servicenow

ワシントンDCの従業員サービス管理

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

従業員サービス管理 (ESM)....8
HR サービスデリバリ (HRSD)....12
HR サービスデリバリ (HRSD) の概要....17
Case and Knowledge Management....20
サービスプロバイダー向け管理ワークスペースの概要....321
従業員ジャーニー管理....324
Journey Designer....325
Journey Accelerator....384
ライフサイクルイベント....417
Enterprise Onboarding and Transitions....497
HR Service Delivery の電子署名アプリケーション....509
Learning コア....572
Learning Posts....596
Listening Posts....598
離職従業員サービスセンター....617
Anonymous Report Center (ARC)....625
従業員ドキュメント管理....629
HR のワークフォース最適化 の概要....690
従業員エクスペリエンスパック....748
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック版)....758
HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能)....876
HR Success Dashboard indicators....987
HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist....1000
HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリ....1020
Manager Hub....1034
プロアクティブプロンプト....1069
HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合....1098
HR サービスデリバリ (HRSD) と ServiceNow アプリケーションとの統合....1209
ドメイン分離と HR Service Delivery....1283
イシュー自動解決 for HR....1285
HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト....1300
従来の HR からスコープ対象の HR への移行....1306
HR サービスデリバリ (HRSD) 従来版....1316
従業員センター....1467
従業員センター の探索....1471
従業員センター の設定....1499
従業員センター の管理....1709
従業員センター の使用....1907
従業員センター の参照....1926

自動翻訳

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

Employee Growth and Development..... 1951
従業員の成長と能力開発コア..... 1951
従業員の成長と能力開発活動..... 1986
Learning..... 2003
[store-future: BEGIN review]
[End]
キャリアアセスメント..... 2033
[store-future: BEGIN review]
[End]
メンタリング.....2045
スキルインテリジェンス.....2057
スキルインテリジェンス の詳細.....2059
スキルインテリジェンス の構成.....2074
[store-future: BEGIN review]
[End]
スキルインテリジェンス の使用.....2084
[store-future: BEGIN review]
[End]
Skills Intelligence の参照..... 2089
[store-future: BEGIN review]
[End]
詳細な委任.....2092
詳細な委任の詳細.....2093
詳細な委任の設定.....2096
詳細な委任の使用.....2101
衛生安全.....2107
Health and Safety Incident Management..... 2108
衛生安全 けがと病気のレポート.....2139
衛生安全リスク管理.....2148
衛生安全 のモバイルエクスペリエンス.....2175
セーフワークプレイス..... 2180
ワークプレイスサービスデリバリ..... 2517
ワークプレイスサービスデリバリ のアプリケーション.....2531
ワークプレイスコア.....2533
Workplace Reservation Management..... 2631
ワークプレイスケース管理.....2787
ワークプレイス訪問者管理.....2833
ワークスペースカレンダーの同期.....2852
ワークプレイススペースマッピング..... 2930
ワークプレイススペースマッピング の使用..... 2943
ワークプレイススペースマッピング 参照..... 2948
ワークプレイススペース管理..... 2950
Workplace Maintenance Management.....3001
Workplace Lease Administration..... 3024
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in..... 3045

自動翻訳

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

ワークプレイス移転管理.....3056
ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile.....3068
インドアマッピング.....3097
職場セントラル.....3186
職場ハードウェア関連コネクタ.....3298
Emergency Response Management.....3311
職場コンシェルジュ.....3403
Contract Management Pro.....3411
Contract Management Pro の詳細.....3412
Contract Management Pro の構成.....3417
Contract Management Pro の使用.....3454
Contract Management Pro の管理.....3472
Contract Management Pro 参照.....3479
Contract Management Pro 5月リリース.....3484
[store-future: BEGIN review]
Contract Management Pro の詳細.....3485
Contract Management Pro の構成.....3490
Contract Management Pro の使用.....3531
Contract Management Pro の管理.....3555
契約コア 参照.....3562
[End]
法務サービスデリバリ.....3567
法務要求管理.....3569
Legal Matter Management.....3628
Legal Conflict of Interest.....3674
法務部門によるコンテンツレビュー.....3685
Legal Digital Forensics.....3694
Legal Invention Disclosure.....3714
Legal Investigations.....3729
Legal Simple Contracts.....3757
ServiceNow 法務契約 5月リリース.....3807
[store-future: BEGIN review]
[End]
法務簡易プライバシー.....3881
Legal Stock Preclearance.....3890
法務仮想エージェント対話型.....3900
Legal Mobile.....3905
法務顧問センター従来 の詳細.....3915
法務顧問センター.....3919
法務サービスポータル の詳細.....3929
法務義務と承認の委任.....3930
法務サービスデリバリ でのワークフロー.....3934
法務サービスデリバリ 向けユニバーサル要求.....3935

自動翻訳

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

従業員センター ポータルの法務サービス..... 3939
法務サービスデリバリ のセキュリティ機能..... 3941
法務サービスデリバリ の分析およびレポート作成ソリューション..... 3942
法務運用ダッシュボード..... 3954
Domain Separation と 法務サービスデリバリ..... 3958
法務サービスデリバリ のクイックスタートテスト..... 3959
Universal Request..... 3960
ユニバーサル要求 の探索..... 3961
ユニバーサル要求 のセットアップと構成..... 3973
ユニバーサル要求 の使用..... 4009
ユニバーサル要求 のレポートソリューション..... 4017
ユニバーサル要求 用の 仮想エージェント..... 4024
ユニバーサル要求 参照..... 4030
他のアプリケーションとの ユニバーサル要求 の統合..... 4038
ユニバーサル要求のクイックスタートテスト..... 4039
ユニバーサル要求 入力 エージェントワークスペース..... 4039
ユニバーサルタスク..... 4049
ユニバーサルタスク の詳細..... 4051
ユニバーサルタスク のセットアップと構成..... 4057
ユニバーサルタスク の使用..... 4069
ユニバーサルタスク 参照..... 4075
Now Mobile アプリ..... 4080
Now Mobile アプリのデモ..... 4081
環境設定：Now Mobile..... 4086
パーソナライズされた挨拶を構成..... 4090
[自分の要求] を構成してオープンレコードを追跡する..... 4091
モバイルの AI 検索..... 4092
ユーザー検索を非アクティブとして定義..... 4098
カタログの構成..... 4098
ナレッジベースの構成..... 4099
Now Mobile で Siri ショートカットを設定する..... 4100
クイックアクションをモバイルアプリケーションに追加する..... 4103
Now Mobile アプリでライブエージェントを有効化..... 4106
検索候補をモバイルアプリで自動入力する..... 4107
Microsoft Outlook 対応の ServiceNow®..... 4107
Microsoft Outlook 向け ServiceNow® の使用..... 4108
ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365..... 4109
ServiceNow for Microsoft Teams と ServiceNow for Microsoft 365 の詳細..... 4112
ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合..... 4118
ServiceNow と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合..... 4220
従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する..... 4228

自動翻訳

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

ServiceNow for Microsoft Teams と Microsoft 365 の統合の構成.....4234
ServiceNow for Microsoft Teams と Microsoft 365 の管理..... 4297
ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365 の使用.....4308
ServiceNow for Microsoft Teams 参照..... 4362
従業員センター for Microsoft Viva Connections..... 4364
従業員センター と Microsoft Viva Connections の統合.....4366
Microsoft Viva Connections 用の Employee Center の構成..... 4367
従業員センター for Microsoft Viva Connections の管理..... 4369
従業員センター for Microsoft Viva Connections 参照.....4372
ServiceNow for Zoom..... 4373
Zoom 向け コラボレーションサービス の詳細.....4375
Zoom 向け コラボレーションサービス の構成.....4376
Zoom との ServiceNow® の統合と使用.....4377
Zoom 向け コラボレーションサービス 参照..... 4387
SharePoint Online 検索コネクター..... 4388
SharePoint Online 検索コネクター の設定..... 4390
検索用のインデックスサイト..... 4398
SharePoint Online 検索コネクター 検索結果.....4401
SharePoint Online 検索コネクター 参照..... 4402
Domain Separation と SharePoint Online 検索コネクター 4404
採用..... 4405
[store-future: BEGIN review]
例と人材獲得.....4406
[store-future: BEGIN review]
[End]
人材獲得の構成..... 4413
[store-future: BEGIN review]
[End]
採用の使用.....4417
[store-future: BEGIN review]
[End]
人材獲得の参照..... 4429
[store-future: BEGIN review]
[End]
[End]

自動翻訳

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

従業員サービス管理 (ESM)

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

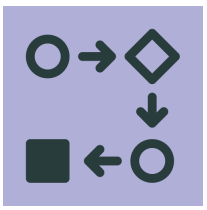
Deliver greater operating efficiencies and *even better enterprise employee experiences* with ServiceNow Employee Workflows

従業員の生産性とエンゲージメントの向上

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

従業員プロセスを簡素化

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



新しい働き方を創造

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

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

自動翻訳

部門横断型のコラボレーションを促進

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

法務サポートとサービスを要求します。

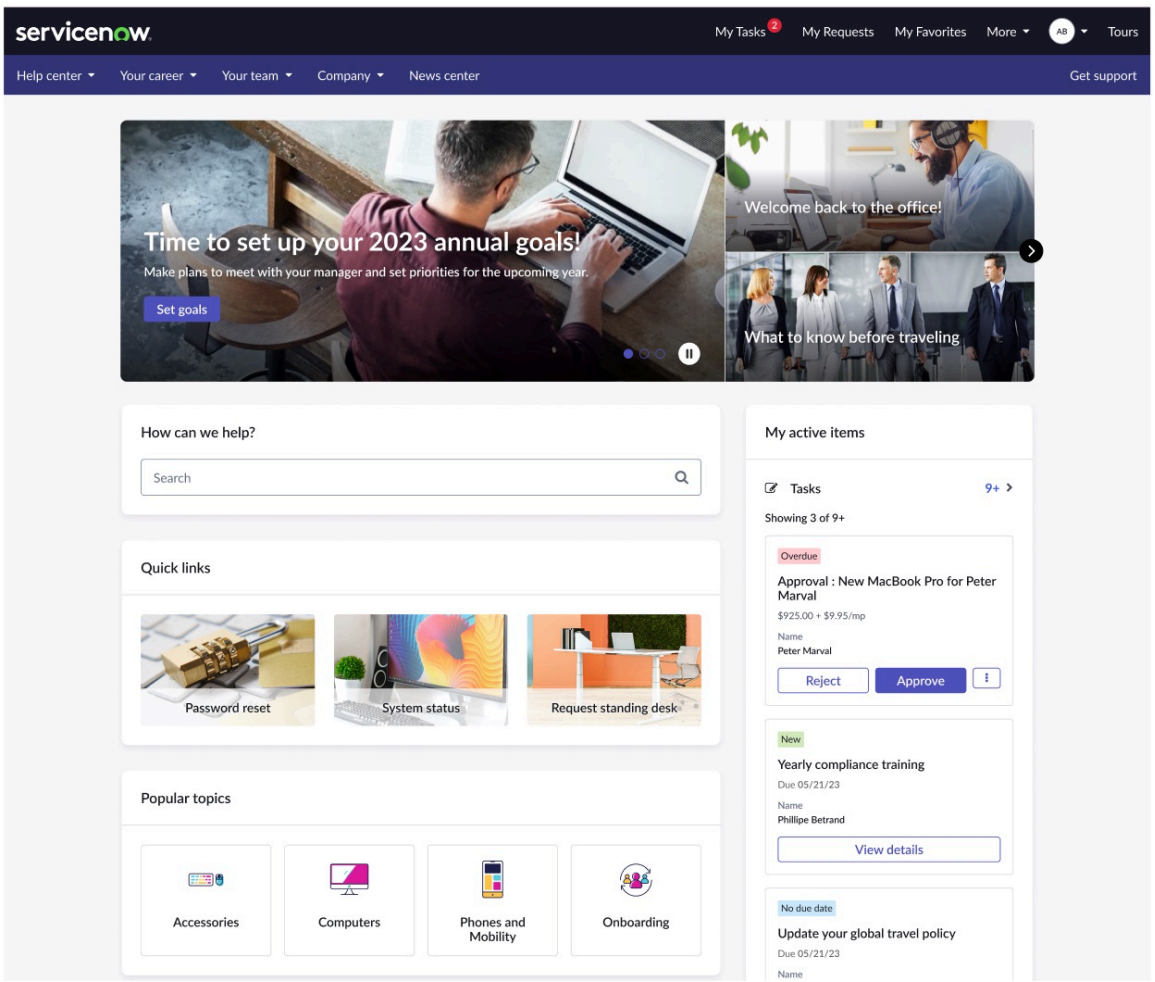
日常的な法的要求を自動化または合理化し、より重要な作業に集中できるようにします。

キャリアの成長と開発を直感的に管理

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

従業員プロセスを簡素化

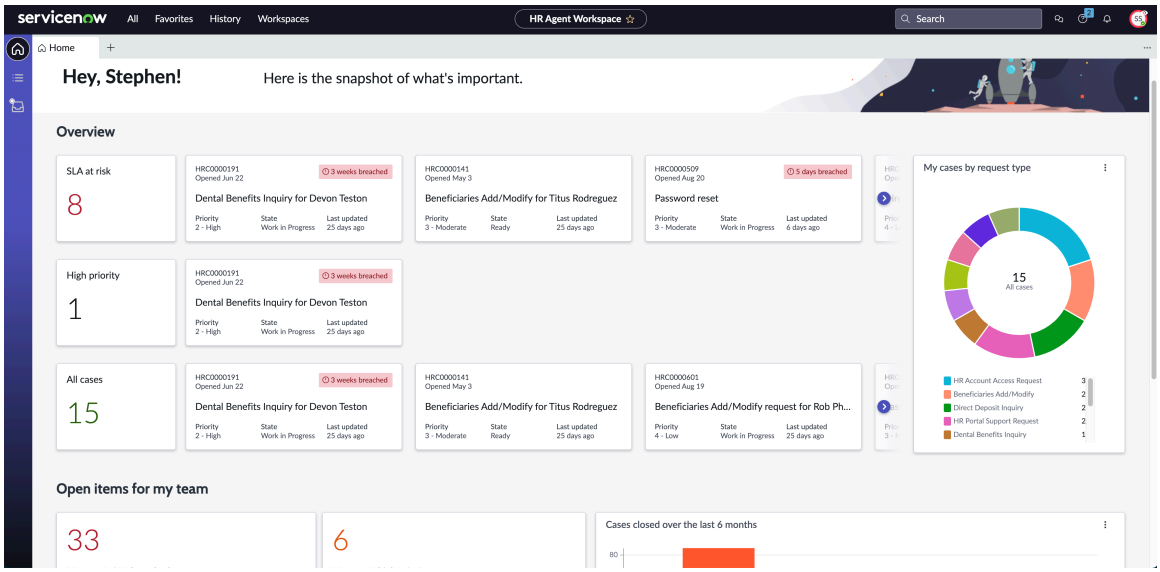
オンボーディング、場所変更の処理、To Do リストの管理などの複雑なプロセスを簡素化する効率的なワークフローを実装することで、従業員エクスペリエンスを簡素化します。従業員センター、ServiceNow for ServiceNow、または Now Mobile のようなツールを使用することで、従業員は場所や時間帯に関係なく、重要な情報やサービスにシームレスにアクセスできます。



自動翻訳

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

新しい働き方を創造



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

部門横断型のコラボレーションを促進

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

安全で効率的な職場の管理

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

参考情報

- 「What is employee experience? (従業員エクスペリエンスとは)」
- 「What is Virtual Agent? (仮想エージェントとは)」
- 「What is Workplace Space Management? (Workplace Space Management とは)」
- 「What is Legal Knowledge Management? (法務 Knowledge Management とは)」

自動翻訳

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

開始するには

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

組織による使用に関する通知

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

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

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

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

製品

- Emergency Response Management
- Employee Center
- Employee Growth and Development
- 衛生安全
- HR サービスデリバリ (HRSD)
- Journey Designer
- Contract Management Pro
- 法務サービスデリバリ
- HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist
- Now Mobile app
- Now Mobile 用アプリ HR サービスデリバリ (HRSD)
- Microsoft Outlook 対応の ServiceNow
- ServiceNow for Microsoft Teams
- ServiceNow for Zoom

自動翻訳

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

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

HR サービスデリバリ (HRSD)

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

ビジネスの中心にサービスを導入

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

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

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

自動翻訳

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

機能分野によって従業員とのやり取りを編成する

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

HR Service Delivery を使用してすばらしいエクスペリエンスを構築する

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

従業員中心のサービスによって競争上の優位性を生み出す

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

リーダーがチームをより適切にサポートおよび管理できるようにする

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

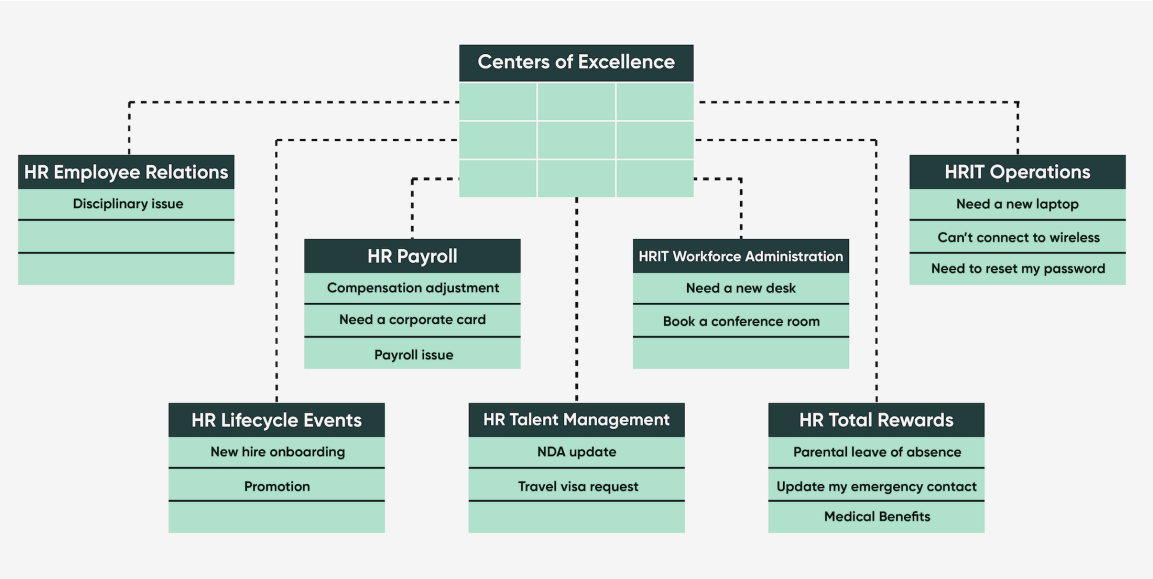
従業員が **HR** サービスを簡単に利用できるようにする

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

自動翻訳

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

機能分野によって従業員とのやり取りを編成する



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

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

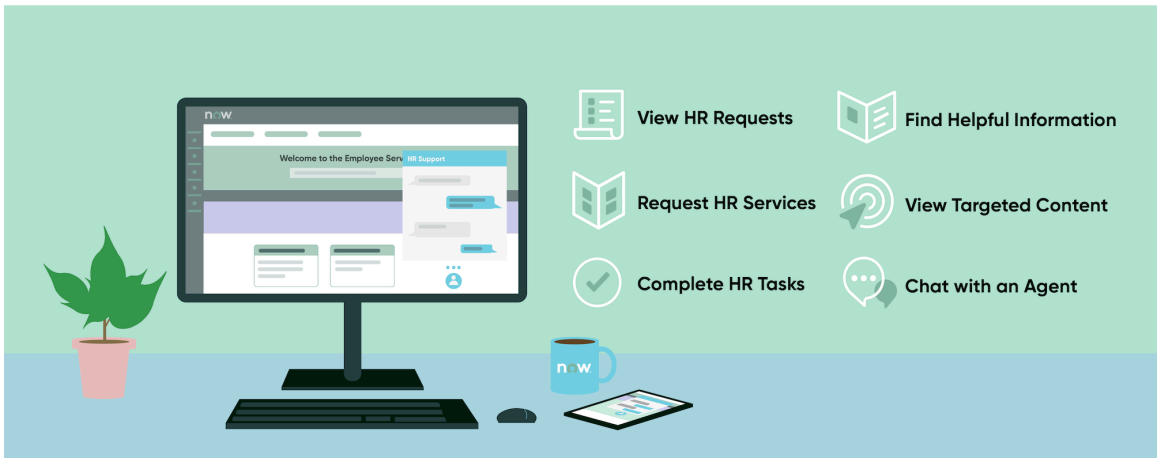
自動翻訳

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

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

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

従業員中心のサービスによって競争上の優位性を生み出す



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

自動翻訳

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

リーダーがチームのジャーニーをサポートおよび管理できるようにする

Journey Designer または Journey Accelerator を用いて、オンボーディング、キャリアの成長、その他の移行など、ビジネス目標を従業員のニーズに合わせて調整します。

Journey Designer (JD)

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

Journey Accelerator (JA)

- 昇格、オンボーディング、退職など、従業員の移行の計画タイプ、構成、ステージを定義して管理します。
- 特定の従業員対象者向けのタスクベースの To Do テンプレートを作成および管理します。
- Journey Accelerator ダッシュボードから計画の進捗状況とテンプレートの使用状況を追跡します。
- ライフサイクルイベント からの部門ベースの自動オンボーディング計画をトリガーします。

Journey Designer または Journey Accelerator とアプリケーションを統合します。

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

- Journey Designer との統合
- Journey Accelerator との統合

Learning Posts

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

Listening Posts

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

Manager Hub

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

Microsoft Exchange Online

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

自動翻訳

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

> **注:**
> Journey Accelerator または Journey Designer の Microsoft Office 365 スケジューリング機能を使用する予定の場合、管理者は Journey Accelerator または Journey Designer をインストールする前に、関連する Microsoft プラグインと統合をインストールして構成する必要があります。

学習内容

- 従業員オンボーディングとは
- HR 分析とは
- 人事管理 (HRM) とは
- 人材管理 (HCM) とは
- ナレッジ管理 (KM) とは

開始するには

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

アプリケーションと機能

- Case and Knowledge Management
- 従業員ジャーニー管理
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Journey Accelerator
- Journey Designer
- Manager Hub
- Listening Posts
- Learning コア
- ドキュメントテンプレート
- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック版)
- HR Success Dashboard indicators
- HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合
- HR サービスデリバリ (HRSD) と ServiceNow アプリケーションとの統合
- HR Service Delivery 向けの Predictive Intelligence
- HR サービスデリバリ用の仮想エージェント

HR サービスデリバリ (HRSD) の概要

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

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーション

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

Case and Knowledge Management

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

HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター

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

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

Enterprise Onboarding and Transitions

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

サポートしているアプリケーション

次のサポートアプリケーションも展開できます。

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

自動翻訳

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

モバイルアプリケーション

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

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリ: HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリを使用すれば、従業員が HR 要求の表示や支援の要請、HR タスクの完了、ターゲットのモバイルコンテンツおよびプッシュ通知の受信、仮想エージェントとのチャット、およびその他の作業を行えるようになります。

ドメイン分離と **HR** サービスデリバリ **(HRSD)**

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

HR サービスデリバリ **(HRSD)**のクイックスタートテスト

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

HR の従来版を利用している場合

HR サービスデリバリ (HRSD) の従来版 (スコープ外) は、Helsinki またはそれ以前の HR で本番稼働した顧客のみが利用可能です。新しい機能は従来版ではサポートされないため、HR のスコープ対象バージョンへの移行が必要です。HR 移行ツールを使用して移行プロセスを容易にできます。

- 従来の HR からスコープ対象の HR への移行
- HR サービスデリバリ (HRSD) 従来版

重要:

HR サービスデリバリ (HRSD) の従来 (スコープ外) バージョンは、将来廃止される予定です。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。すべての最新機能にアクセスするには、HR スコープ対象のアプリケーションに移行してください。

詳細については、「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

機密情報、個人情報、または個人識別可能情報を含むフィールド

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

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

自動翻訳

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

Case and Knowledge Management

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

使用と探索	インストール	構成と管理
HR Case Management および Knowledge Management の機能を確認し、エージェントによる使用方法を確認します。	HR Case and Knowledge Management を有効にします。	HR Case and Knowledge Management 機能の設定と管理を行います。

Case and Knowledge Management のアクティブ化

admin ロールがあれば、Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：admin

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

このタスクについて

Human Resources Scoped アプリ：コアを使用すれば、ドキュメント作成、インタラクション、および従業員の問い合わせと要求への対応を標準化できます。

以下の関連プラグインがまだ有効になっていない場合はアクティブ化されます。

Human Resources Scoped アプリ：コアのプラグイン

プラグイン	説明
Human Resources Scoped アプリ：セキュリティ [com.snc.hr.scoped_security]	HR のセキュリティを提供します。
Human Resources Scoped アプリ：統合 [com.sn_hr_integrations]	HR 統合を提供します。
ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates]	ドキュメントテンプレートを提供します。
Human Resources Scoped アプリ：Mobile [com. sn_hr_mobile]	HR Service Delivery のための Now Mobile を提供します。

自動翻訳

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

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

Case and Knowledge Management とともにインストールされるコンポーネント

Case and Knowledge Management プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインにより、sn_hr_core.min_admin_count システムのプロパティ [sys_properties.list] がアクティブ化されます。このプロパティは、この admin ロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することで、唯一の HR 管理者ユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Case and Knowledge Management 管理者 [sn_hr_core.admin]	Case and Knowledge Management にアクセスして構成できます。	• approval_admin • assignment_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager • sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin (PA コンテンツパック - HR Scoped App プラグインが有効な場合)

自動翻訳

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

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
HR エージェント [sn_hr_core.basic]	HR エージェントの基本的な日常業務ニーズを満たすアクセス権限を付与します。	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer • sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer • survey_reader • sn_hr_core.report_creator
HR ケースリーダー [sn_hr_core.case_reader]	すべての HR ケースに対する読み取りアクセス権限を付与します。	なし
HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer]	すべての HR ケースに対する書き込みアクセス権限を付与します。	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
HR コンテンツリーダー [sn_hr_core.content_reader]	すべてのコンテンツ管理テーブルレコードに対する読み取りアクセス権限を付与します。	なし
HR コンテンツライター [sn_hr_core.content_writer]	すべてのコンテンツ管理テーブルレコードに対して、作成、更新、読み取り、および削除のアクセス権限を付与します。	sn_hr_core.content_reader
離職従業員 [sn_hr_core.hrsm_alumni]	退職した従業員にロールを付与します。	なし
臨時雇用従業員 [sn_hr_core.hrsm_contingent]	臨時雇用の従業員にロールを付与します。	なし
契約社員 [sn_hr_core.hrsm_contractor]	契約社員として働く従業員にロールを付与します。	なし
常勤社員 [sn_hr_core.hrsm_employee]	常勤社員にロールを付与します。	なし

自動翻訳

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

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
新規雇用従業員 [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	新規雇用の従業員にロールを付与します。	なし
HR ナレッジライター [sn_hr_core.kb_writer]	すべての HR ナレッジベース記事に対する書き込みアクセス権限を付与します。	なし
HR マネージャー [sn_hr_core.manager]	すべての HR ケース、プロファイル、保護情報に対するアクセス権限を付与します。	• approver_user • catalog • catalog_admin • skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer • sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin
HR Performance Analytics 管理者 [sn_hr_pa.admin]	スコープ指定アプリケーションの HR Performance Analytics 管理者ロール • HR の PA コンテンツパックにアクセスして変更します。 • Performance Analytics のプロパティを編集します。 • 管理コンソールにアクセスします。 • 依存関係アセスメントを起動します。 注: このロールは、HR 管理者 [sn_hr_core.admin] ロールに含まれます。	なし
HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader]	すべての HR プロファイルレコードに対する読み取りアクセス権限を付与します。	なし
HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer]	すべての HR プロファイルレコードに対する書き	sn_hr_core.profile_reader

自動翻訳

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

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	込みアクセス権限を付与します。	
HR レポートクリエーター [sn_hr_core.report_creator]	sn_hr_core.basic ロールを持つ HR エージェントが、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルとタスク [sn_hr_core_task] テーブルにアクセスしてレポートを作成できるようにします。	
HR 保護情報リーダー [sn_hr_core.secure_info_reader]	すべての HR ケース、基本的なユーザープロファイル情報、保護されたユーザー情報に対する読み取りアクセス権限を付与します。	sn_hr_core.profile_reader
HR 保護情報ライター [sn_hr_core.secure_info_writer]	すべての HR ケース、基本的なユーザープロファイル情報、保護されたユーザー情報に対する書き込みアクセス権限を付与します。	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

自動翻訳

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

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

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

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
ケースの自動クローズ	サービスアクティビティおよびライフサイクルイベント履行タイプの HR サービスの構成に基づいて、HR ケースを自動的にクローズします。このスケジュール設定済みジョブは毎日実行されます。
一括ケース作成	一括ケース作成を実行します。このスケジュール設定済みジョブは 6 時間ごとに実行されます。

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

ジョブスケジュール	説明
HR 日次ジョブ	HR タスクパラメーターに基づいてユーザーにリマインダー通知を送信します。このスケジュール設定済みジョブは毎日実行されます。
HR の電子署名タスクの移行	HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを電子署名用の新しい HR タスクタイプに移行します。また、資格情報、電子署名、およびドキュメントへの署名について、古い HR タスクタイプを無効にします。このスケジュール設定済みジョブは、オンデマンドベースで実行されます。
クライアントロールの更新	HR 条件テーブルに基づいて雇用を開始または終了する HR プロファイルに対して、ロールアサインを更新します。このスケジュール設定済みジョブは毎日実行されます。 **注:** ベースシステムは、このスケジュール設定済みジョブに HR 管理者 (hradmin) ユーザーを割り当てます。HR 管理者ユーザーを削除する場合は、このスケジュール設定済みジョブに HR 管理者 (sn_hr_core.admin) ロールを持つ別のユーザーを確実に割り当ててください。

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

インストールされるテーブル

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

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

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

自動翻訳

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

自動翻訳

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

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

自動翻訳

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

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

自動翻訳

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

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

自動翻訳

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

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

自動翻訳

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

テーブル	説明
[sn_hr_core_task]	
HR テンプレート [sn_hr_core_template]	HR テンプレートテーブルです。
HR 階層エスカレーション [sn_hr_core_tier_definition]	HR 階層エスカレーションテーブルです。
HR 総合報酬ケース [sn_hr_core_case_total_rewards]	HR 総合報酬ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR ビザカテゴリ [sn_hr_core_visa_category]	HR ビザカテゴリテーブルです。
HR 従業員管理者 [sn_hr_core_case_workforce_admin]	HR 従業員管理ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HRIT 運用ケース [sn_hr_core_case_operations]	HRIT 運用ケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case]	HR ライフサイクルイベントケーステーブルです。 注: これは HR ケーステーブルの拡張テーブルです。
面談 [sn_hr_er_interview]	ER 面談に関連する情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。
関係者 [sn_hr_er_involved_party]	ER ケースに関連する関係者についての情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。
ジョブプロファイル	業務内容テーブルです。

自動翻訳

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

テーブル	説明
[sn_hr_core_job_profile]	
言語 [sn_hr_core_language]	言語テーブルです。
一致するロール [sn_hr_core_matching_roles]	一致するロールのテーブルです。
PDF テンプレートマッピング [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	PDF テンプレートマッピングテーブルです。
ポジション [sn_hr_core_position]	ポジションテーブルです。
関係 [sn_hr_core_relationship]	関係テーブルです。
サービスアクティビティ [sn_hr_core_service_activity]	サービスアクティビティテーブルです。
Sn HR コア経歴検索の詳細 [sn_hr_core_service_activity]	経歴チェックの検索詳細テーブルです。
Sn HR コアバッジ [sn_hr_core_badge]	バッジテーブルです。
Sn HR コア一括ケース要求 [sn_hr_core_bulk_case_request]	一括ケース要求テーブルです。
Sn HR コア構成ケース [sn_hr_core_config_case]	HR サービスベースのケース構成テーブルです。
Sn HR コア構成ケース作成 [sn_hr_core_config_case_creation]	ケース作成の構成テーブルです。
Sn HR コア構成ケース作成サービス [sn_hr_core_config_case_creation_service]	ケース作成サービス構成テーブルです。
Sn HR コアメールコンテンツ [sn_hr_core_email_content]	メールコンテンツテーブルです。
Sn HR コア代替承認者 [sn_hr_core_substitute_approver]	代替承認者テーブルです。

自動翻訳

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

テーブル	説明
トピックカテゴリ [sn_hr_core_topic_category]	トピックカテゴリテーブルです。
トピック詳細 [sn_hr_core_topic_detail]	トピック詳細テーブルです。
奨学制度 [sn_hr_core_tuition_reimbursement]	奨学制度テーブルです。
ケースのユーザーフィールド [sn_hr_core_service_approval_option]	ケースのユーザーフィールドテーブルです。
対象者 [sn_hr_core_who_is_covered]	対象者テーブルです。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブル管理」を参照してください。

HR 管理

HR 効率を改善し、従業員が必要なサービスを簡単に受けることができるように、Case and Knowledge Management アプリケーションを管理します。

注:
インスタンスの設定 HR サービスデリバリ (HRSD) に役立つガイド付き設定を使用するには、次に移動します **HR** 管理 > ガイド付き設定. Guided Setup インターフェイスの詳細な使用方法については、「Using guided setup (Guided Setup の使用)」を参照してください。

HR プロパティ

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

HR プロパティフォーム

プロパティ	説明
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	HR プロファイルの生成ページに表示されるフィールドです。sn_hr_core_profile 列からフィールドを追加できますが、コンマを使用してフィールドを区切ってください。
sn_hr_core.hr_email	一般的な HR の照会用のデフォルトのメールアドレスを入力します。
sn_hr_core.hr_phone	一般的な HR の照会用のデフォルトの電話番号を入力します。

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

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

自動翻訳

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

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

自動翻訳

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

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

3. [保存] をクリックします。

HR サービス

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

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

HR センターオブエクセレンスデータモデル

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

- HR センターオブエクセレンスデータモデル
- HR サービスカテゴリ

HR の要求実現プロセス

提供する HR サービスを決定する際に、以下を考慮する必要があります。

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

自動翻訳

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

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

HR サービスの構成

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

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

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

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

HR サービスカタログ管理

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

- HR サービスカタログ管理
- HR サービスカタログのカテゴリ化

自動翻訳

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

HR テンプレートの構成

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

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

詳細については、「HR テンプレート」を参照してください。

HR センターオブエクセレンスデータモデル

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

各 COE は、給与や従業員関係などの独自の機能に合わせて構成できます。さらに COE データモデルにより、機密情報へのアクセスを制限し、測定基準とレポート作成の一貫性を向上させて、HR サービスレベルで要求実現プロセスを定義して自動化を推進できます。

HR センターオブエクセレンス (COE) の概要

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

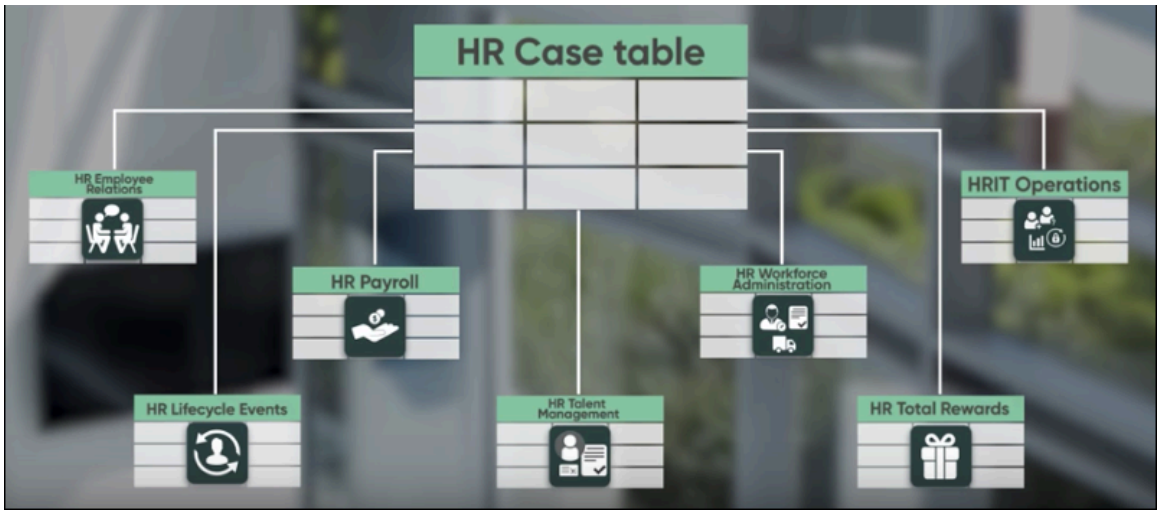
注:
福利厚生、報酬、企業コミュニケーション、およびグローバルモビリティ COE は、デフォルトでは無効になっています。

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

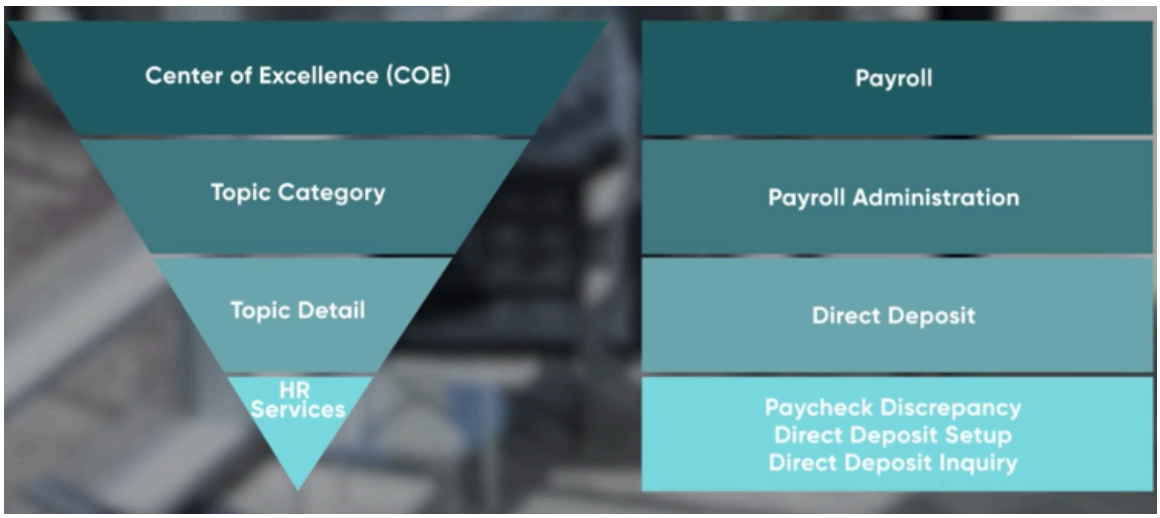
- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR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

自動翻訳

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



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



次のビデオでは、HR センターオブエクセレンスの概要 (COE のメリットや COE データモデルを構成して使用する方法など) を紹介しています。

HR センターオブエクセレンスのビデオでは、HR センターオブエクセレンス (COE) の概要、メリット、COE データモデルを構成して使用する方法、新しい COE での要求処理方法を紹介しています。

HR サービスカテゴリのセットアップ

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

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

ロール

システム管理者 (admin) ロールは、新しい COE を設定および作成できます。

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

自動翻訳

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

HR サービスカテゴリ

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

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

HR センターオブエクセレンス (COE) の有効化/無効化

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

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

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

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

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

手順

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

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

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

自動翻訳

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

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

3. [保存] をクリックします。

HR トピックカテゴリの構成

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

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

トピックカテゴリフォーム

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

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR トピック詳細の構成

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

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

トピック詳細フォーム

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

自動翻訳

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

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

4. [送信] または [更新] をクリックします。

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

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

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

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

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

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

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

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

セキュリティを提供できるテーブルは次のとおりです。

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

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

自動翻訳

ラベル	名前
HRIT 運用ケース	sn_hr_core_case_operations
HR ライフサイクルイベントケース	sn_hr_le_case

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

CoE のセキュリティを定義するには、以下を実行します。

- CoE に含まれるすべての、または特定の HR サービスを選択します。

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

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

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

CoE セキュリティの作成

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

始める前に
必要なロール：admin、sn_hr_core.admin、sn_hr_le.admin

手順

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

自動翻訳

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

- 読み取り
- 書き込み
- ケース制限

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

[ケースロック] を選択すると、次のフィールドが表示されます。

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

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

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

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

HR サービスの構成

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

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

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

自動翻訳

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

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

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

HR サービスの構成

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

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

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

3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

HR サービスフォーム

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

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		ローを HR サービスにリンクするには、HR サービスの条件を作成する必要があります。 **注:** フローは、一連の再利用可能なアクションを使用してプロセスを自動化します。詳細については、「Flow Designer」を参照してください。
トピック詳細	HR サービスが分類されている HR トピックの詳細です。 **注:** HR トピック詳細は、HR サービスの第 2 レベルの分類です。詳細については、「HR サービスカテゴリ」を参照してください。	
トピックカテゴリ	HR サービスが分類されている HR トピックカテゴリです。 **注:** HR トピックカテゴリは、HR サービスの第 1 レベルの分類です。詳細については、「HR サービスカテゴリ」を参照してください。	
COE	HR サービスが分類されている HR のセンターオブエクセレンス (COE) です。 **注:** ○ CoE は機能分野でまとめられています。また、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルの拡張機能です。詳細については、「HR サービスカテゴリ」を参照してください。 ○ (Enterprise Onboarding and Transitions のみ) ライフサイクルイベントの HR サービスは、任意の COE に関連付けることができます。	
ケースを自動的にクローズ	すべてのタスクまたはすべての必須タスクが完了した後に、HR ケースを自動的に終了するためのオプション。このフィールドは、[履行タイプ] から [サービスアクティビティ] または [ライフサイクルイベント] が選択されたときに表示されます。	
	クローズ条件	次のいずれかを選択します。 ○ すべてのタスクが完了 ○ 必須タスクが完了
	オフセットを閉じる	HR ケースのクローズをオフセットする日数。適用可能な最大オフセットは、90 日間です。たとえば、オフセットが 3 に設定されている場合、HR ケースは、すべての (またはすべての必須の) タスクの完了の 3 日後にクローズします。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ケースにオプションのタスクのみがあり、その HR サービスで [auto_close_case] が [true] に設定され、[close_when] が [mandatory] (必須の To Do が完了したらクローズ) に設定されている場合、そのケースはスケジュール設定済みジョブの実行時に自動的にクローズされ、 [auto_close_offset] フィールドは無視されます。
有効	HR サービスの使用を有効化するオプション。
従業員へケースを表示	Employee Service Center 従業員センター(のみ) 人事ケースが作成されたときにそれを対象者に表示するためのオプションで、以下が含まれます。 ○ 対象者にアサインされた HR タスク 注: 従業員センター のチケットページには、オープン対象者と対象者が同一である場合の HR ケースのすべてのタスクと要求が表示されます。対象者に自分に割り当てられたタスクのみを表示する場合は、[オープン対象者] を別の人 (対象者のマネージャーなど) に変更します。 ○ 対象者向けにもオープンされた子 HR ケース ○ 対象者に割り当てられているタスクがある場合の子の HR ケース ○ 対象者がリクエスト先になっているリクエスト HR ケースに 1 つまたは複数の子ケースがある場合は、3 世代まで子ケースが親ケースに付随して自動的にロールアップされます。親に付随してロールアップされた HR 子ケースは、リクエストページに別のリクエストとしては表示されません。非 HR 子ケースは、個別のリクエストとしても、親ケースのロールアップの一部としても表示されます。 注: HR チケットページで、ユーザーは従業員センターの HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。
テンプレート	HR サービスで使用される HR ケーステンプレート。 注: HR ケーステンプレートは、そのサービスに対する要求が行われた場合に、自動的に HR ケースフォームのフィールドに入力します。詳細については、「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。
レコードプロデューサー	(従業員セルフサービスのみ) HR サービスカタログで HR カタログアイテムとしてサービスを利用可能にする場合に、HR サービスで使用するレコードプロデューサーです。レコードプロデューサーは、必須フィールドと、従業員に対して HR サービスカタログで HR カタログアイテ

自動翻訳

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

フィールド	説明
	ムを表示する方法を定義します。詳細については、「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。 ヒント: 最良の結果を得るには、1 つの HR サービスを呼び出すためのレコードプロデューサーを複数構成しないでください。
ケースオプション	HR サービスの追加のケースオプションです。たとえば、次のことができます。 ○ ウォッチリストにマネージャーを追加する：オープン対象者のマネージャーがウォッチリストに追加され、ケースに関する通知を受け取ります。 ○ エージェントは承認を追加可能： ○ ドラフトドキュメントを自動的に作成する：HR Service Portal で、対象者の HR サービスのドキュメントを自動で作成します。たとえば、従業員が奨学制度をリクエストしたとします。従業員に、署名を求める教育費契約のドキュメントが自動的に送信されます。 ○ ドキュメントタスクを自動的に開始する：ドキュメントテンプレートにマップされている参加者に対してタスクが作成されます。このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインがインストールされていて、HR サービスでドキュメントテンプレートが選択されている場合にのみ表示されます。 ○ 対象者をデフォルトにしない：ケースの作成時に、対象者をデフォルトのオープン対象者にしません。 ○ 自動割り当てをスキップする：HR テンプレートまたは一致ルールを使用している HR グループまたはエージェントに、HR ケースが自動的に割り当てされません。自動割り当てのスキップによって、HR テンプレート、割り当てルール、ワークフローのいずれも変更されません。 ○ 自動ユーザー受け入れステータスをスキップする：ユーザー受け入れステータスをバイパスする場合に選択します。 ○ ユーザーによるキャンセル不可：HR ケースのオープン対象者は、従業員センター (EC) またはサービスポータルからキャンセルできません。
HR 基準	HR サービスに適用する HR 基準です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: ○ HR 基準は、HR エージェントが代理人として HR サービスにアクセスできるように、従業員が満たす必要のある条件を定義します。たとえば、HR サービスが米国の従業員にのみ使用されるように、[新規ケース作成] モジュールから 401(k) リクエストの HR 基準を構成できます。詳細については、「HR 基準」を参照してください。 ○ (従業員セルフサービスのみ) HR サービスに適用される HR 基準は内部向けのみで、HR サービスカタログから従業員がアクセスできる HR カタログアイテムの制御に使用されるユーザー基準とは無関係です。詳細については、「HR カタログアイテムのレコードプロデューサーの編集」を参照してください。 ○ 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
オープン対象者/承認者のビュー	(Employee Service Centerのみ) HR ケースのオープン対象者になったユーザーと任意の承認者の、HR チケットページヘッダーの設定です。 注: HR チケットページで、ユーザーは従業員センターの HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR サービスの HR チケットページヘッダーの構成」を参照してください。
対象者/タスクアサイニーのビュー	(従業員センターのみ) HR ケースの対象者および任意のタスクタスクアサイニーの、HR チケットページヘッダーの設定です。 注: HR チケットページで、ユーザーは従業員センターの HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR サービスの HR チケットページヘッダーの構成」を参照してください。
ケース作成のサービス設定	HR サービスの HR ケース作成フォームの設定です。 注: [HR ケース作成] フォームは、HR エージェントが [新規ケース作成] モジュールから HR サービスを選択するときに表示されます。フォームを設定して、関連情報を収集する追加フィールドを含めることができます。詳細については、「HR サービスの HR ケース作成フォームの構成」を参照してください。
説明	HR サービスの説明です。

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

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

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

自動翻訳

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

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

6. [送信] または [更新] をクリックします。

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

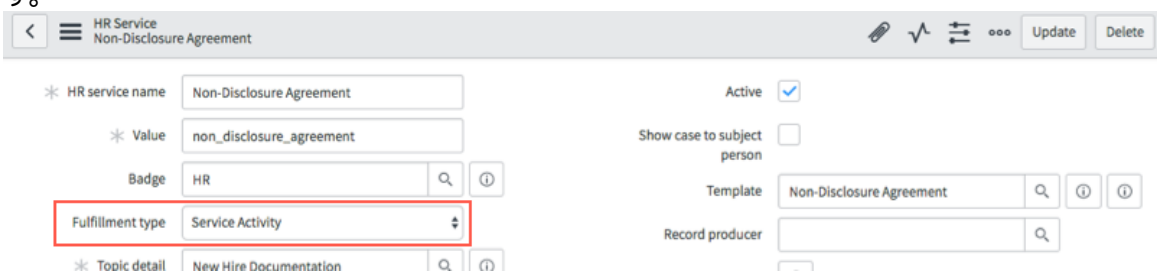
HR サービスのサービスアクティビティの構成

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

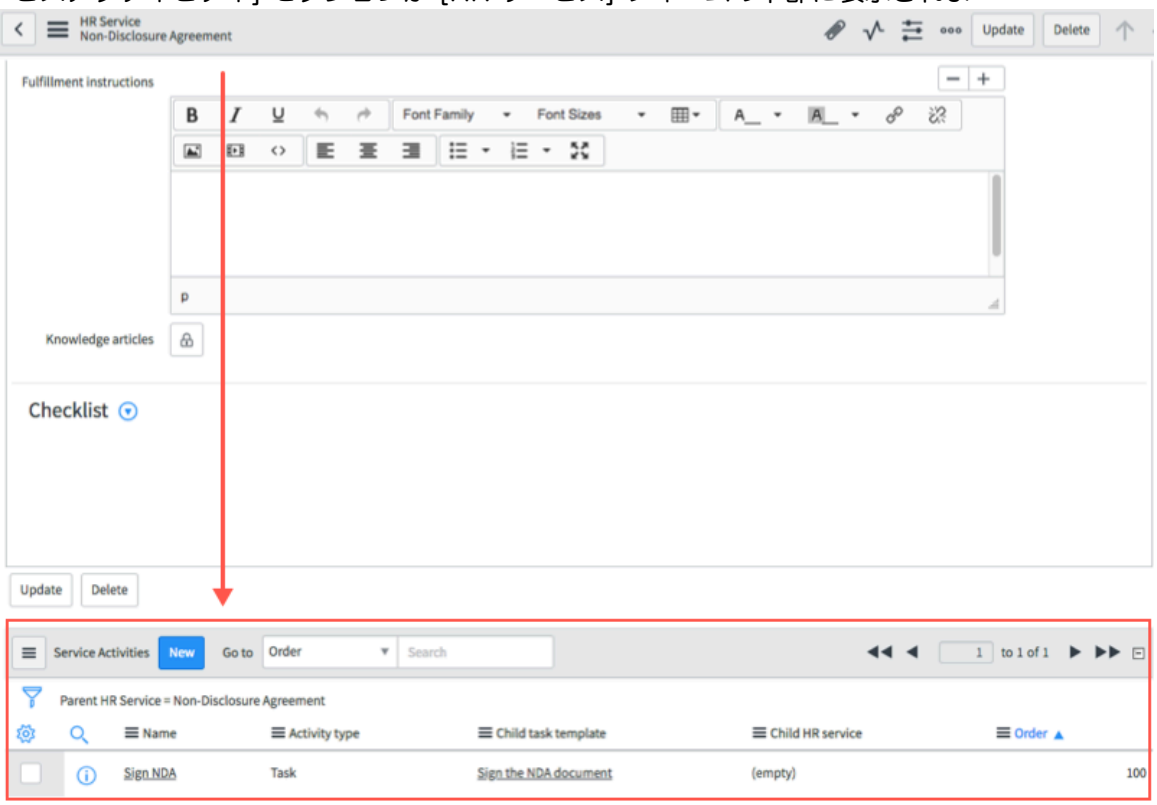
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. HR サービスを開きます。
3. [履行タイプ] フィールドで、値が [サービスアクティビティ] に設定されていることを確認します。



自動翻訳

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

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



す。

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

   各サービスアクティビティタイプに応じたタスクを実行します。

承認の構成

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

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

フィールド	説明
アクティビティタイプ	値を [承認] に設定します。
名前	サービスアクティビティの名前です。
いずれかの承認者の欠落	いずれかの承認者が欠落している場合のアクションを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 代替を選択 ○ 見つからない場合はスキップ ○ 未完了でクローズ
すべての承認者の欠落	すべての承認者が欠落している場合のアクションを選択します。 ○ 代替を選択 ○ 未完了でクローズ
待機	承認が完了したときのアクションを選択します。 ○ 任意の人が承認 ○ 全員が承認 ○ 任意の人からの最初の回答
却下時	承認が却下されたときのアクションを選択します。 ○ 承認の再送信を許可 **注:** 承認が却下されると、そのケースに対する [担当者] のユーザーは、もう一度承認のために要求を (作業メモまたはコメントを付けて) 送信できます。「承認のための HR ケース再送信」を参照してください。 ○ 未完了でクローズ **注:** 承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer] ロールを持っている必要があります。
親の HR サービス	このフィールドには、自動的に親の HR サービスが設定されます。
順番	サービスアクティビティが利用可能になる順番を示す番号です。番号の小さいサービスアクティビティは、番号の大きいサービスアクティビティより先に利用可能になります。 **注:** ○ 次のサービスアクティビティを利用可能にするには、現在のサービスアクティビティをクローズ、完了、承認、または却下する必要があります。 ○ 順番を示す番号が同一のサービスアクティビティは同時に利用可能になります。
ケースの承認者	タスクを承認する HR ケースからのユーザーフィールド
承認者ユーザー	タスクを承認するユーザー
承認者グループ	タスクを承認するグループ

自動翻訳

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

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

タスクの構成

タスクのサービスアクティビティを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

フィールド	説明
アクティビティタイプ	値を [タスク] に設定します。
子タスクテンプレート	サービスアクティビティが関連付けられる子タスクテンプレートの名前です。 **注:** タスクの生成時に、HR タスクフォームのフィールドが、HR タスクテンプレートによって自動的に入力されます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
名前	サービスアクティビティの名前です。
親の HR サービス	このフィールドには、自動的に親の HR サービスが設定されます。
順番	サービスアクティビティが利用可能になる順番を示す番号です。番号の小さいサービスアクティビティは、番号の大きいサービスアクティビティより先に利用可能になります。 **注:** ○ 次のサービスアクティビティを利用可能にするには、現在のサービスアクティビティをクローズ、完了、承認、または却下する必要があります。 ○ 同じ順番番号のサービスアクティビティがグループ化され、グループ内に承認アクティビティがある場合は、最初に承認が実行され、その後に他のアクティビティが続きます。

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

子の **HR** サービスの構成

子の HR サービスのサービスアクティビティを構成します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

> **注:**
> この機能は、Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events) プラグインが有効の場合にのみ使用できます。詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions の理解」を参照してください。

手順

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

フィールド	説明
アクティビティタイプ	値を [子の **HR** サービス] に設定します。
子の HR サービス	サービスアクティビティが関連付けられる、子の HR サービスの名前です。
名前	サービスアクティビティの名前です。
親の HR サービス	このフィールドには、自動的に親の HR サービスが設定されます。
順番	サービスアクティビティが利用可能になる順番を示す番号です。番号の小さいサービスアクティビティは、番号の大きいサービスアクティビティより先に利用可能になります。 **注:** ○ 次のサービスアクティビティを利用可能にするには、現在のサービスアクティビティをクローズ、完了、承認、または却下する必要があります。 ○ 順番を示す番号が同一のサービスアクティビティは同時に利用可能になります。

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

HR サービスの **HR** チケットページヘッダーの構成

HR サービスの HR チケットページヘッダーを構成します。HR チケットページで、ユーザーはEmployee Service Centerの HR ケースの詳細を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

自動翻訳

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

手順

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

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

4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

   構成フォーム

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

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

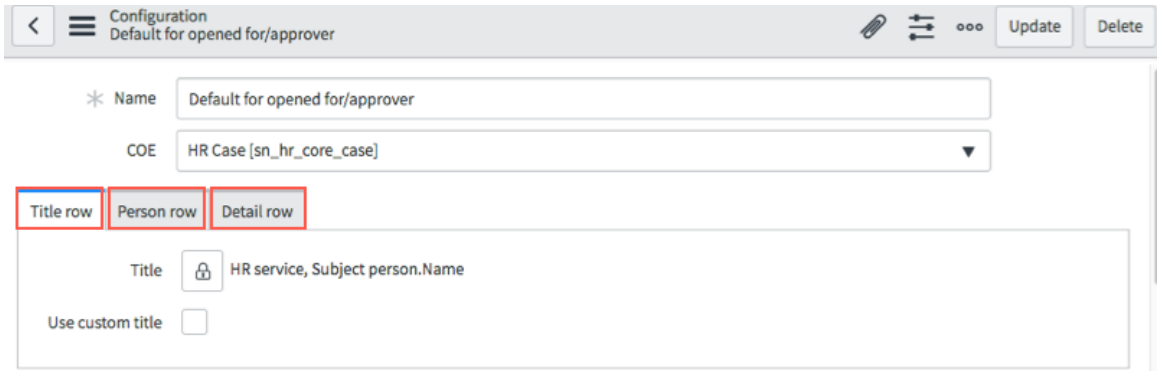
Example: HR チケットページの福利厚生 (歯科治療) HR ケースのカスタム HR ケースヘッダー

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

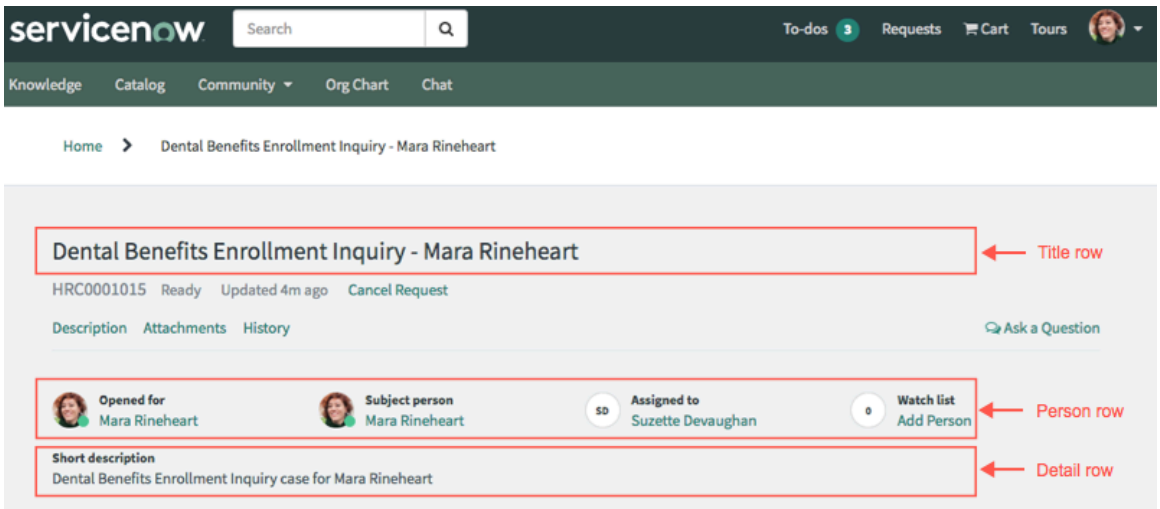
これを行うには、オープン対象者/承認者および対象者/タスク担当者に対して、歯科治療の福利厚生 HR サービスの HR ケースヘッダーフォームを構成する必要があります。ユーザーグループごとに、タイトル、ユーザー、および詳細行の表示をカスタマイズできます。

自動翻訳

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



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



HR サービスの **HR** ケース作成フォームの構成

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

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

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

手順

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

2. HR サービスを開きます。

3. [ケース作成のサービス設定] フィールドで、ケース作成設定レコードを開きます。

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

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

ケース作成サービス構成フォーム

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

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

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

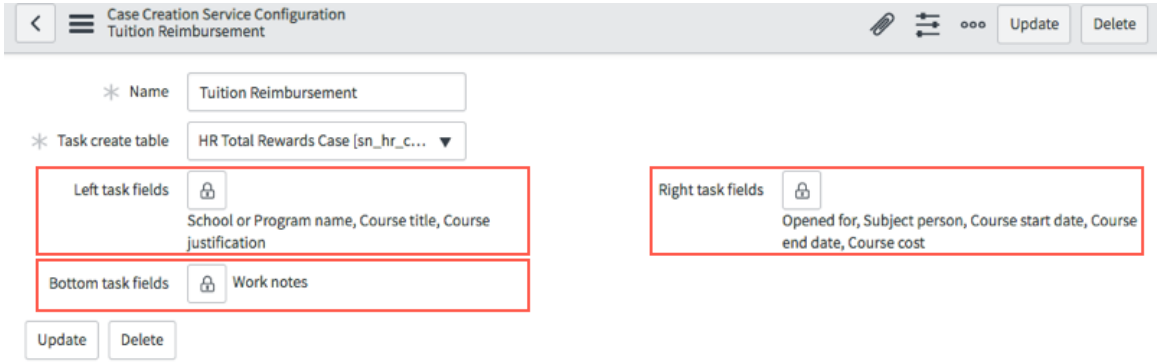
Example: 奨学制度 **HR** ケース作成フォームのフィールドの追加

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

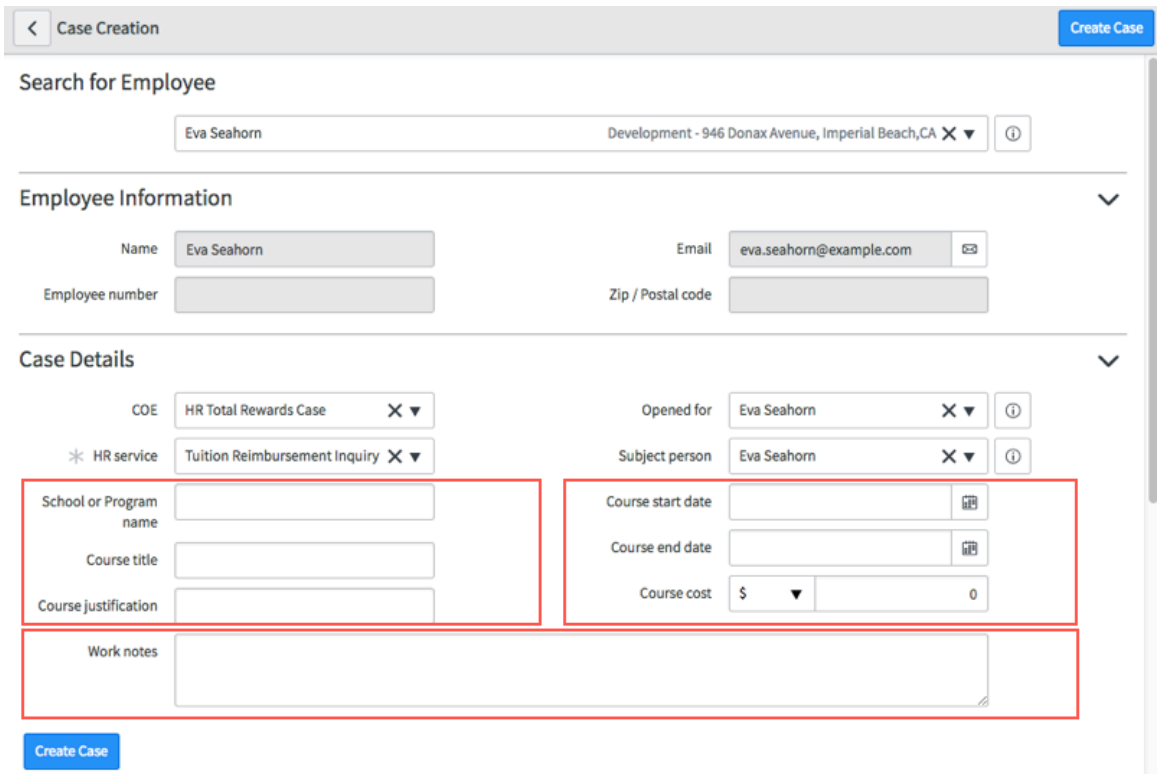
これを行うには、奨学制度 HR サービスの HR ケース作成フォームを構成し、学校やプログラムの名前、コースタイトル、コース受講理由、コース開始日、およびコース終了日を入力するフィールドを追加する必要があります。そのために、ケース作成サービス構成レコードを作成し、総合報酬の HR ケース [sn_hr_core_case_total_rewards] テーブルに関連付けます。左側、右側、および下部のタスクフィールドに、フォームに表示するフィールドを追加します。

自動翻訳

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



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



HR サービスの HR ケースフォームの構成

HR サービスの HR ケースフォームに表示されるフィールドを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

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

自動翻訳

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

手順

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

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

   b. HR サービスを開きます。

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

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

   d. [更新] をクリックします。

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

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

   b. HR ケースフォームのヘッダーにあるメニューアイコンをクリックして、次の場所に移動します 構成 > フォームレイアウト.

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

   d. [保存] をクリックします。

HR ケースフォームの構成例

HR サービスの HR ケースフォームの構成方法の例です。

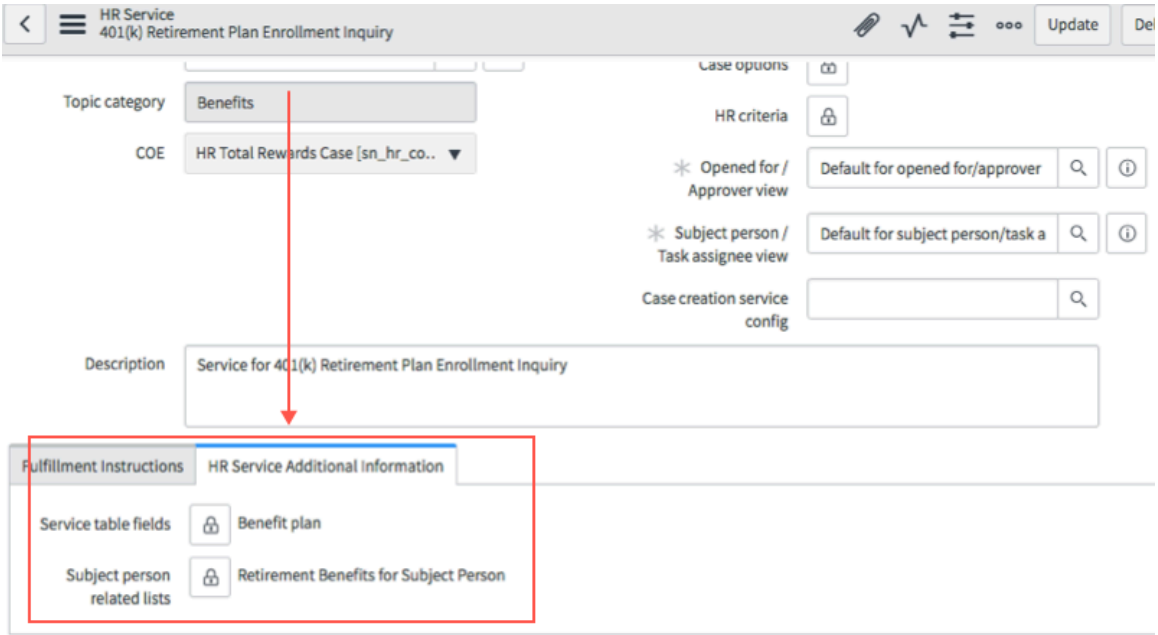
自動翻訳

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

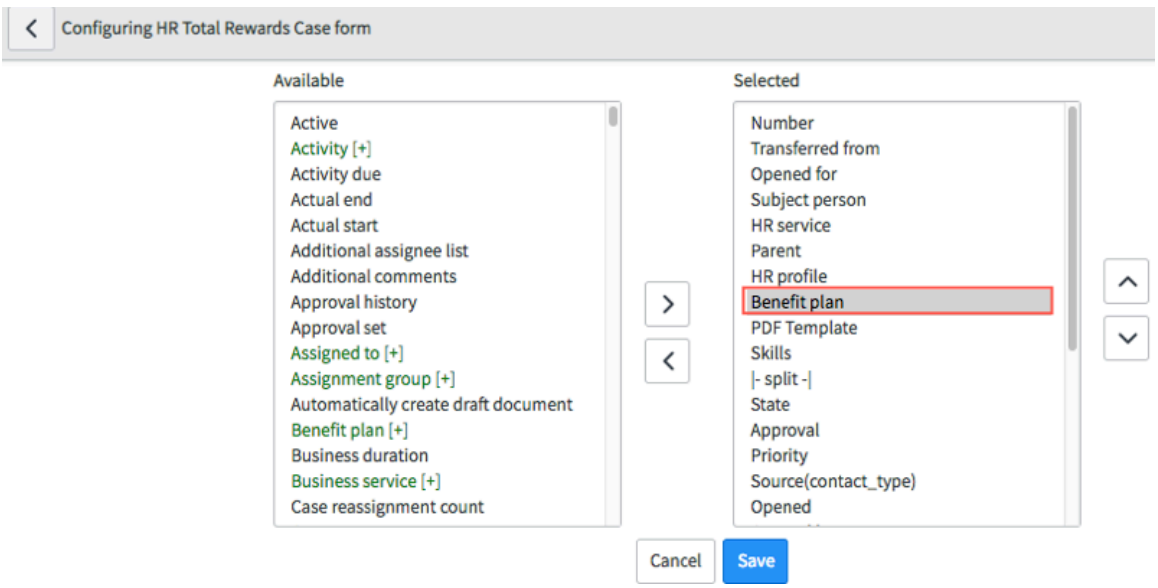
Example: 401(k) HR ケースフォームの追加フィールド

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

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



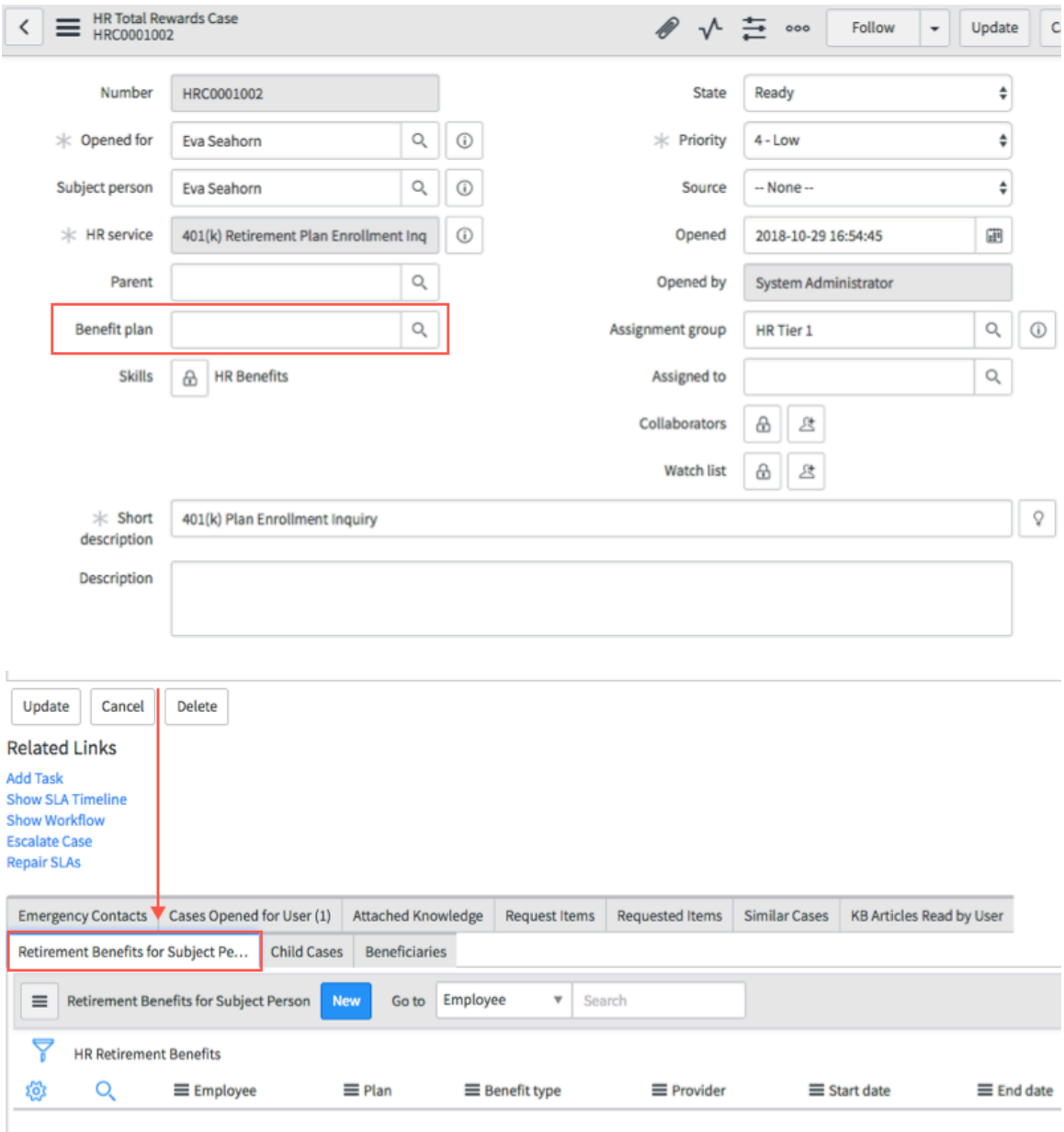
次に、HR サービスが分類される COE の HR ケースフォームを構成する必要があります。401(k) 年金プラン登録照会の HR サービスの COE は HR 総合報酬です。HR 総合報酬 COE の任意の HR ケースを開きます。HR ケースフォームのヘッダーで、ハンバーガーのアイコンをクリックして、次に移動します。 構成 > フォームレイアウト. [選択済み] 列で追加のフィールドが含まれていることを確認します。



自動翻訳

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

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

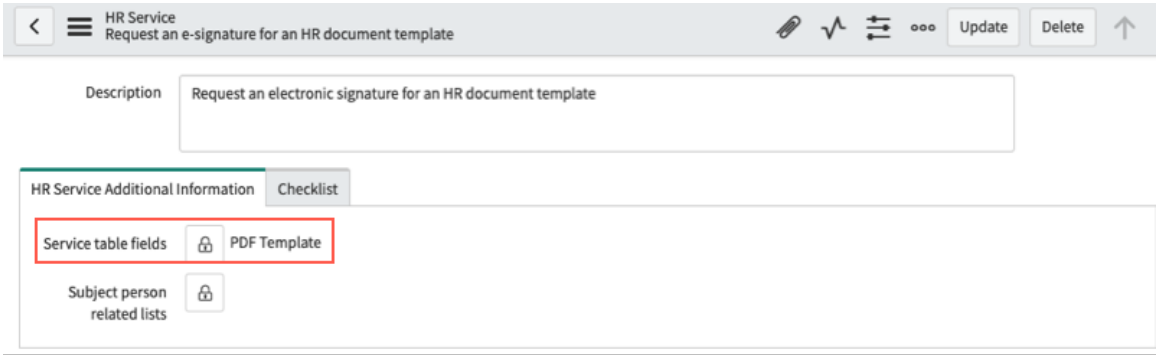


Example: HR ドキュメントテンプレートの電子署名の要求

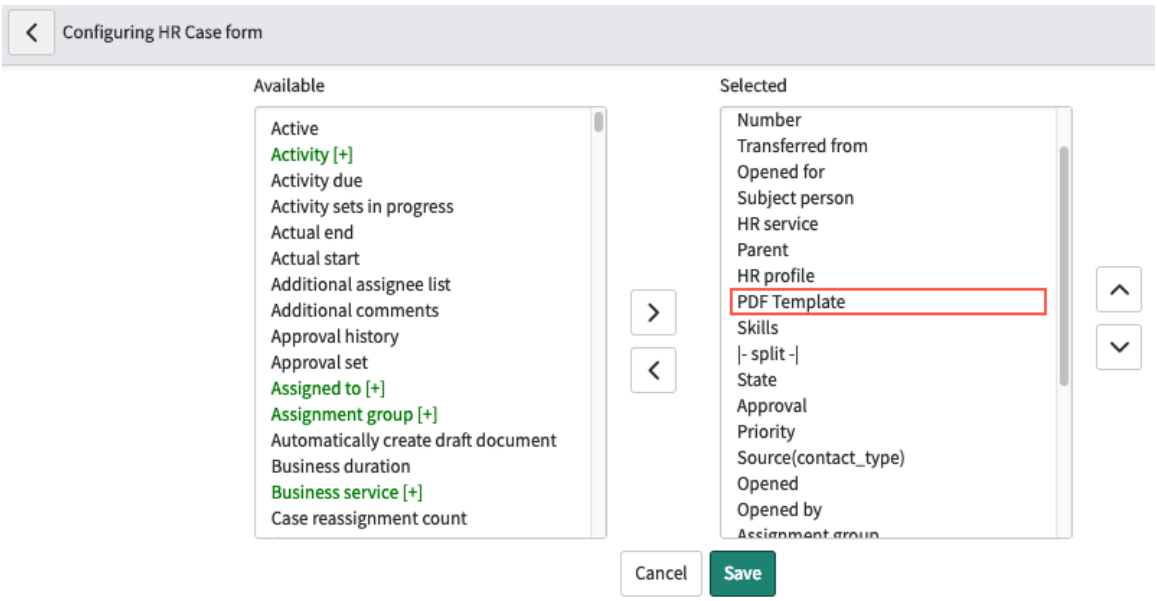
HR の電子署名 を使用して HR ドキュメントテンプレートの電子署名を要求するように、HR サービスを構成します。Managed Documents やナレッジ記事とは異なり、HR ケースフォームでは署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートが選択されます。したがって、HR サービスの HR ケースフォームに **[PDF** テンプレート] フィールドを追加する必要があります。これにより、HR エージェントは、そのケースタイプを作成する時に従業員に署名させる HR ドキュメントテンプレートを選択できます。

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

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



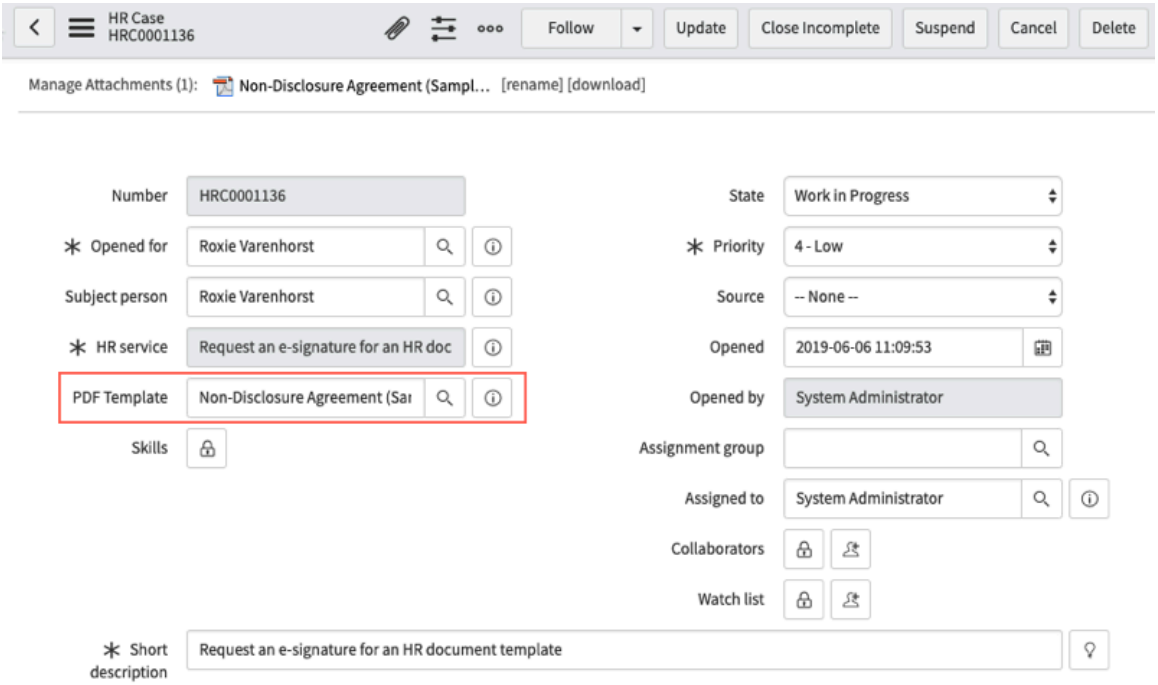
次に、HR サービスが分類されている COE の一部である HR ケースを作成するか、既存の HR ケースを開きます。HR ケースフォームのヘッダーにあるメニューアイコンをクリックして、次の場所に移動します 構成 > フォームレイアウト. [選択済み] 列に **[PDF** テンプレート] フィールドが含まれていることを確認します。



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

自動翻訳

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



HR テーブルへのカスタム列 (フィールド) の追加

カスタム列 (フィールド) を HR テーブルに追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

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

手順

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

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

5. [保存] または [送信] を選択します。

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

自動翻訳

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

HR ケーステンプレートを構成する

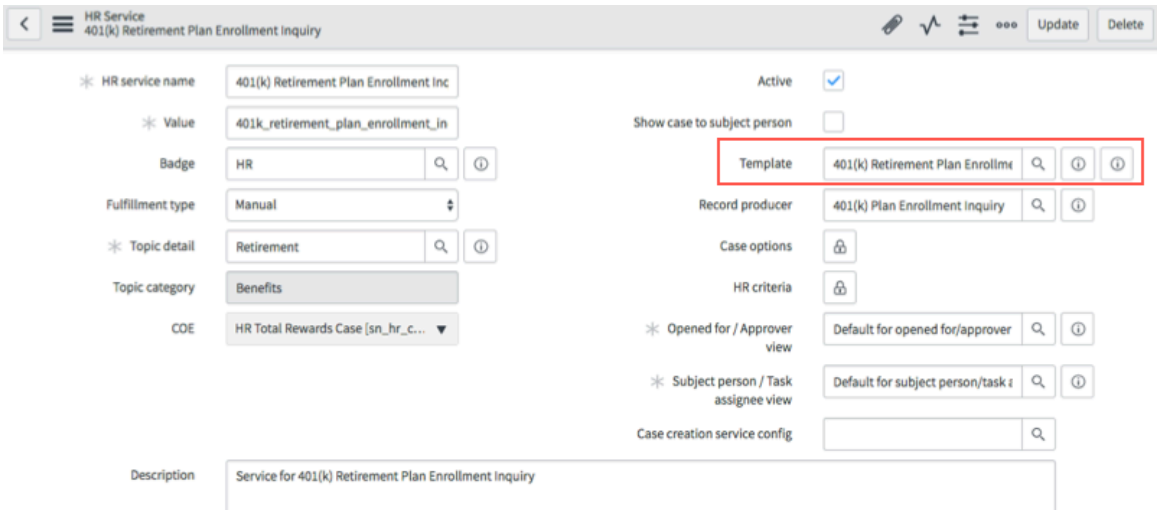
HR サービスの HR ケーステンプレートを作成または変更して、当該サービスが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

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



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

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

HR ケーステンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	HR ケーステンプレートの名前です。
アクティブ	使用する HR ケーステンプレートをアクティブ化するオプションです。
COE	HR サービスのリクエストが行われたときに HR ケースが分類された HR ケーステーブル (COE) です。 **注:** HR ケーステンプレートの COE が、関連付けられている HR サービスの COE と一致することを確認してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
所有グループ	HR ケーステンプレートを担当するグループです。
簡単な説明	HR サービスのリクエストが行われたときに、HR ケースフォームに表示される簡単な説明です。
優先度	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースに割り当てられる優先度です。
割り当てタイプ	HR サービスのリクエストが行われた場合の HR ケースの割り当てです。ユーザー、スキル、またはグループに、HR ケースを割り当てることができます。次のいずれかを選択します。 ○ 特定のユーザー：[アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 ○ スキル/アサイン先グループ：[スキル] または [アサイン先グループ] フィールドで、スキルまたはグループを選択します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で HR ケーステンプレートの簡単な説明と説明を入力できます。詳細については、「HR ケースとタスクの翻訳」を参照してください。 動的変数を使用して、簡単な説明とグローバルな説明をカスタマイズできます。 HR タスクテンプレートでの動的変数の使用は、以下で機能します。 ○ 従来の UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での HR ケースに関連する HR タスク ○ 従業員センター Pro のタスクフォーム ○ ライフサイクルイベントのチケットフォーム **注:** 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。
追加フィールド	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースフォームで自動的に入力されるフィールドです。[フィールドを追加] リストから 1 つまたは複数のフィールドを選択し、目的の値を入力してください。たとえば、[ステータス] フィールドを追加してデフォルトのケースのステータスを設定できます。または、[**PDF** テンプレート] フィールドを追加して、ドキュメント確認応答または署名が必要なドキュメントを選択できます。 テンプレートのフィールドまたは値に加えた変更は、フィールドの元のテンプレート値よりも優先されます。

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

フィールド	説明
	注: [ドキュメントテンプレート] オプションを選択し、ドキュメントテンプレート (ドキュメントテンプレート [com.document_templates] プラグインの) を HR サービスに関連付けます。

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

6. [HR サービス] フォームの [更新] をクリックします。

HR サービスのレコードプロデューサーの構成

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

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

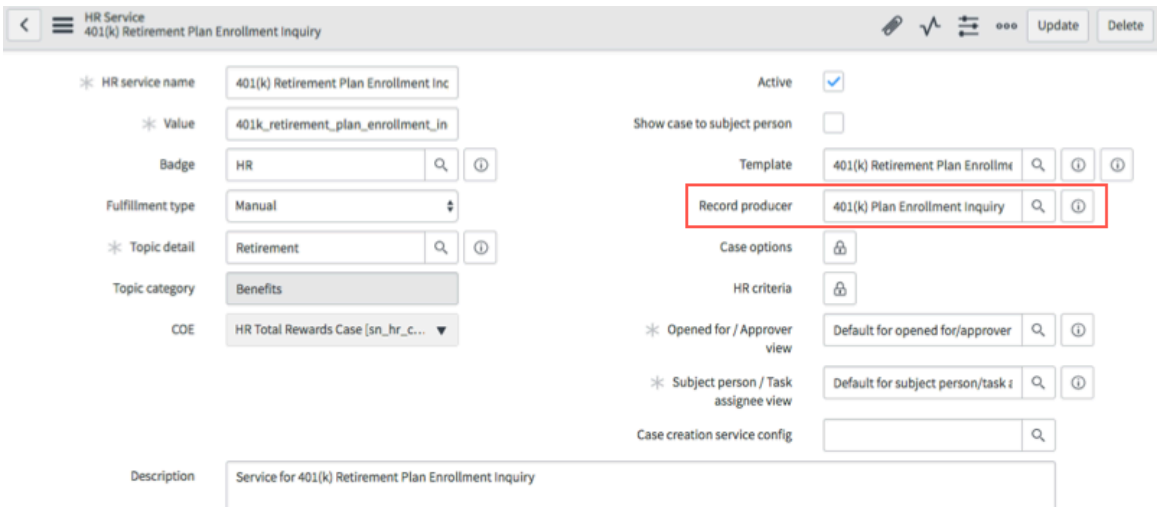
手順

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

2. HR サービスを開きます。

3. そのサービスのレコードプロデューサーを開きます。

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



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

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

レコードプロデューサーフォーム

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

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

   a. [内容] 関連リスト内で、次のスクリプトを入力します。

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

   b. [アクセシビリティ] 関連リストで、[カタログ] フィールドを **[Human Resources** カタログ] に設定します。

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

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

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

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

7. [利用可能] および [利用不可] の関連リストで、必要に応じて HR カタログアイテムに適用するユーザー基準を設定します。

自動翻訳

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

ユーザー基準は、HR サービスカタログの HR カタログアイテムに、アクセスとリクエストが可能な従業員を制御します。ユーザー基準と、これを使用して HR カタログアイテムへのアクセスを制御する方法の詳細については、「アイテムとカテゴリのセキュリティ設定」を参照してください。

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

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

HR サービスカタログ管理

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

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

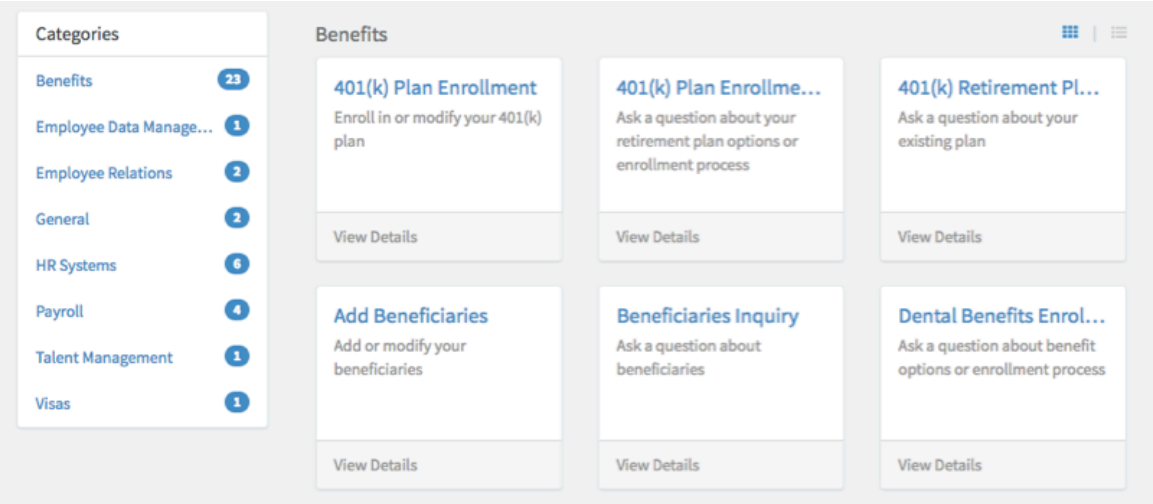
HR サービスカタログのカテゴリ化

HR サービスカタログは、従業員が HR に直接要求できる HR カタログアイテムのコレクションです。HR カタログアイテムは、カタログの組織構造を定義する複数のカテゴリにまとめられます。たとえば、アイテムを福利厚生、従業員データ管理、従業員関係、全般、HR システム、給与、人材管理、ビザのカテゴリに分類できます。

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

自動翻訳

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



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

HR カタログアイテムの構成

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

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

関連情報

Service Catalog

HR サービスカタログのカテゴリ化

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

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

自動翻訳

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

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

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

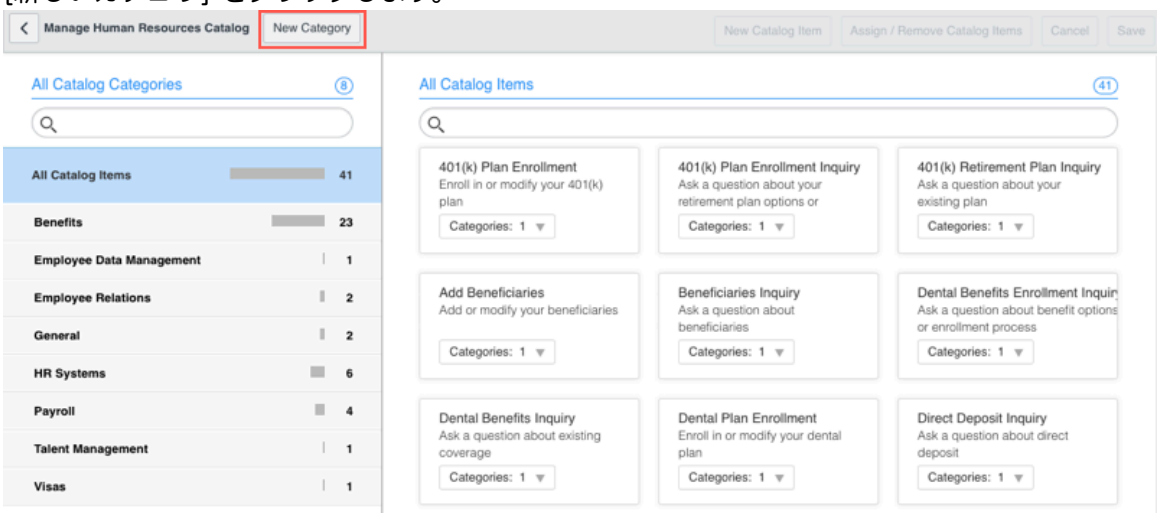
HR カタログカテゴリの作成

HR サービスカタログで新しいカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. [新しいカテゴリ] をクリックします。



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

HR カタログカテゴリの編集

HR サービスカタログの既存カテゴリを編集します。

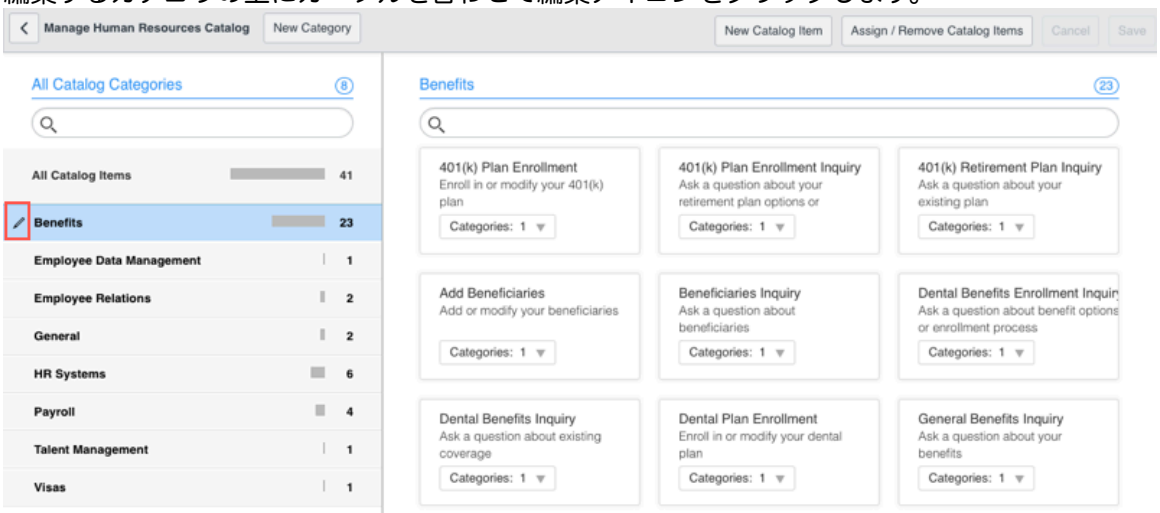
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

自動翻訳

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

手順

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



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

カテゴリの **HR** カタログアイテムのアサインまたは削除

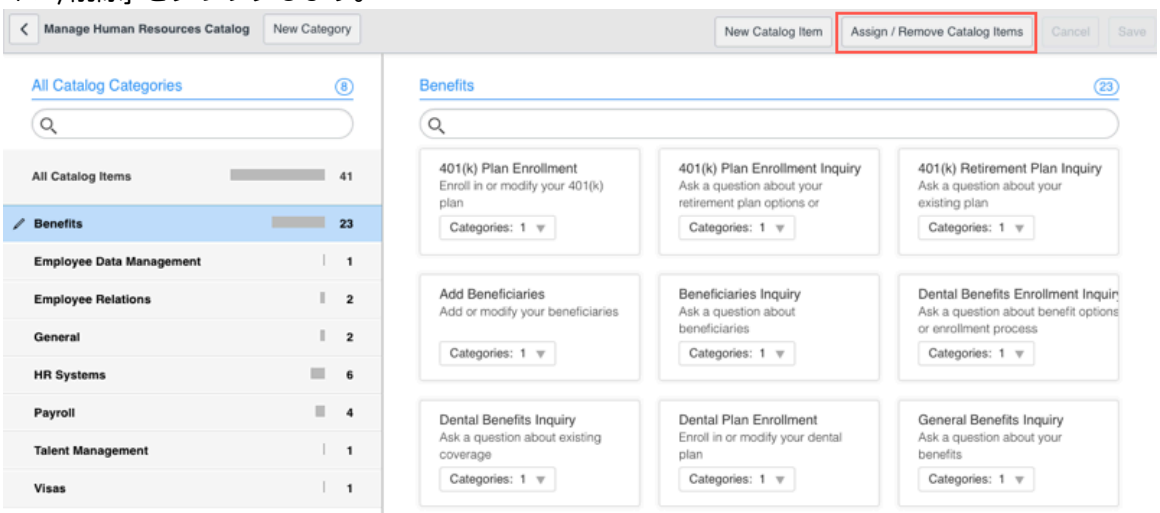
HR サービスカタログのカテゴリの 1 つまたは複数の HR カタログアイテムをアサインまたは削除します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

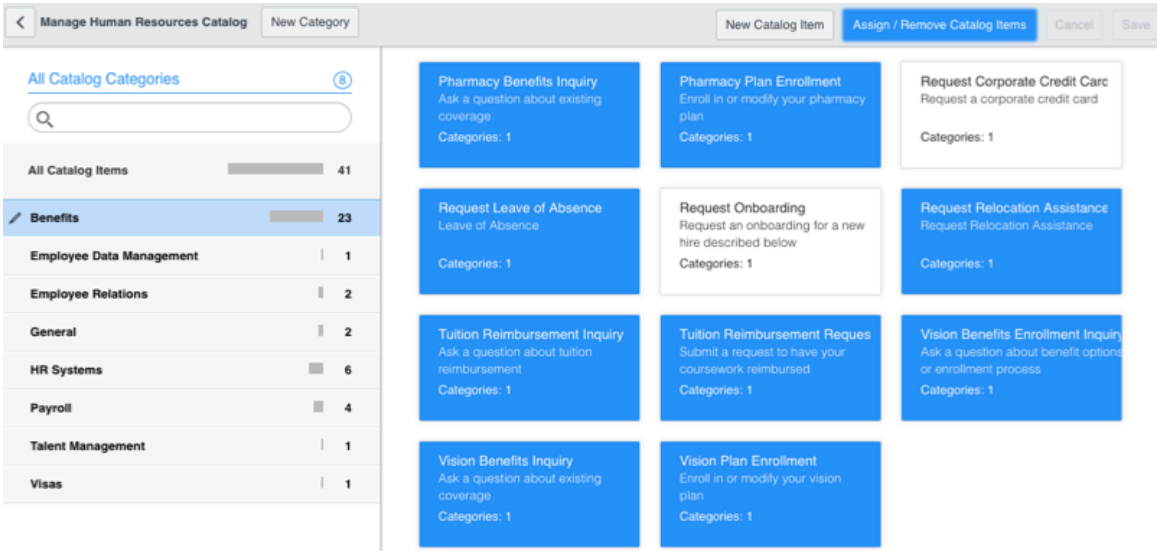
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. HR カタログアイテムをアサインまたは削除するカテゴリを選択して、[カタログアイテムのアサイン/削除] をクリックします。



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

自動翻訳

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



4. [保存] をクリックします。

HR カタログアイテムでのカテゴリのアサインまたは削除

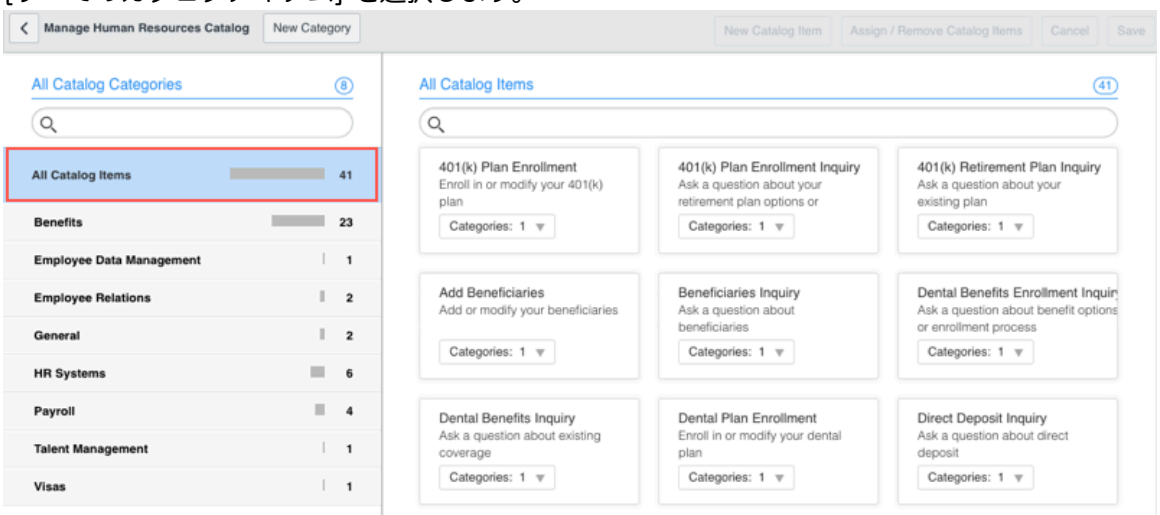
HR サービスカタログの HR カタログアイテムのカテゴリをアサインまたは削除します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

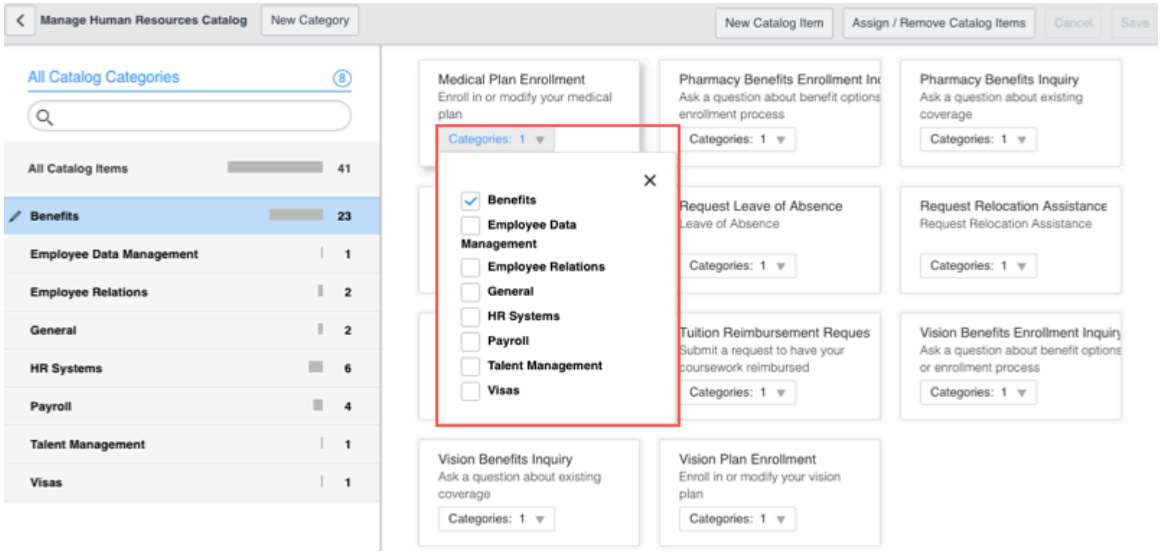
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.
2. [すべてのカタログアイテム] を選択します。



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

自動翻訳

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



5. [保存] をクリックします。

HR カタログアイテムの構成

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

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

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

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

HR カタログアイテムの作成

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

自動翻訳

手順

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

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

4. フォームのフィールドに入力します。

新規カタログアイテムフォーム

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

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: HR トピック詳細は、HR サービスの第 2 レベルの分類です。詳細については、HR サービスカテゴリ を参照してください。
アサイン先グループ	HR カタログアイテムのデフォルトのアサイン先グループです。
優先度	HR カタログアイテムのデフォルトの優先度です。

5. [送信] をクリックします。

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

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

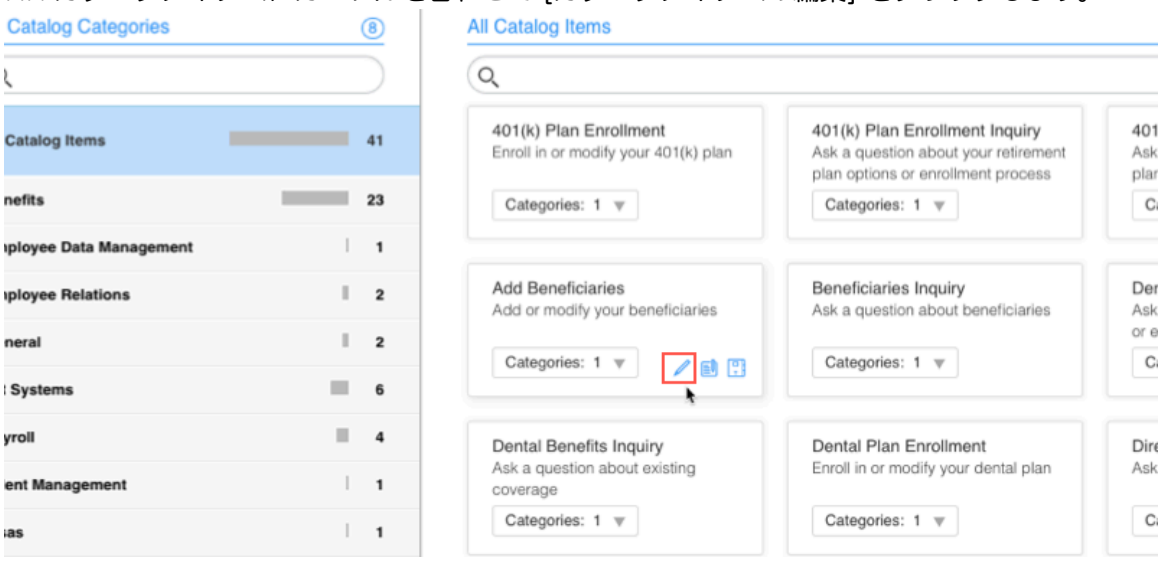
HR カタログアイテムのレコードプロデューサーの編集

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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



3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

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

自動翻訳

レコードプロデューサーフォーム

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

7. [更新] をクリックします。

HR カタログアイテムの HR ケーステンプレートの編集

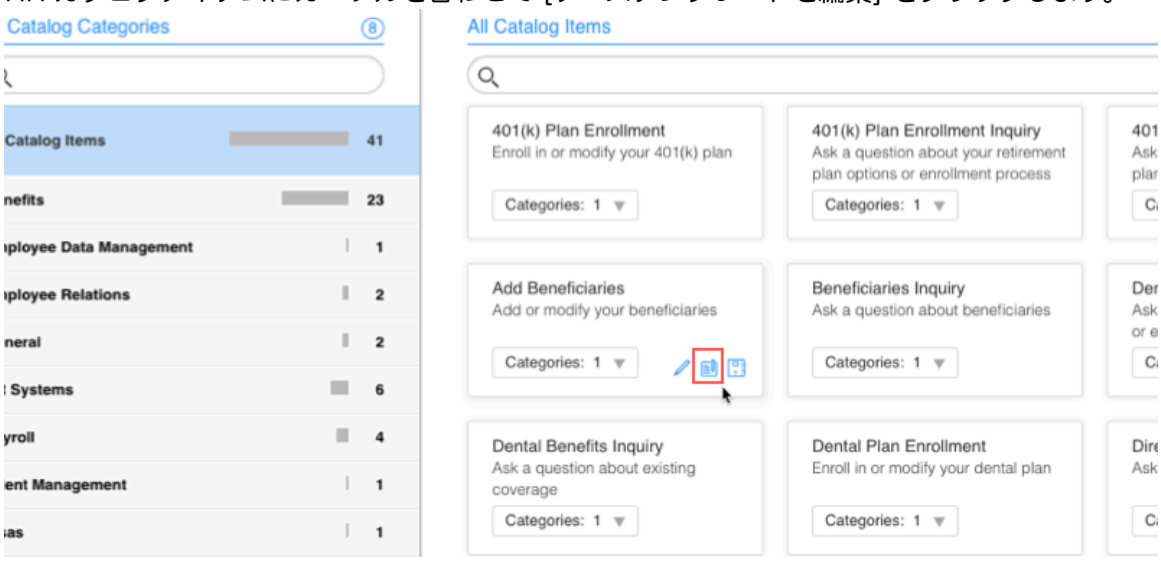
HR カタログアイテムの HR ケーステンプレートを編集して、そのアイテムが要求されたときに、HR ケースフォームのフィールドに自動的に入力されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** カタログ管理.

2. HR カタログアイテムにカーソルを合わせて [ケーステンプレートを編集] をクリックします。



3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

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

HR ケーステンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	HR ケーステンプレートの名前です。
アクティブ	使用する HR ケーステンプレートをアクティブ化するオプションです。
COE	HR サービスのリクエストが行われたときに HR ケースが分類された HR ケーステーブル (COE) です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: HR ケーステンプレートの COE が、関連付けられている HR サービスの COE と一致することを確認してください。
所有グループ	HR ケーステンプレートを担当するグループです。
簡単な説明	HR サービスのリクエストが行われたときに、HR ケースフォームに表示される簡単な説明です。
優先度	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースに割り当てられる優先度です。
割り当てタイプ	HR サービスのリクエストが行われた場合の HR ケースの割り当てです。ユーザー、スキル、またはグループに、HR ケースを割り当てることができます。次のいずれかを選択します。 ○ 特定のユーザー：[アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。 ○ スキル/アサイン先グループ：[スキル] または [アサイン先グループ] フィールドで、スキルまたはグループを選択します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で HR ケーステンプレートの簡単な説明と説明を入力できます。詳細については、「HR ケースとタスクの翻訳」を参照してください。 動的変数を使用して、簡単な説明とグローバルな説明をカスタマイズできます。 HR タスクテンプレートでの動的変数の使用は、以下で機能します。 ○ 従来の UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での HR ケースに関連する HR タスク ○ 従業員センター Pro のタスクフォーム ○ ライフサイクルイベントのチケットフォーム **注:** 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。
追加フィールド	HR サービスのリクエストが行われた場合に、HR ケースフォームで自動的に入力されるフィールドです。[フィールドを追加] リストから 1 つまたは複数のフィールドを選択し、目的の値を入力してください。たとえば、[ステータス] フィールドを追加してデフォルトのケースのステータスを設定できます。または、[**PDF** テンプレート] フィールドを追加して、ドキュメント確認応答または署名が必要なドキュメントを選択できます。

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

フィールド	説明
	テンプレートのフィールドまたは値に加えた変更は、フィールドの元のテンプレート値よりも優先されます。 **注:** [ドキュメントテンプレート] オプションを選択し、ドキュメントテンプレート (ドキュメントテンプレート [com.document_templates] プラグインの) を HR サービスに関連付けます。

4. [更新] をクリックします。

HR カタログアイテムへのナレッジ記事または Managed Documents のリンク

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

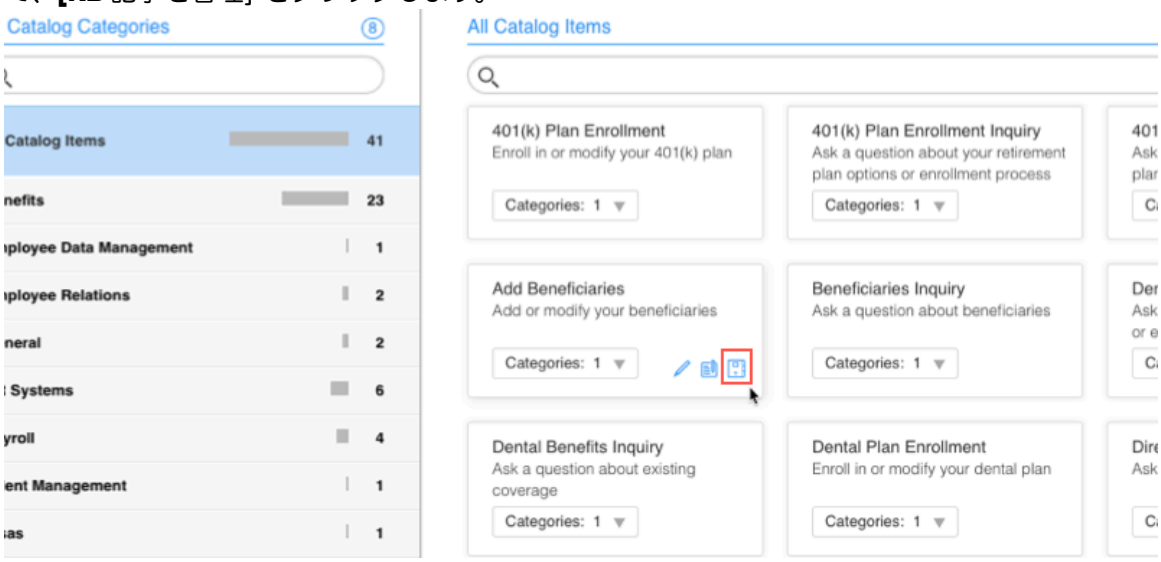
たとえば、福利厚生対象者照会の HR カタログアイテムには、福利厚生対象者に指定される資格者、一次対象者と二次対象者の違いに関するナレッジ記事へのリンクを含めることができます。

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

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

手順

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



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

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

自動翻訳

カタログアイテムから **KB** へのリンクフォーム

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

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

HR 実行手順

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

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

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

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

チェックリスト

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

HR 実行手順の構成

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

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

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

自動翻訳

HR 実行手順

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

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

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR テンプレート

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

自動翻訳

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

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

関連情報

フォームテンプレート

HR タスクテンプレートの構成

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 次のいずれかを選択します。

2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

HR タスクテンプレートフォーム

フィールド	説明	
名前	HR タスクテンプレートの名前です。	
アクティブ	使用する HR タスクテンプレートをアクティブ化するオプションです。	
所有グループ	HR タスクテンプレートを担当するグループです。	
簡単な説明	タスクの生成時に、HR タスクフォームに表示される簡単な説明です。	
オプション	HR タスクをオプションとしてマークするオプションです。 [タスク/To Do] では、タイプインジケーターを使用して、[必須] または [オプション] の選択に基づいてタスクをフィルタリングできます。	
HR タスクタイプ	HR タスクのタイプです。次のいずれかを選択します。	
	HR サービス	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR サービス]** フィールドで、HR サービスを選択します。

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

自動翻訳

フィールド	説明	
	カタログアイテムの送信	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
	注文ガイドを送信	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
	従業員入力を収集	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。
	チェックリスト	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。
	電子署名	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。 **注:** ○ 電子署名は、Managed Documents、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して、ユーザーが入力または手書きによる署名、資格情報、または確認応答をすることで、署名できるようにするスコープ対象のアプリケーションです。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合、署名者が [HR ケース] フォームで署名する HR ドキュメントテンプレートを選択する必要があります。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
	資格情報	資格情報でログインし、ユーザーに署名に関連する契約条件を確認するように促します。ログイン資格情報の意味を説明するテキストを追加するには、[確認応答テキスト] フィールドを追加します。ドキュメントを追加するには、[確認応答ドキュメント] フィールドを追加します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		注: このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
	電子署名	ドキュメントに署名するようにユーザーを促します。署名の意味を説明するテキストを追加するには、[確認応答テキスト] フィールドを追加します。ドキュメントを追加するには、[確認応答ドキュメント] フィールドを追加します。 注: このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
	完了時にマーク	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] フィールドを使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 注: 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
	ドキュメントに署名	対象者に、ドキュメントの編集またはドキュメントへの署名をリクエストします。例としては、奨学制度用に署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。 このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 注: このドキュメントは、**[PDF テンプレート]** フィールドの HR ケーステンプレートに含める必要があります。「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。 署名の意味を説明するテキストを追加するには、[確認応答テキスト] フィールドを追加します。ドキュメントを追加するには、[確認応答ドキュメント] フィールドを追加します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		HR ドキュメントテンプレートに入力された確認応答テキストは、ここに書かれたテキストを上書きします。「HR ドキュメントテンプレート (HTML) の構成」または「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。
	サーベイ実施	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。
	ドキュメントのアップロード	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [処理中の作業] である必要があります。
	URL	[**URL**] フィールドに、アクセスしたときにユーザーが確認する URL を入力します。
	動画視聴	[**URL**] フィールドに、ユーザーが視聴を要求したビデオの URL を入力します。
割り当てタイプ	タスク生成時の HR タスクの割り当てです。従業員または履行者に HR タスクを割り当てることができます。次のいずれかを選択します。	
	従業員	次のいずれかを選択します。 ○ 親ケース対象ユーザー：親ケース対象ユーザーにタスクを割り当てます。 ○ 親ケースのオープン対象者：親ケースのオープン対象者にタスクを割り当てます。 ○ ケースのユーザー：ケースのユーザーにタスクを割り当てます。 ○ 特定のユーザー：特定のユーザーにタスクを割り当てます。
	履行者	次のいずれかを選択します。 ○ 親ケースの割り当て先：親ケースが割り当てられているユーザーに、タスクを割り当てます。 ○ 特定のユーザー：特定のユーザーにタスクを割り当てます。 ○ ケースのユーザー：ケースのユーザーにタスクを割り当てます。 ○ スキル/割り当て先グループ：タスクに割り当てるスキルとグループを選択します。
期日	HR タスクの期日です。次のいずれかを選択します。	

自動翻訳

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

フィールド	説明	
	○ タスク割り当て日に基づく ○ 親ケーステーブルに基づく	
ステータス	タスク生成時の HR タスクのステータスです。次のいずれかを選択します。 ○ ドラフト ○ 準備完了 ○ 処理中 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ スキップ	
タスク担当チーム	HR タスクのタスク担当チームです。次のいずれかを選択します。	
	なし	タスク担当チームはありません。
	ユーザーとグループ	HR タスクのタスク担当チームとして、親ケースまたは HR グループからユーザーを選択します。
	キュー	HR タスクのタスク担当チームとして、チャットキューを選択します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で HR タスクテンプレートの簡単な説明と説明を入力できます。詳細については、「HR ケースとタスクの翻訳」を参照してください。 [グローバルな簡単な説明] フィールドと [グローバルな説明] フィールドが表示されていることを確認します。リストからテーブル (右上) を選択すると、そのテーブルから関連する動的変数が表示されます。テキストを作成するときに動的変数を追加して、タスクをカスタマイズできます。[グローバルな簡単な説明] フィールドで動的変数を使用するには、[グローバルな説明] フィールドから動的変数をコピーして貼り付けます。 **注:** 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。	
追加フィールド	タスク生成時に、HR タスクフォームに自動的に入力するフィールドです。[フィールドを追加] リストから 1 つまたは複数のフィールドを選択し、目的の値を入力してください。 [詳しい説明 **(Rich Description)]** を追加するときに、テーブル (右上) を選択すると、そのテーブルから関連する動的変数が表示されます。テキストを作成するときに動的変数を追加して、タスクをカスタマイズできます。	

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

フィールド	説明	
	注: 一部の動的変数は個人情報を提供する可能性があるため、sn_hr_core.task_template_variable_ignore システムプロパティを使用してプライバシーを確保します。たとえば、社会保障番号 (ssn) はデフォルトで除外されます。他の変数をこのシステムプロパティに追加してそれらを無効にすることもできますが、各変数の間はスペースを入れずにカンマで区切ってください。	

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR フローとトリガー

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

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

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

次のフローが Human Resources: Core アプリケーションとともにインストールされます。これらの HR フローはデフォルトで無効化されています。

新規雇用オンボーディングケーストリガー HR プロファイル

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

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

新規雇用オンボーディングケーストリガージョブ

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

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

ケーストリガーカスタム条件

テーブル：HR プロファイル [sn_hr_core_profile]

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

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

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

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

HR フローを有効化する

HR フローは、タスクとケースの作成を自動化するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Human Resources: Core アプリケーションとともにインストールされる HR フローは 3 つあります。

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

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

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

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 有効化するフローを開きます。
3. [有効化] ボタンをクリックします。

HR ケースの作成方法の構成

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
HR ケースの作成には、複数のステップがあります。

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

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

自動翻訳

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

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

手順

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

ケース作成の構成フォーム

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

3. 従業員が検索するときのデフォルトの検索動作を変更します。

フィールド	説明
テーブルを表示	従業員情報が表示されます。従業員の情報を表示する場合、検索では **[HR** プロファイル **[sn_hr_core_profile]]** テーブルが使用されます。このフィールドは読み取り専用です。
検索するユーザーを制限	ユーザーの検索にフィルター条件を追加するオプション。たとえば、アクティブなユーザーのみ、などのフィルターを追加できます。
追加表示フィールド	ユーザー検索を絞り込むためのフィールドを追加するオプション。ベースシステム構成では、ユーザーの部門、従業員番号、および場所 (該当する場合) のフィールドが提供されます。
リンク	[リンクジェネレータ] に構成されている URL リンク。「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。
ユーザーフィールド	検索で表示されるユーザーおよびユーザー情報を決定する読み取り専用フィールド。
部分検索を強制	名前の一部を入力して検索結果を返す機能を提供するオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	たとえば、Abraham Lincoln を検索する場合は、「Abra」と入力すると検索結果を取得できます。 このオプションを選択すると、HR ケースの作成時にも一貫した検索結果が得られます。 **注:** このオプションを選択しない場合は、単語全体を入力して一致させる必要があります。
検証のスキップを許可	HR ケースを作成するときに、従業員の名前またはケース番号を入力またはスキップする機能を提供するオプション。詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。 たとえば、会社が外部の個人または匿名ユーザーから苦情を受けた場合、このオプションにより、HR エージェントは従業員名またはケース番号を入力しなくてもケースを作成できます。

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

フィールド	説明
ケーステーブル	ケースの検索に使用される **HR** ケース **[sn_hr_core_case]** テーブルが含まれる読み取り専用フィールド。
検索するケースを制限	検索にフィルター条件を追加するオプション。たとえば、アクティブなケースのみを検索するなどのフィルターを追加できます。
ユーザーフィールド	ケースの検索時に表示されるユーザーフィールドを追加するオプション。ベースシステム構成では、対象者、オープン対象者、オープン者、およびウォッチリスト値 (該当する場合) のフィールドが提供されます。

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

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

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

自動翻訳

フィールド	説明
	す。ベースシステム構成では、ユーザーのメールと郵便番号のフィールドが表示されます。

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

フィールド	説明
タスク作成テーブル	デフォルトのケース作成フィールドの表示に使用される **HR** ケース **[sn_hr_core_case]** テーブルが含まれる読み取り専用フィールド。
サービスを制限	特定の従業員が利用できる HR サービスを決定するサービス条件を作成するオプション。たとえば、米国以外の従業員に対して 401(k) 福利厚生サービスが表示されないように設定できます。 **注:** HR サービスでは、HR ケースの対象者に適切な HR サービスを選択するために、HR 基準を使用します。HR ケースの対象者を選択すると、これらのフィールドによって、利用可能な HR サービスが特定されます。対象者を選択しないと、基準のないサービスしか表示されません。
フィールドの最小入力値	結果を返すために HR ケース作成フォームのユーザー検索入力フィールドに入力する必要がある最小文字数を指定します。 このフィールドの値は、次のフィールドの検索に影響します。 ○ 対象者 ○ オープン対象者 ○ オープン者 ○ 担当者 ○ 協力者 ○ ウォッチリスト 最小文字数が入力されるまで、検索要求は実行されません。ヒントには、検索を実行するために入力する必要がある最小文字数が表示されます。 デフォルト値は 0 です。デフォルト値を使用すると、入力された文字ごとに検索が実行されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このフィールドに値を入力すると、最小値を満たすまでは入力された文字ごとの検索が実行されません。デフォルト値は 0 です。
左側のタスクフィールド	ケースの詳細セクション (CDS) に表示するフィールドを指定します。ベースシステムでは、**[COE]** フィールドが表示されます。このフィールドは構成できません。
右側のタスクフィールド	CDS の右側に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成では、[依頼者]、[対象者]、および **[HR** サービス] フィールドが表示されます。 注: フォームから [対象者] フィールドを削除するか空にすると、HR 基準が関連付けられていない従業員が利用できる HR サービスが制限されます。
下部のタスクフィールド	CDS の下部に表示するフィールドを指定します。ベースシステム構成には、[作業メモ] フィールドが表示されます。

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

HR のバッジの構成

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

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

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

自動翻訳

手順

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

[バッジ] フォーム

フィールド	説明
名前	HR バッジの名前。人事の HR や情報技術の IT など、組織を表す最大 3 文字を指定します。
説明	HR バッジの説明。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR カタログのアプリケーション表示

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

HR 基準

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

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

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

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

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

自動翻訳

「サービスポータルのユーザー基準」を参照してください。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

HR 基準レコードの構成

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

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

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

自動翻訳

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

手順

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

[HR 基準] フォーム

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

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

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

   b. フォームのフィールドに入力します。

[HR 条件] フォーム

フィールド	説明
名前	HR 条件の名前です。
テーブル	HR 条件が関連付けられているテーブル。 HR 基準の条件の定義元テーブルです。 たとえば、**[HR** プロファイル **(sn_hr_core_profile)]** テーブルを選択して、フィールドを選択して条件を定義します。
有効	HR 条件を使用できるようにするオプション。
ユーザー列	[テーブル] フィールドと共に、ユーザーの条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 ユーザー基準を作成するには、[ユーザー] を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 選択したテーブルによっては、条件の一致にこのフィールドが必要になる場合があります。ユーザー [sys_user] テーブルが選択されている場合、これは必須フィールドです。そうしないと、想定されるユーザーが検索に関連付けられないので、誤検出が発生する可能性があります。
条件	選択したテーブルのフィールドおよび条件を定義する値です。 条件を使用して HR 基準を定義します。 たとえば、単一の条件を定義するには、**[HR プロファイル (sn_hr_core_profile)]** テーブルから次の条件を選択できます。 ▪ 国 ▪ 次の値に等しい ▪ アメリカ合衆国 この条件は、HR プロファイルレコードの、国が米国であるすべての従業員を選択します。 **[And] [Or]** 条件フィルターを使用して、HR 基準に複数の条件を定義できます。**[And]** では、各条件を満たす必要があります。 **[Or]** では、満たされたいずれかの条件が使用されます。 詳細については、「Condition Builder」を参照してください。 注: 複数の条件を使用すると、すべての条件を満たすレコードのみが使用されます。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 注: 詳細については、「フィルター」を参照してください。

Example

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

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

自動翻訳

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

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

c. [送信] または [更新] をクリックします。

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

HR サーベイ

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

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

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

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

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

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

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

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

HR サーベイの追加または変更

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

始める前に

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

このタスクについて

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

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

自動翻訳

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

手順

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

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

4. [送信] をクリックします。

HR サーベイカテゴリと質問の追加または変更

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

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

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

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

手順

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

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

   表示される [サーベイカテゴリ] フォームの [アセスメント測定基準] 関連リストには、定義済みの質問が含まれます。
3. 質問を編集するには、次の手順を実行します。

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

   b. [更新] をクリックします。

自動翻訳

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

c. 質問タイプで必要な場合は、[アセスメント測定基準の定義] 関連リストに定義を追加します。

Example
たとえば、リッカートおよび数値スケールデータタイプには、スケール測定基準の定義が必要です。

4. 質問を追加するには、次の手順を実行します。

a. [新規] をクリックして、フォームに入力します。

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

c. 該当する場合は、[アセスメント測定基準の定義] 関連リストに定義を追加します。

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

5. [更新] をクリックします。
サーベイ定義が再び開きます。

新しい **HR** サーベイの公開

ユーザーが完了できるように、新しいサーベイを公開します。

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

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

手順

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

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

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

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

自動翻訳

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

HR サーベイのトリガー条件の追加

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

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

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

「サーベイ管理」を参照してください。

「サーベイトリガー条件」を参照してください。

トリガー条件を作成するには、以下を実行します。

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

手順

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

管理対象リスト

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

管理対象リストにアクセスするには、 **HR** 管理 > 管理対象リスト.

部門の追加または変更

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

始める前に
必要なロール：管理者

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > 部門.
2. 部門名をクリックして、部門の詳細を表示または編集します。
3. [新規] をクリックして、部門を作成します。

自動翻訳

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

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

場所の追加または変更

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

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
管理者は場所を表示、編集、または作成できます。HR エージェントの場所は、HR ケースの Automatic Assignment に使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 管理対象リスト > 場所.
2. 場所の名前をクリックして、場所の詳細を表示または編集します。
3. [新規] をクリックして、場所を作成します。
4. [保存] をクリックして、[場所] フォームで操作を続行します。
   [場所] セクションがフォームの下部に表示されます。これを使用して、場所間の親子関係を作成します。
5. [新規] をクリックして、子の場所を作成します。
6. [場所] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、[場所] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。

従業員のポジションの追加または変更

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

始める前に
必要なロール：管理者

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

自動翻訳

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

手順

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

従業員関係の追加または変更

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

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
組織の関係レコードを作成します。

手順

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

福利厚生タイプの追加または変更

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

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

手順

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

自動翻訳

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

HR 福利厚生タイプフォーム

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

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

給付プランの追加または変更

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

始める前に

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

手順

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

オプション	説明
プラン名	給付プランの名前です。

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

オプション	説明
	このフィールドは [プロバイダー] の名前と [計画タイプ] の組み合わせです。 このフィールドは、[プロバイダー] および [計画タイプ] の入力後に設定されます。
プロバイダー	福利厚生サービスプロバイダーの名前をクリックして選択します。新しいプロバイダーを作成する場合は、[参照フィールド] アイコンをクリックして、プロバイダーの詳細を入力します。 このフィールドを [計画タイプ] と組み合わせて、[福利厚生プラン] を作成します。
福利厚生タイプ	提供される保険または財務サービスのタイプです。
計画タイプ	プロバイダーが提供する特定の保険または金融サービスプランの名前です。 [プロバイダー名] と [計画タイプ] を組み合わせて、[福利厚生プラン] を作成します。
有効	オンにすると、当該給付プランがアクティブになり、使用可能になります。
プラン管理者	この給付プランに対する会社の担当者をクリックして選択します。プラン管理者はプロバイダーと直接やり取りして給付プランの詳細を把握し、問い合わせの窓口になります。
プラン URL	福利厚生プランのウェブサイトまたはリンクをクリックして入力します。

4. **[HR** 福利厚生計画] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、**[HR** 福利厚生計画] リストに戻る場合は [更新] をクリックします。

懲戒対象問題タイプの追加または変更

懲戒対象問題タイプとは、懲戒処分をトリガーする不適切な行為です。

始める前に

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

このタスクについて

懲戒対象問題タイプは、以下で表示できます。 **HR** 管理 > 管理対象リスト > 懲戒対象問題タイプ.

デフォルトの懲戒対象問題タイプは、次のとおりです。

自動翻訳

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

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

手順

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

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

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

訓告タイプの追加または変更

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

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

自動翻訳

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

手順

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

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

HR 訓告タイプフォーム

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

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

HR システムの追加または変更

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

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

手順

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

HR 運用システムフォーム

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

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

自動翻訳

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

HR レポート頻度の追加または変更

HR 運用レポート頻度は、レポートが生成される頻度を決定します。

始める前に

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

このタスクについて

従業員は、HR レポート頻度について尋ねたり、HR Service Portal を介して HR レポート頻度を要求したりできます。

デフォルトで利用可能なレポート頻度は、次のとおりです。

- 日次
- 週次
- 月次
- 四半期ごと
- 毎年

手順

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

[HR 運用レポート頻度] フォーム

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

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

HR レポートタイプの追加または変更

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

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
システムレポートのタイプは、次のとおりです。

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

手順

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

[HR 運用レポートタイプ] フォーム

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

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

ビザカテゴリの追加または変更

HR 管理モジュールを使用して、ビザカテゴリを追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
現在、次の 2 つのタイプのビザがあります。

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

ビザカテゴリを作成または変更するには、以下の手順を実行します。

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

自動翻訳

手順

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

[HR ビザカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
ビザカテゴリ	ビザカテゴリの名前を入力または編集します。

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

HR 通知

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

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

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

プロセス

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

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

通知のメールコンテンツの追加または変更

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

始める前に

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

自動翻訳

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

には、ライフサイクルイベントアクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer] ロールが必要です。

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

HR タスクの期日に関するメール通知を送信できます。以下の構成が可能です。

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > メールコンテンツ.
2. [メールコンテンツ] リストで、[新規] または編集する既存のメールテンプレートを選択します。
3. [メールコンテンツ] フォームのフィールドに入力するか、フィールドを編集します。
4. レコードを保存して [メールコンテンツ] フォームで操作を続行する場合は [新規] を選択し、[メールコンテンツ] リストに戻る場合は [送信] または [更新] をクリックします。

通知用の **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** メール通知レイアウト

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

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインは、従業員センター または 従業員センタープロ とともに依存プラグインとしてインストールされます。ただし、プラグインは ServiceNow Store から引き続き個別にインストールできます。詳細については、「Employee Experience Foundation のインストール EmployeeExperience Foundation のインストール」を参照してください。

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

HR サービスデリバリ **(HRSD)**のメール通知

通知の名称	使用目的	受信者
オープン HR ケース **注:** デフォルトでは、この通知は **False** 状態です。このメール通知の使用を開始するには、**True** に設定します。	HR ケースが作成されたときにメール通知を送信します。	オープン対象者

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ **(HRSD)**のメール通知 (続く)

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

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

の以前のリリースSan Diegoの既存のユーザーのHR サービスデリバリ (HRSD)場合は、 から Employee Experience Foundation プラグインServiceNow Storeをアップグレード従業員センターまたは従業員センタープロインストールして、これらのメール通知の使用を開始します。

自動翻訳

HR ロールの管理

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

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

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

スコープ指定 HR ロールをアサインできるのは、HR 管理者 [sn_hr_core.admin] のみです。

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

システムの構成後に、HR 管理者 [sn_hr_core.admin] ロールのみが機密情報にアクセスできることを確認する必要があります。システム管理者が機密性の高い HR 情報を表示できないように、システム管理者 [admin] ロールから HR 管理者ロールを削除します。

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

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

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

HR Performance Analytics

Performance Analytics (PA) ダッシュボードを構成するには、HR 管理者 [sn_hr_core.admin] ロールに Performance Analytics 管理者 [pa_admin] ロールをアサインします。

注:
システム管理者 [admin] のみが、従業員に PA ロールをアサインできます。

ロール	説明
システム管理者 [admin]	管理者および IT 管理者とも呼ばれます。 アプリケーションのグローバルスコープ内では、セキュリティ上の制約に関係なく、すべてのシステム機能、関数、データにアクセスできます。 • ユーザーに委任開発者ロール [delegated_developer] を付与します。 • Export Sets を構築し、インスタンス間で (開発インスタンスから本番インスタンスに) コンテンツを移動して、インスタンスをクローンします。 • ガイド付き設定またはモジュールを実行して、以下を管理します。 ユーザー、部門、場所など、会社全体のオブジェクト
HR 管理者 [sn_hr_core.admin]	このロールでは、次の操作が可能です。 • ユーザーに任意の HR ロールをアサインする。 • HR サービスポータルを表示してアクセスする。 • **[HR** ケースマネジメント] で HR ケースを表示、作成、および編集する。 • [タスクを追加] 関連リンクを使用して、HR ケース内の HR タスクにアクセスし、HR タスクを作成する。 • SSN や給与などの機密情報を含む HR プロファイルを表示、作成、および編集する。 • HR プロファイルを作成し、カスタム基準を使用して複数のユーザーに生成する。 • 任意のユーザーを HR ロール、グループ、スキルに関連付ける。 • **[HR** 管理] を表示してアクセスする。

自動翻訳

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

ロール	説明
	• **[HR Dashboards & Reports]** を表示してアクセスする。 • [アプリケーションビュー] を実行して以下を管理する。 HR ロールや HR プロファイルなどの HR オブジェクト **注:** Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) およびライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events) プラグインが有効な場合、ライフサイクル管理者 (sn_hr_le.admin) ロールは、HR 管理者 (sn_hr_core.admin) に含まれます。
委任開発者 [delegated_developer]	HR 管理者ロールに追加すると、次の操作が可能になります。 • HR プロファイル、ケース、グループ、ロール、サービスカタログオブジェクト、Service Portal などの HR オブジェクトにアクセスして管理する。 • スキル、ナレッジベース、チャット、通知、サーベイ、レポート、統合、SC などの HR アプリケーション関連オブジェクトを変更する。 • テーブル、ビジネスルール、クライアント側検証などのアプリケーション構造を変更する。
HR ロールを持つユーザー	システムの特定領域へのアクセスを許可する、特定の HR ロールがあります。たとえば、HR プロファイルのレビュー担当者 [sn_hr_core.profile_reader] ロールは、プロファイルの読み込みはできますが、編集はできません。
HR ロールを持たないユーザー	HR ロールを持たないユーザーは、HR Service Delivery にアクセスできません。
ロールを持たないユーザー	ロールを持たないユーザーは、自分が作成した HR ケースであっても HR 情報を表示できません。また、HR タスクを自分にアサインすることもできません。

システムの構成後に、HR 管理者のみが機密情報にアクセスできるようにして、機密情報へのシステム管理者のアクセスを防止するには、以下の操作を行います。

- システム管理者 [admin] から HR 管理者 [sn_hr_core.admin] ロールを削除します。
  - ベースシステムでは、システム管理者ロールを持つユーザーがジョブスケジュールを実行する必要があります。HR のジョブスケジュールの詳細については、「Case and Knowledge Management とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
  - ジョブスケジュールを確実に実行するには、ジョブスケジュールごとに、[実行ユーザー] フィールドのユーザーを HR 管理者ロールを持つユーザーに変更します。

    注:
    ユーザーを変更すると、ジョブスケジュールを実行できるようになりますが、ジョブスケジュールをオンデマンドで表示して実行できるのは、システム管理者ロールを持つユーザーだけです。

  - アプリケーションのスコープを Human Resources: Core アプリケーションに変更します。スコープの変更については、「コンテキスト開発の編集メッセージ」を参照してください。
  - [実行ユーザー] フィールドを表示します。フォーム上の非表示フィールドの表示については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

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

自動翻訳

- ログアウトしてから再びログインして変更を有効にします。

> **注:**
> HR 管理者ロールを削除する前に、セットアップが完了していることを確認してください。

スコープ指定された管理者の必要最小数

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

- sn_hr_ef.min_admin_count = 2
- sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーが 2 人います。
- いずれかのユーザーを削除しようとすると、エラーメッセージが表示されてユーザーを削除できません。

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

次に、システムのプロパティとスコープ指定された管理者がアクセスできるもののリストを示します。

システムプロパティ

プロパティ名	スコープ指定された管理者
sn_hr_core.min_admin_count	HR 管理者 [sn_hr_core.admin]
sn_hr_ef.min_admin_count	Employee Document Management の管理者 [sn_hr_ef.admin]
sn_hr_integrations min_admin_count	HR 統合管理者 [sn_hr_integrations.admin]
sn_hr_le min_admin_count	HR ライフサイクルイベント管理者 [sn_hr_le.admin]
sn_hr_le_pa.admin_count	HR ライフサイクルイベント Performance Analytics 管理者 [sn_hr_le_pa.admin]
sn_hr_pa.min_admin_count	HR Performance Analytics 管理者 [sn_hr_pa.admin]
sn_hr_pj.min_admin_count	HR 親ジャーニーの管理者 [sn_hr_le_pj.admin]
sn_hr_sp.min_admin_count	HR Service Portal 管理者 [sn_hr_sp.admin]
sn_hr_va.min_admin_count	HR 仮想エージェント管理者 [sn_hr_va.admin]
sn_templated_snip.min_admin_count	応答テンプレート管理者 [sn_templated_snip.admin]
sn_hr_ws.min_admin_count	HR エージェントワークスペース管理者 [sn_hr_ws.admin]

自動翻訳

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

IT システム管理者から HR 管理者ロールを削除

システムの構成後は、IT システム管理者が機密性の高い HR 情報を表示できないように、IT システム管理者から HR 管理者ロールを削除します。これにより、機密情報にアクセスできるのは HR 管理者 [sn_hr_core.admin] のみになります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin を持つ管理者
HR 管理者ロールを持つユーザーを必ず 2 人以上設定してください。このロールを 1 人のユーザーにのみアサインすると、そのユーザーが非アクティブ化された場合に、HR 管理者の職務を遂行できるユーザーがいなくなります。

> **注:**
> 従業員センター 管理者 [sn_hr_sp.esc_admin] ロールも、IT システム管理者 [admin] ロールに含まれています。組織内の誰かが 従業員センター 管理者 [sn_hr_sp.esc_admin] ロールを持ち、IT システム管理者がいない場合でも Employee Center の職務を遂行できるようにしてください。

手順

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

次のタスク

IT システム管理者から HR 管理者ロールを削除した後に、ログアウトしてから再びログインし、変更を有効にします。

> **注:**
> IT システム管理者から HR 管理者ロールを削除する前に、セットアップが完了していることを確認してください。

HR 管理者ロールが IT システム管理者から削除された後でも、HR のジョブスケジュールはすべて通常どおり実行されます。

委任開発者を HR 管理者に追加

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

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin を持つ管理者

委任開発者のロールを持つ HR 管理者

委任開発者ロールを持つ HR 管理者ロールでは、次の操作が可能です。

- スクリプトインクルードを追加および更新します。
- ACL を追加および更新します。
- フォームを構成します。

自動翻訳

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

- 関連リストを構成
- COE を設定して作成します。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

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

委任開発者ロールをユーザーに追加するには、次の手順を実行します。

手順

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

HR グループの管理

HR グループは、共通のジョブスキルを持つユーザーのセットです。

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

手順

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

HR グループ

フィールド	説明
名前	グループを説明する名前を入力します。
マネージャー	[リストから参照] アイコンをクリックして、このグループの責任者を選択します。
タイプ	グループが属するカテゴリを定義するために使用します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	グループは、1 つのグループタイプ (狭いスコープ) または複数のグループタイプ (拡張スコープ) に関連付けることができます。これにより、適格なエージェントを複雑なケースにアサインしたり、複雑でないケースに対して十分なカバレッジを確保したりできます。 [ロック解除タイプ **(Unlock Type)**] アイコンをクリックします。続いて [リストから参照] アイコンをクリックし、**[human_resources]** を追加します。 **注:** グループタイプの詳細については、「HR グループタイプの管理」を参照してください。
グループメール	グループのメールアドレスを入力します。 このメールは、グループのすべてのメンバーにメールを送信するグループ通知として機能します。
親	[リストから参照] アイコンをクリックして、現在のグループの上位に配置する HR グループを選択します。
ベンダー	グループが担当するベンダーです。
説明	グループの説明です。

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

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

自動翻訳

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

フィールド	説明
	[編集] をクリックすると、[メンバーの編集] フォームが表示されます。スキルを [コレクション] 列から [スキルのリスト] に移動します。完了したら [保存] をクリックします。 注: 親グループに関連付けられているスキルは、自動的にアサインされます。
アクティビティ	このフィールドは、ライフサイクルイベントアプリケーションの場合にのみ表示されます。 グループが管理する HR サービスアクティビティです。HR サービスアクティビティは、アクティビティセットの一部で、ライフサイクルイベントを構成します。この HR サービスアクティビティを更新できるのは、このグループのメンバーのみです。 「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR グループタイプの管理

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

HR スキル管理

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

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

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

HR ケースを開くと、次の処理が実行されます。

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

自動翻訳

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

- スキルによって、ケースにアサインするグループまたは個人が決定されます。

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

グループへの **HR** スキルのアサイン

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

グループへのスキルアサインを通知するメッセージ

HR スキルの追加または変更

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ロール管理 > **HR** スキル管理.
2. [新しいスキル] をクリックするか、既存のスキルを開きます。
3. [スキル] の名前および [説明] を入力または編集します。

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

4. をクリックして変更を保存します。
5. ユーザーをスキルにアサインするには、以下の手順を実行します。
   a. [すべてのスキル] 列でスキルを検索してクリックします。
   b. 右上にある [ユーザーのアサイン/削除] をクリックします。
   c. このスキルにアサインするユーザーをクリックします。
   d. [保存] をクリックします。
   子スキルを含むスキルにユーザーを追加すると、その子スキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルを Notify するメッセージが表示されます。

ユーザーへの **HR** スキルのアサイン

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

始める前に

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

必要なロール：sn_hr_core.manager

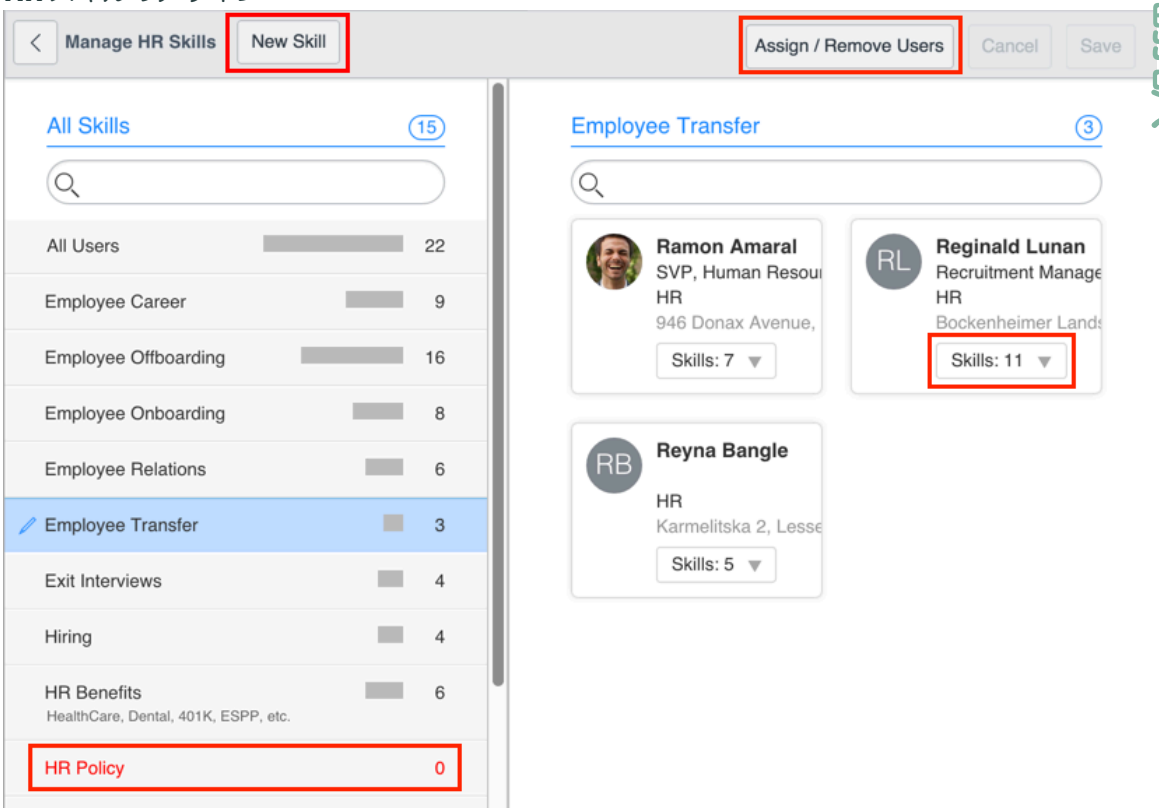
このタスクについて

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ロール管理 > **HR** スキル管理.

HR スキルのアサイン



スキルは左側に表示されます。スキルを選択すると、アサインされているユーザーが右側に表示されます。ユーザーカードは、従業員にアサインされているスキルの数を示します。ユーザーにスキ

自動翻訳

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

ルがアサインされていない場合は、ユーザーカードの数字が赤色になります。ユーザーにアサインされていないスキルは、スキルリストに赤色で表示されます。

2. [すべてのスキル] リストでスキルを選択してユーザーにアサインします。
3. [ユーザーのアサイン/削除] をクリックします。
   HR 部門内の全ユーザーのリストが右側に表示されます。スキルがアサインされているユーザーは、青色で強調表示されます。
4. HR ユーザーを検索するには、ユーザーリストの上にある検索ボックスに、名前、場所、役職などの情報を入力します。
   入力操作に伴い、リストの表示が絞り込まれ、入力した文字がいずれかのフィールドに含まれるユーザーカードが表示されます。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
ユーザーをアサインする	ユーザーカードをクリックします。青色で強調表示されます。
ユーザーのアサインを解除する	強調表示されたユーザーカードをクリックします。強調表示が解除されます。

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

オプション	説明
スキルを追加	[新しいスキル] をクリックし、スキルの名前と説明を入力し、[送信] をクリックします。
スキルを編集する	**[HR** スキル] リストのスキルの名前の横にある鉛筆アイコンをクリックします。情報を変更して [送信] をクリックします。

エスカレーションルールの追加または変更

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

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

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

自動翻訳

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

手順

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

関連情報

HR グループの管理

クライアントロール

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

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

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

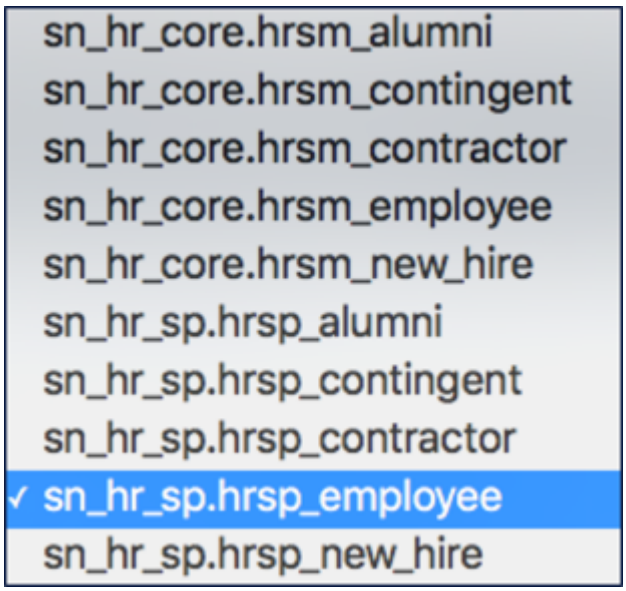
- HR 履行サポート：sn_core_hrsm
- HR Service Portal ：sn_core_hrsp

ユーザーのタイプに応じて、両方のロールに条件が含まれます。

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

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

クライアントロール



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

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

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

クライアントロールアサインルール

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

始める前に

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

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

例：

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

条件をクライアントロールにマップするには、以下の手順を実行します。

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

手順

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

HR サービスデリバリ (HRSD) ケースアサイン

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

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

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

HR サービスデリバリ (HRSD) 用 Advanced Work Assignment (AWA)

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

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

詳細については、「Agent Workspace Advanced Work Assignment (AWA)」を参照してください。

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

HR のアサインルールと一致ルール

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

自動アサインビジネスルール

HR ケースには、一致ルールのロジックを呼び出す、自動アサインと呼ばれるビジネスルールがあります。自動アサインは、HR ケースのステータス、アサイン先グループの空き状態、および担当者の空き状態によって決まります。

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

自動翻訳

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

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

一致ルール

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

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

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

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

- エージェントのスキルと国
- エージェントのスキル

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

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

アサインスクリプトインクルード

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

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

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

HR タスクの自動アサインは、HR ケースとは少し異なります。

自動翻訳

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

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

必要なスキル

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

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

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

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

HR アサインルールの追加または変更

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

[アサインルール] フォーム

フィールド	説明
名前	HR アサインルールの説明的な名前です。
実行順序	ルールを処理する順番です。順番の番号が小さいルールから処理されます。 例を次に示します。 ○ 最初の HR アサインルールの実行順序は 100 です。 ○ 2 つ目の HR アサインルールの実行順序は 200 です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ 最初の HR アサインルールで定義された条件に一致するメンバーがグループにいる場合、割り当てられたケースの数が最も少ないエージェントを割り当てます。 ○ 最初の HR アサインルールでアサインするエージェントが見つからない場合は、2 つ目の HR アサインルールが実行されます。
アプリケーション	アサインルールが適用されるコアアプリケーションスコープを示します。
有効	ルールが使用中であることを示すチェックボックス。
適用先	
テーブル	アサインルールを適用するレコードを格納したテーブルです。デフォルトは HR タスク [hr_task] テーブルです。
条件	アサインルールを適用する条件です。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アサイン先	
ユーザー	このルールが適用されたときにケースのアサイン先になるユーザー。
グループ	このルールが適用されたときにケースのアサイン先になるグループ。
スクリプト	
スクリプト	高度なアサインルール機能を定義するスクリプトです。current.variable_pool 変数セットを使用できます。 **注:** 2 つのサンプルスクリプトがコメントとして提供されます。いずれかのスクリプトを修正するか、独自のスクリプトのひな型として情報を使用できます。完了したら、サンプルを削除してください。

4. [更新] をクリックします。

次のタスク
アサインルールを作成した後に、動作をテストして確認できます。

関連情報
HR 管理

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

自動翻訳

手順

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

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

注:
アサイン先グループは、HR ケースが HR ケースフォームから作成されたときにアサインされます。ステータスが [準備完了] に変更されると、エージェントがアサインされます。HR ケースが Employee Service Center から作成されると、即座に HR エージェントがアサインされます。

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

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

関連情報

HR 管理

一致ルールの追加または変更

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

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

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

[一致ルール] フォーム

フィールド	説明
名前	HR 一致ルールの説明的な名前です。
実行順序	ルールを処理する順番です。順番の小さいルールから処理されます。あるルールが適用されると、順番の大きいルールは処理されません。 たとえば、順位 100 の一致ルールで、指定スキルを持つエージェントにケースをアサインすることを指定しているとします。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	また、順位 200 の一致ルールでは、ケースをグループ **[HR]** にアサインするように指定しています。 指定スキルを持つグループがあれば、そのグループにアサインされます。持たない場合は、2 番目のルールが実行されて **[HR]** にアサインされます。
有効	ルールが使用中であることを示すチェックボックス。
適用先	
テーブル	一致ルールを適用するレコードがあるテーブル。デフォルトは HR タスク [hr_task] テーブルです。
条件	一致ルールを適用する条件。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
リソース	
一致	ルールに一致するオプションを示します。デフォルトは [スクリプト化済み (Scripted)] です。
スクリプト	高度な一致ルール機能を定義するスクリプト。current.variable_pool 変数セットを使用できます。 **注:** 2 つのサンプルスクリプトがコメントとして提供されます。いずれかのスクリプトを修正するか、独自のスクリプトのひな型として情報を使用できます。完了したら、サンプルを削除してください。

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

HR 同義語ディクショナリ

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

始める前に

必要なロール：admin、ts_admin

このタスクについて

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

注:
編集するには、グローバルスコープ内である必要があります。

手順

次のいずれかの作業を完了します。

HR 同義語ディクショナリのロード

自動翻訳

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

[デモデータのロード] ボックスをオンにし、Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインを有効にすると、HR 同義語ディクショナリーが自動的にロードされます。

HR 同義語ディクショナリの有効化

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

HR 同義語ディクショナリーの編集

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

HR 同義語ディクショナリーの公開

1. [HRSD 同義語ディクショナリー] フォームが表示されます。
2. [関連リンク] の下の [ディクショナリーを公開] をクリックします。
3. 同義語ディクショナリーは、数分後にアクティブになります。

HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター

リンクジェネレーターを使用して、HR ケースフォームにリンクを作成します。このリンクから、アプリケーション外部にある、ケースの実行に利用できる情報にアクセスします。

コンピューターまたはソフトウェアの要求を実行するために、HR ケースフォームに給与、ソーシャルメディア、または製品へのリンクを作成します。URL を生成して、コンテンツ、ナレッジ記事、およびカタログを管理します。

たとえば、HR ケースフォームからサードパーティの HR アプリケーションへのリンクを作成して、HR エージェントが追加のプロファイル情報にアクセスできるようにします。このようなタイプのリンクの作成では、以下が前提条件となります。

- HR エージェントが、サードパーティの HR アプリケーションにアクセスするための有効な認証情報を持っている。
- リンクは、ホームページではなく、サードパーティの HR アプリケーション内のプロファイル情報に HR エージェントを直接転送する。

[Human Resources Scoped アプリ：コア **[com.sn_hr_core]]** プラグインが [リンクジェネレーター **[com.snc.linkgenerator]]** プラグインを有効化します。

フォームのリンクを作成するプロセスは次のとおりです。

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

- [リンクの定義] (リンクジェネレーターソース) で、ターゲットのウェブサイト名と URL のレコードを作成します。
- [リンクパラメーターの定義] (Link Generator Services) で、ディープリンク名、ウェブサイト名、リンクタイプ、およびスクリプトのレコードを作成します。
- [ボタンの定義] (リンクジェネレーターマッピング) で、ボタン名、ボタンの場所タイプ、フォーム (テーブル)、場所 (フィールド)、ディープリンク名などの情報をマップします。

HR ディープリンクの追加または変更

[リンクの定義] (リンクジェネレーターソース) を使用して、ターゲットのウェブサイト名および URL のレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：link_generator_writer

手順

1. 移動先 すべて > リンクジェネレータ > リンクの定義.
2. [新規] または既存のレコードをクリックします。
3. [送信] または [更新] をクリックします。
4. 移動先 リンクパラメーターの定義.
5. [新規] または既存のレコードをクリックします。
6. [送信] または [更新] をクリックします。
7. 移動先 ボタンの定義.
8. [新規] または既存のレコードをクリックします。
9. [送信] または [更新] をクリックします。

HR セキュリティ

HR サービスデリバリ (HRSD)では、呼び出し元アクセス制限、暗号化のサポート、および Edge Encryption のセキュリティ機能を提供します。

HR の呼び出し元アクセス制限

呼び出し元アクセス制限 (Restricted caller access, RCA) では、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションに対するクロススコープアクセスを定義します。

RCA を使用すると、HR のスコープ指定テーブルおよびスクリプトインクルード API の機密情報を保護できます。RCA を使用しないと、プライベートスコープではないテーブルは、サーバー側スクリプトによるクエリーを受け入れてしまいます。

[スコープ対象のアプリケーション限定呼び出し元アクセス **[com.glide.scope.access.restricted_caller]]** プラグインは、HR アプリケーションのインストール中またはアップグレード中に有効化されます。

呼び出し元追跡

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

自動翻訳

この設定は、開発ステージに推奨されます。テーブルとスクリプトインクルードへのアクセスは許可されますが、呼び出し元アクセス制限テーブルで追跡されます。アクセス情報は、[アプリケーション制限付きの申請者アクセス] から表示できます。

呼び出し元制限

この設定は、開発完了後の本番フェーズに推奨されます。

アプリケーションリソースに対するクロススコープアクセスの定義については、「アプリケーションリソースへのクロススコープアクセスの定義」を参照してください。

関連情報

アプリケーションスコープ、アプリケーションリソース、およびイベントへのアクセスの設定

HR および Employee Document Management の暗号化

HR サービスデリバリ (HRSD) および Employee Document Management では、暗号化を提供して機密情報を保護します。

暗号化により、権限のないユーザーが従業員ドキュメントをダウンロードして表示したり、特定のフィールドを表示したりすることを防止できます。HR の従業員ドキュメントまたはフィールドを暗号化するために、Column Level Encryption がデフォルトでアクティブになっており、ロールベースの暗号化機能が提供されています。

暗号化マネージャーは、暗号化モジュールとモジュールアクセスポリシーを使用して暗号化するフィールドまたはアプリケーションを構成します。

- **注:**
  [アプリケーション] フィールドで [Employee Document Management] が選択されていることを確認します。

- モジュールアクセスポリシーから、暗号化アクセスのロールを設定します。従業員ドキュメントを追加するユーザーにロールを指定します。このロールを持つユーザーは、暗号化されたドキュメントにアクセスできます。「モジュールアクセスポリシーを作成する」を参照してください。
- HR サービスデリバリ (HRSD)がライセンス供与され、有効化されていて、かつドキュメントタイプで従業員のアクセスが許可されている場合に、従業員は自分のドキュメントを表示できます。従業員が暗号化されている自分のドキュメントを表示する場合、暗号化モジュールで指定されたロールは不要です。ドキュメントタイプのポリシーの定義 フィールドまたは添付ファイルの暗号化を設定するには、「フィールドと添付ファイルの暗号化」を参照してください。

注:
以前に暗号化コンテキストを使用して暗号化されたドキュメントには、Washington DC の暗号化モジュールを使用して同様にアクセスできます。

暗号化モジュール (Column Level Encryption) の詳細については、「Column Level Encryption」を参照してください。

HR および Employee Document Management の Edge Encryption

HR サービスデリバリ (HRSD)および Employee Document Management では、Edge Encryption を提供して機密情報を保護します。

Edge Encryption では、データセキュリティを直接制御できます。暗号化およびキー管理は、ブラウザと ServiceNow インスタンスの間のイントラネットで実行されます。

「Edge Encryption について」を参照してください。

Edge Encryption は、ユーザー側のネットワークのプロキシーサーバーで有効になるので、プラン立案、ネットワーク管理、およびセットアップが非常に重要になります。

自動翻訳

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

「Edge Encryption の計画立案」を参照してください。

Edge Encryption のインストールについては、「Edge Encryption のインストール」を参照してください。

Edge Encryption の構成については、「Edge Encryption の構成」を参照してください。

HR の Edge Encryption

HR テーブルに関連する列 (フィールド) または添付ファイルを暗号化できます。「暗号化設定を使用してフィールドを暗号化する」を参照してください。

> **注:**
> Edge Encryption の使用には制限事項があります。「Edge Encryption の制限事項」を参照してください。

リストおよびフォームからの HR チャット

HR サービスデリバリ (HRSD)の HR リストまたはフォームから、HR サービス要求について従業員とチャットできます。

HR フォームまたはリストにある [フォームヘッダー] の **[Connect** サイドバーの切り替え] からチャットにアクセスします。[**Connect** サイドバーの切り替え] アイコンに表示される数字は、誰かがあなたとチャットしようとしていることを示します。

特定の HR ケースについて開始されたチャットは、ケースレコードに含められます。デフォルトでは、チャットの会話は HR ケースの [作業メモ] に保存されます。HR ケースに関する作業メモは、従業員には表示されません。チャットを [コメント] に変更すると、そのチャットは HR ケースで従業員に表示されます。

チャットウィンドウで、HR ケース番号の隣にあるアイコンをクリックすると、HR ケースの詳細にアクセスできます。

> **注:**
> エージェントが HR ケースにアサインされていない場合は、従業員センター から一部の機能を利用できません。たとえば、特定のケースに関するチャットへの質問リンクをエージェントにアサインすることはできません。ケースへの HR エージェントの自動アサインについては、「HR のアサインルールと一致ルール」を参照してください。

「Connect」を参照してください。

HR チャットキューの管理

HR 部門のチャットキューを設定し、チャットレコードを検討して、従業員が会話を開始したときの支援状況を測定することができます。

始める前に

HR チャットキューを使用するには、管理者が 高度なワークアサインメント [com.glide.awa] および エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインをアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin または hr_admin

このタスクについて

チャット キューと、従業員が会話を開始したときおよび待機しているときに表示されるメッセージを監視するためのアサイン先グループを設定できます。

チャットレコードを検討して、従業員が応答を待機した時間とチャットリクエストを受け入れている人物を確認できます。

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート > サポート管理 > キュー.
2. [チャット キュー] リストから **[HR** 部門のチャット キュー] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

[チャット キュー] フォーム

フィールド	説明
名前	キューの名前。
アクティブ	Connect では使用されません。
アサイン先グループ	キューのサポート スタッフが含まれているユーザー グループです。グループ内のすべてのユーザーは、Connect サイドバーでキューを表示してチャットを受け入れることができます。他のユーザーはキューにアクセスできません。このフィールドに入力する必要があります。
平均待ち時間	エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかる時間の平均です。この値は自動的に計算されます。手動で編集しないでください。
問題を確認	Connect では使用されません。
エスカレーション先	エージェントがチャットをエスカレートする宛先として可能な別のキューです。例：優先度の高いサポート チャットのキューがあります。このフィールドでキューが定義されている場合、エージェントは会話で [エスカレート] オプションにアクセスできます。
初期エージェント応答	エージェントがチャットを受け入れたときにユーザーに表示されるメッセージです。例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。質問の内容を確認し次第ご連絡いたしますので、しばらくお待ちください。
利用不可	定義されたキュー [スケジュール] の外でユーザーがチャットを開始しようとしたときに表示されるメッセージです。HTML を使用してメッセージの書式を設定し、リンクやメディアを含めることができます。
質問	キュー内で新しいチャットを開始したときにユーザーに表示される最初のフレーズです。例：何かお困りですか？
スケジュール	キューをいつ利用可能にするかを定義するスケジュールです。キューを常に利用可能にするには、このフィールドを空白のままにします。ユーザーは、スケジュール時間外にキュー内で新しい会話を開始することはできません。

4. キューに関連付けられた会話を検討するには、[チャットキューのエントリー] 関連リストを追加し、次の情報の記録を確認してください。

自動翻訳

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

オプション	説明
ユーザーが待機した時間と結果	[状態] 列および [待機時間] 列の情報を検討します。
キュー内の従業員をアクティブに支援している人物	[担当者] 列でエージェントの名前を確認します。

HR チャットキューの監視

従業員は、HR ポータルの **[HR** とチャットする] リンクから質問できます。質問は HR チャットキューに追加され、キューを監視している任意の HR エージェントが応答できます。

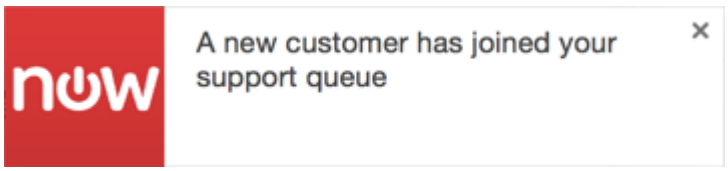
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

注:

コネクトサポート は廃止されます。同様の機能については、高度なワークアサインメント および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「接続サポートから Advanced Work Assignment および エージェントチャットに移行」を参照してください。

このタスクについて
デフォルトでは、HR グループのすべてのメンバーが HR チャットキューを監視します。質問がキューに送信されると、ポップアップ通知が表示されます。

HR チャットキュー通知



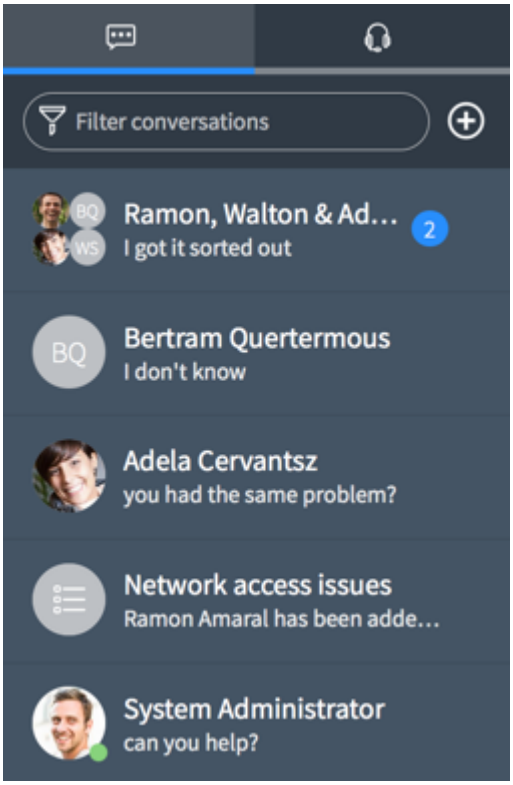
手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。ユーザーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。

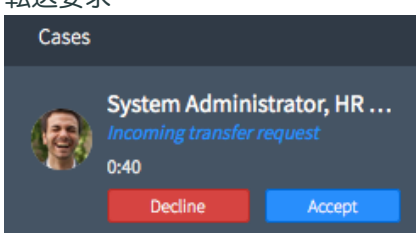
自動翻訳

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

Connect サイドバーのサポート タブ



3. 次のいずれかの方法で会話を受け入れます。

オプション	説明
キューから会話を受け入れる	[キュー] の下で、該当するキューの横にある [承認] をクリックします。 会話ペインで会話が開き、サイドバーの [ケース] セクションにエントリが表示されます。
転送要求を受け入れる	[ケース] の下の転送要求の横にある [承認] をクリックします。 転送要求  会話ペインで会話が開きます。会話を転送したエージェントは、その会話にとどまることができます。

4. ユーザーに返信するか、問題解決を支援します。
デフォルトでは、メッセージはコメントとして会話レコードに追加され、ユーザーに表示されます。

自動翻訳

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

次のタスク
必要に応じて、さらに調査するために、会話から新規 HR ケースまたはインシデントを開くことができます。また、会話を別のエージェントまたはキューに転送したり、優先度の高いキューに会話をエスカレートしたりすることもできます。

チャットからの HR ケースの作成

HR チャットの結果、ケースを開くことが必要になった場合は、会話からケースを直接作成します。

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

注:
コネクトサポート は廃止され、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。同様の機能については、高度なワークアサインメント および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「接続サポートから Advanced Work Assignment および エージェントチャットに移行」を参照してください。

このタスクについて
サポート会話から HR ケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケース Activity Stream にコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > コネクトサポート.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
3. [ケース] で HR の会話を開きます。
4. 会話の下にあるメニューアイコン ( ) をクリックし、Connect アクションメニューを開きます。
5. [Connect アクション] メニューで **[HR ケースを作成]** を選択します。
   新規ケースフォームがレコードタブで開きます。会話の詳細に基づいて、システムによって特定のフィールドが自動的に設定されます。
6. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
   レコード会話のコメントと作業メモはすべて、[インシデント] フォームにコメントとして表示されます。作業メモは、ESS ユーザーのチャットには表示されません。チャットエージェントは、メッセージを会話のコメントまたは作業メモのどちらにするかを選択できます。
   a. レコード会話のテキスト入力フィールドの横にある [メッセージタイプ] アイコン ( ) をクリックします。
   b. [コメント] または [作業メモ] を選択します。
   c. メッセージを入力します。
   デフォルトでは、レコード会話メッセージはコメントとして追加されます。

   注:
   添付ファイルをレコード会話に追加すると、その添付ファイルは基礎となるレコードにも添付されます。

   レコードが会話で自動的に共有され、会話がレコード Activity Stream にコピーされ、チャットキュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。レコードに追加された新しいジャーナル フィールドはチャットに表示されません。また、会話のドキュメント ID が、チャットキューエントリーテーブル内のエントリーではなく、インシデント番号を示すように変更されます。

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

自動翻訳

従業員入力を収集

追加のケースレコードを作成したり、従業員フォームで既存のテーブルに新しいフィールドを追加したりすることなく、従業員入力を収集します。

従業員フォームはサーベイデザイナーを使用して構築されたアンケートで、HR タスクで従業員からの情報を確認または更新するために使用できます。収集された情報は、ターゲットテーブルのフィールドに直接マッピングできます。また、HR 基準を使用して回答をクエリし、ライフサイクルイベントアクティビティなど下流のプロセスで使用することもできます。

従業員入力を収集する方法

[従業員] フォームを使用すると、従業員の情報を収集したり確認したりできます。これらを使用するには、まず [従業員] フォームを作成する必要があります。[従業員] フォームのアンケートはサーベイデザイナーを使用して作成され、その [従業員] フォームの質問をターゲットテーブルの対応するフィールドにマップすることができます。このマッピングを使用すると、[従業員] フォームに情報を自動入力し、その情報を読み取り専用または編集可能にすることができます。編集可能な場合は、更新された値が対応するテーブルフィールドにプッシュバックされます。

詳細については、「従業員フォームの作成」を参照してください。

作成された [従業員] フォームは、HR タスクまたは HR タスクテンプレートで使用できます。

> **注:**
> HR タスクタイプが [従業員入力を収集] に設定されていることを確認します。

- HR ケースへの HR タスクの追加
- HR タスクテンプレートの構成

また、HR 基準レコードを使用して収集された回答をクエリし、ライフサイクルイベントアクティビティなど下流のプロセスで使用することもできます。[従業員] フォームの質問はサーベイデザイナーを使用して構築されているため、収集された回答は [測定基準の結果] [asmt_metric_result] テーブルに保存されます。HR 基準レコードを使用すると、そのテーブルから回答をクエリし、特定のユーザーに対してアクティビティをトリガーする必要があるかどうかを判断できます。たとえば、[発明の開示] フォームで新規雇用者の回答が「はい」の場合、その回答を使用して、別のタスクの作成をトリガーし、発明の詳細を収集できます。

詳細については、「従業員フォームの HR 基準レコードの作成」を参照してください。

Example: 知的財産情報の収集

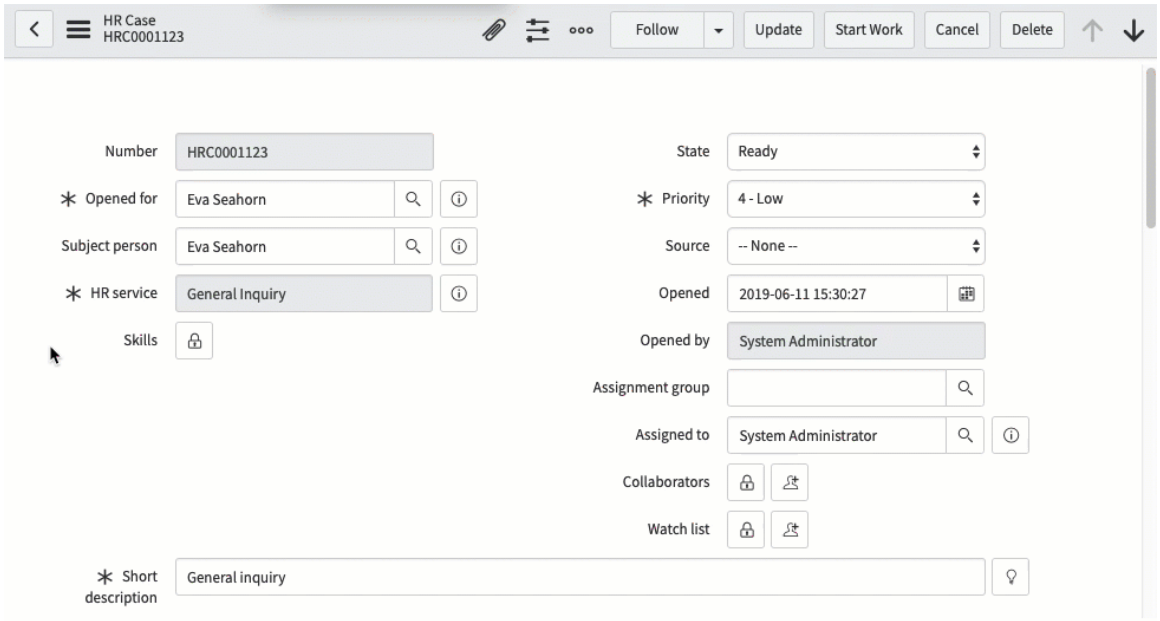
オンボーディングプロセスの一環として、新規雇用者に開示する発明を持っているかどうか質問したいと考えています。その場合、その発明の詳細を収集したいと考えます。この情報を収集するには、サーベイデザイナーを使用して作成されたアンケートの [従業員] フォームを作成する必要があります。アンケートには次のものが含まれます。

- 新規雇用者のマネージャ
- 新規雇用者の事業部門
- 開示する発明がありますか?
- 「はい」の場合は、発明の詳細を入力してください。

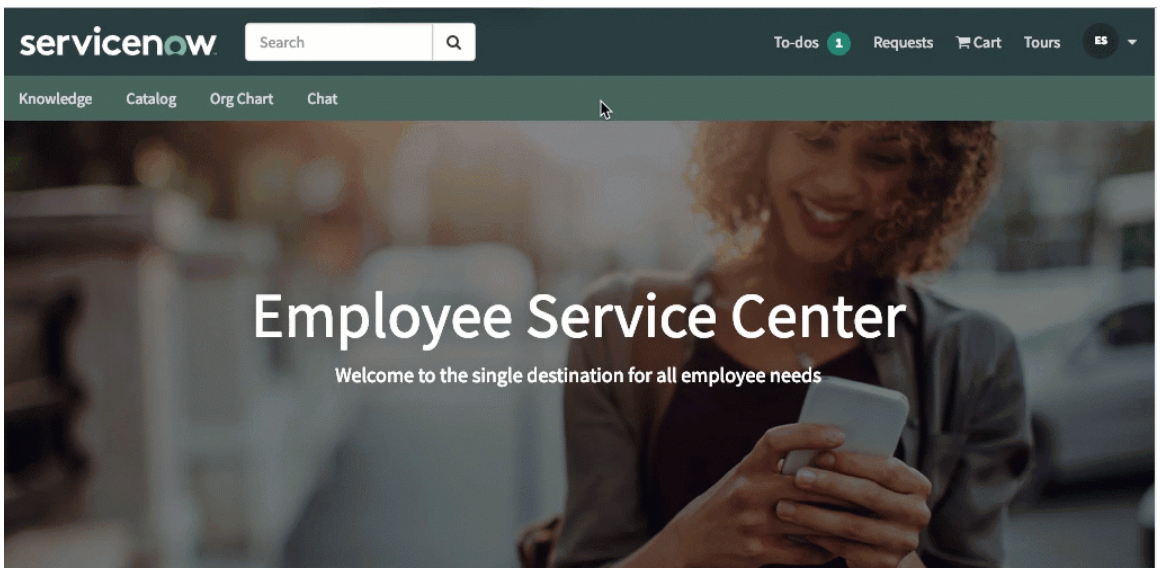
[従業員] フォームを作成したら、HR タスクでそのフォームを使用して、必要な情報を収集できます。次の GIF は、HR ケースの一環として、従業員 Eva Seahorn の従業員入力を収集タスクを作成する HR エージェントの例を示しています。

