servicenow

Xanadu で AI を有効にする

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

AI エクスペリエンスの有効化 5
Now Assist 9
Now Assist の探索 11
Now Assist設定と機能の構成 65
Now Assistパフォーマンスの分析 87
Now LLM サービス 回の更新 94
Now Assistの参照 96
ナレッジグラフ 101
生成 AI コントローラー 102
Now Assist データキット 151
Now Assist スキルキット 152
Now Assist スキルキット の探索 154
Now Assist スキルキットの構成 164
Now Assist スキルキット の使用 167
Now Assist スキルキットの参照 173
自然言語理解 (NLU) 173
自然言語理解 (NLU)の詳細 178
モデル管理 191
多言語モデル管理 285
仮想エージェント および NLU ワークベンチ の統合 301
NLU Workbench - Advanced Features 303
自然言語クエリー 348
自然言語クエリの詳細 349
自然言語クエリー の使用 351
NLQ の構成 353
自然言語クエリー 参照 359
予測インテリジェンス 362
Predictive Intelligence の詳細はこちら 363
予測インテリジェンスのインストール 366
予測インテリジェンス の構成 368
ソリューションの作成とトレーニング 395
予測インテリジェンス の使用 431
予測インテリジェンスの参照情報 466
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 471
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の探索 472
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の構成 475
他のアプリケーションとの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の統合 503
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の使用 510
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のパフォーマンスの監視 531

自動翻訳

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

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の参照情報.....536
タスクインテリジェンス.....568
タスクインテリジェンス の探索.....569
タスクインテリジェンス の構成.....572
を使用した機械学習モデルの管理 タスクインテリジェンス.....574
タスクインテリジェンスの参照情報.....578
AI 製品とソリューションに関するその他のリソース.....581

自動翻訳

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

AI エクスペリエンスの有効化

人工知能ベースのツールを活用して、日常的なタスクの優先順位付けと自動化、重大なインシデントの検出、インサイトの抽出を行います。

開始するには

いずれかのタイルを選択して開始します。

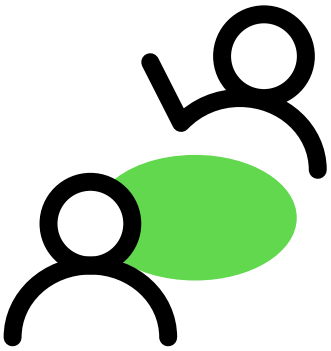
Now Assist

パーソナライズされた生成 AI アシスタントとスキルを使用して、 Now Platformでの作業を強化します。

自然言語理解 (NLU)

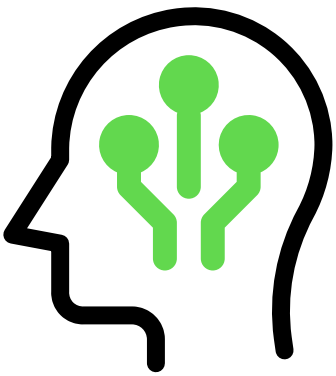
自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して、システムが人間の自然な表現と意図で機能するようにします。

自然言語クエリー



Now Platformでこのサービスを使用して、プレインランゲージの要求を使用してインスタンスからデータを取得します。

予測インテリジェンス



予測インテリジェンス を使用して ML ベースのソリューションを開発し、インスタンスの作業エクスペリエンスを向上させます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

強力な AI ベースのソリューションを使用して、ドキュメントのデータ抽出プロセスを自動化し、ワークフローをスピードアップします。

タスクインテリジェンス

この AI ツールを使用して ML ソリューションを作成し、ビジネスの需要と成果への影響を追跡します。

自動翻訳

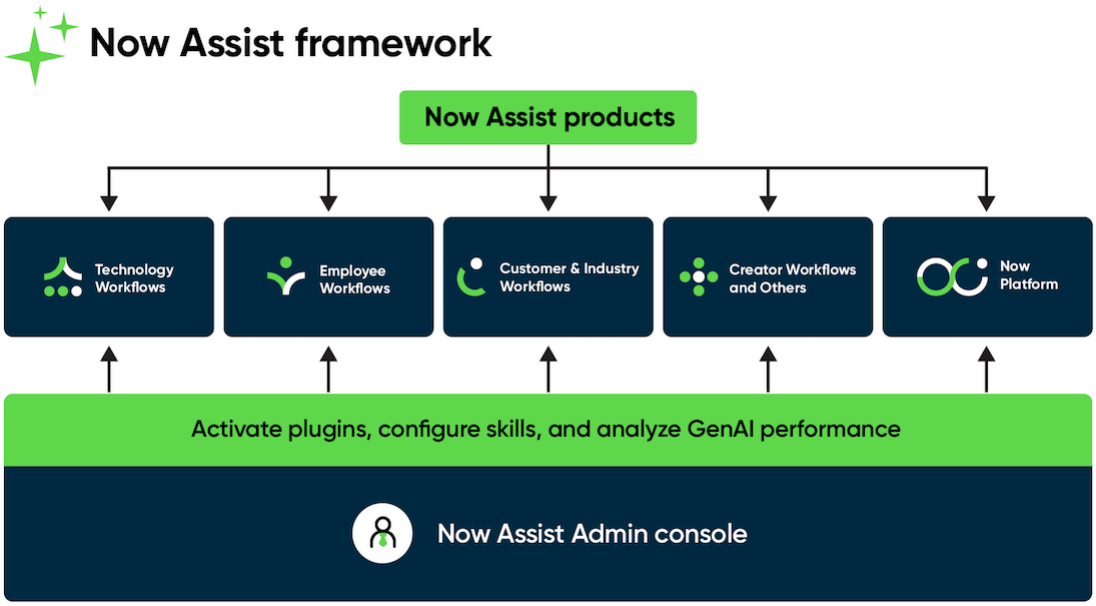
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他のリソース

AI エクスペリエンスを次のレベルにアップグレード

Now Assist

Now Assistアプリケーションを使用して、Now Platformで生成 AI 機能を有効にします。生成 AI は、エージェントと開発者の作業を高速化し、生産性を高めるのに役立ちます。

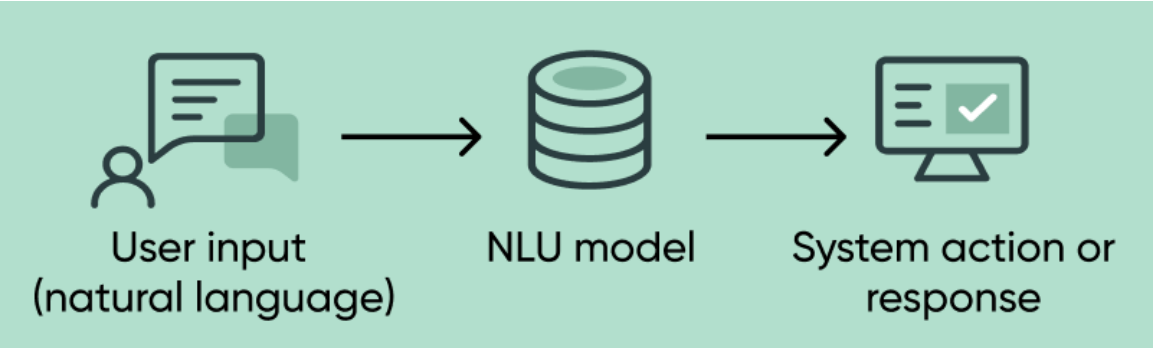


自然言語理解 (NLU)

自然言語理解 (NLU) を使用して、ユーザーが自然に表現された言語でシステムと通信できるようにします。NLU を使用すると、サポートされている 17 の言語で人間の言語入力に応答して、システムがインテリジェントなアクションを実行できます。提供されているビルド済みモデルから開始してさらに拡張するか、独自のモデルをゼロからビルドします。

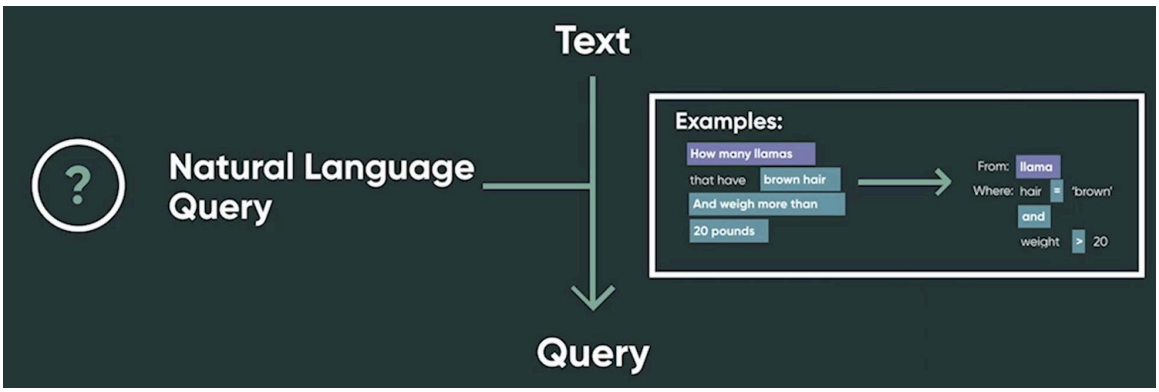
自動翻訳

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



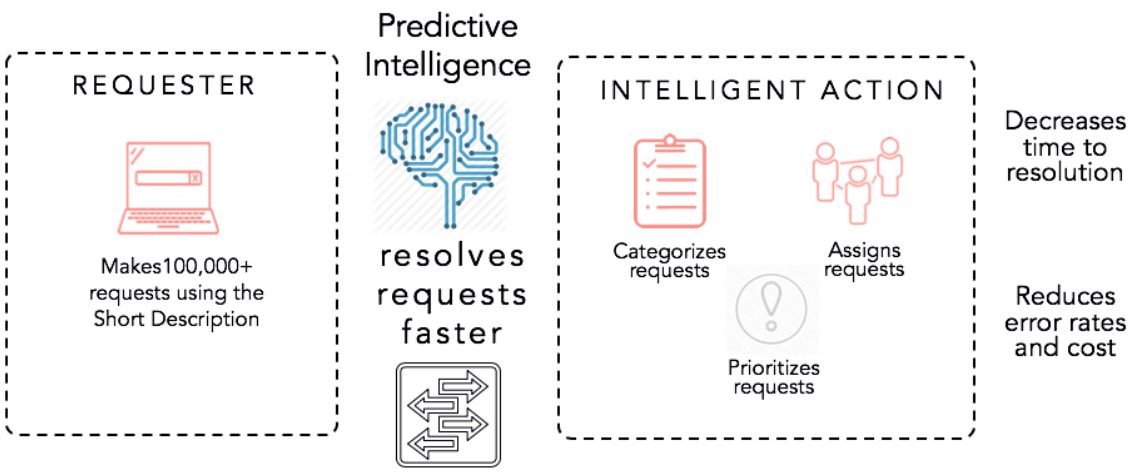
自然言語クエリー

自然言語クエリー (NLQ) を使用して、自然言語の質問を正式なデータベースクエリに変換します。サポートされている言語 (アメリカ英語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、日本語、スペイン語) のプレインランゲージ要求を使用して、インスタンスからデータを取得します。 NLQ は、アナリティクス、レポート、CMDB (CMDB でサポートされている言語は英語のみ) など、他のいくつかのアプリケーションや機能によって使用されます。



予測インテリジェンス

予測インテリジェンスワークベンチを使用して要求を迅速に解決するようにシステムをトレーニングします。オランダ語、イタリア語、ブラジルのポルトガル語に加えて、すべての NLQ 言語をサポートする 4 つの独立した機械学習フレームワークがあります。これらのフレームワークは、AI がさまざまなビジネス上の課題を処理するのに役立ちます。タスク処理時間とインタラクションまたはエラー数を削減し、類似したレコード間で共有される問題を解決し、パターンを検出してレコードをまとめて処理し、回帰分析に基づいて数値出力を予測し、他のいくつかの ML ソリューションをトレーニングします。

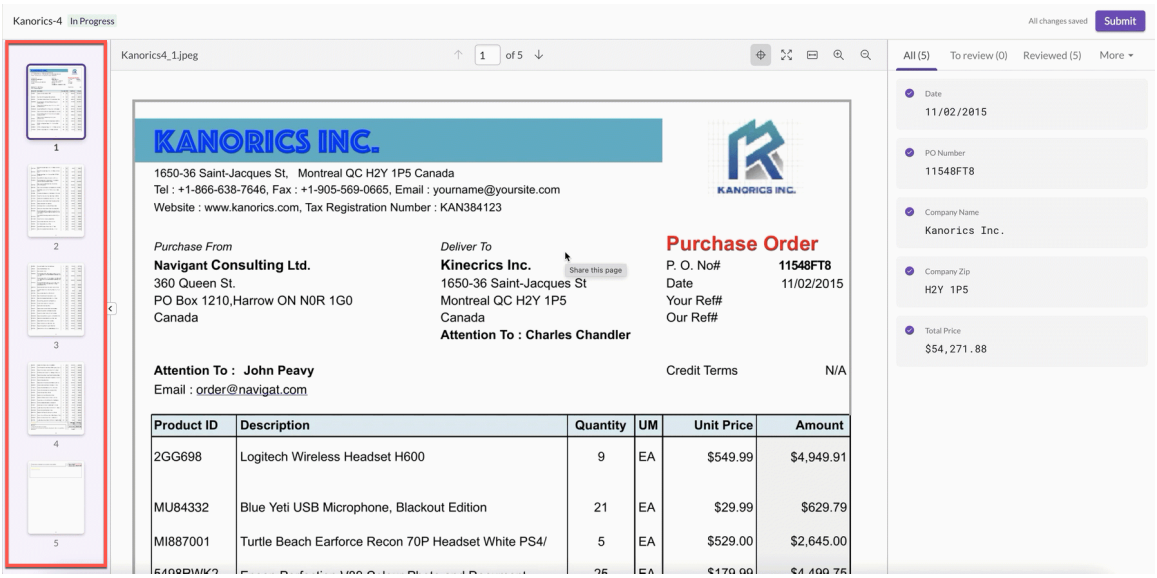


自動翻訳

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

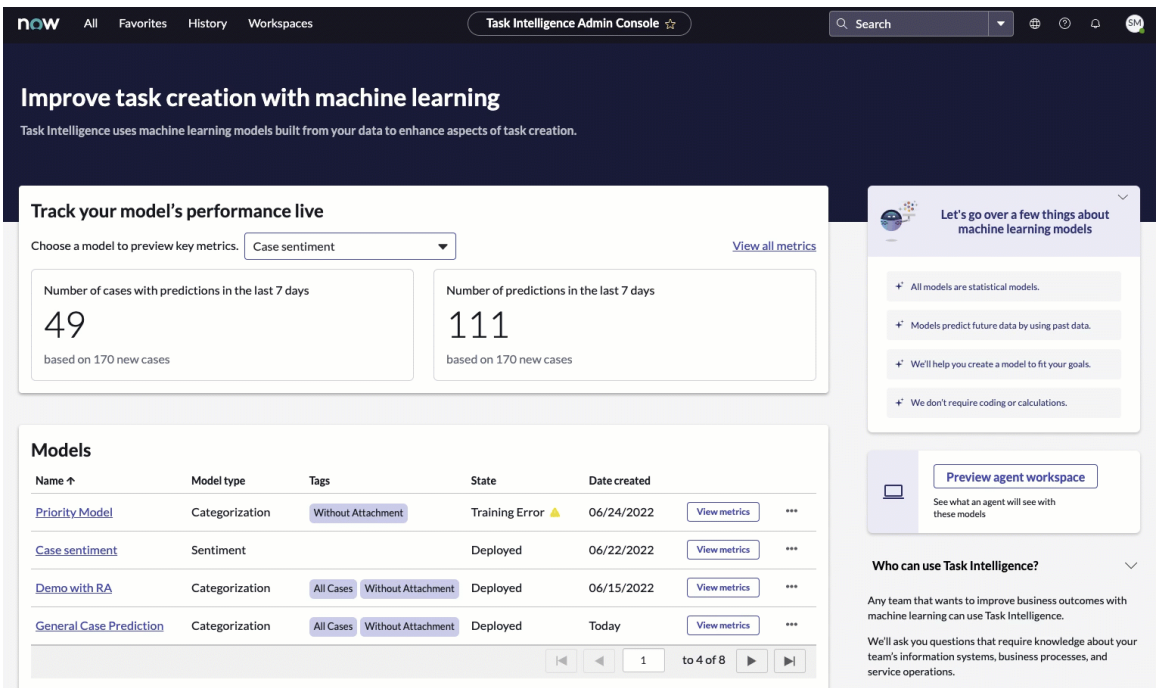
ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

レコードから明確で簡潔なデータをすばやく取得し、最も必要な場所に統合します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、さまざまな一般的な形式の単一または複数ページのドキュメントを処理できます。このツールは、単なる光学式文字認識(OCR)ソリューションではなく、継続的な学習AIを使用してテキストとデータを識別して抽出します。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はノーコードベースで動作するため、セットアップ、使用、およびデータのワークフローへの統合が簡単にできます。



タスクインテリジェンス

タスクインテリジェンスを使用することで、エージェントの応答時間とタスク解決時間を短縮します。このツールを使用すると、データを処理し、それらのソリューションの有効性を追跡する ML ソリューションを設計できます。アドミンコンソールで機械学習モデルをビルド、トレーニング、編集、再トレーニングし、 Now Platform全体で使用できるようにエクスポートします。アナリティクスダッシュボードでフォローアップすると、モデルのパフォーマンスとビジネスへの影響を追跡し、将来の再利用に最適な予測を決定できます。



自動翻訳

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

アプリケーションと機能

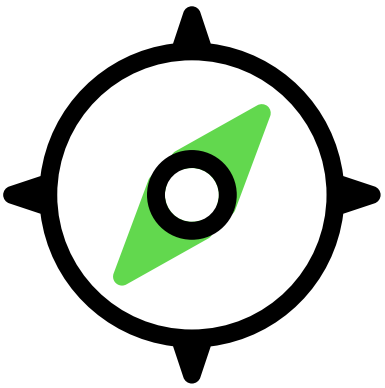
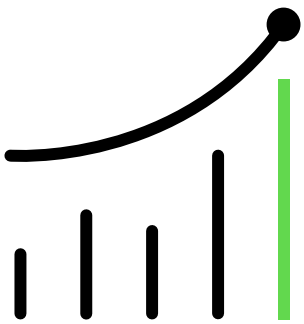
- 自然言語理解 (NLU)
- 自然言語クエリ (NLQ)
- Predictive Intelligence (予測インテリジェンス)
- タスクインテリジェンス
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

Now Assist®

ServiceNow Now Assist は、会話とプロアクティブなエクスペリエンスを通じてユーザーの生産性と効率性を向上させるために設計された生成 AI を使用します。

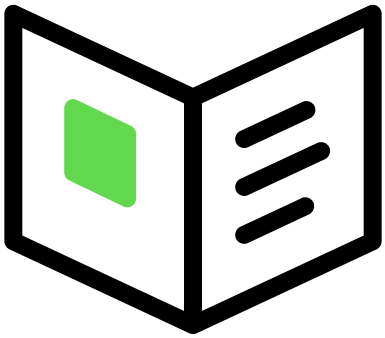
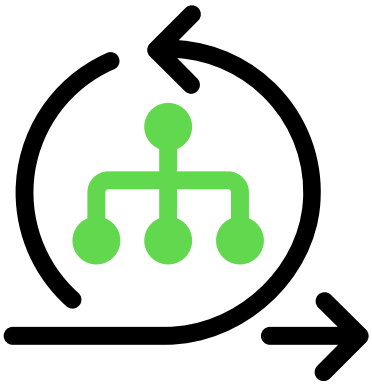
生成 AI を ServiceNow プラットフォーム上の Now Assist と連携させます。

開始するには

探索	**Configure** (構成)	分析
		
詳しくは、Now PlatformでのNow Assistについての記事をご覧ください。	生成人工知能 (AI) の機能とスキルを探索、構成、使用、分析します。	スキルのパフォーマンスを分析および監視します。

自動翻訳

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

Now LLM サービス モデルの更新	参照	生成 AI コントローラー
		
Now LLM サービスモデルについて説明します。	Now Assist におけるユーザーロール、データ使用ポリシー、およびドメインセパレーションについて説明します。	生成 AI コントローラーを使用して、Now Platformでの生成 AI エクスペリエンスをカスタマイズします。

重要:
Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

重要:
現在、一部の地域のお客様は一部の Now Assist 製品/機能をご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「KB1699552」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

自動翻訳

Now Assist 製品とスキル

Now AssistフレームワークはNow Platform全体でサポートされています。Now Assistスキルを使用するには、次の Now Assist 製品の 1 つ以上を有効にします。

- Now Assist for Creator
- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for Field Service Management (FSM)
- Now Assist for Financial Services Operations (FSO)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist for IT Operations Management (ITOM)
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for PSDS
- Now Assist for Security Incident Response
- Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

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

- Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)
- Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Now Assistスキルとそのワークフローの完全なリストについては、「Now Assist のスキル」を参照してください。

プラットフォームでのその他の Now Assist エクスペリエンス:

- Now Assist in AI Search
- Now Assist for Mobile
- Now Assist in Virtual Agent

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

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

データコレクション

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

Now Assist の探索

Now Assist が生成 AI ケイパビリティをNow Platformにもたらす方法をご覧ください。Now Assistを使用すると、組織の生産性と効率を向上させ、より優れたセルフサービスを提供し、アクションを推奨して回答を提供し、ユーザーがより効果的に検索できるようにします。

Now Assistの概要

Now Assist は、大規模言語モデル (LLM) が実行できるタスクである生成 AI 機能のクロスプラットフォームファミリとして成長しています。生成 AI 機能は、初期トレーニングとアーキテクチャに基づいています。

スキルは、機能とユースケースをユーザーに提供します。スキルの例として、顧客ワークスペース内の チャットの要約 があります。 Now Assist 製品は、さまざまなワークフローでユーザーのニーズを満たすように調整された機能とスキルを提供します。

自動翻訳

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

Now Assist フレームワーク

Now AssistフレームワークはNow Platform全体でサポートされています。Now Assistスキルを使用するには、次の Now Assist 製品の 1 つ以上を有効にします。

- Now Assist for Creator
- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for Field Service Management (FSM)
- Now Assist for Financial Services Operations (FSO)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist for IT Operations Management (ITOM)
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for PSDS
- Now Assist for Security Incident Response
- Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)
- Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)
- Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Now Assist 製品には、 Now Assist 用の次の基本的なプラットフォームツールの一部またはすべてが含まれています。詳細については、「Now Assist プラットフォームワークフローのスキル」を参照してください。

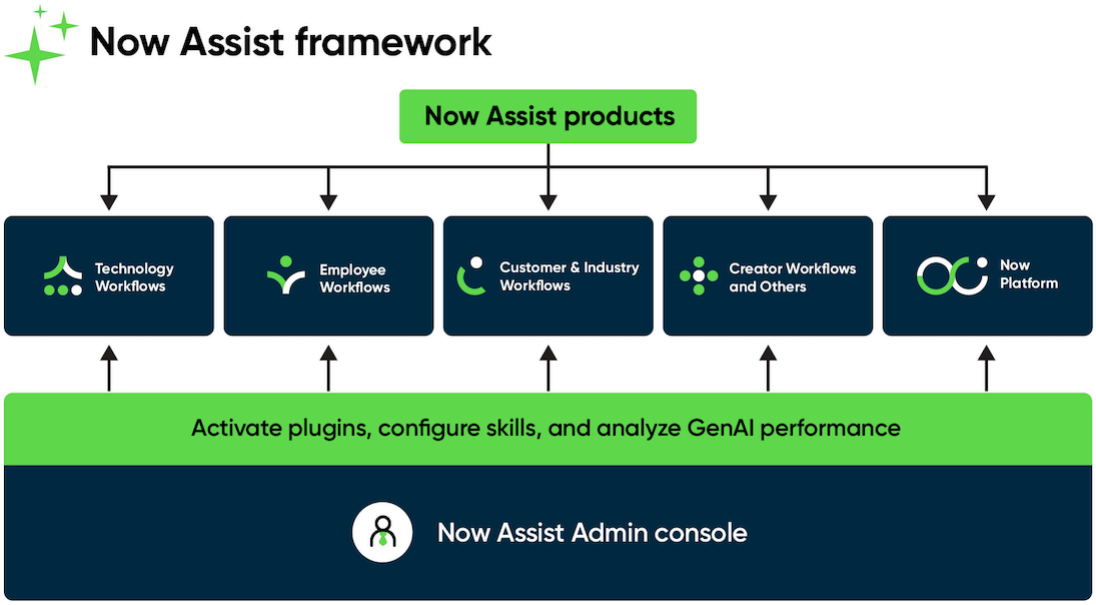
- アドミニストレーターは、 Now Assist アドミン コンソールを使用してプラグインをインストールし、スキルを管理し、使用状況とパフォーマンスを分析します。
- ユーザーは、インスタンスのNow Assist パネルを使用して、Now Assistスキルを活用できます。
- Now Assist in AI Search を使用して、AI 検索の回答を生成します。
- Now Assist for Mobile を使用して、モバイル環境で生成 AI スキルを実行します。
- Now Assist in Virtual Agent を使用して会話型カタログエクスペリエンスを作成し、LLM トピックディスカバリーを使用するトピックを作成します。
- 開発者はこの 生成 AI コントローラー を使用して、独自のサードパーティの大規模言語モデル (LLM) ライセンスを使用して、生成 AI 機能をカスタムフローと会話に統合できます。

次の図は、 Now Assist フレームワークで使用できるものを示しています。

自動翻訳

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

Now Assist フレームワーク



Now Assist のメリット

価値・効果	機能	ユーザー
Now LLM 生成 AI モデルで検索の力を活用し、関連するナレッジ記事の実用的な AI 生成サマリーを使用して、ユーザー検索の質問に答えます。	Now Assist in AI Search	Everyone (全員)
Now Assistアプリケーションとそれらが提供するスキルをインストールして構成します。	Now Assist アドミンコンソール	アドミニストレーター
オンにするスキルと、そのスキルにアクセスできるユーザーを選択します。	Now Assist アドミンコンソール	アドミニストレーター
生成 AI スキルの使用状況とパフォーマンスを監視します。	Now Assistパフォーマンスの分析	アドミニストレーター
分かりやすいインターフェイスを通じて、コンテキストに応じた生成 AI スキルにアクセスします。	Now Assist パネル	Everyone (全員)
モバイルデバイスで Now Assist スキルを使用します。	Now Assist for Mobile	Everyone (全員)
ワークフローをカスタマイズし、独自のサードパーティ LLM ライセンスを使用します。	生成 AI コントローラー	アドミニストレーターまたは開発者
他のプラットフォーム機能で Now Assist を使用します。	Now Assist プラットフォームワークフローのスキル	アドミニストレーターまたは開発者
インスタンスの Now Assist 消費を監視します。	Monitoring Now Assist usage in Subscription Management	アドミニストレーター

自動翻訳

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

Now Assist アドミン コンソール

Now Assist アドミンコンソールを使用すると、Now Assistアプリケーションや機能の設定、構成、および監視に必要な重要な情報にすばやく簡単にアクセスできます。

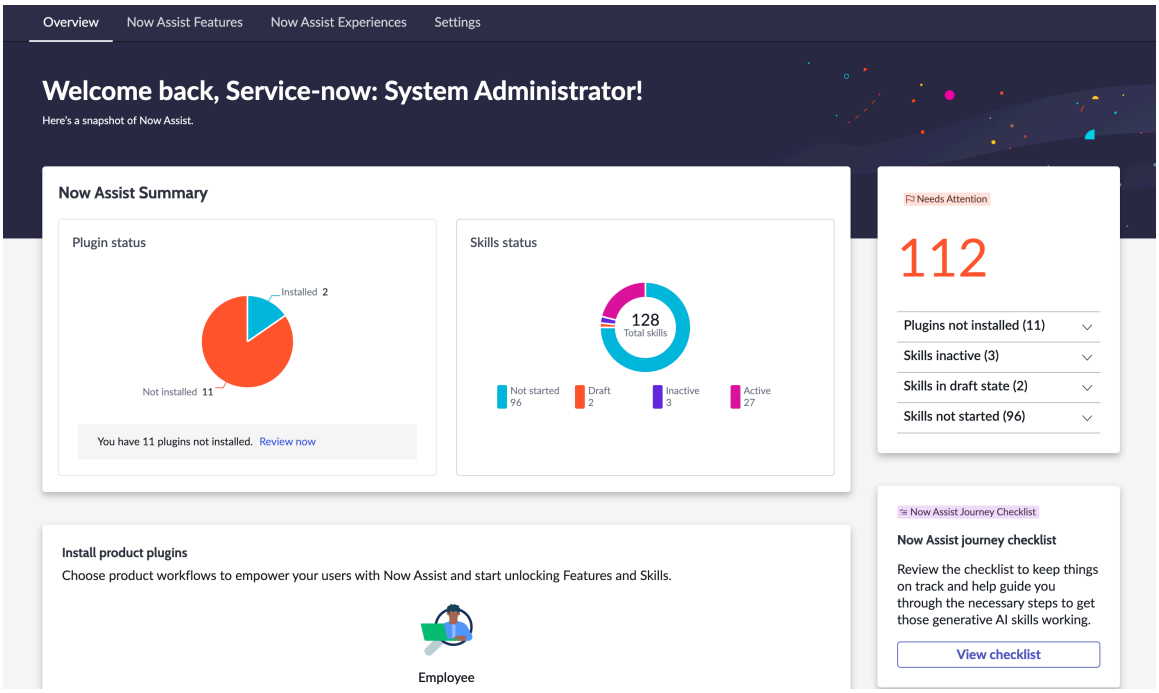
Now Assistの紹介アドミンコンソール。

Now Assist アドミンの概要

Now Assist アドミンコンソールでNow Assist機能とスキルの探索を開始します。このコンソールには、 Now Platform でさまざまな生成 AI 機能をインストール、構成、および学習するために必要なものがすべて含まれています。

次の例は、 Now Assist アドミン の概要ページを示しています。

Now Assist アドミン の概要ページ



Now Assist アドミン のワークフロー

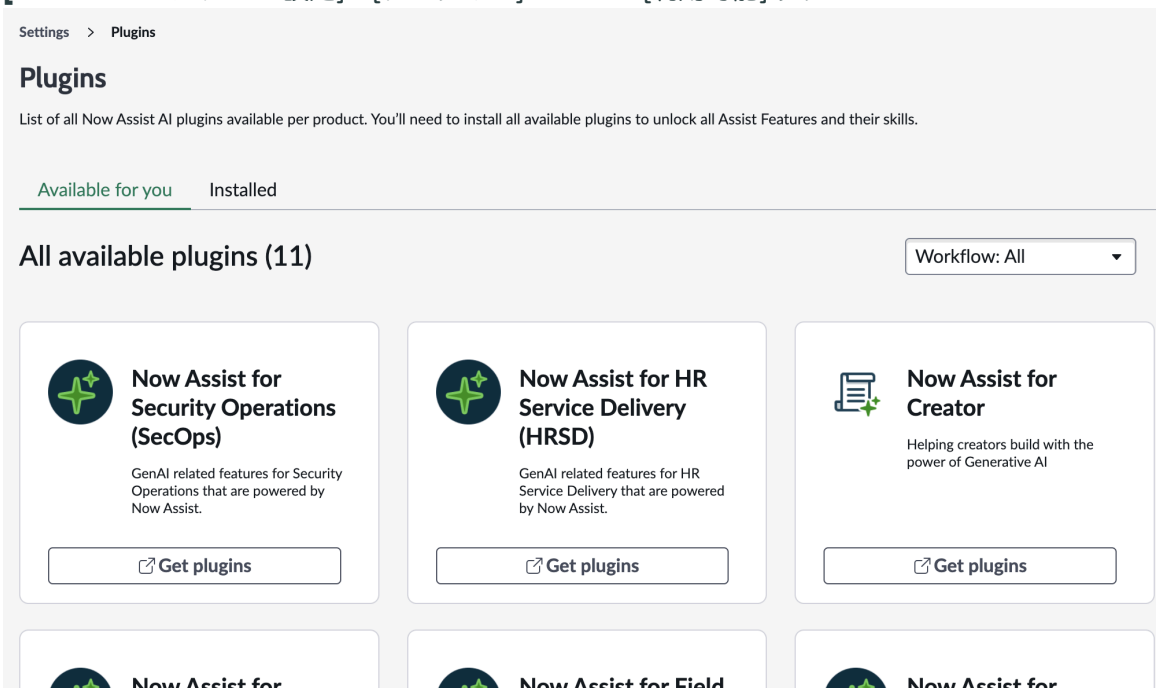
Now Assist アドミンコンソールの使用を開始するには、5 つのステップを実行します。

1. プラグインをインストールします。

   [設定] ページの [利用可能] タブで、利用可能なプラグインを確認し、ビジネスニーズに関連するプラグインをインストールできます。各プラグインには、インスタンスで生成 AI 機能を有効にするためにアクティブ化できるスキルが含まれています。次の図は [利用可能] タブを示しています。

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

[Now Assist アドミン 設定] > [プラグイン] ページの [利用可能] タブ



2.(オプション) Now Assist パネルをオンにします。

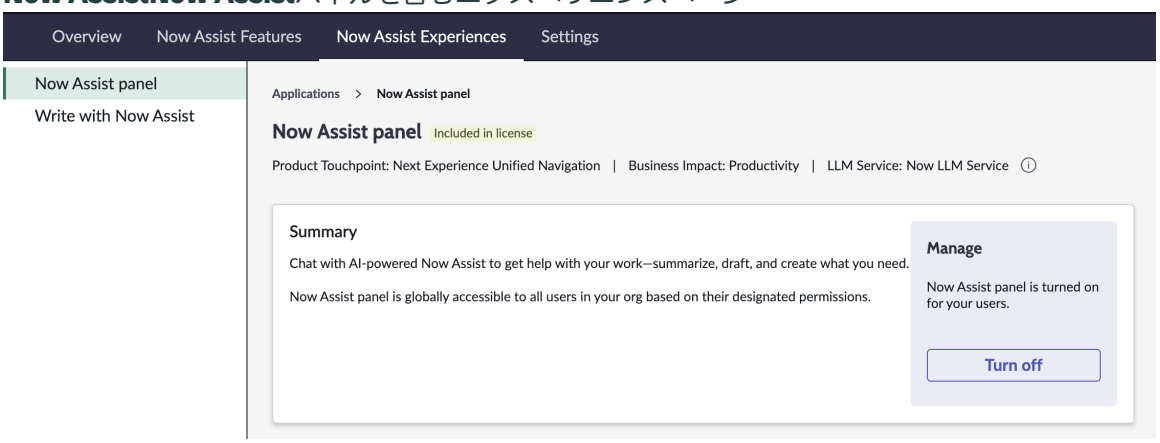
Now Assistパネルは、Now Assistスキルをネクストエクスペリエンス UI に統合します。Now Assist アドミンコンソールから直接Now Assistパネルをオンにすると、エージェントはNow Platformのどこからでもスキルにアクセスできるようになります。

Now Assistパネルの詳細については、次を参照してください。 Now Assist パネルの概要.

スキルは製品内でコア UI とワークスペースにも表示できるため、このステップはオプションです。

Now Assistパネルは、管理コンソールの [Now Assist エクスペリエンス] ページからオンにできます。

Now AssistNow Assistパネルを含むエクスペリエンスページ



3. スキルをアクティブ化します。

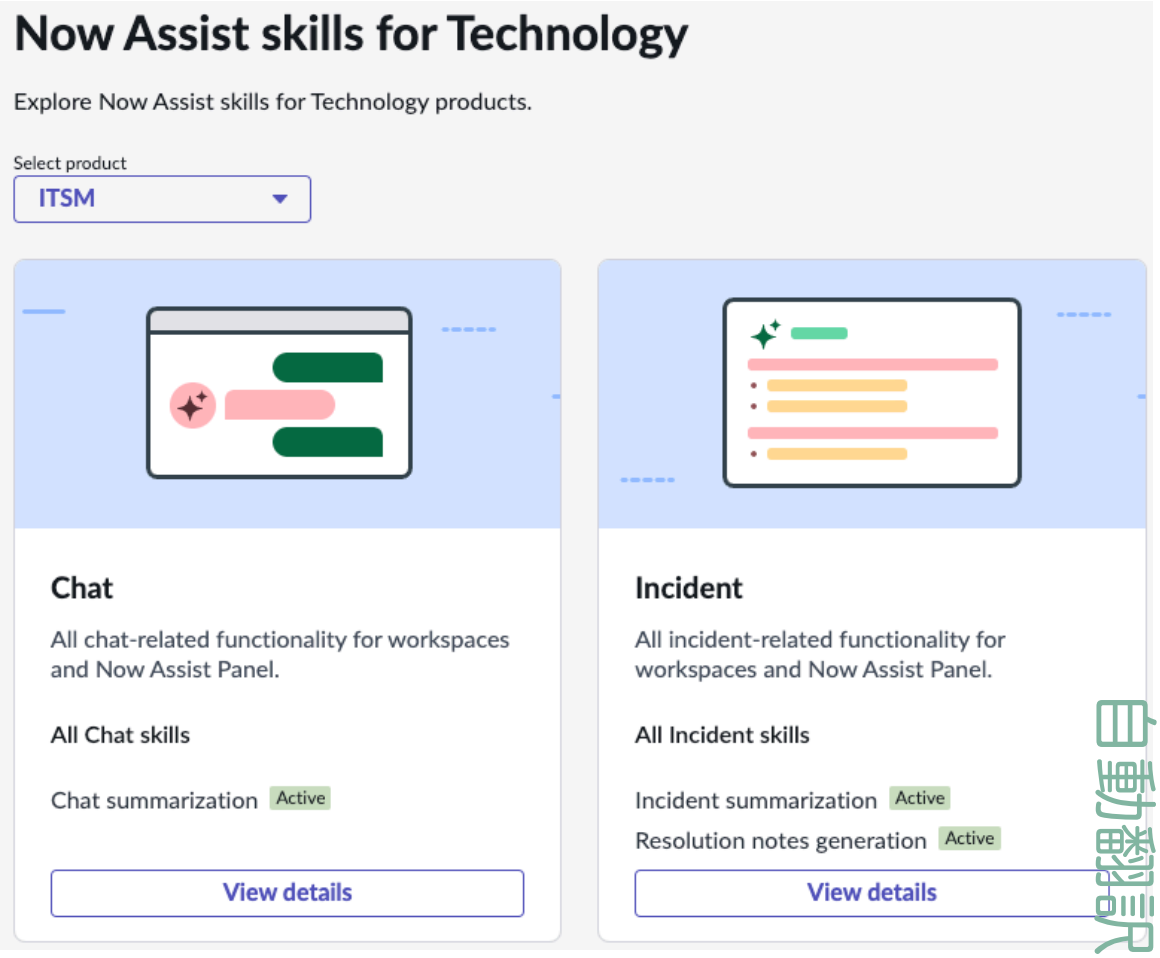
スキルは、 Now Assist アプリケーションの特定のユースケース用に作成された機能です。[Now Assist アドミン 機能] ページを使用して、インストールされているプラグインで利用可能なスキルを調べます。[詳細を表示] ボタンを選択すると、各スキルに関

自動翻訳

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

する詳細情報を表示できます。次の図は、Technology Workflowで利用可能な機能とスキルを示しています。

テクノロジーワークフローで利用可能な **Now Assist** 機能とスキル

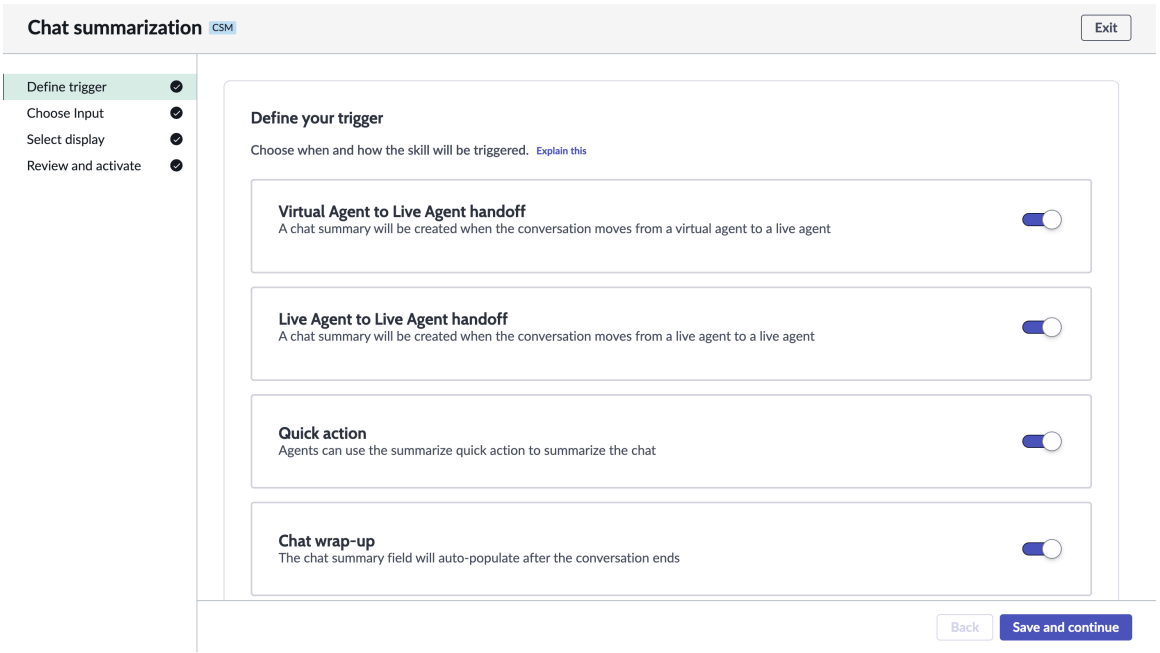


ビジネスニーズに最適なスキルを決定したら、コンソールからアクティブ化できます。一部のスキルでは、スキルの入力やトリガーの決定など、ニーズに合わせてスキルをカスタマイズできるように構成が必要です。[Now Assist アドミン 機能] ページで構成するスキルを選択できます。

次の例は、スキルを表示する場所を選択する、スキルアクティベーションプロセスのガイド付きセットアップのステップを示しています。スキルは、コア UI やワークスペースなどの製品内、または Now Assist パネルに表示できます。いずれかまたは両方の場所を選択できます。次の図は、 Now Assist アドミン でのチャットの要約のアクティブ化のプロセスを示しています。

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

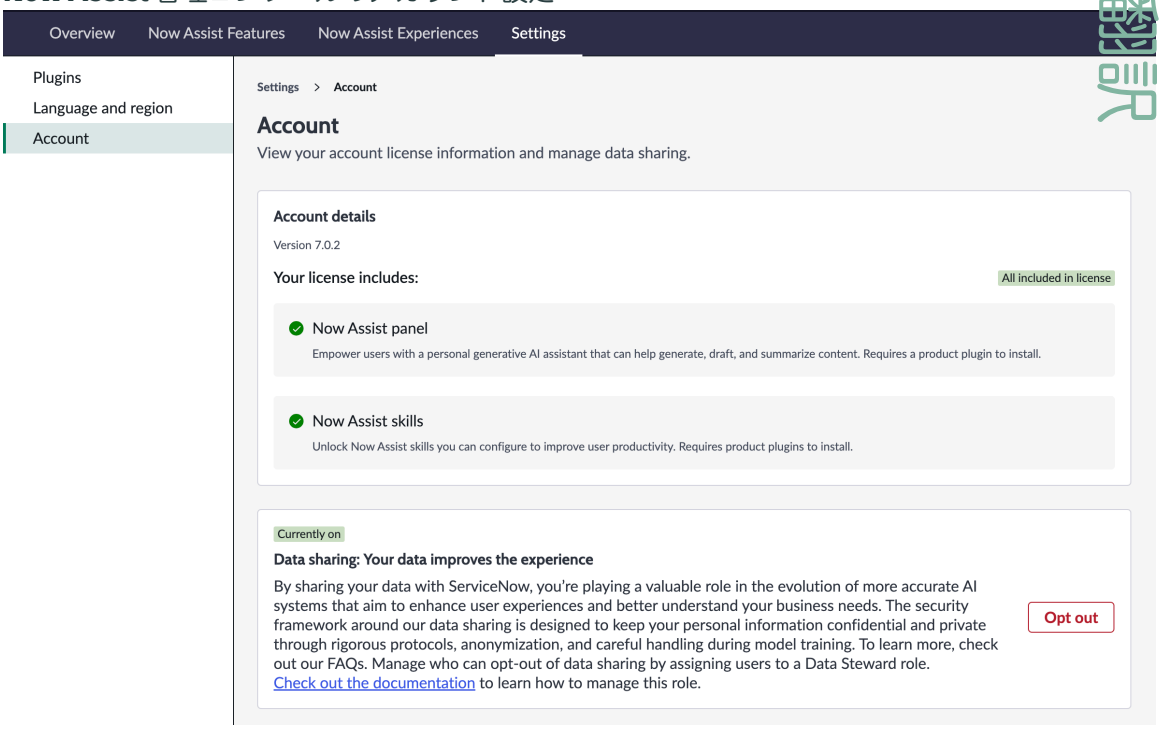
でのチャットの要約のアクティブ化 **Now Assist** アドミン



4. Now Assist アカウント設定を確認します。

   Now Assist 管理コンソールの [設定] ページでは、インスタンスで動的翻訳が有効になっている場合に言語サポートを設定し、アカウントの詳細を確認できます。利用可能なプラグインとインスタンスでのデータ共有のステータスに関する最新情報を取得します。

Now Assist 管理コンソールのアカウント設定

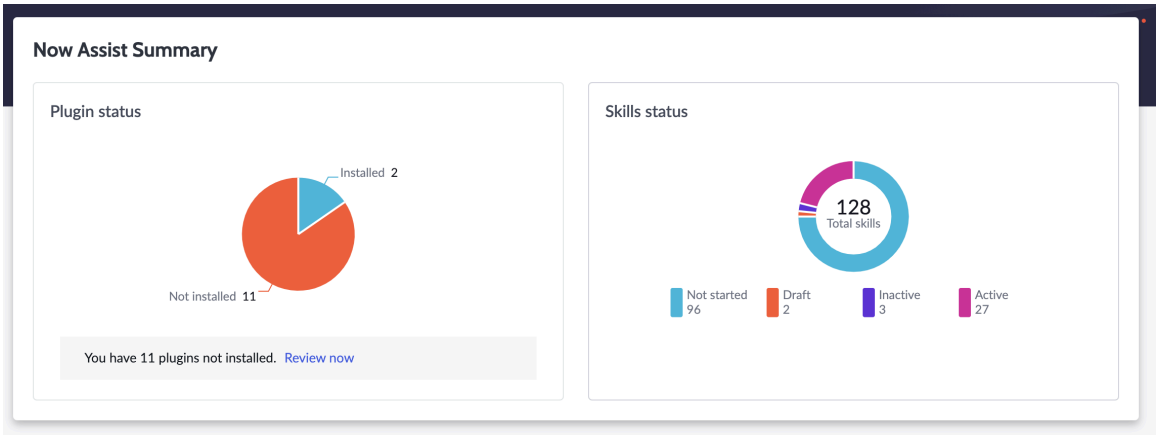


5. スキルのパフォーマンスを監視および分析します。

   [概要] ページで利用可能なメトリクスを使用して、注意が必要なサマリー、パフォーマンス情報、および問題を確認します。次の例は、現在のプラグインステータスとアクティブなスキルの数を示しています。

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

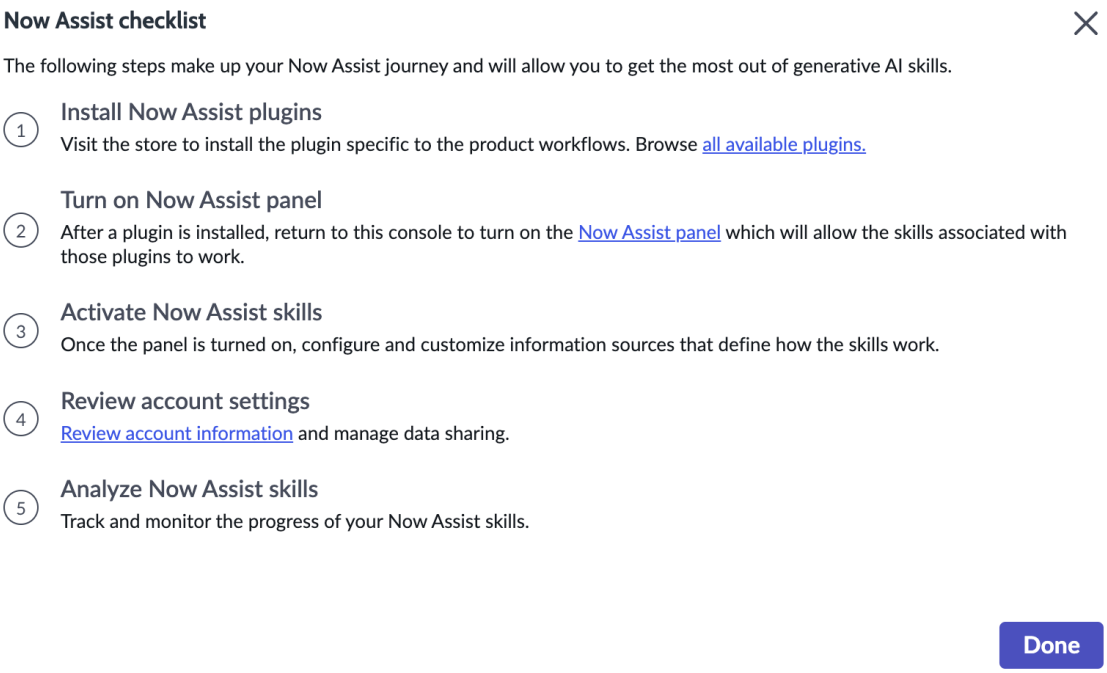
Now Assist アドミン の概要ページのプラグインとスキルのステータス



Now Assist アドミンコンソールには、インスタンスにNow Assistを実装するための追加の手順を含む **Now Assist** ジャーニーチェックリストが含まれています。

Now Assist ジャーニーのチェックリスト

Now Assist アドミンコンソールの [概要] ページから、いつでも次のチェックリストを参照して、Now Assistアプリケーション、機能、スキルの実装をガイドできます。



自動翻訳

Now Assistジャーニーの詳細

- の概要を把握する the Now Assist フレームワーク.
- 検出 Now Assist パネル.
- の詳細 Now Assist skills 用意されています
- を有効にして構成する Now Assist スキル Now Assist アドミンコンソールを使用します。
- スキルの使用状況とパフォーマンスを分析および監視します Now Assist。

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

Now Assist パネル

Now Assistパネルを使用すると、生成 AI エクスペリエンスの支援を受けて、顧客の問題をより迅速に解決できます。この会話型インターフェイスを使用して、チャット、ケース、またはインシデントを要約したり、解決メモを生成したりして、この情報のコンテキストをより迅速に取得できるようにします。

注:
ネクストエクスペリエンスNow Assistパネルを使用するには、を有効にする必要があります。詳細については、「Considerations for activating Next Experience」を参照してください。

概要

エージェントロールを持っている場合は、 Now Assist パネルを使用して生成 AI とやり取りし、生成 AI から支援を受けることができます。Now Assistパネルでは、生成 AI エクスペリエンスを使用してチャット、ケース、インシデントを要約したり、解決メモを生成したりすることで、生産性と効率を向上させることができます。

スキル検出など、 Now Assist パネルの会話の側面は、 Now LLM サービスを利用しています。

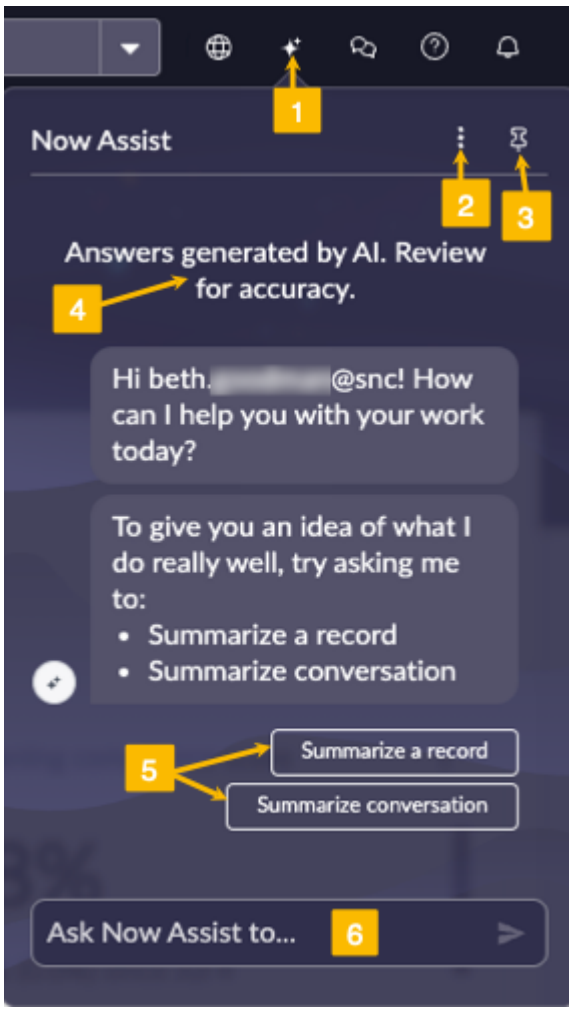
注:
Now AssistNow Assistパネルに表示するには、スキルを有効にする必要があります。詳細については、「Now Assist のスキル」を参照してください。

まず、 Now Assist アイコン を選択して、 Now Assist パネルを表示します。

自動翻訳

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

Now Assist パネル



Now Assistパネルには次のものが含まれます。

アイテム番号	**Description** (説明)
1 - ✦	Now Assist アイコン Now Assistパネルを表示します。 正方形の数字が表示されている場合は、 Now Assist パネルを閉じたときに見逃したメッセージの数を示しています。
2 - ⋮	リセットアイコン Now Assistが意図していることを理解できず、会話を再開する場合は、リセットアイコンを選択します。会話をリセットすると、既存のメッセージは削除され、新しい会話が開始されます。会話をリセットすると、前のメッセージにアクセスできなくなります。
3 - 📌	プッシュピンアイコン

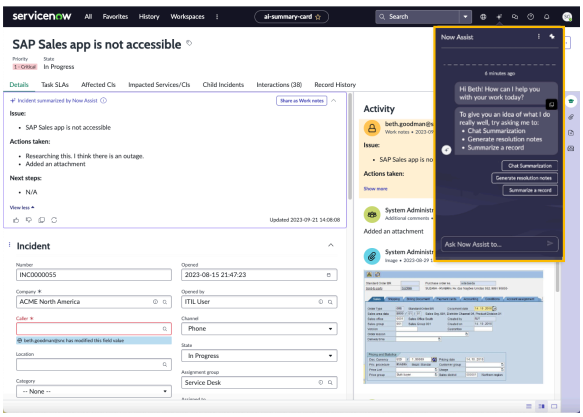
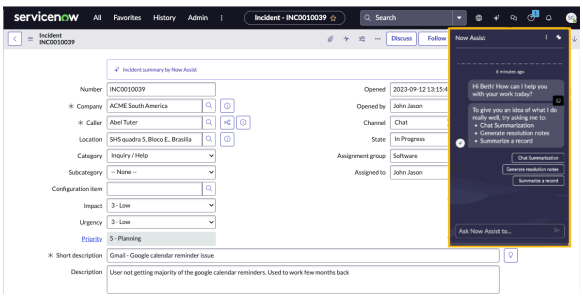
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アイテム番号	**Description** (説明)
	Now Assistパネルを画面に固定します。
4 - Now Assist メッセージ	回答が AI によって生成されることを示します。
5 - オプションボタン	オプションボタン
6 - Now Assist に依頼する……畑	ユーザーがアクションを入力できるフィールド。

Now Assist は、 ネクストエクスペリエンス と コア UIの両方で利用できます。次のスクリーンショットは、ネクストエクスペリエンス画面とコア UI画面のNow Assistパネルを示しています。

Now Assist パネル

ネクストエクスペリエンス	コア UI
	

Now Assistが意図していることを理解せず、会話を再開する場合は、Now Assistパネルからリセットアイコン [⋮] を選択します。会話をリセットすると、既存のメッセージは削除され、新しい会話が開始されます。会話をリセットすると、前のメッセージにアクセスできなくなります。

Now Assistパネルからのナビゲーション

[**Now Assist** に質問する **(Ask Now Assist to...)**] フィールドにナビゲーション要求を入力することで、現在の会話を離れずに Now Assist パネルから移動できます。「navigate me to active incidents」と入力すると、アクティブなインシデントを表示できるボタンが Now Assist に表示されます。

チャットの要約

チャットの要約を読むことで、チャットの詳細をすばやく学習できます。チャットの要約では、チャットに関する十分な詳細が提供されるため、要求者が同じ情報を繰り返す必要はありません。

Now Assistパネルからチャットの要約を生成するには、[チャットの要約] を選択するか、[**Now Assist** を次に質問する] フィールドに「チャットの要約を作成 (summarize chat to)」と入力します。

> **注:**
> エージェントチャット の /summarize クイックアクションを使用して、チャットの要約を生成することもできます。

チャットの要約の詳細については、「 チャットの要約」を参照してください。

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

自動翻訳

ケースまたはインシデントの要約

ケースの要約を読むことで、ケースまたはインシデントの詳細をすばやく知ることができます。要約では、要求者が同じ情報を繰り返す必要がないように、インタラクションに関する十分な詳細が提供されます。

CSM の Now Assist、HRSD 向け Now Assist、またはITSM の Now Assistの [Now Assist] パネルからケースまたはインシデントの要約を生成できます。

- CSM の Now Assistするには、[**Summarize record** (レコードの要約を作成)] を選択するか、[**Ask Now Assist to (Now Assist** に質問する)] フィールドに「summarize a record (レコードの要約を作成)」と入力します。
- HRSD 向け Now Assistするには、[**Summarize record** (レコードの要約を作成)] を選択するか、[**Ask Now Assist to (Now Assist** に質問する)] フィールドに「summarize a record (レコードの要約を作成)」と入力します。
- ITSM の Now Assistするには、[**Summarize incident** (インシデントの要約を作成)] を選択するか、[**Ask Now Assist to (Now Assist** に質問する)] フィールドに「Summarize an incident (インシデントの要約)」と入力します。

ケースまたはインシデントの要約の詳細については、「 ケースまたはインシデントの要約」を参照してください。

解決メモ生成

解決メモを生成して読むことで、インタラクションがどのように解決されたかの詳細をすばやく学習します。

Now Assistパネルから解決メモを生成するには、[**Generate resolutions notes** (解決メモを生成)] を選択するか、[**Ask Now Assist to (Now Assist** に質問する)] フィールドに「generate resolutions notes (解決メモを生成)」と入力します。

解決メモの生成の詳細については、「 解決メモ生成」を参照してください。

Now Assist で書く

Write with Now Assist は、生成 AI を使用して、エージェントが文章コンテンツを作成および編集できるようにし、ライティングタスクを合理化します。

> **注:**
> Write with Now Assist は英語でのみ利用可能です。

エージェントは、メールやチャットの返信など、さまざまなタイプのコンテンツを作成します。Write with Now Assist は、生成 AI を使用して、エージェントがメールやチャットの返信を作成および編集するのを支援します。エージェントは、AI で生成されたコンテンツをプレビューし、以前に作成されたコンテンツをスクロールして、AI を使用してテキストを絞り込むことができます。Now Assistによる書き込みは、[Now Assistによる書き込み] が有効になっているServiceNowワークスペース内の任意のアプリケーションまたはフィールドからトリガーできます。

「 Now Assist による書き込み」は、 ネクストエクスペリエンス で次の場合に使用できます。

- カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM)
- 人事 (HR)
- IT Service Management (ITSM)

Now Assist を使用した書き込みは、コア UIでは使用できません。

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

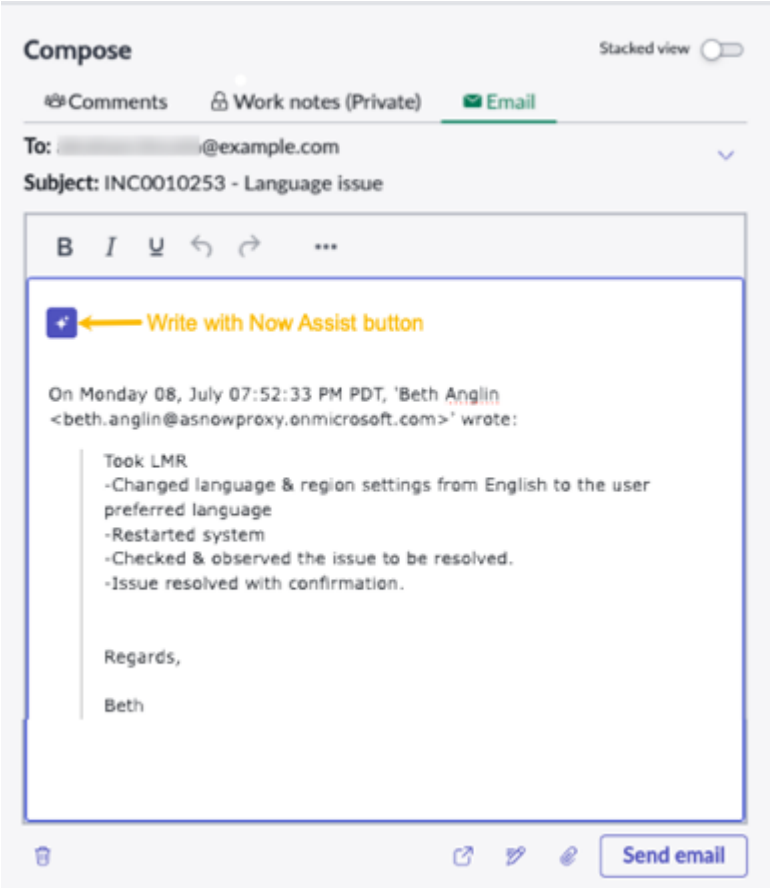
自動翻訳

Write with の使用 Now Assist

[Write with Now Assist (で書く)] は、フローティング Now Assist ボタン ( ) が表示されるすべてのフィールドで使用できます。フィールドに入力を開始すると、[Now Assist で書く] アクションを含むメニューが表示されます。Now Assistを使用して書くと、新しいドキュメントを作成したり、既存のドキュメントを変更したりするのに役立ちます。

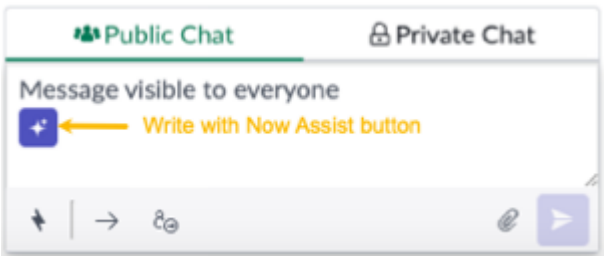
メールを書くときに [Write with Now Assist] を使用できます。

[Write with] を使用したメール **Now Assist**



エージェントチャット でユーザーと通信するときに、[Now Assistで書く] を使用できます。

[で書く] を使用したチャットウィンドウ **Now Assist**



テキストの生成に時間がかかりすぎる場合、または Now LLM サービス が利用できない場合は、エラーメッセージが表示されます。

Now Assist ガーディアン

生成 AI で作成された望ましくないコンテンツを Now Assist Guardian が評価できるようにして、リスクを軽減し、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。

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

自動翻訳

ガードレール

Now Assist Guardian は LLM に送信された要求を監視して、あなた、あなたのユーザー、そしてあなたのデータを保護するのに役立てます。監視対象のコンテンツには、不快なコンテンツ、プロンプトインジェクションの試行、機密性の高いトピックの 3 種類があります。検出が発生したときの動作を決定するために構成できる検出の影響は 2 つあります。

不快なコンテンツ

生成AIは予測不可能な性質を持っているため、不快なコンテンツが生成される可能性があります。不快なコンテンツの例には、有害、冒涜的、性差別的な言葉が含まれます。

プロンプトインジェクション

プロンプトインジェクションは、攻撃者が LLM の通常の命令を上書きして、制限された情報にアクセスしたり、予期しない動作を誘発したりするセキュリティ攻撃の一種です。これらの攻撃はさまざまな形態をとる可能性があり、結果は悪意のあるリモートコードの実行からデータの不正な取得までさまざまです。

機密トピック

特定の機密トピックについては、生成 AI を使用するトピックを続行する代わりに、ユーザーを特定の仮想エージェントトピックにリダイレクトすることができます。Now Assist アドミンコンソールから、サンプルフレーズに基づいてフィルターを作成し、これらのフィルターが検出された場合は、選択した仮想エージェントトピックにユーザーをリダイレクトできます。

監視、ログ記録、およびブロック

Now Assist Guardian は常に要求を監視し、この種の資料が検出されるとログに記録できます。Now Assist Admin コンソールの [Settings (設定)] タブの [Now Assist Guardian (Now Assist ガーディアン)] ページからログにアクセスできます。ログに含まれるデータは [data] です。

ログ記録の他に、攻撃的なコンテンツやプロンプトインジェクション攻撃をブロックすることもできます。素材が検出され、ブロックがオンになっている場合、ユーザーには何かがブロックされたことを示すメッセージが表示され、AIが生成したものは表示されません。

Now Assist のスキル

Now Assist 製品は、さまざまなワークフローでユーザーのニーズを満たすように調整された生成 AI スキルを提供します。

次のセクションでは、利用可能な Now Assist スキルについて説明します。

ワークフロー別の利用可能なスキル

ワークフロー	製品別に利用可能なスキル
テクノロジー	Now Assist for IT Operations Management (ITOM) アラート分析 Now Assist for IT Service Management (ITSM) • チャット返信の推奨事項 • チャットの要約 • インシデントの要約 • KB の生成 • 解決メモ生成 • サイドバーディスカッションの要約

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

自動翻訳

ワークフロー別の利用可能なスキル (続く)

ワークフロー	製品別に利用可能なスキル
	Now Assist for Security Incident Response • セキュリティインシデントの要約 • インシデントクローズメモの生成 Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • フィードバック要約作成 • マルチフィードバック要約 • プロジェクト Gen AI ドキュメント • 計画アイテム Gen AI ドキュメント • EAP チーム Gen AI ドキュメント
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM) • ケースの要約 • チャット返信の推奨事項 • チャットの要約 • メール返信の推奨事項 • KB の生成 • 解決メモ生成 • サイドバーディスカッションの要約 • 音声通話の要約 Now Assist for Field Service Management (FSM) • KB の生成 • サイドバーディスカッションの要約 • 作業指示タスクのクローズの要約 Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • 請求ケースの要約 • 異議申し立てケースの要約
従業員	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • チャットの要約 • ケースの要約 • KB の生成 • 解決メモ生成
作成者	Now Assist for Creator

自動翻訳

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

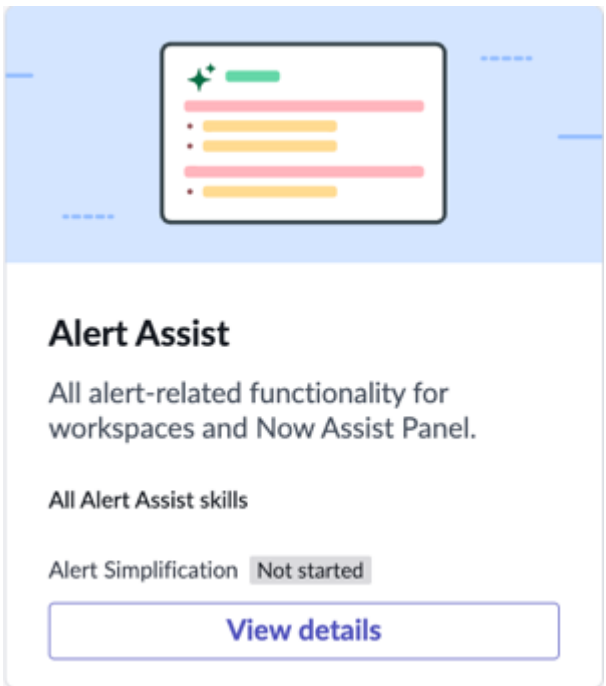
ワークフロー別の利用可能なスキル (続く)

ワークフロー	製品別に利用可能なスキル
	• アプリの生成 • カタログアイテムの生成 • コード生成 • データの可視化の生成 • フロー生成 • フローの推奨事項 • プレイブックの生成
プラットフォーム	会話エクスペリエンス • Now Assist Q&A Genius 結果 • Now Assist マルチターンのカタログ注文 • Now Assist トピック プラットフォームスキル ナビゲーション
ファイナンスとサプライチェーン	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) 調達の会話エクスペリエンス

Now Assist アラートアシストスキル

アラートアシストスキルは、Now Platformでイベント管理アラートを分析するための生成 AI 機能を提供します。

のアラートアシストタイルの例 **Now Assist** アドミン



自動翻訳

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

アラート分析

このスキルを使用して、 ServiceNow® イベント管理 アプリケーションに簡素化された生成 AI アラート分析を提供します。

概要

アラート分析には、人間が判読可能なアラートの概要と、アラートをより効果的に調査するのに役立つ技術情報が含まれます。イベント管理では、アラート分析は、アラートのトリアージプロセスを完全に変え、より迅速でシームレスなアラート管理の実現に役立つ重要な機能です。このスキルでは、大規模言語モデル (LLM) を使用して、拡張された実用的なアラートデータに基づいて、人間が判読できるアラートのタイトルと詳細な説明を生成します。AI が生成したアラート情報により、チームは迅速にアラートをトリアージして効果的な分析を行うことができるため、解決時間を大幅に短縮できます。

詳細については、「Using Now Assist for IT Operations Management (ITOM)」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で使用できます。

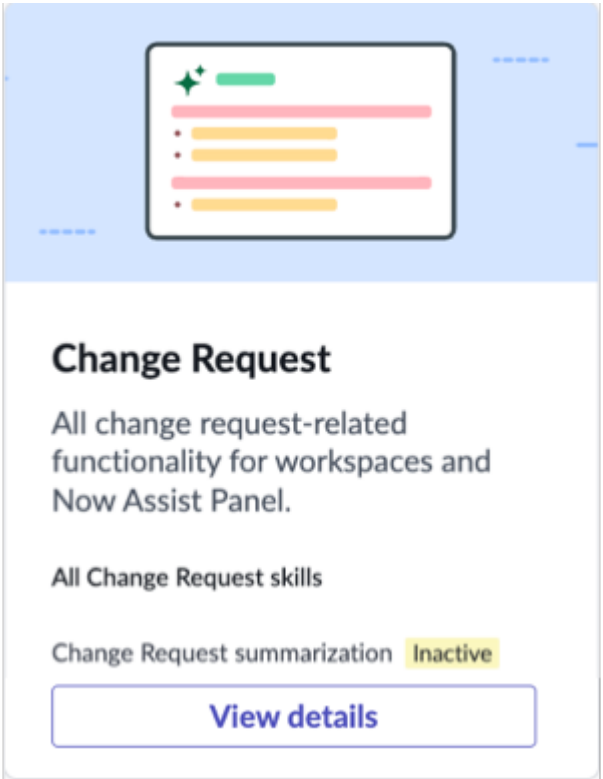
Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

Now Assist 変更要求スキル

これらの Now Assist スキルは、 Now Platformの変更要求に対して生成 AI 機能を提供します。

の変更要求スキルタイルの例 **Now Assist** アドミン



自動翻訳

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

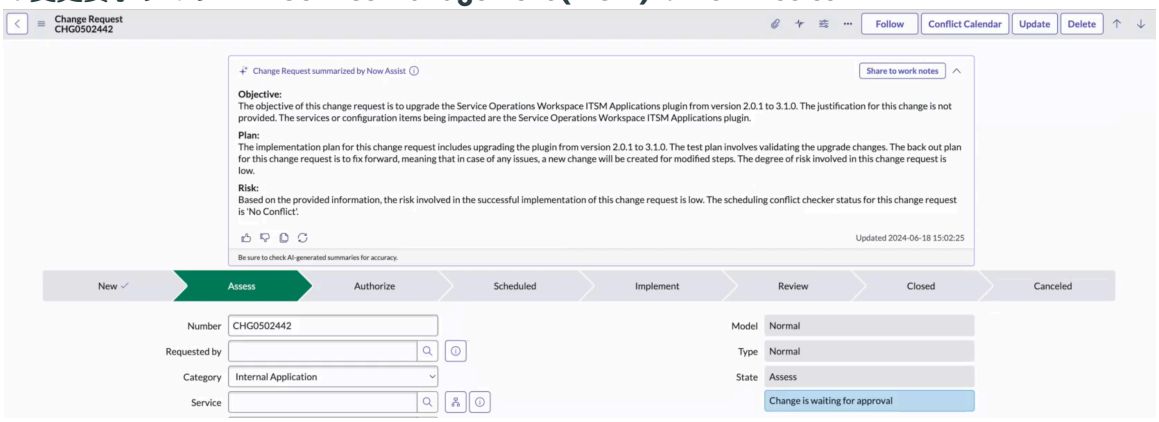
変更要求の要約

変更要求の要約スキルを使用して、現在のステータスなど、変更要求の重要な詳細をすばやくキャプチャします。

概要

変更要求サマリーは、変更要求の簡潔なサマリーを提供します。サマリーは変更要求状況に基づいており、関連テーブルの情報から生成されます。

の変更要求サマリー **IT Service Management (ITSM)** の **Now Assist**



変更要求サマリーの生成

チャットの要約は、次の製品で生成できます。

Summarize a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

可用性

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

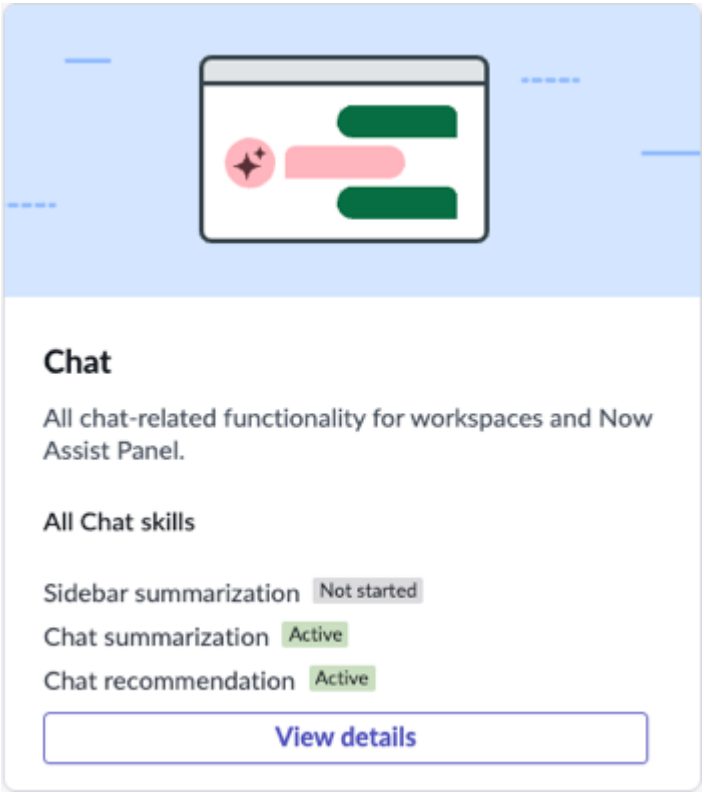
Now Assist チャットスキル

これらの Now Assist スキルは、 Now Platformのチャット機能に生成 AI 機能を提供します。

自動翻訳

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

のチャットスキルタイルの例 **Now Assist** アドミン



チャット返信の推奨事項

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

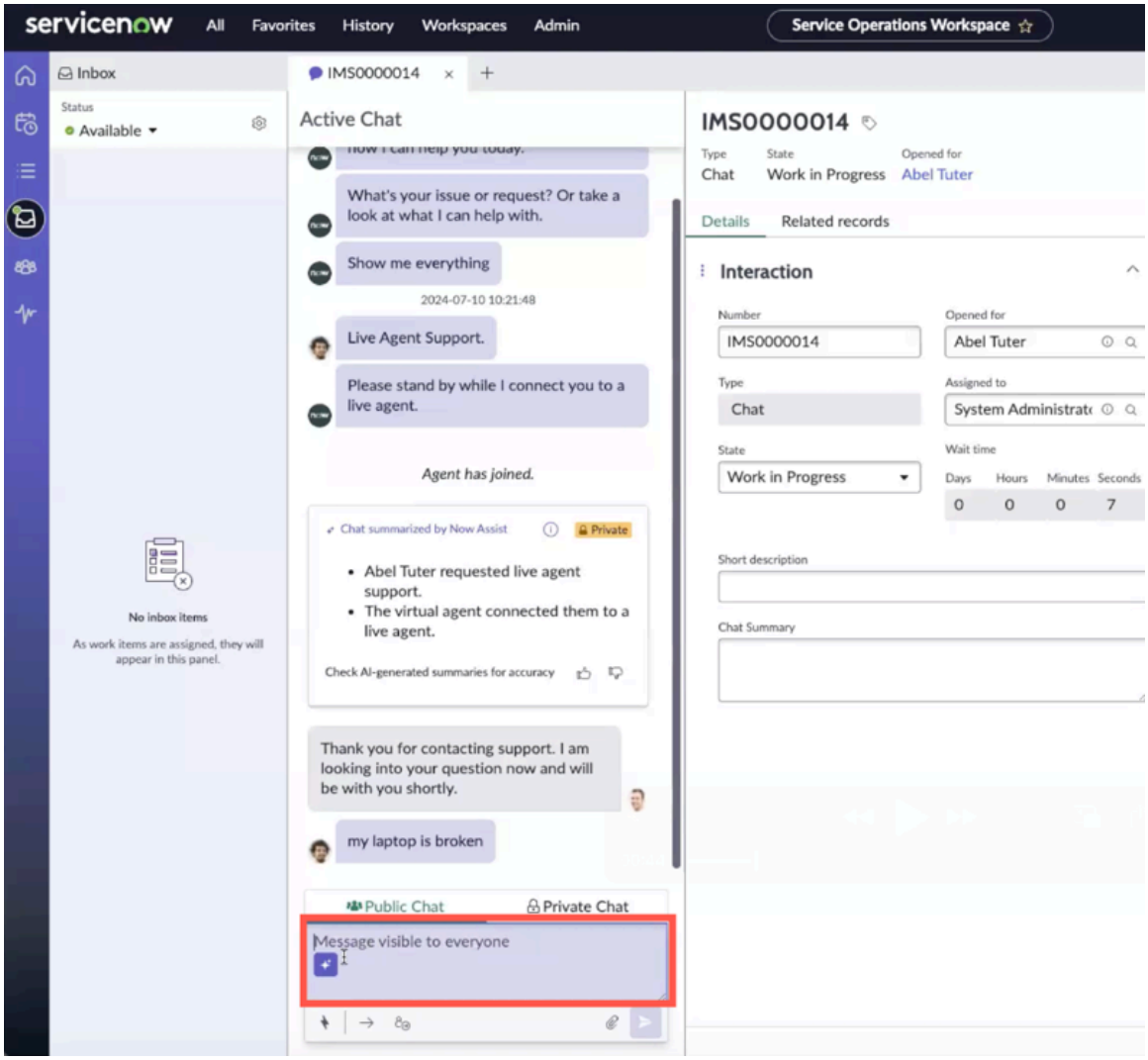
概要

チャット返信の推奨スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、 Now Assistで書くことで推奨事項を生成し、返信として送信する前に確認できます。チャットメッセージウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、 Now Assist アイコン ✨を選択します。

自動翻訳

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

ワークスペースでの返信の推奨事項の生成



チャット返信の推奨事項の生成

チャット返信の推奨事項は、次の製品で生成できます。

- Generate a chat reply recommendation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate a chat reply recommendation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM)

自動翻訳

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

チャットの要約

Now Assist によって生成されたチャット要約から、チャットの詳細をすばやく知ることができます。チャットの要約を読むことで、チャットに関する十分な詳細を取得でき、要求者が既に 仮想エージェントに提供した情報と同じ情報を繰り返す必要がなくなります。

CSM の Now Assist でチャットを要約

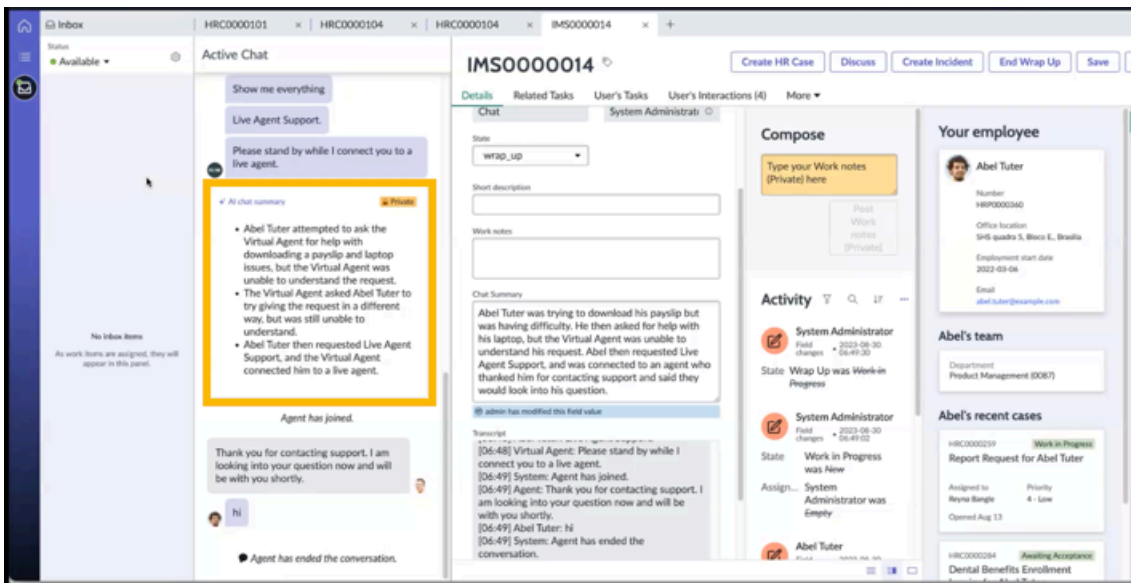
概要

チャットの要約は、 ライブエージェント間または 要求者と 仮想エージェント間の会話の要約版です。チャットの要約は、次の状況で生成されます。

- 会話が終了したとき。
- エージェントが エージェントチャット で /summarize クイックアクションを使用する場合。
- ユーザーが [**Chat Summarization** (チャットの要約)] を選択するか、Now Assistパネルの **[Ask Now Assist to (Now Assist** に質問する)] フィールドに「Summarize chat (チャットの要約)」と入力したとき。
- インタラクションが 仮想エージェント からライブエージェントに転送され、会話の長さが 6 行以上である場合。チャットの要約は、会話のサマリーカードに表示され、インタラクションのサマリーと簡単な説明のフィールドにも入力されます。
- ライブエージェントがインタラクションを別のライブエージェントに転送する。

注:
Now LLM サービス は、この Now Assist スキルのプロバイダーです。

次の例では、 Now AssistHR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist でチャットの要約を生成しました。



チャット要約の生成

チャットの要約は、次の製品で生成できます。

- Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a chat conversation by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Summarize a chat conversation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

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

自動翻訳

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
従業員	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

サイドバーディスカッションの要約

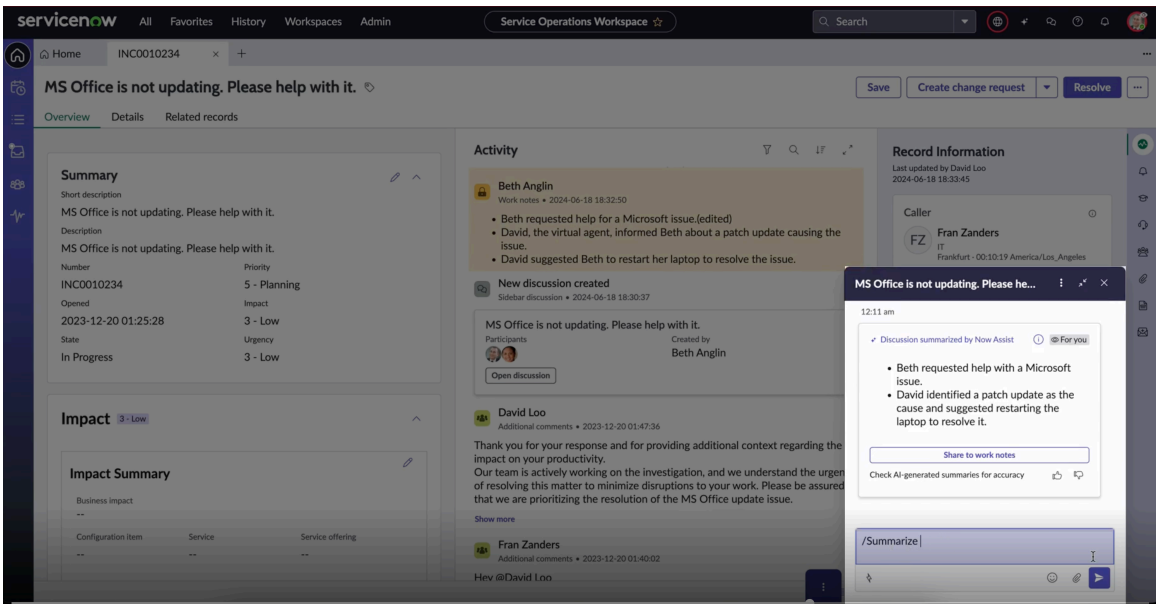
サイドバーディスカッションの要約スキルを使用して、エージェント、要求者、および該当分野のエキスパート間のサイドバーディスカッションのサマリーを生成します。

概要

サイドバーディスカッションの要約は、サイドバーを有効にした任意のタスクテーブルで使用できます。

Microsoft Teams と統合されたサイドバーチャットの要約もサポートされています。詳細については、「Sidebar and Microsoft Teams」を参照してください。

ワークスペースでの サイドバー ディスカッションの要約



サイドバーディスカッションサマリーの生成

チャット返信の推奨事項は、次の製品で生成できます。

- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

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

可用性

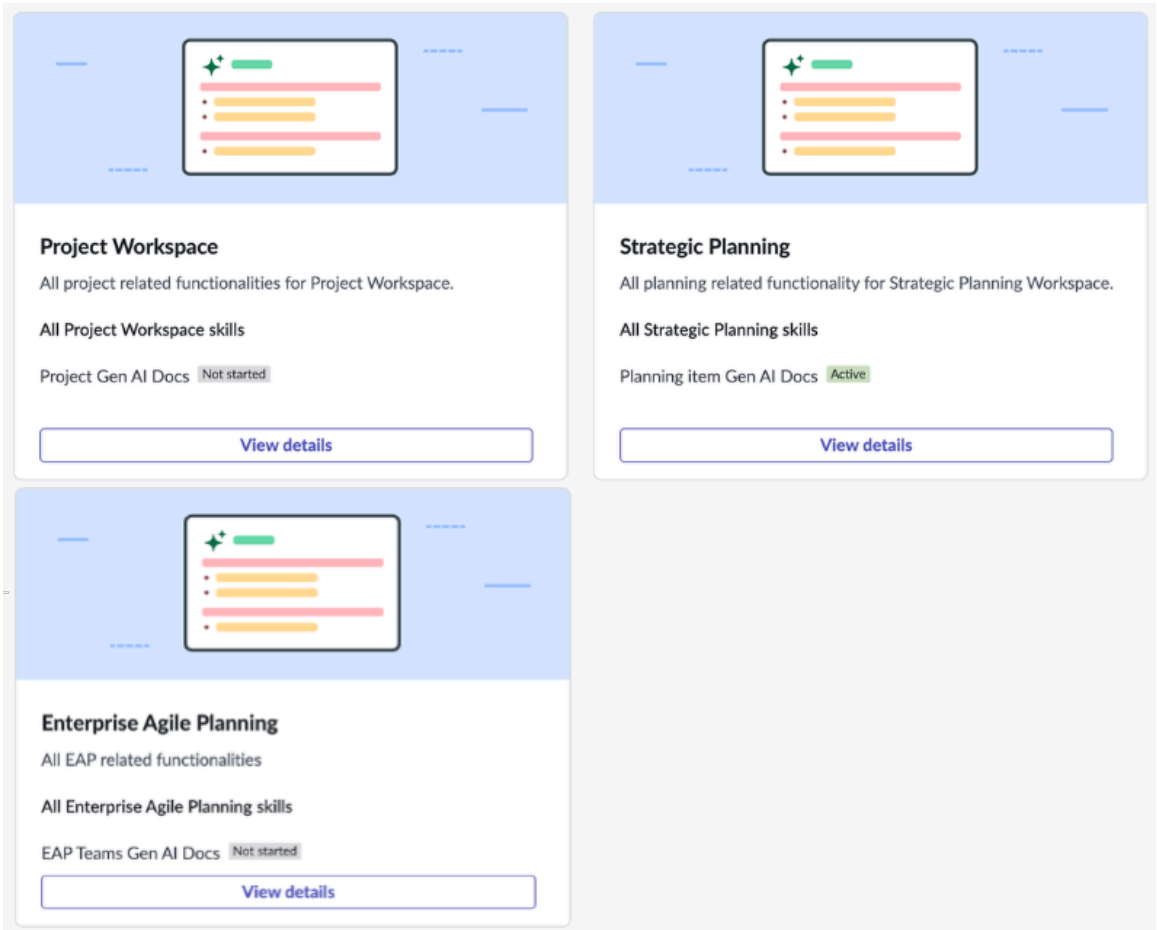
Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)

Now Assist コンテンツサマリースキル

これらの 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の Now Assist スキルは、 Now Platformの製品フィードバック機能に生成 AI 機能を提供します。

のコンテンツサマリースキルタイルの例 戦略的ポートフォリオ管理 **(SPM)** の **Now Assist**



生成 **AI** ドキュメント

Now Assist によって生成された生成 AI Docs を使用して、ドキュメントのコンテンツを要約します。ドキュメントの概要を読むことで、製品やプロジェクトの機能、使いやすさ、パフォーマンスを向上させるのに十分な詳細を得ることができます。

自動翻訳

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

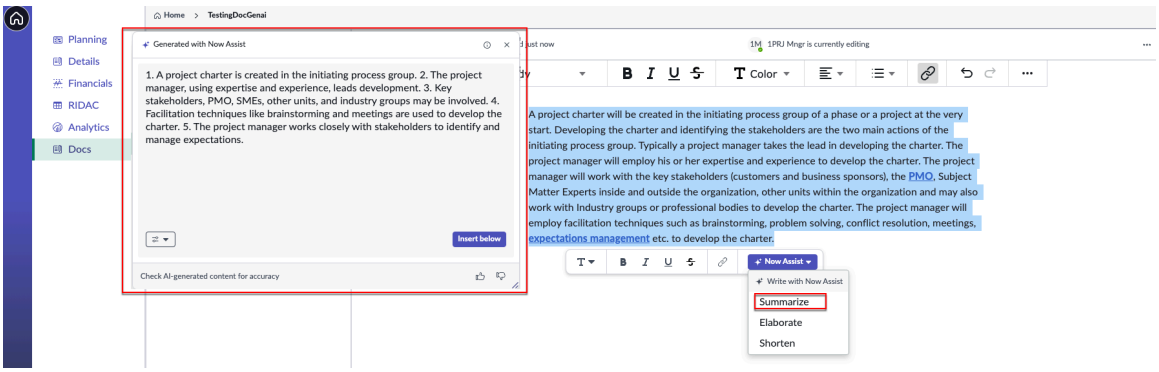
概要

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の Now Assist アプリケーションには、ドキュメントからサマリーを生成できる生成 AI のスキルと機能が含まれています。Gen AI Docs スキルを使用すると、ドキュメントを手動で分析する必要がなくなります。

> **注:**
> Now LLM サービス は、この Now Assist スキルのデフォルトのプロバイダーです。Azure OpenAI AI プロバイダーを選択することもできます。詳細については、「生成 AI コントローラーの構成」を参照してください。

次の例では、 Now Assist戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の Now Assistでドキュメントサマリーを生成しました。

Gen AI Docs スキル



可用性

このスキルは、次の表に示すように、ワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

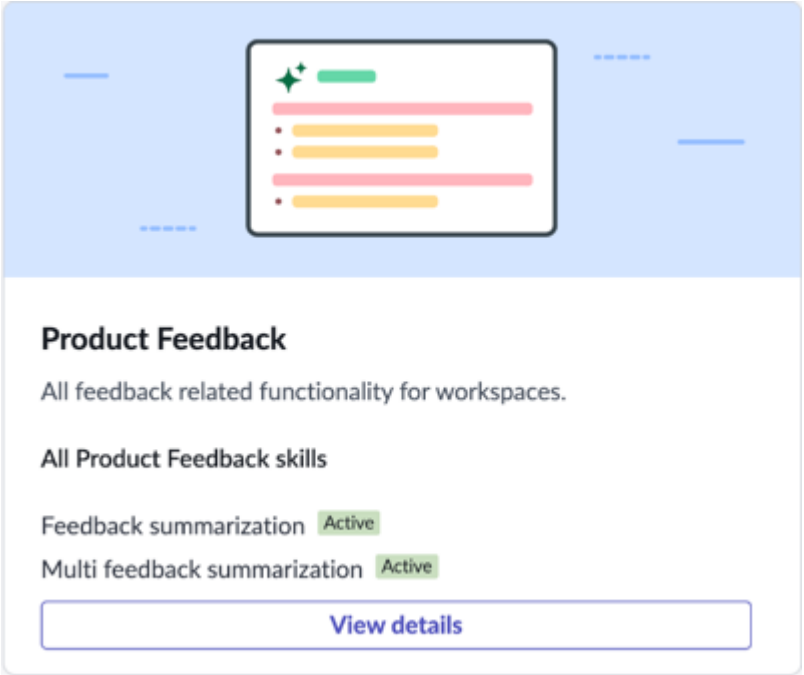
Now Assist 製品フィードバックスキル

これらの 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の Now Assist スキルは、 Now Platformの製品フィードバック機能に生成 AI 機能を提供します。

自動翻訳

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

の製品フィードバックスキルタイルの例 **Now Assist** アドミン



フィードバックとマルチフィードバックの要約

Now Assist によって生成されたフィードバック要約またはマルチフィードバック要約を使用して、受け取った 1 つ以上のフィードバックを要約します。フィードバックサマリーを読むことで、プロダクトマネージャーは製品の機能、使いやすさ、パフォーマンスを向上させるのに十分な詳細を得ることができます。

概要

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の Now Assistアプリケーションには、プロダクトマネージャーが顧客フィードバックからサマリーを生成できる生成 AI のスキルと機能が含まれています。プロダクトマネージャーは、フィードバックコンテキストをすばやく理解できるように、1 つまたは複数のフィードバックレコードの名前と説明からサマリーを生成できます。フィードバック要約またはマルチフィードバック要約スキルを使用すると、製品マネージャーはフィードバックを手動で分析する必要がなくなります。

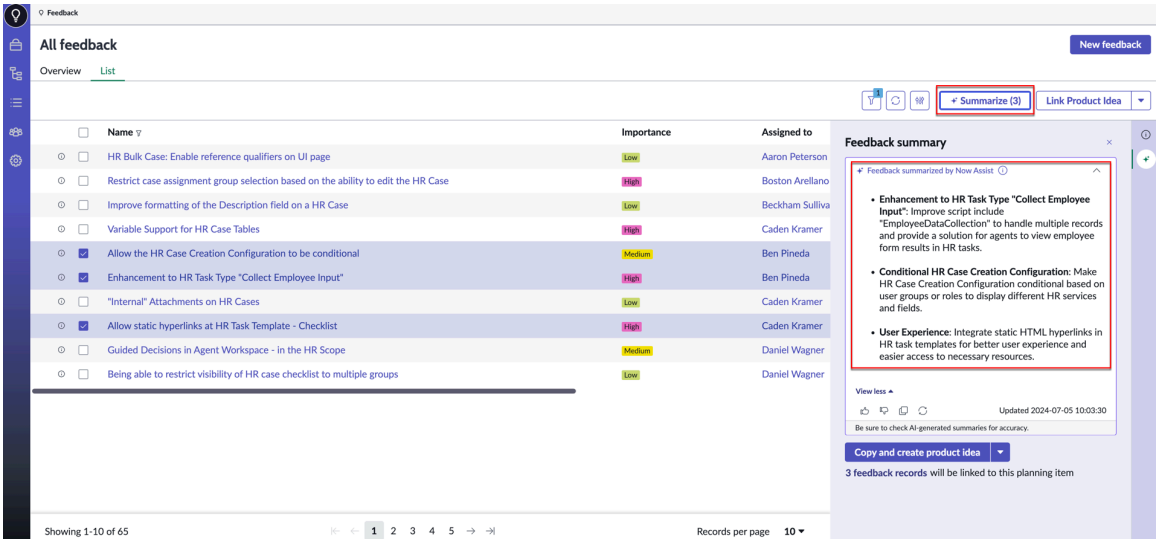
注:
Now LLM サービス は、フィードバック要約またはマルチフィードバック要約 Now Assist スキルのデフォルトのプロバイダーです。Azure OpenAI AI プロバイダーを選択することもできます。詳細については、「生成 AI コントローラーの構成」を参照してください。

次の例では、 Now Assist戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の Now Assist でマルチフィードバック要約を生成しました。

自動翻訳

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

マルチフィードバック要約スキル



Now Assist では、フィードバックで入力データに使用されるフィールドに単語が 60 個以上含まれている場合にのみ、フィードバックからサマリーを生成できます。60 語という最低語数により、サマリーを作成するのに十分な情報を確保できるため、エクスペリエンスが最適化されます。詳細については、「Summarize the feedback by using Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

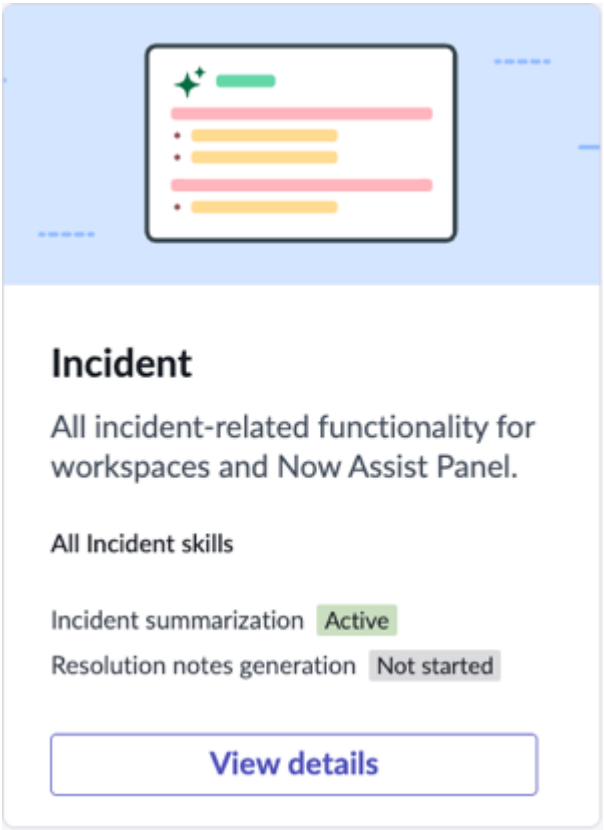
Now Assist ケースとインシデントのスキル

これらの Now Assist スキルは、 Now Platformのケースとインシデントに対して生成 AI 機能を提供します。

自動翻訳

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

の [インシデントスキル] タイルの例 **Now Assist** アドミン



ケースまたはインシデントの要約

Now Assist によって生成されたケースまたはインシデントの要約から、ケースまたはインシデントの詳細をすばやく知ることができます。ケースまたはインシデントの要約を読むことで、ケースまたはインシデントの詳細を取得でき、要求者が既に 仮想エージェントに提供した情報を繰り返す必要がなくなります。

概要

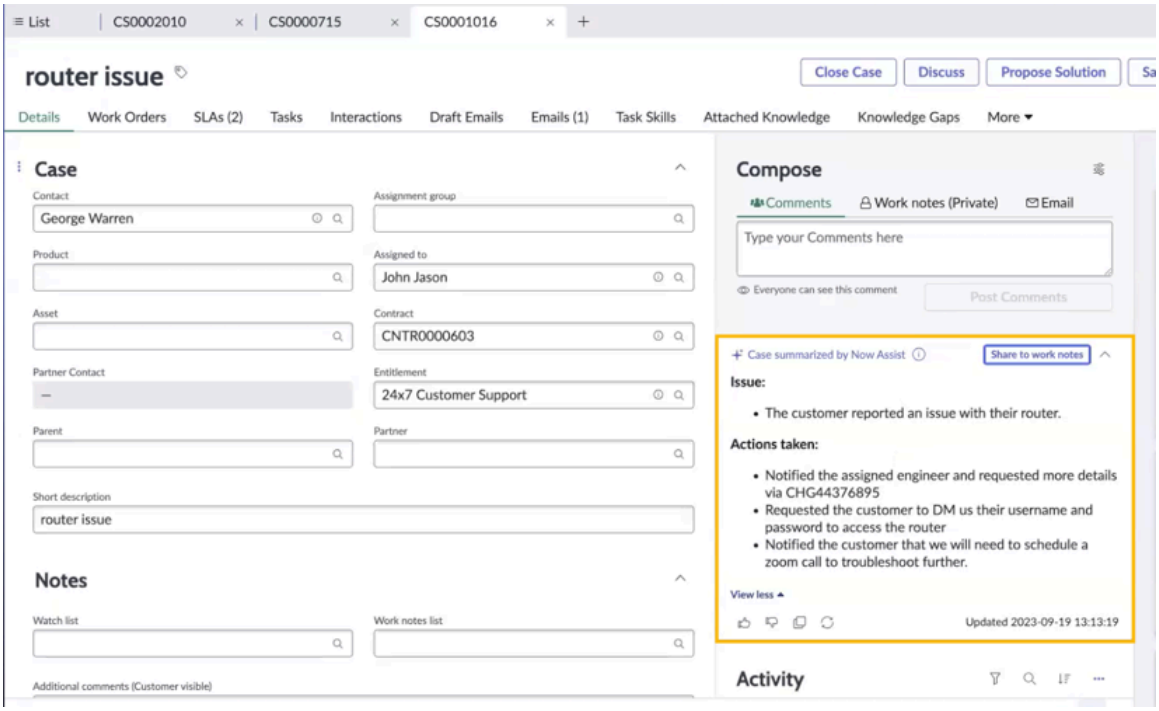
Now Assist は、ケースまたはインシデントの入力データに使用されるフィールドに少なくとも 200 語が含まれている場合にのみ、ケースとインシデントの要約を生成できます。最低 200 語にすることで、要約するのに十分な情報を確保することで、エージェントエクスペリエンスを最適化します。

注:
ServiceNow® Large Language Model (Now LLM サービス) は、このNow Assistスキルのプロバイダーです。

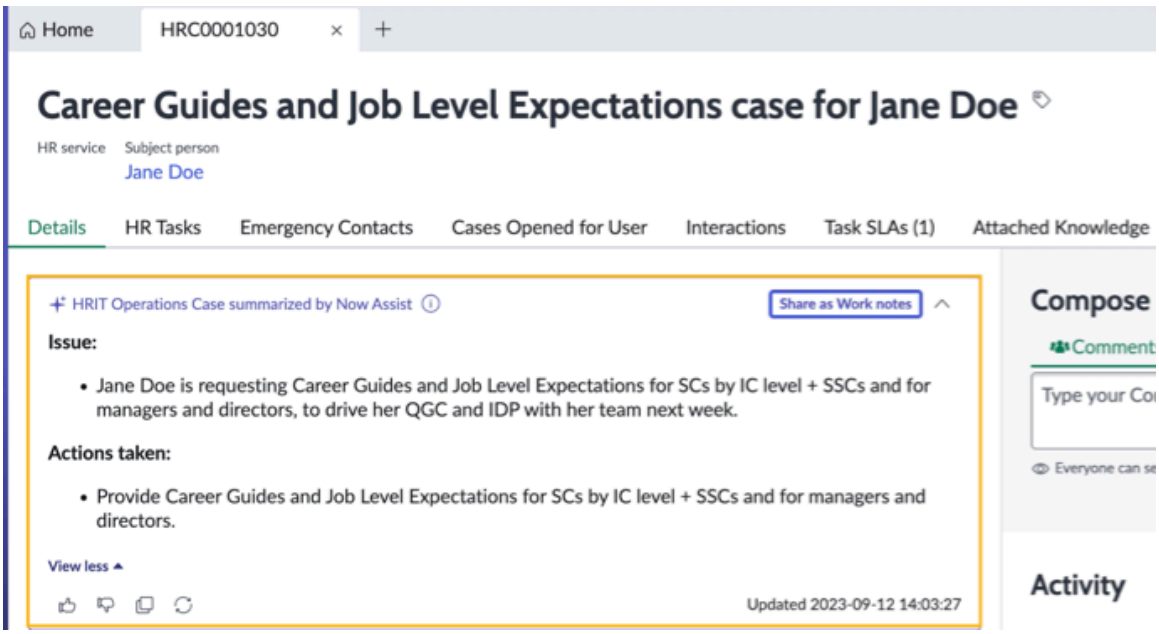
次の例ではNow AssistCSM の Now Assist、HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist、およびIT Service Management (ITSM) の Now Assistでケース/インシデントの要約を生成しました。インシデントの要約が [アクティブなチャット] ペインに表示されます。

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

でのケースの要約 **CSM** の **Now Assist**



でのケースの要約 **HRSD** 向け **Now Assist**



ITSM の Now Assistの例では、Now Assistネクストエクスペリエンスまたはコア UIで表示できるインシデントの要約を生成しました。

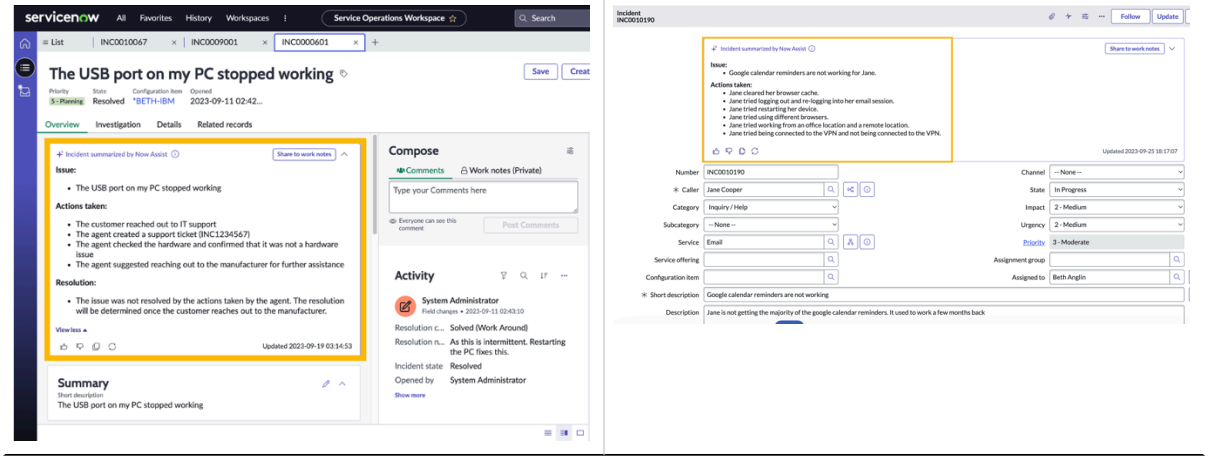
でのインシデントの要約 **ITSM** の **Now Assist**

ネクストエクスペリエンス	コア UI

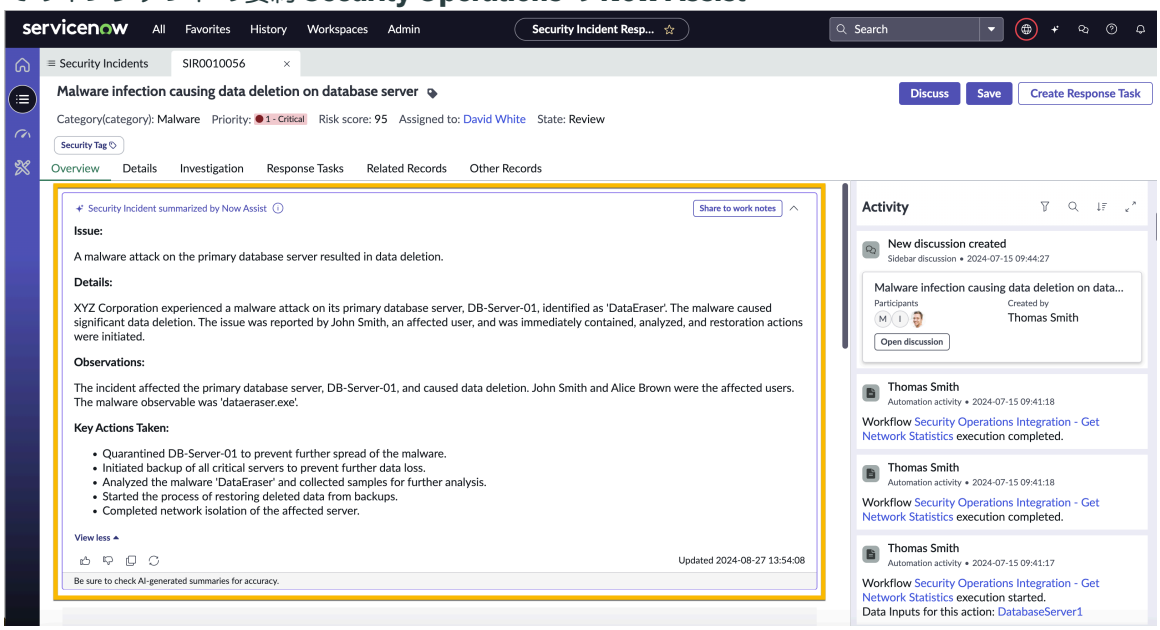
自動翻訳

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

でのインシデントの要約 **ITSM** の **Now Assist** (続く)



でのインシデントの要約 **Security Operations** の **Now Assist**



ケースまたはインシデントの要約の生成

次の製品のケースの要約を生成できます。

- Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a case by using Now Assist for Financial Services Operations (FSO)
- Summarize a case by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Summarize an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize a security incident with Now Assist for Security Incident Response

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

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

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Financial Services Operations (FSO)
従業員	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

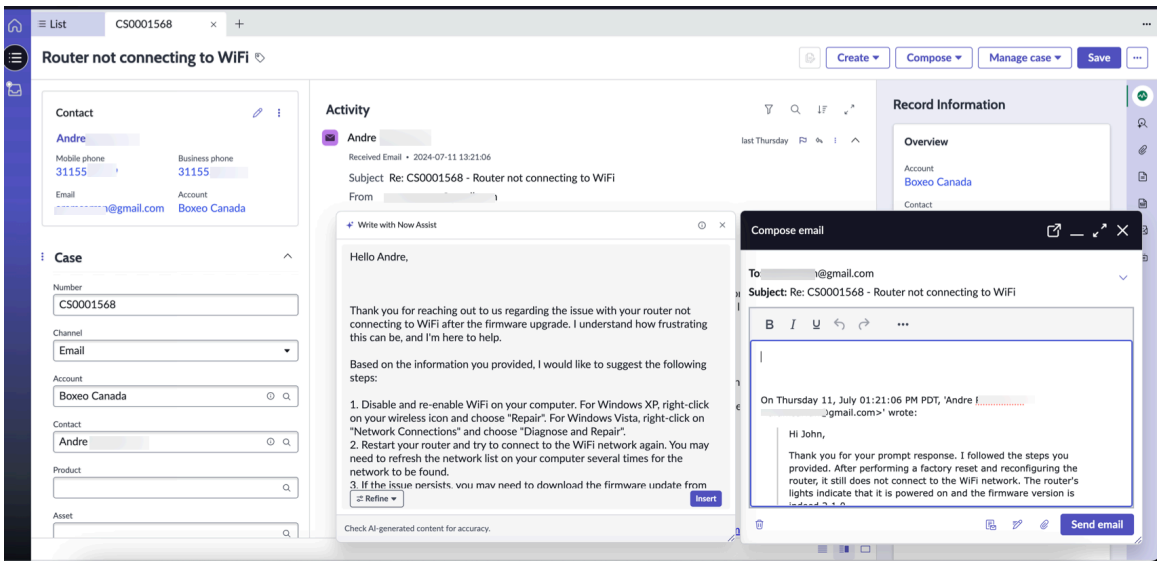
メール返信の推奨事項

[Now Assistで書く] を使用して、会話のコンテキストに基づいてメールの返信を生成します。このスキルは、エージェントがメールのドラフトをすばやく作成し、集中力を維持するのに役立ちます。

概要

メール返信の推奨スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、そこで推奨事項を生成して、返信として送信する前にレビューできます。電子メール メッセージ ウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、 Now Assist アイコン ✨ を選択します。

ワークスペースでメールの推奨事項を生成する



チャット返信の推奨事項の生成

次の製品でチャット返信の推奨事項を生成できます。

Generate an email response by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

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

自動翻訳

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM)

解決メモ生成

Now Assist解決メモを生成して読むことで、インタラクションがどのように解決されたかの詳細をすばやく知ることができます。

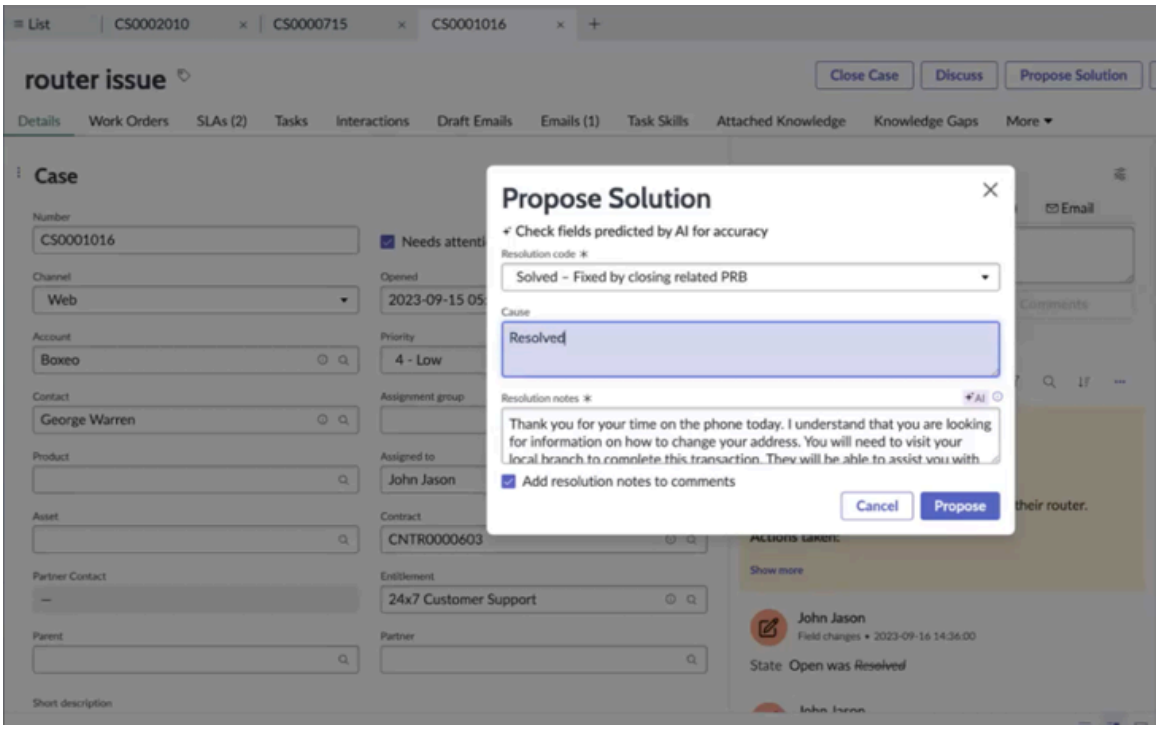
概要

解決メモを生成すると、 Now Assistによって生成されたインシデントの解決メモの要約バージョンが作成されます。生成された解決メモは、同様のインタラクションに遭遇する可能性のある他のエージェントに情報を提供できます。

注:
Now LLM サービス は、この Now Assist スキルのプロバイダーです。

次の例は、CSM の Now Assist、HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist、および IT Service Management (ITSM) の Now Assist で生成された解決メモNow Assistを示しています。

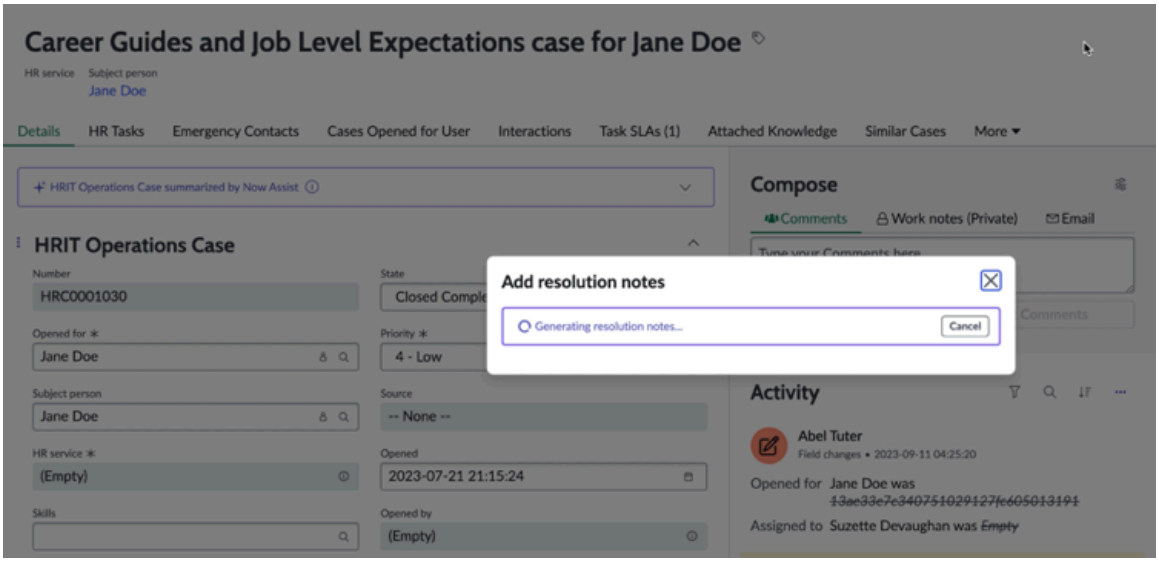
で生成された解決メモ **CSM** の **Now Assist**



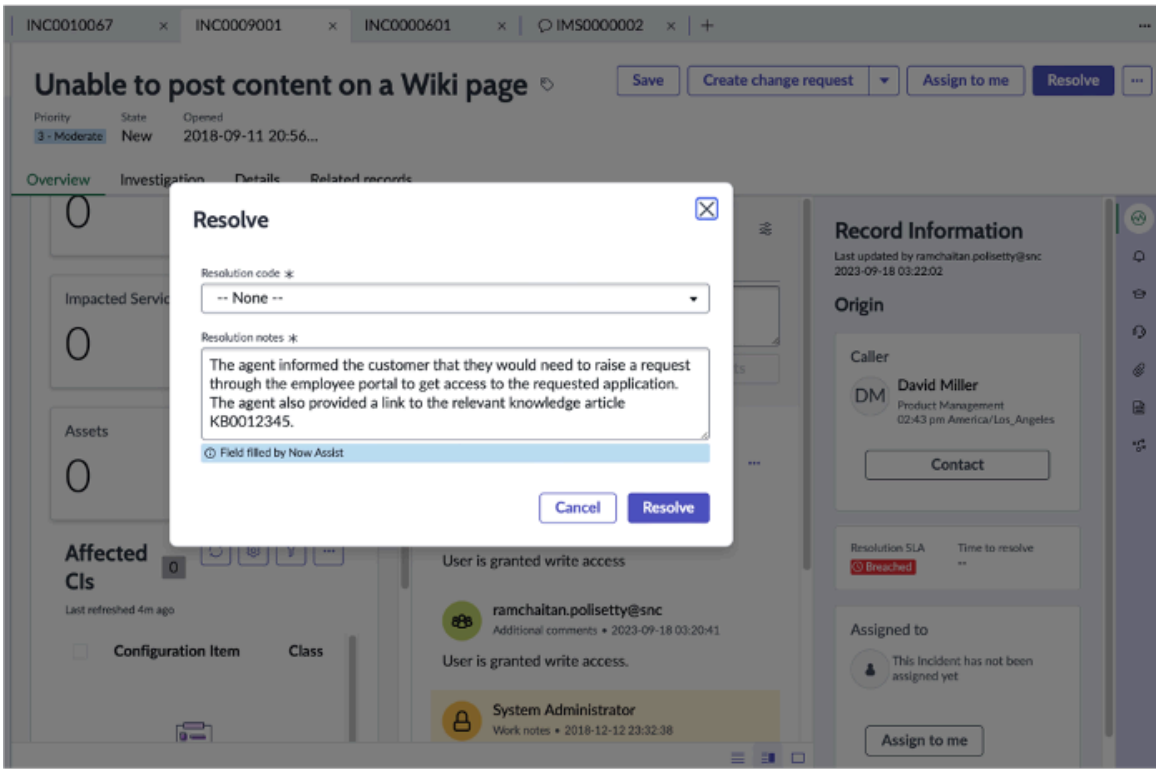
自動翻訳

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

で生成された解決メモ **HRSD** 向け **Now Assist**



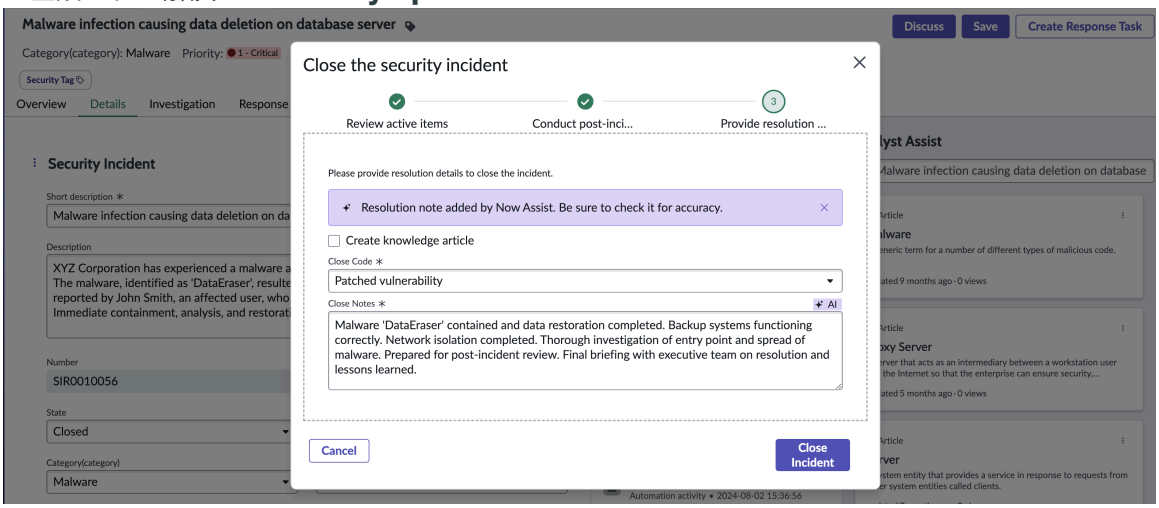
で生成された解決メモ **ITSM** の **Now Assist**



自動翻訳

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

で生成された解決メモ **Security Operations** の **Now Assist**



解決メモを生成しています

次の製品の解決メモを生成できます。

- Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate the resolution notes for a case by using the Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Generate the resolution notes for an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Generate closure notes for a security incident with Now Assist for Security Incident Response

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
従業員	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

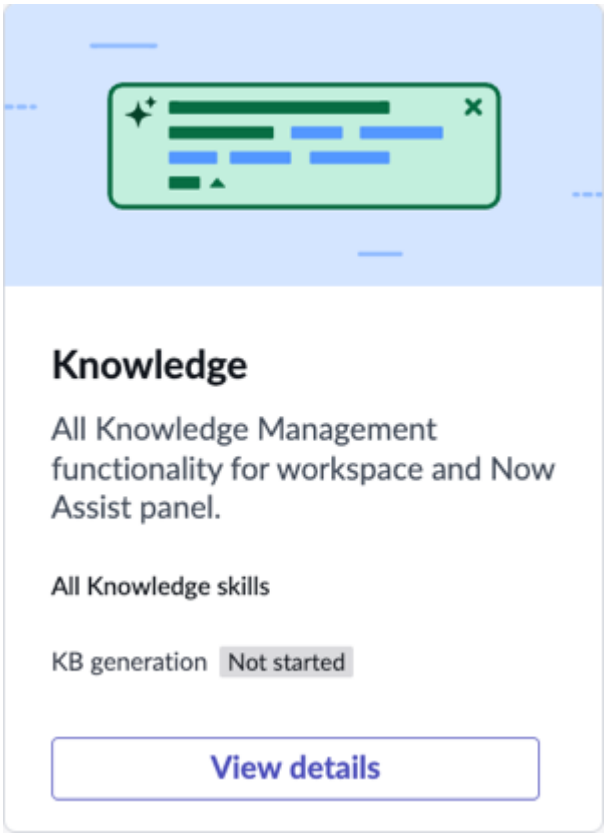
Now Assist ナレッジスキル

Now Assistナレッジスキルは、Now Platform上のナレッジ管理のための生成 AI 機能を提供します。

自動翻訳

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

の ナレッジ タイルの例 **Now Assist** アドミン



KB の生成

Now Assistを使用すると、ケース、インシデント、または作業指示タスクに基づいてナレッジ記事のドラフトをすばやく作成できます。人工知能 (AI) を使用して記事のコンテンツを生成することで、エージェントはユーザーの一般的な懸念事項に対処しながら効率的に記事を執筆できます。

概要

Now Assist は、ケース、インシデント、または作業指示タスクの解決方法に関するナレッジ記事のドラフトを作成し、エージェントが公開前に確認および編集できるようにします。記事は、 CSM 構成可能ワークスペース、 サービスオペレーションワークスペース for ITSM、 HR ケース管理のエージェントワークスペース、 CSM/FSM 構成可能ワークスペース、クラシック環境、または Now Assist パネルで作成できます。

次のフィールドが入力として使用されます。

- 簡単な説明
- 説明
- 解決メモ
- クローズメモ
- 作業メモ
- コメント

注:
Now LLM サービス は、この Now Assist スキルのプロバイダーです。

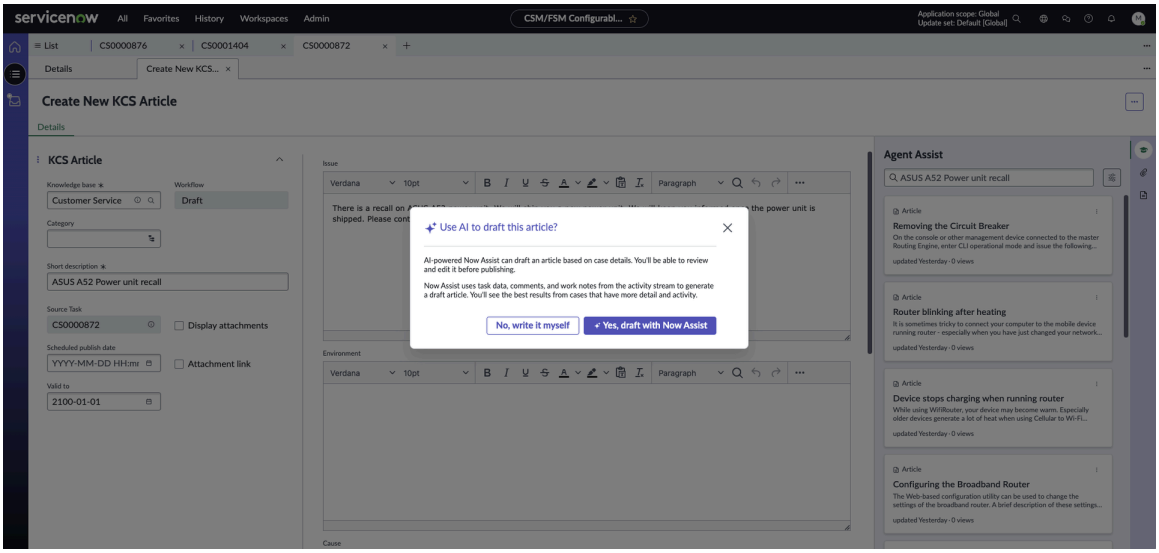
自動翻訳

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

Now Assistアプリケーションがインストールされると、エージェントはNow Assistを使用して、解決されてクローズされたケース、解決されたインシデント、完了してクローズまたは未完了でクローズされた作業指示タスクに関するナレッジ記事を生成することができます。

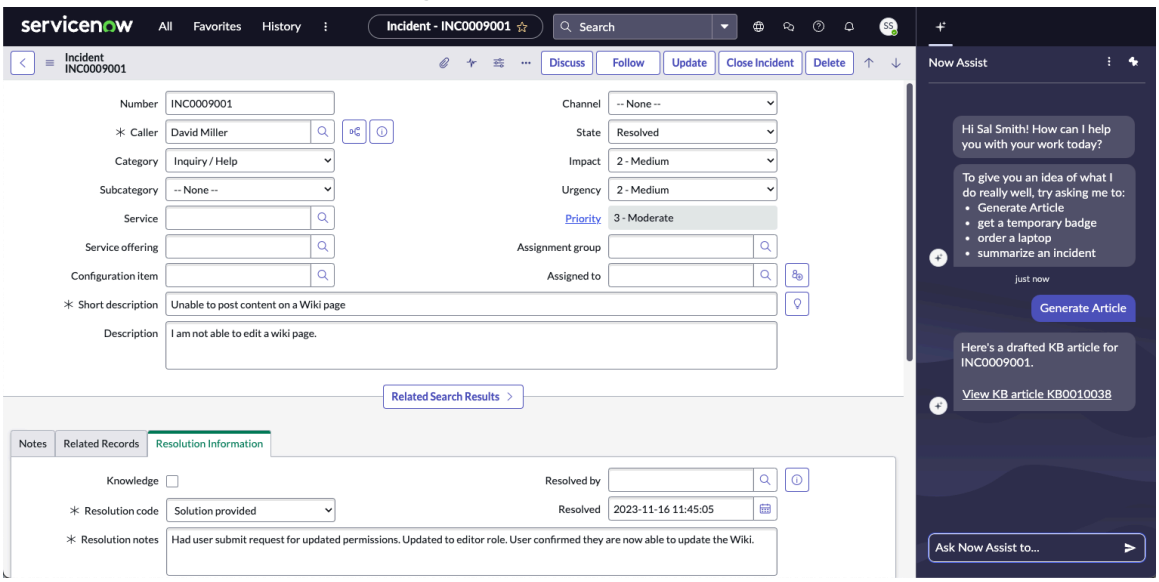
この例では、 CSM 構成可能ワークスペース で作業しているエージェントには、 Now Assist を使用して記事のドラフトを作成するオプションがあります。

での新しいナレッジ記事の生成 **CSM** 構成可能ワークスペース



この例では、エージェントが Now Assist パネルを使用して、クラシック環境の解決済みインシデントからドラフトを開始しました。記事のドラフトが生成されたら、エージェントはリンクをクリックして記事をレビュー、編集、公開します。

Now Assistパネルでのナレッジ記事の生成



ナレッジ記事の生成

次の製品でナレッジ記事を生成できます。

- Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist

自動翻訳

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

- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist
- Generate a knowledge article from the CSM/FSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a knowledge article from the classic environment with Now Assist
- Generate a knowledge article from the Now Assist panel

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

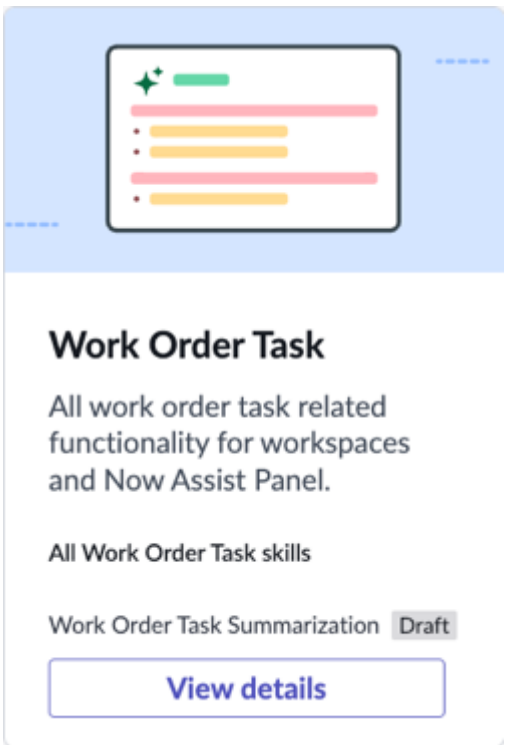
Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
従業員	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Now Assist 作業指示タスクスキル

フィールドサービス管理 (FSM) の Now Assist を使用した自動コンテンツ入力により、サマリーの作成が最適化され、エージェントがアプリケーションを使用する時間が短縮され、作業メモにより質の高い詳細が提供されます。

の作業指示タスクタイルの例 **Now Assist** アドミン



作業指示タスクのクローズの要約

フィールドサービスエージェントは、 Now Assistの助けを借りて詳細なメモを作成し、作業指示タスクをより迅速にクローズできます。

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

自動翻訳

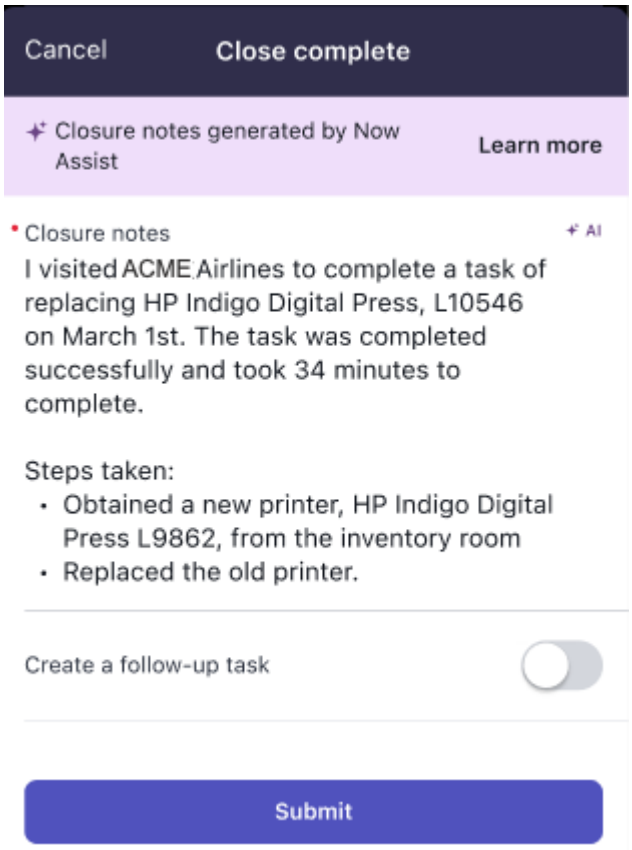
概要

Now Assist は、入力データに使用されるフィールドにタスクの単語が 200 個以上含まれている場合にのみ、作業指示タスクサマリーを生成できます。最低 200 語にすることで、要約するのに十分な情報を確保することで、エージェントエクスペリエンスを最適化します。

注:
Now LLM サービス は、この Now Assist スキルのプロバイダーです。

次の例では、モバイルアプリに表示される作業指示タスクの要約を生成し Now Assist 。

モバイルデバイスでの作業指示タスクのクローズメモの例



詳細については、「Generate work order task closure summaries in the Mobile Agent application」と「Generate a work order task summary」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
カスタマー	Now Assist for Field Service Management (FSM)

Now Assist Creator ワークフローのスキル

クリエーターの Now Assist には、 Now Platform での開発をより効率的にする多くのスキルが含まれています。

詳細については、「Now Assist for Creator」を参照してください。

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

自動翻訳

アプリの生成

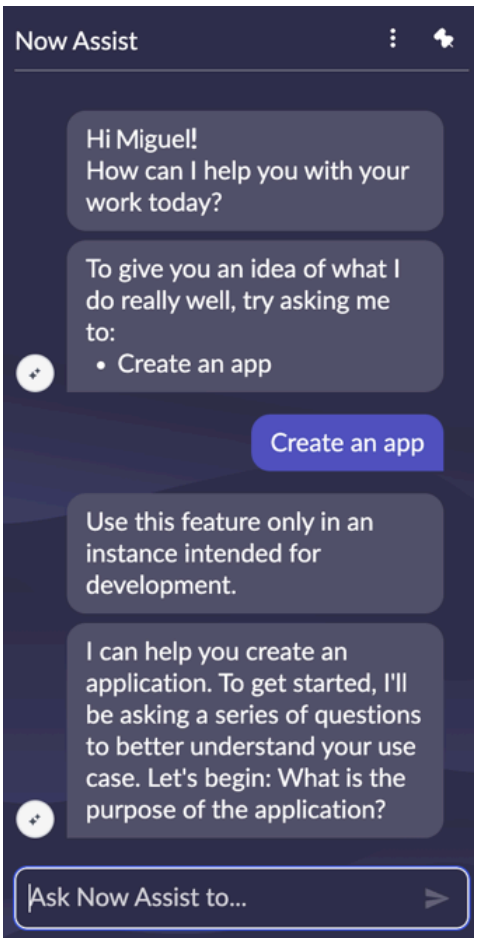
アプリ生成により、開発者は会話を通じてアプリケーションの構築を開始できます。

概要

アプリ生成スキルを使用すると、開発者は生成 AI との自然な会話を通じてアプリケーションの作成を開始できます。ビジネスプロセスを説明し、Now Assist と繰り返し会話して、組織向けのアプリケーションを開発できます。この機能により、組織はカスタマイズ可能な基本アプリの初期開発を迅速化できます。

注:
アプリの生成を使用するには、アドミニストレーターと開発者に admin ロールと now.assist.creator ロールがアサインされている必要があります。アプリ生成の使用の詳細については、「Generate apps with Now Assist for Creator for use with AES」を参照してください。

アプリの生成を開始する

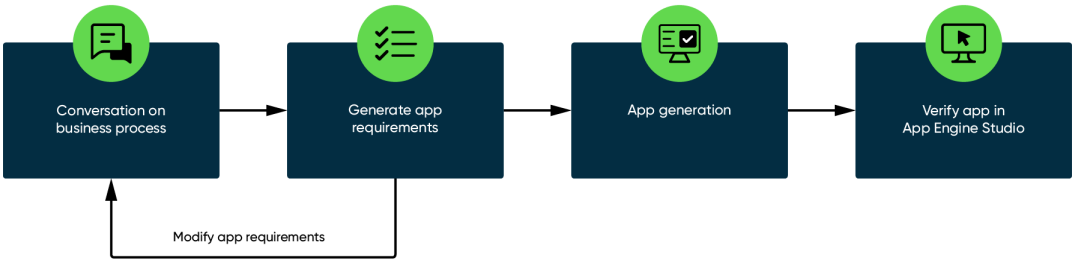


アプリ生成スキルを使用して クリエーターの Now Assist でアプリをビルドするフェーズは 3 つあり、App Engine Studio でアプリを検証するフェーズは 4 つあります。

自動翻訳

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

アプリ生成ワークフロー



会話

開発者は クリエーターの Now Assist とチャットして、目標、ユーザー、ワークフロー、エクスペリエンスの詳細など、アプリケーションに必要なビジネスプロセスを指定できます。

絞り込み

クリエーターの Now Assist は、会話中に収集された情報に基づいて、アプリケーション要件の概要を提供します。開発者は各概要を確認し、要件がアプリケーションのニーズを満たしている場合は、アプリの生成を進めます。開発者が変更を加えたい場合は、会話を通して編集を続けることができます。Now Assist は、コメントに基づいてアプリケーション要件の絞り込みを続け、開発者がアプリケーションの生成を続行するまでサマリーを提供します。

生成

クリエーターの Now Assist は、アプリケーション、およびテーブル、ロール、アクセス制御リスト (ACL)、レコードプロデューサーなどの関連コンポーネントを生成します。

開発者は App Engine Studio で生成されたすべてのものを開いて検証でき、それは クリエーターの Now Assist で使用可能です。開発者は、組織のニーズに合わせてアプリを変更できます。たとえば、フローや自動化、スクリプトインクルード、ビジネスルールなどの機能を追加することで、アプリの機能を拡張できます。

詳細については、「Now Assist for app generation in AES」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

カタログアイテムの生成

カタログアイテム生成スキルを使用して、 Now Assistを使用して任意のカタログアイテムを作成します。

自動翻訳

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

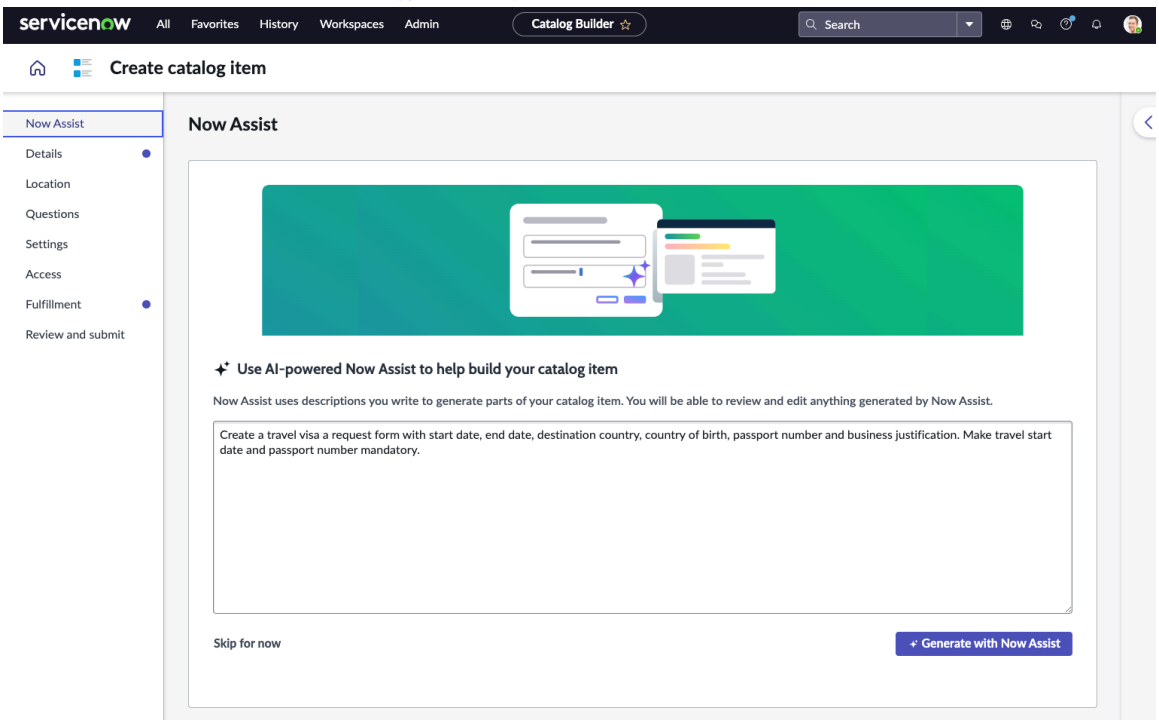
概要

カタログアイテム生成スキルは、カタログアイテムの作成に必要な時間を短縮するのに役立ちます。カタログアイテムを作成するときに、必要なカタログアイテムを記述できます。 Now Assist によってカタログアイテムが生成されます。

詳細については、「Now Assist in Catalog Builder」を参照してください。

注:
Now Assistを使用してカタログアイテムを作成する前に、スキルをアクティブ化していることを確認します。

Now Assist カタログアイテムを作成する場合



可用性

このスキルは、次のワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

関連情報

Now Assist in Catalog Builder

コード生成

コード生成は、開発者がテキストまたはコードプロンプトに基づいて AI が生成したコードを使用してスクリプトを迅速に記述できるように設計されており、アプリケーションの価値実現までの時間を短縮できます。

自動翻訳

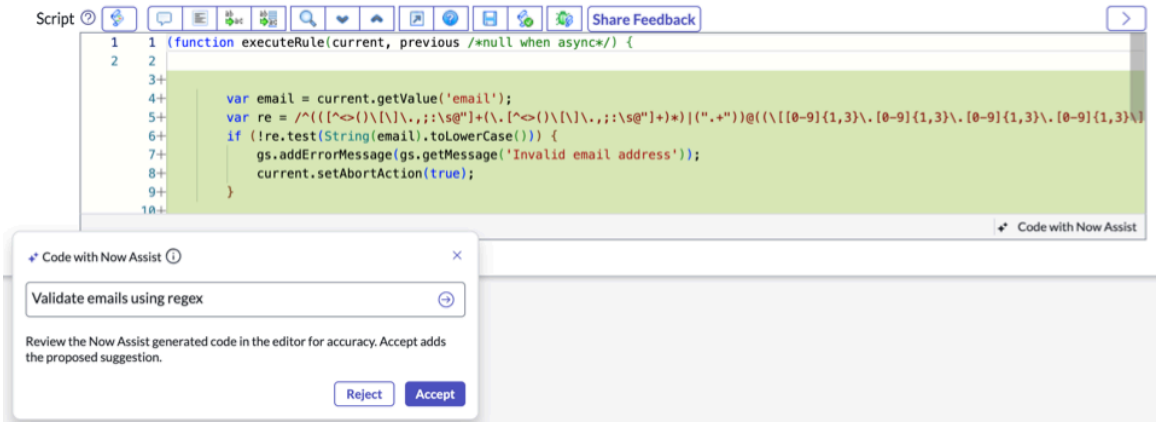
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

クリエーターの Now Assist は、コード生成スキルをアクティブ化します。コード生成は、生成するコードを説明するテキストを提供し、Now Platform のフォームおよび ワークフロースタジオ のスクリプトステップで JavaScript エディターのコード提案を取得します。コード生成を使用すると、Now Platform でのスクリプティング経験レベルにかかわらず、あらゆる開発者がカスタムスクリプトの作成を開始したり、スクリプトをより効率的に反復したりすることができます。

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

コード提案を生成するには、生成するコードのゴールを、[Now Assist を使用したコード (Code with Now Assist)] ダイアログボックスで説明します。コード提案はプロンプトの後の行に表示されますが、承認されるまでスクリプトには追加されません。



オプションで、コード補完機能をオンにして、コード生成用の Now Assist とともに、スクリプトエディターでコードまたは単発プロンプトを使用できます。

コード生成を使用するには、開発者に now.assist.creator ロールがアサインされている必要があります。 AI が生成したコードを使用して開発を開始するには、「 Now Assist for code generation 」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

データの可視化の生成

データ可視化の生成により、ユーザーは会話を通じて プラットフォームアナリティクス データグラフを作成できます。

データ可視化生成スキルの概要

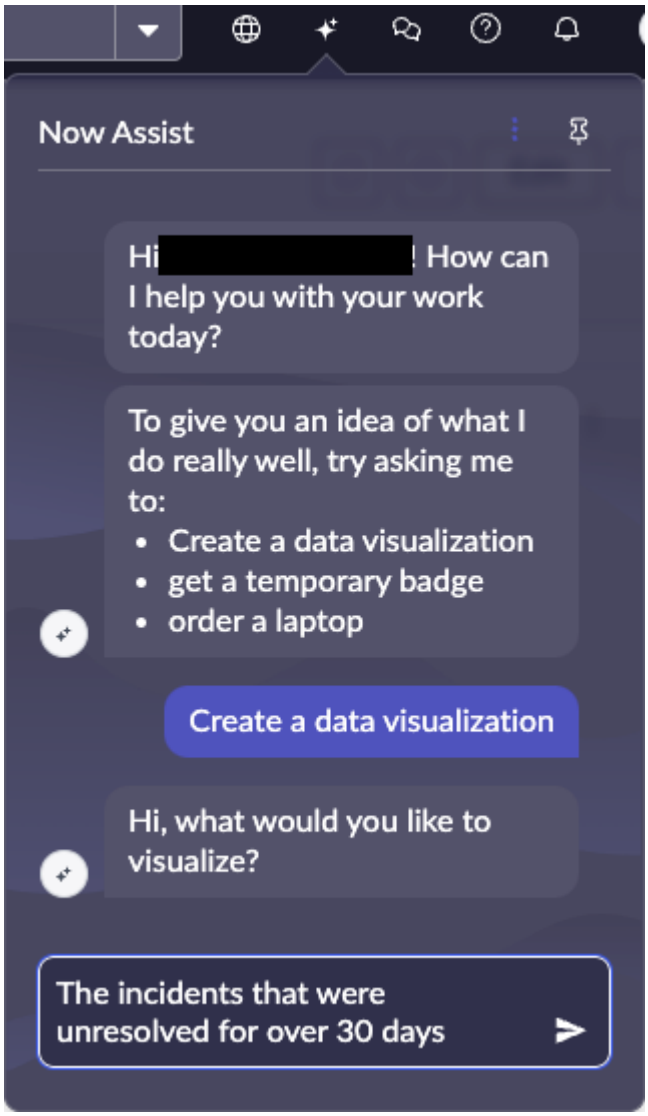
データ可視化生成スキルを使用すると、ユーザーは プラットフォームアナリティクスを活用して、自然言語クエリと利用可能なデータに基づいて関連するグラフとスコアを作成できます。チャートには、 プラットフォームアナリティクス テーブルおよびインジケーターデータソースからのデータを

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

自動翻訳

表示できます。このスキルにより、データの可視化の生成と構成のプロセスが簡素化され、効率が向上する可能性があります。

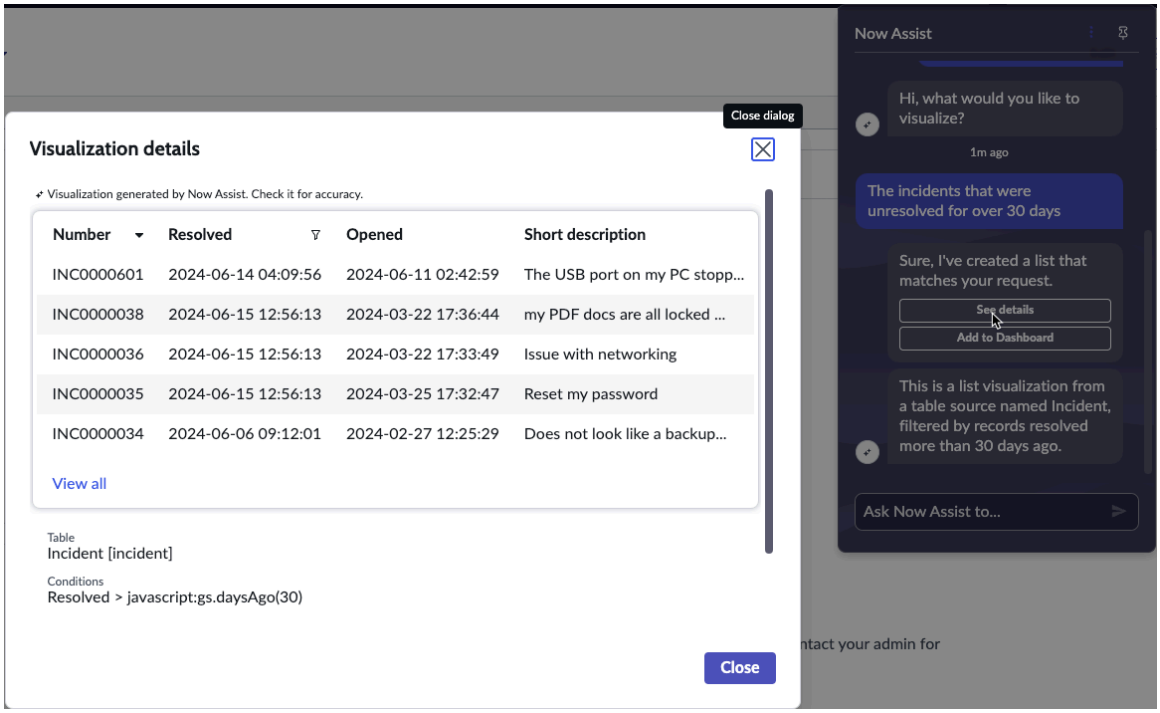
データの可視化を **Now Assist** に依頼する



自動翻訳

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

要求結果:可視化の詳細



クリエーターの Now Assist の一部であるため、データ可視化の生成には now_assist_creator ロールが必要です。また、表示するデータへのアクセス権も必要です。可視化をダッシュボードに追加するには、そのダッシュボードに対する編集権限が必要です。ダッシュボードが開いているときにユーザーがデータの可視化を要求し、そのユーザーがそのダッシュボードの編集権限を持っている場合、そのダッシュボードに可視化を追加するオプションがあります。

詳細については、「Data visualizations in Platform Analytics」と「Analytics Generation」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

フロー生成

ワークフロースタジオ のフロー生成スキルを使用して、新しいフローを作成します。

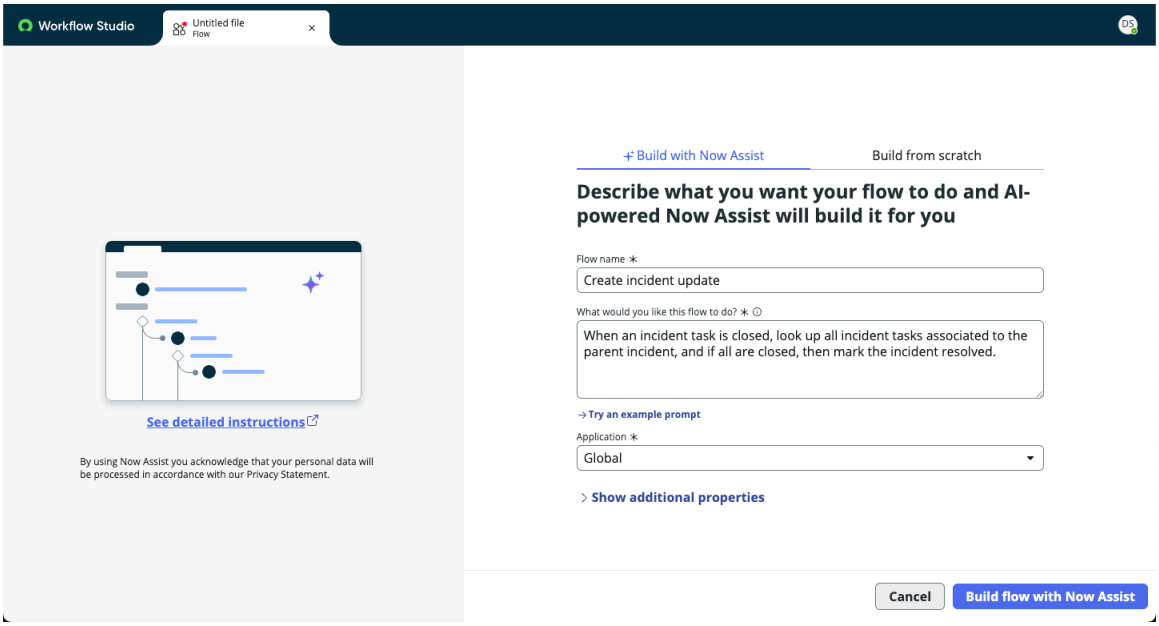
概要

生成 AI で複数ステップのフローのアウトラインを作成します。フローアウトラインには、入力値とデータ参照を追加するための構成が必要です。

自動翻訳

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

Now Assistを使用してフローを作成する



詳細については、「Flow generation」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

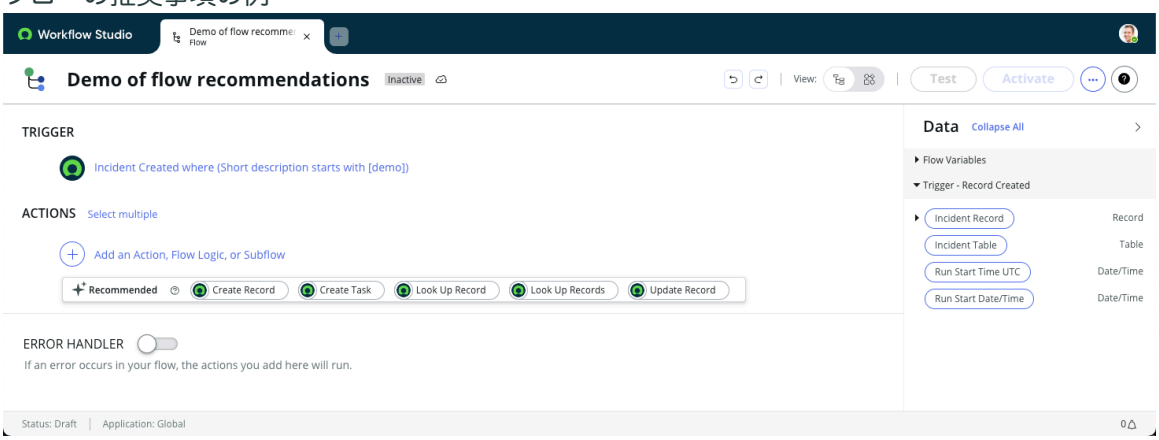
フローの推奨事項

生成 AI の推奨事項は、入力した内容に基づいて使用可能なコンポーネントを推奨することで、フローの作成に役立ちます。

概要

AI で生成された推奨事項のリストから、フロー内の次のコンポーネントを選択します。フロー内の現在の位置と、前にリストされたフローコンポーネント名に基づいて、推奨事項が生成されます。

フローの推奨事項の例



自動翻訳

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

詳細については、「フローの推奨事項」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

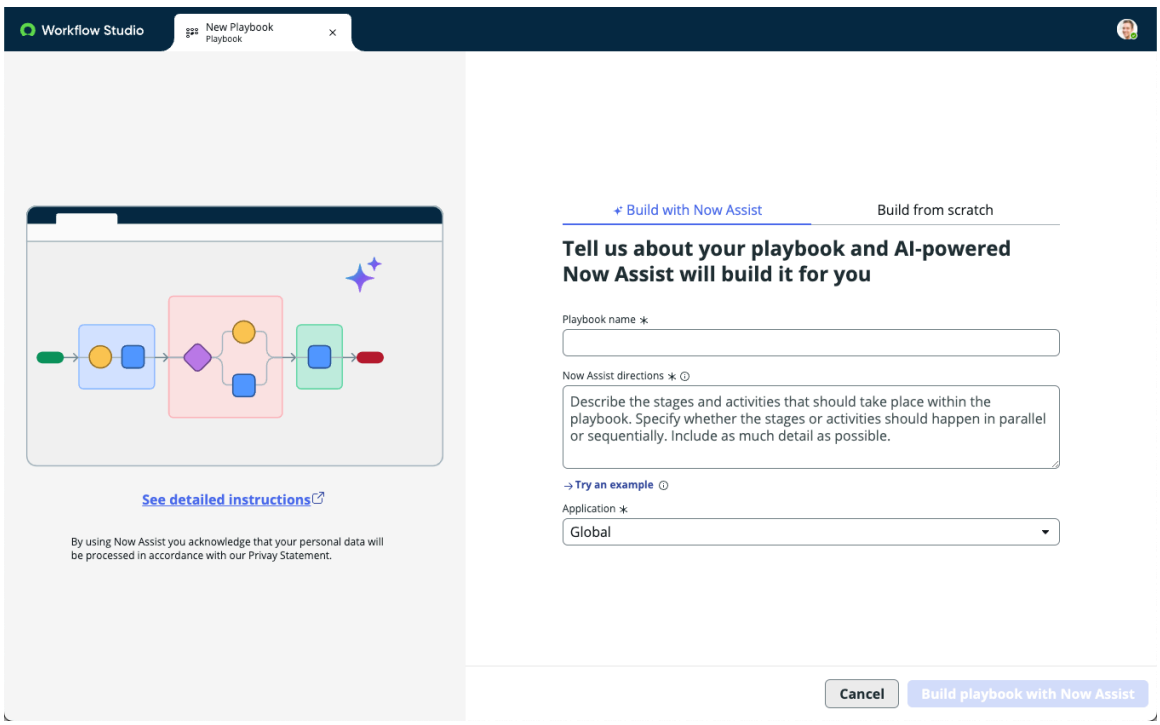
プレイブックの生成

クリエーターの Now Assist プレイブックの生成スキルが含まれます。プレイブックの生成により、プレイブック作成者に生成 AI 機能が提供されます。プレイブック作成者は、プレースホルダーアクティビティを使用してプレイブックのアウトラインを作成するためのテキスト指示を提供できます。

概要

プレイブックの生成は、クリエーターの Now Assist (sn_now_creator) アプリケーションとともにインストールされるスキルです。ServiceNow Store の Web サイトからこのアプリケーションをインストールできます。

ワークフロースタジオで新しいプレイブックを作成するときは、プレイブックの生成スキルにアクセスします。



するかを選択できます。

詳細については、「Playbook Assist」を参照してください。

> **注:**
> プレイブックの生成を使用するには、プレイブック作成者に **now.assist.creator** ロールがアサインされている必要があります。詳細については、「Playbook Assist roles」を参照してください。

自動翻訳

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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で使用できます。

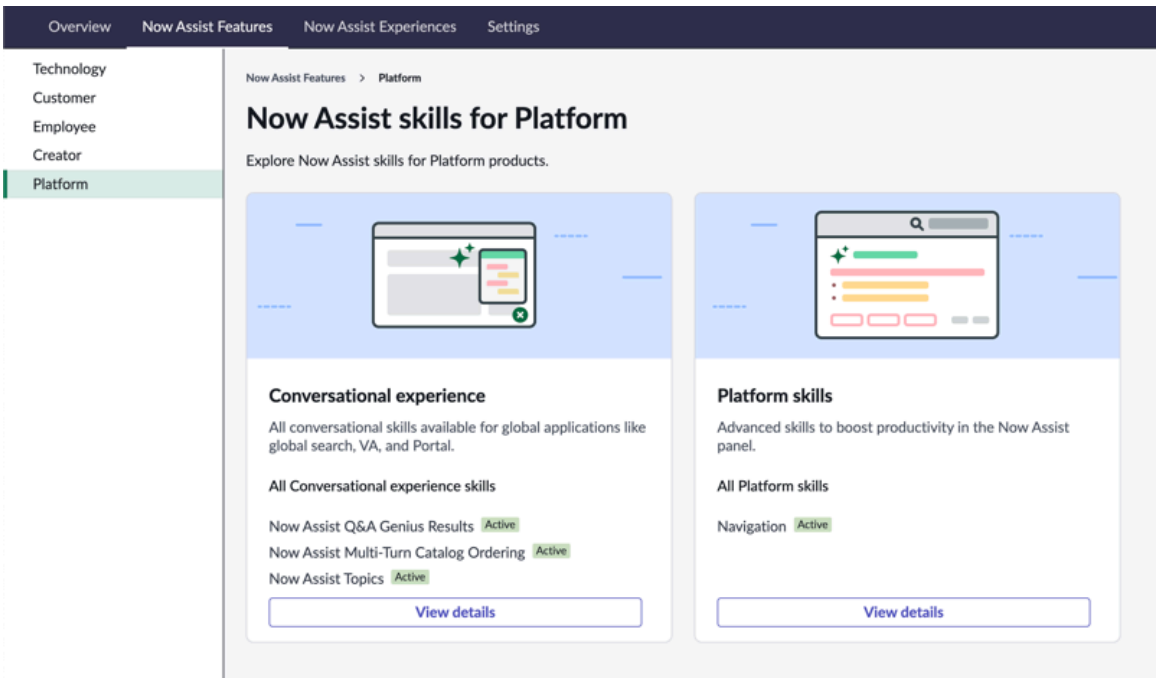
Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

Now Assist プラットフォームワークフローのスキル

ほとんどの Now Assist 生成 AI 製品には、製品ナビゲーションなど、Platform ワークフローのスキルが含まれています。一部の Now Assist 製品には、会話型ユーザーとプラットフォームエクスペリエンスのスキルも含まれています。

Now Assist アドミンコンソールのプラットフォームワークフローのプラットフォームスキルタイル



会話エクスペリエンス

会話エクスペリエンスの生成 AI スキルにより、ユーザーのセルフサービスエクスペリエンスを向上させることができます。プラットフォーム Now Assist スキルは、検索サマリーを生成し、チャットウィンドウからカタログアイテムを注文し、大規模言語モデル (LLM) トピックディスカバリーを使用する 仮想エージェント トピックを作成します。

次のスキルには、AI 検索でNow Assist、仮想エージェントでNow Assistが必要です。どちらも一部の Now Assist 製品で利用可能です。

Conversational Interfaces ConsoleまたはNow Assist アドミン コンソールから仮想エージェントNow Assistを設定できます。詳細については、「Configuring Now Assist in Virtual Agent」を参照してください。

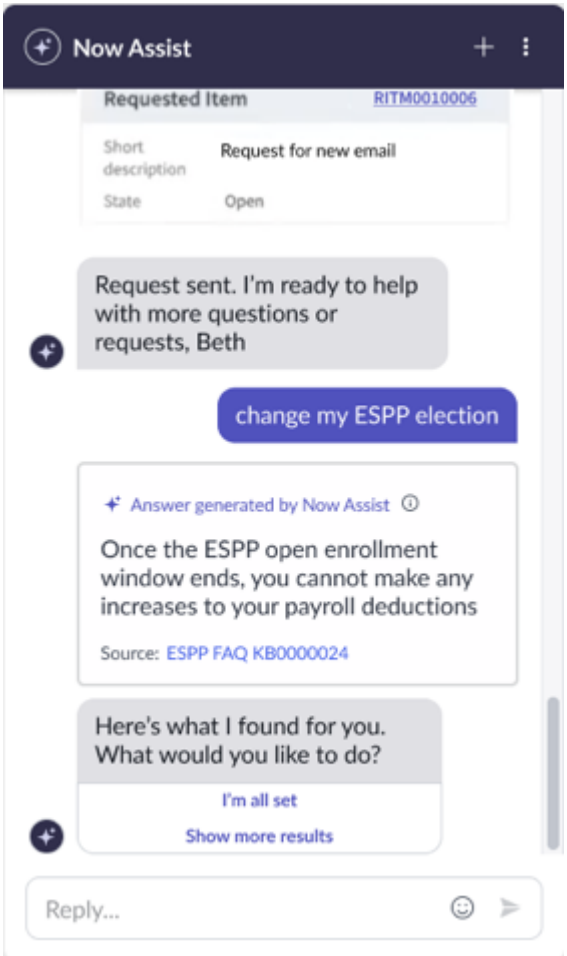
詳細については、「Now Assist in Virtual Agent」と「Now Assist in AI Search」を参照してください。

自動翻訳

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

Now Assist Q&A Genius 結果

Now Assist in AI 検索 は、 Now LLM を使用して、 サービスポータル検索、 仮想エージェント検索、 従業員センター検索、およびグローバル検索で見つかったナレッジ記事の結果から、アクション可能な Q&A Genius 結果回答を抽出します。ユーザーが検索で質問を送信すると、AI 検索は上位のナレッジ記事の結果を取得し、回答を生成するために Now LLM に渡します。回答によってユーザーの検索結果が強化され、アクション可能な Now Assist Q&A Genius 結果回答カードとして表示されます。参考のために、各回答カードにはそのソースナレッジ記事へのリンクが含まれています。



詳細については、「Now Assist in AI Search」を参照してください。

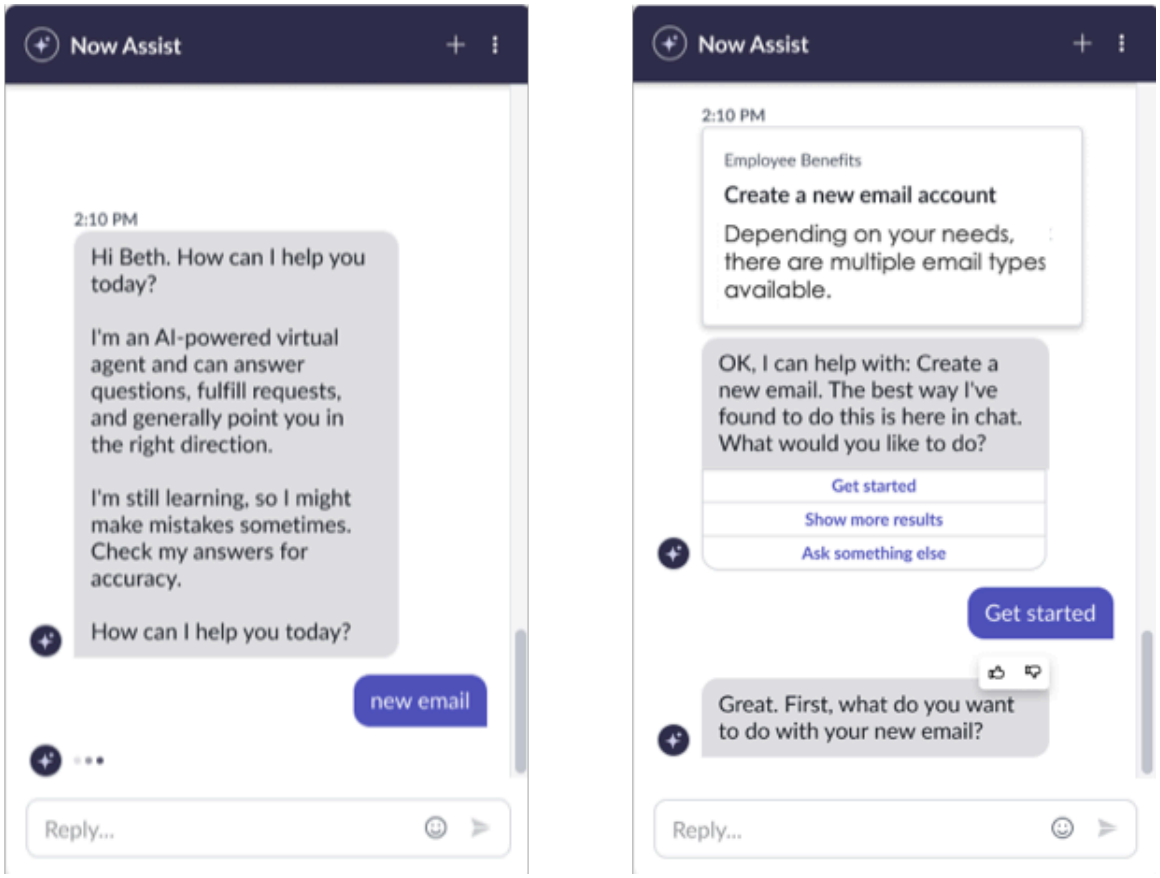
Now Assist マルチターンのカタログ注文

Now Assist のマルチターンカタログ順序付けスキルを使用すれば、サービスカタログ で利用可能なオプションにユーザーがアクセスできます。携帯電話などのアイテムを要求したり、検索を絞り込むための追加情報を入力したりすることができます。たとえば、要求を青色の 256 GB iPhone に絞り込むなどです。一方、同じ会話内で新しいアイテムを要求することもできます。その際は生成 AI が自然言語を使用して回答を作成します。

自動翻訳

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

チャットウィンドウからのメールによる新しいカタログ要求



Now Assist トピック

Now Assistトピックスキルを使用すると、仮想エージェントアドミンは大規模言語モデル (LLM) ディスカバリーを使用するトピックを作成できます。NLU トピックとは異なり、LLM では、モデル、インテント、またはキーワードをトピックにリンクする必要がありません。LLM では、NLU モデルのトレーニングを何か月も行うことなく、トピックを検出し、ケースのサマリーや解決メモのテキスト生成など、言語に関連するタスクを実行することができます。LLM がすべての面倒な作業を処理してくれます。唯一の要件は、堅牢で平易な言語のトピックの説明です。LLM はこの説明を使用して、ユーザーの発言に最適なトピックを見つけます。一致する可能性のあるものが複数ある場合は、選択できるトピックのリストがユーザーに表示されます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- Now Assist in Virtual Agent
- LLM topic discovery in Virtual Agent
- LLM assistants

プラットフォームスキル

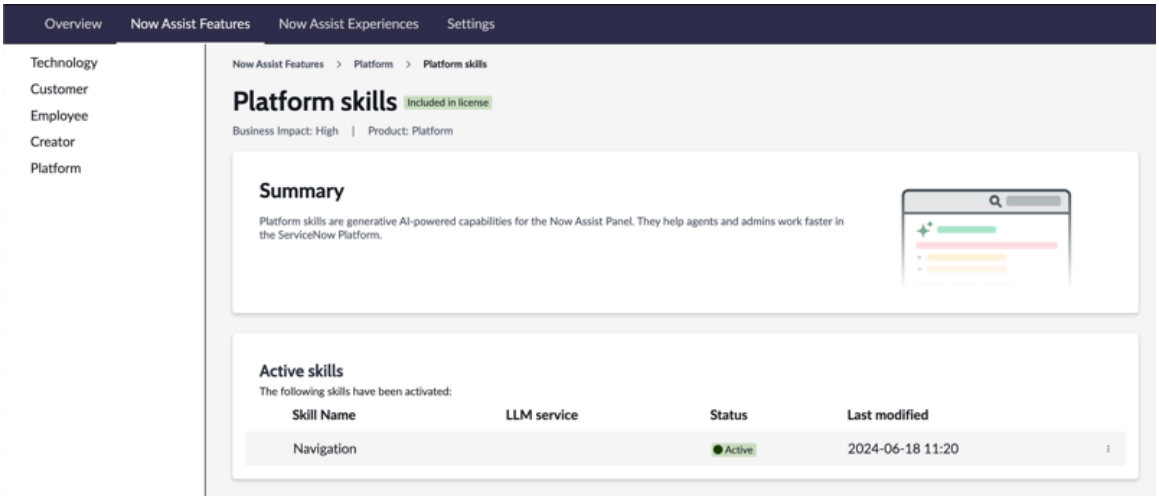
Now Assist には、平易な言語を使用してレコードを検索する機能などの特別な生成 AI スキルが含まれており、任意の Now Assist プラグインをアクティブ化すると利用できます。

これらのスキルを使用するには、CSM の Now Assist や IT Service Management (ITSM) の Now Assist などの 1 つ以上のNow Assistプラグインを有効にします。

自動翻訳

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

Now Assist アドミン コンソールで利用可能なプラットフォームスキル



ナビゲーション

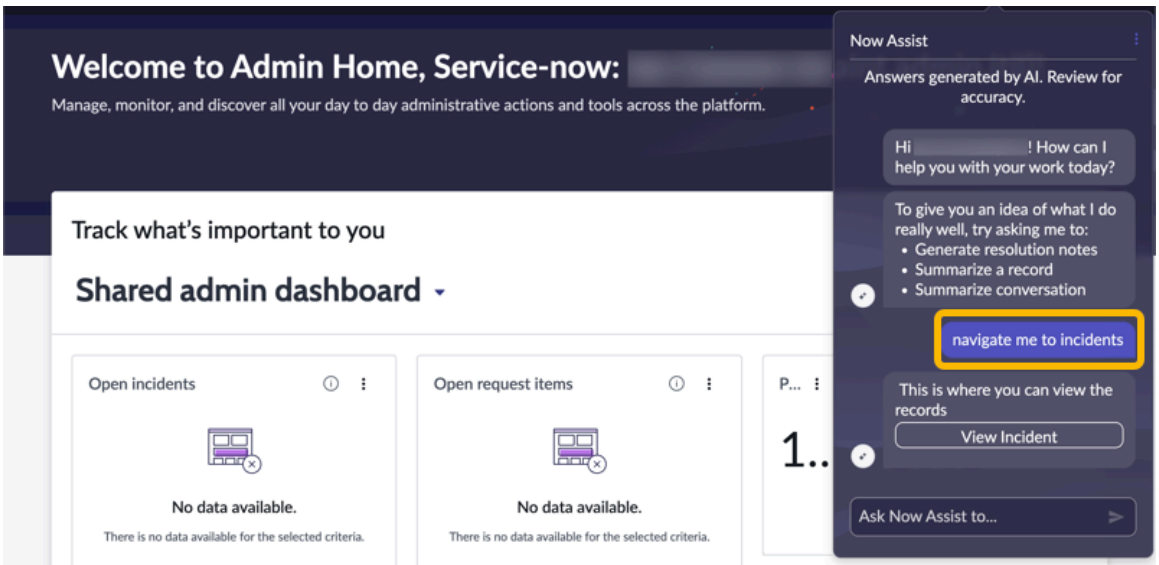
Now Assistのナビゲーションスキルを使用して、Now Platform上の目的の場所に移動します。

概要

ナビゲーションは、チャット中にレコード検索要求を処理する Now Assist パネルのスキルです。わかりやすい言葉でレコードまたはテーブルを要求すると、 Now Assist は要求に最も一致するレコードに移動するためのリンクをチャットに表示します。たとえば、「 インシデントレコードを表示」と入力できます。

次の図で、ユーザーは [Now Assist] パネルに「navigate me to incidents」と入力しています。Now Assist はインシデントテーブルへのリンクで応答します。

Now Assistパネルのナビゲーションクエリと応答

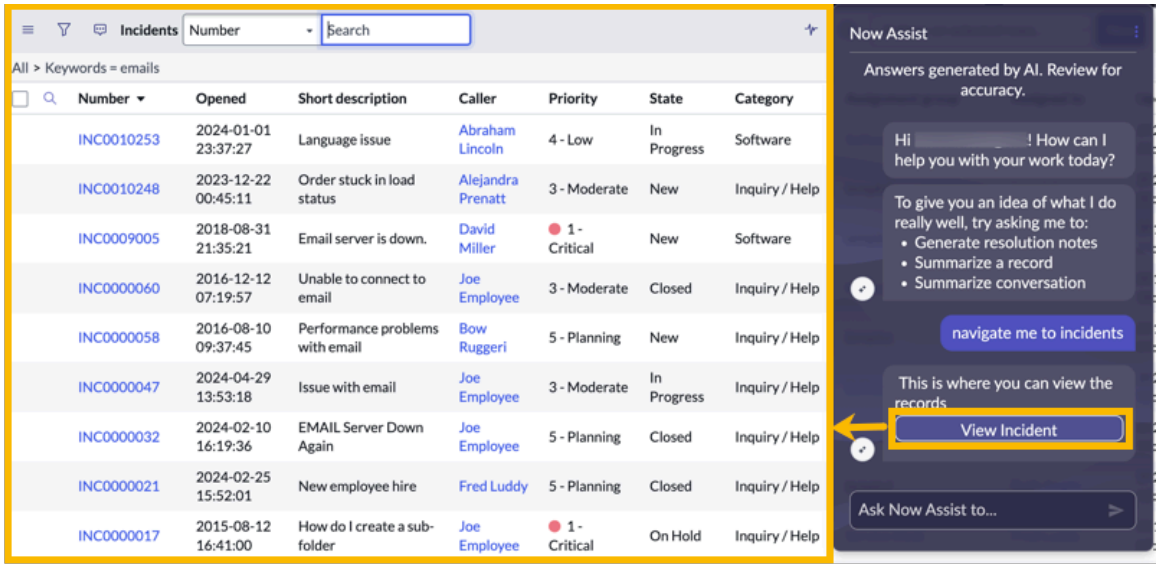


リンクをクリックすると、インシデントテーブル内のすべてのレコードのリストが表示されます。

自動翻訳

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

Now Assistパネルからインシデントテーブルへの移動

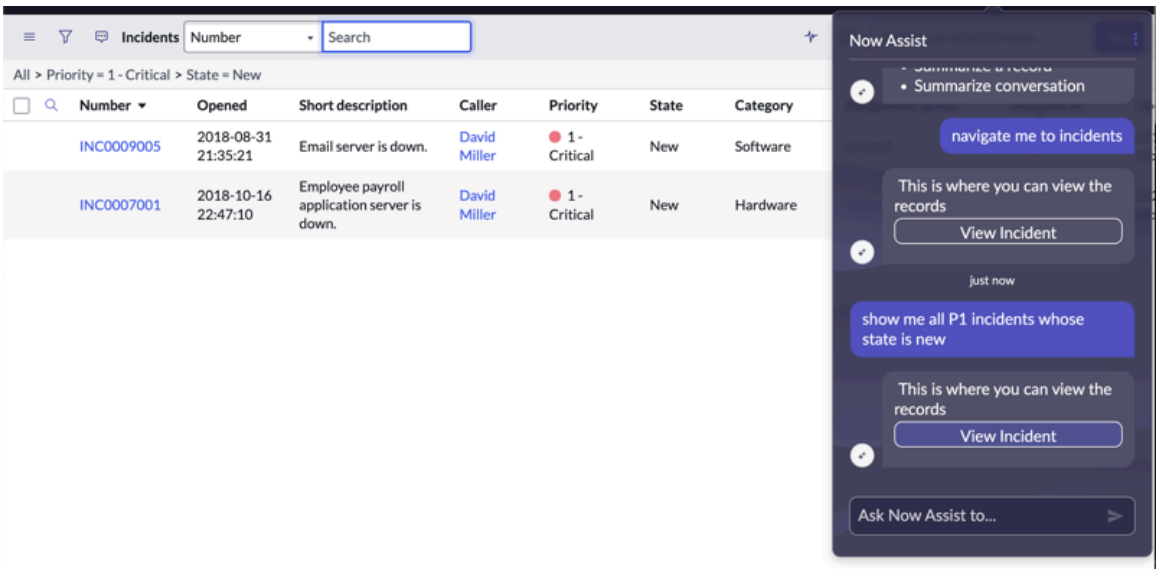


結果の絞り込み

より詳細な要求を使用して、結果をさらに絞り込むことができます。「Show me all incident records whose status is Complete」と入力すると、 Now Assist では、テーブル内でステータスが [完了] のレコードのみが表示されます。

次の例では、ユーザーは [新規] ステータスのすべての P1 インシデントを要求しています。

インシデントテーブルの絞り込まれたクエリー

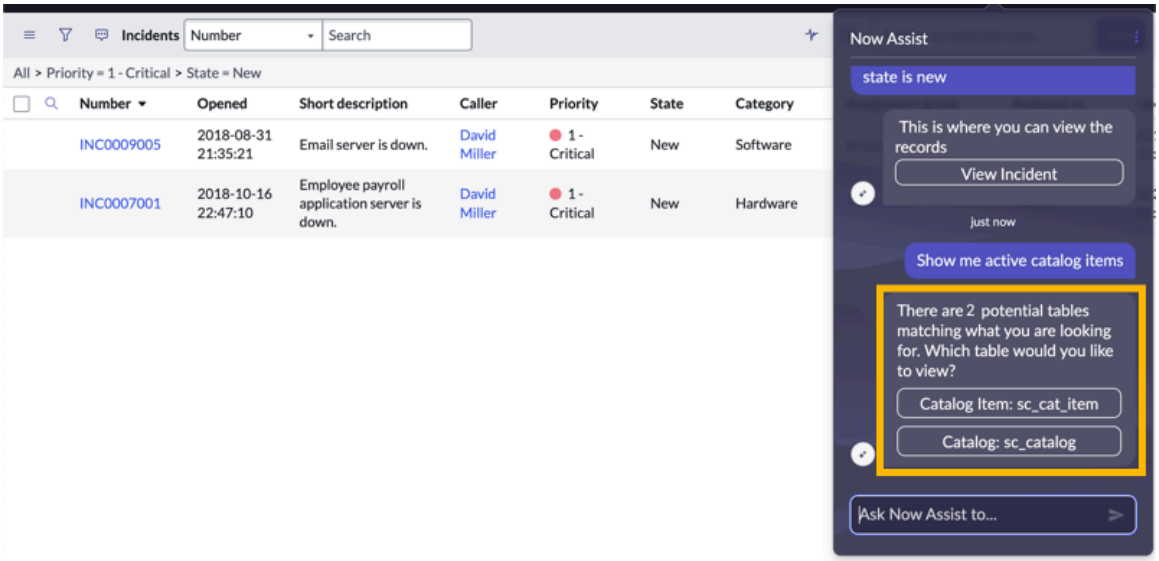


結果の数は、要求に応じて Now Assist が見つけた潜在的な結果の数に基づいています。Now Assist 10 件を超える結果が見つかった場合、リストはページネーションされます。次の例では、Now Assist は Catalog Item テーブルと Catalog テーブルの 2 つの可能なテーブルを検索します。

自動翻訳

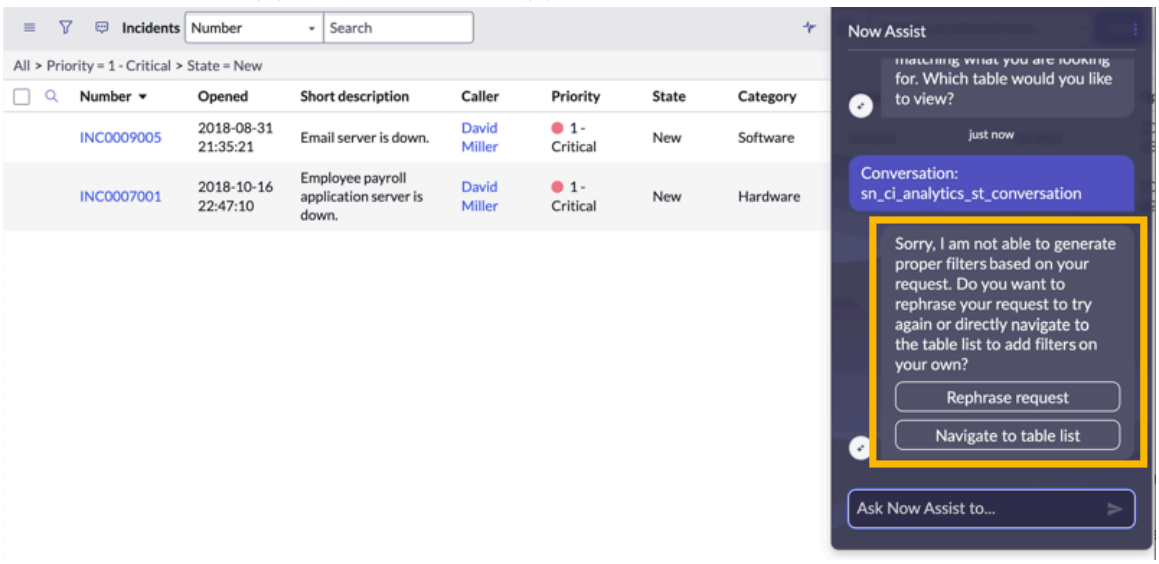
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assistパネル内の複数のテーブルの結果



Now Assist要求を理解できない場合は、要求を言い換えるように求めるエラーメッセージが表示されます。以前の要求に基づいて「最良の推測」に移動することもできます。

Now Assistパネルの要求メッセージを言い換える



生成 **AI** の大規模言語モデル **(LLM)** の指示を記述するための一般的なガイドライン

Now Assist製品とスキルを使用する場合、LLM に具体的な指示やその他のガイダンスを提供するオプションがある場合があります。生成 AI の指示を記述することは、キーワード検索を実行することとは異なります。指示を作成するときは、次の一般的なガイドラインを使用してください。

生成AIの指示を書くことは、検索キーワードを使うこととは大きく異なります。キーワードは、結果に表示されることが予想される単語です。たとえば、「灰色のボブテイル猫」を検索すると、灰色の猫、ボブテイル猫、または単に猫全般に関するトピックやメディアが検索結果に返されることが合理的に期待できます。しかし、生成 AI では、LLM にタスクの実行を依頼することになります。「gray bobtail cats」というフレーズには、LLM に何をすべきかを指示する動詞は含まれていません。この灰色の猫はどうですか? それらについて知っておくべきことをすべて見つける必要がありますか? 養子縁組する灰色のボブテイル猫を見つける必要がありますか? 灰色のボブテール猫の絵を作成する必要がありますか? 写実的な絵にすべきか、それとも線画にすべきか。生成AIに必要なのはキーワードだけではありません。

自動翻訳

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

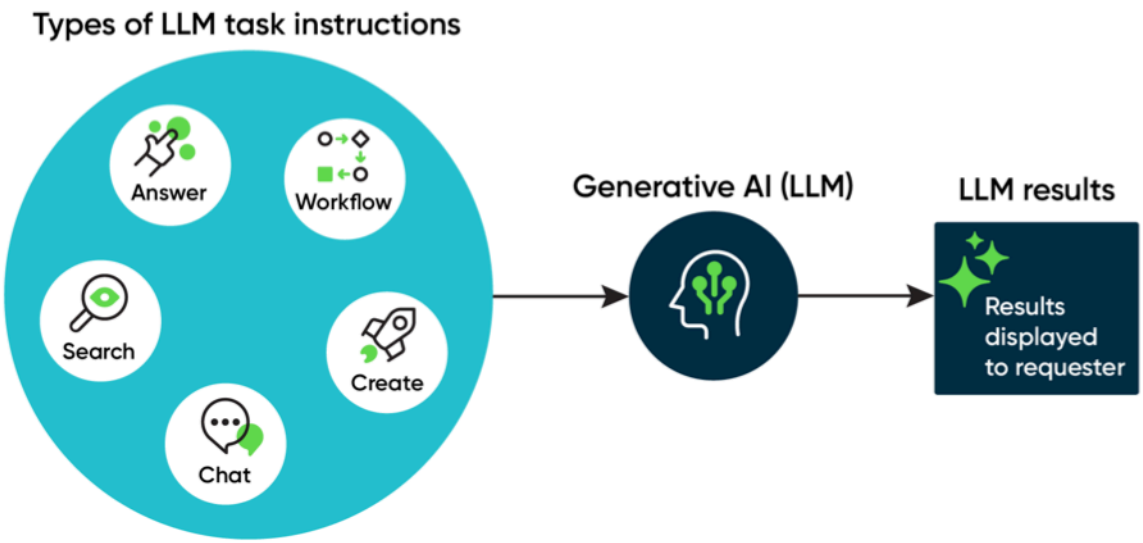
生成 AI タスクタイプ

手順は、タスクのタイプに合わせて調整する必要があります。次の表では、さまざまな種類のタスクと、状況ごとに記述できる指示の種類について説明します。

生成 AI タスクのタイプと手順の例

タスクタイプ	Description (説明)	説明例
簡易検索	答えを簡単に検索できます。	次の休業日はいつですか?
回答	複数のソースから情報を収集し、要約された回答を提供します。	過去 30 日間のカスタマーサポートの主な問題は何でしたか?
チャット	LLM が要求者から追加情報を取得するやり取り。	新しい電話を持っていますが、 Oktaにアクセスできません。
作成	新しい ServiceNow コンポーネントを作成します。	過去 12 か月間に作成された問題に基づいて、クエリの実行が遅い一般的な理由とその修正方法について、新しい KB を作成します。
ワークフロー	既存のワークフローを活用し、そこから会話を作成します。	Oktaパスワードをリセットします。

LLM の指示ワークフロー



生成 AI ユーザー

指示を書くときは、タスクの対象者について考えてください。これは、より良い指示を書くのに役立ちます。タスクの対象者を指定することも、LLM がタスクを実行する際に役立ちます。

考慮すべきユーザーのタイプ:

アドミン

アドミンは Now Assist アドミン コンソールでスキルを構成します。プラットフォームオーナーやプロダクトオーナーと協力して、タスクや要件を決めます。該当分野の専

自動翻訳

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

門家が生成 AI の結果の正確性をチェックします。ガバナンス委員会または委員会は、スキルの最終サインオフを監督できます。

ビルダー

ビルダーは、アプリケーションやワークフローなどの資産を作成します。スキルレベルは、ノーコード、ローコード、ミッドスキル、ハイスキルなどさまざまです。彼らは主に相互にやり取りし、管理者とやり取りします。

エージェント

エージェントは、製品、サービス、または組織のユーザーに対して、技術サポート、カスタマーサポート、またはその他の問題解決支援を提供します。エージェントは、ピアと協力して、さまざまな種類の要求者をサポートします。

要求者

要求者には、組織の従業員、パートナー、または顧客が含まれます。要求者は、主にセルフサービスのコンテキストで生成 AI に遭遇します。生成 AI は、要求者がエージェントに支援を求める前に、自分で問題を解決する機会を提供します。

説明にコンテキストを記載する

LLM にコンテキストを提供すると、当たり前のことを述べているように感じるかもしれません。たとえば、ユーザーがそのタスクを実行したい理由や、タスクの内容について詳しく説明する必要があるかもしれません。別の意味を持つ可能性のある言語を使用している場合は、用語を定義することをお勧めします。たとえば、指示が Microsoft Teamsに関するものである場合は、「Teams とは、会社の従業員が個人またはグループで互いに通信するために使用できるアプリケーションである Microsoft Teams を指します」などと言う必要がある場合があります。

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

- 動作動詞でリードします。命令形または直接コマンドを使用します。
- 直接的な文章を心がけ、複雑な文章ではなくシンプルな文章を使うようにしましょう。
- 具体的に。
- 専門用語や俗語は使用しないでください。
- 第三者や代名詞への言及は避けてください。通常、件名または識別子を削除すると、LLM がエンドユーザーを擬人化したり、エンドユーザーを誤認したりするのを防ぐことができます。
- あなたの言葉は、生成 AI が使用するロジックを指示します。これには、詳細な思考の連鎖的な指示が効果的です。

思考の連鎖の指示の例

標準の説明	思考の連鎖の説明
Q:テニスボールを5個から始めます。テニスボールの缶をあと2つ購入する。各缶にはテニスボールが3個入っています。テニスボールは今何個ありますか? A:答えは11です。 Q:食堂にはりんごが23個ありました。カフェテリアが昼食を作るのに20個使って、さらに6個買った場合、カフェテリアにはリンゴがいくつありますか?	Q:テニスボールを5個から始めます。テニスボールの缶をあと2つ購入する。各缶にはテニスボールが3個入っています。テニスボールは今何個ありますか? A:ボールは5個あります。テニスボール3個入りの缶2個は、それぞれテニスボール6個入りです。5+6=11です。答えは11です。 Q:食堂にはりんごが23個ありました。カフェテリアが昼食を作るのに20個使って、さらに6個買った場合、カフェテリアにはリンゴがいくつありますか?
LLM の結果 (不正解)	LLM の結果 (正解)

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

自動翻訳

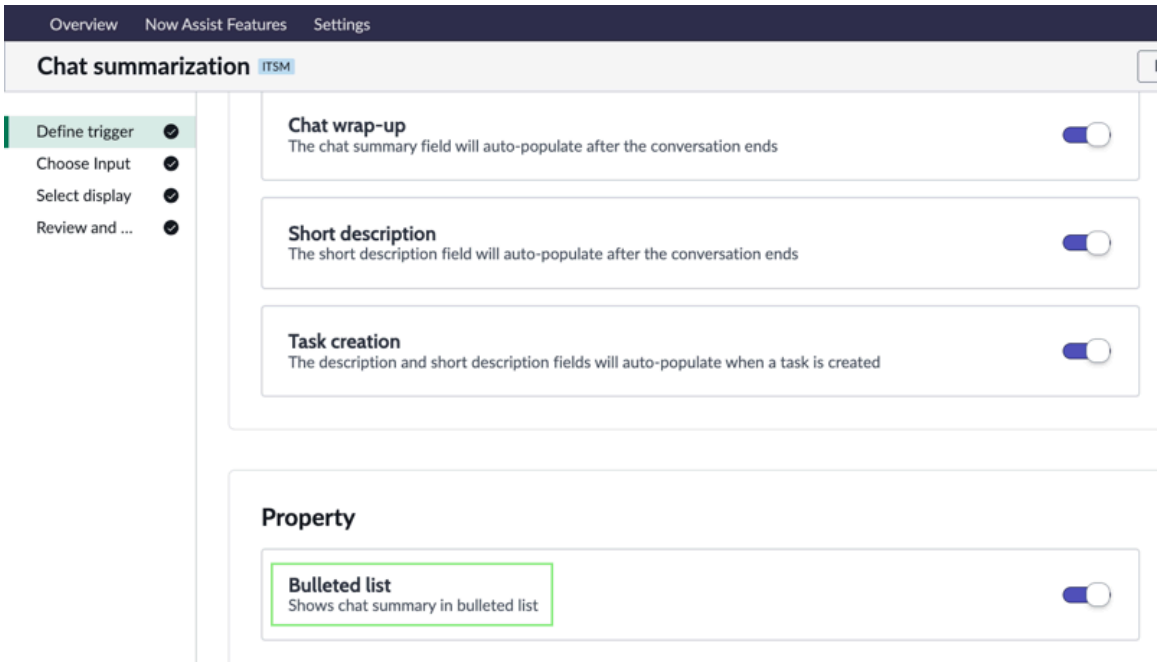
思考の連鎖の指示の例 (続く)

標準の説明	思考の連鎖の説明
A: 答えは27です。	A:カフェテリアにはもともと23個のリンゴがありました。彼らは昼食を作るのに20を使いました。つまり、23-20=3でした。リンゴをあと6個買ったので、3+6=9です。答えは9です。

生成 AI の結果の書式設定

一部の Now Assist アプリケーションでは、書式設定を指定するオプションがある場合があります。このような場合、たとえば、箇条書きで回答を提供するように LLM に指示できます。多くの場合、箇条書きの方が読みやすくなります。

チャット要約スキルで箇条書きリストの結果を有効にする



LLM の指示の記述は反復的なプロセスです

指示を継続的にテストし、改良します。適切な LLM 指示の作成は反復的なプロセスであり、LLM モデルが学習するにつれて、時間の経過とともに指示を変更したくなる場合があります。

手順と結果の例

説明	LLM の結果	結果の評価
カジュアルでリラックスした口調でユーザーに挨拶します。	ねえ！(:2024年5月22日水曜日へようこそ。リラックスして素晴らしい一日をお過ごしください!	カジュアルすぎる!
プロフェッショナルでビジネスライクな口調でユーザーに挨拶します。	良い一日、私たちのビジネスへようこそ。今日はどのようなご用件でしょうか?	少し堅苦しすぎます。
プロフェッショナルでありながら親しみやすい口調でユーザーに挨拶します。	こんにちは！本日、2024 年 5 月 22 日にお手伝いできることをうれしく思います。何かお困りですか？	素晴らしいですが、日付は必要ありません。

自動翻訳

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

手順と結果の例 (続く)

説明	**LLM** の結果	結果の評価
プロフェッショナルでありながら親しみやすい口調でユーザーに挨拶します。日付は含めないでください。	こんにちは！私がお手伝いします。今日はどのようなご用件でしょうか?	完璧です。

Now Assistスキルとツールに関する追加のガイドライン

Now Assistスキルに関する **LLM** 指示書を作成するためのリソース

スキル	参照
アプリの生成	General guidelines for using app generation in AES
カタログアイテムの生成	How to describe a catalog item
コード生成	General guidelines for code generation
フロー生成	Flow generation
の LLM トピックスキル 仮想エージェント	
Now Assist スキルキット	に関する一般的なガイドライン Now Assist スキルキット

Now Assist設定と機能の構成

Now Assist アドミンコンソールを使用して、資格のあるさまざまなNow Assistアプリケーションとスキルをアクティブ化します。

構成の概要

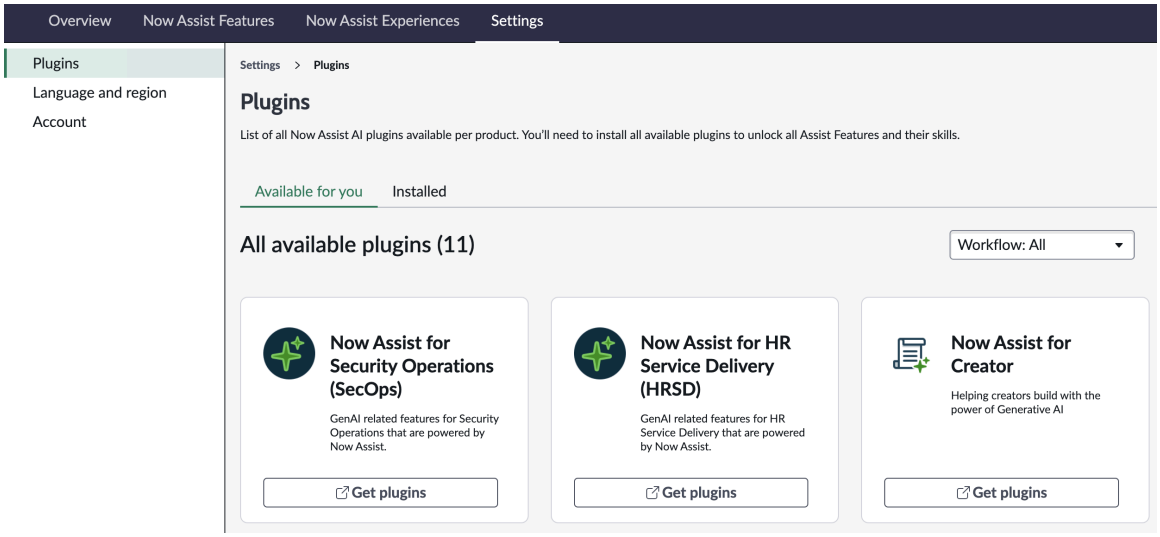
Now Assist アドミン コンソールの [設定] ページを使用して、プラグインをアクティブ化し、Now Assistパネルをオンにして、アカウント設定を表示します。スキルを構成する前に、少なくとも 1 つの Now Assist アプリケーションをインストールする必要があります。

次の例は、インストールできる 4 つのプラグイン (HRSD 向け Now Assist と クリエーターの Now Assist を含む) を含む [設定] ページを示しています。

自動翻訳

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

Now Assist アドミン コンソール設定ページ



Now Assist プラグインをインストール

Now Assistプラグインをインストールして、インスタンスで生成 AI を有効にします。

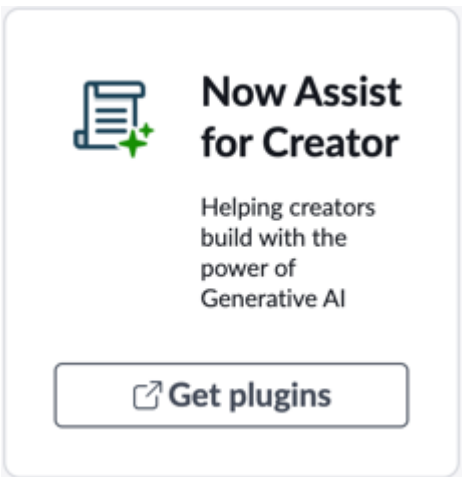
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assistを開始するには、インスタンスに少なくとも 1 つの Now Assist アプリケーションをインストールする必要があります。Now Assist アドミンコンソールは、インストールから実装までのガイドとなります。次を確認： Now Assist ジャーニーチェックリストを参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
   既に Now Assist アドミンしている場合は、[設定] タブを選択します。
2. [設定] ページで、[プラグイン] を選択します。

   プラグインはカードとして表示されます。[利用可能] タブですべての Now Assist プラグインを確認します。インストール済みのプラグインが [インストール済み] タブに表示されます。



3. インストールするプラグインのカードで [プラグインを取得] を選択します。

自動翻訳

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

4. 確認ウィンドウで、[プラグインをインストール] を選択し、新しいブラウザータブでプラグインの ServiceNow Store ページを開きます。
5. ServiceNow Store ページからプラグインをインストールします。
   アプリケーションによっては、最初に ServiceNow Store からアプリを要求する必要がある場合があります。ServiceNow Storeページからアプリケーションを要求した後、 すべて > システム アプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて をクリックしてインストールを終了します。
6. Now Assist アドミン コンソールに戻ります。
7. ダイアログボックスで、[更新 **(Refresh)]** を選択します。
8. ダイアログボックスを閉じてすべてのプラグインを確認するか、[**View all (Plugin) Assists and Skills**] を選択して新しいプラグインの機能を確認します。

タスクの結果
プラグインが正常にインストールされました。

次のタスク
Now Assistパネルをオンにするまたは Now Assistスキルのアクティブ化

Now Assistパネルをオンにする

Now Assistパネルをオンにして、エージェントがタスクの要約やナビゲーションなどのNow Assistスキルをユーザーインターフェイスのサイドパネルで使用できるようにします。

始める前に
Now Assistパネルをオンにする前に、少なくとも 1 つの Now Assist アプリケーションをインストールする必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assistパネルをオンにした後、それにアクセスするには、now_assist_panel_userロールが必要です。

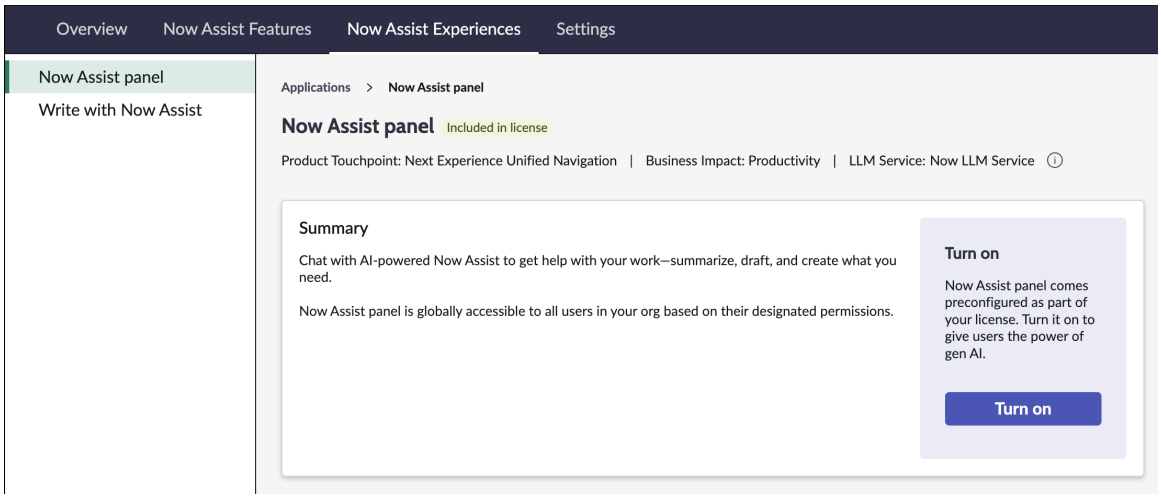
Now Assistパネルの詳細と、パネルがエージェントにどのように役立つかについては、「Now Assist パネル」を参照してください。

手順

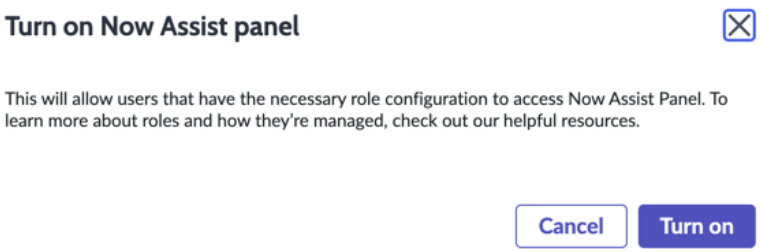
1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** エクスペリエンス.
   既に Now Assist アドミンしている場合は、[**Now Assist** エクスペリエンス] タブを選択します。
2. **Now Assist** パネルを選択します。
3. [オンにする] を選択して、インスタンスの [Now Assist] パネルを有効にします。

自動翻訳

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



4. [Now Assist パネルをオンにする] ダイアログ ボックスで、[オンにする] を選択します。



タスクの結果
Now Assistパネルは、now_assist_panel_userロールを持つユーザーに対してインスタンスでアクティブになります。

次のタスク
アクティブ化したNow Assistアプリケーションの Now Assistパネルの動作を確認するには、次のトピックを参照してください。

- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for Creator

Now Assistスキルのアクティブ化

Now Assistスキルのトリガー、設定、および表示場所を構成して、Now Platform全体で生成 AI 機能を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
スキルをオンにすると、 Now Platform 全体または Now Assist パネルからスキルにアクセスできるようになります。これらのスキルにより、エージェントはレコードやチャットの要約や解決メモの生成により、ケースをより効率的に解決できるようになります。ユースケースとビジネスニーズに最も関連性の高いスキルをオンにします。

自動翻訳

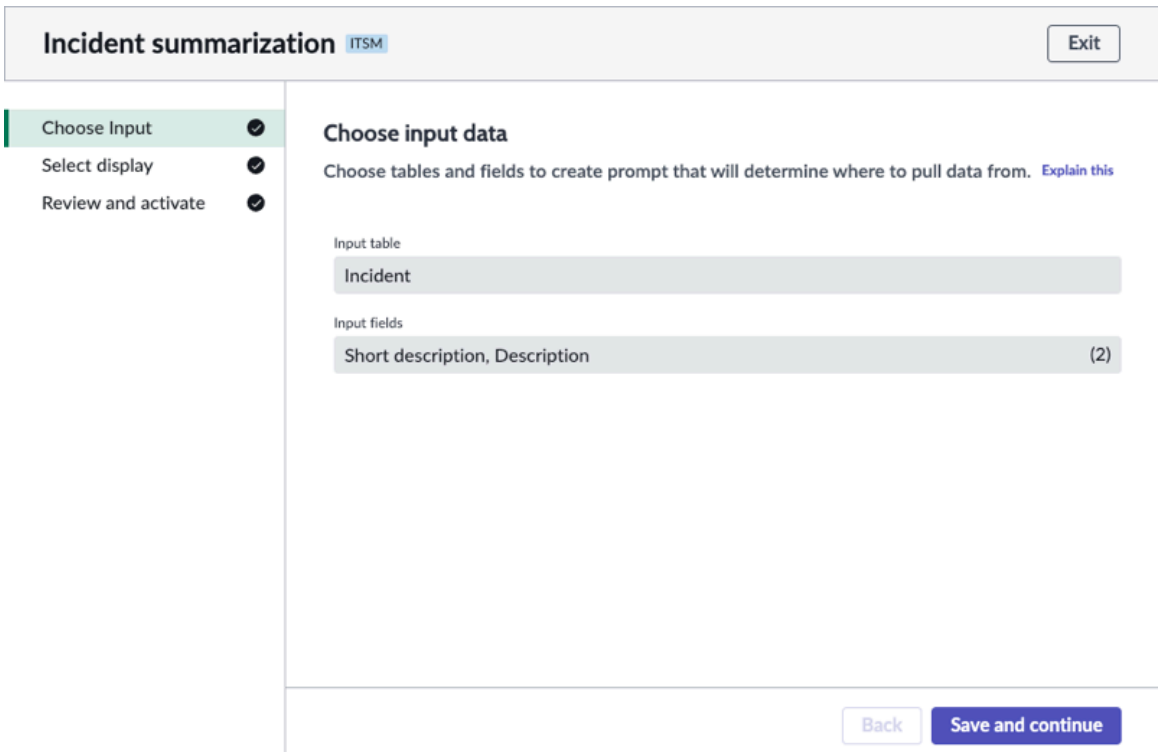
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist Admin (Now Assist** アドミン) コンソール > 機能.
   既に Now Assist アドミン コンソールを表示している場合は、[**Now Assist Features (Now Assist** 機能)] タブを選択します。
2. ナビゲーションパネルで、 テクノロジーなどのワークフローを選択します。

   各ワークフローには機能セットが含まれています。
3. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、 詳細を表示 を選択します。
4. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate Skill)]** を選択します。
5. スキル構成の最初のステップで、スキルに関連付ける入力またはトリガーを決定します。

   各スキル構成には、ガイド付きセットアップに表示されるステップがあります。正確な手順はスキルによって異なります。各ステップの横の記号は、ステップが完了したか、部分的に完了したか、または未完了かを示します。ステップを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。[戻る] を選択して、前のステップに戻ります。

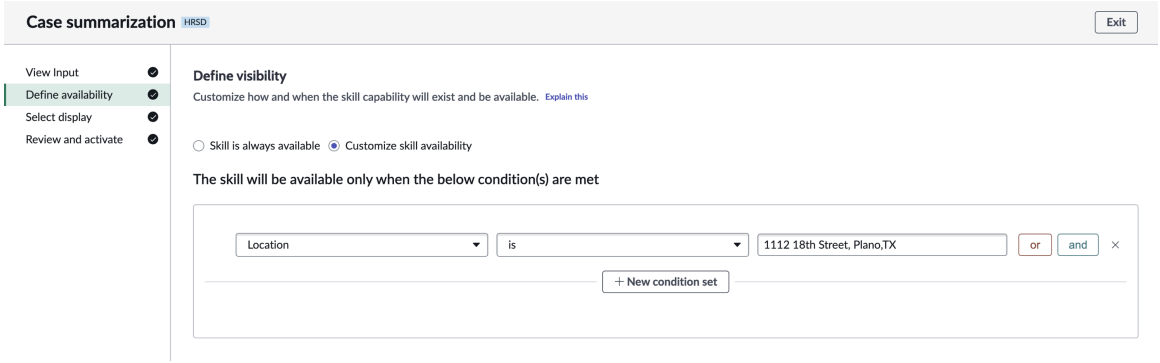


> **注:**
> 一部の構成オプションは読み取り専用です。

6. 現在の手順を構成したら、 保存して続行 を選択して次の手順に進みます。
7. オプション: 一部のスキルでは、次のステップで可用性を定義します。
   スキルを使用できるタイミングに制限を適用しない場合は、[スキルは常に利用可能] を選択できます。条件を追加する場合は、 スキルの利用可否をカスタマイズを選択します。このオプションを選択すると、ユーザーがスキルを使用できるかどうかを決定するフィールドと値を選択するための条件ビルダーが開きます。

自動翻訳

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



8. スキル構成の次のステップで、スキルを表示する場所を選択します。
製品内、 Now Assist パネル、またはその両方を選択できます。

- 製品内 **(In-product)**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

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

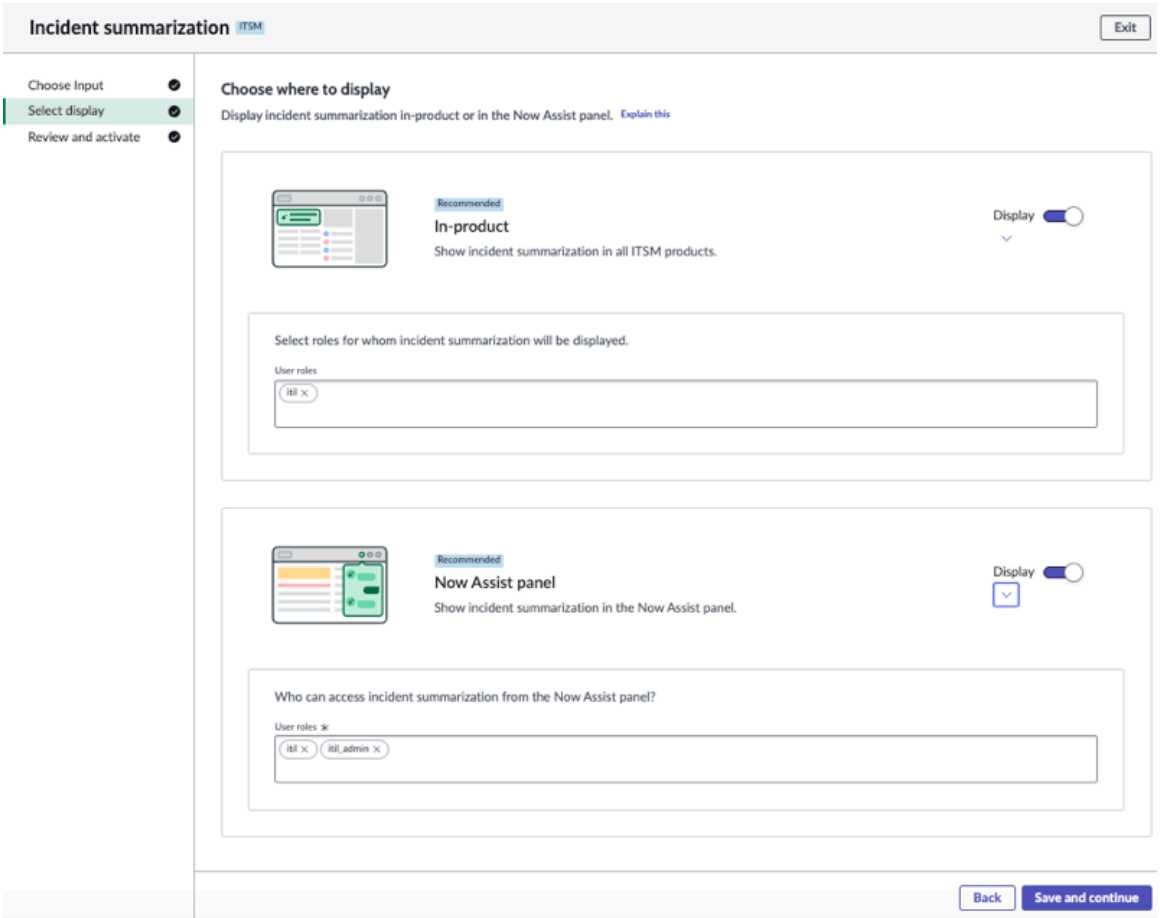
- **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Now Assistパネルをオンにする」を参照してください。