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

自動翻訳



その後、従業員がそのタスクを受信すると、その情報を提供することができます。次の GIF は、従業員 Eva Seahorn が、次に 従業員センター で従業員入力を収集タスクを実行している例です。



[従業員入力を収集] のエラー処理

従業員フォームの更新中にエラーが発生した場合は、作業メモが [HR ケース] と [HR タスク] フォームに追加されます。更新されなかった情報は HR エージェントが手動で更新する必要があり、次の場所に移動できます **HR** 管理 > 従業員フォームエラー エラーの詳細については、

従業員フォームの作成

従業員の入力を収集できるように、従業員フォームを作成または変更します。従業員フォームの構成は、3 つのプロセスで構成されます。まず、従業員フォームレコードを作成します。次に、サーベイデザイナーを使用して、その従業員フォームに 1 つ以上の質問を構築します。すると、従業員フォームの質問をターゲットテーブルの対応するフィールドにマップできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

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

自動翻訳

手順

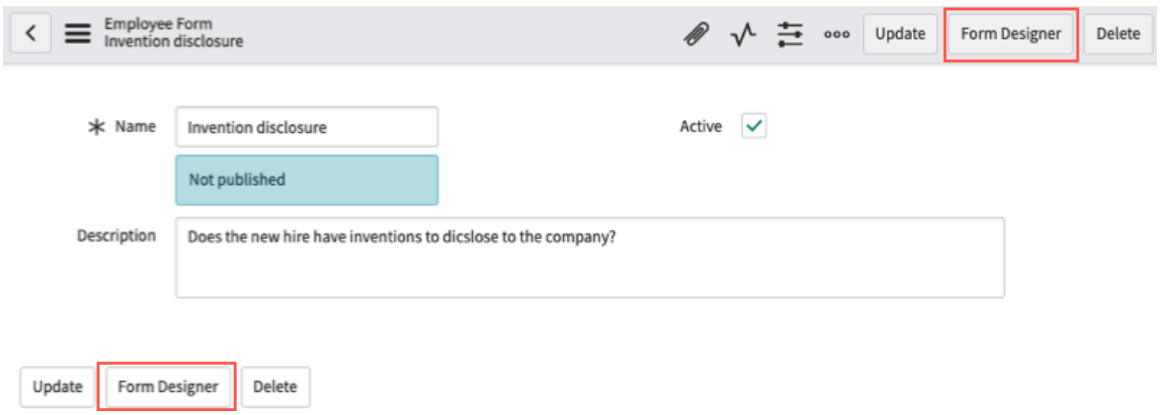
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員フォーム.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

従業員フォーム

フィールド	説明
名前	従業員フォームの名前。
説明	従業員フォームの説明。
有効	従業員フォームを使用できるようにするオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

[フォームデザイナー] ボタンが表示されます。



5. [フォームデザイナー] をクリックして、新しいウィンドウでサーベイデザイナーを開きます。
6. サーベイデザイナーを使用して、その従業員フォームの質問を構築します。

注:
質問をテーブルフィールドにマップしようと考えている場合は、両者のデータタイプが一致することを確認してください。マッピングは、次の質問タイプでサポートされています。

- ブーリアン
- 選択肢
- 日付
- 日付/時刻
- 番号
- 文字列
- 参照

さまざまな質問タイプの詳細については、「サーベイデザイナーの要素」を参照してください。

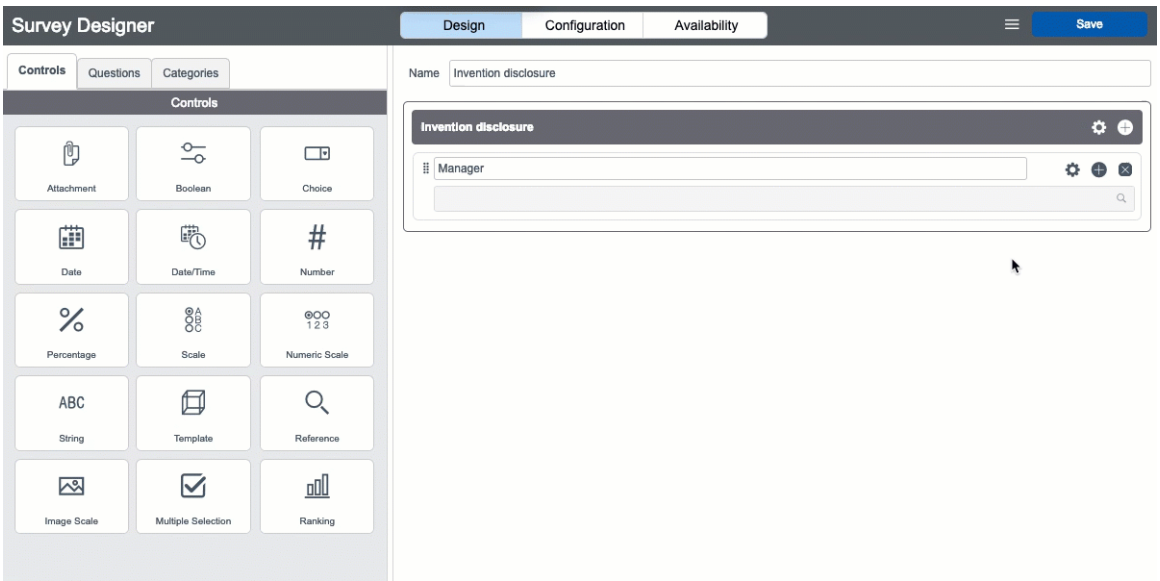
Example

次の GIF は、サーベイデザイナーで参照タイプの質問とブーリアンタイプの質問を構築するユーザーの例を示しています。

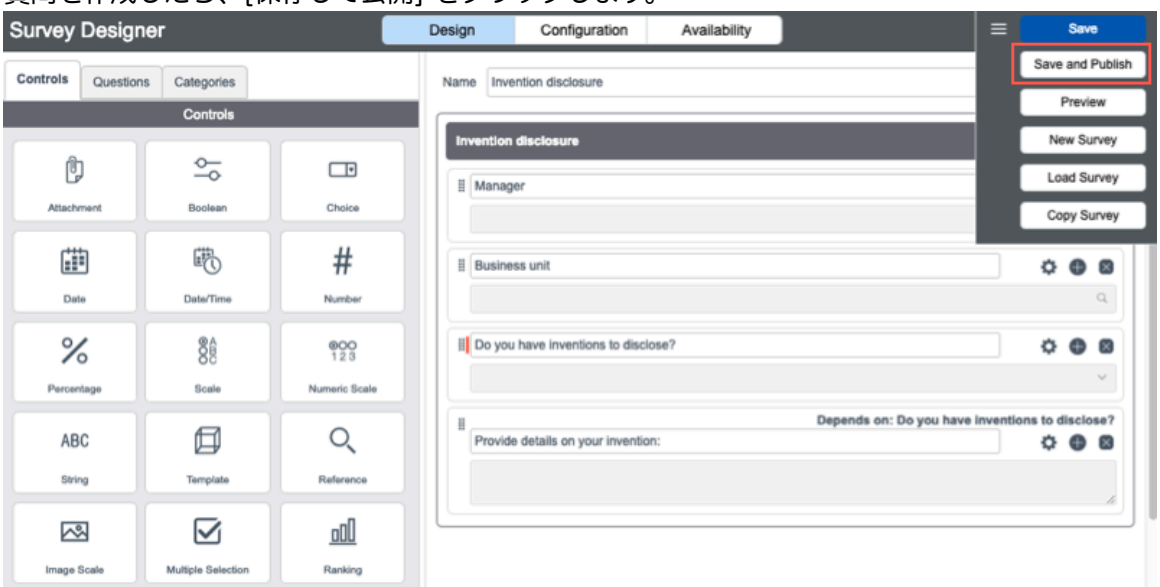
自動翻訳

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

注:
マッピングまたは HR 基準レコードを作成するときに質問を簡単に識別できるように、それぞれの質問に名前を付けてください。

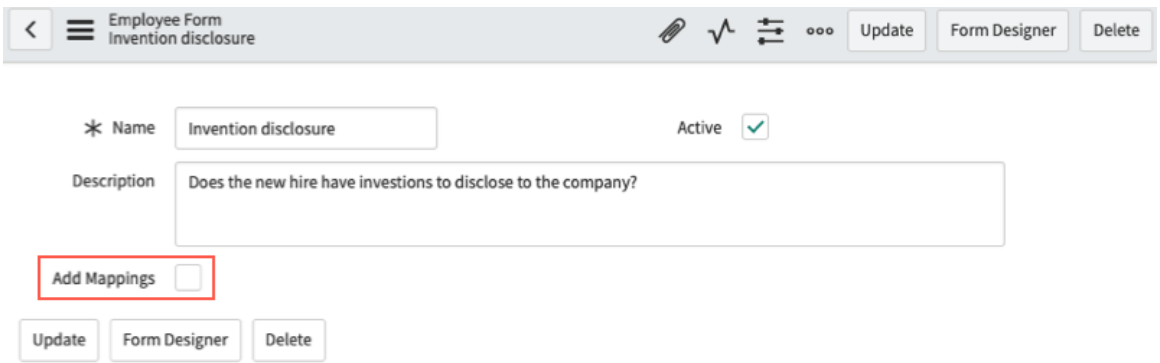


7. 質問を作成したら、[保存して公開] をクリックします。



8. 従業員フォームに戻り、再ロードします。

[マッピングを追加] フィールドが従業員フォームに表示されます。



自動翻訳

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

9. 1 つ以上の質問をテーブルのフィールドにマップする場合は、フォーム上の次の新しいフィールドに入力します。

従業員フォーム

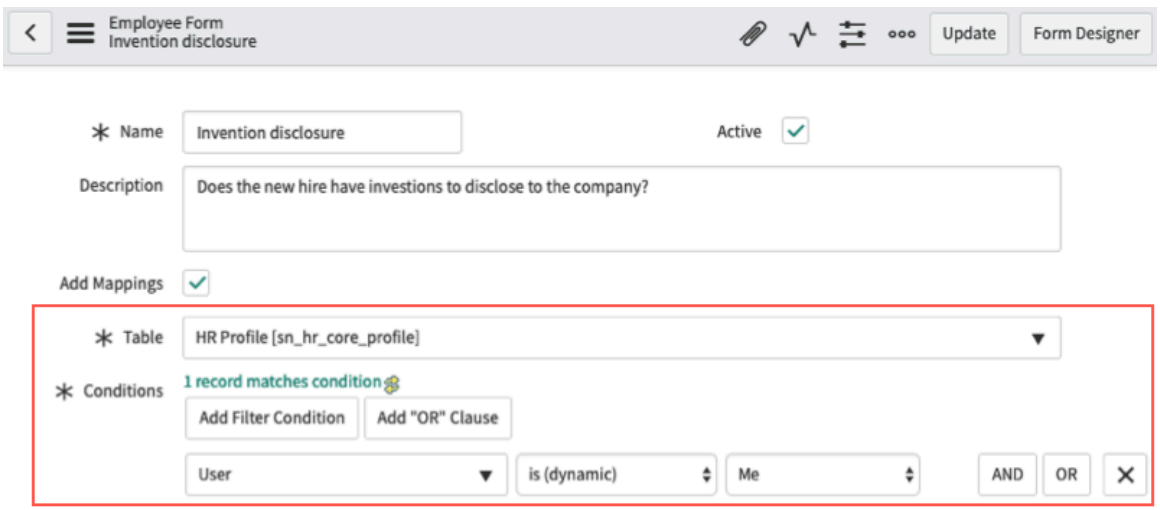
フィールド	説明
マッピングを追加	従業員フォームの質問をターゲットテーブルのフィールドにマップするオプションです。このフィールドは、サーベイデザイナーで少なくとも 1 つの質問を保存して公開した後に表示されます。
テーブル	従業員フォームがマッピングされているテーブルを選択します。このフィールドは、[マッピングを追加] が選択されている場合に表示されます。
条件	Condition Builder を使用して、アクセスするテーブル上の 1 つのレコードを識別します。その結果が単一のレコードに一致していることを確認してください。このフィールドは、[マッピングを追加] が選択されている場合に表示されます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

Example

たとえば、次の条件を使用して、従業員フォームを [HR プロファイル [sn_hr_core_profile]] テーブルにマップできます。

[User] [is (dynamic)] [Me]

その結果、ログインしたユーザーの HR プロファイルレコードが、マッピングのためにアクセスされます。



10. 従業員フォームの 1 つ以上の質問をターゲットテーブルのフィールドにマップするには、次の手順に従います。

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

a. [従業員フォームフィールドマッピング] セクションで、[新規] をクリックします。

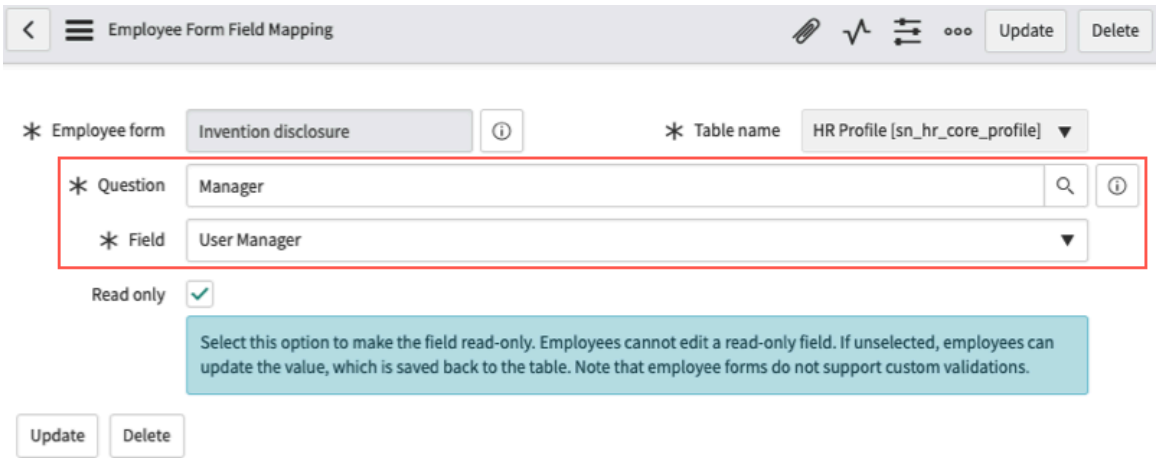
b. フォームのフィールドに入力します。

[従業員フォームフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明
従業員フォーム	このフィールドには、従業員フォームの名前が自動的に設定されます。
テーブル名	このフィールドには、従業員フォームが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
質問	マッピング対象の従業員フォームからの質問です。 **注:** データタイプがターゲットフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。
フィールド	マップ先のフィールドです。 **注:** データタイプがソースの質問のデータタイプと一致していることを確認してください。
読み込み専用	質問を読み取り専用にするオプション。選択した場合、ユーザーは従業員フォームのフィールド値を読み込むことはできますが、更新はできません。このフィールドは、[質問] フィールドで質問を選択した後に表示されます。

Example

たとえば、ユーザーのマネージャーに対する質問を、ユーザー [sys_user] テーブルの対応するフィールドにマップできます。ユーザーが HR タスクで従業員フォームを表示すると、そのフィールドに入力されたマネージャーの名前が表示されます。読み取り専用とマークされているため、ユーザーはそのフィールドを読み取ることはできますが、更新はできません。



自動翻訳

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

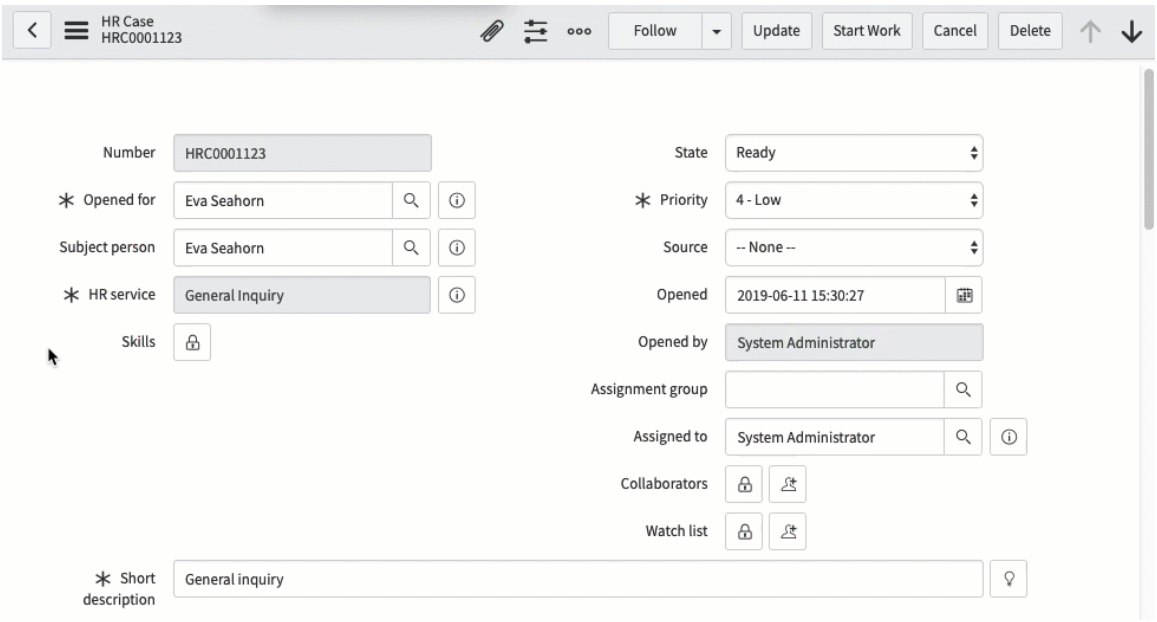
c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

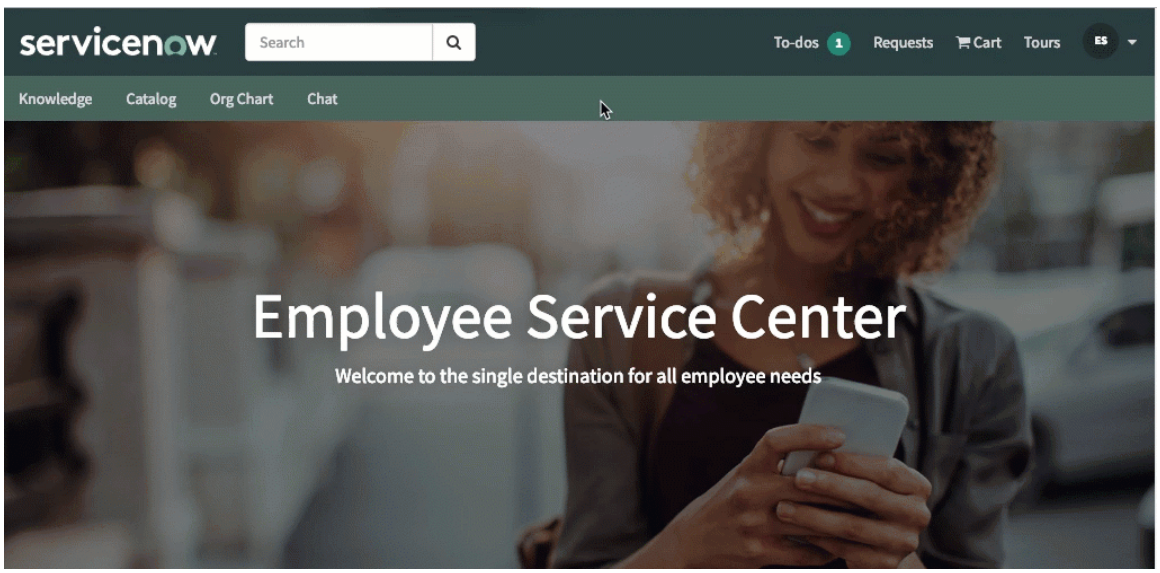
11. [更新] をクリックします。

次のタスク
タスクフォームの従業員フォームを使用して、ユーザーから従業員入力を収集できます。

次の GIF は、HR ケースの一環として、従業員 Eva Seahorn の従業員入力を収集タスクを作成する HR エージェントの例を示しています。



次の GIF は、従業員 Eva Seahorn が、次に 従業員センター で従業員入力を収集タスクを実行している例です。



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

自動翻訳

従業員フォームの HR 基準レコードの作成

測定基準の結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存されている従業員の回答に基づいて、従業員フォームの HR 基準レコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
従業員フォームからの回答は、測定基準の結果 [asmt_metric_result] テーブルに保存されます。HR 基準を使用して回答をクエリーできます。たとえば、[発明の開示] フォームで新規雇用者の回答が「はい」の場合、その回答を使用して、別のタスクの作成をトリガーし、発明の詳細を収集できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** 基準.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[HR 基準] フォーム

フィールド	説明
名前	HR 基準レコードの名前。
説明	HR 基準レコードの説明。
有効	HR 基準レコードを使用できるようにするオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [条件] セクションが表示されます。
5. [条件] セクションで、[新規] をクリックします。
6. [HR 条件] フォームで、次のフィールド値を入力します。

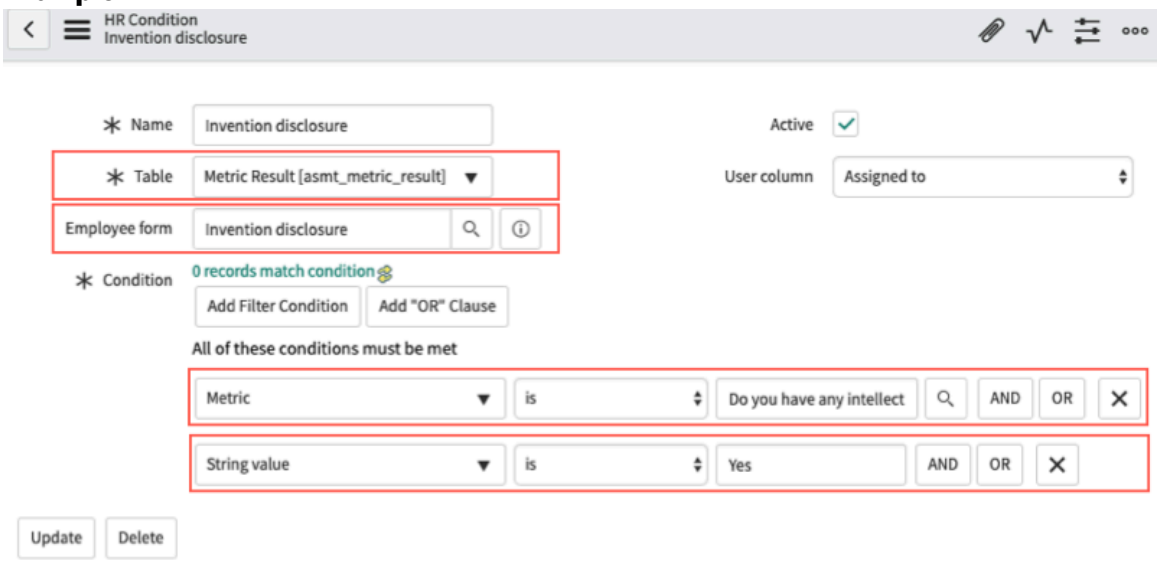
フィールド	値
名前	<HR 条件の名前>
テーブル	測定基準の結果 [asmt_metric_result] テーブル
従業員フォーム	クエリを行う従業員フォームを選択します。このフィールドは、[テーブル] フィールドで [測定基準の結果] テーブルが選択されている場合に表示されます。
条件	クエリを行う従業員フォームから質問と回答を選択します。 質問に対して、次の条件を指定します。 [Metric] [is] [<質問>] 回答に対して、値タイプに基づいて次の条件を入力します。 ○ **[String value] [is] [<回答>]** ○ **[Reference value] [is] [<回答>]** ○ **[Actual value] [is] [<回答>]**

自動翻訳

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

フィールド	値
	注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	選択済み
ユーザー列	担当者

Example



7. [送信] をクリックします。
8. [HR 基準] フォームで、[更新] をクリックします。

次のタスク
ケースのタイプに応じて、HR 基準レコードは次のサーベイインスタンスを使用します。

- ライフサイクルイベントを含む HR 基準レコードを使用している場合は、ライフサイクルイベントケースに関連付けられたサーベイインスタンスが使用されます。
- 他の HR ケースを含む HR 基準レコードを使用している場合は、最新のサーベイインスタンスが使用されます。

ユーザーの複数のジョブレコードのキャプチャ

新しい [ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルを持つユーザーに対して、複数のジョブレコードをキャプチャします。HR ケースを作成するとき、そのケースが関連するジョブを指定できます。たとえば、給与不一致のケースがあり、その従業員に関連するジョブレコードが 2 つあるとします。そのケースが作成されると、そのケースの対象となるジョブを指定できます。

ジョブテーブルの概要

New York リリースの開始時に、新しい [ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルを使用して、ユーザーごとに複数のジョブレコードを保存し、組織内のユーザーのジョブ履歴をキャプチャできます。

自動翻訳

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

ジョブテーブルと HR プロファイルテーブル

HR プロファイルテーブルには、ユーザーのプライマリジョブに対するジョブテーブルへの参照があります。

[HR プロファイル (sn_hr_core_profile)] テーブル

フィールド	説明
primary_job • ジョブ開始日 • ジョブ終了日	[ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルへの参照フィールド。

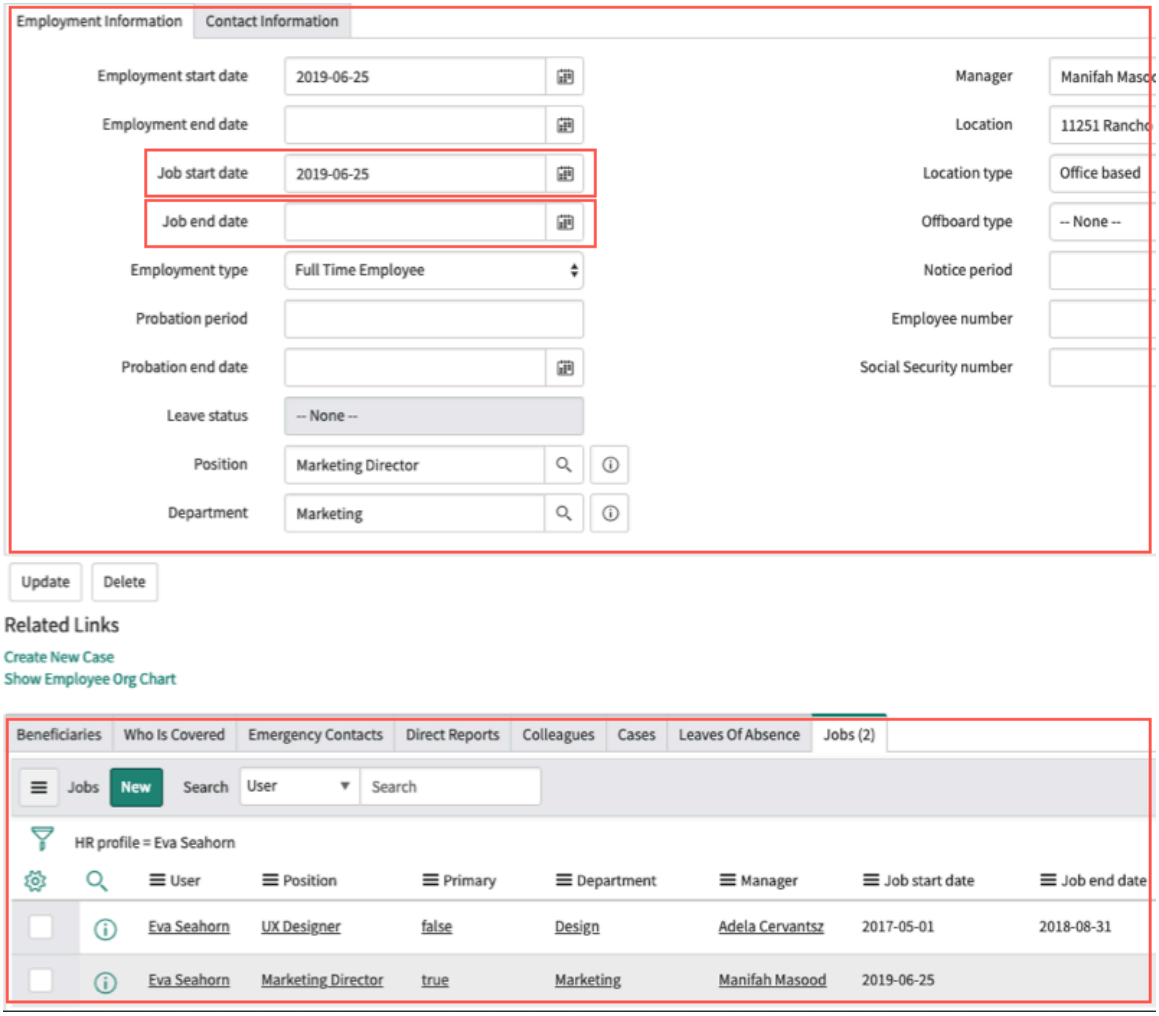
たとえば、次の HR プロファイルレコードは Eva Seahorn 用です。Eva は、2017 年 5 月に UX デザイナーとして最初に雇用されました。2018 年 8 月に退職しています。2019 年 6 月に、マーケティングディレクターとして再雇用されました。Eva に関連するジョブレコードは 2 つあり、マーケティングディレクターのポジションがプライマリジョブです。

- [雇用情報] 関連リストには、プライマリジョブに関する情報が表示されます。
- [ジョブ] 関連リストに、関連するすべてのジョブレコードが表示されます。

注:
雇用開始日は、そのユーザーがその組織で雇用された最初の日を表します。ジョブ開始日は、そのユーザーの現在のプライマリジョブの最初の日を表します。Eva は 2018 年 8 月に離職しましたが、2019 年 6 月に再雇用されたからです。これは、Eva の新しい雇用開始日を表します。

自動翻訳

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



ジョブテーブルと **HR** ケーステーブル

HR ケーステーブルには、対象者のジョブに対するジョブテーブルへの参照があります。

[HR ケース **(sn_hr_core_case)]** テーブル

フィールド	説明
subject_person_job	[ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルへの参照フィールド。

たとえば、Eva Seahorn のケースでは、2019 年 6 月にマーケティングディレクターとして再雇用されました。Eva に関連するジョブレコードは 2 つあります。Eva のオンボーディングケースが作成されると、**subject_person_job** フィールドでは、オンボーディングケースが関連するジョブを指定できます。オンボーディングケースは、Eva が再雇用されたマーケティングディレクターの仕事になります。

ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート

ジョブテーブルを使用して、ケースが関連するジョブを指定できるように、ライフサイクルイベントケースを作成します。たとえば、自分の部下のインターンがフルタイムのポジションに異動されるとします。そのインターンに関連するジョブレコードは 2 つあります。フルタイムのポジションのオンボーディングケースが作成されると、そのケースはフルタイムのジョブレコードに関連付けられ、関連するジョブレコードからの情報に基づいて、下流のアクティビティセットとアクティビティが確実にトリガーされます。詳細については、「ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート」を参照してください。

自動翻訳

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

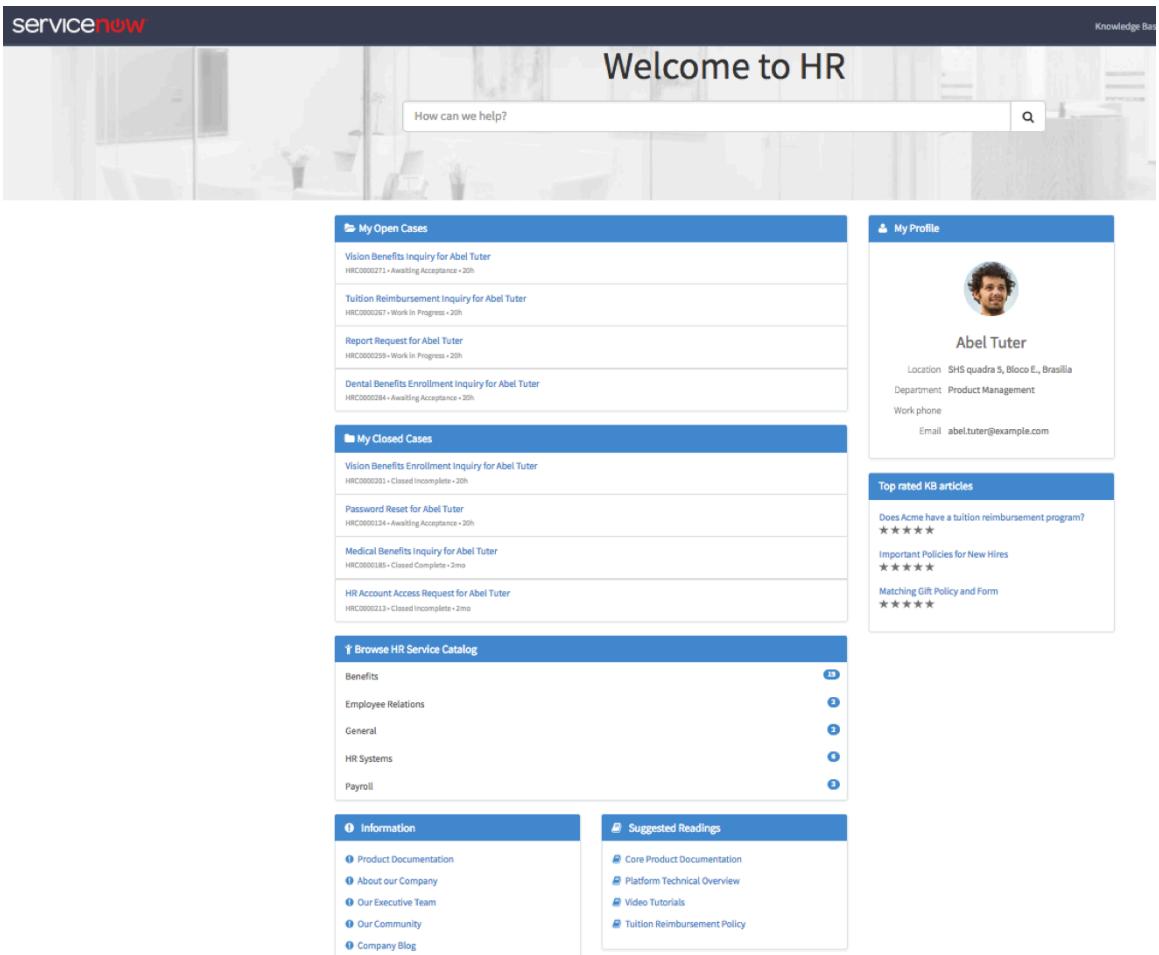
関連情報

- hr_Utils - グローバル
- hr_ActivitySet - グローバル
- hr_ActivityUtils - グローバル

HR Service Portal

従業員は、福利厚生やポリシーの情報を取得したり、HR チームからの支援を要求したりするためのセルフサービスの方法として、HR サービスポータルを使用できます。

HR サービスポータル



HR Service Portal から、次のことができます。

- 質問に回答する高評価のナレッジベースの記事を表示したり HR ナレッジの記事を検索したりして、高評価の記事に簡単にアクセスできるようにします。入力すると、キーワードに基づいて記事が提示されます。
- HR プロファイルを表示し、会社の写真をアップロードします。HR プロファイルで無効になっていないフィールドを更新できます。
- HR ケース、要求、Approvals (承認者の場合)、チーム、および組織図を表示します。
- HR ナレッジの記事で回答されていない HR の質問と要求を送信します。
- 自分の場所の天気とマップを表示します。
- HR スペシャリストとチャットします。(そのリンクを表示するには、管理者は HR のチャットキューを有効にする必要があります。)
- HR にメールを送信して要求を作成します。

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

- 次の操作のために HR サービスカタログを参照します。
  - 福利厚生に登録します。
  - 給与の口座振込を要求します。
  - 福利厚生または福利厚生対象者を選択または変更します。
  - 従業員のオンボーディングまたはオフボーディングを要求します。
  - 懲戒対象問題について報告または質問します。
  - HR サービスポータルのサポートを要求します。
- 実行するように割り当てられたタスクを表示します。
- 実行中の HR、設備、および IT のタスクを表示します。

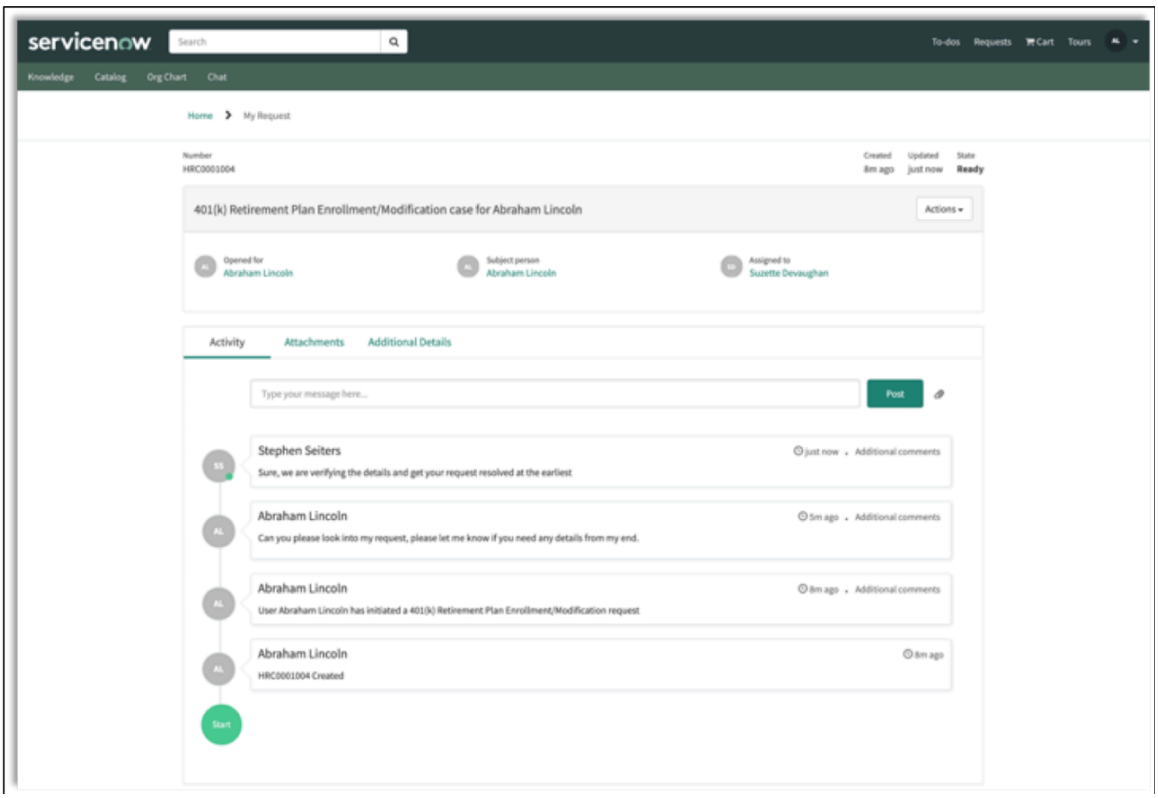
HR チケットページ

HR チケットページでは、自分と従業員が HR ケースの詳細を表示でき、HR サービスポータルで使用できます。

HR チケットページは、ポータルの要求ページから HR 要求を開くと表示されます。(非 HR リクエストでは、非 HR チケットページが開きます)。ユーザーが異なれば HR チケットページでの表示が異なり、個別の HR サービス向けに HR チケットページのヘッダーを設定できます。

HR チケットページには、説明、添付ファイル、履歴、承認者、タスクなどの、HR ケースの詳細が表示されます。

注:
HR チケットページに表示される内容は、ペルソナによって異なります。



自動翻訳

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

HR チケットページのユーザータイプ

HR チケットページを表示できるユーザータイプは 4 種類あります。HR 要求がオープンされた対象者、要求の件名になっているユーザー、タスクをアサインされているすべてのユーザー、およびすべての承認者です。ユーザータイプごとに、一意のビューがあります。

ユーザータイプ	説明
オープン対象者	この HR 要求がオープンされた対象者です。HR ケースが作成されると、すべてのユーザータイプのすべてのタスクを含めて表示されます。 **注:** HR ケースに 1 つまたは複数の子ケースがある場合は、3 世代まで子ケースが親ケースに付随して自動的にロールアップされます。親に付随してロールアップされた HR 子ケースは、リクエストページに別のリクエストとしては表示されません。非 HR 子ケースは、個別のリクエストとしても、親ケースのロールアップの一部としても表示されます。
対象者	この HR 要求の対象となっている人物です。(この人物は、HR 要求をオープンする対象者と同じであってもなくてもかまいません)。HR チケットページは、HR タスクがタスクとしてユーザーにアサインされている場合にのみ表示されます。 対象者ビューをさらに設定して、次のことが可能です。 対象者へケースを表示：選択すると、HR ケースが作成された際に以下の情報と合わせて対象者に表示されます。 • 対象者にアサインされた HR タスク • 対象者向けにもオープンされた子 HR ケース • 対象者に割り当てられているタスクがある場合の子の HR ケース • 対象者がリクエスト先になっているリクエスト 詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
タスクアサイニー	HR 要求の履行を支援するタスクがアサインされている人物です。HR チケットページは、HR タスクがタスクとしてユーザーにアサインされている場合にのみ表示されます。
承認者	HR 要求の承認者です。HR チケットページは、承認がタスクとしてユーザーにアサインされている場合にのみ表示されます。

HR チケットページのヘッダーの設定

HR チケットページのヘッダーは、HR サービスのタイプ、説明、添付ファイル、履歴、要求をキャンセルするオプション、そのケースにアサインされているユーザーなど、HR ケースに関する情報を提供します。

個別の HR サービスに対して、HR チケットページヘッダーの外観を設定できます。

詳細については、「HR サービスの HR チケットページヘッダーの構成」を参照してください。

自動翻訳

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

HR Service Delivery の標準チケットページビュー

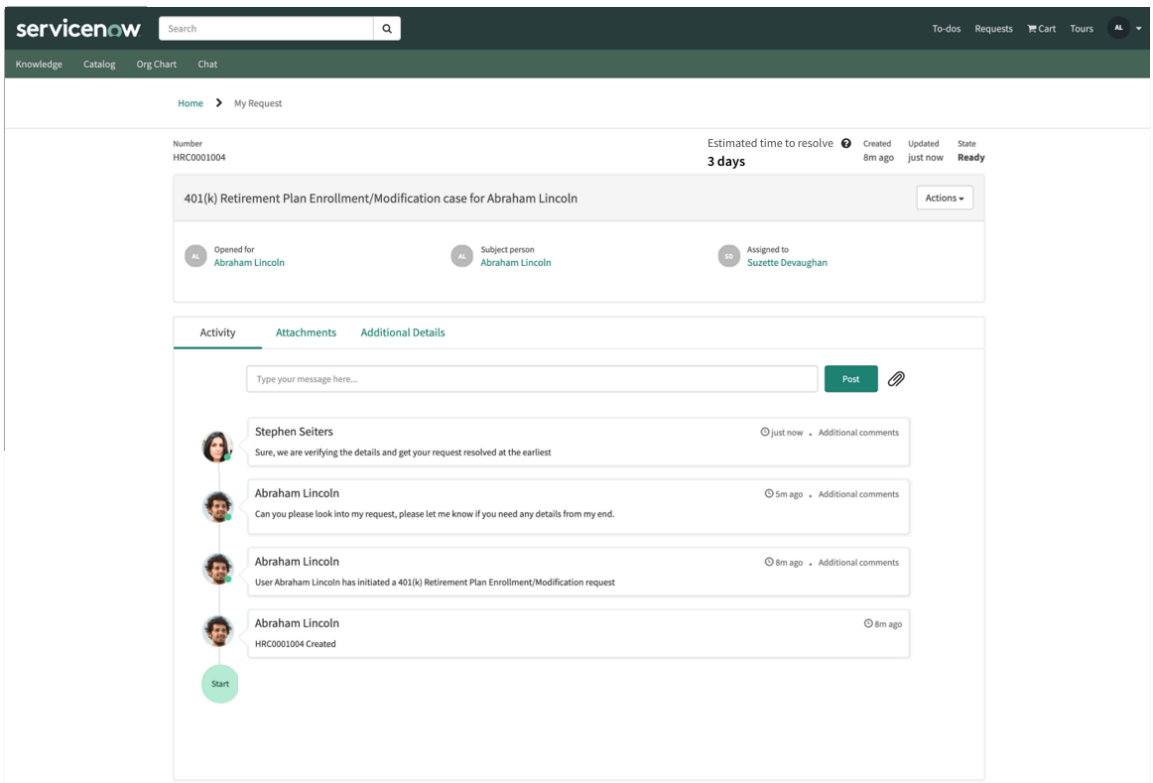
標準チケットページを使用して、従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供できるように HR サービスを構成します。

チケットページのレイアウト (ヘッダーやタブなど) の外観は、次から設定できます。 標準チケット > 標準チケット構成. 詳細については、「カスタム HR サービスの構成」を参照してください。

新規インスタンスおよび再起動済みインスタンスの場合、標準チケットページビューはデフォルトで利用できます。アップグレードされたインスタンスの場合、ページルートマップを構成する必要があります。詳細については、「ページルートマップの有効化」を参照してください。

HR サービスを構成し、ページルートマッピングを完了すると、HR 要求が次の形式で標準チケットページビューに表示されます。

標準チケットページビュー



予定解決時間 (ETTR) を有効にすると、要求の推定時間を確認できます。詳細については、「HR ケース解決までの推定時間」を参照してください。

カスタム HR サービスの構成

ポータルで一貫した従業員エクスペリエンスを提供できるように、標準チケットページでカスタム HR サービスを構成します。

始める前に

必要なロール：管理者

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.

> **重要:**
> デフォルトでは、標準チケット構成は次の HR サービスに対して実行されます。
> - sn_hr_core_case_talent_management
> - sn_hr_core_case
> - sn_hr_core_case_payroll
> - sn_hr_core_case_relations
> - sn_hr_le_case
> - sn_hr_core_case_operations
> - sn_hr_core_case_total_rewards
> - sn_hr_core_case_workforce_admin

2. カスタム HR サービスを選択します。
3. フォームで、必須フィールドを構成します。

チケット構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	標準チケットページを構成する CoE テーブル。
アクティブ	チケット構成がアクティブであるかどうかを指定するオプション。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
ステータスフィールド	タスク拡張テーブルの任意のフィールド。デフォルトでは、このフィールドはタスク拡張テーブルの [ステータス] フィールドにマッピングされます。このフィールドを追加するには、フォームを設定します。 **注:** 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ○ 番号 ○ 簡単な説明 ○ 作成日 ○ 更新日 ○ ウォッチリスト ○ コメントや作業メモなどのユーザー入力
情報リージョン	
「説明」の表示	要求の説明を表示するかどうかを決めるシナリオ。選択できるオプション： ○ なし ○ 常時 ○ 変数がない場合

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 説明が表示されている場合、説明を展開したり折りたたんだりすることができます。
詳細	ウィジェットを情報領域に表示するかどうかを指定するオプション。
情報ウィジェット	情報領域に表示されるウィジェット。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** デフォルトでは、HRM ケース情報ウィジェットを使用して、HR ケースに関連する情報を表示します。
情報ウィジェットパラメーター	情報ウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報フィールド	情報領域に表示されるフィールド。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合は表示されません。 **注:** 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ○ 番号 ○ 簡単な説明 ○ 作成日 ○ 更新日 ○ ウォッチリスト ○ 州 ○ コメントや作業メモなどのユーザー入力
アクションリージョン	
アクションウィジェット	情報領域で利用可能なアクションを指定するウィジェット。 **注:** デフォルトでは、HR 標準チケットアクションウィジェットが使用されます。
アクションウィジェットパラメーター	アクションウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。

自動翻訳

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

注:

- デフォルトでは、[アクティビティ] と [添付ファイル] タイプの 2 種類のタブが有効化および構成されています。
- [カスタム] 以外のタブタイプを複製することはできません。
- 最大 5 つのタブを設定できます。
- 次のいずれかのタブタイプのみを追加できます。
  - 変数エディター (読み取り専用)
  - 変数サマライザー

4. ヘッダーメニューを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [タブ構成] 関連リストで、フィールドを設定します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ なし ○ アクティビティ ○ 添付ファイル ○ カスタム ○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。
表示	タブの可視性を決める条件。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。 注: [タスク/To **do]** タブでは、デフォルトで HRM タスクの親ウィジェットが使用されます。[承認者] タブでは、デフォルトで HRM 承認タブウィジェットが使用されます。[添付ファイル] タブでは、デフォルトで HR 標準チケット添付ファイルウィジェットが使用されます。このウィジェットには、従業員ドキュメント (EDM) も表示されます。
ウィジェットパ	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ラメーター	

6. [チケット構成] フォームで、[更新] をクリックします。

ページルートマップの有効化

インスタンスをアップグレードした場合は、HR チケットページをポータルの標準チケットページにリダイレクトします。標準チケットページビューで HR 要求を表示します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページルートマップ.
2. **[hrm_ticket_page]** から **standard_ticket** にページルートマップを作成します。

> 注:
> **[hrm_ticket_page]** は、従業員センター [com.sn_hr_service_portal] プラグインを使用している場合にのみ利用できます。

3. **[hrsp_ticket]** から **[standard_ticket]** にページルートマップを作成します。

> 注:
> **[hrsp_ticket]** は、Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal] プラグインを使用せずに、Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインを使用している場合にのみ利用できます。

自動翻訳

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

4. [チケット] から **[standard_ticket]** にページルートマップを作成します。

   注:
   [チケット] は、非 HR カタログアイテムでのみ利用できます。

HR ケースとタスクの翻訳

従業員が希望する言語で HR ケースとタスクの簡単な説明と説明を表示できるように、HR ケースとタスクテンプレートの翻訳を有効にします。

HR テンプレートの翻訳のグローバルな説明を構成します。

翻訳を有効にするには、HR ケースまたはタスクテンプレートを構成します。ユーザーが希望の言語で HR ケースとタスクの簡単な説明と説明を表示できるように、翻訳にグローバルな説明を複数の言語で提供することができます。

始める前に
翻訳をサポートする言語が有効になっていることを確認してください。詳細については「言語を有効にする」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

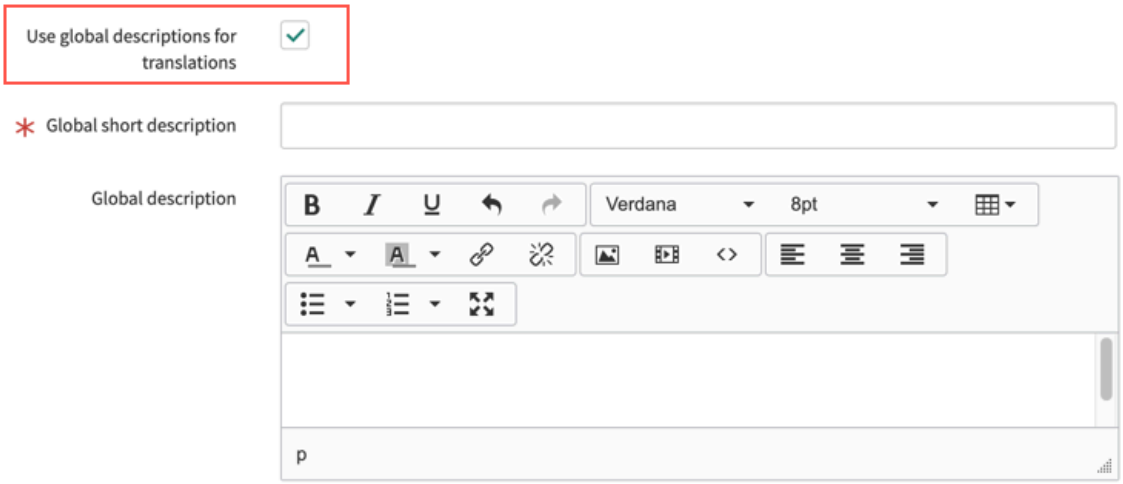
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

   HR ケースまたはタスクテンプレートを構成する方法の詳細については、次を参照してください。

   - HR ケーステンプレートを構成する
   - HR タスクテンプレートの構成
4. 翻訳を有効にするには、[翻訳にグローバルな説明を使用] フィールドが選択されていることを確認してください。

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

選択すると、[グローバルな簡単な説明] と [グローバルな説明] フィールドが表示されま



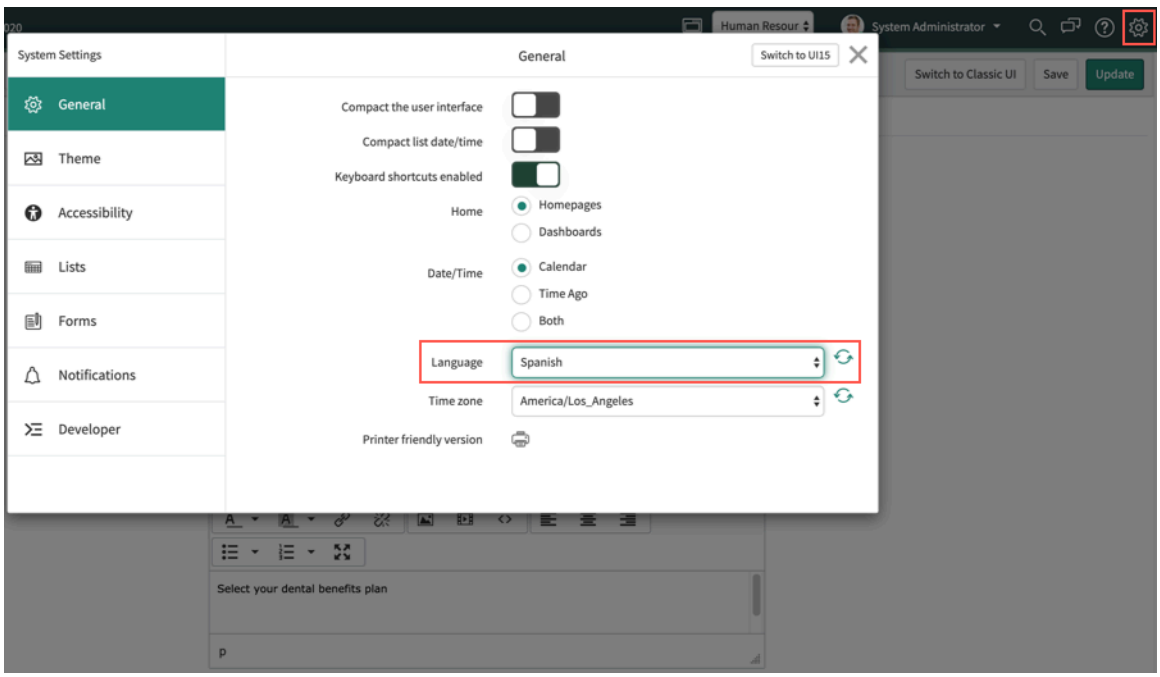
す。

5. 有効化された各言語のグローバルな簡単な説明と説明を入力します。

> **注:**
> サポートされている言語ごとにグローバルな説明を入力していることを確認します。1 つの HR テンプレート内で一部の言語に対して [翻訳にグローバルな説明を使用] オプションを選択して、他の言語に対して選択しないことはできません。

a. 検索項目 システムシステム > 全般をクリックし、翻訳を提供する言語を選択します。

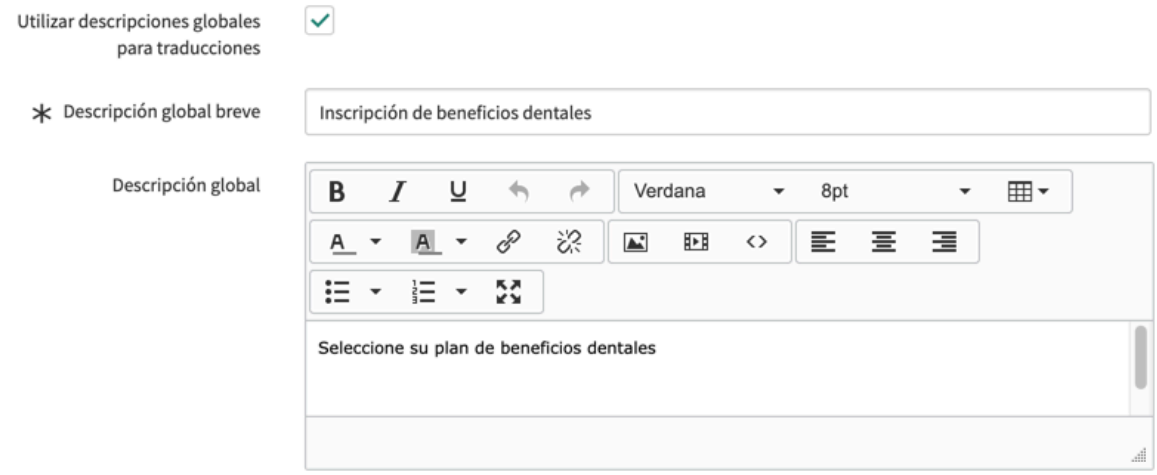
Example
たとえば、言語をスペイン語に設定できます。



b. [HR テンプレート] フォームで、選択した言語でグローバルな簡単な説明と説明を入力します。

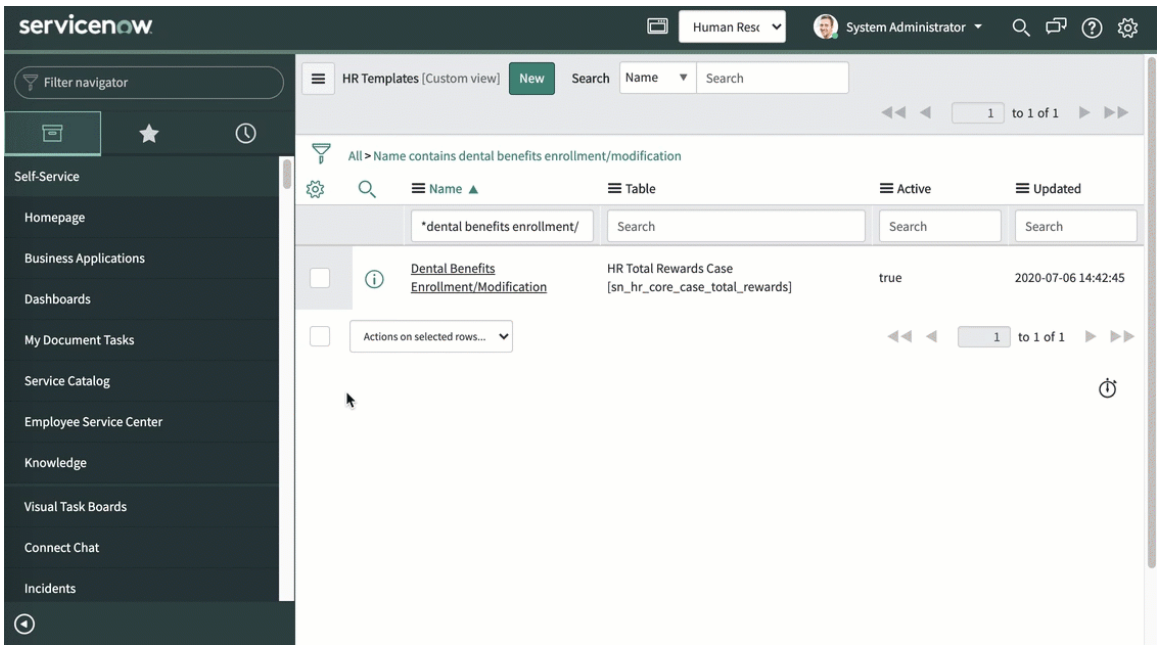
Example
たとえば、スペイン語での [福利厚生 - 歯科治療] のグローバルな簡単な説明と説明を入力できます。

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



c. サポートしている言語ごとにこのプロセスを繰り返します。

Example
たとえば、英語、スペイン語、および韓国語がインスタンスで有効になっている場合は、これらの言語のグローバル翻訳が HR テンプレートに用意していることを確認してください。



6. [送信] または [更新] をクリックします。

7. HR ケーステンプレートを構成している場合は、対応する HR サービスを更新して、グローバルな説明の使用をサポートするケースヘッダーを使用することもできます。

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

b. 対応する HR サービスレコードを開きます。

c. 以下のフィールドを更新します。

自動翻訳

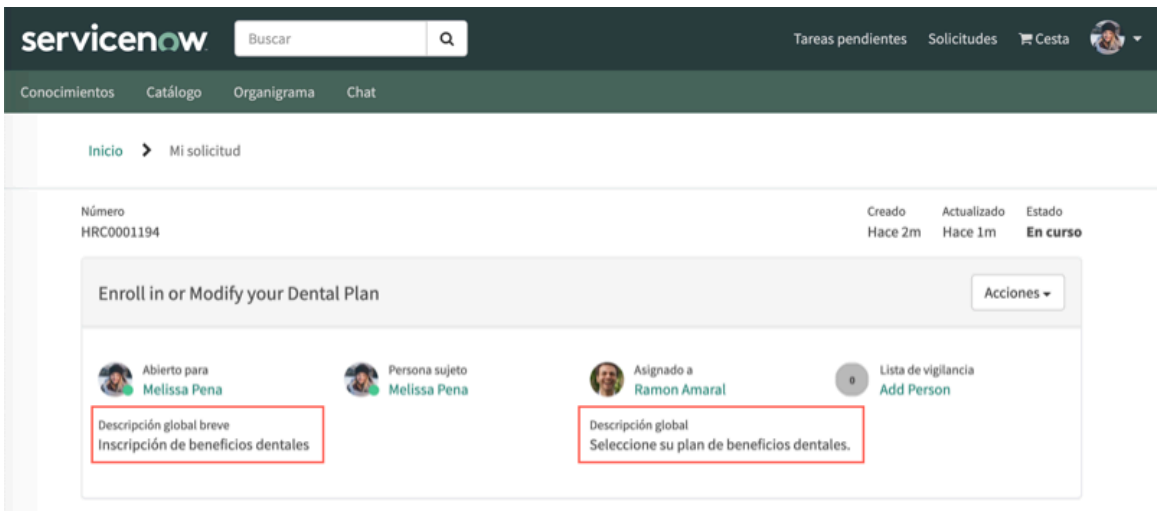
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
オープン対象者/承認者のビュー	グローバル説明を使用した依頼者/承認者ケースヘッダー構成
対象者/タスクアサイニーのビュー	グローバルな説明を使用してケースヘッダー構成にアサインされた対象者/タスク

d. [更新] をクリックします。

Example: 歯科治療に関する福利厚生の登録

この例は、言語がスペイン語に設定されている場合に、Employee Service Center で歯科治療に関する福利厚生の登録/変更の HR サービスについてのグローバルな簡単な説明と説明がどのように表示されるかを示しています。



Employee Profile テーブル

Employee Profile (sn_employee) プラグインは、雇用開始日と雇用終了日フィールドを HR サービスデリバリ (HRSD) の外部で利用できるようにする、Employee Profile (sn_employee_profile) テーブルを提供します。たとえば、戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) でこのテーブルを使用して、ユーザーのリソースキャパシティを更新することができます。

概要

Paris リリース以降、**[employment_start_date]** と **[employment_end_date]** フィールドを HR サービスデリバリ (HRSD) の外部で利用できるようにする、Employee Profile (sn_employee_profile) テーブルを使用できます。

Employee Profile (sn_employee_profile) テーブル

フィールド	説明
ユーザー	ユーザー (sys_user) テーブルへの参照。
employment_start date	雇用開始日を表します。
employment_end_date	雇用終了日を表します。

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ (HRSD) で Employee Profile を使用している場合

Employee Profile プラグインを有効にすると、次のフィールドが HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルからプルされ、Employee Profile (sn_employee_profile) テーブルに入力されます。

[HR プロファイル (sn_hr_core_profile)] テーブル

フィールド	説明
employment_start_date	雇用開始日を表します。
employment_end_date	雇用終了日を表します。

[HR プロファイルからの従業員プロファイルの同期 (Sync employee profile from HR profile)] は、プラグインの有効化時に、すべてのユーザーを対応する employment_start_date と employment_end_date の値とともに HR プロファイルテーブルからプルする、1 回限りのスケジュール済みジョブです。これ以降の更新は、[フィールドを **HR** プロファイルに同期 **(Synchronize fields to HR profile)]** および [フィールドを従業員プロファイルに同期 **(Synchronize fields to employee profile)]** ビジネスルールで行います。

注:
1 回限りのスケジュール済みジョブを再度実行する必要がある場合は、最初にジョブを有効にして、無効になった RCA に対して実行する前に許可するようにしてください。ジョブをスケジュールに従って実行しないでください。

アクティベーション情報

Employee Profile テーブルをアプリケーションで使用するには、Employee Profile (sn_employee) プラグインを有効にする必要があります。

注:
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) でテーブルを使用している場合は、「リソースキャパシティの更新」で詳細を確認してください。

Employee Profile の有効化

admin ロールを持っている場合は、Employee Profile プラグイン [sn_employee] を有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

Employee Profile とともにインストールされるコンポーネント

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

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

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Employee Profile 管理者 [sn_employee.admin]	Employee Profile テーブルの作成、読み込み、更新、および削除を行うアクセス権を付与します。	なし

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
HR プロファイルからの従業員プロファイルの同期	HR サービスデリバリ (HRSD) のみ：すべてのユーザーを対応する employment_start_date と employment_end_date の値とともに HR プロファイル (sn_hr_core_profile) テーブルからプルする、1 回限りのスケジュール済みジョブです。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Employee Profile [sn_employee_profile]	Employee Profile テーブル

HR サービスデリバリ **(HRSD)** の応答テンプレート

HR サービスデリバリ (HRSD)で応答テンプレートを使用すれば、ケースを迅速かつ効率的に解決できます。

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

自動翻訳

応答テンプレート (以前のテンプレート化されたスニペット) は再利用可能メッセージです。これらのメッセージを HR ケース、タスク、メール、またはチャットにコピーして、迅速かつ一貫性のあるメッセージを従業員に提供することができます。たとえば、給与不一致のケースに応答テンプレートを使うと、HR 担当者は、そのケースタイプへの応答時に標準化されたメッセージを使用できます。

注:
応答テンプレートの詳細については、「応答テンプレート」を参照してください。

応答テンプレートチャネル

応答テンプレートは、複数のチャネルに対応することができます。チャネルは、応答テンプレートを利用可能にするメディアを表します。例を次に示します。

- チャットチャネル：チャットの会話の応答テンプレートを提供します。
- メールチャネル：メールの応答テンプレートを提供します。
- フォーム：HR ケースまたはタスクの応答テンプレートを提供します。

新しい応答テンプレートを作成しても、それをチャネルに割り当てない場合は、使用できません。

すべてのチャネルで使用できるユニバーサル応答テンプレートを作成するには、すべてのチャネルにアサインします。

注:
Quebec リリースより前に作成された応答テンプレートは、以前の動作を保持するすべてのチャネルに関連付けられ、ユニバーサルに使用できます。

アクティベーション情報

応答テンプレートの機能は、Case and Knowledge Management が有効になると自動的に有効化されます。「応答テンプレートを有効化する」を参照してください。

エージェントワークスペース for HR サービスデリバリ (HRSD) のチャットで応答テンプレートを使用するには、Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) プラグインをアクティブ化します。

詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 向け Advanced Work Assignment (AWA) の概要」および「Setting up Workspace Agent Chat (ワークスペースエージェントチャットのセットアップ)」を参照してください。

仮想エージェントでのチャット設定の詳細については、「」を参照してください 仮想エージェント
.

フォームで応答テンプレートを使用する方法 (HR ケースまたはタスク)

HR 管理者およびマネージャーは、応答テンプレートを作成できます。各テンプレートは、タスク [task] テーブルの拡張である HR テーブルに関連付けられています。そのテーブルから引き出された変数を含むように、テンプレートを構成します。また、Condition Builder を使用して、特定の HR サービスなどでテンプレートを利用できるようにするために、ケースが満たす必要がある内容を指定します。

応答テンプレートを作成または変更する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。

応答テンプレートは、フォームチャネルに関連付けられたテンプレートの HR ケースフォームに表示され、応答テンプレートの条件を満たします。HR ケースフォームの場合は、[応答] ボタンが上部に表示されます。利用可能なテンプレートが複数ある場合は、適切なテンプレートを選択できます。「HR ケースの処理」を参照してください。

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

自動翻訳

注:
HR ケースで応答テンプレートを使用する方法の詳細については、「HR ケースへの応答テンプレートのコピー」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向けの エージェントワークスペース の場合は、コンテキストサイドバーに [応答テンプレート] アイコン ( ) が表示されます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の応答テンプレート」を参照してください。

応答テンプレートとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザー ロールなど) が、テンプレート化された応答 (com.sn_templated_snip) プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

デフォルトでは、次の HR ロールに次の応答テンプレートのロールが含まれます。

注:
テンプレート化された応答 [com.sn_templated_snip] プラグインは、sn_templated_snip.min_admin_count システムのプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の応答テンプレート管理者ユーザーを削除できないようにします。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
応答テンプレート管理者 [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	応答テンプレート機能のスコープ対象の管理へのアクセス権を付与します。	sn_templated_snip.template_snippet_writer
応答テンプレートライター [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	応答テンプレートのコンテンツの作成、読み取り、更新、および	sn_templated_snip.template_snippet_reader

自動翻訳

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

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	削除 (CRUD) を行うためのアクセス権を付与します。	
応答テンプレートリーダー [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	応答テンプレートのコンテンツを読み取るためのアクセス権を付与します。	なし

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

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

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

インストールされるテーブル

テーブル	説明
応答テンプレート [sn_templated_snip_note_template]	応答テンプレート情報を保存します。応答テンプレートは、ケースまたはタスクフォームにコピーできる再利用可能なメッセージです。応答テンプレートを使用して、ユーザーに一貫性のあるメッセージを迅速に提供したり、エージェントチャットで要求者に標準的なチャット応答メッセージを表示したりします。
チャネルへの M2M 応答テンプレート [m2m_response_template_to_channel]	応答テンプレートにチャネルをマップします。
応答テンプレートチャネル [sn_templated_snip_channel]	応答テンプレートチャネルに関する情報を保存します。
テーブル用のメモのテンプレート	メモを応答テンプレートにマップします。

自動翻訳

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

テーブル	説明
[sn_m2m_note_template_for_table]	

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブル管理」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更

繰り返し使えるメッセージを定義するために、応答テンプレート (以前の用語では、テンプレート化されたスニペット) を作成または変更します。これらのメッセージを従業員への応答時にコピーして、迅速かつ一貫性のあるメッセージを提供することができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager、sn_templated_snip.template_snippet_admin

各テンプレートは、タスク [task] テーブルの拡張である HR テーブルに関連付けられています。テンプレートは、そのテーブルから引き出された変数を含むように構成できます。たとえば、HR ケース (sn_hr_core_case) テーブルを選択した場合、テンプレート本文に表示する [対象者] 変数を選択すると、応答テンプレートが使用されたときに、その変数が実際の対象者の名前に置き換えられます。

また、Condition Builder を使用して、ケースが特定の HR サービスなどに対するテンプレートの条件を満たす場合を定義します。

手順

1. 移動先 **HR** 管理 > 応答テンプレートの構成.
2. [新規] を選択して、応答テンプレートを選択します。
   または、リストから変更する既存の応答テンプレートを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

応答テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	応答テンプレートの名前。
短い名前	エージェントワークスペース でチャットを使用する際の応答テンプレートを識別する簡単な説明。 短い名前をクイックコマンド (/) と共に使用して、応答テンプレートのテンプレート本文のテキストをチャット中に表示します。この機能により、迅速かつ一貫した方法でチャット中にテキストを入力することができます。 たとえば、`gm` という短い名前では、「おはようございます」という挨拶に対するチャット応答テンプレートを識別します。この応答テンプレートのテキストを表示するには、チャットウィンドウに **/gm** と入力します。
テーブル	応答テンプレートが関連付けられているテーブルの名前。 Agent Workspace チャットの応答テンプレートを作成している場合、関連付けられるテーブルはインタラクション [interaction] テーブ

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

自動翻訳

フィールド	説明
	ルになります。それ以外の回答テンプレートでは、テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。 **注:** カスタム COE テーブルを作成しても、[クリップボードにコピー] UI アクションを追加することはできません。ユーザーは引き続きコピーアンドペースト機能を使用できます。
条件	応答テンプレートが使用可能になるタイミングを決定する条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する際は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 **注:** 使用可能な条件は、選択したテーブルによって異なります。チャット応答テンプレートの場合は、**[Type] [is] [Chat]** という条件を指定します。
アプリケーション	応答テンプレートを作成したアプリケーション。
グループの可視性	どのグループが応答テンプレートにアクセスできるかを示します。 回答テンプレートを表示できるグループフィルターを追加します。 **注:** このフィールドを空白のままにすると、すべてのグループが応答テンプレートを使用できるようになります。
本文	特定のケースまたはタスクに応答する方法についてエージェントに指示を提供する応答テンプレートのテキスト。 フィールド値を参照するには、選択したテーブルに基づいて [変数] リストから変数を選択します。 カスタム変数参照を手動で入力することができます： ○ 現在のユーザー：$ {current_user} ○ 現在の日付：${Date} または、カスタム変数参照を表示する場所にマウスを合わせ、[現在のユーザーを挿入 **(Insert**

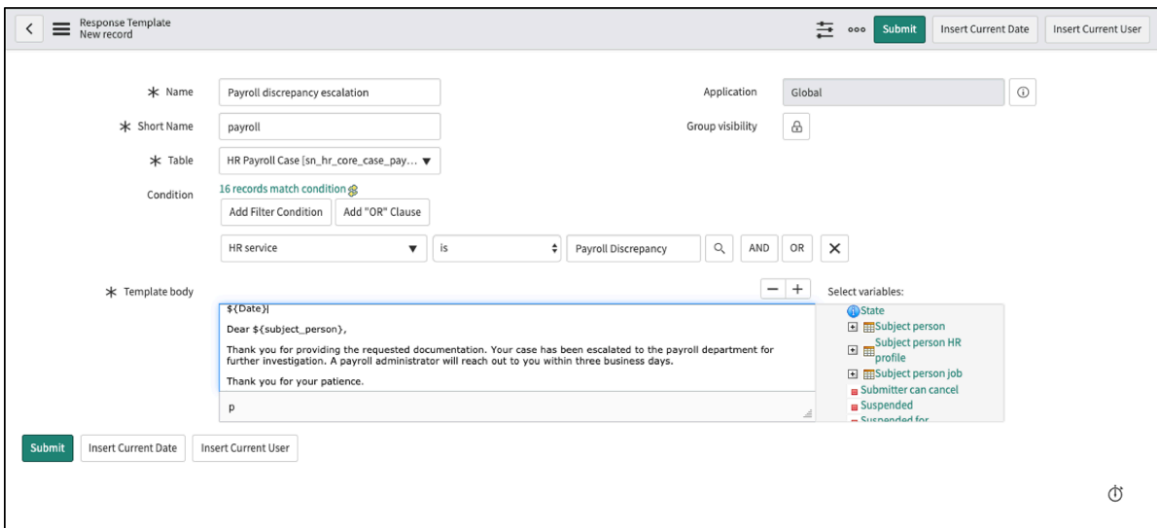
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	Current User)] または [現在の日付を挿入 **(Insert Current Date)]** ボタンを選択します。 注: 応答テンプレートはリッチテキストをサポートしていません。
変数を選択	テンプレート本体に追加できる変数です。たとえば、HR ケース (sn_hr_core_case) テーブルを選択した場合、テンプレート本文に表示する [対象者] 変数を選択すると、応答テンプレートが使用されたときに、その変数が実際の対象者の名前に置き換えられます。 注: 使用可能な変数は、選択したテーブルによって異なります。

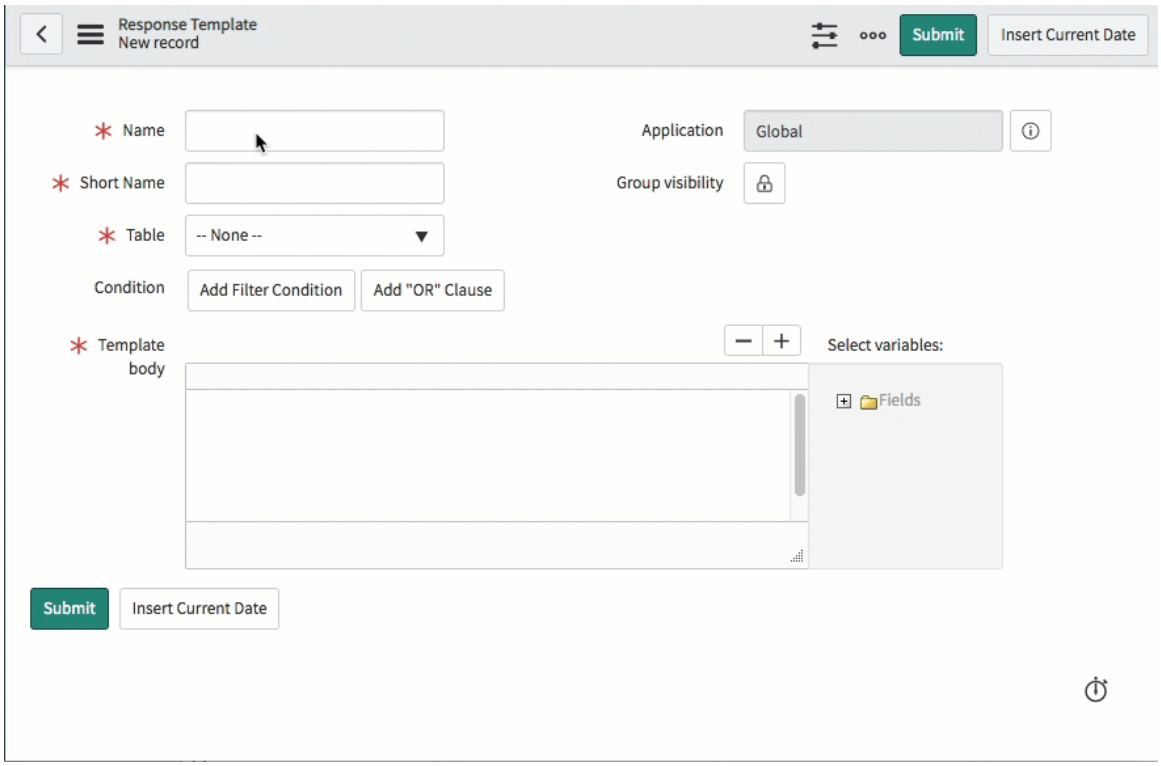
Example

次の GIF は、給与不一致ケースをエスカレートするための応答テンプレートを作成するHR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションでの HR マネージャーの例です。テンプレートは HR 給与ケース [sn_hr_core_case_payroll] テーブルに関連付けられ、条件は給与不一致 HR サービスと一致するケースをフィルタリングするように設定されます。テンプレートテキストが本文に貼り付けられ、その後、対象者の変数が挨拶に追加されます。



自動翻訳

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



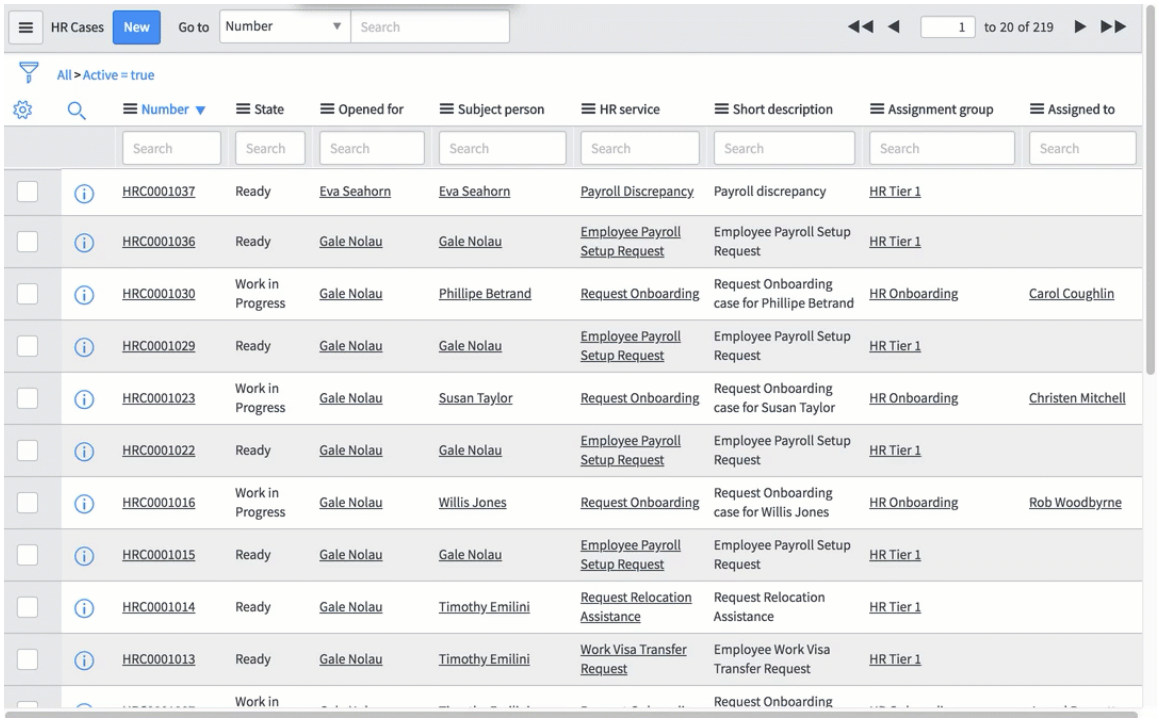
4. [送信] または [更新] をクリックします。
   [チャネル]は、追加したチャネルのみに応答テンプレートを制限します。空白のままにすると、応答テンプレートはどのチャネルでも使用できません。この機能を使用すると、チャット、メール、またはフォームにさまざまなメッセージを表示できます。詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。
   [チャネル] 関連リストが表示されます。

次のタスク
応答テンプレートの内容は、指定した条件を満たすフォームのフィールドにコピーできます。

次の GIF は、HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションで HR ケースのライターが給与不一致ケースを開き、従業員が読む HR ケースフォームのコメントフィールドに給与不一致エスカレーションテンプレートをコピーする例を示しています。

自動翻訳

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



応答テンプレートチャネルの作成

応答テンプレートチャネルを作成するには、次の手順に従います。応答テンプレートチャネルにより、チャット、メール、HR ケースまたはタスクで使用するための適切な応答テンプレートが表示されます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 応答テンプレート構成.
2. 既存の応答テンプレートを選択するか、[新規] をクリックします。
3. [チャネル] を選択します。
4. [リストを使用してルックアップ] アイコンを選択します。
5. [新規] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。

応答テンプレートチャネル

フィールド	説明
名前	チャネルの名前。チャネルは、応答テンプレートを表示するカテゴリを表します。 ベースシステムでは、次のことが可能です。 ○ チャット ○ メール ○ フォーム

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: チャットで応答テンプレートを使用するには、Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) プラグインを有効にする必要があります。
値	異なる言語に関連して一貫性を保つチャネルの名前。 たとえば、フランス語で作業している場合、[名前] フィールドでは「LeChat」でも、[値] フィールドでは「Chat」です。これにより、言語に関係なく正しいテンプレートが選択されます。
アプリケーション	応答テンプレートを使用できるアプリケーション。
アクティブ	応答テンプレートチャネルを有効化します。 注: ボックスをオフにすると、レコードは削除されずに無効化されます。

6. [保存]を選択します。
   [チャネル]は、追加したチャネルのみに応答テンプレートを制限します。空白のままにすると、応答テンプレートはどのチャネルでも使用できません。この機能を使用すると、チャット、メール、またはフォームにさまざまなメッセージを表示できます。詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。
   [チャネル] 関連リストが表示されます。
7. [新規] をクリックして新しいチャネルを作成するか、 [編集] をクリックして既存のチャネルにアクセスします。
8. チャネルを選択したら、[保存] をクリックします。
   [応答テンプレート] フォームに戻ります。
9. [更新] をクリックします。
   応答テンプレートの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。

HR ケースへの応答テンプレートのコピー

応答テンプレート (旧「テンプレート化されたスニペット」) の内容を、指定した条件を満たす HR ケースフォームのいずれかのフィールドにコピーします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

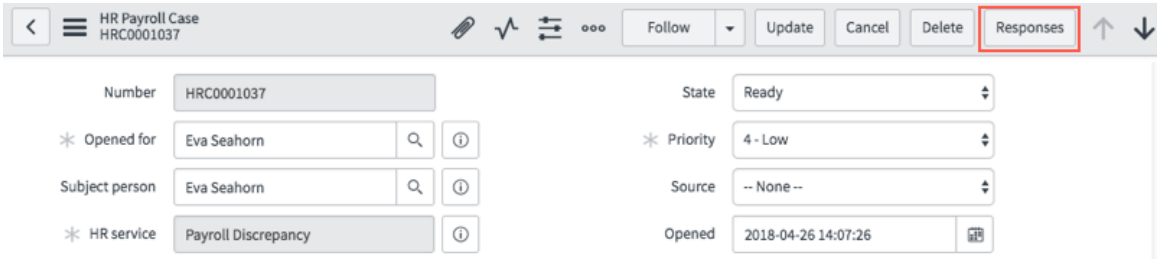
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン済み] や [開く] などのいずれかのモジュールを開きます。
2. HR ケースを開きます。
3. [応答] をクリックして [応答テンプレート] のサイドパネルを開きます。

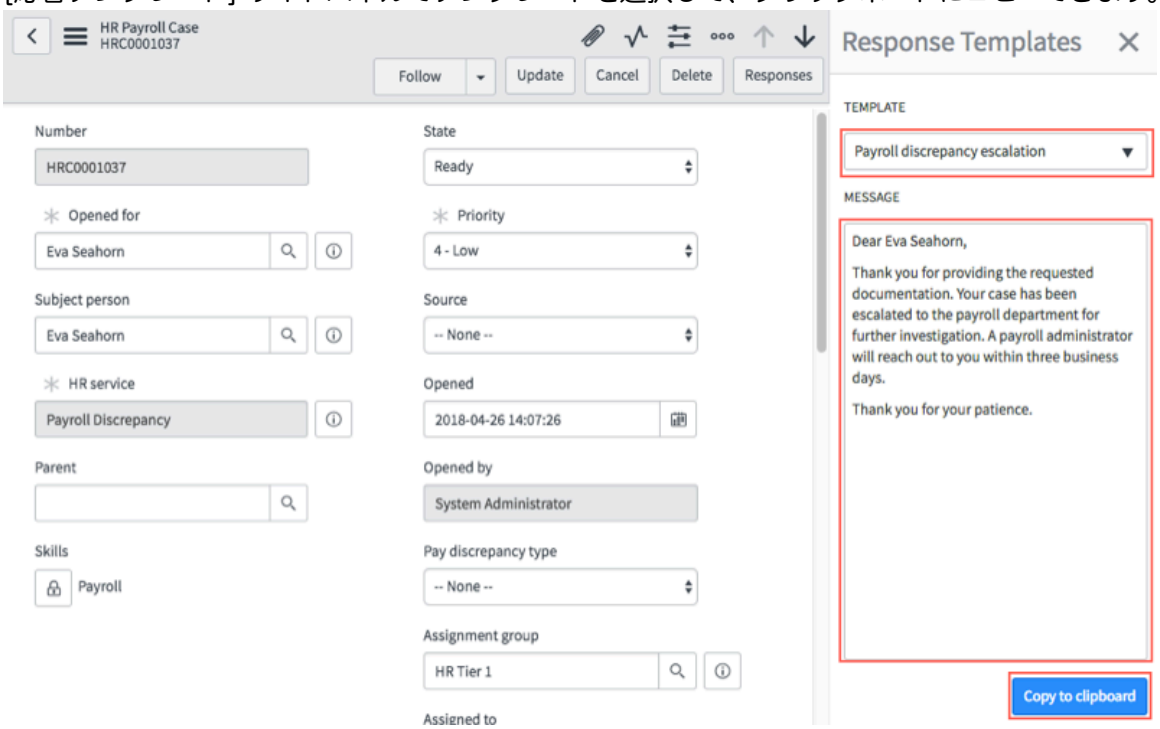
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> [応答] ボタンが表示されていない場合は、応答テンプレートがオープンケースを使用できる条件を満たしていることを確認します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 応答テンプレートの作成または変更」を参照してください。



4. [応答テンプレート] サイドパネルでテンプレートを選択して、クリップボードにコピーできます。



5. コピーしたら、その内容をフォーム上の [コメント] などのフィールドに貼り付けることができます。また、従業員に送信するメールに使用することも可能です。

> **注:**
> HR Agent Workspace での応答テンプレートの使用については、「HR ケースでの応答テンプレートの使用」を参照してください。

HR Case and Knowledge Management の詳細と使用方法

HR Case and Knowledge Management には、HR ケースに関連する多くの機能がまとめられています。

Case and Knowledge Management を理解する

HR のスコープ対象バージョンの Case and Knowledge Management は、組織内の標準の HR プロセスを自動化して、従業員と HR 部門間の関係をサポートし、企業にメリットをもたらします。

自動翻訳

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

HR サービスデリバリ (HRSD) のユーザー

HR サービスデリバリ (HRSD) は企業の HR 部門によって使用されます。企業の HR 部門は、従業員関係、福利厚生の管理、ポリシーの適用、採用と雇用、パフォーマンス管理など、多くの分野で構成されています。大規模なHR 部門には、通常、以下のメンバーが含まれます。

- 1 つ以上の HR 分野に特化した HR 専門家。たとえば、福利厚生分野には、保険の管理、休暇、および従業員株式購入の専門家が配属されます。
- ビジネスグループと作業したり、特定地域で作業したりして、質問、キャリア、パフォーマンス管理、およびその他の従業員関係の要求について従業員を支援する HR ジェネラリスト。
- 組織全体での従業員サポートにおける HR グループの有効性を監視して評価する HR マネージャー。企業が連邦、州、および地域の規制に準拠していることも確認します。
- Human Resources アプリケーションを含め、中央従業員データベース、給与、学習とパフォーマンス管理システムやその他のシステムなどを構成および保守する HR システム管理者。

HR サービスデリバリ (HRSD) の使用方法

HR サービスデリバリ (HRSD)は企業を強化してサポートします。従業員、IT、HR 部門間の関係は、以下のようなさまざまな方法でサポートされます。

- 従業員は、HR Service Portal またはカタログを使用して質問やその他の要求を HR 部門に送信できます。
- Connect サポート機能を使用すれば、従業員は、HR チャットキューを監視する HR エージェントとチャットできます。「Connect サポート」を参照してください。

  注:
  コネクトサポート は廃止されます。同様の機能については、高度なワークアサインメント および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「接続サポートから Advanced Work Assignment および エージェントチャットに移行」を参照してください。

- HR スタッフは、HR ケースの作成、管理、表示を行ったり、従業員からの質問に回答したり、従業員が送信する要求を処理したりできます。
- HR マネージャーは、レポートを実行して概要情報を表示し、HR 部門が実施した作業を監視および管理することができます。
- HR および企業 IT 管理者は、エンタープライズ Configuration Management Database (ECMDB) を通じて給与やパフォーマンスの管理システムなどの会社の HR システムをより効率的に管理できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) にはどのようなメリットがあるか?

このアプリケーションを使用すると、組織全体に次のメリットがもたらされます。

標準の HR プロセスの自動化

複数の一般的な HR プロセスが自動化されます。この自動化により、HR チームが担当するチェックリスト、メールのやり取り、電話の数が削減されます。

従業員アクセスの向上

従業員はサービスカタログを通じて HR サービスにアクセスできるので、要求ごとの個別メールの作成、電話、HR への個人訪問が不要になります。

要求と進捗状況の追跡

HR マネージャーは、レポートとビューを使用して、スタッフが会社をサポートするために実行している作業への理解を深めることができます。従業員は、自分の要求のステータスを確認できます。

自動翻訳

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

その他のサービスとの統合

人事プロセスには HR タスクとその他のチームのタスクの両方を含めることができ、サービスデリバリーを大幅に向上させることができます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の用語

このアプリケーションでは次の用語を使用しています。

用語	定義
HR 基準	条件に基づいて HR およびシステムユーザーのグループ分けを選択する方法
HR サービス	HR サービスのリスト
HR トピックカテゴリ	HR サービストピックカテゴリのリスト
HR 関係	ユーザーの相互関係
HR ポジション	会社テーブルで利用可能なポジション
HR アサイン階層定義	エスカレーション階層を指定
HR グループロール	HR グループロールを持つグループのリスト
HR メールスクリプト	すべての HR メールスクリプトのリスト
HR ユーザーロール	HR ユーザーロールを持つユーザーのリスト
HR テンプレート	カタログアイテムに基づくケースレコード作成用のテンプレート
クライアントロールルール	クライアントロールを生成するルールを指定
HR トピック	HR サービストピック詳細の詳細リスト
HR サービスオプション	ケースの作成に影響する HR サービスオプションのリスト
HR 部門	会社テーブルで利用可能な部門
HR の場所	会社テーブルで利用可能な場所
HR チャットキュー	HR チャットキューのリスト
HR サーベイ	HR アプリケーションで使用されるサーベイ
HR リンク	HR アプリケーションで使用される外部リンク
HR プロパティ	HR アプリケーションで使用されるシステムプロパティ
HR メールテンプレート	HR に関連するすべてのメールテンプレートのリスト
HR ナレッジベース	HR アプリケーションで使用されるナレッジベース
HR ナレッジ記事	HR アプリケーションで使用されるナレッジ記事
HR Notifications	HR アプリケーションで使用されるメール通知
HR サービスカタログカテゴリ	HR アプリケーションで使用されるサービスカタログカテゴリ
HR サービスカタログアイテム	HR アプリケーションで使用されるサービスカタログアイテム
HR ドキュメントテンプレート	HR アプリケーションで使用されるドキュメントコンテンツのドキュメントテンプレート
HR グループ	HR ユーザーが使用するグループ

自動翻訳

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

用語	定義
HR スキル	会社のユーザーが利用可能なスキル
HR ロール	HR ユーザーが使用するロール
HR 福利厚生プロバイダー/プラン	HR 福利厚生サービスで使用される福利厚生プロバイダーとプラン
HR 福利厚生タイプ	HR 福利厚生サービスで使用される福利厚生タイプ
懲戒対象問題タイプ	HR 従業員関係サービスで使用される懲戒対象問題タイプ
訓告タイプ	HR 従業員関係サービスで使用される訓告タイプ
HR システムレポート頻度	HR システムサービス用に定義されたシステムレポート頻度
HR システムレポートタイプ	HR システムサービスで使用される HR システムレポートタイプ

HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスマイニング

プロセスマイニング アプリケーションを HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションと統合することで、KPI に関連するプロセスを分析し、HR サービスケース (およびインストールされている場合は ライフサイクルイベント ケース) に関連するボトルネックを特定できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け プロセスマイニング 機能の概要

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け プロセスマイニング を使用すると、企業はサービスデリバリプロセスを分析して改善できます。また、ServiceNow プラットフォームの プロセスマイニング 機能を活用し、HR サービスデリバリ (HRSD) のベストプラクティスコンテンツパックを提供できます。

HRSD Process Mining コンテンツパックには、アナリストやプロセス所有者が継続的なパフォーマンス向上の機会など、プロセスの有効性を理解するのに役立つ事前構成されたプロセスマイニングモデルが含まれています。

プロセスマイニング を使用して、検出、簡素化、可視化、分析、監視などを行います。

- プロセスを可視化：データ分析に基づいて、システムおよび機能の境界を超えてプロセスをマッピングします。
- プロセスを合理化：ボトルネック、サイロ化、冗長性、その他の非効率性の要因を特定します。
- プロセスを自動化：自動化に適した、一貫性のある頻繁に繰り返されるタスクを特定します。
- プロセスを向上：プロセスマップを KPI にリンクして、根本原因分析を実行し、パフォーマンスの推進要因を特定します。

プロセスマイニング アプリケーションの詳細および HR サービスデリバリ (HRSD) との関連と統合の方法については、「Process Mining」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) の プロセスマイニング コンテンツパックを有効にするには、「Activate Process Mining content packs」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスマイニング 構成モデル

HR サービスデリバリ (HRSD) プロセスマイニング 構成モデルには、標準的な HR サービスのプロセス定義と、ライフサイクルイベント (このアプリケーションがインストールされている場合) の多次元マイニングを使用するプロセスマップが含まれています。

プロセスマップと移行は、HR サービスのポートフォリオ全体を調べ、問題領域、拡張の機会、およびプロセスのコンプライアンスを検出して可視化します。

自動翻訳

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

プロセス定義と多次元マイニング

標準的なすべての **HR** サービス	**Lifecycle Events** (インストールされている場合)
HRSD 全体を調べて、逸脱と問題領域を見つけます。	多次元インテリジェントマイニングを使用して、ライフサイクルイベントプロセスマップを提供します。
単一の HR サービスビューが提供されるため、ドリルダウンしてボトルネックやその他の実行に関する問題を見つけることができます。	マルチリレーショナルプロセスとテーブルの自動化されたエンドツーエンドのプロセス可視性を利用します。☒
プロセス構成を使用して、チャネルパフォーマンスのデグレード、KPI の取得傾向 (SLA など)、または想定と実際の差が大きすぎるなどの一般的な問題が検出された場合、プロセスオーナーに自動的に通知します。	AI ベースの根本原因分析ツールを使用して、プロセスの問題の背後にある主な要因をすばやく見つけることができます。

エンドユーザーとロール

必要なロールがある場合は、Analyst Workbench を使用して、可視化されたプロセスワークフローデータや、HR サービスケースに関連するデータの分析ツールにアクセスできます。詳細については、「Overview of the Analyst Workbench (Analyst Workbench の概要)」を参照してください。

プロセスマイニング アプリケーションを HR サービスデリバリ (HRSD) で使用するには、次のロールの組み合わせが必要です。

ロールの組み合わせ

プロセスマイニング ロール	HR サービスデリバリ (HRSD) ロール
sn_process_mining_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_mining_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_mining_analyst	sn_hr_core.basic

HR サービスケースの最適化プロジェクト

HRSD Process Mining コンテンツパック (com.sn_hr_process_mining) は、構築済みプロジェクトを追加します。このプロジェクトには、事前定義された HR サービスケースが含まれ、インストールされている場合は ライフサイクルイベント ケースプロセスモデル定義も含まれます。デフォルトでは、プロジェクトは過去 2 四半期のケースをフィルタリングします。構築済みプロジェクトに基づいて新しいプロセスプロジェクトを構成することもできます。詳細については、「プロジェクトの構成」を参照してください。

プロセスモデル定義には、ケースのデフォルトのアクティビティ定義とブレークダウン定義が含まれており、そのまま使用することも、カスタム構成に変更することもできます。

- アクティビティ定義を使用して、対応中ステータスからソリューション提案ステータスに移行するケースなどのステータス移行を把握し、問題 (PRB) レコードなどのリンクされたプロセスを分析します。
- ブレークダウン定義を使用して、レコードをフィルタリングし、カテゴリ別にプロセスマップを分析します。たとえば、HR サービスケースデータをさまざまなチャネル、製品、アサイン先グループ、および場所でフィルタリングできます。

自動翻訳

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

HR ケースの 継続的改善管理 イニシアチブ

継続的改善管理 (CIM) アプリケーションが有効になっている場合は、Analyst Workbench から CIM プロジェクトを使用して、HR ケースの改善イニシアチブの進捗状況を追跡することもできます。改善イニシアチブとプロセス最適化モデルは自動的にリンクされます。詳細については、「Continual Improvement Management との統合」を参照してください。

HR ケースの パフォーマンスアナリティクス

パフォーマンスアナリティクス (PA) アプリケーションが有効になっている場合は、利用可能なテンプレート構成を使用して、HR サービスケースデータに基づいて PA インジケーターから プロセスマイニング アプリケーションを開くこともできます。詳細については、「Integration with Performance Analytics (PA) (Performance Analytics (PA) との統合)」を参照してください。

HR Dashboards & Reports

HR Dashboards & Reports アプリケーションを使用すると、HR のスコープ対象バージョンにおける HR ケースに関して、説明責任、進捗状況、パフォーマンス測定基準、モニター従業員の満足度、およびステータスを HR 組織が視覚的に確認できます。

HR 職務権限によっては、次のいずれかのツールを使って日々の HR 運用に役立てることが可能です。

- 概要、ケース、マネージャーのダッシュボードなどのダッシュボード。ダッシュボードとは、レポートやその他のウィジェットで構成されるホームページのタイプです。リストされたレコードまたはレポート内のセグメントをクリックして、詳細を表示します。
- ダッシュボードで利用可能なレポートを含む HR レポート。複数の HR レポートが定義されています。また、新たにレポートを作成することもできます。
- サーベイ回答チャート、HR ケース満足度サーベイや作成するその他の HR サーベイの詳細。

アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。たとえば、HR 福利厚生の管理者は、[福利厚生] サービスでの HR ケースステータスを表示する概要ダッシュボードに、レポートを追加できます。

ボタン	説明
コンテンツを追加	クリックしてトピックをハイライトし、ページのセクションに移動します。
レイアウトの変更	左側の列レイアウトをクリックします。
チャートを画像ファイルとして保存	チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

HR Dashboards & Reports には次が用意されています。

- 概要
- マネージャーダッシュボード
- HR ケースダッシュボード
- レポート
- 満足度サーベイスコアカード

自動翻訳

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

Platform Analytics Workspace への HR ダッシュボードの移行

ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、HR 概要ダッシュボード、マネージャーダッシュボード、HR ケースダッシュボード、および SLA ダッシュボードが Platform Analytics Workspace に移行されました。[分析センター] アイコンを選択して、移行されたダッシュボードを Platform Analytics Workspace で開きます。

注:
ServiceNow® Store から Platform Analytics Workspace をインストールし、pa_viewer ロールが設定されていることを確認します。

概要ダッシュボードの表示

概要ダッシュボードには、HR ケースがグラフ表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて
デフォルトでは、概要ダッシュボードに次のレポートが表示されます。

- トピックカテゴリ別の過去 6 か月間にオープンされた HR ケース：トピックカテゴリの種類ごとに、過去 6 か月間でオープンされたケースの数を色分けされた棒グラフで表します。
- トピックカテゴリ別のアクティブな HR ケースのブレークダウン：アクティブな HR ケースおよびアサインされた HR エージェントを色分けされた棒グラフで表します。
- トピックカテゴリ別のアクティブな HR ケース：トピックカテゴリ別にアクティブな HR ケースを色分けされた円グラフで表します。
- トピックカテゴリ別のアクティブな HR ケースピボットテーブル：ケースの数とトピックカテゴリ別に、HR ケースにアサインされた HR エージェントを相互参照するスプレッドシートです。

アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ダッシュボード > 概要.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
コンテンツを追加	クリックしてトピックをハイライトし、ページのセクションに移動します。
レイアウトの変更	左側の列レイアウトをクリックします。
チャートを画像ファイルとして保存	チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

マネージャーダッシュボードの表示

マネージャーダッシュボードを使用すると、測定基準に基づいて HR チームの有効性を監視できます。測定基準には、HR エージェント別のアサインされたケースのステータス、およびサービスレベルアグリーメント (SLA) の経過時間の割合が含まれます。

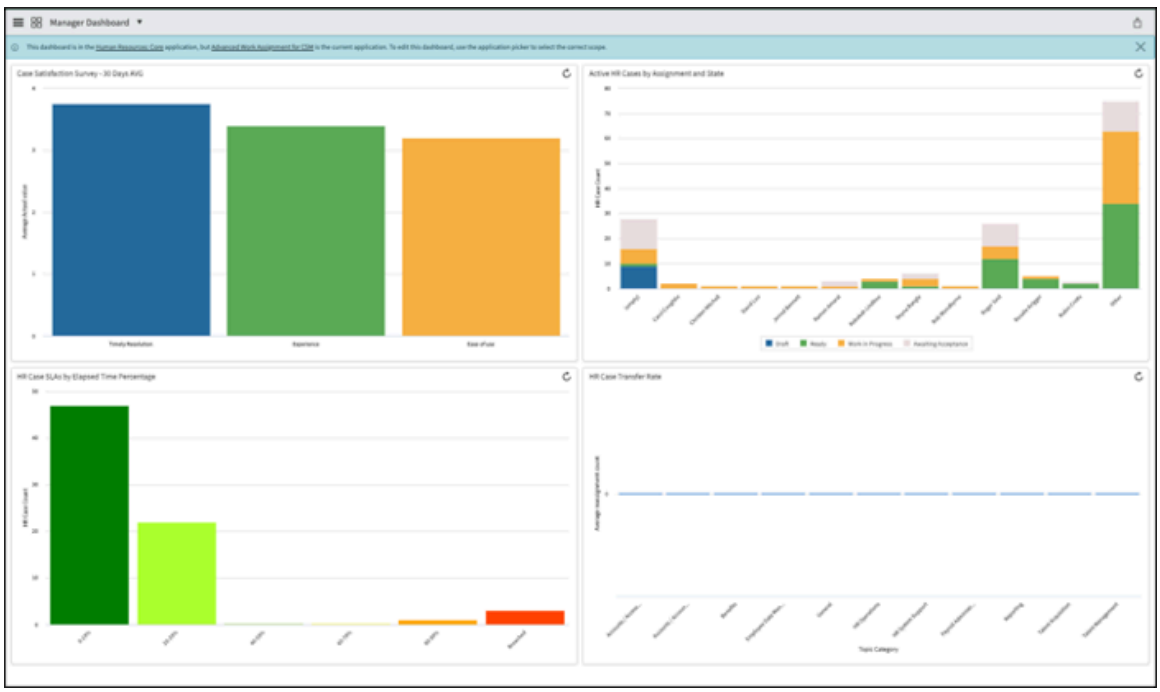
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager

自動翻訳

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

このタスクについて
デフォルトでは、次のレポートがマネージャーダッシュボードに表示されます。

- ケース満足度サーベイの 30 日間平均：HR ケースの処理に対する従業員の満足度を評価します。従業員に HR 要求満足度サーベイへの回答を依頼した場合に、このチャートに情報が表示されます。
- 経過時間の割合による HR ケース SLA：HR ケースを解決する時間をモニタリングして、SLA 違反が発生した場合にフォローアップします。
- アサインとステータス別のアクティブな HR ケース：たとえば [準備完了] や [処理中の作業] などのステータス別に各HR エージェントにアサインされた HR ケースの数をレビューして、各 HR エージェントの効率性評価に役立てます。
- HR ケースの転送レート：ケースカテゴリごとに別の HR エージェントに転送されたケースの数をレビューして、アサインが適切に行われているかどうかを確認します。



アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。たとえば、HR 福利厚生の管理者は、[福利厚生] カテゴリでの HR ケースのアサインとステータスを示すマネージャーダッシュボードにレポートを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ダッシュボード > マネージャーダッシュボード.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
コンテンツを追加	クリックしてトピックをハイライトし、ページのセクションに移動します。
レイアウトの変更	左側の列レイアウトをクリックします。
チャートを画像ファイルとして保存	チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

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

自動翻訳

HR ケースダッシュボードの表示

HR ケースダッシュボードは、HR ユーザーが進行中の HR 運用を監視する際に中心となる場所です。ダッシュボードは、データベースのクエリーを実行して結果を表示するレポートで構成されます。

ダッシュボードは、ServiceNow インスタンスにおける製品のホームページです。HR ケースダッシュボードには、オープンケースやアサインされたケース、高優先度のケース、およびサービスレベルアグリーメント (SLA) 違反が発生したケースの概要情報が表示されます。サービスごとのケース、および自分にアサインされたケースが表示されます。

HR ケースダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します。 **HR** ダッシュボード > **HR** ケース ダッシュボード.

HR ケースダッシュボードの機能

HR ケースダッシュボードには、次が表示されます。

- オープン/アサインされたケースの数
- 高優先度のケースの数
- SLA 違反が発生しているケースの数
- 自分にアサインされている全ケースの詳細
- トピックカテゴリ別の自分にアサインされている全ケース

レポートの実行

レポートを実行し、HR ケースのステータスを表示および監視できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager、sn_hr_core.admin、sn_hr_core.basic

このタスクについて
HR レポートを使用して、全体的な効率性と有効性を向上させます。たとえば、前月に作成されたすべての Employee Relations ケースを表示することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ダッシュボード > レポート.

   HR レポートグループのレポートが一覧表示されます。レポート左側のアイコンは、リスト、円グラフ、棒グラフといったレポートタイプを示します。アイコンにカーソルを合わせると、レポート情報のポップアップウィンドウが表示されます。左側の星をクリックすると、レポートがお気に入りに設定されます。レポートリストの上にある星をクリックして、お気に入りのレポートをフィルターできます。

2. 実行するレポートの名前をクリックします。
   レポートが開き、ランタイムオプションと結果が表示されます。
3. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - ランタイムオプションを変更し、[実行] をクリックして結果を表示します。
   - リストレポートで、リストされたケースをクリックして詳細を表示します。
   - チャートで、セグメントをクリックして該当するケースを表示します。
   - レポートを公開するかスケジュール設定します。
   - ランタイムオプションを編集し、新しいレポートを保存します。

自動翻訳

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

次のタスク
HR レポートを追加する場合は、レポートリストの上にある [レポートの作成] をクリックします。レポートの作成後に、レポートを HR レポートグループと共有します。レポートリストに載れば、グループがそのレポートを参照できます。

関連情報

レポートの開始

使用可能な **HR** レポート

事前定義された人事レポートは、 **HR** ケースマネジメント > レポート 少し特別なマジックを 適用します

使用可能なレポート

レポート名	説明	表示
アクティブな HR ケース	すべてのアクティブなケースを表形式で表示します。	番号、タイプ、カテゴリ、状態、簡単な説明、オープン担当者、アサイン先グループ、担当者
カテゴリ別のアクティブな HR ケースピボットテーブル	すべてのアクティブなケースをピボットテーブルで表示します。	担当者、カテゴリー
アクティブな HR オンボーディング IT 要求	IT にアサインされた新入社員研修タスクを表形式で表示します。たとえば、コンピューターなどのオフィス機器のタスクなどが該当します。	番号、優先度、ステータス、簡単な説明、担当者、場所
ケース満足度サーベイ - 30 日間平均	HR ケース満足度サーベイに対する回答の 30 日間均を棒グラフで表示します。	平均実際値、測定基準
承認待ちのケース	まだ承認されていない HR ケースまたは要求の数を表示します。	番号
担当者別の HR ケース SLA	アサインされたユーザー別に、期限切れケースの数を棒グラフで表示します。	数、ユーザー、ステータス
経過時間の割合別の HR ケース SLA	SLA 違反が発生するまでの経過時間の割合ごとに、ケースの数を棒グラフで表示します。	数、経過時間の割合
HR ケースの転送レート	カテゴリ別に HR エージェントの過去 6 か月間の再アサイン数を棒グラフで表示します。	再アサイン回数、カテゴリ
カテゴリ別の前月にオープンされた HR ケース	HR ケースカテゴリ別で前月に発生したケースを棒グラフで表示します。	カテゴリ、数、月
カテゴリ別の今月にオープンされた HR ケース	HR ケースカテゴリ別で現在の月に発生したケースを棒グラフで表示します。	カテゴリー、数
カテゴリー別の自分の HR ケース	自分にアサインされたケースを円グラフで表示します。各スライスが HR ケースカテゴリを示します。	カテゴリー、数

自動翻訳

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

使用可能なレポート (続く)

レポート名	説明	表示
高優先度のオープンケース	アクティブな優先度の高い HR ケースの数を表示します。	番号
オープン新入社員研修ケース	アクティブな新入社員研修ケースの数を表示します。	番号
SLA 違反	SLA 違反が発生した HR ケースの数を表示します。	番号
未アサインの HR ケース	どのユーザーにもアサインされていない HR ケースをリスト表示します。	番号、タイプ、カテゴリ、状態、簡単な説明、オープン担当者、アサイン先グループ、担当者

関連情報

HR 管理

HR サーベイ回答の評価

HR サーベイへの回答を収集した後に、サーベイの回答とスコアカードを確認できます。

始める前に

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > サーベイ > すべての **HR** サーベイ.
2. 回答を評価するサーベイを選択します。
3. [応答を表示] 関連リンクをクリックして各質問への回答を個別にレビューし、次のタスクのいずれかを実行します。
   サーベイが匿名送信ではない場合は、ユーザーの回答を表示でき、必要に応じてフォローアップできます。
4. [スコアカードを表示] 関連リンクを選択して、サーベイスコアカードをレビューします。
   詳細については、「満足度サーベイスコアカード」を参照してください。

関連情報

HR サーベイ

サーベイ回答と結果

サーベイスコアカードの表示

満足度サーベイスコアカード

フィルターを適用して、事前定義された HR 満足度サーベイの結果を絞り込み、サーベイを分析してインサイトを得ます。

スコアカードにはサーベイ結果のチャートが表示され、カテゴリと質問の回答が分析され、現在の評価が以前の評価と比較されます。ユーザーは評価を経時的に調べたり、質問の評価を比較したり、すべてのカテゴリの評価を比較したりすることができます。すべての評価は、選択した時間範囲の平均です。スコアカードを表示するたびにシステムによって動的に更新されるため、評価は最近完了したサーベイを反映します。

これらのオプションを使用して、要件に応じて結果を絞り込みます。

自動翻訳

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

タスク	アクション
スコアカードの別のビューを表示	チャートの左上にある選択リストからビューを選択します。 インタラクティブなスコアカードに、サーベイの名称、および評価の結果や比較が表示されます。次のビューに結果が表示されます。 • カテゴリ結果 • 質問結果 • 平均評価 • 履歴
チャートを画像として保存	メニューアイコンをクリックし、画像ファイルの種類を選択します。ファイルが生成されたら、[ダウンロード] をクリックします。ファイルは、ブラウザーのダウンロードフォルダーに保存されます。

注:
このビューには、次のデータタイプを使用する回答が表示されます。

- チェックボックス
- 選択肢
- リッカートスケール
- 番号
- テンプレート
- はい/いいえ

[チェック ボックス] および [はい/いいえ] のデータ タイプは、サーベイデザイナーの [ブーリアン] データ タイプにまとめられます。

自動翻訳

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

サーベイカテゴリ結果

特定の回答に関する詳細を表示するには、色分けされたグラフにポインターを合わせ、回答数とその回答が占める割合を表示します。

サーベイスコアカードカテゴリ結果の詳細

HR ナレッジ管理

HR ナレッジ管理を使用すると、企業の HR 部門は、HR ポリシーや手順などの記事を検索できるナレッジベースを従業員に提供できます。従業員と情報を共有することで、HR は繰り返される質問に回答する時間を削減でき、従業員はそうした質問に関連する回答を見つけることができます。

HR ナレッジベース

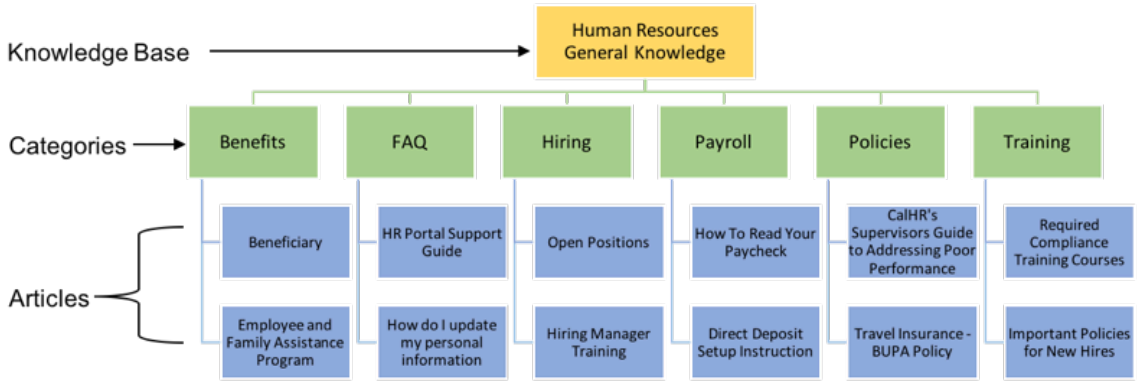
Case and Knowledge Management アプリケーションには次の HR ナレッジベースが事前設定されています：Human Resources 一般的なナレッジ。

ナレッジ管理者は、追加の HR ナレッジベースを作成できます。各ナレッジベースをナレッジの所有者とマネージャーにアサインできるだけではなく、独自のワークフロー、ユーザー基準、およびカテゴリ構造を持たせることもできます。詳細については、「ナレッジベースの作成」を参照してください。

HR ナレッジ記事

各ナレッジベースには、カテゴリとサブカテゴリに分けられたナレッジ記事があります。たとえば、人事一般のナレッジベースに関するナレッジ記事は、6 つのカテゴリ内に整理されています。

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



ナレッジ寄稿者は、ナレッジベースに HR ナレッジ記事を作成できます。

詳細については、「HR ナレッジ記事の作成」を参照してください。

HR ナレッジ記事を HR ケースや HR カタログアイテムに添付したり、リンクさせたりすることも可能です。

- HR ケースへのナレッジ記事の添付
- HR カタログアイテムへのナレッジ記事または Managed Documents のリンク

HR ナレッジブロック

HR ナレッジ管理でナレッジブロックを使用すると、ライターによるナレッジ作成とリーダーによるナレッジ利用が簡単になります。ナレッジブロックは、ナレッジベースのナレッジ記事に追加できるユーザー基準によって固定された、再利用可能なコンテンツです。ユーザー基準は、記事や検索のブロックコンテンツを読み込めるユーザーと読み込めないユーザーを制御します。これにより、ユーザーは自分に関係のあるコンテンツをより簡単に表示することができます。

詳細については、「HR ナレッジ管理のナレッジブロック」を参照してください。

関連情報

Knowledge Management

HR ナレッジ記事の作成

HR ナレッジベース内でナレッジ記事を作成または編集して、組織全体で HR 情報を共有します。

始める前に
必要なロール：なし。ユーザーにナレッジベースへの寄稿者アクセス権限が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **Knowledge Management** > 新しい記事を作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジ フォーム

フィールド	説明
番号	このフィールドには、ナレッジ記事番号が自動的に設定されます。
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 既存の HR ナレッジベースを使用することも、新しく作成することもできます。詳細については、「ナレッジベースの作成」を参照してください。
カテゴリ	ナレッジカテゴリまたはサブカテゴリの名前です。 **注:** 既存のカテゴリを使用するか、カテゴリを作成して、ナレッジベース内で記事を整理できます。[ルックアップ] アイコンをクリックして、カテゴリピッカーを開きます。ここでは、ナレッジのカテゴリとサブカテゴリの選択、追加、および編集が可能です。
有効期限	ナレッジ記事の有効期限が切れる日付です。有効期限が過ぎた記事、または有効期限が設定されていない記事は、検索結果に表示されません。
簡単な説明	ナレッジ記事の説明です。
テキスト	ナレッジ記事のテキストです。
記事タイプ	ナレッジ記事のタイプを HTML または Wiki に指定します。
Workflow	このフィールドには、「ドラフト」、「公開」、「廃止」など、記事の公開ステータスが自動的に設定されます。
ソースタスク	記事がタスクレコードに対する応答として作成された場合は、このフィールドにそのタスクレコードが自動的に設定されます。
添付ファイルへ直接リンク	添付ファイルの自動ダウンロードを有効化するためのチェックボックスです。オンにすると、ユーザーが記事を開いたときに、添付ファイルが自動的にダウンロードされます。 **注:** 現在、このオプションは Employee Service Center でサポートされていません。
添付ファイルを表示	添付ファイルの表示を有効化するチェックボックスです。オンにすると、記事の下部に添付ファイルが表示され、ユーザーがアクセスできるようになります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このオプションは、記事に 1 つ以上の添付ファイルが追加されていることが条件です。添付ファイルを追加または管理するには、タイトルバーのペーパークリップアイコンをクリックします。

3. 記事を作成または更新するには、[保存] または [更新] をクリックします。
4. 記事を公開するには、[公開] をクリックします。

> 注:
> ナレッジ記事の公開に必要な追加手順 (承認など) は、ナレッジベースの公開ワークフローによって異なります。詳細については、「ナレッジワークフロー」を参照してください。

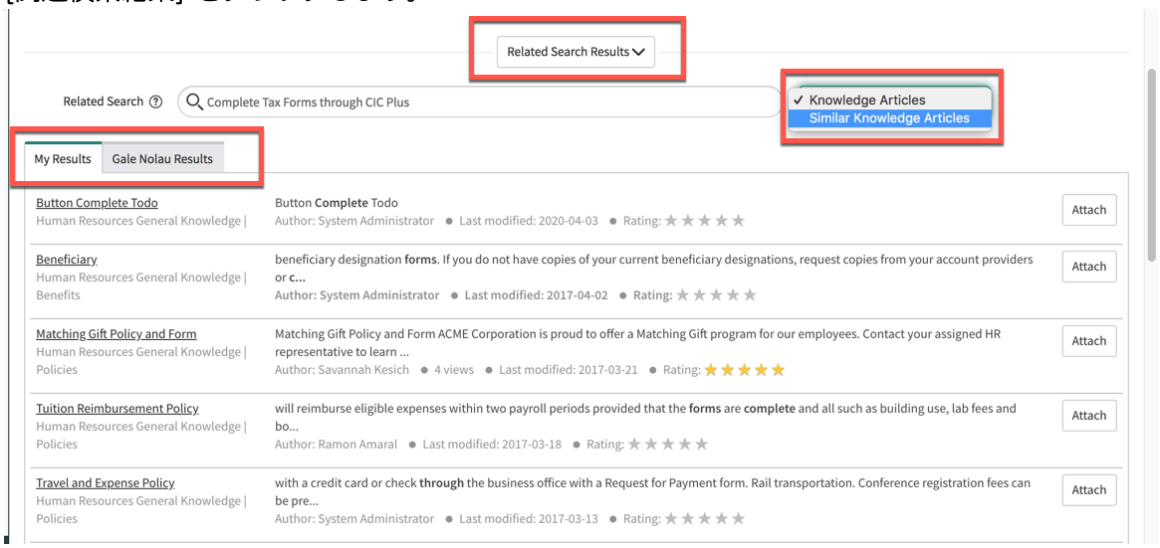
HR ケースへのナレッジ記事の添付

HR ケースに 1 つまたは複数のナレッジ記事を添付して、レコードの処理に役立てます。たとえば、会社での半ズボン着用に関して質問している HR ケースが送信された場合に、会社のドレスコードポリシーについての記事を添付できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン済み] や [開く] などのいずれかのモジュールを開きます。
2. HR ケースを開きます。
3. [関連検索結果] をクリックします。



次のオプションがリストに表示されます。

- ナレッジ記事：ナレッジベースに関連付けられている HR ケースとユーザー基準の簡単な説明に基づいて、関連するナレッジ記事が 2 つのタブに表示されます。[自分の結果] には、アクセスできる記事のリストが表示されます。[[従業員名] の結果] には、オープン対象者の従業員がアクセスできる記事のリストが表示されます。

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

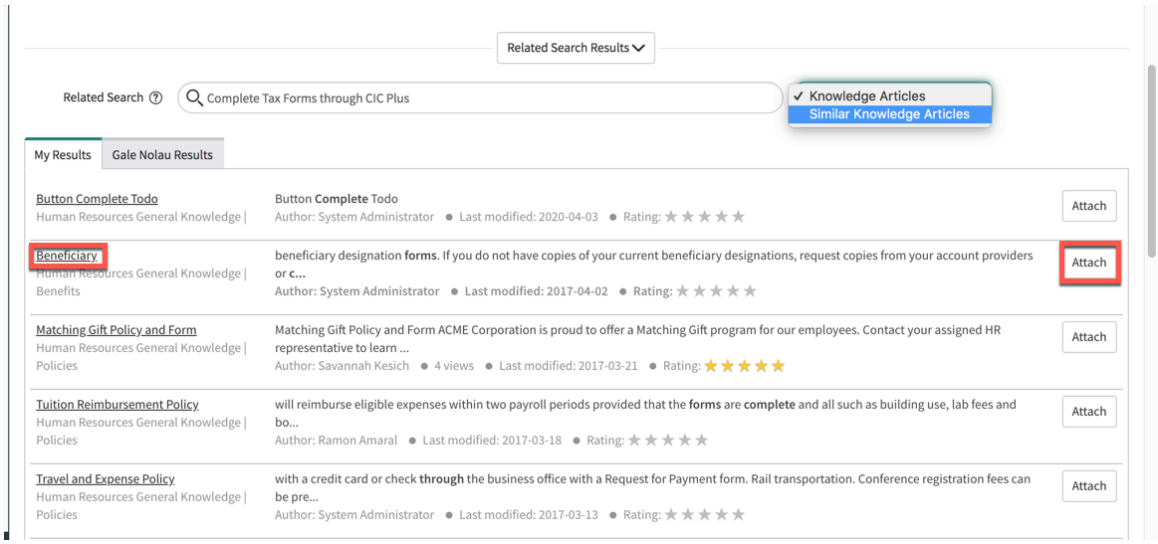
自動翻訳

- 類似のナレッジ記事：HR ケースの簡単な説明、ナレッジベースに関連付けられたユーザー基準、HR ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) ソリューション定義の同様のナレッジ記事の自動トレーニングに基づき、同様のナレッジ記事が [自分の結果] タブに表示されます。

  [類似のナレッジ記事] オプションでは絞り込みを行い、HR ケースを解決するための最も関連性の高いナレッジ記事を表示します。このオプションは、Contextual Search の Predictive Intelligence プラグインが Human Resources Scoped アプリ：コアプラグインと共に有効になっている場合にのみ表示されます。

4. 提案されたナレッジ記事の一覧をレビューします。

オプション	説明
記事のプレビュー	記事のタイトルをクリックします。ポップアップウィンドウで記事を確認して、関連性があれば [**HR** ケースに添付] をクリックします。または、**(X)** をクリックして記事を閉じます。
プレビューせずに記事を添付	記事の横に表示される [添付] をクリックします。 **注:** 記事を添付すると、そのテキストが [追加コメント] にコピーされます。ケースを保存すると、[添付されたナレッジ] 関連リストにその記事が表示されます。



5. [保存] をクリックします。
   添付ファイルを削除するには、[添付されたナレッジ] タブに移動し、[編集...] ボタンをクリックします。表示されたリストから、削除するナレッジ記事を選択し、**[<]** をクリックします。[保存] をクリックしてプロセスを完了します。

HR ケースからのナレッジ記事の作成

HR ケースからナレッジ記事を作成します。HR ケースがクローズされ、HR ケースフォームで [ナレッジ] チェックボックスがオンになっている場合は、ドラフトのナレッジ記事が作成され、従業員が参照できるようにそれを編集して公開できます。

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

自動翻訳

始める前に
管理者は、HR ケースからのナレッジ記事作成を有効にしておく必要があります。

必要なロール：hr_case_writer また、ユーザーにナレッジベースへの寄稿者アクセス権限が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン済み] や [開く] などのいずれかのモジュールを開きます。
2. HR ケースを開きます。
3. [HR ケース] フォームで、[ナレッジ] チェックボックスをオンにします。

   注:
   [ナレッジ] チェックボックスが表示されていない場合は、フォームヘッダーを右クリックして次の場所に移動すると、フィールドをフォームに追加できます 構成 > フォームレイアウト.

4. HR ケースを閉じます。

タスクの結果
ドラフトのナレッジ記事が作成されます。次のコンテンツが、[ナレッジ記事] フォームの [HR ケース] フォームからコピーされます。

HR ケースフォームのフィールド	ナレッジ記事フォームのフィールド
番号	ソース
簡単な説明	簡単な説明
追加コメント	記事本文

次のタスク
ナレッジ記事を編集して公開するには、次に移動します ナレッジ > 記事 > 未公開. フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ナレッジ記事の作成」を参照してください。

HR ナレッジ管理のナレッジブロック

HR サービスデリバリ (HRSD)でナレッジブロックを使用すると、ライターによるナレッジ作成とリーダーによるナレッジ利用が簡単になります。

ナレッジブロックは、ナレッジベースのナレッジ記事に追加できるユーザー基準によって固定された、再利用可能なコンテンツです。ユーザー基準は、記事や検索のブロックコンテンツを読み込めるユーザーと読み込めないユーザーを制御します。これにより、ユーザーは自分に関係のあるコンテンツをより簡単に表示することができます。

ナレッジブロックの使用方法

ナレッジブロックを使用するには、ナレッジ管理者またはマネージャーが、ブロックを適用するナレッジベースごとにナレッジブロック機能を有効にする必要があります。

各ナレッジ ベースのナレッジ ブロックの有効化

ナレッジ貢献者はナレッジブロックを作成し、それをナレッジベースの記事に挿入することができます。

自動翻訳

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

注:
ナレッジブロックは、wiki タイプの記事ではサポートされていません。デフォルトでは、ナレッジブロックに添付ファイルは表示されません。ただし、ブロックファイルから作成された KB には画像とテキストが表示されます。

- ナレッジ ブロックの作成
- ナレッジ記事へのナレッジ ブロックの追加
- ナレッジブロックを含むナレッジ記事をユーザーまたは日付ごとにプレビュー

ナレッジブロックコンテンツは、ナレッジベースおよびナレッジブロックレベルで設定されたユーザー基準に基づいて、記事または検索で読み込み可能にするか、読み込み不可にすることができます。詳細については、「ナレッジブロックのユーザー基準の選択」を参照してください。

Example: 場所固有のナレッジブロックコンテンツのある祝日カレンダー

企業の HR 組織の一員として、会社のナレッジベースを管理しています。従業員が年の休業日を把握できるように、祝日カレンダーを作成しようとしています。会社には複数の拠点があり、従業員の勤務地に応じて祝日が異なるため、ナレッジ記事を作成する方法がいくつかあります。

1 つの方法として、場所ごとにナレッジ記事を、場所 A の記事、場所 B の記事などのように作成できます。

- 利点：利用が容易になります。従業員が検索および閲覧する記事は 1 つになります。
- 短所：HR の仕事が増加します。HR 部門は、従業員が所在する場所ごとに複数の記事を管理し更新する必要があります。

別の方法は、場所ごとに複数のセクションを網羅するナレッジ記事を 1 つ作成するものです。

- 利点：オーサリングが容易になります。HR が管理および更新する記事は 1 つになります。
- 短所：従業員の仕事が増加します。従業員は、関係のないコンテンツをスクロールして無視し、関連する記事のセクションを見つける必要があります。

ナレッジブロックを使用すると、ユーザー基準で保護された場所に固有のブロックコンテンツを含む単一のナレッジ記事を作成できます。このアプローチは、HR 部門と従業員の両方の作業負荷を軽減するのに役立ちます。HR エージェントが管理および更新する記事は 1 つになります。従業員が検索し閲覧する記事は 1 つで、自身に関連するコンテンツのみを表示するというユーザー基準に従うことになります。

カスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合

アプリケーションでカスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合は、適切なナレッジまたはナレッジブロック API と統合する必要があります。(カスタム検索またはナレッジ記事ビューアを使用している場合のみ、統合が必要です。)

カスタム検索またはナレッジ記事ビューアのナレッジ ブロックへのデータ連携

アクティベーション情報

アプリケーションでナレッジブロックを使用するには、ナレッジブロックをアクティブ化する 必要があります。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「ナレッジブロックとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

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

注:
ナレッジブロックをアクティブ化すると、Knowledge Management Advanced が自動的にアクティブ化され、記事のバージョニングなどの高度な機能がアクティブ化されます。ナレッジブロックは、記事のバージョニング機能の有無に関係なく使用できます。この機能を無効にするには、「記事のバージョニング機能を無効にする」を参照してください。

関連情報

ナレッジブロック

Employee Relations ケース

従業員関係 (ER) ケースは機密性が高いため、プライバシーを保護するためにより厳格なセキュリティが期待されています。これらの側面により、従業員関係ケースは標準 HR ケースとは異なります。

ER ケースが正しく処理されると、会社へのリスクが低減されます。機能：

- オープン者または対象者のない ER ケースを作成できます。
- 申し立て、面談、および是正処置に関連するレコードを作成できます。

ER は HR 内の広い領域をカバーしており、さまざまなタイプのケース、シチュエーション、およびスコープが含まれています。

調査

現在、HR サービスデリバリ (HRSD) は ER ケースの 1 つのタイプをサポートしています。

- 不適切な行為を報告
- ServiceNow® システム内にいないユーザーを追跡して、調査の全容を把握

  このタイプの ER ケースをサポートする関連レコードは次のとおりです。

  - 申し立て
  - 関係者
  - 面談
  - 収容設備
  - 証拠
  - 是正処置

セキュリティ

機密性と従業員関係ケースのセキュリティは最も重要です。

HR サービスデリバリ (HRSD) 従業員関係では、次のものを使用して、適切なユーザーに表示されていることを確認します。

- ロール
- グループ
- アサインルール

取り込み

HR サービスデリバリ (HRSD) 従業員関係には次が用意されています。

自動翻訳

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

- カタログアイテム (不適切な行為を報告)
- サンプル KB 記事
- 次に対するレコードフォーム：
  - 申し立て
  - 関係者
  - 面談
  - 是正処置

達成

ER ケースを作業およびクローズするには：

- COE および HR サービス：不適切な行為を報告
- HR ケーステンプレート
- ケースフォーム
- 履行手順およびチェックリスト

レポート

次のレポートが提供されています。

- 月別のケースボリューム
- 申し立てタイプ別のケースボリューム
- 場所別のケースボリューム
- 部門別のケースボリューム

レポートの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ダッシュボード」を参照してください。

Next Experience UI

必要に応じて、Employee Relations の ServiceNow® Next Experience UI を使用できます。Next Experience は、Employee Relations 全体で生産性の向上、エンゲージメントの改善、インサイトの把握のための直観的でパーソナライズされたエクスペリエンスを提供します。詳細については、「Next Experience UI」を参照してください。

ストアアプリケーションのインストールの詳細については、「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

Employee Relations のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Human Resources Scoped アプリケーション：Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Human Resources Scoped アプリ：Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] では、従業員関係ケースを作成および管理できます。

自動翻訳

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

Human Resources Scoped アプリ：**Employee Relations** のプラグイン

プラグイン	説明
Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]	従業員の問い合わせと要求のドキュメント、インタラクション、および実行を標準化できます。 **注:** 従業員関係は、このプラグインをアクティブ化する必要がありますが、別のスコープです。
Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace]	階層 1 のエージェントがすべてのタスクタイプに応答し、問題の全コンテキストを表示し、問題を解決するための関連する推奨事項を取得するために使用する単一ペインのビュー。 **注:** このプラグインは ER でオプションです。
証拠の管理 [com.sn_evidence_management]	ER ケースで使用する証拠を収集、分類、保持、および保護できます。調査のためにアーティファクトを収集して確認する必要がある証拠。 このプラグインは、Human Resources Scoped アプリ：Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] が有効になっている場合に有効になりますが、他の製品やアプリケーションで再利用できます。
Interview Templates [com.sn_interview_templates]	再利用可能なインタビュー質問テンプレートを作成できます。インタビューテンプレートを使用すると、従業員関係に関して一貫性のある効率的な面談を行うことができます。 このプラグインは、面談の読み込み、書き込み、およびアクセスも制御します。 **注:** このプラグインは ER でオプションです。

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

自動翻訳

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

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations とともにインストールされるコンポーネント

Human Resources Scoped アプリ：Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR ER 管理者 [sn_hr_er.admin]	HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations にアクセスして設定できます。	• ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] • ER 構成マネージャー [sn_hr_er.config_manager]
HR ER ケースリーダー [sn_hr_er.case_reader]	HR ER ケースにアクセスして表示できます。	HR ケースリーダー [sn_hr_core.case_reader]
HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer]	HR ER ケースへのアクセス、作成、編集を行うことができます。	• HR ケースリーダー [sn_hr_core.case_reader] • HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer]
HR ER 機密情報 [sn_hr_er.confidential]	ロック構成が有効になっている場合、ロックされた HR ER ケースにアクセスできます。	• HR ベーシック [sn_hr_core.basic] • HR ケースライター [sn_hr_core.case_writer]
HR ER 構成マネージャー [sn_hr_er.config_manager]	HR ER 構成へのアクセス、セットアップ、および編集を行うことができます。	なし

> **注:**
> ER ロールを持つ別のユーザーの代理操作はサポートされていません。

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

自動翻訳

インストールされるテーブル

インストールされる **HR ER** テーブル

テーブル	説明
申し立て [sn_hr_er_allegation]	申し立てタイプと申し立てサブタイプに関する情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。
申し立てサブタイプ {sn_hr_er_allegation_subtype]	ベースシステムに 59 のレコードを提供するメタデータテーブル。申し立てサブタイプでは、さらに申し立てを定義します。例を次に示します。 • 申し立てタイプ = 差別 • 申し立てサブタイプ：年齢、障がい、人種など。
申し立てタイプ {sn_hr_er_allegation_type]	ベースシステムレコードを提供するメタデータテーブル。例： • 顧客の不当な扱い • 差別 • 薬物とアルコール • 詐欺および盗難 • ハラスメント • 個人間の対立 • 不適切な行為 • 報復 • 賃金とスケジュールの問題 • 職場での暴力
関連する申し立て [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	申し立てを申し立ての対象に関連付ける情報が含まれています。 **注:** 非メタデータテーブル。
ケース制限の構成 {sn_hr_er_case_restriction]	COE セキュリティ方針 {sn_hr_core_coe_security_policy] テーブルを拡張します。
是正処置 [sn_hr_er_corrective_action]	ER ケースに関連付けられた是正処置に関する情報が含まれています。

自動翻訳

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

インストールされる **HR ER** テーブル (続く)

テーブル	説明
	注: 非メタデータテーブル。
従業員リレーションケース [sn_hr_er_case]	HR ケース [sn_hr_case] テーブルを拡張します。 注: 非メタデータテーブル。
面談 [sn_hr_er_interview]	ER 面談に関連する情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。
インタビュー質問テンプレート [sn_interview_question_template]	インタビュー質問テンプレートに関連する情報が含まれています。 Interview Templates [com.sn_interview_templates] プラグインが有効になっている場合に使用できます。
関係者 [sn_hr_er_involved_party]	ER ケースに関連する関係者についての情報が含まれています。 注: 非メタデータテーブル。

Employee Relations のセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations (ER) をセットアップし、エージェントが従業員とのやり取り、質問への回答、ER ケースの作成、関連レコードの作成、および問題解決を行えるようにします。

ER をセットアップするには：

- 必要なプラグインを有効にします。詳細については、「Employee Relations のアクティブ化」を参照してください。
- ケース制限を設定します。ケース制限の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースの制限」を参照してください。
- COE セキュリティポリシーを作成します。COE セキュリティ方針については、「CoE セキュリティポリシーの作成」を参照してください。
- 申し立てタイプとサブタイプを設定します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 従業員関係の申し立てのタイプとサブタイプ」を参照してください。
- アサインルールを構成します。アサインルールの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations アサインルール」を参照してください。
- 一致ルールを構成します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations 一致ルール」を参照してください。
- インタビュー質問テンプレートを構成します。インタビュー質問テンプレートについては、「インタビュー質問テンプレートの作成」を参照してください。

自動翻訳

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

注:
インストールされるテーブルおよびロールに関する詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

Employee Relations カタログアイテム

ベースシステムでは、次の ER カタログアイテムを提供します。

- 不適切な行為を報告
- 収容設備を要求

HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースの制限

ケース制限の構成を使用して、ER ケースにアクセスまたは制限できるグループやエージェントを決定します。

グループ

特定のグループのセンターオブエクセレンス (COE) によるアクセスを制限します。

- ER ケースを制限できるグループを定義します。
- ER ケースを表示できるグループを定義します。

ベースシステムには、HR 機密グループが ER ケースにアクセスできるようにする 1 つのケース制限構成があります。

詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。

注:
ケース制限を作成する場合は、これらのケースを読むことができる構成が少なくとも 1 つあることを確認してください。

ロール

ER ケースにアクセスできるグループのメンバーは、sn_hr_er.confidential ロールを持っている必要があります。

詳細については、「HR ロールの管理」と「Employee Relations 用 Evidence Management」を参照してください。

COE セキュリティ構成

CoE セキュリティ構成を使用して、CoE およびその下のすべての HR サービスまたは特定の HR サービスのグループ制限を定義します。

その後、読み取り/書き込み機能を持つ CoE を制限することができます。

注:
Employee Relations ケース [sn_hr_er_case] に加えて他の CoE を制限することを選択した場合、パフォーマンスの問題が発生する可能性があります。番号が 100 K を超える ER ケースは、パフォーマンスに影響を与える可能性があります。

詳細については、「CoE セキュリティポリシーの作成」を参照してください。

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

自動翻訳

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

協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。

- すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。
- Employee Relations (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。

ER アサインルール

ER アサインルールを使用して、グループを ER ケースにアサインします。

詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations アサインルール」を参照してください。

ER 一致ルール

ER 一致ルールを使用して、ケース数が最も少なく、必要なスキルを持ち、場所が一致するエージェントを割り当てることができます。

詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations 一致ルール」を参照してください。

従業員関係ケースの制限の構成

ケース制限の構成を使用して、従業員関係ケースを表示またはアクセスできるグループを定義します。

始める前に
必要なロール：admin および sn_hr_er.admin

警告:
ケース制限を作成する場合は、これらのケースを読むことができる構成が少なくとも 1 つあることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 管理 > ケース制限の構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ケース制限の構成] フォーム

フィールド	説明
COE	アクセスを制限するセンターオブエクセレンス (COE)。 **注:** COE の詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。
ケースを制限できる	グループのメンバーが COE のすべての HR ケースへのアクセスを制限できるようにするオプション。
制限付きケースを表示できる	グループが COE の制限付き HR ケースを表示できるようにするオプション。
アプリケーション	ケース制限構成が適用されるアプリケーション。このフィールドは、自動的に [Human

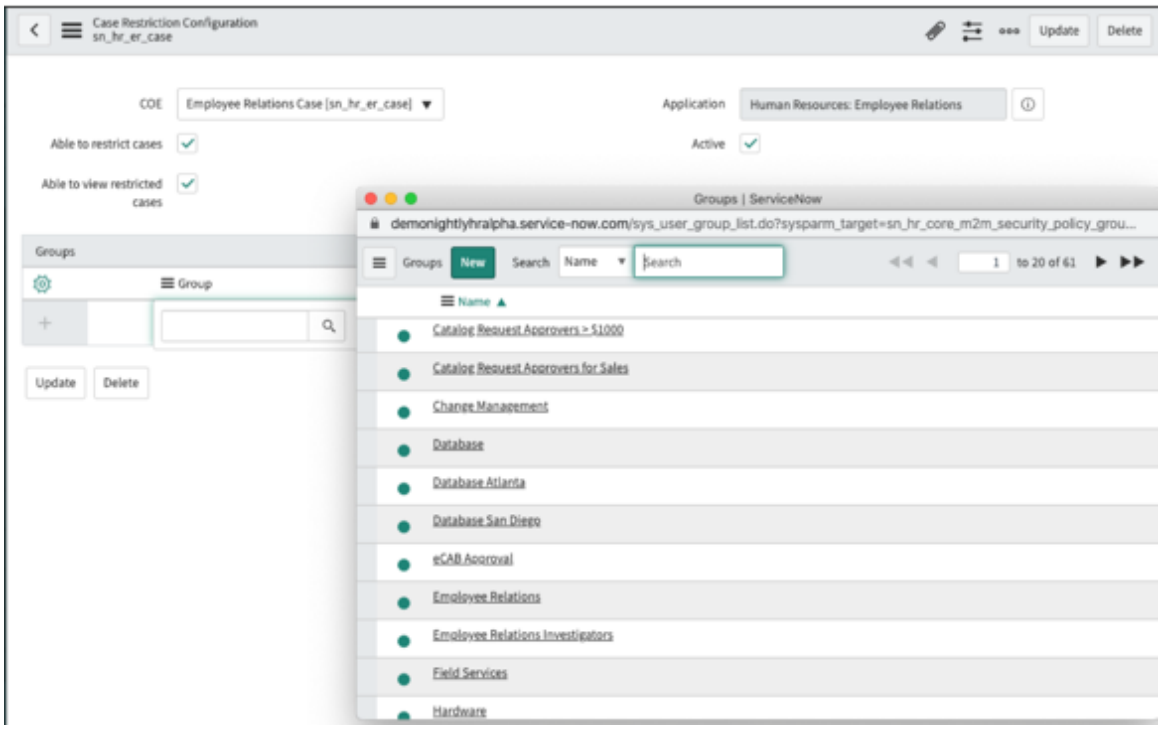
自動翻訳

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

フィールド	説明
	Resources：Employee Relations] に設定されます。
アクティブ	ケース制限の構成レコードを有効にするオプション。

4. [保存] または [送信] をクリックします。
5. ケース制限の構成を適用するグループを追加します。

> 注:
> ロールで制限することもできます。sn_hr_er.confidential ロールを持つエージェントは、制限付き ER ケースにアクセスできます。



6. [更新] をクリックします。

> 注:
> HR または ER ケースの協力者は、COE セキュリティを無効にすることができます。ただし、制限付き ER ケースでは協力者が無効にされます。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。
>
> COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

CoE セキュリティポリシーの作成

[COE セキュリティ構成] を使用して、COE およびその下のすべての HR サービスまたは特定の HR サービスのグループ制限を定義します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_hr_er.admin
特定のユーザーは、制限されていても COE にアクセスできます。たとえば、オープン対象者 (Opened for)、開始者 (Opened by)、ウォッチリスト、協力者は、セキュリティ方針に関係なく制限されている COE にアクセスできます。

自動翻訳

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

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **COE** セキュリティ構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[COE セキュリティ方針] フォーム

フィールド	説明
ポリシー名	センターオブエクセレンス (COE) 用に作成されたセキュリティポリシーに付ける名前。
COE	セキュリティポリシーを作成するセンターオブエクセレンス (COE)。 **注:** 表示される CoE は、選択したアプリケーションによって異なります。
すべてのサービスに適用	COE セキュリティポリシーのすべての HR サービスを適用するためのオプション。
すべての子 COE に適用	親 COE の子 COE にセキュリティポリシーを適用するオプション。
簡単な説明	センターオブエクセレンス (COE) 用に作成されたセキュリティポリシーの詳細。
サービス	COE セキュリティポリシーが適用される HR サービス。 このフィールドは、[すべてのサービスに適用] チェックボックスがオフの場合にのみ表示されます。
アプリケーション	COE セキュリティポリシーが適用されるアプリケーション。
アクティブ	COE セキュリティポリシーのアクティブステータスを示すオプション。アクティブなセキュリティ方針のみが適用されます。
タイプ	COE または HR サービスに該当するケースに対する HR エージェントのアクセス権。 有効な値： ○ 読み取り ○ 書き込み
次の場合に適用	HR ケースをフィルターする条件ステートメント。 条件に一致する HR ケースには、CoE セキュリティポリシーが適用されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	HR ケースのキーワードまたはフィールドに基づいて条件を作成できます。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 注: 空のフィルター条件は、選択した COE のすべてのレコードに一致します。

4. [保存] または [送信] をクリックします。
5. COE セキュリティポリシーへのアクセスを許可するグループを追加します。

   注:
   このリストを空白のままにすると、どのグループも COE セキュリティポリシーを通じてアクセスできないようにすることができます。

6. [更新] をクリックします。

Employee Relations エージェントの HR サービスデリバリ (HRSD) ケースの制限

ケースを表示および変更する特別な権限を持つ Employee Relations エージェントであっても、セキュリティ上の理由から、特定の状況下ではケースの表示、変更、または制限が制限されます。

Employee Relations エージェントは、次のいずれかの基準を満たしている場合、通常の従業員として扱われ、特別な権限はありません。

- ケースのオープン対象者。
- ケースの関係者。
- 対象者。

ServiceNow インスタンスの次の領域では、Employee Relations エージェントに対して制限が有効になっています。

UI アクション

正規従業員が利用できる更新、作業準備完了、キャンセルなどのアクションも、エージェントが利用できます。インタラクションの関連付け、削除、完了してクローズ、未完了でクローズ、一時停止などのアクションは使用できません。

表示

エージェントワークスペース のケースの制限付きセルフサービスビュー、プラットフォームビュー、および Employee Center のみを表示できます。エージェントはビューを変更できません。

関連リストおよびレコードへのアクセス

ケースの関連リストおよび関連レコード (申し立て、関係者、面談、証拠など) にはアクセスできません。エージェントは、プラットフォームビューの関連レコードにアクセスできません。

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

タスクへのアクセス

自分にアサインされたタスクのみを表示できます。他の従業員にアサインされたタスクは表示できません。

ケース制限の構成

ケース制限の構成を使用すると、HR 機密グループメンバーは、ケースで使用可能な [制限] ボタンを使用してケースを制限できます。

Employee Relations エージェントが HR 機密グループの一員であり、ケースに関与している場合でも、ケースを制限するとエージェントはそのケースにアクセスできなくなります。ケース制限の詳細については、「従業員関係ケースの制限の構成」を参照してください。

セキュリティ構成

Employee Relations COE (センターオブエクセレンス) の場合、HR 一致ルールは、ケースがアサインされないように、基準を満たす Employee Relations エージェントをスキップします。詳細については、「CoE セキュリティポリシーの作成」を参照してください。

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

HR サービスデリバリ (HRSD) 従業員関係の申し立てのタイプとサブタイプ

申し立てタイプとサブタイプを使用すると、従業員関係ケースをさらに詳細に定義することができます。

申し立てタイプとサブタイプは、HR サービスデリバリ (HRSD) ER ケースに関連付けられており、ケースの基盤となっています。

申し立てタイプを作成するときは、サブタイプを直接関連付けます。

サブタイプは、さらに詳しく申し立てを定義し、従業員関係ケースを分類し、具体的な詳細を提供する柔軟性を提供します。

ベースシステムは、すぐに使用できる申し立てタイプとサブタイプを提供します。

従業員関係の申し立てのタイプの構成

従業員関係ケースの詳細を提供するために、申し立てタイプとサブタイプを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.config_manager

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 管理 > 申し立てタイプ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[申し立てタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	申し立ての説明。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	申し立ては高レベルのカテゴリであり、申し立てサブタイプは申し立ての詳細を提供できます。 たとえば、ハラスメントは申し立てに分類できます。サブタイプに分類できるものは次のとおりです。 ○ いじめ ○ 不服従 ○ 汚い言葉

4. [保存] をクリックします。
   [申し立てサブタイプ] 関連リストが表示されます。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

[申し立てサブタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	申し立てサブタイプの説明。サブタイプは、申し立てタイプを定義するのに役立ちます。
申し立てタイプ	申し立てサブタイプの説明を入力します。 たとえば、ハラスメントは申し立てに分類できます。サブタイプに分類できるものは次のとおりです。 ○ いじめ ○ 不服従 ○ 汚い言葉

7. [送信] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations アサインルール

HR サービスデリバリ (HRSD) 従業員関係アサインルールを使用すると、アサイン先グループが空の場合に、グループを ER ケースに自動的にアサインすることができます。

HR ケーステンプレートがアサイン先グループを設定すると、アサインルールは無視されます。

ER ケースが作成されると、次のようになります。

- 関連付けられた HR サービスの HR ケーステンプレートからスキル/アサイン先グループがチェックされます。「Configure an HR case template for an HR service (HR サービスの HR ケーステンプレートの構成)」を参照してください。
- HR ケーステンプレートのアサイン先グループがない場合、ベースシステムにより、Employee Relations ケースのアサインルールが提供されます。
- Employee Relations ケースのアサインルールにより、ケースに Employee Relations グループが割り当てられます。

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

自動翻訳

注:
詳細については、「HR アサインルールの追加または変更」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations 一致ルール

ER ケースは対象者を使用しないため、一致ルールでは、ケースがオープンされた同じ国で必要なスキルを持つエージェントを検索してケースのアサインを決定します。

一致ルールでは次を検索します。

- ER ケースがオープンされた国。
- 利用可能な国がない場合は、申立人のタイプを持つ任意の関係者を検索し、その国を使用します。
- 申立人のタイプの関係者がない場合は、申し立ての対象のタイプを持つ関係者を探し、その国を使用します。
- 使用できる国の関係者がいない場合は、スキルのみが使用されます。

注:
詳細については、「一致ルールの追加または変更」を参照してください。

ER ケースが特定のグループのメンバーにのみアサインされるように制限することができます。「従業員関係ケースの制限の構成」を参照してください。

面談管理

面談管理を使用してテンプレートを作成し、一貫性のある効率的な方法での質問、回答、メモのキャプチャ、Microsoft Outlook とのスケジュールの同期、および面談のより適切な計画や追跡を行います。

Interview Templates の設定

エージェントが適切な情報を迅速かつ一貫して正確に取得できるように、 HR サービスデリバリ (HRSD) Interview Templates を設定します。

管理者ロールを持っている場合は、Now Platform の Interview Templates プラグイン (com.sn_interview_templates) を有効にします。詳細については、「Interview Templates の有効化」を参照してください。

- インタビュー質問テンプレートを作成します。
- インタビューテンプレートタグを作成します。タグは、インタビュー質問テンプレートをフィルタリングするのに役立つため、面談で使用する関連質問を簡単に参照できます。たとえば、エージェントは、話し相手や具体的な申し立て内容に応じて、さまざまな質問をします。テンプレートタグは、エージェントが適切なインタビューテンプレートを見つけるのに役立ちます。

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
インタビュー質問テンプレート管理者 [sn_interview_temp.admin]	インタビュー質問テンプレート、テンプレートタグ、および Employee Relations プロパティへのアクセス、読み込み、作成、および編集ができます。	sn_interview_temp.reader、sn_interview_tem
インタビュー質問テンプレートライター [sn_interview_temp.writer]	インタビュー質問テンプレートおよびテンプレートタグへのアクセス、読み込み、作成、および編集ができます。	sn_interview_temp.reader

自動翻訳

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

インストールされるロール (続く)

ロール	説明	ロールを含む
インタビューテンプレートリーダー [sn_interview_temp.reader]	インタビュー質問テンプレートおよびテンプレートタグへのアクセスおよび読み込みができます。	適用外

システムプロパティ

sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables システムプロパティによって、インタビュー質問テンプレートのインタビューテンプレートタグを作成できるテーブルが決まります。

複数のテーブルを入力する場合は、テーブル名をカンマ (,) で区切りますが、テーブル間にスペースは入れません。

テンプレートタグ

テンプレートタグは、インタビューテンプレートを整理する方法であり、正しいテンプレートを検索するときにインタビューテンプレートをフィルタリングする方法でもあります。テンプレートタグを使用すると、関連質問を簡単かつ迅速に見つけることができます。

従来の UI から [質問] ボタンを選択すると、すべてのインタビューテンプレートが表示されます。テンプレートタグは、表示される各インタビューテンプレートの下部に表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では、テンプレートタグが下部に表示されます。

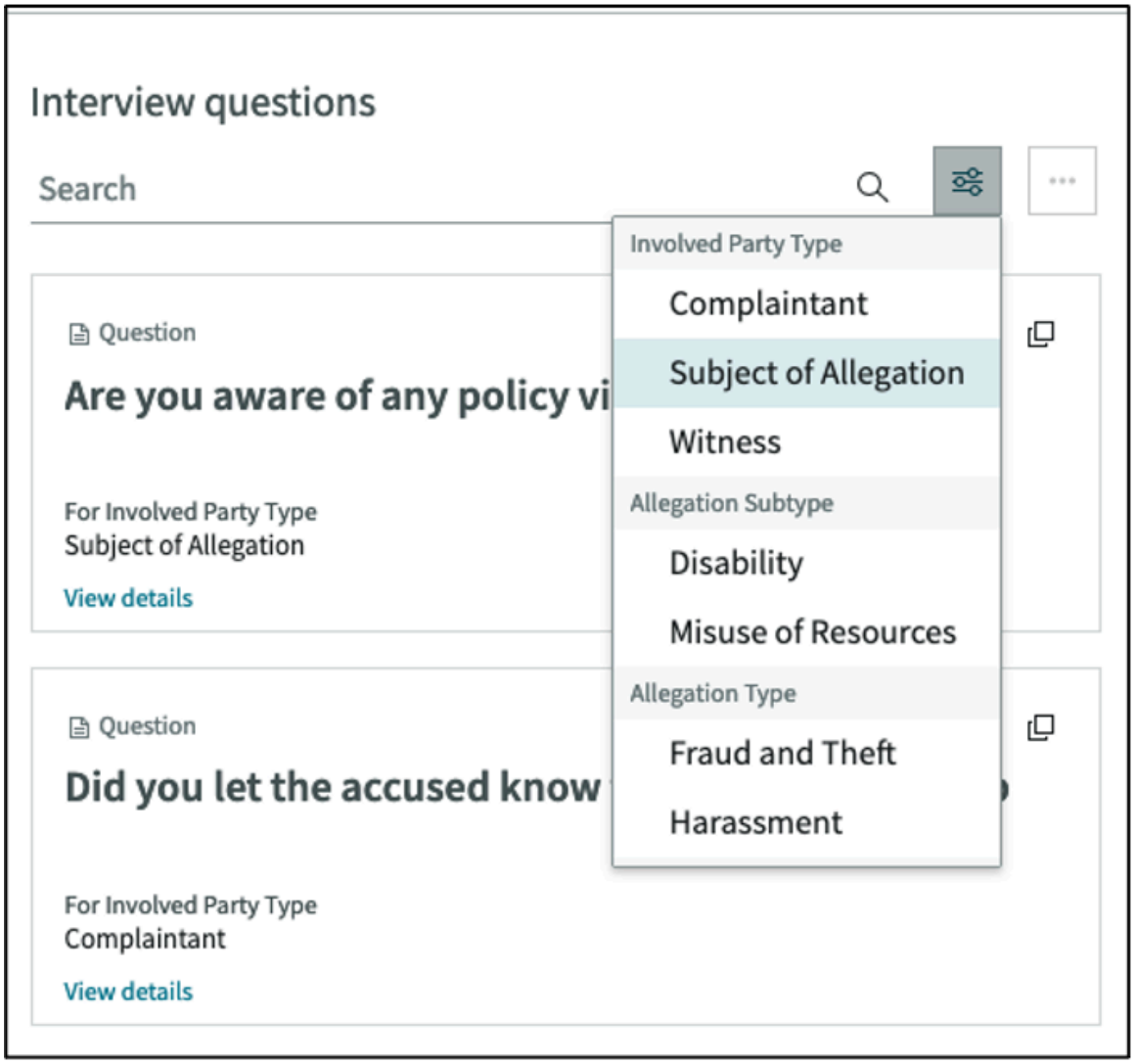
作成できるテンプレートタグには次の 2 種類があります。

- 参照：次のテーブルのフィールドを使用して参照タグを作成します。
  - 申し立てサブタイプ [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - 申し立てタイプ [sn_hr_er_allegation_type]
  - HR サービス [sn_hr_core_service]
- カスタム：独自のインタビューテンプレート構成を作成します。例：
  - [顧客カテゴリ (Customer category)] = [関係者タイプ (Involved party type)]
  - カスタムタグ：

自動翻訳

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

- 申立人
- 申し立ての対象
- 証人



[関係者タイプ (Involved party type)] は組織のトップレベルのカテゴリになり、タグを使用して面談対象者のタイプを整理します。

Interview Templates の有効化

管理者ロールを持っている場合は、Now Platform の Interview Templates プラグイン (com.sn_interview_templates) を有効化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

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

自動翻訳

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

インタビュー質問テンプレートの作成

インタビュー質問テンプレートを使用すると、エージェントは、一貫した効率的な方法で面談から回答を取り込むことができます。

始める前に
必要なロール：sn_interview_temp.admin

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 面談質問テンプレート.
2. [新規] または既存のインタビュー質問テンプレートを選択します。
3. フォームに入力するか、編集します。

4. [保存] を選択します。
   [テンプレートタグ] 関連リストが表示されます。インタビューテンプレートをフィルタリングするには、インタビューテンプレートをテンプレートタグに関連付ける必要があります。

> **注:**
> [テンプレートタグ] の詳細については、「インタビューテンプレートタグの作成」を参照してください。

インタビューテンプレートタグの作成

事前定義された属性でインタビュー質問テンプレートをフィルタリングするために使用できるテンプレートタグを作成します。テンプレートタグを使用すると、関連質問を簡単かつ迅速に見つけることができます。

始める前に
必要なロール：sn_interview_temp.admin

インタビューテンプレートタグは、テンプレートを参照または検索する方法として、エージェントのフィルタリングインタラクションを促進します。

手順

1. 移動先 すべて > インタビューテンプレート > テンプレートタグ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。
4. [保存] または [送信] を選択します。

面談管理の使用

コア UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、面談をスケジュール設定してドキュメント化したり、面談テンプレートを使用したりできます。

自動翻訳

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

面談のレコードの作成は、従業員関係調査の重要な部分です。

面談のスケジューリング：面談をスケジュール設定する方法は 2 つあります。

- 手動入力：面談の開始日時と終了日時を入力し、アプリケーション外で確認します。

  注:
  従来の UI では、手動入力でしか面談のスケジュールを設定できません。

- Microsoft Outlook カレンダーを使用して面談をスケジュール設定します。
  - この機能を使用するには、Microsoft Exchange と統合させる必要があります。**sn_hr_er.ex_online_notification_url** システムプロパティの [値 **(Value)]** フィールドにコールバック URL が含まれていることを確認します。詳細については、「Microsoft Exchange Online スポークを設定」を参照してください。
  - **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** システムプロパティは、Microsoft Exchange を使用して面談をスケジュール設定しようとするときに返される会議タイムスロットの最大数を決定します。デフォルト値は 500 スロットです。

  注:
  HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で手動のスケジューリング方法を使用できます。詳細については、従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の面談のスケジュール設定およびエージェントワークスペース を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の面談のスケジュール設定を参照してください。

面談のスケジューリング

デフォルトの ServiceNow® カレンダーを使用するか Microsoft Exchange と統合して、Employee Relations (ER) ケースに関連する面談をスケジュール設定できます。

従来の **UI** を使用した **HR** サービスデリバリ **(HRSD) Employee Relations** の面談のスケジュール設定

面談の文書化は、ER ケースにとって非常に重要です。[面談] フォームを使用して、ER ケースのメモを取り、重要な詳細を取得します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > ケース.
2. ER ケースを選択します。
3. 下にスクロールして、関連リストの [面談] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. フォームに入力します。

面談

フィールド	説明
番号	面談レコードを識別する番号。面談番号は自動的に割り当てられます。
HR ケース	面談に関連付けられた HR ER ケース番号。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: **Employee Relations** から面談にアクセスする場合は、面談を関連付ける HR ケースを選択する必要があります。
面接を受ける人	面談を受ける人の名前。 [リストから参照] アイコン をクリックし、面談を受ける人を検索します。名前が表示されない場合は、[新規] を選択して関係者を作成できます。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の関係者レコードの作成」を参照してください。
面接者	面談を行った人の名前。 面接者のロックを解除アイコン をクリックし、面談を実施する人の名前を検索します。 注: sn_interview_temp.writer ロールを持つメンバー、または Employee Relations スキルを持つグループに属するメンバーのみ。 オプションで、各面接者のメールアドレスを入力することもできます。
外部の出席者	社外の人が面談に出席したことを示します。
外部招待メール	面談に出席する外部の人のメールアドレス。
メソッドのスケジュール	面接をスケジュールするために使用する方法。 会社が手動のスケジューリング方法のみを使用している場合は、[手動入力] が表示され、編集できません。 会社が Microsoft Outlook カレンダーとの統合を使用してスケジュール設定している場合は、[カレンダー **(Calender)]** が表示されます。詳細については、「面談管理の使用」を参照してください。
開始日	面談の日付と開始時刻。
終了日	面談の日付と終了時刻。
他の関係者	面談レコードの一部として使用する他のユーザー。 自分を追加するには [自分を追加] アイコン をクリックし、自分または他のユーザーを追加するには [他の関係者をロック解除 **(Unlock**

自動翻訳

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

フィールド	説明
	additional parties)] アイコン をクリックします。 オプションで、各面接者のメールアドレスを入力することもできます。
外部 URL	面談に関連する URL。たとえば、会社が HR サービスデリバリ (HRSD) とは異なるシステムまたは外部システムで面談メモを管理している場合は、その URL を入力してリンクと一貫性を維持できます。
面接日	面談が行われた日付。面談が終了した後に表示されます。
作成者	面談招待レコードを作成したユーザー。
インタービューメモ	面談のメモ、またはインタビュー質問テンプレートの質問に対する回答を入力できます。

6. 右上隅にある [質問] ボタンを選択して表示し、インタビューテンプレートから質問を選択します。
   インタビューテンプレートによって、面談を実施する際の一貫性と効率性が保証されます。詳細については、「インタビュー質問テンプレートの作成」を参照してください。
7. インタビューテンプレートが表示された場合は、それを選択し、[クリップボードにコピー] または [メモに挿入 **(Insert to notes)]** を選択できます。

   注:
   [クリップボードにコピー] では、インタビューテンプレートから質問がコピーされ、外部ドキュメントに貼り付けることができます。[メモに挿入 **(Insert to notes)]** では、すべての質問が [面談のメモ **(Interview notes)]** フィールドにコピーされます。

8. [保存] または [送信] を選択します。
   [保存] を選択すると、[証拠 (Evidence)] 関連リストが表示されます。詳細については、「Employee Relations 用 Evidence Management」を参照してください。

エージェントワークスペース を使用した **HR** サービスデリバリ **(HRSD) Employee Relations** の面談のスケジュール設定

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、面談のレコードをキャプチャします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [その他 **(Other)]** を選択します。
4. [従業員リレーションケース] を選択します。
5. ER ケースを選択します。

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

自動翻訳

6. [ケースタイムライン] の下に並んでいるタブから [その他] を選択します。
7. [面談] を選択します。
8. [新規] を選択します。
9. フォームに入力します。
10. [保存] を選択します。

Employee Relations 用 Evidence Management

エビデンス管理を使用して、Employee Relations または関連ケースの証拠をキャプチャして分類します。

証拠は、エビデンス管理にアップロードされたファイルや別のシステムに存在するファイルなど、調査の一環として収集されたデジタルアーティファクトとして定義されます。

エビデンス管理の設定

エージェントが Employee Relations (ER) ケースに関連する証拠と情報を収集できるように、 HR サービスデリバリ (HRSD) 管理を設定します。

管理者ロールを持っている場合は、[エビデンス管理] (com.snc.change_management) プラグインを有効化できます。このプラグインが有効になるのは、Human Resources Scoped アプリ：Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] プラグインが有効の場合です。詳細については、「Employee Relations のアクティブ化」を参照してください。

ロール

次のロールは、[エビデンス管理] (com.sn_evidence_management) プラグインとともにインストールされます。

Employee Relations ロールには、エビデンス管理ロールが含まれます。

ユーザーは、なりすまし時にエビデンスを読み取ることはできません。

Employee Relations ケースが制限されている場合、ユーザーは、ER ケースを表示できる場合にのみエビデンスレコードを表示できます。

エビデンスタイプ

ER ケースに証拠を追加する前に、証拠タイプを設定する必要があります。証拠タイプは、ER ケースに関連して収集する証拠を分類および整理するのに役立ちます。ベースシステムでは、次のことが可能です。

- オーディオ
- チャットログ
- メール
- 写真
- スクリーンショット
- SMS
- ビデオ

追加の証拠タイプを作成できます。詳細については、「証拠タイプの作成」を参照してください。

自動翻訳

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

証拠タイプの作成

証拠タイプを作成して、従業員関係の証拠を効率的かつ論理的な方法で分類および整理し、ビジネスプロセスを強化します。

始める前に
必要なロール：sn_em.evidence_config_manager

> **注:**
> ベースシステムには、事前設定された証拠タイプが用意されています。

手順

1. 移動先 すべて > **Evidence Management** > 証拠のタイプ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力するか、またはフィールドを編集します。
4. [送信] を選択します。

エビデンス管理の使用

コア UI または HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、従業員関係ケースに関連する証拠を作成、編集、および分類できます。

証拠を Employee Relations (ER) ケースに関連付けることができます。ER ケースの詳細については、「Employee Relations ケース」を参照してください。

従来の **UI** で **Employee Relations** ケースに証拠を追加

Employee Relations ケースに添付する証拠レコードを作成し、調査に役立てます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > ケース.
2. ケースを選択します。
3. 関連リストの [証拠 **(Evidence)]** タブまで下にスクロールします。
4. [新規] を選択します。
5. フォームに入力します。
6. [送信] を選択します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース で **Employee Relations** ケースに証拠を追加

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して Employee Relations ケースに添付する証拠レコードを作成し、調査に役立てます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [その他 **(Other)**] を選択します。
4. [従業員リレーションケース] を選択します。
5. 証拠を添付する ER ケースを選択します。
6. [ケースタイムライン] の下に並んでいるタブから [その他] を選択します。
7. [ケースタイムライン **(Case Timeline)**] の下に並んでいるタブから [証拠 **(Evidence)**] を選択します。
8. [新規] を選択します。
9. フォームに入力します。
10. [保存] を選択します。

HR サービスデリバリ **(HRSD) Employee Relations** の収容設備

収容設備要求は、仕事の状況に関連する変更を要求する従業員から来ます。

収容設備の例：

- 新しい装置の提供
- ジョブ再構築
- 放置
- リーダーまたは通訳サービス
- 再割り当て
- スケジュールの変更
- 職場の変更
- 職場のポリシー

収容設備要求を HR ケースに関連付けたり、収容設備が一時的な場合は開始日と終了日を指定したりできます。

エージェントは、ER ケースごとに複数の収容設備要求を作成できます。これは、従業員が単一の状況に対して収容設備要求を開く場合に便利ですが、HR では収容設備が複数に分類されている場合があります。一部の収容設備要求では、承認が必要な場合や、開始日と終了日が異なる場合があります。

HR サービス履行タイプを使用して、HR ケースと同様に、収容設備のレビュー、承認、および提供に必要なワークフローを定義できます。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

収容設備のタイプの作成

収容設備のタイプは、収容設備要求の定義と分類に役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.config_manager

自動翻訳

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

注:
ベースシステムには、使用可能な収容設備のタイプが用意されていますが、さらに追加することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 収容設備のタイプ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。
4. [保存] または [送信] を選択します。

収容設備の作成

収容設備は、Employee Relations ケースに関連する収容設備要求に対応します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

HR サービス履行タイプを使用して、HR ケースと同様に、収容設備のレビュー、承認、および提供に必要なワークフローを定義できます。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

注:
Employee Relations ケースから収容設備要求を作成できます。詳細については、エージェントワークスペース を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースの作成および従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースの作成を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 労務 **(ER)** > 設備.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。
4. [保存] または [送信] を選択します。

HR サービスデリバリ **(HRSD) Employee Relations** の使用

HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations (ER) ケースの作成は、HR ケースの作成と類似していますが、いくつか相違点があります。

ER ケースを処理するプロセスは次のとおりです。

- コア UI の [ケース作成] フォームまたは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の [新規ケースの作成] フォームを使用して、ER ケースを作成します。
- ケースの作成後、以下を追加します。
  - 関係者
  - 申し立て
  - 面談
  - 証拠
  - 是正処置
  - 収容設備

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

自動翻訳

COE および HR サービス

HR サービスデリバリ (HRSD) は Employee Relations ケース COE をサポートしています。

また、不適切な行為の報告と収容設備要求の HR サービスをサポートしています。

オープン対象者は従業員ではありません

HR ケースを作成する場合は、オープン対象者を特定する必要があります。ER ケースの場合、オープンした人を特定する必要はありません。

HR エージェントで [HR ケース] フォームまたは エージェントワークスペース を使用している場合は、従業員フォームのケース作成検索で [検証をスキップ] を選択します。

関連情報

ER ケースをオープンした後、関連情報には次のような ER ケースの詳細が記載されます。

- 申し立て
- 関係者
- 面談

申し立て

申し立てには、次のような不適切な行為に関する詳細が記載されています。

- 申し立てタイプ
- 説明
- 関係者

関係者

不適切な行為に関する重要な情報を取得する一環として、関係するすべてのユーザーに関する情報を取得できます。関係者のタイプなどの情報。関係者には次が含まれます。

- 証人
- 申立人
- 申し立ての対象
- その他

または、関係者がシステム内のユーザーであるかどうか。

自動翻訳

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

面談

すべての関連当事者との面談が重要です。次の情報を取得します。

- 面接日
- 面接官の名前
- 面接対象者の名前
- 調査にリンクするすべてのユーザー
- 面接に関する注意

従業員センター (EC) または サービスポータル を使用する従業員

従業員が 従業員センター (EC) または サービスポータル から ER ケースを作成する場合、[オープン対象者]、[オープン者]、および [申立人] が従業員にアサインされます。

> **注:**
> 従業員が ER ケースを作成するために、ロールは必要ありません。

- ER ケースを処理できるエージェントには、HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] のロールが必要です。
- HR ER ケースの作成時に、HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持たない従業員の場合、[オープン対象者 (Opened for)] フィールドは表示されません。
- HR ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持つエージェントがケースを開いても、[オープン対象者 (Opened for)] フィールドは表示されません。

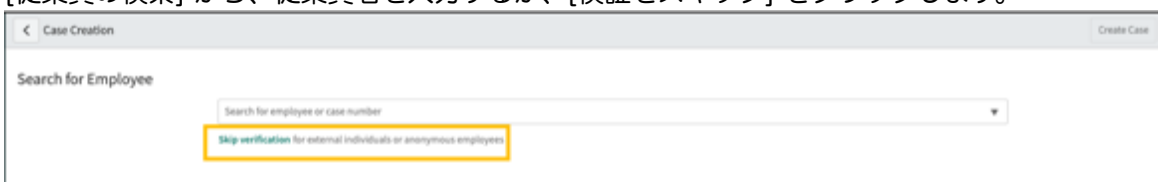
従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースの作成

不適切な行為を報告したり懲戒対象問題を報告したりする従業員の ER ケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] から、従業員名を入力するか、[検証をスキップ] をクリックします。



> **注:**
> 検証をスキップすると、依頼者を特定せずに ER ケースを作成し、ケースの詳細に直接移動できます。

[ケース作成] フォーム

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス]。

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

フィールド	説明
	現在、Employee Relations ケースは、ER ケースで利用可能な唯一の CoE です。 COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。 次から選択します。 ○ 不適切な行為を報告 ○ 収容設備要求 従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ表示されるので、選択肢として表示されません。「HR ケースの一括追加または変更」を参照してください。
ドキュメントテンプレートタイプ	ドキュメントテンプレートを選択するカテゴリ。 **注:** このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインが有効化されていて、HR サービスの構成中に [ドキュメントテンプレートタイプ **(Document Template Type)]** フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクを生成するケースに関連付けられたドキュメントテンプレート。 **注:** このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインが有効化されていて、HR サービスの構成中に [ドキュメントテンプレート] フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
対象者	HR サービス要求の対象者。 **注:** [検証をスキップ] リンクを選択した場合、このフィールドは表示されません。 [リストから参照] アイコンをクリックしてユーザーを検索します。 選択リストを使用して、別の従業員を検索して選択します。 [参照フィールド] アイコンをクリックして、**[HR** プロファイル] 情報を表示または編集します。 **注:** ある HR サービスに対して [対象者をデフォルトにしない] HR サービスオプションを選択すると、HR ケースの作成時に [対象者] が自動的に入力されることを防止できます。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケース固有の情報。[作業メモ] は、[対象者] には表示されません。 sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティを使用すると、ユーザーは HR ケースを参照している個人メールアカウントからメールを送信できます。このプロパティの値が false (デフォルト) の場合、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。システムのプロパティにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。 **注:** [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。Dynamic Translation フレームワークを構成する方法については、「Dynamic Translation」を参照してください。

3. [ケースを作成] をクリックすると **[HR** ケース] フォームが開き、そのケースに関する追加情報が表示されます。
HR ケースに対して選択した **[CoE]** と **[HR** サービス] によって、表示されるフィールドが決まります。

[ケース作成] フォーム (続き)

フィールド	説明
番号	一意の識別子として HR ケース番号がアサインされます。これは HRC プリフィックスを持ち、変更することはできません。
外部依頼者	ER ケースは会社の外部から報告されました。 このボックスをオンにすると、次のフィールドが削除されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ オープン対象者 ○ 優先連絡方法
オープン対象者	HR サービス要求の担当者。 **注:** 従業員やケース番号を検証せずにケースを作成するには、[検証をスキップ] を選択します。 ○ HR サービスを要求したユーザー。自身の HR サービス要求を行う場合、[対象者] と [依頼者] は同じユーザーになります。 ○ 従業員の代わりに HR サービスを要求したユーザー。たとえば、直属の部下の HR サービスを要求するマネージャーなどです。この例では、マネージャー ([依頼者]) が従業員 ([対象者]) の代わりに HR 要求を行います。 選択リストを使用して、別の従業員を検索して選択します。 [参照フィールド] アイコンをクリックして、**[HR** プロファイル] 情報を表示または編集します。
優先連絡方法	[オープン対象者] (該当する場合) が希望する連絡方法。次から選択します。 ○ 未指定 ○ 電話 (個人) ○ 電話 (勤務先) ○ メール (個人) ○ メール (勤務先)
インシデント日	インシデントの日付。複数のインシデントがある場合は、最新のインシデントの日付を選択します。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。スキルは、HR サービスに関連付けられた HR ケーステンプレートに基づいて自動入力できます。
ステータス	ケースのステータス。ステータスは、HR サービスに関連付けられた HR ケースまたは HR タスクテンプレートに基づいて自動入力できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ ドラフト：ケースの初回オープン時のデフォルトステータスです。 注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 ○ 準備完了：ケースを処理する準備が整っています。 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ 一時停止：サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反を一時的に抑えるために使用します。「HR ケースの一時停止および再開」を参照してください。
優先度	解決する必要があるインシデントの優先度。 影響と緊急性を考慮して優先度を決定します。
ソース	インシデントのレポート方法
オープン	ER ケースが作成された日時。
開始者	ER ケースを作成したユーザー。
アサイン先グループ	ER ケースがアサインされるグループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。 自動アサインについては、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations アサインルール」を参照してください。
アサイン先	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。グループが自動的にアサインされるようにすると、ケースが作成されたときに、グループのユーザーが自動的にアサインされます。ユーザーが自動アサインされない場合は、[リストから参照] アイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 [担当者] の HR エージェントを変更するには、エージェントが [アサイン先グループ] のメンバーになっている必要があります。
協力者	ケースに関連付けるエージェントまたは当事者。協力者は、ER ケースの進捗状況を追跡し、最新の状態に保つことができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	ER ケースが担当のエージェントから別のエージェントに転送される場合、元の担当のエージェントは自分自身を協力者として追加し、引き続きケースを監視することができます。 ケースを表示できることで、協力者は担当者のエージェントをケースについて支援することもできます。 その他の要素： ○ 協力者は、ケースから自分自身を削除できます。 ○ [担当者] のエージェントは協力者を追加または削除できます。 ○ 協力者が協力者を追加または削除することはできません。 ○ 協力者が ER ケースに追加されると、協力者に通知が送信されます。 協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。 ○ すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。 ○ Employee Relations (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。詳細については、「従業員関係ケースの制限の構成」を参照してください。 **注:** エージェントは、協力者になるためには ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持っている必要があります。
ウォッチリスト	すべての更新を表示し、ER ケースの通知を受け取ることができる当事者。
簡単な説明	HR サービスからデータが入力されます。ケースが作成されたら、説明を変更できます。
説明	ER ケースが作成された後の、より長い詳細な説明。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員センター またはサービスポータルでは、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。

次のボタンが表示されます。

ディスカッション

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

自動翻訳

必要な参加者を追加して、ケースに関する Sidebar ディスカッションを開始するオプション。

フォロー

通知設定に従って、ケースに関するコメントまたは作業メモを通知するオプション。

サマリーレポート

レポートのドキュメントテンプレートを選択してサマリーレポートを作成するオプション。文書化および共有の目的で、ケースの詳細を PDF 形式でエクスポートします。

インタラクションの関連付け

現在のケースをインタラクションレコードに関連付けるオプション。

> **注:**
> インタラクションレコードを使用して HR ケースを作成または従業員情報を参照して、別のタイプの従業員コミュニケーションからケースまたは要求を作成することを決定します。

作業準備完了

ケースのステータスを [作業準備完了] に変更するオプション。

キャンセル

ケースをキャンセルするオプション。

削除

ケースを削除するオプション。

次の埋め込みリストが表示されます。

作業手順

ケースの完了方法に関する情報。この情報は、HR サービスの構成で定義されます。

HR サービスで構成されている場合は、正確な完了手順の要点を示すチェックリストが表示されます。「HR サービスの構成」を参照してください。

コメントと作業メモ

ケースの詳細情報を提供するコメントまたは作業メモ。[作業メモ] は、[対象者] には表示されません。

> **注:**
> [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。Dynamic Translation フレームワークを構成する方法については、「Dynamic Translation」を参照してください。

関連リンク

ケースのタイプおよびユーザーに関連付けられたロールに応じて、以下が表示されます。

- タスクを追加：ケースに追加するタスク。 「Add an HR task to an HR case (HR ケースへの HR タスクの追加)」を参照してください。
- SLA タイムラインを表示：経過時間を表示するタイムライン形式の SLA です。
- SLA の修理：クリックして、ケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメントを修理します。

ケースまたはタスクのタイプに応じて、関連リストが表示されます。詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

自動翻訳

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

関係者

ER ケースに関連付けられたユーザー。関係者にすることができるのは、申立人、申し立ての対象、証人、またはその他の関係者 (未定義) です。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の関係者レコードの作成」を参照してください。

申し立て

従業員関係ケースをさらに定義する情報。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の申し立てレコードの作成」を参照してください。

面談

関係者の面談レコード。詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の面談のスケジュール設定」を参照してください。

是正処置

ER ケースに関連する調査後の解決と関連する是正処置に関する情報。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の是正処置の作成」を参照してください。

添付されたナレッジ

HR サービスタイプに添付されたナレッジ記事のリスト。詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。

承認者

ケースの情報の変更、承認ステータス、コメント、および関連付けられた日付を承認できる従業員が一覧表示されます。詳細については、「承認のための HR ケース再送信」を参照してください。

> **注:**
> 承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core_case.writer] ロールを持っている必要があります。

子ケース

現在のケースの子ケースをリストします。

関係者の ER ケース

ER ケースの関係者の他の ER ケースをリストします。

ユーザーのすべての収容設備レコード

ER ケースの関係者に対して承認されたすべての収容設備要求をリストします。

エージェントワークスペース を使用した **HR** サービスデリバリ **(HRSD) Employee Relations** ケースの作成

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、不適切な行為を報告したり懲戒対象問題を報告したりする従業員の ER ケースを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. 新しい ER ケースを作成するには、 新しく追加アイコンを選択します。
3. **[HR** ケース] を選択します。

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

自動翻訳

4. 従業員またはケース番号を検索します。または対象者が社外であるか匿名を希望している場合は、[検証をスキップ] リンクを選択します。
5. フォームに入力します。
6. [ケースを作成] を選択します。
ケースはケースタイムラインとともに返されます。ケースタイムラインにより、ケースに関連するすべてのタスクや主要なマイルストーン、および日付が視覚的に表示されます。ケースタイムラインは、エージェントがケースの主要な調査アクティビティを視覚的に操作し、履歴と引き続き実行が必要な項目をすばやく把握するのに役立ちます。[凡例の表示] ドロップダウンも表示され、スケジュール設定されたイベントまたは実施されたイベントの数および関連する日付を表示または非表示にすることができます。

   レコードタイプ

   次のレコードタイプは、関連付けられたアイコンとともにタイムラインに表示されます。

   : 申し立て

   : 子ケース

   : 是正処置

   : エビデンス

   : 面接

   : 関係者

   : タスク

   > **注:**
   > 各アイコンにカーソルを合わせると、追加情報が表示されます。一部のアイコンには、クリックするとその情報に直接移動できるリンクが表示されます。

   凡例を表示

   [凡例の表示] ドロップダウンを選択して、タイムラインに表示されるすべてのレコードを表示します。ボタンを左に動かすと、タイムライン上のすべての関連レコードが表示されます。

[ケースタイムライン] の下には、ケースに関する追加情報を提示できる多数のタブがあります。

> **注:**
> クローズ済みイベントと完了イベントはタイムラインに表示されますが、関連するタブに表示されるとは限りません。

[関連アイテム] メニューには、ER ケースに関する情報を追加するために使用できる一連のタブが表示されます。

関係者

ER ケースに関連付けられたユーザー。関係者にすることができるのは、申立人、申し立ての対象、証人、またはその他の関係者 (未定義) です。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の関係者レコードの作成」を参照してください。

申し立て

自動翻訳

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

従業員関係ケースをさらに定義する情報。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の申し立てレコードの作成」を参照してください。

面談

関係者の面談レコード。詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の面談のスケジュール設定」を参照してください。

収容設備

収容設備要求は、仕事の状況に関連する変更を要求する従業員から来ます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の収容設備」を参照してください。

その他

選択すると、以下が表示されます。

- 是正処置：ER ケースに関連する調査後の、解決および関連する是正処置に関する情報。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の是正処置の作成」を参照してください。
- 添付されたナレッジ：HR サービスタイプに添付されたナレッジ記事のリスト。詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。
- 承認者：ケースの情報の変更、承認ステータス、コメント、および関連付けられた日付を承認できる従業員が一覧表示されます。詳細については、「承認のための HR ケース再送信」を参照してください。

  注:
  承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core_case.writer] ロールを持っている必要があります。

- 子ケース：現在のケースの子ケースをリストします。
- 関係者の ER ケース：ER ケースの関係者の他の ER ケースをリストします。
- 申し立て結果 (Allegation Outcomes)：申し立てと結果を表示します。

従来の **UI** または エージェントワークスペース での **HR** サービスデリバリ **(HRSD) Employee Relations** の関係者レコードの作成

ER ケースに関連付けられたユーザーに関する情報を取得します。関係者にすることができるのは、申立人、申し立ての対象、証人、またはその他の関係者 (未定義) です。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 従来の UI から、次の場所に移動します。 労務 **(ER)** > ケース.
2. ER ケースを選択します。
3. 関連リストまで下にスクロールして、[関係者] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース UI から、次の場所に移動します。 **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
6. [リスト] アイコン ( ) を選択します。

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

自動翻訳

7. [その他 **(Other)**] を選択します。
8. [従業員リレーションケース] を選択します。
9. ER ケースを選択します。
10. [新規] を選択します。
11. フォームに入力します。

[関係者] フォーム

フィールド	説明
HR ケース	選択したケースの HR 従業員関係ケース番号。
タイプ	関係者のタイプ。次から選択します。 ○ 申立人 (苦情を行うユーザーまたはグループ)。 ○ 申し立ての対象 ○ 証人 ○ その他
システム内にありません	関係者が会社の従業員ではないことを示すオプション。 **注:** このボックスをオンにすると、[ユーザー] フィールドが [名前] フィールドに置き換えられます。
ユーザー	関係者のユーザー。 [システム内にありません] ボックスをオンにしていない場合にのみ表示されます。
名前	関係者の名前。 [システム内にありません] ボックスをオンにしている場合にのみ表示されます。

12. [保存] または [送信] をクリックします。
    - [保存]を選択すると、[面談] タブと [是正処置] タブが表示されます。詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の面談のスケジュール設定」を参照してください。
    - [是正処置] タブを使用して是正処置レコードを作成し、関係者に関連付けます。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の関係者レコードの作成」を参照してください。

従来の **UI** または エージェントワークスペース での **HR** サービスデリバリ **(HRSD) Employee Relations** の申し立てレコードの作成

申し立てを使用して、ER ケースのその他の詳細を記載します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

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

自動翻訳

手順

1. 従来の UI から、次の場所に移動します。 労務 **(ER)** > ケース.
2. ER ケースを選択します。
3. 関連リストまで下にスクロールして、[関係者] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース UI から、次の場所に移動します。 **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
6. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
7. [その他 **(Other)**] を選択します。
8. [従業員リレーションケース] を選択します。
9. ER ケースを選択します。
10. [新規] を選択します。
11. フォームに入力します。

[申し立て] フォーム

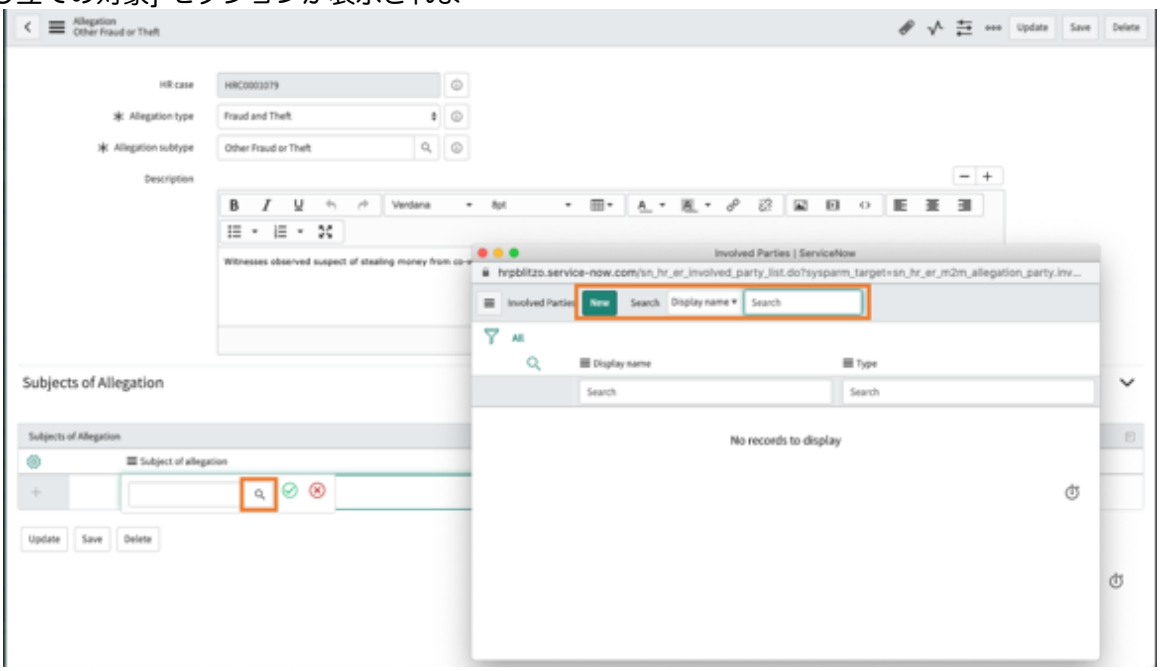
フィールド	説明
HR ケース	申し立てに関連付けられた HR ケース番号。
申し立てタイプ	ER ケースを説明する申し立てタイプ。申し立てサブタイプでは、さらに詳しく申し立てを説明します。申し立てタイプ： ○ 顧客の不当な扱い ○ 差別 ○ 薬物とアルコール ○ 詐欺および盗難 ○ ハラスメント ○ 個人間の対立 ○ 不適切な行為 ○ 報復 ○ 賃金とスケジュール ○ 職場での暴力
申し立てサブタイプ	さらに詳しく申し立てタイプを説明します。 申し立てサブタイプの選択は、申し立てタイプに対して選択した内容によって異なります。
説明	申し立てに関する詳細。

12. [保存] または [送信] をクリックします。

自動翻訳

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

[申し立ての対象] セクションが表示されま



す。

13. [リストから参照] アイコン をクリックすると、[関係者] リストが表示されます。
14. [新規] をクリックして、関係者を申し立てに追加します。
    または、関係者の具体的な名前またはタイプを検索します。詳細については、「従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の関係者 レコードの作成」を参照してください。
    [結果] フィールドが表示されます。
15. フィールドをクリックして、リストから結果を選択します。
16. [更新] または [保存] をクリックします。

従来の UI または エージェントワークスペース での HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の是正処置の作成

ER ケースの是正処置レコードを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_er.case_writer

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、是正処置を作成します。

UI	ステップ
従来の UI から	a. 移動先 すべて > 労務 (ER) > ケース. b. ER ケースを選択します。 c. 関連リストまで下にスクロールして、[是正処置] タブを選択します。 d. [新規] を選択します。

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

UI	ステップ
Agent Workspace for HR Case Management の UI から	**a.** 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**. **b.** [リスト] アイコン ( ) をクリックします。 **c.** [その他] を選択します。 **d.** [従業員リレーションケース] を選択します。 **e.** ER ケースを選択します。 **f.** [その他のタブ] を選択します。 **g.** [是正処置] タブを選択します。 **h.** [新規] をクリックします。

2. フォームに入力します。

[是正処置] フォーム

フィールド	説明
番号	是正処置レコードを識別する番号。是正処置番号はシステムによって自動的に割り当てられ、変更することはできません。
HR ケース	是正措置に関連付けられた HR ER ケース番号。 注: HR ER ケースから是正処置にアクセスすると、番号が自動的に表示されます。
関係者	是正処置の対象となる人物。 [リストから参照] アイコン をクリックして、リストから選択します。
是正処置タイプ	この ER ケースの是正処置。リストから選択します。 ○ 口頭による警告 ○ 書面による警告 ○ 一時停止 ○ 終了
ステータス	是正処置のステータス。 ○ ドラフト ○ 準備完了 ○ 処理中 ○ 完了

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

フィールド	説明
ディスカッション日 (yyyy-MM-dd)	是正処置のディスカッションの日付を選択します。
ディスカッションを保持	是正処置のディスカッションのリードユーザー。 [リストから参照] アイコン をクリックし、ディスカッションをリードする人物を検索します。
同様に存在	ディスカッションの一部であった他のユーザーを特定します。 自分を追加するには [自分を追加] アイコン をクリックし、自分または他のユーザーを追加するには [他の関係者をロック解除 **(Unlock additional parties)**] アイコン をクリックします。
期日 (yyyy-MM-dd HH:mm:ss)	是正処置が完了した日時。
説明	是正処置会議に関するメモと情報。

3. [保存] または [送信] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ダッシュボード

HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ダッシュボードには、ER ケースの統計情報を提供するビジュアルレポートがあります。

情報を提供する 4 つのセクションがあります。

月別の Employee Relations ケースボリューム

月および年別の ER ケースの数を示す棒グラフ。バーをクリックすると、Employee Relations ケースリストが表示されます。

申し立てタイプ別の Employee Relations ケースボリューム

申し立てサブタイプ別の ER ケースの数を示す棒グラフ。バーをクリックすると、申し立てリストが表示されます。

場所別の Employee Relations ケースのボリューム

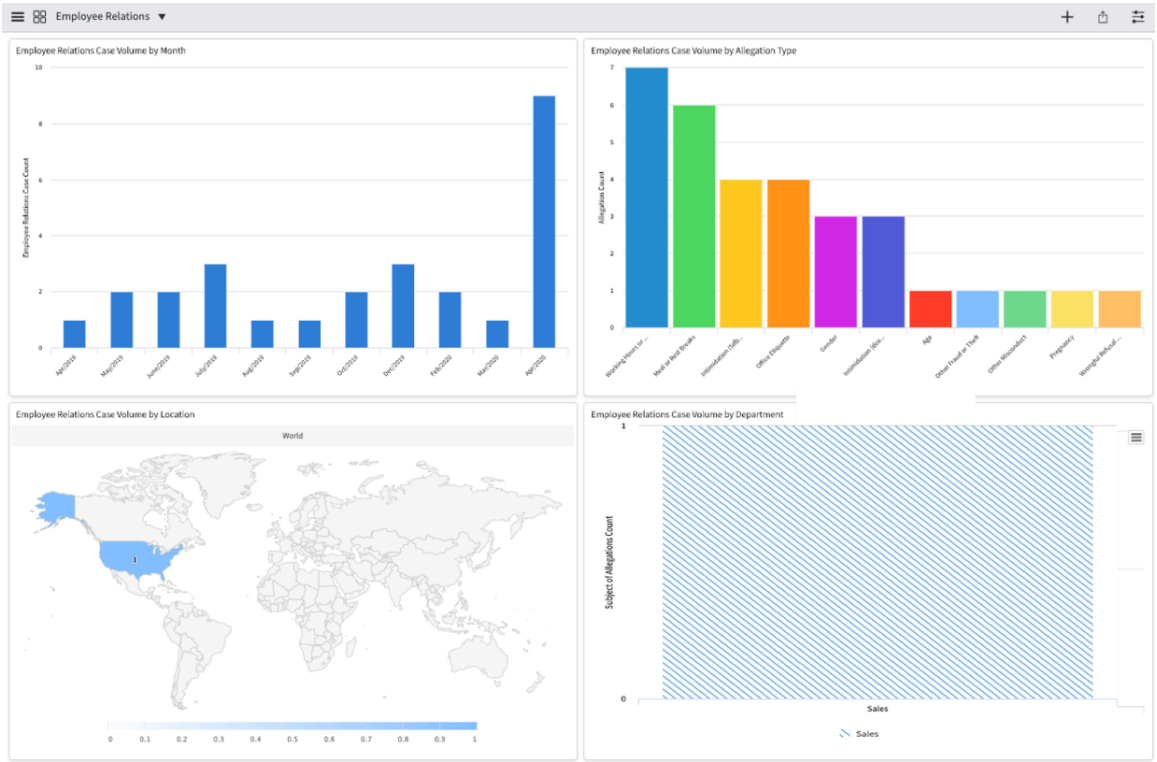
地理的リージョンごとの ER ケースの数を示すマップ。国をクリックすると、詳細ビューが表示されます。

部門別の Employee Relations ケースボリューム

会社の部門別の ER ケースの数を表示します。画像をクリックすると、関係者リストが表示されます。

自動翻訳

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



Employee Relations パフォーマンスアナリティクス の役員向け概要

HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations (ER) パフォーマンスアナリティクス (PA) ダッシュボードは、履歴傾向、データ比較を提供します。

Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources: Employee Relations スコープ対象アプリプラグインを有効にする必要があります。

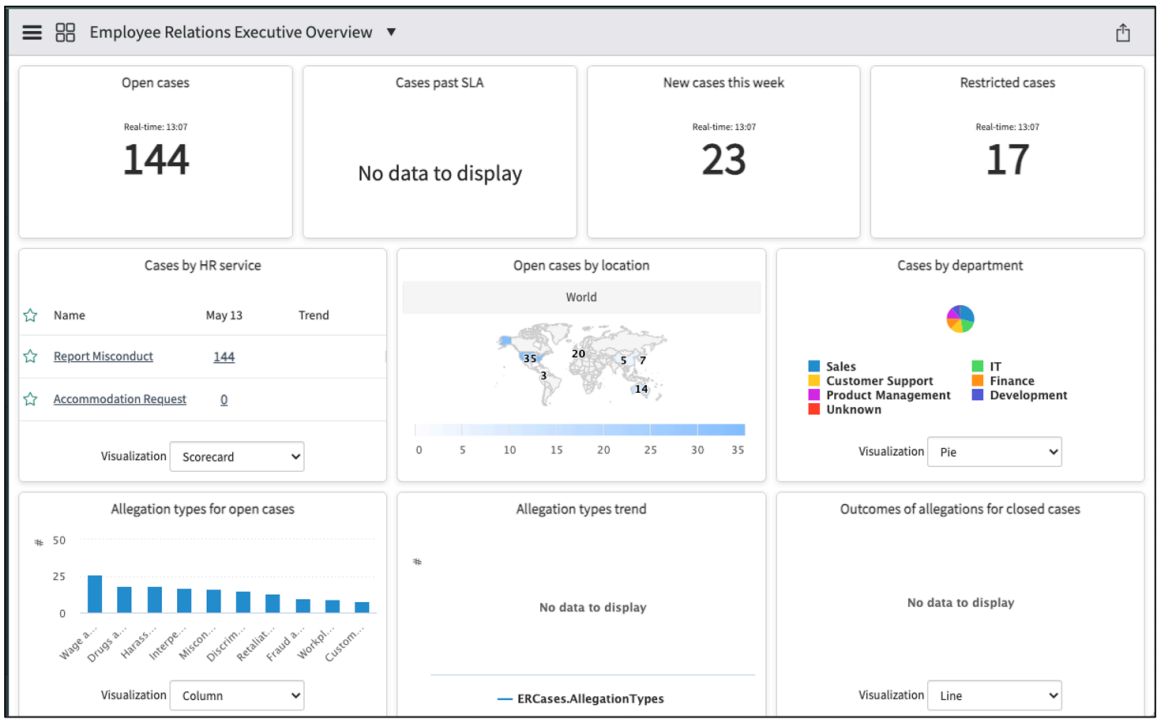
HR ER PA ダッシュボードは、次の情報をタイムリーに提供します。

役員向け概要

積極的な戦略を作成するために、明らかになりつつあり、より深い分析を必要とする傾向や懸念事項に関するデータを提供します。

自動翻訳

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



ケース分析

ER エージェントとチームのケース測定基準と目標を提供します。この情報を得られると、ER チームがボリュームの傾向とケースデータの詳細に基づいて作業負荷を計画するのにも役立ちます。このセクションの内容は次のとおりです。

- 現在の日時からのオープン ER ケースの数。
- Service Level Agreement (SLA) を超過したケースの数。
- 現在の日時からの 1 週間で作成されたケースの数。
- 現在の日時から作成された制限付き ER ケースの数。

調査分析

ER 調査リーダーは、ER 調査のサービス品質を理解し、個々のケースを超えて傾向を特定できる必要があります。このエリアでは、申し立てデータのケースと傾向を比較することが重要です。このセクションの内容は次のとおりです。

- HR サービス別の ER ケースの数。[ビジュアル化 **(Visualization)]** リストを使用してデータを表示する方法を変更できます。
- 地理的な場所別の ER ケースの数。
- 部門別の ER ケースの数。[ビジュアル化 **(Visualization)]** リストを使用してデータを表示する方法を変更できます。
- オープンケースの申し立てタイプごとの数。[ビジュアル化 **(Visualization)]** リストを使用してデータを表示する方法を変更できます。
- 申し立てタイプ別のデータ傾向。
- 申し立て結果別のクローズ済みケースの数。

パフォーマンス改善計画 **(PIP)** サービス

パフォーマンス改善計画 (PIP) サービスを使用して、従業員のパフォーマンスの問題 労務 (ER) を管理します。

自動翻訳

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

組織は、HR チーム、Employee Relations チーム、法務部門と緊密に連携して、従業員のパフォーマンスの問題を処理します。適切なプロセスに従う必要があり、適切な文書化とコミュニケーションを維持する必要があります。

この機能を使用すると、マネージャーは次のことができます。

- 従業員の PIP ケースを開始し、Employee Relations アドバイザリーを使用して、PIP ケースをより効率的に処理およびサポートします。
- タスクの進捗状況を追跡し、必要なアクションを実行します。構造化されたワークフロー (ライフサイクルイベントあり) により、マネージャー、従業員、および Employee Relations (ER) エージェントのタスクが自動的に開始されます。

PIP ワークフロー

マネージャー、従業員、および ER エージェントがパフォーマンス改善計画でどのように連携できるかを説明するユースケース。

- マネージャーは、パフォーマンスの改善について従業員と構造化された対話を行い、ER 部門と対処措置についての合意を得るための PIP 要求を開始します。
- PIP ケースは自動的に作成され、ER エージェントにアサインされます。パフォーマンス改善計画 (PIP) ライフサイクルイベントがトリガーされ、指定された順序 (順次または並列) でマネージャー、従業員、および ER エージェントに対してタスクが自動的に作成されます。
- 従業員とマネージャーは、PIP 確認フォームに署名するためのタスクを受け取ります。
- マネージャーは、従業員とのコーチング会話をスケジュールし、ER エージェントによってレビューされる従業員の計画を作成します。
  - PIP の目標を従業員に合わせて調整し、従業員の進捗状況を定期的に追跡します。
  - ER エージェントによる定期的なレビューを実施し、従業員の進捗状況を評価します。
  - PIP が成功したか失敗したかを示す PIP アセスメントを送信します。「PIP アセスメントの完了」を参照してください。

PIP ライフサイクルイベントの構成

マネージャーが PIP 要求を開始すると、構造化されたワークフロー (事前定義されたライフサイクルイベント) によってマネージャー、従業員、および ER エージェントのタスクが自動的に開始されます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- Human Resources Scoped アプリ：Employee Relations、および Enterprise Onboarding and Transitions プラグインをインストールします。
- ServiceNow Store から HR 分類およびドキュメントテンプレートアプリケーションを有効にします。

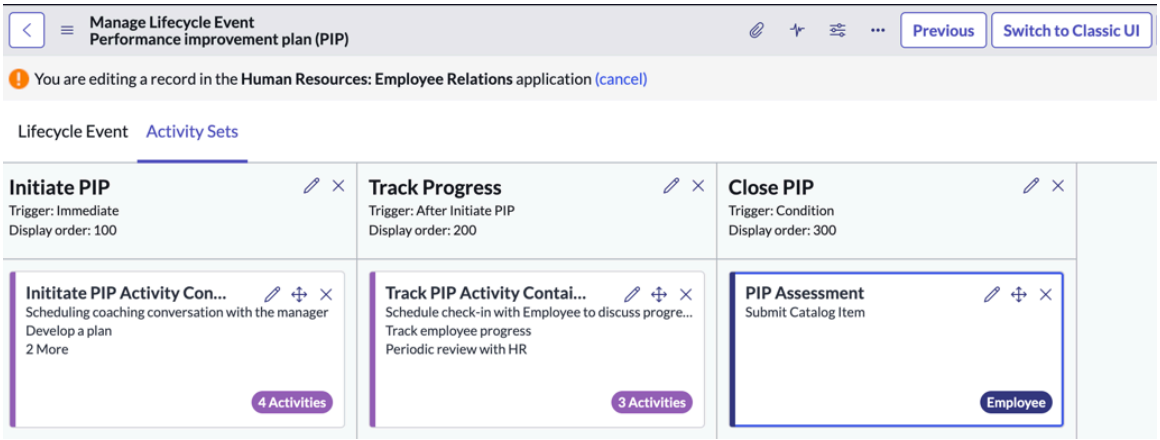
手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. 事前定義されたアクティビティセットとアクティビティを含むパフォーマンス改善計画 (PIP) ライフサイクルイベントを開きます。

自動翻訳

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

パフォーマンス改善計画 **(PIP)** ライフサイクルイベント



3. ビジネスユースケースに従って、アクティビティセットとアクティビティを構成します。

PIP 要求の開始

従業員の PIP 要求を開始します。パフォーマンスの改善について従業員と構造化された対話を行い、HR または Employee Relations 部門と対処措置について合意を得ます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- Human Resources Scoped アプリ：Employee Relations、および Enterprise Onboarding and Transitions プラグインをインストールします。
- ServiceNow Store から HR 分類およびドキュメントテンプレートアプリケーションを有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.

2. **[HR]** トピックをクリックします。

3. [従業員の行為] タイルまたは [キャリア開発] タイルを選択します。

4. [パフォーマンス改善計画 **(PIP)** を開始] 要求をクリックします。

5. フォームのフィールドに入力します。

パフォーマンス改善計画 **(PIP)** を開始

フィールド	説明
従業員名	パフォーマンス改善計画を開始する従業員。 **注:** 従業員の HR プロファイルで自分がマネージャーとして追加されている場合にのみ、従業員を選択できます。
PIP 開始日	PIP タスクを開始する開始日。
PIP 終了日	PIP タスクを完了する終了日。

自動翻訳

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

フィールド	説明
PIP の理由	従業員の PIP を開始する理由。
改善領域	従業員のパフォーマンスを向上させる領域。

6. [送信] をクリックします。

次のタスク
PIP ケースが作成され、ER エージェントにアサインされます。(PIP) ライフサイクルイベントがトリガーされ、マネージャー、従業員、および ER エージェントに対してタスクが自動的に開始されます。

PIP 要求の確認

マネージャーによって開始された PIP 要求を確認します。自分にアサインされた他のタスクを完了します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分のタスク.
2. マネージャーから送信された PIP 確認応答フォームに署名します。
3. 他の PIP タスクは、自分にアサインされたときに完了します。

PIP アセスメントの完了

マネージャーは、PIP が成功したかどうかを示す PIP アセスメントを完了します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. PIP アセスメントタスクを完了します。
3. PIP が成功した場合：
   a. [PIP が成功] リストから [はい] を選択します。
   b. [送信] をクリックします。
4. PIP が成功しなかった場合：
   a. [PIP が成功] リストから [いいえ] を選択します。
   b. 延長日を指定する場合は [延長された PIP] リストで [はい] を、延長日を指定しない場合は [いいえ] を選択します。
   c. [送信] をクリックします。

次のタスク
PIP が失敗とマークされると、ER エージェントに対して PIP アセスメントケースが作成されます。ER エージェントとマネージャーは、従業員の次の対処措置について話し合うことができます。

自動翻訳

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

Employee Relations の分析およびレポートソリューション

分析およびレポートのソリューションには、他の Now Platform 製品とともに使用するためのパッケージ化された パフォーマンスアナリティクス のコンテンツが含まれています。この分析およびレポートソリューションは、Employee Relations で組織のパフォーマンスを評価するための履歴傾向とデータ比較を提供します。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールして有効にし、システムのプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス 管理者 (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。
- HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースリーダー (sn_hr_er.case_reader)：すべての HR ER ケースと Employee Relations Executive Overview を読み取るためのアクセス権を付与します。

関連情報

分析およびレポートのソリューション

Employee Relations の分析およびレポートソリューションの有効化

分析およびレポートソリューションのコンテンツパックプラグインを有効にします。

始める前に
この Now Intelligence ソリューションをアクティブ化しているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンをアクティブ化します。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources：Employee Relations Scoped アプリ [com.sn_hr_employee_relations_pa] プラグインを有効にする前に、次のプラグインを有効にします。

HR ER PA のプラグイン

プラグイン	説明
Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]	従業員の問い合わせと要求のドキュメント、インタラクション、および実行を標準化できます。 **注:** 従業員関係は、このプラグインをアクティブ化する必要がありますが、別のスコープです。
Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources Scoped アプリ [sn_hr_employee_relations_pa]	重要業績評価指標を計測して、HR パフォーマンスを経時的に追跡します。

自動翻訳

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

HR ER PA のプラグイン (続く)

プラグイン	説明
Human Resources Scoped アプリ：Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]	従業員関係や調査ケースを簡単に管理できます。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > すべてのアプリケーション > すべて.
2. Human Resources Scoped アプリ：Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] を検索します。
3. アプリケーションをインストールします。
4.

Employee Relations の分析およびレポートソリューションの構成

診断を実行し、コンポーネントをレビューおよびカスタマイズして、データの収集を開始します。

始める前に
このためには、Now Platform 管理者がコンテンツパックプラグインまたは ServiceNow Store アプリケーションをインストールする必要がありますプラットフォームアナリティクスソリューション。

必要なロール：pa_admin

手順

1. すべてのレコードで診断を実行します。

   これらの診断では、Now Intelligence ソリューションとテーブルの構成間の不一致が多数検出される可能性があります。詳細については、「パフォーマンス分析診断」を参照してください。

2. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > 管理コンソール.
3. [探索および管理] タイルの [ダッシュボード] リンクをクリックします。
4. このプラットフォームアナリティクスソリューションとともにインストールされている Employee Relations の役員向け概要ダッシュボードを確認します。
5. [インジケーターのソース] タブを開きます。
6. この Now Intelligence ソリューションに含まれる各ダッシュボードについて：

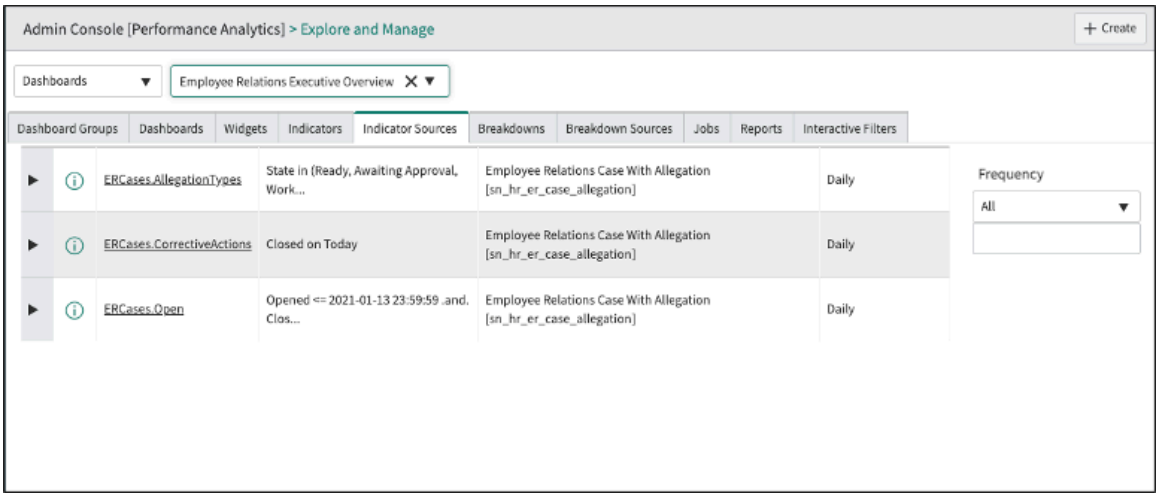
   a. ダッシュボード名のインジケーターソースをフィルタリングします。

      Example

      これは、Employee Relations 役員向け概要のセルフサービス分析ダッシュボードでフィルタリングされたインジケーターソースを示しています。

自動翻訳

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



b. インジケーターソースのファクトテーブル、条件、および頻度を、使用中のインスタンスのデータ構造と比較して確認します。

> **重要:**
> [条件] フィールドで参照される、[解決済み] または [作成済み] などのタイムスタンプフィールドには特に注意してください。別のタイムスタンプフィールドを使用することが必要になる場合があります。

c. 必要に応じて、インジケーターソースを開き、修正します。

d. インジケーターソースレコードを編集している場合は、[インジケーター] 関連リストに移動し、各インジケーターの [条件] フィールドを確認します。

インジケーターソースを変更すると、個々のインジケーターの追加条件にも影響を与える可能性があります。

7. インジケーターソースのタイムフィールドスタンプを変更すると、関連する パフォーマンスアナリティクス スクリプトも変更されます。

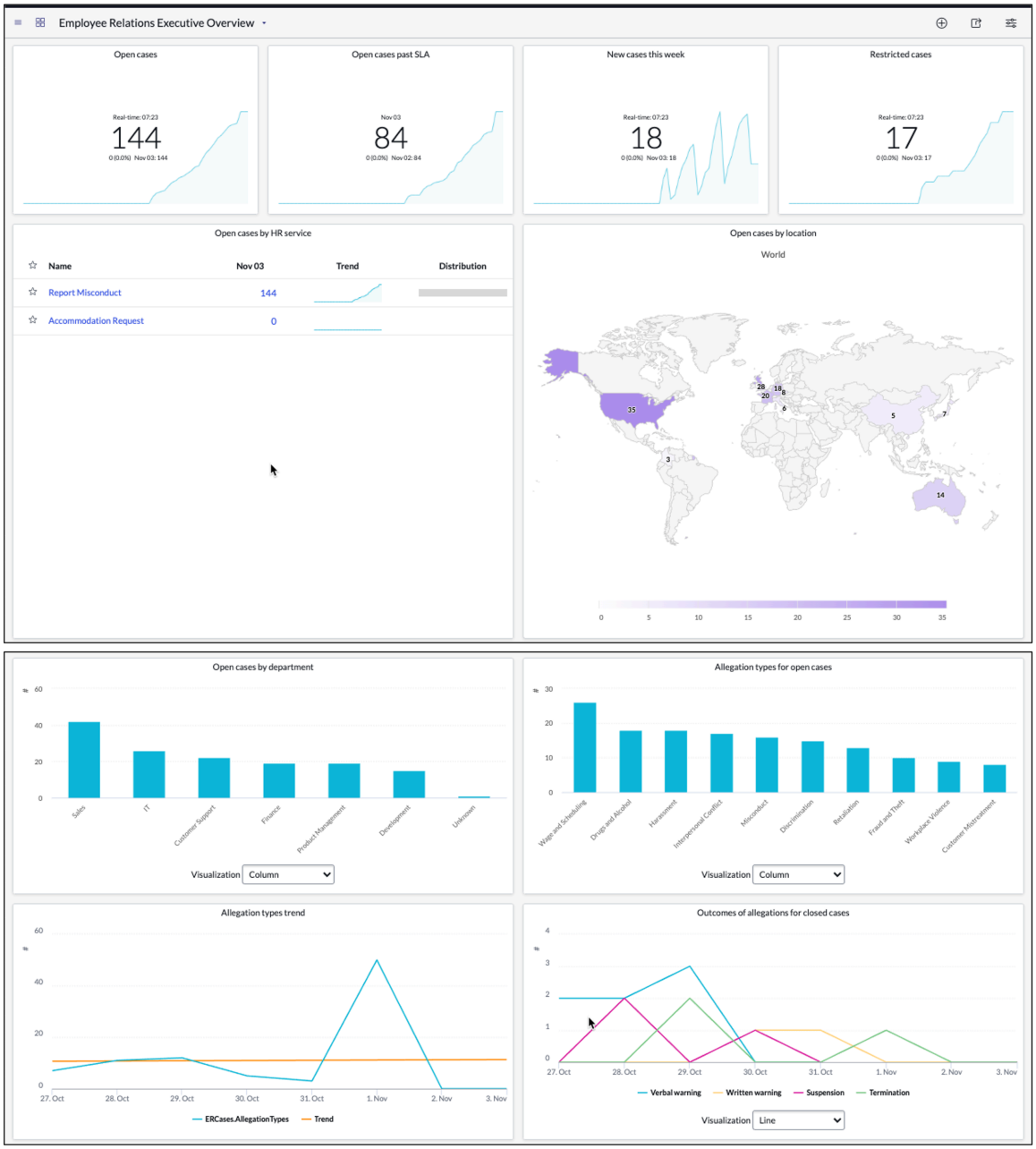
詳細については、「Update Performance Analytics scripts (パフォーマンスアナリティクススクリプトの更新)」を参照してください

8. [ブレークダウンソース] タブを開きます。
9. この Now Intelligence ソリューションに含まれる各ダッシュボードについて：
   a. ダッシュボード名のブレークダウンソースをフィルタリングします。
   b. 「ブレークダウンソースのレビュー」の説明に従って、ブレークダウンソースの条件をレビューします。
10. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > ジョブ.
11. この分析およびレポートソリューションの履歴ジョブ *ERCases.HistoricalDataCollection* を設定して実行します。
「Run historical data collection for a Now Intelligence Solution (Now Intelligence ソリューションの履歴データ収集の実行)」の手順に従います。
12. この分析およびレポートソリューションのスケジュール設定済みデータコレクションジョブ *ERCases.DailyCollection* を編集して有効にします。
「Schedule data collection for a Now Intelligence Solution (Now Intelligence ソリューションのデータ収集のスケジュール)」の手順に従います。

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

Employee Relations の役員向け概要ダッシュボード

Employee Relations の役員向け概要ダッシュボードは、Employee Relations ケースに関する概要データと、ER ケースのタイプ、場所、HR サービス別と部門別のケース、および傾向に関する詳細情報を提供します。



必要な **Now Platform** ロール

sn_hr_er.case_reader

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

自動翻訳

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

ユーザー	ダッシュボードの使用法
Employee Relations 従業員または HR リーダーシップ	ダッシュボードには次の機能があります。 • 現在の ER ケースのボリューム、ステータス、および分布の高度な概要。 • さまざまな従業員集団による、上位の ER ケースタイプと問題の理解。 • ホットスポットを早期に特定し、迅速に解決できるようにします。 • プロセスの改善と ER 戦略を特徴付ける傾向と変更の分析。

インジケーター

ERCases.CorrectiveActions
: クローズ済みケースに対して実行された是正措置を表示します。

ERCases.AllegationTypes
: オープン ER ケースの各申し立てタイプのデータを表示します。

ERCases.Restricted
: 制限付き ER ケースの数。

ERCases.NewThisWeek
: 今週作成された ER ケースの数。

ERCases.Open
: オープン ER ケースの総数。

ERCases.PastSLA
: Service Level Agreement (SLA) を過ぎた ER ケースの数。

ブレークダウン

- ERCases.AllegationTypes
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

レポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
オープンケース	リアルタイムスコア	Employee Relations ケース [sn_hr_er_case] テーブル	オープン ER ケースの総数。

自動翻訳

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

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
SLA が終了したオープンケース	最新スコア		Service Level Agreement (SLA) が終了したオープン ER ケースの数
今週の新規ケース	リアルタイムスコア		今週の新しい ER ケースの数。
制限付きケース	リアルタイムスコア		制限付きとして分類された ER ケースの数。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースの制限」を参照してください。
場所別のオープンケース	マップ	Employee Relations ケース [sn_hr_er_case] テーブル	地理的な場所別のオープン ER ケースの数を提供します。このデータは、傾向を認識するのに役立ち、データ比較に使用できます。 この場所は、ケースがオープンされたときのオープン対象者ユーザーの場所を表します。
HR サービス別のオープンケース	スコアカード		各 HR サービス (リンク付き) の日付別オープン ER ケースの数と傾向グラフを表示します。
部門別のオープンケース	列 (デフォルト)		社内の各部門の ER ケースの数を表示します。
オープンケースの申し立てタイプ	列 (デフォルト)		オープン ER ケースの申し立てタイプごとの数。
申し立てタイプの傾向	線グラフ		ER ケースの数を申し立てタイプごとに日付別に提示します。また、ケースが増加しているか、減少しているか、中立のままであるかを示す傾向線も表示されます。
クローズ済みケースの申し立ての結果	線グラフ		申し立てによりクローズ済み ER ケースに関連付けられた数と是正処置を表示します。

自動翻訳

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

労働組合

労働組合を使用して、社内の組合に関する詳細を定義します。

労働組合データを使用して従業員組合のメンバーシップを追跡し、こうした従業員向けのコンテンツとワークフローを対象にする HR 条件と基準を設定できます。

組合の定義には次のものが含まれます。

- 地方支部の定義
- 組合の連絡先の特定
- ワークフローを追跡および自動化し、組合代表に関連するコンテンツをターゲットにできるように、従業員組合のメンバーを設定

労働組合の設定

HR サービスデリバリ (HRSD) 労働組合を設定して、支援する労働組合に関する情報を定義します。従業員のメンバーシップを特定の組合および地方支部に関連付けることができます。

組合の構造を作成するには、まず組合を設定する必要があります。

組合を設定した後、以下を設定できます。

- 地方支部
- 従業員のメンバーシップ
- 組合の連絡先

テーブル

以下のテーブルが含まれます。

- 労働組合 [sn_hr_core_labor_union]
- 単位労働組合の支部 [sn_hr_core_local_union_chapter]
- 労働組合の連絡先 [sn_hr_core_labor_union_contact]
- 従業員組合のメンバーシップ [sn_hr_core_employee_union_membership]

ロール

労働組合レコードにアクセスするには、次のロールが必要です。

HR ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader]	HR プロファイルリーダーロールがあれば、以下へのアクセスと読み取りが可能になります。 • ユニオン • 組合の連絡先 • 従業員組合のメンバーシップ	適用外
HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_reader]	HR プロファイルライターロールがあれば、以下へのアクセ	HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader]

自動翻訳

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

HR ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
	スと読み取りが可能になります。 • ユニオン • 組合の連絡先 • 従業員組合のメンバーシップ HR プロファイルライターロールがあれば、従業員組合のメンバーシップを作成および編集することもできます。	
HR 管理者 [sn_hr_core.admin]	HR 管理者ロールがあれば、以下へのアクセス、読み取り、作成、および編集が可能になります。 • ユニオン • 地方支部 • 組合の連絡先 • 従業員組合のメンバーシップ	• HR プロファイルリーダー [sn_hr_core.profile_reader] • HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_reader]

HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_reader]：

HR プロファイルライターロールには、HR プロファイルリーダーロールが含まれています。このロールがあれば、組合、組合の連絡先、および従業員組合のメンバーシップにアクセスして読み取ることができます。従業員組合のメンバーシップの編集もできます。

労働組合の作成

組合を作成し、組合を識別する詳細を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

注:
地方支部と組合の連絡先を作成する前に、組合を作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 労働組合 > ユニオン.
2. フォームに入力します。
3. [送信] または [保存] を選択します。

自動翻訳

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

[保存] を選択すると、[単位労働組合の支部] タブと [労働組合の連絡先] タブが表示されます。

> **注:**
> [単位労働組合の支部] の詳細については、「地方支部の作成」を参照してください。[労働組合の連絡先] の詳細については、「組合の連絡先の作成」を参照してください。

地方支部の作成

地方支部を使用して、組合の支部を設定および追跡します。地方支部は労働組合の子です。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. **HR** 管理 > 労働組合 > 地方支部,
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。
4. [保存] または [送信] を選択します。
   [保存] を選択すると、[労働組合の連絡先] タブと [従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Memberships)]** タブが表示されます。

> **注:**
> [労働組合の連絡先] の詳細については、「組合の連絡先の作成」を参照してください。[従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Memberships)]** の詳細については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。

組合の連絡先の作成

組合の連絡先を使用して、組合または地方支部の組織のために働くメンバーを作成して追跡します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> 組合の連絡先を作成しても、ユーザーレコードは作成されません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 労働組合 > 組合の連絡先.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。
4. [保存] または [送信] を選択します。

労働組合の使用

労働組合が設定された後、従業員を労働組合に関連付けることができます。

> **注:**
> 労働組合と従業員の関連付けとは、メンバーシップへの参照のことであり、実際のメンバーシップを証明するものではありません。

労働組合を従業員に関連付けるには、いくつかの方法があります。

自動翻訳

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

- 従業員の HR プロファイルから

  注:
  詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

- [従業員組合のメンバーシップ (Employee Union Membership)] フォームから

  注:
  詳細については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。

従業員組合のメンバーシップの作成

従業員組合のメンバーシップを使用して、組合の従業員を入力および追跡します。組合のメンバーシップを作成すると、HR プロファイルを通じて従業員のメンバーシップを可視化し、HR 基準を通じてコンテンツまたはタスクをターゲットにすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 労働組合 > 従業員組合のメンバーシップ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。
4. [保存] または [送信] を選択します。

Universal Request および **Legal Investigations** との **Employee Relations** の統合

従業員は、誰が調査するかを心配することなく、Employee Center ポータルに苦情を申し立てることができます。トリアージと調査のプロセスの間、これらの問題を扱う履行者は、解決のため必要に応じて、法務および HR 部門との間で問題についてのやりとりを行う場合があります。

ソリューション連携の向上

次の主な機能で AND HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER) をユニバーサル要求一緒に使用しますLegal Investigations。

- ポータルおよび Anonymous Report Center (ARC) ポータルから 従業員センター 苦情を送信するためのオムニチャネルモード。
- Universal Request を通じた、すべての苦情に対する単一のトリアージキュー。
- Legal Service Delivery Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER)の間のケース詳細の部門間転送

統合の使用を開始するために必要な構成を完了します。「Set up Legal Investigations with HR Service Delivery Employee Relations (HR Service Delivery Employee Relations による Legal Investigations の設定)」を参照してください。

統合のワークフロー

従業員が申し立てた苦情関連の要求を解決するために、ルーティングエージェント、法務履行者、および HR エージェントがどのように、アプリケーション (Legal Investigations、Employee Relations および Universal Request) を組み合わせて使用するかを示すユースケース。

自動翻訳

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

1. 倫理的違反または同様のインシデントに気づき、ユニバーサル要求の提出によってそれをレポートする従業員。「Submit a complaint through the Quick Link in Employee Center (Employee Center のクイックリンクからの苦情の送信)」を参照してください。

   または、Anonymous Reporting Center から倫理コンプライアンスチケットを作成することもできます。

2. ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、これらの苦情要求に対してトリアージを行い、適切な部門がそれを扱うようにチケットを作成することができます。HR ケースは COE を伴うユニバーサル要求から Employee Relations ケースとして、HR サービスは不適切な行為の報告として作成できます。「ユニバーサル要求からの HR ケースの作成」を参照してください。
3. チケットがアサインされた HR エージェントは、それに対応してからクローズすること、別の部門に転送すること、またはユニバーサル要求に転送することができます。
4. チケットが HR 部門から法務部門に転送されたときには、HR チケットの詳細 (説明、簡単な説明、コメント、添付ファイル、および関係する当事者、申し立て、面談、および証拠など、基礎となる調査データ) が、法務チケットにコピーされます。「Universal Request での HR ケースの転送」を参照してください。

   HR チケットはクローズされ、法務チケットが作成されて、法務エージェントによって取り扱われます。

HR ケースマネジメント

Case and Knowledge Management アプリケーションを使用して、HR のスコープ対象バージョンの HR ケースを作成、表示、または編集します。HR アカウントやシステム、福利厚生、給与、パフォーマンス管理、レポート、採用、時間と経費のレポートなどに関連する HR 要求または照会から、HR ケースが作成されます。

セルフサービスによる HR ケースの作成

従業員は、従業員センター から、以下のカテゴリの HR サービスを照会または要求できます。

- メリット
- 従業員データ管理
- Employee Relations
- 全般
- HR システム
- 給与
- 人材管理
- ビザ

HR サービスが 従業員センター から要求されると、HR ケースが作成されます。

HR エージェントによるケースの作成

従業員は、メール、チャット、または電話を使用して HR サービスを照会できます。HR エージェントは、センターオブエクセレンス (COE) または HR サービスに基づいて HR ケースを作成できます。

HR ケースを作成すると、HR サービスおよび関連付けられた HR テンプレートを介して、HR エージェントやアサイン先グループに HR ケースがアサインされます。

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

自動翻訳

HR ケースには、1 つまたは複数の HR タスク、あるいは親ケースを構成する 1 つまたは複数の子の HR ケースを関連付けることができます。

HR 要求の例

アランという名前の従業員は、提供される歯科保険プランに関する情報を求めています。

1. アランは、従業員センター から HR 要求を送信して、提供される歯科保険プランの 1 つについて質問します。
2. HR ケースが作成され、HR エージェントにアサインされます。
3. HR エージェントは、電話、メール、チャット、または HR ケースの [コメント] セクションを介して問い合わせに回答できます。
4. 問い合わせた従業員が回答に満足した場合は、HR ケースをクローズできます。

HR ケースの作成

HR サービスを要求する従業員またはその他の個人の HR ケースを作成します。従業員は HR サービスポータルを使用して自分の HR ケースを作成することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

- ケース作成の構成については、「HR ケースの作成方法の構成」を参照してください。
- 従業員は、Employee Center のレコードプロデューサーを使用して自分の HR ケースを作成することもできます。従業員が入力した詳細情報は、HR ケースの説明に記録されます。

> **注:**
> ユーザーが入力した値が依頼者の HR プロファイルの値と一致しない場合にのみ、ユーザーが入力した値が HR ケースの説明に記録されます。この動作は、ケースの HR サービスが [新規雇用 - オンボーディング] または [新規雇用 - ジャーニー (New Hire Journey)] のいずれかである場合には発生しません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
   または、任意のケースリストから [新規] をクリックします。
2. ケースを提出する対象者を決定します。
3. [ケースの詳細] セクションに情報を入力します。

[ケースの詳細] のフィールド

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス]。COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスが選択されている場合、関連付けられている COE が自動的に設定されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームの制限サービスフィルター。[HR サービス] フィールドが空の場合、[オープン対象者 **(Opened for)]** フィールドが削除されていないことを確認します。
ドキュメントテンプレートタイプ	ドキュメントテンプレートのカテゴリ。 **注:** このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインが有効化されていて、HR サービスの構成中に [ドキュメントテンプレートタイプ **(Document Template Type)]** フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクを生成するケースに関連付けられたドキュメントテンプレート。 **注:** このオプションは、ドキュメントテンプレート [com.snc.document_templates] プラグインがアクティブ化されていて、HR サービスの構成中に [ドキュメントテンプレート] が選択されている場合にのみ表示されます。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケース固有の情報。[作業メモ] フィールドのテキストは [対象者] フィールドで指定されたユーザーには表示されません。 sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティを使用すると、ユーザーは HR ケースを参照している個人メールアカウントからメールを送信できます。このプロパティが false (デフォルト) に設定されている場合、メールのテキストは [作業メモ] フィールドに表示されます。 **注:** [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳できます。Dynamic Translation フレームワークを構成する方法については、「Dynamic Translation」を参照してください。

4. [オープン対象者 **(Opened for)]** フィールドでサービス要求の責任者を選択します。
   - 要求を行うユーザーがケースを作成している場合、[対象者] と [オープン対象者 **(Opened for)]** の値は同じです。
   - マネージャーが従業員のケースを提出するなど、ケースが別のユーザーに対して作成されている場合は、選択リストを使用して別のユーザーを選択します。

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

自動翻訳

5. [対象者] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択して別の従業員を検索および選択することで、ケースの件名を選択します。

   注:
   ケース作成設定ページでは、参照フィールドの詳細参照修飾子はサポートされていません。ユーザー検索フィルターを従業員検索に適用する場合、 [依頼者] と [対象者]には適用されません。

6. [ケースを作成] をクリックします。
7. オプション: ケースの作業を続行します。
   詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

タスクの結果
[HR ケース] フォームが開き、ケースに関する追加情報が表示されます。**[COE]** フィールドと **[HR** サービス] フィールドの選択した値よって、表示されるフィールドが決まります。

HR ケースを開いて **Journey Accelerator** アクションプランを作成

Journey Accelerator アクションプランは、関連するライフサイクルイベントで HR ケースを開くことで作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
自動的に Journey Accelerator アクションプランを作成するように [Journey Accelerator アクションプランの作成 (Create Journey Accelerator Action Plan)] テンプレートが構成されている場合、タスクが作成され、レビュー用にマネージャーにアサインされます。

自動的に Journey Accelerator アクションプランを作成するようにテンプレートが構成されていない場合、To Do タスクが作成されます。このタスクは、計画を作成するためにマネージャー (オープン対象者) にアサインされます。To Do では、計画に次の情報が事前に入力されています。

- この計画の対象者 (対象者からマッピング)
- 計画タイプ (アクティビティからマッピング)
- 公開日 (アクティビティからマッピング)

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
2. [従業員を検索] フィールドに新しい従業員の名前を入力します。
3. ケースの詳細を入力します。
   - **COE**：HR ライフサイクルイベントケース
   - **HR** サービス：新規雇用オンボーディング
   - オープン対象者：マネージャー名
   - 対象者：新規雇用者名
4. [ケースを作成] をクリックします。
5. すべてのフィールドを確認し、必要な更新を行い、[作業準備完了] をクリックします。
   To Do タスクは、従業員センター のマネージャー To Do リストに作成されます。マネージャーは従業員センター から計画をレビューして公開します。

自動翻訳

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

関連情報

Journey Accelerator 計画の操作

サードパーティの経歴チェックプロバイダーを介した経歴チェックの要求

First Advantage、Accurate、Sterling などのサードパーティの経歴チェックプロバイダーを介して、従業員の経歴チェックを要求します。

始める前に

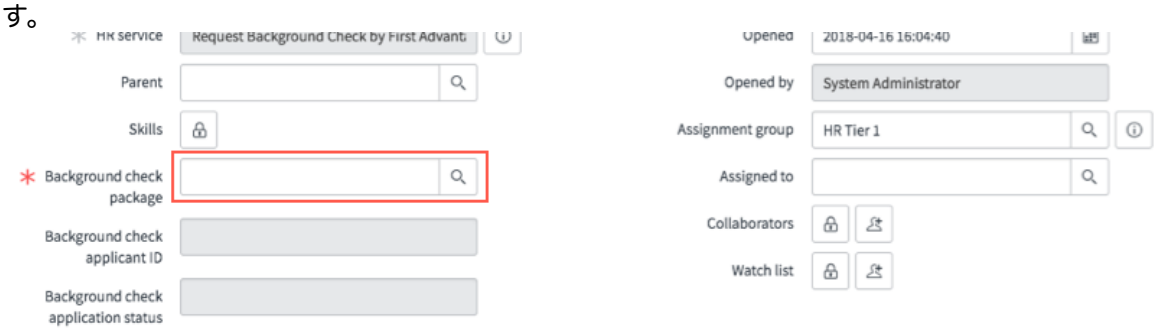
要求を行う前に、HR 統合管理者がHR サービスデリバリ (HRSD)とサードパーティの経歴チェックシステム間の統合を設定する必要があります。詳細については、「HR 統合」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] フィールドで、作成するケースの対象となる従業員を選択します。
3. [ケースの詳細] セクションの **[HR** サービス] フィールドで、次のいずれかのサービスを選択して、サードパーティの経歴チェックプロバイダーから経歴チェックを要求します。
   - First Advantage による経歴チェックの要求
   - Accurate による経歴チェックを要求
   - Sterling による経歴チェックの要求
   - <経歴チェックシステムのカスタム統合用の HR サービスの名前>

4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。
5. [ケースを作成] をクリックします。
6. [経歴チェックパッケージ] フィールドで、ケースに使用する経歴チェックパッケージを選択します。



7. [作業準備完了] をクリックして、経歴チェックの要求を適切なサードパーティの経歴チェックプロバイダーに送信します。

タスクの結果

経歴チェック申請の進捗に伴い、[バックグランドチェック適用ステータス] フィールドのステータスが更新されます。

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

自動翻訳

次のタスク
経歴チェックの詳細を表示するには、[経歴チェックの詳細] 関連リストに移動します。

DocuSign サービスを通じた電子署名の要求

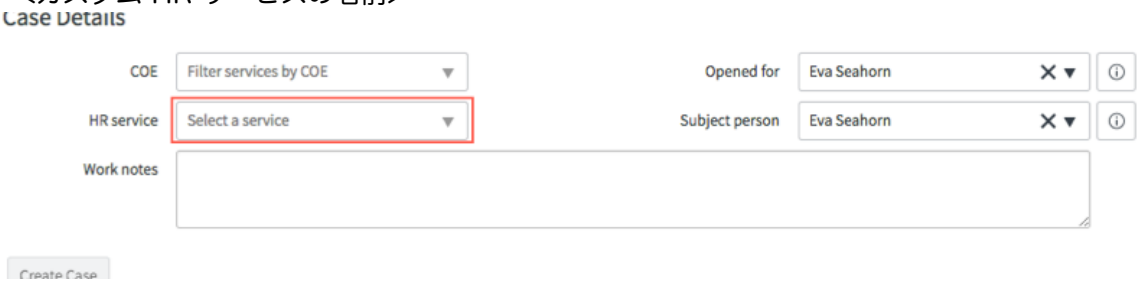
DocuSign サービスを通じて電子署名を要求します。ケースの状態が [準備完了] に変更されると、このフローはすべての署名者に対して DocuSign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で作成されます。

始める前に
HR 統合管理者は、要求を行う前に、HR サービスデリバリ (HRSD) と DocuSign システム間の統合を設定する必要があります。詳細については、「DocuSign サービスとの統合」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] フィールドで、作成するケースの対象となる従業員を選択します。
3. [ケースの詳細] セクションの **[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。
   - アドホックドキュメントで DocuSign を使用して署名を要求する
   - DocuSign テンプレートを使用して署名を要求する
   - <カスタム HR サービスの名前>



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。
5. [ケースを作成] をクリックします。

次のタスク
ケースの状態が [準備完了] に変更されると、このフローはすべての署名者に対して DocuSign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で割り当てられます。

注:

- このタスクは、DocuSign タスクテンプレートという名前の HR タスクテンプレートを使用して作成されます。
- sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーは、[フローを表示] 関連リンクを使用してフローの実行を追跡できます。プラットフォームからケースがキャンセルされた場合は、関連するフローを手動でキャンセルする必要があります。そうしないと、それらのフローは待機中のままになります。フローをキャンセルするには、[フローを表示] 関連リンクをクリックして新しいウィンドウで Flow Designer を開き、[フローのキャンセル] をクリックします。
- 署名者は、従業員センター などのセルフサービスポータルを通じて DocuSign のタスクを完了する必要があります。プラットフォームへのサインインはサポートされていません。

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

自動翻訳

ケースとタスクステータスの変更

アクション	結果
全員が署名済みのドキュメント	• ケースとタスクが完了してクローズ • ケースとタスクに添付された署名済みドキュメント
拒否されたドキュメント	• ケースと拒否されたタスクが未完了でクローズ • 処理待ちのタスクがキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし
無効になったドキュメントまたはフローエラー	• ケースは未完了でクローズされタスクはキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし

Adobe Sign サービスを通じた電子署名の要求

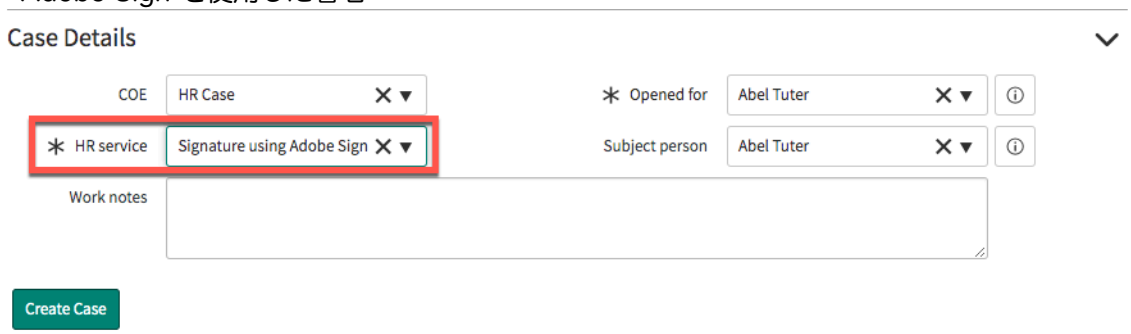
Adobe Sign サービスを通じて電子署名を要求します。ケースのステータスが [準備完了] に変わると、このフローはすべての署名者に対して Adobe Sign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で作成されます。

始める前に
HR 統合管理者は、要求を行う前に、HR サービスデリバリ (HRSD) と Adobe Sign システム間の統合を設定する必要があります。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
2. [従業員を検索] フィールドで、作成しているケースの対象となる従業員を選択します。
3. [ケースの詳細] セクションの **[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。
   - <カスタム HR サービスの名前>
   - Adobe Sign を使用した署名



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの作成」を参照してください。
5. [ケースを作成] をクリックします。

自動翻訳

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

次のタスク
ケースの状態が [準備完了] に変更されると、このフローはすべての署名者に対して Adobe Sign タスクをトリガーして作成します。パラレル署名の場合、すべてのタスクが一度にアサインされます。シリアル署名の場合、すべてのタスクは定義された順序で作成されます。

署名者は、従業員センター などのセルフサービスポータルを通じて Adobe Sign のタスクを完了する必要があります。Adobe Sign タスクは、従業員センター の To Do ページに URL として表示されます。

その URL をクリックすると、Adobe Sign システムによって署名者はドキュメントに署名するように指示されます。タスクが完了すると、署名者は 従業員センター のタスクページにリダイレクトされます。コールバックが非同期であるため、Adobe Sign タスクのステータスはすぐには更新されません。

注:

- Adobe Sign タスクは、Adobe Sign タスクテンプレートという名前の HR タスクテンプレートを使用して作成されます。
- 自動クローズ統合タイプのタスクは、HR タスクテンプレートを使用して作成されます。
- sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーは、[フローを表示] 関連リンクを使用してフローの実行を追跡できます。プラットフォームからケースがキャンセルされた場合は、関連するフローを手動でキャンセルする必要があります。そうしないと、それらのフローは待機中のままになります。フローをキャンセルするには、[フローを表示] 関連リンクをクリックして新しいウィンドウで Flow Designer を開き、[フローのキャンセル] をクリックします。

ケースとタスクステータスの変更

アクション	結果
全員が署名済みのドキュメント	• ケースとタスクが完了してクローズ • ケースとタスクに添付された署名済みドキュメント
拒否されたドキュメント	• ケースと拒否されたタスクが未完了でクローズ • 処理待ちのタスクがキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし
無効になったドキュメントまたはフローエラー	• ケースは未完了でクローズされタスクはキャンセルされる • ケースには添付ファイルなし

HR ケースの処理

最初に HR ケースを作成したら、次に、そのステータスを変更し、追加情報を提供して、未処理タスクがある場合はその完了を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

HR ケースの作成と完了には、選択したセンターオブエクセレンス (COE) と HR サービスに応じて、さまざまな情報が必要です。従業員が要求している HR サービスによって、HR ケースのタイプが決定されます。

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

自動翻訳

手順

従業員の検証後に、[ケースを作成] をクリックします。
次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
番号	一意の識別子として HR ケース番号がアサインされます。これは HRC プリフィックスを持ち、変更することはできません。
親	表示されているケースが子である場合は、親ケースを入力します。 たとえば、[新入社員研修の要求] ケースには、複数の子ケースおよびタスクが作成されます。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。スキルは、HR サービスに関連付けられた HR ケーステンプレートに基づいて自動入力できます。
ステータス	ケースのステータス。ステータスは、HR サービスに関連付けられた HR ケースまたは HR タスクテンプレートに基づいて自動入力できます。 • ドラフト：ケースの初回オープン時のデフォルトステータスです。 注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 • 準備完了：ケースを処理する準備が整っています。 • 承認待ち：次のステータスに移行するには、承認が必要です。 注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 • 対応中：ケースはアサインされ、処理されています。 • 完了してクローズ • 未完了でクローズ • キャンセル • 受け入れ待ち：続行するには、[依頼者] ユーザーが HR ケースを受け入れる必要があります。たとえば、採用担当マネージャーに対して [新入社員研修の要求] ケースがオープンされた場合などです。次のステータスに移行するには、採用担当マネージャーがケースを受け入れる必要があります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	• 一時停止：サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反を一時的に抑えるために使用します。「HR ケースの一時停止および再開」を参照してください。 注: リストビューでは、[状態] を編集できません。
優先度	**[HR** サービス] に基づくケースの優先順位。 VIP のフラグが付けられたユーザーの場合、テンプレートの優先度は自動的に上書きされて **[2 -** 高] に変更されます。これは HR プロパティ (sys_property) で構成されます。
ソース	ケースの作成元です。以下のソースがあります。 • 未選択 • セルフサービス • 電話 • チャット/Connect/Live Feed • 個人面談 • メール • その他 • 仮想エージェント 注: メールまたはセルフサービスから作成されたケースは、自動的に [準備完了] ステータスに移行し、グループまたはユーザーにアサインされます。
開始者	ケースを作成したユーザー。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。 [アサイン先グループ] を変更するには、[担当者] のエージェントが新しいグループのメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 注: HR ケースにグループを自動的にアサインする場合は、「HR のアサインルールと一致ルール」および「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。グループが自動的にアサインされるようにすると、ケースが作成されたときに、グループのユーザーが自動的にアサインされます。ユーザーが自動アサインされない場合は、[リストから参照] アイコンをク

自動翻訳

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

フィールド	説明
	リックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 [担当者] HR エージェントを変更するには、そのエージェントが [アサイン先グループ] のメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 [アサイン先] を空白にすると、従業員センター チケットページで一部の機能が使用できなくなります。たとえば、HR ケースについて直接チャットするための [質問する] リンクが、エージェントをアサインできなくなります。エージェントがアサインされるまで、ケースに関するコメントや作業メモは表示されません。
協力者	協力者または他の HR エージェントをケースに追加します。 協力者として追加できるのは、HR エージェントのみです。このアクションにより、最初のエージェントは引き続きケースを追跡できるようになります。また、HR エージェントが別の HR エージェントを協力者として追加し、支援を要求することもできます。協力者を追加すると、コラボレーションリストにケースが設定されます。 協力者の追加に関連するその他の要素を以下に示します。 • 協力者は、ケースから自分自身を削除できます。自分自身を削除するには、[協力者] リストで名前を強調表示して **[X]** をクリックします。 • 協力者は、アサイン先グループのメンバーである必要はありません。 • [担当者] のユーザーは協力者を追加または削除できます。 • 協力者が協力者を追加または削除することはできません。 • 協力者が HR ケースに追加されると、協力者に通知が送信されます。 協力者を追加すると、コミュニケーションが一元管理され、HR ケースの支援を要求するメールの量を低減できます。 協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。 • すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。 • Employee Relations (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。詳細については、「従業員関係ケースの制限の構成」を参照してください。 **注:** エージェントは、協力者になるためには ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持っている必要があります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
ケースのサポートチーム	新規雇用者の新入社員研修に関する質問への回答を担当する従業員です。ライフサイクルイベントケースでのみ表示されます。 ライフサイクルイベントケースで [対象者] をサポートできるユーザーを追加することも、グループを定義することもできます。[対象者] は、ケースの進行中に、ケースのサポートチームとコミュニケーションできます。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。 [ウォッチリスト] には、会社内の任意のユーザーを追加できます。たとえば、従業員が移動ビザを要求する場合、従業員のマネージャーを追加すれば、マネージャーは更新状況を確認できます。 ユーザーを追加するには [ウォッチリストを編集] アイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
最小 ETTR	ケース完了までの推定最短解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した履歴データに基づいています。 **注:** Predictive Intelligence ETTR 機能を有効にした後に利用可能です
最大 ETTR	ケース完了までの推定最長解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した履歴データ時間に基づいています。 **注:** Predictive Intelligence ETTR 機能を有効にした後に利用可能です
簡単な説明	HR サービスからデータが入力されます。ケースが作成されたら、説明を変更できます。
説明	HR ケースが作成された後で、より長い詳細な説明を追加できます。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員センター では、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。

次の埋め込みリストが表示されます。

特記事項リスト

HR ケースまたは条件に固有のメッセージのメモを表示します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) ケースへの特記事項の追加」を参照してください。

ナレッジ結果

HR ケースの簡単な説明に基づき、ナレッジ結果が表示されます。これには 2 つのタブがあります。利用者がアクセス可能な記事を表示するタブと、[依頼者] の従業員がアクセス可能な記事を表示するタブです。[添付] をクリックすると、HR ケースの依頼者が [追加コメント] セクションで記事を参照できるようになります。詳細については、「HR ケースへのナレッジ記事の添付」を参照してください。

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

自動翻訳

タスク

ケースに関連付けられたタスクがある場合に表示されます。タスクをクリックして表示または更新します。

> **注:**
> 親ケースをクローズすると、すべての子タスクに [未完了でクローズ] ステータスが割り当てられます。

作業手順

ケースの完了方法に関する情報が表示されます。この情報は、HR サービスの構成で定義されます。

HR サービスで構成されている場合は、正確な完了手順の要点を示すチェックリストが表示されます。「HR サービスの構成」を参照してください。

コメントと作業メモ

コメントまたは作業メモをケースに追加して、ケースの詳細情報を提供できます。[作業メモ] は、[対象者] には表示されません。

> **注:**
> [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。Dynamic Translation フレームワークを構成する方法については、「Dynamic Translation」を参照してください。

会社がテンプレート化されたスニペットを使用している場合は、定義された条件に応じて、フォームヘッダーに [応答] ボタンが表示されます。

a. [応答] ボタンをクリックします。

b. 応答テンプレートを選択します。

c. [クリップボードにコピー] をクリックします。

> **注:**
> このボタンをクリックすると、メッセージフィールドのすべてのテキストがコピーされます。テキストの一部をコピーするには、目的のテキストを強調表示してコピーコマンドを使用します。テキストを貼り付けてから編集することもできます。

d. そのテキストを [作業メモ]、[コメント]、または任意のテキストフィールドに貼り付けます。

育児休暇の詳細

育児休暇要求ケースで表示されます。休暇要求の詳細を提供します。

育児休暇の詳細

フィールド	説明
休暇サブタイプ	育児休暇の対象者のロールまたは育児休暇のタイプを指定します。次から選択します。 • 産みの親 • 産みの親のパートナー • 採用

自動翻訳

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

フィールド	説明
	• 代理母 • 配置の促進
休暇ステータス	育児休暇のステータスを示します。次から選択します。 • 要求済み • 承認済み • 休暇中 • 却下 • 完了 • キャンセル
出産/到着日	子供を受け入れる予定の日付。 **注:** このフィールドは、養子縁組または里親の場合に使用します。
休暇の初日	従業員が育児休暇を開始したいと要求している日付。
休暇の予定最終日	従業員が育児休暇を終了する予定の日付。
期日	子の生年月日。 **注:** [休暇サブタイプ] で [産みの親]、[産みの親のパートナー]、または [代理母] を選択するときに、このフィールドを使用します。

以下のセクションは、タスクまたはケースのタイプに応じて表示されます。

払い戻し

[奨学制度の要求] ケースが選択されたときに表示されます。学校またはプログラムの名前、理由、払戻金、およびコースの日付に関連するフィールドに入力します。

アクティビティ

HR ケースに対するすべての変更または更新のリストです。最新の変更または更新が先頭に表示されます。

関連リンク

ケースのタイプおよびユーザーに関連付けられたロールに応じて、以下が表示されます。

- タスクを追加：クリックしてケースにタスクを追加します。「タスクを追加」を参照してください。
- SLA タイムラインを表示：経過時間を表示するタイムライン形式の SLA です。
- ワークフローを表示：ケースに関連付けられているワークフローです。
- ケースをエスカレーション：クリックしてケースをエスカレートし、理由を入力します。

自動翻訳

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

- アクティビティセットの実行：ライフサイクルイベントケースの場合に入力します。クリックして、アクティビティセットコンテキストおよび各アクティビティセットを表示します。
- SLA の修理：クリックして、ケースに関連付けられているサービスレベルアグリーメントを修理します。
- 自分にアサイン：[アサイン先グループ] が空の場合、またはアサイン先グループに属している場合に表示されます。クリックして、HR ケースを自分にアサインします。ボタンもヘッダーフォームに表示されます。

ケースまたはタスクのタイプに応じて、以下の関連リストが表示されます。

緊急連絡先

[対象者] の緊急連絡先のリスト

対象者のケース

[対象者] ユーザーに関連付けられているケースのリスト。

ユーザーに対してオープンされたケース

[依頼者] ユーザーに関連付けられているケースのリスト。

添付されたナレッジ

HR サービスタイプに添付されたナレッジ記事のリスト。

承認者

ケースの情報の変更、承認ステータス、コメント、および関連付けられた日付を承認できる従業員が一覧表示されます。

注:
承認を却下するには、ユーザーが HR ケースライター [sn_hr_core_case.writer] ロールを持っている必要があります。

要求アイテム

対象者のために要求されたラップトップ、ソフトウェア、家具などのアイテムが一覧表示されます。

要求アイテム

ケースに対して要求されたアイテムのリスト。要求されたアイテムはタスクから作成されますが、HR タスクには表示されません。

類似ケース

要求タイプ別の関連ケースのリスト。

ユーザーが参照した KB 記事

[対象者] が参照したナレッジベース記事のリスト。

対象者への口座振込

対象者の口座振込情報のリスト

対象者の健康に関する福利厚生

対象者が登録されている福利厚生 - 健康のリスト。このタブは、福利厚生 - 健康ケースの場合にのみ表示されます。

対象者の退職金

対象者が登録されている福利厚生 - 退職金のリスト。このタブは、福利厚生 - 退職金ケースにのみ表示されます。

HR ケース

自動翻訳

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

[対象者] のすべての HR ケース。

子ケース

このケースに関連付けられた子ケースが一覧表示されます。[新規] をクリックして、処理中のケースの子ケースを作成します。

注:
親ケースをクローズすると、すべての子ケースがキャンセルされます。

福利厚生対象者

福利厚生対象者の追加/変更または照会の HR サービスタイプを持つ、総合報酬ケースの場合にのみ表示されます。

[依頼者] および [対象者] の扶養家族のリスト。

HR ケース情報の表示

特定の HR ケースを検索するには、複数の方法があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_reader

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケース.
   - [自分にアサイン：] ログインしているユーザーにアサインされているすべてのケース。
   - [オープン：] すべてのオープンケース。
   - [オープン - 未アサイン：] エージェントのアサインがないすべてのオープンケース。
   - [クローズ：] すべてのクローズ済みケース。
   - [すべて：]：すべてのケース (ステータスや HR サービスを考慮しない)。
   - [ケース SLA：] SLA のあるすべてのケース。

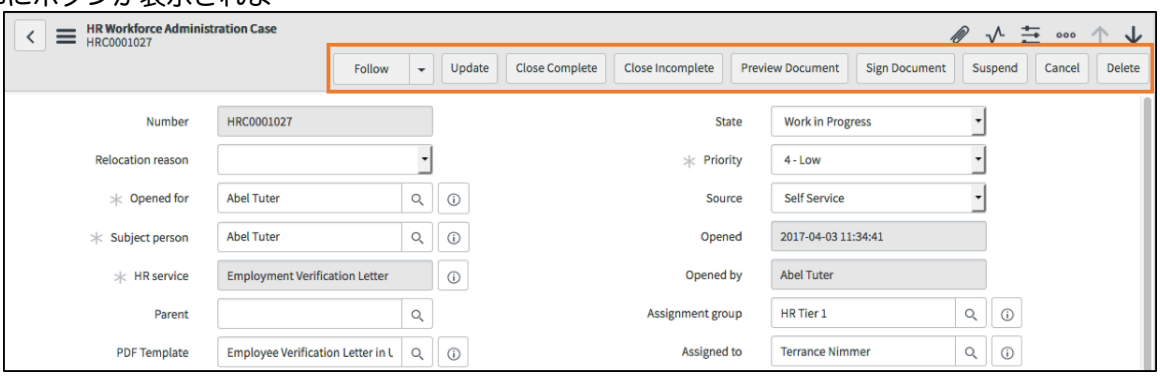
   HR サービスを基準にしてケースを表示することもできます。
   - [従業員関係ケース]：懲戒対象問題に関連するすべてのケース。
   - **[HRIT** ケース]：HR アカウント、パスワードのリセット、HR ポータルサポート、および HR レポートに関連するすべてのケース。
   - [給与ケース]：口座振込、給与不一致、および法人クレジットカードの要求に関連するすべてのケース。
   - [総合報酬ケース]：医療、歯科治療、退職、扶養家族、休暇、薬剤、転勤、眼科、奨学制度に関連するすべてのケース。
   - [人員管理ケース]：雇用証明書および一般照会に関連するすべてのケース
   - [ライフサイクルイベントケース]：オンボーディングまたはアカウント通知に関連するケース。
2. 表示するケースを選択します。
3. ボタンを選択します。
   - [フォロー]：ケースのアクティビティを追跡するか、または Connect チャットのレコードをフォローして、アクティビティの発生時にアクティビティを追跡します。詳細については、「Connect でのレコードのフォロー」を参照してください。
   - [更新]：レコードを保存して更新します。リストフォームに戻ります。

自動翻訳

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

- [インタラクションの関連付け]：インタラクションをケースに関連付けます。インタラクションは、コールやチャットなどの特定のチャネルを介したサポートの要求です。詳細については、「Interaction Management」を参照してください。
- [作業準備完了]：ケースのステータスを [準備完了] に変更し、エージェントをアサインします。
- [完了してクローズ]：ケースをクローズし、[ステータス] を [完了] に変更します。
- [未完了でクローズ]：ケースをクローズし、[ステータス] を [未完了] に変更します。
- [ドキュメントをプレビュー]：ドキュメントを生成して送信する前に、クリックしてドキュメントのプレビューを表示して細部を確認します。
- [ドキュメントに署名]：ドキュメントに HR の署名が必要な場合、クリックしてドキュメントのプレビューを表示して署名し、ドキュメントを保存します。
- [メール送信]：ドキュメントに署名して署名を保存した後に表示されます。クリックすると、エンドユーザーが指定した連絡先メールに、保存したドキュメントが送信されます。
- [一時停止]：HR ケースがクローズまたはキャンセルのステータスでない場合に、一時停止します。サービスレベルアグリーメント (SLA) で指定された期限を一時停止して、追加調査を実施できます。
- [キャンセル]：ケースをキャンセルします。
- [削除]：ケースおよび関連する SLA を削除します。削除したケースは、どのケースビューにも表示されません。

上部にボタンが表示されます。



HR ドキュメントの生成

HR サービスデリバリ (HRSD)でドキュメントを生成するには、複数の方法があります。

- 自動
- 複数の署名の収集
- プレビュー、署名、または保存

自動

対象者が文書に署名できるようになります。署名が追加された後でのみ、文書が自動的に生成されます。以下にいくつかの例を示します。

- 奨学金の請求のような文書は、従業員に署名をもらうために送信する必要があります。奨学金請求サービスには、ケースの対象ユーザー (従業員) 向けのタスクをトリガーするワークフローが含まれます。

  管理者は、HR サービスで [ドラフトドキュメントを自動作成] ケースオプションを有効にして、HR サービスを設定します。その HR サービスでケースが作成され、そのステータスが [処理

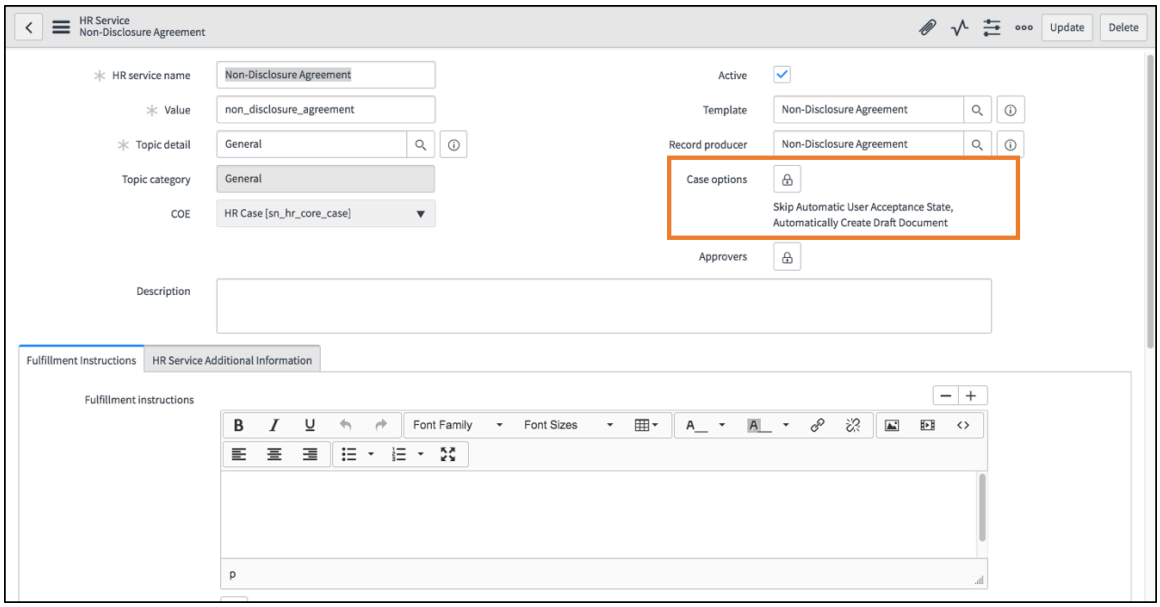
自動翻訳

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

中の作業] または [準備完了] に変わったら、その従業員向けにタスクが自動生成されて文書に署名できるようになります。

- 従業員検証書のような文書は、署名を一切必要としない従業員に送信される必要があります。

  管理者は HR サービスでテンプレートを選択します。HR ケースは、その HR サービスで作成されます。HR エージェントは、[文書のプレビュー **(Preview Document)]** オプションを使用して文書をプレビューし、ケースの [メール送信 **(Send email)]** オプションを使用して従業員にメールを送信します。



複数の署名の収集

オファーレターなどのドキュメントでは、複数の署名が必要な場合があります。すべての署名が収集されると、ドキュメントが自動的に生成されます。

注:
この機能の設定の詳細については、「詳細フォームの構成」および「Advanced Forms Management in HR Service Delivery (HR Service Delivery の高度なフォーム管理)」を参照してください。

プレビュー、署名、または保存

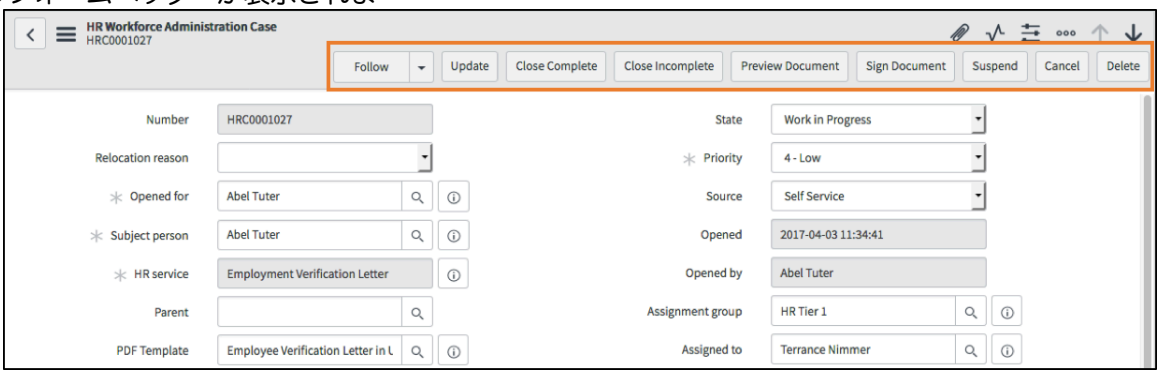
一部のドキュメントでは、HR エージェントがレビュー、署名、または保存してから、HR ケースの対象者に送信する必要があります。たとえば、対象者が雇用証明書を要求する場合などです。このドキュメントは、HR エージェントがレビューして署名し、要求されたメールアドレスに送信する必要があります。

- ドキュメントを対象者に送信するために必要なケースをオープンします。
- 状態が [処理中の作業] であることを確認します。

自動翻訳

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

- 次のフォームヘッダーが表示されま



す。

- [文書をプレビュー] をクリックしてドキュメントを表示します。
- ドキュメントに HR の署名が必要な場合は [ドキュメントに署名] をクリックします。

> **注:**
> デフォルトでは、プレビュー後に、対象者がドキュメントを表示できるようになります。この動作を変更するには、HR タスクテンプレートの [状態] フィールドを変更します。[HR ケース] フォームからタスクテンプレートにアクセスするには、 **HR** サービス > サービスアクティビティ > 子タスクテンプレート.

値の変更

ドキュメントに誤りがある場合は、以下の操作を実行します。

- 間違った情報の取得元になっているテーブルを確認します。たとえば、ユーザーの連絡先情報が正しくない場合は、HR プロファイル [hr_profile] を確認します。
- HR ケースのケース情報に誤りがないことを確認します。
- ドキュメントテンプレートで、ドキュメントの本文内の誤り、不正なフィールドマッピング、または不正な変数情報の有無を確認します。

生成済みドキュメントの編集

[文書をプレビュー] の編集モードでは、変数、スクリプト、およびブロックの値をレンダリングできます。変数またはブロック名のみを表示するのではなく、変数、スクリプト、またはブロックの内容を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

> **注:**
> この機能は、ドキュメントが Document Template プラグインのテンプレートから生成された場合にのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケース > 自分にアサイン済み.
2. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. [文書をプレビュー] をクリックします。
4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、次の操作を行います。
   a. [ドキュメントを編集] をクリックします。署名トークンを除き、他のすべての変数、スクリプト、およびブロックは、その値とともにレンダリングされます。
   b. テキスト、有効なトークン、または署名トークンを追加します。

自動翻訳

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

> **注:**
> 無効なトークンは保存中に削除されます。

c. [変更内容の保存] をクリックします。
ドキュメントは保存され、参加者用に作成されたドキュメントタスクの添付ファイルとして送信されます。

人事ケースの添付ファイルの保護

ケースにリンクされている添付ファイルにセキュリティの追加レイヤーを追加します。機密データまたはプライベートデータを含む添付ファイルへのアクセス権を、グループ、ユーザー、ユーザー基準、またはロールに付与します。

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

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケース.
2. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
3. [ドキュメント] 関連リストからドキュメントを選択します。
4. [アクセス設定] で、[共有アクセス許可] オプションを有効にします。
   次の関連リストが表示されます。必要なアクションを実行します。

関連リスト	ステップ
ロールの権限	ロールに基づいてドキュメントへのアクセスを許可するには: **a. [New** (新規)] をクリックします。[ロール権限] モーダルが開きます。 **b.** [アクセス許可] ボックスの一覧で、[リーダー] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザーロール] フィールドで、値を選択します。 **d.** [送信] をクリックします。
ユーザー基準の権限	ユーザー基準に基づいてドキュメントへのアクセスを許可するには: **a. [New** (新規)] をクリックします。[ユーザー基準権限] モーダルが開きます。 **b.** [アクセス許可] ボックスの一覧で、[リーダー] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザー基準] フィールドで、値を選択します。 **d.** [送信] をクリックします。
ユーザー権限	ユーザー権限に基づいてドキュメントへのアクセスを許可するには: **a.** [詳細] をクリックします。 **b.** [ユーザー権限] を選択します。 **c. [New** (新規)] をクリックします。[ユーザー権限] モーダルが開きます。 **d.** [アクセス許可] ボックスの一覧で、[リーダー] または [ライター] を選択します。

自動翻訳

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

関連リスト	ステップ
	e. [ユーザー] フィールドで、値を選択します。 **f.** [送信] をクリックします。
グループの権限	グループ権限に基づいてドキュメントへのアクセスを許可するには: **a.** [詳細] をクリックします。 **b.** [グループのアクセス許可] を選択します。 **c. [New** (新規)] をクリックします。[グループの権限] モーダルが開きます。 **d.** [アクセス許可] ボックスの一覧で、[リーダー] または [ライター] を選択します。 **e.** [ユーザーグループ] フィールドで、値を選択します。 **f.** [送信] をクリックします。

ケースからのメールの送信

HR 従業員管理ケースに関連する連絡を、[メール送信] 機能を使用して送信します。(ケースの) 対象者のメールアドレスがメールに自動入力されるため、入力エラーを最小限に抑えることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [HR 人員管理 (HR Administration Workforce)] カテゴリでケースを作成します。
3. [雇用の証明] サービス HR サービスの場合、[ドキュメントテンプレートカテゴリ]、[ドキュメントテンプレート]、および [対象者] フィールドに入力します。
4. [雇用証明書 **(Employee Verification Letter)]** HR サービスの場合、[ドキュメントタイプ]、**[PDF** テンプレート]、および [対象者] フィールドに入力します。
5. [文書をプレビュー] をクリックします。
6. ウィンドウで、[生成] をクリックします。
   ドキュメントが生成され、ケースへの添付ファイルとして追加されます。
7. [メール送信] をクリックします。
   [メール送信] ウィンドウで、[受信者メール] フィールドには、対象者のメール ID が自動的に入力されます。[**OK**] をクリックします。
   生成されたドキュメントとともにメールが対象受信者に送信されます。

HR ケースおよび **HR** タスクのチェックリスト

HR サービスでは、HR ケースまたはタスクにチェックリストを自動的に追加できます。HR エージェントはチェックリストをリマインダーとして使用して、手順に従っていることを確認できます。

1. 従業員は、HR Service Portal を介して口座振込の要求を送信します。その要求を使用して HR ケースが作成されます。
2. HR ケース/タスクにチェックリストが表示されます。チェックリストは、ケース/タスクに直接追加することも、関連付けられた HR サービスからケースに自動的に追加することもできます。たとえば、次のようなチェックリストアイテムがあります。

自動翻訳

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

- 従業員が適切な口座振込フォームを添付したことを確認します。
- 口座振込のケース情報を検証します。
- 情報を給与部門に送信し、ケースの処理を進めます。
- 給与のセットアップが完了したら、ケースを承認してクローズします。

HR ケースにチェックリストを自動的に追加する方法については、「HR サービスの構成」を参照してください。

HR ケースへの HR タスクの追加

HR ケースにアサインされる HR タスクを追加、表示、または処理できます。

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

このタスクについて
HR タスクは、親 HR ケースから表示するか、次の場所に移動して表示できます **HR** ケースマネジメント > **HR** タスク.

手順

1. HR ケースを開きます。
2. [関連リンク] にスクロールし、[タスクを追加] をクリックします。
   - [HR タスク]：HR タスクを追加する場合に選択します。
   - [施設要求]：施設要求 (デスクやオフィススペースなど) を作成する場合に選択します。
3. HR タスクを作成するには、以下を入力します。

HR タスクフィールド

フィールド	説明
番号	自動アサインされたタスク ID。 注: この値は変更できません。
親	作成するタスクのケース番号。
ロケーション	作成するタスクの対象になる従業員の場所を選択します。 場所に応じて、タスクにアサインされる HR エージェントが決定されます。 注: タスクでオフィスやデスクを選択する新入社員研修ケースでは、表示される建物マップが、場所に応じて決定されます。
テンプレート	このタスクの HR タスクテンプレートをクリックして選択します。 HR タスクタイプ、簡単な説明、タスクのアサイン先グループまたはユーザーなどのフィールドは、HR タスクテンプレートから自動入力できます。
ステージ	ライフサイクルイベントケースのステージ (バンドル)。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
	このフィールドを使用して、アドホックタスクを追加するライフサイクルイベントケースのアクティビティセットを定義します。 詳細については、「ライフサイクルイベントケースのアドホックケースとアドホックタスク」を参照してください。	
期日	タスクを完了する日付を選択します。	
リマインダーを設定	オンにすると、[期日の計算] エントリーに基づいてメール通知が送信されます。 **注:** 自動入力用に **[HR** タスクテンプレート] にリマインダーを設定することもできます。	
リマインダーテンプレート	リマインダーの通知に使用するメールテンプレートを選択します。メールテンプレートは以下から設定されます。 **HR** 管理 > メールコンテンツ. 「通知のメールコンテンツの追加または変更」を参照してください。	
送信時期 (日数)	リマインダーメールをタスクの期日の何日前に送信するかを入力します。	
間隔 (日数)	リマインダーメールを送信する間隔を日数で入力します。 たとえば、「5」と入力した場合、期日に達するまでリマインダー通知が 5 日ごとに送信されます。	
HR タスクタイプ	タスクを従業員にアサインする際に、従業員がタスクの完了を確認する方法を要求できます。タスクは、従業員の HR サービスポータルに表示されます。 **注:** 簡単な説明はテンプレートから取得されますが、追加や変更が可能です。これは HR サービスポータルに表示されます。	
	HR サービス	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ使用されるので、選択肢として表示されません。「一括ケース要求の作成」を参照してください。
	カタログアイテムの送信	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
	注文ガイドを送信	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
	従業員入力を収集	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。
	チェックリスト	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。
	電子署名	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。 **注:** ○ 電子署名は、管理ドキュメント、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して署名できるようにする、スコープ対象のアプリケーションです。署名、資格情報、または確認応答を入力または描画できます。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合は、[HR ケース] フォームで署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートを選択してください。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
	認証情報	ユーザーに対して、ログイン資格情報を使用してログインして、ドキュメントの読み取りを確認するよう求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、ログイン資格情報の上にチェックボックスとテキストが表示されます。[確認応答ドキュメント] フィールドで、ユーザーに読むことを求めるドキュメントを選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
		注: このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
	電子署名	ユーザーに対し、電子署名を使用してドキュメントを確認または検証することを求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、電子署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
	完了時にマーク	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] を使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 **注:** 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
	ドキュメントに署名	ユーザーに対し、ドキュメントへの署名を要求します。例としては、奨学制度用に署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。[確認応答テキスト] フィールドが表示されます。このフィールドを使用すると、署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ユーザーがドキュメントに署名すると、署名付きのドキュメントが生成され、タスクに添付されます。タスクが完了してクローズされ、ドキュメントがケースに添付されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
	サーベイ実施	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。 **注:** ライフサイクルイベントケースの場合、この機能は、対象者または元のライフサイクルイベントケースにアクセスできる人がサーベイの質問に回答できる場合にも機能します。詳細については、「アップストリームアクティビティからのアクティビティのトリガー」を参照してください。
	ドキュメントのアップロード	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [処理中の作業] である必要があります。
	URL	**[URL]** フィールドが表示されます。アクセス時にユーザーが確認する URL リンクを入力します。
	動画視聴	**[URL]** フィールドが表示されます。タスクにアサインされているユーザーに、ビデオの視聴を要求します。
アクティビティ	従業員がタスクに応答するときや、タスクを完了するときに表示されます。従業員およびアサインされた HR エージェント別にタスクアクティビティが表示されます。	
オプション	オンにすると、タスクがオプションになります。[オープンケース] ページにタスクの [スキップ] ボタンが表示されます。[対象者] は、タスクをスキップすることも、タスクに対して何も実行しないことも可能です。HR エージェントは、ケースを完了してクローズできます。	
ステータス	ケースの作業ステータスです。以下のステータスがあります。 ○ ドラフト ○ 準備完了 ○ 処理中 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル	

自動翻訳

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

フィールド	説明
	○ スキップ ○ 注: 作成したタスクを従業員が表示できるようにするには、ステータスを [準備完了] または [処理中の作業] に変更します。
アサイン先グループ	ケースがアサインされる HR グループです。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。 アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。 注: [アサイン先グループ] を変更するには、[担当者] のエージェントが新しいグループのメンバーになっている必要があります。 このフィールドは、[質問する] 機能に対して 仮想エージェント または コネクトサポート が使用されるタイミングも決定します。 ○ Agent Workspace：仮想エージェント ○ ユーザーとグループ：コネクトサポート
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。ユーザーが自動アサインされない場合は、ルックアップアイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 注: [担当者] の HR エージェントを変更するには、エージェントが [アサイン先グループ] のメンバーになっている必要があります。 このフィールドを使用して、ケースの [対象者] にタスクをアサインすることもできます。たとえば、[対象者] がドキュメントに署名して返す場合や、タスクをオプションに設定する場合などです。
タスク担当チーム	質問の社内問い合わせ先。 注: 使用するには、Connect Service Portal ウィジェット (com.glide.connect.sp_widgets) プラグインをアクティブ化します。
ユーザーとグループ	HR ケースまたは HR タスクに割り当てられた特定のユーザーあるいはグループを、この HR タスクのプライマリサポートにする場合に選択します。[オープン者]、[オープン対象者] などの HR ケースまたはタスクのフィールドから選択することができます。別のグループから選択することもできます。特定のスキルを選択してさらにフィルタリングすることができます。

自動翻訳

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

フィールド	説明	
	Connect	[Connect] を選択すると、会社が ServiceNow Connect メッセージングを使用していることが示されます。[キュー] を選択すると、その下に [キュー] フィールドが表示されます。作成しようとしているタスクをサポートするチャットキューを選択します。特定のスキルを選択してさらにフィルタリングすることができます。 以前のリリースでは、このフィールドは [キュー] とラベル付けされていました。 **注:** Connect サポート (com.glide.connect.support) プラグインは廃止されました。詳細については、「Connect サポートのアクティブ化」を参照してください。
	Agent Workspace	チャットの Agent Workspace をサポートしています。[Agent Workspace] を選択すると、会社がチャットに仮想エージェント会話を使用していることが示されます。[Agent Workspace] を選択すると、その下に [AWA キュー] フィールドが表示されます。作成しようとしているタスクをサポートする Advanced Work Assignment チャットキューを選択します。特定のスキルを選択してさらにフィルタリングすることができます。
親ケースユーザー	[タスク担当チーム] で [ユーザーとグループ] を選択すると表示されます。 この HR タスクをサポートする親 HR ケースから、[オープン者]、[オープン対象者] などのフィールドを選択します。	
グループ	[タスク担当チーム] で [ユーザーとグループ] を選択すると表示されます。 この HR タスクをサポートするグループとして、HR ケースまたは HR タスクに関連付けられたグループを選択します。	
キュー	[タスク担当チーム] で [キュー] を選択した場合に表示されます。 質問やヘルプのために、この HR タスクを転送するチャットキューを選択します。 **注:** ここで選択したものは、[コラボレーション] の [チャットのセットアップ] フォームの **[HR キュー]** フィールドの値と一致する必要があります。これらの値が一致しない場合、エラーが発生します。	
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。	

自動翻訳

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

フィールド	説明
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。ユーザーを追加するにはロックアイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
簡単な説明	簡単な説明は、選択した HR タスクテンプレートから取り込まれます。これは上書きできます。 タスク要求についてユーザーに表示する情報を入力します。簡単な説明は、HR サービスポータルで従業員に表示されます。
説明	ケースのより詳細な説明。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 Employee Service Center またはサービスポータルでは、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。
追加コメント (顧客に表示)	タスクに関するコメント、更新、または情報を入力します。これはケースの [対象者] に表示されます。 注: [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。Dynamic Translation フレームワークを構成する方法については、「Dynamic Translation」を参照してください。
作業メモ	ケースについて他の HR エージェントに連絡するメモを入力します。これらのメモは、[対象者] には表示されません。 注: [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。Dynamic Translation フレームワークを構成する方法については、「Dynamic Translation」を参照してください。

4. 以下のことを行うことができます。
   a. [コンテンツメニュー] の [保存] をクリックしてタスクを保存し、[タスク] フォームで操作を続行します。
   b. [送信] をクリックしてタスクを保存し、 **[HR** ケース] フォームに戻ります。
   c. [作業準備完了] をクリックしてタスクを保存し、状態を [準備完了] に変更して、[タスク] フォームで操作を続行します。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
自分にアサイン	クリック
タスクのクローズ	[作業メモ] フィールドと、必要に応じてその他のフィールドに情報を入力し、[ステータス] を [完了してクローズ] に変更します。 注: 親 HR ケースをクローズする前に、すべての HR タスクをクローズする必要があります。

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

自動翻訳

オプション	説明
タスクをクローン	[クローンタスク] 関連リンクをクリックします。タスクフォームに新しいタスク情報を入力し、[更新] をクリックします。
タスクをキャンセル	フォームヘッダーで [タスクをキャンセル] をクリックします。
兄弟タスクの進行状況のレビュー	[兄弟作業指示タスク] タブに、同じケース内のすべてのタスクが表示されます。タスク番号をクリックすると、詳細が表示されます。
HR ドキュメント確認応答	従業員から返された HR ドキュメントの確認応答タイプが表示されます。次のタイプ別にフィルターできます。 ○ ユーザー ○ ドキュメントリビジョン ○ 署名 ○ 更新日時

HR ケースのすべてのタスクがクローズされると、ケースにアサインされている HR エージェントにメール通知が送信されます。

> **注:**
> 親ケースをクローズすると、すべての子タスクに [未完了でクローズ] ステータスが割り当てられます。

6. ドキュメントの添付ファイルを追加するには、フォームの上部にある添付ファイルアイコンをクリックします。
   タスクの添付ファイルは、親ケースで使用できます。
7. [更新] をクリックします。

オフィススペース要求タスクの作成

新入社員研修プロセスの一環として、新規雇用のためのオフィススペースを検索して確保できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

手順

1. HR ケースを選択します。
2. [関連リンク] セクションで [タスクを追加] を選択します。
3. [タスクタイプ] ウィンドウから **[HR** タスク] を選択します。
4. フォームに入力します。
   オフィススペースを要求する場合の必須フィールドについて説明します。すべての HR タスクフィールドの完全なリストについては、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。
5. [送信] または [作業準備完了] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR タスク情報の表示

複数の方法で、特定の HR タスクを検索できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR** タスク.
   - [自分にアサイン：] 現在のユーザーにアサインされているすべてのタスク。
   - [オープン：] すべてのオープンタスク。
   - [オープン - 未アサイン：] アサインされていないすべてのオープンタスク。
   - [クローズ：] すべてのクローズ済みタスク。
   - [すべて：] ステータスまたはアサインを限定しないすべてのタスク。
2. 表示するタスクを選択します。

ケースへのアドホック承認者の追加

HR サービスの一部であるケースにアドホック承認者を追加できる柔軟性をエージェントに提供します。

始める前に
たとえば、従業員の要求が標準プロセスの範囲を超えている、またはエージェントが追加承認を取得する必要がある特定のシナリオで、HR エージェントは履行を続行する前にアドホック承認を要求する必要が生じる場合があります。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 **HR** ケースマネジメント > 自分にアサイン済み.
2. [準備完了] または [対応中] ステータスのケースを開きます。
3. [関連リンク] リストで、[承認を追加] をクリックします。

   注:
   - このオプションは、ケースが [準備完了] または [対応中] ステータスの場合、[アサイン先 (Assigned to)] ユーザーにのみ表示されます。
   - 管理者は、HR ケースが関連付けられている HR サービスで、[エージェントが承認を追加可能 **(Agent Can Add An Approval)]** のオプションを設定しておく必要があります。
4. [承認を追加] ウィンドウで必須フィールドに入力してください。

フィールド	説明
承認者ユーザー	要求を承認する必要があるユーザー。
待機	承認フローに対して設定する条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [任意の人が承認]：いずれかの承認者が要求を承認すると、承認フローが完了します。 ○ [全員が承認]：承認者全員が要求を承認した場合に限り、承認フローが完了します。 ○ [任意の人からの最初の回答]：任意の承認者の最初の承認が考慮されます。たとえば、承認者の 1 人が最初に要求を却下すると、フローは却下されます。承認者の 1 人が最初に要求を承認すると、フローは承認されます。
却下時	たとえば、承認者が要求を却下した場合、承認の再提出を許可するのか、あるいは未完了でクローズとしてマークするのかを設定する条件。
理由	承認フローを開始する理由。
追加コメント	承認者と共有するその他の情報。

5. [承認用に送信] をクリックします。

HR ケースの検索

いくつかの方法で HR ケースを検索できます。

自分にアサインされたケースを見つける最も簡単な方法は、HR サービスポータルで検索することです。HR サービスデリバリ (HRSD)では、HR ケースの検索に複数の方法を使用できます。検索基準は次のとおりです。

- 自分にアサインされているすべてのケース
- すべてのオープンケース
- アサインされていないすべてのオープンケース
- すべてのクローズ済みケース
- すべてのケース
- SLA 情報別のケース

タイプ別にケースを検索することもできます。

- 従業員関係のケース
- HRIT ケース
- 給与ケース
- 総合報酬ケース
- 人員管理ケース

承認のための HR ケース再送信

却下された HR ケースの承認を取得するために再送信できます。却下されたケースを再送信すると、新しいケースを再作成する手間が軽減されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

新規ケースの送信後に、すべての承認者にメール通知が送信されます。HR ケースの Approvals は、個々のユーザーまたは指定されたグループのメンバーにアサインされます。承認者は、HR Service Portal または HR チケットページから却下または承認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

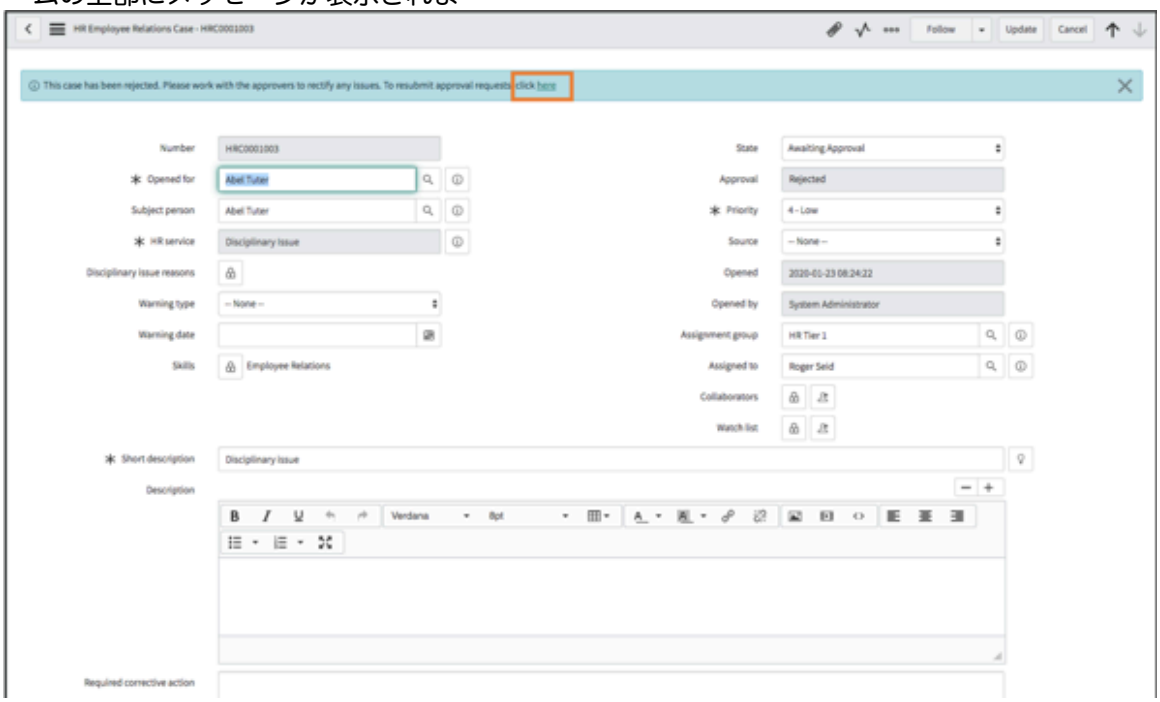
HR サービスのサービスアクティビティで、[却下時] に [承認の再送信を許可] が設定されている場合、[担当者] ユーザーは却下後に承認要求を再送信できます。「承認の構成」を参照してください。

承認者のリストは、[承認者] タブの [HR ケース] フォームの下部に表示できます。

HR ケース：HR ケースの承認にはワークフローが使用されます。却下された HR ケースを再送信するには、次の手順を実行します。

手順

1. 承認が却下された HR ケースを開きます。
   フォームの上部にメッセージが表示されま



す。

2. このリンクを選択します。
   [承認要求を再送信する理由を入力してください] ポップアップが表示されます。作業メモ (従業員には表示されない) またはコメント (従業員に表示される) を入力できます。作業メモまたはコメントは必須で

す。

3. **[OK]** を選択します。

ライフサイクルイベントケース：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライフサイクルイベントでの HR アクティビティ Approvals の構成は、HR ケース Approvals の構成と異なります。承認に関するオプションは他にも用意されています。「承認の場合」を参照してください。

> **注:**
> sn_hr_core.manager ロールを持っていない承認者は、ステータスが [完了してクローズ] に変更されると、その HR ケースにアクセスできなくなります。

HR ケースの転送

メソッドを作成および使用して、オープンされた HR ケースを 1 つの HR サービスから別のサービスに再分類または転送することができます。多くの場合、HR ケースは一般的な福利厚生の照会として開きます。調査が済んだら、そのケースを該当する HR サービスに転送できます。

さまざまなケースの転送シナリオを構成できます。HR サービスで作成された HR ケースを、別の HR サービスによる別の HR ケースに転送する方法は 2 つあります。

ベースシステムでは、次のことが可能です。

- 再分類：
  - ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した後も、その HR ケース番号は変更されません。
  - リンクは、次のユーザーの新しいケースにリダイレクトされます。
    - 依頼者：この HR 要求を依頼した人物です。
    - 対象者：この HR 要求の対象となっている人物です。
  - 再分類ケースの通知メールは送信されません。
- 標準：
  - ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送すると、その HR ケース番号は変更されます。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。
  - リンクは元のケースから新規ケースにリダイレクトされません。
  - 対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報の通知メールが送信されます。
- 再分類と標準の両方に共通：
  - 現在のケースのフィールドがコピーされ、新しいケースに移動されます。

    > **注:**
    > sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields システムプロパティは、HR ケース転送でコピーされていないフィールドを使用して設定できます。

  - 元のケースから新規ケースに作業メモがコピーされます。
  - 添付ファイルがコピーされ、現在のケースから新しいケースに移動されます。
  - 現在のケースから以前のインタラクションレコードがコピーされ、新しいケースに移動されます。
- システムプロパティ：

  sn_hr_core.reclassify_default_transfer システムプロパティは、アップグレード後に使用するデフォルトの方法を決定します。詳細については、「HR プロパティ」を参照してください。

HR ケース転送の構成

ベースシステムは、HR ケースの転送構成タイプの例を提供します。独自の構成を作成することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
ケース転送構成を作成する場合は、スクリプトインクルードを作成して sn_hr_core HR ケース転送拡張ポイントを実装する必要があります。詳細については、「スクリプト化済みの拡張ポイントに対するカスタムスクリプトインクルードの登録」を参照してください。

例として、次の既存のスクリプトインクルードを参照してください。

- hr_TransferCase
- ReclassifyCaseTransfer
- StandardCaseTransfer

hr_TransferCase スクリプトインクルードは、転送時に無視されるフィールドのリストを提供し、他の 2 つのスクリプトインクルードのユーティリティとして機能します。

注:
「スクリプトインクルード」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ケース転送構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームに入力します。

HR ケースの転送構成

フィールド	説明
名前	HR ケースの転送タイプの名前。 デフォルトは次のとおりです。 ○ 再分類 ○ 標準
表示テキスト	[HR ケース] フォームの [ケースを転送] メニューに表示される、HR ケースの転送タイプ。デフォルトは次のとおりです。 ○ 既存のケース番号で転送 ○ 新しいケース番号に転送
HR 基準	[HR ケース] フォームから HR ケースの転送を実行するときに、どの HR エージェントがこの転送タイプを表示および使用できるかを定義します。 「HR 基準」を参照してください。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
デフォルトである	[HR ケース] フォームの [ケースを転送] メニューにデフォルトとして最初に表示される転送タイプであることを示します。 注: 転送タイプをデフォルトとしてマークするには、下の [デフォルトとして設定] ボタンをクリックします。
アクティブ	HR ケースの転送タイプがアクティブで使用可能かどうかを示します。アクティブでない場合、その転送タイプが [HR ケース] フォームの [ケースを転送] メニューに表示されません。

4. [送信] または [更新] を選択します。

ある **HR** サービスから別の **HR** サービスへの **HR** ケースの移動

最初にある HR サービスで作成した HR ケースを再分類して、別の HR サービスの下に移動できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
元のケースの詳細を保持することもできます。たとえば、[一般照会] のケースを [医療に関する福利厚生の照会] ケースとして再分類できます。

手順

1. 既存の HR ケースを開きます。
2. [フォームのコンテキストメニュー] で [ケースを転送] を選択します。
3. [転送タイプ] で、次のいずれかを選択します。
   - [既存のケース番号で転送]：HR ケース番号は変更されず、リンクは新しいケースにリダイレクトされ、作業メモは新しいケースに転送されます。
   - [新しいケース番号に転送]：HR ケース番号は変更され、リンクはリダイレクトされず、作業メモは転送されません。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。
4. [新しい **HR** サービス] で、元のケースに割り当てる HR サービスを選択します。
5. **[OK]** を選択します。
   現在のケースとその子タスクがクローズされます。ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した場合は、一部のフィールド値が新しいケースに転送されません。オープン対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報が記載された通知メールが送信されます。そのメールへの返信は、HR ケースの [コメント] セクションに表示されます。対象者がクローズ済みのケースに関連したメールに返信すると、その返信はクローズ済みケースと転送済みケースの両方のコメントに表示されます。

   注:
   sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティが False (デフォルト) の場合、従業員が個人メールアカウントから応答すると、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。

「メールのセットアップ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR ケースのエスカレーション

問題を解決できない場合に、HR タスクをエスカレートできます。このアクションでは、HR グループのマネージャーに HR タスクを再アサインします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
次の条件のいずれかが発生した場合に、HR ケースをエスカレートします。

- 作業負荷が大きすぎるためタスクを完了できない
- 必要なスキルがない
- HR ケースの一部でサポートが必要

エスカレートされた HR ケースは、エスカレーションのルールに基づいて再アサインされます。「エスカレーションルールの追加または変更」を参照してください。

手順

1. エスカレートする HR ケースを開きます。
2. [関連リンク] で、[ケースをエスカレーション] をクリックします。
3. 表示されるダイアログウィンドウに、エスカレーションの理由を入力します。
4. [**OK**] をクリックします。
   エスカレートされたグループ内のエージェントに、ケースが再アサインされます。

HR ケースの一時停止および再開

サービスレベルアグリーメント (SLA) に指定した期間内に HR ケースをクローズすることができない場合に、ケースを一時停止することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
たとえば、保険管理者や給与処理会社などのベンダーに連絡する場合や、ケースのクローズに必要な情報を入手する場合などです。ケースで作業を開始した後で、情報を受け取るまでケースを一時停止できます。このようにすると、その HR ケースは SLA 違反として表示されません。情報を入手したらケースに入力し、SLA の追跡を再開します。

手順

1. 一時停止する HR ケースを開きます。
   一時停止する前に、ケースでの作業を開始します。
2. [状態] フィールドで、[停止] をクリックして選択します。
   [一時停止の理由] ポップアップウィンドウが開きます。
3. 次のいずれかの一時停止理由を選択し、待機している情報を入力します。
   - ユーザー：続行する前に従業員からの詳細情報が必要な場合
   - 会社：ベンダーまたは外部の会社からの応答を待っている場合
   - グループ：内部のグループからの応答を待っている場合
   - その他：その他の理由でケースを一時停止する場合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example
たとえば、従業員請求を健康保険管理者が調査した結果を待機している場合は、理由に [会社] を選択して、「調査の結果」などと入力します。

4. [作業メモ] フィールドに、ケースを停止する理由についての情報を入力します。

> **注:**
> [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。Dynamic Translation フレームワークを構成する方法については、「Dynamic Translation」を参照してください。

5. [一時停止] をクリックします。
SLA の進行が停止し、一時停止メモが作業メモとして Activity Stream に表示されます。一時停止したケースに、引き続き作業メモを追加できます。
6. 一時停止した HR ケースを再開するには、ケースを開いて [再開] をクリックします。
SLA の進行が再開されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) ケースへの特記事項の追加

指定された HR ケースまたは一連の条件に対して表示される特記事項を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > 特記事項.
2. [新規] または既存のレコードを選択します。
3. フィールドに入力します。

特記事項

フィールド	説明
簡単な説明	特記事項を説明する簡単な説明を入力します。
メッセージ	特記事項に表示されるメッセージを入力します。リッチテキストフォーマットを利用できます。
タイプ	次のいずれかの特記事項のタイプを選択します。 ○ [標準]：特定のテーブルと関連レコードに特記事項を表示する場合に選択します。たとえば、HR ケースを選択した場合は、HR ケースのリストから選択できます。特記事項は、既に作成された特定の HR ケースに対して表示されます。 ○ [条件]：フィルター条件を使用する場合に選択します。フィルター条件を使用して、特記事項をいつ表示するかを指定します。
ポップアップアラートとして表示	このフィールドは空白のままにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 現在、ポップアップウィンドウは HR サービスデリバリ (HRSD) Agent Workspace 専用です。
優先度	特記事項に優先度をアサインします。以下から選択可能です。 ○ 1：重大 (赤) ○ 2：高 (オレンジ) ○ 3：中 (ライトグリーン) ○ 4：低 (ライトブルー) 優先度と色が特記事項に表示されます。
ステータス	特記事項のステータスは次のとおりです。 ○ [アクティブ]：特記事項はアクティブです。 ▪ アクティブなメモがポップアップウィンドウに表示されます。 ▪ アクティブなメモは、却下されるか、[非アクティブ] または [期限切れ] に設定されるまで、表示されたままになります。 ○ [非アクティブ]：特記事項はアクティブでなくなり、ポップアップウィンドウに表示されません。非アクティブな特記事項は、次の場所に移動すると引き続き表示されます。 特記事項 > 特記事項. ○ [期限切れ]：特記事項はアクティブではなくなりました。有効期限が過ぎたか、手動で期限切れになっています。
すぐに有効	オンにすると、特記事項をすぐに有効にすることができます。 このフィールドをオフのままにすると、特記事項が表示される日時を指定できます。
有効日	[すぐに有効] フィールドをオフにしておくと表示されます。 特記事項が表示される日時を選択します。
有効期限	特記事項を自動的に非アクティブするには、日時を選択します。
テーブル名	[タイプ] フィールドから [条件] を選択すると表示されます。 特定の HR ケースが表示された場合やフィルター条件を満たした場合に、特記事項が表示される HR テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 特記事項は、子テーブルをサポートしていません。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] を選択すると、そのテーブルに固有のケースに対する特記事項のみが表示されます。子テーブルの特記事項を作成するには、テーブルごとに特記事項を作成する必要があります。
関連レコード	[タイプ] フィールドから [標準] を選択すると表示されます。 選択すると、ポップアップメニューが表示されます。 テーブル名と対応するケースを [ドキュメント] フィールドから選択します。たとえば、[テーブル名] フィールドから HR ケースを選択し、特記事項を表示する HR ケースを選択します。
条件	[タイプ] フィールドから [条件] を選択すると表示されます。 特記事項を表示するための条件を選択します。たとえば、次のように選択します。 ○ HR プロファイル ○ 次の値に等しい (=) ○ Aileen Mottern この条件では、Aileen Mottern に対する一般照会ケースの特記事項が表示されます。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

4. [送信] または [更新] を選択します。

VIP の HR ケース

自分の組織で CEO や副社長などのユーザーに VIP スターテスをアサインして、そうしたユーザーのタスク解決に高い優先度が指定されるように設定できます。

組織で VIP 機能を使用する場合、VIP HR ケースを適切に処理するために、次のように設定してください。

- 移動先 スキル > グループ.
- メンバーまたはグループを **[HR VIP** ウォッチリスト] に追加します。HR ケースが送信されると、このグループのメンバーは、ケースの進行に応じて通知を受信します。
- VIP ケースを処理するための HR サービスレベルアグリーメント (SLA) を確認します。期間は 2 時間です。その時間が経過すると、SLA 違反となり、ウォッチリストのメンバーに通知が送信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 移動先 **HR** 管理 > プロパティ.
- [**VIP** 要求者のデフォルトのケース優先度] にケース優先度の数値を入力します。
- VIP 従業員の場合、ユーザー [sys_user] レコードの **[VIP]** ボックスをオンにします。

> **注:**
> VIP チェックボックスはデフォルトでは表示されません。VIP チェックボックスを表示するには、フォームデザイナーでユーザーレコードフォームをカスタマイズしてください。

VIP HR ケースは、次の方法で特定できます。

- **[HR** ケース] リスト：[依頼者] または [対象者] またはその両方のフィールドに [VIP] アイコンが表示されます。[依頼者] や [対象者] のフィールドが表示されない場合は、リストをカスタマイズしてください。
- **[HR** ケース] フォーム：[依頼者] フィールドまたは [対象者] フィールドの従業員名は赤で表示されます。
- HR カタログアイテム：フォームを送信すると、メッセージが最上部に表示され、送信者が VIP であることが特定されます。

一括ケースの作成

同じケースを複数回作成せずに、複数の従業員に対して同じタイプの HR ケースを作成できます。一括ケースのセグメントは、従業員グループの特定の値を定義するのに役立ちます。

一括ケース作成を使用すると、時間と労力を節約できます。たとえば、20 件の新規雇用の新入社員研修、給与支払いの問題、毎年の再認定処理などのケースを、一括ケースとして作成できます。

すべてのアクティブなユーザーに対して、一括 HR ケースを作成できます。新規雇用などの HR プロファイルを持っていないユーザーの場合、HR プロファイルが自動的に作成されます。

グループ内のそれぞれの従業員に対して個別の HR ケースを作成する、1 件の一括ケースを作成できます。例：

- 毎年、従業員のグループに年間の再認定タスクを送信します。
- 複数の新規雇用者を新入社員研修します。
- 複数の従業員に影響する給与の問題を管理します。

一括ケースプロセス

一括ケース要求を使用して多くの類似ケースを作成するには、次の手順を実行します。

- 一括ケース要求を作成して保存します。

  一括ケース要求によりプロセスが開始されます。一括ケース要求には、作成するケースのタイプに関する基本情報が含まれます。

  > **注:**
  > 少なくとも 1 つのユーザーセグメントグループを作成して、一括ケース要求に関連付ける必要があります。

- 1 つまたは複数のユーザーセグメントグループを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザーセグメントグループを使用すると、ユーザーグループの値を指定できます。さまざまなユーザーグループにさまざまな値を定義する一括ケース要求に対して、複数のセグメントを作成できます。
- ユーザーセグメントグループを使用すると、管理者は実行前に一括ケース作成が正しいことを確認できます。
- ユーザーセグメントグループを作成すると、一括ケース要求のターゲットとなるユーザー数とユーザーを確認できます。特定のユーザーを削除することもできます。

• ユーザーセグメントグループが正確であると思われる場合は、ケースを作成できます。

ケース数とパフォーマンス

HR ケースの一括作成は、基本的な HR ケースでは最大 10,000 件、ライフサイクルイベントケースなどのワークフローを使用したケースでは最大 1,000 件を作成するように設計されています。

注:
システムが処理するように設計されているケース数より多くのケースを一括作成しようとすると、パフォーマンスが低下します。

以前のリリースからの一括ケース

以前のリリースバージョンからの既存の一括ケース要求はすべて、完了またはクローズしておく必要があります。以前のリリースバージョンで未完了の一括ケース要求は、Rome では完了できません。

以前のリリースバージョンで完了済みの一括ケース要求を開くと、一部のフィールドが編集できず、セグメントが表示されません。

キューに投入され、非同期に更新される一括ケース

一括ケースを処理する要求はキューに投入され、バックグラウンドで非同期に更新されます。

注:
以前のリリースでは、[一括ケース作成] スケジュール設定済みジョブが一括ケース要求を処理していました。このスケジュール設定済みジョブは、現在廃止されています。

HR 管理者 (sn_hr_core.admin) と一括ケース作成

以前は、HR ケースライター (sn_hr_core.case_writer) ロールが必要でした。ケースの一括作成には多数のケースが含まれるため、必要なロールを HR 管理者 (sn_hr_core.admin) に変更することにしました。

HR ケースライター (sn_hr_core.case_writer) ロールを持つ従業員に一括ケースを作成してもらう場合は、次のテーブルのアクセス制御リスト (ACL) を更新できます。

一括ケース要求 (sn_hr_core_bulk_case_request)

要求でユーザーセグメントグループを許可するには、次の ACL を更新します。

- 一括ケースのユーザーセグメント (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- 一括ケースのユーザーセグメントグループ (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

ACL の詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

一括ケース要求の作成

一括ケース要求を使用して、同じケースを複数回作成せずに、複数の従業員に対して同じタイプの HR ケースを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

注:
以前は、HR ケースライター (sn_hr_core.case_writer) ロールが必要でした。ケースの一括作成には多数のケースが含まれるため、必要なロールを HR 管理者 (sn_hr_core.admin) に変更することにしました。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 一括ケース要求.
2. [新規] を選択します。
   フォームのフィールドに入力します。
3. [保存]を選択します。
   [ユーザーセグメントグループ] タブと [ケースが作成されました] タブが表示されます。
4. [ユーザーセグメントグループ] タブで [新規] を選択します。
   詳細については、「ユーザーセグメントグループの作成」を参照してください。

ユーザーセグメントグループの作成

ユーザーセグメントグループを使用すると、ユーザーグループの値を指定したり、複数のセグメントでさまざまなユーザーグループにさまざまな値を指定したりすることができます。セグメントを使用すると、実行前に一括ケース作成が正しいことを確認できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
一括ケース要求を作成したら、ケースが作成されるユーザーを定義するユーザーセグメントを作成します。

注:
一括ケース要求に複数のユーザーセグメントを関連付けることができます。

手順

1. [一括ケース要求] フォームの [ユーザーセグメントグループ] タブで、[新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

注:
[ラベル]、[オープン対象者 **(Opened for)**]、[フィルター基準] フィールド

ユーザーセグメントを作成

フィールド	説明
ラベル	ユーザーセグメントを表すラベル。 **注:** ケースが作成されると、HR ケーステンプレートの簡単な説明が表示されます。セグメントを表すラベル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
依頼者	各ケースのオープン対象者として選択した従業員。たとえば、オンボーディング一括ケース要求では雇用マネージャーを選択できます。
作業メモ	ユーザーセグメントに関する詳細を提供する情報。
追加フィールド	一括ケース要求の作成時に選択した HR サービスによっては、追加のフィールドが表示される場合があります。たとえば、一括ケース要求フォームの [HR サービス] フィールドに [授業料払い戻し要求 **(Tuition Reimbursement Request)]** が入力された場合、次のフィールドが表示されます。 ○ 学校名またはプログラム名 ○ コースタイトル ○ 受講理由 ○ 開始日 ○ 終了日 ○ 受講料 表示されるフィールドの詳細については、「HR サービスの HR ケース作成フォームの構成 」を参照してください。ベースシステムでは、[奨学制度の照会] および [奨学制度の要求] に関する HR サービスの追加フィールドのみが提供されます。
フィルター基準	作成する一括 HR ケースの対象者を決定します。 ○ ファイルをアップロード： ▪ ユーザー名またはメールアドレスを記載したファイルをアップロードします。事前フォーマットされた Excel スプレッドシートの場合は、[テンプレートをダウンロード] を選択します。 **注:** 最初の列のヘッダーに「user_name」または「email」を含める必要があります。 ▪ ユーザー名を記載したファイルをアップロードすることを示すには、**[user_name** テンプレート] をオンにします。 ▪ メールアドレスを記載したファイルをアップロードすることを示すには、[メールテンプレート] をオンにします。 ▪ [ファイルを選択] を選択し、アップロードするファイルを検索して選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ ファイルを選択したら、[アップロード] ボタンを選択します。 ▪ ファイルをアップロードすると、ユーザーの数が表示されます。この数は、基準を満たすユーザーの数を表します。 ○ HR 基準：事前定義された HR 基準を使用します。基準は、**[HR プロファイル [sn_hr_core_profile]]** または [ユーザー **[sys_user]]** テーブルによって定義された条件に基づいています。ベースシステムには、**[HR** 基準の選択] リストから選択できる例が用意されています。 **注:** sn_hr_core.content_reader、sn_hr_core.content_writ または sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーのみが使用できます。 ○ ユーザー基準：ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づく基準です。ユーザー基準はプラットフォーム機能です。「サービスポータルのユーザー基準」を参照してください。 **注:** sn_hr_core.content_reader、sn_hr_core.content_writ または sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーのみが使用できます。 ○ HR プロファイル：**HR** プロファイル **[sn_hr_core_profile]** テーブルに基づく条件と、選択した条件をともに使用します。 ○ ユーザー：ユーザー **[sys_user]** テーブルで定義されている条件と、選択した条件をともに使用します。 フィルターを選択すると、一致するユーザーの数が緑色でリンクとして表示されます。リンクをクリックすると、フィルターに基づいて選択された全ユーザーが表示されます。 **[HR** プロファイル] および [ユーザー] フィルターでは、選択を絞り込むことができます。列を右クリックして、[この値を除外] または [この値で絞り込み] を選択します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] を選択します。
   [一括ケース要求] フォームに、作成したユーザーセグメントグループが返されます。ユーザーグループセグメントに多くのケースがある場合、セグメントのステータスは [処理中] です。

   注:
   ユーザーセグメントグループは引き続き確認および編集できます。詳細については、「ユーザーグループセグメントの管理」を参照してください。

4. ステータスが [処理済み] の場合、[ケースを作成] ボタンが右上の関連リストタブの上に表示されます。
5. [ケースを作成] ボタンを選択します。
   要求はキューに投入され、バックグラウンドで非同期に更新されます。

   注:
   [ケースを作成] ボタンを選択した後、ステータスが [包含済み] のすべてのユーザーは、使用されるフィルター基準に照らして再確認されます。フィルター基準に一致しなくなったユーザーのケースは作成されません。ユーザーセグメントが作成された後は、基準に一致するユーザーのケースも作成されません。

6. [作成されたケース **(Cases created)]** タブを選択して、作成されたケースのリストを表示します。

ユーザーグループセグメントの管理

ユーザーグループセグメントを作成したら、それを確認および編集してからケースを作成できます。

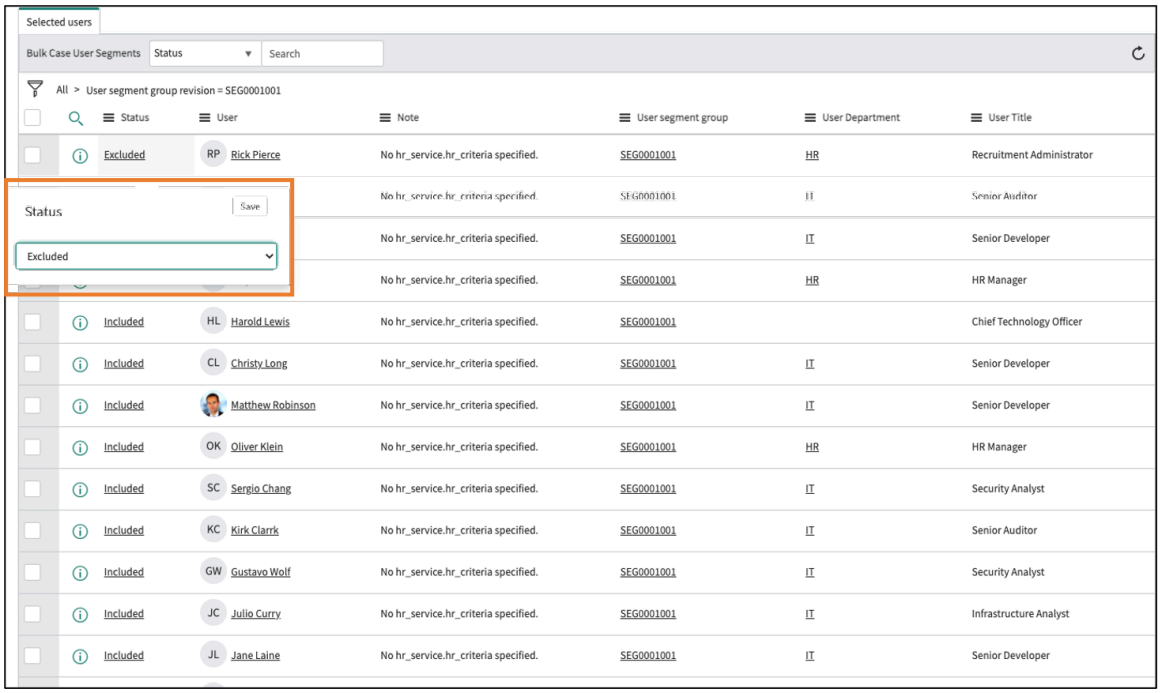
始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 一括ケース要求.
2. ステータスが [準備完了] の一括ケース要求を選択します。
   ユーザーグループセグメントは、作成した直後に編集することもできます。
3. [ユーザーセグメントグループ] タブで見つかった編集するユーザーセグメントグループを選択します。
   [ユーザーセグメントの詳細] フォームが表示されます。
4. [選択したユーザー] タブまで下にスクロールします。
5. ユーザーセグメントグループからユーザーを削除するには、削除するユーザーの [ステータス] 列をダブルクリックし、[除外済み] に変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



各ステータスの意味：

- 包含済み：ユーザーが [ユーザーセグメント] で定義された基準に一致します。ユーザーのケースを作成してください。
- 除外済み：ユーザーが [ユーザーセグメント] で定義された基準に一致しなくなりました。ユーザーのケースを作成しないでください。
- 重複 (Duplicate)：ユーザーに重複レコードがあります。ケースを作成しないでください。

[メモ **(Note)**] 列には、ステータスに関する情報が表示されます。定義は次のとおりです。

- hr_service.hr_criteria が指定されていません (No hr_service.hr_criteria specified)：ユーザーグループセグメントのユーザーの選択に HR 基準が使用されませんでした。
- ユーザーは hr_service.hr_criteria を満たしています (User satisfies hr_service.hr_criteria)：ユーザーグループセグメントのユーザーの選択に HR 基準が使用されました。
- ユーザーは hr_service.hr_criteria を満たしていません (User do not satisfy hr_service.hr_criteria)：ユーザーは選択された HR 基準を満たしていないため、ユーザーグループセグメントから除外されます。
- sys_id<unique-id> である user-segment-group<group-label> のユーザーが含まれています (User from user-segment-group<group-label> with sys_id<unique-id> is included)：ユーザーは重複としてマークされます。

> **注:**
> ユーザーのステータスを変更すると、メモは消去されます。

6. ユーザーのステータスを変更した後、[保存] を選択します。

HR プロファイル

HR のスコープ対象バージョンでは、HR プロファイルアプリケーションによって名前、個人の連絡先情報、メールアドレス、雇用履歴、連絡先など、従業員の機密データが保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR プロファイルを使用して、雇用期間およびその後の期間全体にわたる従業員の情報にアクセスして追跡できます。HR プロファイルレコードは、ユーザーレコードに関連付けられていますが、ユーザーレコードとは異なります。HR プロファイルレコードは、機密情報として保存され、公開されません。

組織では統合メソッドを使用して、従業員データベースからの HR プロファイルレコードの取り込みや同期が可能です。

社員によって編集可能なフィールドは、[ユーザーが編集可能な **HR** プロファイル項目] の **[HR** プロファイル] で定義されます。「HR プロパティ」を参照してください。

HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成

人事構成のオプションには、編集可能に設定できる HR プロファイルフィールドのリストがあります。この構成に基づいて、個人と雇用の情報フィールドが HR プロファイルで更新される方法の違いを理解してください。

通常、従業員が特定の個人情報を更新することが許可されていますが、機密情報と雇用情報の更新は許可されていません。これらの情報は、HR エージェントまたはマネージャーが更新します。たとえば、従業員は自宅の住所と個人メールアドレスを変更できますが、昇格時のポジションはマネージャーが更新する必要があります。

> **注:**
> ユーザーが自分で変更できるフィールドを追加するには、構成可能な許可リストを使用します。この許可リストはシステムのプロパティであり、次のものに移動してアクセスできます すべて > **HR** 管理 > プロパティ. ユーザーが編集可能なフィールドのリストがカンマ区切りリストとして表示されます。プロパティ名は **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields** です。

HR プロファイルの追加または変更の詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

[HR 構成 (Human Resources Configuration)] の [ユーザーまたはマネージャーが **HR** の承認なしで編集できる **HR** プロファイルフィールドの数 **<**フィールドの数**>]** オプションに、編集可能な HR プロファイルのフィールドの一覧が表示されます。次のフィールドリストには、構成可能なフィールドのうち、個人情報を含むフィールドと、機密情報および雇用情報を含むフィールドを示します。

個人情報のフィールド	機密および雇用情報のフィールド
• 自宅住所 • 自宅の市区町村 • 自宅の国 • 自宅電話 • 現住所の州/都道府県 • 自宅の郵便番号 • ミドルネーム • 個人のメール • 個人の携帯電話 • プリフィックス • 仕事用のメール	• 生年月日 • 部門 • 従業員番号 • 雇用終了日 • 雇用開始日 • 雇用タイプ • 民族 • 名 • 性別 • 姓 • ロケーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個人情報のフィールド	機密および雇用情報のフィールド
• 仕事用の携帯電話 • 仕事用の電話	• 場所タイプ • マネージャー • 国籍 • 通知期間 • 出生地 • ポジション • 試用期間終了日 • 試用期間 • 時刻タイプ

構成オプションのフィールドリストでは、デフォルトで、個人情報のすべてのフィールドが編集可能です。すべての従業員が、自分の HR プロファイルを HRSM ポータルから開いて、これらのフィールドを更新できます。従業員に対して、これらの一部のフィールドの更新を許可しない場合は、構成可能なリスト内のチェックボックスをオフにして編集を無効化します。たとえば、従業員が仕事用のメールアドレスや電話番号を更新できないように設定できます。

ACL では HR プロファイルの個人情報のフィールドを管理します。これを変更すると、より詳細なアクセス制御を実現できます。

HR プロファイルの [社会保障] フィールドを表示するには、**[sn_hr_core.secure_info_reader]** ロールが必要です。このロールは **[sn_hr_core.manager]** ロールに含まれています。

雇用情報フィールドの編集を有効にすると、マネージャーがフィールドを更新できるようになります。ただし、マネージャーは、従業員の HR プロファイルを開くことはできません。マネージャーは、更新された情報を含めた従業員情報変更要求を送信する必要があります。編集可能なフィールドに対する変更要求が送信された場合は、HR 従業員変更ワークフローで次のアクションを実行します。

- HR ケースを開きます。
- 従業員の HR プロファイルを更新します。
- HR ケースをクローズします。

編集が許可されていない HR プロファイルのフィールドを更新するには、従業員またはマネージャーが従業員情報の変更要求を送信する必要があります。HR ケースが作成され、HR 従業員変更ワークフローが開始されます。ワークフローでは、変更要求が承認される必要があります。承認されると、フィールドが更新され、HR ケースがクローズされます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け エージェントワークスペース の [概要] パネル

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け エージェントワークスペース の [概要] パネルに表示されるフィールドは、HR プロファイルに表示されるフィールドによって異なります。

注:
HR プロファイルにデータがないフィールドは、[概要] パネルに表示されません。

追加のフィールドを [概要] パネルに表示する場合は、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

HR プロファイル

HR プロファイルと HR ケースのセキュリティ

HR プロファイルは機密情報です。システム管理者 [admin] は表示できません。HR ケースおよび HR タスク内の情報の一部も同様です。

HR プロファイルは機密情報です。sn_hr_core.secure_info_reader などの sn_hr_core.profile_reader や sn_hr_core.profile_writer を含むロールがアサインされて権限が与えられた HR 担当者にのみ表示されます。

HR ケースおよび HR タスクでは、権限が与えられた HR 担当者のみが、添付ファイル、作業メモとコメント、説明、カレンダー、およびペイロード (構成可能) を表示できます。権限が与えられた HR 担当者には、sn_hr_core.secure_info_reader などの sn_hr_core.case_reader および sn_hr_core.case_writer を含むロールがアサインされています。

HR 管理者 [sn_hr_core.admin] は、すべてのタスクを実行し、すべてのデータを表示できます。

システム管理者がアクセスできる HR プロファイル情報

システム管理者は HR プロファイルを作成できません。HR プロファイルのリストを表示して HR プロファイルレコードを開くことはできますが、アクセスできるのは次の情報に限定されます。

- HR プロファイル番号と従業員のプリフィックス。
- ユーザーレコード [sys_user] と同期されている雇用情報。これには、名前、従業員番号、部門、マネージャー、場所などの情報が含まれます。
- 仕事用のメールアドレスや勤務先の電話番号などの連絡先情報。個人情報は表示されません。
- 次の関連リストに表示される情報。
  - 雇用情報
  - 連絡先
  - 福利厚生対象者
  - 対象者
  - 緊急連絡先
  - 直属の部下
  - 同僚
  - ケース

HR 管理者がアクセスできる HR ケースと HR タスクの情報

HR 管理者は、場所、部門、簡単な説明など、従業員のユーザー情報を表示できます。ステータス変更などのアクティビティは Activity Stream に表示されますが、コメントと作業メモは非表示になります。システム管理者は、この情報を表示できません。

HR 管理者が HR ケースまたは HR タスクを開くと、表示されていない情報を示すメッセージが表示されます。

HR ケースは HR プロファイルから作成できます。[関連リンク] の下の [新規ケースの作成] をクリックすると、[ケース作成] が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーの代理操作

あるユーザーが HR アクセス権を持つユーザーを代理操作して HR 情報にアクセスすることを防止するには、**[True** の場合、ACL はユーザーが代理操作しているかどうかをチェックします。] プロパティを使用します。

- 移動先 **HR** 管理 > プロパティ.
- **[True** の場合、ACL はユーザーが代理操作しているかどうかをチェックします。] までスクロールします。
- [はい] (true) をオンにすると、ACL を有効にして、あるユーザーが別のユーザーを代理操作して HR 情報を表示することを防止できます。

  COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

- HR アクセス権を持つログインユーザーが、同じアクセス権を持つ別の HR ユーザーになりすましたとしても、HR 情報は表示されません。

> **注:**
> このプロパティは、HR Service Delivery のスコープ対象のアプリケーションに対して導入されています。HR Service Delivery のスコープ対象でないアプリケーションには適用されていません。

「HR のフィールドセキュリティの追加」を参照してください。

「HR の呼び出し元アクセス制限」を参照してください。

「HR ロールの管理」を参照してください。

プロファイル情報のカスタマイズ

HR プロセスを設計の一部として、HR プロファイル情報の処理方法をカスタマイズできます。表示されるフィールドの一部が、ユーザー [sys_user] テーブルから参照されることに留意してください。

sn_hr_core.admin ロールがあれば、HR プロファイル情報をカスタマイズできます。

プロファイル情報の拡張

別のテーブルで、追加のプロファイル情報を収集できます。たとえば、HR プロファイル [hr_profile] テーブルを拡張する依存テーブルを作成できます。

プロファイルは機密情報です。システム管理者は表示できません。詳細については、「HR プロファイルと HR ケースのセキュリティ」を参照してください。

プロファイルとユーザーレコードの関連付け

HR プロファイルレコードをユーザー [sys_user] テーブルの従業員レコードに関連付けて、両方の従業員レコードに簡単にアクセスできるようにする必要があります。HR プロファイルレコードの作成時に、プロファイルに関連付けるユーザーレコードを選択できます。

特定のフィールドは、ユーザーレコードと HR プロファイルレコードの両方に表示されますが、そのフィールドは、ユーザー [sys_user] または HR プロファイル [hr_profile] のいずれかのテーブルにのみ存在します。次のフィールドはユーザー [sys_user] テーブルにあります。

- プリフィックス [introduction]
- 名 [first_name]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ミドルネーム [middle_name]
- 姓 [last_name]
- マネージャー [manager]
- 部門 [department]
- 場所 [location]
- 従業員番号 [employee_number]

注:
ボット電話番号の同期はサポートされていません。

次の表では、*Synchronize fields to hr_profile* ビジネスルールで同期される、その他のフィールドを説明します。

ビジネスルールを使用して同期されるフィールド

HR プロファイル **[hr_profile]** フィールド	ユーザー **[sys_user]** フィールド	メモ
ポジション [position]	タイトル [title]	HR プロファイル内のポジションは、参照フィールドです。次の場合に、HR プロファイルを更新できなかったことを示すメッセージが表示されます。 • ユーザーフォームでタイトルが更新された場合 • 同じ値を持つポジションレコードが存在しない場合
自宅住所 [address]	番地 [street]	
国 [country]	国コード [country]	フィールド名は同じですが、これらのフィールドはタイプが異なります。HR プロファイルでは、[country] は参照フィールドです。ユーザーレコードでは、[country] は選択リストです。国コードは、HR プロファイルで選択された国が選択リストにない場合に、国名の代わりにユーザーフォームに表示されます。
仕事用メール [work_email]	メール [email]	HR プロファイルには個人用と仕事用のメールフィールドがありますが、ユーザーレコードには、仕事用のメールのみが含まれます。

注:
ユーザーフォームは、住所、国、およびメールのフィールドを表示するように構成する必要があります。

HR のフィールドセキュリティの追加

特定の HR ユーザーが参照できないように、フォーム上のフィールドを保護できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin、security_admin

このタスクについて
フィールドの [アクセス制御] (ACL) を使用してフィールドを保護します。

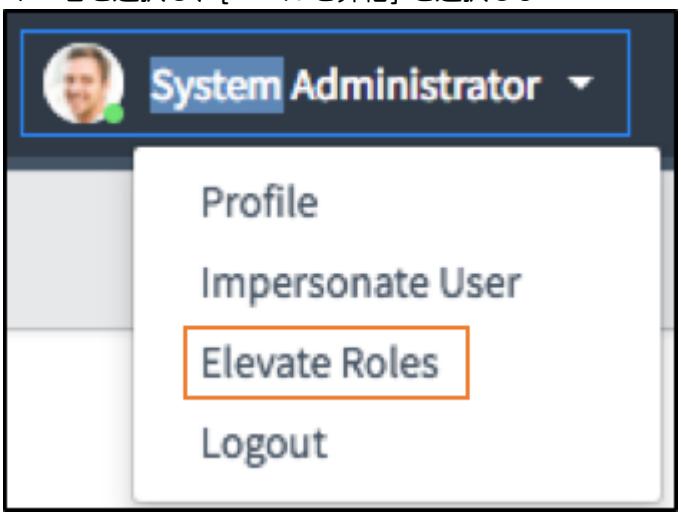
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

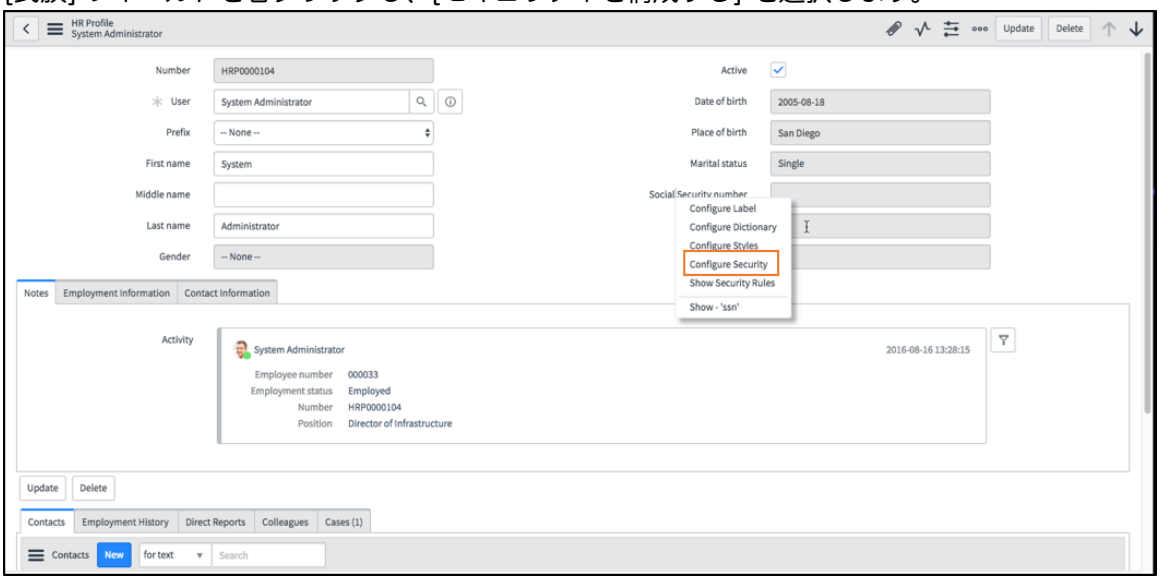
注:
この例では、**[HR** プロファイル] フォームの [民族] フィールドを HR マネージャー [hr_manager] 以下のロールを持つユーザーが表示できないように設定して、フィールドを保護する方法を示しています。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル.
2. ロールを昇格させて、**[security_admin]** を追加します。
   ログイン名を選択し、[ロールを昇格] を選択しま



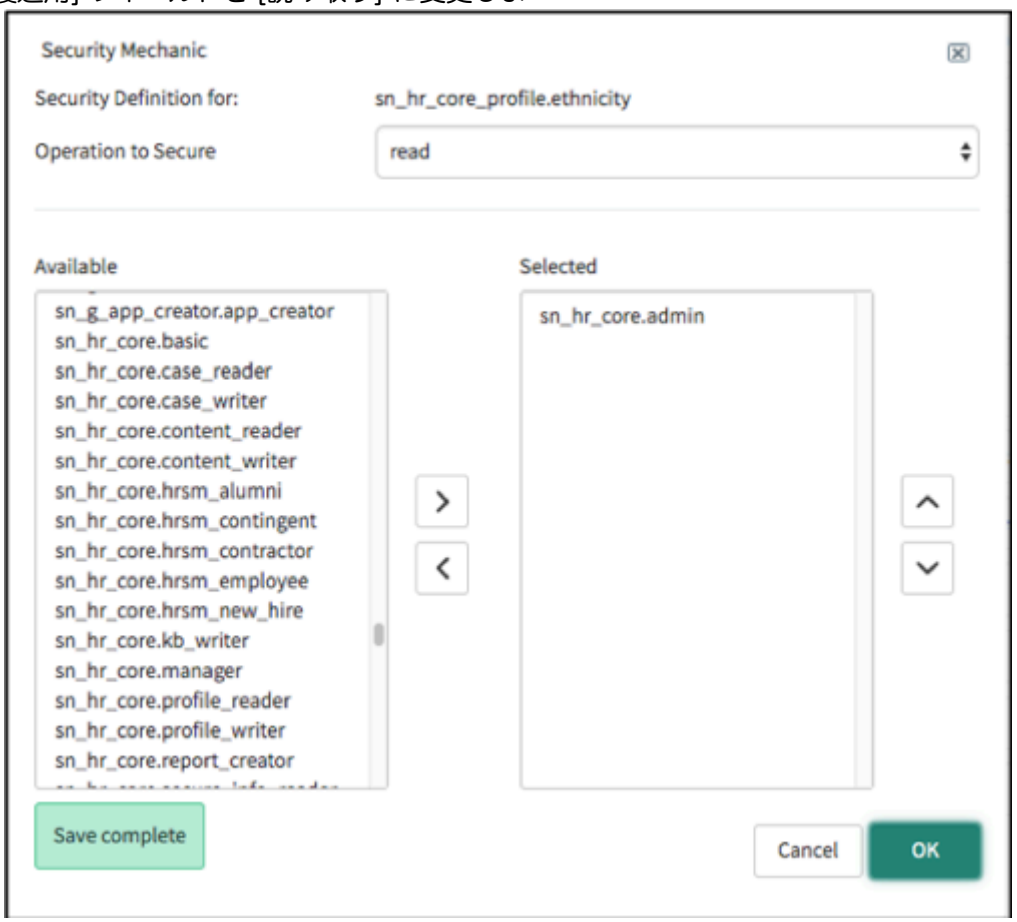
す。
3. **[security_admin]** を確認します。
4. **[OK]** を選択します。
5. 編集する HR プロファイルレコードを選択します。
   任意のレコードを選択できます。
6. [民族] フィールドを右クリックし、[セキュリティを構成する] を選択します。



7. [セキュリティ設定] メニューが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[保護運用] フィールドを [読み取り] に変更しま



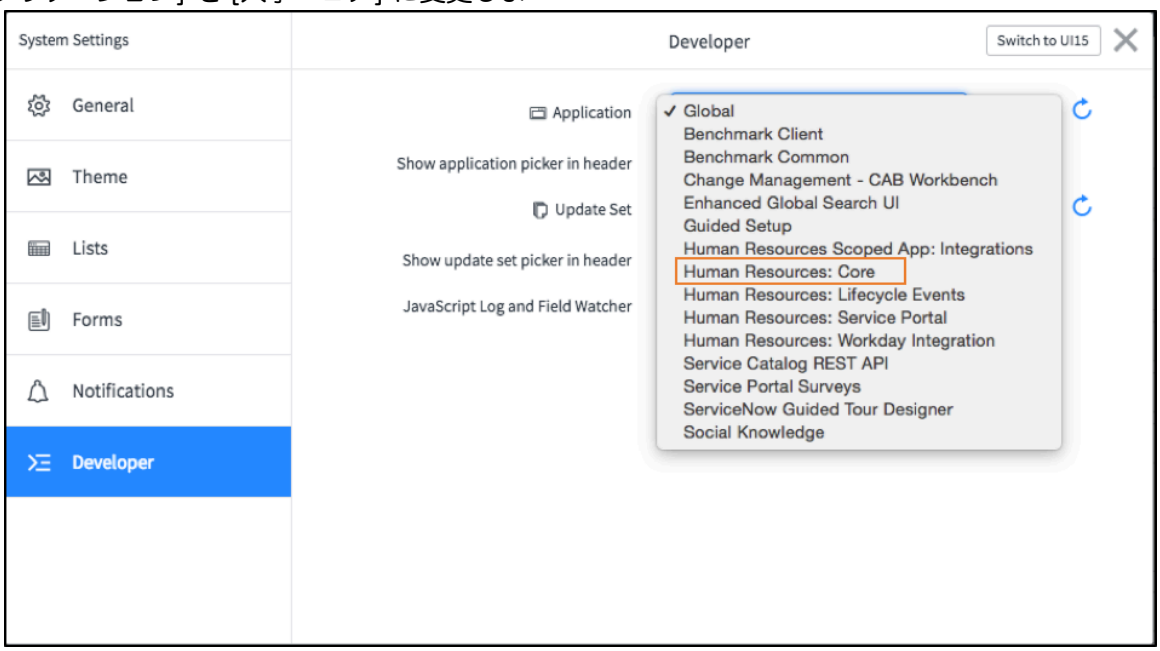
す。

8. フィールドを表示するロールを [選択済み] 列に移動します。
   たとえば、**[sn_hr_core.admin]** を移動します。[読み取り] を選択して **[sn_hr_core.admin]** を追加すると、このロールの下のすべてのロールがそのフィールドを読めなくなります。たとえば、**[sn_hr_core.manager]** はこのロールの下にあり、ステップの完了後にはこのフィールドを表示できません。
9. [**OK**] をクリックします。
   HRSM はスコープ対象のアプリケーションなので、フォーム内のスコープ対象のバージョンに自分が含まれていることを確認する必要があります。
   - 設定アイコン をクリックします。
   - [システム設定] の下の [開発者] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [アプリケーション] を [人事：コア] に変更します。



- ウィンドウを閉じます。

関連情報

アクセス制御リストのルール

HR プロファイルで暗号化された納税者識別フィールド

HR サービスデリバリ (HRSD) には、従業員の納税者番号を取得するためのさまざまな選択肢があります。

以前は、[社会保障番号] フィールドを使用して従業員の納税者番号を取得できましたが、暗号化されていませんでした。

暗号化されていない [社会保障番号] は引き続き使用できますが、機密情報に追加のセキュリティを提供する暗号化フィールドを使用できます。

暗号化された [国税 **ID** (暗号化)] フィールドでは、Password2 (2 通りの暗号化) Key Management Framework (KMF) 暗号化が使用されます。

次のタイプを関連付けることで、暗号化された [国税 **ID** (暗号化)] フィールドをさらに定義できます。

- ITIN：個人納税者識別番号
- SSN：社会保障番号
- ITIN：個人納税者識別番号

国を関連付けることで、追加の詳細を提供できます。

注:
従業員の納税者識別番号を追加する方法の詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR プロファイルの追加または変更

従業員は、緊急の連絡先情報など、HR プロファイル情報の一部を直接編集できますが、特定のフィールドの編集は制限されています。編集を制限されている情報を従業員が変更するには、HR に一般的な変更の要求を送信する必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.secure_info_writer、sn_hr_core.basic、または sn_hr_core.manager

このタスクについて

HR 管理者 [sn_hr_core.admin] は、従業員が更新できる HR プロファイルフィールドを構成できます。従業員が変更できない情報を更新するには、HR 従業員情報の変更要求が必要です。

> **注:**
> ユーザーが自分で変更できるフィールドを追加するには、構成可能な許可リストを使用します。この許可リストはシステムのプロパティであり、次のものに移動してアクセスできます すべて > **HR** 管理 > プロパティ. ユーザーが編集可能なフィールドのリストがカンマ区切りリストとして表示されます。プロパティ名は **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields** です。

従業員情報変更要求が自分にアサインされた場合、HR プロファイルを更新するには、次の手順に従ってください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
   HR プロファイルのリストが開きます。
2. 更新する既存の HR プロファイルを検索するには、HR プロファイルリストの検索メニューから [ユーザー] を選択し、名前を入力して、Enter キーを押します。

   プロファイル番号をクリックしてユーザープロファイルを開くこともできます。

   [HR プロファイル] で [新規] を選択し、HR プロファイルレコードの新規作成フォームの [ユーザー] フィールドにユーザー名を入力して、プロファイルを作成します。HR プロファイルの保存後は、ユーザー名を変更できません。
3. プロファイル番号をクリックして、ユーザープロファイルを開きます。
   開いたプロファイルには、ユーザーレコードから取り込まれた名前、マネージャー、部門、場所、および連絡先のフィールドが表示されます。
4. 他に補足情報があればフォームに入力して更新します。

HR プロファイルのセクションと関連リスト

セクションまたは関連リスト	説明
番号	自動的にアサインされるプロファイル ID 番号です。これは変更できません。
ユーザー	プロファイルに関連付けられたユーザーです。[リストから参照] アイコンおよび [新規] をクリックして、ユーザーを作成します。
プリフィックス	ユーザーの敬称をクリックして選択します。
名	ユーザーの名です。これはユーザーレコードから取得されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションまたは関連リスト	説明
ミドルネーム	ユーザーのミドルネームです。これはユーザーレコードから取得されます。
姓	ユーザーの姓です。これはユーザーレコードから取得されます。
性別	ユーザーの性別を選択します。
アクティブ	オンにした場合、ユーザーが会社の現在の従業員であることを示します。
訴訟ホールド	HR プロファイルに訴訟ホールドが適用されているので、関連付けられているすべての従業員ドキュメントを削除できないことを示します。 ○ フォームヘッダーにある [訴訟ホールド追加] ボタンをクリックします。 ○ [理由] を選択します。 ○ コメントを入力。 ○ [OK] をクリックします。 訴訟ホールドから HR プロファイルを削除するには、フォームヘッダーの [訴訟ホールドを削除] ボタンをクリックします。
生年月日	[日付を選択] アイコンをクリックして、ユーザーの生年月日を選択します。
出生地	ユーザーが生まれた場所を入力します。
出生国	ユーザーが生まれた国を選択します。
婚姻区分	ユーザーの婚姻区分を選択します。
国籍	ユーザーが市民として所属する国籍または国家を入力します。
民族	ユーザーが識別される民族を入力します。
職場復帰準備完了	従業員の職場復帰が準備完了かどうかを示します。健康危機時に在宅勤務する従業員向けに、Enterprise Employee Experience Pack と連携します。 [はい] を選択すると、従業員は職場復帰に関連するキャンペーンとライフサイクルイベントに含まれます。 [確信がもてない] を選択すると、従業員は職場復帰に関連する一部のライフサイクルイベントに含まれます。HR タスクは、HR が従業員の懸念事項をレビューするようトリガーします。 詳細については、「Enterprise Employee Experience Pack」を参照してください。
職場復帰日付	[職場復帰準備完了] フィールドと連携します。従業員が復帰する予定の日付を選択します。
雇用情報	雇用ステータスと雇用タイプ、従業員番号、雇用開始日と終了日などの情報です。
雇用開始日	従業員のオンボーディングの場合、[日付を選択] アイコンをクリックして雇用の初日を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションまたは関連リスト	説明
雇用終了日	従業員の退職の場合、[日付を選択] アイコンをクリックして雇用の最終日を選択します。
雇用タイプ	ユーザーの雇用タイプを選択します。
試用期間	ユーザーの試用期間を入力します。
試用期間終了日	ユーザーの試用期間終了日を入力します。
休暇ステータス	休暇が要求された場合の従業員のステータス。値は次のとおりです。 ○ 要求済み ○ 承認済み ○ 休暇中 ○ 却下 ○ 完了 ○ キャンセル
ポジション	ユーザーの役職をクリックして選択します。
部門	ユーザーが所属する部門を選択します。
マネージャー	ユーザーを監督するマネージャーを選択します。
ロケーション	ユーザーのオフィスの場所を選択します。
場所タイプ	ユーザーの場所タイプを選択して、場所をさらに詳細に定義します。
退職タイプ	従業員の退職について、雇用終了のタイプをクリックして選択します。
通知期間	従業員を解雇する前に通知を必要とする会社用です。解雇通知の受領から勤務最終日までの期間を入力します。
従業員番号	ユーザーの従業員番号を入力します。
社会保障番号	ユーザーの社会保障番号を入力します。 **注:** このフィールドはセキュリティ用に暗号化されていません。セキュリティ上の理由から、[国税 **ID** (暗号化)]、[国税 **ID** タイプ]、および [国税 ID 国] フィールドを使用することをお勧めします。詳細については、「HR プロファイルで暗号化された納税者識別フィールド」を参照してください。
国税 ID (暗号化)	従業員の国税識別番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションまたは関連リスト	説明
	注: このフィールドでは、Password2 (2 通りの暗号化) Key Management Framework (KMF) 暗号化が使用されます。
国税 ID タイプ	従業員に関連付けられている国税識別のタイプ。次のようなさまざまなタイプがあります。 ○ ITIN：個人納税者識別番号 ○ SSN：社会保障番号 ○ ITIN：個人納税者識別番号
国税 ID 国	従業員の国税識別番号に関連付けられている国。 国名を入力するか、[提案] アイコン ( ) を選択して国のリストを表示できます。
連絡先	住所、電話番号、個人メールアドレスなどの情報。一部のフィールド値は新入社員研修フォームからコピーされます。
次の関連リンクを使用できます。	
新規ケースの作成	表示している HR プロファイルの HR ケースを作成します。
従業員の組織図を表示	従業員の組織図を表示します。
マネージャープロファイルの表示	従業員のマネージャーの HR プロファイルを表示します。
次の関連リストが自動入力されます。	
福利厚生対象者	従業員に関連付けられている福利厚生対象者のリスト。[新規] をクリックして、扶養家族を作成します。
対象者	従業員の福利厚生の対象者のリスト。
緊急連絡先	従業員の緊急連絡先のリスト。第一連絡先をリストで 1 つ指定し、他の連絡先は代替として入力可能です。
従業員ドキュメント	HR プロファイルに関連付けられているすべての HR 従業員ドキュメントが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションまたは関連リスト	説明
	注: このタブは、[ドキュメントタイプ] フォームで [従業員アクセス] フィールドをオンにした場合にのみ表示されます。
直属の部下	ユーザーの直属の従業員のリスト。
同僚	ユーザーと同じマネージャーを持つ従業員のリスト。
ケース	ユーザーのオープン HR ケース
訴訟ホールド	従業員に関連するドキュメントの訴訟ホールドが表示されます。 [訴訟ホールド追加] または [新規] をクリックして、従業員に関連付けられているドキュメントを訴訟ホールドに配置します。
従業員組合のメンバーシップ	従業員に関連付けられた労働組合情報をリストします。 [新規] を選択して、従業員の労働組合情報を追加します。詳細については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。

5. **[HR** プロファイル] リストページに戻る場合は [送信] をクリックし、**[HR** プロファイル] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックします。

   注:
   部門などの一部の HR プロファイル情報は、ユーザー [sys_user] と HR プロファイル [hr_profile] のレコード間で同期されます。1 つのレコードで情報を更新すると、他のレコードにその更新が自動的に適用されます。

HR の連絡先の追加または変更

連絡先モジュールまたは関連リストから、HR プロファイルへの連絡先情報の追加、既存の連絡先情報の変更、および緊急連絡先の指定を行うことができます。

始める前に
必要なロール：管理者

HR プロファイルの作成または編集の詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. [新規] または既存の連絡先をクリックします。
3. 連絡先の名前、電話番号、およびその他の情報を入力または変更します。
4. [従業員] フィールドで、連絡先を関連付ける従業員をクリックして選択します。
5. 緊急連絡先としてユーザーを指定するには、[緊急連絡先] ボックスをオンにします。
   [優先度] フィールドが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. 連絡先の優先度で [プライマリ] または [代替] を選択します。
7. [人事連絡先] リストに戻る場合は [送信] をクリックし、**[HR** 問い合わせ] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックします。

対象者

HR 福利厚生 - 健康モジュールを使用して従業員の福利厚生プランの対象者を作成または変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて
従業員は、HR Service Portal から要求を送信して、福利厚生プランの対象者の作成または変更を要求します。HR アプリケーションに連絡先が追加されると、HR エージェントは、従業員の福利厚生レコードに福利厚生対象者として連絡先を追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 対象者.
2. [新規] または従業員をクリックしてレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
(表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生対象者] フォーム

フィールド	説明
従業員	ケースを送信したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員を選択します。
連絡先	[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員の連絡先リストを表示します。 [新規] をクリックして、従業員の新しい連絡先を入力します。ここでは、従業員と緊急連絡先の関係を指定できます。
名	福利厚生対象者の名。[連絡先] の情報を表示します。
姓	福利厚生対象者の姓。[連絡先] の情報を表示します。
関係	従業員との関係。
国税 ID	福利厚生対象者の社会保障番号または信託勘定の税 ID 番号。
生年月日	福利厚生対象者の誕生日。
性別	対象者の性別。

4. [送信] をクリックします。
対象者が [対象者] リストに表示されます。
5. 対象者のデータを変更するには、[対象者] リストを使用します。
対象者の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。同じ方法で従業員名も検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 対象者の名前をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

福利厚生対象者の追加または変更

福利厚生対象者モジュールを使用して、従業員の福利厚生対象者を作成または変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて

従業員は、HR Service Portal から要求を送信して、特定の福利厚生プランに対して福利厚生対象者の作成または変更を要求します。福利厚生対象者ケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** プロファイル > 扶養家族.

手順

1. [新規] または扶養家族をクリックして、扶養家族レコードを開きます。
2. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生対象者] フォーム

フィールド	説明
従業員	ケースを送信したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
連絡先	[リストから参照] をクリックして、従業員の連絡先リストを表示します。 [新規] をクリックして、従業員の新しい連絡先を入力します。ここでは、従業員と緊急連絡先の関係を指定できます。
名	福利厚生対象者の名。[連絡先] の情報を表示します。
姓	福利厚生対象者の姓。[連絡先] の情報を表示します。
生年月日	福利厚生対象者の誕生日。
国税 ID	福利厚生対象者の社会保障番号または信託勘定の税 ID 番号。
信託	福利厚生対象者が受託者かどうかの確認。
関係	従業員との関係。
福利厚生タイプ	401 (k)、基本生命保険、退職金プラン、任意生命保険などの福利厚生タイプ。
福利厚生対象者タイプ	福利厚生の一次対象者または二次対象者。
パーセンテージ	福利厚生対象者に配分される福利厚生の割合です。

3. [送信] をクリックします。
   [扶養家族] リストで、扶養家族が表示されます。
4. 扶養家族のデータを変更するには、[扶養家族] リストで既存の扶養家族を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

福利厚生対象者の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。同じ方法で従業員名も検索できます。

5. 福利厚生対象者の名前をクリックしてフォームを開きます。
6. フォームに変更を加えます。
7. [更新] をクリックします。

福利厚生 - 健康の追加または変更

福利厚生 - 健康モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 健康を追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：sh_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて

従業員は、HR Service Portal から福利厚生 - 健康について質問し、要求を送信して健康保険プランの登録または変更を要求できます。福利厚生 - 健康ケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** プロファイル > 福利厚生 **-** 健康.