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

ロールを追加するには、[ユーザーロール] フィールドにロールの名前を入力します。既存のロールを削除するには、ロールの吹き出しにある [X] アイコンを選択します。少なくとも 1 つのロールを指定する必要がありますが、必要な数だけ追加できます。

自動翻訳

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



9. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。

次のタスク
アクティブ化した Now Assist アプリケーションとスキルを使用します。

- Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Now Assist for Field Service Management (FSM)
- Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Now Assist for Creator

Now Assist アドミン コンソールでチャットの要約を構成する

Now Assist アドミンコンソールのガイド付きセットアップを使用して、チャットの要約のトリガー、入力、および表示場所を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist Admin (Now Assist** アドミン) コンソール > 機能.
既に Now Assist アドミン コンソールを表示している場合は、[**Now Assist Features (Now Assist** 機能)] タブを選択します。

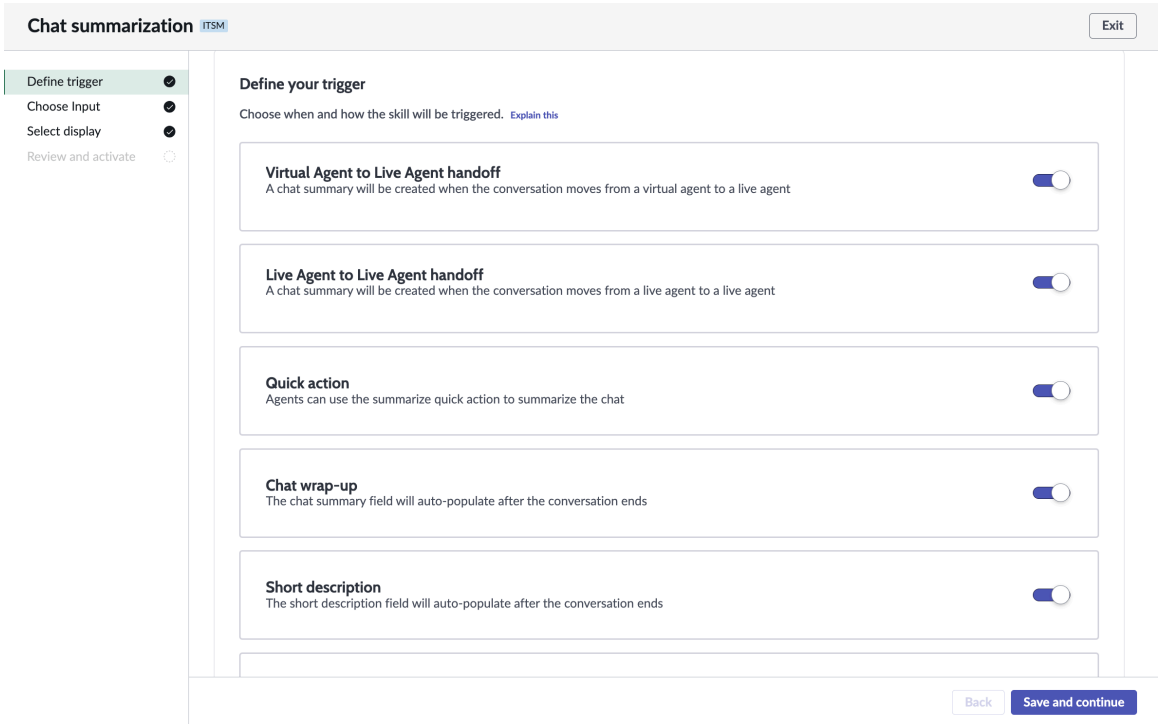
2. ナビゲーションパネルで、チャットの要約があるワークフロー (テクノロジー または 顧客) を選択します。

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

自動翻訳

各ワークフローには機能セットが含まれています。

3. チャット機能カードで、 詳細を表示 を選択します。
4. チャット要約カードの [利用可能なすべてのチャットスキル (All available Chat skills)] セクションで、[スキルをアクティブ化 **(Activate Skill)**] を選択します。
5. ガイド付きセットアップの最初のステップである [トリガーの定義] に移動します。
   デフォルトでは、セットアップのオプションの多くは、最も一般的なユースケース向けに構成されています。ガイド付きセットアップナビゲーションでステップを選択して、前のステップに戻って構成を変更する必要がある場合があります。[戻る] ボタンを使用して、手順を移動することもできます。
6. トグルを使用して、チャット要約スキルをトリガーするアクションを選択します。

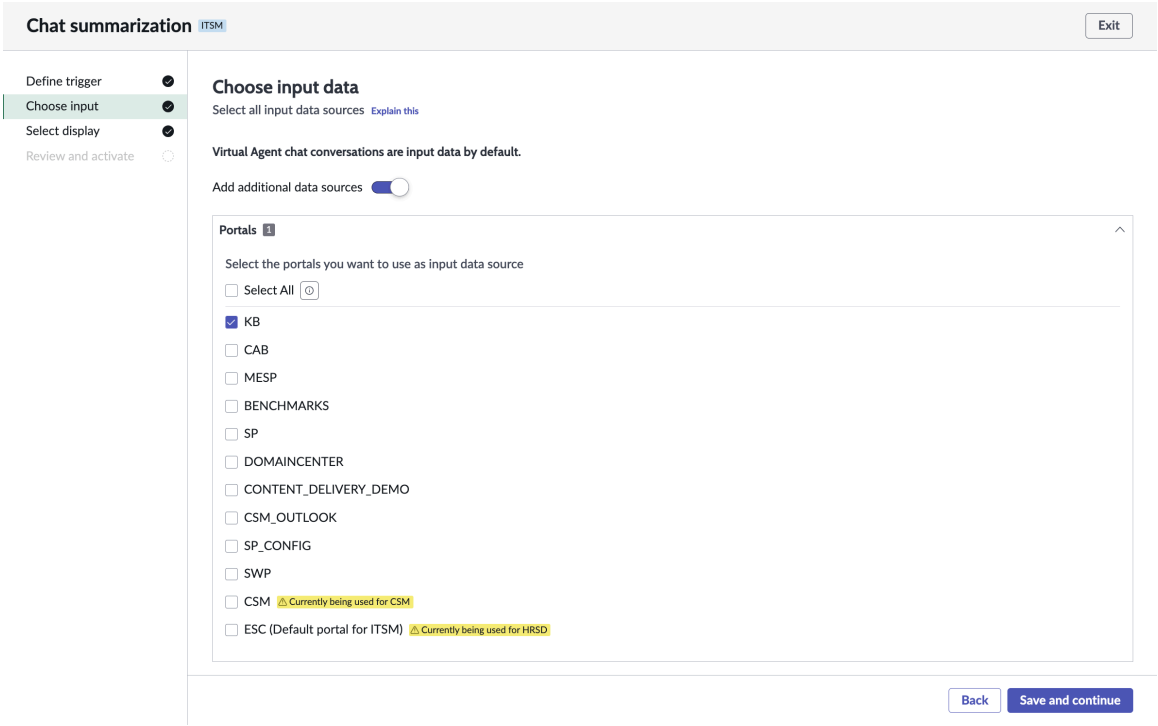


7. 箇条書きでサマリーを書式設定するかどうかを選択します。
   デフォルトでは、サマリーは箇条書きで記述されますが、この形式をオフにして、生成されるサマリーで代わりに段落を使用するようにすることができます。
8. [保存して続行] を選択して、次のステップである [入力の選択] に移動します。
9. サマリーを生成するときに大規模言語モデル (LLM) で考慮する追加のデータソースを選択します。

自動翻訳

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

追加のデータソースを使用して、チャット会話にコンテキストを追加できます。
デフォルトでは、サマリーは入力データのソースとして会話から情報を取得しま



す。

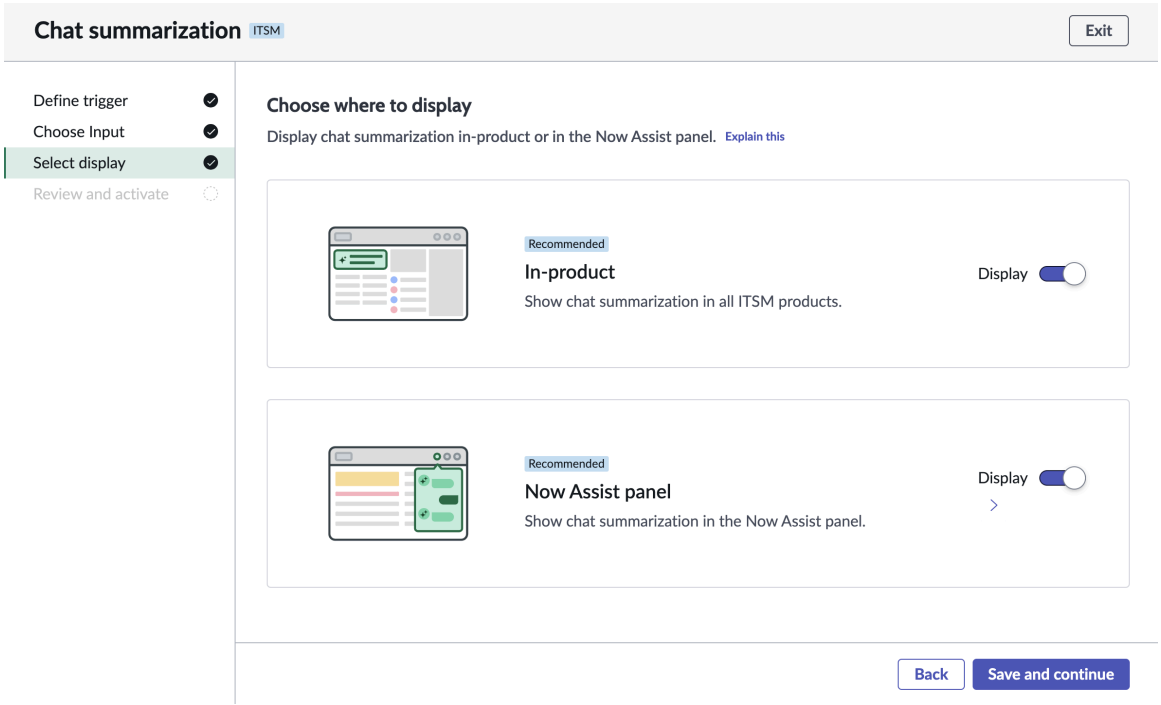
10. [保存して続行] を選択します。
11. 最後のステップである 「表示を選択」に移動し、スキルを表示する場所を選択します。
製品内、 Now Assist パネル、またはその両方を選択できます。
    - 製品内 **(In-product)**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。
    - **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Now Assistパネルをオンにする」を参照してください。

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

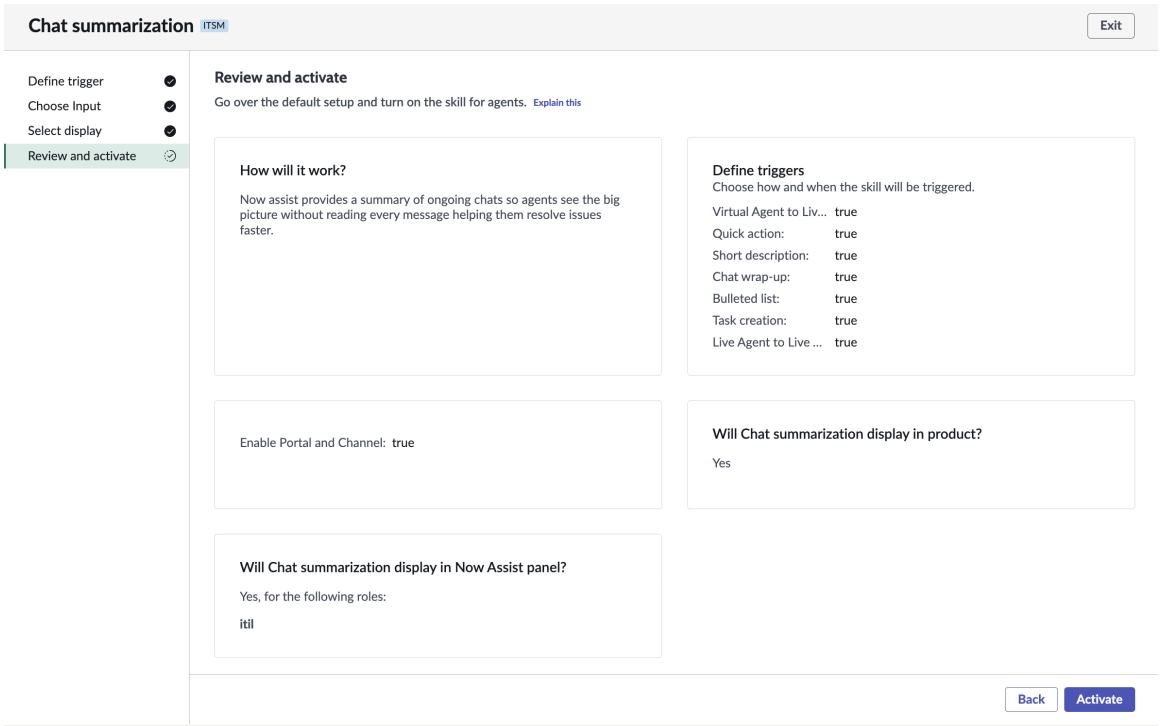
[ユーザーロール] フィールドにロールの名前を入力すると、ロールを追加できます。ロールのバブル内の [X] アイコンを選択すると、既存のロールを削除できます。少なくとも 1 つのロールを指定する必要がありますが、ロールはいくつでも追加できます。

自動翻訳

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



12. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。



タスクの結果
ワークフローのチャット要約がインスタンスでアクティブになっている。

次のタスク
Now Assist アドミンコンソールでスキルのパフォーマンスを分析して、スキルの成功を判断します。詳しくは、Monitoring Now Assist usage in Subscription Management でのNow Assist使用状況の追跡についての記事をご覧ください。

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

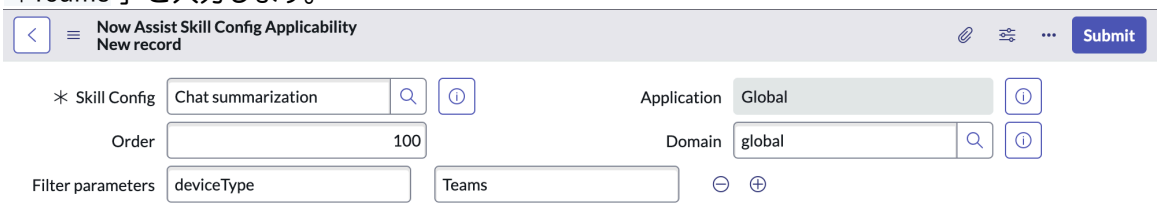
からのチャットメッセージのチャット要約を有効にする **Microsoft Teams**

Microsoft Teams で送信されたメッセージのチャットの要約を有効にして、仮想エージェント会話やエージェントチャット会話以外で要約を使用します。

始める前に
必要なロール:nsa_admin

手順

1. ナビゲーターに 「sn_nowassist_skill_config_applicability.list 」と入力して、Now Assist スキル構成の適用性 (sn_nowassist_skill_config_applicability) テーブルに移動します。
2. [新規] を選択して、レコードを作成します。
3. [スキル構成] フィールドに、「 チャットの要約」と入力します。
   複数の Now Assist アプリケーションがインストールされている場合は、チャットの要約と呼ばれるレコードが複数存在する可能性があります。スキル構成のアプリケーションを確認する場合は、レコードを選択し、レコードプレビューアイコン (ⓘ) を使用して、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどのアプリケーションフィールド値を確認します。
4. [フィルター パラメーター] フィールドで、[名前] に 「deviceType 」と入力し、[値] に 「Teams 」と入力します。



5. **[Submit** (送信)] を選択してレコードを作成します。
6. オプション: すべての Now Assist アプリケーションに対してチャットの要約を設定する場合は、アプリケーションごとにこのプロセスを繰り返します。

タスクの結果
チャットの要約は、構成した Now Assist アプリケーションのMicrosoft Teamsメッセージに対して有効になります。

Now Assistスキルの編集

Now Assistスキルの構成を編集して、入力またはトリガー、およびスキル出力の表示場所を選択します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 機能.
   既に Now Assist アドミン コンソールを表示している場合は、[**Now Assist** アドミン機能 **(Now Assist Admin Features**)] タブを選択します。
2. ナビゲーションパネルで、 テクノロジーなどのワークフローを選択します。

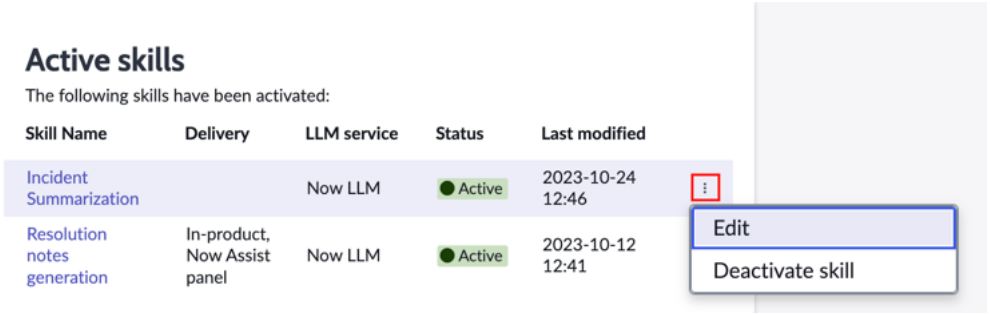
   各ワークフローには機能セットが含まれています。

3. 編集するスキルに関連付けられている機能カードで、 詳細を表示 を選択します。

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

自動翻訳

4. [アクティブなスキル] で、構成するスキルの横にある [その他のオプション] アイコンを選択し、[編集] を選択します。

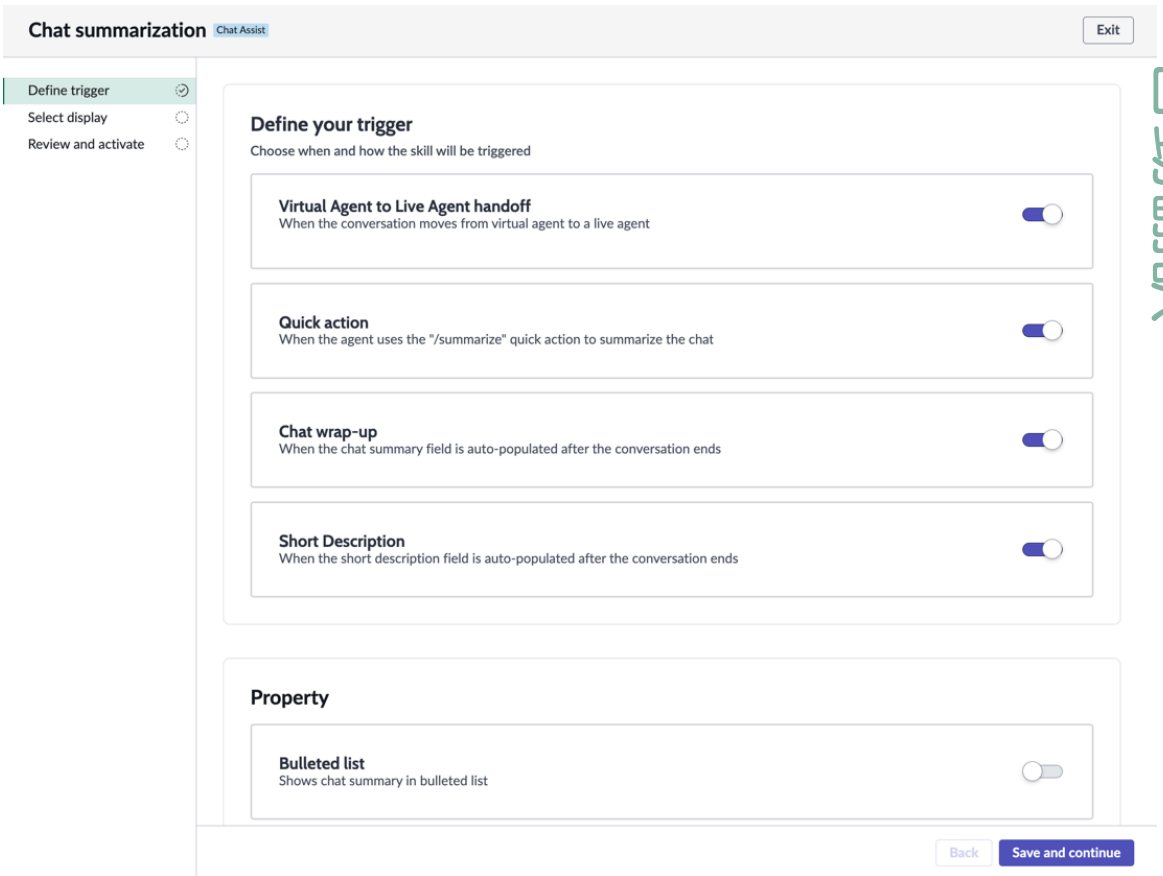


スキルのガイド付きセットアップの最初のステップが表示されます。

各スキル構成には、ガイド付きセットアップに示されているいくつかのステップがあります。正確な手順はスキルによって異なります。各ステップの横の記号は、ステップが完了したか、部分的に完了したか、または未完了かを示します。

注:
一部の構成オプションは読み取り専用です。

チャット要約スキル構成パネル



5. 現在のステップの構成が完了したら、 保存して続行 を選択して次のステップに進みます。[戻る] を選択すると、前のステップに戻ることができます。
6. 変更を確認した後、 [完了] を選択して新しい設定を適用します。

自動翻訳

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

タスクの結果
希望する設定でスキルがアクティブ化されます。これで、他のプラグインをインストールしたり、他のスキルを有効にしたりできます。

Now Assistスキルのコピーを作成

Now Assistスキルのコピーを作成して、スキル設定を試し、ビジネスニーズに合わせてスキルを構成できるようにします。

始める前に
必要なロール:nsa_admin

このタスクについて
Now Assistアプリケーションに付属するスキルには、最も一般的なユースケースに対応するように最適化されたデフォルト構成があります。スキル設定を変更する場合は、 Now Assist アドミン コンソールでスキルを編集するか、スキルのコピーを作成できます。コピーを作成すると、後で使用したり、元のスキルから別のコピーを作成したりした場合に備えて、元のスキル構成がそのまま残されます。デフォルトのスキルと同じガイド付きセットアップを使用して、スキルのコピーを有効にして設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 機能.
   既に Now Assist アドミン コンソールを表示している場合は、[**Now Assist Features (Now Assist** 機能)] タブを選択します。
2. ナビゲーションペインで、コピーするスキルのワークフロー (テクノロジーや顧客など) を選択します。
3. 既定のスキルを含む機能カードで、 詳細の表示 を選択します。
4. [利用可能なすべてのスキル (All available skills)] または [アクティブなスキル (Active skills)] セクションで、[その他のオプション] アイコン [⋮] コピーを作成するスキルの横にある [コピーを作成] を選択します。

   注:
   一度にアクティブにできるスキルのバージョンは 1 つだけです。スキルのコピーを作成してアクティブ化すると、以前にアクティブ化されたバージョンのスキルは非アクティブ化されます。

5. モーダルで、[コピーを作成] を選択します。

タスクの結果
スキルのコピーが生成され、ガイド付きセットアップに移動します。

次のタスク
ガイド付きセットアップのステップを続行して、スキルをアクティブ化します。詳細については、「Now Assist スキルをアクティブ化する」を参照してください。

ケースまたはインシデントの要約スキルのコピーを作成していて、オプションの詳細を知りたい場合は、 レコードの要約の構成に関するドキュメントを参照してください。

Now Assist アドミン コンソールでのケースまたはインシデントの要約の構成

Now Assist アドミンコンソールのガイド付きセットアップを使用して、ケースまたはインシデントの要約を構成します。入力テーブルとフィールドを選択したり、レコード要約スキルのコピーのプロンプト出力をカスタマイズしたりできます。

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

自動翻訳

https://player.vimeo.com/video/996395898?h=e609c55303&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

始める前に
レコード要約スキルのコピーの入力データとプロンプト出力のみをカスタマイズできます。スキルのコピー作成の詳細については、 Now Assistスキルのコピーを作成を参照してください。スキルのコピーを作成したら、ここでスキルのセットアップを完了する手順を確認できます。

必要なロール:nsa_admin

このタスクについて
デフォルトでは、 Now Assist レコード集計の多くの設定が一般的なユースケース向けに最適化されています。生成 AI をインスタンスに組み込む目標を確認して、変更を加えるかどうか、およびそれらの変更の内容を判断します。計画を作成したら、スキルのコピーを作成し、入力ソースとプロンプト出力を変更できます。

手順

1. [スキルの名前] フィールドにスキル名を入力します。
   デフォルト名では、元のスキル名の末尾に追加 (コピー) されます。例:ケースの要約 (コピー)。名前をより具体的に変更すると、後で変更する必要がある場合に識別しやすくなります。
2. オプション: スキルの説明を追加します。
3. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。
4. 各入力テンプレートの入力フィールドとデータソースを選択します。
   デフォルトのオプションが自動的に選択されます。一部のオプションは読み取り専用です。入力テンプレートに変更を加えた後、 [テンプレートを保存] を選択して作業を保存できます。

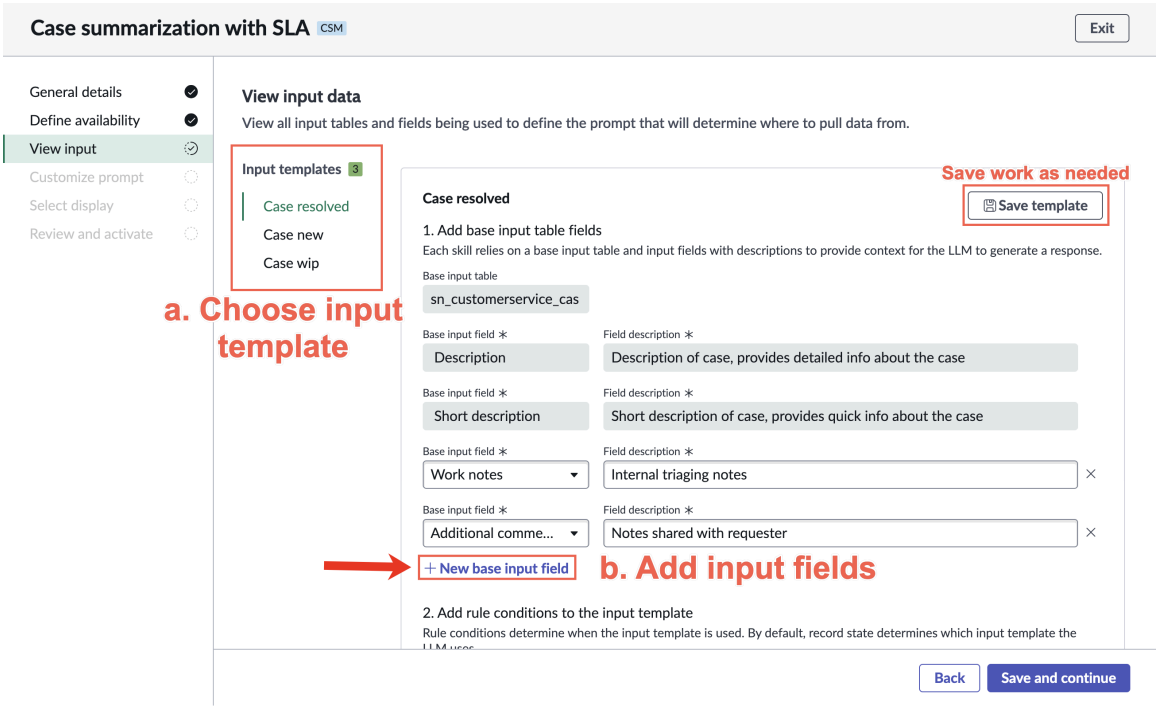
   a. 入力テンプレートを選択します。
      デフォルトの 3 つの入力テンプレートは、新規レコード用、進行中のレコード用、クローズ済みレコード用です。

   b. [新しいベース入力フィールド] を選択し、フィールドを選択してフィールドの説明を入力して、ベース入力テーブルフィールドを追加します。
      ベース入力テーブルの各フィールドには説明が必要です。説明は、フィールドの目的と情報の解釈方法を大規模言語モデル (LLM) に通知します。説明に入力する情報が

自動翻訳

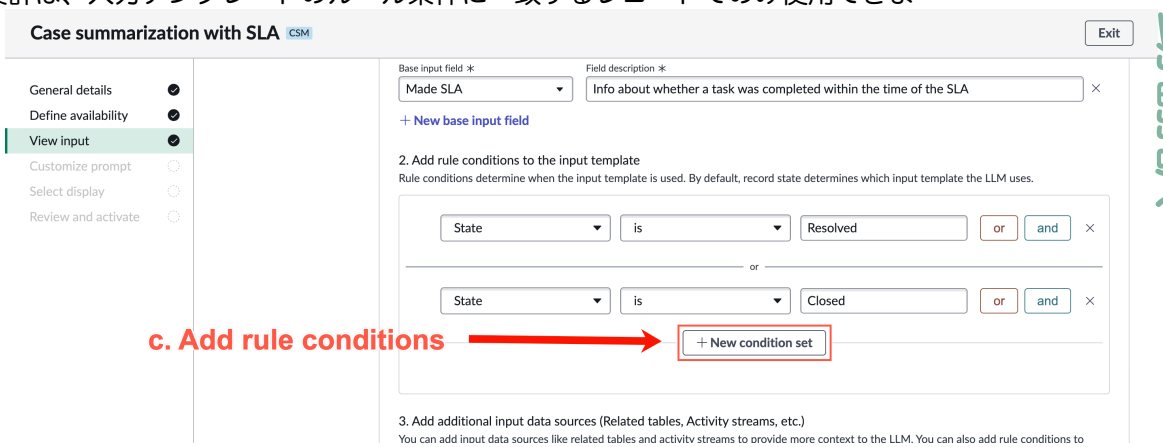
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

多いほど、モデルがデータに対してより多くのコンテキストを持つことを意味しま



す。

c. ベーステーブルのルール条件を追加または変更します。
この入力テンプレートを使用するタイミングを決定するルール条件。レコード
の集計は、入力テンプレートのルール条件に一致するレコードでのみ使用できま



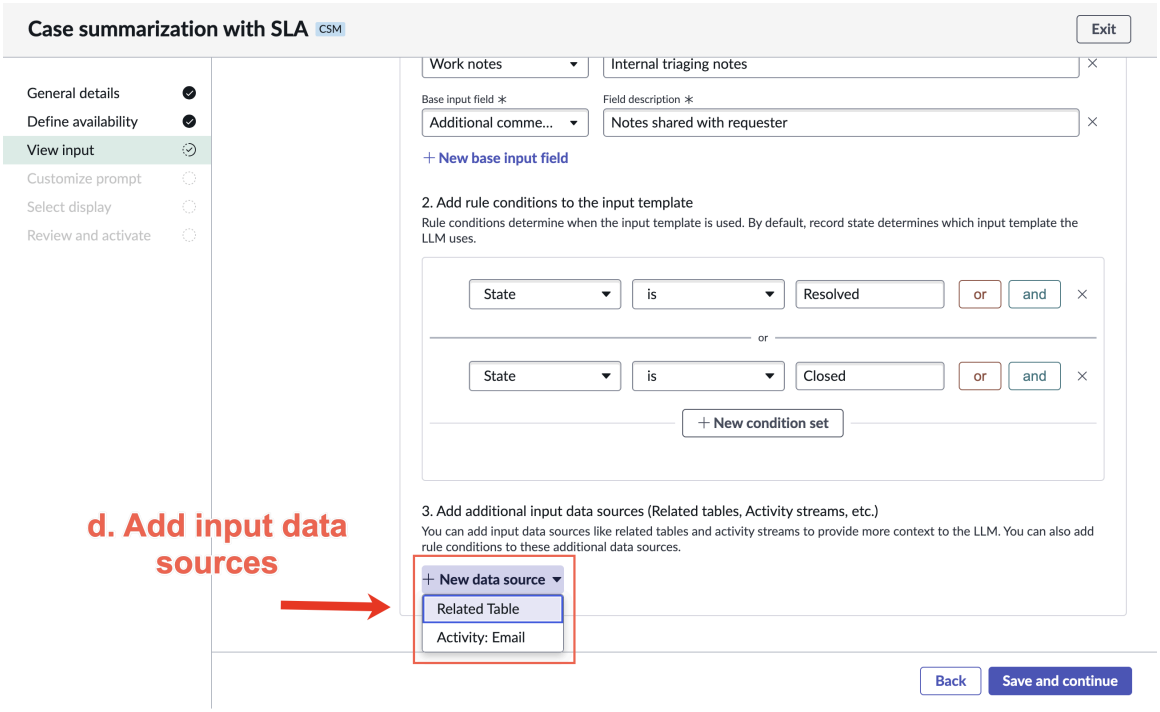
す。

d. オプション: 入力データソースを追加するには、[新しいデータソース] を選択し、[関連テーブル] または [アクティビティ:メール] を選択します。
関連する各テーブルは、入力フィールドと説明で構成されます。関連テーブルのより具体的な説明は、LLM により多くのコンテキストを提供するのに役立ちます。

自動翻訳

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

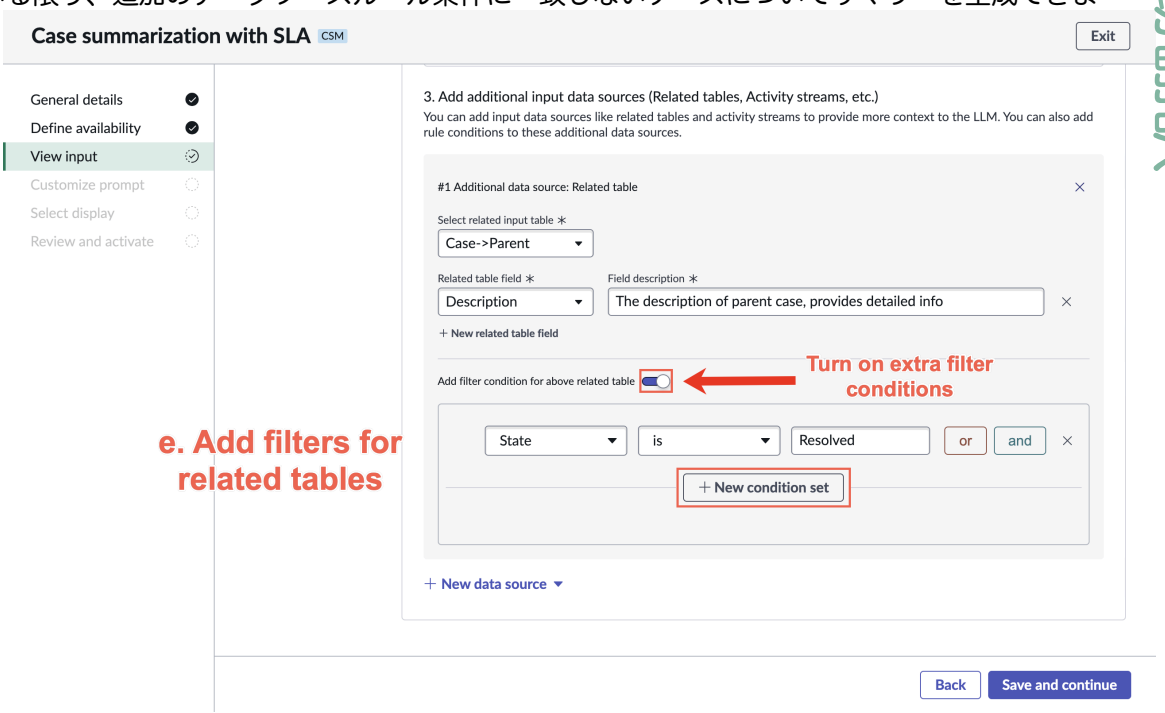
メールなどのアクティビティフィールドには、構成できる入力フィールドがありませ



d. Add input data sources

ん。

e. オプション: 関連テーブルにフィルター条件を追加します。
関連テーブルにさらにルール条件を追加できます。これらのルール条件は、追加のデータソースのデータをサマリーに組み込むかどうかを決定します。ベーステーブルのルール条件が満たされている限り、追加のデータソースルール条件に一致しないケースについてサマリーを生成できま



e. Add filters for related tables

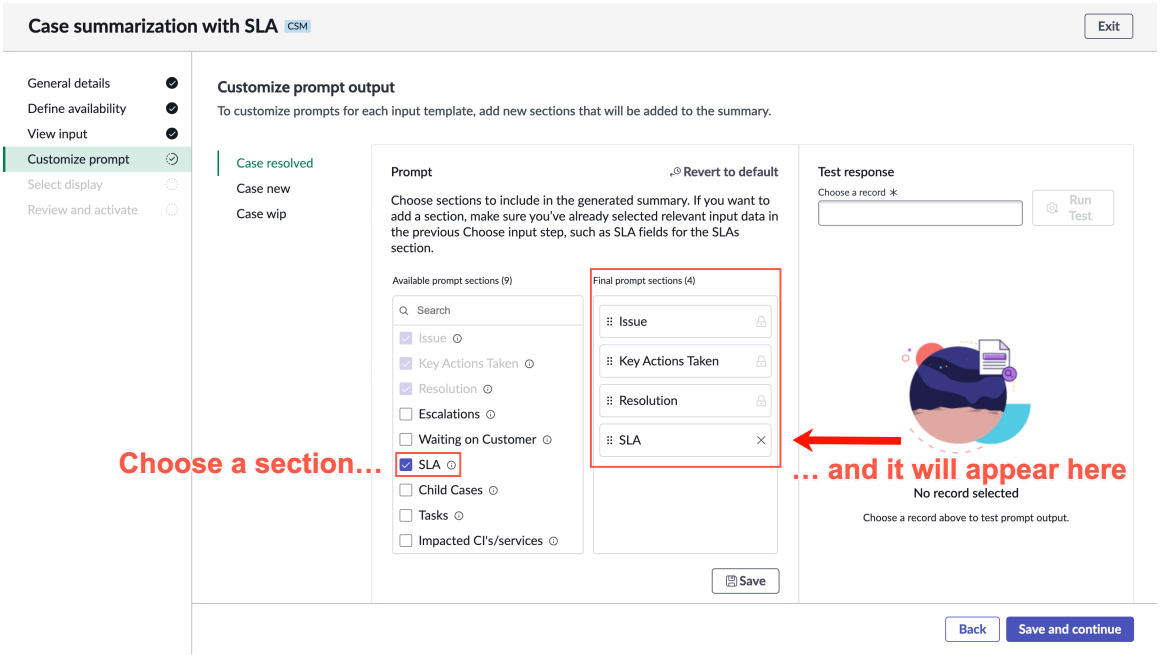
す。

5. [保存して続行] を選択します。

6. [利用可能なプロンプトセクション] リストのプロンプトセクションを [最終プロンプトセクション] リストに移動して、サマリーに表示するプロンプト出力セクションを選択します。
[最終プロンプトのセクション] リストのボックスをドラッグして、セクションを並べ替えることができます。一部の入力テンプレートには、ロックアイコン ( ) でマークされたセクションがあります。これらのセクションは最終的なサマリーに表

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

示する必要がありますが、追加した任意のセクションで並べ替えることができま



す。

7. [応答をテスト] パネルで、[レコードを選択] フィールドからレコードを選択します。
8. [Run Test (テストの実行)] を選択して、選択したレコードのサマリーを生成します。

> **重要:**
> プロンプト出力をテストするたびに、その操作はアシストとしてカウントされ、 Now Assist サブスクリプションによって追跡されます。Now Assistの使用状況を追跡するには、サブスクリプション管理で Now Assist の使用状況を監視し ます。

異なるレコードを使用して複数のテストを実行すると、満足のいく結果を確実に得ることができます。

9. [保存して続行] を選択します。
10. スキルは常に利用可能 **(Skill is always available)** または スキルの可用性をカスタマイズ **(Customize skill availability** (スキルの利用可否をカスタマイズ) を選択して、スキルをいつ利用可能にするかを選択します。
    [スキルの利用可否をカスタマイズ] を選択した場合は、条件ビルダーを使用して、スキルが利用可能になるタイミングを制限する条件を追加できます。たとえば、特定のアサイン先グループでのみスキルを使用できるようにすることができます。
11. [保存して続行] を選択します。
12. 希望する表示オプションの横にあるトグルを選択して、レコードの集計を利用できるようにする場所を選択します。
    製品内、 Now Assist パネル、またはその両方を選択できます。
    - 製品内 **(In-product)**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

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

    - **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルを

自動翻訳

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

アクティブ化する必要があります。詳細については、「Now Assistパネルをオンにする」を参照してください。

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

[ユーザーロール] フィールドにロールの名前を入力すると、ロールを追加できます。ロールのバブル内の [X] アイコンを選択すると、既存のロールを削除できます。少なくとも 1 つのロールを指定する必要がありますが、ロールはいくつでも追加できます。

13. [保存して続行] を選択します。
14. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。

タスクの結果
カスタマイズしたバージョンのケースまたはインシデントの要約がインスタンスでアクティブになります。

次のタスク
Now Assist アドミンコンソールでスキルのパフォーマンスを分析して、新しいバージョンのスキルの成功を判断します。詳しくは、Monitoring Now Assist usage in Subscription Management でのNow Assist使用状況の追跡についての記事をご覧ください。

Now Assistスキルのトラブルシューティング

Now Assist アドミンコンソールでスキルの診断を実行し、スキル構成のステータスに関する情報を取得します。

始める前に
必要なロール:nsa_admin

このタスクについて
特定のスキルには、 Now Assist アドミン コンソールから実行できる診断スクリプトがあります。これらの診断スクリプトは、スキルが正常に実行され、基礎となる 機能定義がセットアップされていることを確認します。スキルのコピーを作成した場合、そのスキルのコピーで診断を実行することはできません。

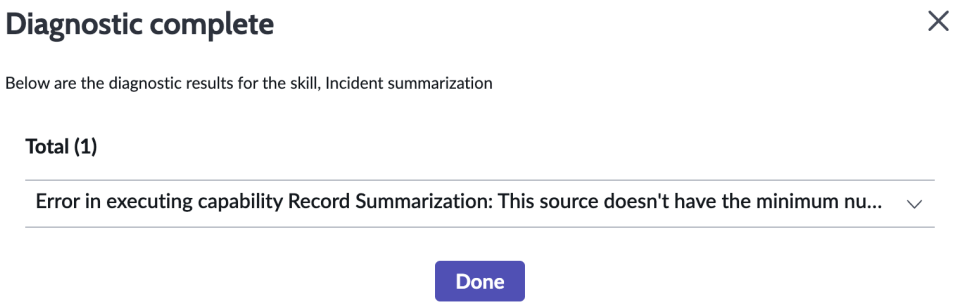
手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 機能.
   既に Now Assist アドミン コンソールを表示している場合は、[**Now Assist Features (Now Assist** 機能)] タブを選択します。
2. ナビゲーションペインで、トラブルシューティングするスキルのワークフロー (テクノロジー や顧客など) を選択します。
3. トラブルシューティングするスキルを含む機能カードで、 詳細の表示 を選択します。
4. [利用可能なすべてのスキル (All available skills)] または [アクティブなスキル (Active skills)] セクションで、その他のオプションアイコン [⋮] コピーを作成するスキルの横にある [診断 の実行] を選択します。

自動翻訳

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

5. 診断が完了したら、各テストの結果を確認します。



次のタスク
スキル構成に問題があることがわかった場合は、Now Assist アドミンコンソールからスキルを編集できます。

スキルを編集しても問題が解決しない場合は、 ServiceNow サポートに連絡し てサポートを受けることができます。

Now Assistアプリケーションの動的翻訳を有効にする

Now Assist アプリケーションで、ユーザーが動的翻訳を使用して入力したテキストの複数言語サポートをオンにします。

始める前に
動的翻訳 アプリケーションをインストールしてアクティブ化し、少なくとも 1 つの言語パックをインストールしておく必要があります。詳細については、次を参照してください。 アクティブ化 動的翻訳 と [言語のアクティブ化] をクリックします。

Now Assist アドミン コンソールに [言語と地域] セクションが表示されない場合は、少なくとも 1 つの Now Assist アプリケーションがインストールされていることを確認してください。これにより、必要な依存関係がインストールされるか、最新バージョンに更新されます。

必要なロール：admin

このタスクについて
動的翻訳を有効にすると、Now Assistアプリケーションで異なる言語を話すユーザーをサポートできます。動的翻訳を有効にすると、製品内エクスペリエンス、仮想エージェント、およびNow Assistパネルで翻訳を使用できるようになります。

動的翻訳 で有効にしたすべての言語は、Now Assistアプリケーションでサポートされています。言語サポートを追加する場合は、「 言語をアクティブ化する」 を参照して、使用可能な言語の一覧とインストール手順を確認してください。

Now Assistアプリケーションのデフォルトの翻訳サービスプロバイダーは OEM Microsoft Azureです。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.

2. 左側のパネルで、[言語と地域 **(Language and region**)] ページを選択します。

3. 動的翻訳カードで、スイッチを [オン] に切り替えます。

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

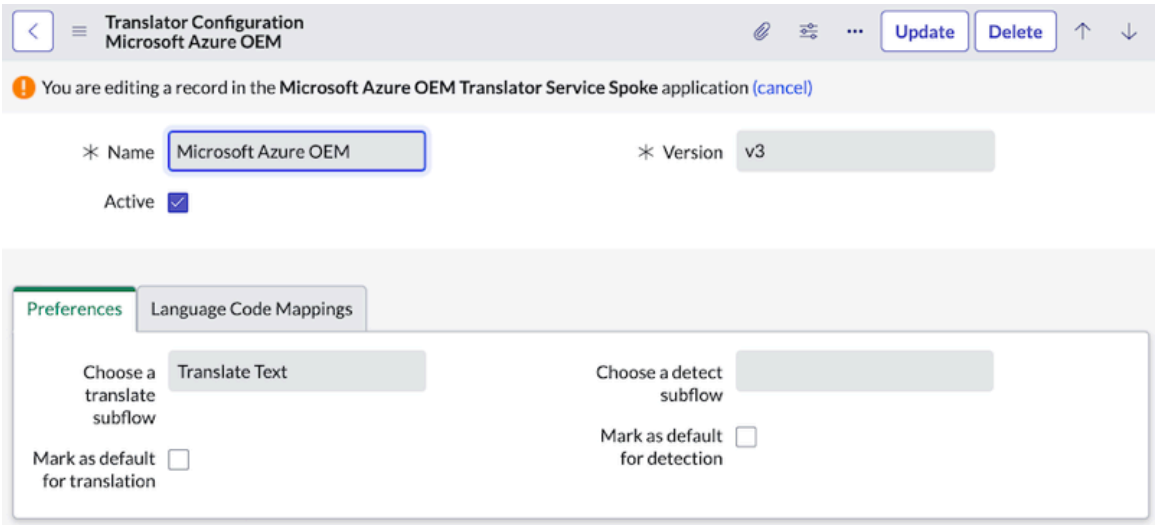
タスクの結果
動的翻訳 では、インスタンス上の Now Assist アプリケーションに対してサービスプロバイダーが有効になります。

次のタスク
サポートされている言語を変更するには、[編集] を選択し、有効にする言語を選択します。選択できるのは、インスタンスに既にインストールしてアクティブ化している言語のみです。

Now Assist での動的翻訳のための Microsoft Azure OEM

生成 AI コントローラー に含まれる Microsoft Azure OEM 翻訳サービスを使用して、Now Assist アプリケーションでの多言語入力をサポートします。

Now Assistアプリケーションの多言語サポート



生成 AI コントローラー での動的翻訳が有効になっている場合、ユーザーの入力テキストは OEM (com.snc.microsoft_oem_translation_spoke) によって次のように処理Microsoft Azure。

1. テキストの言語が検出されます。
2. テキストは動的に英語に翻訳されてから、 Now Assistに提供されます。
3. Now Assist は英語で応答を返します。
4. 英語の応答がユーザーの優先言語に翻訳され、UI に表示されます。

このコンテキストで動的翻訳を有効にする方法の詳細については、「 Now Assistアプリケーションの動的翻訳を有効にする と 生成 AI コントローラーの機能の 動的翻訳 を有効にする」を参照してください。

アクティベーション

Microsoft Azure OEM 翻訳サービスは 生成 AI コントローラー に含まれています。Microsoft Azure OEM には 動的翻訳 テーブルが必要なため、 生成 AI コントローラー がまだアクティブ化されていない場合は 動的翻訳 をアクティブ化します。

Microsoft Azure OEM は、翻訳ツール構成 (sn_dt_translator_configuration) テーブルに行として表示されます。このレコードは編集できません。この翻訳ツールサービスの接続資格情報は既に構成されています。この統合の詳細については、「 https://www.servicenow.com/company/media/press-room/gen-ai-now-platform.html 」を参照してください。

[翻訳ツール構成] テーブルでこのレコードを更新しようとすると、次のエラーが表示されます: 「Microsoft Azure OEM 翻訳ツール構成は生成 AI フローで使用されます。編集できません。

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

OEM Microsoft Azure アプリケーションスコープはsn_ms_oemです。

詳細については、「Dynamic Translation」を参照してください。

関連情報

動的翻訳

生成 AI コントローラー

Now Assistアカウント情報の確認

Now Assist アドミン コンソールの [アカウント] ページで Now Assist ライセンスの詳細を確認して、利用可能なライセンスが最新であることを確認してください。

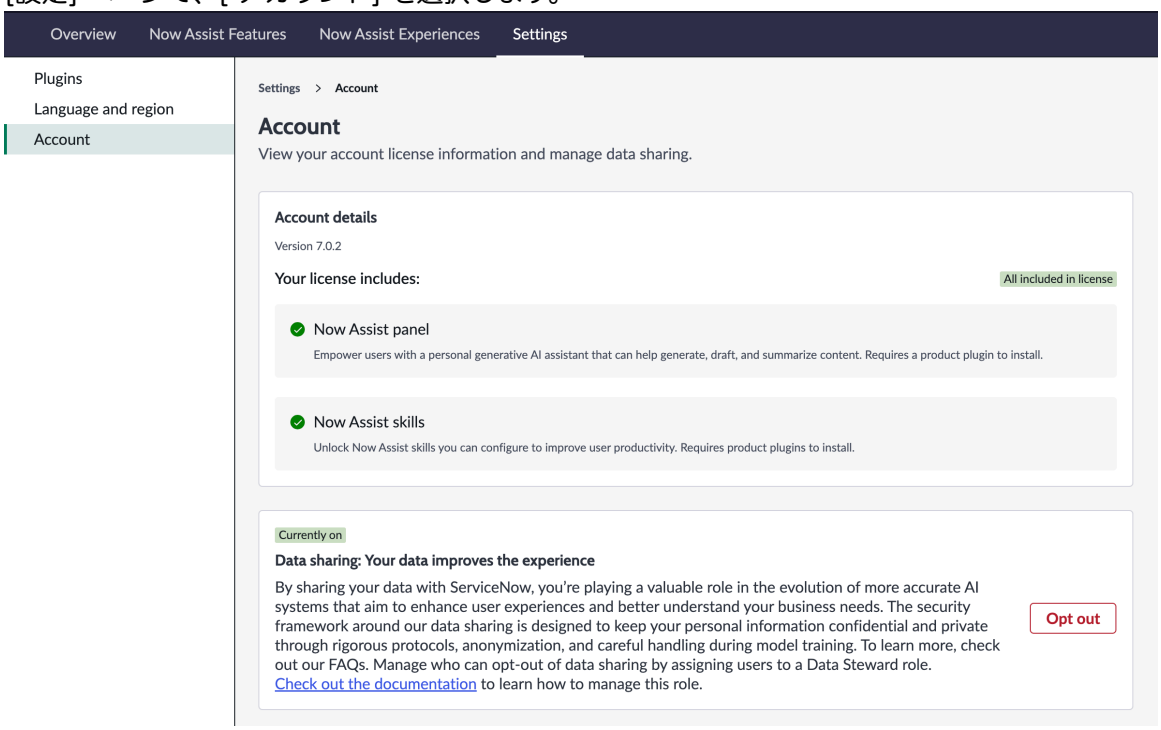
始める前に
ライセンスの詳細を表示するだけでなく、データ共有をオプトアウトすることもできます。

必要なロール：admin

このタスクについて
[アカウント] ページから、ライセンス情報を確認して、利用資格のあるプラグインと機能、およびそれらのステータスを確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[設定] タブを選択します。
2. [設定] ページで、[アカウント] を選択します。



3. パネルの [アカウントの詳細] セクションで、 Now Assist ライセンスに含まれる内容を確認します。
   データ共有をオプトアウトする場合は、[オプトアウト] を選択します。データ共有のオプトアウトの意味の詳細については、「 Now Assist のデータ共有からのオプトアウト」を参照してください。

自動翻訳

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

タスクの結果
アカウントライセンスとデータ共有ステータスが最新である。

次のタスク
Now Assistワークフローアプリケーションに必要なスキルをオンにして、Now Platform® 全体で生成 AI 機能を使用できるようにします。詳細については、「Now Assist設定と機能の構成」を参照してください。

データスチュワードロールのアサイン

データスチュワードを選択して、Now Assistアプリケーション内のServiceNowとのデータ共有について決定を下します。

始める前に
必要なロール： sys_admin

このタスクについて
データスチュワードは、インスタンス上の Now Assist アプリケーションの生成 AI を使用したプロンプト、入力、および応答を ServiceNow と共有するかどうかを判断する責任があります。

ServiceNow 顧客データ共有プログラムを使用すると、ServiceNow AI 製品を改善するためのデータを提供できます。このデータは、予測精度の向上、ユーザーエクスペリエンスの向上、ビジネスニーズに合わせた製品のカスタマイズ、アクティブ化された Now Assist スキルの幻覚の低減に役立ちます。

次の手順では、特定のユーザーにロールを割り当てる方法について説明します。もう 1 つのオプションは、「AI データスチュワード」などのグループにロールを割り当て、そのグループにユーザーを配置することです。詳細については、「 グループへのロールのアサイン 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー をクリックし、ユーザーレコードを開きます。
2. [ロール] 関連リストで、[編集] を選択します。
3. ロールのコレクションで、sn_generative_ai.data_steward ロールを選択し、[追加] ( ) アイコンを選択します。
4. [保存] を選択します。

タスクの結果
データスチュワードが適切なロールを持つと、Now Assist アドミンコンソールの [Settings (設定)] タブでデータ共有情報を確認できます。

Now Assist のデータ共有からのオプトアウト

データ共有により、 ServiceNow AI 製品が向上します。Now Assist管理コンソールの [設定] ページからデータ共有をオプトアウトできます。

始める前に

重要:
データ共有は、GCC またはセルフホストインスタンスでは使用できません。データ共有は有効にならないため、オプトアウトする必要はありません。ご不明な点がございましたら、アカウント担当者にお問い合わせください。

データスチュワードがいない場合は、 データスチュワードロールの割り当て に関するドキュメントを参照してください。

必要なロール:sn_generative_ai.data_steward

自動翻訳

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

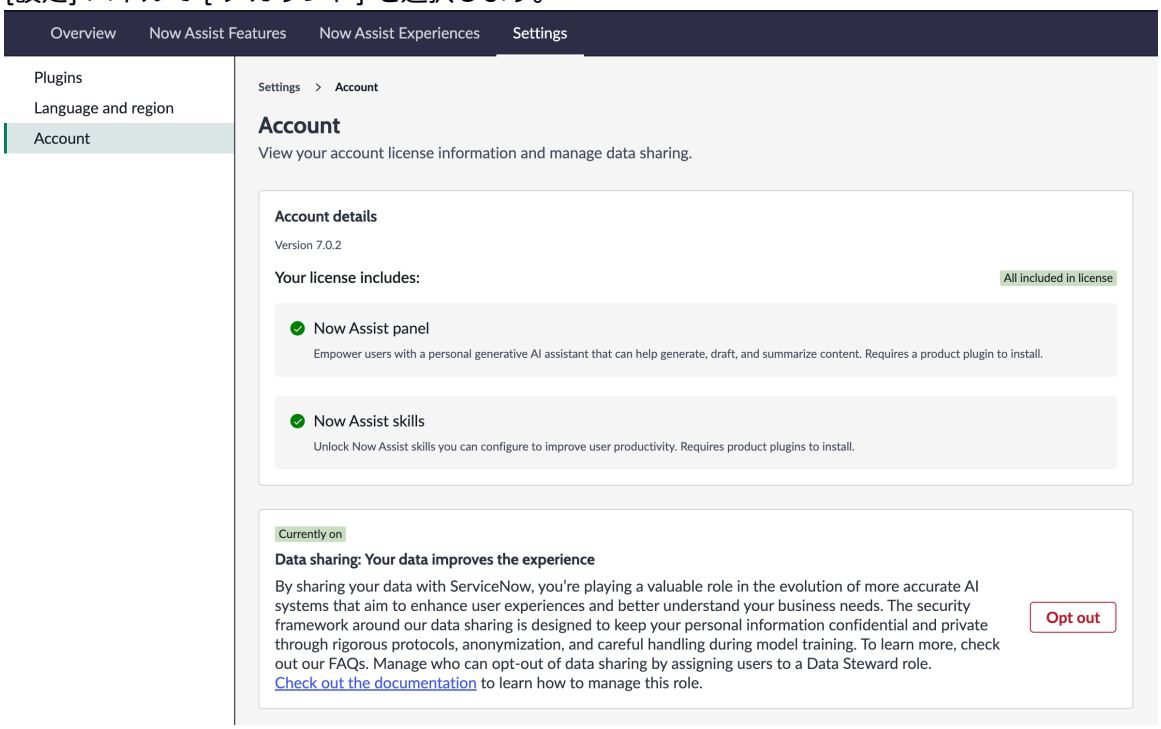
このタスクについて
ServiceNow顧客データ共有プログラムからオプトアウトすると、ServiceNow AI 製品を改善するためのデータを提供できなくなります。ServiceNow AI 開発プログラムとデータを共有することで、予測精度やユーザーエクスペリエンスの向上、ビジネスニーズに合わせた製品のカスタマイズ、活性化された Now Assist のスキルのハルシネーションの低減に役立つ関連データを得ることができます。

共有に参加しない場合は、Now Assist アドミンコンソールから ServiceNow インスタンスをデータ共有からオプトアウトすることを選択できます。Now Assist の機能を使用するすべてのインスタンスに対してオプトアウトプロセスを繰り返します。

オプトアウトの処理には最大 5 営業日かかる場合があります。

手順

1. 現在のセッションスコープを変更するには、検索バーの右上にある地球儀アイコンを選択し、[Application Scope (アプリケーションスコープ)] を [Generative AI Controller (生成 AI コントローラー)] に設定します。
2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[設定] タブを選択します。
3. [設定] パネルで [アカウント] を選択します。



4. パネルの [データ共有] セクションで、[オプトアウト] を選択します。
5. 確認ウィンドウで、[オプトアウト] を選択します。

タスクの結果
これで、データ共有設定がインスタンスに保存されました。データ共有に再びオプトインする場合は、アカウントエグゼクティブに相談する必要があります。

Now Assistパフォーマンスの分析

[概要] ページの Now Assist 分析およびモニタリングツールを使用して、注意が必要なサマリー、パフォーマンス情報、および問題を確認します。

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

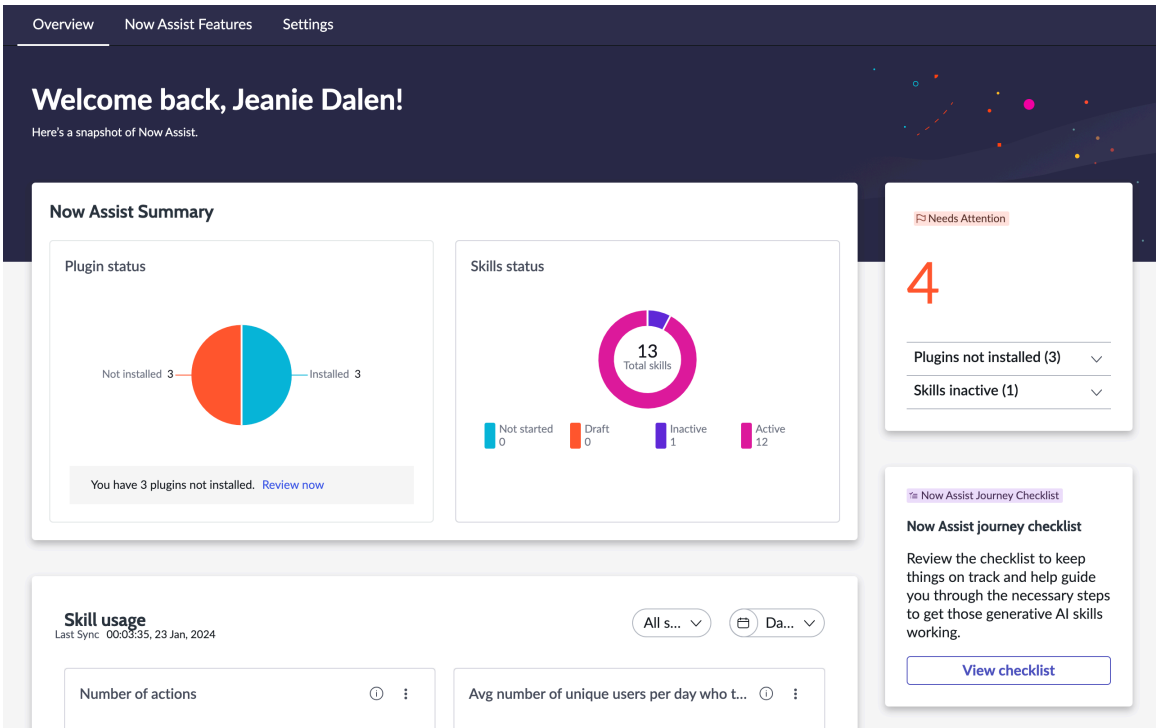
自動翻訳

Now Assist アドミン の概要ページ

スキルのロックを解除して使用を開始すると、重要なメトリクスを表示するグラフを使用して、スキルのパフォーマンスと使用状況を経時的に測定できます。コンソールの [概要] ページには、時間の経過に伴うタスク完了や、アクティブまたは利用可能なスキルの概要など、スキルのパフォーマンスに関する情報が含まれています。

次の例は、 Now Assist アドミン の概要ページを示しています。

Now Assist アドミン 概要ページのパフォーマンスと分析



Now Assist [サマリー] セクション

Now Assistサマリーセクションには、スキルとプラグインのステータスに関する情報がグラフ形式で表示されます。

プラグインステータス

インストールされているプラグインの数と使用可能なアンインストールされたプラグインの数を示す円グラフを表示します。[今すぐレビュー] リンクを選択して、追加のプラグインを確認してインストールします。

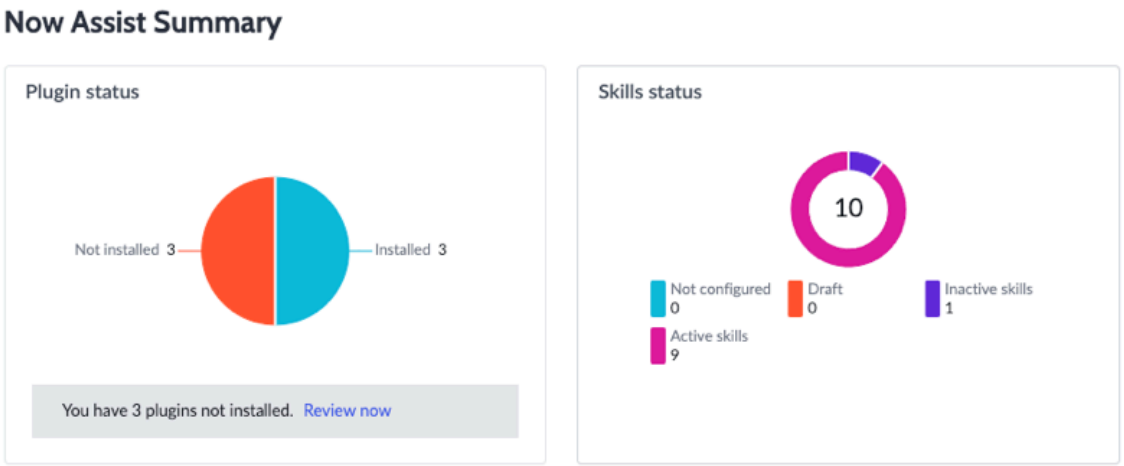
スキルステータス

構成のステータス (アクティブ、非アクティブ、ドラフト、未構成) に従ってスキルを示すドーナツグラフを表示します。

次の図は、円グラフとして表示されるプラグインステータスと、ドーナツグラフとして表示されるスキルステータスを示しています。

自動翻訳

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



[スキルパフォーマンス] セクション

[スキルの使用状況 (Skills usage)] セクションには、インストールされているアクティブなスキルのメトリクスが表示されます。情報アイコン を選択して各カードのメトリクスが表す内容に関する情報を表示するか、オプションアイコン を選択してカードを更新します。

構成コントロールを使用して、チャートを構成します。

All skills (すべてのスキル)

すべてのスキルを表示するか、1 つ以上のスキルを個別に選択してビューを変更します。

日付範囲

分析の日付範囲を変更します。

次の図は、アクションの数、1 日あたりの平均ユニークユーザー数、経時的なアクション数を含む、スキルの使用状況のグラフとコントロールを示しています。

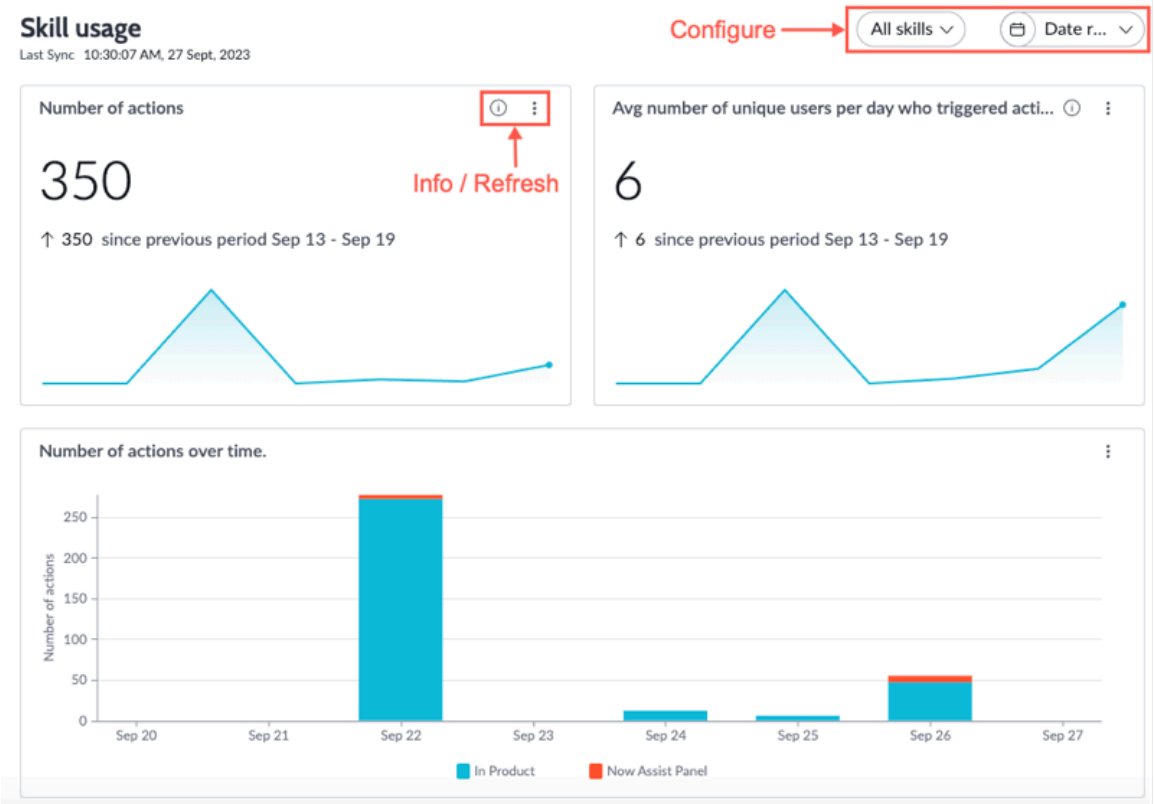
データは 1 日に 1 回収集され、Performance Analytics and Reporting (PAR) を使用してデータの収集と可視化を行います。

パフォーマンスの詳細については、「 生成 AI のパフォーマンスアナリティクスインジケーター」を参照してください。

自動翻訳

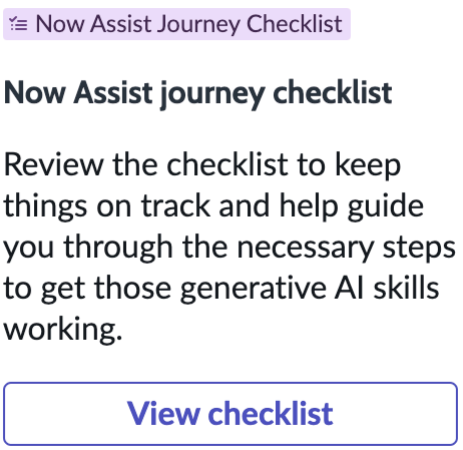
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルの使用状況グラフとコントロール



Now Assist ジャーニーのチェックリスト

Now Assist過程のチェックリストは、Now Assistワークフローのガイドを提供します。インスタンスに Now Assist を実装するときに次のステップがわからない場合は、[チェックリストを表示] を選択していつでもチェックリストにアクセスできます。



[概要] ページのその他のリソース

[役立つリソース] セクションと [FAQ] セクションには、ドキュメントへのリンクと一般的な質問への回答が記載されています。

[要注意] セクションには、注意が必要なアイテムの数が表示されます。カウントの下には、それらのアイテムへの分類されたリンクがあります。

自動翻訳

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

Needs Attention

7

Plugins not installed (4)

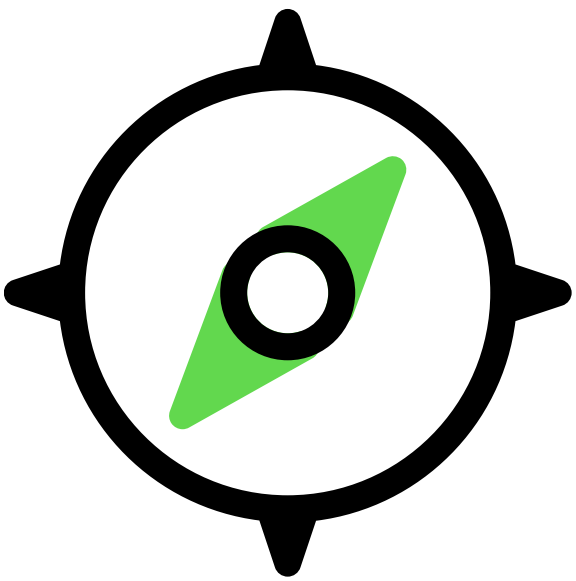
Skills inactive (3)

Now Assist アナリティクス

Now Assist アナリティクス 短い説明。

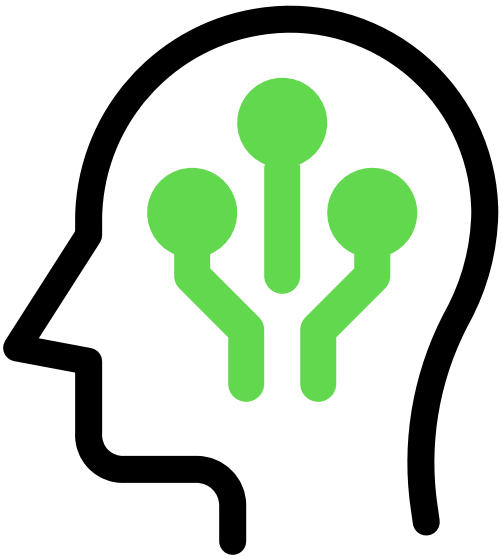
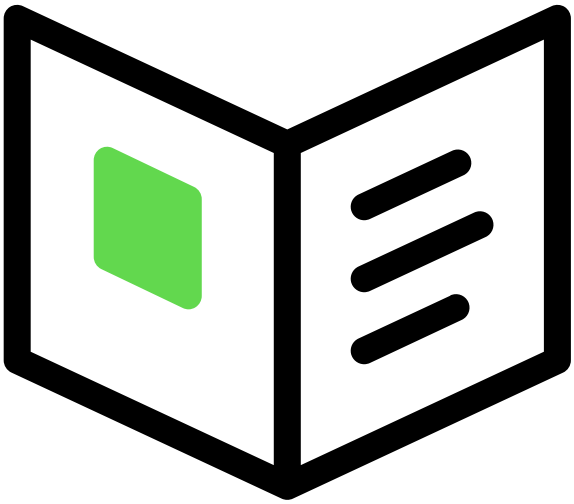
file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-data-kit/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/knowledge-graph/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-analytics/concept/url-here

開始するには

探索	**Configure** (構成)
	
Now Assist アナリティクス に関する詳細	Now Assist アナリティクス の構成

自動翻訳

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

使用	参照
	
Now Assist アナリティクス の使用	のユーザーロール、データ使用ポリシー、およびドメインセパレーションについて学習する Now Assist アナリティクス

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- 質問し、他のリソースを調べる の ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Now Assist アナリティクスの詳細

Now Assist アナリティクスの詳細。

Now Assist アナリティクス の概要

Now Assist アナリティクスユーザー

ユーザー

ユーザー	**Description** (説明)

ワークフロー

Now Assist アナリティクス

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

1.
2.

のメリット

のメリット

価値・効果	機能	ユーザー

次に探索する内容

の構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

-
-
-

Now Assist アナリティクスの構成

Now Assist アナリティクスの構成

構成の概要

1.
2.

-
-

ガイド付きセットアップを使用した **Now Assist** アナリティクスの実装

ガイド付きセットアップには、ServiceNow インスタンスで Now Assist アナリティクスを設定するのに役立つ一連のタスクが用意されています。のガイド付きセットアップを開くには、 .

詳細については、「」を参照してください。

Now Assist アナリティクスの使用

Now Assist アナリティクスの使用

の概要

概要

1.
2.

自動翻訳

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

-
-

追加情報

総合健全性

[全体的な健全性] タブを使用して、Now Assist 実装のパフォーマンスを評価するのに役立つ主要なインジケーターを表示します。

Now Assist アナリティクスの参照

Now Assist アナリティクス

セクション **1**

ここに情報があります。

セクション **2**

ここに情報があります。

Now LLM サービス 回の更新

Now LLM サービスは、ServiceNow によって開発された特殊な大規模言語モデル (LLM) へのアクセスを提供します。また、ServiceNow コミュニティおよびパートナーから、ServiceNow によって選択、構成、または拡張されたオープンソース LLM へのアクセスも提供します。Now LLM サービスと使用されているモデルの詳細については、これらの参考資料とモデルカードを確認してください。

モデルカード

大規模言語モデル (LLM) は、Web サイトやドキュメントなどの大規模なデータセットでトレーニングされた複雑な機械学習モデルであり、ケースのサマリーや解決メモのテキスト生成などの言語関連のタスクを実行します。

モデルカードには、特定のモデルのコンテキスト、使用目的、トレーニングデータ、制限事項、その他の重要な情報が記載されています。

これらのモデルカードは、 Now LLM サービスを使用するスキル用です。Now Assist Multi-Turn Catalog Ordering など、代わりに Azure OpenAI を使用する特定のスキルがあります。スキルが使用している LLM を確認するには、 Now Assist アドミン コンソールでスキルリストを確認し、LLM サービス列を確認します。

ServiceNow テキストテキスト間 LLM のモデルカード

仮想エージェントトピックの実行などの会話型のユースケースや、アラート分析、AI 検索、インシデント、ケース、チャットの要約などの会話型カタログおよびエージェントアシストのユースケースに使用されるモデル。

のモデルカード ServiceNow テキストからコードへの変換 LLM

コード生成に使用されるモデル。

のモデルカード ServiceNow フローの次のベストアクション LLM

フローの推奨事項に使用されるモデル。

のモデルカード ServiceNow テキストからフローへの変換 LLM

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

自動翻訳

フロー生成に使用されるモデル。

Now LLM サービス エージェント向け

このドキュメントでは、リリースごとのエージェントの Now LLM サービス の変更点について説明します。

2024 年 5 月

- エージェントが genAI を使用してケースまたはインシデントから KB 記事の下書きを作成できるようにする KB 生成がリリースされました。
- タスクレコードに関連するメールを組み込むことで、タスクの要約と解決メモの生成の完全性が向上しました。
- ライブエージェントからライブエージェントへの転送のために、エージェントチャットでチャットの要約を有効にしました。

2024 年 3 月

- 多言語の要約を準備するための言語検出を追加することで、フレームワークを改善しました。
- アクティビティが検出されない場合の [実行されたアクション] セクションと [解決] セクションに標準応答が追加されました。

2024 年 2 月

- ケースのステータス、解決セクション、およびアクティビティストリームに関連してタスクサマリーに表示される幻覚を修正しました。
- システム生成作業メモからコンテンツを削除することで、タスクサマリーのコンテンツの関連性を改善しました。
- プロンプトの HTML 形式に関連するチャットの要約の問題を修正しました。
- メールコンテンツを含む要約の誤ったメール順序を修正しました。

Now LLM サービス Q&A 向け

このドキュメントでは、リリースごとの Q&A の Now LLM サービス の変更点について説明します。

2024 年 3 月

- 平均レイテンシーが >2 倍、90 パーセンタイルレイテンシーが > 3 倍に改善されました。
- ~25% モデルの品質指標 (精度、完全性、簡潔さ、書式設定) の相対的な改善。

2024 年 2 月

更新はありません。

ワークフロースタジオ のNow LLM サービス

このドキュメントでは、リリースごとのワークフロースタジオNow LLM サービスの変更点について説明します。

自動翻訳

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

2024 年 2 月

すぐに利用可能なコンポーネントインデックスが拡張され、統合ハブコンポーネントが含まれるようになり、アプリの統合が必要なフローを構築する際のカスタマーエクスペリエンスが向上しました。

Now Assistの参照

参照トピックには、 Now Assistのユーザーロール、データ使用、およびドメインセパレーションに関する情報が含まれています。

Now Assist アドミン ロール

Now Assist アドミン機能を使用するには、特定のロールが必要です。

Now Assist アドミン **[sn_nowassist_admin.nsa_admin]**

このユーザーは、スキルを編集および構成することで、 Now Assist アドミン エクスペリエンスを作成および更新できます。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

ACE ユーザー [ace_user]。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

Now Assist アドミン コンソールユーザー **[sn_nowassist_admin.user]**

このユーザーはコンソールにアクセスしてスキルとその構成を表示できますが、編集することはできません。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

Now Assist パネルユーザー **[now_assist_panel_user]**

Now Assistパネルにアクセスできるユーザー。

自動翻訳

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

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

のユーザーデータ使用ポリシー **Now Assist**

Now Assist は、ユーザーデータを安全に保つように設計されています。モデルを改善するために、機密データをマスクしたり、データの共有をオプトアウトしたりすることもできます。

データの送信方法と保存方法

AI ワークロードは、トランスポートレイヤーセキュリティ (TLS) 1.2 を使用して、 ServiceNow インスタンスから AI 予測処理が行われる 3 つの集中型 ServiceNow コンピューティング ハブ (AI ワークロード用の GPU を備えたデータセンター) の 1 つに安全に送信されます。応答の生成に使用されたデータは、応答が生成された後にコンピューティング ハブから削除されます。その後、結果は ServiceNow インスタンスに返されます。

入力データと出力データは、コンピューティング ハブにキャッシュまたは格納されず、一時的なものです。

生成 AI に Now LLM サービス を使用する場合、データは他の顧客データと混ざり合うことはありません。

また、生成 AI サービスを使用する場合、ドメインセパレーションインスタンスのデータが混在することはありません。

必要に応じて、 ServiceNow サードパーティのエンドポイントサービス (Azure OpenAI Service など) を活用して Now LLM サービス を強化し、 Now Assist 機能を強化します。さらに、サービス品質を確認するために、 ServiceNow は、顧客の需要が高い場合に、 Now LLM サービス 容量バーストに Azure でホストされている GPU を使用する場合があります。サードパーティのエンドポイントによって処理されるデータは、サードパーティのプロバイダーによる使用やアクセスの対象にはならず、 ServiceNow ネットワーク境界内で運用されます。

機密データをマスク

機密データは、LLM に送信する前にマスクできます。機密データ処理プラグインを有効にして構成する必要があります。プラグインを設定するには、「 生成 AI の機密データ処理の構成」を参照してください。

プラグインを有効にすると、LLM に送信される前に機密データをマスクするように設計されていますが、特定のデータがプロンプトに含まれていないため、結果の精度が低下する可能性があります。

> **注:**
> このプラグインは、生成 AI 製品のコンテキスト内では、インスタンス内のレコードに存在する機密データをマスクせず、インスタンス自体に新しい機密データが保存されるのを防ぐのにも役立ちません。

自動翻訳

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

ServiceNow は、選択した AI 機能 (AI 検索向け NowAssist など) に Retrieval Augmented Generation (RAG) を使用し、要求者がシステム内でアクセスできるものに基づいて情報を LLM に渡します。ユーザーが AI 検索の Now Assist を使用してポータルで何かを検索すると、AI 検索は記事を見つけ、プロンプトの一部として LLM に送信します。AI 検索はユーザーが何にアクセスできるかを認識しているため、ユーザーがアクセスできない記事は送信されません。

注:
ケースの要約などの一部の機能では、要約を生成するエージェントが、レコードにアクセスできる他のユーザーよりも多くの権限を持っている場合があります。そのサマリーを作業メモに貼り付けることを選択した場合、エージェントは、作業メモで共有しているデータが、そのレコードにアクセスできる他のユーザーと共有するのに適していることを確認する必要があります。

データ共有のオプトアウト

データ共有は、 ServiceNow が最新の顧客の使用状況に基づいて Now LLM を継続的に進歩させ、改善するのに役立ちます。顧客データ共有プログラムへの参加を中止する場合は、オプトアウトできます。

オプトアウトするには、 Now Assist のデータ共有からのオプトアウトの指示に従ってください。

Now Assist アドミンコンソールでのドメインセパレーション

Now Assist アドミンコンソールでは、ドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

概要

Now Assist アドミンコンソールでは、生成 AI ケイパビリティはスキルごとに整理されています。各スキルは、ドメインごとに異なる構成にすることも、ドメインのスキルのバリアントを作成することもできます。デフォルトでは、すべてのスキルがグローバルドメインに存在します。

Now Assist アドミンコンソールでのドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションを Now Assist スキルに使用するには、まずインスタンスでドメインセパレーションを有効にする必要があります。

自動翻訳

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

Now Assist はドメインセパレーションと連携します。ドメインセパレーションされた環境で Now Assist を使用すると、ユーザーはドメイン内のデータにのみアクセスできます。たとえば、ユーザーが要約スキルを使用する場合、 Now Assist はその要約を生成するときにユーザーのドメイン内に存在する資料のみを使用します。スキルがドメインセパレーションされている場合、そのドメイン内のユーザーのみが、そのスコープ用に構成したスキルを使用できます。

同じインスタンスで複数のクライアントをホストするサービスプロバイダーの場合は、ドメインセパレーションを設定して、テナントデータ、プロセス、および管理タスクを分離できます。ただし、Assist の消費量は、テナントを区別せずにインスタンスごとに追跡されます。Now Assistの使用状況は、サブスクリプション管理ダッシュボードで追跡できます。

ドメインに既存のスキルの異なるバージョンを設定する場合は、スキルを再構成してアクティブ化するか、優先ドメインにバリアントを作成できます。ドメインへの Now Assist スキルへのアクセス権の付与に関するセクションを参照してください。

ユースケース

スキルまたはスキルの新しいバリアントをアクティブ化または編集するときに、入力、ロール、トリガー、およびプロンプトを構成できます。

一部のユースケースには、次のような例があります。

- あるドメインではインシデント要約の入力として [アクティビティ] フィールドを使用しますが、別のドメインでは 簡単な説明 フィールドと 説明 フィールドのみを使用します。
- あるドメインでは特定のロールに Now Assist パネルへのアクセス権を付与し、別のドメインではロール制限を持たないようにします。
- 1 つのドメインのみで エージェントチャット のクイックアクションを使用して、生成 AI 機能をトリガーします。
- あるドメインで 1 つのプロンプトをテストし、別のドメインでそのスキルのデフォルトプロンプトを使用するスキルのバリアントを作成します。

Now Assistスキルへのドメインアクセス権の付与

ドメインセパレーションは、スキルレベルと個々の構成レベルで可能です。Now Assist管理コンソールでガイド付きセットアップを使用する場合、各構成オプションには、ドメインごとに分離できる独自のレコードがあります。別のドメインにレコードを作成するには、優先ドメインのスコープ内でスキルを設定する必要があります。

1. Now Assistスキル構成 (sn_nowassist_skill_config) テーブルに移動します。
2. [ドメイン] フィールドをリストに追加します。表示されない場合は、一覧の上部にある歯車アイコンを選択し、 [ドメイン] フィールドを [選択済み] 列に追加して、 [**OK]** を選択します。
3. ドメインごとに有効にするスキルを見つけます。グローバルスコープ内のスキルで [アクティブ] を false に設定します。レコードを編集するには、スコープの変更が必要になる場合があります。
4. 現在のドメインを、スキルを有効にするドメインに変更します。
5. 移動先 すべて > **Now Assist Admin (Now Assist** アドミン) コンソール > 機能.
6. ドメインに従ってアクティブ化するスキルに移動し、[スキルのアクティブ化 **(Activate skill**)] を選択します。
7. 通常どおりスキルを構成します。詳細については、 「Now Assistスキルのアクティブ化」を参照してください。
8. Now Assistスキル構成 (sn_nowassist_skill_config) テーブルに戻ります。現在のドメインに新しいレコードがあるはずです。新しいレコードを開きます。

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

自動翻訳

9. 別のブラウザータブで、 Now Assist スキル構成テーブルに戻り、グローバルドメインで非アクティブ化されたスキルレコードを開きます。
10. グローバルスキルレコードをドメイン内で作成されたスキルレコードと比較します。関連リストのレコードは、ドメイン固有のスキルに存在しない場合があります。存在しない場合は、ドメインでそれらのレコードを再作成し、ドメイン固有のスキルの関連リストに添付する必要があります。
11. スキルを利用可能にする各スキルおよび各ドメインに対して、このプロセスを繰り返します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

生成 AI のパフォーマンスアナリティクスインジケーター

生成 AI のインジケーターには、生成 AI のログ、実行、トークン、レイテンシ、Now Assist スキルを使用するユーザー数などの情報が含まれます。

これらのインジケーターは、分析ハブに移動して見つけることができます。アナリティクスハブにアクセスするには、次の場所に移動します: **Performance Analytics** (パフォーマンスアナリティクス) > アナリティクスハブ. インジケーターには 2 つのセットがあり、1 つは生成 AI ログテーブル用、もう 1 つは生成 AI 使用ログテーブル用です。どちらも 、生成 AI を検索することでアクセスできます。

これらのインジケーターは、日次間隔でデータを測定します。データは、現在の日付より前の日付についてのみ使用できます。当日の結果を確認する場合は、翌日まで待つ必要があります。

生成 AI ログテーブルインジケーター

インスタンスの生成 AI ログは、インスタンスでの生成 AI 実行の詳細を提供します。すべてのインジケーターは定義とスキル構成によって分割できるため、インスタンスでの LLM 要求の実行を追跡できます。

生成 AI ログの合計

ブレークダウン:定義別、スキル構成別、ステータス別、フィードバック別

生成 AI ログ：内部 Now LLM 実行の合計

ブレークダウン:定義別、スキル構成別、ステータス別、フィードバック別

生成 AI ログ：最大プロンプトトークン数

ブレークダウン:定義別、スキル構成別

生成 AI ログ：プロンプトトークン総数

ブレークダウン:定義別、スキル構成別

生成 AI ログ：最小レイテンシ

ブレークダウン:定義別、スキル構成別

生成 AI ログ：最大レイテンシ

ブレークダウン:定義別、スキル構成別

生成 AI ログ：応答トークン総数

ブレークダウン:定義別、スキル構成別

生成 AI ログ：最大応答トークン数

ブレークダウン:定義別、スキル構成別

自動翻訳

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

生成 AI 使用ログテーブルインジケーター

生成 AI 使用ログテーブルインジケーターは、Now Assist スキルと生成 AI コントローラー機能で生成 AI 機能を誰がどのように使用しているかに関する情報を提供します。

1 日あたりの生成 AI アクション

ブレークダウン: 生成 AI スキル実行モダリティ別、生成 AI 機能別

生成 AI アクションを使用した 1 日あたりのユーザー数

ブレークダウン:生成 AI 機能別

ナレッジグラフ

ここでは説明は未定です。

file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-data-kit/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/knowledge-graph/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-analytics/concept/url-here

開始するには

探索	Configure (構成)	データ連携
		参照

自動翻訳

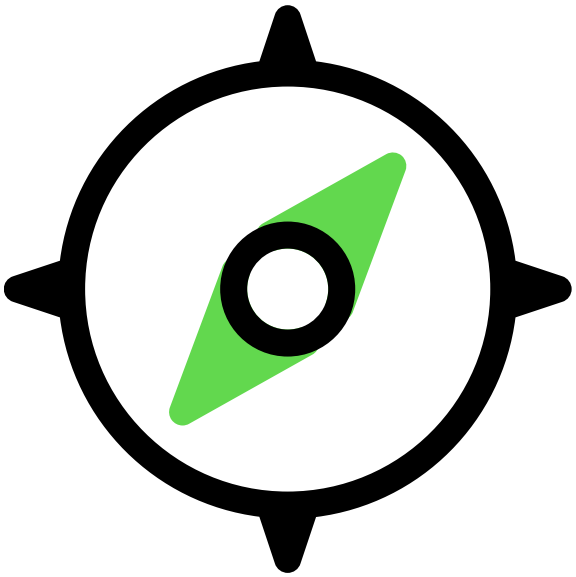
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生成 AI コントローラー

生成 AI コントローラーを使用して、サードパーティの大規模言語モデル (LLM) をワークフローと統合します。

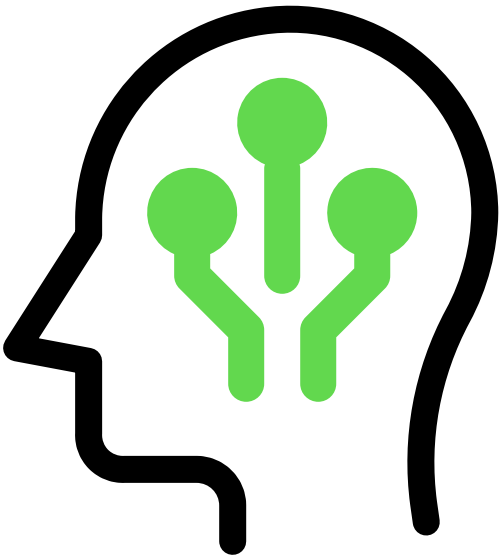
開始するには

生成 AI コントローラーを開始して、外部 LLM と直接統合します。ワークフロースタジオ と 仮想エージェントデザイナー を使用すると、高度なワークフローやカスタムスクリプトなど、AI が生成するテキストと感情分析のための独自のユースケースを作成できます。独自のプロンプトを最初から作成することもできます。

探索	Configure (構成)
	
生成 AI の概念と用語を確認します。	生成 AI コントローラープロバイダー機能を設定します。

自動翻訳

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

使用	参照
	
生成 AI コントローラーのプロバイダー機能を使用します。	生成 AI コントローラー の参照。

トラブルシューティングとサポート

- ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

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

自動翻訳

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

データコレクション

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

生成 AI コントローラー の探索

生成 AI の概念と、サードパーティの生成 AI を Now Platform に統合してコンテンツを作成し、タスクレコードを要約し、ユーザーの感情を分析する方法の詳細について説明します。

生成 AI コントローラーの概要

複雑なアルゴリズムとディープ ラーニング モデルはパターンを学習し、その知識を使用して新しい出力を生成します。生成 AI コントローラーを使用すると、Now Platform内で直接コンテンツを生成できます。

生成 AI コントローラー OpenAI、 Azure OpenAI、Google Cloud (AI Studio および Vertex)、Aleph Alpha、IBM watsonx などの外部 LLM と統合します。これらの機能は、 ワークフロースタジオ フロー、 仮想エージェント トピック、およびバックグラウンドスクリプトやビジネスルールなどのスクリプティングで使用できます。

生成 AI コントローラー のメリット

価値・効果	機能
複雑な情報を要約するテキストを生成します。	ワークフロースタジオコンテンツを生成して要約するアクション
ユーザーの感情を分析して、エンドユーザーの懸念を特定して軽減します。	感情分析 ワークフロースタジオ アクション
大規模言語モデル (LLM) を直接クエリします。	汎用プロンプト ワークフロースタジオ アクション
カスタムコンテンツの精度とスケーラビリティを向上させるように設計された AI モデル機能のスクリプトを記述します。	生成 AI を使用するスクリプト
サードパーティの AI サービスプロバイダーと統合して AI エクスペリエンスをカスタマイズする	OpenAI、 Azure OpenAI、Google AI、Aleph Alpha、IBM watsonx

生成 AI コントローラー を開始するには

- 生成 AI コントローラーアプリケーションは、任意のアプリケーションとともにインストールされます Now Assist application.
- 生成 AI プロバイダーにサインアップしてアカウントを作成します。
  - OpenAI にサインアップするには、公式 プラットフォーム Web サイト にアクセスしてください。
  - Azure OpenAI の使用を開始するには、OpenAI のドキュメント にアクセスしてください。
  - Gemini API で AI Studio の使用を開始するには、 AI Studio のホームページ に移動します。
  - Google Cloud で Vertex AI を使用するには、Vertex AI のホームページ にアクセスしてください。

自動翻訳

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

- Aleph Alphaを使い始めるには、 Aleph AlphaのWebサイト にアクセスし、Aleph Alpha APIアカウントを作成してください。
- IBM watsonx を開始するには、 IBM watsonx as a Service 入門 に進みます。

- 生成 AI コントローラー機能の優先 AI サービスプロバイダーの認証情報を構成します。
- 追加 生成 AI コントローラー 仮想エージェントデザイナーの機能 をクリックして、AI サービスプロバイダーとともに生成 AI を使用して仮想エージェントトピックの作成を開始します。
- 機密データの処理とセマンティックフィルタリングを追加および構成して、ユースケースに合わせてセキュリティニーズを調整します。
- 使用 生成 AI コントローラー 仮想エージェントデザイナー、フローデザイナー、およびスクリプトを使用します。

ドメインセパレーションと 生成 AI コントローラー

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

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

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

概要

ドメインセパレーションを使用すると、アプリケーションデータと管理プロセスにパーティションを作成できます。生成 AI テーブルはドメインセパレーションされているため、 生成 AI コントローラー は OneExtend 機能のドメインセパレーションをサポートしています。ケイパビリティは、生成 AI を使用する 仮想エージェントデザイナー トピック、コンポーネント、フロー、およびスクリプトの基本的な構成要素です。ドメインセパレーションを使用すると、データを分離してアクセスを制御し、あるドメインのユーザーが別のドメインの機能にアクセスできないようにすることができます。

ドメインセパレーションと 仮想エージェントの詳細については、 ドキュメントをご覧ください 。

生成 AI コントローラーにおけるドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションは、生成 AI OneExtend 機能レベルで可能です。ServiceNow担当者がアクセスできるログテーブルなど、OneExtend 機能の実行と構成に関連するレコードも、機能のドメインに従って分離されます。

別のドメインに既存の生成 AI ケイパビリティのコピーを作成する場合は、OneExtend ケイパビリティ (sys_one_extend_capability) テーブルにレコードを作成する必要があります。OneExtend ケ

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

自動翻訳

イパビリティテーブルの詳細については、 生成 AI コントローラーのリファレンス を参照してください。

レコードの作成時にドメインを設定します。ドメインは、レコード作成時のドメインに基づきます。機能レコードを作成するときは、既存の OneExtend 機能レコードをブループリントとして使用して、機能が意図したとおりに機能することを確認できます。

OneExtend 機能レコードを作成したら、新しいドメインに次の属性レコードと構成レコードのレコードを作成する必要があります。

- グローバルドメインの機能と同じ値を持つ OneExtend 機能属性レコード。
- 新しい機能に対応する OneExtend 機能定義。
- 新しいドメインの OneExtend 機能定義を含む OneExtend 定義構成定義レコード。

仮想エージェントデザイナーで使用する OneExtend 定義構成の設定の詳細については、次を参照してください。 有効化 生成 AI コントローラー for 仮想エージェント.

OneExtend 機能レコードのデフォルトビューの関連リストを使用して、これらのレコードを作成することもできます。

注:
追加する OneExtend 機能定義レコードは、新しいドメインに必要な機能と同じである必要があります。たとえば、感情分析のために新しいドメインで機能を作成する場合は、感情分析 (OpenAI Completion) レコードを追加できます。要約 (OpenAI Completion) 構成を追加すると、予期しない動作が発生する可能性があります。選択する OneExtend 定義構成レコードには、追加した OneExtend 機能定義レコードが含まれている必要があります。

ユースケース

ドメインセパレーション機能を使用すると、さまざまな 仮想エージェント トピック、 ワークフロースタジオを含むフロー、またはドメインセパレーションされたさまざまなバックグラウンドおよびビジネスルールスクリプトをビルドできます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

生成 AI コントローラーの構成

生成 AI コントローラープロバイダーと機能を構成します。

構成の概要

生成 AI コントローラー を使用すると、複数の AI プロバイダーまたは汎用コネクタから選択できます。

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google AI スタジオ
- Google Vertex AI
- Aleph Alpha
- IBM watsonx

API 認証情報を構成

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

自動翻訳

OpenAI、 Azure OpenAI、Google Cloud、Aleph Alpha、IBM watsonx、および汎用モデルとのサードパーティ統合を使用してサードパーティ統合を制御するように大規模言語モデル (LLM) 認証情報を構成します。

汎用 LLM コネクタの構成

生成 AI 機能を使用してプロンプトとトランスフォーマースクリプトをより細かく制御できるように外部 LLM を設定します。

機能の AI サービスプロバイダーの構成

機能ごとに優先 AI サービスプロバイダーを設定し、ビジネスニーズに合わせて生成 AI コンテンツをカスタマイズします。

で生成 AI 機能を有効にする 仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントデザイナーで生成 AI 機能を有効にして、AI が作成したコンテンツでカスタムトピックとトピックブロックをビルドします。

生成 AI の機密データ処理の構成

生成 AI プロンプトから個人を特定できる情報やその他の機密データを削除する方法を設定および構成します。

機密情報のセマンティックフィルタリングとエラー処理を追加する

機密トピックのセマンティックフィルタリングを構成し、インタラクションで機密事項が持ち出された場合はユーザーを別の仮想エージェントトピックにリダイレクトします。

大規模な入力の再帰的な要約を有効にする

再帰的な要約を有効にして、LLM 呼び出しの大きな入力のコンテキストを保持します。

生成 AI 機能の動的翻訳を有効にする

製品内の生成 AI 機能に動的翻訳を使用して、さまざまな言語を話すユーザーをサポートします。

生成 **AI** コントローラーのインストール

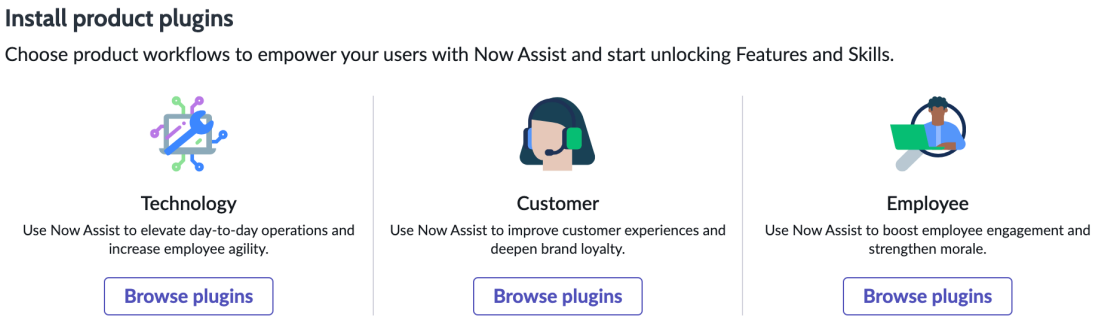
admin ロールを持っている場合は、Now Assist アプリケーションとともに 生成 AI コントローラーアプリケーション (sn.generative.ai) をインストールできます。

インストール要件

Vancouverパッチ 2 を使用している必要があります。

生成 AI コントローラー は、すべての Now Assist アプリケーションの依存関係として含まれています。アプリケーションは、 Now Assist アドミン コンソールからインストールすることも、ServiceNow Storeから直接インストールすることもできます。詳細については、「Now Assist プラグインをインストール」を参照してください。

Now Assist アドミンコンソールプラグインのインストール



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

自動翻訳

生成 AI コントローラー を正常に使用するには、機密データハンドラープラグインが必要です。これは最新バージョンのアプリケーションとともにインストールされますが、インスタンスに以前のバージョンの 生成 AI コントローラー がある場合は、機密データハンドラーを手動で追加する必要がある場合があります。

生成 AI 機能の API 認証情報の構成

優先する生成 AI サービスプロバイダーの認証情報と接続を構成して、サードパーティの生成 AI を Now Platform に統合します。

複数の異なるモデルと生成 AI サービスプロバイダーを使用して、カスタムフロー、スクリプト、およびトピックに統合できます。

- Azure OpenAI
- Google - AIスタジオ
- Google - Vertex AI (バーテックス AI)
- OpenAI
- Aleph Alpha
- IBM watsonx

Aleph Alpha の API 認証情報の設定

カスタムワークフローと 仮想エージェントデザイナー トピックで Aleph Alpha を使用するように API 認証情報を設定します。

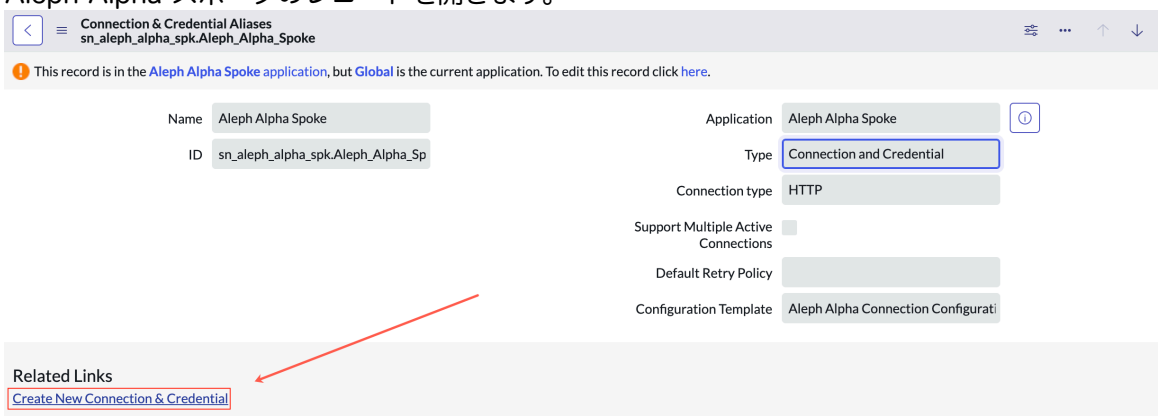
始める前に
API キーを設定するには、Aleph Alpha アカウントが必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて
生成 AI コントローラー機能の LLM プロバイダーとして Aleph Alpha を使用するには、アクティブな接続が構成されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. Aleph Alpha スポークのレコードを開きます。



3. [新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。
4. API キーを入力します。

自動翻訳

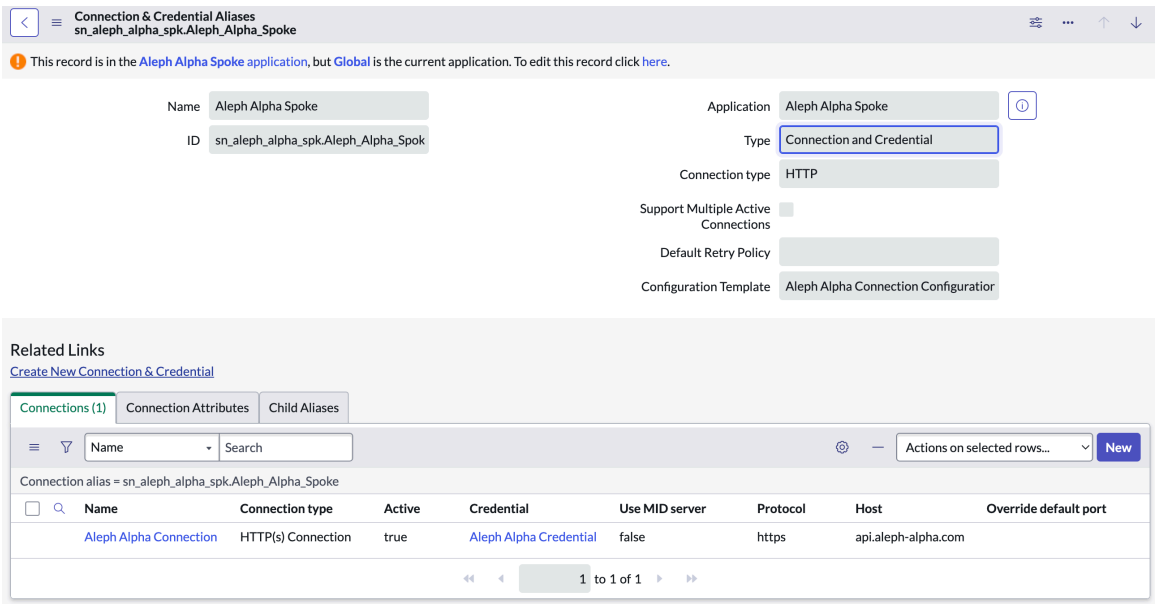
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

API キーを作成するには、Aleph Alpha にログインし、[ユーザープロファイル] ページで [トークンを取得] を選択します。

5. [作成] を選択します。

タスクの結果

フローデザイナー、仮想エージェントデザイナー、およびスクリプトで Aleph Alpha Completion OneExtend 機能を使用して、生成 AI でカスタムエクスペリエンスを作成できるようになりました。



Azure OpenAI の API 認証情報の構成

カスタムワークフローおよび仮想エージェントデザイナートピックで Azure OpenAI を使用するように API 認証情報を構成します。

始める前に

Azure OpenAI で生成 AI 機能を使用するには、API キーを持つ Azure リソースが必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて

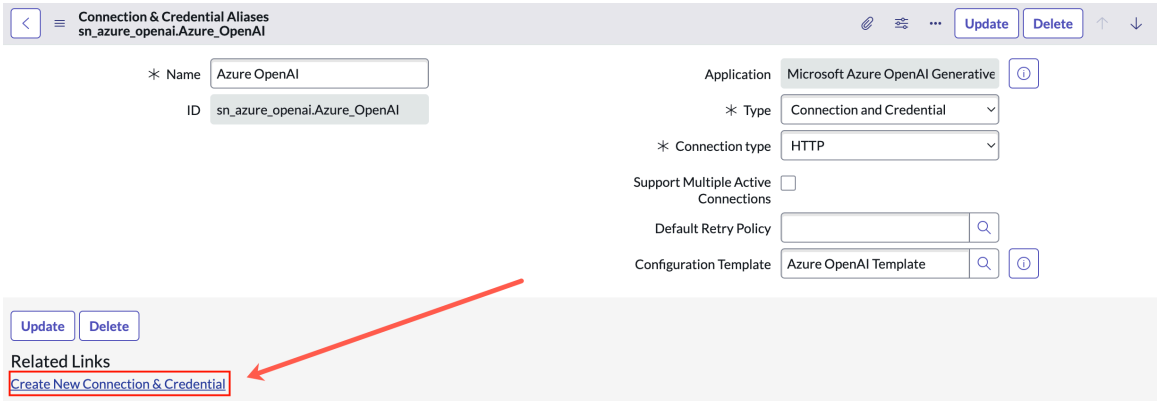
生成 AI コントローラー機能の LLM プロバイダーとして Azure OpenAI のモデルを使用するには、アクティブな接続が構成されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. Azure OpenAI の生成 AI プロバイダーレコードを開きます。
3. [新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。

自動翻訳

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



4. [接続 URL] を編集してリソース名を含めます。

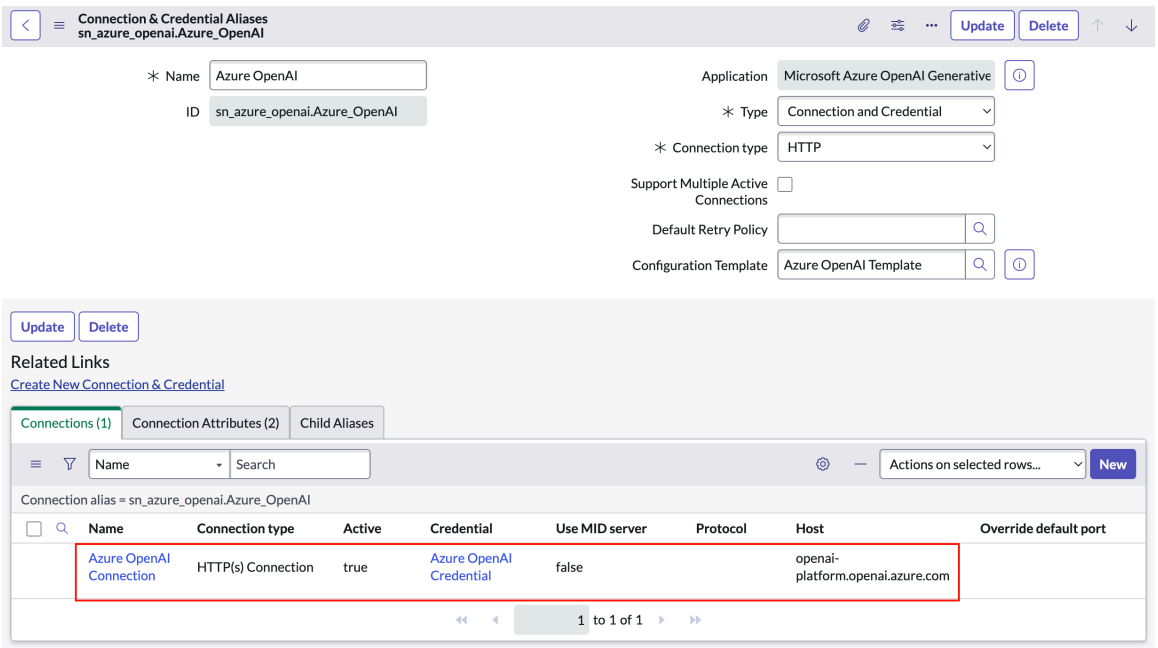
Azure OpenAI の場合、接続 URL は https://{your-resource-name}.openai.azure.com の形式です。次を参照してください。 Azure OpenAI ドキュメント 詳細を参照します。

5. [API キー] フィールドに、プロバイダーの API キーを入力します。

> **注:**
> [API キー] フィールドの文字は、ユーザーインターフェイスでマスクされます。

6. [作成] を選択して接続を作成します。

タスクの結果
Flow Designer、Virtual Agent Designer (仮想エージェントデザイナー) で Azure OpenAI でラベル付けされた機能、およびバックグラウンドスクリプトやビジネスルールなどのスクリプトを使用して、生成 AI でカスタムエクスペリエンスを作成できるようになりました。



次のタスク
MID サーバーを通じて生成 AI 機能を使用する場合は、新しい接続レコードを開き、[**MID** サーバーを使用] チェックボックスをオンにして、レコードを保存します。

Google AI Studio の API 認証情報の設定

カスタムワークフローおよび仮想エージェントデザイナートピックで Google AI Studio を使用するための API 認証情報を構成します。

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

自動翻訳

始める前に
AI Studio を使用するには、Google アカウントが必要です。

必要なロール：admin

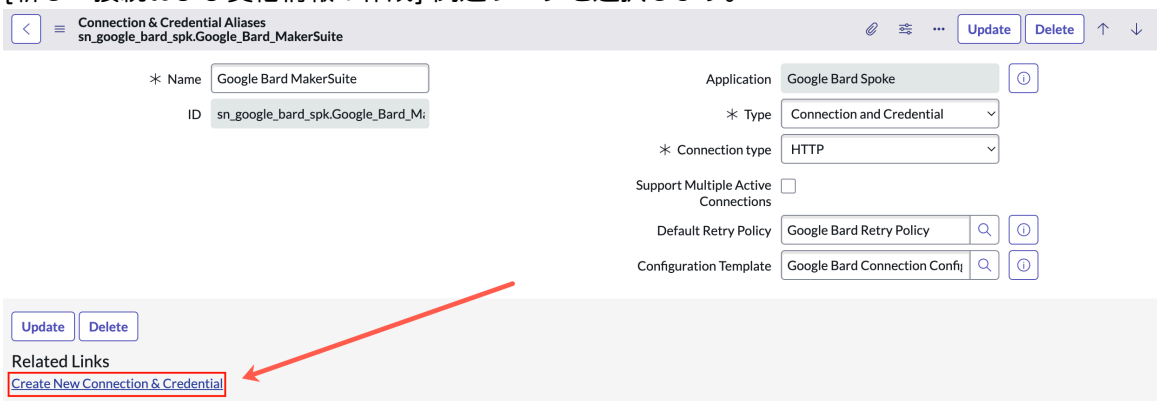
このタスクについて
生成 AI コントローラー機能の LLM プロバイダーとして Google AI Studio を使用するには、アクティブな接続が構成されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および認証情報エイリアス.

2. Google Bard MakerSuite のレコードを開きます。

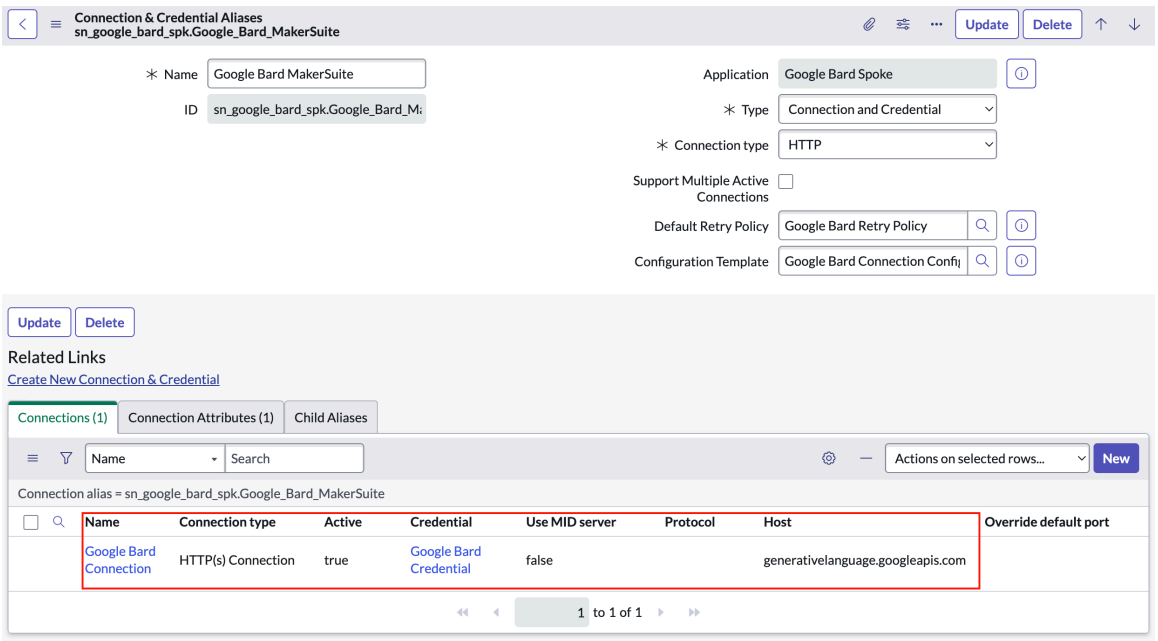
3. [新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。



4. API キーを入力します。
AI Studio で API キーを見つけるには、ナビゲーションメニューから [**API** キーの取得] を選択します。

5. [作成] を選択します。

タスクの結果
AI Studio (Google Cloud Chat Completion) と AI Studio (Google Cloud Chat Completion) をフローデザイナー、仮想エージェントデザイナー、およびスクリプトで使用して、生成 AI でカスタムエクスペリエンスを作成できるようになりました。



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

自動翻訳

次のタスク
LLM プロバイダーを使用して、フローデザイナーでフローを作成し、仮想エージェントデザイナーでトピックを作成するか、またはスクリプトを作成し、生成 AI のメリットをユーザーに提供します。

Google Vertex AI の API 認証情報の作成

カスタムワークフローおよび仮想エージェントデザイナートピックで Google Vertex AI を使用するように API 認証情報を構成します。

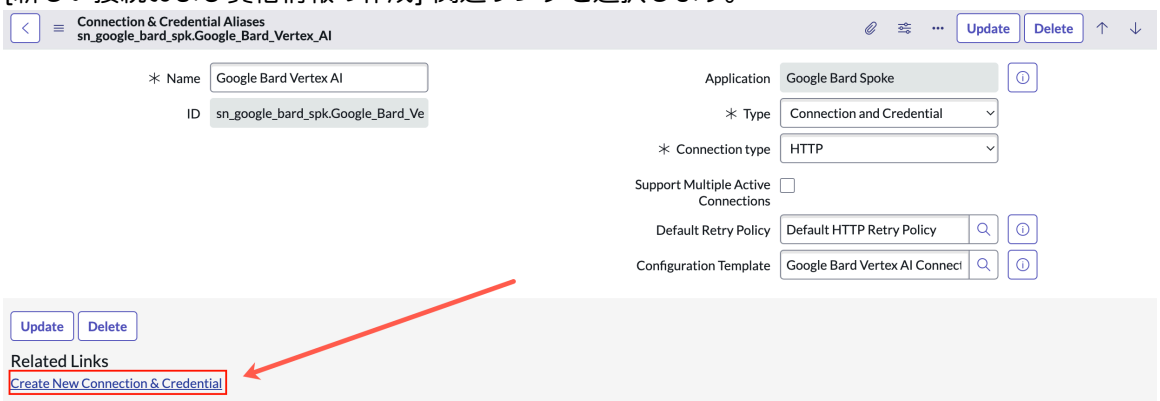
始める前に
Google Cloud プロジェクトと、新しい OAuth 認証情報を生成するための権限が必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて
生成 AI コントローラー機能の LLM プロバイダーとして Google Vertex AI を使用するには、アクティブな接続が構成されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 接続および認証情報エイリアス.
2. Google Bard Vertex AI のレコードを開きます。
3. [新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。



4. 必須フィールドに入力します。

Google OAuth 接続

フィールド	値
プロジェクト ID	Google Cloud コンソールにあるプロジェクト ID
認証情報名	認証情報の名前 (Google OAuth 認証情報など)
OAuth 名	OAuth 認証の名前 (Google Registry など)
OAuth クライアント ID	OAuth クライアント ID を取得するには、次の属性を持つ新しい OAuth クライアント ID を Google Cloud コンソールで作成します。 **a.** アプリケーションの種類: Web アプリケーション **b.** 承認済みリダイレクト URI:[OAuth リダイレクト URL] フィールドの URL。通常は <instance>.service-now.com/oauth_redirect.do

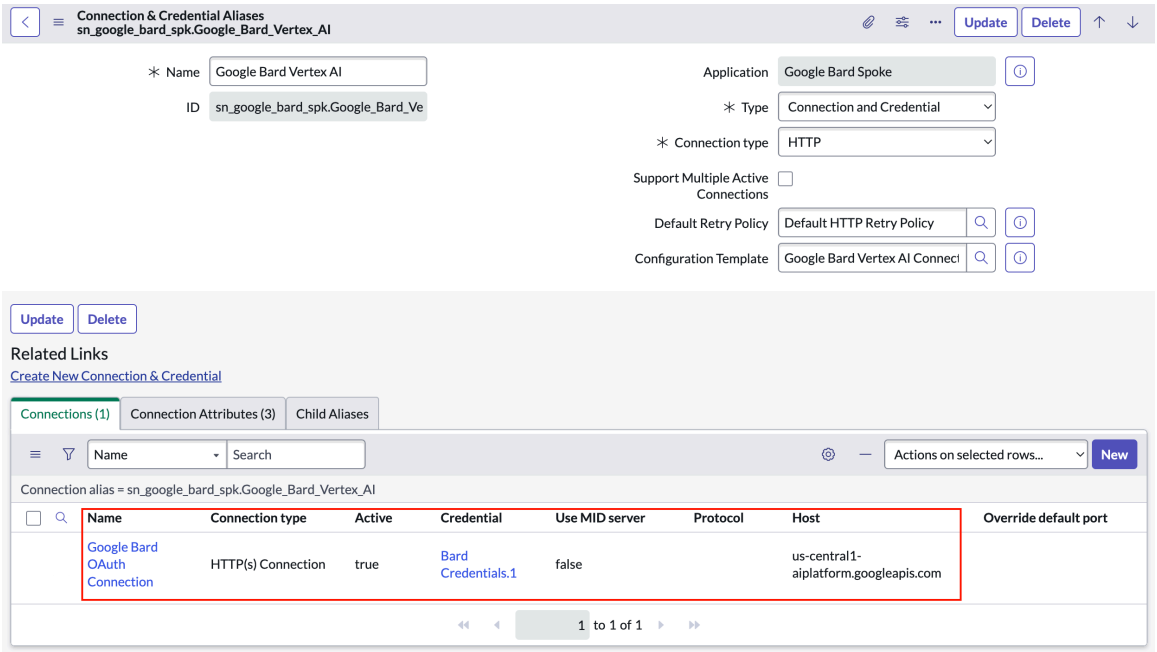
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	詳細については、 OAuth クライアント ID の作成に関する Google ドキュメント を参照してください。OAuthクライアントを作成すると、ポップアップウィンドウにクライアントIDとクライアントシークレットが表示され、クリップボードにコピーできます。
OAuth クライアントシークレット	Google Cloud コンソールにある OAuth クライアント ID のクライアントシークレット

5. ポップアップ ウィンドウで、プロジェクトへのアクセス権を持つ Google アカウントにログインします。
6. gsuite スポークでの Google Cloud アクセスの入力を求められたら、[許可] を選択します。

タスクの結果

Flow Designer、Virtual Agent Designer (仮想エージェントデザイナー)、スクリプトで補完 – Vertex AI とチャット補完 – Vertex AI を使用して、生成 AI によるカスタムエクスペリエンスを作成できるようになりました。



次のタスク

LLM プロバイダーを使用して、フローデザイナーでフローを作成し、仮想エージェントデザイナーでトピックを作成するか、またはスクリプトを作成し、生成 AI のメリットをユーザーに提供します。

IBM watsonx の API 認証情報の設定

カスタムワークフローおよび仮想エージェントデザイナートピックで IBM watsonx Granite モデルを使用するように API 認証情報を構成します。

始める前に

IBM watsonx 大規模言語モデル (LLM) を使用するには、 生成 AI コントローラー 機能を使用するように認証情報を構成する必要があります。

必要なロール：admin

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

自動翻訳

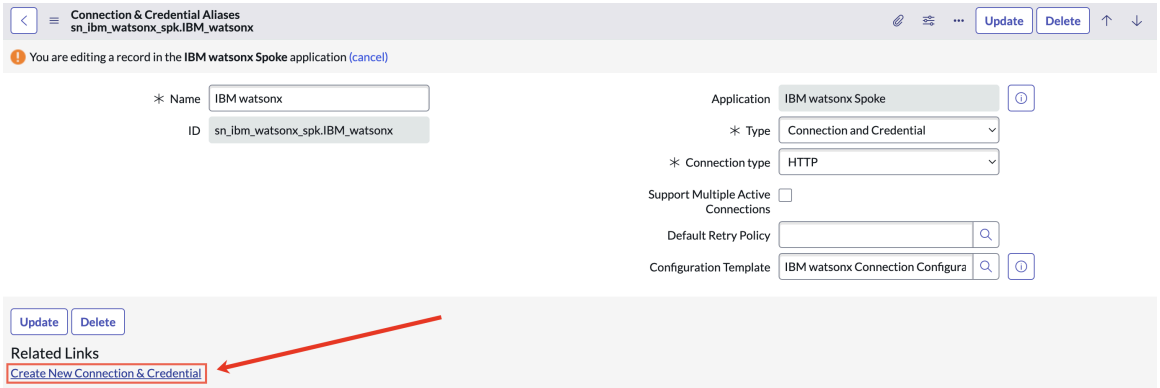
このタスクについて
生成 AI コントローラー機能の LLM プロバイダーとして IBM watsonx のモデルを使用するには、アクティブな接続が構成されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.

2. IBM watsonx という名前のレコードを開きます。

3. [新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。

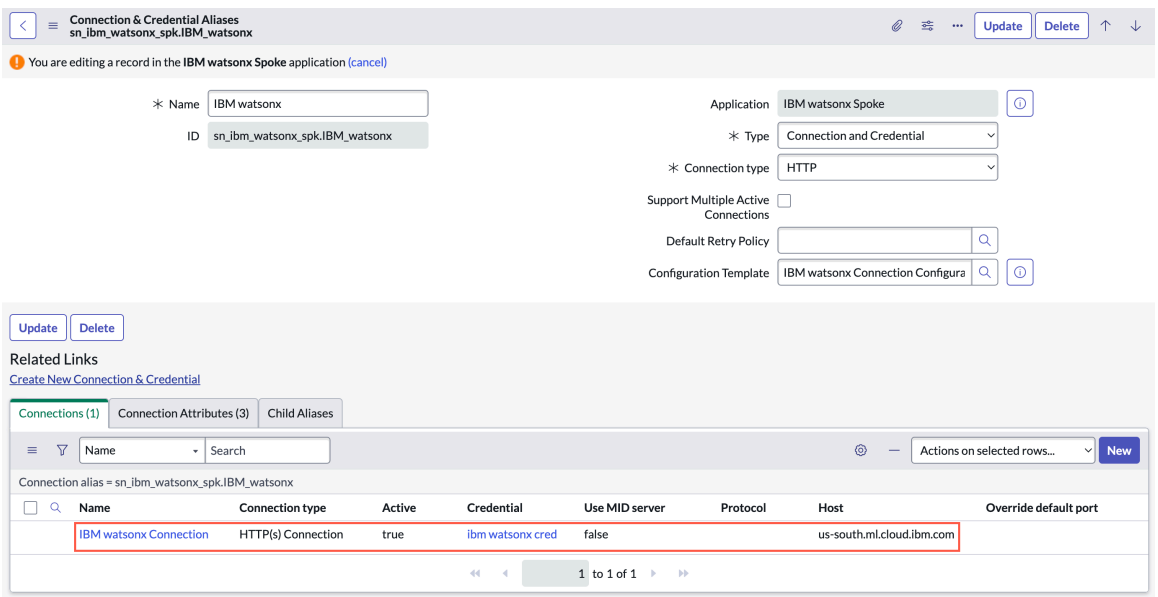


4. [API キー] フィールドに API キーを入力します。

API キーの生成について詳しくは、 認証用の API キーの生成に関する IBM の資料を参照してください。

5. [作成] を選択して接続を作成します。

タスクの結果
Flow Designer、Virtual Agent Designer (仮想エージェントデザイナー) で IBM watson でラベル付けされた機能、およびバックグラウンドスクリプトやビジネスルールなどのスクリプトを使用して、生成 AI でカスタムエクスペリエンスを作成できるようになりました。



次のタスク
MID サーバーを通じて生成 AI 機能を使用する場合は、新しい接続レコードを開き、[**MID** サーバーを使用] チェックボックスをオンにして、レコードを保存します。

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

自動翻訳

OpenAI の API 認証情報の構成

カスタムワークフローおよび仮想エージェントデザイナートピックで OpenAI を使用するように API 認証情報を構成します。

始める前に

OpenAI および Azure OpenAI 大規模言語モデル (LLM) を使用するには、 生成 AI コントローラー機能を使用するように認証情報を構成する必要があります。

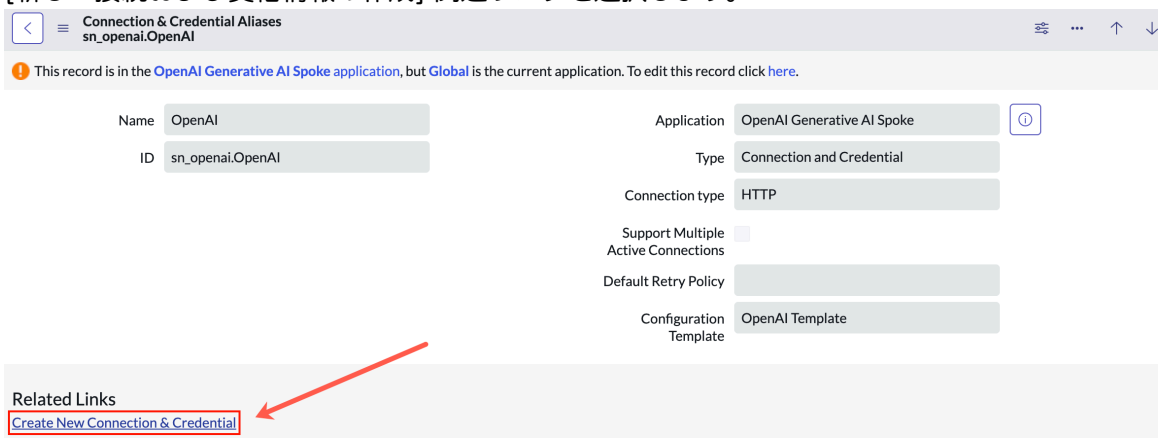
必要なロール：admin

このタスクについて

生成 AI コントローラー機能の LLM プロバイダーとして Azure OpenAI のモデルを使用するには、アクティブな接続が構成されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. OpenAI の生成 AI プロバイダーレコードを開きます。
3. [新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。



4. [API キー] フィールドに API キーを入力します。

   OpenAI の場合、認証情報については OpenAI API キー を参照してください。

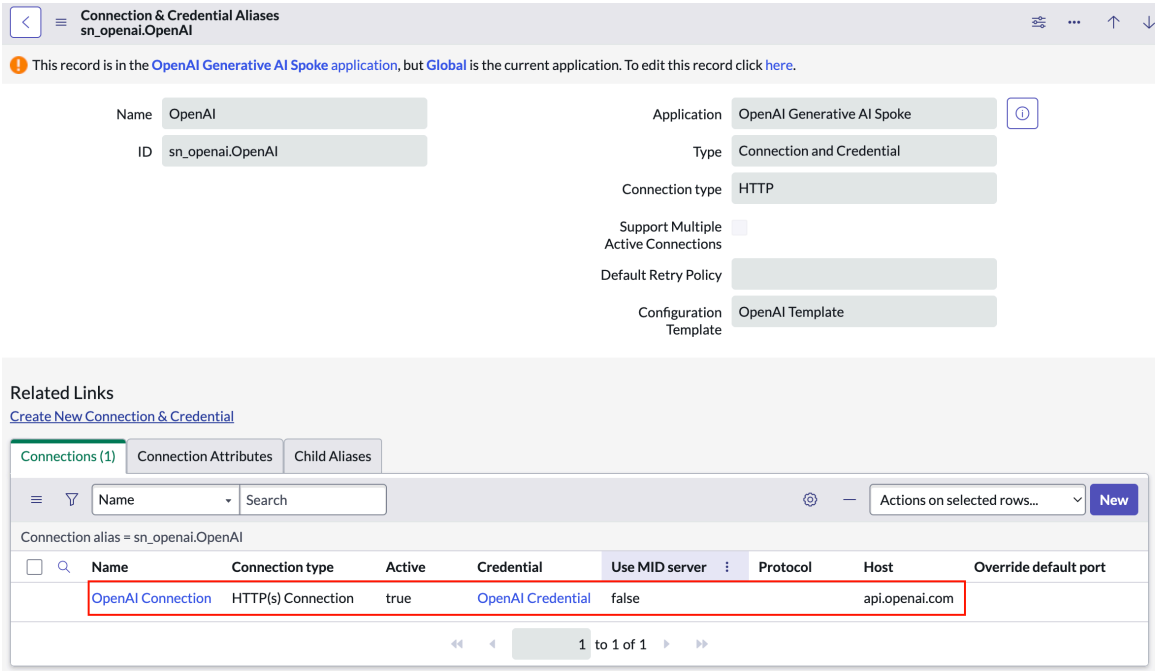
5. [作成] を選択して接続を作成します。

タスクの結果

Flow Designer、Virtual Agent Designer (仮想エージェントデザイナー) で OpenAI でラベル付けされた機能、およびバックグラウンドスクリプトやビジネスルールなどのスクリプトを使用して、生成 AI でカスタムエクスペリエンスを作成できるようになりました。

自動翻訳

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



次のタスク
MID サーバーを通じて生成 AI 機能を使用する場合は、新しい接続レコードを開き、[**MID** サーバーを使用] チェックボックスをオンにして、レコードを保存します。

汎用大規模言語モデル **(LLM)** コネクタの **API** 認証情報の設定

汎用 LLM コネクタを使用して Now Platform を外部 AI プロバイダーに接続し、カスタム 仮想エージェント トピック、フロー、またはスクリプト (バックグラウンドスクリプトやビジネスルールスクリプトなど) で生成 AI 機能を使用します。

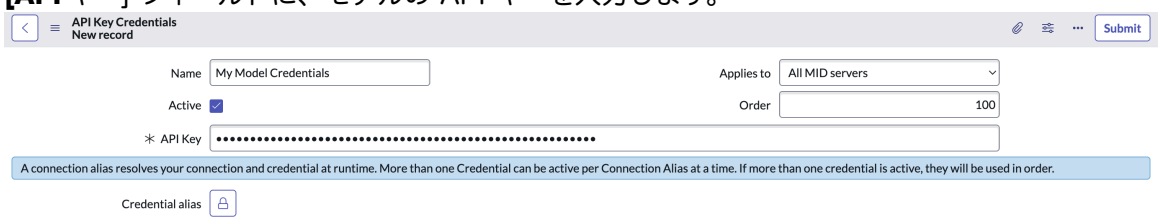
始める前に
認証情報を設定するには、外部 LLM の API にアクセスできる必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
外部 LLM を Now Platform に接続するには、モデルへの接続エイリアスを作成し、エイリアスを指すモデルレコードを作成し、モデルのプロンプトレコードを作成してから、LLM からの要求または応答を変換するトランスフォーマーレコードを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 認証情報.
2. **API** キー認証情報の選択
3. [名前] フィールドで、API 認証情報に名前を付けます。
   API キー認証情報にモデルの名前を含めると、後で識別しやすくなります。
4. **[API** キー] フィールドに、モデルの API キーを入力します。

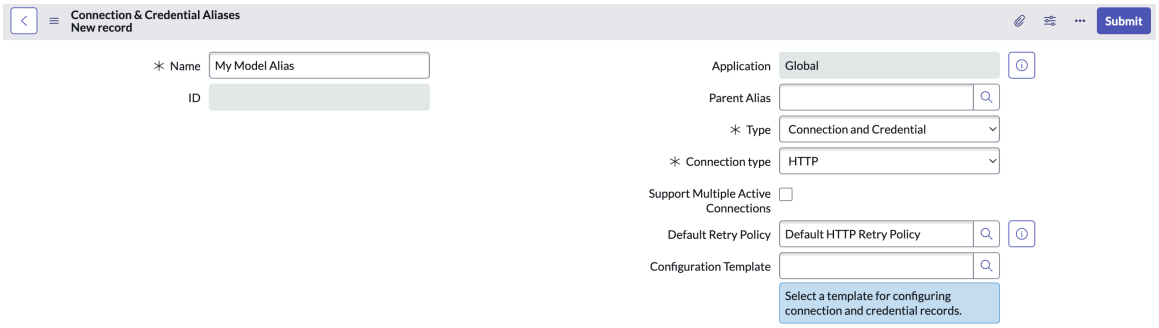


5. [送信] を選択して認証情報を作成します。

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

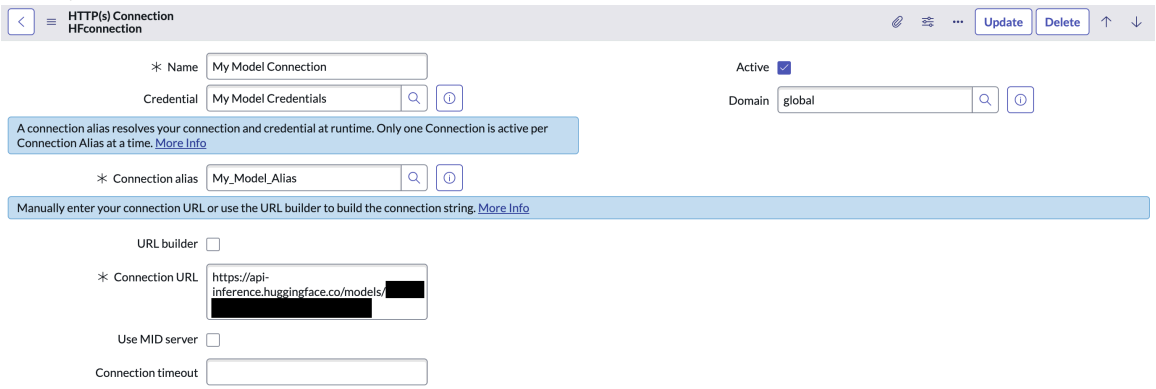
このステップでは、外部 LLM の API キー情報が構成されています。

6. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
7. [新規] を選択します。
8. [名前] フィールドに、認証情報エイリアスの名前を入力します。
   他のフィールド値を変更する必要はありませ



ん。

9. [**Submit** (送信)] を選択します。
10. リストビューにリダイレクトされたら、作成したレコードを見つけて開きます。
11. [接続] 関連リストで [新規] を選択して、新しい接続レコードを作成します。
12. [名前] フィールドに接続の名前を入力します。
13. [認証情報] フィールドで、モデルの API キーを使用して作成した認証情報レコードを選択します。
    フィールドに認証情報の名前を入力することで、認証情報のリストを検索できます。ルックアップアイコン ( ) を選択して、完全なリストを含むモーダルを開くこともできます。
14. [接続エイリアス] フィールドで、作成したエイリアスレコードを選択します。
15. [接続 URL] に、モデルのエンドポイント URL を入力します。
    たとえば、Hugging Face のモデルは「https://api-inference.huggingface.co」で始まる場合があります。残りのフィールドはそのままにしておくことができま



す。

16. [送信] を選択します。

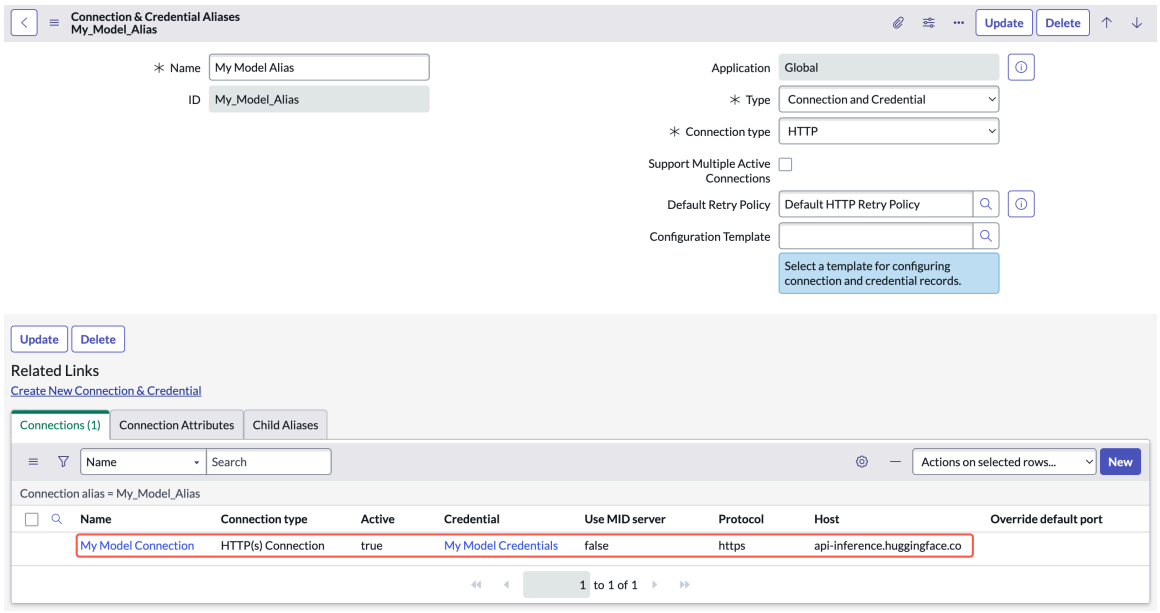
タスクの結果

Now Platform で生成 AI 機能を使用する汎用 LLM の接続に使用する接続および資格情報エイリアスがあります。これを確認するには、次の場所に移動します。 すべて > 接続 **&** 認

自動翻訳

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

証情報 > 接続および資格情報エイリアス 接続が関連リストに表示されることを確認しま



す。

次のタスク
汎用 LLM の構成の詳細については、「汎用 LLM コネクタの構成」を参照してください

汎用大規模言語モデル **(LLM)** コネクタの構成

汎用 LLM コネクタを使用して、外部 LLM を Now Platform に接続します。コネクタを使用すると、LLM に送信する独自のプロンプトを作成し、独自の生成 AI 機能を作成できます。

始める前に

コネクタを設定する前に、LLM の API 認証情報を設定する必要があります。詳細については、「汎用 LLM の API 認証情報の設定」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

生成 AI コントローラー は、 Azure OpenAI や Google Vertex などの一般的な AI サービスプロバイダーへのいくつかのベースシステム接続を提供します。ただし、業界の LLM、ケース固有の LLM、または組織のデータ処理ポリシーに準拠する LLM をカスタムワークフローに組み込むこともできます。

> **注:**
> 生成 AI コントローラー テキスト生成のみをサポートします。

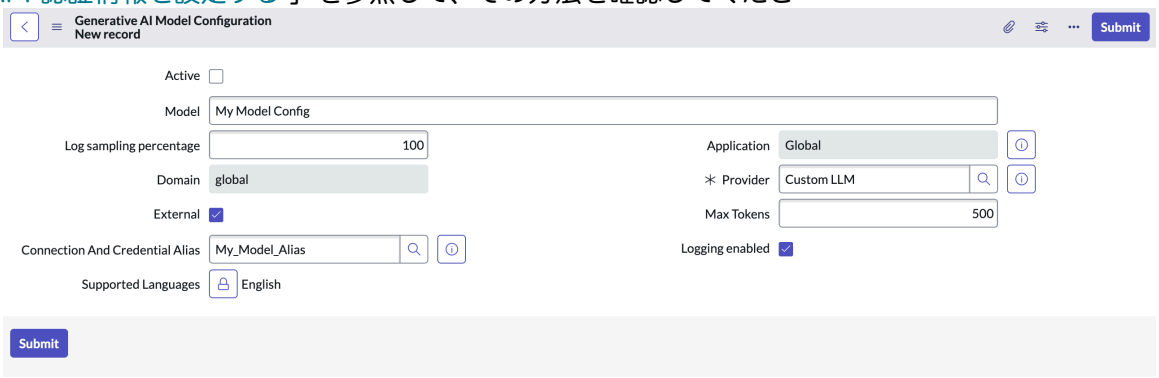
手順

1. ナビゲーションフィルターで、「 sys_generative_ai_model_config.list」と入力して、生成 AI モデル構成 [sys_generative_ai_model_config] テーブルに移動します。
2. [新規] を選択します。
3. [モデル] フィールドに、モデルの名前を入力します。
   Azure OpenAI を使用している場合、モデル名はリソースのデプロイ名です。
4. [プロバイダー] フィールドで、[カスタム **LLM**] を選択します。
5. [接続および資格情報エイリアス] フィールドで、認証情報の設定時に作成したエイリアスを選択します。

自動翻訳

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

API 認証情報をまだ設定していない場合は、「 汎用大規模言語モデルの API 認証情報を設定する 」を参照して、その方法を確認してくださ

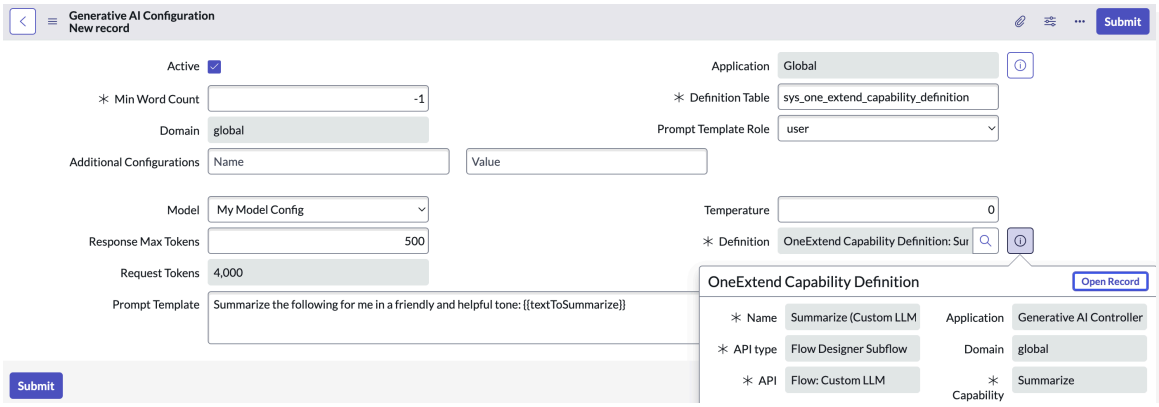


い。

6. [送信] を選択してモデル構成を作成します。
   モデル構成は、外部モデルの API キーに関連付けられています。
7. ナビゲーションフィルターで、「 sys_generative_ai_config.list」と入力して、生成 AI 構成 [sys_generative_ai_config] テーブルに移動します。
8. [新規] を選択します。
9. [定義] フィールドの横にあるリストルックアップアイコン ( ) を選択します。
10. [ドキュメントを選択] モーダルで、カスタム LLM プロバイダーで構成する機能を選択します。
    たとえば、要約機能を構成する場合は、[要約 (カスタム **LLM)]** を選択します。
11. [**OK**] を選択して選択内容を保存し、モーダルを閉じます。
12. [モデル] フィールドで、ステップ 6 で作成したモデル構成を選択します。
    定義を選択すると、[モデル] フィールドがドロップダウンメニューに変わり、カスタム LLM プロバイダーを使用するオプションが表示されます。作成したモデル構成がこのリストに表示されます。そうでない場合は、ステップ 1 に戻り、モデル構成の [プロバイダー] フィールドが [カスタム **LLM**] に設定されていることを確認します。
13. [プロンプトテンプレート] フィールドに、機能のプロンプトを入力します。
    プロンプトテンプレートは、機能を実行するために LLM に送信される指示です。機能属性名を 2 つの中括弧で囲んで、プロンプトテンプレートに組み込みます。たとえば、要約機能を構成する場合、プロンプトテンプレートは、 親しみやすくわかりやすい口調で「Summarize the following for me (以下を要約してください)」にすることができます: {{textToSummarize}}。プロンプトに含めることができる属性を確認するには、OneExtend 機能 [sys_one_extend_capability] テーブルに移動し、構成している機能のレコードを見つけて、OneExtend 機能属性関連リストを確認しま

自動翻訳

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



す。
まざまなプロンプトを試して、ユースケースに最適なプロンプトを決定する必要がある場合があります。

14. [送信] を選択して、新しい生成 AI 構成を作成します。
15. ナビゲーションフィルターで、「 sys_generative_ai_custom_llm_transformer」と入力して、生成 AI カスタム LLM トランスフォーマー [sys_generative_ai_custom_llm_transformer] テーブルに移動します。
16. [新規] を選択します。
17. トランスフォーマースクリプトを記述します。
カスタム LLM の入力と出力の形式を理解する 生成 AI コントローラー 、トランスフォーマースクリプトを記述する必要があります。トランスフォーマーレコードを作成すると、編集中にガイドとして使用できるコードとコメントが提供されます。これらのスクリプトは、モデルによって解釈される要求オブジェクトと応答オブジェクトによって異なります。

    たとえば、 Azure OpenAI 要求構造は次のスクリプトのようになります。

```
{"messages": [{"role":"user", "content":"Summarize the following text: <<content>>"}],
 "max_tokens": 800, "temperature": 0.7}
```

    その要求構造の要求トランスフォーマースクリプトは、次のスクリプトです。

```
(function(inputs) {
   /* write code here to construct the request body and any custom headers needed using the
 inputs object.
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var prompt = promptData.prompt;
   var model = promptData.model;

   // construct body using the inputs
   var body = {
      messages: [{
      "role": "user",
      "content": prompt
      }],
```

自動翻訳

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

```
        max_tokens: parseInt(promptData.max_tokens),
        temperature: parseInt(promptData.temperature)
    };

    //construct headers using the inputs
    var headers = {};
    return {
        body: body,
        headers: headers
    };
})(inputs);
```

Azure OpenAIからの応答構造は、次のスクリプトのようになります。

```
{
    "choices": [{
    "finish_reason": "stop",
    "index": 0,
    "message": {
        "content": "<<response>>",
        "role": "assistant"
        }
    }],
    "created": 1714994995,
    "id": "chatcmpl-9LqpXeLVXDAi6kciPfLeIDjmALeea",
    "model": "gpt-35-turbo-16k",
    "object": "chat.completion",
    "usage": {
        "completion_tokens": 47,
        "prompt_tokens": 70,
        "total_tokens": 117
    }
}
```

このような応答構造のため、応答トランスフォーマースクリプトは次のスクリプトのようになります。

```
(function(inputs) {
    /* write code here to transform the llm response into an array of text responses, using the
 inputs object
    inputs structure: {
        prompt_data: object,
        request_data: object,
        response_body: string,
        response_headers: string
    } */
    var requestData = inputs.request_data;
    var promptData = inputs.prompt_data;
    var responseBody = JSON.parse(inputs.response_body);
    gs.info("response : " + inputs.response_body);
    var responseTexts = [];

    // write code here to populate the responseTexts array.
    responseTexts.push(responseBody.choices[0].message.content);

    return responseTexts;
```


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

```
})(inputs);
```

18. [送信] を選択してトランスフォーマースクリプトを作成します。

タスクの結果
外部 LLM が 生成 AI コントローラー に接続されました。Now Platform で生成 AI 機能に AI サービスプロバイダーを使用できます。

次のタスク
LLM を接続した後、 生成 AI コントローラー の生成 AI 機能のプロバイダーを設定できます。機能は、汎用プロンプト、コンテンツの生成、感情分析、および要約です。プロバイダーの選択の詳細については、「 生成 AI 機能のプロバイダーを設定する」を参照してください。

生成 **AI** 機能のプロバイダーを設定する

生成 AI コントローラー の各生成 AI 機能に使用する AI プロバイダーを決定します。

始める前に
優先プロバイダーの認証情報を設定します。詳細については、「生成 AI 機能の API 認証情報の構成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
生成 AI コントローラー には、デフォルトで 4 つの機能が付属しています。ステップ 2 の表にリストされている機能に対してのみプロバイダーを構成できます。他の Now Assist アプリケーションをインストールしている場合は、OneExtend 機能テーブルに他の機能が表示されることがあります。これらの他の機能は、 Now LLM サービス をプロバイダーとして使用し、再構成することはできません。

手順
1. ナビゲーションフィルターで、「 sys_one_extend_capability.list」と入力して OneExtend 機能テーブルを検索します。
2. 感情分析など、構成する機能のレコードを開きます。

生成 **AI** コントローラー **apability**

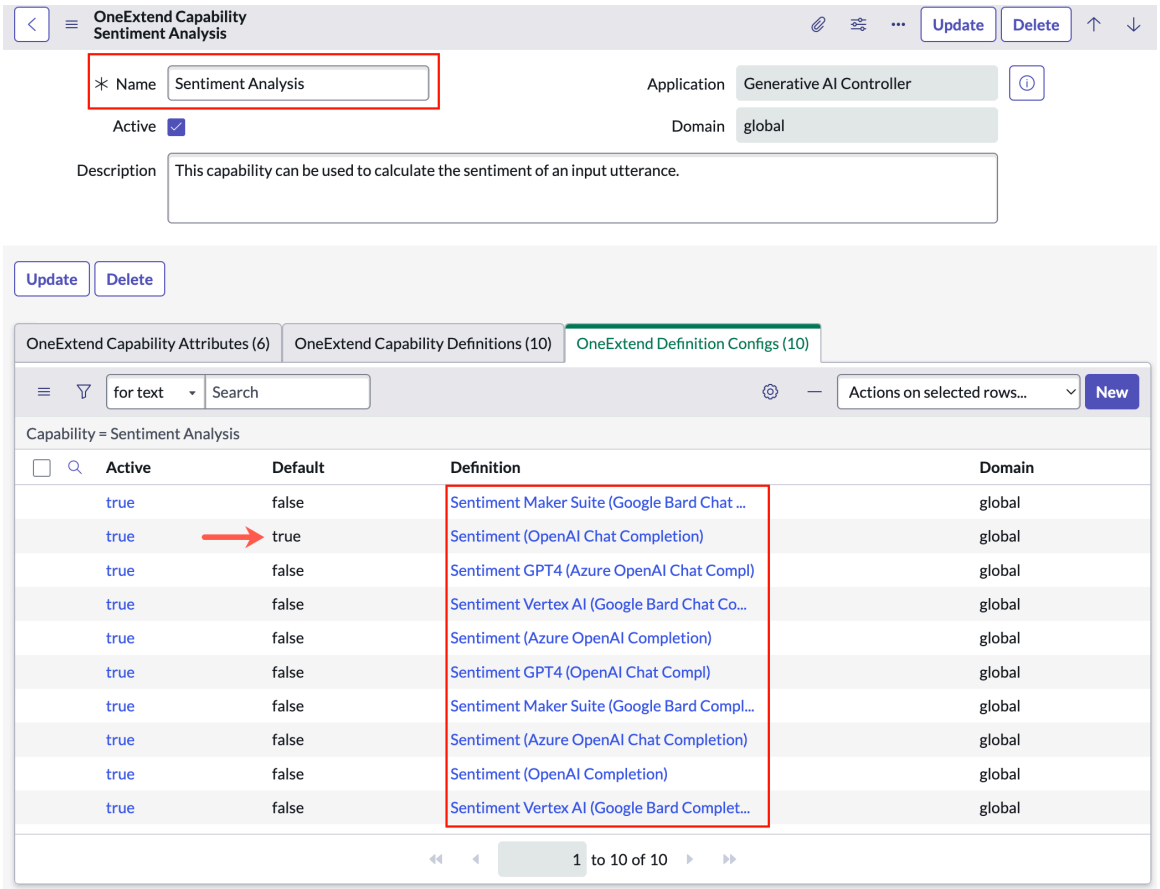
機能	定義
コンテンツの生成	特定のトピックに関するテキストを ワークフロースタジオ と 仮想エージェントデザイナーで生成します。
汎用プロンプト	独自のユースケースとプロンプトを作成します。
感情分析	ワークフロースタジオと仮想エージェントデザイナーを使用してユーザーの感情を分析します。
要約を作成	ワークフロースタジオと仮想エージェントデザイナーを使用してトピックのサマリーを作成します。

自動翻訳

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

3. [OneExtend 定義構成 (OneExtend Definition Configs)] 関連リストで、優先する機能プロバイダーの [デフォルト] を [true] に設定します。

> **注:**
> デフォルトでは、1 つの機能に対して選択できるプロバイダーは 1 つだけです。たとえば、感情 (OpenAI Completion) のデフォルトが true の場合、感情 (OpenAI Azure) のデフォルトを true に変更する前に、デフォルトを false に設定する必要があります。



モデルオプション
機能ごとにいくつかの異なるモデルから選択できます。

機能定義	モデル
○ OpenAI コンプリート ○ Azure OpenAI コンプリート	GPT-3
○ OpenAI チャット補完 ○ Azure OpenAI チャット補完	GPT-3.5
○ GPT4 (OpenAI Chat Compl) ○ GPT4 (Azure OpenAI Chat Compl)	GPT-4
○ AI スタジオ (Google Cloud Completion) ○ AI スタジオ (Google Cloud Chat Completion)	グーグルジェミニ

自動翻訳

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

機能定義	モデル
○ Vertex AI (Google Cloud Completion) ○ Vertex AI (Google Cloud Chat Completion)	
アレフ・アルファ・コンプリート	明るい
IBM watsonx	花崗岩

タスクの結果
生成 AI 機能を使用するフロー、トピック、およびスクリプトは、指定したプロバイダーを使用します。

次のタスク
生成 AI を使用してフローを作成し、仮想エージェントトピックを構築し、スクリプトを記述して、エージェントとユーザー向けのコンテンツを作成する際の効率を向上させます。

で生成 **AI** 機能を有効にする 仮想エージェントデザイナー

生成 AI 機能を 仮想エージェント トピックに追加して、テキストの生成、情報の要約、ユーザーの感情の分析、大規模言語モデル (LLM) との対話を行います。

始める前に
Vancouverパッチ 2 以降のリリースを使用している必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに 「sys_one_extend_builder_config.list 」と入力して、OneExtend Builder Configsテーブルに移動します。
2. 仮想エージェントデザイナーレコードを開きます。
3. OneExtend Builder 機能の関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

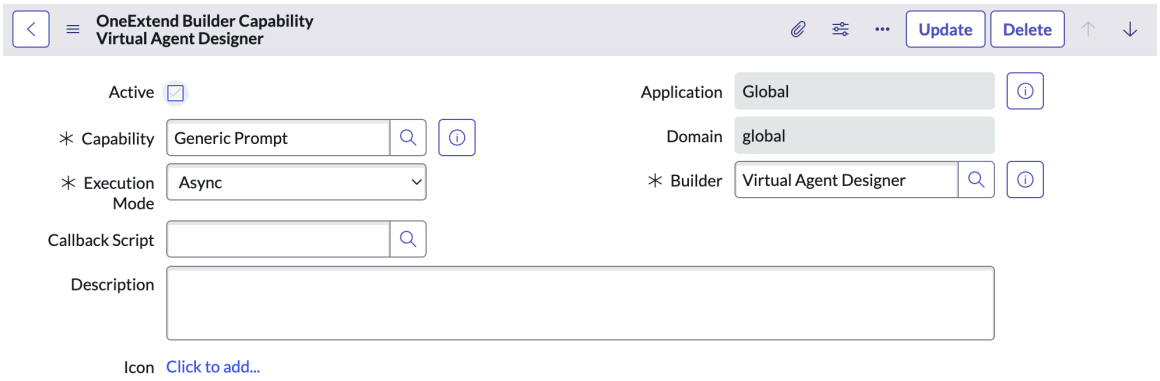
OneExtend Builder 機能フォーム

フィールド	**Description** (説明)
機能	優先プロバイダーの 仮想エージェントデザイナー で利用可能な機能。機能には少なくとも 1 つのプロバイダーが必要ですが、すべての機能に同じプロバイダーを使用する必要はありません。
実行モード	他のプロセスに関連して機能がいつ実行されるかを決定するモード。[仮想エージェントデザイナー] で [非同期] を選択します。[同期] オプションと [ファイアアンドフォーゲット] オプションはサポートされていません。

自動翻訳

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

汎用プロンプトビルダー定義フォーム



5. [送信] を選択します。

6. 有効にする機能ごとにステップ 3 ～ 5 を繰り返します。

タスクの結果
仮想エージェントデザイナーでは生成 AI 機能を利用できます。

次のタスク
トピックとトピックブロックを作成し、生成 AI 機能で仮想エージェントを強化します。

仮想エージェントデザイナー のアクショントピックブロックを使用して、ワークフロースタジオアクションに直接アクセスすることもできます。

生成 AI の機密データ処理の構成

個人を特定できる情報やその他の機密データを生成 AI プロンプトから削除する方法を設定および構成します。

始める前に
パターンを使用して新しい機密データ正規表現レコードを作成することも、既存のレコードを変更することもできます。生成 AI カテゴリは、生成 AI プロンプトにパターンを適用します。

必要なロール：admin

このタスクについて
個人を特定できる情報やその他の機密データは、生成 AI プロンプトに表示されないようにマスクできます。代わりのプレースホルダーテキストがプロンプトとともに送信され、応答の受信後にそのプレースホルダーテキストが元のテキストに置き換えられます。このように双方向でマスキングされるため、ユーザーには正しい値が表示されますが、LLM が機密情報に触れることはありません。

生成 AI で機密データハンドラーを使用する際には、いくつかの考慮事項があります。

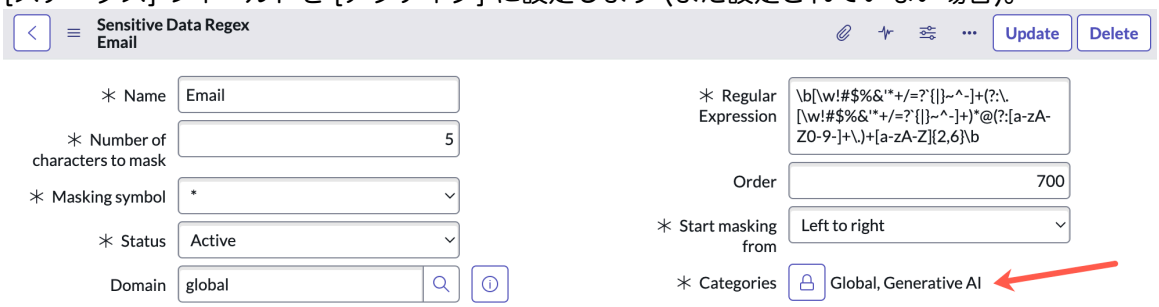
- 対話型インターフェース設定の機密データ検出トグルは、このユーティリティとは別に機密データ処理機能を使用する生成 AI コントローラーとは無関係です。
- 会話トピックのプロンプト、応答、edited_response、およびadditional_dataフィールドは、データ抽出中にマスクされます。
- 機密データ処理プラグインを使用して、大規模言語モデル (LLM) に送信する前にプロンプトがマスクされます。プロンプトのマスクには、生成 AI カテゴリの正規表現のみが使用されます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **Sensitive Data Handling** > すべて.
2. 生成 AI プロンプトに適用する機密データ正規表現レコードを選択します。
3. ロックアイコン を選択して、[カテゴリ] フィールドのロックを解除します。
4. ターゲットフィールドに「 生成 AI 」と入力し、レコードを選択します。
5. ロックアイコンをもう一度選択して、[カテゴリ] フィールドをロックします。
6. [ステータス] フィールドを [アクティブ] に設定します (まだ設定されていない場合)。



7. [更新] をクリックしてレコードを保存します。

機密情報のセマンティックフィルタリングとエラー処理を追加する

生成 AI の要求と応答にセマンティックフィルターを作成して、仮想エージェントでの生成 AI とのインタラクション中に機密性の高いトピックを除外します。

始める前に

フィルターが望ましくない素材を検出したときに切り替える仮想エージェントトピックが必要です。例としては、エラーが発生したことを通知するテキスト出力トピックや、ユーザーをライブエージェントに転送するトピックなどがあります。トピックが公開済みであり、有効である必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

機密性の高いトピックに関する生成 AI の会話を防ぐために、セマンティックフィルタリングを使用して仮想エージェントの会話内のフレーズを識別できます。LLM の要求または応答に含めたくない資料を特定し、フィルターを追加してその資料を削除します。AI セマンティック検索を使用すると、機密コンテンツが話し合われているかどうかを判断し、指定された仮想エージェントトピックへの切り替えをトリガーできます。

手順

1. ナビゲーターで、「 sys_gen_ai_filter_group.list」と入力して、生成 AI フィルターグループ [sys_gen_ai_filter_group] テーブルに移動します。
   HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assistしている場合は、すでに作成されているグループが存在する可能性があります。これらのグループに追加したり、独自のグループを作成したりできます。HRSD 向け Now Assistがない場合でも、独自のを作成できます。
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、グループの名前を入力します。
4. [説明] フィールドに、グループの説明を入力します。
   フィルターグループの説明は、「このフィルターには、従業員の福利厚生、公平性、倫理などの職場の問題/懸念事項が含まれています」で始めることができます。その後、この機密資料のカテゴリの説明に、これらの職場の問題/懸念事項の例を追加できます。
5. [送信] を選択してグループを作成します。

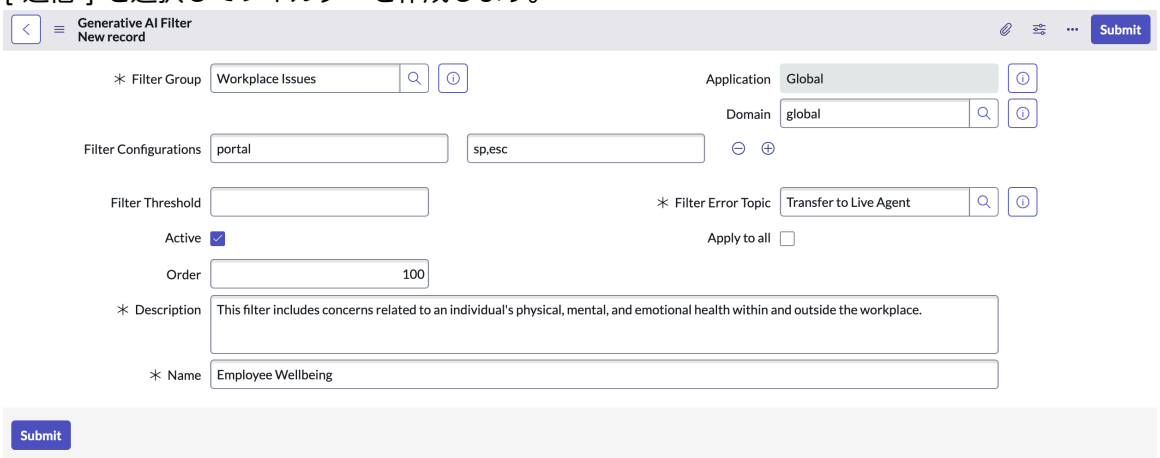
自動翻訳

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

6. ナビゲーターで、「 sys_gen_ai_filter.list」と入力して、生成 AI フィルター [sys_gen_ai_filter] テーブルに移動します。
7. [新規] を選択します。
8. [フィルターグループ] カテゴリで、生成 AI フィルターグループを選択します。
9. オプション: [フィルター構成] フィールドで、「portal」値を使用して、フィルターをいつ実行するかを決定します。たとえば、「portal」を「sp」に設定して、sp ポータルにのみフィルターを適用するなどです。
   複数の値を選択するには、カンマ区切りリストを使用します。
10. [フィルターしきい値] フィールドで、LLM がフィルターエラーを生成するタイミングを決定するカットオフを設定します。
    値が低いほど、フィルターの感度が高くなります。さまざまなフィルターしきい値を試して、好みの境界を設定します。
11. [順序] フィールドで、フィルターを適用する順序を選択します。
    フィルターは、小さい順から高い順に処理されます。順序 100 のフィルターは、順序 200 のフィルターの前に処理されます。
12. [説明] フィールドに、フィルターの説明を入力します。
    生成 AI フィルターグループレコードのように、説明的であるほど、LLM がフィルターの目的を理解する可能性が高くなります。
13. [フィルターエラートピック] を、フィルターが不要なコンテンツ (ライブエージェントへの転送トピックやエラー処理トピックなど) を検出したときに実行するトピックに設定します。
14. [すべてに適用] を選択して、すべての機能 (要約、コンテンツの生成など) にフィルターを適用します。

> **重要:**
> [すべてに適用] を選択しなかった場合は、生成 AI フィルター構成レコードを作成して、フィルターをケイパビリティにマッピングする必要があります。マッピングを作成するには、以下の追加手順を参照してください。

15. [送信] を選択してフィルターを作成します。



16. フィルターをケイパビリティにマッピングするには、生成 AI フィルター構成レコードを作成します。

    a. ナビゲーターで、「 sys_gen_ai_filter_config.list」と入力して生成 AI フィルター構成 [sys_gen_ai_filter_config] テーブルに移動します。

    b. [新規] を選択します。

自動翻訳

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

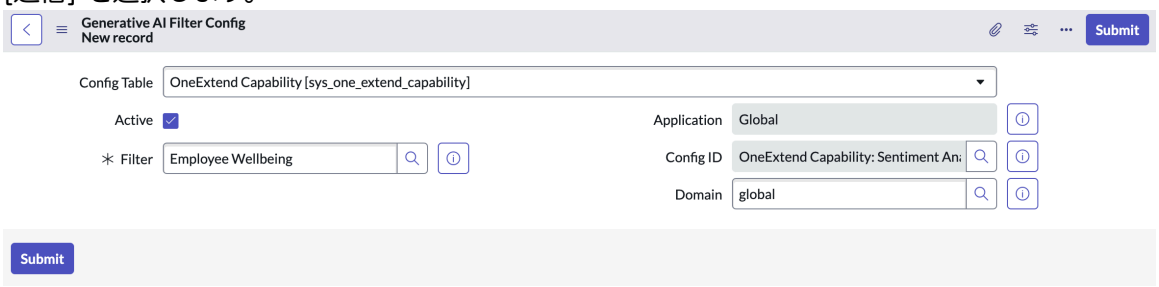
c. [**Config Table**] フィールドで、[OneExtend Capability [sys_one_extend_capability] を選択します。

d. [構成 **ID**] フィールドで、リストルックアップアイコン ( ) を選択して構成を選択します。

e. [ドキュメント] フィールドで、フィルターを適用する機能を選択します。
すべてのケイパビリティではなく一部のケイパビリティにフィルターを適用する場合は、ケイパビリティごとに生成 AI フィルター構成レコードを作成する必要があります。

f. [**OK**] を選択して選択し、モーダルを閉じます。

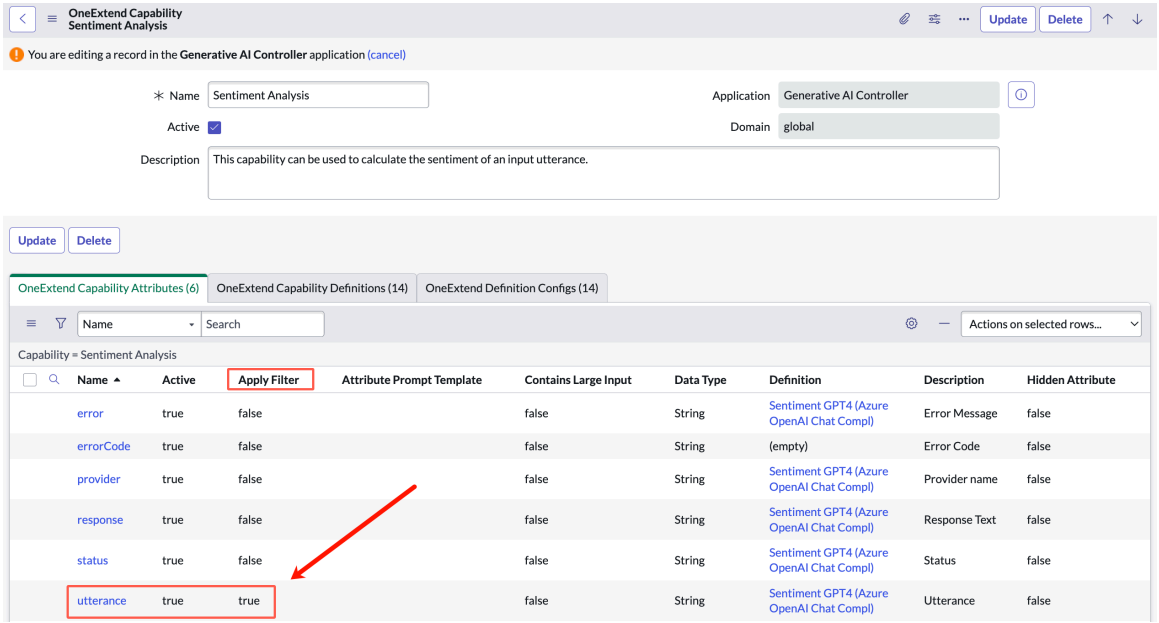
g. [送信] を選択します。



17. ナビゲーターで、「 sys_gen_ai_filter_sample」と入力して、生成 AI フィルターサンプル [sys_gen_ai_filter_sample] テーブルに移動します。
18. [新規] を選択してサンプルを作成します。
19. [サンプルテキスト] フィールドに、フィルターで検出する内容の例を入力します。
各サンプルは短くすることができ、サンプルレコードが多いと、AI セマンティック検索でフィルターが何を捕捉すべきかを判断するのに役立ちます。特定の用語やステートメントがフィルターで捕捉されないことがわかった場合は、例を追加して、フィルターが改善されるかどうかを確認できます。
20. 属性のフィルターを有効にするには、ナビゲーターに 「sys_one_extend_capability.list 」と入力して OneExtend 機能 [sys_one_extend_capability] テーブルに移動します。
生成 AI フィルターグループ、生成 AI フィルター、生成 AI フィルターサンプルを作成したら、構成している機能の属性でフィルターを有効にする必要があります。
21. 機能のレコードを開きます。
22. [フィルターを適用] フィールドを true に設定してフィルターを適用します。

自動翻訳

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



23. フィルターをオンにする機能ごとに繰り返します。

タスクの結果
これで、構成した属性の機能でセマンティックフィルタリングを使用できるようになりました。

次のタスク
LLM に送信される要求の個人を特定できる情報をプレースホルダーテキストに置き換えるように機密データ処理を設定します。

大規模な入力の再帰的な要約を有効にする

再帰的な要約を使用して、大規模言語モデル (LLM) への要求を小さな断片に分割し、生成 AI 機能のコンテキストを維持できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
LLM には、1 回の要求で処理できるトークンの最大数があります。アクティビティフィールドなどの特定のフィールドには、これらの制限内に収まりきらないほど多くの情報が含まれる場合があります。再帰的要約では、LLM に与えられた情報をチャンクに分割し、各チャンクを個別に要約してから、要約されたチャンクで元の要求を処理します。チャンクは、コンテキストがすべての部分にわたって保持されるように、部分間で重複するように編成されます。

> **注:**
> 再帰的な要約を有効にすると、LLM を 1 回ではなく複数回呼び出す必要があるため、機能の大きな入力の処理が遅くなる可能性があります。

手順

1. ナビゲーターフィルターで、「 sys_one_extend_capability.list」と入力して OneExtend 機能リストに移動します。
2. 変更する OneExtend 機能のレコードを開きます。
3. [OneExtend 定義構成] 関連リストで、再帰的な要約を有効にする OneExtend 定義の [大きな入力のサポートを有効にする] を true に設定します。

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

4. [OneExtend 機能属性] 関連リストで、再帰的な要約を追加するフィールドの [大きな入力を含む] を true に設定します。
   アクティビティフィールドなど、大量のデータが含まれる可能性が最も高いフィールドの値を true に設定する必要があります。OneExtend 機能属性レコードの [大きな入力を含む] チェックボックスをオンにしてレコードを保存し、値を true に設定することもできます。

タスクの結果
再帰要約は、この手順で指定されたフィールドの OneExtend 機能に対して有効になっています。

生成 **AI** コントローラーの機能の 動的翻訳 を有効にする

動的翻訳を使用して、生成 AI 機能の複数言語サポートを追加し、英語以外の言語を話すユーザーをサポートします。

始める前に
インスタンスに 動的翻訳 および Conversational 動的翻訳 プラグインがインストールされ、有効になっている必要があります。動的翻訳の設定の詳細については、「 動的翻訳の構成 」を参照してください。

翻訳構成テーブル (sn_dt_translator_configuration) にデフォルトの翻訳構成が設定されている必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、 動的翻訳 は Generative AI Controller (生成 AI コントローラー) の機能に対して非アクティブになっています。

動的翻訳 は、 仮想エージェント または Now Assist パネルの機能では使用できません。

手順
1. ナビゲーターに 「sys_one_extend_capability.list」と入力して、OneExtend 機能 (sys_one_extend_capability) テーブルに移動します。
2. 動的翻訳を有効にする機能のレコードを開きます。
3. [OneExtend 機能属性] 関連リストで、翻訳する属性 (応答など) のレコードを開きます。
4. [翻訳] を選択して翻訳を有効にします。
   フォームにフィールドが表示されない場合は、フォームを編集して 翻訳を表示する必要があります。フォームにフィールドを追加する方法の 1 つは、フォームのテーブル名の横にあるメニューアイコンを選択し、 **Configure** (構成) > フォームレイアウト. [**Translate**] フィールドを [Selected] リストに追加します。次に、 保存 を選択してフォームを保存します。その後、選択可能なフィールドを含むレコードにリダイレクトされます。
5. [送信] をクリックしてレコードを保存します。

タスクの結果
動的翻訳 は、選択した属性の生成 AI 機能用にインストールされます。

LLM 仮想エージェント会話の動的翻訳を無効にする

他の言語を話すユーザーをサポートするために、生成 AI トピックの ServiceNow 大規模言語モデル (Now LLM) に送信される前に、チャットメッセージを英語に動的に翻訳できるようにします。

始める前に
動的翻訳 for 仮想エージェントがインストールされ、仮想エージェントに対してアクティブになっている必要があります。詳細については、 をご覧ください。

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

必要なロール：admin

このタスクについて
動的翻訳 はデフォルトで有効になっています。

仮想エージェント動的翻訳には一定の制限があります。カタログアイテム名は自動的に翻訳されず、言語検出用に設定された言語のみが認識されます。

手順
1. ナビゲーターに 「sys_properties.list 」と入力して、システムプロパティテーブルに移動します。
2. 虫眼鏡アイコン ( ) を選択して、列の検索行を展開します。
3. [名前] 列に「 sn_generative_ai.disable_dynamic_translation 」と入力し、 **Enter** キーを押して検索し、一致するレコードを開きます。
4. このプロパティの値を true に設定します。
5. [保存] を選択してレコードを保存します。

タスクの結果
チャット要求者の発言は、 Now LLM に送信される前に英語に翻訳され、出力メッセージは要求者の優先言語に翻訳されます。

プロバイダーのレート制限の設定

特定の時間枠内に実行できる要求の数を制限することで、one_extend要求へのトラフィックフローを制御するレート制限を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
one_extend要求のレート制限を行うには、受信要求のレート制限ルールを定義する必要があります。One Extend レート制限ルールテーブルで独自のルールを作成できます。

手順
1. ServiceNow インスタンスで、One Extend レート制限ルール [sys_one_extend_rate_limit_rules_list] テーブルに移動し、[新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

One Extend レート制限ルールフォーム

フィールド	説明
名前	レート制限ルールの名前。レート制限ルールを名前で識別します。
アプリケーション	グローバルに設定する必要があるアプリケーションスコープ。
リソース	レート制限ルール用に選択するリソース。 レート制限ルールに次のいずれかのリソースを使用します。

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

フィールド	説明
	○ **LLM** プロバイダー:LLM プロバイダーの場合は、生成 AI プロバイダーマッピングを選択します。 ○ 機能定義:機能定義で、One Extend 機能定義を選択します。 ○ すべてのケイパビリティ:すべてのプロバイダーとすべてのケイパビリティ定義に適用されます。
ルールタイプ	レート制限ルールのルールタイプ。 次のオプションを使用してルールタイプを定義します。 ○ インスタンス:そのインスタンスのすべてのユーザーからのデータを蓄積します。 ○ ユーザー:ユーザーあたりの要求数を保持します。
1 時間当たりの要求制限	1 時間あたりに受信できる最大要求数。
アクティブ	レート制限ルールのステータス。

3. [送信] を選択します。

生成 **AI** コントローラー の使用

生成 AI コントローラー を使用して、生成 AI をワークフロースタジオ、仮想エージェントデザイナー、スクリプティングと統合します。

生成 AI コントローラーの使用ワークフロースタジオ

ワークフロースタジオ を使用したフローで生成 AI コントローラー機能を使用します。

生成 AI コントローラーの使用仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントデザイナーを使用して仮想エージェントトピックで生成 AI コントローラー機能を使用します。

での感情分析の使用 ワークフロースタジオ

[感情分析 (Analyze Sentiment)] 機能を使用して、ユーザーの態度と、 ワークフロースタジオを含むフローにつながる使用状況を判断します。

でのスクリプトの使用 生成 AI コントローラー

生成 AI の力を直接活用するスクリプトを作成します。

生成 **AI** コントローラーの使用ワークフロースタジオ

情報を自動的に要約し、ワークフロースタジオ の [生成 AI コントローラー要約] アクションを使用してフォームに追加します。任意のフィールドを集計するフローをビルドできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

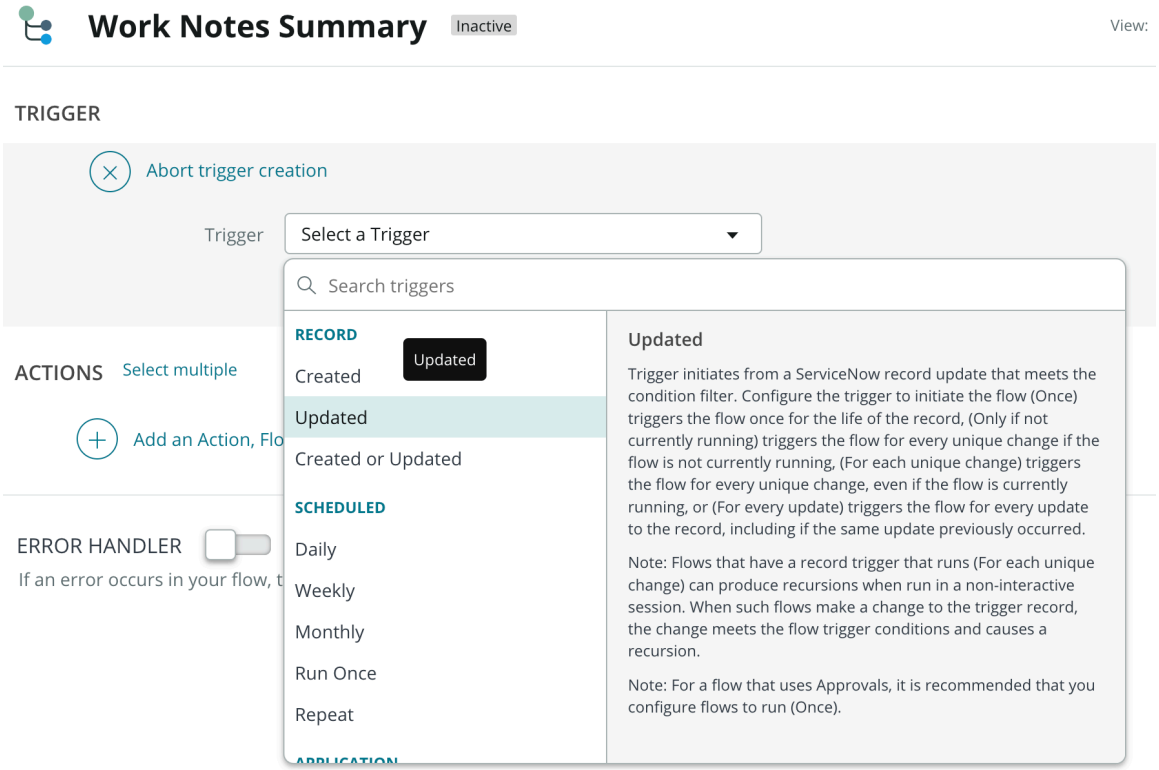
この例では、インシデントの作業メモのコメントを要約し、その要約を解決メモで使用するフローをビルドできます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. 選択 **New** (新規) > フロー.
3. 「 コメントと作業メモの要約 (Summarize Comments and Work Notes)」など、フローの名前を入力します。
4. [送信] を選択します。
5. **[Add a trigger** (トリガーを追加)] を選択します。
6. フローをいつ実行するかを選択します。
   この例に従うには、 レコード > 更新日

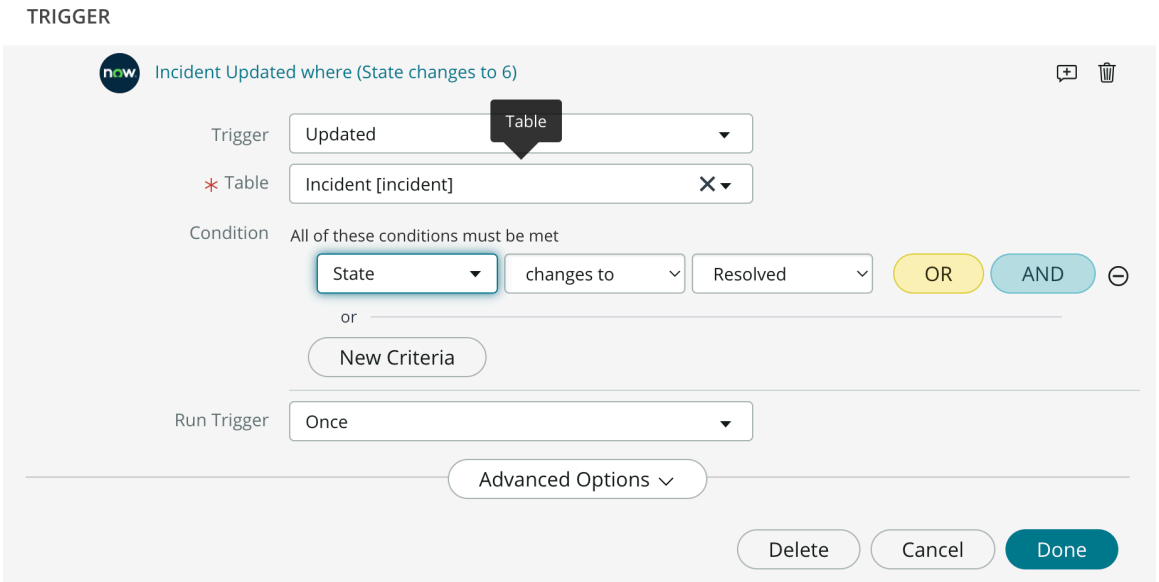


時.

7. フローを実行するテーブルを選択します。
   この例では、インシデントテーブルを選択します。
8. [フィルターの追加] ボタンを選択して、フローの条件を追加します。

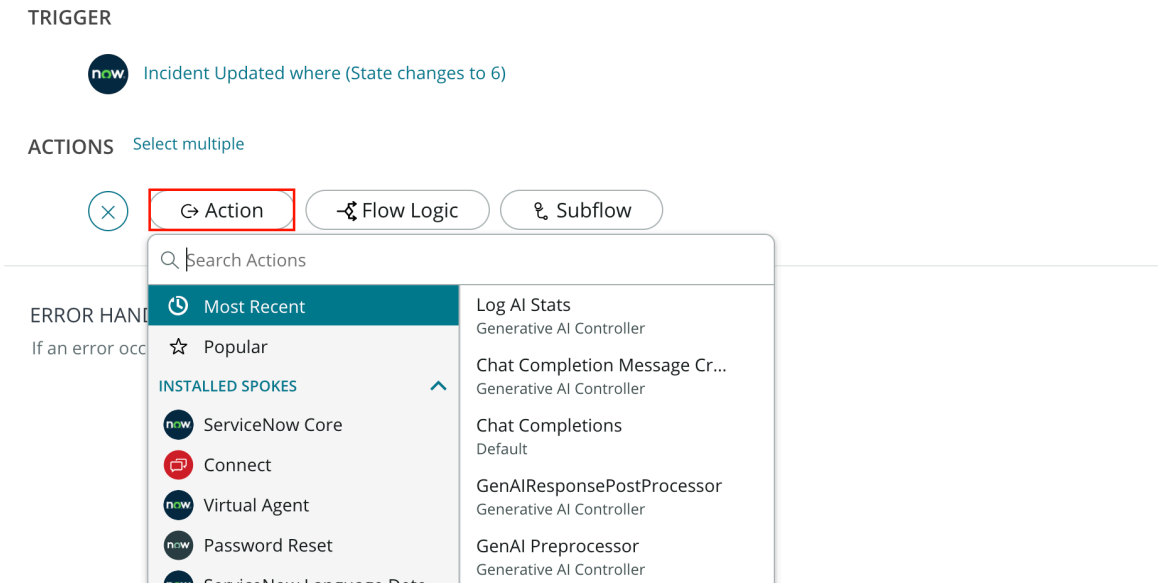
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Condition] のステータスが [Resolved] に変わりま



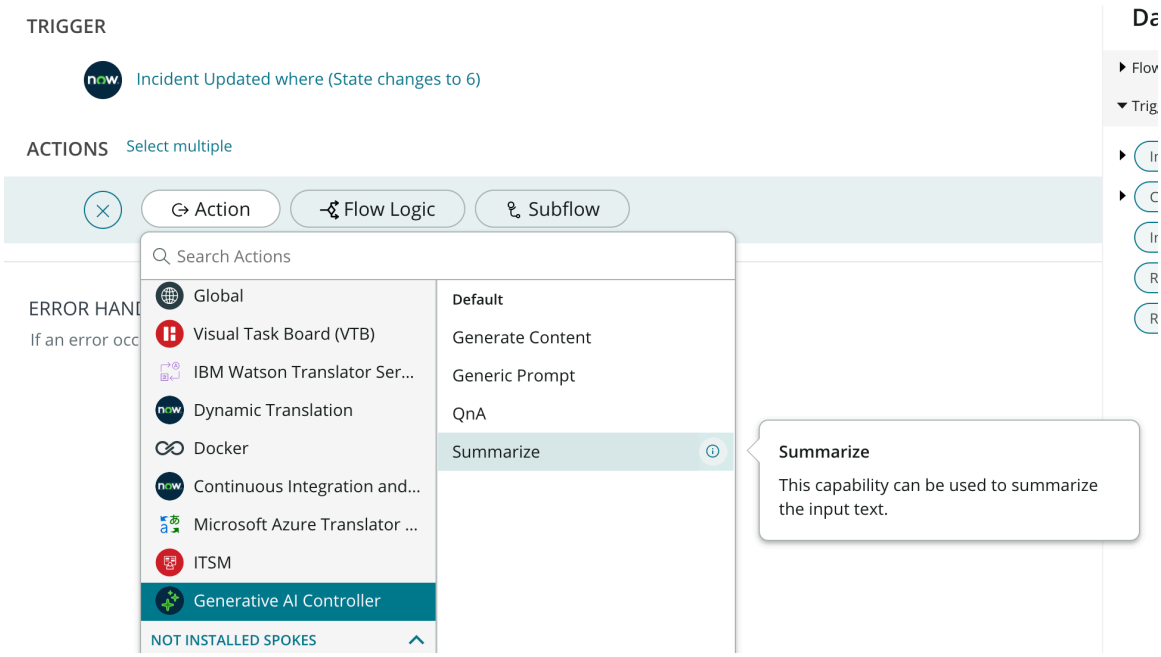
す。

9. [完了] を選択します。
10. [アクション] で [アクションを追加]、[フローロジック]、または [サブフロー] を選択し、[アクション] を選択して [アクション] パネルを開きます。



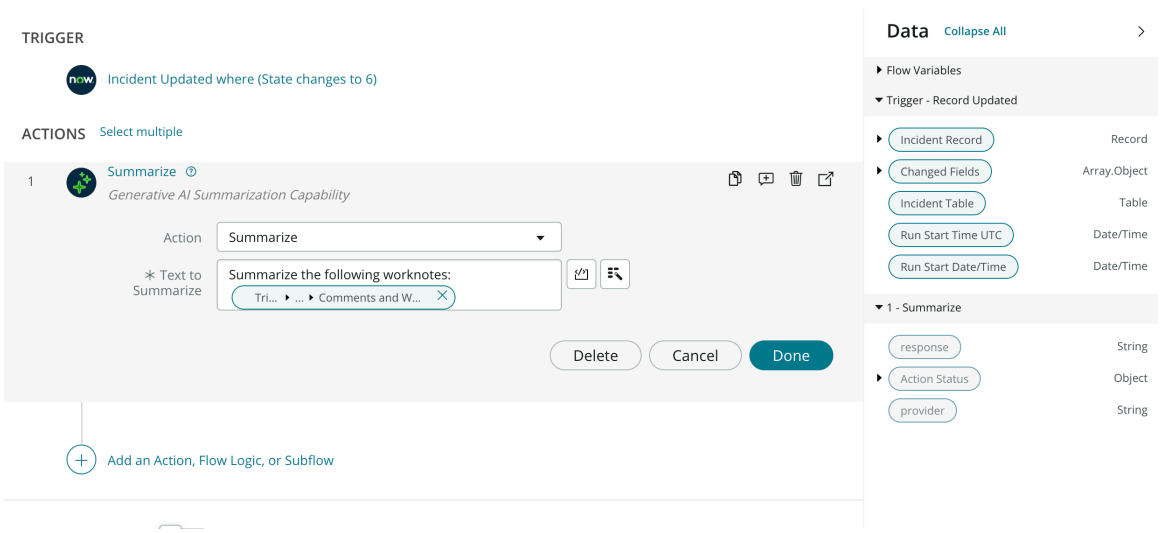
11. 選択します： 生成 **AI** コントローラー > 要約を作成 アクションを選択します。

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



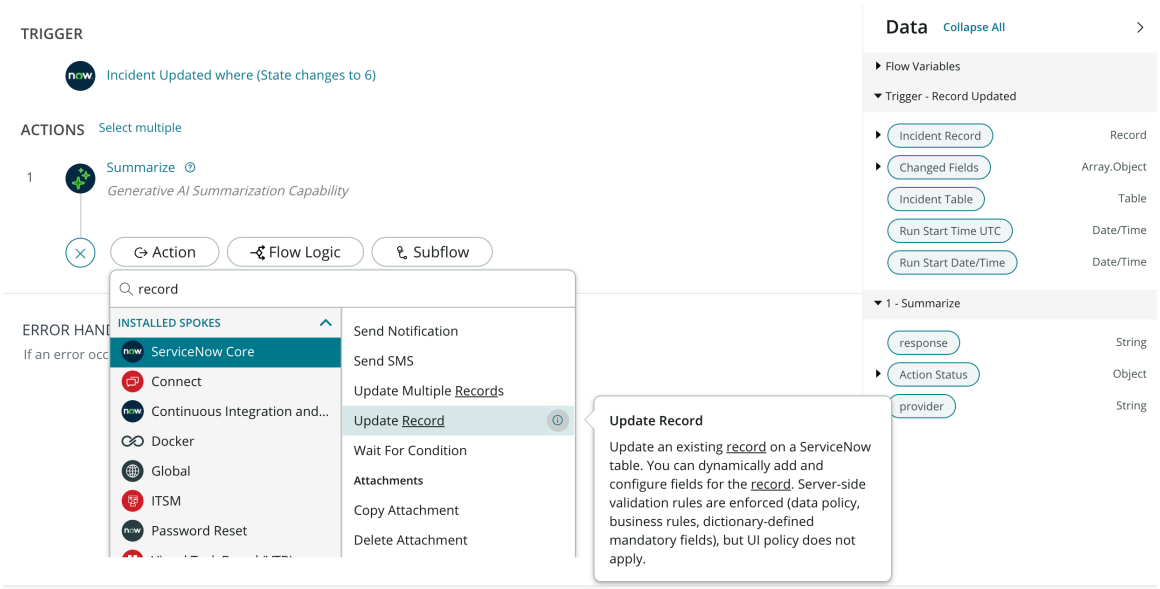
12. [データ] パネルからデータピルをドラッグするか、データピルピッカーアイコン ( ) を選択して検索します。
この場合は、 トリガー > インシデントレコード > コメントと作業メモ 錠剤。

> **注:**
> 集計するフィールドが文字列フィールドでない場合は、フィールドを文字列としてキャストする必要があります。次の例のように、スクリプトを使用するか、データピルに加えて **textToSummarize** フィールドにテキストを追加することで、フィールドを文字列としてキャストできます。



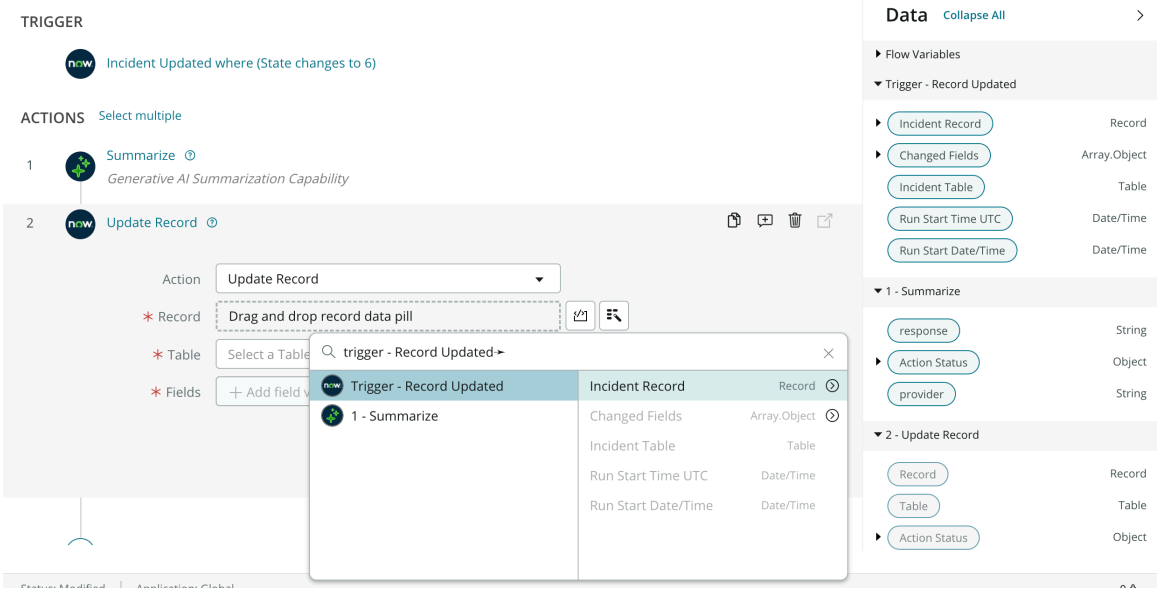
13. [完了] を選択します。
14. アクションを追加するには 、[アクション、フローロジック、またはサブフローを追加] を選択します。
15. アクションセレクターで、「 レコードの更新 」を検索し、アクションを選択します。

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



16. ドラッグ トリガー > インシデントレコード データピルを [レコード] フィールドに入力するか、検索するアイコンを選択します。

[Table] フィールドは、トリガーレコードに基づいて自動的に入力されます。

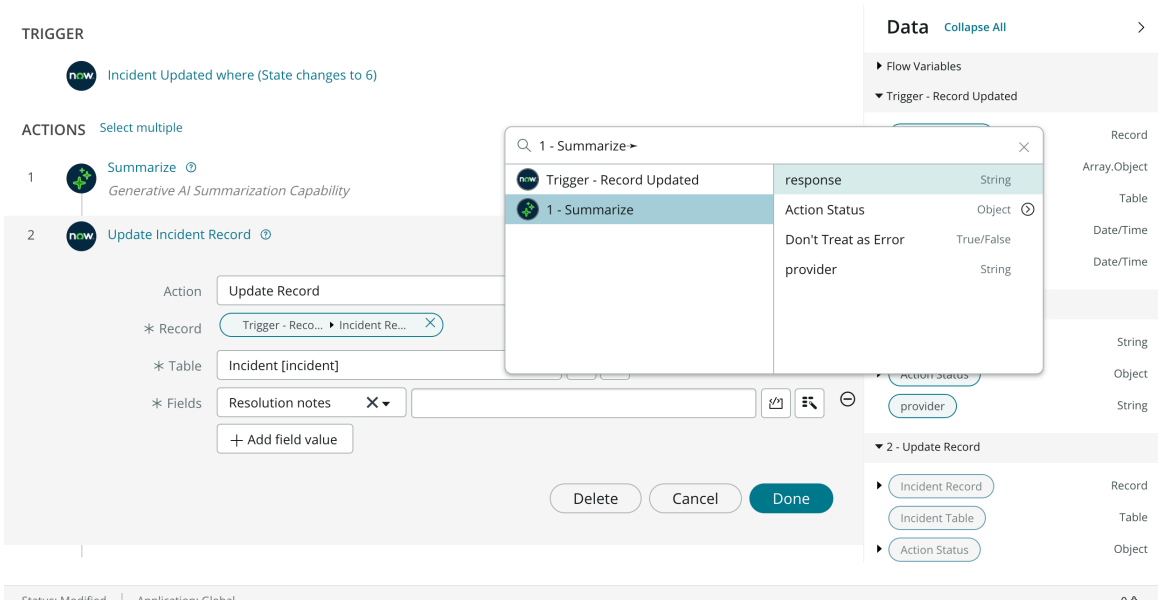


17. [フィールド値の追加] を選択し、更新するフィールドを検索します。
次の例では、[解決メモ] を選択します。

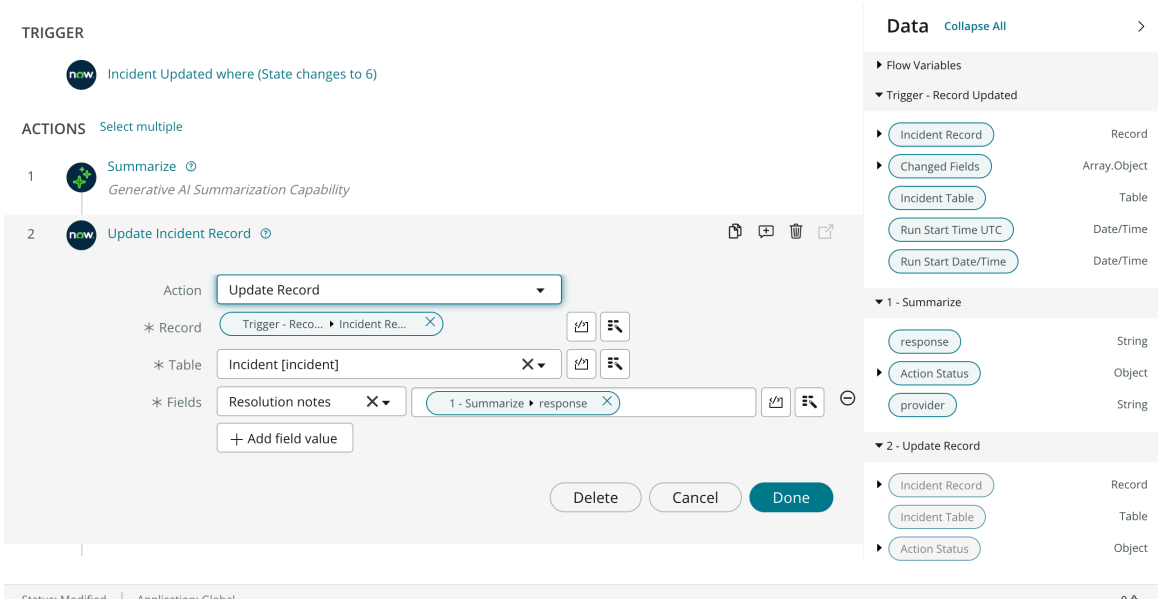
18. システム プロパティー 要約を作成 > 応答 データピルを [データ] パネルからドラッグするか、データピルピッカーを使用して、データフィールドにデータピルを追加します。

自動翻訳

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



19. [完了] を選択します。



20. [保存] を選択してフローを保存します。

次のタスク
フローを保存したら、フローをアクティブ化して本番環境に移行するか、さらにテストします。

生成 **AI** コントローラーの使用仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントトピック内の生成 AI コントローラー機能を使用して、ナレッジ記事のドラフトを作成します。

始める前に
最初に 仮想エージェントデザイナー の機能を有効にする必要があります。詳細については、「で生成 AI 機能を有効にする 仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

必要なロール：admin

自動翻訳

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

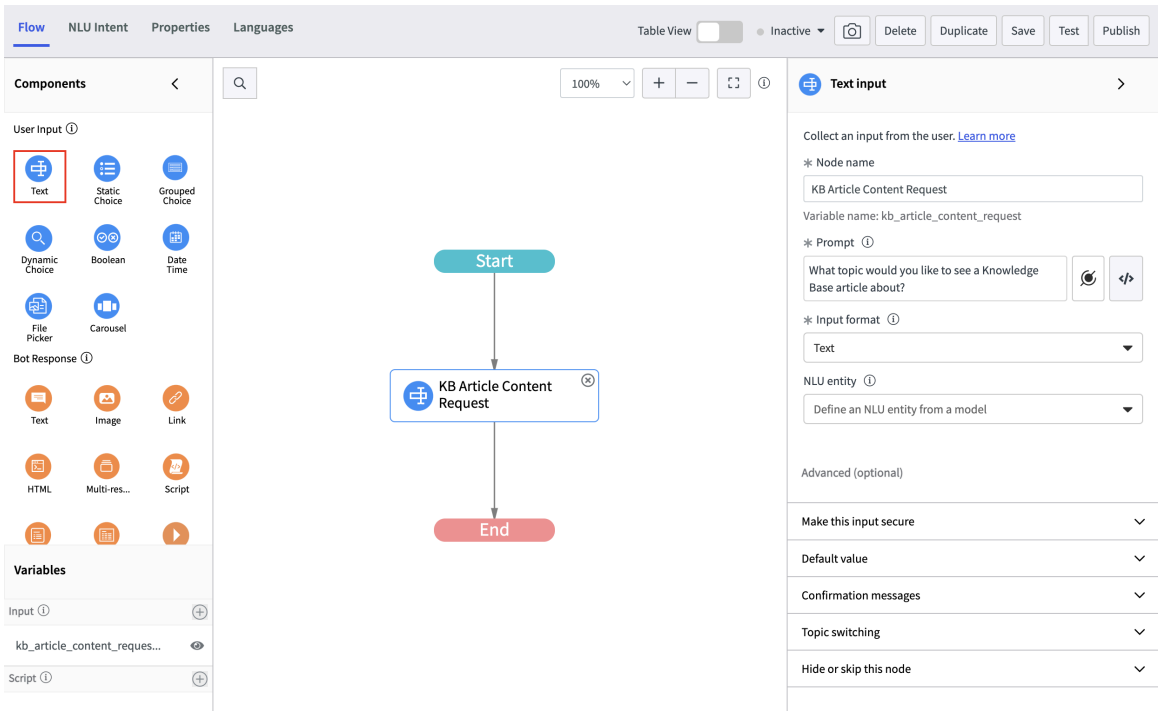
手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [カードを作成] を選択してトピックを作成します。
3. トピックの一意の名前を入力します。

   自然言語理解 (NLU) モデルやアクセス制限など、その他のトピックオプションを構成できます。

   この例では、 KB 記事の生成 をトピック名として使用しています。
4. [作成] を選択します。
5. ユーザー入力ノードを [開始] と [終了] の間に作成するには、以下をドラッグします。 ユーザー入力 > テキスト コンポーネントを [コンポーネント] パネルから選択します。
6. キャンバスの情報パネルにノード名を入力します。

   この例では、ノード名は KB 記事コンテンツ要求です。



7. プロンプトフィールドに、ユーザーに表示するメッセージを入力します。

   ユーザーはナレッジベース (KB) 記事コンテンツのトピックを指定するため、この例では「 ナレッジベース記事の内容をどのトピックで表示しますか?」というプロンプトが表示されます。
8. ユーザー入力ノードを追加して、すべての必須フィールドに入力します。

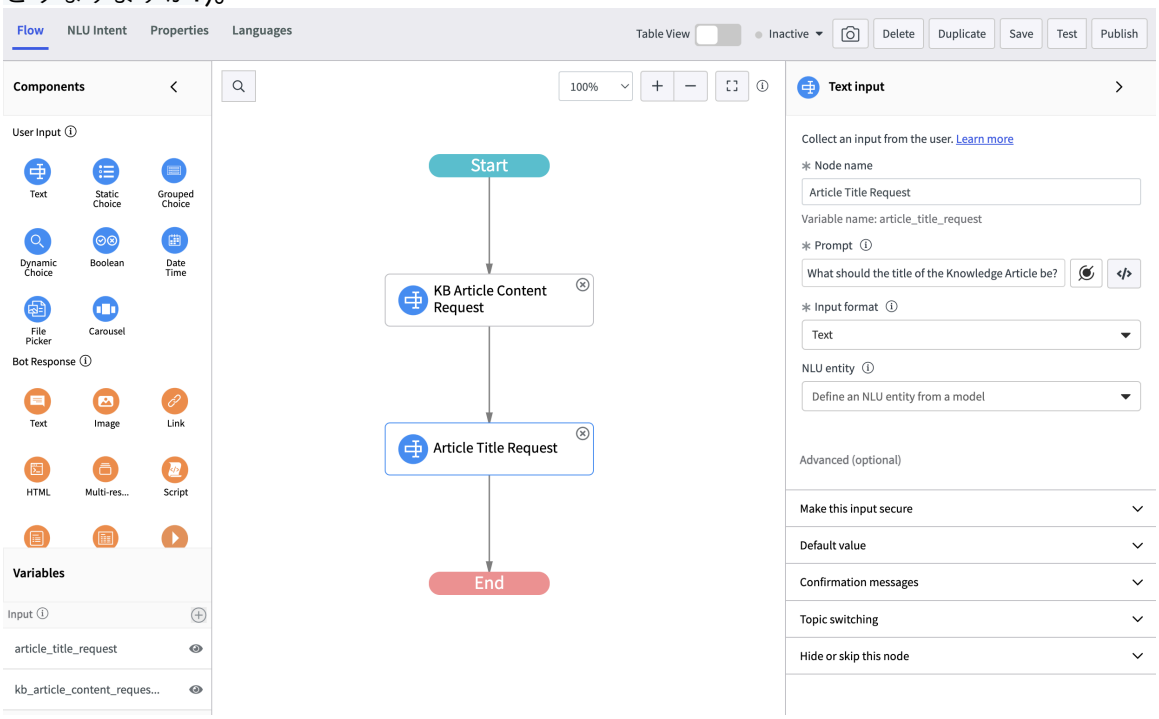
   注:
   レコードを正常に作成するには、すべての必須フィールドに値を指定する必要があります。次の手順では、KB 記事の必須フィールドに入力する方法について説明します。フォームに必須フィールドがない場合は、ユーザー入力ノードを追加する必要はありません。

自動翻訳

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

a. 別のものを追加 ユーザー入力 > テキスト ノードに「 Article Title Request」という名前を付けます。

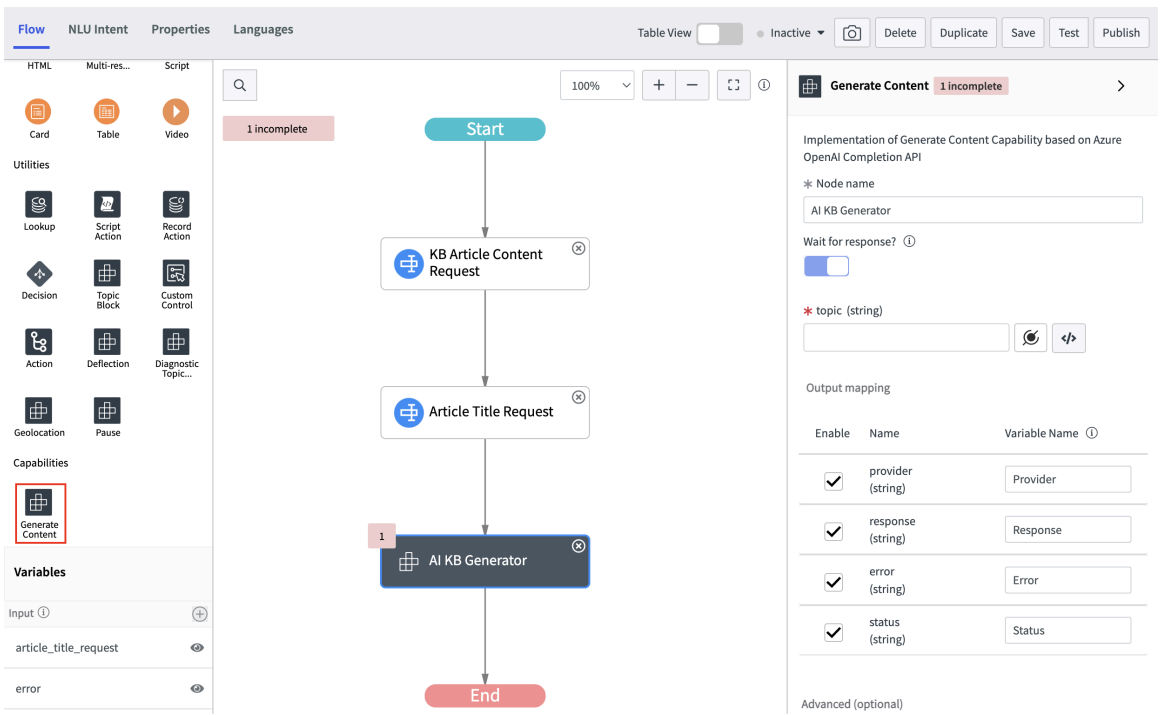
b. 必須の［記事のタイトル ］フィールドにプロンプトを追加します (例: ナレッジ記事のタイトルはどうなりますか?)。



9. [コンポーネント] パネルで、[機能] セクションが表示されるまで下にスクロールし、[トピック] フローの次に [コンテンツの生成] アクションをドラッグします。

10. 情報パネルで、ノードに名前を付けます。

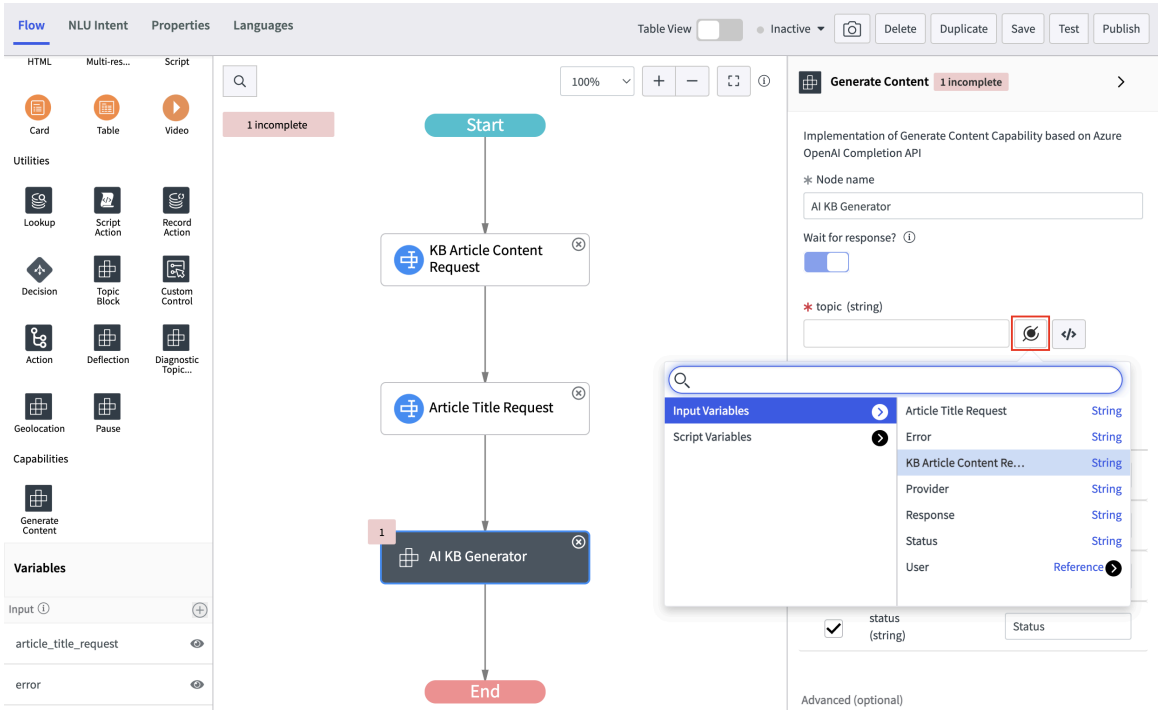
この例で使用されているノード名は AI KB Generator です。



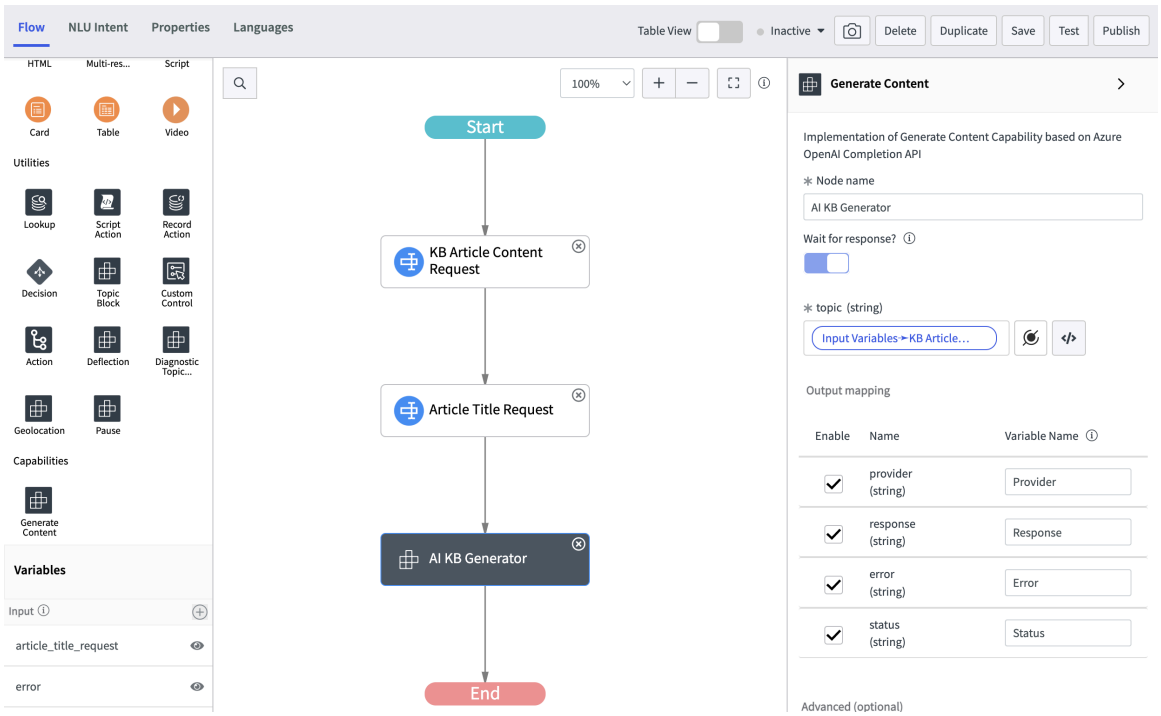
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

11. トピックフィールドの横にあるデータピルアイコン ( ) を選択して、データピルセレクターを開きます。



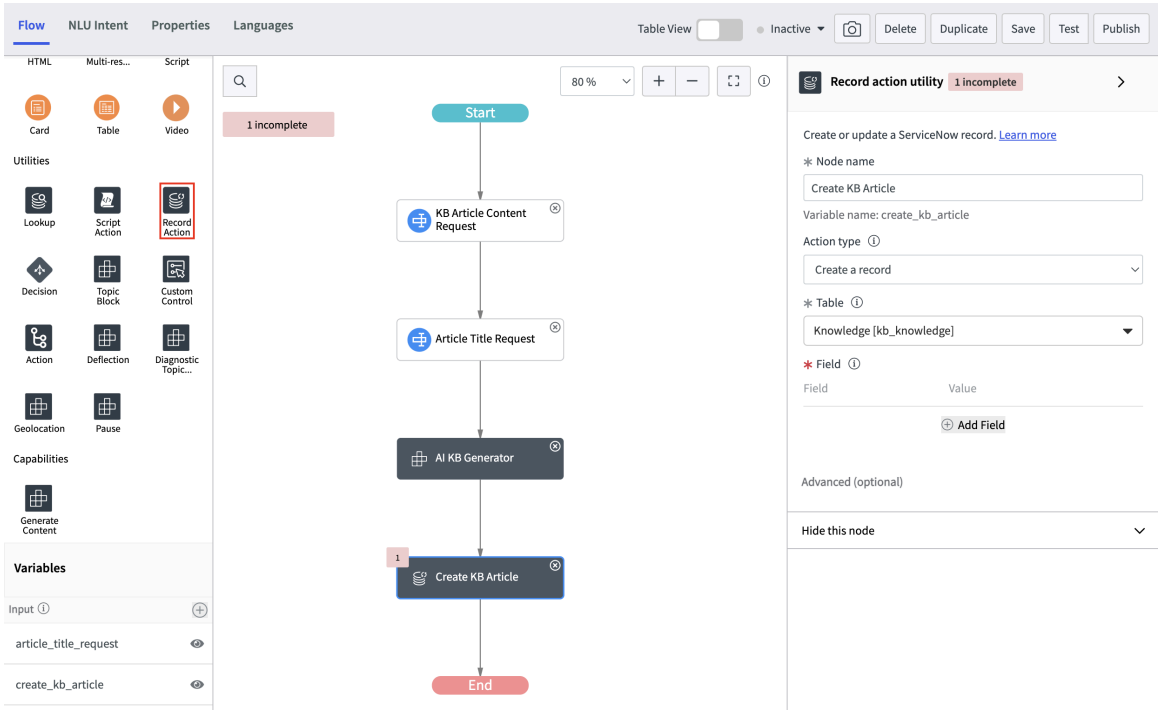
12. インタラクションで作成されたテキストを使用するには、 入力変数 > 応答 取得するわけではありません



13. ドラッグ ユーティリティ > レコードアクション コンポーネントを [コンテンツの生成] ノードの後の [コンポーネント] パネルから選択します。

自動翻訳

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



14. ノードの名前を入力します。

    この例では、ノード名は KB 記事の作成です。

15. その他の必須フィールドに入力します。

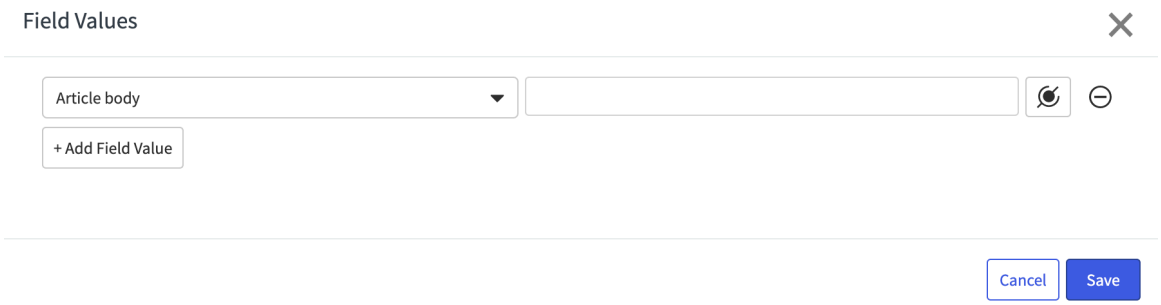
    a. [アクションタイプ] で、レコードを作成するか、既存のレコードを更新するかを選択します。

       この例では、[Action type (アクションタイプ)] は [Create a record (レコードの作成)] です。

    b. 新規または更新されたレコードのテーブルを選択します。

       この例では、ナレッジ (kb_knowledge) テーブルを使用します。

16. [フィールド] で [フィールドの追加] ボタンを選択し、[フィールド値] ウィンドウを開きます。
17. [フィールド値の追加] を選択して、フィールド値を設定します。



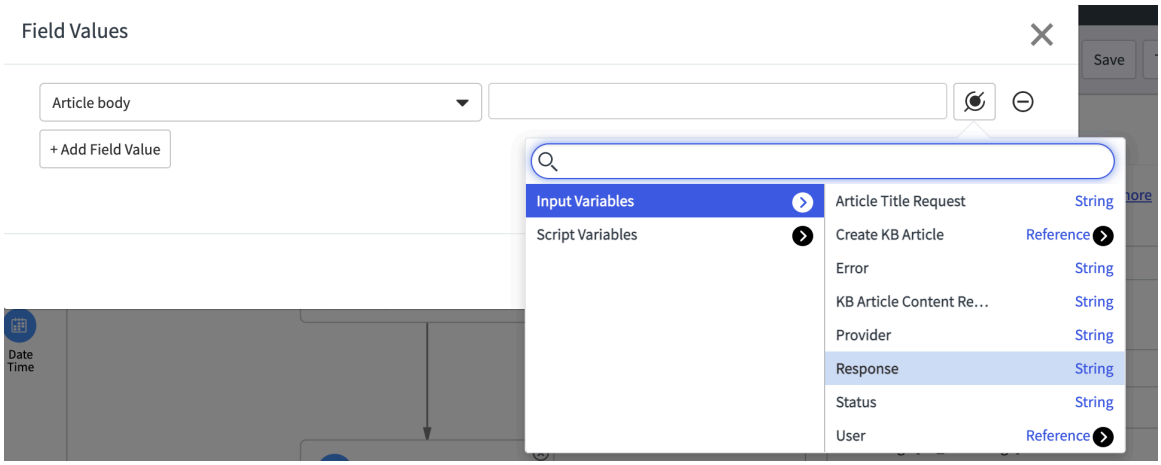
18. 更新するフィールドをリストから選択します。

    フィールドはいくつでも追加できます。この例では、フィールドは [記事本文]、[ナレッジベース]、および [簡単な説明] です。

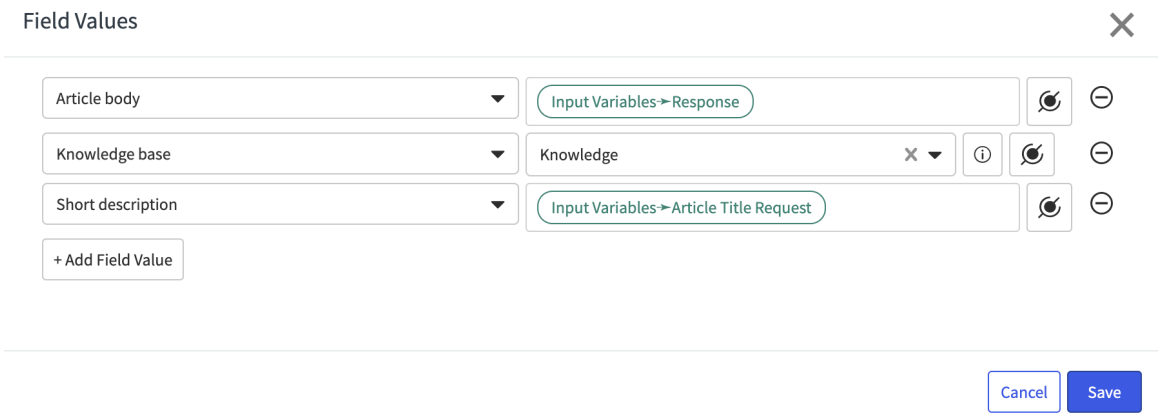
19. データピルアイコンを選択して、データピル選択メニューを開きます。

自動翻訳

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



20. 「記事本文」フィールドで、「入力変数<応答」を選択し、「コンテンツの生成」ノードによって生成された応答を使用します。
21. [ナレッジベース] フィールドで、ナレッジまたは希望するカテゴリを選択します。
22. [Short description (簡単な説明)] フィールドで、データピルアイコンを選択し、 入力変数 > 記事タイトルの要求、またはタイトルの入力を求めるユーザー入力ノードの名前。



23. フィールドの選択を保存し、[保存] を選択して [フィールド値] ウィンドウを閉じます。
24. [保存] を選択してトピックを保存します。

次のタスク
このトピック例では、簡単なナレッジ記事を作成します。より複雑な記事の場合は、コンテキストや背景情報などの追加のユーザー入力を使用します。

注:
公開する前に生成されたコンテンツを確認します。詳細については、「 AI の制限事項 」を参照してください。

での感情分析の使用 ワークフロースタジオ

ユーザーが簡単な説明に否定的な感情を持っている場合に、インシデントのアサイン先グループをアップグレードするフローを作成します。

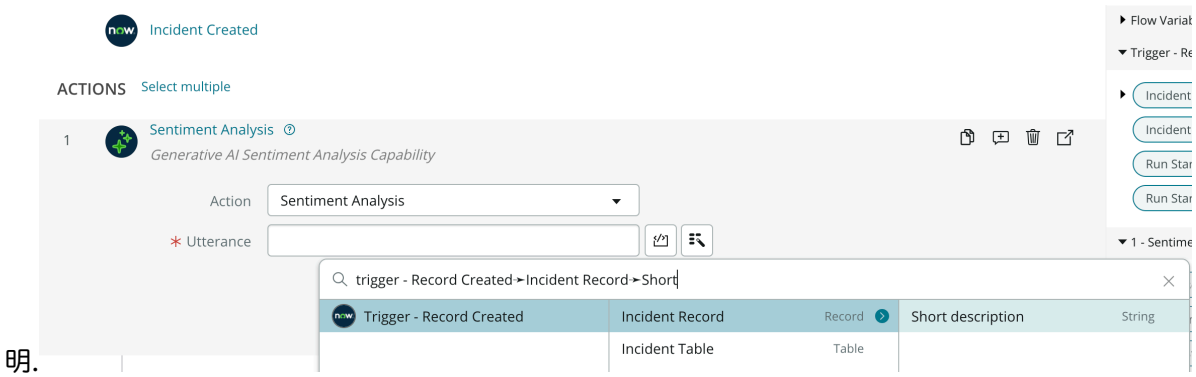
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

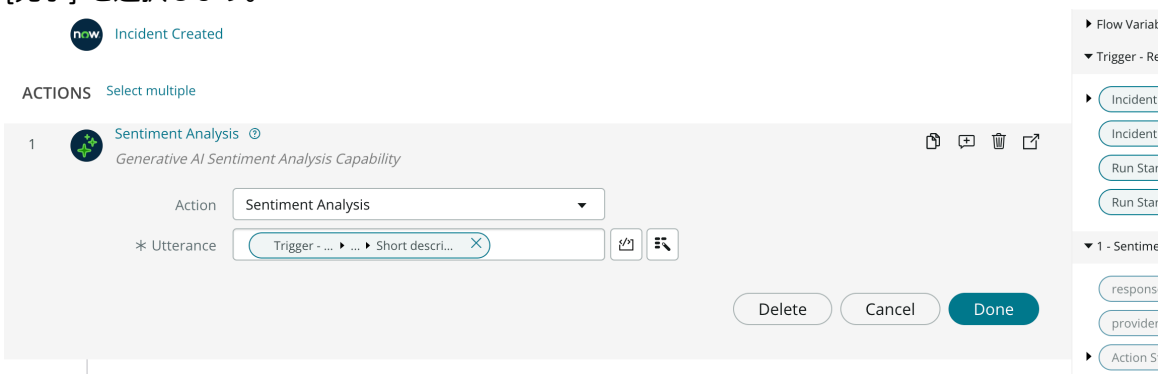
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. 選択 **New** (新規) > フロー.
3. 「 否定的な感情の場合はアサイン先グループを変更する」など、フローの名前を入力します。
4. [送信] を選択します。
5. **[Add a trigger** (トリガーを追加)] を選択します。
6. 選択 レコード > 作成日時 新しいレコードを更新します。
7. フローを実行するテーブルを選択します。
   この例では、インシデント (incident) テーブルを選択します。
8. [完了] を選択します。
9. [アクション] で [アクションを追加]、[フローロジック]、または [サブフロー] を選択し、[アクション] を選択して [アクション] パネルを開きます。
10. アクションセレクターで、 生成 **AI** コントローラー > 感情分析 アクションを選択します。
11. [データ] パネルからデータピルをドラッグするか、データピルピッカーアイコンを選択します。
    この場合は、 トリガー > インシデントレコード > 簡単な説明.