手順

1. 移動先 **HR** プロファイル > 福利厚生 **-** 健康.
2. [福利厚生 **-** 健康] をクリックして福利厚生 - 健康レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生 **-** 健康] フォーム

フィールド	説明
プラン	保険プランの名前。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員のプランを選択します。
従業員	登録を要求したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
福利厚生タイプ	選択した福利厚生 - 健康プランのタイプ。プランを選択したときに入力されます。
プロバイダー	福利厚生 - 健康プランを提供しているヘルスケア会社。プランを選択したときに入力されます。
計画タイプ	福利厚生 - 健康プランのタイプ。プランを選択したときに入力されます。
プラン ID	従業員のメンバーシップ/登録 ID 番号。
補償タイプ	従業員に提供されるプランの補償タイプ。
登録フォーム	従業員が登録または変更のために添付した登録フォーム。
対象者	福利厚生 - 健康の対象となる従業員の家族のリスト。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。
雇用主負担 (給与あたり)	雇用主がプランに対して負担する給与あたりの金額。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
雇用主負担 (1 年間あたり)	雇用主がプランに対して負担する 1 年間の金額。
従業員負担 (給与あたり)	従業員がプランに対して負担する給与あたりの金額。
従業員負担 (1 年間あたり)	従業員がプランに対して負担する 1 年間の金額。

4. [送信] をクリックします。
   福利厚生 - 健康が **[HR** 福利厚生 **-** 健康] リストに表示されます。
5. 福利厚生 - 健康のデータを変更するには、**[HR** 福利厚生 **-** 健康] リストで既存の福利厚生 - 健康を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 健康をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

福利厚生 **-** 生命保険、AD&D 保険の追加または変更

HR 福利厚生モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 保険を追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて
従業員は、HR Service Portal から福利厚生 - 保険について質問し、要求を送信して保険プランの登録または変更を要求できます。福利厚生 - 保険ケースがオープンし、表示および管理できます。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 福利厚生 **-** 生命保険、災害死亡/四肢喪失 **(AD&D)** 保険.
2. [新規] をクリックして福利厚生 - 保険レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生 **-** 保険] フォーム

説明	フィールド
保険プランの名前。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員のプランを選択します。	プラン
登録を要求したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。	従業員
従業員のメンバーシップ/登録 ID 番号。	プラン ID
福利厚生 - 保険を提供する生命保険会社。プランを選択したときに入力されます。	プロバイダー
保険プランのタイプ。プランを選択したときに入力されます。	計画タイプ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
補償タイプ	プランの補償タイプを入力します。たとえば、家族補償や個人向けプランなどがあります。 補償タイプのない保険プランもあります。
用語	保険証券の有効期間。
福利厚生対象者	[リストから参照] アイコンをクリックして扶養家族である連絡先を検索し、選択します。
対象者	福利厚生 - 健康の対象となる従業員の家族のリスト。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。
雇用主負担 (給与あたり)	雇用主がプランに対して負担する給与あたりの金額。
雇用主負担 (1 年間あたり)	雇用主がプランに対して負担する 1 年間の金額。
従業員負担 (給与あたり)	従業員がプランに対して負担する給与あたりの金額。
従業員負担 (1 年間あたり)	従業員がプランに対して負担する 1 年間の金額。

4. [送信] をクリックします。
   福利厚生 - 保険が **[HR** 福利厚生 **-** 保険] リストに表示されます。
5. 福利厚生 - 保険のデータを変更するには、**[HR** 福利厚生 **-** 保険] リストで既存の福利厚生 - 保険を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 健康をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

福利厚生 - 退職金の追加または変更

福利厚生 - 退職金モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 退職金を追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて

従業員は、HR Service Portal から福利厚生 - 退職金について質問し、要求を送信して福利厚生 - 退職金プランの登録を要求できます。福利厚生 - 退職金ケースがオープンし、表示および管理できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 福利厚生 **-** 年金.
2. [新規] をクリックして福利厚生 - 退職金レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[HR 福利厚生 - 退職金] フォーム

フィールド	説明
プラン	保険プランの名前。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員のプランを選択します。
従業員	登録を要求したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
プラン ID	保険プランの識別番号。
プロバイダー	福利厚生 - 退職金を提供している金融会社。プランを選択したときに入力されます。
計画タイプ	選択した退職金プランのタイプ。
補償タイプ	プランの補償タイプを入力します。たとえば、家族補償や個人向けプランなどがあります。 補償タイプのない退職金プランもあります。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。
社員負担の割合 (%)	福利厚生に対する従業員の給与控除割合。

4. [送信] をクリックします。
   福利厚生 - 退職金が [HR 福利厚生 - 退職金] リストに表示されます。
5. 福利厚生 - 退職金のデータを変更するには、[HR 福利厚生 - 退職金] リストで既存の福利厚生 - 退職金を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 退職金をクリックして、フォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

福利厚生 - 障害保険の追加または変更

福利厚生 - 障がい保険モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 障がい保険を追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて
従業員は、福利厚生 - 障害保険について質問し、福利厚生 - 障害保険を登録または変更できます。
福利厚生 - 障害保険ケースがオープンし、表示および管理できます。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 福利厚生 **-** 障がい保険.
2. [新規] をクリックして、福利厚生 - 障害保険レコードを開きます。
3. フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

フィールド	説明
プラン	障害保険プランの名前。[リストから参照] アイコンをクリックして、従業員のプランを選択します。
計画タイプ	福利厚生 - 健康プランのタイプ。プランを選択したときに入力されます。
プラン ID	保険プランの識別番号。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。
従業員	登録を要求したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
従業員負担 (給与あたり)	従業員がプランに対して負担する給与あたりの金額。
従業員負担 (1 年間あたり)	従業員がプランに対して負担する 1 年間の金額。
雇用主負担 (給与あたり)	雇用主がプランに対して負担する給与あたりの金額。
雇用主負担 (1 年間あたり)	雇用主がプランに対して負担する 1 年間の金額。

4. [送信] をクリックします。
福利厚生 - 健康が **[HR** 福利厚生 **-** 障がい手当] リストに表示されます。
5. 福利厚生 - 保険のデータを変更するには、**[HR** 福利厚生 **-** 障がい手当] リストで既存の福利厚生 - 保険を検索します。
従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. [従業員負担] 列の金額をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従業員組合のメンバーシップの追加または変更

従業員組合のメンバーシップを使用して、組合に属する従業員を特定し、その組合情報を HR プロファイルに関連付けます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. [新規] または既存の HR プロファイルを選択します。

> **注:**
> HR プロファイルを完成させるフィールドの詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 新しい HR プロファイルを作成または既存の HR プロファイルを編集した後、[保存] を選択します。
   HR プロファイル関連リストが表示されます。
4. [従業員組合のメンバーシップ **(Employee Union Membership)]** タブで、[新規] を選択します。
   従業員組合のメンバーシップの作成については、「従業員組合のメンバーシップの作成」を参照してください。
5. 必要な情報を入力したら、[保存] または [送信] を選択します。

HR プロファイルの生成

HR サービスデリバリ (HRSD)を使用する新規顧客に対して、条件と基準を使用して複数の従業員の HR プロファイルを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイルを生成.
2. フォームを完了します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

フィールド	説明
ユーザーをフィルター	プロファイルをアサインする従業員について、満たす必要のある条件をクリックして選択します。
プロファイル	条件を満たす従業員のプロファイルのタイプをクリックして選択します。

3. [プロファイルを作成] をクリックします。

従業員の口座振込の追加または変更

口座振込モジュールを使用して、従業員の口座振込を追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 口座振込.
2. [新規] をクリックして、HR 口座振込レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[HR プロファイル口座振込] フォーム

フィールド	説明
従業員	従業員名です。
銀行口座	口座名義人名です。
アクティブ	オンにすると、従業員の口座振込が有効になります。このボックスを空のままにするか、選択を解除すると、口座振込が無効になります。
振込タイプ	額、割合、残額など口座振込のタイプです。
振込金額	[振込タイプ] の [金額] が選択されたときに表示されます。口座振込の金額を入力します。
振込の割合	[振込タイプ] の [パーセンテージ] が選択されたときに表示されます。口座振込の割合を入力します。

4. [送信] をクリックします。
   口座振込が [HR 口座振込 (HR Direct Deposits)] リストに表示されます。
5. 口座振込のデータを変更するには、[HR 口座振込 (HR Direct Deposits)] リストで既存の口座振込を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 情報アイコンまたはリストの [更新日時] 列にある日付をクリックして、フォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

奨学制度の追加または変更

[HR 福利厚生] モジュールを使用して従業員の奨学制度を追加または変更することができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.manager

このタスクについて

従業員は、HR Service Portal を通じて要求を送信することで、承認されたコースとクラスについて質問し、奨学制度を要求することができます。奨学制度ケースがオープンされ、次のサイトで表示およびアサインできます。 **HR** 福利厚生 > 奨学金制度.

手順

1. 移動先 **HR** 福利厚生 > 奨学金制度 > 奨学金制度.
   [HR 福利厚生 **-** 奨学制度] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして HR 奨学制度レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[HR 奨学制度] フォーム

フィールド	説明
従業員	奨学制度を要求したユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
学校/プログラム名	従業員がコースを受講した学校またはプログラムの名前です。
受講理由	従業員がコースを受講した理由の説明です。
開始日	コースの開始日です。
終了日	コースの終了日です。

4. [送信] をクリックします。
   奨学金制度が **[HR** 奨学制度 **(HR Tuition Reimbursements)]** リストに表示されます。
5. 奨学金制度のデータを変更するには、**[HR** 奨学制度 **(HR Tuition Reimbursements)]** リストで既存の奨学金制度を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 奨学制度をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

収容設備の追加または変更

HR プロファイルの収容設備要求を追加、変更、または表示できます。収容設備要求は、仕事の状況に関連する従業員から来ます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_er.case_writer

> **注:**
> 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の収容設備」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. リストから HR プロファイルを選択します。
3. 関連リストまで下にスクロールして、[収容設備] タブを選択します。
4. [新規] を選択するか、または編集するには [ステータス] リンクを選択します。

   > **注:**
   > 収容設備要求の作成については、「 収容設備の作成 」を参照してください。

5. [送信] または [更新] を選択します。

HR Service Delivery と Service Portfolio Management および Digital Portfolio Management との統合

HR Service Delivery を Service Portfolio Management および Digital Portfolio Management と統合すると、Common Service Data Model (CSDM) 方法論で提案されているように、標準化さ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

れ構造化された形式で HR サービスを管理できます。これにより、サービスを定義する階層が他の事業部門の階層と一致するようになります。

概要

Enterprise Service Management のビジョンを取り入れようとしている大企業のお客様は、さまざまなデータモデルと階層に従うさまざまなワークフローの問題に直面しており、すべてのサービスの統一されたビューを提供することが困難になっています。これらの顧客には、共通のインターフェイス、つまりメトリックの監視、サービスの表示、およびワークフロー全体での同様の情報の取得のための単一の場所が必要です。この統合により、次のことが可能になります。

- HR サービスは CSDM の階層内でマッピングされ、サービスオーナーが適切なビジネスサービスを定義するための一貫した方法を提供します。

マッピング

HR サービスデリバリ	Common Service Data Model
COE (センターオブエクセレンス) 例:総合報酬	-
トピックカテゴリ 例:利点	分類ノード 例:ラップトップのサポート (サービス)
トピック詳細 例:歯科	サービス 例:ラップトップのサポート (サービス)
HR サービス - レコードプロデューサー 例:歯科治療に関する福利厚生の照会	サービスオファリング 例を次に示します。 ○ エグゼクティブラップトップサポート (サービスオファリング): 15 インチポータル計画ラップトップ (カタログアイテム) ○ ラップトップを標準でサポート (サービスオファリング): 13" ポータルプラン ラップトップ (カタログアイテム)

- HR サービスは、Digital Portfolio Management のエンタープライズポートフォリオの人事ポートフォリオのサービス全体の一部として表示されます。Digital Portfolio Management を使用すると、すべてのサービス、アプリケーション、および製品を 1 つの場所から管理および保守できます。これにより、所有しているソリューションや、所有していないが他の ServiceNow 製品の依存しているソリューションのデータを表示できます。

アクティベーション情報

まず、Human Resources Scoped アプリ:コア [com.sn_hr_core] アプリケーションを有効にします。アプリケーションを有効にすると、サービスポートフォリオ管理が自動的に有効になります。

次に、Digital Portfolio Management をアクティブ化して、Digital Portfolio Management ダッシュボードで人事サービスを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフロー

1. 必要なアプリケーションをアクティブ化します。
2. Service Portfolio Management でのサービステーブル構成の作成。

   注:
   デフォルトの人事サービステーブル構成を使用できます。

3. CSDM サービスマッピングの構成。

   注:
   HR CSDM サービスマッピングのデモデータを使用できます。

CSDM メソドロジーの採用

Common Service Data Model (CSDM) 方法論で提案されているように、標準化され構造化された形式で事業部門のサービスを管理します。サービスを定義する階層が、他の事業部門の階層と一致していることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
顧客は共通のインターフェイスを必要としており、測定基準を監視し、サービスを表示し、ワークフロー全体で同様の情報を取得するための単一の場所を必要としています。この機能を使用すると、次のことができます。

- サービスを CSDM の階層にマッピングし、サービスオーナーが適切なビジネスサービスを定義するための一貫した方法を提供します。
- Digital Portfolio Management でサービス全体をの一部として表示します。Digital Portfolio Management を使用すると、すべてのサービス、アプリケーション、および製品を 1 つの場所から管理および保守できます。所有しているソリューションや、所有していないが他の ServiceNow 製品に依存しているソリューションのデータを表示します。

手順

1. 事業部門のビジネスサービスまたはテクニカルサービス、および対応するサービスオファリングレコードを作成します。
2. Service Portfolio Management でのサービステーブル構成の作成。
3. BU サービスを CSDM サービスまたはサービスオファリングにマッピングします。
   詳細については、「CSDM サービスマッピングの構成」を参照してください。
4. 事業部門のロジックを追加して、タスクレコードのサービスとサービスオファリングの列、または BU サービスを使用して作成された結果の BU レコード (HR サービスのユースケースなど) を入力します。
   テーブルには、[サービス] 列と [サービスオファリング] 列が必要です。
5. サービスポートフォリオを作成し、必要な分類ノードを追加します。
   詳細については、「Service Portfolio Management」を参照してください。
6. BU サービスを [サービス] 関連リストの分類ノードにマッピングします。

   注:
   サービスがマッピングされると、関連するオファリングが自動的に選択されます。サービスに関連するオファリングを作成または編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. Digital Portfolio Management ダッシュボードで事業部門の KPI グループとインジケーターを構成します。
詳細については、「Digital Portfolio Management」を参照してください。
   - Digital Portfolio Management で KPI を表示するには、KPI グループを作成し、必要な KPI を追加します。KPI を追加したら、グループマッピングを追加して、インジケーターデータを表示する正しい分類ノードにグループを関連付けます。
   - PA インジケーターには、正しいブレークダウンがアサインされている必要があります。たとえば、サービスオファリングのインジケーターを作成する場合は、そのインジケーターに **DPM:** サービスオファリングブレークダウン を追加します。ブレークダウンを追加する前に、レコード テーブルがブレークダウンマッピングに存在することを確認してください。

     注:
     インジケーターが期待どおりに機能するように、サービスが運用ステータスであることを確認します。

   - 上記の構成と必要なデータを追加すると、Digital Portfolio Management ダッシュボードで分析を表示できます。

CSDM サービステーブル構成とサービスマッピングのロール

CSDM サービステーブル構成とサービスマッピングを作成または表示するために必要なロール。

ロール	説明
サービス管理者 [service_admin]	Service Portfolio Management でのサービステーブル構成の作成可能。
サービス エディターまたはサービス作成者 [service_editor]、[service_author]	• サービステーブル構成の構成を読み込むことができます。 • ユーザーが CSDM サービスマッピングの構成サービスの所有者である場合のみ実行できます。
サービスビューアー [service_viewer]	• サービステーブル構成の構成を読み込むことができます。 • CSDM サービスマッピングを読み込むことができます。

Service Portfolio Management でのサービステーブル構成の作成

事業部門 (BU) のサービステーブル構成を作成します。BU サービスマッピングを正しいサービステーブル構成に関連付けます。

始める前に
必要なロール:service_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > **CSDM** 構成 > サービステーブル構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	サービスの名前。
サービステーブル	サービスがマッピングされている BU テーブル。
マッピングレベル	サービステーブル構成に関連付けられたマッピングレベル: ○ サービス:親サービス ○ サービスオファリング:親サービスを特定のビジネスニーズとパフォーマンスレベルに絞り込みます。
アプリケーション	サービステーブル構成が関連付けられているアプリケーション。
アクティブ	サービステーブル構成をアクティブ化または非アクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

CSDM サービスマッピングの構成

CSDM サービスマッピングを適切なサービステーブルマッピングに設定します。サービスまたはサービスオファリングが適切なビジネスポートフォリオでタグ付けされていることを確認します。

始める前に
必要なロール:service_editor または service_author

手順

1. 移動先 すべて > サービスポートフォリオ管理 **(SPM)** > **CSDM** 構成 > **CSDM Service Mapping**.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
サービステーブル	マッピングが関連付けられているサービステーブル。 **注:** 事業部門のサービステーブル構成で構成されているテーブルのみが表示されます。
サービス	HR サービスの名前です。
CSDM サービスオファリング	BU サービスをマッピングする CSDM サービスオファリングまたはサービス。
アクティブ	サービスマッピングをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスプロバイダー向け管理ワークスペースの概要

HR 管理者サービスプロバイダーは、顧客のサービスの使用状況と消費の統合ビューであり、サービスプロバイダー管理者はデータに基づいた意思決定を行うことができます。

SP 管理者は、次の機能を実行できます。

- 顧客ごとに消費されたサービスの数やサービスごとのチケット量など、サービス消費のさまざまな側面を表示します。
- サービスの数や HR ユーザーなどの顧客の詳細を表示します。
- ドメインや顧客の作成、ユーザー管理などの日常業務タスクに関連するクイックリンクにアクセスします。
- 顧客の詳細ページで特定のドメインのクイックリンクにアクセスします。

> **注:**
> SP 管理者 (sn_sp_admin_ws.admin) は、ワークスペースにアクセスして、顧客に提供されるサービスのデマンドと消費の統合ビューを表示できます。これにより、データ主導の意思決定とポートフォリオレベルのリンクへのアクセスが可能になります。

サービスプロバイダー用管理ワークスペースでは、SP 管理者は、KPI を使用して顧客に提供されるサービスのデマンドと消費を統合的に表示できる一元化されたワークスペースを利用できます。

ページの概要の詳細

ページ	説明
ランディングページ	サービスの概要、顧客ケース、顧客の詳細、違反 SLA、経時的な傾向を表示し、顧客データ、KPI、およびポートフォリオレベルの有用なリンクが含まれています。
クライアントの詳細ページ	ケースの概要、サービス、違反 SLA、経時的な傾向を表示します。クライアント(ドメイン)固有のKPI、連絡先の詳細、および便利なリンクが含まれています。

> **注:**
> HR サービスリストがクライアントの詳細ページに表示されない場合は、SP 管理者の sn_hr_core_serviceテーブルに読み取り ACL を追加する必要がある場合があります。

機能とアプリケーションの詳細

機能	説明
辞書分類名	サービスプロバイダー (SP) の管理者ワークスペース
リリース車両	ストア
PRB 管理グループ	Dev-App-HR
モバイルインターフェイスをサポートしていますか	なし
プラグインまたはスコープ対象アプリ	スコープ対象アプリ
ライセンス要件	あり
オンプレミスのサポート	あり

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能とアプリケーションの詳細 (続く)

機能	説明
トラブルシューティングへのリンク	NA
FAQ へのリンク	NA
ドメイン分離	あり

注:
KPI を表示するには、SP 管理者のワークスペースダッシュボードのすべてのドメインの傾向がグローバルドメインにある必要があります。

トラブルシューティングの詳細

アイテム	説明
アプリケーション (UI) の問題	アプリケーション (UI) の問題が発生した場合は、MSP ダッシュボードと MSP クライアント ページで SP 管理者ワークスペースと 2 つのコントローラーのビルダーを確認することから始めることができます。
データ頻度の変更	KPI、傾向、インジケータースコアカードなどのデータビジュアル化コンポーネントには、現在の月のデータを収集するものと収集していないものがあります。そのため、一部のデータが変更される可能性があります。 **注:** インジケータージョブを月の初めに実行し、当月ではなく、前月のみのデータを収集することをお勧めします。

既存のテーブルの詳細

テーブル	説明
ドメイン (domain)	ドメインに関するすべてのデータが含まれています。これは、ドメインと顧客データをプルします。
会社 (core_company)	会社に関するすべてのデータが含まれており、複数の会社が関連付けられている場合があります。これにより、ドメインデータ内のすべての連絡先がプルされます。
HR サービス (sn_hr_core_service)	すべてのサービスデータが含まれ、クライアントの詳細ページにドメインに関するサービスが表示されます。

注:
ドメインサポート:ドメイン拡張インストーラーにプラグインの依存関係があります

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SP 管理者ロールの詳細

ロール	説明
SP 管理者 (sn_sp_admin_ws.admin)	SP 管理者は、アプリケーションのスコープ指定管理者であり、ワークスペース、ダッシュボード、KPI、インジケーター、およびポートフォリオレベルの有用なリンクにアクセスできます。

ACL の詳細

ACL	説明
エクスペリエンス (4 ACL)	• UX ページアクセスの読み取り/書き込み用の 2 つの ACL • UX ルート アクセスの読み取り/書き込み用の 2 つの ACL。
SP 管理者読み取り (4 ACL)	• sn_hr_core_serviceに対して 1 つの ACL • report_viewには 1 つの ACL • sn_hr_core_caseテーブルに対して 1 つの ACL • sp_adminロールに対して 1 つの ACL。
PA タグ読み取り (2 ACL)	• pa_tagおよびpa_m2m_indicator_tagsテーブルに対して 1 つの ACL • pa_indicators_breakdowns m2m テーブルに対して 1 つの ACL。
実行 (1 ACL)	データブローカー sn_sp_admin_ws 用の 1 つの ACL。MSPUtil

注:
ACL にはアクセスレベルが適用され、SP 管理者のみがアプリケーション、ワークスペース、およびモジュールにアクセスできます。

UIB コントローラーの詳細

ページ	説明
サービスプロバイダー	MSP ダッシュボードに表示する必要がある KPI、データ、リンクの作成または更新など、MSP ダッシュボード機能のすべてのビジネスロジックをカプセル化するプライマリコントローラー。
サービスプロバイダークライアント	クライアントの詳細ページで表示する必要がある、KPI の作成や更新、データ、リンクなど、MSP ダッシュボードクライアントの詳細

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UIB コントローラーの詳細 (続く)

ページ	説明
	ページの機能のすべてのビジネスロジックをカプセル化するコントローラー。

従業員ジャーニー管理

従業員ジャーニー管理 を使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD) の機能とアプリケーションが統合され、従業員、マネージャー、および組織が従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できるようになります。

従業員ジャーニー管理 で利用可能なアプリケーション、プラグイン、統合、および機能がいくつかあります。各アプリケーションや機能は、正常に動作するために前提条件および必須条件を満たす必要がある場合があります。機能をインストールして設定する前に、関連するドキュメントをお読みください。

必須プラグインおよびアプリケーション

関連する機能とアプリケーションが正しく機能するように、必須プラグインおよびアプリケーションをインストールするか、有効にする必要があります。

Content Publishing

コンテンツ公開 では、多数のコンテンツを作成し、ポータル、メール、モバイルなどのさまざまなチャネルに公開できます。コンテンツ公開 によって、さまざまな方法で従業員とコミュニケーションを取ることができます。

Employee Center®

ServiceNow 従業員センター は、複数部門のサービスデリバリと従業員のエンゲージメントのための標準的な動的ポータルです。従業員センター ポータルにより、お客様はデジタルワークフローを使用して、IT、HR、職場、法務、調達などの部門を横断するサービスソリューションを簡単に拡張できるようになります。

Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]

HR サービスデリバリ (HRSD) のケースおよびナレッジを管理することができます。従業員の問い合わせと要求の文書化、やり取り、および実行を標準化すると同時に、受信するケースの数とタイプを可視化します。

ライフサイクルイベント Enterprise

admin ロールがあれば、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] を有効化できます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

主要アプリケーション

主要アプリケーションのインストールと構成のドキュメントを読み、前提条件を確認します。

Journey Designer®

ServiceNow Journey Designer アプリケーションを使用すると、組織内の従業員とマネージャーが従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できるようになります。

Journey Accelerator®

管理者は ServiceNow Journey Accelerator アプリケーションを使用して、計画および To Do タスクのテンプレートを作成できます。マネージャーはテンプレートを使

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用して、主要な従業員の移行に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からその計画にアクセスできます。

アプリケーションと機能の統合

インストールしようとしているアプリケーションや統合のインストールと構成のドキュメントをお読みください。一部のアプリケーションと統合を正常に機能させるには、事前に細かい前提条件を完了しておく必要があります。

Learning Posts ®

ServiceNow Learning Posts アプリケーションを使用すると、従業員が必要なときに適切な学習を行えるように、オムニチャネル学習エクスペリエンスを作成できます。

Listening Posts ®

ServiceNow Listening Posts アプリケーションを使用すると、簡単なパルスサーベイを作成して従業員のタッチポイントを取得し、従業員のフィードバックからインサイトを得て、全体的な従業員エクスペリエンスを向上することができます。

向け機械学習 HR サービスデリバリ (HRSD)

HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションでは、HR ケースに対するアサイン先グループとサービスの自動決定、メールからのケース自動作成、ケースとタスクの迅速な解決に役立つナレッジ記事の検出を支援します。

Manager Hub ®

ServiceNow Manager Hub は、チームの成功を促進するための最も緊急かつ重要な事項に関するインサイトと推奨アクションを提供して、マネージャーのセルフサービスやチームとの積極的なエンゲージメントを向上させます。それにより、マネージャーは、キュレーションされパーソナライズされたリソースを通じて、リーダーとして成長できるようになります。

Microsoft Exchange Online

> **注:**
> 管理者が Microsoft Office 365 のスケジューリング機能を Journey Accelerator で使用するには、関連する Microsoft プラグインおよび統合をインストールおよび設定してから Journey Accelerator および Journey Designer をインストールする必要があります。

Journey Accelerator のスケジューリング機能と Microsoft Office 365 のカレンダー機能を統合させることで、ユーザーは計画と To do タスクをスケジュールできます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Journey Designer ®

ServiceNow Journey Designer アプリケーションを使用すると、組織内の従業員とマネージャーが従業員のエンゲージメントと生産性を促進するジャーニーを開始および管理できるようになります。

Journey Designer は Journey Accelerator と ライフサイクルイベント を使用して、 従業員センターの従業員とマネージャーに対し、統一されたジャーニーのエクスペリエンスを実現します。ジャーニーには、独自のユーザーエクスペリエンスがあります。バックエンドでは、 Journey

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Designer、 Journey Accelerator、および ライフサイクルイベント コンポーネントを使用してレコードが作成され、従業員向けに過程がカスタマイズされます。

Journey Designer の開始

探索 ジャーニーの作成、管理、完了を容易にする方法について説明します Journey Designer 。	インストール Journey Designerアプリとその機能をインストールします。	構成 Journey Designer の構成
使用方法 マネージャー、メンター、従業員は、からの従業員センタージャーニーに取り組みます。	統合 他のアプリケーションと統合して Journey Designer 機能を拡張します。	ジャーニー計画構成のレビューおよび承認プロセス 計画構成テンプレートの作成、管理、使用Journey Designer
Now Mobile でのジャーニー 	分析およびレポートのソリューション レポートとダッシュボードでジャーニーデータを監視します。	参照 ロール、フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Journey Designer 機能の探索

組織管理者は、Journey Designer を有効にして、マネージャーと従業員がプロフェッショナルとしてのジャーニーと個人のジャーニーを理解して積極的にコラボレーションできるように構成します。

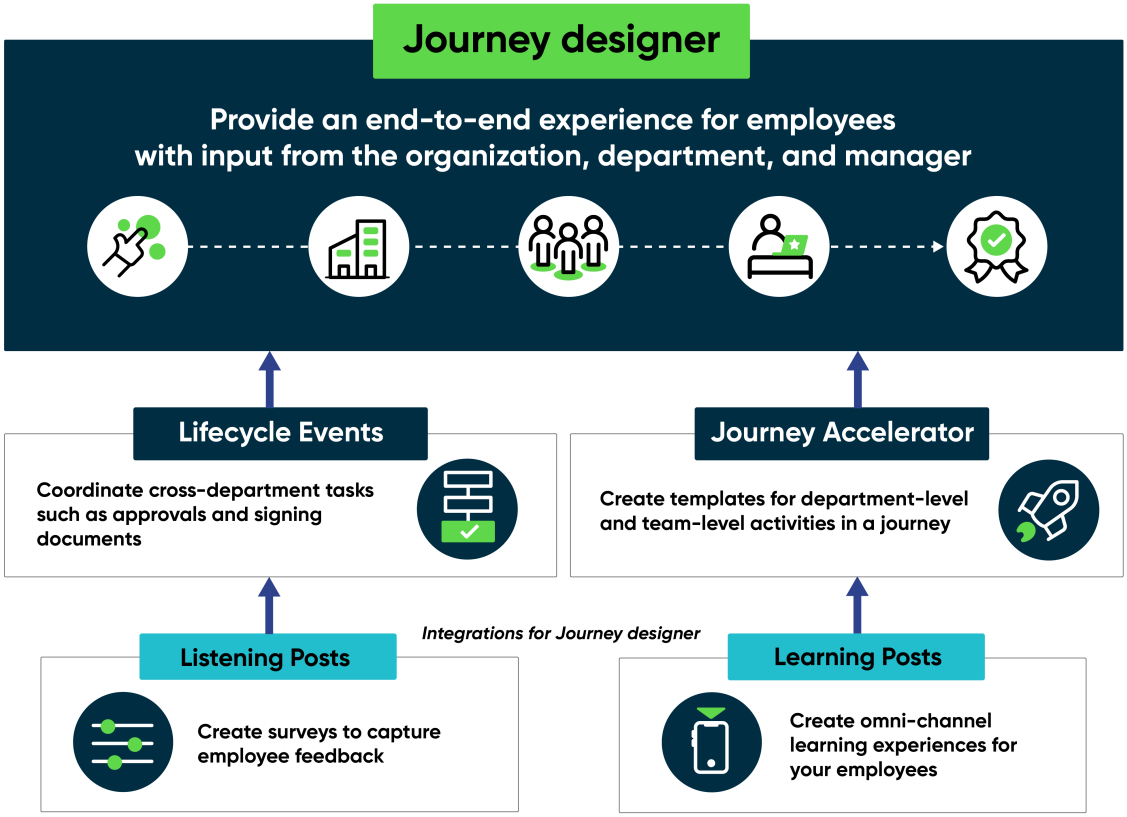
Journey Designer データモデルと関連アプリケーション

Journey Designer は、マネージャーと管理者が一貫性のある有意義な従業員ジャーニーを作成できる可能性を広げます。さまざまな過程を進む従業員とメンターをサポートするために、過程の作成には ライフサイクルイベント や Journey Accelerator の機能を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Journey Designer に関連するアプリと統合



ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベント は、さまざまな従業員のジャーニーや異動に関連する HR ケースの実行を可能にします。

Journey Accelerator

管理者は ServiceNow® Journey Accelerator アプリケーションを使用して、計画および To Do タスクのテンプレートを作成できます。マネージャーはテンプレートを使用して、主要な従業員の移行に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からその計画にアクセスできます。

Journey Designer アプリ向けの統合

他のアプリケーションをジャーニーエクスペリエンスに統合することで、Journey Designer アプリケーションの機能を拡張します。

管理者は、以下の操作を実行できます。

- ジャーニーをインストール、構成、および管理する。
- 分析レポートを構成し、結果をダッシュボードに表示する。
- ライフサイクルイベント と Journey Accelerator を使用してジャーニーを構築する。

マネージャーは、以下の操作を実行できます。

- 管理と再利用が容易な、従業員のジャーニーを構築する。
- コラボレーションを改善するために、メンターをジャーニーに追加する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームメンバー向けにジャーニーを作成して管理する方法、時期、理由に関する製品内ガイダンスを使用する。
- 結果の理解と追跡に役立つレポートとダッシュボードを確認する。
- 未処理のジャーニーに関する重要な情報を表示し、詳細をドリルダウンする。
- チームメンバーの新しいジャーニーをトリガーする。

従業員は、以下の操作を実行できます。

- ライフサイクルイベント および Journey Accelerator から緊急の To Do を表示して完了する。
- すべてのタスクとマイルストーンをナビゲートする。
- イベントのスケジュールを組み、学習を完了する。
- 組織またはマネージャーが追加した学習コースを完了する。

関連情報

ライフサイクルイベント

Journey Accelerator

インストールと構成の概要

Journey Designer アプリには、インストール手順と構成オプションが異なる複数のバージョンがあります。

Journey Designer バージョン **3** のインストール

Journey Designer バージョン 3 [sn_jny] アプリケーションをインストールして、管理者とマネージャーがプロフェッショナルとして、および個人としてのさまざまなイベントやジャーニーを作成および管理できるようにします。

始める前に

注:
Journey Designer バージョン 3 をインストールするには、その前に Vancouver にアップグレードする必要があります。

Journey Designer の依存プラグインとアプリ：

- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Employee Center Pro 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- Journey Accelerator 6.2.2 [sn_ja]
- Admin Experience Framework 2.1.3

注:
Journey Designer バージョン 3 は Tokyo パッチ 5 以降と互換性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
Journey Designer バージョン 3 (JD) は、Vancouver ファミリリリースのストアアプリケーションとしてインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
Journey Designer アプリは、Journey Accelerator v6.2.2 [sn_ja] (JA) アプリケーションもインストールします。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して Journey Designer [sn_jny] アプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   依存アプリケーションに関連するデモデータは、Journey Designer の更新時に更新する必要があります。

5. [インストール] を選択します。

Journey Designer バージョン 2 のインストール

Journey Designer バージョン 2 [sn_jny] アプリケーションをインストールして、管理者とマネージャーがプロフェッショナルとして、および個人としてのさまざまなイベントやジャーニーを作成および管理できるようにします。

始める前に

注:
Journey Designer バージョン 2 をインストールするには、その前に Utah にアップグレードする必要があります。

Journey Designer の依存プラグインとアプリ：

- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Employee Center Pro 28.0.1 [sn_ex_sp_pro]
- HR 分類 1.2.1[sn_hr_emp_taxonomy]
- Journey Accelerator 6.0.5 [sn_ja]
- Retry Framework 1.0.2 [sn_retry_handler]

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Journey Designer バージョン 2 (JD) は、Utah ファミリリリースのストアアプリケーションとしてインストールする必要があります。

注:
Journey Designer アプリは、Journey Accelerator v6.0.0 [sn_ja] アプリケーションもインストールします。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して Journey Designer [sn_jny] アプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

次のタスク
Journey Designer がインストールされている場合、未処理の ライフサイクルイベント ケースは影響を受けません。既存の HR サービスを移行して、ライフサイクルイベント の代わりに過程を使用できます。「Journeys Migration Guide」を参照してください。

Journey Designer バージョン 1 のインストール

Journey Designer [sn_ja] アプリケーションをインストールして、管理者とマネージャーがプロフェッショナルとして、および個人としてのさまざまなイベントやジャーニーを作成および管理できるようにします。

始める前に

注:
Journey Designer をインストールするには、その前に Tokyo にアップグレードする必要があります。

Journey Designer の依存プラグインとアプリ：

- Content Publishing [sn_cd] 26.0.2
- Employee Center Pro [sn_ex_sp_pro] 26.02
- HR Taxonomy [sn_hr_emp_taxonomy] 1.2.0
- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Journey Accelerator [sn_ja] 5.0.4
- Retry Framework [sn_retry_handler] v1.01

必要なロール：admin

このタスクについて
Journey Designer (JD) は、Tokyo ファミリリリースのストアアプリケーションとしてインストールする必要があります。Utah ファミリリリースの場合、JD はストアアプリケーションとしてインストールすることも、 システム定義 > プラグイン ページ

> **注:**
> Journey Designer アプリは、Journey Accelerator v5.0.0 [sn_ja] アプリケーションもインストールします。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して Journey Designer [sn_jny] アプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

2. Journey Designer v2 を選択して、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログには、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

アプリケーションとプラグインのデモデータの追加または修復

デモデータが初期インストール中に追加されなかった場合、管理者は修理インストールを使用してデモデータをプラグインに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インストール済みの依存アプリケーションからのデモデータは、Journey Designer が更新されたときに更新する必要があります。**Journey Designer** 管理コンソールから、インストールされているストアアプリケーションを表示できます。「Journey Designer 機能の構成」を参照してください。

プラグインの修理インストールを実行して、デモデータを追加するか、プラグインで発生している問題を修正します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. デモデータを追加するプラグインまたはアプリケーションを検索し、[その他] アイコン (縦 3 つの点) を選択します。
3. [修理]を選択します。
4. [デモデータのロード] チェックボックスを選択します。
5. [修理]を選択します。
6. [ログを表示] を選択して、デモデータが追加されたことを確認します。

   注:
   [作成日時] 列を降順にソートして、最新のログエントリを最初に表示します。

   ログの例：

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

制限付きの発信者アクセス **(RCA)** 承認要求の修正

ServiceNow Store から最新の Journey Designer アプリケーションをインストールまたはアップグレードした後、アクセス要求の更新を要求する RCA 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[要求済み **(Requested)**] ステータスの Journey Designer アプリケーションの新しいバージョンのインストール後に生成された RCA 要求 は、手動で [許可 **(Allowed)**] に更新できます。要求を手動で更新することも、KB1432208 の指示に従ってスクリプトをアップロードして実行し、RCA 要求を一括更新することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーション制限付きの申請者アクセス.
2. [ステータス] 列で、[許可 **(Allowed)**] を右クリックし、[この値を除外] を選択します。
   要求済みの RCA 権限のリストが表示されます。
3. [操作 **(Operation)**] 列で、更新するエントリをダブルクリックします。

   注:
   必要に応じて、要求の対象となるアプリケーションに変更します。

4. [ステータス] リストで [許可 **(Allowed)**] を選択します。
5. [更新] を選択します。
   複数の RCA 要求がある場合は、要求ごとにこのタスクを実行する必要があります。

Journey Designer 機能の構成

管理者は、組織のニーズに合わせて Journey Designer を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Journey Designer 管理コンソールアプリと構成

Journey Designer 管理コンソールは、Journey Accelerator、Journey Designer、ライフサイクルイベント の構成ニーズを直感的に使用できる 1 つのページに統合します。管理者は、既にインストールされているアプリケーションと、インストール可能な他のアプリケーションを確認できます。

ジャーニーを設計

ジャーニーを構築および管理するための ライフサイクルイベント および Journey Accelerator 計画を作成および構成します。

ジャーニーを強化

既にインストールされている機能を管理し、インストールしてジャーニーを拡張するために利用できる機能を確認します。

Journey Designer コンソールの便利なリソース

Journey Designer を初めて使用する管理者は、管理コンソールページで利用可能なリソースを使用して、ジャーニーを作成するための機能とワークフローについて学習できます。

前書き

ジャーニーを作成および維持するための基本的なフローを示すビデオをご覧ください。このビデオでは、Journey Designer、Journey Accelerator、ライフサイクルイベント の関係について詳しく説明します。

はじめに

ジャーニー、ライフサイクルイベント、Journey Accelerator の詳細について学びます。この情報は、ジャーニーの作成に関連するすべてを理解するのに役立ちます。

役に立つリソース

コンソールにリストされている役立つリソースから、Journey Designer のガイド付き設定または詳細なドキュメントにアクセスします。

基本構成プロセスの概要

構成プロセスは、組織で使用する機能と統合によって異なります。Journey Designer を構成するための基本的な手順は次のとおりです。

手順 1：ジャーニー構成の作成と管理

- Journey Designer ジャーニーの作成と構成

  Journey Designer 構成は、ジャーニーを作成するためのテンプレートとして使用されます。管理者は、過程をトリガーするために使用する構成を作成します。

- Journey Designer ユーザーロールの管理

  ロールは、Journey Designer のさまざまな機能を作成および変更するためのアクセス権を制御します。

手順 2：過程の構成

ジャーニータイプを作成してジャーニー構成を分類し、ジャーニーを ライフサイクルイベント、Journey Accelerator、またはその両方に関連付けます。 ジャーニータイプの作成と管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ライフサイクルイベントについては、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。

  注:
  ライフサイクルイベントを含むジャーニーには、[ジャーニー] 実行タイプに関連付けられた HR サービスが必要です。既存の HR サービスケースを更新するか、ケースを作成します。「ジャーニーのための HR サービスの構成」を参照してください。

- Journey Accelerator については、「Journey Accelerator 計画タイプを作成」を参照してください。

手順 3：過程の権限の構成

ジャーニーに対するユーザー権限の更新

手順 4：Journey Designer レポートとダッシュボードの作成と管理

Journey Designer ダッシュボードおよびレポート

Journey Designer ジャーニーの作成と構成

ジャーニーを作成し、 ライフサイクルイベント と Journey Acceleratorから必要なコンポーネントを埋め込みます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ジャーニーはトップレベルのコンテナーであり、ジャーニーに ライフサイクルイベント または Journey Accelerator のモジュールが含まれるかどうか、および過程の所有者とメンターの権限を定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー構成を管理.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   「Journey Designer のジャーニー構成フィールドの参照」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

Journey Designer のジャーニー構成フィールドの参照

ジャーニー構成では、いくつかのフィールドを入力または選択する必要があります。

[ジャーニー構成] ページ

管理者は、ユーザーがロールに適した機能にアクセスできるようにジャーニーを構成します。各ジャーニーの構成は、組織内のニーズを満たすようにカスタマイズできます。

フィールド	説明
ジャーニー構成名	マネージャーがアクティビティセットまたはステージを使用してジャーニーをカスタマイズできるように、目的のユースケースを特定しやすくする名前をジャーニーに指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	ジャーニータイプは、オンボーディング、休暇、キャリアアップなど、ジャーニーの目的を識別するために使用されるカテゴリです。 **注:** この値は、レポートと分類に使用されます。Journey Accelerator を使用する場合は、計画タイプとジャーニータイプを一致させておくと役立ちます。
ジャーニーソース	• ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベント を使用して、承認などの複数の部門にまたがるタスクを促進します。 • **Journey Accelerator**：Journey Accelerator モジュールを使用して、部門固有のオンボーディングプロセスなど、対象者ごとに異なるテンプレートを作成します。 • ライフサイクルイベントと **Journey Accelerator**：ジャーニーには、ライフサイクルイベントと Journey Accelerator プランの両方が含まれます。
ライフサイクルイベントタイプ	ジャーニー構成のライフサイクルイベントを選択します。ライフサイクルイベント は [ライフサイクルイベントの管理] フォームで作成および管理されます。検索項目 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理 で、ライフサイクルイベントを追加または管理します。「ライフサイクルイベント」を参照してください。
Journey Accelerator 計画タイプ	Journey Accelerator 計画タイプは管理者が設定します。計画タイプには、オンボーディング、退職、昇格などの異動計画が含まれます。
アクティブ	ジャーニー構成が Journey Designerで使用可能 (有効) かどうかを示します。
ジャーニーのモバイル用画像	モバイルアプリでの表示時に、ジャーニーの上部に表示される画像。「Now Mobile でのジャーニー」を参照して ください。
テンプレートとして使用できる	[ジャーニーを作成] ウィジェットからジャーニー構成をトリガーできるかどうかを示します。

ジャーニータイトルの詳細タブ

タイトルは、ジャーニーの所有者がニーズに最適なジャーニーを特定するのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
カスタムタイトルを使用	[カスタムタイトルを使用] を選択すると、ジャーニーに一意のタイトルを作成できます。
タイトル	ジャーニーの所有者、従業員、メンターなど、他のユーザーに表示されるジャーニー構成の名前です。
説明	ジャーニーの説明がジャーニーの所有者に表示されます。説明は、ジャーニーの所有者がニーズに適したジャーニーの構成を選択するのに役立ちます。
タイトルアイコン	管理者がジャーニーのヘッダーにアイコンを追加できます。

ジャーニー所有者権限タブ

所有者権限は、ジャーニーの所有者が使用できる機能を制御します。一部の権限は、Journey Designer の実装でどの機能が使用できるかに直接関連しています。

フィールド	説明
メンターを追加できる	ジャーニー所有者がメンターをジャーニーに追加できるようにします。メンターにはタスクを割り当てることができます。
ジャーニーを編集できる	ジャーニー所有者がジャーニーにおいて Journey Accelerator のタスクとステージを編集して追加できるようにします。 **注:** ジャーニーの所有者とメンターは、ライフサイクルイベントからのステージ、ケース、タスクを変更できません。
満足度スコアを表示できる	ジャーニー所有者がこのジャーニーに関連付けられたパルスサーベイ結果を表示できるようにします。 **注:** この機能には Listening Posts との統合が必要です。「Listening Posts と Journey Designer の統合」を参照してください。
推奨学習を追加できる	ジャーニー所有者がトレーニングまたは学習に関連するコースを追加できるようにします。この権限は、組織での Journey Designer アプリと機能の実装によって異なります。 **注:** この機能には Learning Posts との統合が必要です。「Learning Posts と Journey Designer の統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クイックリンクを追加できる	ジャーニー所有者がクイックリンクをジャーニーに追加できるようにします。従業員センター のクイックリンクモジュールを使用して、ナレッジベース、カタログアイテム、ページ、リンクなどの内部および外部リソースにアクセスできます。
カスタマイズされたメッセージを追加できる	ジャーニー所有者とメンターが、カスタマイズされたメッセージを従業員に送信できるようにします。 有効にすると、ジャーニー構成に対して含めるメールテンプレートを選択することもできます。選択したメールテンプレートは、ジャーニー所有者またはメンターが送信したり、送信前に変更したりすることができます。 この権限を有効にすると、公開されたジャーニーに [メモを送信] ボタンが表示されます。

メンターの権限タブ

メンターの権限により、メンターがジャーニープロセスをどの程度制御できるかが決まります。メンターとは、従業員がジャーニーを完了できるよう支援するユーザーです。

フィールド	説明
他のメンターを追加できる	メンターがジャーニーに他のメンターを追加できるようにします。追加のメンターは、従業員に役立つ独自のスキルを持っている可能性があります。メンターにはタスクを割り当てることができます。
ジャーニーを編集できる	メンターがジャーニーのすべてを編集できるようにします。

Journey Designer ユーザーロールの管理

Journey Designer のユーザーと、ユーザーが持つロールを管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Journey Designer アプリケーションには、そのユーザーがタスクを完了するために必要な権限を持つロールが含まれています。Journey Designer とともにインストールされるロールの詳細については、「Journey Designer ロール」を参照してください。

管理者は、ユーザーをロールにアサインして、Journey Designer でタスクを実行できるようにすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ロール管理.
2. ユーザーを追加するロールを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ユーザーロール] フォームで、[新規] を選択します。
4. [ユーザー] リストからユーザーを選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの一括更新を管理する**Journey Designer**

Journey Designer 管理者は、一括更新に使用できるタスクタイプを設定し、一括で更新されたタスクに関する情報を表示できます。

一括タスク更新の管理は、バージョン 4.0 以降では Journey Designer アクティブに設定されています。一括更新に使用できるタスクのタイプは次のとおりです。

- 承認 [sysapproval.approver]
- 完了時にマーク [mark_when_complete]
- カタログアイテムの送信 [submit_catalog_item]
- 注文ガイド [submit_order_guide] を送信

一括更新からタスクタイプを削除する

管理者は、一括更新に使用できるタイプからタスクタイプを削除できます。

始める前に
必要なロール:sn_jny.admin

手順

1. [すべての検索] フィルターに「sys_properties.list」と入力します。
2. Enter キーを押します。
3. [アプリケーション] 列で Journey Designer を検索します。
   [アプリケーション] 列が表示されていない場合は、歯車アイコンを選択して [アプリケーション] 列を [リスト列のカスタマイズ] に追加します。
4. 名前列から **sn_jny.bulk_management_task_type** を選択します。

   注:
   このプロパティを編集するには、 Journey Designer スコープ内にいる必要があります。

5. [値] フィールドで、一括更新機能から削除するタスク タイプ エントリをすべて削除します。

```
{
"sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
"sysapproval_approver": true
}
```

   - 承認 [sysapproval.approver]
   - 完了時にマーク [mark_when_complete]
   - カタログアイテムの送信 [submit_catalog_item]
   - 注文ガイド [submit_order_guide] を送信

6. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一括要求タスクレコードの表示Journey Designer

一括更新レコードを表示して、更新が成功したか失敗したかを判断します。

始める前に
必要なロール:sn_jny.admin

手順

1. [すべての検索] フィルターに「sn_jny_bulk_request.list」と入力します。
2. ステータスなど、一括更新に関する情報を表示します。

   - 作成日:レコードが作成された日付。
   - 要求者: 一括更新を要求したユーザーの名前。
   - **Status**：
     - エラー
     - 要求済み
     - 成功
   - 一括要求の開始元:一括更新が要求されたタスク。
   - 実行されたアクション:
     - 完了
     - スキップ済み:オプションのタスクのみをスキップできます。
     - 承認済み
     - 却下
   - メッセージ: UI に返されるメッセージ。
   - 一括タスク **ID**:一括要求を追跡するためにシステムで使用される番号。

   選択可能なリンクは、リストされた列の追加情報につながります。

ジャーニーのクイックリンクの作成と管理

クイックリンクを使用すると、従業員はジャーニーからさまざまなリソースに直接アクセスできます。管理者、ジャーニー所有者、およびメンターは、リンクされたリソースを過程に追加できます。

> **注:**
> ジャーニーの所有者とメンターには、管理者によって [クイックリンクを追加できる] 権限が付与されている必要があります。ジャーニーの権限はジャーニー構成で割り当てられて管理されます。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

Journey Designer からジャーニーに追加できるクイックリンクには次の 2 種類があります。

- 管理者構成リンク：管理者がジャーニータイプへのクイックリンクを追加します。このクイックリンクは、そのジャーニータイプから作成されたすべてのジャーニーに追加されます。
- ユーザー構成リンク：[クイックリンクを追加できる] 権限を持つジャーニー所有者とメンターが、ユーザーのジャーニーに対して Web ベースのリンクを直接追加または削除します。

> **注:**
> 管理者が追加したクイックリンクは、ジャーニー所有者またはメンターが削除することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理者によって追加されたクイックリンク

[ジャーニータイプのクイックリンクを管理] ページから、管理者はジャーニー構成のクイックリンクを作成して構成します。

フィールド	説明
コンテンツタイプ	コンテンツタイプは、クイックリンクの移動先のナレッジのタイプを表します。 • ナレッジ：組織全体で共有できるナレッジベース内の記事。 • カタログアイテム：サービスカタログで追跡および提供できるハードウェアとソフトウェアのアイテム。 • ページ • 外部リンク：有効な URL 形式の Web サイトへのリンク (例：https://www.domain.com)。 **注:** コンテンツタイプを選択すると、そのコンテンツタイプで使用される追加のフィールドが開きます。
クイックリンク名	ジャーニーに表示されるリンクの名前。
タイトル	このフィールドに入力したタイトルによって、クイックリンクのデフォルトタイトルが上書きされます。
簡単な説明	このフィールドに追加した説明によって、クイックリンクのデフォルトの説明が上書きされます。
アイコン	ジャーニーのクイックリンクに表示されるアイコン。

マネージャーとメンターによって追加されたクイックリンク

ジャーニーの編集権限を持つマネージャーとメンターは、外部リンクをジャーニーに追加します。

フィールド	説明
リンクテキスト	ジャーニーに表示される、ユーザーに分かりやすいテキスト。
リンクアドレス	マネージャーとメンターが有効な外部リンクを追加します。クイックリンクウィジェットは有効な URL 形式をチェックします。例：https://www.website.com。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理者としてのクイックリンクの作成

Journey Designer 管理者は、ジャーニー構成の一部であるクイックリンクを作成します。管理者が作成したクイックリンクは、ジャーニー所有者またはメンターが削除することも編集することもできません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
管理者によって追加されたクイックリンクは、追加先のすべての [ジャーニータイプ] に表示されます。管理者のみが [ジャーニータイプ] からクイックリンクを削除できます。「管理者が作成したクイックリンクの削除」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 過程タイプのリンクを管理.
2. [新規] を選択します。
3. [タイプ] と [クイックリンク] を選択します。
   - [タイプ]：アクティブなジャーニータイプのみを使用できます。
   - [クイックリンク]：アクティブな 従業員センター クイックリンクのクイックリンク名です。「クイックリンク構成」を参照してください。

   注:
   探しているジャーニータイプが表示されない場合は、フィールドにジャーニータイプの名前を入力し始めると検索が行われます。

管理者が作成したクイックリンクの削除

Journey Designer で管理者が作成したクイックリンクを削除するには、管理者である必要があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 過程タイプのリンクを管理.
2. 削除するリンクを含む行のチェックボックスをオンにします。
3. [選択した行のアクション] リストから、[削除] を選択します。
4. レコードを削除することを確認します。
   レコードを削除すると、そのジャーニータイプのすべてのジャーニーからクイックリンクが削除されます。

ジャーニーに対するユーザー権限の更新

ジャーニーのユーザーが持つ権限は、ジャーニーへのアクセスのレベルに違いがあります。管理者は、さまざまなタイプのジャーニーに対するユーザー権限を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_jny.admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー構成の管理.
2. 変更する構成を選択します。
3. 変更するユーザー権限のタブを選択します。
   - ジャーニー所有者権限
   - メンターの権限

   ユーザー権限の詳細については、「Journey Designer ユーザー権限の参照」を参照してください。
4. チェックボックスをオンにして権限を有効にするか、チェックボックスをオフにして権限を無効にします。
5. [更新] を選択して、変更を保存します。

Journey Designer ユーザー権限の参照

管理者は、さまざまな Journey Designer ジャーニー構成に対するユーザー権限を設定できます。

ジャーニー所有者とメンターの権限

一部の権限は、他のアプリケーションが Journey Designer と統合されている場合にのみ使用できます。

フィールド	説明
メンターを追加できる	ユーザーがジャーニーにメンターを追加できるようにします。メンターの追加は、従業員が特別なスキルセットを持つユーザーからのガイダンスを必要とする場合に役立ちます。
ジャーニーを編集できる	ユーザーがジャーニーを変更できるようにします。マネージャーは、メンターが従業員のジャーニーを変更できるようにすることができます。
満足度スコアを表示できる **注:** ジャーニー所有者のみが使用でき、Listening Posts アプリがインストールされている場合にのみ使用できます。	ジャーニー所有者が組織のジャーニーに関連する統計データを表示できるようにします。
推奨学習を追加できる	Learning Posts アプリがインストールされて構成されている場合、ジャーニー所有者とメンターは、推奨される学習を従業員のジャーニーに追加できます。
クイックリンクを追加できる	ユーザーがクイックリンクをジャーニーに追加できるようにします。クイックリンクはさまざまなコンテンツタイプにリンクできます。クイックリンクには 2 種類があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 管理者は、ジャーニー構成にクイックリンクを追加できます。 • ジャーニーの所有者とメンターは、個々のジャーニーに URL リンクを追加できます。
カスタマイズされたメッセージを追加できる	ジャーニー所有者とメンターが、ジャーニーから従業員へのカスタマイズされたメッセージを含めることができるようにします。 権限は、ジャーニー所有者またはメンターのいずれかに設定できます。 注: [メモを送信] ボタンは、公開されたジャーニーにのみ表示されます。

関連情報

クイックリンクフォーム

クイックリンクを作成

Journey Designer ヘッダーの作成と構成

ジャーニーヘッダーを管理するか、ユーザーロールに基づいてさまざまなジャーニータイプのジャーニーヘッダーをカスタマイズします。

始める前に

- アプリケーションスコープは Journey Designer に設定する必要があります。
- 必要なロール：admin

このタスクについて

次のペルソナにはデフォルトの見出し構成があります。

従業員
: ジャーニーの作成対象であるユーザー。

ジャーニーの所有者
: ジャーニーの作成者。多くの場合、所有者はジャーニーの対象となる従業員のマネージャーです。

メンター
: 従業員がジャーニーを完了するよう支援するユーザー。

注:
見出し構成フィールドを追加するには、まず見出し構成を作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 見出し構成を管理.
2. [新規] を選択するか、既存の見出し構成を開きます。

   ジャーニーに含まれる各ペルソナのヘッダー構成を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員：ジャーニーの作成対象であるユーザー。
- メンター：従業員がジャーニーを完了するよう支援するユーザー。
- 所有者：ジャーニーを作成したユーザー。ジャーニーの所有者は、従業員のマネージャーまたはメンターです。

3. ヘッダー構成を開き、構成のフィールドを変更または追加します。

> **注:**
> ヘッダー構成が先に存在していないと、[見出しフィールド] を追加または変更できません。

a. [新規] を選択するか、既存の見出しフィールドを開きます。
詳細については、「Journey Designer ヘッダー構成フィールドの参照」を参照してください。

b. [見出しフィールド] フォームに入力し、[送信] または [更新] を選択します。

関連情報

Journey Designer ヘッダー構成フィールドの参照

Journey Designer ヘッダー構成フィールドの参照

さまざまなユーザーがジャーニーの各自のロールに一意のビューを使用できるように、Journey Designer ヘッダーをさまざまな過程に対して構成できます。

見出し構成

> **注:**
> 見出し構成が先に作成されていないと、見出しフィールドを追加できません。

フィールド	説明
構成名	ヘッダー構成の名前。
ペルソナ	ジャーニーには 3 つのペルソナがあります。各ペルソナには独自のヘッダー構成があります。 • 従業員：ジャーニーの作成対象であるユーザー。 • ジャーニー所有者：ジャーニーの作成者。マネージャーは、従業員のジャーニーを作成および変更します。 • メンター：従業員がジャーニーを完了するよう支援するために特定されたユーザー。メンターの権限には、他のメンターを追加したりジャーニーを編集したりする権限が含まれる場合があります。

見出し構成フィールド

見出しフィールドには、各フィールドの名前のデフォルトラベルがあります。ラベルはジャーニーのユーザーに表示されます。カスタムラベルを追加して、ユーザーにわかりやすいラベルが表示されるようにします。

例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムラベル	テーブル名	フィールド名
Journey publish date	Journey Accelerator 計画 [sn_ja_plan	*start_on*
Mentor	ジャーニー [sn_jny_journey]	*mentors*

見出し構成フィールド

フィールド	説明
カスタムラベル	カスタムラベルは、ジャーニーに属しているユーザーに表示されます。
表示順序	ラベルの表示順序は、ユーザーインターフェイスでラベルの表示方法を識別するために使用されます。
フィールド名	テーブルで識別されるラベルに与えられるフィールドのデフォルト名。
テーブル名	ユーザーインターフェイスで使用されるフィールド名とカスタムラベルを含むテーブルの名前。ジャーニーのヘッダーフィールドは次のテーブルにあります。 • Journey Accelerator 計画ヘッダーフィールド [sn_ja_plan] • ジャーニー [sn_jny_journey] ジャーニーヘッダー構成には、複数のテーブルで識別するためのラベルを付けることができます。

自動翻訳

ジャーニータイプの作成と管理

ジャーニータイプのステージとタスクのトップレベルの分類、およびユーザーのヘッダービューを管理する計画タイプを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_jny.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニータイプを管理.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイトル] フィールドに、作成するジャーニーのタイプがわかりやすい名前を入力し、簡単に識別できるようにします。
4. ロールの横にある検索アイコンをクリックして、そのロールのヘッダー構成を変更します。

   これらのフィールドには、計画タイプのデフォルト計画ヘッダー構成が含まれています。
   - マネージャーのビュー
   - 従業員のビュー
   - メンターのビュー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計画のヘッダーをカスタマイズするには、「Journey Designer ヘッダーの作成と構成」を参照してください。

5. 変更するヘッダー構成を選択したら、[送信] をクリックします。

計画タイプの作成と管理

計画タイプを作成して、Journey Designer 計画のステージとタスクの最上位分類を管理します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 計画タイプの管理.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイトル] フィールドに、作成する計画のタイプがわかりやすい名前を入力し、簡単に識別できるようにします。
4. 変更するヘッダー構成を選択したら、[送信] をクリックします。

Journey Designer バージョン **1** の計画構成の作成と管理

計画タイプに基づく計画構成を作成および管理します。計画構成は、特定の従業員対象者向けにカスタマイズされています。

始める前に

- 計画タイプが存在する必要があります：計画タイプの作成と管理
- Journey Designer v1
- 必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 計画構成の管理.
2. [新規] をクリックするか、既存の計画構成を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

計画構成フォーム

フィールド	説明
役職	マネージャーがさまざまな計画構成を識別できるような、わかりやすいタイトル。たとえば、「営業従業員計画構成」です。
対象者	ユーザーのグループ。対象者を選択して、計画にアクセスできる特定のユーザーグループをコントロールできるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 計画構成のプレビュー機能は、計画構成所有者が選択した [対象者タイプ]にアクセスできるかどうかによって異なります。これらの [対象者タイプ] には、すべての計画構成所有者がアクセスできます。 ○ HR プロファイル ○ HR 基準 ○ ユーザー ○ ユーザー基準 ○ ファイルをアップロード
有効	構成を使用可能にするために選択できるオプション。 注: 少なくとも 1 つのステージが含まれるまで、計画をアクティブにすることはできません。
Journey Accelerator 計画タイプ	計画タイプ。最上位の分類は、さまざまなタイプを識別するために使用されます。
簡単な説明	計画の簡単な説明。
説明	計画の詳細な説明。

4. [送信] をクリックします。

計画にステージを追加するには、次の手順を実行します。

5. 作成した計画をクリックします。
6. [新規] をクリックします。
   a. 利用可能なステージ名を選択します。
   b. ステージの順序を入力します。
   c. [送信] をクリックします。
   [アクティブ] オプションを有効にできるようになりました。
7. [更新] をクリックします。

Journey Designer バージョン **2** 計画構成のレビューおよび承認プロセスの設定

ServiceNow 管理者が Journey Designer 計画構成機能とプロセスを構成します。

管理者は、最初の所有者と承認者を Journey Designer 計画構成にアサインします。

Journey Designer バージョン 2 では、管理者は計画構成の所有者と承認者をアサインし、計画の構成とメンテナンスを委任できます。計画構成のメンテナンスを委任することで、適切な専門知識を持つ担当者が計画構成を維持できるようになります。

管理者は、部門に関連付けられた計画構成の所有者と承認者を、コンテンツを担当するその部門のユーザーにアサインすることができます。計画構成の所有者と承認者は、ServiceNow で昇格された特権を必要としません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
所有者と承認者を計画構成にアサインするのはオプションです。管理者は、所有者がアサインされているかどうかに関係なく、計画構成を更新および作成するすべての機能を保持しています。

Journey Designer 計画構成の作成

Journey Designer バージョン 2 で Journey Designer 計画構成を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow 管理者は、マネージャーがジャーニーを作成するときに使用する過程計画構成を作成します。計画構成の所有者は、計画構成を更新して計画構成を最新に保ちます。

初期計画構成が作成された後、管理者は計画構成のメンテナンスのために所有者と承認者をアサインすることができます。所有者は、従業員センター から独自のステージとタスクテンプレートを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 計画構成の管理.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   一部のフィールドは、 [所有者] が選択された後にのみ使用できます。このフィールドの詳細については、「Journey Designer バージョン 2 計画構成フィールド」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

Journey Designer バージョン **2** 計画構成フィールド

これらのフィールドは、Journey Designer バージョン 2 計画構成のものです。

フィールド	説明
タイトル	従業員センター に表示される計画構成のタイトル。
対象者	対象者によるコンテンツへのアクセスを制限するために使用されます。「Content Publishing およびコンテンツエクスペリエンスの制限」を参照してください。
すべての所有者に表示	選択すると、計画構成は、計画構成を所有するすべてのユーザーに表示されます。 **注:** 所有者のみが計画構成を変更または追加できます。
簡単な説明	計画構成の簡単な 1 行の説明 (例：「営業担当者のオンボーディングジャーニーテンプレート」)。
説明	所有者が構成の詳細を確認するために参照する、計画構成の長い説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	公開された計画構成がアクティブです。[アクティブ] が選択されている場合は、使用できます。
Journey Accelerator 計画タイプ	Journey Designer 計画構成は Journey Accelerator 計画タイプに関連付ける必要があります。
ステータス	• [承認待ち]：計画構成は所有者によって公開されており、アサインされた承認者によってレビューおよび承認される必要があります。 • [ドラフト]：計画構成は開発中であり、公開して [準備完了] ステータスに移行するには承認が必要です。 • [準備完了]：公開された計画構成は [準備完了] ステータスです。

所有者と承認者のジャーニー構成へのアサイン

Journey Designer バージョン 2 では、管理者は、最初の所有者と承認者を計画構成にアサインします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
共同所有者は、所有者と同じ機能を持ちます。

> **注:**
> 承認者はオプションです。承認者が選択されていない場合、承認プロセスは必要ありません。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 計画構成の管理.
2. [計画構成]を開いて、所有者と承認者をアサインします。
   [計画構成] をダブルクリックして開きます。
3. [計画構成の所有者と承認者] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [所有者] フィールドの検索アイコンを選択します。
6. 所有者の名前を入力してユーザーのリストを検索します。

   [所有者] フィールドをクリックすると、最近の選択のリストが表示されます。

   [共同所有者] および [承認者] フィールドは、[所有者] を選択した後にのみ使用できます。
7. [共同所有者] フィールドの横にあるロックアイコンを選択します。
8. 共同所有者を選択します。
9. [承認者] フィールドの横にあるロックアイコンを選択します。
10. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Journey Designer バージョン 2 の計画構成の所有者または承認者の変更

管理者は、計画構成の所有者または承認者を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
管理者は、ユーザーがロールを変更したり離職したりした場合に、 Journey Designer 計画構成の所有者または承認者を変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 計画構成の管理.
2. [計画構成] を開いて、所有者と承認者を変更します。
   [計画構成] をダブルクリックして開きます。
3. [計画構成の所有者と承認者] タブを選択します。
4. 所有者の [名前] をダブルクリックします。
5. 所有者、共同所有者、または承認者を変更します。
6. [更新] を選択します。

ステージの作成と管理

計画内に含まれるステージを作成および管理します。ステージには、マネージャー、メンター、または従業員が完了するタスクまたはタスクリストが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ステージを使用して、タスク完了の論理シーケンスを作成します。マネージャーは、従業員センターの計画にステージを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ステージ名の管理.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイトル] フィールドに、計画内のステージのわかりやすい名前を入力します。
   たとえば、「第 1 週」、「第 1 日」、「第 2 月」などです。
4. [送信] をクリックします。

ステージ構成の追加

ステージは、計画構成の一部として、マネージャー、メンター、または従業員のタスクまたは To Do リストをグループ化します。ステージの順序を設定し、ステージを計画構成に関連付ける必要があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- ステージを作成：ステージの作成と管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > タスクテンプレートの管理.
2. 既存の計画構成を開き、**[Journey Accelerator** ステージ構成] セクションに移動します。
3. フォームの次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	[ステージ名] を選択すると自動入力されます。
ステージ名	ステージ名 (Month 2 など) を選択します。
ステージの順序	ステージの順序を 100 の倍数で設定します。
有効	構成を使用可能にするために選択できるオプション。
Journey Accelerator 計画構成	ステージを追加する計画構成を選択します。

4. [送信] をクリックします。

満足度スコアアクションの作成

満足度スコアアクションは、特定の条件が満たされたときに従業員に表示する、URL または会議のスケジュール設定要求を含むウィジェットをトリガーします。

始める前に
必要なロール：admin

Listening Posts のインストールと設定：Listening Posts と Journey Designer の統合

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー構成を管理.
2. ジャーニー構成を選択するか、新しいジャーニー構成を作成します。
3. ページの下部にある [満足度スコアアクション] タブに移動し、[新規] を選択します。
4. フォームの次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
条件	アクションをトリガーする条件を設定します。
スコア	アクションをトリガーするスコアを選択します。1 が最低、5 が最高のスコアです。
有効	アクションを有効にするために選択できるオプションです。
順番	アクションのランキングを設定します。複数のアクションが条件を満たす場合、1 位にランク付けされたアクションがウィジェットに最初に表示されます。
アクション	ウィジェットに表示する内容を選択します。
URL	**[URL** を開く] アクションを選択した場合は、従業員をリダイレクトする URL (ナレッジ記事など) を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
URL ラベル	**[URL** を開く] アクションを選択した場合は、リンクのハイパーテキストを入力します。

5. [送信] をクリックします。

対象者固有のテンプレートの作成と管理

管理者は、さまざまな対象者のユーザータスクを含むステージを持つカスタマイズされた計画用に Journey Accelerator テンプレートを開発できます。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

マネージャー、メンター、および従業員が Journey Designer 計画に使用できるタスクテンプレートを作成および管理します。タスクテンプレートを使用して、一貫性があり合理化された Journey Designer 計画作成エクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
タスクテンプレートは、従業員センター でマネージャー、メンター、または従業員に To Do リストとして表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > タスクテンプレートの管理.
2. [新規] をクリックするか、既存の計画構成を開きます。
3. テンプレートフォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「タスクテンプレートのフィールド」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

タスクテンプレートのフィールド

タスクテンプレートを作成するには、タスクテンプレートの次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	タスクに関連付けられたアクティビティを表す名前。
テーブル	タスクとフィールドを追跡するために使用されるテーブル。タスク [sn_ja_task] テーブルを選択して、テンプレートのフィールドにアクセスできるようにします。
テンプレート	テーブルが選択されている場合にのみ表示されるテンプレートフィールド。テンプレートフィールドは、Journey Accelerator タスク [sn_ja_task] テーブルで追跡されます。 次の設定は、タスクの全体的なプロパティに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 必須：**true** に設定すると、タスクが必須になります。**false** に設定すると、タスクがオプションになります。 • 編集可能：**true** に設定すると、ユーザーはタスクフィールドを変更できます。**false** に設定すると、ユーザーはタスクの特定のフィールドを変更できません。 注: editable = false の場合、次のようになります。 ○ 計画作成者は、**[To Do** 名]、**[To Do** の説明]、[このタスクはオプションです] フィールドを変更できません。 ○ ユーザーは計画から To Do タスクを削除できません。 • タイプ ○ 正規：標準の To Do タスクテンプレート。 ○ カレンダー：スケジュール可能なタスク。Microsoft Office 365 カレンダーイベントにリンクされた To Do タスクを作成します。
アクティブ	選択するとタスクテンプレートが有効になるオプション。マネージャーが使用できるのはアクティブなタスクのみです。
タスクの簡単な説明	タスクの短い説明。このテキストは、Journey Accelerator 計画のユーザーに表示されます。このフィールドは、ステージのタスクを管理するときに [簡単な説明] フィールドに表示されます。
タスク詳細	タスクの詳細な説明。
親計画テーブル	Journey Accelerator タスク [sn_ja_task] のエントリを、計画を追跡するテーブルである Journey Accelerator 計画 [sn_ja_plan] と関連付ける上位レベルのテーブル。[Journey Accelerator] を選択すると、計画関連フィールドにアクセスできるようになります。
ソースにアサイン **(Assign to source)**	タスクにアサインされたユーザー。 • 従業員 • マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• メンター 注: 複数のエントリがあるリストにおいては、初期状態では、最初のメンターだけに To Do タスクがアサインされます。マネージャーは、計画の作成後に他のメンターに To Do タスクを再アサインできます。
相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**	計画の公開日に基づいてタスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[日付オフセットタイプ] と [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 作成日時 • 終了日時 • 開始日 • 更新日時 注: [開始日時] 条件のみを使用してください。[開始日時] はデフォルトで選択されています。
日付オフセットタイプ	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [オフセット日数 **(Number of offset days)**] で評価されます。 • オン • 後 注: デフォルトでは、[後] 条件が選択されています。[後] 条件のみを使用することをお勧めします。
オフセット日数 **(Number of offset days)**	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 日間 • 時間

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 日数のみを指定し、時間は 0 (ゼロ) のままにしてください。 例：Relative Due Date Trigger = Start On、Date Offset type = After、Number of offset days = 5 days の場合、タスクは計画の公開日から 5 日後にトリガーされるように設定されます。

Journey Designer でマネージャーが作成した **To Do** テンプレートの管理

マネージャーが作成する To-do タスクテンプレートを変更および管理します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > マネージャータスクテンプレートを管理.
2. タスクテンプレートを開くか、[新規] をクリックします。
3. フォーム内のフィールドを変更または入力します。
   フォーム内のフィールドの詳細については、「Journey Designer のモデルタスクフィールド」を参照してください。
4. フォームを保存するには、[送信] または [更新] をクリックします。

Journey Designer のモデルタスクフィールド

マネージャーは、テンプレートとして保存される To-do タスクを作成します。テンプレートは、Journey Designer の モデルタスクとして保存されます。

フィールド	説明
タスク名	アクションプランに表示される To-do の名前
所有者	To-do タスクテンプレートを作成したマネージャー
他の受託者リスト	To-do タスクの [他の人 **(Additional people)**] フィールドにユーザーを追加します。
タイプにアサイン済み	• ペルソナ：アクションプランでサポートされているペルソナの 1 つ。(マネージャー、従業員、メンター) • ユーザー：単一のユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 他のフィールドを使用できるかどうかは、選択内容によって異なります。ペルソナが [ソースにアサイン済み **(Assigned to source)]** フィールドにリストされます。
親計画テーブル	To-do タスクテンプレート情報を含むテーブル (Journey Accelerator 計画 [sn_ja_plan])
ソースにアサイン済み	To-do タスクがアサインされているペルソナ
担当者	単一ユーザーの名前
有効	選択してタスクを利用可能にします。ユーザーに対してテンプレートを非表示にするには、チェックマークをオフにします。
必須	To-do タスクを必須にする場合に選択します。タスクをオプションにするには、チェックマークをオフにします。
Journey Accelerator タスクタイプ	• 通常：スケジュール機能のないタスク。 • カレンダー：Microsoft Exchange Onlineなどのカレンダーと連動するように Journey Accelerator が設定されている場合に使用できます。 • 学習：オンラインコースを提供します。このオプションは、Learning Posts がインストールされている場合にのみ使用できます。 • パルスサーベイ：フィードバックを収集するサーベイを提供します。このオプションは、Listening Posts がインストールされている場合にのみ使用できます。
期日構成	タスクの条件付き期日
日数 / 週数	タスクの期日に対して割り当てられた条件からの日数または週数
タスク詳細	ユーザーに表示されるタスクの説明

Journey Designer ダッシュボードおよびレポート

ダッシュボードは、主要な測定基準、レポート、およびその他のウィジェットを 1 つの画面に表示する構成可能なグラフィック表示です。

Journey Designer レポート

レポート名	テーブル	タイプ
キャリアアップジャーニーのチームメンバー	[sn_jny_journey]	単一ソース
アクティブなジャーニーのリスト	[sn_jny_journey]	リスト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レポート名	テーブル	タイプ
作成したジャーニーの合計	[sn_jny_journey]	単一ソース
ドラフトジャーニーの合計	[sn_jny_journey]	単一ソース
オンボーディングジャーニーのチームメンバー	[sn_jny_journey]	単一ソース
過去 1 年間にジャーニーの対象となっていないチームメンバー	[sn_hr_core_profile]	単一ソース
アクティブなジャーニーの合計	[sn_jny_journey]	単一ソース

Journey Designer ダッシュボード

ジャーニー使用状況ダッシュボード

#unique_375_Connect_42_dd-jny-use-dashジャーニーに関連する主要な使用状況情報をグラフィック表示します。

アクティブなジャーニーダッシュボード

#unique_375_Connect_42_dd-active-jny-dashアクティブなジャーニーに関する情報をグラフィック表示します。

Journey Designer レポートの作成と管理

既存の Journey Designer レポートを編集するか、独自のレポートを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー > レポート.
2. 編集するレポートを選択します。
3. [編集] を選択してレポートを更新します。
   この例で選択されているレポートは [Active journeys] です。

フィールド	説明
列を選択	レポートに表示する列を選択します。
グループ	レポート結果をグループ化する最初のフィールド。
他のグループ化	結果をグループ化する 2 番目のフィールド。
関数フィールドを構成	レポートに関連するフィールドを構成します。
レポートタイトル	ユーザーに分かりやすいレポートタイトル。
質問する	レポートの構成に役立つ質問を入力します。

   レポートに関する一般的な情報については、「HR Dashboards & Reports」を参照してください。
4. [実行] を選択してレポートの結果を表示します。
5. [保存] を選択します。
   左の列のナビゲーションボタンを使用して、他の構成の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [共有] を選択します。

共有オプション	説明
共有	レポートを共有するユーザーを設定します。 ○ 自分 ○ 全員 ○ グループとユーザー
スケジュール	このレポートを含めるメールをスケジュールします。レポートの実行頻度と送信先を設定できます。
ダッシュボードに追加	構成済みの既存のダッシュボードにレポートを追加します。
PDF にエクスポート	レポート結果のダウンロード可能な PDF を生成します。

Journey Designer ダッシュボードの作成と管理

Journey Designer ダッシュボードからジャーニーのステータスを監視して使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Journey Designer アプリには、次のダッシュボードが用意されています。

アクティブなジャーニーダッシュボード

ドラフトモードのジャーニー数、期限切れのジャーニー数、アクティブなジャーニーの合計数など、アクティブなジャーニーのステータスに関する情報を表示します。

ジャーニー使用状況ダッシュボード

作成されたタスク、追加された学習コース、ジャーニータイプなど、所有者またはメンターによるジャーニーの使用状況に関する情報を表示します。

ダッシュボードの多くの属性を変更できます。

- ウィジェットを追加
- ユーザー、グループ、またはロールに基づく共有
- タブの追加と構成

このタスクでは、ダッシュボードにウィジェットを追加し、タブレイアウトを構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー > 過程の概要.
   または、次の場所に移動できます。 すべて > ジャーニー > ジャーニーの使用
2. [ウィジェットを追加] アイコンを選択します。
3. [ウィジェットカテゴリ] リストから、[レポート] を選択します。
   このタスクでは、[アクティブなジャーニーのリスト] レポートを使用します。すべての Journey Designer レポートのリストについては、「Journey Designer ダッシュボードおよびレポート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [フィルター] フィールドに「List of Active Journeys」と入力し、レポートを選択します。
5. [追加] を選択します。
6. [構成] アイコンを選択し、[クイックレイアウトを適用] でレイアウトを選択します。

ジャーニー構成の推奨学習

管理者は、関連する学習の推奨事項をジャーニー構成に追加します。

推奨事項は、同じ ライフサイクルイベント タイプ (LE)、Journey Designer ジャーニー、および Journey Accelerator 計画を持つ類似の従業員が受講したコースに基づいています。

- 管理者によってジャーニー構成に追加された推奨コースは、管理者のみが変更または削除できます。
- 外部の推奨コースは、指定されたコース期間のみ利用できます。
- 推奨学習コースには、ジャーニー構成で [推奨学習を追加できる] 権限を持つマネージャーとメンターがアクセスできます。マネージャーとメンターは、従業員センター から個々のジャーニーにコースを推奨事項としてのみ追加できます。「ジャーニーを作成するマネージャーへの学習に関する推奨事項の表示」を参照してください。

関連情報

Learning Posts と Journey Designer の統合

Journey Designer アプリでの推奨学習の追加または変更

従業員ジャーニーの推奨学習を構成および管理します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
推奨学習機能を使用可能にするには、Learning Posts アプリを Journey Designer アプリと統合する必要があります。学習統合の詳細については、「Learning コア」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 推奨学習を管理.
2. [新規] を選択します。
3. [ジャーニー構成の推奨学習]フォームに入力します。

フィールド	説明
ジャーニーコース	Journey Designer において従業員のジャーニーで使用できるコース。
コース名	コース名はジャーニーコースに含まれています。
タイプ	推奨学習を追加するジャーニー構成を選択します。
アクティブ	選択したタイプでジャーニーコースを利用できるようにするには、[アクティブ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
表示順序	複数の推奨学習エントリの表示順序に使用される値。

4. [送信] を選択します。

注:

- 管理者によってジャーニー構成に追加された推奨学習は、そのジャーニー構成で作成されたすべてのジャーニーに含まれます。
- 管理者のみが、ジャーニー構成から推奨学習エントリを削除できます。

関連情報

Journey Designer アプリでの推奨学習の削除

Journey Designer アプリでの推奨学習の削除

従業員のジャーニー構成の推奨学習の削除

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
管理者のみが、ジャーニー構成に追加された推奨学習を削除できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > 管理 > 推奨学習を管理.
2. 削除する推奨コースの横にあるチェックボックスをオンにします。
3. [選択した行のアクション] リストで [削除] を選択します。
4. [削除] を選択して、選択したコースを削除することを確認します。

ジャーニーに関する推奨事項に対するソリューション定義の構成

ジャーニーが類似しているユーザーに学習に関する推奨事項を表示するように、ソリューション定義を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

[類似のジャーニーに基づく推奨事項 (Similar Journey based Recommendation)] ソリューション定義を表示するには、ServiceNow ストアから次のプラグインを有効にする必要があります。

- Journey Accelerator [sn_ja]
- Journey Designer [sn_jny]
- Learning Posts [sn_lc]

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性.
2. [ソリューション定義] を選択すると、[類似性] にすべてのソリューション定義のリストが表示されます。
   [類似のジャーニーに基づく推奨事項 **(Similar Journey based Recommendation)]** ソリューション定義が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> ニーズに応じてソリューション定義をカスタマイズし、再トレーニングすることができます。フィールドを編集するソリューション定義を開きます。

3. ソリューション定義を開き、必要に応じてフィールドを編集してソリューション定義をカスタマイズします。
4. [更新 **&** 再トレーニング] ボタンをクリックして変更を保存し、ソリューション定義をトレーニングします。

次のタスク

でのソリューション定義の更新 **HR AI** 構成 > 類似のジャーニーユーザー > ソリューション定義フィールドに入力または変更します。

> **注:**
> 詳細については、「HR ソリューション定義とドメインの構成」を参照してください。

従業員センター **(EC)** ホームページのジャーニータブウィジェット

サービスポータル Designer には、サービスポータルに追加するウィジェットのライブラリが含まれています。**EC** ホームページのジャーニータブウィジェットには、ユーザーのジャーニーに関連する主な詳細が表示されます。

管理者は、**EC** ホームページのジャーニータブを組織の 従業員センター サービスポータルに追加できます。ジャーにアサインされた 従業員センター ユーザーには、自分のジャーニーに関連する情報が表示されます。

関連ジャーニー
: メンターには [関連ジャーニー] タブが表示されます。

自分のジャーニー
: ジャーニーにアサインされたユーザーには [自分のジャーニー] タブが表示されます。

チームのジャーニー
: チームに対してアクティブなジャーニーを持つジャーニー所有者には、[チームのジャーニー] タブが表示されます。

Journey Designer ウィジェットの追加

Journey Designer ウィジェットは、デフォルトでは 従業員センター ホームページにありません。管理者が追加する必要があります。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] を選択します。
3. **[Employee Center** ホームページ] を選択します。
4. [フィルターウィジェット] フィールドに、「EC homepage Journey Tabs「」と入力します。
5. **[EC** ホームページのジャーニータブ] ウィジェットをサービスポータルページにドラッグします。
   EC ホームページのジャーニータブをページ上の有効な要素に追加します。

次のタスク

ウィジェットが組織の Employee Center ポータルで利用可能であることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. ジャーニーを表示または変更する権限を持つユーザーとしてログインします。
2. タイトル *Team journeys* が表示されていることを確認します。

Journey Designer の参照情報

参照コンテンツには、管理者が機能を理解して設定するために役立つ情報が記載されています。

Journey Designer のフォームと機能には、特定の構成での選択に応じたさまざまなフィールドが含まれています。参照コンテンツには、こうしたフィールドの内容および関連付けられているアプリケーションが表示されます。

Journey Designer とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、Journey Designer アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

Journey Designer アプリケーション用のデモデータが利用可能です。デモデータをインストールする場合は、このアプリケーションをインストールするときに [デモデータのロード] をクリックします。デモデータには、一般的なユースケースのサンプルレコードと構成が含まれています。

他の機能やアプリにも依存関係があります。

Journey Designer ロール

ロールタイトル [名前]	説明	継承	継承側
管理者 [sn_jny.admin]	Journey Designer および Journey Accelerator のすべての構成と機能を作成および管理するためのアクセス権を付与します。	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin
修飾子 [sn_jny.writer]	計画、ステージ、タスクなどのジャーニーコンポーネントを作成および変更するためのアクセス権を付与します。	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
リーダー [sn_jny.reader]	ジャーニーを表示し、アサインされたタスクを完了するためのアクセス権を付与します。	[sn_ja.reader]	sn_hr_core.case_reader

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。

ロール付きモジュール

モジュール	テーブル	ロール
ジャーニーのガイド付き設定	ジャーニー構成 [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
ジャーニー構成を管理	ジャーニー構成 [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
ジャーニータイプを管理	ジャーニータイプ [sn_jny_journey_type]	sn_jny.admin
見出し構成を管理	見出し構成 [sn_jny_journey_heading_config]	sn_jny.admin
ジャーニータイプのリンクを管理	ジャーニータイプのクイックリンク [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	sn_jny.admin
ロールの管理	ユーザーロール [sys_user_has_role]	sn_jny.admin
ジャーニー	ジャーニー [sn_jny_journey]	sn_jny.reader
アクティブなジャーニーダッシュボード	(テーブルなし)	sn_jny.reader
ジャーニー使用状況ダッシュボード	(テーブルなし)	sn_jny.reader
レポート	レポート [sys_report]	sn_jny.reader

インストールされるテーブル

テーブル名 [名前]	説明
利用可能 [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	推奨学習コースにアクセスするための基準を満たすユーザーを含み、追跡します。
フィールドマッピング [sn_jny_journey_field_mapping]	フィールド、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトを、ジャーニーで使用するフィールドにマッピングします。これらのフィールドのマッピングは、HR テーブルおよびフィールドから Journey Designer または Journey Accelerator テーブルおよびフィールドへのマッピングです。
見出し構成 [sn_jny_journey_heading_config]	Journey Designer ヘッダー構成に関する詳細が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名 [名前]	説明
見出しフィールド [sn_jny_journey_heading_field_config]	Journey Designer 見出しフィールドの詳細を含み、フィールドラベルに関連する変更を追跡します。
ジャーニー [sn_jny_journey]	Journey Designer の計画およびジャーニーと、他のテーブルとの関係を含み、管理します。
ジャーニー監査 [sn_jny_journey]	計画構成の CRUD アクションとその作成者を追跡します。
過程一括要求タスク [sn_jny_bulk_request]	一括更新に関する情報を追跡します。管理者はこのテーブルを使用して、エラーまたは失敗が発生した場合の一括更新を理解し、トラブルシューティングを行うことができます。
ジャーニー構成 [sn_jny_journey_config]	Journey Designer の計画およびジャーニーの構成に関する詳細が含まれています。
ジャーニー構成のクイックリンク [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	計画とジャーニーに追加されるクイックリンクの関係を管理します。
ジャーニーモバイルカルーセル [sn_jny_st_jny_mobile_carousel]	Now Mobile アプリのカルーセルに表示されるデータを管理します。
ジャーニーの進捗状況 [sn_jny_journey_progress]	タスク完了のマイルストーンに対するジャーニーの進捗状況のトラッキングに関連するデータを管理します。
ジャーニーのクイックリンク [sn_jny_journey_quick_link]	Journey Designer のクイックリンクに関する詳細が含まれています。
ジャーニーのクイックリンク [sn_jny_st_journey_quick_links]	ジャーニーのクイックリンクのデータを管理します。
ジャーニータスク [sn_jny_st_journey_task]	ジャーニー構成のタスクテンプレートのアクティビティを追跡します。
ジャーニータイムライン [sn_jny_st_journey_timeline]	ジャーニーのタイムラインデータを追跡します。
ジャーニータイプ [sn_jny_journey_type]	Journey Designer に含まれるジャーニーの詳細を追跡します。
ジャーニータイプのクイックリンク [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	ジャーニー構成に関連するクイックリンクデータを管理します。
モバイルジャーニー [sn_jny_st_journey]	Now Mobile アプリからジャーニーデータアクティビティを追跡します。
モバイルジャーニーの概要 [sn_jny_st_mobile_journey_overview]	ユーザージャーニーのために Now Mobile アプリで使用されるデータを追跡します。
利用不可 [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	推奨コースに追加されない基準を満たしたユーザーを一覧表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Journey Designer 関連リンクタブ

関連リンクは、ジャーニータイプおよび統合されたアプリケーションに応じて表示されます。すべてのインスタンスですべての関連リンクタブが表示されるわけではありません。

デフォルトの関連リンクタブ

ジャーニーソースとジャーニータイプに応じて、次の関連リンクタブの一部またはすべてが構成フォームに表示されます。

アクティビティセット

アクティビティセットは、ライフサイクルイベントプロセスのさまざまなステージを表します。

利用可能

ユーザーに必要な、このジャーニー構成のユーザー基準を一覧表示します。

フィールドマッピング

フィールド、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトを、ジャーニーで使用するフィールドにマッピングします。これらのフィールドのマッピングは、HR テーブルおよびフィールドから Journey Designer または Journey Accelerator テーブルおよびフィールドへのマッピングです。

HR サービス

HR サービスとは、人事組織が従業員に提供する要求およびサポートのことです。HR サービスを構成して、そのケースタイプの要求実現プロセスを定義できます。

利用不可

このジャーニー構成に対してユーザーを除外するユーザー基準を一覧表示します。

クイックリンク

管理者がジャーニー構成に含めることができるリンクです。

ステージ構成

計画構成のステージを一覧表示します。ステージとは、アクティビティの論理コンテナーのことです。

Listening Posts との関連リンクタブ

Listing Post が Journey Designer アプリと統合されると、次の関連リンクタブがジャーニー構成フォームに追加表示されます。

パルスサーベイ

ジャーニー構成に追加できるサーベイのリストです。[名前] または [テーマ] へのリンクを選択し、Learning Posts でフォームを編集します。

満足度スコアアクション

構成済み条件が満たされたときにユーザーに表示されるウィジェットをトリガーするアクションのリストを構成して関連付けます。

Learning Posts との関連リンクタブ

Learning Posts が Journey Designer アプリと統合されると、次の関連リンクタブが過程構成フォームに追加表示されます。

推奨学習：管理者は、ジャーニー構成の推奨コースを追加します。管理者が構成した推奨学習は、そのタイプの構成のすべての過程に適用されます。管理者のみが、ジャーニー構成から推奨コースを変更または削除できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Journey Designer アプリ向けの統合

他のアプリケーションをジャーニーエクスペリエンスに統合することで、Journey Designer アプリケーションの機能を拡張します。

サポートされているアプリケーションを統合すると、Journey Designer の機能が拡張されます。サポートされているアプリケーションには、独自のインストール要件と構成要件があります。サポートされている統合アプリケーションは、Journey Designer アプリをインストールする前または後にインストールできます。

- Learning Posts v5.0.0 [sn_lnp]
- Listening Posts v5.0.0 [sn_lp]
- Manager Hub v1.0.0 [sn_mh]
- Microsoft Exchange Online スポーク v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_handler]

  Microsoft Exchange Online スポークを使用する場合は、Retry Handler Framework が必要です。

Learning Posts と Journey Designer の統合

Learning Posts を Journey Designer と統合して、オムニチャネル学習環境を作成し、従業員が学習しやすいように、適切なタイミングで適切な学習を行えるようにします。

ServiceNow® Learning Posts は ServiceNow Store のアプリケーションです。

重要:

- Learning Posts によって Learning コア が自動的にアクティブ化されます。
- Learning Posts は HRSD Enterprise パッケージで利用できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Learning Posts アプリを Journey Designer と統合すると、Journey Designer 内からジャーニーの推奨学習を管理できます。

推奨学習の利用

推奨学習機能は、Learning Posts と 予測インテリジェンス を組み合わせたものです。組織でトレーニングを利用する方法について学習し、ジャーニーに追加する推奨コースのリストを提供します。

- 従業員ができること：学習タスクを確認し、ジャーニーのタスクに取り組む。
- マネージャーができること：[推奨学習を追加できる] 権限を持つ場合、従業員のジャーニーに推奨学習を追加する。
- メンターができること：[推奨事項を追加できる] 権限を持つ場合、ジャーニーを編集する権限があれば推奨学習を追加する。
- 管理者：ジャーニー構成の推奨学習を管理する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
管理者は、ジャーニー構成で権限を設定します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

管理者によるジャーニー構成の推奨学習の管理

管理者は、ジャーニータイプに関連付けられたジャーニー構成の推奨学習レコードを作成します。推奨学習には、ジャーニーの所有者、メンター、および従業員がアクセスします。管理者のみが、ジャーニー構成から推奨学習を削除できます。「Journey Designer アプリでの推奨学習の追加または変更」を参照してください。

ジャーニーの所有者とメンターによるジャーニーへの推奨学習の追加

ジャーニー構成に対する [推奨事項を追加できる] 権限を持つジャーニーの所有者またはメンターは、個々のジャーニーに推奨コースを追加できます。「ジャーニーへの推奨学習の追加」を参照してください。

Listening Posts と **Journey Designer** の統合

従業員のエクスペリエンスに関するインサイトを収集してマネージャーと共有するために、Listening Posts を Journey Designer とともに使用してパルスサーベイを埋め込みます。

ジャーニーページのパルスサーベイウィジェットの構成

従業員にフィードバックを求めるウィジェットを [ジャーニー] ページに追加します。ウィジェットは Journey Accelerator または
ライフサイクルイベント。両方のオプションの手順を以下に示します。

ライフサイクルイベント での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

Listening Posts でのパルステーマの作成 のステップに従ってください。

注:
ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

Listening Posts でのパルスサーベイの作成 のステップに従ってください。

ステップ 3：ライフサイクルイベントからのパルスサーベイをトリガー

既存のライフサイクルイベントを開き、[パルスサーベイ] アクティビティタイプのアクティビティレコードを作成します。ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択し、サーベイの実施対象ユーザーに [パルスユーザーフィールド] を割り当てます。

ライフサイクルイベントアクティビティの設定|パルスサーベイイベントアクティビティの設定

ステップ 4：ジャーニーページに分析を追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「Listening Posts での回答共有ルールの作成」を参照してください。

Journey Accelerator での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

Listening Posts でのパルステーマの作成 のステップに従ってください。

> **注:**
> ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

Listening Posts でのパルスサーベイの作成 のステップに従ってください。

ステップ 3：計画構成に追加

ステージ構成を使用して、パルスサーベイを含むタスクテンプレートを計画構成に追加します。 ステージ構成の追加

ステップ 4：Journey Accelerator からパルスサーベイをトリガー

[タスクタイプ] が [パルスサーベイ] のタスクテンプレートを作成します。[関連レコード] フィールドで、ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択します。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

ステップ 5：ジャーニーページに分析を追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「Listening Posts での回答共有ルールの作成」を参照してください。

Manager Hub と Journey Designer の統合

Manager Hub を Journey Designer と統合して、さまざまな部門横断型のプロセスや部門間の日常のアクティビティを促進し、新規雇用者のオンボーディングなどのプロセスを自動化します。

Manager Hub のドキュメントの指示に従って、Journey Designer のアプリケーションをインストールして設定してください。

関連情報

Manager Hub

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Exchange Online スポークと Journey Designer の統合

Microsoft Exchange Online スポークと Journey Designer の統合は Journey Accelerator を使用して実行されます。

Journey Accelerator のセットアップと統合の手順に従います。

Journey Accelerator のための Microsoft Exchange Online のセットアップ

Journey Accelerator のスケジューリング機能と Microsoft Office 365 のカレンダー機能を統合させることで、ユーザーは計画と To do タスクをスケジュールできます。

Journey Accelerator アプリにおける Microsoft Exchange Online のシステムプロパティの更新

Journey Accelerator によってサポートされている Microsoft Exchange Online の機能を使用するために、Journey Accelerator アプリのシステムプロパティを更新します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリと Journey Designer の統合

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリをインストールすると、Journey Designer は、設定済みコミュニケーションチャネルでアクション可能な通知を督促として従業員とマネージャーに送信できるようになります。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリには、インタラクションを有効にしてアクションを完了するためのアクションボタンが表示されます。 HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリを使用すると、現在のチャネルで従業員とマネージャーを関与させることができるため、承認とタスクの完了を迅速化できます。

アクティブ化情報

の最新バージョンをインストールする HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント 会話 [sn_hr_va] でアクション可能通知 Journey Designerを有効にします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Learning Posts アプリを Journey Designer と統合すると、Journey Designer 内からジャーニーの推奨学習を管理できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の事前定義された 仮想エージェント 通知

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations アプリが提供する事前定義された通知によって、従業員、メンター、およびマネージャーは HR サービスデリバリ (HRSD) の共通タスクに関する情報を受け取ることができます。

通知は、ジャーニーに関連付けられている従業員、マネージャー、およびメンターに送信されます。次の HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント 通知を使用できます。

- 新規ジャーニーが作成されました – 従業員への通知
- 新規ジャーニーが作成されました – マネージャーへの通知
- 新規ジャーニーが作成されました – メンターへの通知
- 新しいメンターが追加されました – マネージャーへの通知
- 新しいメンターが追加されました – 従業員への通知

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 新しいメンターが追加されました – メンターへの通知
- ジャーニータスクの期限切れ
- ジャーニー JA タスクにコメントがあります
- ジャーニー LE タスクの承認が要求されました

> **注:**
> 仮想エージェント で包括的なジャーニーエクスペリエンスの結果を得るには、6 つの「ジャーニーが作成されました」シナリオ通知 (マネージャー、メンター、従業員) をすべてオンにします。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations とトピックブロックの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

Journey Designer アプリのアクション可能な通知

Journey Designer ユースケース：通知が設定されている場合、新しいジャーニーが作成されて公開されると通知が送信されます。従業員は、設定済み CI チャネルで通知を受けます。マネージャーは、メンターを追加するように求められます。メンターが追加されると、従業員とメンターに通知が送信されます。

仮想エージェントデザイナー

管理者として、次に移動します 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー. 次の条件でフィルタリングします。

- タイプ = Topics
- カテゴリ = HRSD Actionable Notifications
- ステータス = Active

アプリケーションのベースシステムで提供される Journey Designer にリンクされたアクショントピックには、次の 4 つがあります。

- _add_comment_to_ja_task：コメントを追加します。こうしたコメントは、ジャーニータスクアクティビティにも表示されます。
- _add_mentor_to_journey：メンターを追加します。仮想エージェントによって提供されるリストからメンターを選択するか、名前を入力して対象者を検索できます。
- _approve_le_approval_activity：ジャーニーの中でアサインされた要求を承認します。
- _reject_le_approval_activity：ジャーニーの中でアサインされた要求を却下します。

他のアクションを通知に関連付けることもできます。詳細については、「Add actions to the notification content」を参照してください。

Journey Designer 計画構成テンプレートのプロセス、所有者、およびメンテナンス

ジャーニー計画構成テンプレートの管理は、 ServiceNow 管理者、ジャーニーテンプレートの所有者、およびチームのエキスパートが協力して行う作業です。

ジャーニーの作成と管理には、多くの人の知識とスキルが必要です。ジャーニーのステージとタスクを最新の状態に保つ責任は、必ずしも明確に定義されていません。 Journey Designer を使用すると、ジャーニーの管理者はジャーニーの作成と維持に必要なすべてのアクティビティを調整および委任できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
管理者は、所有者と承認者を Journey Designer 計画構成にアサインする必要があります。詳細については、「Journey Designer バージョン 2 計画構成のレビューおよび承認プロセスの設定」をお読みください。

ServiceNow アプリケーション管理者

- のセットアップ、構成、および保守 ServiceNow インスタンス(計画構成の作成や更新などの機能を含む)
- アサイン Journey Designer 計画構成の所有者と承認者。
- ジャーニーの構成の作成および変更プロセスの監督を維持します。

ジャーニーの所有者

- 計画構成を維持し、計画構成の承認ワークフローを開始します。
- 計画構成の変更を更新して公開します。
- 対象者のタスクテンプレートを作成および変更します。
- ジャーニーのステージを追加または更新します。

ジャーニー承認者

- ビジネスニーズ、個々のロール、および責任に関連するジャーニーのエリアに関する専門知識を持つ対象分野の専門家 (SME)。
- 承認者には、ジャーニー構成が作成または変更されたときに承認タスクがアサインされます。

関連情報

Journey Designer バージョン 2 計画構成のレビューおよび承認プロセスの設定

所有者と承認者のジャーニー構成へのアサイン

Journey Designer 計画構成の所有者

計画構成の所有者は、計画構成を作成および更新し、変更を公開します。

ServiceNow 管理者は計画構成の所有者をアサインします。計画構成の所有者は、レビューおよび承認のために更新を公開します。計画構成の所有権と承認のための分散型アプローチは、エリア専門家が計画構成をカスタマイズおよび維持するためのワークフローをサポートします。これらの計画構成は、従業員センター ではジャーニーテンプレートと呼ばれます。

所有者

所有者は ServiceNow 管理者によってアサインされます。計画構成の所有者は、論理エリアの計画構成のニーズに関連する専門知識を持っています。

共同所有者

共同所有者は ServiceNow 管理者によってアサインされ、所有者のすべての責任を負います。

計画構成を更新して変更を公開します。

計画の所有者は、レビューおよび承認のために計画構成を更新し、変更を公開します。

始める前に

必要なロール： Journey Designer 計画構成の所有者または共同所有者。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
Journey Designer 計画構成の所有者は、従業員センター サービスポータルから計画構成を更新し、公開します。

> **重要:**
> 従業員センター では、計画構成はジャーニーテンプレートとも呼ばれます。

計画構成の所有者は、次のことを実行できます。

- ステージの追加、並べ替え、名前変更、または削除する。

  > **注:**
  > 削除できるのは空のステージのみです。

- ステージにタスクテンプレートを追加する。
- タスクテンプレートを作成する。
- 選択された従業員としてテンプレートをプレビューする。
- レビュー担当者による承認のためにジャーニーテンプレート (計画構成) を公開する。

  > **注:**
  > 計画構成に承認者がアサインされていない場合、変更が送信されるとすぐに計画構成が公開されます。

- 公開されていて現在使用されている計画構成は、変更の影響を受けません。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [ジャーニーテンプレート] タブを選択します。
3. 更新する計画構成を選択します。
4. 計画構成を更新します。

   所有者と共同所有者は、計画構成のさまざまな部分を変更できます。

   - ステージ：タスクテンプレートの論理コンテナー。
   - タスクテンプレート：従業員、メンター、またはマネージャーにアサインされた個々のタスク。

   詳細については、「Journey Designer ジャーニーテンプレートの参照」を参照してください。
5. [ジャーニーテンプレートを公開] を選択します。

   > **注:**
   > 新しいタスクテンプレートのみが承認を必要とします。

6. [送信] を選択します。

   要求が送信されると、計画構成にアサインされたすべての承認者に承認タスクが送信されます。

   > **重要:**
   > 1 つの承認だけで、計画構成の公開がトリガーされます。特定の承認者からの承認が必要な場合でも、所有者はすべての承認者に知らせる必要があります。

   所有者と共同所有者は、承認者が要求を承認または却下しない限り、その承認要求をキャンセルできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Journey Designer ジャーニーテンプレートの参照

ジャーニーテンプレートページには、計画構成の所有者に役立つ情報があります。

ヘッダーエリア

このページのヘッダーには、計画構成の名前と説明、および次の情報が表示されます。

ServiceNow 管理者は、所有者、共同所有者、および承認者をアサインします。

オーナー

ジャーニーテンプレートのプライマリ所有者は 1 人のみです。

共同所有者

1 つのジャーニーテンプレートに複数の共同所有者を含めることができます。共同所有者は、所有者と同じように計画構成を変更および公開できます。

承認者

承認者は、ジャーニーテンプレートの変更をレビューして承認または却下します。ジャーニーテンプレートの変更には 1 つの承認のみが必要です。

> **ヒント:**
> 所有者は、計画構成の [アクティビティ] タブに表示されるコメントを追加できます。
>
> 1. [自分のタスク]から、 [承認要求] を開きます。
> 2. 要求の上部にあるリンクを選択します。
> 3. 計画構成で、[アクティビティ] タブを選択します。
> 4. 所有者によって追加されたコメントを読み、特別な指示があるかどうかを確認します。

プレビュー

テンプレートをプレビューして、加えた変更が想定どおりであることを確認します。

- このテンプレートをプレビュー：所有者にアサインされているロールでテンプレートをプレビューします。
- 従業員としてプレビュー：選択されたユーザーにアサインされているロールでテンプレートをプレビューします。

> **注:**
> 計画構成のプレビュー機能は、計画構成所有者が選択した [対象者タイプ]にアクセスできるかどうかによって異なります。これらの [対象者タイプ] には、すべての計画構成所有者がアクセスできます。
>
> - HR プロファイル
> - HR 基準
> - ユーザー
> - ユーザー基準
> - ファイルをアップロード

過程テンプレートを公開

変更は、1 人の承認者による承認後に表示されます。テンプレートは、承認者が承認要求を承認または却下するまで編集できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> コメントは [アクティビティ] タブにコメントとして表示されます。

承認要求をキャンセル

所有者または共同所有者は、承認要求をキャンセルできます。

[ジャーニーテンプレート概要] タブ

概要タブには、所有者が変更できるジャーニーのすべてのコンポーネントが表示されます。

ステージ

従業員、メンター、またはマネージャーにアサインされたタスクを含むジャーニーの論理コンテナー。

タスクテンプレート

ユーザーにアサインされた個々のタスク。

アクティビティタブ

計画構成のすべての変更の履歴を時系列で表示します。

メール通知

所有者、共同所有者、および承認者は、メール通知の受信者になることができます。

> **注:**
> [通知] が [無効] に設定されているユーザーは、通知を受信しません。

メール通知の送信タイミング	メール通知の受信者
所有者または共同所有者が計画構成にアサインされる	• オーナー • 共同所有者
所有者が承認のためにジャーニーテンプレートを公開する	承認者
承認者がジャーニーテンプレート承認要求を却下する	• オーナー • 共同所有者
所有者がジャーニーテンプレート承認要求をキャンセルまたは取り消す	承認者
ジャーニーテンプレート承認要求が承認される	• オーナー • 共同所有者
所有者による承認のためにジャーニーテンプレートが送信されてから 3 日以上経過している	承認者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知の送信タイミング	メール通知の受信者
注: 通知は、応答を受信するまで 3 日目とその後 1 日おき (5、7、9 日目) に送信されます。	

計画構成のタスクテンプレートの作成と更新

計画の所有者は計画構成で使用されるタスクテンプレートを作成し、更新します。

始める前に
必要なロール： Journey Designer 計画構成の所有者または共同所有者。

このタスクについて
Journey Designer 計画構成の所有者は、計画構成のタスクテンプレートを変更または作成できます。

- ステージにタスクテンプレートを追加する。
- タスクテンプレートを作成する。
- 選択された従業員としてテンプレートをプレビューする。
- レビュー担当者による承認のためにジャーニーテンプレート (計画構成) を公開する。

  注:
  計画構成に承認者がアサインされていない場合、変更が送信されるとすぐに計画構成が公開されます。

- 公開されていて現在使用されている計画構成は、変更の影響を受けません。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [ジャーニーテンプレート] タブを選択します。
3. 更新する計画構成を選択します。
   所有者は、タスクテンプレートをステージに追加したり、既にステージにあるテンプレートを更新したりできます。
4. タスクテンプレートを追加または更新します。
5. [変更を公開] を選択します。
6. [承認のため送信] ウィンドウで、変更に関する情報を追加します。
   承認者に対して必要な指示があれば追加します。

   注:
   計画構成を公開するために必要な承認は 1 つだけです。計画構成に対して複数の承認者がいる場合は、レビューおよび承認ワークフローに関する特別な指示をすべての承認者に通知します。

7. [送信] を選択します。
   承認要求タスクは、計画構成の各承認者に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジャーニー計画構成のステージの追加または更新

所有者はジャーニー計画構成のステージを追加または更新します。

始める前に

必要なロール： Journey Designer 計画構成の所有者または共同所有者。

このタスクについて

Journey Designer 計画構成の所有者は、計画構成のタスクテンプレートを変更または作成できます。

- ステージを追加
- ステージを削除します。削除する場合は、ステージにタスクが含まれていない必要があります。
- レビュー担当者による承認のためにジャーニーテンプレート (計画構成) を公開する。

  注:
  計画構成に承認者がアサインされていない場合、変更が送信されるとすぐに計画構成が公開されます。

- 公開されていて現在使用されている計画構成は、変更の影響を受けません。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [ジャーニーテンプレート] タブを選択します。
3. 更新する計画構成を選択します。
   所有者は次のことを実行できます。
   - ステージの並べ替え
   - ステージの変更
   - 追加の作成
4. 計画構成を変更します。
5. [変更を公開] を選択します。

   注:
   計画構成を公開するために必要な承認は 1 つだけです。変更に特定の承認者によるレビューが必要な場合は、承認のための特別な指示を必ずすべての承認者に伝えてください。

6. 変更に関する詳細を [その他詳細] フィールドに追加します。
7. [送信] を選択します。

Journey Designer 計画構成の承認者

計画構成の承認者は、計画構成をレビューして承認します。

ServiceNow 管理者は、さまざまな計画構成の計画構成承認者をアサインします。承認者は ServiceNow 管理者によってアサインされます。承認者は、計画構成に関連する専門スキルを持つ対象分野の専門家 (SME) です。所有者が計画構成の更新を公開すると、承認者に対して承認タスクが作成されます。

計画構成の変更のレビューと承認

承認者は、計画構成の変更のレビュー、承認、却下を追跡する承認タスクを受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：計画構成の承認者としてアサインされること

このタスクについて

承認者

計画構成の承認者は、ServiceNow 管理者によって計画構成にアサインされます。承認者には、計画構成の所有者によって行われた変更をレビューする責任があります。承認者は、変更を承認するか却下するかを選択できます。

所有者 (または共同所有者)

計画構成を変更し、変更を公開します。これにより計画構成承認ワークフローが開始されます。

手順

1. 従業員センター サービスポータルから、[ジャーニー] ページに移動します。
2. [自分のタスク **(My Tasks)]** を選択します。

   承認または却下する [承認要求] タスクを検索します。

   承認要求はこの例のようになります。

Approve Request
Sales Employee Plan Configuration (Demo)
Due in 7 days

3. 変更をレビューします。

   注:
   要求内の変更を公開するには、1 つの承認のみが必要です。必ず、計画構成のすべての変更を把握してください。

   右側のペインには、承認の詳細が含まれています。変更は 却下 または 承認 することができます。

従業員センター でジャーニーに取り組むマネージャー、メンター、従業員

マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からジャーニーにアクセスします。

従業員センター から、ユーザーは割り当てられた権限とロールに応じて、ジャーニーを作成、変更、および完了できます。

- 従業員ができること：ジャーニーを表示し、アサインされたタスクを完了する。
- マネージャーができること：ジャーニーの作成と変更、メンターのアサイン、ジャーニーに対するユーザー権限の変更、ジャーニー分析の監視を行う。マネージャーは、ジャーニーの作成と変更、メンターの追加、推奨学習の追加、クイックリンクの追加、カスタマイズされたメッセージの追加を行います。
- メンターができること：従業員がジャーニーを正常に完了するよう支援する。権限が割り当てられているメンターは、ジャーニーの変更、メンターの追加、推奨学習の追加、クイックリンクの追加、カスタマイズされたメッセージの追加ができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 過程はから Now Mobile アプリ利用できます。「Now Mobile でのジャーニー」を参照してください。
- ジャーニーの進捗状況バーの合計タスク数は、ジャーニーの概要 のすべてのタスク数とは異なる場合があります。この合計タスク数の不一致は、 ジャーニーの概要 数には、その従業員がアクセスできるタスクのタスク数のみが表示されるためです。

一部の機能では、関連アプリケーションとの統合が必要になる場合があります。「Journey Designer アプリ向けの統合」を参照してください。

ジャーニーを作成

マネージャーであり、変更者 [sn_jny.writer] 権限を持つユーザーは、従業員のジャーニーを作成し、そのジャーニーを支援するメンターをアサインします。

始める前に
必要なロール：ユーザーは、他のユーザーを管理して、ジャーニーを作成するためのアクセス権を与える必要があります。

このタスクについて
ジャーニーを作成するユーザーがジャーニーの所有者です。ジャーニーの所有者は、ジャーニーのすべての要素を作成、変更、管理します。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] を選択します。
2. [新規ジャーニーを作成] を選択します。
   ジャーニーテンプレートには、事前設定されたジャーニー構成があります。組織の管理者がジャーニー構成を作成および管理します。
3. ジャーニーテンプレートを選択して既存のジャーニー構成を使用するか、[空] を選択して独自のジャーニーを作成します。
4. フォームに入力してジャーニーを作成します。

[この計画の詳細から始める **(Let's start with a few details about this plan)]** フォーム

フィールド	説明
このジャーニーの対象	このジャーニーの対象となる従業員の名前。
ジャーニーの名前	ジャーニーを端的に表す名前。
ジャーニーのメンター (Journey mentor)	選択できるメンター。メンターの表示権限または編集権限を設定することもできます。最大 5 人のメンターを追加できます。
ジャーニーの説明	この計画の詳細。

5. [ジャーニーを作成] を選択します。

次のタスク
権限を持つジャーニーの所有者とメンターは、既存のジャーニーを編集できます。

- Journey Accelerator タスクをジャーニーに追加します。
- Journey Accelerator ステージをジャーニーに追加します。
- ジャーニー内のステージとタスクをドラッグして順序を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メンターを追加します。
- 過程を公開します。
- 推奨学習リンクとクイックリンクを追加します。

タスクテンプレートを作成

ジャーニーの所有者 (マネージャー) とメンターは、会議のスケジュール設定や学習コースの受講など、従業員の過程にアサインするタスクのテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：修飾子 [sn_jny.writer]

手順

1. 従業員センターから、移動先 ジャーニー > 自分のテンプレート.
2. [タスクテンプレートを作成] を選択します。
3. フォームに入力してタスクテンプレートを作成します。

フィールド	説明
タスクタイプ	○ 一般的なタスク ○ 会議のスケジュール ○ 学習コースを受講 フォームに他のフィールドを表示するためのタスクタイプを選択します。
タスク名	タスクを端的に表す名前。
このタスクの対象	ユーザータイプのリストから従業員、マネージャー、メンターを選択するか、このタスクの対象となる従業員の名前を指定します。
ウォッチリスト	このタスクの通知先を追加します。
タスク詳細	このタスクの詳細。
期限日	従業員のタスクの完了期限を選択します。
このタスクはオプションです	このチェックボックスをオンにすると、タスクがオプションになります。

4. [タスクテンプレートを作成] を選択します。

ジャーニーへのタスクテンプレートの追加

タスクテンプレートを使用して、会議のスケジュール設定や学習コースの受講など、事前設定されたタスクを従業員のジャーニーにすばやく追加します。

始める前に

- 必要なロール：修飾子 [sn_jny.writer]
- ジャーニーを作成
- タスクテンプレートを作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 従業員センターから、移動先 ジャーニー > 自分のチームのジャーニー をクリックし、[自分のチームの過程] セクションまでスクロールします。
2. タスクテンプレートを追加するジャーニーを選択します。
3. タスクを追加するステージに移動し、[タスクを追加] をクリックします。
4. [タスクテンプレートを使用] を選択します。
5. [タスクテンプレートを作成] を選択します。
6. 利用可能なタスクテンプレートから選択し、[テンプレートを使用] をクリックします。

メンターによるジャーニーの変更および管理

適切な権限を持つメンターは、ジャーニーを変更し、他のメンターを追加できます。

始める前に
必要なロール：修飾子 [sn_jny.writer]

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] を選択します。
2. [関連ジャーニー] タブを選択し、更新するジャーニーを選択します。
3. [ジャーニーを編集] を選択します。

   メンターを追加

   [メンター] 編集アイコンを選択して、メンターをジャーニーに追加します。従業員と共有する独自のスキルを持つメンターを追加します。

   ステージを追加

   [ステージを追加] を選択して、ジャーニーにステージを作成します。新しいステージは、元のジャーニーから追加のトレーニングやリソースを提供するのに役立ちます。

   タスクの追加

   [タスクを追加] を選択して、ジャーニーの既存のステージにタスクを追加します。新しいタスクにより、従業員は追加のトレーニングやその他のリソースにアクセスできます。

4. [編集を終了] を選択します。

次のタスク
適切な権限を持つジャーニーのメンターは、既存のジャーニーを編集できます。メンターは以下を実行できます。

- Journey Accelerator タスクをジャーニーに追加します。
- Journey Accelerator ステージをジャーニーに追加します。
- ジャーニー内のステージとタスクをドラッグして順序を変更します。
- メンターを追加します。
- 過程を公開します。
- 推奨学習リンクとクイックリンクを追加します。

ジャーニーのクイックリンクの追加、編集、または削除

ジャーニーの所有者とメンターは、ジャーニーのクイックリンクを追加、編集、削除します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：「クイックリンクを追加できる」権限を持つジャーニーの所有者またはジャーニーのメンター。

このタスクについて
ジャーニーの所有者とメンターには、ジャーニー構成から権限が割り当てられています。所有者とメンターがクイックリンクをジャーニーに追加、編集、または削除できるようにする権限は、「クイックリンクを追加できる」権限です。この権限を持つ所有者とメンターは、個々のジャーニーに有効な URL をクイックリンクとして追加できます。

> **注:**
> [クイックリンク] ウィジェットがジャーニーに表示されない場合は、「クイックリンクを追加できる」権限がジャーニー構成で設定されていません。ジャーニー構成の権限を更新できるのは管理者のみです。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] に移動します。
2. クイックリンクの追加先のジャーニーを開きます。
   [クイックリンク] ウィジェットは、ジャーニーページの右下にあります。ジャーニーの作成時にクイックリンクを追加することもできます。「ジャーニーを作成」を参照してください。
3. [リンクを追加] を選択し、フィールドに入力します。
   - リンクテキスト：ジャーニーに表示されるテキスト
   - リンクアドレス：有効な URL
4. [リンクを追加] を選択します。
   [その他] アイコンを選択して、リンクを編集または削除します。

従業員によるジャーニーの表示と完了

従業員は、自分にアサインされたジャーニーにアクセスできます。

始める前に
必要なロール：HR プロファイルを持つ従業員

このタスクについて
ジャーニーにアサインされた従業員は、ジャーニーを表示してそこに含まれているタスクを完了することができます。従業員は 従業員センター からアサインされたジャーニーにアクセスします。

手順

1. 従業員センター ポータルで、[ジャーニー] を選択します。
2. 取り組む対象のジャーニーを選択します。

   ステージには、完了するタスクが含まれています。
3. 特定のタスクの詳細を表示し、その進捗状況を管理するには、そのタスクを選択します。

   タスクにはプロセスまたはステップがあり、それを順に実行してタスクを完了します。

> **注:**
> ジャーニーの進捗状況バーの合計タスク数は、ジャーニーの概要 のすべてのタスク数とは異なる場合があります。この合計タスク数の不一致は、 ジャーニーの概要 数には、その従業員がアクセスできるタスクのタスク数のみが表示されるためです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスク更新の一括管理Journey Designer

多くのジャーニーには、複数のユーザーに対して同様のタスクタイプがあります。同じタイプのジャーニーについて、類似のタスクタイプを一括で更新できます。

ジャーニータスクを定期的に管理するマネージャーやその他のジャーニー参加者は、特定のタイプのタスクを 1 回のアクションで更新できます。 Journey Designer は、類似のジャーニーに存在する類似のタスクタイプを識別します。各ジャーニータイプの各タスクを管理する代わりに、同様のタスクを一括で管理できます。

一括更新に使用できるタスクの種類は限られています。

- 承認 [sysapproval.approver]
- 完了時にマーク [mark_when_complete]
- カタログアイテムの送信 [submit_catalog_item]
- 注文ガイド [submit_order_guide] を送信

一括更新機能は、最大 50 のジャーニーで有効です。

類似のタスクの一括更新

特定の Journey Designer タスクタイプへのアクセス権を持つマネージャー、メンター、およびその他のジャーニー参加者は、1 回のアクションで識別される Journey Designer 類似のタスクを更新できます。

このタスクについて

一括更新に使用できるタスクは 4 種類 Journey Designer あります。

- 承認 [sysapproval.approver]
- 完了時にマーク [mark_when_complete]
- カタログアイテムの送信 [submit_catalog_item]
- 注文ガイド [submit_order_guide] を送信

> **注:**
> 完了ワークフローは、異なるタスクタイプに対して一意です。このタスクの手順は、一括更新を完了する方法の一般的な表現です。

始める前に

必要なロール:書き込み権限を持つすべての利用可能な Journey Designer タスクに対して一括更新を使用できます。

手順

1. 従業員センターから、[マイ タスク] に移動します。
2. 更新するタスクを選択します。

   一括更新に使用できる類似のタスクには、同時に更新できる他のタスクがあることを示すメッセージが表示されます。

3. [もっと選択] を選択します。

   利用可能なタスクが複数ある場合は、それらのタスクのリストが表示されます。一括更新の対象となるには、タスクが同じジャーニータイプの類似したタイプである必要があります。

   利用可能なタスクのリストで、一部またはすべてのタスクを選択できます。注意が必要なタスクのみに取り組むことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [続行] を選択します。
5. [次へ] を選択します。
6. タスクを完了します。

タスクタイプに応じて、タスクの完了はタスクタイプに固有です。

> **注:**
> 一部のタスクはオプションである場合があります。オプションのタスクはスキップできます。必須タスクをスキップすることはできません。

ジャーニーユーザーへの個人メッセージの送信

「カスタマイズされたメッセージを追加できる」権限を持つジャーニーの所有者とメンターは、ジャーニーにアサインされた従業員に個人のメッセージを送信できます。

始める前に

必要なロール：「カスタマイズされたメッセージを追加できる」権限を持つマネージャーとメンター

このタスクについて

カスタマイズされたメッセージ機能を使用するには、[カスタマイズされたメッセージを追加できる] が、ジャーニーの所有者またはメンターに対して有効になっている必要があります。この権限は、ジャーニー構成ごとに設定されます。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。

[メモを送信] ボタンは、公開されたジャーニーにのみ表示されます。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] を選択します。
2. ジャーニーを作成して公開するか、公開されている既存のジャーニーを開きます。
   「カスタマイズされたメッセージを追加できる」権限のあるジャーニー構成では、[メモを送信] ボタンが有効になります。
3. [メモを送信] を選択します。
   メモを変更し、添付ファイルを追加することができます。
4. [送信] を選択してメモをユーザーに送信します。
   HR プロファイルにあるメールアドレスにメールが送信されます。

関連情報

Journey Designer ユーザー権限の参照

ジャーニーを作成するマネージャーへの学習に関する推奨事項の表示

従業員のジャーニーを作成しているマネージャーが、従業員センター で従業員に関連する学習に関する推奨事項を追加できるようにします。

> **注:**
> マネージャーが、従業員のジャーニーにコースを追加するために「推奨学習を追加できる」権限を持っていることを確認します。詳細については、「ジャーニー構成の推奨学習」を参照してください。

学習に関する推奨事項は、ジャーニーページの左下にある [コースを追加] オプションから追加できます。コースは [推奨コース] セクションの下に表示されます。コースは、Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部の学習パートナーから提供されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示されるコースは、[類似性] で作成された [類似のジャーニーに基づく推奨事項 **(Similar journey based recommendations)]** ソリューション定義に基づいています。推奨事項は、同じライフサイクルイベントタイプ (LE) および Journey Accelerator アクション計画 (JA 計画タイプ) を持つ類似の従業員が受講したコースに基づいています。詳細については、「ジャーニーに関する推奨事項に対するソリューション定義の構成」を参照してください。

注:

- マネージャーがアクセスできるコースは、推奨事項としてのみ表示されます。
- 最新の推奨事項を受け取るには、ソリューション定義を定期的に更新します。

ジャーニーへの推奨学習の追加

Learning Posts アプリが Journey Designer と統合されている場合、「推奨学習を追加できる」権限を持つマネージャーとメンターはコースをジャーニーに追加できます。

始める前に

必要なロール：マネージャーまたはメンター

注:
[推奨学習を追加できる] オプションを選択します。 ジャーニー構成を管理 > ジャーニー所有者権限 をクリックして、 に [コースの追加] ボタン 従業員センターを表示します。

手順

1. 従業員センター から、[ジャーニー] ページを選択します。

   注:
   [ジャーニー] ページは、ログイン中のユーザーがマネージャーであり、部下の従業員が 1 人いる場合にのみ表示されます。

2. 編集するジャーニーを選択します。
3. 推奨学習ウィジェットで [コースを追加] ボタンを選択します。
4. 検索バーにコース名を入力してコースを選択するか、リストからコースを選択します。
   組織には、対応する学習システムが構成されており、Learning Posts アプリをインストールおよび設定した状態で実行されている必要があります。「Learning Posts」を参照してください。
5. コースの横にある **[** +追加] ボタンをクリックして追加します。
6. [コースを追加] をクリックして、選択したコースをウィジェットに追加します。

Journey Accelerator®

管理者は ServiceNow Journey Accelerator アプリケーションを使用して、計画および To Do タスクのテンプレートを作成できます。マネージャーはテンプレートを使用して、主要な従業員の移行に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) からその計画にアクセスできます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

探索 従業員、マネージャー、メンターが Journey Acceleratorを使用する方法について説明します。	構成 実装を計画し構成します。	統合 他のアプリケーションと統合することで Journey Accelerator 機能を拡張します。
使用方法 ジャーニーを操作します。	分析およびレポートのソリューション プロセスを改善し、さまざまなジャーニーの進捗状況を追跡します。	参照 ロール、フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Journey Accelerator バージョンとリリースの互換性

利用可能な機能は、Journey Accelerator バージョン、ファミリリリース、およびアプリケーション固有の機能によって異なります。

サポートされているすべてのファミリリリースですべての Journey Accelerator 機能が利用できるわけではありません。に移動します。 ServiceNow Store 機能とリリースの最新情報と要件を表示します。

注:
ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

さまざまなバージョンの Journey Accelerator は、特定のファミリリリースでのみサポートされています。

Journey Accelerator バージョン 5.0.4

サポートされているファミリリリース：Tokyo。

注:
Journey Accelerator バージョン 5.0.0 をスタンドアロンアプリケーションとしてインストールすることはできません。Journey Accelerator バージョン 5 の機能は、Journey Designer バージョン 1 の付属機能としてインストールされます。この情報は参照専用です。

その他の要件：

- Journey Accelerator のタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。
  - Microsoft Exchange Online スポーク v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Listening Posts [sn_lp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store から Listening Posts v5.0.0 (および Listening Posts のすべての要件) をインストールする必要があります
- Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store から Learning Posts v5.0.0 (および Learning Posts のすべての要件) をインストールする必要があります

Journey Accelerator バージョン 4.0.2

サポートされているファミリーリリース：

> **注:**
> Journey Accelerator バージョン 4.0.2 は、アプリのスタンドアロンバージョンをインストールできる最後のファミリリリースです。Journey Accelerator の最新の機能は Journey Designer アプリケーションに含まれています。

- ユタ
- 東京
- San Diego

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- Employee Center [sn_ex_sp]
- Content Publishing [sn_cd]
- 次の更新セットは、Journey Acceleratorをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

その他の要件：

- Journey Accelerator のタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。
  - Microsoft Exchange Online スポーク v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Listening Posts [sn_lp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store (およびすべての Listening Posts 要件) から Listening Posts v4.0.2 をインストールする必要があります
- Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションを使用するには、ServiceNow Store (およびすべての Learning Posts 要件) から Learning Posts v4.0.2 と更新セット JA_HR_Learning_Core.xml をインストールする必要があります

の最新バージョンの主な機能と要件の概要 Journey Accelerator は次の値のいずれか ServiceNow Store

Journey Accelerator バージョン 3.0.3

サポートされているファミリリリース

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Rome
- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery]
- 次の更新セットは、Journey Accelerator をインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- 次の更新セットは Rome でのみ適用され、San Diego 以降は不要になります
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

その他の要件：

Journey Accelerator のタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft Exchange Online スポーク v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework

の主な機能と要件の概要 Journey Accelerator バージョン 3.0.3 の ServiceNow Store

Journey Accelerator バージョン 2.0.2

サポートされているリリース：

- Rome
- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery]
- 次の更新セットは、Journey Acceleratorをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の要件：

Journey Accelerator のタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft AD スポーク [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD スポーク [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online スポーク v2.0 [sn_ex_online_spke]

の主な機能と要件の概要 Journey Accelerator バージョン 2.0.2 インチ ServiceNow Store

Journey Accelerator バージョン 2.0.1

サポートされているリリース：

- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery]
- 次の更新セットは、Journey Acceleratorをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

自動翻訳

その他の要件：

Journey Accelerator のタスクベースの To Do から Outlook 会議をスケジュールするには、次のスポークをインストールする必要があります。

- Microsoft AD スポーク [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD スポーク [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online スポーク v2.0 [sn_ex_online_spke]

の主な機能と要件の概要 Journey Accelerator バージョン 2.0.1 ServiceNow Store

Journey Accelerator バージョン 1.0.2

サポートされているリリース：

- Quebec
- Paris

システム要件：

- HR Service Delivery Enterprise パッケージ
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次の更新セットは、Journey Acceleratorをインストールした後にロードする必要があります。更新セットへのリンクは、ServiceNow Store のサポートリンクおよびドキュメントセクションにあります。
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

の主な機能と要件の概要 Journey Accelerator バージョン 1.0.2 インチ ServiceNow Store

Journey Accelerator をインストールして設定する

Journey Accelerator [sn_ja] アプリケーションをインストールして、ユーザーが移行計画を簡単に作成および管理できるようにします。

始める前に

従業員センター をインストールして有効化する必要があります。マネージャー、従業員、メンターは、EC から Journey Accelerator 計画にアクセスします。

- 従業員センター (EC) ポータル [com.sn_hr_service_portal] については、「Employee Center」で確認してください。
- Journey Accelerator v2 のスケジューリング機能を使用する場合は、インストールを開始する前に「Journey Accelerator のための Microsoft Exchange Online のセットアップ」を参照してください。
- 必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

関連情報

Journey Accelerator のインストールの検証

Journey Accelerator とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、Journey Accelerator アプリケーションの有効化とともにインストールされます。他の機能やアプリにも依存関係があります。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

Journey Accelerator アプリケーション用のデモデータが利用可能です。デモデータをインストールする場合は、このアプリケーションをインストールするときに [デモデータのロード] をクリックします。デモデータには、一般的なユースケースのサンプルレコードと構成が含まれています。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
管理者 [sn_ja.admin]	すべての Journey Accelerator コンポーネント、テーブル、およびデータを作成および管理するためのアクセス権を付与します。	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
修飾子 [sn_ja.modifier]	すべての Journey Accelerator 計画、ステージ、および To Do を変更するためのアクセス権を付与します。	[sn_ja.reader]
リーダー [sn_ja.reader]	すべての Journey Accelerator 計画、ステージ、タスク、およびダッシュボードを読み取るためのアクセス権を付与します。	なし

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル名 [名前]	説明
Journey Accelerator 計画ヘッダーフィールド [sn_ja_plan_header_field]	計画ヘッダーで構成に使用できるフィールドを追跡します。
Journey Accelerator モデルタスク [sn_ja_model_task]	タスクのコピーに使用される Journey Accelerator タスクレコードが含まれています。
Journey Accelerator 計画 [sn_ja_plan]	Journey Accelerator 計画を含み、関連するテーブルとの関連付けを管理します。
Journey Accelerator 計画構成 [sn_ja_plan_config]	Journey Accelerator 計画構成の詳細を含みます。
Journey Accelerator 計画ヘッダー構成 [sn_ja_plan_header_config]	計画ヘッダー構成に使用されるフィールドを追跡します。
Journey Accelerator 計画タイプ [sn_ja_plan_type]	さまざまな Journey Accelerator 計画タイプを追跡します。
Journey Accelerator ステージ [sn_ja_stage]	Journey Accelerator ステージの詳細と他の Journey Accelerator テーブルとの関係を含みます。
Journey Accelerator ステージ構成 [sn_ja_stage_config]xx	ステージの構成の詳細を含みます。
Journey Accelerator ステージ名 [sn_ja_stage_name]	異なる Journey Accelerator ステージの名前を追跡します。
Journey Accelerator タスク [sn_ja_task]	Journey Accelerator タスクの詳細と他の Journey Accelerator テーブルとの関係を含みます。
Journey Accelerator タスクテンプレート [sn_ja_task_template]	Journey Accelerator タスクテンプレートの詳細を含みます。
ステージ構成の Journey Accelerator タスクテンプレート [sn_ja_m2m_stage_task_temp]	タスクテンプレートと Journey Accelerator タスクテンプレートとの関係を維持するために使用されます。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブル管理」を参照してください。

Journey Accelerator のインストールの検証

デモデータを使用して、Journey Accelerator アプリケーションのインストールと更新が正しく適用されていることを確認します。

始める前に

注:
このタスクは、Journey Accelerator アプリケーションのデモデータがインストールされている場合にのみ完了できます。

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム管理者 > ユーザの代理操作をする.
2. 検索フィールドにユーザー名「Darcie Schmidt」を入力し、**Enter** キーを押します。
3. 移動先 セルフサービス > 従業員センター.
4. 計画を表示および作成するには、[マイアクションプラン] をクリックします。

タスクの結果
[マイアクションプラン] ページが表示されたら、Journey Accelerator アプリケーションが正しくインストールおよび更新されています。

Journey Accelerator の公開計画のスケジュール設定済みジョブを変更

Journey Accelerator の公開計画ジョブを更新します。ジョブは、計画の公開日を評価して、いつ計画を公開するかを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
スケジュール設定済みのジョブ実行頻度を変更したり、スクリプトを変更したり、条件を追加したりすることができます。

注:
Journey Accelerator の公開計画でデフォルトのスケジュール設定済み頻度は 12 時間です。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブスケジュール.
2. [名前] フィールドに「Publish Journey Accelerator plans」と入力し、**Enter** キーを押して、ジョブを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

予定スクリプトの実行フォーム

フィールド	説明
名前	このスケジュール設定済みジョブを識別する名前
有効	スケジュール設定済みジョブがアクティブであり、指定された日時に実行する必要があることを示すオプション
アプリケーション	スクリプトを含むアプリケーションの名前。スクリプトがグローバルスコープ内にある場合、[グローバル] が表示されます。
条件付き	関連するスクリプトで特定の条件が満たされた場合にスケジュール設定済みジョブの実行を有効にするオプション。
実行	スケジュール設定済みジョブの実行に使用する時間間隔： ○ 日次：指定された時刻に毎日実行されます。 ○ 週次：指定された時刻と曜日に、毎週実行されます。 ○ 月次：指定された日の時刻に、毎月実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 定期的：指定した繰り返し間隔で実行されます。 ○ **1**回：1 回のみ実行されます。 ○ オンデマンド：オンデマンドですぐに実行されます。 ○ ビジネスカレンダー：エントリ開始：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーのエントリ開始日に実行されます。ビジネスカレンダーに定義した各ビジネスエントリの開始日にスケジュール設定済みジョブが実行されます。 たとえば、ビジネスカレンダーが会計年度を表し、各エントリの開始日が会計月である場合、スケジュール設定済みジョブは毎月最初の日に実行されます。 ○ ビジネスカレンダー：エントリ終了：[ビジネスカレンダー] フィールドで選択したビジネスカレンダーの終了日に対して実行されます。この選択は、[ビジネスカレンダー：エントリ開始] と同じ方法で実行されますが、関連するビジネスカレンダーエントリの終了日に対して実行されます。 **注:** [ビジネスカレンダー：エントリ開始 **(Business Calendar: Entry Start)]** または [ビジネスカレンダー：エントリ終了 **(Business Calendar: Entry End)]** を選択すると、オフセット係数を適用して、選択したビジネスカレンダーの時間スパンの前または後にジョブを実行するようにスケジュールを設定できます。詳細については、[オフセットタイプ **(Offset Type)]** フィールドと [オフセット **(Offset)]** フィールドを参照してください。 ビジネスカレンダーの作成と使用、およびビジネスカレンダーエントリの定義の詳細については、「Creating business calendars」および「Define business calendar entries」を参照してください。
繰り返し間隔	スケジュール設定された各ジョブ実行の繰り返し間隔の期間。期間を日数、時間数、または分数で入力します。例： ○ 4 日ごとにスケジュール設定済みジョブを実行するには、[日数] フィールドに「04」と入力します。 ○ 26 時間ごとに実行するには、[時間] フィールドに「26」と入力します。 ○ 13:30:25 の間隔で繰り返す必要がある場合は、[時間] フィールドに「13」と入力し、その後のラベルのない 2 つのフィールドに「30」と「25」を入力します。
開始中	最初にスケジュール設定されたジョブ生成の日時。カレンダー日時を選択します。このフィールドは、[実行] フィールドで [定期的] を選択した場合にのみ表示されます。
条件	スケジュール設定済みジョブを実行するかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true/false) で評価されます。このテキストボックスは、[条件を使用 **(Use conditions)]** を選択した場合にのみ表示されます。
このスクリプトを実行	スケジュール設定済みの日時に実行するスクリプトの名前。2 つの例は、ビジネスルールからのスクリプトロジックのコピーとスクリプトインクルードの呼び出しです。

4. [更新] をクリックします。
ジョブスケジュールの詳細については、「ジョブスケジュール」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員センター におけるアクションプランへのアクセスの設定

ヘッダーメニューラベルを追加または変更します。または、従業員センター ユーザーインターフェイスでアクションプランへのアクセスに使用する [自分のアクティブアイテムリスト (My active items list)] リンクを更新します。

従業員センター における **Journey Accelerator** のメニューアイテムの設定

ServiceNow Store から最新の 従業員センター アプリをインストールします。EC アプリをインストールした後、ヘッダーメニューのラベルまたは [自分のアクティブアイテム (My active items)] リンクを変更できます。

1. Employee Center のインストール

   従業員センター アプリをインストールして、最新の EC ユーザーインターフェイスを取得します。

2. 従業員センター のテーマの更新

   従業員センター サービスポータル設定を更新して、最新のテーマとメニューを使用します。

3. ○ Journey Accelerator アクションプランのリンクの [自分のアクティブアイテム (My Active Items)] リストへの追加
   ○ Journey Accelerator アクションプランメニューの 従業員センター への追加

従業員センター のテーマの更新

ServiceNow Store から 従業員センター アプリをインストールし、EC UI テーマを更新します。

始める前に

メニューアイテムのラベルまたは [自分のアクティブなアイテム (My active items)] リンクを更新する前に、ServiceNow Store から 従業員センター アプリをインストールします。「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

従業員センター サービスポータル設定を更新して、最新の 従業員センター ユーザーインターフェースを使用します。

> **注:**
> インスタンスの 従業員センター は、更新されたフィールド設定を既に使用している可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータルをクリックし、 をクリックします 従業員センター。
2. **[Employee Center]** メニュー のレコードを開きます。
   次のフィールドと値を設定します。

フィールド	値
ホームページ	ec_dashboard
テーマ	EC テーマ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	値
メイン メニュー	従業員センター メニュー

3. [更新] をクリックします。

次のタスク
[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] で 従業員センター のメニューアイテムとリンクを更新できます。

- Journey Accelerator アクションプランのリンクの [自分のアクティブアイテム (My Active Items)] リストへの追加
- Journey Accelerator アクションプランメニューの 従業員センター への追加

Journey Accelerator アクションプランのリンクの [自分のアクティブアイテム **(My Active Items)]** リストへの追加

従業員センター のヘッダーメニューに Journey Accelerator アクションプランのメニューアイテムを追加します。

始める前に
インスタンスにインストールされている最新の 従業員センター アプリ「Employee Center のインストール」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成 をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. フィールドに入力します。
   - アクティビティ名：`アクションプランアイテム`
   - アクティビティポータルページ：`ja_plans`

   他のフィールドはデフォルト設定のままにします。
   - アクティビティナビゲーション：内部
   - 順序：100
3. [送信] をクリックします。

次のタスク
検索項目 従業員センター > アクティビティ構成をクリックし、作成したアクティビティのアクティビティ構成を作成します 従業員センター 。「従業員センター アクティビティ構成を作成します。」を参照してください。

従業員センター アクティビティ構成を作成します。

アクティビティ構成を作成または変更し、従業員センター が [自分のアクティブアイテム (My active items)] のアプリケーションリンクをどのように処理するかを定義します。

始める前に
アプリケーションピッカーを使用して、適切なスコープを設定します。 従業員センター。「アプリケーションピッカー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成するアクティビティの名前Journey Accelerator アクションプランのリンクの [自分のアクティブアイテム (My Active Items)] リストへの追加 のタスク例「 アクションプランアイテム」で作成されたアクティビティの名前を使用します。

必要なロール：admin

このタスクについて

アクティビティ構成を使用すると、管理者はアプリケーションと機能に関連付けられたリンクのアクションを制御できます。アクティビティ構成の詳細については、以下を参照してください。

- アクティビティ設定フォーム
- アクティビティ設定詳細フォーム

アクティビティ構成のスコープは、アプリケーションに関連付けられています。アクティビティフォームのフィールドを利用できるかどうかは、選択したアプリケーションによって異なります。このタスクは、従業員センター アプリケーションで開始され、Journey Accelerator アプリケーションに適用される条件付きフィルターを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクティビティ構成をクリックし、設定するアクティビティをクリックします。

   注:
   このタスクを開始するには、アクティビティピッカーを 従業員センター に設定します。

2. [アクティビティ構成の詳細] タブで [新規] をクリックします。
3. スコープを変更するには、アクティビティピッカーを **Journey Accelerator** [sn_ja_plan] に設定します。
4. Journey Accelerator プラン [sn_ja_plan] テーブルにリストされているアクションプランのユーザー可視性を決定するフィルター条件または条項を作成します。

   これらの条件は、各ユーザーが 従業員センター のアクションプランリンクからアクセスできるものを制御します。

   フィルター条件

条件			ブール演算子
有効	次の値に等しい (=)	true	AND/OR
マネージャー	次の条件に一致	自分	AND/OR
メンターは編集可能	次の条件に一致	自分	または
メンターは参照可能	次の条件に一致	自分	または

   「**OR**」節

条件			ブール演算子
有効	次の値に等しい (=)	true	AND/OR
従業員	次の条件に一致	自分	AND/OR
ステータス	次の値と異なる (!=)	ドラフト	AND/OR

5. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Journey Accelerator アクションプランメニューの 従業員センター への追加

従業員センター の [私のアクティブアイテム **(My active items)**] リストに Journey Accelerator のアクションプランのリストアイテムを追加します。

始める前に
最新の 従業員センター がインストールされます。「Employee Center のインストール」を参照してください。

従業員センター テーマは、最新のユーザーインターフェイスを使用するように構成する必要があります。「従業員センター のテーマの更新」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータルをクリックし、 をクリックします 従業員センター。
2. [メイン] メニュー レコードを開き、[メニューアイテム] セクションの [その他] をクリックします。
3. [その他] の [メニューアイテム] フォームで、[新規] をクリックします。
4. 次の [メニューアイテム] フォームフィールドに入力します。

フィールド	値
ラベル	アクションプラン
ページ	他のフィールドの ja_plans への変更。

他のフィールドはそのままにしておくことができます。

5. [送信] をクリックします。

対象者固有の Journey Accelerator テンプレートの作成と管理

管理者は、さまざまな対象者のユーザータスクを含むステージを持つカスタマイズされた計画用に Journey Accelerator テンプレートを開発できます。

管理者は Journey Accelerator を使用すると、対象者固有の移行計画のテンプレートを開発および管理できます。計画には、ステージとタスクリストを持つテンプレートが含まれます。マネージャーはこれらのテンプレートを使用して、従業員の移行計画を作成できます。

各種の対象者の詳細については、「対象者」を参照してください。

計画タイプの管理

計画タイプは、ステージとタスクの最上位レベルのコンテナーです。管理者は、特定の計画を設定するときに、計画のタイプとタイトルを選択します。「IT シニア技術者昇格」など、ユーザーが計画タイプを簡単に識別できるように、作成する計画のタイプがわかりやすいタイトルを入力します。計画タイプの詳細については、「Journey Accelerator 計画タイプの作成と管理」を参照してください。

ステージ名の管理

ステージは Journey Accelerator 計画に含まれます。ステージには、マネージャー、メンター、または従業員が完了するタスクまたはタスクリストが含まれています。ステージの [タイトル] はユーザーに表示されます。ステージには、時系列などの暗黙的な論理順序が必要です。ステージの詳細については、「Journey Accelerator ステージの作成と管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクテンプレートの管理

Journey Accelerator タスクテンプレートは、従業員センター でマネージャー、メンター、または従業員の計画リストビューにタスクリストとして表示されます。

計画構成の管理

計画構成は、計画タイプに基づきます。計画構成は、特定の従業員対象者向けにカスタマイズされています。計画構成の詳細については、「Journey Accelerator 計画構成の作成と管理」を参照してください。

計画の管理

マネージャーが計画を作成した後、管理者は特定のユーザーの計画にアクセスして管理できます。管理者が個々の計画を更新する必要があるのは、計画の所有者 (マネージャー) が更新を要求した場合のみです。計画の管理の詳細については、「マネージャーが作成した既存の Journey Accelerator 計画の管理」を参照してください。

計画ヘッダー構成の管理

管理者は、さまざまな計画タイプのヘッダーを構成できます。デフォルトのヘッダー構成は、さまざまな Journey Accelerator ロールで使用できます。

- マネージャーのビュー
- 従業員のビュー
- メンターのビュー

デフォルトのヘッダー構成の更新または新しい計画ヘッダー構成の作成の詳細については、「Journey Accelerator 計画ヘッダーのカスタマイズと管理」を参照してください。

マネージャーは、従業員センター で自分、メンター、および従業員の特定のタスクリストを持つステージを含むカスタマイズされた Journey Accelerator 計画を作成できます。

Journey Accelerator 計画タイプの作成と管理

計画タイプを作成して、Journey Accelerator 計画のステージとタスクの最上位分類を管理します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

マネージャーは、特定の計画を構成するときに計画タイプを選択します。管理者は、計画タイプにわかりやすいタイトルを作成する必要があります。新規雇用、昇格、退職など、使用している計画タイプをマネージャーがすばやく理解できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Accelerator** > 計画タイプの管理.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイトル] フィールドに、作成する計画のタイプがわかりやすい名前を入力し、簡単に識別できるようにします。

   これらのフィールドには、計画タイプのデフォルト計画ヘッダー構成が含まれています。

   - マネージャーのビュー
   - 従業員のビュー
   - メンターのビュー

   計画のヘッダーをカスタマイズするには、「Journey Accelerator 計画ヘッダーのカスタマイズと管理」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. ロールの横にある検索アイコンをクリックして、そのロールのヘッダー構成を変更します。
5. 変更するヘッダー構成を選択したら、[送信] をクリックします。

アクションプランの自動作成の有効化

ライフサイクルイベントから計画が自動的に作成されるように、[Journey Accelerator アクションプランの作成 (Create Journey Accelerator Action Plan)] テンプレートを構成できます。

始める前に

[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティが有効である必要があります。「[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティの有効化」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Livecycle** イベント > 管理 > **HR** テンプレートを管理.
2. **[Journey Accelerator** 計画の作成 **(Create Journey Accelerator Plan)]** テンプレートを開きます。
3. [計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)]** を設定します。
   - ライフサイクルイベントアクティビティが作成されたときに計画を自動的に作成するには、[計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)]** を true に設定します。
   - HR ケースのオープン対象者 (マネージャー) の To Do を作成するには、[計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)]** を false に設定します。
4. [更新] をクリックして変更を適用および保存します。
   [計画を自動的に作成 **(Create plan automatically)]** を true に設定すると、ライフサイクルイベントのアクティビティに対してアクションプランが自動的に作成されます。

次のタスク

HR ケースを開いて Journey Accelerator アクションプランを作成

[従業員の新しいアクションプランを作成 **(Create a new action plan for your employee)]** アクティビティの有効化

ライフサイクルイベント のアクティビティを有効にして、アクティビティで関連するイベントやアクティビティの実行とクローズを処理できるようにします。

始める前に

必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

このタスクについて

[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティはデフォルトで有効になっていません。Journey Accelerator アクションプランを作成するには、[従業員の新しいアクションプランを作成 (Create a new action plan for your employee)] アクティビティがまだ有効になっていない場合は有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アクティビティ構成の管理.
2. [従業員の新しいアクションプランを作成 **(Create a new action plan for your employee)]** をクリックします
3. [有効] のチェックボックスをオンにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [更新] をクリックします。
   ライフサイクルイベント および履行者アクティビティの詳細については、「ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定」を参照してください。

関連情報

HR ケースを開いて Journey Accelerator アクションプランを作成

Journey Accelerator 計画ヘッダーのカスタマイズと管理

ユーザーロールに基づいて、さまざまな計画タイプのカスタマイズされた計画ヘッダーを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Journey Accelerator 計画では、次の 3 つの異なるロールを使用します。

- マネージャー
- 従業員
- メンター

各ロールの計画ヘッダーをカスタマイズできます。カスタマイズには、ロールベースの権限、フィールドラベルのカスタマイズ、およびロールベースの計画初期設定の設定が含まれます。計画ヘッダーフィールドは、Journey Accelerator 計画 [sn_ja_plan] テーブルで使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Accelerator** > 計画ヘッダー構成の管理 をクリックし、[従業員のデフォルト **(Default for employee)**] をクリックします。
   従業員ロールのデフォルトのヘッダー構成では、次のフィールドが構成されています。
   - 計画作成者 **(Plan created by)**
   - メンター
2. [メンター] をクリックします。
3. [カスタムラベル] フィールドで、「`バディ`」と入力して、メンターを置き換えます。

   注:
   カスタムフィールドヘッダーは、1 つのメンターフィールドにのみ使用できます。[メンターは参照可能] または [メンターは編集可能] のいずれかのメンターフィールドをカスタマイズできます。

4. [更新] をクリックして、メンターフィールドへの変更を保存します。
5. [更新] をもう一度クリックして、ヘッダー構成への変更を保存します。

   [このユーザーのメンター] テキストが [このユーザーのバディ] に変更されます。この変更は、従業員ロールのヘッダービューにのみ適用されます。フィールドラベルは各ロールに固有のものです。

   変更は Journey Accelerator 計画タイプで使用できます。

関連情報

Journey Accelerator 計画タイプの作成と管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Journey Accelerator 計画ヘッダーのフィールドラベルのカスタマイズ

Journey Accelerator 計画 [sn_ja_plan] テーブルで使用可能なフィールドのラベルをカスタマイズすると、ユーザーがカスタマイズされた一貫したエクスペリエンスを実現できるようになります。さまざまな計画タイプのカスタマイズされた計画ヘッダーを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Journey Accelerator 計画では、次の 3 つの異なるロールを使用します。

- マネージャー
- 従業員
- メンター

各ロールの計画ヘッダーをカスタマイズできます。ロールベースの権限、フィールドラベル、およびロールベースの計画初期設定もカスタマイズできます。計画ヘッダーフィールドは、Journey Accelerator 計画 [sn_ja_plan] テーブルで使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Accelerator** > 計画ヘッダー構成の管理 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. [名前] フィールドにわかりやすい名前を入力します。
   この名前は、カスタムヘッダーを作成するロールにとってわかりやすいものにする必要があります。このタスクでは、「サポートマネージャー計画ヘッダー」と入力します。
3. [送信] をクリックします。
4. 作成した計画ヘッダー構成を開きます。
5. [新規] をクリックします。
6. [詳細]リストで、[メンターは編集可能] を選択します。
7. [カスタムラベル] フィールドに「バディ」と入力し、[更新] をクリックします。
8. もう一度 [更新] をクリックします。

   この計画ヘッダーを使用するすべての計画タイプロールでは、計画ヘッダーにラベル「バディ」が表示されます。ラベルは個々のロールに適用されます。各ロールには独自のカスタムラベルを設定できます。

   さまざまな計画タイプに一意の計画ヘッダーを構成します。詳細については、「Journey Accelerator 計画タイプの作成と管理」を参照してください。

Journey Accelerator ステージの作成と管理

Journey Accelerator 計画内に含まれるステージを作成および管理します。ステージには、マネージャー、メンター、または従業員が完了するタスクまたはタスクリストが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Journey Accelerator ステージを使用して、タスク完了の論理シーケンスを作成します。マネージャーは、従業員センター の計画にステージを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Accelerator** > ステージ名の管理.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイトル] フィールドに、計画内のステージのわかりやすい名前を入力します。
   たとえば、「第 1 週」、「第 1 日」、「第 2 月」などです。
4. [送信] をクリックします。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

マネージャー、メンター、および従業員が Journey Accelerator 計画に使用できるタスクテンプレートを作成および管理します。タスクテンプレートを使用して、一貫性があり合理化された Journey Accelerator 計画作成エクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Journey Accelerator タスクテンプレートは、従業員センター でマネージャー、メンター、または従業員にタスクリストとして表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Accelerator** > タスクテンプレートの管理.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   テンプレートフィールドの詳細については、「Journey Accelerator タスクテンプレートのフィールド」を参照してください。
3. [送信] または [更新] をクリックします。

Journey Accelerator タスクテンプレートのフィールド

タスクテンプレートを作成するには、Journey Accelerator タスクテンプレートフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	タスクに関連付けられたアクティビティを表す名前。
テーブル	タスクとフィールドを追跡するために使用されるテーブル。Journey Accelerator タスク [sn_ja_task] テーブルを選択して、テンプレートフィールドへのアクセスを有効にします。
テンプレート	テーブルが選択されている場合にのみ表示されるテンプレートフィールド。テンプレートフィールドは、Journey Accelerator タスク [sn_ja_task] テーブルで追跡されます。 次の設定は、タスクの全体的なプロパティに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	• 必須：**true** に設定すると、タスクが必須になります。**false** に設定すると、タスクがオプションになります。
	• タイプ
	  ○ 正規：標準の To Do タスクテンプレート。
	  ○ カレンダー：スケジュール可能なタスク。Microsoft Office 365 カレンダーイベントにリンクされた To Do タスクを作成します。

アクティブ	選択するとタスクテンプレートが有効になるオプション。マネージャーが使用できるのはアクティブなタスクのみです。
タスクの簡単な説明	タスクの短い説明。このテキストは、Journey Accelerator 計画のユーザーに表示されます。このフィールドは、ステージのタスクを管理するときに [簡単な説明] フィールドに表示されます。
タスク詳細	タスクの詳細な説明。
親計画テーブル	Journey Accelerator タスク [sn_ja_task] のエントリを、計画を追跡するテーブルである Journey Accelerator 計画 [sn_ja_plan] と関連付ける上位レベルのテーブル。[Journey Accelerator] を選択すると、計画関連フィールドにアクセスできるようになります。
ソースにアサイン **(Assign to source)**	タスクにアサインされたユーザー。 • 従業員 • マネージャー • メンター **注:** 複数のエントリがあるリストにおいては、初期状態では、最初のメンターだけに To Do タスクがアサインされます。マネージャーは、計画の作成後に他のメンターに To Do タスクを再アサインできます。
相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**	計画の公開日に基づいてタスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[日付オフセットタイプ] と [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 作成日時 • 終了日時 • 開始日 • 更新日時

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [開始日時] 条件のみを使用してください。[開始日時] はデフォルトで選択されています。
日付オフセットタイプ	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [オフセット日数 **(Number of offset days)**] で評価されます。 • オン • 後 注: デフォルトでは、[後] 条件が選択されています。[後] 条件のみを使用することをお勧めします。
オフセット日数 **(Number of offset days)**	タスクがアサインされたときにトリガーするために使用される条件。この条件は、[相対期日トリガー **(Relative due date trigger)**] および [日付オフセットタイプ] で評価されます。 • 日間 • 時間 注: 日数のみを指定し、時間は 0 (ゼロ) のままにしてください。 例：Relative Due Date Trigger = Start On、Date Offset type = After、Number of offset days = 5 days の場合、タスクは計画の公開日から 5 日後にトリガーされるように設定されます。

自動翻訳

マネージャーが作成した **To-do** テンプレートの管理

マネージャーが作成する To-do タスクテンプレートを変更および管理します。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Accelerator** > マネージャータスクテンプレートを管理.
2. タスクテンプレートを開くか、[新規] をクリックします。
3. フォーム内のフィールドを変更または入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーム内のフィールドの詳細については、「Journey Accelerator [モデル] タスクフィールド」を参照してください。

4. フォームを保存するには、[送信] または [更新] をクリックします。

Journey Accelerator [モデル] タスクフィールド

マネージャーは、テンプレートとして保存される To-do タスクを作成します。テンプレートは、Journey Accelerator の モデルタスクとして保存されます。

フィールド	説明
タスク名	アクションプランに表示される To-do の名前
所有者	To-do タスクテンプレートを作成したマネージャー
他の受託者リスト	To-do タスクの [他の人 **(Additional people)**] フィールドにユーザーを追加します。
タイプにアサイン済み	• ペルソナ：アクションプランでサポートされているペルソナの 1 つ。(マネージャー、従業員、メンター) • ユーザー：単一のユーザー。 注: 他のフィールドを使用できるかどうかは、選択内容によって異なります。ペルソナが [ソースにアサイン済み **(Assigned to source)**] フィールドにリストされます。
親計画テーブル	To-do タスクテンプレート情報を含むテーブル (Journey Accelerator 計画 [sn_ja_plan])
ソースにアサイン済み	To-do タスクがアサインされているペルソナ
担当者	単一ユーザーの名前
有効	計画を利用可能にする場合に選択します。ユーザーに対してテンプレートを非表示にするには、チェックマークをオフにします。
必須	To-do タスクを必須にする場合に選択します。タスクをオプションにするには、チェックマークをオフにします。
Journey Accelerator タスクタイプ	• 通常：スケジュール機能のないタスク。 • カレンダー：Microsoft Exchange Onlineなどのカレンダーと連動するように Journey Accelerator が設定されている場合に使用できます。
期日構成	タスクの条件付き期日
日数 / 週数	タスクの期日に対して割り当てられた条件からの日数または週数
タスク詳細	ユーザーに表示されるタスクの説明

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Journey Accelerator 計画構成の作成と管理

計画タイプに基づく計画構成を作成および管理します。計画構成は、特定の従業員対象者向けにカスタマイズされています。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Accelerator** > 計画構成の管理.
2. [新規] をクリックするか、既存の計画構成を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

計画構成フォーム

フィールド	説明
役職	マネージャーがさまざまな計画構成を識別できるような、わかりやすいタイトル。たとえば、「営業従業員計画構成」です。
対象者	ユーザーのグループ。対象者を選択して、計画にアクセスできる特定のユーザーグループをコントロールできるようにします。
有効	構成を使用可能にするために選択できるオプション。 **注:** 少なくとも 1 つのステージが含まれるまで、計画をアクティブにすることはできません。
Journey Accelerator 計画タイプ	計画タイプ。最上位の分類は、さまざまなタイプを識別するために使用されます。
簡単な説明	計画の簡単な説明。
説明	計画の詳細な説明。

4. [保存] をクリックします。
5. この計画のステージを構成するには、[新規] をクリックします。
   a. 利用可能なステージ名を選択します。
   b. [送信] をクリックします。
6. [更新] をクリックします。

マネージャーが作成した既存の Journey Accelerator 計画の管理

計画所有者は、従業員センター ポータルからのみ Journey Accelerator 計画を更新します。管理者は、既存の個々の計画を変更しないでください。

既存の個々の Journey Accelerator 計画を変更するには、計画を作成したマネージャーが 従業員センター ポータルからのみ行う必要があります。

Journey Accelerator のアクションプランチュートリアルの構成と管理

管理者 [admin] または チュートリアル管理者 [guided_tour_admin] は、Journey Accelerator のためのアクションプランチュートリアルを管理し、更新できます 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Journey Accelerator には、マネージャーがアクションプランについて学び、利用可能な機能についてよく理解するのに役立つチュートリアルがあります。

ServiceNow インスタンスからアクションプランチュートリアルにアクセスするには、次の場所に移動します ガイド付きツアーデザイナー > **Guided Tours** をクリックし、[名前] 列で 「アクションプランチュートリアル」を検索します。

チュートリアルは、アプリケーションのユーザーインターフェイス (UI) と機能の使用方法について、ロールベースのユーザーをトレーニングするのに役立ちます。チュートリアルには、ユーザーがブラウザーウィンドウで完了する一連のインタラクティブな手順が含まれています。管理者は、チュートリアルを管理および変更できます。チュートリアルの詳細については、次の ServiceNow ドキュメントトピックスを参照してください。

- チュートリアル：この概要では、管理者がチュートリアルを作成および変更するために使用する多くの機能について説明しています。
- チュートリアルデザイナーインターフェイス：ガイド付きツアーデザイナー の機能とインターフェイスについて説明します。
- チュートリアルの編集：このタスクでは、チュートリアルの変更方法の詳細を提供しています。

Journey Accelerator の機能とロールの詳細

管理者は Journey Accelerator アプリケーションを Now Platform で使用することにより、マネージャーが従業員の移行計画を開発できるようになるためのテンプレートを作成します。管理者は、従業員の昇格、退職、オンボーディング、およびロール変更などの移行計画のテンプレートを構築します。

管理者

管理者は、以下の操作を実行できます。

- 昇格、オンボーディング、退職など、従業員の移行の計画タイプを定義して管理します。
- 特定の従業員対象者 (営業担当者や IT 技術者など) の計画構成を作成および管理します。
- ワークステーションのセットアップや計画立案、トレーニングセッションなどのタスクテンプレートを作成および管理します。
- Journey Accelerator ダッシュボードから計画の進捗状況とテンプレートの使用状況を追跡します。

マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) から Journey Accelerator 計画にアクセスします。

マネージャー

マネージャーは以下を実行できます。

- 従業員の移行のためにカスタマイズされた計画を作成および管理します。

  注:
  マネージャーのみが計画を作成できます。

- 既存のタスクのライブラリーを使用して、To Do タスクを追加します。
- 従業員の移行に固有のタスクを作成します。
- 従業員の移行日 (開始日など) に基づく計画を公開します。
- メンターを従業員にアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンター

メンターは以下を実行できます。

> **注:**
> メンターの権限レベルによって、計画で実行できる内容が決まります。

- 表示可能権限を持つメンターは、次のことができます。
  - 計画内のすべての To Do タスクを表示する
  - 自分にアサインされているタスクを更新する
- 編集可能権限を持つメンターは、次のことができます。
  - ステージと To Do を編集、追加、削除する
  - 計画を公開する
  - 計画公開日を設定する

従業員

従業員は以下を実行できます。

計画を表示し、To Do タスクを完了し、自分の進捗状況を追跡します。

> **注:**
> すべてのユーザーが次のアクションを実行できます。

- コメントを追加：コメントまたは質問を計画の所有者に送信します。
- 添付ファイルを追加：証明書やメールなどのタスクアイテムの完了をサポートする関連ファイルを追加します。

Journey Accelerator の統合

他のアプリケーションを Journey Accelerator エクスペリエンスと統合することで Journey Accelerator 機能を拡張します。

Journey Accelerator のための Microsoft Exchange Online のセットアップ

Journey Accelerator のスケジューリング機能と Microsoft Office 365 のカレンダー機能を統合させることで、ユーザーは計画と To do タスクをスケジュールできます。

> **注:**
> 管理者が Microsoft Office 365 のスケジューリング機能を Journey Accelerator で使用するには、関連する Microsoft プラグインおよび統合をインストールおよび設定してから Journey Accelerator をインストールする必要があります。

Journey Accelerator のスケジューリング機能を使用すると、ユーザーは Microsoft Office 365 のカレンダーイベントを Journey Accelerator の計画および To Do タスクから直接スケジュール設定できます。

スケジューリング機能を使用する場合は、Journey Accelerator をインストールする前に、これらのプラグインと統合をインストールして設定する必要があります。埋め込みスケジューリング機能には、すべてのプラグイン、統合 API、およびアクションが含まれています。

一部の統合と関連のプラグインでは、ServiceNow® 担当者による有効化が必要です。Journey Accelerator では埋め込み Microsoft Exchange Online スポークを使用しますが、Journey

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Accelerator と併用する場合は制限があります。こうした埋め込み制限にとらわれずに使用するには、追加のライセンスまたはサブスクリプションの取得が必要になることがあります。

Journey Accelerator v2

Microsoft AD スポーク [com.sn.ad.spoke]

Journey Accelerator と Microsoft Active Directory との通信を提供し、ユーザー、グループ、およびコンピューターなどのオブジェクトを管理します。

Microsoft Azure AD スポーク [com.sn.azure_ad.spoke]

セキュリティ要件を Journey Accelerator に提供し、ユーザー、セキュリティグループ、およびオフィスグループが適切に管理されるようにします。

Microsoft Exchange Online スポーク v2.0.1 [sn_ex_online_spke]

Microsoft Exchange Online スポークを使用すると、Microsoft Exchange Online でカレンダーイベントとメールを作成および管理できます。

Journey Accelerator v3 以降

Microsoft Exchange Online スポーク V3.0.0

Microsoft Exchange Online スポークを使用すると、Microsoft Exchange Online でカレンダーイベントとメールを作成および管理できます。

Retry Handler Framework

API レート制限を超え、「429 要求が多すぎます」のステータスコードが返されたときに、失敗した HTTP 要求を再試行するフレームワークです。retry-after time HTTP ヘッダーは、指定された retry-after time 後に要求を再試行するために使用されます。

これらの **Journey Accelerator** システムプロパティを設定します。

Journey Accelerator バージョンに対応するスポークの設定手順に従ってください。スポークのセットアップが完了したら、次に移動します。 **sys_properties.**リスト ServiceNowで、アプリの次のプロパティJourney Acceleratorを設定します。

- sn_ja.calendar_provider_option: Select exchangeOnline
- sn_ja.ex_online_dummy_account_id: Insert <outlook dummy account for querying meeting times>
- sn_ja.ex_online_service_account_id: Insert <outlook service account or delegator for calendar management>
- sn_ja.ex_online_notification_url: Insert <webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>

注:
Retry Handler Framework で Microsoft Exchange Online スポーク 2.0.2 を使用する場合、Retry Handler Framework の Scripted REST API が Webhook URL として使用されます。

手順の詳細については、「Journey Accelerator アプリにおける Microsoft Exchange Online のシステムプロパティの更新」を参照してください 。

関連情報

IntegrationHub の要求

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Journey Accelerator アプリにおける Microsoft Exchange Online のシステムプロパティの更新

Journey Accelerator によってサポートされている Microsoft Exchange Online の機能を使用するために、Journey Accelerator アプリのシステムプロパティを更新します。

始める前に
Journey Accelerator アプリのシステムプロパティを更新する前に、Microsoft Exchange Online スポーク v2.0.2 Microsoft Exchange Online の設定に必要なすべての手順を完了してください。

Journey Accelerator のさまざまなバージョンでサポートされている必要なすべてのスポークのリストについては、「Journey Accelerator のための Microsoft Exchange Online のセットアップ」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **sys_properties.**リスト.
2. Journey Accelerator 用のアプリケーションを検索します。
3. 次のフィールドを見つけて更新します。

名前	値
sn_ja.calendar_provider_option	ExchangeOnline
sn_ja.ex_online_dummy_account_id	<Outlook dummy account for querying meeting times>
sn_ja.ex_online_service_account_id	<Outlook service account or delegator for calendar management>
sn_ja.ex_online_notification_url	<webhook URL from Microsoft Exchange Online Spoke>

[値] をダブルクリックして編集します。

注:
Retry Handler Framework で Microsoft Exchange Online スポーク 2.0.2 を使用する場合、Retry Handler Framework の Scripted REST API が Webhook URL として使用されます。

Journey Accelerator による Listening Posts

Listening Posts を Journey Accelerator とともに使用して、アクションプランと To Do タスクにサーベイを追加し、タスクのコンテキストに基づいて即時フィードバックを有効にします。

管理者は Listening Posts を使用してサーベイをトリガーするテンプレートを作成し、タスクの完了時にサーベイを開くことができます。

ServiceNow Store から Listening Posts (sn_lp) プラグインをアクティブ化します。Listening Posts は HR Enterprise パッケージで利用できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ト情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

関連情報

- Listening Posts
- Listening Posts 用のウィジェット
- Listening Posts での質問集の作成
- Listening Posts でのパルスサーベイの作成

Journey Accelerator による Learning Posts

Learning Posts により、学習やトレーニングのための To Do タスクを含むアクションプランをすばやく作成できます。

Learning Posts アプリケーションを使用すると、Saba、Udemy、Cornerstone、SumTotal などの一般的に使用される学習管理ソフトウェア (LMS) システムと統合した学習コースを組み込むことができます。詳細については、「Learning Posts」を参照してください。

従業員のニーズに焦点を当てたコースを含めます。マネージャーは、容易にトレーニングを検索して、それを To Do タスクとしてアクションプランに追加できます。新しい従業員、復帰するチームメンバー、または新しい役割を担う従業員の To Do タスクを含む計画を作成します。従業員は、アクションプランまたは To Do タスクから学習に直接アクセスします。

ServiceNow Store から Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションをアクティブ化すると、Learning コア [sn_lc] アプリケーションが自動的にアクティブ化されます。Learning コア アプリケーションには Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス構成の基本セットが含まれます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

関連情報

- Learning Posts
- Learning コアの詳細

Journey Accelerator 計画の操作

マネージャー、従業員、メンターは、従業員センター (EC) から Journey Accelerator 計画にアクセスできます。

EC の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター」および「Employee Center」を参照してください。

従業員の計画の作成と追跡

Journey Accelerator テンプレートを使用して、従業員の移行計画を作成および管理します。ロールベースの計画を使用して、チームのさまざまなロールに対して一貫した計画を作成できます。

始める前に
必要なロール：直属の部下である全従業員

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 従業員センター (EC) ポータルで、[アクションプラン] をクリックします。

   注:
   従業員センター の構成に応じて、[アクションプラン] メニューは、上部ヘッダーメニューまたは [その他] リストメニューの下に表示されます。[自分のアクティブアイテム (My active items)] リストからアクションプランにアクセスすることもできます。

2. [アクションプランを作成 **(Create action plan)]** をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   [この計画の詳細から始める **(Let's start with a few details about this plan)]** フォーム

フィールド	説明
この計画の対象者 (Who this plan is for)	この計画の対象となる従業員の名前。
計画タイプ	特定のグループまたは移行タイプに対して構成されている利用可能な計画タイプのリスト。
プラン名	計画の内容を表す名前。
このユーザーのメンター	選択できるメンター。メンターの表示権限または編集権限を設定することもできます。
計画の説明	この計画の詳細。

4. [計画を作成 **(Create plan)]** をクリックします。

   計画タイプと対象者に基づいて計画を作成できます。計画をすぐに公開することも、終了して後で変更することもできます。計画は自動的に保存されます。

   計画では次のアクションを実行できます。

   計画の編集

   - 計画名を変更したり、メンターを追加または削除したり、計画の説明を変更したりするには、[計画の詳細を編集 **(Edit plan details)]** をクリックします。

     注:
     メンターは、プランに追加されると通知を受けます。

   - ステージを追加するには、[ステージを作成] をクリックします。

   ステージと To Do タスクを編集します。

   - UI のドラッグ機能を使用するか、ステージの [下に移動] メニューから、To Do タスクを並べ替えます。
   - ステージの [ステージの名前を変更 (Rename stage)] メニューからステージの名前を変更します。
   - オプションの To Do タスクを削除します。

     注:
     必須の To Do タスクですべての編集アクションが使用できるわけではありません。必須の To Do タスクは削除できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既存の To Do タスクを編集します。
- **[To Do を追加 (Add to-do)]** をクリックし、To Do タスクを作成するか、利用可能な To Do タスクのリストから選択します。

従業員とメンターを除くユーザーに To Do タスクをアサインできます。これらの To Do タスク所有者は、公開された計画内にあるアサイン済み To Do タスクのみにアクセスできる To Do タスクを受け取ります。

5. ドラフトをレビューし、計画を公開または編集します。
公開：

- [今すぐ公開 **(Publish now)]** をクリックして、計画をすぐに利用可能にします。

> **注:**
> [今すぐ公開 (Publish now)] はアクティブなユーザーに対してのみ使用してください。ユーザーがアクティブになる前に計画を公開すると、To Do タスクが誤って生成されることがあります。

- [設定された日付で公開 **(Publish on a set date)]** をクリックして、計画が公開される日付を選択します。

編集：

- [計画の詳細を編集] をクリックして、計画名の編集、メンターの追加または削除、メンターの権限の設定、計画の説明の編集を行います。
- [計画を削除 **(Delete plan)]** をクリックして、従業員センター から計画全体を削除します。

計画が完了とマークされる前であれば、いつでも既存の計画を編集できます。「既存の Journey Accelerator 計画の編集」を参照してください。

既存の **Journey Accelerator** 計画の編集

従業員とチームのニーズを満たすように、ステージやタスクを追加、削除、または再配置して、既存の Journey Accelerator 計画を編集します。

始める前に
必要なロール：直属の部下である全従業員

手順

1. 従業員センター ポータルで、[計画] をクリックします。
2. 編集する計画をクリックします。
3. ステージまたは To-do を更新、移動、または削除します。
完了したら、[編集を終了] をクリックします。

> **注:**
> - タスクまたはステージを削除すると、計画から完全に削除されます。
> - 計画は保存した編集内容ですぐに更新されます。

アクションプラン **To-do** タスクの管理とテンプレートの作成

管理責任の一環として、従業員とメンターの To-do タスクを作成、変更、および管理します。

Journey Accelerator アクションプランは、従業員の移行に合わせてカスタマイズできます。そのカスタマイズの一部は、To-do タスクを追加、削除、変更、および保存するマネージャー機能です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作成した To-do タスクをテンプレートとして保存して時間を節約し、従業員とメンターに一貫したエクスペリエンスを提供します。

アクションプラン **To-do** の追加または変更

アクションプランの一環として、To-do タスクを作成、変更、および保存します。To-do は、完了する従業員、メンター、またはマネージャーに割り当てられます。

始める前に

必要なロール：直属の部下である全従業員

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > アクションプランをクリックし、アクションプランを開きます。
2. **[To-do** を追加] をクリックするか、ステージ内の既存のタスクを開きます。
3. 従業員またはメンターに最適なオプションを選択します。

オプション	説明
[To-do テンプレート] リストから選択	利用可能な To-do タスクテンプレートのリストから選択し、[次へ] をクリックします。テンプレートを使用すると、複数の従業員またはメンターに対して一貫した To-do タスクを簡単かつ迅速に作成できます。
[独自に作成 **(Create your own)]** をクリック	[独自に作成 **(Create your own)]** をクリックし、To-do を最初から作成します。To-do を最初から作成することは、1 人の従業員またはメンターに固有のタスクを作成するのに適したオプションです。

4. To-do フォームに入力します。

   注:

   - 複数の従業員またはメンターに適した To-do の場合、[テンプレートとして保存] を選択します。将来のアクションプランで他の従業員やメンターが使用できるように、To-do をテンプレートとして保存します。
   - アクションプラン To-do タスクのフィールド トピックには、To-do フォームフィールドの説明があります。

5. [保存] をクリックします。

アクションプラン **To-do** タスクのフィールド

To-do フォームには、移行の計画の一環として、従業員とメンターが完了するタスクをマネージャーがカスタマイズするために使用するフィールドが含まれています。

フィールド	説明
To-do 名	タスクの見出しまたはタイトルとして表示される To-do の名前。
ステージ	アクションプランに含まれている利用可能なステージのリストから選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
To-do の説明	アクションプランの To-do に表示されるタスクの説明。
この To-do の対象者	この To-do タスクが割り当てられている従業員またはメンターの名前。
他の人	この To-do を他の人にアサインします。人は、そのロール (従業員またはメンター) に基づいて、アクセスと責任が異なります。
期日	特定の日付、またはアクションプランが公開された日からの相対日に基づいて、期日を設定します。 • 確定期日 • 公開後の週数 • 公開後の日数 • 期日なし
この To-do はオプション	To-do をオプションとしてマークすることで、従業員またはメンターにこのタスクを完了しないオプションを与えます。
この To-do にスケジュールを追加	このタスクのスケジューリングを有効にします。この機能を有効にするには、組織で Microsoft Online Exchange を使用している必要があります。
添付ファイル	このフィールドにファイルをドロップして、To-do に添付ファイルとして含めます。
テンプレートとして保存	To-do をテンプレートとして保存して、他のアクションプランで使用できるようにします。

自動翻訳

従業員がアクションプランを表示して完了

従業員センター ポータルからアクションプランの進捗状況を表示、管理、追跡します。

始める前に

必要なロール：計画にアサインされたすべての従業員が計画にアクセスできます。従業員またはメンターとしてアサインできます。

このタスクについて

マネージャーは、さまざまな従業員移行イベントの計画を作成します。従業員センター ポータルから計画にアクセスできる場合は、計画が準備完了または完了ステータスであると、アサインされたタスクのみが表示されます。

注:
計画内のタスクも [タスク] に表示されます。[To Do] リストには、タスクを含むステージは表示されません。

手順

1. 従業員センター ポータルで、[計画] をクリックします。
2. 操作する計画をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステージには、完了するタスクが含まれています。

3. 特定のタスクの詳細を表示し、その進捗状況を管理するには、そのタスクをクリックします。
タスクのステータスを手動で更新し、必要に応じて詳細を追加することができます。ステータスは次のとおりです。
   - 処理中としてマーク：タスクのレコードを更新して、自分がタスクの操作を開始したことを他のユーザーから確認できるようにします。
   - 完了：タスクを完了したことを示します。
   - コメント：計画マネージャーにメッセージを送信します。
   - 添付ファイル：トレーニングやその他のドキュメントのファイル (完了証明書など) を追加します。

Journey Accelerator 計画を使用して従業員をメンターする

自分にアサインされた従業員をメンターしたり、権限タイプに応じて従業員計画を表示または編集したりします。

始める前に
必要なロール：メンターとしてアクションプランにアサインされる必要があります。

このタスクについて
マネージャーは、さまざまな従業員移行イベントの計画を作成します。一部の移行には、メンターが含まれます。メンターは 従業員センター ポータルから計画にアクセスします。

メンター権限には次の 2 種類があります。

表示可能

メンターは、計画内のすべてのタスクを確認できます。表示可能権限を持つメンターは、自分に割り当てられたタスクのみを更新できます。メンターは、ドラフト、準備完了、または完了状態の計画を表示できます。

編集可能

編集可能権限を持つメンターは、ステージまたは To Do タスクを編集、追加、および削除できます。編集可能権限により、メンターは計画を公開したり計画の公開日を設定したりできるようになります。

注:
計画内のタスクも [To Do] に表示されます。[To Do] リストには、タスクを含むステージは表示されません。

手順

1. 従業員センター ポータルで、[計画] をクリックします。
2. 操作する計画をクリックします。

   ステージには、完了するタスクが含まれています。

   メンター権限のタイプによって、計画ステージ、To Do タスク、および計画の公開に対する編集アクセスが制限されるか、有効化されます。

3. タスクをクリックすると、詳細を表示または編集してタスクの進捗状況を管理できます。
タスクを手動で管理します。タスクをマークし、必要に応じて詳細を追加します。次のタスクステータスを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 処理中としてマーク：タスクのレコードを更新して、自分がタスクの操作を開始したことを他のユーザーから確認できるようにします。
- 完了：タスクを完了したことを示します。
- コメント：計画マネージャーにメッセージを送信します。
- 添付ファイル：トレーニングやその他のドキュメントのファイル (完了証明書など) を追加します。

Journey Accelerator 計画の監視

Journey Accelerator ダッシュボードから計画とタスクを監視します。

始める前に
必要なロール：リーダー [sn_ja.reader]

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Accelerator** > **Journey Accelerator** ダッシュボード.
2. 詳細については、ダッシュボードのアイテムをクリックしてください。
   Journey Accelerator 計画と To Do について表示できる情報の一部を以下に示します。
   - 期限切れの計画 To Do
   - ドラフトステータスの計画
   - 準備完了ステータスの計画
   - 過去 6 か月間に公開された計画
   - 過去 6 か月間に作成された To Do - テンプレートから (True) または作成された計画 (False)

ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベント は、さまざまな従業員のジャーニーや異動に関連する HR ケースの実行を可能にします。

ライフサイクルイベント アプリは、さまざまな部門横断的なプロセスや部門間の日常のアクティビティを支援します。これにより、従業員の日常生活に関連するプロセスをより効率的かつ簡単に完了できます。

探索	エンタープライズライフサイクルイベントの設定	ライフサイクルイベントの設定
ライフサイクルイベントプロセスを定義して文書化します。	会社の複数の部門にまたがるオンボーディングおよびその他の従業員ライフサイクルイベントの自動化を可能にします。	デジタルワークフローを有効にして構成し、単一のサービスデリバリープラットフォームで従業員のライフサイクルイベントを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	分析およびレポートのソリューション	
 ライフサイクルイベントを構築して、HR ケースの実行を自動化します。	 ライフサイクルイベント ダッシュボードは、ライフサイクルイベントを可視化します。	

ライフサイクルイベントの有効化

admin ロールがあれば、Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] を有効化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれが有効化されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベントを使用すると、デジタルワークフローを簡単に構成して、単一のサービスデリバリープラットフォームで従業員のライフサイクルイベントを管理できます。

以下の関連プラグインがまだ有効になっていない場合は有効化されます。

Human Resources Scoped アプリのプラグイン：ライフサイクルイベント

プラグイン	説明
Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]	コア HR 機能を提供します。
従業員センター [com.sn_hr_service_portal]	従業員センター を提供します。

ライフサイクルイベントでの エージェントワークスペース の使用

ライフサイクルイベントで エージェントワークスペース を使用するには、以下を有効にする必要があります。

Human Resources Scoped アプリ：Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] プラグイン

ライフサイクルイベントでの Playbook の使用

ライフサイクルイベントで エージェントワークスペース と Playbook を使用するには、ServiceNow Store から Playbook プラグインを要求する必要があります。

注:
ServiceNow Store プラグインの要求の詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

ライフサイクルイベントとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] プラグインの有効化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

デモデータはこの機能で利用でき、いくつかの関連するサンプルタスクで使用されます。

注:
Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] プラグインは、sn_hr_le.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の Enterprise Onboarding and Transition 管理者ユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ライフサイクルイベント管理者 [sn_hr_le.admin]	ライフサイクルイベント内で、グループにユーザーを作成、管理、および追加するためのアクセス権を付与します。 以下にアクセスができます。 • Guided Setup • オーナーグループの管理 • ロールの管理	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin • sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_le_pa.admin (PA コンテンツパック - HR LE スコープ指定アプリのプラグインが有効な場合)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• LE UI 構成 • 新入社員研修担当役員ダッシュボード • 新入社員研修エグゼクティブビュー	• pa_viewer • survey_admin
アクティビティリーダー [sn_hr_le.activity_reader]	HR アクティビティセットおよびアクティビティの読み取りができます。	なし
アクティビティセットマネージャー [sn_hr_le.activity_set_manager]	HR アクティビティセットを有効化およびトリガーできます。	sn_hr_le.activity_writer
アクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer]	HR アクティビティセットおよびアクティビティの作成ができます。	sn_hr_le.activity_reader
ケースリーダー [sn_hr_le.case_reader]	ライフサイクルイベントケースを読み込むことができます。	sn_hr_core.case_reader
ケースライター [sn_hr_le.case_writer]	ライフサイクルイベントケースを作成できます。	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader
HR Performance Analytics 管理者 [sn_hr_le_pa.admin]	スコープ指定アプリケーションのライフサイクルイベント Performance Analytics 管理者ロール • ライフサイクルイベント PA コンテンツパックにアクセスして変更します。 • Performance Analytics のプロパティを編集します。 • 管理コンソールにアクセスします。 • 依存関係アセスメントを起動します。 注: このロールは、 ライフサイクルイベント管理者ロール [sn_hr_le.admin] に含まれています。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
委任開発者 (delegated_developer) ロールを持つライフサイクルイベント管理者 (sn_hr_le.admin) ロールも、COE を設定および作成できます。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アクティビティ [sn_hr_le_activity]	アクティビティセットの一部となっているアクティビティの詳細です。ともにライフサイクルイベントを構成します。アクティビティベース [sn_hr_le_activity_base] テーブルを拡張します。
アクティビティベース [sn_hr_le_activity_base]	sys_metadata を拡張します。
アクティビティフィールドマッピング [sn_hr_le_activity_field_mapping]	親ライフサイクルイベントケースからアクティビティに情報を渡す、アクティビティフィールドマッピングの詳細です。
アクティビティセット [sn_hr_le_activity set]	アクティビティセットおよびライフサイクルイベントを構成するアクティビティの詳細です。
アクティビティセットコンテキスト [sn_hr_le_activity_set_context]	ライフサイクルイベントが初期化されたときに、各アクティビティセットに作成されます。各セットのステータス (トリガー、アクティビティの完了待ちなど) を追跡します。 アクティビティステータス [sn_hr_le_activity_status] テーブルと連携し、チケットページにあるライフサイクルイベントウィジェットに、フィルタリングを提供します。
アクティビティステータス [sn_hr_le_activity_status]	アクティビティセットがトリガーされたときに作成されます。作成されたアクティビティのステータスを追跡します。初期化された各ライフサイクルイベントケースについて、アクティビティの進捗状況を追跡します。 アクティビティセットコンテキスト [sn_hr_le_activity_set_context] テーブルと連携

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	し、チケットページにあるライフサイクルイベントウィジェットに、フィルタリングを提供します。
担当者アクティビティ設定 [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	履行者アクティビティ構成により、ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case] テーブルから HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルへとフィールド情報が渡されます。
履行者アクティビティ設定マッピング [sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	履行者アクティビティ構成マッピングは、履行者構成を使用して作成されたすべてのアクティビティにコピーされます。
HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case]	送信済みライフサイクルイベントケースの詳細です。 • アカウント通知 • 新入社員研修の要求 HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルを拡張します。
ライフサイクルイベントタイプ [sn_hr_le_type]	ライフサイクルイベントタイプで、アクティビティセットとアクティビティを整理できます。ライフサイクルイベントタイプは、アクティビティセットおよびアクティビティのコンテナーとして機能します。ライフサイクルイベントタイプは、**HR** サービスにも関連付けられています。
LE UI 構成 [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	ライフサイクルイベントユーザーインターフェイス構成の詳細。
従業員リクエスト sn_hr_le_employee_request	従業員リクエストの詳細を追跡します。従業員リクエストの作成時に作成されます。 アクティビティベース [sn_hr_le_activity_base] テーブルを操作します。
今後のタスク [sn_hr_le_future_todo]	トリガーを待機しているアクティビティに関する詳細を追跡します。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブル管理」を参照してください。

ライフサイクルイベントのスクリプトインクルードと API

スクリプトインクルードは、ライフサイクルイベント内のワークフローを呼び出します。

次のスクリプトインクルードはライフサイクルイベントで提供されます。

名前	説明
hr_ActivitySet	ライフサイクルイベントワークフローおよびアクティビティ管理での、主要なスクリプトインクルードです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
LaunchActivities	アクティビティセットのすべてのアクティビティのインスタンスを起動する API です。ライフサイクルイベントケースが作成されると、以下が呼び出されます。
getAvailableDependentActivitySets(activitySet)	1 つのアクティビティセットに依存するアクティビティセットのコレクションを取得します。
isActivitySetCompleted	セット内のすべてのアクティビティの完了をチェックします。
IsActivitySetActive	アクティビティセットがアクティブなことをチェックします。

ライフサイクルイベントには次の API が提供されます。hr_LEType には、ライフサイクルイベントタイプ、アクティビティセット、およびアクティビティセットのアクティビティに関連するメソッドが含まれます。ライフサイクルイベントタイプに関連するメソッドは次のとおりです。

- createLEType(@param - 要件：フィールド名値のペアを持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- updateLEType(@param - 要件：フィールド名値のペアおよびライフサイクルイベントタイプ ID を持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- removeLEType(@param - 要件：ライフサイクルイベントタイプ ID) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。

アクティビティセットに関連するメソッド：

- createActivitySet(@param - 要件：フィールド名値のペアを持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- updateActivitySet(@param - 要件：フィールド名値のペアおよび ActivitySetId を持つ js オブジェクトのアレイ) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。
- removeActivitySet(@param - 要件：ActivitySetId) - [成功] ステータスの js オブジェクトを返します。

高度

- Hr_triggerUtil - 実行中のアクティビティセットに対する高度なスクリプティングに便利なメソッドです。
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) - リスト内のアクティビティセットの完了をチェックします。
- checkForElapsedDate(date) - 渡された日付の経過をチェックします。
- checkForElapsedDateWithOffset(date, offset, offsetUnits, offsetType)

ライフサイクルイベント のワークフロー

HR アクティビティセットランチャーワークフローは、ライフサイクルイベントプロセス全体を推進します。関連付けられているワークフローは、ライフサイクルイベント内の各アクティビティセットを推進します。

ライフサイクルイベントケースが作成されると、以下が行われます。

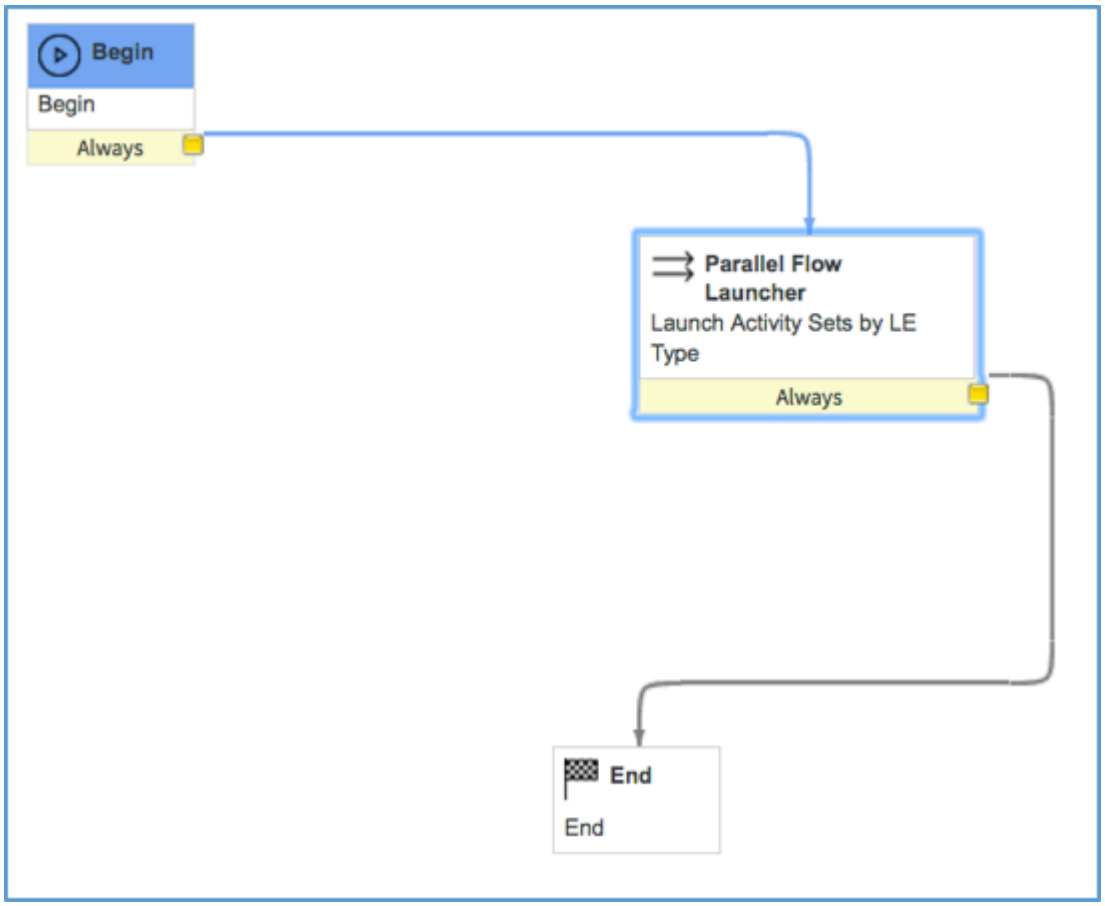
- アクティビティセットランチャーワークフローの呼び出しビジネスルールが実行されます。
- **HR** アクティビティセットランチャーワークフローが開始されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ワークフローは、ライフサイクルイベントケースの間実行され、アクティビティセットを管理します。

  注:
  ワークフローには [実行コンテキスト] からアクセスできます。



ライフサイクルイベント内の各アクティビティセットには、ワークフローが関連付けられています。各ワークフローは次を行います。

- トリガー条件および他のアクティビティセットとの依存関係を監視し、アクティビティを生成します。
- 日付またはカスタムスクリプトによってトリガーされたアクティビティセットについて、ワークフロー内のアクティビティのステータスを 4 時間ごと (デフォルト) に確認します。
- アクティビティケースまたは要求が更新されたときに、アクティビティのステータスを確認します。
- アクティビティが完了とマークされたときに、アクティビティセットをクローズします。

  ベースシステムのデフォルトでは、同時に実行できるアクティビティセットの合計数が 25 に制限されています。この値は増やすことができますが、システムパフォーマンスに影響することがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトでは、[評価間隔] フィールドは表示されません。このフィールドは、[ワークフローのプロパティ] にある [アクティビティ] タブの [最大アクティビティ数] フィールドと連動します。「ワークフローのプロパティ」を参照してください。デフォルト値 (4 時間) を変更するために [評価間隔] フィールドを表示する場合は、注意してください。頻繁に更新すると、より多くのイベントが発生し、ライフサイクルイベントが完了する前にライフサイクルイベントアクティビティセットがキャンセルされる可能性があります。ライフサイクルイベントに関連付けられているワークフローでは、長時間実行される複数のワークフローアクティビティが含まれるビジネスプロセスに対応するため、[最大アクティビティ数] フィールドの値が増やされています。別の方法については、「アクティビティセットの ライフサイクルイベント トリガー」を参照してください。

1. ワークフローエディターを開きます。
2. [ワークフロー] から、**[HR** アクティビティセットランチャー **(HR Activity Set Launcher)]** を選択します。
3. [パラレルフローランチャー] で、[アクティビティのプロパティ] をクリックします。
4. [最大同時回数] 値を更新します。

「パラレルフローランチャーのワークフローアクティビティ」を参照してください。

企業のライフサイクルイベントの有効化

admin ロールがあれば、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] を有効化できます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれらを有効化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise を使用して、IT、施設、財務、法務など複数の部門にまたがるオンボーディングおよび従業員の他のライフサイクルイベントを自動化することができます。

以下の関連プラグインがまだ有効になっていない場合は有効化されます。

Human Resources Scoped アプリのプラグイン：企業のライフサイクルイベント

プラグイン	説明
Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]	コア HR 機能を提供します。
Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]	従業員センター を提供します。
Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]	ライフサイクルイベントを提供します。
ドキュメントテンプレート	ドキュメントテンプレートを提供。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Human Resources Scoped アプリのプラグイン：企業のライフサイクルイベント (続く)

プラグイン	説明
[com.snc.document_templates]	

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

企業のライフサイクルイベントとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールやテーブルなど) が、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise プラグイン [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインの有効化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
企業のライフサイクルイベント管理者 [sn_hr_le_ent.admin]		なし

ライフサイクルイベントの構築

ライフサイクルイベントを使用すると、新規雇用者のオンボーディングなどの HR ケースの実行を自動化できます。

各ライフサイクルイベントは、一般的に複数の部門にまたがり、アクティビティセットに整理されているアクティビティの集合です。ライフサイクルイベントを設定するには、まずイベントのビジネスプロセスを文書化する必要があります。次に、すべてのサポートコンポーネントを設定する必要があります。その後、ライフサイクルイベントと、それに関連付けられたアクティビティセットおよびアクティビティを構成できます。最後に、対応する HR サービスを設定して、ライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のビデオでは、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションを使用したライフサイクルイベント構成の概要について説明します。

このビデオでは、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの設定方法の概要について説明します。

注:
既存のライフサイクルイベントをさらにカスタマイズする場合は、該当する構成タスクに従ってください。

関連情報

- ライフサイクルイベント 従業員リクエスト
- ライフサイクルイベントのクローン
- ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング
- ライフサイクルイベントのプロパティ
- ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート
- ライフサイクルイベントビルダーの UI の設定
- ライフサイクルイベントの HR ケースの作成

ライフサイクルイベントプロセスの文書化

ライフサイクルイベントプロセスを定義して文書化します。一般的に、ライフサイクルイベントは複数の部門にまたがり、さまざまな部門からのアクションが必要です。

したがって、全員がフローとその責任の範囲に同意することが重要です。ライフサイクルイベントを計画するときは、アクティビティを所有する責任者、どのようなアクティビティタイプがあるか、およびそのアクティビティのターゲット対象者が存在するかどうかを検討します。

ライフサイクルイベントの定義

ライフサイクルイベントを計画して定義するときは、次のことを考慮してください。

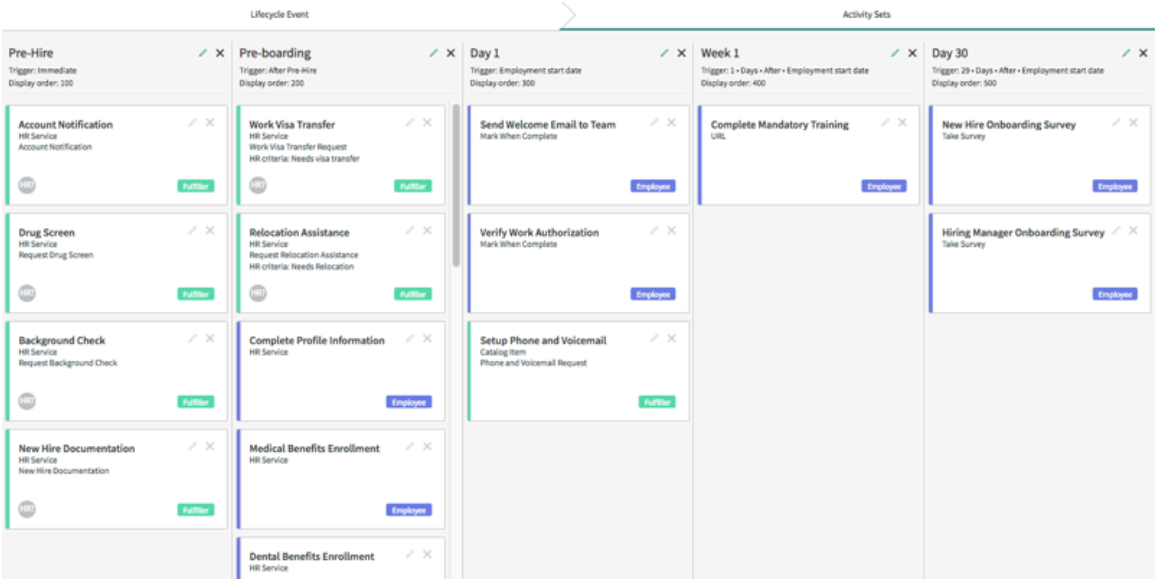
- どのようなライフサイクルイベントタイプがあるか。ライフサイクルイベントの例としては、従業員のオンボーディング、退職、育児休暇などがあります。
- ライフサイクルイベントにはどのようなステージがあるか。これらのステージは、関連付けられたアクティビティのコンテナーとして機能するアクティビティセットとして表されます。各アクティビティセットは、指定された条件に基づいてトリガーされます。
- 各アクティビティセットにはどのようなアクティビティがあるか。アクティビティごとに、適切な所有グループ、アクティビティタイプ、および対象者を決定します。
  - 誰がアクティビティを所有するか。一般的に、ライフサイクルイベントは複数の部門にまたがります。各アクティビティは、HR、IT、施設などのアクティビティの監督およびメンテナンスを担当する関連グループによって所有される必要があります。
  - アクティビティタイプは何か。それは従業員または履行者のタスクか。承認か通知か。
    - Approvals
    - 従業員のタスク
    - 注文ガイド、カタログアイテム、HR サービス、HR タスク、インシデント、その他として設定できる履行者のアクティビティ
    - Notifications
  - アクティビティのターゲットの対象者がいるか。一部のアクティビティはすべての従業員に必要なわけではなく、対象者レコードを使用して、適切なユーザータイプをアクティビティのターゲットにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: 新規雇用オンボーディング

新規雇用者のオンボーディングは、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれているライフサイクルイベントです。イベントは、ライフサイクルイベントプロセスのさまざまなステージを表す、雇用前、入社前、1 日目などのアクティビティセットに整理されます。各アクティビティセットには、従業員が医療に関する福利厚生に登録するためのタスクや、新規雇用者の電話とボイスメールを設定するための IT 履行者への要求など、1 つ以上のアクティビティが含まれています。



ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定

ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントを設定します。ライフサイクルイベントは、アクティビティの集合です。各アクティビティについて、HR タスクテンプレート、注文ガイド、カタログアイテム、HR サービスなど、それをサポートする基本コンポーネントを特定して設定する必要があります。また、関連する所有グループ、アクティビティタイプ、および対象者レコードを特定して設定する必要があります。

- 所有グループ
- アクティビティタイプ
- 対象者

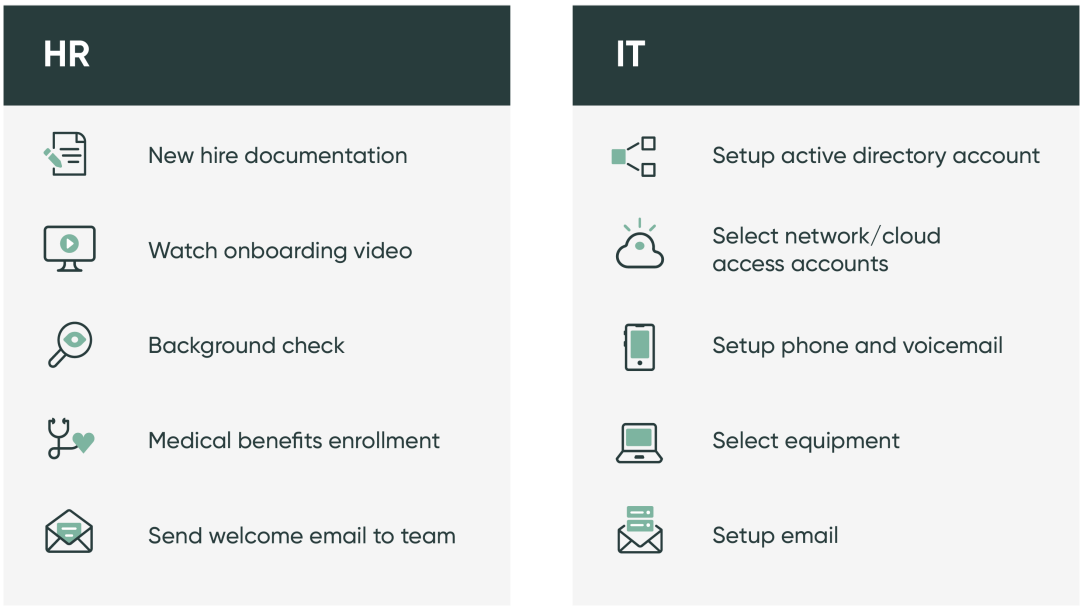
所有グループ

所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。一般的に、ライフサイクルイベントは複数の部門にまたがるため、各アクティビティの所有権が HR、IT、施設などの適切なグループにアサインされていることが非常に重要です。各所有グループは、その権限範囲内のアクティビティを管理する責任を負います。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。

アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。たとえば、sn_hr_le.activity_writer ロールを持つ人事アクティビティライターのメンバーだけが、人事アクティビティを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティタイプ

ライフサイクルイベントアクティビティには、承認、従業員アクティビティ、履行者アクティビティ、または通知などがあります。アクティビティタイプに応じて、基になる適切なコンポーネントを設定する必要があります。

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの主な利点は、既存のコンポーネントやプロセス (既存の HR サービス、HR タスクテンプレート、カタログアイテムなど) を再利用できることです。各アクティビティについて、使用できる既存のコンポーネントがあるかどうか、または新しいコンポーネントを設定する必要があるかどうかを判断します。

アクティビティタイプ	設定要件
承認	適用外 Approvals の詳細については、「Approvals」を参照してください。
従業員タスク	HR タスクテンプレートの構成 HR テンプレートの詳細については、「HR テンプレート」を参照してください。
担当者アクティビティ	履行者アクティビティタイプに応じて、適切なサポートコンポーネントを設定します。 **注:** 次の履行者アクティビティタイプは、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションで事前設定されています。追加のタイプを設定するには、「ライフサイクルイベントのアクティビティ構成の設定」を参照してください。
自動注文ガイド	注文ガイドの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティタイプ	設定要件	
		注文ガイドの詳細については、「注文ガイド」を参照してください。
	カタログアイテム	カタログアイテムの作成または編集 カタログアイテムの詳細については、「サービスカタログアイテム」を参照してください。
	HR サービス	HR サービスの構成 HR サービスの詳細については、「HR サービス」を参照してください。
	HR タスク	HR タスクテンプレートの構成 HR テンプレートの詳細については、「HR テンプレート」を参照してください。
	インシデント	インシデントテンプレートを作成する Incident Management の詳細については、「Incident Management」を参照してください。
通知	メール テンプレートを作成する Notifications の詳細については、「Notifications」を参照してください。	
フロー	サブフローを作成する **重要:** • ライフサイクルイベントでの複数ジョブをサポートするために使用される [プライマリジョブの切り替え] サブフローのみすぐに利用可能です。 • アクティビティで別のサブフローを使用するには、追加構成が必要です。詳細については HI ナレッジベースの「 LE アクティビティでの複数サブフローの実装 [KB0817520 」記事を参照してください。 サブフローについての詳細は「サブフロー」を参照してください。	
コンテンツ	ライフサイクルイベントアクティビティのスケジュールコンテンツテンプレートの構成 コンテンツエクスペリエンス と コンテンツ公開 の詳細については、「Content Publishing」を参照してください。	
アクティビティコンテナー	適用外	

対象者

すべてのライフサイクルイベントアクティビティがすべての従業員に必要であるというわけではありません。一部のアクティビティにはターゲットとなる対象者があり、対象者レコードを使用して、該

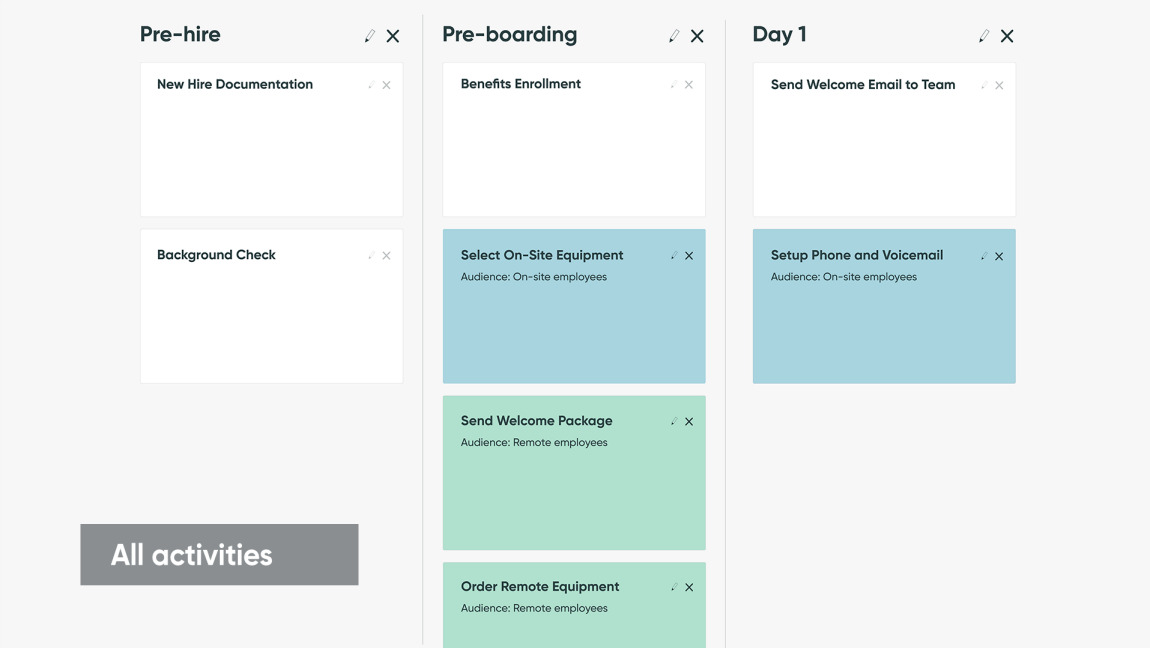
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

当するアクティビティをトリガーするためにライフサイクルイベントケースの対象者が満たす必要がある条件または基準を定義することができます。詳細については、「対象者」を参照してください。

これにより、ターゲットが定義されたワークフローをさまざまな対象者タイプに対して作成することができます。たとえば、新規雇用従業員向けに、その従業員がオフィスベースであるかリモートであるかに応じてカスタマイズされたオンボーディングエクスペリエンスを作成することができます。

注:
対象者レコードがアクティビティに適用されない場合、アクティビティはすべての従業員に対してトリガーされます。



ライフサイクルイベントの所有グループの設定

所有グループを作成または変更して、ライフサイクルイベントアクティビティを所有するユーザーグループを定義します。各所有グループは、その権限範囲内のアクティビティを管理する責任を負います。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin

アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。たとえば、sn_hr_le.activity_writer ロールを持つ IT アクティビティライターのメンバーだけが、IT アクティビティを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > オーナーグループの管理.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

グループフォーム

フィールド	説明
名前	所有グループの名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
マネージャー	所有グループのマネージャーです。
説明	所有グループの説明です。
グループ メール	所有グループに関連付けるメールアドレスです。このメールは、グループのすべてのメンバーにメールを送信するグループ通知として機能します。
親	所有グループに関連付ける親グループです。

4. [保存] をクリックします。
5. [ロール]、[グループメンバー]、[グループ]、および [スキル] 関連リストで、適切なロール、ユーザー、グループ、または HR スキルを所有グループにアサインします。

関連リスト	説明
ロール	所有グループにアサインされるロールです。 注: 親グループにアサインされたすべてのロールが、所有グループに自動的にアサインされます。
グループメンバー	所有グループにアサインされるユーザーです。
グループ	所有グループにアサインされるグループです。 注: 親グループにアサインされたすべてのグループが、所有グループに自動的にアサインされます。
スキル	所有グループにアサインされる HR スキルです。 注: 親グループにアサインされたすべての HR スキルが、所有グループに自動的にアサインされます。

6. [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントのアクティビティ構成の設定

アクティビティ構成を作成または変更して、ライフサイクルイベントアクティビティをクローズするための実行プロセスと条件を定義します。

始める前に
必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの主なメリットは、さまざまな部門の既存の実行プロセスを活用して、それらにアサインされているライフサイクルイベントアクティビティを実行できることです。たとえば、IT 部門が設定した実行プロセスを使用して、IT にアサインされたライフサイクルイベントアクティビティを実行することができます。事前設定されたアクティビティタイプを使用できます。また、独自のカスタムアクティビティタイプを設定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > アクティビティ構成の管理.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[履行者アクティビティ構成] フォーム

フィールド	説明	
担当者アクティビティ	履行者アクティビティタイプの名前です。	
構成タイプ	構成タイプです。次のいずれかを選択します。	
	カタログアイテム	既存のカタログアイテムに基づいて、タスク、要求、またはケースを作成します。[カタログ] フィールドで、カタログを選択します。
	コンテンツ	
	フロー	親のライフサイクルイベントケースにフローを作成します。 **注:** フローは、一連の再利用可能なアクションを使用してプロセスを自動化します。詳細については、「Flow Designer」を参照してください。
	HR サービス	HR サービスに基づいてケースを作成します。
	HR タスクテンプレート	HR タスクテンプレートに基づいてタスクを作成します。
	注文ガイド	注文ガイドに基づいて IT 要求を作成します。[カタログ] フィールドで、カタログを選択します。
	テンプレート	テンプレートをサポートするタスクテーブルにレコードを作成します。
	Workflow	親のライフサイクルイベントケースにワークフローを作成します。次のフィールドに以下を入力します。 ○ ワークフロー：親のライフサイクルイベントケースで実行されるワークフローです。 ○ ワークフローに必要なフィールド：ワークフローのために入力する必要がある、アクティビティフォームのフィールドです。 ○ ワークフローのオプションフィールド：オプションでワークフローのために入力できる、アクティビティフォームのフィールドです。
アクティビティのクローズ	履行者アクティビティをクローズし、[ステータス] 値を [完了] に変更するために満たす必要がある条件です。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: アクティビティセット内のすべてのアクティビティが完了すると、アクティビティセットの [状態] 値が [完了] に変更されます。
有効	使用する履行者アクティビティタイプを有効にするオプションです。
タスクテーブル	履行者アクティビティタイプが関連付けられているテーブルです。選択した構成タイプに応じて、テーブルを選択できます。または、フィールドが自動的にテーブルに設定されます。
バッジ	履行者アクティビティタイプが関連付けられているバッジです。 注: バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。

4. [保存] をクリックします。
5. [履行者アクティビティ構成マッピング] セクションで、親のライフサイクルイベントケースの 1 つまたは複数のフィールドを子アクティビティにマップします。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

履行者アクティビティ構成マッピングテーブル

フィールド	説明
アクティビティタイプ設定	このフィールドは、履行者アクティビティタイプの名前に自動的に設定されます。
テーブルからマップ	親 HR サービスが関連付けられている HR ケーステーブルです。 注: このテーブルが、親 HR サービスに関連付けられている HR ケーステーブルのものと一致していることを確認してください。
フィールドからマップ	マップ元のフィールドです。 注: データタイプがターゲットフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。
テーブルにマップ	このフィールドは、履行者アクティビティタイプが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
フィールドにマップ	マップ先のフィールドです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: データタイプがソースフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。

Example
たとえば、カタログアイテムの事前設定された履行者アクティビティタイプでは、HR ライフサイクルイベントケース [sn_hr_le_case] テーブルの subject_person フィールドが、要求 [sc_request] テーブルの requested_for フィールドにマップされます。これにより、アクティビティフォームにカタログアイテムが要求されるユーザーの名前が自動的に入力されます。

c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

6. [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントアクティビティのスケジュールコンテンツテンプレートの構成

スケジュールコンテンツテンプレートを作成または変更して、コンテンツをライフサイクルイベントの一部として配信できます。各テンプレートは、スケジュールコンテンツ [sn_cd_content_visibility] テーブルに関連付けられている必要があり、モバイルコンテンツ、ポータルコンテンツ、通知コンテンツ、または To-Do コンテンツ用のテンプレートを構成できます。

始める前に
スケジュールコンテンツテンプレートで使用するコンテンツを指定します。次のタイプのコンテンツを使用できます。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
モバイルコンテンツを設定する	モバイルコンテンツは、Now Mobile アプリおよび Mobile Onboarding アプリでモバイルバナーとして配信されます。
Content Publishing	ポータルコンテンツは、Employee Service Center などのポータルでコンテンツ (バナー、カレンダー、ビデオなど) として配信されます。
通知コンテンツ	通知コンテンツは通知として配信されます。
バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成	To-Do コンテンツは、ポータルとモバイルの両方で To-Do として配信されます。

必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > システム定義 > テンプレート.

2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

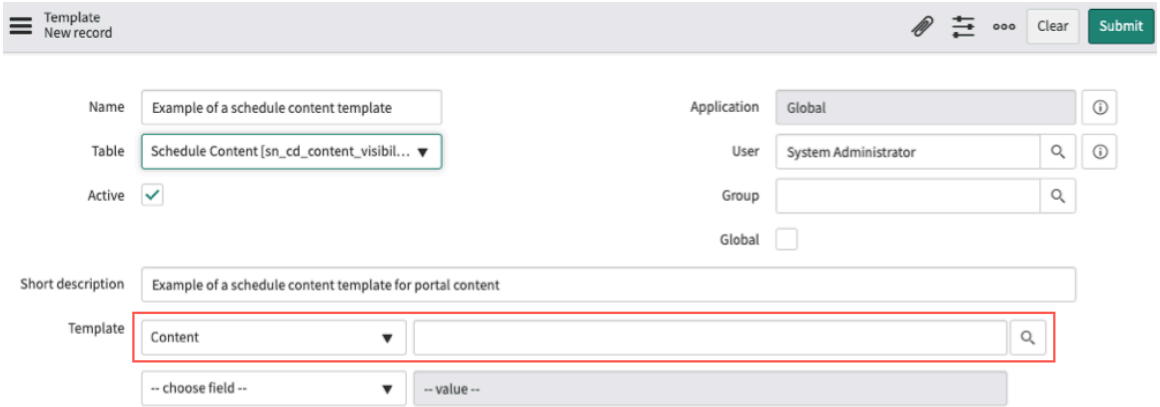
3. フォームの次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	テンプレートの名前。
テーブル	値をスケジュールコンテンツ [sn_cd_content_visibility] に設定します。
簡単な説明	テンプレートの簡単な説明。

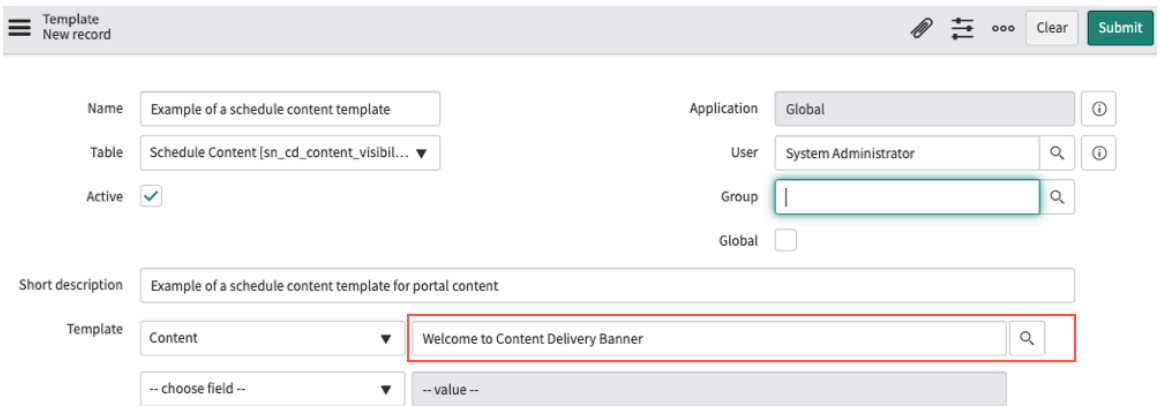
4. [テンプレート] フィールドで、[コンテンツ] フィールドを追加します。



5. [コンテンツ] フィールドで、テンプレートで使用するコンテンツレコードを選択します。

Example

たとえば、これは「コンテンツ配信バナーにようこそ」という名前のコンテンツレコードのスケジュールコンテンツテンプレートです。



6. 必要に応じて、対応する値を持つ他のフィールドを追加します。

コンテンツタイプに応じて、対応する値を持つ他のフィールドを追加する必要があります。コンテンツは次のいずれかのタイプです。

- モバイルコンテンツ
- ポータルコンテンツ
- 通知コンテンツ
- タスクコンテンツ

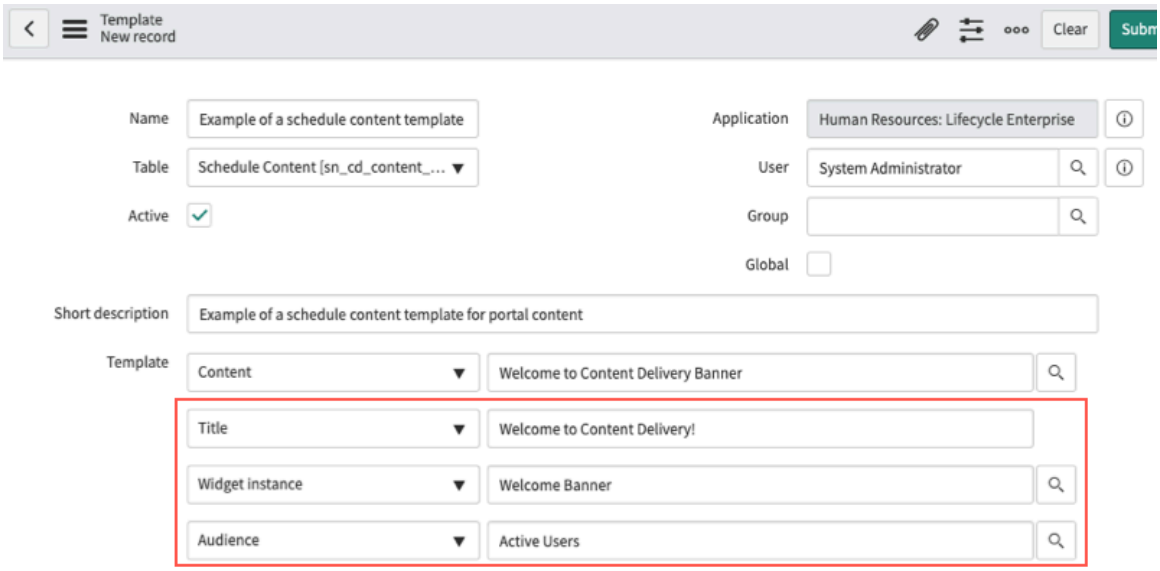
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各コンテンツタイプで利用可能なフィールドのリストについては、「スケジュールコンテンツ」を参照してください。

Example

たとえば、「コンテンツ配信バナーにようこそ」レコードのコンテンツタイプは、ポータルコンテンツです。ポータルコンテンツには、少なくとも、[タイトル]、[ウィジェットインスタンス]、および [対象者] フィールドの追加が必要です。



7. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク

スケジュールコンテンツテンプレートを使用して、コンテンツをライフサイクルイベントの一部として配信できます。詳細については、「コンテンツのライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

ライフサイクルイベントの設定

ライフサイクルイベントビルダーを使用して、ライフサイクルイベントとそれに関連付けられるアクティビティセットとアクティビティを構築します。

始める前に

必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

新規雇用オンボーディングなど、イベントタイプの定義から開始します。各ライフサイクルイベントには、ライフサイクルイベントプロセスの異なるステージを表す 1 つ以上のアクティビティセットがあります。また、各アクティビティセットには、承認要求、従業員のタスク、履行者のアクティビティ、通知の送信などの 1 つ以上のアクティビティがあります。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.

2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライフサイクルイベントの管理フォーム

フィールド	説明	
役職	ライフサイクルイベントの名前です。	
アクティブ	使用するためにライフサイクルイベントを有効にするオプションです。	
説明	ライフサイクルイベントの説明です。	
対象者にアクティビティセットを表示	(従業員センター のみ) ライフサイクルイベントケースの対象者に対して、アクティビティセットのタイムラインを HR チケットページに表示するオプションです。これは、2 つのプロセスです。ここでチェックボックスをオンにし、さらにライフサイクルイベントが関連付けられている HR サービスの [対象者へケースを表示] を選択する必要があります。後者を選択するには、「HR サービスの構成」を参照してください。 注: ○ 対応する HR サービスの [対象者へケースを表示] が選択されていないと、アクティビティセットのタイムラインは対象者に表示されません。 ○ 各アクティビティセットの進捗状況バーは、対象者には表示されません。これは、オープン対象者にのみ表示されます。 ○ HR チケットページで、ユーザーは Employee Service Center の HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。	
従業員ビューでのアクティビティのソート基準	従業員がライフサイクルイベントでのアクティビティを表示する方法を選択できます。 ○ 期日：アクティビティを時系列順に表示し、期限が早いタスクを先頭に、その他のアクティビティを作成日順に表示します。 ○ 表示順序：アクティビティセット内の並び順にアクティビティを表示します。 注: このフィールドで選択した内容は、ユーザーのタスクのために 従業員センター にも反映されます。	
イベントタイプ	ライフサイクルイベントのイベントタイプです。次のいずれかを選択します。	
	オンボーディング	Mobile Onboarding で使用するライフサイクルイベント。

自動翻訳

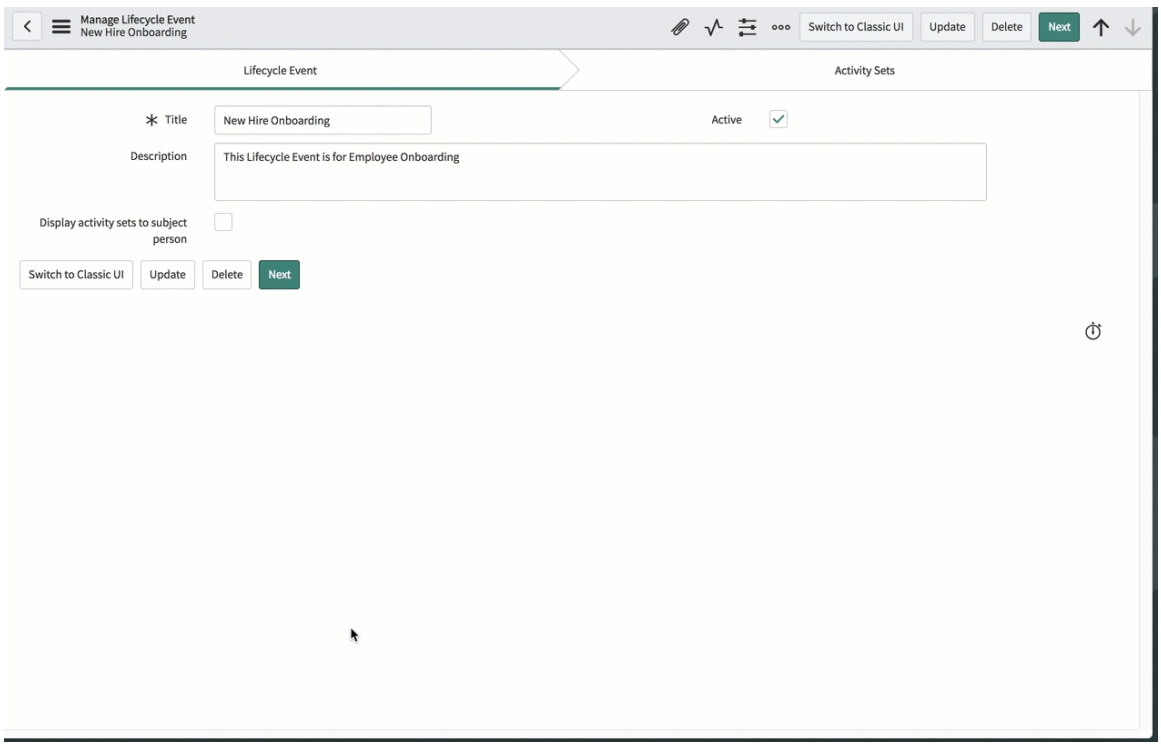
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		注: さらに、ライフサイクルイベントフォームの [対象者にアクティビティセットを表示] オプションと、対応する HR サービスフォームの [対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認する必要があります。詳細については、「Now Mobile のライフサイクルイベントの選択」を参照してください。
	退職	
	移行	
	HR サービス	

4. [アクティビティセット] タブまたは [次へ] をクリックし、ライフサイクルイベントのアクティビティセットとアクティビティを設定します。

   新しいアクティビティセットとアクティビティを作成することも、既存のものを変更することもできます。フォームフィールドのその他の詳細については、以下を参照してください。

   - ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定
   - ライフサイクルイベントアクティビティの設定



5. [送信] または [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定

ライフサイクルイベントアクティビティセットを作成または変更して、アクティビティのグループのコンテナーを定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

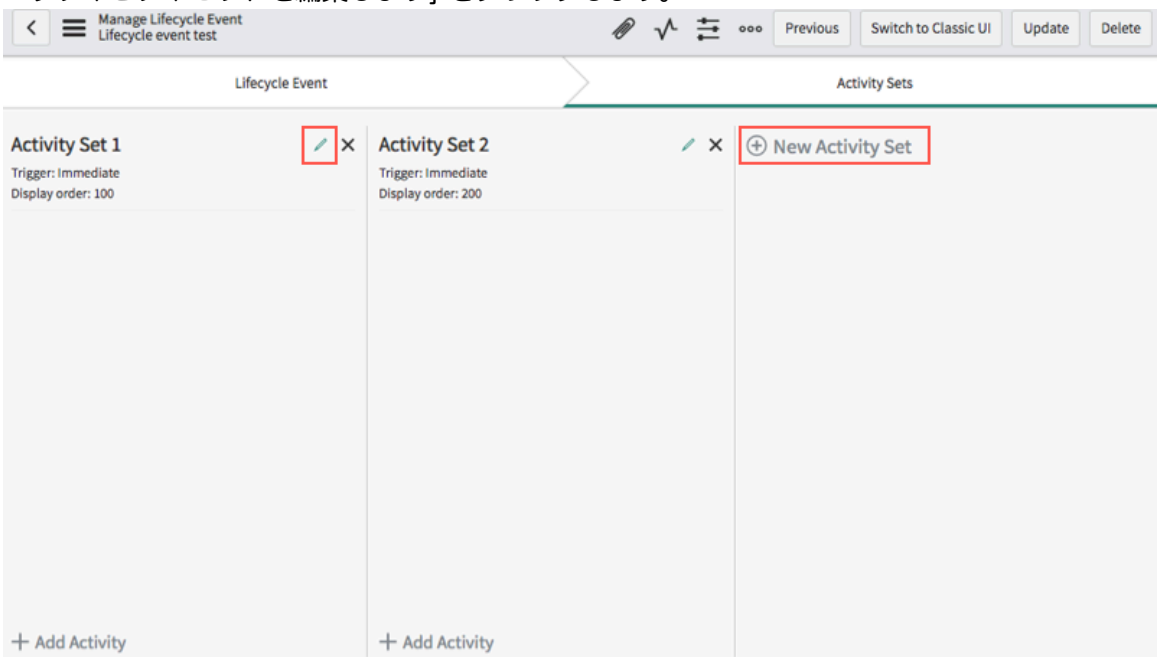
自動翻訳

始める前に
必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

アクティビティセットは、ライフサイクルイベントプロセスのさまざまなステージを表します。アクティビティセットがトリガーされるタイミング (たとえば、ライフサイクルイベントケースの作成直後、別のアクティビティセットの完了後など) を定義する必要があります。各アクティビティセットは、単一のライフサイクルイベントに関連付けられます。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。
3. 新しいアクティビティセットを作成するか、既存のアクティビティセットを変更します。
   - 新しいアクティビティセットを作成するには、[新しいアクティビティセット] をクリックします。
   - 既存のアクティビティセットを変更するには、アクティビティセットにカーソルを合わせ、[アクティビティセットを編集します] をクリックします。



4. フォームのフィールドに入力します。

[アクティビティセット] フォーム

フィールド	説明
役職	ライフサイクルイベントアクティビティセットの名前です。
タイトル表示	アクティビティセットのタイトルを表示します。表示タイトルは社員向けであり、ポータルとモバイル両方の HR チケットページのアクティビティセットのタイムラインに表示されます。たとえば、入社前アクティビティセットの社員向けのタイトルには「勤務初日の準備」などがあります。表示タイトルが指定されていない場合は、代わりにデフォルトのアクティビティセット名が使用されます。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティセットの説明です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	使用するためにライフサイクルイベントアクティビティセットを有効にするオプションです。
表示順序	ライフサイクルイベントビルダーと HR チケットページのアクティビティセットタイムラインにアクティビティセットを表示するための順序番号です。 **注:** ○ 順序番号は、アクティビティセットがトリガーされるタイミングに関連しません。 ○ 順序番号が指定されていない場合、アクティビティセットはすべての番号付きアクティビティセットの後に表示されます。 ○ HR チケットページで、ユーザーは Employee Service Center の HR ケースの詳細を表示できます。詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。
オープン対象の表示	ライフサイクルイベントケースのオープン対象者にアクティビティセットを表示または非表示にするオプション。選択した場合、アクティビティセットがポータルとモバイルの両方の HR チケットページのアクティビティセットのタイムラインに表示されます。 **注:** 選択しない場合、アクティビティセットはアクティビティセットのタイムラインに表示されません。オープン対象者および対象者に割り当てられたすべての関連する To Do は、引き続き HR チケットページに表示されます。ただし、他のユーザーに割り当てられている To Do は非表示になります。
対象者に表示	ライフサイクルイベントケースの対象者にアクティビティセットを表示または非表示にするオプション。選択した場合、アクティビティセットがポータルとモバイルの両方の HR チケットページのアクティビティセットのタイムラインに表示されます。これは 3 つの部分に分かれたプロセスです。ここでチェックボックスを選択するだけでなく、次のことも行う必要があります。 ○ ライフサイクルイベントタイプの [対象者にアクティビティセットを表示] を選択します。詳細については、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。 ○ ライフサイクルイベントが関連付けられている HR サービスの [対象者へケースを表示] を選択します。詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。 **注:** 選択しない場合、アクティビティセットはアクティビティセットのタイムラインに表示されません。対象者に割り当てられたすべての関連する To Do は、引き続き HR チケットページに表示されます。ただし、対象者に割り当てられていない To Do は非表示になります。
対象者	アクティビティセットがターゲットとする特定の対象者。アクティビティセットの対象者を設定すると、特定のユーザーグループのアクティビティセット内にアクティビティを作成できます。[対象者] フィールドが空の場合、アクティビティセットはすべての従業員に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	アクティビティセットのテストツールを使用する場合は、対象者をフィルターとして使用することもできます。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットに対するアクティビティセットのテストツールの使用」を参照してください。 **注:** アクティビティレベルで対象者を定義することもできます。アクティビティセットの対象者基準は、アクティビティの対象者基準を上書きします。

5. [アクティビティセットトリガー条件] セクションで、アクティビティセットのトリガー条件を設定します。

トリガー条件	説明	
即時	アクティビティセットは、ライフサイクルイベントケースの作成時にトリガーされます。	
日付	アクティビティセットは、指定された日付の前、当日、またはその後にトリガーされます。 **注:** アクティビティセットの日付が更新された場合、その変更は、まだトリガーされていないアクティブなアクティビティセットを持つオープンな HR ケースにのみ適用されます。	
	トリガーテーブル	HR ケースまたはプロファイルテーブルを選択します。
	トリガーフィールド	日付フィールドを選択します。
	空の日付を無視	日付フィールドが空の場合にアクティビティセットをトリガーしないオプション。選択した場合、日付フィールドに値がないとアクティビティセットはトリガーされません。
	日付オフセットタイプ	日付オフセットタイプを選択します。 ○ なし ○ 前 ○ 後
	日付オフセット数	オフセット数を入力します。このフィールドは、[日付オフセットタイプ] から [前] または [後] を選択した場合に使用できます。
	日付オフセット単位	日、週、または月の単位を入力します。このフィールドは、[日付オフセットタイプ] から [前] または [後] を選択した場合に使用できます。
他のアクティビティセット	アクティビティセットは、1 つ以上のアクティビティセットの完了後にトリガーされます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリガー条件	説明	
	アクティビティセット依存関係	アクティビティセットがトリガーされる前に完了する必要がある 1 つ以上のアクティビティセットを選択します。
詳細	アクティビティセットは、指定されたスクリプトに従ってトリガーされます。	
	スクリプトをトリガー	アクティビティセットがいつトリガーされるかを決定するカスタムスクリプトを入力します。 スクリプトには、2 つの変数があります。 ○ parentCase：親のライフサイクルイベントケースへの参照です。 ○ hrTriggerUtil：他のタイプのトリガーからの、他のアクティビティセットや日付のチェックを許可します。 これらの条件を確認するために、アクティビティセットランチャーのワークフローが、4 時間ごとに実行されます。「ライフサイクルイベント のワークフロー」を参照してください。
条件	アクティビティセットは、指定された条件に従ってトリガーされます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。	
	条件テーブル	HR ケースまたは HR プロファイルテーブルを選択します。
	条件	Condition Builder を使用して、アクティビティセットをトリガーするために満たす必要がある条件を定義します。
組み合わせ	アクティビティセットは、指定された日付、他のアクティビティセット、または条件 (あるいはそのすべて) の組み合わせに基づいてトリガーされます。	
	組み合わせタイプ	アクティビティセットをトリガーするタイミングを選択します。 ○ And: アクティビティセットは、指定されたすべてのトリガーが満たされた場合にのみトリガーされます。 ○ Or: アクティビティセットは、指定されたトリガーのいずれかが満たされた場合にトリガーされます。
	日付	組み合わせトリガータイプの一部として日付を指定できます。
	他のアクティビティセット	組み合わせトリガータイプの一部として完了する必要がある 1 つ以上のアクティビティセットを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリガー条件	説明	
	条件	Condition Builder を使用して、組み合わせトリガータイプの一部として満たす必要がある条件を定義できます。

6. [送信] または [更新] をクリックします。

Example: 高度トリガースクリプト

- トリガータイプ = 高度。
- 新規雇用者 (対象者) には、アサインされたマネージャーがいる。
- 新規雇用の開始日に達した (空白にはできません)。
- 特定のアクティビティセットが 2 つ完了した。

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

 //Check that employee has a manager
 var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
 if (gs.nil(employeeLocationType))
  return false;

 //Check that the employees start date is populated and on or before today
 var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
 if (gs.nil(employeeStartDate)
 || !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
  return false;

 //Check Previous Sets have finished
 var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
 '58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
 if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
  return false;

 return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

例にある sys_id を自分のアクティビティセットの sys_id で置き換えます。アクティビティセットから、[フォームのコンテキストメニュー] アイコンをクリックし、[**sys_id** のコピー] を選択します。

アクティビティセットの ライフサイクルイベント トリガー

評価間隔によってトリガーされるのを待機するのではなく、ワークフロー内のアクティビティセットが自動的にトリガーされるよう確保するために使用できるメカニズムがあります。

アクティビティセットは構成方法に基づいてさまざまな方法でトリガーできます。次のさまざまなトリガータイプがあります。

- 即時
- 日付
- 他のアクティビティセット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティセットが他のアクティビティセットによってトリガーされる場合、セット内のすべての依存アクティビティが完了するまでトリガーは有効になりません。

- 詳細
- 条件
- 組み合わせ

関連情報

ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定

ライフサイクルイベント のワークフロー

評価間隔のデフォルト待機時間を変更する

管理者は、アクティビティセットが評価されるまでに待機するデフォルトの時間を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Utah ファミリ以降、デフォルトの評価間隔は変更可能になりました。

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理.
2. ライフサイクルイベントを選択します。
3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. アクティビティセットの編集アイコンを選択します。

   注:
   ジャーニーでは、ステージはアクティビティセットに相当します。

5. 選択 構成 > すべて)をクリックします
6. [辞書エントリ] タブを選択します。
7. **[evaluation_interval]** 列名を検索します。
8. 関連する辞書エントリを開きます。

   注:
   このレコードを編集するには、Human Resources: Lifecycle Enterprise アプリケーションを使用する必要があります。

9. [デフォルト値] タブを選択します。
   [デフォルト値] の `0 04:00:00` 形式は、`d hh:mm:ss` と同等です。
   - 日数 = d
   - 時間 = hh
   - 分 = mm
   - 秒 = ss
10. [デフォルト値] を変更します。
11. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティセットの ライフサイクルイベント トリガーを構成する

ライフサイクルイベント のアクティビティセットのトリガーを作成します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理.
2. 変更するライフサイクルイベントを選択します。
3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. トリガーを追加するアクティビティセットの [アクティビティセットを編集します] アイコンを選択します。
5. [トリガータイプ] を選択します。
   トリガータイプの詳細については、「ライフサイクルイベント アクティビティセットのトリガータイプ」を参照してください。
6. [更新] を選択します。

ライフサイクルイベント アクティビティセットのトリガータイプ

管理者は、アクティビティセットトリガーを設定して、アクティビティセット内のアクティビティを利用可能にすることができます。

アクティビティセットのトリガータイプ

即時

ライフサイクルイベントが作成されるとすぐに、セット内のすべてのアクティビティをトリガーします。

日付

日付またはマイルストーンに達するとアクティビティセットのアクティビティをトリガーします。新規雇用者のオンボーディングアクティビティの初日は、新規雇用者の初出勤日です。日付トリガーには [トリガーテーブル] と [トリガーフィールド] が必要です。

フィールド	説明
トリガーテーブル	利用可能リストからテーブルを選択します。
トリガーフィールド	利用可能リストからフィールドを選択します。
空の日付を無視	トリガーフィールドに日付がない場合、アクティビティセットはトリガーされません。
日付オフセットタイプ	• 後 • 前
日付オフセット数	評価するオフセット単位の数値。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
日付オフセット単位	• 日 • 週 • 月

他のアクティビティセット

アクティビティセットは、別のアクティビティセットが完了するとトリガーされます。アクティビティセットが他のアクティビティセットによってトリガーされる場合、セット内のすべての依存アクティビティが完了するまでトリガーは有効になりません。

詳細

[詳細] トリガーを使用して、カスタム条件を評価してアクティビティセットをトリガーするスクリプトを追加します。

条件

[条件] トリガーを使用して、選択したテーブルのフィールドの値に基づいて条件を定義します。

組み合わせ

[日付]、 [他のアクティビティセット]、および [条件] の使用を組み合わせます。アクティビティセットをトリガーするには、3 つの条件がすべて満たされる必要があります。

ライフサイクルイベント トリガーとワークフロー参照

ライフサイクルイベント トリガーとワークフローに関する情報。

人事アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)** フロー

ライフサイクルイベントケースが [準備完了] ステータスに変更されると、すべてのアクティビティセットが [人事アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] フローを介して実行されます。各アクティビティセットのアクティビティはトリガーされません。アクティビティをトリガーする他のアクティビティセットに依存していないアクティビティセットでは、トリガー条件が分析されます。

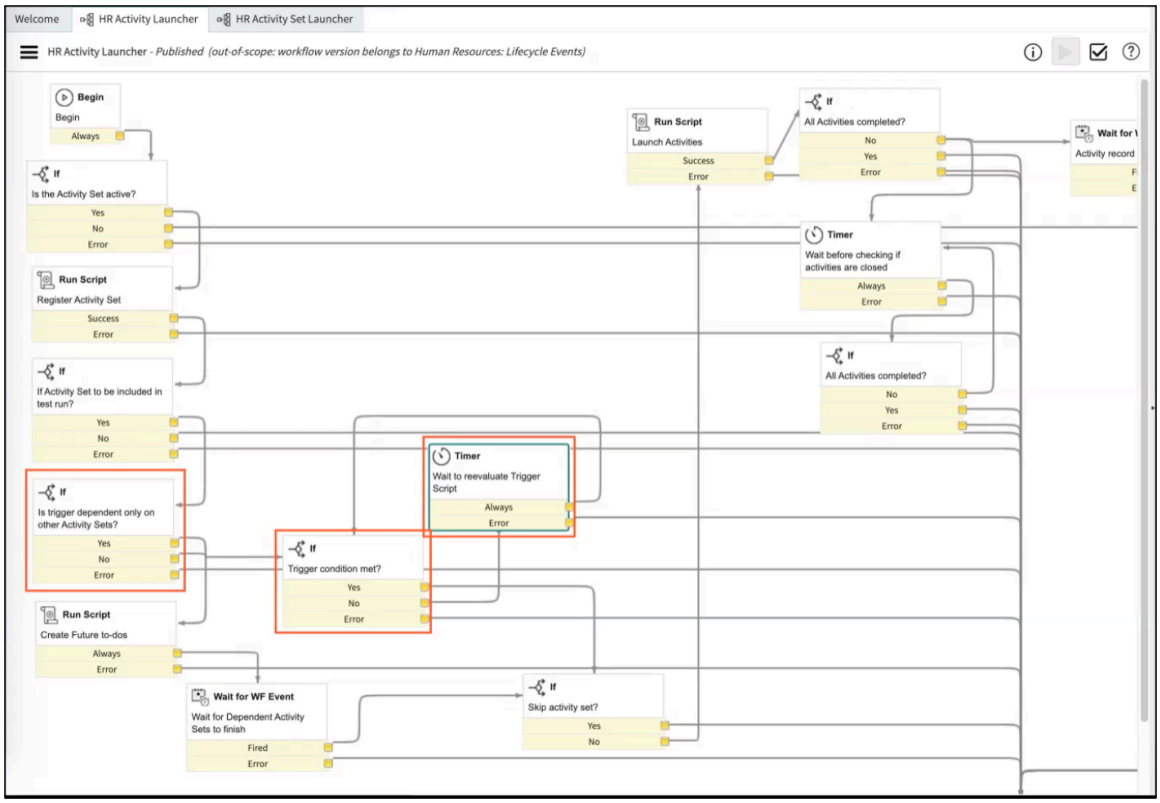
トリガー条件が満たされていない場合は、[トリガースクリプトの再評価を待機 (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーが実行されるまで待機します (デフォルトは 4 時間ごと)。

トリガー条件が満たされていても、評価間隔が経過した後、アクティビティセットが再評価されるまでさらに 4 時間待機する必要があります。再評価の待機のため、トリガーするアクティビティセットが遅延する可能性があります。

[トリガースクリプトの再評価を待機 (Wait to reevaluate Trigger Script)] タイマーは、**[sn_hr_le_activity_set]** テーブルの **[evaluation_interval]** を使用します。デフォルト値は 4 時間です。アクティビティセットをより早く起動するために、 **[evaluation_interval]** フィールドの値を減らすことができます。「評価間隔のデフォルト待機時間を変更する」を参照してください。

注:
デフォルト値を変更する場合は注意が必要です。頻繁に更新するとより多くのイベントがトリガーされ、ライフサイクルイベントアクティビティセットが完了する前にキャンセルされる可能性があります。詳細については、「ライフサイクルイベントのプロパティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット

アクティビティセットをトリガーするには、[評価間隔] フィールドを使用する代わりに、デモデータに含まれている [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットを使用することもできます。[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** の使用はオプションのソリューションですが、[HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローで check_activity_set_trigger イベントをトリガーするサーバー側コード (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール設定済みジョブなど) を作成して使用できます。サーバー側から check_activity_set_trigger イベントを使用して任意のアクティビティセットをトリガーできますが、即時トリガーされるアクティビティセットまたは他のアクティビティセットによってのみトリガーされるアクティビティセットは例外です。

注:
[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットにアクセスするには、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent) プラグインを有効にします。この方法は [評価間隔] フィールドの値の代わりに使用できるオプションです。

- アクティビティセットのトリガータイプを [条件] に設定する必要があります。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットは、プライマリライフサイクルイベントケースのステータスが [対応中] に移行するとトリガーされます。
- [メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティは [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットに含まれています。
- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセットには、**[HR** アクティビティランチャー **(HR Activity Launcher)]** ワークフローが含まれています。また、[イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールも含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、LE ケースのステータスが [対応中] に変更された後に実行されます。
- 次に、[人事アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが見つかるまで、LE ケースに対して実行されているワークフローを検索し、check_activity_set_trigger イベントをそのワークフローにブロードキャストします。

- [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティセット、[メール：イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Email - Condition with Event BR (Demo))]** アクティビティ、および [イベント **BR** 付き条件 (デモ) **(Condition with Event BR (Demo))]** ビジネスルールは、要件に合わせて変更できます。

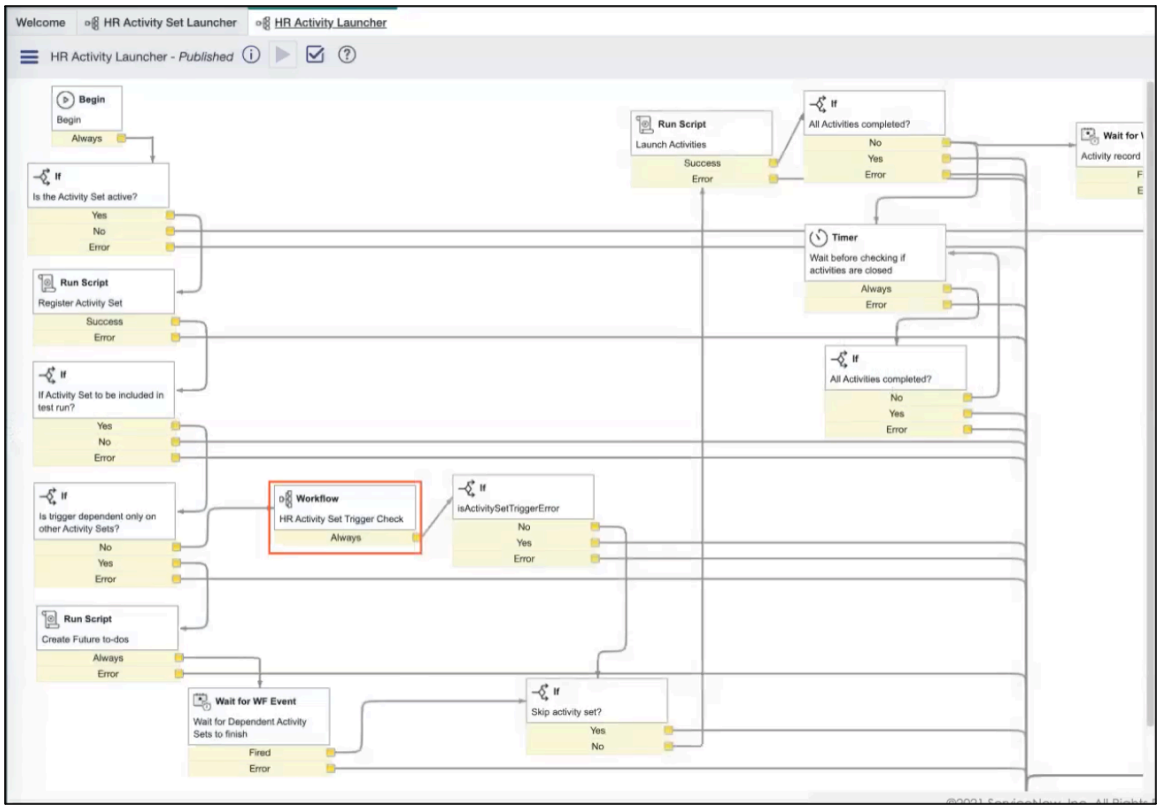
> **注:**
> 詳細については、ライフサイクルイベント のワークフロー および「ビジネスルール」を参照してください。

[人事アクティビティセットトリガーチェック **(HR Activity Set Trigger Check)]** ワークフロー

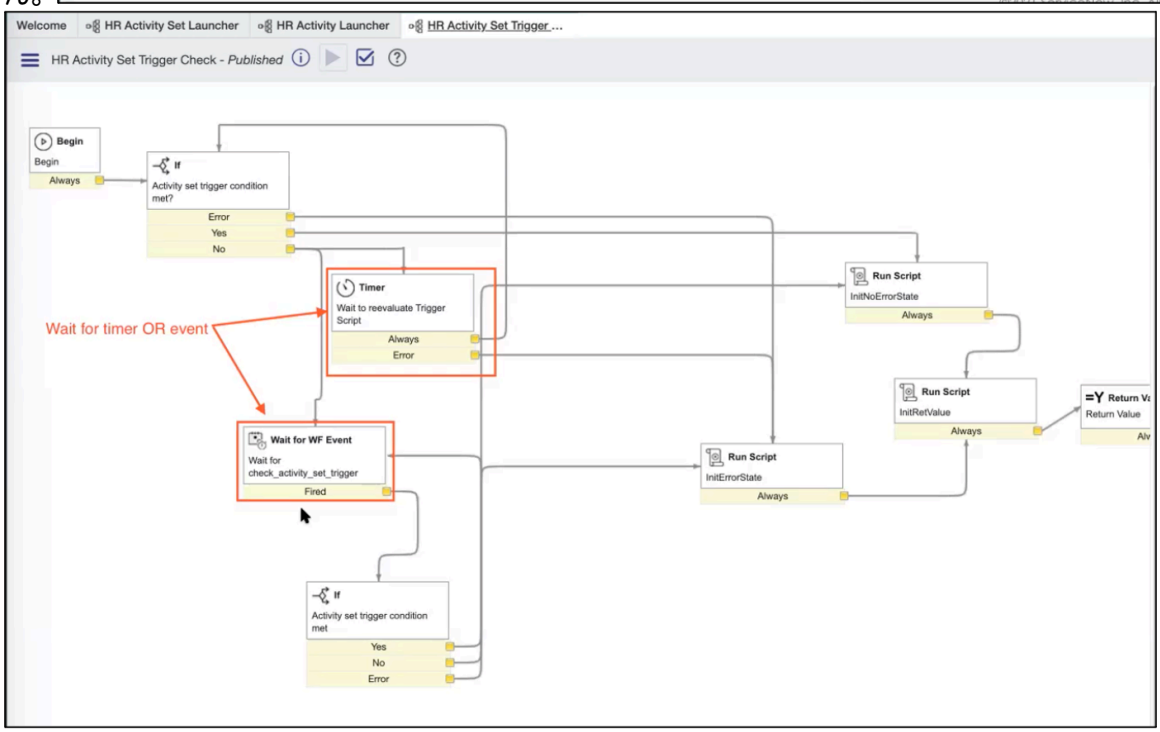
[HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローが [HR アクティビティランチャー (HR Activity Launcher)] ワークフローに追加され、アクティビティセットをトリガーする準備ができているかどうかを確認するために任意のサーバー側スクリプトでワークフローに通知できるようになります。[HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローは条件を評価します。ワークフローは直接トリガーされませ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



h。



- [HR アクティビティセットトリガーチェック (HR Activity Set Trigger Check)] ワークフローは、アクティビティセットが他のアクティビティセットに依存していない場合に呼び出されます。
- アクティビティセットのトリガー条件が満たされているかどうかは定期的に確認されます。
- トリガー条件が満たされていない場合には、評価間隔が経過するまで待機します。
- check_activity_set_trigger イベントが発生すると、アクティビティセットのトリガー条件がすぐに確認されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティセットトリガーワークフローイベントの確認

サーバー側スクリプト (ビジネスルール、イベントスクリプト、スケジュール設定済みジョブなど) で **check_activity_set_trigger** ワークフローイベントを使用して、 [トリガースクリプトの再評価を待機 (Wait to reevaluate the Trigger Script)] タイマーを短縮し、アクティビティセットのトリガーをジャストインタイムで評価することができます。長時間のタイマーの待機を避けるために、より頻繁な評価間隔の使用を検討している場合は、代わりにこのオプションを使用してください。

> **注:**
> **check_activity_set_trigger** イベントは、即時トリガーされるアクティビティセットまたは他のアクティビティセットによってのみトリガーされるアクティビティセットでは機能しません。

check_activity_set_trigger ワークフローイベントを使用する準備をするときは、アクティビティセットのトリガー基準をいつ確認するかを最初に決定してください。たとえば、「条件」トリガータイプを使用している場合、条件が true かどうかを確認するには、同じ条件を持つビジネスルールが適しています。「詳細」トリガーを使用する場合は、詳細スクリプトが true を返すサーバー側のビジネスロジックを特定します。例：

- スクリプトインクルード
- ジョブスケジュール
- インポートスクリプト

。

トリガー基準を確認するサーバー側の場所を決定したら、次のスクリプトを追加します。

```
// If "current" is not available, or "current" is not the lifecycle event case,
// change the following line, adding the needed scripting to set gr to the lifecycle event case
 GlideRecord
var gr = current;
var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(gr);
while (wf.next()) {
if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
continue;
```

ライフサイクルイベントアクティビティの設定

ライフサイクルイベントアクティビティを作成または変更します。ライフサイクルイベントアクティビティには、承認、従業員タスク、履行者アクティビティ、通知、フロー、コンテンツ、またはアクティビティコンテナーがあります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

各アクティビティは、所有グループに関連付けられている必要があります。アクティビティにターゲットとなる対象者がある場合は、対象者レコードを使用して、該当するアクティビティをトリガーするためにライフサイクルイベントケースの対象者が満たす必要がある条件または基準を定義することができます。各アクティビティは、単一のアクティビティセットに関連付けられます。

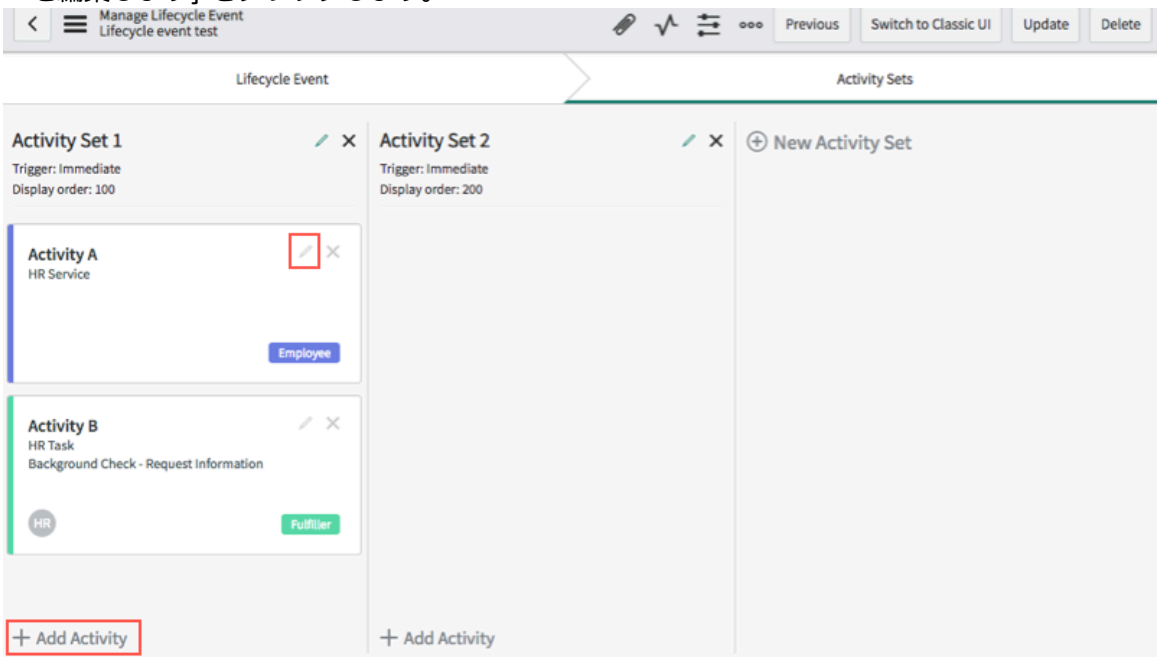
手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 新しいアクティビティを作成するか、既存のアクティビティを変更します。
   - 新しいアクティビティを作成するには、[アクティビティを追加] をクリックします。
   - 既存のアクティビティを変更するには、アクティビティにカーソルを合わせ、[アクティビティを編集します] をクリックします。



4. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを次のいずれかに設定します。
   - 承認
   - 従業員タスク
   - 担当者アクティビティ
   - 通知
   - フロー
   - コンテンツ
   - アクティビティコンテナー
   - パルスサーベイ

   各アクティビティタイプに応じたタスクを実行します。

> ⚠ 警告:
> LE ケースと同じ LE タイプを持つ HR サービスの LE アクティビティ (履行者アクティビティ) によって、メモリの問題を引き起こす可能性があるループが発生する可能性があります。

承認の場合

承認であるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。Approvals では、指定された承認者が承認または却下を実行するためのタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [承認] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [承認] に設定します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ◦ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ◦ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。

3. [承認者] 関連リストで、ライフサイクルイベントアクティビティの承認者を定義します。

フィールド	説明
承認者グループ	アクティビティを承認するグループです。
承認者ユーザー	アクティビティを承認するユーザーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ケースの承認者	アクティビティを承認するライフサイクルイベントケースのユーザーです。

4. [承認オプション] 関連リストで、アクティビティの承認方法を設定します。

フィールド	説明	
待機	承認が完了したときのアクションを選択します。	
	任意の人が承認	HR アクティビティは、誰か 1 人の承認で十分です。
	全員が承認	HR アクティビティにアサインされているすべてのユーザーの承認が必要です。誰か 1 人が却下した場合、担当者は代替承認者を選択するリンクが記載されたメッセージを受信します。
	任意の人からの最初の回答	アクティビティに応答 (承認または却下) した最初の人によってステータスが決定されます。
却下時	承認が却下されたときのアクションを選択します。	
	承認の再送信を許可：	HR エージェントは、承認を再送信できます。担当者は、ケースの承認要求を再送信するリンクが記載されたメッセージを受信します。すべての承認者に承認要求が再送信されます。
	未完了でクローズ	HR サービスが却下されると、ケースまたはタスクの [状態] が [未完了でクローズ] に変更されます。
いずれかの承認者の欠落	いずれかの承認者が欠落している場合のアクションを選択します。	
	代替を選択	承認者が欠落している場合、担当者は代替を選択できます。アクティビティに、オープン対象のマネージャーが承認するよう構成されている場合、オープン対象者にマネージャーがアサインされていないと、アクティビティの承認者がいなくなります。[いずれかの承認者の欠落] フィールドで [代替を選択] が選択されている場合、代替承認者を選択するリンクが記載されたメッセージが、担当者に送信されます。
	見つからない場合はスキップ	すべての欠落している承認者をバイパスして続行します。
	未完了でクローズ	承認者が欠落している場合、ケースまたはタスクのステータスを [未完了でクローズ] に変更します。
すべての承認者の欠落	すべての承認者が欠落している場合のアクションを選択します。	
	代替を選択	すべての承認者が欠落している場合、担当者は代替を選択できます。アクティビティに、オープン対象のマネージャーが承認するよう構成されている場合、オープン対象者にマネージャーがアサインされていないと、アクティビティの承認者がいなくなります。[いずれかの承認者の欠落] フィールドで [代替を選択] が選択されて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		いる場合、代替承認者を選択するリンクが記載されたメッセージが、担当者に送信されます。
	未完了でクローズ	すべての承認者が欠落している場合、ケースまたはタスクのステータスを [未完了でクローズ] に変更します。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

従業員タスクの場合

従業員のタスクであるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。従業員タスクは、ライフサイクルイベントケースの対象者にアサインされます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [従業員] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [従業員] に設定します。
HR タスクテンプレート	アクティビティで使用する HR タスクテンプレートです。 **注:** タスクの生成時に、[HR タスク] フォームのフィールドが、HR タスクテンプレートによって自動的に入力されます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
生成されたタスクが完了するまで待機	アクティビティをクローズする前に、生成されたタスクが完了するまで待機するためのオプションです。HR タスクテンプレートフォームで、次のいずれかのタスクタイプを選択すると、このフィールドが表示されます。オンにした場合は以下のようになります。 ○ **HR** サービス：HR タスクを完了すると HR ケースが作成されます。アクティビティをクローズするには、HR ケースを完了する必要があります。 ○ カタログアイテムの送信：HR タスクを完了すると、要求が作成されます。アクティビティをクローズするには、要求を完了する必要があります。 ○ 注文ガイドを送信：HR タスクを完了すると、IT 要求が作成されます。アクティビティをクローズするには、IT 要求を完了する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ クローズの条件はアクティビティタイプに依存します。この条件は変更できます。 ○ 選択した場合は、新しいライフサイクルイベントケースにのみ変更が適用されます。既存のケースのアクティビティは、生成されたタスクの完了を待機せずにクローズされます。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
HR サービス構成からのバッジを使用	(関連する HR タスクテンプレートの場合、**[HR** タスクタイプ] の値は **[HR** サービス]) 親の HR サービスに関連付けられているバッジを使用するオプション。
バッジ	履行者のアクティビティが関連付けられているバッジ。 注: バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] をクリックします。
4. 関連付けられた HR タスクテンプレートにおいて、**[HR** タスクタイプ] の値が **[HR** サービス]、[カタログアイテムの送信]、または [注文ガイドを送信] の場合、[アクティビティフィールドマッピング] セクションで、親ライフサイクルイベントケースのフィールドを、従業員アクティビティがトリガーされたときに生成される子アクティビティの適切な変数にマッピングすることができます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクティビティフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明	
アクティビティ	このフィールドは、関連付けられているライフサイクルイベントアクティビティの名前に自動的に設定されます。	
テーブルからマップ	アクティビティフィールドのマップ元のソーステーブルです。このフィールドは、親ライフサイクルイベントケースが関連付けられている HR ケーステーブルの名前に自動的に設定されます。	
マップ元	タイプからマップします。次のいずれかを選択します。	
	フィールド	フィールドからマップします。[マップ元フィールド] (Map from field) フィールドで、アクティビティフィールドのマップ元であるソーステーブル内のフィールドを選択します。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。
	カスタムテキスト	カスタムテキストからマップします。[カスタムテキスト] フィールドに文字列値を入力します。カスタムテキストは静的にするか、またはソーステーブルから取得された変数を含めることができます。たとえば、「新規雇用者にラップトップを提供：${subject_person}」のように、IT 要求の簡単な説明を入力できます。
変数にマップ	アクティビティフィールドのマップ先の変数です。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。	

   c. [送信] または [更新] をクリックします。

   d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

5. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

履行者アクティビティの場合

履行者のためのライフサイクルイベントアクティビティを設定します。履行者アクティビティは、HR、IT、施設などの部門のエージェントまたは履行者にアサインされます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [履行者] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明	
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。	
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。	
アクティビティタイプ	値を [履行者] に設定します。	
担当者アクティビティ	次のいずれかの履行者アクティビティタイプを選択します。 **注:** ここに表示されるさまざまな履行者アクティビティタイプを制御できます。詳細については、「ライフサイクルイベントのアクティビティ構成の設定」を参照してください。	
	自動注文ガイド	(企業のライフサイクルイベントのみ) 注文ガイドがアクティビティを履行します。[注文ガイド] フィールドで、使用する注文ガイドを選択します。 **注:** 注文ガイドは、複数のアイテムを生成する 1 つのサービスカタログ要求を送信します。詳細については、「注文ガイド」を参照してください。
	カタログアイテム	(企業のライフサイクルイベントのみ) カタログアイテムがアクティビティを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、使用するカタログアイテムを選択します。 **注:** カタログアイテムは、物品またはサービスです。詳細については、「サービスカタログアイテム」を参照してください。
	フロー	フローがアクティビティを履行します。[フロー] フィールドで、使用するフローを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		注: フローは、一連の再利用可能なアクションを使用してプロセスを自動化します。詳細については、「Flow Designer」を参照してください。
	HR サービス	HR サービスがアクティビティを履行します。**[HR** サービス] フィールドで、使用する HR サービスを選択します。 **注:** HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートです。詳細については、「HR サービス」を参照してください。
	HR タスク	HR タスクがアクティビティを履行します。**[HR** タスクテンプレート] フィールドで、使用する HR タスクテンプレートを選択します。 **注:** タスクの生成時に、[HR タスク] フォームのフィールドが、HR タスクテンプレートによって自動的に入力されます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。
	インシデント	(企業のライフサイクルイベントのみ) インシデントがアクティビティを履行します。[テンプレート] フィールドで、使用するインシデントテンプレートを選択します。 **注:** インシデントテンプレートによって、[インシデント] フォームのフィールドに自動的に入力されます。詳細については、「Incident Management」を参照してください。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。	
HR サービス構成からのバッジを使用	(関連する HR タスクテンプレートの場合、**[HR** タスクタイプ] の値は **[HR** サービス]) 親の HR サービスに関連付けられているバッジを使用するオプション。	
バッジ	履行者のアクティビティが関連付けられているバッジ。 **注:** バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。
4. [アクティビティフィールドマッピング] セクションでは、親ライフサイクルイベントケースのフィールドを、履行者アクティビティがトリガーされたときに生成される子アクティビティの適切なフィールドにマップすることができます。

   注:
   このセクションは、関連付けられている履行者アクティビティタイプからマッピングを継承します。デフォルトの履行者アクティビティタイプのマッピングをそのまま使用することも、さらに変更することもできます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクティビティフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明
アクティビティ	このフィールドは、関連付けられているライフサイクルイベントアクティビティの名前に自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
テーブルからマップ	アクティビティフィールドのマップ元のソーステーブルです。このフィールドは、親ライフサイクルイベントケースが関連付けられている HR ケーステーブルの名前に自動的に設定されます。	
マップ元	タイプからマップします。次のいずれかを選択します。	
	フィールド	フィールドからマップします。[マップ元フィールド] (Map from field) フィールドで、アクティビティフィールドのマップ元であるソーステーブル内のフィールドを選択します。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。
	カスタムテキスト	カスタムテキストからマップします。[カスタムテキスト] フィールドに文字列値を入力します。カスタムテキストは静的にするか、またはソーステーブルから取得された変数を含めることができます。たとえば、「新規雇用者にラップトップを提供：${subject_person}」のように、IT 要求の簡単な説明を入力できます。
テーブルにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブルです。このフィールドは、子アクティビティが関連付けられているテーブルの名前に自動的に設定されます。	
フィールドにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブル内のフィールドです。 注: マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。	

c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

5. [更新] をクリックします。

通知の場合

通知であるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。Notifications は、指定された受信者へのメールの送信を自動化します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [通知] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [通知]に設定します。
メールテンプレート	既存のメールテンプレートを選択するか、新しいメールテンプレートを作成します。
送信元	送信者の名前を入力します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。

3. [受信者] 関連リストで、ライフサイクルイベントアクティビティの通知の受信者を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
受信者ユーザー	メール通知を受信するユーザーです。
受信者グループ	メール通知を受信するグループです。
ケースのユーザー/グループ	メール通知を受信する、ライフサイクルイベントケースのユーザーフィールドです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

フローアクティビティパラメーター

ライフサイクルイベントアクティビティでフローアクティビティパラメーターを使用して、アクティビティ内のサブフローから値を自動的に入力します。

ライフサイクルイベントのサブフローを設定し、アクティビティ内のサブフローの入力パラメーターの値を渡すことができます。

ライフサイクルイベントアクティビティから任意のサブフローを呼び出すことができるため、少ないコードまたはコード構成なしで済みます。

ライフサイクルイベントアクティビティからサブフローを呼び出すことで、ライフサイクルイベントの特定の時点でサードパーティアプリケーションとやり取りするために使用できるエンタープライズ規模のワークフローを実現できます。

詳細については、「フロー」を参照してください。

ユースケース

次の目的でフローアクティビティパラメーターを使用できます。

退職

サブフロー	パラメーター
Workday で従業員を退職させます。	• 従業員：対象者 • 終了日：対象者の HR プロファイルの雇用終了日

オンボーディング

サブフロー	パラメーター
Workday で従業員を無断欠勤としてマークします。(従業員は雇用オファーを受け入れましたが、ある時点で契約の破棄を決定しました。)	• 従業員：対象者 • 理由：無断欠勤の理由

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行/再雇用

サブフロー	パラメーター
プライマリジョブの切り替え	• 従業員：対象者 • ジョブ：対象者ジョブ

詳細については、「サブフロー」を参照してください。

アクティビティフィールドと入力パラメーターのマップ

テーブルのフィールドを使用して、アクティビティフィールドを入力パラメーターにマップできます。

または、カスタムスクリプトを使用してアクティビティフィールドを入力パラメーターにマップすることもできます。

フローの場合

サブフローを使用するライフサイクルイベントアクティビティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [フロー] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [フロー] に設定します。
フロー	アクティビティで使用するサブフロー **重要:** ◦ ライフサイクルイベントでの複数ジョブをサポートするために使用される [プライマリジョブの切り替え] サブフローのみすぐに利用可能です。 ◦ アクティビティで別のサブフローを使用するには、追加構成が必要です。詳細については HI ナレッジベースの「LE アクティビティでの複数サブフローの実装 [KB0817520]」記事を参照してください。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
バッジ	履行者のアクティビティが関連付けられているバッジ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: バッジがポータルに表示され、どの部門の従業員がそのアクティビティを履行しているかを示します。詳細については、「HR のバッジの構成」を参照してください。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
アクティビティセット	アクティビティが関連付けられているアクティビティセット。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。
   [アクティビティフィールドマッピング] タブと [取り消しアクティビティ] タブが表示されます。これらのフィールドはサブフローから渡されます。

アクティビティフィールドマッピングの設定

アクティビティフィールドマッピングを使用して、テーブル、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトのフィールドからの情報を、サブフローからのフロー入力にマップします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.activity_writer

このタスクについて
アクティビティフィールドマッピングは、ライフサイクルイベントアクティビティの設定時に選択したサブフローのフィールドを渡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > アクティビティの管理.
2. [アクティビティタイプ] が [フロー] であるアクティビティを選択します。
   詳細については、「フローの場合」を参照してください。
3. [アクティビティフィールドマッピング] タブをクリックします。
4. アクティビティフィールドマッピングをクリックします。
5. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフィールドマッピング

フィールド	説明
アクティビティ	フィールドマッピングを作成するアクティビティ。
テーブルからマップ	値をマップするテーブル。
マップ元	選択したテーブルから値をマップする方法。有効な値は次のとおりです。 ○ フィールド ○ カスタムテキスト ○ カスタムスクリプト
フィールドからマップ	アクティビティフィールドをマップする、選択したテーブルのフィールド。 たとえば、アクティビティ [sn_hr_le_case] テーブルとそのテーブルから対象者フィールドを選択して、ユーザーフロー入力にマップできます。 [フィールドからマップ] から [フィールド] を選択すると表示されます。
カスタムテキスト	アクティビティフィールドにマップするテキスト。 [フィールドからマップ] から [カスタムテキスト] を選択すると表示されます。
スクリプト	アクティビティフィールドにマップするスクリプト。 [フィールドからマップ] から [カスタムスクリプト] を選択すると表示されます。
フロー入力にマップ	テーブル、カスタムテキスト、またはカスタムスクリプトのフィールドからマッピングするサブフローの入力パラメーター。 詳細については、「フローの場合」を参照してください。
必須の入力	入力が必須かどうかを示し、選択したサブフローの設定を反映します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	詳細については、「サブフロー」を参照してください。

6. [送信] または [更新] をクリックします。

コンテンツの場合

ライフサイクルイベントアクティビティをスケジュールコンテンツに設定します。このアクティビティタイプを使用すると、関連するカスタマイズされたコンテンツをライフサイクルイベントの一環として従業員に提供できます。たとえば、会社に関連する情報または作業バナーの 1 日目を、オンボーディングの一環として新規雇用者にプッシュできます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [コンテンツ] に設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [コンテンツ] に設定します。
テンプレート	アクティビティで使用するスケジュールコンテンツテンプレートです。 注: スケジュールコンテンツテンプレートは、ライフサイクルイベントの一部としてコンテンツのスケジュールを設定してユーザーに配信します。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティのスケジュールコンテンツテンプレートの構成」を参照してください。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 つまたは複数の対象者レコードを適用して、対象者、オープン対象者、またはライフサイクルイベントケースの担当者をコンテンツのターゲットにできます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 **注:** 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。

3. [アクティビティフィールドマッピング] セクションでは、親ライフサイクルイベントケースのフィールドを、コンテンツアクティビティの適切なフィールドにマップすることができます。アクティビティフィールドマッピングを使用して、コンテンツの配信先、コンテンツの配信時期、コンテンツの利用可能な期間などを定義できます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [アクティビティフィールドマッピング] フォーム

フィールド	説明	
アクティビティ	このフィールドは、関連付けられているライフサイクルイベントアクティビティの名前に自動的に設定されます。	
テーブルからマップ	アクティビティフィールドのマップ元のソーステーブルです。このフィールドは、親ライフサイクルイベントケースが関連付けられている HR ケーステーブルの名前に自動的に設定されます。	
マップ元	タイプからマップします。次のいずれかを選択します。	
	フィールド	フィールドからマップします。[マップ元フィールド] (Map from field) フィールドで、アクティビティフィールドのマップ元であるソーステーブル内のフィールドを選択します。 **注:** マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。
	カスタムテキスト	カスタムテキストからマップします。[カスタムテキスト] フィールドに文字列値を入力します。カスタムテキストは静的にするか、またはソーステーブルから取得さ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明	
		れた変数を含めることができます。たとえば、「新規雇用者にラップトップを提供：${subject_person}」のように、IT 要求の簡単な説明を入力できます。
テーブルにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブルです。このフィールドは、子アクティビティが関連付けられているテーブルの名前に自動的に設定されます。	
フィールドにマップ	アクティビティフィールドのマップ先のターゲットテーブル内のフィールドです。 **注:** マップ元のフィールドのデータタイプがマップ先のフィールドのデータタイプと同じであることを確認してください。	

c. [送信] または [更新] をクリックします。

d. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

アクティビティコンテナーの場合

アクティビティグループのコンテナーであるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。このアクティビティタイプを使用すると、アクティビティセット内のアクティビティの依存関係を管理できます。アクティビティコンテナーを使用して、アクティビティの順序を並列または順番にしたり、アクティビティセット内で複数のアクティビティコンテナーを設定したりできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer およびアクティビティを所有する所有グループ内のメンバーシップ。

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [アクティビティコンテナー] に設定します。

2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
アクティビティタイプ	値を [アクティビティコンテナー] に設定します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 注: 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[メンバーアクティビティ] 関連リストが表示されます。
4. [メンバーアクティビティ] 関連リストで、次のタイプの 1 つまたは複数のメンバーアクティビティを作成します。

注:

- メンバーアクティビティは、アクティビティコンテナーの対象者を継承します。
- メンバーアクティビティは、割り当てられた順序番号に基づいてトリガーされます。同じ順序番号のアクティビティは同時にトリガーされます。
- アクティビティコンテナーごとに新しいメンバーアクティビティを作成する必要があります。既存のアクティビティをアクティビティコンテナーに移動したり、メンバーアクティビティをコンテナーから移動してスタンドアロンアクティビティとして使用したりすることはできません。
- メンバーアクティビティをアクティビティコンテナーにすることはできません。アクティビティコンテナーを別のアクティビティコンテナー内に配置することはできません。

- 承認
- 従業員
- 履行者
- 通知

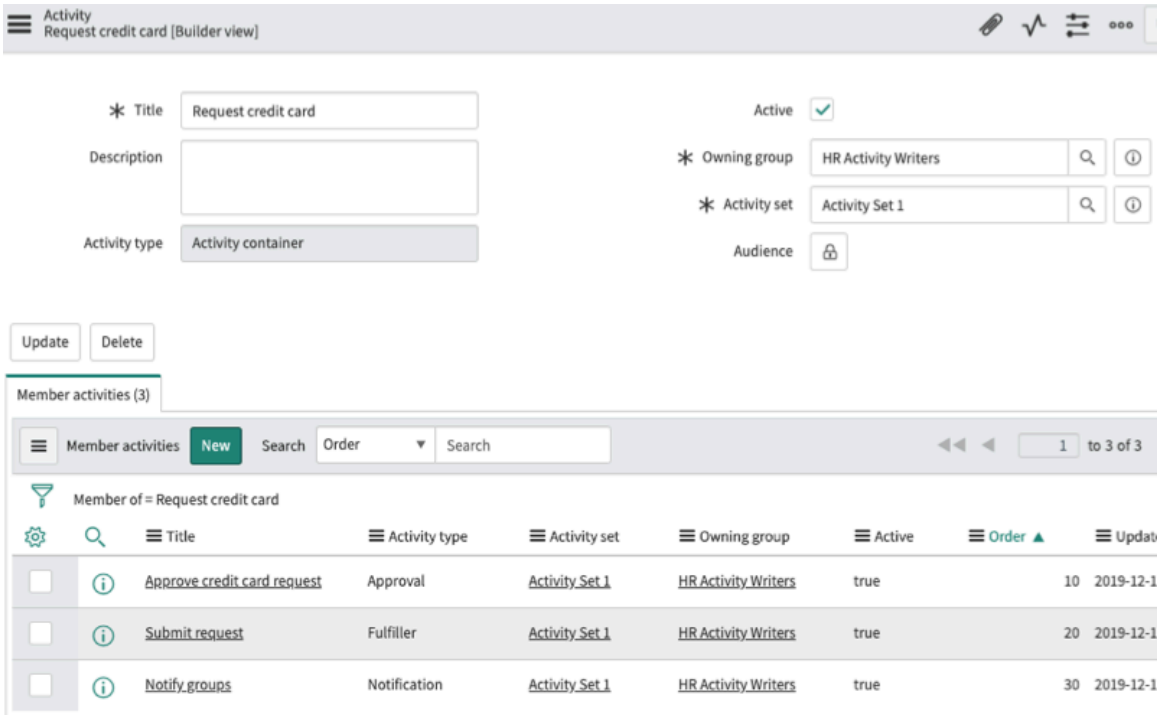
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フロー
- コンテンツ

Example

たとえば、これはクレジットカードを要求するためのアクティビティコンテナーです。アクティビティコンテナーには 3 つのメンバーアクティビティがあります。1 番目でクレジットカード要求を承認し、2 番目で要求を送信し、3 番目で関連するグループに要求について通知します。



5. [更新] をクリックします。

パルスサーベイの場合

パルスサーベイであるライフサイクルイベントアクティビティを設定します。パルスサーベイで従業員のフィードバックを取得します。

始める前に

必要なロール：

手順

1. [アクティビティ] フォームで、[アクティビティタイプ] フィールドを [パルスサーベイ] に設定します。

2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

アクティビティフォーム

フィールド	説明
タイトル	ライフサイクルイベントアクティビティの名前。
説明	ライフサイクルイベントアクティビティの説明。
パルスサーベイ	送信するサーベイ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
パルスユーザーフィールド	サーベイの送信先のユーザー。ツリーピッカーを使用してフィールドを選択します。
アクティブ	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。 **注:** ○ 所有グループは、ライフサイクルイベントアクティビティを誰が所有するかを制御します。詳細については、「ライフサイクルイベントの所有グループの設定」を参照してください。 ○ アクティビティを作成、更新、または削除するには、関連付けられた所有グループのメンバーであるとともに sn_hr_le.activity_writer ロールを持っている必要があります。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対する 1 つの対象者レコードの条件または基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティはケースでトリガーされます。 アクティビティセットの対象者基準が最初に適用されます。対象者基準が満たされている場合は、アクティビティセットが実行されます。次に、アクティビティレベルの対象者がチェックされ、実行されます。 トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。 **注:** 対象者レコードでは、ユーザーが満たす必要のある条件や基準を定義します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

アクティビティセット内でのアクティビティの移動

アクティビティセット内でアクティビティを移動する方法は複数あります。

次のような方法があります。

- ドラッグアンドドロップ機能を使用すると、アクティビティをアクティビティセット内で移動したり、別のアクティビティセットに移動したりすることができます。
- アクティビティの並べ替えポップアップを使用して、アクティビティを配置する場所を選択します。
- アクティビティを編集し、新しいアクティビティセットを選択して保存するか、新しい表示順序番号を入力してアクティビティセット内のアクティビティを並べ替えます。
- 要求アクティビティを並べ替えることはできません。

注:
要求は、識別を容易にするために、要求カードの周囲がグレイの背景になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティビティを要求アクティビティの上に移動することはできません。
- を使用してアクティビティを別のアクティビティセットに移動すると、デフォルトでは、要求アクティビティの下にあるアクティビティセットの一番上に移動します。

ライフサイクルイベントアクティビティの並べ替え

さまざまな方法で、ライフサイクルイベントのアクティビティセット内のアクティビティを並べ替えることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. ライフサイクルイベントを選択します。
3. [アクティビティセット] タブを選択します。
4. ドラッグアンドドロップにより、マウスでアクティビティを選択し、マウスボタンを押したまま、同じアクティビティセット内の別の場所や別のアクティビティセットにドラッグします。

   注:
   順序番号は自動的に変更されます。

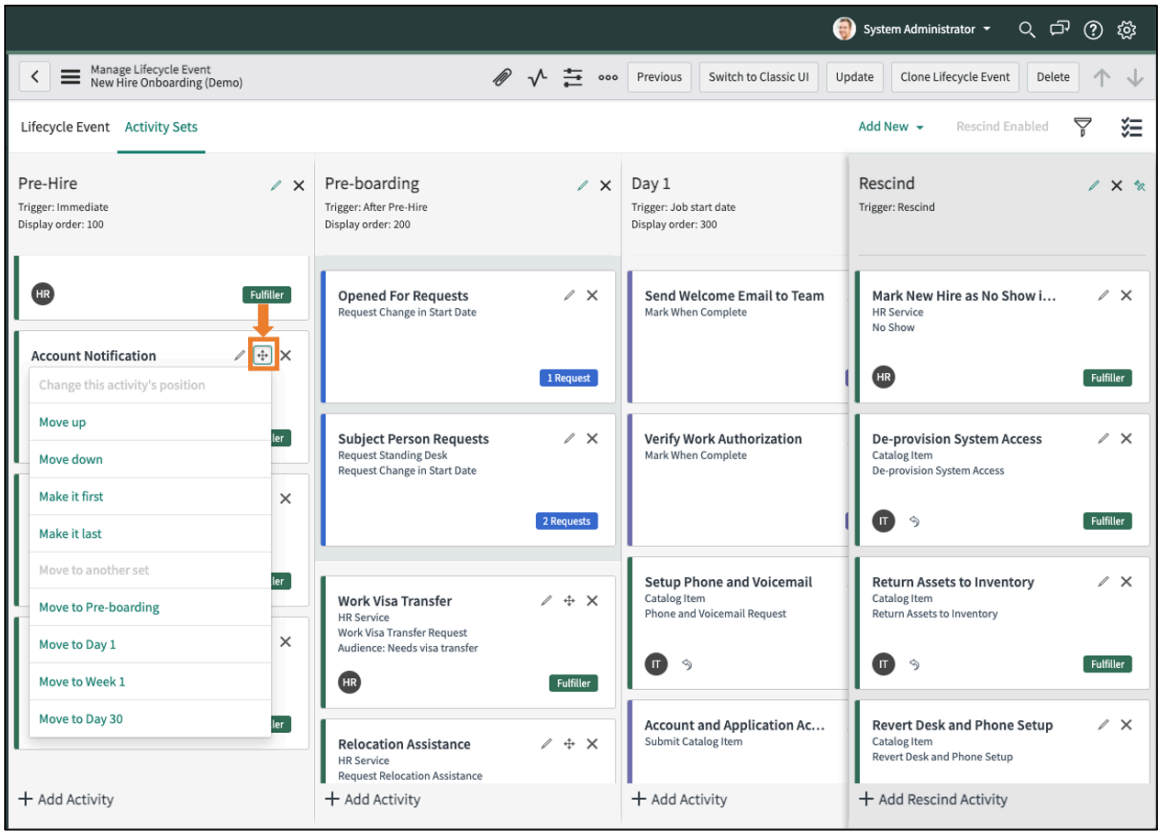
5. アクティビティを移動するには、アクティビティから、並べ替えアイコン ( ) を選択します。

   注:
   並べ替えアイコンを使用してアクティビティを別のアクティビティセットに移動すると、デフォルトでは、要求アクティビティの下にあるアクティビティセットの一番上に移動します。

6. 並べ替えポップアップが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. マウスで選択して離します。

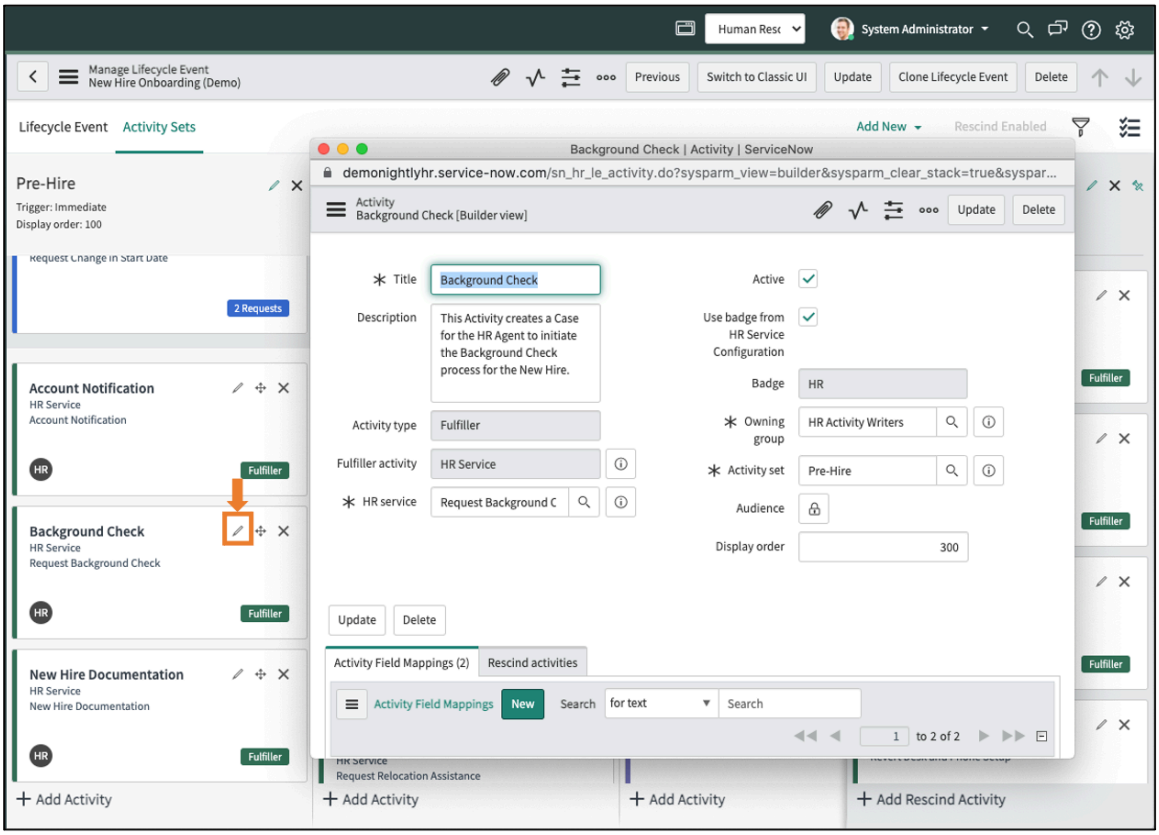
> **注:**
> 順序番号は自動的に変更されます。

8. アクティビティを編集するには、アクティビティに対してアクティビティを編集アイコン ( ) を選択するという方法もあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティが別のウィンドウに表示されま



す。

9. [アクティビティセット] フィールドと [表示順序] フィールドを編集して、 アクティビティが属するアクティビティセットと表示される順序 を変更できます。

   注:
   要求を並べ替えることはできません。

10. [更新] を選択します。

アップストリームアクティビティからのアクティビティのトリガー

ライフサイクルイベントケースでは、別のアクティビティセットにあるアクティビティをトリガーまたは作成できます。

その後のアクティビティセットのアクティビティは、前のアクティビティセットのサーベイ回答に基づいて作成でき、ケースが作成された人 (対象者) 以外のユーザーに対して作成できます。

[従業員入力を収集] タスクタイプのアクティビティを作成できます。別のアクティビティはその結果に基づいて作成されます。この例では、[従業員入力を収集] タスクタイプのアクティビティがアップストリームアクティビティです。これから作成されるアクティビティがダウンストリームアクティビティです。

以前は、タスクタイプが [従業員入力を収集] (サーベイ) であるアクティビティからの質問に回答できるのは対象者のみでした。新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントの場合、対象者がサーベイにまだアクセスできない可能性があります。今度は、オープン対象者、対象者、または担当者がサーベイに回答できるようになりました。これにより、ライフサイクルイベントが稼働し続けます。

アップストリームサーベイによるダウンストリームサーベイの作成

たとえば、ライフサイクルイベントアクティビティで、マネージャーにサーベイを実施してもらうことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サーベイで、新しい従業員に特別な設備が必要かどうかを採用担当マネージャーに尋ねます。
- 採用担当マネージャーは、新規雇用者に特別な設備が必要かどうかを示すサーベイに回答できます。
- 回答が「はい」の場合、ダウンストリームアクティビティセットに新しいサーベイを作成し、特定の安全装置が必要かどうかを尋ねることができます。
- 元のライフサイクルイベントケースにアクセスできるユーザーは誰でも新規雇用者に対する特定の安全装置を要求する 2 回目のサーベイに回答できます。
- このアクティビティを設定するには、HR タスクタイプが [従業員入力を収集] の HR テンプレートを関連付けます。詳細については、「HR タスクテンプレートの構成」と「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照。
-

システム プロパティ

sn_hr_core.create_new_survey_instances システムプロパティは、同じユーザーの既存のサーベイインスタンスが存在する場合でも、各サーベイタスクで新しいサーベイインスタンスを作成するかどうかを決定します。

デフォルト値は **True** で、複数のサーベイインスタンスを作成できることを示します。

値が **False** の場合、同じサーベイおよび同じユーザーに対する既存のサーベイインスタンスが存在する場合、そのサーベイはサーベイタスクに添付されます。

ライフサイクルイベントの取り消しプロセスを設定する

取り消しプロセスを使用して、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻します。取り消しアクティビティは、ケースの取り消し時、自動化フローのトリガー時、および既に完了した作業のキャンセル時 (機器のプロビジョニングや作業場の設定など) を従業員と部門に通知するように定義できます。

始める前に

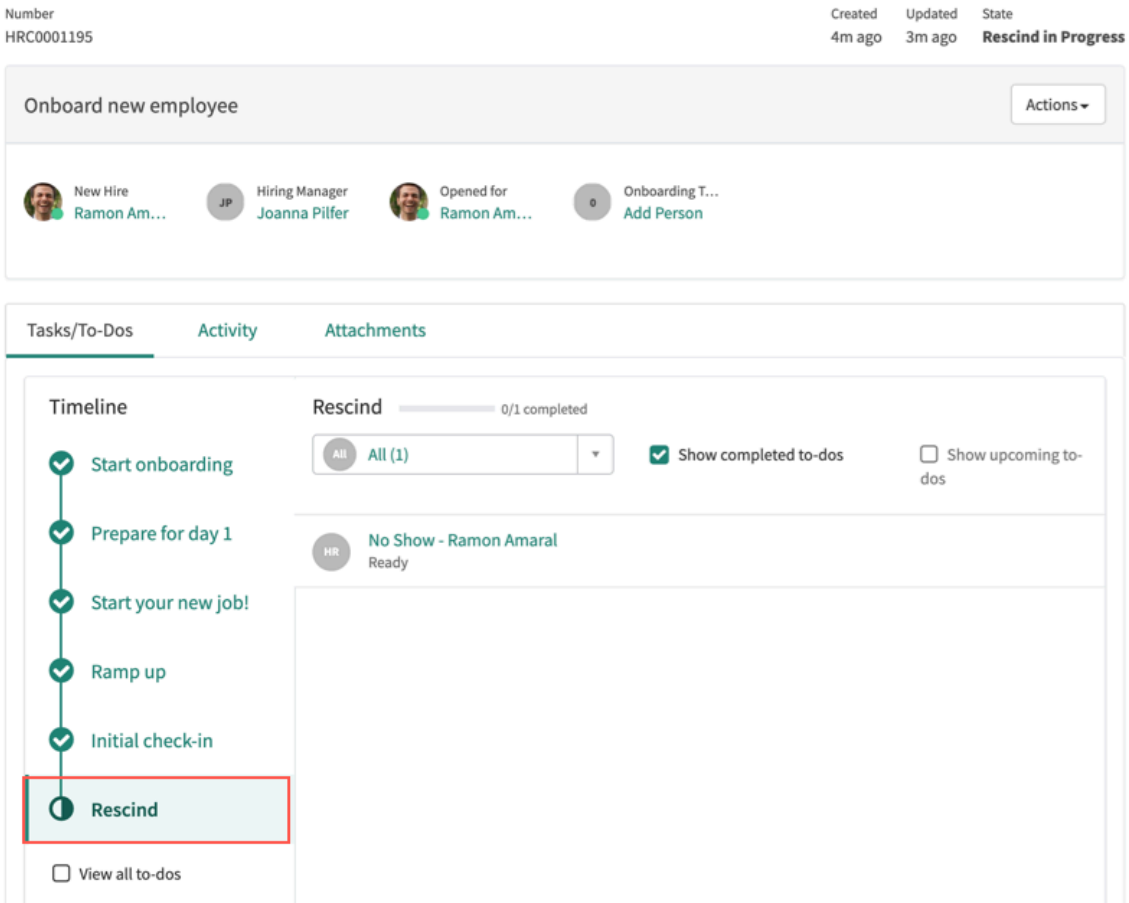
必要なロール： sn_hr_le.admin または sn_hr_le.activity_set_manager

このタスクについて

取り消しプロセスを使用すると、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻すことができます。たとえば、新規雇用者が入社しないことを決定した場合やジョブオファーが取り消された場合は、オンボーディングケースで行った作業を元に戻すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. 取り消しアクティビティセットを有効にします。

a. 移動先 ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、ライフサイクルイベントレコードを開きます。

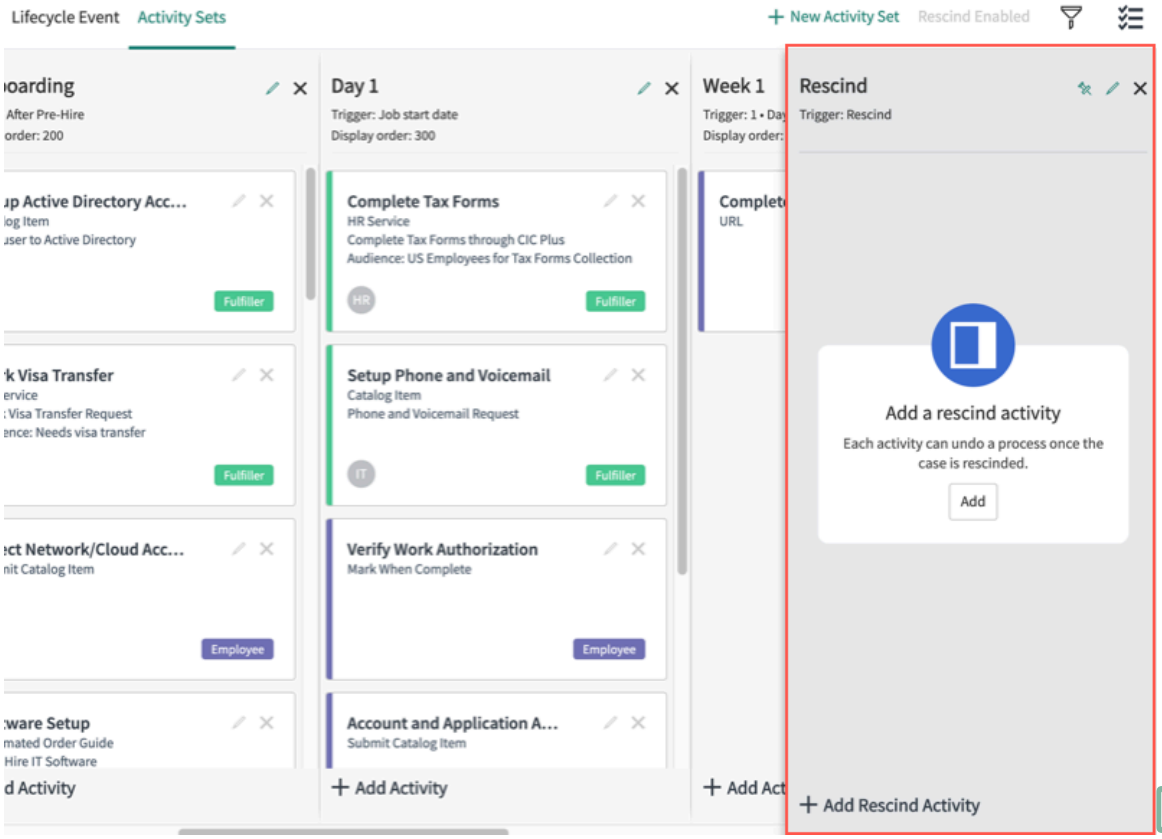
b. [アクティビティセット] タブをクリックします。

c. [取り消しを有効にする] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

取り消しアクティビティセットは、ライフサイクルイベントビルダーの右側に表示されま



す。

注:
トリガータイプが [取り消す] のアクティビティセットの対象者を設定することはできません。

2. 1 つ以上の取り消しアクティビティを追加します。

a. 取り消しアクティビティセットに取り消しアクティビティを追加するには、[追加] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
役職	取り消しアクティビティの名前。
説明	取り消しアクティビティの説明。
取り消すアクティビティ	取り消しするアクティビティの名前。同じライフサイクルイベントタイプに関連付けられているアクティビティを選択できます。ただしアクティビティコンテナ (メンバーアクティビティは選択できます) およびその他の取り消しアクティビティを除きます。
アクティビティタイプ	取り消しアクティビティのアクティビティタイプ。次のいずれかのアクティビティタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 承認 ▪ 従業員アクティビティ ▪ 担当者アクティビティ ▪ メール通知 ▪ フロー ▪ コンテンツ ▪ アクティビティコンテナー **注:** このアクティビティタイプでは、コンテナレベルに [取り消しアクティビティ] フィールドはありません。取り消しメンバーアクティビティを設定するときに、対応するアクティビティを選択して、メンバーアクティビティレベルで取り消すことができます。
有効	使用する取り消しアクティビティを有効にするオプションです。
所有グループ	アクティビティが関連付けられている所有グループ。
対象者	アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。1 人または複数の対象者レコードを適用することができます。ライフサイクルイベントケースの対象者は、ケースでトリガーするアクティビティに対するすべての対象者レコードの条件や基準を満たしている必要があります。対象者レコードが選択されていない場合、アクティビティは常にケースに対してトリガーされます。 **重要:** 取り消しアクティビティは、基になるアクティビティの対象者を自動的に取り消しに継承します。アクティビティを取り消しにクリアまたは更新すると、対象者も自動的にクリアまたは更新されます。

c. 必要に応じて、このプロセスを繰り返します。

ライフサイクルイベントの **HR** サービスの設定

対応する HR サービスを作成して、ライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。たとえば、新規雇用オンボーディング用のライフサイクルイベントには、「新規雇用オンボーディング」と呼ばれる、対応する HR サービスがあります。HR サービスの HR ケースが作成されると、関連するライフサイクルイベントによってその HR ケースが履行されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

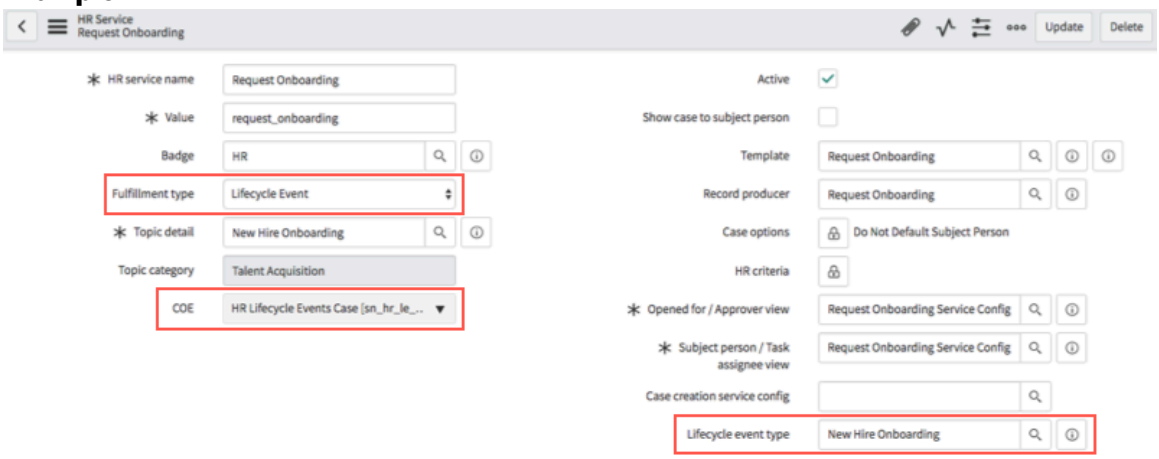
このタスクについて
HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートであり、HR ケース作成の開始点です。ライフサイクルイベントの HR サービスを作成して、サービスを要求できるようにする必要があります。HR サービスを内部使用のみで利用できるようにするか、従業員セルフサービス用に利用できるようにするかなど、HR サービスの詳細については、「HR サービス」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. [新規] をクリックします。
3. [HR サービス] フォームで、次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
実行タイプ	値を [ライフサイクルイベント] に設定します。
ライフサイクルイベントタイプ	HR サービスを履行するライフサイクルイベントを選択します。 **警告:** HR サービスの [ライフサイクルイベントタイプ] フィールドがライフサイクルイベント (LE) アクティビティで使用されている LE タイプと同じ場合、ループが作成されてメモリの問題が発生する可能性があります。
COE	HR サービスを分類する CoE を選択します。 **注:** ライフサイクルイベントの HR サービスは、任意の HR センターオブエクセレンス (CoE) に関連付けることができます。

Example



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
フォームフィールドのその他の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。
5. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジャーニーのための **HR** サービスの構成

対応する HR サービスを作成して、従業員のジャーニーの一部としてライフサイクルイベントのサービスを要求できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

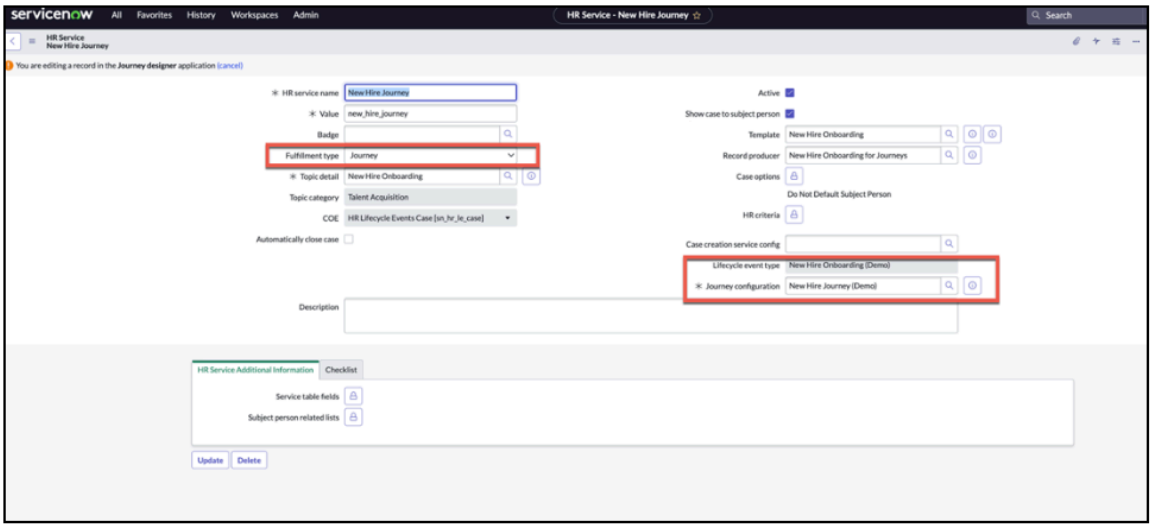
HR サービスは、HR 組織が従業員に提供する要求およびサポートであり、HR ケース作成の開始点です。ライフサイクルイベントの HR サービスを作成して、サービスを要求できるようにする必要があります。HR サービスを内部使用のみで利用できるようにするか、従業員セルフサービス用に利用できるようにするかなど、HR サービスの詳細については、「HR サービス」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.
2. [新規] をクリックします。
3. [HR サービス] フォームで、次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
実行タイプ	値を [ジャーニー] に設定します。
ライフサイクルイベントタイプ	HR サービスを履行するライフサイクルイベントを選択します。
ジャーニー構成	ライフサイクルイベントに関連付ける Journey Designer ジャーニーを選択します。
COE	HR サービスを分類する CoE を選択します。 **注:** ライフサイクルイベントの HR サービスは、任意の人事センターオブエクセレンス (CoE) に関連付けることができます。

Example



4. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フォームフィールドのその他の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

ライフサイクルイベントアクティビティセットに対するアクティビティセットのテストツールの使用

ライフサイクルイベントテストツールを使用して、ライフサイクルイベントを起動する前に徹底的にテストできます。

ライフサイクルイベントテストツールは、ライフサイクルイベントのさまざまなビューを提供します。利用可能なビューは次のとおりです。

- フィルターを使用して、対象ユーザーに対応しているアクティビティセットとアクティビティのみを表示します。たとえば、対象ユーザーを選択し、そのユーザーに表示される内容と割り当てられているタスクをプレビューできます。
- HR 基準などの条件を使用して、選択したユーザーに表示されるアクティビティセットとアクティビティ、およびそれらに割り当てられているタスクを表示できます。
- 各アクティビティセットとアクティビティは、特定の対象者に割り当てることができます。特定の対象者に対応しているアクティビティセットとアクティビティを表示できます。
- 対象者に対応していないアクティビティセットとアクティビティをすべて表示することもできます。

注:
ユーザーがアクティビティと一致しているのに、アクティビティセットと一致していない場合でも、アクティビティセットとアクティビティは表示されます。

該当しないアクティビティとセット

ライフサイクルイベントテストツールを使用すると、対象ユーザーにとって該当しないアクティビティとセットを表示できます。

特定のアクティビティまたはアクティビティセットの対象者基準を満たしていない場合、対象ユーザーは該当しないと見なされます。

不確定のアクティビティとセット

ライフサイクルイベントテストツールを使用すると、対象ユーザーにとって不確定のアクティビティとセットを表示できます。

対象ユーザーが対象者に属するかどうかを判断するための十分な情報がない場合、対象ユーザーは不確定と見なされます。

ライフサイクルイベントのプレビューとテスト

さまざまな対象者タイプのライフサイクルイベントをプレビューしてテストします。ライフサイクルイベントをプレビューして、特定の対象者に対してどのアクティビティがトリガーされるかを検証することができます。次に、さまざまなユーザーのテストライフサイクルイベントケースを作成し、テストに含めるか除外するアクティビティを選択できます。

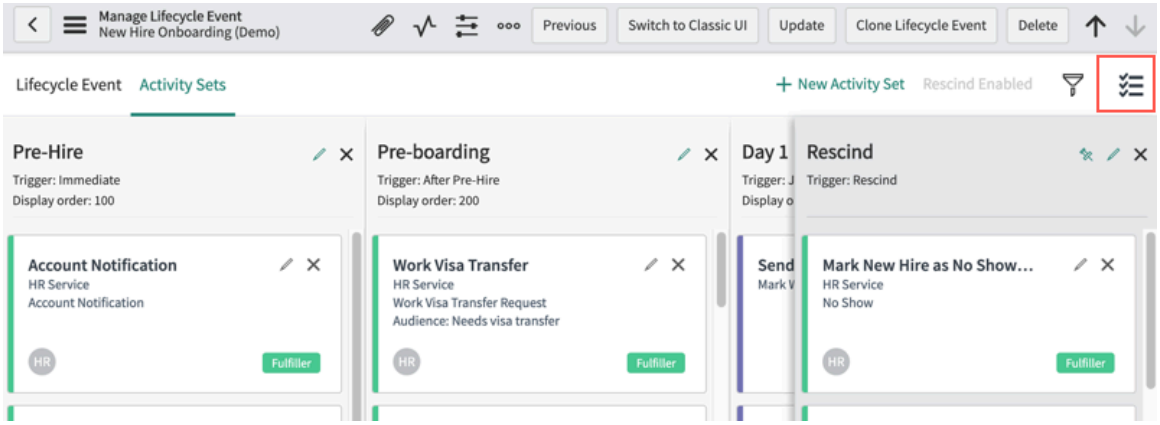
始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。
3. [テスト] アイコンをクリックして [テスト] サイドパネルを開きます。

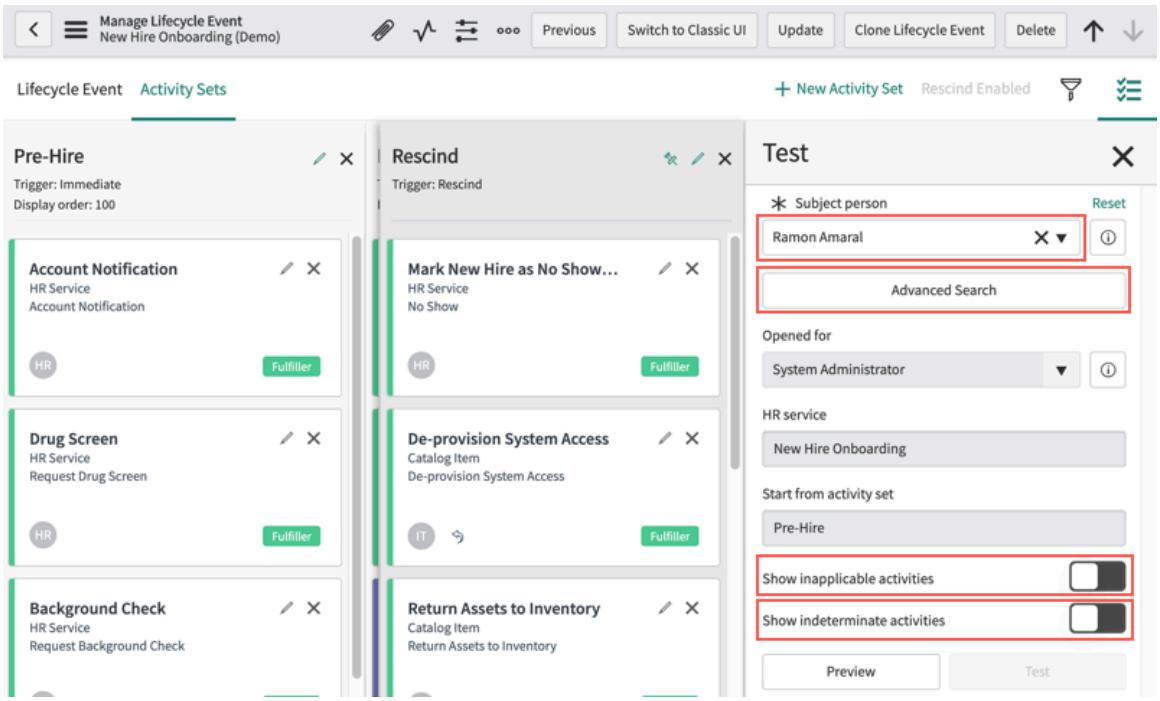
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [テスト] サイドパネルで、ライフサイクルイベントテストの対象ユーザーを選択します。

> **注:**
> 対象者に基づいて対象ユーザーを選択するには、[詳細検索] をクリックし、指定した条件または基準に基づくユーザーを検索して選択します。



5. 対象ユーザーにとって該当しないすべてのアクティビティとアクティビティセットを表示する場合は、[該当しないアクティビティとセットを表示] ボタンをクリックして緑色にします。
詳細については、「ライフサイクルイベントのプレビューとテスト」を参照してください。
6. 対象ユーザーに対して確定できないすべてのアクティビティとアクティビティセットを表示する場合は、[不確定のアクティビティとセットを表示] ボタンをクリックして緑色にします。
詳細については、「ライフサイクルイベントのプレビューとテスト」を参照してください。
7. [プレビュー] をクリックして、ライフサイクルイベントワークフローをプレビューします。
8. [テスト] をクリックして、ライフサイクルイベントケースを作成します。
選択した対象者のライフサイクルイベントの HR ケースが作成されます。

ライフサイクルイベント 従業員リクエスト

ユーザーが新しい HR ケースまたは要求を作成する必要がないように、ライフサイクルイベント内からユーザーによってオープンされた要求を作成して追跡できます。ユーザーからの要求は、HR サービスまたはカタログアイテムのいずれかです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

sn_hr_le.admin または admin ロールを持っている場合は、Human Resources (HR) アプリから従業員リクエストを設定できます。ユーザーは、自分にアサインされたアクティビティセットから 従業員センター の要求を開くことができます。

ライフサイクルイベント 従業員リクエストの設定

マネージャーと従業員が新しい HR ケースまたは要求を作成する必要がないように、ライフサイクルイベントから従業員リクエストを直接オープンできるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. 従業員リクエストをイベントに追加するには、ライフサイクルイベントを開き、[アクティビティセット] タブをクリックします。
3. 移動先 新しく追加 > 従業員リクエスト.
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
役職	HR ケースの [アクション] リストメニューに表示されるタイトル。
説明	要求の詳細。
要求者	要求の表示および作成のアクセス権を持つユーザー。 ○ オープン対象者：ライフサイクルイベントケースがオープンされた対象者。 ○ 対象者：LE ケースの対象者。(この人物は、要求がオープンされた対象者と同じ人物である場合とそうでない場合があります。)
カテゴリ	従業員リクエストカテゴリタイプ。 ○ HR サービスカテゴリタイプについては、「HR サービス」を参照してください。 ○ カタログアイテムカテゴリタイプについては、「サービスカタログアイテム」を参照してください。
HR サービス	HR 組織が従業員に提供する要求およびサポート。
カタログアイテム	要求に利用可能な物品またはサービス。
有効	従業員またはマネージャーが要求を利用可能にするために選択できるオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティビティセットの完了をブロック	○ 選択すると、アクティビティセットが完了としてマークされる前に、従業員リクエストを完了する必要があります。 ○ 選択しない場合、従業員リクエストが履行されているかどうかに関係なく、基になるアクティビティがすべて完了した場合に、アクティビティセットが完了します。
アクティビティセット	従業員リクエストが利用可能なアクティビティのセット。
対象者	従業員リクエストにアクセスできる特定のユーザーのグループ。これらのグループの詳細については、「対象者」を参照してください。

5. [送信] をクリックします。

関連情報

ライフサイクルイベント 従業員リクエスト構成の確認

ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング

ライフサイクルイベント 従業員リクエスト構成の確認

プレビュー機能とテスト機能を使用して、従業員リクエストアクティビティが正しく設定されていることを確認します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin または admin

このタスクについて

[開始日の変更要求 (Request Change in Start Date)] の従業員リクエストメニューアイテムがアクティビティセットで利用可能であることを確認します。

このタスクでは、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise で提供されるデモデータをダウンロードする必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > アプリケーション > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. [新規雇用オンボーディング (デモ)] をクリックし、[アクティビティセット] タブを開きます。

   注:
   このライフサイクルイベントが表示されない場合は、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise で提供されるデモデータをダウンロードしてください。

3. [アクティビティセットのテスト] アイコンをクリックします。
4. [プレビュー] をクリックし、[テスト] をクリックします。
   「新規雇用オンボーディング (デモ) ケースが作成されました... (New Hire Onboarding (Demo) case created...)」という確認メッセージが表示されるまで待ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> プレビューモードでは、対象者、オープン対象者、または対象者設定に関係なく、すべての従業員リクエストが表示されます。適切な構成に対する従業員リクエストが、完了したテスト結果に表示されます。

5. 移動先 セルフサービス > 従業員センター をクリックし、[**To Do]** をクリックします。
6. [新規雇用オンボーディング -管理者 (New Hire Onboarding - administrator)] アクティビティセットを開きます。
   [新規雇用オンボーディング - システム管理者] アクティビティセットリンクは、各 To Do のタイトルの下にあります。
7. [アクション] をクリックすると、利用可能なメニューアイテムが表示されます。
   [開始日の変更要求 (Request Change in Start Date)] メニューアイテムがアクティビティセットで利用可能であることを確認します。

> **注:**
> メニューアイテムは、要求の対象者構成に応じて異なるユーザーに表示されます。デモデータを使用するこの例では、すべてのユーザーにメニューアイテムが表示されます。

従業員センター からの ライフサイクルイベント 従業員リクエストの作成

ユーザーが ライフサイクルイベント から一般的な要求を作成できるようにして、新しい HR ケースまたは要求を作成する必要がないようにします。ユーザーが要求をオープンにすると、関連するケースとタスクが親イベントに自動的に関連付けられます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

このタスクについて
> **注:**
> このタスクは、Human Resources Scoped アプリ：企業の ライフサイクルイベント で利用可能なデモデータに基づいています。このタスクを完了する前に、HR Scoped アプリのデモデータをダウンロードしてください。

手順
1. 従業員センター ホームページで、[タスク] をクリックします。
2. 新規雇用オンボーディング要求を開きます。
3. [アクション] リストから、[スタンドアップデスクを要求 **(Request Standup Desk)]** をクリックします。
4. [注文する] をクリックします。
5. [注文の確認] を完了し、[チェックアウト] をクリックします。

次のタスク
[要求] をクリックして要求を表示します。

> **注:**
> 従業員リクエストから開始された HR ケースまたはカタログ要求は、親 ライフサイクルイベント ケースに関連付けられています。エージェントは、ライフサイクルイベントから従業員リクエストのステータスを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

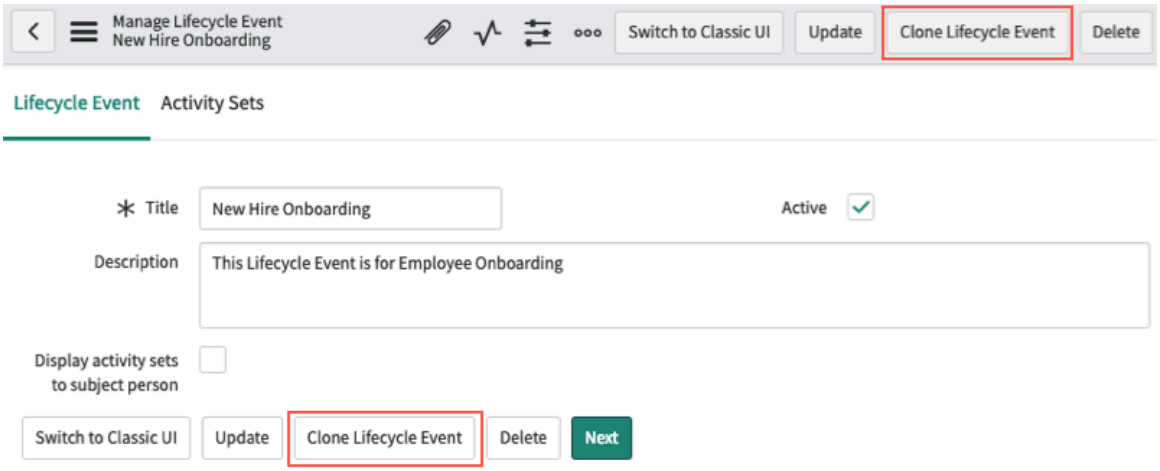
ライフサイクルイベントのクローン

ライフサイクルイベントビルダーを使用して、ライフサイクルイベントとそれに関連するアクティビティセットとアクティビティをクローンします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [ライフサイクルイベントをクローン] をクリックして、ライフサイクルイベントとそれに関連するすべてのアクティビティセットとアクティビティをクローンします。



完了すると、ライフサイクルイベントが正常にクローンされたことを示すメッセージが表示されます。

ライフサイクルイベントアクティビティのフィルタリング

アクティビティタイプ、所有グループ、対象者に基づいてライフサイクルイベントアクティビティをフィルタリングし、取り消します。個々のアクティビティを名前で検索することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理をクリックし、レコードを開きます。
2. [アクティビティセット] タブをクリックして、ライフサイクルイベントビルダーにアクセスします。
3. [フィルター] アイコンをクリックして [フィルター] サイドパネルを開きます。
4. [フィルター] サイドパネルで、リストからフィルターを選択するか、入力フィールドにアクティビティのタイルを入力します。

ライフサイクルイベントのプロパティ

ライフサイクルイベントのプロパティは、ライフサイクルイベントの動作を制御します。アクティビティセットのクローズ時間 (時間) の長さを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > プロパティ.
2. 必要に応じて、ライフサイクルイベントのプロパティを更新します。

ライフサイクルイベントのプロパティフォーム

プロパティ	説明
sn_hr_le。すべてのアクティビティセットのクローズタイマー。	アクティビティセットのクローズ時間の長さ (時間)。ライフサイクルイベントに対してアクティビティセットがトリガーされるタイミングを決定します。デフォルトでは、時間は 4 時間に設定されています。 デフォルト値を変更する場合は注意が必要です。頻繁に更新するとより多くのイベントがトリガーされ、ライフサイクルイベントアクティビティセットが完了する前にキャンセルされる可能性があります。 注: このプロパティに入力された値を待つのではなく、事前にアクティビティセットをトリガーする場合は、「アクティビティセットの ライフサイクルイベント トリガー」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

ライフサイクルイベントでの複数のジョブのサポート

ジョブテーブルを使用して、ケースが関連するジョブを指定できるように、ライフサイクルイベントケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

たとえば、自分の部下のインターンがフルタイムのポジションに異動されるとします。そのインターンに関連するジョブレコードは 2 つあります。フルタイムのポジションのオンボーディングケースが作成されると、そのケースはフルタイムのジョブレコードに関連付けられ、関連するジョブレコードからの情報に基づいて、下流のアクティビティセットとアクティビティが確実にトリガーされます。

このタスクについて
New York リリースの開始時に、新しい [ジョブ (sn_hr_core_job)] テーブルを使用して、ユーザーごとに複数のジョブレコードを保存し、組織内のユーザーのジョブ履歴をキャプチャできます。詳細については、「ユーザーの複数のジョブレコードのキャプチャ」を参照してください。

手順

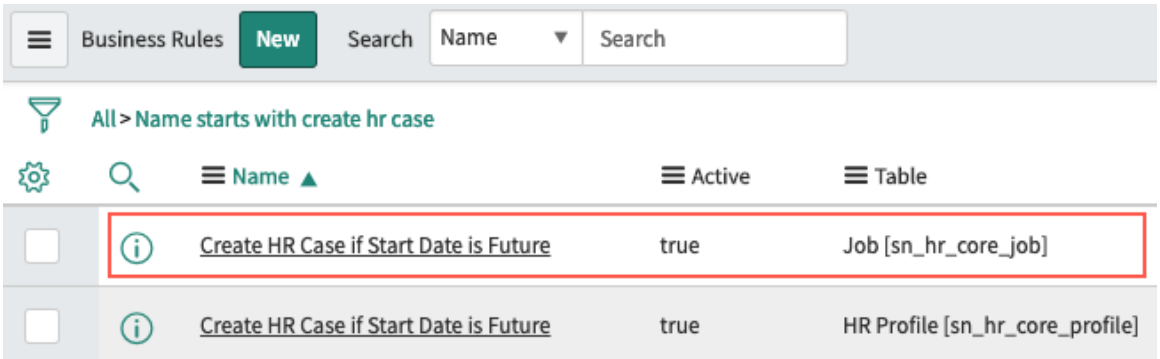
1. 統合を使用してサードパーティのシステムから HR プロファイルをプルする場合は、ジョブ情報がジョブ (sn_hr_core_job) テーブルにプルされるように統合を設定します。
   HR サービスデリバリ (HRSD) とのサードパーティ統合の設定方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合」を参照してください。
2. HR ケースを作成する場合は、**subject_person_job** フィールドを使用して、対象者のジョブを HR ケースに関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

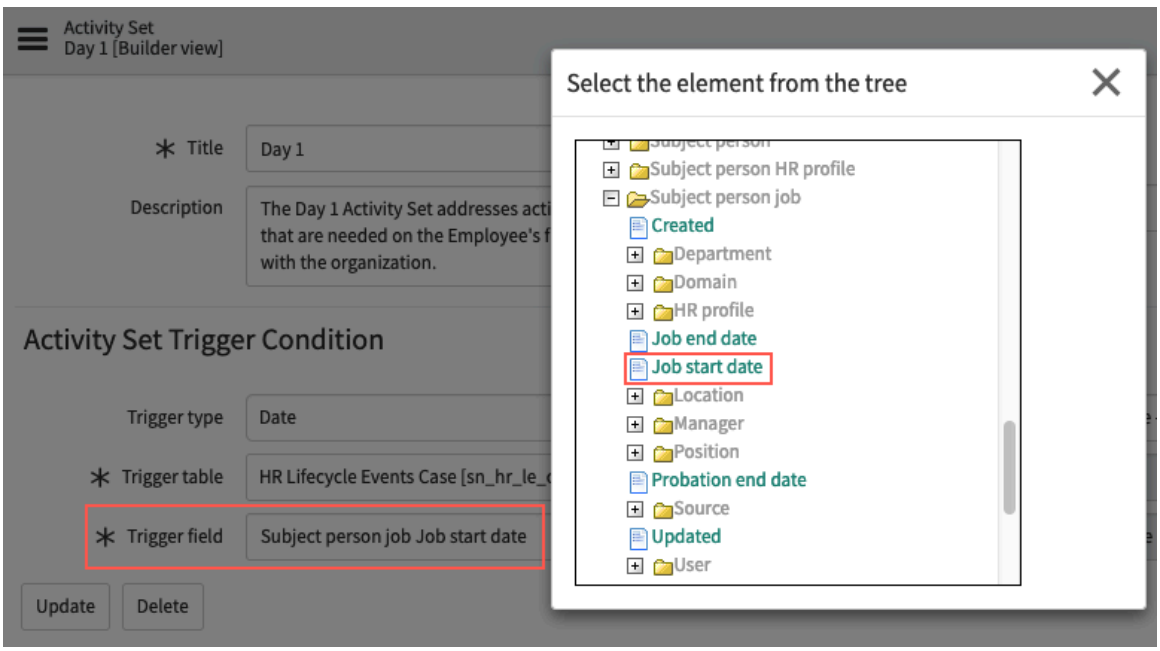
Example
たとえば、事前設定された新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントの場合、ジョブテーブルの *Create HR Case if Start Date is Future* ビジネスルールは、将来のジョブ開始日を持つユーザーのオンボーディングケースを自動的に作成するように設定されます。ルールによってオンボーディングケースが作成される場合、**subject_person_job** フィールドを使用して、ユーザーがオンボードされるジョブが指定されます。

> **注:**
> ジョブテーブルを使用する場合は、HR プロファイルテーブルの *Create HR Case if Start Date is Future* ビジネスルールが無効になっていることを確認してください。



3. ライフサイクルイベントの場合は、[トリガーフィールド] の値を **subject_person_job** に更新して、関連するアクティビティセットが対象者のジョブによってトリガーされるようにしてください。

Example
たとえば、事前設定された新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントの 1 日目のアクティビティセットは、対象者のジョブ開始日によってトリガーされます。

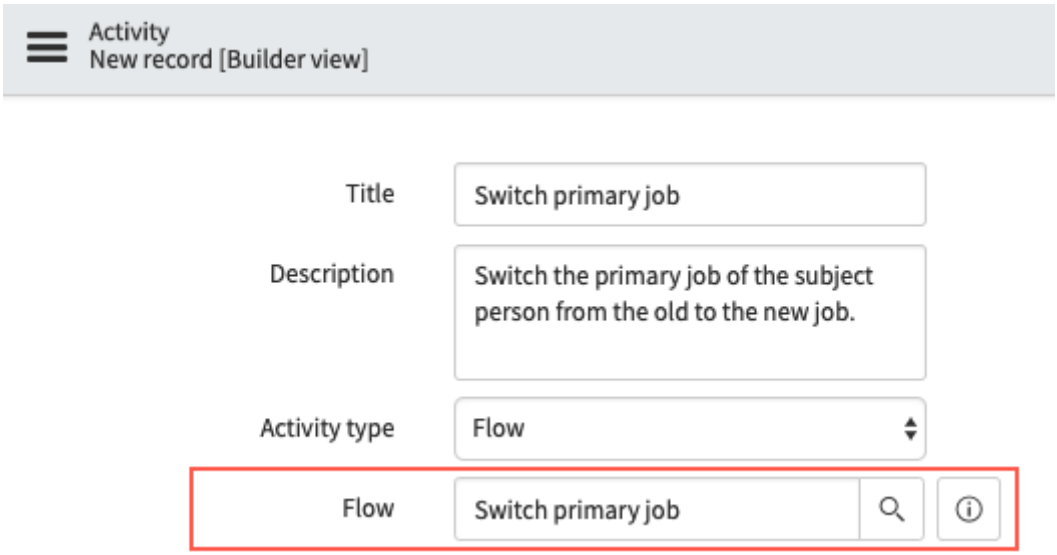


4. サードパーティの統合を使用しておらずプライマリジョブの切り替えを構成する必要がある場合は、 [プライマリジョブの切り替え] サブフローを使用して、ライフサイクルイベントアクティビティにおいて対象者のプライマリジョブを切り替えることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Example
たとえば、対象者のプライマリジョブを古いジョブから新しいジョブに切り替えるライフサイクルイベントアクティビティを作成するには、[アクティビティタイプ] 値を [フロー] に設定し、[フロー] 値を [プライマリジョブの切り替え **(Switch primary job)]** に設定します。



関連情報

hr_Utils - グローバル

hr_ActivitySet - グローバル

hr_ActivityUtils - グローバル

ライフサイクルイベントビルダーの **UI** の設定

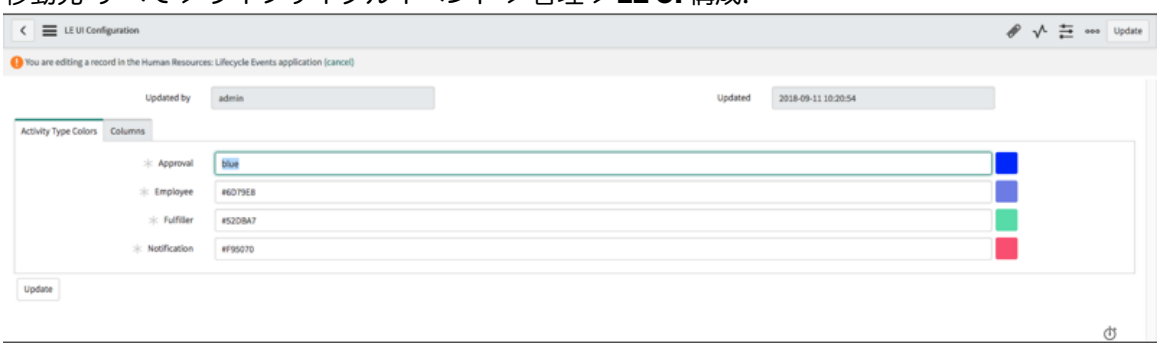
ライフサイクルイベントビルダーの外観をカスタマイズします。さまざまなアクティビティタイプの色を変更したり、アクティビティセット列の色やサイズを変更したりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.admin

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > **LE UI** 構成.



2. アクティビティタイプの色を設定するには、使用する色の 16 進数のカラーコードまたは名前を入力します。
3. 色とサイズ (ピクセル単位) を定義して列を設定できます。
4. 編集後に、[更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ライフサイクルイベントの HR ケースの作成

ライフサイクルイベントケースを作成します。ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって実行される HR ケースです。たとえば、新規雇用オンボーディング用の HR サービスは、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントによって履行されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

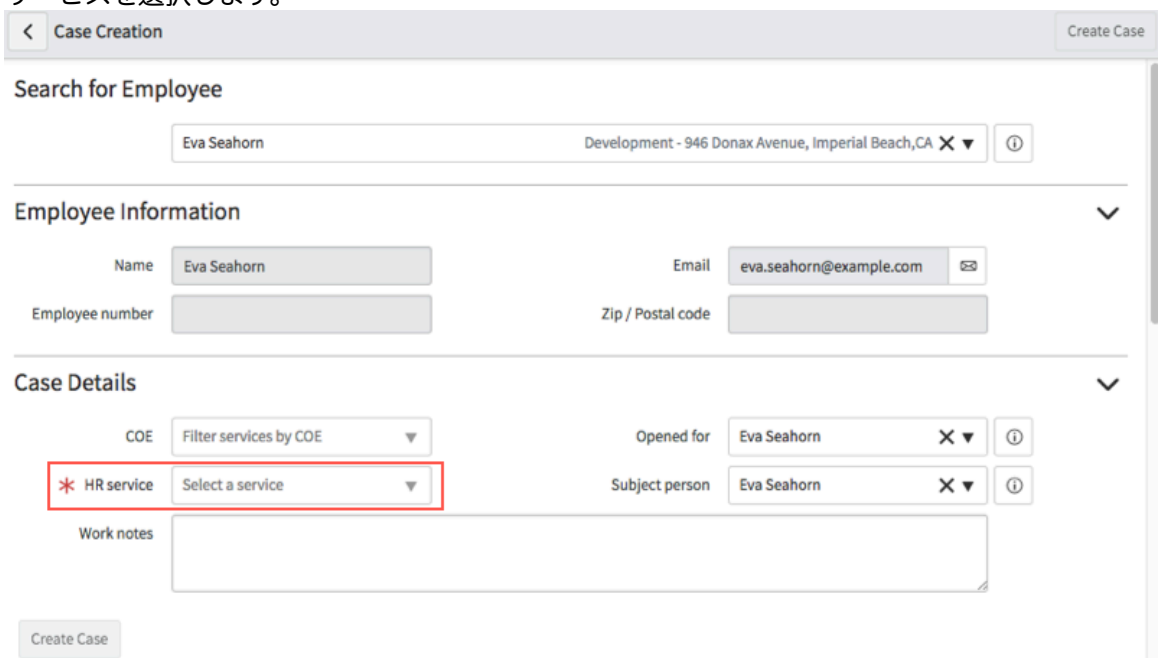
ライフサイクルイベントのケースを作成する前に、ライフサイクルイベント管理者によってライフサイクルイベントが作成され、対応する HR サービスが作成されている必要があります。詳細については、「ライフサイクルイベントの構築」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
2. [従業員の検索] フィールドで、作成するケースの対象となる従業員を選択します。

   注:
   従業員の名前、従業員の名前の一部、ケース番号、または sys_user テーブルの HR プロファイルのインデックス化フィールドで検索できます。

3. [H Rケースの作成] フォームの [ケースの詳細] セクションで、従業員に対して要求している HR サービスを選択します。



4. [ケースを作成] をクリックし、HR ケースを作成します。
5. [HR ケース] フォームで、必要に応じてフォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドのその他の詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。
6. [作業準備完了] をクリックして、ステータスを [ドラフト] から [準備完了] に変更します。

次のタスク

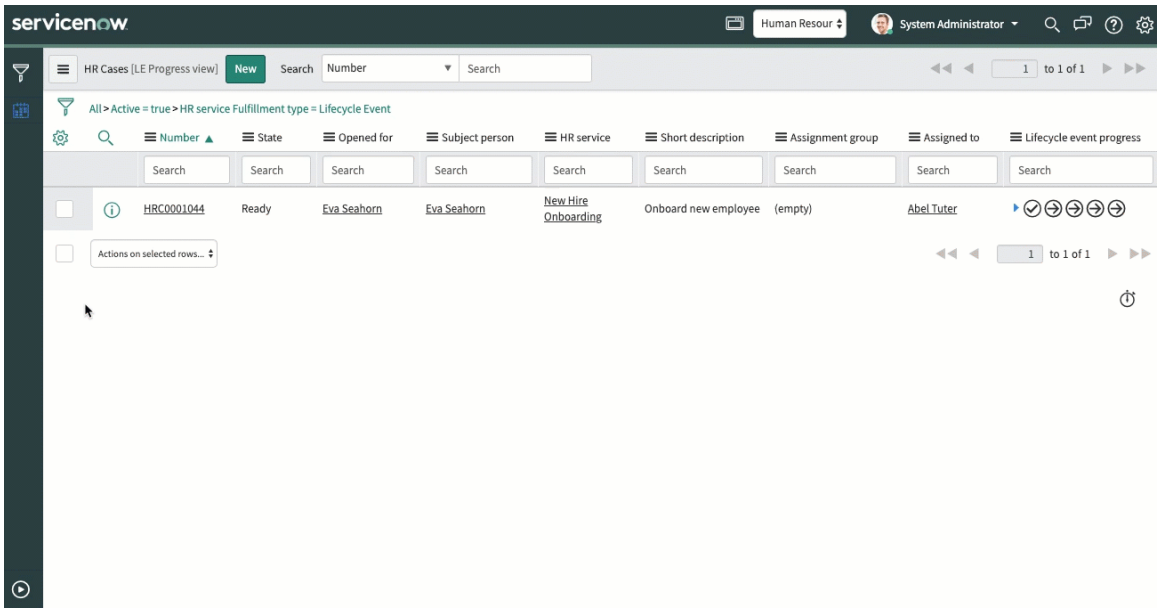
ライフサイクルイベントケースを作成した後、ケースの進捗状況を追跡し、個々のアクティビティセットとアクティビティのステータスを監視することができます。

次の GIF は、進行中のライフサイクルイベントケースの例を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ライフサイクルイベントケースリストビューからドリルダウンして、個々のアクティビティセットとアクティビティのステータスを監視できます。個々のイベントケースフォームからドリルダウンすることもできます。



ライフサイクルイベントケースのアドホックケースとアドホックタスク

アドホックタスクまたはアドホックケースをアクティブなライフサイクルイベントケースに追加し、特定のアクティビティセットに関連付けることができます。タスクが追加されると、従業員センターまたは 従業員センタープロ の [自分のタスク] または [作業をレビュー] で対象者に対して表示されます。

ライフサイクルイベントは、従業員エクスペリエンスを提供するために編成されたアクティビティ (サービス、タスク、要求、通知など) のコレクションです。従業員エクスペリエンスの例として、新規雇用オンボーディングや従業員による育児休暇などがあります。ライフサイクルイベントでは、特定の対象者の一部である従業員すべてが同じエクスペリエンスを体験します。

アドホックタスクまたはアドホックケースは、元のライフサイクルイベント構成の一部ではありません。アドホックタスクまたはアドホックケースは、進行中でアクティブなライフサイクルイベントの既存のステージまたはバンドルに追加できます。

注:
クローズ済みまたは完了済みのアクティビティセットにタスクまたはケースを追加することはできません。

エージェントがアドホックタスクまたはアドホックケースを追加すると、従業員センター またはそのモバイルデバイスで対象者に表示されるようになります。これにより、ケースの対象者がタスクを実行したり、要求に対応したりできるようになります。

アドホックケースまたはアドホックタスクをアクティブなライフサイクルイベントケースに追加すると、エージェントは元の構造を妨げずに柔軟性を得ることができます。

アドホックタスクまたはアドホックケースが役立つ例：

家族休暇の延長

育児休暇中のある従業員が休暇の延長を希望しています。

エージェントは、従業員の育児休暇ライフサイクルイベントに新しいケースを追加して、休暇を延長できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員の育児休暇を延長する新しいケースを追加すると、親ライフサイクルイベントケースの子ケースになります。

オンボーディング中の個人情報の変更

別の例として、新規雇用者にライフサイクルイベントのオンボーディングプロセスが実施されている場合があります。

新規雇用者が個人情報の変更を希望していますが、オンボーディング中に変更することはできません。

エージェントは、現在のアクティビティセットに To Do として表示される新規雇用者の新しいタスクを作成できます。

必須のプラグイン

ライフサイクルイベントのアドホック機能を使用するには、次のプラグインが必要です。

- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]

オプションのプラグイン

次のプラグインは、別の場所でアドホックタスクまたはアドホックケースを作成または表示できるオプションです。

- Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace]
- Playbook Experience [com.playbook_experience]

アドホックケースまたはアドホックタスクの作成

ライフサイクルイベントの進行中に、ケースまたはタスクを作成してステージ (バンドル) に追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケース.
2. ステータスがアクティブであるケースを選択します (アドホックタスクの場合のみ)。

   注:
   アドホックケースを追加するために、ライフサイクルイベントケースを [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル] のいずれのステータスにすることもできません。

3. ケースフォームの [関連リンク] セクションまで下へスクロールします。
4. [子ケースを追加 **(Add a child case)**] または [タスクを追加] を選択します。
   詳細については、「ライフサイクルイベントの HR ケースの作成」と「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照。
5. 必須フィールドに入力したら、[ステージ] フィールドから値を選択していることを確認します。
   HR ケースの場合、[ステージ] フィールドは [ケース詳細] セクションにあります。HR タスクの場合、[ステージ] フィールドは [テンプレート] フィールドと [表示順序] フィールドの間にあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクまたはケースをライフサイクルイベントのステージに関連付けない場合、タスクまたはケースは親ケースの子になりますが、ライフサイクルイベントには含まれません。

> **注:**
> ステージは、アクティビティセットまたはバンドルとも呼ばれます。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定」を参照してください。

ライフサイクルイベントケースのステータスの監視

アクティビティセット実行コンテキストを使用して、ライフサイクルイベントケースのステータスを監視します。ライフサイクルイベントケース内の各アクティビティセットのステータスを監視できます。個々のアクティビティのステータスをさらに監視することができます。アクティビティセットコンテキストテーブルについて、HR ケーステーブルと組み合わせてレポートすることもできます。

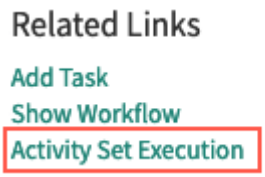
始める前に
必要なロール：sn_hr_le activity_reader

手順

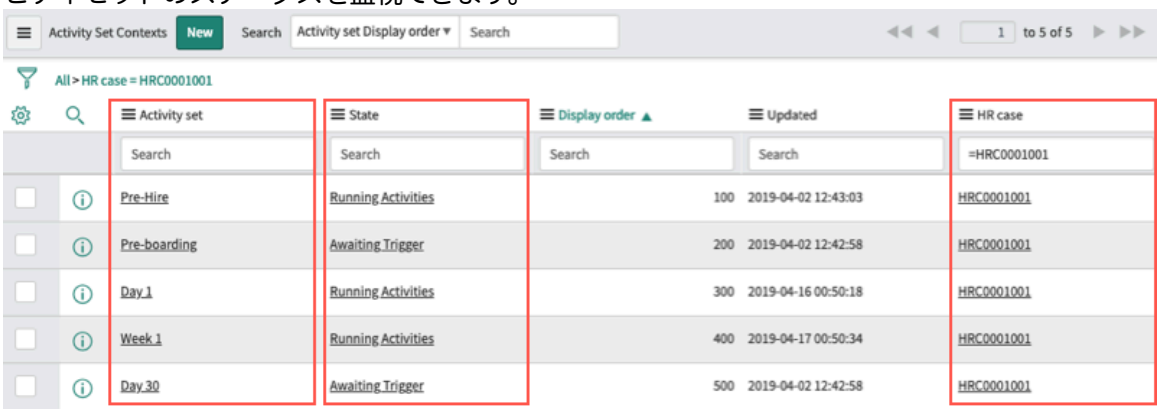
1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケース.