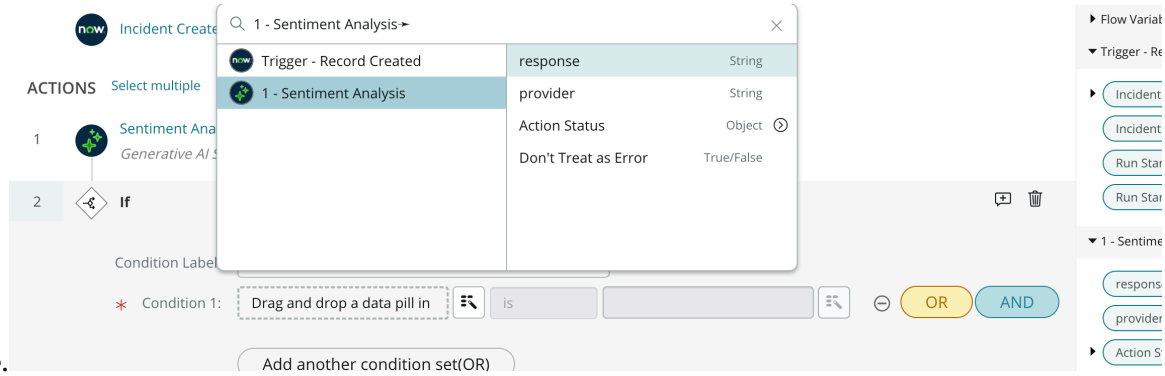
12. [完了] を選択します。



13. アクションを追加するには 、[アクション、フローロジック、またはサブフローを追加] を選択します。
14. 選択 フローロジック > 変更内容.
15. 条件ラベルに、「否定的な感情」などの名前を付けます。
16. [条件] フィールドで、データピルをドラッグするか、データピルピッカーアイコンを選択して、正しい条件を検索します。

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

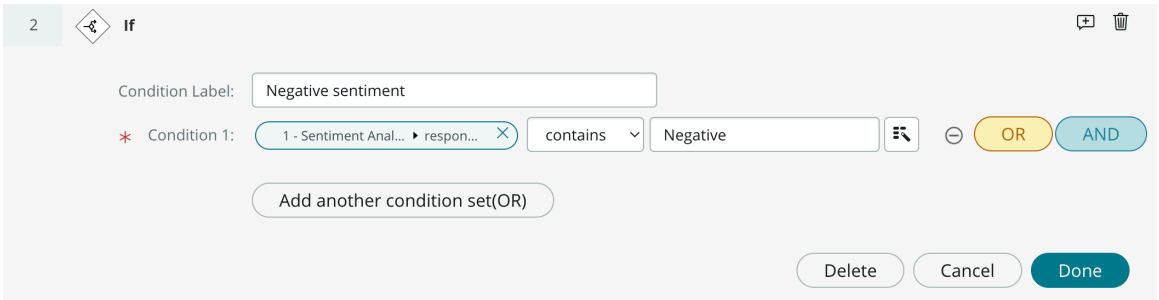
この場合は、 感情分析 >



response.

17. 選択に負の値が含まれている。

> **注:**
> 大文字と小文字の区別は重要です。値が 負に設定されている場合、このフローは機能しません。

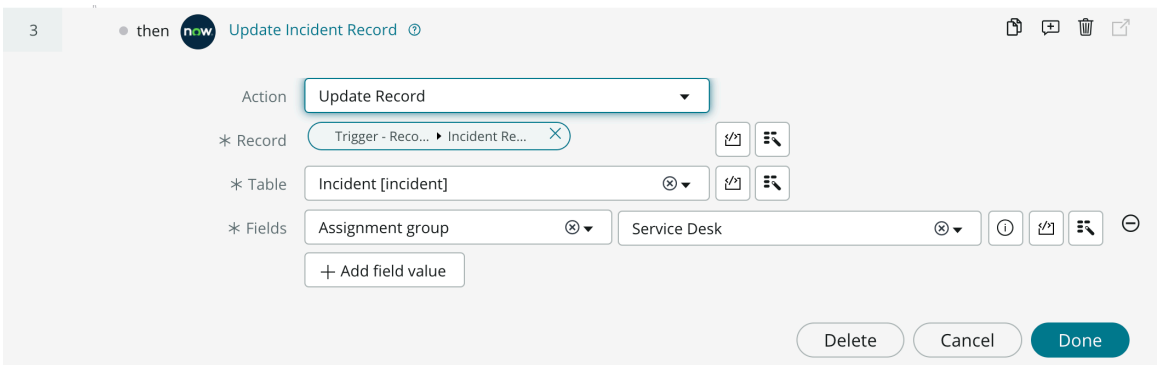


18. 「Update **Record** (レコードの更新)」を検索し、アクションを選択します。
19. ドラッグ トリガー > ケースレコード データピルを [レコード] フィールドに入力するか、検索するアイコンを選択します。

    [**Table**] フィールドは、トリガーレコードに基づいて自動的に入力されます。

20. [フィールド値の追加] を選択し、更新するフィールドを検索します。
    この例では、 [アサイン先グループ] を選択します。
21. フィールドに設定する値を選択します。

    フィールド値はユースケースによって異なります。この例では、値は Service Desk に設定されています。



22. [完了] を選択します。
23. [保存] を選択してフローを保存します。

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

次のタスク
フローを保存したら、フローをアクティブ化して本番環境に移行するか、さらにテストする必要があります。

でのスクリプトの使用 生成 **AI** コントローラー

バックグラウンドスクリプトと汎用プロンプトを使用して 生成 AI コントローラー 生成 AI モデル API と直接やり取りします。

始める前に
sn_one_extendでスクリプトを作成するには、パッチ 2 以降Vancouver必要があります。OneExtendUtil オブジェクト。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプト - バックグラウンド.
2. 単一の executionRequests オブジェクトを持つ要求アレイを作成して、汎用プロンプトのテキストコンテンツを作成します。
3. executionRequests 内に、payload 属性と capabilityID 属性を追加します。capabilityID は、汎用プロンプトなどの OneExtend 機能 (sys_one_extend_capability) テーブルの機能のsys_idです。
4. 必要な入力を属性として ペイロード オブジェクトに追加します。

機能	必要な属性
汎用プロンプト	*prompt*:生成 AI に応答するように求めます。
コンテンツの生成	トピック:コンテンツ生成の対象。
感情分析	*utterance*:ユーザーの感情を分析するテキスト。
要約を作成	*textToSummarize*:AI がサマリーを生成するためのトピック。

汎用プロンプト機能 の要求 アレイの例を次に示します。

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
     "capabilityId": "0c90ca79533121106b38ddeeff7b12d7"
   }
 ]
};
```

5. sn_one_extend で execute メソッドを呼び出します。OneExtendUtil です。
6. オプション: バックグラウンドスクリプトの実行後に応答を表示するには、次のコードを使用して、読み取り可能な JSON で応答を出力します。