> **注:**
> または、次の場所に移動することもできます。 ライフサイクルイベント > 管理 > 実行コンテキスト すべての実行コンテキストレコードを表示します。

2. ライフサイクルイベントケースを開きます。
3. [関連リンク] セクションで、[アクティビティセットの実行] をクリックします。



4. [アクティビティセットコンテキスト] リストから、ライフサイクルイベントケース内の各アクティビティセットのステータスを監視できます。



列	説明
アクティビティセット	ライフサイクルイベントケースに関連付けられるアクティビティセットです。
ステータス	アクティビティセットのステータス：

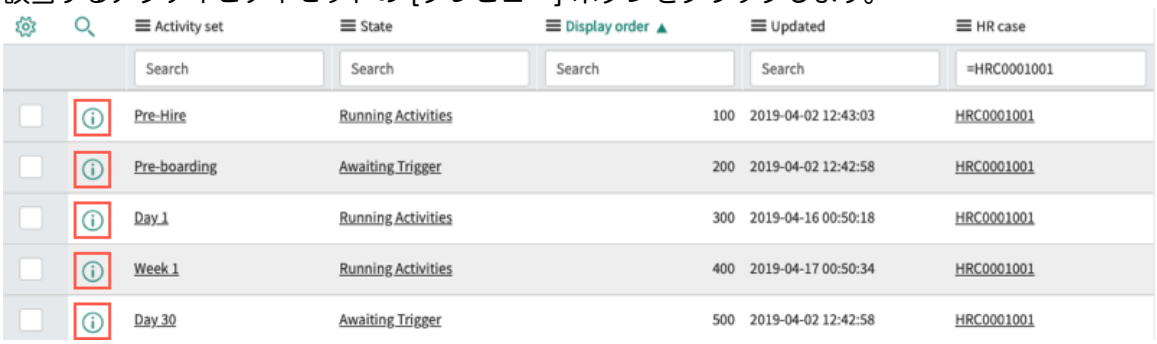
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

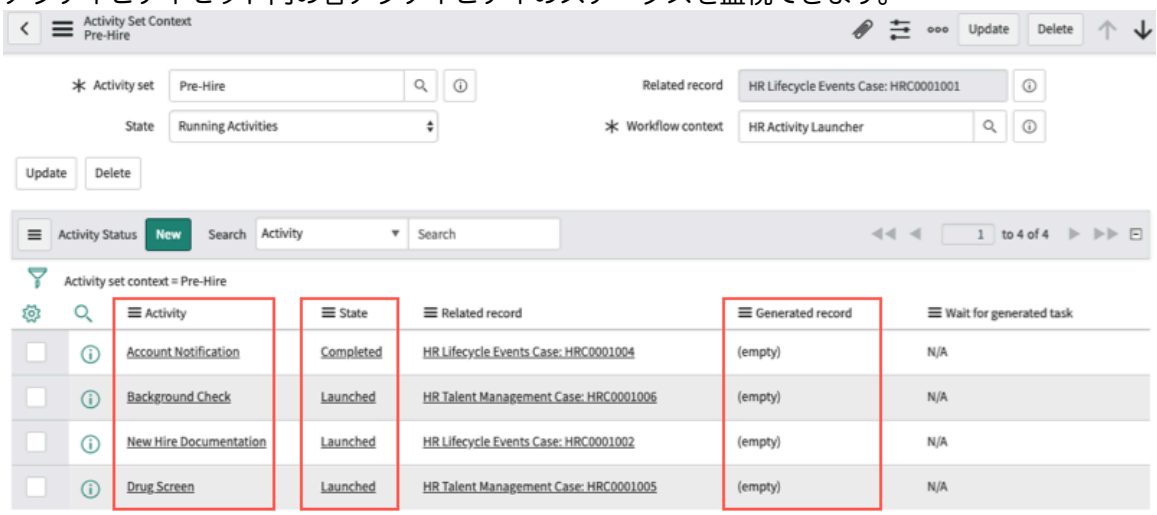
列	説明
	○ トリガー待ち ○ 実行中のアクティビティ ○ 完了 ○ エラー **注:** アクティビティセットコンテキストレコードを開いて、個々のアクティビティのステータスを監視できます。
HR ケース	監視対象のライフサイクルイベントケースです。

5. アクティビティセット内の各アクティビティのステータスをさらに監視するには、以下を実行します。

   a. 該当するアクティビティセットの [プレビュー] ボタンをクリックします。



   b. [アクティビティセットコンテキスト] フォームの [アクティビティステータス] セクションで、アクティビティセット内の各アクティビティのステータスを監視できます。



ライフサイクルイベントケースの再開

ワークフローエラーの後またはワークフローのタイムアウト後に、ライフサイクルイベントケースを再開します。

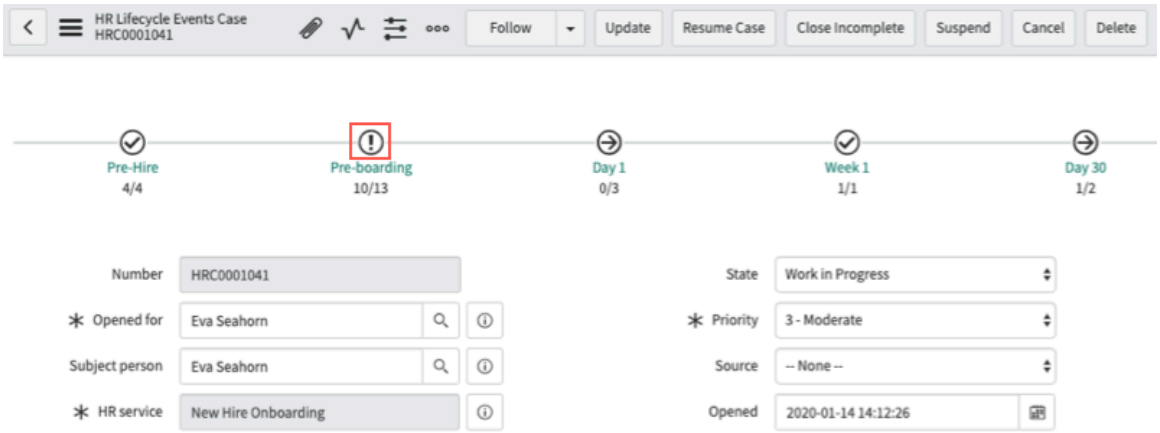
始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントケースをクリックし、エラーが発生したライフサイクルイベントケースを開きます。



2. エラーを特定して修正します。

   ヒント:
   ワークフローが失敗した理由に関する作業メモを表示するには、ケースの [コメントと作業メモ] セクションに移動します。

3. [再開] をクリックしてケースを再開します。
   ライフサイクルイベントケースが、エラーの発生した場所から再開されます。

   重要:
   [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスのケースは再開できません。

ライフサイクルイベントダッシュボード

ライフサイクルイベントダッシュボードを使用すると、アクティブなライフサイクルイベントおよびオンボーディングケースに対する可視性が得られます。

Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events) プラグインには、2 つのダッシュボードがあります。

- アクティブなライフサイクルイベントケース
- アクティブな入社ケース

オンボーディングエグゼクティブビューダッシュボードには、Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources Lifecycle Events Scoped アプリ [com.sn_hr_lifecycle_pa] プラグインが必要です。

アクティブなライフサイクルイベントケース

- [アクティブなライフサイクルイベントケース] ダッシュボードは、すべてのアクティブなライフサイクルイベントまたは新入社員研修ケースについて、対象者、ステータス、担当者、オープン対象者の情報のリストを提供します。このダッシュボードを使用して、各ケースの詳細を得ることができます。
- アクティブおよび期限切れのタスクのチャートも提供します。

アクティブな入社ケース

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [アクティブな新入社員研修ケース] ダッシュボードは、アクティブなオンボーディングケースについて、次のタブを備えたビューを提供します。
  - 開始した社員
  - 今週開始する社員
  - 来週開始する社員
  - 後で開始する社員
- アクティブおよび期限切れの新入社員研修タスクのチャートも提供します。

新入社員研修エグゼクティブビュー

- 新規雇用者の新入社員研修、および改善できるプロセス領域のレビューを提供します。
- [概要] タブには、新規雇用者オンボーディングケースの要約が表示されます。まだ開始されていない新入社員研修ケースの数、さまざまなステージ、および期限切れのアクティビティのデータが表示されます。
- [アクティビティ分析] タブには、オンボーディングプロセスにおけるボトルネックが表示されます。履行者または従業員別に、週ごとの各アクティビティセットの詳細が示されます。履行者および従業員別に、アクティビティおよび期限切れアクティビティのクローズにかかった時間も表示されます。
- [新規雇用経験] タブには、新規雇用での経験の評価に役立つ、新規雇用者サーベイの結果が表示されます。1 年以内に離職している従業員の情報も表示されます。

「」を参照してください。Performance Analytics

Enterprise Onboarding and Transitions

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションでは、オンボーディングおよびその他の従業員のライフサイクルイベントを自動化することができます。

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションは、複数の部門にわたるイベントに対して、HR やその他の部門の従業員の満足度および効率性を向上させるのに役立ちます。

探索	構成	統合
新規雇用者のオンボーディング、退職、転勤、昇格、育児休暇など、従業員のライフサイクルイベントの実行を自動化する方法について学びます。	関連するアプリとプロセスをインストールして構成します。	統合された機能とサービスで Enterprise Onboarding and Transitions 機能を拡張します。

Enterprise Onboarding and Transitions の理解

Enterprise Onboarding and Transitions を使用すると、新規雇用者のオンボーディング、退職、転勤、昇格、育児休暇など、従業員のライフサイクルイベントの実行を自動化できます。ライフサイクルイベントは、アクティビティセットに整理されたアクティビティの集合であり、従業員エクスペリエンスを構成するものです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

概要

組織は、Enterprise Onboarding and Transitions を使用して、複数の部門にまたがる従業員エクスペリエンスとプロセスを簡単に自動化することができます。これにより、次のようなメリットがもたらされます。

- エクスペリエンスとプロセスを簡単に連携させることで、複数の部門にまたがる作業を自動化できます。
- 複数の部門やシステム間でアクションを実行して効率を向上させます。
- 各プロセスのエンドツーエンドの可視性を提供し、正しいアクションが実行されるようにします。
- 従業員にステップバイステップのガイドを提供して、次に何をすべきかを把握できるようにします。
- ライフサイクルイベントダッシュボードからのインサイトを活用して、プロセスを継続的に最適化します。

次のビデオでは、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの概要について説明します。

このビデオでは、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの概要について説明します。

アクティベーション情報

Orlando リリース以降、Enterprise Onboarding and Transitions は 2 つのプラグインで構成されています。選択したHR サービスデリバリ (HRSD)パッケージに応じて、プラグインのいずれかまたは両方を有効にします。

プラグイン	説明
ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]	デジタルワークフローを簡単に構成して、HR 内で従業員のライフサイクルイベントを管理できます。詳細については、「ライフサイクルイベントの有効化」を参照してください。
企業のライフサイクルイベント [com. sn_hr_lifecycle_ent]	単一のサービスデリバリープラットフォームを使用して、HR、IT、施設、財務、法務など複数の部門にまたがるオンボーディングおよび従業員の他のライフサイクルイベントを自動化することができます。詳細については、「企業のライフサイクルイベントの有効化」を参照してください。 **注:** 新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

Enterprise Onboarding and Transitions の構成

ロールに応じて、以下のアクセスと設定を行うことができます。

ライフサイクルイベント管理者

ライフサイクルイベント管理者 [sn_hr_le.admin] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントとそれに関連付けられたアクティビティセットおよびアクティビティを含む、アプリケーションのあらゆる部分を管理および設定できます。詳細については、「ライフサイクルイベントの構築」を参照してください。

アクティビティセットマネージャー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクティビティセットマネージャー [sn_hr_le.activity_set_manager] ロールを持つユーザーは、ライフサイクルイベントと関連付けられたアクティビティセットを作成できます。アクティビティを所有する所有グループのメンバーである限り、任意のライフサイクルイベントアクティビティを設定することができます。たとえば、HR 所有グループのメンバーである場合、オンボーディングのビデオを視聴する従業員タスクや、転勤支援を提供する履行者タスクなど、HR グループによって所有されている任意のアクティビティを設定することができます。

- ライフサイクルイベントの設定 および関連するアクティビティセット
- ライフサイクルイベントアクティビティの設定 (関連する所有グループのメンバーである場合)

アクティビティライター

アクティビティライター [sn_hr_le.activity_writer] ロールを持つユーザーは、アクティビティを所有する所有グループのメンバーである限り、任意のライフサイクルイベントアクティビティを設定することができます。たとえば、IT 所有グループのメンバーである場合、Active Directory アカウントの設定や新しい従業員用の機器の設定など、IT グループによって所有されている任意のアクティビティを設定することができます。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください (関連する所有グループのメンバーである場合)。

アクティビティリーダー

アクティビティリーダー [sn_hr_le.activity_reader] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントとそれに関連付けられたアクティビティセットおよびとアクティビティを読み込むことができます。

Enterprise Onboarding and Transitions の使用

Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションが設定されると、次のロールを持つユーザーは、ライフサイクルイベントケースの書き込みと読み込みを行うことができます。

注:
ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって実行される HR ケースです。

ライフサイクルイベントケースライター

ライフサイクルイベントケースライター [sn_hr_le.case_writer] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントケースのステータスを作成、管理、および監視することができます。

- ライフサイクルイベントの HR ケースの作成
- ライフサイクルイベントケースのステータスの監視

ライフサイクルイベントケースリーダー

ライフサイクルイベントケースリーダー [sn_hr_le.case_reader] ロールを持つユーザーは、任意のライフサイクルイベントケースを読み込むことができます。

Enterprise Onboarding and Transitions のインストール

Enterprise Onboarding and Transitions および関連アプリケーションをインストールします。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > すべてのアプリケーション をクリックし、[**Enterprise Onboarding and Transitions**] を選択します。
2. [インストール] を選択します。
   Enterprise Onboarding and Transitions とともに次の 2 つのアプリがインストールされます。
   - Human Resources Scoped App：ライフサイクルイベント for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources Lifecycle Events Enterprise Scoped アプリ [com.sn_hr_lifecycle_pa]

関連情報

ビジネスロール

企業のライフサイクルイベントの有効化

ビジネスロール

ビジネスロールを使用すると、ライセンス ID プロバイダー (IDP) サービスを使用して、アプリケーションを自動的に従業員にプロビジョニングできます。HR Service Delivery に登録している場合は、選択したシステムに対して事前設定された統合が利用可能になる場合があります。

新規雇用オンボーディング用に事前設定された統合

新規雇用オンボーディングでは、次の統合を使用できます。これらの統合では、IntegrationHub の関連するスポークに対するサブスクリプション、および Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインが必要です。

> **注:**
> 新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

- 新規雇用オンボーディングの Okta 統合
- 新規雇用オンボーディングの Microsoft Azure AD 統合

アクティベーション情報

ビジネスロール [com.snc.businessroles] プラグインは、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

ビジネスロールの設定

ジョブ機能、地域などに基づいてビジネスロールを作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_businessroles.writer

このタスクについて
アプリケーションアクセスのための組織階層に基づいてモデル化されたビジネスロールにより、従業員にアプリケーションをプロビジョニングできるようになります。ジョブ機能に応じて、従業員には作業を実行するために異なるアプリケーションが必要です。たとえば、製品デザイナーが必要とするアプリケーションは、ソフトウェアエンジニアが必要とするものとは異なります。各ビジネスロールは 1 つ以上のグループにマップされ、アプリケーションをプロビジョニングするためのデフォルトのビジネスロールと親子階層を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ビジネスロール > ビジネスロール.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

ビジネスロールフォーム

フィールド	説明
名前	ビジネスロールの名前。
親ビジネスロール	このビジネスロールがメンバーである他のビジネスロール。ビジネスロールに親がある場合、子は親にプロビジョニングされたすべてのアプリケーションを継承します。 たとえば、アプリケーション A と B をプロビジョニングする「すべての社員」という名前の親ビジネスロールと、アプリケーション C、D、および E をプロビジョニングする「マーケティング」という名前の子ビジネスロールがあるとします。新規雇用者に「マーケティング」ビジネスロールがアサインされると、そのユーザーにはアプリケーション A ～ E がプロビジョニングされます。
簡単な説明	ビジネスロールの説明。
デフォルト	このレコードをデフォルトのビジネスルールとして設定するオプション。選択した場合、そのレコードの対象者基準を満たすすべての新規雇用者に、ビジネスロールが自動的にアサインされます。 たとえば、「アクティブユーザー」という名前のデフォルトのビジネスロールを使用して、組織全体のユーザーが必要とする基本的なアプリケーションをプロビジョニングすることができます。
対象者	採用担当マネージャーが新規雇用者に代わってビジネスロールをアサインできるために、新規雇用者が満たす必要のある条件または基準を定義します。 たとえば、対象者レコードを使用して、1 つのビジネスロールをオンサイトワーカーのみが利用できるようにし、別のビジネスロールをリモートワーカーのみが利用できるようにすることが可能です。 対象者レコードの設定方法の詳細については、「対象者」を参照してください。
アクティブ	使用するビジネスロールを有効化するためのオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. Okta サービスと統合している場合は 、1 つ以上の Okta グループにビジネスロールをマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. **[Okta** グループにマップ] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. 左側の利用可能な Okta グループのリストから、ビジネスロールにマップするグループを右側のリストに移動します。

> **重要:**
> Okta システム内から Okta グループが削除された場合、その変更はインスタンスに反映されません。次の場所に移動して、レコードを手動で削除する必要があります。 **Okta** スポーク > **Okta** グループビジネスロールマッピングから削除します。

c. [保存] をクリックします。

6. Microsoft Azure AD サービスと統合している場合は 、1 つ以上のグループにビジネスロールをマッピングします。

a. [グループ] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. 左側の利用可能なグループのリストから、ビジネスロールにマップするグループを右側のリストに移動します。

> **重要:**
> Microsoft Azure AD システム内からグループが削除された場合、その変更はインスタンスに反映されません。次の場所に移動して、レコードを手動で削除する必要があります。ディレクトリ同期 > グループビジネスロールマッピングから削除します。

c. [保存] をクリックします。

7. [更新] をクリックします。

assign_business_roles_catalog システムのプロパティを更新

assign_business_roles_catalogシステムのプロパティを使用すると、ライフサイクルイベントの一部としてカタログアイテムを使用してビジネスロールをユーザーにアサインすることができ、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含めることができます。ライフサイクルイベントでカスタムカタログアイテムを使用している場合は、そのアイテムの sys id でシステムプロパティを更新する必要があります。

始める前に
ライフサイクルイベントの一部としてビジネスロールをアサインするために使用するカタログアイテムの sys id をコピーします。

必要ロール：sn_hr_le_ent.admin

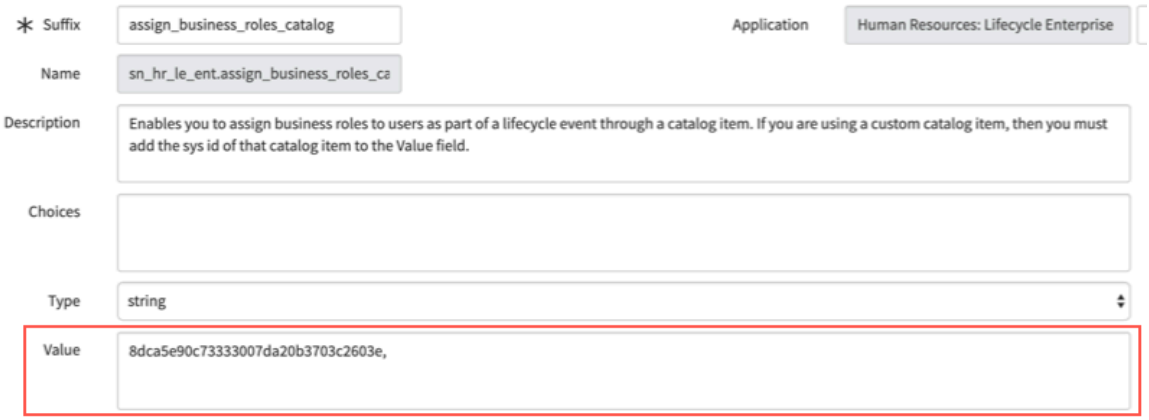
手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
[システムプロパティ] リストが表示されます。
2. **sn_hr_le_ent assign_business_roles_catalog** レコードを開きます。
3. [値] フィールドに、ライフサイクルイベントの一部としてビジネスロールをアサインするために使用するカタログアイテムの sys id を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルト値は、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントのデモデータの一部として含まれている、 [新規雇用者へのビジネスロールのアサイン] カタログアイテムの sys id です。



4. [更新] をクリックします。

Enterprise Onboarding and Transitions の統合

他のアプリケーションをジャーニーエクスペリエンスと統合することで Enterprise Onboarding and Transitions 機能を拡張します。

新規雇用オンボーディングの Okta 統合

Okta 統合により、オンボーディングプロセスの一環として新規雇用者に関連するアプリケーションを自動的にプロビジョニングします。この統合には IntegrationHub に Okta スポーク v1.1.1 が必要で、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントで動作するように構成されます。

Okta 統合の設定

新規雇用オンボーディングの Okta 統合を設定するには、まず Okta スポーク v 1.1.1 を設定し、次に Okta グループをインスタンスにフェッチして、最後に関連するビジネスロールを設定する必要があります。統合の設定方法の詳細については、「新規雇用オンボーディングのための Okta 統合の設定」を参照してください。

Okta 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで統合を使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

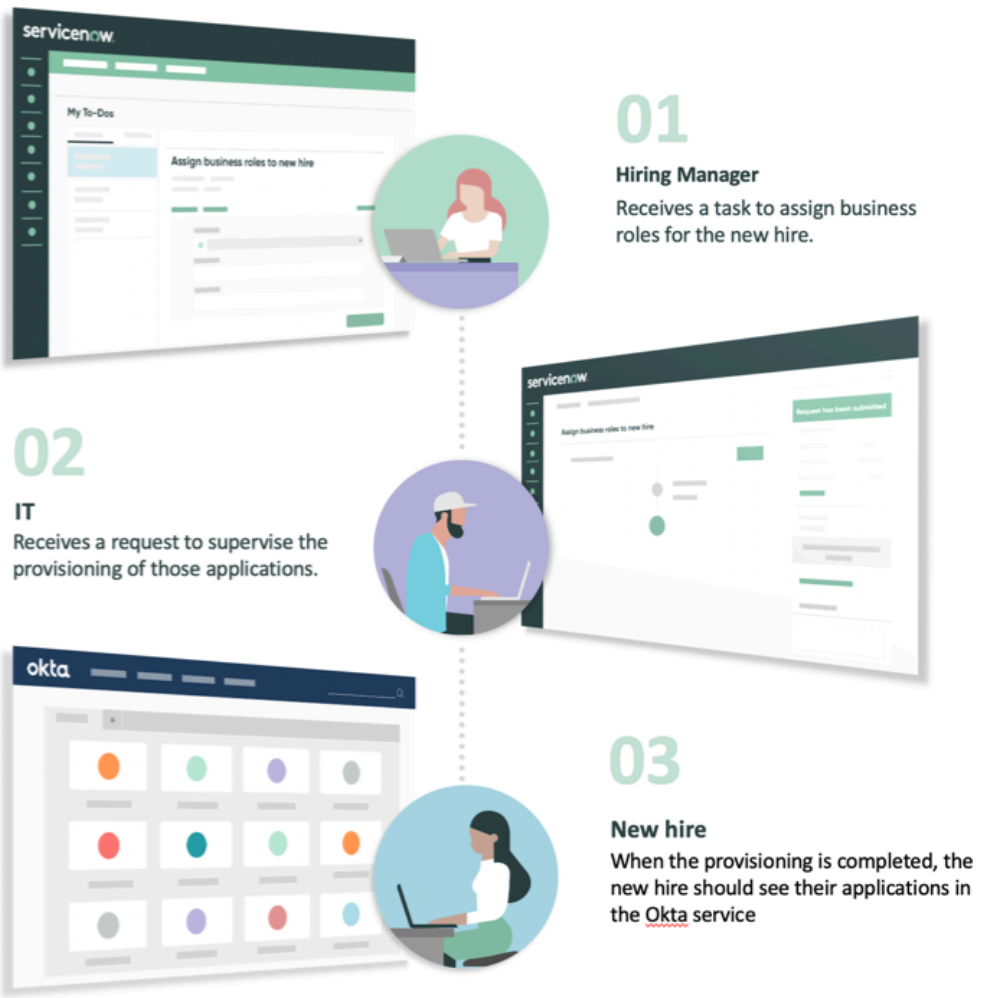
コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	アカウントとアプリケーションへのアクセス (1 日目のアクティビティセット)
HR タスクテンプレート	新規雇用者に対するグループのアサイン
カタログアイテム	新規雇用者へのビジネスロールのアサイン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションプロビジョニングのしくみ

アプリケーションプロビジョニングプロセスは次のように動作します。オンボーディングケースが作成されると、採用担当マネージャーは、新規雇用者のビジネスロールをアサインするタスクを受け取ります。アサインされると、IT 部門は、これらのアプリケーションのプロビジョニングを監督する要求を受け取ります。プロビジョニングが完了すると、Okta サービス内で新規雇用者にアプリケーションが表示されます。

重要:
新規雇用者のアプリケーションが各自にプロビジョニングされるためには、新規雇用者のユーザーレコードが Okta システムに存在している必要があります。



新規雇用オンボーディングのための **Okta** 統合の設定

新規雇用オンボーディングの Okta 統合を設定するには、まず Okta スポーク v 1.1.1 を設定し、次に Okta グループをインスタンスにフェッチして、最後に必要なビジネスロールを設定する必要があります。

始める前に
この統合には、次のサブスクリプションが必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Okta スポーク v1.1.1
- Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン

> **注:**
> 新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、このプラグインに含まれています。

必要なロール：admin

手順

1. Okta スポーク v 1.1.1 を設定します。
   スポークの設定方法については、「Okta スポーク v 1.1.1 の設定」を参照してください。
2. Okta グループをインスタンスにフェッチします。
   グループをフェッチする方法については、「Okta グループのフェッチ」を参照してください 。

> **重要:**
> Okta システム内から Okta グループが削除された場合、その変更はインスタンスに反映されません。次の場所に移動して、レコードを手動で削除する必要があります。 **Okta** スポーク > **Okta** グループビジネスロールマッピングから削除します。

3. 必要なビジネスロールを設定します。

> **注:**
> ビジネスロール [com.snc.businessroles] プラグインは、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

ビジネスロールを設定し、関連するグループにマップする方法については、「ビジネスロールの設定」を参照してください。

新規雇用オンボーディングの **Microsoft Azure AD** 統合

Microsoft Azure AD 統合により、オンボーディングプロセスの一環として新規雇用者に関連するアプリケーションを自動的にプロビジョニングします。この統合には IntegrationHub に Microsoft Azure AD スポークが必要で、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントで動作するように構成されます。

Microsoft Azure AD 統合の設定

新規雇用オンボーディングのために Microsoft Azure AD 統合を設定するには、まず Microsoft Azure AD スポークを設定し、次にグループをインスタンスにフェッチするためにリモートディレクトリ同期を設定し、最後に関連するビジネスロールを設定する必要があります。統合の設定方法の詳細については、「新規雇用オンボーディングのための Microsoft Azure AD 統合の設定」を参照してください。

Microsoft Azure AD 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで統合を使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

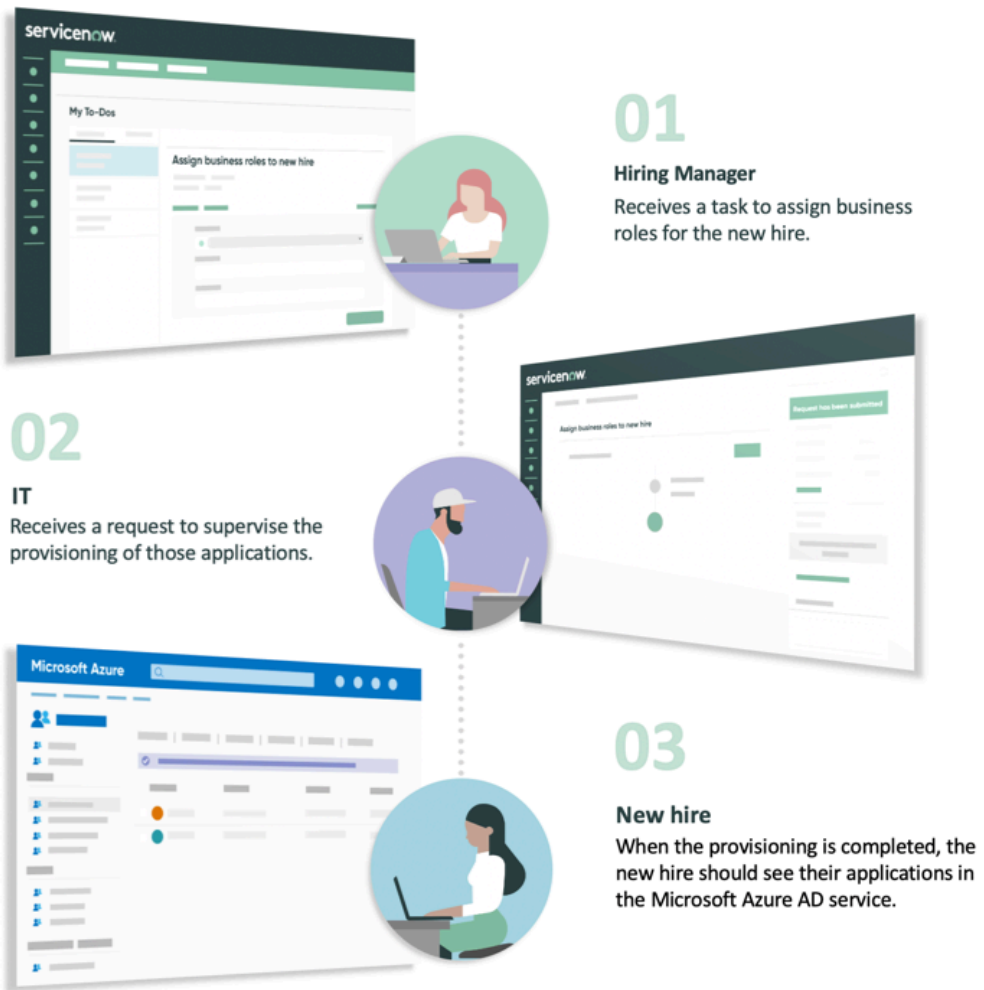
注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	アカウントとアプリケーションへのアクセス (1 日目のアクティビティセット)
HR タスクテンプレート	新規雇用者に対するグループのアサイン
カタログアイテム	新規雇用者へのビジネスロールのアサイン

アプリケーションプロビジョニングのしくみ

アプリケーションプロビジョニングプロセスは次のように動作します。オンボーディングケースが作成されると、採用担当マネージャーは、新規雇用者のビジネスロールをアサインするタスクを受け取ります。アサインされると、IT 部門は、これらのアプリケーションのプロビジョニングを監督する要求を受け取ります。プロビジョニングが完了すると、Microsoft Azure AD サービス内で新規雇用者にアプリケーションが表示されます。

重要:
新規雇用者のアプリケーションが各自にプロビジョニングされるためには、新規雇用者のユーザーレコードが Microsoft Azure AD システムに存在している必要があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用オンボーディングのための **Microsoft Azure AD** 統合の設定

新規雇用オンボーディングのために Microsoft Azure AD 統合を設定するには、まず Microsoft Azure AD スポークを設定し、次にグループをインスタンスにフェッチするためにリモートディレクトリ同期を設定し、最後に必要なビジネスロールを設定する必要があります。

始める前に

この統合には、次のサブスクリプションが必要です。

- Microsoft Azure AD スポーク
- Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン

> **注:**
> 新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、このプラグインに含まれています。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure AD スポークを設定します。
   スポークの設定方法については、「Microsoft Azure AD スポークの設定」を参照してください。
2. グループをインスタンスにフェッチするためにリモートディレクトリ同期を構成します。

   > **注:**
   > Remote Directory Sync [com.snc.remote_directory_sync] プラグインは、Human Resources Scoped アプリ： Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

   a. 移動先 ディレクトリ同期 > 統合.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   ディレクトリ統合フォーム

フィールド	説明
表示名	統合の名前を表示します。
接続と資格情報	sn_azure_ad_spoke.AzureAD に値を設定します。
ディレクトリプロバイダー	Microsoft Azure AD に値を設定します。

   d. フォームヘッダーを右クリックし、[送信]をクリックします。

   e. レコードを公開するには、[公開] をクリックします。

   公開により、インスタンスへのグループのフェッチがトリガーされるため、そのグループを別のユーザーに割り当てることができます。グループは、スケジュールに基づいてフェッチされます。フェッチされたグループを表示するには、次の場所に移動します。 ディレクトリ同期 > グループ.
3. 必要なビジネスロールを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ビジネスロール [com.snc.businessroles] プラグインは、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインで自動的にアクティブ化されます。

ビジネスロールを設定し、関連するグループにマップする方法については、「ビジネスロールの設定」を参照してください。

新規雇用オンボーディングの **Sailpoint** 統合

Sailpoint 統合により、オンボーディングプロセスの一環として、新規雇用者に関連するアプリケーションを自動的に提供します。

この統合には ServiceNow ストアから入手した Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 アプリが必要で、Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントと連動するように構成されます。

Sailpoint 統合の設定

新規雇用オンボーディングのための Sailpoint 統合を設定するには、ServiceNow ストアから入手した Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 アプリをインストールする必要があります。インストールガイドと詳細については、「 SailPoint IdentityIQ for Service Catalog v2 」を参照してください。

注:
必ずバージョン 2.0.10 以降を使用してください。

Sailpoint 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで統合を使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	Sailpoint のアカウントとアプリケーションへのアクセス (1 日目のアクティビティセット)
HR タスクテンプレート	Sailpoint でロールをアサイン

アプリケーションプロビジョニングのしくみ

アプリケーションプロビジョニングプロセスは次のように動作します。オンボーディングケースが作成されると、採用担当マネージャーは、新規雇用者にロールと資格をアサインするタスクを受け取ります。その後、採用マネージャーは手動でタスクを完了する必要があります。アサインされると、IT 部門は、これらのアプリケーションのプロビジョニングを監督する要求を受け取ります。プロビジョニングが完了すると、Sailpoint サービス内で新規雇用者にアプリケーションが表示されます。

重要:
新規雇用者のアプリケーションが各自にプロビジョニングされるためには、新規雇用者のユーザーレコードが Sailpoint システムに存在している必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR Service Delivery の電子署名アプリケーション

HR Service Delivery の電子署名アプリケーション。

HR の電子署名

HR の電子署名は、管理ドキュメントおよびナレッジ記事用の埋め込みでない署名機能で、履行のために HR タスクに添付されます。3 つの署名タイプ (確認応答、資格情報、および署名) と 2 つのドキュメントタイプ (管理ドキュメントおよびナレッジ記事) をサポートしています。

注:

- 内部的な法務以外の確認応答ユースケースには、HR の電子署名を使用する必要があります。
- HR の電子署名はアクティブな開発がない従来製品です。

HR ドキュメントテンプレート

HR ドキュメントテンプレートは、埋め込み署名を提供し、内部および外部の両方の電子署名ユースケースをサポートします。2 つのドキュメントタイプ (HTML と PDF) がサポートされます。

注:
HR ドキュメントテンプレートは従来製品であり、廃止に向けて準備中です。代わりに ドキュメントテンプレート を使用してください。

ドキュメントテンプレート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドキュメントテンプレートは、HTML および PDF ドキュメントテンプレートの埋め込み署名機能です。埋め込み署名を提供し、内部および外部の両方の電子署名ユースケースをサポートします (従来タイプのものも含む)。3 つの署名タイプ (AdobeSign アプリケーションを使用した署名、DocuSign アプリケーションを使用した署名、ServiceNow アプリケーションを使用した署名) と 2 つのドキュメントタイプ (HTML と PDF) がサポートされます。

HR の電子署名

電子署名を使用して、任意のデスクトップまたはモバイルデバイスから電子ドキュメントに署名します。電子署名は、Managed Documents、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して、ユーザーが入力または手書きによる電子署名、認証情報、または確認応答をすることで、署名できるようにするスコープ対象のアプリケーションです。

電子署名 [com.snc.esign] プラグインは、sn_esign.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の電子署名管理者ユーザーを削除できないようにします。

注:
HR の電子署名は、管理ドキュメントおよびナレッジ記事用の埋め込みでない署名機能で、履行のために HR タスクに添付されます。3 つの署名タイプ (確認応答、資格情報、および署名) と 2 つのドキュメントタイプ (管理ドキュメントおよびナレッジ記事) をサポートしています。

HR と電子署名のロール

デフォルトでは、次の HR ロールには次の電子署名ロールが含まれています。

HR ロール	電子署名ロール
HR 管理者 [sn_hr_core.admin]	電子署名管理者 [sn_esign.admin]
HR ベーシック [sn_hr_core.basic]	電子署名マネージャー [sn_esign.config_manager]

アサインをこのまま使用することも、変更することもできます。デフォルトのアサインを変更するには、「電子署名とともにインストールされるコンポーネント」を参照して、ロールを別のロール、グループ、またはユーザーにアサインする方法について確認してください。

HR タスクで電子署名テンプレートを使用する方法

HR 管理者 [sn_hr_core.admin] またはベーシック [sn_hr_core.basic] ロールを持つユーザーは、電子署名テンプレートを作成できます。各電子署名テンプレートは、署名するドキュメントのタイプ (管理ドキュメント、ナレッジ記事、HR ドキュメントテンプレート) と署名のタイプ (署名、認証情報、または確認応答) をペアにします。たとえば、入力または手書きによる署名が必要な機密保持契約書の電子署名テンプレートを作成することができます。

詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。

その後、HR タスクまたは HR タスクテンプレートでその電子署名テンプレートを使用して、ユーザーからの署名を要求できます。

注:
[HR タスク] フォームで、HR タスクタイプが [電子署名] に設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR ケースへの HR タスクの追加
- HR タスクテンプレートの構成

既存の **HR** タスクテンプレートとオープン **HR** タスクの電子署名への移行

[HR の電子署名タスクの移行] スケジュール設定済みジョブを使用して、既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを電子署名に対する新しい HR タスクタイプに移行します。スケジュール設定済みジョブでは、既存の構成に基づいて、HR タスクタイプと電子署名テンプレートが自動的に更新されます。また、認証情報、電子署名、およびドキュメント署名のための古い HR タスクタイプは無効になります。

詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。

アクティベーション情報

電子署名は、Case and Knowledge Management を有効にすると自動的に有効化されます。アクティブ化されていない場合は、手動で電子署名をアクティブ化 できます。この機能を使用してインストールされるコンポーネントの詳細については、「電子署名とともにインストールされるコンポーネント 」を参照してください。

関連情報

電子署名

電子署名タスクに対する **HR** ドキュメントテンプレートの選択

使用している電子署名テンプレートのドキュメントタイプが HR ドキュメントテンプレートの場合、署名者が [HR ケース] フォームで署名する HR ドキュメントテンプレートを選択する必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.basic または sn_hr_core.case_writer

電子署名を要求するために使用している HR サービスに応じて、**[PDF** テンプレート] フィールドが表示され、HR ドキュメントテンプレートが選択されるように、[HR ケース] フォームの構成が必要になる場合があります。

手順

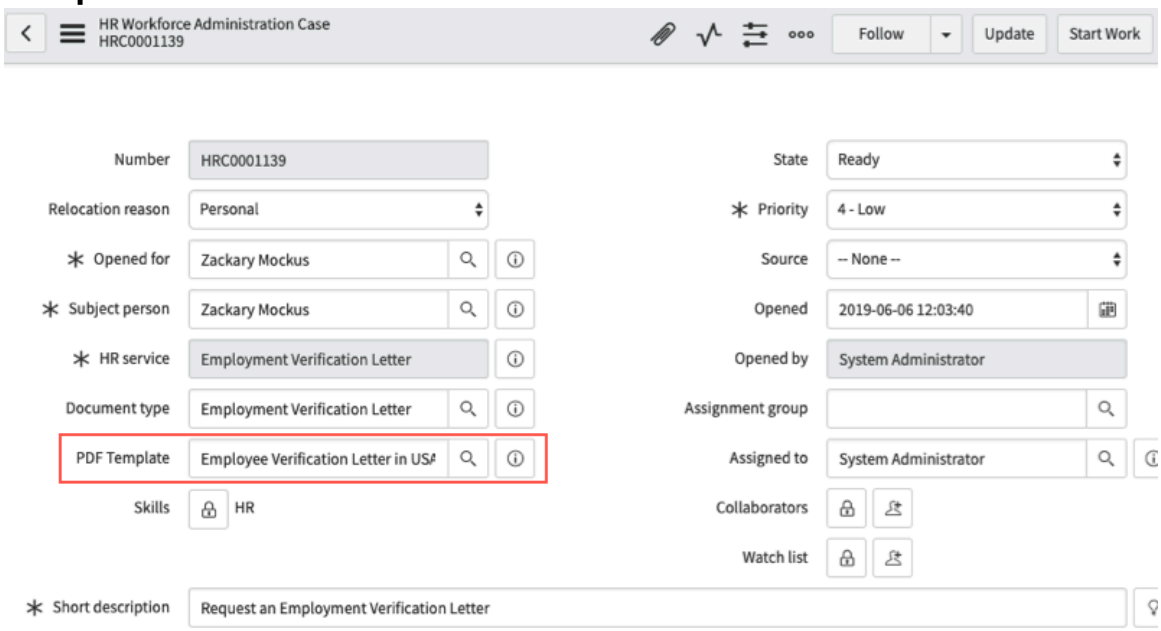
1. 移動先 **HR** ケースマネジメントをクリックし、新しい人事ケースを作成するか、既存の人事ケースを開きます。
2. [HR ケース] フォームの **[PDF** テンプレート] フィールドで、HR ドキュメントテンプレートを選択します。

> **注:**
> **[PDF** テンプレート] フィールドが表示されない場合は、使用している HR サービスの [HR ケース] フォームでそのフィールドが表示されるように構成されていることを確認します。詳細については「HR サービスの HR ケースフォームの構成」、および電子署名固有の例については「HR ケースフォームの構成例」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example



3. ケースをユーザーにアサインします。
4. [作業準備完了 **(Ready to Work)]** をクリックします。

次のタスク
ケースがアサインされたユーザーは次を実行できます。

1. [作業を開始] をクリックします。
2. [文書をプレビュー] をクリックします。
3. [文書のプレビュー] ウィンドウで、[生成] をクリックして署名するドキュメントを生成します。署名するドキュメントが、[HR ケース] フォームに添付ファイルとして追加されます。

既存の **HR** タスクテンプレートとオープン **HR** タスクの電子署名への移行

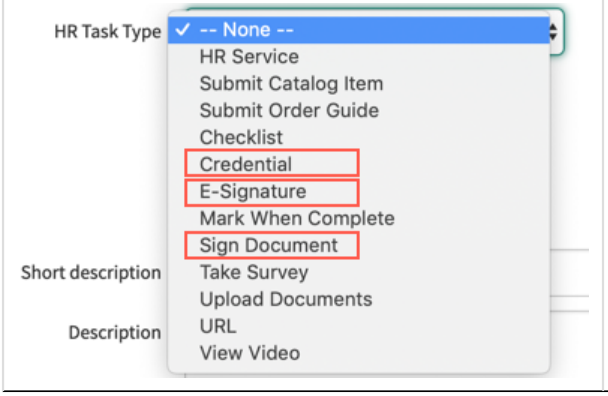
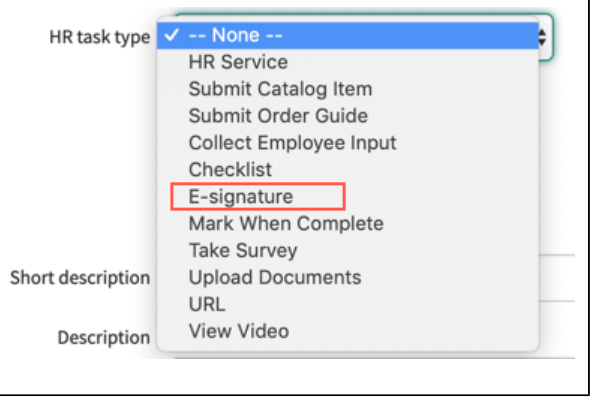
[HR の電子署名タスクの移行] スケジュール設定済みジョブを使用して、既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを電子署名に対する新しい HR タスクタイプに移行します。スケジュール設定済みジョブでは、既存の構成に基づいて、HR タスクタイプと電子署名テンプレートが自動的に更新されます。また、認証情報、電子署名、およびドキュメント署名のための古い HR タスクタイプは無効になります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
[HR 電子署名タスクの移行 **(Migrate HR E-signature Tasks)]** スケジュール設定済みジョブは、[認証情報]、[電子署名]、および [ドキュメントに署名] HR タスクタイプから新しい [電子署名] HR タスクタイプに、既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクを移行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行前	移行後
	

関連するドキュメントと署名の構成も、新規または既存の電子署名テンプレートに移行されます。該当するドキュメントと署名の構成に対する電子署名テンプレートが既に存在する場合は、その既存の電子署名テンプレートが使用されます。そうでない場合は、新しい電子署名テンプレートが作成されます。

移行前の **HR** タスクタイプ	移行後の電子署名テンプレート
認証情報	• ドキュメントタイプ：管理ドキュメント • 署名タイプ：認証情報
電子署名	• ドキュメントタイプ：管理ドキュメント • 署名タイプ：署名
ドキュメントに署名	• ドキュメントタイプ：HR ドキュメントテンプレート • 署名タイプ：署名

最後に、[認証情報]、[電子署名]、および [ドキュメントに署名] のための HR タスクタイプは無効になります。[電子署名] の新しい HR タスクタイプのみが残ります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブスケジュール.
2. **[HR** 電子署名タスクの移行 **(Migrate HR E-signature Tasks)]** スケジュール設定済みジョブを開きます。
3. [今すぐ実行する] をクリックします。
   データによっては、移行には時間がかかる場合があります。
   - 既存の HR タスクテンプレートは、電子署名のタスクタイプと電子署名のテンプレートに更新されます。
   - オープン HR タスクは、電子署名のタスクタイプと電子署名のテンプレートに更新されます。
   - [認証情報]、[電子署名]、および [ドキュメントに署名] のための HR タスクタイプは無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ドキュメントテンプレート

[HR ドキュメントテンプレート] は、再利用可能な HR ドキュメントの作成または変更に使用します。

HR ドキュメントテンプレートを使用すると、次のようなドキュメントの日付、名前、署名をカスタマイズできます。

- 雇用証明書
- 機密保持契約書
- オファーレター
- 奨学金契約書

フィールドをマッピングしたり、利用可能なテーブルから変数を使用してフィールドにデータを入力したりして、HR ドキュメントテンプレートをカスタマイズできます。すべての署名がキャプチャされた後に自動的に生成されるドキュメントで、複数の電子署名をキャプチャすることもできます。

HR の [ドキュメントテンプレート] には 2 つのタイプがあり、その両方で PDF ファイルが作成されますが、以下に示す異なる形式で作成されて管理されます。

1. ドキュメントテンプレート (HTML)
2. PDF ドキュメントテンプレート

確認応答テキスト

ドキュメントテンプレート内で署名の意味をキャプチャできます。ユーザーの署名時またはドキュメントに資格情報を提供するときに、ボックスをオンにすることを求める確認応答テキストをドキュメントテンプレートに追加できます。

ドキュメントテンプレート **(HTML)**

ドキュメントテンプレートは HR アプリケーション内で作成され、変数を使用してテーブルの情報をドキュメントに事前に入力します。ヘッダー、フッター、画像、フッターの配置、およびテンプレート内のテキストを定義して、ドキュメントの外観を作成します。ベースシステムでは、以下のようなデフォルトのドキュメントテンプレートが提供されます。これらをドキュメントのモデルとして使用できます。

- カナダの雇用証明書
- 米国の雇用証明書
- オファーレターのテンプレート
- 教育契約

ドキュメントを生成する前に、会社のロゴとテキストを含むテンプレートを構成します。以下のアイテムと情報を取得して、事前に定義された HR ドキュメントテンプレートを作成または構成します。

- 会社のレターヘッドのページ
- 現在の雇用証明書およびオファーレターのテンプレートのコピー (入手可能な場合)
- ヘッダーに使用するロゴ画像。高さが最大 50 ピクセルのヘッダー画像を使用できます。レターヘッドにロゴとテキストを含める場合、ヘッダーには画像 (非テキスト) しか構成できないので、ロゴ画像にテキストを含めてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フッターに使用するロゴ画像 (該当する場合)。高さが最大 15 ピクセルのロゴ画像を使用できます。フッターには画像とテキストの両方を設定できます。

  注:
  最善の結果を得るには、最適化された Scalable Vector Graphics (SVG) ファイルを使用します。

PDF ドキュメントテンプレート

PDF ドキュメントテンプレートは **[Managed Documents]** から作成し、フィールドマッピングを使用してテーブルの情報をドキュメントに事前に入力します。ドキュメントをカスタマイズする前に、次の点に注意してください。

- ドキュメントは入力可能な PDF にする必要があります。入力可能な PDF ドキュメントの作成方法については、既存のフォームを入力可能な PDF に変換する方法を Adobe ホームページで検索してください (https://www.adobe.com/)。
- ドキュメントをアップロードして公開する必要があります。

ベースシステムでは、デフォルトの PDF ドキュメントテンプレート「例：機密保持契約書 (サンプル)」が表示されます。

ドキュメントの生成

[ドキュメントテンプレート] と **[PDF** ドキュメントテンプレート] のどちらも、レビューや印刷が可能でかつ複数の署名要求が可能な PDF ドキュメントを生成します。

HR ケースからドキュメントを生成する一般的なユースケースは、従業員からの雇用証明書の要求です。HR ケースからの PDF ドキュメントの生成については、「HR ドキュメントの生成」を参照してください。

関連情報

管理ドキュメントの機能

HR ドキュメントテンプレート (HTML) の構成

独自の会社ロゴと対象者基準を含む HR ドキュメントテンプレートを作成または変更します。ドキュメントテンプレートは HR アプリケーション内で作成され、変数を使用してテーブルの情報を事前に入力し、再利用可能な HR ドキュメントを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.manager および sn_hr_le.admin

このタスクについて

HR ドキュメントテンプレートでは、サービスと対象者に合わせて HR ドキュメントをカスタマイズします。

ベースシステムでは、雇用証明書、奨学金契約、およびオファーレターの例が表示されます。

TinyMCE で本文を定義して書式を設定します。ドキュメントの生成時に、ユーザーおよびテーブルの変数を結合したり、含めたりすることができます。PDF ジェネレーターでは、一部の HTML 要素がサポートされていません。

注:
サンプルのオファーレターは、**[Human Resources Scoped** アプリ：ライフサイクルイベント] が有効な場合にのみ表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存のドキュメントテンプレートをクリックして編集します。
   [新規] を選択すると、HR ドキュメントテンプレートのリストが表示されます。
3. [ドキュメントテンプレート] を選択します。

   注:
   ドキュメントテンプレートのタイプの違いについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

4. フォームのフィールドに入力します。

[HR ドキュメントテンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けるテーブルを選択します。テーブルによって、使用可能な変数が決まります。 注: アクセスできるテーブルのみが表示されます。
ドキュメントタイプ	テンプレートの適用先となるドキュメントタイプを選択します。 **[HR** ドキュメントタイプ] から [新規] をクリックしてドキュメントタイプを作成します。 HR ケースフォームにドキュメントのリストを表示するには、ドキュメントタイプが必要です。**[HR** 基準] では、このフィールドを使用して、HR ケースで利用可能にするドキュメントのリストを絞り込みます。 「HR ドキュメントテンプレートでのドキュメントタイプの使用」を参照してください。 注: ドキュメントタイプの作成時に、入力した名前 (すべての小文字とアンダースコア) から [値] が自動的に入力されます。
ヘッダー画像	ヘッダーにイメージを追加する場合に選択します。この機能を使用して、会社のロゴを追加できます。 注: サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
ヘッダー画像の位置	ヘッダーイメージを表示する場所を選択します。
HR 基準	このドキュメントの対象者の基準を選択します。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	HR 基準により、テンプレートのユーザー数が絞り込まれます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
本文	テンプレートの本文を構成するテキストを入力し、書式を設定します。 変数を挿入するには、目的の場所にカーソルを配置し、変数をクリックします。利用可能な変数は、[フィールド] に一覧表示されます。 [本文] で書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイルなどの書式設定オプションを適用します。 本文は、HTML テキストおよびトークン化された変数のプレースホルダーです。PDF の生成時、PDF が PDF ジェネレーター [com.snc.pdf_generator] プラグインに送信される前に、変数が解決されます。 **注:** 現在、テキストを左側または右側に揃えるスタイルタグはサポートされていません。スペースによるインデントを使用する必要があります。Jelly および CSS スタイルはサポートされていません。
変数を選択	テンプレートの本文に使用できる変数のリストです。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。 日付変数にはオフセットがサポートされています。オフセットにより、テンプレートで使用される日付から日、週、月が加減されます。 有効な日付オフセット変数は次のとおりです。 ○ + (プラス) ○ - (マイナス) ○ d (日) ○ w (週) ○ m (月) 例： ○ オファーレター (指定日付から 5 日後)：${Date +5d} まで内定通知書が有効です。 ○ 離職した従業員の福利厚生 (離職日から 2 週間)：福利厚生の有効期限は ${subject_person.hr_profile.employment_end_date + 2w} です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: アクセスできる変数のみが表示されます。
フッター画像	フッターにイメージを追加する場合に選択します。 イメージの元の高さが 170 ピクセルを超えないようにしてください。イメージが鮮明に表示されるようにするには、イメージを 30% 縮小するか、イメージの高さが 50 ピクセル未満であることを確認してください。 注: サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
フッター画像の位置	フッターイメージを表示する場所を選択します。
フッターテキスト	テキストを入力します。たとえば、所有権や機密情報に関するステートメントを追加できます。
ページサイズ	選択リストからページサイズを選択します。 注: A4 は、8.3 x 11.7 インチ (210 x 297 ミリメートル) です。

5. テンプレートの本文内の目的の位置にカーソルを置き、[日付を挿入] または [署名を挿入] ボタンをクリックして、これらの変数を挿入します。
これらのボタンを複数回使用して、選択した変数に基づくさまざまなタイプの日付または署名を追加できます。
6. ドキュメントを保存して **[HR** ドキュメントテンプレート] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、保存して **[HR** ドキュメントテンプレート] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。
7. 従業員の代理操作を行い、関連付けられたカタログアイテムを送信して、生成されたドキュメントの外観をレビューします。

   HR ケースの作業にアサインされたユーザーの代理操作によって、HR ケース内で書類を生成します。満足のいく PDF が生成されるまで、ドキュメントテンプレートの編集とテストを続行します。

   TinyMCE では、PDF ジェネレーターでサポートされていないリッチテキストを作成できます。サポートされていない HTML 要素は次のとおりです。

   注:
   次の HTML 要素はサポートされていません。

   - 垂直方向の配置
   - 改ページ
   - テーブル固有の色 (テキストの色はサポートされています)
   - テキストブロックや画像間のカスタム間隔
   - HTML テーブル内のカスタム列幅

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- HTML テーブル内のカスタム列配置
- HTML テーブル内のカスタム境界線スタイル
- CSS テキスト操作 (フォントタグベースの CSS を含む)
- インラインスタイル
- 背景画像

「Editing functions in the TinyMCE editor (TinyMCE エディターの編集機能)」を参照してください。

関連情報

HR 基準レコードの構成

HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

独自の基準を含むカスタムの HR PDF ドキュメントテンプレートを作成または変更します。PDF ドキュメントテンプレートは Managed Documents から作成します。マップされたフィールドを含む入力可能な PDF、またはインライン署名を含む標準的な PDF のどちらかになります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.manager

このタスクについて
PDF ドキュメントテンプレートでは、既存のドキュメントを再利用して、HR ケースまたは利用可能なテーブルから、カスタム情報を含めることができます。たとえば、Managed Documents から入力可能な PDF ドキュメントを取得して、フィールドをマップし、使用時に毎回ドキュメントをカスタマイズできます。

ドキュメントには入力可能な PDF を使用して、フィールドをテーブルにマップする必要があります。入力可能な PDF ドキュメントの作成方法については、入力可能な PDF を作成する方法を Adobe ホームページで検索してください (https://www.adobe.com/)。

注:
従業員に表示される入力可能な PDF には、従業員が入力したデータは保存されません (署名を除く)。入力可能な PDF は、テーブルにフィールドをマッピングするためにのみ使用します。

ドキュメント [dms_document] テーブル内の Managed Documents アプリケーションから、ドキュメントがアップロードされアクセスされます。ドキュメントにアクセスするには、ドキュメントをドキュメントリビジョンとして公開する必要があります。

ベースシステムでは、PDF ドキュメントテンプレートのサンプルとして機密保持契約書のドキュメントテンプレートが表示されます。

注:
「」を参照してください。管理ドキュメントの機能

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存の PDF ドキュメントテンプレートをクリックして編集します。
   [新規] を選択すると、HR ドキュメントテンプレートのリストが表示されます。
3. **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択します。

注:
ドキュメントテンプレートのタイプの違いについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR PDF ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けるテーブルを選択します。テーブルによって、マップできるフィールドが決まります。 **注:** アクセスできるテーブルのみが表示されます。
ドキュメントタイプ	テンプレートの適用先となるドキュメントタイプを選択します。 **[HR ドキュメントタイプ]** から [新規] をクリックしてドキュメントタイプを作成します。 HR ケースフォームにドキュメントのリストを表示するには、ドキュメントタイプが必要です。HR 基準では、このフィールドを使用して、HR ケースで利用可能にするドキュメントのリストを絞り込みます。 「HR ドキュメントテンプレートでのドキュメントタイプの使用」を参照してください。 **注:** ドキュメントタイプの作成時に、入力した名前 (すべての小文字とアンダースコア) から [値] が自動的に入力されます。
有効	HR PDF ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
ドキュメントリビジョン	PDF ドキュメントテンプレートのベースにするドキュメントとリビジョンを選択します。 リストに表示されるドキュメントは、Managed Documents から作成されます。 **注:** ユーザーグループおよびドキュメント所有者によって、表示または選択できるリビジョンが決まります。
HR 基準	このドキュメントの対象者の基準を選択します。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 HR 基準により、テンプレートのユーザー数が絞り込まれます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
PDF プレビュー	既存の PDF テンプレートを保存または選択した後に表示されます。

自動翻訳

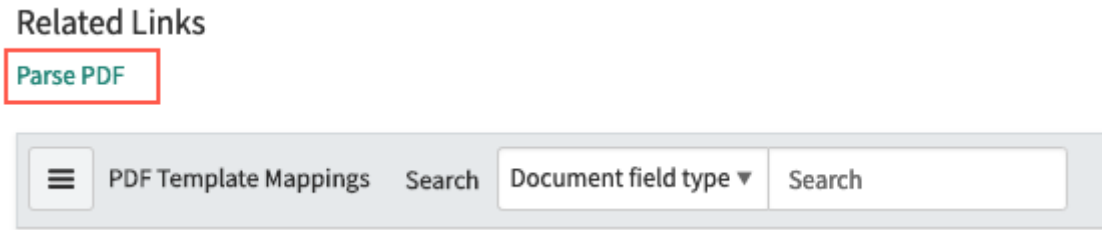
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	クリックすると、テンプレートのプレビューが表示されます。 **注:** テキスト配置のスタイルタグの使用はサポートされていません。テキストの位置を揃えるには、スペースを使用してください。

5. [送信] または [保存] をクリックして、PDF ドキュメントテンプレートを保存します。
上部のメニューバーに [署名をマーク] ボタンが表示されます。テンプレート内で、署名が必要な場所をクリックしてマップします。署名ブロックを定義する、PDF ドキュメントテンプレートのプレビューが表示されます。

   [PDF を解析] 関連リンクが表示されます。テンプレートにマップ可能なフィールドが存在する場合は、[関連リンク] の下に **[PDF** を解析] リンクが表示されます。

6. [関連リンク] の下に **[PDF** を解析] が表示されている場合は、それをクリックしてマップ可能なフィールドを表示します。
AcroForm PDF により、マップ可能なフィールドが決定され、選択したテーブルにより、これらのフィールドに入力できる情報が決まります。



   [PDF テンプレートマッピング] リストが表示されます。PDF のフィールドをクリックして、選択したテーブルのフィールドにマップします。テーブルからの事前入力情報で、ドキュメントをカスタマイズできます。「PDF テンプレートマッピングの追加または変更」を参照してください。
フィールドマッピングの作成または編集後に、[PDF プレビュー] ボタンが表示されます。

7. [更新] をクリックします。

PDF テンプレートマッピングの追加または変更

PDF テンプレートマッピングを使用して、指定したテーブルの情報を、PDF ドキュメントテンプレートに構成された再利用可能な HR ドキュメントに事前に入力できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr.core_admin

このタスクについて
PDF テンプレートマッピングは、PDF ドキュメントテンプレートに関連付けられたテーブルから取得されます。PDF テンプレートマッピングは、マップ可能なフィールドを含む PDF ドキュメントテンプレートからアクセスされます。「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

Managed Documents から新しい入力可能な PDF ドキュメントをアップロードして **[PDF** を解析] リンクを選択すると、[PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。

手順

1. 編集するフィールドを選択します。
2. フォームに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
フィールド名	名前を入力します。これは、フィールドマッピングを表し、ドキュメントマッピングの一部としてデータベースに保存される名前です。
HR PDF テンプレート	フィールドマッピングに関連付けられている PDF テンプレートの名前です。
ドキュメントフィールド	ドキュメントテンプレート内に表示されるフィールドです。通常、[フィールド名] と同じ名前を使用しますが、別の名前を使用することもできます。たとえば、I-20 ドキュメントテンプレートで、[ドキュメントフィールド] が #form[0].First Name でも、[フィールド名] が First Name になる場合があります。
ドキュメントフィールドタイプ	マップするフィールドのタイプを選択します。以下から選択可能です。 ○ 署名 ○ テキストフィールド ○ チェックボックス ○ コンボ ○ ラジオ
プレビュー値	プレビューのフィールドマッピング値を入力します。 **注:** このフィールドを使用すると、フィールドのマッピングやケースの作成によるマッピングのテストを行うことなく、フィールド値をテストできます。ここに入力した値はドキュメントに表示されます。
詳細スクリプト	複雑なフィールドマッピング用のスクリプトフィールドを構成します。 たとえば、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルから社会保障番号をドキュメントにマップし、適切な書式を設定する場合に、スクリプトを使用します。
マッピングテーブル	マップされるフィールドのソーステーブルです。
マッピングフィールド	情報をドキュメントにマップするフィールドです。
署名日を使用する	ユーザーがドキュメントに署名するときに、署名と一緒に署名日をキャプチャする必要がある場合はオンにします。
ページ番号	マップされているフィールドから情報を挿入する必要がある、PDF ドキュメントのページ番号です。 たとえば、マップされているフィールドを PDF ドキュメントの 2 ページに表示する場合は、「2」を入力します。
有効	フィールドマッピングを有効にする場合はオンにします。
日付形式を選択	[署名日を使用する] をオンにした場合に表示されます。 ドキュメントで使用する日付形式を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ユーザーの日付形式：ログインしているユーザーのユーザー [sys_user] テーブルで指定された日付形式を使用します。 ○ 特定の日付形式：これを選択すると、特定の日付形式が表示されます。[提案] アイコンをクリックして、形式のリストから選択できます。

3. フィールドマッピングを保存して [HR PDF テンプレート] フォームで操作を続行する場合は [保存] をクリックし、フィールドマッピングを保存して [HR ドキュメントテンプレート] リストに戻る場合は [送信] をクリックします。

HR ドキュメントテンプレートでのドキュメントタイプの使用

ドキュメントタイプは、HR サービスに基づいてドキュメントを制限します。大量のドキュメントを扱う組織でドキュメントタイプを使用すれば、ドキュメントを分類して、適切なドキュメントを簡単に見つけることができます。

たとえば、従業員が常勤か、非常勤か、臨時雇用かに応じて、複数の雇用証明書を使用できます。HR サービスの HR 基準により、送信する書類が特定されます。

HR サービスの HR ケースを作成するときに、以下がチェックされます。

- HR サービスの HR ケーステンプレート
- HR ケーステンプレートのドキュメントタイプ
- HR 基準

この情報を検証すると、ケースの適切な書類を絞り込み検索したり、必要な書類に自動入力したりできます。

ドキュメントタイプの設定

この機能を使用するには、以下を実行します。

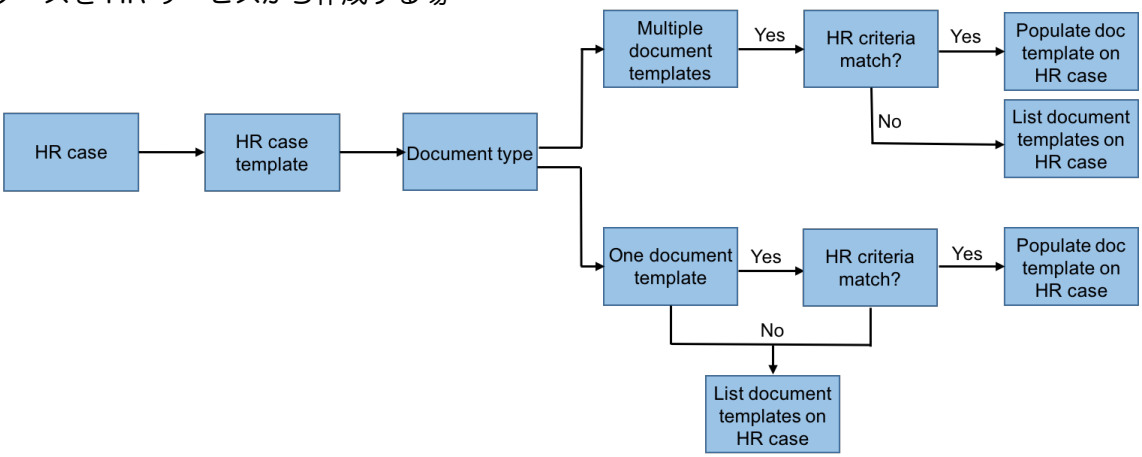
- ドキュメントテンプレートに、ドキュメントタイプを追加します。
- HR ケーステンプレートに、ドキュメントタイプを追加します。HR テンプレートの従来の環境から、特定の PDF テンプレートを追加することはできますが、ドキュメントタイプは指定できません。特定の PDF テンプレートを追加すると、HR ケースフォームの入力は自動化されますが、複数のドキュメントを使用する場合、柔軟性が損なわれます。
- HR サービスに、HR ケーステンプレートを追加します。
- HR サービスに、HR 基準を追加します。
  - HR 基準を使用すると、HR サービスのドキュメント選択や自動入力における柔軟性が向上します。
  - 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

仕組み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースを HR サービスから作成する場



合：

HR ケーステンプレートでは、ドキュメントタイプを検索して、ケースの [ドキュメントテンプレート] または **[PDF** ドキュメントテンプレート] を決定します。以下により、HR ケースへのドキュメントテンプレートの自動配置が試行されます。

- ドキュメントタイプに関連付けられたドキュメントが存在するかどうかが確認されます。
- ドキュメントタイプに関連付けられているドキュメントが 1 つだけ存在し、かつ HR 基準が空の場合は、ドキュメントは **[HR** ケース] フォームに配置されます。
- ドキュメントテンプレートに HR 基準が存在する場合は、**[HR** ケース] フォームの [対象者] が基準に一致することが確認されます。一致する場合は、**[HR** ケース] フォームにドキュメントテンプレートが配置されます。
- ドキュメントタイプに対応する複数のドキュメントテンプレートが存在する場合は、**[HR** 基準] の有無が確認されます。単一のドキュメントが一致する場合は、**[HR** ケース] フォームにドキュメントテンプレートが入力されます。複数のドキュメントが一致する場合は入力されず、**[HR** ケース] フォームの [ドキュメントタイプ] リストにドキュメントが一覧表示されます。
- どのドキュメントテンプレートでも **[HR** 基準] を使用できない場合は、**[HR** ケース] フォームの [ドキュメントタイプ] リストにドキュメントが一覧表示されます。

> **注:**
> HR サービスおよび HR ドキュメントテンプレートには HR 基準があります。HR サービスでは、HR 基準により従業員が使用可能なサービスが絞り込まれます。たとえば、401(k) サービスを米国の従業員に提供し、米国以外の従業員には提供しないように設定できます。HR ドキュメントテンプレートでは、HR 基準によりドキュメントの対象従業員が絞り込まれます。たとえば、米国の従業員および米国以外の従業員に雇用証明書を使用する場合に、HR 基準によって適切なドキュメントが特定されます。

HR ドキュメントの署名確認の追加

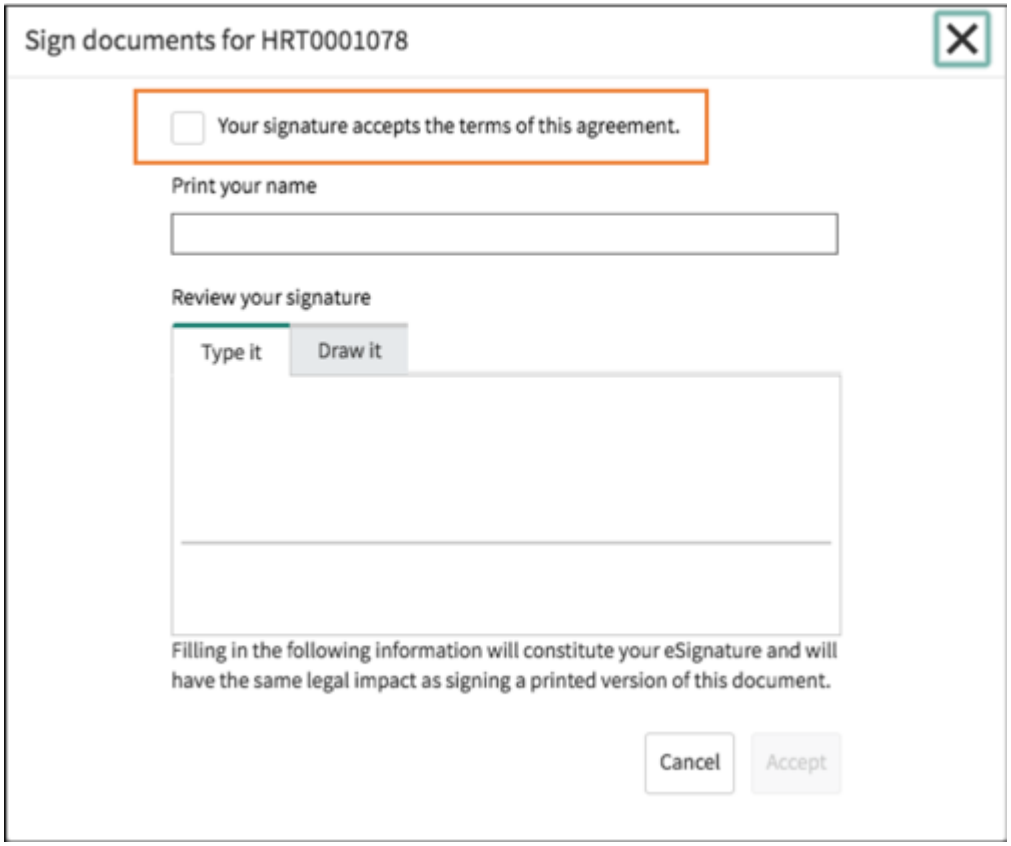
HR タスクに関連付けられている HR ドキュメントに、テキストをカスタマイズした確認チェックボックスを追加できます。

署名の確認は、レビュー、承認、責任、作成者などの署名の意味をキャプチャする方法です。

自動翻訳

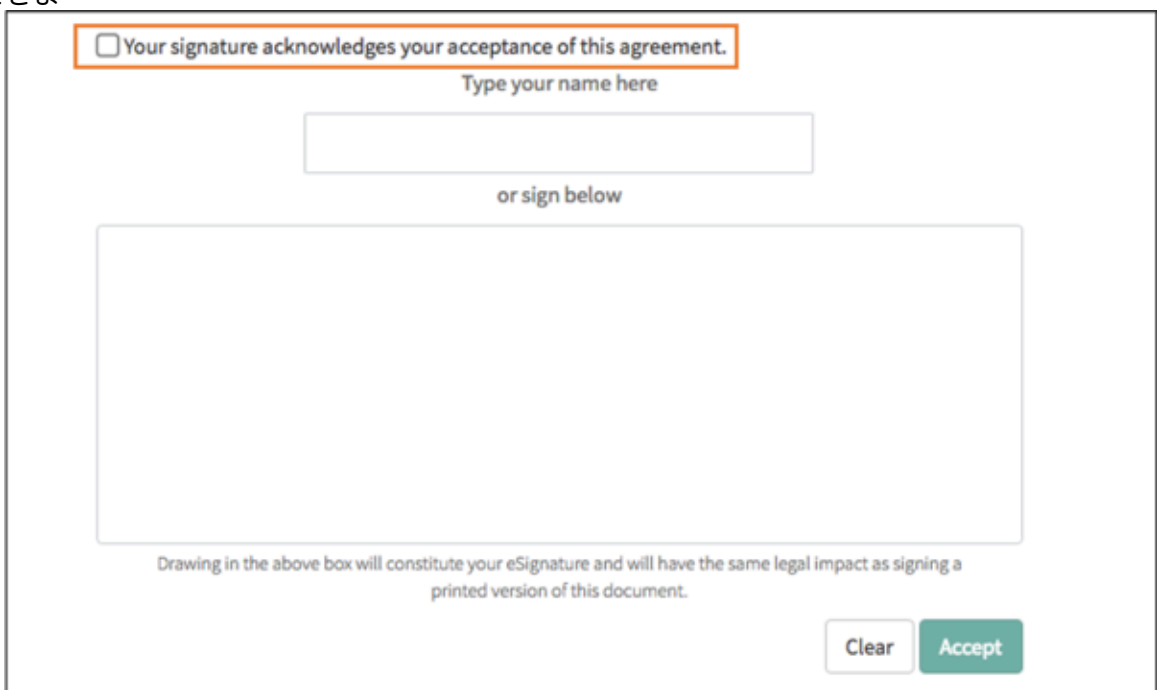
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名タスクタイプでは、チェックボックスおよび署名の意味を明確化するテキストを表示できま



す。

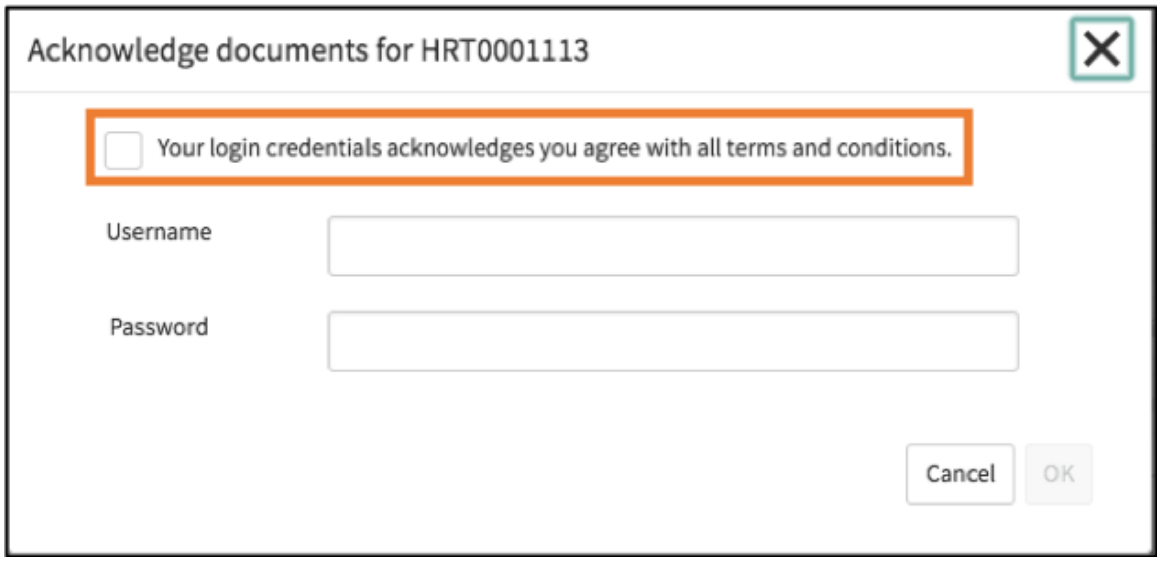
ドキュメント署名タスクタイプでは、チェックボックスおよび署名の意味を明確化するテキストを表示できま



す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

確認では、チェックボックスおよびログイン認証情報の使用を明確化するテキストを表示できま



す。

いくつかの方法で、各種タスクタイプにチェックボックスとテキストを追加できます。

HR タスクから署名確認を作成

この方法では、特定の HR タスクに対して確認チェックボックスとテキストが 1 度だけ作成されます。これは保存されず、以降の同タイプの HR タスクには使用できません。

- 既存の HR ケースから HR タスクを追加します。
- HR タスクから、以下の HR タスクタイプを選択します。

  電子署名

- 電子署名テンプレートを選択します。

注:
「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

HR テンプレート (タスク) の作成または変更

この方法では、HR ケースに対して HR サービスが要求されるたびに、確認のチェックボックスとテキストが作成されます。

- テーブル：HR タスクテーブルを選択します。
- HR タスクタイプ：以下のいずれかを選択します。
  - 電子署名
  - ドキュメントに署名

    注:
    親の HR ケースには、PDF ドキュメントが必要です。

  - 認証情報
- 確認応答ドキュメント：ドキュメントを添付します。
- 確認応答テキスト：(このフィールドを追加) チェックボックスの隣に、表示するテキストを入力します。

注:
「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ドキュメントテンプレートの作成または変更

この方法では、ドキュメントが HR ケースに関連付けられるたびに、確認のチェックボックスとテキストが作成されます。

HR ドキュメントテンプレートから、[確認応答テキスト] フィールドにテキストを追加します。

注:
「HR ドキュメントテンプレート (HTML) の構成」または「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

テンプレートを使用した署名要求の自動化

DocuSign テンプレートの使用、およびテンプレートを使用した署名要求の自動化の詳細については、「テンプレートを使用して署名要求を自動化する方法」を参照してください。

HR の署名パッド

署名パッドは、すべてのアプリケーションで使用できる機能です。ドキュメントまたはタスクに関連付けることができる電子署名をキャプチャします。

HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションでは、オファーレター、経歴チェックの承認、会社のポリシーの確認応答など、新入社員研修ドキュメントに署名パッドを使用します。

Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインが署名パッド [com.snc.signaturepad] プラグインをアクティブ化します。このプラグインと一緒に署名画像 [signature_image] テーブルがインストールされます。

HR プロパティの **[com.snc.signaturepad.retrieveSignature]** フィールドで [はい] がオンになっていることを確認します。「HR プロパティ」を参照してください。

注:
電子署名

使用方法

デジタル署名や名前の入力など、ユーザー検証が必要な従業員ドキュメントを送信できます。

署名パッドをドキュメントまたはタスクに関連付けると、描画された署名が画像としてキャプチャされ、署名画像 [signature_image] テーブルに保存されます。

注:
署名の入力により確認応答が表示されますが、保存されている画像はキャプチャされません。

[HR ドキュメントテンプレート] では、[署名を挿入] ボタンを使用して、ユーザーにドキュメントへの署名を求める変数を挿入します。**[HR PDF** ドキュメントテンプレート] では、[従業員署名] フィールド名と **[PDF** テンプレートマッピング] を使用して、ユーザーにドキュメントへの署名を求めます。「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

注:
ドキュメント生成の UI アクション条件をチェックし、正しく機能することを確認してください。

例

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR デリバリシステムでは、さまざまなシナリオの PDF ドキュメントを使用します。署名パッドの UI ページまたはダイアログボックスを呼び出すコードの例：

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

署名の承認後および最終 PDF ドキュメントの作成後に、ドキュメントで使用されるコードの例：

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
            <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

自動翻訳

署名パッドプラグインの有効化

アプリケーションで署名パッドを有効にするには、署名パッドプラグイン [com.snc.signaturepad] を有効にします。このプラグインと一緒に署名画像 [signature_image] テーブルがインストールされます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入した後、本番インスタンス内でプラグインを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HI カスタマーサービスシステムからリクエストすることにより、準本番インスタンスの機能を無償で評価することができます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

ドキュメントテンプレート

ServiceNow® ドキュメントテンプレート アプリケーションを使用すると、HTML および PDF ドキュメントテンプレートを作成して、標準のレターやドキュメントを生成できます。ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化できます。

さらに、次のタスクを実行できます。

複数の参加者が 1 つのドキュメントで共同作業を行うことを可能にする

署名、入力、レビューなど、特定の参加者のための特定タスクを作成します。参加者に対して定義された順序に基づいて、タスクを自動的に開始します。

繰り返される情報を収集し、必要に応じて提出する

ドキュメント上の情報を保持し、参加者がドキュメントに何度も入力する必要がないようにします。いつでもデータを検証して取得できます。

リアルタイムインサイトを得る

情報入力プロセス中にいつでもドキュメントをプレビューできます。どのステージで、どの参加者のアクションが処理待ちであるかを理解します。

参加者に通知する

アサインされたドキュメントタスクについて参加者に通知します。

ドキュメントを保護する

割り当てられた参加者にのみドキュメントへのアクセスを提供します。

開始するには

探索	構成
ドキュメントテンプレートの詳細	実装の計画と構成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

開始するには (続く)

使用方法	参照
ドキュメントをオンラインで入力、署名、およびレビューするプロセスを自動化および簡素化します	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得する

ドキュメントテンプレート の概要

プラグインの有効化から、オンラインでのドキュメントの入力、署名、および承認まで、ドキュメントテンプレート アプリケーションを使用方法を理解します。

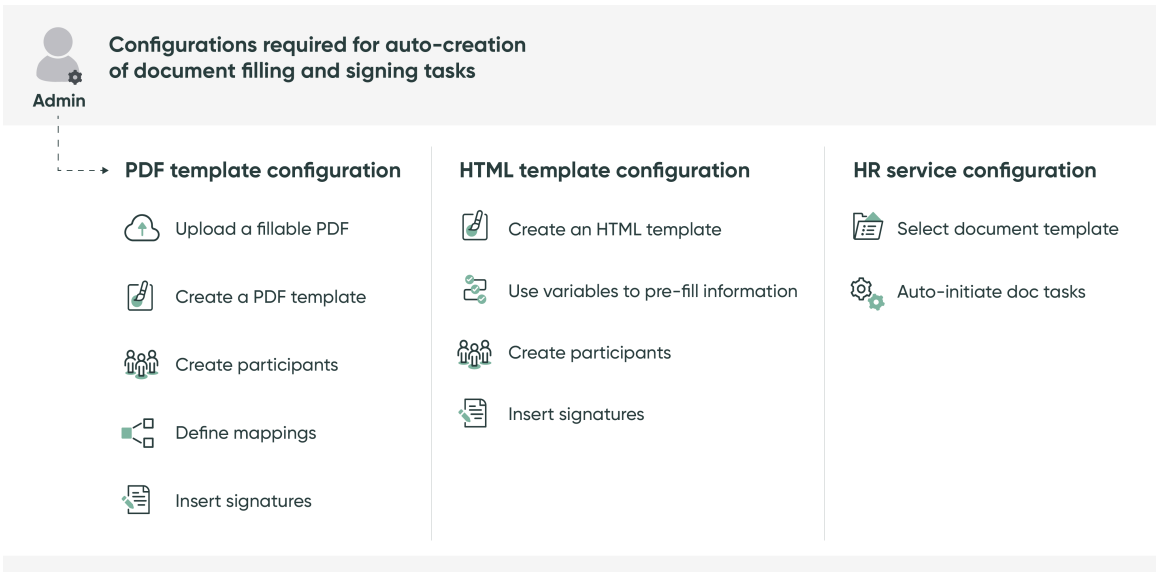
プラグインを有効にする

管理者が ドキュメントテンプレート プラグイン [com.snc.document_templates] をアクティブ化します。

ドキュメントテンプレート と **HR** サービスの構成

管理者は、参加者を定義し、参加者のタスクを定義し、署名ブロックをマークすることで、ドキュメントテンプレートを構成します。サービスの HR テンプレートにドキュメントテンプレートを関連付け、ケースからドキュメントタスクを開始します。

ドキュメントテンプレート と **HR** サービスの構成



アサイン済みドキュメントタスクの作業

参加者は、ドキュメントの入力、署名、およびレビューのためのドキュメントタスクを受信します。すべての参加者のドキュメントタスクが完了すると、最終ドキュメントが添付ファイルとしてケースに追加されます。

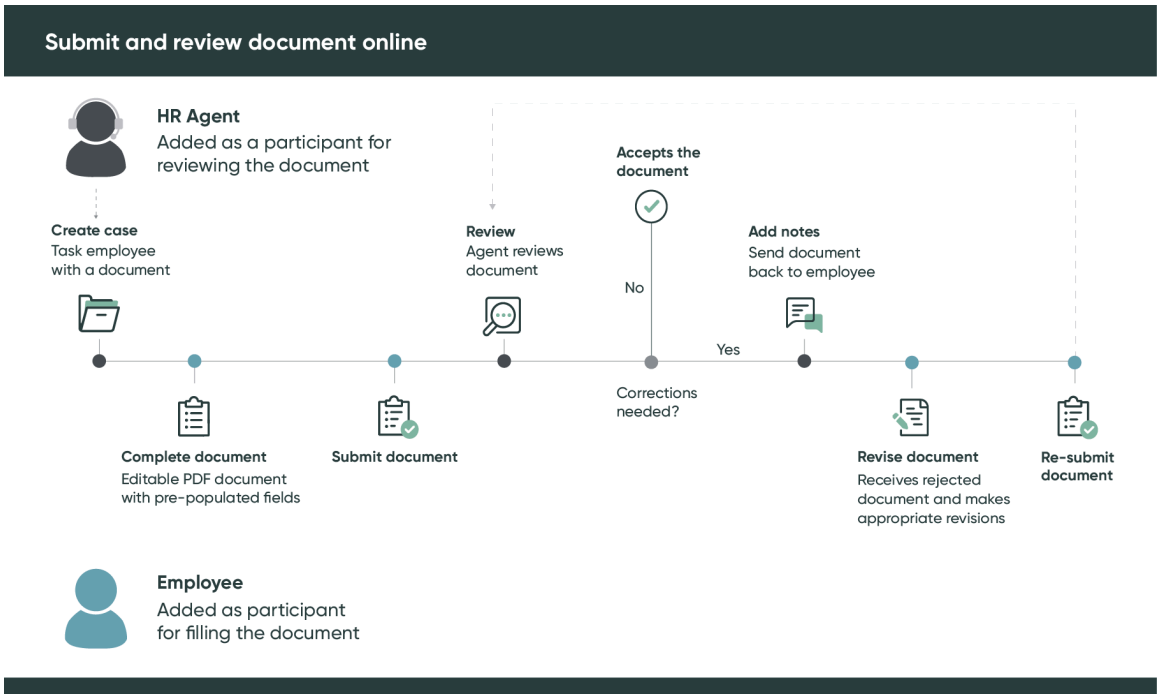
ユースケース

ドキュメントテンプレート のユースケース例です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドキュメントをオンラインで送信および承認する



これは、ドキュメントを従業員が入力し、HR エージェントがそれをレビューするユースケースです。

管理者は、HR サービスを構成し (ドキュメントテンプレートを選択し、ケースオプションを有効にして)、その HR サービスを使用してケースを作成します。ケースのステータスが [準備完了] または [処理中の作業] に変更されると、従業員と HR エージェントの両方に対してドキュメントタスクが開始されます。

従業員は詳細を入力し、レビューのためにドキュメントを送信します。修正がない場合、HR エージェントはドキュメントを承認します。それ以外の場合は HR エージェントがメモを追加し、ドキュメントを却下します。

従業員と HR エージェントの両方に対し、ドキュメントタスクが再度開始されます。従業員は適切な改訂を行い、ドキュメントを再送信します。HR エージェントがドキュメントを承認すると、それが添付ファイルとしてケースに追加されます。

従業員のオンボーディングアクティビティを完了する

これは、従業員が、ドキュメントの送信、ID カードの要求、ラップトップの要求などのオンボーディングアクティビティを完了する必要があるユースケースです。

管理者は、HR サービスを構成し (ドキュメントテンプレートを選択し、ケースオプションを有効にして) 、その HR サービスを使用してライフサイクルイベントのアクティビティを構成します。

ライフサイクルアクティビティがトリガーされると、その HR サービスでケースが作成されます。ケースのステータスが [準備完了] または [処理中の作業] に変更されると、従業員に対してドキュメントタスクが開始されます。HR ケースのすべてのタスクが完了すると、ドキュメント (従業員が送信した) が添付ファイルとしてケースに追加されます。

ドキュメントテンプレート の設定

ドキュメントテンプレート を設定して、ドキュメントをオンラインで入力、レビュー、および署名するプロセスを自動化および簡素化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションのアクティブ化

ドキュメントテンプレート アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブにすることができます。

注:
PDF ドキュメントテンプレートと HTML ドキュメントテンプレートは、ドキュメントテンプレートアプリケーションで利用できます。Word 文書テンプレートの場合、Contract Management Pro (有料) または Legal Service Delivery (有料) のライセンスが必要です。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ドキュメントテンプレートの使用：**HR Service Delivery** のユースケース

ドキュメントテンプレートの使用方法について説明します。

ドキュメントテンプレートカテゴリ

ドキュメントテンプレートカテゴリを使用すると、類似したドキュメントを分類することができます。これにより、適切なドキュメントテンプレートを簡単に見つけることができるようになります。

たとえば、従業員が常勤か、非常勤か、臨時雇用かに応じて、複数の雇用証明書を使用できます。ドキュメントカテゴリを作成し、そのカテゴリにドキュメントテンプレートを保存することができます。

ドキュメントカテゴリを作成するには、次の場所に移動します。 ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートカテゴリ. ドキュメントテンプレートカテゴリを作成したら、そのカテゴリにドキュメントテンプレートを追加できます。

重要:
ドキュメントカテゴリとドキュメントテンプレートは、ユーザー基準に基づいて表示されます。

ドキュメントテンプレート **(HTML)**

HTML ドキュメントテンプレートは、変数を使用してテーブルの情報をドキュメントに事前に入力します。ヘッダー、フッター、画像、フッターの配置、およびテンプレート内のテキストを定義して、ドキュメントの外観を作成できます。HTML ドキュメントテンプレートを使用して、複数の参加者から電子署名を収集し、PDF ドキュメントをオンラインで生成することができます。

ドキュメントを生成する前に、会社のロゴとテキストを含むテンプレートを構成します。以下のアイテムと情報を取得して、HTML テンプレートを作成または構成します。

- 会社のレターヘッドのページ
- 現在の雇用証明書およびオファーレターのテンプレートのコピー (入手可能な場合)
- ヘッダーに使用するロゴ画像。
- フッターに使用するロゴ画像。

次のフローは、テンプレートを構成してから PDF ドキュメントをオンラインで署名して生成するまで、HTML ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- HTML ドキュメントテンプレートの構成
- HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 署名を挿入
- HTML ドキュメントテンプレートの公開
- ドキュメントタスク生成。

> **注:**
> HTML テンプレートの本文を編集し、ドキュメントタスクを開始する前に PDF コピーを生成することもできます。

HTML ドキュメントテンプレートの構成

独自の会社ロゴや対象者基準を使用して、ドキュメントテンプレートを作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin および委任開発者

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. [HTML ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

HTML テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	テンプレートのタイプに関連付けられたテーブル。テーブルによって、使用可能な変数が決まります。 **注:** 選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
本文	テンプレート内のテキスト。 変数を挿入するには、目的の場所にカーソルを配置し、変数をクリックします。利用可能な変数は、[フィールド] に一覧表示されます。[本文] で書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイルなどの書式設定オプションを適用します。本文は、HTML テキストおよびトークン化された変数のプレースホルダーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ Jelly および CSS スタイルはサポートされていません。 ◦ ドキュメントテンプレートスクリプト を使用して、HTML 本文内のテキストを動的に変更することもできます。
開始日	HTML ドキュメントテンプレートが有効になる開始日。[開始日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 注: 開始日は終了日よりも前でなければなりません。
終了日	HTML ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。[終了日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 デフォルトでは、[開始日] と [終了日] の値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 注: ◦ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ◦ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された HTML テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレートの言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。[テンプレート言語 **(Template language)]** フィールドは、完全なテンプレート翻訳にも使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインがインスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。 日付変数にはオフセットがサポートされています。オフセットにより、テンプレートで使用される日付から日、週、月が加減されます。 有効な日付オフセット変数は次のとおりです。 ○ + (プラス) ○ - (マイナス) ○ d (日) ○ w (週) ○ m (月) 例： ○ オファーレター (指定日付から 5 日後)：${Date +5d} まで内定通知書が有効です。 ○ 離職した従業員の福利厚生 (離職日から 2 週間)：福利厚生の有効期限は ${subject_person.hr_profile.employment_end_date + 2w} です。 注: アクセスできる変数のみが表示されます。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。たとえば、ServiceNow Sign、DocuSign、AdobeSign などです。 注: 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ヘッダー	
ヘッダー画像	ヘッダーに表示する画像。この機能を使用して、会社のロゴを追加できます。 注: サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ヘッダー画像の位置	ヘッダー画像を表示する位置 (左、右、または中央)。
ヘッダー画像の高さ	ヘッダー内の画像の高さ。 **重要:** ○ 画像の高さと幅は、指定した値に比例して拡大/縮小されます。 ○ イメージの高さが [ページ サイズ] フィールドで指定された値よりも小さいことを確認します。それよりも小さい場合、イメージはトリミングされます。
フッター	
フッター画像	フッターに表示する画像。 **注:** サポートされるファイルタイプ： JPEG、JPEG2000、GIF、PNG、BMP、WMF、TIFF、JBIG2
フッター画像の高さ	フッター内の画像の高さ。 **重要:** ○ 画像の高さと幅は、指定した値に比例して拡大/縮小されます。 ○ 画像の高さが [ページサイズ] フィールドで指定された値よりも小さいことを確認します。それよりも大きいと、画像はトリミングされます。
フッター画像の位置	フッター画像を表示する位置 (左、右、または中央)。
フッターテキスト	フッターに表示するテキスト。たとえば、所有権や機密情報に関するステートメントを追加できます。
フッターテキストの位置	フッター画像を表示する位置 (左、右、または中央)。
垂直配置	フッター画像に対する、テキストの縦方向の配置。
ページ	
ページサイズ	レター、A4、またはリーガルなど、リストから選択できるページのサイズ。
カスタムフォント	PDF 生成フォントファミリーテーブルのカスタムフォント。 **重要:** HTML 本文の CSS でカスタムフォントファミリを使用してください。
上/下マージン	ページの最上部から HTML コンテンツの開始位置までの空白、またはページの最下部から HTML コンテンツの最後までの空白。
左/右マージン	ページの左から HTML コンテンツの開始位置までの空白、またはページの右から HTML コンテンツの最後までの空白。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. テンプレートの本文内の目的の位置にカーソルを置き、[日付を挿入] ボタンを選択して日付の変数を挿入します。
このボタンを複数回使用し、選択した変数に基づいてさまざまなタイプの日付を追加できます。
6. [ブロックを追加] を選択します。
   a. 既存のドキュメントブロックをテンプレートに追加するには、[ブロックを検索] に既存のドキュメントブロックの名前を入力し、ドキュメントブロックを選択して [挿入] を選択します。
   b. 新しいドキュメントブロックをテンプレートに追加するには、[新しいブロックを作成] をクリックします。詳細については、「ドキュメントテンプレート のドキュメントブロックの作成」を参照してください。
7. HTML テンプレートから生成されたドキュメントの目次 (TOC) とページ番号を自動的に生成するには、次の手順を実行します。
   a. [目次] フィールドで、HTML テンプレートに適用する目次の構成を選択します。
   b. [ページ番号] フィールドで、HTML テンプレートに適用するページ番号構成を選択します。
   c. [目次を挿入] を選択し、HTML テンプレートの本文中の必要な位置に目次マクロを挿入します。

      注:
      [目次] フィールドで目次の構成が選択されていない場合、目次マクロは表示されません。

8. ローカリゼーションフレームワークを使用してテンプレートのコンテンツを翻訳するには、[翻訳] を選択します。
詳細については、「ドキュメントテンプレートに対する ローカリゼーションフレームワーク の使用」を参照してください。
9. ドキュメントを保存して **[HTML** ドキュメントテンプレート] フォームに留まるには、[保存] をクリックします。
10. 保存して [すべてのドキュメントテンプレート] リストに戻るには、[送信] を選択します。

自動翻訳

HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.admin
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用する HTML テンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者フォーム

フィールド	説明
名前	マップされた参加者の名前を表示します。
アクション	参加者が実行するアクションのタイプ：署名
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。 **注:** ○ 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名 (Participant Name)] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名 (Participant Name)]、[参加者のメール] を指定します。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 ○ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。 **注:** ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者のメール] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者のメール] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者のメール] フィールドの値がクリアされます。 ○ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	変数の入力元として選択しているテーブル (sys_user テーブルまたは sys_user テーブルを拡張するテーブル)。
文書テンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。
ドキュメントタスクテンプレート	ドキュメントテンプレートタスクテーブルで選択されたテンプレートであり、署名タスクの説明や簡単な説明など、ドキュメントタスクの追加の詳細を入力します。 **注:** 追加の詳細が定義されていない場合、テンプレートのデフォルト値がドキュメントテンプレートタスクで使用されます。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、および参加者のメールを含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者の名前とメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。
署名の高さ	署名の高さを示すオプション。
署名の幅	署名の幅を示すオプション。

6. [送信] をクリックします。

署名を挿入

リストから参加者を選択して、HTML ドキュメントテンプレートに署名を挿入します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. HTML ドキュメントテンプレートの構成。
2. HTML ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
3. [本文] フィールドの目的の場所にカーソルを置きます。
4. 参加者の署名変数を挿入する には、署名を挿入を選択します 。
5. [署名を追加] ウィンドウで、参加者を選択します。

   注:
   署名日はサポートされていません。

6. **[OK]** をクリックします。

HTML ドキュメントテンプレートでサポートされている変数

HTML ドキュメントテンプレート設定ページの [変数を選択] フィールドで使用できる変数に加えて、カスタマイズされた変数をドキュメントテンプレートに含めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サポートされる変数

以下の変数は HTML ドキュメントテンプレートでサポートされています。

- 日付
- 日付/時刻
- 期間
- メール
- HTML
- IP アドレス
- リストコレクタ
- 複数選択肢をルックアップ
- 選択ボックスをルックアップ
- 複数行テキスト
- 複数選択肢
- 数値スケール
- 参照
- 選択ボックス
- 1 行テキスト
- URL
- ワイドな 1 行テキスト
- はい/いいえ
- チェック ボックス
- 要求の対象

サポートされていない変数

以下の変数は HTML ドキュメントテンプレートでサポートされていません。

- 添付ファイル
- ブレーク
- コンテナー終了
- コンテナ分割
- コンテナー開始
- カスタム
- ラベル付きカスタム
- UI ページ
- ラベル
- リッチテキストラベル
- マスク済み
- 複数行の変数セット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレートにカスタマイズされた変数を追加する

レコードプロデューサーレベルで変数をカスタマイズし、構成している HTML ドキュメントテンプレートでそれらの変数を呼び出します。

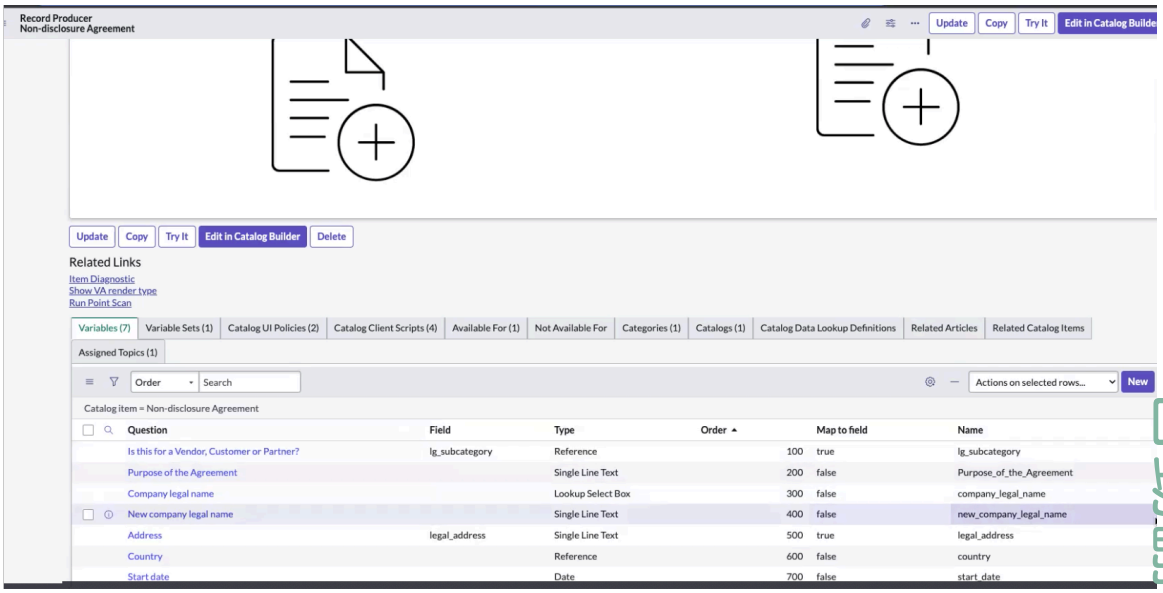
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. レコードプロデューサーを開き、必須フィールドに入力します。
   使用する変数を [変数] リストに追加します。

   例：レコードプロデューサーの変数リスト



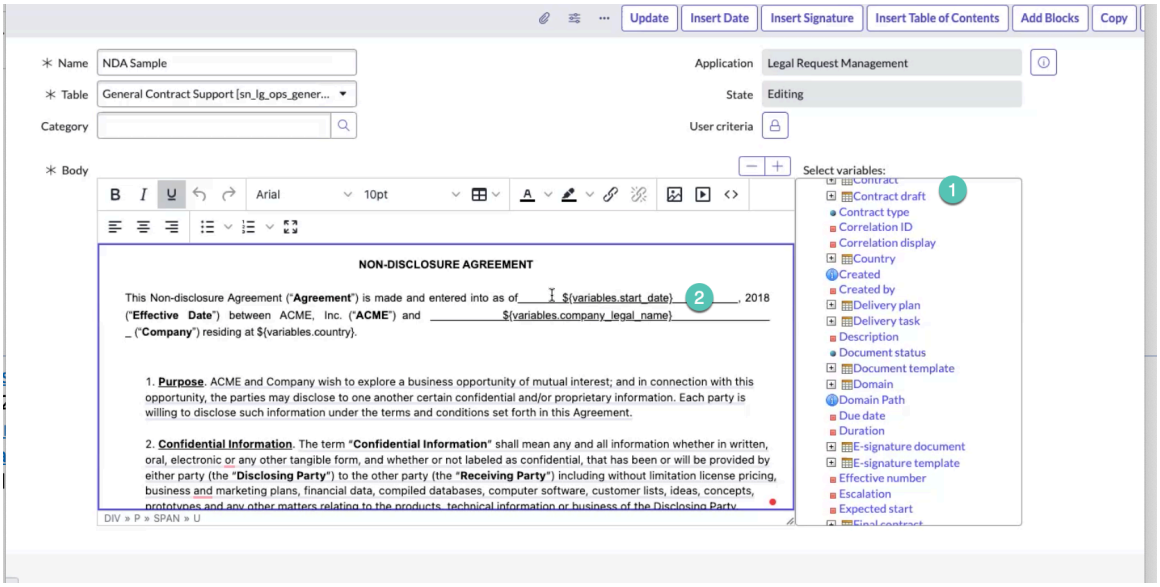
2. レコードプロデューサーと同じテーブルが選択されている HTML ドキュメントテンプレートを開きます。
   この形式 (例： $ {variables.start_date)) で変数を入力して、HTML テンプレート本文でカスタマイズされた変数を呼び出します。

   注:
   start_date は、レコードプロデューサーの [変数] リストの変数の正確な [名前] を参照します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例：**HTML** ドキュメントテンプレートでカスタマイズされた変数を呼び出す



1 は、HTML ドキュメントテンプレートで選択されたテーブルの変数を参照します。

2 は、レコードプロデューサーの変数リストからカスタマイズされた変数を参照します。

ドキュメントテンプレートスクリプト

ドキュメントテンプレートスクリプトを使用すると、HTML テンプレートの本文内のテキストを動的に変更できます。ドキュメントスクリプトを使用すると、HR データの表示など簡単なタスクや、高度なデータベースクエリ作成などの複雑な作業を実行できます。

スクリプト名を作成したスクリプトの名前に置き換えて、${template_script:script name} 埋め込みスクリプトタグを HTML テンプレートの本文に追加できます。これにより、複数のドキュメントテンプレートで同じスクリプトを簡単に使用できます。次の場所に移動すると、スクリプトを作成できますドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートスクリプト.

HTML テンプレートでドキュメントテンプレートスクリプトを作成して使用する方法例

1. Employee_emergency_contacts スクリプトは、Employee Profile ドキュメントの緊急連絡先リストを入力します。

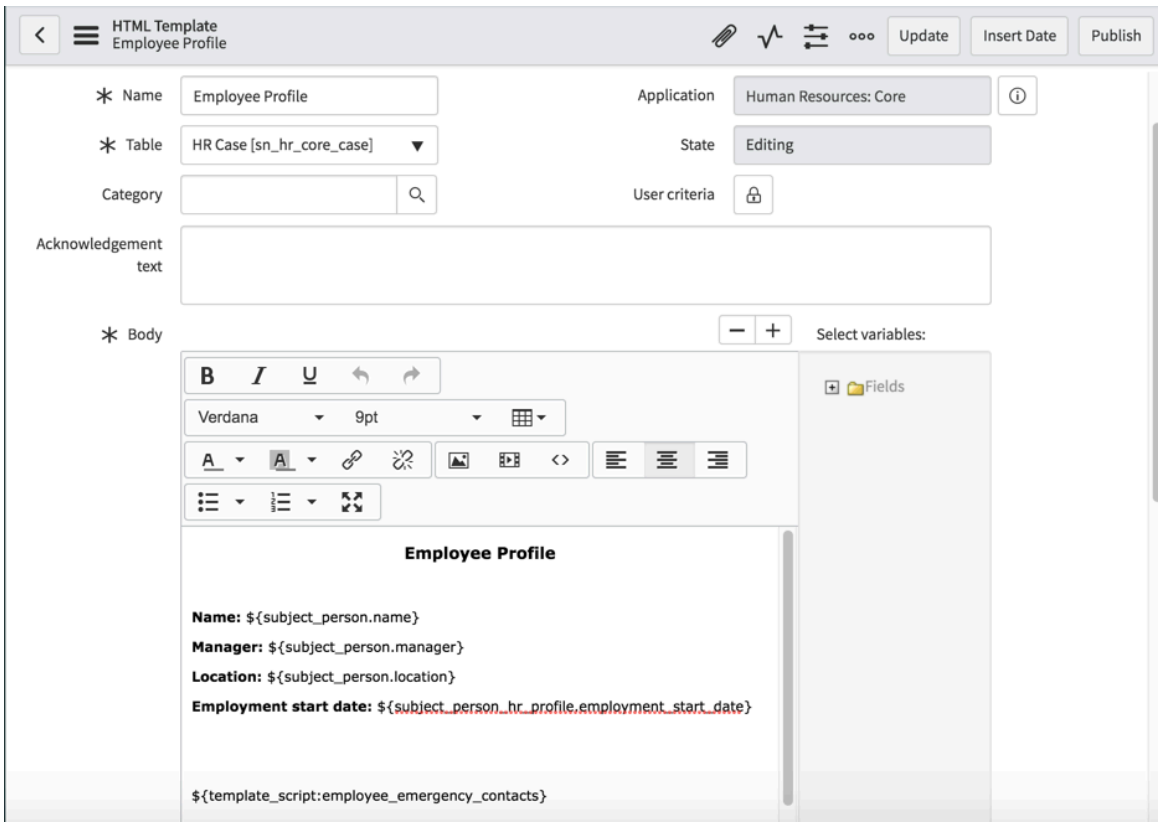
```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
 };

 var html = '';
 var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
 hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
 hrTaskGr.query();
 while(hrTaskGr.next()) {
  html = html + '<tr>';
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
 html = html + '</tr>';
}

if(!gs.nil(html))
 html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

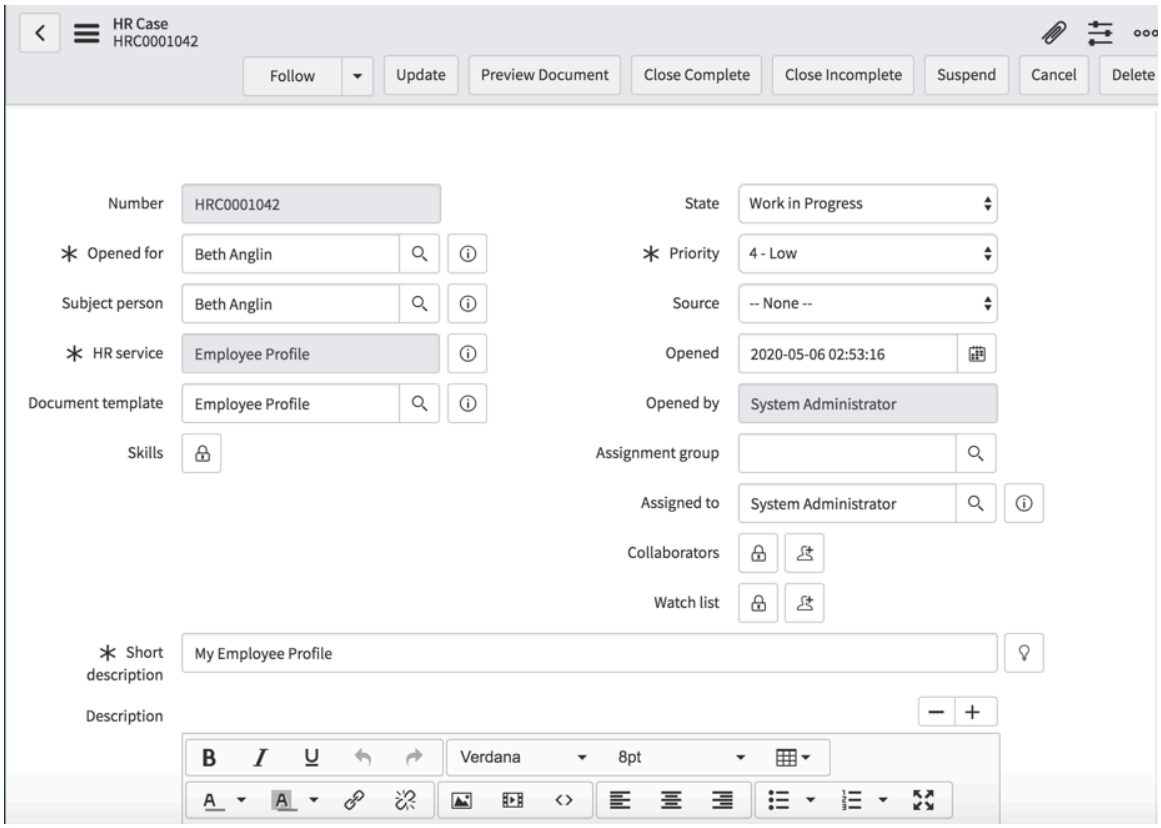
2. Employee_emergency_contacts スクリプトは、Employee Profile HTML ドキュメントテンプレートの本文に **${template_script:employee_emergency_contacts}** と入力することで、HTML ドキュメントテンプレートで呼び出されます。



3. 以下のように、ケースで Employee Profile HTML ドキュメントテンプレートが選択され、緊急連絡先リストとともにドキュメントテンプレートが生成されます。

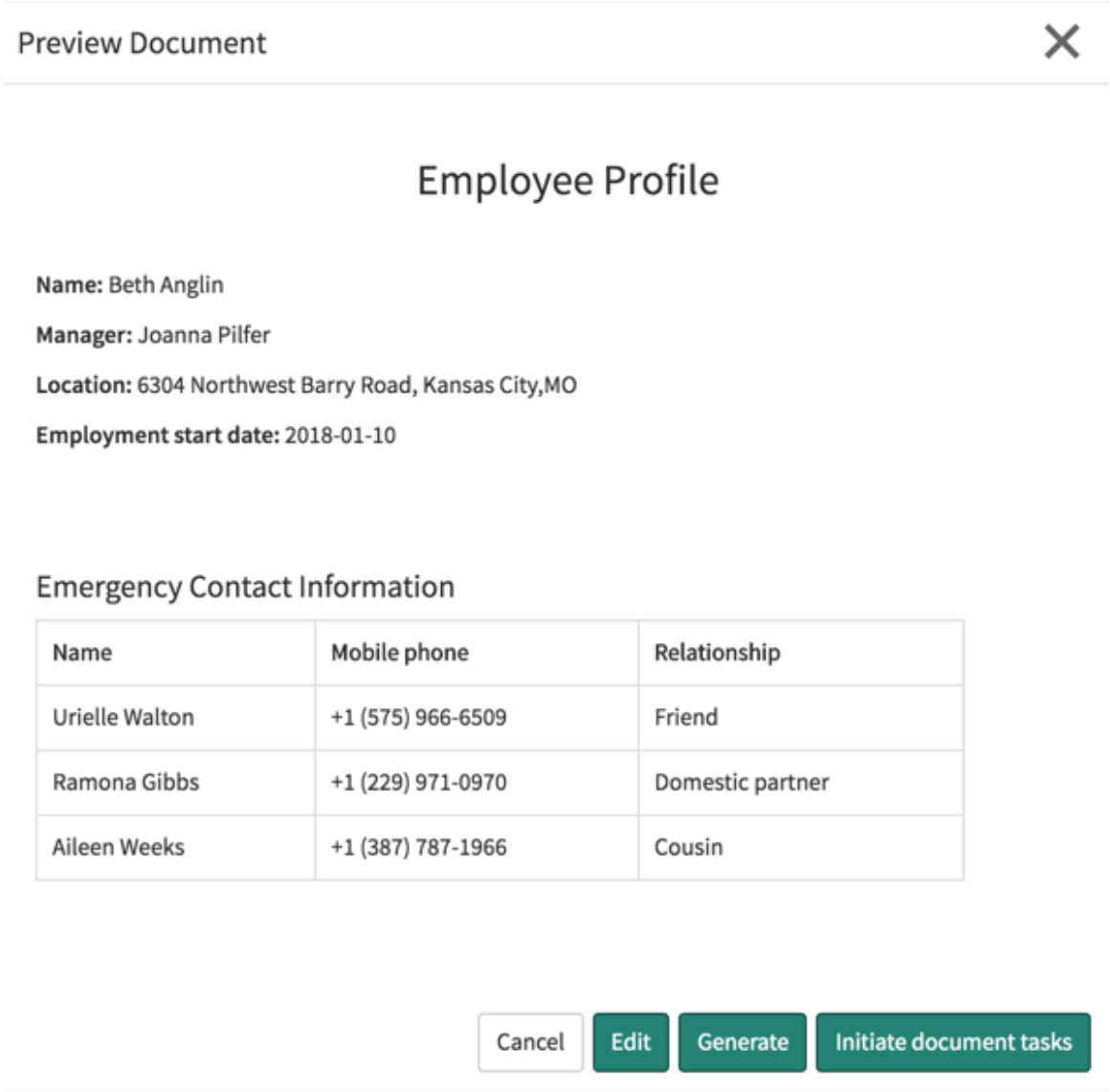
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ドキュメントテンプレートスクリプトが **HTML** テンプレート内のテキストを翻訳する方法の例

以下は、従業員プロファイルドキュメントに緊急連絡先リストを設定する employee_emergency_contacts スクリプトです。

このスクリプトの docTemplate は、ドキュメントテンプレートレコードを参照します。これは、ドキュメントテンプレートで選択されている言語と日付形式を識別するのに役立ちます。getDisplayValueLang は、動的トークンの言語を、ドキュメントテンプレートの [テンプレート言語 **(Template language)**] フィールドに設定されている表示言語に変更するのに役立つ API です。getByFormat は、ドキュメントテンプレートの [テンプレートの日付形式] フィールドに設定された形式で日付を表示するのに役立つ API です。

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
       return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

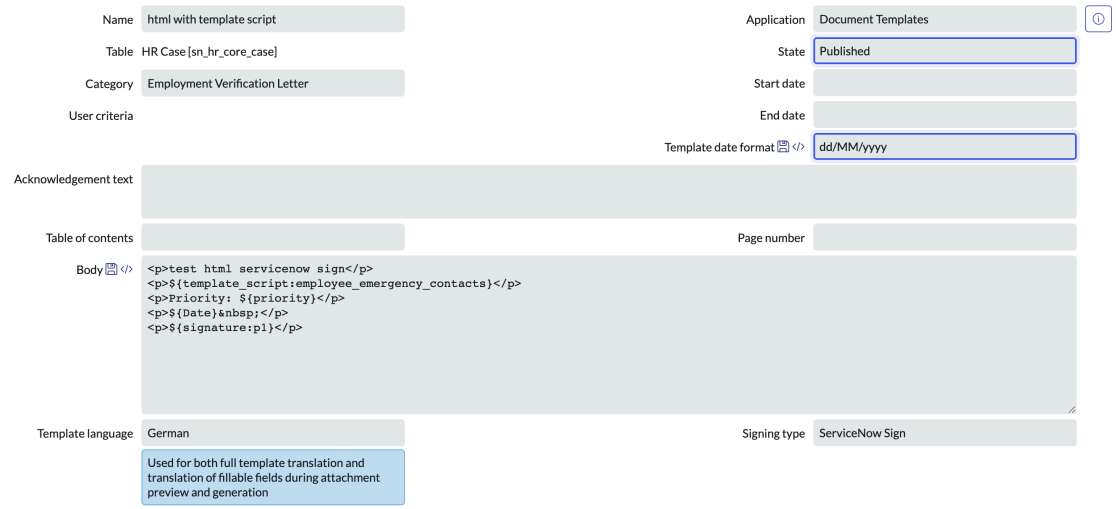
```
    };
    var getDataCell = function(value) {
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
        html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
        html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

次に、動的トークンを HTML ドキュメントテンプレートで翻訳する方法の例を示します。

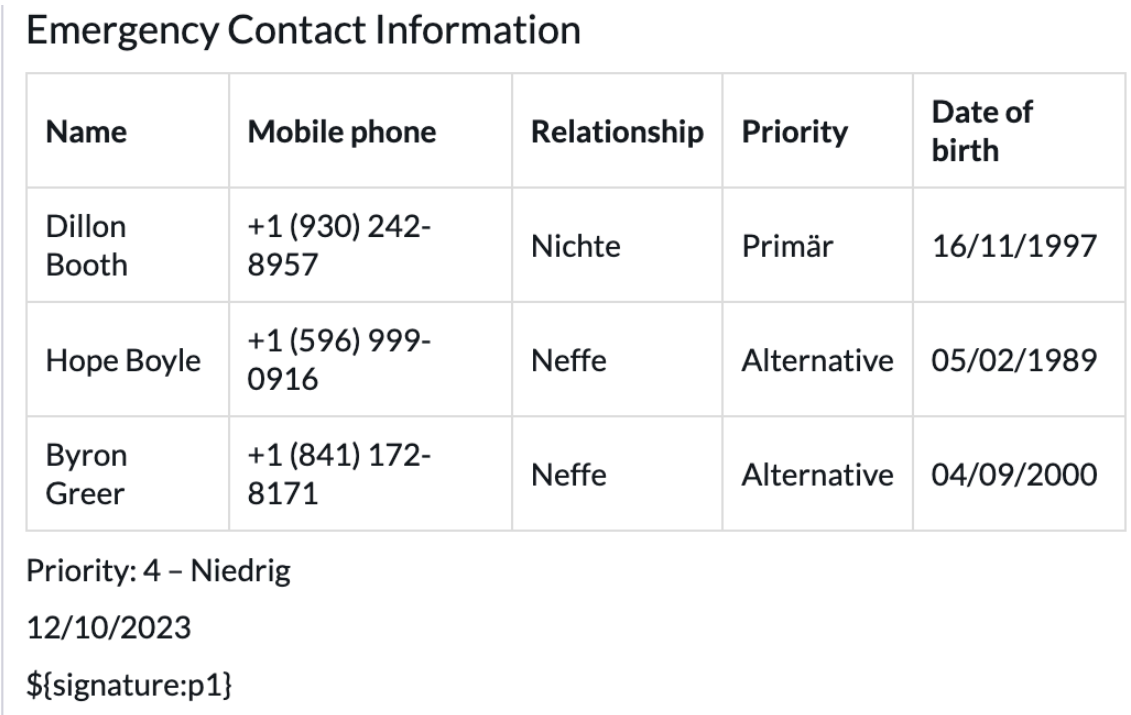
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. HTML テンプレートの構成中に、テンプレート言語がドイツ語として選択され、日付形式が dd/MM/yyyy に設定されます。



2. HTML ドキュメントテンプレートが HR ケースで参照されます。
3. エージェントがドキュメントのプレビュー、添付ファイルの生成、または参加者のドキュメントタスクを開始すると、優先度フィールドと関係フィールドがドイツ語に翻訳され、日付が dd/MM/yyyy の形式で表示されます。



Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

自動翻訳

ドキュメントテンプレート のドキュメントブロック

同じドキュメントの複数のテンプレートバージョンを作成する必要がないように、特定のルールに基づいてドキュメント内のテキストブロックを置き換えます。

主な機能：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 複数の HTML テンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。各ドキュメントテンプレートブロックには、複数のブロックコンテンツを含めることができます。各ブロックコンテンツは条件にマッピングできます。

  証明書に特定の地域または特定のタイプの従業員を対象とした節があるとします。この場合、従業員の場所や従業員タイプなどのパラメーターに基づいて条件を書き込むことができます。次に、生成されるドキュメントにおいて条件付きで表示する必要があるコンテンツに条件を関連付けます。

- ローカリゼーションフレームワーク と必要な言語プラグインをインストールして、ドキュメントテンプレートとドキュメントブロックコンテンツを翻訳します。

ドキュメントテンプレート のドキュメントブロックの作成

複数の HTML テンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。

始める前に

必要なロール: sn_doc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートブロック.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントテンプレートブロックフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントブロックの適切な名前。
テーブル	ドキュメントブロックを関連付けるテーブル。
トピック詳細	適用可能なサービスに従ってテンプレートブロックを分類するために使用されます。 各トピックカテゴリには 1 つ以上のトピック詳細を含めることができ、各トピック詳細には 1 つ以上の HR サービスを含めることができます。
トピックカテゴリ	適用可能なサービスに従ってテンプレートブロックを分類するために使用されます。 各トピックカテゴリには 1 つ以上のトピック詳細を含めることができ、各トピック詳細には 1 つ以上の HR サービスを含めることができます。
アクティブ	ドキュメントブロックを使用可能にするためのオプション。
説明	ドキュメントテンプレートブロックに関する詳細情報。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

1. ドキュメントテンプレートブロックにコンテンツを追加します。詳細については、「ドキュメントテンプレート のブロックコンテンツの作成」を参照してください。
2. ドキュメントブロックを含む HTML ドキュメントテンプレートを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレート のブロックコンテンツの作成

各ドキュメントテンプレートブロックには、複数のブロックコンテンツを含めることができます。コンテンツごとに 1 つの条件にマッピングされます。

始める前に
必要なロール: sn_doc.admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートブロック.
2. ドキュメントテンプレートブロックを選択します。
3. [ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	ブロックコンテンツに適した名前。
ブロック	ドキュメントブロックコンテンツを関連付けるドキュメントテンプレートブロックの名前。
順番	条件を優先する順序。たとえば、複数の条件がユーザー基準に適用される場合、順序番号が小さい方の条件のみが考慮されます。
アクティブ	ブロックコンテンツが使用可能であることを示すオプション。
次の場合に適用	ドキュメントテンプレートブロックの選択したテーブルに条件が適用されます。
適用先	ブロックコンテンツが適用されるユーザー基準。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 注: [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、ブロックコンテンツは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、HTML テンプレートに適用されます。
本文	ブロックコンテンツに含めるテキスト。

5. [送信] をクリックします。

ドキュメントテンプレートに対する ローカリゼーションフレームワーク の使用

ドキュメントテンプレートとドキュメントブロックのコンテンツを ローカリゼーションフレームワーク で翻訳します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

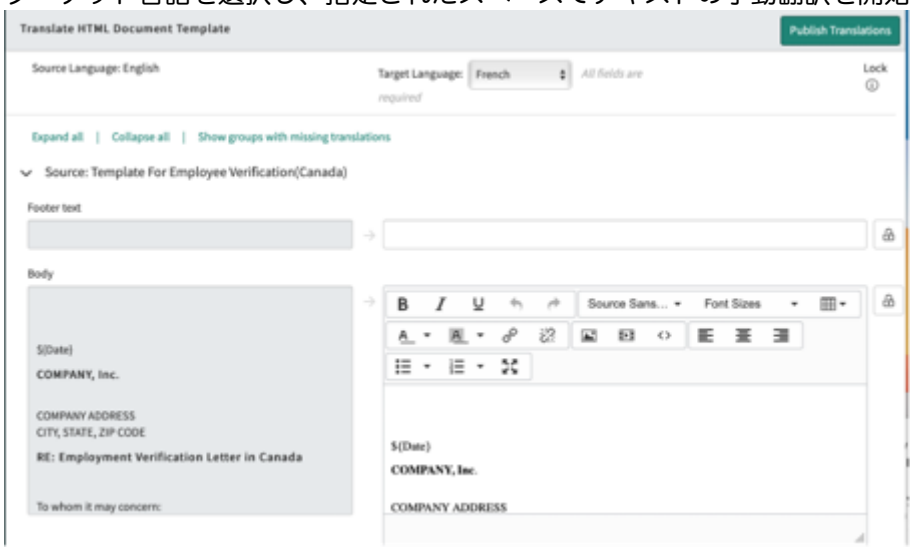
- 必要なロール: sn_doc.admin
- Localization Framework インストーラプラグイン (com.glide.localization_framework.installer) をインストールします。
- 必要なアーティファクトで ローカリゼーションフレームワーク を設定します。詳細については、「アーティファクト構成」を参照してください。
- 必要な言語を有効にして、それを ローカリゼーションフレームワーク で設定します。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。
- 機械翻訳を使用する場合は、Dynamic Translation プラグイン (com.glide.dynamic_translation) を有効にします。翻訳サービスプロバイダーの Dynamic Translation フレームワークを設定します。詳細については、「Dynamic Translation」を参照してください。

手順

1. ドキュメントテンプレートまたはドキュメントブロックを選択します。
2. [翻訳] をクリックします。

   注:
   Dynamic Translation アプリケーションがインストールされている場合は、[機械翻訳] ボタンが表示されます。構成された機械翻訳では、コンテンツ (ドキュメントテンプレートまたはドキュメントブロック内) のみが必要な言語に変換され、トークン値は変換されません。

3. ターゲット言語を選択し、指定されたスペースでテキストの手動翻訳を開始します。



4. [翻訳を公開] をクリックします。
   ソーステンプレートのコピーが作成され、「ドラフト」ステータスに移行します。

タイプ **PDF** のドキュメントテンプレート (高度なフォーム)

PDF ドキュメントテンプレートは、入力可能な PDF またはインライン署名付きの標準 PDF から生成されます。PDF ドキュメントテンプレートを使用して、複数の参加者から詳細や電子署名を収集し、レビューして、入力済みの PDF ドキュメントを生成することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

次のいずれかの方法で PDF ドキュメントテンプレートを作成できます。

- 入力可能で編集可能な PDF ドキュメントをフォームにアップロードします。
- [Managed Documents] から PDF を使用します。

次のフローは、テンプレートを構成してから PDF ドキュメントに入力し、署名し、レビューして生成するまで、PDF ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- PDF ドキュメントテンプレートの構成。
- PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
- PDF フィールドマッピングの定義。
- 署名ブロックをマーク。
- PDF ドキュメントテンプレートを公開します。
- ドキュメントタスク生成。

PDF ドキュメントテンプレートの構成

編集可能で入力可能な PDF テンプレートをアップロードし、ビジネスニーズに合わせてテンプレートをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin および委任開発者

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックします。
3. **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

PDF テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	PDF ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。
アプリケーション	ドキュメントテンプレートが作成されるアプリケーションのスコープ。
ステータス	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開中：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	PDF ドキュメントテンプレートを使用できるように有効化するオプション。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。 たとえば、ServiceNow Sign、 DocuSign、 AdobeSign、Digital Signature - スマートカード などです。 注: 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ドキュメントの保存先	署名済みドキュメントが保存される場所を指定するオプション。 注: このオプションは、[デジタル署名 - スマート カード] が [署名の種類] で選択されている場合にのみ表示されます。
所有者	ドキュメントの保存先の所有者を指定するオプション。 注: このオプションは、[デジタル署名 - スマート カード] が [署名の種類] で選択されている場合にのみ表示されます。
添付ファイルタイプ	新しいドキュメントをアップロードするか、ServiceNow Managed Documents からドキュメントを選択するオプション。
ドキュメントリビジョン	ServiceNow Managed Documents からドキュメントを選択するオプション。 注: このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [ドキュメントリビジョンから選択] が選択されている場合に表示されます。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために、入力可能な PDF の添付ファイルをアップロードするオプション。 注: このフィールドは、[添付ファイルタイプ] で [新規ドキュメントをアップロード] が選択されている場合に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始日	PDF ドキュメントテンプレートが有効になる開始日。[開始日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 **注:** 開始日は終了日よりも前でなければなりません。
終了日	PDF ドキュメントテンプレートが有効である最後の日付。[終了日] は、同じテンプレートの複数のバージョンを維持するのに役立ちます。 デフォルトでは、[開始日] と [終了日] の値が空白の場合、テンプレートは常に有効になります。 終了日を指定する場合は、開始日も指定する必要があります。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 **注:** ○ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ○ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された PDF テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレート言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。 **注:** ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインがインスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
確認応答テキスト	入力したドキュメントを送信するときに、ユーザーにチェックボックスを選択するように求めるテキスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソーステンプレート	現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。

5. [送信] または [保存] をクリックします。

次のタスク

- **[PDF** を解析] 関連リンクをクリックして PDF の情報を自動的に解析し、PDF マッピングテーブルにその情報を保存すると、その情報を再利用することができます。
- [参加者] 関連リストで、 参加者を作成します。
- [**PDF** テンプレートマッピング] 関連リストで、 フィールドマッピングを定義します。
- [署名ブロックをマーク] をクリックします。
- テンプレートを公開します。公開されたテンプレートを編集すると、テンプレートを使用するフローが影響を受ける場合があります。

PDF フィールドマッピングの定義

[PDF フィールドマッピング] セクションを使用して、編集可能フィールドを定義し、署名マッピングを保存します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

PDF の情報が解析され、PDF マッピングテーブルに保存されます。**[PDF** を解析] を使用すると入力可能なフィールドを保存することができ、 [署名をマーク] を使用すると署名マッピングを追加することができます。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択します。
3. PDF テンプレートを設定します。
4. **[PDF** を解析] 関連リンクをクリックします。

> **注:**
> このリンクは、編集可能な PDF に対してのみ表示されます。

[PDF マッピング] 関連リストに、フィールドマッピングが表示されます。

PDF テンプレートマッピング

フィールド	説明
フィールド名	ドキュメントフィールドを表す名前を表示します。
PDF テンプレート	マッピングレコードが属する PDF テンプレート。
ドキュメント	**[PDF** を解析] 関連リンクを使用して自動的に作成される、入力可能 PDF ドキュメントのフィールド。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
フィールド	**重要:** ドキュメントテンプレートフローが壊れる可能性があるため、ドキュメントフィールドを編集することはできません。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングするフィールドのタイプ ([署名] または [チェックボックス] など)。
プレビュー値	プレビューのフィールドマッピング値。 **注:** このフィールドを使用すると、フィールドのマッピングやケースの作成によるマッピングのテストを行うことなく、フィールド値をテストできます。ここに入力した値は、プレビュー時にドキュメントに表示されます。
詳細スクリプト	複雑なフィールドマッピング用のスクリプトフィールドを構成します。 たとえば、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルから社会保障番号をドキュメントにマップし、適切な書式を設定する場合に、スクリプトを使用します。
必須	アサインされた参加者が入力する必須フィールド。 **注:** このフィールドは、チェックボックスタイプのドキュメントフィールドには適用されません。
マッピングテーブル	マップされたフィールドのソーステーブル。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
マッピングフィールド	情報をドキュメントにマップするフィールド。
参加者	ドキュメント内のフィールドを編集できる参加者。
ページ番号	フィールドを含む PDF ドキュメントのページ番号。フィールドが存在するページ番号。
フォーマット	参加者が値を入力する形式。参加者が指定された形式で値を入力しないと、参加者に検証エラーが表示されます。
有効	フィールドマッピングを有効化するためのオプション。
日付オフセットタイプ	日付が、指定された日付の前、当日、または後かを示します。 **注:** このフィールドは、[詳細スクリプト] オプションの選択を解除した場合に、日付フィールドに対してのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
日付オフセット数	日数、週数、または月数などのオフセットの測定単位。 **注:** このフィールドは、[詳細スクリプト] オプションの選択を解除した場合に、日付フィールドマッピングに対してのみ表示されます。これは、[日付オフセットタイプ] フィールドで、[前 **(Before)]** または [後 **(After)]** の値が選択されている場合にのみ表示されます。
日付オフセット単位	オフセットする単位数。 **注:** このフィールドは、[詳細スクリプト] オプションの選択を解除した場合に、日付フィールドマッピングに対してのみ表示されます。これは、[日付オフセットタイプ] フィールドで、[前 **(Before)]** または [後 **(After)]** の値が選択されている場合にのみ表示されます。
日付形式を選択	日付フィールドの形式。値は次のとおりです。 ○ ユーザー日付形式：日付形式が参加者のユーザー設定から選択されていることを示します。 ○ 特定の形式：参加者に日付を入力してもらう形式を示します。
特定の日付形式	参加者に日付を入力してもらう特定の形式。
ステータス	非テキストフィールド用に保存されたオプション。たとえばソーシャルステータスのオプション例は、既婚や独身などです。

自動翻訳

PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.admin
- ドキュメントテンプレートフローを使用する場合にのみ、参加者を定義する必要があります。PDF ドキュメントを生成するのみの場合には、参加者の定義は必須ではありません。
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用するテンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
参加者がドキュメントテンプレートに追加されます。

署名ブロックをマーク

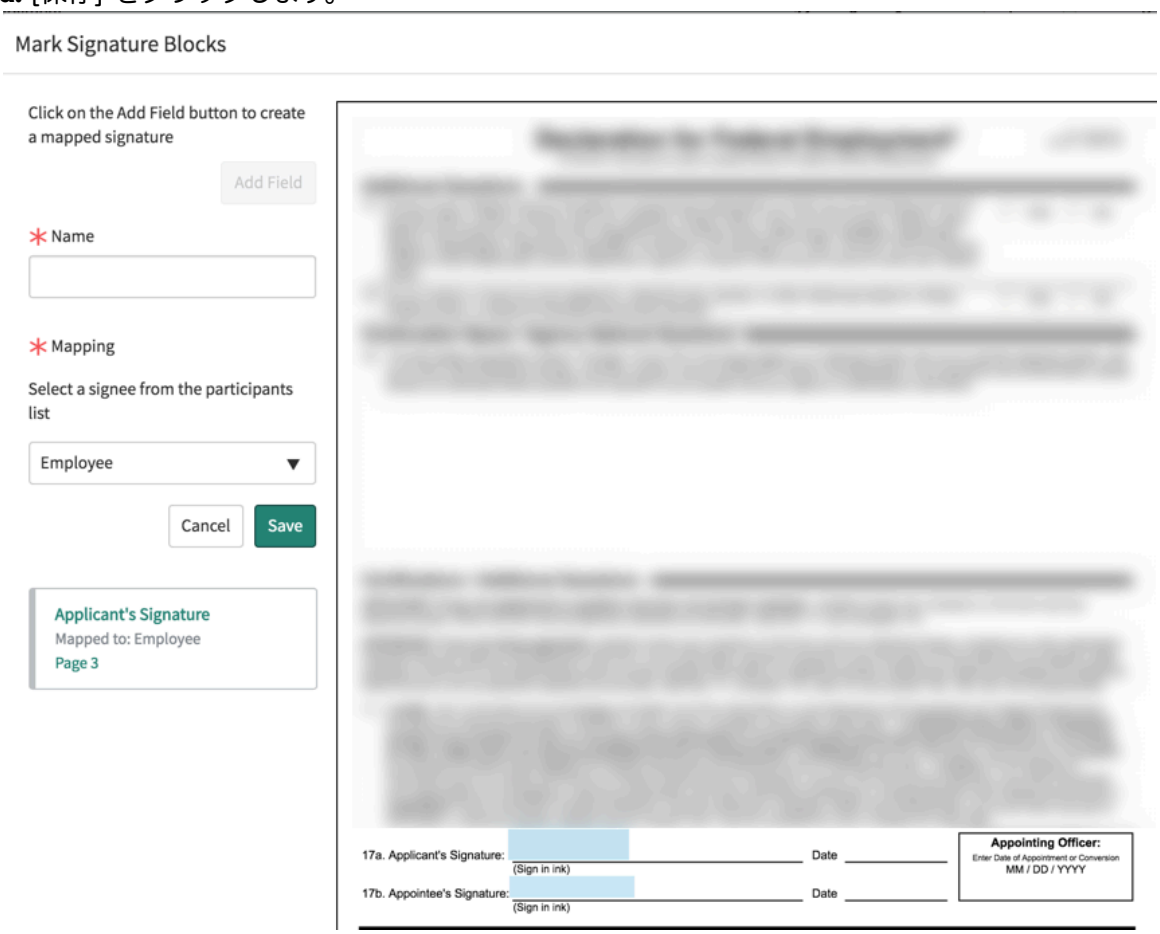
参加者を選択し、これらの参加者の署名を収集する PDF ドキュメント内のエリアを指定します。

始める前に
必要なロール: sn_doc.admin

重要:
署名をマークすることができるのは、参加者を定義し、それらの参加者にユーザーをマッピングした場合のみです。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用する PDF ドキュメントテンプレートを選択します。
3. PDF ドキュメントテンプレートの構成。
4. PDF ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
5. [署名をマーク] をクリックします。
6. [署名ブロックをマーク] ウィンドウで以下の手順に従います。
   a. [フィールドの追加] をクリックし、参加者の署名を収集するエリアを選択します。
   b. [名前] フィールドに、署名マッピングレコードの名前を指定します。
   c. [マッピング] リストで、マッピングされた参加者からユーザーを選択します。
   d. [保存] をクリックします。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] をクリックします。
署名マッピングが [PDF テンプレートマッピング] セクションに追加されます。

> **重要:**
> 署名マッピングは、必須のフィールドマッピングです。署名マッピングを使用しない場合は、マッピングを無効にしてください。

ドキュメントテンプレート構成

ドキュメントテンプレート構成を使用して、HTML テンプレートから生成された PDF ドキュメントに目次とページ番号を生成します。

> **注:**
> *com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version* プロパティが 2 (デフォルト) に設定されている場合にのみ、目次およびページ番号の構成機能を使用できます。*com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version* プロパティが 1 に設定されている場合、目次およびページ番号の構成機能は使用できません。

ドキュメントテンプレートにおける目次の構成の作成

目次の構成を作成し、HTML ドキュメントから生成された PDF ドキュメントに目次を生成します。

始める前に
必要なロール：sn_doc.writer

手順

1. 移動先 ドキュメントテンプレート > ドキュメント構成 > 目次の構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

目次の構成フォーム

フィールド	説明
名前	目次の構成の名前。
タイトル	生成されたドキュメントに表示される目次タイトル。
タイプ	目次は、生成された PDF ドキュメントのリストビューに表示されます。
見出しの番号付け	見出しのページ番号の表示形式。値は次のとおりです。 ○ なし ○ 10 進数
テーブルリーダー (Table leader)	見出しとページ番号の間のギャップ。テーブルリーダーを使用して、セクションまたは見出しをそのページ番号と関連付けることができます。値は次のとおりです。 ○ なし ○ 点線
クリック可能	生成された目次内のクリック可能なリンクを有効または無効にします。
ページ番号を表示	生成された PDF ドキュメントにページ番号を表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションを選択すると、ドキュメントテンプレートのページ番号構成フィールドが必須になります。
アプリケーション	目次の構成が作成されるアプリケーションスコープ。
目次の後に番号付けを開始	目次の終了後にページ番号を開始するオプション。 注: ○ このフィールドは、[ページ番号を表示] フィールドが有効になっている場合にのみ表示されます。 ○ このフィールドは、ページ番号構成で [ページから番号付けを開始] フィールドを上書きします。

4. [送信] をクリックします。

ドキュメントテンプレート でのページ番号構成の作成

ページ番号構成を作成し、HTML ドキュメントから生成された PDF ドキュメントにページ番号を自動的に生成します。

始める前に
必要なロール：sn_doc.writer

手順

1. 移動先 ドキュメントテンプレート > ドキュメント構成 > ページ番号の構成.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

ページ番号の構成フォーム

フィールド	説明
名前	ページ番号の構成の名前。
ページ番号形式	生成された PDF ドキュメントでのページ番号の表示形式： **10** 進数
ページから番号付けを開始	番号付けを開始するページ。 注: このフィールドの値は、目次の構成で [目次の後に番号付けを開始] により上書きされます。
アプリケーション	ページ番号の構成が作成されるアプリケーションスコープ。
ポジション	ページ番号の垂直位置： [ヘッダー] または [フッター]
水平配置	ページ番号の水平配置：[左]、[センター **(Center)]**、または [右]

4. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドキュメントタスクの作業

従業員センター からドキュメントタスクを完了します。

始める前に

必要なロール：なし
従業員センター (com.sn_hr_service_portal) プラグインを有効にしている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員サービスセンター.

   重要:
   または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.

2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているこれらのドキュメントタスクのいずれかで作業します。

PDF ドキュメントの入力と署名

必要な詳細を入力し、PDF ドキュメントを送信して、ドキュメントタスクを完了します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- このコンテンツは、ドキュメントテンプレート アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレート は HR ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

手順

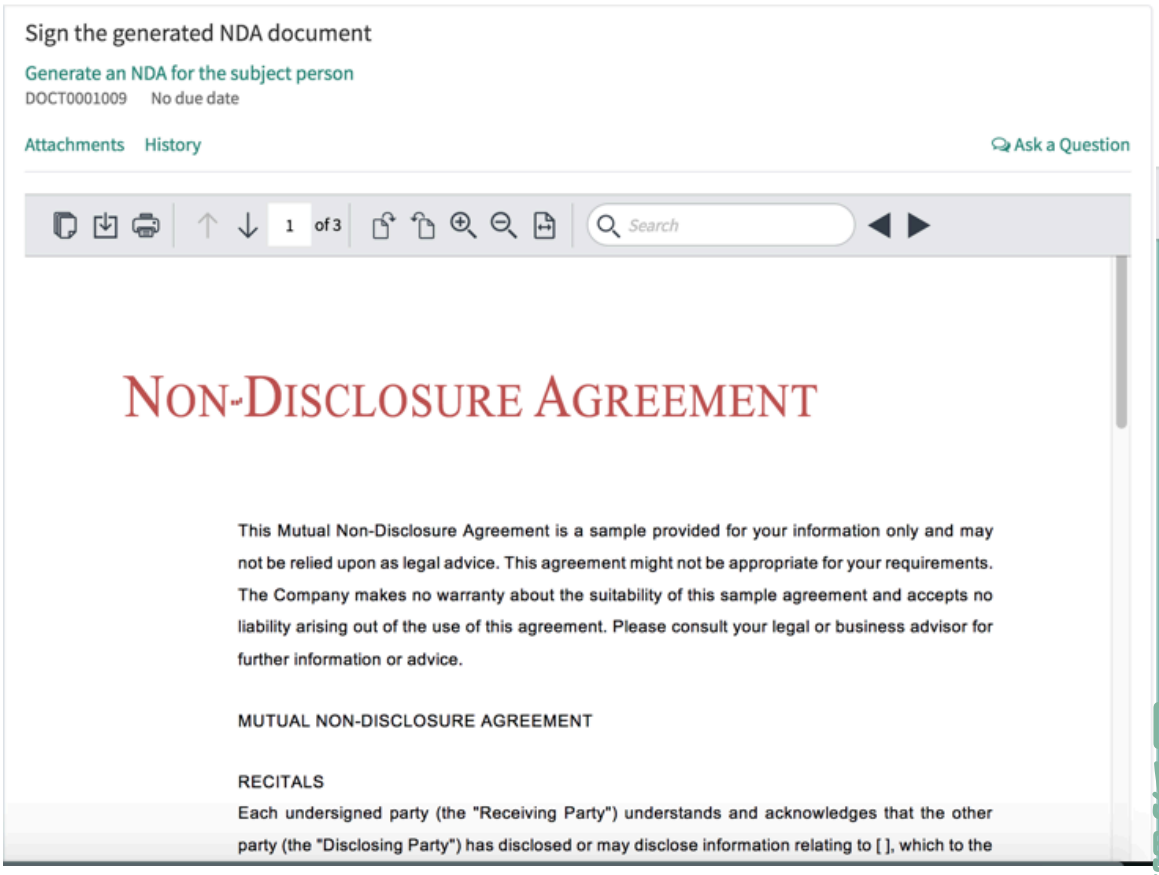
1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているドキュメントタスク (入力) を選択します。
4. 編集可能フィールドに詳細を入力します。
5. [確認してください **(Please Acknowledge)]** チェックボックスをオンにします。
   このチェックボックスは、[確認応答テキスト] がテンプレートに追加されている場合にのみ表示されます。
6. 入力または描画して署名を追加します。
7. 署名をクリアして再度署名するには、[署名の消去] をクリックします。
8. ドキュメント内で署名を表示するには、[生成] をクリックします。
9. ドキュメントで変更を保存するには、[保存] をクリックします。
10. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクが完了し、[完了済み To Do (Completed To Dos)] セクションに表示されます。送信された詳細を使用して、ドキュメントを表示して印刷することができます。

入力可能な **PDF** ドキュメントの例



HTML ドキュメントに署名

HTML ドキュメントの PDF コピーに署名して生成し、ドキュメントタスクを完了します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. 自分に割り当てられているドキュメントテンプレートタスク (署名) を選択します。
3. 入力または描画して署名を追加します。
4. 署名をクリアして再度署名するには、[署名の消去] をクリックします。
5. ドキュメント内で署名を表示するには、[生成] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。
   タスクが完了し、[完了済み To Do (Completed To Dos)] セクションに表示されます。署名されたドキュメントを表示して印刷することができます。

PDF ドキュメントのレビュー

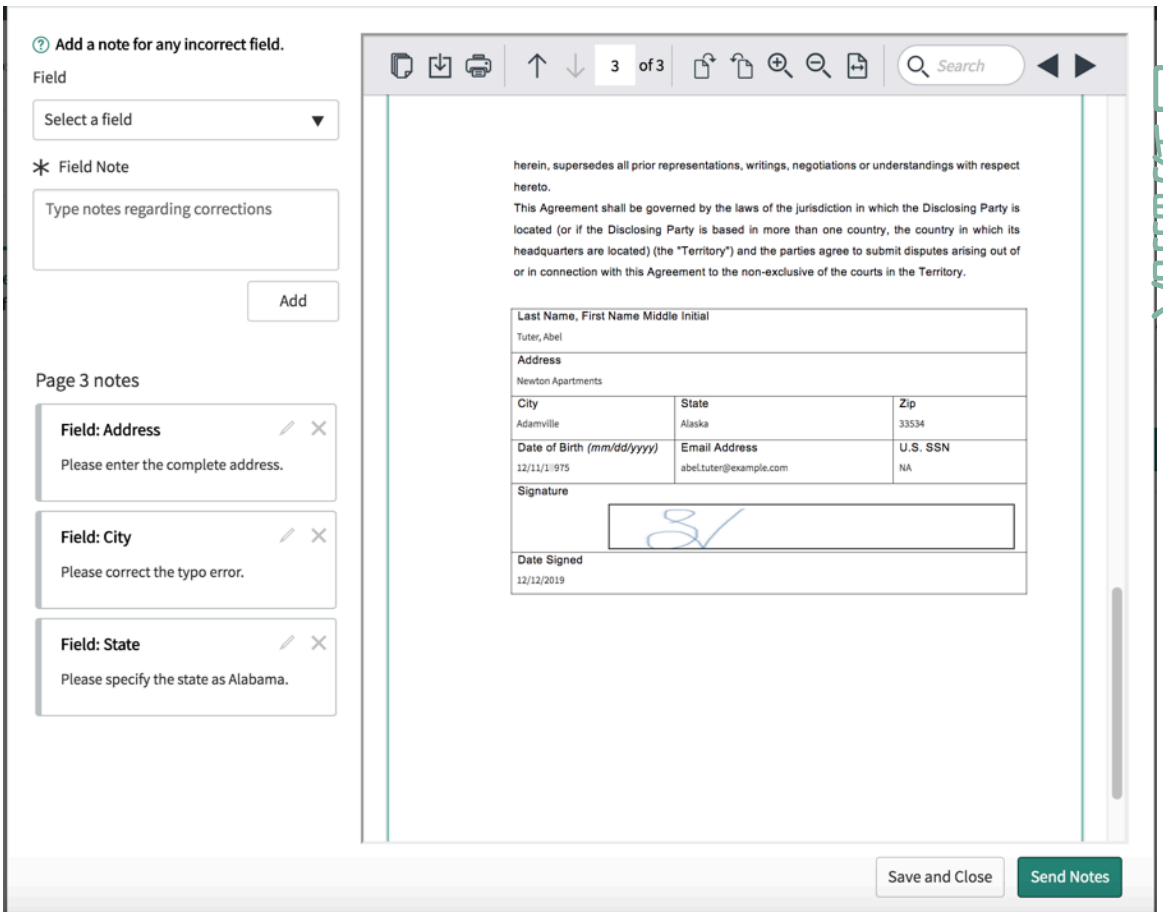
PDF ドキュメントをレビューして、ドキュメントタスクを完了します。ドキュメントに対して作業している 1 人以上の参加者にレビューコメントを送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているドキュメントテンプレートタスクを選択します。
4. [ドキュメントのレビュー] をクリックします。
5. コメントがない場合には、[承認] をクリックします。
6. ドキュメントにメモを追加するには、次の手順に従います。
   a. [フィールドメモ] フィールドにコメントを追加します。コメントを特定のフィールドに関連付ける場合には、[フィールド] リストから値を選択します。
   b. [追加] をクリックします。必要に応じて、メモを編集または削除できます。また、いつでも変更を保存して、再度レビューすることもできます。
7. [メモの送信] をクリックします。



ドキュメントタスクのステータスが [完了却下 (Complete Rejected)] に変更されました。ドキュメントタスクは、テンプレートのすべての参加者に対して再開されます。

PDF ドキュメントの再送信

レビュー担当者の提案を組み込み、ドキュメントタスクを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

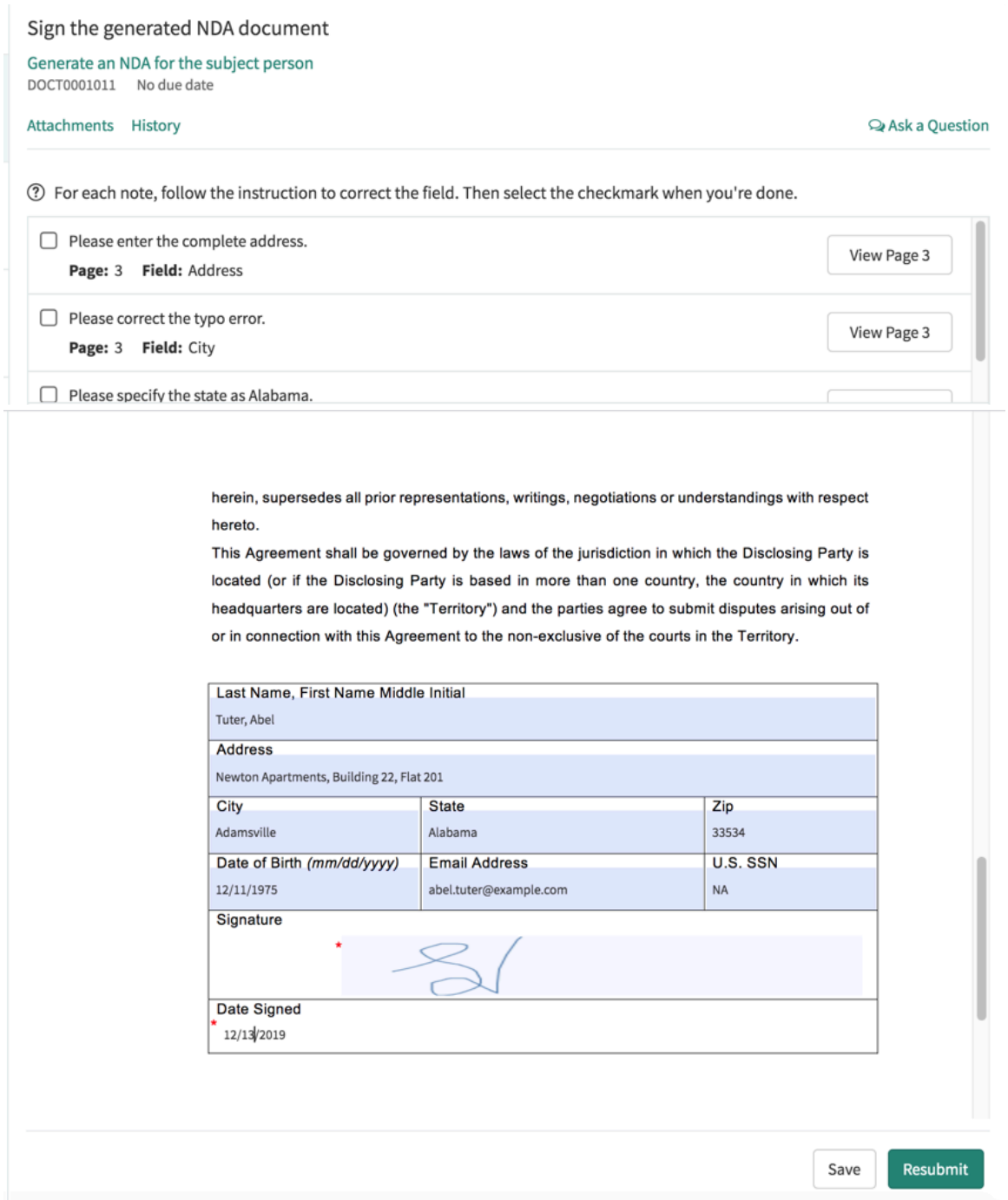
始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
   または、次の場所に移動してドキュメントタスクを完了することもできます セルフサービス > 自分のドキュメントタスク.
2. [To-dos] ページを選択します。
3. 自分に割り当てられているドキュメントタスクを選択します。
4. 変更メモがフィールドに関連付けられている場合、[ページの表示] をクリックすると、そのフィールドに直接移動します。
5. 変更メモを組み込んだことを示すチェックボックスをオンにします。
6. 入力または描画して署名を追加します。
7. 署名をクリアして再度署名するには、[署名の消去] をクリックします。
8. ドキュメント内で署名を表示するには、[生成] をクリックします。
9. [再送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



タスクが完了し、[完了済み To Do (Completed To Dos)] セクションに表示されます。送信された詳細を使用して、ドキュメントを表示して印刷することができます。

ドキュメント生成方法

PDF ドキュメントは、自動、手動、または API を使用して生成できます。

自動

次の場合には、PDF ドキュメントが添付ファイルとして自動的にケースに追加されます。

1. 構成されたテンプレートがサービスの HR テンプレートで選択されている場合。
2. ケースの HR サービスで [ドキュメントタスクを自動的に開始] ケースオプションが選択されている場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. HR ケースのステータスが [処理中の作業] に変更された場合。
4. すべての参加者のドキュメントタスクが完了した場合。

手動

PDF ドキュメントは、ケースの [文書をプレビュー] オプションの [生成] オプションを使用して手動で生成することができます。

API

次の API は、API に渡されるターゲットレコードに対してドキュメントを生成し、添付します。

```
//recordId - Sys ID of the target record. This record must be from the table defined in the
 document template.
//documentTemplateId - Sys ID of the document template to use for pdf generation.
//pdfName - Name of the pdf generated
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName);
```

注:
テーブルの呼び出し元が制限されている場合、この API を呼び出すと、Document Templates スコープ内のコンポーネントからテーブルに RCA レコードが生成される場合があります。許可する必要があります。

ドキュメントタスク生成

ドキュメントタスクは、自動または手動で生成することができます。参加者に対して定義された順序でタスクが生成されます。

注:
HR ケースをキャンセルすると、それに関連付けられているドキュメントタスクがキャンセルされます。ドキュメントタスクが自動的にキャンセルされないようにするには、 すべて > システム定義 > ビジネスルール 次のビジネスルールを無効化します。

- ドキュメントタスクのキャンセルを開始 (Initiate Cancel Document Tasks)
- ドキュメントタスクのキャンセル

自動

次の場合、参加者に対してドキュメントタスクが自動的に開始されます。

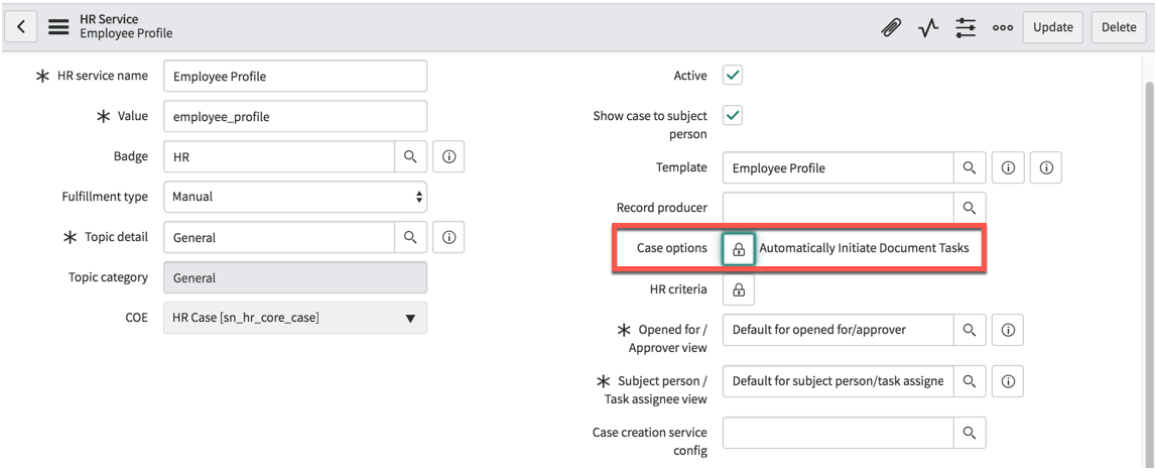
- ケースの HR サービスで [ドキュメントタスクを自動的に開始] オプションを選択した場合。

  注:
  構成されたテンプレートがサービスの HR テンプレートに追加されていることを確認してください。

- HR ケースのステータスを [準備完了] に変更した場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



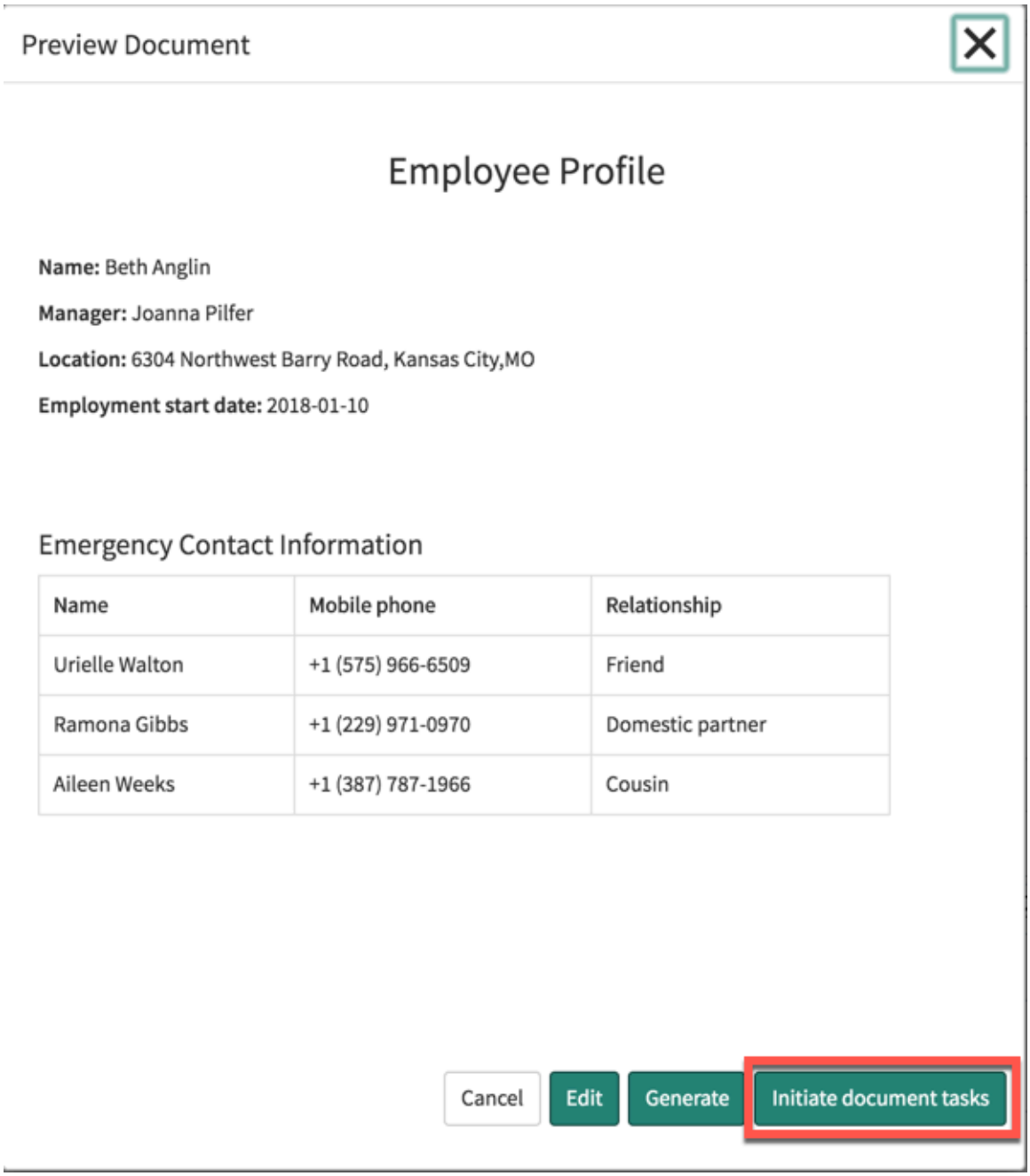
手動

ケースの [文書をプレビュー] オプションで [ドキュメントタスクを開始] ボタンをクリックすると、ドキュメントタスクが手動で開始されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ケースの HR サービスで [ドキュメントタスクを自動的に開始] オプションがすでに有効になっている場合には、[ドキュメントタスクを開始] オプションは表示されません。



注:
Word ドキュメントテンプレートは、プレビューモデルからのドキュメントタスクの開始に対応していません。

ドキュメントテンプレートの使用：一般的なユースケース

HR Service Delivery の外部でドキュメントテンプレートを使用する方法を理解します。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 特定のテーブル (インシデントテーブルなど) のドキュメントテンプレートを定義します。
2. ドキュメントテンプレートに対して参加者が設定されている場合は、次の API を使用して参加者のドキュメントタスクを開始します。

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody, docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

3. ドキュメントテンプレートから PDF ドキュメントを生成するには、次の API を使用します。

```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId, documentTemplateId, pdfName)
```

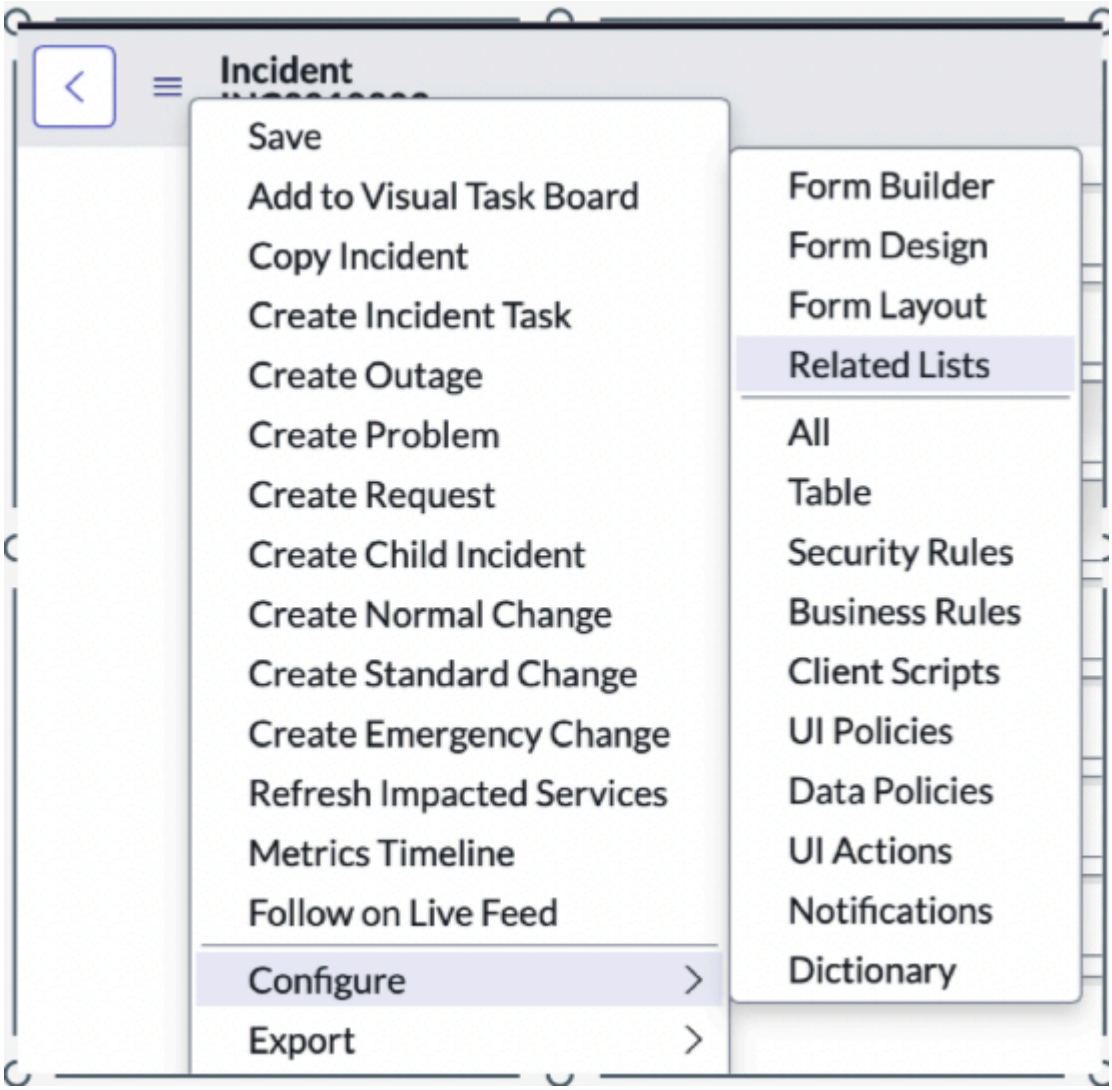
4. レコードに関連付けられているドキュメントタスクを表示するには、以下を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

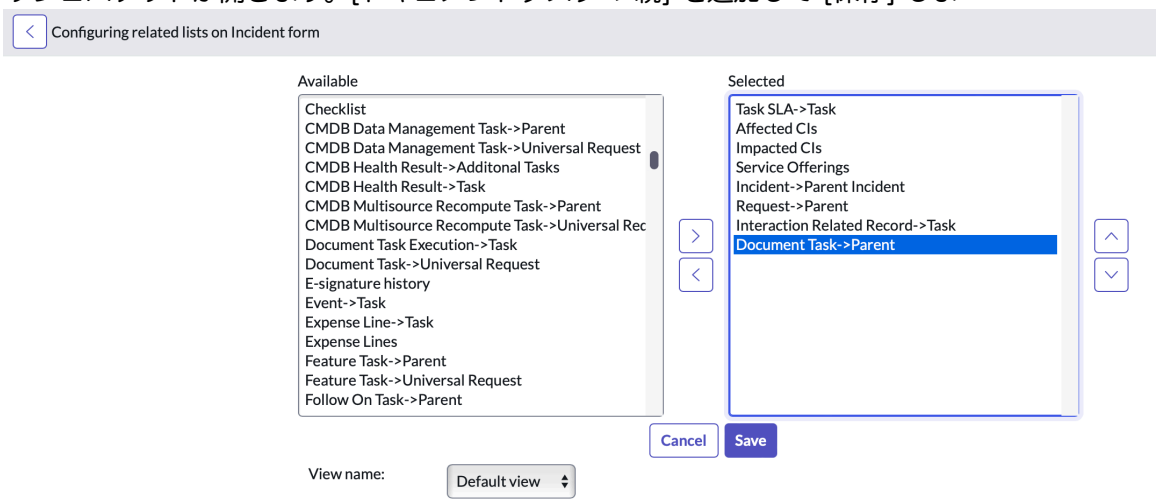
a. レコード (インシデントレコードなど) を開きます。

b. 関連リストを構成しま



す。

スラッシュバケットが開きます。[ドキュメントタスク **->** 親] を追加して [保存] しま

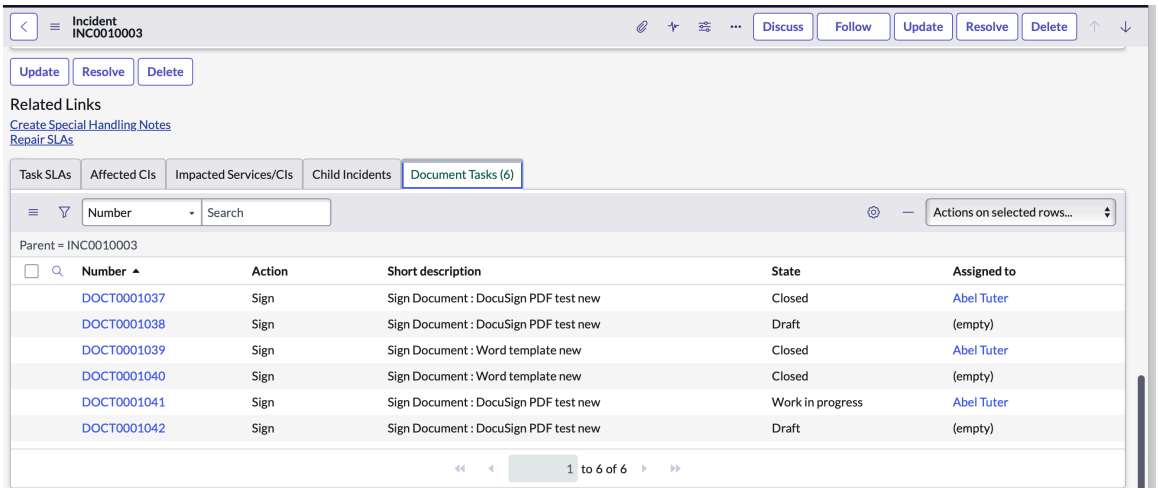


す。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードに関連付けられたドキュメントタスクが、[ドキュメントタスク] 関連リストに表示されます。



ドキュメントテンプレート の参照

参照トピックには、ドキュメントテンプレートに関する追加情報が記載されています。

ドキュメントテンプレート とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ドキュメントテンプレートプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ドキュメントテンプレートリーダー [sn_doc.reader]	• ドキュメントテンプレートに対する読み取り専用権限を付与します。 • 設定された HTML テンプレートの目次とページ番号の構成のみを表示できます。	• doc_toc_config_reader • doc_page_number_config_reader
ドキュメントテンプレートライター [sn_doc.writer]	• ドキュメントテンプレートに対する読み取り/書き込み権限を付与します。 • 既存の HTML テンプレートまたは新しい HTML テンプレートに、目次およびページ番号の構成を追加できます。	• sn_doc.reader • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer
ドキュメントテンプレート管理者 [sn_doc.admin]	ドキュメントテンプレートに対する読み取り/書き込み/削除権限を付与します。	sn_doc.writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
PDF テンプレートマッピング [sn_doc_pdf_template_mapping]	PDF ドキュメントテンプレートのフィールドマッピングを保存するテーブル。
HTML テンプレート [sn_doc_html_template]	HTML ドキュメントテンプレートを保存するテーブル。
PDF テンプレート [sn_doc_pdf_template]	PDF ドキュメントテンプレートを保存するテーブル。
参加者 [sn_doc_participant]	参加者に対して定義された詳細を保存するテーブル。
ドキュメントタスク [sn_doc_task]	ドキュメントテンプレートタスクを保存するテーブル。
ドキュメントタスクメモ [sn_doc_task_note]	レビューメモの詳細を保存するテーブル。
ドキュメントテンプレート [sn_doc_template]	PDF テンプレートと HTML テンプレートのテーブル用ベーステーブル。
ドキュメントテンプレートカテゴリ [sn_doc_template_category]	ドキュメントテンプレートカテゴリを保存するテーブル。
ドキュメントテンプレートスクリプト [sn_doc_template_script]	ドキュメントテンプレートスクリプトを保存するテーブル。
目次の構成 [doc_toc_config]	HTML テンプレートで使用される目次の構成を保存するテーブル。 **注:** このテーブルは、デフォルトで ServiceNow Platform で利用可能です。ただし、このテーブルに移動するメニューショートカットは、アプリケーションでのみ使用できます ドキュメントテンプレート 。
ページ番号の構成 [doc_page_number_config]	HTML テンプレートで使用されるページ番号の構成を保存するテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	注: このテーブルは、デフォルトで ServiceNow Platform で利用可能です。ただし、このテーブルに移動するメニューショートカットは、アプリケーションでのみ使用できます ドキュメントテンプレート 。

Learning コア

ServiceNow Learning コアアプリケーションでは、Cornerstone OnDemand、Udemy、PluralSight、Sumtotal、Saba などのサードパーティ製学習管理システムと統合することにより、学習コンテンツのリポジトリを構築できます。これにより、外部学習システムと内部学習システム の両方からのコースアイテムを含む学習カタログを構成できます。

Learning コアは、Learning Posts アプリケーションやその他のコーチングアプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス設定の基本セットを提供します。Learning コアは依存プラグインとしてのみアクティブ化できます。

Learning コアは、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各学習システムと統合されています。使用を計画している学習システムのみを有効にします。詳細については、「Learning コアとサードパーティ学習管理システムとの統合 (Integrate Learning Core with third-party learning management systems)」を参照してください。

開始するには

探索 Learning コアの仕組みについて説明します。	構成 実装を計画し構成します。	統合 サードパーティの学習管理システムとの統合。
使用方法 学習コンテンツを作成、キュレーション、および管理します。	分析およびレポートのソリューション 各リポジトリのレポート、コースカタログ、および学習タスクを統合します。	参照 Learning コアとともにインストールされるその他のコンポーネントの詳細。

Learning コアの詳細

このServiceNow® Learning コアアプリケーションを使用すると、Cornerstone OnDemand、Udemy、PluralSight、学習システムなどのサードパーティの学習管理システムと統合することでSaba、Sumtotal学習コンテンツリポジトリを構築できます。これにより、外部学習システムと内部学習システム の両方からのコースアイテムを含む学習カタログを構成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Learning コアは、Learning Posts アプリケーションやその他の Coaching アプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス構成の基本セットを提供します。Learning コアは依存プラグインとしてのみアクティブ化できます。

デフォルトでは、Learning コアは、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各学習システムと統合されて います。使用を計画している学習システムのみを有効にします。詳細については、「Learning コアとサードパーティの学習管理システムの統合」を参照してください。

主な機能

有効にすると 予測インテリジェンス 、 のユーザーに 従業員センター推奨される学習コースが表示されます。詳細については、次を参照してください。

Learning コア ホームページへ。

Learning コア ホームページには、Learning コア アプリケーションで設定された学習カタログと学習管理システムの統合ビューが表示されます。

学習カタログ

タイルをクリックすると、そのタイルに含まれるコースアイテム、カタログを表示できるマネージャー、カタログがアサインされているユーザーなど、特定のカタログの詳細が表示されます。

学習ソース

ソースリンクをクリックして、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク で学習システムソースレコードを開きます。

カタログ

カタログを使用すると、アクセス制御を行うことができます。

アクセス制御には次の 2 つのレベルがあります。

- カタログレベル
- コースレベル

[カタログ] の [関連リスト] を使用して、コースとカタログを閲覧できるユーザー、閲覧できないユーザー、寄稿できるユーザー、寄稿できないユーザーを定義できます。

コレクション

コレクションは、ServiceNow 内でオーケストレーションされたコースをグループ化したものです。

Learning コアの構成

学習管理システムを使用して Learning コア を設定して構成し、学習コンテンツリポジトリを構築します。

Learning コア の管理タスク

学習管理者 [learning_admin] ロールを使用して、Learning コア で管理タスクを完了します。

始める前に
必要なロール：learning_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Learning コア と統合する学習管理システムのソースレコードを作成します。
詳細については、「学習システムのソースを作成」を参照してください。

> **重要:**
> Learning コアアプリケーションをセットアップすると、Cornerstone On Demand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。これらのソースレコードには、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal 、Saba の各アプリケーションから ServiceNow インスタンスに学習コースをプルするのに役立つ、プロパティと統合サービスの事前定義セットが含まれています。

2. Learning コア で使用されるさまざまな設定のプロパティを設定します。
詳細については、「Learning コア のプロパティの設定」を参照してください。
3. 各ソースのコースに関する統合レポート、各ソースに関連付けられたカタログの数、およびソース別の学習タスクのステータスを表示します。
詳細については、「Learning コアのレポートソリューション」を参照してください。

学習システムのソースを作成

サードパーティ製学習システムを ServiceNow インスタンスと統合させるためのソースレコードを作成します。

始める前に

- 必要なロール：learning_admin
- Learning コアは、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各学習システムとデフォルトで統合されています。使用を計画している学習システムのみを有効にします。詳細については、「Learning コアとサードパーティの学習管理システムの統合」を参照してください。

手順

1. 移動先 統合フレームワーク > ソース.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにデータ連携ソースの名前 (Pluralsight など) を入力します。
4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. [データ連携サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	データ連携サービスの名前 (Pluralsight など)。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、[スケジュール済みプル] サービスが選択されている場合にのみ有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
アクティブ	データ連携サービスが使用できることを示すオプション。
アプリケーション	データ連携サービスレコードが含まれているアプリケーション。
ソース	アプリケーションとデータ連携するサードパーティシステムの名前。
順番	変換スクリプトを実行する順番。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成 **注:** このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

7. [更新] をクリックします。

Learning コア のプロパティの設定

Learning コア で使用されるさまざまな設定のプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：learning_admin

手順

1. 移動先 学習 > 管理 > プロパティ.