```
gs.info(JSON.stringify(sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)));
```

自動翻訳

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

生成 AI コントローラー の参照

参照トピックには、 生成 AI コントローラー フローアクション、テーブル、およびプロパティに関する情報が記載されています。

フローアクション

アクション	Description (説明)
コンテンツの生成	インタラクション、ケース、またはインシデントからナレッジベース記事を生成するなど、人工知能モデルを使用してコンテンツを生成し、テキスト本文をすばやく作成します。
要約を作成	仮想エージェントとライブエージェント間の引き継ぎ時などに情報の転送を容易にするために、大量のテキストや複雑なやり取りを要約します。
感情分析	インタラクションやフォームに入力されたテキストに基づいてユーザーの感情を分析し、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。
汎用プロンプト	生成 AI を使用してアイデアを生成し、エンゲージメントを高めるためのアイデアなど、あらゆるトピックについてブレインストーミングを行います。

インストールされるテーブル

名前	テーブル	**Description** (説明)
OneExtend の機能	sys_one_extend_capability	生成 AI コントローラー 要約、レコードの要約、コンテンツの生成、汎用プロンプトなどの機能があります。
OneExtend 機能の定義	sys_one_extend_capability_definition	ワークフロースタジオサブフローの入力変数と出力変数の属性構成。
OneExtend 機能定義属性	sys_one_extend_definition_attribute	ワークフロースタジオサブフローの入力変数と出力変数。機能がアクティブでインスタンスで使用されている場合、変数名は変更できません。OneExtend の使用状況テーブルに移動して、機能が使用されているかどうかを確認できます。
OneExtend Builder 構成	sys_one_extend_builder_config	ワークフロースタジオおよび仮想エージェントデザイナーの各ビルダーコンポーネントに関連する機能とプロバイダーを決定します。
OneExtend Builder の機能	sys_one_extend_builder_capability	ビルダーコンポーネントの容量とそのプロバイダーの定義。
OneExtend の使用状況	sys_one_extend_usage	ワークフロースタジオまたは仮想エージェントデザイナートピック内の機能、および

自動翻訳

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

名前	テーブル	Description (説明)
		ビジネスルールや UI アクションなどのスクリプトの各使用。
生成 AI ログメタデータ	sys_gen_ai_log_metadata	定義された定義、エラー、提供されたフィードバックに関する情報など、LLM への要求に関するデータをログに記録します。

プロパティ

生成 AI コントローラーのプロパティ

プロパティ	Description (説明)
com.sn.generative.ai.provider	機能定義にデフォルトがない場合のデフォルトのプロバイダー。 タイプ：選択リスト デフォルト値なし
com.sn.generative.ai.ais.message	AI 検索がクエリに対する回答を見つけられなかったときに表示されるメッセージ。 タイプ：文字列 デフォルト値:回答が見つかりません。
com.sn.generative.ai.log_prompt	生成 AI API 呼び出しをログに記録するかどうかを決定するプロンプト。 タイプ：true | false デフォルト値：true
com.sn.generative.ai.moderation.message	OpenAI または Azure OpenAI モデレートツールが利用規約に違反するコンテンツを特定した場合に表示されるメッセージ。 タイプ：文字列 デフォルト値:OpenAI が不適切と判断したため、応答を表示できません。
com.glide.one.extend.token.buffer	OneExtend 機能が実行される前に、トークン数の要求をチェックするバッファー。許可される最大要求トークンは、AI プロバイダーの API で許可されている最大トークンから、このシステムプロパティで指定されている応答トークンとバッファー値を差し引いた値に基づいて計算されます。 タイプ：整数 デフォルト値：250

自動翻訳

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

外部リンク

プロバイダー	データポリシー	使用ポリシー
OpenAI	API データ使用ポリシー	使用ポリシー
Microsoft Azure OpenAI	のデータ、プライバシー、セキュリティ Azure OpenAI サービス	の行動規範 Azure OpenAI サービス
Google Cloud	Google Cloud Platform 利用規約	Google Cloud Platform 利用規約
Aleph Alpha	データプライバシー	契約条件

コンテンツアクションを生成

ワークフロースタジオと仮想エージェントで [コンテンツの生成] アクションを使用して、テキスト本文を生成します。

フィールド

フィールド	説明
トピック	テキストを生成する AI モデルの件名。テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを使用することもできます。

入力

フローに必要な各入力の値を指定します。動的な値を追加するには、[データ] パネルからピルをドラッグするか、ピルピッカーから選択します。

トピック

データタイプ：*String*

テキストを生成する AI モデルの件名。テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを使用することもできます。

出力

これらの出力は [データ] パネルに表示されます。フローの他の場所で入力として使用できます。

応答

データタイプ：*String*

AI モデルによって生成されたコンテンツ。

プロバイダー

データタイプ：*String*

応答を生成した AI モデルの名前。

アクションステータス

データタイプ：*String*

アクションの成功に関する詳細。

自動翻訳

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

汎用プロンプトアクション

一般的なプロンプトに AI モデルで応答するには、 ワークフロースタジオ の汎用プロンプトアクションを使用します。

フィールド

フィールド	**Description** (説明)
プロンプト	回答を生成する AI モデルのステートメントまたは質問。テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを選択することもできます。

入力

フローに必要な各入力の値を指定します。動的な値を追加するには、[データ] パネルからピルをドラッグするか、ピルピッカーから選択します。

プロンプト

データタイプ：*String*

テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを選択することもできます。

出力

これらの出力は [データ] パネルに表示されます。フローの他の場所で入力として使用できます。

応答

データタイプ：*String*

AI モデルによって生成されたコンテンツ。

プロバイダー

データタイプ：*String*

応答を生成した AI モデルの名前。

アクションステータス

データタイプ：*String*

アクションの成功に関する詳細。

感情分析アクション

感情分析アクションを ワークフロースタジオ と 仮想エージェント とともに使用して、ユーザーの入力からユーザーの感情を検出します。

フィールド

フィールド	**Description** (説明)
発言	ユーザーの感情を分析するテキスト。

入力

フローに必要な各入力の値を指定します。動的な値を追加するには、[データ] パネルからピルをドラッグするか、ピルピッカーから選択します。

発言

自動翻訳

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

データタイプ：*String*

感情を分析するためのユーザー生成テキスト。テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを使用することもできます。

出力

これらの出力は [データ] パネルに表示されます。フローの他の場所で入力として使用できます。

応答

データタイプ：*String*

AI モデルによって生成されたコンテンツ。

プロバイダー

データタイプ：*String*

応答を生成した AI モデルの名前。

アクションステータス

データタイプ：*String*

アクションの成功に関する詳細。

要約アクション

ワークフロースタジオで要約アクションを使用して、AI モデルで情報を要約します。

フィールド

フィールド	**Description** (説明)
要約するテキスト	AI モデルで要約するテキスト。テキストを直接入力することも、データパネルからピルをドラッグすることもできます。

入力

フローに必要な各入力の値を指定します。動的な値を追加するには、[データ] パネルからピルをドラッグするか、ピルピッカーから選択します。

入力

データタイプ：*String*

AI モデルで要約するテキスト。

> **注:**
> ピルピッカーからのデータピルだけでなく、ある程度の量のテキストを直接追加する必要があります。

出力

これらの出力は [データ] パネルに表示されます。フローの他の場所で入力として使用できます。

応答

データタイプ：*String*

AI モデルによって生成されたコンテンツ。

プロバイダー

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

自動翻訳

データタイプ：*String*

応答を生成した AI モデルの名前。

アクションステータス

データタイプ：*String*

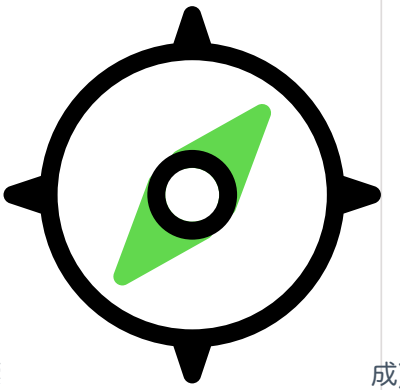
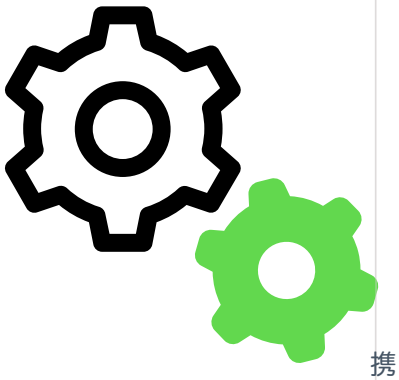
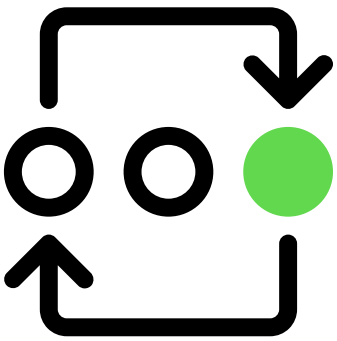
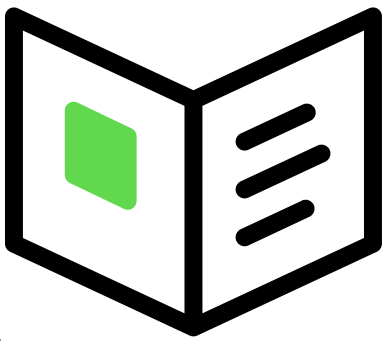
アクションの成功に関する詳細。

Now Assist データキット

TBD TBD.

file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-data-kit/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/knowledge-graph/concept/url-here file:/home/jenkins/agent/workspace/dita2/fluid-topics-pipeline/xanadu/doc/source/administer/now-assist-analytics/concept/url-here

開始するには

探  索	Configure (構  成)	データ連  携
		参  照

自動翻訳

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

トラブルシューティングとサポート

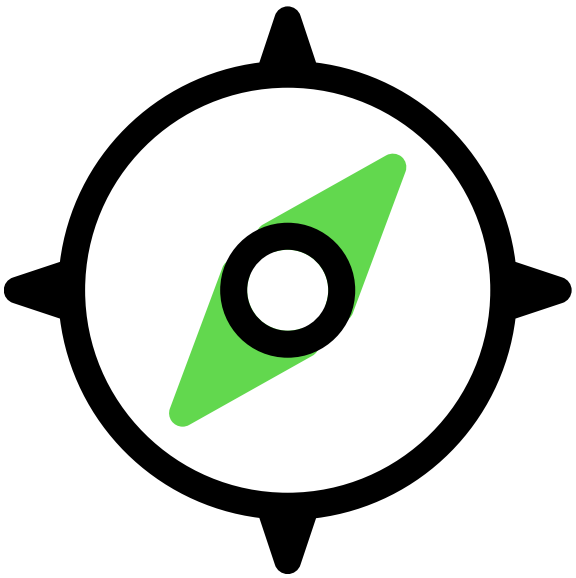
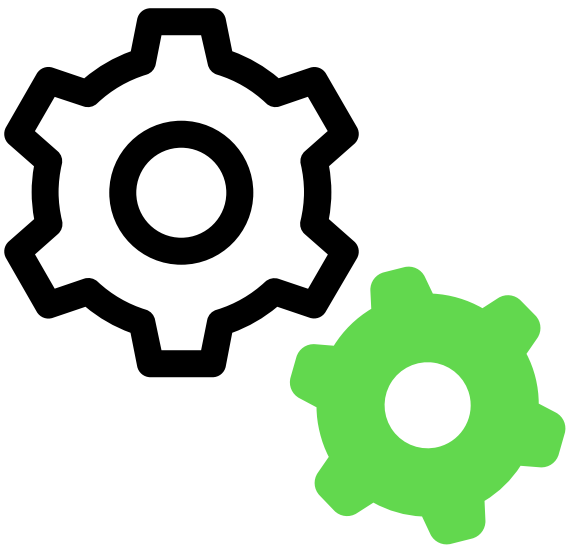
- 質問し、他のリソースを調べる の ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

Now Assist® スキルキット

ServiceNow Now Assist スキルキットを使用して、Now Assistのカスタムプロンプトとスキルを作成して公開します。カスタムスキルとプロンプトを作成すると、 Now Assist の生成 AI 機能をより柔軟に活用できます。

https://player.vimeo.com/video/985874233?h=2ccc18794b&badge=0&autopause=0&app_id=58479

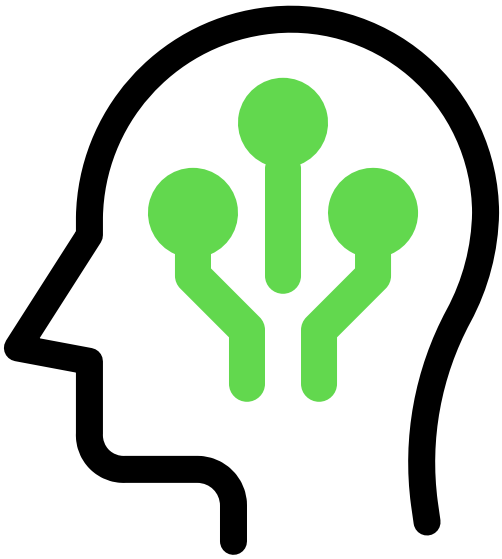
開始するには

探索	Configure (構成)
	
Now Assist スキルキットと効果的なプロンプトの作成について、詳しくはこちらをご覧ください。	Now Assist スキルキットプロンプトと展開設定を構成します。

自動翻訳

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

使用



Now Assist スキルキットを使用してカスタムスキルを作成します。

重要:
Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

重要:
現在、一部の地域のお客様は一部の Now Assist 製品/機能をご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「KB1699552」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- 質問し、他のリソースを調べる Now Assist スキルキット の ServiceNow Community
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

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

データ処理

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

データコレクション

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

Now Assist スキルキット の探索

Now Assist 用の Now Assist スキルキット プラグインを使用すると、Now Assistのカスタムプロンプトとスキルを作成してアクティブ化できます。

Now Assist スキルキットの概要

ベースシステム Now Assist スキルがニーズに合わない場合は、 Now Assist スキルキット を使用してカスタムスキルを作成できます。これらのカスタムスキルにより、 Now Assist の生成 AI 機能をより柔軟に活用できます。

Now Assist スキルキット を取得

Now Assist スキルキットを使用するには、 でNow Assistプラグインを更新する必要があります。アプリケーションマネージャー .

また、 Now Assist スキルキット を使用するすべてのユーザーに sn_skill_builder.admin ロールを割り当てる必要があります。

Now Assist スキルキット ユーザー

Now Assist スキルキット ユーザー

ユーザー	**Description** (説明)
AI 開発者	AI 開発者は、 Now Assist スキルキット でスキル開発を管理します。新しいスキルを作成し、プロンプトを作成し、スキル設定を構成します。
Now Assist アドミン	Now Assist アドミニストレーターは公開されたスキルをアクティブ化します。

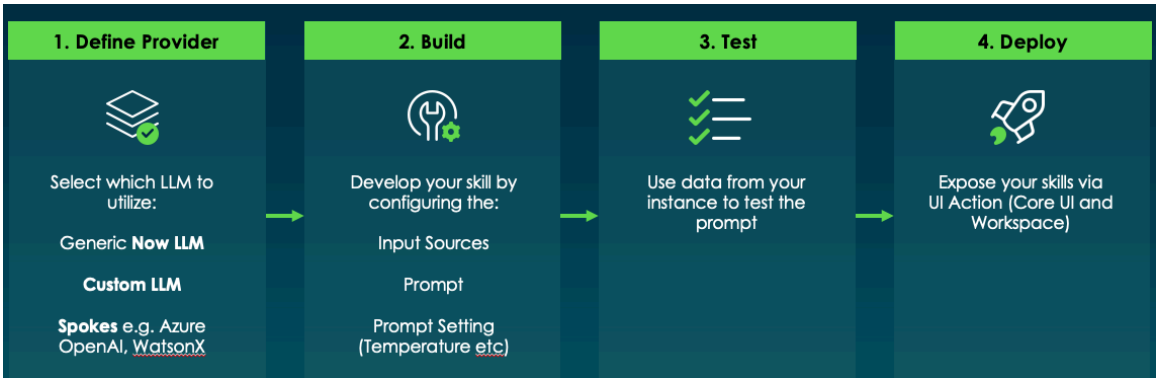
Now Assist スキルキット のワークフロー

次の図は、 Now Assist スキルキット のユーザー体験を示しています。

自動翻訳

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

のユーザージャーニー **Now Assist** スキルキット



1. プロバイダーの定義

   使用を検討している各大規模言語モデル (LLM) の利点と潜在的な欠点を理解する必要があります。

2. プロンプトの構築

   Now Assistインスタンスのアーキテクチャを理解し、入力データの取得元を定義できる必要があります。また、効果的なプロンプトを作成するための LLM の基礎についても理解している必要があります。

3. プロンプトをテストする

   Now Assist スキルキット エディターからプロンプトをテストできます。

4. スキルをデプロイする

   Now Assist スキルキット を使用すると、スキルをUIアクションに直接デプロイできます。

Now Assist スキルキット のメリット

Now Assist スキルキットのメリット

価値・効果	機能	ユーザー
カスタムスキルまたはワークフローをビルドして、カスタムソリューションを作成します。	スキルを作成	AI 開発者
スキルのプロンプトを作成および編集し、プロンプトを拡張するためにデータの取得元を構成する。	プロンプトテンプレートの作成	AI 開発者
スキルをアクティブ化する前に、スキルをテストして反復します。	プロンプトテンプレートのテストと確定	AI 開発者

次に探索する内容

Now Assist スキルキットを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- Now Assist スキルキットの構成
- Now Assist スキルキット の使用

に関する一般的なガイドライン **Now Assist** スキルキット

一般的なガイドラインは、 Now Assist スキルキット使用できます。

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

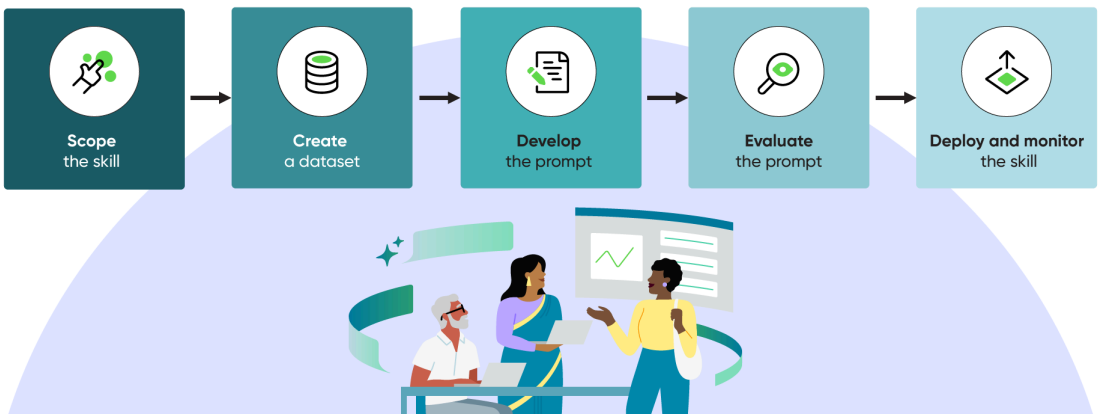
自動翻訳

Now Assist スキルキット ガイドラインの概要

カスタムスキルをビルドするプロセスには、次のフェーズがあると考えてください。

1. スキルのスコーピング
2. データの収集とデータセットの作成
3. プロンプトの開発
4. パフォーマンス評価の実施
5. スキルのデプロイと監視

カスタムスキルをビルドするステージ



スキルを構築する際には、データドリブンな考え方を採用する必要があります。データドリブンな考え方とは、エビデンスに基づく意思決定を重視し、大規模言語モデル(LLM)がプロンプトの特定の表現をどのように解釈できるかについての憶測を最小限に抑えることを意味します。

Now Assist スキルキット プロンプトエンジニアリングの中級スキルが必要です。開発者でない場合は、このツールを使用する前に、関連する知識を身に付けておく必要があります。

製品全体の多くの場所に情報と役立つツールヒントがあります。この情報を使用して、ツールをより効果的に使用する方法を理解してください。

職務が適切に分離されていることを確認するために、開発者または生成 AI 実務者がスキルを作成して公開します。スキルが公開されると、 Now Assist アドミン によってスキルがアクティブ化され、構成されたタッチポイントに表示されて使用できるようになります。

スキルのスコーピング

ビルド前にスキルのスコープを設定すると、スキルに必要な要件と期待される結果を判断するのに役立ちます。

事前準備

Now Assist スキルキットでカスタムスキルのビルドを開始する前に、まずNow Assist アドミンコンソールで利用可能なベースシステムスキルを確認する必要があります。可能な限り、これらの既存のスキルを使用してください。

ユーザーの必須条件

Now Assist スキルキット は、開発者や生成 AI の使用経験のあるユーザーが使用することを目的としています。初期プロンプトテンプレートを作成する必要があるため、次のことを行う必要があります。

自動翻訳

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

1. 以下を含むプロンプトエンジニアリングに関する知識が必要です。
   - 機械学習システムの開発とテストに精通していること。
   - プロンプトされた大規模言語モデル (LLM) の動作と機能について、十分な情報を得た上で期待している。次のことを理解する必要があります。
     - LLM の根本的な確率的性質。
     - そのパフォーマンスは、LLM やターゲットタスクによって大きく異なる可能性があります。
   - LLM のプロンプトの作成および評価の経験またはトレーニングがある。
2. 解決しようとしているユースケースと、スキルを構築しているペルソナを深く理解します。

Design (デザイン)

カスタムスキルの構築を開始する前に、全体的な設計を検討し、要件を文書化する必要があります。次の点を考慮してください。

1. スキルで具体的に何をしたいですか?
   - モデルへの入力は何ですか?
   - モデルの出力はどうあるべきか? (内容と形式の両方)
   - 誰がこのスキルを使用しますか?
   - 成功をどのように特徴づけることができますか?
2. モデルに実行させたくないことは何ですか?
   - 生成 AI のアウトプットを使用することで起こりうるリスクとデメリットについて考え、開発中やテスト中にリスクから身を守るようにしておくとよいでしょう。
   - 特定のユースケースで有害または有害な特定のモデル動作 (LLM 出力) をリストアップする価値があります。

を使用したデータセットの作成 Now Assist スキルキット

これらのガイドラインを使用して、効果的なデータセットを作成してください。効果的なデータセットを使用すると、プロンプトの結果が改善されます。

Now Assist スキルキット データセット作成の概要

スキル開発に対するデータ駆動型のアプローチは、スキルの開発とテストのための高品質のデータセットの収集に依存しています。Now Assist スキルキット を使用すると、Now Platform の既存の機能を活用して高品質のデータセットを作成することもできます。

この目的でデータを収集するときは、次のようなデータセットの作成を目指す必要があります。

1. スキルの意図されたデプロイ環境を表します。データは次のとおりである必要があります。
   - デプロイ環境で予想される入力の分散を反映するように努めます。
   - 識別された複数の軸 (入力の長さ、緊急度など) に沿って差異をキャプチャします。
   - ユースケースにとって重要であることがわかっている入力の例を含めます。
   - 長い例など、問題を引き起こす疑いのあるエッジケース (まれな場合があります) を検討してください。
2. チームのリスク選好度に適したサイズ。

自動翻訳

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

- 少ないデータでスキルを開発してデプロイできます。ただし、データが不足しているため、デプロイでスキルがどのように実行されるかについて不確実性が高まります。
- 統計学者のように考え、関連するパフォーマンススコアの信頼区間を作成し、迅速な比較を行う必要があります。

3. プロンプトの開発と書き込みに使用されるデータから分離されています。
   - 収集したデータを開発セットとテストセットに分割する必要があります。データを分割すると、評価目的でのみ一部のデータが保護されます。
   - プロンプトの作成プロセス中にすべてのデータを使用すると、スキルの最終評価に偏りがあり、パフォーマンスが過大に報告されます。このバイアスは、プロンプトの過学習と呼ばれる現象によるものです。

プロンプトの開発

ガイドラインを使用して、スキルのプロンプトを作成してください。具体的で明確、かつ状況に応じたプロンプトを使用すると、より良い結果が得られます。

プロンプト開発の概要

プロンプトエンジニアは、さまざまな入力に適用されるプロンプトに応答して生成されるモデル出力を見て、開発に関する意思決定を行う必要があります。ただし、ユーザーがプロンプトデザインを開始する際に役立つガイドラインがまだいくつかあります。

1. 具体的に

   望ましい結果を明確に定義します。モデルが実行するタスクを具体的に指定します。モデルに提供する入力を明確に識別し、モデルに期待する出力 (書式設定を含む) を指定します。

2. 適切なコンテキストを含める

   タスクの遂行に関連する背景情報とコンテキストを提供します。この情報により、より焦点を絞った応答を生成できます。

3. わかりやすい言葉を使う

   プロンプトを作成するときは、正確で明確な言葉を使用します。

4. デモを含める

   可能であれば、指示の後にプロンプトで完成した例またはデモンストレーションを提供して、モデルで生成する内容を示してみてください。デモンストレーションは、望ましい出力を生成する可能性を高める強力な方法です。ただし、選択したデモンストレーションによってパフォーマンスは変化します。

5. シンプルなものから始めて、バリエーションをテストする

   複雑なタスクを、より小さく明確な指示に分割します。制御された反復的なアプローチを採用する。さまざまな構造を試します。

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

その他の考慮事項

- 言葉遣いの微妙な違いが、パフォーマンスの大きな違いにつながる可能性があります。大規模言語モデル (LLM) がプロンプトの指示をどのように「解釈」するかを推論しようとしても、限界があります。プロンプトの言い回しのどの特定の選択が最適かは、基礎となるモデルによって異なり、理想的には証拠に基づいて選択する必要があります (つまり、多くの出力を調べます)。
- データに制約のある設定では、開発データを使用して複数の候補プロンプトを繰り返し開発し、テストセットで各候補プロンプトのパフォーマンスを測定して、最適なものを選択する必要があります。

プロンプトの評価

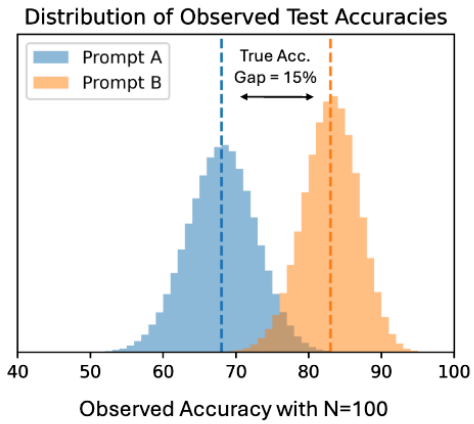
プロンプトの評価は、プロンプトの開発中および完了後に発生する継続的なプロセスです。

プロンプト評価の概要

プロンプトの有効性を判断するには、テストデータのバッチを評価する必要があります。モデルで生成された応答をコピーし、 Now Assist スキルキット外で評価を実行する必要があります。

プロンプト現像中

継続的な即興の評価は、プロンプトの開発と並行して行う必要があります。この継続的な評価により、観測されたモデル出力に基づいてプロンプトを調整できます。プロンプトへの変更を 1 つか 2 つの例だけに対してテストしたくなるかもしれませんが、ノイズに反応しないようにするには、より大きなバッチを調べて、観察されたパフォーマンスの違いの統計的有意性を考慮する必要があります。



Chance of Seeing Better Performance from the Worse of Two Prompts

Data used in evaluation	"True" Underlying Accuracy Gap 5%	10%	15%	20%
N=10	30%	21%	14%	9%
N=25	28%	16%	8%	3%
N=50	24%	10%	3%	0.6%
N=100	18%	4%	0.5%	0.02%
N=250	9%	0.4%	<0.01%	<0.001%
N=500	3%	0.01%	<0.001%	<0.0001%

The approximate probability of observing better performance from the less accurate prompt among two (2) candidates, tabulated as a function of the evaluation dataset size (N) and the "true" underlying accuracy gap between the prompts (as measured on "infinite" data).

最終的なパフォーマンス評価

スキルをデプロイする前に、開発プロセスから分離された代表的なデータのバッチ、つまり「テスト」データでプロンプトをテストする必要があります。孤立したテストデータを使用したいのは、プロンプト過学習と呼ばれる現象のためです。テストに使用されるのと同じデータに基づいて生成されたモデル出力に基づいてプロンプトを繰り返し編集すると、パフォーマンスが大幅に過大評価される可能性があります。この結果は、プロンプトが開発で使用される特定の例に過度に特殊化される可能性があるためです。通常、この影響は、機械学習モデルのパラメーターをテスト データセットに当てはめるときに発生する影響よりも劇的ではありませんが、同じ根本的な原則に根ざしているため、避ける必要があります。

自動翻訳

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

評価メトリクス

評価に適したメトリクスを選択することは重要な考慮事項です。次の一覧は、ユース ケースに応じて、それぞれが多かれ少なかれ適切なアプローチを示しています。

- 短い世代の分類ベースの評価

  このアプローチにはラベル付きレコードが必要ですが、ラベルが短く明確に定義された「正解」である場合に最適です (true または false、複数選択肢、カテゴリ選択など)。このような場合、通常、モデルの出力を解析して書式設定し、精度、再現率、F1 スコアなどのメトリクスを直接計算できます。

- より長い世代の評価

  最も興味深い生成AIのユースケースの多くは、より長いモデル生成を必要とし、多くの「正解」が存在します。このような場合、出力は、次のようないくつかの異なる軸に沿って (人間の評価者によって) スコア付けできます。

  - 信実

    生成されたテキストは、スキルプロンプトで指定されたコンテキストに忠実ですか? (忠実さの反対は幻覚であり、つまり、モデルが文脈外の情報を注入する。

  - 正確性

    生成されたテキストは、スキルの指示に対して正しいですか?

  - 有用性

    生成されたテキストは、スキルが達成しようとしているタスクと比較して役に立ちましたか? (有用性は主観的なものですが、測定してみることは重要です。これを適切に行うには、最終的にスキルを使用するユーザーのニーズをしっかりと理解する必要があります。

  - 流暢

    生成されたテキストは文法的に正しいですか? タイプミスや一貫性などはありますか?

  注:
  これらのプロパティは、「はい」または「いいえ」ではなく、1 から 5 などのスケールでスコアを付けると便利です。

スキルのデプロイと監視

プロンプトを評価したら、カスタムスキルを展開してその有効性を監視できます。

Now Assist スキルキット 展開と監視の概要

準本番インスタンスでスキルをビルドして評価する必要があります。準本番環境のテストデータのバッチの最終パフォーマンス評価に満足したら、スキルをデプロイに向けて移動し始めることができます。

1. エンドユーザーがスキルを利用できるタッチポイントを特定します。それに応じて展開設定を構成します。
2. 準本番環境で、さまざまなユーザーと入力を使用してエンドツーエンドのユーザーテストをしばらく実行します。
3. 満足のいく結果が得られたら、スキルを本番インスタンスに展開します。
4. スキルを監視します。

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

自動翻訳

のユースケースの例 **Now Assist** スキルキット

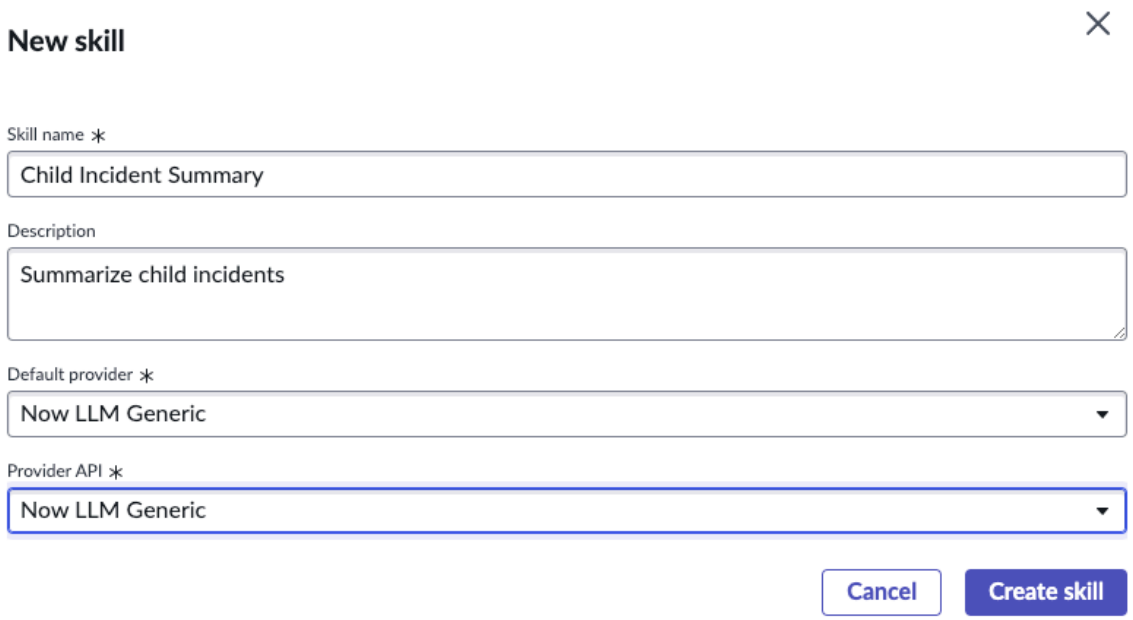
AI 開発者は、 Now Assist スキルキットを使用してカスタムスキルを作成できます。この例では、子インシデントの要約用のカスタムスキルを作成します。

AI 開発者は、子インシデントの要約のスキルを作成する必要があります。このスキルを作成すると、同じ親に関連する複数のインシデントを整理して理解するのに役立ちます。

スキルの作成と構成

スキルを作成するには:

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. [新しいスキルを作成] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。次の情報は、この例のフォームへの入力方法です。
   - スキル名: 子インシデントの要約
   - 説明: 子インシデントの要約
   - デフォルトのプロバイダー: Now LLM Generic
   - プロバイダー API: Now LLM 汎用



4. [スキルの作成] を選択します。

スキルを作成したら、スキル設定を構成する必要があります。

1. [構成] を選択します。
2. 使用するモデルを選択します。この例では、 llm_genericを選択できます。
3. 0～1の温度を選択して、出力のランダム性と創造性を決定します(0.2など)。

プロンプトを作成する

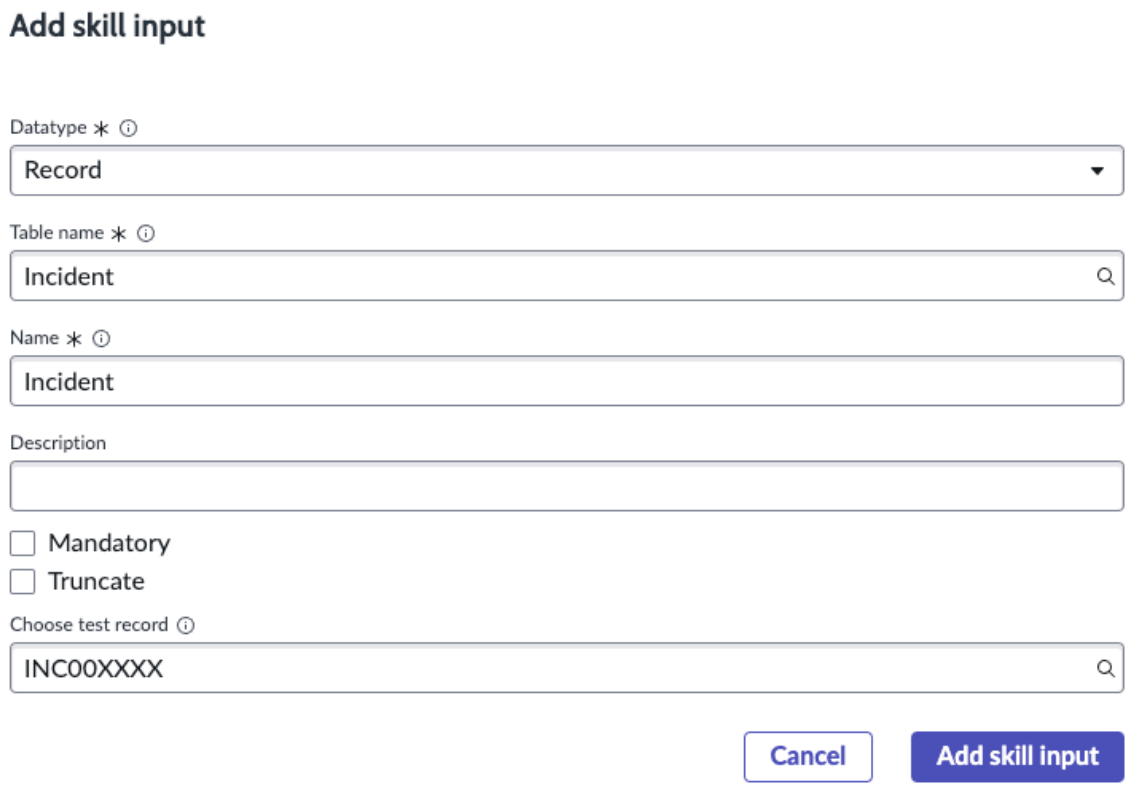
スキルを作成して設定を構成したら、プロンプトを開発する必要があります。この例に従うには、次のプロンプトを使用します。

自動翻訳

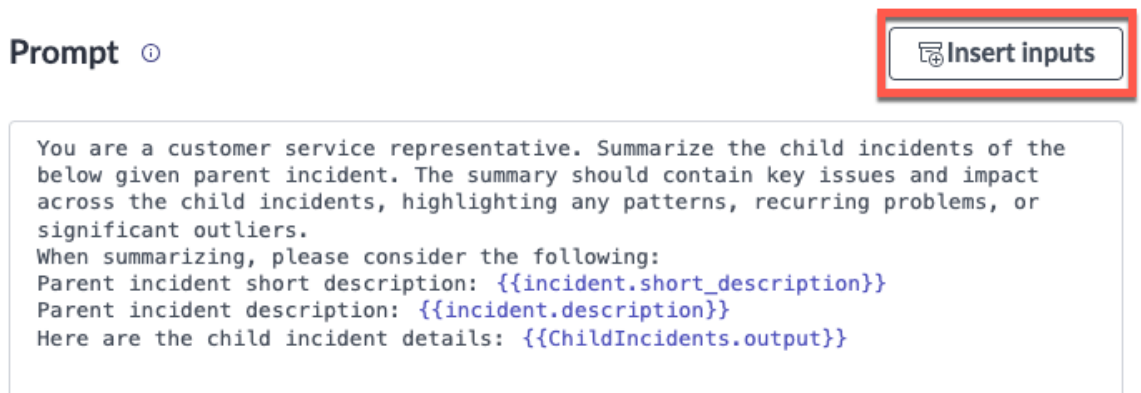
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

あなたはカスタマーサービス担当者です。以下の親インシデントの子インシデントを要約してください。サマリーには、子インシデント全体の主要な問題と影響を含め、パターン、繰り返し発生する問題、または重大な外れ値を強調する必要があります。要約するときは、次の点を考慮してください。 親インシデントの簡単な説明:{{incident.short_description}} 親インシデントの説明:{{incident.description}} 子インシデントの詳細は次のとおりです:{{ChildIncidents.output}}

スキルの [入力] を選択します。この例では、入力としてレコードを選択します。



プロンプトの入力の挿入を選択します。



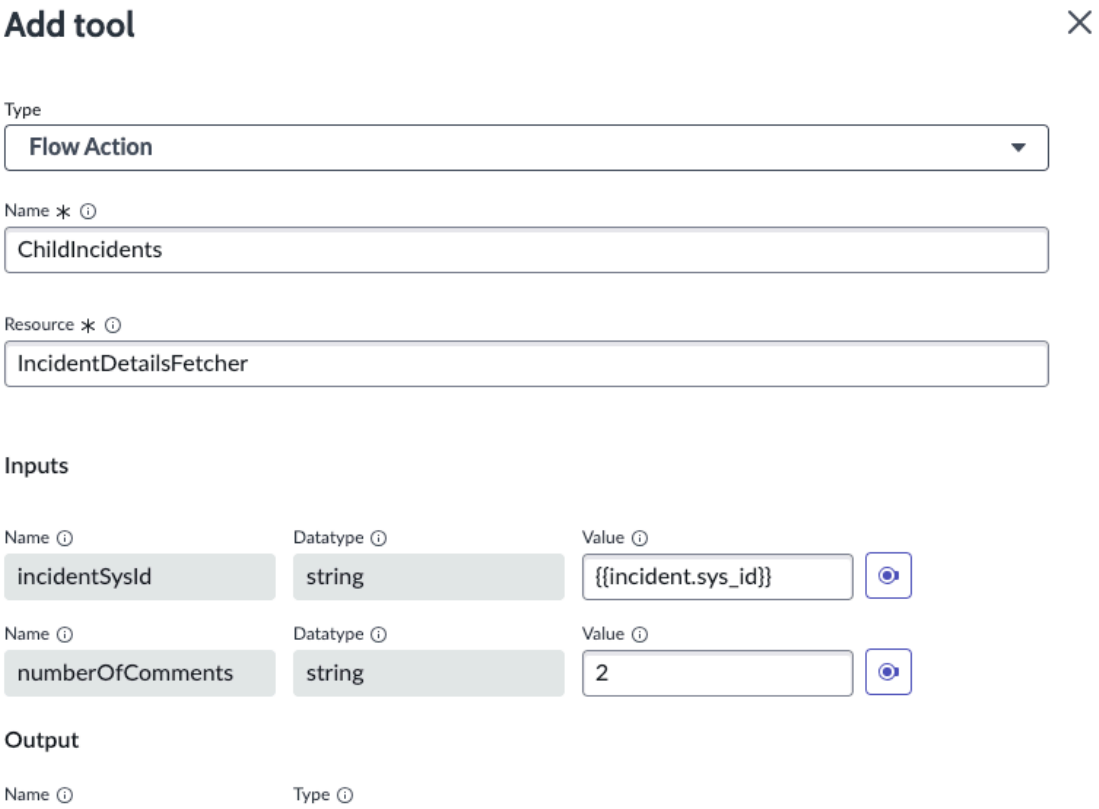
この例では、次のものを使用します。

親インシデントの簡単な説明:{{incident.short_description}} 親インシデントの説明:{{incident.description}} 子インシデントの詳細は次のとおりです:{{ChildIncidents.output}}

スキルのツールを選択します。この例では、フローアクションと IncidentDetailsFetcher フローリソースを選択します。

自動翻訳

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



スキル展開オプションの構成

次のステップでは、スキルの展開オプションを構成します。これらのオプションを使用すると、Now Assist アドミンでスキルを検索する場所を選択できます。

1. [スキル設定] タブを選択します。
2. [展開設定] を選択します。
3. アドミンが **[UI** アクション] チェックボックスをオンにして、コア UIからスキルを有効にできるようにします。
4. [保存] を選択します。

スキルのテストと公開

スキルプロンプトをテストして、正しいタイプのデータが取り込まれていることを確認することが重要です。

1. [テストの実行] を選択します。
2. レコードまたはインシデントを選択します。
3. [テストの実行] を選択します。

応答を見てください。

スキル入力とツールからプロンプトに取り込まれたデータを確認するには、接地プロンプトタブを確認します。

問題がなければ、 [**Finalize prompt]**(プロンプトのファイナライズ) を選択します。プロンプトを確定し、実装する準備ができたら、 [公開] を選択します。

自動翻訳

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

スキルをアクティブ化する

スキルをテストし、完成させ、公開した後、アドミンは Now Assist アドミンでスキルをアクティブ化する必要があります。スキルのアクティブ化の詳細については、「 スキルをアクティブ化する」を参照してください。

Now Assist スキルキットの構成

Now Assist スキルキットのプロンプトとスキルを構成します。

構成の概要

プラグインをインストールした後、 Now Assist スキルキットでスキルを構成する手順は 2 つあります。まず、スキルのデプロイ方法を構成する必要があります。次に、プロンプトを設定する必要があります。

スキルプロンプトの構成

スキルにプロンプトを使用する前に、プロンプトの構成を設定する必要があります。

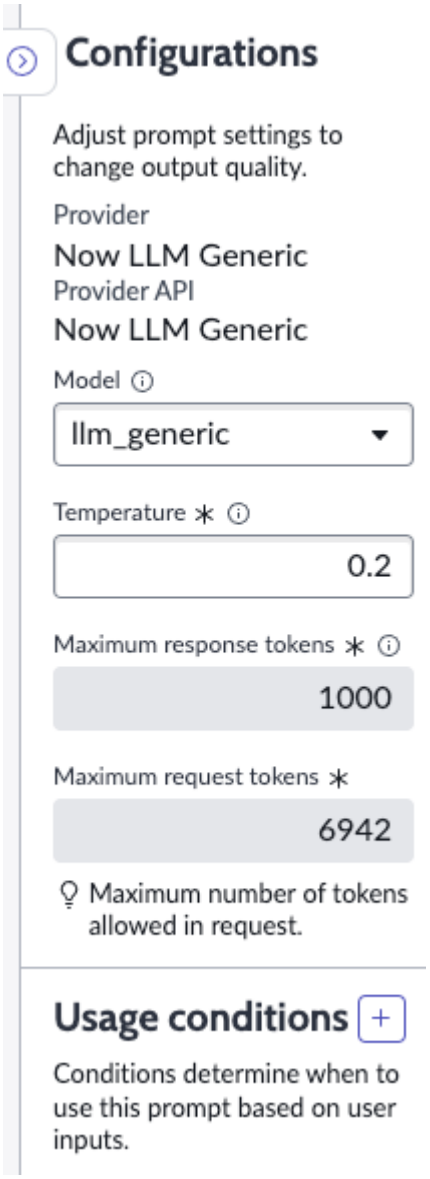
始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. 構成するスキルを選択します。
3. [構成] を選択します。

自動翻訳

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



4. フォームのフィールドに入力します。

構成フォーム

フィールド	説明
モデル	モデルは、プロンプトに使用する大規模言語モデル (LLM) です。
温度	温度は、出力のランダム性と創造性を決定します。値を大きくすると、ランダム性が増します。値は 0 ～ 1 の範囲でなければなりません。
最大応答トークン数	モデルが返すことができるトークンの最大数。Now LLM サービス を使用している場合、最大値は 1000 です。
最大要求トークン数	要求で許可されるトークンの最大数。

5. 使用 条件 を追加して、プロンプトを使用するタイミングを決定します。

自動翻訳

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

次のタスク
スキル設定を構成したら、スキルをテストできます。スキルのテストの詳細については、以下を参照してください。 プロンプトテンプレートのテストと確定

スキルの展開設定の構成

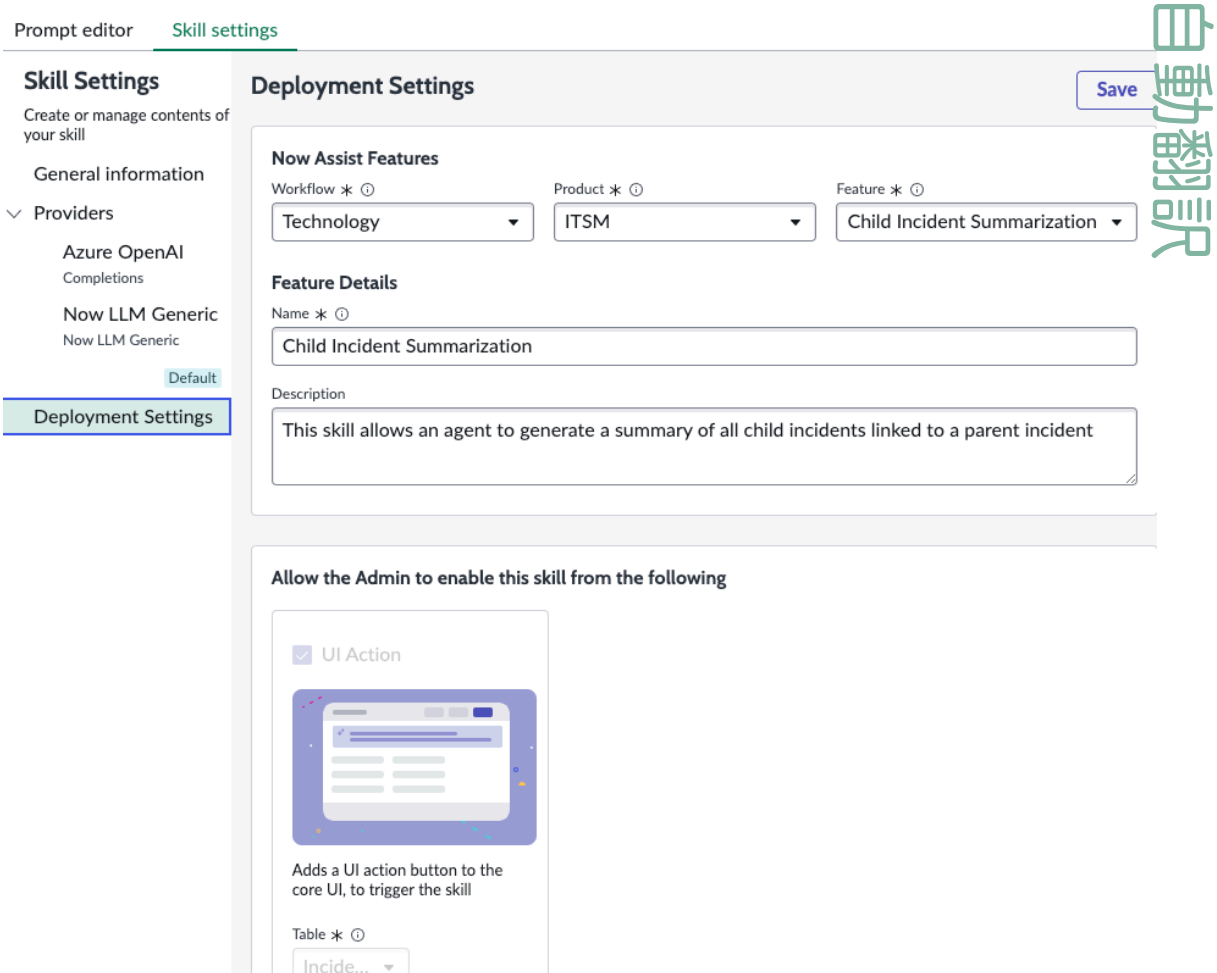
作成するスキルの展開設定を構成します。展開設定を使用すると、アドミンがスキルを見つけることができる場所を選択できます Now Assist アドミン

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. 構成するスキルを選択します。
3. [スキル設定] タブを選択します。
4. [一般情報] を選択します。
   このセクションには、スキルを作成したときに追加した情報が表示されます。ここでスキルの名前と説明を編集できます。
5. [展開設定] を選択します。

Now Assist スキルキットの展開設定ページ。



6. フォームのフィールドに入力します。

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

展開設定フォーム

フィールド	説明
ワークフロー	このスキルに関連する高レベルのカテゴリ (テクノロジー、従業員、作成者、プラットフォームなど)。どのカテゴリも当てはまらない場合は、[その他] を選択することもできます。 選択したワークフローにより、 Now Assist アドミン コンソールにスキルが表示されます。
製品	このスキルが動作する特定の製品 (ITSM、ITOM、HRSD Now Assist アドミンなど)。
機能	スキルが使用される機能 (チャット、ナレッジ、仮想エージェントなど)。必要に応じて、カスタム機能を定義することもできます。
名前	機能の名前。
Description (説明)	機能の説明。

7. アドミンが **[UI** アクション] チェックボックスをオンにして、コア UIからスキルを有効にできるようにします。
8. [保存] を選択します。

次のタスク
スキル設定を構成したら、スキルを公開できます。スキルの公開の詳細については、以下を参照してください。 スキルを公開する

Now Assist スキルキット の使用

Now Assist スキルキットを使用して、Now Assistのプロンプトとカスタムスキルを作成して公開します。

スキルを作成

Now Assistのカスタムスキルを作成します。 カスタムスキルを作成すると、 Now Assist の生成 AI 機能をより柔軟に活用できます。

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. [新しいスキルを作成] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

フィールド	**Description** (説明)
スキル名	スキルの名前。
Description (説明)	スキルの説明。
デフォルトのプロバイダー	A可能なプロバイダー: ○ Now LLM サービス ○ 外部 LLM ▪ スポーク ▪ カスタム LLM カスタム 大規模言語モデル (LLM)) の設定の詳細については、次を参照してください。 汎用大規模言語モデル (LLM) コネクタの構成 外部 LLM との接続を有効化使用可能な事前構築済みスポーク: ○ Microsoft Azure OpenAI Generative AI スポーク ○ OpenAI Generative AI スポーク ○ Aleph Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini(MakerSuite および Vertex AI) **注:** スポークはトランザクション統合ハブ 消費しません。スポークはアシストを消費します。

自動翻訳

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

フィールド	**Description** (説明)
プロバイダー API	選択した LLM の API のプロバイダー。

4. [スキルの作成] を選択します。

次のタスク
スキルを作成したら、そのスキルを構成する必要があります。スキルの構成の詳細については、以下を参照してください。 スキルプロンプトの構成

スキルの構成を設定する必要がない場合は、スキルプロンプトを作成できます。プロンプトの作成の詳細については、以下を参照してください。 プロンプトテンプレートの作成

プロンプトテンプレートの作成

カスタムスキルを作成したら、プロンプトを作成します。 プロンプトを作成すると、使用するスキル入力とツールのタイプを選択できます。

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.

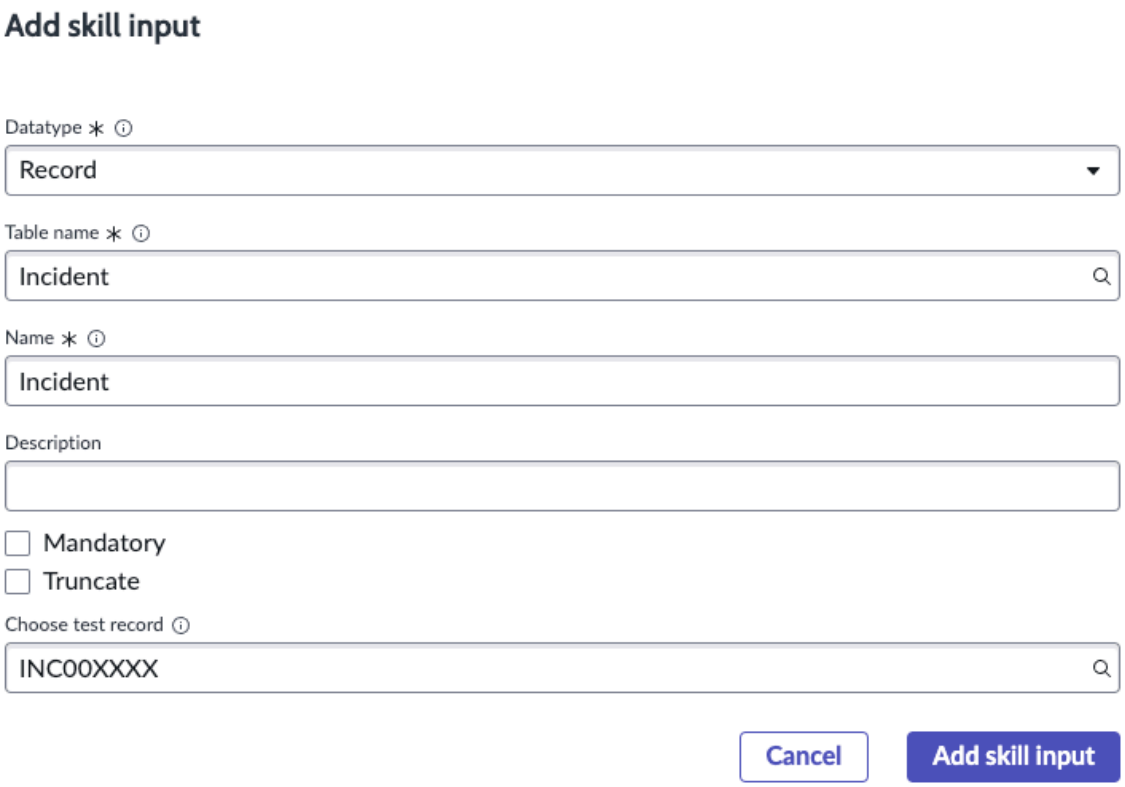
2. プロンプトを作成するスキルを選択します。

3. 編集アイコン ( )を選択し、プロンプトに名前を付けます。

4. プロンプトを作成します。

5. スキル入力を選択します。

Now Assist スキルキットにスキル入力モーダルを追加



自動翻訳

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

スキル入力オプション

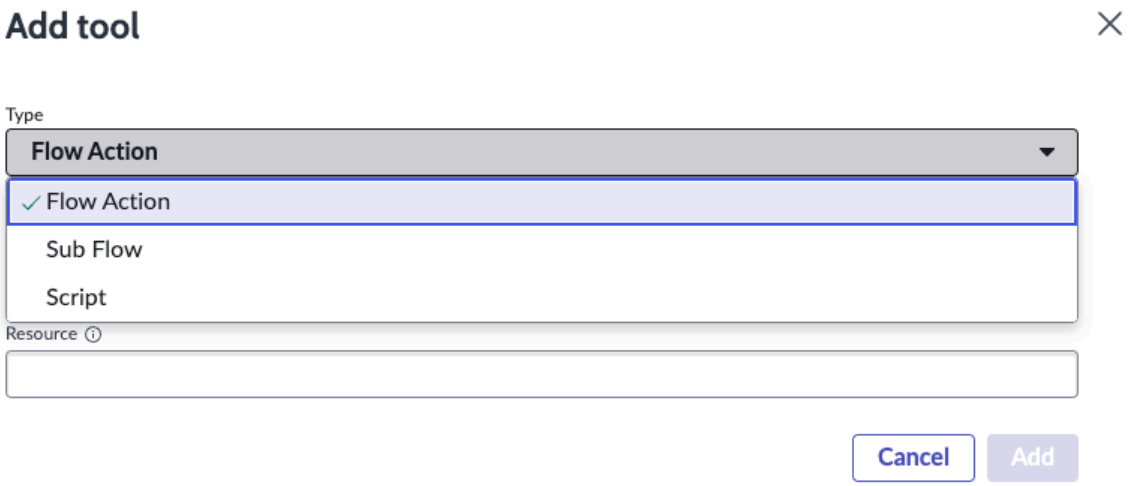
入力タイプ	**Description** (説明)
データタイプ	○ レコード ○ 文字列 ○ 数値 ○ ブーリアン ○ 簡易アレイ ○ JSON オブジェクト ○ JSON 配列
名前	入力の名前。
Description (説明)	入力の説明。
必須	「必須」チェック・ボックスを選択すると、スキルの実行時に入力値を指定する必要があります。
切り捨て	「切り捨て」チェック・ボックスを選択すると、プロンプトが大きすぎる場合、プロンプト・コンテキストはモデル・コンテキストの長さに合わせて短縮されます。
レコードの場合	
テーブル名	テーブルの名前。
テストレコードを選択	プロンプトをテストするために使用されるレコード。
文字列の場合は、数値。ブール、シンプルアレイ、JSON オブジェクト、JSON アレイ	
テスト値	プロンプトをテストするために使用される値。

6. [スキル入力を追加] を選択します。
7. [入力の挿入] を選択します。
   入力オプションは、選択したデータタイプに応じて異なります。
8. プロンプトに使用する入力を検索します。
   たとえば、インシデントの簡単な説明や優先度を検索できます。
9. ツールを追加します。

自動翻訳

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

Now Assist スキルキットのツールモーダルを追加



ツール フォーム

フィールド	説明
タイプ	フローアクション
	サブフロー
	スクリプト
名前	ツールの名前。

10. [追加] を選択します。
11. プロンプトを確定してスキルを公開する準備ができていない場合は、 保存 または 名前を付けて保存 を選択します。

次のタスク

プロンプトを作成したら、それをテストする必要があります。プロンプトのテストの詳細については、以下を参照してください。 プロンプトテンプレートのテストと確定

プロンプトテンプレートのテストと確定

カスタムスキルのプロンプトを作成したら、完成する前にプロンプト テンプレート をテストします。 プロンプトをテストすると、アクティブ化する前に、期待どおりのプロンプト結果が表示されることを確認できます。

始める前に

必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. プロンプトを作成したスキルを選択します。
3. [テスト プロンプト] セクションで、[テストの実行] を選択します。
4. テストインシデントまたはレコードを選択します。
5. [テストの実行] を選択します。

自動翻訳

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

注:
スキルのテストにはアシストが必要です。

プロンプト結果

タブ	**Description** (説明)
応答	応答は、大規模言語モデル (LLM) がプロンプトから返す結果です。
接地プロンプト	接地プロンプトを使用すると、スキル入力とツールからプロンプトに取り込まれたデータを確認できます。このビューでは、スキル入力とツールが正しいデータを返しているかどうかを確認できます。

6. オプション: 必要に応じてプロンプトを調整し、必要に応じてテストを繰り返します。
7. プロンプトに問題がなければ、 [プロンプトの確定] を選択します。

次のタスク
プロンプトテンプレートをテストして完成したら、それを公開する必要があります。スキルの公開の詳細については、以下を参照してください。 スキルを公開する

スキルのデプロイ設定を構成していない場合は、 スキルの展開設定の構成

スキルを公開する

プロンプトに問題がなければ、カスタムスキルを公開できます。スキルを公開すると、 Now Assist アドミンがスキルをアクティブ化できるようになります。

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. 公開するスキルを選択します。
3. プロンプトに必要な変更を加えます。
4. プロンプトを変更した場合は、それをテストしてプロンプトを確定します。
5. [公開] を選択します。

次のタスク
Now Assistアドミンがスキルをアクティブ化する必要があります。スキルをアクティブ化する方法の詳細については、以下を参照してください。 スキルをアクティブ化する

スキルをアクティブ化する

カスタムスキルを作成して公開したら、 Now Assist アドミンでアクティブ化する必要があります。スキルをアクティブ化すると、UI 内でスキルをトリガーできます。

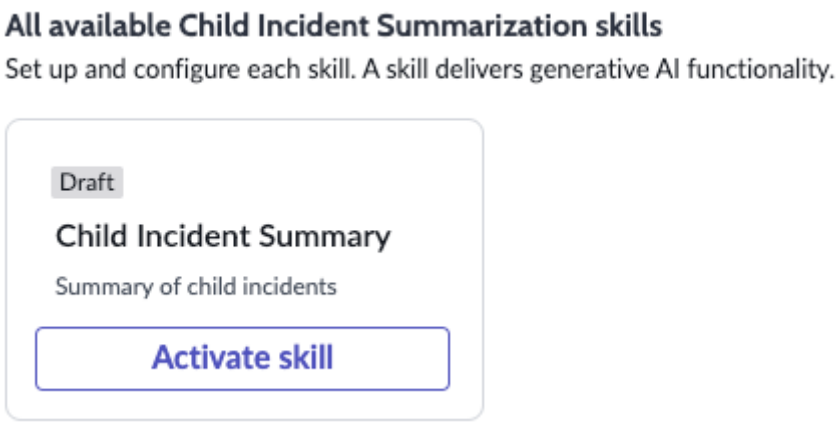
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 機能.
2. 作成したカスタムスキルを見つけます。
3. [スキルのアクティブ化 **(Activate skill)**] を選択します。



Now Assist スキルキットの参照

の参照トピック Now Assist スキルキット

Now Assist スキルキット ロール

Now Assist スキルキット機能を使用するには、特定のロールが必要です。

スキルキットアドミン **(sn_skill_builder.admin)**

このユーザーは、 Now Assist スキルキット でスキルを作成、更新、および公開できます。このロールは、 Now Assist スキルキット を使用するために必須です。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

自然言語理解 **(NLU)**

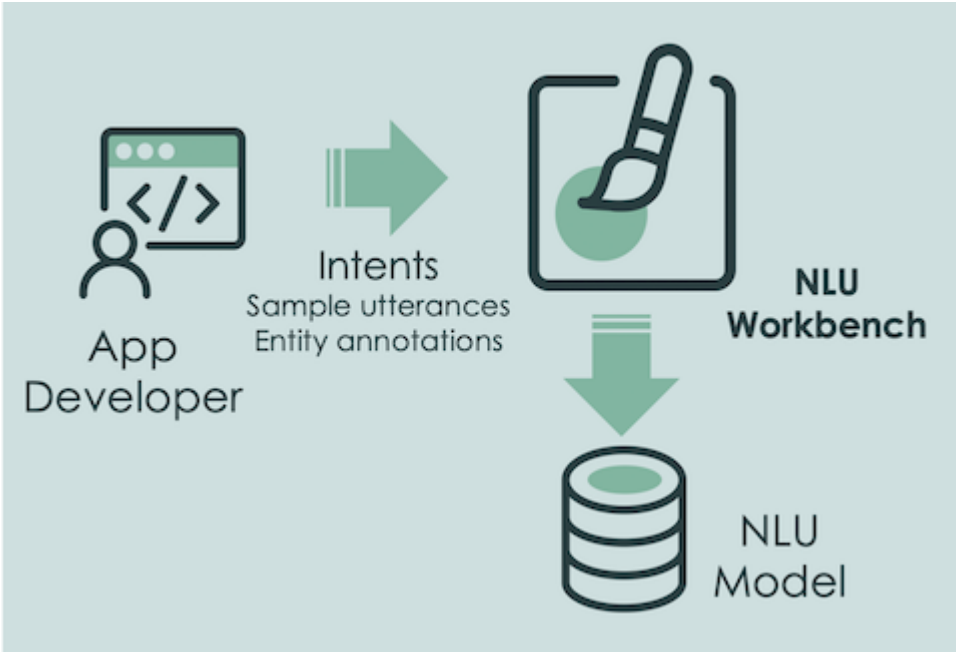
ServiceNow® 自然言語理解 (NLU) (NLU) は、人間が表現したインテントをシステムが学習して応答できるようにするために使用できる、 NLU ワークベンチ および NLU 推論サービスを提供します。システムに自然言語の例を入力することで、単語の意味とコンテキストを理解し、ユーザーまたはシステムのアクションを推測できるようにします。

自動翻訳

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

概要

NLU モデルビルドプロセスでのユーザー入力フロー



この画像は、NLU モデル構築プロセスでのユーザー入力フローを示しています。

NLU の用語

NLU用語では、これらの用語は、システムが自然言語コンテンツを分類、解析、およびその他の方法で処理するために使用する主要な言語コンポーネントを識別します。

インテント

ユーザーが実行したいこと、またはアクセスの許可など、アプリケーションで処理したいこと。

発言

ユーザーインテントの自然言語の例。たとえば、インシデントの簡単な説明、チャットエントリ、メールの件名などのテキスト文字列です。発話はインテントの構築とトレーニングに使用されるため、複数の意味やインテント、またはあいまいな意味やインテントを含めることはできません。

エンティティ

アクションのオブジェクトまたはコンテキスト。たとえば、ラップトップ、ユーザーロール、優先度などです。

システムエンティティ

これらはインスタンスで事前定義されており、日付、時刻、場所など、再利用性の高い意味を持ちます。

ユーザー定義エンティティ

これらはユーザーによってシステムで作成され、ユーザーが作成した発話の単語から構築できます。

共通エンティティ

通貨、組織、人、数量など、事前定義されたエンティティモデルを介して一般的に使用および抽出されるコンテキスト。

語彙

自動翻訳

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

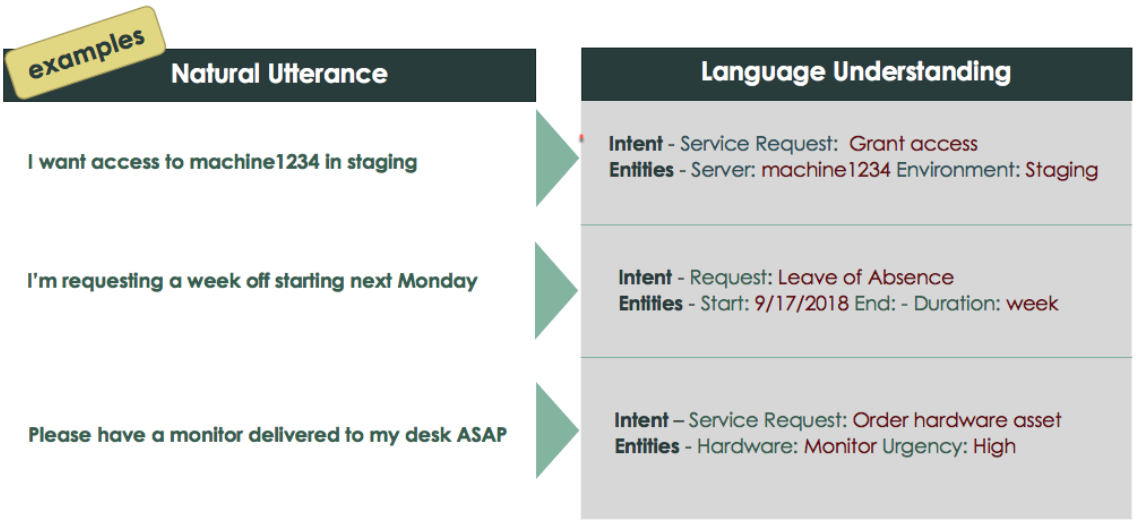
語彙は、単語の意味を定義または上書きするために使用されます。たとえば、同義語「Microsoft」を頭字語「MS」に割り当てることができます。

NLU モデル

システムが新しい発話のインテントとエンティティを推測するための参照として使用する、発話例とそれに関連するインテントおよびエンティティのコレクション。NLU ワークベンチには、ITSM モデルなど、特定の事業部門向けのビルド済み NLU モデルが付属しています。カスタムモデルを作成することもできます。

この画像は、 自然言語理解 (NLU) が発話の例を処理してシステム内のインテントとエンティティにレンダリングする方法を示しています。

NLU は発話例を処理してインテントとエンティティにレンダリングします

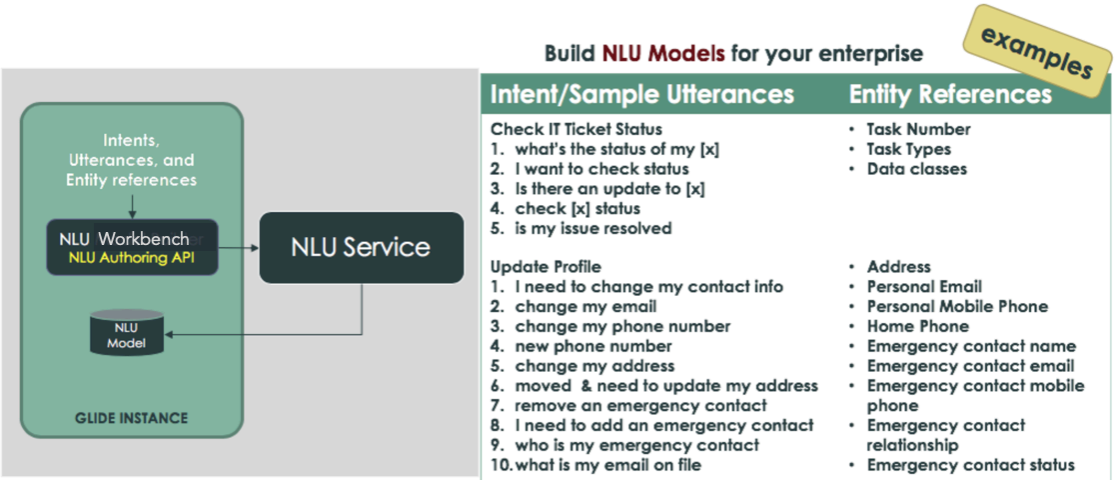


NLU ワークベンチ

NLU ワークベンチを使用して、人間の言語の形態素表現を作成します。これらのモデルを使用すると、自然言語の発話で表現されるインテントとエンティティを作成できます。どの ServiceNow アプリケーションでも、 NLU モデルを呼び出して、特定の発話の意図とエンティティを推測できます。

nlu_admin ロールを使用して、NLU ワークベンチでモデルをビルドし、モデルの作成、トレーニング、テスト、公開を繰り返し行います。

アドミニストレーターによるモデルの構築を支援する **NLU** オーサリング **API** の概要



自動翻訳

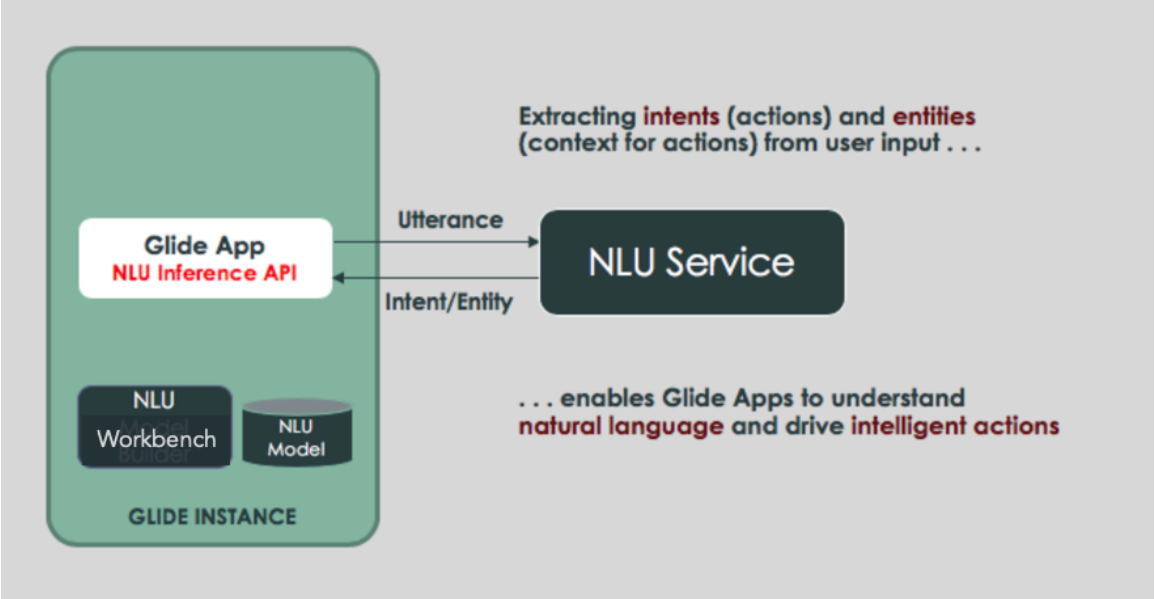
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU モデルをビルドして使用する方法については、「NLU モデルの作成」を参照してください。

NLU 推論サービス

自然言語理解 (NLU) は、システムが自然言語を理解し、インテリジェントなアクションを推進するのに役立つ NLU 推論サービスを提供します。このサービスは、モデル内の特定のユーザーの発言のインテントとエンティティをトレーニングおよび予測して、そのテキストが API やパラメーターなどの機械が理解できる形式に変換できるようにします。

システムが **NLU** 推論 **API** を使用してインテントとエンティティを抽出する方法の概要



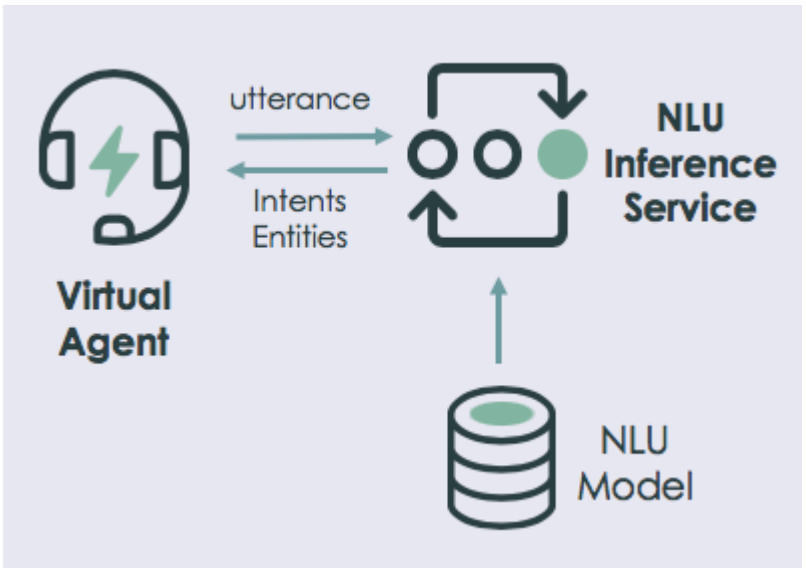
ここでは、システムは推論 API を使用して、サンプルレコードデータを使用して NLU アルゴリズムをトレーニングし、正確な予測の有力な候補であるインテントとエンティティを特定します。

NLU モデルの消費

®

他のServiceNow アプリケーションは、仮想エージェントなどのNLUモデル出力を使用します。

NLU を使用する仮想エージェントアプリケーションの概要



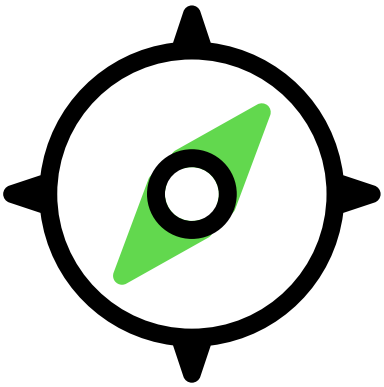
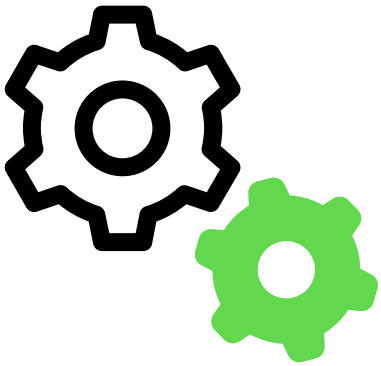
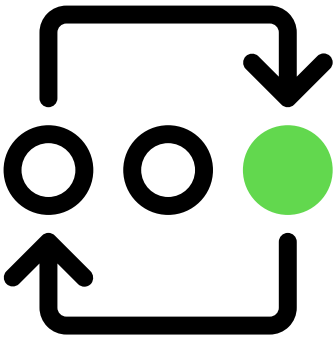
たとえば、 仮想エージェント アドミニストレーターは、NLU モデルを使用するように 仮想エージェントデザイナー 会話フローを構成して、エージェントチャットボットが会話内のユーザーの発言

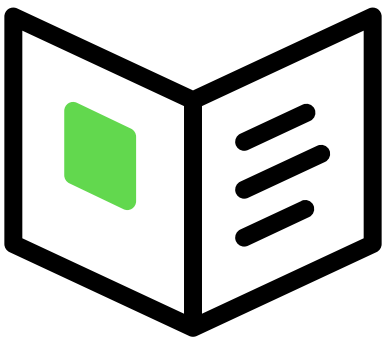
自動翻訳

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

をよりよく理解できるようにすることができます。仮想エージェント が NLU モデルを使用する方法の詳細については、「仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリー」を参照してください。

開始するには

探索	使用	データ連携
		
NLUの概念と機能について説明します。	NLU モデルを作成、テスト、翻訳、および公開します。	仮想エージェントアドミニストレーターが 仮想エージェントデザイナー 内からNLUモデルを更新する方法について説明します。

参照

他のアプリケーションで使用するためのさまざまな言語のモデルの使用について学習する

自動翻訳

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

トラブルシューティングとサポート

- 仮想エージェント & NLU コミュニティページ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

自然言語理解 (NLU)の詳細

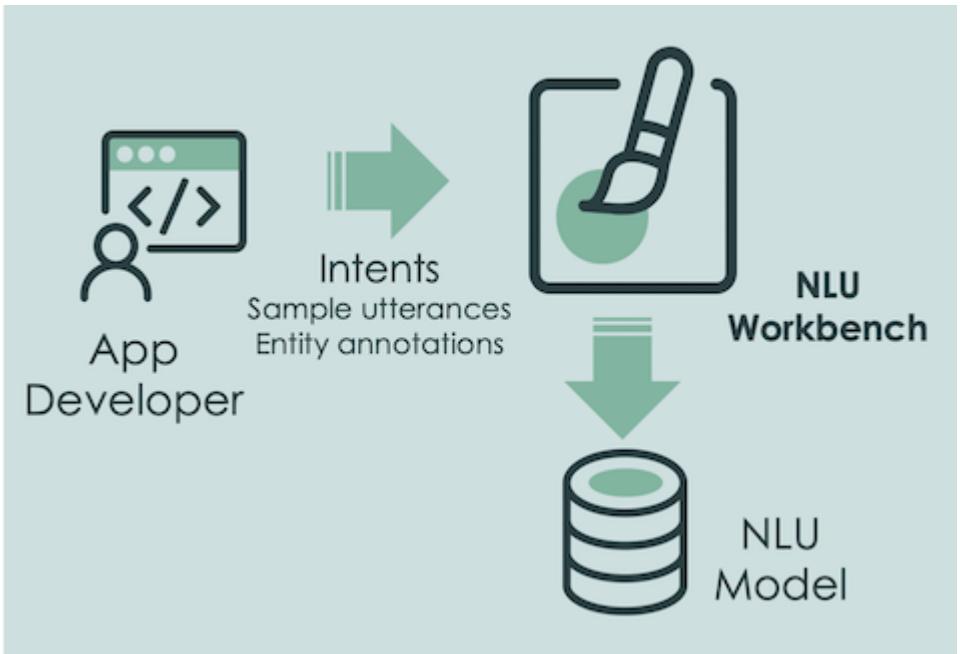
ServiceNow® 自然言語理解 (NLU) (NLU) は、人間が表現したインテントをシステムが学習して応答できるようにするために使用できる、 NLU ワークベンチ および NLU 推論サービスを提供します。システムに自然言語の例を入力することで、単語の意味とコンテキストを理解し、ユーザーまたはシステムのアクションを推測できるようにします。

自然言語理解 (NLU)の概要

自然言語理解 (NLU) は、機械読解を扱う人工知能自然言語処理のコンポーネントです。 予測インテリジェンス は NLU を使用して、システムが単語の意味と単語のコンテキストを理解してユーザーまたはシステムのアクションを推測できるようにします。

自然言語理解 (NLU) のワークフロー

NLU モデルビルドプロセスでのユーザー入力フロー



この画像は、NLU モデル構築プロセスでのユーザー入力フローを示しています。

自然言語理解 (NLU) のメリット

メリット	機能	ユーザー
NLU ワークベンチを使用して、仮想エージェントおよびAI 検索のモデルを作成します。	NLU ワークベンチ	NLU 管理者

自動翻訳

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

メリット	機能	ユーザー
インテント、エンティティ、語彙、およびテストセットの発話を追加して、モデルのコンテンツをビルドします。NLUモデルの内容によって、モデルがユーザー入力にどのように応答するかが決まります。	モデル管理	NLU 管理者
既存の NLU モデルに翻訳して追加します。いくつかの翻訳オプションのいずれかを使用して、サポートされている言語でセカンダリモデルを追加します。	モデル管理	NLU 管理者
仮想エージェントアドミニストレーターは、仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイス内からNLUモデルにアクセスして更新できます。	仮想エージェント統合	仮想エージェントアドミニストレーター

を有効にします。 **NLU** ワークベンチ

NLU ワークベンチ をアクティブ化するには、次のプラグインをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

インスタンスで、次のプラグインが有効になっていない場合はアクティブ化します。

プラグイン	説明
NLU ワークベンチ - Core com.glide.nlu	NLU ワークベンチ を使用して作成した NLU モデルを保持するために必要なテーブルをインストールします。
NLU ワークベンチ com.snc.nlu_studio	自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを作成することができます。これらのモデルでは、特定のユーザーの発言のインテント (アクション) とエンティティ (アクションに関する詳細) を理解できます。任意の ServiceNow アプリケーションで NLU モデルを呼び出すことができます。 NLU ワークベンチ - Core プラグインと NLU Common Model プラグインが必要です。
予測インテリジェンス com.glide.platform_ml 分類、類似性、クラスタリング、回帰に 4 つの予測インテリジェンス 機能フレームワークを使用する場合は、追加のエンタイトルメントが必要です。詳細については、ServiceNow 営業担当者にお問い合わせください。	モデルの作成と推定に使用する NLU サービス API を有効にします。インスタンス内のデータを使用して機械学習ソリューションを作成することができます。このプラグインは、データの結果を予測、提案、および改善できるようにシステムをトレーニングするためのさまざまな機能とソリューションタイプを提供します。トレーニングされたソリューションは、Prediction API を使用して任意のアプリケーションから呼び出せます。
NLU 共通モデル com.glide.nlu.model	すべての言語の NLU 共通モデルをパッケージ化します。NLU ワークベンチ の任意の NLU モデルでインポートして使用できる、一般的に使

自動翻訳

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

プラグイン	説明
	用されるパターンエンティティも含まれています。メール、電話などの一般的に使用されるパターンと、INT、RITM などの ServiceNow 固有のパターンエンティティが利用可能になります。NLU ワークベンチ - Core プラグインが必要です。
NLU アクティブラーニングプロパティ com.glide.nlu.active_learning_properties	nlu_admin で専門家フィードバックループアプリケーションのシステムプロパティを設定することができます。専門家フィードバックループアプリケーションを使わない場合、このプラグインを使用しないで、無視しても問題ありません。専門家フィードバックループのシステムプロパティの詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」のドキュメントを参照してください。

次の 2 つのプラグインは、有償サブスクリプションに関連付けられたアプリ用で、ServiceNow Store で入手できます。これらのアプリをインストールすると、NLU Workbench に機能が追加されます。これらのアプリに興味をお持ちの場合は、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

プラグイン	説明
インテントディスカバリー sn_nlu_discovery	インテントディスカバリー 機能を提供し、インシデントデータやケースデータの分析からユーザーのインテントを識別します。このアプリケーションを使用して、仮想エージェントの会話用にモデル化および構築を行うインテントを特定して転送を最大化します。詳細については、「インテントディスカバリーのインストール」を参照してください。
NLU Workbench - Advanced Features sn_nlu_workbench	モデルのパフォーマンス、マルチモデルバッチテスト、モデル間競合レビュー、および専門家フィードバックループの各機能を提供します。 詳細については、「NLU ワークベンチのインストール:拡張機能」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 NLU ワークベンチ Core (com.glide.nlu)、 NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio)、 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)、および NLU Common Model (com.glide.nlu.model) のプラグインを検索します。

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

自動翻訳

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

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

インストールが完了するとメッセージが表示されます。

NLU ワークベンチロール

NLU ワークベンチ はこれらのロールに併せてインストールされます。

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

NLU ユーザー [nlu_user]

NLU ワークベンチ のモデルへの読み取りアクセス権を持つユーザー。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

このロールは、 NLU ワークベンチ - Core とともにインストールされます。

NLU 編集者 [nlu_editor]

NLU ワークベンチ で自分に割り当てられたNLUモデルを編集できるユーザー。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

自動翻訳

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

特別な考慮事項

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

このロールは、 NLU ワークベンチ - Core とともにインストールされます。

NLU アドミニストレーター **[nlu_admin]**

NLU ワークベンチを使用してNLUモデルを管理できるユーザー。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- sn_ace.ace_user
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- nlu_editor
- nlu_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

このロールは、 NLU ワークベンチ - Core とともにインストールされます。

NLU フィードバックアドミン **[sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]**

データラベリング (フィードバックNLU) admin ロール - モデル全体のデータラベリングを管理し、モデルを最適化することもできます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- sn_ace.ace_user
- platform_ml_write
- platform_ml_create
- ml_labeler

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

自動翻訳

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

特別な考慮事項

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

このロールは、 NLU ワークベンチ - 拡張機能とともにインストールされます。詳細については、「NLU Workbench - Advanced Features」を参照してください。

このロールは、専門家フィードバックループモジュールで使用されます。詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」または「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください。

NLU ワークベンチのプロパティ

自然言語理解 (NLU) (NLU) アプリケーションのこれらのシステムプロパティを参照してください。

NLU ワークベンチ プロパティとその使用法

システムプロパティにアクセスするには、アプリケーションナビゲーターで admin または nlu_admin ロールと次のパスを使用します。 すべて > **NLU** ワークベンチ > 設定.

モデル設定

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
インテントごとの最大発話数 *glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit*	200	NLU ワークベンチ	インテントごとに使用する発話数を 200 未満にして、インテントサイズに関してモデルのバランスを保ちます。 **注:** 値は 5 より大きく 300 以下でなければなりません。
テーブル語彙ソースの最大レコード数 *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100,000	NLU ワー	値を 100,000

自動翻訳

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

モデル設定 (続く)

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
		クベンチ	未満に保ちます。
リスト語彙ソースの値の最大数 *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1,000	NLU ワークベンチ	値は 1,000 未満にしてください。
ソフトウェア名の構築済み語彙を有効にする *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	enabled	NLU ワークベンチ	構築済みの語彙を有効にして、システムがソフトウェア名を認識できるようにします。
ハードウェア名の構築済み語彙を有効にする *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	enabled	NLU ワークベンチ	システムがハードウェア名を認識できるように、ビルド済みの語彙を有効にします。

詳細設定

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
インテントディスカバリー分類の最大レコード数 *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300,000	インテントディスカバリー	レコード数は 500,000 未満にしてください。
インテントディスカバリー分類の最小レコード数 *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10,000	インテントディスカバリー	高品質の結果を得るには、少なくとも 10,000 件のレコードを使用してください。
NLU パフォーマンスアナリティクスの最小レコード数 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5,000	NLU ワークベンチ - Advanced Features	高品質の結果を得るには、少なくとも 5,000 件のレコードを使用してください。

自動翻訳

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

詳細設定 (続く)

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
NLU 競合の検出 (NLU Conflict Detection)：中しきい値 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	NLU ワークベンチ - Advanced Features	0 ～ 1 の 10 進数である必要があります。このしきい値は重大しきい値未満にしてください。
NLU 競合の検出 (NLU Conflict Detection)：重大しきい値 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	NLU ワークベンチ - Advanced Features	0 ～ 1 の 10 進数である必要があります。このしきい値は、中程度のしきい値よりも大きくしてください。
バッチテストインポートファイルの最大行数 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10,000	NLU ワークベンチ - Advanced Features	バッチテストインポートファイルの行数が 10,000 行を超えていないことを確認してください。
専門家フィードバックループでフィードバックのために表示する発言の最大数 *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size*	300	NLU ワークベンチ - Advanced Features	ユーザーの 仮想エージェント チャットログから 300 件以内の発言をプルして、専門家フィードバックループアプリケーションでフィードバックのために表示します。モデルを調整する前にユーザーが確認する必要がある発話の最小数
モデルを調整する前にユーザーが確認する必要がある発話の最小数 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	NLU ワークベンチ - Advanced Features	専門家フィードバックループアプリケーションでモデルの調整機能を実行できるように、ユーザーの 仮想エージェント チャットログから少なくとも 100 件の発言のフィードバックを提供して保存します。
仮想エージェントチャットログからフェッチするレコードの最大数 *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*	3,000 回	NLU ワークベンチ - Advanced Features	NLU 使用率が高い場合、デフォルト値を最大 50,000 レコードまで増やすと、アクティブラーニングジョブでフィルタリングして、エキスパートフィードバックループアプリケーションに表示してフィードバックを提供できるデータが増えます。
ラベル候補テーブルのサイズ制限 (テーブルのプルーニングに使用)	10,000	NLU ワークベンチ - Advanced Features	このプロパティの推奨される使用方法は、上記のプロパティと同じです。

自動翻訳

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

詳細設定 (続く)

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000			
ラベル付きデータテーブルのサイズ制限 (テーブルのプルーニングに使用) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*	10,000	NLU ワークベンチ - Advanced Features	このプロパティの推奨される使用方法は、上記のプロパティと同じです。
NLU モデルのトレーニング中にインスタンスのブロックを解除するには、このプロパティを有効にします。トレーニングはオフピーク時間にスケジュールされ、完了したら通知されます。 *glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training*	間違い	NLU ワークベンチ - 高度な機能	間違い

仮想エージェント (VA) チャットログからさらにフィードバックデータを取得するには、専門家フィードバックループドキュメントの「オンデマンドで追加の **VA** フィードバックデータを調達する」セクションを参照してください。

NLU の言語サポート

NLU ワークベンチ アプリケーションは、仮想エージェント などの他のアプリケーションで使用するために、さまざまな言語でNLUモデルを作成するためのサポートを提供します。

このプラットフォームは 17 言語の NLU をサポートしています。モデルで使用できるこれらの言語のうち 10 個は、インテントとエンティティの両方をサポートしています。残りの 7 つの言語はインテントのみをサポートしています。(日本語エンティティのサポートには、文字注釈が含まれます。

東京、ユタ、バンクーバーで利用可能	インテントとエンティティのサポート **(Utah** と **Vancouver)**	インテントのみのサポート **(Utah** と **Vancouver)**
• ブラジル系ポルトガル語 • 中国語 (簡体字) • デンマーク語 • オランダ語 • English (英語) • フィンランド語 • フランス語 • フランス系カナダ人 • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語	• ブラジル系ポルトガル語 • オランダ語 • 英語 • フランス語 • フランス系カナダ人 • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • ポルトガル語 • スペイン語	• 中国語 (簡体字) • デンマーク語 • フィンランド語 • 韓国語 • ノルウェー語 • ポーランド語 • スウェーデン語

自動翻訳

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

東京、ユタ、バンクーバーで利用可能	インテントとエンティティのサポート (Utah と Vancouver)	インテントのみのサポート (Utah と Vancouver)
• 韓国語 • ノルウェー語 • ポーランド語 • ポルトガル語 • スペイン語 • スウェーデン語		

インテントとエンティティのサポートにより、 NLU はインテントとエンティティの関係、システムエンティティ、ユーザー定義エンティティなどの高度な発話を理解できます。 NLU この情報を 仮想エージェントに伝えます。ユーザーは通常、解決策を提供する会話トピックに直接移動します。

インテントのみのサポートでは、インテント認識に重点が置かれます。仮想エージェントNLUを使用すると、ユーザーは目的の会話トピックに誘導され、そこで適切なフォローアップの質問をしてから、解決策を提供するトピックに移動することができます。

すべての言語の発言では、インテント予測中は大文字と小文字が区別されません。

以下は、現在利用可能な NLU 言語と、それらがサポートするインテント、エンティティ、語彙、機能、およびアプリケーションの詳細なリストです。

サポートされている言語と機能

	Intents	System-Defined Entities	User-Defined Entities	Vocabulary	Vocabulary Sources	Prebuilt SW/HW Vocabulary	Intent Discovery	Conflict Review	Batch Testing	NLU Performance	Fast Training	Expert Feedback Loop	Model Use
English	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	VA, Search
French	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Spanish	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
German	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Japanese	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Swedish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Italian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Chinese (simplified)	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Brazilian Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Dutch	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
French Canadian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Polish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Korean	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Danish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Finnish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Norwegian	✓			✓					✓	✓	✓		VA

自動翻訳

NLU サービスの更新

このドキュメントを参照して、 NLU サービスに対する変更を最新の状態にしてください。

サービス更新の概要

NLU Service は、システムが自然言語を理解し、インテリジェントなアクションを推進するのに役立ちます。このサービスは、 NLU モデル内の特定のユーザーの発言のインテントとエンティティを

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

トレーニングおよび予測して、話し言葉か書き言葉かにかかわらず、人間が表現した自然言語を理解できるようにします。このドキュメントのソースは KB0953693 です。

このサービスは、インスタンスのアップグレードとは無関係に更新され、ユーザーが操作する必要はありません。これらの更新は、 NLU モデルのトレーニングと予測の品質を向上させるために、隔月 (2 か月に 1 回) 行われます。メジャーアップデートは、Rome、San Diego、Tokyo などのファミリーリリースに合わせて調整されています。マイナー更新は自動的に更新されるため、NLU モデルを再トレーニングするときは最新バージョンを使用します。これらの更新のほとんどは、既存の NLU の使用には影響しませんが、注意が必要な変更がいくつかある場合があります。

2023 年 5 月の NLU サービスの更新

- 仮想エージェント (VA) での自然な会話の途中を可能にし、会話の流動性を向上させるために、ダイアログアクションが導入されました。肯定、否定、および変更ダイアログアクションは英語でサポートされており、すべての新しい VA トピックに対してデフォルトで有効になっています。
- すべての言語を移行して新しい言語モデルを使用し、すべての言語で平均インテント予測品質を 10% 向上させました。
- お客様がモデルの無関係な発話を管理および編集して、無関係の検出を改善できるようにしました。
- モデルに 2 つ以上のインテントを含めるという要件が削除され、VA でのエンドツーエンドのトピックテストが容易になりました。

2023 年 3 月の NLU サービスの更新

- 語彙ソースの一般的な単語の処理を改善することで、インテント/エンティティ検出を改善しました。
- システムエンティティ (NER) 検出の待機時間とメモリ使用率が改善されました。
- バージョンサポートが更新され、お客様は新しいバージョンの NLU サービスを使用する必要があり、現在の Glide バージョンより古い n-2 リリースをポイントできないようにしました。

2023 年 1 月の NLU サービスの更新

- 仮想エージェントで使用するための新しい DATE-TIME システムエンティティ (英語のみ) を作成しました。
- オランダ語とイタリア語の語彙ソースとエンティティのサポート (シンプル、マップ済み、オープンエンド) と、ポルトガル語とブラジルポルトガル語のシステムエンティティのサポートが追加されました。
- デンマーク語、スウェーデン語、フィンランド語、ノルウェー語の ServiceNow 言語モデルをアップグレードし、東京から平均予測品質を17%向上させました。
- エンティティの句読点と語彙ソースの特殊文字の処理が改善されました。
- 仮想エージェントのモデルトレーニングデータを改善するために、管理者ユーザーによるインテント予測に関するフィードバックを NLU ワークベンチに組み込みました。

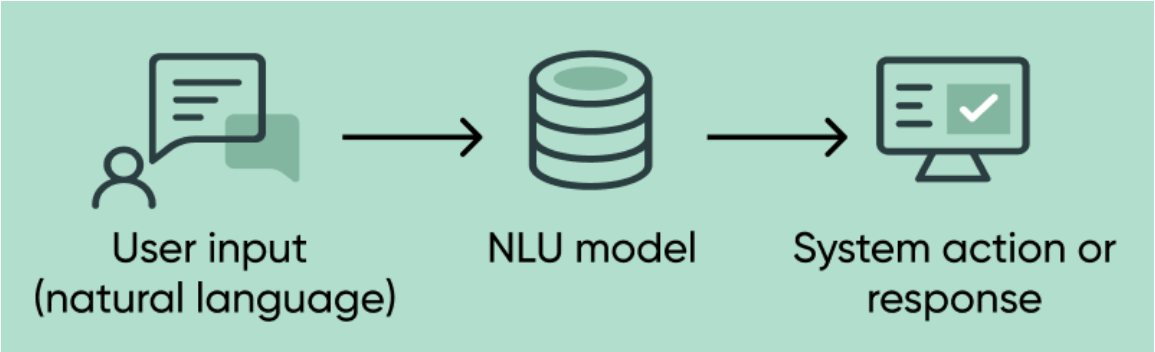
NLU モデル

NLUモデルを使用して、インスタンスにServiceNow 自然言語理解 (NLU)を適用します。NLU ワークベンチを使用してNLUモデルを作成、管理、テスト、公開します。

自動翻訳

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

ユーザー入力をシステムアクションに変換する方法の概要



モデルは、システムがユーザーからの自然言語入力に応答するために使用する発話、インテント、エンティティ、および語彙のコレクションです。このモデルは、ユーザーからの自然言語入力を受け取り、システムによって実行されるアクションと照合します。

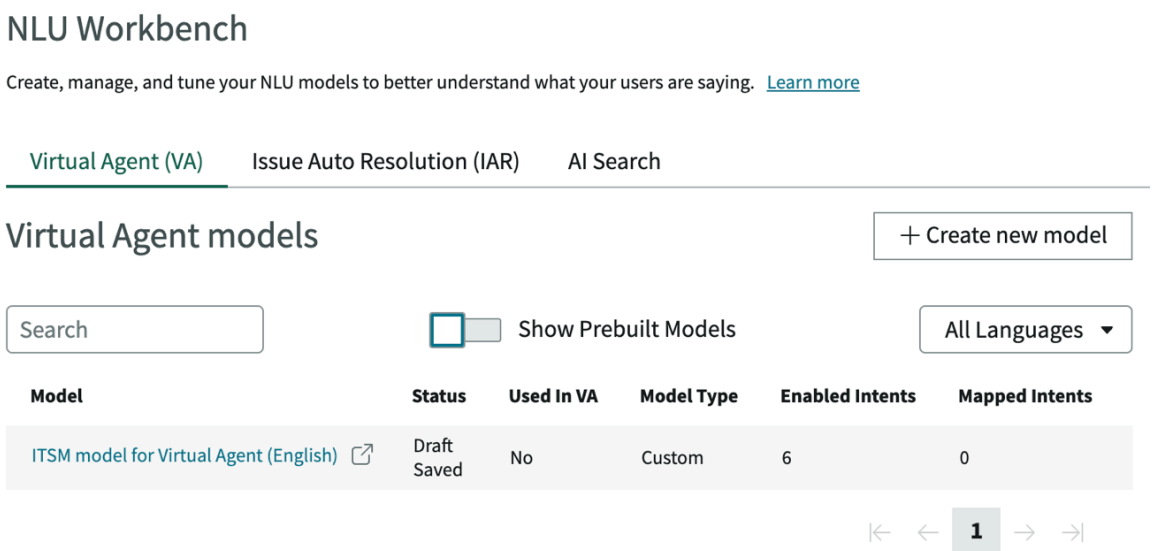
モデルデータ内の発話は、ユーザーが求める可能性のあるものの例です。これらの例は、応答で実行するシステムアクションを認識するようにモデルをトレーニングするために使用されます。これらのシステムアクションはインテントと呼ばれます。

使用法、ロール、およびナビゲーション

NLU ワークベンチ にアクセスするには、nlu_admin ロールを使用します。

移動先 **NLU** ワークベンチ > モデル.

NLU ワークベンチホームページには、[仮想エージェント]、[問題の自動解決]、[AI 検索] の 3 つのタブがあります。デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。アプリケーションに適したタブを選択します。



[検索] フィールドを使用して、モデルを名前で検索できます。

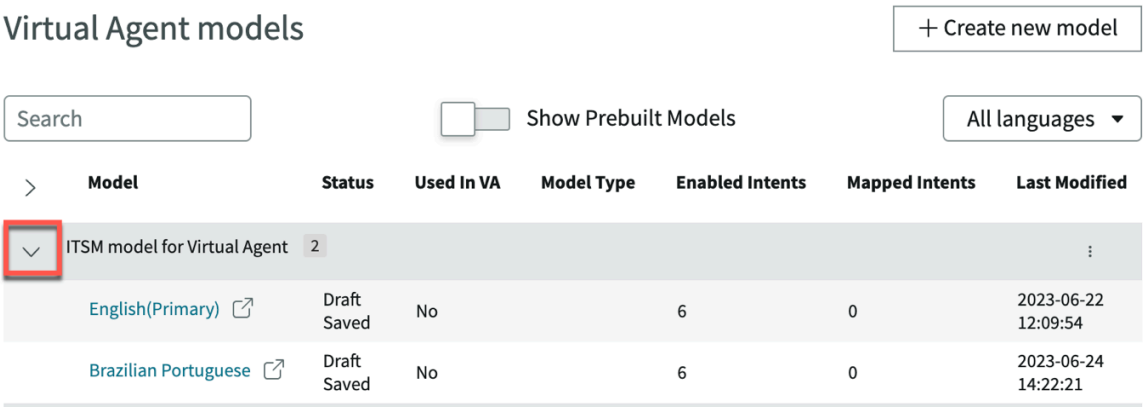
[すべての言語] フィルターのデフォルト設定では、言語に関係なくすべてのモデルが表示されます。[すべての言語] のリストを使用して、言語別にモデルをフィルタリングできます。利用可能な言語の詳細については、「 NLU の言語サポート」を参照してください。

多言語のグループ化されたモデルがある場合、モデルのリストのその行の左側に矢印が表示されます。矢印を選択してグループを展開すると、モデルのすべての言語バージョンが表示され

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

自動翻訳

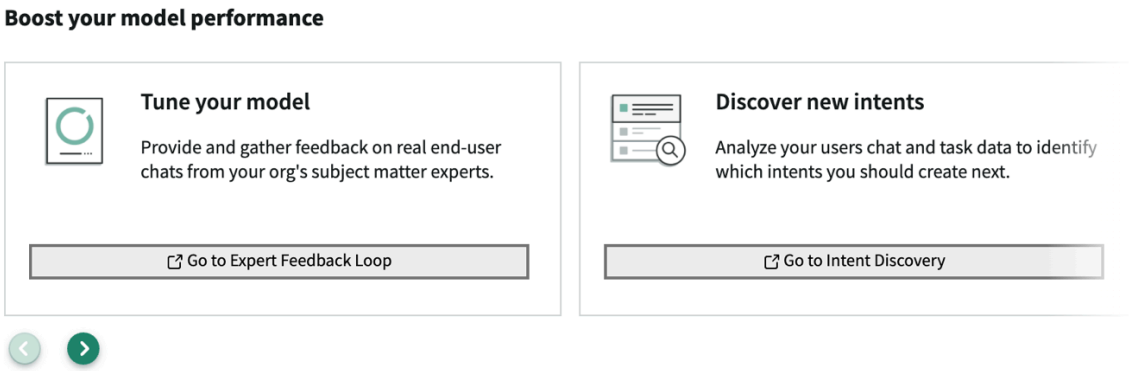
ます。モデル言語とグループ化の詳細については、「 多言語モデル管理」を参照してくださ



い。

[**VA** で使用] 列は、モデルが別のアプリケーション (仮想エージェント など) に既にリンクされているかどうかを示します。AI 検索、この列はモデルが既に Genius 結果にリンクされているかどうかを示します。同様に、「 マップされたインテント 」列には、 仮想エージェント トピックにマップまたはリンクされているインテントの数が表示されます。

NLU ワークベンチホームページを下にスクロールして、[モデルのパフォーマンスを向上させる] セクションを表示します。このセクションには、モデルタイプで使用可能な機能にアクセスするために使用できるカードが表示されま



す。

モデルアプリケーション

NLUモデルの出力は、仮想エージェント、問題の自動解決、および AI 検索ServiceNowアプリケーションで使用できます。NLU ワークベンチホームページでは、各アプリケーションのモデルがタブごとに整理されています。モデルのリストには、アプリケーションに応じて異なる列が表示されます。

NLU のモデル 仮想エージェント

仮想エージェントの詳細については、「Virtual Agent 」を参照してください。

- 仮想エージェントのタブには、モデルのリストが表示されます。モデル名を選択すると、そのモデルの概要ページが開きます。
- [**Show Prebuilt Models]** トグルは既定でオフになっています。このトグルをオンにすると、カスタムモデルの基礎としてコピーして使用できる読み取り専用モデルが表示されます。
- [モデルのパフォーマンスの向上] セクションには、仮想エージェント使用できる関数の合計 5 つのカードが表示されます。

自動翻訳

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

NLU のモデル IAR

IARに表示される関数と列は、NLU ワークベンチ内の他のアプリケーションよりも少なくなります。これは、 IAR モデルが事前に構築されており、 IAR 管理コンソールで構成されているためです。

- NLU ワークベンチ で IAR モデルの名前を選択すると、モデルの概要ではなくIAR [チューニング] に移動します。詳細については、「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください。
- [構築済みモデルを表示] トグルは表示されません。
- 構築済みモデルが直接使用されるため、[新しいモデルを作成] ボタンは表示されません。
- [モデルのパフォーマンスを向上させる] セクションは表示されません。

IAR のセットアップの詳細については、「Using Issue Auto Resolution」を参照してください。

NLU のモデル AI 検索

- AI 検索用の構築済みモデルが 1 つあります。このモデルは、カスタムモデルの基礎としてコピーできます。
- [**Show Prebuilt Models]** トグルはデフォルトでオンになっています。
- [新しいモデルを作成] ボタンを使用できます。
- [モデルのパフォーマンスの向上] セクションには、AI 検索使用できる機能の 2 つのカードが表示されます。

NLU ワークベンチでのAI 検索管理の概要については、次のビデオをご覧ください。 NLU ワークベンチで AI 検索を管理する方法に関するビデオ。

詳細については、 AI Search ランディングページを参照してください。

次に実行できること

モデルの内容とモデルのライフサイクルの詳細については、「 モデル管理」を参照してください。

モデル管理

NLU ワークベンチでNLUモデルのライフサイクルを管理します。モデル管理フェーズでは、モデルの構築、テスト、公開の反復プロセスをガイドします。

自動翻訳

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

NLUモデルの作成から展開に移行するには、複数のステップをフェーズに分けて行う必要があります。モデルを調整および維持する場合は、前のフェーズに戻ることができます。

モデルで使用できるフェーズは、モデルのアプリケーションによって異なります。フェーズ、ボタン、または機能は、モデルのアプリケーションに適用される場合にのみ表示されます。

モデル管理フェーズを使用するには、必要な NLU プラグインがすべて揃っていることを確認します。詳細については、次のリソースを参照してください。

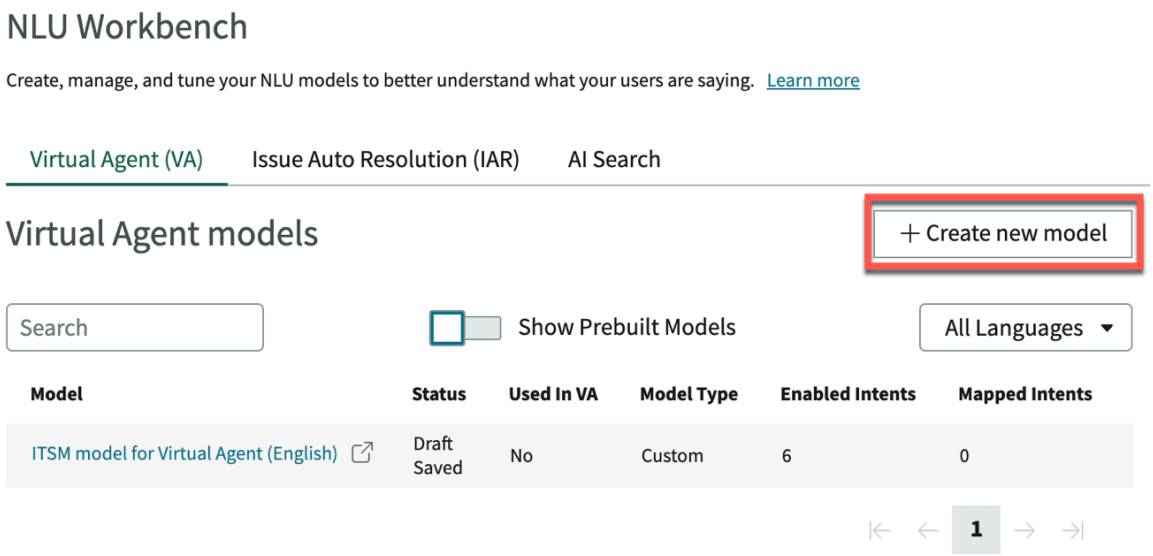
- を有効にします。 NLU ワークベンチ
- NLU ワークベンチのインストール:拡張機能
- インテントディスカバリーのインストール

注:
NLU ワークベンチ - 高度な機能と インテントディスカバリー は、 ServiceNow Storeから入手できます。 NLU モデルのテストとパフォーマンスの監視には、 NLU ワークベンチ - 高度な機能が必要です。

モデルを作成

仮想エージェントまたはAI 検索用のモデルを作成するには、 **NLU** ワークベンチ > モデル. デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。作成するモデルに適したタブを選択します。

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



モデルを作成するには、さまざまな方法を選択できます。

- 構築済みモデルを使用する: 含まれている読み取り専用モデルの 1 つをコピーし、ビジネスに固有のコンテンツを追加します。
- **CSV** からデータをインポート:トレーニング発言と一致したインテントを含む CSV ファイルをアップロードします。
- ゼロから開始:新しいモデルをゼロから設定するプロセスを実行します。

開始するには、「モデルの作成」を参照してください。

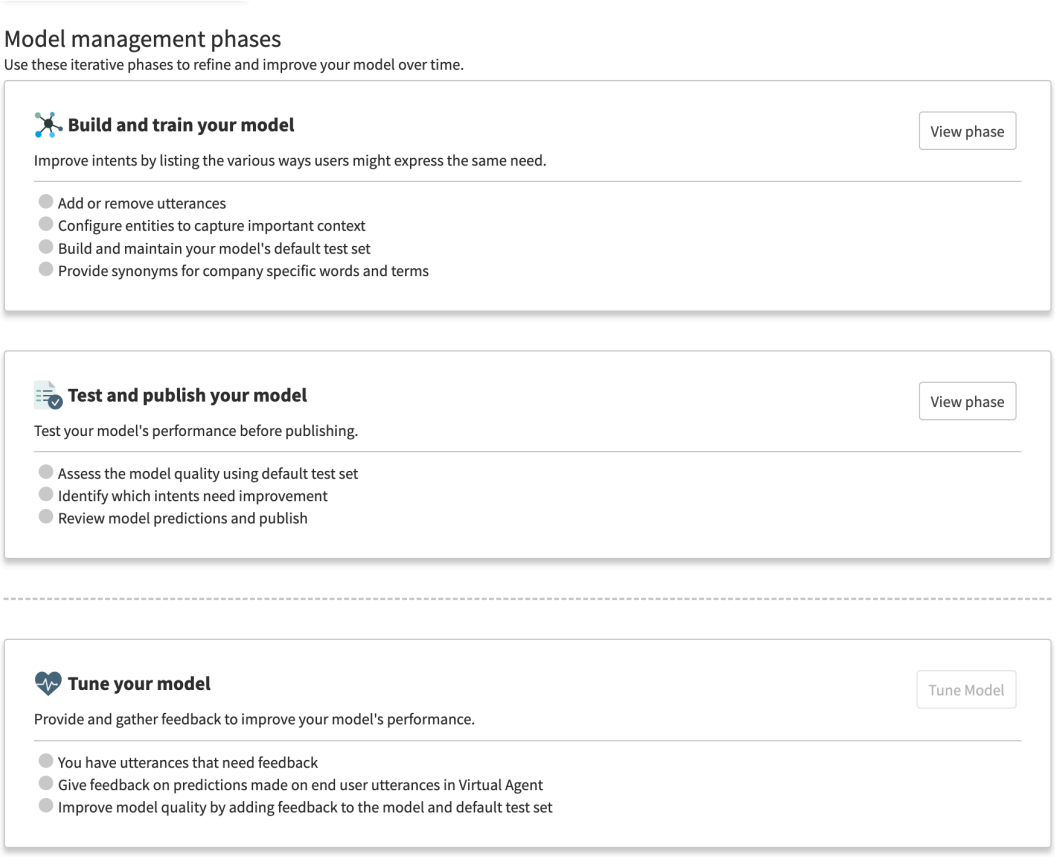
モデル管理フェーズ

モデルを作成したら、その管理フェーズにアクセスするには、次の場所に移動します。 **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択してからモデルの名前を選択し、モデルの概要で [モデルの詳細] ページを開きます。

仮想エージェントモデルの概要ページには、モデルのビルドとトレーニング、モデルのテストと公開、モデルの調整の 3 つのフェーズがあります。これらのフェーズは、モデルを構築および改善する際に役立ちます。

自動翻訳

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



モデルの構築とトレーニング

コンテンツを追加および管理してモデルをビルドします。

- インテント:インテントをさらに追加して、モデルが理解できるユーザー要求の範囲を広げます。
- エンティティ:モデルがユーザーの要求からコンテキストの詳細を抽出できるように、エンティティを追加します。
- 語彙: 語彙を追加して、業界用語や頭字語など、ビジネスに固有の単語やフレーズをモデルがよりよく理解できるようにします。
- テストセット:テスト発言と想定されるインテントをモデルのデフォルトのテストセットに追加します。

詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

モデルがユーザーから遭遇する可能性がある発話を使用してモデルをトレーニングします。詳細については、「NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

モデルをテストおよび公開

モデルをテストしてパフォーマンスを評価し、改善が必要な領域を特定します。

注:
モデルテストには、 NLU ワークベンチ - 拡張機能ストアアプリケーションが必要です。詳細については、「NLU Workbench - Advanced Features」を参照してください。

テストとしきい値の詳細については、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。

テストの結果に満足したら、モデルを公開して他のアプリケーションで使用できるようにします。詳細については、「NLUモデルを公開する」を参照してください。

自動翻訳

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

モデルを調整

NLU ワークベンチ - 拡張機能型機能 (- Advanced Features) がインストールされ、モデルが仮想エージェント用に作成されている場合、モデルの調整フェーズが有効になります。このフェーズでは、 専門家フィードバックループ を使用して、実際のユーザーの発言をモデルに組み込むことができます。

詳細については、「モデルを調整」を参照してください。

モデルが問題の自動解決用に作成されている場合は、NLU ワークベンチホームページの [IAR] タブでモデルの名前を選択すると、[IAR Tuning] に移動します。詳細については、「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください。

モデル設定

モデルの概要の [設定] ページを使用して、モデルの名前と説明を変更します。モデルの信頼度しきい値を変更することもできます。信頼度しきい値は、モデルがインテントを予測するために必要な信頼性を決定します。

詳細については、「NLU モデル設定」を参照してください。

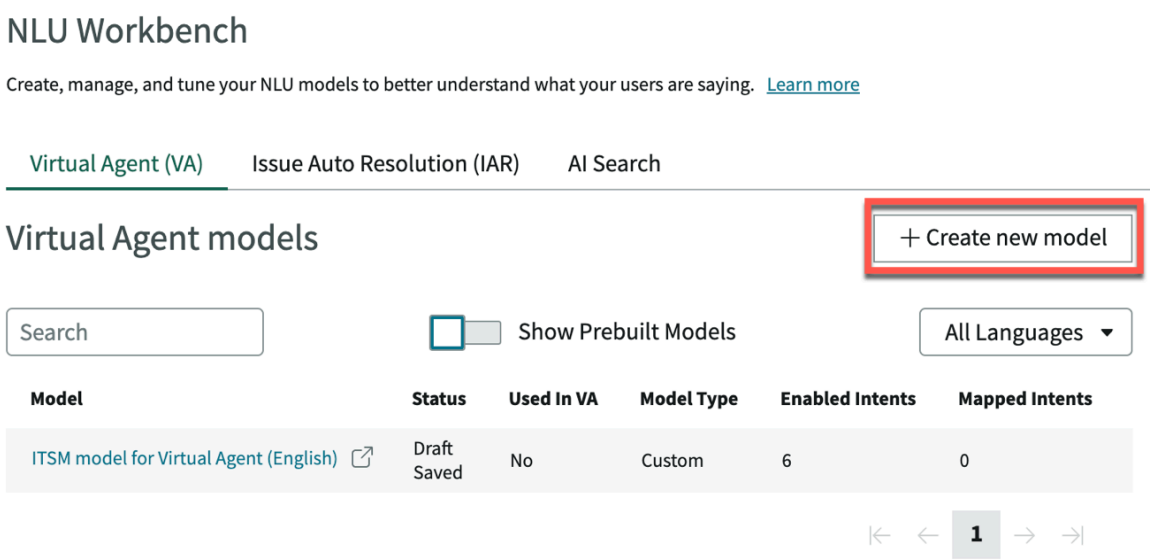
モデルの作成

モデルの作成は、インスタンスで 自然言語理解 (NLU) (NLU) を活用するための最初のステップです。NLU ワークベンチ内の仮想エージェントとAI 検索のモデルを作成します。

ServiceNowアプリケーション仮想エージェントまたはAI 検索で使用するNLUモデルを作成します。

注:
問題の自動解決、構成用の構築済みモデルが提供されています。

モデルの作成を開始するには、新しいモデルに必要なアプリケーションスコープにスコープを設定します。次に、 **NLU** ワークベンチ > モデル. デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。作成するモデルに適したタブを選択します。

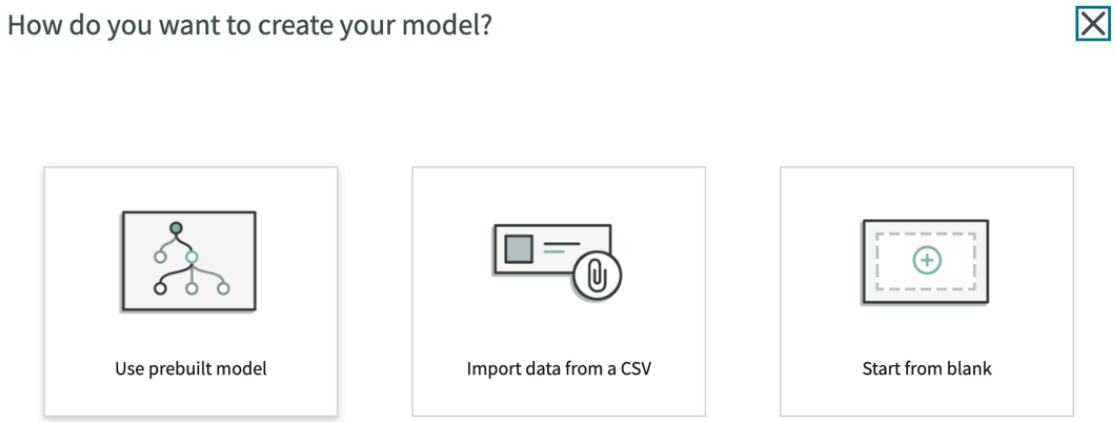


自動翻訳

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

新しいモデルの作成

[新しいモデルを作成] ボタンを選択すると、モーダルが開き、モデル作成オプションが表示されます。まず、アイコンの 1 つを選択します。



- 構築済みモデルを使用して NLU モデルを作成する:構築済みモデルとそのコンテンツを新しいモデルの開始点としてコピーします。
- CSV ファイルから NLU モデルを作成する:インテントと対応する発言のリストを含む CSV ファイルをアップロードします。
- NLUモデルをゼロから作成する:モデルをゼロから構築し、インテントと発話を随時追加します。

作成後、モデルにコンテンツを追加します。追加するインテント、発言、エンティティ、語彙は、自然言語を解釈するモデルの能力を向上させるのに役立ちます。「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

複製、エクスポート、更新

モデルを作成した後、そのモデルを他のモデルやインスタンスで使用するオプションがあります。NLU ワークベンチを使用すると、モデルで次のアクションを実行できます。

- NLU モデルの複製:モデルをコピーして、同じ内容のモデルを作成します。
- NLU モデルのエクスポート:関連する発言とインテントを含む CSV ファイルとしてモデルをエクスポートします。モデルを共有するか、モデルを使用してモデルを作成します。
- 更新セットへの NLU モデルの追加:モデルとそのアーティファクトを更新セットに追加して、インスタンス間でモデルを転送します。

NLUモデルをゼロから作成する

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを最初から作成します。モデルのコンテンツを完全に制御するには、空のモデルから開始します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェントおよびAI 検索用のNLUモデルを作成できます。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

このタスクについて

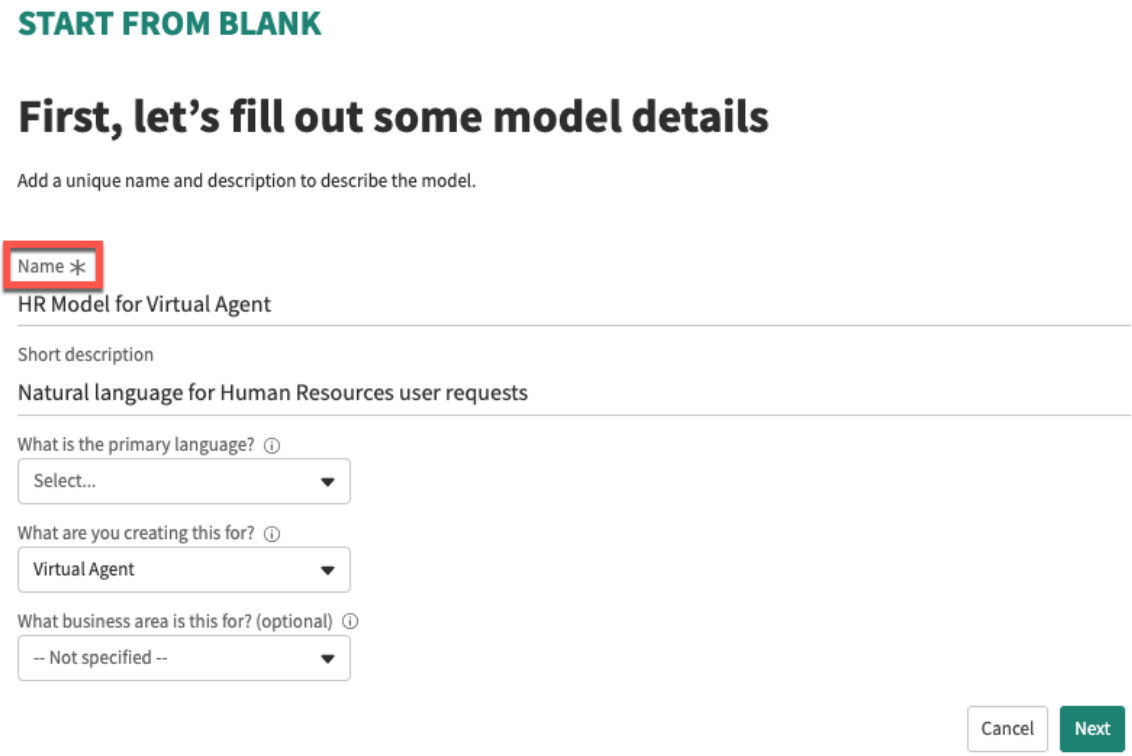
この手順例では、ヒューマンリソース (HR) に関して人間が表現仮想エージェント意図を理解するのに役立つNLUモデルを構築しています。

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

自動翻訳

手順

1. スコープをモデルに必要なアプリケーションスコープに設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
3. AI 検索など、作成するモデルのタイプのタブを選択します。
4. [新しいモデルの作成] ボタンを選択します。
5. [**Add some details** (詳細の追加)] ウィンドウで、[**Start from blank** (空白から開始)] ボタンを選択します。
6. [詳細を定義] ページで、一意の [名前] と [簡単な説明] を入力します。



自動翻訳

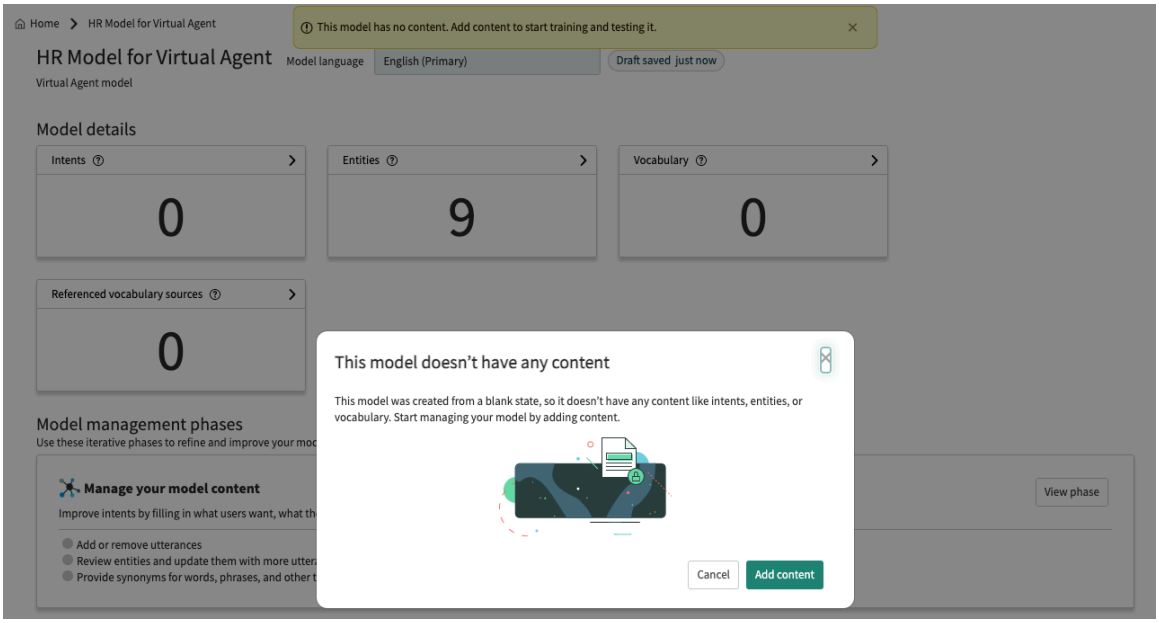
このシナリオ例では、名前に「 HR Model for Virtual Agent 」と入力し、説明に「 Natural language for Human Resources user requests 」と入力します。

7. ドロップダウンリストから言語と目的を選択します。
   このシナリオ例では、 [英語 と 仮想エージェント] を選択します。
8. オプション: モデルのビジネスエリアを選択します。
9. [**Next** (次へ)] をクリックします。
   モデルの構築が開始されます。完了したら、 [モデルの表示] を選択して、新しいモデルの [モデルの詳細] ページを開きます。

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

次のタスク

[モデルの詳細] ページ



新しいモデルにはコンテンツが含まれていません。[コンテンツの追加] を選択して、インテント、エンティティ、語彙の追加を開始します。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

テスト発言とインテントを追加して、モデルのデフォルトのテストセットをビルドします。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。

CSV ファイルから NLU モデルを作成する

発話とそのインテントを含む CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルをアップロードして、 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを作成します。この方法を使用すると、データまたはエクスポートされた他のモデルからモデルをすばやく作成できます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント および AI 検索用のNLUモデルを作成できます。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて

この手順例では、カレンダーに関するユーザー要求を理解するのに役立つ仮想エージェントNLUモデルを構築しています。

CSV ファイルでは、インテントと発話が 2 つの列にリストされています。

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

CSV 設定の例

Intent	Utterance
schedule	when is my next meeting
schedule	what time is my next meeting
schedule	schedule a meeting for 11am
schedule	cancel my 4:30 meeting
holiday	when is the next holiday
holiday	do we get Black Friday off
timeoff	request friday off
timeoff	how many PTO days do i have

CSVインポートで NLU モデルを作成する場合は、次の点に注意してください。

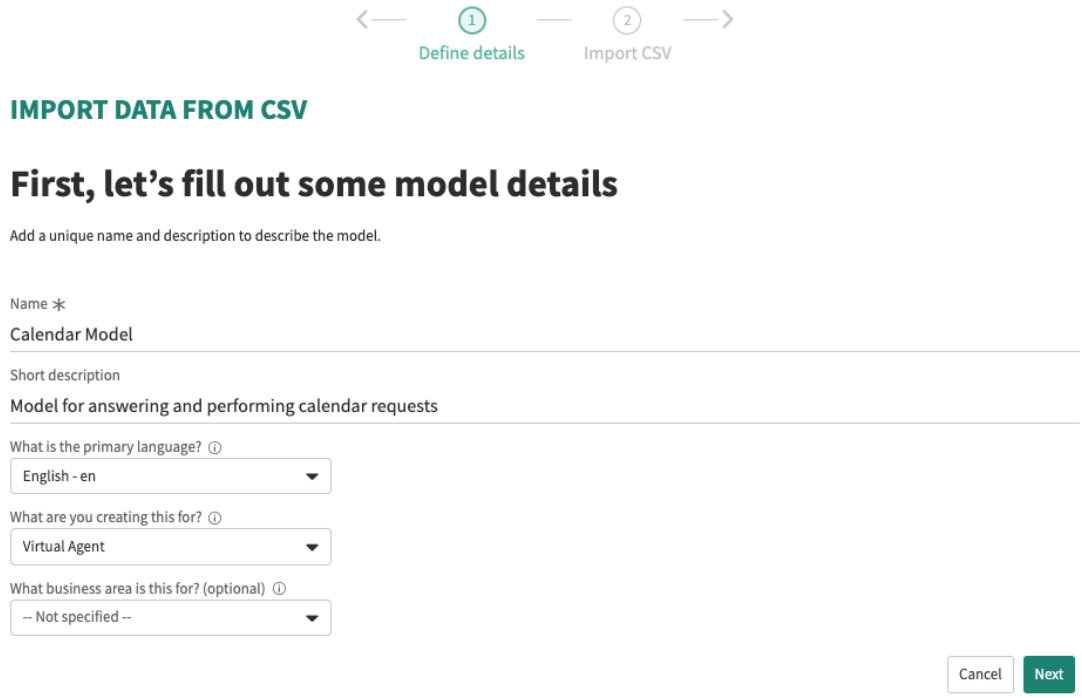
- モデルには、少なくとも 1 つのインテントと、各インテントに最低 5 つのトレーニング発言が必要です。最適なパフォーマンスを得るには、インテントごとに 15 個のトレーニング発話を持つことを目指します。
- 発言にカンマを含めることはできません。
- CSV ファイルを使用してインポートすると、エンティティは保持されません。インポート後、必要に応じて発言に注釈を付けてください。

手順

1. スコープを、新しいモデルに必要なアプリケーションスコープに設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
3. AI 検索など、作成するモデルのタイプのタブを選択します。
4. [新しいモデルの作成] ボタンを選択します。
5. [モデルをどのように作成しますか? **(How do you want to create your model?**)] ウィンドウで、[**CSV** からデータをインポート **(Import data from a CSV**)] を選択します。
6. [**Add some details**] ウィンドウで、モデルの **[Name**] と **[Short description**] を追加します。

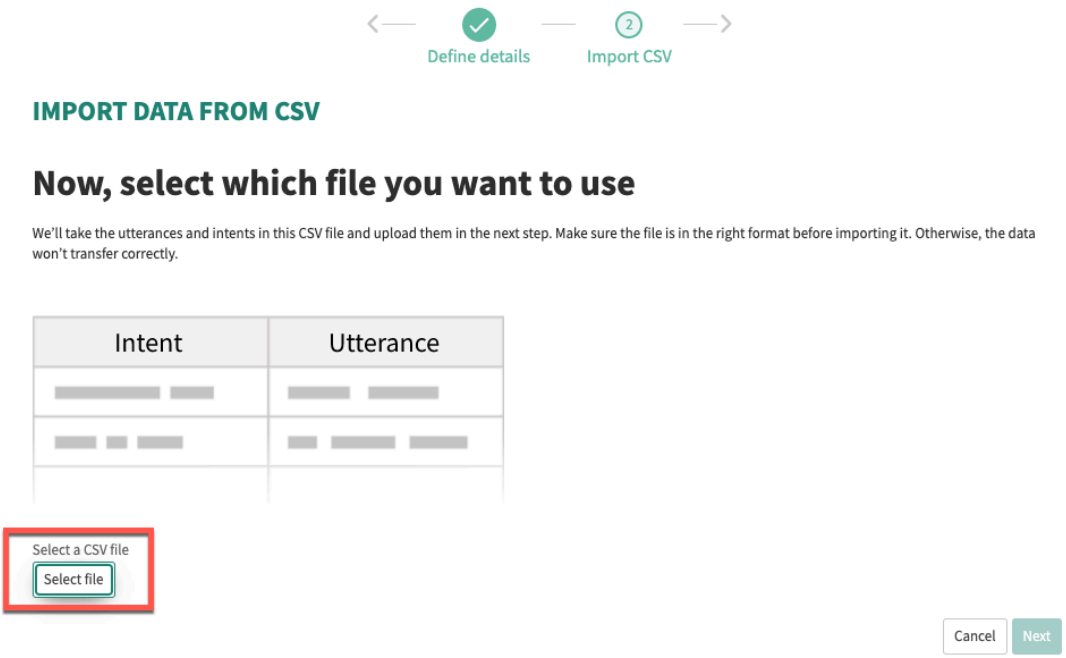
自動翻訳

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



このシナリオ例では、名前に 「カレンダーモデル 」と入力し、「簡単な説明」に カレンダー要求に応答して実行するためのモデル を入力します。

7. ドロップダウンリストから言語と目的を選択します。
このシナリオ例では、 英語 と 仮想エージェントを選択します。
8. [次へ] をクリックします。
9. [**CSV** のインポート] 画面で、[ファイルの選択] をクリックします。



10. ポップアップからCSVまたはXLSX(Excelワークブック)ファイルを選択します。

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

11. [**Next** (次へ)] をクリックします。
    モデルの構築が開始されます。完了したら、 [モデルの表示] を選択してモデルの詳細ページを開きます。

次のタスク

インテントとトレーニング発言を追加して、モデルのビルドを続行します。エンティティと語彙を追加して、モデルがユーザーからの入力を理解できるようにします。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

テスト発言とインテントを追加して、モデルのデフォルトのテストセットをビルドします。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。

構築済みモデルを使用して **NLU** モデルを作成する

NLU ワークベンチのビルド済み 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを使用して、新しいモデルを作成します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェントおよびAI 検索用のNLUモデルを作成できます。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

このタスクについて

この手順例では、VA モデルの構築済み HR NLU に基づいて NLU モデルを構築しています。構築済みモデルに基づいてモデルを作成し、ビジネス要件を満たすようにモデルコンテンツを編集または追加します。

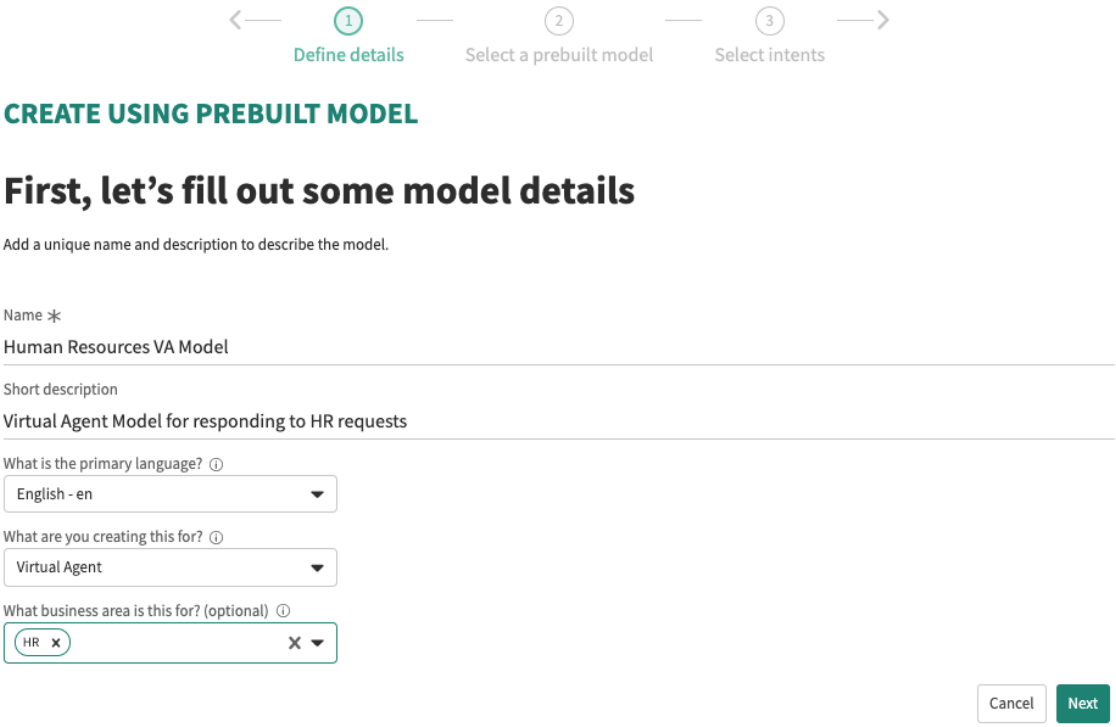
新しいモデルには、事前構築済みモデルのインテント、エンティティ、語彙が含まれています。新しいモデルには、テスト発話を入力する準備ができている空のデフォルトのテストセットも含まれています。

手順

1. スコープを、新しいモデルに必要なアプリケーションスコープに設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
3. AI 検索など、作成するモデルのタイプのタブを選択します。
4. [新しいモデルの作成] ボタンを選択します。
5. [モデルをどのように作成しますか? **(How do you want to create your model?**)] ウィンドウで、 [**Use prebuilt model]**(事前構築済みモデルを使用) を選択します。
6. [**Add some details** (詳細を追加)] ウィンドウで、モデルの **[Name** (名前)] と **[Short description** (簡単な説明)] を入力します。

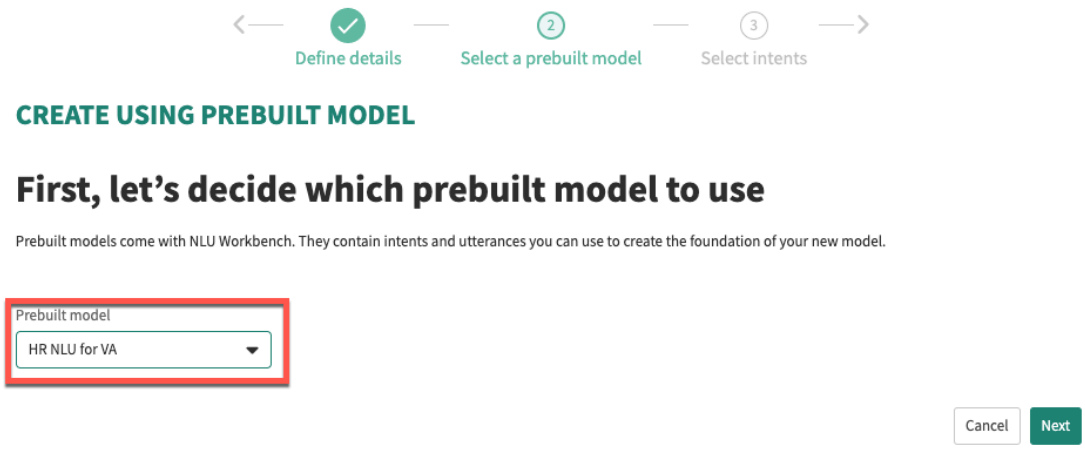
自動翻訳

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



このシナリオ例では、名前に「 ヒューマンリソース (HR) VA モデル 」と入力し、[簡単な説明] に「 HR 要求に応答するための仮想エージェントモデル 」と入力します。

7. ドロップダウンリストから言語と目的を選択します。
   このシナリオ例では、 英語 と 仮想エージェントを選択します。
8. オプション: モデルのビジネスエリアを選択します。
   このシナリオ例では、[HR] を選択します。
9. [次へ] をクリックします。
10. ドロップダウンリストから構築済みモデルを選択します。

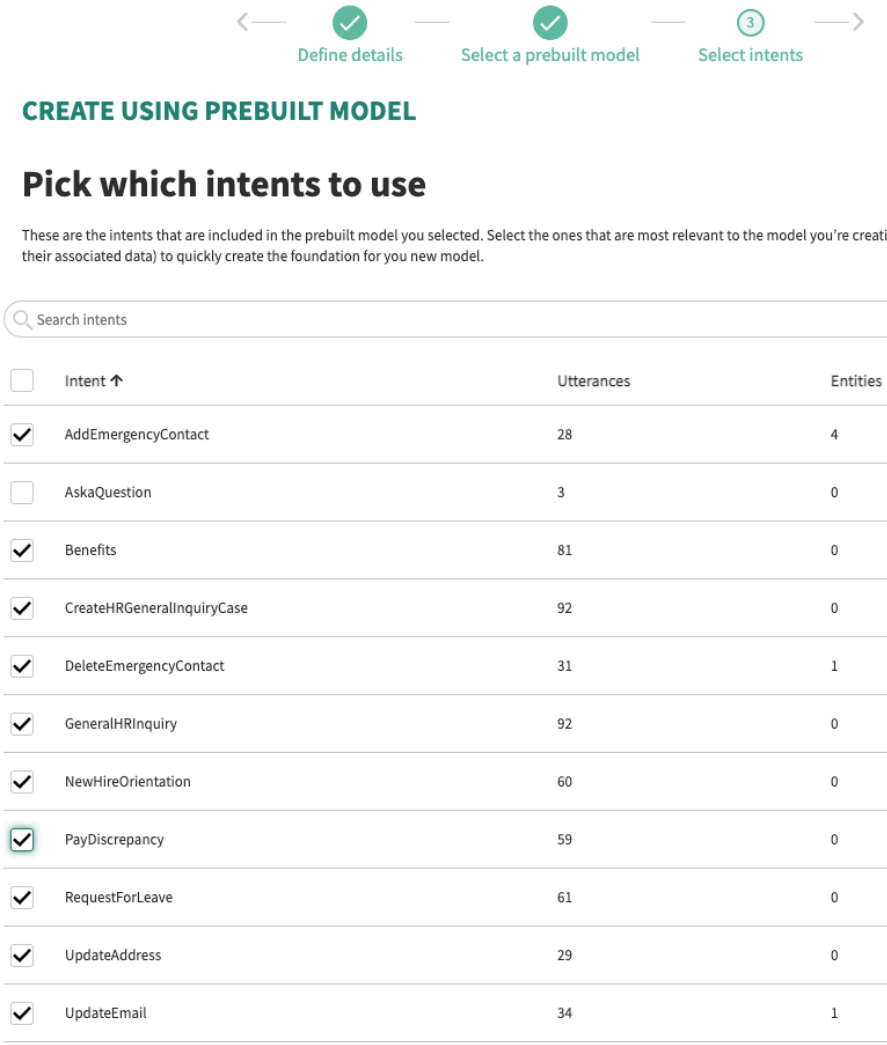


このシナリオ例では、 VA の [HR NLU] を選択します。

11. [**Next** (次へ)] をクリックします。
12. [インテントを選択] 画面で、モデルに追加する事前構築済みインテントを選択します。

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

自動翻訳



このシナリオ例では、リストから 10 個のインテントを選択します。

> **注:**
> リストの上部にある **[Intent** (インテント)] ボックスをオンにすると、すべての構築済みインテントを選択できます。

13. [**Next** (次へ)] をクリックします。
    モデルの構築が開始されます。完了したら、 [モデルの表示] を選択して、新しいモデルの [モデルの詳細] ページを開きます。

次のタスク

モデルのビルドを続行するには、インテントとトレーニング発言をさらに追加します。エンティティと語彙を更新して、モデルがユーザーからの入力を理解できるようにします。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

テスト発言とインテントを追加して、モデルのデフォルトのテストセットをビルドします。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。

NLU モデルの複製

既存の 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを複製して新しいモデルを作成します。モデルを複製すると、既定のテスト セットを含む元のモデルの設定と内容がコピーされます。

自動翻訳

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

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- コピー元の既存の NLU モデルを特定します。ソースモデルには、新しいモデルに必要な言語と目的が含まれている必要があります。適切なモデルが存在しない場合は、作成してトレーニングします。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

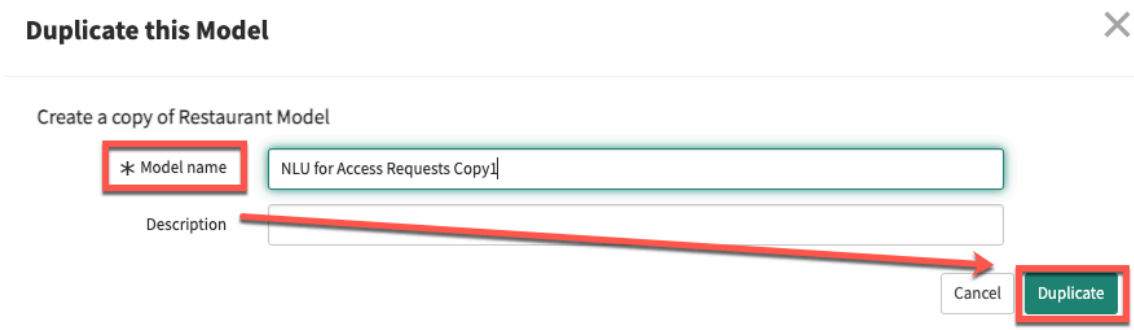
このタスクについて

この手順例では、「 アクセス要求の *NLU*」というタイトルのモデルが既に作成されています。別の部門用にカスタマイズしたい。モデルを複製して、新しい別のモデルを作成します。新しいモデルをカスタマイズするには、他の部門に関連するコンテンツを追加します。

手順

1. 作成するモデルのスコープにスコープを設定します。
   作成後は、言語、目的、スコープなどのモデル設定を変更できません。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
3. モデルリストの右端の列で、複製するモデルの [その他のオプション] メニューを選択します。

4. [このモデルを複製] を選択します。
5. [このモデルを複製] ウィンドウで、新しいモデルの名前と説明を入力します。



   このシナリオ例では、説明として 「アクセス要求 Copy1」 に「NLU 」と入力します。
6. [複製] をクリックします。
   モデルが複製されます。新しいモデルの [モデルの詳細] ページがロードされます。

自動翻訳

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

次のタスク
新しいコンテンツを追加することで、新しいモデルをカスタマイズできます。新しいモデルをトレーニング、テスト、公開します。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

モデル グループ全体、またはグループ内のモデルの 1 つを複製するには、「 多言語モデル管理」を参照してください。

モデルを別のインスタンスに転送するには、「 更新セットへの NLU モデルの追加」を参照してください。

NLU モデルのエクスポート

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをエクスポートして、インテントと発話の CSV ファイルを作成します。その後、CSV ファイルを使用して編集、共有、インポートできます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin

このタスクについて

NLU モデルをエクスポートすると、CSV ファイルが作成されます。ファイルには、モデルからの発話と一致したインテントのテーブルが含まれています。データは、モデル内の各インテントの [発話] タブから取得されます。

> **注:**
> このファイルには、発話のソースは含まれていません。また、このファイルは、モデルに関連付けられたエンティティや語彙を転送しません。すべてのモデル データをエクスポートするには、「 更新セットへの NLU モデルの追加」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、リストからモデルを見つけます。
3. モデルの行の右端の列までスクロールし、エクスポートするモデルの [その他のオプション] メニューを選択します。

4. [その他のオプション] メニューで、[モデルを **CSV** としてエクスポート] をクリックします。
   モデルの CSV ファイルがブラウザーにダウンロードされます。

自動翻訳

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

次のタスク
CSV ファイルを使用して、モデルを共有したり、発話を編集したりできます。CSV ファイルをインポートしてモデルを作成することもできます。詳細については、「CSV ファイルから NLU モデルを作成する」を参照してください。

更新セットへの **NLU** モデルの追加

更新セットを使用して、 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをあるインスタンスから別のインスタンスに移動します。更新セットには、モデルがターゲットインスタンスで機能するために必要なすべてのレコードが含まれています。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 次の手順は、仮想エージェント および AI 検索 の NLU モデルに適用されます。
- 必要なロール：admin

このタスクについて

更新セットを使用して、ソースインスタンスからターゲットインスタンスにモデルを転送します。ターゲットインスタンスは、ソースインスタンスのモデルのスコープと同じスコープを既に持っている必要があります。

更新セットへのモデルの追加には、次のリソースが含まれます。

- モデルコンテンツ (インテント、発言、エンティティ、注釈、語彙、およびデフォルトのテストセット)
- 関連語彙ソース
- 対応する最新のアクティブな ML ソリューション
- ML モデルアーティファクト
- ML ソリューションと定義 (最後の 3 回の実行。そのうちの 1 つが成功した場合)

更新セットの詳細については、「 システム更新セット 」を参照してください。

モデルを別の更新セットに追加する場合は、その更新セットを現在の更新セットにする必要があります。「Create and select an update set as the current set 」を参照してください。

移植性を最適化するには、システムのデフォルトの更新セットではなく、新しい専用の更新セットに NLU モデルを追加します。これを行うには、モデルのスコープ内に新しい更新セットを手動で作成する必要があります。現在の更新セットがスコープのデフォルトである場合は、エラーが表示されます。このエラーには、新しい更新セットを手動で作成するためのリンクが含まれています。

モデルに語彙テーブルなどの複数のスコープのレコードが含まれている場合、その更新セットは 親子 (バッチ) 構造になっている必要があります。ステップ 5 の手順に従って、親子更新セットを作成します。

モデル (グローバルまたはスコープ対象) が更新セットを使用して移動された場合、転送後もトレーニングと公開のステータスは変わりません。したがって、更新セットに追加される前にトレーニングされ公開されているモデルは、ターゲットインスタンスでの再トレーニングや再公開を必要としません。

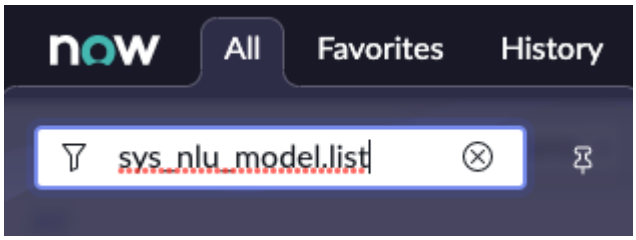
親子更新セットの詳細については、「 Update set batching 」を参照してください。次のビデオでは、このプロセスのデモンストレーションを紹介します。 Vancouver リリースでの更新セットによる NLU モデルの移行に関するビデオチュートリアル。

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

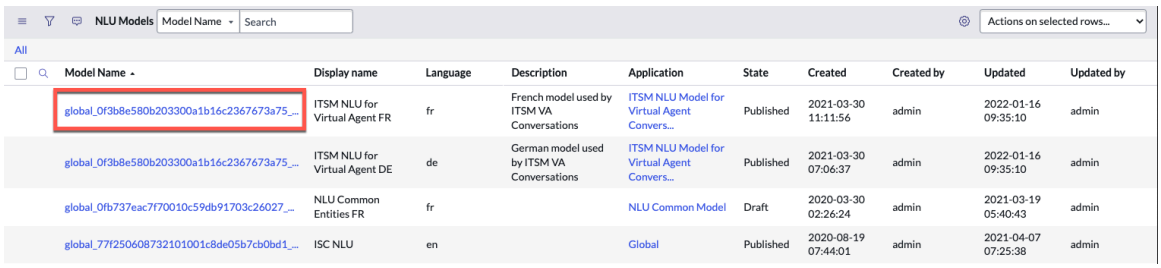
自動翻訳

手順

1. [**All**] を選択し、ナビゲーターに「 sys_nlu_model.list 」と入力します。

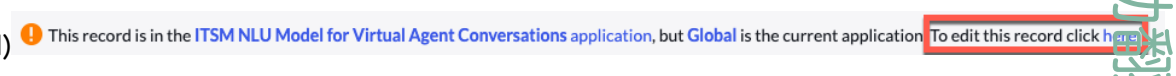


2. モデルの [モデル名] を選択します。

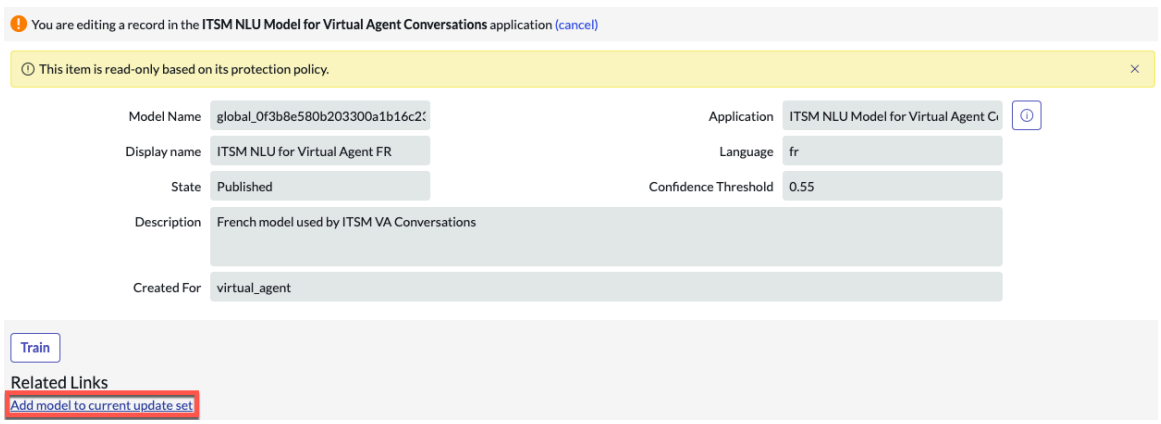


表示名は、モデルの作成時に付けた名前です。モデル名は、システムによってモデルに付けられます。

3. オプション: 現在のアプリケーションが Global の場合は、上部のプロンプトに従ってレコードを編集します。

(Optional) 

4. [関連リンク] セクションで、[現在の更新セットにモデルを追加] をクリックします。

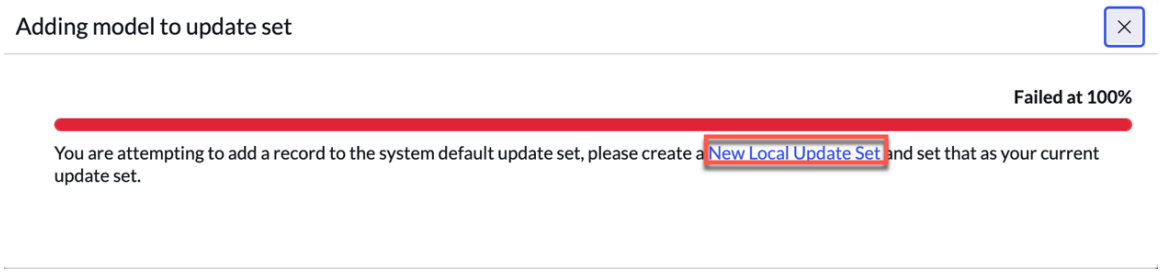


モデルのレコードがすべて 1 つのスコープ内にある場合、システムはモデルを現在の更新セットに追加します。完了すると、レコードはsys_update_setテーブルに表示されます。

ただし、指定されたスコープがデフォルトスコープである場合は、エラーが表示されます。次の手順に進みます。

5. 「 **You are trying to add a record to system default update set** (システムのデフォルトの更新セットにレコードを追加しようとしています)」というエラーが表示された場合は、この手順の残りの手順に進みます。

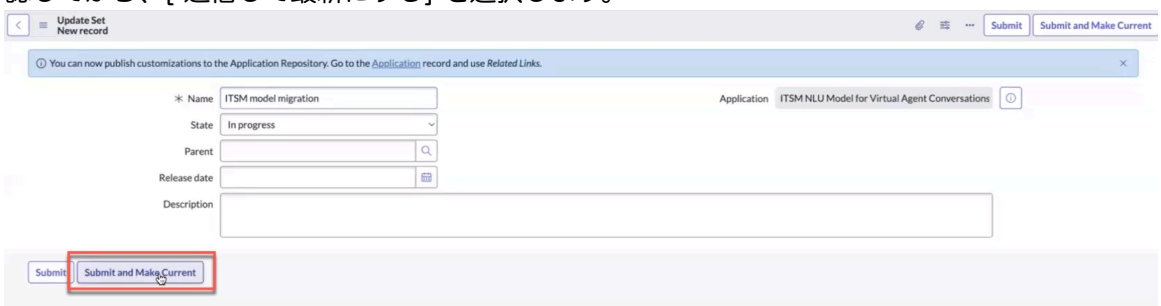
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エラーバナーで、[新規ローカル更新セット] リンクを選択して、デフォルトではない新しい更新セットを作成します。親子更新セットの場合、親は最初にモデルのスコープ内に作成されます。(子更新セットは後のステップで作成されます)。

[New Local Update Set (新しいローカル更新セット)] を選択すると、sys_update_setテーブルに新しいレコードが開きます。

6. 新しい更新セットレコードの場合は、名前を入力し、アプリケーションスコープを含む他の値を確認してから、[送信して最新にする] を選択します。



新しい更新セットが作成され、sys_nlu_modelテーブルのモデルのレコードが画面で再度開きます。

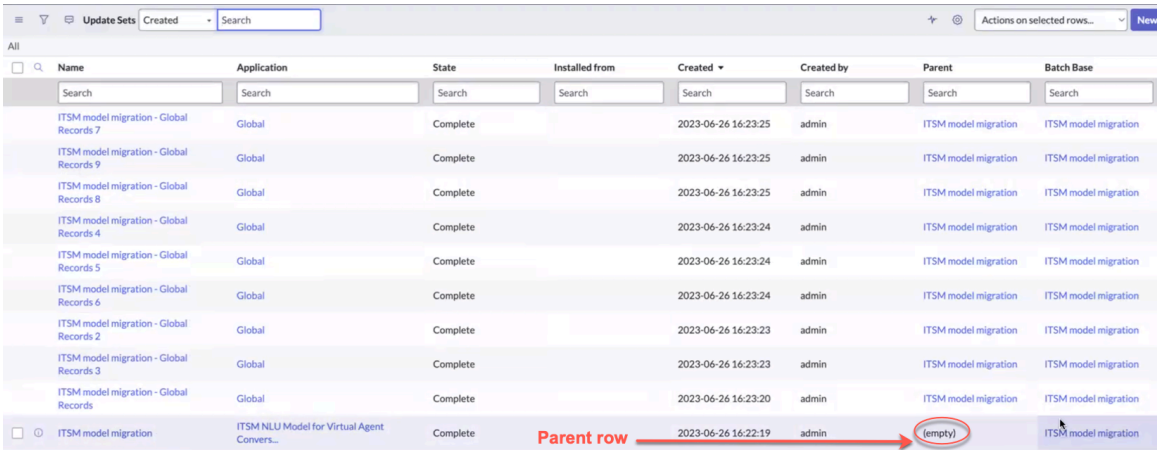
7. sys_nlu_model のモデルのレコードで、[関連リンク] の下の [現在の更新セットにモデルを追加] を選択します。
モデルのレコードが複数のスコープにある場合、このステップではグローバルスコープを持つ子更新セットを作成します。

> **注:**
> モデルのレコードがすべて 1 つのスコープ内にある場合、システムはモデルを現在の更新セットに追加します。完了すると、レコードはsys_update_setテーブルに表示されます。

8. モデルが非グローバルスコープ内にある場合:更新セットテーブルsys_update_setで、親更新セットとその子更新セットを見つけます (必要に応じてページを更新します)。
   - 親更新セットの [親] 列の値は (空) です。
   - 子更新セットの [親] 列には親の名前が、[アプリケーション] 列に は [グローバル] があります。
   - 親と子の両方の更新セットの [バッチベース] 列に同じ値が含まれています。

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

自動翻訳



9. 親のレコードをsys_update_setで開き、[**State** (状況)] フィールドを [Complete (完了)] に設定します。
   [確認] ダイアログボックスが表示されます。[はい] を選択して確定します。これにより、親とすべての子更新セットが完了に設定されます。
10. 更新セットファイルを移行するには、sys_update_setの親のレコードで [更新セットバッチを **XML** にエクスポート] を選択します。
    親と子の更新セットが一緒にパッケージ化され、エクスポートされます。

次のタスク

ターゲットインスタンスで、[**Retrieved Update Sets**] に移動し、[**Import Update Sets from XML]** を選択します。パッケージ解除すると、親とすべての子が [Retrieved Update Sets] テーブルに一覧表示されます。親を開き、[更新セットバッチをプレビュー]を選択します。

ソースインスタンス内の参照レコードがターゲットインスタンスに存在しない場合、更新セットの適用中にエラーが発生する可能性があります。たとえば、sys_nlu_intent元のフィールドは、ターゲットインスタンスに存在しない別のモデルのインテントを参照する可能性があります。失敗したレコードで [リモート更新を承認] をクリックして、いずれにしても更新セットを収容できます。

NLU モデルの削除

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを完全に削除します。

始める前に

必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて

NLU モデルを削除すると、モデルとそのコンテンツ (デフォルトのテストセットを含む) がシステムから削除されます。次のいずれかの基準を満たしているモデルは削除できません。

- モデルが構築済みである
- モデルには、仮想エージェントトピックにマップされるインテントが少なくとも 1 つ含まれている

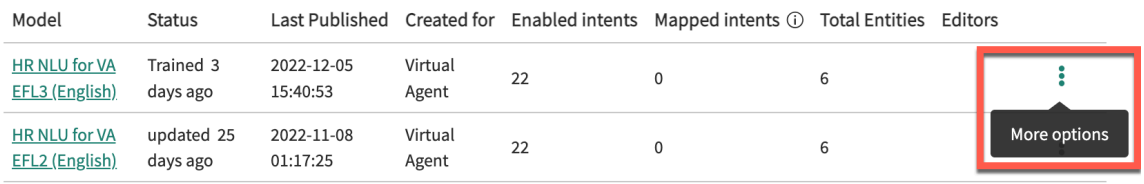
> ⚠ 警告:
> モデルの削除を取り消すことはできません。

手順

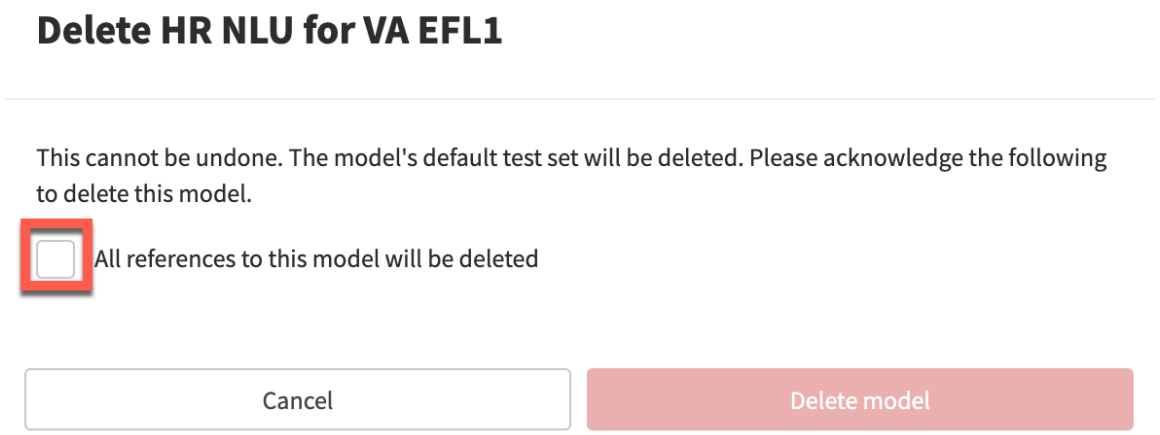
1. 削除するモデルのスコープにスコープを設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
3. モデルリストの右端の列で、削除するモデルの [その他のオプション] メニューを選択します。

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

自動翻訳



4. [このモデルを削除] オプションを選択します。
5. このモデルへのすべての参照が削除されることを確認するには、このチェックボックスをオンにします。



6. [モデルを削除] を選択します。
   モデルが削除され、ページが再ロードされます。

モデルの構築とトレーニング

モデルを作成したら、インテント、エンティティ、語彙、およびテストセットの発話を追加して、モデルのコンテンツをビルドします。NLUモデルの内容によって、モデルがユーザー入力にどのように応答するかが決まります。

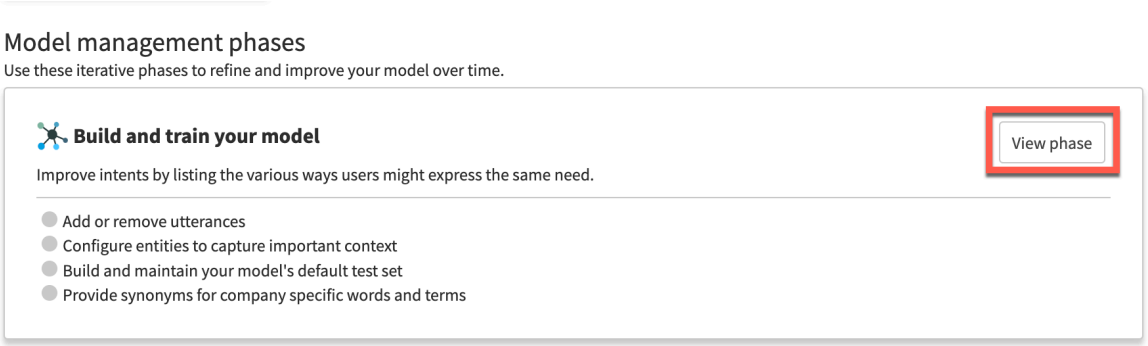
モデルは、次のコンテンツで構成されています。

- インテント: ユーザーが実行したい、またはアプリケーションに実行させたいアクション。
- エンティティ:アクションのオブジェクトまたはコンテキスト。
- 語彙: 語彙を追加して、ユーザーの発言の単語の範囲をモデルが理解できるようにします。
- テストセット:モデルのパフォーマンスを評価するには、テスト発言と、それらの発言に対して予測されると予想されるインテントを追加します。

モデルコンテンツにアクセスするには、 **NLU** ワークベンチ > モデル. デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択して [モデルの詳細] ページを開きます。[モデルの構築とトレーニング] カードで、 [フェーズの表示] を選択します。

自動翻訳

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



インテント

モデルがユーザー入力を受け取ると、 インテント を使用してシステムアクションを実行します。たとえば、ユーザーが「 I has a critical issue with a slow laptop. (遅いラップトップに重大な問題があります)」と入力するとします。モデルは、発言入力をインテント *#TroubleshootSlowComputer* と照合します。インテントが 仮想エージェント トピックにリンクされている場合は、さらにアクションがトリガーされます。

インテントには、トレーニング発言、またはシステムアクションをトリガーするユーザー入力の例が含まれています。モデルがユーザーから受ける可能性のある現実的な発話を提供します。トレーニング発言の品質は、モデルの精度に影響します。

詳細については、「NLU インテント」を参照してください。

エンティティ

インテントは エンティティ を使用して、入力を受け取るときにモデルに追加のコンテキストを提供します。コンピューターの例では、ラップトップはアクションのエンティティまたはオブジェクトです。

NLU エンティティは、 システム定義 と ユーザー定義の 2 つのカテゴリに分類されます。DATE、TIME、LOCATION などのシステムエンティティは、インスタンスでデフォルトで使用できます。独自のユーザー定義エンティティを作成して、ビジネス要件に追加の関連付けと意味を与えることができます。

すべてのエンティティは、他の NLU モデル間で再利用できます。ただし、使用するには、各モデルのトレーニング発言に追加する必要があります。

詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。

語彙

ユーザーの入力には、さまざまな単語やフレーズが含まれている場合があります。また、特殊なドメインやビジネスエリアで使用される一部の用語をモデルが理解できない場合もあります。

幅広いユーザー入力を理解するモデルの能力を向上させるために、語彙アイテムを作成して同義語を定義できます。

たとえば、モデルに 「コンピューター」という用語のエンティティが含まれているとします。ユーザーが「 I need a new computer」と入力すると、モデルは応答方法を認識します。ただし、ユーザーが 「laptop 」または 「workstation」と入力すると、モデルがインテントを予測できない可能性があります。モデルに語彙を追加して、同義語とバリエーションを理解するようにモデルをトレーニングできます。

テーブルとリストを語彙ソースとして使用することもできます。モデルは、インテントを予測するときに語彙ソースを検索できます。

自動翻訳

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

詳細については、「NLU 語彙」を参照してください。

テストセット

モデルには、モデルのパフォーマンスを評価するために使用できるデフォルトのテストセットが含まれています。最初はテストセットは空で、コンテンツを入力する準備ができています。テスト発言と想定されるインテントを追加して、テストセットを構築します。

詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。

テストパネル

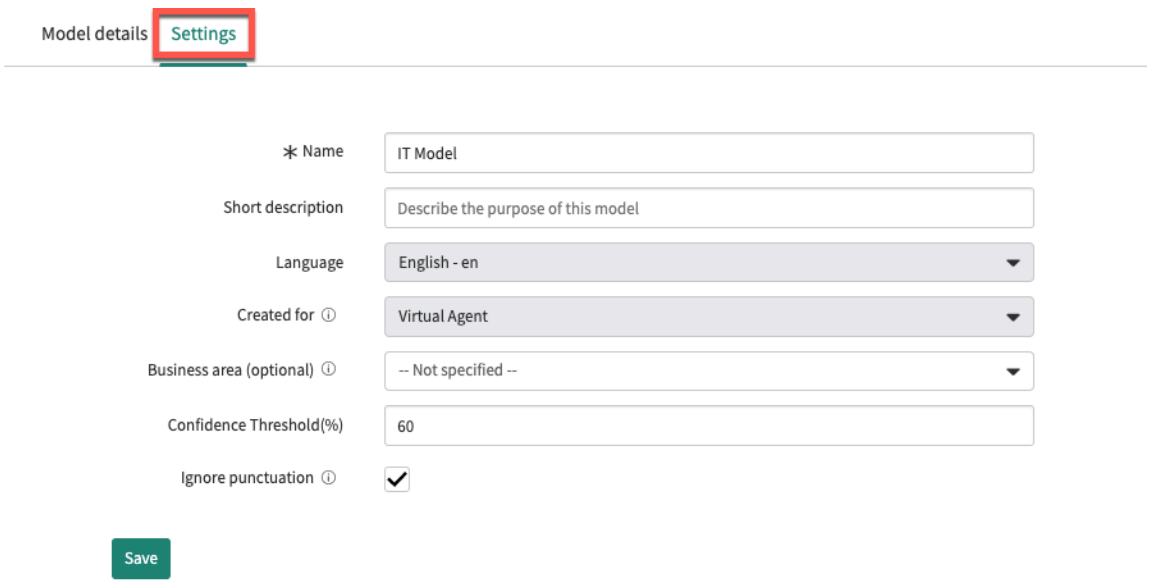
[モデルの構築とトレーニング] フェーズで [モデルのトレーニング] または [モデルを試す] をクリックして、テストパネルにアクセスします。トレーニングにより、新しいコンテンツがモデルに組み込まれます。[モデルを試す] を使用すると、個々の発話を手動で入力して、モデルが予測するインテントをテストできます。

詳細については、「NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

テストパネルを使用して、モデルの予測に関するフィードバックを提供することもできます。フィードバックは、インテント予測の改善に役立ちます。「テストパネルのフィードバック」を参照してください。

設定

[設定] タブを使用して、モデルの名前、簡単な説明、および信頼度しきい値を編集します。モデルの言語や目的を変更することはできません。



信頼度しきい値の詳細については、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。設定の詳細については、「 NLU モデル設定」を参照してください。

NLU インテント

インテントは、システムアクションをユーザー入力と照合することで、モデルの応答を促進します。適切な意図を持つモデルは、 仮想エージェント と検索がユーザーに正確に応答するのに役立ちます。

インテントは、自然言語の理解を促進するコアであると考えてください。インテントは、モデルがユーザーからの発話をシステムが実行できるアクションに変換するのに役立ちます。インテントは、

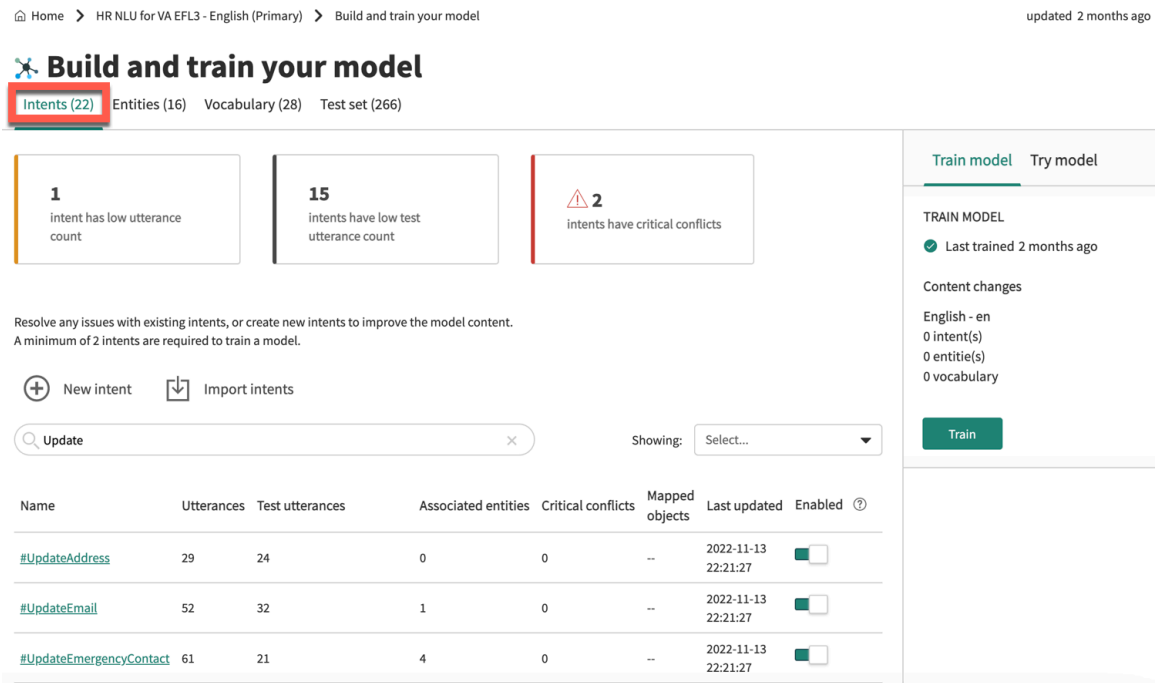
自動翻訳

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

発話、エンティティ、語彙が連携してモデルをサポートする場合に最高のパフォーマンスを発揮します。語彙と現実的な発話の例を使用すると、インテントを予測する際にシステムの精度を高めることができます。

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを作成するときは、ユーザー入力をシステムアクションと照合するインテントを追加します。モデルのインテントが多いほど、ユーザーからの発話を受け取ったときに実行できるアクションが多くなります。モデルインテントは、ハードウェアサービス要求の作成からグループへのユーザーの追加まで、さまざまなアクションを実行できます。

モデルのインテントにアクセスするには、モデルの概要ページに移動します。[モデルの構築とトレーニング] フェーズで、 [フェーズの表示] を選択します。[**Intents** (インテント)] タブはデフォルトで表示されます。



モデルには最大 750 個のインテントを含めることができます。ただし、300 を超えるインテントまたは 4,500 を超える発話を含むモデルは、トレーニング、テスト、公開に時間がかかります。

注:
インテントを作成するときは、相互に影響し合う場合があることに注意してください。たとえば、1 つまたは 2 つの発話で機能するインテントを作成してテストします。ただし、より大きなインテント環境でテストすると、動作が異なる場合があります。このようなイベントの可能性を減らすには、適切なテストを開始する前に、モデルに少なくとも 5 つのインテントを作成することをお勧めします。

モデルへのコンテンツの追加を開始するには、「NLU インテントを作成する」を参照してください。

[有効] 列には、インテントが予測でアクティブかどうかが表示されます。NLU アドミンは、個々のインテントを非アクティブ化しても、モデル内に保持できます。

ただし、インテントが公開された仮想エージェントトピックにマップされている場合は、次のようになります。

- インテントを非アクティブ化することはできません。
- インテントを削除することはできません。

自動翻訳

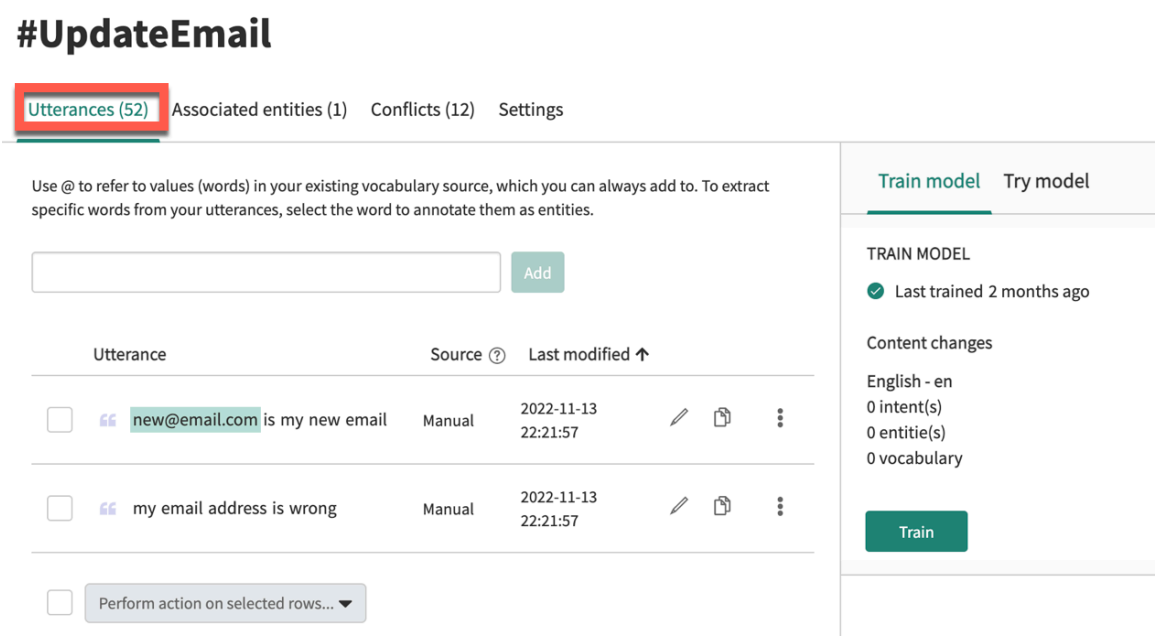
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インテントの [有効] ステータスを変更した後、モデルを再トレーニングします。

発言

インテントには、モデルがユーザーから受け取る可能性のある入力の例であるトレーニング発言が含まれています。モデル内の各インテントには、独自の発話があります。トレーニングされると、モデルはユーザーからの類似の発言を認識し、一致するインテントで応答するように学習します。

インテントを選択して、インテントの詳細ページにアクセスします。[**Utterances** (発話)] タブには、現在インテントにあるすべての発話が一覧表示されます。



発言を追加した後、右側の列のアイコンを使用して発言を編集、コピー、移動、または削除できます。複数の発言を移動または削除するには、まず左側のボックスを選択し、[選択した行でアクションを実行] ボタンを使用します。

発話をインテントに追加する際に考慮すべき点がいくつかあります。

- モデルには少なくとも 1 つのインテントが必要であり、各インテントには最低 5 つの発話が必要です。
- インテントのトレーニングを開始するには、少なくとも 5 つの発話が必要です。
- システムは現在、最大 25 語または 200 文字の発話をサポートしています。その制限を超える発話は、インテント予測を返せません。
- システムは現在、1 つのモデルで最大 20,000 の発話をサポートしています。
- 4,500 を超える発話を含むモデルは、トレーニング、テスト、公開に時間がかかります。

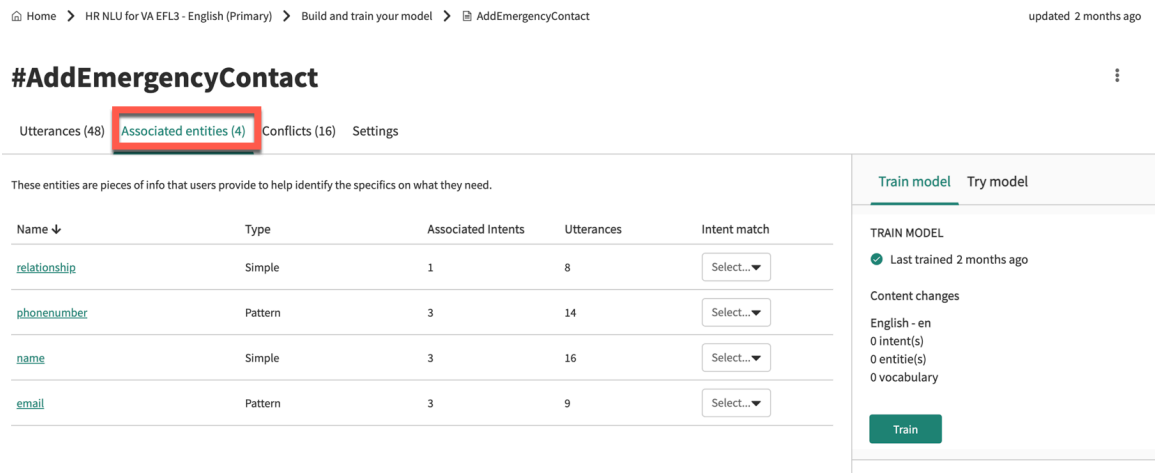
モデルに発言を追加するときに、組織またはドメインに関連する単語またはフレーズの語彙を提供します。語彙は、ユーザーが使用する可能性が高い単語やフレーズの意図を予測するのに役立ちます。語彙ソースを呼び出す発言を追加するときに、@ 記号を使用できます。詳細なコンテキストと例については、「 NLU 語彙」を参照してください。

関連エンティティ

モデルは、エンティティを使用して、ユーザー入力を予測するときに追加のコンテキストと意味を提供します。インテントのトレーニング発言にエンティティを追加して、意図したアクションを実行するための詳細情報をシステムに提供します。

自動翻訳

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

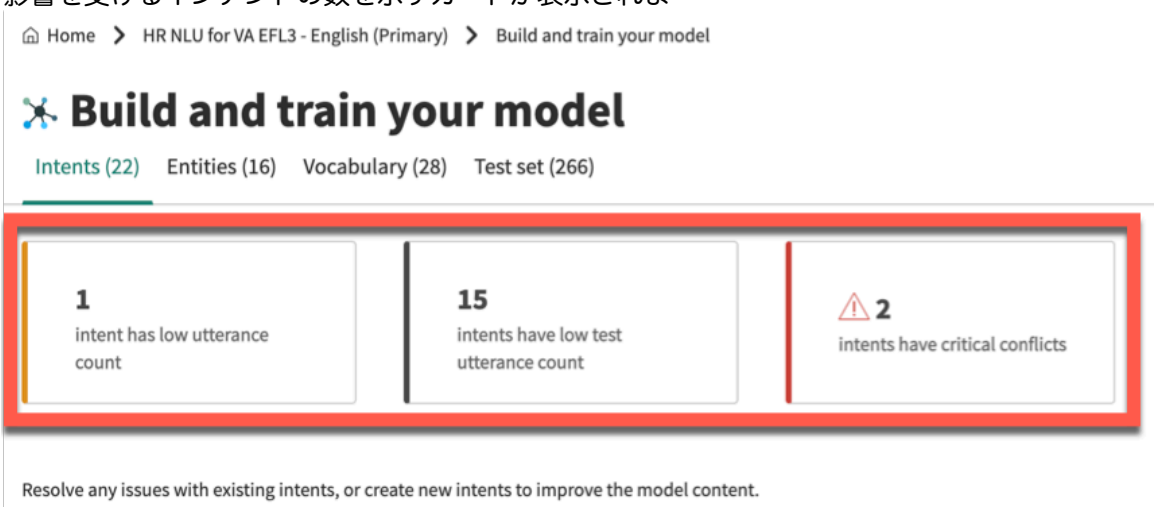


詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。

インテントの問題

大規模なモデルをビルドすると、インテントが重複したり、競合したり、十分なトレーニング発言が含まれなかったりする可能性が高くなります。たとえば、あるインテントの発話例が、別のインテントの例と同じになる場合があります。インテントが競合すると、モデルがユーザー入力を受け取ったときにどのインテントを予測するかを知ることができない可能性があります。

モデルに問題または競合がある場合、[インテント] ページには、影響を受けるインテントの数を示すカードが表示されます。



カードを選択すると、その問題に関するインテントのフィルター済みリストが表示されます。問題を解決すると、インテントが要件を満たし、意図したとおりに機能するようになります。

詳細については、「インテントの問題を解決する」を参照してください。

NLU インテントを作成する

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルのインテントを作成します。インテントは、モデルがユーザー入力を受け取ったときに実行するシステムアクションをモデルに提供します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- モデルと同じアプリケーションスコープ内にいることを確認します。

自動翻訳

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

- NLU ワークベンチ で 仮想エージェント モデルおよび AI 検索モデルのインテントを作成できます。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて
この手順では、インテントを作成する方法を示します。他のモデルのインテントを再利用するには、「 構築済み NLU モデルからのインテントの再利用」を参照してください。

以下は、インテントがトレーニング発話の語彙と対話する方法の例です。

- インテント:#AddMembersToDistributionList
- 発言 A: 「Carlos Santana を uxinfodev リストに追加してください」
- 発言 B: 「arlo-drury-directreports グループから誤って削除されました」
- 結果:システムは *uxinfodev* または *arlo-drury-directreports* を認識せず、これらの単語を使用してインテントを予測できません。
- 解決策: *uxinfodev* と *arlo-drury-directreports* を語彙項目として追加し、それらにシノニムを追加します。同義語を指定すると、発話とその内容が存在するインテントにコンテキストを追加できます。それらもエンティティとしてマークすると、インテント予測の信頼性がさらに高くなる可能性があります。

注:
トレーニング発言およびユーザーからの発言には、25 語または 200 文字の制限があります。その制限を超える発話は、インテント予測を返せません。

トレーニング発話には、「OrderLaptop」や「sfsdfasdfas」などの非現実的な用語を含めないでください。発話は、モデルの言語で正しく自然な例である必要があります。

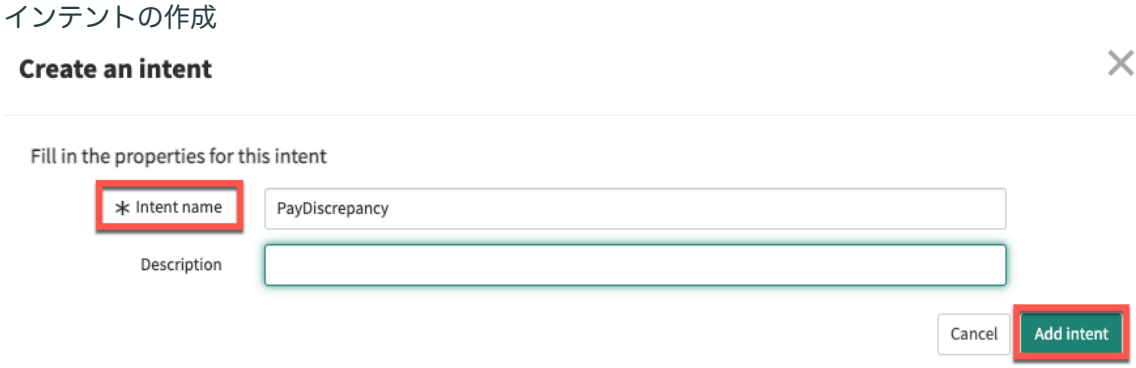
次の手順の例では、インテントを作成し、ユーザーが支払いに関する情報を要求するときに発話する可能性のある発話を追加しています。「*HR Model for Virtual Agent* (仮想エージェントの *HR* モデル)」というタイトルのNLUモデルを既に作成しており、そのモデルでインテントを作成しています。

手順

1. アプリケーションスコープをモデルのスコープに設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
3. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、インテントを追加するモデルの名前を選択します。
   このモデルの例では、 仮想エージェントモデルの *HR* モデル を選択します。
4. [モデルの構築とトレーニング] カードで、 [フェーズの表示] を選択します。
5. [インテント] を選択します。
6. [新しいインテント] を選択します。
7. [**Create an intent** (インテントを作成)] ウィンドウで、インテントの名前と説明を追加します。

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

インテントの作成



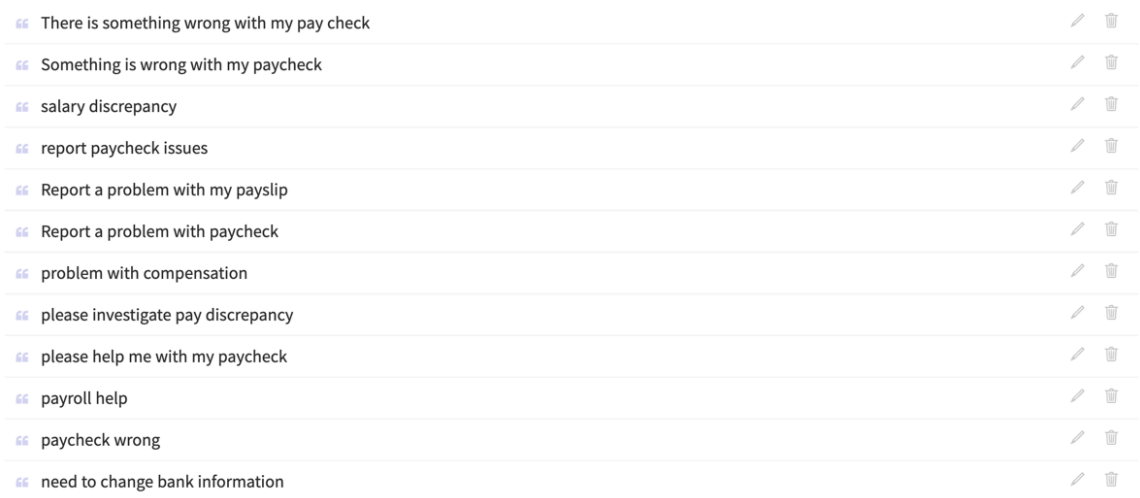
このシナリオ例では、名前に「 PayDiscrepancy 」と入力します。説明を追加することもできます。

> **注:**
> インテントを作成すると、インテント名にハッシュタグが追加されます。

8. [インテントを追加] を選択します。
   インテント *#PayDiscrepancy* 画面が表示され、発言、関連エンティティ、および設定のセクションが表示されます。インテントのドラフトステータスは、[Intent (インテント)] 画面の右上隅にも表示されます。
9. [発話] タブで、インテントに関連するトレーニング発話の例を入力します。

   > **注:**
   > 入力する発言例は一意で、25 語または 200 文字未満である必要があります。少なくとも 15 個の発話を追加し、発話間にできるだけ多くの多様性を持たせることを目指します。モデルのトレーニングを開始するには、少なくとも 5 つの発話を追加する必要があります。

   このシナリオでは、次の発言をフィールドに追加し、 [追加] を選択します



   モデルの構築と再トレーニングを繰り返すと、更新されたインテントがモデルの予測にどのように影響するかを確認できます。「NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

次のタスク
モデルをトレーニングして更新を保存します。インテントに関する問題については、「 インテントの問題を解決する」を参照してください。

自動翻訳

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

発話を改善するには、エンティティを追加してコンテキストを提供します。「NLU エンティティ」を参照してください。

利用可能な インテントディスカバリー 機能は、履歴データに基づいて、追加可能なインテントを特定するのに役立ちます。

構築済み **NLU** モデルからのインテントの再利用

自然言語理解 (NLU) (NLU) インテントをビルド済みNLUモデルから他のモデルにインポートして再利用します。インテントを再利用すると、モデルをビルドする時間を節約できます。

構築済みの 仮想エージェント NLU モデルは、ITSM、CSM、HR トピックのチャットボットの会話フローに必要な言語理解を提供します。これらのモデルの各NLUインテントは、それに応じて 仮想エージェントデザイナー で作成された 1 つの仮想エージェント会話トピックにマップされます。

構築済みモデルは読み取り専用ですが、 NLU モデルで再利用できる検証済みのインテントが含まれています。たとえば、 仮想エージェント のビルド済み HR モデルには、HR 要求に関する複数のインテントが含まれています。モデルの 1 つにインテントを追加すると、そのモデルは人事に関するユーザー入力に応答する準備が整います。

構築済み 仮想エージェント モデルコンテンツ

事前構築済みの各 仮想エージェント モデルでは、それぞれの事業部門 (BU) に関連する言語が使用されます。300 万語のワードコーパスから構築されたこの言語を処理する NLU は、一般的な言語パターンと、 ServiceNow 語彙とユーザー定義語彙の両方をコンテキスト認識します。

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary

• Date
• Time
• Duration
• Location
• Phone number
• Phone extension
• Email
• Email domain
• Website address
• Computer drive
• Executable file
• IP address
• Bytes
• Proper Names
	• Task number
	• Incident number
	• Change number
	• Case number
	• KB article number
	• Problem number
		• Standard phrases
		• List – ServiceNow Table: Field Examples
		  • Change request: Type
		  • Task: Impact
		  • Task: Urgency
		• List – user defined
		• Regular expressions

自動翻訳

構築済みモデルは、3 つの各 BU のチャットボットによって使用される一般的な会話トピック 仮想エージェント マッピングされます。これらのトピックは、BU 固有のアクションを実行するインテントに対応しています。

EMPLOYEE EXPERIENCE PORTAL			CUSTOMER SERVICE PORTAL
ITSM		HR	CSM
1. Check IT ticket status 2. Open IT ticket 3. Order an item 4. Search Knowledge Base 5. Process approval 6. My Assigned Equipment 7. Reset password 8. Update assigned task 9. Create change request 10. Escalate Ticket 11. Resolve Incident 12. Create Problem 13. Update Change Request 14. Identify Next Change Window 15. Identify Scheduled Changes	16. Guest Wifi Access 17. Reset RSA Token 18. Local Admin Access 19. Repository Access 20. VPN connectivity 21. Slow Computer 22. Walk-up Support 23. Manage Distribution List 24. Meeting Room Issues 25. Printer Issues 26. Email Setup 27. Email Issues 28. Get Password Reset link 29. Service Disruptions	1. General HR Inquiry 2. Request for Leave 3. Pay Discrepancy 4. Update Address 5. Update Email 6. Update Phone Number 7. Add Emergency Contact 8. Delete Emergency Contact 9. Update Emergency Contact	1. Check Case Status 2. Get Help with Product 3. Get Help with Order
VA Common Topics	• Greetings • End Conversations • What can you do • Live agent • Feedback		

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

NLUと仮想エージェントコンテキストの詳細については、次の製品ドキュメントを参照してください。

- ITSM コンテキストについては、「ITSM 仮想エージェント」を参照してください。
- HR コンテキストについては、「HR サービスデリバリ (HRSD) の仮想エージェント」を参照してください。
- CSM コンテキストについては、「カスタマーサービス仮想エージェントの会話」を参照してください。

仮想エージェントプラグインとロール**NLU**

NLU ワークベンチのビルド済み仮想エージェントモデルにアクセスするには、admin ロールを使用してこれらのプラグインをインストールしてアクティブ化する必要があります。

プラグイン	説明
• CSM 仮想エージェント対話 [com.sn_csm.virtualagent] • ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：仮想エージェントの会話 [com.sn_hr_virtual_agent] • ITSM 仮想エージェント対話 [com.snc.itsm.virtualagent]	カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、および IT サービス管理 (ITSM) アプリケーションの構築 済み仮想エージェントトピック、トピックブロック、および ServiceNow NLU モデル を有効にします。 • Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) プラグインをアクティブ化する必要があります。 • NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio) プラグインを自動的にアクティブ化します。

事前定義済み仮想エージェントインテントを再利用する**NLU**モデルの作成

事前構築済みの 仮想エージェント モデルは読み取り専用に設定され、編集できません。ただし、これらのモデルのインテントは、モデルで作成した新しいインテントとともに新しいモデルにインポートできます。また、構築済みモデルをコピーし、インテントを新しいモデルの基盤として使用することもできます。

構築済み 仮想エージェント モデルのインテントを再利用するには、インテントのインポート時に構築済みモデルを選択します。「NLUインテントのインポート」を参照してください。

NLU モデルとそのインテントおよびエンティティは、アプリケーションスコープに関連付けられています。スコープは後で変更できないため、開始する前にターゲットアプリケーションのスコープを確認してください。

NLUインテントのインポート

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルのインテントを作成するときに、同じアプリケーションスコープ内の他のモデルからインテントをインポートして再利用することもできます。インテントを再利用すると、新しいモデルをビルドする際の時間を節約できます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント モデルおよび AI 検索モデルのインテントをインポートできます。

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

自動翻訳

- ソースモデルとターゲットモデルのアプリケーションスコープが同じであることを確認します。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて
インテントをインポートすると、次の関連アイテムもインポートされます。

- トレーニング発言とそのエンティティ注釈
- エンティティ

次のアイテムは、インテントのインポート時には含まれません。

- デフォルトのテストセットで発言をテストする
- 通常の語彙とパターン語彙

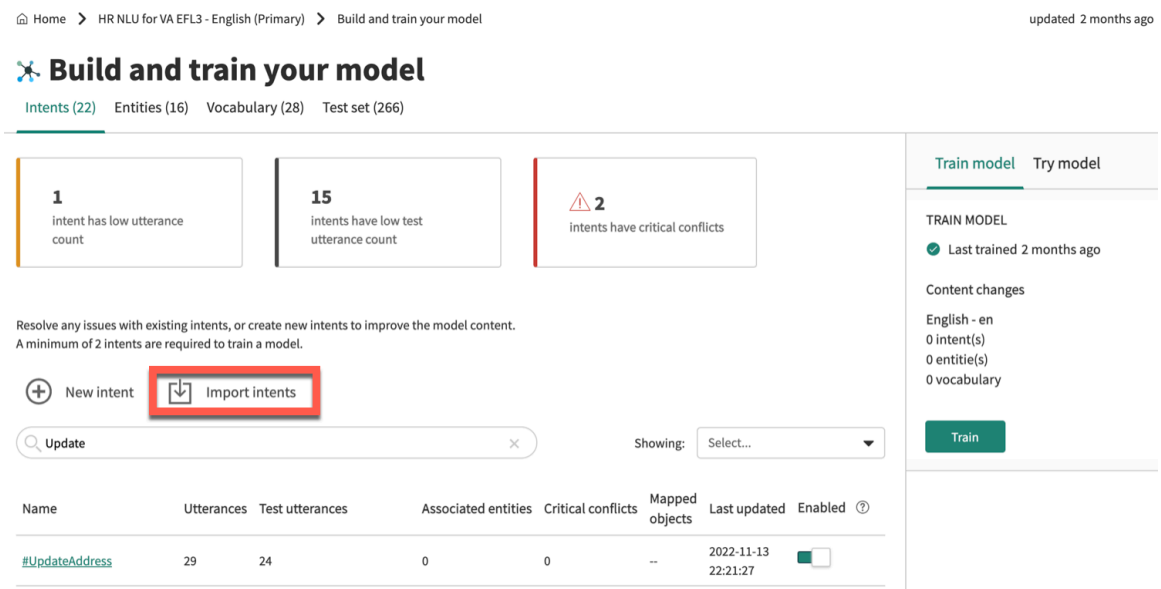
注:
次の状況ではインテントをインポートできません。

- インポートしようとしているインテントと同じ名前のインテントがモデルに既に存在する場合。
- モデルに、インポートしようとしているものと同じ名前で異なる属性を持つエンティティが既に存在する場合。

このシナリオ例では、 NLU モデルのコンテンツをビルドしており、別のモデルのインテントを再利用してモデルを拡張します。

手順

1. ターゲットアプリケーションスコープ内にいることを確認し、 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、インテントを追加するモデルの名前を選択します。
3. モデルの概要ページで、 [モデルの構築とトレーニング] フェーズを見つけて、 [フェーズの表示] を選択します。
4. 「 インテント」 タブで、「 インテントをインポート」を選択します。

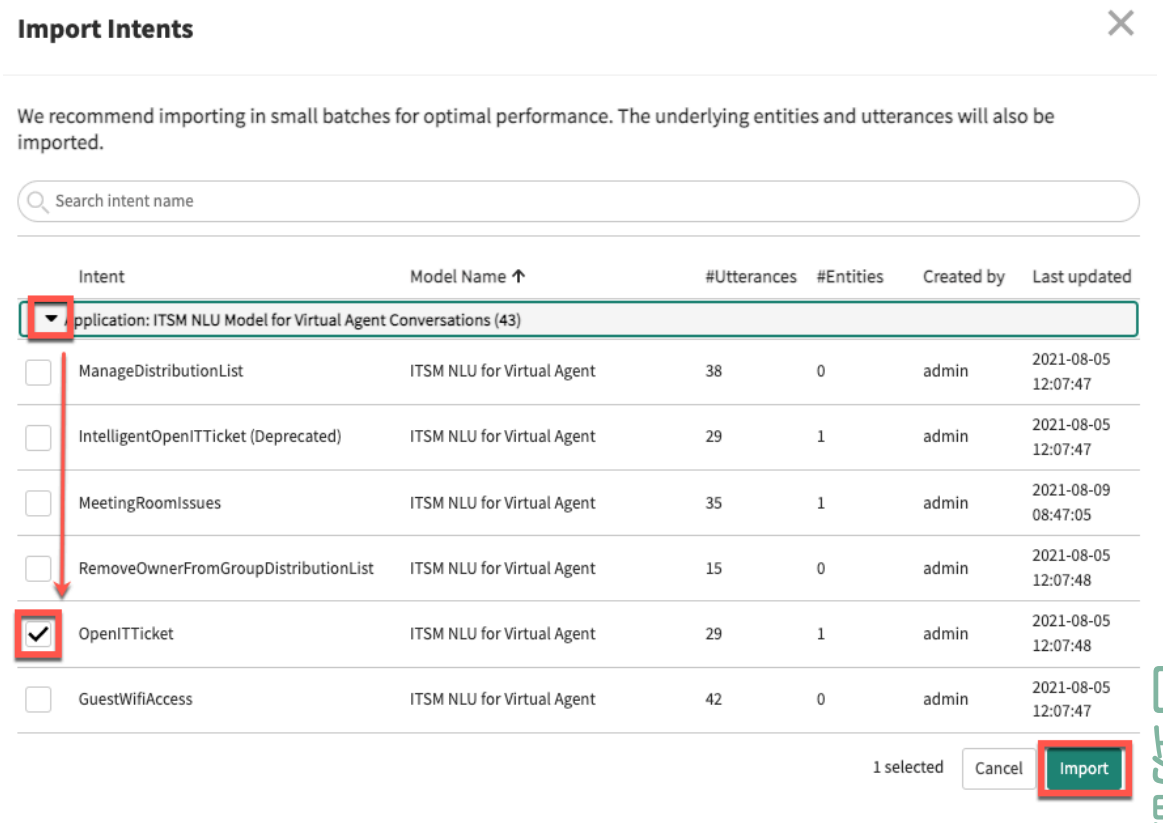


自動翻訳

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

[インテントをインポート] 画面が表示され、インポートするインテントを選択できるNLUモデルのリストが表示されます。

5. インポートするインテントを見つけて、そのチェックボックスをオンにします。



このシナリオでは、仮想エージェント対話モデルの *ITSM NLU* モデルで **OpenITTicket** インテントを選択します。

6. [インポート] を選択します。

結果：**#OpenITTticket** インテントがターゲットモデルのインテントリストに表示されます。この特定のインテントをインポートすると、モデルに 29 個のトレーニング発話が追加されました。

次のタスク
新しくインポートされたトレーニング発言の注釈を確認します。必要に応じて語彙の注釈を追加します。

モデルをトレーニングして更新を保存します。インテントに関する問題については、「インテントの問題を解決する」を参照してください。

ターゲットモデルに関連付けられたセカンダリ言語モデルがある場合は、新しいコンテンツをインポートして翻訳することを検討してください。「プライマリモデルコンテンツをセカンダリモデルにインポートする」を参照してください。

インポート元に作成済みの 仮想エージェント モデルの詳細については、「構築済み NLU モデルからのインテントの再利用」を参照してください。

インテントの問題を解決する

問題カードを使用して、競合があるインテント、レビューが必要なインテント、またはさらに発話が必要なインテントを特定します。インテントの問題を解決すると、 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルのインテントが正しく機能します。

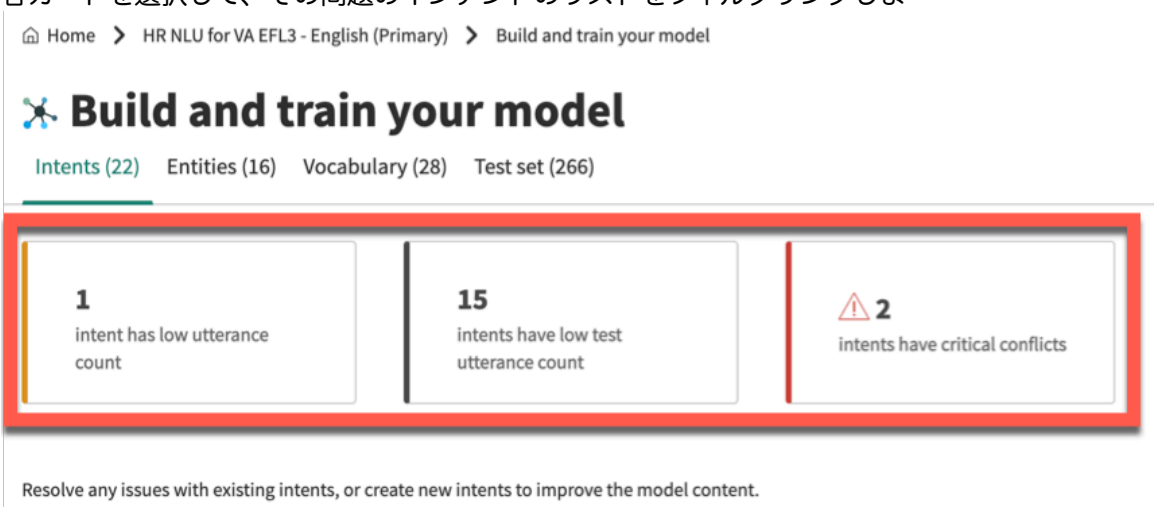
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェントモデルとAI 検索モデルの競合を解決できます。
- 必要なロール:nlu_admin または admin モデルにアサインされると、nlu_editorはそのモデルのインテントの問題を解決できます。

このタスクについて

トレーニング済みモデルに問題があるインテントが含まれている場合、問題カードは [モデルのビルドとトレーニング] ページの [インテント] タブに表示されます。各カードを選択して、その問題のインテントのリストをフィルタリングします。



カードにはさまざまな問題が表示されます。

- インテントの発話数が少ない:インテントには、必要な最低 5 つのトレーニング発話が含まれていません。このカードは、インテントに含まれる発言が推奨数である 15 件未満の場合にも表示されます。
- インテントのテスト発言数が少ない:デフォルトのテストセットには、インテントに対する十分なテスト発言がありません。このカードは、インテントのテスト発言の数が推奨される 15 を下回ると表示されます。
- インテントに重大な競合があります:インテントに、別のインテントの発言と重複するトレーニング発言が含まれています。

  注:
  関連なしとしてマークされた発話は、インテントに割り当てられた発話とも競合する可能性があります。詳細については、「NLU での無関係の検出」を参照してください。

- インテントのレビューが必要:インテントは翻訳されましたが、nlu_adminまたはnlu_editorによるレビューが必要です。

問題カードは、次の状況では非表示になります。

- モデルが構築済みモデルである
- モデルはドラフトステータスであり、トレーニングされていません
- モデルに競合が含まれていません
- 最新のトレーニング済みバージョンで成功した競合レポートが存在しない
- NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグインがインストールされていません

自動翻訳

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

次の方法で問題を解決します。

問題	解決
インテントの発言数が少数	インテントにトレーニング発言をさらに追加します。インテントには少なくとも 5 つの発話が必要です。推奨される数は 15 以上の発言です。
インテントのテスト発言数が少ないです	モデルのデフォルトのテストセットに、インテントのテスト発言をさらに追加します。推奨数は 15 以上です。
インテントに重大な競合があります	各発言が 1 つのインテントにのみ適用されるように、発言を削除または編集します。
インテントのレビューが必要です	nlu_adminまたはnlu_editorにインテントをレビューしてもらいます。詳細については、「セカンダリモデルインテントを有効または無効にする」を参照してください。

この手順例では、いずれかのインテントの重大な競合を解決しています。HR 要求を処理するための仮想エージェント モデルを構築しましたが、 *GeneralHRInquiry* と *CreateHRGeneralInquiryCase* の 2 つのインテントに同様の発話が含まれていました。

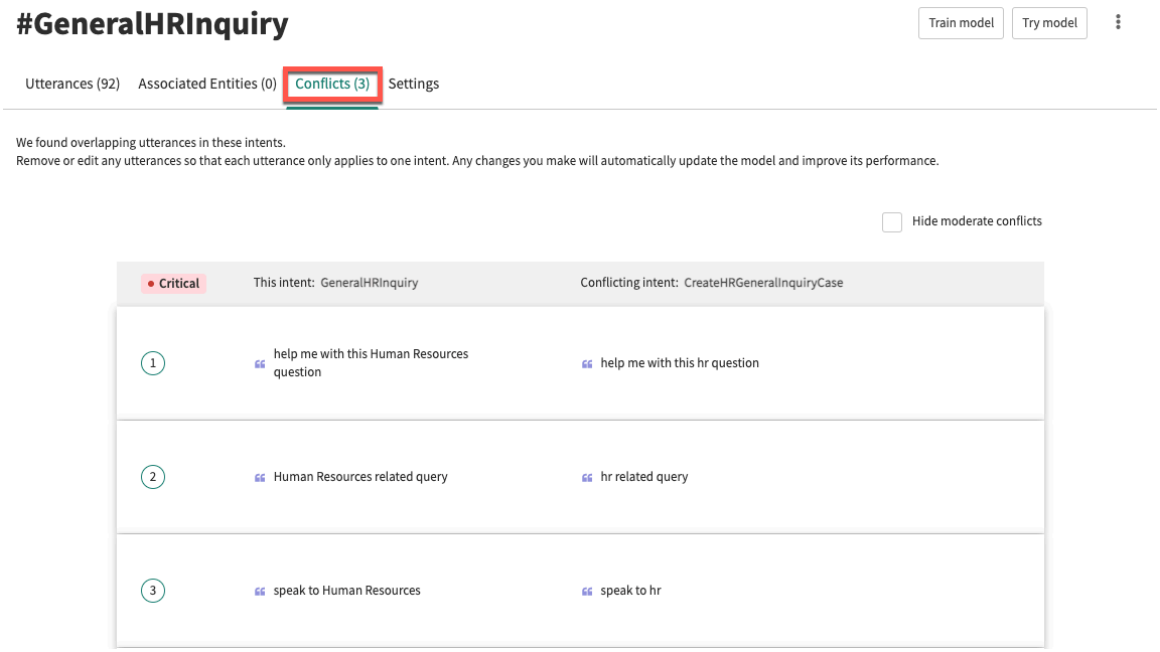
手順

1. モデルと同じアプリケーションスコープ内にいることを確認し、 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. **[Build and train your model** (モデルの構築とトレーニング)] カードで、[**View phase** (フェーズの表示)] をクリックします。
4. [インテント] タブで、[重大な競合があるインテント] カードをクリックします。
   インテントリストは、重大な競合があるインテントをフィルタリングして表示します。
5. 解決するインテント名をクリックします。
   この例では、 *GeneralHRInquiry* インテントをクリックします。
6. [競合] タブをクリックします。

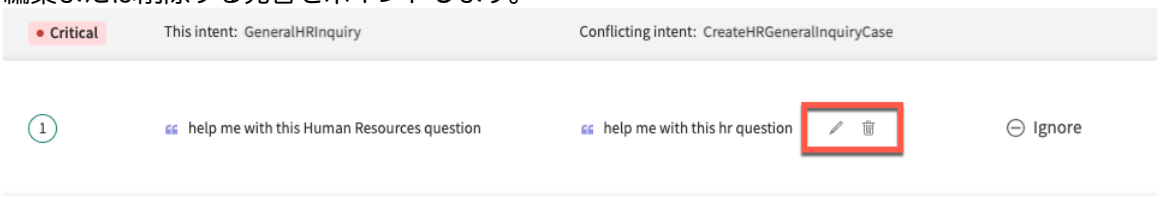
   [競合] タブが表示され、競合する発言が一覧表示されます。現在のインテントの発言が左側に表示されます。他のインテントの競合する発言が右側に表示されます。

   > **注:**
   > 中程度の競合を非表示にして、重大な競合に集中できます。競合を無視することもできます。ただし、最高のパフォーマンスを得るには、必ずすべての競合を修正してください。

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



7. 編集または削除する発言をポイントします。



この手順例では、ごみ箱アイコンをクリックして、 *CreateHRGeneralInquiryCase* インテントから発話を削除します。

発話がインテントから削除されます。

> **注:**
> 加えた変更は自動的に保存されます。

次のタスク

「無関係」または「関連なし」と指定された発話も、トレーニング発話と競合する可能性があります。無関係な発話は、 **NO_INTENT**という名前の独自のインテントにあるかのように表示されます。ただし、これらの発言を [競合] で編集または削除することはできません。発言を無関係の検出モジュールにコピーして編集または削除します。詳細については、「NLU での無関係の検出」を参照してください。

続行してすべての競合を解決します。完了したら、更新された競合がある場合は、そのリストを表示するようにモデルをトレーニングします。モデルをテストして公開する前に、すべてのインテントの問題を解決します。

NLU エンティティ

エンティティは、ユーザー入力を受け取るときにモデルに追加のコンテキストを提供します。発話とインテントにエンティティを追加して、 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルの予測を改善します。

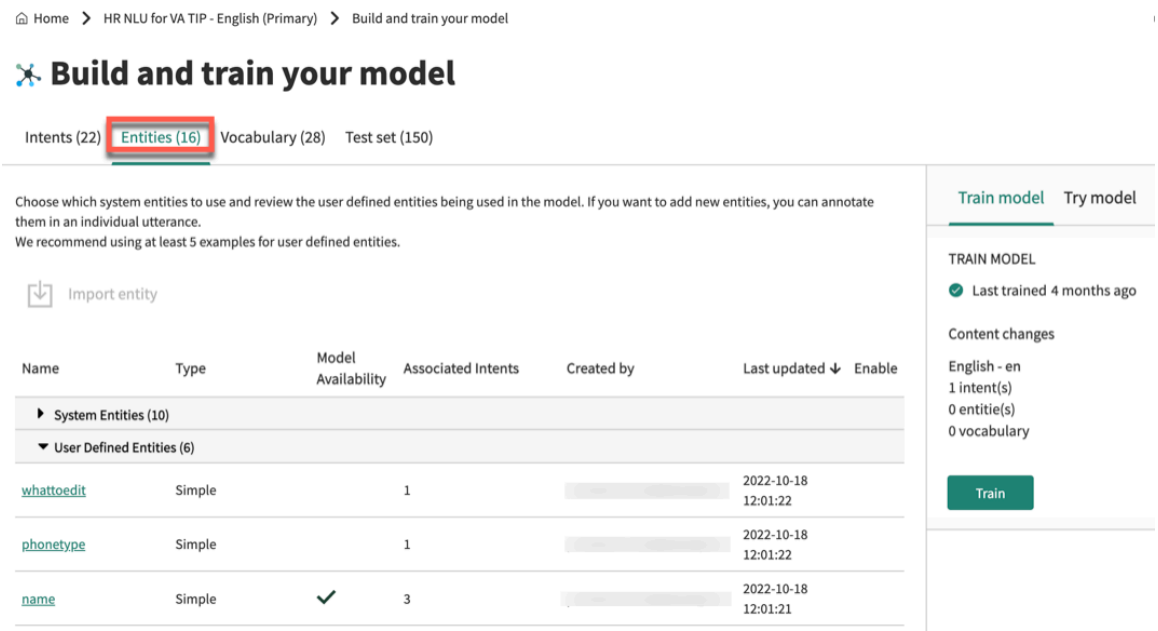
エンティティは、ユーザーが実行するアクションのオブジェクトと考えてください。モデルは発話をインテントと照合して解釈しますが、エンティティを使用して要求の詳細を収集します。

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

自動翻訳

たとえば、ユーザーが「I have a critical issue with a slow laptop」と入力すると、システムはインテント #TroubleshootSlowComputer との一致を予測します。この発話から、モデルは次のエンティティも識別します。

- ハードウェア (エンティティ): ラップトップ (値)
- 緊急度 (エンティティ): 高 (値)



NLU エンティティは、 システム と ユーザー定義の 2 つのカテゴリに分類されます。DATE、TIME、LOCATION などのシステムエンティティは、インスタンスでデフォルトで使用できます。独自のユーザー定義エンティティを作成して、ビジネスに関連するコンテキストを提供できます。

ユーザー定義エンティティには 5 つのタイプがあります。詳細については、次のいずれかのリンクを選択してください。

- 単純なエンティティの作成
- マッピングされたエンティティを作成
- パターンエンティティの作成
- システム派生エンティティの作成
- オープンエンドエンティティの作成

エンティティを作成するときは、発話に注釈を付けて、モデルの学習に役立つ例を提供します。エンティティに注釈を付けることで、言語的な関連性とシステム語彙の意味のあるコンテキストをモデルに提供します。注釈は、エンティティの関連性を強化し、ユーザーの入力に応じてモデルが正しいアクションを実行するのに役立ちます。

インテントを作成するときに、発話にエンティティを追加します。その後、エンティティがそのインテントに関連付けられ、 関連するインテント 番号が付与されます。

正規表現

正規表現 (*regex*) は、モデルがテキストを検索、照合、および管理する能力を向上させるパターンを確立するのに役立ちます。パターンエンティティで正規表現を使用すると、モデルがメールアドレス、電話番号、インシデント番号などの形式を理解できるようになります。

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

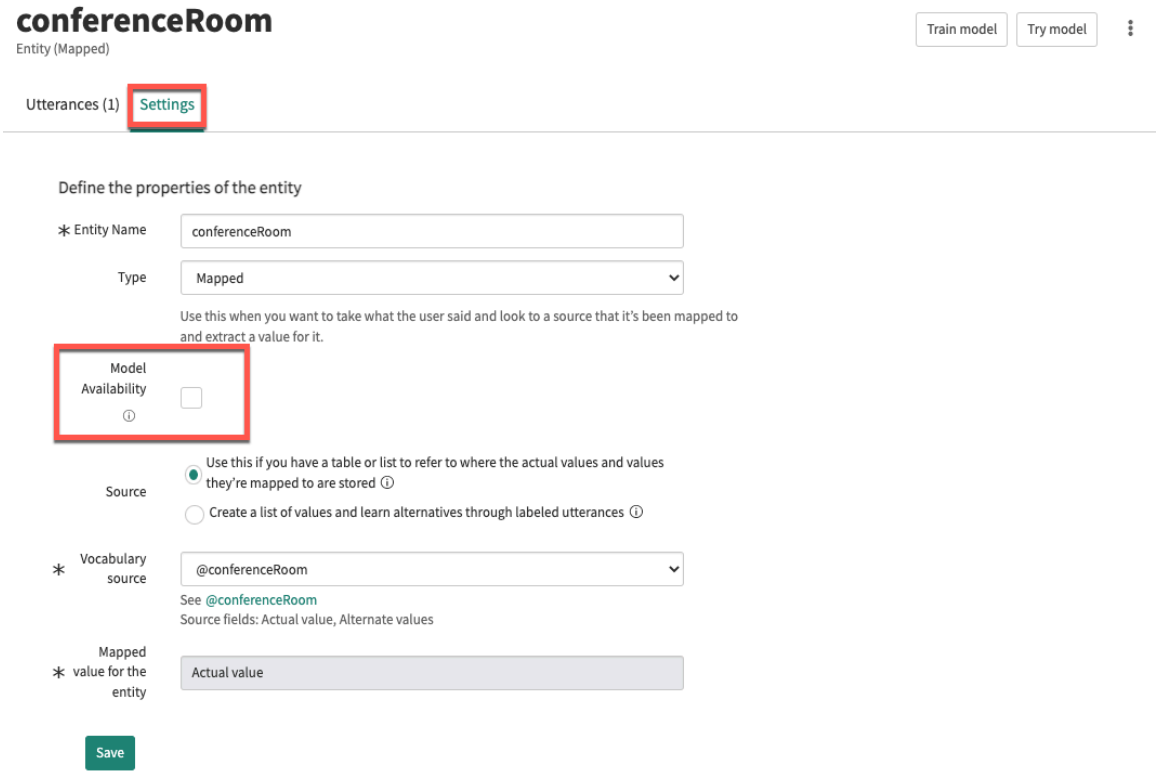
詳細については、「エンティティでの正規表現の使用」を参照してください。

モデルの可用性

エンティティを作成するときに、エンティティをモデル内の他のインテントで再利用できるようにすることを選択できます。エンティティの作成時に [モデルの可用性] ボックスを選択しなかった場合は、後でエンティティを編集できます。

モデルの詳細 ページで、 エンティティ を選択します。エンティティの名前を選択して、エンティティの詳細ページを表示します。次に、「 設定 」タブを選択します。

エンティティ設定ページ



単純なエンティティの作成

発話例の単語から 1 つ以上の単純なエンティティを作成します。エンティティは、アクションのオブジェクトまたはコンテキストです。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索用のNLUモデルを作成または既存のものを使用します。
- インテントを作成または既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

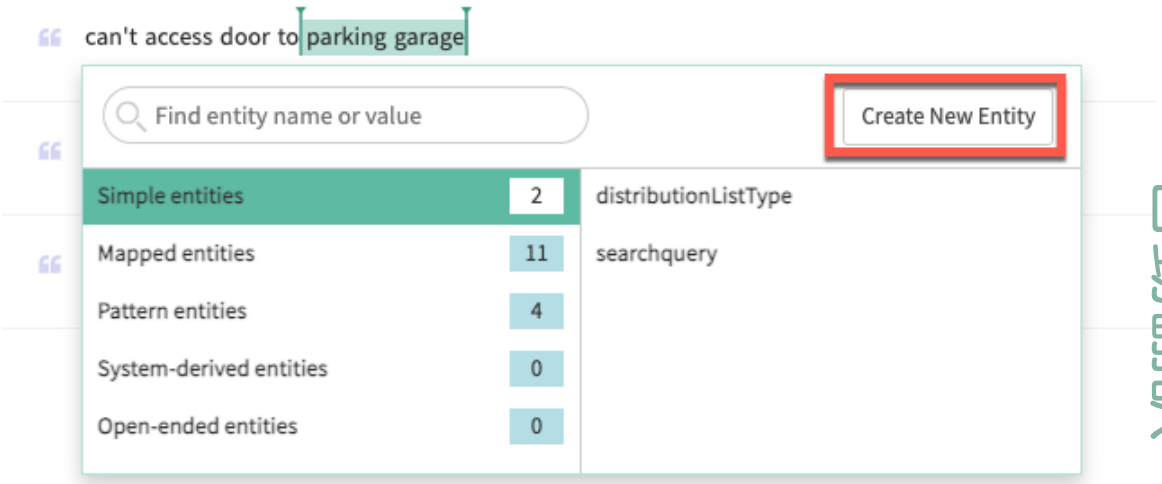
単純なエンティティは、モデルによって値を抽出できる単語またはフレーズです。単純なエンティティは、エンティティが発話で使用されるコンテキストに基づいて識別されます。

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

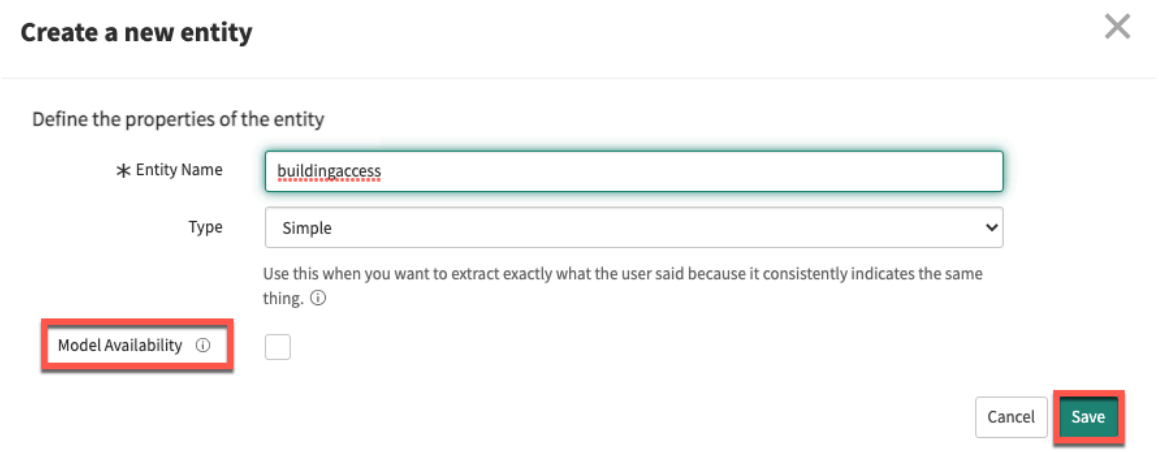
次の手順の例では、 *SubmitAccessRequest* というタイトルのインテントを既に作成しており、ユーザーが要求しているアクセスの種類に対応する単純なエンティティを作成しています。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、エンティティを追加するモデルの名前を選択します。
   この例では、 アクセス要求モデルの *NLU* を選択します。
3. **[Build and train your model** (モデルの構築とトレーニング)] カードで、[**View phase** (フェーズの表示)] をクリックします。
4. [インテント] タブで、インテントの名前をクリックします。
   この例では、[*SubmitAccessRequest*] をクリックします。
5. 発言の 1 つの単語をクリックして、エンティティウィンドウを表示します。
   この例では、「 *parking garage*」という単語をクリックします。



6. [**Create New Entity**] をクリックします。
7. [新しいエンティティを作成] 画面で、名前を入力し、[簡易] エンティティタイプを選択します。
   この例では、[エンティティ名] に「buildingaccess」と入力します。



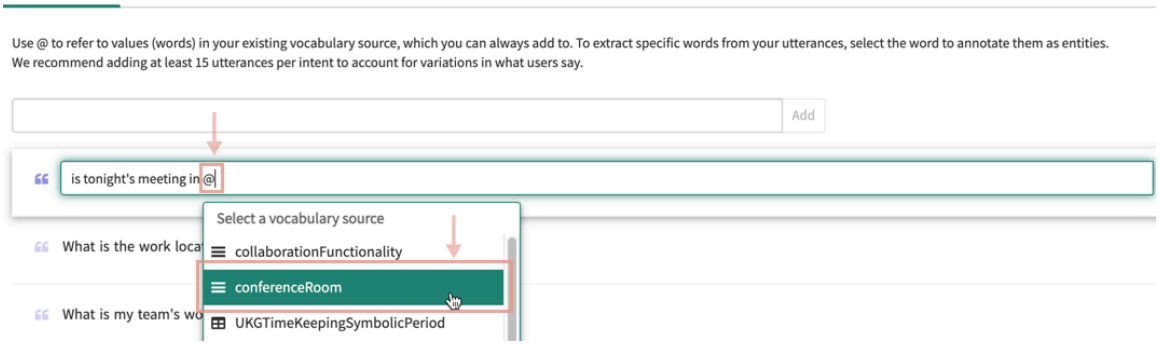
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
モデルの可用性を選択して、モデル内のすべてのインテントでエンティティを使用できるようにします。このボックスをオンにすると、エンティティが [関連エンティティ] タブに表示されます。

8. [保存] をクリックします。
エンティティは保存され、発話内の単語は強調表示されたままになります。

次のタスク
発言は、@ ハンドルを使用して語彙ソースを参照できます。語彙ソースで定義されている値のリストがある場合は、すべての値に対して発話を繰り返すのではなく、単純なエンティティとして @ ハンドルに注釈を付けて抽出できます。参照される語彙ソースは、テーブルまたはリストです。たとえば、次の画像は、さまざまな会議室名をリストする語彙ソースを呼び出す方法を示しています。

語彙ソースを使用した発言例



詳細については、「NLU 語彙」を参照してください。

マッピングされたエンティティを作成

語彙ソース、またはエンティティに対して手動で作成した値のリストにマッピングされたエンティティを作成します。マッピングされたエンティティは、モデルが発話を解釈するときにコンテキストとして使用できる複数の値を提供するのに役立ちます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索用のNLUモデルを作成または既存のものを使用します。
- インテントを作成または既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて
マップされたエンティティは、発話の単語を取得し、指定されたソースに基づいて値を抽出します。モデルは、インテントを予測するときにソースを使用します。

マッピングされたエンティティを作成する場合、ソースには次の 3 つのオプションがあります。

- 値の手動リスト: このオプションを使用して、エンティティの値のリストを手動で入力します。たとえば、 優先度 という名前のマッピングされたエンティティを作成し、それを発言内の 緊急 という単語にマッピングしてから、高、中、低の値を持つリストを手動でビルドできます。
- テーブル語彙ソース:探している値を含む ServiceNow テーブルがある場合は、このオプションを使用します。エンティティをテーブル語彙ソースにマッピングすると、エンティティはテーブルか

自動翻訳

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

ら複数の値を参照できるようになります。たとえば、@Location語彙ソースを使用し、@Location には都市と国の値を指定します。

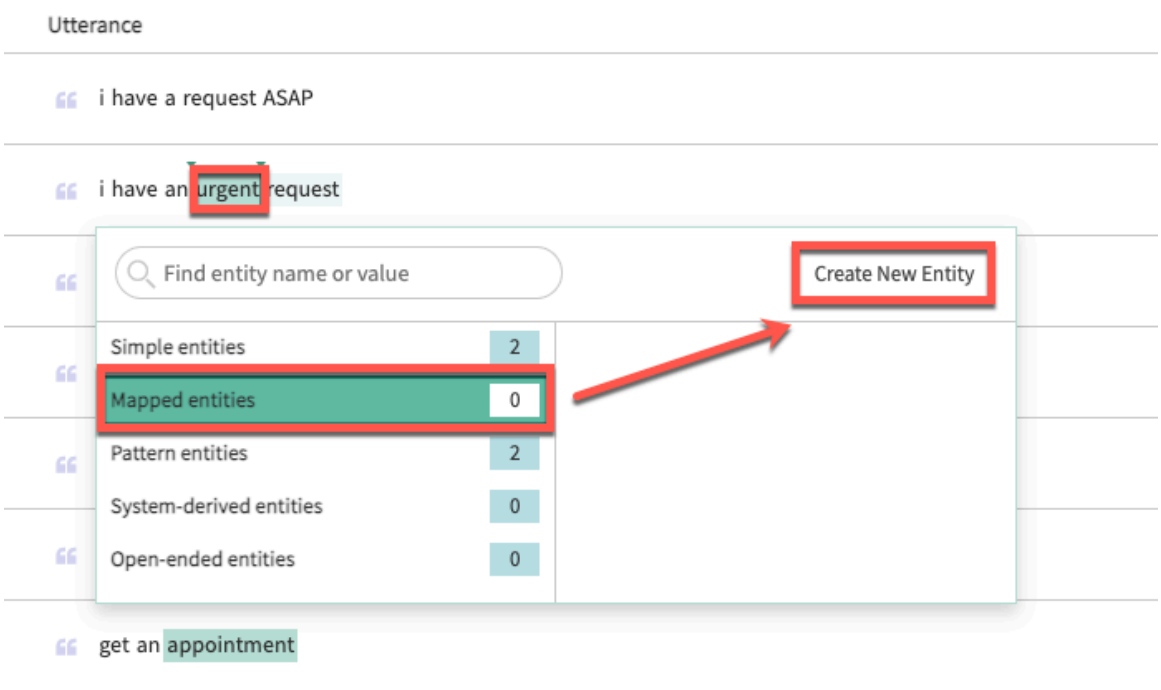
- リスト語彙ソース:探している値を含む ServiceNow テーブルがない場合は、このオプションを使用します。たとえば、@mouse語彙ソースを使用し、@mouse にはハンドヘルド コンピューター デバイスのさまざまなモデルの値が含まれます。

この手順例では、緊急度のためにマッピングされたエンティティを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. モデルの詳細ページで、[インテント] タブを選択します。
4. モデルの [インテント] セクションで、インテントの名前を選択します。
   この手順例では、[**#SubmitRequest**] を選択します。
5. [発言] タブで、発言内の単語を選択します

   このシナリオでは、「緊急の要求があります」という発話で「緊急」という単語を選択します。
6. [マップされたエンティティ] を選択します。
7. **[Create New Entity** (新しいエンティティの作成)] を選択します。



8. フォーム上のフィールドを設定します。

フィールド	**Description** (説明)
エンティティ名	エンティティの名前。

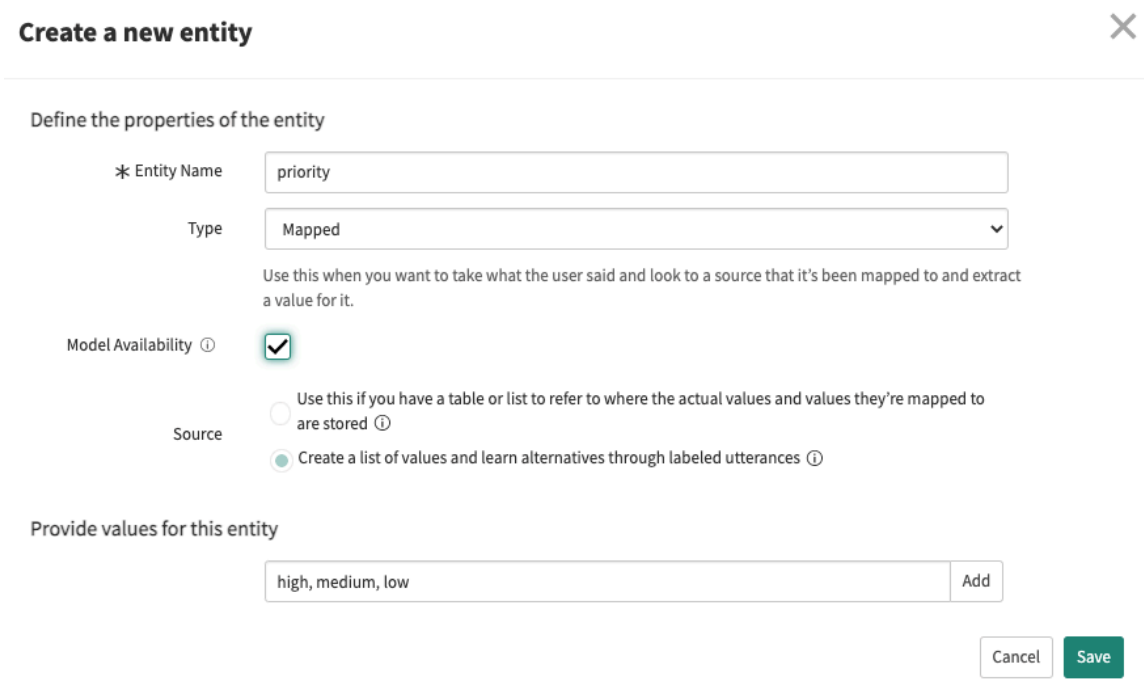
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	**Description** (説明)
タイプ	エンティティのタイプ。
モデルの可用性	このエンティティをモデルのすべてのインテントに含める場合は、このオプションを選択します。
ソース	エンティティ値のソース。
このエンティティに値を指定してください。	モデルのコンテキストを提供するために使用される値。

この手順例では、次の構成を使用します。

- エンティティ名: priority
- タイプ:マップ済み
- モデルの可用性:チェックボックスをオンにします
- ソース: 実際の値とマップ先の値が格納されている場所を参照するテーブルまたはリストがある場合に、これを使用します
- エンティティにマップされた値: 高、中、低。



9. [保存] をクリックします。

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

結果： マッピングされたエンティティが保存されます。エンティティが [関連エンティティ] タブに表示されます。これで、モデルは機械学習を活用し、提供された値を使用して可能な値を識別できるようになりました。

次のタスク
語彙ソースを使用してマッピングされたエンティティを作成し、ソースの値をマッピングされたエンティティとして使用できます。

関連情報
- テーブル語彙ソースの作成
- リスト語彙ソースを作成する

パターンエンティティの作成

メールアドレスや電話番号などの繰り返し可能なパターンを持つ単語またはフレーズからパターンエンティティを作成します。これらのパターンは、システムがパターンに基づいて類似の発話を認識するのに役立ちます。

始める前に
- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索用のNLUモデルを作成または既存のものを使用します。
- インテントを作成または既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて
パターンエンティティは、モデルが類似したタイプのコンテンツを識別、コンテキスト化、および管理するのに役立ちます。電話番号やメールアドレスなどの入力も同じパターンに従います。パターンエンティティを作成することで、これらの入力のすべてのバリエーションを認識するようにモデルをトレーニングできます。

注:
パターンエンティティは正規表現 (regex) を使用します。regex フィールドの値は Java 正規表現です。正規表現の使用方法の詳細については、「 エンティティでの正規表現の使用」を参照してください。

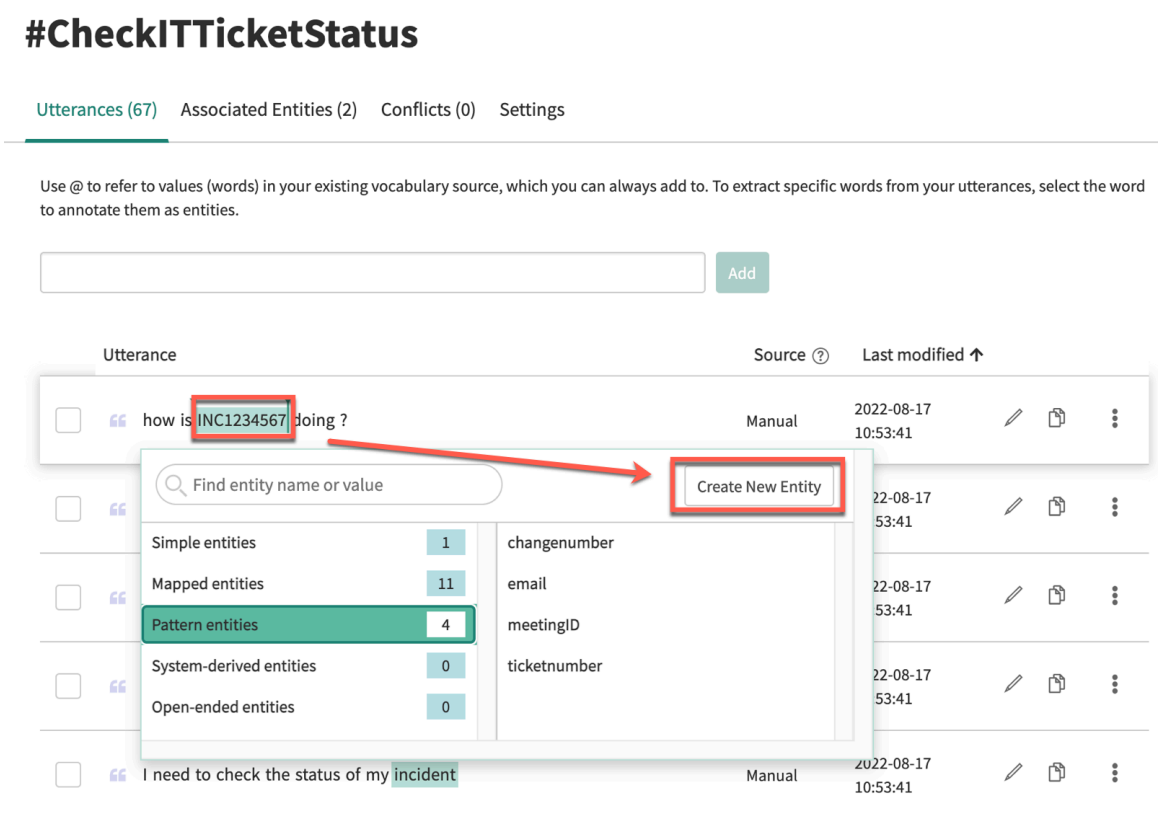
このシナリオ例では、「 *#CheckITTicketStatus*」というタイトルのインテントを作成しました。この手順例では、インシデントレコード番号のパターンエンティティを作成します。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. モデルの詳細ページで、 [インテント] を選択します。
4. インテントの名前を選択します。
   このシナリオ例では、 ***#CheckITTicketStatus*** を選択します。
5. 発言の単語の 1 つを選択します。
   このシナリオでは、[**INC1234567**] をクリックします。



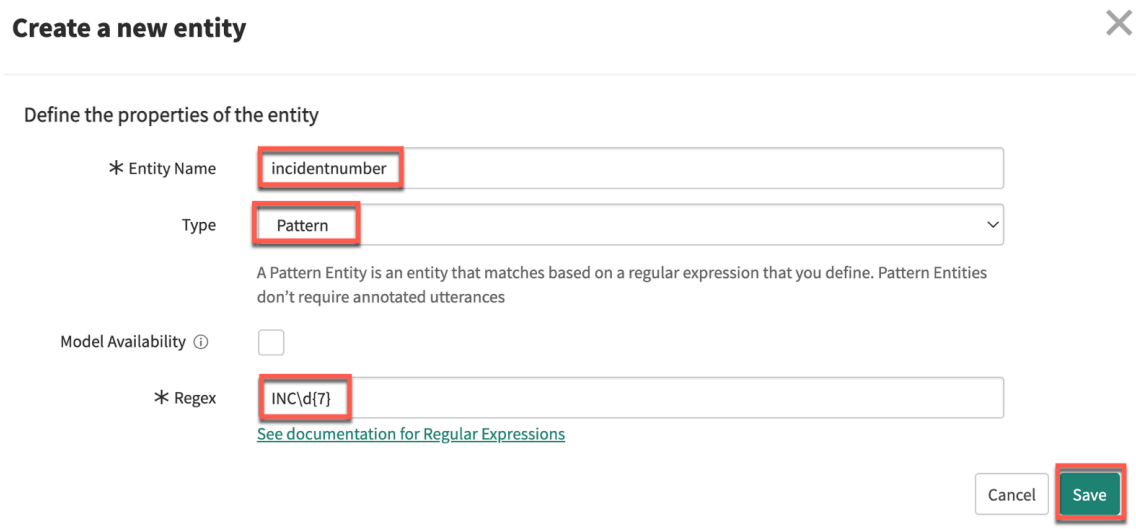
6. **[Create New Entity** (新しいエンティティの作成)] を選択します。
7. [新しいエンティティを作成] ウィンドウで、フィールドを構成します。

   この手順例では、次の構成を使用します。

   - エンティティ名:incidentnumber を入力します
   - タイプ:パターンを選択
   - モデルの可用性:このエンティティをモデルのすべてのインテントに含める場合は、このボックスを選択します
   - 正規表現:「 INC\d」と入力します{7}

自動翻訳

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



8. [保存] をクリックします。
   パターンエンティティが保存され、[関連エンティティ] タブに表示されます。モデルは、パターンエンティティを使用して、注釈付き発話のバリエーションを解釈できます。たとえば、ユーザーがインシデントレコード番号を入力した場合、モデルは *#CheckITTicketStatus* インテントを照合できます。

システム派生エンティティの作成

日付、時刻、期間、場所などのデフォルトのシステムエンティティから派生したユーザー定義エンティティを作成します。

始める前に

- 次のことを確認してください。 NLU ワークベンチ プラグイン NLU ワークベンチ - コアプラグイン、 NLU Common Model プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されている。
- 仮想エージェント検索または AI 検索用の既存のNLUモデルを作成または使用します。
- インテントを作成または既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

システムエンティティは、デフォルトで ServiceNow インスタンスに事前にビルドされており、[モデル] 画面の [エンティティ] セクションに表示されます。DATE、TIME、*DATE_TIME* などのエンティティは、デフォルトで有効になっています。[有効化] をクリックすると、必要に応じて無効にしたり再度有効にしたりできます。

システム派生エンティティは 、システムエンティティを拡張し、より多くのコンテキストを提供します。たとえば、システムエンティティ *DATE* のおかげで、モデルが日付形式を既に理解しているとします。ただし、 開始日 や 終了日などのシステム派生エンティティを作成して、日付に関するユーザーの発言からより多くの情報を抽出できます。

次のシナリオ例では、フライト、車、ホテル、およびイベントを予約するためのモデルを作成しています。インテント *#FlightBooking* で、ユーザーのフライト要求の発言を解釈することが必要です。モデルにはシステム エンティティ *LOCATION* が含まれていますが、フライト プランには通常 2 つの場所が含まれます。

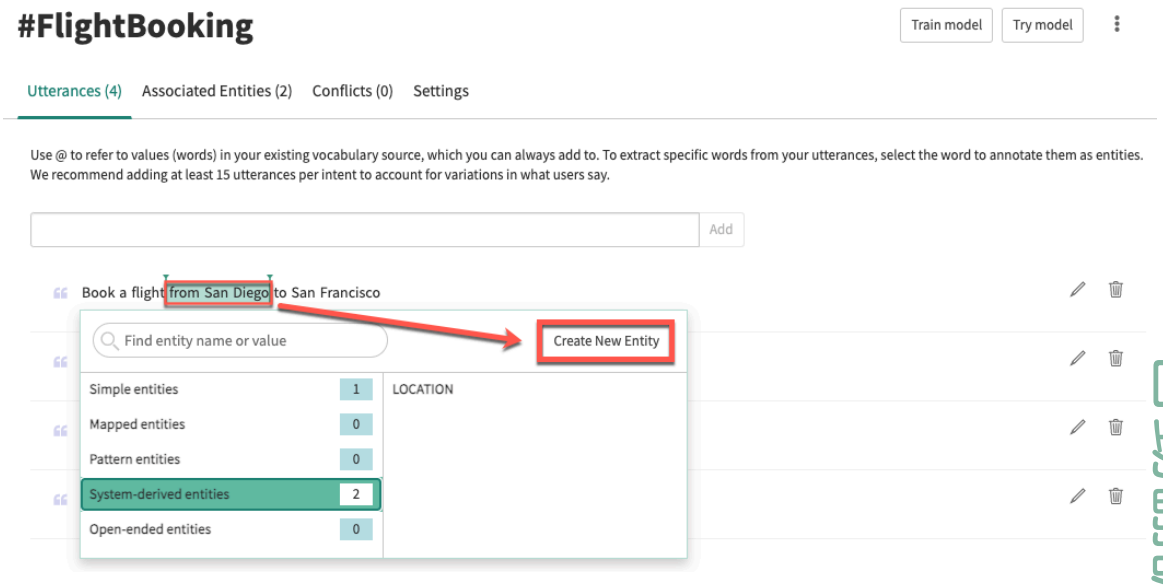
この手順例では、2 つのシステム派生エンティティを作成して、フライトの出発地と到着地を収集します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. モデルの詳細ページで、 [インテント] を選択します。
4. インテントの名前を選択します。
   この例では、 **#FlightBooking** インテントを選択します。
5. [発話] タブで、発話の 1 つから単語または語句を選択します。
   このシナリオ例では、 サンディエゴからサンフランシスコへのフライトを予約する発話の例があります。このステップでは、 **San Diego** からクリックします。



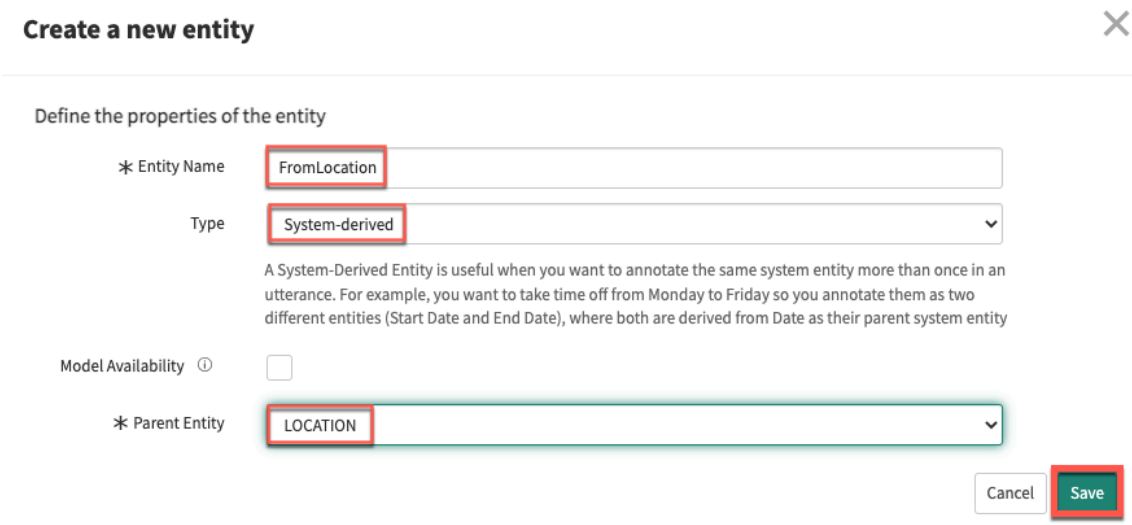
6. **[Create New Entity** (新しいエンティティの作成)] を選択します。
7. [新しいエンティティを作成 (Create a new entity)] 画面で、フィールドを構成します。

   この例では、次の構成を使用します。

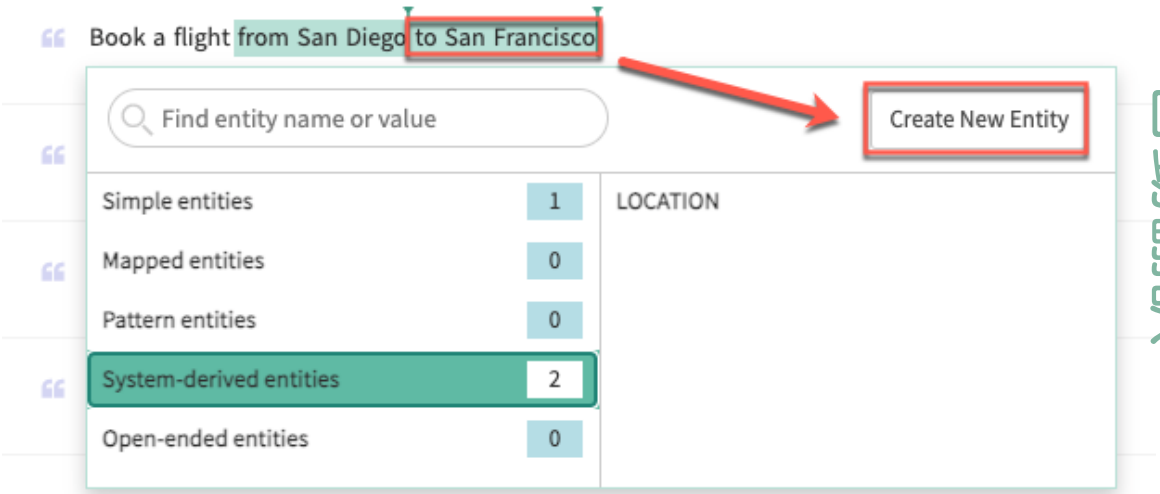
   - エンティティ名: FromLocation を入力
   - タイプ: システム派生を選択
   - モデルの可用性:このエンティティをモデルのすべてのインテントに含める場合は、このチェックボックスをオンにします
   - 親エンティティ: 場所を選択

自動翻訳

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



8. [保存] を選択します。
9. 同じ発言で、別の単語またはフレーズを選択します。
   このシナリオ例では、[サンフランシスコまで] をクリックします。



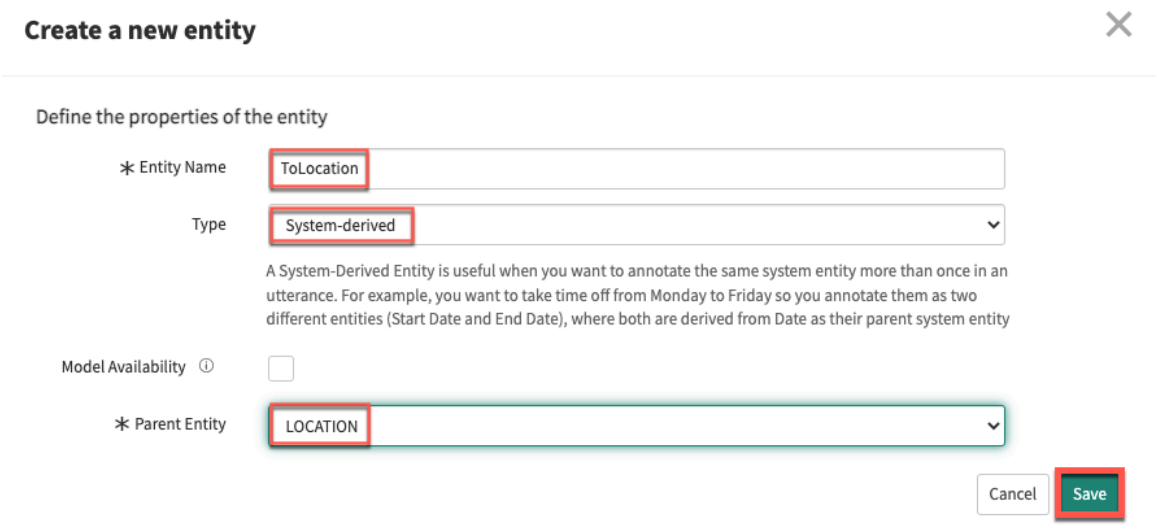
10. **[Create New Entity** (新しいエンティティの作成)] を選択します。

    この例では、次の構成を使用します。

    - エンティティ名: ToLocation を入力
    - タイプ: システム派生を選択
    - モデルの可用性:このエンティティをモデルのすべてのインテントに含める場合は、このチェックボックスをオンにします
    - 親エンティティ: 場所を選択

自動翻訳

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



11. [保存] を選択します。
結果： 2 つのシステム派生エンティティがエンティティウィンドウに表示されます。

次のタスク
エンティティを保存するようにモデルをトレーニングします。モデルを試して、作成したエンティティのバリエーションを認識して解釈するかどうかを確認できます。

この例では、異なる出発地と到着場所でモデルをテストできます。

1. [モデルを試す] を選択します。

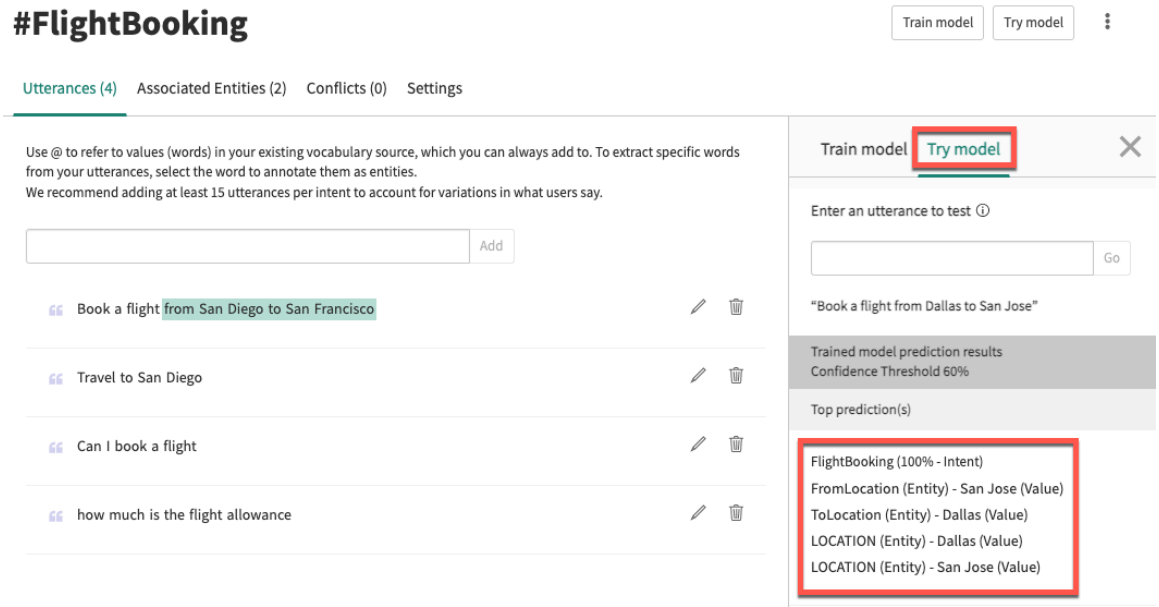
2. ダラスからサンノゼへのフライトの予約を入力してください。

3. [移動 **(Go)**] を選択します。

自動翻訳

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

テストパネルを含むインテントの詳細ページ



モデルは意図を予測し、値の決定に使用したエンティティを表示します。予測時にシステム エンティティとシステム派生エンティティの両方がどのように使用されるかに注目してください。

オープンエンドエンティティの作成

インテント予測精度を向上させる場合は、オープンエンドエンティティを使用します。オープンエンドエンティティは、モデルが発話のコンテキストに焦点を当てるのに役立ちます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索用のNLUモデルを作成または既存のものを使用します。
- インテントを作成または既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

オープンエンドエンティティ は、エンティティ自体ではなくエンティティのコンテキストに焦点を当てるようにモデルに指示します。単語またはフレーズを無期限としてマークすると、システムはエンティティをスキップし、発話内のエンティティの前後のコンテキストからインテントを予測します。

たとえば、「 iPhone を注文したい」という発話では、「an iPhone」という単語をオープンエンドエンティティとして注釈を付けます。このモデルはコンテキストに焦点を当て、ユーザーが何かを注文したいと予測します。ユーザーが注文したいものは多数あるため、それらすべてに名前を付けることは、モデル作成者にとって耐え難い作業です。

単純なエンティティの代わりにオープンエンドエンティティを使用すると、モデルはエンティティではなく発話の残りの部分に集中できます。iPhone の例では、エンティティ自体の関連性はあまりありません。したがって、システムに無視させます。

他のシナリオでは、システムにエンティティを無視させるべきではない複数のインテントが存在する可能性があるため、単純なエンティティを使用する必要があります。

自動翻訳

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

注:
語彙ソース (発話内の@vocab_sourceによって参照される) にオープンエンドエンティティとして注釈を付けることはできません。語彙ソースには、簡易エンティティまたはマップされたエンティティとしてのみ注釈を付けることができます。たとえば、「ラップトップを注文したい」という発話の場合、「ラップトップ」という単語にオープンエンドエンティティとして注釈を付けることができます。ただし、発話が「@laptopを注文したい」であり、@laptopがテーブル語彙ソースまたはリスト語彙ソースを参照している場合、オープンエンドエンティティとして注釈を付けることはできません。

このシナリオ例では、ユーザーが会社の商品を注文するためのインテントを持つ NLU モデルを作成しました。

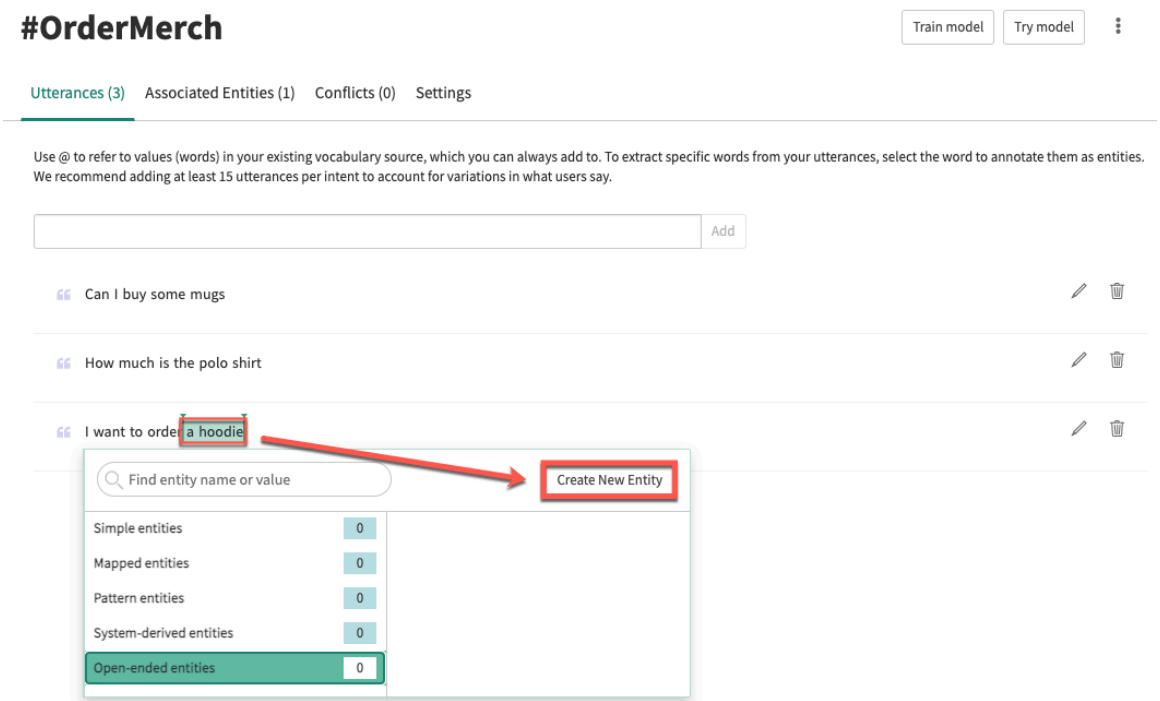
次の手順の例では、発言の 1 つからエンティティを作成して、インスタンス内の他の NLU モデルで無期限で再利用可能なものとしてシステムが認識できるようにします。

注:
インテントごとに使用できるオープンエンドエンティティは 1 つだけです。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. 「モデルの詳細」ページで、「 インテント」をクリックします。
4. エンティティを追加するインテントの名前を選択します。
   この例では、 *#OrderMerch* インテントを選択します。
5. [発話] タブで、発話の 1 つの単語またはフレーズを選択して、[エンティティ] ウィンドウを表示します。
   この例では、 パーカーを選択します。

エンティティウィンドウ



6. **[Create New Entity** (新しいエンティティを作成)] を選択します

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

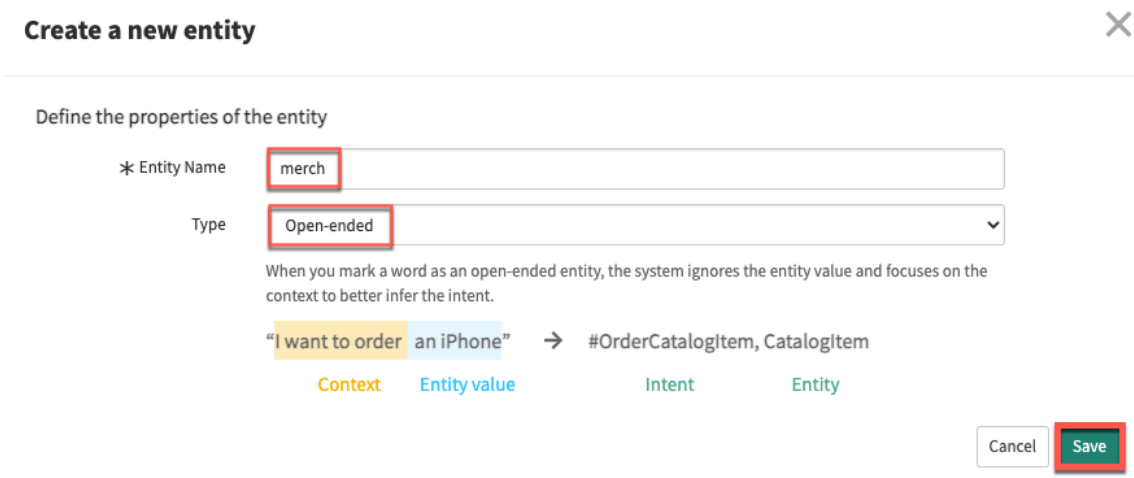
自動翻訳

7. [新しいエンティティを作成] 画面で、フィールドを構成します。

この例では、次の構成を使用します。

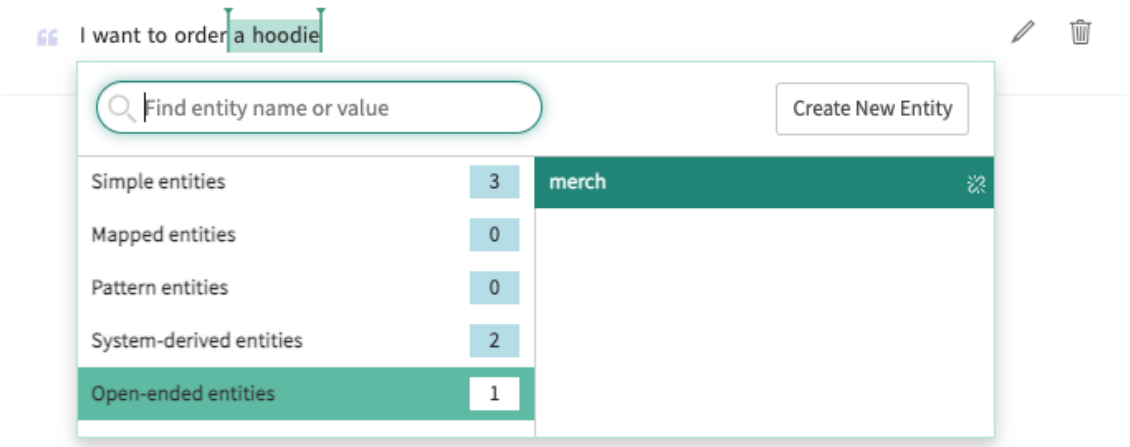
- エンティティ名: 商品
- タイプ:オープンエンドを選択

エンティティを作成



8. [保存] を選択します。

マーチャントのオープンエンドエンティティには、モデルのインテント画面の発話セクションに注釈が付けられます。その名前をポイントすると、注釈の詳細に新しいエンティティとして保持されていることがわかります。このエンティティは、インスタンスの他のすべての NLU モデルで再利用できます。



次のタスク
エンティティを保存するようにモデルをトレーニングします。モデルを試して、エンティティ自体ではなく、エンティティのコンテキストに基づいて発話が解釈されるかどうかを確認できます。

この例では、別の商品品目でモデルをテストできます。

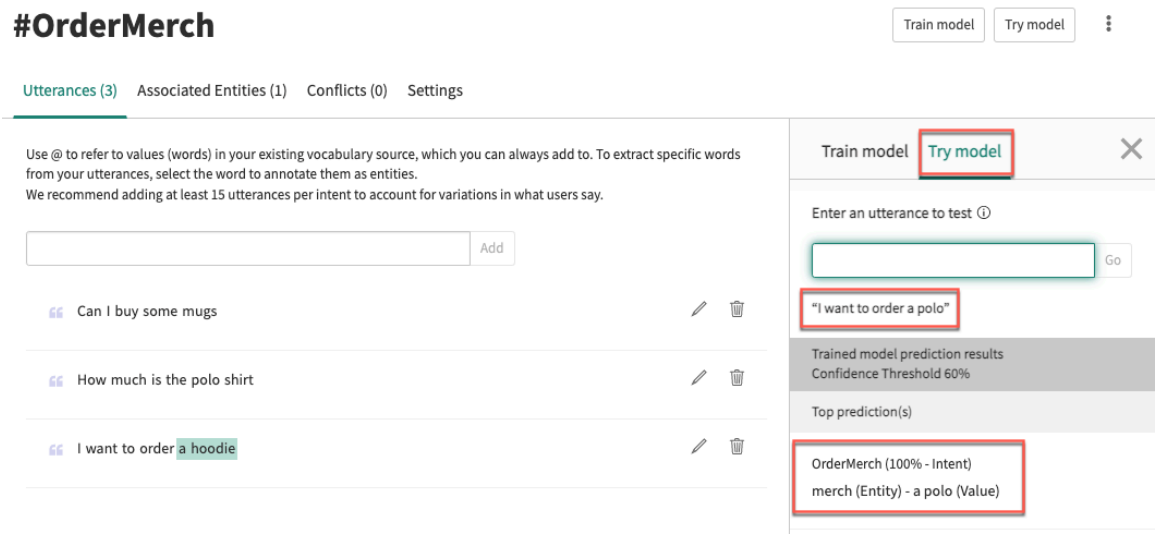
1. [モデルを試す] を選択します。

2. 「I want to order a polo」と入力します。

3. [移動 **(Go)**] を選択します。

自動翻訳

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



モデルは意図を予測し、ポロ値にマーチャントエンティティが使用されたことを示します。

エンティティのインポート

他の 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルで作成したエンティティを再利用します。エンティティをインポートすると、時間が節約され、モデルのインテントを改善できます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- NLUモデルを作成するか、既存のモデルを使用します。
- インテントとエンティティを作成または既存のものを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

通常、新しいエンティティは個々のインテント内に作成されます。時間を節約し、インテントを改善するために、他のモデルのエンティティをインポートして再利用することもできます。エンティティをモデルにインポートした後、新しいエンティティを使用してモデルの発話に注釈を付けます。

> **注:**
> すべてのモデルには、デフォルトで複数のシステムエンティティが含まれています。

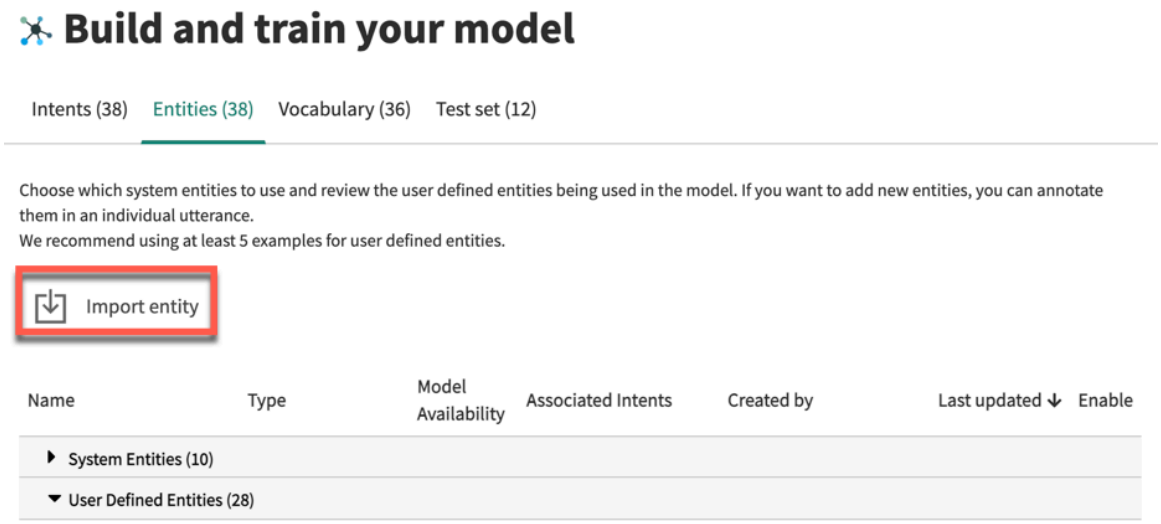
この手順例では、複数のエンティティを新しいモデルにインポートします。

手順

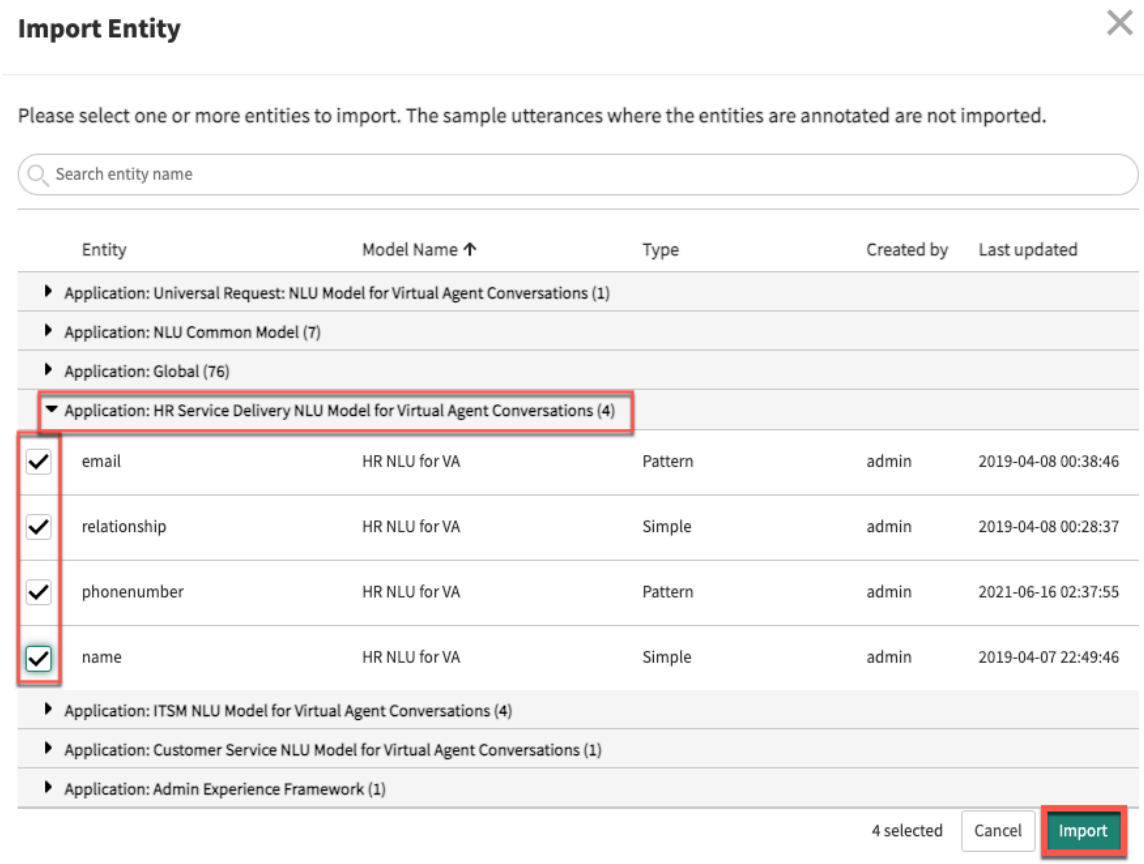
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、エンティティを追加するモデルの名前を選択します。
3. [モデルの構築とトレーニング] フェーズで、 [エンティティ] タブを選択します。
4. エンティティのインポート を選択します。

自動翻訳

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



5. 「エンティティをインポート」(Import Entity) ウィンドウで、インポートするエンティティを選択します。
この例では、[*Application: HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations* (アプリケーション:仮想エージェント対話の *HR* サービスデリバリ *NLU* モデル)] のドロップダウン矢印をクリックします。4 つのエンティティを選択します。



注:
エンティティをインポートしても、それらのエンティティで注釈が付けられている発話はインポートされません。新しくインポートされたエンティティを使用して現在のモデルの発言に注釈を付けてから、モデルを再トレーニングする必要があります。

6. [インポート] をクリックします。

自動翻訳

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

選択したエンティティがモデルにインポートされます。エンティティは、「エンティティ」タブの「ユーザー定義エンティティ 」の下に表示されます。既定では、モデル内のすべてのインテントがエンティティを使用できるように、 モデルの可用性 が有効になります。

Name	Type	Model Availability	Associated Intents	Created by	Last updated ↓	Enable
▸ System Entities (9)						
▾ User Defined Entities (4)						
relationship	Simple	✓	0	admin	2022-01-25 11:33:50	
name	Simple	✓	0	admin	2022-01-25 11:33:50	
email	Pattern	✓	0	admin	2022-01-25 11:33:50	
phonenumber	Pattern	✓	0	admin	2022-01-25 11:33:50	

次のタスク
インポートされたエンティティを使用して、モデルの発話に注釈を付けます。モデルをトレーニングして変更を保存します。

関連情報

NLUインテントのインポート

エンティティでの正規表現の使用

NLUエンティティで正規表現を使用して、システムによるテキストの検索、照合、管理に役立つパターンを確立する方法について説明します。

パターンエンティティは、正規表現 (regex) を使用して、メールアドレス、電話番号、インシデントまたはケース ID の形式など、テキストの任意のパターンと照合します。

注:
ServiceNow は Java 正規表現のみを使用およびサポートし、Perl 正規表現などの他のベンダーオプションは使用およびサポートしません。

正規表現の例

パターンエンティティで使用される正規表現コードの完全な例については、「 パターンエンティティの作成」を参照してください。

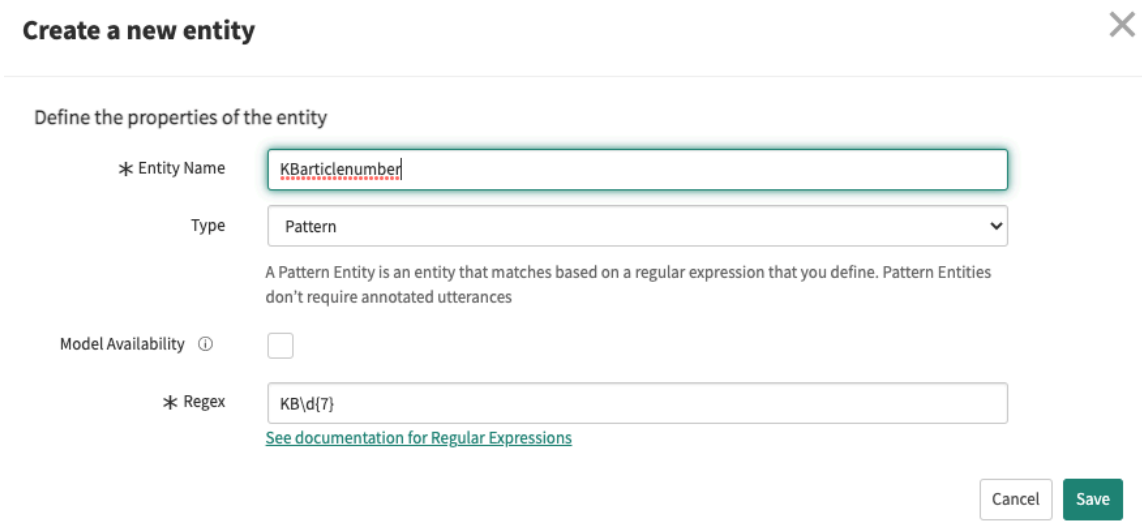
次の 4 つの例は、さまざまなパターンエンティティの形式と正規表現コードを示しています。

ナレッジベース記事

ServiceNow ナレッジベース (KB) の記事では、 *KB1234567*形式が使用されます。正規表現コードは *KB\d{7}* で、 *KB* = ナレッジベースレコード、 *d{7}* = 7 桁です。

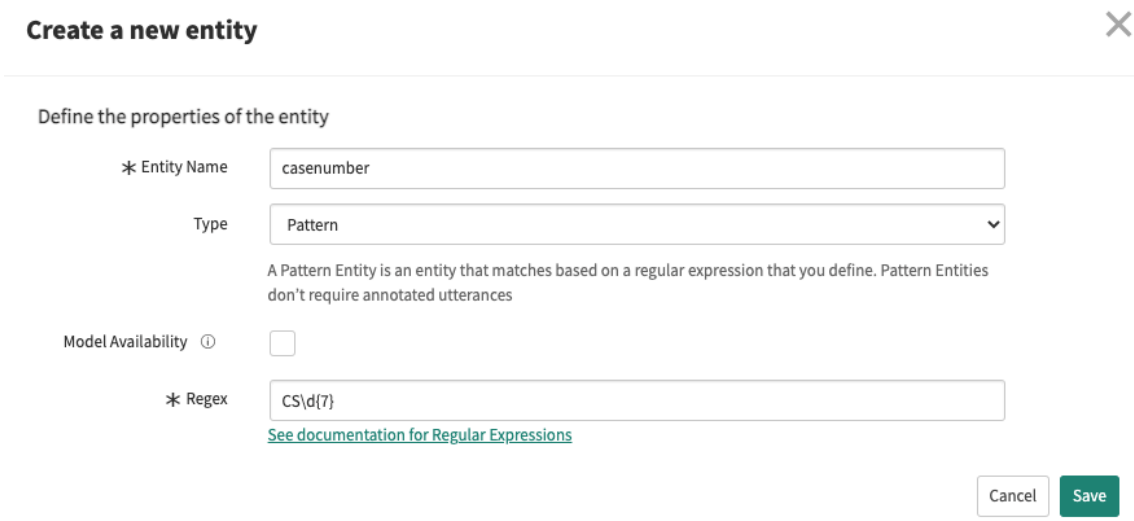
自動翻訳

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



ケース番号

ケースタスクでは、 *CS1234567*形式が使用されます。正規表現コードは *CS\d* で*{7}CS* = ケースレコード、*d{7}* = 7 桁です。

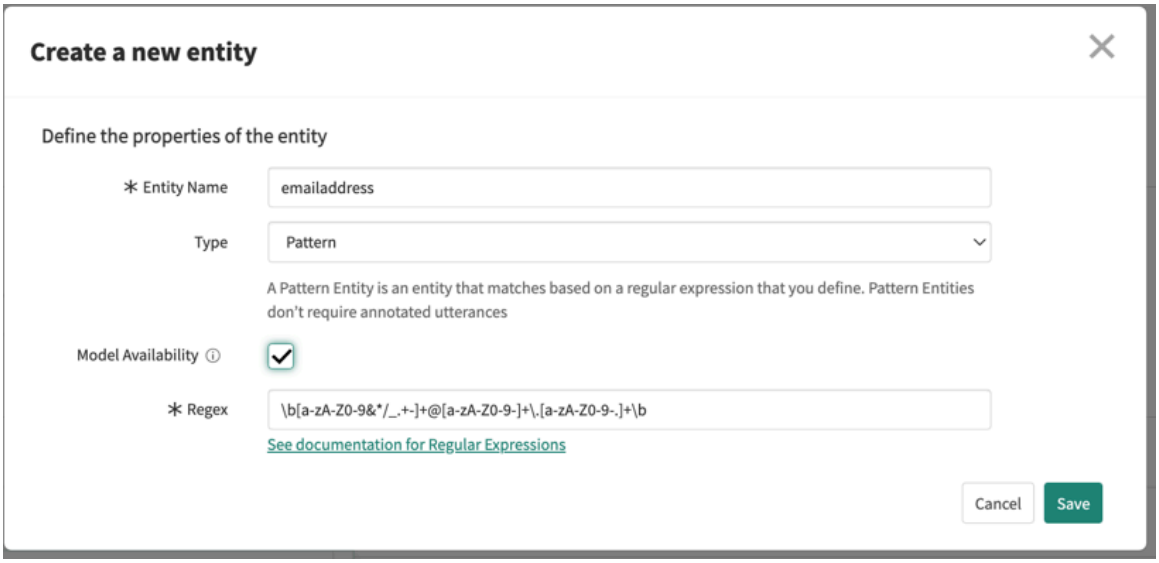


メールアドレス

メールアドレスは *name@servicenow.com* 形式を使用します。正規表現コードは *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.]+\b* は、 *name@servicenow.com* と *name@servicenow.co.in* の形式をサポートします。

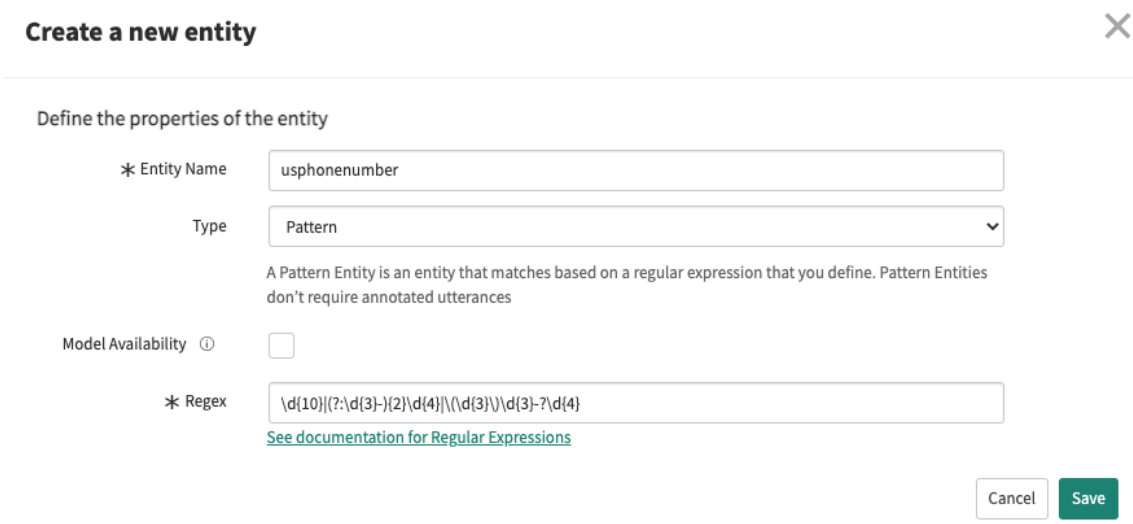
自動翻訳

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



電話番号

米国の電話番号は *555-123-4567* という形式を使用します。正規表現コードは *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}-?\d{4}* で、5108882062,510-888-2062 と *(510)888-2062* の形式をサポートしています。



正規表現リソース

正規表現の詳細については、次の外部リンクを参照してください。

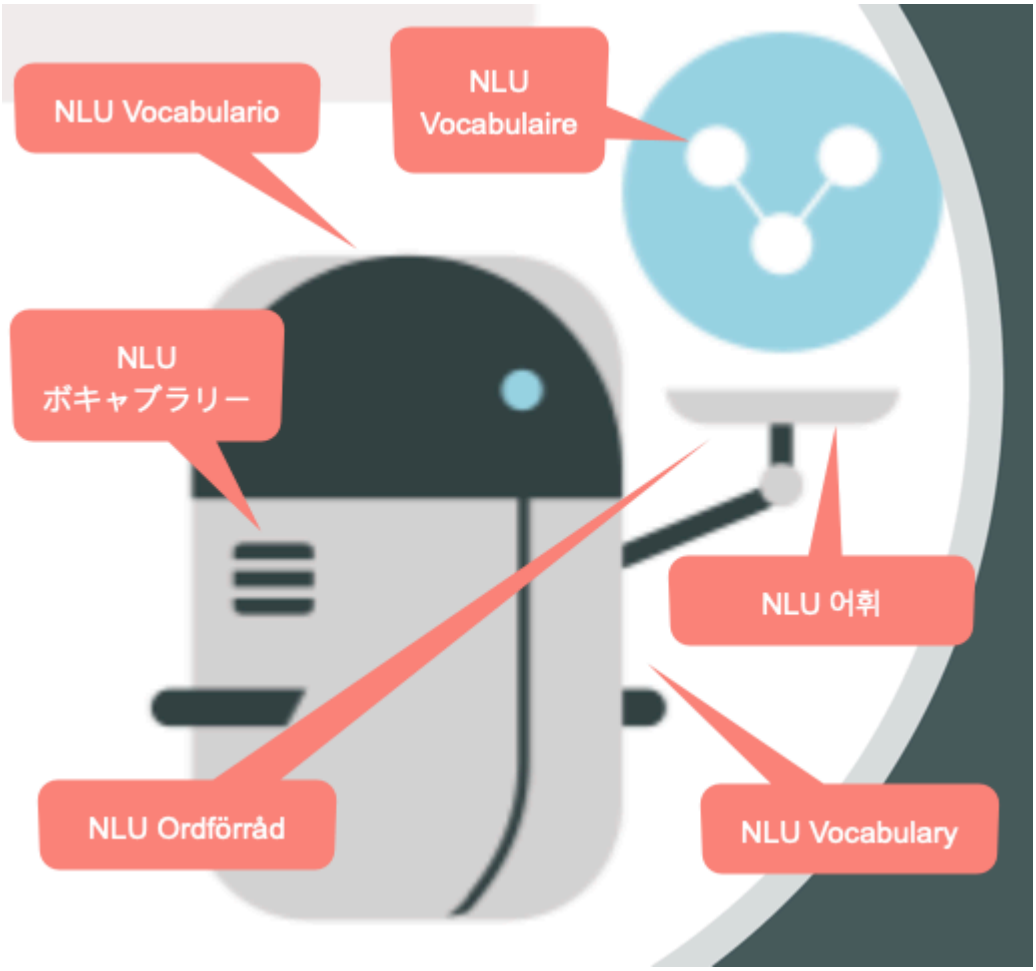
- Java 正規表現
- Java 正規表現テスター
- パターン (Java プラットフォーム SE7)
- Java 正規表現一致の略語

NLU 語彙

NLU語彙アイテムを使用して、ユーザーが要求を表現するさまざまな方法をシステムが認識できるようにします。語彙ソースを使用すると、会議室の名前やカタログアイテムなど、テーブルまたはリスト内のオブジェクトをシステムが認識できるようになります。