2. メールで学習タスクがクリックされたときに開く必要があるポータルの名前を設定します。

3. [システムのプロパティ] に移動し、次のプロパティ値を設定します。

Learning コアのプロパティ

プロパティ	説明
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：16384 ○ 推奨値：1638400

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加する必要があります。 サードパーティ製学習コンテンツをServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。
com.snc.process_flow.reporting.serialized.value_size_limit	フロー実行の詳細の各ステップでランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 ○ タイプ：整数 ○ デフォルト値：16384 ○ 推奨値：1638400 注: サードパーティ製学習コンテンツをServiceNow インスタンスと同期させる際に、インスタンスにプルされるコンテンツのワードカウントが、このプロパティの設定値を超えた場合、同期は失敗します。

注:
これらのプロパティは、API 呼び出しを介してフェッチされるレコードの語数制限を設定します。語数が上限の **1638400** を超えると、API 呼び出しは失敗します。

学習システムの構成

スケジュールフローがサードパーティシステムから ServiceNow インスタンスに学習コンテンツをプルするように、学習システムを構成します。

始める前に
必要なロール：learning_admin

手順

1. 移動先 学習 > 管理 > 学習システム構成.
2. 必要な学習ソースを選択し、[アクティブ] フィールドを「true」に設定します。

学習システム構成

フィールド	説明
学習ソース	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の学習管理システムのレコード
有効	ソースが使用できることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
学習システム	レコードが関連付けられている外部学習管理システム。
完了したコースを再アサイン (Reassign completed course)	完了したコースを再アサインするオプション。
コースのアサインをサポート (Support assign course)	特定の外部システムがコースアサイン API を許可するかどうかを示すオプション。
コースアクティビティ日数を同期 (Sync course activity days)	外部学習管理システムと ServiceNow アプリケーションの間でコースの進捗状況を同期する場合に考慮される日数を指定するオプション
ロゴ	ソースのロゴを含めるオプション。

3. [更新] をクリックします。

Learning コアとサードパーティの学習管理システムの統合

ServiceNow インスタンスをサードパーティ製学習システムに接続し、学習コンテンツを単一のリポジトリにプルします。

始める前に

必要なロール：learning_admin

Learning コア の (sn_lc) プラグインを起動することで、次のプラグインが自動的に有効になります。

- Enterprise Service Management Integrations Framework

以下のプラグインはデフォルトではアクティブではないため、Learning コア で使用するにはこれらのプラグインをインストールする必要があります。

手順

1. ServiceNow インスタンスを、使用を計画しているサードパーティ製学習ソースアカウントと統合させます。
   API 呼び出しを使用して、サードパーティコンテンツのレコードが ServiceNow インスタンスにプルされます。この API の呼び出しを正常に実行するには、`com.glide.transform.json.max-partial-length` と `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit` のプロパティを設定する必要があります。これらのシステムのプロパティの詳細については、「Learning コア のプロパティの設定 」を参照してください。
2. サードパーティ製学習コンテンツを ServiceNow のインスタンスに同期するために必要なスケジュールフローを有効にします。
   詳細については、「Learning コア フローのアクティブ化」を参照してください。
3. ServiceNow のインスタンスと統合させる学習システムを構成します。
   詳細については、「学習システムの構成」を参照してください。

   注:
   Learning コア アプリケーションをセットアップすると、Cornerstone OnDemand、Pluralsight、Udemy の各アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールで自動的に作成されます。これらのソースレコードには、事前に設定されたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。詳細については、「Learning コア のソース」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. サードパーティコンテンツ全体を更新するか、新規および更新されたサービスコンテンツを ServiceNow のインスタンスに同期させます。
   - コンテンツ全体を更新するには、*full_pull* プロパティを **true** に設定します。

     注:
     スケジュールフローが初めて実行されるとき、プロパティに設定された値に関係なく、常にフルプルになります。

   - 新しいサービスと更新されたサービスのコンテンツを同期するには、*full_pull* プロパティを「**false**」に設定します。

   a. コンテンツをプルする統合ソースを開きます。

   b. [ジョブを実行] をクリックして、データを手動で同期します。
   統合フレームワークは、対応するサードパーティ学習コースを ServiceNow インスタンスの学習外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにプルします。

   新しいサービスと更新されたサービスを同期すると、次の表に示すようにコンテンツが入力されます。

サードパーティコンテンツ	新しいサービスと更新されたサービスの同期
Udemy	○ コース ○ ユーザーアクティビティ
Cornerstone	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ ○ コース割り当てサービス
Pluralsight	○ コース ○ パーセンテージなどのコースの進捗状況
Sumtotal	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ ○ Sumtotal でのコースの割り当て
Saba	○ コース割り当てサービス ○ Saba からのコースのプル ○ Saba ユーザーの同期 ○ Saba ユーザーコースアクティビティのプル
Workday Learning	○ ユーザー ○ コース ○ ユーザーアクティビティ ○ Workday Learning でのコースのアサイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Learning コアを新しいサードパーティ製学習 システムと統合するには、「学習システムのソースを作成」の指示に従ってください。

Learning コア のソース

Learning コアアプリケーションをセットアップすると、Cornerstone On Demand、Pluralsight、Udemy、Sumtotal、Saba の各アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションのソースレコードには、事前定義されたされたプロパティと統合サービスのセットが含まれます。

統合ソースレコード：**Cornerstone Ondemand**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Cornerstone。
プロパティ	Cornerstone OnDemand アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Cornerstone OnDemand アプリケーションからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザーと学習コースが ServiceNow アプリケーションにプルされます。 **False** に設定すると、変更されたユーザー、変更された転写、および更新されたコースが、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **url_prefix**：実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
統合サービス	Cornerstone OneDemand アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュするサービス。 • コースアサインサービス：Cornerstone Ondemand アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Sync users**：Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 **注:** user_id または user_name フィールドをユーザーのマップングに使用する場合は、sn_lc.UserMappingUtil スクリプトの **getCornerstoneUser** メソッドを上書きします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ソースレコード：**Cornerstone Ondemand** (続く)

フィールド	説明
	• コース：学習コースを Cornerstone OnDemand アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Cornerstone OnDemand アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード：**Pluralsight**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 内のレコード名：Pluralsight。
プロパティ	Pluralsight システム用に事前定義されたプロパティのセット。 • **page_size**：Pluralsight からの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースの進捗状況が Pluralsight から ServiceNow インスタンスにプルされます。 • **pull_offset_hours**：変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
統合サービス	Pluralsight アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow アプリケーションにプルするサービス。 • コース：学習コースを Pluralsight アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • コースの進捗：学習コースの進捗状況を Pluralsight アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード：**Udemy**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコード名：Udemy
プロパティ	Udemy アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ソースレコード：**Udemy** (続く)

フィールド	説明
	• **page_size**：Udemy から ServiceNow アプリケーションに API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Udemy から ServiceNow アプリケーションにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が Udemy から ServiceNow アプリケーションにプルされます。 • **pull_offset_hours**: 変更されたレコードをプルするために考慮される値。 たとえば、前回成功した実行は 2021 年 12 月 12 日 17:00:00 で、pull_offset_hours が 5 に設定され、full_pull は False に設定されています。次のプルでは、2021 年 12 月 12 日 12:00:00 から現在の日時までに変更されたすべてのレコードをフェッチします。
統合サービス	Udemy アプリケーションとやり取りして、学習コースを ServiceNow アプリケーションにプルするサービス。 • コースのプル：学習コースを Udemy アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • ユーザーアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Udemy アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード **Sumtotal**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコードの名前：Sumtotal
プロパティ	Sumtotal アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Sumtotal から ServiceNow アプリケーションにプルされます。**False** に設定すると、更新された学習コースおよび学習コースの進捗状況が、Sumtotal から ServiceNow アプリケーションにプルされます。 • **url_prefix**：実行時にSumtotal から学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。
統合サービス	サービスは、Sumtotal アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュします。 • **Sumtotal** でのコースの割り当て：Sumtotal アプリケーションで従業員にコースを割り当てます。 • コースのプル：学習コースを Sumtotal アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ソースレコード **Sumtotal** (続く)

フィールド	説明
	• **Sync users**：Sumtotal システムのユーザーを、ユーザー ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。 • ユーザーアクティビティ：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Sumtotal アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

統合ソースレコード：**Saba**

フィールド	説明
名前	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のレコードの名前：Saba
プロパティ	Saba アプリケーション用に事前定義されたプロパティのセット。 • **full_pull**：**True** に設定すると、すべての学習コースが Saba から ServiceNow アプリケーションにプルされます。**False** に設定すると、更新されたユーザー、学習コース、および学習コースの進捗状況が、Saba システムから ServiceNow アプリケーションにプルされます。 • page_size：ページごとにプルされるレコードの数。
統合サービス	Saba アプリケーションとやり取りして、学習コースをプルまたはプッシュするサービス。 • コースアサインサービス：Saba アプリケーションで従業員にコースをアサインします。 • **Saba** からのコースのプル：学習コースを Saba アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。 • **Saba** ユーザーの同期：メール ID に基づいて、Saba システムのユーザーを ServiceNow アプリケーションのユーザーにマッピングします。 • **Saba** ユーザーコースアクティビティのプル：学習コースでのユーザーアクティビティの詳細を Saba アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

Learning コア フローのアクティブ化

学習コースアイテムを Cornerstone OnDemand、Udemy、Pluralsight、Sumtotal 、および Saba アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行するフローをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 プロセス自動化 > フローデザイナー > デザイナー.
2. [フロー] セクションで、必要なフローを有効にします。
   フローを実行する頻度と時間を変更するには、[トリガー] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Learning コア のフロー

フロー	説明
Cornerstone 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Cornerstone Ondemand から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Cornerstone Ondemand レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Pluralsight 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Pluralsight から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Pluralsight レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Udemy 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Udemy から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Udemy レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Sumtotal 学習同期をトリガー	デフォルトでは、コースアイテムを Sumtotal から ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Sumtotal レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。
Saba 学習同期をトリガー (Trigger Saba Learning Sync)	デフォルトでは、コースアイテムを Saba システムから ServiceNow アプリケーションにプルするために、スケジュールに基づいて実行されます。 **重要:** [学習システム構成] で Saba レコードをアクティブにしないと、フローは実行されません。

コースとカタログのコンテンツの管理

Learning コア で学習コンテンツを作成、キュレート、管理します。

コースカタログの作成

コースカタログを作成して、1 つのカテゴリでコースを管理し、アクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 学習 > 管理 > コースカタログ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コースカタログフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

コースカタログに追加するコースの作成

コースカタログへのユーザーアクセスの定義

コースカタログに追加するコースの作成

コースカタログの作成後は、コースカタログに追加する新しいコースアイテムを作成し、適宜分類します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 学習 > 管理 > コースカタログ.
2. コースを追加するコースカタログを開きます。
3. [学習コースアイテム] タブで、[新規] をクリックします。
4. 作成するコースアイテムのタイプを選択します。
   - 内部学習コンテンツを作成するには、「内部学習コンテンツの作成」を参照してください。
   - コンテンツコレクションを作成するには、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

コースカタログへのユーザーアクセスの定義

コースカタログの作成後は、コースカタログレベルでユーザーアクセス基準を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 学習 > 管理 > コースカタログ.
2. ユーザーアクセスを定義するコースカタログを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. コースカタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. コースカタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはそのコースカタログへの読込アクセスが制限されます。

7. [寄稿可能] タブで、[編集] をクリックします。
8. コースカタログに寄稿できるユーザーを追加します。
9. [寄稿不可] タブで、[編集] をクリックします。
10. コースカタログに寄稿できないユーザーを追加します。

コンテンツコレクションの作成

Learning コア でコンテンツコレクションを作成して、複数の内部および外部のコースを含む学習コンテンツを動的にグループ化します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

すべてのコレクションがコースカタログに含まれている必要があります。コレクションを作成する前にコースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 学習 > コンテンツ > コレクション.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コレクションフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

- コレクションフォーム
- コレクションへのコースアイテムの追加
- 学習コースセクションの追加

コレクションへのコースアイテムの追加

コレクションの作成後は、ServiceNow® 内でオーケストレーションされたコースのグループとしてコースアイテムを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コンテンツコレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 学習 > コンテンツ > コレクション.
2. コースアイテムを追加するコレクションを選択します。
3. [コースコレクションアイテム (Course Collection Items)] タブで、[追加] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションのコースアイテム

フィールド	説明
コレクション	関連コースコレクション。
コース	選択したコレクションに追加するコースアイテム。
順番	新しいセクションの開始を定義する順番。 この定義された順序よりも順序の数値が大きいすべての学習コースが、このセクションの下に表示されます。
必須	コースアイテムをコレクションに追加することが必須かどうかを示します。

コレクション内のコースへのユーザーアクセスの定義

コレクションへのユーザーアクセスを定義して、コレクションに読み取りアクセスできるユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 学習 > コンテンツ > コレクション.
2. ユーザーアクセスを定義するコレクションを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. コースカタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. コースカタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはそのコースカタログへの読込アクセスが制限されます。

学習コースセクションの追加

学習コースセクションをコレクションに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 学習 > コンテンツ > コレクション.
2. 学習コースセクションを追加するコレクションを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [学習コースセクション] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

学習コースセクション

フィールド	説明
タイトル	学習コースセクションの名前
コースアイテム	関連コースアイテム
順番	コレクション内の学習コースアイテムの順序
簡単な説明	学習コースアイテムの説明

5. [送信] をクリックします。

内部学習コンテンツの作成

従業員が新しいコンテンツを学習し、スキルセットを強化できるように、内部学習コースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順
1. 移動先 学習 > コンテンツ > 学習コンテンツ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Learning 内部コンテンツフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク
スキルを学習コンテンツに関連付けます。

関連情報
Learning 内部コンテンツフォーム

外部学習コンテンツの表示

外部ソースから ServiceNow アプリケーションにプルされたすべてのコースアイテムの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sb_lc.learning_admin

手順
1. 移動先 学習 > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. フォームで、フィールドを表示します。
   フィールド値の説明については、「外部コンテンツの学習フォーム」を参照してください。

学習ライブラリの作成

内部および外部のコンテンツリポジトリからの学習コンテンツを含む学習ライブラリを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager、sn_lc.catalog_group_manager

手順

1. 移動先 学習 > コンテンツ > 学習ライブラリ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習ライブラリフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

- 学習ライブラリフォーム
- 学習ライブラリへのコースアイテムの追加
- 学習ライブラリへのユーザーの追加

学習ライブラリへのコースアイテムの追加

コースアイテムをカタログに追加するには、次の手順を実行します。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 学習 > コンテンツ > 学習ライブラリー.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [コンテンツ] タブで、[追加] をクリックします。
4. [コンテンツを選択] ウィンドウで、コースを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。

学習ライブラリへのユーザーの追加

該当するユーザーを学習ライブラリに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 学習 > コンテンツ > 学習ライブラリー.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [適用可能ユーザー (Applicable Users)] タブで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] ウィンドウでコースを選択し、[保存] をクリックします。

学習タスクの作成

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lc.task_creator

手順

1. 移動先 学習 > タスク > 学習タスク.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習タスクフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

関連情報

学習タスクフォーム

Learning コアのレポートソリューション

学習エクスペリエンスダッシュボードは、各リポジトリのコース、コースを含むカタログ、学習タスクのステータスに関する統合レポートを提供します。

学習エクスペリエンスダッシュボード

学習リポジトリウィジェット

各ソースに関連付けられたコースの数を表示します。ソースは、ServiceNow アプリケーションと統合されたサードパーティの学習管理システムを示します。

カタログ

各ソースに関連付けられたカタログの数を表示します。特定のソース (サードパーティの学習管理システム) からカタログに追加されるコースの数を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクステータス

各ソース内のすべての学習タスクのステータスを表示します。

Learning コアの参照

参照トピックには、Learning コアに関する追加情報が記載されています。

Learning コア と一緒にインストールされるコンポーネント

ユーザーロールおよびテーブルを含むいくつかのタイプのコンポーネントが、Learning コア の [sn-lc] プラグインを有効にすることでインストールされます。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習管理者 [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、学習コースカタログ、ロールの CRUD (作成、読み取り、更新、削除) を行い、学習ソースを構成するための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習コースカタログ管理者 [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	学習コースカタログを管理するための管理者権限を持ちます。	[sn_lc.learning_course_catalog_admin]
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	[sn_lc.task_creator]
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習ライブラリの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
コレクション [sn_lc_collection]	内部および外部の学習コンテンツのコレクションの詳細を保存します。
学習コースカタログ [sn_lc_course_catalog]	コースを 1 つのカテゴリで管理し、アクセス制御を推進するコースカタログの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル (続く)

テーブル	説明
学習コンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNow アプリケーションで作成されたナレッジ記事やビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクの完了を必要とする期日を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ製学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

コースカタログフォーム

コースカタログフォームを使用して、新しい学習コースカタログを作成します。

コースカタログフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
アクティブ	カタログが使用できることを示すオプション。
所有者	コースカタログの所有者。
説明	カタログの説明
公開フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに公開するには、[インスタ公開フロー **(Insta publish flow)]** を使用します。
廃止フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに廃止するには、[インスタ廃止フロー **(Insta retire flow)]** を使用します。
Management	
管理者	コースカタログに適した管理者ロール。
コンテンツのプロパティ	
延長期間 (日)	カタログ内のコースを延長できる日数。
廃止処理待ち期間 (日数)	コースの廃止までの残り日数。

学習ライブラリフォーム

学習ライブラリフォームを使用して学習ライブラリを作成します。

学習ライブラリフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

学習ライブラリフォーム (続く)

フィールド	説明
アクティブ	カタログが使用できることを示すオプション。
グループに適用可能 (Applicable to groups)	グループへのコースのアサインを有効にするオプション。 **注:** このフィールドは、WFO/Coaching アプリケーションにのみ適用されます。
説明	カタログの説明
タイプを制限 (Restrict Type)	カタログを利用可能な従業員。
マネージャーアクセスを制限 (Manager Access Restrict To)	カタログが表示される従業員、またはカタログ内のアイテムをキュレートできる従業員。 **注:** このフィールドは、[タイプを制限 **(Restrict Type)**] フィールドで [ユーザー基準] が選択されている場合にのみ表示されます。

学習タスクフォーム

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

学習タスクフォーム

フィールド	説明
番号	学習タスクの一意の識別子。
担当者	学習タスクをアサインするユーザー。
学習ライブラリ	学習タスクを介してアサインされた学習ライブラリの名前。
コースアイテム	学習タスクを介してアサインされたコースアイテムの名前。
オプション	学習タスクを任意にするオプション。
ステータス	タスクの現在のステータス。
期日	アサイニーが学習タスクを完了する必要がある日付。
開始者	学習タスクを作成したユーザーの名前。
簡単な説明	学習タスクのその他の詳細。

Learning コア のコンテンツコレクションのライフサイクルステージ

コレクションのステータスの移行によって、ライフサイクルの各ステージが示されます。

コレクションのライフサイクルステージ

ライフサイクルステージのステータス	説明
ドラフト	新しいコレクションのデフォルト値
レビュー中	レビュー待ちのコレクション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションのライフサイクルステージ (続く)

ライフサイクルステージのステータス	説明
公開予定	公開予定のコレクション
公開	公開されているコレクション
廃止処理待ち	廃止の処理待ちになっているコレクション
廃止	廃止されたコレクション

Learning 内部コンテンツフォーム

Learning 内部コンテンツフォームを使用して、従業員が新しいコンテンツを学習し、スキルセットを強化できるように、内部 Learning コースを作成します。

Learning 内部コンテンツフォーム

フィールド	説明
内部ソース	作成される Learning コンテンツのタイプ。 • ナレッジ記事 • **URL** • 自由形式 • クイズ
ナレッジ記事	Learning コンテンツに含めるナレッジ記事。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで [ナレッジ記事] が選択されている場合にのみ使用できます。
URL ドメイン	内部 Learning コンテンツに含めるリンク。 • **Youtube** • **Vimeo** • その他 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
URL	選択したドメインの URL。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
タイトル	Learning コンテンツのタイトル。
コースカタログ	内部 Learning コースに関連付けられたコースカタログ。
レベル	Learning コンテンツの難易度。
ステータス	内部 Learning コースの現在のステータス。
作成者	Learning コンテンツを作成したユーザーの名前。
有効期限までの日数	コンテンツの有効期限までの日数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Learning 内部コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
有効	コンテンツが使用できることを示すオプション。
予定期間	日数と時間単位でのコースコンテンツの合計期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジ記事の場合、期間は記事の長さに応じて推定されます。
画像	内部 Learning コースに関連付けられた画像。
詳細	
簡単な説明	内部コンテンツの簡単な説明。
説明	内部コンテンツの詳しい説明。
目標	作成される内部コンテンツの最終目標。
対象者	
検出不可能	対象者がコースを検出できるかどうかを決定します。コースが検出不能の場合、そのコースはアサインできず、ポータルの検索結果に表示されません。
測定基準	
平均評価	コンテンツに与えられた評価。
リリースライフサイクル	
公開	内部コンテンツの公開日。
公開予定日	内部コンテンツの公開予定日。
有効期限	内部コンテンツがこの日まで有効であるという日付。

外部コンテンツの学習フォーム

[外部コンテンツの学習] フォームのフィールド値の説明。

外部コンテンツの学習フォーム

フィールド	説明
タイトル	サードパーティの学習システムからプルされたコンテンツのタイトル。
説明	外部学習システムからプルされたコースアイテムの説明。
URL	外部システムでコースアイテムを開くための URL。
タイプ	外部学習システムとやり取りするサービスのタイプ (オンデマンドプッシュまたはスケジュール済みプル)。
更新日時	コースアイテムが最後に更新された日時。
外部ソース	コースアイテムがプルされた外部学習システムの名前。
相関 ID	外部システムから生成されたコースアイテムの一意の識別子。
有効	コースアイテムがアクティブで使用できることを示すオプション。
モバイルディープリンク	外部システムから生成されたディープリンク。ディープリンクを使用すると、ネイティブアプリケーションからコースに移動できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部コンテンツの学習フォーム (続く)

フィールド	説明
予定期間	コースアイテムの完了に要した合計時間。

コレクションフォーム

コレクションフォームを使用して Learning コア でコンテンツコレクションを作成し、複数の内部および外部のコースを含む学習コンテンツを動的にグループ化します。

コレクションフォーム

フィールド	説明
タイトル	コレクションの名前。
コースカタログ	コレクションに関連付けられたコースカタログ。
レベル	コレクション内のコンテンツの難易度。 • 初心者 • 中間 • 詳細
コースタイプ	コレクション内のコンテンツのタイプ。 • コレクション • **Path**
ステータス	コレクションの現在のステータス。
有効	コレクションを有効にするオプション。 チェックボックスをオンにすると、ユーザーはコレクションにアクセスできます。
画像	コレクションに関連付けられた画像。
予定期間	コレクションの推定期間 (日、時間、分、および秒)。
詳細	
簡単な説明	コレクションに関する簡単な説明。
説明	コレクションに関する詳しい説明。
承認	コレクションの承認ステータス。
対象者	
検出不可能	コレクションの可視性。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションフォーム (続く)

フィールド	説明
	このチェックボックスをオンにすると、コレクションは Learning ポータルの検索結果に表示されません。デフォルトでは、すべてのコースが検出可能です。
測定基準	
平均評価	コレクション内のコンテンツの平均評価。
リリースライフサイクル	
公開日	コンテンツの公開日。
公開予定日	コンテンツの公開予定日。
有効期限	コレクションの廃止日。

Learning Posts®

ServiceNow Learning Posts アプリケーションを使用すると、従業員が必要なときに適切な学習を行えるように、オムニチャネル学習エクスペリエンスを作成できます。

ライフ サイクルイベントから学習タスクを割り当て、必要な時間 に応じてコースを提供します。 たとえば、長期有給休暇から戻った従業員に、最新の会社のポリシーと戦略について最新情報を習得させます。

アクティベーションとセットアップ

最初に、 ServiceNow Store から Learning Posts [sn_lnp] を有効にする必要があります。Learning Posts は、Learning Posts [sn_lnp] アプリケーションで使用されるテーブル、コンテンツ、学習ベース、ロール、およびアクセス構成の基本セットを含む Learning コア [sn_lc] アプリケーションを自動的に有効にします。詳細については、「Learning コアの詳細」を参照してください。

重要:
Learning Posts は HRSD Enterprise パッケージで利用できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ライフサイクルイベントからの学習タスクの開始

ライフサイクルイベントがトリガーされると、学習タスクが作成され、ケースの対象ユーザーにアサインされます。 タスクは、従業員センター の To-do ページに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 学習タスクテンプレートを作成します。
   詳細については、「学習テンプレートの作成」を参照してください。
2. ライフサイクルイベントアクティビティセットを設定します。
   詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティセットの設定」を参照してください。
3. ライフサイクルイベントアクティビティを設定します。
   ライフサイクルアクティビティを作成するときは、[アクティビティタイプ] を [従業員]、[従業員アクティビティ] を [学習タスク]、**[HR** テンプレート] を任意の学習テンプレートタスクとして選択してください。詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。
   ライフサイクルイベントがトリガーされると、学習タスクが作成され、ケースの対象ユーザーにアサインされます。

学習テンプレートの作成

学習テンプレートを作成すると、フィールドへの自動入力により、学習タスクの作成プロセスが簡素化されます。

始める前に
必要なロール：learning_admin

手順

1. 移動先 学習管理 > 管理 > テンプレート
2. [新規] をクリックします。
3. フォームで、必要に応じてフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	学習テンプレートの名前。
テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。学習タスク [sn_lc_learning_task] を選択します。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。 ○ リストから [学習ライブラリ] を選択し、ライブラリアイテムを検索します。 ○ リストから [コースアイテム] を選択し、コースアイテムを検索します。 ○ リストから [ステータス] を選択し、学習タスクのステータスを選択します。 ○ リストから [簡単な説明] を選択し、学習タスクに適した説明を追加します。
翻訳にグローバルな説明を使用	翻訳にグローバルな説明の使用を可能にするオプション。選択した場合は、1 つ以上の言語で学習タスクテンプレートの簡単な説明と詳細な説明を入力できます。
リンクテンプレート	子テーブルを親テーブルのテンプレートとリンクするテンプレート。子テーブルのテンプレートでは、親テーブルを参照するフィールドをこの値に設定します。値を設定すると、子テンプレートは親テーブルに明示的にリンクされます。
追加フィールド	[アサイン先] フィールドで、学習タスクを適用できるユーザーを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> テンプレートの作成時に、[カタログ]、[コースアイテム]、[ステータス]、[簡単な説明]、および [アサイン先] フィールドに値を指定する必要があります。いずれかのフィールドが空のままの場合、学習タスクはライフサイクルイベントの一環として作成されず、エラーがシステムログに記録されます。

4. [送信] をクリックします。

学習タスクウィジェット

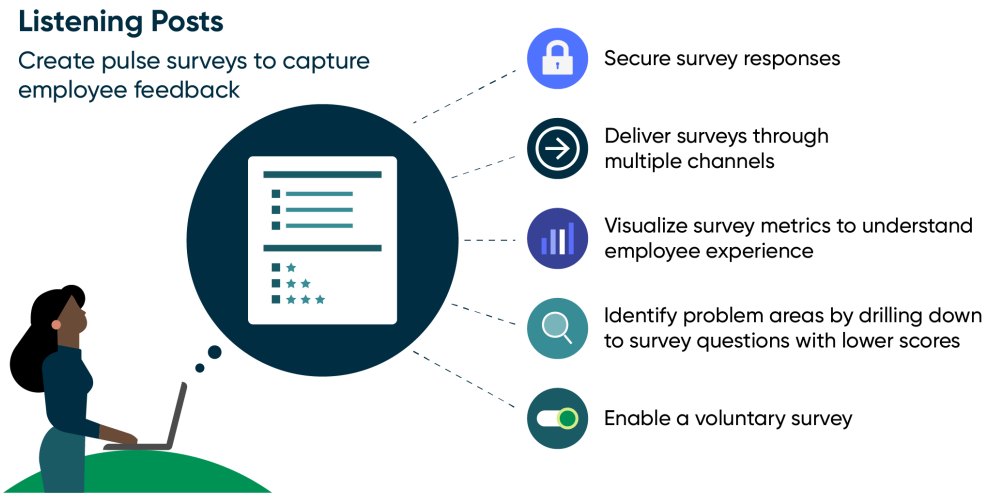
学習タスクと学習タスク - 完了 (事前設定されたウィジェット) は、従業員センター の [To-do] ページに学習タスクを表示するのに役立ちます。

これらの学習ウィジェットの詳細については、次に移動します **Employee Center** > **To Do** 構成.

Listening Posts

ServiceNow® Listening Posts アプリケーションを使用すると、簡単なパルスサーベイを作成して従業員のタッチポイントを取得し、従業員のフィードバックからインサイトを得て、全体的な従業員エクスペリエンスを向上することができます。

主な機能



開始するには

探索	構成	使用方法
Listening Posts についてさらに詳しく	実装の計画と構成	簡単なパルスサーベイを作成して展開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには (続く)

統合	分析およびレポートのソリューション	参照
他のアプリケーションとの統合 Listening Posts による機能の拡張	パルスサーベイの測定基準を可視化して従業員エクスペリエンスを測定する	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得する

Listening Posts の詳細

Listening Posts を使用して簡単なパルスサーベイの作成を開始する前に、Listening Posts の概要を紹介します。

主な機能

安全なサーベイ回答

- パルスサーベイの作成時に匿名性レベルを設定します。
- パルスサーベイ回答を共有するグループを定義します。

複数のチャネルを通じたサーベイの配信

- Listening Posts、コンテンツ自動化、またはコンテンツ配信アプリケーションからパルスサーベイを配信します。
- 従業員が仮想エージェント、Slack、Microsoft Teams、のチャット Web クライアント 従業員センターなどのさまざまなコミュニケーションチャネルから、または SMS 経由でパルスサーベイを実施できるようにします。

ダッシュボードでのサーベイインサイトの取得

- パルスサーベイの測定基準を可視化して、全体的な従業員エクスペリエンスを把握します。
- テーマに基づくすべてのサーベイの平均スコア、傾向、回答率、および回答サマリーを表示します。
- フィルターを適用し、国、部門、またはその他のパラメーターに基づいてインサイトを得ます。
- スコアが低いサーベイの質問にドリルダウンして、問題エリアを特定します。
- 従業員によってパルスサーベイが実施されるチャネルを追跡します。仮想エージェントや SMS などです。
- サーベイウィジェットで従業員のジャーニーを解釈します Listening Posts 。従業員の行動とパルスサーベイへの回答に関する暗黙的なインサイトを取得します。詳細については、次を参照してください： とのデータ連係 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス.

任意のサーベイの有効化

の任意のフィードバックサーベイ 従業員センターにアクセスして、従業員がいつでもフィードバックを共有できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Listening Posts の構成

Listening Posts を設定して、従業員のフィードバックを収集するための簡単なパルスサーベイを作成します。

アクティブ化情報

ServiceNow Store から Listening Posts (sn_lp) プラグインをアクティブ化します。Listening Posts は HR Enterprise パッケージで利用できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Listening Posts 用のウィジェット

事前設定されたウィジェットを使用すると、Listening Posts から 従業員センター へ提出されたパルスサーベイを表示するのに役立ちます。

事前設定されたウィジェット

名前	説明
Listening Posts My Survey	従業員センター にウィジェットとしてパルスサーベイを表示します。
Listening Posts Take Survey	従業員センター にパルス質問とともにパルスサーベイページを表示します。
Listening Posts Survey List	ユーザーにアサインされたすべてのパルスサーベイを 従業員センター のリストビューに表示します。
Listening Posts Feedback Bucket	従業員センター でのタスク完了後に受信されるフライアウト通知が含まれます。
Listening Posts Feedback Collection	従業員センター でのタスク完了後のパルスサーベイフライアウト通知を表示します。このフライアウト通知は、10 秒間画面に表示されたままになります。
Listening Posts Popup Survey	ユーザーが 従業員センター のフライアウト通知で [フィードバックを送信 **(Give feedback)**] ボタンをクリックした後、ユーザーにモーダルでサーベイを表示します。
Listening Posts の任意のフィードバックポップアップ (Listening Posts Voluntary Feedback Popup)	従業員センター に [フィードバックをお寄せください] ボタンを表示して、ユーザーが任意のサーベイに回答できるようにします。
Listening Posts の任意のフィードバック (Listening Posts Voluntary Feedback)	ユーザーが 従業員センター で [フィードバックをお寄せください] ボタンをクリックしたときにアンケートを表示します。

これらのウィジェットの詳細については、次を参照してください サービスポータル > ウィジェット.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター にパルスサーベイウィジェットを表示するための追加構成

- 従業員センター プラグインを 22.0.* バージョンに更新します。
- Listening Posts アプリケーションでの限定呼び出し元アクセスの作成を許可します。
- ページルートマップのレコード [標準チケットを使用 (Use Standard Ticket)] (sys_id：ed1cbb15738200105788e1e54cf6a760)] を無効にして、[自分の要求 (My Requests)] ページで通知を取得します。

  注:
  - HR チケットページ [hrm_ticket_page] のみがサポートされており、標準チケットページ [standard_ticket page] はサポートされていません。
  - Listening Posts Feedback Bucket、Listening Posts Feedback Collection、および Popup Listening Posts Survey ウィジェットは、タスクページ [hrm_todos_page]、HR チケットページ [hrm_ticket_page]、および HRM タスクページ [hrm_todo] にのみ埋め込まれています。

Listening Posts での任意のサーベイの有効化

の任意のフィードバック サーベイ 従業員センターにアクセスできるようにすることで、ユーザーはいつでもフィードバックを共有できます。

始める前に
必要なロール：pulse_admin

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > 任意のフィードバック > 任意のサーベイ.
2. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   - 従業員センター に [フィードバックをお寄せください] ボタンが表示され、従業員が任意のサーベイを実施できるようになります。
   - 従業員が任意のサーベイを実施した後、回答は [任意のサーベイ(Voluntary Survey)] ページの [パルスユーザー] 関連リストに記録されます。ダッシュボードで任意のサーベイの回答を表示するには、次の場所に移動します。 **Listening Posts** > 任意のフィードバック > 任意のフィードバックレポート.

パルスサーベイの作成と展開

従業員のフィードバックを収集するためのパルスサーベイを作成して展開する方法を説明します。

Listening Posts でのパルス質問の作成

パルスサーベイで質問を作成するか、パルス質問集に質問を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > パルス質問集.
2. [質問] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   注:
   パルスサーベイを開き、[新規] をクリックして、質問をパルスサーベイに直接追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

パルスサーベイ質問フォーム

フィールド	説明
名前	質問の名前。
質問	質問の説明。
タイプ	パルスサーベイの名前。
評価オプション	パルスサーベイで尋ねられた質問に対する評価形式。たとえば、星や数字などです。
説明	サーベイ受信者がパルスサーベイで質問をポイントしたときに表示される説明。
順番	サーベイに質問を配置する順番。たとえば、順番が小さい質問はサーベイの最初に配置されます。
補足情報を許可	サーベイ受信者が詳細を入力できるように、サーベイにテキストボックスを提供するオプション。
有効	質問がアセスメントと測定基準の計算に使用されることを示すオプション。
必須	質問が必須であり、サーベイ受信者が回答する必要があることを示すオプション。

4. [送信] をクリックします。

Listening Posts での質問集の作成

パルスサーベイで使用する質問のリポジトリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > パルス質問集.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

パルスサーベイ質問集フォーム

フィールド	説明
名前	質問集の名前。
説明	質問集の説明。

4. [質問] 関連リストで、[新規] をクリックして質問集に質問を追加します。
詳細については、「Listening Posts でのパルス質問の作成」を参照してください。

Listening Posts でのパルステーマの作成

テーマは、共通の目的に沿ったパルスサーベイのグループです。たとえば、従業員のオンボーディングをテーマにして、1 日目や第 1 週をパルスサーベイにすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > パルステーマ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

パルステーマフォーム

フィールド	説明
名前	テーマに適した名前。
タイプ	テーマのタイプ： ○ グループパルス：テーマの対象者、開始日、終了日は固定です。 ○ 従業員のライフサイクル：テーマの対象者、開始日、終了日は、条件に基づいて異なります。 **注:** 従業員ライフサイクルは、設定されたライフサイクルイベントに応じて対象者にアサインされます。
説明	テーマの追加の説明。
有効	テーマがアクティブで使用可能であることを示すオプション。
フィルター	従業員の回答を絞り込むために使われる、パルスダッシュボードのフィルター。 **注:** デフォルトのフィルターは [部門 (department)]、[国 (country)]、および [タイトル (title)] です。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [パルスサーベイ] 関連リストのテーマの下に、パルスサーベイのリストを表示します。テーマの下にパルスサーベイを作成するには、「Listening Posts でのパルスサーベイの作成」を参照してください。
- パルスダッシュボードで、レポートを追加し、テーマに関連付けられたレポートを表示する順番を指定します。テーマの下にレポートを追加するには、Listening Posts でのパルスレポートの追加。
- [回答共有ルール **(Response Sharing Rules)]** 関連リストで回答共有ルールのリストを表示します。回答共有ルールを作成するには、「Listening Posts での回答共有ルールの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Listening Posts でのパルスレポートの追加

テーマ内にレポートを追加することで、より多くの基本属性を把握し、関連するブレークダウンをキャプチャします。パルスダッシュボードでのレポートの表示順序を指定して、レポートを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > パルステーマ.
2. [レポート] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

レポートフォーム

フィールド	説明
レポート	パルスダッシュボードに表示する必要があるレポート。
順序	パルスダッシュボードでのレポートの表示順序。順序番号の小さいレポートが最初に表示されます。
テーマ	レポートが属するテーマ。

4. [送信] をクリックします。

Listening Posts での回答共有ルールの作成

サーベイ回答を共有するグループを定義して、回答共有ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > パルステーマ.
2. [回答共有ルール **(Response Sharing Rules)]** 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

回答共有ルールフォーム

フィールド	説明
名前	回答共有ルールの名前。
説明	回答共有ルールの説明。
人口統計条件 (Demographic Condition)	この条件を満たすユーザー回答のみが、パルスダッシュボードのビューアーに表示されます。
ユーザー基準	パルスサーベイ回答を共有するユーザーグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ パルスサーベイの回答共有ルールのユーザー基準では、[ユーザー] および [グループ] フィールドのみが適用されます。 ◦ [詳細] フィールドオプションは適用できません。 ◦ ユーザー基準が空の場合、通知は送信されません。

4. [送信] をクリックします。

Listening Posts でのパルスサーベイの作成

テーマの下にパルスサーベイを作成します。サーベイを公開して、ユーザーがサーベイを受信して入力できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > パルスサーベイ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

パルスサーベイフォーム

フィールド	説明
名前	パルスサーベイのの名前。
テーマ	パルスサーベイを関連付けるテーマ
対象者を追加	パルスサーベイインスタンスを受信するユーザーを追加するオプション。 注: このフィールドは、コンテンツ配信プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。
対象者	パルスサーベイインスタンスを共有するユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ このフィールドは、[対象者を追加] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。 ○ [対象者] フィールドまたは [サーベイ受信者のリスト] 関連リストを使用して、サーベイの対象者を追加できます。[対象者] フィールドと [サーベイ受信者のリスト] の両方にユーザーを追加すると、それらのユーザー全体がパルスサーベイインスタンスを受信します。
通知を送信	サーベイがアサインされたときにユーザーに通知するオプション。
モバイル通知を送信する	モバイルアプリケーションで通知を送信するオプション。
仮想エージェント通知	を介してアクション可能な通知 仮想エージェントを送信するオプション
説明	パルスサーベイに関する追加の情報。
有効	パルスサーベイがアクティブで使用できることを示すオプション。
ステータス	パルスサーベイの現在の状態。 ○ ドラフト：作成時のパルスサーベイの状態。 ○ 準備完了：スケジュール設定済みジョブによってインスタンスが作成される前のパルスサーベイの状態。 ○ 公開済み：サーベイインスタンスを対象者が利用可能になった後の状態。 ○ クローズ済み：パルスサーベイの終了日後の状態。サーベイは、終了日後に自動的に「クローズ済み」状態に設定されます。
条件の自動開始	フィードバックサーベイをトリガーする条件を設定するオプション。 注: このオプションは、タイプが従業員ライフサイクルのテーマに関連付けられているパルスサーベイに対してのみ表示されます。
開始日時	パルスサーベイインスタンスがユーザーに送信される開始日。
終了日	パルスサーベイインスタンスにユーザーが回答できる最終日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
匿名性レベル (Anonymity level)	自動開始パルスサーベイに設定する匿名性のレベル。 ○ 非匿名 **(Non-Anonymous)**：ユーザーの名前と基本属性がサーベイの回答とともに取得されます。 ○ 匿名：ユーザーのサーベイ回答のみが取得されます。 ○ 従業員の選択 **(Employee Choice)**：従業員センター でサーベイを実施する際に、ユーザーの ID を匿名または非匿名のままにするかの選択肢をユーザーに提供します。

4. [送信] をクリックします。
5. [質問] 関連リストで：
   - コンテンツに質問を追加するには、[新規] をクリックします。詳細については、「Listening Posts でのパルス質問の作成」を参照してください。
   - 質問集から質問を追加するには、[質問集から **(From Question Bank)]** をクリックします。

   注:
   サーベイが公開されると、質問を追加または更新することはできません。
6. サーベイの別のコピーを作成するには、[コピー] をクリックします。
7. [公開をスケジュール] をクリックします。

   注:
   [公開をスケジュール] をクリックすると、LP 作成グループパルスインスタンスのスケジュール設定済みジョブ実行時にインスタンスが作成されます。このオプションは、開始日が将来の場合に適用されます。
8. スケジュール設定済みジョブの実行を待たずにサーベイインスタンスをすぐに公開するには、[すぐに公開] をクリックします。

   注:
   [すぐに公開] オプションは、[グループパルス] タイプのテーマに関連付けられているサーベイに対してのみ表示されます。開始日は本日以前の日付で、開始日と終了日の間に少なくとも 1 日の差がある必要があります。
9. 公開されたサーベイをキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
   パルスサーベイがクローズ済みの場合、まだ実行されていないすべてのパルスサーベイインスタンスはキャンセルされ、完了したインスタンスは影響を受けません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- [パルスユーザー **(Pulse Users)**] 関連リストで、パルスサーベイインスタンスが送信されるユーザーの最終リストを表示します。この関連リストは、パルスサーベイが公開され、ユーザーがインスタンスを使用できるようになった後にのみ表示されます。
- [サーベイ受信者リスト] の関連リストで、サーベイインスタンスの送信先となる受信者を追加します。
- [フィードバックイニシエーター] の関連リストで、[新規] をクリックし、トリガー条件に基づいてフィードバックサーベイを開始します。「Listening Posts からのパルスサーベイの自動開始」を参照してください。

Listening Posts からのパルスサーベイの自動開始

自動トリガー条件を適用し、ライフサイクルイベントから開始された HR タスクのクローズなどの最近の経験に関する従業員の満足度を測る自動化されたサーベイを送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > パルスサーベイ.
2. サーベイを選択します。
3. [条件の自動開始] オプションを有効にして、タスクの完了時にフィードバックサーベイを開始する条件を設定します。

   注:
   [条件の自動開始] オプションは、[従業員のライフサイクル] タイプのテーマにサーベイが関連付けられている場合にのみ表示されます。

4. [フィードバックイニシエーター] の関連リストで、[新規] をクリックします。

   注:
   フィードバックイニシエーターは、V3 以降のバージョンの HR タスク Listening Posts に対してのみ機能します。

[トリガー条件] フォーム

フィールド	説明
アセスメント	送信するサーベイ。
テーブル	トリガー条件を実行する対象のテーブル。選択できるのは、現在のアプリケーションスコープ内のテーブルのみです。たとえば、人事タスクがクローズするたびにサーベイを送信するには、[人事タスク] [sn_hr_core_task] テーブルを選択します。
ユーザーフィールド	サーベイの送信先のユーザーを保存するフィールド。ユーザー [sys_user] テーブルを参照する、選択したテーブルまたは参照先テーブルの任意のフィールドを選択できます。ツリーピッカーを使用してフィールドを選択します。
有効	このトリガー条件が有効 (選択済み) かどうかを決定するチェックボックス。
ランダ	条件が満たされる (クリアされる) たびに、または時間 (選択済み) の割合でのみ、適切なユーザーにサーベイを送信するかを決定するチェックボックス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ムにトリガー	
可能性 (%)	条件が満たされるたびにサーベイが送信されるおおよその可能性。たとえば、可能性が 50 に設定されている場合、システムは条件が満たされたときの約 50% でサーベイを送信します。繰り返し間隔の制限はありません。このフィールドが表示され必須であるのは、[ランダムに起動] が選択されている場合のみです。
説明	トリガー条件を特定する概要情報。 注: トリガーされたレコードの場合は、テーブルのタイトルがサーベイの説明に使用されます。
条件	サーベイを送信するために true でなければならない基準を定義する Condition Builder。たとえば、HR タスクがクローズするたびにサーベイを送信する場合は、[状態] [次の値に等しい (=)] [クローズ済み] の条件を作成します。

5. [送信] をクリックします。

Listening Posts におけるコンテンツとしてのパルスサーベイの作成

コンテンツタイプ [パルスサーベイ] を使用し、ServiceNow コンテンツ配信またはコンテンツ自動化を通じて配信できるパルスサーベイを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lp.creator、sn_cd.content_manager、sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 コンテンツ配信 > パルスコンテンツ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

サーベイコンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	パルスコンテンツの名前。
テーマ	パルスコンテンツを関連付けるテーマ。 注: パルスコンテンツで選択できるのは、タイプが [グループパルス] であるテーマのみです。
アクティブ	パルスコンテンツがアクティブで使用できることを示すオプション。

4. [送信] をクリックします。
5. [質問] 関連リストで：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- コンテンツに質問を追加するには、[新規] をクリックします。詳細については、「Listening Posts でのパルス質問の作成」を参照してください。
- 質問集から質問を追加するには、[質問集から] をクリックします。

Listening Posts でのパルスサーベイの配信

Listening Posts、コンテンツ自動化、コンテンツ配信などのさまざまなアプリケーションから、従業員にパルスサーベイを配信します。

Listening Posts

Listening Posts アプリケーションでパルスサーベイを作成し、[開始日] や [終了日] などの必要なパルスサーベイフィールドを定義した後、Listening Posts：グループパルスインスタンスの作成 (Listening Posts: Create Group Pulse Instance) スケジュール設定済みジョブは、次のタスクを実行します。

- 公開済みステータスのすべてのパルスサーベイを選択し、サーベイインスタンスを作成します。サーベイの終了日が過ぎている場合、サーベイは自動的に [クローズ済み] ステータスに移行します。
- [準備完了] ステータスのすべてのパルスサーベイを選択します。パルスサーベイの開始日が過ぎている場合、スケジュール設定済みジョブはそのパルスサーベイのインスタンスを作成します。パルスサーベイの終了日が過ぎている場合、スケジュールジョブはパルスサーベイのステータスを [クローズ済み (Closed)] に変更します。

コンテンツ自動化

コンテンツ自動化でタイプが [パルスコンテンツ **(Pulse Content)]** であるコンテンツを作成した後、キャンペーンを使用してパルスインスタンスを作成します。詳細については、「キャンペーンを使用したパルスコンテンツの配信」を参照してください。

コンテンツ配信

コンテンツ配信でタイプが [パルスコンテンツ] であるコンテンツを作成した後、スケジュールコンテンツを使用してパルスインスタンスを作成します。スケジュールコンテンツを作成する方法については、「Schedule the delivery for content (コンテンツ提供のスケジューリング)」を参照してください。

Listening Posts：グループパルスインスタンスの作成 (Listening Posts: Create Group Pulse Instance) スケジュールジョブは、スケジュールコンテンツの可用性ステータス日を考慮して、公開済みサーベイのインスタンスを作成します。

キャンペーンを使用したパルスコンテンツの配信

コンテンツ自動化でタイプが [パルスコンテンツ] であるコンテンツを作成した後、キャンペーンを使用してパルスインスタンスを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

手順

1. キャンペーンを作成します。
2. トリガータイプが [日付 (固定)] または **[To Do** 完了] であるキャンペーンバンドルを作成します。詳細については、「Create a campaign bundle (キャンペーンバンドルの作成)」を参照してください。
3. タイプが [パルスコンテンツ **(Pulse Content)]** であるコンテンツを作成します。詳細については、「Listening Posts におけるコンテンツとしてのパルスサーベイの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. コンテンツタイプ [パルスコンテンツ **(Pulse Content)]** をキャンペーンバンドルに追加します。
5. キャンペーンのすべての部分の作成を完了したら、[公開] ボタンをクリックします。
   スケジュール設定済みジョブ [コンテンツ自動化：**LP** パルスサーベイの作成 **(Content Automation: Create LP Pulse survey)]** では、コンテンツタイプが [パルスコンテンツ] である公開済みステータスのキャンペーンに対するパルスサーベイを作成します。スケジュール設定済みジョブは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスがオンであるかどうかを確認します。再評価の頻度に応じて、スケジュール設定済みジョブは、キャンペーンに対して追加または削除されたユーザーのパルスサーベイインスタンスを作成またはキャンセルします。

Listening Posts パルスサーベイの完了

パルスサーベイで尋ねられた質問に対する評価を指定します。フィードバックは、全体的な従業員エクスペリエンスを測定するために使用されます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

次のいずれかのオプションを使用して、パルスサーベイを完了します。

- 受信したパルスサーベイメールを開きます。[サーベイを実施] リンクをクリックして回答し、パルスサーベイを完了します。
- 従業員センター で Listening Posts ウィジェットの [サーベイを実施] をクリックします。
- 仮想エージェント、Slack、Microsoft Teams、および 従業員センター のチャット Web クライアントなどの他のコミュニケーションチャネルからパルスサーベイを実施します。
- SMS でパルスサーベイを実施します。

Listening Posts での任意のサーベイの実施

の任意のフィードバック サーベイ 従業員センターにアクセスして、いつでもフィードバックを共有できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 **Employee Center**.
2. [フィードバックをお寄せください] ボタンをクリックします。
   事前定義されたアンケート [お気に入りがあります]、[気に入りません]、[提案があります] が表示されます。
3. 応答を送信します。

Listening Posts の統合

他のアプリケーションと統合することで Listening Posts 機能を拡張します。

Listening Posts と仮想エージェントとの統合

従業員は、SlackMicrosoft Teamsなどの他のコミュニケーションチャネル仮想エージェントからパルスサーベイを完了したり、 のチャット Web クライアントで従業員センターチャットしたりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Listening Posts と 仮想エージェント 統合して、 でアクション可能な通知 仮想エージェントとしてパルスサーベイを配信します。この統合 仮想エージェント により、 Slack や Microsoft Teamsなどの他の通信アプリケーションとの統合が可能になります。

でサーベイ通知を送信するには、 でパルスサーベイを作成Listening Postsしている間に、仮想エージェント通知仮想エージェントオプションを有効にする必要があります。パルスサーベイが公開されると、アクション可能なサーベイ通知が上の 仮想エージェントすべてのパルスサーベイユーザーに自動的に送信されます。アクション可能なサーベイ通知は、従業員センター のチャット Web クライアントにも表示されます。

と でサーベイ通知を送信するには、 と Microsoft TeamsMicrosoft Teamsで通知Slackを有効にするSlack必要があります。詳細については、「仮想エージェントのメッセージングアプリとの統合」を参照してください。

SMS で通知を送信するには、仮想エージェント通知メッセージングの [パルスサーベイ通知コンテンツ **SMS (Pulse survey notification content SMS)]** で配信チャネルを設定する必要があります。詳細については、「Conversational SMS Integration with Twilio の設定」を参照してください。

注:
サーベイ作成者が [仮想エージェント通知を送信] オプションを有効にすると、、、および SMS などの Microsoft Teams有効なすべての統合が使用され、 Slackパルスサーベイがこれらのチャネルにプッシュされます。サーベイ受信者が 1 つのチャネルでサーベイを行った場合、残りのチャネルではサーベイにアクセスできなくなります。

Listening Posts と ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の統合

Listening Posts と ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の統合は、Listening Posts サーベイウィジェットにおいて従業員のジャーニーの解釈を提供します。従業員の行動とパルスサーベイへの回答に関する暗黙的なインサイトを提供します。

アクティブ化情報

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス で Listening Posts の使用を始めるには、Listening Posts [sn_lp]、ユーザーエクスペリエンスアナリティクス [com.glide.appsee]、および サービスポータルアナリティクス [com.glide.service-portal.analytics] のプラグインを有効にする必要があります。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードのイベントを使用した **Listening Posts** サーベイの評価

パルス管理者は、サーベイ回答での提出成功とサーベイ回答での試行失敗イベントを使用して Listening Posts My Survey および Listening Posts Take Survey を査定し、従業員の試行の成功または失敗を評価できます。たとえば、従業員がサーベイに回答するまでにかかった平均時間やサーベイプロセスでの辞退数を把握することで、今後のサーベイのデザインを改善するために、あるいは従業員の参加を増やすためにさらに意欲を高める必要があるかどうかを示すために使うことができます。

これらのイベントに表示される詳細の情報については、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードの Listening Posts サーベイに関連するイベント」を参照してください。

Listening Posts と **Journey Designer** の統合

従業員のエクスペリエンスに関するインサイトを収集してマネージャーと共有するために、Listening Posts を Journey Designer とともに使用してパルスサーベイを埋め込みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジャーニーページのパルスサーベイウィジェットの構成

従業員にフィードバックを求めるウィジェットを [ジャーニー] ページに追加します。ウィジェットは Journey Accelerator または
ライフサイクルイベント。両方のオプションの手順を以下に示します。

ライフサイクルイベント での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

Listening Posts でのパルステーマの作成 のステップに従ってください。

> **注:**
> ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

Listening Posts でのパルスサーベイの作成 のステップに従ってください。

ステップ 3：ライフサイクルイベントからのパルスサーベイをトリガー

既存のライフサイクルイベントを開き、[パルスサーベイ] アクティビティタイプのアクティビティレコードを作成します。ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択し、サーベイの実施対象ユーザーに [パルスユーザーフィールド] を割り当てます。

ライフサイクルイベントアクティビティの設定|パルスサーベイイベントアクティビティの設定

ステップ 4：ジャーニーページに分析を追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「Listening Posts での回答共有ルールの作成」を参照してください。

Journey Accelerator での設定

ステップ 1：パルステーマを作成

Listening Posts でのパルステーマの作成 のステップに従ってください。

> **注:**
> ジャーニータイプごとに個別のパルステーマを作成できます。

ステップ 2：パルスサーベイを作成

Listening Posts でのパルスサーベイの作成 のステップに従ってください。

ステップ 3：計画構成に追加

ステージ構成を使用して、パルスサーベイを含むタスクテンプレートを計画構成に追加します。 ステージ構成の追加

ステップ 4：Journey Accelerator からパルスサーベイをトリガー

[タスクタイプ] が [パルスサーベイ] のタスクテンプレートを作成します。[関連レコード] フィールドで、ステップ 2 で作成したパルスサーベイを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションプランタスクテンプレートの作成と管理

ステップ 5：ジャーニーページに分析を追加

次のオプションを使用してカスタマイズします。

- [ジャーニー所有者権限 (Journey owner permissions)] タブから [満足度スコアを表示できる] を選択します。「ジャーニーに対するユーザー権限の更新」を参照してください。
- [満足度スコアアクション] タブで特定のスコア結果とともに表示するアクション (会議をスケジュール設定するための URL またはリンクなど) を構成します。「満足度スコアアクションの作成」を参照してください。
- パルスサーベイの結果をマネージャーと共有します。「Listening Posts での回答共有ルールの作成」を参照してください。

Listening Posts のレポート機能

サーベイの測定基準を可視化して、全体的な従業員エクスペリエンスを把握します。スコアが低いサーベイの質問にドリルダウンして、問題エリアを特定します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.dashboard_view

このタスクについて

- 場所、部門、およびその他のパラメーターに基づいてインサイトを得ます。
- テーマに基づくサーベイの平均スコア、傾向、回答率、およびユーザー回答サマリーを表示します。
- スコアが低いサーベイの質問にドリルダウンして、問題エリアを特定します。

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > パルスダッシュボード.
2. [グローバルフィルター] セクションでは、次のタスクを実行できます。
   a. [テーマ] フィールドで、ユーザー回答を表示するテーマを選択します。
   b. [サーベイ] フィールドで、ユーザー回答を表示するテーマのサーベイを選択します。
   c. [開始日] フィールドで、パルスサーベイのデータを表示する開始日付を指定します。

      注:
      テーマタイプが [グループパルス] であるサーベイの場合、[開始日] はパルスサーベイの開始日に対応します。テーマタイプが [従業員ライフサイクル] であるサーベイの場合、[開始日] はインスタンスの作成開始日に対応します。

   d. [終了日] フィールドで、パルスサーベイのデータを表示する終了日付を指定します。

      注:
      テーマタイプが [グループパルス] であるサーベイの場合、[終了日] は開始日が選択した終了日よりも前であるサーベイに対応します。テーマタイプが [従業員ライフサイクル] であるサーベイの場合、[終了日] はインスタンスの作成終了日に対応します。

   e. レポートでキャンセルされたサーベイを有効にするには、[キャンセルされたサーベイを含める **(Include canceled surveys)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [全体のスコア] セクションで、指定されたテーマの下にあるすべてのサーベイの集計スコアを表示します。
4. [全体のサマリ] タブでは、次のタスクを実行できます。
   a. [表示可能なスコア] で、アクセス可能な集計済みユーザー回答スコアを表示します。
   b. ユーザー層別の平均集計スコアのブレークダウンを表示します。たとえば、国別の平均スコア、部門別の平均スコア、タイトル別の平均スコア、HR タスクタイプ別の平均スコア、および HR サービス別の平均スコア を表示します。

      注:

      - HR タスクタイプ別平均スコアおよび HR サービス別平均スコアのレポートは、タスクタイプフィルターで **[HR** タスク] を選択した場合にのみ表示されます。タスクタイプフィルターの **[HR** タスク] は、サーベイがフィードバックイニシエーターを使用してパルスサーベイをトリガーするときに、HR タスクの完了後にのみ機能します。
      - タスクタイプフィルターで [HR タスク] を選択するには、case_reader ロールが必要です。

   c. 特定の部門または国のデータにドリルダウンするには、[フィルター] セクションでフィルターを適用します。
5. [傾向履歴] タブで、テーマの下で選択したサーベイの平均スコアの傾向 (四半期/年) を表示します。
6. [回答の詳細 **(Response Details)]** タブで、テーマの下のすべてのパルスサーベイに対する回答率と平均スコアを表示します。

Listening Posts の参照

参照トピックには、Listening Postsに関する追加情報が記載されています。

Listening Posts とともにインストールされるコンポーネント

Listening Posts (sn_lp) プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Listening Posts 管理者 [sn_lp.admin]	Listening Posts ですべてのレコードを作成、読み取り、削除できます。	sn_lp.manager
作成者 [sn_lp.creator]	• パルスサーベイを作成できます。 • ダッシュボードビューにアクセスできます。	• survey_admin • sn_lp.dashboard_view

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
マネージャー [sn_lp.manager]	• パルスサーベイを作成できます。 • ダッシュボードビューにアクセスできます。	sn_lp.creator
ダッシュボードビューアー [sn_lp.dashboard_view]	ダッシュボードビューにアクセスできます。	なし

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
コンテンツ自動化：LP パルスサーベイの作成 (Content Automation: Create LP Pulse survey)	• コンテンツタイプが [パルスサーベイ] である公開済みステータスのキャンペーンにパルスサーベイを作成します。 • [キャンペーンの再評価] チェックボックスがオンであるかどうかを確認します。[再評価の頻度] に基づいて、スケジュール設定済みジョブは、キャンペーンに対して追加または削除されたユーザーのインスタンスを作成またはキャンセルします。 **注:** キャンペーンの対象者を絞り込むと、キャンペーンのユーザーとキャンペーンコンテンツレベルの共通部分がパルスサーベイの配信で考慮されます。
Listening Posts：グループパルスインスタンスの作成 (Listening Posts: Create Group Pulse Instance)	• 公開済みステータスのサーベイのインスタンスを作成します。サーベイの終了日が過ぎている場合、スケジュール設定済みジョブはパルスサーベイのステータスを [クローズ済み] に変更します。 • 準備完了ステータスのサーベイのインスタンスを作成します。パルスサーベイの開始日が過ぎている場合、スケジュール設定済みジョブはそのパルスサーベイのインスタンスを作成します。パルスサーベイの終了日が過ぎている場合、スケジュールジョブはパルスサーベイのステータスを [クローズ済み (Closed)] に変更します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
パルスコンテンツ [sn_lp_cd_pulse_survey_content]	コンテンツタイプが [パルスサーベイ] であるレコードを保存します。
パルスコンテンツ質問 [sn_lp_m2m_pulse_content_question]	質問をパルスコンテンツにリンクします。
パルスサーベイ	パルスサーベイの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_lp_pulse_survey]	
パルステーマ [sn_lp_pulse_theme]	テーマの詳細を保存します。テーマは、パルスサーベイのグループです。
応答共有ルール [sn_lp_response_sharing_rule]	応答共有ルールの詳細を保存します。応答共有ルールでは、パルスサーベイ回答を共有するグループを定義します。
ユーザー人口統計 [sn_lp_user_demographic]	パルス質問に対するユーザー回答とともにユーザープロファイルデータを保存します。

離職従業員サービスセンター

離職従業員サービスセンター (ASC) を使用すると、離職従業員や非従業員 (ボランティアや請負業者など) との接続を維持できます。

ASC は一意のコンテンツ、サービス、およびコミュニティを提供するポータルとして機能します。

離職従業員やその他の外部ユーザーとの関係を維持することで、士気、生産性、トレーニングの改善、および雇用コストの削減に役立ちます。

ASC のメリット

離職従業員がアクセスできるポータルがあると、次のような多くのメリットがあります。

- 離職従業員は、次のようなサービスまたはカタログ要求を行うことができます。
  - 給与情報の要求
  - 税務書類の要求
  - COBRA 福利厚生に関する情報へのアクセス
- 離職従業員は次の操作も実行できます。
  - 個人の連絡先情報を最新に保つ
  - コミュニティとつながり、人脈作りの機会を得る
  - 会社のニュースとお知らせを継続して入手する
  - ジョブリストにアクセスする
- 管理者は、以下の操作を実行できます。
  - 離職従業員の要求を管理する従業員をアサインする
  - 離職従業員にタスクをアサインする

コンテンツ分析

ASC は、個別のコンテンツ分析追跡プロファイルを提供します。詳細については、「コンテンツ分析追跡プロファイルの作成」を参照してください。

社員から離職従業員への移行

従業員から離職従業員に移行するには、個人メールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この移行は、個別または一括で実行できます。ASC にアクセスするには、ユーザーに次のいずれかのロールが必要です。

- (sn_hr_core.hrsm_alumni
- (sn_hr_sp.hrsp_alumni)

> **注:**
> 離職従業員ロール (sn_hr_core.hrsm_alumni および sn_hr_sp.hrsp_alumni) を任意のユーザーに追加できます。詳細については、「Assign a role to a user」を参照してください。

離職従業員が UU ライセンス数に含まれていないことを確認する

従業員が離職従業員に移行し、無制限ユーザー (UU) ライセンスを使用している場合は、離職従業員にサービスを提供するときにユーザー数が増加しないようにする必要があります。[sys_user] テーブルの次のパラメーターが更新されていることを確認します。

- HR または無制限ユーザーを使用する HRSD Enterprise があり、ASC を使用している場合は、退職プロセスの一環として、[sys_user] テーブルでユーザーを非アクティブにする必要があります。レコードが非アクティブ化されると、UU カウントにカウントされません。

  > **注:**
  > ASC 退職ワークフローでは、ユーザー [sys_user] プロファイルが非アクティブである場合に、離職従業員に ASC サービスとリソースへのアクセスを提供する新しい離職従業員レコードを離職従業員ユーザー [sn_asc_user] テーブルに作成します。

- HR または無制限ユーザーを使用する HRSD Professional があり、ASC の外部で離職従業員サービスを提供している場合は、[sys_user] テーブルで従業員のユーザークラスを変更する必要があります。組織を離れるときに、クラスを [ユーザー] から [離職従業員] に変更します。これにより、元従業員が UU カウントに含まれなくなります。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「DEF1000205 | HR ユーザー [KB1125071]」の記事を参照してください。

離職従業員サービスセンター の探索

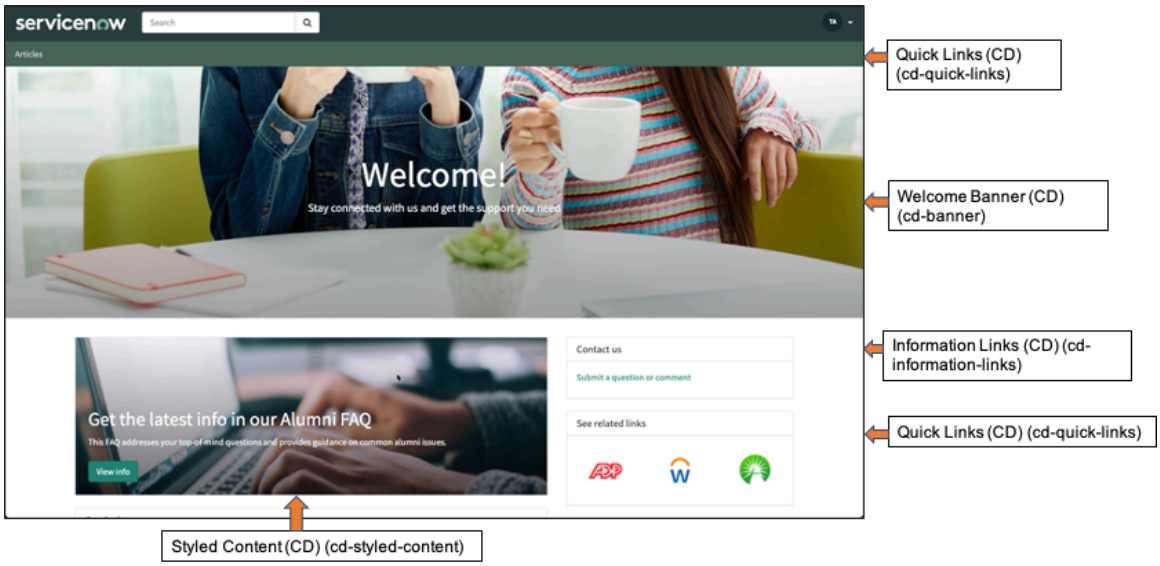
離職従業員サービスセンター (ASC) を使用して、将来の雇用機会を促進するために、離職従業員や非従業員と連絡を取ることができます。

基本システムでは、 コンテンツ配信の一部のウィジェットを使用しています。詳細については、「Content Publishing」を参照してください。

基本システムに装備された ASC の例:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Service Portal の詳細については、「Service Portal」を参照してください。

従業員センター の詳細については、「Employee Center」を参照してください。

離職従業員サービスセンターの設定

離職従業員サービスセンター (ASC) を設定して、離職従業員や非従業員とコミュニケーションを取ることができるようにします。

離職従業員サービスセンター (sn_asc) プラグインを有効にする前に、次のプラグインを有効にする必要があります:

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core)
- 従業員センター (sn_ex_sp)

プラグインのアクティブ化を要求する方法の詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

ASC を設定するには、明示的なロール (com.glide.explicit_roles) のアクティブ化を要求する必要があります。ASC はこのプラグインを使用して、内部ユーザーから外部ユーザーを分離します。

注:
離職従業員サービスセンター (sn_asc) をアクティブ化する前に、Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) プラグインをアクティブ化する必要があります。ServiceNow Store アプリケーションのインストールの詳細については、「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

インストールされるロール

離職従業員サービスセンター (sn_asc) プラグインをアクティブ化すると、 次のロールがインストールされ、離職従業員サービスセンター の構成を要求されます。

Alumni Service Center でインストールされているロール

ASC ロール	説明	ロールを含む
離職従業員サービスセンター 管理者 [sn_asc.admin]	ASC のすべての側面を設定できます。	• ロール委任者 [role_delegator] • スキルユーザー [skill_user]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Alumni Service Center でインストールされているロール (続く)

ASC ロール	説明	ロールを含む
		• ASC マネージャー [sn_asc.manager] • Live feed 管理者 [live_feed_admin] • チャット管理者 [chat_admin] • Service Portal 管理者 [sp_admin] • Service Catalog 管理者 [catalog_admin]
離職従業員サービスセンター 離職従業員 [sn_asc.alumni]	離職従業員として ASC にアクセスできます。	外部 離職従業員サービスセンター ユーザー [snc_external]
離職従業員マネージャー [sn_asc.manager]	離職従業員レコードと一部のインポートプロセスを含む ASC を管理できます。	コンテンツ配信マネージャー [sn_cd.content_manager]

ユーザーへの離職従業員ロールの追加

離職従業員ロール (sn_hr_core.hrsm_alumni および sn_hr_sp.hrsp_alumni) を任意のユーザーに追加できます。詳細については、「Assign a role to a user」を参照してください。

カタログアイテム

ベースシステムでは、次のカタログアイテムを提供します。

- 給与不一致：離職従業員
- 雇用証明書：離職従業員
- 一般照会：離職従業員

サポートされているタスクのタイプ

ベースシステムでは、次のタスクタイプをサポートしています。

- 従業員入力を収集
- チェックリスト
- 電子署名 (HR コアのみ)
- 完了時にマーク
- サーベイ実施
- ドキュメントのアップロード
- URL
- 動画視聴

コンテンツの追加

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ASC では同じウィジェットを HR サービスデリバリ (HRSD) 従業員センター として使用しています。詳細については、「Employee Center widget instance options (Employee Center ウィジェットインスタンスオプション)」を参照してください。

コンテンツ公開 を使用して、コンテンツを ASC に追加して表示します。詳細については、「Content Publishing」を参照してください。

コンテンツをキャンペーンの一部として追加するには、 コンテンツ自動化を使用します。詳細については、「キャンペーンでの作業」を参照してください。

データのロード

離職従業員ユーザーを一括で追加するには、システムの **Import Sets**を使用します。詳細については、「Import Sets のキーコンセプト」を参照してください。

少なくとも、アップロードするファイルには、各離職従業員のヘッダーと個人用メールが必要です。

注:
ユーザーをインポートする場合は、インポートされた離職従業員 [sn_asc_user_imp] テーブルを使用します。

変換と編集

ファイルをロードした後:

- Import Sets がステージングに移行するように変換します。
- [ステージング済みの離職従業員]に移動し、ファイルからロードされたものを表示します。
- ロードされたユーザーを編集したり、一意のユーザー ID を確認したり、有効であるかどうかを承認できます。
- ステージング済み離職従業員のリストビューから、 [承認済みをすべてインポート] をクリックし、[承認およびステージング済みを離職従業員にインポート (Import Approved Staged to Alumni)] スケジュール設定済みジョブを開始します。

離職従業員サービスセンター のプロパティを設定する

プロパティを使用して、離職従業員サービスセンター (ASC) の動作を制御します。

始める前に

必要なロール: sn_asc.admin

手順

1. 移動先 すべて > 離職従業員サービスセンター > 管理 > プロパティ.
2. ASC のプロパティを設定します。

離職従業員サービスセンターのプロパティ

プロパティ	説明
sn_asc.import.default.state	Import Sets とすぐに使える変換マップによって作成されたステージング済み離職従業員レコードのデフォルトステータス。 承認済みはデフォルトステータスです。
sn_asc.import.alumni.suffix	離職従業員レコードのユーザー名の末尾にサフィックスが追加されました。サフィックスが

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	説明
	付いていると、離職従業員と現在の作従業員が区別されます。 注: 添付されるデフォルトのサフィックスは .alum です。このサフィックスは、離職従業員であるユーザーをリストに表示する際に、当該のユーザーを識別してソートするのに役立ちます。サフィックスは要件に応じてカスタマイズすることもできます。
sn_asc.import.user_name.max.tries	アプリケーションが離職従業員ユーザー ID に数字を追加して一意の ID を作成しようとした回数。 たとえば、同じ名前のユーザーが複数いる場合、各ユーザー名の末尾に一意の番号が追加されます。この番号によって他のユーザーと区別されます。このプロパティにより、類似したユーザー ID に一意の番号を追加する回数が決定されます。 注: デフォルト値は 50 です。ゼロ (0) を入力すると、同じ名前のユーザーの区別に使用されるのがサフィックスのみになります。

3. [保存] をクリックします。

元従業員の **Import Sets** を 離職従業員サービスセンター に追加します。

システムの **Import Sets** を使用して、元従業員のファイルをアップロードします。

始める前に
必要なロール: import_set_loader

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データをロード.
2. **Import Sets** テーブルから既存のテーブルを選択します。
3. **Import Sets** テーブルからインポートされた元従業員 **[sn_asc_user-imp]** テーブルを選択します。
4. インポートのソースフィールドからファイルをチェックします。
5. [ファイルを選択] をクリックします。
6. 元従業員リストが含まれているファイルを検索して選択します。
7. [開く] をクリックします。
8. [送信] をクリックします。
9. [変換を実行] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [変換] をクリックします。
11. インポートセットを表示するには、インポート (ISET) セット番号リンクをクリックします。
    ステージング済みの離職従業員のリストを表示するには、「離職従業員サービスセンター のステージング済みユーザーを編集」を参照してください。

離職従業員サービスセンター のステージング済みユーザーを編集

[ステージング済み離職従業員] を使用して、インポートセットのアップロードと変換プロセスが正しく実行されたことを確認します。また、アップロードされた離職従業員が正しいユーザー ID で構成されていることも確認します。

始める前に
必要なロール: sn_asc.admin

手順
1. 移動先 すべて > 離職従業員サービスセンター > 管理 > ステージング済みの離職従業員.
2. ステージング済み離職従業員のリストを確認します。
3. 重複する名前と重複するユーザー ID を検索して修正します。
4. ユーザーに関連付けられている番号をクリックして編集します。
5. ユーザーのフォームのフィールドに入力するか、フィールドを編集します。
6. [保存] を選択します。
7. [提案されたユーザー **ID** の生成] を選択します。
8. [更新] を選択します。
9. 編集後、有効なユーザーが承認済みステータスになっていることを確認します。
10. [ステージング済み離職従業員] リストビューに戻ります。
11. [インポート] を選択するか、[ステージング済み離職従業員] リストから下部にある [承認済みをすべてインポート] を選択します。
12. [すべてインポート] を選択します。
    ステージング済み元従業員のデフォルト状態の詳細については、「離職従業員サービスセンターのプロパティを設定する」を参照してください。
    [承認およびステージング済みを離職従業員にインポート (Import Approved Staged to Alumni)] スケジュール設定済みジョブが実行されます。

離職従業員サービスセンター のシステム通知

離職従業員サービスセンター (ASC) では、システム通知を使用して、ユーザー ID を提供するメールとパスワードを含む別のメールで離職従業員に知らせます。

離職従業員が初めてログインすると、提供されたパスワードを変更するように要求されます。

基本システムは次のメール通知を提供します:

- 離職従業員を招待するメール - ユーザー名
- 離職従業員を招待するメール - 一時パスワード

メッセージをカスタマイズして、会社の要件を満たすことができます。

詳細については、「メール通知と SMS 通知」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

離職従業員サービスセンター のメールとパスワードのリセットを設定する

通知を使用して、離職従業員のユーザー ID とパスワードリセットを送信するメールを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

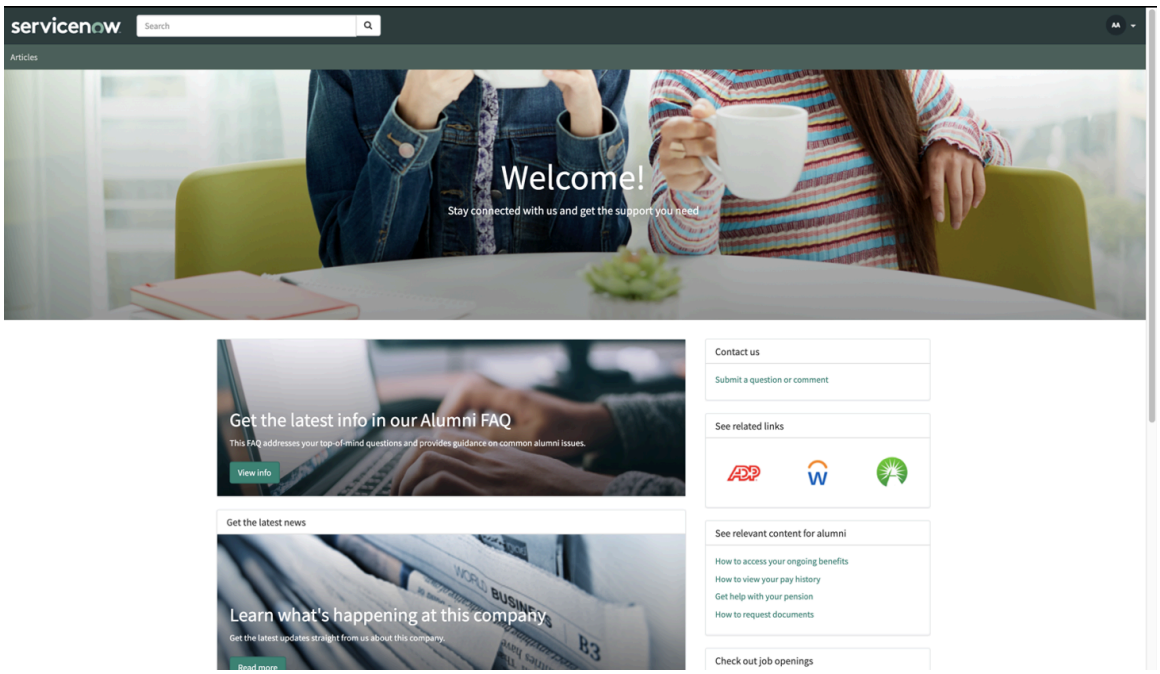
1. システム通知 > メール > 通知.
2. 離職従業員を招待するメール - ユーザー名をクリックし、メッセージ **HTML** を編集して、離職従業員へのユーザー ID の提供に関する会社のメッセージを反映します。
3. メッセージをプレビューするには、通知をプレビューをクリックします。
4. [更新] をクリックします。
5. 離職従業員を招待するメール - 一時パスワードをクリックし、メッセージ **HTML** を編集して、離職従業員への一時パスワードの提供に関する会社のメッセージを反映します。
6. メッセージをプレビューするには、通知をプレビューをクリックします。
7. [更新] をクリックします。

離職従業員サービスセンター の使用

会社の離職従業員は、離職従業員サービスセンター (ASC) を使用して情報を取得したり、以前の会社とのコミュニケーションを維持します。

ASC へのアクセス

ユーザーには、alumni (sn_asc.alumni) ロールが必要です。



記事

左上のメニューバーにある [記事] タブには、FAQ とナレッジベース (KB) の記事が表示されます。詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス

左上のメニューバーに [サービス] タブが表示されると、離職従業員はサービス要求を行うことができます。詳細については、「HR サービス」および「従業員リクエストページ」を参照してください。

タスク

[To Do] タブを使用して要求に応答します。詳細については、「従業員タスクページ」を参照してください。

要求

[要求] タブを使用して、過去に行ったすべての要求を表示します。詳細については、「従業員リクエストページ」を参照してください。

プロファイル

リストから [プロフィール] を選択し、連絡先情報を編集します。詳細については、「HR プロファイル」を参照してください。

Anonymous Report Center (ARC)

従業員は、Anonymous Report Center (ARC) ポータルを使用して機密性の高い苦情や不適切な行為のケースを匿名で送信できます。

従業員は ARC を使用して次のことができます。

- ID を開示せずに苦情を送信する
- 苦情に関する最新情報を受け取る
- 調査担当者と機密性を保ってやり取りする

従業員センター から従業員は ARC にリダイレクトされ、そこで匿名の苦情を作成できます。

> **注:**
> ARC はスタンドアロン機能として有効にすることも、HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations と組み合わせて有効にすることもできます。

Completely Automated Public Turing (CAPTCHA) または Google reCAPTCHA V2 を使用して、苦情を送信しているのが人間であることを確認できます。

従業員センター から、従業員は苦情を送信するために 従業員センター または Anonymous Report Center (ARC) のどちらを使用するかを選択できます。ARC を使用する場合、ユーザーは 従業員センター からサインアウトされて ARC に移動されます。

> **注:**
>
> - レポートキー (オプション) を生成して、苦情を提出した人が匿名ケースの進捗状況の詳細を追跡および表示し、フォローアップの質問に回答できるようにすることができます。レポートキーがないと、匿名レポートを作成したユーザーはレポートにアクセスできません。Anonymous Report Center (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントと管理者がアクセスできます。詳細については、「Anonymous Report Center の設定」を参照してください。
> - ゲストユーザーがインスタンスから削除された場合、Anonymous Report Center (ARC) ではすべてのウィジェットが表示されるわけではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Anonymous Report Center の設定

Anonymous Report Center (ARC) を設定し、従業員に匿名の苦情を送信する方法を提供します。

admin ロールがある場合は、Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) プラグインをインストールしてアクティブ化し、Anonymous Report Center (ARC) を使用します。詳細については、「Anonymous Report Center のアクティブ化」を参照してください。

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
sn_anon_rc.admin	Anonymous Report Center アプリケーションに管理者権限を付与します。	

システムプロパティ

次のシステムプロパティを使用できます。

- 匿名で作成されたレポートを取得するために使用される、自動生成される秘密鍵の長さ。キーの最小長は 14 です。(sn_anon_rc.secret_key_length)：匿名で作成されたレポートを取得するために使用される、自動生成される秘密鍵の長さ (文字数) を決定します。最小長は 14 です (デフォルト)。
- 匿名ケースの作成時に Google reCaptcha V2 を有効にします。true の場合、Google で google.captcha.secret、google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled) プロパティを設定します。Google reCAPTCHA V2 を匿名ケースの作成に対して有効にできます。Google reCAPTCHA V2 は、インタラクションが正しいものであり、苦情が人によって作成されたかどうかを確認します。詳細については、「Google reCAPTCHA」を参照してください。

  注:
  Google reCAPTCHA V2 を使用する場合は、次の Google reCAPTCHA V2 プロパティを定義する必要があります。
  - google.captcha.secret
  - google.captcha.site_key

  Google CAPTCHA のエンタープライズアカウントも設定する必要があります。詳細については、「Configure Google reCAPTCHA for the password reset process (パスワードリセットプロセス用の Google reCAPTCHA の設定)」を参照してください。

- 秘密鍵を使用して匿名で作成されたケースへの匿名ユーザーアクセスを許可します。(sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access)：匿名ユーザーが送信した匿名ケースに秘密鍵を使用してアクセスできるかどうかを決定します。

  注:
  レポートキー (オプション) を生成して、苦情を提出した人が匿名ケースの進捗状況の詳細を追跡および表示し、フォローアップの質問に回答できるようにすることができます。レポートキーがないと、匿名レポートを作成したユーザーはレポートにアクセスできません。Anonymous Report Center (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントと管理者がアクセスできます。詳細については、「Anonymous Report Center の設定」を参照してください。

Anonymous Report Center のアクティブ化

admin ロールがある場合は、Now Platform に対して Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) プラグインをアクティブ化できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインが有効になっている場合は、Employee Center も含まれています。オンデマンド委任は、従業員センター または ServiceNow Mobile で実行できます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Anonymous Report Center プラグイン (com.sn_anonymous_report_center) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

Anonymous Report Center の使用

従業員は、Anonymous Report Center (ARC) ポータルを使用して機密性の高い苦情や不適切な行為のケースを匿名で送信できます。

Anonymous Report Center を使用した匿名レポートの作成

機密性の高い苦情や不適切な行為のケースを作成して、ID を明かさずに人事部門に送信できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. [HR] タブから、[従業員の行為] を選択します。
3. **[Anonymous Report Center** にアクセス] を選択します。
   従業員センター からログアウトされ、ゲストユーザーとして **[Anonymous Report Center]** にログインされます。
4. [匿名レポートを送信] を選択します。
   [レポートのフォローアップ] では、以前に送信されたレポートのステータスを確認したり、新しいコメントを表示したりすることができます。
5. [不適切な行為を報告] を選択します。
6. フォームに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

不適切な行為を報告

フィールド	説明
状況をできる限り詳細に説明してください (Do your best to fully describe the situation)	目撃した不適切な行為をできるだけ詳しく正確に説明する情報を提供します。 **注:** 入力した情報はすべて機密扱いとなります。
関係者の名前と情報をリストしてください (List the names and info of those involved)	不適切な行為に関与した個人の名前を入力します。不適切な行為の証人を含めます。 **注:** フルネーム、役職、チーム、および部門は、調査担当者にとって貴重な情報です。
インシデントの発生日をお知らせください (Let us know what date the incident occurred)	不適切な行為が発生した日付を選択します。 **注:** 推定される日付も許容されます。
インシデントが発生した場所をお知らせください (Let us know where the incident took place)	不適切な行為が発生した場所を入力します。 **注:** 不適切な行為が行われた部屋、デスクスペース、建物内のエリアなどの詳細はすべて調査担当者の役に立ちます。
私は、自分が提供する情報 (機密情報、個人情報などを含む) が、適切な HR エージェントおよびチームによってレビューされることを理解しています。(I understand that the information I'm providing, including any sensitive or personal details, will be reviewed by the appropriate HR agents and teams.)	フォームに入力したら、チェックボックスをオンにします。

7. テキスト検証コードを入力するか、[私はロボットではありません] ボックスをオンにします。
8. [送信] を選択します。
9. レポートの PDF コピーを保存するには、[レポートの **PDF** コピーを保存] リンクを選択します。

注:
匿名レポートに関連する更新またはコメントにアクセスするには、レポートキーとレポート番号が必要です。レポートキーとレポート番号により、苦情を提出した人が匿名ケースの進捗状況の詳細を追跡および表示し、フォローアップの質問に回答できるようになります。レポートキーがないと、匿名レポートを作成したユーザーはレポートにアクセスできません。Anonymous Report Center (ARC) へのアクセス権がある HR エージェントと管理者がアクセスできます。詳細については、「匿名レポートへのアクセス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

匿名レポートへのアクセス

匿名レポートを取得してコメントを送信したり、匿名レポートを担当するエージェントからのコメントや更新を表示したりすることができます。匿名レポートにアクセスするには、レポートキーとレポート番号が必要です。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. [HR] タブから、[従業員の行為] を選択します。
3. **[Anonymous Report Center** にアクセス] を選択します。
   従業員センター からログアウトされ、匿名ユーザーとして **[Anonymous Report Center]** にログインされます。
4. [レポートのフォローアップ] を選択します。
5. レポートキーとレポート番号を入力します。

   注:
   この情報は、匿名レポートの送信時に提供されます。この情報がないと、アクセスできません。この情報を喪失した場合は、不適切な行為の詳細を記載した新しい匿名レポートを作成し、最初の匿名レポートからレポートキーとレポート番号を喪失したこと示します。

6. テキスト検証コードを入力するか、[私はロボットではありません] ボックスをオンにします。
7. [次へ] を選択します。
8. 匿名レポートに関連する質問またはコメントを入力します。

従業員ドキュメント管理™

ServiceNow 従業員ドキュメント管理 製品を使用して、多数のドキュメントをより効率的に管理します。Employee Document Management は、ストレージ領域、ファイルシステム、ドキュメントを簡単に取得する機能、機密性の高いドキュメントを閲覧できるユーザーの定義、ドキュメントを消去するタイミングを提供します。

会社は従業員に、福利厚生、給与、従業員関係、内部システムへのアクセス、およびその他のサービスに関連するドキュメントの完了と返送を求めます。Employee Document Management はクラウドベースで効率的、安全であり、コンプライアンス関連のリスクを削減できます。

探索	構成	使用方法
Employee Document Management の仕組みについて説明します	実装の計画と構成	従業員ドキュメントの管理方法を説明します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボード	参照	
従業員ドキュメントの統計情報の表示	Employee Document Management のその他のプロパティに関する詳細情報	

従業員ドキュメント管理 の詳細

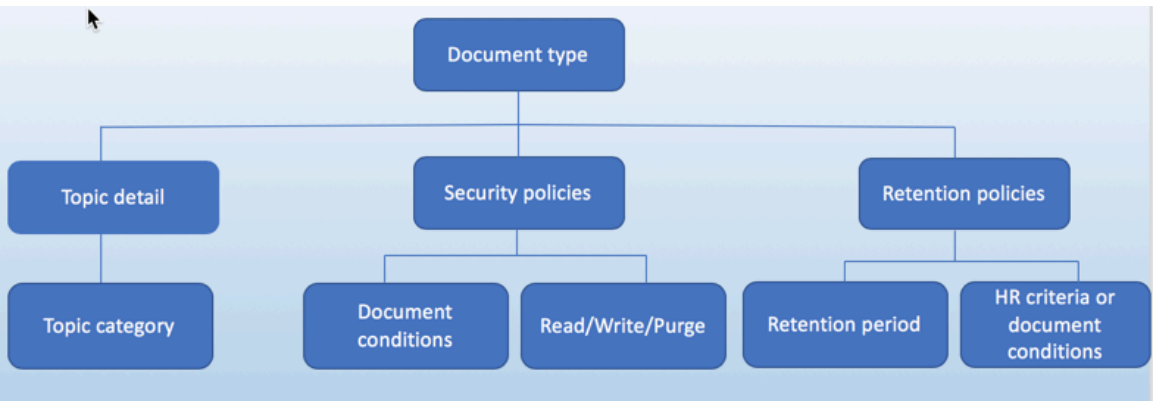
を使用すると 従業員ドキュメント管理、ドキュメント管理を合理化し、整合性、正確性、およびアクセス制御を備えたドキュメントを維持できます。

従業員ドキュメント管理を簡素化

- 現在複数のケースに格納されているファイルを一元化する。
- 自動または手動で、ケースから従業員ファイルに従業員ドキュメントを移動する。
- メタデータのタグを使用してドキュメントを検索する。
- 従業員 (HR プロファイル) のすべてのドキュメント、またはドキュメントタイプ別にすべてのドキュメントに訴訟ホールドを実行する。
- ドキュメントへのアクセス権を定義する。
- 従業員ドキュメントを保存する期間、および訴訟ホールドで消去できない期間を決定する保持ポリシーを定義する。
- ドキュメントを消去するタイミングを定義する。

従業員ドキュメント管理 の構成

ベースシステムでは、Employee Document Management の効率的な設定にすぐに使用できる、事前設定済みのレコードが提供されます。



従業員ドキュメントの定義

Employee Document Management を使用するには、以下を定義する必要があります。

- ドキュメントタイプ：ドキュメントをカテゴリ化する方法に加えて、ドキュメントをセンターオブエクセレンス (COE)、トピックカテゴリ、トピックの詳細に関連付ける方法を定義します。たとえば、合計報酬または各福利厚生に関連するすべてのドキュメント用に、ドキュメントタイプを作

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成できます。また、ドキュメントタイプにより、アクセス権を付与するユーザー、保存期間、訴訟ホールドが有効かどうかも決定されます。

- 保存期間：規制または会社のポリシーに基づいて、従業員ドキュメントを保持する期間を定義します。
- 保持ポリシー：保存期間と基準を組み合わせて、従業員ドキュメントを保持する期間を決定します。
- セキュリティ方針：従業員ドキュメントの表示、作成、移動、または消去の承認ができるユーザーを決定します。

HR ケースが完了しクローズされた場合に、従業員ドキュメントを自動的にドキュメントリポジトリに移動するように設定できます。

管理者、エージェント、従業員によるアクセス: 従業員ドキュメント管理

Employee Document Management のアクセスには、複数のレベルがあります。

- 管理者は、Employee Document Management アプリケーションを設定します。
- エージェントは、従業員の代理として、または、ケースの一環として、従業員ドキュメントをアップロードします。
- ドキュメントをアップロードし、表示できる従業員です。

Employee Document Management の管理者は、従業員ドキュメントにアクセスする必要がある従業員に、適切なロールをアサインします。セキュリティポリシーは、アクセスと消去の承認を決定します。

ドキュメントタイプに加えて、関連付けられている保持ポリシーと保存期間が、従業員ドキュメントを消去するタイミングを決定します。セキュリティポリシーは、消去の承認を要求できます。セキュリティポリシーでは、消去承認が可能なグループにユーザーが所属している必要があります。

HR プロファイルに対しては、訴訟ホールドを実行できます。訴訟ホールドは、従業員ドキュメントを消去できないようにするものです。ドキュメントタイプ別に訴訟ホールドを実行し、管理することもできます。ドキュメントタイプ別に管理を行うと、一括処理の効率が上がります。

従業員ドキュメント管理 エージェント向け

Employee Document Management のエージェントは次のことができます。

- さまざまなフィルターを使用して、既存の従業員ドキュメントを検索する。
- 従業員ドキュメントをリポジトリに直接配置、またはアップロードする。
- 会社が HR サービスデリバリ (HRSD) も使用している場合、HR ケースフォームからリポジトリに従業員ドキュメントを移動できます。従業員ドキュメントは、HR ケースがクローズしたときに自動的に移動するように設定することもできます。

従業員アクセス

ドキュメントタイプからアクセス権を付与されている場合、従業員は自分の従業員ドキュメントを表示できます。従業員ドキュメントは、HR ケースや Service Portal、または Employee Service Center のプロファイルページでも利用できます。「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。

の構成従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理 を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員ドキュメント管理 のアクティブ化

管理者ロールでは、Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] プラグインをアクティブ化することができます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

Employee Document Management の一括アップロードリクエスト

Employee Document Management 一括アップロードでは、Orchestration [com.snc.runbook_automation] と ServiceNow IntegrationHub インストーラー [com.glide.hub.integrations] プラグインに、別のサブスクリプションが必要です。これらのプラグインは、ServiceNow 担当者が有効にする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ローカルディレクトリーとサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリの設定例を提供する、デモデータが利用可能です。これらの例は、内部ドキュメントリポジトリでの Employee Document Management の一括アップロードの設定に役立ちます。

デモデータを表示するには、まず、Orchestration [com.snc.runbook_automation] と ServiceNow IntegrationHub インストーラー [com.glide.hub.integrations] プラグインをアクティブ化する必要があります。

Employee Document Management [com.sn_hr_employee_document_management] プラグインは、最後にアクティブ化します。

Employee Document Management の一括アップロードのプラグイン

プラグイン	説明
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	ローカルドライブからの一括インポートに必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Document Management の一括アップロードのプラグイン (続く)

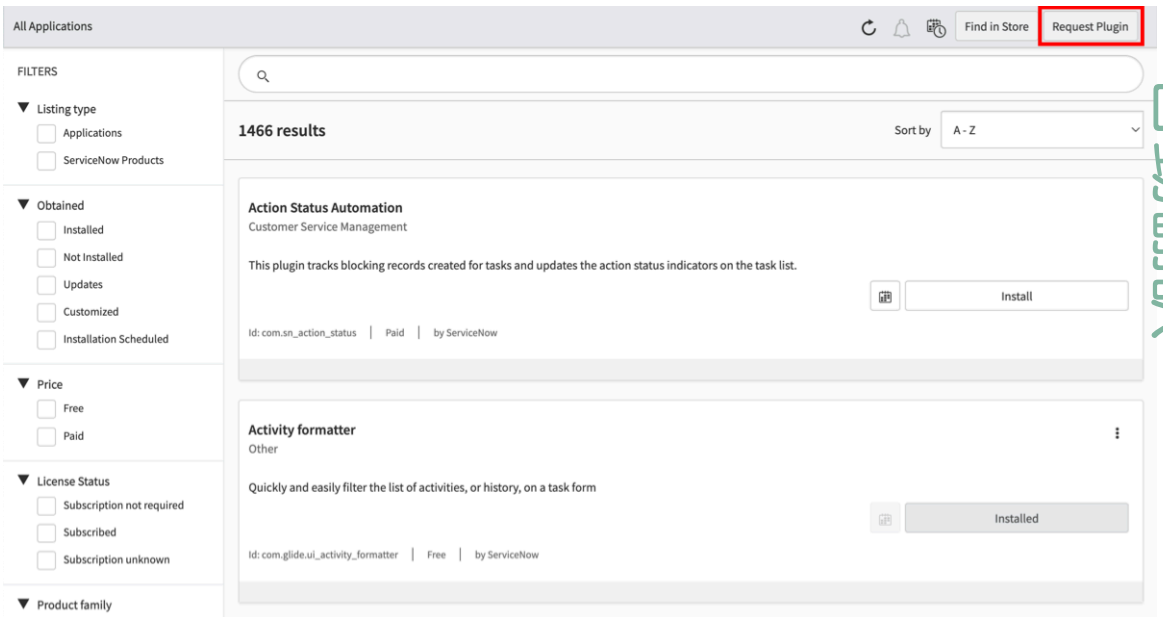
プラグイン	説明
ServiceNow IntegrationHub インストーラー [com.glide.hub.integrations]	サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからの一括インポートに必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。アカウントマネージャーは通常数日以内に、組織の本番および準本番インスタンスでプラグインが有効化されるように手配することができます。

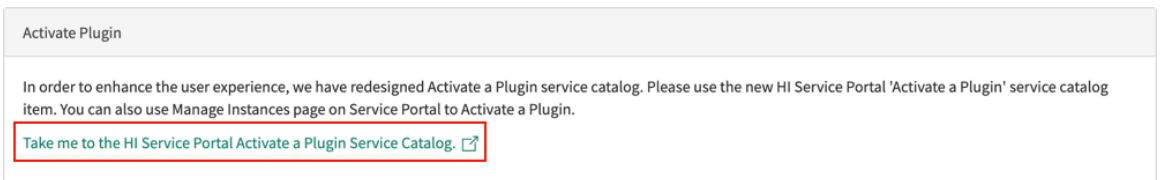
アカウントマネージャーがいない場合、購入後に有効化を延期することを決定するか、無料で準本番インスタンスで製品を評価する場合には次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて。
2. [すべてのアプリケーション] ページで [プラグインの要求] をクリックして、Now Support で [プラグインをアクティブ化] フォームを開きます。



3. Now Support で、Now Support サービスポータル サービスカタログ にアクセスするリンクを選択します。



4. インスタンスを選択します。
5. [アクション] > [プラグインのアクティブ化] を選択します。
6. [プラグインのアクティブ化] フォームで、次の情報を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プラグインのアクティブ化] フォーム

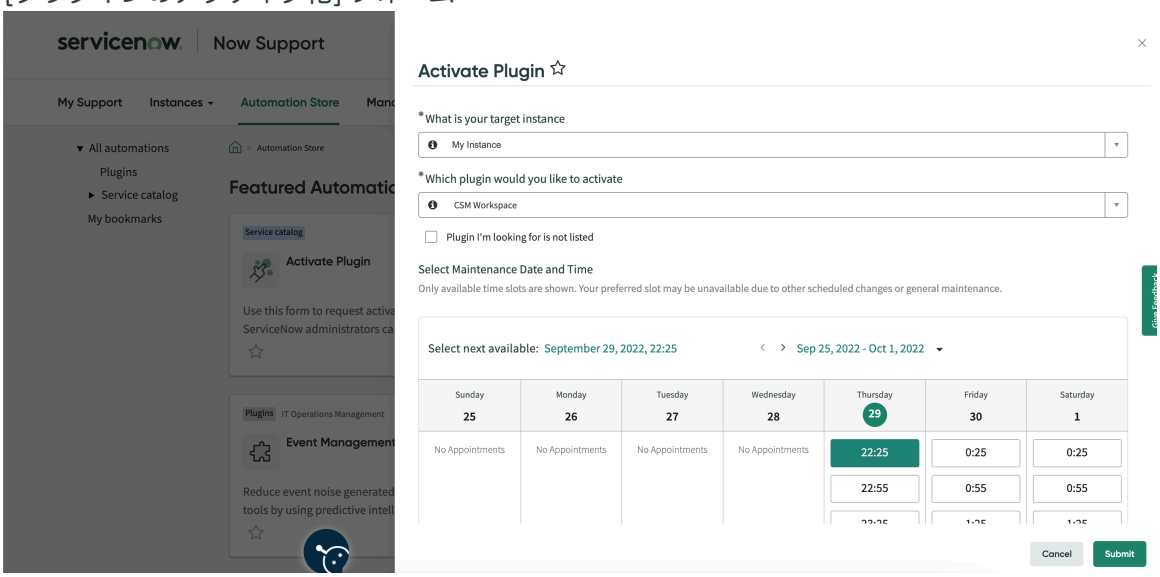
フィールド	説明
ターゲットインスタンスは何ですか	プラグインをアクティブ化するインスタンス。
どのプラグインをアクティブ化しますか	アクティブ化するプラグインの名前です。 **注:** 必要なプラグインが表示されない場合、または OEM またはオンプレミスのインスタンスでプラグインをアクティブ化している場合は、[探しているプラグインが表示されていません **(Plugin I'm looking for is not listed)]** チェックボックスをオンにして、プラグインの名前を入力します。
メンテナンスの日時を選択 (Select Maintenance Date and Time)	プラグインをアクティブ化する日時。 **注:** プラグインは、米国太平洋標準時で、毎営業日の朝と夕方の 2 回のバッチでアクティブ化されます。特定の時刻にプラグインをアクティブ化する必要がある場合は、[理由/コメント **(Reason/ Comments)]** フィールドに要求を入力します。

自動翻訳

Example

たとえば、 [自分のインスタンス (My Instance)] という名前のインスタンスで CSM Workspace プラグインをアクティブ化するには、次のフォームを参照してください。

[プラグインのアクティブ化] フォーム



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] を選択します。
   プラグインの要求の詳細については、次を参照してください。 の Service Catalog [KB0751715] 記事からのプラグインの要求 Now Support ナレッジベース。

関連情報

プラグインのリスト (Madrid)

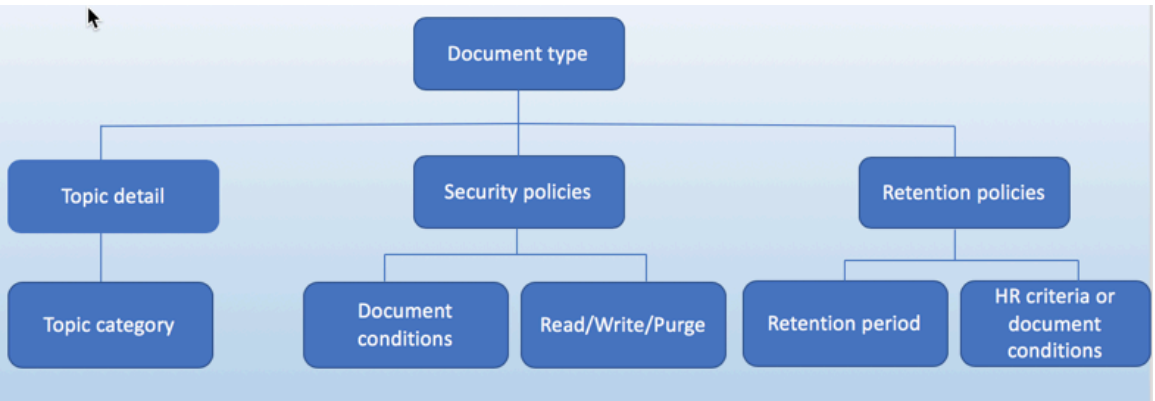
従業員ドキュメントの定義と設定

Employee Document Management は、会社のポリシー、プロセス、規制コンプライアンスに基づいた、従業員ドキュメントの処理方法の設定に使用します。

ドキュメントタイプ

ドキュメントタイプは、Employee Document Management アプリケーションの中核部分です。すべての従業員ドキュメントには、ドキュメントタイプをアサインする必要があります。ドキュメントタイプをアサインすることで、従業員ドキュメントを分類します。ドキュメントタイプを使用して、従業員ドキュメントの処理を決定するためのポリシーを結合します。ドキュメントタイプは、以下のことに使用します。

- セキュリティポリシーを関連付けます。セキュリティ方針は、従業員ドキュメントにアクセスできるユーザーと消去承認を決定します。
- 保持ポリシーを関連付けます。保存ポリシーは、ドキュメントの保存期間とドキュメントを適用するユーザーを決定します。
- 訴訟ホールドを実行します。訴訟ホールドは、一時的にドキュメントの消去や変更ができないようにします。
- 従業員のアクセスを許可します。
- HR ケースがクローズしたときに、従業員ドキュメントを自動的に移動するように設定します。[添付ファイルを自動的に移動] チェックボックスがオンの HR サービスに関連付けられているトピックの詳細を、ドキュメントタイプに割り当てます。「HR サービスの構成」を参照してください。



ドキュメントタイプのポリシーの定義

各ドキュメントタイプに対して、ドキュメントにアクセスできるユーザーの指定、およびドキュメントに関連付けられている保持ポリシーの定義、または訴訟ホールドの実行ができます。1 つのドキュメントタイプで、複数のドキュメントを管理できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて

ドキュメントタイプにより、トピックの詳細、保持ポリシー、訴訟ホールドを組み合わせることができます。ドキュメントタイプのデフォルトの保存期間は、対応するセンターオブエクセレンス

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

(COE) で定義されます。COE の詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。

注:
ベースシステムでは、例としてさまざまなドキュメントタイプを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > ドキュメントタイプ.
2. [新規] または編集する既存のドキュメントタイプをクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

ドキュメントタイプフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントタイプを説明する名前です。
トピック詳細	HR サービスに関連付けられたトピックの詳細です。 トピックの詳細により、ドキュメントタイプが分類されます。 HR サービスを使用して、HR ケースがクローズされた場合に、従業員ドキュメントを自動的に従業員ドキュメントリポジトリに移動することができます。
有効	ドキュメントタイプをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。ドキュメントタイプを非アクティブ化すると、ドキュメントの作成時または添付ファイルの移動時にドキュメントタイプが選択用に表示されません。
アプリケーションタイプ	ドキュメントタイプに関連付けられているアプリケーションです。
訴訟ホールド	ドキュメントタイプに訴訟ホールドが実行されているかどうかを示します。 オンにした場合、このドキュメントタイプのすべての従業員ドキュメントが訴訟ホールドになります。
従業員アクセス	従業員が自分の従業員ドキュメントにアクセスできるようにします。
有効期限	ドキュメントの有効期限を設定するオプション。ドキュメントの有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときに、(有効期限ポリシーに従って) ドキュメントの所有者、マネージャー、または HR 担当者にメール通知が送信されます。

4. ドキュメントタイプフォームで操作を続行するには、コンテキストメニューで [保存] をクリックします。
次のタブが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントタイプのタブ

タブ	説明
セキュリティ方針	ドキュメントタイプに関連付けられているセキュリティ方針です。セキュリティ方針は、従業員ドキュメントの表示、作成、移動、または消去を承認する機能に対する権限を、ユーザーに付与します。 トピックの詳細を選択すると、そのトピック詳細に関連付けられたデフォルトのセキュリティポリシー (ある場合) が、[セキュリティ方針] タブに自動的に表示されます。 [セキュリティ方針] タブでは、次のことを実行できます。 ○ 複数のセキュリティ方針を追加してドキュメントタイプに関連付けます。 ○ セキュリティポリシーを評価する順序を定義します。小さい数値は大きな数値より前に配置されます。たとえば、順序が 100 に設定されているセキュリティ方針は、順序が 200 に設定されているセキュリティポリシーよりも先に評価されます。 ○ セキュリティポリシーを有効または無効にします。セキュリティポリシーを無効にした場合、セキュリティポリシーはドキュメントタイプに関連付けられますが、評価は検討されません。
保持ポリシー	ドキュメントタイプに関連付けられている保持ポリシーです。 保持ポリシーは、保存期間 (ドキュメントの保存期間を決定する) と HR 基準 (ポリシーが適用されるユーザーをフィルターする) を組み合わせます。 「保持ポリシーの追加または変更」を参照してください。
訴訟ホールド	ドキュメントタイプに実行されている任意の訴訟ホールドを、理由、日付、タイムスタンプとともに表示します。
有効期限ポリシー	有効期限ポリシーを使用すると、管理者は、HR 基準、従業員ドキュメントテーブルのフィールド、またはその組み合わせに基づいて、ドキュメントタイプのドキュメントをフィルターできます。また、管理者は、ドキュメントの有効期限が切れたとき、または有効期限が

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブ	説明
	近づいたときにメール通知を受信できるグループまたは受信者を構成できます。

5. 保持ポリシーを追加または編集した後、[保存] をクリックしてドキュメントタイプフォームで操作を続行するか、[送信] をクリックしてドキュメントタイプ一覧に戻ります。

従業員ドキュメントの保存期間の定義

保存期間は、従業員ドキュメントを破棄する前に保存する期間の長さを定義します。保存期間は、条件または基準と組み合わされ、保持ポリシーを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

注:
保存期間は、それぞれ一意で重複できません。保存期間を削除する前に、保持ポリシーにドキュメントタイプが関連付けられていないことを確認する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 保存期間.
2. 必要に応じてフィールドを入力します。

保存期間フォーム

フィールド	説明
役職	保存期間を表す名前です。
日付フィールド	保存期間の開始点です。利用可能なフィールドは、従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document] テーブルに応じて決まります。 従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document] テーブルのフィールドは、保存期間の開始日の定義に使用します。 ドット連結し、フィールドを選択して保存期間の開始点を決定します。
アプリケーションタイプ	保存期間に関連付けられたアプリケーションです。
日付オフセットタイプ	[日付フィールド] で選択したよりも前、または後に保存期間を開始する必要があるかどうかを決定するオフセットです。 [日付フィールド]、[日付オフセット単位]、および [日付オフセット数] と組み合わせて、保存期間の長さを決定します。 例を次に示します。 ○ [日付フィールド] = Created ○ [日付オフセットタイプ] = After

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [日付オフセット単位] = Years ○ [日付オフセット数] = 1 この設定を使用すると、保存期間はドキュメントの作成日から 1 年間になります。
日付オフセット単位	保存期間の測定単位を月または年に決定します。
日付オフセット数	[日付フィールド] で選択した日付よりも前または後の月数または年数です。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

デフォルトの保持ポリシーの追加または変更

デフォルトの保持ポリシーにより、従業員ドキュメントは間違って消去されないようになっています。保持ポリシーがドキュメントタイプにアサインされていない場合は、デフォルトの保持ポリシーが使用されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
デフォルトの保持ポリシーを編集できます。

HR サービスデリバリ (HRSD)ベースシステムは、各従業員ドキュメントのデフォルトの保持ポリシー（これは、センターオブエクセレンス (COE) テーブルに関連付けられています）を提供します。

デフォルトの保持ポリシーは 、COE 下のすべてのドキュメントにアサインされ、保存期間は無期限で消去されません。

> **注:**
> デフォルトの保存期間を変更する場合、すべての新しいドキュメントには新しい期間が割り当てられますが、既存のドキュメントは元の保存期間を使用します。

デフォルトの保持ポリシーは、ドキュメントタイプで使用されている場合は削除できません。デフォルトの COE のポリシーとして設定できるのは 1 つのみです

消去日が算出され、訴訟ホールドが行われると、消去日は変更されません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > ドキュメント保存期間設定.
2. [新規] をクリックしてデフォルトの保持ポリシーを作成するか、既存のポリシーをクリックして編集します。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

デフォルトの保持ポリシー

フィールド	説明
テーブル	HR サービスデリバリ (HRSD)がライセンス済みでアクティブ化されている場合、COE テー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	ブル従業員ドキュメントが関連付けられています。
保存期間	保存期間は、ドキュメントを保存する期間を特定するものです。 このフィールドのみ編集できます。
アプリケーションタイプ	デフォルトの保存期間に関連付けられたアプリケーションです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

保持ポリシーの追加または変更

ドキュメントの保存期間と対象者を決定するポリシーを設定します。保持ポリシーは、保存期間と条件、または基準を組み合わせます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
規制、法律、会社のポリシーにより、ドキュメントを保存する期間が決まります。

消去日が算出され、訴訟ホールドが行われると、消去日は変更されません。

意図しない消去が行われないようにするため、ベースシステムはデフォルトの保持ポリシーを提供します。保持ポリシーがドキュメントタイプにアサインされていない場合は、デフォルトの保持ポリシーが使用されます。

ドキュメントタイプが複数の保持ポリシーの対象である場合：

- 保持期間が最も長いポリシーが適用されます。
- デフォルトではないデフォルトの保持ポリシーと無期限の保存期間のデフォルトの保持ポリシーがある場合は、デフォルトではない保持ポリシーが適用されます。これは、HR 基準と一致し、保存期間が適用可能であるという想定です。

保持ポリシーには、ドキュメントタイプと 1 対 1 の関係性があり、複数のドキュメントタイプに同じ保持ポリシーを持つことはできません。

注:
複数の保持ポリシーに同じ保存期間を使用できます。

複数の保持ポリシーがあり、基準が重複している場合、保存期間が最も長い保持ポリシーが使用されます。

例：ドキュメントタイプ = 懲戒通知

- 保持ポリシー：
  - 米国の従業員 (保持期間 = 終了日 + 7 年)
  - 米国の契約社員 (保存期間 = 終了日 + 5 年)
- ユーザーが米国の従業員と契約社員の両方である場合、保存期間が長いため、米国の従業員の保持ポリシーが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
すべてのドキュメントタイプにデフォルトの保持ポリシーを使用できます。デフォルトの保持ポリシーは、従業員が会社の現在の従業員でいる間は、その従業員ドキュメントが保存されるように定義されています。従業員が退職すると、HR 基準に基づいて、2 番目の保持ポリシーがトリガーされます。従業員が HR 基準を満たさず会社を退職した場合、元のデフォルトの保持ポリシーが有効のままになります。つまり、その従業員ドキュメントは無期限に保存されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 保持ポリシー.
2. [新規] または編集する既存の保持ポリシーをクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

保持ポリシーフォーム

フィールド	説明
適用先	従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document] テーブルと保持ポリシーに関連付けられているドキュメントタイプです。 テーブルと保持ポリシーに基づいているドキュメントタイプを選択します。
HR 基準	保持ポリシーが適用されるユーザーです。 たとえば、国に基づいて HR 基準を選択できます。この条件では、選択した国を本拠地としている全員に同じ保持ポリシーが適用されます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
保存期間	従業員ドキュメントを保存する必要がある期間です。
有効	保持ポリシーがアクティブで使用中であることを示します。 **注:** デフォルトの保持ポリシーは非アクティブ化できません。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

デフォルトのセキュリティ方針の追加または変更

デフォルトのセキュリティ方針により、従業員ドキュメントの安全性が確保されます。HR サービスデリバリ (HRSD)ベースシステムは、各ドキュメントタイプにデフォルトのセキュリティ方針を提供し、アクセスと削除許可ができるユーザーを決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager
ユーザーには、以下によって従業員ドキュメントへのアクセス権が付与されます。

- グループ
- ロール
- グループとロールの両方

セキュリティポリシーは消去の承認を要求することができ、削除許可が可能なグループにユーザーが所属している必要があります。

「HR グループの管理」および「HR ロールの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > デフォルトのセキュリティポリシー.
2. [新規] または編集する既存のデフォルトのセキュリティポリシーをクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

セキュリティ方針フィールド

テーブル	説明
説明	HR 従業員ドキュメントのセキュリティポリシーを説明するフレーズです。
アプリケーションタイプ	セキュリティポリシーに関連付けられたアプリケーションです。
有効	セキュリティポリシーを有効または無効にするためのオプション。 セキュリティポリシーを無効にした場合、セキュリティポリシーはドキュメントタイプに関連付けられますが、評価は検討されません。
次の場合に適用	セキュリティポリシーに追加の条件を定義するフィルター。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

ドキュメントのセキュリティ方針の追加または変更

従業員ドキュメントの多くに、機密や個人情報が含まれています。ドキュメントのセキュリティ方針を使用して、従業員ドキュメントへのアクセスを定義し、安全を確保します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.admin

このタスクについて
ドキュメントの読み取り、書き込み、または消去の承認ができるユーザーを、ドキュメントのセキュリティ方針を追加または変更することで決定できます。

注:
従業員に、HR プロファイルを通じた自身の従業員ドキュメントに対する可視性を提供できます。[ドキュメントタイプ] フォームの [従業員アクセス] ボックスをオンにします。「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーには、以下によって従業員ドキュメントへのアクセス権が付与されます。

- グループ
- ロール
- グループとロールの両方

セキュリティポリシーは消去の承認を要求することができ、削除許可が可能なグループにユーザーが所属している必要があります。

「HR グループの管理」および「HR ロールの管理」を参照してください。または、「グループ」と「ロール」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > セキュリティポリシー.
2. [新規] または編集する既存のセキュリティポリシーをクリックします。
3. 必要に応じてフィールドを入力します。

セキュリティ方針フィールド

テーブル	説明
説明	HR 従業員ドキュメントのセキュリティポリシーを説明するフレーズです。
アプリケーションタイプ	セキュリティポリシーに関連付けられたアプリケーションです。
有効	セキュリティポリシーを有効または無効にするためのオプション。 セキュリティポリシーを無効にした場合、セキュリティポリシーはドキュメントタイプに関連付けられますが、評価は検討されません。
次の場合に適用	セキュリティポリシーに追加の条件を定義するフィルター。

以下の 3 つのタブを使用して、ドキュメントタイプ別に従業員ドキュメントのメタデータの検索、アクセス、編集に必要なグループまたはロールを決定します。消去通知を受信するグループ、または従業員ドキュメントの消去を承認できるグループも定義できます。

セキュリティ方針のタブ

タブ	説明
読み取り	グループ：ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントの検索と読み取りのため、ユーザーが属する必要があるグループです。 ロール：ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントの検索と読み取りのため、ユーザーに必要なロールです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブ	説明
	注: Employee Document Management リーダー [sn_hr_ef.document_reader] ロールのユーザーが、ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントを検索し、読み取るには、ここにも追加する必要があります。 すべて一致：アクセスするために、グループとロールの両方の条件を満たす必要があるかどうかを決定します。 注: オフにした場合、ユーザーはグループとロールの両方ではなく、どちらかの条件のみを満たせばよいことになります。
書き込み	グループ：アクセスするためにユーザーが属する必要があるグループです。 ロール：ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントの検索、読み取り、作成のため、ユーザーに必要なロールです。 注: Employee Document Management ライター [sn_hr_ef.document_writer] ロールのユーザーが、ドキュメントタイプとセキュリティポリシーが関連付けられている従業員ドキュメントを検索し、読み取り、作成するには、ここにも追加する必要があります。 すべて一致：書き込みアクセスするために、グループとロールの両方の条件を満たす必要があるかどうかを決定します。 注: オフにした場合、ユーザーはグループとロールの両方ではなく、どちらかの条件のみを満たせばよいことになります。
消去許可	ドキュメントの消去、または消去プロセスの実行前に通知を送信するには、許可が必要です。 グループ：許可または通知の受信のため、ユーザーが属する必要があるグループです。 注: グループ内のユーザー 1 人にのみ許可が必要です。

4. [保存] をクリックすると、[ドキュメントタイプ] 関連リストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [新規] をクリックして、セキュリティポリシーに関連付けるドキュメントタイプを作成できます。

6. [送信] または [更新] をクリックします。

ドキュメントタイプの有効期限ポリシーの追加または変更

ドキュメントタイプの有効期限通知ポリシーを追加または変更します。ドキュメントの有効期限を設定して、有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときに、ドキュメントの所有者、マネージャー、または HR 担当者にメール通知が送信されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
パスポートやトレーニング証明書などの特定のドキュメントには有効期限があります。組織がコンプライアンスポリシーを遵守するために、従業員ドキュメントは最新バージョンに維持されます。この機能を使用すると、管理者はドキュメントタイプに有効期限通知ポリシーを設定でき、ユーザーは、ドキュメントを Employee Document Management にアップロードするとき、またはケースを Employee Document Management に移動するときに、ドキュメントの有効期限を設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 有効期限通知ポリシー.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

有効期限通知ポリシーフォーム

フィールド	説明
ドキュメントタイプ	有効期限ポリシーが設定されているドキュメントタイプ。たとえば、教育契約です。
名前	有効期限通知ポリシーに指定する名前。
順序	有効期限ポリシーに指定する順序。ドキュメントが 2 つの有効期限通知ポリシーを満たしている場合、順序が前のポリシーに高い優先度が与えられます。
有効	使用する有効期限ポリシーを有効にするオプション。
フィルター基準を追加	
HR 基準	HR 基準では、フィルター条件を適用する対象者を定義します。例：米国の従業員：税フォームのコレクション。
次の場合に適用	従業員ドキュメントのフィールドに適用するフィルター条件。
両方に一致	フィルター条件が複数ある場合は、このオプションを有効にします。ドキュメントは、指定されたすべての条件に基づいてフィルターされます。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 有効期限通知ポリシー.

2. 必要な有効期限通知ポリシーを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [有効期限通知の受信者] 関連リストで、受信者を追加します。

有効期限通知の受信者フォーム

フィールド	説明
名前	有効期限通知の受信者の名前。
日付オフセットタイプ	ドキュメントの有効期限に対する日付オフセットタイプ。たとえば、有効期限のどれだけ前または後に通知を送信するかです。
日付オフセット単位	日数、週数、または月数のオフセット単位を指定します。
日付オフセット量	日付オフセットとして指定する値。たとえば、 [日付オフセットタイプ] として [前]、[日付オフセット単位] として[日数]、 [日付オフセット量] として **3** を選択した場合、ドキュメントの有効期限の 3 日前にメール通知が送信されます。
有効期限通知ポリシー	受信者を作成する有効期限通知ポリシー。
受信者	通知の受信者は、従業員ドキュメントでサポートされているフィールドから選択できます。 **注:** 異なる日に異なる受信者に通知する場合は、単一の有効期限通知ポリシーに対して複数の有効期限の通知受信者を設定できます。
有効	有効期限通知の受信者を有効にするオプション。

4. [グループ] セクションで、通知の送信先のグループを追加します。グループは、受信者と同時に通知を受信します。
5. [送信] をクリックします。

Employee Document Management の使用

従業員ドキュメントを管理し、一括インポートについて学習します。

従業員ドキュメントの管理

Employee Document Management を使用して、従業員ドキュメントの検索、作成、移動、または訴訟ホールドの管理を行います。

Employee Document Management は、組織の従業員ドキュメントがすべて入っている仮想のファイルキャビネットです。Employee Document Management では、次のことができます。

- 従業員ドキュメントの検索：従業員ドキュメントの検索を絞り込むために使用できる方法は、多数あります。
- 従業員ドキュメントの作成：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員ドキュメントは、ドキュメントリポジトリに直接追加することができます。
- HR サービスデリバリ (HRSD)と組み合わせると、HR エージェントは、ドキュメントを HR ケースから移動、またはドキュメントリポジトリに直接追加できます。

- HR プロファイルまたはドキュメントタイプの訴訟ホールドへの実行：HR プロファイルまたはドキュメントタイプを訴訟ホールドにすると、関連付けられている従業員ドキュメントが保存期間に到達した後も削除されません。
- 従業員ドキュメントの移動：従業員ドキュメントが HR ケースに関連付けられている場合、手動でドキュメントリポジトリに移動することができます。または、ケースが完了またはクローズされた場合に、従業員ドキュメントを自動的に移動するように HR サービスを設定できます。
- 従業員ドキュメントの表示：従業員は、サービスポータルまたは 従業員センター で自分の従業員ドキュメントを表示できます。ドキュメントタイプごとにアクセス権を付与する方法については、「ドキュメントタイプのポリシーの定義」で説明しています。ベースシステムでは、ドキュメントタイプの例を提供します。

従業員ドキュメントの検索

従業員ドキュメントリポジトリからさまざまなフィルターを使用して、従業員ドキュメントを検索し、表示します。監査を目的として、ドキュメントをダウンロードすることもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_reader

このタスクについて
従業員ドキュメントは、従業員ドキュメントのリポジトリです。従業員ドキュメントのリポジトリの規模にかかわらず、必要なドキュメントを臨機応変に検索したり、事前設定された検索フィルターを設定して迅速に探したりことができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 従業員ドキュメント > ドキュメントの検索.
2. 列のフィルターは、探しているドキュメントの特定に使用します。
   たとえば、[社員] 列でソートすると、従業員別にすべてのドキュメントを表示します。
3. ドキュメントをダウンロードするには、ドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにし、[アクション] 選択リストから [ダウンロード] を選択します。
   同じ名前の複数のドキュメントをダウンロードすると、従業員名が各ドキュメントに追加されます。それでもドキュメントが重複している場合は、番号が追加されます。
4. ドキュメントに関する詳細情報を表示するには、ドキュメントの名前をクリックします。
   sn_hr_ef.enable_document_viewer 従業員ドキュメントプロパティで [はい] をオンにしていると、従業員ドキュメントが表示されます。

従業員ドキュメントの作成または変更

従業員ドキュメントライター [sn_hr_ef.document_writer] ロールでは、従業員ドキュメントを作成、または Employee Document Management リポジトリに直接アップロードすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_writer

このタスクについて
ドキュメントは、HR ケースフォームからアップロードした後、ドキュメントリポジトリに移動することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
従業員ドキュメントは、HR サービスを設定することで、ケースがクローズされたときに HR ケースフォームから自動的に移動させることもできます。この機能の設定については、「HR サービスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > 従業員ドキュメント > 新規ドキュメント作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

従業員ドキュメントフォーム

フィールド	説明
ドキュメント	アップロードする従業員ドキュメントです。 [ファイルを選択] をクリックして、従業員ドキュメントをアップロードします。 **注:** デフォルトでは、許可されているドキュメントの最大サイズは 30 MB です。このデフォルトは、従業員ドキュメントプロパティの [アップロードファイルの最大サイズ **(MB)**] フィールドで変更できます。詳細については、「Employee Document Management アプリケーションのプロパティ」を参照してください。 ドキュメントを選択した後、読み取り専用フィールドにファイルサイズ、ファイル形式、作成日時、作成者が表示されます。 この UI 内のビューアーは .pdf ドキュメントの表示のみをサポートしています。その他の種類のドキュメントは、ダウンロードした後で表示できます。 最適な検索結果を得るには、ドキュメントの名前にダッシュ (-) を使用しないでください。全文をスペースまたはアンダーバーで区切って使用すると、より良い検索結果が得られます。 .pdf ドキュメントを表示するには、従業員ドキュメントプロパティの [[ドキュメントビューアー] を有効にして **PDF** ドキュメントをプレビューする] の [はい] をオンにする必要があります。 **注:** FedRAMP、オンプレミスの顧客、モバイルデバイス、Edge Encryption、または暗号化サポートを利用している顧客には、ドキュメントの表示はサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	従業員ドキュメントの説明です。
従業員	関連付けられている従業員ドキュメントの名前です。
給与国	ドキュメント作成時の従業員の給与国。 注: ドキュメントをアップロードするか、ケースの添付ファイルを従業員ファイルに移動すると、[給与国] フィールドの値はデフォルトで従業員のユーザープロファイルになります。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けられているドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは、カテゴリ化と保持ポリシーを提供します。 注: ○ ドキュメントタイプに関連付けられている少なくとも 1 つのセキュリティポリシーの読み込みまたは書き込み設定要件を満たす場合にのみ、ドキュメントの読み取りおよび書き込みを行うことができます。 ○ ドキュメントタイプに関連付けられている少なくとも 1 つのセキュリティポリシーの消去承認設定要件を満たす場合にのみ、ドキュメントの消去を行うことができます。 ○ ドキュメントタイプに関連付けられている少なくとも 1 つのセキュリティポリシーの消去承認または通知設定要件を満たす場合にのみ、消去通知を受け取ることができます。
有効日	従業員ドキュメントが有効になった日付と時刻。一般的に、契約上の合意の場合を除き、有効日はドキュメントの作成日になります。たとえば、昇給や昇進が、勤務評価の日付とは異なる日付に有効になる場合があります。
HR ケース	従業員ドキュメントが HR ケースから移動されたときに関連付けられた HR ケースの番号です。
消去保留	ドキュメントの消去保留ステータスです。 ○ 消去承認待ち：消去通知が送信されましたが、承認が受領されていません。 ○ 消去承認：消去除許可が受領され、ドキュメントの消去がスケジュールされました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 消去却下：消去許可が却下され、ドキュメントの消去はスケジュールされません。 ドキュメントタイプに関連付けられているセキュリティポリシーにより、消去許可が設定されます。次のロールには、消去許可を変更する権限があります。 ▪ EF 管理者 [sn_hr_ef.admin] ▪ 従業員ファイル管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]
有効期限	ドキュメントの有効期限を設定するオプション。ドキュメントの有効期限が切れたとき、または有効期限が近づいたときに、(有効期限ポリシーに従って) ドキュメントの所有者、マネージャー、または HR 担当者にメール通知が送信されます。 **注:** このオプションは、管理者が [有効期限] チェックボックスを有効にした場合にのみ有効になります。

3. [送信] をクリックして従業員ドキュメントレコードを作成します。
[従業員ドキュメント監査記録] 関連リストのタブが表示されます。

   従業員ドキュメントが作成またはアップロードされてから消去されるまでの、すべてのアクションを表示します。

   次のアクションがキャプチャされます。

   ○ レコードが作成されました
   ○ フィールドが更新されました
   ○ 添付ファイルが削除されました
   ○ 添付ファイルが更新されました
   ○ 添付ファイルの名前が変更されました
   ○ プラットフォームタグが追加されました
   ○ プラットフォームタグが削除されました
   ○ ドキュメントが表示されました
   ○ ドキュメントがダウンロードされました
   ○ 従業員センター で従業員がダウンロードしたドキュメント

従業員ドキュメントをドキュメントリポジトリへ移動する

従業員ドキュメントは、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動できます。従業員ドキュメントは、HR ケースのクローズが完了したときに、HR サービスによって自動的に移動するように設定することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.document_writer または sn_hr_core.case_reader

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

従業員ドキュメントは、従業員ドキュメントリポジトリに直接追加することもできます。従業員ドキュメントリポジトリは、さまざまなソート機能を使用した迅速かつ簡単な識別を集中管理リポジトリに提供します。「従業員ドキュメントの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケース.
2. 従業員ドキュメントが添付されているケースを選択します。
   リストビューから従業員ドキュメントが関連付けられている HR ケースを識別する方法はありません。HR ケースを検索するには、HR ケース番号またはオープン対象者が必要です。
3. フォームヘッダーから、[添付ファイルを移動] をクリックします。
   [添付ファイルを従業員ファイルに移動] メニューが表示されます。
4. 移動するドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにします。
   [移動する添付ファイルの **COE** を選択してください] フィールドと [トピック詳細] フィールドは変更できますが、ドキュメントが間違ったタイプの HR ケースの下に追加されていた場合にのみ可能です。
5. 各ドキュメントの [ドキュメントタイプ] を選択します。
   ドキュメントタイプは、カテゴリ化、アクセス可能なユーザー、保持ポリシーを決定します。関連するトピックの詳細のドキュメントタイプが表示されない場合は、正しくカテゴリ化するためにドキュメントタイプを作成する必要があります。「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。
6. [選択項目を移動] をクリックします。

タスクの結果

従業員ドキュメントが、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。従業員ドキュメントが移動した後、ファイル名、形式、サイズがドキュメントの添付ファイルからコピーされます。

注:
HR サービスの [添付ファイルを自動的に移動] ボックスをオンにして、このプロセスを自動化することもできます。「HR サービスの構成」を参照してください。

次のタスク

添付ファイルを移動すると、添付ファイルがケースの [従業員ドキュメント] セクションに表示されます。

従業員ドキュメントの訴訟ホールドの追加または削除

訴訟ホールドは、ドキュメントタイプに関連するドキュメント、または HR プロファイルの従業員ドキュメントのすべてを削除できないようにするものです。

始める前に

必要なロール：
sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.manager、sn_hr_core.profile_writer、sn_hr_ef.legal_hold_writer

このタスクについて

訴訟ホールドは、関連付けられている従業員ドキュメントの保持ポリシーのすべてを保留します。

注:
システム管理者 [admin] としてログインしている場合は、Employee Document Management スコープ内で表示していることを確認します。スコープを変更した場合は、ページをリフレッシュする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訴訟ホールドは、すぐに利用可能なドキュメントのクリーンアップメカニズムによってのみ、ドキュメントの消去を防止します。カスタムテーブルクリーナーやテーブルアーカイブルールなどのカスタムクリーンアップメカニズムには適用されません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. 訴訟ホールドを実行する HR プロファイルを選択します。
3. フォームヘッダーで [訴訟ホールド追加] をクリックします。
4. [このプロファイルに訴訟ホールドを追加します] から、理由を選択してコメントを追加します。
5. [**OK**] をクリックします。
6. コメントを追加します。
7. **[OK]** をクリックします。
8. ドキュメントタイプを訴訟ホールドに配置するには、次に移動します **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > ドキュメントタイプ.
9. ドキュメントタイプを選択します。
10. [訴訟ホールド追加] をクリックします。
    [法的ホールド追加] ボタンはフォームヘッダーにあります。
11. コメントを追加します。
12. **[OK]** をクリックします。
13. [更新] をクリックします。
    ドキュメントタイプに関連付けられているすべてのドキュメントは、訴訟ホールドになり、保持ポリシーに基づいて削除されなくなります。

複数の **HR** プロファイルへの訴訟ホールドの追加

一度に複数の HR プロファイルに訴訟ホールドを追加します。訴訟ホールドは、HR プロファイルの従業員ドキュメントを削除できないようにするものです。

始める前に
必要なロール：
sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.manager、sn_hr_core.profile_writer、sn_hr_ef.legal_hold_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. リストビューで、訴訟ホールドを適用するすべての HR プロファイルを選択します。
3. [選択した行のアクション] で [訴訟ホールド追加] を選択します。
4. [訴訟ホールド追加] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
   a. [理由] フィールドで、値を選択します。
   b. [コメント] フィールドに詳細を追加します。
   c. **[OK]** をクリックします。
   選択した HR プロファイルの従業員ドキュメントは、訴訟ホールドになり、保持ポリシーに基づいて削除されることはなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のドキュメントタイプへの訴訟ホールドの追加

一度に複数のドキュメントタイプに訴訟ホールドを追加します。訴訟ホールドは、ドキュメントタイプに関連するドキュメントを削除できないようにするものです。

始める前に
必要なロール：
sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.manager、sn_hr_core.profile_writer、sn_hr_ef.legal_hold_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントタイプ.
2. リストビューで、訴訟ホールドを適用するすべてのドキュメントを選択します。
3. [選択した行のアクション] で [訴訟ホールド追加] を選択します。
4. [訴訟ホールド追加] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
   a. [理由] フィールドで、値を選択します。
   b. [コメント] フィールドに詳細を追加します。
   c. **[OK]** をクリックします。
   選択したドキュメントタイプに関連付けられているドキュメントは、訴訟ホールドになり、保持ポリシーに基づいて削除されることはなくなります。

訴訟ホールド中のドキュメントの管理

現在または以前に訴訟ホールドであったドキュメントタイプまたは HR プロファイルすべてのリストを表示することができます。ドキュメントタイプまたは HR プロファイルに対して訴訟ホールドが実行され、解除された理由を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.legal_hold_writer

このタスクについて
訴訟ホールドは、HR プロファイル、またはドキュメントタイプ別に従業員ドキュメントに対して実行されます。「従業員ドキュメントの訴訟ホールドの追加または削除」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 訴訟ホールド.
2. ドキュメントタイプまたは HR プロファイルを選択します。
3. [訴訟ホールド理由] を変更します (該当する場合)。
4. [コメント] を入力します。
5. [更新] をクリックします。

従業員ドキュメントの消去ログを表示する

最適なシステムパフォーマンスを得るため、また内部プロセスに応じて、会社が決定したセキュリティポリシーに基づいて従業員ドキュメントが消去されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.manager

このタスクについて
削除すると、インスタンスから従業員ドキュメントが永久に削除されます。消去することによって、全体のストレージが解放されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- どのドキュメントが削除されたかが消去ログに示されます。
- 削除されたドキュメントの属性は保持されます。
- 削除されたドキュメントを識別するデフォルトの属性は、社員番号と HR ケース番号です。Employee Document Management のプロパティでデフォルトを変更できます。

「Employee Document Management アプリケーションのプロパティ」を参照してください。

手順

移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > 削除ログ.
消去されたドキュメントのリストが、Employee Document Management アプリケーションのプロパティの [有効にすると以下のフィールドがドキュメント削除ログに含まれます] で指定したフィールドとともに表示されます。

Employee Document Management の一括インポート

Employee Document Management の一括インポート機能を使用して、外部のサードパーティ製のクラウドベースのストレージ、またはローカルネットワークディレクトリーから、Employee Document Management へ従業員ドキュメントをコピーできます。従業員ドキュメントがHR サービスデリバリ (HRSD)にあれば、管理が効率的かつ簡単になります。

現在、HR サービスデリバリ (HRSD)の外部に従業員ドキュメントを格納している場合は、これらのドキュメントを統合することができ、また社員の在職期間中、ドキュメントを維持することができます。

現在のドキュメントリポジトリ

現在従業員ドキュメントを格納している場所によって、一括インポートの設定が決まります。Employee Document Management 一括インポート機能は、以下との統合を提供します。

- ローカルドキュメントストレージソリューション。
- サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージソリューション

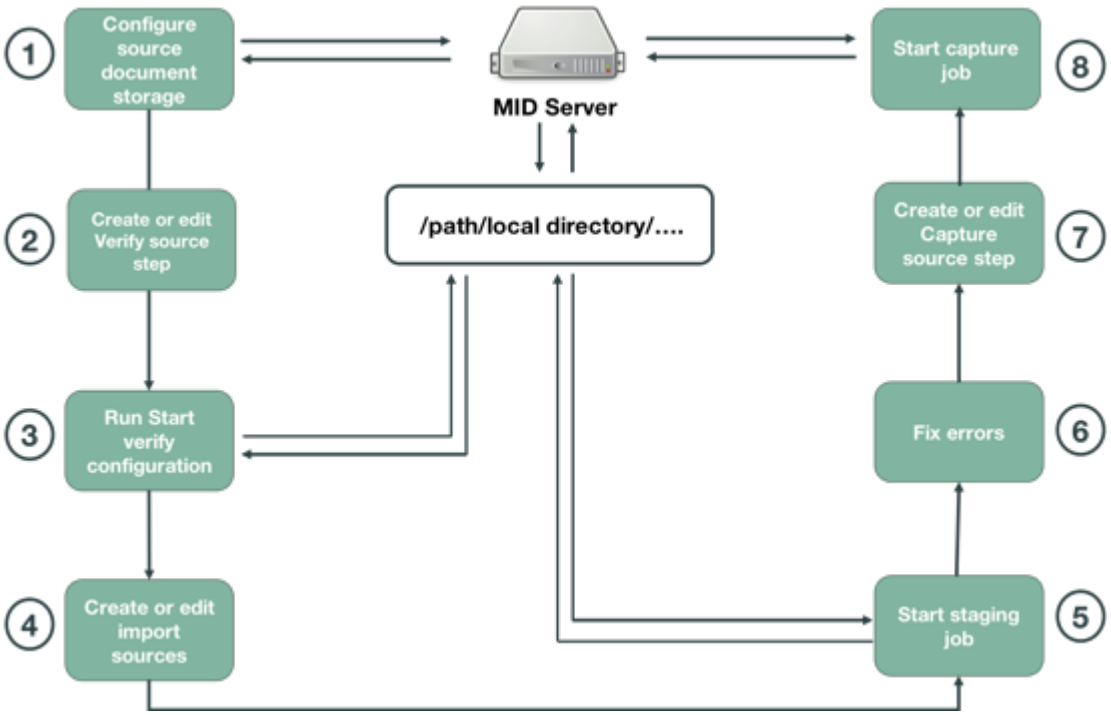
ローカルドキュメントストレージの設定

ローカルドキュメントリポジトリから従業員ドキュメントをインポートするには、Orchestration [com.snc.runbook_automation] プラグインを有効にする必要があります。

注:
Java JRE 6 以降も必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR サービスデリバリ (HRSD)をローカルドキュメントリポジトリで設定するプロセスは以下のとおりです。

1. HR サービスデリバリ (HRSD)を、従業員ドキュメントインポート設定のソース場所と通信するように設定します。

   ローカルドキュメントストレージを設定する前に、MID Server が設定され、利用可能なことを確認します。MID Server は、ServiceNow インスタンスとアプリケーション、データソース、サービスの間で行われるデータの通信や移動を容易にするために必要です。

   重要:
   デフォルトでは、この機能はファイルサーバーが UNIX であると想定しています。ファイルサーバーが UNIX 以外の OS の場合は、ソリューションをカスタマイズする必要があります。

   - Secure Shell Protocol (SSH) 資格情報のみがサポートされています。
   - MID Server は Windows または Linux サーバー上に配置できます。インポートするファイルをホストするサーバーは、Windows 以外である必要があります。

     注:
     ローカルドキュメントストレージを構成する他の方法では、カスタム開発が必要です。

   ローカルドキュメントストレージでの認証に使用する資格情報を作成します。「MID Server への SSH 資格情報の設定」を参照してください。

   注:
   ローカルドキュメントリポジトリへ接続する際に、管理者権限を付与する必要が生じる場合があります。

2. 確認のソース手順を作成または編集します。この手順は、ローカルディレクトリーと Employee Document Management の間の接続を検証するために必要な、ソースの手順を作成するものです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

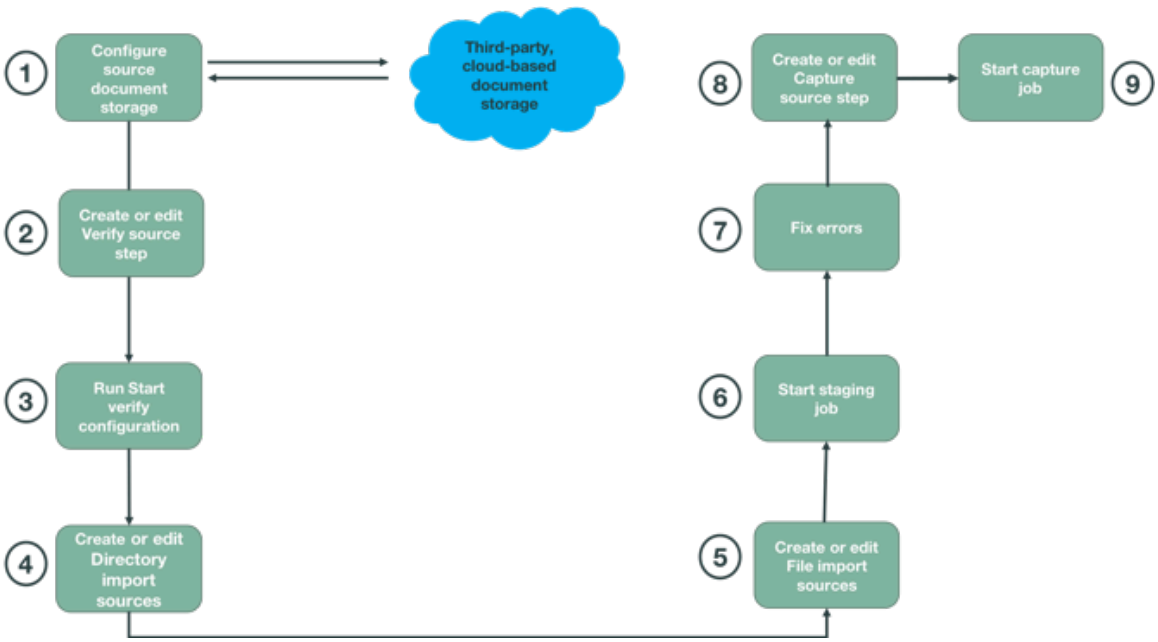
> **注:**
> 集中管理リポジトリにソースの従業員ドキュメントがある場合は、シンプルなディレクトリー構造と一貫したファイルの命名規則の使用を強くお勧めします。そうすれば、エラーを少なくすることができます。

3. ソースジョブの検証開始を実行することで、接続を確認し、ソースの従業員ドキュメントが識別され、位置が特定されたことを確認します。
4. 従業員ドキュメントのインポートソースの作成または編集この手順は、ローカルドキュメントストレージから Employee Document Management にインポートするソースドキュメントを識別するものです。
5. ステージングジョブを実行します。このステップでは、ソースの従業員ドキュメントに関する情報を、従業員ドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルに保存します。従業員ドキュメントのインポートに必要な情報はすべて、このレコードに含まれています。
6. ステージングレコードを表示し、ステップ 3 と 4 が正しいことを確認します。ステージングテーブルでは、エラーを修正することができます。
7. キャプチャのソース手順を作成または編集します。このソースの手順は、ステージングレコードとソース従業員ドキュメントを Employee Document Management にインポートするものです。
8. [準備完了] ステータスのステージングレコードを処理するキャプチャジョブを開始し、ソース従業員ドキュメントをプルまたは検索します。ソース従業員ドキュメントが、Employee Document Management にコピーされます。

サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージソリューションの設定

サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリから従業員ドキュメントをインポートするには、ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] プラグインを有効にする必要があります。

> **注:**
> サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージとの統合は、カスタム実装と見なされます。Employee Document Management の一括インポートは、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージと統合するための基本的なフレームワークを提供します。 ServiceNow ソリューションコンサルタントとの相談が必要になる場合があります。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サードパーティ製のクラウドベース (ソース) ドキュメントリポジトリを設定するには、以下が必要です。

- ソースドキュメントリポジトリの URL
- 認証情報エイリアス

HR サービスデリバリ (HRSD)をサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージソリューションで設定するプロセスは、以下のとおりです。

1. HR サービスデリバリ (HRSD)をサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリと通信するように設定します。
2. 確認のソース手順を作成または編集します。この手順は、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリと Employee Document Management の間の接続を検証するために必要な、ソースの手順を作成するものです。

   注:
   ソースの従業員ドキュメントには、シンプルなディレクトリー構造と一貫したファイルの命名規則の使用を強くお勧めします。そうすれば、エラーを少なくすることができます。

3. ソースジョブの検証開始を実行し、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリが Employee Document Management と通信していることを確認します。
4. ディレクトリーのインポートソース手順の作成または編集この手順は、ソースドキュメントが格納されているサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージのディレクトリーを識別するものです。
5. ファイルインポートソース手順の作成または編集この手順は、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントストレージから、Employee Document Management にインポートするソースドキュメントを識別するものです。
6. ステージングジョブを実行します。このステップでは、ソースの従業員ドキュメントに関する情報を、従業員ドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルに保存します。従業員ドキュメントのインポートに必要な情報はすべて、このレコードに含まれています。
7. ステージングレコードを表示し、ステップ 3 と 4 が正しいことを確認します。ステージングテーブルでは、エラーを修正することができます。
8. キャプチャのソース手順を作成または編集します。このソースの手順は、ステージングレコードとソース従業員ドキュメントを Employee Document Management にインポートするものです。
9. [準備完了] ステータスのステージングレコードを処理するキャプチャジョブを開始し、ソース従業員ドキュメントをプルまたは検索します。ソース従業員ドキュメントが、Employee Document Management にコピーされます。

ファイルサイズ制限

ベースシステムでは、30 メガバイト以下の従業員ドキュメントをインポートできます。

Employee Document Management アプリケーションのプロパティの **sn_hr_ef.max_file_size** フィールドを使用して、ファイルの最大サイズを設定できます。

注:
最大サイズを増やすと、システムパフォーマンスに影響する場合があります。

詳細については、「Employee Document Management アプリケーションのプロパティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートマッピングを使用してソース従業員ドキュメントを検索および変換する

インポートマッピングは、ソースドキュメントリポジトリからソース従業員ドキュメントを検索し、それらを Employee Document Management にインポートするために変換します。

インポートマップでは、ソースドキュメントリポジトリからのメタデータの取得に使用するマッピング変数を定義します。また、インポートする従業員ドキュメントを正しく識別し、それらを Employee Document Management の必要な要素にマップすることもできます。

ローカルネットワークディレクトリーに必要な要素：

- 従業員名
- ドキュメントタイプ
- ファイル名

サードパーティ製のクラウドベースのディレクトリーに必要な要素：

- アイテム
- アイテム
- 従業員名
- ドキュメントタイプ
- ファイル名
- URL

出力ファイルからフィールドと値を解析する

ソースドキュメントリポジトリが出力ファイルを提供する場合は、出力ファイルのマッピングの場所、解析、マッピングを、Employee Document Management に必要な値に変換できます。出力ファイルを変換するには、次の操作を行います。

- 出力ファイル内のアイテムのアレイを検索するフィールドマッピングタイプを作成します (JSON は出力ファイルの例)。
- ファイル ID を検索するアレイ内の各アイテム用に、フィールドマッピングタイプを作成します。
- 従業員のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。
- docType のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。
- fileName のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。
- URL のマップ済み要素を検索するフィールドマッピングタイプを作成します。

ファイル名から抽出

ソース従業員ドキュメントが以下を満たしている場合：

- 一貫性のある命名規則。
- 従業員ファイルのファイル名の中に、必要なすべてのメタデータがある。

インポートマップを使用して、ソース従業員ドキュメントを検索し、Employee Document Management に必要な値に変換することができます。

たとえば、従業員ドキュメントに一貫性のある命名規則 (Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf) がある場合、ファイル名の一部を Employee Document Management の必須要素にマップできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 社員名：abel.tuter
- ドキュメントタイプ：LOARequestLeave
- ファイル名：Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

スクリプティング

スクリプトを使用して、Employee Document Management の必要なマップ要素にソース要素をマップすることもできます。「スクリプト」を参照してください。

注:
ベースシステムでは、モデルとして使用できるインポートマップの例を提供します。

Employee Document Management の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する

従業員ドキュメントインポート設定を使用して、ソースドキュメントリポジトリの識別と通信を行います。ソースドキュメントリポジトリは、現在従業員ドキュメントが格納されている場所です。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて

ソースドキュメントリポジトリから従業員ドキュメントを移動する前に、以下の操作が必要です。

- ドキュメントをプルする元のリポジトリのタイプを識別します。
- ドキュメントをプルする元のリポジトリから URL と資格情報を識別します。または、ドキュメントをプルする元のディレクトリーを識別します。
- ソースリポジトリとEmployee Document Management間の通信が確立されていることをテストします。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 一括インポート > 構成のインポート.
2. フォームのフィールドに入力します。

従業員ドキュメントのインポート設定

フィールド	説明
名前	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。
ソースタイプ	従業員ドキュメントを移動する元のソースを識別します。 ○ ローカル：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはローカルです。 ○ URL：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはクラウドベースです。
ホスト	[ソースタイプ] から [ローカル] を選択すると表示されます。 プルする元のローカルソース従業員ドキュメントリポジトリの IP アドレスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ローカルディレクトリーからプルする場合、ソースの IP アドレスは MID Server を経由して接続されます。
URL	[ソースタイプ] から [**URL**] を選択すると表示されます。 クラウドベースのドキュメントリポジトリである、ソーススサードパーティの URLです。
ディレクトリー	プルする元のローカルソース従業員ドキュメントリポジトリ内のディレクトリーです。 ローカルのソースのタイプには、再帰的なディレクトリー構造を指定できます。 クラウドベースの (URL) ソースタイプのサードパーティには、ルートディレクトリーのみを指定できます。 **注:** クラウドベースリポジトリのサードパーティに複数のディレクトリーがある場合、それぞれに個別の従業員ドキュメントインポート設定が必要です。[クローンの構成] ボタンを使用すると、簡単にクローンを作成できます。
ステージングレコードの状態	従業員ドキュメントに挿入される前に、インポートされた従業員ドキュメントステージングレコードに割り当てられたステータスです。 ○ ドラフト：従業員ドキュメントに挿入する前に、ステージングレコードを検証できます。 **注:** マッピング設定を調整する際は、[ドラフト] ステータスをテスト環境でデフォルトとして使用します。[ドラフト] ステータスの従業員ドキュメントは、キャプチャステップで処理する前に、[準備完了] に変更する必要があります。 ○ 準備完了：従業員ドキュメントのステージングレコードが正確であり検証の必要がない場合に、このステータスを使用します。発生したエラーは、引き続き解決できます。検証が

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	完了しない場合、ステータスはエラーに変更されます。 **注:** テスト後にマッピング設定にエラーがない場合、実稼働環境のデフォルトとして [準備完了] ステータスを使用します。[準備完了] ステータスの従業員ドキュメントは、キャプチャステップで自動的に処理されます。
資格情報エイリアス	資格情報または接続レコードにラベルを付ける、接続と資格情報のエイリアス ID です。資格情報エイリアスは、ローカルソースドキュメントリポジトリへの接続に必要です。 資格情報エイリアスは、ローカルソースドキュメントリポジトリから設定されます。 ローカルドキュメントリポジトリにアクセスするための資格情報は、インスタンスに保存され、エイリアスのタグが付きます。
ドメイン	Domain Separation を介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
ログマッピング	ステージングフェーズ中に、システムログにデバッグステートメントを出力することを示します。 ログマッピングは、マッピングのデバッグを容易にします。テストフェーズ中に最初に一括インポートを設定する場合に推奨します。

注:
資格情報とエイリアスの詳細については、「認証情報、接続、およびエイリアスの概要」を参照してください。

Domain Separation の詳細については、「ドメイン分離と HR Service Delivery」を参照してください。

3. [保存]、[送信]、または [更新] を選択します。
[従業員ドキュメントのインポートソース] タブと [従業員ドキュメントのインポートマップ] タブが表示されます。

インポート設定の作成または編集

従業員ドキュメントをインポートするには、ローカルドキュメントリポジトリまたはサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリから、Employee Document Management にソース従業員ドキュメントをマップします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_import

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
ローカルドキュメントリポジトリでは、名前のマッピングは、ファイル名からファイルのメタデータを取得します。

手順

1. [従業員ドキュメントのインポート設定] フォームで、[従業員ドキュメントのインポートマップ] タブをクリックします。
2. [新規] または既存のインポート設定をクリックします。
3. フォームに入力します。

従業員ドキュメントのインポートマップ

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントのインポート設定の名前です。「Employee Document Management の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
マッピングタイプ	ソースドキュメントリポジトリ内のソース従業員ドキュメントを検索する方法を定義します。 ○ フィールド：ソースドキュメントに関する情報アレイ内で、マップするアレイの特定部分を識別することを示します。 ○ 値：マッピング対象のソースドキュメントに関する情報アレイ内で、特定の用語を識別していることを示します。
正規表現	ソースリポジトリから含めるファイルを識別する正規表現の文字列です。 たとえば、(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) は、英数字、アンダースコア、ピリオドを含むファイル名と一致します。アレイ内の情報の特定部分が識別されると、その部分をマップできます。 既存の命名規則が一貫しているほど、ソースリポジトリから従業員ドキュメントを見つけやすくなります。
置換	Employee Document Management にインポートするときに、ソース従業員ドキュメントに含める情報です。 たとえば、ソース従業員ドキュメントのアレイに学校があるとします。ドキュメントタイプの成績証明書を、同等の新しい値にしようとしています。次のように入力します。 ○ 置換：成績証明書 ○ マップ済みの要素：docType ○ ソース要素：学校

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 置換する値の定義に正規表現を使用することもできます。正規表現を使用する場合は、正規表現テストサイトを使用して、正しい解析であることを確認します。
マップ済みの要素	取得するメタデータフィールドと作成された最終ステージングレコードに含まれる値を定義します。 ソース従業員ドキュメントをマッピングする、インポートドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルのフィールドです。 ベースシステムでは、ソース従業員ドキュメントをマップできる次のフィールドを提供します。 ○ docType：ドキュメントタイプ ○ fileName：ファイル名 ○ employee：従業員名
ソース要素	Employee Document Management にマッピングする、ローカルかサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリのフィールドまたは値です。 たとえば、ソースファイル名に従業員の名前が含まれている場合、従業員の名前をソース要素として使用することができ、従業員のマップ済み要素を使用できます。
フィルターの正規表現	ソース従業員ドキュメントリポジトリのアレイ内で検出された文字と一致する正規表現のシーケンスです。このフィールドを使用して、ソース従業員ドキュメントの識別を絞り込みます。
フィルターフィールド	正規表現と一致するファイルがインポートされたときに、ソースリポジトリから返された情報のアレイ内で検出された特定の文字を探します。 注: 置換する値の定義に正規表現を使用することもできます。正規表現を使用する場合は、正規表現テストサイトを使用して、正しい解析であることを確認します。 マップする情報を絞り込むには、このフィールドを使用します。 たとえば、「first_last_xxx.pdf (abel_tuter_tuition.pdf)」のフォーマットの

自動翻訳

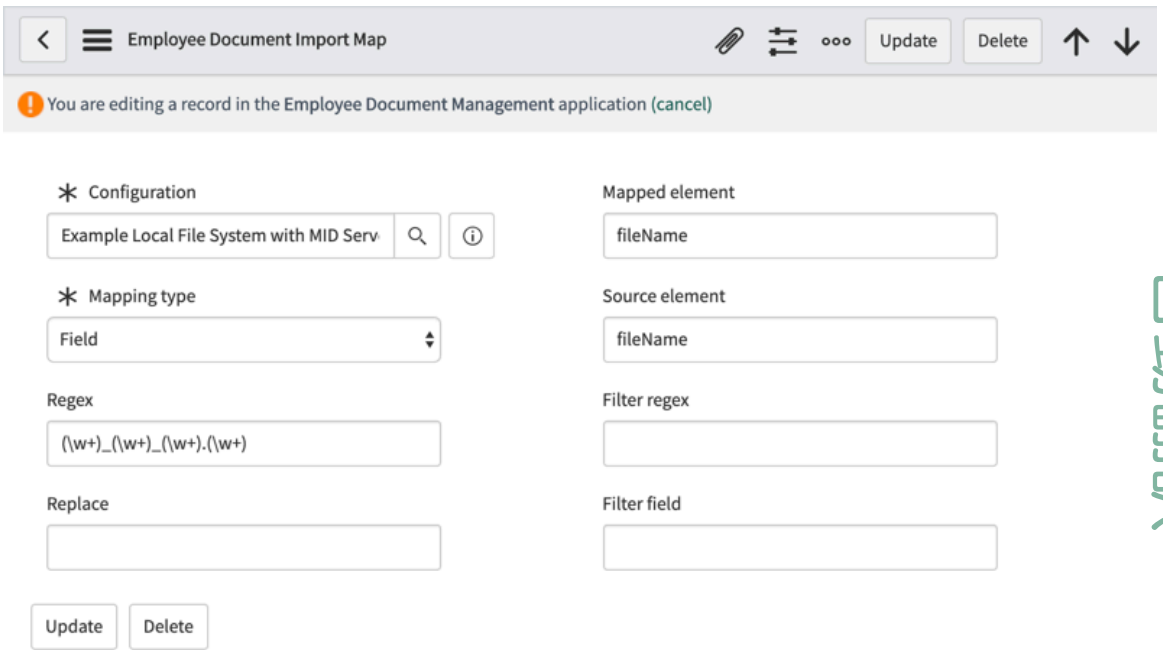
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ファイル名を持つファイルのみをインポートするには、以下のようにします。 ○ 正規表現：(\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) ○ マップ済み要素：fileName ○ ソース要素：fileName ○ フィルターフィールド：.pdf

ファイル名の例

ファイル名の例は、abel_tuter_tuition.pdf です。

ソースリポジトリからファイル名を検索し、抽出することについては、次の例を参照してください。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

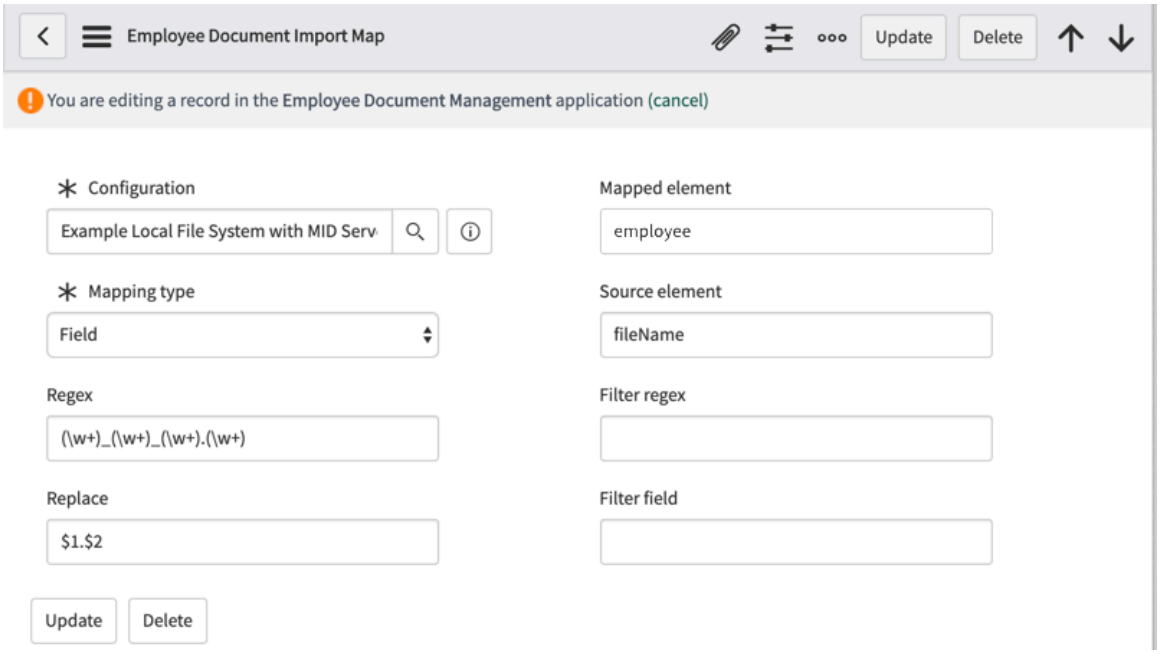
インポートマップは、このソース要素を「fileName」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_xxx.pdf」を探しています。

従業員名のファイル名の例

ファイル名から従業員名が抽出されます。従業員名はEmployee Document Managementの要件です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

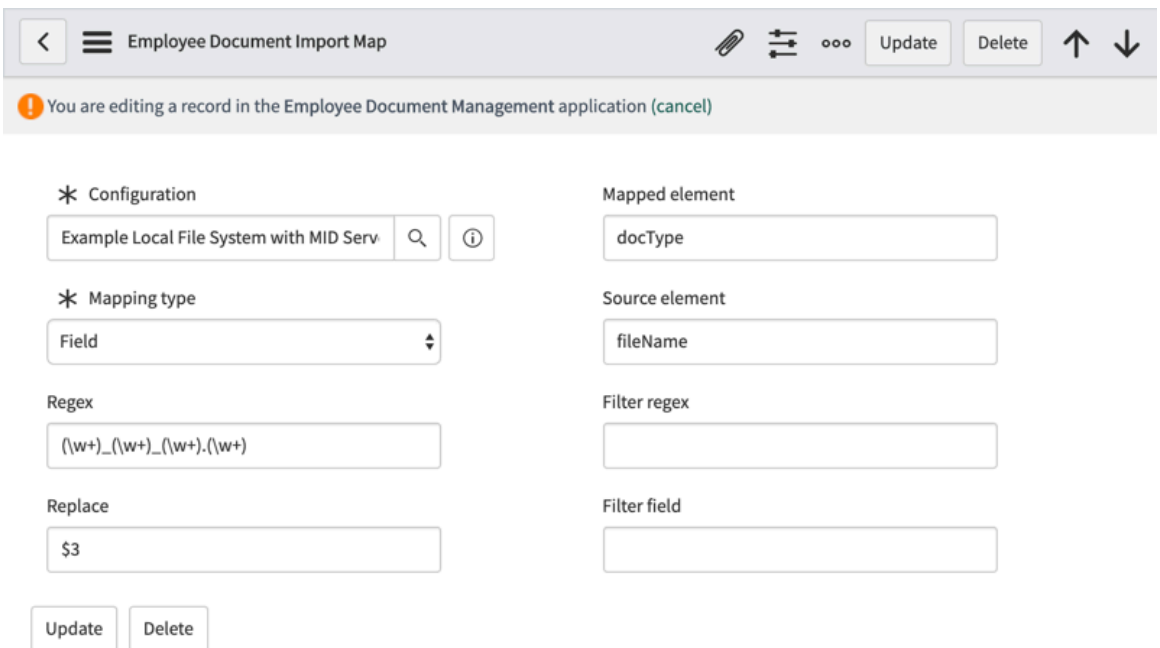
インポートマップは、このソース要素を「employee」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは元のファイル名を「first.last ($1.$2)」で置き換えます。

ドキュメントタイプのファイル名の例

ファイル名からドキュメントタイプが抽出されます。ドキュメントタイプはEmployee Document Managementの要件です。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートマップは、このソース要素を「docType」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは docType 「tuition ($3)」を作成します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

確認のソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、検証のソース手順を作成します。検証は、ローカルディレクトリーまたはサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリと、Employee Document Management の間の接続を検証するために必要です。検証のソース手順は、処理が予定されているソース従業員ファイルがあるかどうかについても確認します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて

ベースシステムでは、モデルとして使用できる検証のソース手順のサンプルを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存の検証のソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - 検証

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。[検証] を選択します。 検証：従業員ドキュメントのインスタンスとソースリポジトリ (サードパーティ製クラウドベースまたはローカル) 間の接続が正しく設定され、通信が可能であることを確認します。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [Flow Designer] アクションです。「Flow Designer」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	Domain Separation を介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
6. [開始の構成を確認する] 関連リンクをクリックして検証ジョブを開始します。
   従業員ドキュメントのインポートジョブ タブが表示され、キューに格納 ステータスの検証ジョブがそこに表示されます。
7. フォームを再ロードして、インポートの手順が検証されたかどうか確認します。
   [検証済み] は、資格情報が正しくディレクトリーが有効なことを示し、ディレクトリー内で検出されたソース従業員ファイルの数を表示します。

ステージディレクトリールックアップのソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、ステージディレクトリーのソース手順を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて

ステージディレクトリーは、ローカルまたはサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからソース従業員ドキュメントを見つけるために必要です。この手順は、解析済みデータを含む各ファイルのファイル名の解析、およびステージングテーブルのレコード作成にマッピングも使用します。

ベースシステムでは、モデルとして使用できるステージ - ディレクトリーのソース手順のサンプルを提供します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存のステージ - ディレクトリーのソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - ステージ - ディレクトリー

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。 名前は従業員ドキュメントのインポート構成に由来します。「Employee Document Management の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。ステージ - ディレクトリーを選択します。 ステージ - ディレクトリー：ソースリポジトリからの従業員ドキュメントの場所とマッピングが正しくなるようにします。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。 ○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [Flow Designer] アクションです。「Flow Designer」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	Domain Separation を介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

ステージファイルのソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、ステージファイルのソース手順を作成します。ステージファイルは、サードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからのソース従業員ドキュメントをステージングするために必要です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて
ベースシステムでは、モデルとして使用できるステージ - ファイルのソース手順のサンプルを提供します。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存のステージ - ファイルのソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - ステージ - ファイル

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。 名前は従業員ドキュメントのインポート構成に由来します。「Employee Document Management の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。ステージ - ファイルを選択します。 ステージ - ファイル：ソースリポジトリの従業員ドキュメントの場所とマッピングが正しくなるようにします。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [Flow Designer] アクションです。「Flow Designer」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	Domain Separation を介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー アクション Workflow スクリプト	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワークフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
6. [ジョブのステージングを開始する] 関連リンクをクリックします。
   ステージングジョブは、ソースドキュメントディレクトリーとソースファイルがステージングできることを確認します。[従業員ドキュメントのインポートジョブ] タブが表示され、[キューに格納] ステータスのステージのインポート手順がそこに表示されます。
7. フォームを再ロードして、ステージのインポート手順が完了されたかどうか確認します。
   [従業員ドキュメントステージング] タブが表示されます。ステージングテーブル内のすべてのソースドキュメントを表示でき、必要に応じて修正することができます。「ステージングテーブルの従業員ドキュメントの修正」を参照してください。
8. ステータスが [ドラフト] のステージング済みのドキュメントを [準備完了] に変更します。
   ステージング済みのドキュメントを キャプチャ 手順で選択するには、[準備完了] ステータスである必要があります。[ドラフト] ステータスのすべてのステージング済みのドキュメントをチェックし、[選択した行のアクション] から [インポートの準備完了] を選択するか、特定のステージング済みドキュメントを開き、[インポートの準備完了] を選択することで、ステータスを変更できます。

キャプチャのソース手順の作成または編集

従業員ドキュメントインポートジョブを使用して、キャプチャのソース手順を作成または編集します。キャプチャは、ローカルまたはサードパーティ製のクラウドベースのドキュメントリポジトリからソース従業員ドキュメントをインポートするために必要です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

このタスクについて
ベースシステムでは、モデルとして使用できるキャプチャのソース手順のサンプルを提供します。ローカルドキュメントリポジトリの例では、利用可能なサンプルスクリプトを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 構成のインポート.
2. 既存のインポート設定レコードをクリックします。
3. [従業員ドキュメントのインポートソース] タブで、既存のキャプチャのソース手順または [新規] をクリックします。
4. フォームに入力するか、フォームを編集します。

従業員ドキュメントのインポートソース - キャプチャ

フィールド	説明
設定	従業員ドキュメントの一括アップロード設定を識別する、説明的な名前です。 名前は従業員ドキュメントのインポート構成に由来します。「Employee Document Management の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
ソースの手順	インポートジョブを構成するインポート手順です。 [検証] を選択します。 キャプチャ：ソースリポジトリの従業員ドキュメントが Employee Document Management にインポートされるようにします。
インポートタイプ	ソースの手順を動作させるインポートタイプです。ソースの手順を動作させる方法を選択できます。 ○ サブフロー：インポートステップを動作させる他のワークフローによって起動するワークフローです。「サブフローとして使用されるワークフロー」を参照してください。 ○ フローアクション：インポートの手順を動作させる [Flow Designer] アクションです。「Flow Designer」を参照してください。 ○ ワークフロー：複数手順のプロセスを提供する自動化の方法です。「ワークフロー」を参照してください。 ○ スクリプト：インポートステップの自動化に使用します。「スクリプト」を参照してください。
アプリケーション	インポートソースが使用されているアプリケーションです。
ドメイン	Domain Separation を介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。
サブフロー	インポートタイプに基づいてソースの手順を起動する、サブフロー、フローアクション、ワー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクション Workflow スクリプト	クフロー、またはスクリプトです。たとえば、インポートタイプとしてフローアクションを使用する場合、以前に作成したアクションを選択する [アクション] ドロップダウンが表示されます。

5. [送信] または [更新] をクリックします。
   検証の設定とステージングジョブが正常に実行された後、キャプチャジョブを実行します。
6. [キャプチャジョブの開始] 関連リンクをクリックします。
   キャプチャジョブは、Employee Document Management にソースドキュメントをインポートします。[従業員ドキュメントのインポートジョブ] タブが表示され、[キューに格納] ステータスのステージのインポート手順がそこに表示されます。
7. フォームを再ロードして、ステージのインポート手順が完了し、ステータスが [完了] になっているかどうか確認します。

一括インポートマップの例

一括インポートを正常に行うためには、Employee Document Management の必要な要素にソース従業員ドキュメントをマップすることが重要です。

このトピックでは、ソース従業員ドキュメントを Employee Document Management の必要な要素にマップする方法の例を示します。提供されている値は、インポートマップ設定手順の紹介を目的とする例です。

既存ファイル名から直接フィールドと値をマップする

ソース従業員ドキュメントがローカルリポジトリに存在する場合は、既存の従業員ドキュメントファイル名を使用することをお勧めします。

たとえば、従業員ドキュメントは、ファイル名「Abel_Tuter_tuition.pdf」の中に、Employee Document Management にマップするメタデータのすべて持つことができます。

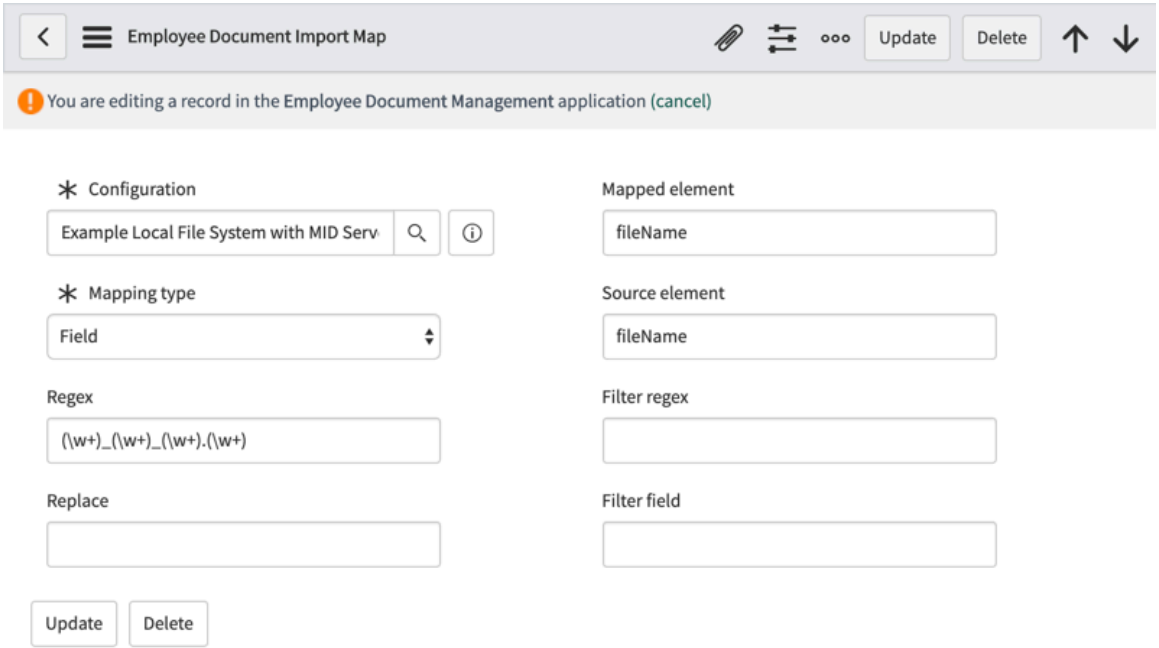
注:
置換値の定義に正規表現を使用する場合は、正規表現テストサイトを使用して、正しい解析であることを確認します。

ファイル名の例

ファイル名の例は、abel_tuter_tuition.pdf です。

ソースリポジトリからファイル名を検索し、抽出することについては、次の例を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



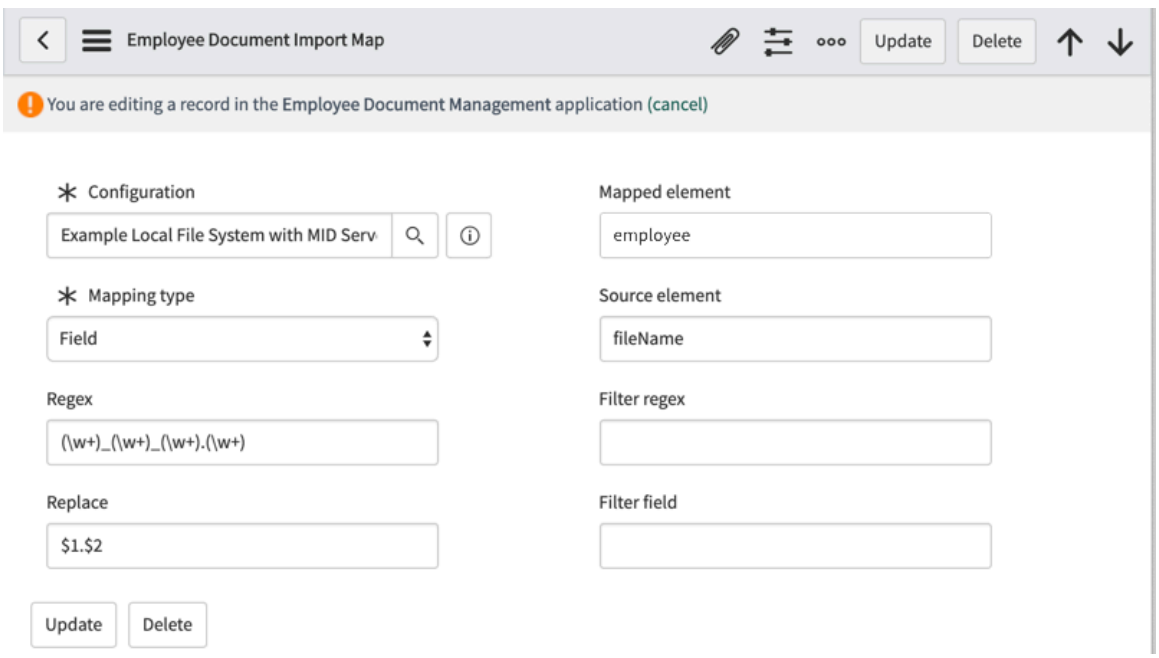
インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「fileName」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_xxx.pdf」を探しています。

従業員名のファイル名の例

ファイル名から従業員名が抽出されます。従業員名はEmployee Document Managementの要件です。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「employee」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

自動翻訳

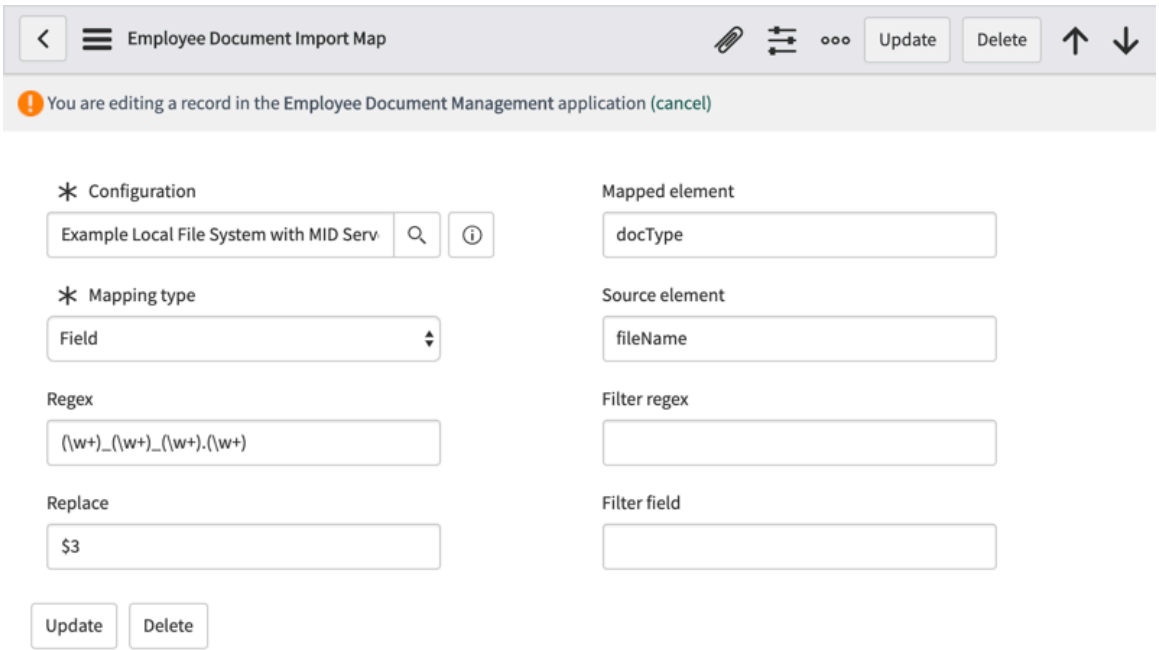
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは元のファイル名を「first.last ($1.$2)」で置き換えます。

ドキュメントタイプのファイル名の例

ファイル名からドキュメントタイプが抽出されます。ドキュメントタイプはEmployee Document Managementの要件です。



インポートマップは、「fileName」というソース要素を探しています。

インポートマップは、このソース要素を「docType」というマップ済みの要素に変換しようとしています。

正規表現は、ファイル名のフォーマット「first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+)」を探しています。

これは docType 「tuition ($3)」を作成します。

注:
集中管理リポジトリにソースの従業員ドキュメントがある場合は、シンプルなディレクトリー構造と一貫したファイルの命名規則の使用を強くお勧めします。そうすれば、エラーを少なくすることができます。

JSON 出力のフィールドと値に対する解析とマップ

ソース従業員ドキュメントがサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリに存在する場合は、JSON 出力の使用を推奨します。

要素アイテムのレコードをマップします。

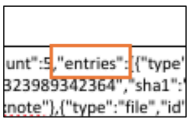
フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	アイテム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要素アイテムのレコードをマップします。(続く)

フィールド	説明
	フォルダー内のアイテムのアレイにあるアイテムマッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ディレクトリーのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	エントリー JSON 出力のソース要素であり、フォルダー内のアイテムを表しています。たとえば、ボックスはソース要素としてエントリーを使用します。



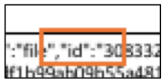
{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_version","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name","direction":"ASC"}]}

要素従業員のマップレコード

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	アイテム フォルダー内のアイテムのアレイにあるエントリー (アイテム) を検索します。 このマッピングは、ステージ - ディレクトリーのインポートソースの後、単一のアイテムに対して操作を実行するために使用します。
ソース要素	ID アレイ内の各アイテムに対して 、JSON 出力内のファイル ID を検索します。
フィルターの正規表現	ファイル サブフォルダーを除外する [フィルター] フィールドと組み合わせます。
フィルターフィールド	type [タイプ] フィールドがサブフォルダーを除外するファイルに等しい場所にフィルターを出力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

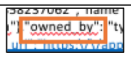


{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

要素従業員のマップレコードの追加 (続き)

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
正規表現	(\w+)\s(\w+) 文字列「fname lname」を「fname.lname」に変換します。
置換	$1 $2 正規表現フィールドで検出されたファイルの「fname lname」を「fname.lname」に変換します。
マップ済みの要素	従業員 従業員のマッピング要素を検索します。従業員は、ファイルアイテム内のフィールドです。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	owned_by.name Owned_by オブジェクトの名前を検索します。ドット表記のネストされたオブジェクトをバイパスします。
フィルターの正規表現	

{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https://vapp.box.com/s/vbqya2sjq6hsw7wjq30s0qp3ltrfzg216","download_url":"https://vapp.box.com/shared/static/vbqya2sjq6hsw7wjq30s0qp3ltrfzg216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}



要素従業員 (代替) のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	値 [値] を選択すると、ソースドキュメントの情報のアレイ内の従業員の要素を、Employee Document Management の特定の値にマップします。
置換	david.loo