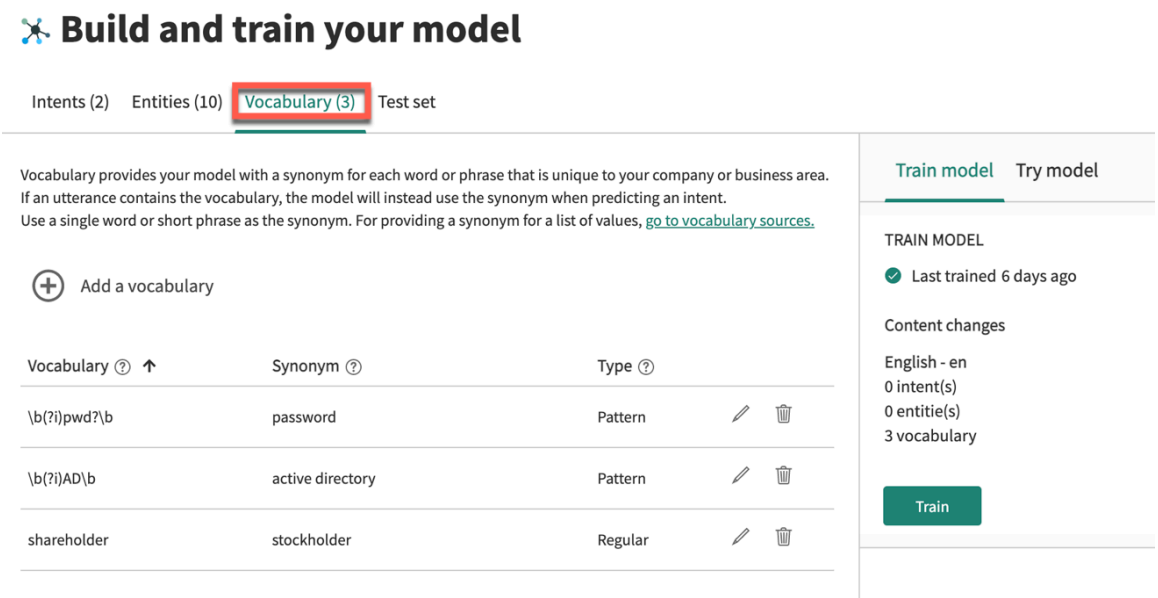
自動翻訳

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



語彙の使用状況とコンテキスト

語彙は、ユーザーから出会う可能性のあるさまざまな単語やフレーズをモデルが使用するのに役立ちます。人間はコンピュータではないので、同じことを言うのに違う言い方を思いつくかもしれません。たとえば、1 人のユーザーが完全なフレーズではなく頭字語を入力した場合、システムは発話のコンテキストを使用して正しいインテントを予測できる場合があります。ただし、語彙項目で頭字語を定義することで、モデルの信頼性レベルとインテントを正しく予測する機能が向上します。



自動翻訳

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

語彙アイテムは、発話に表示される可能性のあるさまざまな単語やフレーズをカバーしています。語彙アイテムは、インテント予測のために指定した同義語にマッピングされます。これにより、システムはユーザーが要求を表現するさまざまな方法を認識すると同時に、予測の一貫性、信頼性、および精度を確保できます。

語彙項目タイプ

NLU には、語彙アイテムの作成と構成に使用できる次の語彙タイプが用意されています。

タイプ	定義
正規	ビジネスまたは業界固有の用語や頭字語など、一般に知られていない単語またはフレーズ。通常の語彙では大文字と小文字が区別されないため、すべての大文字と小文字のバリエーションは作成した語彙によってキャプチャされます。 「通常の語彙アイテムを作成する」を参照してください。
パターン	メールアドレスや電話番号などの特定の形式をキャプチャできる正規表現。 「パターン語彙アイテムの作成」を参照してください。

語彙ソース

語彙ソースを使用して、ユーザーが要求する可能性のあるさまざまなオブジェクトをカバーすることもできます。語彙項目と語彙ソースは、その使用法が異なります。

- モデルが使用する単一の同義語に簡単にマッピングできる個々の単語、フレーズ、またはパターンの語彙項目を使用します。
- 語彙ソースを使用して ServiceNow テーブルまたはリストを参照し、すべての値を定義した単一の同義語に置き換えられるようにします。語彙ソースは、すべての NLU モデルで再利用できます。

語彙ソースは、ユーザーの発言がセット内のオブジェクトを参照する場合に使用します。ソースは、ServiceNow テーブルの値のリスト、またはカタログアイテムのリストや会議室のリストなど、定義した静的リストから参照できます。これらのソースを作成して保存したら、@ 記号を使用してトレーニング発言で指定できます。これらのソースをエンティティ値として使用することもできます。

たとえば、オフィスのすべての会議室のリストがすでにあるとします。インテントのトレーニング発言に各会議室名を入力する代わりに、そのリストを参照する語彙ソースを作成できます。

語彙ソースを作成するには、「 テーブル語彙ソースの作成 と リスト語彙ソースを作成する」を参照してください。

インテントに関連する語彙の使用

インテントが発話例の語彙とどのように対話できるかの例を次に示します。

注:
NLU 語彙では、同義語が発話に表示される語彙を置き換えます。

自動翻訳

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

インテント:OrderSoftware

発言	問題と解決策
「sfcrm にアクセスする必要があります」	• 問題: システムが頭字語 *sfcrm* を認識しないため、インテントを正確に予測できません。 • 解決策: *sfcrm* を通常の語彙項目として追加し、 *CRM* ソフトウェアなどの同義語を指定します。
「Word をインストールする必要があります」	• 問題: この単語 は非常に一般的であり、必ずしもソフトウェア製品を示すものではありません。「インストール」という用語は有用なコンテキストを提供する場合がありますが、信頼スコアが低すぎて *OrderSoftware* インテントを予測できない場合があります。 • 解決策:大文字の *Word* の正規表現を使用してパターン語彙項目を作成し、システムがソフトウェア製品として認識できるようにします。この制約が加わったことで、 *OrderSoftware* インテントが予測される可能性が高くなります。 **注:** 仮想エージェントの会話トピックで使用する特定のソフトウェア名を抽出するには、発言内のエンティティとして注釈を付けます。

最良の結果を得るには、単一の単語または短いフレーズを同義語として使用します。複数の語彙アイテムを 1 つの同義語にマップできます。1 つの語彙項目を複数の同義語にマップしないでください。

詳細なコンテキストと例については、「 NLU インテントを作成する」を参照してください。

パターン語彙項目の正規表現の例

語彙項目を使用して頭字語 *IT* を識別し、それを同義語である *Information Technology* にマッピングするとします。

通常の語彙項目では、デフォルトで大文字と小文字が区別されません。つまり、通常の語彙項目は、頭字語 *IT* と一般的な単語 *it* の両方に一致します。そこで、パターン語彙アイテムを使用することにします。

使用できる正規表現パターンは \bIT\b です。\b は単語境界マーカーです。これにより、パターンが *ITSM* や *JIT* などと一致しなくなります。パターン語彙項目のデフォルトの大文字と小文字の区別は、 \bIT\b が一般的な単語 *it* と一致しないことを意味します。

正規表現の詳細: (?i) を使用すると、パターン内の大文字と小文字の区別をオフにできます。このモードは、 (?-i) のようにマイナス記号を使用して終了できます。たとえば、 (?i)te(?-i)st は *test* と *TEst* の両方に一致する必要がありますが、 *teST* と *TEST* には一致しません。

詳細については、「エンティティでの正規表現の使用」を参照してください。

関連情報

NLU インテントを作成する

通常の語彙アイテムを作成する

ユーザーが使用する可能性のある単語またはフレーズを追加し、その語彙項目を同義語と照合します。モデルは、インテント予測中に同義語を使用します。

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

自動翻訳

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索用のNLUモデルを作成または既存のものを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。エディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて
通常の語彙項目は、ユーザーが発言で使用する可能性のある単語やフレーズのシノニムをモデルに提供します。このモデルでは、意図を予測するときに同義語を使用して語彙を置き換えます。可能な場合は、同義語に単一の単語を使用します。

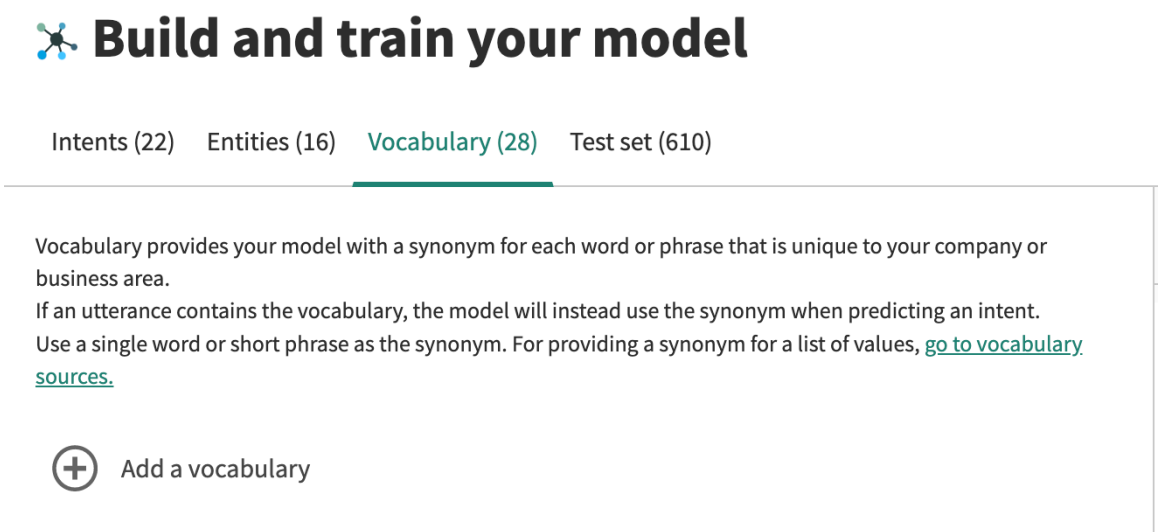
通常の語彙項目では、デフォルトで大文字と小文字が区別されません。大文字と小文字を区別する語彙アイテムを作成する必要がある場合は、パターン語彙アイテムを使用します。詳細については、「パターン語彙アイテムの作成」を参照してください。

注:
モデルと同じ言語でよく出現する単語である同義語を選択します。

このシナリオ例では、「 認証情報」という語彙項目を追加します。ユーザーが 資格情報 を使用して パスワードを参照できるとします。語彙アイテムを作成することで、システムが「 認証情報をリセット」などの発話のインテントを正しく予測することを確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. モデルの概要の [モデルの詳細] タブで、[語彙] カードを選択します。
4. [語彙] タブで、[語彙の追加] を選択します。

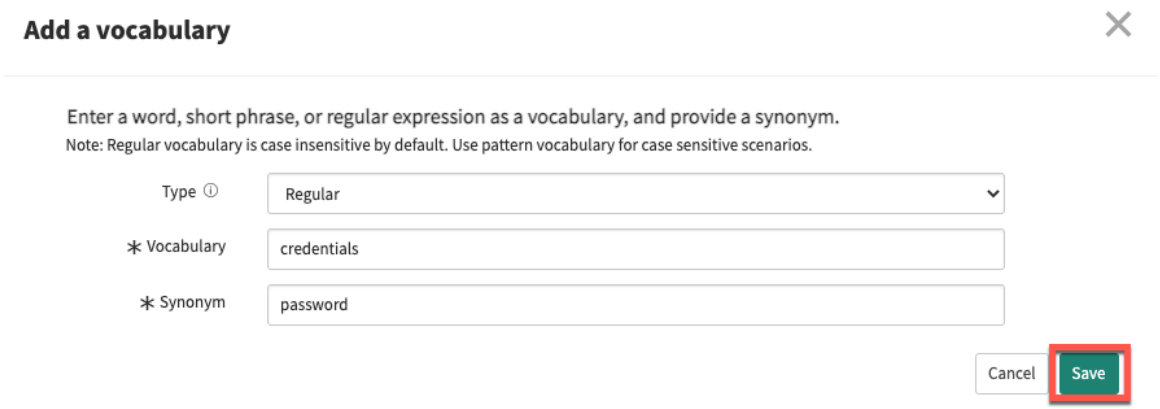


5. 「 語彙を追加 」ウィンドウで、「タイプ」として 「正規 」を選択します。
6. ユーザーが使用する可能性のある語彙またはフレーズを追加し、モデルがインテント予測に使用する同義語を追加します。

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

自動翻訳

この手順例では、 認証情報を 語彙 として、パスワード を同義語として追加します。



7. [保存] を選択します。

次のタスク

新しい語彙アイテムを展開するには、モデルを再度トレーニングして公開します。

語彙アイテムを追加して、モデルの範囲と精度を向上させます。

パターン語彙アイテムの作成

正規表現 (regex) エンコーディングを使用して、メールアドレス、電話番号、レコードの命名規則などの語彙アイテムのパターン形式を確立します。インスタンス内の語彙データに対して独自のパターンを作成できます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索用のNLUモデルを作成または既存のものを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。エディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

パターン語彙アイテムは、正規表現 (regex) を使用して、ユーザーの発言内の単語やフレーズのバリエーションを検索します。パターンは、これらのバリエーションを指定した同義語にマップします。同義語は、インテント予測時に使用されます。

このシナリオ例では、認証に関連する要求の NLU 仮想エージェント モデルを作成しました。マルチファクター認証を参照するために、ユーザーは多くの場合、「MFA」、「mfa」、または「mfa 認証」を使用します。これらのバリエーションをカバーするパターンを指定できます。インテントを予測するときに、一致する同義語の マルチファクター認証 に置き換えられます。

正規表現の詳細については、「 エンティティでの正規表現の使用 」を参照してください。

手順

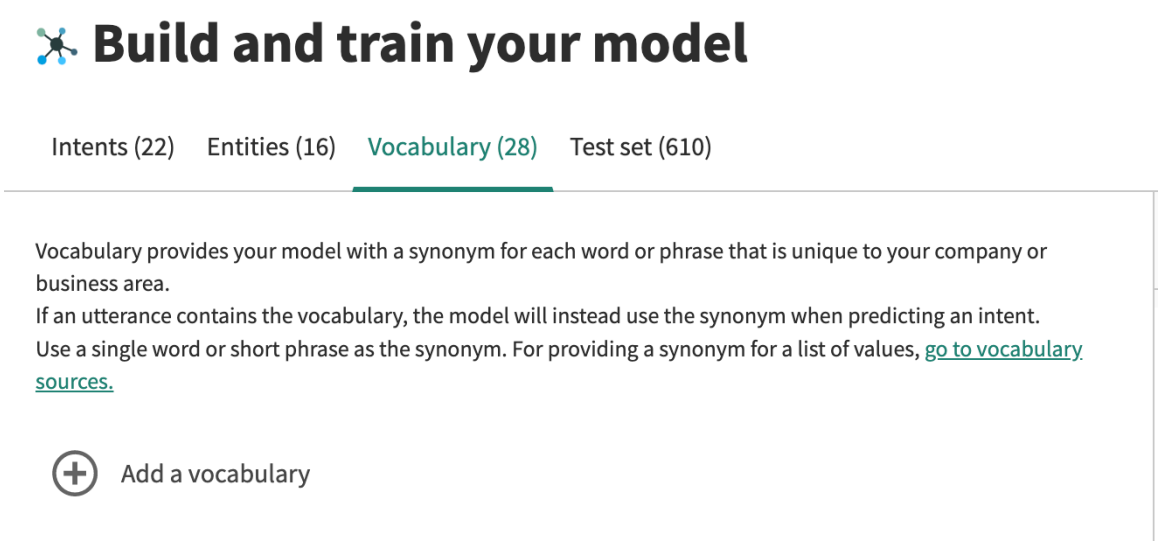
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。

2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、モデルの名前を選択します。

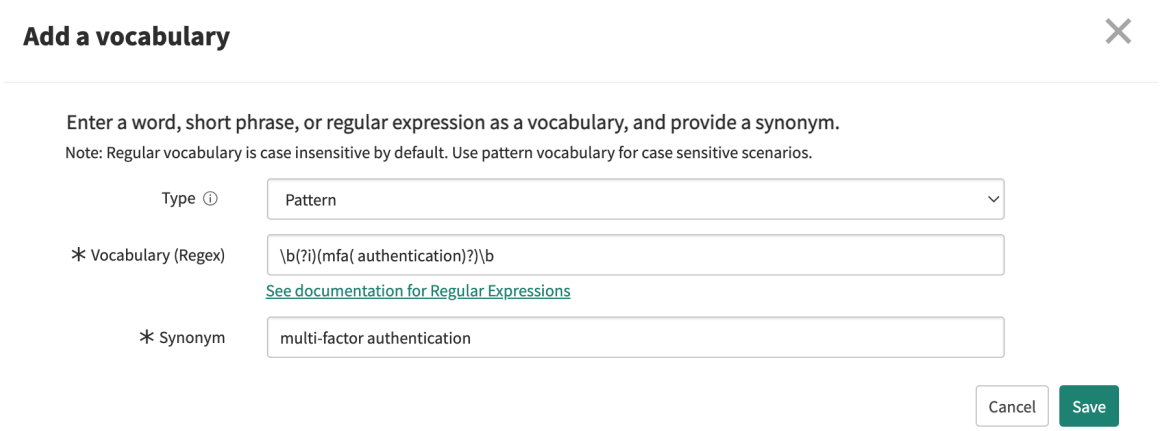
3. [モデルの詳細] タブで、[語彙] カードを選択します。

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

4. [語彙を追加] をクリックします。



5. 「語彙を追加」ウィンドウの「タイプ」フィールドで、「パターン」を選択します。
6. ユーザーの発言内の単語またはフレーズをカバーする正規表現と、モデルがインテントを予測するために使用する同義語を追加します。
この例では、正規表現は「mfa authentication」のいくつかのバリエーションをカバーしています。



7. [保存] をクリックします。

結果： パターン語彙アイテムが [モデル] 画面の [語彙] セクションに表示されます。この例では、ユーザーの発言にスペルバリエーションのいずれかが含まれるたびに、システムはその意味を マルチファクター認証として認識します。

関連情報

NLU 語彙

エンティティでの正規表現の使用

リスト語彙ソースを作成する

語彙ソースとして機能する単語またはフレーズのリストを作成します。リストソースの値は、ユーザーの発言で検出された場合、同義語に置き換えられます。

自動翻訳

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

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

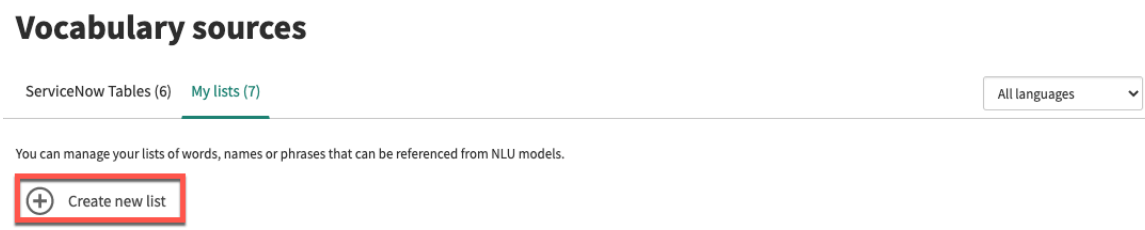
このタスクについて
リスト語彙ソースを作成すると、リストのすべての代替値と実際の値 (ユーザーの発言に現れる場合) をモデルが解釈できるようになります。モデルは、これらの値を、インテントを予測するときに指定した同義語として解釈します。

> **注:**
> インテント予測では、指定した同義語が値を置き換えます。エンティティ予測中、実際の値または代替値の 1 つが発話で検出された場合、実際の値がエンティティとして使用されます。

この手順例では、会社の会議室のリスト語彙ソースを作成します。ユーザーがルームと代替ルームと呼ぶ可能性のある名前を追加します。リストを作成したら、モデルのインテントの発言に追加します。モデルはインテント (#BookMeetingRoom など) を解釈し、ユーザーがエンティティとして入力した名前 (エベレストなど) を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース.
2. [自分のリスト] タブをクリックします。
3. [新しいリストを作成] をクリックします。



4. [参照する新しいリストを作成 **(Create a new list to refer to**)] ウィンドウで、フィールドを設定します。

フィールド	**Description** (説明)
ハンドル	語彙ソースの名前。発言内で参照するために使用されます。
言語	語彙ソースの言語。同義語は同じ言語である必要があります。
同義語	モデルがインテント予測中に使用する単語またはフレーズ。モデルと同じ言語でよく出現する単語を選択します。
あいまい一致を有効にする	ユーザーの発話にスペルミスがあるときにリストの項目を一致させる場合は、このチェックボックスをオンにします。
大文字と小文字を区別	リストの値を大文字と小文字を区別するには、このボックスをオンにします。大文字と小文字が間違っている発話は一致しません。

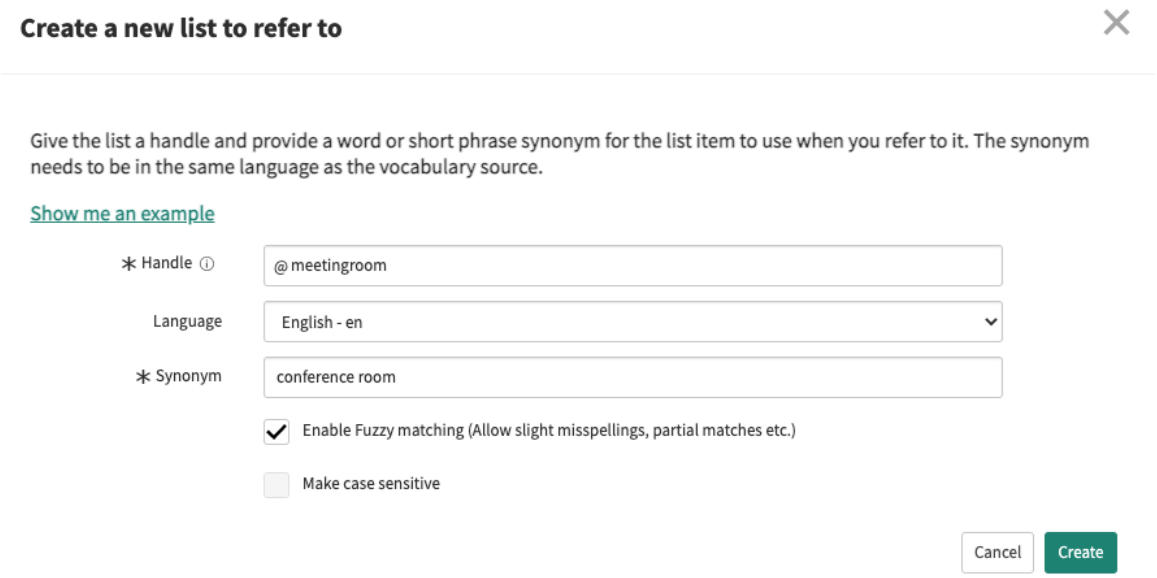
この例では、次の構成を使用します。

- ハンドル: `@meetingroom`
- 言語: `英語 - ja`

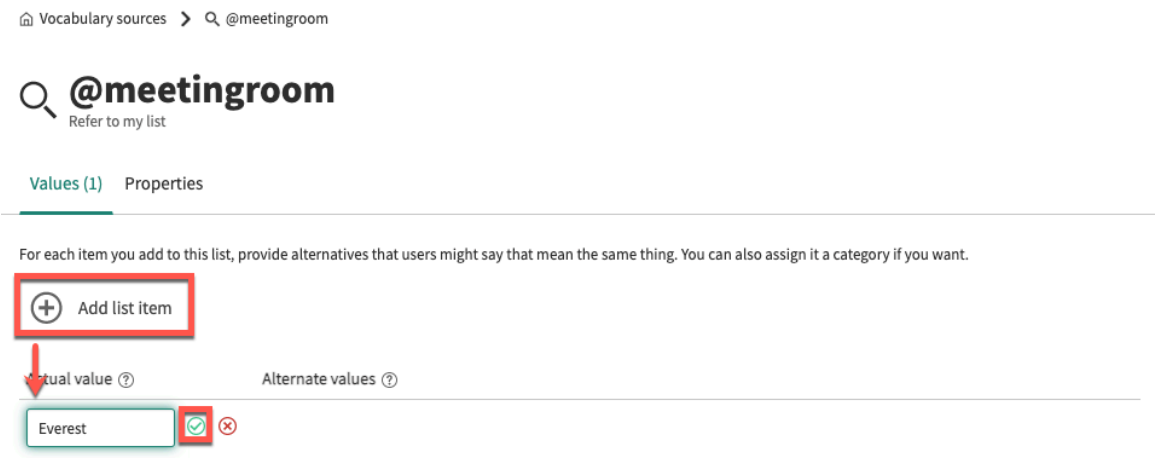
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 同義語: 会議室
- あいまい一致を有効にする: ボックスを選択します。
- 大文字と小文字を区別する: ボックスをクリアのままにします。



5. [作成] をクリックします。
   リスト語彙ソースのドラフトが、[語彙ソース] 画面の [自分のリスト] セクションに表示されます。
6. リスト語彙ソースの名前をクリックします。
7. [リスト項目を追加] をクリックします。
8. リストの値を入力し、緑色のチェックマークをクリックします。



この例では、「 Everest」と入力します。

9. [代替値] の下の領域をダブルクリックして、カンマで区切って代替を追加します。

自動翻訳

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

10. リスト語彙ソースを使用できるようにモデルをトレーニングします。

次のタスク
残りの休憩室の名前と代替ルームを追加します。

リスト語彙ソースを更新した後は、モデルを再トレーニングする必要があります。詳細については、「NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

その後、トレーニング発言に注釈を付けるときに、リスト語彙ソースを使用できます。@ 記号とハンドルを使用して、この語彙ソースを参照します。

テーブル語彙ソースの作成

ServiceNowテーブルの値を語彙ソースとして使用します。自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルは、指定された同義語を使用して、テーブルの選択したソースフィールドの値を含む発話を解釈します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて
語彙ソースとして使用する ServiceNow テーブルを追加します。テーブルのソースフィールドを 1 つ以上選択します。次に、テーブルの値を含む発話を解釈するときにモデルが使用する同義語を指定します。参照フィールドはソースフィールドとしてサポートされていないことに注意してください。

テーブル語彙ソースを作成して同期すると、インスタンスのテーブルから値が抽出され、語彙ソースが NLU Service に作成されます。NLU サービスの詳細については、「NLU サービスの更新」を参照してください。

> **注:**
> 同じテーブルとフィールドを参照する語彙ソースを複数作成しないでください。モデルで参照する特定のテーブルとフィールドの語彙ソースを 1 つだけ作成します (および同義語を指定します)。そうしないと、モデルに混乱が生じ、予測品質が低下します。

この手順例では、モデルが場所を使用して発話を解釈できるようにします。ServiceNow場所 (cmn_location) テーブルには、重要な場所に関する情報が既に含まれています。語彙ソースとして使用する場所テーブルを設定します。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース.

2. [**ServiceNow** テーブル] をクリックします。

3. [別のテーブルを追加] をクリックします。

4. [参照する別のテーブルを追加] ページで、フィールドを構成します。

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

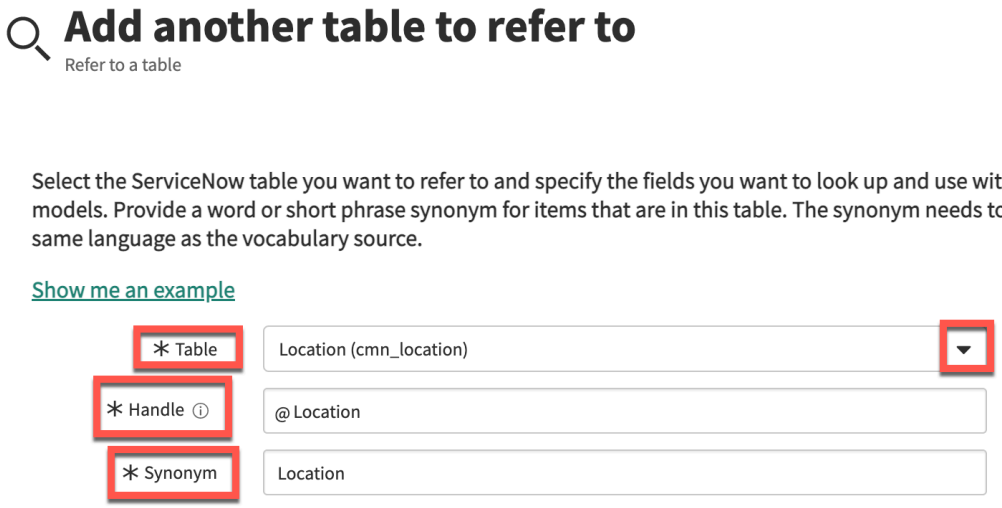
自動翻訳

a. テーブル、ハンドル、およびテーブルのシノニムを選択します。

この例では、次の構成を使用します。

- テーブル: [場所 **(cmn_location)]** を選択します。
- ハンドル: システムによって生成されたハンドル *@Location* を使用します。
- 同義語:システムによって生成された同義語である 場所を使用します。この値を更新して、語彙ソース内の個々の項目のシノニムであることを確認できます。

> **注:**
> 語彙ソースと同じ言語でよく出現する同義語を選択してください。



b. ソーステーブルから参照するフィールドを選択します。

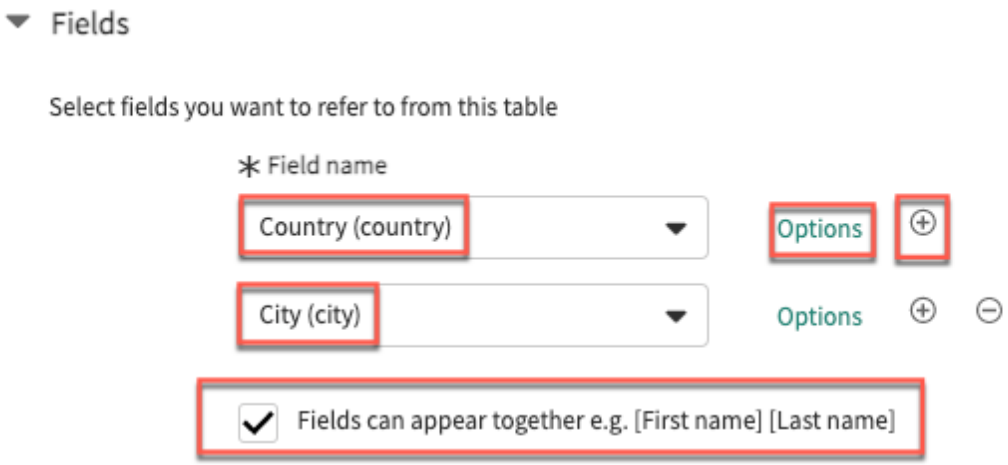
> **注:**
> 複数のフィールドを追加するには、プラスアイコンを選択します。

この例では、次の構成を使用します。

- フィールド名: 国 (国) フィールドと 市区町村 (市区町村) フィールドを選択します。
- オプション: [オプション] をクリックし、両方の [フィールド名] の値の [このフィールドを使用して値を検索] チェック ボックスをオンにします。このボックスをオンにすると、語彙ソースのレコードを検索するための発話で国名または都市名のいずれかを使用できるようになります。このフィールドでは、たとえば、市区町村列に複数の名前 (NYC、New York、New York City など) がある場合は、複数の値をカンマで区切って使用することもできます。
- フィールドは一緒に表示できます:チェックボックスを空のままにします。このフィールドは通常、 NLU 検索モデルで使用され、ユーザーは発言内で隣り合って単語を入力してレコードを検索できます。たとえば、開発チームで働く Pierre という名前の従業員を検索するときに、「 Pierre Development 」と入力できます 。ここで、 名前と チームは テーブル内の 2 つのフィールドです。

自動翻訳

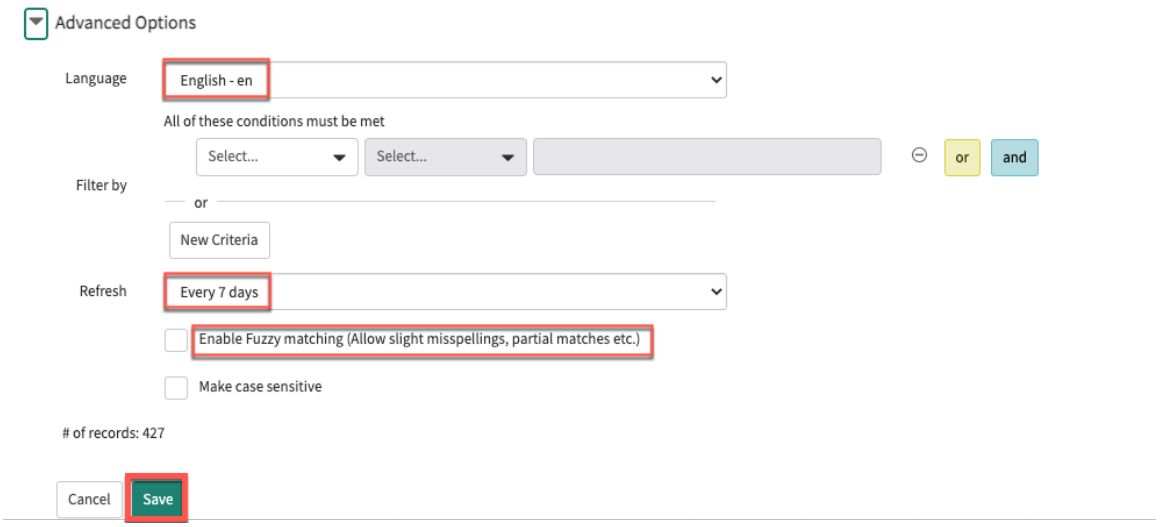
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. 詳細オプションを設定します。

この例では、次の構成を使用します。

- 言語: [英語 **- en**] を選択します。
- フィルター基準:条件ビルダーを使用して、語彙ソースのソーステーブルの値をフィルターできます。このシナリオでは空のままにします。
- 更新: **[7** 日ごと] を選択します。これを選択すると、7 日ごとにテーブルから新しい値を取得するようにシステムを設定します。ソーステーブルの更新頻度に基づいて選択できるさまざまな更新オプションがあります。
- あいまい一致を有効にする:このボックスをオンにすると、発話にわずかにスペルミスのある単語または単語の一部が含まれている場合でも、レコードを照合できます。たとえば、カンザスシティなどの都市を検索する場合、「カンザスシティ」または「カンザス」のみを入力しても、システムは正しい場所レコードと照合できます。あいまい一致は、場合によっては偽一致を返すことがあります。あいまい一致は控えめに使用し、使用する前にモデルをテストしてください。
- 大文字と小文字を区別:あいまい一致を有効にしない場合は、このボックスをオンにすると、ソーステーブルの値で大文字と小文字が区別されます。発話で正しい大文字と小文字が使用されていない場合、モデルは意図を予測しません。



5. [保存] をクリックします。

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

結果：**@Location**テーブル語彙ソースが [語彙ソース] 画面に表示され、ソーステーブルとの同期が開始されます。

6. 同期がすぐに開始されない場合は、右端の [同期ルックアップ] アイコンを選択して、ソーステーブルデータを NLU Service と同期します。
結果： 同期が完了すると、モデルで語彙ソースを使用できます。テーブル語彙ソースを更新した後にモデルを再トレーニングする必要はありません。

次のタスク
発話に注釈を付けて、語彙ソースをモデルに追加します。インテントに発言例を追加する場合は、@ 記号を使用します。

テーブル語彙ソースを同期する

テーブル語彙ソースを同期して、 ServiceNow ソーステーブルに対する最新の変更を取得します。語彙ソースを同期すると、インテントを予測するときに NLU モデルが最新の値を持つようになります。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU Common Model プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて
発話で語彙ソースを参照すると、モデルがトレーニングされた時点の値がプルされます。ただし、時間の経過とともにテーブルの値が変化した場合でも、モデルは前回のトレーニングセッションの値を参照します。

NLU使用する語彙値を自動的にリフレッシュするスケジュールを選択できます。このスケジュールは後で編集できます。詳細については、「テーブル語彙ソースの作成」を参照してください。

モデルのトレーニング前など、テーブル語彙ソースを手動で同期することもできます。

注:
発言が同期されていないテーブル語彙ソースを参照している場合、モデルはトレーニングに失敗します。語彙ソースの現在のステータスを確認し、 同期されない場合は手動で同期します。

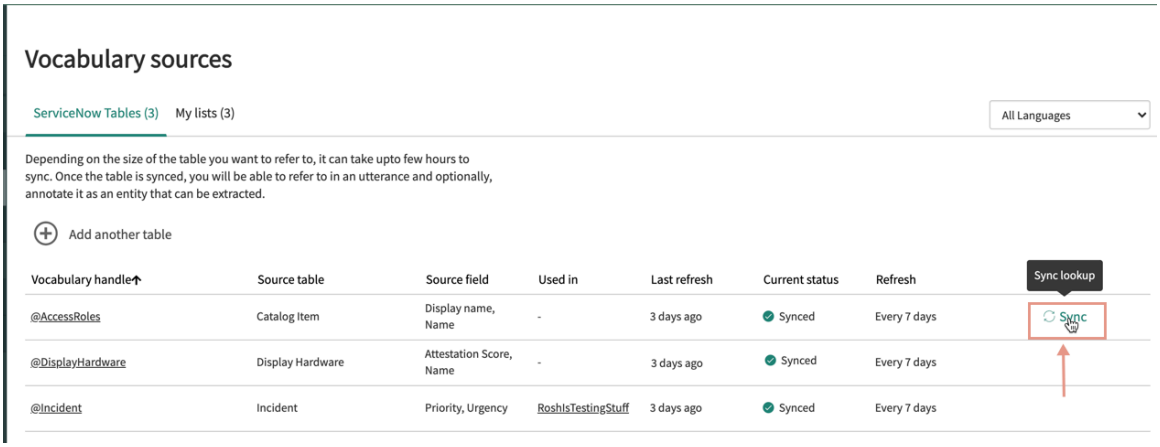
次のシナリオ例では、*@AccessRoles*語彙ソースをカタログアイテムテーブルに手動で同期しています。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース.
2. [ServiceNowテーブル] タブで、[リフレッシュ] 列の 右端 をポイントして、同期ルックアップアイコンを呼び出します。

自動翻訳

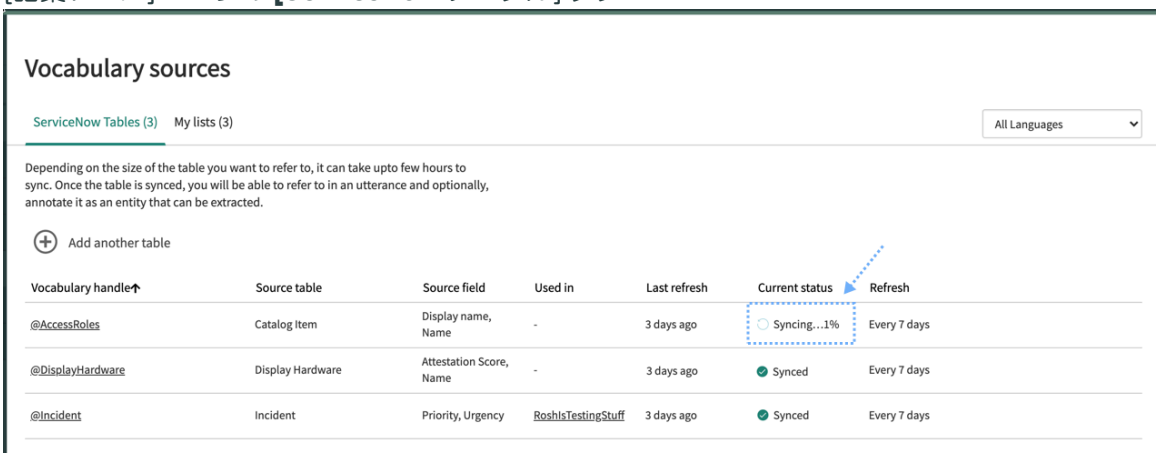
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [同期] を選択します。
語彙ソースの同期が開始されます。

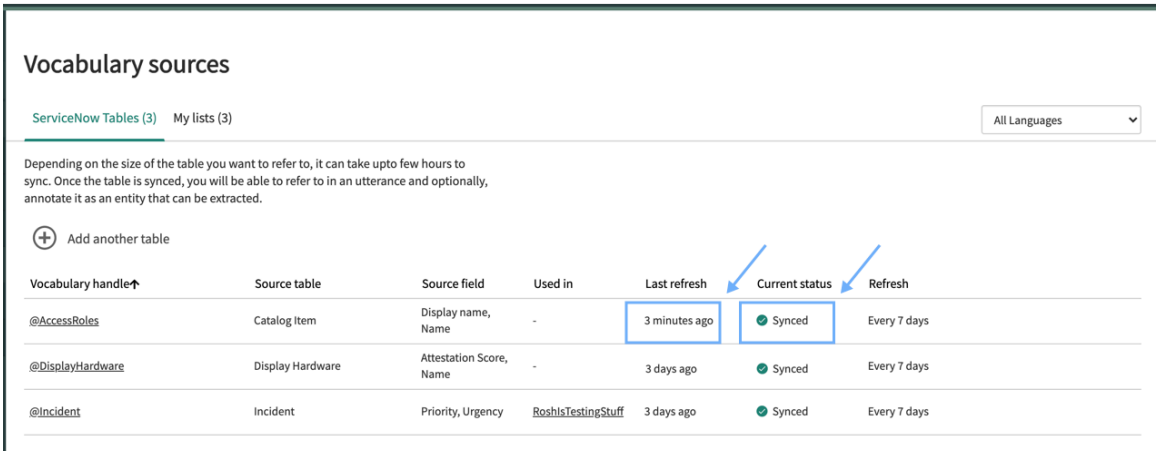
次のタスク
ソーステーブルのサイズによっては、同期操作に時間がかかる場合があります。

[語彙ソース] ページの **[ServiceNow** テーブル] タブ



[前回の更新] 列と [現在のステータス] 列の値は、語彙ソースの現在のステータスを反映しています。

[語彙ソース] ページの **[ServiceNow** テーブル] タブ



モデルのトレーニングに進みます。モデルのトレーニングの詳細については、「 NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

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

関連情報

テーブル語彙ソースの作成

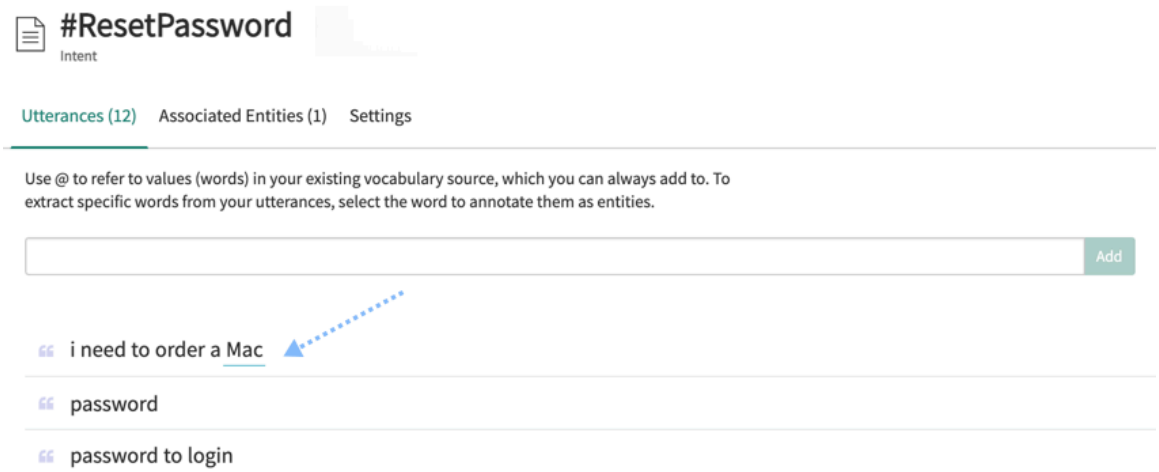
構築済みの語彙

ソフトウェア用語とハードウェア用語 ServiceNow® 事前に構築された語彙を使用して、発話における複数のバリエーションをシステムが認識できるようにします。

自然言語理解 (NLU)モデルには、発話例を追加するときに使用できるビルド済みの語彙設定が含まれています。語彙は、ソフトウェアとハードウェアの用語が俗語か職業上の用法かにかかわらず、それらの用語の定義を提供します。語彙は、製品のスペルミスも認識できます。

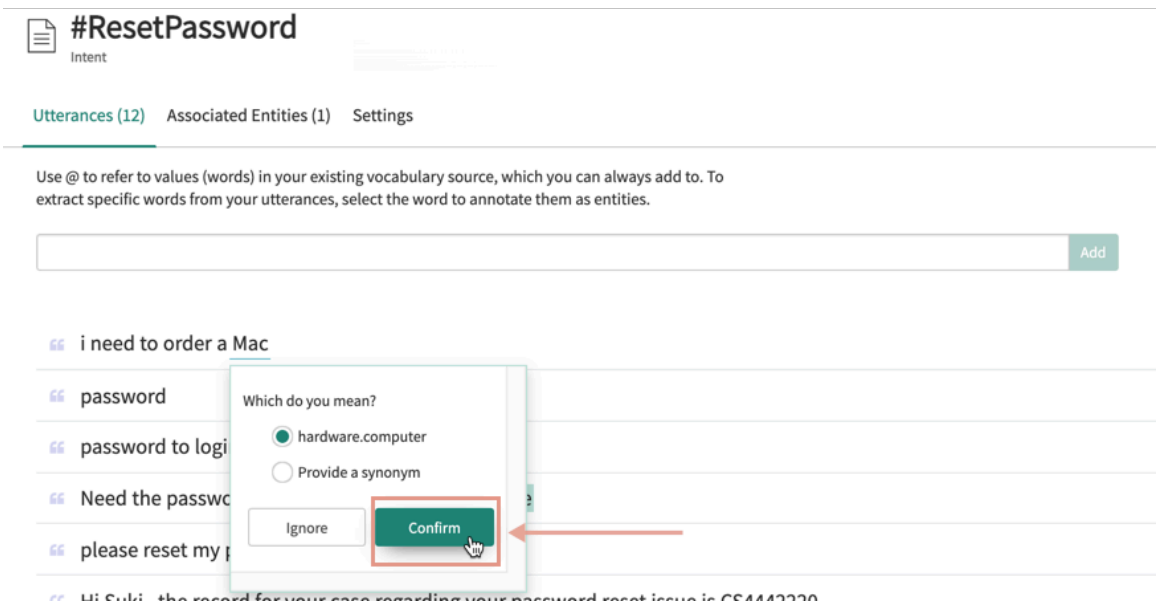
たとえば、発話例の 1 つに「 Mac を注文する必要がある」と入力します。システムがビルド済みの語彙アイテムを認識すると、その下に用語に青い線が表示されます。

インテントの詳細ページの [発言] タブ



単語をクリックすると、単語に対して選択できる 2 つのオプションを示すウィンドウが表示されます。

- 単語の提案された定義が事前に作成されています
- 同義語を追加するオプション



自動翻訳

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

最初のオプションを選択して [確認] をクリックすると、ビルド済みの提案された定義が使用され、青い線が消えます。

2 番目のオプションを選択し、単語のシノニムを入力して [確認] をクリックすると、単語とシノニムがモデル語彙に追加されます。

2 つのオプションのいずれかを選択して [無視] をクリックすると、青い線が消え、単語は以前と同じままになります。

テストセットの作成と管理

NLUモデルのデフォルトのテストセットを使用して、モデルのパフォーマンスと精度をテストします。NLU ワークベンチ内でコンテンツをビルドまたは更新することで、テストセットを経時的に管理します。

埋め込みビデオ:NLU ワークベンチでのテストセット管理

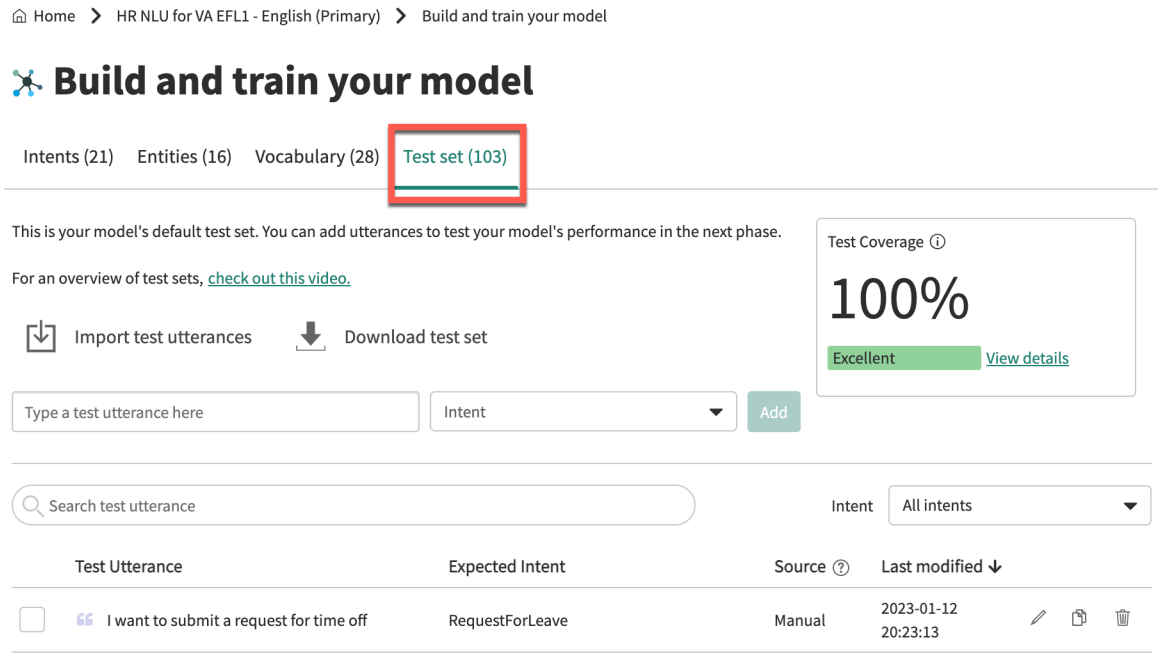
注:
モデルをテストするには、 ServiceNow® Store アプリケーション NLU ワークベンチ - 拡張機能 (Advanced Features) をインストールします。詳細については、「NLU ワークベンチのインストール:拡張機能」を参照してください。

仮想エージェントまたはAI 検索用のNLUモデルを作成すると、デフォルトのテストセットが作成され、モデルに関連付けられます。デフォルトのテストセットを使用して、モデルのパフォーマンスを評価できます。最初はテストセットは空で、コンテンツを入力する準備ができています。

デフォルトのテストセットにアクセスする

次のいずれかの方法で、デフォルトのテストセットにアクセスします。

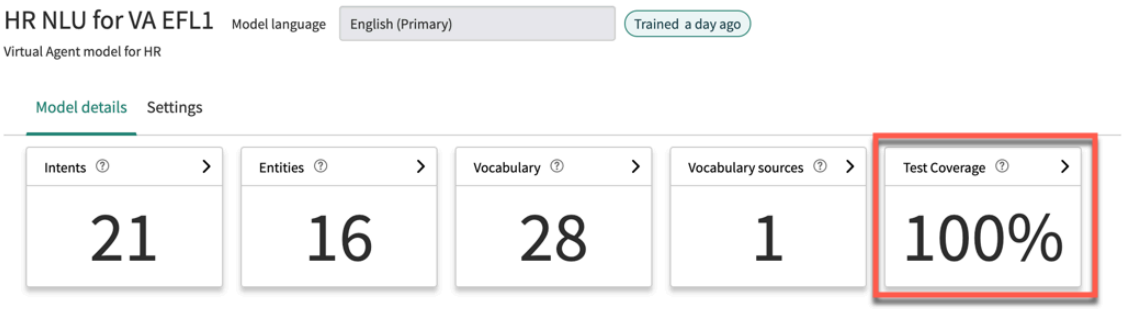
- 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択し、リストからモデルの名前を選択します。モデルの概要ページで、 [**Build and Train your model** (モデルの構築とトレーニング)] カードを見つけ、その [**View phase** (フェーズを表示)] ボタンを選択します。次に、 [テストセット] タブを選択します。



- 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択し、リストからモデルの名前を選択します。

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

モデルの概要ページで、 [テスト カバレッジ] タイルを選択しま



す。

- 移動先 すべて > マルチモデルバッチテスト > テストセット タブに戻りますモデルの名前を見つけます。デフォルトのテストセットには 「デフォルト」というラベルが付けられます。

デフォルトのテストセットにコンテンツを追加する

発話と想定されるインテントを追加して、時間の経過とともにテストセットをビルドおよび管理します。次の方法で、デフォルトのテストセットにコンテンツを追加できます。

- テスト発言と想定されるインテントを手動で追加します。モデルの概要ページから、 モデルの構築とトレーニング > テストセット タブに戻ります[*Type a test utterance here* (テスト発言をここに入力)] フィールドに入力し、適切なインテントを選択して、[**Add** (追加)] ボタンを選択します。

  これらのテスト発言には、 手動のソースが割り当てられます。

- テスト発言と想定されるインテントを CSV ファイルまたは他のモデルからインポートします。デフォルトのテストセットにコンテンツをインポートするには、モデルの概要ページから モデルの構築とトレーニング > テストセット タブに戻ります[テスト発言をインポート] を選択します。

  インポートされたテスト発言には 、手動のソースが割り当てられます。

- 専門家フィードバックループ機能を使用すると、 仮想エージェント チャットログから実際のユーザーの発言をテストセットに追加できます。

  これらのテスト発言には、 専門家フィードバックのソースが割り当てられます。詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」を参照してください。

テスト範囲

テスト範囲スコアは、デフォルトのテストセットにテスト発言があるモデルの有効なインテントの割合です。モデルをテストする前に、少なくとも 60% のカバレッジがあることを確認してください。テスト範囲スコアが高いほど、パフォーマンステストの結果はより正確になります。

バッチテスト中にシステムが最適な信頼度しきい値を提供するには、テスト範囲が 60 % 以上で、インテントごとに少なくとも 5 つのテスト発言がある必要があります。信頼度しきい値の詳細については、「 NLU モデル設定」を参照してください。

モデルのテスト発話の約 10% を「関連なし」、つまりインテントが関連付けられていないとマークすることを目指します。これは、インテントを予測すべきではない無関係な発話をモデルがどのように処理するかを評価するのに役立ちます。無関係な発話の詳細については、「 NLU での無関係の検出」を参照してください。

自動翻訳

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

テストセットを使用する

モデルのテストと発行フェーズの既定のテスト セットを使用するには、「モデルをテストおよび公開」を参照してください。

マルチモデルバッチテストでテストセットを使用するには、「 マルチモデルバッチテスト」を参照してください。

デフォルトのテストセットの特性

インスタンスがアップグレードされると、まだ存在しない既存のモデルに対してデフォルトのテストセットが作成されます。

[このモデルを複製] を使用してモデルをコピーすると、元の既定のテスト セットが新しいモデルにコピーされます。詳細については、「NLU モデルの複製」を参照してください。

テストセット内の発言は、トレーニングセット内の発言と同じであってはなりません。

デフォルトのテストセットをモデルとは別に削除することはできません。

テストセットの発話は、そのモデルと同じ言語である必要があります。

テストセットは、 仮想エージェント モデルまたは AI 検索 モデルで使用できます。

デフォルトのテストセットのダウンロードまたは移動

デフォルトのテストセットは、次のようにダウンロードまたは移動できます。

- デフォルトのテストセットは、CSV 形式で個別にダウンロードできます。テストセットをダウンロードするには、モデルの概要ページから モデルの構築とトレーニング > テストセット タブに戻ります[テストセットのダウンロード] を選択します。

  注:
  [テストセットをダウンロード] からダウンロードしたテストセットには、テスト発言とその想定されるインテントが含まれていますが、ソースは含まれていません。

- デフォルトのテストセットは、更新セットと一緒に移動できます。NLUモデルを更新セットに追加すると、テスト発言、想定されるインテント、ソースを含むデフォルトのテストセットが追加されます。詳細については、「更新セットへの NLU モデルの追加」を参照してください。
- [既存のすべてのモデル] テーブルで **[CSV** としてモデルをエクスポート] 機能を使用する場合、デフォルトのテストセットは含まれません。詳細については、「NLU モデルのエクスポート」を参照してください。

NLU モデルをトレーニングして試す

モデルを繰り返しトレーニングして試し、インテントとエンティティを検証してコンパイルし、モデルに保存します。

始める前に

- NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- NLUモデルを作成します。詳細については、「モデルの作成」を参照してください。
- モデルの 1 つ以上の NLU インテントとそれに関連付けられたエンティティを作成します。詳細については、「NLU インテント」を参照してください。

自動翻訳

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

- 発言がテーブル語彙ソースを参照している場合は、その値がモデルで使用できるようにソースが同期されていることを確認してください。詳細については、「テーブル語彙ソースを同期する」を参照してください。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。NLUエディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて
モデルをトレーニングすると、コンテンツに加えた変更が保存され、競合やエラーがチェックされます。トレーニングにより、モデルを公開することもできます。

トレーニング後、個々の発話を手動で入力してモデルを試し、どのインテントが予測されるかを確認できます。

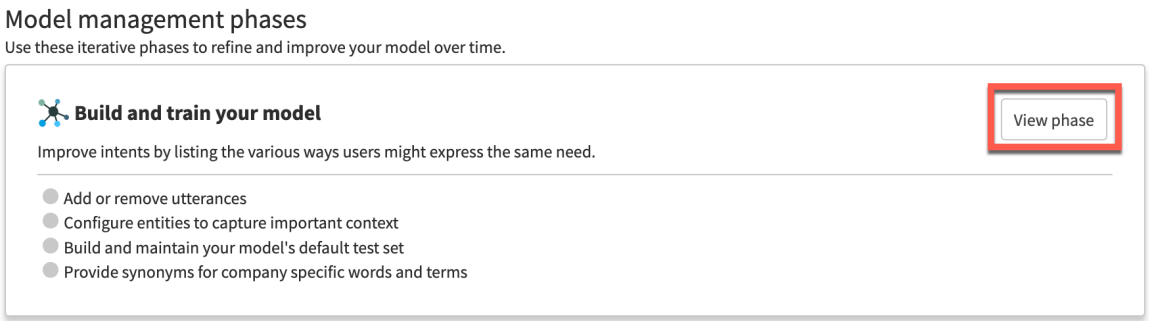
注:
テスト発言のリストに対してモデルのテストを実行するには、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。

ダイアログアクションの会話途中の応答は、 NLU ワークベンチでは試すことができません。

このシナリオ例では、インテント、発話、エンティティ、およびそれらに関連する注釈を追加することで、十分なモデルコンテンツを既に構築しています。手順例に従って、最初に NLU モデルをトレーニングします。次に、発話を手動で入力してモデルを試し、予測結果と信頼スコアを確認できます。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. モデルの概要の **[Model details** (モデルの詳細)] タブで、[Intents (インテント)]、[Entities (エンティティ)]、および [Vocabulary (語彙)] に十分なコンテンツがあることを確認します。
4. モデルの概要の [モデルの構築とトレーニング] カードで、 [フェーズの表示] を選択します。

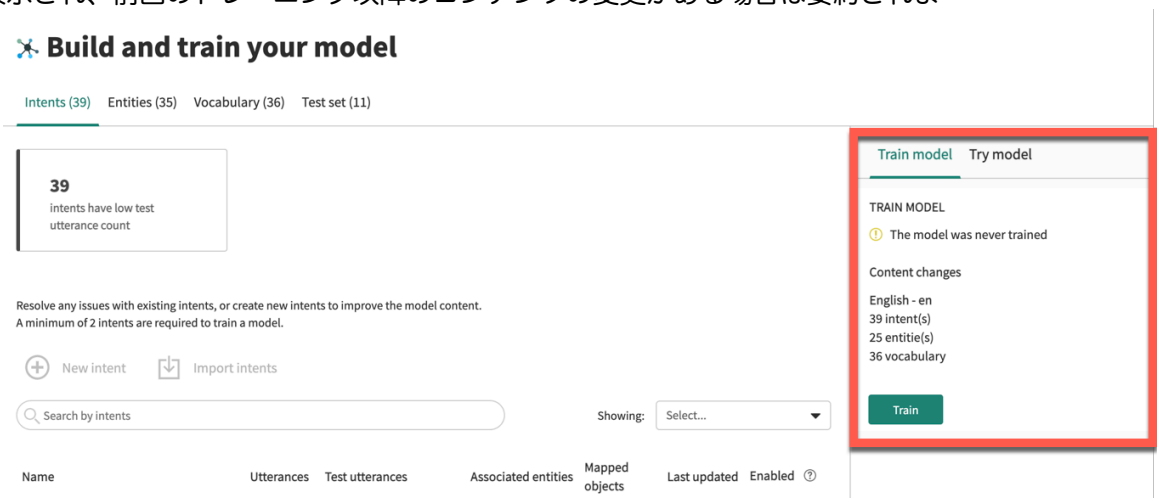


5. [モデルの構築とトレーニング] フェーズが開いたら、 [モデルのトレーニング] タブが選択されていることを確認します。

自動翻訳

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

結果： [モデルのトレーニング] タブには、モデルが最後にトレーニングされた時刻が表示され、前回のトレーニング以降のコンテンツの変更がある場合は要約されます。

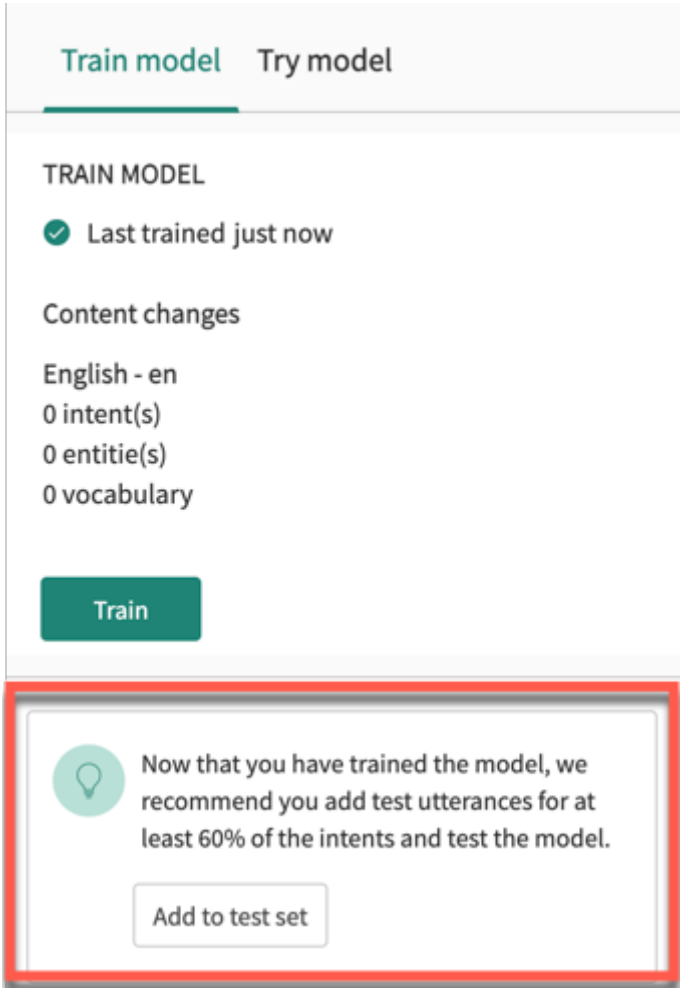


6. [トレーニング] ボタンを選択します。
結果： トレーニング中に進捗状況バーが表示されます。完了すると、次の 2 つの推奨事項のいずれかが表示されます。

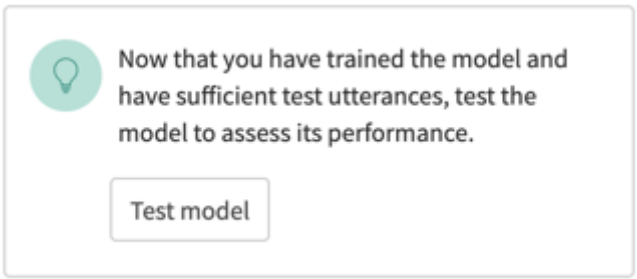
自動翻訳

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

- モデルのインテントの 60% 未満がデフォルトのテストセットでカバーされている場合、システムはさらにテスト発言を追加することを推奨します。「テストセットの作成と管理」を参照してください。



- モデルのインテントの 60% 以上がデフォルトのテストセットでカバーされている場合、システムはテストに進むことを推奨します。「モデルをテストおよび公開」を参照してください。

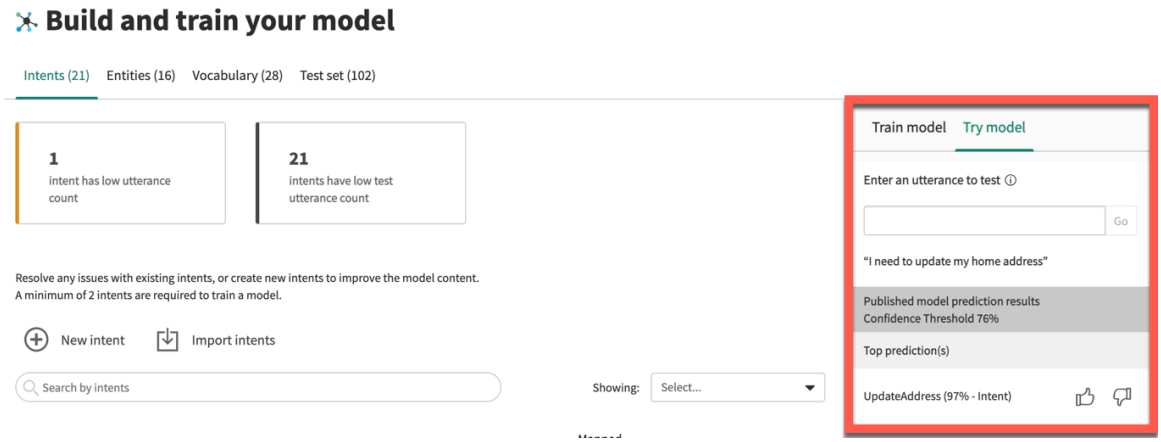


7. 個々の発言を手動で試すには、 [モデルを試す] タブを選択します。

自動翻訳

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

8. [テストする発話を入力してください] の下のテキスト フィールドに発話を入力し、[移動] を選択します。



タスクの結果

この例では、試行する発話として「 I need to update my home address 」と入力しました。

1. モデルの信頼度しきい値 (この例では 76%) が表示されます。
2. [上位の予測] には、しきい値を超える信頼スコアで予測されたすべてのインテントが表示されます。
3. この例では、 インテント *UpdateAddress* は、しきい値の 76% を超える信頼スコア 97% で予測されます。

[モデルを試す] の結果には、フィードバックを提供するための賛成アイコンと反対アイコンも表示されます。詳細については、「テストパネルのフィードバック」を参照してください。

次のタスク

- 引き続きさまざまな発話を試して、モデルコンテンツの更新が有効であることを確認します。「NLU モデルのドラフトバージョンと公開バージョンの比較」を参照してください。
- テスト発言のリストに対してモデルをテストするには、 モデルをテストおよび公開 フェーズでデフォルトのテストセットを使用するか、 マルチモデルバッチテストに移動します。
- モデルの信頼度しきい値を調整するには、モデルの概要ページの [設定] タブを使用します。詳細については、「NLU モデル設定」を参照してください。
- テストの結果に問題がなければ、 NLU モデルを公開します。

テストパネルのフィードバック

テストパネルの [モデルを試す] セクションで NLU モデルをテストする場合は、この機能を使用してモデルのインテント予測に関するフィードバックを提供します。

サマリーコンテキスト

モデルが発話に対してトレーニングおよびテストされ、モデルがインテント予測を返す場合、返される予測されたインテントに賛成または反対の評価を指定できます。別のインテント予測を正しいとマークすると、修正されたインテントに発話が追加されます。他のすべてのフィードバックは、継続的な学習のために収集されます。その後、システムはフィードバックを組み込んでモデル予測を最適化します。この機能を使用するには、モデルにアクセスしてテストするためのnlu_adminロールが必要です。 NLU エディターは、 NLU アドミンによって割り当てられていれば、テストパネルにアクセスすることもできます。

自動翻訳

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

予測フィードバックの提供

指定した評価は、システムがインテントと発話を照合するのに役立ちます。これらの評価は、システムがユーザー入力に基づいてインテント予測の精度を継続的に学習、進化、および向上させるために不可欠です。また、インテント予測が正しいかどうかをシステムに通知することもできます。

以下のシナリオは、モデルテストパネルを操作し、システムに予測フィードバックを提供する方法の例を示しています。すべてのシナリオで、次の 4 つの手順を使用します。

1. モデルの [モデルを構築してトレーニングする] フェーズで、 [モデルを試す] を選択してテストパネルを開きます。
2. テストパネルの [**Enter an utterance to test]** (テストする発言を入力してください) フィールドに、いずれかのインテントのトレーニング発言に似た簡単な発言を入力します。
3. [**GO]** をクリックします。

   結果:システムは、テストパネルの [上位の予測] セクションにテスト発言の予測を返します。
4. 「 賛成 」アイコンまたは「 反対 」アイコンをクリックします。

   発話の正しいインテントが予測されたことをシステムに知らせたい場合は、[いいね] アイコンを選択します。

   それ以外の場合は、 反対 アイコンを選択すると、 この予測を改善するためにフィードバックを提供する セクションが開きます。ここでは、最上位の予測インテント以外のインテントを選択できます。

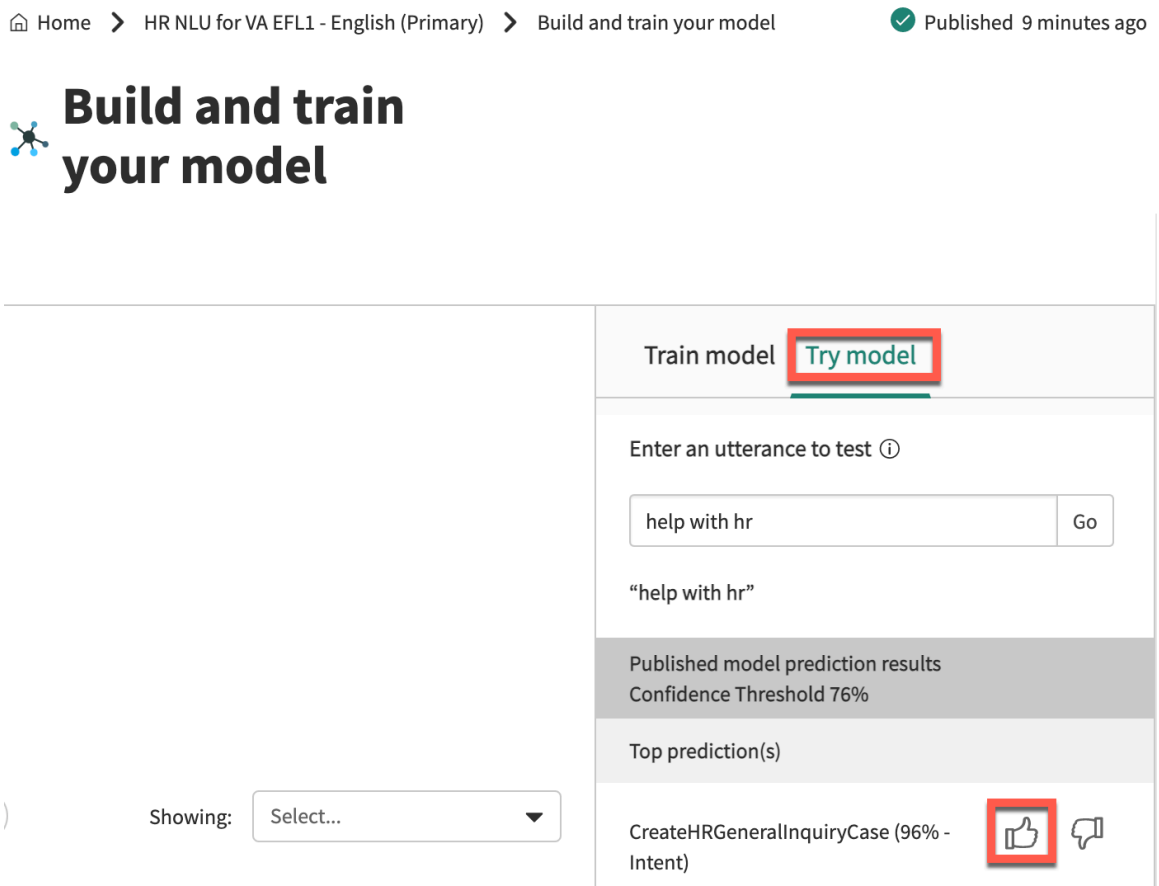
シナリオ **1**: テストパネルの [モデルを試す] セクションで、発話として「 `help with hr` 」と入力します。上位の予測結果が表示された場合は、予測されたインテントが発話と正しく一致していることを確信できます。したがって、この場合は、[サムズアップ]アイコンをクリックします。

結果:

- システムは正しいインテントを予測しましたが、この場合は **#CreateHRGeneralInquiryCase** です。
- フィードバックは、正しいインテントをテスト発話に一致させたことをシステムに通知します。

自動翻訳

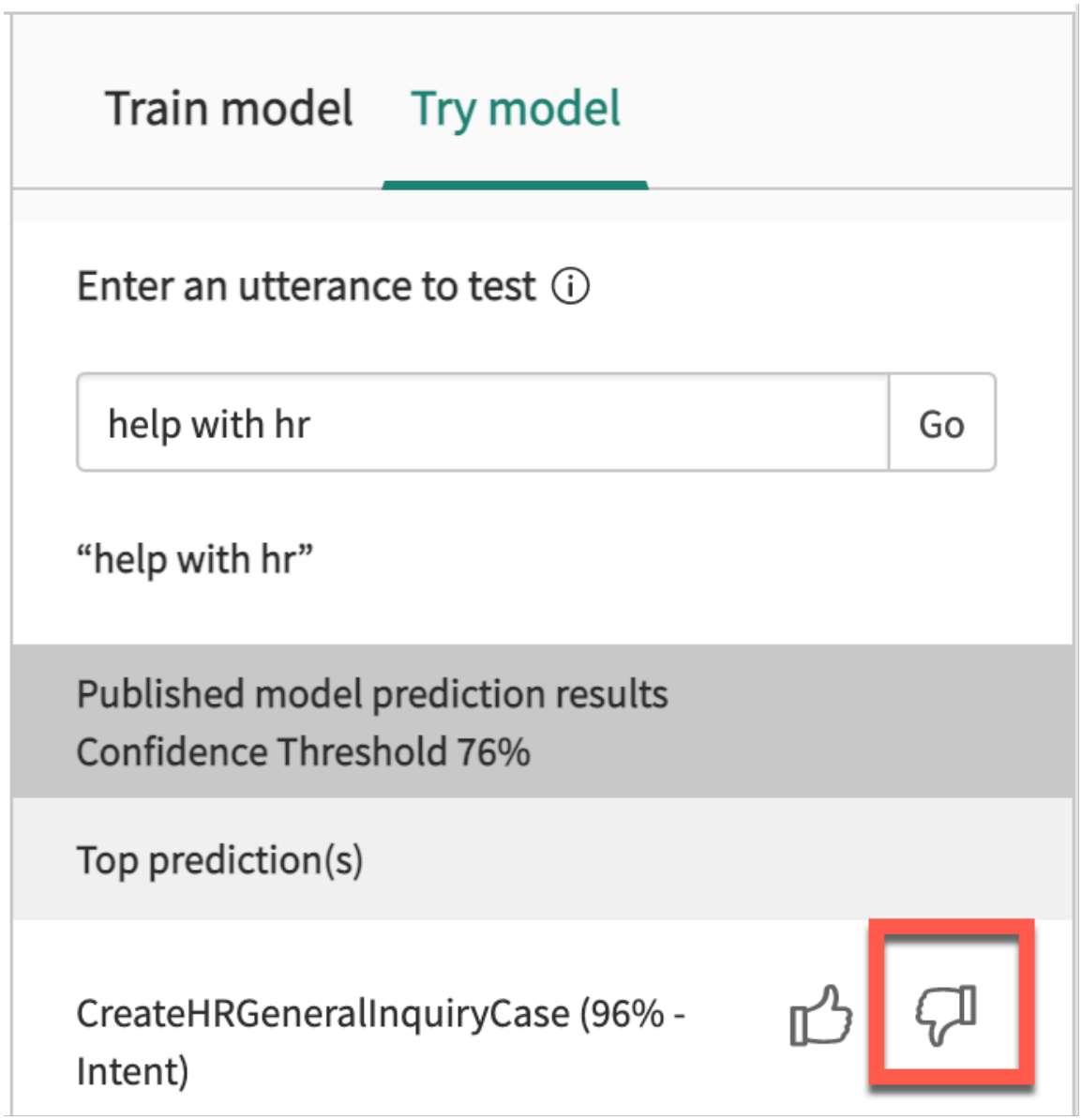
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



シナリオ **2**: 別のインスタンスの別のモデルで、別のユーザーが HR 発話 `について同じヘルプ` を入力します。システムはインテントの上位の予測結果で応答しますが、ユーザーはそれが正しいインテントであるかどうか確信が持てません。したがって、このユーザーは、下の画像に示すように、[**Thumbs Down]** アイコンをクリックします。

自動翻訳

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



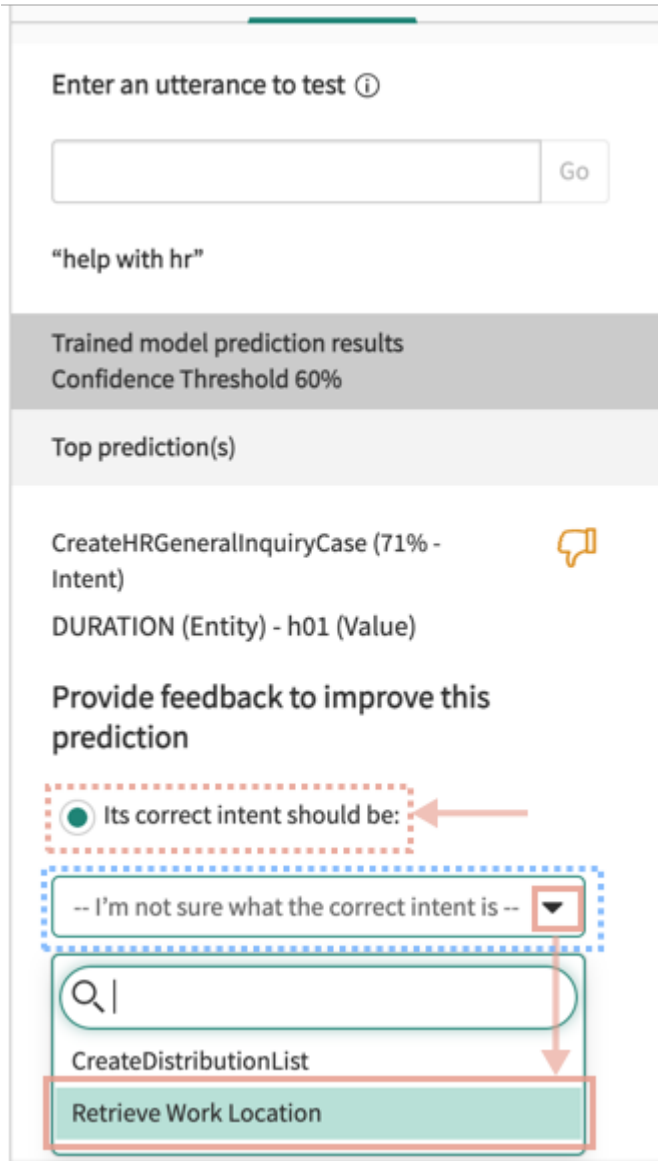
結果: パネルが展開され、[この予測を改善するためにフィードバックを提供] セクションが表示され、ユーザーはインテント予測の改善に役立つ可能性のあるフィードバックを送信できます。

ここには 2 つのオプションがあります。

自動翻訳

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

- ユーザーが [正しいインテントは次のようになります:] ボタンをクリックすると、テスト発話のより適切なインテントを選択できるリストが表示されます。このシナリオ例では、下の画像に示すように、ユーザーが **[Retrieve Work Location** (作業場所を取得)] インテントを選択します。

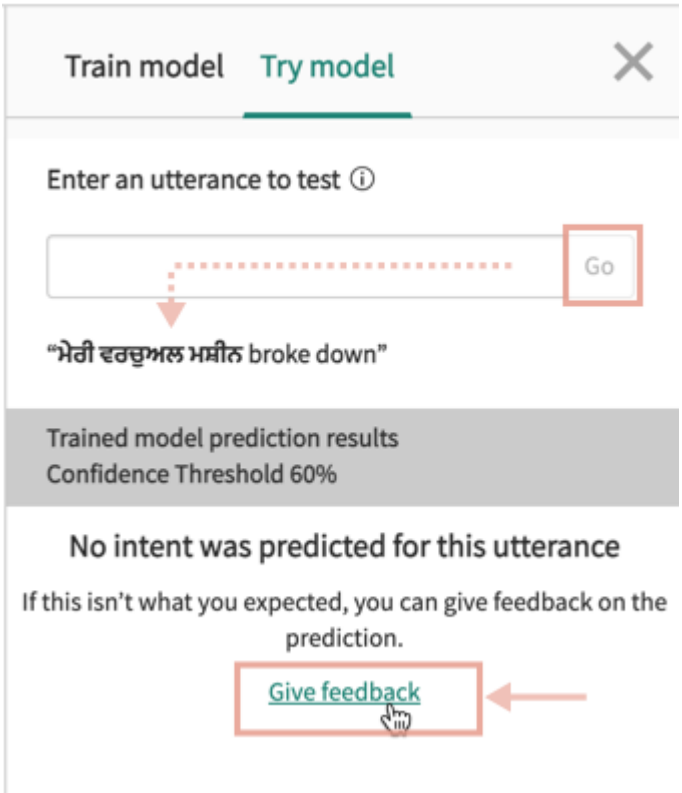


- [正しいインテントが何であるかわかりません **(I'm not sure what the correct intent is**)] プロンプトをクリックすると、上位の予測が返される代わりに、利用可能な次善のインテント予測が表示されます。

シナリオ **3**: 別のインスタンスの別のモデルで、別のユーザーが意味不明な言葉を使用する発話を送信したり、モデルが使用する言語とは異なる言語を使用したりします。たとえば、下の画像に示すように、ユーザーが英語以外の言語と英語の両方の言語で構成される発話を誤って送信した場合などです。

自動翻訳

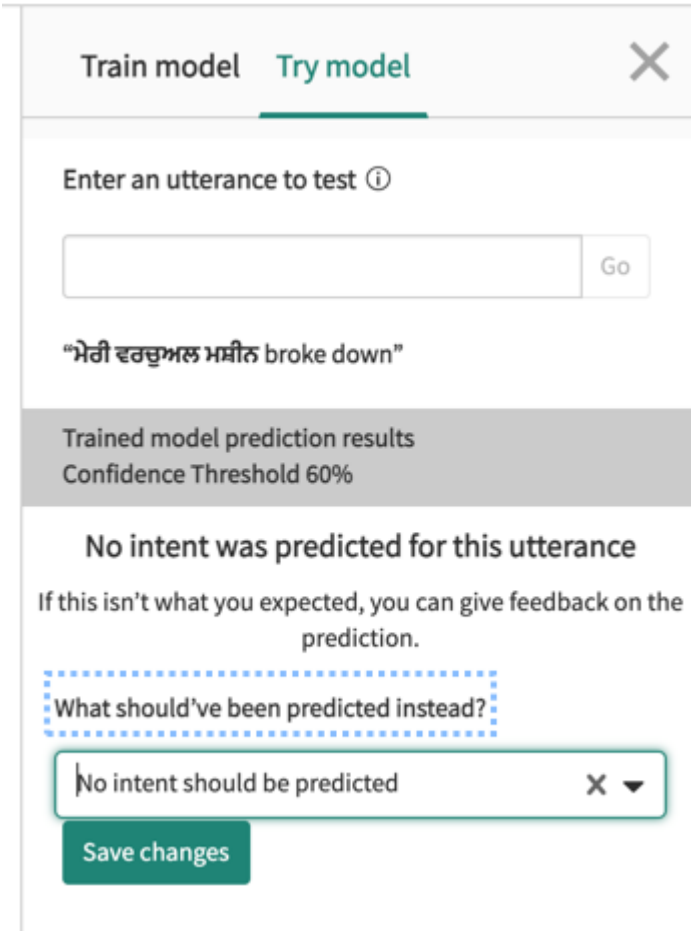
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



結果:発話で 2 つの異なる言語が一緒に使用されているため、システムは予測を返しません。インテントが予測されていなかったため、ユーザーは [フィードバックを送信] オプションをクリックすると、[モデルを試す] セクションが展開され、他のインテントの代替案が表示されます。

自動翻訳

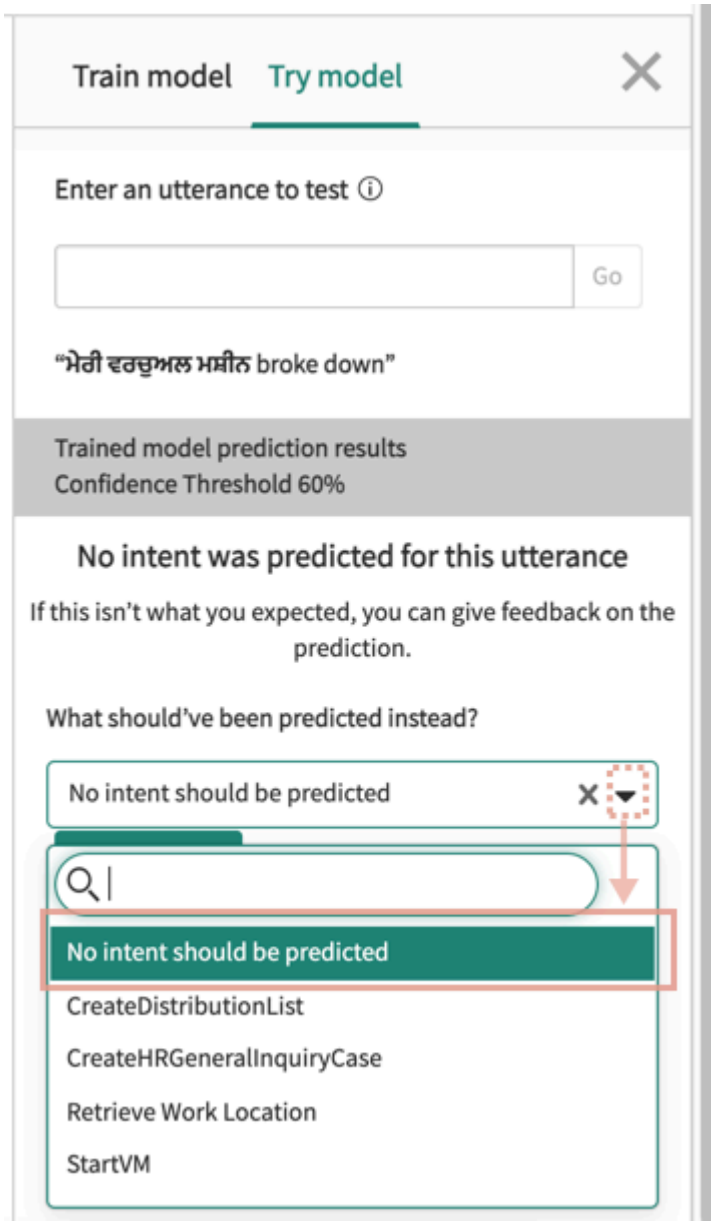
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

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

したがって、このユーザーは、プロンプトからインテントを選択する代わりに、[予測するインテントはありません] オプションを選択しま

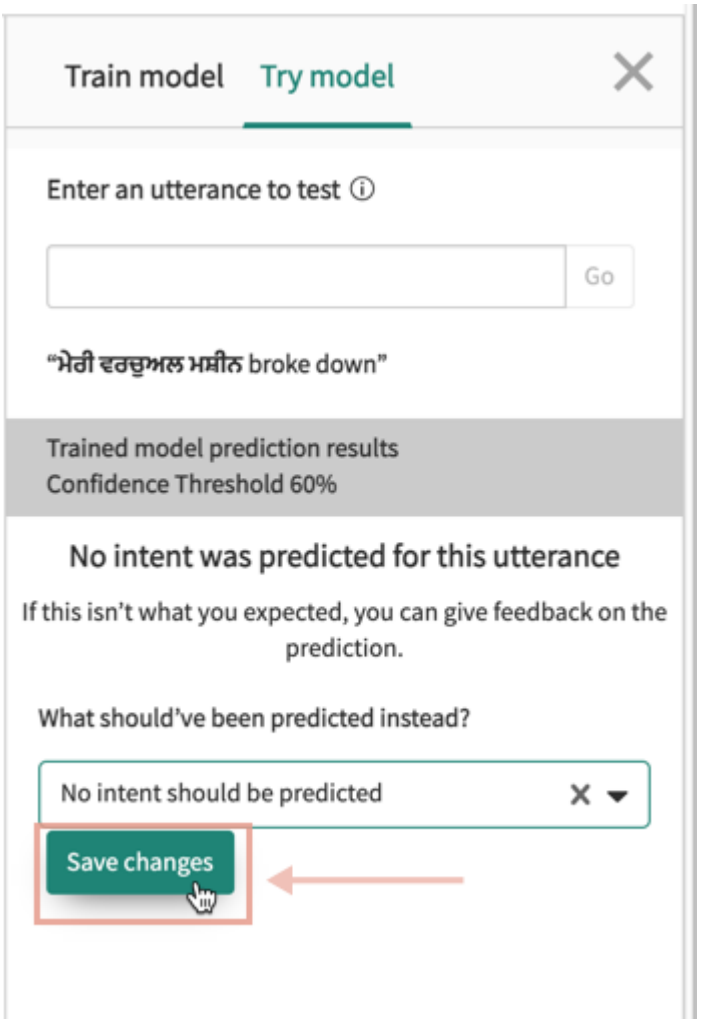


す。

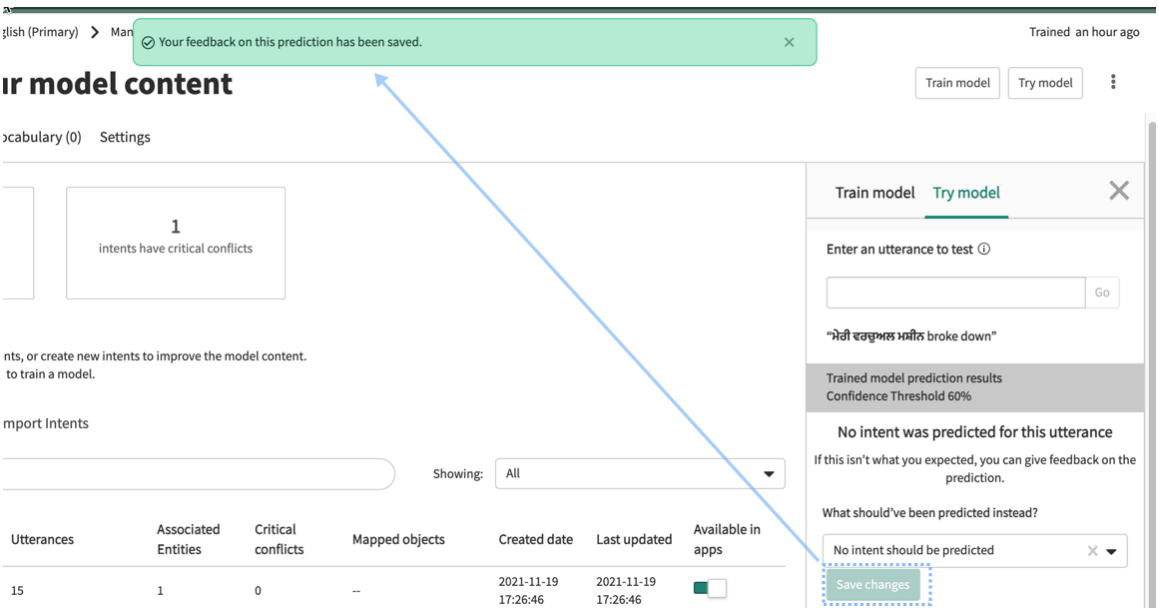
注:
[予測するインテントはありません] を選択して保存すると、発話は、その一部であるすべてのインテントから削除されます。

シナリオ **4**: 予測のモデルの意図の一覧から選択するだけでなく、発話がモデルに無関係であることをシステムに直接通知することもできます。これを行うには、[**Exclude this model's predictions for this utterance]** (この発言に対してこのモデルの予測を除外 する) ボタンをクリックし、[**Save changes]** (変更を保存) をクリックします。

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



結果:下の画像に示すように、予測に対するユーザーフィードバックが保存されたことを確認するバナーが画面の上部に表示されます。



自動翻訳

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

フィードバックレコードへのアクセス

フィードバックデータは、他のServiceNow製品でも使用されるml_labeled_dataテーブルに保存されます。このテーブルには、将来の予測に使用できる 仮想エージェント チャットログなど、複数のソースを格納することもできます。

モデルをテストおよび公開

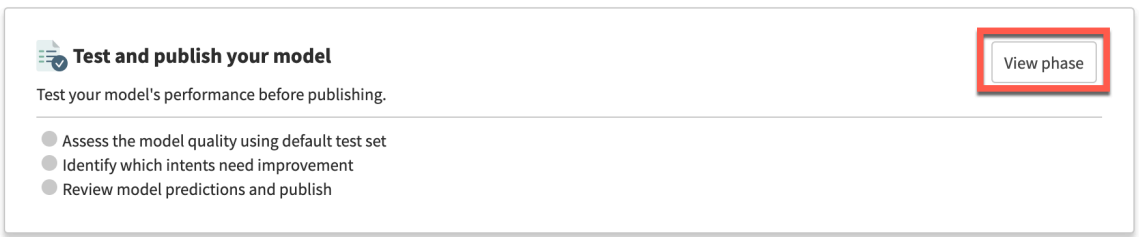
NLUモデルのパフォーマンスを評価して、改善が必要な領域を特定します。次に、モデルを公開して、 仮想エージェントなどの他のアプリケーションで使用できるようにします。

使用方法の概要

仮想エージェントまたはAI 検索モデルをデフォルトのテストセットに対してテストし、モデルがどのように応答するかを確認します。テスト結果は、モデルの改善に使用できる情報を提供します。

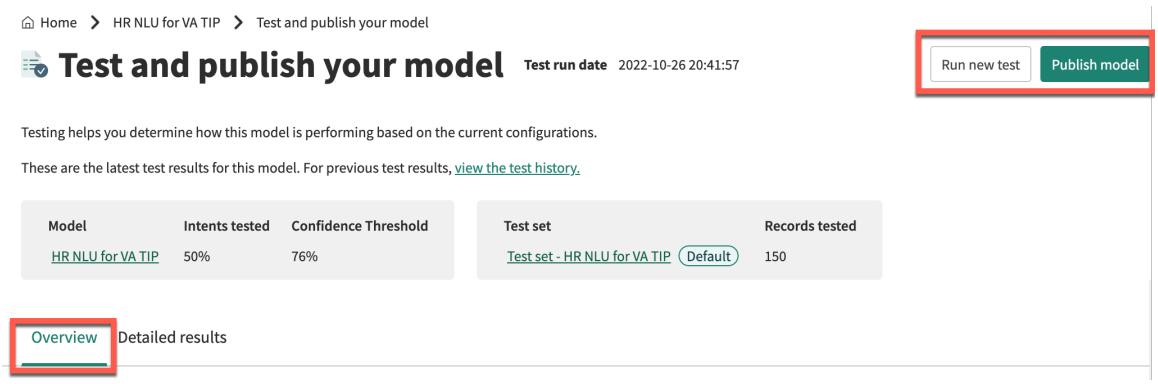
注:
モデルをテストするには、 ServiceNow® Store の NLU ワークベンチ - 拡張機能型アプリケーションで利用可能なマルチモデルバッチテスト機能が必要です。詳細については、「NLU ワークベンチのインストール:拡張機能」を参照してください。

モデルをテストするには、 **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。**[Test and publish your model** (モデルのテストと公開)] カードで、[**View phase** (フェーズを表示)] を選択します。



概要

[モデルのテストと公開] フェーズは、デフォルトで [概要] ページで開きます。[**Run new test** (新しいテストを実行)] と **[Publish model** (モデルを公開)] のボタンがここにあります。

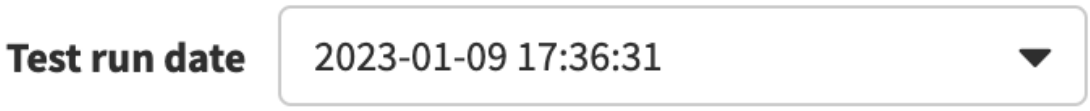


概要 は、テスト結果を要約した棒グラフを使用して、以前のテスト実行に関する情報を提供します。

以前にテスト実行がある場合は、[テスト実行日] リストから選択して表示できます。

自動翻訳

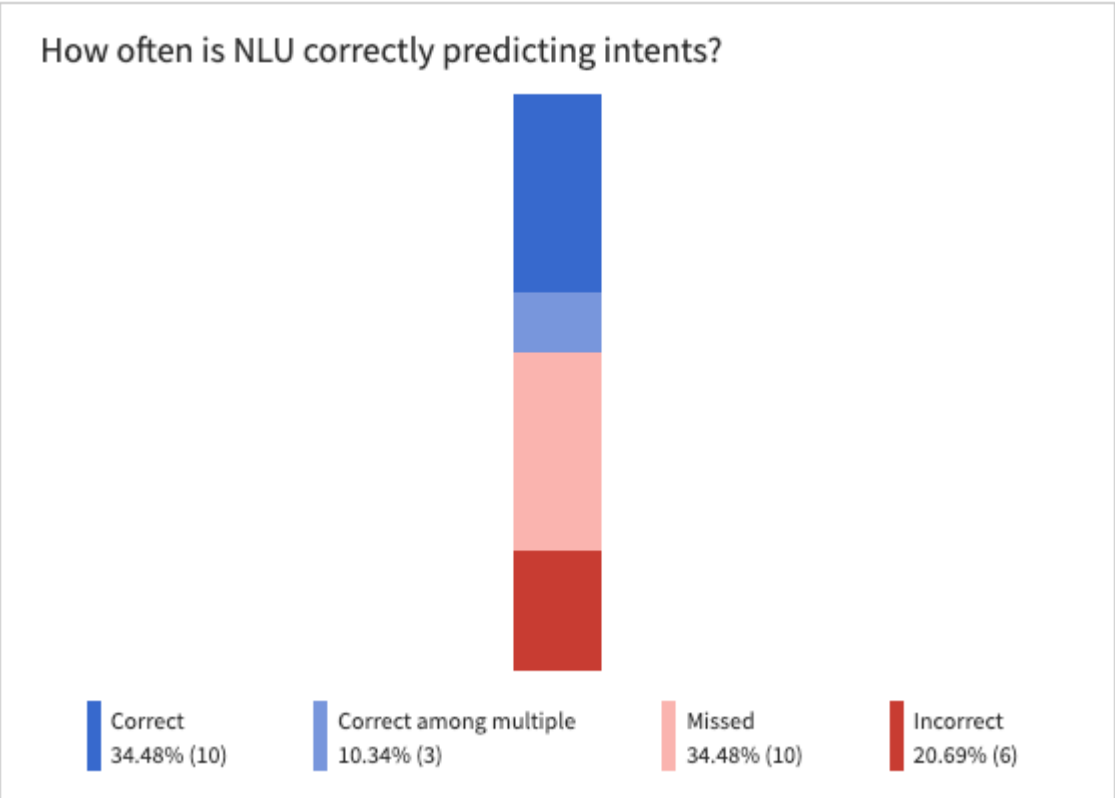
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



テスト結果テーブルにドリルダウンするには、 [詳細な結果] タブを選択します。各テスト発言は、その予測とともに [詳細な結果] に一覧表示されます。

テスト結果の理解

テスト結果は、モデルがテストセット内の発話にどのように応答したかを示します。



棒グラフには、正解、複数の中で正解、欠落、不正解の予測パーセンテージが表示されます。

パーセンテージ	**Description** (説明)
正解	モデルがインテントを正しく予測した発話の割合。 モデルが、 関連性がないとマークされた発話のインテントを予測しない場合、その結果は「正しい」としてカウントされます。
複数の中で正しい	複数のインテントが予測された発言の場合。 モデルがインテントを正しく予測したが、発話に属さないインテントも予測した発話の割合。
欠落	予期されたインテントが存在していても、モデルがインテントを予測しなかった発話の割合。
不正解	正しくないインテントをモデルが予測した発話の割合。

自動翻訳

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

テストは、モデルの信頼度しきい値に影響を与える可能性があります。信頼度しきい値は、発話のインテントを予測するためにモデルが必要とする信頼性を決定します。信頼度しきい値の詳細については、「 NLU モデル設定」を参照してください。

インテントを予測する必要がない発話の詳細については、「 NLU での無関係の検出」を参照してください。

モデルを公開

[Publish model (モデルを公開)] ボタンをクリックすると、モデルの現在のバージョンを 仮想エージェント などの他のアプリケーションで使用できるようになります。

> **注:**
> モデルがトレーニングされていない場合、[モデルを公開] ボタンは使用できません。公開する前に、「 モデルの構築とトレーニング」 フェーズに戻り、モデルをトレーニングします。

モデルの公開の詳細については、「 NLUモデルを公開する」を参照してください。

マルチモデルバッチテスト

[Test and publish your model (モデルのテストと公開)] フェーズでは、デフォルトのテストセットに対してモデルをテストします。マルチモデルバッチテストを使用すると、他のテストセットに対してテストしたり、複数のモデルを一度にテストしたり、テスト結果を確認したりできます。マルチモデルバッチテストを使用するには、 **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > マルチモデルバッチテスト.

詳細については、「マルチモデルバッチテスト」を参照してください。

テストセットの詳細については、以下を参照してください。

- テストセットの作成
- テストセットの作成と管理

テストのプロセスの詳細については、「 モデルをテスト」を参照してください。

モデルをテスト

デフォルトのテストセットに対して 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをテストします。テストは、現在のコンテンツでモデルのパフォーマンスを判断するのに役立ちます。

始める前に

- NLU Model Builder - Core プラグイン、NLU Model Builder プラグイン、 NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、 予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索のトレーニング済みモデルがある。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。
- モデルをテストするためのテストセットを用意します。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。エディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

テスト発言と想定されるインテントを含むデフォルトのテストセットを使用して、モデルのテストを実行します。

自動翻訳

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

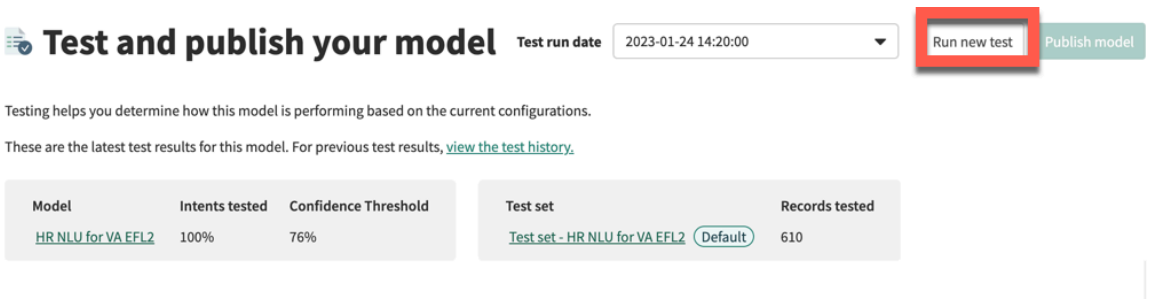
- テストセットで想定されるインテントがモデル内のどのインテントにも対応しない場合、それらのインテントを含む発話はテストに使用されません。これらはテスト結果に含まれません。
- ダイアログアクションの会話途中の応答は、 NLU ワークベンチでは試すことができません。
- 関連なしとしてマークされた発話についてモデルが予測を返さない場合、その結果は [正しい] としてカウントされます。
- テストセットがモデル内のインテントの少なくとも60%をカバーしていない場合、システムは信頼度しきい値を推奨しません。ただし、テストを実行することはできます。

このシナリオ例では、モデルをトレーニングし、パフォーマンスを評価します。

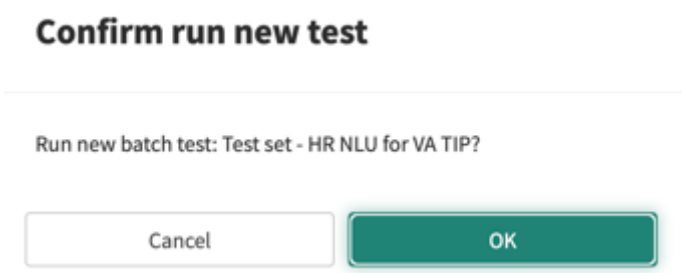
手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、テストするモデルの名前を選択します。
3. モデルの概要の [モデルの詳細] タブで、[モデルのテストと公開] フェーズのカードを見つけて、[フェーズを表示] をクリックします。
4. [新しいテストの実行] を選択します。

   注:
   テスト中は他のフェーズは利用できません。



5. [新しいテストの実行を確認] ダイアログ ボックスが開くので、 [**OK]** を選択します。



テストが開始され、 テストが進行中です... ページがロードされます。

タスクの結果
テストが終了すると、[モデルのテストと公開] ページが再読み込みされます。[テスト実行日] フィールドには、このテストの日時が反映されます。

[概要] タブには、テスト結果のグラフが表示されます。また、上位 5 つの誤ったインテントと上位 5 つの欠落したインテントのリストも表示されます。

[詳細な結果] タブには、すべてのテスト発言とその予測結果が一覧表示されます。

自動翻訳

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

以前のテスト結果を確認するには、[テストと公開] でテスト履歴の表示をクリックするか、 バッチテスト > テスト結果.

次のタスク
結果を使用して、モデルのコンテンツを編集および改善します。満足のいく結果が得られたら、モデルを公開して、 仮想エージェント などの使用アプリケーションで使用できるようにします。

NLUモデルを公開する

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを公開してアクティブ化し、NLUを使用する他のアプリケーションで使用できるようにします。

始める前に

- - NLU ワークベンチ - Core プラグイン、 NLU ワークベンチ プラグイン、 予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- トレーニングおよびテスト済みの NLU モデルを用意します。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

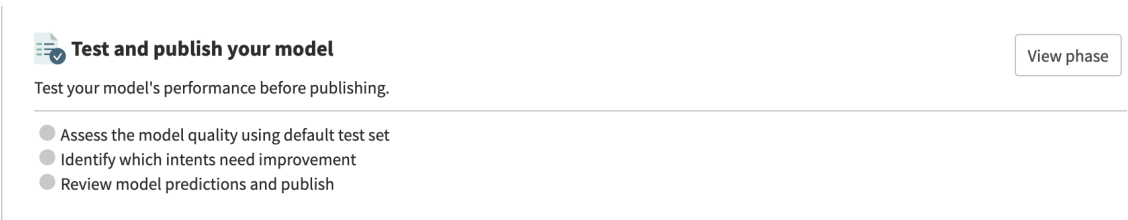
このタスクについて
この手順では、 NLU モデルを既にトレーニング、テスト、改良しており、満足のいく結果が得られています。

モデルが既に公開されている場合は、再度公開できます。ただし、再公開する前にモデルを再度トレーニングする必要があります。

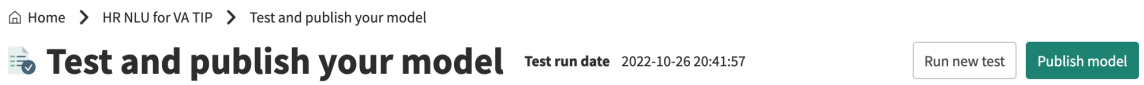
手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. [モデルの概要] ページで、 **[Test and publish your model** (モデルのテストと公開)] を見つけてから、 [**View phase** (フェーズの表示)] を選択します。

   > **注:**
   > モデルがまだ構築またはトレーニングされていない場合、 [モデルのテストと公開] フェーズは使用できません。



4. **[** モデルのテストと発行] 画面で、[新しいテストの実行] を選択し、既定のテスト セットを使用してモデルを評価します。
   テストはスキップできますが、モデルのパフォーマンスが最適ではない可能性があります。テストがスキップされた場合は、テストせずに続行するかどうかを確認するメッセージが表示されます。
   テストの詳細については、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。
5. [**Publish model** (モデルを公開)] をクリックします。



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

> **注:**
> モデルがまだテストされていない場合、[**Publish model** (モデルを公開)] ボタンは白になります。モデルがすでにテストされている場合、ボタンは緑色になります。最後のトレーニング済みモデルが既に公開されている場合、[**Publish model** (モデルを公開)] ボタンは使用できません。[ビルド] に戻り、モデルをトレーニングして再度トレーニングします。

結果：NLUモデルの最新バージョンが公開されます。モデルはアクティブで、仮想エージェントなどの他のServiceNowアプリケーションで使用できます。公開すると、それらのアプリケーションで現在使用されている古いバージョンのモデルも置き換えられます。

NLU モデルのドラフトバージョンと公開バージョンの比較

ドラフトのトレーニング済み 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを、最新の公開バージョンと比較します。変更をテストおよびレビューして、ドラフトモデルのパフォーマンスが向上することを確認します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、および予測インテリジェンスプラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。エディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

このシナリオ例では、予測信頼スコアを向上させることを目標に、NLU ワークベンチで公開されたNLUモデルを繰り返しトレーニングして試しています。

NLUモデルに対して発話を試す場合:

- モデルがトレーニング済みで公開されていない場合、[モデルのテスト] パネルにはトレーニング済みモデルの結果のみが表示されます。
- モデルがトレーニングされて公開されている場合、[モデルのテスト] パネルには公開されたモデルの結果のみが表示されます。
- 公開されたモデルに変更を加えてトレーニングした場合、[モデルのテスト] パネルには、比較のためにトレーニング済みモデルの結果と公開されたモデルの結果の両方が表示されます。

この手順例では、ビルド済みの読み取り専用 HR モデルからモデルのクローンを作成しました。モデルのクローンを作成して、構築済みモデルの既存のインテントを活用しながら、独自のビジネス固有バージョンを作成しました。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、公開したモデルの名前を選択します。
3. モデルの概要ページで、 [**Build and train your model** (モデルの構築とトレーニング)] カードを見つけて、その **[View phase** (表示フェーズ)] をクリックします。
4. インテント、発言、エンティティ、または語彙を変更します。
   このシナリオ例では、 *#UpdateEmail* インテントにさらにいくつかのトレーニング発言を追加します。
5. 変更したモデルをトレーニングして試し、その予測スコアを公開されたバージョンのスコアと比較して確認できるようにします。

自動翻訳

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

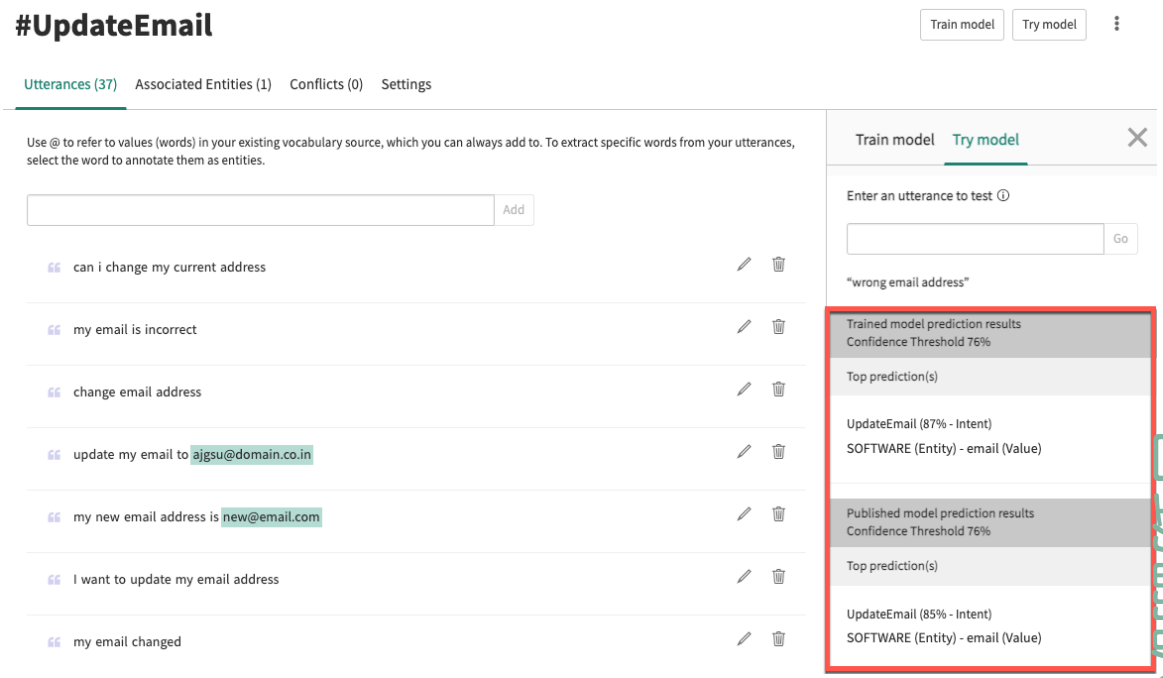
a. [モデルのトレーニング] タブで、[トレーニング] ボタンをクリックします。

b. トレーニングが終了すると、「 モデルが正常にトレーニングされました」と表示されます。

c. [モデルを試す] タブで、「 間違ったメールアドレス」という発話を入力します。

d. [移動 **(Go)**] をクリックします。

パネルには、公開されたモデルとトレーニング済みモデルの両方の予測結果が表示されます。変更前後の 2 つのバージョンのモデルの結果を比較します。この例では、信頼スコアがわずかに増加しています。モデルのコンテンツを大幅に変更することで、信頼スコアやインテント予測も変化する可能性があります。



次のタスク
テストパネルの情報を使用して、行った変更によってモデルのパフォーマンスが向上するかどうかを確認します。変更に満足したら、公開する前にモデルをテストします。次に、モデルを公開して、現在公開されているバージョンを置き換えます。

NLU での無関係の検出

無関係の検出により、 仮想エージェント チャットに集中し続けます。無関係の検出機能を使用して NLU モデルをトレーニングし、関連性のない発言の予測を回避します。

サマリー情報

無関係の検出機能は、特定の発話を無視するようにモデルをトレーニングすることで、 NLU モデルの予測精度を向上させます。ユーザーからのこれらの発言はどのインテントにも適用されない可能性があるため、予測を取得するべきではありません。

想定されていないときにモデルがインテントを予測しないようにするために、発言を関連 なし としてマークできます。これらのマークされた発話は、モデルトレーニングの一部として含まれます。公開されたモデルでユーザーからの類似の発言が検出された場合、インテントの照合や予測は行われません。

無関係検出テーブルでは、 関連なし としてマークされた発言を管理できます。

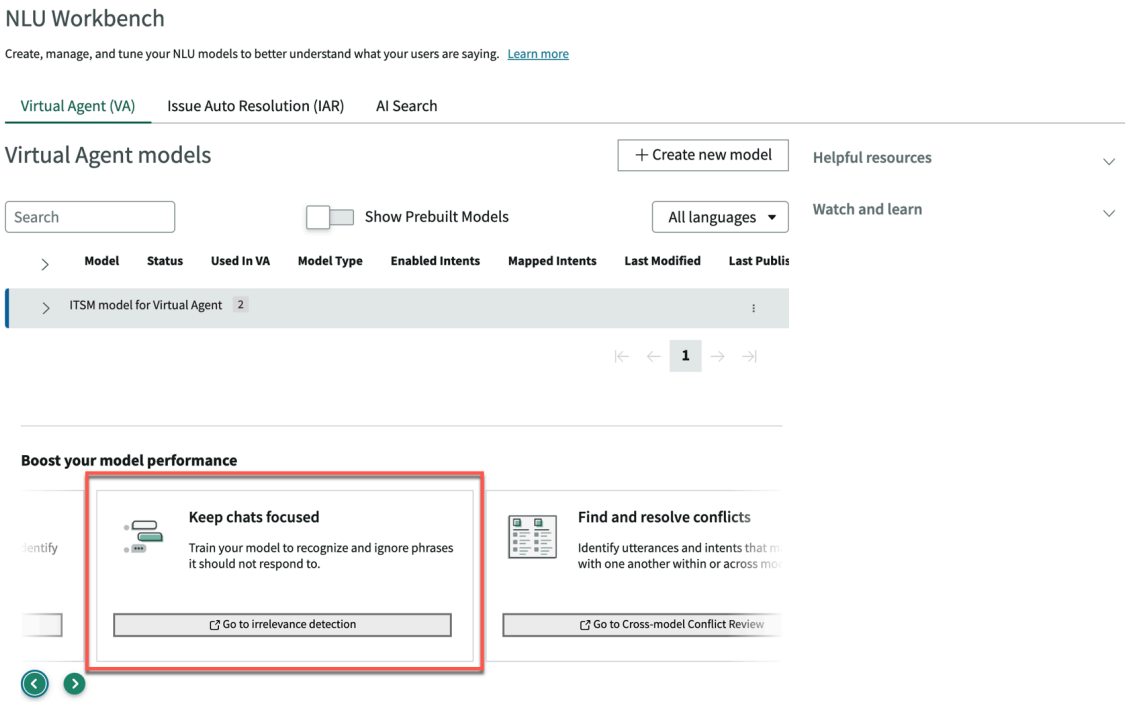
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール、使用法、ナビゲーション

無関係の検出にアクセスするには、 *nlu_admin* または *admin* ロールを使用します。*nlu_editor*ロールは無関係の検出にもアクセスできますが、モデルのコンテンツを編集するにはモデルにアサインする必要があります。

無関係の検出は、 仮想エージェント モデルでのみ使用できます。

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル. デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。
2. 仮想エージェントモデルのリストを下にスクロールして、[モデルのパフォーマンスの向上] セクションを表示します。
3. 水平方向にスクロールしてカードを見つけます チャットに集中し、そのボタンを選択します 無 関係の検出に移動します。



> **注:**
> この機能のインスタンス URL は <instance-name>.servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-utterances です。

無関係の検出への発言の追加

無関係の検出に発話を追加する方法はいくつかあります。

- 仮想エージェントチャットログ:NLU ワークベンチ の専門家フィードバックループで、仮想エージェントチャットログから収集された発言を確認するときに、関連なしとしてマークできます。システムは、特定のモデルに無関係にすべきか、それともすべてのモデルに無関係にすべきかを尋ねます。追加すると、これらの発言は専門家フィードバックループに **NO_INTENT** として表示される場合があります。

  NLU における専門家フィードバックループの詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」を参照してください。

  これらの発言には、無関係検出テーブルに **VA** チャットログ のソースがあります。

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

自動翻訳

- 手動入力: [無関係の検出] で、 [ここに発言を入力] フィールドに発言を入力し、 [追加] を選択します。システムは、特定のモデルに無関係にすべきか、それともすべてのモデルに無関係にすべきかを尋ねます。

  これらの発言の [無関係] 検出テーブルには、 手動 のソースがあります。

- インポート:CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルを使用してトレーニング発話とそのインテントをインポートする場合、[インテント] 列を空のままにすることで、無関係な発話を示すことができます。これらの発言は、専門家フィードバックループや競合レビューなどの領域で **NO_INTENT** として表示される場合があります。

  発言とインテントのインポートの詳細については、「 CSV ファイルから NLU モデルを作成する」を参照してください。

  これらの発言の [無関係] 検出テーブルには、 手動 のソースがあります。

無関係な発言の振る舞い

無関係な発話には、特定の 1 つのモデルに関連付けられている発話と、どのモデルにも関係のない発話の 2 種類があります。モデルには、最大 200 件の無関係な発言を関連付けることができます。

これら 2 つのタイプと 200 カウントの最大値がどのように相互作用するかの詳細を次に示します。

モデルがトレーニングのために送信されると、最大 200 件の無関係な発言が送信されます。まず、そのモデルに直接関連付けられている無関係な発話が送信されます。次に、どのモデルにも関連しないと指定された発話が送信されます。これらのタイプの合計は 200 を超えません。

モデルに 200 件の無関係な発言が関連付けられていて、新しい無関係な発言が追加された場合、モデルの最も古い発言が削除されます。新しい無関係な発話は、どちらのタイプでもかまいません (特定のモデルに関連しないか、どのモデルにも関連しない)。

モデルには、通常のトレーニング発話よりも多くの無関係な発話を含めることはできません。

競合レビュー

発話が無関係としてマークされ、インテントに同様の発話がある場合、モデルはその発話を予測しません。つまり、無関係な発話はトレーニング発話よりも優先されます。

無関係な発話はモデルの予測に影響を与えるため、トレーニング発話と重複する場合は競合として表示されます。

無関係な発話との競合が強調表示される場所は 2 つあります。

- モデル間競合レビューモジュール。このモジュールの詳細については、「 モデル間競合レビュー」を参照してください。

  注:
  モデル間競合レビューモジュールは、ServiceNow® Store の NLU ワークベンチ - 拡張機能型アプリケーションで利用できます。詳細については、「NLU Workbench - Advanced Features」を参照してください。

- インテントの [競合] タブ。インテント内の競合の詳細については、「 インテントの問題を解決する」を参照してください。

競合を確認する目的で、無関係な発話は、 **NO_INTENT**という名前の独自のインテントにあるかのように表示されます。

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

競合ページでは、無関係な発言を編集または削除できないことに注意してください。無関係な発言を競合ページから [無関係の検出] ページにコピーして、発言を変更または削除します。

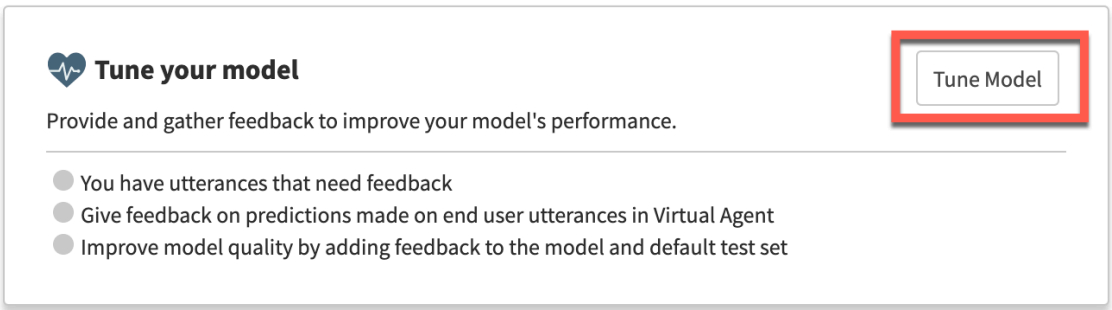
詳細情報

- テストセットでは、テスト発言の約 10% を無関係として含めることを目標とします。これは、インテントを予測すべきではない発話をモデルがどのように処理するかを評価するのに役立ちます。CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルからトレーニングまたはテストの発話をインポートする場合、[インテント] 列を空のままにすることで、発話が無関係であることを示すことができます。
- テストセットに対してモデルをテストする場合、無関係な発話に対するインテントが予測されない場合、結果は 「正しい 」と見なされます。
- 関連なしとしてマークされた発言は、後で再アサインできます。たとえば、新しいインテントが作成された場合、既存の無関係な発話を新しいインテントに手動で割り当てることができます。その後、通常のトレーニング発話の一部になります。

  無関係の検出で発言を再アサインするには、[修正されたインテント] 列のリストを展開し、適切なインテントを選択します。再アサイン後は、必ず [フィードバックを保存] ボタンを選択してください。また、必ずモデルを再トレーニングして、これらの更新をモデルに組み込んでください。
- 無関係な発話は、モデル内の特定のインテントに関連付けられません。これらは、1 つのモデルに関連付けられているか、どのモデルにも関連していないとマークされています。
- どのモデルにも関連しないとマークされた発言は、各モデルのトレーニングデータの一部として送信されます。つまり、これらはすべてのモデルに適用されます。
- 関連しない発話を組み込むには、モデルトレーニングが必要です。モデルをトレーニングすると、新しくマークされた発話がすべてのモデルに追加されます。
- 発言は、[無関係] 検出テーブルで削除または編集できます。
- 無関係な発話には、インテントに関連付けられた発話とは異なるコンテンツが必要です。

モデルを調整

NLU ワークベンチ のモデルの概要で、[モデルの調整] フェーズを開き、専門家フィードバックループからのユーザーの発話を確認して組み込みます。



使用方法の概要

モデルの概要の [モデルの調整] フェーズでは、 NLU チャットログからデータを収集してフィードバック用に提供する 仮想エージェント 専門家フィードバックループ機能に移動します。

注:
モデルの調整を表示するには、ServiceNow® Store アプリケーションNLU ワークベンチ - 拡張機能 (Advanced Features) をインストールする必要があります。仮想エージェント プラグインも必要です。

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

自動翻訳

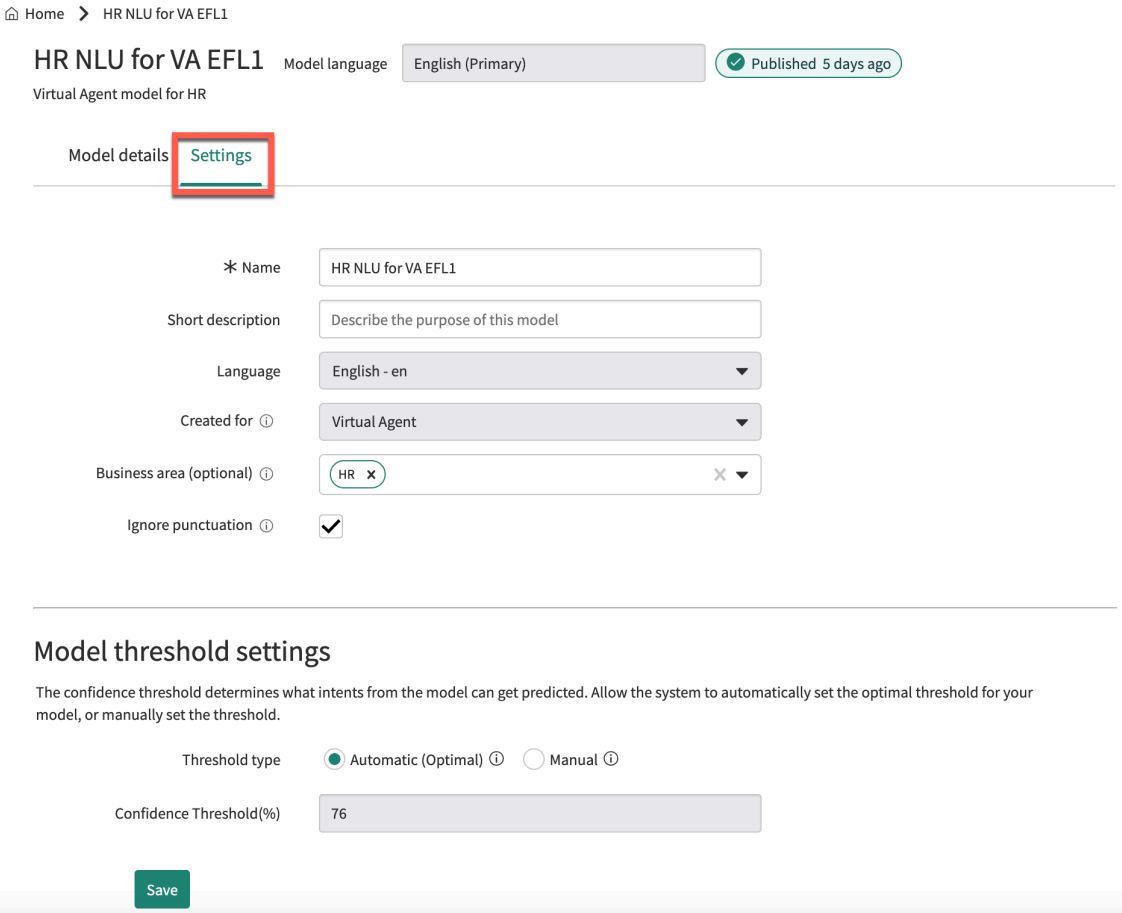
専門家フィードバックループにレビュー待ちのフィードバックがある場合、 カード上で [フィードバックが必要な発言があります **(You have utterances that need feedback**)] が強調表示されます。

詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」を参照してください。

NLU モデル設定

モデルの概要の [設定] ページで、NLUモデルの名前、説明、または信頼度しきい値を変更します。

モデルの設定にアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。モデルの概要で、 [モデル設定] タブを選択しま



す。

モデル設定

モデル設定ページの上部セクションで、モデルの名前、簡単な説明、およびビジネスエリアを変更できます。モデルの言語、目的、またはスコープを変更することはできません。異なる言語、目的、またはスコープを持つモデルを作成するには、「 モデルの作成」を参照してください。

デフォルトでは、[句読点を無視] チェックボックスがオンになっています。句読点を無視すると、句読点がわずかに異なる発話の予測されるインテントと信頼スコアの差異が少なくなります。最良の結果を得るには、このチェックボックスをアクティブのままにします。

モデルのしきい値設定

ここでは、信頼度しきい値がモデルでどのように機能するかを調整できます。

しきい値は、パーセンテージで表される信頼スコアです。モデルの信頼度しきい値によって、特定の発話に対してそのモデルのどのインテントが予測されるかが決まります。たとえば、モデルのしきい

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

自動翻訳

値が 65% の場合、インテントの信頼スコアが 65% 以上の場合にのみ、発言に対してインテントが予測されます。しきい値の設定が低すぎると、発話に一致しないインテントが予測され、誤検出が増加する可能性があります。一方、モデルのしきい値が高すぎると、予測するインテントが除外される可能性があります。理想的なしきい値を見つけることで、インテントを正しく予測するモデルの能力が向上します。

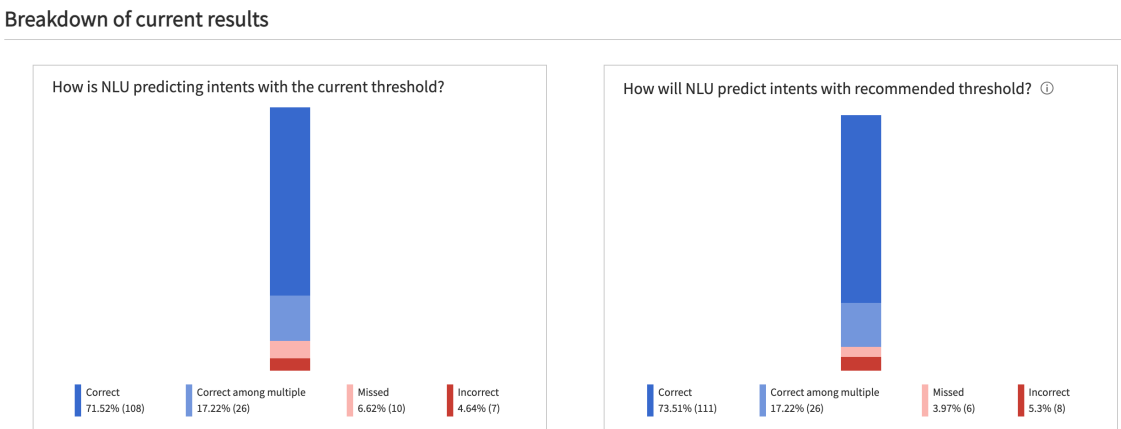
モデルのしきい値設定には、次の 2 つのタイプがあります。

- 自動 - システムがモデルに最適な信頼度しきい値を選択できるようにします。値はテスト結果に基づいて動的に更新されます。これは、モデルの既定のテスト セットが使用される [モデルのテストと公開] フェーズで行われます。
- 手動: 信頼度しきい値を手動で設定できます。システムは、テスト中にモデルに対してより適切なしきい値を推奨する場合もあります。推奨事項を受け入れることを選択できます。

事前構築済みモデルには、調整されたしきい値が付属しています。構築済みモデルの信頼度しきい値は、そのモデル専用に選択されています。

テスト結果には、次の要件を満たしている場合にのみ 、モデルのしきい値の推奨事項 が含まれます。

- テストセットのテスト範囲スコアが 60% 以上で、インテントごとに少なくとも 5 つのテスト発言がある。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。
- テストセットに 100 個以上の発話がある。
- モデルは構築済みモデルではありません。
- 推奨しきい値は、現在のしきい値よりも良い結果が得られます。



推奨しきい値のテスト結果には、2 番目の図が含まれています。2番目の図は、推奨しきい値が適用された予測パーセンテージを示しています。

しきい値の推奨事項を適用すると、モデルの予測率が向上する可能性があります。[推奨事項の適用] を選択して、しきい値を変更します。システムは自動的にモデルを再トレーニングし、テスト結果には新しいしきい値の予測パーセンテージが表示されます。

多言語モデル管理

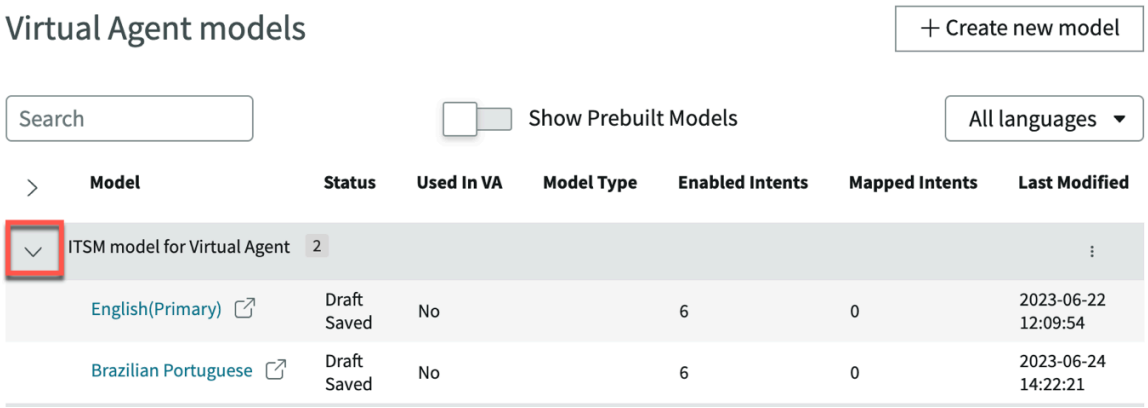
システムの多言語 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを使用して、複数の言語でユーザー入力を理解します。NLU ワークベンチは、言語間でコンテンツの一貫した構造を管理および維持し、統一されたエクスペリエンスを提供するのに役立ちます。

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

プライマリ言語とセカンダリ言語

プライマリ言語は、モデルの作成時に選択するソース言語です。これらのモデルは プライマリモデルと見なされます。その後、プライマリモデルをさまざまな言語に翻訳できます。これらの変換されたモデルは、 セカンダリモデルと呼ばれます。翻訳される言語は、第 2 言語と呼ばれます。

NLU ワークベンチホームには、モデル名の下にネストされたプライマリ言語モデルとセカンダリ言語モデルが表示されます。モデル名の左側にある矢印を選択して、言語グループを展開します。



多言語モデル管理は、 NLU モデルをグループ化、監視、および更新する方法を提供します。モデル言語の指定は次のように機能します。

- プライマリモデルには、モデルの作成時に割り当てた言語があり、英語 (プライマリ) として一覧表示されます。プライマリモデルの言語は、セカンダリモデルの後半に続く翻訳のソース言語です。
- セカンダリモデルは、プライマリモデルの変換されたコピーです。各セカンダリモデルは、ブラジルポルトガル語、ポーランド語、フィンランド語などの異なる言語を使用します。
- サポートされているどの言語でも、プライマリモデルのプライマリ言語またはセカンダリモデルのセカンダリ言語にできます。
- モデルグループ内で、同じ言語を使用する 2 つのセカンダリモデルを持つことはできません。

NLU で使用できる言語の詳細については、「NLU の言語サポート」を参照してください。

言語グループ化の実装

言語のグループ化はオプションですが、さまざまな言語バージョンのモデルを整理するのに役立ちます。モデル言語が確実にグループ化されるようにするには、次の 2 つの方法があります。

- モデルの [その他のオプション] メニューでプライマリモデルに言語を追加すると、翻訳オプション付きのセカンダリ言語モデルが自動的に作成されます。言語の追加と翻訳の詳細については、「多言語モデルの翻訳」を参照してください。
- インスタンスモデルの移行ページには、 <instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration にアクセスして直接アクセスできます。この方法を使用した言語のグループ化の詳細については、「 モデル言語のグループ化」を参照してください。

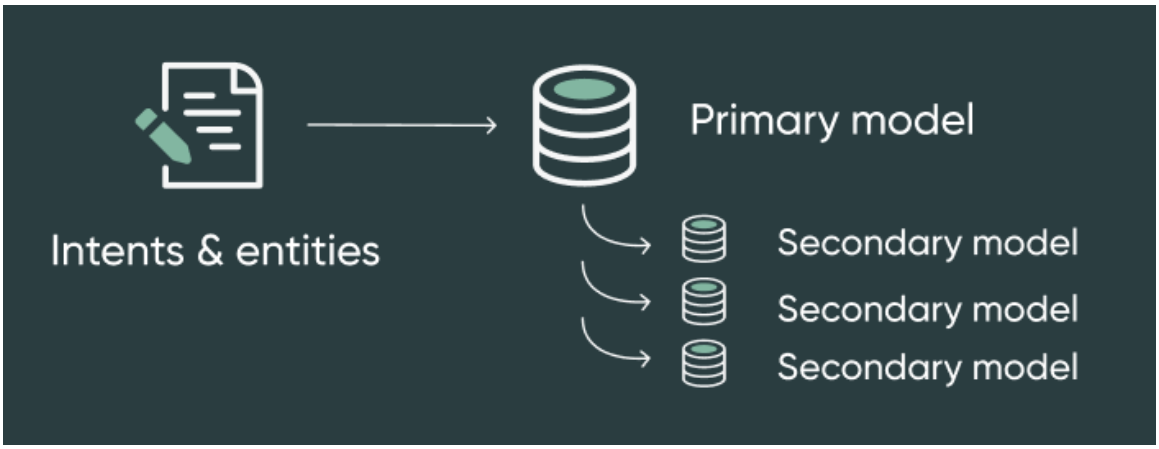
プライマリモデルとセカンダリモデルの相互作用

モデルグループ内の一貫性を確保するために、すべてのセカンダリモデルのインテントとエンティティの名前は、プライマリモデルのコンテンツと同じです。新しいインテントはプライマリモデルでのみ作成できます。プライマリモデルでインテントを作成すると、モデルグループ内のすべてのセカンダリモデルにインテントが追加されますが、その中に発言はありません。新しいインテントはデフォルトで無効になっています。新しいエンティティは、エンティティをサポートする言語のセカ

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

ンダリモデルで作成することもできます。有効な場合、プライマリモデルにエンティティを追加すると、モデルグループ内のすべてのセカンダリモデルにエンティティが作成されます。

プライマリモデル、セカンダリモデル、およびコンテンツ間のインタラクション



プライマリモデルにインテントを追加すると、そのインテントはそのすべてのセカンダリモデルに追加されます。セカンダリモデルのすべてのインテントは、プライマリモデルの対応するインテントにマッピングされます。インテントのマッピングにより、これらのインテントを使用するすべてのアプリケーションが、対応するプライマリインテントを介してすべてのセカンダリインテントにアクセスできるようになります。

プライマリモデルでインテントまたはエンティティを削除すると、対応するインテントとエンティティがセカンダリモデルでも削除されます。したがって、セカンダリモデルは常にプライマリモデルコンテンツのステータスに従う必要があります。セカンダリモデルのインテントを削除することはできませんが、無効にすることはできます。

インテントのやり取りの詳細については、「 プライマリモデルコンテンツをセカンダリモデルにインポートする」を参照してください。

セカンダリモデルで作成されたエンティティがプライマリモデルで作成された対応するエンティティのコピーである場合、そのエンティティは削除できません。ただし、プライマリモデルに対応するエンティティがない場合は、セカンダリモデルのエンティティを追加または削除できます。

モデルを翻訳したり、インテントやエンティティをセカンダリモデルに追加したりするたびに、モデルをレビューする必要があります。[要レビュー] とマークされたセカンダリモデルは、公開する前に手動でレビューする必要があります。

レビューが必要なセカンダリモデルの表示

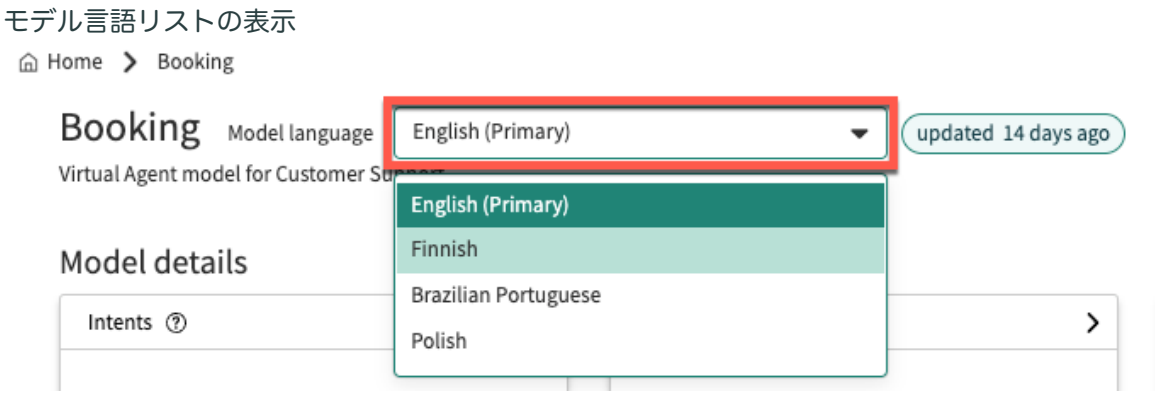
セカンダリモデルのすべてのインテントが無効になっている場合、モデルの 「トレーニング」 ボタンと 「試行 」ボタンも無効になります。ただし、モデルで 1 つのインテントのみが有効になっている場合でも、モデルをトレーニングおよびテストできます。セカンダリモデルで一部のインテントが翻訳できるようになっていることを確認します。

自動翻訳

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

注:
トレーニングとテストでは、プライマリモデルとセカンダリモデルで類似の発言の予測スコアが異なる場合があります。固有の構造の違いにより、言語間でコンテキストの伝わり方が異なります。

モデルを表示するときに、モデルグループ内の言語間を移動できます。[モデルの詳細] ページで、[モデル言語] ドロップダウンリストを使用して他のモデルに移動します。



グループ化されたモデルとモデルグループの複製

nlu_adminロールを使用すると、プライマリモデル、セカンダリモデル、およびモデルグループ全体を複製できます。モデルグループの中からプライマリモデルのみまたはセカンダリモデルのセットを複製できます。

以下は、これらのモデルを複製するときに発生する可能性のあるシステム動作の一覧です。

- モデルグループ内のセカンダリモデルを複製すると、複製されたバージョンは、そのモデルグループの外部にある別のプライマリモデルになります。
- すべてのインテントが複製されます。複製されたインテントは、元のインテントと同じ 「有効 」ステータスを維持します。
- プライマリモデルを複製する場合、一連のセカンダリモデル、またはすべてのセカンダリモデルを複製できます。このアクションにより、それぞれのオリジナルモデルがソースモデルとしてマークされた重複バージョンで構成されるモデルグループが作成されます。
- モデルグループを複製する場合、既存のセカンダリモデルを複製したグループのプライマリモデルとして選択できます。
- グループの複製中に既存のモデルグループ内のセカンダリモデルを新しいプライマリモデルとして選択すると、無効になっているすべてのエンティティがセカンダリモデルの複製バージョンに対して有効になります。セカンダリモデルは、新しく複製されたモデルグループのプライマリモデルになります。
- セカンダリモデルなしでプライマリモデルを複製すると、複製されたバージョンは別のプライマリモデルになります。

詳細については、「NLU モデルの複製」を参照してください。

モデル言語のグループ化

言語のグループ化により、多言語 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルの管理が容易になります。既存の言語グループを確認し、新しい言語グループを指定できます。

言語のグループ化

言語のグループ化では、 NLU モデルをプライマリモデルとセカンダリモデルに整理し、グループのプライマリ言語とプライマリモデルを示します。

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

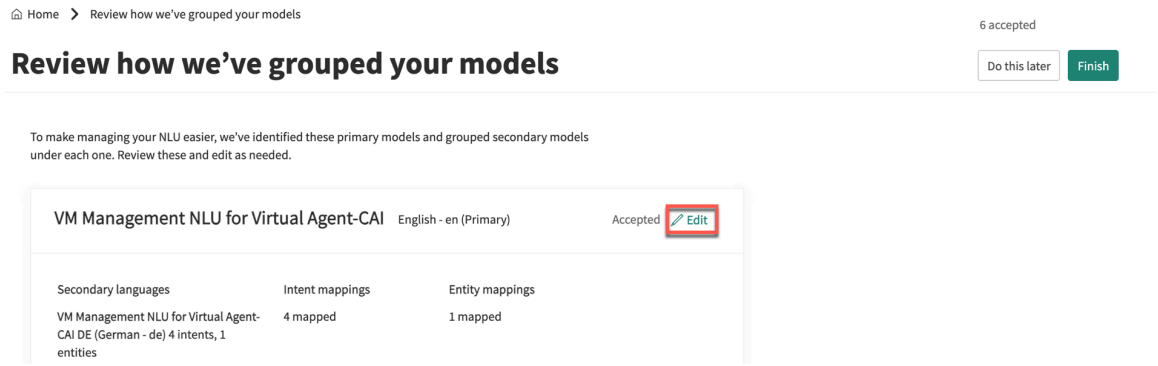
自動翻訳

モデルに新しい言語を追加した場合、言語グループが自動的に作成されるため、既存の言語グループが既に存在する可能性があります。新しい言語モデルの追加と翻訳の詳細については、「 多言語モデルの翻訳」を参照してください。

現在の言語グループを表示し、考えられる新しい言語グループを調べるには、次の場所に移動します。

<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration.

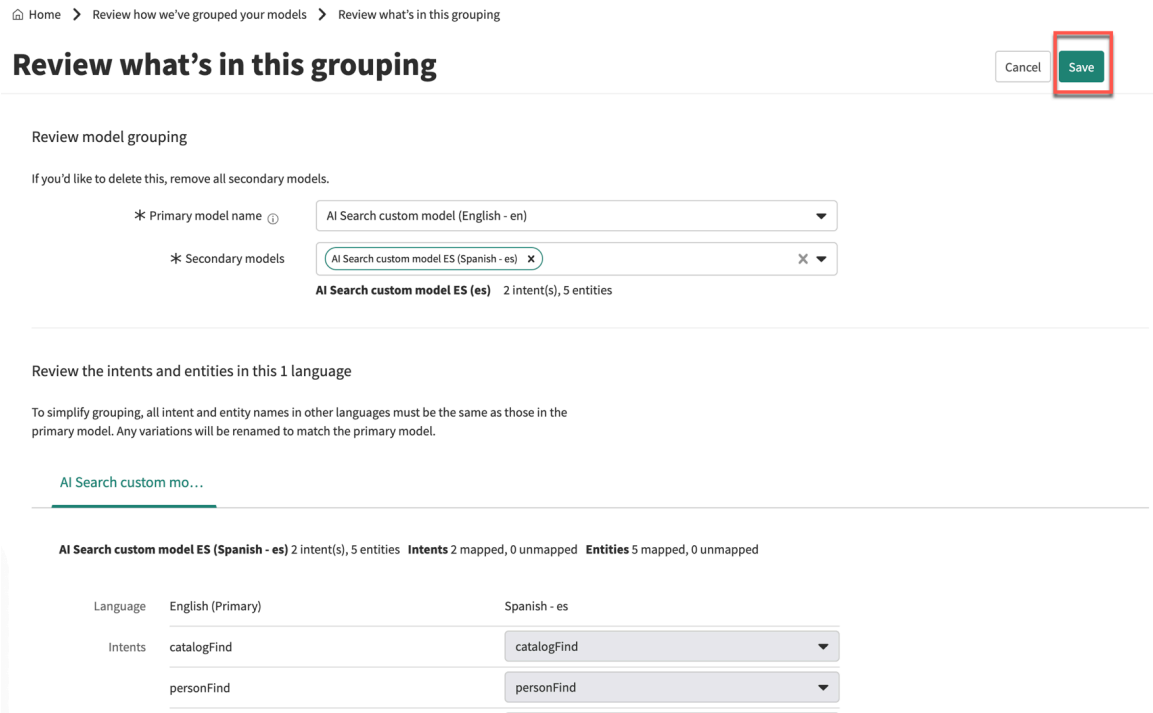
[**Review how we've grouped your models]** というタイトルのページが開きます。



グループ化されたモデルの確認

nlu_admin ロールを使用する場合、[**Review how we've grouped your model** (モデルがどのようにグループ化されたかを確認します)] 画面では、2 つのことができます。

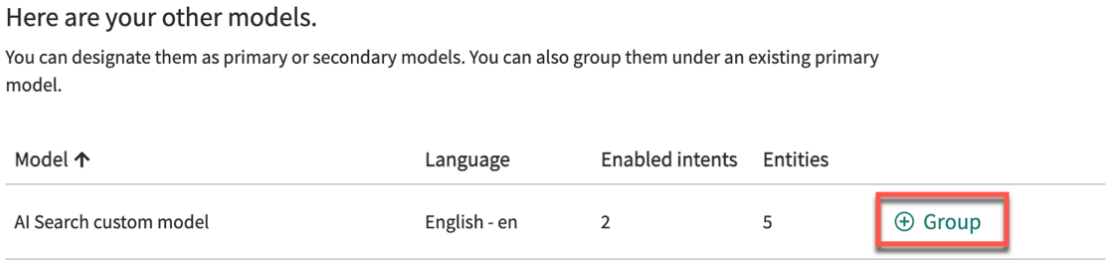
- 上部のセクションでは、現在のモデル言語グループを確認および編集できます。既存の言語グループの場合、 仮想エージェント (VA) からのインテントとエンティティのマッピングが表示されます。VA マッピングを更新するか、セカンダリ言語の 1 つをグループ内のプライマリ言語にするには、[編集] ボタンを選択します。[このグループの内容を確認] というタイトルのページが開きます。編集が完了したら、[保存] ボタンを選択します。



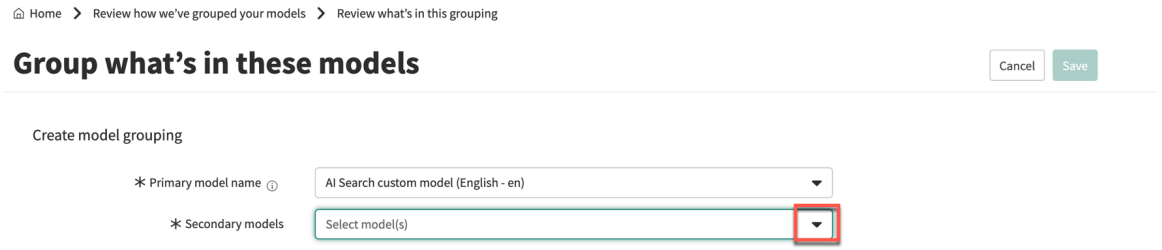
自動翻訳

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

- 画面の [**Here are your other models**] セクションでモデルを手動でグループ化できます。必要に応じて、ページを下にスクロールしてこのセクションを表示します。モデルの言語グループ化を設定するには、その [グループ] ボタンを展開します。



グループ機能は、これらのモデルの内容をグループ化するというタイトルのページを開きます。使用可能なセカンダリモデルのリストを展開して、[保存] ボタンを選択できます。新しいグループは、ページを更新した後、[モデルがどのようにグループ化されたかを確認します] の上部セクションに表示されます。



注:
システムがモデルをグループ化するのにかかる時間は、モデルの数とサイズによって異なります。

多言語モデルの翻訳

既存の NLU モデルに翻訳して追加します。いくつかの翻訳オプションのいずれかを使用して、サポートされている言語でセカンダリモデルを追加します。

始める前に

- ローカリゼーションフレームワーク (com.glide.localization_framework.installer) プラグインを有効にします。「ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。
- ターゲットアプリケーションスコープで、プライマリ言語モデルを作成するか、既存のプライマリモデルを使用します。
- 多言語対応は、 仮想エージェント モデルと AI 検索 モデルで利用できます。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

注:
nlu_editorロールには新しいモデルを作成する権限がないため、nlu_editorロールはモデル翻訳を開始できません。「モデルへの NLU エディターのアサイン」を参照してください。

このタスクについて

モデルを翻訳すると、プライマリモデルと同じアプリケーションスコープ内に、選択した言語のセカンダリモデルが作成されます。

セカンダリモデルには、プライマリと同じコンテンツが含まれています。ただし、セカンダリモデルのインテントは無効になっているため、セカンダリモデルを公開する前に確認する必要があります。

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

プライマリモデルを翻訳してセカンダリモデルを作成するには、変換モードを選択する必要があります。モードは、この手順のステップ 4 で使用する個々のカードとしてユーザーインターフェイスに表示されます。アクティブ化されたカードは、細い緑色の境界線で囲まれて表示されます。アクティブ化されたカードのみを翻訳モードとして選択できます。[*AI* を使用 *(Use AI*)] モードと [サードパーティを使用 *(Use a third party*)] モードの場合、アクティブ化されたカードの [追加] ボタンを選択すると翻訳が開始されます。

[翻訳なし] モードはデフォルトで有効になっており、すべての言語で使用できます。ただし、[*AI* を使用] モードと [サードパーティを使用] モードは、セカンダリ言語のローカリゼーションフレームワーク (LF) 設定が設定されている場合にのみ有効になります。

注:
2 次言語で新しいモデルを追加する前に、2 次言語の ローカリゼーションフレームワーク (LF) 設定が完了していることを確認する必要があります。

翻訳モード	**Description** (説明)
AI を使用	Googleなどのマシンインテリジェンスプロバイダーを使用して翻訳します。カードを選択すると、翻訳されたセカンダリモデルが作成されます。機械翻訳は不正確であったり、逐語的すぎたりする可能性があるため、翻訳されたコンテンツの正確性を確認してください。詳細については、「動的翻訳」を参照してください。 *[AI* を使用] モードを有効にするには、ローカリゼーションフレームワークを構成して有効にする必要があります。
サードパーティを使用	プロの翻訳チームによる翻訳を要求します。このモードを選択すると、セカンダリ言語の LF 言語グループ設定に従って LF タスクが作成されます。翻訳が完了すると、翻訳されたモデルが作成され、レビューの準備が整います。詳細については、「 ローカリゼーションフレームワーク 」および 「翻訳モード」 を参照してください。
翻訳なし	デフォルトです。プライマリ言語をセカンダリ言語に手動で翻訳します。このモードを選択すると、プライマリモデルと同じインテント名を持つドラフトセカンダリモデルが作成されます。これらのインテントはデフォルトで無効になっており、発言を手動で入力する必要があります。プライマリモデルからインポートされたインテントの名前とエンティティの名前は編集できません。セカンダリモデルで直接作成したエンティティの名前は編集可能です。このモードは、最初にプライマリモデルの下書きを作成して保存し、後で発話を翻訳する場合にも役立ちます。

多言語モデルは 17 の言語でサポートされています。

注:
これらの言語の一部は、エンティティではなくインテントのみをサポートしています。言語がインテントのみの場合、プライマリモデルエンティティは翻訳もコピーもされません。詳細については、「NLU の言語サポート」を参照してください。

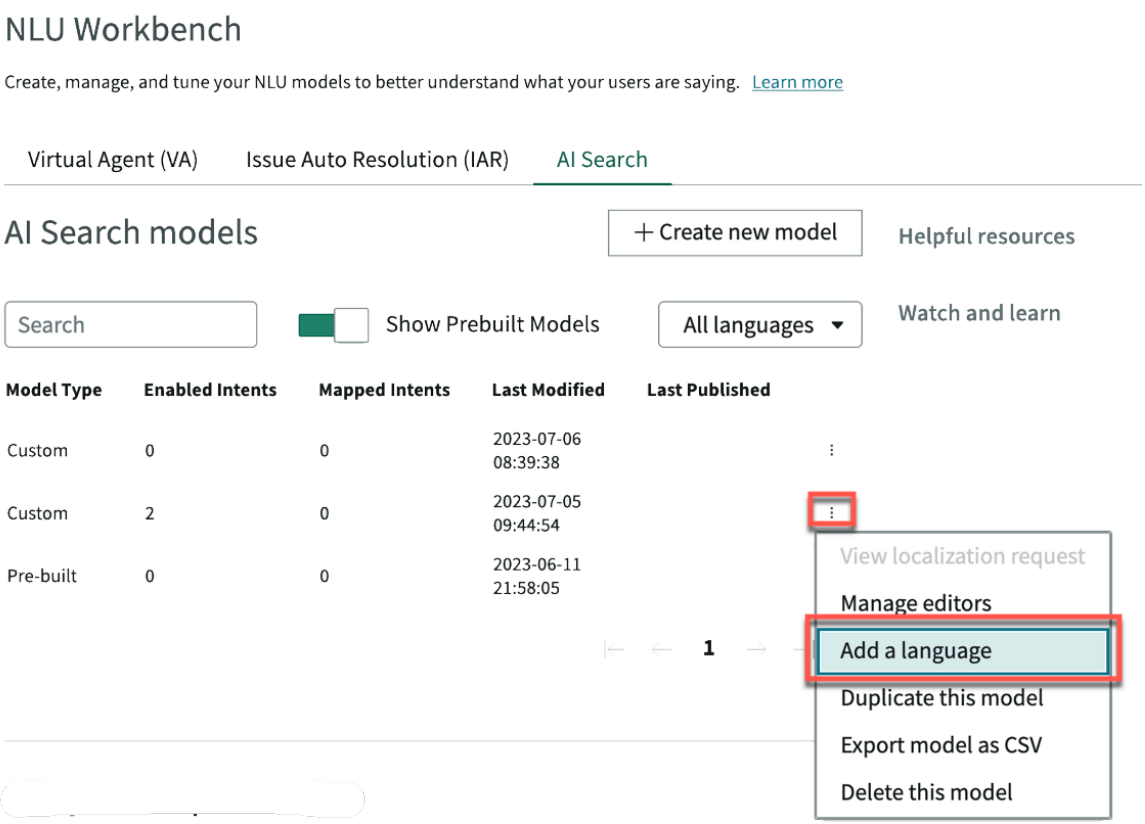
このシナリオ例では、プライマリモデルで英語が使用されていますが、発話を翻訳せずにフランス語のバージョンを追加します。

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

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。必要に応じて、[AI 検索] タブを選択します。
2. セカンダリ言語を割り当てるプライマリモデルを特定します。
3. プライマリモデルの行で、その他のオプションメニューを選択し、 [言語の追加] を選択します。

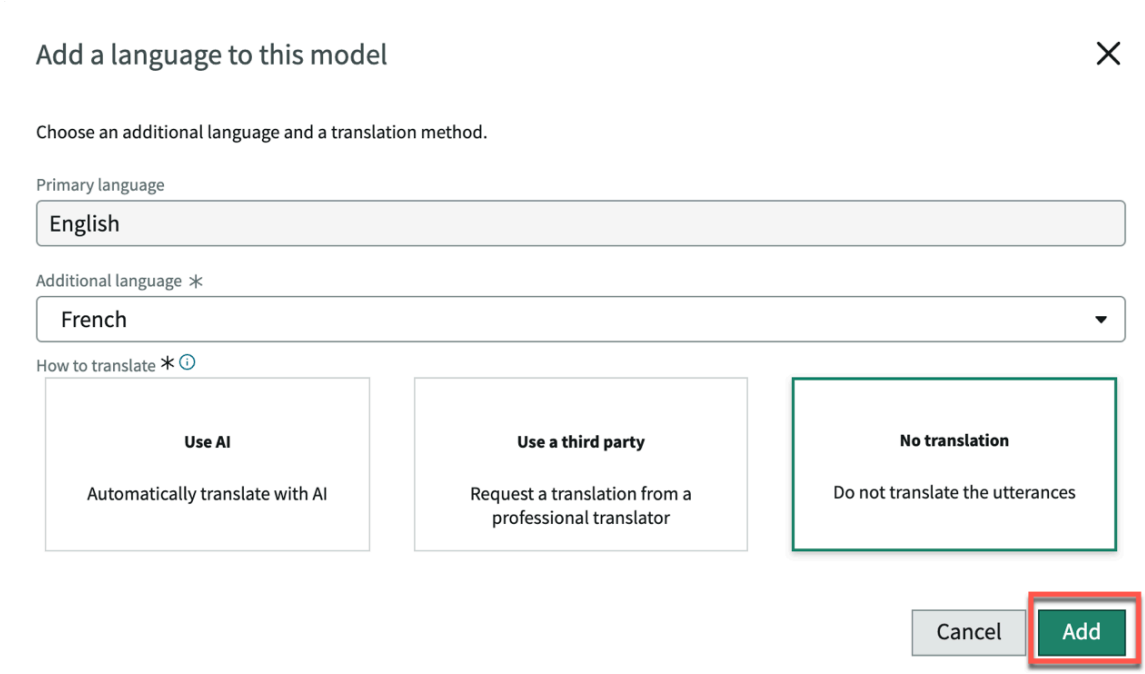
   注:
   [その他のオプション] メニューを見つけるには、右にスクロールする必要がある場合があります。



4. [このモデルに言語を追加] ウィンドウで、セカンダリモデルの目的の言語と翻訳方法を選択します。

自動翻訳

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



5. [追加] ボタンを選択します。
セカンダリモデルが作成され、セカンダリモデルの [モデルの構築とトレーニング] フェーズがロードされます。

次のタスク
翻訳なしでモデルを有効にすることを選択した場合は、インテントごとにトレーニング発言を手動で入力する必要があります。ソフトウェアまたはサードパーティの翻訳ツールを使用する場合は、モデルの作業を続行する前に翻訳を確認する必要があります。

トレーニング発言の入力とセカンダリモデルのレビューは、nlu_editorロールを持つユーザーに委任できます。詳細については、「モデルへの NLU エディターのアサイン」と「インテントの問題を解決する」を参照してください。

セカンダリモデルインテントを有効または無効にする

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルのインテントを有効または無効にして、アクティブまたは非アクティブにします。編集者またはアドミンがコンテンツと翻訳を編集、レビュー、または更新している間、インテントを無効にします。

始める前に
必要なロール:nlu_admin または nlu_editor

このタスクについて
NLU アドミニストレーターと NLU エディターは、セカンダリモデルのインテントを有効または無効にできます。インテントが無効になっている場合、モデルはそのインテントを使用して予測を行いません。ただし、仮想エージェントや検索など、モデルを使用する ServiceNow アプリケーションからアクセスすることもできません。

インテントのステータスは [有効] 列に表示されます。

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

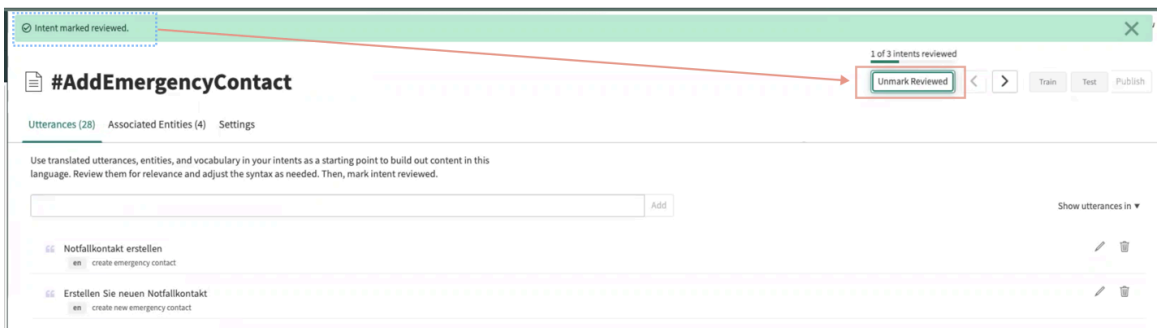
インテントの有効化は次のように機能します。

- プライマリモデルで作成されたインテントは、デフォルトでアクティブです。
- プライマリモデルからのインテントは自動的に作成されますが、セカンダリモデルでは有効になりません (インポート保留)。
- プライマリモデルでインテントを無効にすると、すべてのセカンダリモデルで対応するインテントが無効になります。
- プライマリモデルでインテントが無効になっている場合、セカンダリモデルでインテントを再度有効にすることはできません。
- プライマリモデルで無効なインテントを有効にしても、セカンダリモデルで対応するインテントは有効になりません。
- セカンダリモデルでインテントを無効にしても、プライマリモデルや他のセカンダリモデルには影響しません。
- 「 要レビュー 」とマークされたセカンダリモデルインテントは、デフォルトで無効になっています。
- 仮想エージェント (VA) トピックにマップされているプライマリモデルインテントを無効にすると、確認メッセージが表示されます。
- VA トピックにマップされているセカンダリモデルインテントを無効にすると、確認メッセージが表示されます。
- NLU アドミンは、任意のモデルでインテントを有効または無効にできます。
- NLU 編集者は、割り当てられたモデルに対してのみインテントを有効または無効にできます。

インテントを無効にすると、編集者はインテントの翻訳を確認し、必要に応じて更新する時間を確保できます。コンテンツに問題がなければ、インテントを有効にして、他の NLU モデルや ServiceNow アプリケーションにアクセスできるようにします。

このレビューの例では、「 要レビュー 」ステータスの無効なインテントのリストがあります。このタスクの目的は、セカンダリモデルの翻訳されたコンテンツをレビューすることです。レビューを完了した場合、またはコンテンツがそのままで問題ない場合は、[レビュー済みとしてマーク] をクリックします。これにより、インテントが [レビュー済み] ステータスに移行します。[**Unmark Reviewed** (レビュー済みマークを解除)] ボタンをクリックして、インテントのレビュー済みとしてマークのステータスを取り消すこともできますが、これは [Intent (インテント)] 画面に留まっている場合に限られます。途中で画面を離れると、[レビュー済みのマークを解除] ボタンが消え、画面を取得できなくなります。

インテントの [レビュー済み] ステータスと [レビュー済みマークを解除] ステータスの切り替え



編集レビューには、[モデル] 画面の [語彙] セクションも含まれます。ここで、プライマリモデルからセカンダリモデルに変換された語彙はオレンジ色の点と [要レビュー] ステータスでマークされます。語彙アイテムは、レビュー中であっても編集または削除できます。語彙をレビューし、必要に応じて翻訳を更新したら、[レビュー済みをすべてマーク] ボタンをクリックして、すべての翻訳を一

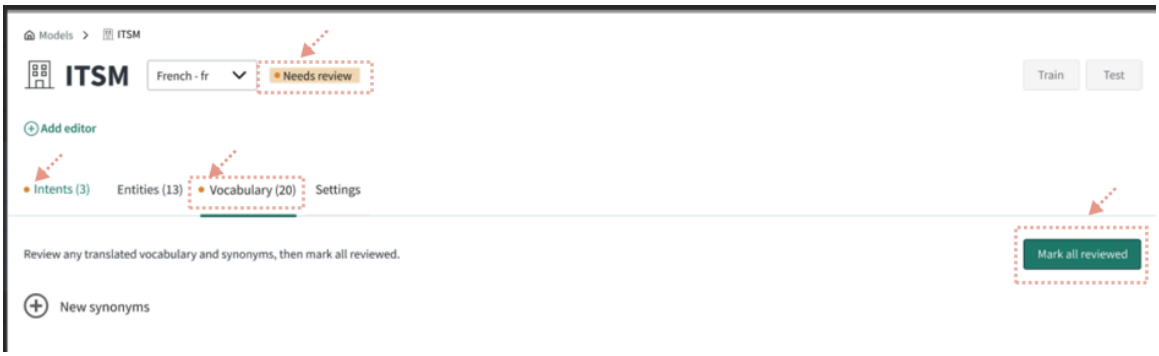
自動翻訳

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

度にマークできます。このアクションにより、[モデル] 画面の [語彙] セクションからオレンジ色のドットが消えます。

注:
「モデル」画面の 「トレーニング 」および 「試行 」ボタンは、語彙がレビューされるまで無効になり、「 要レビュー 」ステータスのインテントがレビューまたは無効化されます。

レビューが必要なアイテム



このシナリオ例では、 ソフトウェア変換 モードを使用してセカンダリモデルを日本語に翻訳しました。翻訳はまだレビューされていないため、システムはインテントとモデルを [*Needs review* (要レビュー)] ステータスでマークします。モデルが [要レビュー] ステータスの場合、トレーニング、テスト、または公開することはできません。[要レビュー] ステータスから移行したら、モデルをトレーニングおよびテストできます。

注:
NLUエディターはモデルを作成または公開できません。NLUアドミンのみがこれを行う権限を持っています。

この手順例では、モデル内のインテントを一度に 1 つずつ確認します。

手順

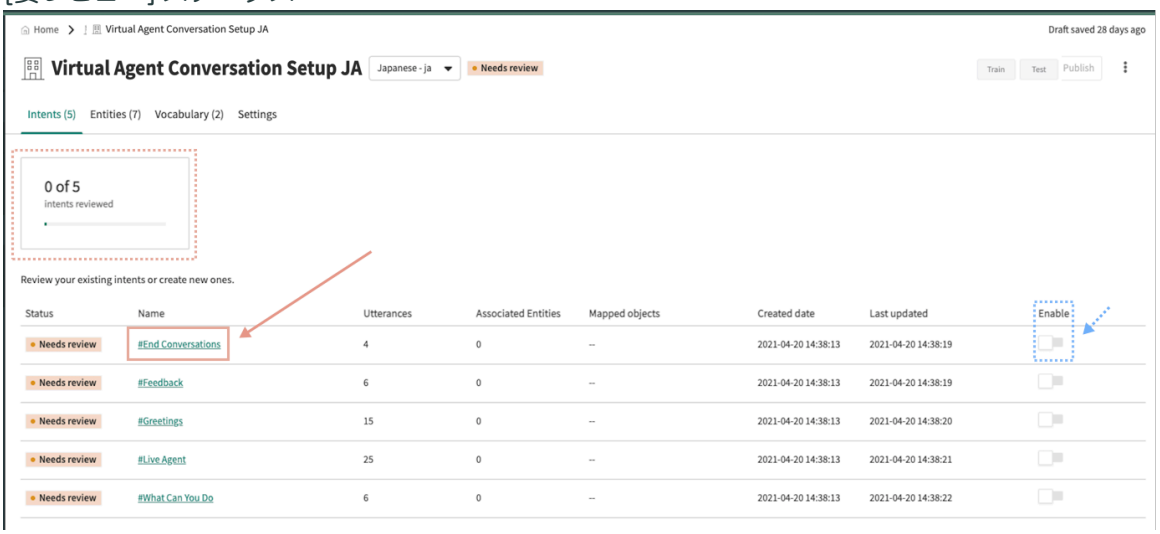
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
2. すでに翻訳されているセカンダリモデルの 1 つを見つけます。

   このシナリオ例では、次の図に示すように、 仮想エージェント会話セットアップ *JA* モデルを見つけます。

   モデルの [Intents (インテント)] セクションには、[*Needs review* (要レビュー)] ステータスでマークされた 5 つのインテントのリストがあります。インテントのリストの上には、レビューが必要なインテントの実行中の数を示すボックスもあります。

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

[要レビュー] ステータス



3. インテント名をクリックすると、インテントコンテンツにアクセスできます。
   このシナリオでは、 **#End Conversations** インテント名をクリックします。
4. モデルの発言、エンティティ、語彙のセカンダリ言語翻訳を確認し、必要に応じてコンテンツを更新します。
   インテントのレビューが終了すると、「 レビュー済みとしてマーク 」ボタンが表示されます。
5. [レビュー済みとしてマーク] をクリックします。
   結果: **#End** 会話 インテントが [レビュー済みとしてマーク] ステータスから [レビュー済み] ステータスに更新されます。さらに、レビュー済みインテントボックスの実行回数が *0/5* から *1/5* に変わります。
6. インテントレビューに問題がなければ、[**Enable** (有効化)] ボタンをクリックすると、インテントが利用可能になり、 仮想エージェント (VA) や Search などの任意のアプリケーションからアクセスできるようになります。

次のタスク

リスト内の残りの 4 つのインテントについて、ステップ 1 から 6 を繰り返します。各インテントレビューが完了し、[レビュー済み] ステータスでマークされると、[インテントレビュー済み] ボックスの実行中のカウントが *5/5* に向かって増加します。

モデルへの **NLU** エディターのアサイン

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルの翻訳をレビューし、モデルコンテンツを編集するエディターをアサインします。モデルコンテンツのメンテナンス、テスト、最適化をエディターに委任します。

始める前に

- モデルを作成するか、既存のモデルを使用します。翻訳レビュー用に、プライマリモデルとセカンダリ (翻訳済み) モデルの両方を作成します。多言語モデルグループの詳細については、「 多言語モデル管理」を参照してください。
- nlu_editorロールをユーザーに割り当てます。「ユーザーへのロールの割り当て 」を参照してください。
- 必要なロール:nlu_admin nlu_editorは、モデルに別のエディターを割り当てることはできません。

このタスクについて

nlu_adminは、モデルコンテンツの作業をnlu_editorに委任できます。言語スペシャリストをエディターとしてアサインして、プライマリモデルとセカンダリ (翻訳済み) モデル間の整合性を確認した

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

り、インテントや発話を編集して翻訳をさらにローカライズしたりします。モデルの公開ステータスに影響を与えることなく、既存のモデルのコンテンツのメンテナンスを委任します。

モデルにアサインされると、nlu_editor次の操作を実行できます。

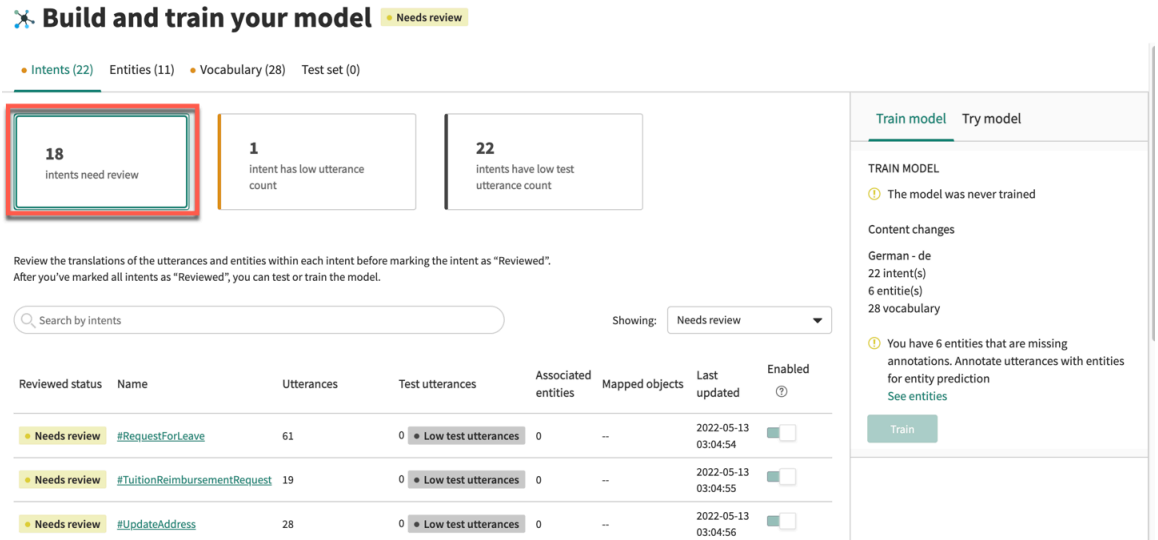
- モデルをトレーニングしてテストします。
- NLU モデルのエクスポート CSVとして。
- モデルまたはインテントが 「要レビュー 」ステータスの場合、編集者は「 レビュー済み」としてマークできます。
- モデルの信頼度しきい値を変更します。
- [設定] でモデル名と説明を編集します。
- 翻訳された発話をレビュー、編集、および承認します。
- トレーニング発言を追加、編集、削除します。
- トレーニング発言に注釈を付けます (NLU 語彙 および NLU エンティティへの参照を追加します)。
- エンティティのプロパティを更新します (セカンダリモデルのエンティティ名を除く)。
- モデルの語彙を追加、編集、または削除します。
- 語彙ソースモジュールを表示します (読み取り専用)。
- プライマリモデルとセカンダリモデルで NLU インテント を追加、アクティブ化、非アクティブ化します。
- 競合するインテントを解決します。 モデル間競合レビュー モジュールにもアクセスできます。
- NLU での無関係の検出モジュールを表示します。
- テストセットにテスト発言を追加、編集、または削除する。 マルチモデルバッチテスト モジュールにもアクセスできます。

注:
特に指定がない限り、これらのアクションを実行するには、エディターをモデルに割り当て、モデルのアプリケーションスコープ内でアサインする必要があります。

nlu_editorは次の操作を実行できません。

- モデルを作成、追加、公開、または削除します。
- モデルを複製します。
- モデルを翻訳します (翻訳されたセカンダリモデルを開始します)。
- プライマリモデルコンテンツをセカンダリ (翻訳済み) モデルにインポートします。
- 語彙ソースを同期または編集します。
- モデルのパフォーマンスを表示します。
- NLU 専門家フィードバックループでフィードバックを提供します。
- モデルへのエディターの割り当てやモデルからのエディターの削除など、他のエディターを管理します。

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



まず、管理者がユーザーにnlu_editorロールを割り当てます。次に、NLU アドミンはエディターをモデルにアサインします。

エディターをモデルに割り当てる場合は、個々のモデル レベルで行う必要があります。モデルグループレベルでエディターを割り当てることはできません。

次のモデルはエディターにアサインできません。

- 構築済みモデル
- 翻訳中のモデル

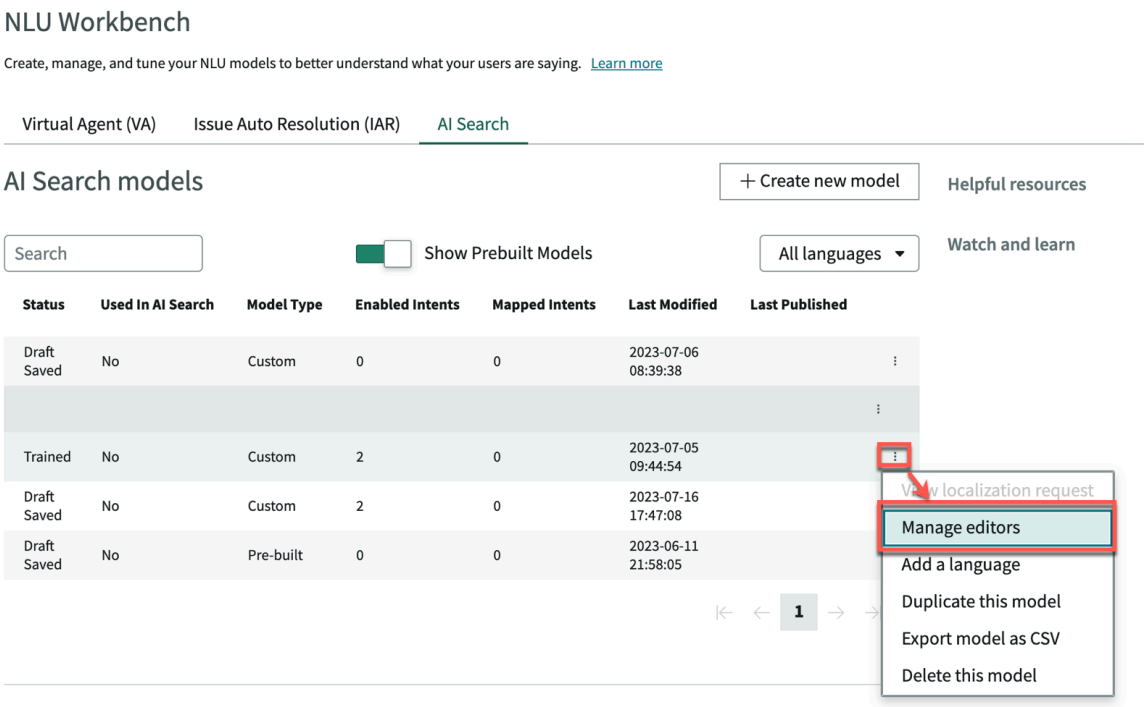
この手順例では、レビューが必要なセカンダリモデルに NLU エディターを追加します。

手順

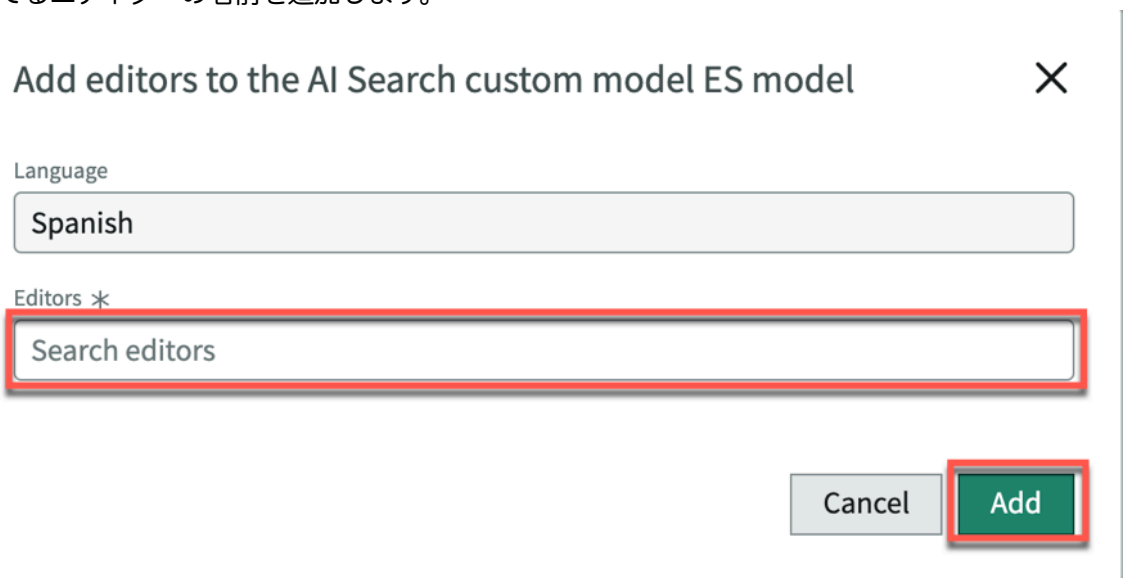
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。モデルに適したタブを選択します。
2. NLUモデルの名前を見つけて、その行の右端までスクロールします。
   モデルが多言語グループに属している場合は、グループを展開して個々のモデルを見つけます。エディターをグループに割り当てることはできません。
3. モデルの [その他のオプション] メニューを選択し、一覧で [エディターの管理] を選択します。

自動翻訳

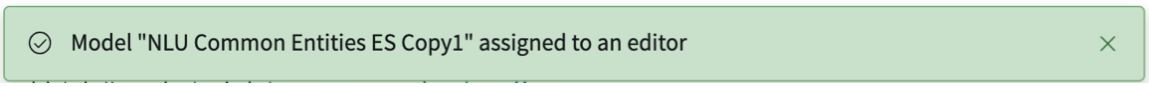
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [エディターの追加] ウィンドウで、ドロップダウン リストと検索バーを使用して、モデルに割り当てるエディターの名前を追加します。



5. [追加] を選択します。
エディターがモデルに割り当てられます。確認応答バナーが画面の上部に表示されます。エディターを追加または削除するには、この手順を繰り返します。



次のタスク
必要に応じて、モデルにさらにエディタを割り当てます。一度に最大 4 人のエディターをモデルに割り当てることができます。エディタを追加または削除するには、上記の手順を繰り返します。
NLUアドミンは、編集者がモデルを適切にレビューおよび編集するために必要なものを持っていることを確認します。

自動翻訳

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

プライマリモデルコンテンツをセカンダリモデルにインポートする

プライマリ NLU モデルのコンテンツが更新されると、その更新をセカンダリモデルに直接インポートできます。

始める前に

- ローカリゼーションフレームワーク (com.glide.localization_framework.installer) プラグインを有効にします。「ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。
- 仮想エージェントモデルまたは AI 検索モデルの場合は、少なくとも 1 つのセカンダリモデルを持つプライマリモデルを作成または既存のものを使用します。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

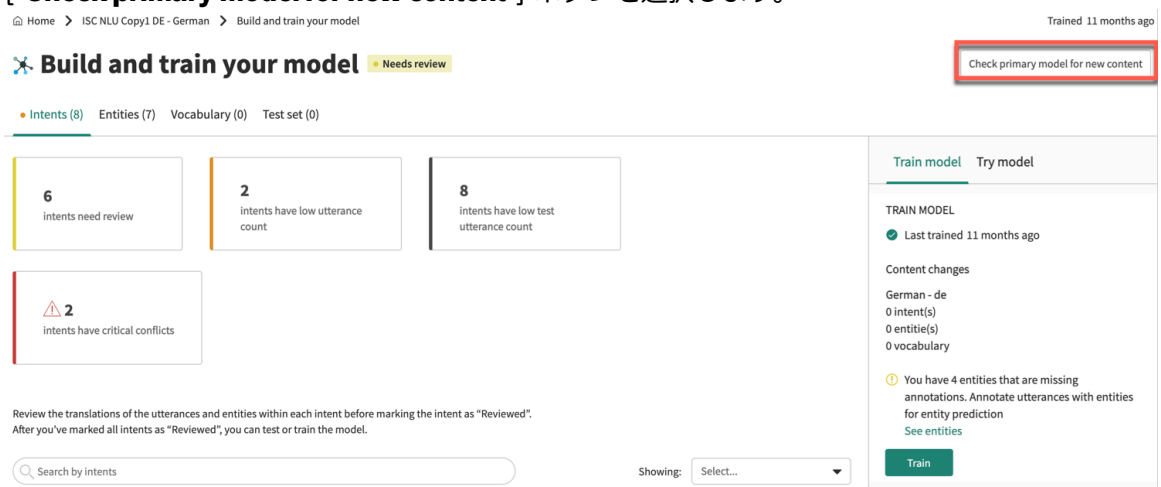
このタスクについて

最初の翻訳後、プライマリモデルからセカンダリモデルにコンテンツをインポートできます。プライマリモデルを変更した場合、プライマリモデル全体を再度翻訳しなくても、それらの変更をセカンダリモデルにインポートできます。

プライマリモデルコンテンツは、一度に 1 つのセカンダリモデルにのみインポートできます。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトでは、[仮想エージェント] タブが開きます。モデルに適したタブを選択します。
2. プライマリモデルの下に翻訳されたセカンダリモデルにアクセスし、 [モデルの構築とトレーニング] で [フェーズの表示] を選択します。
   デフォルトでは、[**Intents** (インテント)] タブに移動します。
3. [**Check primary model for new content**] ボタンを選択します。

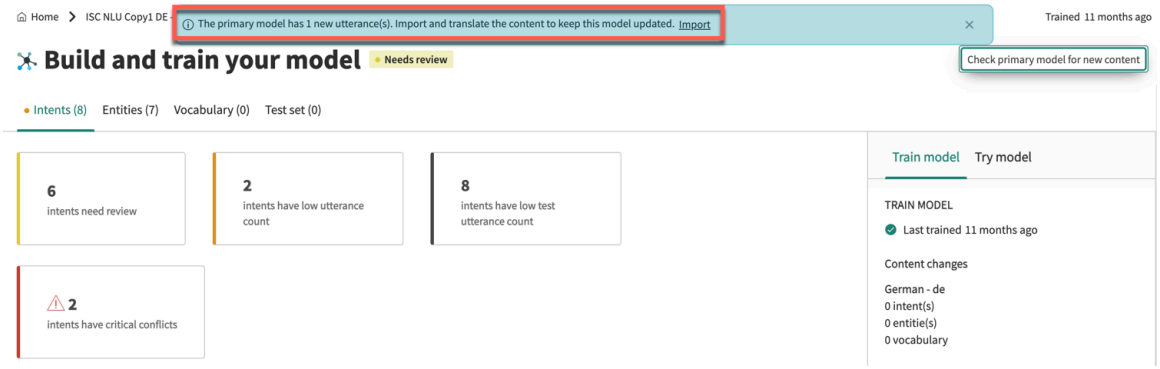


バナー「 このモデルを最新の状態に保つためにコンテンツをインポートして翻訳します *(Import and translate the content to keep this model updated*)」

自動翻訳

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

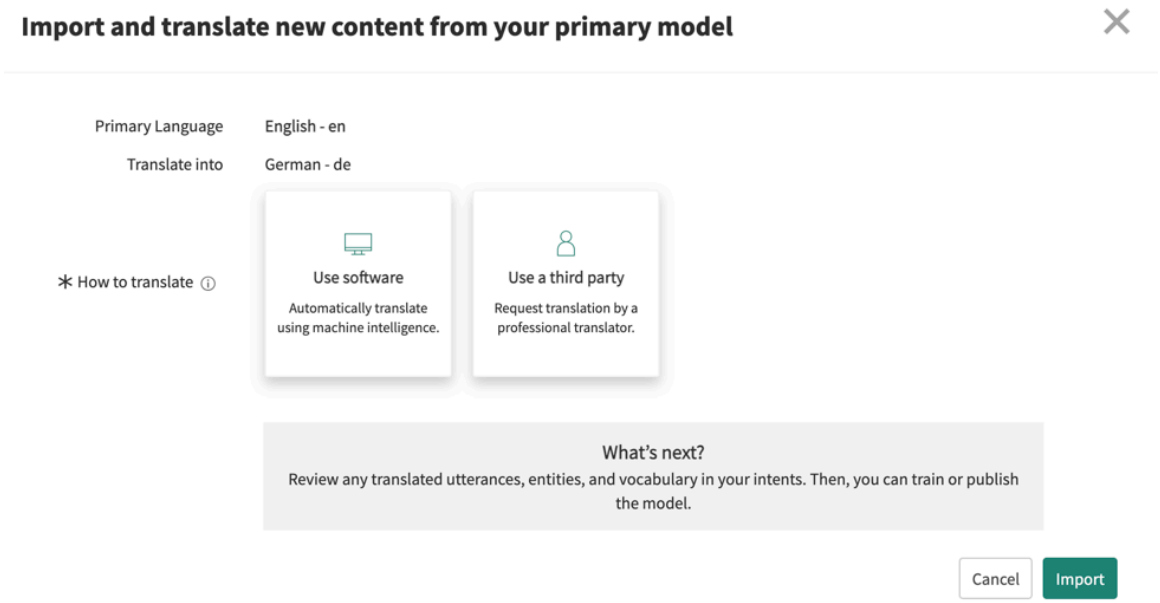
が、プライマリモデルの更新の概要とともに画面の上部に表示されま



す。

> **注:**
> デフォルトでは、新しくインポートされたインテントはセカンダリモデルで無効になっています。インポートされたインテントを手動でアクティブ化します。

4. バナーで [インポート] を選択します。
5. [プライマリモデルから新しいコンテンツをインポートして翻訳する **(Import and translate new content from your primary model**)] ウィンドウで、翻訳方法を選択し、[インポート] を選択します。



新しいコンテンツの翻訳が開始されます。完了したら、翻訳されたコンテンツをレビューする必要があります。

次のタスク
各セカンダリモデルがプライマリモデルから新しいコンテンツを受け取ることを確認します。セカンダリモデルを公開する前に、すべての新しい翻訳済みコンテンツをレビューします。

仮想エージェント および **NLU** ワークベンチ の統合

仮想エージェントアドミニストレーターは、仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイス内からNLUモデルにアクセスして更新できます。

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

注:
仮想エージェントにNow Assistがある場合は、既存のNLUトピックを引き続き使用し、仮想エージェントデザイナー内のトピック移行機能を使用して新しい LLM トピックに移行できます。トピックの移行の詳細については、「Migrate NLU topics to LLM topics」を参照してください。

統合セットアップタスク、ロール、および詳細

仮想エージェントアドミニストレーターが会話トピックを作成して構成するときは、最初にNLUワークベンチでNLUモデルとそれに関連するインテントを作成する必要があります。このアクションでは、 NLU ワークベンチ と admin または nlu_admin ロールを使用する必要があります。

さらに、[仮想エージェント 全般設定] で次のタスクを完了する必要があります。

- NLUを有効にします。
- NLUサービスプロバイダーを選択します。
- 言語固有の NLU モデルを使用している場合は、それらのモデルの言語を有効にします。

仮想エージェントアドミニストレーターは、仮想エージェントデザイナーで次のタスクを完了して、NLUモデルを会話トピックにも適用する必要があります。

- [トピックのプロパティ] で、NLUモデル、NLUインテント、およびトピックの切り替え動作を選択します。
- トピックフローで使用される入力コントロールの場合は、エンティティ抽出の NLU プロパティを設定します。

必要に応じて、アドミニストレーターはダイアログアクションをアクティブ化して、ユーザーが会話の途中で変更を行ったときに 仮想エージェント 柔軟に応答できるようにすることができます。現在利用可能な応答タイプは、会話の最後の 5 つのやり取りに基づいて、変更、肯定、否定です。ダイアログアクションは、トピックのプロパティで英語のみに構成できます。詳細については、「Dialog Acts for Virtual Agent」を参照してください。

NLUモデルが完成し、仮想エージェント会話トピックに関連付けられると、virtual_agent_admin または admin ロールを持つアドミニストレーターは、仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイス内から次の操作を実行できます。

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

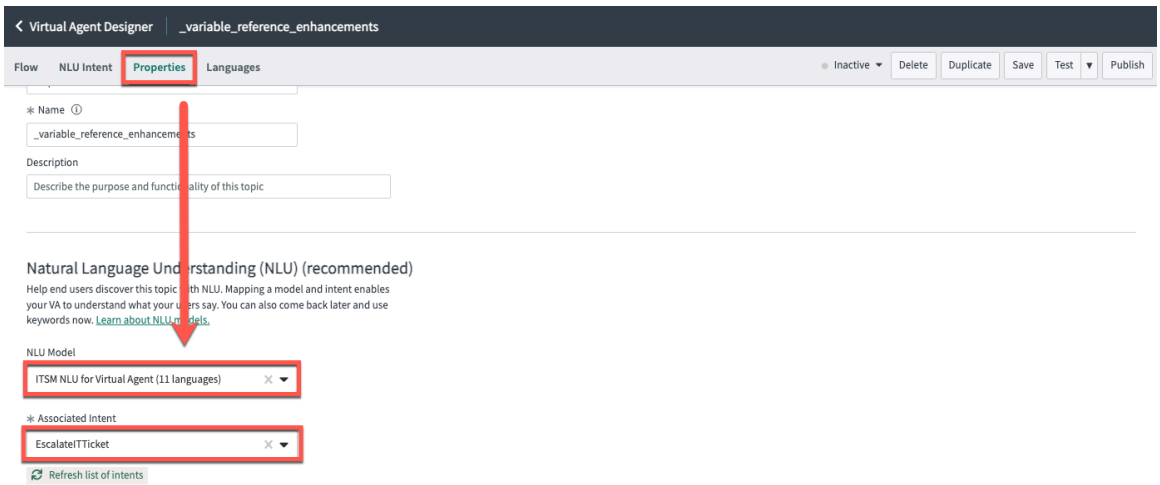
自動翻訳

- インテント NLU 発話を更新します。
- NLUモデルをトレーニング、テスト、公開します。

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

仮想エージェントからのトピックの公開

モデルが NLU ワークベンチで公開されると、 仮想エージェントデザイナーで使用する準備が整います。トピックを編集するときは、「 プロパティ 」タブをクリックして、そのトピックにマップするモデルとインテントを選択します。



[公開] をクリックすると、モデルとインテントがそのトピックにマップされ、シームレスに公開されます。

マップされたインテントを含むトピックの公開は、次の理由で失敗します。

- モデルがトレーニングされていないか、トレーニングが進行中です。
- 前回のトレーニング済みモデルは、VA トピックとともに既に公開されています。
- インテントがモデルで有効になっていません。

NLU Workbench - Advanced Features

NLU ワークベンチ - 高度な機能で NLU ワークベンチ の機能を拡張して、モデルの管理と改善ができます。

使用方法の概要

NLU ワークベンチ - 高度な機能アプリケーションには次の機能が含まれています。

- マルチモデルバッチテスト：NLU モデルに対して大規模な発言のグループをテストして、モデルがどのようにインテントを予測するかを確認します。
- モデル間競合レビュー：モデル内またはモデル間で競合するインテントを特定して、モデルのパフォーマンスを向上します。
- NLU モデルのパフォーマンス：NLU モデルのパフォーマンスを使用して、エンドユーザーの確認に基づいて 仮想エージェント のインテントをモデルがどの程度正確に予測したかを確認します。

自動翻訳

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

- NLU 専門家フィードバックループ VA の場合:システムが継続的に学習し、ユーザー入力をより適切に予測できるように、 仮想エージェント チャットログの発言に関するフィードバックを提供します。
- NLU での無関係の検出:関連のない発言を無視するように 仮想エージェント モデルをトレーニングします。
- NLU での問題の自動解決の調整 (IAR に対する専門家フィードバックループ):ITSM 問題の自動解決 モデルにフィードバックを提供して、予測を改善します。

アプリケーションをインストールしてアクティブ化すると、[モデルパフォーマンス]、[VA に対する専門家フィードバックループ]、および [IAR に対する専門家フィードバックループ] が すべて > **NLU** ワークベンチ. [Multi-model Batch Testing (マルチモデルバッチテスト)] と [Cross model conflict review (モデル間競合レビュー)] が すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能.

インストール

NLU ワークベンチ - Advanced Features は、ServiceNow Storeから利用できます。購入とダウンロードの手順については、「NLU ワークベンチのインストール:拡張機能」を参照してください。

注:
利用可能な インテントディスカバリー ServiceNow Store アプリケーションは、 NLU ワークベンチ - 拡張機能とは別にインストールされます。

関連機能

NLU ワークベンチのインストール:拡張機能

admin ロールを持っている場合は、 NLU ワークベンチ:拡張機能型 アプリケーション (com.snc.nlu.workbench.advanced) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の NLU ワークベンチ:拡張機能型アプリケーション リストを確認してください。
- NLU ワークベンチ:拡張機能型には 、次のプラグインが必要です。NLU ワークベンチ:拡張機能型をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)

  モデルをトレーニングするためのさまざまな予測インテリジェンスと機械学習機能を有効にします。「予測インテリジェンス」を参照してください。

  NLU ワークベンチ - コア (com.glide.nlu)

  NLU モデル機能を追加します。「を有効にします。 NLU ワークベンチ」を参照してください。

  NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio)

  NLU モデルを作成してトレーニングします。。「を有効にします。 NLU ワークベンチ」を参照してください。

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

自動翻訳

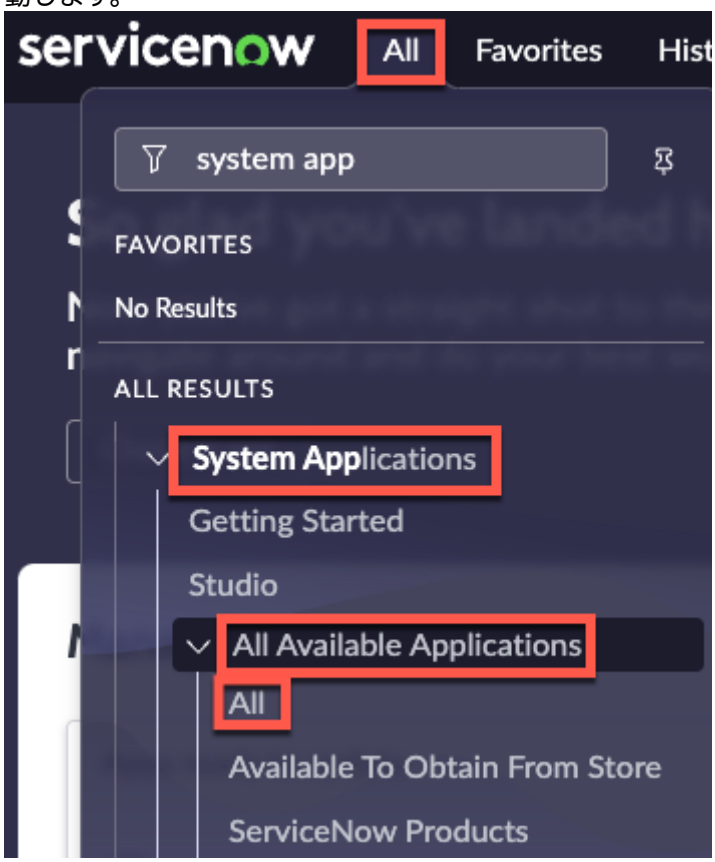
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルは、 NLU ワークベンチ:拡張機能とともにインストールされます。

詳細については、「NLU ワークベンチとともにインストールされるコンポーネント:拡張機能」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 NLU ワークベンチ:拡張機能型 アプリケーション (com.snc.nlu.workbench.advanced) を検索します。

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

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

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

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 NLU ワークベンチ:拡張機能型をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

自動翻訳

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

次のタスク
次の利用可能な ServiceNow Store アプリケーションは、NLU Workbench - Advanced Featuresとは別にインストールされます。

Intent Discovery

要求、インシデント、ケースからユーザーのインテントを検出し、仮想エージェント と NLU を使用して転送を最大化します。詳細については、「インテントディスカバリーのインストール」を参照してください。

NLU ワークベンチとともにインストールされるコンポーネント:拡張機能

com.snc.nlu.workbench.advanced プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) がインストールされます。

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

インストールされるテーブル

テーブル	**Description** (説明)
クラスターを無視した NLU パフォーマンス [nlu_performance_ignored_clusters]	無視されたクラスターに関する情報が含まれています。ユーザーが [無視] をクリックすると入力されます。
NLU バッチテスト結果 [nlu_batch_test_result]	各発言と予測されたインテントを含むバッチテストの解析結果が含まれます。
NLU 競合実行 [nlu_conflict_execution]	指定された定義の競合分析実行の各実行に関連する情報を格納します。
NLU バッチテスト実行定義 [nlu_batch_test_run_definition]	バッチテストの実行に関連する基本情報が含まれています。
NLU バッチテスト実行 [nlu_batch_test_run_execution]	バッチテストの各実行に関連する情報が含まれています。
NLU 競合結果 [nlu_conflict_result]	競合分析の実行の完全な結果を保存します。
NLU バッチテスト発言 [nlu_batch_test_utterance]	テストセットに使用される発言が含まれています。インポートセットによって設定されます。
NLU バッチテストセット [nlu_batch_test_set]	バッチテストの情報が含まれます。発言レコードと実行定義によって参照されます。
NLU パフォーマンス発言トレース	インテントに追加された発言に関する情報が含まれます。

自動翻訳

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

テーブル	Description (説明)
[nlu_performance_utterance_trace]	
NLU 競合定義 [nlu_conflict_definition]	競合に使用される NLU モデルまたはモデルのペアの詳細が含まれます。
NLU モデル分析定義 [nlu_analysis_definition]	NLU ワークベンチ でのIARモデル調整をサポートします。
NLU モデル分析実行 [nlu_analysis_execution]	NLU ワークベンチでのIARモデル調整の各インスタンスのレコードを保存します。
ML ラベルユーザーフィードバック [ml_label_user_feedback]	[要レビュー] とマークされた発言を保存します。

インストールされるロール

NLU ワークベンチ **-** 高度な機能

ロール	Description (説明)
NLU フィードバックアドミン [nlu_feedback_admin]	データラベリング (NLU フィードバック) admin ロール - モデル全体のデータラベリングを管理し、モデルを最適化することもできます。

マルチモデルバッチテスト

大規模な発話セットに対して複数 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをテストして、モデルのパフォーマンスを評価します。テストセットを追加し、複数のモデルをテストして、テスト結果を確認します。

使用方法の概要

マルチモデルバッチテストを使用して、発話とその想定されるインテントで構成されるテストセットを作成してアップロードします。その後、NLU モデルに対してテストを実行できます。

マルチモデルバッチテストは、サポートされているすべての NLU 言語のモデルで機能します。「NLU の言語サポート」を参照してください。

インストール

マルチモデルバッチテストは、ServiceNow® Storeで利用可能な NLU ワークベンチ - Advanced Features アプリの一部です。

マルチモデルバッチテストを使用するには、インスタンスで NLU ワークベンチ - 拡張機能型 (com.snc.nlu.workbench.advanced) プラグインがアクティブになっていることを確認してください。詳細については、「NLU ワークベンチのNLU ワークベンチのインストール:拡張機能とアクティブ化」を参照してください。

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

テストセット

テストセット は、発話と一致したインテントのリストです。CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルのテーブルを使用して、テスト セットを作成します。テーブルには 2 つの列を含める必要があります。1 つは発言用、もう 1 つは想定されるインテント用です。テストセットには最大 10,000 行を含めることができます。

NLU モデルのテストを最大限に活用するには、モデルがユーザーから遭遇する可能性のある発話をテストセットに含める必要があります。テスト発言は、テストするモデルと同じ言語である必要があります。テストセットには、想定されるインテントのない発話も含める必要があります。想定されるインテントのない発話を含めると、無関係であり、インテントを予測すべきではない発話を検出するモデルの能力を評価するのに役立ちます。

これらのタイプの発話を含めることで、テストでは、インテントを認識してユーザーに応答するモデルの能力をより適切に評価できます。テストセットがモデルのインテントの少なくとも60%をカバーしていない場合でも、テストを実行できますが、推奨されるしきい値が最適ではない可能性があります。

注:
想定されるインテントがモデルのどのインテントとも一致しない場合、特定のテスト発言はテスト中にスキップされます。

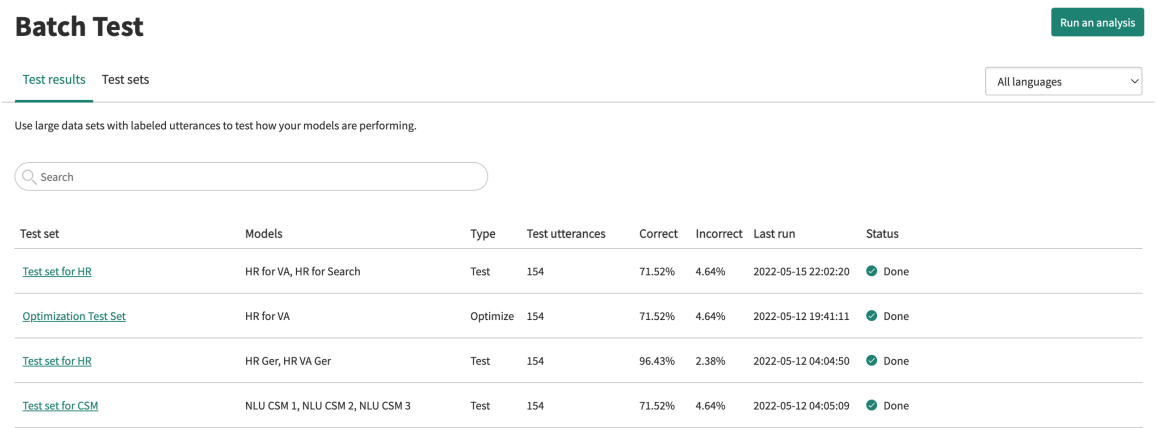
テストセットを作成するには、「テストセットの作成」を参照してください。

テストセットが用意できたら、トレーニング済み NLU モデルをテストできます。テストを開始するには、「マルチモデルバッチテストの実行」を参照してください。

テストを実行すると、結果が [テスト結果] ページに表示されます。

テスト結果

テスト結果ページには、完了したテストと進行中のテストが一覧表示されます。結果ページには、テストされたモデル、発話の数、予測率が一目でわかります。



テスト結果の詳細を表示するには、テストセットの名前をクリックします。

[概要] ページには、結果に関する概要情報が表示され、予測の内訳を示すグラフィックが含まれています。

注意が必要なインテント (現在のモデル) には、欠落しているインテントと正しくないインテントの上位 5 つが表示されます。インテント名をクリックすると、誤って予測されたテスト発言にドリルダウンできます。この情報を使用してモデルを改善します。

自動翻訳

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

[詳細な結果] タブには、テストされた各発話に関する情報が一覧表示されます。ここから、各発言のモデルごとの予測結果と信頼度を確認できます。検索バーを使用するか、フィルターツールと列ヘッダーを操作して、結果をフィルタリングします。

[エクスポート] をクリックして、テスト結果を CSV ファイルにエクスポートすることもできます。このファイルには、詳細な結果ページと同じ列が含まれています。

テスト結果を理解する方法の詳細については、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。

テストセットの作成

NLUテストセットを作成または追加するには、正しいインテントに一致したテスト発言のファイルをアップロードします。テストセットを使用して、モデルのパフォーマンスを評価します。

始める前に

- NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します
- テストセットは、仮想エージェント および AI 検索用のNLUモデルで使用できます。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin。エディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルには、テスト発話と予想されるインテントをペアにするテーブルが含まれている必要があります。ファイルには最大 10,000 件の発話を含めることができます。ファイルに「発言」および「想定されるインテント」というタイトルの列があることを確認します。

注:
英語以外の言語のテストセットの場合は、値 UTF-8 を指定して glide.import.csv.charset システムプロパティを追加する必要があります。「 インポートセットのプロパティ 」を参照してください。

最も正確なテスト結果を得るには、モデルがユーザーから遭遇する可能性がある発話を含めます。モデル内のすべてのインテントをカバーするテスト発言があることを確認します。

想定されるインテントのないテスト発話の約 10% を含めることを目標とします。想定されるインテントのない発話を含めると、インテントを予測すべきではない無関係な発話を検出するモデルの能力を評価するのに役立ちます。

注:
ファイル内のテスト発言に想定されるインテントがないことを示すには、「想定されるインテント」の値を空にする必要があります。

テストセットテーブルの例

発言	想定されるインテント
ハンバーガーを食べさせてください	順序
支払いたい	支払い
甘いものを手に入れて	順序
レストランは営業していますか	
支払いに問題があります	注文、支払い

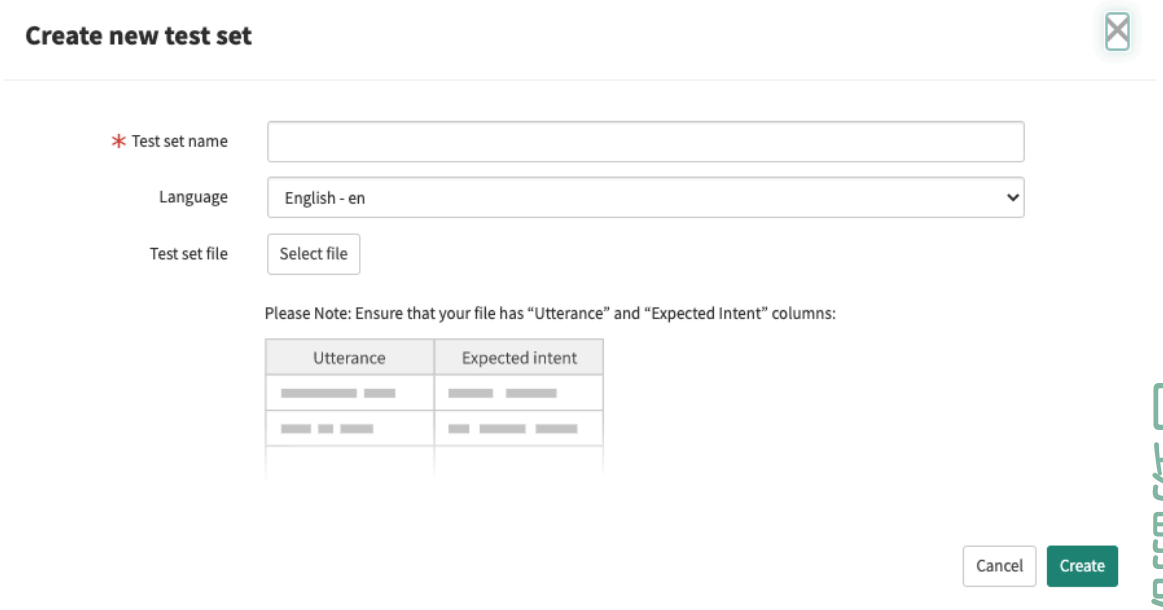
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テストセットテーブルの例 (続く)

発言	想定されるインテント
総額	支払い

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > マルチモデルバッチテスト.
2. [**Test sets** (テストセット)] をクリックする
3. [**Create test set** (テストセットを作成)] をクリックします。



4. テストセットの名前を選択します。
5. 言語を選択します。
6. [ファイルを選択] をクリックし、CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルを選択します。
7. [作成] をクリックします。
   テストセットがリストに表示されます。

次のタスク

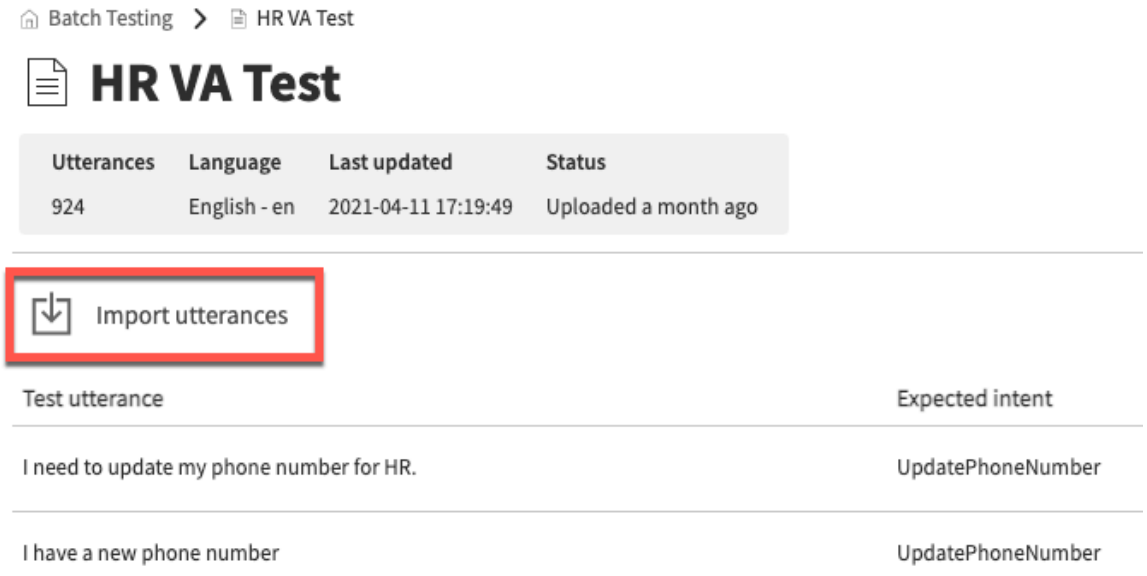
テストセットを使用して、モデルでテストを実行します。方法については、「 モデルをテスト 」または「 マルチモデルバッチテストの実行」を参照してください。

テストセットを作成したら、さらに発話を追加できます。テストセットを表示しているときに、[発話をインポート]をクリックします。

自動翻訳

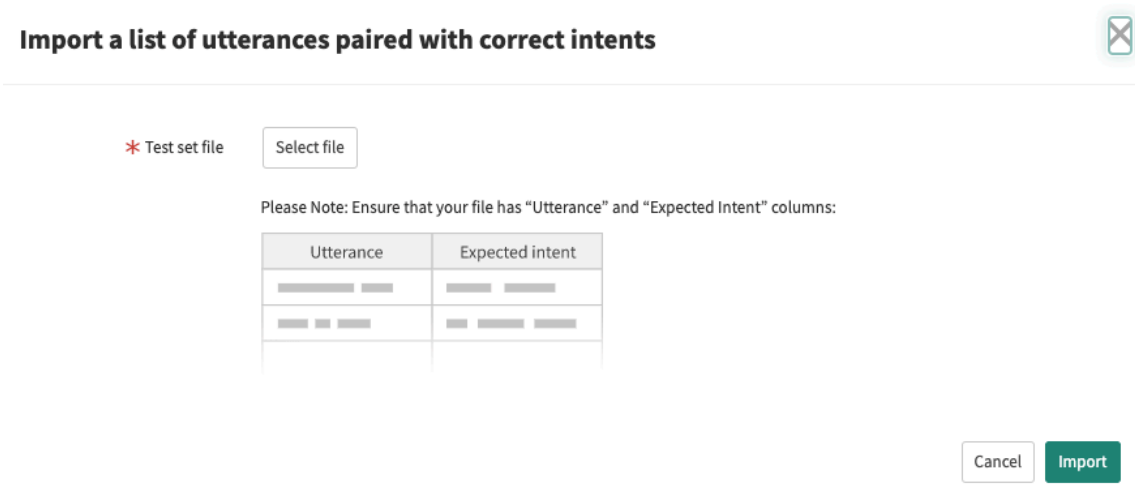
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[発言をインポート] ボタンがあるテストセットページ



インポートする追加の発言を含む CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルを選択します。

[発言をインポート **(Import utterances)]** ウィンドウ



[インポート] をクリックします。発言がテストセットに追加されます。インポート後、テストセットを使用するテストを再実行します。

マルチモデルバッチテストの実行

テストセットに対して複数の 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをテストします。モデルの品質を評価し、インテント予測を改善するために改良します。

始める前に

- NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェントまたはAI 検索用に 1 つ以上のトレーニング済みモデルを用意します。
- 想定されるインテントを持つテスト発言を含むテストセットを用意します。「テストセットの作成」または「テストセットの作成と管理」を参照してください。
- 必要なロール:nlu_admin または admin モデルにアサインされると、nlu_editorロールはテストを実行し、そのモデルのテスト発言を変更できます。

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

自動翻訳

このタスクについて
マルチモデルバッチテストでは、モデルのデフォルトのテストセットではないテストセットを使用できます。

また、 マルチモデルバッチテストを使用して、一度に最大10個のモデルをテストできます。ただし、モデル数が少ないテストはより迅速に実行されます。

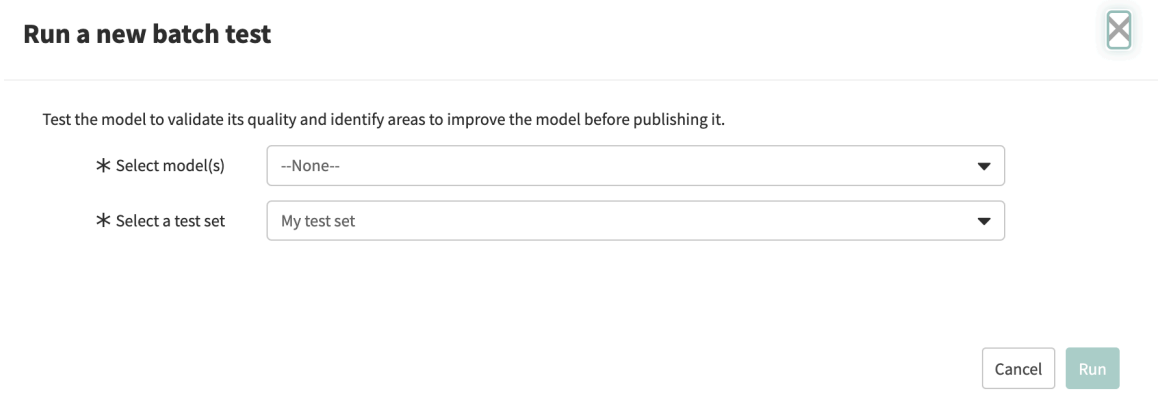
複数のモデルをテストする場合、テストセットはすべてのモデルのインテント全体の少なくとも25%をカバーする必要があります。モデルが 仮想エージェント または AI 検索で遭遇する可能性のある発話を含むテストセットを使用します。

> **注:**
> テストセット内の想定されるインテントがモデルのどのインテントとも一致しない場合、想定されるインテントとそのテスト発話はスキップされます。テスト結果はカウントされず、表示されません。

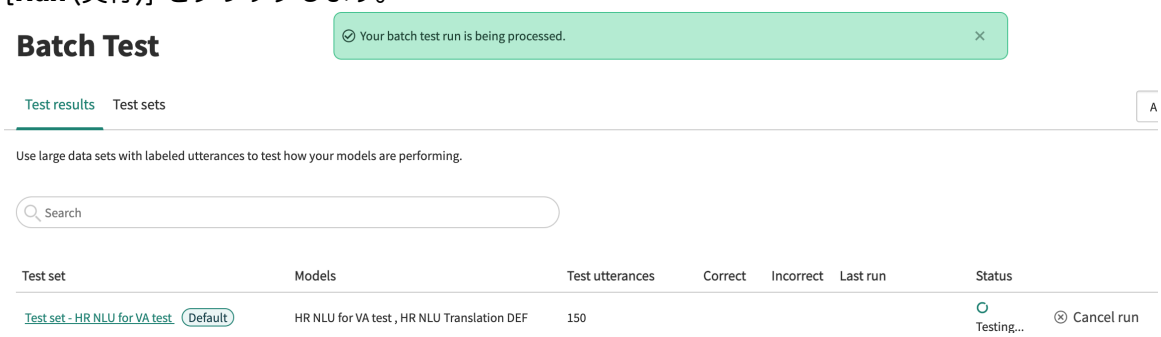
デフォルトのテストセットに対して 1 つのモデルをテストするには、モデルの概要ページで [モデルをテストして公開] フェーズを使用します。詳細については、「モデルをテストおよび公開」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > マルチモデルバッチテスト.
2. [テストの実行] をクリックします。
3. [新しいバッチテストを実行] ウィンドウで、リストからモデルを選択します。



4. リストからテストセットを選択します。
5. [**Run** (実行)] をクリックします。



新しいテストが [テスト結果] リストに [テスト中... ステータス。

次のタスク
バッチテストが終了すると、ステータスが [完了] に変わります。テストセットの名前をクリックすると、テスト結果を表示できます。

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

自動翻訳

結果を使用して、モデルを調整および改善します。その後、テストを再度実行してパフォーマンスを評価します。

バッチテストは、信頼度しきい値の推奨事項に影響を与える可能性があります。詳細については、「NLU モデル設定」を参照してください。

モデル間競合レビュー

是正処置を行い、そのような競合を解決し、 NLU モデルのパフォーマンスを向上させることができるように、モデル内またはモデル間で競合するインテントを特定します。

使用方法の概要

モデル内のインテントの数が増えると、2つのインテントのスコープが重複する場合があります。これは、あるインテントのトレーニング発話が別のインテントの発話とほぼ同じである場合に発生する可能性があります。また、モデル間やアプリケーション間でも、インテントが競合している可能性があります。

発話は、インテントを予測する必要がないことを意味する「 関連なし」としてマークされることもあります。これらの無関係な発話がインテントに割り当てられた発話とあまりにも類似している場合、それらは競合レビューに表示されます。詳細については、「NLU での無関係の検出」を参照してください。

これらの問題に対処して修正するために、モデル間競合レビューではモデルの分析が実行されます。解析を使用して、モデルの公開と展開の前にこれらの問題を特定して解決します。

インストール

モデル間競合レビューは、 ServiceNow® Store で利用可能な NLU ワークベンチ:拡張機能型アプリの一部です。

モデル間競合レビューを使用するには、インスタンスで NLU ワークベンチ - 拡張機能型 (com.snc.nlu.workbench.advanced) プラグインがアクティブになっていることを確認してください。詳細については、「NLU ワークベンチのNLU ワークベンチのインストール:拡張機能とアクティブ化」を参照してください。

ロール

モデル間競合レビューにアクセスするには、nlu_admin ロールまたは admin ロールを使用します。モデルにアサインされると、nlu_editorはそのモデル内の競合を解決できます。

分析の実行

[競合レビュー] 画面には、インスタンスで作成されたすべての競合レビューのリストビューが表示されます。レビューが完了すると、レビューの実行中リストに追加されます。このシナリオ例では、インスタンスで最初のレビューを作成しているため、完了すると、1 件のレビューのうちの 1 件としてカウントに表示されます。時間の経過とともにより多くの競合が発生すると、リストに複数のレビューが表示されます。

競合レビューは、1 つまたは 2 つの NLU モデルで分析されます。単一のモデルで分析を実行すると、そのモデルにのみ存在するインテントと発言が表示されます。2 つのモデルで分析を実行すると、両方のモデルにあるインテントと発言が表示されます。

競合レビューは、常に、分析するモデルの最後にトレーニングされたバージョンで実行されます。

競合レビューには、[重大] と [中] の 2 種類があります。標準的なアプローチは、重要なものから始めることです。

競合が検出された場合は、次のいずれかのアクションを使用して競合を解決できます。

自動翻訳

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

- 競合を無視
- いずれかのインテントから同一またはほぼ同一の発言を削除する
- 発話を編集して、互いに区別しやすくします

このシナリオ例では、2 つの異なるインテントにまったく同じ発話が含まれている競合を解決しています。

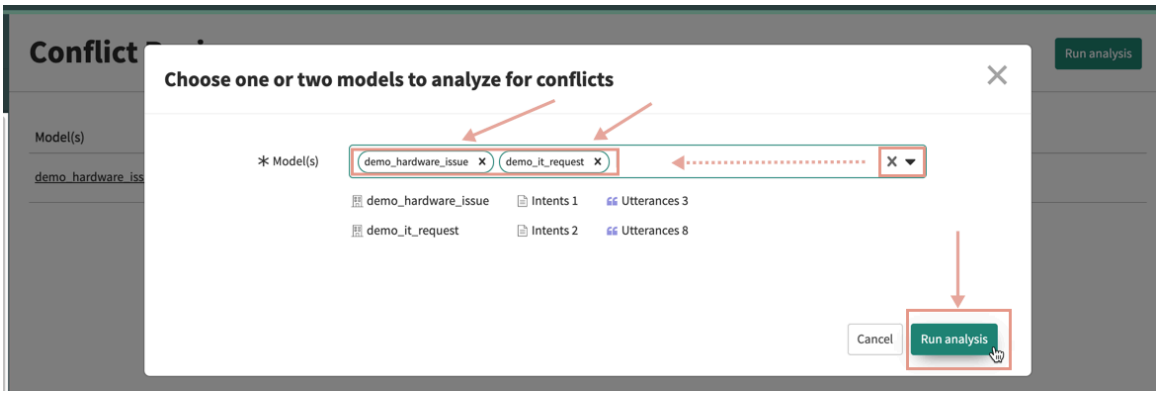
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > モデル間競合レビュー.

2. [分析の実行]を選択します。

3. [矛盾を解析する *1* つまたは *2* つのモデルを選択] 画面の [モデル] フィールドで、解析する 2 つのNLUモデルを選択します。このシナリオ例では、 *demo_hardware_issue* モデルと *demo_it_request* モデルを選択します。

4. [分析の実行] を選択します。

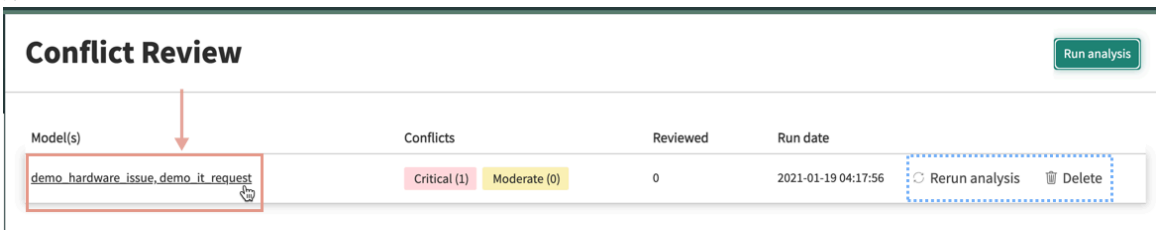
競合分析の実行



[競合レビュー] 画面が更新され、分析のために選択した 2 つのモデル、レビュー中の重大および中程度の競合の数、完了したレビューの数、分析の実行日などの分析が表示されます。画面の右端の列をポイントすると、分析を再実行するか、削除して最初からやり直すかのオプションが表示されます。

5. [モデル] 列で、ペアになっている 2 つのモデルを選択して、レビューにドリルダウンできるようにします。

競合レビュー



画面が更新され、競合レビューの詳細が表示されます。分析に選択した 2 つのモデルの概要、最新のトレーニング日、それらが保持している競合のタイプ、および分析のバージョンタイムスタンプをメモします。*0/1* というカウントも注目してください。これは、これがこのインスタンスで作成された最初の競合レビューであることを示しています。システムが時間の経過とともにより多くの競合を検出し、それらの競合が確認されると、カウントは増加します。

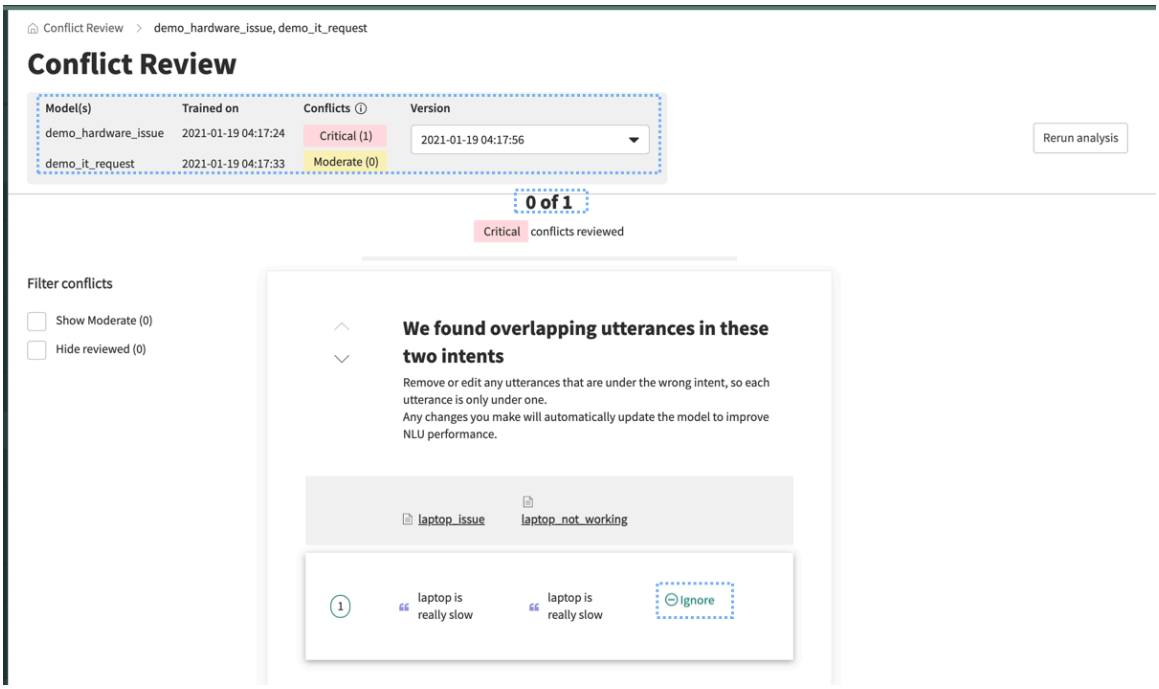
下の画像の発話がそのままでよいと判断した場合は、[無視] をクリックする必要があります。[無視] をクリックすると、レビューが完了したことがシステムに通知されるため、レビュー済みとしてマー

自動翻訳

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

クされ、次の競合レビューに進みます。ただし、このシナリオでは、同じ発話を共有するインテントはレビューに値する競合であるため、競合を無視しません。

競合の詳細の確認



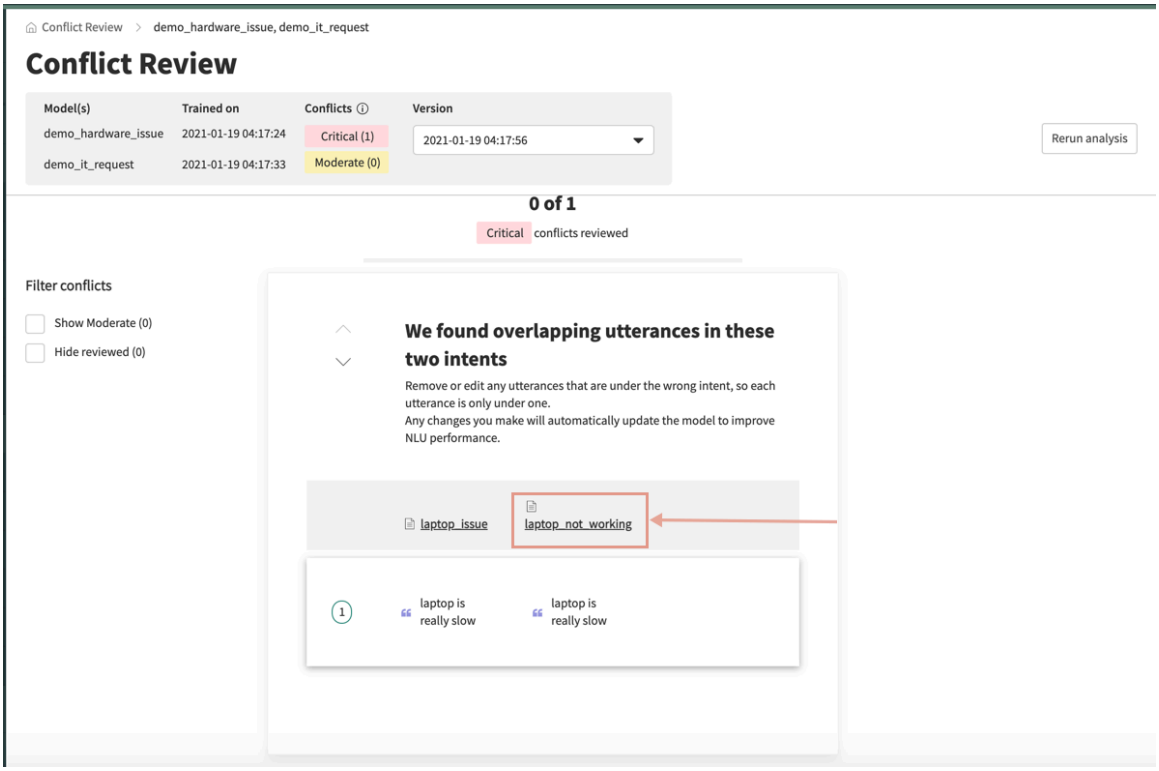
この競合を解決する方法を決定するには、2 つのインテント名とそれらが共有する同一の発言を考慮してください。ラップトップを使用する可能性が高いのはどのインテントが 本当に遅い 発話であるかを考えます。2つのインテント名をよく比較すると、本当に遅いラップトップは、動作しないラップトップと同じではないことに気付くかもしれません。しかし、本当に遅いラップトップは、確かにラップトップの問題です。したがって、このシナリオ例では、インテントを深く掘り下げて、他の発話のコンテキストをスキャンすることにしました。

また、インテントで一意の発話を使用すると、どの発話がインテントに属するかをシステムがより正確に予測できるようになります。したがって、2 つのインテントのうち 1 つから発話を編集または削除する必要があります。このシナリオ例では、 *#laptop_not_working* インテントを掘り下げることにしました。

6. **laptop_not_working**を選択します。

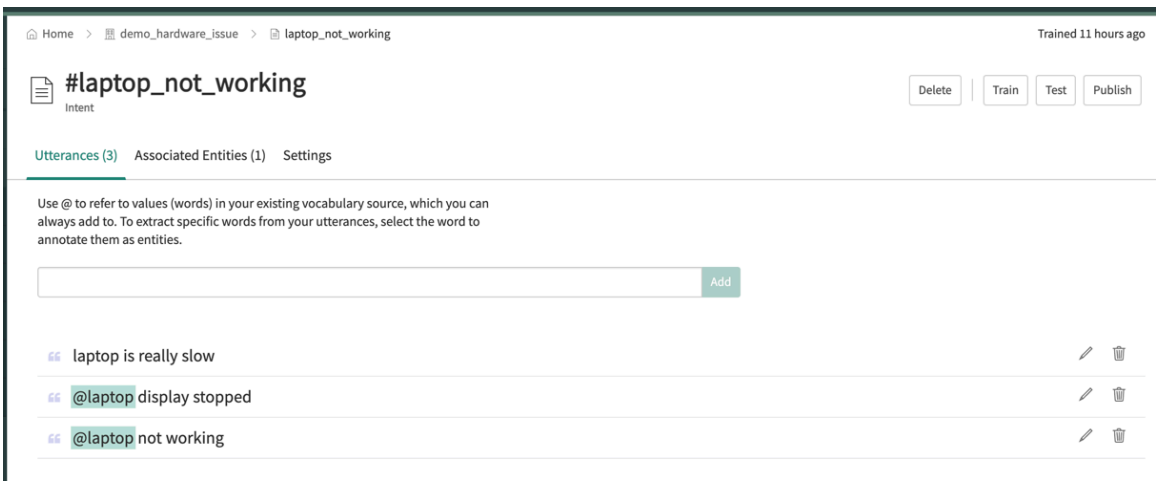
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重複する発話の確認



[#laptop_not_working インテント] 画面が表示され、現在の 3 つの発言が表示されます。ラップトップを削除するという決定を下すのは、*#laptop_not_working* インテントからの発言が本当に遅いからです。

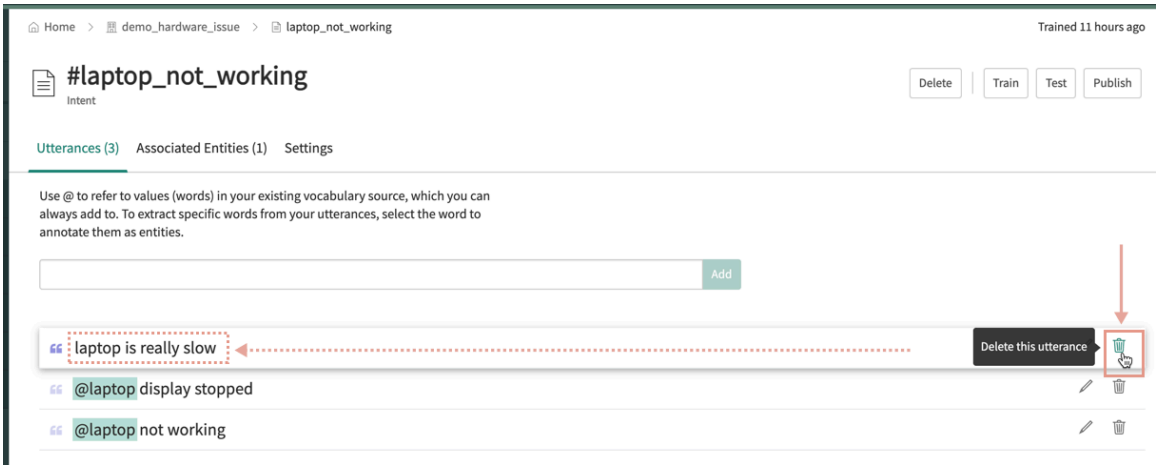
ターゲット発話のレビュー



7. 「この発言を削除 」ゴミ箱アイコンをクリックします。

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

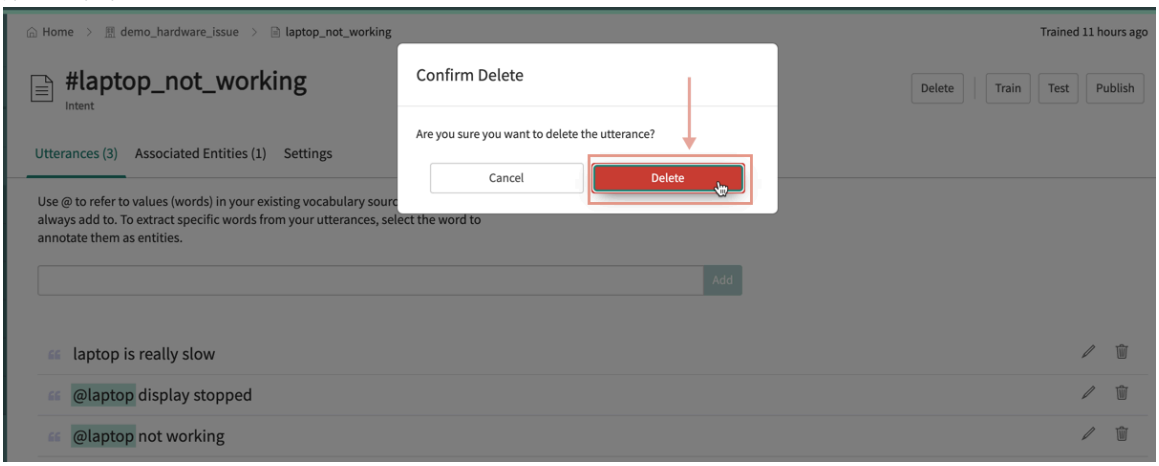
競合の解決



[削除の確認] 画面が表示されます。

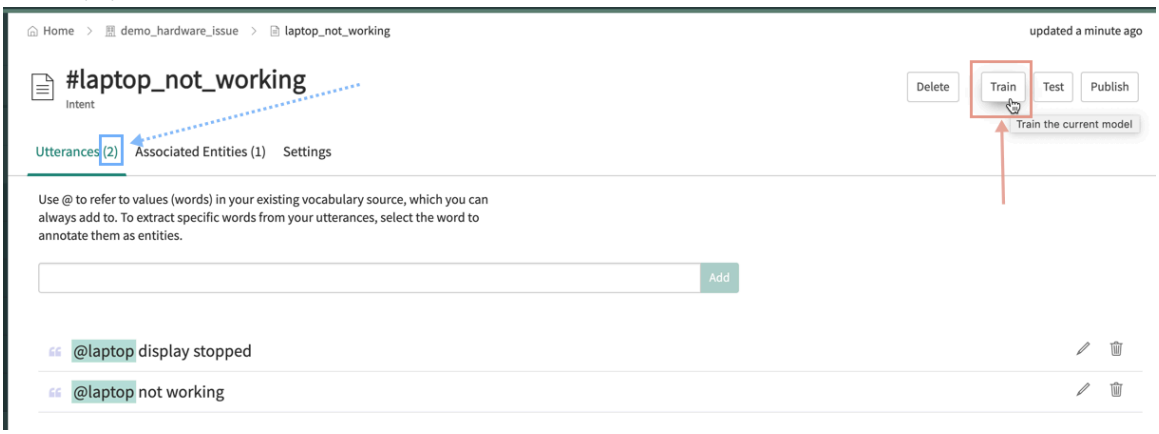
8. [削除] を選択します。

競合の削除



[Confirm Delete (削除を確認)] 画面が消え、ラップトップを削除したため、発話数が 3 から 2 に低下します。これは、ラップトップ がインテントからの発話が非常に遅い ためです。

発言の削除の確認



9. [トレーニング] を選択します。

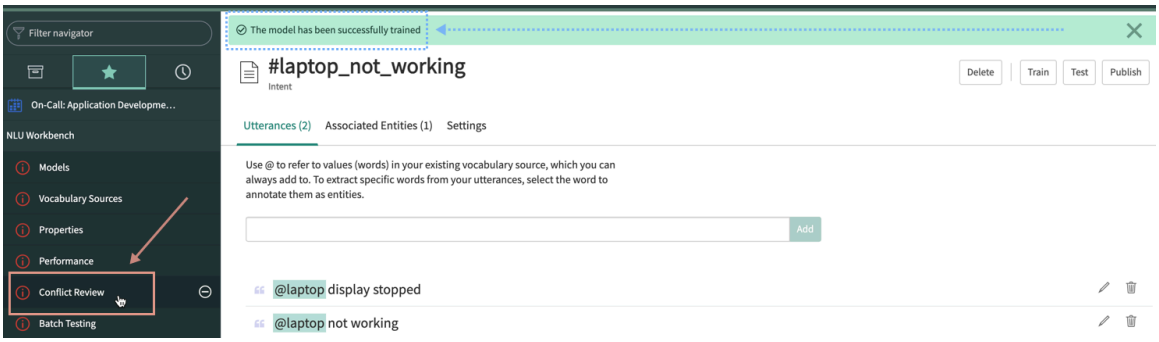
[Intent (インテント)] 画面にバナーが表示され、モデルが正常にトレーニングされたことを確認します。

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

自動翻訳

10. ナビゲーターで [競合レビュー] を選択します。

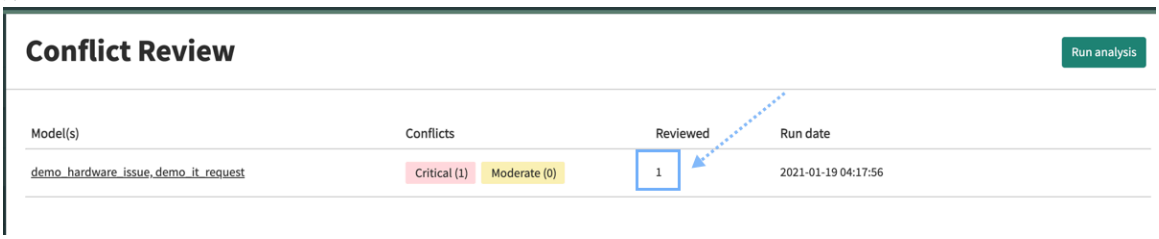
モデルが正常にトレーニングされたことの確認



結果：

[競合レビュー] リスト画面が表示され、競合レビュー分析が完了し、レビューされたことが示されます。

競合がレビューされたことの確認



NLU モデルのパフォーマンス

NLUモデルパフォーマンスを使用して、エンドユーザーの確認に基づいて、モデルが 仮想エージェント (VA) のインテントをどの程度予測したかを確認します。

使用方法の概要

NLU Model Performance アプリケーションは、NLUモデルが VA ユーザーの発言からインテントをどの程度適切に予測しているかについての分析とレポートを提供します。VA の NLU モデルが更新、公開、および展開されると、 NLU モデルパフォーマンスを使用して、それらが行うインテント予測の有効性を確認できます。これらの予測がスキップされるのは、モデルに対して十分に高い信頼スコアを持つインテントを予測できないためです。VA トピック予測を改善するために、サポートされていない VA 発話は分析のためにクラスターにグループ化され、分析の結果を識別するレポートが生成されます。このアプリケーションにアクセスするには、nlu_admin または admin ロールを使用して、 すべて > **NLU** ワークベンチ > パフォーマンス.

> **注:**
> NLUモデルパフォーマンスを使用するには、まずインスタンスに少なくとも 5,000 件の VA 発話が必要です。nlu_admin ロールを使用すると、*sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records* プロパティをリセットしてこの制限を変更できます。

インストール

NLU Model Performance は、 ServiceNow® Store で利用できるアプリケーションです。このアプリケーションを使用するには、 NLU ワークベンチ - 拡張機能 (sn_nlu_workbench) プラグインがインスタンスでアクティブになっていることを確認してください。詳細については、「NLU ワークベンチのNLU ワークベンチのインストール:拡張機能とアクティブ化」を参照してください。NLU モデルのパフォーマンスは VA からの受信データに依存するため、Glide 仮想エージェン

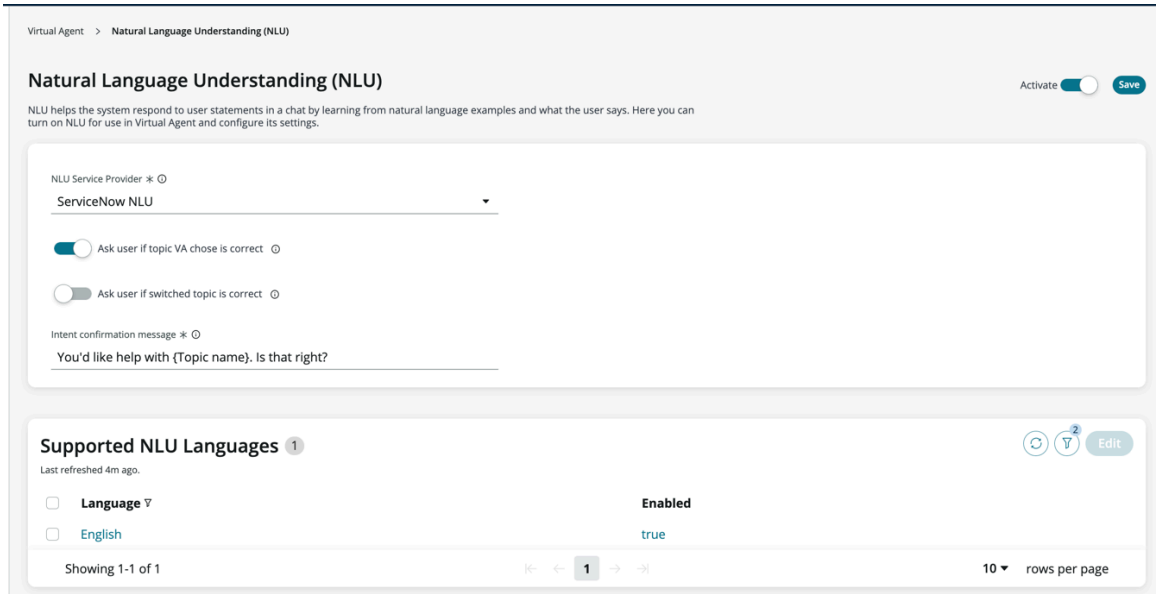
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ト (com.glide.cs.chatbot) プラグインもアクティブであることを確認します。「 仮想エージェントのアクティブ化 」を参照してください。

ServiceNow NLU の対話型インターフェース設定の構成

NLUパフォーマンスを追跡するには、最初に 仮想エージェント で対話型インターフェース (CI) 設定を構成する必要があります。これらの設定にアクセスするには、[仮想エージェントの **NLU** モデルパフォーマンス] ランディングページの上部に移動し、[対話型インターフェース設定] をクリックします。このアクションにより、下の画像に示すように、仮想エージェントの CI 設定ページに移動します。



設定を構成するには、virtual_agent_admin または admin ロールを使用する必要があります。構成ガイダンスについては、「 仮想エージェントに NLU を実装する 」および「 仮想エージェント設定で NLU 言語を有効にする 」を参照してください。

ユーザー インターフェイス (UI) の確認

NLU モデルパフォーマンス UI は、以下に示す部分で構成されており、NLU モデルパフォーマンスのデフォルトのランディングページを示す次の画像では、これらの部分が強調表示されています。

- ユーザーが VA とやり取りするときに発生するシナリオを説明するデータを示す [パフォーマンス] タブとその色付きのグラフ。このグラフは 3 色の網掛けで分割されており、それぞれがユーザー シナリオを表しています。グラフ内でテキストとパーセンテージを含む行は、凡例と呼ばれます。凡例の 1 行目の 3 つのシナリオの下には、2 つの結果シナリオがあります。凡例の下のバーは、その上のシナリオの色に対応しています。これらのバーのサイズは、各シナリオのパーセンテージ値に基づいて異なります。
  - たとえば、濃い青色のバーは、VA ユーザーのこのバッチの 10% が、VA チャットボットの会話に使用する正しいトピックがシステムによって提示されたことを確認し、58 % のユーザー (濃い赤色のバーで表される) が、提示されたトピックが正しくないことを確認したことを示しています。これら 2 つのシナリオの間に存在するシナリオは、ユーザーの 32% (暗褐色のバーで表される) がまったく確認を行わなかったことを示しています。
  - [すべてのバーを表示] フィルターをいつでも切り替えて、チャート内の色付きのバーとそれに関連するシナリオを表示または非表示にすることをお勧めします。また、NLU モデルパフォーマンスに初めてアクセスしたときは、チャートのデフォルトビューにはシナリオの最初の行と棒の最初の行のみが表示されます。
  - 表示しているシナリオに応じて、表示できる他のビューもあります。たとえば、最初に NLU モデルパフォーマンスにアクセスし、凡例の最初の行のシナリオをクリックすると、他の 2 つの

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

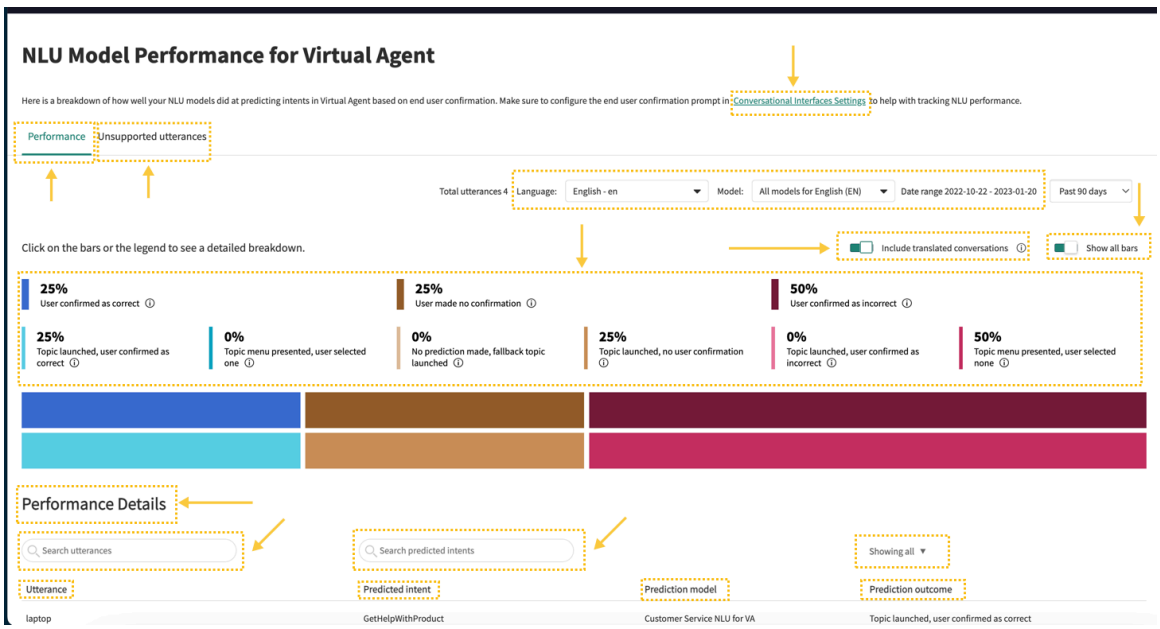
自動翻訳

シナリオのバーが非表示になります。これにより、焦点を当てているシナリオが他のシナリオから部分的に分離されるため、UI がすっきりします。これらのアクションではデータは変更されず、グラフ内の凡例と棒のさまざまなビューが表示されるだけです。

- [サポートされていない発言] タブには、パフォーマンス分析で使用するためにクラスターにグループ化された発言が表示されます。UI のこのセクションでは、専門家フィードバックループアプリケーションに移動したり、アプリケーションから戻ったり、分析を実行したりできます。

  サポートされていない発話は、無関係な発話とは異なります。詳細については、「NLU での無関係の検出」を参照してください。

- 棒グラフの下にある [パフォーマンスの詳細] セクション。このセクションには、[発言]、[予測されるインテント]、[予測モデル]、および [予測結果] の 4 つの列があります。このセクションに表示される詳細は、その上の凡例データおよび棒データとやり取りします。



VA ユーザーシナリオの確認

UI の凡例セクションでは、テキストとパーセンテージに情報アイコンが付随します。アイコンをポイントすると、ユーザーシナリオの定義が呼び出されます。定義については、以下の表を参照してください。

シナリオ定義

シナリオ	定義
ユーザーが正しいことを確認しました	正しいトピックがエンドユーザーに提示され、エンドユーザーはそれが正しいことを確認しました。
トピックが起動され、ユーザーが正しいことを確認しました	トピックが起動され、ユーザーがそれが必要なトピックであることを確認しました。
トピックメニューが表示され、ユーザーが 1 つ選択しました	複数のトピックがメニューとしてユーザーに表示され、ユーザーはニーズに対応するトピックを 1 つ選択しました。
ユーザーが確認を行っていません	トピックが起動されましたが、ユーザーがそれが自分のニーズに合っているかどうかを確認しませんでした。

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

自動翻訳

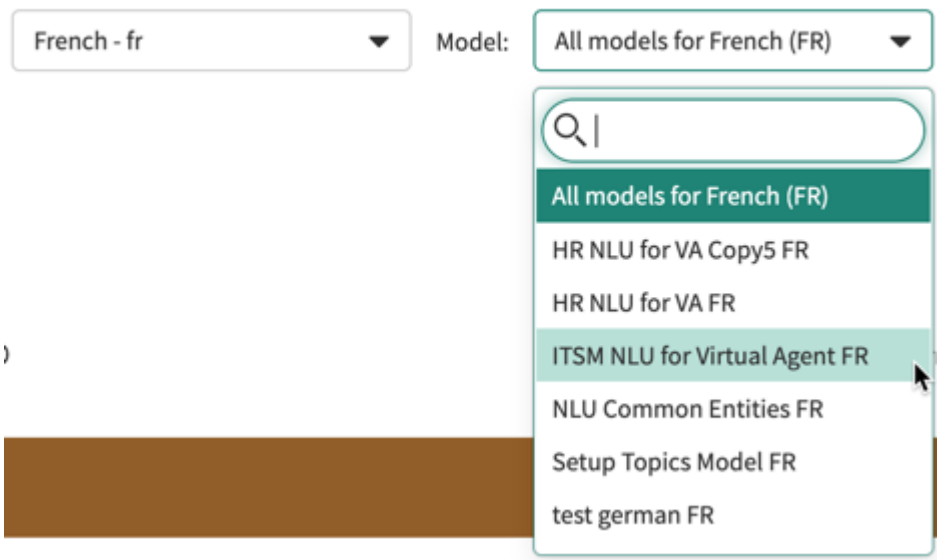
シナリオ定義 (続く)

シナリオ	定義
予測は行われず、代替トピックが起動されました	予測は行われず、代替トピックが起動されました。
トピックが起動されましたが、ユーザーの確認はありません	トピックが起動されましたが、ユーザーがそれが正しいかどうかを確認しませんでした。
ユーザーが正しくないことを確認しました	提示されたトピックはエンドユーザーのニーズに対応しておらず、ユーザーがトピックが正しくないことを確認しました。
トピックが起動され、ユーザーが正しくないことを確認しました	トピックが起動され、ユーザーがそれが正しくないことを確認しました。
トピックメニューが表示されましたが、ユーザーは何も選択していません	複数のトピックがメニューとしてユーザーに表示され、ユーザーはどのトピックも関連性がないと判断し、トピックを選択しませんでした。

言語フィルターとモデルフィルターの使用

[パフォーマンス] タブには、[言語] フィルターと [モデル] フィルターが表示されます。その横には、グラフの凡例と棒の上に設定した最新の日付範囲の値も表示されます。言語フィルターをクリックすると、NLU で使用可能なすべての言語が表示されます。モデルフィルターをクリックすると、インスタンスで利用可能なすべての予測モデルが表示されます。[言語] フィルターの既定の設定は [すべての言語] で、[モデル] フィルターの既定の設定は [すべてのモデル] です。

言語フィルターとモデルフィルターは相互に作用します。たとえば、[言語] フィルターで [French-fr] を選択すると、次の画像に示すように、[モデル] フィルターにはフランス語を使用するインスタンス内のすべての予測モデルが自動的に表示されます。



他のインタラクションもあります。たとえば、NLU モデルのパフォーマンスランディングページのデフォルトビューからは、次のようになります。

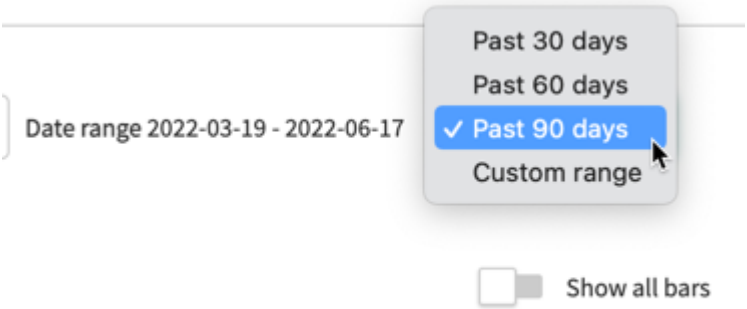
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [モデル] フィルターから特定のモデルを選択すると、[言語フィルター] の値が更新され、選択したモデルの言語が表示されます。
- 言語フィルターから特定の言語を選択した場合、モデルフィルターには選択した言語のモデルのみが表示されます。

[Language (言語)] フィルターと [Model (モデル)] フィルターの下に、[**Include translated conversations** (翻訳された会話を含める)] スイッチが表示されます。動的言語翻訳を使用してプライマリ言語に翻訳された VA 会話のパフォーマンスを含めるには、スイッチを右に切り替えて色が灰色から緑色に変わります。これを行うと、チャートの凡例のバーの位置と色も変わる可能性があります。対話 型インターフェースの設定で動的言語翻訳を管理できます。

日付範囲の設定

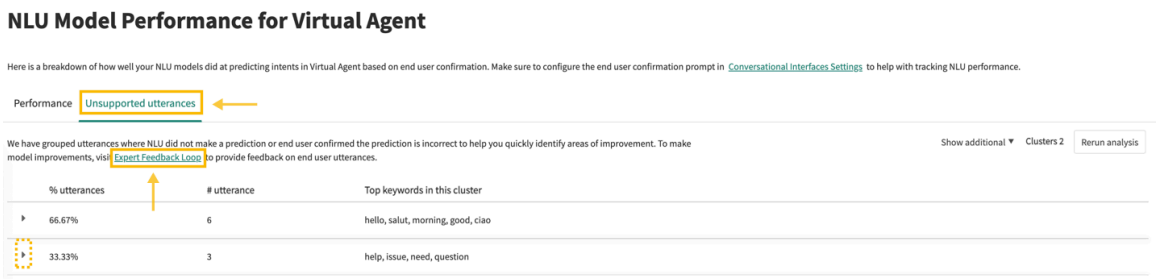
[パフォーマンス] タブで、[日付範囲] を使用して、システムが VA データをプルする期間を定義します。[過去 **30** 日間]、[過去 **60** 日間]、[過去 **90** 日間]、または [カスタム範囲] を選択します。日付範囲をさかのぼるほど、分析に含まれるデータが多くなります。



分析の実行

パフォーマンス分析を実行するには、[サポートされていない発話 **(Unsupported utterances)]** タブをクリックします。UI のこのセクションには、 NLU トピック予測が行われなかった、または予測されたトピックが正しくないことを VA エンドユーザーが確認した VA 発言を含む展開可能なクラスターの行が表示されます。次にやりたいことは、 専門家フィードバックループをクリックすることです。このアクションにより、 NLU 専門家フィードバックループ アプリケーションに移動し、VA からプルされた発言を確認してフィードバックを提供します。

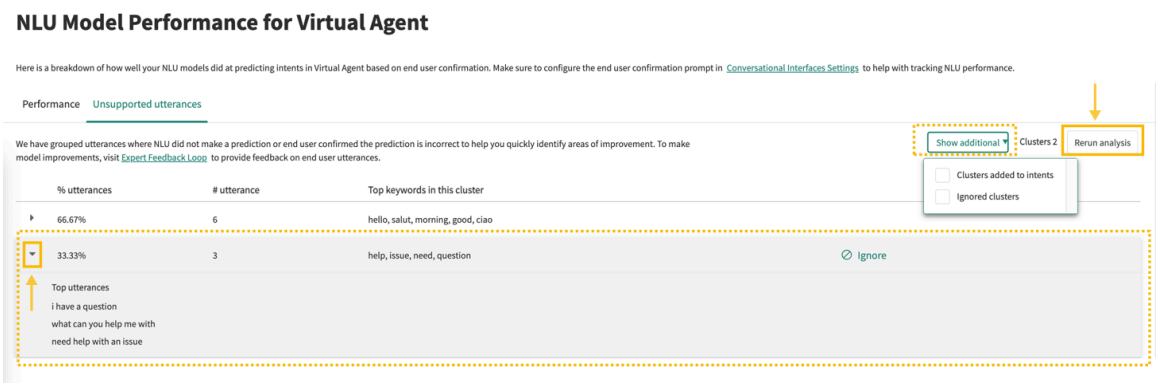
サポートされていない発話のレビュー



専門家フィードバックループアプリケーションを終了して NLU モデルパフォーマンスに戻る場合は、任意のクラスターの キャレット アイコンをクリックして開きます。次の画像に示すように、クラスター内では、最も代表的な VA 発話が表示されます。

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

クラスター内の上位の代表的な発話の確認



[分析の実行] または [分析の再実行] のいずれか使用可能な方をクリックします。分析を実行するたびに、最新の VA 発言が分析にプルされます。

関連情報

- 仮想エージェント
- 仮想エージェントにおける自然言語理解 (NLU)

NLU 専門家フィードバックループ

仮想エージェントチャットログの発話に関するフィードバックを提供して、システムが継続的に学習し、ユーザー入力をより適切に予測できるようにします。

埋め込みビデオ:ServiceNow 仮想エージェントアカデミーによる「NLU 専門家フィードバックループ」

使用方法の概要

専門家フィードバックループは、インスタンスからデータを取得し、フィードバックのために提供します。このデータは、ユーザーの仮想エージェント (VA) チャットログから取得され、それらのログからの発言が含まれます。nlu_adminロールを使用して、 すべて > **NLU** ワークベンチ > 専門家フィードバックループ そして、発話がインテントに対して正しい (一致) か正しくない (不一致) かを確認することで、モデル内の各発話をマークします。このフィードバックは、モデルがモデルのパフォーマンスを継続的に改善するのに役立ちます。

インストール

専門家フィードバックループは、 ServiceNow® Store で利用可能な NLU ワークベンチ - 拡張機能アプリの一部です。

専門家フィードバックループを使用するには、インスタンスで NLU ワークベンチ - 拡張機能型 (sn_nlu_workbench) プラグインがアクティブになっていることを確認してください。詳細については、「NLU ワークベンチのNLU ワークベンチのインストール:拡張機能とアクティブ化」を参照してください。

専門家フィードバックループは VA チャットログのデータに依存するため、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインもアクティブであることを確認してください。「 仮想エージェントのアクティブ化 」を参照してください。

インスタンス間での専門家フィードバックループデータのインポート

インポートを開始する前に、インスタンス内のデータへのアクセス権があり、フィードバックを処理するのに十分なデータがあることを確認してください。

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

自動翻訳

準本番インスタンスで作業している場合は、本番インスタンスの **open_nlu_predict_intent_feedback** テーブルから準本番インスタンスにフィードバックデータをインポートする必要があります。インポート方法のガイダンスについては、「 別の ServiceNow インスタンスからのインポート 」を参照してください。

ここでは、フィードバックループの発話を格納する NLU モデルのシステム動作に関するデータシナリオをいくつか紹介します。

- モデルを別のインスタンスに移動しても、フィードバックデータは保持されます。
- インスタンスをアップグレードしても、フィードバックデータは保持されます。
- インスタンスをクローンした場合、データは保持されないため、上記の手順に従ってクローンされたインスタンスにデータをインポートする必要があります。

フィードバックのコンテキストとアクセス

専門家フィードバックループは、発話の選択したサブセットで提供するフィードバックを通じて、VA に展開された NLU モデルを改善するためのメカニズムを提供します。発話ごとに、予測されたインテントを確認するか、発話が属する正しいインテントを指定するように求められます。このフィードバックが完了すると、データを使用してモデルのパフォーマンスが調整され、その結果、モデルが改善され、再展開してより多くのエンドユーザーデータを収集できるようになります。これは、システムが継続的にデータを収集し、提供されたフィードバックから学習し、そのフィードバックを使用して NLU モデルをさらに改善できるようにする反復サイクルです。

システムは 30 日に 1 回、VA チャットログから専門家フィードバックループに最大 300 の発言サンプルをプルします。発言は、ログ内のすべての発言をどの程度適切に表しているかに基づいて、フィードバック用に選択されます。VA チャットログからサンプリングされたすべての発話には、システムによって選択された予測インテントがあります。

glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size システムプロパティの設定を調整することで、VA チャットログからプルされる発言の数を設定することもできます。

VA チャットログから発話を取得するプロセスの詳細については、以下の「オンデマンドで追加の VA フィードバックデータを調達する」および「アクティブラーニングジョブを使用する」セクションを参照してください。

発話を確認しながら、各発話が予測されたインテントに属するか、別のインテントに移動する必要があるかを判断します。正しいインテントがわからない場合は、さらにレビューするために発話にマークを付けることができます。少なくとも 100 の発言にフィードバックのマークを付けると、マークされたすべての発言を使用してモデルが調整および改善されます。

VA チャットログの発話の確認

ループに入ると、次の画像に、VA モデルのインテントをサポートする NLU 発話のリストが表示されます。リストの各ページには、ページあたり約 20 件の発言が表示されます。目標は、各発話を確認し、その関係ステータスを特定の VA インテントにマークすることです。各発話を **[NLU_Match]**、[不一致]、または [不明] のいずれかの値でマークします。

発言を **NLU_Match** としてマークすることは、その発言の NLU 予測に同意することを意味します。発話を 不一致 としてマークすると、その発話が別のインテントに属していることを意味します。「不一致」を選択すると、インテントのドロップダウンが表示され、正しいインテントを選択できます。どのインテントが正しいかわからない場合は、「 不明」としてマークできます。

NLU_Match値または不一致値でマークされて保存された発言は、[完了したレビュー] セクションに移動されます。[不明] 値でマークされて保存された発言は、[さらにレビューが必要] セクションに移動されます。

自動翻訳

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

発言レビューを完了するために使用する基本的な手順のシナリオを次に示します。

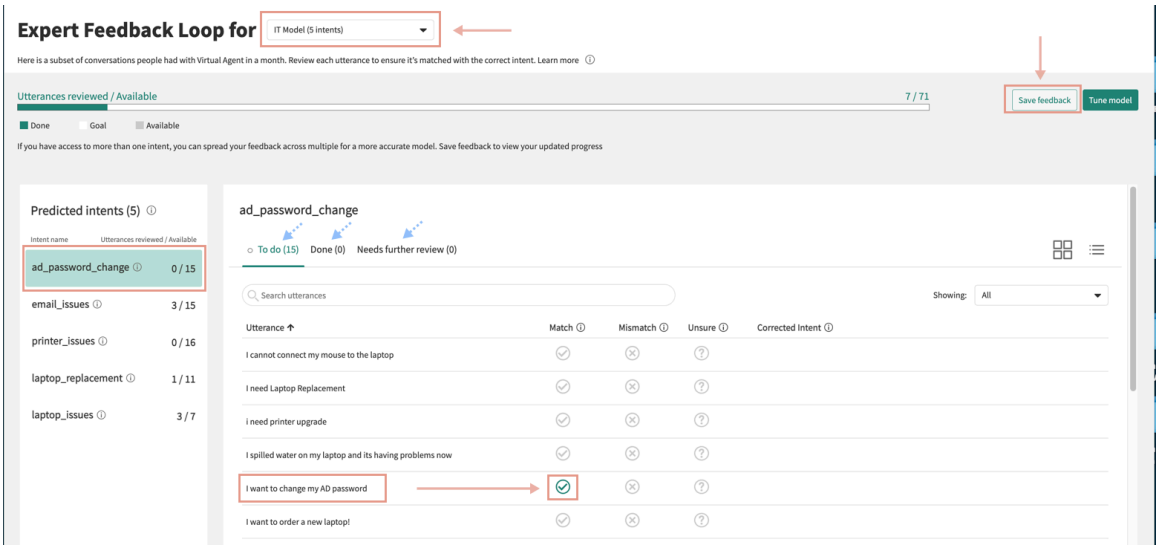
1. [フィードバックループをエクスポート (Export Feedback Loop)] 画面の上部で、プロンプト に対する専門家フィードバックループ でレビューするモデルを選択します。この機能内では、これらのモデルは主にレビューでマークしている発話を格納する機能を備えているため、ある意味ではどのモデルを選択しても問題ありません。したがって、このシナリオ例では、5 つのインテントと、それらの各インテント内に多数の発話がある **IT** モデル モデルを選択することにします。次の画像に示すように、確認する必要がある発言の数が、予測されるインテントの名前の横に表示されます。これらのモデルのインテントは、画面の [予測されるインテント] 列に一覧表示されます。どの予測済みインテントでも発言をレビューしてマークできますが、インテントが最初に表示される順序で連続してレビューを完了することをお勧めします。たとえば、 **ad_password_change** インテントから始めて、他の予測されるインテントに進みます。
2. **ad_password_change**インテントをクリックすると、レビューのためにその発言が [**To do**] セクションにロードされます。
3. インテントの 15 個の発言を確認します。このシナリオでは、まず *[AD* パスワードを変更します] 発言を **ad_password_change** インテントに一致するように正しくマークすることから始めました。
4. [フィードバックを保存] をクリックします。

   結果:マークした発言が画面の [完了] セクションに移動します。同時に、[**To Do (To Do**)] 発言のカウントは 15 から 14 に減少し、[**Done** (完了)] セクションのカウントは 0 から 1 に増加します。別の発言にも [不明] 値をマークし、その変更を保存した場合、[さらにレビューが必要] セクションの発言数も 0 から 1 に増加します。

   > **注:**
   > どのインテントが発話に最も一致するかわからない場合は、「 不明 」値でマークします。このアクションにより、発話が [さらにレビューが必要] セクションに移動し、[**To Do**] セクションで、インテントとの照合や不一致が容易な他の発話をマークする時間が確保されます。いつでも **[Needs further review** (さらにレビューが必要)] セクションに戻って、特定のインテントにピン留めするのが難しい発話をマークできます。

5. 手順 1 から 4 を繰り返しながら、[予測されたインテント] 列の残りのインテントに移動します。

発話を **VA** インテントに一致または不一致としてマークする



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

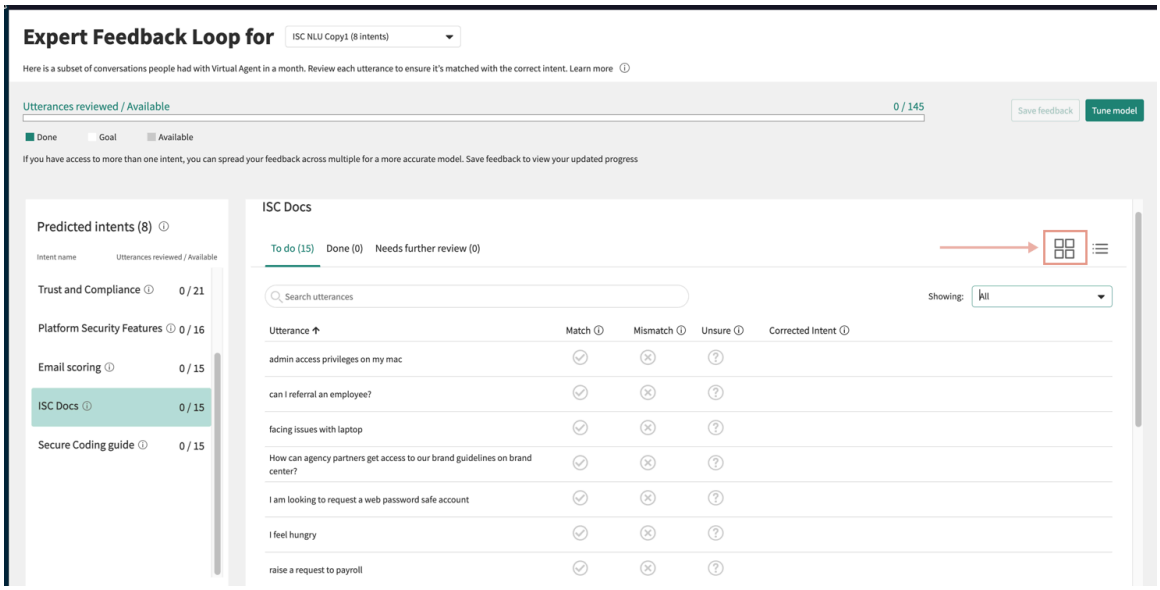
ad_password_changeインテントの発話は、インテント内に少なくとも 1 つの発話に「password」という単語が含まれているため、予測されたインテントに一致するものとして簡単にマークできます。

予測されたインテントの発言の確認が終了し、[フィードバックを保存] をクリックすると、画面が更新され、モデル内の次の予測インテントが強調表示されます。

発言を値別にグループ化して表示する場合は、[表示] フィルターをクリックし、プロンプトでオプションの 1 つを選択します。値は、[すべて]、[**NLU_Match**]、および [不明] です。

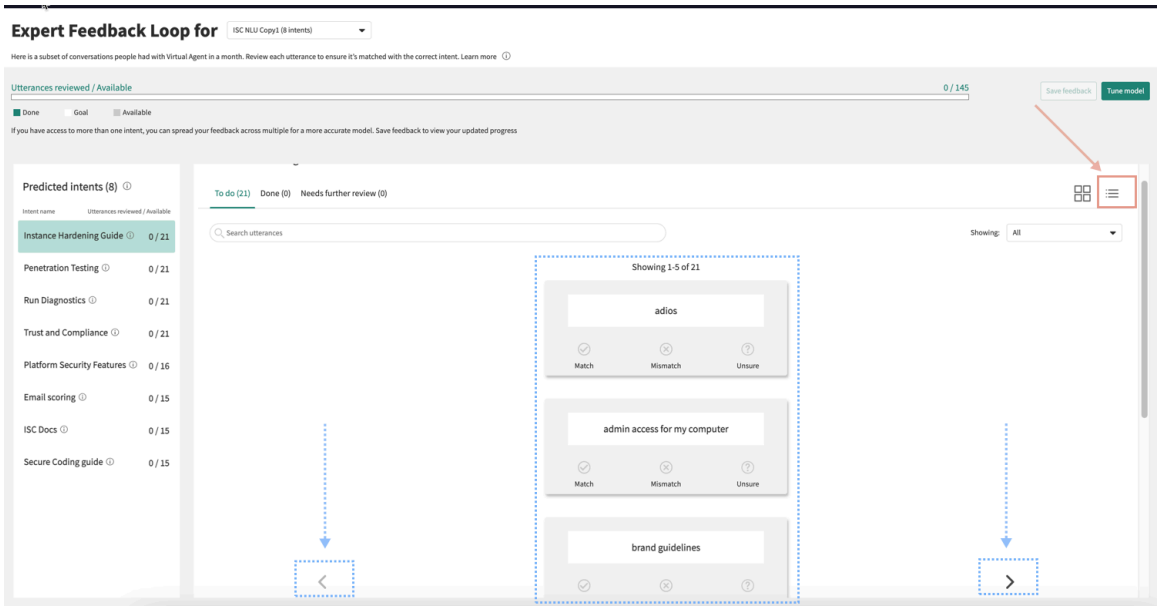
カードビューオプションを使用して発言をレビューする

専門家フィードバックループの発話は、これまで見てきた多くの画像に示すように、デフォルトでリストビューの **[To do**] セクションに表示されます。ただし、カード内にフレーム内の各発言を表示する別のビューを選択することもできます。このオプションを選択すると、各発言が 5 つのグループでページに表示されます。リストビュー内で 、カード アイコンをクリックします。



結果:カードビューがリストビューに置き換わります。発言カードのページの両側にある左右の矢印に注意してください。右矢印をクリックすると、次の 5 枚のカードのセットにページがめくれます。左矢印をクリックすると、前の 5 枚のカードセットにページがめくれます。カードビューではなくリストビューに戻す場合は、下の画像の右上隅に示すように リスト アイコンをクリックします。

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



発言値の変更

発話をマークした後で、選択した値を変更した場合は、[不一致] をクリックして別のインテントを選択することで問題を解決できます。[フィードバックを保存] をクリックして変更を保存します。

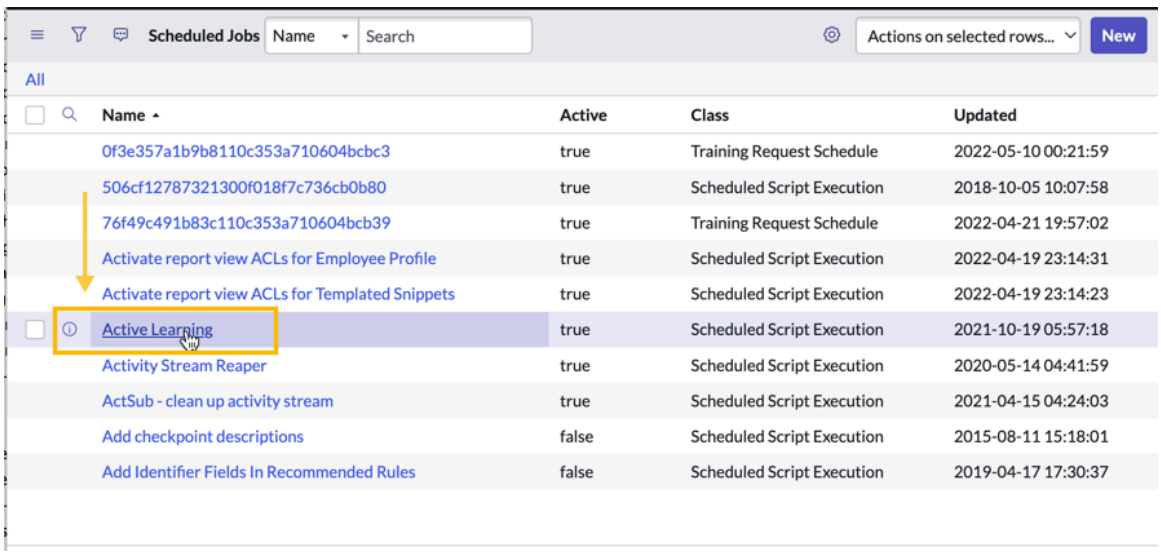
未保存のフィードバック

発言をマークするセッションを終了してログアウトしたが、変更を保存するのを忘れた場合は、[表示中] プロンプトから [未保存の変更] を選択します。このアクションでは、フィードバックを提供したが、まだ保存していないすべての発言が表示されます。

追加の **VA** フィードバックデータをオンデマンドで調達する

専門家フィードバックループで使用する VA チャットログからさらにデータを取得するには、次の手順を実行します。

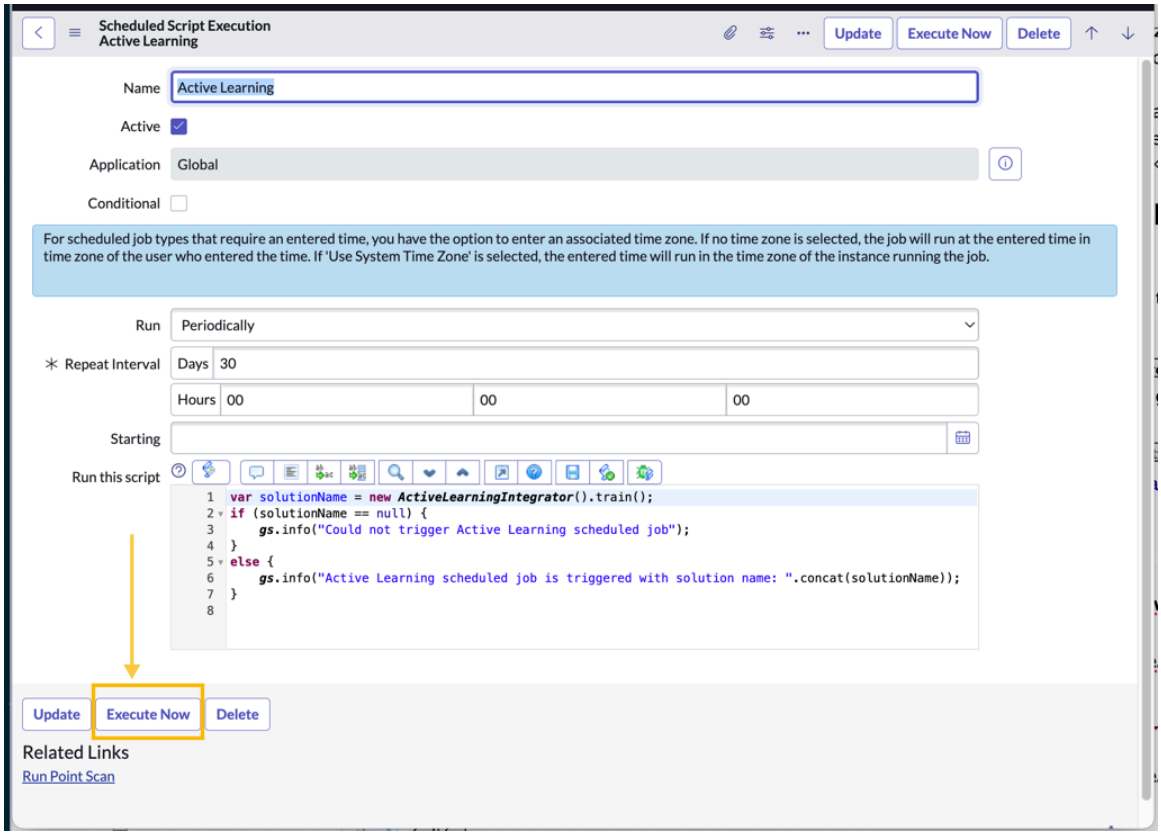
1. nlu_adminロールを使用して、 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ > アクティブラーニング.
2. **[Active Learning** (アクティブラーニング)] をクリックします。



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

自動翻訳

3. [**Execute Now** (今すぐ実行する)] をクリックします。



4. 次の 4 つの NLU システムプロパティの値を増減します。

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

これらのプロパティが他の NLU プロパティのコンテキスト内でどのように機能するかを確認するには、「 NLU ワークベンチのプロパティ」を参照してください。

未分類の発話の確認

VA チャットログから専門家フィードバックループへのフィードの一部として、VA インテントに含まれていないインスタンス内の発話が収集され、リストに表示されます。これらの発話にアクセスするには、画面上部のプロンプトに対する専門家フィードバックループで **[Uncategorized** (未分類)] を選択します。

画面が更新されると、これらの発言が画面の [未分類の発言 **(Uncategorized utterances)]** セクションの [発言] 列に表示されます。

自動翻訳

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

重要:
システムは、これらの発話に関連するインテントがないことを示唆しているため、この発話セットに関するフィードバックを提供することが非常に重要です。この関連性の欠如を確認するか、これらの発話を既存のインテントに関連付けることで、モデルが正しく学習するのを助けます。

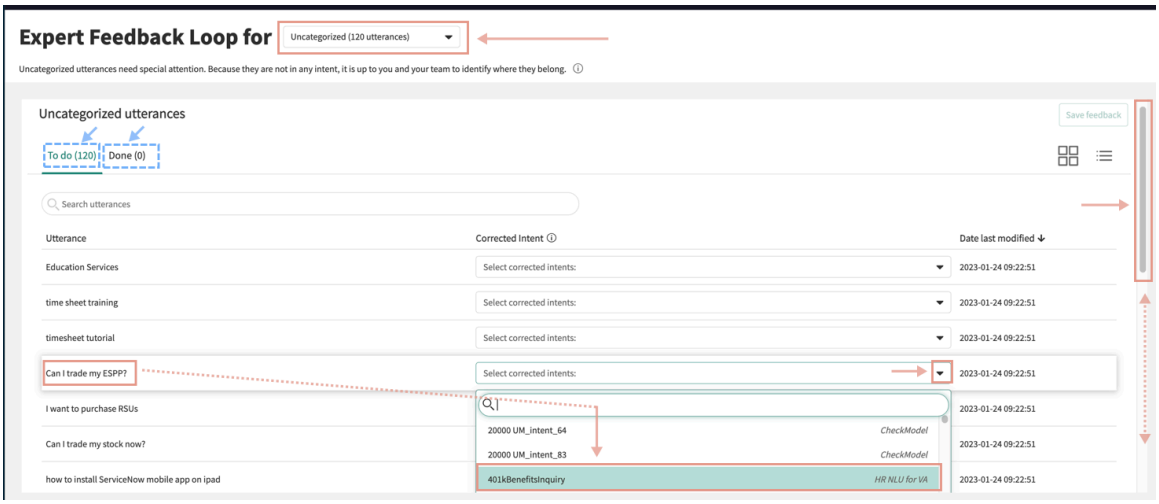
未分類の発話をインテントに接続する手順は次のとおりです。

1. [発言] 列で、リストから発言を選択します。
2. [修正されたインテント] 列で、発話に最も一致すると思われるインテントとそのモデルをプロンプトから検索して選択します。

たとえば、この接続に適した組み合わせは、次の画像に示すように、[発話] 列の *[ESPP?* を交換できますか?] 発言と、[修正されたインテント] 列の *[401kBenefitsInquiry*] インテントです。

注:
[修正されたインテント] 列を使用すると、インスタンス内のすべてのモデルですべてのインテントを検索して使用できます。

未分類の発話とインテントおよびそのモデルのペアリング



上の画像に関して、次のように、未分類の発言ページがどのように機能するかを説明するのに役立ついくつかの項目について説明します。[**To Do (To Do**)] セクションでは、インテントに接続する必要がある発話を収集します。この日は、そのような発話が120件あります。まだアクションを実行していないため、画面の [完了] セクションには発話がないことに注意してください。

また、画面の右端には垂直バーがあり、上下にスクロールして発話のリストを移動できることにも注意してください。このスクロール画面の下部には左右を指す矢印があり、その日の完全な発言リストの次または前のページに戻ることができます。

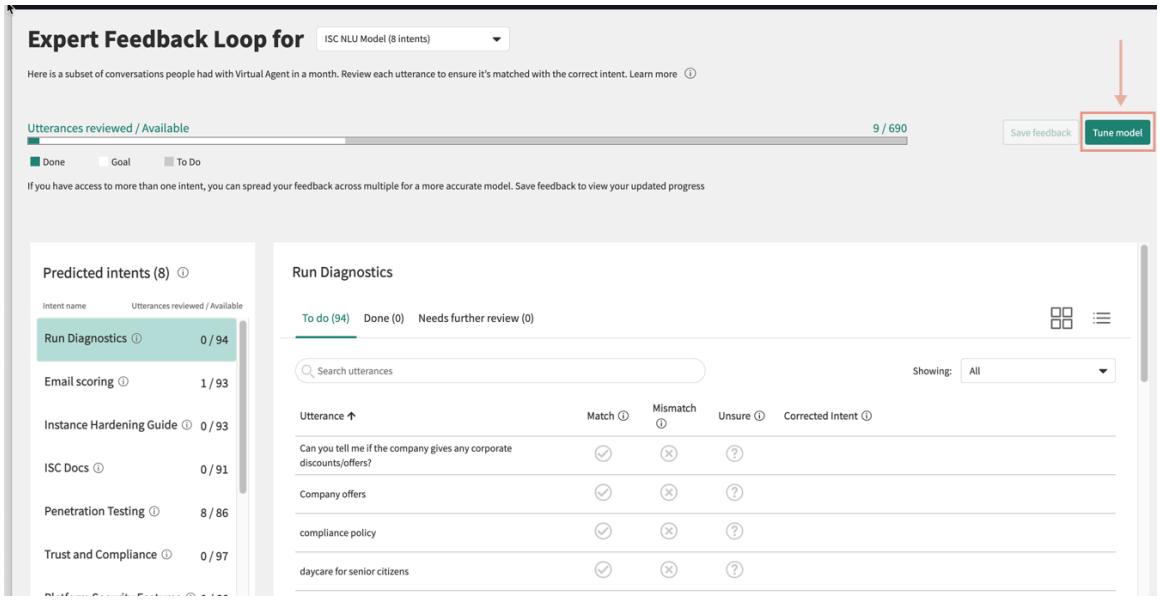
また、接続を確立するアクションを実行すると、通常はデフォルトでアクティブになっている [フィードバックの保存] ボタンが非アクティブになります。これは、システムがアクションを認識して変更を自動的に保存するためです。

[モデルを調整] フェーズでの専門家フィードバックループのデータ

専門家フィードバックループの [モデルの調整] ボタンは常に有効になっており、[専門家フィードバックループの [完了] タブからモデルとそのテストセットに発話を移動するエクスペリエンスをサポートします。モデルを調整または再調整する必要があるときはいつでも、nlu_adminロールを使用してこのボタンをクリックします。

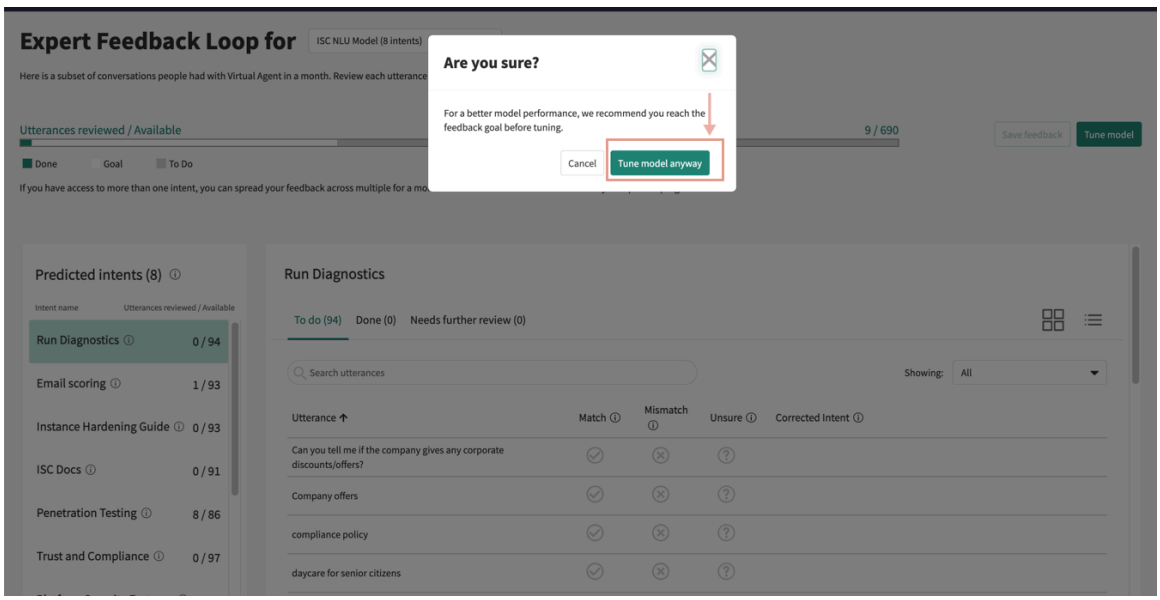
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



専門家フィードバックループで発話を確認した後、フィードバックデータの一部をモデルのデフォルトのテストセットにプッシュできます。これらの発話は、モデルの [**Test utterances** (発話のテスト)] タブに直接追加されます。これにより、実際のエンドユーザーの発話でテストセットを継続的に維持および更新できます。システムは、テスト発話のソースを追跡して、エキスパートフィードバックループからのものか、別のソースからのものかを把握します。

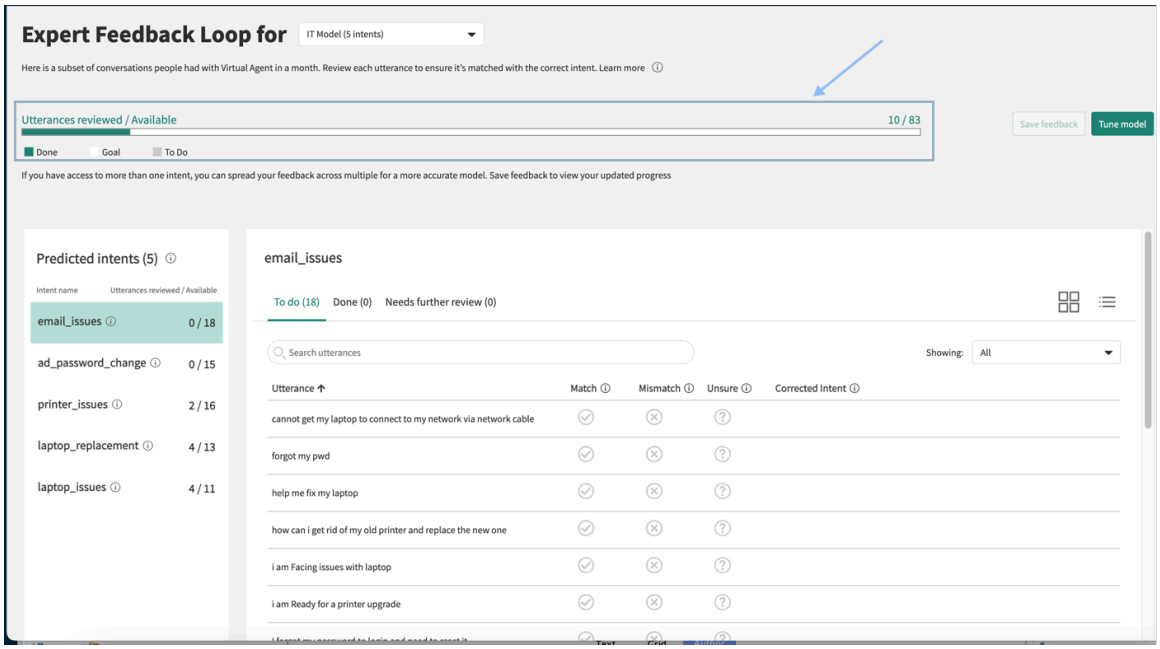
少なくとも 100 件の発言をマークして保存する前に [モデルの調整] ボタンをクリックすると、画面が更新され、下の画像のテキストで参照されているように、100 件の発言フィードバック目標を超えるとモデルのパフォーマンスの品質が向上することが通知されます。



フィードバックデータのマークと保存を続けると、レビュー済みの発言 (緑色) とまだレビュー可能な発言 (白色) の比率が、下の進捗状況バー画像に表示されます。

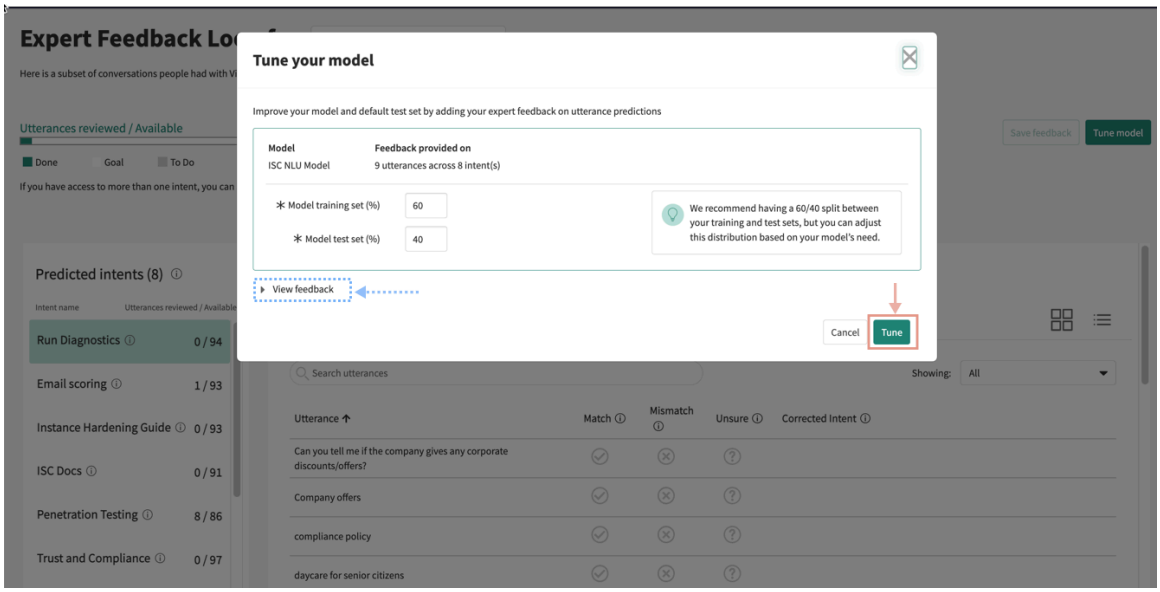
自動翻訳

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



下の **[Tune your model** (モデルを調整)] の画像では、モデル トレーニング セットとモデル テスト セットの既定の 60 対 40 の割合の分割を確認できます。これらのデフォルト値は、必要に応じて、2 つのボックス **(%)** のそれぞれで独自の数値を選択することで調整できます。パーセンテージ分割に満足したら、[調整] ボタンをクリックして、選択したパーセンテージ値に基づいてモデルを調整します。

注:
[フィードバックを表示] キャレットをクリックすると、[専門家フィードバックループ] 画面が表示され、フィードバック発言の確認、マーク付け、保存を続行できます。



アクティブラーニングジョブの使用

スケジュール済みジョブは、バッチジョブまたはバッチスケジューリングとも呼ばれ、特定の時間または定期的なスケジュールで実行される自動化された作業です。多くのジョブはスケジュールに従って実行されますが、ここでは例としてアクティブラーニングジョブに焦点を当てています。

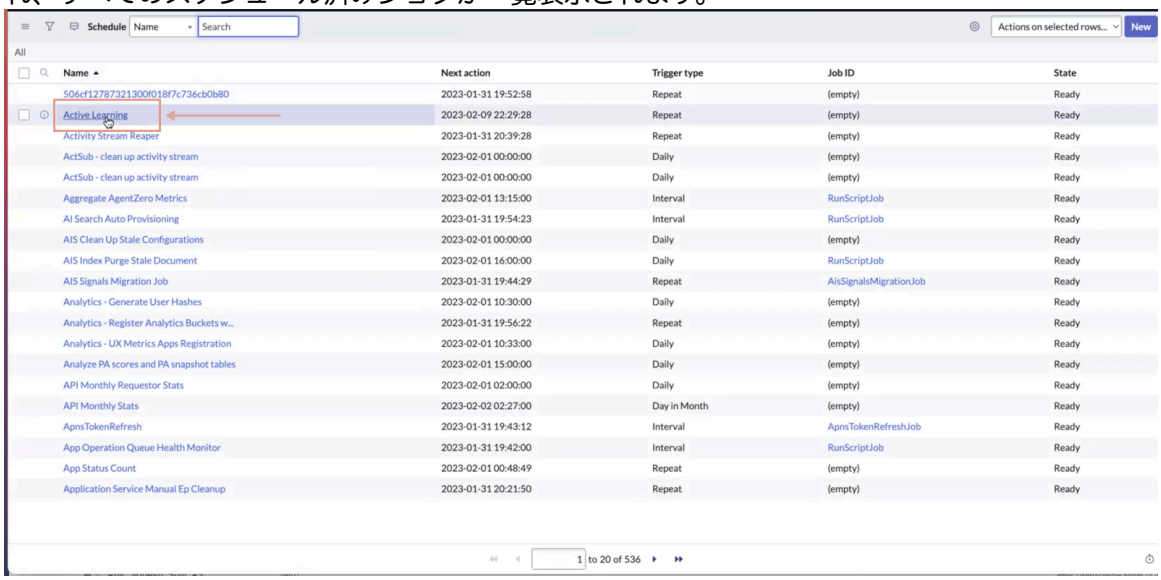
ここでは、アクティブラーニングジョブを利用する際にできることを3つ紹介します。

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

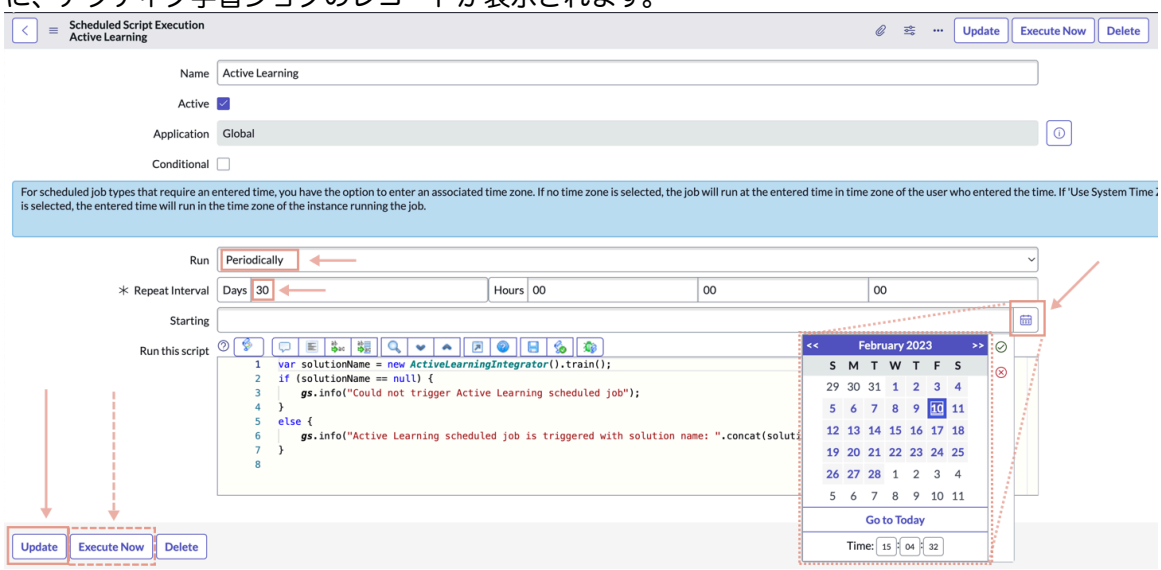
- アクティブ学習ジョブの実行に設定する繰り返し頻度の間隔を変更します。
- アクティブ学習ジョブに次のスケジュールされた実行がいつ設定されているかを確認します。
- 必要なときにいつでも (オンデマンドで) アクティブ学習ジョブを実行します。

ここでは、いくつかの手順をご紹介します。

1. nlu_adminロールを使用して、[**All**] フィールドに移動し、「 **sysauto_script.list**」と入力してから、キーボードの **Return** キーを押します。画面が更新されて [スケジュール] ページが表示され、すべてのスケジュール済みジョブが一覧表示されます。



2. 「スケジュール」ページで、「 アクティブラーニング」をクリックします。以下の画像に示すように、アクティブ学習ジョブのレコードが表示されます。

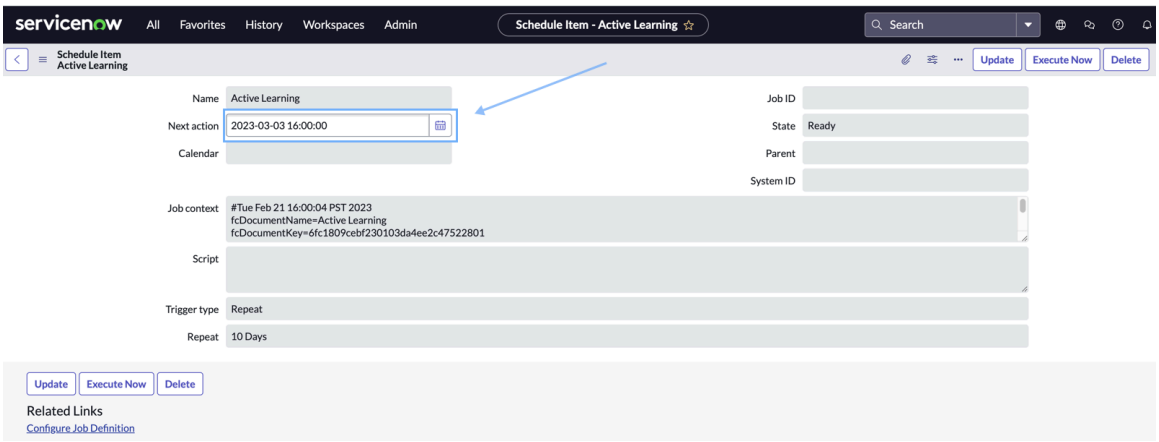


3. アクティブラーニングレコードで、次のフィールドを設定します。
   - [実行] フィールドで、ジョブの 8 つの [繰り返し間隔] オプションのいずれかを選択します。オプションは、[日次]、[週次]、[月次]、[定期的]、[*1*]、[オンデマンド]、[ビジネスカレンダー:エントリ開始]、および [ビジネスカレンダー:エントリ終了] です。
   - [繰り返し間隔] フィールドに、アクティブ学習ジョブの現在から次の繰り返し間隔までの日数を入力します。

自動翻訳

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

- [開始**(Starting)**] フィールドで [カレンダー(Calendar)] アイコンをクリックし、次のアクティブ学習ジョブ間隔の日時を選択します。
- [更新] ボタンをクリックして設定を保存するか、[今すぐ実行] ボタンをクリックしてアクティブラーニングジョブの実行を開始します。
- 次のアクティブ学習ジョブがいつ実行されるかを確認するには、[**All**] フィールドに移動して「 sys_trigger.list」と入力し、キーボードの **Return** キーを押します。[スケジュール] ページが表示されます。**[Active Learning** (アクティブラーニング)] をクリックします。[スケジュールアイテム/アクティブラーニング] レコードが表示され、[次のアクション] フィールドに次のアクティブラーニングジョブの実行日時が入力されます。



NLU のアクティブラーニングジョブの詳細については、サポートポータルの KB 記事「KB1633901」を参照してください。

NLU での問題の自動解決の調整

NLU ワークベンチホームページを使用して、NLU で問題の自動解決 (IAR) 調整をサポートします。

NLU ワークベンチでの問題の自動解決の調整を紹介するビデオ

サマリーの使用法とロール

NLU ワークベンチで IAR チューニングにアクセスするには、nlu_admin または admin ロールを使用します。NLU ワークベンチでの IAR の調整には、少なくとも nlu_feedback_admin ロールが必要です。nlu_adminロールにはnlu_feedback_adminロールが含まれていることに注意してください。また、virtual_agent_adminロールにはnlu_adminロールが含まれています。

IARモデル名をクリックすると、製品のチューニングに直接移動します。モデルの概要ページに移動しないため、この動作はNLU ワークベンチ内の仮想エージェントモデルやAI 検索モデルとは異なります。

IAR 調整ワークフロー

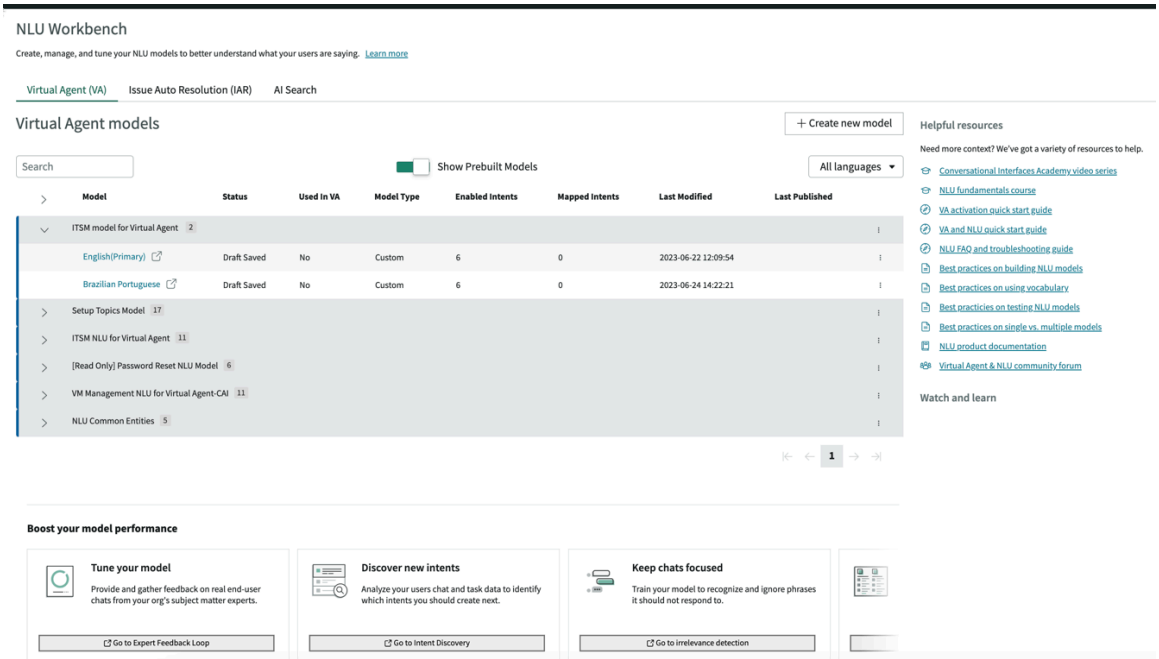
IAR アドミンは、IAR アドミンコンソールでモデルチューニングジャーニーを開始し、NLU ワークベンチに移動して ITSM モデルを調整します。コンソールで ITSM モデルをまだトレーニングしていない場合、ワークフローは NLU ワークベンチの [**Boost your model performance** (モデルのパフォーマンスを向上させる)] セクションにある専門家フィードバックループドキュメントに送信します。

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

IAR モデルと NLU モデルの違い

[仮想エージェント] タブや [AI 検索] タブとは異なり、[IAR] タブでは [新しいモデルを作成] ボタンは使用されません。IAR アドミニストレーターが使用する IAR-ITSM モデルは、構築済みモデルです。IAR モデルは、更新セットを使用して移動することはできません。

NLU ワークベンチの探索



[NLU Workbench (NLU ワークベンチ)] ページの上部には、仮想エージェント、問題の自動解決、AI 検索の各モデルを個別にグループ化する 3 つのタブがあります。これらのタブの下には、灰色のモデルのリストがあります。リストの [モデル] 列で、モデル名の左側にあるキャレットをクリックすると、モデルの色が灰色から白に変わり、モデルが開いてモデルの言語が表示されます。地位;使い;モデルタイプ;有効なインテントとマップされたインテントの数、およびモデルが最後に変更または公開された日付。

問題の自動解決調整オプション

NLU ワークベンチ で 問題の自動解決 モデルを調整する場合、精度、自動化、またはその 2 つのバランスなど、いくつかの目標に合わせて出力を調整できます。コミットする前に、選択した調整オプションがマッチ率とカバレッジにどのように影響するかを比較します。

使用方法の概要

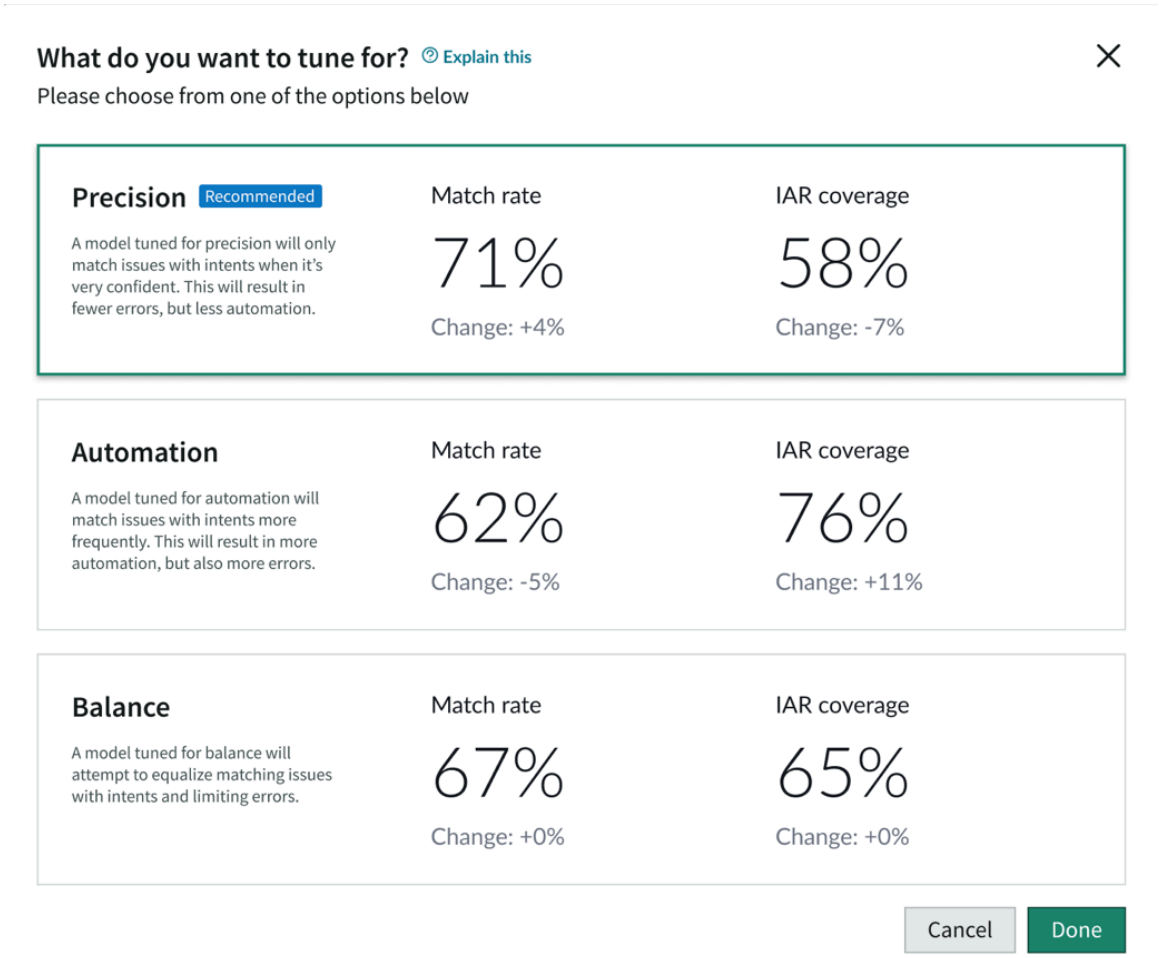
デフォルトでは、 問題の自動解決 調整 NLU ワークベンチ 精度が最適化されます。ビジネス要件に応じて、他の目標に合わせてモデルを調整することもできます。問題の自動解決チューニングの「分析 」ステップでは、チューニング目標リストを使用して、 精度、 自動化、または バランスを調整できます。これらのオプションのいずれかを選択すると、それに応じて予測される マッチ率 と *IAR* カバレッジ 率が変化するため、考えられる結果を比較できます。

IAR調整の [分析] ステップにアクセスするには、*nlu_admin* ロールを使用して、次のように移動します。

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
2. [問題の自動解決] タブを選択し、モデル名を選択します。最初にステップ 1 (フィードバック) のチューニング エクスペリエンスが開きます。

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

3. フィードバックを提供し、[分析] ボタンを選択します。ステップ 2 (分析) が開きます。
4. [調整オプションと予測される結果は次のとおりです] セクションで、 [精度、自動化、またはバランスのために調整できます] の一覧で、オプションを選択して予測されるシナリオを確認します。[目標の調整について学ぶ] リンクを選択して、次のウィンドウを開くこともできます。



Precision (精度)

精度に合わせて調整すると、 IAR モデルは信頼度が比較的高い場合にのみ予測を行います。これにより、エラー率は低下しますが、解決されるインシデントも少なくなります。

[精度] は IAR ITSM モデルに推奨される調整オプションであるため、このオプションがデフォルトで選択されています。

自動化

自動化用に調整すると、 IAR モデルはより低い信頼しきい値で予測を行います。これにより、より多くの予測が得られるため、より多くのインシデントが解決されます。ただし、エラー率が高くなる可能性があります。

残額

バランスを取るように調整すると、 IAR モデルは精度と自動化のバランスを取ろうとします。

自動翻訳

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

マッチ率

一致率は、インテントが正しく予測されたインシデントの数を、そのインテントの予測数で割って定義されます。この比率は、 **NO_INTENT**を除くすべてのインテントで平均化されます。

IAR カバレッジ

範囲は、モデルが信頼度しきい値を超える予測を行うことができたために解決されるインシデントの割合として定義されます。予測にはエラーが含まれる場合があります。

チューニング・オプションの使用

いくつかの異なる調整オプションを選択して、予測結果を比較します。選択したオプションに応じて、予測マッチ率と IAR カバレッジ率のシナリオが表示されます。また、選択に応じてこれらのレートがどの程度変化するかも表示されます。

「分析」の「 詳細な内訳はこちら」 セクションで詳細情報を確認してください。ここでは、モデル内の各インテントに固有の結果にドリルダウンできます。

インテントは、 仮想エージェント トピックにマップされているかどうかに応じて、マップされたインテントとマップされていないインテントにグループ化されることに注意してください。IAR Tuningでフィードバックを提供した後、いくつかのインテントからトピックへのマッピングをアクティブ化することができます。これを行うには、「 マップされていないインテントを表示」を展開し、「 さらにインテントをマップ」 ボタンを選択します。IAR Admin Console が開きます。

要件に最適なチューニング オプションを決定したら、 [チューニング目標の詳細] ウィンドウで [選択の保存] ボタンを選択します。次に、 **[Tune and publish model** (モデルを調整して発行する)] ボタンを選択して、次の手順に進みます。

インテントディスカバリー

インテントディスカバリー アプリケーションを使用すると、インシデント回避の機会を特定できます。たとえば、これを使用して、次にアクティブ化する 仮想エージェント 会話を特定できます。

使用方法の概要

仮想エージェントやAI 検索など、NLUを消費するアプリケーションの場合、インテントディスカバリーは、どの構築済みインテントが役立つか、どのカスタムインテントを作成すると役立つかをよりよく理解するのに役立ちます。

インテントディスカバリー は、履歴インシデントデータまたは他のタスクデータに対して実行する分析を提供します。実行の残りのレコードを異なるクラスターにグループ化して、 NLU インテントに発話を手動で追加することもできます。さらに、特定のクラスターを使用して、モデル内に新しいインテントを作成できます。

このシナリオ例では、 インテントディスカバリー を使用して、インスタンス内の最上位のインテントと、それらが履歴インシデントレコード全体で提供できる範囲を特定します。

インストール

インテントディスカバリー は ServiceNow Store から利用できます。詳細については、「インテントディスカバリーのインストール」を参照してください。

インテントディスカバリーをインストールしてアクティブ化すると、 すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能.

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

自動翻訳

注:
ナビゲーション ウィンドウの NLU Advanced Features の下に整理されていますが、 インテントディスカバリー は別のアプリケーションであり、 NLU ワークベンチ - Advanced Features のインストール時には含まれません。

インテントディスカバリー レポートの詳細

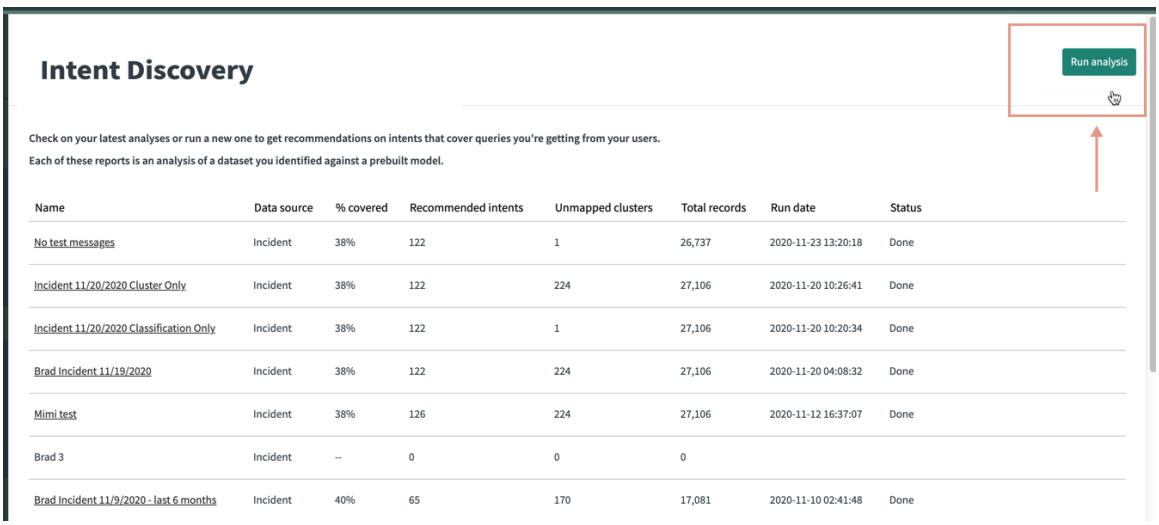
- [分類] を選択すると、生成されたレポートには、選択した分類に対するインテントの推奨事項が含まれます。分類は、特定のドメイン内のインテントの事前構築済みライブラリです。基になるインテントにアクセスすることはできませんが、特定の分類に対して インテントディスカバリー を実行すると、分類内の任意のインテントにマップされるデータが識別されます。
- 不一致レコード は、分類内のどのインテントにも一致しなかった発言です。
- 推奨インテント は、データが実行された発話から見つかったインテントです。
- 一致しないレコード (クラスター化) の割合は、分類されていないレコード (推奨インテントのいずれにも属していないレコード) です。
- 一致しないレコードの割合と推奨インテントの数は一致している必要はありません。それらが一致するのは偶然です。

インテントディスカバリーレポートの作成

1. admin または nlu_admin ロールを使用して、 すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > インテントディスカバリー.インテントディスカバリー画面に表示されるアイテムは、以前に作成したレポートです。

2. [分析を実行]を選択します。

インテントディスカバリー ランディングページ



レポートでの分析の実行

1. このレポート例では、 インテントディスカバリー >新規 作成 画面で次のフィールドを設定します。

- データソース: インシデント **(incident)** テーブルを選択します。
- フィルター基準: [作成日時] [日付] [今四半期]
- 分析するフィールド: 簡単な説明 **(short_description)**。[Short description (簡単な説明)] を選択するのは、システムがインテントを識別するのに役立つ単語を参照する、使用頻度の高い文字列フィールドであるためです。

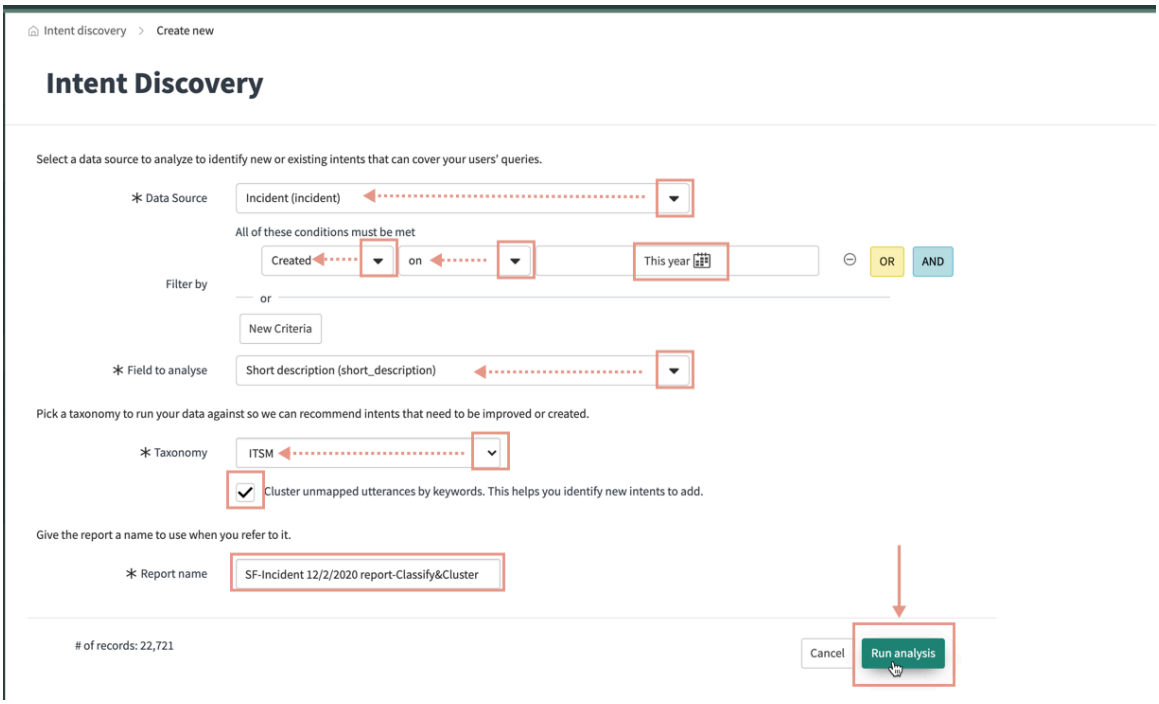
自動翻訳

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

- 分類: **ITSM** を選択します。このフィールドは、ITSM インシデントレコードに対して分類処理を実行するようにシステムに指示します。分類、ITSM、または空の 3 つのオプションがあり、デフォルトは分類です。
- マップされていない発言をキーワードでクラスター化 (Cluster unmapped utterances by keywords...): チェックボックスをオンにします。このボックスをオンにすると、クラスターに分類されなかったインシデントレコードがグループ化されます。
- レポート名:このフィールドのデフォルトは、自動的に インシデント <月/日/年>になります。必要に応じて名前を編集できます。このシナリオ例では、「 インシデント 12/16/2020 - SF テスト」と入力します。

2. [分析の実行]を選択します。

分析を実行するための インテントディスカバリー のデータソースの選択

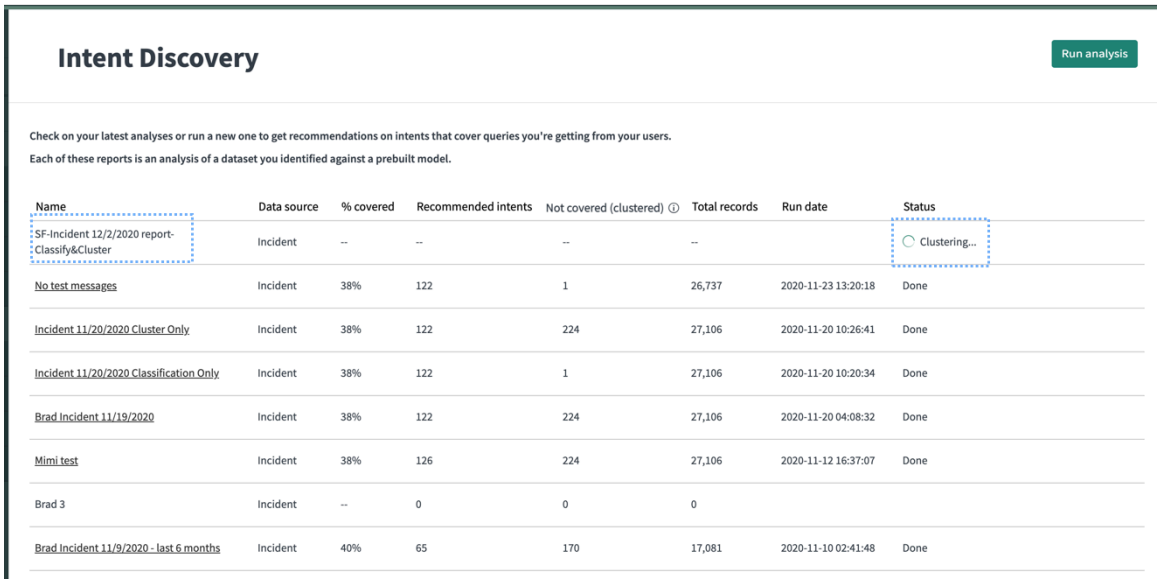


結果:レポートが インテントディスカバリー 画面に表示され、分析開始時のステータスが表示されます。後続のステータス値は、分析中に [実行準備中]、[対応中]、[クラスタリング]、および [完了] の順に表示されます。完了するまでに 5 分から 30 分かかる場合があります。クラスター内のレコードが少ないほど、所要時間は短くなります。クラスタリングをオフにすると、処理速度も向上します。

自動翻訳

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

進行中の分析の実行

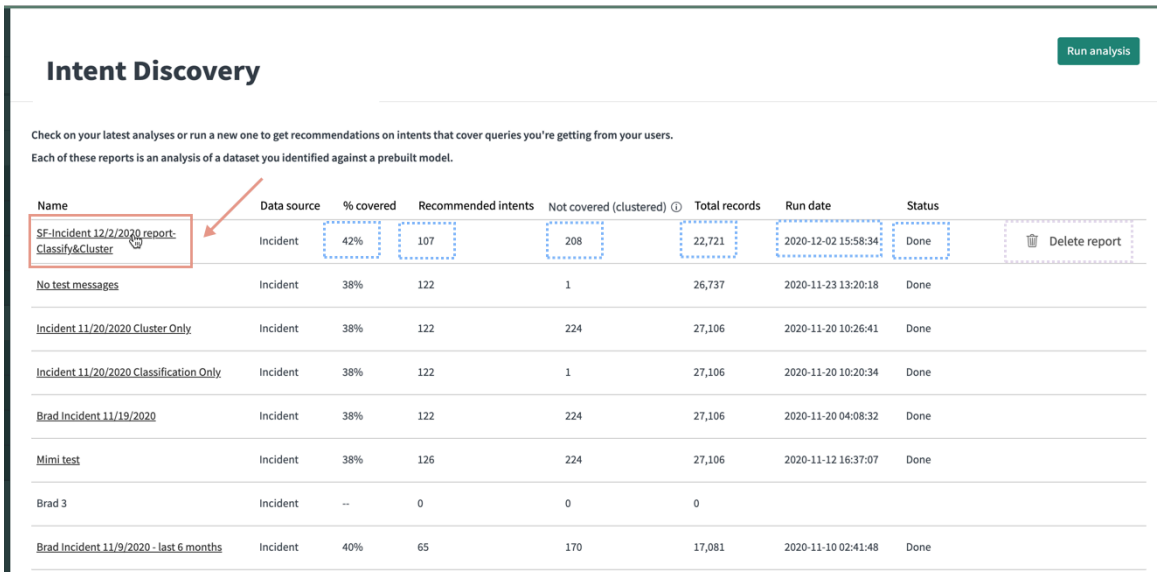


分析が完了すると、次の図に示すように、画面に列の値が表示され、[ステータス] 列の値が [完了] に設定されます。

注:
レポートを削除して最初からやり直す場合は、[ステータス] 列の右側をポイントして [レポートの削除] アイコンを呼び出します。

3. レポートの [名前] を選択します。

完了した分析の実行



結果:画面が更新され、分析されたインシデントレコードと分類されなかった残りのインシデントレコードが表示されます。

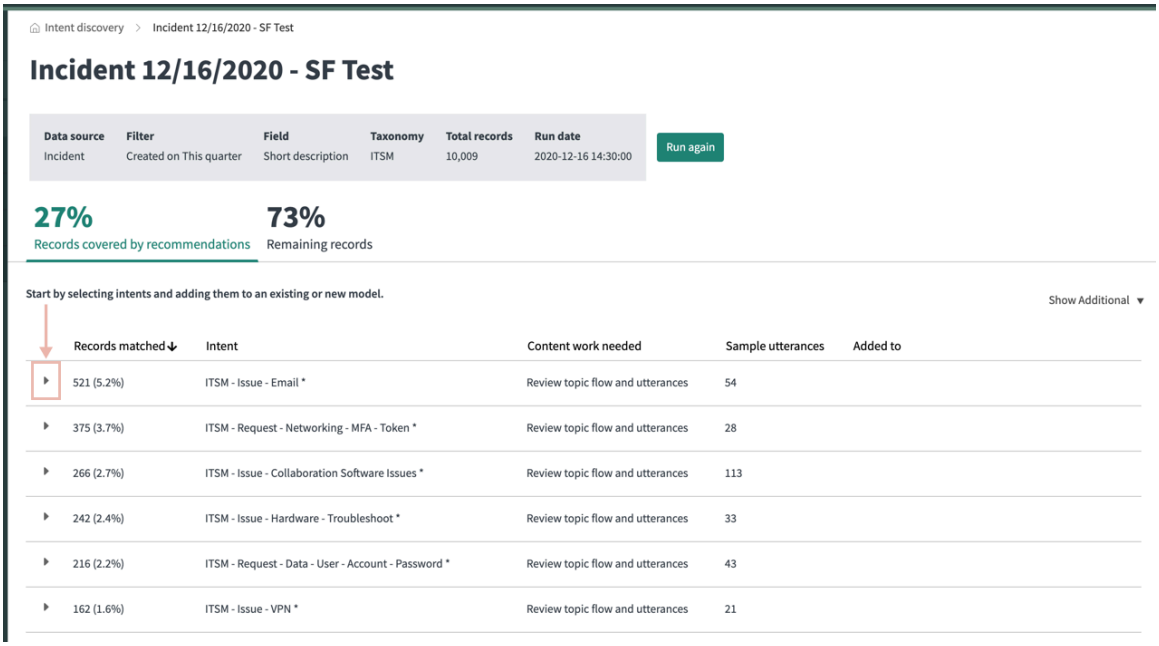
新規または既存のカスタムモデルへの推奨インテントのインポート

1. 画面の 「推奨事項の対象となるレコード 」 セクションで、カスタムモデルに追加する推奨インテントのキャレットアイコンを選択します。

自動翻訳

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

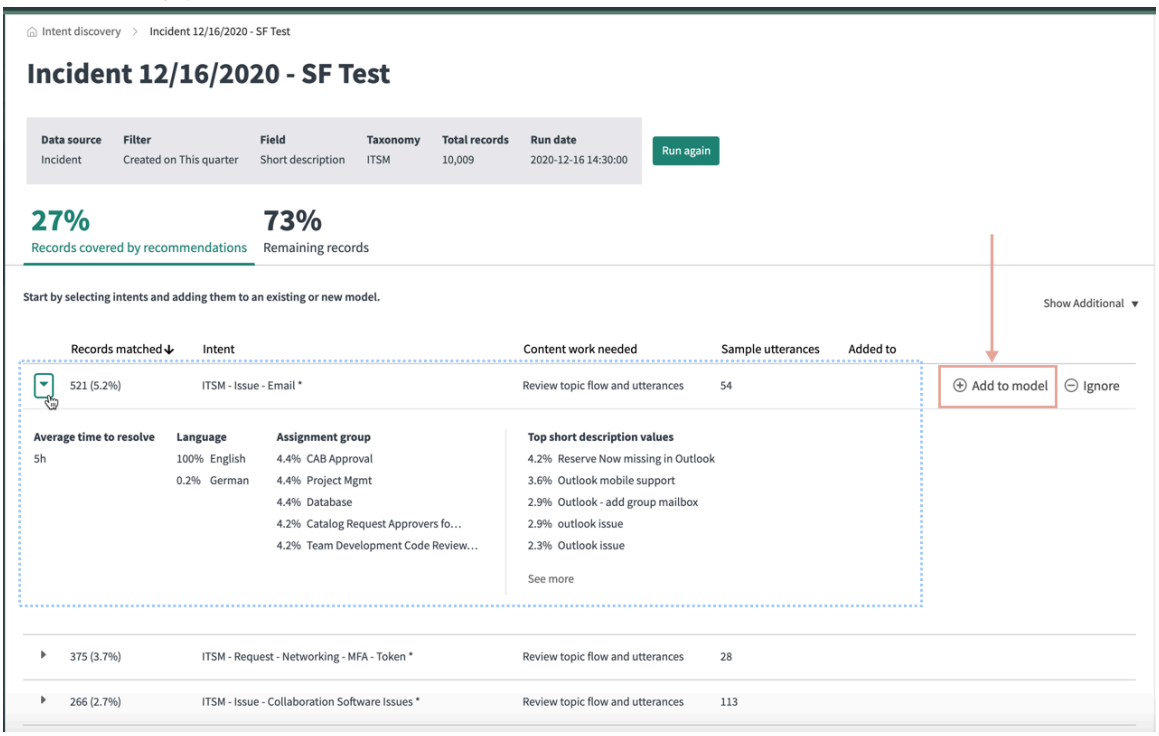
推奨インテントのレビュー



結果:下の画像に示すように、推奨インテントの詳細が表示されるので、それらを確認できます。

2. [モデルに追加] を選択します。

モデルへの推奨インテントの追加



3. 表示される [宛先モデルを選択] 画面で、推奨インテントを追加するモデルを選択します。適切なモデルが見つからない場合は、新しいモデルを作成してレポートに戻り、新しいモデルを追加します。

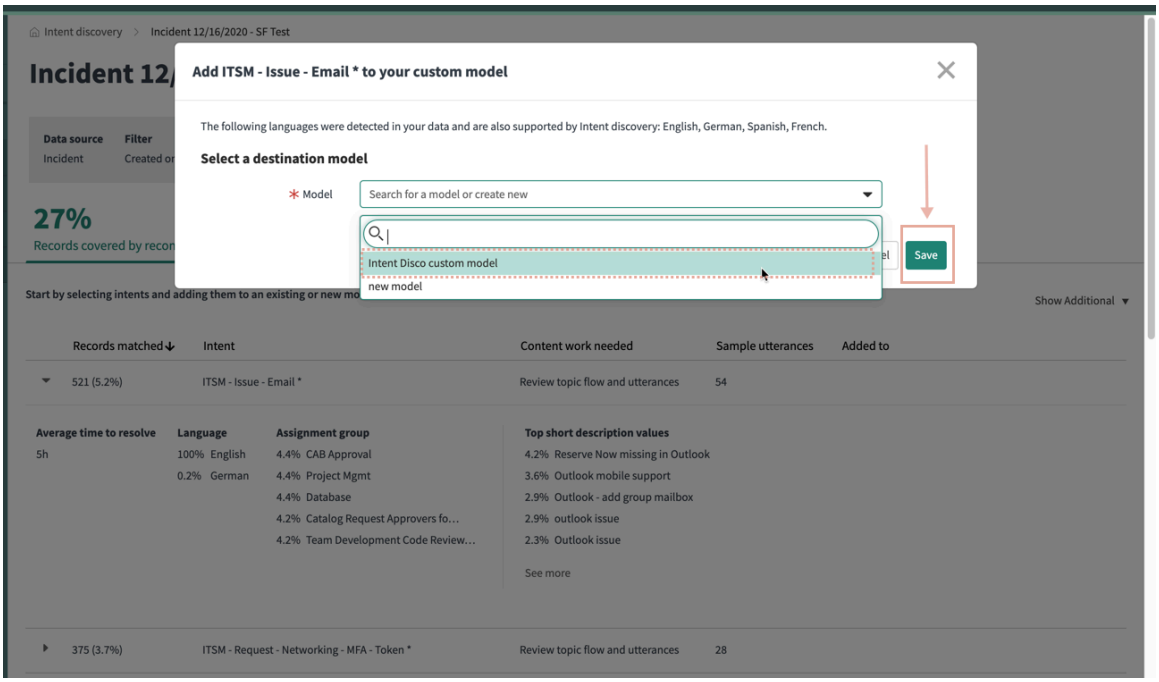
注:
選択したモデルのアプリケーションスコープは、現在のスコープと同じである必要があります。

自動翻訳

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

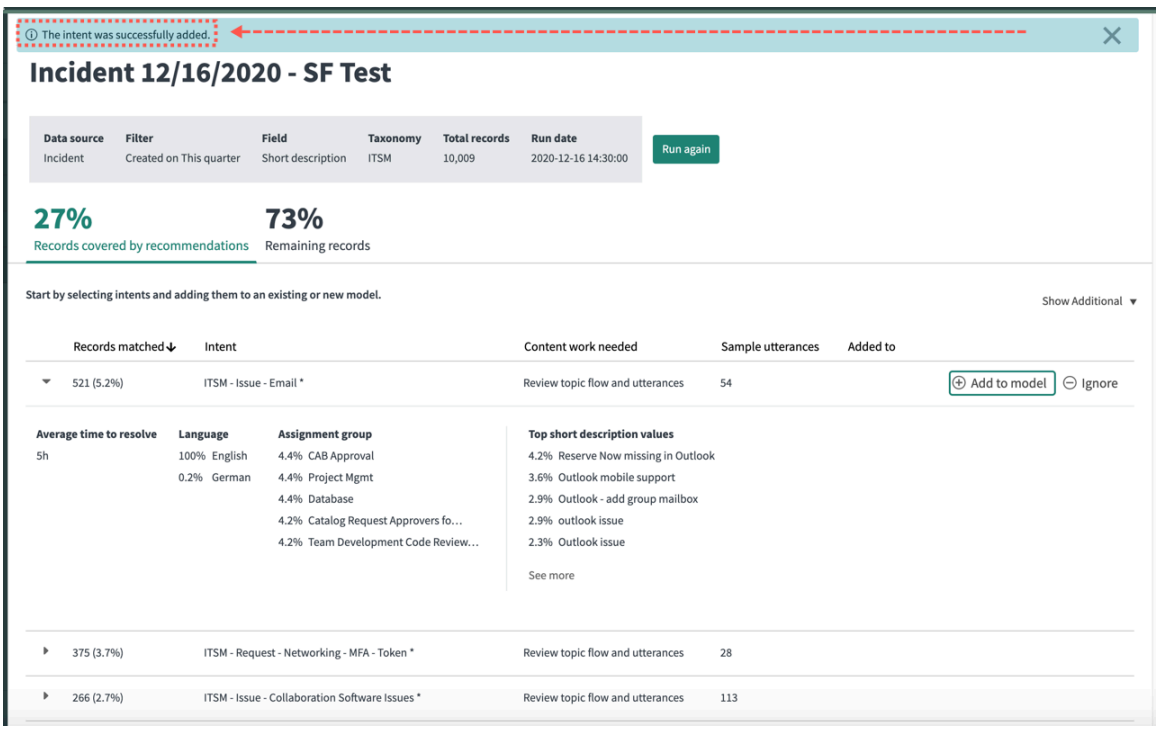
4. [保存] を選択します。

推奨インテントをモデルに保存する



結果:インテントがターゲットモデルに追加されたことを確認するバナーが画面に表示されます。

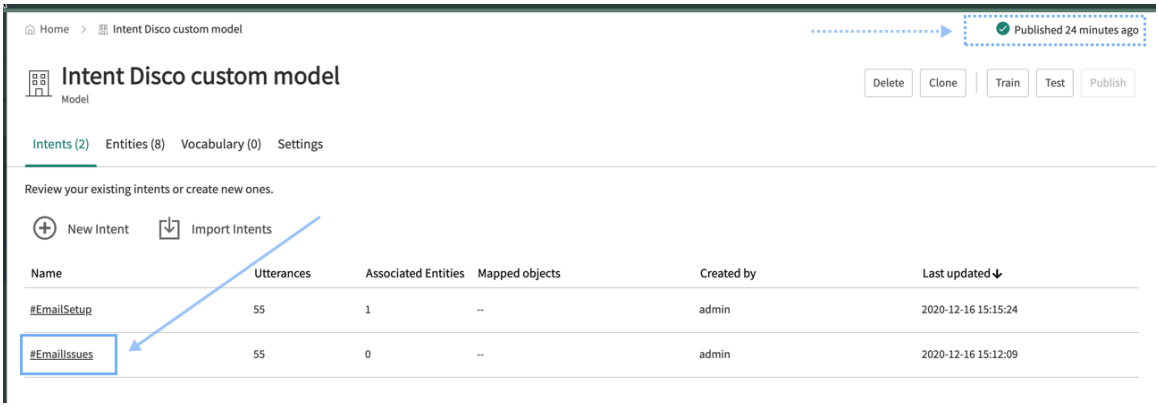
推奨インテントをターゲットモデルに追加することの確認



推奨インテントは、以下の画像に示すように、ターゲットモデルのモデル画面にも表示されます。

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

ターゲットモデルの推奨インテントを表示する



クラスター化された発話をインテントとそのモデルに追加する

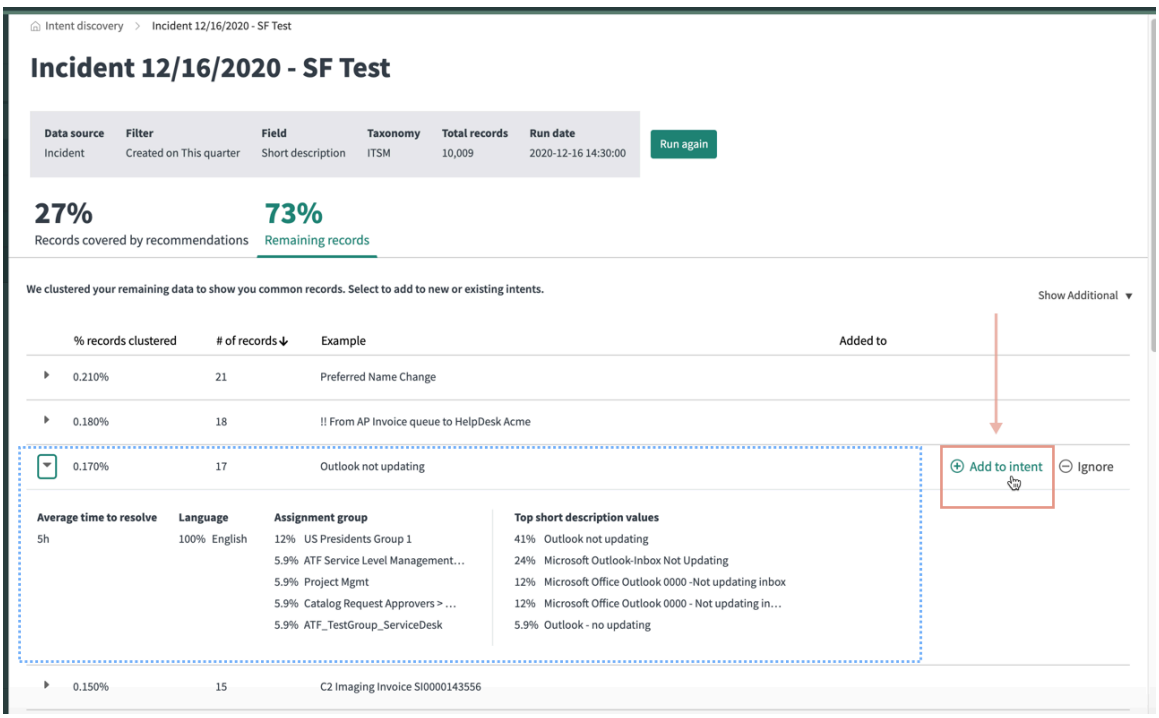
1. インテントディスカバリーレコード画面の 残りのレコード セクションで、インテントとその関連モデルに追加する発言と簡単な説明データのクラスターを選択して開きます。

これらのクラスタから新しいインテントの構築を続行するときに、「 無視」 アイコンをクリックして、不要なインテントをレポートから削除できます。

また、追加されたインテントと無視されたインテントを表示または非表示にするために使用できる **[Show Additional** (追加の表示)] フィルターもあります。

2. [インテントに追加] を選択します。

インテントへのクラスターの追加

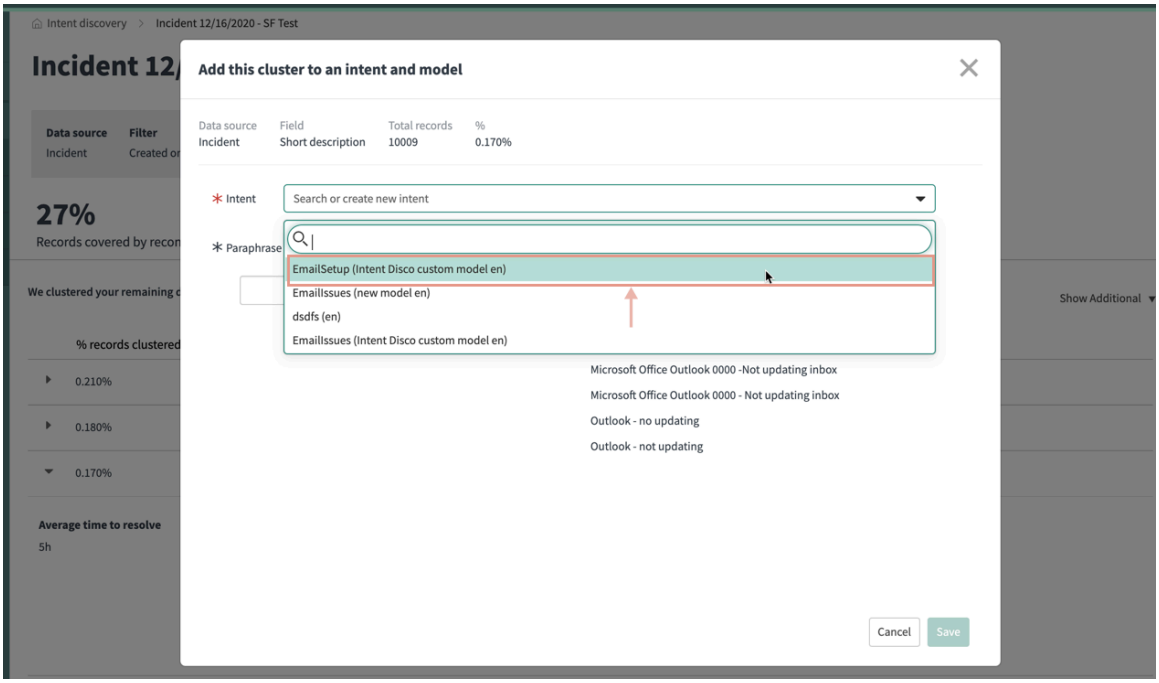


3. 「このクラスターをインテントとモデルに追加 」画面で、このクラスターに関連付けるインテントとモデルのペアを選択します。

自動翻訳

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

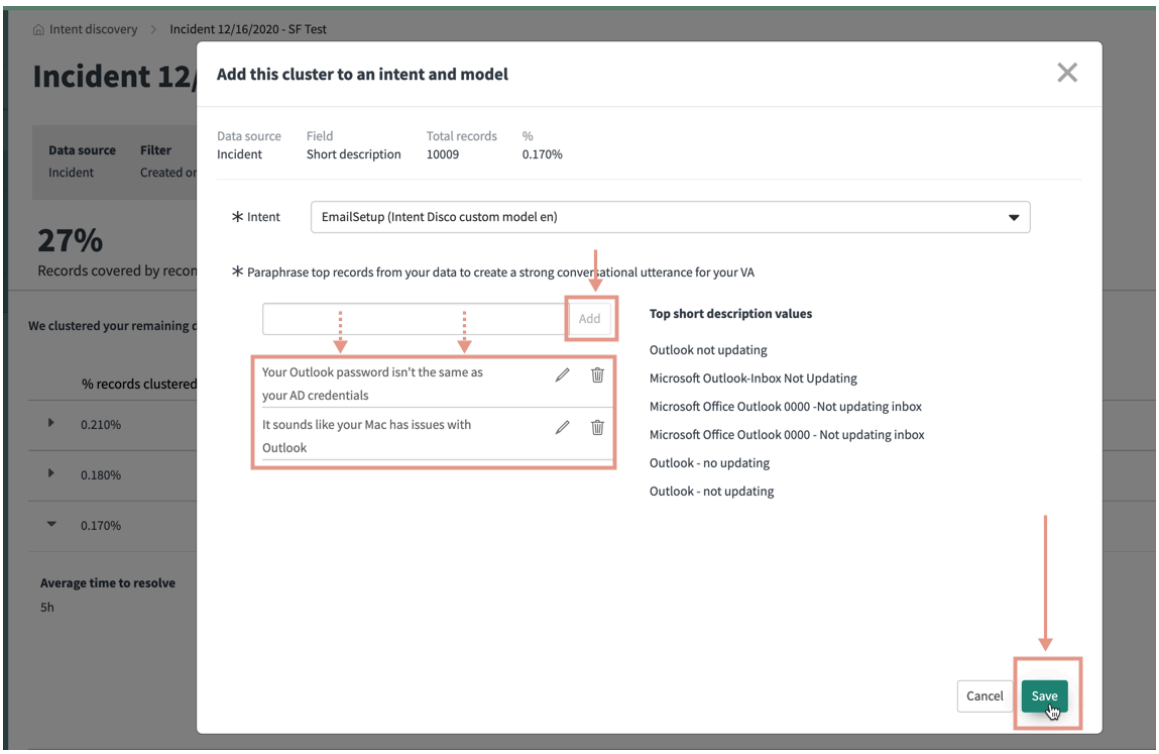
インテントとモデルへのクラスターの追加



4. 開いたテキストフィールドにいくつかの発話例を入力します。入力を完了するたびに [追加] を選択して、システムに保存します。エントリを編集または削除するには、それぞれ鉛筆アイコンまたはゴミ箱アイコンを使用します。

5. [保存] を選択します。

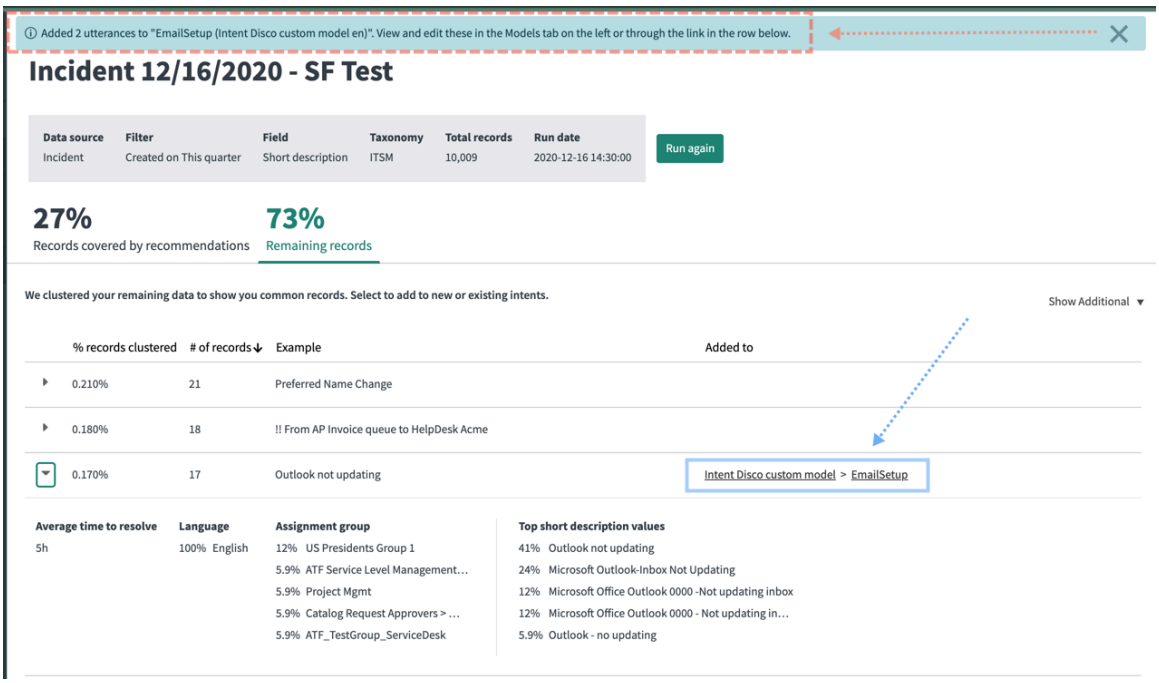
言い換えられた発話をインテントに追加する



結果:レコード画面が表示され、ターゲットインテントとその関連モデルに 2 つの新しい発話を追加したことを確認するバナーが表示されます。下の画像に示すように、モデルとインテントのペアが [追加先] 列に表示されます。

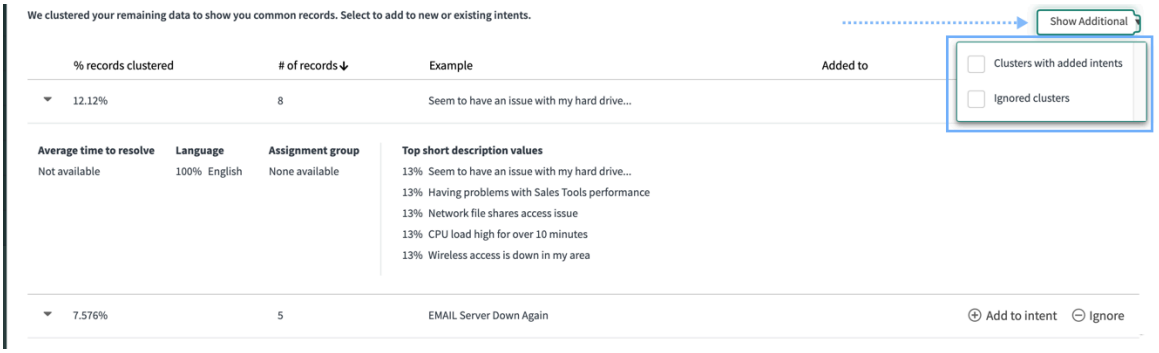
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

言い換えられた発言をインテントに追加することの確認



インテントを追加したクラスターと無視されるクラスターを表示または非表示にする場合は、[**Show Additional** (追加を表示)] フィルターを使用します。

クラスターおよび無視されたクラスターの表示または非表示

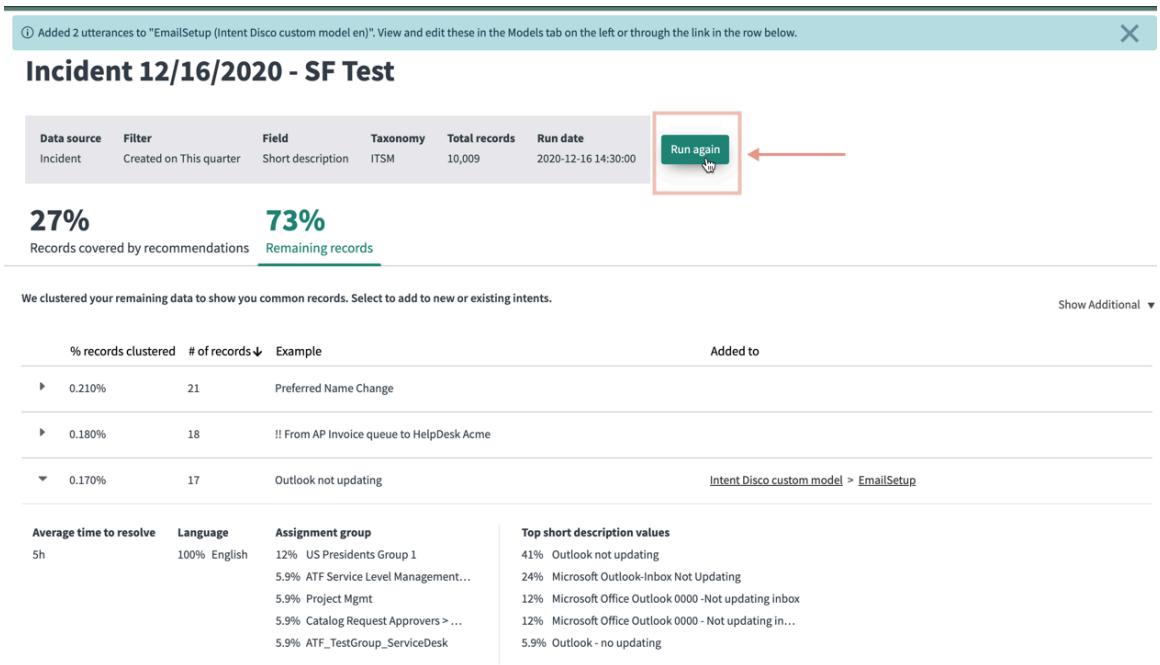


インテントディスカバリーレポートで別の分析を実行する

1. [再実行]を選択します。

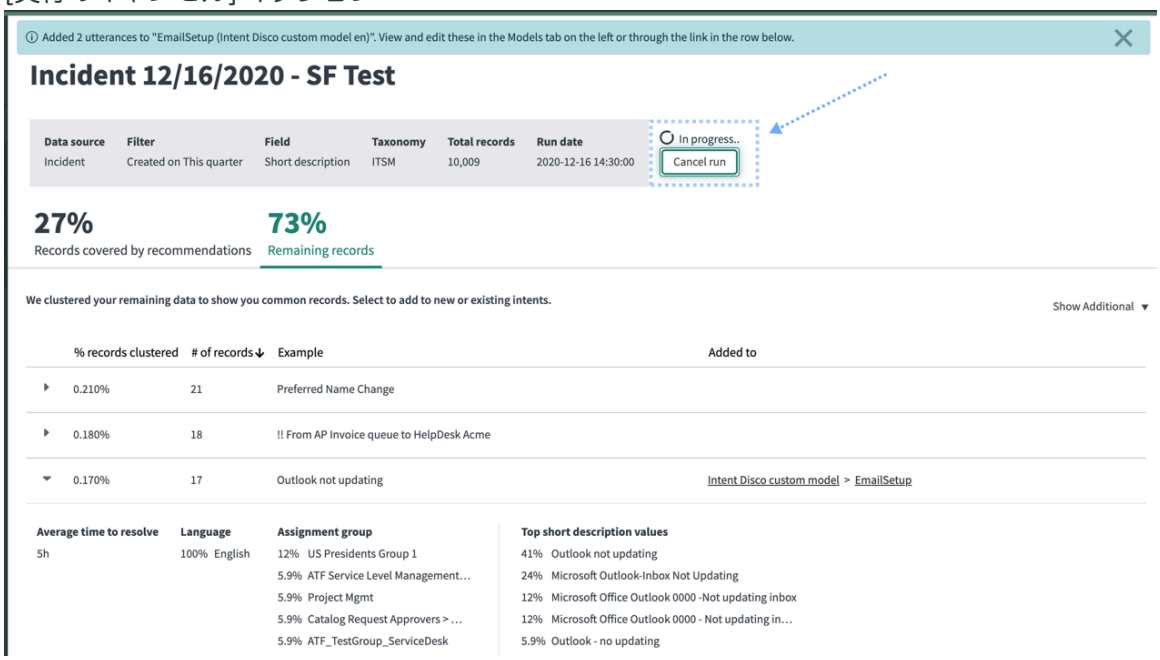
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行する分析のバージョンの選択



結果: 新しい実行が開始されます。進行中の場合は、下の画像に示すように、実行をキャンセルするオプションが表示されます。

[実行のキャンセル] オプション

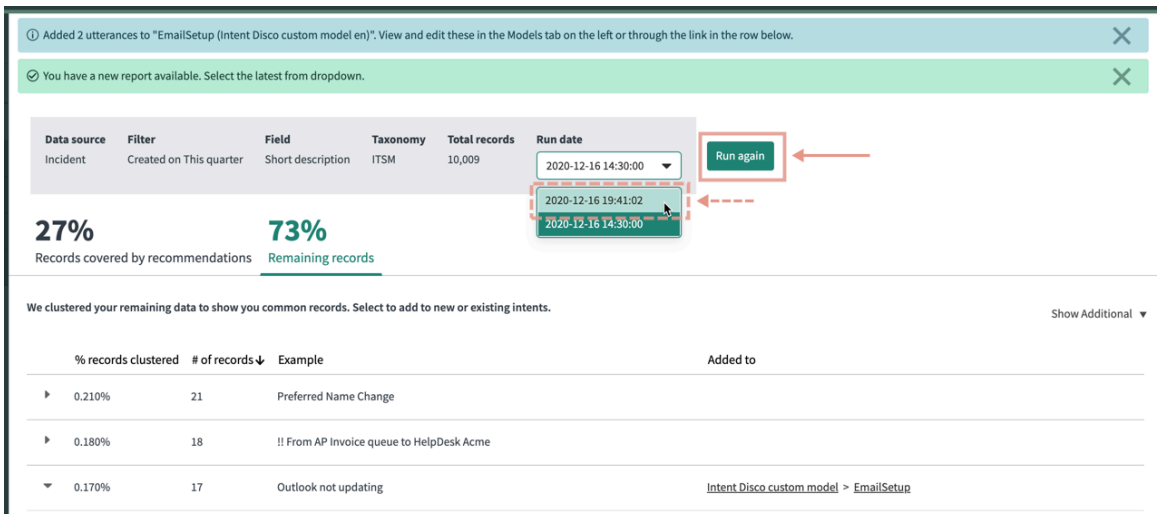


実行が完了すると、新しいバージョンのレポートがあることを知らせる新しいバナーが表示されます。

2. 新しいバージョンを選択し、[再実行]を選択します。

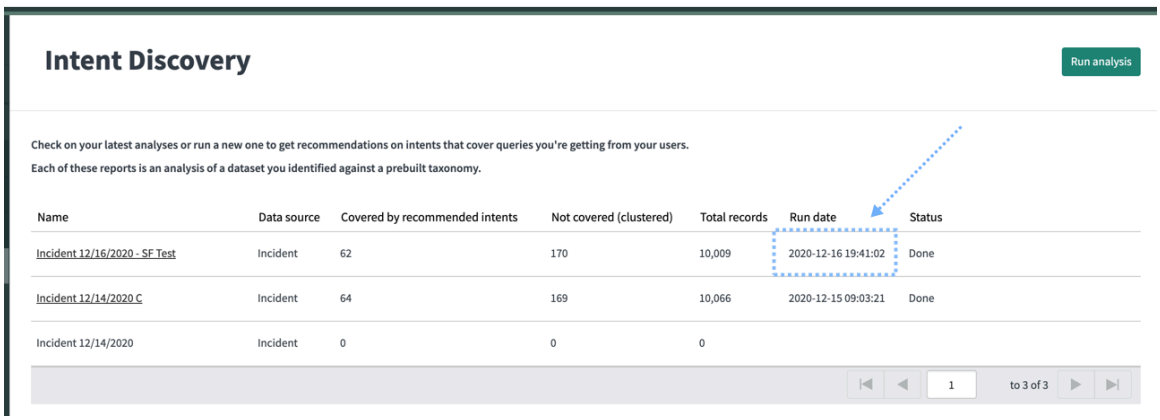
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいバージョンのレポートの選択



結果:最新の実行に対して選択したタイム スタンプが、インテントディスカバリー画面の [実行日] 列に表示されます。

インテントディスカバリーレポートの新しいタイムスタンプの表示



自動翻訳

インテントディスカバリーのインストール

admin ロールを持っている場合は、 インテントディスカバリー アプリケーション (sn_nlu_discovery) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの インテントディスカバリー アプリケーションリストを確認してください。
- インテントディスカバリー には次のプラグインが必要です。インテントディスカバリー をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)

  モデルをトレーニングするためのさまざまな予測インテリジェンスと機械学習機能を有効にします。「予測インテリジェンスのインストール」を参照してください。

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

NLU ワークベンチ - コア (com.glide.nlu)

NLU モデル機能を追加します。「を有効にします。 NLU ワークベンチ」を参照してください。

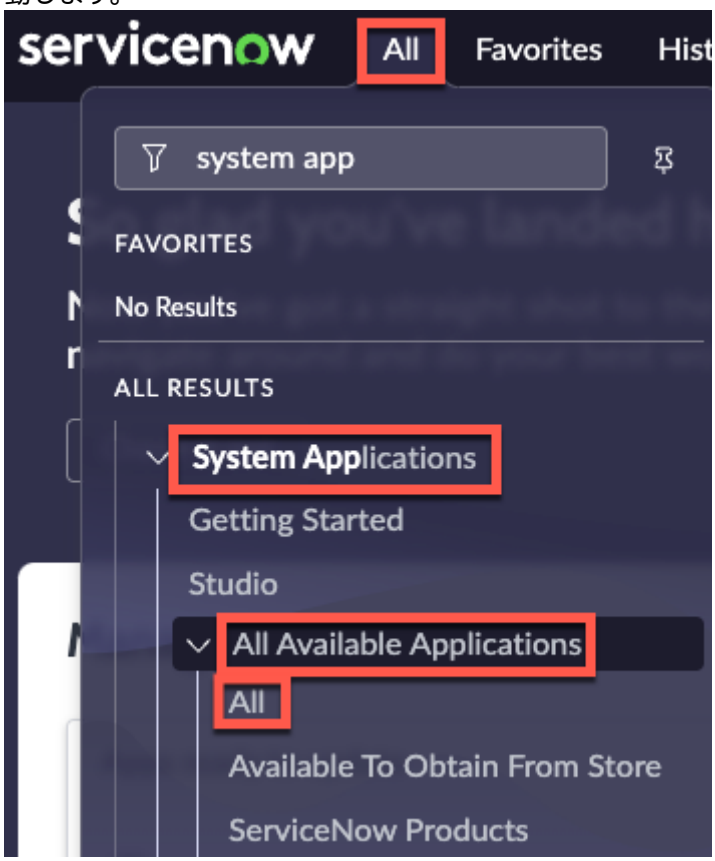
必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルは インテントディスカバリーとともにインストールされます。

詳細については、「インテントディスカバリーとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 インテントディスカバリー アプリケーション (sn_nlu_discovery) を検索します。

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

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

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

自動翻訳

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

依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、インテントディスカバリー をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

インテントディスカバリーとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) が、sn_nlu_discovery プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

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

インストールされるテーブル

テーブル	**Description** (説明)
ディスカバリーレポート [sn_nlu_discovery_report]	ディスカバリークラスターとインテントの参照テーブル。
ディスカバリーメッセージ [sn_nlu_discovery_processed_message]	分析に使用されたソースレコードとフィールドへの柔軟な参照が含まれています。
ディスカバリーレポートトレース [sn_nlu_discovery_report_trace]	インテントに追加された発言に関する情報が含まれます。
ディスカバリーインテント [sn_nlu_discovery_intent]	レポートのインテントが含まれます。
ディスカバリークラスター [sn_nlu_discovery_cluster]	レポートのクラスターが含まれます。
ディスカバリーレポート定義 [sn_nlu_discovery_report_definition]	レポートの生成に必要な情報が含まれます。

自然言語クエリー

自然言語クエリー (NLQ) を使用すると、ユーザーインターフェイスにプレインランゲージの要求を入力して、インスタンス内のデータをクエリできます。

開始するには

いずれかのタイルを選択して開始します。

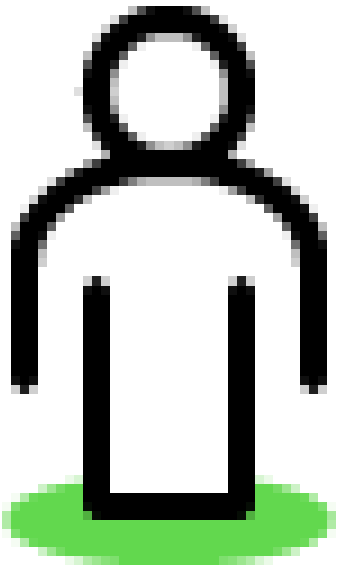
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

探索

NLQの概念と機能について説明します。

使用



NLQ を使用して、自然言語での要求でデータをクエリします。

Configure (構成)

環境に合わせて NLQ を設定します。

参照

NLQとともにインストールされるプロパティとロールの詳細を取得します。

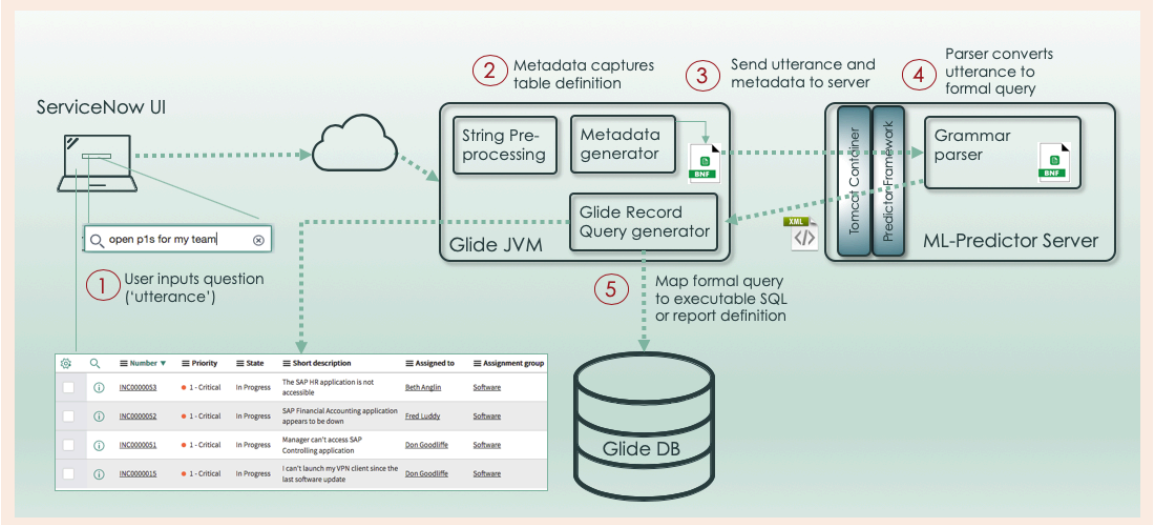
自動翻訳

自然言語クエリの詳細

NLQ はデフォルトで有効な Now Platform の機能です。NLQを使用して、ユーザーインターフェイスにプレインランゲージの要求を入力し、インスタンス内のデータをクエリします。

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

NLQ ユーザー入力と処理のデータフロー



®

ServiceNow NLQ 自然言語のユーザー入力を Glide レコードクエリに変換します。クエリは、JavaScript Object Notation (JSON) ファイルやビジュアル定義などの実行可能な構造化形式にレンダリングされます。出力は、形式に関係なく、ユーザーの要求に対する応答です。

注:
ユーザーがユーザーインターフェイス (UI) に直接要求を入力すると、要求のテキストはNLQログなどのテーブルで発言と呼ばれます。

NLQ はデフォルトで有効になっている Now Platform 機能で、次のデータ操作をサポートしています。

- テーブル提案の推進
- フィルタリング
- グループ化と集計
- 分別
- データの可視化 (単一スコア、リスト、棒グラフ、円グラフ、時系列)
- ビジネスカレンダー
- 1 つの番号
- 複数テーブル

詳細については、「自然言語クエリー の使用」を参照してください。

NLQではドメインセパレーションはサポートされていません。また、オンプレミスのインスタンスもサポートしていません。

言語サポート

NLQ はデフォルトでアメリカ英語をサポートしています。CMDB を除くすべてのアプリケーションと機能について、NLQ はスペイン語、フランス語、フランス語 (カナダ)、ドイツ語、および日本語のクエリもサポートしています。

NLQがそれらの言語でクエリを解析するには、まずインスタンスで言語を有効にする必要があります。詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

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

他のアプリケーションや機能での NLQ の使用

他の ServiceNow® アプリケーションや機能が NLQ 機能を使用する可能性があります。詳細については、次のリソースを参照してください。

NLQ を消費できる機能

アプリケーションまたは機能	情報
アナリティクス Q & A	アナリティクス Q&A でレポートを作成する
構成管理データベース (CMDB)	テーブルの関係性やデータ構造を知らなくても CMDB データをクエリできます。 • CMDB のクエリ • CMDB のインテリジェントな検索 CMDB でサポートされている言語は英語のみです。
NLQ with AI 検索 in global search	NLQ Genius Results in AI 検索 (英語のみをサポート)
リスト V2	平易な言語で要求を入力して、プラットフォームリストをフィルタリングします。

自然言語クエリー の使用

自然言語クエリー (NLQ) を使用すると、自然で日常的な言語で要求を入力して、テーブル内のデータをクエリできます。

NLQの概要

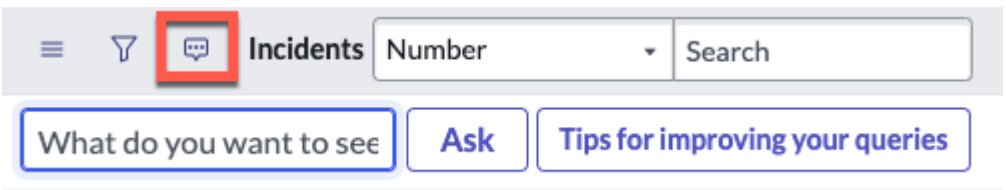
NLQ は、平易な言語の要求をデータの構造化されたクエリに変換します。条件ビルダーは NLQ 条件を作成して表示するため、使用方法を知る必要はありません。

テーブルを表示および操作できる itil などのロールがある場合は、自然言語フィルターアイコンを選択して NLQ を使用できます。

NLQ プラットフォーム上の任意のリストで動作します。クエリ対象のテーブルまたはリストからのみ結果を返します。

自然言語フィルターを検索して使用する

自然言語フィルターアイコンを選択すると、 NLQ インターフェイスが表示されます。



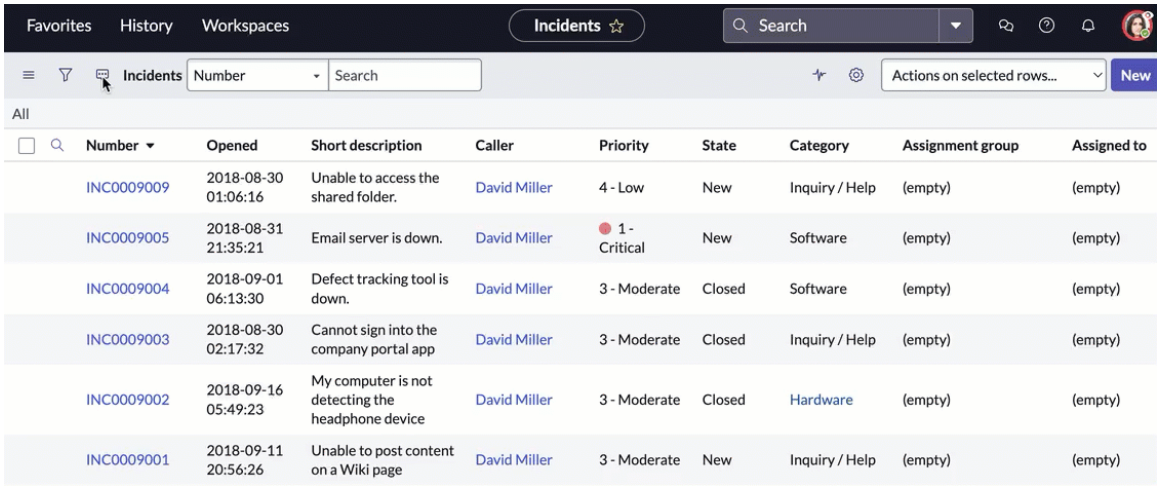
[*What do you want to see* (何を表示しますか)] フィールドに要求を入力し、[**Ask** (質問)] を選択します。 NLQ は要求を解析し、条件ビルダーにクエリを表示します。クエリの結果がリストに表示されます。

デフォルト構成の NLQ では、[*What do you want to see* (何を表示しますか)] フィールドに別の要求を入力して、クエリの絞り込みを続行できます。

自動翻訳

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

NLQ を使用して前のクエリを基に構築する



この画像と手順の例は、 NLQを使用してクエリを構築する方法を示しています。

1. 自然言語フィルターの [インシデント] テーブルに、「 アクティブなハードウェアチケットを表示 」と入力し、[質問] ボタンを選択します。
2. 条件ビルダーには、 すべて > **Active = true** > カテゴリ = ハードウェア クエリーとして指定します。フィルタリングされた結果がリストに表示されます。
3. 結果のリストをさらに絞り込むには、 アサイン先グループなしで入力します。入力すると、列とフィールドの一致候補が NLQ に表示されることに注意してください。提案のリストから アサイン先グループ を選択し、 次に尋ねます。
4. 条件ビルダーで、 NLQ はクエリに >アサイン先グループが空です 。リストが更新され、一致する行のみが表示されます。
5. リセットして新しいクエリを開始するには、条件ビルダーですべてを削除して、[すべて] のみが残るようにします。

お役立ち情報

NLQ を使用するときは、次の情報に留意してください。

- 要求にはピリオドとアポストロフィを含めることができますが、アスタリスクや正規表現などのワイルドカード文字は使用できません。
- フィールドまたは列でグループ化するには、その列がリストビューに表示されている必要があります。リストをカスタマイズアイコン ( ) を使用して、列の表示と非表示を切り替えます。
- CMDBテーブルのクエリの詳細については、「CMDB のクエリ 」を参照してください。

クエリを改善するためのヒント

[クエリを改善するためのヒント] ボタンを選択すると、ユーザー インターフェイスにモーダル ウィンドウが表示されます。このウィンドウには、 NLQ の質問と要求で使用できる用語に関する次の情報が表示されます。

- ソートまたはグループ化:グループ化。ソート基準;*A* から *Z*;*z-a*
- 日付:今日;昨日;最後;これ;翌日 ; 週;四半期;年
- フィルタリング: 次で始まります。 次で終わります。 より多く; より小さい; 空です。 空ではない。 そして; 又は
- その他の情報: 私の; 私のチーム; 作成者; 未割り当て

自動翻訳

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

クエリ	例
ソートまたはグループ化	カテゴリ別にグループ化されたインシデント
日付	先月作成
フィルタリング	コンピュータで始まる簡単な説明
その他の情報	未アサインのチケット
1 つの番号	INC0777

NLQ の構成

環境で使用される単語や用語で NLQ を補完することで、ユーザーのクエリエクスペリエンスを向上させます。NLQログでユーザーの実際の要求を確認して、追加できる同義語とショートカットを見つけます。

自然言語クエリー 機能はベースシステムに含まれています。アドミニストレーターは、必要に応じて、ユーザーの要求でよく出てくる用語を追加することで、 NLQの理解の範囲を広げることができます。詳細については、次のトピックを参照してください。

NLQに関連するシステムプロパティの詳細については、「自然言語クエリー 参照」を参照してください。

NLQ 同義語の作成

同義語を追加して、ユーザーがデータを要求するさまざまな方法を認識する NLQ 能力を向上させます。同義語を使用すると、よく使用される単語や用語をテーブル列にマップできます。

始める前に
必要なロール:admin、nlq_admin、または pa_analyst

このタスクについて
NLQ 同義語を使用すると、ユーザーの要求内の一般的な単語をインスタンステーブルの列にマップできます。これらの単語が自然言語クエリで検出されると、 NLQ はそれらを実際の列名とテーブル名に置き換えてから、正式なクエリを送信します。

ベースシステムにはいくつかの同義語が用意されており、ユースケースやビジネス要件に合わせてさらに追加できます。実際のユーザーの発話の NLQ ログを確認して、追加できる同義語を見つけます。詳細については、「NLQ ログを表示」を参照してください。

次のように、新しい同義語を作成したり、既存の同義語を変更したりできます。

- ターゲットテーブルと列に既に同義語が存在する場合は、新しい同義語を現在のレコードに追加する必要があります。複数の同義語はカンマで区切ります。
- 同義語は、ドット連結を使用して参照フィールドを指すことができます。詳細については、「Dot-walking examples」を参照してください。
- 同義語はクエリで大文字と小文字を区別しません。
- 同義語にはアポストロフィとピリオドを含めることができますが、コンマを含めることはできません。
- 同義語レコードは 1 つのテーブルに関連付けられます。複数のテーブルに同じ同義語を使用できますが、テーブルごとにレコードを作成する必要があります。

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

手順

1. 同義語に必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認してから、 すべて > **NLQ** > 同義語.
2. [新規] を選択します。
   既存のレコードを更新する場合は、リストでその 列名 を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	**Description** (説明)
同義語タイプ	同義語のタイプ。 ◦ テーブルまたは列:テーブルまたはそのテーブル内の特定の列の値の同義語。 ◦ レコード:CMDB テーブルの値のシノニム [cmdb_rel_type_table]。詳細については、「 CMDB のク **注:** cmdb_rel_type、cmdb_group、cmdb_ci_service_technical、cmdb_ci_service_discovered、テーブルをサポートします。
アプリケーション	[読み取り専用]クエリで同義語を使用できるアプリケーションスコープ。デフォルトは [グローバル] です 同義語を作成するときは、同義語に必要なスコープ内にいることを確認してください。
テーブル	ソーステーブル。 複数のテーブルに同じ用語を使用できますが、テーブルごとに同義語レコードを作成する必要がありますルに固有です。
Column name (列名)	ソーステーブルの特定の列。
言語	同義語の言語。ソース値の言語と一致する必要があります。
同義語	発言を正式なクエリに変換するときに、システムが列名またはテーブルにマップする必要がある単語また 複数の同義語はカンマで区切ります。
すべての子テーブルに拡張	テーブルタイプまたは列 タイプのみ。 ソーステーブルの子テーブルに同義語を継承させるには、このオプションを選択します。

4. 新規の場合は **[Submit** (送信)] を、既存のレコードを変更する場合は [**Update** (更新)] を選択します。

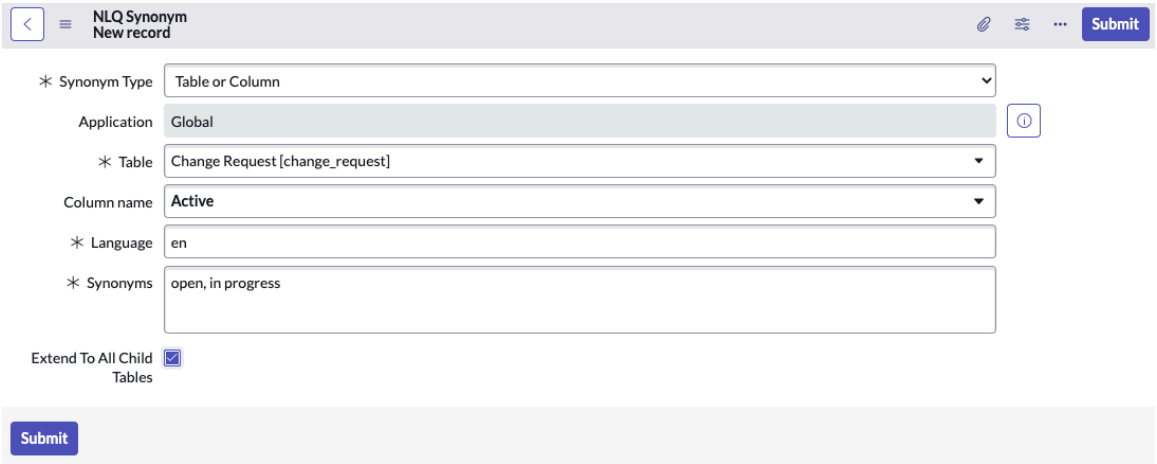
タスクの結果
新しい同義語は、ユーザーがリストのブラウザーウィンドウを更新するとすぐに利用できるようになります。

自動翻訳

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

Example: NLQ アクティブフィールドの同義語

次の画像は、変更要求の [アクティブ] フィールドの NLQ 同義語レコードの例を示しています。同義語 *open* と *in progress* は、システムがクエリを送信するときに *active* という用語に置き換えられます。



この同義語レコードを使用して、ユーザーが「 show open change requests or change requests in progress」と入力すると、アクティブな変更要求が表示されます。

NLQ ショートカットを作成する

セマンティックショートカットを作成して、ユーザーがデータを要求するさまざまな方法を認識する NLQ の能力を向上させます。セマンティクスショートカットは、一般的な単語を列にマッピングすることで NLQ 同義語と同様に動作しますが、特定の条件が満たされた場合に選択したテーブルに対して使用されます。

始める前に

必要なロール:admin、nlq_admin、または pa_analyst

このタスクについて

NLQ同義語と同様に、セマンティクスショートカットを使用すると、ユーザーの要求内の一般的な単語をインスタンステーブルの列にマップできます。これらの単語が自然言語クエリで検出されると、NLQ はそれらを実際の列名とテーブル名に置き換えてから、正式なクエリを送信します。

セマンティクスショートカットには条件ビルダーが用意されているため、指定した用語でカバーされるレコードをフィルタリングできます。

いくつかのセマンティクスショートカットがベースシステムで提供され、ユースケースやビジネス要件に合わせてさらに追加できます。実際のユーザーの発話の NLQ ログを確認して、追加できる用語を見つけます。詳細については、「NLQ ログを表示」を参照してください。

次のように、新しいショートカットを作成したり、既存のショートカットを変更したりできます。

- ターゲットテーブルとフィルター条件のショートカットが既に存在する場合は、新しいショートカットを現在のレコードに追加する必要があります。複数のショートカットはカンマで区切ります。
- ショートカットは、ドット連結を使用して参照フィールドを指すことができます。詳細については、「Dot-walking examples 」を参照してください。
- 同義語はクエリで大文字と小文字を区別しません。

自動翻訳

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

- 同義語にはアポストロフィとピリオドを含めることができますが、コンマを含めることはできません。
- 同義語とショートカットのレコードは 1 つのテーブルに関連付けられます。同じ同義語を複数のテーブルに関連付けることができますが、テーブルごとにレコードを作成する必要があります。

手順

1. ショートカットが必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認してから、 すべて > **NLQ** > セマンティクスショートカット.
2. [新規] を選択します。
   既存のレコードを更新する場合は、リストでその行を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
テーブル	ソーステーブル。 複数のテーブルに同じ用語を使用できますが、テーブルごとにレコードを作成する必要があります。同義語のマッピングはテーブルに固有です。
条件	同義語が機能するために満たす必要があるソーステーブルの条件。
同義語	発言を正式なクエリに変換するときに、列名またはテーブルにマップする必要がある単語またはフレーズ。 複数の同義語はカンマで区切ります。
アプリケーション	[読み取り専用]クエリで同義語を使用できるアプリケーションスコープ。デフォルトは [グローバル] です。ショートカットを作成する前に、ショートカットのターゲットアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

4. 新規の場合は **[Submit** (送信)] を、既存のレコードを変更する場合は [**Update** (更新)] を選択します。

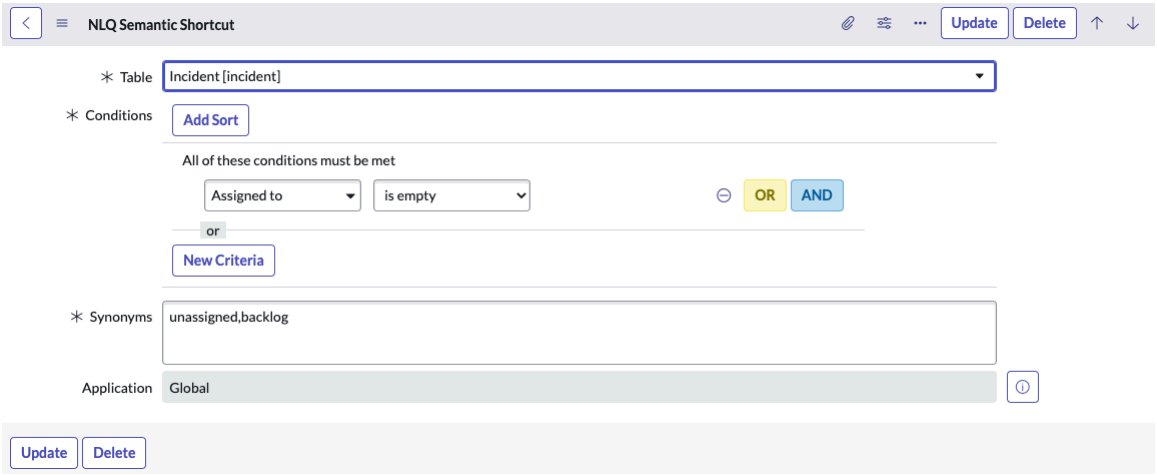
タスクの結果
新しいショートカットは、ユーザーがリストのブラウザーウィンドウを更新するとすぐに使用可能になります。

Example: インシデントバックログのセマンティックショートカット

次の画像は、インシデントレコードで使用されるセマンティックショートカットの例を示しています。インシデントには *[Assigned to*] フィールドが含まれます。条件ビルダーを使用すると、フィールドが空の場合の同義語を指定できます。NLQ は、ユーザーの入力で未アサインとバックログを検出すると、それらを SQL 句assigned_toISEMPTYに置き換えます。

自動翻訳

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



ユーザーが 「インシデントバックログを表示」または 「未アサインのインシデント」と入力すると、[*Assigned to*] フィールドが空のインシデントが表示されます。

NLQ ログを表示

NLQログを確認して、システムがユーザーの平易な言語の要求をどのように処理したかを確認します。試行された要求のログレコードを使用して、 NLQ 同義語またはショートカットを展開します。

始める前に

必要なロール:nlq_admin、pa_analyst、または admin

このタスクについて

すべての自然言語クエリは、 *NLQ* クエリログ テーブル [nlq_query_log] に記録されます。各ログエントリは、クエリされたテーブル、クエリが成功したかどうか、結果がどのように生成されたかなどの詳細を提供します。その他の利用可能なフィールドは次のとおりです。

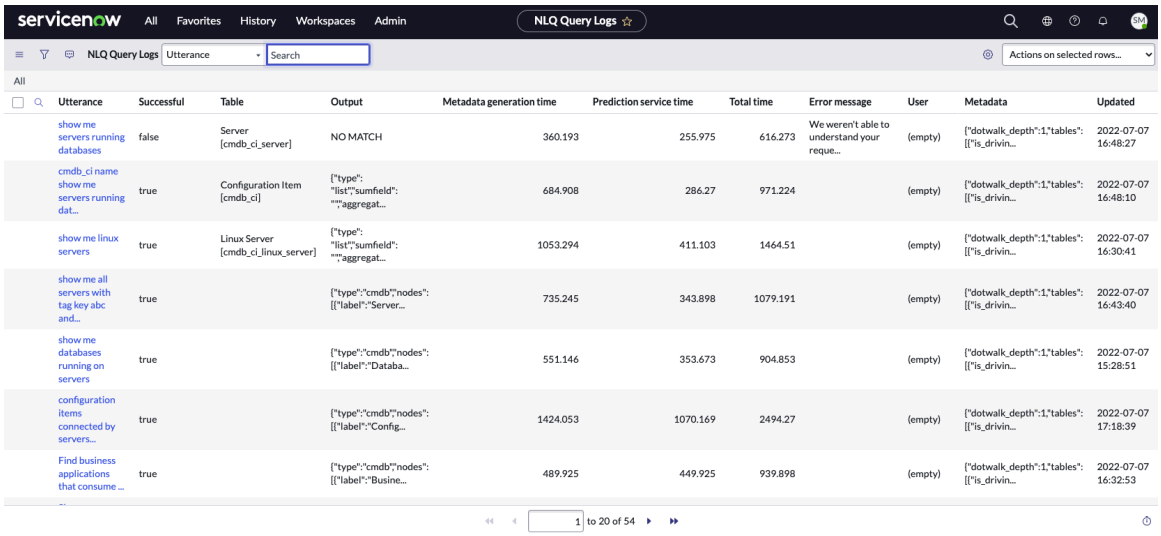
- 出力ソース:結果がどのように生成されたか。値 **BNF** は、ルールベースの方式を示します。値 **GAI** は、 Now LLM サービス (フォールバック) メソッドを示します。
- ソース:クエリが開始された場所。値 **AC** は アナリティクスセンターを示します。**CMDB_WS**値はCMDBワークスペースを示します。
- 発話: NLQをトリガーした元の自然言語要求。

自動翻訳

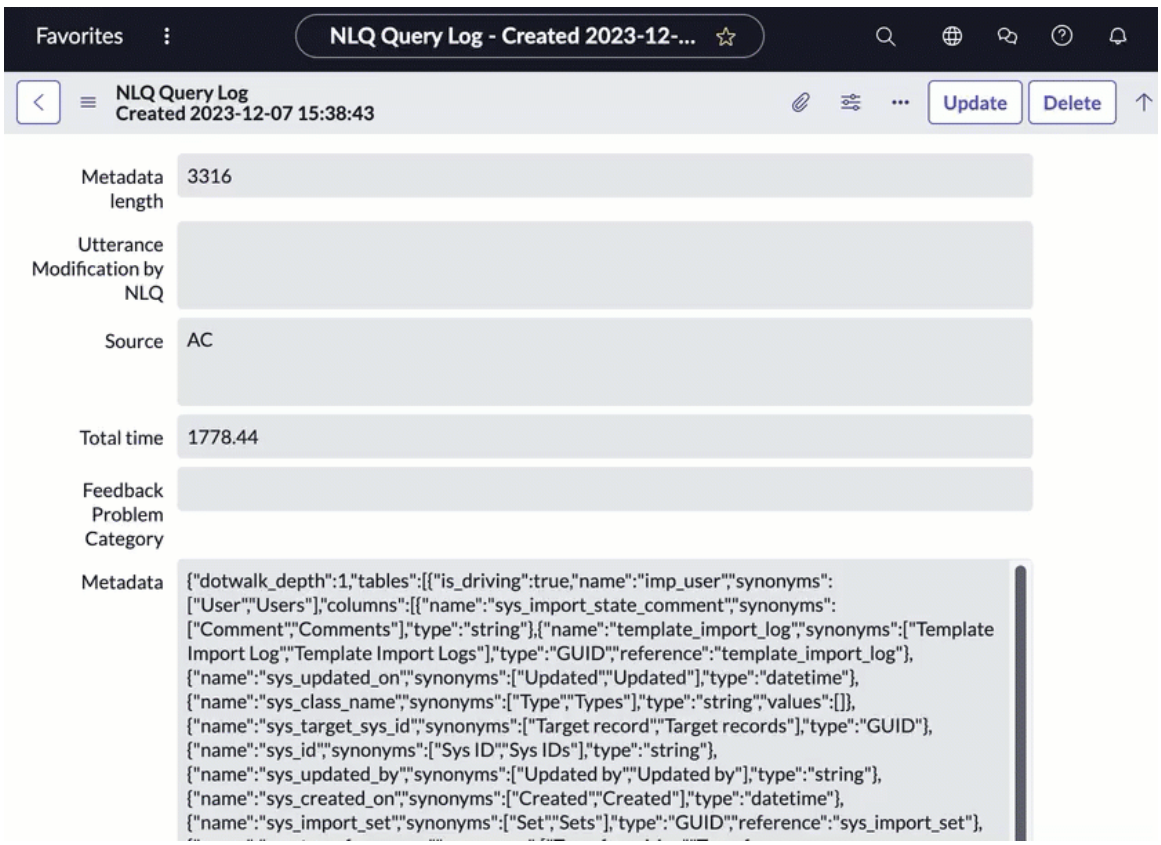
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **NLQ** > ログ.



2. [発言] 列の値を選択して、完全なログエントリを開きます。



次のタスク
ユーザーが試行したクエリに基づいて、 同義語 または ショートカットをさらに追加することを検討してください。

NLQ テーブル Guesser ログの表示

Table Guesser ログを使用して、平易な言語クエリに応答してNLQによって選択されたCMDBテーブルを確認します。

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

自動翻訳

始める前に
このモジュールは読み取り専用です。

必要なロール:nlq_admin

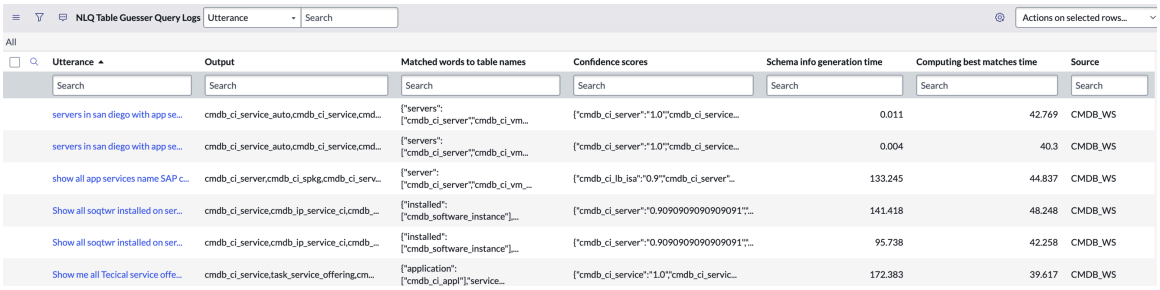
このタスクについて
CMDBデータに対する平易な言語の要求がNLQによって解析されると、システムはユーザーが意図した特定のテーブルを特定しようとします。信頼性レベルを含むシステムの推測は、 NLQ Table Guesser ログモジュール [nlq_table_guesser_log] に記録されます。

これらのログを確認して、NLQによって推測されたCMDBテーブルのトラブルシューティングを行います。

> **注:**
> このリストは、 NLQ アドミンには読み取り専用です。UI にボタンやアクション可能な機能はありません。

手順

1. 移動先 すべて > **NLQ** > テーブル **Guesser** ログ.
2. [リストをカスタマイズ] アイコン ([ ) を選択して、[テーブル名に一致した単語] 列と [信頼スコア] 列を表示します。



[発話] 列には、ユーザーの自然言語クエリが表示されます。
3. 必要に応じて、[テーブル名に一致した単語] 列の情報をトラブルシューティングに使用します。この列の値フィールドで、最初の単語が発話で見つかりました。次は、その単語に一致した CMDB テーブルのリストです。

次のタスク
CMDB クエリの詳細については、「Exploring CMDB Query Builder」を参照してください。

自然言語クエリー 参照

次のコンポーネントが 自然言語クエリー とともにインストールされます。

NLQ プロパティ

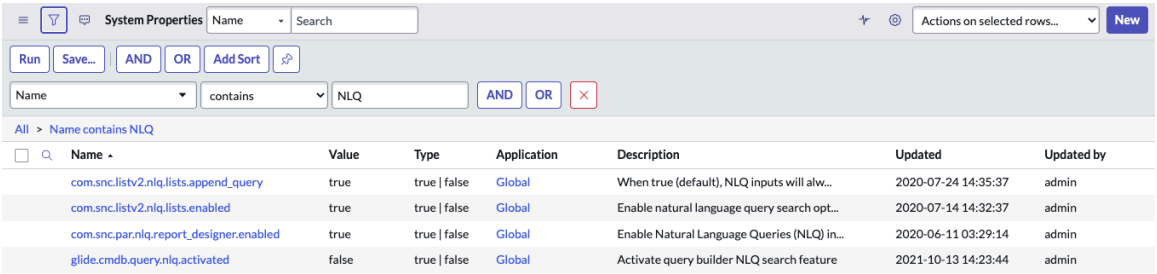
自然言語クエリー (NLQ) プロパティは、NLQの動作方法と場所を制御します。

アドミニストレーターは、 NLQ のプロパティを編集するには、次の場所に移動して すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.NLQプロパティをフィルタリングします。

> **注:**
> これらのシステムプロパティを編集するには、admin ロールが必要です。nlq_adminロールには、このテーブルのレコードを編集する権限がありません。

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

自動翻訳



プロパティ	**Description** (説明)
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• True: NLQ 入力は「and」演算子を介して既存のクエリに追加されます • false:新しい NLQ 入力で既存のクエリが置き換えられます 例: 2 つのクエリを実行します。 • クエリ 1:優先度が「最重要」のインシデント • クエリ 2:John Smith にアサイン済み プロパティが *true* に設定されている場合、結果には、John Smith にアサインされた優先度が「最重要」のインシデントが表示されます。プロパティが *false* に設定されている場合、結果には John Smith に割り当てられたアイテムのみが表示されます。
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• true:リスト v2 NLQ 検索オプションを有効にします • false:リスト v2 NLQ 検索オプションを削除します。
com.snc.nlq.gai_enabled	• true: Now LLM サービス フォールバックが利用可能です • false: Now LLM サービス フォールバックは使用できません 最初は、クエリはルールベースのメソッドを使用して解釈されます。そのメソッドが失敗した場合、クエリはフォールバックとして Now LLM サービス に渡されます。これらの方法の両方に失敗したクエリは、 NLQ ログで失敗としてマークされます。
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• true:レポートデザイナーで NLQ を有効にします。 • false:レポートデザイナーの NLQ を削除します。

自動翻訳

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

プロパティ	Description (説明)
glide.cmdb.query.nlq.activated	• True: NLQ 検索機能は CMDB クエリビルダーで有効になっています • false:CMDB クエリビルダーで NLQ 検索機能が非アクティブです
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• true:グローバル検索で NLQ を有効にします • False: NLQ はグローバル検索で使用できません。

自然言語クエリのロール

自然言語クエリー (NLQ) は次のロールとともにインストールされます。

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

NLQ アドミン **[nlq_admin]**

自然言語クエリーのアドミニストレーター。

モジュールアクセス

次のモジュールへのフルアクセス権があります。

- NLQ Cmdb の暗黙的な関係。詳細については、「Intelligent Search for CMDB」を参照してください。
- NLQ クエリログ
- NLQ セマンティクスショートカット。
- NLQ 同義語。

次のモジュールに対する読み取り専用アクセス権があります。

NLQ テーブル Guesser クエリログ。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

admin ロールを付与しないようにするには、NLQ Cmdb の暗黙的な関係、NLQ セマンティクスショートカット、および NLQ 同義語に pa_analyst ロールを使用します。

自動翻訳

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

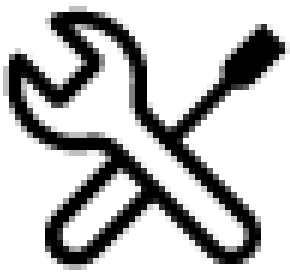
予測インテリジェンス

予測インテリジェンス は、機械学習モデルをトレーニングするための強力なインターフェイスです。予測インテリジェンスを使用すると、複数の事業部門にまたがるシステムのパフォーマンス、効率、柔軟性を向上させることができます。

予測インテリジェンス を開始するには

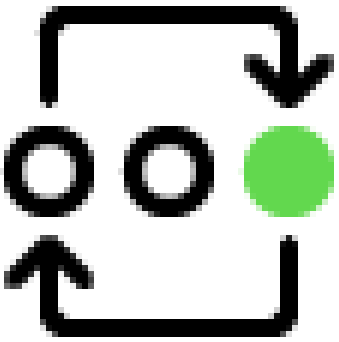
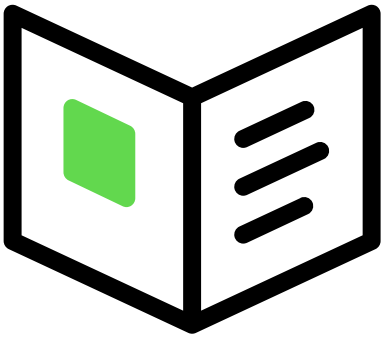
アドミニストレーターは、機械学習の力を活用して、エージェントと履行者の生産性と効率を向上させることができます。 予測インテリジェンス は人工知能を使用して、プラットフォーム全体のプロセスを改善します。 予測インテリジェンス を使用すると、次のようなことができます。

- ケース作成時にフィールドに自動的に入力します。
- 過去のレコードの処理方法に基づいて作業を分類してルーティングします。
- 以前のケースと類似したケースの解決策を推奨します。
- 受信インシデントに基づいて重大な機能停止を特定します。

探索	インストール	**Configure** (構成)
		
予測インテリジェンスと機械学習について学ぶ	予測インテリジェンス と関連アプリのインストール	プラットフォームでの 予測インテリジェンス の構成

自動翻訳

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

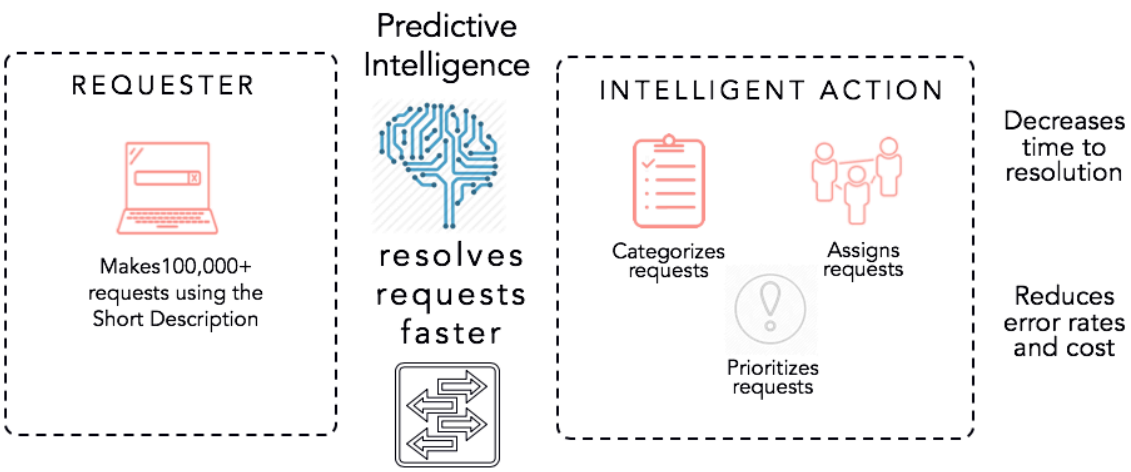
鉄道	使用	参照
		
機械学習ソリューションを作成してトレーニングします。	機械学習に 予測インテリジェンス を使用します。	プロパティや言語サポートなどの 予測インテリジェンス コンポーネントの詳細を取得します。

Predictive Intelligence® の詳細はこちら

ServiceNow® 予測インテリジェンス は、ServiceNow アプリケーション全体の機能を強化してより良い作業エクスペリエンスを提供する人工知能のレイヤーを提供するプラットフォーム機能です。

予測インテリジェンスの概要

予測インテリジェンス は、人工知能と機械学習を使用して作業エクスペリエンスを向上させるための強力なツールセットです。プラットフォーム上でモデルを作成してトレーニングし、他の ServiceNow 製品やアプリケーションと統合できます。



。

以下では、 予測インテリジェンス の背後にある基本的な概念と、利用可能なさまざまなフレームワークについて説明します。

既存のモデルを使用する方法の詳細については、「 予測インテリジェンス の使用」を参照してください。

自動翻訳

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

予測インテリジェンス オンプレミスのお客様向け

予測インテリジェンス はオンプレミスの顧客も利用できます。この製品をオンプレミスで展開することに関心がある場合は、アカウントマネージャーにお問い合わせください。オンプレミスのインストールと構成の手順については、Now Support セルフホスト ナレッジベースのセルフホステッド顧客向けの Machine Learning Engine のインストールと構成 [KB0782052] の完全な手順を参照してください。

注:
オンプレミスアカウントのみが Now Support Self-Hosted ナレッジベースにアクセスできます。

用語

人工知能
: 達成するために人間の知能レベルを必要とする作業を実行するために設計されたシステム。

機械学習
: モデルが経験を積むことで時間の経過とともに改善される機能。

モデル
: 入出力データに基づいて予測と決定を行うアルゴリズム、数学、統計学の集合。

Training (トレーニング)
: 将来の予測に影響を与えるためにモデルが基づいているデータを追加または変更する。

教師ありトレーニング
: 入力と出力のペアを提供して、モデルがこの 2 つを接続するルールを生成できるようにします。

教師なしトレーニング
: モデルがデータセット内の構造を識別できるように、生データを提供する。

トレーニング頻度
: 既存のモデルと新しいトレーニングデータを組み合わせるためにモデルを再トレーニングする頻度。

ワードコーパス
: モデルがテキストの類似性を探すために使用できる語彙。

予測モデルのコンポーネント

予測モデルにはこれらのコンポーネントが含まれていますが、その一部は指定する必要があります。

ソリューション定義
: 作成および設定して、予測モデルをトレーニングするために次の値を指定するデータレコード

  - モデルのトレーニングに使用されるレコード。たとえば、過去 6 か月以内に解決またはクローズされたインシデントのみをトレーニングします。
  - モデルが予測を行うために使用する入力フィールド。たとえば、インシデントの簡単な説明を使用して予測を行います。
  - モデルが予測する値の出力フィールド。たとえば、簡単な説明に基づいてインシデントカテゴリを設定します。
  - モデルを再トレーニングする頻度。たとえば、30 日ごとにモデルを再トレーニングします。

自動翻訳

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

ソリューション

ソリューションは、ServiceNow データセンターでトレーニングしたソリューション定義の結果です。予測インテリジェンス は、ソリューションを使用して 1 つ以上の入力フィールド値が指定されたターゲットフィールド値を予測します。すべてのソリューションでこれらの値を指定します。

- ソリューション「精度」は、正しい予測の合計パーセンテージです。たとえば、精度が 50 の場合、100 件の予測のうち半分が正しい値であることを意味します。
- ソリューション「範囲」は、予測を受け取るレコードの合計パーセンテージです。たとえば、範囲が 50 の場合、対象となるすべてのレコードの半分が実際に予測を受け取ることを意味します。
- ソリューション「クラス」はモデルが予測を行うことができる出力フィールド値です。各クラスは、選択可能な精度、範囲、および分布測定基準のリストを含む出力フィールド値です。たとえば、インシデント分類ソリューションには、ソフトウェア、照会、データベースなどのカテゴリごとにクラスがあります。
- クラス「分布」は、この特定の出力フィールド値を持つテーブル全体のレコードの割合です。たとえば、照会クラスの分布が 50 の場合、インシデントの半分が照会カテゴリであることを意味します。

Predictive Intelligence フレームワーク

予測インテリジェンス は、 Xanadu リリースで 3 つのフレームワークを提供します。各フレームワークには、データの結果を予測、推奨、整理するようにシステムをトレーニングするためのさまざまなソリューションタイプがあります。トレーニングされたソリューションは、API を使用して任意のアプリケーションから呼び出し、予測を行うことができます。詳細については、 予測インテリジェンス フレームワークをご覧ください。

予測インテリジェンス フレームワーク

予測インテリジェンス は、 Xanadu リリースで分類、類似性、クラスタリングの 3 つの異なるモデルフレームワークを提供します。各フレームワークは、さまざまなタイプの予測に特化しています。

予測インテリジェンス 分類フレームワーク

予測インテリジェンス分類フレームワークを使用すると、機械学習アルゴリズムを使用して、レコードの作成時にカテゴリフィールド値を設定できます。たとえば、モデルを使用して、簡単な説明に基づいてインシデントカテゴリを設定できます。予測モデルをトレーニングして、過去のレコード処理経験に基づいて作業を自動的に分類してルーティングするエージェントとして機能させることができます。

予測インテリジェンスが低コストで大量の受信要求を処理できるようにします。要求の分類とアサインを自動化して以下を削減します。

- タスク解決時間
- タスクの解決に必要な操作の数
- 作業の分類およびアサインの誤り率

詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

予測インテリジェンス の類似性フレームワーク

予測インテリジェンス の類似性フレームワークは新規レコードに類似した値を持つ既存レコードを特定します。たとえば、インシデントレコードのサブセットをトレーニングし、類似のインシデントレコードの情報に基づいて解決策を推奨できます。解決策が実証済みの類似のクローズ済みインシデ

自動翻訳

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

ントから借用することで、エージェントと履行者が受信インシデントに対して最適な解決策を迅速に提供できるようになります。

類似性フレームワークのアルゴリズムは、類似のコンテキストに基づいて類似の単語と同義語を識別するため、テキスト比較にキーワードの完全一致は必要ありません。たとえば、 *printer not working* と *printer broken* というフレーズは、どちらも類似しているものとして認識されます。フレームワークは、業界固有のコンテキストの収集、学習、適用も行います。たとえば、「 ネットワークに参加できません 」というフレーズは、コンピューターネットワーク会社と医療保険会社では文脈が異なります。

類似性フレームワークは、ワークフロー類似性ソリューションを使用します。詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

予測インテリジェンス のクラスタリングフレームワーク

クラスタリングでは、データをグループに分割し、パターンの識別に使用できます。その後、レコードをまとめて処理したり、既存のデータのギャップを見つけたりできます。たとえば、類似した新しいインシデントをグループ化して、重大な機能停止を特定できます。

クラスタリングフレームワークは、ワークフロークラスタリングソリューションを使用します。詳細については、「クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする」を参照してください。

Washington DC リリースで廃止:予測インテリジェンス回帰フレームワーク

重要:
新しい回帰ソリューションの作成のサポートは、 Washington DC リリースで削除されました。既存のソリューションをトレーニングおよび編集することはできますが、新しいソリューションを作成することはできません。この情報は、従来のコンテキスト用に提供されています。

回帰は、履歴データを使用して気温や株価などの数値出力を予測する機械学習フレームワークです。

詳細については、「回帰ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

予測インテリジェンスのインストール

インスタンスで 予測インテリジェンス をアクティブ化し、基本構成を開始します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスで 予測インテリジェンス プラグインを初めてアクティブ化すると、ホームページが起動します。このホームページには、分類、類似性、クラスタリング、および回帰ソリューションのフレームワークの概要が含まれています。ページから直接ソリューションを作成、トレーニング、およびテストできるため、機械学習 (ML) ソリューションがどのように機能するかの基本機能をすばやく理解できます。最新のトレーニング済みソリューションの概要も参照できます。

手順

1. [**System Definition** (システム定義)] > [**Plugins** (プラグイン)] に移動します。
2. 検索バーを使用して 予測インテリジェンス Reports (com.glide.platform_ml_pa) プラグインとその依存 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインを検索します。
3. [インストール] を選択し、[プラグインのアクティブ化] ダイアログボックスで [アクティブ化] を選択します。
   最初のプラグインを有効にすると、その依存プラグインが自動的に有効になります。

自動翻訳

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

4. アクティベーションによって *sharedservice.worker* ユーザーが正常に作成されたことを確認します。2 つの 予測インテリジェンス プラグインは、ML ソリューションのトレーニングにこのユーザーを使用します。

   注:
   sharedservice.worker ユーザーには、次のロールが含まれます。

   - platform_ml_read
   - platform_ml_write
   - platform_ml_create

   これらのロールは、ソリューションを作成、トレーニング、および表示するために必要です。これらのロールは内部的なものであり、編集したり他のユーザーにアサインしたりするためのものではありません。

予測インテリジェンス の実装

予測インテリジェンス の初期セットアップと構成の手順を実装し、過去のレコードデータに基づいて予測を行う機械学習 (ML) アルゴリズムをトレーニングします。

始める前に

必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

トレーニングプロセスでは、最寄りのデータセンターのトレーニングサービスにレコードデータを送信する必要があります。すべてのデータセンターには専用のトレーニングサーバーがあり、データはデータセンターに留まるため、このサービスはデータ主権要件のある顧客も利用できます。プロセスの詳細については、「Predictive Intelligence の詳細はこちら」を参照してください。

初期設定とセットアップに関するよくある質問については、「KB0781894」を参照してください。

手順

1. 非本番インスタンスで 予測インテリジェンス をアクティブ化します。
2. 本番インスタンスから 予測インテリジェンス ソリューションで処理するレコードをエクスポートします。
   たとえば、12 か月分のインシデントレコードを非本番インスタンスにエクスポートします。
3. 非本番インスタンスで、エクスポートしたレコードをインポートします。
4. 非本番インスタンスで、デフォルトのソリューション定義レコードを確認して、フィルター、入力フィールド、および出力フィールドがインシデントまたはタスクレコードを十分に予測できるかどうかを判断します。
   必要に応じて、予測するレコードセットごとにソリューション定義を作成します。
5. 非本番インスタンスで、ソリューション定義レコードをトレーニングします。
6. テストレコードを作成するか、本番環境からさらにレコードをインポートして、非本番インスタンスでソリューション予測をテストします。
7. 分類ソリューションの場合は、予測レポートを確認して、ソリューションと個々のクラスの精度と範囲を決定します。
8. 類似性ソリューションについては、類似性の例を確認して、必要に応じて類似性スコアのしきい値を更新します。
9. 必要に応じて、ソリューション定義フィルターを更新して、より多く、さまざまなトレーニングレコードを含めます。
10. 更新されたソリューション定義レコードを再トレーニングして再テストします。

自動翻訳

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

11. ソリューションに満足したら、本番インスタンスで 予測インテリジェンス をアクティブ化します。
12. カスタムソリューション定義レコードを再作成してソリューションをトレーニングするか、非本番インスタンスから本番インスタンスにソリューションをインポートします。

関連情報

分類ソリューションの作成とトレーニング

類似性ソリューションの作成とトレーニング

予測インテリジェンス の構成

ソリューション定義をトレーニング、テスト、および監視するための 予測インテリジェンス のソリューション定義を構成します

構成

ソリューション定義を設定する際は、次のリンクを参照してください。

- の構成のヒント 予測インテリジェンス
- カスタムストップワードリストを作成する
- ワードコーパスの作成
- 予測インテリジェンスのクイックスタートテスト
- ソリューションバージョンのアクティブ化
- トレーニング済みソリューションを本番環境にエクスポートする
- ML ソリューションの詳細設定

の構成のヒント 予測インテリジェンス

ソリューショントレーニングとソリューション予測中に問題が発生した場合は、次の推奨される解決策に従ってください。

入力データ

モデルのトレーニングに使用するレコードは少なくとも 30,000 件にすることをお勧めしますが、モデルの精度は入力データによって決まります。

ソリューションのトレーニングに使用される入力データの品質を決定する主な要因は 3 つあります。

- 清浄度: サニタイズされたデータはノイズを低減し、モデルの精度を高めます。
- 品質: 正確な予測を行うようにモデルをトレーニングするには、入力と出力が有効かつ正確である必要があります。
- 分布: データセット全体を表すデータは、より一般化された予測を行うことができるモデルになります。

ほとんどの生データセットには、ダーティデータや使用できないデータが含まれています。トレーニングの前に入力セットを確認することは、正確な予測モデルを維持する上で不可欠です。

入力データの約 80% をモデルのトレーニングに使用し、データの約 20% をモデルの正確性の評価に使用することをお勧めします。モデルの予測結果を、残りのデータの 20% の実際の値と比較できます。

自動翻訳

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

ソリューショントレーニング

問題	解決策または提案されたアクション
スケジューラージョブが誤った Glide コールバックインスタンス URL を使用しているため、ソリューショントレーニングが [トレーニングを待機中] ステータスのままになる時間が長すぎます。	Glide インスタンスの *glide.servlet.uri* プロパティが正しいインスタンス URL に設定されていることを確認します。この問題は、次の場合に発生する可能性があります。 • インスタンスは本番環境からクローンされますが、引き続き *glide.servlet.uri* プロパティの本番 URL を参照します。 • Glide インスタンスがプロビジョニングされ、トレーニングが初めて実行されます。
新しいカテゴリが追加されましたが、まだトレーニングには影響していません。	ソリューションが再トレーニングされるまで、新しいカテゴリにはまだ十分なデータがない可能性があるため、これは想定される動作です。
ソリューション トレーニングは失敗します。	トレーニングが失敗した場合は、ソリューション画面の [トレーニング進捗状況の表示] 関連リンクをクリックして、潜在的な問題がどこにあるかを判断します。
ユーザー認証が原因でソリューショントレーニングが失敗します。	**[System Security] > [Users]** に移動し、sharedservice.worker ユーザーが [Active] に設定されていることを確認します。
モデルトレーニングが返され、モデルを作成できないと表示されます。トレーニングは失敗し、「トレーニングソリューション中にエラーが発生しました」というメッセージが表示されます。トレーニングの進行状況ウィンドウに、「使用されたデータが十分でないか、入力フィールドが出力フィールドを予測していないため、ソリューションのトレーニングに失敗しました」というメッセージが表示されます。	この問題は、データ量またはフィールド値の分布が、モデルを正常に構築するのに十分でない場合に発生する可能性があります。次の手順に従ってトラブルシューティングを行います。 **1.** 出力フィールドの分布が歪んでいないことを確認します。 **2.** 大量のデータを使用するように日付フィルターを変更して、モデルを再トレーニングします。 **3.** 入力フィールドに値が完全に入力されていない場合は、null レコードを削除するフィルターを追加します。
ソリューションには複数の言語のデータがありますが、カバレッジと精度の結果は不十分です。	メトリクスを改善するには、次のオプションを使用します。 オプション 1:ソリューションの処理言語を英語以外の最も目立つ言語に更新します。 **注:** デフォルトでは、すべてのデータセットに英語が適用されます。 オプション 2: 各言語/地域に十分なデータがある場合:

自動翻訳

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

問題	解決策または提案されたアクション
	1. プライマリ言語を識別できる特定の言語/地域 (オランダ語、英語、フランス語、ドイツ語、日本語、スペイン語) のフィルター条件を追加します。 2. 言語/地域ごとにソリューションを生成し、各ソリューションに適切な処理言語を適用します。

ソリューション予測

問題	解決策または提案されたアクション
予測は失敗し、原因が不明な Java 例外が返されます。	1. 予測インテリジェンス Glide ログで例外を検索します。 2. 例外、影響を受けるインスタンス、ソリューション名、入力文字列など、関連するすべての詳細を含む 予測インテリジェンス のインシデントレコードを送信します。
インシデント/ケースレコードに適用される予測はありませんが、REST API Explorer でテストすると予測が値を返します。	これは、予測の信頼性が予測に必要なしきい値よりも低い場合に発生する可能性があります。ソリューションがトレーニングされたら、次の手順を使用して、ソリューション設定を調整する必要があるかどうかを確認します。 1. **[System Web Services > REST > REST API Explorer (REST API** エクスプローラー)] に移動して、予測の信頼性レベルを確認します。「分類のソリューション予測のテスト」を参照してください。 2. ML ソリューション定義レコードで、クラスの名前をクリックして、予測で返された結果クラスに設定されたしきい値を確認します。[クラス] ページが表示されます。 3. [推定精度] と [推定カバレッジ] の値を確認します。対応するしきい値が結果の予測の信頼度を超えている場合、これが予測が表示されなかった根本原因です。 4. クラスの精度とカバレッジの値を調整して、カバレッジまたは精度を上げます。「トレーニング済みの分類ソリューションの調整」を参照してください。

インスタンスのクローン作成

問題	解決策または提案されたアクション
インスタンスがクローンされると、既存のソリューションの予測は失敗します。	[ml_artifacts] テーブル内の ML ソリューションアーティファクトは、

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

自動翻訳

問題	解決策または提案されたアクション
	[sys_attachment table] に格納されます。実行時に [ml_artifacts] テーブルがクローンに含まれていない場合、予測は失敗します。機械学習アーティファクトは 予測インテリジェンス ソリューションの重要なコンポーネントであるため、クローンにこれらが含まれていることを確認します。
インスタンスがクローンされると、ソリューショントレーニングは失敗します。	クローン作成の実行が進むにつれて、sharedservice.worker ユーザーが非アクティブ化されているか、ロックアウトされているか、ユーザー ID が設定されていない可能性があります。これらの問題を解決して、ソリューショントレーニングを成功させます。

カスタムストップワードリストを作成する

トレーニングと予測中にシステムが無視する一般的な単語を除外します。

始める前に

必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

ストップワードリストを使用すると、検索やデータ全体の自然言語処理を妨げる可能性のある無関係な単語を除外できます。

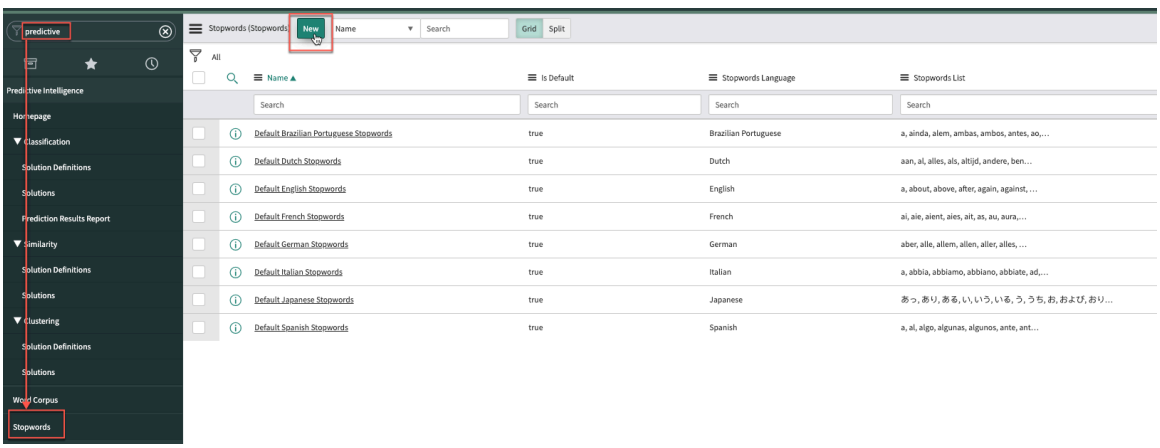
予測インテリジェンス には、システムがサポートする各言語のデフォルトのストップワードリストが用意されています。ストップワードの例としては、 *in*、 *the*、人や会社の名前などの単語があります。組織や業界に固有の単語で構成される独自のストップワードリストを定義することもできます。

指定したカスタムリストは、デフォルトで既に使用されているリストと一緒に機能します。たとえば、インシデントレコードが分類ソリューションで使用され、それらのレコードで会社名が使用されている場合、ビルドしているソリューションに関連する情報が提供される可能性は低いため、その名前をリストに追加することを検討してください。

このシナリオ例では、ブラジルポルトガル語のカスタムストップワードリストを作成します。

手順

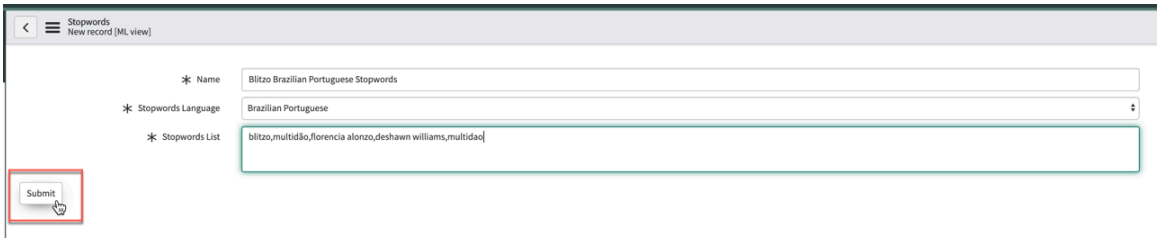
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > ストップワード.
2. [ストップワード] ボックスの一覧で、[新規] をクリックします。



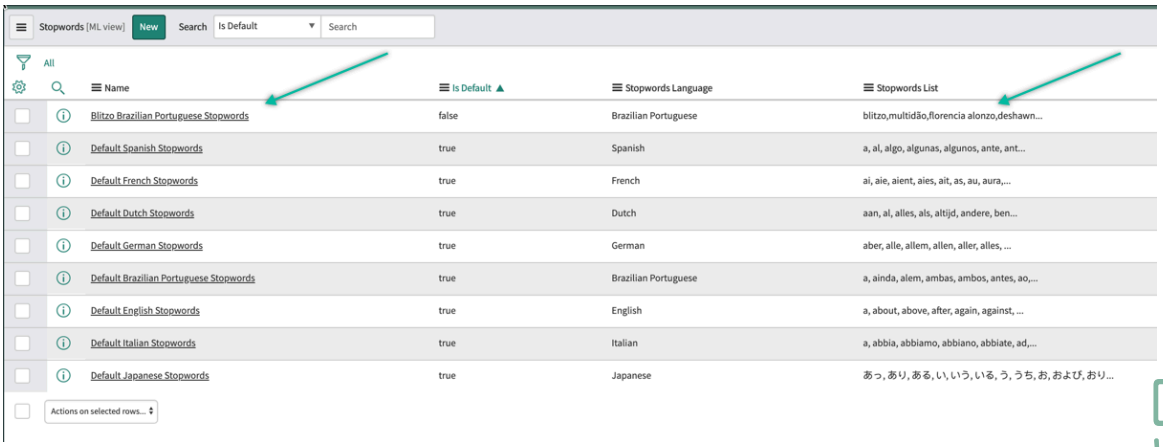
自動翻訳

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

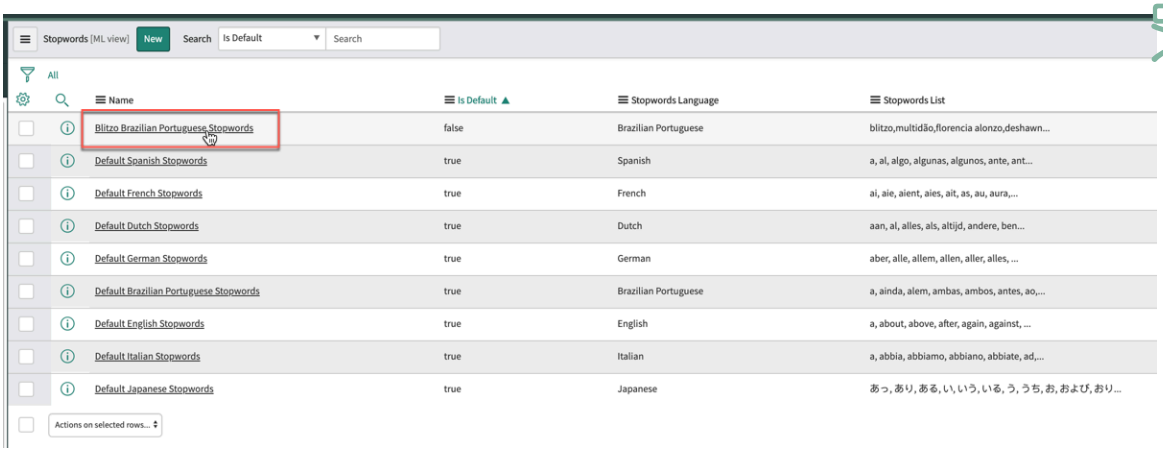
3. ストップワードフォームで、次のフィールドを設定します。



4. [送信] をクリックします。
カスタムストップワードリストが [ストップワード] リストビューに表示されます。



5. オプション: ストップワードリストを更新する必要がある場合は、その名前をクリックし、リストの単語を追加または削除して、[更新]をクリックします。



自動翻訳

次のタスク

カスタムまたはデフォルトのストップワードリストを、分類、類似性、クラスタリング、または 回帰 ソリューション定義にアサインします。

ワードコーパスの作成

システムがテキストの類似性に基づいてインスタンスレコードを比較するために使用する語彙として機能する単語やフレーズのコレクションを構築します。ワードコーパスは、機械学習システムに理解してもらいたい辞書と考えることができます。

始める前に

必要なロール:ml_admin または admin

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

このタスクについて

> **重要:**
> Xanadu リリースでは、クラスタリングおよび類似性モデルはワークフローソリューションを使用します。これらは事前にトレーニングされているため、新しいソリューションにワードコーパスは必要ありません。ワードコーパスを含む既存のソリューションがアップグレード後に再トレーニングされると、ワークフローソリューションになり、[ワードコーパス] フィールドがフォームから削除されます。
>
> 次の情報は、従来のコンテキスト用に提供されています。

ワードコーパスの主な目的は、 NLU モデルをトレーニングするためのテキストデータを推測することです。ソリューションでワードコーパスを使用する場合は、ソリューションのソリューション定義フェーズのトレーニング用にワードコーパスを指定する必要があります。トレーニング済みのワードコーパスは、ソリューションや機能全体で再利用できます。

ワードコーパスを使用して、テーブル内または複数のテーブル間で類似のレコードテキストを比較することができます。ワードコーパスは、データ分析、再利用、またはレビューのために類似のレコードをグループ化するクラスタリングなどの他のシナリオでも役立ちます。コーパスに追加するアイテムは、他の類似性ソリューションやクラスタリングソリューションで再利用したり、さまざまなユースケースに適用できるように、会社や業界に固有のものにする必要があります。

この手順例では、インシデントレコードを操作しており、それらのインシデントケースの解決策を提供できる関連するナレッジベース (KB) 記事を探します。ここでの目標は、アクティブなインシデントと公開された KB 記事を比較する新しい類似性ソリューションに適用できるワードコーパスを作成することです。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > ワードコーパス.
2. [ワードコーパス] フォームで、[新規] をクリックします。
3. これらのフィールドは、次のガイダンスに従って構成します。

フィールド	説明
名前	コーパスのコンテンツを参照する一意のタイトル。たとえば、このユースケースでは、「 アクティブなインシデント」や「公開された KB」などの名前を入力できます。名前は、ソリューションの作成に役立てるためにコーパスがマイニングするテーブルを示すためです。
アクティブ	一度に複数のワードコーパスを作成し、後で詳細コンポーネントを構成する場合は、このチェックボックスをオンにします。それ以外の場合は、後の手順で選択できるため、空白のままにします。

4. [送信] をクリックします。
5. [ワードコーパス] リストビューで、新しいワードコーパスを見つけてその [名前] 値をクリックし、レコードを開きます。
6. [ワードコーパスコンテンツ] セクションで、[新規] をクリックします。
7. ワードコーパスコンテンツフォームで、次のガイダンスに従ってこれらのフィールドを設定し、ワードコーパスのコンテンツコンポーネントを定義します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
名前	コーパスに追加するデータを参照するタイトル (過去 6 か月間にクローズされたインシデントなど) を入力します。
テーブル	ワードコーパスに含めるデータが含まれているテーブルを選択します。このユースケースでは、 インシデント **[incident]** を選択します。 **注:** 類似性およびクラスタリングソリューションで使用されるワードコーパス作成用のテーブルあたりのレコード数は 300,000 に制限されています。
フィルター	[クローズ済み]、[は空でない]、および [過去 **6** か月間に作成] のフィルター条件値を選択します。
フィールドリスト	このユースケースでは、[簡単な説明]、[説明]、および [解決メモ] を選択します。
ドメイン	コーパスのユーザーグループが自動的に表示されます。たとえば、このユースケースでは、グローバルユーザーグループが表示されます。他のユーザーグループも選択できます。

8. [送信] をクリックします。
9. [ワードコーパスの詳細] セクションで、[新規] をクリックします。
10. 以下のガイダンスに従ってこれらのフィールドを構成し、ワードコーパスの 2 番目のコンテンツコンポーネントを定義します。

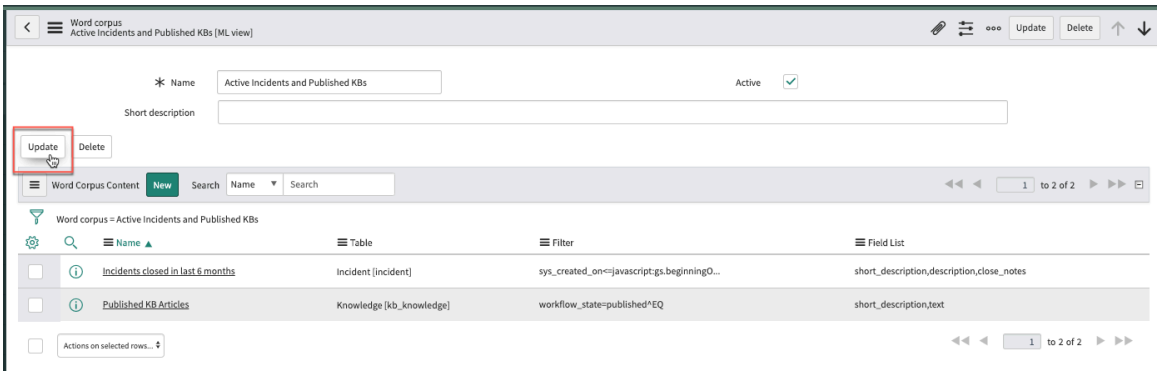
フィールド	説明
名前	最初のコンテンツコンポーネントと比較するデータを参照するタイトル (「公開済み KB 記事」など) を入力します。
テーブル	最初のコンテンツコンポーネントと比較するデータが含まれているテーブルを選択します。このユースケースでは、 ナレッジ **[kb_knowledge]** を選択します。 **注:** 類似性およびクラスタリングソリューションで使用されるワードコーパス作成のテーブルあたりのレコード数は、テーブルあたり 300,000 レコードに制限されています。
フィルター	フィルター条件の [ワークフロー] [次の値に等しい] [公開済み] を選択します。
フィールドリスト	**[Short description** (簡単な説明)] と **[Article body** (記事本文)] を選択します。

11. [送信] をクリックします。

    2 つのワードコーパスコンテンツコンポーネントがワードコーパスフォームに表示されます。

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

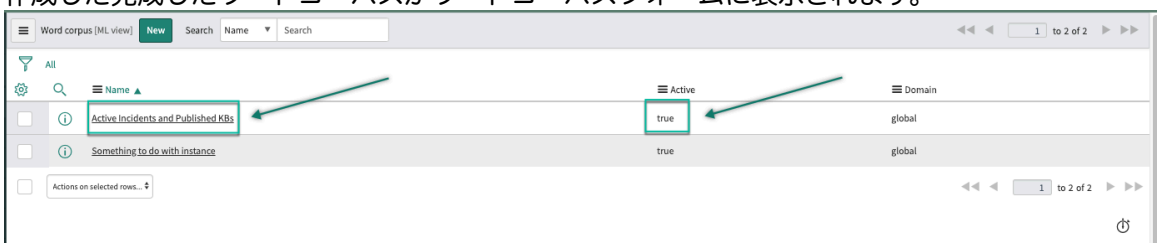
自動翻訳



12. [更新] をクリックします。

タスクの結果

作成した完成したワードコーパスがワードコーパスフォームに表示されます。



関連情報

- 類似性ソリューションの作成とトレーニング
- クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

予測インテリジェンスのクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、予測インテリジェンス が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

予測インテリジェンスクイックスタートテストでは、予測インテリジェンス [com.glide.platform_ml] プラグインを有効にする必要があります。既存の機械学習ソリューションで重要なアップグレードテストを実行するには、基本認証設定テーブル (sys_auth_profile_basic.list) で *ml_atf* という名前の基本認証プロファイルを作成する必要があります。テストを正常に実行するには、 *ml_atf* 認証プロファイルに添付されたユーザーに ml_admin ロールを割り当てる必要があります。

予測インテリジェンス：分類と類似ソリューションの予測テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
PI ： ML モデルのアーティファクトの存在を Glide に保持	ML の予測呼び出しを正常に完了させるため、モデルトレーニング/インスタンスのクローン後に、トレーニング済み ML モデルアーティファクトがすべて Glide (sys_attachments テーブル) に保存されていることを確認します。	New York

自動翻訳

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

予測インテリジェンス：分類と類似ソリューションの予測テストスイート (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
PI ： Glide 内の ML ユーザー (sharedservice. worker) のセットアップが有効	モデルトレーニングを成功させるため、Glide 内の ML ユーザー (sharedservice.worker) がアクティブであり、ログアウトしていないことを検証します。	New York
PI ：分類ソリューションのための Glide アップグレードテスト	Glide アップグレード後に、既存のアクティブなモデルでの分類モデル予測が、クラスメンバーシップと信頼値に関して同じ結果を生成していることを検証します。	New York
PI ：類似ソリューションのための Glide アップグレードテスト	Glide アップグレード後に、アクティブなモデルで類似性モデル予測 API が正しく呼び出されることを検証します。	New York

関連情報

クイックスタートテスト

ソリューションバージョンのアクティブ化

ソリューションのトレーニングが完了すると、最新バージョンのソリューションがアクティブ化され、一度にアクティブにできるソリューションのバージョンは 1 つだけです。ただし、予測を行うために使用したい、以前にトレーニング 予測インテリジェンス ソリューションバージョンをアクティブ化することはできます。

始める前に

- ソリューションを手動で複数回トレーニングするか、トレーニングスケジュールを設定します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

ソリューション定義をトレーニングするたびに、ソリューションのバージョンが作成されます。通常、新しいソリューションバージョンを手動で作成するのは、ソリューション定義フィルターを変更してテストする場合のみです。それ以外の場合、ほとんどのソリューション バージョンは、スケジュールされたソリューション トレーニング中に作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > **Solutions** (ソリューション) または 予測インテリジェンス > 類似性 > **Solutions** (ソリューション) 又は 予測インテリジェンス > クラスタリング > **Solutions** (ソリューション) または予測インテリジェンス > 回帰 > **Solutions** (ソリューション) .
2. [ML ソリューション] リストビューで、アクティブ化するトレーニング済みソリューションの [参照ルックアップ] アイコンをクリックします。
3. [レコードを開く] をクリックします。
4. ソリューションレコードで、[有効化] をクリックします。
   このソリューションバージョンが有効になり、他のソリューションバージョンが無効になります。

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

自動翻訳

次のタスク
分類ソリューションの場合は、 学習済みソリューションの精度とカバレッジの統計量を確認します。類似性ソリューションについては、 類似性の例を確認してください。

トレーニング済みソリューションを本番環境にエクスポートする

非本番インスタンスで ML ソリューションを改良して繰り返しテストし、更新セットを使用して変更を本番インスタンスにエクスポートします。この方法により、本番インスタンスでソリューションを再トレーニングするリスクが軽減されます。

始める前に
テストインスタンスでテストする前に、インスタンスが本番インスタンスから最近クローンされたデータをホストし、テストインスタンスでトレーニングしたソリューションが本番環境にエクスポートするときに有効なままになるようにします。

必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
変更を慎重に計画し、更新セットはバージョン番号ではなくシステム ID [sys-id] に基づいてレコードと一致することに注意してください。ソリューションをインスタンスに移動すると、予期しない結果が生じる場合があることに注意してください。このような問題が発生した場合は、ソリューションを再トレーニングしてください (ソリューションごとに 5 分かかります)。更新セットの詳細については、「 システムアップデートセット 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義 または 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. トレーニング済み ML ソリューション定義レコードの名前をクリックして開きます。
3. [関連リンク] セクションで、[現在の更新セットにソリューションを追加] をクリックします。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
トレーニング済み ML ソリューションアーティファクト (ソリューション定義、テンプレートレコード、予測モデル統計など) が現在の更新セットに追加されます。

次のタスク
ソリューションテストのどの段階にあるかに応じて、さらにテストするために別の非本番インスタンスに更新セットをエクスポートするか、本番環境にエクスポートするようにスケジュールします。

注:
類似性ソリューションをエクスポートした後、対応する ML ソリューション定義フォームの [関連リンク] セクションで [類似性ウィンドウをリフレッシュ (ソリューションのインポート後に必要)]をクリックします。

ML ソリューションの詳細設定

予測インテリジェンス機械学習 (ML) ソリューションの詳細設定について説明します。分類、類似性、およびクラスタリング機能のためのオプションのテクノロジーとアルゴリズムを適用します。

ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、有効にするテクノロジーと、そのテクノロジーが提供するものからユースケースにメリットがあることについて十分な情報を得ていることを確認してください。これらのパラメーターのいくつかの詳細については、「 https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 」を参照してください。

自動翻訳

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

分類、類似性、クラスタリングの詳細設定

admin または ml_admin ロールを使用して、ML ソリューション定義フォームの [ソリューションの詳細設定] タブでパラメーターを設定することで、これらのテクノロジーを適用します。これらの設定は、特定のユースケースを対象とした機能を提供します。

既存の設定を更新または削除するには、ソリューション定義フォームで [ソリューション詳細設定] タブを選択し、ソリューションパラメーターの名前を選択します。1 つ以上を有効にするには、次の手順を参照してください。

- 分類ソリューションのクラス再呼び出しの構成
- ソリューションの TF-IDF の構成
- クラスタリングソリューションの DBSCAN の構成
- クラスタリングソリューションの HDBSCAN の設定
- 分類または回帰ソリューションのための XGBoost の構成
- クラスタリング ソリューションのコネクト コンポーネント アルゴリズムとレーベンシュタイン距離法の構成
- クラスタリングソリューションに純度を適用
- データソースを使用したクラスターの分析

分類ソリューションのクラス再呼び出しの構成

データをトレーニングする前に、クラス再現率パラメーターを作成して ML ソリューションに適用します。たとえば、Email クラスでトレーニングするすべてのレコードに対して、このソリューションパラメーターを 90% の精度に設定して適用します。

始める前に

注:
ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にするテクノロジについて十分な情報が得られていること、およびテクノロジが提供するものからメリットを得るユース ケースがあることを確認してください。

- 分類ソリューション定義を作成して保存するか、既存のものを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

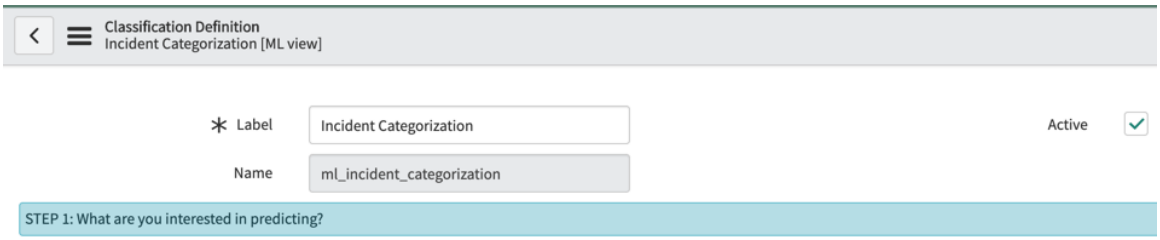
クラスリコールソリューションパラメーターにより、特定のクラスをバイアスするソリューションのトレーニングを操作できます。たとえば、受信メールをフィッシングとして分類することは、セキュリティ関連の機械学習ソリューションの重要なユースケースになる可能性があります。この状況では、すべてのフィッシングを識別することが非常に重要であり、非フィッシングをフィッシングとして報告しても問題ない場合があります。ただし、実際のフィッシングを非フィッシングとして分類する必要はありません。このような状況では、再現率メトリクスは高い値である必要があり、その結果、精度とカバレッジのパーセンテージが低くなる可能性があります。

手順

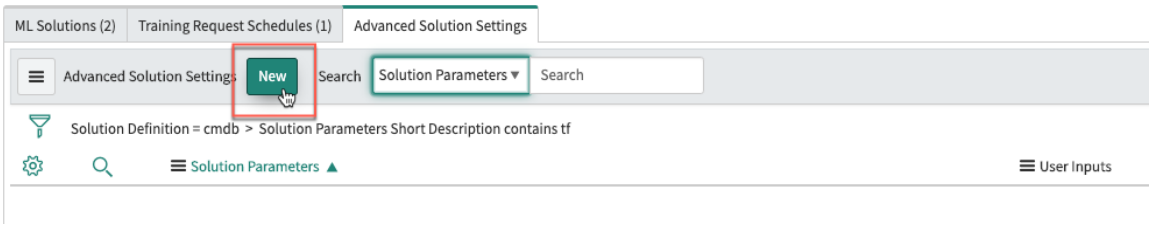
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 保存済みの分類ソリューション定義フォームを開きます。
   このシナリオ例では、まだトレーニングしていないインシデント分類ソリューション定義フォームを使用します。

自動翻訳

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



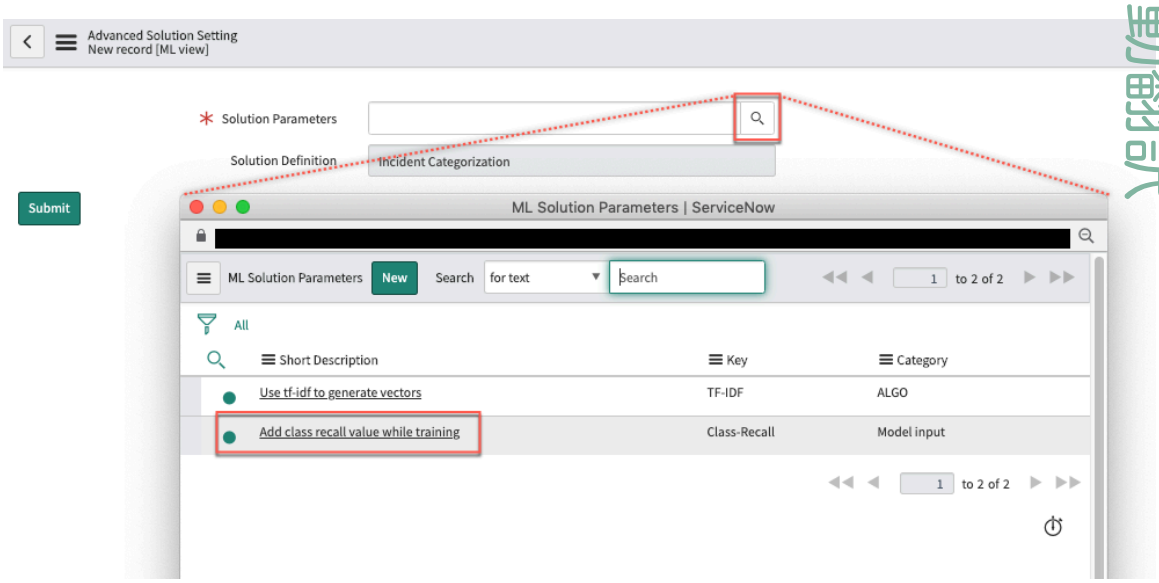
3. フォームの [関連リンク] セクションにある [ソリューションの詳細設定] タブで、[新規] をクリックします。



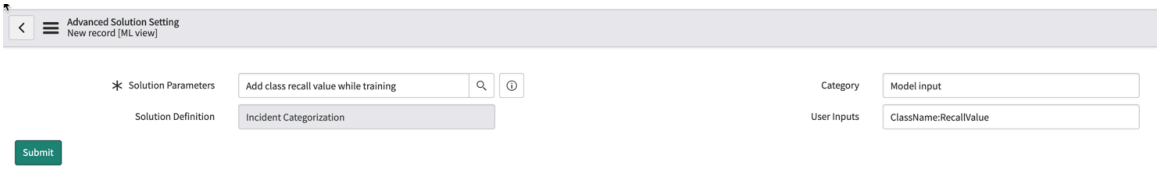
4. パラメーターレコードを作成します。

a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンをクリックします。

b. [ML ソリューションパラメーター] 画面で、[トレーニング中にクラスの再現率値を追加] を選択します。



5. [送信] をクリックします。
[ソリューションの詳細設定] レコードが表示されます。



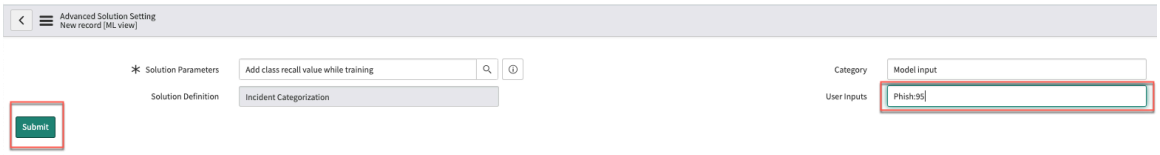
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [ユーザー入力] フィールドを設定します。

   a. リコール値を追跡するクラス名を入力します。
   このシナリオでは、**ClassName** に「Phish」と入力します。

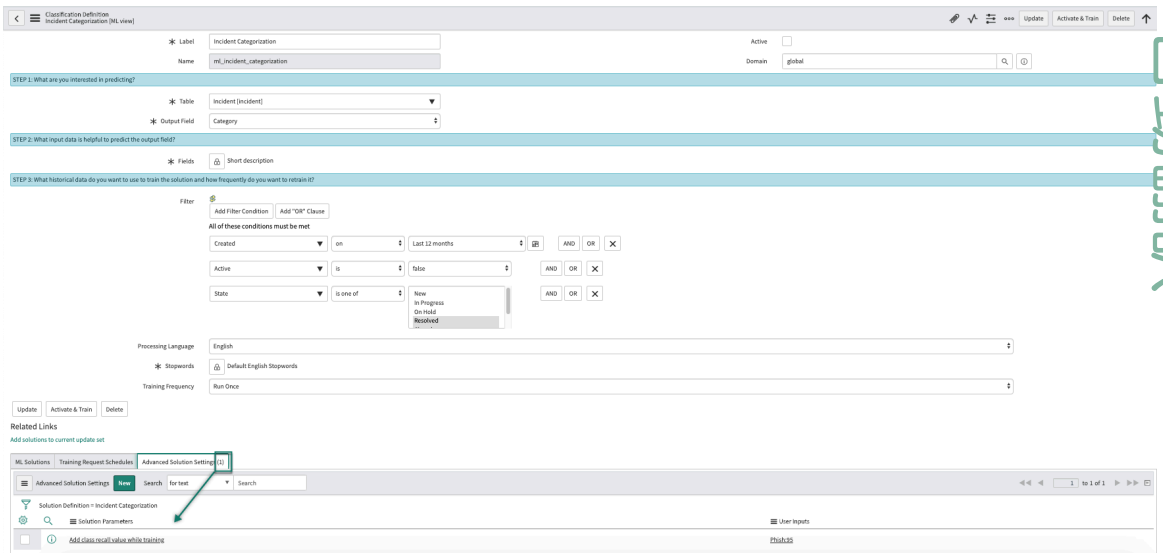
   b. 取り消し率の値を入力します。
   [RecallValue] に「90」と入力します。

   ここでは、ターゲット クラスとして *Phish* を指定しており、 *95* はソリューション トレーニング中にシステムに提供するように要求しているリコール率です。



7. [送信] をクリックします。

   結果： 分類ソリューションに対してクラスの再呼び出しが構成されます。そのソリューションパラメーターは、分類ソリューション定義フォームの [ソリューションの詳細設定] タブに表示されます。



次のタスク
保存した分類ソリューションをトレーニングします。

関連情報

- 分類ソリューションの作成とトレーニング
- トレーニング済み分類ソリューションのターゲットメトリクスの構成
- ソリューションの TF-IDF の構成

ソリューションの **TF-IDF** の構成

予測インテリジェンスの分類、クラスタリング、または類似性ソリューションに用語頻度 - 逆ドキュメント頻度 (TF-IDF) エンコーディングを適用します。

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

始める前に

> **注:**
> ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にするテクノロジについて十分な情報が得られていること、およびテクノロジが提供するものからメリットを得るユース ケースがあることを確認してください。詳細については、「https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847」を参照してください。

- 分類、クラスタリング、または類似性のソリューション定義を作成するか、既存のものを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

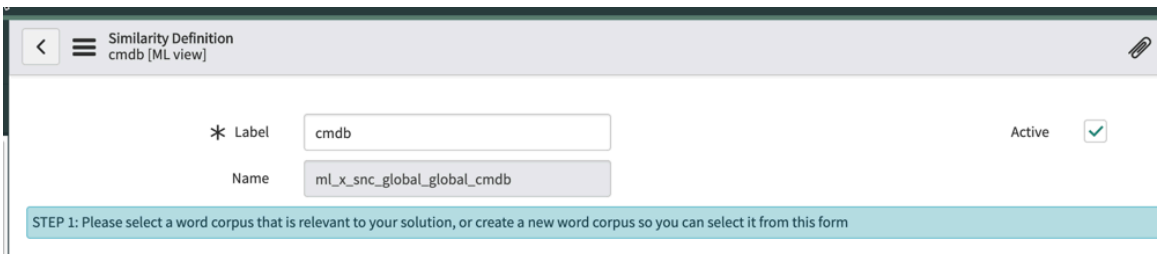
このタスクについて

予測インテリジェンス は、分類および類似性フレームワークでデフォルトで段落ベクトル単語埋め込みを使用します。これは、主に人間が判読できるコンテンツで構成されるデータを処理するのに非常に効果的です。ただし、TF-IDF は、ログファイルのアラートやエラーメッセージなど、マシンによって生成されたコンテンツを含むレコードに対して、より良い予測結果を返す場合があります。ソリューションが処理するデータの種類に適した詳細設定を選択します。

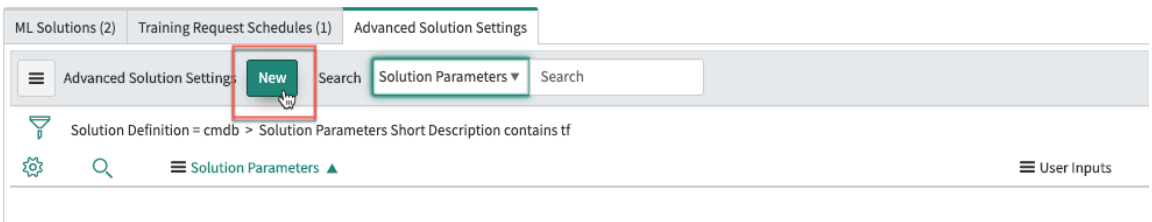
> **注:**
> TF-IDF を構成する手順はすべてのモデルフレームワークで同じですが、TF-IDF によるクラスターリングソリューション定義のサポートは、Professional サブスクリプションをお持ちの場合にのみ適用されます。

手順

1. 次のような ソリューション定義に移動します。 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. ソリューション定義フォームを開きます。
   このシナリオ例では、 CMDB 類似性定義フォームを使用します。



3. フォームの [関連リンク] セクションにある [ソリューションの詳細設定] タブで、[新規] をクリックします。



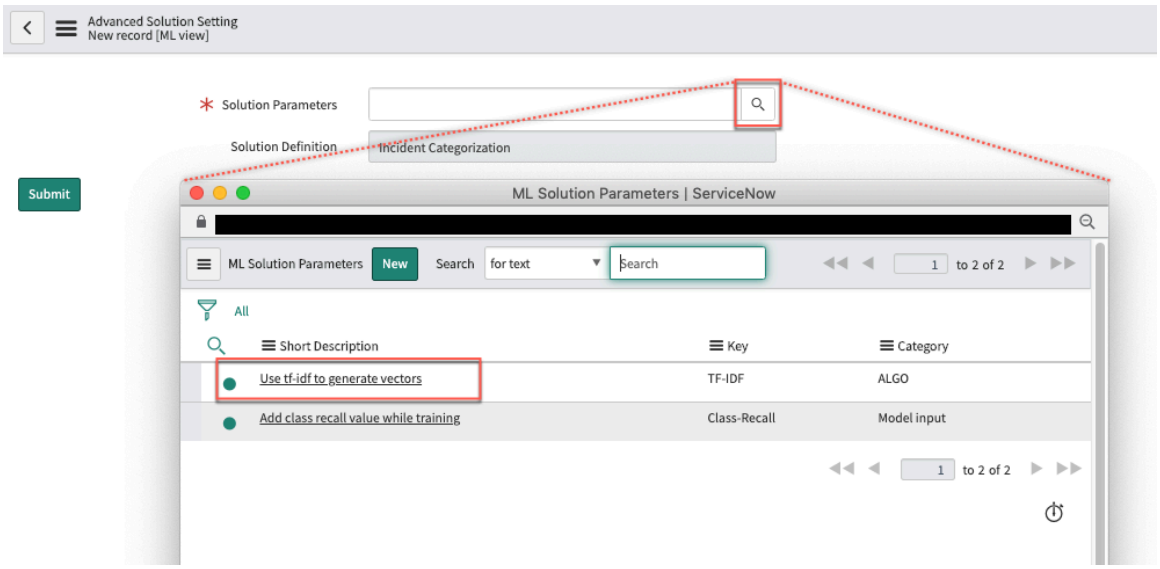
4. パラメーターレコードを作成します。

自動翻訳

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

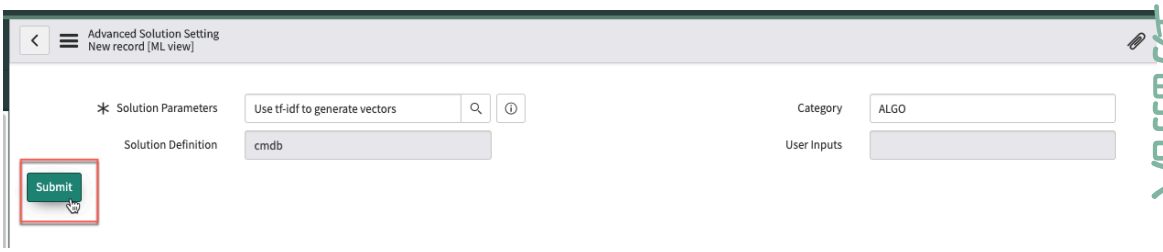
a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンをクリックします。

b. [ML ソリューション パラメーター] 画面で、[**tf-idf** を使用してベクトルを生成する] を選択します。



5. [送信] をクリックします。

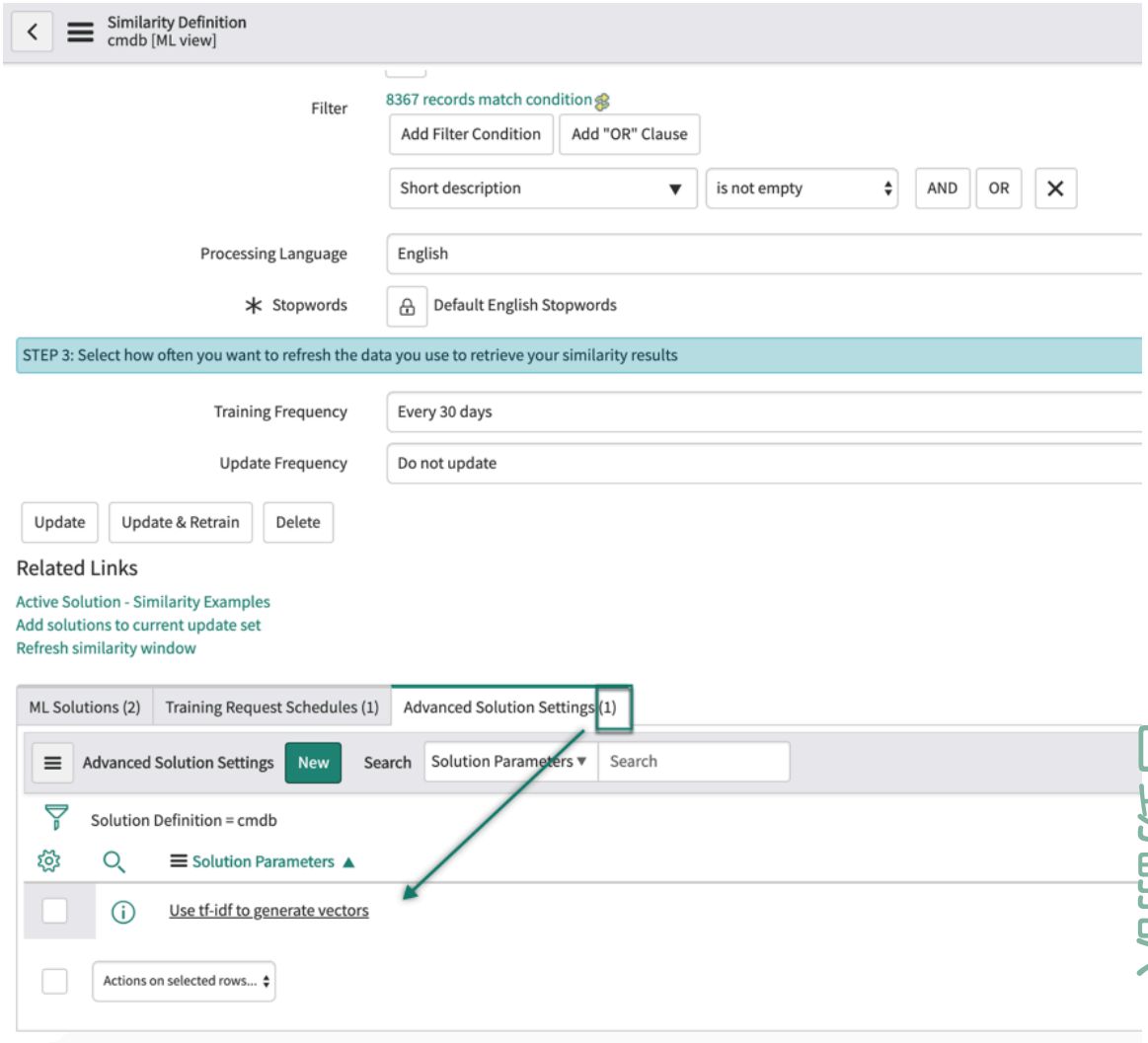
[詳細ソリューション設定] レコード画面が更新されます。



6. [送信] をクリックします。

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

結果： TF-IDF は類似性ソリューションに合わせて構成されます。そのソリューションパラメーターは、類似性定義フォームの [ソリューションの詳細設定] タブに表示されます。



関連情報

- 分類ソリューションの作成とトレーニング
- 類似性ソリューションの作成とトレーニング
- 回帰ソリューションの作成とトレーニング
- クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

分類または回帰ソリューションのための **XGBoost** の構成

XGBoost エンコードを適用して、分類または回帰ソリューションのトレーニングを最適化します。

始める前に

注:
ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にするテクノロジについて十分な情報が得られていること、およびテクノロジが提供するものからメリットを得るユース ケースがあることを確認してください。

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

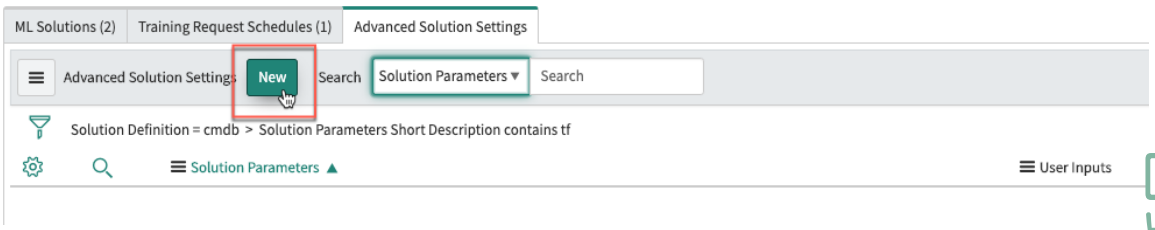
- 分類ソリューション定義を作成するか、既存のものを使用します。
- 回帰ソリューション定義を作成するか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
XGBoost は、複数のデシジョン ツリーを使用し、段落ベクトルベースのテキストと TF-IDF 距離ベースのテキストの両方をサポートするオプションのグラデーション ブースティング フレームワークです。LogR は、既定の距離ベースのモデル アルゴリズムです。

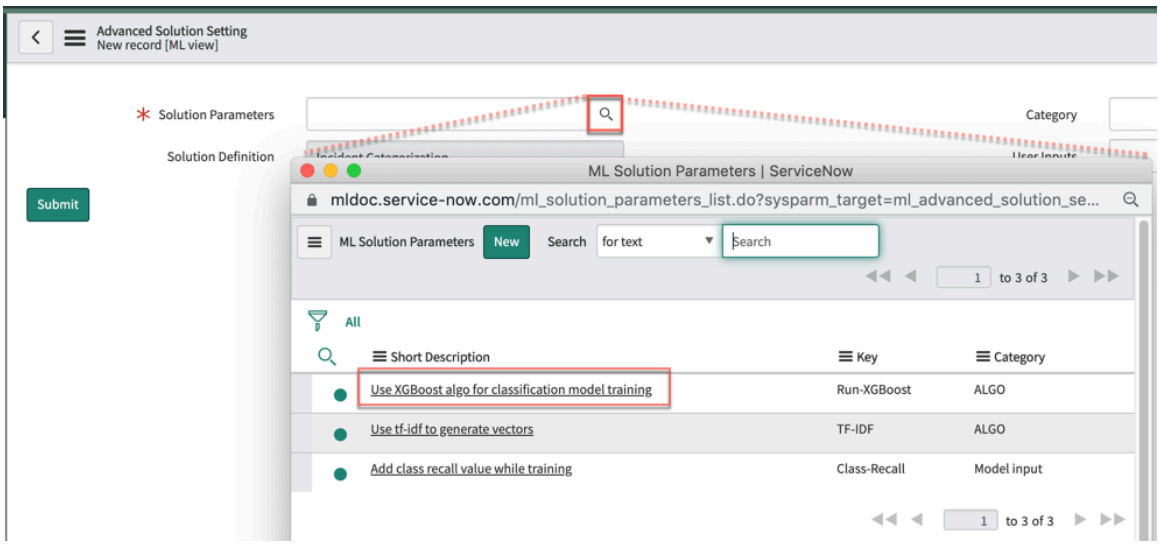
このシナリオ例では、XGBoost を分類ソリューションと回帰ソリューションの両方に適用します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 分類ソリューション定義フォームを開きます。
3. フォームの [関連リンク] セクションにある [ソリューションの詳細設定] タブで、[新規] をクリックします。

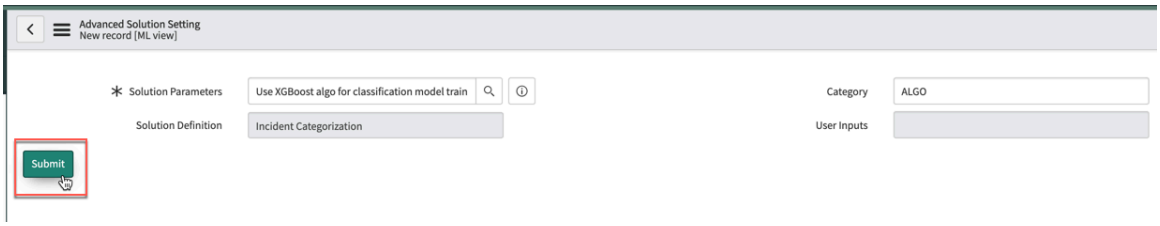


4. パラメーターレコードを作成します。
   a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンをクリックします。
   b. [ML Solution Parameters] 画面にて、[**Use XGBoost algo for classification model training**] を選択します。



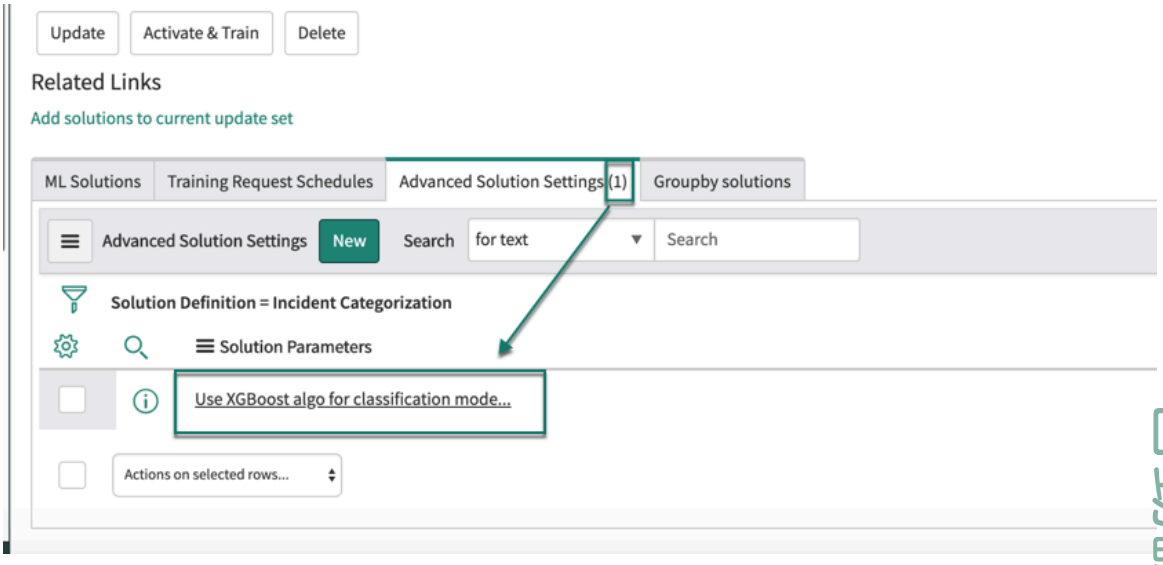
5. [送信] をクリックします。
   [詳細ソリューション設定] レコード画面が更新されます。

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



6. [送信] をクリックします。

   結果： XGBoost が分類ソリューションに合わせて構成されています。そのソリューションパラメーターは、分類定義フォームの [ソリューション詳細設定] タブに表示されます。



注:
回帰ソリューションで XGBoost を構成する場合は、以下の手順に従ってください。

7. 移動先 予測インテリジェンス > 回帰 > ソリューション定義.
8. この 2 番目のシナリオでは、回帰ソリューション定義フォームを開きます。
9. 前の分類ソリューションの例の手順 1 から 5 を繰り返しますが、今回は回帰ソリューションを使用します。
10. [送信] をクリックします。

    結果:

    XGBoost が回帰ソリューション用に構成されます。そのソリューションパラメーターは、回帰ソリューション定義フォームの [ソリューション詳細設定] タブに表示されます。

関連情報

分類ソリューションの作成とトレーニング

回帰ソリューションの作成とトレーニング

クラスタリングソリューションの **DBSCAN** の構成

DBSCAN (Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) エンコードをクラスタリング ソリューションに適用することを検討します。K-means が既定のクラスタリング アルゴリズムです。

自動翻訳

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

始める前に

> **注:**
> ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にするテクノロジについて十分な情報が得られていること、およびテクノロジが提供するものからメリットを得るユース ケースがあることを確認してください。詳細については、「https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847」を参照してください。

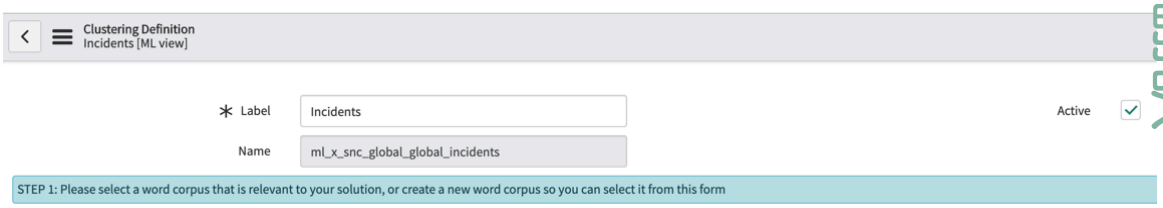
- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存のものを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
予測インテリジェンスは、クラスタリングフレームワークでデフォルトで *k-means* アルゴリズムを使用します。DBSCAN は、データ マイニングや機械学習でも使用される別のクラスタリング アルゴリズムです。一部のユーザーは、クラスタリングの前にデータ内のクラスターの数を指定する必要がないため、DBSCAN を好みます。各アルゴリズムの長所と短所の概要については、この 会話 と この記事 を参照してください。

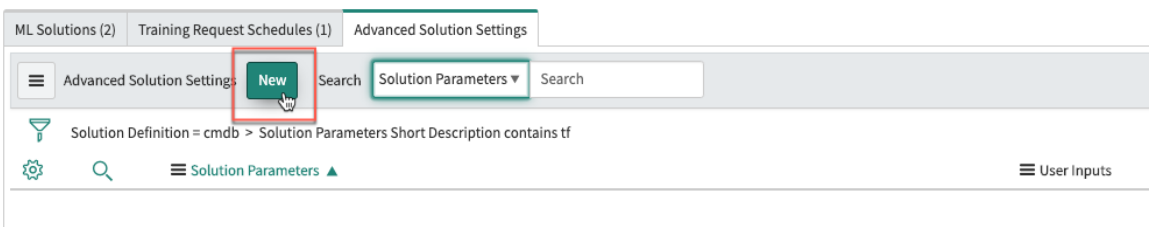
このシナリオ例では、DBSCAN をクラスタリング ソリューションに適用します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスタリング > ソリューション定義.
2. クラスタリングソリューション定義フォームを開きます。
   このシナリオ例では、インシデントクラスタリングソリューション定義フォームを使用します。



3. フォームの [関連リンク] セクションにある [ソリューションの詳細設定] タブで、ピッカーから [ソリューションパラメーター] を選択し、[新規] をクリックします。

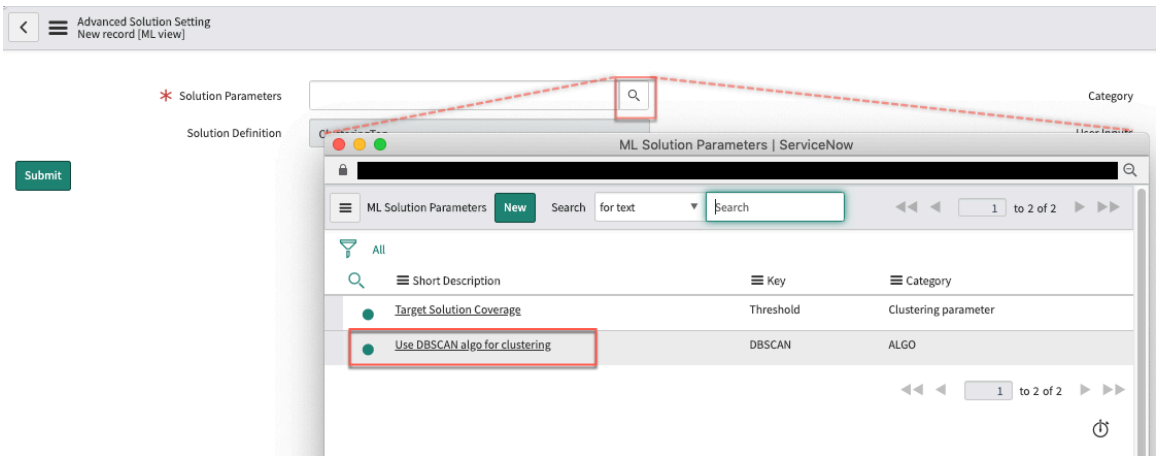


4. パラメーターレコードを作成します。

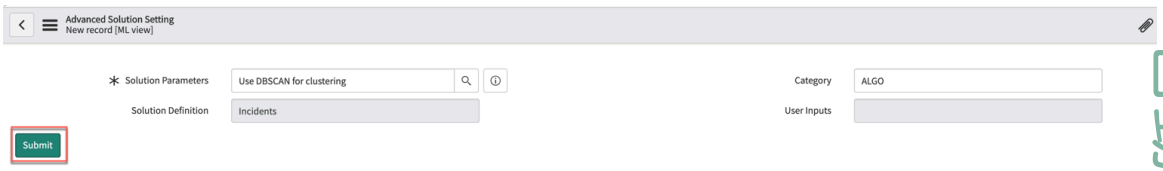
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンをクリックします。

b. [ML ソリューションパラメーター] 画面で、[クラスタリングに **DBSCAN** を使用] を選択します。



5. [送信] をクリックします。
[ソリューションの詳細設定] レコードが表示されます。

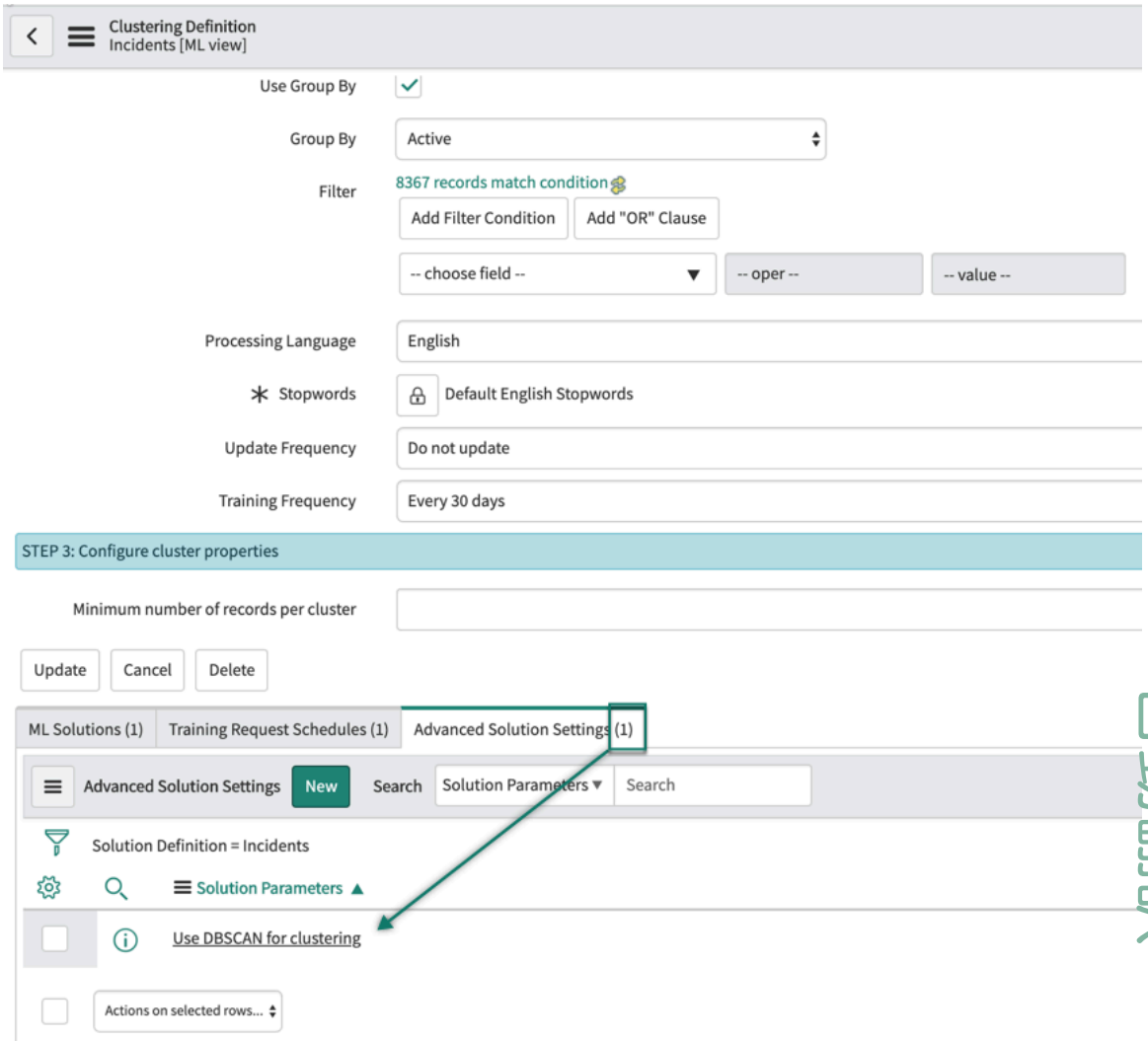


6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

結果： DBSCAN がクラスタリングソリューション用に構成されている。そのソリューションパラメーターは、クラスタリングソリューション定義フォームの [ソリューション詳細設定] タブに表示されます。



自動翻訳

関連情報

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

クラスタリングソリューションの **HDBSCAN** の設定

Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise (HDBSCAN) エンコーディングをクラスタリング ソリューションに適用することを検討してください。K-means が既定のクラスタリング アルゴリズムです。

始める前に

注:
ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にするテクノロジについて十分な情報が得られていること、およびテクノロジが提供するものからメリットを得るユース ケースがあることを確認してください。詳細については、「https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847」を参照してください。

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

- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存のものを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

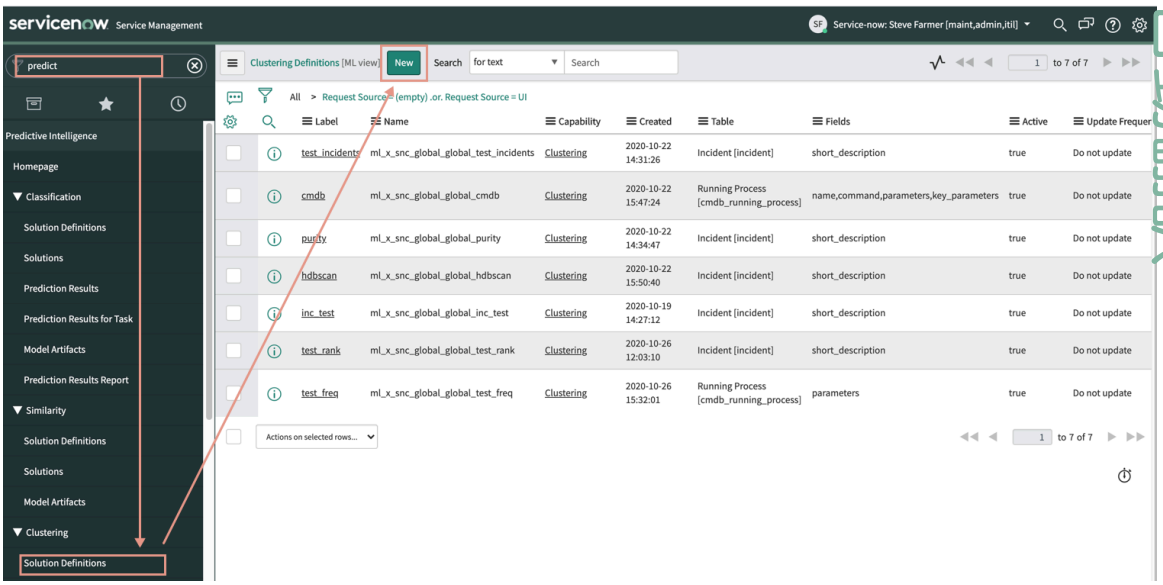
このタスクについて
HDBSCAN アルゴリズムを適用すると、どのクラスターにも割り当てられていないデータサンプルをシステムが識別できるようになります。たとえば、HDBSCAN を適用してトピックディスカバリーをサポートできます。

予測インテリジェンスは、クラスタリングフレームワークでデフォルトで *k-means* アルゴリズムを使用します。HSBSCAN は、DBSCAN アルゴリズムに似た別のクラスタリングアルゴリズムですが、最小サイズのクラスターで機能し、より安定した永続的なクラスターを提供するのに役立ちます。HDBSCAN のしくみの概要については、 こちらの記事 を参照してください。DBSCAN と HDBSCAN の比較については、 こちらの記事 と こちら の記事を参照してください。

注:
HDBSCAN でトレーニングされたクラスタリングソリューションは、クラスタの更新をサポートしていません。これらのソリューションの更新は失敗し、ソリューションは ml_cluster_detail_tableに記録されません。クラスターの更新を有効にする場合は、DBSCAN または k-means 学習方法を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスタリング > ソリューション定義.



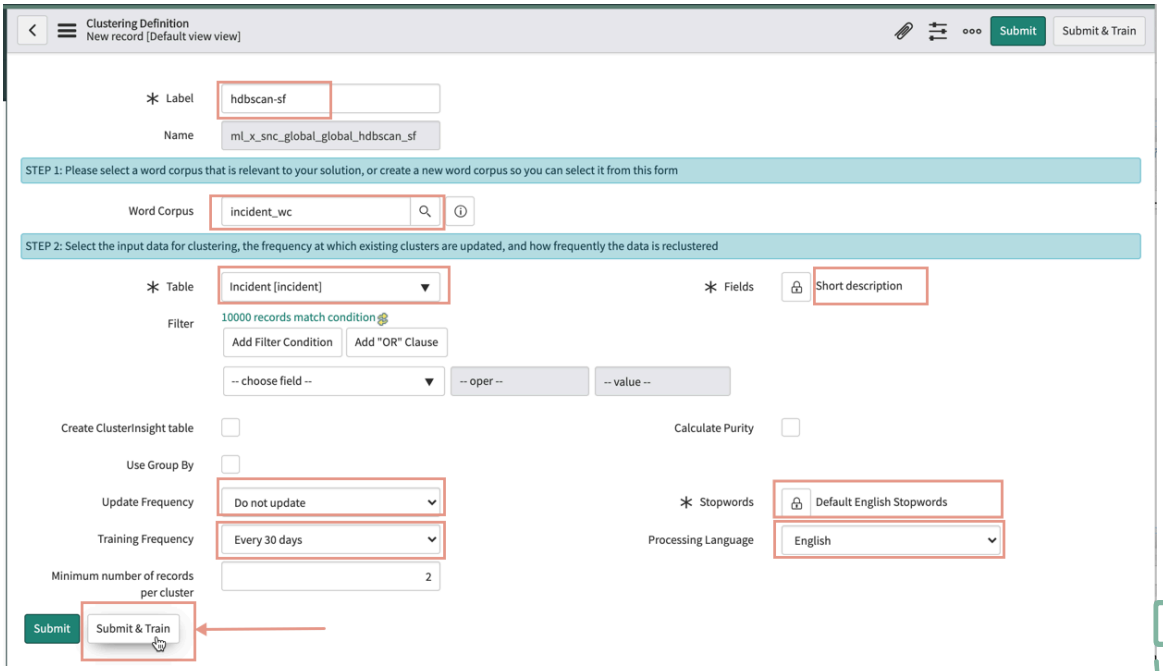
2. [新規] をクリックします。

3. 新しいクラスターリングソリューション定義フォームを作成するか、既存のフォームを使用します。
このシナリオ例では、下の画像のように *hdbscan-sf* クラスタリング定義フォームを作成します。フィールドを次のように構成します。

- ラベル: hdbscan-sf
- ワードコーパス: incident_wc、またはインシデントレコードデータを含むその他のワードコーパス
- テーブル：インシデント [incident]
- フィールド:簡単な説明

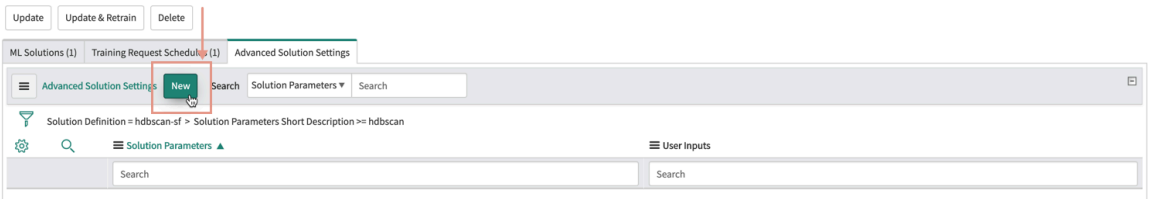
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 更新頻度:更新しない
- ストップワード:デフォルトの英語ストップワード
- トレーニング頻度:30日ごと
- 処理言語:英語



4. [**Submit & Train**] をクリックします。

5. トレーニング済みフォームの [関連リンク] セクションにある [ソリューションの詳細設定] タブで、ピッカーから [ソリューションパラメーター] を選択し、[新規] をクリックします。



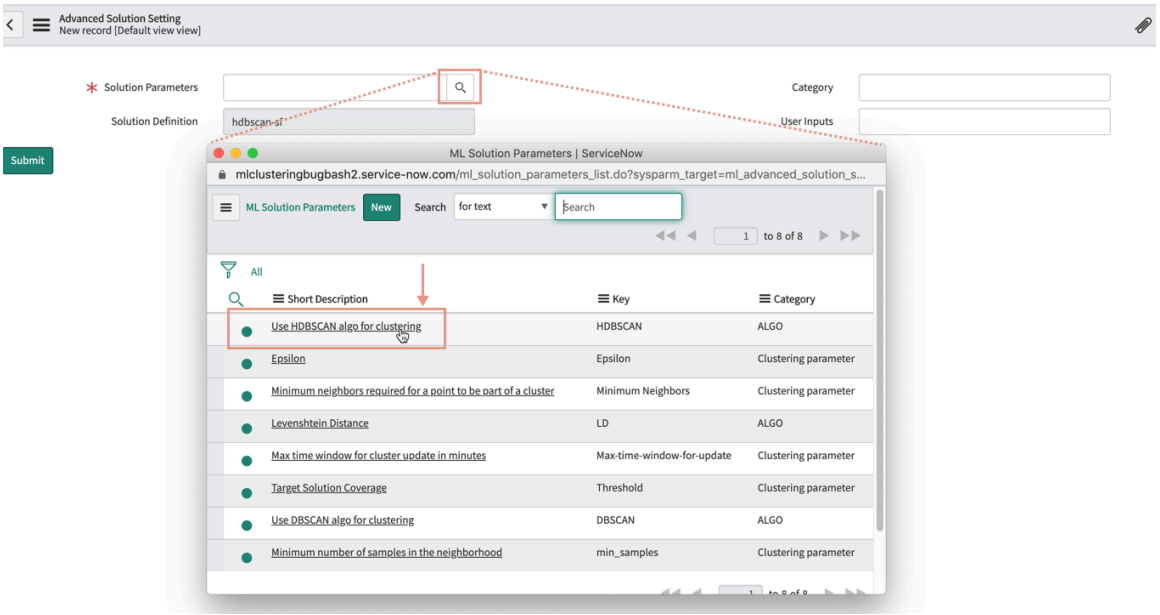
6. パラメーターレコードを作成します。

自動翻訳

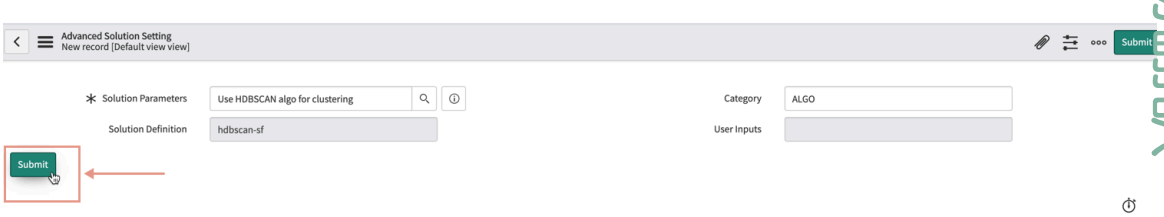
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンをクリックします。

b. [ML ソリューションパラメーター] 画面で、[クラスタリングに **HDBSCAN** を使用] を選択します。



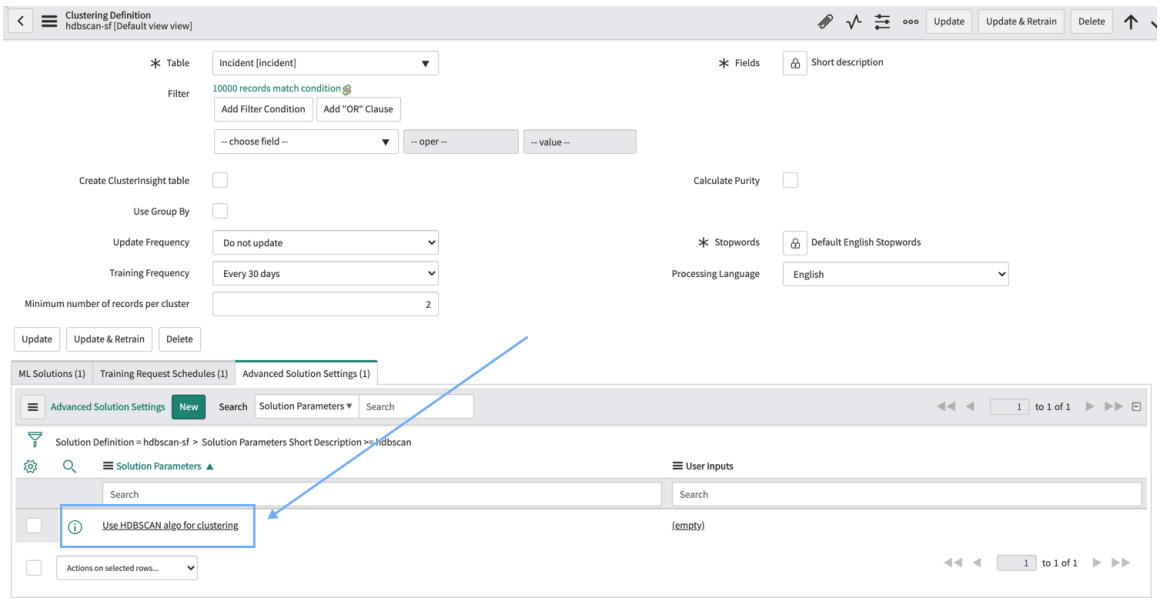
7. [送信] をクリックします。
HDBSCAN アルゴリズムが適用された詳細ソリューション設定レコードが表示されます。



8. [送信] をクリックします。

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

結果: HDBSCAN はクラスタリングソリューション用に構成されます。そのソリューションパラメーターは、クラスタリングソリューション定義フォームの [ソリューション詳細設定] タブに表示されます。



関連情報

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

クラスタリング ソリューションのコネクト コンポーネント アルゴリズムとレーベンシュタイン距離法の構成

コネクトコンポーネントの構成とレーベンシュタイン距離法のエンコーディングを適用して、クラスタリングソリューションのトレーニングを最適化します。

始める前に
必要なロール：admin または ml_admin

注:
ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にするテクノロジについて十分な情報が得られていること、およびテクノロジが提供するものからメリットを得るユース ケースがあることを確認してください。詳細については、「https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847」を参照してください。

- クラスタリングソリューション定義を作成してトレーニングするか、既存のものを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
クラスタリング ソリューションをトレーニングする場合、次の 3 つのオプションがあります。

- 既定の k-means アルゴリズムを使用します。
- オプションの DBSCAN 解析パラメーターをユークリッド距離法とともにメトリクスとして使用します。
- オプションの [DBSCAN]、[最小近傍数]、および [レーベンシュタイン距離] 解析パラメーターを使用します。Connect Component は DBSCAN と Minimum Neighbors によって有効になり、

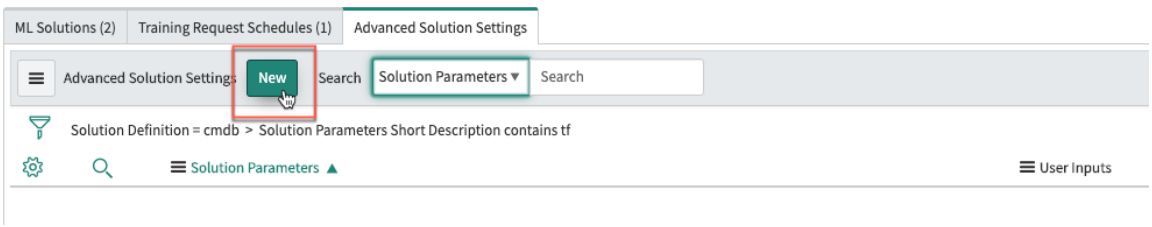
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

段落ベクトルベースのテキストとレーベンシュタイン距離ベースのテキストの両方をサポートします。レーベンシュタイン距離法を使用してソリューションをトレーニングする場合、クラスタリングソリューションでワードコーパスを使用する必要はありません。

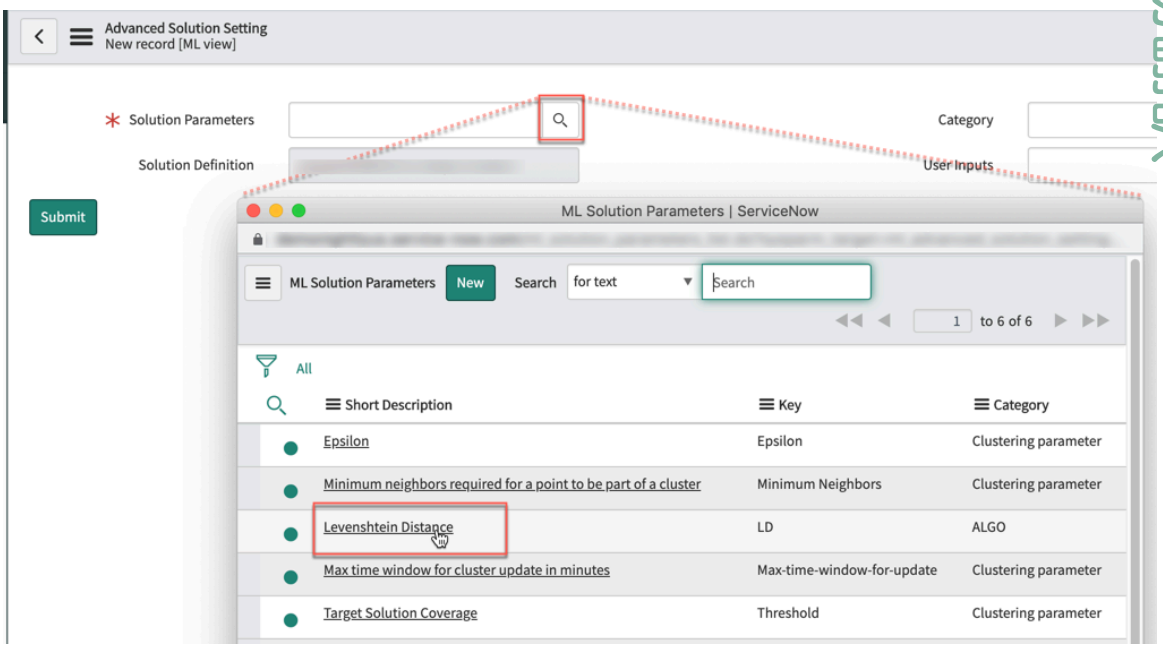
このシナリオ例では、上記の 3 番目のオプションを使用してソリューション定義をトレーニングします。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスタリング > ソリューション定義.
2. トレーニング済みクラスタリングソリューション定義フォームを開きます。
3. フォームの [関連リンク] セクションにある [ソリューションの詳細設定] タブで、[新規] をクリックします。



4. パラメーターレコードを作成します。
   a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンをクリックします。
   b. [ML ソリューションパラメーター] 画面で、[レーベンシュタイン距離] を選択します。

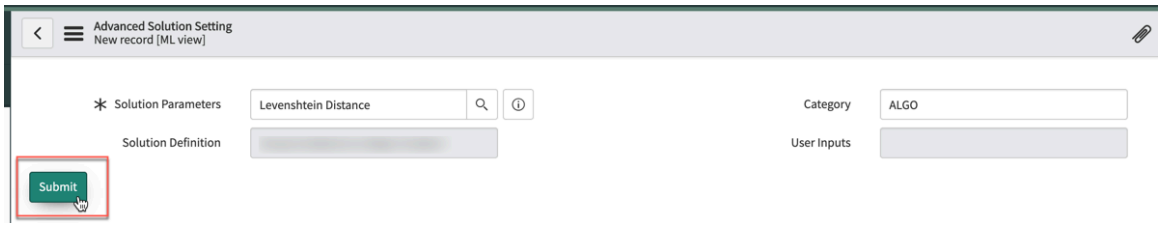


5. [送信] をクリックします。

[詳細ソリューション設定] レコード画面が更新されます。

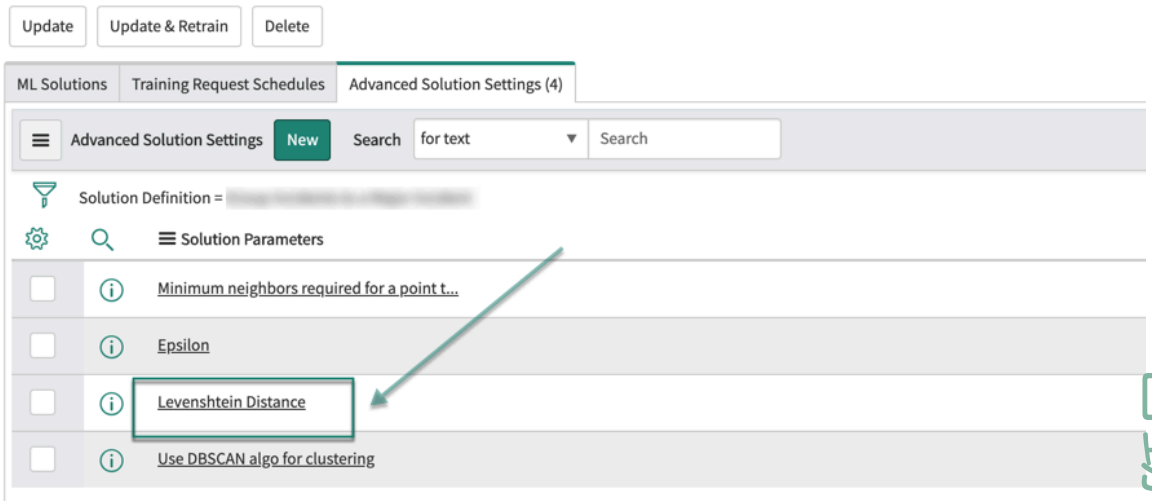
自動翻訳

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

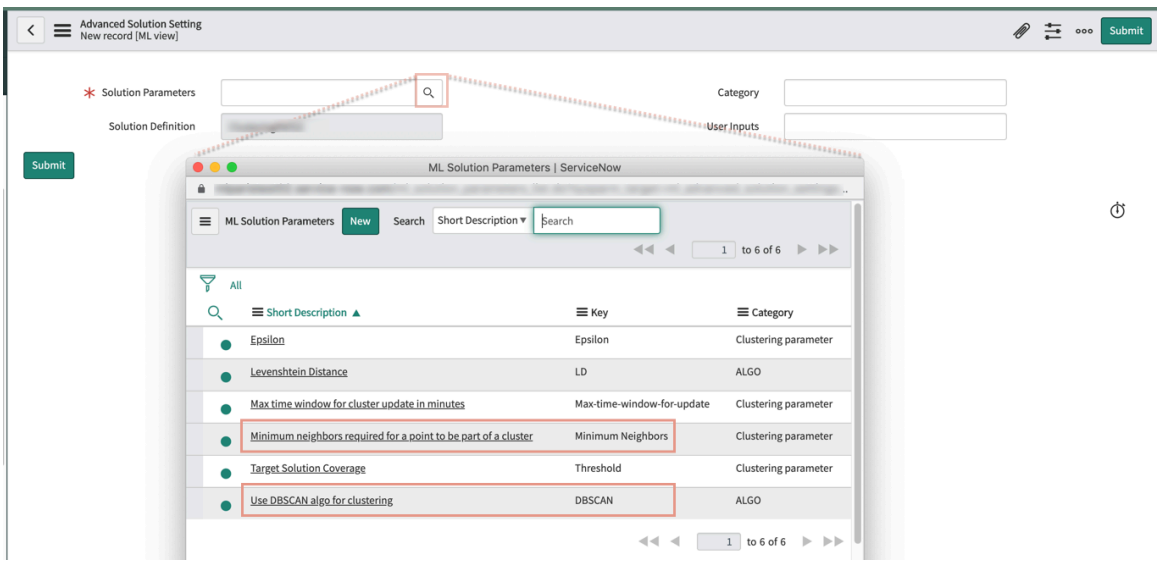


6. [送信] をクリックします。

   結果： レーベンシュタイン距離は、クラスタリングソリューションに合わせて構成されます。そのソリューションパラメーターは、クラスターリング定義フォームの [ソリューションの詳細設定] タブに表示されます。



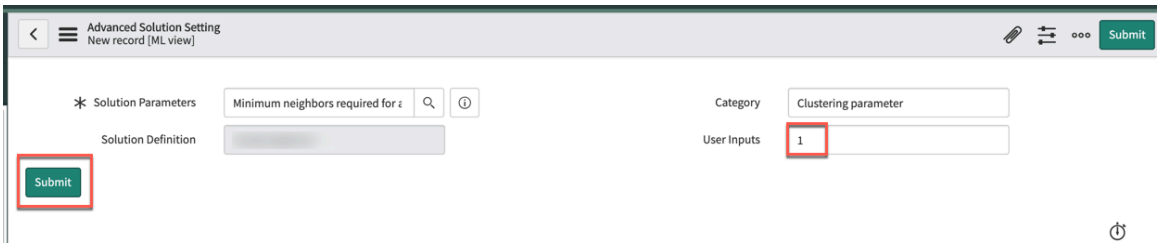
7. 前のレーベンシュタイン距離の例の手順 1 ～ 6 を繰り返しますが、今回は [最小近傍数] パラメーターと **[DBSCAN** 解析] パラメーターを作成し、これらを組み合わせて [コンポーネントの接続] 機能を有効にします。



   [最小近傍数] ソリューション パラメーターを選択、構成、および送信するときは、必ず [ユーザー入力] フィールドの値を 1 に設定してください。一部のパラメーターにのみ [ユーザー入力] フィールドがあります。

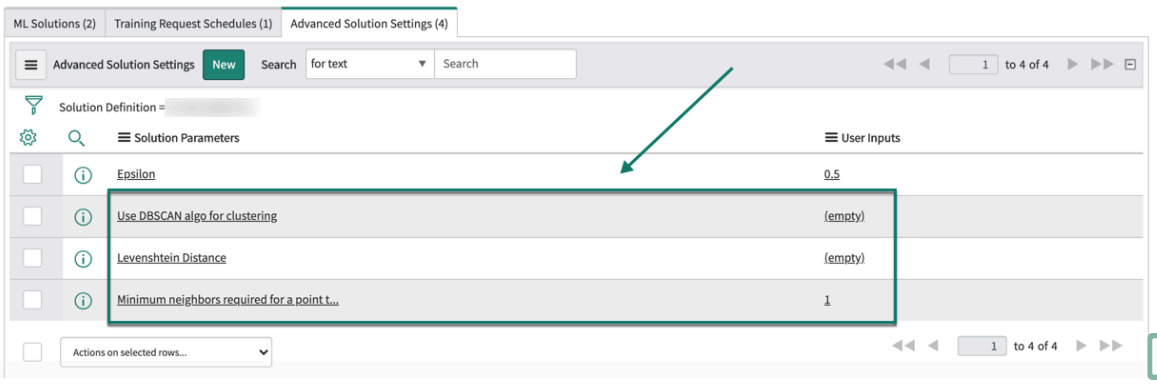
自動翻訳

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



結果：

コネクトコンポーネントがクラスタリングソリューション用に構成されています。その 2 つのソリューション パラメーターが、この手順のステップ 1 ～ 6 で構成したレーベンシュタイン距離パラメーターとともに、クラスタリング定義フォームの [ソリューション詳細設定] タブに表示されます。



関連情報

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

ソリューションの作成とトレーニング

予測インテリジェンス (PI) フレームワークの 1 つを使用して、機械学習ソリューションを作成およびトレーニングします。各フレームワークは、データの結果を予測、推奨、および整理するためにシステムをトレーニングする、異なるソリューションタイプを提供します。

ソリューションの種類

3 つの PI フレームワークは、予測 API を介して任意のアプリケーションから呼び出して予測を行うことができるさまざまなソリューションを提供します。以前のデータを使用して独自のソリューションを作成し、トレーニングします。移動先 すべて > 予測インテリジェンス > ホームページ ソリューションを表示および作成します。

目的の予測に最適なフレームワークを選択します。

- 分類ソリューション:

  レコードの作成時にフィールド値を設定し、過去のレコードに基づいて作業を自動的に分類してルーティングします。「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

- 類似性ソリューション:

  新規レコードと既存レコードの類似性を識別して、解決策を推奨します。「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

- クラスタリングソリューション:

自動翻訳

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

類似したレコードをクラスターにグループ化して、パターンと重大なインシデントを特定します。「クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする」を参照してください。

- 回帰ソリューション:

> **重要:**
> Xanadu リリースでは、新しい回帰ソリューションの作成のサポートが削除されました。既存の回帰ソリューションを編集してトレーニングすることはできますが、新しい回帰ソリューションを作成することはできません。

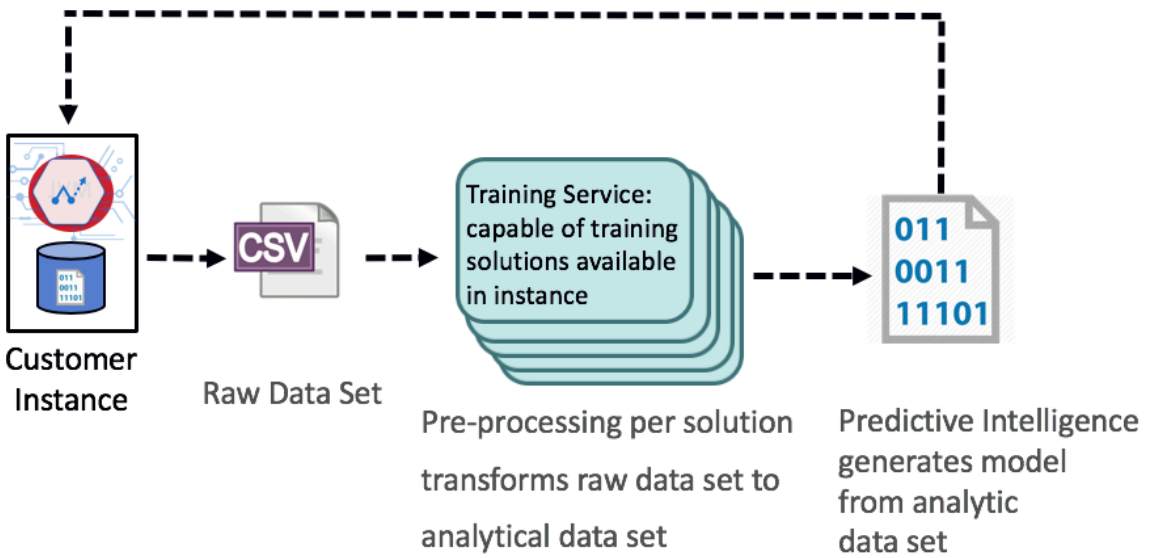
履歴データを使用して、インシデントまたはケースの解決にかかる時間の見積もりなどの数値出力を予測します。「回帰ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

ソリューションをトレーニングするためのデータレコードの選択

ソリューションの品質は、トレーニングに使用するレコードデータによって決まります。一般に、優れたトレーニングデータセットにはこれらの特性があります。

- ソリューション定義の入力フィールドは、ユーザーがレコードを作成するときに使用できます。レコード作成時に予測を行うには、レコード作成時にソリューションに入力フィールド値が含まれている必要があります。
- ソリューション定義の出力フィールドは選択肢フィールドです。より正確な予測を行うには、出力フィールドを可能な値の有限セットに制限します。
- トレーニングレコードには、出力フィールドの正しい値のみが含まれています。より正確な予測を行うには、信頼性の低い出力フィールド値を持つレコードを除外します。たとえば、最近クローズされたインシデントが 1 か月間のレビューと変更の対象となる場合は、最近クローズしたインシデントを除外します。
- トレーニングレコードには、ソリューションで予測する各出力フィールド値の複数の例が含まれています。レコード範囲を広げるには、各出力フィールド値の例を複数含めます。
- トレーニングレコードには、入力フィールドの一般的なバリエーションが含まれています。レコードの範囲を広げるには、入力フィールド値の例を複数含めます。

トレーニング用にソリューションをエクスポートする



ソリューションをトレーニングするには、ソリューション定義と関連レコードを同じデータセンター内の一元化されたトレーニングサーバーにエクスポートします。トレーニングが完了すると、トレーニングサーバーはソリューションをインスタンスにエクスポートし、サーバーからすべてのトレーニ

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

自動翻訳

ングデータを削除します。すべてのデータセンターには専用のトレーニング サーバーがあり、データはデータセンターの外に出ないため、このサービスはデータ主権の要件を持つ顧客も利用できます。

予測は、インスタンスと同じデータセンター内の一元化された予測サーバーで行われます。トレーニングされたモデルアーティファクトは、予測が初めて呼び出されたときに、インスタンスサーバーから予測サーバーに送信されます。その後、トレーニングされたモデルアーティファクトは、後続の予測のために予測サーバーにキャッシュされます。

> **注:**
> インスタンスとトレーニングサービス間のすべての通信は、同じデータセンターのファイアウォール内で行われます。それでも、すべての通信はHTTPS経由で行われます。

ソリューショントレーニングのトラブルシューティング

一般的なトレーニングの問題のトラブルシューティングについては、Now Support ナレッジベースの「予測インテリジェンスの一般的な問題 [KB781893]」の記事を参照してください。

分類ソリューションの作成とトレーニング

分類ソリューションのトレーニングに使用するレコード、予測をトリガーするフィールド、およびソリューションを再トレーニングする頻度を指定します。

始める前に

- カスタムストップワードリストを作成する 必要に応じて。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

予測モデルの品質は、トレーニングに使用するデータによって決まります。トレーニングに適したレコードを選択するには、テーブルのデータベースディクショナリと、使用するレコード値の現在の品質を調べます。

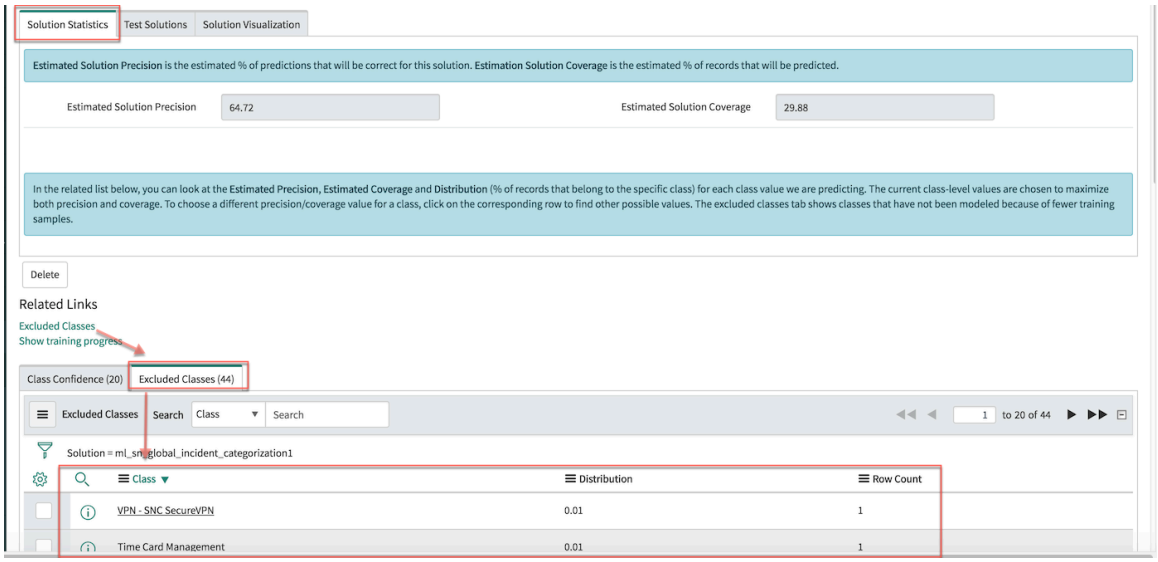
暗号化されたトレーニング データの使用については、「 予測インテリジェンスのデータ暗号化」を参照してください。

トレーニングに使用できるレコードの最小数と最大数については、「 予測インテリジェンスのプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

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

注:
トレーニングデータセット内のレコード数が 30 未満のクラスは、ソリューショントレーニングから除外されます。ソリューションがトレーニングされて完了すると、除外されたクラスが ML ソリューションフォームの [ソリューション統計情報] セクションに一覧表示されます。



サポートする予測モデルごとに個別のソリューション定義を作成する必要があります。次の手順では、新しい分類ソリューションを作成する方法について説明しますが、コンテキストメニューから [ソリューション定義をコピー] を選択して、既存のソリューション定義とその構成を新しいレコードにコピーすることもできます。必要に応じて、新しいレコードのフィールド値を編集します。

手順

1. ソリューション定義に必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認してから、 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、[新規] を選択します。
3. 空の [分類定義] フォームで、次のガイダンスに従ってフィールドを設定します。

フィールド	値
ラベル	ソリューションレコードの一意の名前を入力します。
名前	入力した [ラベル] 値に基づいて、この読み取り専用フィールドの値が生成されます。
ワードコーパス	ソリューションに関連するワードコーパスを選択します。詳細については、「ワードコーパスの作成」を参照してください。 **注:** [ワードコーパス] は、Utah 年に初めて 予測インテリジェンス を実装する顧客にとって必須フィールドではありません。代わりに、事前トレーニング済みモデルが使用されます。事前トレーニング済みモデルの [ワードコーパス] フィールドは削除されます。
テーブル	システムで予測するターゲットレコードを含むテーブルを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	値
出力フィールド	予測モデルで値を設定するフィールドを選択します。 一般に、適切な出力フィールドには次のような特性があります。 ◦ これは、有限の可能な値のセットを含む選択フィールドまたは文字列フィールドです。 ◦ 入力フィールドと何らかの因果関係があります。 たとえば、デフォルトの インシデント分類 ソリューション定義では、出力フィールドは [カテゴリ] に設定されます。
フィールド	ソリューションで予測を生成するために使用する入力フィールドを選択します。 入力フィールドは、予測ソリューションを成功させるために必要な分類情報が含まれている可能性があるレコード内のフィールドです。たとえば、インシデントレコードをトリアージするための正しいクラスを予測する場合、その予測では、そのクラスを参照するテキストを含むレコードが収集される必要があります。ほとんどのレコードの **[Short description** (簡単な説明)] 項目にはコンテキストテキストがあるため、一般的に使用するのに最適な入力項目です。[解決メモ] を入力フィールドとして使用することもできます。解決メモも、インシデントの詳細メモでインシデントクラスを参照する場合があるためです。 一般に、適切な入力フィールドには次の特性があります。 ◦ これらのフィールドは、ユーザーがレコードを作成するときに使用できます。 ◦ フィールドのデータタイプは、文字列、参照、選択肢、または HTML です。フィールドが提供する情報が多ければ多いほど、ソリューションで予測できる頻度が高くなり、予測が正確になる頻度も高くなります。 ◦ このフィールドにはデフォルト値があり、空白にすることはできません。 すべてのデフォルトのソリューション定義は、[簡単な説明] フィールドを使用します。
フィルター	[フィルター条件の追加] をクリックして、トレーニングしているレコードに条件を適用します。 たとえば、 インシデント分類 ソリューション定義では、次の条件でフィルターを使用します: [作成済み][日付][過去 **12** か月] **AND** [アクティブ][次の値に等しい]**[false]** かつ [ステータス][は次のいずれか][解決済み **|**[クローズ済み] ソリューションをトレーニングするには、フィルターで少なくとも 1 つのレコードを返す必要があります。フィルターでレコードが返されない場合、トレーニング用のレコードが返されるまでフィルターを更新します。 **注:** 適切なソリューションをトレーニングするために推奨されるレコードの数は 30,000～300,000 です。300,000 件以上のレコードを送信する場合は、ソリューションをトレーニングするために最新の 300,000 件のレコードが使用されます。データベースからの真正なレコードのみを使用します。 一般に、優れたフィルターにはこれらの特性があります。

自動翻訳

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

フィールド	値
	○ トレーニングレコードは非アクティブで、そのステータスは、解決済みやクローズ済みなど、標準プロセス内で完了した作業を示します。 ○ ターゲットフィールドには正しい値のみが含まれています。信頼性の低いターゲットフィールド値を持つレコードを除外します。たとえば、アサイン先グループ/カテゴリを予測していて、履歴インシデントデータに使用されなくなったアサイン先グループ/カテゴリが含まれている場合は、フィルターを追加して、そのようなレコードをトレーニングから削除します。 ○ トレーニングレコードには、ソリューションで予測する各ターゲットフィールド値の複数の例が含まれています。 ○ トレーニングレコードには、入力フィールドの一般的なバリエーションが含まれています。 過去 3 か月や過去 12 か月などの相対日付フィルターを使用します。これらのフィルターは、手動で更新しない限り、ソリューションの再トレーニング時に更新されないため、ハードコードされた日付は使用しないでください。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語を選択します。データセットの言語がイタリア語の場合は、[イタリア語] を選択します。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。たとえば、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などがあります。
ストップワード	処理言語を選択すると、その言語のストップワードリストが自動的に追加されます。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。デフォルトの英語ストップワードリストも含まれています。カスタムストップワードリストを作成する場合は、[ストップワード] フィールドから選択してソリューションに追加できます。
トレーニング頻度	システムがソリューションを再生成する頻度を選択します。使用可能なオプションの範囲は、[**1** 回実行] から **[180** 日ごと] までです。 **注:** 分類ソリューションのトレーニングに必要なレコードの最小数は 10,000 に設定されています。 デフォルトでは、システムはトレーニングを 1 回実行します。これにより、許容可能な範囲と精度の値が提供されるまで、ソリューション定義をレビューして更新する時間が確保できます。 ソリューション定義がかなり安定している場合は、データが時間の経過とともに古くなり、予測モデルの精度が低下する可能性があるため、スケジュールされたトレーニングを検討してください。

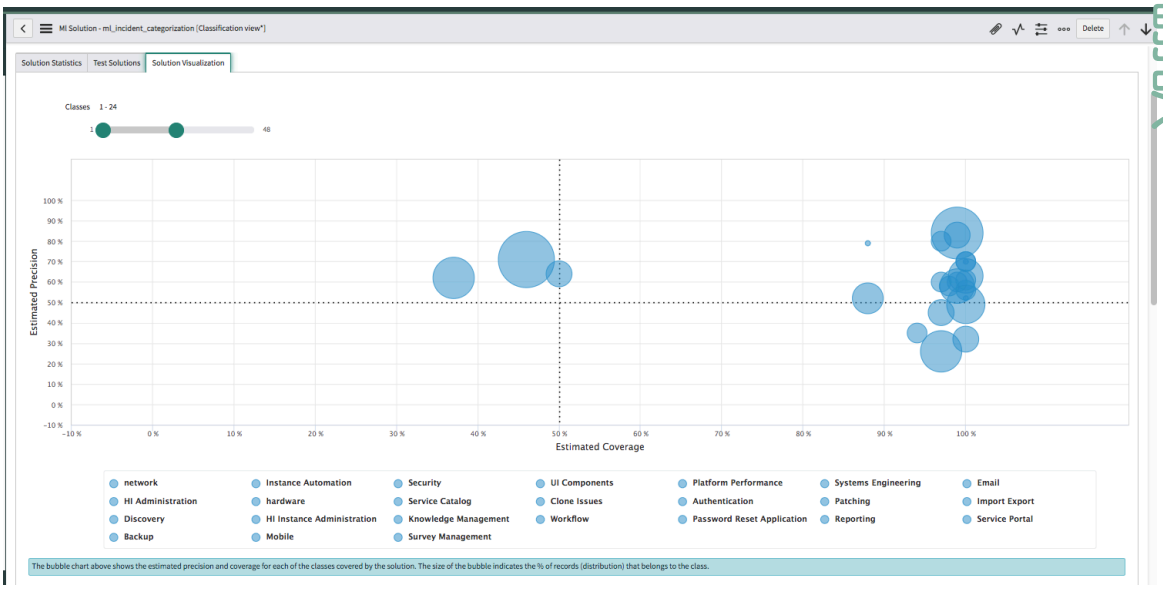
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	注: ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。この制限では、新しいトレーニング要求が 24 時間以内に 50 件を超えた場合でも、スケジュールされた再トレーニング要求、クラスタリングの更新、および類似性の更新は除外されます。

4. ソリューション定義に該当するコンテキストメニューのオプションまたはボタンをクリックします。

5. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** をクリックして確定します。

   - システムは、最寄りのトレーニングサービスでトレーニングを受けるようにソリューションをスケジュールします。トレーニングが完了すると、それを知らせる通知が送信されます。トレーニング中にエラーが発生した場合には、そのエラーも通知に記載されます。他のユーザーは、予測インテリジェンス 通知カテゴリに登録できます。トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。
   - バブルチャートがソリューションフォームの [ソリューションの可視化] タブに入力され、ソリューションの対象となる各クラスの推定精度とカバー範囲が表示されます。バブルのサイズは、クラスに属するレコード (分布) の割合を示します。バブルをポイントすると、その推定カバレッジ、推定精度、および分布を確認できます。

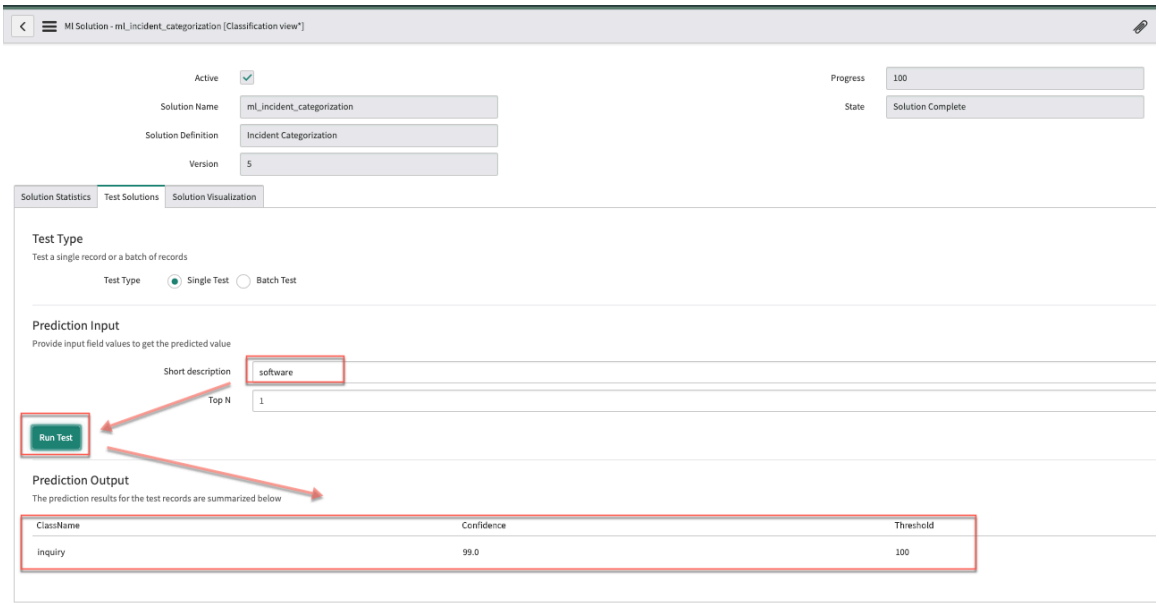


次のタスク
ソリューションの [解の統計量] タブの [クラスの信頼性] セクションで、学習済みの解の精度とカバレッジの統計量を確認します。

ソリューションの [ソリューションをテスト] タブで、[簡単な説明] などの入力フィールドから値を入力して、予測出力をテストできます。

自動翻訳

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



予測からクラスを除外する

精度またはカバレッジ統計情報が有用性のしきい値を満たしていない場合は、クラスを予測から除外します。たとえば、モデルで特定の出力フィールド値を予測させない場合は、その値を除外します。

始める前に

- 出力フィールド値を除外するソリューション定義をトレーニングします。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

分類ソリューションで十分な精度やカバー範囲が得られない場合は、特定のインシデントカテゴリを予測から除外できます。

予測からのクラスの除外は、次にソリューションをトレーニングするまで有効です。それでもクラスが十分な精度やカバレッジ値を提供しない場合は、より良い結果が得られるまでソリューションを無効にすることを検討できます。

通常、除外するクラスの値を手動で設定する場合にのみ、予測からクラスを除外します。たとえば、ソリューションが十分な精度や範囲を提供しない場合、またはクラスがレビューまたは承認を必要とする他のビジネスロジックをトリガーする場合、クラスを除外します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > **Solutions** (ソリューション).
2. [ML ソリューション] リストで、クラスを除外するソリューションを選択します。
   このソリューション のステータス は [ソリューション完了] である必要があります。
3. [クラスの信頼度] 関連リストで、除外するクラスを選択します。
4. クラス信頼度レコードで、[**Precision Coverage Lookups**] 埋め込みリストから利用可能な精度とカバレッジの組み合わせを確認します。
5. 精度 100 とカバレッジ 0 の組み合わせのチェック ボックスをオンにします。

   選択できるチェックボックスは 1 つだけです。

6. [Actions on selected rows (選択した行のアクション)] コントロールから 、**[Apply Values** (値の適用)] を選択します。

自動翻訳

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

[**Precision / Coverage Setting**] 確認ウィンドウが表示されます。

7. 「 **OK** 」をクリックして変更を確定するか、「 キャンセル」 をクリックして破棄します。

タスクの結果
ソリューションは、次のトレーニングサイクルまですべての予測からクラスを除外します。

次のタスク
このクラスで意味のある予測が生成されないという結論に達した場合は、ソリューションを無効にするか、ソリューション定義を変更することを検討してください。

ソリューショントレーニングからのクラスの除外

モデルが特定の出力フィールドクラスの予測を行うのを防ぐには、ソリューショントレーニングからクラスを除外します。たとえば、カテゴリを廃止または変更する予定がある場合、そのカテゴリをトレーニングから除外できます。

始める前に
必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
トレーニングからクラスを除外しても、除外されたクラスを使用するレコードの予測がソリューションによって行われるのを防ぐことはできません。ソリューション トレーニングでは、引き続き入力フィールドと出力フィールドの値をデータとして使用し、入力フィールド値を新しい出力フィールドクラスに一致させようとします。除外されたクラス値を置き換える別の適切なクラスがない限り、この試行は望ましくない予測結果を引き起こす可能性があります。

通常、トレーニングからクラスを除外するのは、有効な出力フィールド値のリストを変更する場合のみです。たとえば、あるインシデントカテゴリを別のインシデントカテゴリに置き換えた場合、古いカテゴリをトレーニングから除外して、ソリューションが予測に新しいカテゴリのみを使用するようにすることができます。

注:
クラスのターゲット再現率を指定する場合は、そのクラスのレコード数が 30 未満であっても、そのクラスをトレーニングから除外しないでください。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
   ソリューション定義の現在のリストが表示されます。
2. 編集するソリューション定義を選択します。

   Example
   たとえば、[インシデントの 分類] を選択して、インシデントカテゴリをトレーニングから除外します。
3. フィルターを編集してクラスを除外します。
   [is one of] または **[is not one of]** 演算子を使用して、特定のクラスを除外できます。

   Example

   たとえば、ハードウェアクラスを除外する場合は、[カテゴリ] [次のいずれでもない] [ハードウェア] という条件を追加します。

4. **[Update & Train]** をクリックします。
   システムは、最寄りのトレーニングサービスでトレーニングを受けるようにソリューションをスケジュールします。トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

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

自動翻訳

タスクの結果
ソリューションでは、すべての予測からクラスが除外されます。

次のタスク
学習済みソリューションの精度とカバレッジの統計を確認します。

トレーニング済みの分類ソリューションの調整

クラスレベルの精度と範囲の値を設定することで、トレーニング済みの分類ソリューションのパフォーマンスを調整します。

始める前に

- 出力フィールド値を設定したいソリューション定義をトレーニングします。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

システムは、予測可能な出力フィールド値ごとに クラス レコードを作成します。各クラス レコードには、選択可能な精度とカバレッジの組み合わせのリストが含まれています。デフォルトでは、ソリューションは利用可能な最高の精度と範囲の組み合わせを使用します。別の組み合わせを選択し、許容可能な精度と範囲値に基づいて予測を絞り込むことができます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > **Solutions** (ソリューション).
   利用可能なソリューションのリストが表示されます。
2. クラスを構成するソリューションを選択します。
   このソリューション のステータス は [ソリューション完了] である必要があります。
   ソリューションレコードが表示されます。
3. [クラスの信頼度] 関連リストから、設定するクラスを選択します。
   このソリューションでは、予測を行うことができる出力フィールド値のみがリストされます。出力フィールド値がこのリストにない場合は、ソリューション定義フィルターを更新して、この出力フィールド値により多くのデータを提供し、ソリューションを再トレーニングします。
   クラス信頼度レコードが表示されます。
4. **[Precision Coverage Lookups**] 埋め込みリストから利用可能な精度とカバレッジの組み合わせを確認します。
5. このクラスの予測に使用する精度とカバレッジの組み合わせのチェックボックスをオンにします。

   選択できるチェックボックスは 1 つだけです。一部の組み合わせでは、特別な予測結果が生成されます。

   特別な予測の組み合わせ

予測結果	**Precision** (精度)	カバー範囲
予測にクラスを含めない	100	0
予測に常にクラスを含める	0	100

6. [Actions on selected rows (選択した行のアクション)] コントロールから 、**[Apply Values** (値の適用)] を選択します。
   [**Precision / Coverage Setting**] 確認ウィンドウが表示されます。
7. 「 **OK** 」をクリックして変更を確定するか、「 キャンセル」 をクリックして破棄します。

自動翻訳

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

次のタスク
このクラスの予測をテストして、システムが許容できる結果を生成することを確認します。

トレーニング済み分類ソリューションのターゲットメトリクスの構成

トレーニング済み機械学習ソリューションの精度、カバレッジ、再現率の統計の値を設定します。

クラスまたはソリューションレベルでの分類メトリクス値の設定

予測インテリジェンス には、適合率、範囲、再現率の 3 つの分類メトリクスタイプがあります。これらのメトリクスは、トレーニング済み分類ソリューションフォームの [ソリューション統計情報] タブで構成します。クラスレベルでこれらのメトリクスに値を手動で設定することもできますが、カバーするクラスの数が多い場合は難しい場合があります。多くの場合、ソリューションがトレーニングされるまで、設定する最適な値がわからないことがあります。このトピックでは、ソリューションレベルでのみメトリック値を設定することに重点を置いています。

ソリューションメトリクスの構成

1 つのメトリクスに値を適用すると、他の 2 つのメトリクスの値が変更されます。この動作により、メトリクスをリアルタイムで繰り返し変更して、どの値の組み合わせが特定の結果をもたらすかを確認できます。メトリクスに新しい値を適用すると、システムは新しいターゲットを考慮してその値を再計算します。

メトリクスに値を適用すると、最も高いパーセンテージ値に基づいて設定したメトリクスを優先するように予測をトレーニングするようシステムに要求します。ただし、他のメトリクスを犠牲にします。システムはこれらの値を満たそうとしますが、トレーニングしているデータの分布方法により、要求どおりに正確に設定されない場合があります。

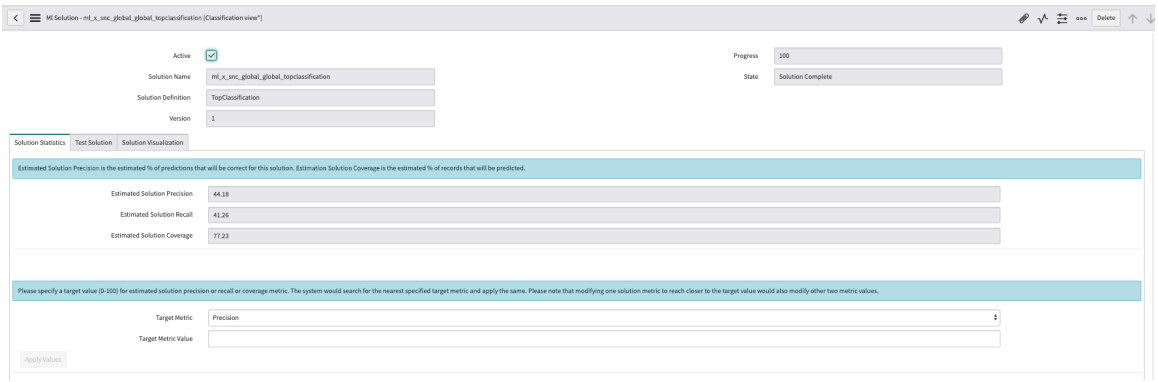
ソリューションレベルでメトリクス値を適用すると、クラスレベルで適切な値が自動的に設定されます。

ソリューションのターゲットメトリクスを構成するための基本的な手順を次に示します。

1. トレーニング済み ML ソリューションの [ソリューション統計情報] タブに移動します。
2. 各メトリクスを定義する画面の緑色のバナーのメッセージを確認して、ソリューションにアサインする値をよりよく理解できるようにします。最初の 2 つのメッセージ バナーは、推定されるソリューション レベルのメトリックを示します。3 番目のバナーには、適用したソリューション値に基づくクラスレベルの結果が表示されます。
3. [ターゲットメトリクス] 選択リストで、設定するメトリクスを選択します。
4. [ターゲットメトリクス値] フィールドに、0 ～ 100 の数値のパーセンタイル値を入力します。
5. 「 値の適用」をクリックします。
6. 結果： [ソリューション統計量] タブでは、[推定ソリューション精度]、[推定ソリューション再現率]、および [推定ソリューション カバレッジ] の値の変更を確認できます。選択した ターゲットメトリクス とソリューションに入力した ターゲットメトリクス値 に基づいて、これらの値が計算されます。

最近トレーニングされた分類ソリューションのサンプルランディングページを次に示します。ご覧のとおり、精度メトリクスは 44.18、再現率は 41.26、カバレッジは 77.23 です。

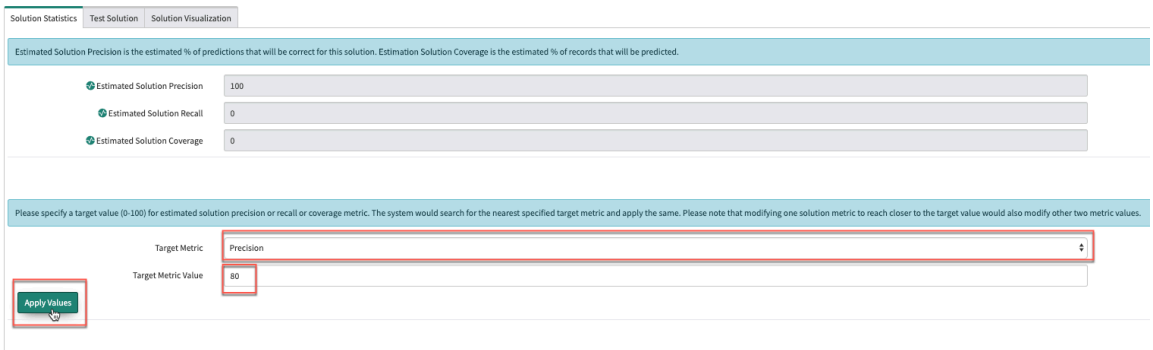
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



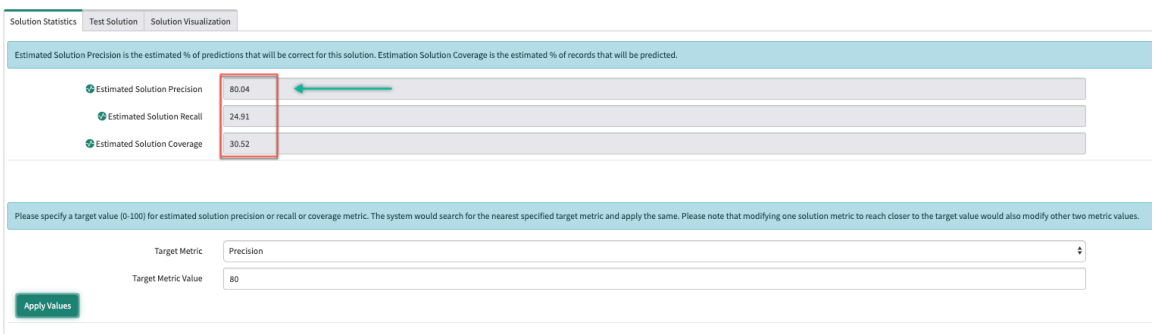
ユースケースに合わせてこれらのデフォルト値を調整する必要がある場合は、以下のサンプル構成を参照してください。たとえば、実装している分類ソリューションに基づいて、精度、再現率、またはカバレッジのターゲットメトリクス値を変更することができます。適合率などの 1 つのメトリクスのターゲットメトリクス値を変更すると、再現率メトリクスとカバレッジメトリクスの値にも影響することに注意してください。

精度の設定例

このシナリオ例では、インシデントレコードをルーティングするための手動トリアージプロセスを、レコードを正しいアサイン先グループに自動的にアサインする ML 分類ソリューションに置き換えています。このシナリオでは、ターゲット値を念頭に置いており、システムは少なくとも 80% の確率で正しく予測する必要があります。そこで、精度メトリクスの値を 80 に設定し、[値の適用] をクリックします。



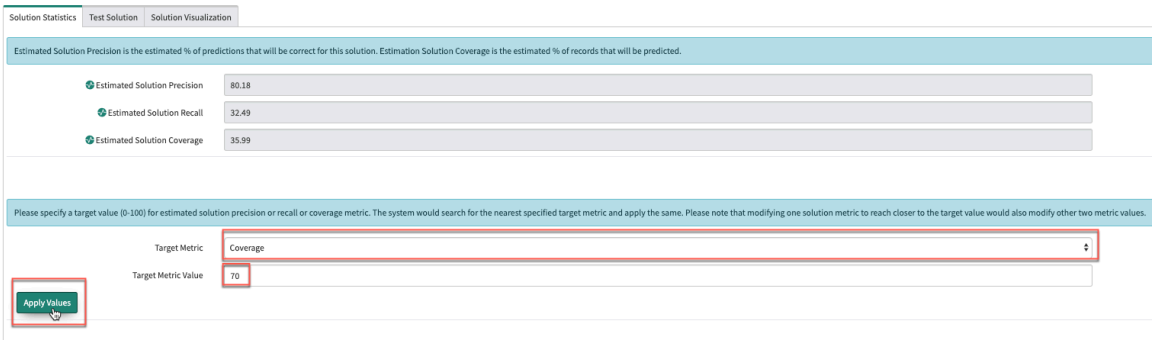
システムがソリューションに適用したメトリクス値は次のとおりです。このシナリオでは、精度値 80.04 が要求の 80% をわずかに上回っているため、その値に満足している可能性があります。



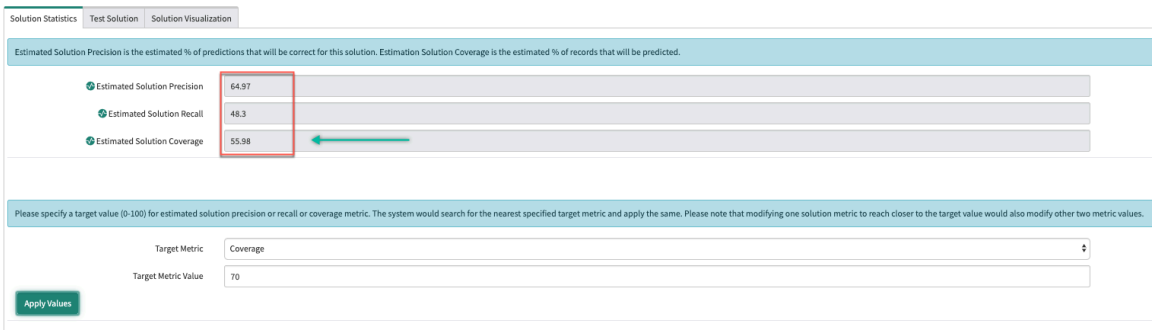
カバレッジ構成の例

インシデントレコードをルーティングするための手動トリアージプロセスを置き換える別のシナリオの例では、最小目標は、その年の第 1 四半期に受信インシデントの少なくとも 70% を予測することです。そこで、カバレッジメトリクス値を 70 に設定し、[**Apply Values**] をクリックします。

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

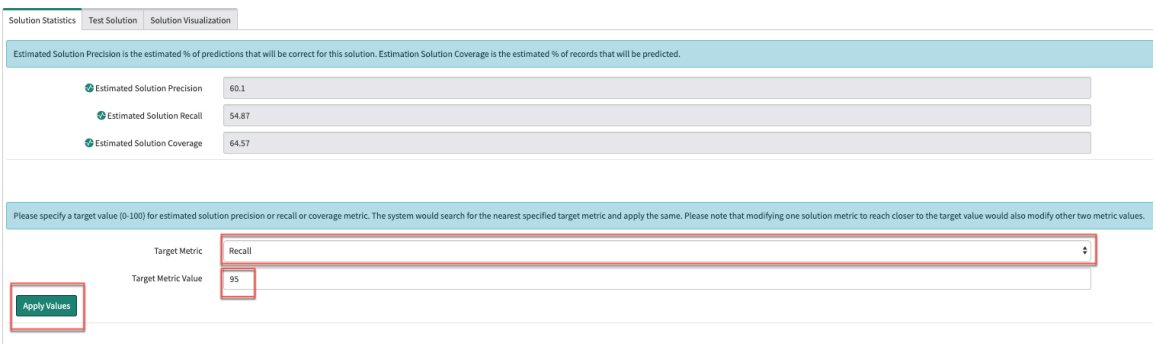


システムがソリューションに適用したメトリクス値を次の画像に示します。カバレッジメトリクス値が 35.99 から 55.98 に増加しました。ただし、精度メトリックは 80.18 から 64.97 に減少しました。これは、カバレッジメトリクスを比較的高い値である 70 に設定した場合や、トレーニング中のデータの分布方法が原因である可能性があります。



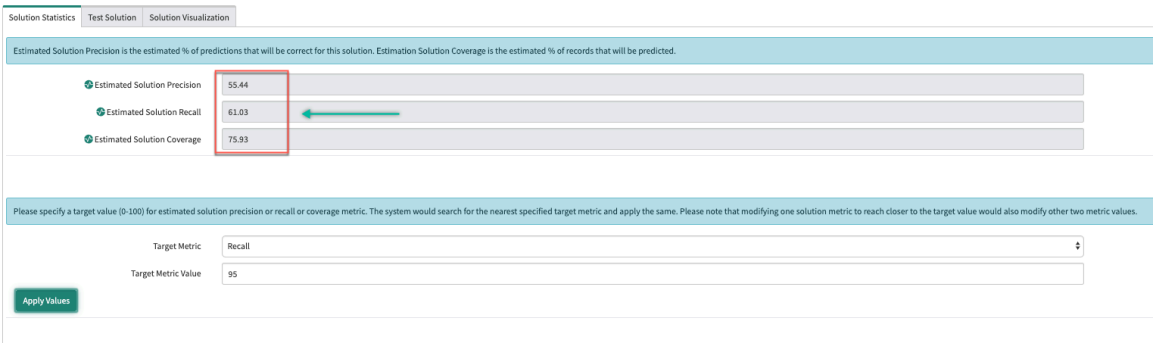
リコールの設定例

別のシナリオでは、受信メールがフィッシングであるかどうかの分類が、セキュリティ関連の機械学習ソリューションの重要なユースケースになる可能性があります。この状況では、すべてのフィッシングを識別することが非常に重要であり、非フィッシングをフィッシングとして報告しても問題ない場合があります。ただし、実際のフィッシングを非フィッシングとして分類する必要はありません。このような状況では、再現率メトリクスは高い値である必要があり、その結果、精度とカバレッジのパーセンテージが低くなる可能性があります。ここで再現率測定基準を 95 に設定し、[**Apply Values**] をクリックできます。



システムがソリューションに適用したメトリクス値は次のとおりです。再現率メトリック値が 54.87 から 61.03 に増加しました。ただし、精度メトリックは 60.1 から 55.44 に減少しました。これは、再現率メトリクスを高い値である 95 に設定したことが原因である可能性があります。

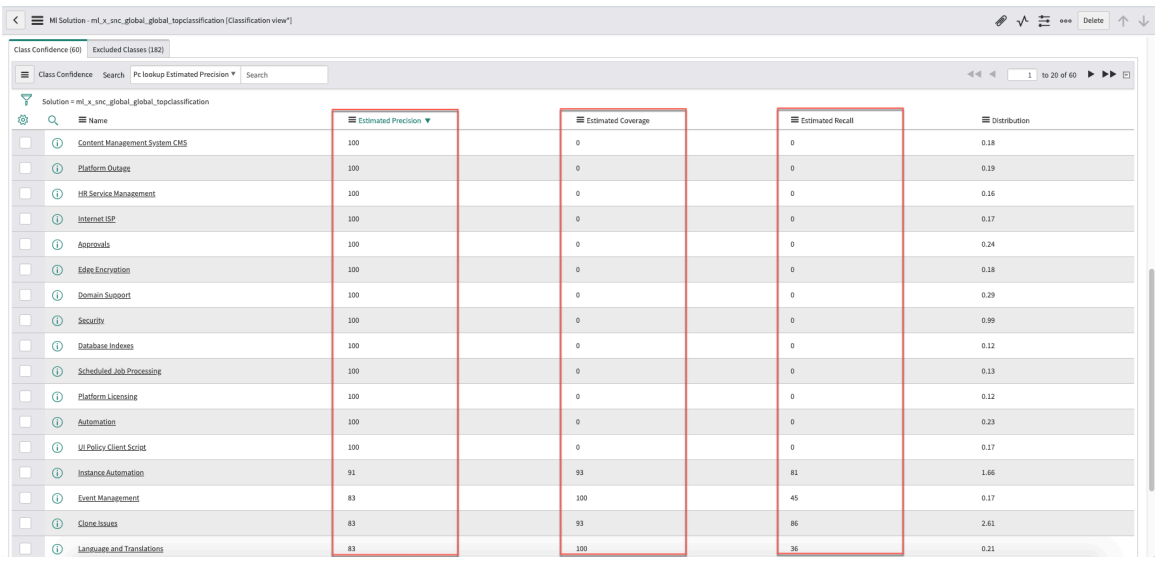
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ソリューションに適用するソリューションメトリクス値のクラスレベル結果

次の図は、システムが 37 クラスのソリューションの精度、カバレッジ、再現率の統計量に適用したクラスレベルの結果の例を示しています。満足のいく結果が得られるまで、メトリクス値を変更し続けることができます。

[推定精度] 列でソート (z から a) すると、解の精度が最も高いクラスを確認できます。



分類に [グループ] を使用する

API を使用して、[グループ] フィールドに基づいてトレーニング用の複数の分類ソリューションを同時に送信します。

オプションの [グループ] 機能を使用して、地理的な場所やドメインなど、複数のデータ領域をカバーする 1 つの分類ソリューションをトレーニングおよび管理できます。

[グループ化] を使用してソリューションをトレーニングするには、API を使用して分類ソリューション定義を作成するときに *groupby* パラメーターを追加する必要があります。*groupby* パラメーターは、個々のモデルが各 *groupby* 値に属するデータのサブセットに作成されるカテゴリ列のみを入力として受け入れます。機能に設定された最小レコード基準を満たす子ソリューションのみが作成されます。ここで、予測呼び出しは、予測入力に存在する Group By 値に基づいて、対応する Group By モデルにルーティングされます。バッチ予測はサポートされていません。

地理的な場所の [グループ] シナリオ

たとえば、グローバル企業で受信レコードに分類ルーティングを使用しており、米国とヨーロッパに 1 つのサポートセンターがあるとします。ここでは、米国のインシデント用に 1 つのモデルとヨーロッパのインシデント用に別のモデルを持つ単一の分類ソリューションを作成します。

自動翻訳

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

このシナリオでは、次の 2 つの方法のいずれかを使用できます。

- 2 つの別々の ML 分類ソリューション定義を作成してトレーニングします。1 つは米国のインシデントのみでフィルタリングされ、もう 1 つはヨーロッパのインシデントのみでフィルタリングされます。
- *groupby* パラメーターを使用して国の場所の Groupby を作成し、すべての米国の定義で米国モデルが作成され、すべての欧州の定義で欧州モデルが作成されるようにします。次に、インシデントに基づいて、正しい分類カテゴリを予測するために使用するモデルが識別されます。

2 番目のアプローチには、使用するモデルが医療や金融など、さまざまな領域に存在できるという利点があります。このアプローチは、管理対象の国の場所またはドメインが複数ある場合に特に有益です。

API を介したグループ化を使用したトレーニングと予測の使用例

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
    'tableName' : 'incident',
    'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
    'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
    'label': 'solution label',
    'dataset' : myIncidentData,
    'groupByFieldName' : 'assignment_group',
    'predictedFieldName': 'category',
    'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

この例と機械学習 API の一般的な使用法に関する詳細なコンテキストについては、以下の「関連トピック」セクションで引用されているドキュメントを参照してください。

関連情報

DatasetDefinition - グローバル

ClassificationSolution - グローバル

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

自動翻訳

ClassificationSolutionStore - グローバル

ClassificationSolutionVersion - グローバル

類似性ソリューションの作成とトレーニング

機械学習ソリューションを作成およびトレーニングして、既存のレコードを新しい類似のレコードに収集して比較します。たとえば、オープンインシデントレコード内のテキストを解決済みインシデントレコードと比較して、その解決方法を再利用できます。

始める前に

- 必要なロール:ml_admin または admin

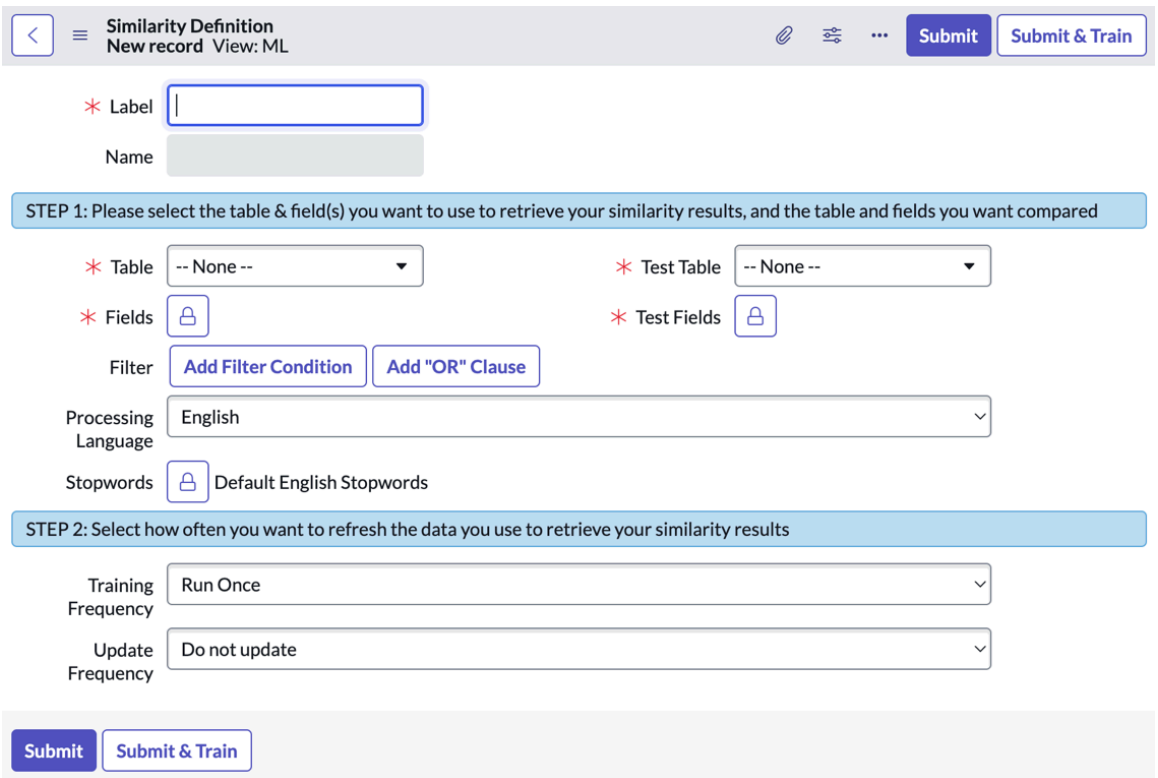
重要:
Washington DC リリース以降、クラスタリングモデルと類似性モデルはワークフローソリューションを使用します。これらは事前にトレーニングされているため、新しいソリューションにワードコーパスは必要ありません。ワードコーパスを含む既存のソリューションがアップグレード後に再トレーニングされると、ワークフローソリューションになり、[ワードコーパス] フィールドがフォームから削除されます。

このタスクについて

システムは、事前にトレーニングされたワークフロー類似性ソリューションを使用し、ワードコーパスを構築する必要はありません。類似性に基づいて既存のレコードを比較した後、ソリューションで確認して再利用できる例が推奨されます。

暗号化されたトレーニング データの使用については、「 予測インテリジェンスのデータ暗号化」を参照してください。

この手順例では、インシデントレコードの作業を行っており、インシデントの解決策を提供できる関連するナレッジベース記事を見つけたいと考えています。



自動翻訳

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

手順

1. ソリューション定義に必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認してから、 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで [新規] を選択します。
3. [類似性定義] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	値
ラベル	類似性ソリューションの一意の名前を入力します。たとえば、このユースケースでは、「 ナレッジ記事をインシデントに一致させる」と入力できます。
名前	ラベル値を入力すると、このフィールドには、ラベル値に基づいてシステムが割り当てた読み取り専用の名前が自動的に入力されます。
ワードコーパス	従来の類似性ソリューションがある場合は、定義フォームの [ワードコーパス] フィールドから関連するワードコーパスを選択できます。 注: Washington DC リリース以降では、事前トレーニング済みモデルが代わりに使用されるため、ワードコーパスは必要ありません。[ワードコーパス] フィールドは、事前トレーニング済みモデルの定義フォームには表示されません。 詳細については、「ワードコーパスの作成」を参照してください。
テーブル	[テーブル] フィールドで、情報ソースとして使用するレコードを含むテーブルを選択します。このユースケースでは、 ナレッジ **[kb_knowledge]** テーブルを選択します。その KB 記事レコードから、解決しようとしているインシデントに関連する情報が提供される可能性があるためです。 テーブルを割り当てると、フィルター条件に一致するレコードの数がリンクとして表示されます。レコードのリストを表示するには、このリンクを選択します。
テストテーブル	[テストテーブル] フィールドで、ターゲットとするレコードを含むテーブルを選択します。このユースケースでは、解決しようとしているインシデントレコードを含む [インシデント **[incident]]** テーブルを選択します。 注: [テーブル] と [テストテーブル] に同じテーブルを選択できます。たとえば、フィルター条件を使用して、ターゲットインシデントに役立つ情報を最近のインシデントから収集できます。

自動翻訳

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

フィールド	値
フィールド	選択したテーブルについて、解決しようとしているインシデントに関連する単語やフレーズが含まれている可能性が高いフィールドに入力します。この例では、[**Short description]** と [**Article body**] を選択します。記事の本文を含めると、主題に関する有益な詳細をキャプチャできる可能性が高まります。 **注:** [ジャーナルタイプ] は、サポートされているデータタイプではありません。
テストフィールド	選択したテストテーブルで、他の類似したレコードと比較するテキストを含むフィールドを入力します。この例では、解決しようとしているインシデントレコードの **[Short description** (簡単な説明)] を選択します。
フィルター	[フィルター条件の追加] を選択して、情報ソースとして使用しているフィールドレコードに条件を適用します。たとえば、このユースケースでは、公開された KB 記事のみを取得するように **workflow_state=published** 条件を設定できます。 **注:** スクリプトインクルードをフィルターから参照することはできません。代替手段としてデータベースビューを使用します。
処理言語	トレーニングするデータセットの主要言語を選択します。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムはイタリア語と英語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹解釈など、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。
ストップワード	処理言語を選択すると、その言語のストップワードリストが自動的に追加されます。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。デフォルトの英語ストップワードリストも含まれています。 カスタムストップワードリストを使用するには、ロックアイコン (🔒) を選択し、[ターゲットレコードを選択] フィールドで検索します。
トレーニング頻度	再トレーニング頻度を選択します。使用可能なオプションの範囲は、[**1**回実行] から **[180** 日ごと] までです。

自動翻訳

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

フィールド	値
更新頻度	類似結果を取得するために使用するデータをリフレッシュする頻度を選択します。 たとえば、新しいインシデントは通常 1 日を通じて頻繁に発生するため、オープンインシデントレコードの更新頻度として **[15** 分ごと] を選択できます。この頻度によって、新たにオープンされたレコードが更新の対象になる可能性が高まります。 ただし、通常は頻繁に作成されない KB ナレッジ記事レコードの場合は、[**1** 日ごと] などの更新頻度を低くすることができます。 注: ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。これにより、スケジュール済みの再トレーニング要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。

4. ソリューション定義に適したボタンを選択します。

5. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、 [トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** を選択して確定します。

タスクの結果

- 最寄りのトレーニングサービスで処理するソリューション定義がスケジュールされ、トレーニングが完了すると通知が送信されます。通知には、トレーニング中に発生した可能性のあるすべてのエラーが含まれています。他のユーザーは、予測インテリジェンス 通知カテゴリに登録できます。
- トレーニングされたソリューションによって [ソリューション定義] フォームが更新され、類似度によってランク付けされたソリューション例のペアが提供されます。
- トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

次のタスク

ソリューション定義フォームの [関連リンク] セクションで、トレーニング済み類似ソリューションの例を確認します。「ソリューションの類似例を確認する」を参照してください。

類似スコアしきい値を更新します

システムによって提供される類似の例を確認した後、ソリューションによって返される結果をほぼ類似させる場合は、ソリューション類似スコアしきい値を更新します。

始める前に

- 類似例の類似スコアしきい値を確認します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > **Solutions** (ソリューション).
2. [ML ソリューション] リストでソリューションを見つけ、[参照ルックアップ] アイコン (i) をクリックします。
3. [レコードを開く] をクリックします。
4. [ソリューション統計情報] セクションで、[類似スコアのしきい値] フィールドにパーセンテージを表す新しい数値を入力します。
   たとえば、現在のスコアが 80 であるとします。類似性の例のレビューでは、予測範囲を狭くする代償として、類似性に関する推奨事項の精度を高めることにしました。そのため、高い方のスコアである 90 を入力してフィールドを更新します。
5. コンテキストメニューで、[保存] をクリックします。
   ソリューションは、割り当てた新しいしきい値を使用し、スコアが 90 を超える類似の結果を返します。スコアを 90 に設定すると、ワードコーパスの類似度は 91% 以上の確率で正確になります。

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

類似レコードをまとめて処理したり、パターンを判断したりできるように、当該レコードをクラスターにグループ化します。

始める前に
必要なロール:ml_admin または admin

> **重要:**
> Xanadu リリースでは、クラスタリングおよび類似性モデルはワークフローソリューションを使用します。これらは事前にトレーニングされているため、新しいソリューションにワードコーパスは必要ありません。ワードコーパスを含む既存のソリューションがアップグレード後に再トレーニングされると、ワークフローソリューションになり、[ワードコーパス] フィールドがフォームから削除されます。

このタスクについて
この手順例では、最近発生した類似のインシデントをグループ化することで重大なインシデントを特定するソリューションを作成しています。

暗号化されたトレーニング データの使用については、「 予測インテリジェンスのデータ暗号化」を参照してください。

手順

1. ソリューション定義に必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認してから、 すべて > 予測インテリジェンス > クラスタリング > ソリューション定義.
2. [クラスタリング定義] リストで [新規] を選択します。
3. [クラスタリング定義] フォームで、次のガイダンスに従ってフィールドを設定します。

フィールド	値
ラベル	クラスタリングソリューションの一意の名前を入力します。たとえば、このユースケースでは、「グループインシデントから重大なインシデント」と入力します。
名前	ソリューションのラベルを入力すると、このフィールドにはラベル値に基づいてシステムによってアサインされた名前が自動的に入力されます。

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

自動翻訳

フィールド	値
ワードコーパス	従来のクラスタリングソリューションを使用している場合は、定義フォームの [ワードコーパス] フィールドから関連するワードコーパスを選択できます。 **注:** Xanadu リリースでは、代わりに事前トレーニング済みモデルが使用されるため、ワードコーパスは必要ありません。[ワードコーパス] フィールドは、事前トレーニング済みモデルの定義フォームには表示されません。 詳細については、「ワードコーパスの作成」を参照してください。
テーブル	1 つ以上のクラスターにグループ化するレコードタイプを含むテーブルを選択します。たとえば、このユースケースでは、重大なインシデント分析のためにグループ化するインシデントレコードが含まれている [インシデント **[incident]]** テーブルを選択します。 テーブル値をアサインすると、現在の条件に一致するレコード件数を示すリンクがフォームに表示されます。
フィールド	クラスターに含めるレコードをシステムで特定できるように、1 つ以上の入力フィールドタイプを選択します。このユースケースでは、[簡単な説明] を使用します。 **注:** 参照タイプフィールドを選択するときは、フィールドのプロパティ名にドット連結する必要があります。たとえば、short_description の代わりに「short_description.name」と入力します。
グループ化を使用	このチェックボックスは、クラスターを作成する前に入力レコードをフィールドでグループ化する場合にのみオンにします。 **注:** このチェックボックスをオンにすると、[グループ] リストがアクティブ化されます。チェックボックスを選択しない場合、すべてのテーブルレコードがクラスターにグループ化されます。
グループごと	このリストからの値の選択はオプションです。これを行うと、選択に基づいてレコードが 1 つ以上のクラスターにグループ化されます。
純度フィールド	システムがクラスター内で最も頻度が高いクラスを特定するために役立つフィールドをテーブルから選択します。この例のシナリオでは、[カテゴリ] と [アサイン先グループ名 **(Assignment group.Name)]** を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	値
フィルター	クラスターに含める入力フィールドレコードに適用するフィルター条件を追加します。クラスタリングのレコード数は 30 万レコードに制限されます。 **注:** スクリプトインクルードをフィルターから参照することはできません。代替手段としてデータベースビューを使用します。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語を選択します。データセットの言語がイタリア語の場合は、[イタリア語] を選択します。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。たとえば、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などがあります。
ストップワード	処理言語を選択すると、その言語のストップワードリストが自動的に追加されます。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。デフォルトの英語ストップワードリストも含まれています。カスタムストップワードリストを作成する場合は、[ストップワード] フィールドから選択してソリューションに追加できます。
更新頻度	新規または更新されたレコードでシステムがクラスターを更新する頻度を選択します。 **注:** クラスタリングソリューションで設定した [グループ] フィルター条件に基づいてレコードがプルされます。 たとえば、**[15** 分ごと] を選択すると、その時間枠内に到着したレコードが識別されます。既存のクラスターへのアサインが試行されるか、可能であれば新しいクラスターが作成されます。 この例では、20 件の新しいレコードが到着します。これらのレコードのうち 16 件が既存のクラスターになり、4 件がそうでない場合、システムは 4 つの未アサインレコードに対して新しいクラスターを形成します。 クラスターをまったく更新しないこともできます。
トレーニング頻度	システムが以前のすべてのクラスター結果を破棄し、最初からクラスターを再作成する頻度を選択します。オプションの範囲は、毎日、3 日ごと、7 日ごと、または毎月です。クラスターを 1 回トレーニングすることもできます。

自動翻訳

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

フィールド	値
	注: ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。この制限により、スケジュール済みの再トレーニング要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。
クラスターあたりの最小レコード数	クラスターに含めるレコードの最小数を入力します。入力する値は 2 以上でなければなりません。

4. ソリューション定義に適切なコンテキストメニューオプションまたはボタンを選択します。

5. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** をクリックして確定します。

タスクの結果
ソリューションがトレーニングされ、トレーニングが完了するとリアルタイムで通知されます。

[クラスタリングソリューション定義] フォームの [クラスターのビジュアル化] タブにツリーマッププロットが表示されます。プロットには、ソリューションに対してシステムが形成したクラスターが左上隅から右下隅に降順に表示されます。ツリーマップノードのラベルはクラスターの概念であり、クラスターの上位の単語によって作成され、各クラスターで最も目立つコンテンツを確認するのに役立ちます。

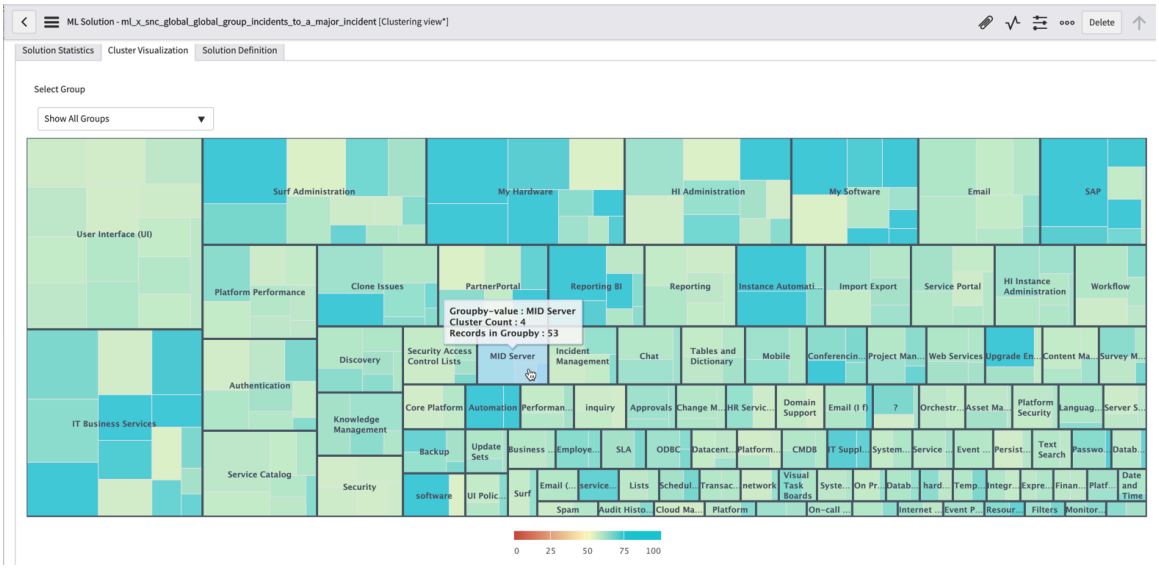
注:
クラスターの概念は、処理された入力データから上位の単語をデータの言語で表示します。言語によっては、クラスターの概念では単語が語根形式で表示されるため、切り捨てられて表示される場合があります。

そのノードのクラスターの品質に応じて、各ノードが赤から緑に色分けされます。[グループを選択] フィルターは、[クラスタリング定義] フォームで [グループを使用] および [グループ] フィールドを選択した場合にのみ表示されます。クラスターをポイントすると、その Groupby 値、クラスター数、および Groupby のレコードを確認できます。

自動翻訳

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

クラスターのビジュアル化例



クラスターを開くには、クラスターをクリックするか、[すべてのグループを表示] フィルターから選択します。

クラスターのグループ内で、クラスターサイズとクラスター品質に対して 2 つのスライドバーをそれぞれ使用して、結果をさらにフィルタリングできます。[戻る] ボタンをクリックして後方に移動することもできます。このボタンは、クラスタリング階層が存在する場合にのみ表示されます。このレベルでクラスターをポイントすると、[純度] フィールドのパーセンタイル値が [クラスターの概念]、[品質]、および [サイズ] の値とともに表示されます。

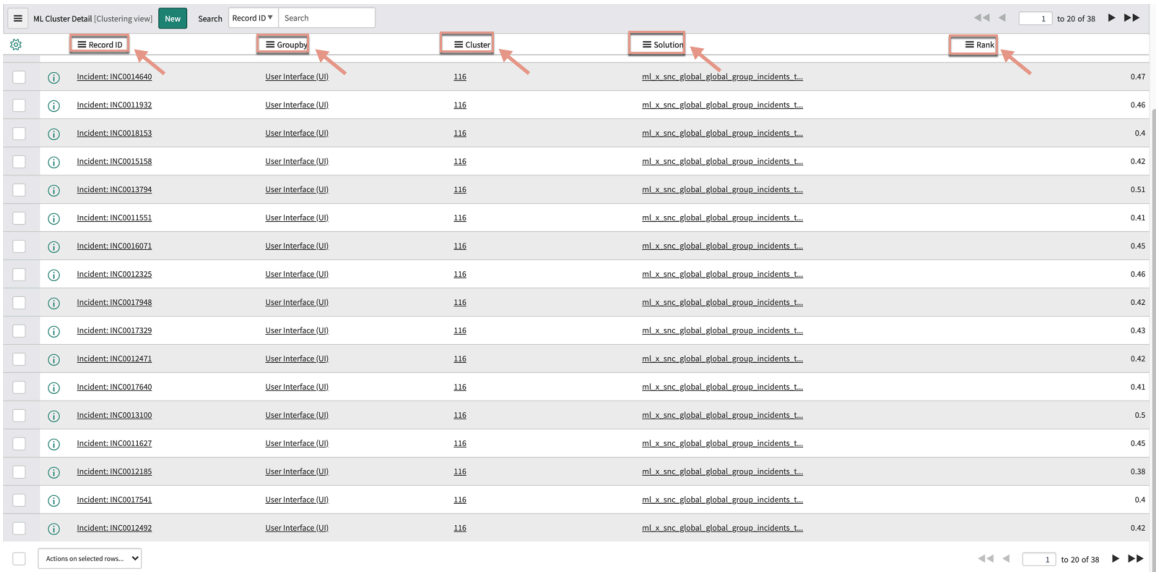
クラスターグループ例

クラスターノードをクリックすると、その ML クラスターの詳細がリストビュー形式で表示されます。

自動翻訳

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

クラスターの詳細ページ

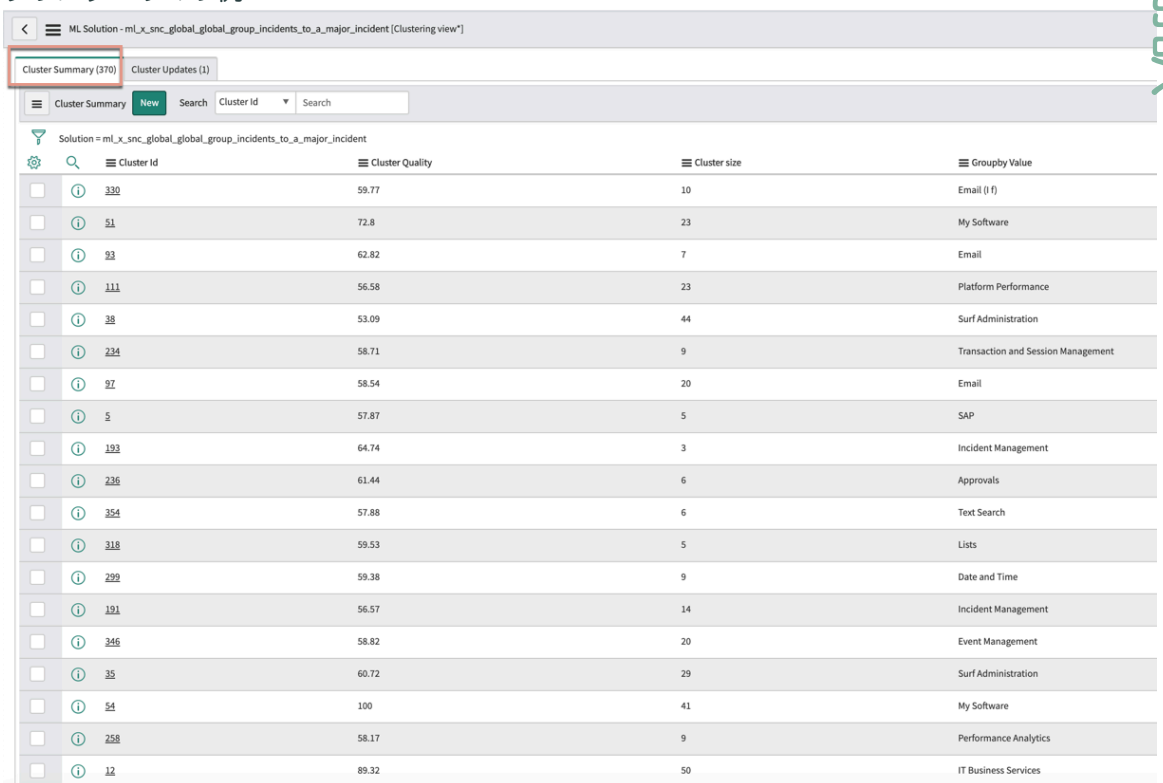


次のタスク

- ソリューションの [ソリューション統計情報] タブでソリューションの出力を確認します。クラスタリングソリューションの結果に満足できない場合は、ソリューションに設定した値を再構成し、結果に満足するまで再トレーニングします。

- [クラスターサマリ] タブで、クラスター ID、品質サイズ、および Groupby 値のリストビューを確認します。

クラスターサマリ例

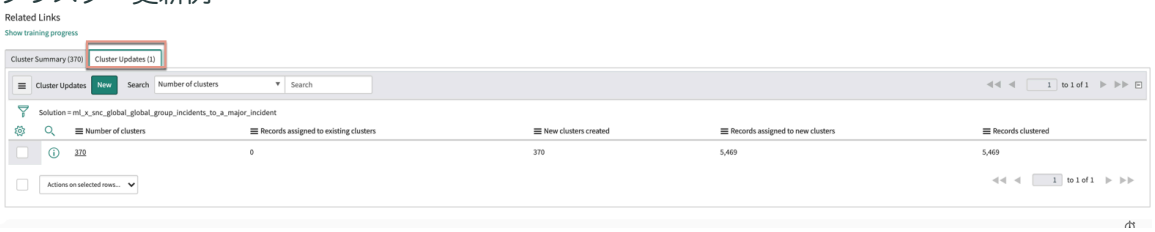


自動翻訳

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

- [クラスター更新] タブで、ソリューション定義で設定した各クラスター更新間隔について、クラスターに対する変更の概要を確認します。

クラスター更新例



クラスターに名前を割り当てる

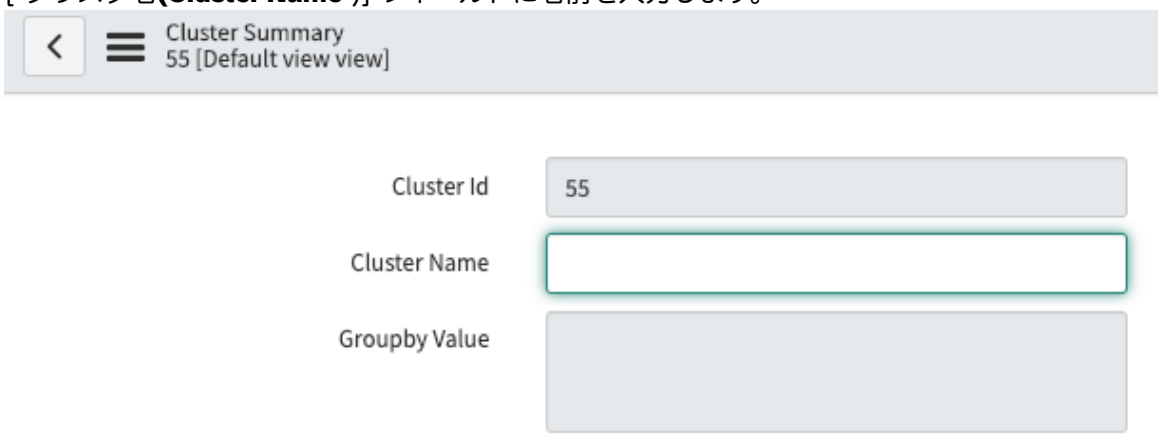
クラスターの識別と整理に役立つ名前を付けます。

始める前に

- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存のものを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスタリング > **Solutions** (ソリューション).
2. ソリューションを選択します。
3. [クラスターサマリー] 関連リストで、クラスター ID を選択します。
4. [クラスタ名**(Cluster Name**)] フィールドに名前を入力します。



5. [更新] を選択します。

クラスターの代表的なサンプルを生成する

クラスターの代表的な上位 25 件のレコードを表示します。

始める前に

- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存のものを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

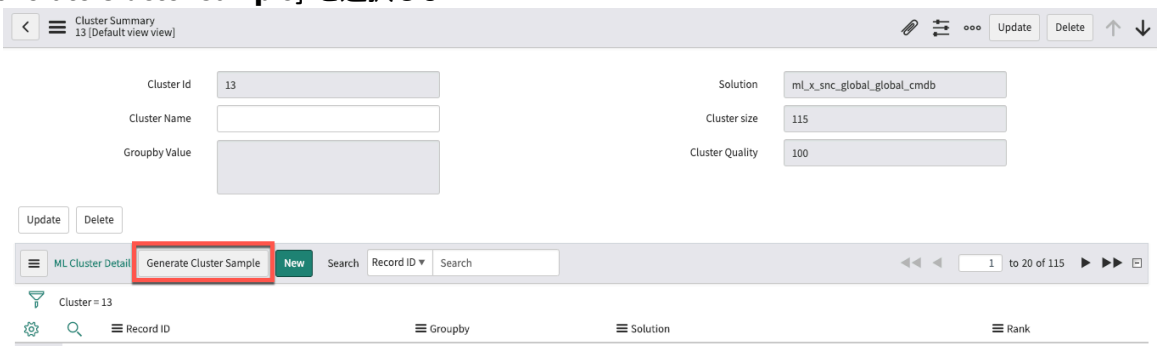
クラスターのサンプルを生成すると、そのクラスターのレコードがフィルタリングされます。サンプルの生成は、25 を超えるレコードを含むクラスターで機能します。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスタリング > **Solutions** (ソリューション).
2. クラスタリングソリューションを選択します。
3. [クラスターサマリー] 関連リストで、クラスター ID を選択します。
4. [**Generate Cluster Sample**] を選択しま



す。

タスクの結果
[ML クラスターの詳細] リストには、クラスター内の上位 25 件のレコードが表示されます。クラスター サンプルは、クラスターの視覚化にも適用されます。

クラスタリングソリューションに純度を適用

クラスタリングソリューションに純度を適用して、クラスタのインサイトを一目で確認できます。自動純度を使用して、定義を指定せずにインサイトを表示します。

始める前に

- クラスタリング定義ソリューションを作成するか、既存のものを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
純度を使用すると、クラスターを表示するときに表示するインサイトを選択できます。詳細については、「https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006」を参照してください。

自動純度を適用すると、分布の有意性に基づいてどのインサイトを表示するかが自動的に決定されます。デフォルトでは、Auto-purity は **[Assignment group**]、[**Category**]、および **[Priority**] を選択します。デフォルトの自動純度の選択は、ml_autopurity_configテーブルを編集することで変更できます。

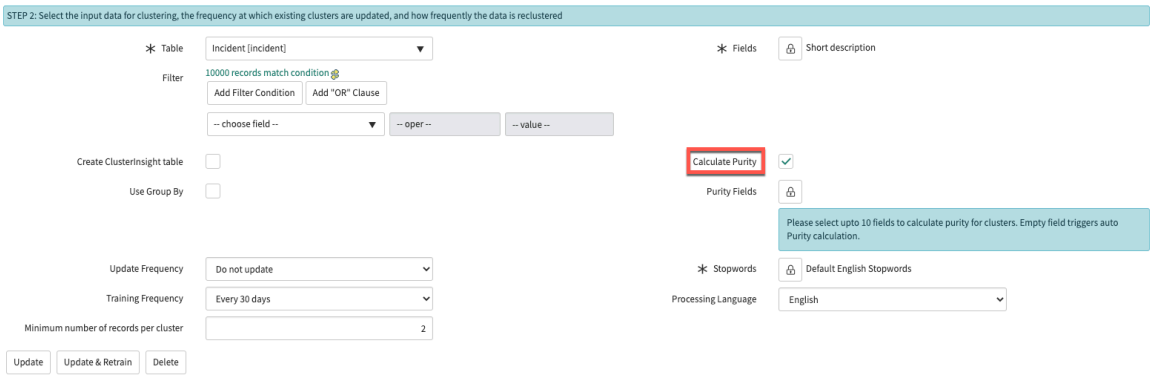
手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスタリング > ソリューション定義.
2. ソリューション定義を選択するか、新規に作成します。

自動翻訳

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

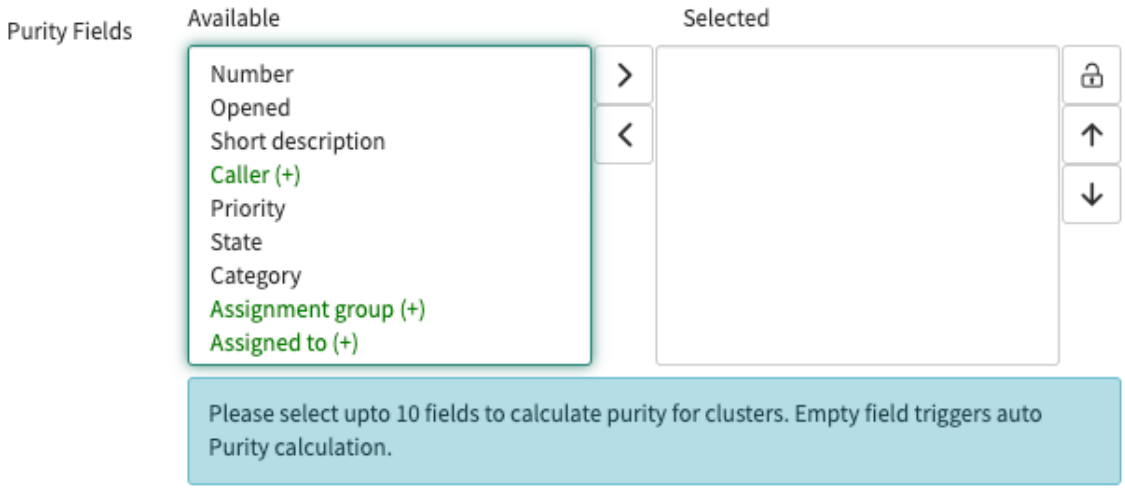
3. ステップ **2** で、[純度を計算] チェック ボックスをオンにしま



す。

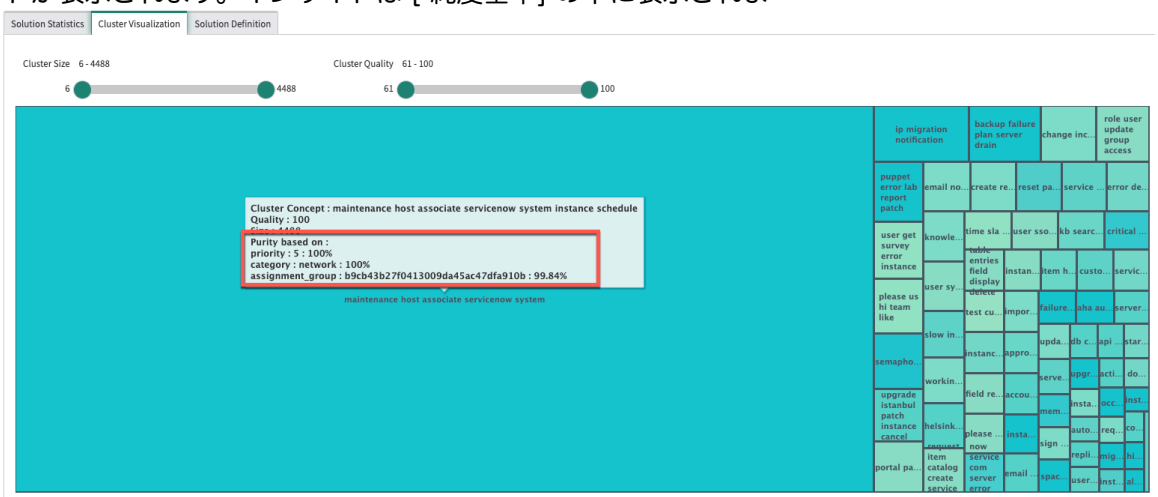
4. オプション: 純度ロックアイコンを選択し、インサイトを選択します。

> **注:**
> 純度フィールドを空のままにすると、自動純度がトリガーされます。



5. [更新] または [保存] を選択します。

タスクの結果
クラスターの可視化を表示すると、クラスターをポイントするとイン
サイトが表示されます。インサイトは [純度基準] の下に表示されま



す。

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

自動翻訳

データソースを使用したクラスターの分析

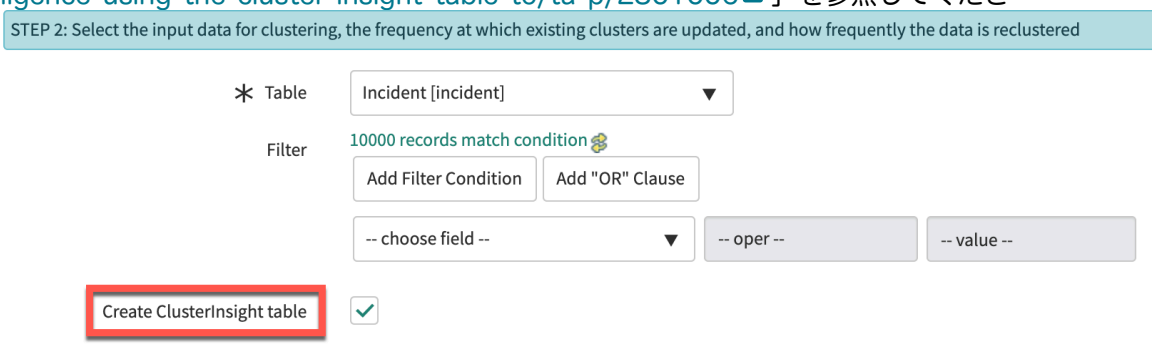
ソーステーブルで使用可能なディメンションのいずれかでクラスターを分析します。

始める前に

- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存のものを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

クラスターインサイトテーブルにアクセスして、データソースを使用してクラスターを分析します。ソリューションを作成するとき、または既存のソリューションを編集するときに、クラスターインサイトテーブルを追加できます。詳細については、「https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006」を参照してください。



手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスタリング > **Solutions** (ソリューション).
2. ソリューションを選択します。
3. [クラスターの可視化] で、クラスターを選択します。
4. クラスターインサイトテーブルで、列ヘッダーの横にあるリストメニューアイコン ( ) を選択し、[棒グラフ] を選択します。

タスクの結果

[レポートの作成] ページには、選択したインサイトデータが棒グラフで表示されます。この方法は、さまざまなインサイトやテーブル、さまざまな可視化で使用できます。

回帰ソリューションの作成とトレーニング

履歴データを使用してソリューションをトレーニングし、気温や株価などの数値出力を予測します。たとえば、回帰を使用して、インシデントやケースの解決にかかる時間を見積もることができます。

始める前に

重要:
新しい回帰ソリューションのサポートは、 Xanadu リリースで廃止されました。既存のソリューションの編集とトレーニングは引き続きできますが、新しいソリューションを作成することはできません。

必要なロール:ml_admin または admin

このタスクについて

回帰ソリューションを使用すると、ポイント推定と予測間隔を予測できます。結果のモデルでは、次の統計情報が得られます。

自動翻訳

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

- 平均絶対誤差 (MAE) は、予測値と実際の値の平均偏差を測定します。このメトリクスは、スケールがターゲットのスケールと同じであるため、理解しやすいため便利です。ただし、MAE は無制限であるため、モデル間での比較は困難です。
- 対称平均絶対パーセント誤差 (SMAPE) は、予測値から実際値への偏差のパーセンテージ値です。SMAPE は MAE の有界バージョンですが、値の範囲が 0 から 100 の範囲である点が異なります。SMAPE 値が低いほど、モデルの精度は高くなります。
- 範囲の精度 は、予測された範囲間の実際の値の割合です。つまり、予測の上限と下限の間の範囲です。たとえば、5 つの実績値のうち 4 つが予測範囲内にある場合、範囲の精度は 80% です。
- 平均間隔幅 は、予測の上限と下限の差です。このメトリックは、間隔の情報量を示します。平均幅が小さいほど、モデルは優れています

予測を行う場合、回帰では、予測間隔 (範囲) の信頼性レベルを指定することもできます。

この手順例では、回帰ソリューション定義を作成してトレーニングし、クラウドデータベースの復元にかかる時間を予測します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 回帰 > ソリューション定義.
2. 「回帰定義」リストで、「 新規」をクリックします。
3. [回帰定義] フォームで、次のガイダンスに従ってこれらのフィールドを設定します。

フィールド	値
ラベル	回帰ソリューションの一意の名前を入力します。たとえば、このユースケースでは、「 DB 復元の回帰テスト」と入力できます。
名前	ソリューションラベル値を入力すると、このフィールドには、ラベル値に類似したシステムアサインされた名前が自動的に入力されます。
ワードコーパス	ソリューションに関連する既存のワードコーパスを選択します。たとえば、このユースケースでは、「 過去 **3** か月間のインシデント **(Incidents in the last 3 months)**」などのタイトルが付いたワードコーパスを選択します。 関連するワードコーパスがない場合は、手順に従ってまずワードコーパスを作成します 。ワードコーパスが完成したら、[回帰定義] フォームの [ワードコーパス] フィールドでそれを選択できます。 ただし、ワードコーパスの選択はオプションです。入力データにテキスト列があり、ワードコーパスを選択しない場合、回帰ソリューションでは、入力データのテキスト列を使用して新しいワードコーパスモデルのトレーニングが行われます。結果のワードコーパスは、他の回帰ソリューションや他の ML ソリューションタイプで再利用できます。

自動翻訳

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

フィールド	値
	注: Utah 以降で予測インテリジェンスをアクティブ化したユーザーに対しては、ワードコーパスの代わりに事前トレーニング済みモデルが使用されます。
テーブル	回帰を適用するデータベーステーブルを選択します。テーブルには、システムがデータベース復元の時間を予測するために使用できる履歴レコードが含まれている必要があります。
出力フィールド	予測モデルで値を設定するフィールドを選択します。 一般に、適切な出力フィールドは、数値、整数、または浮動小数点フィールドです。 この例のシナリオでは、[期間] フィールドを使用して時間の長さを測定します。出力フィールドでは数値を生成する必要があります。
Fields	回帰によりトレーニングするレコードをシステムで特定できるように、1 つ以上のフィールドタイプを選択します。このシナリオ例では、[簡単な説明]、[ソースデータセンター]、[ターゲットデータセンター]、および [データベースサイズ] を使用します。(short_description、Sourcedc、Targetdc、および Dbsize)。入力フィールドタイプは、文字列、名目値、または数値です。
フィルター	(オプション)回帰を使用してトレーニングする出力フィールドレコードにフィルター条件を追加します。 **注:** ○ 回帰トレーニングの最小レコード数は 10,000 レコードです。 ○ 回帰トレーニングの最大レコード数は 30 万レコードです。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングするデータセットのプライマリ言語を選択します。データセットの言語がイタリア語の場合は、[イタリア語] を選択します。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。これらの手順には、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などが含まれます。
ストップワード	処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たと

自動翻訳

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

フィールド	値
	えば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語ストップワード] リストが表示されます。選択すると、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords**)] リストも表示されます。カスタムストップワードリストを作成する場合は、[ストップワード] フィールドから選択して、それをソリューションに追加します。このシナリオでは、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)]** リストを使用します。
トレーニング頻度	[フィルター] と一致するレコードに基づいて、システムがソリューションを再生成する頻度を選択します。次の選択肢があります。 ◦ 1 回実行 ◦ 30 日ごと ◦ 60 日ごと ◦ 90 日ごと ◦ 120 日ごと ◦ 180 日ごと このシナリオでは、[30 日ごと] を選択します。 デフォルトでは、システムはトレーニングを 1 回実行します。このプラクティスにより、許容される範囲と精度の値が提供されるまで、必要に応じてソリューション定義をレビューして更新する時間が与えられます。 **注:** ◦ 回帰ソリューションのトレーニングに必要なレコードの最小数は 10,000 に設定されています。 ◦ ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。この制限には、再トレーニングのスケジュールされた要求は含まれません。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。

4. ソリューション定義に該当するコンテキストメニューのオプションまたはボタンをクリックします。

5. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** をクリックして確定します。

   システムは、最寄りのトレーニングサービスでトレーニングを受けるようにソリューションをスケジュールします。トレーニングが完了すると、それを知らせる通知が送信されます。トレーニング

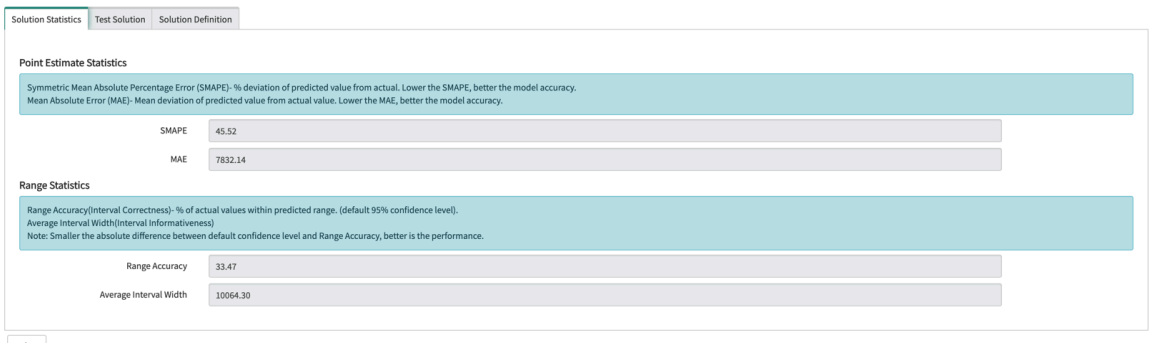
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

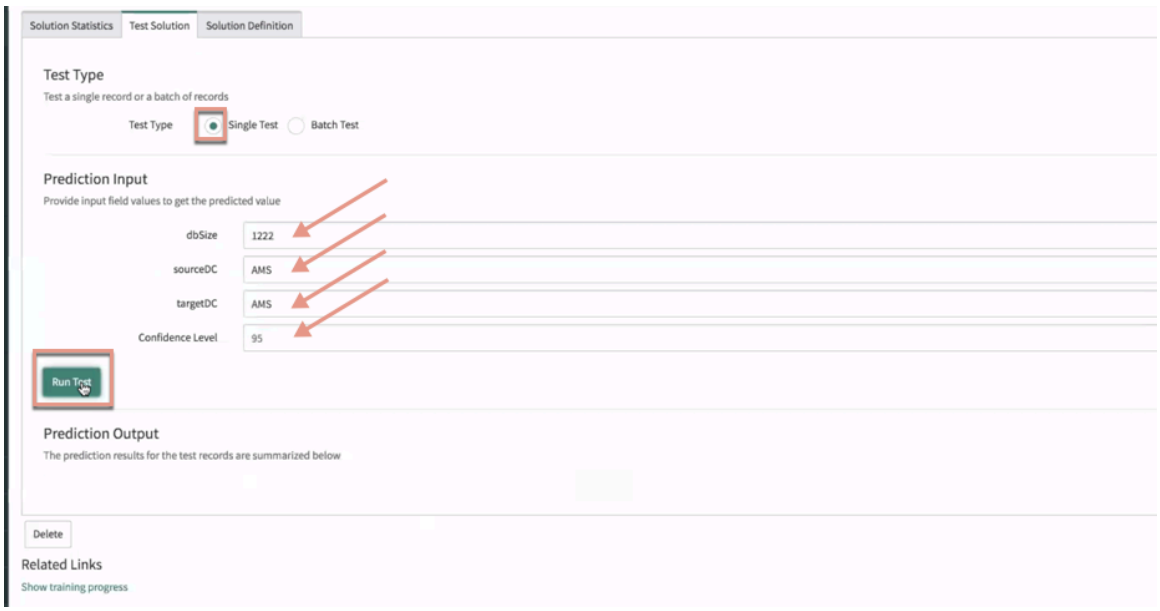
中にエラーが発生した場合には、そのエラーも通知に記載されます。他のユーザーは、予測インテリジェンス通知カテゴリに登録できます。トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

次のタスク
このシナリオ例では、ソリューション定義から ML ソリューションを作成しました。[ソリューション統計情報]、[ソリューションをテスト]、および [ソリューション定義] タブが ML ソリューションの [関連リンク] セクションに表示されます。

[ソリューション統計] タブで、ソリューションによって生成されたポイント推定と範囲 (予測間隔) の統計情報を確認します。



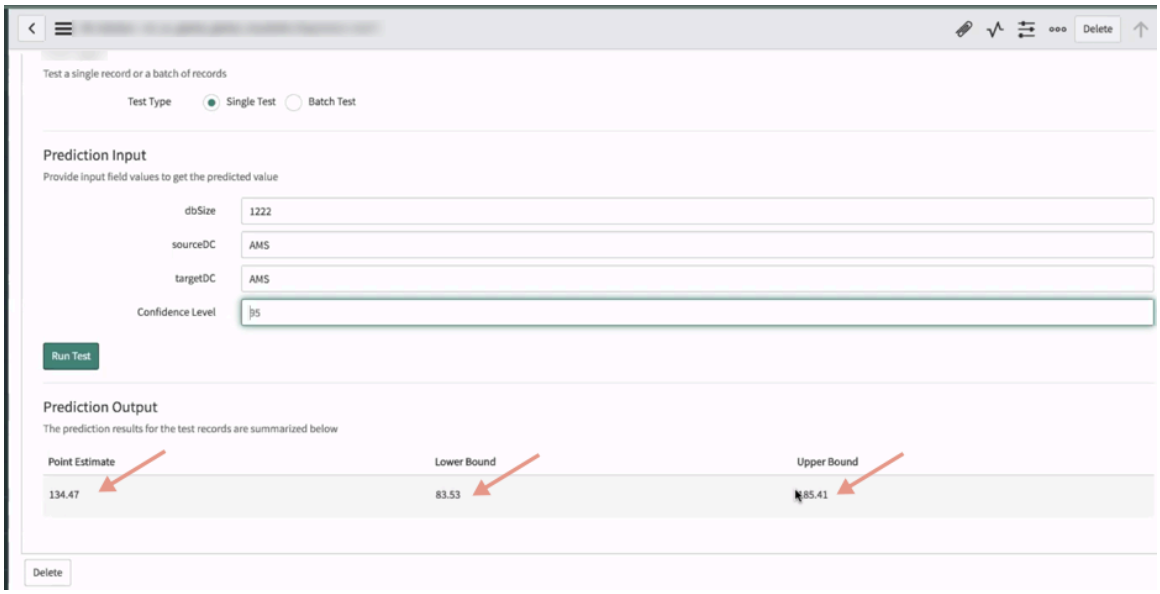
ソリューションの [ソリューションをテスト] タブで、[ソースデータセンター]、[ターゲットデータセンター]、[データベースサイズ] などの入力フィールドに値を入力することで、予測への入力として使用したレコードの予測出力をテストできます。また、デフォルトの予測信頼レベルである 95 を使用するか、0 から 100 までの異なるレベルを入力することができます。値として 95 を使用することは、実際の予測が予測間隔内に収まる確度が 95% であることを意味します。[テストを実行] ボタンをクリックして予測出力を検索します。



テストの実行後に、予測出力の統計情報が表示されます。画面上の [ポイント推定] は、ある時点での単一の値です。たとえば、データベースの復元には 134.47 秒かかります。画面上の下限と上限は、範囲の精度値を示します。たとえば、データベースの復元には 84.53 秒から 185.41 秒かかります。

自動翻訳

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



ソリューショントレーニングの進捗状況の表示

ソリューショントレーニングの進捗状況または統計情報を表示して、ソリューションが利用可能かどうか、または次のトレーニングサイクルの完了にかかる時間を判断します。

始める前に

必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

ソリューショントレーニングには、次の手順が含まれます。

1. トレーニング用のファイルを取得する。システムはトレーニング レコードをダウンロードし、最寄りのトレーニングサービスに送信します。
2. データを準備する。システムは、トレーニング セットから重複したレコードを削除します。
3. ソリューションをトレーニングする。トレーニング サービスはソリューションをトレーニングします。
4. トレーニング済みのソリューションをアップロードする。トレーニングサービスは、ソリューションを添付ファイルとしてアップロードします。

手順

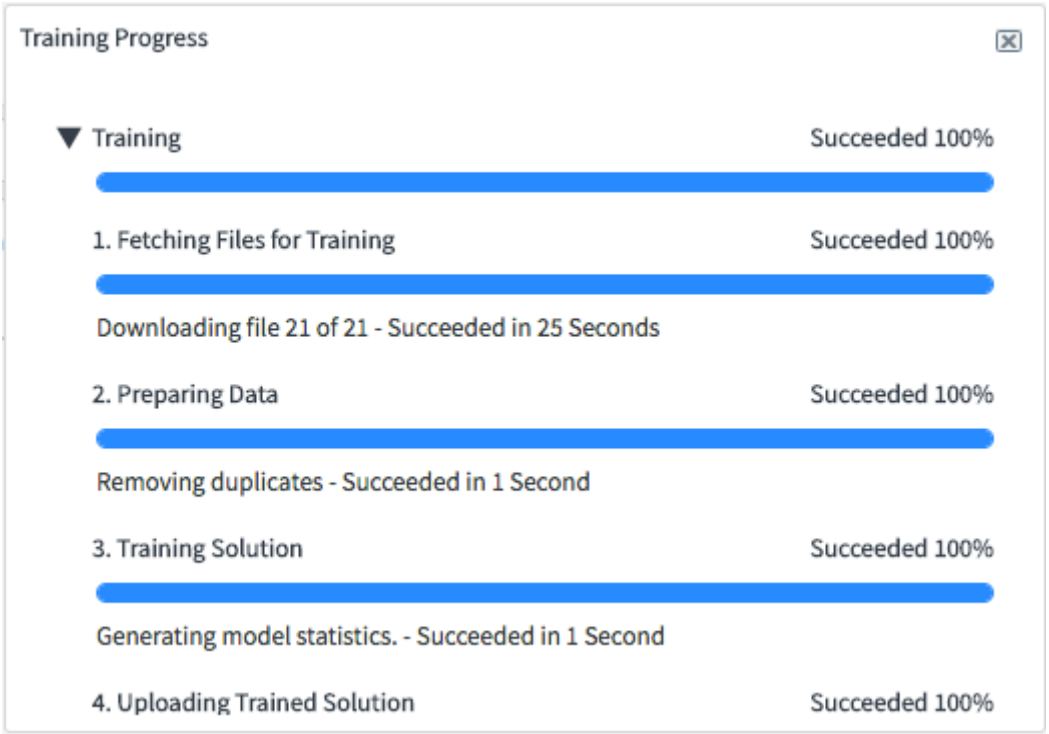
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > **Solutions** (ソリューション) または 予測インテリジェンス > 類似性 > **Solutions** (ソリューション).
2. [ML ソリューション] リストで、進捗状況または統計情報を表示するソリューションを選択します。

   Example
   たとえば、 [インシデントの分類] を選択すると、トレーニング履歴が表示されます。
3. [関連リンク] セクションで、[トレーニング進捗状況を表示] をクリックします。
   トレーニング時間は、トレーニングセット内のレコードおよびクラスの数に応じて異なります。使用するレコードやクラスが多いほど、トレーニングにかかる時間が長くなります。たとえば、100,000 レコードと数百クラスを含むデータセットの場合は、完了するまでに約 5 時間かかります。

自動翻訳

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

システムに [トレーニングの進捗状況] ポップアップ ウィンドウが表示されます。



次のタスク

分類ソリューションについては、「 分類ソリューションの統計情報の確認」を参照してください。

類似性ソリューションについては、「 類似性ソリューションの例とスコアの確認」を参照してください。

分類ソリューション統計情報の確認

予測インテリジェンス のソリューション統計情報ダッシュボードは、Xanadu リリースで廃止されました。これは、分類ソリューションの各クラスの精度とカバレッジの統計を提供しました。

始める前に

- 必要なロール:admin、ml_admin、または ml_report_user

このタスクについて

重要:
Xanadu リリースでは、ソリューション統計情報ダッシュボードは廃止されました。アップグレードの顧客は、アプリケーションメニューから既存のソリューション統計情報ダッシュボードを引き続き使用できます。Xanadu リリースでオンボーディングする新規顧客の場合、ソリューション統計情報ダッシュボードは利用できません。次の情報は、従来のコンテキスト用に提供されています。

ソリューション統計情報ダッシュボードには、アクティブなソリューションの各クラスの精度、範囲、および分布が一覧表示されます。ソリューションをビルドするときに、レコード数が最も多いクラスが使用されます。予測されるクラスの数は 50 未満である可能性があり、クラスを確実に予測できるソリューションを構築するのに十分な履歴データがない場合は、クラスをスキップすることがあります。

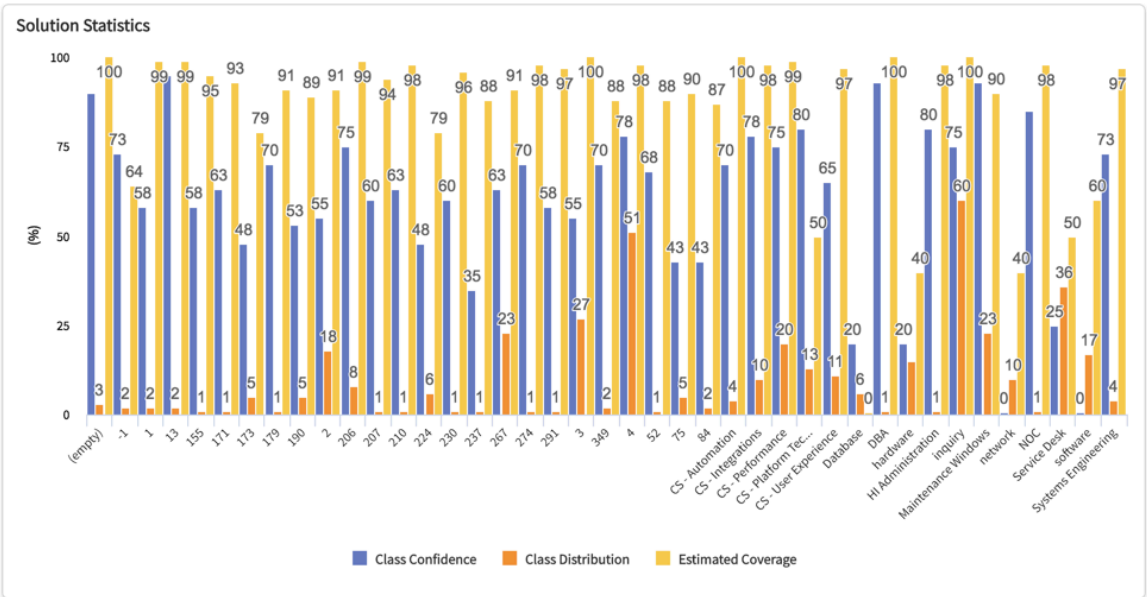
ソリューション統計情報ダッシュボードは、ML ソリューションレコードの [ソリューション統計情報] タブとは異なります。詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション統計情報.
2. [ソリューションでフィルター] から、統計を確認するソリューションを選択します。
3. [バージョン別フィルター] から、統計情報を確認するソリューションバージョンを選択します。
4. [**Apply**] をクリックします。
   選択したフィルターに基づいてダッシュボードが更新されます。



5. 精度、カバレッジ、および分布値の不要な組み合わせを持つクラスを特定します。

   Example
   たとえば、精度やカバレッジは低いが分布は高いクラスを識別します。
6. モデルに含める欠落クラスを特定します。

   Example
   たとえば、インシデント分類ソリューションから欠落しているインシデントカテゴリを特定します。

次のタスク

レビューしたソリューションに問題がなければ、最新バージョンが既にアクティブになり、すぐに使用できます。満足できない場合は、別のバージョンのソリューションを選択してアクティブにすることができます。また、許容値を使用するようにクラスの精度と範囲を設定することで、ソリューションを調整および再調整することもできます。

ソリューションの類似例を確認する

ソリューションのトレーニング中に生成された類似の例とスコアを確認して、類似スコアのしきい値が十分かどうかを判断します。

始める前に

- 類似性ソリューションのトレーニング
- 必要なロール：admin または ml_admin

自動翻訳

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

このタスクについて
ソリューショントレーニングでは、2 つのレコードの類似度を表すパーセンタイルスコアを持つペアのデータレコードの例が生成されます。スコアが高いほど、類似度が高くなります。スコア 100 は同一のレコードを示し、スコア 0 は異なるレコードを示します。

このソリューションでは、しきい値よりも高いスコアを持つ類似結果のみが返されます。

> **注:**
> ソリューション定義で指定された類似フィルターは、類似の例には適用されず、予測中にのみ適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > **Solutions** (ソリューション).
2. [ML ソリューション] リストで、ソリューションを見つけて [参照ルックアップ] アイコンをクリックします。

3. [レコードを開く] をクリックします。
4. [関連リンク] セクションで、[類似例] をクリックします。
5. 類似例とそのしきい値のスコアをレビューし、ソリューションの類似性の結果に適用する精度と範囲レベルを判断します。
   類似スコアが高いほど、精度が高くなり、範囲が小さくなります。類似スコアが低いほど、範囲が大きくなり、精度が低くなります。
6. レビューに基づいて、類似性ソリューションの類似スコアしきい値を増減するかどうかを決定します。

次のタスク
類似性ソリューションのスコアを調整する場合は、 類似性ソリューションのしきい値を更新します。

予測インテリジェンス の使用

予測インテリジェンスソリューションをトレーニングして使用することで、さまざまなタスクを実行し、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)やタスクインテリジェンスなどの他のServiceNow製品と統合します。

概要

予測インテリジェンス は、 ServiceNow AI Platform でモデルをトレーニングするためのインターフェースです。これらのモデルを使用すると、作業のルーティング、フォームフィールドへの入力、待ち時間の推定などに使用できるパターンを予測、推定、および特定できます。

- 関連記事の提案を表示します。
- タスクの割り当て、分類、優先順位付けを行います。
- 重大なインシデントを検出します。
- ケースの解決策を推奨します。
- 記事やアイデアの重複を防止します。
- フィッシングの試行を検出します。

利用可能なさまざまな種類のソリューションの詳細については、「 Predictive Intelligence の詳細はこちら」を参照してください。

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

自動翻訳

ML ソリューションのトレーニング

予測インテリジェンス では、インスタンスのデータを使用して適用できる予測モデルと機械学習ソリューションをトレーニングできます。作成したソリューションでは、フレームワークを使用してデータを予測、推奨、整理します。開始するには、「ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

また、次のような他のプロセスやアプリケーションに 予測インテリジェンス を拡張することもできます。

- インシデント分類 (Incident categorization)：簡単な説明に基づいてインシデントカテゴリを予測します。「 インシデント管理の予測インテリジェンス 」を参照してください。
- CSM ケースアサイン (CSM case assignment)：簡単な説明に基づいてケースレコードのアサイン先グループを予測します。「 ケース管理の予測インテリジェンス 」を参照してください。

詳細については、「ServiceNow を使用するアプリと機能 予測インテリジェンス」を参照してください。

予測のテストと監視

リューションの作成およびトレーニング後、Predictive Intelligence API を呼び出してソリューション予測を行います。結果を使用してソリューションのパフォーマンスを評価し、必要に応じて変更を加えます。

ソリューション統計情報ダッシュボードを使用して、展開された予測モデルのカバレッジと精度を追跡できます。このダッシュボードでは、デフォルトでこれらの予測領域に関するレポートが提供されます。

レポート	説明
平均予測補償 (過去 30 日)	試行された予測の合計数のうち、結果をもたらした予測の割合。範囲スコアをクリックすると、クラス別のブレークダウンが表示されます。
日次予測負担	特定の日に作成されたレコードのうち、ソリューションが結果を予測できたものの割合。
平均予測精度 (過去 30 日間)	レコードがクローズされたときに予測値がフィールドの最終値と同じであった予測の割合。精度スコアをクリックすると、クラス別のブレークダウンが表示されます。
日次予測精度	予測されたフィールド値が最終値と同じであった特定の日にクローズされたレコードの割合。

詳細については、「予測のテストと監視」を参照してください。

インスタンスを準備しています

予測インテリジェンスを最大限に活用するためには、準備が必要です。コードを記述したり計算したりする必要はありませんが、ソリューション定義で何を行うかを決めると、実装が容易になります。

- 予測インテリジェンスで解決する問題を特定します。
- 30,000～300,000の高品質のレコードがあり、そこから 予測インテリジェンス 学ぶことができます。
- 期待値を設定します。

自動翻訳

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

注:
トレーニング データに不整合やギャップがあると、予測が不正確になったり、信頼性が低かったりする可能性があります。

実装プロセス

予測インテリジェンス 本番インスタンスでの実装には約 14 日かかります。

- 1 日目:本番インスタンスを非本番インスタンスにクローンします。
- 2 日目から 10 日目:ソリューション定義を作成し、履歴レコードでトレーニングし、ソリューションが非本番インスタンスで希望どおりに機能することを検証します。
- 11 ～ 13 日目:ソリューションを本番環境に移行し、新しいインスタンスでトレーニングと検証を行い、再トレーニングの頻度を設定するためのインポートセットと更新セットを作成します。
- 14日目以降:ソリューションを監視します。

一般に、非本番環境では、ワークフローをテストしてフォーマットしてから本番インスタンスに移動し、モデルをさらにトレーニングして予測をテストできます。

予測インテリジェンスの開始の詳細については、以下を参照してください。 の始め方に関するガイド 予測インテリジェンス.

機械学習 **API** の使用

ServiceNow Machine Learning (ML) API を使用して、機械学習モデルをトレーニングし、推論を実行します。

ML API を使用すると、ソリューションのトレーニングとソリューションバージョンの管理が可能になります。アクティブなバージョンの取得と設定、トレーニングステータスの監視などを行うことができます。ML API にはエンコーダーも用意されており、用語頻度逆ドキュメント頻度 (TF-IDF) をワードコーパスとして使用できます。予測可能性の推定により、テーブル列の予測値を評価できます。

注:
予測インテリジェンス API の実行 全権限で実行します。ユーザーのアクセスを制限するには、スクリプトにアクセス制御メカニズムを含めます。

ML API クラスの概要

このセクションでは、ML ソリューションをトレーニングし、トレーニング済みソリューションを使用して推論を実行するためのクラスについて簡単に説明します。

データセット

データセットは、 ML トレーニングアルゴリズムの入力として使用する、テーブル名、列、および行の選択基準を含むレコードのセット。データセットには実際のデータは含まれていません。

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

ML オブジェクト – ソリューション、エンコーダー、推定

ML オブジェクトは、データセットに適用する特定のトレーニング構成を定義します。一部の操作は ML オブジェクト間で共通です。ソリューションオブジェクトには、分類、クラスタリング、回帰、および類似性が含まれます。

エンコーダーは、事前にトレーニングされたか、指定した言語データセットに基づいてトレーニングされたテキスト処理オブジェクトです。システムがテキストフィールドをどのように解釈して処理するかを決定するエンコーダーをトレーニングできます。テキ

自動翻訳

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

ストを含む ML ソリューションの場合は、テキストを処理する方法を指定するようにエンコーダーをトレーニングし、 トレーニング済みの エンコーダーをソリューションで使用できます。

PredictabilityEstimate オブジェクトは、データセット内のどのフィールドが予測可能か、およびこの予測可能性の基になる特徴を推定します。

詳細については、以下を参照してください。

- ClassificationSolution
- ClusteringSolution
- Encoder
- PredictabilityEstimate
- RegressionSolution
- SimilaritySolution

店舗

ML オブジェクトは、オブジェクトタイプごとに特定のストアに保持されます。各ストア クラスには、追加、取得、更新、および削除操作のメソッドが含まれています。

詳細については、以下を参照してください。

- 分類ソリューションストア
- ClusteringSolutionStore
- エンコーダストア
- 予測可能性の推定ストア
- RegressionSolutionStore
- 類似ソリューションストア

バージョン

トレーニングされた各オブジェクトは、タスクを実行できる新しいバージョンになります。バージョン API を使用して、ソリューションのバージョンを取得し、それに対してタスクを実行します。

詳細については、以下を参照してください。

- ClassificationSolutionVersion
- ClusteringSolutionVersion
- エンコーダーバージョン
- 予測可能性の推定バージョン
- RegressionSolutionVersion
- SimilaritySolutionVersion

まとめ: **ML API** フロー

次のフローを使用して、ソリューション、エンコーダー、予測可能性の推定を構成およびトレーニングできます。

自動翻訳

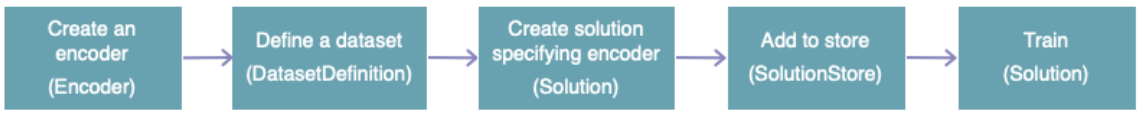
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ML API フロー – ソリューション、エンコーダー、見積もりのトレーニング

注:
エンコーダー定義は複数のデータセット定義をサポートしていますが、トレーニング フローは同じです。

エンコーダーを使用してソリューションをトレーニングするには、まずエンコーダーを作成してから、そのエンコーダーをソリューション構成に含めます。

ML API フロー – エンコーダーを使用したソリューション **API** トレーニング



ML オブジェクトエンコーダーの要件:

- 類似性 API ソリューションでは必須です。
- レーベンシュタイン距離アルゴリズムを使用する場合を除き、クラスタリング API ソリューションで必要です。この場合、エンコーダーはオプションです。
- 分類および回帰ソリューションではオプションです。
- 予測可能性の推定には使用できません。

ML API ソリューション トレーニングの開始

このブレークダウンの例に従って、ソリューションを構成およびトレーニングする方法を学習します。

ソリューションの構成とトレーニング

1. *DatasetDefinition* API を使用してデータセットを定義します。

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. コンストラクターを使用して、構成内のデータセットを含むソリューションを定義します。

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
```

自動翻訳

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

```
  'predictedFieldName' : 'assignment_group',
  'inputFieldNames':['short_description']

});
```

- *ClassificationSolution()*
- *ClusteringSolution()*
- エンコーダ*()*
- 予測可能性の推定
- *RegressionSolution()*
- 類似性ソリューション*()*

3. *add()* メソッドを使用して、ソリューション定義をストアに追加します。

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

- *ClassificationSolutionStore - add()*
- *ClusteringSolutionStore – add()*
- エンコーダストア *- add()*
- *PredictabilityEstimateStore - add()*
- *RegressionSolutionStore - add()*
- *SimilaritySolutionStore - add()*

4. *submitTrainingJob()* メソッドを使用してソリューションをトレーニングします。トレーニングが完了したら、ソリューションバージョン API を使用してトレーニング済みソリューションを管理できます。ソリューションは複数回再トレーニングできます。各トレーニングは、推論を実行できる新しいソリューションの「バージョン」になります。

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

- *ClassificationSolution - submitTrainingJob()*
- *ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()*
- *Encoder - submitTrainingJob()*
- *PredictabilityEstimate - submitTrainingJob()*
- *RegressionSolution - submitTrainingJob()*
- *SimilaritySolution - submitTrainingJob()*

ストア内のすべての分類ソリューションを表示

ストアの *getAllNames()* メソッドを使用して、ストアに追加されたすべてのソリューションのリストを表示できます。

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

出力では、ソリューションに ml_x_snc_global_global_my_solution_definitionが付けられています。後続の例でこの名前を使用して、バージョン情報を取得します。

自動翻訳

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

```
*** Script: [
  "ml_incident_assignment",
  "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
  "ml_incident_categorization"
]
```

- `ClassificationSolutionStore - getAllNames()`
- `ClusteringSolutionStore – getAllNames()`
- `エンコーダストア - getAllNames()`
- `PredictabilityEstimateStore - getAllNames()`
- `RegressionSolutionStore - getAllNames()`
- `SimilaritySolutionStore - getAllNames()`

ML API ソリューションバージョンの開始

これらのブレークダウン例に従って、トレーニング済みソリューションのバージョンを管理する方法を学習します。

トレーニングステータスの確認

ストアから分類ソリューションを取得し、バージョンを選択して、そのトレーニングステータスを確認します。トレーニングステータスの確認に使用される方法は、すべての ML オブジェクトタイプに適用できます。

1. `get()` メソッドを使用して、分類ソリューションストアからソリューションを取得します。

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - `ClassificationSolutionStore - get()`
   - `ClusteringSolutionStore – get()`
   - `エンコーダストア - get()`
   - `PredictabilityEstimateStore - get()`
   - `RegressionSolutionStore - get()`
   - `SimilaritySolutionStore - get()`

2. `getLatestVersion()` ソリューションメソッドを使用して最新のソリューションバージョンにアクセスし、`getStatus()` バージョンメソッドを使用してそのトレーニングステータスを取得します。

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

自動翻訳

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

トレーニング完了時の出力:

```
*** Script:
{"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus()
`ClassificationSolution - getLatestVersion()`	`ClassificationSolutionVersion - getStatus()`
`ClusteringSolution – getLatestVersion()`	`ClusteringSolutionVersion – getStatus()`
`Encoder - getLatestVersion()`	`EncoderVersion - getStatus()`
`PredictabilityEstimate - getLatestVersion()`	`PredictabilityEstimateVersion - getStatus()`
`RegressionSolution - getLatestVersion()`	`RegressionSolutionVersion - getStatus()`
`SimilaritySolution - getLatestVersion()`	`SimilaritySolutionVersion - getStatus()`

ソリューションバージョンを使用して予測を取得

ソリューションがトレーニングされたら、トレーニング済みバージョンを取得し、予測を実行します。作成したソリューションをストアから入手します。次に、トレーニング済みバージョンを選択し、トレーニング済みバージョンを予測します。

注:
エンコーダーと予測可能性の推定では予測できません。

1. `get()` メソッドを使用して、分類ソリューションストアからソリューションを取得します。

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. GlideRecord API の `get()` メソッドを使用して、インシデント [incident] テーブルからレコードを提供します。

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. オプション。上位 3 つの結果を返し、すべての結果を返すように `ClassificationSolutionVersion – predict()` メソッド `options` パラメーターを構成します。

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

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. results という変数を宣言し、それを予測ジョブに割り当てます。予測ジョブを実行するには、 *`ClassificationSolution - getLatestVersion()`* メソッドを使用して最新のソリューションバージョンを取得し、そのメソッドで *`ClassificationSolutionVersion - predict()`* メソッドを呼び出します。

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - *`ClassificationSolutionVersion - predict()`*
   - *`ClusteringSolutionVersion - predict()`*
   - *`RegressionSolutionVersion - predict()`*
   - *`SimilaritySolutionVersion - predict()`*

5. 予測結果出力を出力します。

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

   予測結果の出力例:

```
*** Script: {
  "<sys_id>": [
    {
      "confidence": 99,
      "threshold": 24.75,
      "predictedValue": "Email",
      "predictedSysId": ""
    },
    {
      "confidence": 5.88210244009169,
      "threshold": 100,
      "predictedValue": "Email (I/f)",
      "predictedSysId": ""
    },
    {
      "confidence": 2.3461203499840932,
      "threshold": 14.81,
      "predictedValue": "Authentication",
      "predictedSysId": ""
    }
  ]
}
```

予測のテストと監視

機械学習 (ML) ソリューションをテストして、その範囲と精度を評価します。デプロイしたら、パフォーマンスを経時的に追跡して、ソリューションのパフォーマンスを確認します。この情報を使用してソリューションを変更し、予測を改善します。

自動翻訳

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

ソリューションのテスト

ML ソリューションがトレーニングされたら、予測インテリジェンス API を呼び出してソリューション予測を行うことができます。API を使用して、次のソリューションをテストします。

- 分類のソリューション予測のテスト
- 類似性ソリューション予測のテスト

予測の監視

分類予測の場合は、予測結果ダッシュボードを使用して、予測の範囲と精度を経時的に追跡します。

方法については、「分類予測結果を経時的に追跡」を参照してください。

予測のトラブルシューティング

ソリューション予測に関する一般的な問題のトラブルシューティングについては、Now Support ナレッジベースの「予測インテリジェンスの一般的な問題 [KB781893]」の記事を参照してください。

分類のソリューション予測のテスト

機械学習 (ML) ソリューションがトレーニングされたら、予測インテリジェンス API を呼び出してソリューション予測を行うことができます。この手順例では、REST API エクスプローラーを使用して、インシデント分類の分類ソリューション予測をテストします。

始める前に
予測をテストする前に ML ソリューションをトレーニングします。

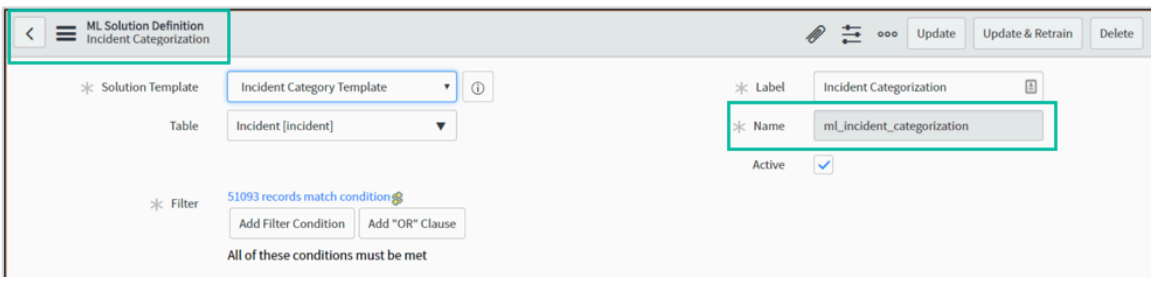
必要なロール：web_service_admin、rest_api_explorer、または admin または ml_admin

このタスクについて
この手順では、インスタンスで実行できる内容を説明するためにサンプルデータを使用しており、実際にインスタンスに存在するデータやレコードを表していない場合があります。

このシナリオは、以前に作成してトレーニングした仮想的な ML ソリューションの分類ソリューション予測を示しています。REST API エクスプローラーを使用して、類似性ソリューション予測をテストすることもできます。

手順

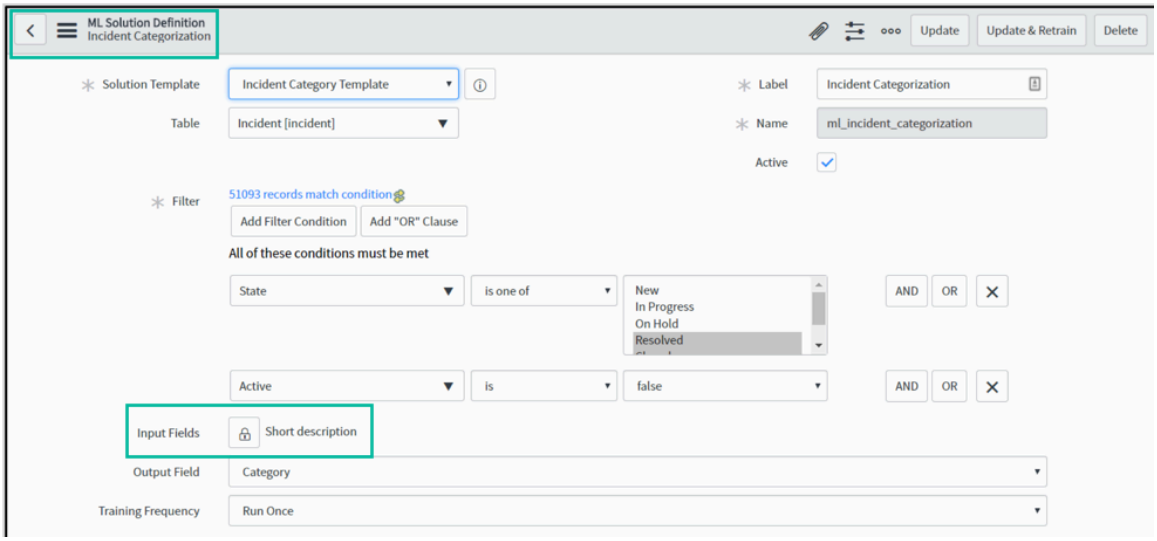
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 予測をテストする ML ソリューション定義を見つけて、その [名前] 値をクリップボードまたはメモ帳ファイルにコピーします。
   この場合、次の例に示すように、ML ソリューション定義「インシデント分類」レコードの [名前] フィールド値を使用します。



自動翻訳

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

3. REST API エクスプローラーによる 予測インテリジェンス API への呼び出しで使用する ML ソリューション定義レコードで使用される [入力フィールド] を書き留めて保存します。
この場合、[簡単な説明] フィールドを使用します。これは、このフィールドを使用してカテゴリ定義を学習するように予測モデルがトレーニングされているためです。



4. 移動先 **System Web Services** > **REST** > **REST API** エクスプローラー.
5. これらの選択フィールドを次のように設定します。
予測インテリジェンス フォームが表示されます。このフォームを使用して 予測インテリジェンス API へのコール要求を準備します。
6. ソリューション名の [値] フィールドに「ml_incident_categorization」と入力します。

   注:
   これは、この手順のステップ 1 で取得した [名前] の値です。

7. [クエリパラメーターを追加] をクリックします。
予測インテリジェンス フォームが更新されて [クエリパラメーター] セクションが表示されます。
8. 最初のフィールドに「short_description」を貼り付けます。

   注:
   これは、この手順のステップ 2 で取得した入力フィールドです。

9. 2 番目のフィールドにインシデントの簡単な説明を入力します。たとえば、「接続できません」と入力します。
10. [送信] ボタンをクリックします。
REST API エクスプローラーは要求を 予測インテリジェンス API に送信します。
システムは、API 出力の [応答本文] セクションの出力値を予測します。他の簡単な説明を使用して、ソリューションの予測をテストできます。
11. オプション: 予測モデルを再度テストできるように、予測インテリジェンス API に別の要求を送信します。

自動翻訳

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

a. 予測インテリジェンス フォームの [クエリパラメーター] セクションに戻ります。

b. 2 番目のフィールドに別の種類のインシデントを参照する簡単な説明を入力します。たとえば、「MSSQL に接続できません」と入力します。

c. [送信] ボタンをクリックします。
ソリューション定義設定で構成したインシデントカテゴリによっては、[応答本文] セクションが更新されてステップ 9 とは異なる結果が表示される場合があります。つまり、簡単な説明のテキストを変更すると、インシデントを別の種類の問題として再分類できます。

Example:
インシデントフォームを使用して新しいインシデントレコードを作成するときに、予測インテリジェンス 予測モデルをテストすることもできます。

1. 移動先 インシデント > 新規作成.
2. ロードされる新しいインシデントフォームで、フィールドを次のように設定します。
   - ユーザー： 発信者名を入力します。
   - カテゴリ：デフォルトのままにします。
   - 簡単な説明： テストする簡単な説明を入力します。
3. インシデントフォームを送信します。

結果：フォームが更新されると、インシデントカテゴリが特定の値に自動的に設定された情報メッセージが表示されます。

注:
簡単な説明によっては、この入力の値を予測するだけの十分な信頼性がソリューションにないため、処理されない可能性があります。

関連情報

Predictive Intelligence API

MLPredictor - グローバル

類似性ソリューション予測のテスト

機械学習 (ML) ソリューションがトレーニングされたら、予測インテリジェンス API を呼び出してソリューション予測を行うことができます。この手順例では、REST API エクスプローラーアプリケーションを使用して、解決済みインシデントの推奨事項の類似ソリューション予測をテストします。

始める前に
予測をテストする前に ML ソリューションをトレーニングします。

必要なロール：web_service_admin、rest_api_explorer、または admin または ml_admin

このタスクについて
この手順では、インスタンスで実行できる内容を説明するためにサンプルデータを使用しており、実際にインスタンスに存在するデータやレコードを表していない場合があります。

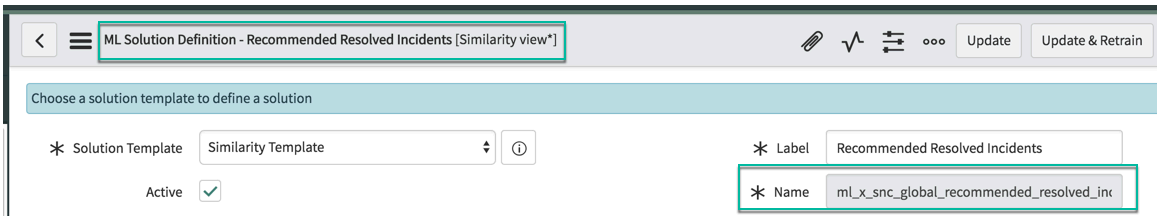
このシナリオは、以前に作成してトレーニングした仮想的な ML ソリューションの類似性ソリューション予測を示しています。REST API エクスプローラーを使用して、分類ソリューション予測をテストすることもできます。

自動翻訳

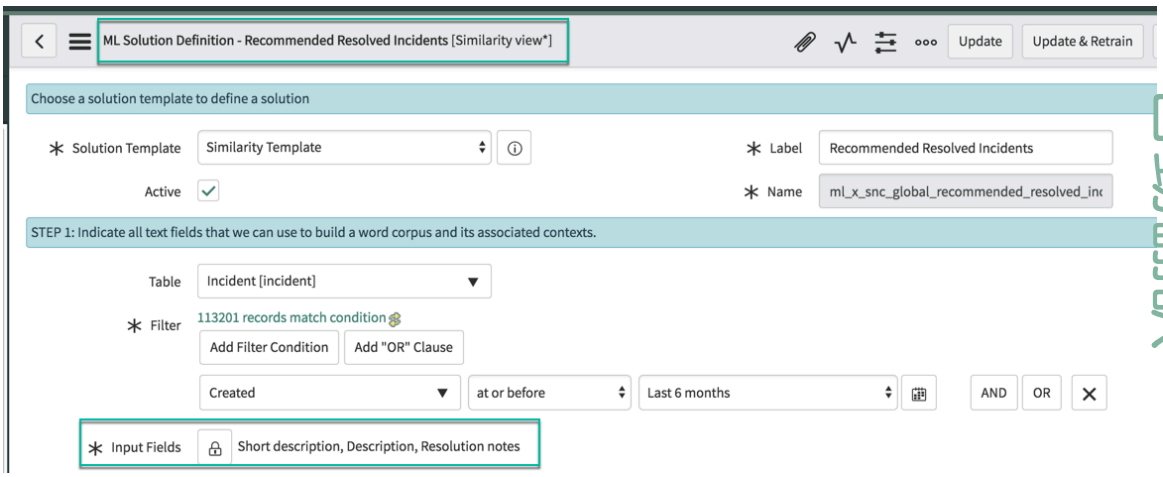
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. 予測をテストする ML ソリューション定義を見つけて、その [名前] 値をクリップボードまたはメモ帳ファイルにコピーします。
   この場合、次の例に示すように、ML ソリューション定義「推奨される解決済みインシデント」レコードの [名前] フィールド値を使用します。



3. REST API エクスプローラーによる 予測インテリジェンス API への呼び出しで使用する ML ソリューション定義レコードで使用される [入力フィールド] 値をコピーします。
   この場合、[簡単な説明] フィールドタイプを使用します。これは、このフィールドを使用して類似レコードを学習、ペアリング、および推奨するように予測モデルがトレーニングされているためです。



4. インスタンスの表示に使用しているブラウザータブを右クリックして、[複製] を選択します。
5. 複製ブラウザータブで、 **System Web Services** > **REST** > **REST API** エクスプローラー.
6. [探索]をクリックします。
7. これらの選択フィールドを次のように設定します。
   予測インテリジェンス フォームが表示されます。このフォームを使用して 予測インテリジェンス API へのコール要求を準備します。
8. solution-name の [値] フィールドに、「ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents」と入力します。

   注:
   これは、この手順のステップ 2 で取得した [名前] の値です。

9. [クエリパラメーターを追加] をクリックします。
10. [クエリパラメーター] セクションで、テストしているソリューションのいずれかの入力フィールドの値を入力します。

自動翻訳

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

a. 最初のフィールドに「short_description」を貼り付けます。

> **注:**
> これは、この手順のステップ 2 で取得した入力フィールドの値です。

[説明] や [解決メモ] などの他のフィールドタイプを使用して、ソリューションの予測をテストできます。

b. 2 番目のフィールドには、インシデントレコードで見つかる可能性のあるテキストを入力します。
たとえば、「検出エラー」と入力します。

11. [+] ボタンをクリックして、クエリする結果の数を定義する 2 つ目のクエリ条件を作成します。

a. 最初のフィールドに「top_n」と入力します。

b. 2 番目のフィールドに「3」と入力します。
これらの条件は、最も類似した上位 3 つのインシデントレコードを取得するようにクエリを設定します。

12. [送信] をクリックします。
REST API エクスプローラーは要求を 予測インテリジェンス API に送信します。

13. [応答本文] セクションで、下の画像に示すように、API 呼び出しから返された 3 つの結果値をコピーします。

14. 元のブラウザタブで、 サービスデスク > インシデント.

15. 下の画像に示すように、3 つの REST API 結果のフィルター条件をインシデントテーブルリストビューに設定します。

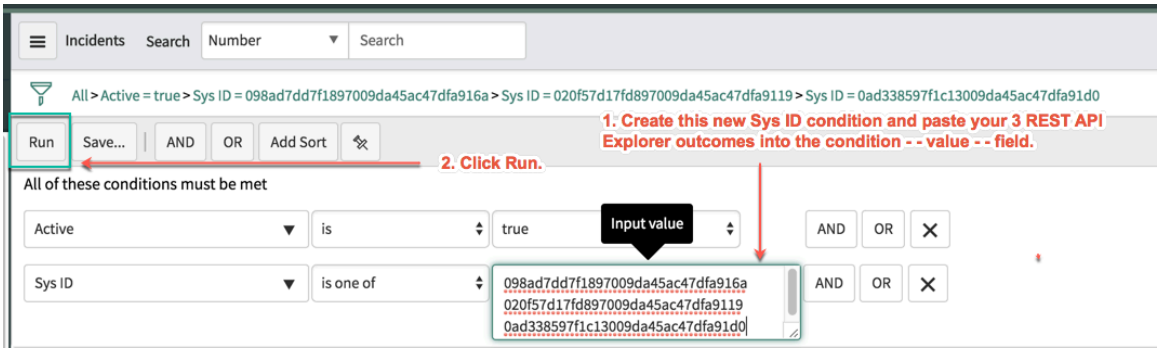
自動翻訳

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

a. 以下の [アクティブ] および [Sys ID] 条件を [インシデント] リストビューのフィルターアイコンに追加します。

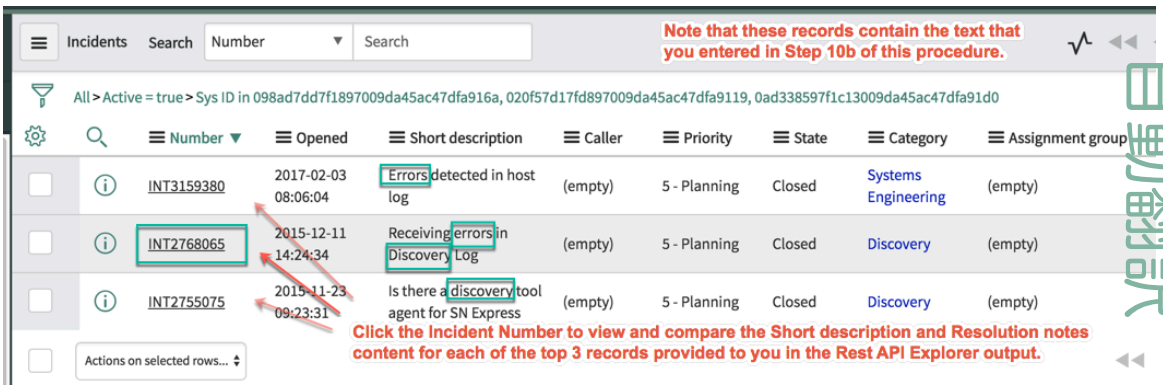
b. 作成した [Sys ID] 条件の [値を入力] フィールドに 3 つの REST API の結果を貼り付けます。

c. [実行] をクリックします。

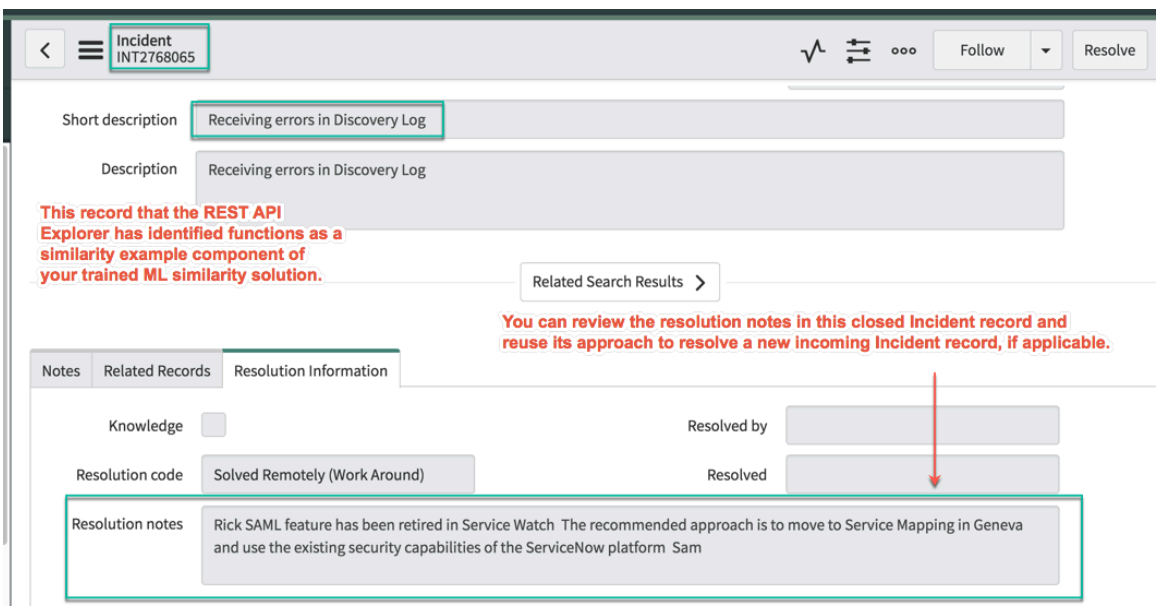


16. 以下の画像に従って、返されたインシデントのリストを REST API エクスプローラーの予測出力の入力と比較します。

a. インシデント番号をクリックして、インシデントレコードを開きます。



b. 下の画像に従って、インシデントレコードの [解決メモ] テキストを確認します。



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

関連情報

Predictive Intelligence API

MLPredictor - グローバル

分類予測結果を経時的に追跡

予測結果ダッシュボードを使用して、分類ソリューションの予測が時間の経過とともに改善されているかどうかを判断します。改良または再トレーニングが必要なソリューションを特定します。

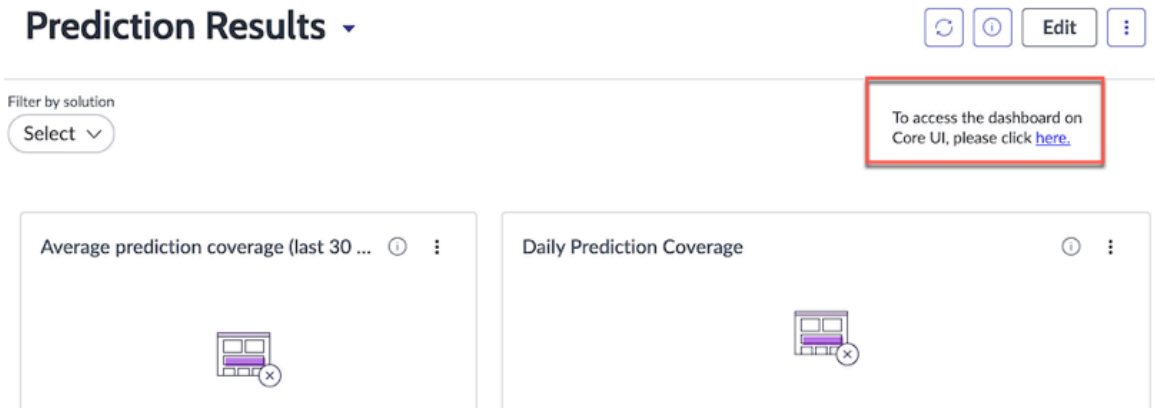
始める前に

- 必要なロール:admin、ml_admin、または ml_report_user

このタスクについて

予測結果ダッシュボードは、分類ソリューションのカバレッジ、精度、再現率を経時的にレポートします。

Xanadu リリースでは、このダッシュボードは ネクストエクスペリエンス UI に移行されました。以前のリリースからアップグレードする顧客は、現在のダッシュボードから コア UI バージョンにアクセスできます。



予測結果ダッシュボードでは、統計は過去 30 日間の平均と日次の 2 つの時間枠で提供されます。インジケーター *coverage*、*precision*、および *recall* は次のように定義されます。

予想結果インジケーター

レポートタイプ	定義
カバー範囲	試行された予測の合計数のうち、結果をもたらした予測の割合。
Precision (精度)	レポートがクローズされたときに予測値がフィールドの最終値と同じであった予測の割合。
取り消し	試行された予測総数のうち、結果をもたらした正しい予測の割合。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > 予想結果レポート.
2. [予測結果] ダッシュボードの [ソリューションでフィルター] プロンプトで、確認するソリューション統計情報を選択します。
   選択したソリューションに基づいてダッシュボードが更新されます。

自動翻訳

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

3. 例外範囲、精度、または再現率の値を持つクラスを特定します。

   Example
   たとえば、カバレッジ、精度、再現率が時間の経過とともに低下しているソリューションを特定します。

次のタスク
必要に応じてクラスを含めたり除外したりして、ソリューション定義フィルターを絞り込みます。更新後、ソリューションを再トレーニングします。

ML ソリューションのトレーニングジョブを確認する

ML ソリューション (ML トレーニングジョブビュー) モジュールを使用して、 予測インテリジェンス ソリューションのトレーニングステータスと進行状況を監視します。このモジュールには、ユーザーインターフェイスと API ソリューションの両方のトレーニングジョブが表示されます。

背景と用途

トレーニング用に ML ソリューションまたは ML ソリューション定義を送信すると、データの結果を予測して提供するための処理のために ServiceNow データセンターに送られます。ソリューションの規模に応じて、トレーニングが完了するまでに数時間から数日かかる場合があります。ML トレーニングジョブビューは、インスタンス内のすべての進行中および完了済みの ML ソリューショントレーニングジョブを常に把握するのに役立ちます。

このビューにアクセスするには、admin ロールまたは ml_admin ロールと、予測インテリジェンス > トレーニングジョブのナビゲーションパスを使用します。

> **注:**
> ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。これにより、スケジュール済みの再トレーニング要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。

ML トレーニングジョブビューサマリー

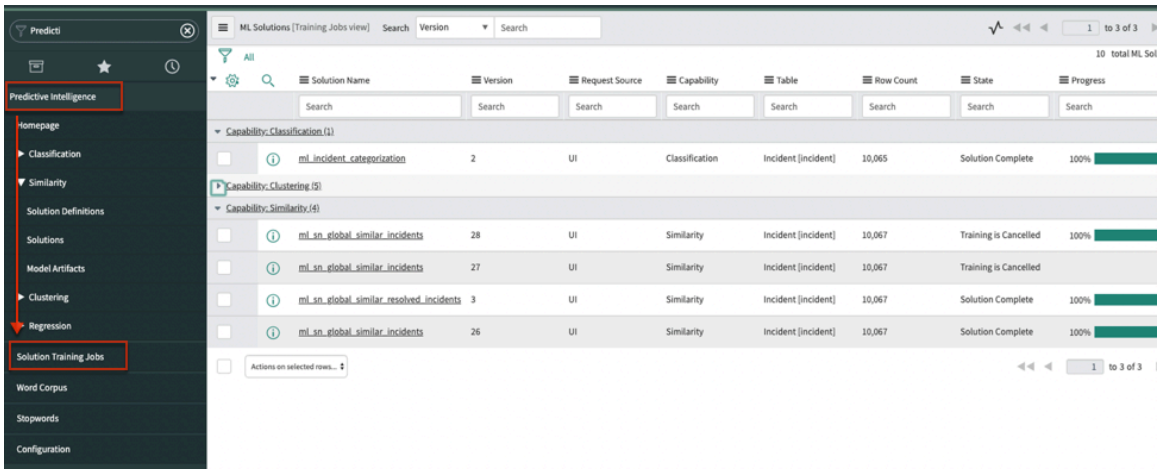
このビューには、分類、類似性、クラスタリング、回帰の 4 つの 予測インテリジェンス 機能フレームワーク別にグループ化されたすべての ML トレーニングジョブが表示されます。

各レコードには、ソリューション名、バージョン、トレーニングステータス、トレーニング完了率などの値が表示されます。

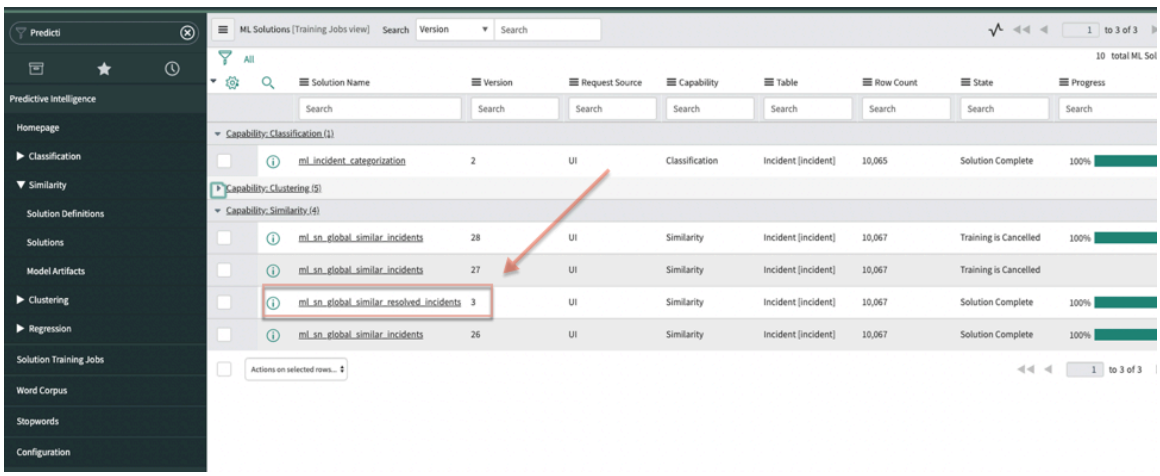
特定のケイパビリティのトレーニングジョブがない場合、リストにはそのケイパビリティのグループは表示されません。たとえば、このシナリオでは、トレーニング用に送信した回帰ソリューションがまだないため、回帰のグループはありません。

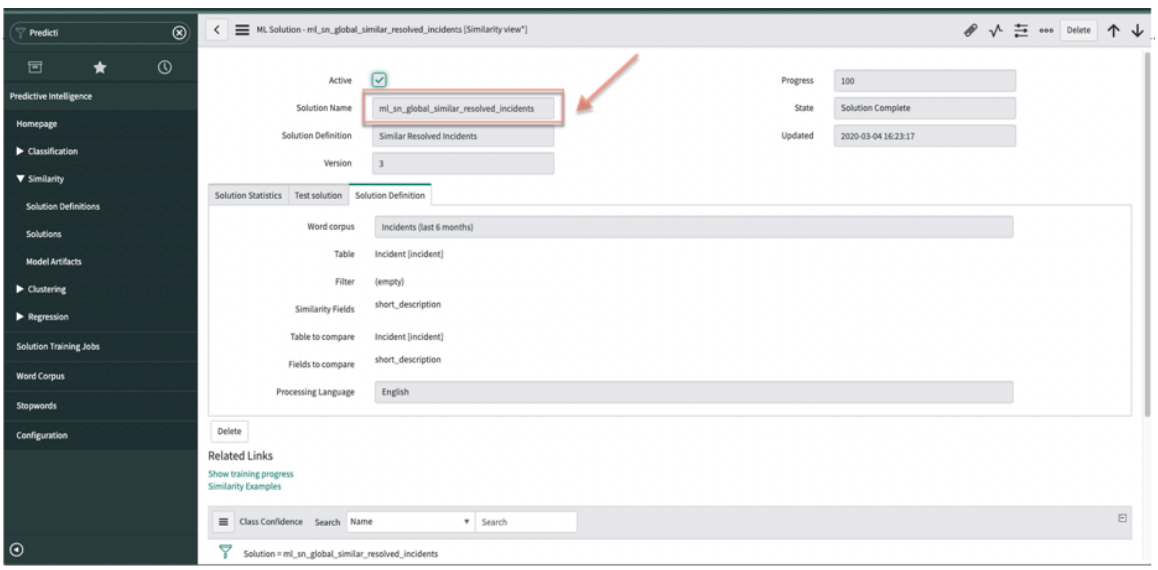
自動翻訳

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



以下の画像に示すように、 [ソリューション名] を選択すると、ML ソリューションの詳細が表示されます。





ドメインセパレーションと予測インテリジェンス

ドメインセパレーションは、 予測インテリジェンス アプリケーションと 自然言語理解 (NLU) アプリケーションでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを

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

表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルサポートを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

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

概要

予測インテリジェンス では、過去のデータセットを使用して、教師あり機械学習ソリューションを作成できます。機械学習ソリューション定義は、ドメインごとに 予測インテリジェンス で構成できます。これにより、ソリューションで使用されるデータがドメイン固有のデータであることが保証されます。ソリューションがドメインに対してトレーニングされた後、ソリューションでは、そのドメインが何に属しているかに応じて、解決のための予測が呼び出されます。たとえば、ソリューションはインシデントまたはケースである可能性があります。

予測インテリジェンスにおけるドメインセパレーションの仕組み

インスタンスオーナーは、各ドメインのソリューション定義を作成し、それらのソリューションをトレーニングすることで、各ドメインの機械学習 (ML) ソリューションをトレーニングできます。このようにして、各ソリューションは対応するドメインに固有のデータを使用します。

- データはドメインセパレーションにすることができる
- ベース システムのアプリケーション テーブルにドメイン列がある
- ドメイン固有の構成は、インスタンス所有者によって管理される
- テナント ドメインは、独自のアプリケーション データを管理できる
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応である

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

のデータベースビューのサポート 予測インテリジェンス

データベースビューを使用して、機械学習 (ML) ソリューションの入力として 2 つ以上のテーブルを結合します。

ML ソリューションでのデータベースビューの使用

データベースビューは、ソリューションがトレーニングに使用できるフィールドの数を増やすのに役立ちます。ML ソリューション定義フォームで複数のテーブルを使用することで、より多くの入力データにアクセスして、ソリューションの結果を充実させることができます。

自動翻訳

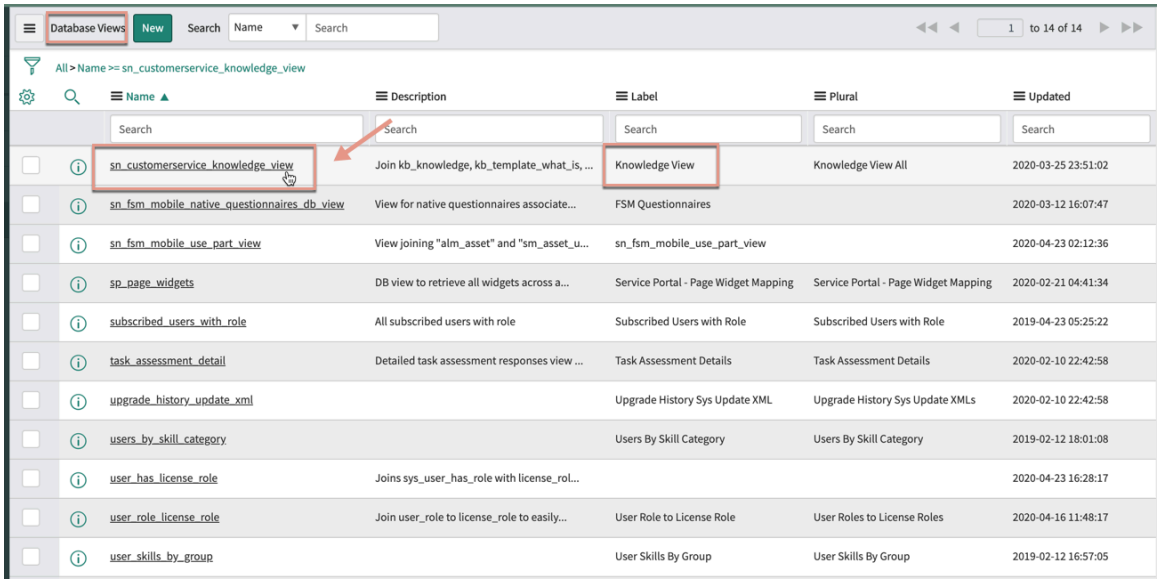
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データベースビューを使用すると、2 つ以上のテーブルを 1 つの統合ビューに結合できます。これを ML ソリューションで機能させるには、最初にデータベースビューを作成する必要があります。データベース・ビュー を参照してください。

データベースビューは、分類、類似性、クラスタリング、回帰の 4 つの 予測インテリジェンス 機能フレームワークすべてでサポートされています。

のデータベースビューの例 予測インテリジェンス

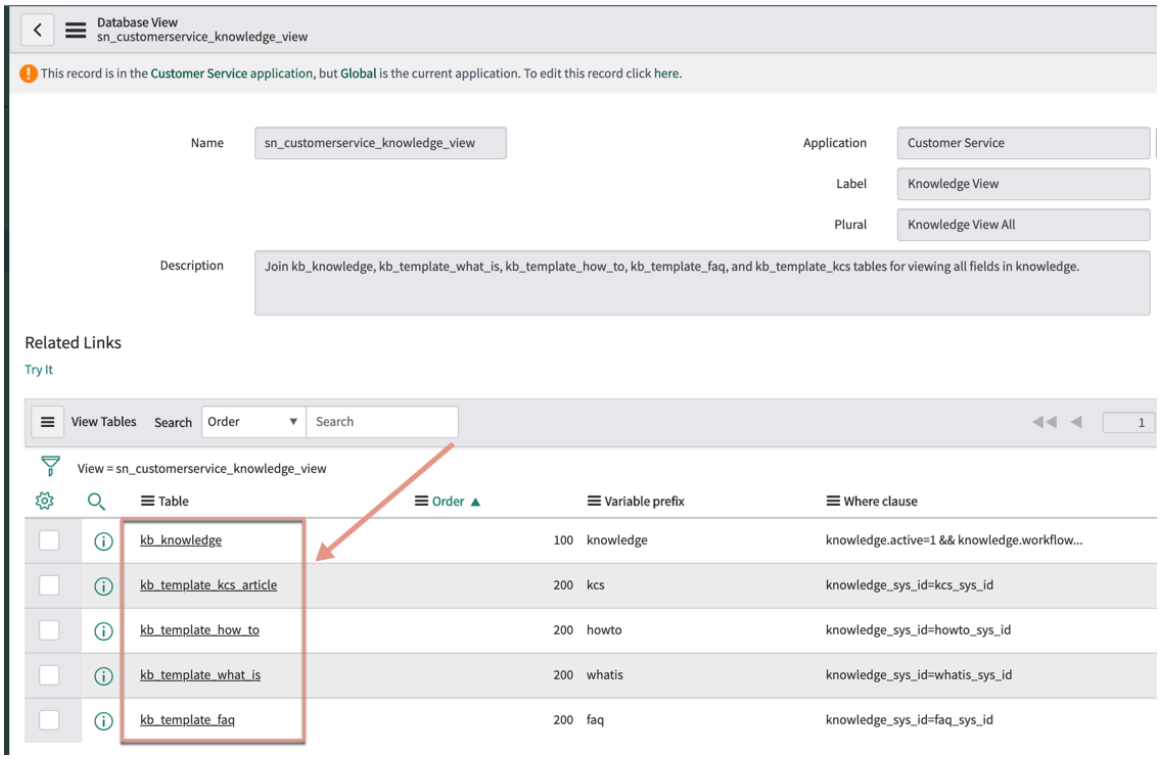
次のシナリオ例では、ML 類似性ソリューションで使用するデータベースビューを作成しました。以下の画像は、作成したデータベースビューレコードとその 名前 と ラベルを示しています。



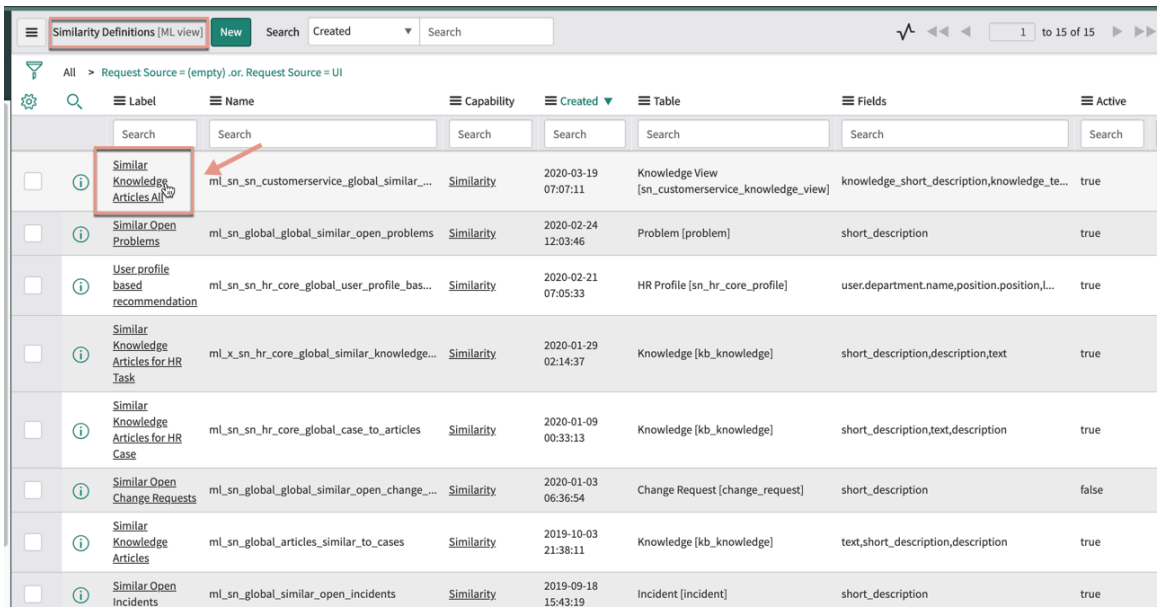
レコード 名をクリックすると、下の画像に示すように、その内容が表示されます。データベースビューのコンテンツ内に、ビューに結合した 5 つのナレッジベーステーブルが一覧表示されます。これらのテーブルのほとんどには、FAQ やハウツー記事など、さまざまなナレッジ記事テンプレートタイプが含まれています。

データベースビューを類似ソリューションへの入力として使用する場合、ビューを構成する各テーブルには、 ServiceNow インスタンスの構成で少なくとも必要な数のレコードセットが必要です。デフォルトで必要な最小数は 10,000 です。たとえば、 ナレッジビュー データベースビューには 5 つのテーブルがあり、各テーブルには 10,000 レコードが必要です。テーブルに 10,000 レコードがない場合、そのテーブルの結果が表示されない可能性があります。この値を変更する必要がある場合は、カスタマーサポートにお問い合わせください。

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



下の画像では、既に作成済みの類似ソリューション定義レコードが表示されており、これをデータベースビューに関連付ける予定です。類似レコードの [ラベル] をクリックすると、その類似性定義フォームが表示されます。

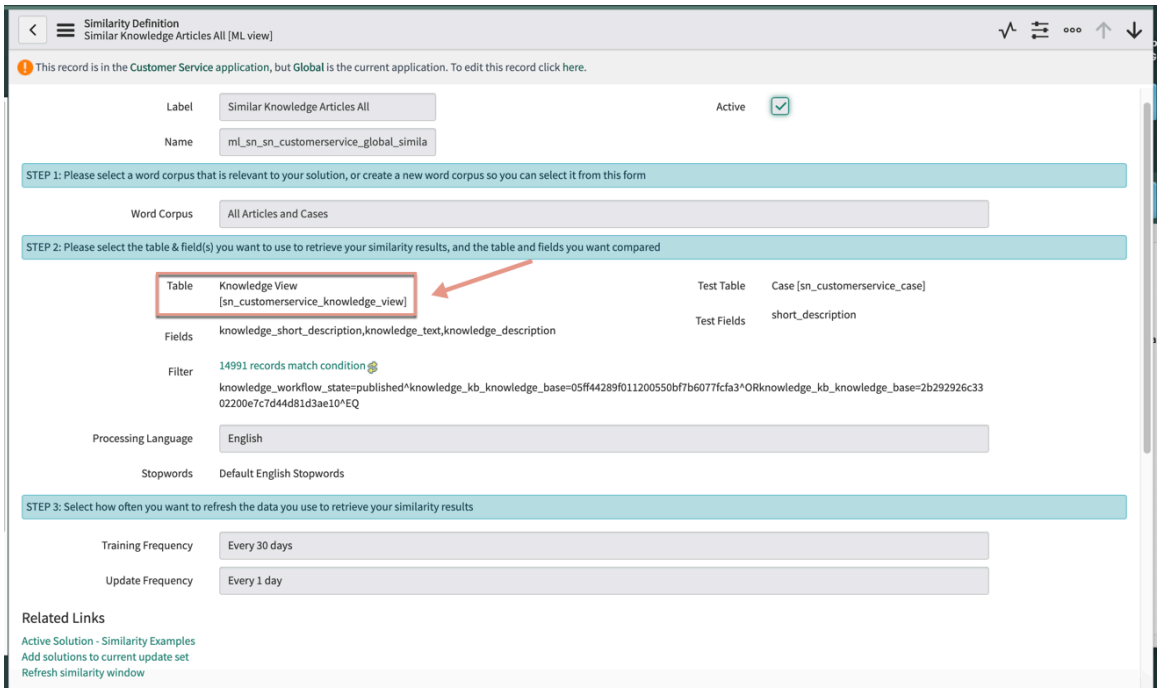


類似性定義フォームは、[テーブル] フィールドのテーブルと [テストテーブル] フィールドの別のテーブルを使用して、類似性に基づいて既存のテーブルレコードを比較します。

類似性ソリューションでデータベースビューを使用するには、[テーブル] フィールドでテーブルを選択する代わりに、作成したデータベースビュー (このシナリオ例では ナレッジビュー データベースビュー) を選択します。この構成では、システムが 1 つではなく 5 つのデータテーブルを比較して処理するため、ソリューションがトレーニングで使用するレコードの数が増えます。

自動翻訳

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



ServiceNow® を使用するアプリと機能 予測インテリジェンス

このトピックを参照して、予測インテリジェンス機能を活用するServiceNowアプリケーションと機能のサンプルを確認してください。

該当する場合は、 ServiceNow チームが協力して、 予測インテリジェンス が提供する人工知能と機械学習の機能を応用した製品を作成します。

これらのチームには、さまざまな事業部門 (BU) や業界の顧客がいます。たとえば、 カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) のマーケティング、製品、設計、開発、ドキュメントの各チームは、プラットフォーム 予測インテリジェンス チームと連携して、BU 固有の製品を CSM の ServiceNow 顧客に提供します。

ここでは、予測インテリジェンス機能を使用するServiceNow製品の一部を紹介します。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) の機械学習ソリューション	ナレッジ管理のための機械学習ソリューション	IT Service Management の機械学習ソリューション
HR サービスデリバリのための機械学習ソリューション	HR サービスデリバリエージェントワークスペースの機械学習ソリューション	Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
Vulnerability Response の機械学習ソリューション	カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習ソリューション	検索管理のための機械学習ソリューション
フィールドサービス管理 (FSM) の機械学習ソリューション	イベント管理の機械学習ソリューション	フローデザイナーの機械学習ソリューション

ML アクションによりフローデザイナーで予測インテリジェンスを使用する

予測インテリジェンスアクションを使用すると、スクリプトエンコーディングの複雑さやオーバーヘッドを感じることなく、既存のモデルを使用して予測を行うことができます。

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

自動翻訳

始める前に

- インスタンスで 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)、 予測インテリジェンス Reporting (com.glide.platform_ml_pa)、および 予測インテリジェンス for ワークフロースタジオ (com.snc.ml_flowdesigner) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。
- 既存のトレーニング済み ML ソリューションを作成または使用します。
- 必要なロール:admin または ml_admin、flow_designer または delegated_developer

このタスクについて
予測 ML 機能を組み込んだフローを ワークフロースタジオ で作成して、デジタルワークフローで使用する予測を行います。

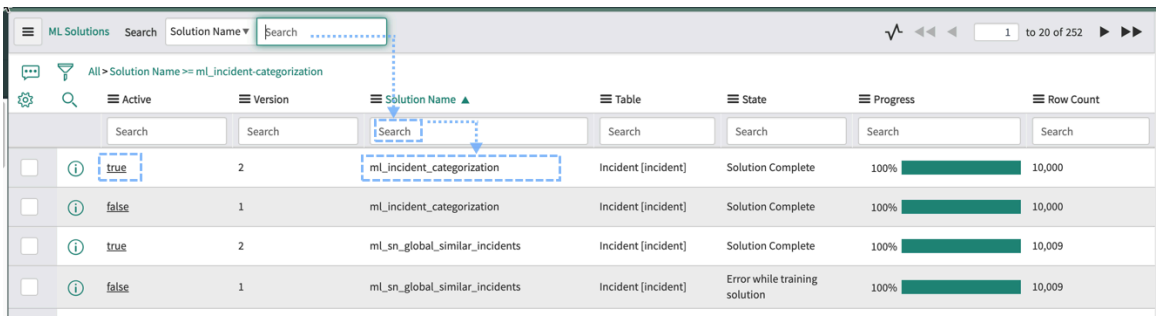
ワークフロースタジオ の 予測インテリジェンス を使用して、予測インテリジェンス分類、類似性、および回帰機能を使用できます。

このシナリオ例では、使用可能なバッチ予測アクション ワークフロースタジオ 回帰バッチ予測と分類バッチ予測のみです。

ワークフロースタジオ UI は、特定のデータ結果に対する複雑なエンコード処理を自動化するのに役立ちます。最初に確認する必要があるのは、自動化するプロセスです。このシナリオ例では、インシデントレコードへのカテゴリのアサインを自動化しています。フローを完了すると、この手順のステップ 24 に示すように、インスタンスに作成する次のインシデントレコードで、フローの [簡単な説明] フィールドに入力したテキストに基づいてレコードの [カテゴリ] フィールドが更新されます。

ユースケースに基づいて、フローで必要なアクティブでトレーニング済みの分類、類似性、または回帰 ML ソリューションを使用できます。

この手順例では、ワークフロースタジオアクションで *ml_incident_categorization* ML ソリューションを使用するワークフロースタジオフローを作成します。このシナリオ例では、次の図に示すように、ML ソリューションテーブルで検索することで、この ML ソリューションを見つけることができます。使用するソリューションがトレーニング済みであり、その [アクティブ] 値が **true** に設定されていることを確認します。



作成する次のインシデントレコードで、この特定のフローがトリガーされます。

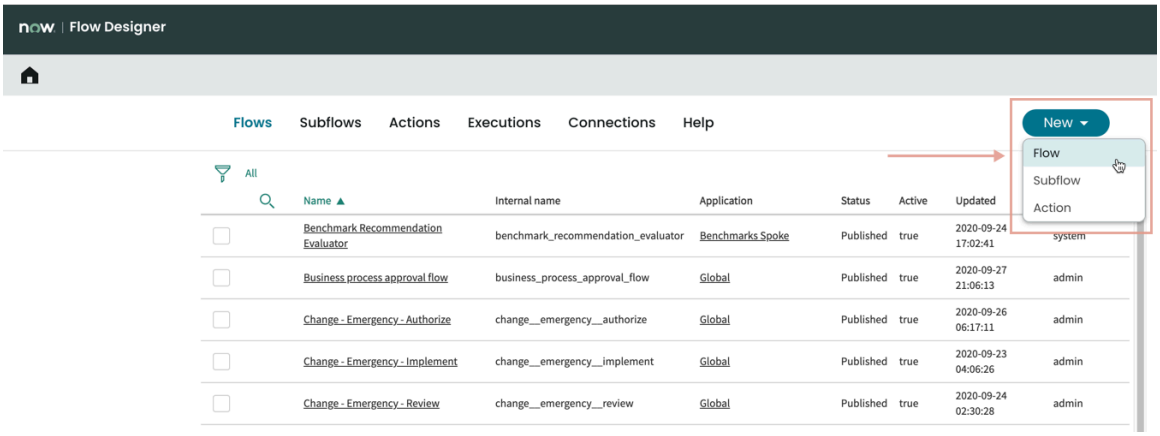
フローデザイナーの使用方法の詳細については、次のドキュメントを参照してください。 フロー デザイナー

手順

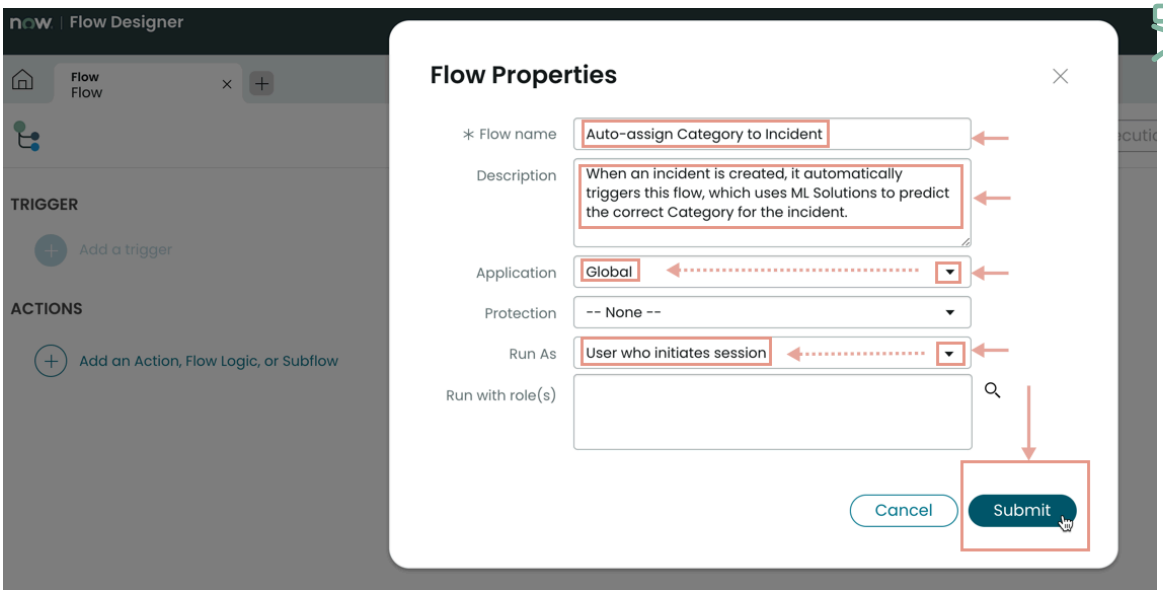
1. 移動先 すべて > プロセスの自動化 > **Flow Designer**.
2. クリック **New** (新規) > フロー.

自動翻訳

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



3. [フロープロパティ] 画面で、次のフィールドを設定します。
   a. フロー名:フローの名前を指定します。このシナリオでは、「 Auto-assign Category to Incident」と入力します。
   b. 説明:フローが提供する内容の簡単な概要説明を入力します。たとえば、次のように入力します。インシデントが作成されると、このフローが自動的にトリガーされ、ML ソリューションを使用してインシデントの正しいカテゴリを予測します。
   c. アプリケーション:[グローバル] を選択します。
   d. 保護: **[--** なし **--**] または [読み取り専用] を選択します。このシナリオでは、[**--** なし **--**] を選択します。
   e. 実行ユーザー:セッションを開始するユーザーを選択します
   f. ロールを使用して実行:空白のままにします。
4. [送信] をクリックします。



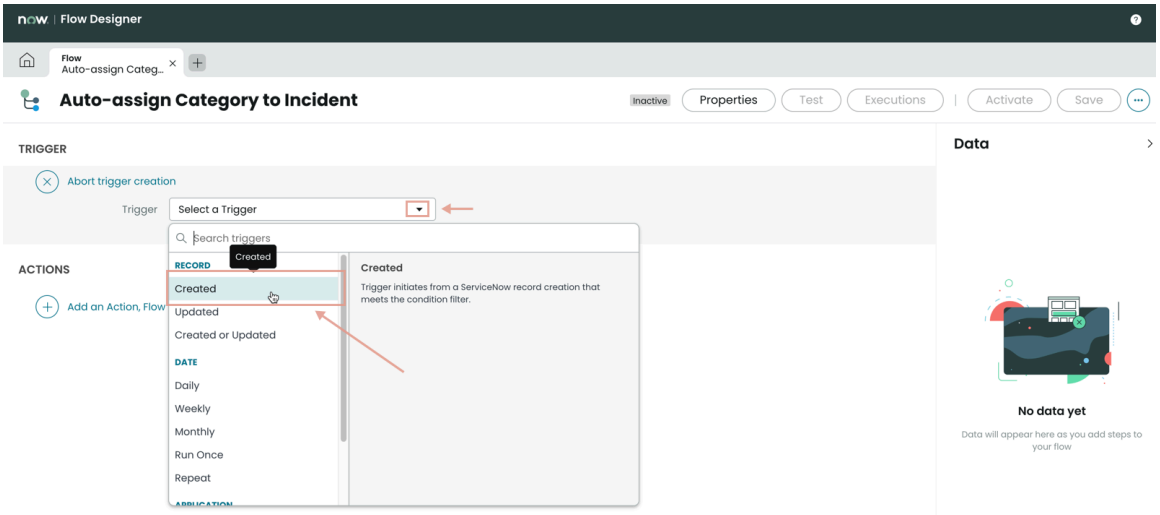
[フロー] 画面が表示され、フローに割り当てた インシデント名にカテゴリを自動アサイン することが表示されます。[はじめに] 画面が表示されたら、[ツアーをスキップ] を選択します。

5. 画面の [トリガー] セクションで、次のフィールドを設定してフローのトリガーを作成します。

自動翻訳

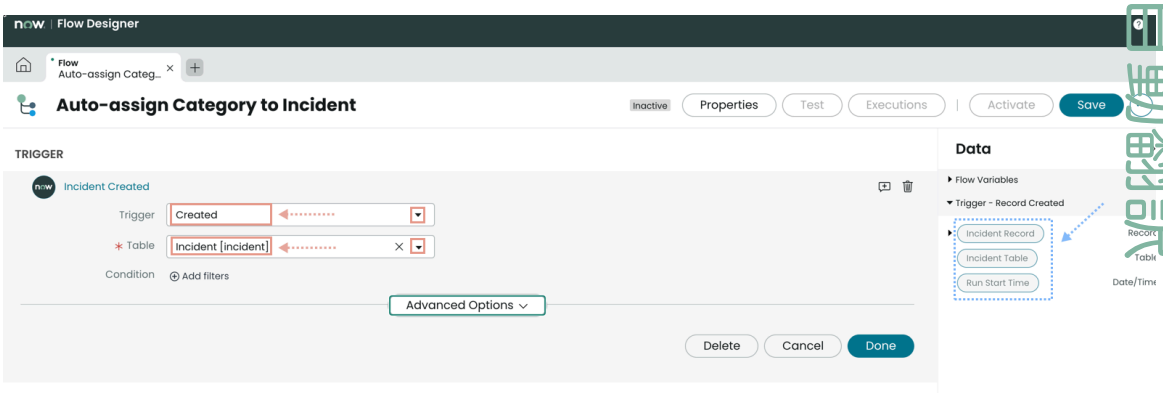
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. トリガーを追加する: 「 作成済み」をクリックします。



b. テーブル: インシデント **[incident]** を選択します。

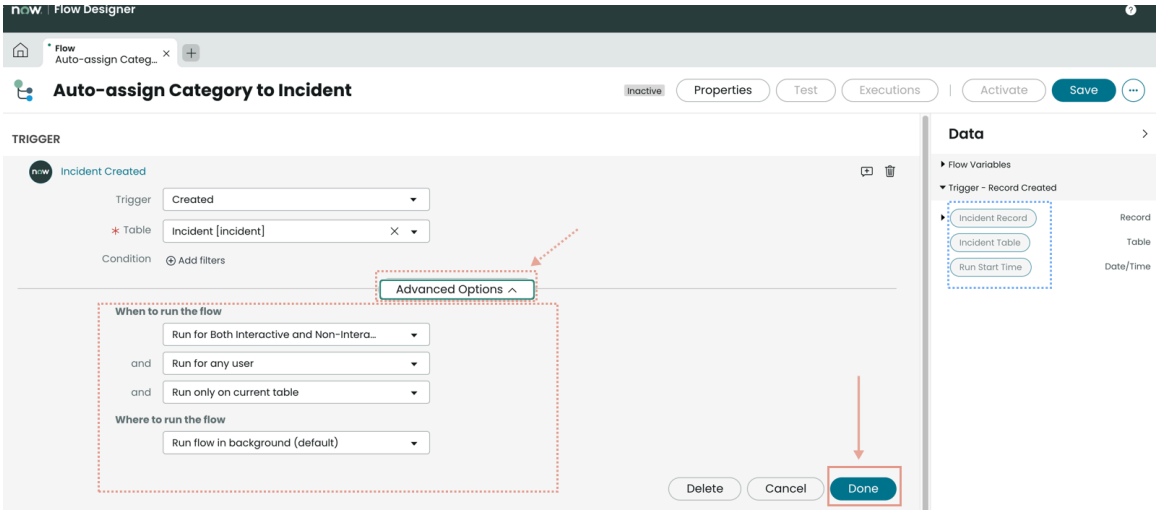
> **注:**
> [トリガー] フィールドと [テーブル] フィールドの両方を設定すると、レコードデータピルが画面の [データ] セクションに表示され、フローで使用できるようになります。



c. 条件:フローに条件を追加する場合は、[フィルターの追加] をクリックします。

d. オプション: [詳細オプション] パネルを開いて、フローに適用できる追加の条件を表示します。パネルを閉じるには、もう一度「詳細オプション」をクリックします。

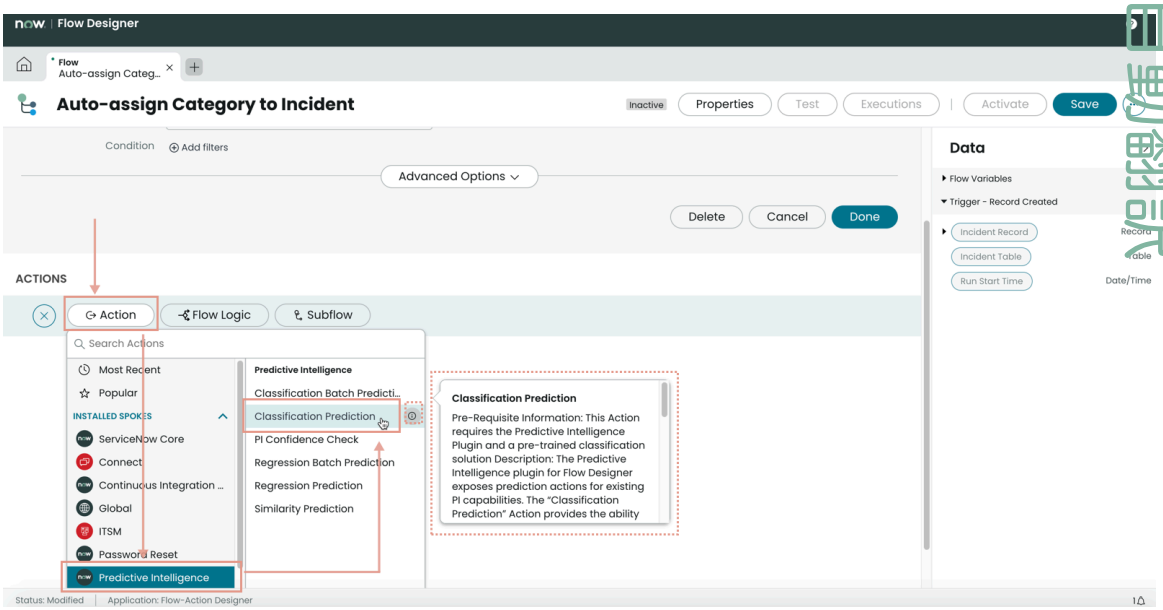
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



e. [完了] をクリックします。

6. 画面の [アクション] セクションで、次のフィールドを設定して分類予測アクションを作成します。

a. Add an Action, Flow Logic, or Sub-flow (アクション、フローロジック、またはサブフローを追加):選択 アクション > 予測インテリジェンス > 分類予測.



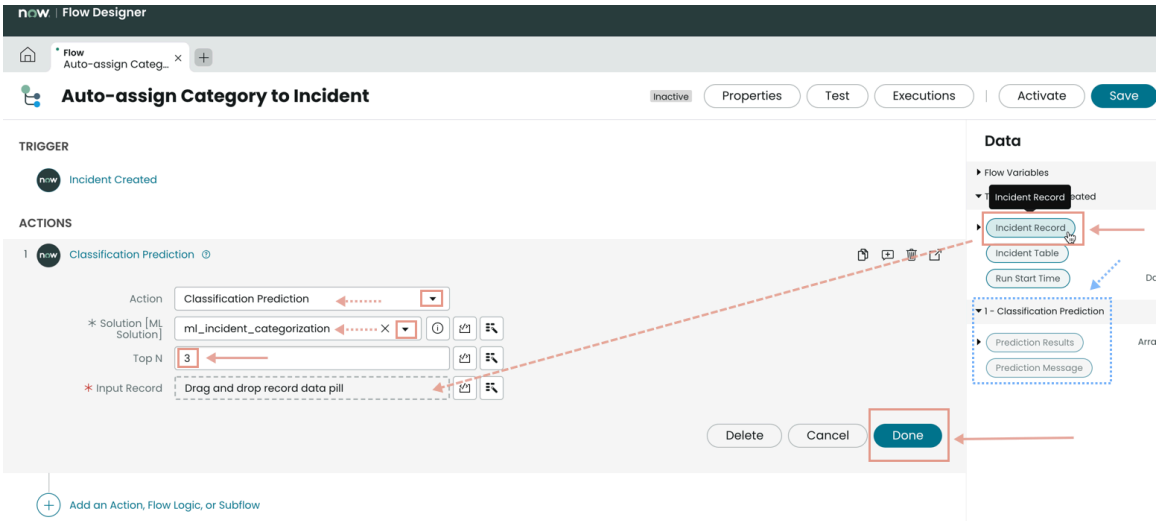
ツールヒントをクリックすると、分類予測の説明が表示されます。

b. ソリューション名 **[ML** ソリューション]: **[ml_incident_categorization]** を選択します。

c. トップ **N**: 3 を入力します。
3 などの数値を入力すると、予測信頼スコアが最も高い上位 3 つの ML 予測が使用されます。何も入力しない場合、デフォルト値は 1 に設定されます。

d. 入力レコード: トリガー➔インシデントレコード データピルを [入力レコード] フィールドにドラッグアンドドロップします。

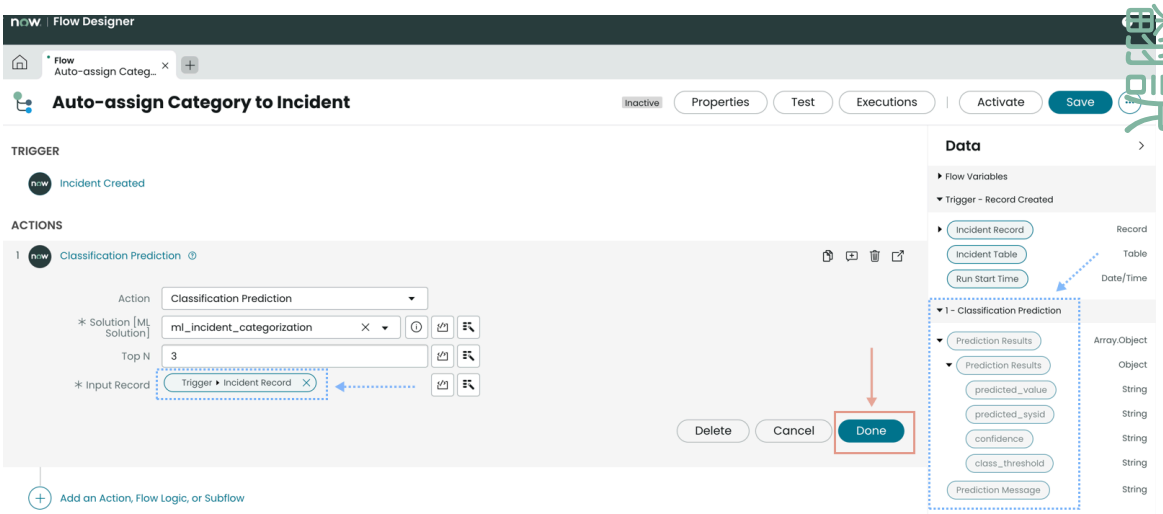
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[アクション]、[ソリューション名]、[上位 N]、および [入力レコード] の値は、カテゴリ予測の基礎となります。

> **注:**
> このレコードにドロップするデータピルもレコードである必要があります。たとえば、テーブルピルや日付/時刻ピルを [入力レコード] フィールドにドロップしないでください。

e. [完了] をクリックします。
結果:フローで分類予測アクションが完了し、そのデータピルが画面の [データ] セクションに表示されます。

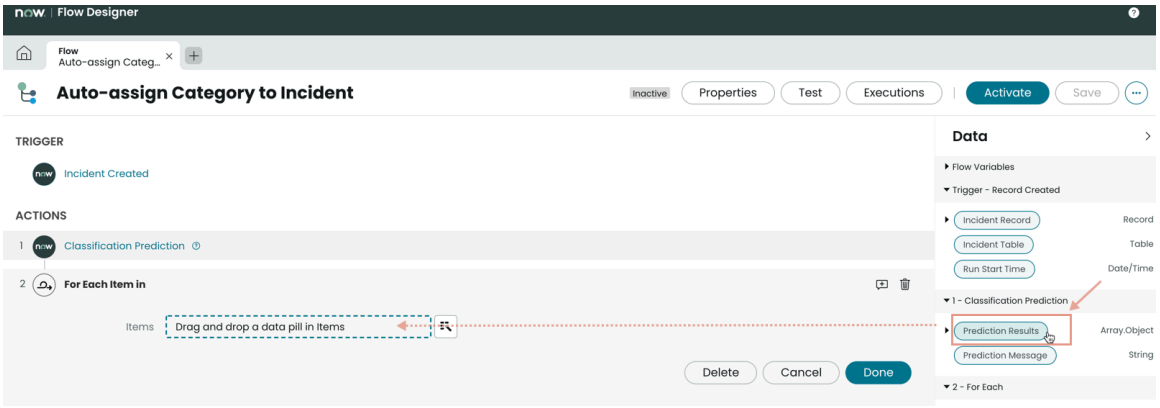


7. 画面の [アクション] セクションで、次の手順を使用して、インシデントの予測結果のアクションとフローロジックを作成します。

> **注:**
> ループを使用してすべての予測結果を反復処理できますが、このドキュメントで示すシナリオでは、比較的少数のアクションを使用します。より高度なフロー構成については、「フローデザイナー」を参照してください。

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

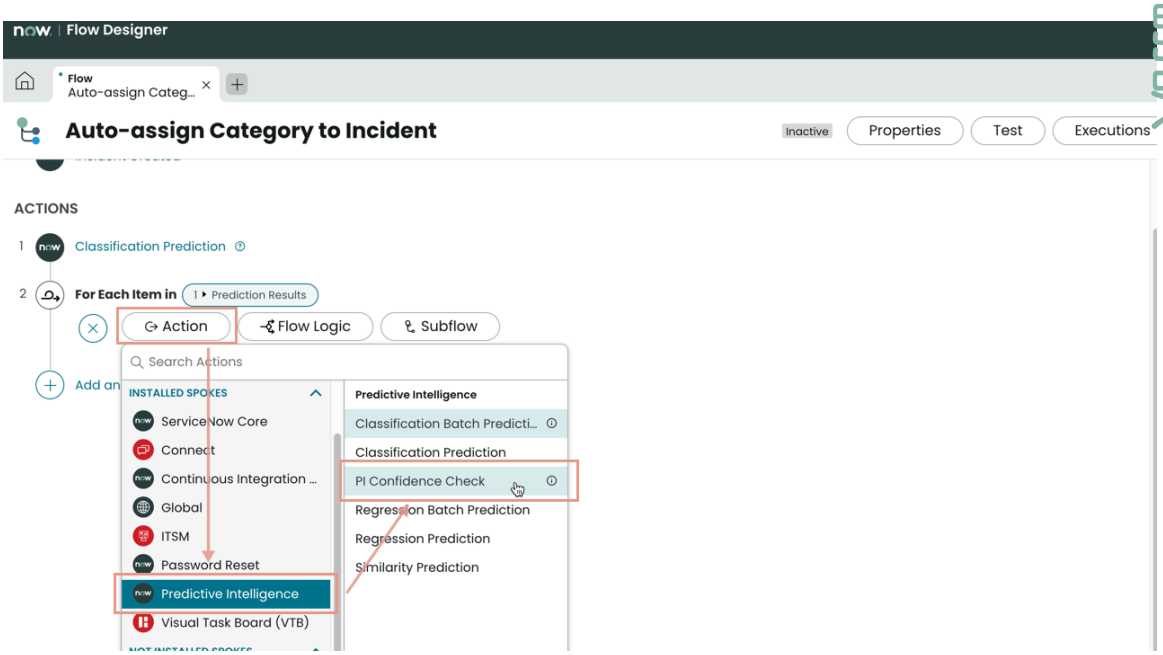
a. アイテムリスト内の各アイテムについて:予測結果データピルを [アイテム] フィールドにドラッグアンドドロップします。



注:
回帰予測アクションのアイテムリストにアクセスするために、フローロジックに **For Each Item** は必要ありません。

b. [完了] をクリックします。
結果:フローで予測結果アクションが開始され、そのデータピルが画面の [データ] セクションに表示されます。

8. 画面の [アクション] セクションで、 アクション > 予測インテリジェンス > **PI** 信頼性チェック.
PI 信頼性チェックは、フロー内の値を比較するために使用できるツールです。このユースケースでは、予測結果の値を比較し、チェックからの出力は True または False のいずれかになります。

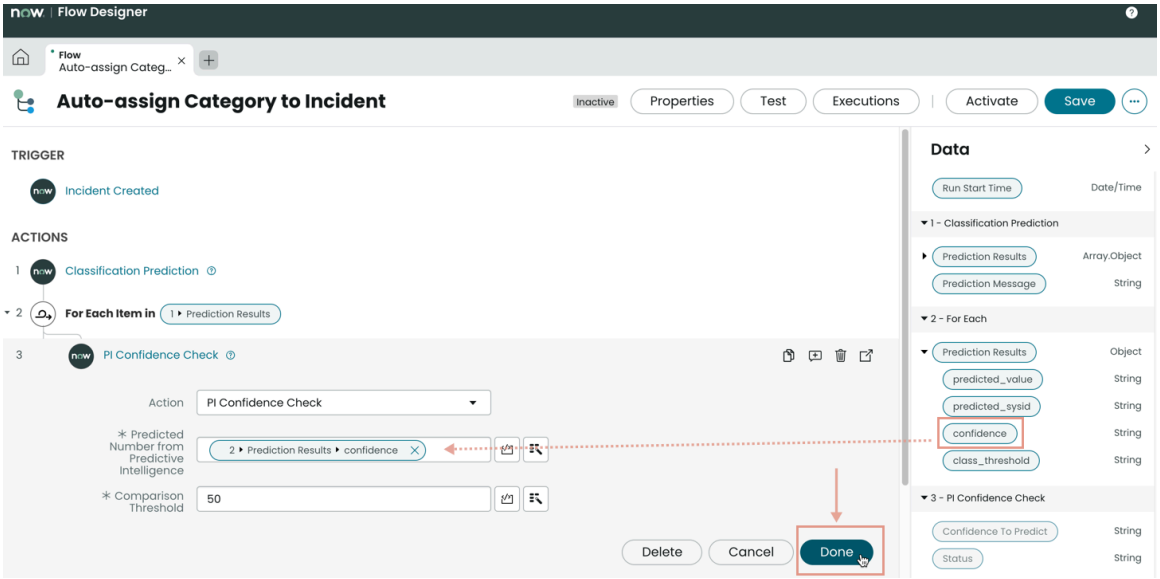


9. 信頼度データピルを [予測インテリジェンスからの予測数] フィールドにドラッグアンドドロップします。

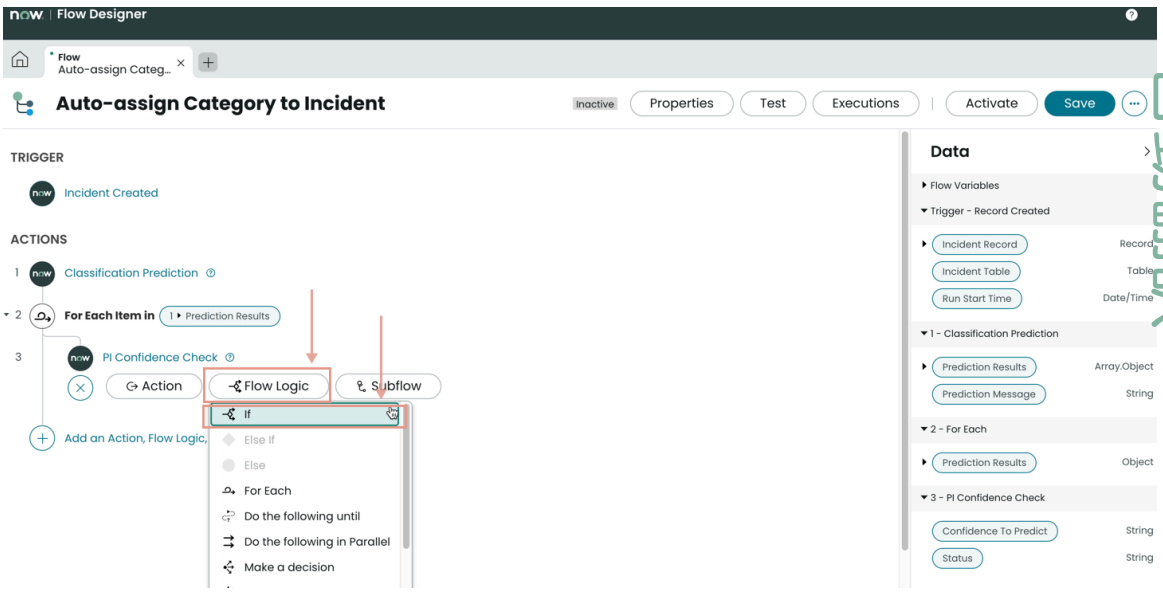
10. [**Comparison Threshold**] フィールドに 50 を入力します。
このシナリオ例では、信頼スコアが 50% を超える予測を使用するようにシステムに指示する数値 50 を入力します。

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

11. [完了] をクリックします。



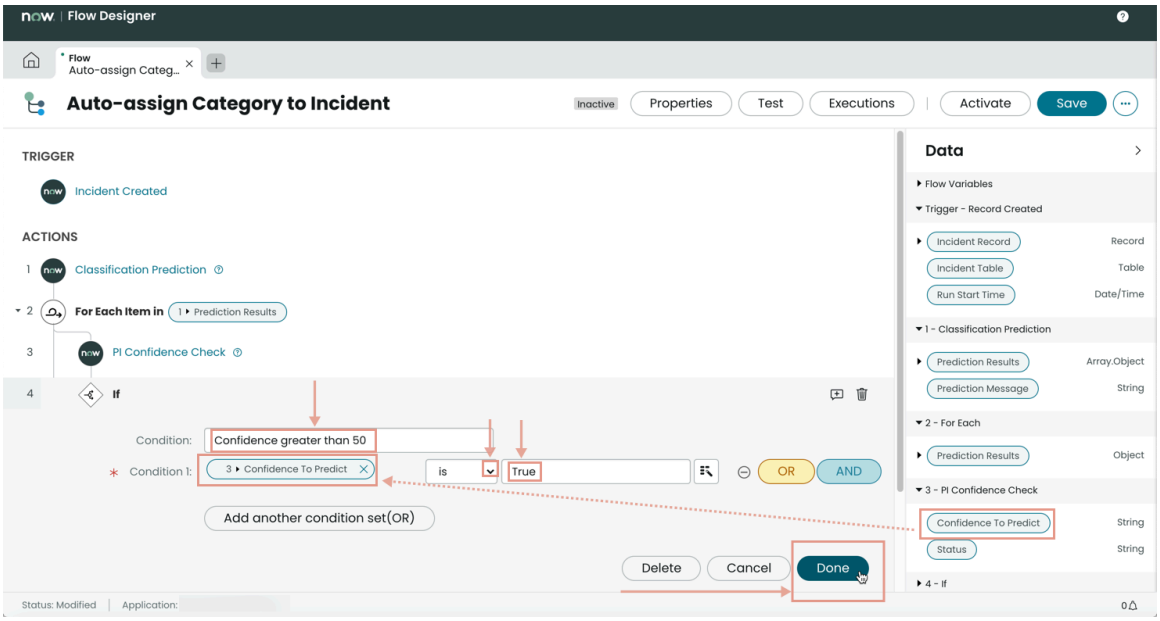
12. クリック フローロジック > 変更内容 をクリックしてフローに条件を追加します。



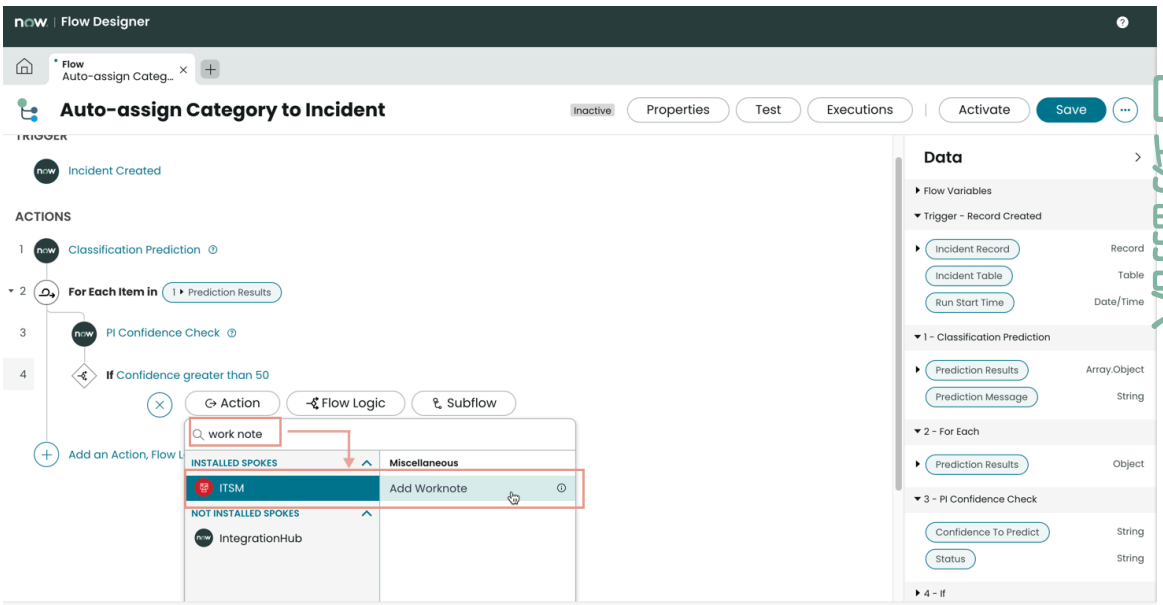
13. 次のフィールドを構成して、条件フローロジックの最初の部分を定義します。

- 条件:実行内容を定義する条件の名前を入力します。このシナリオ例では、「 信頼度が 50 より大きい」と入力します。
- 条件 **1**: **[Confidence To Predict** (予測信頼性)] データピルをフィールドにドラッグアンドドロップします。[**is**] を選択し、値「 True」を入力します。このステップでは、条件フローロジックの最初の部分 (前提条件) を完了します。
- [完了] をクリックします。

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



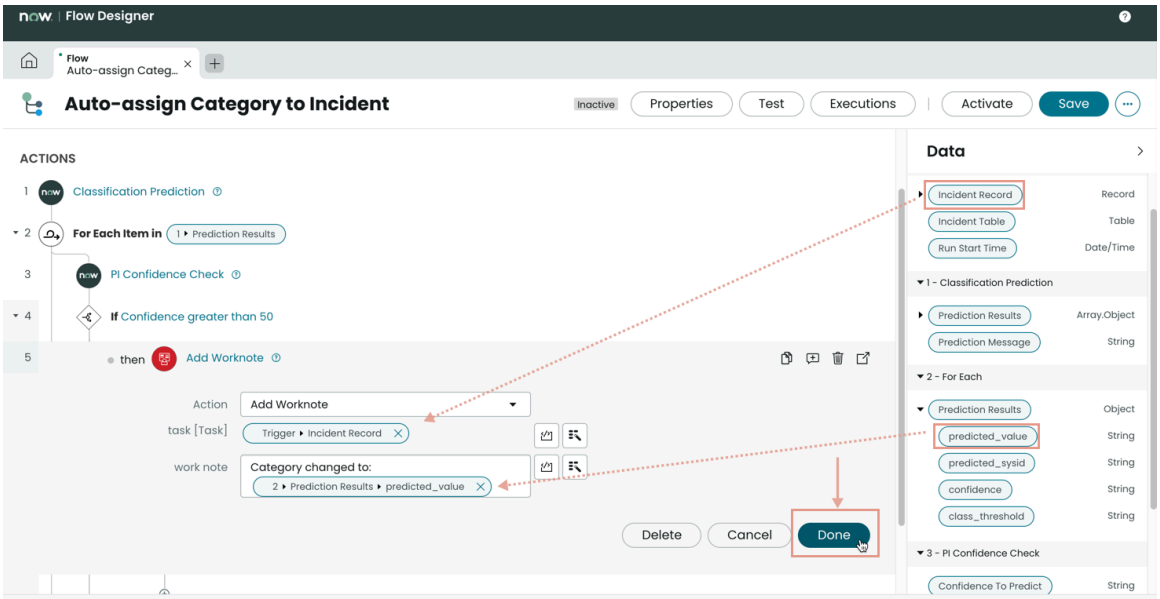
14. [アクション] をクリックし、検索フィールドに「 作業メモ 」と入力します。選択 **ITSM** > 作業メモを追加 条件の 2 番目の部分 (結論) として作業メモを追加します。



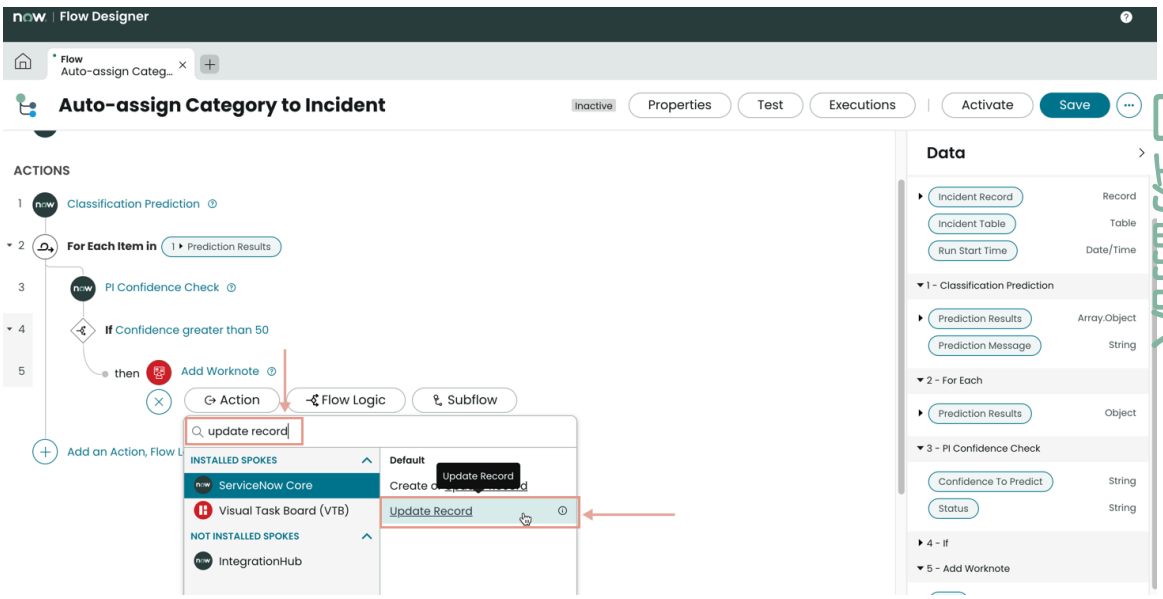
15. 次のフィールドを構成して、条件フローロジックの 2 番目と最後の部分を定義します。

- 処置: 上記のステップ14の結果として、このフィールドに「 作業メモの追加 」が自動的に表示されます。
- タスク **[task]**: インシデントレコード データピルをフィールドにドラッグアンドドロップします。
- 作業メモ: **predicted_value** データピルをフィールドにドラッグアンドドロップします。このステップにより、条件フローロジックの結論が完了します。
- [完了] をクリックします。

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



16. [**Action** (アクション)] をクリックし、検索フィールドに 「update record (レコードの更新)」と入力します。[**Update Record** (レコードを更新)] を選択します。

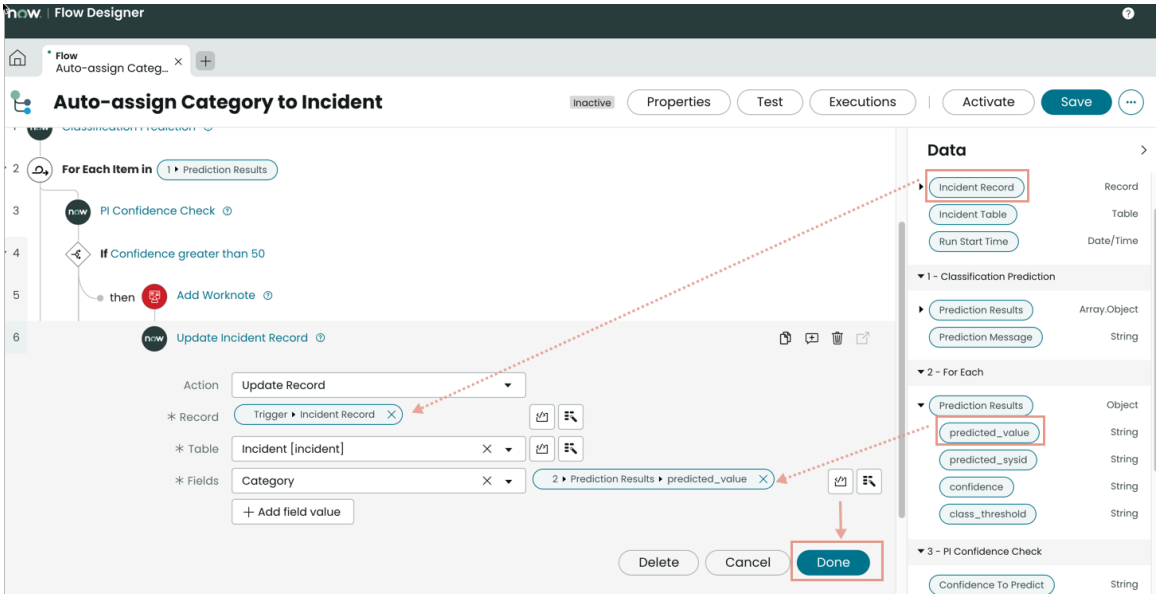


17. インシデントレコードを更新するには、次のフィールドを設定します。

- 処置: 上記のステップ 16 の結果、このフィールドに [レコードの更新] が自動的に表示されます。
- レコード: インシデントレコード データピルをこのフィールドにドラッグアンドドロップします。
- テーブル: インシデント **[incident]** を選択します。
- フィールド: [カテゴリ] を選択します。次に、 **predicted_value** データピルをこのフィールドの [カテゴリ] 値の隣にドラッグアンドドロップします。

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

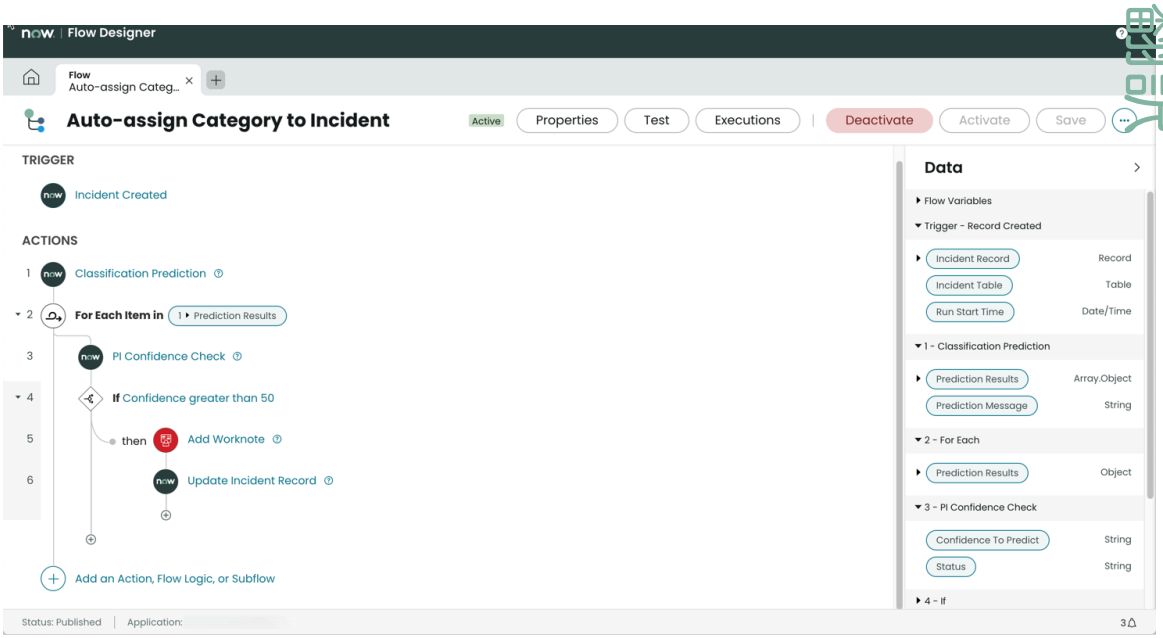
- [完了] をクリックします。



18. [保存] をクリックします。
19. **[Activate** (アクティブ化)] をクリックします。

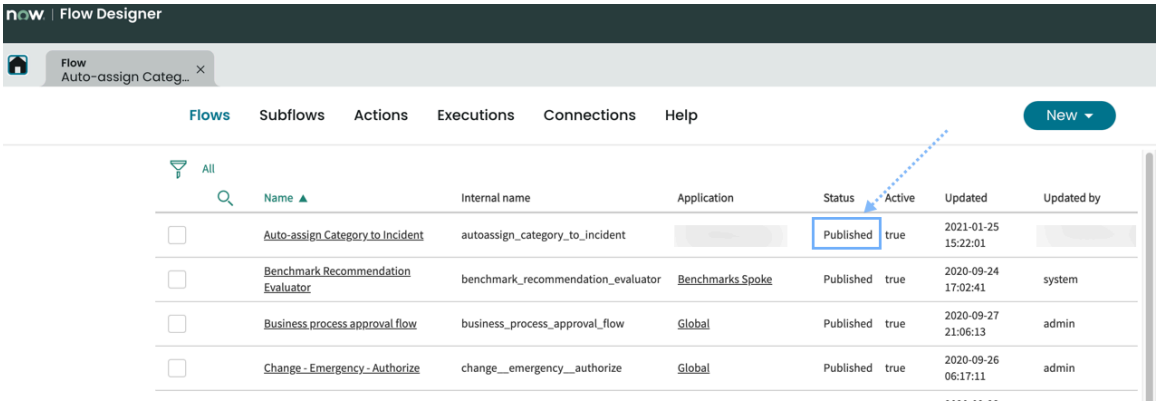
結果

- [Auto-assign Category to Incident (インシデントにカテゴリを自動アサイン)] フローが有効になり、完了です。



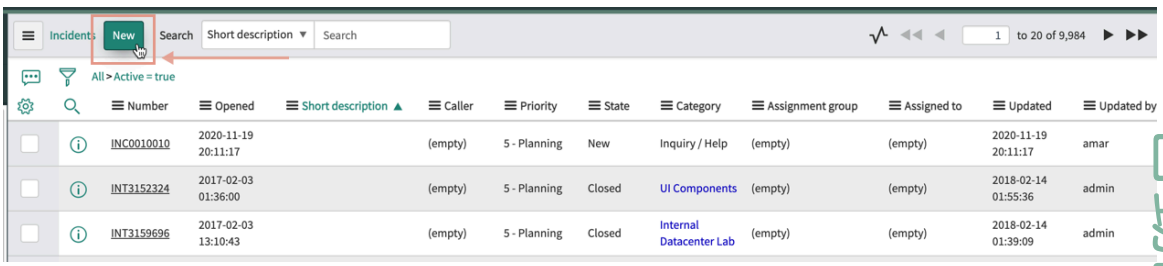
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- また、 ワークフロースタジオ ホーム画面の [フロー] 列に公開済みとして表示されます。



20. [インシデント] に移動します。

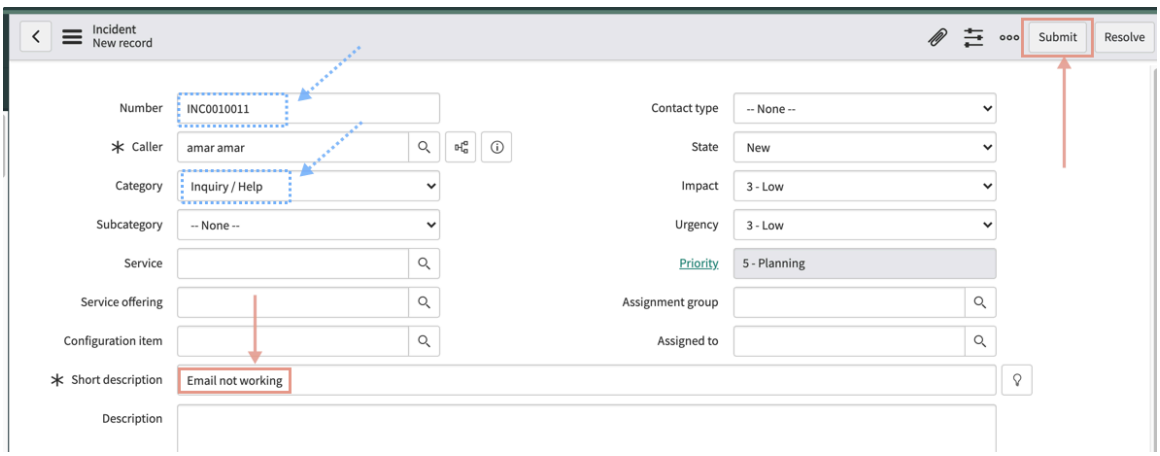
21. [新規] をクリックして、インシデントテーブルにランダムなインシデントレコードを作成します。
このシナリオ例では、レコードINC0010011を作成します。



22. 作成したレコードで、次の画像の [Category (カテゴリ)] 値が **[Inquiry / Help** (照会/ヘルプ)] に設定されていることに注意してください。

23. [簡単な説明] フィールドに、「メールが機能していません」と入力します。

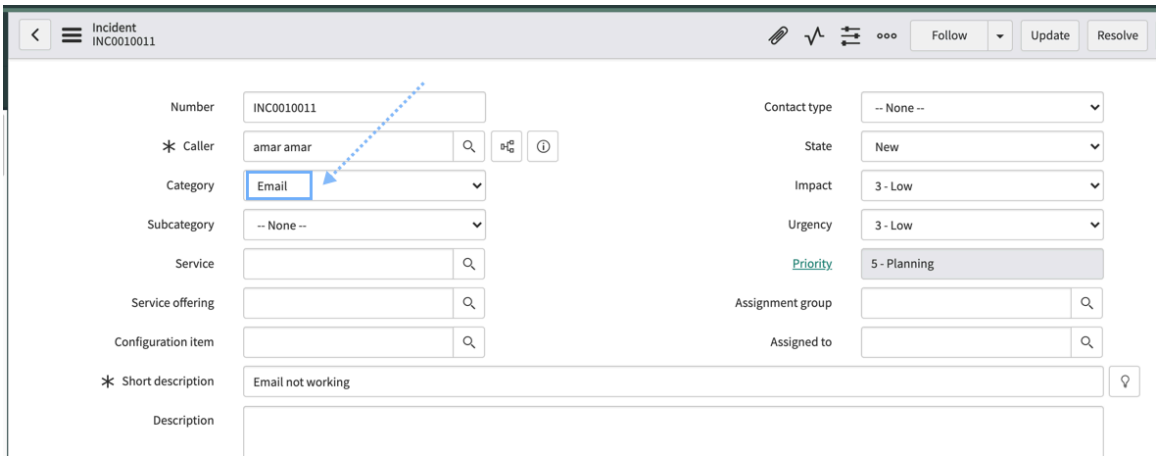
24. [送信] をクリックします。

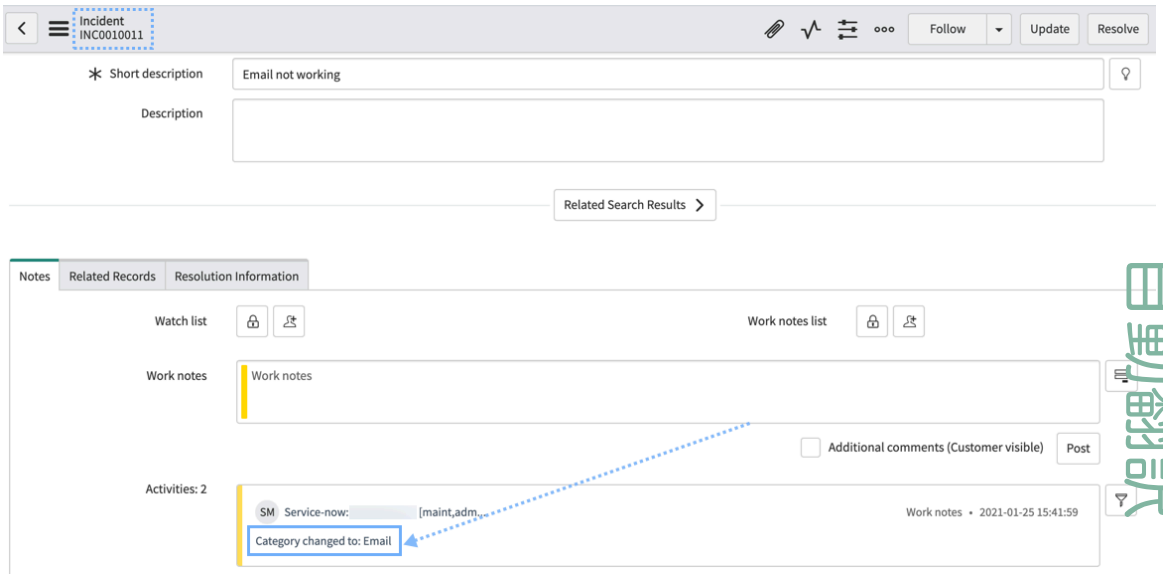


結果

インシデントレコードが更新され、[Category] の値が **[Inquiry / Help**] から **[Email]** に変更されたことが示されます。

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





関連情報

フローデザイナー用予測インテリジェンス

MLSolutionFactory スクリプト可能オブジェクトの使用

MLSolutionFactory スクリプト可能オブジェクトを使用すると、ML 機能を定義できます。API を使用して、大規模なクラスターのサブクラスター化や、複数の PRB が接続されたクラスターなどのデータ駆動型機能を作成できます。

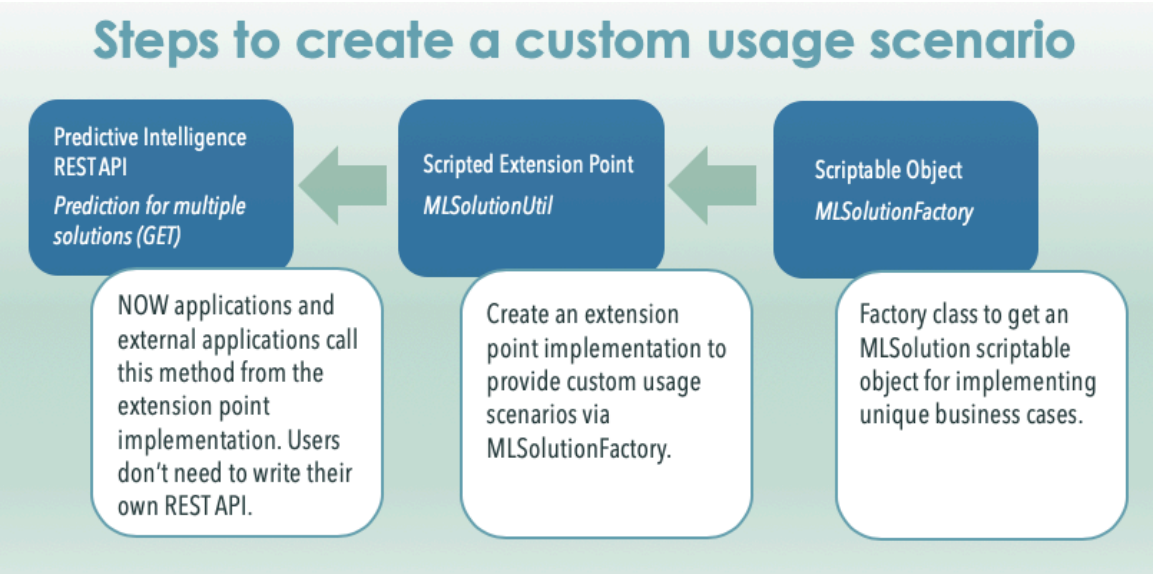
スクリプト拡張ポイントでスクリプト可能オブジェクトを使用して、 予測インテリジェンス REST API メソッドを変更し、独自のビジネスユースケースに対応できます。

Now Platform 上の ServiceNow アプリケーションは、スクリプト可能オブジェクトとスクリプトインクルードを呼び出すことができます。外部アプリケーションはスクリプト化された REST API を呼び出すことができます。デフォルトでは、 予測インテリジェンス *REST API* - 複数ソリューションの予測 *(GET)* メソッドは、 *MLSolutionUtil* スクリプト拡張ポイントを使用してアクティブなソリューション名のリストを取得し、入力を指定してそれらに対して予測を実行し、結果を返します。*MLSolutionUtil* 拡張ポイントを使用すると、特定の使用シナリオのカスタム実装を作成できます (たとえば、最初のソリューション予測の条件が満たされた後にのみ 2 番目のソリューション予測を実行するなど)。

カスタム使用シナリオを作成するプロセスの概要を次に示します。

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

1. 開発者は、*MLSolutionFactory* スクリプト可能オブジェクトを使用して *MLSolutionUtil* スクリプト拡張ポイントの実装をカスタマイズします。
   - グローバルとしてリストされます 。 拡張ポイント [sys_extension_point] テーブルの MLSolutionUtil
   - 「カスタムスクリプトインクルードの登録」を参照してください
2. *MLSolutionUtil* スクリプト拡張ポイントの実装は、`MLSolutionFactory` を使用してスクリプト可能オブジェクトを取得し、そのオブジェクトに対して予測メソッドを呼び出します。
3. 予測インテリジェンス *REST API* - 複数ソリューションの予測 *(GET)* メソッドは、要求のスコープに応じて `MLSolutionUtil` 拡張ポイント実装を呼び出します。
4. アプリケーションは、スクリプトインクルードフォームから 予測インテリジェンス *REST API* - 複数ソリューションの予測 *(GET)* エンドポイントを呼び出します。



詳細については、次を参照してください。

- 予測インテリジェンス REST API
- MLSolutionFactory - グローバル

システムクローン中の ML ソリューションの保持

システムクローン作成中にトレーニング済み機械学習 (ML) ソリューションデータを保存します。

始める前に

必要なロール：clone_admin または admin

このタスクについて

トレーニング済み ML ソリューションは添付ファイルレコードとして保存されます。これらのレコードには、ソリューション定義、テンプレートレコード、予測モデル統計などのソリューションアーティファクトが含まれます。これらはすべて、 予測インテリジェンス 予測機能に必要なコンポーネントです。これらのレコードを保持するには、システムクローンを実行するたびに、以下の大まかな手順に従います。

注:

クローンソリューションに関する一般的な問題のトラブルシューティングについては、Now Support ナレッジベースの「予測インテリジェンスの一般的な問題 [KB0781893]」の記事を参照してください。

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

自動翻訳

手順

1. アプリケーションナビゲーターに「 sys_properties.list 」と入力して、[System Properties (システムのプロパティ)] リストにアクセスします。
2. *glide.platform_ml.clone_artifacts* システムプロパティが **True** に設定されていることを確認します。
3. ML ソリューションレコードのみを保持し、sys_attachmentsテーブル内の他の多くのレコードは保持しない場合は、クローン実行からsys_attachmentsテーブルを除外します。
4. システムクローンを要求します。
   ML ソリューションレコードは、システムのクローン作成中に保持されます。

予測インテリジェンスの参照情報

予測インテリジェンス のコンポーネントのリファレンスページ。

予測インテリジェンスのデータ暗号化

トレーニング 予測インテリジェンス ソリューションでサポートされている暗号化の種類について説明します。

暗号化されたトレーニングデータに対する予測インテリジェンスのサポート

暗号化タイプ	サポート対象	メモ
列レベル暗号化	はい	*sharedservice.worker* ユーザーに、暗号化に使用されたものと同じ暗号化モジュールロールがあることを確認します。
エッジ暗号化	いいえ	なし。
FDE(フルディスク暗号化)	はい	なし。

予測インテリジェンス の言語サポート

予測インテリジェンス は多言語サポートを提供します。予測インテリジェンスソリューションに利用できる言語について説明します。

予測インテリジェンスソリューションを作成するときに、システムがトレーニングレコードを処理するために使用する言語を選択できます。デフォルトの言語は英語です。

ソリューションに言語を割り当てる方法の例については、 分類ソリューションの作成とトレーニング ドキュメントのステップ 3 の「処理言語」セクションを参照してください。

言語のカスタムストップワードリストを作成することもできます。詳細については、「カスタムストップワードリストを作成する」を参照してください。

言語サポートの範囲

予測インテリジェンスソリューションとストップワードのリストで現在利用可能な言語は、ブラジルポルトガル語、中国語 (簡体字)、デンマーク語、オランダ語、英語、フィンランド語、フランス語、カナダフランス語、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語、スペイン語、スウェーデン語です。

自動翻訳

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

予測インテリジェンスのプロパティ

予測インテリジェンスプロパティは、機械学習ソリューションフレームワークとソリューショントレーニングプロセスの特定の側面、およびアプリケーションの他の領域を制御します。

maint ロールを使用して 予測インテリジェンス > 構成 これらのプロパティをレビューまたは編集します。

注:
一部のプロパティでは、レビューまたは編集するために その他 ロールが必要です。

予測インテリジェンスのプロパティ

プロパティ	プロパティ名	**Description** (説明)
トレーニング中に ml_solution_definition レコードの 読み取り専用 ステータスを上書きする	glide.platform_ml.override_training_lock	• True: トレーニング中に 読み取り専用 状態をオーバーライドし、ml_solution_definition 編集できるようにします。 • False:ml_solution_definition 読み取り専用ステータスのまま になります。
回帰の最小レコード数	glide.platform_ml.api.min_regression_records	回帰ソリューションのトレーニングに必要なレコードの最小数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 10000 **注:** 新しい回帰ソリューションのサポートは、Washington DC リリースで廃止されました。既存のソリューションを編集してトレーニングすることはできますが、新しいソリューションを作成することはできません。
回帰の最大レコード数	glide.platform_ml.api.max_回帰_レコード	回帰ソリューショントレーニングで使用できるレコードの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 300000

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

予測インテリジェンスのプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	Description (説明)
		注: 新しい回帰ソリューションのサポートは、Washington DC リリースで廃止されました。既存のソリューションを編集してトレーニングすることはできますが、新しいソリューションを作成することはできません。
タイムアウト前に良好なソリューションが更新なしで待機する時間 (ミリ秒)	glide.platform_ml.training_timeout	トレーニング内ソリューションのタイムアウト時間をミリ秒単位で設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 21600000 (ミリ秒)
最大モデル サイズ	glide.platform_ml.api.model_size	モデルのトレーニングに使用できるレコードの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 5242880000
トレーニングで使用するレコードの最大数	[glide.platform_ml.api.csv_max_line]	分類ソリューションのトレーニングで使用できるレコードの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 300000
トレーニングで使用するレコードの最小数	glide.platform_ml.api.csv_min_line	分類ソリューションのトレーニングに必要なレコードの最小数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 10000
要求に応じて取得できるレコードの最大日数	glide.platform_ml.api.csv_split_days	1 つの要求がレコードから取得できる最大日数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 30
ワードコーパスのテーブルあたりの最大レコード数	glide.platform_ml.api.max_ワードコーパス_レコード	類似性およびクラスタリングソリューションのワードコーパス作成におけるテーブルあたりの最大レコード数を設定します。

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

予測インテリジェンスのプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	**Description** (説明)
		• タイプ：整数 • デフォルト値: 300000 **注:** Washington DC リリースでは、クラスタリングおよび類似性ソリューションでワークフローソリューションが使用されます。これらは事前にトレーニングされているため、ワードコーパスは必要ありません。[ワードコーパス] フィールドがワークフローソリューションフォームから削除されます。
類似ウィンドウ (ルックアップ結果) の最大レコード数	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	類似ウィンドウが結果を検索するために取得できるレコードの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 100000
クラスタリングの最大レコード数	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	クラスターに含めることができるレコードの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 100000

シェアードサービススケジューラ

プロパティ	プロパティ名
シェアードサービススケジューラ URL	glide.shared_service_scheduler.url

機械学習アーティファクト

プロパティ	プロパティ名
キャッシュされるアーティファクトの最大数 (MB)	glide.cache.size.ml_object_cache
アーティファクト キャッシュ圧縮スキーム	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

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

予測インテリジェンスのロール

予測インテリジェンス はこれらのロールに併せてインストールされます。

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

ML アドミン [ml_admin]

ml_predictor_resultsテーブルとml_predictor_results_taskテーブルを作成、読み取り、書き込み、または削除できます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *pa_data_collector*
- *pa_viewer*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

MLラベラー [ml_labeler]

ml_label_candidateテーブルの作成、読み取り、書き込み、または削除を実行できます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *sn_ace.ace_user*
- *nlu_user*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

ML レポートユーザー [ml_report_user]

ml_predictor_resultsテーブルとml_predictor_results_taskテーブルを読み込むことができます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

pa_viewer

自動翻訳

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

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

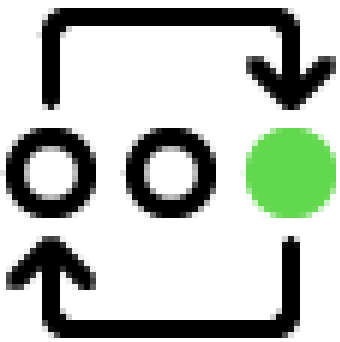
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) は、あらゆる組織がドキュメントからデータを抽出するプロセスを自動化および迅速化できるようにする人工知能 (AI) ソリューションです。そのデータをより大規模な自動化ワークフローに簡単に統合して、時間とリソースを節減できます。

Document Intelligence を使用したドキュメント処理の迅速化と自動化

ストアでアプリを要求する

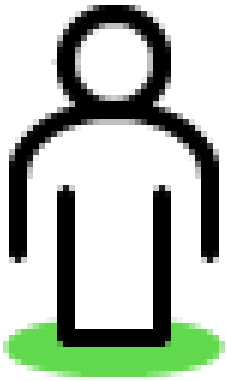
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

探索	**Configure** (構成)	データ連携
		
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の概念と機能について説明します。	さまざまなタイプのドキュメントを処理するようにドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を設定します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションを他のアプリケーションと統合します。

自動翻訳

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

使用	監視	参照
		
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションを使用して、ドキュメント内のテキストを検出して分析することでドキュメントを処理します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の使用状況と有効性を追跡します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とともにインストールされるプロパティの詳細を取得します。

トラブルシューティングとサポート

- 詳しくは、 Document Intelligence release notes の新機能と変更点をご覧ください。
- AI 製品とソリューションに関するその他のリソース
- AI とインテリジェンスに関する ServiceNow コミュニティ 。
- でのリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースへのアクセス ServiceNow University .
- 既知のエラーポータル で既知のエラー記事を検索します。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート .

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の探索

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、人工知能 (AI) を使用してドキュメントから情報を迅速かつ正確に分類および抽出するのに役立ちます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の概要

現在、多くの組織では、シンプルな光学式文字認識 (OCR) ソリューションを使用してドキュメントからデータを抽出しています。これには、手動での構成がかなり必要であり、多くの場合、ドキュメントの進化に応じて手動で調整する必要があります。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 、単純なOCRにとどまらず、AIを使用してドキュメントからテキストやデータを識別、理解、抽出します。これにより、ドキュメントのテキスト、書式、テンプレートが異なる場合でも、情報を正確に抽出してドキュメント処理を自動化できます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のワークフロー

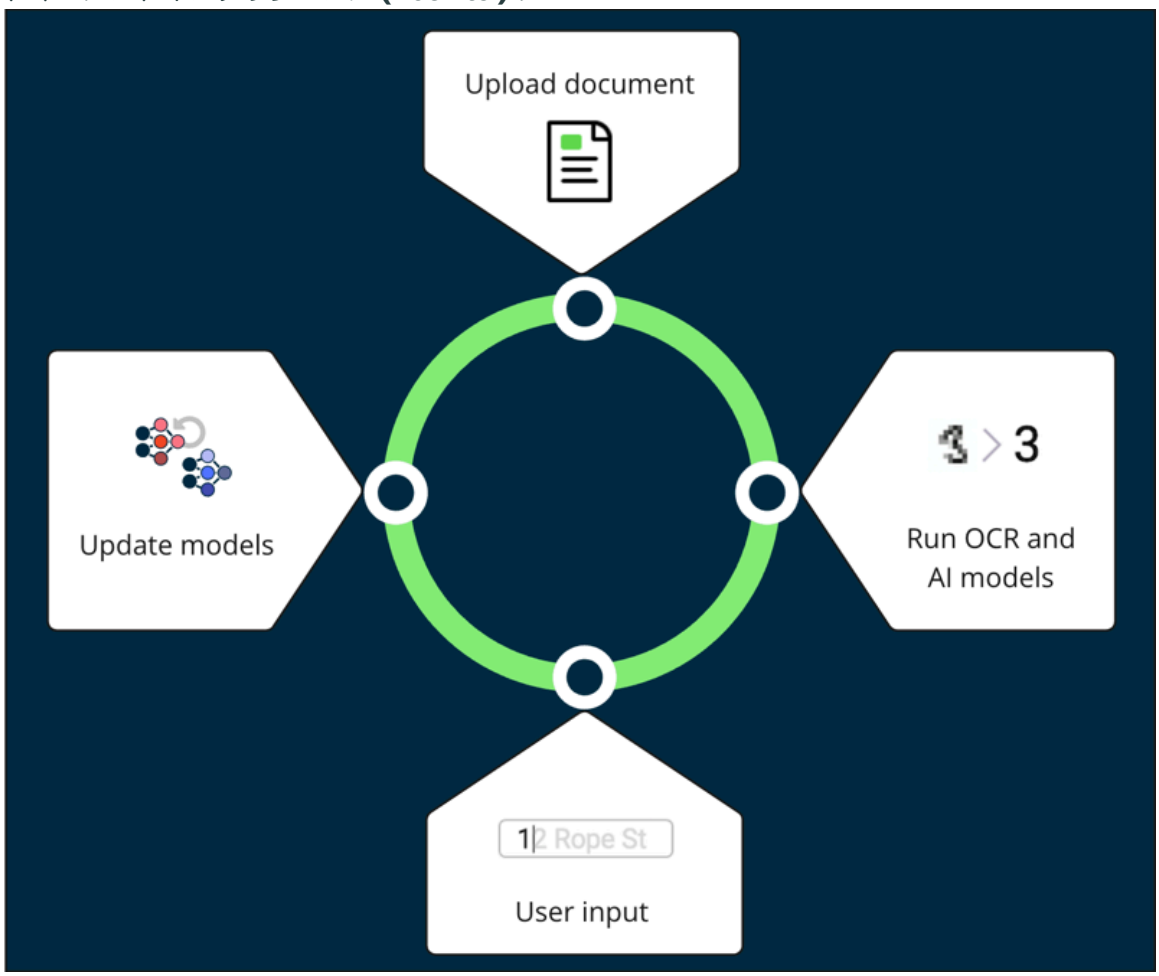
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) を使用すると、JPEG、PNG、または PDF 形式の単一ページまたは複数ページのドキュメントを処理できます。フォーム、請求書、身分証明書など、入力されたテキストを含むドキュメントを処理できます。

自動翻訳

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

次の図は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) でのドキュメント抽出の仕組みを示しています。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** フロー



このワークフローの場合：

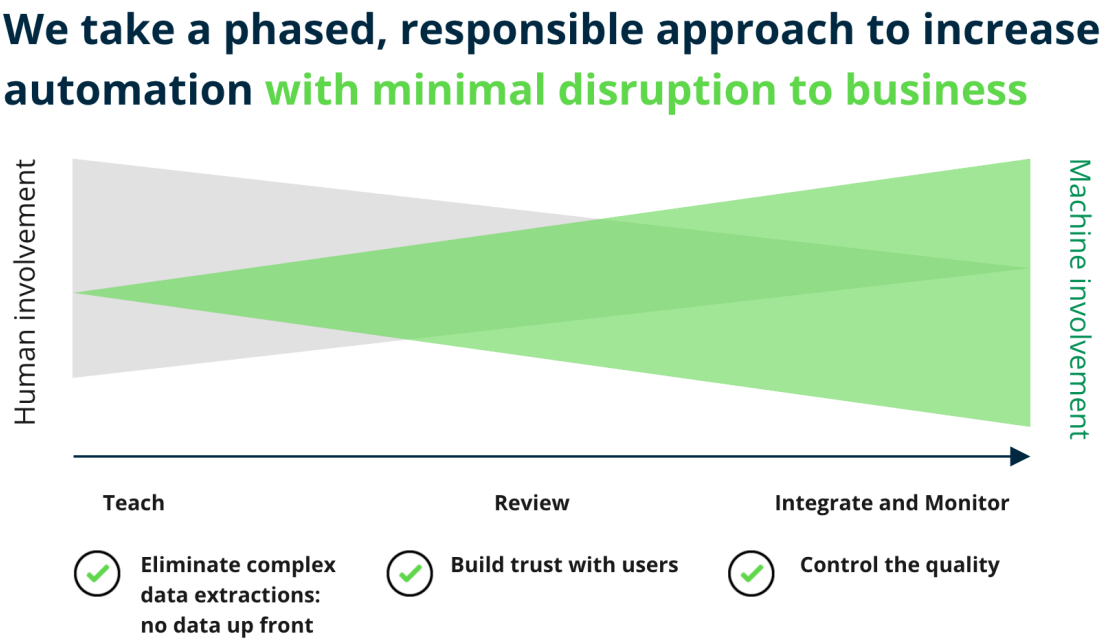
1. ドキュメントは、ドキュメントタスクで処理するためにアップロードされます。
2. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) OCR および AI モデルを使用してドキュメントからデータを抽出します。
3. ユーザーは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 推奨事項を検証または修正するための入力を提供します。
4. より正確な結果が得られるように、モデルが更新され、トレーニングされます。

自動翻訳

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

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のメリット

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のメリット



ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) には次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
PDF やスキャンした紙のドキュメントなど、さまざまな種類のドキュメントからデータを抽出できるノーコードセットアップで、迅速に開始できます。	ドキュメント抽出ユースケースの設定	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager]
定義した任意のタイプのドキュメントの分類を有効にします。	ドキュメント分類ユースケースの設定	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager]
継続的な学習のための責任あるフィードバック主導型の AI でインテリジェントに自動化します。	データ抽出モードの構成	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager]

自動翻訳

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

メリット	機能	ユーザー
ドキュメント処理ステップをワークフローにシームレスに統合します。	他のアプリケーションとの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の統合	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager]
フォーム、請求書、ID などの構造化ドキュメントおよび半構造化ドキュメントの抽出を高速化します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを使用したフィールドの抽出	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 作成エージェント [sn_docintel.creation_agent] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 抽出エージェント [sn_docintel.extraction_agent]
単一ページおよび複数ページのドキュメントの分類を迅速化します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用したドキュメントの分類	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 作成エージェント [sn_docintel.creation_agent] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 抽出エージェント [sn_docintel.extraction_agent]

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の構成

インスタンスで ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をアクティブ化し、基本構成を開始します。

1. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストールして設定します。
   - ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の設定.

     ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を設定する前に、重要な情報を確認してください。
   - ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のインストール.

     ドキュメント抽出 のユースケースに最適な構成エクスペリエンスを得るには、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンアプリケーションをインストールします。
   - バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降にアップグレードする.

     ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降には、スコープ対象のアプリケーションから Now Platform プラグインへの移行をサポートするために更新されたデータベーススキーマが含まれています。
   - ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 設定を構成.

     全般設定を使用して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がユーザーに情報を表示する方法を制御します。
2. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを構成します。

自動翻訳

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

抽出するデータと適用するクラスまたはカテゴリを指示することで、さまざまなタイプのドキュメントを処理する ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を設定します。

- ドキュメント抽出ユースケースの設定.

  抽出ユースケースを作成し、フィールドとフィールドグループを追加し、データ抽出モードを設定して、ドキュメントからデータの抽出を開始します。

- ドキュメント抽出ユースケースの管理.

  ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを管理して、ドキュメント抽出要件をサポートします。

- ドキュメント分類ユースケースの設定.

  分類ユースケースを作成し、フィールド (クラス) を追加し、ユースケースをトレーニングしてドキュメントの分類を開始します。

- ドキュメント分類ユースケースの管理

  ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを管理して、ドキュメント分類要件をサポートします。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の設定

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の設定を開始する前に、次の情報を確認します。

チェックリスト

セットアップタスク	説明
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をサポートするために必要な ServiceNow コアアプリケーションまたはプラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。	次のアプリケーションまたはプラグインが ServiceNow Store からインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。最初のプラグインをアクティブ化すると、その依存プラグインが自動的にアクティブ化されます。インストールされていない場合は、スムーズに実装できるように、次の順序で一度に 1 つずつアプリケーションをインストールしてアクティブにします。 • 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) • プラットフォーム ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (com.glide.platform_ml_di) • ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) UIB コンポーネント (com.sn_docintel_iframe) 詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のインストール」を参照してください。
(オプション) ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) Admin アプリケーションをインストールすると、プロセス所有者がドキュメント抽出ソリューションを設定、構成、および監視	をインストールする ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン ServiceNow Storeからのアプリケーション。依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリ

自動翻訳

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

チェックリスト (続く)

セットアップタスク	説明
するためのユーザーエクスペリエンスが向上します。	リースの互換性については、リストを確認してください。 アプリケーションの主な機能は次のとおりです。 • ドキュメントから抽出する内容を定義することで、ドキュメント抽出ソリューションを簡単に構成できます。 • ドキュメント抽出ソリューションのパフォーマンスを監視し、自動化のレベルを調整します。
必要な Now Platform ロールがアサインされていることを確認します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の機能全体で次のロールが使用されます。 • アドミニストレーター (admin) が ServiceNow Store からアプリケーションをインストールし、ロールをアサインします。 • sn_docintel.admin • sn_docintel.creation_agent • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.manager • sn_docintel.viewer
ドメインセパレーション	データ、プロセス、および管理タスクを分離する場合は、 ドメインセパレーションのトピック 情報を確認してください。 「ドメインセパレーションとドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)をサポートするために必要なファイル拡張子が、glide.attachment.extensions システムプロパティのカスタマイズに含まれていることを確認します。	glide.attachment.extensions システムプロパティはデフォルトでは空です。カスタマイズするときは、次のファイル拡張子が含まれていることを確認してください。 • jpeg • jpg • png • PDFで見る 詳細については、「Restrict attachment file extensions 」を参照してください。

自動翻訳

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

チェックリスト (続く)

セットアップタスク	説明
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)実装をサポートするために必要なユースケースをコピーします。	「 ドキュメント抽出ユースケースの複製 」の手順に従って、ユースケースをそのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともにコピーします。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)実装をサポートするために必要なユースケースをインポートします。	「 ドキュメント抽出ユースケースのインポート 」の手順に従って、ユースケースをそのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともにインポートします。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**のインストール

admin ロールを持っている場合は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (sn_docintel) および ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) Admin (sn_docintel_admin) をインストールできます。sn_docintel_admin アプリケーションは、関連するServiceNow　Store依存関係をインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションリストを確認してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeのドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン アプリケーションリストを確認してください。
- 必要なロール：admin

このタスクについて

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

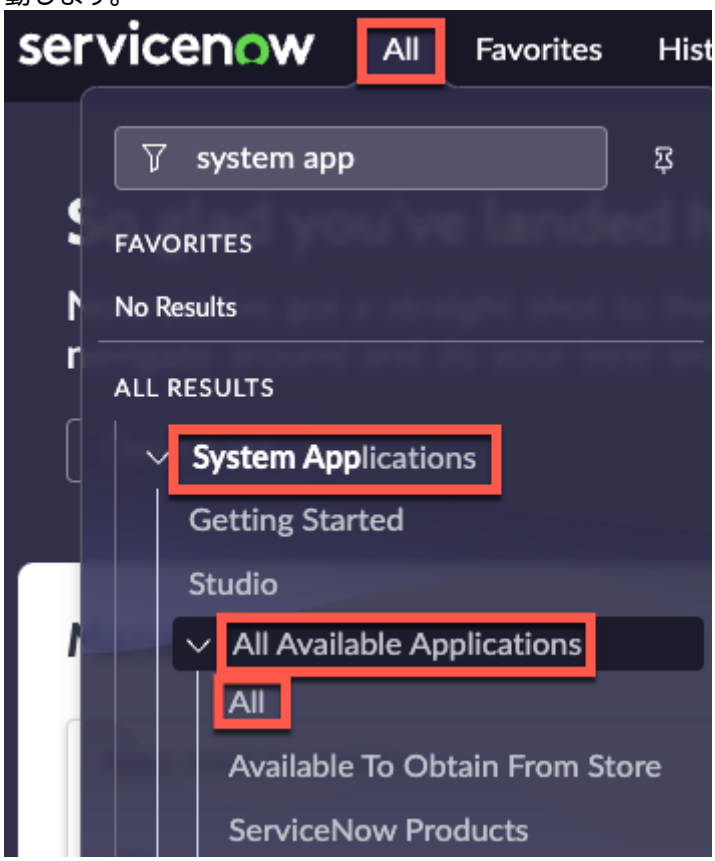
詳細については、「一緒にインストールされるコンポーネント ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) Admin アプリケーション (sn_docintel_admin) を検索します。

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

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

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

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

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

バージョン **2.4** 以前から ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降にアップグレードする

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降には、スコープ対象のアプリケーションから Now Platform プラグインへの移行をサポートするために更新されたデータベーススキーマが含まれています。

自動翻訳

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

アップグレードタスク

バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) 3.0 以降にアップグレードする前に、このトピックの情報を確認してください。

インストールの詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のインストール」を参照してください。

アップグレード前

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレード前のチェックリスト

アップグレード前のタスク	**Description** (説明)
アップグレードをスケジュールする時間を選択してください	夜間タスク定義 (ユースケース) アップグレードジョブの実行時間中にアップグレードを実行しないでください。そのときにアプリケーションをアップグレードすると、翌日の実行時間までユースケースのアップグレードができなくなります。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) データベーステーブルを直接指すカスタムコードを更新する	バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降にアップグレードすると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 新しいフローアクションが使用されます。また、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スコープ対象のアプリケーションテーブル (di_) の代わりに Now Platform データベーステーブル (sys_di_) も使用します。すべての ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) データは、これらのプラットフォームテーブルに自動的に移行されます。 **注:** ドキュメント抽出ユースケースは、移行が完了するまで使用できない場合があります。 スコープ対象のアプリケーションテーブル (di_) を直接指すカスタムコードがインスタンスにある場合は、できれば ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) API を使用してプラットフォームコンポーネントを更新する必要があります。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 2.4 以前のフローアクションを使用するカスタムコードがある場合は、3.0 以降のフローアクションを使用するように更新する必要があります。 テーブルのリストについては、「 一緒にインストールされるコンポーネント ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

自動翻訳

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

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレード前のチェックリスト (続く)

アップグレード前のタスク	**Description** (説明)
統合用のクロススコープレコードの追加	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) との統合では、新しい ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) データベーステーブルのクロススコープレコードを追加します。 **注:** 古いテーブルの既存のクロススコープレコードが削除されていないことを確認します。 追加するレコードのリストについては、「クロススコープレコード」セクションを参照してください。 クロススコープ レコードの詳細については、「Cross-scope privilege record」を参照してください。

アップグレード中

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレードチェックリスト

アップグレードタスク	**Description** (説明)
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを使用したフィールドの抽出を避ける	ドキュメントタスクがsys_di_taskテーブルに移行されるまで待ってから、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを使用してドキュメントタスクを完了します。アップグレード中にタスクを完了すると、データが失われる可能性があります。

アップグレード後

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレード後のチェックリスト

アップグレード後のタスク	**Description** (説明)
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)統合とカスタムワークフローをテストする	ユースケース統合をテストして、新しいデータベーススキーマで機能することを確認します。
データ損失を確認する	データが失われる可能性があるケースには、次のようなものがあります。 • 古いdi_taskレコードの添付ファイルを削除するアクションを行うと、新しいsys_di_taskレコードの添付ファイルが失われます。 • データ移行中 (つまり、3.0 以降のアップグレード中または直後に) 作成された新しいタス

自動翻訳

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

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレード後のチェックリスト (続く)

アップグレード後のタスク	**Description** (説明)
	クを削除すると、それらのレコードにdi_taskテーブルにエントリがない可能性があるため、完全に削除されます。 • 古い「process_task」フロー (またはそのフローの削除につながるアクション) を削除すると、新しい統合セットアップレコードのフロー参照が空になります。
更新セットを介してインポートされた従来のユースケースのアップグレード後の移行	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降のアップグレードとデータ移行が完了したら、アップグレード中に実行された移行バッチスクリプトをいつでも再実行できます。 プラットフォームテーブル (sys_di_) への移行を必要とするインポート済みユースケースを移行する必要がある場合は、このスクリプトを実行します。 **1.** 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ. **2.** *`DocIntel migrate remaining data`* スケジュール済みジョブを開きます。 **3.** [アクティブ] チェックボックスをオンにします。 **4.** [今すぐ実行] をクリックします。 ⚠ 警告: sys_diテーブルからすべてのレコードを削除した後は、 *`DocIntel migrate remaining data`* バッチジョブを使用して移行を再実行しないでください。これは、欠落しているデータをdi_テーブルからsys_diテーブルに移行する場合にのみ使用してください。

クロススコープレコード

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のクロススコープレコード

ソーススコープ	ターゲットスコープ	ターゲット名	操作	ターゲットタイプ	ステータス
統合 BU の範囲	global	sys_di_task	読み取り	テーブル	許可
統合 BU の範囲	global	sys_di_key	読み取り	テーブル	許可

自動翻訳

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

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のクロススコープレコード (続く)

ソーススコープ	ターゲットスコープ	ターゲット名	操作	ターゲットタイプ	ステータス
統合 BU の範囲	global	sys_di_key_group	読み取り	テーブル	許可
統合 BU の範囲	global	sys_di_ocr_input	読み取り	テーブル	許可
統合 BU の範囲	global	sys_di_pdf_input	読み取り	テーブル	許可
統合 BU の範囲	global	sys_di_prediction_input	読み取り	テーブル	許可
統合 BU の範囲	global	sys_di_training_input	読み取り	テーブル	許可
統合 BU の範囲	global	sys_di_key_hint	読み取り	テーブル	許可

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** 設定を構成

全般設定を使用して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がユーザーに情報を表示する方法を制御します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.admin、sn_docintel.manager、または admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > 設定.
2. 必要に応じて設定を調整します。

> **注:**
> 次の設定は、ドキュメント抽出機能にのみ適用されます。

ドキュメントインテリジェンス *(DocIntel)* 設定

設定	**Description** (説明)
完全一致オプション	[自動同期] を選択して、完全一致オプションを有効にします。これにより、ユーザーはアイコンを選択して、入力した内容と正確に一致する推奨事項のみを表示できます。
候補スコア	[自動同期] を選択して、各推奨事項の横に信頼スコアを表示します。 詳細については、「信頼スコア」を参照してください。

自動翻訳

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

設定	Description (説明)
サイドパネル	ナビゲーションパネルとドキュメントフィールドパネルの場所を選択します。
抽出パネルのデフォルト幅	ドキュメントフィールド (抽出) パネルのデフォルトの幅をピクセル単位で入力します。
サムネイルパネルのデフォルト幅	ナビゲーション (サムネイル) パネルのデフォルトの幅をピクセル単位で入力します。
画像パネルに適したデフォルトのドキュメント	ドキュメント(画像)パネルでのドキュメントの表示方法を選択します。

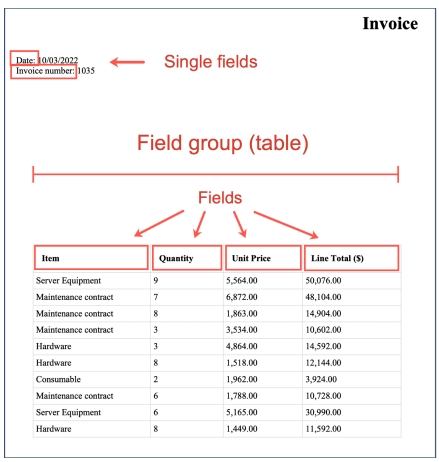
ドキュメント抽出ユースケースの設定

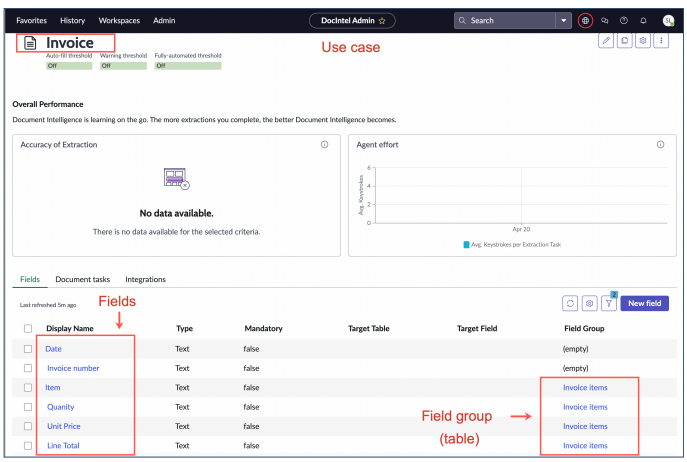
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)、ユースケースは、処理するドキュメントのタイプの構造を定義するために使用されるテンプレートです。これは、ユースケースレコードとその関連フィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルで構成されています。

ドキュメント抽出ユースケースの概要

ドキュメント抽出のユースケースでは、AI がドキュメント内で検出する情報を定義します。これを行うには、処理するドキュメントのタイプ、検出するフィールド、およびドキュメント処理結果を保存する場所を指定します。

たとえば、請求書ドキュメントを処理する場合は、「請求書」ユースケースが必要です。このユースケースには、日付、請求書番号、アイテムなどのフィールドを含めて、ドキュメントから抽出する必要がある情報を定義できます。





ドキュメント抽出ユースケースを定義すると、エージェントはドキュメントタスクでそのユースケースのドキュメント処理を開始できます。

ワークフロー

次の手順でドキュメント抽出ユースケースを設定します。

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

自動翻訳

1. ユースケースを作成します。

   ユースケースの名前、、および言語を定義します。

2. データ抽出用のフィールドを作成する.

   AI が値を検出して抽出するために学習するフィールドを定義します。

   テーブルやチェックボックスリストなどの情報パターンから収集されたデータを抽出および整理するために役立つフィールドのグループを定義します。

3. データ抽出モードの構成.

   ドキュメントタスクでドキュメントからフィールドを抽出する方法を定義します。

4. 統合を設定します。

   他のアプリケーションとのワークフローのドキュメントタスク処理または値抽出をトリガーする統合を設定します。

エージェントが個々のドキュメントからフィールド値を抽出するドキュメントタスクに取り組むと、AI はフィードバックから学習し、改善を続けます。

ドキュメント抽出ユースケースの作成

ユースケースレコードを作成して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)で処理するドキュメントを定義します。たとえば、請求書や運転免許証などです。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. [新しいユースケース] を選択します。
3. ユースケースの名前を入力します。
4. このユースケースのドキュメント処理結果を保存するターゲットテーブルを選択します。
5. オプション: ドキュメント抽出のサポートに使用する言語モデルを変更します。
   詳細については、「でサポートされている言語 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
6. [保存] を選択します。

次のタスク
ユースケースを作成したら、 フィールド を追加し、 データ抽出モードを構成して、設定を完了します。

データ抽出用のフィールドを作成する

ユースケースの一部としてフィールドを設定します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はフィールドを使用してドキュメントを識別し、ドキュメントからデータを抽出します。フィールドをグループ化して、テーブル、チェックボックスリスト、およびその他の論理的なフィールドグループを含むドキュメントからデータを抽出 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 助けることができます。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. リストからユースケースを選択します。
3. [フィールド] タブに移動し、[フィールドの定義] を選択します。
   既に 1 つ以上のフィールドを定義していて、別のフィールドを追加する場合は、[新しいフィールド] を選択します。
4. ドキュメントから抽出するデータのタイプを選択します。

   抽出するデータのタイプは次のうち 1 つ選択できます。

   単一フィールド

   単一フィールドは、ドキュメント内の 1 つの情報を抽出するために使用されます。たとえば、ドキュメント番号や顧客名などです。

   チェックボックスリスト

   チェックボックスリストは、チェックボックスまたはチェックボックスのグループを抽出するために使用されます。各チェックボックスはオンまたはオフにできます。

   テーブル

   テーブルは、情報のリストまたはテーブルを抽出するために使用されます。テーブルには複数の列を含めることができます。リストアイテムまたはテーブルの行数を事前に把握しておく必要はありません。

   単一フィールドグループ

   単一フィールドグループは、ドキュメント内でグループ化された値を抽出するために使用されます。たとえば、住所、都市、国がある場所などです。1 つのテーブルに対して抽出される複数の行とは対照的に、単一のフィールドグループに対して抽出できるアイテムは 1 つだけです。

   選択したデータタイプに基づいてフォームが表示されます。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フォームのタイプは、前のステップで選択したフィールドのタイプによって異なります。
   - 単一フィールドフォーム
   - 単一フィールドグループフォーム
   - チェックボックスリストフォーム
   - テーブルフォーム
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
ユースケースに関連付けられた [フィールド] リストに新しいフィールドが追加されました。

データ抽出フィールドを非アクティブ化する

ユースケースの一部として使用しないフィールドを非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. リストからユースケースを選択します。
3. [フィールド] タブに移動し、非アクティブ化するフィールドを選択します。
4. フォームで、[フィールドの非アクティブ化] を選択します。
5. 確認ボックスで、 [非アクティブ化] を選択します。

> ⚠ 警告:
> 非アクティブ化されたフィールドを再度アクティブ化する方法はありません。

タスクの結果
非アクティブ化されたフィールドは、データ抽出やトレーニングには使用されません。

データ抽出モードの構成

ユースケースの抽出モードを構成して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がドキュメントからフィールドを抽出する方法を定義します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて
抽出モードは、ドキュメントタスクでのデータ抽出方法とタスクの処理方法を決定します。このモードは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドの動作を変更します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、次の抽出モードを使用します。

抽出モード	説明
推奨事項	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドの推奨事項を提供します。推奨事項を選択するか、手動で値を入力します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 推奨事項は、AI の予測における信頼性に基づいて順序付けされます。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がドキュメントの処理を続行するにつれて、時間の経過とともに推奨事項が改善されます。
オートフィル	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドに自動入力します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 自動入力は、AI に十分な予測信頼性がある場合にのみ機能します。ユースケースの [オートフィ

自動翻訳

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

抽出モード	説明
	ルしきい値] フィールドを更新することで、信頼性しきい値を変更できます。
全自動 (ストレートスルー処理)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はすべてのフィールドのデータを自動的に抽出し、すべての必須フィールドの信頼スコアが定義された信頼度しきい値を超えている場合にドキュメントタスクを処理します。フィールドを確認する必要はありません。 時間の経過とともにドキュメントの処理量が増え、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の信頼性が高まります。処理頻度の高いドキュメントの場合や、システムを信頼できる場合は、[全自動モード] を選択してください。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. 構成するユースケースを選択します。
3. 設定アイコン ( ) を選択します。
4. ユースケースの抽出モードを選択します。
   - ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) AI モデルで信頼度スコアの高い推奨事項を作成するためにさらにトレーニングが必要な場合は、他のモードを選択せずにデフォルトの推奨事項モードのままにします。
   - 指定されたしきい値を超える信頼スコアを持つ推奨事項が ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 提供される場合は、[オートフィルモード] オプションを選択します。
   - ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) が非常に高い信頼スコアで必須フィールドに自動入力される場合は、[全自動モード] オプションを選択します。
5. オプション: オートフィルモードのオートフィルしきい値と警告しきい値を調整します。
   - (Optional) オートフィルしきい値: ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、最上位の推奨事項の信頼スコアが定義したパーセンテージ以上の場合にのみ、フィールドに自動入力します。

     信頼スコアがしきい値より低いフィールドは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで空のままになり、これらのフィールドを抽出するために推奨事項モードを使用できます。
   - (Optional) 警告しきい値: ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、空のフィールドと、定義したパーセンテージ以下の信頼スコアを持つ自動入力フィールドに警告が表示されます。
6. オプション: 全自動モードで必須フィールドの信頼度しきい値を調整します。

自動翻訳

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

- (Optional) ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、すべての必須フィールドの信頼スコアが [全自動しきい値] フィールドで定義したパーセンテージ以上の場合、ドキュメントタスクを自動的に完了して送信します。
- (Optional) いずれかの必須フィールドがしきい値を下回っている場合、ドキュメントタスクは自動的に送信されず、エージェントによるレビューが必要になります。必須でないフィールドは、空のままにするか、未確認のままにしておくことができます。
- (Optional) ドキュメントタスクに必須として定義されたフィールドがない場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントタスクを自動的に完了して送信します。

7. [保存] を選択します。

ドキュメント抽出ユースケースの管理

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを管理して、ドキュメント抽出要件を効率的にサポートします。

次のトピックでは、ドキュメント抽出ユースケースを管理するために使用できる機能について説明します。

- ユースケースを複製し、必要に応じて変更して、類似のフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルを使用して新しいユースケースをすばやくセットアップします。
- トレーニング済みユースケースをエクスポートおよびインポートして、 ServiceNow® インスタンス間で共有します。
- ユースケースを使用してドキュメントを処理する必要がなくなった場合は、ユースケースを削除します。

ドキュメント抽出ユースケースの複製

ユースケースのコピーを作成して、類似した構造を共有する新しいユースケースを作成する場合の時間を節約します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて

次の手順に従って、ユースケースのコピーをそのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともに作成します。

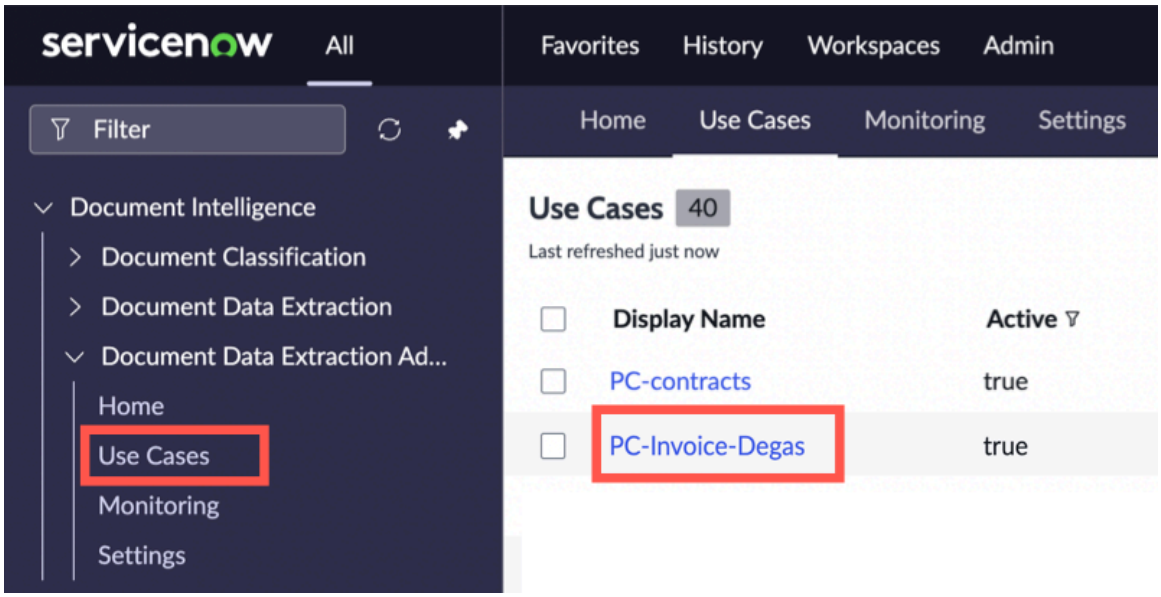
手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.

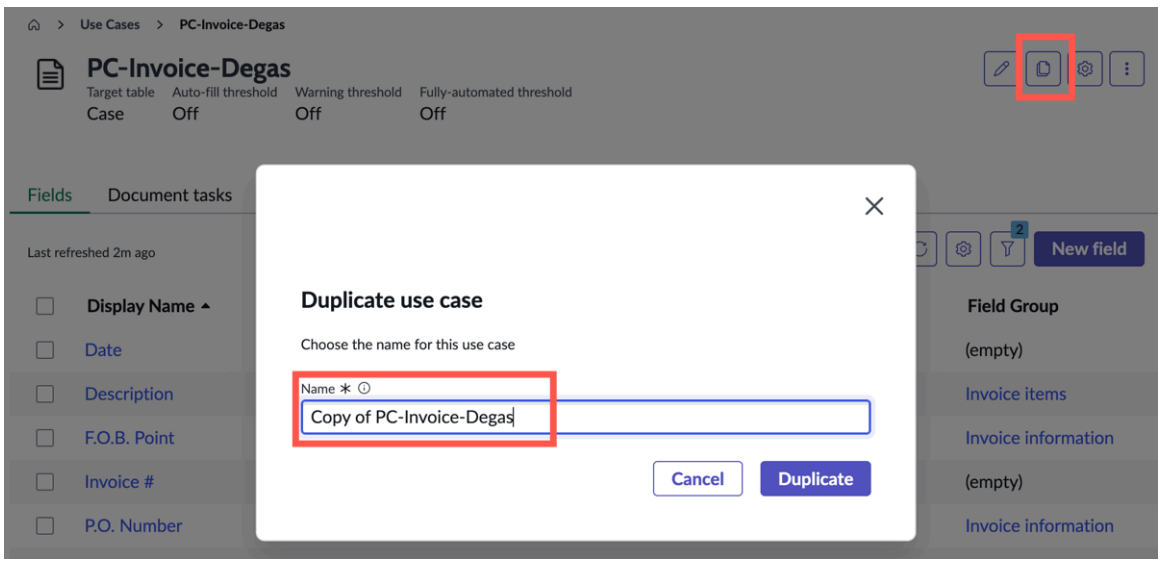
2. リストで、コピーするユースケースの表示名を選択します。

自動翻訳

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



3. ユースケース画面で、[このユースケースを複製 (Duplicate this use case)] アイコン ([ ) を選択します。
4. [ユースケースを複製] ボックスに、新しいユースケースの名前を入力します。



5. [複製] を選択します。

タスクの結果
複製されたユースケースがユースケースリストに表示されます。

ドキュメント抽出ユースケースのエクスポート

更新セットに追加して、別の ServiceNow インスタンスで使用するためにドキュメント抽出ユースケースをエクスポートします。

始める前に

- ユースケースをエクスポートおよびインポートするときは、両方のインスタンスに同じファミリーリリースがあり、同じバージョンの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がインストールされていることを確認してください。
- 必要なロール:sn_docintel.manager

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

自動翻訳

このタスクについて
次の手順に従って、ドキュメント抽出ユースケースを、そのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともに更新セットに追加します。その後、更新セットをエクスポートして別のインスタンスで使用できます。

詳細については、「System update sets」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. リストで、エクスポートするユースケースの表示名を選択します。
3. ユースケース画面で、オプションアイコン ( ) を選択し、[更新セットに追加] を選択します。
4. [**Add to update set** (更新セットに追加)] を選択します。
   ユースケースがシステムアップデートセットに追加されます。
5. 移動先 システムアップデートセット > ローカル更新セット.
6. 追加した更新セットを選択します。
7. 更新セットフォームで、[関連リンク] の下の **[XML** にエクスポート] を選択します。

ドキュメント抽出ユースケースのインポート

ServiceNowインスタンスで使用するドキュメント抽出ユースケースをインポートします。

始める前に

- ドキュメント抽出ユースケースの更新セットは、 ドキュメント抽出ユースケースのエクスポートで説明されている手順に従ってダウンロードされます。
- ユースケースをエクスポートおよびインポートするときは、両方のインスタンスに同じファミリーリリースがあり、同じバージョンの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がインストールされていることを確認してください。
- 必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて
次の手順に従って、ドキュメント抽出ユースケースをそのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともにインポートします。

詳細については、「System update sets」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアップデートセット > 取得済み更新セット.
2. [関連リンク] で、[**XML** から更新セットをインポート] を選択します。
3. エクスポートされた XML ファイルを選択してアップロードします。
4. 更新セットレコードを開きます。
5. [**Preview Update Set** (更新セットをプレビュー)] をクリックします。

   sys_di_extracted_values「 Could not find a record in sys_di_image for column image referenced in this update (この更新で参照される列イメージのにレコードが見つかりませんでした)」というエラーがいくつか表示される場合があります。

   このエラーは、これらの抽出された値が空であり、di_imageがないためです。

自動翻訳

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

6. [リモート更新を受け入れる] を選択します。
7. 他にエラーがない場合は、[**Commit Update Set**] を選択します。
8. 更新セットごとに手順 3 ～ 7 を繰り返します。

タスクの結果
ユースケースがインスタンスにインポートされ、ユースケースリストに表示されます。

ドキュメント抽出ユースケースの削除

ドキュメントに不要になったユースケースを削除します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

手順
1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. リストで、削除するユースケースの表示名を選択します。
3. ユースケース画面で、オプションアイコン ( ) を選択し、[削除] を選択します。
4. 確認ボックスで、 [削除] を選択します。

タスクの結果
ユースケースが、関連フィールド、フィールドグループ、統合、フロー、機械学習 (ML) モデルとともに削除されます。

ドキュメント分類ユースケースの設定

ドキュメント分類ユースケースは、ドキュメントとその個々のページを分類するために使用される一連のカテゴリです。ユースケースレコードとその関連フィールド (クラス)、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルで構成されています。

ドキュメント分類ユースケースの概要

ドキュメント分類ユースケースでは、AI が検出してドキュメントに適用するクラスまたはカテゴリを定義します。これを行うには、処理するドキュメントのタイプ、適用するクラス、およびドキュメント処理結果が保存される場所を指定します。

たとえば、本人確認書類を処理する場合は、「身分証明書」のユースケースが必要です。次に、パスポート、運転免許証、軍人 ID などのクラスを追加して、処理中のドキュメントの種類にラベルを付けます。

ドキュメント分類ユースケースを定義すると、エージェントはドキュメントタスクでそのユースケースのドキュメント処理を開始できます。

ワークフロー

次の手順でドキュメント分類ユースケースを設定します。

1. ユースケースを作成します。

   ユースケースの名前とプロパティを定義します。

2. フィールドを使用してドキュメントクラスを作成します。

自動翻訳

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

AI が検出してドキュメントに適用するために学習するクラスまたはカテゴリを定義します。

3. ユースケースをトレーニングします。

   継続的な改善のために、完了したドキュメントタスクから AI にユーザー入力を提供するトレーニングジョブを開始します。

エージェントがドキュメントと個々のページを分類するドキュメントタスクに取り組むと、AI はフィードバックから学習し、改善を続けます。

ドキュメント分類ユースケースの作成

ユースケースレコードを作成して、ドキュメントのタイプまたはドキュメント内のページに適用するクラスまたはカテゴリの定義を開始します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユースケースフォーム

フィールド	説明
表示名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるユースケースの名前。
ドキュメントタイプ	ユースケースで処理するドキュメントのタイプ。
ドキュメント構成	ユースケースで処理されるドキュメントの構成。
オートフィルしきい値	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、最上位の推奨事項の信頼スコアが定義したパーセンテージ以上の場合にのみ、クラス (フィールド) に自動入力します。 信頼スコアがしきい値より低いフィールドは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで空のままになり、これらのフィールドを抽出するために推奨事項モードを使用できます。 このフィールドは、オートフィルモードが有効になっている場合にのみ使用できます。
全自動しきい値	ドキュメント分類の信頼スコアしきい値。これにより、ドキュメントタスクを全自動 (ストレートスルー処理) モードで完全に自動化できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
警告しきい値	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、空のフィールドと、信頼スコアが定義したパーセンテージ以下の自動入力フィールドに警告を表示します。 このフィールドは、オートフィルモードが有効になっている場合にのみ使用できます。

4. [送信] を選択します。

次のタスク

ユースケースを作成したら、フィールドを追加して設定を完了し、 ドキュメントクラスを作成します。次に、 ユースケースをトレーニングします。

ドキュメントクラスの作成

ドキュメント分類ユースケースの一部としてフィールドを作成します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はフィールドを使用して、ドキュメントに適用するクラスまたはカテゴリを定義します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.manager

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. リストからユースケースを選択します。
3. [フィールド] タブに移動し、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[新しいフィールドを定義] フォーム

フィールド	説明
表示名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるクラスの名前。
ユースケース	このフィールド (クラス) レコードに関連付けられたユースケース。
タイプ	フィールドのタイプ (テキストフィールドやチェックボックスオプションなど)。テキストを選択します。
アクティブ	クラスが使用されているかどうかを示すオプション。

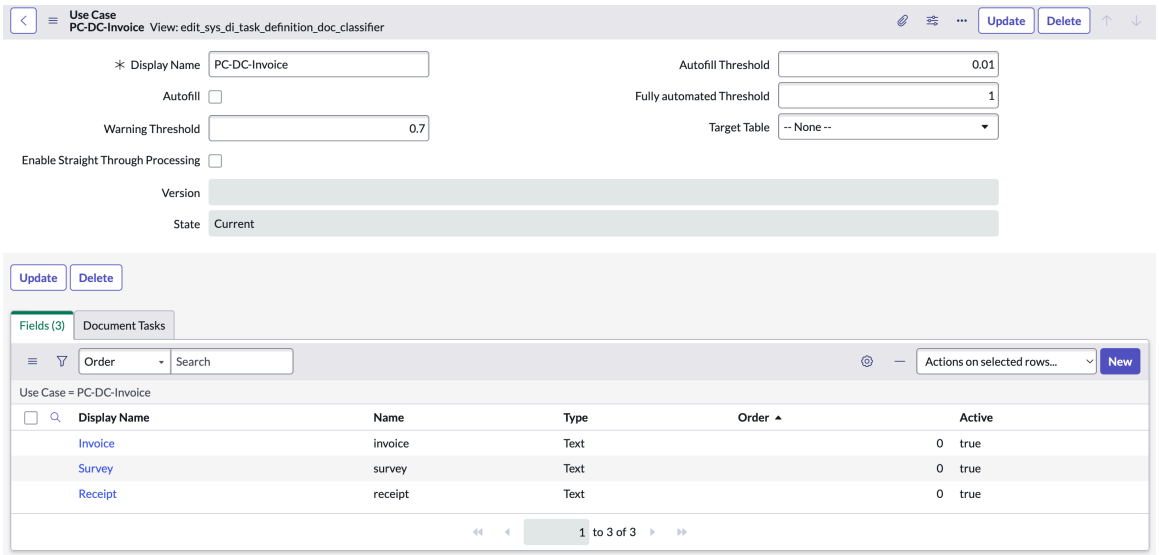
5. [送信] を選択します。

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

自動翻訳

タスクの結果
ユースケースに関連付けられた [フィールド] リストに新しいクラスフィールドが追加されました。

クラスを使用したドキュメント分類ユースケース



ユースケースのトレーニング

完了したドキュメントタスクからのユーザー入力を使用してドキュメント分類ユースケースをトレーニングし、時間の経過とともに ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 推奨事項を改善します。

始める前に

- ユースケースをトレーニングするには、少なくとも 1 つのレビュー済みドキュメントタスクがユースケースに関連付けられている必要があります。レビュー済みのすべてのタスクに対して、ユースケースで定義したタイプごとに少なくとも 2 つの添付ファイルが必要です。

  まず、ドキュメントタスクを作成し、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して完了します。

  > **注:**
  > ユースケースがトレーニングされるまでタスクを処理することはできませんが、すべてのフィールドに入力して送信することでタスクを完了できます。

- 必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて

ドキュメント分類のユースケースは、事前トレーニング済みの AI モデルから始まるわけではないため、完了したドキュメントタスクからのユーザー入力を使用してモデルをトレーニングすることが重要です。

> **注:**
> サーバーの負荷を軽減し、パフォーマンスの問題を最小限に抑えるために、ユースケースのトレーニングのデフォルトの制限は 30 日に 1 回です。

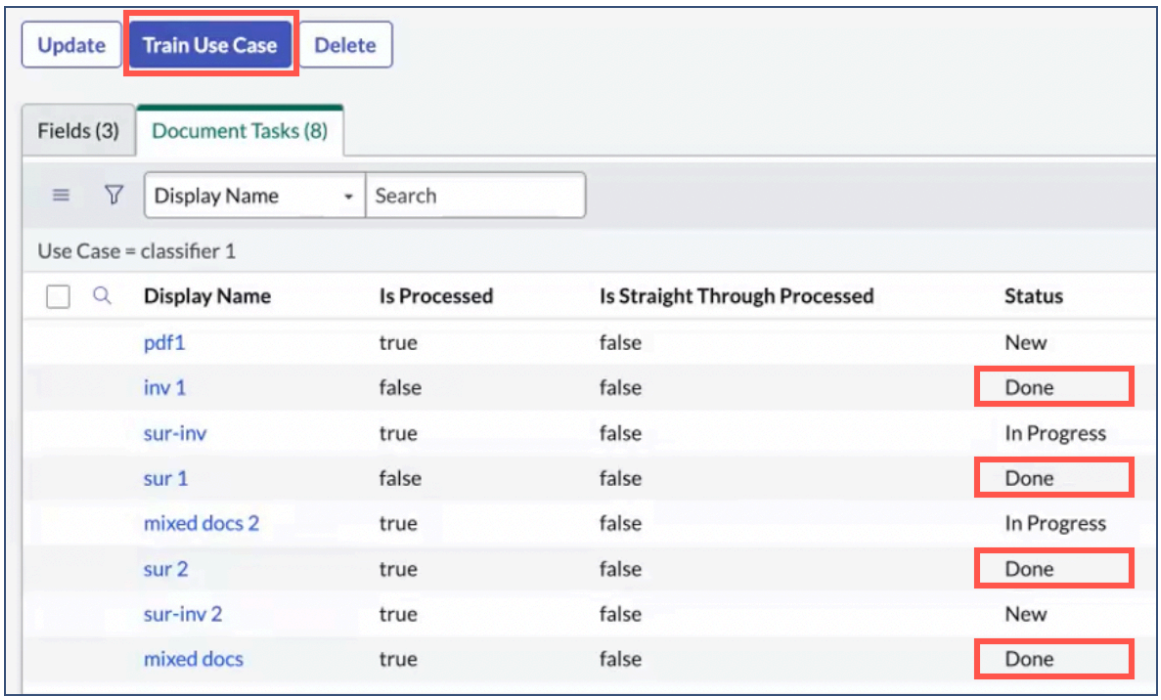
手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. リストからユースケースを選択します。
3. [ユースケースのトレーニング **(Train Use Case)**] を選択します。

自動翻訳

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

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、[完了] ステータスのドキュメントタスクから抽出された値を使用して、モデルをトレーニングします。



タスクの結果
ユースケースのトレーニングジョブが開始されます。このジョブは完了するまでに数時間かかる場合があります。

ドキュメント分類ユースケースの管理

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを管理して、ドキュメント処理要件を効率的にサポートします。

次のトピックでは、ドキュメント分類ユースケースの管理に使用できる機能について説明します。

- トレーニング済みユースケースをエクスポートおよびインポートして、 ServiceNow® インスタンス間で共有します。
- ユースケースを使用してドキュメントを処理する必要がなくなった場合は、ユースケースを削除します。

ドキュメント分類ユースケースのエクスポート

更新セットに追加して、別の ServiceNow® インスタンスで使用するためにドキュメント分類ユースケースをエクスポートします。

始める前に

- ユースケースをエクスポートおよびインポートするときは、両方のインスタンスに同じファミリーリリースがあり、同じバージョンの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がインストールされていることを確認してください。
- 必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて
次の手順に従って、ドキュメント分類ユースケースを、そのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともに更新セットにエクスポートします。その後、更新セットをエクスポートして別のインスタンスで使用できます。

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

自動翻訳

詳細については、「System update sets」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプト – バックグラウンド.
2. 以下のスクリプトをコピーして、[スクリプトを実行] ボックスに貼り付けます。

```
var TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID = "";
var TASK_BATCH_SIZE = 50;

var scopeToUpdateSet = {};
var taskDefinitionName = "";

function getTaskSuffix(taskBatchNum) {
  if (taskBatchNum != null) {
    return (
      " task " +
      ((taskBatchNum - 1) * TASK_BATCH_SIZE + 1) +
      "-" +
      taskBatchNum * TASK_BATCH_SIZE
    );
  } else {
    return "";
  }
}

function createUpdateSet(taskBatchNum) {
  var taskSuffix = getTaskSuffix(taskBatchNum);
  var globalNameSuffix = " global update set" + taskSuffix;
  var docintelNameSuffix = " docintel update set" + taskSuffix;
  var globalKey = "global" + taskSuffix;
  var docintelKey = "19b40605edae411005e8007f82757635" + taskSuffix;

  // Create a new global update set
  var globalUpdateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
  globalUpdateSetGR.initialize();
  globalUpdateSetGR.name = taskDefinitionName + globalNameSuffix;
  globalUpdateSetGR.application = "global";
  var globalUpdateSetID = globalUpdateSetGR.insert();
  scopeToUpdateSet[globalKey] = globalUpdateSetID;
  // Create a new DocIntel scope update set
  var updateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
  updateSetGR.initialize();
  updateSetGR.name = taskDefinitionName + docintelNameSuffix;
  updateSetGR.application = "19b40605edae411005e8007f82757635";
  updateSetGR.parent = globalUpdateSetGR.sys_id;
  var updateSetID = updateSetGR.insert();
  scopeToUpdateSet[docintelKey] = updateSetID;
}

function saveToUpdateSet(glideRecord, taskCount) {
  var gum;
  var scope = String(glideRecord.sys_scope || "global");
  if (scope !== "global" && scope !== "19b40605edae411005e8007f82757635") {
    gs.info("unknown scope: " + scope + "|" + glideRecord.getDisplayValue());
    return;
  }
```

自動翻訳

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

```
  var taskBatchNum = taskCount ? Math.ceil(taskCount / TASK_BATCH_SIZE) : null;
  var updateSetSysId = scopeToUpdateSet[scope + getTaskSuffix(taskBatchNum)];
  if (!updateSetSysId) {
    createUpdateSet(taskBatchNum);
    updateSetSysId = scopeToUpdateSet[scope + getTaskSuffix(taskBatchNum)];
  }

  try {
    gum = new GlideUpdateManager2(updateSetSysId);
  } catch (e) {
    var gus = new GlideUpdateSet();
    gus.set(updateSetSysId);
    gum = new GlideUpdateManager2();
  }
  gum.saveRecord(glideRecord);
}

function exportTaskDefinition(taskDefinitionId) {
 var currentUpdateSetSysId = gs.getPreference("sys_update_set");
 // Get task definition
 var taskDefinitionGR = new GlideRecord("di_task_definition");
 if (!taskDefinitionGR.get(taskDefinitionId)) {
 gs.info("task definition not found.");
 return;
 }

taskDefinitionName = taskDefinitionGR.getValue("display_name");
 createUpdateSet(null);

 //Push records into the current update set
 // Task Definition
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR);
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_ocr.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_training.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_prediction.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(
 taskDefinitionGR.ml_definition_pdf_preprocessing.getRefRecord()
 );

 // KeyGroups
 var keyGroupGR = new GlideRecord("di_key_group");
 keyGroupGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
 keyGroupGR.query();
 while (keyGroupGR.next()) {
 saveToUpdateSet(keyGroupGR);
 }

 // Keys
 var keyGR = new GlideRecord("di_key");
 keyGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
 keyGR.query();
 while (keyGR.next()) {
 saveToUpdateSet(keyGR);
 }

 // ML Solutions
```

自動翻訳

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

```
var mlSolutionGR = new GlideRecord("ml_solution");
mlSolutionGR.addQuery("solution_name", "CONTAINS", taskDefinitionId);
mlSolutionGR.addQuery("active", true);
mlSolutionGR.query();
while (mlSolutionGR.next()) {
saveToUpdateSet(mlSolutionGR);
// ML Model Artifacts
var mlModelArtifactGR = new GlideRecord("ml_model_artifact");
mlModelArtifactGR.addQuery("solution", mlSolutionGR.sys_id);
mlModelArtifactGR.query();
while (mlModelArtifactGR.next()) {
saveToUpdateSet(mlModelArtifactGR);
}
// ML progress tracker
saveToUpdateSet(mlSolutionGR.progress_tracker.getRefRecord());
}

// Tasks
var taskCount = 0;

var taskGR = new GlideRecord("di_task");
taskGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
taskGR.query();
while (taskGR.next()) {
taskCount += 1;
saveToUpdateSet(taskGR, taskCount);
// PDFs
var pdfGR = new GlideRecord("di_pdf");
pdfGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
pdfGR.query();
while (pdfGR.next()) {
saveToUpdateSet(pdfGR, taskCount);
}
// Images
var imageGR = new GlideRecord("di_image");
imageGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
imageGR.query();
while (imageGR.next()) {
saveToUpdateSet(imageGR, taskCount);
// Candidate Scores
var candidateScoreGR = new GlideRecord("di_candidate_score");
candidateScoreGR.addQuery("image", imageGR.sys_id);
candidateScoreGR.query();
while (candidateScoreGR.next()) {
saveToUpdateSet(candidateScoreGR, taskCount);
}
}
// Extracted Values
var extractedValueGR = new GlideRecord("di_extracted_value");
extractedValueGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
extractedValueGR.query();
while (extractedValueGR.next()) {
saveToUpdateSet(extractedValueGR, taskCount);
}
// Prediction Inputs
var predictionInputGR = new GlideRecord("di_prediction_input");
predictionInputGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
```

自動翻訳

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

```
predictionInputGR.query();
while (predictionInputGR.next()) {
saveToUpdateSet(predictionInputGR, taskCount);
}

// Training Inputs
var trainingInputGR = new GlideRecord("di_training_input");
trainingInputGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
trainingInputGR.query();
while (trainingInputGR.next()) {
saveToUpdateSet(trainingInputGR, taskCount);
}
}

// Reset current update set
new GlideUpdateSet().set(currentUpdateSetSysId);

// Mark as completed
for (var updateSetKey in scopeToUpdateSet) {
var globalUpdateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
globalUpdateSetGR.get(scopeToUpdateSet[updateSetKey]);
globalUpdateSetGR.setValue("state", "complete");
globalUpdateSetGR.update();
}
}

exportTaskDefinition(TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID);
```

3. 新しいブラウザタブでインスタンスを開き、 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
4. エクスポートするユースケースを開きます。
5. URL からsys_idをコピーします。

   たとえば、次の URL から `9f426b878749e110ba3540809bbb35a6` をコピーします。

   https://instancename.service-now.com/now/docintel-admin/usecase/9f426b878749e110ba3540809bbb35a6
6. [スクリプト - バックグラウンド] タブで、 `TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID` 変数の 1 行目にsys_idを貼り付けます。

   たとえば、スクリプトの行は次のようになります。

   ```
   var TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID = "9f426b878749e110ba3540809bbb35a6";
   ```
7. [スクリプトを実行] を選択して、グローバルスコープでバックグラウンドスクリプトを実行します。

   このスクリプトの実行には数分かかる場合があります。
8. 移動先 システムアップデートセット > ローカル更新セット.

   名前がユースケースの名前で始まる複数の更新セットが表示される場合があります。

自動翻訳

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

9. 名前に「グローバル更新セット」および「グローバル更新セットタスク x-y」が含まれる各更新セットを選択し、関連リンクで [更新セットバッチを **XML** にエクスポート] を選択して XML ファイルをダウンロードします。

   注:
   「グローバル更新セットタスク x-y」という名前で、x-y は更新セットの一部であるタスクの範囲を表します。たとえば、100のドキュメントタスクがある場合、2つのバッチ更新セットが見つかります。1つは名前に「グローバル更新セットタスク1-50」、もう1つは「グローバル更新セットタスク51-100」です。

タスクの結果
ユースケースが XML ファイルとしてコンピューターにエクスポートされます。

次のタスク
ユースケースをエクスポートした後、 ServiceNow® インスタンスで使用するためにインポートします。詳細については、「ドキュメント分類ユースケースのインポート」を参照してください。

ドキュメント分類ユースケースのインポート

ServiceNow® インスタンスで使用するドキュメント分類ユースケースをインポートします。

始める前に

- ドキュメント分類ユースケースの更新セットは、「 ドキュメント分類ユースケースのエクスポート」で説明されている手順に従ってダウンロードされます。
- ユースケースをエクスポートおよびインポートするときは、両方のインスタンスに同じファミリーリリースがあり、同じバージョンの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がインストールされていることを確認してください。
- インポートするドキュメント分類ユースケースがドキュメント抽出ユースケースと統合されている場合は、ワークフローが正しく機能するように、関連するドキュメント抽出ユースケースを最初にインポートします。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースのインポート」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて
次の手順に従って、ドキュメント分類ユースケースをそのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともにインポートします。

詳細については、「System update sets」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアップデートセット > 取得済み更新セット.
2. [関連リンク] で、[**XML** から更新セットをインポート] を選択します。
3. エクスポートされた XML ファイルを選択してアップロードします。
4. 更新セットレコードを開きます。
5. [**Preview Update Set** (更新セットをプレビュー)] をクリックします。
6. [リモート更新を受け入れる] を選択します。
7. エラーがない場合は、[**Commit Update Set**] を選択します。
8. 更新セットごとに手順 3 ～ 7 を繰り返します。

タスクの結果
ユースケースがインスタンスにインポートされ、ユースケースリストに表示されます。

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

自動翻訳

ドキュメント分類ユースケースの削除

ドキュメントに不要になったユースケースを削除します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. リストで、削除するユースケースの表示名を選択します。
3. [ユースケース] 画面で、[削除] を選択します。
4. 確認ボックスで、 [削除] を選択します。

タスクの結果
ユースケースは、関連フィールド、フィールドグループ、統合、フロー、機械学習 (ML) モデルとともに削除されます。関連レコードを削除すると、それ自身の関連する削除がトリガーされる場合があります。

フィールド値の管理

処理済みドキュメントタスクから収集されたフィールド値を表示します。値を確認し、情報を追加します。

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

このタスクについて
ドキュメントタスクが完了すると、抽出されたデータまたは分類が [フィールド値] リストに表示されます。フィールド値フォームには、値に関する詳細情報が含まれています。

手順

1. ドキュメントデータ抽出フィールドの場合は、 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出 > フィールド値.

   ドキュメント分類フィールドまたはクラスについては、 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > フィールド値.
2. 値の名前 (データ) を選択します。
3. フォームのフィールドを確認します。

フィールド	説明
データ	ドキュメントから抽出されたフィールド値。
レビュー対象か	このフィールド値がユーザーによってレビューされたかどうかを示します。
候補 ID (推奨事項 ID)	選択した推奨事項の内部Sys ID。

自動翻訳

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

フィールド	説明
インデックス	フィールドグループの一部であるフィールドの場合:同じフィールドの他のフィールド値を参照したフィールド値の順序。 通常のフィールドの場合、インデックスは常に 0 です。
候補の完全一致 (推奨事項)	フィールド値が AI の上位推奨事項と正確に一致するかどうかを示します。
フィールド	値が属するユースケースのフィールド。
候補 (推奨) ランク	AI が選択した推奨事項に割り当てたランク。
フラグ付きか	ユーザーが ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースでこのフィールド値にフラグを付けたかどうか。
ドキュメントタスク	データ値が抽出された添付ドキュメントを含むドキュメントタスク。
可用性	このフィールド値がドキュメント内で利用可能であったか、または欠落していたかを示します。
キーストローク	このフィールド値を抽出するのに必要だったキーストローク数。
Target Record (ターゲットレコード)	フィールド値が使用されるレコード。
メタデータ	フィールド値に関連付けられたメタデータ。
ターゲットテーブル	フィールド値を格納するテーブル。
ドメイン	このフィールド値にリンクされたドメイン。 「ドメインセパレーションとドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

4. [更新] を選択します。

他のアプリケーションとの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の統合

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の機能を他の ServiceNow アプリケーションに拡張します。他のアプリケーションでは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用したドキュメントの分類と抽出を利用できます。

自動翻訳

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

カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合

ドキュメントタスクの処理または値の抽出をトリガーする統合を設定します。統合を使用すると、他のアプリケーションとのフローをすばやく設定できます。

始める前に

- 統合を作成する前に、まずユースケースにターゲットテーブルを追加する必要があります。
- ターゲットテーブルは、読み取りと書き込みが可能である必要があります。ターゲットテーブルレコードの [アプリケーションアクセス] タブで、[読込可能] および [更新可能] チェックボックスがオンになっていることを確認します。詳細については、「Create a table」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.admin または sn_docintel.manager

このタスクについて

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ソリューションの統合ポイントを定義します。データ抽出のユースケース用に 2 つの統合ポイントが提供されています。1 つは ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクを自動的に作成して処理するポイントで、もう 1 つは ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)で抽出が完了したときにフィールド値を別のアプリケーションに自動的に伝播するポイントです。ドキュメント分類のユースケースでは、データ抽出のユースケースにマッピングする統合ポイントもあります。

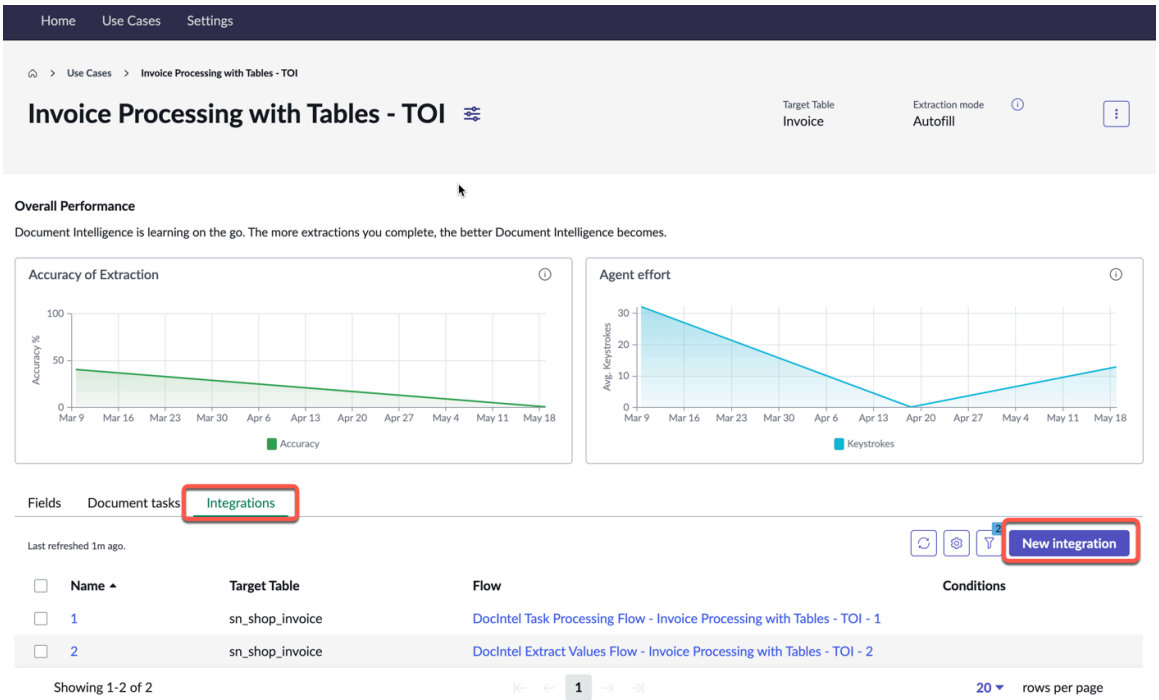
手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   a. データ抽出ユースケースを統合するには、次の場所に移動します すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
   b. ドキュメント分類ユースケースを統合するには、 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. 統合ポイントを設定するユースケースを選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   a. データ抽出のユースケースの場合は、[統合] タブに移動し、[最初の統合を設定] を選択します。

      既に 1 つ以上の統合を定義していて、別の統合を追加する場合は、 [新しい統合] を選択します。

自動翻訳

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



b. ドキュメント分類ユースケースの場合は、[統合セットアップ] タブに移動して [新規] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

データ抽出のフィールド	ドキュメント分類のフィールド	**Description** (説明)
統合に名前を付ける	名前	統合の名前。
ユースケース	ユースケース	統合タスクに使用するユースケース。
どこからドキュメントを取り出し、どこに抽出したデータを保存しますか？	ターゲットテーブル	データの送受信先のテーブル。 **注:** ターゲットテーブルはユースケースから取得されます。
どのようなタイプの統合を設定しますか?	タイプ	データ抽出とドキュメント分類のユースケースの場合、オプションには [タスクを処理] または [値の抽出] が含まれます。ドキュメント分類ユースケースには、[ドキュメントデータ抽出ユースケースにマッピング] オプションもあります。

自動翻訳

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

データ抽出のフィールド	ドキュメント分類のフィールド	**Description** (説明)
		プロセスタスクタイプは、ターゲットテーブルで発生した特定のトリガーに基づいてドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ドキュメントタスクを自動的に作成および処理するための統合ポイントを作成します。 [値の抽出] タイプは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)で抽出が完了したとき (つまり、ドキュメントタスクのステータスが [完了] に変わったとき) に、抽出された値を自動的にターゲットテーブルに伝播する統合ポイントを作成します。 [ドキュメントにマッピング] データ抽出ユースケース タイプは、処理されたドキュメント分類値によって新しいデータ抽出タスクを自動的に作成できる統合ポイントを作成します。
条件		統合の特定のトリガーとして使用する特定のフィールドを選択するために使用されるフィルター。 タスクのみを処理。
フローを作成		このオプションを選択して、この統合のフローデザイナーフローを作成します。 統合を設定する独自のカスタムスクリプトを作成する予定がある場合を除き、このオプションを選択する必要があります。

5. 次のいずれかの操作を行います。
   a. データ抽出の場合は、 [保存] を選択します。
   b. ドキュメント分類の場合は、[送信] を選択します。

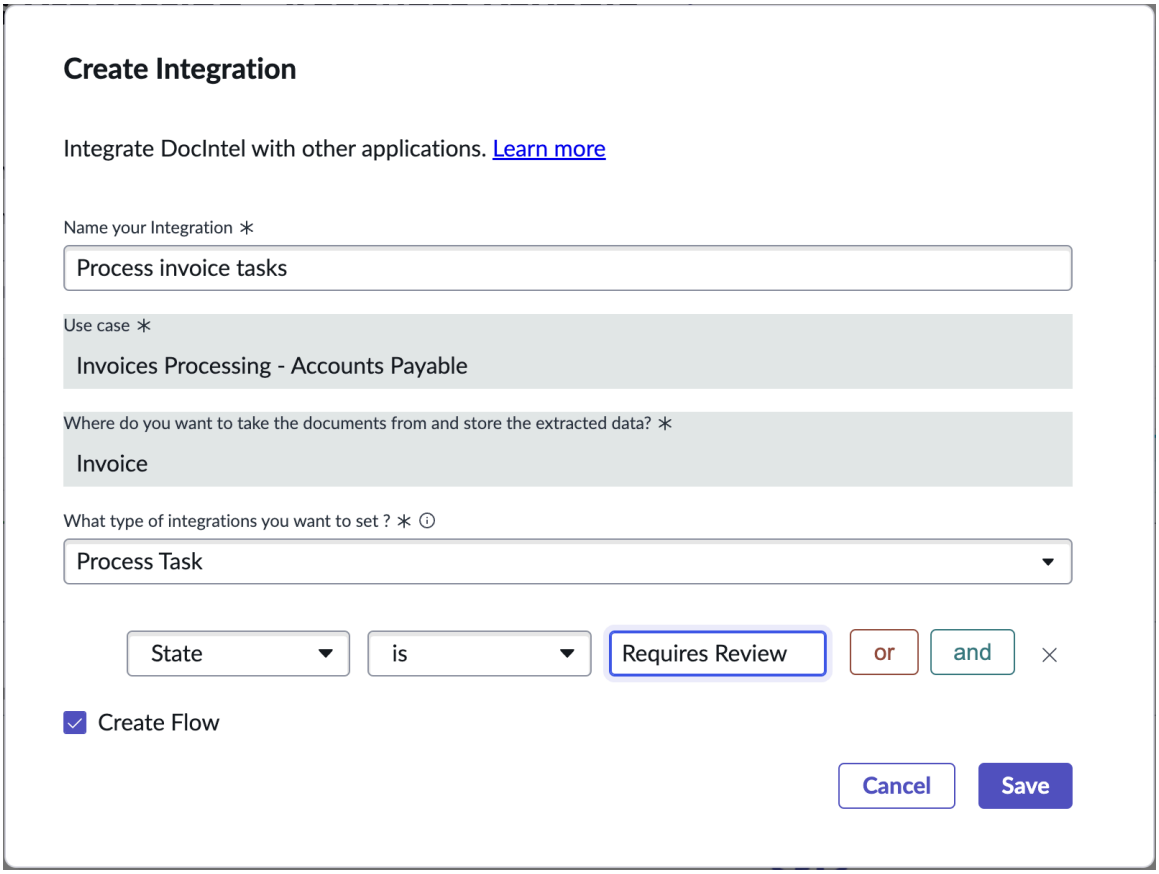
Example: データ連携

次の画像は、2 つの統合の例を示しています。最初の画像は、レコードのレビューが必要なときにトリガーされるプロセスタスク統合です。2 番目の画像は、抽出されたフィールドを請求書テーブルに自動的に送信できる値の抽出統合です。

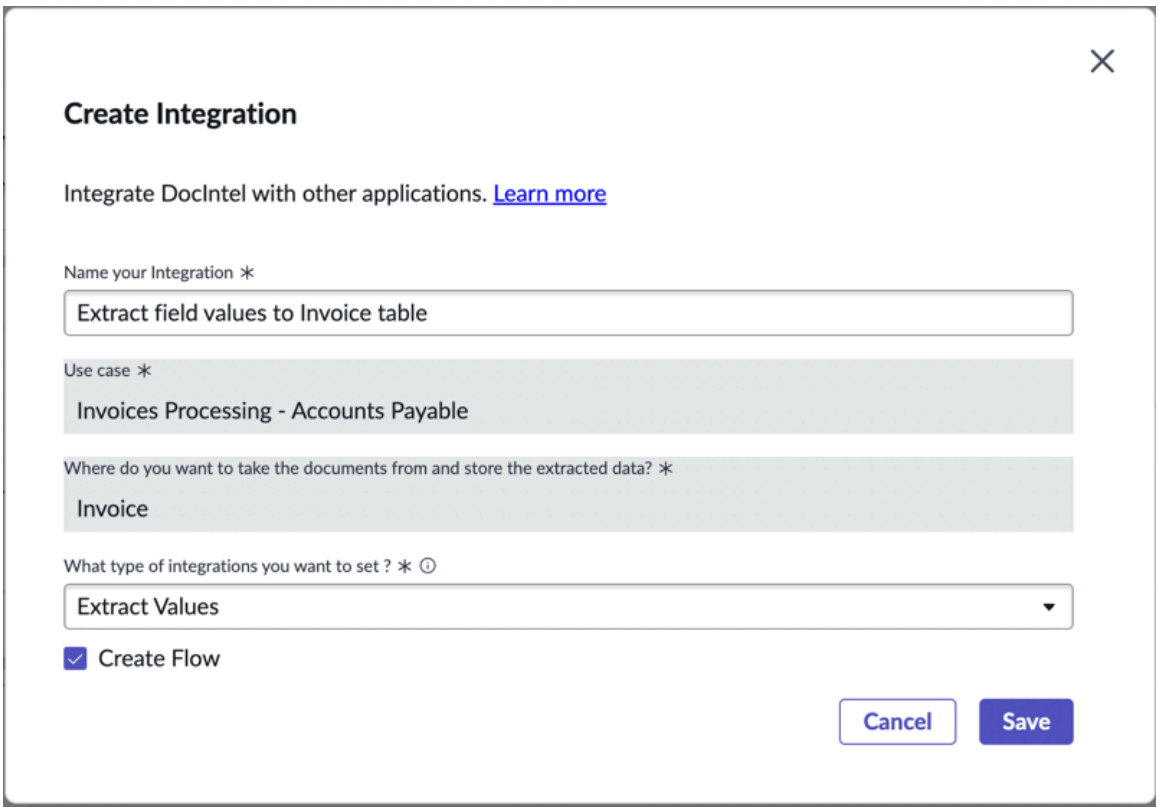
自動翻訳

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

新しいプロセスタスク統合

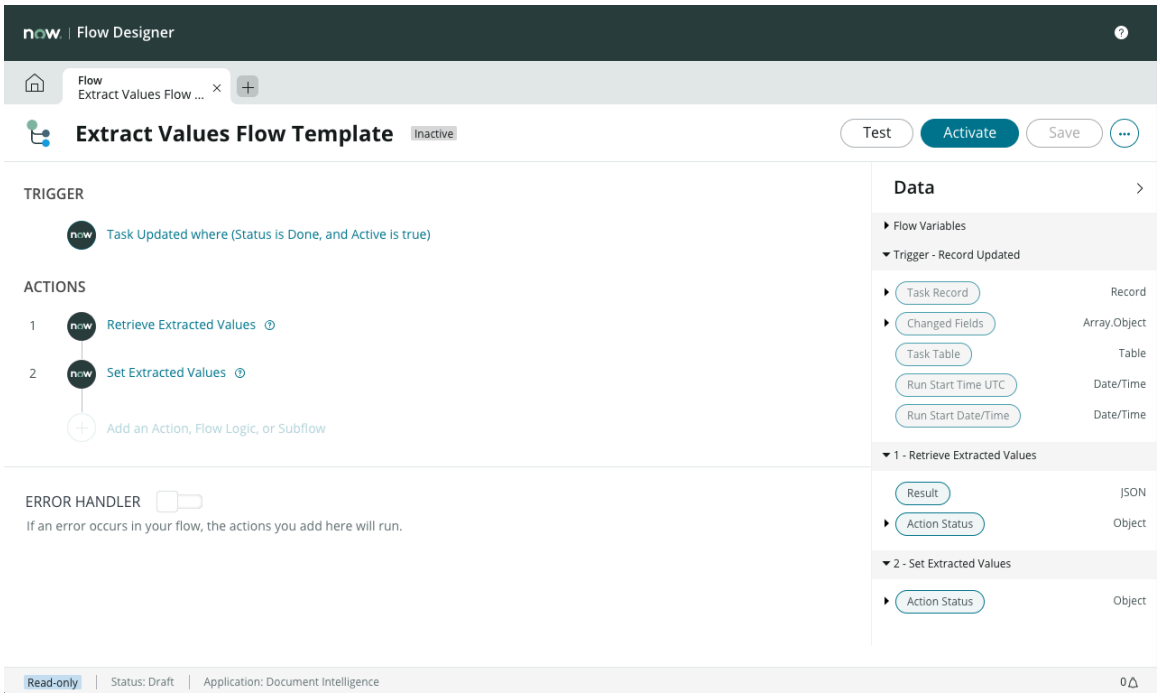


新しい値の抽出統合



次のタスク
フローの作成を選択した場合は、 ワークフロースタジオでアクティブ化を完了します。

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



詳細については、「 フローデザイナーでのフローのビルド」 を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) とのデータ連携

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)カスタマーサービス管理 (CSM)ドキュメント抽出機能を提供します。メールとケースの添付ファイルからクレジットカード番号や顧客の住所などの関連情報を抽出し、その情報をケースに追加します。

エージェントは、ケースから ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) インターフェイスに直接アクセスして、抽出されたフィールドの値を確認し、必要に応じて修正できます。このインターフェイスから、エージェントは、正しい値を確認し、誤った値を修正して、モデルのトレーニングを続行できます。推奨値を検証するこのヒューマンインザループ (HITL) インタラクションにより、エージェントはモデルを改良し、パフォーマンスを継続的に改善できます。

請求書などの添付ファイルから抽出する情報を識別するユースケースを作成し、構成に応じてその情報をケースフィールドに自動的に追加します。ラベルは、ケースフォームで抽出されたフィールドを示します。

詳細については、「 Document Intelligence for CSM 」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) と CSM の連携

ケースが作成されると、CSM 機能の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は以下をチェックして以下を確認します。

- ケースに添付ファイルが 1 つ以上ある場合
- 添付ファイルタイプが sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types システムプロパティで指定されている場合

ケースがこれらの要件を満たしている場合、機能は:

- ケースまたはケースタイプとユースケースフィルターに基づいて、使用する適切なユースケースを識別します。
- ユースケース、各添付ファイルの sys_id、およびケース参照を使用してタスクを作成します。
- タスク、添付ファイル sys_id、およびケース参照を予測モデルへの入力として送信します。

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

- 光学式文字認識 (OCR) ソリューションを使用してドキュメントからデータを抽出します。
- ソリューションが完了した後、タスクのステータスを [完了] に設定します。
- ユースケースの抽出モードが [全自動 (ストレートスルー処理)] に設定されている場合、抽出されたフィールド値がケースに追加されます。
- 抽出モードが [オートフィル] または [推奨事項] に設定されている場合、エージェントは ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) インターフェイスでフィールド値を検証できます。

CSM のドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にする

システムプロパティを設定し、必要なフローをアクティブ化して、CSM の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にします。

「Document Intelligence for Customer Service」を参照してください。

Financial Services Operations との統合

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) にドキュメント抽出機能を提供します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) FSO との統合により、機械学習 (ML) を使用してドキュメント処理を迅速に自動化し、ドキュメントから情報を正確に抽出できます。アドミニストレーターは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を FSO ドキュメントプロセッサ とさらに統合して、ユーザーがドキュメントからフィールドを抽出して保存できるようにすることができます。

詳細については、「 Document Intelligence for FSO」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) と FSO の連携

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ドキュメントプロセッサ内で次のように機能します。

- ドキュメントタイプ (sn_doc_processor_type) を作成すると、ユースケース (sys_di_task_definition) ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) レコードが作成されます
- ドキュメント属性 (sn_doc_processor_attribute) を作成すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) フィールド (sys_di_key) レコードが作成されます
- ドキュメント属性レコードを更新すると、フィールドレコードが更新されます

ドキュメント検証タスク (sn_doc_processor_verification_task) を作成すると、次の要件を満たしている場合に ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスク (sys_di_task) が作成されます。

- ドキュメント検証タスクで「ocr_processing_needed」がオンになっています
- ドキュメント検証タスクにドキュメントが添付されている
- ドキュメント検証タスクのステータスが「送信済み」である

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ドキュメントタスクが完了したら、値を抽出フィールド (sn_doc_processor_extracted_value) テーブルに抽出する必要があります。

FSO のドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にする

FSO ドキュメントプロセッサでドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を有効にするには、必要なすべてのアプリケーションとプラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。

「 Document Intelligence for FSO を有効にする」を参照してください。

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

自動翻訳

買掛金オペレーション との統合

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)買掛金オペレーション (com.sn_ap_ic) にドキュメント抽出機能を提供します。

買掛金オペレーション は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の機能を使用して、メールの添付ファイルとして受信した請求書ドキュメントから迅速かつ正確に情報を抽出し、 買掛金オペレーション アプリケーションで請求書レコードを作成します。

詳細については、「Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** と 買掛金オペレーション の連携の仕組み

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) for 買掛金オペレーション は、メールの添付ファイルとして受信した請求書から必要な情報を抽出し、買掛金管理で請求書レコードを作成して、抽出された情報を請求書レコードに追加します。

詳細については、「How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works」を参照してください。

買掛金オペレーション 向け ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の有効化

買掛金オペレーション アプリケーションプラグインでドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を有効にするには、必要なすべてのアプリケーションとプラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。

「Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence」を参照してください。

オートメーションセンター との統合

オートメーションセンターを使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)でドキュメント処理を自動化する機会を見つけます。

オートメーションセンターでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)自動化メトリクスを表示し、自動化機会を見つけることができます。オートメーションセンター の詳細については、「Automation Center」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の使用

ドキュメントタスクを使用して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)での分類とデータ抽出のためにドキュメントを処理します。

ドキュメントタスクでは、処理する単一ページまたは複数ページのドキュメントをアップロードします。次に、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれらのドキュメント内のテキストを検出して分析し、ユースケースで定義されたフィールドに自動入力または入力するための推奨事項を提供することで、それらを処理します。

まだ完全に自動化されていないドキュメントタスクの場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) AI のトレーニングは、完全自動化を実現するための重要な部分です。

次の手順でドキュメントタスクを処理します。

1. ドキュメントタスクの作成.
   a. タスクレコードを作成します。
   b. ドキュメントタスクを処理します。

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

自動翻訳

2. ドキュメントタスクの完了.
   a. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを使用して AI をトレーニングします。
   b. ドキュメントタスクを送信します。

ドキュメントタスクの作成

ドキュメントタスクを作成し、JPEG、PNG、または PDF 形式の単一ページまたは複数ページのドキュメントをアップロードして、テキストの抽出またはドキュメントの分類を開始します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.creation_agent

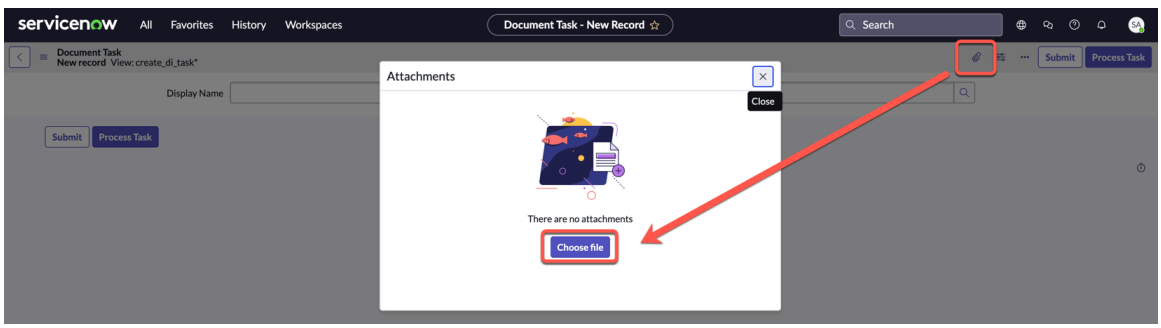
このタスクについて
これらはドキュメントタスクを作成するための手動の手順です。他のワークフローとの統合が設定されている場合、このタスクは自動化できます。「他のアプリケーションとの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の統合」を参照してください。

手順
1. 次のいずれかの操作を行います。
   - ドキュメントデータ抽出のドキュメントタスクを作成するには、 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出 > ドキュメントタスクを作成.
   - ドキュメント分類のドキュメントタスクを作成するには、 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ドキュメントタスクを作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

新しいドキュメントタスクレコード

フィールド	説明
表示名	このユースケースに関連付けられた名前。たとえば、PO-1 などです。
ユースケース	このドキュメントタイプ用に作成されたユースケース。

3. [添付ファイルを管理] アイコンを選択し、処理のためにアップロードするドキュメントを選択します。



4. [タスクを処理] を選択します。

   ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントを分析し、ユースケースで定義されたフィールドのデータまたはクラスを抽出します。

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

自動翻訳

次のタスク
ドキュメントタスクリストでドキュメントタスクを検索します。[処理済み] フィールドが [True] に変わると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントの分析を完了したことになります。ドキュメントタスクの完了に進むと、抽出されたフィールドの入力またはレビューを通じて AI のトレーニングに役立ちます。

ドキュメントタスクの完了

ドキュメントタスクの処理が完了したら、AI をトレーニングするための入力またはレビューを提供してタスクを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

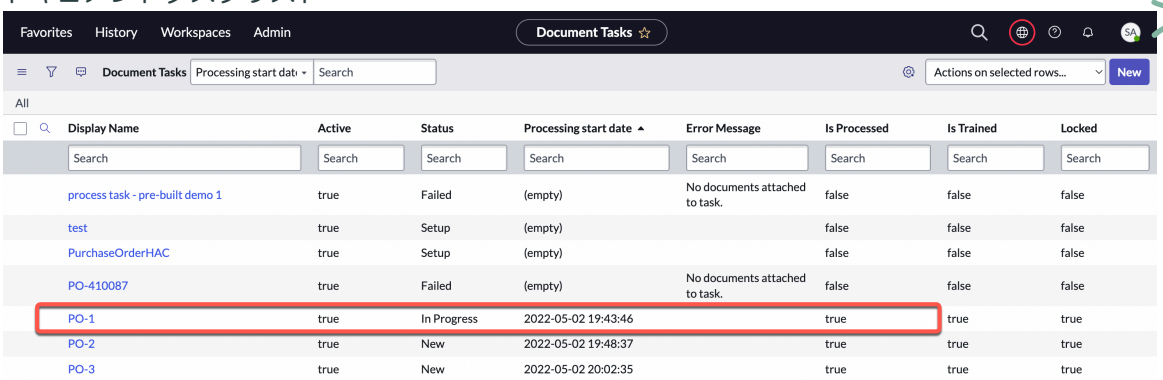
手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - ドキュメントデータ抽出のドキュメントタスクを完了するには、 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出 > ドキュメントタスク.
   - ドキュメント分類のドキュメントタスクを完了するには、 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ドキュメントタスク.
2. ドキュメントタスクリストを確認し、ドキュメントタスクの [処理済み] フィールドが true に設定されていることを確認します。

   次の画像は、ドキュメントタスクのリストを示しています。PO-1 タスクの [処理済み] フィールドは true で、タスクが処理され、ユーザー入力に使用できることを示します。

   ステータスが [セットアップ] と表示されている場合は、ドキュメントタスクレコードに移動し、[タスクを処理] を選択します。

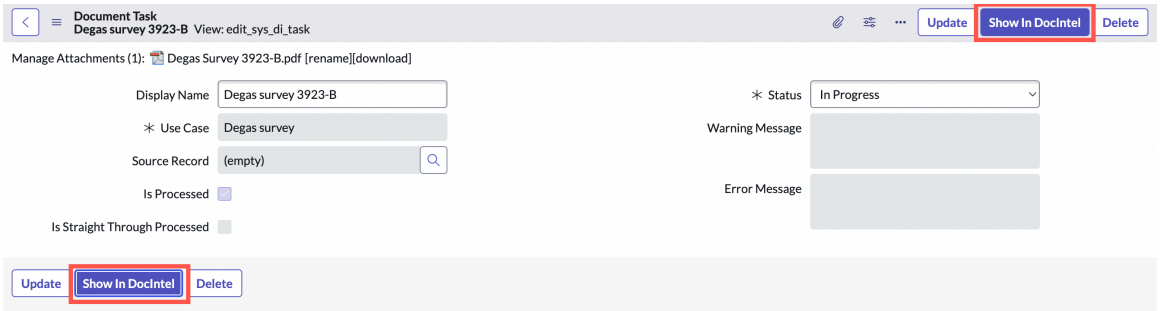
   ドキュメントタスクリスト



3. 処理済みドキュメントタスクを選択します。
4. [ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** に表示] を選択します。
   次の画像は、データ抽出のために ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースに移動する方法を示しています。

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

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ワークスペースへの移動



ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースが新しいタブで開きます。

5. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを使用してドキュメントフィールドを確認し、適切な推奨事項を選択します。

   学習方法 使用する ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース フィールドを抽出します。

   学習方法 使用する ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントを分類するワークスペース。

6. [送信] を選択してドキュメントタスクを完了します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ワークスペースを使用したフィールドの抽出

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して、フィールドの抽出、推奨事項の検索、フィールドのフラグ設定、不足しているフィールドの特定を行い、ドキュメントタスクを完了します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ワークスペースの概要

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) ワークスペースには、テキスト抽出をすばやく確認して処理できるドキュメント管理機能が用意されています。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースでは、次のことができます。

- AI の推奨事項を効率的に確認し、ドキュメントの抽出されたテキストを確認します。
- フィールドにフラグを設定し、不足しているフィールドを特定し、保留中のフィールドを確認します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを開始するには:

- ドキュメントタスクの作成 ドキュメントデータ抽出のユースケースの場合は、ドキュメントをアップロードしてタスクを処理します。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がタスクを処理したら、ワークスペースの使用を開始できます。「ドキュメントタスクの完了」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークスペースのレイアウト

次の図は、ドキュメントタスクの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを示しています。ワークスペースには、次の領域が含まれています。

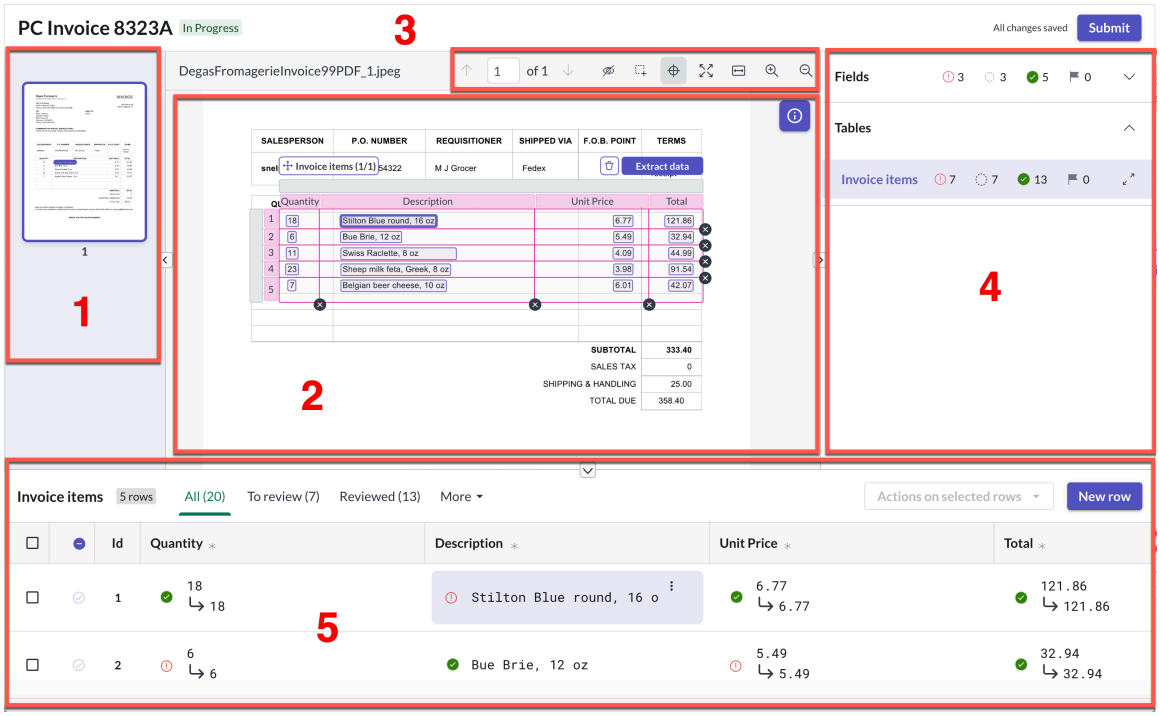
- 1 - サムネイルパネル
- 2 - ドキュメント画像パネル
- 3 - ドキュメントコントロール

自動翻訳

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

- 4 - ドキュメントフィールドパネル
- 5 - テーブルパネル

注:
このビューでは、ドキュメントフィールドパネルが展開され、フィールドが表示されます。



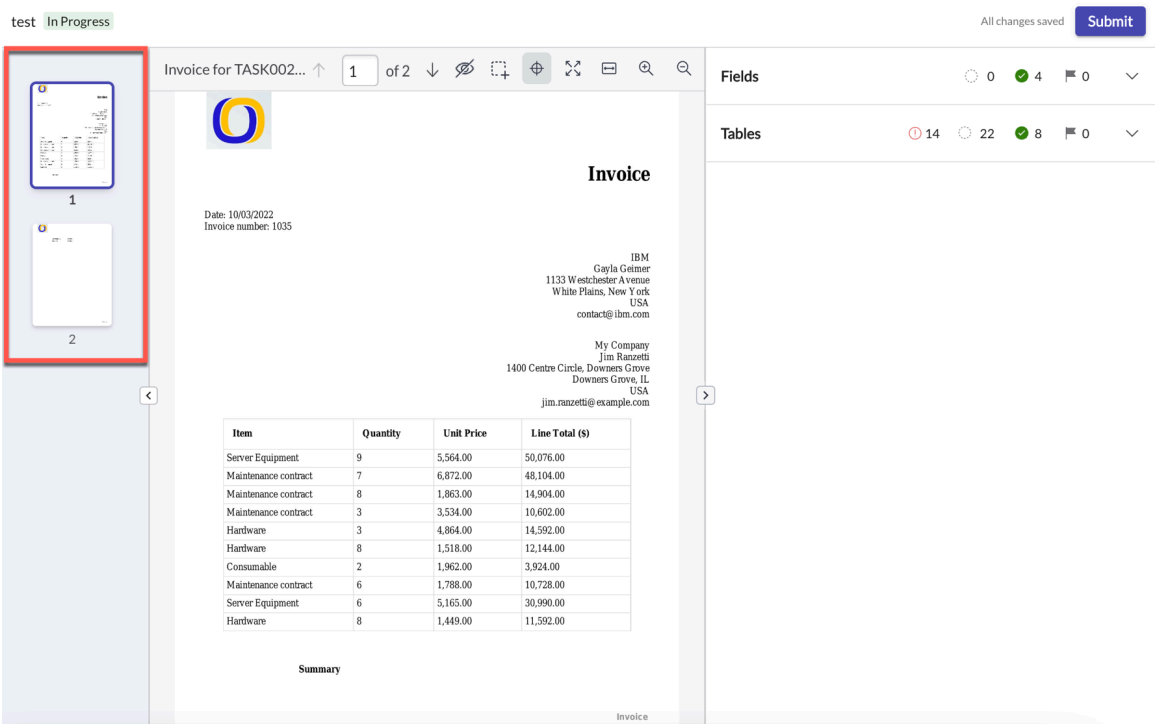
サムネイルパネル

ワークスペースのサムネイルパネルでは、複数ページのドキュメントから 1 ページを選択できます。選択したページがドキュメント画像パネルに表示されます。ページを選択しても、ドキュメントフィールドパネルに表示される内容には影響しません。

次の画像は、サムネイルパネルに 2 ページあるドキュメントを示しています。

自動翻訳

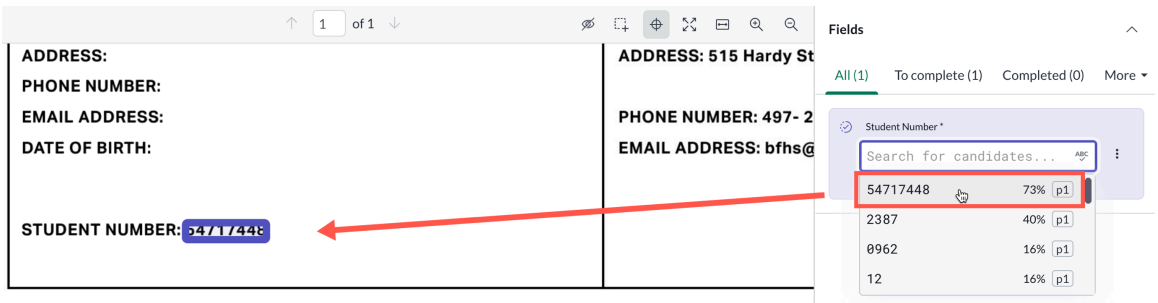
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ドキュメント画像パネル

ドキュメント画像パネルには、サムネイルパネルで選択したページが表示されます。

ドキュメントフィールドパネルのフィールドで推奨事項を移動すると、ドキュメント画像パネルで強調表示され、正しいオプションを選択するのに役立ちます。



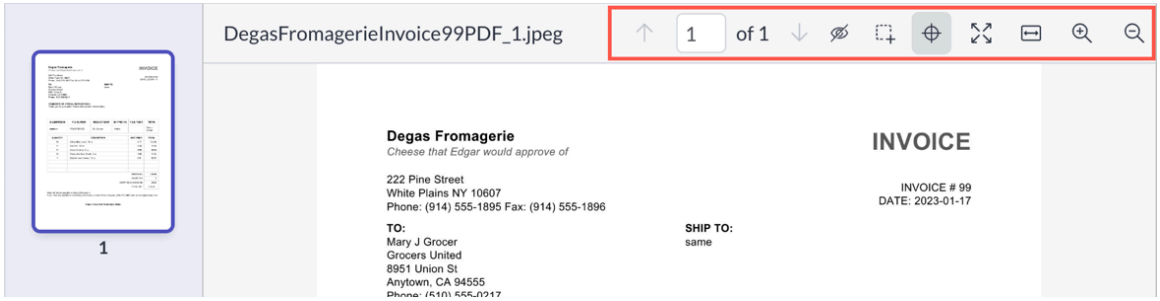
描画ツールを使用して、ドキュメント画像から直接情報を抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。

ドキュメントコントロール

抽出するドキュメントをレビューするときは、さまざまなコントロールを使用して、表示領域を最大化したり、ズームしたり、必要な領域に焦点を合わせたりすることができます。描画ツールを使用して、ドキュメント画像から直接情報を抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。

自動翻訳

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

次の図は、ドキュメント コントロールを示していま


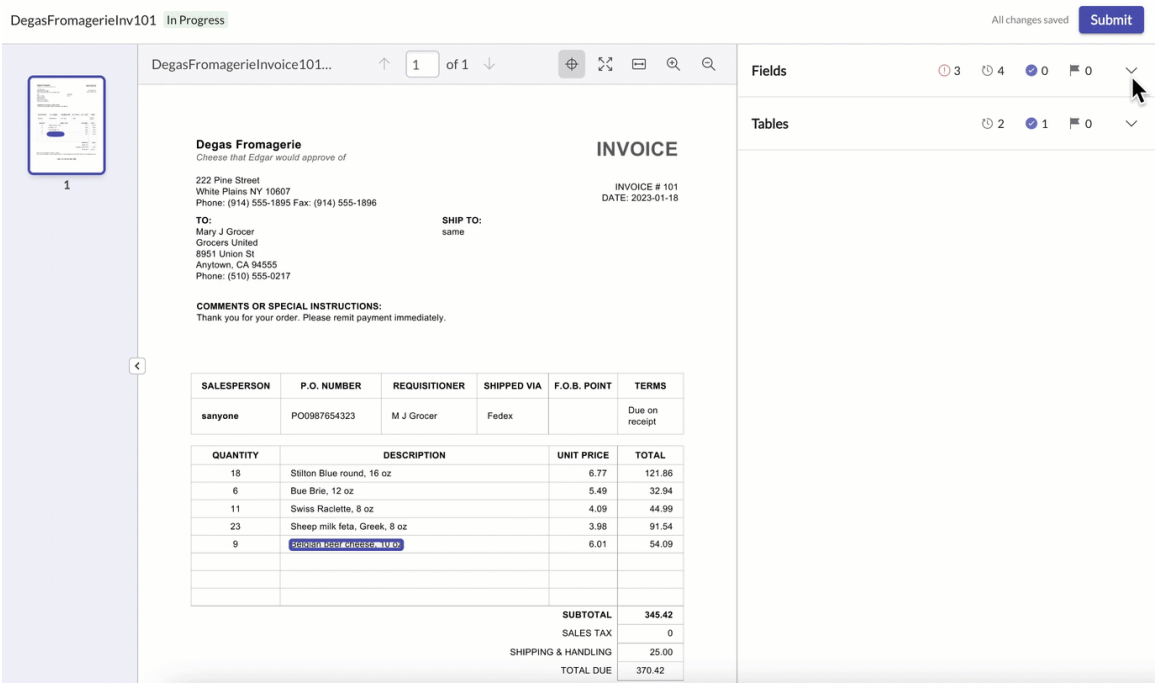
す。

ドキュメントフィールドパネル

ドキュメントフィールドパネルを使用すると、AI の推奨事項の表示など、レビューのためにアイテムを開くことができます。また、ドキュメント内のフィールドにフラグを設定したり、フィールドを欠落としてマークしたりすることもできます。

注:
アスタリスクは必須フィールドを示します。

次の図は、ドキュメントフィールドパネルのさまざまな機能を示しています。



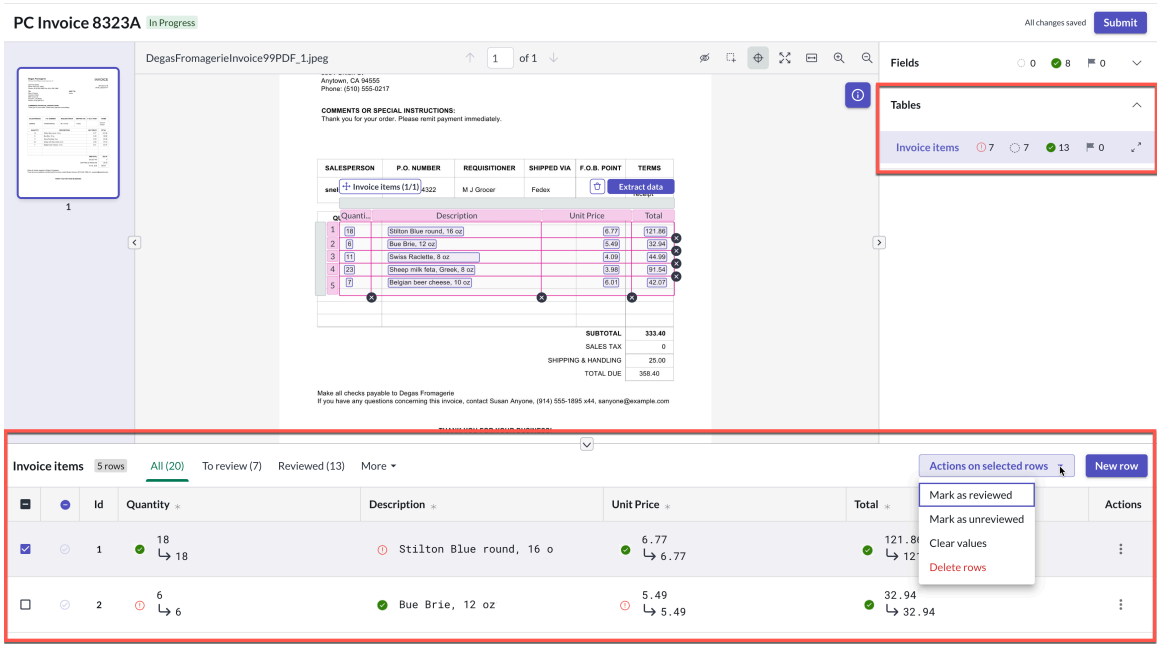
[テーブル]パネル

テーブルパネルでは、AI の推奨事項の表示など、レビューのためにテーブルの行を開くことができます。また、ドキュメント内のフィールドにフラグを設定したり、フィールドを欠落としてマークしたりすることもできます。その他のテーブルコントロールでは、必要に応じて行を挿入したり、列のサイズを変更したりできます。

注:
列見出しのアスタリスクは必須フィールドを示します。

次の図は、テーブルパネルのさまざまな機能を示しています。

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



単一フィールドを抽出

ドキュメントフィールドパネルで、ドキュメントからテキストフィールドと数値フィールドを抽出します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

ドキュメントから単一のフィールドを抽出するには、次の手順を使用します。

フィールドにすでに値が自動入力されている場合は、それらを確認して正しいことを確認するか、必要に応じてフィールドを調整できます。

> **ヒント:**
> 描画ツールを使用して、ドキュメント画像上のフィールドを直接簡単に抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。

手順

1. ドキュメントフィールドパネルで、[フィールド] を展開します。
2. フィールドを選択します。
3. フィールドに入力し始め、ドロップダウンリストから推奨事項を選択します。

   信頼スコアが最も高い推奨事項がリストの一番上に表示されます。

   > **ヒント:**
   > ドロップダウンリストで推奨事項間を移動すると、ドキュメント内で推奨事項が強調表示され、正しいオプションを選択するのに役立ちます。

4. オプション: 必要に応じて、推奨事項をフィルタリングまたはフラグ設定します

自動翻訳

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

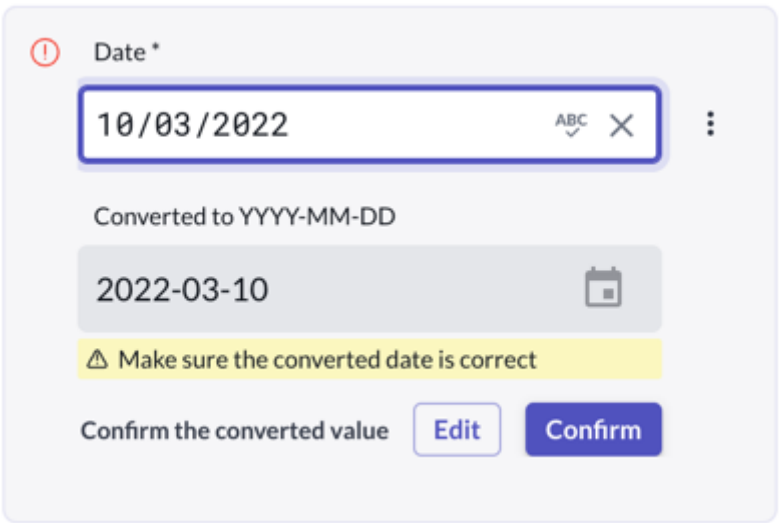
- 入力した内容と完全に一致する推奨事項のみを表示するようにリストをフィルタリングするには、フィールドで完全一致モードアイコン ( ) を選択します。
- 後で注意を喚起するためにフィールドにフラグを設定するには、フィールドオプションメニュー ( )で [フォローアップのフラグを設定] を選択します。
- ドキュメント内に適切な一致が見つからない場合は、フィールドオプションメニューで ドキュメント内の [欠落 **(Missing in the document**)] を選択します。 元に戻すには、フィールドで 編集 アイコン ( ) を選択します。

次のフィールドに移動すると、フィールドは完了としてマークされます。

5. オプション: 必要に応じて、フィールド値の変換を確認または修正します。

   (Optional) 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。「データ正規化」を参照してください。

   ドキュメント内で抽出された値があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれをフィールド構成での定義に従って解釈します。変換された値を確認または編集するように求めるメモが表示されます。



   - 換算された値フィールドで [確認] を選択して、換算された値が正確であることを確認します。
   - [編集] を選択し、更新された値を入力し、[保存] を選択して変換を修正します。

チェックボックスフィールドを抽出

ドキュメントフィールドパネルで、ドキュメントからチェックボックスフィールドを抽出します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

ドキュメントからチェックボックスフィールドを抽出するには、次の手順に従います。

チェックボックスフィールドが既に自動入力されている場合は、それらを確認して正しいことを確認するか、必要に応じてフィールドを調整できます。

手順

1. ドキュメントフィールドパネルで、[フィールド] を展開します。
2. フィールドを選択します。

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

フィールドがチェックボックスフィールドタイプとして指定されている場合は、チェックボックスのリストが表示されます。

3. フィールドグループに適用するチェックボックスを選択します。
選択したチェック ボックスごとに、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によって 1 つ以上の一致候補がドキュメント内に表示される場合があります。

   a. チェックボックスをオンにします。

   b. チェックボックスに一致するドキュメント画像に複数の推奨事項がある場合は、該当するものを選択します。

      ドキュメントの推奨事項はいつでも選択または選択解除できます。

      ヒント:

      - キーボードの **Tab** キーを押して、推奨事項間を移動します。
      - **[Enter]**または**[Return]**を押して、いずれかを選択します。
      - 推奨事項の選択を解除するには、別の推奨事項を選択します。

   c. 推奨事項が見つからない場合、または正しい推奨事項がない場合は、チェックボックスオプションメニュー (⋮) で [すべてのチェックボックスの推奨事項を表示] を選択し、ドキュメント内の他のオプションから選択します。

      ヒント:
      チェックボックスのオプションメニューで **[Flag for follow-up** (フォローアップのためにフラグを設定)] を選択して、後で注意を促すためにチェックボックスにフラグを設定します。

   d. ドキュメント内のチェック ボックスに適した一致が見つからない場合は、チェック ボックスのオプション メニューで [一致項目が見つかりません] を選択します。

   e. フィールドグループに適用される各チェックボックスについて、これらの手順を繰り返します。

4. 推奨事項モードの場合は、すべてのフィールドが完了とマークされていることを確認します。
オートフィルモードの場合は、フィールドをレビュー済みとしてマークします。

テーブルフィールドを抽出

テーブルパネルでドキュメントからテーブルフィールドを抽出します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて
ドキュメントからテーブルフィールドを抽出するには、次の手順を使用します。

フィールドにすでに値が自動入力されている場合は、それらを確認して正しいことを確認したり、必要に応じてフィールドを調整したりできます。

ヒント:
描画ツールを使用して、ドキュメント画像に直接テーブルを簡単に抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。

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

自動翻訳

手順

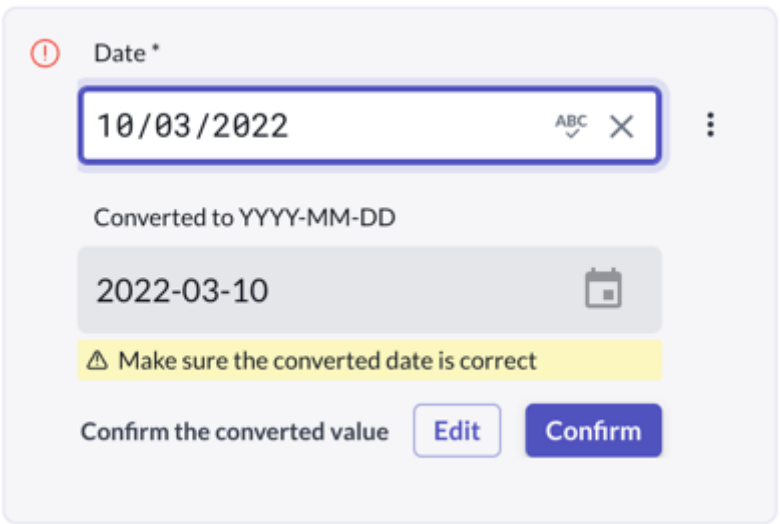
1. ドキュメントフィールドパネルで、[テーブル] を展開します。
   [テーブル] セクションには、テーブル フィールドグループに割り当てられたフィールドのみが表示されます。
2. テーブルを選択します。
   テーブルパネルが表示されます。
3. 各テーブルフィールドに適用される推奨事項を選択します。
   - 推奨事項を選択するには、フィールドに入力を開始し、ドロップダウンリストから推奨事項を選択します。

     ヒント:
     ドロップダウンリストで推奨事項間を移動すると、ドキュメント内で推奨事項が強調表示され、正しいオプションを選択するのに役立ちます。

   - 後で注意を喚起するためにフィールドにフラグを設定するには、フィールドオプションメニュー (で [フォローアップのフラグを設定] を選択します。
   - ドキュメント内に適切な一致が見つからない場合は、フィールドオプションメニューで ドキュメント内の [欠落 **(Missing in the document**)] を選択します。 元に戻すには、フィールドで 編集 アイコン ( ) を選択します。
4. オプション: 必要に応じて、フィールド値の変換を確認または修正します。

   (Optional) 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。「データ正規化」を参照してください。

   ドキュメント内で抽出された値があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれをフィールド構成での定義に従って解釈します。変換された値を確認または編集するように求めるメモが表示されます。



   - 換算された値フィールドで [確認] を選択して、換算された値が正確であることを確認します。
   - [編集] を選択し、更新された値を入力し、[保存] を選択して変換を修正します。
5. 必要に応じて表の行を調整します。

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

> ⚠ 警告:
> ドキュメント画像にグリッドがある場合、表の行に直接加えられた変更はグリッドに同期できません。データの競合を避けるために、グリッドが削除されます。

- 行を追加するには、 新しい行 を選択します。
- 行のすべてのフィールド値をクリアするには、行オプションメニュー ( ) で [行の値をクリア] を選択します。
- 行を挿入するには、行オプション メニューで [行を上に挿入] または [行を下に挿入] を選択します。
- 行を削除するには、行オプションメニューで [行の削除] を選択します。
- 行をレビュー済みとしてマークするには、行オプション メニューで [行をレビュー済みとしてマーク] を選択します。
- 複数の行を変更するには、各行の最初の列にあるチェックボックスをオンにして、[選択した行のアクション] リストからアクションを選択します。

6. オプション: [store-future: BEGIN review] 必要に応じて、テーブルパネルの列を表示または非表示にします。

   a. 設定アイコン ( )

   b. 表示する列を選択します。
   非表示にする列の選択を解除します。

   c. [変更を適用] を選択します。

   [End]

7. 行を確認して入力します。
   - フィールドに入力した場合は、すべての行が完了としてマークされていることを確認します。
   - フィールドに値が自動入力されると、すべての行がレビュー済みとしてマークされます。

描画ツールを使用したフィールドの抽出

描画ツールを使用して、ドキュメント画像上の テキストや 表から直接情報を抽出します。

描画ツールの概要

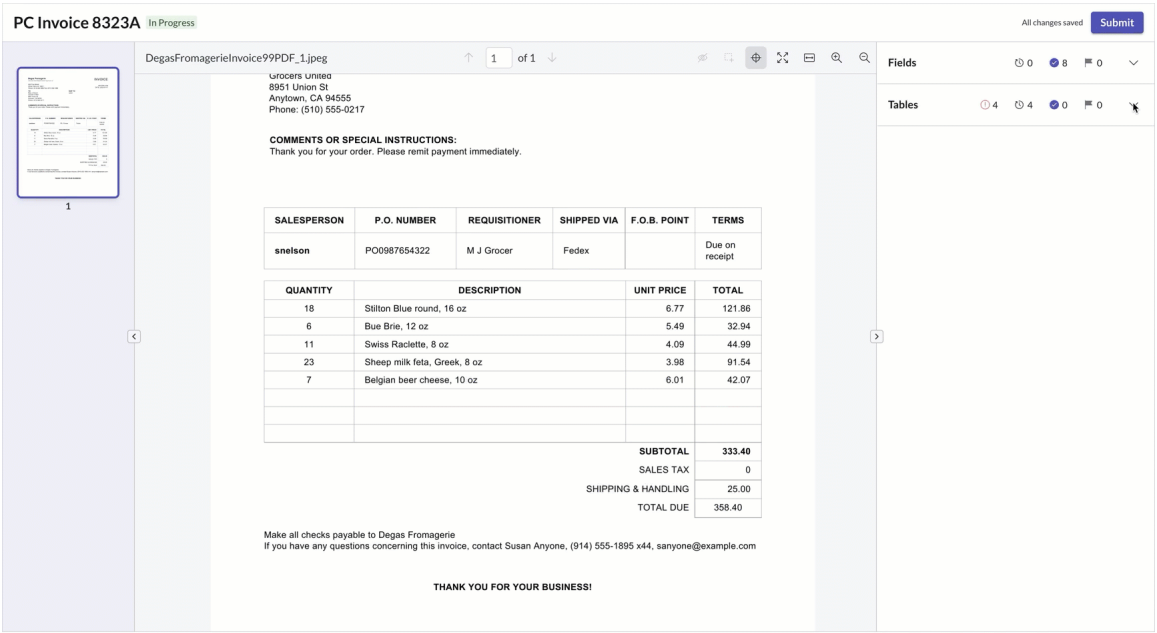
処理済みのドキュメントを ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで表示しているときに、描画ツールを使用してドキュメント画像からフィールドを抽出してレビューできます。

特に、レコメンデーションがまだない場合やレコメンデーションが正しくない場合は、抽出するドキュメントの特定の領域を選択するのに描画ツールが役立ちます。

抽出されたテーブルフィールドは、テーブルの上のグリッドに既に表示されているはずです。抽出された単一のフィールドは、テキスト上にラベル付きボックスとして表示されます。 グリッド または ボックス から抽出されたフィールドを直接確認し、必要に応じて調整できます。テーブルフィールドが空の場合、またはグリッドがない場合は、テーブル上に 1 つ以上のグリッドを作成してフィールドを抽出できます。

自動翻訳

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



描画ツールを使用した単一フィールドの抽出

描画ツールを使用して、ドキュメント画像から単一のフィールドを直接抽出します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

描画ツールを使用してドキュメントから 1 つのフィールドを抽出するには、次の手順を使用します。抽出されたデータは、ドキュメントフィールドパネルの関連フィールドに入力するために使用されます。

フィールドが自動入力されている場合、抽出されたテキストの上に既にボックスが表示されています。必要に応じてフィールドを調整できます。

手順

1. ドキュメントフィールドパネルで、[フィールド] を展開します。
2. フィールドを選択します。

   [描画ツール] アイコン ([ ] は、ドキュメント コントロール ツールバーで有効になっています。

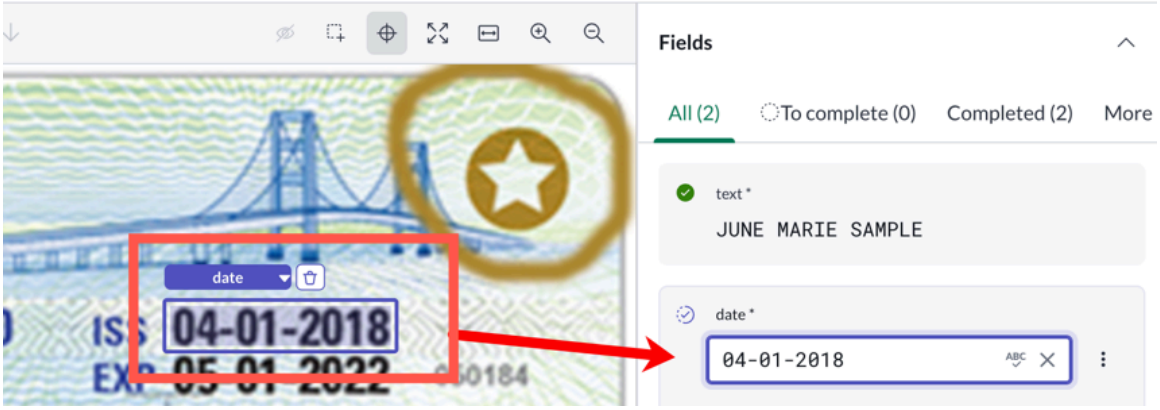
   フィールドが既に自動入力されていて、ボックスがフィールドの上に表示されている場合、または既にボックスを描画している場合は、手順 5 に進みます。

3. 描画ツールアイコン ( ) を選択します。
4. ドキュメント画像上の抽出する領域にボックスを描画します。

   テキストの上に編集可能なボックスが表示されます。ボックスの横にフィールド名が表示されます。ボックス内の抽出されたテキストが強調表示されます。

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

1 つのフィールドに描画されたボックス



抽出されたテキストは、ドキュメントフィールドパネルの関連フィールドに入力されます。

ヒント:
塗りつぶされたフィールドで **Enter** キーまたは **Return** To キーを押すと、次のフィールドに移動し、新しいボックスが描画されます。

5. オプション: 必要に応じてボックスを調整します。

6. オプション: フィールドに変更を入力して、抽出されたテキストを編集します。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 選択した領域内のすべてのテキストが検出されない場合があります。この場合、フィールドに直接情報を入力する必要があります。

7. オプション: [store-future: BEGIN review] ボックスを非表示にするには、[抽出されたデータを非表示/表示] アイコン ( ) を選択します。 [End]

描画ツールを使用したテーブルの抽出

描画ツールを使用して、ドキュメント画像から直接テーブルを抽出します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて
描画ツールを使用してドキュメントからテーブルを抽出するには、次の手順を使用します。抽出されたデータは、関連するテーブルフィールドに入力するために使用されます。

テーブルフィールドが自動入力されている場合、抽出されたフィールドに基づく描画ツールグリッドが既に利用可能です。必要に応じてフィールドを調整できます。詳細については、「描画ツールグリッドを調整する」を参照してください。

ドキュメントのページ全体で、表の複数のセクションを選択できます。

手順

1. ドキュメントフィールドパネルで、[テーブル] セクションを展開します。
[テーブル] セクションには、テーブル フィールドグループに割り当てられたフィールドのみが表示されます。

2. [テーブル] セクションでテーブルを選択します。

テーブルパネルが表示され、「描画 ツール 」アイコン (が [ドキュメント コントロール] ツールバーで有効になっています。

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

自動翻訳

テーブルフィールドが既に自動入力されていて、グリッドがテーブルの上に表示される場合、または既にグリッドを描画している場合は、手順 5 に進みます。

ヒント:

必要に応じて、[テーブルパネルを折りたたむ] アイコン ([むる] アイコン) を使用して、テーブルパネルを折りたたみます。

3. 描画 ツールアイコン (

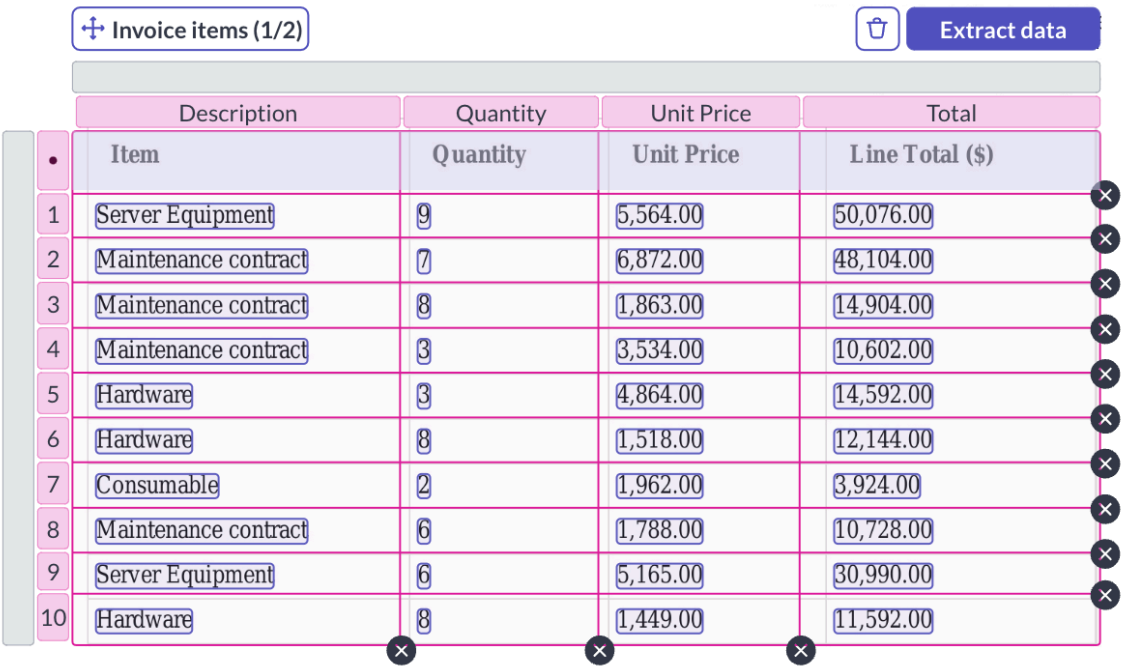
4. ドキュメント画像上の抽出する領域にボックスを描画します。

ヒント:

選択領域にテーブルのヘッダー行を含めます。

編集可能なグリッドがテーブル上に表示されます。グリッドは、選択した領域のテーブルセルを定義します。グリッド内の行番号は、テーブルパネルの行に対応しています。

セル内のテキストは、テーブルフィールドに抽出される前に、点線のボックスで囲まれて表示されます。抽出されると、実線のボックスに表示されます。



5. 必要に応じてグリッドを調整します。

詳細については、「描画ツールグリッドを調整する」を参照してください。

6. オプション: ドキュメントの同じページまたは別のページにある表の別のセクションを選択するには:

a. 描画 ツールアイコン (

b. ドキュメント画像の抽出する他の領域にボックスを描画します。

注:

既存のグリッドの上に新しいグリッドを描画することはできません。

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

テーブル名の横のグリッド番号は、更新されたグリッド番号を示します。たとえば、「品目 (2/2)」は、品目テーブルフィールドの抽出に使用される 2 つのグリッドの 2 番目のグリッドにいることを示します。

c. 必要に応じてグリッドを調整します。

7. オプション: グリッドを非表示にするには、[グリッドを表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

(Optional) 半透明のボックスは、非表示のグリッドがドキュメント上のどこにあるかを示します。

非表示のグリッドまたは [グリッドを表示/非表示] アイコンを選択してグリッドを表示します。

8. 、データを抽出します。

- [データの抽出] を選択します。

  このボタンは、データがまだ抽出されていない場合に表示されます。

- [フィールドを更新] を選択します。

  このボタンは、テーブルフィールドがすでに入力されており、その一部を上書きする変更を行った場合に表示されます。

  [フィールドを更新] ボタンには、更新するフィールドの数が表示されます。

グリッド内のデータが抽出され、関連するテーブルのフィールドに入力するために使用されます。

グリッドに空のセルまたは欠落している列がある場合、関連するテーブルフィールドは ドキュメントで [欠落] に設定されます。

描画ツールグリッドを調整する

描画ツールグリッドを調整して、ドキュメント画像から抽出する情報に合わせます。

始める前に

- これらの手順は、ドキュメント画像に描画ツールグリッドがあるテーブルに適用されます。詳細については、「描画ツールを使用したテーブルの抽出」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

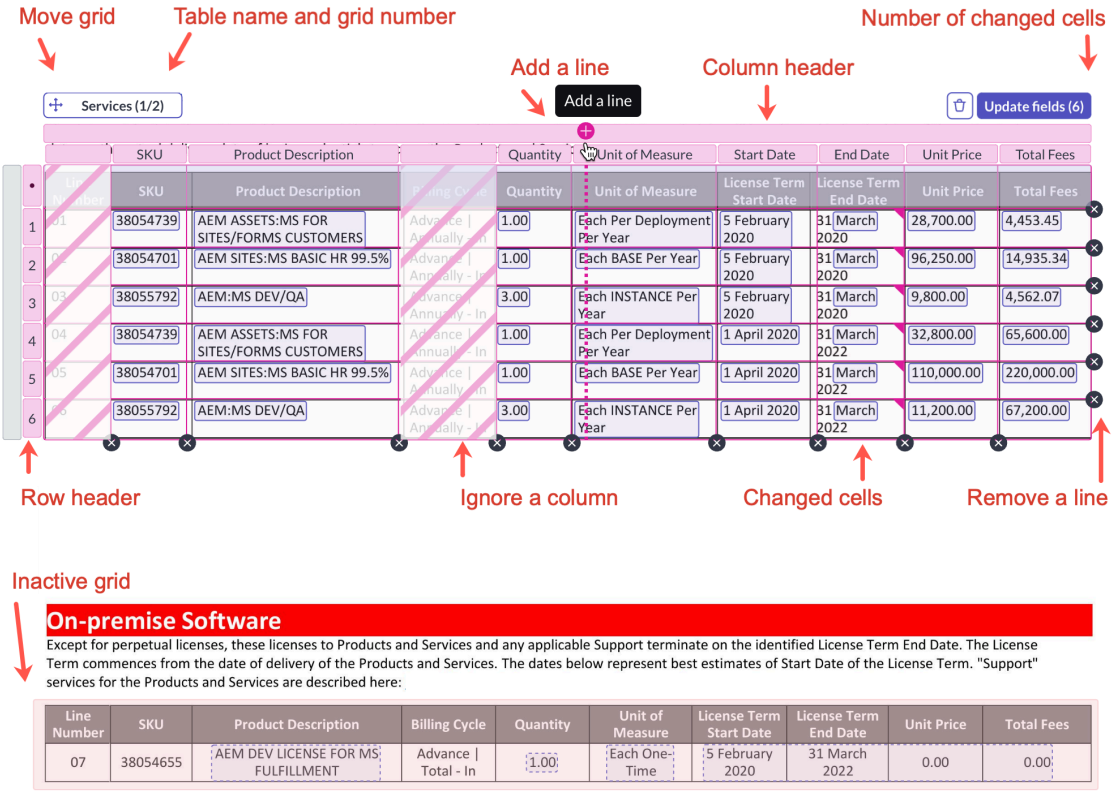
グリッドに変更を加えるには、次の手順に従います。その後、関連するテーブルフィールドへの更新を抽出できます。

手順

1. ドキュメント画像で、変更するグリッドを選択します。

ドキュメントに複数のグリッドがある場合、編集ツールが表示されるのはそのうちの 1 つだけです。もう一方のグリッドは、編集用に選択するまでオーバーレイとして表示されます。

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



2. 必要に応じてグリッドを調整します。

   調整は自動保存されます。

   以前の抽出に変更をもたらす調整は、セルの隅に表示されます。

   セル内のテキストが既に抽出されている場合は、実線のボックスで囲まれて表示されます。まだ抽出されていない場合は、点線のボックスに表示されます。

ドキュメント画像上のフィールドのレビュー

描画ツールを使用して、自動入力されたフィールドをドキュメント画像パネルから直接確認します。

始める前に

- これらの手順は、ドキュメント上に 描画ツール グリッドがあるテーブル、または描画ツール ボックスがある 1 つのフィールド に適用されます。詳細については、 描画ツールを使用したテーブルの抽出 または 描画ツールを使用した単一フィールドの抽出を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

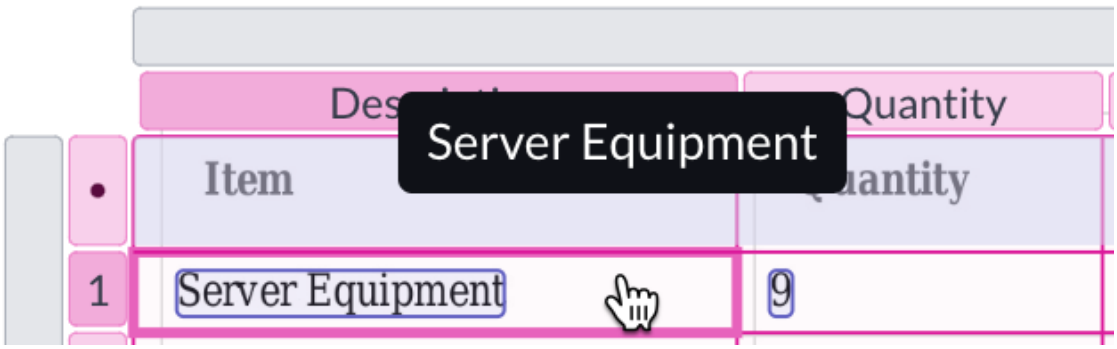
手順

1. ドキュメント画像上で、確認するグリッドセル またはフィールドボックス をポイントします。

   単一のフィールドの場合、テキストの上に編集可能なボックスが表示されます。ボックスの横にフィールド名が表示されます。[store-future: BEGIN review] ボックス内のテキストが強調表示されます。[End]

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

テーブルフィールドの場合、値が抽出されると、グリッドセル内のテキストがボックスで囲まれて表示されます。



2. フィールドのツールヒントに表示される値を確認します。
   - 値が正確な場合は、次のフィールドの確認に進みます。
   - 値を変更する必要がある場合は、フィールドを編集します。

     「ドキュメント画像のフィールドを編集する」を参照してください。
3. 確認するフィールドごとに手順 1 と 2 を繰り返します。

ドキュメント画像のフィールドを編集する

ドキュメント画像のフィールドを編集して、正しい情報が抽出されていることを確認します。

始める前に

- これらの手順は、ドキュメント上に 描画ツール グリッドがあるテーブル、または描画ツール ボックスがある 1 つのフィールド に適用されます。詳細については、 描画ツールを使用したテーブルの抽出 または 描画ツールを使用した単一フィールドの抽出を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

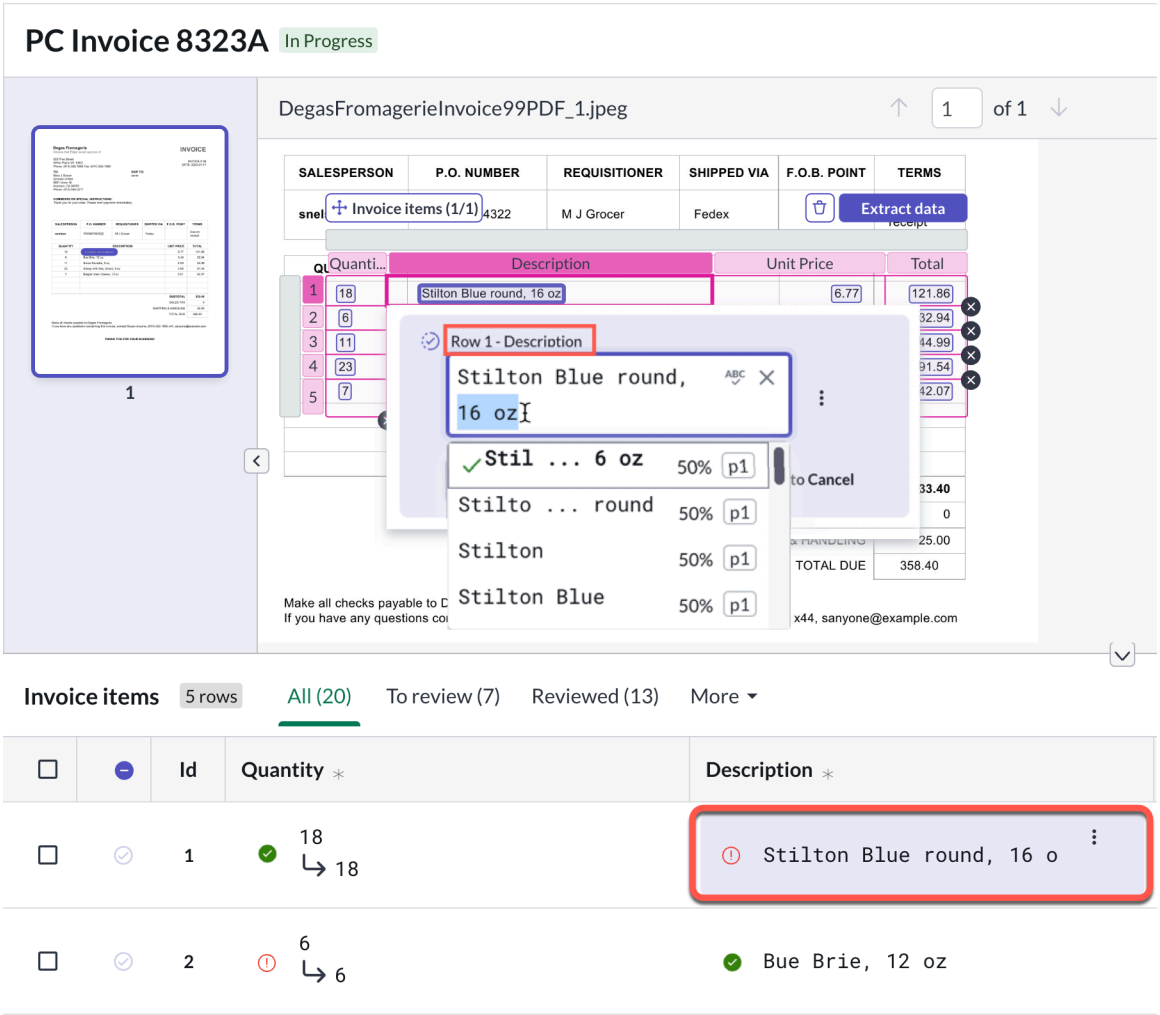
次の手順を使用して、ドキュメント画像の推奨事項を編集してフィールドに変更します。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によって検出されたテキストは、ボックスで囲まれて表示されます。

手順

1. ドキュメント画像で、編集する テキストボックスまたは グリッドセルを選択します。
   ダイアログボックスが表示され、関連フィールドが表示されます。
2. テキストボックスに値を入力するか、リストから別の推奨事項を選択します。

自動翻訳

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



3. [保存] を選択します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークスペースを使用したドキュメントの分類

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して、ドキュメントにラベルを付けます。ワークスペースでは、直接入力し、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)によって提供された推奨事項を検証または修正することで、AI モデルをトレーニングできます。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ワークスペースの概要

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) ワークスペースには、添付ドキュメントとその各ページにクラスまたはカテゴリをすばやく適用できる機能が用意されています。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを開始するには、次の手順を実行します。

- ドキュメントタスクの作成 ドキュメント分類ユースケースの場合は、ドキュメントをアップロードしてタスクを処理します。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がタスクを処理したら、ワークスペースの使用を開始できます。「ドキュメントタスクの完了」を参照してください。

自動翻訳

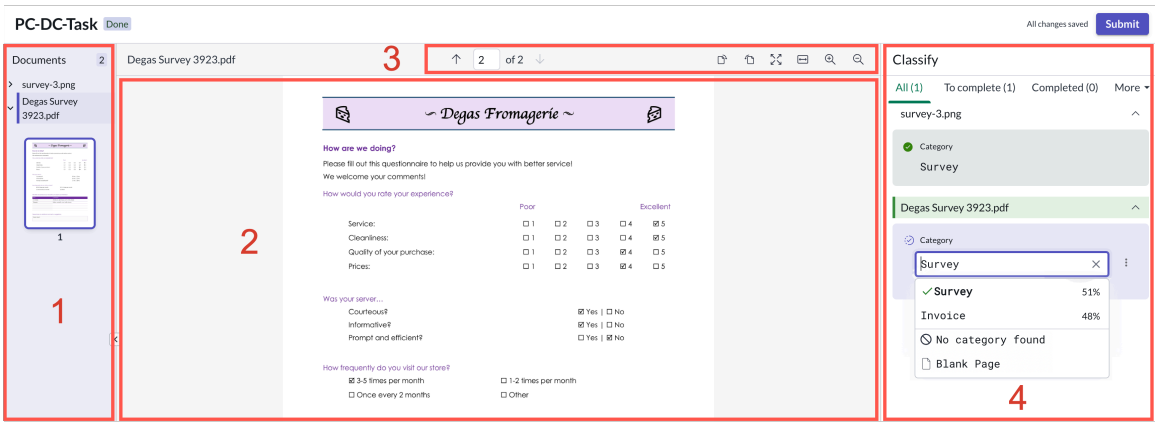
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのレイアウト

次の画像は、ドキュメントタスクの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを示しています。ワークスペースには、次の領域が含まれています。

- 1 - サムネイルパネル
- 2 - ドキュメント画像パネル
- 3 - ドキュメントコントロール
- 4 - [分類]パネル

注:
このビューでは、[分類] パネルのドキュメントが展開され、カテゴリが表示されます。



サムネイルパネル

ワークスペースのサムネイルパネルでは、1 つ以上の複数ページのドキュメントから 1 ページを選択できます。選択したページがドキュメント画像パネルに表示されます。ページを選択しても、分類パネルに表示される内容には影響しません。

ドキュメント画像パネル

ドキュメント画像パネルには、サムネイルパネルで選択したページが表示されます。

ドキュメントコントロール

分類のためにドキュメントを確認するときは、さまざまなコントロールを使用して、回転、表示領域の最大化、ズーム、または必要な領域へのフォーカスを行うことができます。

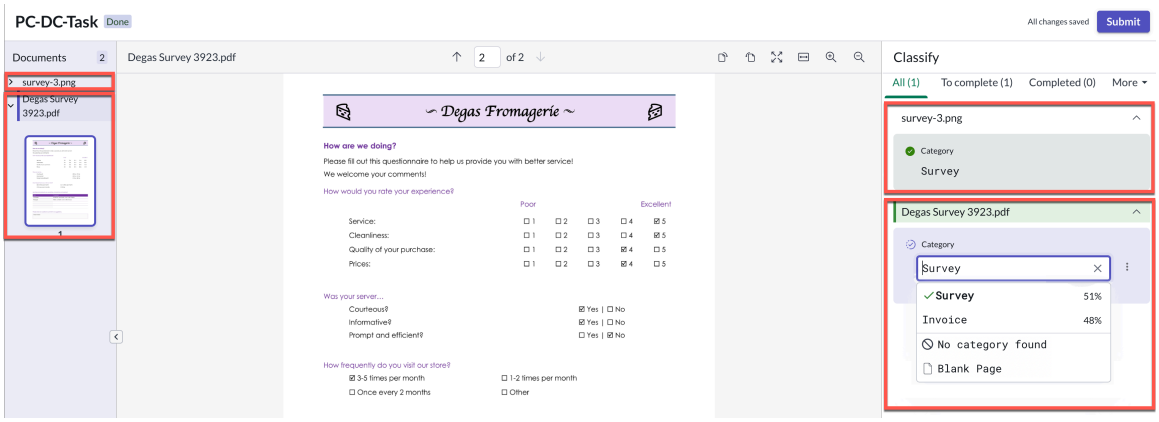
[分類]パネル

[分類] パネルでは、AI の推奨事項の表示など、レビューのために各ドキュメントとページの分類を開くことができます。

次の画像は、ドキュメントタスクの各添付ファイルのカテゴリフィールドがある [分類] パネルを示しており、カテゴリを入力またはレビューできます。

自動翻訳

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



ドキュメントとドキュメントページを分類する

[分類] パネルでドキュメントを分類します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

ドキュメントの添付ファイルとその各ページにカテゴリを適用するには、次の手順に従います。

このコンテキストでは、ドキュメントページは、ワークスペースのサムネイルパネルに表示されるデジタルドキュメントファイルの個々のページオブジェクトです。ドキュメントファイルには、ドキュメントの複数の論理グループが含まれている場合があります (たとえば、PDF ファイルには複数の請求書があり、それぞれが複数のページにまたがっています)。コンテンツに基づいて、ドキュメントファイルとファイルページに分類を適用します。

カテゴリにすでに値が自動入力されている場合は、それらを確認して正しいことを確認したり、必要に応じて調整したりできます。

手順

1. [分類] パネルで、各ドキュメントの自動入力されたカテゴリを確認し、それらが正しいことを確認します。
2. [カテゴリ] フィールドを選択して、ドキュメントのカテゴリを選択します。
3. 推奨事項リストを使用して、ドキュメントの適切な推奨事項を選択します。

   - [カテゴリ] フィールドに入力し始め、リストから推奨事項を選択します。

     信頼スコアが最も高い推奨事項がリストの一番上に表示されます。

   - 複数のドキュメントタイプを含む複数ページのドキュメントには、[混合カテゴリ] を選択します。

     それ以外の場合、複数ページのドキュメントのカテゴリを選択すると、そのカテゴリがドキュメントのすべてのページに適用されます。

   - ドキュメント内の空白ページの場合は、「 空白ページ 」を選択します。

   - 正しい一致が見つからない場合は、[カテゴリが見つかりません] を選択します。

     次の [カテゴリ] フィールドに移動すると、ドキュメントは完了としてマークされます。

自動翻訳

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

4. 混合カテゴリドキュメントの各ページの推奨事項を選択します。
   次のページに移動すると、ページは完了としてマークされます。

5. オプション: 必要に応じて、オプションアイコン( )からオプションメニューの[フォローアップのフラグ]を選択して、後で注意を向けるためにドキュメントまたはページにフラグを立てます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のパフォーマンスの監視

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のドキュメント抽出パフォーマンスを追跡して、その使用状況と有効性を把握します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 管理ホームページでのレポートの表示

アドミンエクスペリエンスでドキュメント抽出パフォーマンスを監視します。

始める前に

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーション (sn_docintel) と ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) Admin (com.snc.docintel_admin) ServiceNow Storeアプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認します。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のインストール」を参照してください。
- 複数の完了したドキュメントタスクを含むアクティブなユースケースがある。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースの設定」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.admin、sn_docintel.manager、または admin。

このタスクについて

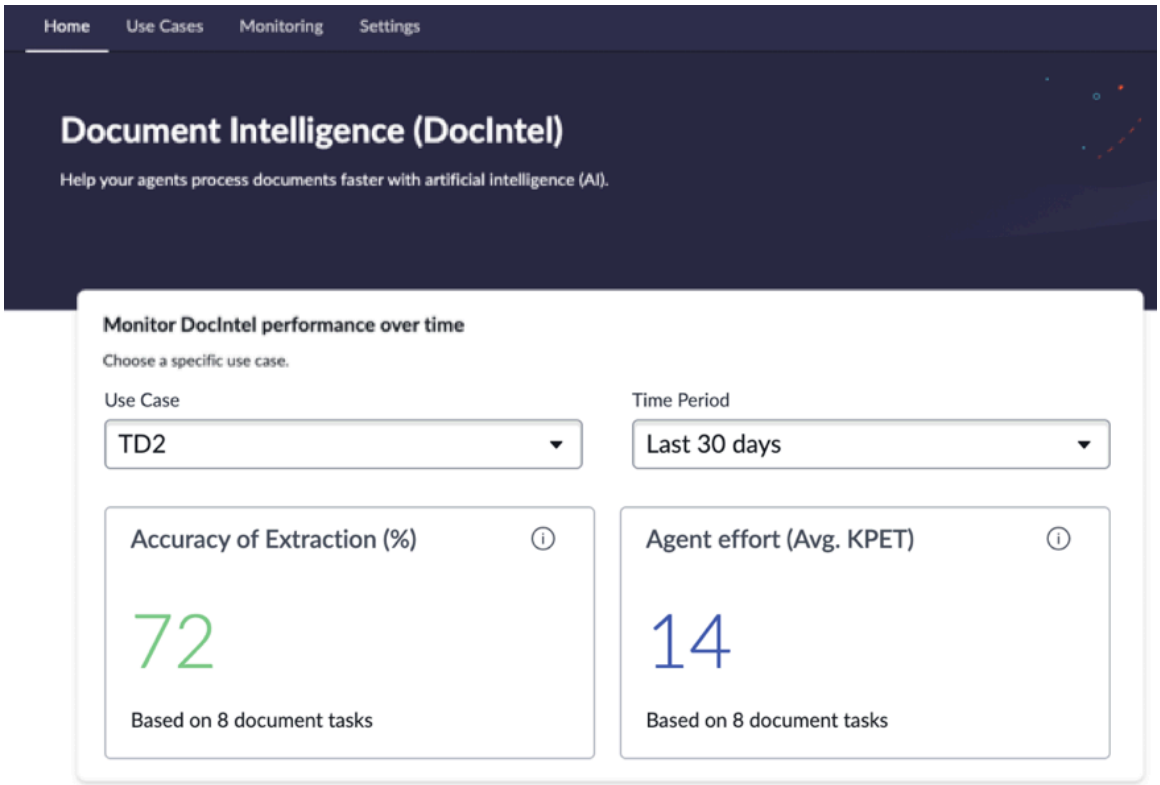
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンスのホームページを開くと、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) 実装の価値を確認できます。

[ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** パフォーマンスの経時的な監視] セクションには、次の測定値が表示されます。

- 抽出精度ウィジェットには、選択したユースケースの期間ごとの平均抽出精度が表示されます。精度は、AI の上位の推奨事項が正解である回数として定義されます。
- エージェントの労力ウィジェットには、ドキュメントタスクのすべてのフィールド値を抽出するためにエージェントが実行する必要があるキーストロークの数が表示されます。この測定値は、ドキュメントタスクあたりの平均です。

自動翻訳

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



手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ホーム.
2. [ユースケース] リストを展開し、ユースケースを選択します。
3. [期間] リストを展開し、日付範囲を選択します。
4. [抽出の精度 **(Accuracy of Extraction)**] ウィジェットと [エージェントの労力 (Agent effort)] ウィジェットに表示される結果を確認します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** モニタリングダッシュボード

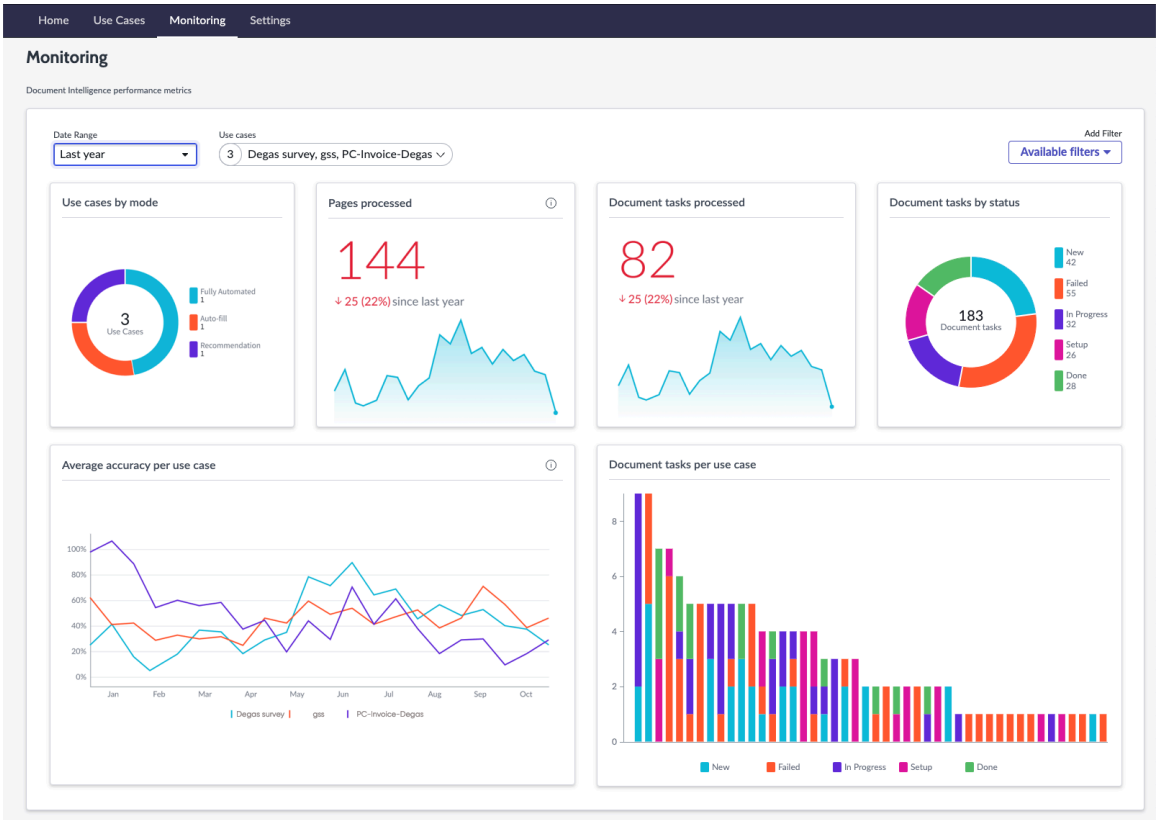
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)モニタリングダッシュボードで、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の全体的なパフォーマンスを経時的に監視します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**モニタリングダッシュボードの概要

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)モニタリングダッシュボードには、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の使用状況と価値の概要が表示されます。

自動翻訳

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



データの可視化には、インスタンス内のドキュメント抽出アクティビティが表示されます。例：

- アクティブなユースケース
- アクティブなドキュメントタスク
- 処理されたページ
- 処理済みドキュメントタスク
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)推奨事項の正確性

このダッシュボードは、次の質問に対する有用な回答を提供します。

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を使用して処理されるドキュメントはいくつありますか?
- ドキュメントの抽出のうち、どの程度が自動化されていますか?
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)精度は時間の経過とともにどのように進歩しましたか?

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**モニタリングダッシュボードの表示

アドミンエクスペリエンスの [監視] 画面で、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) モニタリングダッシュボードにアクセスします。

始める前に

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーション (sn_docintel) と ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) Admin (com.snc.docintel_admin) ServiceNow Storeアプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認します。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のインストール」を参照してください。
- 複数の完了したドキュメントタスクを含むアクティブなユースケースがある。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースの設定」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.admin、sn_docintel.manager、または admin。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > モニタリング.
2. オプション: [日付範囲] フィルターで日付範囲を選択して、選択した日付内のデータのみを表示します。
3. オプション: [ユースケース] フィルターで 1 つ以上のユースケースを選択して、選択したユースケースに適用されるデータのみを表示します。
4. オプション: チャート内のオブジェクトを選択すると、追加の詳細が表示されます。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**モニタリングダッシュボードでのデータの可視化

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)モニタリングダッシュボードでは、データの可視化を使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) の使用状況とパフォーマンスデータを表示します。

次の表では、[監視] 画面に表示されるデータの可視化について説明します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**の使用状況とパフォーマンスを示すデータの可視化

名前	**Description** (説明)
モード別のユースケース	抽出モード別にグループ化された、このインスタンスのドキュメント抽出ユースケースの数。
処理されたページ	選択した日付範囲で、このインスタンスの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を使用したデータ抽出のために処理されたページ数。
処理されたドキュメントタスク	選択した日付範囲でこのインスタンスで処理された ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクの数。
ステータス別のドキュメントタスク	ステータス別にグループ化された、このインスタンスの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクの数。
ユースケースあたりの平均精度	ユースケースを完了したタスクに基づく、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) からの上位推奨事項が正しいフィールド値である回数の割合。
ユースケースあたりのドキュメントタスク	ステータス別にグループ化された、各ユースケースの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクの数。

ユースケースパフォーマンスダッシュボード

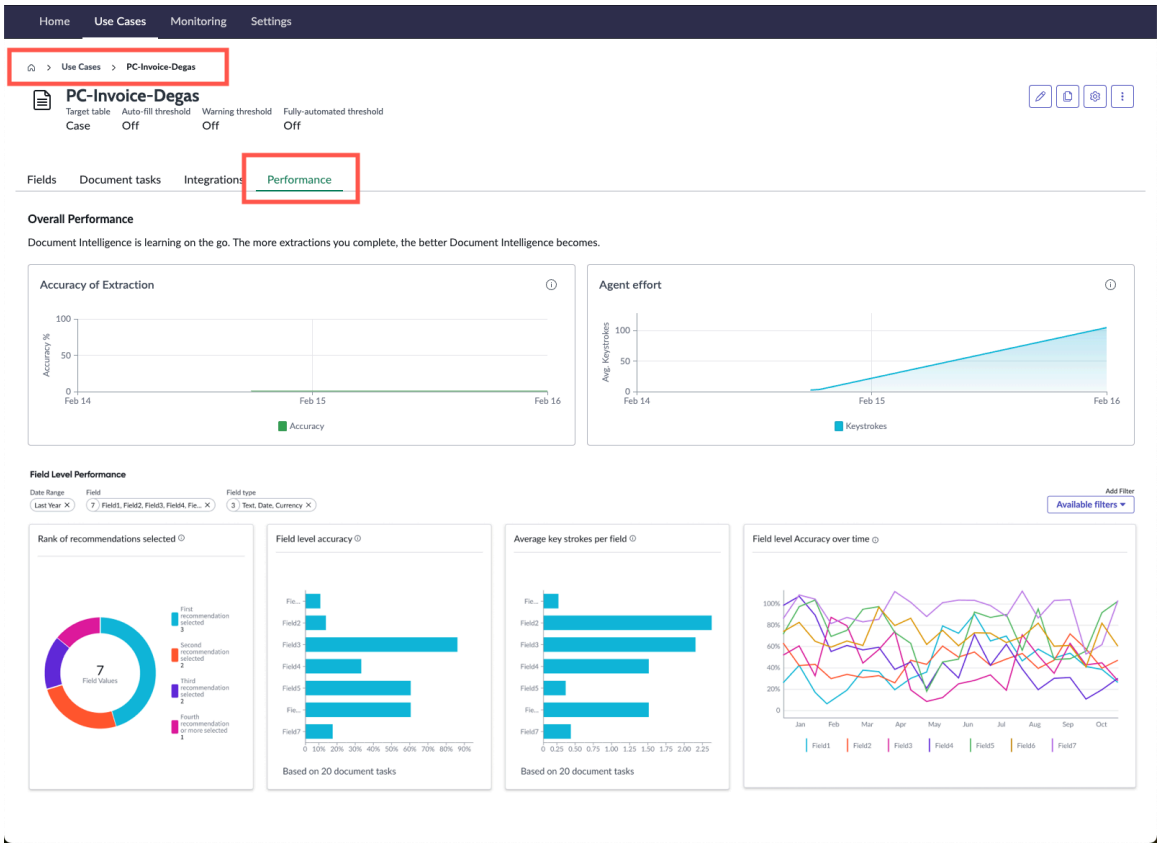
ユースケースパフォーマンスダッシュボードで、ユースケースレベルおよびフィールドレベルで ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) パフォーマンスを監視します。

ユースケースパフォーマンスダッシュボードの概要

ユースケースパフォーマンスダッシュボードは、ユースケースの品質メトリクスを提供します。

自動翻訳

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



データの可視化には、ユースケースのドキュメント抽出アクティビティが表示されます。例：

- ドキュメントタスクを処理するエージェントの労力
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)推奨事項の正確性

このダッシュボードは、次の質問に対する有用な回答を提供します。

- このユースケースのドキュメントタスクを完了するにはどのくらいの労力が必要か?
- このユースケースの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 精度はどのように向上しましたか?

ユースケースパフォーマンスダッシュボードの表示

ユースケース画面の [パフォーマンス] タブで、ユースケースパフォーマンスダッシュボードにアクセスします。

始める前に

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーション (sn_docintel) と ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) Admin (com.snc.docintel_admin) ServiceNow Storeアプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認します。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のインストール」を参照してください。
- 複数の完了したドキュメントタスクを含むアクティブなユースケースがある。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースの設定」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.admin、sn_docintel.manager、または admin。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. [パフォーマンス] タブを選択します。
3. オプション: [日付範囲] フィルターで日付範囲を選択して、選択した日付内のデータのみを表示します。
4. オプション: [フィールド] フィルターで 1 つ以上のフィールドを選択して、選択したフィールドに適用されるデータのみを表示します。
5. オプション: [フィールドタイプ] フィルターで 1 つ以上のフィールドタイプを選択して、選択したフィールドタイプに適用されるデータのみを表示します。
6. オプション: データ可視化内のオブジェクトを選択すると、追加の詳細が表示されます。

ユースケースパフォーマンスダッシュボードでのデータの可視化

ユースケースパフォーマンスダッシュボードでは、データを可視化してユースケースの使用状況とパフォーマンスデータを表示します。

次の表は、[パフォーマンス] タブに表示されるデータの可視化の説明です。

ユースケースアクティビティを示すデータの可視化ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

名前	**Description** (説明)
抽出の精度	ユースケースの期間あたりの平均抽出精度。精度は、AI の上位の推奨事項が正解である回数として定義されます。
エージェントの労力	ドキュメントタスクのすべてのフィールド値を抽出するためにエージェントが押す必要があるキーストローク数。この測定値は、ドキュメントタスクあたりの平均です。
選択された推奨事項のランク	ドキュメントタスクの完了時にエージェントがドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 推奨事項から選択した回数。提示された順序でグループ化されます。
フィールドレベルの精度	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)からの上位推奨事項がフィールドの正しい値である回数の割合。
フィールドあたりの平均キーストローク数	フィールドの値を抽出するためにエージェントが実行する平均キーストローク回数。
一定期間のフィールドレベル精度	選択した日付範囲において、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) からの上位の推奨事項がフィールドの正しい値である回数の割合。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**の参照情報

次のトピックでは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とともにインストールされる機能とプロパティに関する追加情報を提供します。

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

自動翻訳

一緒にインストールされるコンポーネント ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)とともにインストールされるロール

ロールに関する詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ロール」を参照してください。

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin]	システムプロパティのサブセット、請求処理テーブルと内部テーブルの変更を除き、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションへのフルアクセス権があります。	• platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ビューア [sn_docintel.viewer]	表示が許可されている ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクに対する表示専用アクセス権を持ちます。	• snc_read_only • platform_ml_di.viewer
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 抽出エージェント [sn_docintel.extraction_agent]	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用してドキュメントからデータとテキストを抽出します。	platform_ml_di.extraction_agent
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 作成エージェント [sn_docintel.creation_agent]	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用してドキュメントから情報を抽出します。また、ユーザーが ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクを作成し、処理のために送信できるようにします。	platform_ml_di.creation_agent
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.マネージャー]	ユースケース、フィールド、フィールドグループ、およびドキュメントタスクを作成および編集します。プラットフォームドキュメントインテリジェンス (DocIntel)使用状況ダッシュボードを使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の使用状況と有効性を表示、測定、お	• platform_ml_di.マネージャー • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

自動翻訳

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

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	よび分析します。ドキュメントタスクを送信し、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを操作するためのアクセス権を付与します。	

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**とともにインストールされるテーブル

注:
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はスコープ対象のアプリケーションテーブル (di_) の代わりにNow Platformデータベーステーブル (sys_di_) を使用します。「バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降にアップグレードする」を参照してください。

テーブル	**Description** (説明)
請求可能イベント [sys_di_billable_event]	インスタンスのすべての請求可能イベントが含まれます。課金可能なイベントは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用して処理されたページに対応します。
推奨事項メタ情報 [sys_di_candidate_meta_info]	[内部テーブル]フィールドグループ抽出および欠損値予測のために AI によって返されたデータが含まれます。
推奨スコア [sys_di_candidate_score]	[内部テーブル]AI によって計算された各推奨事項のスコアが含まれます。ドキュメントの各ページで、フィールドごとに 1 つのレコードがあります。
フィールド値 [sys_di_extracted_value]	すべてのドキュメントタスクにわたって、インスタンスで抽出されたすべてのデータが含まれます。
画像 [sys_di_image]	[内部テーブル]ドキュメントの各ページに関する情報が含まれています。ドキュメントページごとに 1 つのレコードがあります。
統合セットアップ [sys_di_integration_setup]	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケース統合が含まれています。
フィールド [sys_di_key]	すべてのユースケースで、インスタンスに作成されたすべてのフィールドが含まれます。フィールドは、ドキュメントから抽出される推奨事項に対応します。
フィールドグループ [sys_di_key_group]	すべてのユースケースで、インスタンスに作成されたすべてのフィールドグループが含まれます。フィールドグループは通常、テーブルやリストからデータを抽出するために作成されます。

自動翻訳

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

テーブル	**Description** (説明)
ロック [sys_di_lock]	ロックされたタスクソリューション定義のインデックスが含まれています。スケジュール済みジョブのパフォーマンスを向上させるために使用されます。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 集計メトリクス [sys_di_metrics_aggregated]	[内部テーブル]集計されたメトリクスが含まれます。集計は、システムプロパティに基づいて 1 日に複数回行われる場合があります。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 日次メトリクス [sys_di_metrics_daily]	[内部テーブル]毎日集計されるメトリクスが含まれます。集計されたメトリクスごとに 1 つのレコードがあります。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 測定基準ジョブログ [sys_di_metrics_job_log]	[内部テーブル]インスタンスで発生したメトリクスの日次集計ジョブのログが含まれます。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 未加工メトリクス [sys_di_metrics_raw]	[内部テーブル] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によって収集された生のメトリクスのリストが含まれています。メトリクスが集計されると、レコードが削除されます。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) OCR 入力 [sys_di_ocr_input]	[内部テーブル]処理のためにOCRモジュールに送信される画像データが含まれています。処理が完了すると、レコードは削除されます。
PDF [sys_di_pdf]	[内部テーブル]複数のタスクに保存されている PDF ファイルのリストが含まれています。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) PDF 入力 [sys_di_pdf_input]	[内部テーブル]処理のために PDF モジュールに送信される PDF データが含まれます。処理が完了すると、レコードは削除されます。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 予測入力 [sys_di_prediction_input]	[内部テーブル]特定のドキュメントタスクのすべてのフィールドで提案を行うために必要なデータが含まれています。ドキュメントページごとに 1 つのレコードがあります。
ドキュメントタスク [sys_di_task]	すべてのユースケースにわたって、インスタンスで作成されたすべてのドキュメントタスクが含まれます。ドキュメントタスクには、フィールドを抽出する必要がある 1 つ以上のドキュメントが含まれています。

自動翻訳

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

テーブル	**Description** (説明)
タスクソリューション定義 [sys_di_task_def_solution_def]	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースに関連するソリューション定義が含まれています。
DocIntel ユースケース [sys_di_task_definition]	インスタンスで作成されたすべてのドキュメント処理ユースケースが含まれます。ユースケースは、一連のドキュメントから何をどのように抽出するかを定義します。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) トレーニング入力 [sys_di_training_input]	[内部テーブル]AI モデルの改善に必要なデータが含まれています。

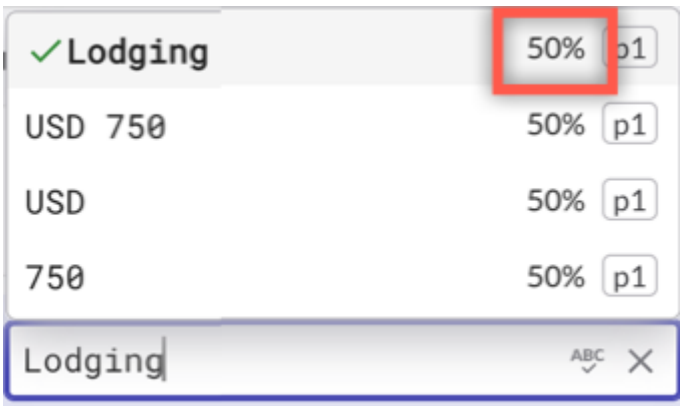
信頼スコア

信頼スコアは、DocIntel がフィールドの推奨事項を提供する際の信頼性の測定値 (パーセンテージ) です。スコアが高いほど、推奨事項の信頼性が高いことを示します。

ドキュメントタスクを処理するときにユーザー入力によって AI モデルがトレーニングされると、信頼スコアが増加します。

各推奨事項の横にスコアが表示されます。

信頼スコア



一部の領域では、スコアは信頼スコア範囲ごとに異なる色で色分けされています。

- 緑は信頼性が高いことを示します (76%-100%)
- 黄色は信頼性が中程度 (50%-75%) を示します。
- 赤は信頼性が低いことを示します (0%-49%)

信頼スコアのしきい値を構成するには、「 データ抽出モードの構成」を参照してください。

データ抽出モード

抽出モードは、ドキュメントタスクでのデータ抽出方法とタスクの処理方法を決定します。このモードは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドの動作を変更します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、次の抽出モードを使用します。

自動翻訳

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

抽出モード	説明
推奨事項	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドの推奨事項を提供します。推奨事項を選択するか、手動で値を入力します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 推奨事項は、AI の予測における信頼性に基づいて順序付けされます。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がドキュメントの処理を続行するにつれて、時間の経過とともに推奨事項が改善されます。
オートフィル	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドに自動入力します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 自動入力は、AI に十分な予測信頼性がある場合にのみ機能します。ユースケースの [オートフィルしきい値] フィールドを更新することで、信頼性しきい値を変更できます。
全自動 (ストレートスルー処理)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はすべてのフィールドのデータを自動的に抽出し、すべての必須フィールドの信頼スコアが定義された信頼度しきい値を超えている場合にドキュメントタスクを処理します。フィールドを確認する必要はありません。 時間の経過とともにドキュメントの処理量が増え、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の信頼性が高まります。処理頻度の高いドキュメントの場合や、システムを信頼できる場合は、[全自動モード] を選択してください。

データ正規化

ドキュメントから抽出された特定のタイプのデータは、すべてのフィールドで同じように表示されるように標準形式に変換されます。

このプロセスにより、データのグループ化と分析が容易になり、データの有用性が高まります。また、 Now Platform上の他のアプリケーションとの統合もサポートしています。

フィールドタイプ

次のフィールドタイプは、データの正規化をサポートするように変換されます。

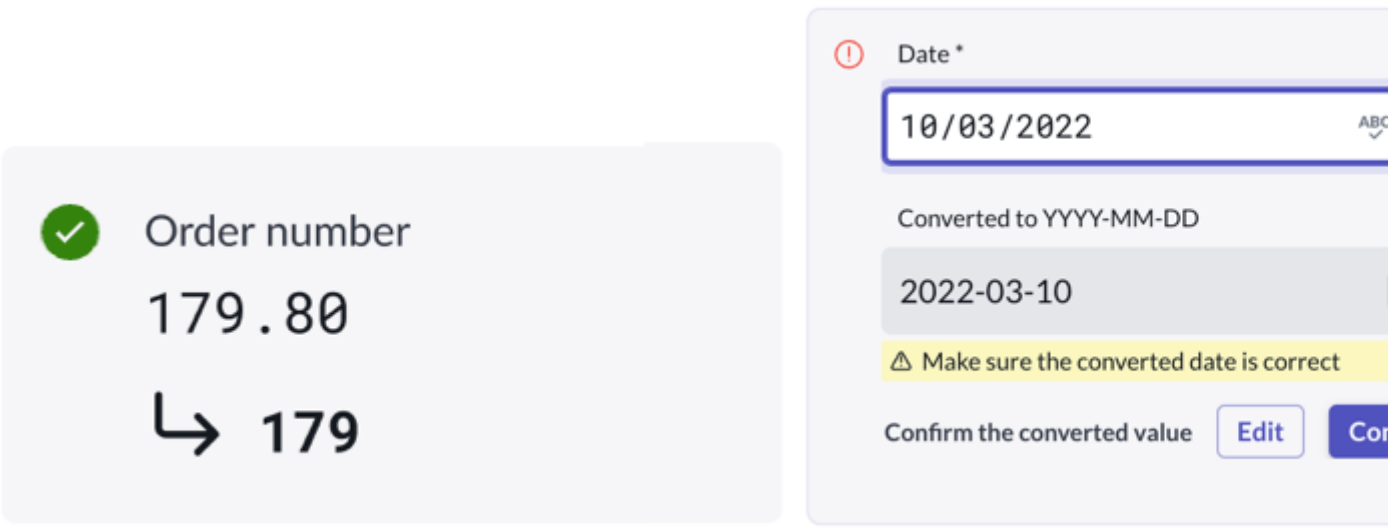
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ	**Description** (説明)
日付	標準の日付形式。例:YYYY-MM-DD。
参照フィールド	別のテーブルのフィールドを標準として使用するフィールド。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、抽出されたデータを標準と照合します。 たとえば、ユースケースには、会社テーブルの [名前] 列を参照として指す [ベンダー] という参照フィールドがあります。ドキュメントタスクを処理する際、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントから「Degas Dairy Products, Inc」を抽出し、[ベンダー] フィールドにその値を入力します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 値をリファレンステーブルの会社名と比較し、一致するものとして「Degas Dairy Products, Inc」を検索します。ドキュメントタスクでは、「Degas Dairy Products, Inc」が参照の「Degas Dairy Products, Inc」と一致しています。
整数	整数。たとえば、12 です。
10 進数	小数点以下第 2 位までの数値。たとえば、12.5 や 12.55 などです。
浮動小数点数	小数点以下 7 桁までの数値。たとえば、12.0 から 12.0000000 です。

フィールドタイプを設定するには、「 データ抽出用のフィールドを作成する」を参照してください。

表示

完了したデータ抽出フィールドの横に、変換された値が表示されます。



自動翻訳

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

[編集] を選択すると、変換された日付値を調整できます。

注:
場合によっては、ドキュメントから抽出されたデータが、変換できる有効な形式ではないことがあります。たとえば、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 日付フィールド (11.12.2o23)で数字0ではなく文字Oを読み取った場合、変換されません。この場合、フィールドを正しい形式に編集してください。

曖昧なデータ

ドキュメントに複数の方法で理解できるデータがある場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はユースケース構成で選択されたデフォルトに基づいてその値を解釈します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 、あいまいな値を正規化された形式に正確に変換するために、その値を解釈する必要があります。

たとえば、ユースケースに 日付 フィールドがあり、あいまいな日付を解釈するためのデフォルトの順序として [Month first] が選択されているとします。2024 年 1 月 2 日の日付を含むドキュメントがユースケースで処理されると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はその値を抽出して変換するときに、その日付を 2 月 1 日ではなく 1 月 2 日として解釈します。

このような場合、ドキュメントタスクを完了するユーザーは、あいまいな値の変換を確認または修正する必要があります。ユースケースのフィールドの構成によっては、変換が正確であることを確認するために、自動ドキュメント処理が中断される場合があります。

ドキュメントフィールドのステータス

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ドキュメントタスクのフィールドのステータスは次のとおりです。これらのステータスは、ドキュメント分類とデータ抽出の両方のフィールドに適用されます。

ドキュメントフィールドのステータス

ステータス	アイコン	**Description** (説明)
完了する		フィールドに値を入力するか、ドキュメントで欠落としてマークする必要があります。
完了		フィールドに値が入力されているか、ドキュメント内で欠落としてマークされています。
レビューするには		フィールドは自動入力され、ユーザーによるレビューが必要です。
レビュー済み		自動入力されたフィールドはユーザーによってレビューされました。
進行中		フィールドは入力中またはレビュー中です。

自動翻訳

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

ドキュメントフィールドのステータス (続く)

ステータス	アイコン	**Description** (説明)
要注意	ⓘ	自動入力されたフィールドにより、警告がトリガーされました。警告の原因は次のとおりです。 • ドキュメント内で必須フィールドに入力するか、必須フィールドを指定せずにマークする必要があります。 • 抽出された値は信頼スコアが低いため、確認する必要があります。 • 抽出された値はあいまいです。検証する必要があります。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** フォーム

フォームを使用して ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 情報を表示および更新します。

チェックボックスリストフォーム

[チェックボックスリスト] フォームでは、抽出のチェックボックスリストを定義できます。

チェックボックスリストフォームには、次のフィールドが含まれています。

チェックボックスリストフォーム

Field (フィールド)	**Description** (説明)
チェックボックスリスト	
チェックボックスリスト名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるチェックボックスリストの名前。
ターゲットテーブル	チェックボックスリストのドキュメント処理結果を保存するテーブル。
フィールドへの親のマッピング	このチェックボックスリストを揃えるターゲットテーブルのフィールド。 **注:** 最初にターゲットテーブルを選択する必要があります。
チェック ボックス	

自動翻訳

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

チェックボックスリストフォーム (続く)

Field (フィールド)	Description (説明)
チェックボックスのタイトル	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるチェックボックスの名前。
ターゲットフィールドを選択	このフィールドを揃えるターゲットテーブルのフィールド。 このフィールドは、他のアプリケーションとの統合に使用されます。「カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合」を参照してください。
このフィールドは抽出に必要です	フィールドを必須にするオプション。 必須フィールドを未確認のままにすることはできません。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードの構成」を参照してください。
[新規] チェックボックス	リストにチェックボックスを追加するオプション。 リスト内のチェックボックスを並べ替えるには、並べ替えアイコン (⠿ を使用します。
複数のチェックボックスリストを作成	ポップアップウィンドウを画面に表示したままにするオプション。ユースケースに複数のチェックボックスリストを追加する場合は、このオプションを有効にします。

単一フィールドフォーム

[単一フィールド] フォームでは、抽出するフィールドを 1 つ定義できます。

[単一フィールド] フォームには、次のフィールドが含まれています。

単一フィールドフォーム

フィールド	Description (説明)
単一フィールド名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるフィールドの名前。
タイプ	フィールドのタイプ。たとえば、テキストフィールドや日付フィールドなどです。

自動翻訳

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

単一フィールドフォーム (続く)

フィールド	**Description** (説明)
	一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。詳細については、「データ正規化」を参照してください。
変換後の日付形式	データ正規化のために抽出された値が変換される日付形式。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ターゲットテーブル	このユースケースのドキュメント処理結果を保存するテーブル。
ターゲットフィールド	このフィールドを揃えるターゲットテーブルのフィールド。 **注:** ユースケースでは、ターゲットテーブルが選択されている必要があります。 このフィールドは、他のアプリケーションとの統合に使用されます。詳細については、「カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合」を参照してください。
ドキュメント内で日付があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の順序で解釈します	日付形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで [最初に月] を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は 1/2/2024 のようなあいまいな日付を、ドキュメントからその値を抽出するときに 1 月 2 日として解釈します。[最初に日] を選択すると、2 月 1 日として解釈されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で通貨が曖昧な場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれを次のように解釈します	通貨形式のデフォルトの解釈。 たとえば、[通貨の選択] フィールドで [カナダドル] を選択した場合、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントからその値を抽出するときに、$ などのあいまいな通貨記号を米ドルではなくカナダドルとして解釈します。 通貨の選択 フィールドと 小数点の選択 フィールドは、タイプ フィールドが 通貨 に設定されている場合に使用できます。

自動翻訳

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

単一フィールドフォーム (続く)

フィールド	**Description** (説明)
ドキュメント内で番号があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれを次のように解釈します	数値形式の既定の解釈。 たとえば、このフィールドで 1,00 を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントからその値を抽出するときに、5 のようなあいまいな数値を 5.00 ではなく 5,00 として解釈します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [整数]、[10 進数]、または [浮動小数点数] に設定されている場合に使用できます。
参照テーブル	参照列を格納するテーブル。選択したターゲットフィールドに基づいて自動的に入力されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に表示されます。
参照列	参照されるデータを含む参照テーブルの列。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントタスクを処理するときに、抽出されたフィールド値に一致するデータを検索するために参照列を使用します。その後、フィールド値は参照の形式に変換されます。変換された値の詳細については、「 データ正規化」を参照してください。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
識別子	ユーザーが類似のレコードを区別するのに役立つ参照テーブルの追加列。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
この単一フィールドは抽出に必要です	フィールドを必須にするオプション。 必須フィールドを空白または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値とは、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。

自動翻訳

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

単一フィールドフォーム (続く)

フィールド	**Description** (説明)
	参照フィールドタイプの場合、必須フィールドは有効で完全に一致する必要があります。デフォルトでは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は最初に一致したレコードを使用します。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードの構成」を参照してください。
次の場合は、次のいずれかのオプションを選択します。 • ドキュメント内の日付/[store-future: BEGIN review]通貨/[End]数値があいまいです • ドキュメント内に複数の参照一致があります	必須フィールドにあいまいな値が見つかった場合の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) エージェントのレビューのオプション。 このような場合、選択したデフォルトの解釈が抽出された値に適用されます。 オプションは、ドキュメントタスクの完全自動化を中断して、エージェントが解釈された値を検証できるようにするかどうかです。それ以外の場合は、エージェントによるレビューなしでドキュメントタスクの自動処理を続行します。
複数の単一フィールドを作成	ポップアップウィンドウを画面に表示したままにするオプション。ユースケースに複数の単一フィールドを追加する場合は、このフィールドを有効にします。

単一フィールドグループフォーム

「単一フィールドグループ」フォームでは、抽出する単一フィールドの関連グループを定義できます。

「単一フィールドグループ」フォームには、次のフィールドが含まれています。

単一フィールドグループフォーム

フィールド	**Description** (説明)
フィールドグループ	
フィールドグループ名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるフィールドグループの名前。
ターゲットテーブル	フィールドのドキュメント処理結果を保存するテーブル。
フィールドへの親のマッピング	このフィールドグループを揃えるターゲットテーブルのフィールド。

自動翻訳

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

単一フィールドグループフォーム (続く)

フィールド	**Description** (説明)
	注: 最初にターゲットテーブルを選択する必要があります。
このフィールドグループは抽出に必要です	必須フィールドを作成するオプション。 必須フィールドを空白または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値とは、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。 参照フィールドタイプの場合、必須フィールドは有効で完全に一致する必要があります。デフォルトでは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は最初に一致したレコードを使用します。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードの構成」を参照してください。
フィールド	
フィールド名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるフィールドの名前。
タイプ	フィールドのタイプ。たとえば、テキストフィールドや日付フィールドなどです。 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。詳細については、「データ正規化」を参照してください。
ターゲットフィールドを選択	このフィールドを揃えるターゲットテーブルのフィールド。 このフィールドは、他のアプリケーションとの統合に使用されます。詳細については、「カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合」を参照してください。
変換後の日付形式	データ正規化のために抽出された値が変換される日付形式。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。

自動翻訳

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

単一フィールドグループフォーム (続く)

フィールド	**Description** (説明)
ドキュメント内で日付があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の順序で解釈します	日付形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで [最初に月] を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は 1/2/2024 のようなあいまいな日付を、ドキュメントからその値を抽出するときに 1 月 2 日として解釈します。[最初に日] を選択すると、2 月 1 日として解釈されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で通貨が曖昧な場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれを次のように解釈します	通貨形式のデフォルトの解釈。 たとえば、[通貨の選択] フィールドで [カナダドル] を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントからその値を抽出するときに、$ などのあいまいな通貨記号を米ドルではなくカナダドルとして解釈します。 通貨の選択 フィールドと 小数点の選択 フィールドは、タイプ フィールドが 通貨 に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で番号があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれを次のように解釈します	数値形式の既定の解釈。 たとえば、このフィールドで 1,00 を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントからその値を抽出するときに、5 のようなあいまいな数値を 5.00 ではなく 5,00 として解釈します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [整数]、[10 進数]、または [浮動小数点数] に設定されている場合に使用できます。
参照テーブル	参照列を格納するテーブル。選択したターゲットフィールドに基づいて自動的に入力されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に表示されます。
参照列	参照されるデータを含む参照テーブルの列。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントタスクを処理するときに、抽出されたフィールド値に一致するデータを検索する

自動翻訳

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

単一フィールドグループフォーム (続く)

フィールド	**Description** (説明)
	ために参照列を使用します。その後、フィールド値は参照の形式に変換されます。変換された値の詳細については、「 データ正規化」を参照してください。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
識別子	ユーザーが類似のレコードを区別するのに役立つ参照テーブルの追加列。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
このフィールドは抽出に必要です	フィールドを必須にするオプション。 必須フィールドを空白または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値とは、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。 参照フィールドタイプの場合、必須フィールドは有効で完全に一致する必要があります。デフォルトでは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は最初に一致したレコードを使用します。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードの構成」を参照してください。
次の場合は、次のいずれかのオプションを選択します。 • ドキュメント内の日付/[store-future: BEGIN review]通貨/[End]数値があいまいです • ドキュメント内に複数の参照一致があります	必須フィールドにあいまいな値が見つかった場合の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) エージェントのレビューのオプション。 このような場合、選択したデフォルトの解釈が抽出された値に適用されます。 オプションは、ドキュメントタスクの完全自動化を中断して、エージェントが解釈された値を検証できるようにするかどうかです。それ以外の場合は、エージェントによるレビューなしでドキュメントタスクの自動処理を続行します。
新規の単一フィールド	グループにフィールドを追加するオプション。

自動翻訳

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

単一フィールドグループフォーム (続く)

フィールド	**Description** (説明)
	並べ替えアイコン (⠿) を使用して、グループ内のフィールドを並べ替えます。
複数のフィールドグループを作成	ポップアップウィンドウを画面に表示したままにするオプション。ユースケースに複数の単一フィールドグループを追加する場合は、このオプションを有効にします。

テーブルフォーム

[テーブル] フォームでは、抽出用のテーブルを定義できます。

テーブルフォームには、次のフィールドが含まれています。

テーブルフォーム

フィールド	説明
テーブル	
テーブル名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるテーブルの名前。
ターゲットテーブル	これらのテーブルフィールドのドキュメント処理結果を保存するテーブル。
フィールドへの親のマッピング	このテーブルを揃えるターゲットテーブルのフィールド。 **注:** 最初にターゲットテーブルを選択する必要があります。
このテーブルは抽出に必要です	テーブルフィールドを必須にするオプション。 必須テーブルフィールドを空白または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値とは、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードの構成」を参照してください。
列	

自動翻訳

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

テーブルフォーム (続く)

フィールド	説明
列タイトル	テーブル内の列ヘッダーの名前。
タイプ	テーブル列のフィールドのタイプ。たとえば、テキストフィールドや日付フィールドなどです。 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。詳細については、「データ正規化」を参照してください。
ターゲットフィールドを選択	このフィールドを揃えるターゲットテーブルのフィールド。 このフィールドは、他のアプリケーションとの統合に使用されます。詳細については、「カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合」を参照してください。
変換後の日付形式	データ正規化のために抽出された値が変換される日付形式。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で日付があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の順序で解釈します	日付形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで [最初に月] を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は 1/2/2024 のようなあいまいな日付を、ドキュメントからその値を抽出するときに 1 月 2 日として解釈します。[最初に日] を選択すると、2 月 1 日として解釈されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で通貨が曖昧な場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれを次のように解釈します	通貨形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで [カナダドル] を選択すると、$ のようなあいまいな通貨記号 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントからその値を抽出するときに、米ドルではなくカナダドルとして解釈されます。 通貨の選択 フィールドと 小数点の選択 フィールドは、 タイプ フィールドが 通貨 に設定されている場合に使用できます。

自動翻訳

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

テーブルフォーム (続く)

フィールド	説明
ドキュメント内で番号があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれを次のように解釈します	数値形式の既定の解釈。 たとえば、このフィールドで 1,00 を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントからその値を抽出するときに、5 のようなあいまいな数値を 5.00 ではなく 5,00 として解釈します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [整数]、[10 進数]、または [浮動小数点数] に設定されている場合に使用できます。
参照テーブル	参照列を格納するテーブル。選択したターゲットフィールドに基づいて自動的に入力されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に表示されます。
参照列	参照されるデータを含む参照テーブルの列。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントタスクを処理するときに、抽出されたフィールド値に一致するデータを検索するために参照列を使用します。その後、フィールド値は参照の形式に変換されます。変換された値の詳細については、「 データ正規化」を参照してください。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
識別子	ユーザーが類似のレコードを区別するのに役立つ参照テーブルの追加列。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
このフィールドは抽出に必要です	列が必要かどうかを示します。テーブルが必須かどうかに基づいて自動的に選択またはクリアされます。 必須列フィールドを空白または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値とは、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。

自動翻訳

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

テーブルフォーム (続く)

フィールド	説明
	参照フィールドタイプの場合、必須フィールドは有効で完全に一致する必要があります。デフォルトでは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は最初に一致したレコードを使用します。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードの構成」を参照してください。
次の場合は、次のいずれかのオプションを選択します。 • ドキュメント内の日付/[store-future: BEGIN review]通貨/[End]数値があいまいです • ドキュメント内に複数の参照一致があります	必須フィールドにあいまいな値が見つかった場合の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) エージェントのレビューのオプション。 このような場合、選択したデフォルトの解釈が抽出された値に適用されます。 オプションは、ドキュメントタスクの完全自動化を中断して、エージェントが解釈された値を検証できるようにするかどうかです。それ以外の場合は、エージェントによるレビューなしでドキュメントタスクの自動処理を続行します。
新規の列	テーブルに列を追加するオプション。 並べ替えアイコン (⠿) を使用して、テーブル内の列を並べ替えます。
複数のテーブルを作成	ポップアップウィンドウを画面に表示したままにするオプション。ユースケースに複数のテーブルを追加する場合は、このオプションを有効にします。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**のプロパティ

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) システムプロパティは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションの動作を制御します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)マネージャー (sn_docintel.manager) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のシステムプロパティを変更できます。

注:

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 には、新規および更新されたシステムプロパティが含まれています。アップグレードの詳細については、「 バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降にアップグレードする」を参照してください。

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

自動翻訳

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 2.4 - システムプロパティ

プロパティ名	Description (説明)	値
sn_docintel.default_field_sidebar_width	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントフィールドパネルのデフォルトのサイドバー幅。	許容されるもの:[整数]px の形式 デフォルト:416px
sn_docintel.default_image_fit	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントパネルビューアに適したデフォルト画像。	許可:fit_to_page、fit_to_width デフォルト:fit_to_page
sn_docintel.default_thumbnail_sidebar_width	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのナビゲーションパネルのデフォルトのサムネイルサイドバーの幅。	許容されるもの:[整数]px の形式 デフォルト:167px
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	ドキュメントフィールドパネルのサイドバーに対する、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース内	許可:右、左 デフォルト:右

自動翻訳

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

プロパティ名	Description (説明)	値
	のドキュメントフィールドパネルのレイアウト位置。	
sn_docintel.show_exact_match_option	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントフィールドパネルの各フィールドの完全一致オプションを表示します。	許可される:true、false デフォルト：true
sn_docintel.show_candidate_score	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントフィールドパネルにある推奨事項の選択メニューに信頼スコアを表示します。	許可される:true、false デフォルト：true
sn_docintel.warning_score_threshold	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントフィールドパネルに低スコアの推奨事項の警告アイコンを表示するために使用	許容される値:0.0 から 1.0 までの数値 デフォルト: 0.7

自動翻訳

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

プロパティ名	Description (説明)	値
	されるしきい値。	
sn_docintel.autofill_threshold	推奨事項を自動入力するために必要な最小スコアしきい値。	許容される値:0.0 から 1.0 までの数値 デフォルト: 0.0
sn_docintel.straight_through_processing_threshold	ドキュメントタスクのストレートスルー処理に必要な最小スコアしきい値。	許容される値:0.0 から 1.0 までの数値 デフォルト: 1.0

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0+** システムプロパティ

プロパティ名	Description (説明)	値
glide.platform_ml_di.doc_classifier。days_between_trainings	ドキュメント分類子プロパティ 特定のドキュメント分類子ユースケースのトレーニング間隔の最小日数。	デフォルト値
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。warning_score_threshold	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのドキュメントフィールドパネルに低スコアの推	許容される値 までの数値 デフォルト: 0

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

プロパティ名	Description (説明)	値
	奨事項の警告アイコンを表示するために使用されるしきい値。	
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。straight_through_processing_threshold	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントタスクのストレートスルー処理に必要な最小スコアしきい値。	許容される値までの数値 デフォルト: 1
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。show_exact_match_option	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのドキュメントフィールドパネルの各フィールドの完全一致オプションを表示します。	許可される:tr デフォルト：
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。show_candidate_score	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのドキュメ	許可される:tr デフォルト：

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

プロパティ名	Description (説明)	値
	ントフィールドパネルにある推奨事項の選択メニューに信頼スコアを表示します。	
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。field_sidebar_layout_position	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントフィールドパネルのサイドバーに対する、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース内のドキュメントフィールドパネルのレイアウト位置。	許可:右、左 デフォルト:右
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。default_thumbnail_sidebar_width	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのナビゲーションパネルのデフォルトのサムネイルサイドバーの幅。	許容されるも形式 デフォルト:1

自動翻訳

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

プロパティ名	Description (説明)	値
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。default_image_fit	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのドキュメントパネルビューアに適したデフォルト画像。	許可:fit_to_pag デフォルト:fi
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。default_field_sidebar_width	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのドキュメントフィールドパネルのデフォルトのサイドバー幅。	許容されるも形式 デフォルト:4
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。autofill_threshold	ドキュメント抽出プロパティ 推奨事項を自動入力するために必要な最小スコアしきい値。	許容される値までの数値 デフォルト:0
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。draw_tool_enable	このプロパティは、テーブル抽出の描画ツール機能を有	許可される:tr デフォルト：

自動翻訳

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

プロパティ名	Description (説明)	値
	効または無効にするために使用されます。	

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ロール

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はこれらのロールに併せてインストールされます。

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

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin]

システムプロパティのサブセット、請求処理テーブルと内部テーブルの変更を除き、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションへのフルアクセス権があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- platform_ml_di.admin
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ビューアー [sn_docintel.viewer]

表示が許可されている ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクに対する表示専用アクセス権を持ちます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- snc_read_only
- platform_ml_di.viewer

自動翻訳

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

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** 抽出エージェント **[sn_docintel.extraction_agent]**

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用してドキュメントから情報を抽出します。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト:platform_ml_di.extraction_agent。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** 作成エージェント **[sn_docintel.creation_agent]**

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用してドキュメントから情報を抽出します。また、ユーザーが ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクを作成し、処理のために送信できるようにします。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト:platform_ml_di.creation_agent。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** マネージャー **[sn_docintel.manager]**

ユースケース、フィールド、フィールドグループ、およびドキュメントタスクを作成および編集します。プラットフォームドキュメントインテリジェンス (DocIntel)使用状況ダッシュボードを使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の使用状況と有効性を表示、測定、および分析します。ドキュメントタスクを送信し、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを操作するためのアクセス権を付与します。

自動翻訳

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

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- platform_ml_di.マネージャー
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の用語

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) を開始する前に、アプリケーションで使用されるいくつかの重要な概念を理解することが重要です。

更新された用語

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) v2.3 では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)機能の用語が更新されています。

用語の更新

新しい用語	古い用語
ドキュメントタスク	タスク、抽出タスク
Field (フィールド)	キー、属性
フィールドグループ	キーグループ
フィールド値	抽出値
データ連携	統合セットアップ
推奨事項	候補、提案
全自動	直接処理 (Straight through processing)
ユースケース	タスク定義

分類

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) において、タイプに基づいて文書および文書ページを分類するプロセス。

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

自動翻訳

信頼スコア

抽出された情報に関する確実性を示す ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によって推奨事項に割り当てられた数値。スコアが高いほど、推奨事項の信頼性が高いことを示します。

ドキュメントクラス

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) でドキュメントおよびドキュメント内のページにカテゴリまたはラベルを適用するために使用されるフィールド。

たとえば、身分証明書のユースケースの場合、クラスはパスポート、運転免許証、出生証明書などになります。

ドキュメントタスク

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のドキュメント処理アクティビティ。これには、ドキュメントから抽出する情報が含まれます。

抽出

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、ドキュメント内の関連情報を識別し、それを AI がフィールド値を推奨するための基礎として使用するプロセス。

フィールド

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のドキュメントから抽出する単一の情報。たとえば、ドキュメントの日付などです。

フィールドは、キーまたは属性と呼ばれることもあります。

フィールドグループ

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)内でまとまって属するフィールドのグループ。フィールドグループは、リストとテーブルから情報を抽出するために使用されます。

たとえば、「item」という名前のグループには、発注書の説明、数量、単価の各フィールドが含まれています。

フィールド値

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションの最終出力。出力には、特定のドキュメントタスクに対して抽出された指定されたフィールドの値が含まれています。

recommendation

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、ドキュメント上で見つかったテキストの一部。推奨事項には、ドキュメント内のその場所、つまりドキュメントのページとそのページ上の特定の場所に関する情報が含まれます。

AI が提供する推奨事項は、特定の推奨事項が現在のフィールドの正しい値であると AI が考える可能性に基づいて並べ替えられます。

ユースケース

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)、ユースケースは、処理するドキュメントのタイプの構造を定義するために使用されるテンプレートです。これは、ユースケースレコードとその関連フィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルで構成されています。ユースケースには、抽出がどのように行われるかを示すモードも含まれています。

自動翻訳

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

ドキュメントタスクのステータス

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ドキュメントタスクのステータスのリストを次に示します。これらのステータスは、ドキュメント分類とデータ抽出の両方のタスクに適用されます。

ドキュメントタスクのステータス

ステータス	**Description** (説明)
セットアップ	タスクが作成され、処理の準備が整いました。
New (新規)	タスクは、アドミンまたは タスクの処理を選択したユーザーによって開始されました。タスクのドキュメントは処理中であり、フィールドにはまだ入力されていません。
進行中	タスクのドキュメントが処理されます。これらのフィールドは、自動入力またはユーザーによって入力され、必要に応じて AI によって生成された予測を確認して更新されます。
完了	タスクは、全自動モードで自動的に処理された後、またはユーザーがフィールドを確認して [送信] を選択した後に完了します。
失敗	タスクの処理中にエラーが発生し、処理に失敗しました。

ドメインセパレーションとドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

このドメインセパレーションの概要は ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)に関連しています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル

サポート：ベーシック。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** のドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションを実現するには、次の手順に従います。

- それぞれのドメインで必要な sn_docintel.admin ロールを持つユーザーを作成します。
- すべてのドメインについて次を複製します。
  - ドキュメントタスク
  - フィールド

のハード制限 ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

以下は、変更できない ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のハード制限のリストです。

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

自動翻訳

のハード制限 ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

制限	**Description** (説明)
ファイル形式	サポートされているファイル形式 は、JPEG、PNG、PDF です。
ファイルサイズ制限	ファイルサイズの制限は 10 MB です。
ドキュメントタスクごとのページ数制限	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、JPEG と PNG の 10 ページ数の制限をサポートしています。 PDF の場合、ページ数の制限は 25 です。
サポート対象の言語	サポートされている言語については、「 でサポートされている言語 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
ドキュメントローテーション	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 90度刻みの回転をサポートします。
テキストの配置	テキストはドキュメント内で水平方向に揃える必要があります。
最小文字サイズ	最小文字サイズは 15 ピクセルです。
文字タイプ	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントに印刷された文字タイプのみをサポートします。
文字セット	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の文字を検出します。 • a から z、A から Z、0 から 9 • á à â ä ã å ß ç é è ê ë î ï í ñ ó ò ô ö õ ú ù ü û œ • Á À Â Ä Ã Å # Ç É È Ê Ë Î Ï Í Ñ Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ • , : ; . ‘ \ ” ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
同期/非同期操作	非同期
インスタンスごとに処理される 1 日あたりのドキュメントタスクの最大数	インスタンスごとに処理される 1 日あたりのドキュメントタスクの最大数は 2000 です。
ユースケースあたりの最大フィールド数	ドキュメント抽出ユースケースあたりのフィールドの最大数は 50 です。 ドキュメント分類ユースケースごとのフィールド (カテゴリ) の最大数は 30 です。

でサポートされている言語 ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションは、さまざまな言語のドキュメントをサポートしています。

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

自動翻訳

ユースケース用に構成された言語モデルを使用すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメント内のデータを検出し、フィールド値の予測を行い、選択した言語でモデルをさらにトレーニングできます。

ドキュメント抽出ユースケースを作成するときに言語モデルを選択します。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースの作成」を参照してください。

次の表に、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) でサポートされている言語と、そのサポートに使用されるモデルを示します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** 言語とモデル

モデル	言語
デフォルト	英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ポルトガル語、オランダ語、イタリア語、チェコ語、デンマーク語、フィンランド語、ノルウェー語、スウェーデン語。
日本語と中国語のOCR	中国語 (簡体字) と日本語

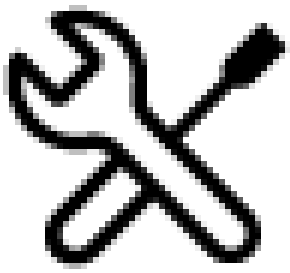
タスクインテリジェンス

タスクインテリジェンス は機械学習を使用してデータでソリューションをトレーニングし、重要な結果を達成します。

概要

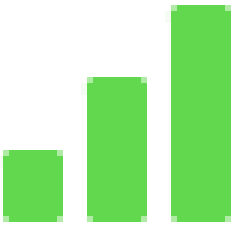
タスクインテリジェンス を使用すると、機械学習モデルを設定して、タスクの作成、トリアージ、および調査を自動化できます。その後、ソリューションのパフォーマンスを追跡および評価して可能性を最適化し、作業の効率を高め、平均解決時間 (MTTR) を短縮できます。

開始するには

探索	インストール	Configure (構成)
		
タスクインテリジェンスと機械学習モデルを探索します。	タスクインテリジェンスおよび関連アプリケーションをインストールします。	機械学習モデルを構成します。

自動翻訳

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

モデルを作成	モデルを分析	参照
		
タスクインテリジェンスモデルを作成および編集します。	モデルのパフォーマンスを監視および分析します。	タスクインテリジェンスおよび言語サポートとともにインストールされるコンポーネントの参照。

トラブルシューティングとサポート

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

タスクインテリジェンス の探索

タスクインテリジェンスの詳細と、機械学習モデルがデータから学習して予測を行い、重要な結果を達成する方法について説明します。

タスクインテリジェンスの概要

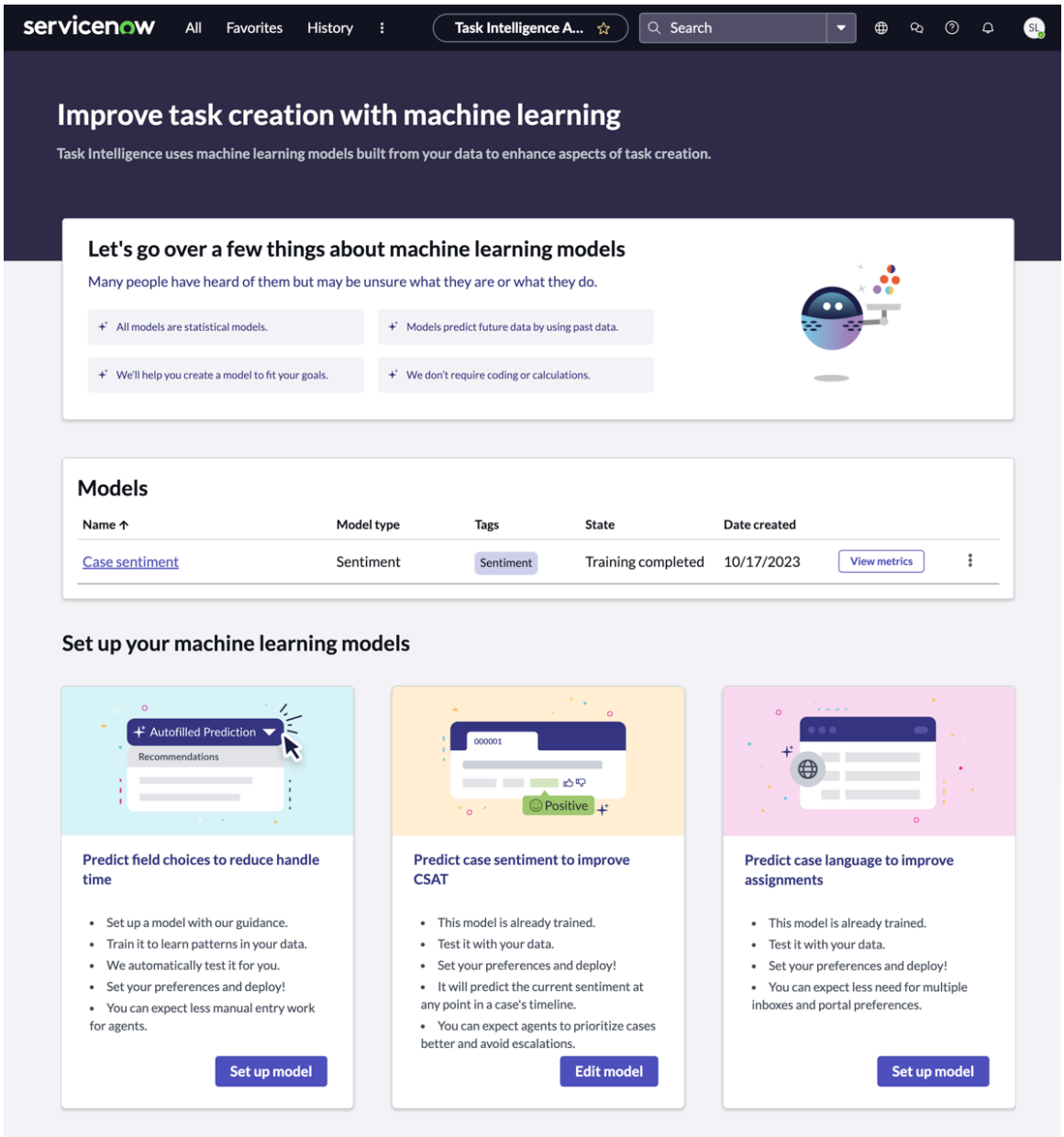
タスクインテリジェンス を使用すると、データを操作する機械学習ソリューションを簡単に設定できます。次に、ソリューションが作成、転送、トリアージ、修復、最適化の各タイミングにどのように影響しているかを追跡します。タスクの作成、トリアージ、および調査が自動化されるため、エージェントは情報の受信と準備に費やす時間が短縮され、タスクをより迅速に進めることができます。これらのモデルは、より効率的に作業するのに役立ち、タスクの平均解決時間 (MTTR) を短縮するのに役立ちます。

タスクインテリジェンスを使用すると、エージェントは次のことを実行できます。

- 問題を迅速に解決してサービスとエクスペリエンスを向上させる
- 有意義で価値の高い作業に集中する
- エラー率を低減し、コストを削減
- 直感的なエクスペリエンスで価値実現までの時間を短縮する

自動翻訳

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



アドミンコンソールは、次のモデルタイプをサポートしています。

モデル	アプリケーション	**Description** (説明)
インシデントフィールド予測	ITSM のタスクインテリジェンス	インシデントフィールド予測モデルの作成
類似性モデル管理	ITSM のタスクインテリジェンス	
ケースフィールド予測	CSM のタスクインテリジェンス	ケースフォームの出力フィールド (カテゴリ設定を含む) を予測します。 Record categorization

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

自動翻訳

モデル	アプリケーション	**Description** (説明)
感情予測	CSM のタスクインテリジェンス	現在および傾向のユーザーの感情を予測します。 **注:** モデルは事前トレーニング済みですが、テストと編集が可能です。構成できる感情モデルは 1 つだけです。
言語検出	CSM のタスクインテリジェンス	使用されている言語を検出します。 **注:** モデルは事前トレーニング済みですが、テストと編集が可能です。構成できる言語検出モデルは 1 つだけです。

タスクインテリジェンス のワークフロー

タスクインテリジェンスアドミンコンソールは機械学習モデルを使用しています。モデルは統計的であり、過去のデータでトレーニングすることで将来のデータを予測できます。

アドミンコンソールを使用して、カスタマーサービス管理 (CSM)などの他のServiceNow機能やアプリケーションの自動化に使用される予測モデルを作成、構成、トレーニング、テスト、展開します。

機械学習モデルのトレーニングでは、モデルが過去のデータのパターンを学習して新しいデータを予測します。モデルはパターンを学習できるように大量のデータを使用してトレーニングされます。大きなデータセットを使用することで学習したパターンの統計的な重要性が高まります。情報システム、ビジネスプロセス、およびサービスオペレーションに関する質問に回答することで、システムはユーザーの回答から積極的に学習します。

タスクインテリジェンス のメリット

タスクインテリジェンスアドミンコンソールは、アドミンにコードなしでタスクインテリジェンスソリューションを展開できるようにします。シームレスなエクスペリエンスにより、タスクの作成、転送、トリアージ、および解決を自動化および最適化できます。

機能は、 Task Intelligence for Customer Service と ITSM のタスクインテリジェンス という 2 つのアプリケーションによって実装されます。

メリット	機能	ユーザー
自動入力または提案として推奨するフォームフィールド値を予測	フィールド予測モデルの作成	管理者、エージェント
言語と添付ファイルの内容に基づいてメールとケースを分類する	Record categorization	エージェント
以前のインシデントに基づいてインシデントのカテゴリと優先度を予測し、解決までの時間を短縮する	インシデント予測モデルの作成	エージェント
カスタマーサービスケースの初期および進行中の感情を分析する	Sentiment Analysis	エージェント
カスタマーサービスケースの作成に使用する言語を識別する	Language detection	エージェント

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

メリット	機能	ユーザー
モデルのパフォーマンスを分析および評価する	タスクインテリジェンス アナリティクスとモニタリング	アドミン

タスクインテリジェンス の構成

タスクインテリジェンスアドミンコンソール とその関連アプリケーションを構成してインストールします。

構成の概要

タスクインテリジェンスアドミンコンソールは、CSM のタスクインテリジェンスまたはITSM のタスクインテリジェンスと一緒にインストールされます。詳細については、「タスクインテリジェンスアドミンコンソールのインストール」を参照してください。

ITSM のタスクインテリジェンスの構成

エージェントがアプリケーションを使用して要件を効率的に実行できるように ITSM のタスクインテリジェンス を構成します。

Configure Task Intelligence for Customer Service

タスクインテリジェンス for Customer Service アプリケーションをインストールし、ケースカテゴリ設定、言語検出、感情分析、カスタマーサービスのドキュメントインテリジェンス (DocIntel)など、さまざまな機能を構成します。

タスクインテリジェンスアドミンコンソールのインストール

admin ロールを持っている場合は、 タスクインテリジェンス アプリケーション (sn_ti_admin) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、「ServiceNow 製品またはアプリケーションのエンタイトルメントの取得」を参照してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeのタスクインテリジェンスアドミンコンソール アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

タスクインテリジェンスアドミンコンソール とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

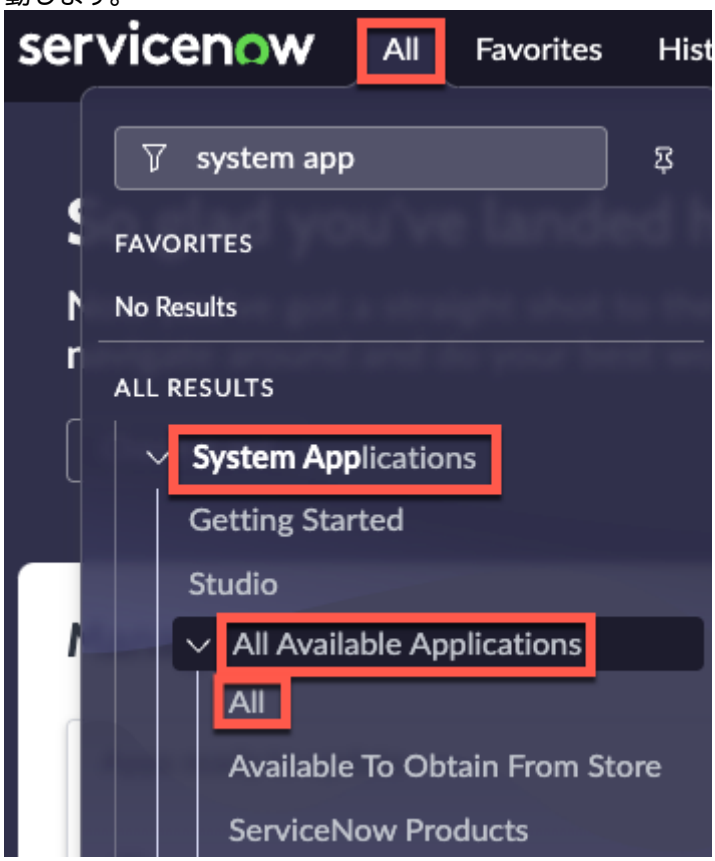
詳細については、「タスクインテリジェンス ロール」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. [すべて] > [システムアプリケーション] > [利用可能なすべてのアプリケーション] > [すべて]に移動します。



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 タスクインテリジェンスアドミンコンソール アプリケーション (sn_ti_admin) を検索します。

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

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

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

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

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

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

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

6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

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

を使用した機械学習モデルの管理 タスクインテリジェンス

機械学習モデルを作成、編集、トレーニング、および評価して、カスタマーサービスケースとインシデントを予測します。

Managing Task Intelligence for ITSM models

ITSM のタスクインテリジェンス の機械学習機能を使用して、インシデントフィールド情報を予測および推奨し、インシデントの分類に役立てます。

Use Task Intelligence for Customer Service

タスクインテリジェンス機能を使用して、ケースのフィールド予測と感情モデルを作成し、タスクインテリジェンス分析と予測の履歴を確認します。

タスクインテリジェンスモデルの作成

機械学習モデルを作成して、フィールド値の予測、ケース感情の分析、ケース言語の検出を行います。

インシデントフィールドを予測するためのモデルの作成

インシデント予測ソリューションベースのモデルを作成して展開し、新しい IT サービスインシデントのインシデントフィールドを予測します。

Create a model to predict record fields

カスタマーサービスケースのフィールドを予測するたのモデルを作成してトレーニングします。

タスクインテリジェンスモデルを編集する

機械学習モデルを再トレーニングするか、予測内容を編集して、ビジネスゴールに合わせます。

インシデントフィールドを予測するためのモデルの編集

既にトレーニングおよび展開されているインシデント予測モデルを編集します。モデル構成を変更し、更新されたトレーニング結果を表示して、モデルを再展開します。

ケースフィールド予測モデルの作成と編集

モデルを作成、トレーニング、および編集して、カスタマーサービスケースのフィールドを予測します。

Create a model to predict case sentiment

事前トレーニング済み感情モデルを編集してテストし、カスタマーサービスケースの感情を予測します。

Create a model to detect case language

事前トレーニング済みのモデルを編集およびテストして、カスタマーサービスケースの作成に使用された言語を検出します。

タスクインテリジェンスモデルの評価

機械学習モデルのパフォーマンスを評価すると、目的の結果を達成するためのモデルの使用方法とトレーニング方法を決定するのに役立ちます。

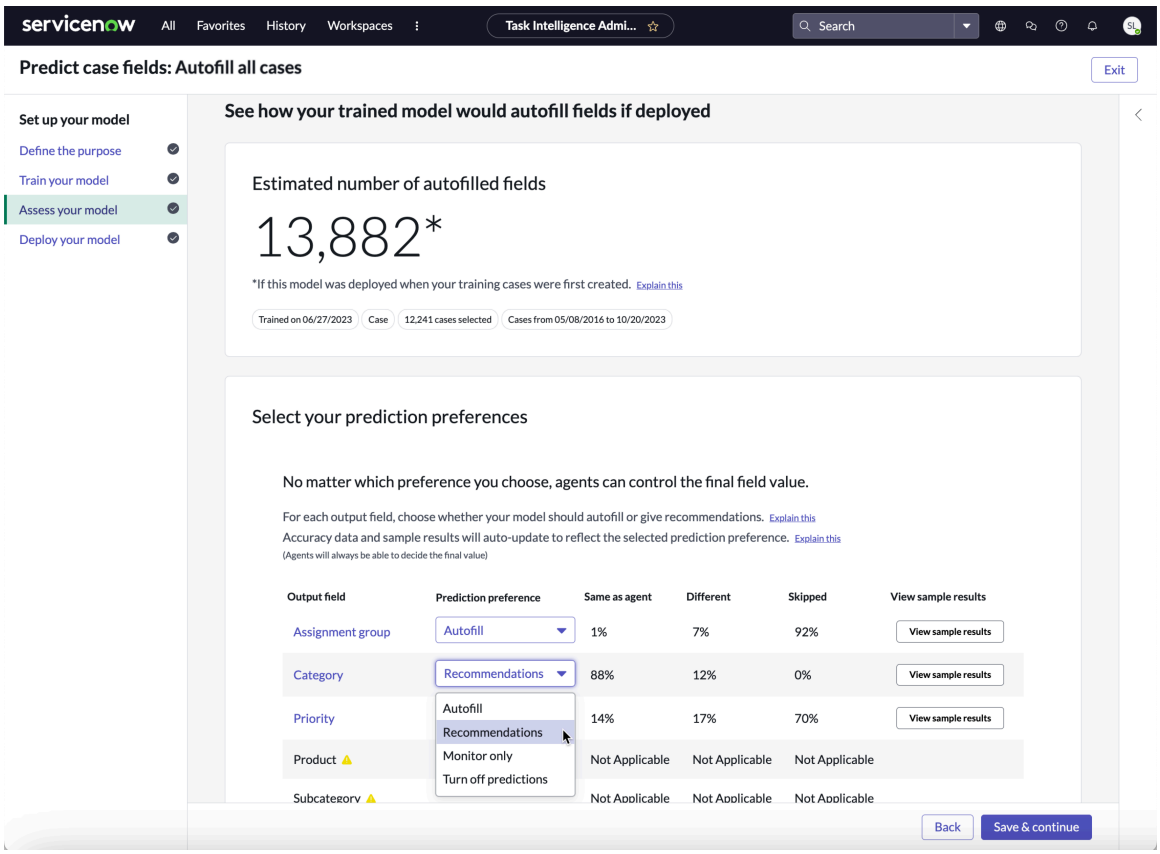
概要

[モデルの評価] 画面では、モデルのパフォーマンスを評価できます。モデルをトレーニングまたは再トレーニングすると、 [モデルの評価] 画面に、最新のデータに対するモデルの平均パフォーマンスの推定値が表示されます。

自動翻訳

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

注:
通常、モデルのパフォーマンスには日々ばらつきがあります。パフォーマンスは、時間の経過とともに推定パフォーマンスに平均化する傾向があります。



[モデルを評価] 画面では、レコードのサンプルに対する予測の例を表示することもできます。これらの例は予測を示していますが、必ずしもモデルの品質や平均パフォーマンスを反映しているわけではありません。[モデルの評価] 画面に表示される推定値と [監視] ページのレポートは、はるかに多くのケースから計算されます。

[モデルを評価] 画面を使用して、各フィールドに対して次のいずれかの設定を選択することもできます。

- フィールドに予測値を自動入力します。
- フィールドの予測値に関する推奨事項が提供されます。
- 監視のみ を行い、フィールドの予測モデルをバックグラウンドでのみ実行します。
- フィールドの予測をオフにします。

監視モード

監視モードでは、予測をレコードに適用せずに、フィールドレベルでモデルのパフォーマンスを監視できます。モデルはバックグラウンドでのみ実行され、満足のいくパフォーマンスが得られるまでトレーニングと再トレーニングが可能です。モデルの編集時に [モデルの評価] 画面からモデルフィールドを監視モードに設定できます。

タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用してモデルのパフォーマンスを表示および追跡できます。「タスクインテリジェンス アナリティクスとモニタリング」を参照してください。

マルチ出力モデルのフィールドレベルの精度を評価

フィールド別にモデルのパフォーマンスを評価します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

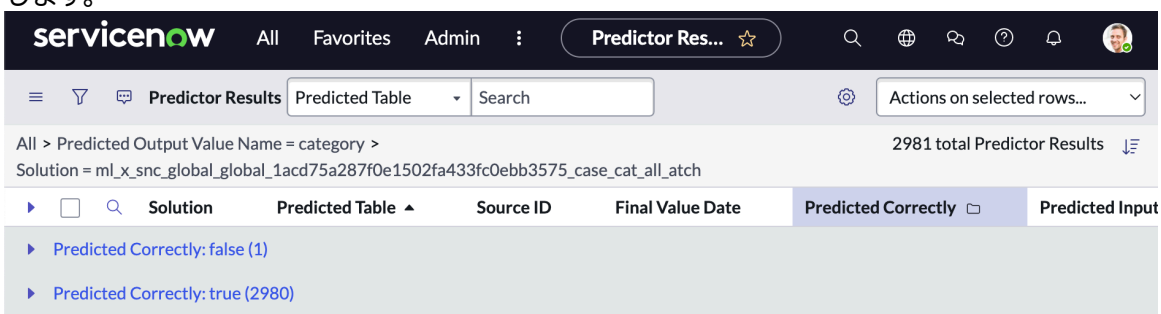
このタスクについて
モデルを作成してテストした後、そのパフォーマンスを評価して、予測対象がどの程度適切に予測されているかを評価します。複数のフィールドを予測するマルチ出力モデルでは、各フィールドのパフォーマンスを個別に評価することができます。

モデルをまだ作成していない場合は、「 Create a model to predict record fields 」または「インシデントフィールドを予測するモデルの作成 」を参照して作成してください。

モデルは監視モードである必要があります。[モデルの評価] 画面で監視モードを設定できます。詳細については、「 ケースフィールド予測モデルを作成する 」または 「インシデントフィールドを予測するモデルを作成する 」の「設定」ステップを参照してください。

手順

1. アプリケーションナビゲーターに「ml_predictor_results_task.list」と入力して、予測結果 (ml_predictor_results_task) に移動します。
2. 「製品」や「カテゴリ」など、評価するフィールドの名前の [推定出力値名] をフィルタリングします。
3. 画面の左上隅にあるリストコントロールアイコンを選択して、 正しい予測 でリストをグループ化します。



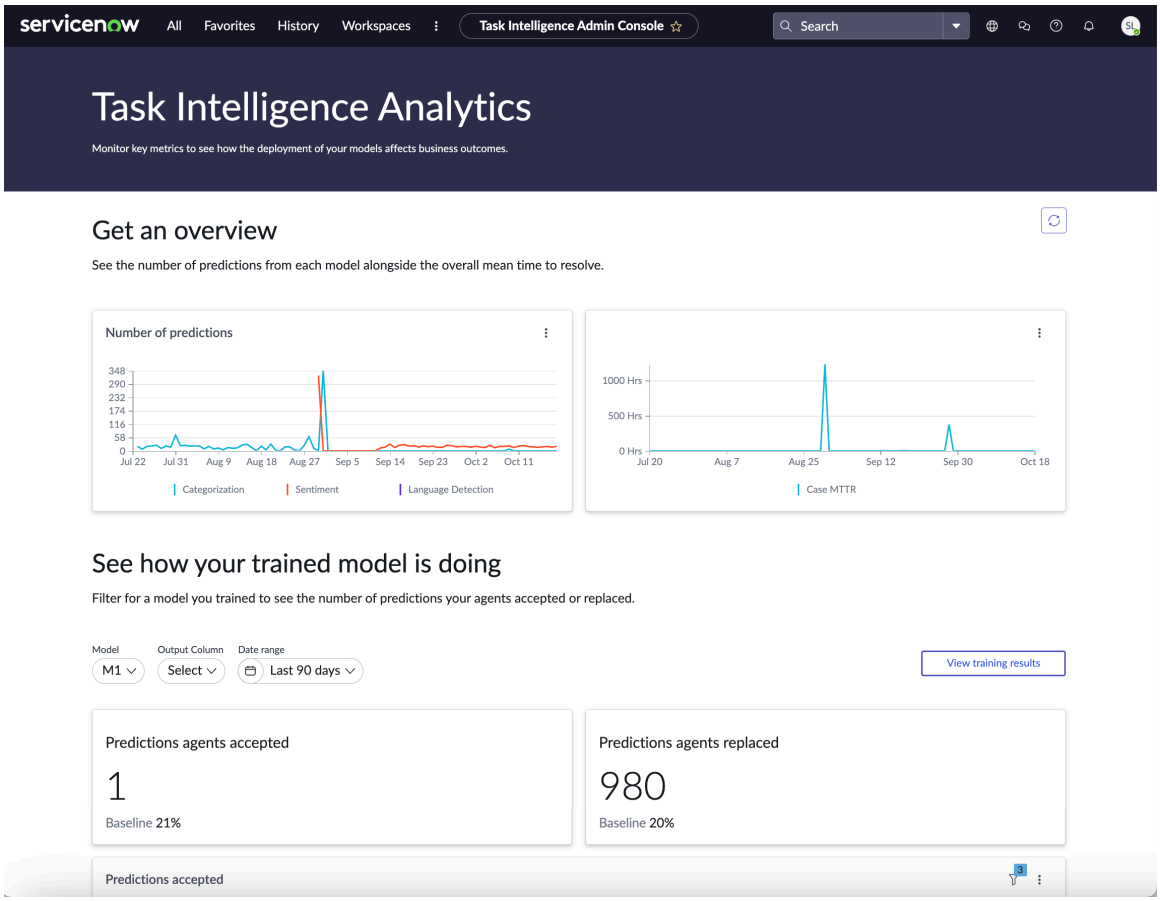
4. [予測済み] が [正しい] であるレコードの数をレコードの合計数で除算します。
これは、特定のフィールドの精度を表します。
5. 精度を計算するフィールドごとに手順 2 ～ 4 に従います。
6. オプション: [監視] 画面でモデルのパフォーマンスを表示します。

   a. 移動先 カスタマーサービスのタスクインテリジェンス > モニタリング アプリケーションナビゲーターで

   (Optional) [監視] 画面では、チャートに表示するモデル、フィールド、および日付範囲を選択できます。精度は、自動入力された上位の値または上位 3 つの推奨事項が正しいかどうかに基づいて測定されます。

自動翻訳

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



b. [モデル] を選択します。

c. フィールドの出力列を選択します。

d. 日付範囲を選択します。

次のタスク
各フィールドの精度が許容できる場合は、モデルを監視モードからリアルタイム予測に移行して展開します。特定のフィールドの精度が許容できない場合は、その出力フィールドをモデルから削除し、再トレーニングして展開できます。モデルの編集の詳細については、「 タスクインテリジェンスモデルを編集する 」を参照してください。

タスクインテリジェンス アナリティクスとモニタリング

タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用して、機械学習モデルのパフォーマンスを監視、分析、および評価します。

ITSM アナリティクスおよびモニタリングのタスクインテリジェンス

タスクインテリジェンスモデルの影響を表示します。モデルのパフォーマンスを経時的に監視し、ビジネス価値を追跡し、エージェントが使用した予測と使用しなかった予測を表示します。

CSM のタスクインテリジェンスのアナリティクスの表示

カスタマーサービス分析の タスクインテリジェンス を表示し、機械学習モデルがどのように機能しているかを確認します。

View Task Intelligence prediction history

自動翻訳

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

CSMモデルの [予測結果] で過去の予測の詳細を表示します。

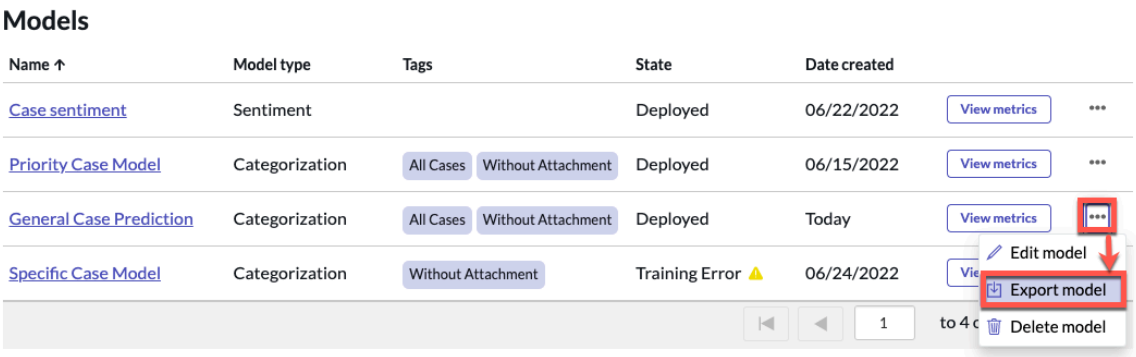
タスクインテリジェンスモデルのエクスポート

タスクインテリジェンスモデルを別のインスタンスにエクスポートします。

始める前に
必要なロール:admin または tia_admin

手順

1. 移動先 すべて > **CSM** のタスクインテリジェンス > セットアップ または すべて > **Task Intelligence for ITSM** > セットアップ(エクスポートするアプリケーションとコンテキストによって異なります)。
2. [モデル] リストで、エクスポートするモデルの [その他のオプション] メニューをクリックします。



3. [モデルのエクスポート] をクリックします。
   新しいタブが開き、認証ステップが表示されます。
4. **[Allow** (許可)] をクリックします。

タスクの結果
XML ファイルがブラウザーにダウンロードされます。

次のタスク
XML ファイルを使用すると、更新セットを使用してモデルを別のインスタンスに簡単に転送できます。詳細については、「 システムアップデートセット 」を参照してください。

タスクインテリジェンスの参照情報

参照トピックには、インストールされているコンポーネントと言語検出の詳細に関する追加情報が記載されています。

タスクインテリジェンス ロール

sn_ti_admin プラグインの有効化とともにインストールされるユーザーロールの参照。

ITSM のタスクインテリジェンスの参照

参照トピックには、ITSM のタスクインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

View Task Intelligence Analytics

カスタマーサービス分析の タスクインテリジェンス を表示し、機械学習モデルがどのように機能しているかを確認します。

でサポートされている言語 タスクインテリジェンス

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

自動翻訳

CSM のタスクインテリジェンス の言語検出機能は、22 の異なる言語をサポートしています。

タスクインテリジェンス ロール

タスクインテリジェンス はこれらのロールに併せてインストールされます。

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

タスクインテリジェンスアドミン **[tia_admin]**

アプリケーションのすべてのアクションに対する権限を持つアドミンユーザー。すべての タスクインテリジェンス モデルを作成、編集、および監視します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- ml_admin
- platform_ml_read

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

タスクインテリジェンスユーザー **[tia_user]**

タスクインテリジェンスモデルを表示および監視します。トレーニングを表示するには、追加のアクセス権が必要です。

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト:ml_report_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

タスクインテリジェンスアナリスト **[tia_analyst]**

アナリティクスダッシュボードで タスクインテリジェンス モデルを監視します。

自動翻訳

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

含まれるロール

ロール内に含まれるロールのリスト:ml_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

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

でサポートされている言語 タスクインテリジェンス

タスクインテリジェンス アプリケーションは、さまざまな言語での予測をサポートしています。

サポートされている各言語には、2 文字のコードが関連付けられています。例：英語 - en。

次の表に、 タスクインテリジェンス でサポートされている言語と、それらがサポートするモデルを示します。

言語名	言語コード	インシデントフィールド **(ITSM)**	ケースフィールド **(CSM)**	感情予測 **(CSM)**	言語検出 **(CSM)**
アラビア語	#######				X
ブラジル系ポルトガル語	Português (Brasil)	X			
中国語 (簡体字)	中文	X			X
チェコ語	Čeština				X
デンマーク語	da	X			
オランダ語	Nederlands	X			X
English (英語)	en	X	X	X	X
エストニア語	et				X
フィンランド語	Suomi	X			X
フランス語	Français	X	X		X
フランス系カナダ人	Français (Canada)	X			
ドイツ語	Deutsch	X	X		X
ヘブライ語	#####				X
ハンガリー語	Magyar				X
イタリア語	Italiano	X			X
日本語	日本語	X			X

自動翻訳

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

言語名	言語コード	インシデントフィールド (ITSM)	ケースフィールド (CSM)	感情予測 (CSM)	言語検出 (CSM)
韓国語	###	X			X
ノルウェー語	Norsk (bokmål)	X			X
ポーランド語	Polski	X			X
ポルトガル語	Português	X			X
ロシア語	Русский				X
スペイン語	Español	X	X		X
スウェーデン語	Svenska	X			X
タイ語	th				X
トルコ語	Türkçe				X

AI 製品とソリューションに関するその他のリソース

AI のベストプラクティス、トラブルシューティング、またはその他の実装ガイドラインを探している場合は、機能またはリソースタイプを選択して、他の関連 Web サイトで ServiceNow リソースを見つけてください。

リソースリンク

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	リリースノート	Document Intelligence release notes
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	はじめに	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の開始 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) クイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	ヒントと例	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の例
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	トラブルシューティング	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のトラブルシューティングとベストプラクティス

自動翻訳

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

リソースリンク (続く)

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	FAQ	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) FAQ
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	Training (トレーニング)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の概要 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の基礎
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	はじめに	NLU の開始 NLU クイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	ベストプラクティス	NLU のベストプラクティス
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	ヒントと例	NLU の例
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	トラブルシューティング	NLU のトラブルシューティング
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	FAQ	NLU に関する FAQ
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	Training (トレーニング)	自然言語理解 (NLU) の基礎
Now Assist	リリースノート	Now Assist release notes Now Assist for Creator release notes Now Assist for Customer Service Management (CSM) release notes Now Assist for Field Service Management (FSM) release notes

自動翻訳

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

リソースリンク (続く)

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
		Now Assist for Financial Services Operations (FSO) release notes Now Assist for Security Operations release notes Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT) release notes Now Assist in Virtual Agent release notes Generative AI Controller release notes
Now Assist	はじめに	Now Assist 入門 (YouTube) Getting started with Now Assist for Code (Now Assist for Code の使用開始) (YouTube) Now Assist for Creator 入門 (YouTube) CSM の Now Assist 入門 (YouTube) Getting Started with Now Assist for ITSM (ITSM 向け Now Assist の使用開始) (YouTube) AI 検索向け Now Assist の使用を開始する (YouTube) Now Assist クイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ) Now Assist パネルの基礎 (YouTube)
Now Assist	ベストプラクティス	Now Assist ベストプラクティス (ServiceNow コミュニティ) ナレッジ記事のベストプラクティス (ServiceNow コミュニティ)
Now Assist	ヒントと例	Now Assist 会話型カタログ要求の実践 (ServiceNow コミュニティ) Now Assist の例
Now Assist	FAQ	生成 AI コントローラーに関する FAQ Now Assist FAQ AI 検索での Now Assist FAQ
Now Assist	Training (トレーニング)	生成 AI の概要 Now Assist エッセンシャル

自動翻訳

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

リソースリンク (続く)

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
		Now Assist Essentials (2024 年 5 月ストアリリース) Now Assist を実装するための要件を理解する 仮想エージェント実装の Now Assist (2023 年 11 月ストアリリース) 仮想エージェント実装での Now Assist (2024 年 5 月ストアリリース) 検索での Now Assist の実装 (2023 年 11 月ストアリリース) 検索での Now Assist の実装 (2024 年 2 月ストアリリース) Now Assist for Creator Now Assist for Creator 実装ブートキャンプオンデマンド Now Assist for Field Service Management (FSM) の実装 CSM の Now Assist 実装ブートキャンプ CSM の Now Assist Essentials (5 月/6 月ストアリリース) Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) 実装ブートキャンプオンデマンド IT Service Management (ITSM) の Now Assist 実装ブートキャンプオンデマンド
予測インテリジェンス	リリースノート	Predictive Intelligence release notes
予測インテリジェンス	はじめに	予測インテリジェンスの開始 予測インテリジェンスクイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
予測インテリジェンス	ベストプラクティス	予測インテリジェンスのベストプラクティス
予測インテリジェンス	ヒントと例	予測インテリジェンスの例
予測インテリジェンス	FAQ	予測インテリジェンスに関する FAQ
予測インテリジェンス	Training (トレーニング)	Predictive Intelligence Fundamentals

自動翻訳

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

リソースリンク (続く)

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
タスクインテリジェンス	はじめに	タスクインテリジェンスの開始 タスクインテリジェンスクイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
タスクインテリジェンス	ベストプラクティス	タスクインテリジェンスのトラブルシューティングとベストプラクティス
タスクインテリジェンス	FAQ	タスクインテリジェンスに関する FAQ
タスクインテリジェンス	Training (トレーニング)	ITSM のタスクインテリジェンス - クイックスタートガイド CSM のタスクインテリジェンス - クイックスタートガイド AI アカデミータスクインテリジェンスの使用開始:AI を使用してケースを分類 ITSM 向け AI アカデミータスクインテリジェンス AI アカデミータスクインテリジェンス:カスタマーサービス管理 (CSM)

自動翻訳

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