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

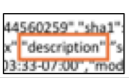
要素従業員 (代替) のマップレコードの追加 (続く)

フィールド	説明
	Employee Document Management 内のソース要素と置換する値です。 Employee Document Management には、「fname.lname」のフォーマットの従業員の名前が必要です。
マップ済みの要素	従業員 ファイルアイテムのフィールドである 従業員 マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	davidl davidl の元の値を検索します。

この例では、従業員名をソースドキュメントから取得し、それを Employee Document Management に必要なフォーマットにマップする、値のマッピングの使用方法について説明します。

要素 **docType** のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	docType ファイルアイテムの [説明] フィールドに組み込まれた docType マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	説明 説明内の名前を検索します。
フィルターの正規表現	



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"school","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":" developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https:\/\/app.box.com\/s\/bqva2sjg6hsw7wjg30s0qp3ltrfzg216","download_url":"https:\/\/app.box.com\/shared\/static\/Bqva2sjg6hsw7wjg30s0qp3ltrfzg216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要素 **docType** のマップレコードの追加 (続き)

フィールド	説明
マッピングタイプ	値 サードパーティ製のクラウドベースのリポジトリの特定の値を Employee Document Management の値にマップするには、値を使用します。
置換	従業員の検証 検証 (ソース) を従業員の検証 (Employee Document Management) に置換します。
マップ済みの要素	docType ファイルアイテムの [説明] フィールドに組み込まれた docType マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	検証 JSON 内で検証の名前の値を検索します。

自動翻訳

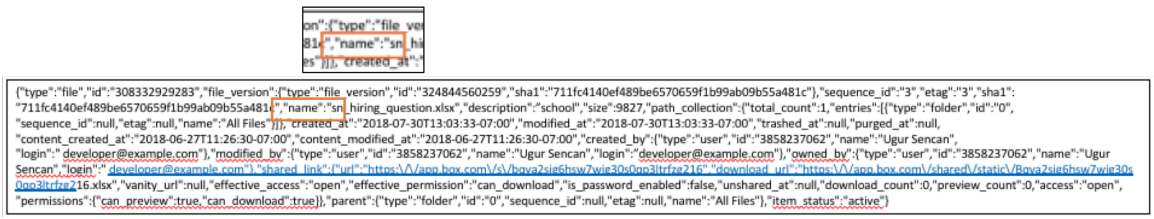
要素 **docType** のマップレコードの追加 (続き)

フィールド	説明
マッピングタイプ	値 サードパーティ製のクラウドベースのリポジトリの特定の値を Employee Document Management の値にマップするには、値を使用します。
置換	成績証明書 学校 (ソース) を成績証明書 (Employee Document Management) に置換します。
マップ済みの要素	docType ファイルアイテムの [説明] フィールドに組み込まれた docType マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	学校 学校の名前の値を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

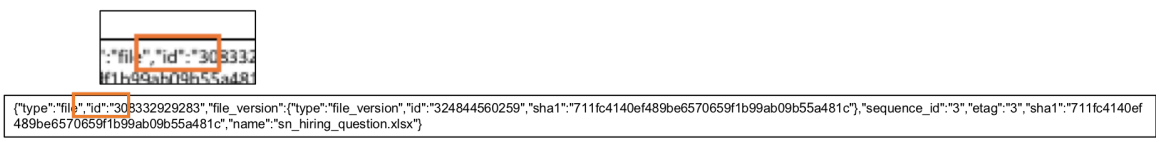
要素 **fileName** のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	fileName ファイルアイテムの [名前] フィールドに組み込まれた fileName マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	name JSON 出力内で説明内の filename を検索します。
フィルターの正規表現	



要素 **url** のマップレコードの追加

フィールド	説明
マッピングタイプ	フィールド
マップ済みの要素	URL ファイルアイテムの [id] フィールドに組み込まれたurl マッピング要素を検索します。 このマッピングは、ステージ - ファイルのインポートソースの後に使用します。
ソース要素	JSON 出力内で id を検索します。 **注:** 一部のサードパーティ製のクラウドベースのリポジトリは、ファイル ID を使用します。キャプチャのインポートソースは、この値から URL を生成します。

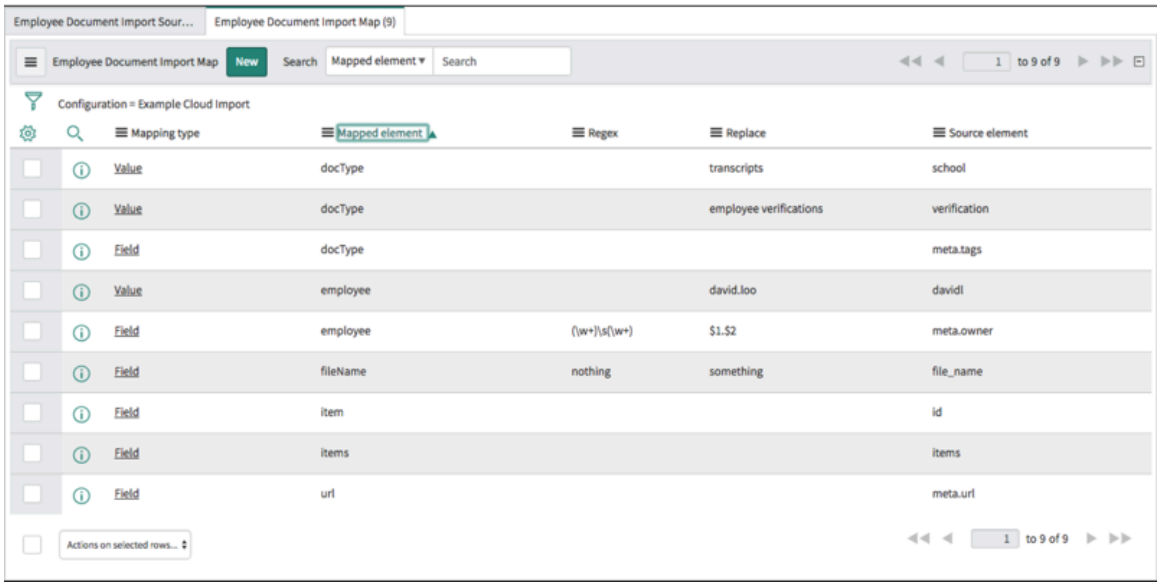


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一括インポートマッピングレコード

従業員ドキュメントのインポートマップの例。



ソースリポジトリへの接続が確立され、インポートマップが正しく設定されると、関連リンクの [ジョブのステージングを開始する] をクリックできます。

ステージングテーブルの従業員ドキュメントの修正

従業員ドキュメントステージングフォームを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD)にインポートする前にステージングレコードを修正します。ソース従業員ドキュメントがマップ済みで、ステージングジョブの開始が実行された後に、ステージングレコードが作成されます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.admin、sn_hr_ef.document_import

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 一括インポート > ドキュメントステージング.
   または、従業員ドキュメントのインポート設定フォームで、 ジョブのステージングを開始する 関連リンク。
   従業員ドキュメントステージングジョブが正常に実行された後で、確認とエラーの修正ができます。
2. 従業員の名前をクリックします。
3. [検証] ボタンをクリックします。
   [検証] フィールドのポップアップが表示されます。
4. 誤った情報を編集します。
5. [完了] をクリックします。
6. [インポート準備完了] をクリックします。
   [従業員ドキュメントステージング] フォームからフィールドを修正することもできます。

従業員ドキュメントステージング

フィールド	説明
従業員	ステージング済みの従業員ドキュメントに関連付けられている従業員です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けるドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは従業員ドキュメントを分類し、アクセスと保持を決定します。 「ドキュメントタイプのポリシーの定義」を参照してください。
ファイル名	従業員ドキュメントのファイル名です。
ステータス	従業員ドキュメントのステータスです。 ○ 準備完了: ドキュメントをキャプチャし、Employee Document Management に移動する準備ができました。 ○ ドラフト：ドキュメントはキャプチャジョブの実行時に無視され、Employee Document Management に移動されません。

7. [添付ファイルのコンテンツ] タブをクリックします。

添付ファイルのコンテンツ

フィールド	説明
コンテンツのソース	従業員ドキュメントがプルされた元のソースドキュメントリポジトリのタイプです。 ○ URL：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはクラウドベースです。 ○ ローカル：ソースの従業員ドキュメントリポジトリはローカルです。
コンテンツ	ステージング済みのドキュメントが存在しているソースリポジトリのパスです。

8. [追加情報] タブをクリックします。

コメント

フィールド	説明
ジョブ	従業員ドキュメントステージングジョブの名前です。 このジョブは、ドキュメント一括インポート設定の名前を取得します。
設定	従業員ドキュメント一括インポート設定を識別する名前です。「Employee Document Management の一括インポートをソースドキュメントリポジトリで設定する」を参照してください。
説明	現在使用されていません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
ドメイン	Domain Separation を介して自動で入力され、従業員ドキュメント一括アップロードを設定している特定のドメインを識別します。 Domain Separation の詳細については、「ドメイン分離と HR Service Delivery」を参照してください。

9. [検証] をクリックして、従業員とドキュメントタイプが正しいことを確認します。
ポップアップからこの情報を変更することができます。
10. 変更した後は、[更新] をクリックします。
従業員ドキュメントのインポート設定フォームが返されます。従業員ドキュメントステージングレコードの確認と修正を続行することができます。
11. ステージングレコードを確認した後、正しければ、[キャプチャジョブの開始] 関連リンクをクリックしてインポートプロセスを開始します。

Employee Document Management ダッシュボード

従業員ドキュメント、消去ステータスと消去設定、訴訟ホールドの重要な測定基準を表示する単一のダッシュボードスタイルのページで、より効率的にマクロの傾向を把握できます。

Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources Employee Document Management Scoped アプリ [com.sn_hr_employee_files_pa] プラグインをアクティブ化すると、Performance Analytics レポートと Employee Document Management 用のダッシュボードが利用可能になります。

ダッシュボードの設定の詳細については、「ダッシュボードの概要」を参照してください。

従業員ドキュメントダッシュボードには、以下の 2 つのタブがあります。

- ドキュメントと消去
- 訴訟ホールド

ドキュメント

以下の合計を提供します。

- ドキュメントの総数
- 過去 30 日間に追加されたドキュメント
- ドキュメントのない従業員
- 未使用のドキュメントタイプ

以下の合計も提供します。

消去

以下の合計を提供します。

- 消去承認待ち
- 消去却下
- 計算されていない消去日
- 消去承認の承認者グループ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 経過した消去日
- 次の 6 か月間の消去スケジュール

訴訟ホールド

訴訟ホールドの以下の数を示しています。

- 従業員
- ドキュメントタイプ
- ドキュメント
- 訴訟ホールド中のドキュメント

> **注:**
> さまざまなカテゴリで、データのグループ化とスタックが可能です。

Employee Document Management ダッシュボードの表示

Employee Document Management ダッシュボードは、従業員ドキュメントの消去と訴訟ホールドのステータスについての統計情報を表示する、迅速で簡単な方法を提供します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > 従業員ドキュメント > ダッシュボード.
   デフォルトでは、[ドキュメントと消去] タブが表示されます。
2. [訴訟ホールド] タブをクリックして、訴訟ホールド中の従業員、ドキュメントタイプ、ドキュメントの数を表示します。

参照 - **Employee Document Management**

Employee Document Management のその他のプロパティに関する詳細情報。

Employee Document Management アプリケーションのプロパティ

Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] プラグインをアクティブ化すると、次のプロパティが追加されます。

プロパティは、Employee Document Management アプリケーションの動作を制御します。

最適なシステムパフォーマンスを得るため、また内部プロセスに応じて、会社が決定したセキュリティポリシーに基づいて従業員ドキュメントが消去されます。

フィールド	説明
sn_hr_ef.enable_document_viewer ([ドキュメントビューアー] を有効にしてドキュメントをプレビューする)	ドキュメントビューアーを有効にして、Employee Document Management から直接、各タイプ (.docx、.txt、.png、.xls など) のドキュメントを表示できるようにします。 デフォルト値は [はい] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [いいえ] をオンにした場合でも、ドキュメントをダウンロードしてローカルで表示できます。
sn_hr_ef.enable_download_multiple (複数の従業員ドキュメントを zip ファイルで一括ダウンロードする [ダウンロード] UI アクションを有効にする。)	従業員ドキュメント一覧から .zip ファイルに、複数の従業員ドキュメントをダウンロードできます。 デフォルト値は [はい] です。
sn_hr_ef.max_file_size (アップロードファイルの最大サイズ (MB))	アップロードできるドキュメントの最大のファイルサイズです。デフォルトは 30 メガバイトです。 この値は変更できますが、システムパフォーマンスが影響を受けることがあります。
sn_hr_ef.purge_stride_length (従業員ドキュメントの削除日数を再計算する頻度 (日数)。)	従業員ドキュメントの消去日を再計算するストライド値を決定します。 ストライド値は、従業員ドキュメントが関連付けられているユーザー [sys_user] レコードのすべてにアサインできる値の範囲を決定します。 たとえば 30 が入力されている場合、ランダムにアサインできる値の範囲は 1 ~ 30 です。従業員ドキュメントのスケジュール設定済みジョブである消去日のリフレッシュが、現在の日付に基づいて実行された場合、これによってストライド値が決定されます。そのストライド値にアサインされているすべてのユーザーレコードの、従業員ドキュメントの消去日が再計算されます。 また、次の条件と一致する従業員ドキュメントの消去日も再計算されます。 • 従業員ドキュメントがアクティブ。 • 従業員ドキュメントが訴訟ホールドまたは削除保留ではない。 • ユーザーレコードのストライド値が現在の日付のストライド値と一致する。 入力する数字が、ストライド値の範囲を決定します。たとえば、ストライド範囲がないことを示す 1 を入力すると、従業員ドキュメントの消去の再計算は毎日実行されます。 大規模な会社には多数のドキュメントがあるため、大き目の数字を入力すると、最適なシステムパフォーマンスを確保できます。 デフォルト値は **30** ですが、変更は可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
sn_hr_ef.purge_authorization_interval (ドキュメント削除通知が送信される翌月までの日数 (値は 1 ～ 30))	消去通知が送信される月の始めまでの日数です。 消去通知日次ジョブのスケジュール設定済みジョブでは、この値を使用して、消去通知または承認を送信するタイミングを判断します。 デフォルト値は **7** ですが、変更は可能です。
sn_hr_ef.enable_purge_logs (消去ログを有効化して、ドキュメント消去中に削除したファイルのログを作成する。)	削除したドキュメントの消去ログを作成することを示します。消去ログには、[有効にすると以下のフィールドがドキュメント消去ログに含まれます] フィールドで指定したフィールドが存在する、すべての削除済みドキュメントがリストされます。 デフォルト値は [はい] です。 **注:** 消去ログは、従業員ドキュメントの消去のスケジュール設定済みジョブが実行された後に作成されます。このジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (有効にすると以下のフィールドがドキュメント削除ログに含まれます。)	[消去ログを有効化して、ドキュメント消去中に削除したファイルのログを作成する] で [はい]をオンにした場合は、消去ログに表示するフィールドを入力します。 フィールドをコンマで区切ります。 消去ログは .csv ファイルにダウンロードできます。 デフォルト値は、社員、hr_case です。 **注:** 消去ログは、従業員ドキュメントの消去のスケジュール設定済みジョブが実行された後に作成されます。このジョブは、デフォルトでは毎日実行されます。

Employee Document Management でインストールされるコンポーネント

Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] プラグインにより、sn_hr_ef.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] が有効になります。このプロパティでは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の Employee Document Management の管理者ユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む

EF 管理者
 	
[sn_hr_ef.admin]
	Employee Document Management アプリケーションを完全にコントロールする権限があります。可能な操作：
	• Employee Document Management へのアクセス。
	• Employee Document Management ロールのアサイン。
	• 従業員ドキュメントの検索と読み取り。
	• 従業員ドキュメントの作成と更新。
	• 従業員ドキュメントの管理。以下のテーブルの作成、読み取り、書き込み。
	  ○ 保存期間 [sn_hr_ef_retention_period]
	  ○ 保持ポリシー [sn_hr_ef_retention_policy]
	  ○ セキュリティ方針 [sn_hr_ef_security_policy]
	  ○ ドキュメントタイプ [sn_hr_ef_document_type]
	• プロファイルとドキュメントタイプに対する訴訟ホールドの管理。
	注: HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer] ロールを含む HR ベーシック [sn_hr_core.basic] ロールが含まれています。
	• 従業員ドキュメントのプロパティの管理。
	• Employee Document Management の一括インポートの設定と管理。
		• Employee Document Management リーダー [sn_hr_ef.document_reader]
		• Employee Document Management ライター [sn_hr_ef.document_writer]
		• Employee Document Management 訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer]
		• Employee Document Management マネージャー [sn_hr_ef.manager]
		• 人事ベーシック [sn_hr_core.basic]
		• sn_hr_ef.document_import

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Employee Document Management リーダー [sn_hr_ef.document_reader]	可能な操作： • Employee Document Management へのアクセス。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 注: このロールを、従業員ドキュメントのセキュリティポリシーの読み取りアクセスタブに追加します。「ドキュメントのセキュリティ方針の追加または変更」を参照してください。	なし
Employee Document Management ライター [sn_hr_ef.document_writer]	可能な操作： • Employee Document Management へのアクセス。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 • 従業員ドキュメントの作成と更新。 注: このロールを、従業員ドキュメントのセキュリティポリシーの書き込みアクセスタブに追加します。「ドキュメントのセキュリティ方針の追加または変更」を参照してください。	Employee Document Management リーダー [sn_hr_ef.document_reader]
Employee Document Management 訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	可能な操作： • 訴訟ホールドにアクセスして、訴訟ホールドになっている従業員ドキュメントを表示する。 • HR プロファイルの訴訟ホールドの管理。 注: HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer] ロールが必要です。HR プロファイルライターは、従業員ドキュメントの作成と検索もできます。 • Employee Document Management マネージャー [sn_hr_ef.manager] ロールと組み	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	合わせないと、ドキュメントタイプの訴訟ホールドを管理できません。	
Employee Document Management マネージャー [sn_hr_ef.manager]	可能な操作： • Employee Document Management へのアクセス。 • 従業員ドキュメントの検索と読み取り。 • 従業員ドキュメントの作成と更新。 • 従業員ドキュメントの管理。以下のテーブルの作成、読み取り、書き込み。 ○ 保存期間 [sn_hr_ef_retention_period] ○ 保持ポリシー [sn_hr_ef_retention_policy] ○ セキュリティ方針 [sn_hr_ef_security_policy] ○ ドキュメントタイプ [sn_hr_ef_document_type] **注:** ベースシステムのデフォルトのセキュリティ方針はすべて、デフォルトで sn_hr_ef.manager ロールの一部となっています。読み取り/書き込み機能の両方を提供します。ロールが新しいセキュリティ方針に自動で含まれることはありません。 • プロファイルおよびドキュメントタイプの訴訟ホールドの追加または削除。 **注:** HR プロファイルを訴訟ホールドにするには、従業員ファイル管理訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer] ロールを持つ HR プロファイルライター [sn_hr_core.profile_writer] ロールが必要です。	• Employee Document Management リーダー [sn_hr_ef.document_reader] • Employee Document Management ライター [sn_hr_ef.document_writer] • Employee Document Management 訴訟ホールドライター [sn_hr_ef.legal_hold_writer]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ドキュメントのインポート [sn_hr_ef.document_import]	Employee Document Management の一括インポート従業員ドキュメントステージング [sn_hr_ef_import_staging] テーブルとプロセスフローへのアクセス権を付与します。	なし

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
アクティブでない従業員ドキュメントをクリーンアップします。	アップロードされたが送信はされていない従業員ドキュメントを削除します。
ステージングからの EF 一括インポート - 毎時	最大 100 の [準備完了] ステータスのインポートステージングレコードを処理します。キャプチャ手順を実行し、添付ファイルのアップロードと従業員ドキュメントの作成を行います。 このジョブは、設定ごとに 100 レコードを選択します。 このジョブは、関連付けられているステージングレコードの数にかかわらず、最初に最も古い設定を選択します。例を次に示します。 • 設定 A には、2018 年 11 月 1 日の午前 8 時に作成されたステージングレコードが 1 つだけあります。 • 設定 B には、2018 年 11 月 1 日の午前 8 時 05 分に作成されたステージングレコードが 99 個あります。 • 設定 A が先に実行され、設定 B が 1 時間後に実行されます。
従業員ドキュメントの消去	このジョブは、消去対象としてフラグが付いている従業員ドキュメントを消去します。
消去通知日次ジョブ	消去の通知または承認が必要なドキュメントを、セキュリティポリシーに基づいて決定します。このジョブにより、ドキュメントのリストのリンクが記載されたメールが、アサインされたグループのすべてのメンバーに送信されます。
従業員ドキュメントの消去日のリフレッシュ	このジョブにより、前回の実行以降に保存期間を変更した従業員ドキュメントが消去されなくなります。 このスケジュール設定済みジョブは、[sn_hr_ef.purge_stride_length] プロパティと連携し、ユーザー [sys_user] レコードの従業員ドキュメントの内、どれの消去日を再計算するかを決定します。

注:
Employee Document Management のジョブスケジュールは、デフォルトでは毎日実行されます。スケジュール設定済みジョブの実行日時を変更するには、「デフォルトのスケジュール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
添付ファイルの追跡 [sn_hr_ef_attachment_tracking]	消去のため、コピーされた添付ファイルを追跡します。HR タスクから HR ケースへコピーされる添付ファイルにも使用します。
ドキュメントタイプ [sn_hr_ef_document_type]	従業員ドキュメントのカテゴリ化、アクセス権、保持ポリシー、訴訟ホールドに関するレコードです。
従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document]	従業員ドキュメント、ドキュメントタイプ、削除保留、消去日、従業員、タグ、サイズ、フォーマット、作成日、作成者に関するレコードです。
従業員ドキュメントステージング sn_hr_ef_import_staging	ソースリポジトリからの、従業員ドキュメントについての情報が含まれています。Employee Document Management へのインポートに必要な要素にこの情報がマッピングされます。
訴訟ホールド [sn_hr_ef_legal_hold]	ドキュメントタイプまたは HR プロファイルのいずれかに配置される、訴訟ホールドに関するレコードです。
消去ログ [sn_hr_ef_purge_log]	従業員ドキュメントのプロパティで設定可能です。消去ログに表示するフィールドを決定します。
保存期間 [sn_hr_ef_retention_period]	日付オフセットタイプ、単位、数量を含む、保存期間に関するレコードです。
保持ポリシー [sn_hr_ef_retention_policy]	ポリシーの適用条件、保存期間、作成者を含む、保持ポリシーに関するレコードです。
セキュリティ方針 [sn_hr_ef_security_policy]	COE、消去承認、グループ、ロール、作成者を含むセキュリティ方針に関するレコードです。
ドキュメントタイプのセキュリティ方針 [sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	セキュリティ方針をドキュメントタイプに関連付けます。

HR のワークフォース最適化 の概要

HR のワークフォース最適化 は、スケジュールと作業アサインを最適化し、臨時の変更にリアルタイムで対応し、休暇要求を管理し、成功するために必要なスキルを提供し、それらすべてを 1 つのワークスペースにまとめることで、HR エージェントマネージャーの日常業務を簡素化します。

HR のワークフォース最適化

HR のワークフォース最適化 を使用すると、1 つのアプリケーションから人員の生産性を管理および維持できます。このアプリケーションでは、作業をチームに効率的にルーティングし、チームのスキルとスケジュールを管理し、パフォーマンスを監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションは、構成可能なワークスペースで利用できます。管理者は、 アプリケーション機能を使用してワークスペースを構成およびカスタマイズし、サービス目標を効率的に完了することができます。

HR のワークフォース最適化 WFO により、次のタスクを実行できます。

- 作業アイテム、エスカレーション、KPI をチャネルごとにリアルタイムで可視化して、最適なパフォーマンスを管理できるようにします。
- 1 つの一元化されたエクスペリエンスから通常の作業シフトとオンコールシフトを管理します。シフトカバレッジ、スワップ、および休暇要求を追跡します。
- デマンドシナリオを正確にモデル化してエージェントのデマンドを予測し、エージェントのスケジュールへの影響を分析し、デマンドの急増に適切に対応できるように予測を更新します。
- 内部および外部の学習管理プラットフォームを使用して、成功するために必要なスキルをエージェントに提供します。

HR のワークフォース最適化 の主な機能

社員のコーチングとトレーニングの自動化

チームのパフォーマンスを評価し、スキルを向上させるためのコーチング計画を設定します。

統合アプリケーションデータ

チームのスケジュール、シフト、およびキューを管理することで、人員の最適化を効果的に推進します。スキルを評価し、それらのスキルに基づいてエージェントの推奨事項を自動化し、j従業員にメンタリングの機会を提供できます。

スケジュール

一元的な場所から組織のスケジュールを管理します。シフト計画を作成し、計画をスケジュールし、エージェントをシフトにアサインして、スケジュールを公開することができます。チームの承認を管理し、エージェントのシフトを入れ替え、エージェントの人員配置シナリオを予測します。

チームパフォーマンス

各チームをアサイン先グループに整理することができます。重要業績評価指標 (KPI) のセットを定義して、そのチーム内のすべてのグループのパフォーマンスを分析できます。一元的な場所から、そのチーム内のグループ、エージェント、またはインシデントの測定基準にドリルダウンできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	構成	使用方法
マネージャー HR のワークフォース最適化が を使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	エージェントのスケジュール、コーチング、トレーニングを行います。
参照		
とともに HR のワークフォース最適化インストールされるコンポーネントとロールについて説明します。		

HR のワークフォース最適化 の詳細

HR のワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。

エージェントがさまざまなチャネルやキューで行っているリアルタイム作業を管理および監視します。チームをコーチし、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させます。統合チャネル管理により、スケジュールを効率的に設定し、チームがより良いカバレッジを提供できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーは、組織内のエージェントとスキルのデマンドを監視して、問題を解決できます。エージェントスキルを評価し、改善が必要な領域を特定し、スキルセットを強化するためのトレーニングを提供します。チームのパフォーマンスの追跡から、アサイン先グループ内のすべてのエージェントのスケジュール設定まで、すべてを統一された場所から管理します。

エージェントは、自分のスケジュールを管理したり、ピアのスケジュールにアクセスしたり、休暇やシフトスワップを要求したりできます。

マネージャーワークスペースのランディングページ

ランディングページには、現在の作業負荷とチームのパフォーマンスのリアルタイムの概要が表示されます。高度なスコアカード、コンボカード、および複数のデータセットを持つ線グラフを使用して、次の測定基準を表示します。

- KPI：今日のケース、ステータス別の今週のケースボリューム、サービス別のオープンケース、経過時間 (日数) 別の最終更新オープンケース
- クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反：バックログ別のオープンケース (クローズ済みケースの線グラフ)、経過時間別のオープンケース (10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のグラフ)
- 承認：休暇の承認リストを表示できます。

Scheduling

チームのカレンダーにアクセスして、どのエージェントがカバレッジにスケジュールされているか、どのエージェントが休暇を取っているかを確認します。

Scheduling を使用すると、次のこともできます。

- エージェントをシフトにアサインする。
- 休憩時間を定義する。
- チームスケジュールをプレビュー、公開する。
- エージェントの休暇またはシフトスワップ申請を承認する。
- オンコールシフトを作成し、プライマリ、セカンダリのローテーショングループを割り当てて、エスカレーションシナリオを処理する。

詳細については、「HR のワークフォース最適化 のスケジュール」を参照してください。

スケジュール遵守

チームのカレンダーにアクセスして、計画されたスケジュールを遵守しているエージェントを把握し、予期される遵守目標を設定することで、チームのパフォーマンスを向上させるためのタイムリーな決定を行います。

スケジュール遵守を使用すると、次のこともできます。

- スケジュール遵守率と適合率の式とプロパティを構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにする。
- 1 つの場所からすべてのチームのスケジュールにアクセスし、チームが公開されたスケジュールに準拠しているかどうかに関するインサイトを得る。
- チームメンバーの過去の出席時間を分析する。
- チームと個々のエージェントの予定と実際の履歴データを表示する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チーム

KPI グループを使用して、チームのパフォーマンス傾向を監視します。KPI のセットを作成し、チーム内のすべてのグループに適用し、チームのパフォーマンスを 1 つの場所から評価します。

Teams を使用すると、次のこともできます。

- 自分が管理しているまたは自分が見ることのできるすべてのチームを識別する。
- チームにとって重要な KPI を分析する。
- 各チーム内のエージェントにドリルインし、パフォーマンスを監視する。
- 各エージェントのプロファイルにアクセスして、マネージャー、ピア、アサイン先グループなどの詳細を表示する。
- 各エージェントのスキルにドリルダウンしたり、エージェントにコーチングを勧める。

詳細については、「HR のワークフォース最適化 の Teams」を参照してください。

コーチングとスキルアセスメント

Coaching を使用すると、エージェントによる作業の品質を上げることができます。エージェントスキルを評価し、問題解決に必要なスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を識別し、エージェントをトレーニングしてそれらのスキルを習得させます。

Coaching を使用すると、次のこともできます。

- エージェントスキルのスコアリング、成績付け、アセスメントを自動化する。
- コーチング機会を使用してアセスメントを作成する。
- アセスメントに基づいてエージェントにアサインされたトレーニングを追跡する。
- スキルギャップを分析し、トレーニングを推奨する。
- マネージャーは、Udemy、Pluralsight、Cornerstone OnDemand などのサードパーティ学習管理システム (LMS) からエージェントにコースをアサインすることができます。

詳細については、「HR のワークフォース最適化 の Coaching」を参照してください。

HR のワークフォース最適化 マネージャーワークスペースのランディングページ

Manager Workspace のランディングページには、進行中の作業の測定基準が表示されており、マネージャーは情報に基づいた意思決定を行うことができます。

HR のワークフォース最適化 ランディングページでは、主要な測定基準と KPI を 1 つのペインで表示できます。

- KPI

  本日のケース

  顧客による最初の連絡でエージェントによって解決されたケースの数を表示します。

  ステータス別の今週のケースボリューム

  30 日間同じステータスのケースの数を表示します。

  P1 ケース

  解決後に顧客によって再オープンされたケースの数を表示します。

  SLA 違反ケース

  顧客によって、または内部的にエスカレートされたオープンケースの数を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

未アサインのケース

未アサインのケースの数を表示します。

リスクのある SLA ケース

SLA にリスクがあるケースの数を表示します。

各スコアカードには、クリックしてケースをさらに分析できるグラフも表示されます。

- 作業アイテム

  サービス別のオープンケース

  オープンケースの総数を表示します。コンボカードには、現在のステータス ([新規]、[オープン]、および [情報待ち]) に従ったオープンケースの内訳も表示されます。

  経過時間 (日数) 別の最終更新オープンケース

  過去 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、および 30 日超に作成されたオープンケースのグラフを表示します。

- エージェント

  クローズ済みケース - SLA 適合とSLA 違反

  チーム内のエージェントの数と現在のステータス ([対応可能]、 [オフライン]、 [休憩]、 [離席中]) に従ってエージェントの内訳を表示します。

  Approvals

  マネージャーの承認待ちのエージェントによる休暇要求の数を表示します。

  シフトスワップ要求

  マネージャーの承認待ちのエージェントによるシフトスワップ要求の数を表示します。

  チームパフォーマンス

  過去 12 か月間のオープンケースと未アサインのケースのグラフを表示します。

  再アサインされたケース

  再アサインされた要求の数を表示します。

  線グラフをクリックすると、ケースのリストをさらに表示できます。

- 重大なオープンケース：最近更新された重大なオープンケースのリストを表示します。[すべて表示] をクリックして、すべての重大なケースを表示します。

マネージャーワークスペースのランディングページの概要を確認し、ビジネスニーズに従って UI ビルダー を使用して構成する方法についても説明します。

HR のワークフォース最適化 の構成

HR のワークフォース最適化 を有効にして、Scheduling、Teams、および Coaching アプリケーションを使用するための構成を行います。

HR のワークフォース最適化 のアクティブ化

HR のワークフォース最適化 ソリューションは高度にモジュール化されており、マネージャーワークスペースで Scheduling、Coaching、および Teams アプリケーションなどの幅広い機能を提供します。Configurable Workspace (sn_hr_wfo_workspa) プラグインは、他のすべての依存プラグインをアクティブ化して、ユーザーが HR のワークフォース最適化 の Scheduling、Coaching、および Teams アプリケーションにアクセスできるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。
   プラグインは名前または ID で検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者に要求する必要が生じることがあります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

HR のワークフォース最適化 での RCA 承認

からServiceNow Store最新のHR のワークフォース最適化ものをインストールまたはアップグレードした後、制限付きの発信者アクセス (RCA) の承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. HR Agent Workspace 一括 RCA 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を承認します。

> **注:**
> RCA 修復スクリプトは、実行時に存在する RCA を承認できます。RCA スクリプトを実行した後 (ServiceNow Store からドキュメントテンプレート、Human Resources Scoped App: Lifecycle Events、および Human Resources Scoped App: Employee Relations プラグインをインストールした場合)、RCA スクリプトを再実行して新しい RCA を承認します。

HR のワークフォース最適化 Domain Separation

HR のワークフォース最適化 ではドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

カスタマーサービスのワークフォース最適化 の目標は、スケジュールと作業アサインを最適化し、臨時の変更にリアルタイムで対応し、休暇要求を管理し、成功するために必要なスキルを提供し、それらすべてを 1 つのワークスペースにまとめることで、チームのパフォーマンスを向上させ、HR エージェントマネージャーの日常業務を簡素化することです。

HR のワークフォース最適化 におけるドメイン分離の仕組み

ドメイン分離がサポートされています

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

HR のワークフォース最適化 のスケジュールの設定

チームカレンダーを使用してイベントを管理します。スケジュール計画、シフト計画、イベントカテゴリ、およびイベントタイプを作成します。

イベントカテゴリの構成

マネージャーワークスペースでイベントカテゴリを追加し、イベントのフィールド構成を作成または更新します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

次のイベントカテゴリ構成をデフォルトで使用できます。

- 実際の作業
- ブレーク
- 会議
- オンコール
- オンコール休暇
- 休暇
- トレーニング
- 勤務先

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > スケジュール > イベントカテゴリ.
2. [イベントカテゴリ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [名前]フィールドで、イベントカテゴリの名前を入力します。
4. エージェントのカバレッジ計算でこのイベントカテゴリを除外するには、[カバレッジから除外] チェックボックスをオンにします。
5. [イベントフィールド構成] ダイアログボックスで、必要に応じて次の構成を編集します。

注:
イベントのタイプに適用されない任意のプロパティを削除できます。

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
              "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
              "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
              "value": "",
              "mandatory": true,
              "additionalQueryString": ""
           }
           ]
        },
        "edit": {               //Edit an event type form
           "attendees": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false,
           "allowAllUsers": false
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            "additionalSelectors": [
            {
               "fieldLabel": "Select Shift",
               "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
               "field": "name",
               "value": "",
               "mandatory": true,
               "additionalQueryString": ""
            }
            ]
         }
      }
```

6. [送信] をクリックします。

イベントタイプの作成

複数のイベントを作成し、チームカレンダーに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > スケジュール > イベント設定.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

イベント構成フォーム

フィールド	説明
名前	イベントタイプの名前。
カテゴリ	イベントのタイプ (会議、休憩、休暇など)。
優先順位	カバレッジから除外するイベントタイプの優先度。数値が大きいほど、優先度が高くなることを意味します。
色	チームカレンダーでこのタイプのイベントを識別する色。

4. [送信] をクリックします。

スケジュール遵守率プロパティの構成

スケジュール遵守率プロパティを構成して、遵守率を計算し、組織の運用効率を向上させます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
遵守率と適合率のしきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた作業シフトまでに出勤または退勤できる時間 (分) を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > スケジュールの順守 > 設定
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール遵守プロパティフォーム

フィールド	説明
スケジュールの遵守を有効にします	スケジュールに対するエージェントの遵守に関する計算と情報。
予定シフトの早期チェックインのしきい値 (分)	時間設定された早期チェックイン。この時間は、エージェントが実際のシフト時間の前に作業シフトを開始することを許容される時間です。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で、エージェントが午前 7 時に出勤する場合、しきい値の時間によって柔軟性が生まれるため、エージェントは非遵守エージェントと見なされません。
作業時間サマリーの遵守率 (%) のしきい値	遵守率のしきい値に設定されるパーセンテージ。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。
作業時間サマリーの適合率 (%) の下限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定される下限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 80% です。
作業時間サマリーの適合率 (%) の上限しきい値	適合性に柔軟性を持たせるために設定される上限しきい値のパーセンテージ。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。デフォルト値は 120% です。
退勤イベント生成のデフォルトのしきい値時間 (分)	エージェントが退勤しなかった場合に自動退勤イベントを生成するデフォルトのしきい値時間。デフォルト値は 60 分です。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機し、自動退勤イベントを生成します。

3. [保存] をクリックします。

拡張ポイントを使用してスケジュールの遵守率と適合率の計算式を変更する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、スケジュールの遵守率と適合率の計算式を構成して調整し、組織に合わせてカスタマイズできるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt 拡張ポイントを使用し、計算式を構成するための実装を作成します。複数の実装を作成できます。ただし、順序番号が最も小さい実装が実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
5. getAdherencePercentage と getConformancePercentage メソッドでスケジュール遵守率と適合率を計算するための式を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
スケジュールの遵守率と適合率の計算は、実装の式に基づいています。

HR のワークフォース最適化 のイベントタイプ拡張ポイント

拡張ポイントを使用すると、会議、休暇、作業時間などのイベントカテゴリのスクリプトを呼び出すことができます。

に使用できる HR のワークフォース最適化拡張ポイントのリストを表示するには、 に移動します システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点. [拡張ポイント] リストで、`sn_shift_planning.EventManager` 拡張ポイントを開きます。

スクリプト化された拡張ポイントを使用することで、アプリケーションコードのコアコンポーネントを変更することなくカスタマイズを統合できます。基本アプリケーションをカスタマイズする場合は、カスタムスクリプトインクルードを作成してスクリプト拡張ポイントに対して登録することによって、スクリプト拡張ポイントを実装します。

イベントタイプの拡張ポイント

`sn_shift_planning.EventManager`	この拡張ポイントを実装して、作成するイベントカテゴリのロジックをカスタマイズします。

拡張ポイントを使用して、会議、トレーニング、および休暇要求などのイベントを作成できます。拡張ポイント実装例については、[実装] 関連リストの次の拡張インスタンスを参照してください。

カテゴリ	拡張スクリプト
会議	`AgentScheduleMeetingEventManager`
ブレーク	`AgentScheduleBreakEventManager`
トレーニング	`AgentScheduleTrainingEventManager`
休暇	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
作業	`AgentScheduleWorkEventManager`
オンコール	`AgentScheduleOnCallEventManager`
オンコール休暇	`AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager`
実際の作業	`AgentScheduleActualWorkEventManager`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR のワークフォース最適化 の Teams の設定

チームをアサイン先グループに整理し、それらのグループのレポートを作成することで、チームのパフォーマンスを可視化できます。

管理者は、KPI と子 KPI を設定できます。トップレベル KPI に向かってドリルダウンしていくと、子 KPI が表示されます。たとえば、クローズ済みケース KPI には、子 KPI として P1 ケース、P2 ケースがあります。

パフォーマンスを監視する KPI グループの作成

チームにとって重要な重要業績評価指標 (KPI) を設定した KPI グループを作成します。KPI グループをアサイン先グループに関連付けると、チームのパフォーマンスを監視できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. KPI グループを作成します。
   a. 移動先 **Workforce Optimization for HR** > チームパフォーマンス > **KPI** グループ.
   b. [新規] をクリックします。
   c. [名前] に KPI グループの名前を入力します。
   d. [タイプ] メニューで、 **[Teams]** を選択します。
   e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

      1 つの KPI グループに最大 5 つの KPI を追加できます。

2. KPI グループに KPI を追加します。
   a. **[KPI]** 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [**KPI**] フィールドで、このグループに適用する KPI を選択します。
   c. [送信] をクリックします。
3. KPI アサイン先グループを KPI グループに追加します。

   注:
   - KPI タイプを関連付けられる KPI グループは 1 つだけです。
   - 各アサイン先グループに追加のマネージャーを追加できます。
   - KPI グループは、ユーザーのプライマリアサイン先グループとして、そのユーザーに関連付けることができます。

   a. [アサイン先グループ] タブで、[編集] をクリックします。
   b. 目的のアサイン先グループをコレクションからアサイン先グループリストに移動します。
   c. [保存] をクリックします。

KPI アサイン先グループへのマネージャーの追加

KPI アサイン先グループにマネージャーを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ユーザー でグループを選択することで、ユーザーをプライマリアサイン先グループに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > チームパフォーマンス > 追加のマネージャー.
2. [新規] をクリックします。
3. [アサイン先グループ] フィールドでアサイン先グループを選択します。
4. [マネージャー] フィールドで、このアサイン先グループに追加するマネージャーを選択します。
5. [送信] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 での Coaching の設定

エージェントのスキルを管理し、完了したタスクの品質を評価します。Predictive Intelligence を使用して、エージェントにスキルを推奨します。内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。

HR のワークフォース最適化 の [Coaching の概要] タブに表示するインジケーターを設定します。

システムプロパティを追加して、 コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに目的のインジケーターを表示します。

始める前に

> **重要:**
> この機能は、ServiceNow Store からの HR のワークフォース最適化 で利用できます。この機能を有効にするには、「HR のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを **[Coaching]** に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定 」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
既存のインジケーターを、コーチング アプリケーションの [コーチング の概要] タブに表示する [担当者] および [アサイン先グループ] ブレークダウンを持つ任意の パフォーマンスアナリティクス インジケーターで置き換えます。

手順

1. Application Navigator で、「sys_properties.list」と入力します。
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

フィールド	値
名前	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
アプリケーション	Coaching
タイプ	文字列
値	{"title": "<名前>", "sys_id": "<システム ID>"}

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	値
	ここで <名前> は、[コーチング の概要] タブに表示するインジケーターの名前で、<システム ID> は一意のレコード識別子 です。例： ○ 名前：最初のコールで解決された P1 インシデントの割合 ○ システム ID：0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "最初のコールで解決された P1 インシデントの割合", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
読み込みロール	sn_coaching.coach

4. [送信] をクリックします。
この設定済みインジケーターで、HR のワークフォース最適化 の コーチング アプリケーションの [概要] タブにある既存のインジケーターが置き換えられます。

HR のワークフォース最適化 のスキル予測の設定

エージェントがケース解決に使用したスキルに基づいてスキルデータを収集します。類似のオープンケースを解決するため、教師あり学習を使用して、これらのスキルをエージェントに推奨します。ケース解決にスキルを使用する方法のパターンを解明し、教師なし学習を使用してエージェントにスキルを推奨することもできます。

始める前に

スキルを設定します。詳細については、「Skills Management 」を参照してください。

モデルをトレーニングするには、予測インテリジェンス をインスタンスに設定して構成する必要があります。詳細については、「Predictive Intelligence 」を参照してください。

Skill Recommendation アプリケーションプラグイン (com.snc.sre) を有効にして、Predictive Intelligence を使用してスキルを推奨します。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. スキル予測プロパティを構成します。
2. *Recommend similar skills for cases*、*Recommend skills from similar cases* などのソリューション定義モデルを実行し、教師ありおよび教師なしソリューションをトレーニングします。
ソリューションのトレーニングの詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング 」を参照してください。
3. *Start skill prediction* スケジュール設定済みジョブを毎日実行し、ケースまたはエージェントのスキル予測を開始します。
このスケジュール設定済みジョブは、デフォルトでは非アクティブです。これを有効にすると、前日に解決されたすべてのケースに対して、毎日午前 1 時にジョブが実行されます。その後ジョブは、ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill] テーブルとタスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルにスキルを追加します。

   注:
   [sn_sre_task_predicted_skill] テーブルのレコード数が [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] で定義された値を超えると、推奨スキルが表示されるようになります。

HR のワークフォース最適化 のスキル予測で拡張ポイントを使用する

スクリプト化された拡張ポイントを使用して、タスクのスキル予測をカスタマイズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Skill Recommendation 拡張ポイントは、Skill Recommendation (com.snc.sre) プラグインに含まれています。
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
各拡張ポイントに対して複数の実装を作成し、各実装に順序番号を指定できます。順序番号が最も小さい実装が実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > クライアントの拡張ポイント.
2. [拡張ポイント] リストから **[Skill Recommendation]** (sn_sre.SkillPredictionAPI) を選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   - 新しいスキル推奨の実装を作成するには、[実装を作成] をクリックします。
   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。
4. 必要に応じてスクリプトを変更します。
5. [更新] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 の **[Learning]** タブに表示するリストメニューの設定

HR のワークフォース最適化 の Coaching アプリケーションでリストまたはリストのカテゴリを追加すると、Coaching with Learning のリストメニューを変更できます。

始める前に

> **重要:**
> この機能は、ServiceNow Store からの HR 構成可能ワークスペース向け ワークフォース最適化 で利用できます。この機能を有効にするには、「HR のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

マップアプリケーションのスコープを **[Coaching with Learning]** に設定します。スコープの設定方法の詳細については、「マップアプリケーションスコープの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「sys_ux_list_menu_config.list」と入力します。
2. [学習リスト] レコードをクリックします。
3. [UX] リストカテゴリで、 [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

リストカテゴリフォーム

フィールド	値
タイトル	リストカテゴリの名前を入力します。
説明	リストカテゴリについての簡単な説明を入力します。
順番	値を入力して、現在のリスト内のリストカテゴリの位置を設定します。
有効	リストカテゴリを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [送信] をクリックします。
6. [UX リスト] で [新規] をクリックし、そのリストカテゴリの下にリストを作成します。
7. 次のフィールド値を入力します。

UX リストカテゴリフォーム

フィールド	値
タイトル	リストの名前を入力します。
テーブル	リストに表示するデータのテーブルを選択します。
構成	[学習リスト] を選択します。
列	テーブルに表示する列を選択します。

8. [送信] をクリックします。
9. [更新] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 での **Demand Forecast** の設定

収集するデータを構成し、Demand Forecast を使用して予測パラメーターを変更し、手動調整を行います。

デマンド予測のためのデータ収集の構成

ケース、インタラクション、またはテーブルに対して収集するデータを定義して、人員配置のニーズに必要なエージェントの数を予測します。

始める前に

Demand Forecast を使用するには、HR のワークフォース最適化 で MetricBase プラグイン [com.snc.clotho] を有効にする必要があります。詳細については、「Requesting the MetricBase product (MetricBase 製品を要求する)」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > デマンド予測.
2. 予測エージェントがケースを解決するために収集するデータを定義します。
   a. [データ収集の定義] をクリックします。

      デフォルトで利用可能な構成のリストについては、「HR のワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

   b. [新規] をクリックします。
   c. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	収集予測構成の名前。
テーブル	データを収集するために使用されるテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	[データ収集定義] タイプはデフォルトで [収集] に設定され、スケジュール設定済みジョブを使用してデータを収集します。
日付フィールド	将来の予測に追加できるデータ。
条件	必要なデータをキャプチャできるように設定できる条件。

d. [送信] をクリックします。

e. テーブルに追加した日付フィールドと条件を使用して、作成したテーブルのインデックスを作成します。テーブルインデックスの作成の詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。

式で定義するパラメーターを追加 (Add parameters to be defined in the formula)

1 日に 1 時間あたりのエージェント数を計算するために、計算式で定義するパラメーターを追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > デマンド予測 > 式パラメーター.

2. [名前] フィールドにパラメーターの名前を入力します。

3. 次のいずれかの操作を実行します。

- 計算する値を式に追加する必要がある場合は、[値] フィールドに値を入力します。
- パフォーマンス分析スコアカード API またはカスタム API を使用する場合は、[詳細] を選択し、スクリプトを追加します。

デフォルトで指定されたケースの平均作業時間予測パラメーターおよび平均チャット作業時間は、スクリプトを使用してパラメーターを追加する方法の例です。デフォルトで指定されたパラメーターのリストについては、「HR のワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

リソース変換式の構成

リソース変換式を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > デマンド予測 > リソース変換式.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

予測構成フォーム

フィールド	説明
名前	リソースの予測構成の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
タイプ	タイプを [リソース変換式] に設定します。
計算式	必要なエージェントの予測数を計算するための式。 [関連リンク] セクションで、次の操作を行います。 ○ [予測構成の参照] をクリックし、式に追加する予測構成を選択して、[追加] をクリックします。 ○ [予測パラメーターの参照] をクリックし、式に追加する予測パラメーターを選択して、[追加] をクリックします。 注: **FC** は予測構成を表し、**FP** は予測パラメーターを表します。

4. [送信] をクリックします。

グループの予測構成

アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。予測構成を複数のアサイン先グループに割り当てることはできますが、アサイン先グループには 1 つの予測構成のみを含めることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > デマンド予測 > グループの予測構成.
2. [新規] をクリックし、グループの予測構成フォームのフィールドに入力します。
   - [アサイン先グループ] フィールドで、予測構成を関連付けるグループを参照して、選択します。
   - [予測構成] フィールドで、[リソース変換式] を参照して選択します。

予測パラメーターを変更して予測データを可視化する

期間の長さ、予測する期間、またはアルゴリズムを変更したときの予測の動作を確認するには、予測パラメーターを構成して調整します。変更された予測は、時系列の視覚化で表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin、sn_hr_wfo.manager

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

このタスクについて
予測データを視覚化する開始日と終了日を定義できます。予測構成の開始日は、データの視覚化のために考慮する履歴日数に基づいています。*sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* を使用して設定します。

公開された予測は、[将来のリソースの予測] ジョブが実行されたときにのみチームカレンダーに反映されます。

デフォルトの開始日は、当日の前日から 3 日前に設定されます。終了日は、期間の長さと予測期間 (日数) に基づいて計算されます。たとえば、期間の長さが 1 日で予測期間が 30 の場合、終了日は当日を含めて 30 日になります。最大 90 日間の予測を生成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 時系列データを表示する予測モデルを選択します。
   予測モデル用に作成された各予測パラメーターを視覚化できます。
5. 歯車 ( ) アイコンをクリックします。
6. プラス (+) 記号をクリックします。
7. 予測パラメーターを構成します。
   a. [期間の長さの単位] リストから、予測する期間の長さの単位を選択します。
   b. [期間の長さ] フィールドに、予測する期間の長さを入力します。
   c. [予測期間] フィールドに、予測したい期間の長さを季節数で入力します。
   d. [アルゴリズム] フィールドで、予測の計算に使用するアルゴリズムを選択します。
   e. [更新] をクリックします。
   予測は [ドラフト] ステータスで作成されます。予測が計算され、予測モデルに表示されます。公開する前に、新しい予測パラメーターを使用して予測を分析できます。
8. 予測を公開する前にプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
   予測は、予測パラメーターで構成されたアルゴリズムとパラメーターを使用して計算されます。手動調整を作成して将来のリソースを予測する場合、デマンド予測 は時系列グラフの調整をオーバーレイします。
9. 予測パラメーターを公開します。
   - 新しく作成された予測パラメーターを公開するには、[保存] をクリックし、[公開] をクリックします。
   - アクティブな予測パラメーターを公開するには、[公開] をクリックします。

   注:
   リソースの計算に使用される [公開済み] ステータスの予測は 1 つのみです。

   予測パラメーターが公開されると、次のようになります。
   - レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
   - [将来のリソースの予測] ジョブは毎日実行され、公開された予測パラメーターを使用してエージェント予測が計算されます。計算では、リソース変換式を使用して、現在のポイント以降の予測データが計算されます。更新されたリソースは、チームカレンダーで表示できます。
   - 作成された他の予測パラメーターは公開されず、非アクティブになります。

予測の手動調整の作成

予測を手動で調整し、精度を高めるために微調整します。指定された期間の調整を作成し、それが予測にどのように影響するかを分析します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

これらのロールを持つユーザーは、リソース変換式に関連付けられているアサイン先グループのマネージャーでもある必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [予測] をクリックします。
4. 手動調整を行う予測モデルを選択します。
5. [手動調整] () アイコンをクリックします。
6. 手動で調整します。
   a. プラス（+）記号をクリックします。
   b. フォームのフィールドに入力します。

フィールド名	説明
名前	手動調整の名前
開始日時	予測の手動調整を開始する日時
終了日時	予測の手動調整を終了する日時
調整単位	手動調整の単位 利用可能な単位： ▪ パーセンテージ：パーセンテージによる調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりもケース数が 15% 多く表示されます。 ▪ 数値 - 数量による調整値。たとえば、予測データにケース数が表示され、調整値が 15 の場合、手動調整では予測データよりも 15 多いケースが表示されます。
調整値	予測を調整する数値。値は、グループ [sys_user_groups] テーブルの各グループに適用されます。時系列グラフの手動調整による視覚化では、グループのデータが表示されます。たとえば、値が 15 で単位が数値であるとします。予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにも 2 人のエージェントがいる場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。 これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 人のエージェント + 調整値 15 = 17 合計は 34 です。 予測モデルに 2 つのグループがあり、手動オーバーレイを実行する前の時点で、どちらにもボリュームが 2 つ (たとえば、ケース/チャット) ある場合、値を 15 と入力すると、2 つのグループのそれぞれに適用され、合計値は 34 と表示されます。これは次のように計算されます。 ▪ グループ A の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17 ▪ グループ B の 2 つのケース/チャット + 調整値 15 = 17

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド名	説明
	合計は 34 です。

c. [保存] をクリックします。
手動調整は [ドラフト] ステータスで作成されます。手動調整が計算され、予測モデルに緑色の線で表示されます。公開する前に、この手動調整を使用して予測を分析または更新できます。

7. 手動調整を公開します。

a. 予測リソースに使用する保存済みの手動調整をクリックします。

b. [公開] をクリックします。ステータスが [公開準備完了] に変わります。
[将来のリソースの予測] ジョブが実行されると予測が計算され、手動調整がチェックされます。手動調整がある場合は、その値が適用され、 [公開済み] ステータスに移行します。

注:

- 予測を非公開にすると、[ドラフト] ステータスに移行します。[ドラフト] ステータスの予測は削除できます。
- 手動調整を開始してから終了日に到達する前に終了する場合は、[今すぐ終了] をクリックします。

予測はリソース変換式で使用されなくなります。

手動調整が公開された場合：

- レコードのステータスが [公開済み] に変わります。
- 調整された値は、カレンダーに表示されるリソース変換式とデマンド予測で使用されます。
- 作成された他の手動調整構成は公開されず、 [ドラフト] ステータスに移行します。

HR のワークフォース最適化 の使用

スマートスケジュール、チーム構造、およびリアルタイムの単一スコアの更新を使用して、チームの質と効率を向上させます。チャットの会話を監視し、ケースでエージェントを支援します。完了したタスクの品質を評価し、エージェントにスキルを推奨し、スキルギャップに対処できるようエージェントをトレーニングします。

HR のワークフォース最適化 マネージャーワークスペース

チームの作業と組織のパフォーマンスを HR のワークフォース最適化 使用して監視します。特定の時間にチームが取り組んでいるケースのステータスを常に把握します。

ランディングページ

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ワークスペースマネージャーは、次のことを行うことができます。	sn_hr_wfo.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール
• チームが現在取り組んでいるケースや、まだアサインされていないケースを分析する。 • SLA に違反したケース、エスカレーションされたケース、または過去 30 日間オープンになっているケースを監視する。 • チームの作業、チャット、および作業アサインを追跡して、組織全体のパフォーマンスを分析する。	

1 日を開始したときにエージェントの作業を監視し、注意が必要なレポートを表示し、アクションを実行するケースに移動します。チームリストからチームを選択し、希望する日付範囲も選択して、特定のチームのパフォーマンスを、希望する期間分析します。

本日のケース

エージェントによる作業を待機しているオープンケースの合計数。合計数は、新規、オープン、情報待ちのケースに分けられます。

ステータス別の今週のケースボリューム

その週のキューにあるケースとインタラクションの合計数。

サービス別のオープンケース

オープンで未アサインのケースのグラフ、および 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のオープンケースのグラフ

タイトル	タイプ	説明
本日のケース	単一スコア	エージェントによる作業を待機しているオープンケースの合計数。合計数は、新規、オープン、情報待ちのケースに分けられます。
ステータス別の今週のケースボリューム	単一スコア	エージェントにアサインされるキューにあるケースとインタラクションの合計数。
P1 ケース	単一スコア	P1 ケースの数。
SLA 違反ケース	単一スコア	管理するすべてのエージェント。合計数は、対応可能、ブレーク、退席中、およびオフラインのエージェントに分割されます。
休暇要求	単一スコア	作業から休暇を取るようにエージェントによって行われた要求。
未アサインのケース	単一スコア	
リスクのある SLA ケース		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
サービス別のオープンケース	単一スコア	エージェントが他のエージェントとシフトを入れ替える要求。
クローズ済みケース	線および積み重ね棒グラフ	オープンで未アサインのケースのグラフ、および 10 ～ 15 日、15 ～ 30 日、30 日超のオープンケースのグラフ
チームパフォーマンス	リスト	最近更新された重大なオープンケースすべてのリスト。

HR のワークフォース最適化 の Teams

Teams を使用して、1 つの場所からチームのパフォーマンス傾向を追跡および分析します。チーム内の各エージェントの傾向を監視し、エージェントまたはチームメンバーを互いに比較することができます。

Teams では、次のことができます。

- スキルギャップを特定して、エージェントの指導に必要なスキルを推奨します。
- チームをアサイン先グループに編成します。重要業績評価指標 (KPI) のセットを追加して、グループ全体でチームのパフォーマンスを一貫して測定することができます。
- 同じ KPI グループに属する複数のチーム間で KPI を比較します。
- 選択した日付範囲間の KPI を表示します。
- チームレベル KPI にドリルダウンして、個々のチームメンバー全員の KPI のスプリットを表示します。
- 日付範囲に最新の値がある場合は、KPI の傾向を表示して、各 KPI の将来の予測を分析します。
- グローバルまたは個人レベルのチームパフォーマンスページを通じて KPI のターゲットを設定できます。このようなターゲットが設定されると、トレンドラインにターゲットが反映されます。
- 個々のエージェントレベルにドリルダウンして、現在の作業、履歴 KPI、在席履歴、チャネルキャパシティ使用率、スキル、および予定されている休暇の 360 度ビューを表示します。

パフォーマンス傾向の分析

傾向を分析し、KPI グループ内のチームのパフォーマンスと遵守を監視します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin、sn_hr_wfo.manager

このタスクについて

チーム、特定のチームメンバー、インジケーター、またはケースのデータにドリルダウンしてデータを分析します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [チーム] アイコンをクリックします。
3. 日付範囲を選択して、その期間のチームのパフォーマンスを表示します。
   sn_team_perf.default_date_range を使用して、デフォルトの日付範囲を設定できます。
4. チームのパフォーマンスを分析します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. チームを選択します。

b. [パフォーマンス] タブで、チーム内のすべてのメンバーの全体的なインジケーターパフォーマンスを追跡および分析します。

c. このチームのデータにドリルダウンします。

移行先	操作
インジケーターパフォーマンスを分析する	▪ チームのインジケーターパフォーマンスを分析するには、ヘッダー行のチームのインジケーター値をクリックします。 ▪ チームメンバーのインジケーターパフォーマンスを分析するには、チームメンバーのインジケーター値をクリックします。
ケースの追跡	[タスク] タブをクリックし、チームに関連するすべてのケースを分析します。 ▪ ケースの詳細を表示するには、ケースを選択します。 ▪ チームメンバーの詳細を表示するには、チームメンバーを選択します。

ケース、アサイン先グループの詳細、追加のマネージャー、およびチームに関連する情報を確認することもできます。

HR のワークフォース最適化 のスケジュール

スケジュールを使用して、チーム全体のスケジュール、人員配置、およびシフトを 1 つの場所から計画して管理し、人員リソースを効率的に管理できます。また、オンコールスケジューリングと統合して、オンコールローテーションのシフトとスケジュールを作成することもできます。

スケジュールでは、次のことができます。

- チームカレンダーを使用して、会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを追加する。
- チームカレンダー内のエージェントを、エージェントの場所、地域、アサイン先グループ、またはエージェントのレコード内の任意のフィールドに基づいてフィルタリングする。
- エージェントのシフトとスケジュールの計画を作成する。
- エージェントの休暇申請とシフトスワップ申請を承認または却下する。
- 選択した日または週の計画されたシフトと実際の出勤時間および退勤時間を表示することで、チームカレンダーでチームのスケジュールを追跡および管理する。
- チームメンバーがスケジュールに従っているかどうかを分析する。潜在的な問題が発生した場合は、チームに対するアラートをすぐに作成できるため、迅速に対応してもらうことができます。
- 遵守の履歴レポートを使用して、エージェントのコーチング機会を分析および推奨する。

重要業績評価指標、フィルター、およびサイドバーの詳細については、「KPI 詳細のインジケーターについて」を参照してください。

シフト計画の作成

チームのシフトをスケジュールして、すべての作業のアサインと休憩を確実にカバーできるようにします。スケジュール設定済みシフトを上書きする必要がある曜日を指定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
[シフト] タブでは、シフトはアクティブなシフトと非アクティブなシフトによってグループ化されます。コンテキストサイドパネルには、アクティブなシフトと非アクティブなシフトが [シフト] タブに表示される順序で表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [シフト] タブをクリックします。
4. [プラス (+)] アイコンをクリックします。
   - 作業シフトを作成するには、「作業シフトの作成」を参照してください。
   - オンコールシフトを作成するには、「オンコールシフトの作成」を参照してください。

作業シフトの作成

作業シフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

シフト計画を作成します。 シフト計画の作成

手順

1. [作業シフト] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
3. シフトのタイムウィンドウを選択します。
   a. [タイムゾーン] フィールドで、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。

      注:
      ローカルタイムゾーンで働いているエージェントのシフトを追加するには、[エージェントのタイムゾーンを使用 **(Use agent time zone)**] オプションを選択します。システムは、エージェントのユーザーレコードに指定されたタイムゾーンを使用します。

   b. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。
   c. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。
4. このシフトに追加する曜日を選択します。
5. [保存] をクリックします。

シフトに休憩のスケジュールを追加する

作業シフトを作成した後、シフトに休憩のスケジュールを追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シフトに休憩のスケジュールを追加する前に、シフト計画と作業シフトを作成します。「シフト計画の作成」を参照してください。作業シフトを作成します。「作業シフトの作成」を参照してください。

手順

1. 作成したシフトを選択します。
2. [ブレークを追加] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、休憩の名前を入力します。
4. 休憩の長さを設定します。
   - [期間] フィールドに、休憩の長さを入力します。
   - [最も早い開始時間] フィールドに、休憩を開始する最も早い時間を入力します。
   - [最も遅い終了時間] フィールドに、休憩を終了する最も遅い時間を入力します。

     たとえば、最も早い開始時間を 11:00、最も遅い終了時間を 15:00、休憩の長さを 1 時間として設定できます。この作業シフトに 4 人のエージェントを追加すると、スケジュールアプリケーションは各エージェントの休憩時間を自動的に調整します。4 人のエージェントがシフトスパン全体をカバーできるように、休憩をずらします。
5. [保存] をクリックします。

オンコールシフトの作成

オンコールシフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

シフト計画を作成します。 シフト計画の作成

手順

1. [オンコールシフト] をクリックします。
2. [名前] フィールドに、シフトの名前を入力します。
3. [グループ] フィールドから、シフトに割り当てるグループを選択します。
4. シフトのタイムウィンドウを選択します。
   a. [開始時間] フィールドに、シフトを開始する時刻を入力します。
   b. [終了時間] フィールドに、シフトを終了する時刻を入力します。
   c. [タイムゾーン] メニューから、シフトに割り当てるユーザーのタイムゾーンを選択します。
5. このシフトに追加する曜日を選択します。
6. [保存] をクリックします。

オンコールローテーションを作成します。

オンコールシフトを作成した後、オンコールローテーションを作成して、従業員間でシフトをローテーションできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンコールローテーションを作成する前に、オンコールシフトを作成します。「オンコールシフトの作成」を参照してください。

手順

1. 作成したシフトを選択します。
2. [ローテーションを作成] をクリックします。
3. [エージェント] フィールドから、シフトの対象とするエージェントの名前を選択します。
   フィールドをクリックすると、オンコールシフトを作成中のグループに属するすべてのエージェントの名前が表示されます。
4. [ローテーション間隔] フィールドで、ローテーションを日次にするか週次にするかを選択します。
5. [保存] をクリックします。

   注:
   ローテーションに対して複数の勤務表が作成されている場合、[エスカレーションタイプ] フィールドには [勤務表でローテーション] フィールド値が自動的に入力されます。そうでない場合は、[メンバーでローテーション] フィールド値が入力されます。

6. [公開] をクリックしてシフトをアクティブにし、スケジュールに従って公開します。

スケジュール計画を作成する。

時間範囲をカバーし、チームの作業シフトを含むスケジュール計画を作成することで、チームのスケジュールを管理します。スキルと可用性に基づいて、エージェントをシフトにアサインすることもできます。このようにして、組織にとって可能な限り最善の方法でリソースを使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache を使用して、エージェントスケジュールをキャッシュする日数を設定できます。[合計カバレッジ/デマンド] 行には、1 日の各シフトを網羅するエージェントの数が表示されます。日ビューには、1 日に 1 時間ごとのエージェントの予測数のデマンドが表示されます。たとえば、4/5 では、午前 11 時～午後 12 時の時間ごとのタイムスロットに 4 名のエージェントがスケジュールされており、エージェントのデマンド予測が 5 であることを示しています。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュール計画を作成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。

      注:
      1 日または 1 週間のスタッフ配置を分析できます。

   b. コンテキストサイドパネルで、スケジュール表示アイコン ( ) をクリックして、スケジュールを表示します。
   c. [スケジュール] パネルで、 アイコンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

d. [名前] フィールドに、スケジュールの名前を入力します。

e. [開始日] フィールドから、スケジュール計画を開始する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

f. [終了日] フィールドから、スケジュール計画を終了する日付を選択して、**[OK]** をクリックします。

g. 必要なアサイン先グループを選択します。管理しているグループにスケジュールをアサインする場合は、[自分が管理するグループ] を選択します。グループを指定する場合は、 [グループの指定] を選択してグループを参照します。

h. [スケジュールを保存] をクリックします。
直接管理または追加管理するアサイン先グループ内の、すべてのエージェントのスケジュールを表示できます。

4. 作業シフトをスケジュール計画に追加します。

> **注:**
> 既存のスケジュール計画にさらにシフトを追加するには、スケジュール計画を選択してから作業シフトを追加します。

a. コンテキストサイドパネルで、[シフトを追加] をクリックします。

b. [シフト] フィールドで、スケジュール計画に追加する作業シフトを選択します。

5. エージェントを作業シフトに追加します。

a. [エージェント] フィールドで、エージェントを検索し、1 つ以上のエージェントを追加してシフトに追加します。

b. [保存] をクリックします。

> **注:**
> 画面の更新に数分かかる場合があります。

チームのカバレッジを可視化するためのスケジュール計画を公開する

スケジュール計画のプレビューを生成して公開して、エージェントが自分のシフトとスケジュールがどの程度進んでいるかを確認できるようにします。スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
スケジュールのコピーを作成して更新し、新しいスケジュールを作成することができます。更新には、スケジュールの開始日と終了日の変更、シフトまたはエージェントの追加または削除が含まれる場合があります。
スケジュールのコピーを作成すると、次の更新がスケジュールのコピーに自動的に作成されます。

- 開始日は現在の日付、終了日は現在の日付から 30 日間に設定されます。
- スケジュールステータスが [ドラフト] に変更されました。シフトに必要な変更を行うことができます。その後、[保存] をクリックします。
- スケジュールには、現在ログインしているユーザーのアサイン先グループ内のエージェントのみが表示されます。

スケジュールの公開を中止してから、変更を加え、更新して、もう一度公開することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 開始日が現在の日付であるか、過去に発生した場合、スケジュールステータスは [公開済み] として残り、終了日が明日に変更されます。
- 開始日が将来の場合、スケジューラはスケジュールステータスとエージェントスケジュールを [ドラフト]に変更します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. スケジュールのプレビューを生成します。
   a. [チームカレンダー] タブをクリックします。
   b. [スケジュールを表示] ( ) アイコンをクリックして、コンテキストサイドパネルに表示します。
   作業シフトを保存すると、チームカレンダーが更新され、プレビューが生成されます。
4. スケジュールを公開します。
   a. スケジュールを選択し、必要に応じてスケジュールを編集します。
   b. 必要に応じてスケジュールを編集し、[保存] をクリックします。
   c. [公開] をクリックします。

   注:
   [ドラフト] ステータスで [削除] をクリックすると、不要になったスケジュールを削除できます。

タスクの結果
[ドラフト] ステータスのすべてのスケジュールが [公開済み] ステータスに移行します。公開済みのスケジュールは、チームカレンダーで確認できます。

チームのスケジュールの追跡と管理

1 つの場所からチームのスケジュールを作成、更新、または監視します。アサイン先グループ内のエージェントについて、シフトスワップや休暇の要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
カレンダーを使用すると、次のことができます。

- アサイン先グループごとにすべてのエージェントを表示する。
- 公開されたスケジュールを使用して、チームのコンプライアンスに関するインサイトを得る。
- 実際のシフト時間であるエージェントの作業スケジュールと出勤および退勤時間を表示する。
- カスタマイズされたビューの [アサイン先グループ]、[場所]、[スキル]、[シフト計画]、および [イベント] に基づいてチームカレンダーをフィルタリングする。
- 必要に応じて、エージェントのシフト、出勤、退勤のタイミングを変更する。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. エージェントのシフトのタイミングを変更します。
このシフトを含むスケジュールは、[プレビュー] または [公開済み] ステータスである必要があります。
   a. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを変更するエージェントのシフトを探してポイントします。
   b. シフトポップアップウィンドウで、[編集] ( ) アイコンをクリックします。
   c. 必要に応じて、エージェントのシフト時間を変更します。

      注:
      既存のシフトに休憩がある場合は、シフトに休憩をさらに追加できます。

   d. [保存] をクリックします。

   次のスナップショットは、選択したエージェントの作業時間のサマリーを表示するのに役立ちます。

4. エージェントの休暇要求または別のエージェントとのシフトスワップ要求を承認または却下します。

   注:
   休暇またはシフトスワップ開始日の 2 日前に要求を承認する必要があります。そうでない場合、承認は自動的に却下されます。管理者はこのデフォルト設定を変更できます。詳細については、「エージェントによる重複する休暇要求は却下される」の「休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する」を参照してください。

   a. [承認] をクリックします。キュー内のすべてのエージェント要求と、各要求の詳細を表示できます。
   b. 承認または却下する要求を選択し、次のいずれかを実行します。
   ○ 要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   ○ 要求を却下するには、[却下] をクリックします。
   要求を承認すると、承認に基づいてチームカレンダー内でスケジュールが更新されます。

スケジュール遵守の監視

スケジュール遵守を使用して、エージェントが割り当てられたスケジュールを遵守しているかどうかを評価します。価値の低いアクティビティを排除または削減可能な領域を探し、1 日を通したスタッフレベルをさらに分析できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

- 遵守は、エージェントが作業アサインを完了する際にスケジュールにどの程度厳密に従っているかを分析するための測定基準です。適合率は、完了した作業の測定値であり、いつ完了したかは問われません。
- 高い遵守率は、エージェントがスケジュールに従い、期待どおりにカスタマーサービスを提供していることを示しています。遵守率が低い場合は、チームを効率的に管理するためのプロセスや意思決定を変更することをお勧めします。非遵守エージェントの数字は赤で強調表示されます。
- スケジュール遵守率と適合率の計算は、式、エージェントの実際の作業および予定された作業のタイミングに基づいています。エージェントの遵守率と適合率を計算するために使用されるデフォル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トの式は次のとおりです。ただし、管理者は必要に応じて式を変更できます。遵守率と適合率の計算には、次の構成要素と式が使用されます。

- *shift_planning_clock-in* および *shift_planning_clock-out* スクリプトは、ログインおよびログアウトセッションからエージェントの出勤および退勤イベントを生成します。ビジネスルール *Agent Time Work Event Trigger* は、エージェントの在席状況が変更されるたびに出勤イベントと退勤イベントを生成します。
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外)
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分)) + 時間外/シフト予定時間 (分)

- デフォルトの理想的な遵守率は 70 以上で、適合率は 80 ～ 120 です。ただし、管理者はしきい値を変更できます。定義されたしきい値に該当しないエージェントは非遵守と見なされ、赤で強調表示されます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. エージェントのスケジュール遵守を監視します。

宛先	操作
組織またはチームレベルでスケジュール遵守を表示する	**a.** [スケジュール遵守 **(Schedule Adherence)]** タブをクリックします。棒グラフには、チームのスケジュール遵守率と適合率が表示されます。 **b.** バーをクリックしてグラフを表示し、さらにドリルダウンして、チームメンバーの分析を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
チームメンバーの予定されたスケジュールと実際のスケジュールを分析する	**a.** [チームカレンダー] タブをクリックします。 **b.** 日付を選択します。 **c.** エージェントの実際の作業時間を表すバーをクリックして、[作業時間] サマリーを表示します。 **注:** 出勤および退勤のタイミングは、エージェントの実際の作業のタイミングです。イベントは、エージェントのログインおよびログアウトアクションと、在席状況に基づいて生成されます。エージェントが退勤し忘れた場合、デフォルトでは 60 分後に退勤イベントが自動的に生成されます。ただし、管理者は *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)* を使用して、このイベントを変更できます。 例：エージェントがログインするか、在席状況を [勤務中 **(Available)**] に変更すると、出勤イベントが生成されます。同様に、エージェントがシステムからログアウトするか、在席状況を [オフライン] または [ブレーク] に変更すると、退勤イベントが生成されます。エージェントがシフト終了時間から 60 分経過しても退勤しなかった場合、退勤イベントが自動的に生成されます。

自動翻訳

遵守率と適合率の分析

チームメンバーの作業時間サマリを表示して、チームが予定されたスケジュールを遵守しているかどうかを判断します。また、リアルタイムの遵守率をレポート表示できるスケジュール遵守の履歴を使用して、エージェントが過去にどの程度スケジュールに従っていたかを確認することもできます。

始める前に

s
必要なロール：sn_shift_planning.admin

このタスクについて

遵守率と適合率の計算は、定義された構成およびエージェントの実際の作業スケジュールと予定された作業スケジュールに基づいています。

注:
管理者は、スケジュール遵守を無効にしたり、遵守率と適合率の構成を変更したりできます。詳細については、「スケジュール遵守率プロパティの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. ドリルダウンして、エージェントの出席時間と作業時間のサマリーを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

宛先	操作
チームの作業時間サマリを分析する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[作業時間サマリー **(Time Worked Summary)]** をクリックします。 注: [利用可能な予定外時間] は、エージェントのスケジュールされた作業イベントの範囲外でエージェントが対応可能で、出勤処理がされている時間を取得します。たとえば、エージェントが午後 1 時から午後 2 時までトレーニングに出席するようにスケジュールされていた場合、その出席のための退勤処理を忘れていても、その時間が出勤時間と見なされます。したがって、午後 1 時から午後 2 時までのトレーニング時間は、利用可能な予定外の時間として取得されます。
エージェントの出席時間を表示する	**a.** [リスト] アイコン (☰) をクリックします。 **b.** [スケジュール遵守] で、[出席時間] をクリックします。

Example:
作業時間サマリーのフィールドの計算を理解するために、Fatima Alonzo の作業日について考えてみましょう。

- シフト時間は午前 8 時から午後 5 時まで = 8 時間
- 予定時間 = 8 時間 = 480 分
- 午前 8 時に出勤し、ブレークのため午後 12 時に退勤します。ブレークから戻って、午後 12 時 30 分に出勤し、午後 5 時 5 分に退勤します。
- シフトの作業時間 (分) = 480 - 30 = 450 分
- スケジュール遵守率 = (シフトで作業した時間 (分)/シフト予定時間 (分) + 時間外) = 450/(480 + 65) = 82.57 %
- 適合率 = (シフトで作業した時間 (分) + 時間外/シフト予定時間 (分)) = (450 + 65) / 480 = 107.29 %。

注:
スケジュール遵守率と適合率がしきい値内であるため、Fatima Alonzo は遵守しているとみなされます。非遵守エージェントを確認するには、赤で強調表示されている数字を探します。

HR のワークフォース最適化 のデマンド予測を使用したスタッフ配置の分析

Demand Forecast を使用して、ジョブを実行するのに十分なエージェントを確保できるように、必要なスタッフメンバーの数を計画します。

始める前に
必要なロール: sn_agent_forecast.user

このタスクについて
Demand Forecast を使用すると、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 任意の日または週のエージェントまたはチームのカバレッジを監視する。
- 過剰な人員配置、不十分な人員配置、適切な人員配置、またはニーズに沿わない人員配置かどうかを分析する。
- 必要なカバレッジとチームのスケジュールに応じて、人員配置を調整する。
- スケジュールを作成しているときに、人員配置を分析する。
- 1 日のアサイン先グループと作業シフトに基づいて、エージェントのカバレッジとエージェント数の実際のデマンドを分析できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. 各シフトの人員配置を分析します。
5. フィルターアイコンをクリックすると、スタッフの配置を表示するアサイン先グループとシフト計画を選択できます。

チームカレンダーへのイベントの追加

チームカレンダーから会議、トレーニング、休暇申請、またはアドホック作業シフトを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。
3. [チームカレンダー] タブをクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. イベントを作成

6. [保存] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 でのエージェントのシフトスワップ

アサイン先グループのエージェントのシフトを、そのシフトで作業できる別のエージェントと入れ替えて、承認プロセスをスキップします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. [スケジュール] アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [チームカレンダー] タブで、スケジュールを別のエージェントと交換させたいエージェントのシフトを探してポイントします。
4. シフトポップアップウィンドウで、[シフトスワップ] アイコン (↑↓) をクリックします。
5. [要求されたシフト] セクションで [エージェント] フィールドをクリックし、そのシフトで作業できるエージェントを選択します。
6. [送信] をクリックします。
   更新されたスケジュールがチームカレンダーに表示されます。

HR のワークフォース最適化 の Coaching

HR のワークフォース最適化 の Coaching では、重要な瞬間の作業をレビューすることで、チームの能力を評価し、ケースを効率的に解決できます。

Coaching では次のことを行えます。

- スキルギャップに対処するためにエージェントにトレーニングを推奨する。
- 利用可能なコーチング機会を使用して、エージェントを指導する。また、エージェントのニーズに固有の コーチング アプリケーションを使用して、コーチング機会 を作成することもできます。
- アセスメントとサーベイを使用して、チーム全体で一貫性のある測定可能なスコアを適用する。
- 予測インテリジェンス を使用して、エージェントにスキルを推奨し、それらのスキルギャップを解決するためのトレーニングを提供する。

HR のワークフォース最適化 のスキルの概要

スキルの概要を使用して、ユーザーやタスクに割り当てられているスキル数など、スキルデータを分析します。また、特定のスキルについてのエキスパートの人数と、チームによる全体的なスキル範囲を確認することもできます。

Teams アプリケーションからスキルの概要にアクセスします。

1. 検索項目 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. チームアイコンをクリックします。
3. チームを選択します。
4. [スキル] タブをクリックします。
5. スキルを選択します。

どの HR のワークフォース最適化 アプリケーションからでも、ユーザープロファイルページでスキルをクリックすると、Skills Overview ページにアクセスできます。

ユースケース

ユーザー	ランディングページの用途
スキル管理者 [skill_admin]	• 各スキルで利用可能なすべてのエキスパートの分析。 • スキル階層へのドリルダウン。 • ユーザーとタスクに割り当てられたスキルの数。 • そのスキルに対応するインシデントの解決に要した平均時間。 • さまざまなスキルレベルのユーザー数の視覚化。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インジケーター

スキルによるインシデントの MTTR - そのスキルでインシデントの解決に要した平均時間。

ブレークダウン

インジケーターはスキル別に分類されます。

コンポーネント

コンポーネント名	タイプ	説明
スキル概要コンテナー [sn-manager-skill-overview-container]	可視化コンポーネント	次のコンポーネントが含まれています。 • レポート • 平均解決時間 (MTTR) インジケーター • スキル範囲の円グラフ • コンテンツツリー • スキルエキスパートコンポーネント
スキルツリー接続済み [sn-manager-skill-tree-connected]	ツリー	スキル階層を表示します。選択したスキルにスキル階層がない場合、コンポーネントは [スキルの概要] ページに表示されません。
スキルエキスパート [sn-manager-skill-experts-connected]	リスト	スキルのエキスパートレベルのすべてのユーザーを表示します。
スキル範囲 [now-uxf-visualization-connected]	円グラフ	スキルに対するさまざまなレベルの専門知識を持つユーザーのパーセンテージと数を表示します。

レポート

重要:
ServiceNow® Store から Coaching with Learning アプリケーションを有効にすると、処理待ちのユーザーと割り当てられたタスクのレポートが表示されます。このアプリケーションを有効にするには、「HR のワークフォース最適化 のアクティブ化」を参照してください。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
割り当てられたユーザー	単一スコア	ユーザースキル [sys_user_has_skill]	選択したスキルがアサインされているユーザーの数。
割り当てられたタスク	単一スコア	タスクスキル [task_m2m_skill]	このスキルがアサインされたタスクの数。
処理待ちのユーザー	単一スコア	保留中のユーザー [sn_lc_learning_task]	選択したスキルを学習タスクからまだ割り当てられていないユーザーの数。
コースアイテム	単一スコア	学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	コースアイテムに関連付けられたスキルを持

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
			つ内部および外部コースの数。

HR のワークフォース最適化 での学習

Learning での Coaching を使用して、内部および外部の学習コンテンツでエージェントをトレーニングします。類似のコンテンツを学習ライブラリーに整理します。学習タスクをエージェントにアサインし、完了を追跡します。一連のスキルに関連付けられた特定のトピックに関する一連のコースを含む学習パスを作成します。

HR のワークフォース最適化 でのコースカタログを作成する

コースカタログを作成してユーザー基準を設定し、コースアイテムとそれに関連付けられた学習パスへのユーザーアクセスを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.
2. Coaching アイコンをクリックします。
3. **[Learning]** タブを選択します。
4. 検索項目 学習コースカタログ > すべてのコースカタログ.
5. [新規] を選択します。
6. コースカタログを作成します。
   詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

HR のワークフォース最適化 で学習ライブラリを作成する

学習ライブラリを作成して、関連するコンテンツをカテゴリ別に整理します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > マネージャーワークスペース.
2. Coaching アイコンをクリックします。
3. [学習] タブを選択します。
4. [学習ライブラリー] を選択し、[自分の学習ライブラリー] を選択します。
5. 学習ライブラリーを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [タイトル] フィールドに、学習ライブラリーの一意の名前を入力します。
   c. [説明] フィールドに、学習ライブラリーの説明を入力します。
   d. [保存] を選択します。

> **注:**
> 学習ライブラリーは、直接または追加で管理するすべてのグループに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 学習ライブラリーに学習コースを追加します。
   a. [コンテンツ] タブを選択します。
   b. [追加] を選択します。
   c. [学習コースを追加 **(Add Learning Courses)**] ポップアップウィンドウで、学習ライブラリーに追加するすべてのコースアイテムを選択します。
   d. [追加] を選択します。コースアイテムが学習ライブラリーに追加されます。

   注:
   追加したコースアイテムを削除するには、コースアイテムを選択して [削除] を選択します。

7. 学習ライブラリーにグループを追加します。
   a. [適用可能なグループ **(Applicable Groups)**] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [グループ] フィールドで、学習ライブラリーに関連付けるグループを選択します。
   d. [保存] を選択します。

HR のワークフォース最適化 での内部学習の作成

エージェントが新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部コースを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > マネージャーワークスペース.
2. Coaching アイコンをクリックします。
3. [学習コース] を選択し、[内部コース] を選択します。
   [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)**] フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
4. 内部学習コースを作成します。
   a. [新規] を選択します。[学習内部コンテンツ] 画面が表示されます。
   b. 次のフィールドに入力します。

名前	説明
役職	コースの名前。
内部ソース	コースの内容のタイプを選択します。 利用可能なコースのタイプは次のとおりです。 ▪ URL：YouTube、Vimeo、またはビデオへのリンク ▪ ナレッジ記事 ▪ 自由形式

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
完了までの日数	コースを完了するために必要な日数。デフォルト値は 5 に設定されています。
コースカタログ	コースに関連付けられているカタログ。
ナレッジ記事	内部ソースがナレッジ記事の場合は、記事を選択します。
URL ドメイン	内部ソースが URL の場合は、URL のドメインを選択します。 使用可能な URL ドメインタイプは次のとおりです。 ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ その他
URL	内部ソースが URL の場合は、選択したドメインの URL を入力します。
予定期間	この間にコースを完了しなければならない期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジベース記事の場合、期間は記事の長さに応じて予測されます。

5. [保存] をクリックします。
6. 内部コンテンツにスキルを追加します。
   a. [関連するスキル **(Associated skills)]** タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [スキル] フィールドで、内部コンテンツに関連付けたいスキルを選択します。
   d. [スキルレベル] フィールドで、選択したスキルのレベルを選択します。
   e. [保存] を選択します。
7. 内部コンテンツに学習タスクを追加します。
   a. [学習タスク] タブを選択します。
   b. [新規] を選択します。
   c. [アサイン先] フィールドで、この学習タスクをアサインする研修生を選択します。
   d. [コースアイテム] フィールドで、学習タスクに関連付けるコースアイテムを選択します。
   e. [期日] フィールドでカレンダーアイコンを選択し、研修生に学習タスクを完了させたい日時を選択します。
   f. [保存] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 の外部コースにアクセスする

Udemy、Pluralsight、Cornerstone などの外部ソースからコースを追加して、ユーザーが外部コンテンツからスキルを獲得できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順
1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > マネージャーワークスペース.
2. [Coaching] アイコンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. **[Learning]** タブをクリックします。
4. 検索項目 学習コース > 外部コース.
   [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
5. コースを選択します。
6. [コースに移動 **(Go to course)]** をクリックします。
   外部コースの確認と学習ができます。

エージェントにコースアイテムをアサインする

コースアイテムを 1 人以上のエージェントにアサインし、コースを完了する期日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
チームメンバーが最も受講したコースアイテムを分析することができます。過去 5 日間に作成されたコースを確認することもできます。

> **注:**
> 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > マネージャーワークスペース.
2. Coaching アイコン () をクリックします。
3. **[Learning]** タブを選択します。
4. 選択 学習コース > すべてのコース.
   - [コースを検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでコースをフィルター **(Filter course by Skill)]** フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
   - コースアイテムカードでは、コースに関連付けられたスキルなど、各コースの詳細を表示できます。コースに複数のスキルがある場合は、スキルの横にあるカウントを選択して、すべてのスキルを表示できます。スキルを削除するには、スキルを選択して [削除] を選択します。
   - 直接または追加で管理するチームメンバーのコースアイテムのステータスをクローズするには、そのコースアイテムに対して [完了としてマーク] を選択します。
5. エージェントにアサインするコースアイテムのアサインアイコンを選択します。
6. [学習コースのアサイン] 画面で、学習コースをグループまたはチームメンバーにアサインします。
   a. エージェントが指定日までにコースアイテムを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)]** チェックボックスをオンにします。
   b. [期日] フィールドで、それまでに完了する必要がある日付を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [アサイン] を選択します。

注:

- エージェントが最も受講しているコースは、[最多取得] のハイライトで示されます。
- 現在の日付から 5 日以内に作成されたコースは、[新規] のハイライトで示されます。

HR のワークフォース最適化 で学習パスを作成する

学習パスを作成し、関連するスキルとコースアイテムを追加して、パスを公開します。エージェントがパスを完了すると、パスに関連付けられたスキルがエージェントのプロファイルに自動的に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > マネージャーワークスペース.

2. Coaching アイコンをクリックします。

3. **[Learning]** タブを選択します。

4. 移動先 ラーニングパス > すべてのラーニングパス.

- [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
- ラーニングパスを選択して詳細を表示できます。パスの目標、コースアイテムに関連付けられたスキル、パスの合計コース数、完了までの期間などを分析できます。
- スキルを表示するリンクを選択し、ラーニングパスに関連付けられているすべてのスキルを表示できます。5 つを超えるスキルがラーニングパスに関連付けられている場合は、スキルのリストが表示されます。

5. [新しいパスを作成] を選択します。
[新しいラーニングパス] 画面が表示されます。

6. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
パス名	ラーニングパスの一意の名前。
コースカタログ	ラーニングパスに関連付けるカタログ
目標	ラーニングパスの目標。
簡単な説明	ラーニングパスの簡単な説明。
説明	ラーニングパスの詳しい説明。

7. [次へ] をクリックします。
作成されたラーニングパスは [ドラフト] ステータスです。これは後で完了することもできます。

8. コースアイテムを追加または削除します。

- [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてコースを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてコースの表示を絞り込むことができます。
- コースを選択して詳細をプレビューできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ラーニングパスに追加または削除するコースアイテムのチェックボックスを有効または無効にします。

b. [アイテムを追加] を選択します。
[レビュー **(Review)]** 画面が表示されます。

9. ラーニングパスをレビューします。
選択したコースに関連付けられたスキルが [コーススキル] フィールドに自動的に入力されます。

a. 要求の詳細を確認して編集します。
学習パスにスキルを追加することもできます。

b. オプション: ラーニングパスに関連付けられなくなったアイテムを削除するには、アイテムを選択してから [選択アイテムを削除] を選択します。

c. [次へ] をクリックします。

- 画面には、ラーニングパスのエージェントビューが表示されます。
- [カリキュラム] セクションには、[レビュー] 画面で選択した順序でコースアイテムが表示されます。
- ラーニングパスを公開しない場合は、[保存] を選択して後で戻ることができます。

10. [送信] をクリックしてラーニングパスを公開します。
ラーニングパスは公開フローに基づいて公開されます。

学習パスをエージェントにアサインする

学習パスを 1 人以上のエージェントにアサインし、パスを完了する期日を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > マネージャーワークスペース.
2. Coaching アイコン ( ) を選択します。
3. **[Learning]** タブを選択します。
4. 選択 ラーニングパス > すべてのラーニングパス.
   - [検索] フィールドを使用してキーワードに基づいてパスを検索したり、[スキルでフィルター] フィールドを使用してスキルに基づいてパスの表示を絞り込むことができます。
   - 各パスには、[ドラフト] ステータスか [公開済] ステータスかを示すハイライトが表示されます。[ドラフト] ステータスのパスを選択して完了することができます。[公開済] ステータスにあるパスを選択して、パスの詳細を表示できます。
5. エージェントにアサインするパスのアサインアイコンを選択します。
アサインアイコンは、パスが [公開済] ステータスの場合にのみ使用できます。
6. [ラーニングパスのアサイン] ウィンドウで、ラーニングパスをグループまたはチームメンバーにアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. エージェントが指定日までにパスを完了する必要がある場合は、[必須 **(Mandatory)]** チェックボックスをオンにします。

b. [期日] フィールドで、パスを完了する必要がある日付を選択します。

c. [アサイン] をクリックします。
パスで作業する際に、エージェントの進捗状況を確認できます。

学習タスクの作成

エージェントが学習アクティビティを追跡するための学習タスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_wfo.admin

このタスクについて
exclude_weekends_on_learning_task_due_date システムプロパティを使用して、学習タスクの完了期日を設定し、週末を含めるか除外します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workforce Optimization for HR** > マネージャーワークスペース.
2. [Coaching] アイコンをクリックします。
3. **[Learning]** タブをクリックします。
4. [学習タスク] をクリックして、[すべてのタスク] を選択します。
5. 学習タスクを作成します。

   a. [新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

名前	説明
担当者	学習タスクをアサインするエージェントの名前。
学習ライブラリ	学習タスクのコースアイテムを含む学習ライブラリー。
コースアイテム	エージェントが完了しなければならないコース。
期日	エージェントがコースを完了するための期日。デフォルトは、学習タスクの作成後 5 日です。この値は、コースアイテムの [完了までの日数] フィールドから計算されます。アサイン済みまたは進行中の学習タスクの場合、期日フィールドは次のように強調表示されます。 ▪ 緑色：タスクの期限が当日より後。 ▪ 黄色：タスクの期限が当日。 ▪ 赤色：タスクの期限が当日より前。

6. [保存] をクリックします。

HR のワークフォース最適化 参照

HR のワークフォース最適化 参照には、インストールされているロール、システムプロパティ、およびテーブルに関する情報が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR のワークフォース最適化 とともにインストールされるコンポーネント

HR のワークフォース最適化 アプリケーションがアクティブ化されと、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、重要業績評価指標 (KPI)、ジョブスケジュール、プロパティ、テーブルなど) がインストールされます。

Workforce Optimization for HR

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
Workforce Optimization ユーザー [sn_hr-wfo.user]	通常、Workforce Optmization for HR を使用します。	sn_hr-wfo.user
Workforce Optimization 管理者 [sn_hr-wfo.admin]	追加のマネージャーを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	sn_hr_wfo.admin
Workforce Optimization HR マネージャー [sn_hr_wfo.manager]	Coaching、Scheduling、または Channel Management アプリケーションを作成、読み取り、更新する権限を付与します。	Teamsn_hr_wfo.manager

プロパティ

プロパティ	説明
sn_hr_wfo.hr_group_type	チームパフォーマンスモジュールのレコードに適切な HR 関連リストが表示されるようにするシステムプロパティ。ログインユーザーは、このプロパティで指定されたグループタイプ (sysId) のグループに属している必要があります。

フィルター構成

モジュール名	モジュールテーブル/データベースビュー
Manager Workspace	スケジュールや Coaching などのすべてのアプリケーションのフィルター構成を保存します。[sn_mgr_workspace_filter_configuration]
スケジュール	• ユーザー [sys_user] • ユーザースキル [sys_user_has_skill] • エージェントスケジュール [sys_shift_planning_agent_schedule] • スケジュールイベント [sn_shift_planning_event] • 管理者グループデータベースビュー [sn_wfo_manager_group]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター構成 (続く)

モジュール名	モジュールテーブル/データベースビュー
Coaching	• スキル [cmn_skill] • スキルカテゴリ M2M [cmn_skill_m2m_category] • グループメンバー [sys_user_grmember]

Manager Workspace

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Manager Workspace ユーザー [sn_mgr.workspace.user]	ホームおよびリストモジュールへの読み取りアクセスを付与します。	workspace_user
Manager Workspace マネージャー [sn_mgr_workspace.manager]	プライマリグループ、追加のマネージャー、および承認ボタンに対する読み取りアクセスを付与します。	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace 管理者 [sn_mgr_workspace.admin]	Manager Workspace 内のすべてのアプリケーションと設定を作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

プロパティ

プロパティ	説明
cnm_skills ws_max_users_swap_skill_matrix	スキルマトリクスで軸を入れ替えるユーザー数の上限です。 • タイプ：整数 • デフォルト値:50

Performance Analytics インジケーター

インジケーター名	説明
解決済みケースの数	最初の処理時に解決されたケースの数。
過去 30 日間更新されていないケースの数	過去 30 日間更新されていないケースの数。
再オープンされた解決済みケースの数	問題が適切に処理されなかったために再オープンされたケースの数。
エスカレーションされたオープンケースの数	未処理でエスカレーションされたケースの数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブスケジュール

スケジュール設定済みジョブ	説明
日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
週次データ収集 (Weekly Data Collection)	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

スケジューリング

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Shift Planning ユーザー [sn_shift_planning.user]	スケジュールとシフトを表示する機能を含む、Scheduling の読み取りアクセスを付与します。	
Shift Planning エージェント [sn_shift_planning.agent]	エージェントに自分のカレンダーおよびシフトスワップまたは休暇要求へのアクセスを付与します。	sn_shift_planning.user
Shift Planning 管理者 [sn_shift_planning.admin]	スケジュールと作業シフトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) のための管理アクセスを付与します。	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

テーブル

テーブル	説明
sn_shift_planning_time_worked_summary	エージェントの作業時間のサマリーを格納します。
sn_shift_planning_agent_time_work	出勤および退勤のタイミングなど、エージェントの作業時間を格納します。エージェントが早い時間にログインするか、遅い時間にログアウトすると、出勤および退勤のタイミングの代わりにシフト開始時間とシフト終了時間が格納されます。
sn_shift_planning_agent_time_attendance	エージェントの出勤および退勤のタイミングを格納します。エージェントがログイン、ログアウト、または在席ステータスの変更を行うと、データが取得されます。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	エージェントスケジュールをキャッシュする日数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	エージェントのスケジュール遵守情報を計算して表示します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値:True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	しきい値設定は、エージェントが非遵守と見なされずにスケジュールされた時間に出勤または退勤できる時間 (分) を示します。これは、柔軟性を持たせるために設けられた期間で、エージェントがスケジュールされた開始時間より前に作業を開始することを許容される時間です。 • タイプ:整数 • デフォルト値： 60 分
sn_shift_planning.adherence_threshold	遵守率のしきい値をパーセンテージで設定します。定義されたしきい値 (70%) を超えないエージェントは、非認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：70%
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、下限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：80%
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	適合率に柔軟性を持たせるために、上限しきい値のパーセンテージを設定します。定義された下限および上限の適合率しきい値 (80 ～ 120) に該当しないエージェントは、不認定エージェントと見なされます。 • タイプ:整数 • デフォルト値：120%
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	エージェントが退勤を忘れたときに、システムが自動退勤イベントを生成するまで待機するしきい値時間。たとえば、エージェントの予定作業シフトが午前 8 時から午後 5 時で午後 5 時に退勤しなかった場合、システムはしきい値時間として 60 分間待機してから、自動退勤イベントを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ:整数 • デフォルト値： 60 分

ジョブスケジュール

名前	説明
シフト計画 - すべての Agent Schedule のキャッシュを削除 (Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache)	sn_shift_planning_agent_availability テーブルからキャッシュを削除します。 • 毎日午前 2 時 30 分に自動的に実行されます。 • データをインポートする際に、このジョブをオンデマンドで実行します。
退勤イベント生成 (退勤イベントがトリガーされないシナリオ用)	エージェントが退勤していない場合、退勤イベントを 4 時間ごとに生成します。 **注:** たとえば、エージェントの作業シフトのタイミングが午前 8 時から午後 5 時で、*sn_shift_planning.auto_clockout_threshold* プロパティ値が 60 分に設定されているとします。エージェントが出勤操作を行い、退勤操作は行わなかった場合、スケジュール設定済みジョブは午後 6 時 (午後 5 時 + 60 分) まで待機し、午後 6 時まで退勤がなかった場合は、エージェントのシフト終了時間とともに退勤イベントが生成されます。
エージェント作業時間サマリーの入力	前日のエージェントの予定および実際の作業シフトのタイミングに基づいて、作業時間、遵守率、および適合率を計算するために毎日実行されます。値は [sn_shift_planning_time_worked_summary] テーブルに格納されます。
実際の作業イベントのラッパー終了時間を更新	実際の作業ラッパーの終了時間が最後の退勤時間と等しくなるように、毎日実行します。
[スケジュール遵守] 日次データ収集	毎日ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターのデータを収集します。
[スケジュール遵守] 履歴データ収集	ジョブを実行し、すべてのチームのインジケーターの履歴データを収集します。
[スケジュール遵守] 週次データ収集	毎週ジョブを実行し、Manager Workspace 内のすべてのインジケーターのデータを収集します。

休暇要求とシフトスワップ要求の承認の期日を設定する：管理者は、休暇要求とシフトスワップ要求の承認フローの期日ロジックを構成できます。承認期日は、要求開始日の前の日数として設定されます。デフォルトは 2 日に設定されています。つまり、承認が要求開始日の 2 日前に承認されない場

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合、自動却下されます。フローの構成の詳細については、「Flow Designer で最初のフローを構築する」を参照してください。

Demand Forecast

予測構成

名前	説明
アサインされたケース	ケースのデータを収集します。
作成されたチャットインタラクション	チャットインタラクションのデータを収集します。

WFO 予測時系列評価指標保持ポリシーは、すべての予測構成に対してデフォルトで利用できます。この保持ポリシーでは、デフォルトで、すべての zboot ユーザーの過去 3 年間にわたる 15 分間隔のデータを保存します。

リソース変換式

名前	このリソース予測構成を作成するための計算式
セールスサポートのリソース	([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - セールスサポート]
サービスサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - サービスサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - サービスサポート])
テクニカルサポートのリソース	([FC：アサインされたケース] * [FP：ケースの平均作業時間 - テクニカルサポート]) + ([FC：作成されたチャットインタラクション] * [FP：平均チャット作業時間 - テクニカルサポート])

予測パラメーター

名前	説明
サービスサポート：ケースの平均作業時間	サービスサポートエージェントがケースに対して作業した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。
サービスサポート：平均チャット作業時間	サービスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.25 です。
テクニカルサポート：ケースの平均作業時間	テクニカルサポートエージェントがケースに対応した平均時間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 1 です。
テクニカルサポート：平均チャット作業時間	テクニカルサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。
セールスサポート：平均チャット作業時間	セールスサポートエージェントが各インタラクションに費やしたチャットの平均期間。時間は時間単位で測定します。デフォルト値は 0.5 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測構成の予測パラメーターを作成すると、予測プロパティセクションにリストされているデフォルトの予測パラメーターの代わりに、構成で設定された値が使用されます。予測パラメーターの構成については、「予測パラメーターを変更して予測データを可視化する」を参照してください。

予測プロパティ

名前	説明
sn_agent_forecast.forecast_interval	履歴データが収集され、予測が生成される最小間隔 (分)。有効な値は 15 と 60 です。
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	ユーザーワークスペースの時系列グラフにプロットされる履歴日数

デマンド予測のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
予測管理者 [sn_agent_forecast.admin]	予測構成テーブルを作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
予測ユーザー [sn_agent_forecast.user]	予測構成テーブルに対する読み取りアクセスを付与します。	

Demand Forecast のテーブル

テーブル	説明
予測構成 [sn_agent_forecast_configuration]	データ収集定義とリソース変換式の構成を定義します。
予測パラメーター [sn_agent_forecast_parameter]	式に必要な予測パラメーターを定義します。
予測構成グループ [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	アサイン先グループをリソース変換式に関連付けます。

デフォルトでは、次のグループに対して予測構成を使用できます。

- セールスサポート
- サービスサポート
- テクニカルサポート

Demand Forecast のスケジュールジョブ

名前	説明
デマンド予測データ収集定義のために日次データを収集する	毎日午前 2 時に実行されます。データ収集定義構成で定義されているテーブルでは、すべてのグループで 1 時間ごとに前日のレコードの数をカウントし、MetricBase に保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Demand Forecast のスケジュールジョブ (続く)

名前	説明
将来のリソースの予測	毎日午前 3 時に実行されます。収集されたデータに基づいて将来の予測リソースを計算し、MetricBase でエージェント予測測定基準にデータを保存します。
前日のケースとチャットを作成	前日のデモケースとチャットを作成する日次ジョブ。
ケースデモデータを削除	90 日以上経過したケースを削除します。デフォルトでは有効ではありません。
インタラクションのデモデータを削除	90 日以上経過したチャットを削除します。デフォルトでは有効ではありません。

デマンド予測のオンデマンドジョブ

デマンド予測データ収集定義のために履歴データを収集する	オンデマンドで実行されます。自動予測構成について過去 3 年間の履歴データを毎日、毎時間収集します。
予測デモデータの生成	オンデマンドで実行されます。過去 90 日間のデータ収集定義のデータを収集します。将来のジョブのリソース予測を実行して、次の 30 日間のボリューム予測と人員配置計画を生成します。前日のケースとチャットの作成ジョブをアクティブ化して、ケースとチャットを作成します。

チーム

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Teams ユーザー [sn_team_perf.team_performance_user]	KPI テーブルの読み取りアクセスを付与します。	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams 管理者 [sn_team_perf team_performance_admin]	Teams モジュールで KPI、KPI グループ、およびアサイン先グループを作成および構成するためのアクセスを付与します。	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

プロパティ

プロパティ	説明
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	1 つの KPI グループに追加できる親インジケーターの最大数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ:整数 • デフォルト値：5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	親KPI に定義できるサポート KPI の最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値:10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	アサイン先グループをオーダー番号で優先順位付けして、Manager Workspace の Teams アプリケーションに表示するときの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：15
sn_team_perf.default_date_range	日付範囲ピッカーに設定するデフォルト日付範囲 • タイプ:整数 • デフォルト値：30

Coaching

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Coaching 管理者 [sn_coaching.admin]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み込み、更新、および削除 (CRUD) するための管理権限を付与します。	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching コーチ [sn_coaching.coach]	コーチング機会、アセスメント、トレーニング、およびスキルを作成、読み取り、または更新するための管理者権限を付与します。	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching 研修生 [sn_coaching.trainee]	トレーニング、アセスメント、およびスキルレコードを追加するためのアクセスを付与します。	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの ワークフォース最適化 for HR で利用できます。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

ビジネスルール

ビジネスルール	テーブル	説明
コーチングサーベイスコアの計算	アセスメントインスタンス [asmt_assessement_instance]	サーベイスコアに基づいてフィードバック評価を設定します。

コーチング機会

コーチング機会名	説明	テーブル
SLA 違反のコーチング機会	SLA に違反している重大で優先度の高いケースに取り組んだエージェントのコーチング機会。	タスク SLA [task_sla]
低 CSAT のコーチング機会	顧客満足度スコアが 4 未満のケースに対して対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
スキル付与検証のコーチング機会	エージェントに付与されたスキルの検証のコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]
Knowledge Management プロセス：ナレッジ記事の品質に関する Coaching	アセスメントをレビューして、ナレッジ記事の品質を向上させる必要があるエージェントのコーチング機会。	ケース [sn_customerservice_case]
高 TTR のコーチング機会	解決時間が 3 日を超えるケースに対応したエージェントのコーチング機会。	ケースレポート [sn_customerservice_case_report]
インタラクション：処理時間に関するコーチング機会	処理時間が 10 分以上のインタラクションに対応したエージェントのコーチング機会。	インタラクション [interaction]

注:
ビジネスニーズに基づいて、低 CSAT、高 TTR、SLA 違反、および処理時間のコーチング機会をカスタマイズできます。

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの ワークフォース最適化 for HR で利用できます。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コーチングのサーベイ

名前	説明
チャット品質サーベイ (Chat Quality Survey)	チャットインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがチャットインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。
ケース品質サーベイ	ケースインタラクションのコーチング機会に関連付けられたサーベイ。コーチは、エージェントがケースインタラクションを完了した後に、このサーベイを使用してエージェントを評価します。

プロパティ

プロパティ	説明
sn_coaching.learning_default_duration	ナレッジ記事を読むか、トレーニングを完了する日数。管理者 (sn_wfo admin) が研修生が記事を読み終えるか、トレーニングを完了する日数を設定します。日数は、研修生がトレーニングを完了する期日に変換されます。これは、研修生のタイムゾーンを考慮して現在の日付から計算されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	研修生にトレーニング完了期日が設定されている場合に週末を除外します。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True

Coaching with Learning

重要:
この機能は、ServiceNow Store からの ワークフォース最適化 for HR で利用できます。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化)」を参照してください。

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習管理者 [sn_lc.learning_admin]	カタログ、学習コンテンツ、ロールの作成、読み取り、更新、削除、および学習ソースの構成を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
学習カタログマネージャー [sn_lc.catalog_manager]	学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
学習カタロググループマネージャー [sn_lc.catalog_group_manager]	グループに基づいて学習カタログの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
学習コンテンツ作成者 [sn_lc.content_creator]	内部コースの作成、読み取り、更新を行うための管理権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツライター [sn_lc.content_writer]	学習コースの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_creator
学習コンテンツリーダー [sn_lc.content_reader]	学習コースの読み取りアクセス権限を付与します。	sn_lc.content_reader
学習コンテンツアドバイザー [sn_lc.learning_advisor]	学習タスクをアサインできます。	sn_lc.learning_advisor
学習タスク作成者 [sn_lc.task_creator]	学習タスクの読み取りまたは書き込みアクセス権限を付与します。	sn_lc.task_creator

テーブル

テーブル	説明
外部コンテンツの学習 [sn_lc_external_content]	サードパーティシステムからプルされた外部コースアイテムの詳細を保存します。
ユーザーコースアクティビティの学習 [sn_lc_user_course_activity]	コースが割り当てられているユーザー、ステータス、期日、学習コースの名前など、学習コースアクティビティの詳細を保存します。
学習コンテンツ [sn_lc_content]	ServiceNow で作成されたナレッジ記事、ビデオなどの内部学習コンテンツの詳細を保存します。
学習コースアイテム [sn_lc_course_item]	学習コースが属するソースなど、学習コースアイテムの詳細を保存します。
学習カタログ [sn_lc_catalog]	コースアイテムとともに学習カタログアイテムの詳細を保存します。
学習タスク [sn_lc_learning_task]	学習タスクを割り当てられたユーザーなどの学習タスクの詳細と、その学習タスクをいつまでに完了しなければならないかという期日を保存します。
学習システム構成 [sn_lc_learning_system_configuration]	ソース (サードパーティ学習管理システム) の設定パラメーターを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

プロパティ	説明
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	コーチングアセスメントアクティビティを編集します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：assigned_to、cmdb_ci、state、impact、priority、opened_by、work_notes、co
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	コーチングが推奨 Learning は廃止され、Learning での Coaching による学習タスクとコースアイテムに置き換えられました。 • タイプ：文字列 • デフォルト値： true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	学習タスクの期日を設定するときに週末を除外するプロパティを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値： true
sn_coach_lrn.learning_tasks_menu_prop	[学習タスク] タブで、[コーチング] モジュールの now-list-menu コンポーネントのデータアレイプロパティ。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：データ配列のスクリプト
com.glide.transform.json.max-partial-length	JSON オブジェクトを内部オブジェクトに変換し、API 呼び出しを通じてフェッチされるレコードのワード制限を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384 **注:** 目的の値を設定するには、このシステムプロパティを追加 する必要があります。
com.snc.process_flow.reporting.scalability.var_size_limit	フロー実行の詳細の各フィールドのランタイム値に許されるバイト数を指定します。切り捨てを防ぐには、値をゼロ以下の整数に設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：16384

重要:
この機能を使用するには、ServiceNow Store から ワークフォース最適化 for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) が必要です。この機能を有効にするには、「Activate Workforce Optimization for CS configurable workspace (Workforce Optimization for CS Configurable Workspace の有効化) 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Skill Recommendation

ロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Skill Recommendation ユーザー [sn_sre.user]	スキル推奨テーブルを表示する権限を付与します。	wfo.user
Skill Recommendation 管理者 [sn_sre.admin]	スキル推奨事項のプロパティを編集するための管理権限を付与します。	• wfo.admin • sn_sre.user

移動先 **Skill Recommendation** > 構成 これらのプロパティを構成します。

プロパティ

プロパティ	説明
スキル推奨を有効にします。 sn_sre.enable_skill_recommendation	エージェントのスキル推奨を開始するには、このプロパティを有効にします。 • タイプ：True | False • デフォルト値:True
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_supervised_skills	各インシデントについて、教師あり学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：3
教師あり学習に基づいて予測するスキルの最大数 sn_sre.max_unsupervised_skills	各インシデントについて、教師なし学習を使用し、予測の信頼性によって順序付けして予測するスキルの最大数 • タイプ:整数 • デフォルト値：3
エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 sn_sre.user_predicted_skill_threshold	エージェントにスキルを推奨する前に、Predictive Intelligence がエージェントに対して同じスキルを予測する必要がある回数 • タイプ:整数 • デフォルト値:20
類似ケースからスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Predictive Intelligence ソリューション定義の名前。教師なし学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト 値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_s
ケースのスキルを推奨する類似性ソリューション定義。 sn_customerservice sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Predictive Intelligence ソリューション定義の名前。教師あり学習を使用してケースを解決するスキルを予測するために使用されます。独自のソリューション定義を作成した場合は、デフォルトの定義を作成した定義で置き換えることができます。 • タイプ：文字列 • デフォルト 値：ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_fro

スケジュール設定済みジョブ

ジョブスケジュール	説明
スキル予測の開始	前日にクローズされたすべてのインシデントを対象に毎日午前 1 時にジョブを実行します。類似のオープンインシデントを解決し、インシデントをクローズするために使用するスキルを推奨します。

テーブル

テーブル	説明
ユーザー予測スキル [sn_sre_user_predicted_skill]	• ユーザーに対してスキルが予測された回数を保存します。 • 過去 60 日間に推奨されなかったスキルは、このテーブルから自動的に削除されます。
タスク予測スキル [sn_sre_task_predicted_skill]	• 各タイプのインシデントを解決するために予測されたスキルを保存します。 • 作成されてから 60 日間を超えたレコードは、このテーブルから自動的に削除されます。

従業員エクスペリエンスパック

従業員エクスペリエンスパックは、事前パッケージ済みの構成、コンテンツ、およびワークフローであり、そのまま使用することも、独自の HR プロセス用にカスタマイズすることもできます。

従業員エクスペリエンスパックにより、実装の時間と労力が削減されます。

アプリケーション

従業員エクスペリエンスパックのアプリケーションには、次のものが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR サービスデリバリ (HRSD)
- Case and Knowledge Management
- 従業員センター
- Enterprise Onboarding and Transitions
- コンテンツ配信
- コンテンツ自動化

> **注:**
> 必要なライセンスとプラグインは、独自の HR プロセスに対して実装するエクスペリエンスのタイプによって異なります。

事前設定済みパッケージ

従業員エクスペリエンスパックでは、事前構成済みのデータ、構成、およびコンテンツを使用するため、カスタマイズしたり最初から始める必要はありません。ただし、独自のエクスペリエンスを変更または作成することはできます。従業員エクスペリエンスパックでは次のものが含まれます。

- ユースケースの完全な実装。育児休暇 (LOA) の例。

> **注:**
> 育児休暇の機能を使用するには、HR プロフェッショナルのライセンスが必要です。プラグイン要求は、HI Portal Service Catalog を介して送信できます。

- 従業員がセルフヘルプ用に使用できるサンプルのナレッジ記事、仮想エージェントの会話、カタログアイテムなどの要素。
- 独自の HR プロセスを管理するのに役立つ HR ケースとタスクのサンプル。
- 従業員との連携に役立つターゲットコンテンツやその他のコンテンツ。
- プログラムとプロセスがどの程度成功したかを測定するためのサーベイ、レポート、またはダッシュボード。

従業員エクスペリエンスパック

従業員エクスペリエンスパックのシステム要件とファミリーの互換性の詳細については、ServiceNow Store.

これらの従業員エクスペリエンスパックにより、構成が必要な HR プロセスの手順が示されます。

- 構築済みサービス
- アクティビティ
- 通信

育児休暇

事前パッケージ済みの構成を使用するか、HR 組織の育児休暇 (LOA) について独自の従業員のジャーニーをカスタマイズします。育児休暇には、マタニティ休暇、パタニティ休暇、養子縁組休暇などがあります。

育児休暇では、これらのプラグインを有効にする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Human Resources Scoped アプリ：親ジャーニー [com.sn_hr_parental_journey] プラグイン

  注:
  このプラグインは、sn_hr_pj.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することで、親ジャーニーの唯一の管理者ユーザーを削除できないようにします。

- Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events] プラグイン

  ライフサイクルイベントプラグインには次のものが必要です。

- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグイン
- 従業員センター [sn_ex_sp]

注:
育児休暇の機能を使用するには、HR プロフェッショナルのライセンスが必要です。このライセンスを入手するには、HI ポータルのサービスカタログを介してプラグイン要求を送信します。

HR ケースマネジメント

HR Case and Knowledge Management アプリケーションを使用すれば、ドキュメント作成、インタラクション、および従業員の問い合わせと要求への対応を標準化できます。

詳細については、「Case and Knowledge Management」と「HR 管理」を参照。

HR Case and Knowledge Management アプリケーションを使用すれば、育児休暇を構成する機能を管理および変更できます。

次のような機能があります。

HR カタログ

従業員が HR サービスを直接要求できるように、HR サービスカタログを提供します。

「HR サービスカタログ管理」を参照してください。

育児休暇のカタログアイテムは、次のとおりです。

- 育児休暇要求
- お子様の誕生日または養子縁組日を確認してください
- 休暇に対する福利厚生寄与額を支払う方法

HR ケースとタスクのテンプレート

HR サービスに基づいて HR ケースまたはタスクフォームの一部のフィールドに自動的に入力する HR テンプレートを使用して、エージェントの作業を自動化します。HR テンプレートは、従業員のカタログアイテム要求フォームもカスタマイズおよび自動化します。

「HR テンプレート」を参照してください。

育児休暇に関連する HR ケースとタスクテンプレートは、次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR テンプレート	HR テンプレート
休暇中の給付手当の支払い方法を選択 [sn_hr_core_task]	お子様の出生、養子縁組、または受入日を確認 [sn_hr_core_task]
従業員が休暇から戻ったことを確認 [sn_hr_core_task]	従業員の職場復帰日を確認 [sn_hr_core_task]
従業員の休暇が開始されたことを確認 [sn_hr_core_task]	従業員が休暇から業務に戻ったことを確認 [sn_hr_core_case_total_rewards]
休暇の移行計画を作成 [sn_hr_core_task]	休暇の承認に関する従業員サーベイ [sn_hr_core_task]
給付手当対象に子供を登録 [sn_hr_core_task]	マネージャーに従業員の休暇要求を通知 [sn_hr_core_case_total_rewards]
従業員の休暇に対する給与のステータスを通知 [sn_hr_core_case_payroll]	新しい子供用の社員用ギフトカードを注文 [sn_hr_core_task]
育児休暇に関する従業員サーベイ [sn_hr_core_task]	休暇の要求を通知 [sn_hr_core_case_total_rewards]
休暇前のパルスサーベイ [sn_hr_core_task]	従業員が職場に復帰するための準備計画 [sn_hr_core_task]
従業員の業務環境を返却する準備 [sn_hr_core_task]	休暇中の従業員に対する給付手当の控除を処理 [sn_hr_core_case_payroll]
要求を確認して従業員と相談 [sn_hr_core_task]	休暇から戻る従業員との面談のスケジュールを設定 [sn_hr_core_task]
職場に復帰することを知らせる文書のリリースをアップロード [sn_hr_core_task]	育児休暇を確認する文書をアップロード [sn_hr_core_task]

HR サービス

育児休暇に関連する HR サービスを従業員に提供します。

「HR サービス」を参照してください。

育児休暇に関する HR サービスは以下のとおりです。

- 新しい子の情報を確認または更新
  - 新しい子供への会社からのギフトを注文
  - HR システムで出産日または養子縁組日を更新
  - 新しい子供の情報で給付手当を更新
- 休暇から仕事に戻ることを確認する
  - 従業員が休暇から戻ったことを確認する
  - 休暇ステータスを完了に更新する
- マネージャーに休暇の要求を通知
  - マネージャーと話をする
  - 休暇に関するマネージャー向けガイドをレビューする
- 従業員の休暇ステータスの給与の通知

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 育児休暇要求
- 休暇中の従業員に対する福利厚生の控除を処理します

ナレッジ記事

HR ポリシーや手順などの記事を検索できるナレッジベースを従業員に提供します。

「HR ナレッジ管理」を参照してください。

育児休暇に関するナレッジ記事は以下のとおりです。

- KB0010006 — 休暇に関するマネージャーのための移行計画ガイド
- KB0010004 — 育児休暇に関するマネージャー向けガイド
- KB0010003 — 育児休暇についてマネージャーと話をする際のヒント
- KB0010002 — 育児休暇ポリシーに関する FAQ のサンプル
- KB0010001 — 育児休暇取得の準備
- KB0000102 — 従業員の休暇について

HR 実行手順

HR 従業員がより迅速かつ効率的に HR ケースを完了できるように、焦点を絞った具体的な情報が提供されます。

「HR 実行手順」を参照してください。

育児休暇に対する HR 実行手順は以下のとおりです。

育児休暇要求の手順

HR 管理

Case and Knowledge Management アプリケーションの管理サービスを提供します。

「HR 管理」を参照してください。

従業員ジャーニーの一環として、以下のものが HR の管理および育児休暇の対象となります。

- 休暇では、育児休暇を要求したすべての社員が表示され、以下のものが提供されます。
  - 休暇タイプ
  - 休暇ステータス
  - 休暇の初日
  - 休暇の予定最終日
- HR 基準は、育児休暇を要求している従業員、または育児休暇中の従業員のキャンペーン、コミュニケーション、ライフサイクルイベント、ナレッジ記事、HR サービス、およびコンテンツで従業員をフィルターします。

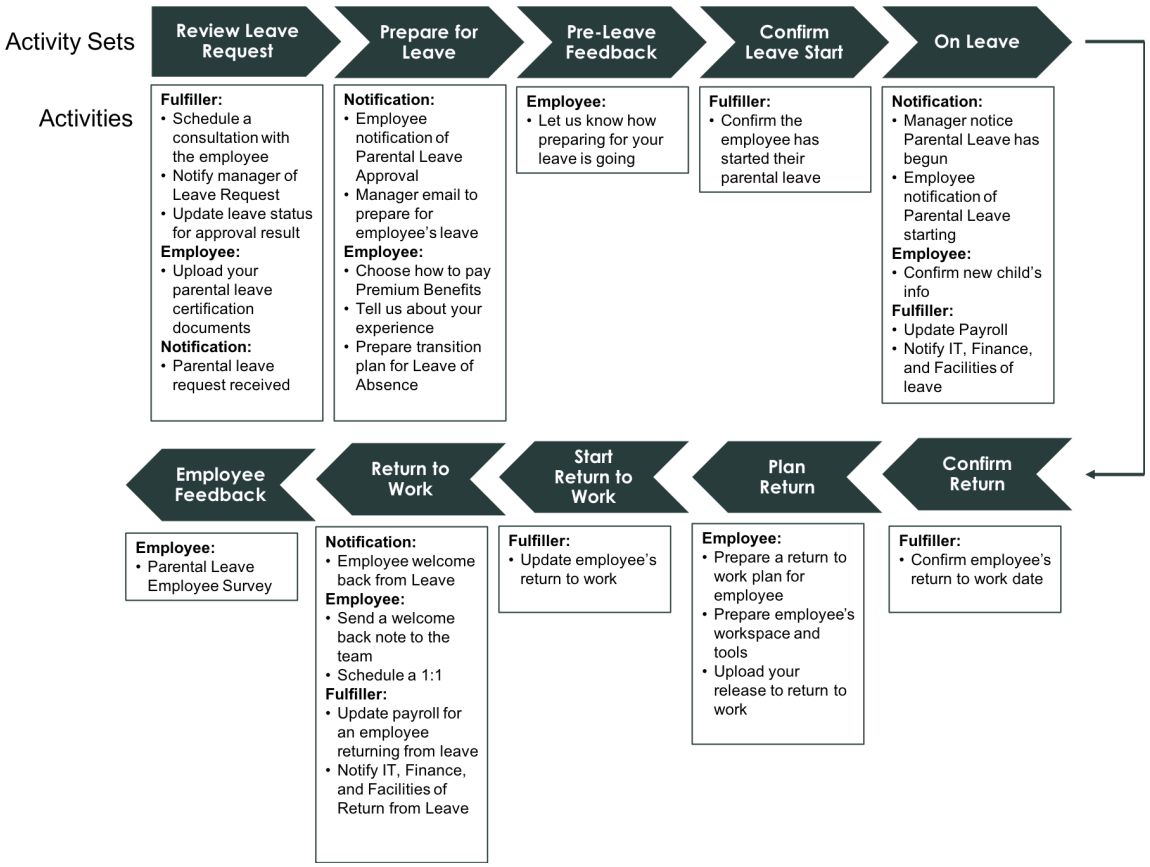
Enterprise Onboarding and Transitions

事前設定された育児休暇用データを使用して、従業員がスムーズな移行プロセスを確実に実施できるようにすることができます。データには次のものがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 1 個のライフサイクルイベント
- 10 個のアクティビティセット
- 28 個のアクティビティ



「Enterprise Onboarding and Transitions」を参照してください。

従業員センター

事前設定された 従業員センター は、従業員が情報の表示、照会や要求の作成に使用できます。また、プロセスのステージごとに従業員の支援を行います。

詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター」および「Employee Center」を参照してください。

コンテンツ公開

コンテンツ公開では、従業員センター を介して配信可能な従業員のコンテンツを作成できます。さまざまなタイプの情報を作成することも、特定の従業員を対象として作成することもできます。

「HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター」および「Employee Center」を参照してください。

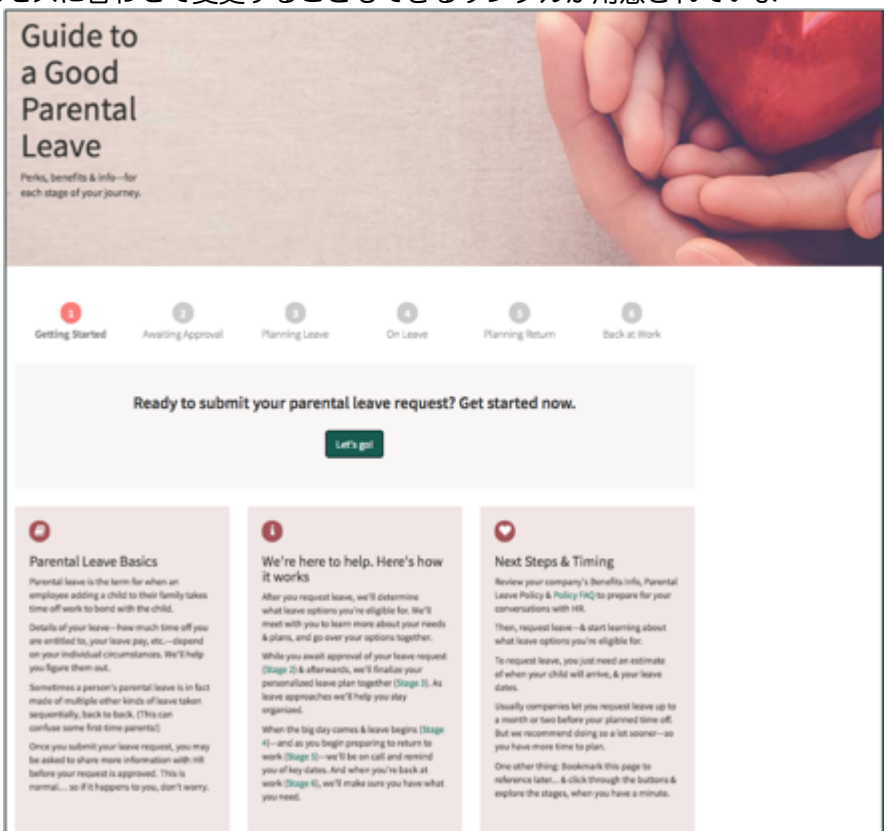
育児休暇のガイドページ

従業員は、いつでも 従業員センター にアクセスして、プロセスについて学ぶことができます。従業員が育児休暇要求を送信すると、従業員は、従業員センター でライフサイクルイベントとキャンペーンのお知らせを受け取ります。Employee Service Center は、プロセス内の特定のステージに基づくページにリンクされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ配信ウィジェットには、そのまま使用することも、独自のプロセスに合わせて変更することもできるサンプルが用意されていま



す。

コンテンツ配信の下にあるポータルコンテンツには、会社が 従業員センター または ポータルに表示させたいコンテンツが含まれています。

このコンテンツの対象者は従業員です。

育児休暇のポータルコンテンツには、以下に含まれるコンテンツが含まれています。

はじめに

次のデータは、コンテンツへのリンクであれリッチテキストであれ、プロセスをより正確に反映させるためにカスタマイズできます。

- はじめに：URL リンク
- 育児休暇ガイド：URL リンク
- 休暇前の情報：リッチテキスト

承認待ち

承認待ち：URL リンク

休暇の計画

休暇の計画：URL リンク

休暇中

休暇中：URL リンク

復職の計画

復職の計画：URL リンク

復職

復職：URL リンク

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエクスペリエンス

コンテンツ公開 および 従業員センター を使用して、定義された日時の特定の従業員を対象とするキャンペーンを作成します。

キャンペーンの詳細については、「キャンペーンでの作業」を参照してください。

親ジャーニーキャンペーンには、2 つのキャンペーンバンドルと 2 つのキャンペーンコンテンツがあります。このコンテンツアイテムにより、育児休暇が要求されると 従業員センター にお知らせが追加されます。また、従業員が復職するとその旨が告知されます。

- 休暇が要求されました

  休暇前の情報

- 休暇が完了しました

  休暇後の情報

育児休暇を要求したときには休職と復職の日付が分からないため、キャンペーンバンドルでは [条件] というトリガータイプが利用可能です。キャンペーンおよび コンテンツエクスペリエンス の詳細については、「Create campaign bundles (キャンペーンバンドルの作成)」を参照してください。

以下のビジネスルールが利用可能です。これらのルールは [休暇] テーブル [sn_hr_core_leave_of_absence] に対して作成されたものです。

- キャンペーン条件の開始：新しいレコードの挿入時にトリガーし、従業員をキャンペーンに追加します。開始条件イベントがトリガーされます。
- キャンペーン条件の停止：休暇が完了したときにトリガーされます。これにより、従業員の停止条件がトリガーされ、キャンペーンから従業員が削除されます。

その他の関連要素

従業員のジャーニーの育児休暇には、基本システムおよび必要になる可能性がある構成変更に影響する他の領域があります。

- 休暇 [sn_hr_core_leave_of_absence] テーブル
  - HR 管理下のテーブル。
  - 従業員の名前、休暇のタイプ、休暇のステータス、休暇の開始日、休暇の終了予定日を含む。
  - 従業員のジャーニーをアクティベートしなくても HR コアで利用できる。
- 総合報酬ケース [sn_hr_core_case_total_rewards]

  休暇の HR サービスを開始する HR ケーステーブル。

- キャンペーン [sn_ca_campaign]

  キャンペーンバンドルに入っていた条件を含むテーブル。

- キャンペーンバンドル [sn_ca_campaign_bundle]

  キャンペーンユーザーに適用される条件のトリガーを含むキャンペーンバンドルを含むテーブル。

- 休暇ステータス

  HR プロファイル用の新しいフィールド。育児休暇を要求した従業員のステータスを表示する。

- HR 基準

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 以下のようにアクティビティ、コンテンツ、ターゲットタスクをカスタマイズする HR 基準。
- 出産する従業員：[復職計画] アクティビティセットの中の [職場復帰のリリースのアップロード] アクティビティで、この HR 基準を使用します。これによって、出産した従業員に対し、復職するため完治証明書をアップロードすることが促されます。
- 給付対象に登録された従業員：[休暇の準備] アクティビティセットの [プレミアム給付の支払方法を選択する方法] アクティビティで、この HR 基準を使用します。ここでは会社の給付対象に登録された従業員を対象としており、必要に応じて控除を処理するための給与に対するケースを作成します。
- 親ジャーニーにある従業員：親ジャーニーキャンペーンでは、この HR 基準を使用して、休暇前の情報と休暇後の情報を通知する対象の人物を決定します。

• 育児休暇のタイプは次のとおりです。
  - 要求済み
  - 承認済み
  - 休暇中
  - 却下
  - 完了
  - キャンセル

育児休暇の **HR** ケースの作成

チャット、メール、または電話を使用して、育児休暇 (LOA) プロセスを開始する従業員を支援するための HR ケースを作成します。従業員は、要求を送信して HR ケースを作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
HR ケースの作成の具体的な詳細については、「HR ケースの作成」および「HR ケースの処理」を参照してください。指示に従って、育児休暇用の HR ケース作成フォームを使用して HR ケースを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
   [従業員の検索] が表示されます。
2. 育児休暇を要求した従業員の名前を入力します。
3. **[HR** サービス] から、[育児休暇要求] を選択します。
4. [ケースを作成] を選択します。
   - システムにより、休暇スキルを持つエージェントにそのケースがアサインされます。「HR のアサインルールと一致ルール」を参照してください。
   - 2 つの子ケースが作成され、給与スキルを持つエージェントにアサインされます。
   - ケースの実行手順が表示されます。
5. [育児休暇の詳細] タブを選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

育児休暇の詳細

フィールド	説明
休暇サブタイプ	育児休暇または育児休暇のタイプを要求している人のロールを特定します。 ○ 産みの親 ○ 産みの親のパートナー ○ 採用 ○ 代理人 ○ 配置の促進
休暇ステータス	育児休暇のステータスを示します。 ○ 要求済み ○ 承認済み ○ 休暇中 ○ 却下 ○ 完了 ○ キャンセル
出産/到着日	子が到着する日付。 **注:** このフィールドは、[休暇サブタイプ] から養子縁組または里親を選択した場合に使用します。
休暇の初日	従業員が休暇の開始を要求した日付。
休暇の予定最終日	育児休暇の予定終了日。
期日	子の生年月日。 **注:** このフィールドは、[休暇サブタイプ] フィールドから次のいずれかを選択する場合に使用します。 ○ 産みの親のパートナー ○ 代理母 ○ 産みの親

7. [保存] を選択すると HR ケースがそのまま表示されます。[更新] をクリックすると HR ケースが保存されて HR ケースリストに戻ります。
8. [作業準備完了] を選択します。
   - 10 個のアクティビティセットが、各アクティビティのステータスとともにフォームの上部に表示されます。
   - システムにより、子タスクを持つ子ケースが作成されアサインされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- それぞれの子ケースとタスクの完了に基づいて、ケースが進行します。
- 従業員は次の場所に表示されます。 **HR** 管理 > 休暇.

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック版)

HR エージェントは、従業員との対話、問い合わせへの応答、問題の迅速な解決のために、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用します。

重要:
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (クラシック版) は廃止される予定です。これは非表示になり、アクティブ化できなくなりますが、ザナドゥまで引き続きサポートされます。Agent Workspace のエクスペリエンスを向上させるには、HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) を使用します。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

HR エージェントは次のことを実行できます。

- 従業員とチャットし、要求を作成または処理します。
- 従業員からの呼び出しを受け、要求を作成または処理します。
- 完了する HR ケースを作成または処理します。
- 従業員またはケースに関連する情報を表示します。
- 従業員を検索し、住所、場所、またはその他の HR プロファイル情報により、それが正しい従業員であることを確認します。
- ケースリストを管理および表示します。

HR Agent Workspace の主な特長は次のとおりです。

一元化されたビュー

問題に関するすべての詳細を 1 箇所で確認します。

連携されたコミュニケーションチャネル

同じインターフェイス内でチャットまたは電話を使用して、顧客とリアルタイムでやり取りできます。

[エージェント支援] 列

エージェント支援の推奨事項により、ケースとインシデントをより迅速にクローズします。

注:
エージェント支援は、HR ケースとインタラクションに使用できます。

HR サービスデリバリ (HRSD) クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース は、ワークスペースの探索 に基づく、構成可能なサービスデスクアプリケーションです。このアプリケーションでは、従業員のニーズをサポートできるように、必要なすべてのツールが 1 箇所に配置されています。

ここでは、クラシック版の HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の使用方法について説明します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

開始するには

探索 詳細については、 HR エージェント ワークスペースを参照してください。	構成 実装を計画し構成します。
使用方法 使い方 HR エージェント ワークスペースを学ぶ。	

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース Guided Setup

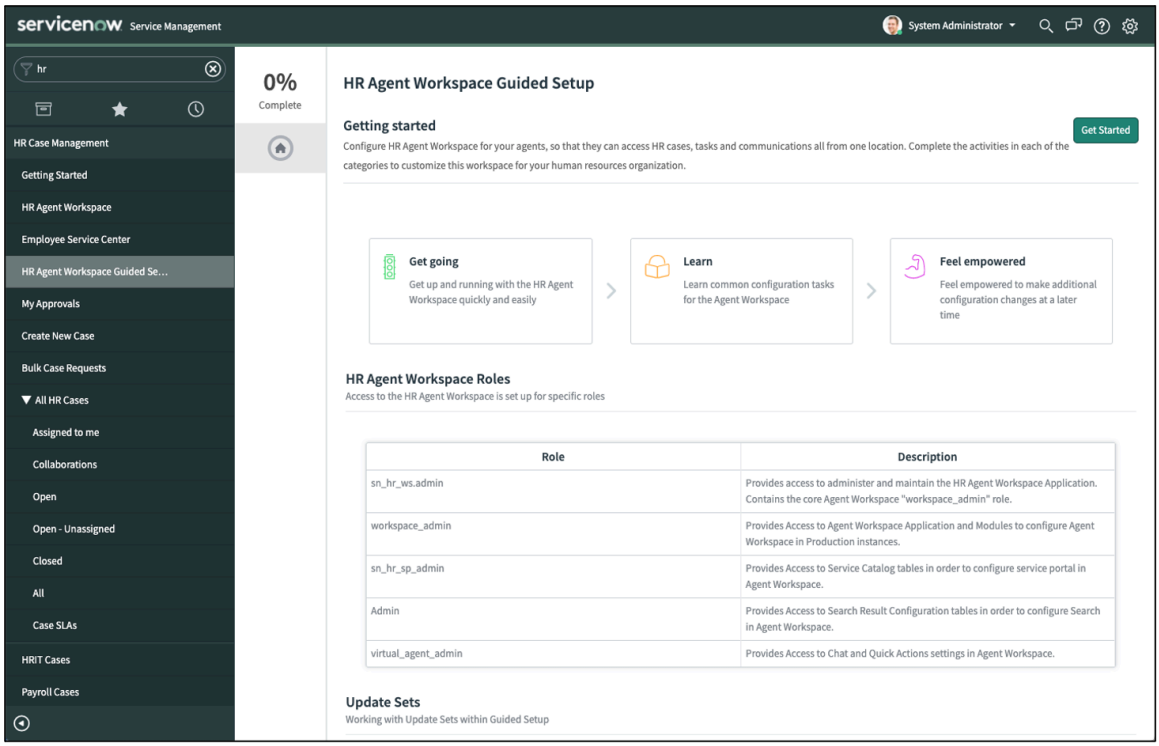
HR Agent Workspace の **Guided Setup** を使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の初期構成を手順に従って実行します。

HR Agent Workspace の **Guided Setup** では、構成を開始するための導入部分を説明しています。また、構成アクティビティをカテゴリに整理しています。各カテゴリには、計画ガイダンス、セットアップ前の手順、役立つ情報へのリンクなどの情報が表示されます。各カテゴリでは、構成を実行するインスタンス内のページへのリンクも提供しています。

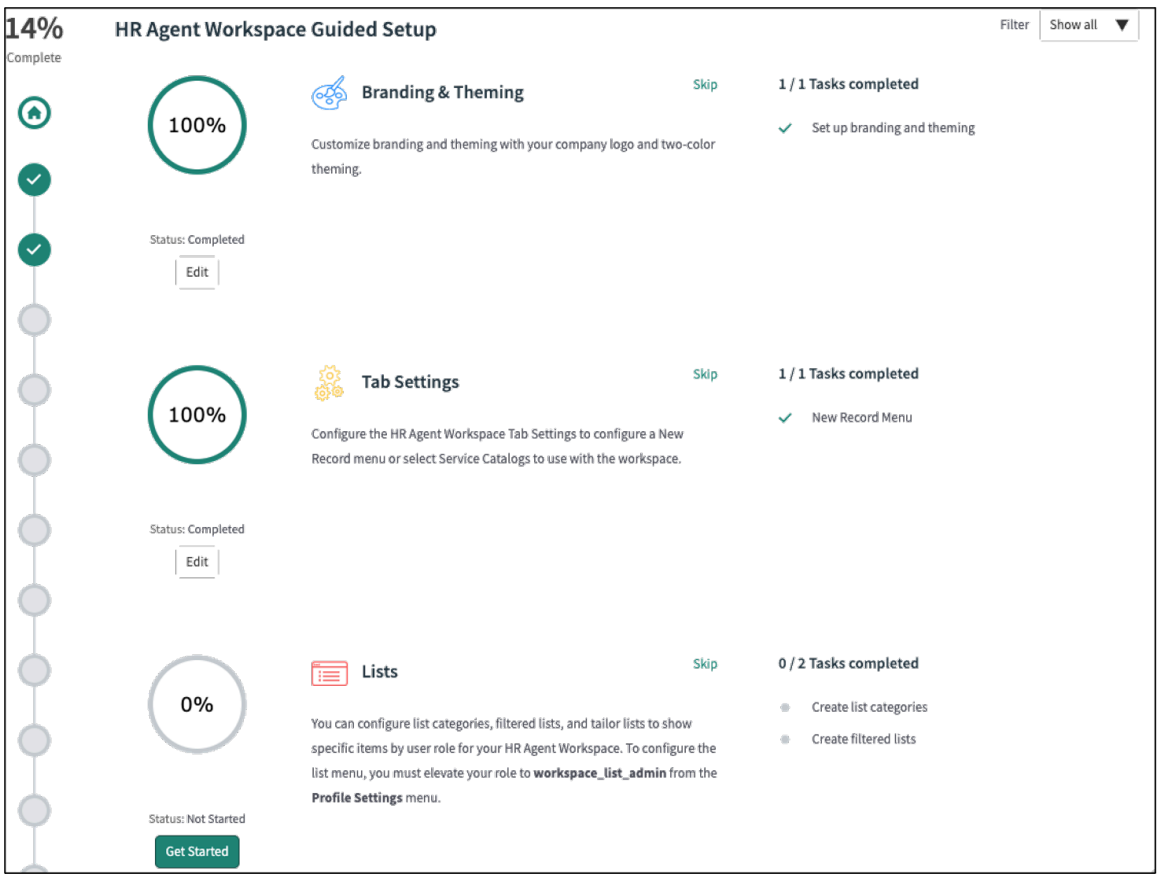
HR Agent Workspace のガイド付き設定にアクセスするには、次の場所に移動します。 **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace** の **Guided Setup**.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ランディングページには、さまざまなカテゴリ、ロール、および Update Sets に関する情報が表示されます。右上隅にある [開始] ボタンを選択して、構成を開始します。



[HR Agent Workspace のガイド付き設定 (HR Agent Workspace Guided Setup)] ページには、さまざまなカテゴリのリストが表示されます。各カテゴリの下にある [開始] ボタンを選択して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の構成を開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Guided Setup の詳細については、「Guided Setup の使用」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の探索

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して 1 箇所から従業員の HR 要求を管理します。

ホームページへ。

ホームページでは、作業の概要がひと目でわかります。HR ケースとそのサービスレベルアグリーメント (SLA) ステータス、チームに影響を与えるアイテム、一般的な情報やお知らせなど、最初に対処すべき事項を決定するのに役立つ情報を提供します。

ケースリスト

ホームページから、ケースリストにアクセスできます。ケースリストにはすべての HR ケースを表示できます。また、自分に関連するものをフィルタリングしてソートすることも可能です。

HR ケースフォーム

複数のケースを管理し、ケースに関連する情報を表示し、ナレッジ記事または類似のケースを使用してケースを管理します。

Agent Workspace の機能	説明
タブ	タブには、リスト、HR ケース番号、および [追加] アイコン が表示されます。[追加] アイコンを使用すると、**HR** ケースを作成またはインタラクションを作成を即座に実行できます。 複数のタブを開いている場合、デフォルトではタブにケース番号のみが表示されます。ただし、タブに表示する情報を設定することもできます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース のタブラベルのカスタマイズ」を参照してください。 番号をポイントすると、ケースに関連する詳細 (ケースの説明、HR サービス、対象者など) をすばやく確認できます。
フォームヘッダー	HR サービス、優先度、ステータス、および担当者のエージェントなど HR ケースの簡単な説明が表示されます。
UI アクション	ケースに対して加えた変更の保存、ステータスの変更、キャンセル、またはその他の関連アクションを行うことができるアクションボタン。 **注:** 表示されるボタンは、ネイティブプラットフォームの UI に似ています。 表示されるボタンタイプは、HR ケースのタイプとステータスによって異なります。
関連アイテム	HR ケースと関係がある他のテーブルからの HR ケースとレコードに関する詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Agent Workspace の機能	説明
	注: ケースが [Playbook] に表示されると、これらのタブが変わります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook の探索」を参照してください。
ケース詳細	ケースに関する追加情報。 • 対象者 • 要求済み HR サービス • アサインされた優先度 • アサイン先グループ • アサイン済みエージェント • 説明 • コメントと作業メモ
アクティビティストリーム	ケースのコメント、作業メモ、現在および過去のステータス。
コンテキストサイドパネル	さまざまなタスク指向のアイコンを使用して、ケースを管理および処理します。コンテキストサイドパネルに表示されるアイコンは、作業しているケースのタイプによって異なります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース コンテキストサイドパネル」を参照してください。

タブ

タブを使用して、ケースの詳細やタスクなど、HR ケースに関連付けられているレコードを表示します。タブを選択し、情報にジャンプすることができます。子タブは、トップタブの下に表示され、ケースの詳細、HR プロファイル情報、およびタスクを表示します。

注:
親タブで選択した参照は、子タブとして開きます。

[関連アイテム] メニュー

[関連アイテム] メニューを使用して、ケースに関連付けられている詳細、タスク、およびその他の情報に関する情報を表示します。このメニューを利用すると、ケースと対象者に関する情報をすばやく簡単に検索できます。

注:
HR ケースのタイプによって、表示されるタブが決まります。

[HR プロファイル] のアイコン

オープン対象者および対象者に関する情報にすばやくアクセスできるようにするためのアイコン。

- : ケースに関連するユーザーの HR プロファイルにアクセスするには、[HR プロファイル] アイコンを選択します。HR プロファイルを選択すると、HR 管理者が構成した情報や、メール、オフィスの場所、および従業員の組織情報などを表示できる、一目でわかるサイドパネルも表示されます。詳細については、「[概要] パネル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

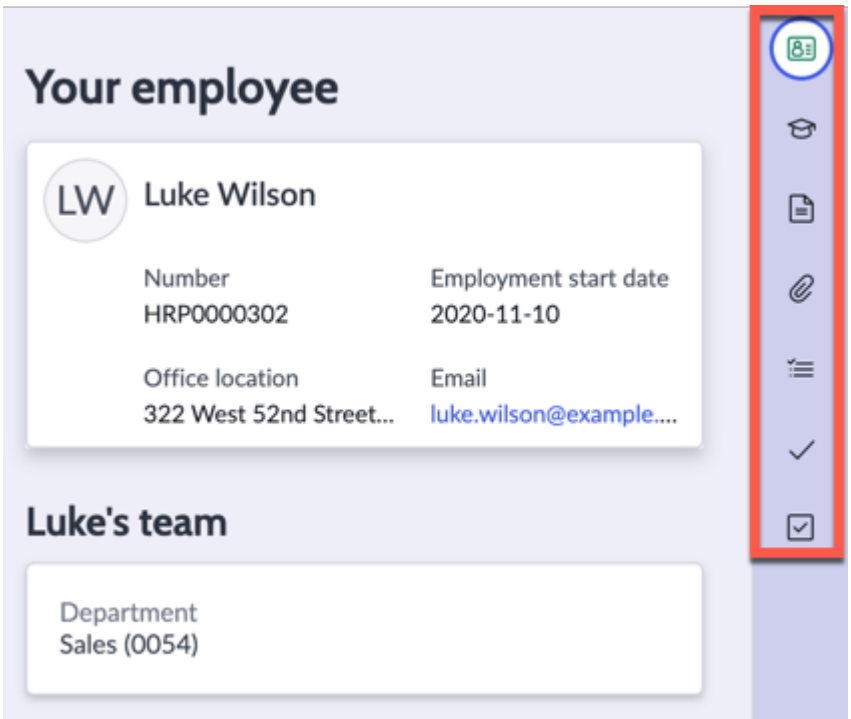
- 🔍：会社内のすべての HR プロファイルのリストにアクセスするには、[レコードの検索] アイコンを選択します。
- ：アプリケーション外の情報にアクセスしてケースの履行に役立てるには、[ディープリンクを開く (Open deep link)] アイコンを選択します。ディープリンクの構成の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

注:
レコードフィールドにカスタムアクションを設定する方法については、「Set up custom actions on record fields in Workspace (ワークスペースのレコードフィールドにカスタムアクションを設定する)」 を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース コンテキストサイドパネル

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のコンテキストサイドパネルには、HR ケースの処理や従業員とのやり取りに役立つ情報が記載されています。

コンテキストサイドパネルには、情報を提供するアイコンの列があります。従業員とやり取りするとき、またはケースを完了するときに、この情報を使用します。



表示されるアイコンは、見ている HR ケースのタイプによって異なります。

アイコン	説明
	概要：主要な HR プロファイルの詳細を迅速に呼び出すことができます。この情報をすぐに利用できるようにすると、エージェントは、従業員とコミュニケーションをとるときに支援しようとしている相手を理解するのに役立ちます。
	エージェント支援：ケースに関連するナレッジ記事を提供します。コメント (従業員に表示される) または作業メモ (従業員に表示されない) を提供したり、ケースに関連するすべてのアクティビティを表示したりすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン	説明
	注: エージェント支援は、HR インタラクションにも使用できます。
	従業員ドキュメント：取り組んでいるケースに関連するドキュメントをリストします。ドキュメントを選択すると、それをダウンロードしたり、名前を変更したりすることができます。 **注:** コンテキストサイドパネルでは、従業員ドキュメントを表示するには Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] プラグインのアクティブ化が必要です。詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。
	添付ファイル：HR ケースに関連するドキュメントが添付ファイルとして表示されます。これらの添付ファイルは、アーカイブおよび履歴目的で、Employee Document Management (EDM) に移動できます。たとえば、奨学制度の領収書は HR ケースの添付ファイルです。添付ファイルを Employee Document Management に移動すると、従業員ドキュメントになります。「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの移動」を参照してください。 ダウンロードまたは削除する添付ファイルを選択します。 **注:** 小さな緑色の点は、添付ファイルがあることを示します 。
	応答テンプレート：ケースについて質問がある従業員に応答するときに使用できる再利用可能なメッセージが表示されます。 使用する応答テンプレートからテキストをコピーし、HR ケースのコメントまたは作業メモセクションにテキストを貼り付けます。 HR サービスは応答テンプレートを構成して、HR ケースに関連する一般的な質問に迅速かつ一貫性をもって効率的に対応できます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。
	履行手順：より迅速かつ効率的に HR ケースを完了する方法に焦点を絞った具体的な情報が記載されています。 具体的な手順、KB 記事、またはケースに対する処理のチェックリストを含めることができます。 詳細については、「HR 実行手順」を参照してください。
	チェックリスト：チェックまたは実行する必要がある事項のリストを提供します。チェックリストは、問題を効率よく迅速に解決するのに役立ちます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのチェックリストの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の設定

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース をセットアップし、エージェントが従業員とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、および問題解決を行えるようにします。

ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では エージェントワークスペース アプリケーションをプラットフォームとして使用します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を設定するには、次のようにします。

- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインをアクティブ化します。
- Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace] プラグインをアクティブ化します。
- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の次のコンポーネントを設定します。
  - コミュニケーションチャネルとルーティング。
  - HR サービスデリバリ (HRSD) 固有の追加コンポーネントと設定。
  - ワークスペース内のフォーム。「Set up forms in Workspace (ワークスペースでフォームをセットアップする)」を参照してください。
  - ワークスペースのセットアップ「ワークスペースの設定」を参照してください。

インストールされるロール

Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインと Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース [com.sn_hr_agent_workspace] プラグインを有効にすることにより、次のロールをインストールします。

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
人事マネージャー [sn_hr_core.manager]	すべての HR ケース、プロファイル、保護情報へのアクセス権限を付与します。 このロールを使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース リストとカテゴリを管理できます。 このロールには、昇格したロールであるワークスペースリストの管理者が含まれています。昇格したロールの詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。 ワークスペースユーザー [workspace_user] ロールを使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース へのアクセス、インタラクションの作成およびアクセスができるようになります。	ワークスペースリストの管理者 [workspace_list_admin] ワークスペースユーザー [workspace_user]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
人事ケースライター [sn_hr_core.case_writer]	すべての HR ケースに対する書き込みアクセス権限を付与します。 このロールでは、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース にアクセスして既存のケースの表示、作成、および処理を行うことができます。Case and Knowledge Management のすべての領域にアクセスすることもできます。 このロールにはワークスペースユーザーロールが含まれています。これにより、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。	ワークスペースユーザー [workspace_user] インタラクションエージェント [interaction_agent]
HR エージェント [sn_hr_core.basic]	基本的な HR エージェントに HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース モジュールへのアクセス権を付与します。 このロールには、Advanced Work Assignment エージェント [awa_agent] ロールが含まれています。これにより、HR エージェントは複数のサービスチャネルにわたって顧客とのやり取りを行い、作業負荷を管理できます。	• Advanced Work Assignment エージェント [awa_agent] • HR エージェント [sn_hr_core.basic] ロール内に含まれるすべてのロールを表示するには、「Case and Knowledge Management とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

ワークスペースコンテンツマネージャー [sn_cd.workspace_content_manager]	ワークスペースへのコンテンツをスケジュールすることができます。
	
	• uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。
	• sn_cd.content_manager ロールにより、コンテンツ公開 へのアクセス権が付与されます。
	  ○ sn_esign.config_manager ロールは、電子署名構成を管理できます。
	  ○ sn_cd.content_approver ロールは、従業員センター に表示されるようにスケジュール設定されたコンテンツを承認できます。
		• UX フレームワークユーザー [uxframework_user]
		• コンテンツ配信コンテンツマネージャー [sn_cd.content_manager]
		  ○ 電子署名構成マネージャー [sn_esign.config_manager]
		  ○ コンテンツ配信承認者 [sn_cd.content_approver]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
HR ワークスペース管理者 [sn_hr_ws.admin]	HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のすべての側面を設定できます。 workspace_admin ロールでは次の構成を行うことができます。エージェントワークスペース • chat_admin ロールは、チャットテーブルを管理します。 • uxframework_designer ロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • agent_workspace_user ロールでは、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。 • sn_agent_recommend.recommendation_admin ロールは、エージェント支援の推奨設定を管理します。 • interaction_admin ロールでは、Interaction Management システムを管理できます。 • workspace_list_admin ロールでは、ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。 • ui_action_admin ロールでは、UI アクションを管理できます。 • ui_builder_admin ロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。 • sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin ロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およ	ワークスペース管理者 [workspace_admin] • チャット管理者 [chat_admin] • UX フレームワークデザイナー [uxframework_designer] • エージェントワークスペースユーザー [agent_workspace_user] • エージェントの推奨事項の管理者 [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • インタラクション管理者 [interaction_admin] • ワークスペースリストの管理者 [workspace_list_admin] • UI アクション管理者 [ui_action_admin] • UI ビルダー管理者 [ui_builder_admin] • UX フレームワークユーザー [uxframework_user] • 類似性アナライザー [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • フォーム管理者 [form_admin] • フォームのカスタマイズ [personalize_form] • UI 通知管理者 [ui_notification_admin]

自動翻訳

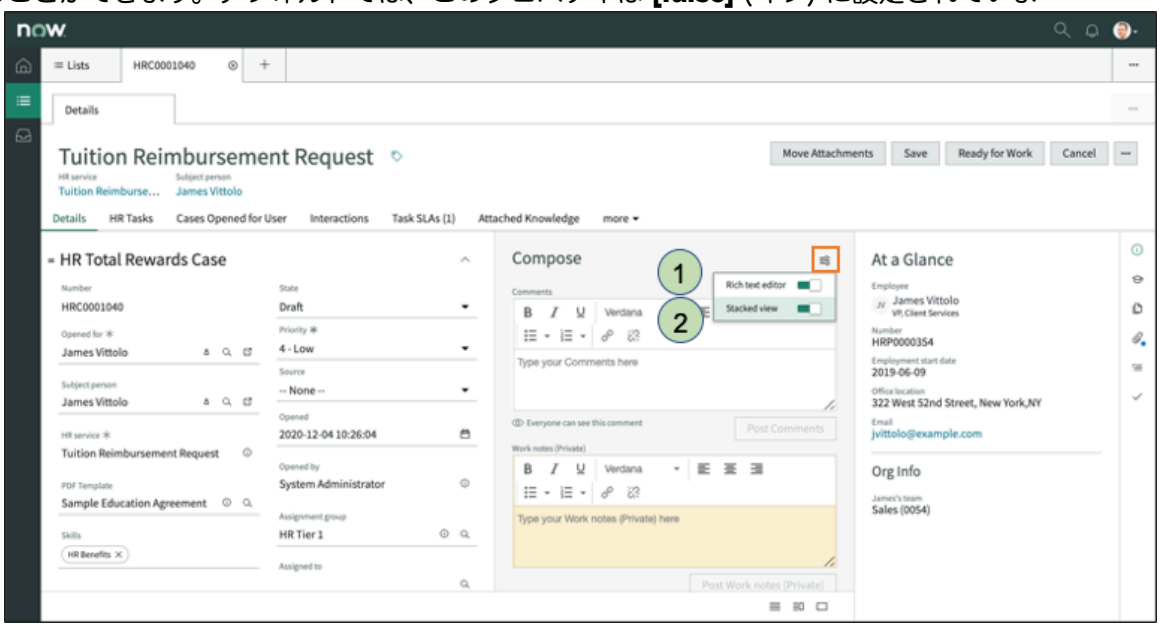
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
	びセクション要素を管理します。 • personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • ui_notification_admin ロールでは、通知トリガーを構成できます。	

リッチテキスト

リッチテキストを使用すると、コメントまたは作業メモを書式設定してメッセージを強調でき、多くのプログラムやプラットフォームで読めるようにすることができます。

glide.ui.journal.use_html システムプロパティ (*sys_properties.list*) を使用して HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のリッチテキストを有効にすることができます。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** (オフ) に設定されています。



番号	説明
	リッチテキストエディターと [積み重ねビュー] アイコンを表示するには、[作成設定の切り替え] アイコンを選択します。
	リッチテキストをオンにするには、リッチテキストエディタースライダーをオンに切り替えます。

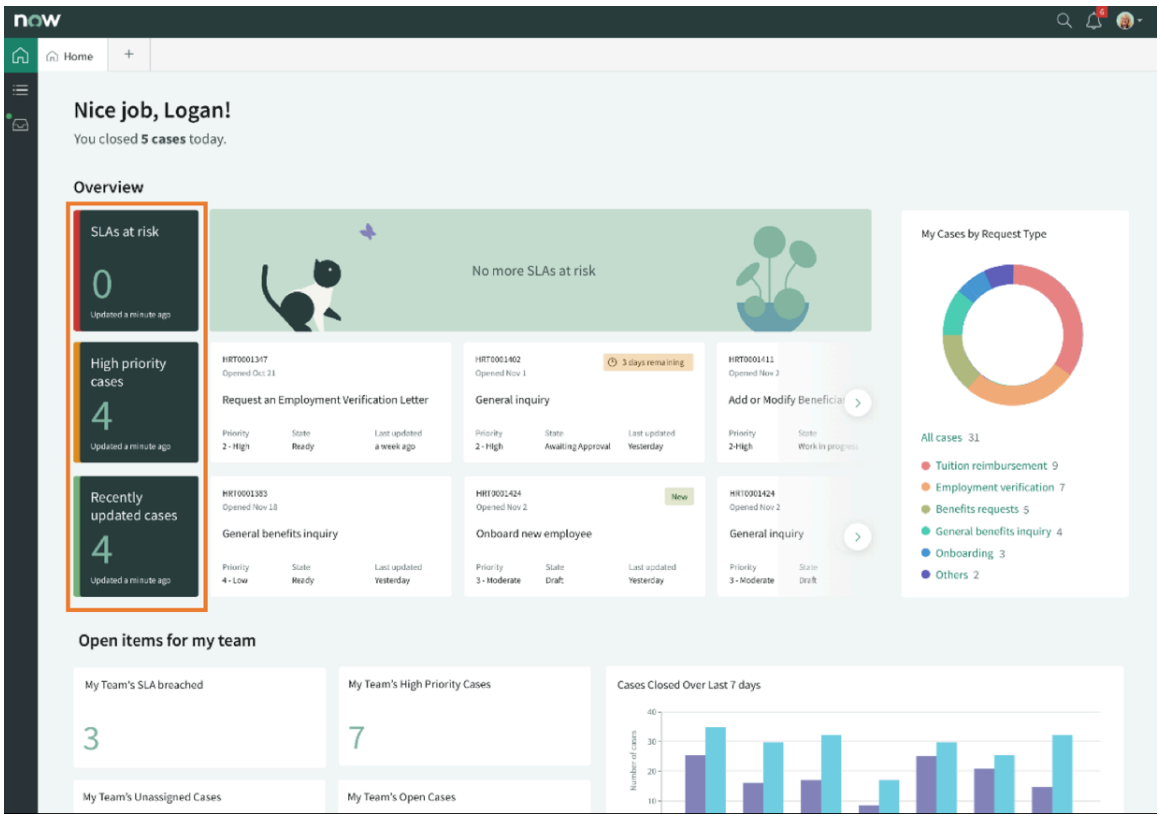
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

番号	説明
2	コメントと作業メモを左右に並べて配置するか、上下に並べて配置する積み重ねビュースライダー。

⚠ 警告:
会社が他の エージェントワークスペース アプリケーションを使用している場合、このプロパティを **[true]** (オン) にすると、システムパフォーマンスに影響を与える可能性があります。

Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のランディングページ

HR エージェントが HR エージェントワークスペース にアクセスすると、最初にランディングページが表示されます。ランディングページでは、HR エージェント向けにカスタマイズされた魅力的なエクスペリエンスを提供します。



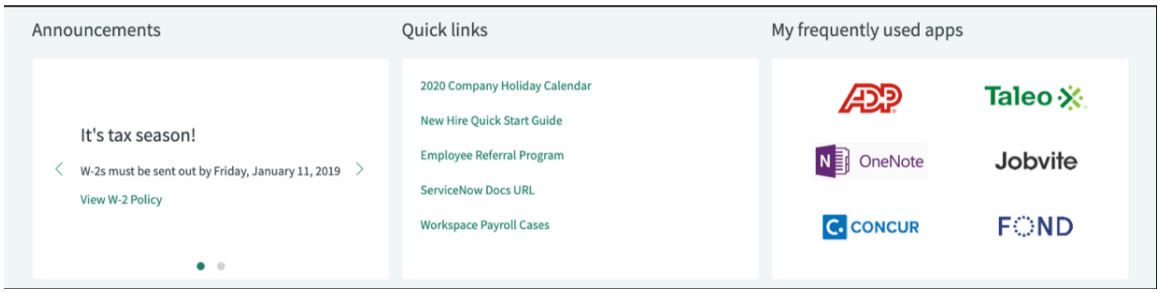
ランディングページには、最優先ケース、サービスレベルアグリーメント (SLA) に違反するリスクのあるケース、および最近の変更を含むケースが表示されます。

HR エージェントが属するチームに関連する情報は、[概要] セクションの下に表示されます。

ランディングページの下部には、会社情報、リンク、および利用可能なツールが表示されます。このセクションは、コンテンツ配信の一部です。詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



設定

ベースシステムには、次の 2 つのランディングページがあります。

- HR ランディングページ
- HR ランディングページ (CD)

コンテンツ配信 (com.sn_content_delivery) プラグインがアクティブ化されている場合は、ランディングページ (CD) を利用できます。ベースシステムは、限定的な方法でランディングページを構成する機能を提供します。

- カードリスト構成：ランディングページの中央セクションに表示されるカードを決定します。
- カードタグ構成：カードに表示するタグを決定します。

詳細については、以下を参照してください。

- Classic HR エージェントワークスペース ランディングページのカードリスト構成の設定
- Classic HR エージェントワークスペース ランディングページのタグ構成の設定

ランディングページの変更

ベースシステムのランディングページは、最初にコピーを作成した場合にのみ変更できます。

> **注:**
> 新しいランディングページの設定の詳細については、「ワークスペースのランディングページの設定」を参照してください。

Classic HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース のランディングページ

ベースシステムによって提供されるランディングページを変更するには、まずコピーを作成する必要があります。

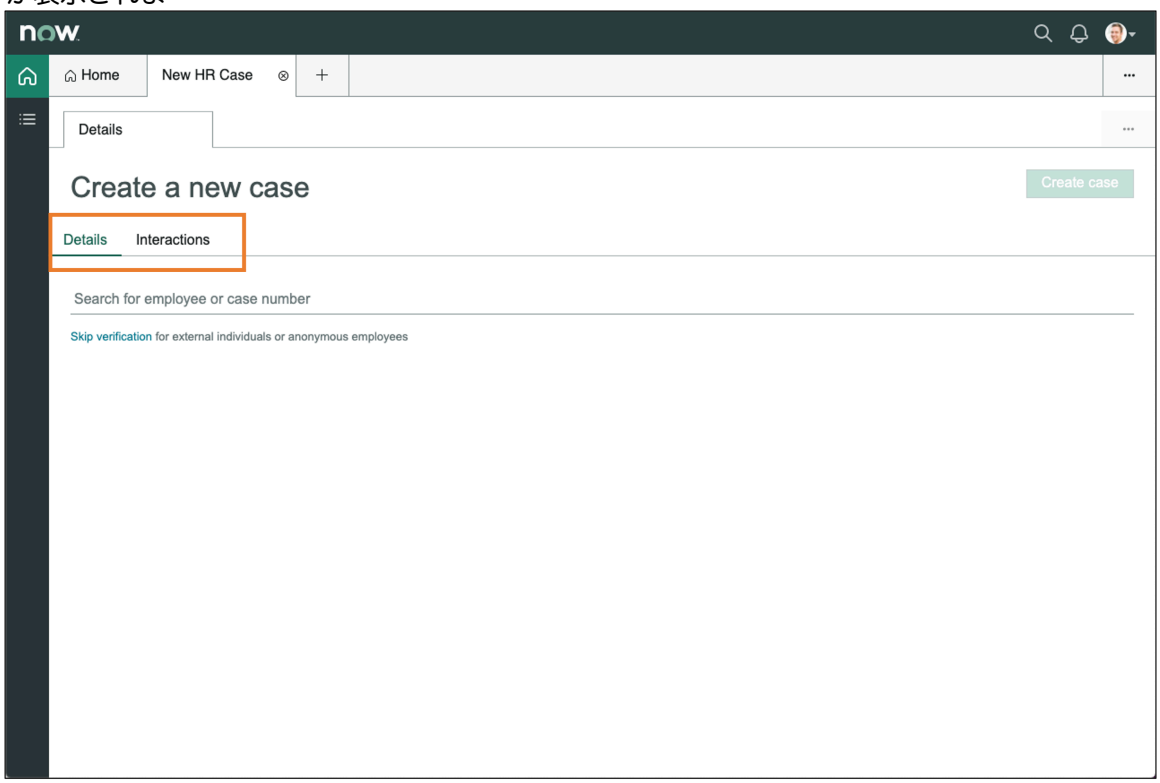
ランディングページのコピーを作成するには、UI ビルダーを使用します。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

Classic HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース の [新規ケースの作成 **(Create a new case)]** フォーム

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で [新規ケースの作成 **(Create a new case)]** フォームの外観を設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい HR ケースを作成する場合、[新規ケースの作成 **(Create a new case)]** フォームには 2 つのタブが表示されま



す。

sn_hr_ws.case_creation_tabs システムプロパティを使用して、ケースの初回作成時に表示されるタブを追加または削除します。

> **注:**
> sn_hr_ws.case_creation_tabs システムプロパティの [説明] フィールドは、新しいタブエントリに新しいアレイオブジェクトを追加する方法に関する情報を提供します。タブを削除するには、タブアレイオブジェクトを削除します。詳細については、「[新規ケースの作成 (Create a new case)] フォームに対するタブの追加または削除」を参照してください。

従業員またはケース番号を入力した後、従業員に追加のケースが関連付けられているケースがある場合は、[次のオープン対象者のケース] タブが表示されます。

[新規ケースの作成 **(Create a new case)]** フォームに対するタブの追加または削除

sn_hr_ws.case_creation_tabs システムプロパティを使用して、ケースの初回作成時に表示されるタブを追加または削除します。

始める前に

必要なロール：admin

sn_hr_ws.case_creation_tabs システムプロパティの [説明] フィールドは、新しいタブエントリに新しいアレイオブジェクトを追加する方法に関する情報を提供します。タブを削除するには、タブアレイオブジェクトを削除します。

手順

1. 移動先 すべて > **sys_properties.**リスト.
2. **sn_hr_ws.case_creation_tabs** システムプロパティを検索して表示します。
3. [値] フィールドで、アレイから **"title":"interactions"** オブジェクトまで下にスクロールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 上に示す強調表示されたテキストを削除します。
5. [更新] を選択します。

Classic HR エージェントワークスペース ランディングページのカードリスト構成の設定

カードリスト構成を使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース ランディングページに表示されるカードを構成します。

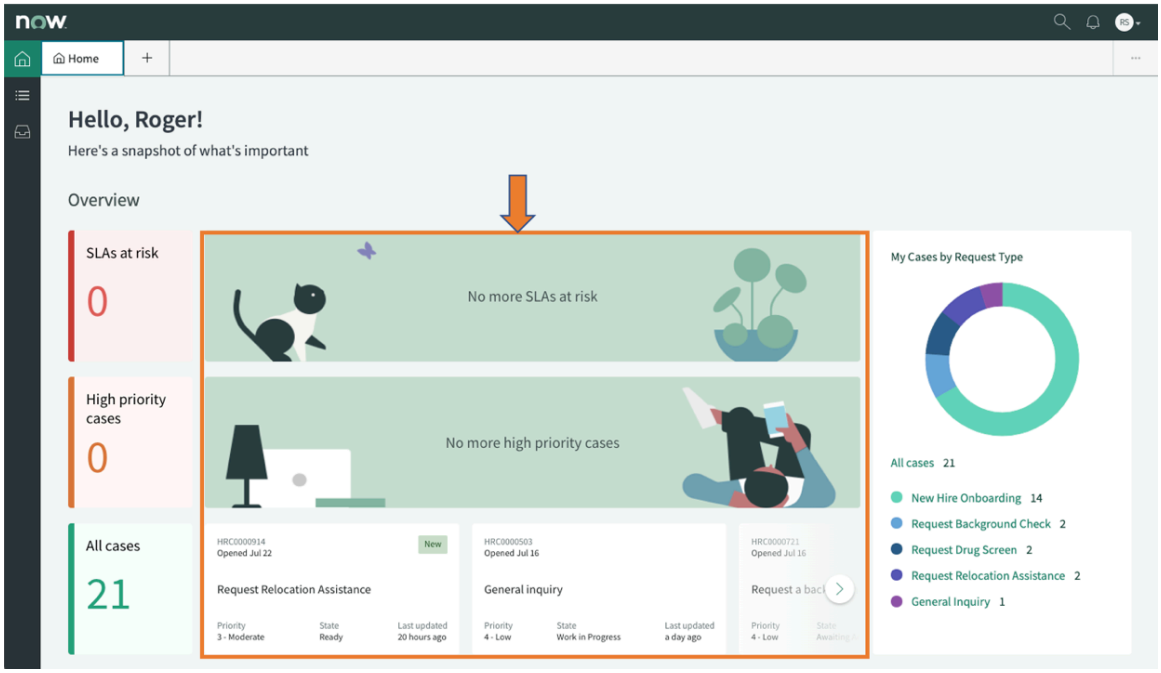
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ランディングページ > カードリスト構成.
   ベースシステムには、次の 3 つの事前設定済みのレコードがあります。
   - リスクのある **SLA**
   - 高優先度ケース
   - すべてのケース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 事前設定済みのレコードのいずれかまたは [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力するか、編集します。

ランディングページカードリスト構成

フィールド	説明
説明	レコードの説明。
クエリー	条件が有効な場合に、ランディングページに表示される内容が決まる一連の条件。 たとえば、ログインしているエージェントのすべての最優先 HR ケースを表示するには、次のようにします。 ○ アクティブ = true ○ AND OR を選択 ○ 担当者 = (動的) 自分 ○ AND OR を選択 ○ [優先度] が [1 - 重大] または [2 - 高] のいずれか ○ AND OR を選択
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
すべてのレコードを表示するテキスト	レコードにデータが含まれている場合に表示されるテキスト。
リストが空の場合に表示するテキスト	リストにデータが含まれていない場合に表示されるテキスト。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

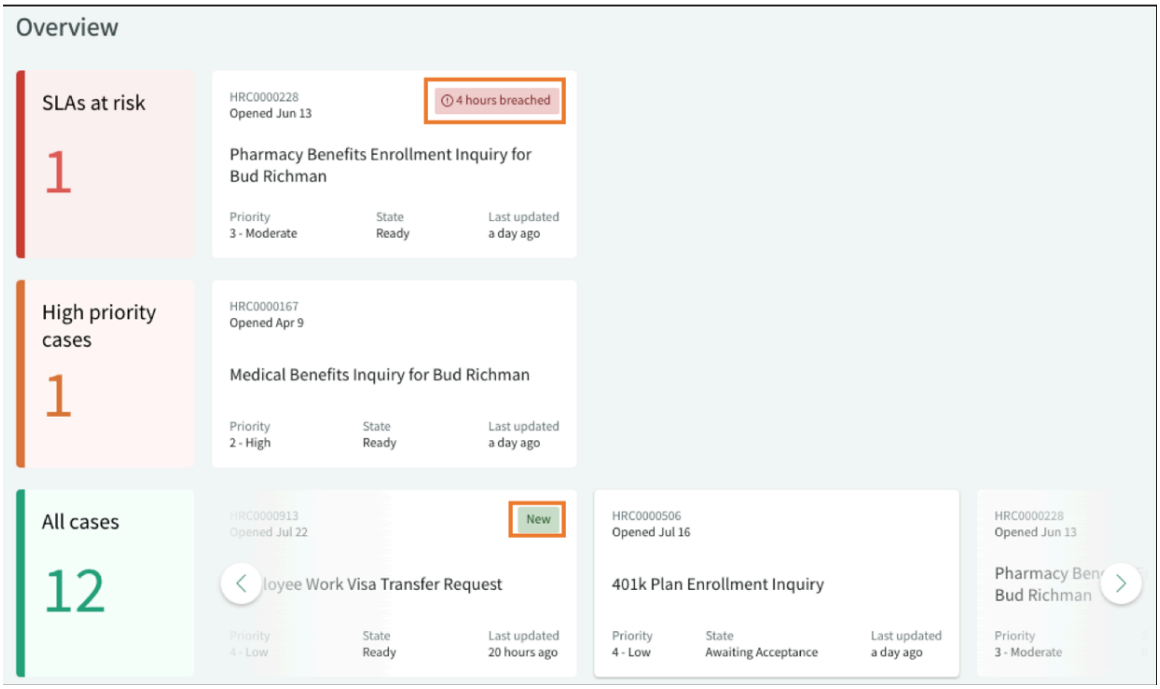
Classic HR エージェントワークスペース ランディングページのタグ構成の設定

ランディングページタグ構成を使用して、カードリスト構成に表示するタグを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ランディングページ > カードタグ構成.
   ベースシステムには、次の 3 つの事前設定済みのレコードがあります。
   - SLA
   - 依頼者または対象者が VIP の場合は青色の「VIP」
   - 過去 24 時間以内に作成された場合は緑色の「新規」



2. 事前設定済みのレコードのいずれかまたは [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力するか、編集します。

ランディングページタグ構成

フィールド	説明
説明	タグ構成レコードの説明。
タイプ	タグ構成レコードのタイプ： ○ ハイライト表示される値 ○ SLA タイマー
SLA タイマー構成	タイマーコンポーネントの一部としてどのタスク SLA を表示するかを決定する SLA タイマーの構成。 **注:** 詳細については、「SLA タイマー構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	フィールドは、[タイプ] フィールドで **[SLA タイマー]** を選択すると表示されます。
タグテキスト	カードのタグに表示されるテキスト。 フィールドは、[タイプ] フィールドで [ハイライト表示される値] を選択すると表示されます。
色	タグの色を指定します。各色には次の意味があります。 ○ 重大 = 赤 ○ 高 = オレンジ ○ 警告 = 黄色 ○ 中度 = 紫 ○ 正 = 緑 ○ 情報 (VIP) = 青 ○ 低 = グレー
条件	特定の条件が満たされた場合に、この構成を適用します。 たとえば、VIP にフラグを付ける条件は次のとおりです。 ○ Opened for.VIP is true ○ または ○ Subject person.VIP is true 条件を作成するために利用できるフィールドは、HR ケース [sn_hr_case] テーブルからのものです。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
順番	構成が最初に処理される順番。番号が小さい構成が最初に処理されます。
アイコン	SLA 以外の任意のタグのアイコンを表示するために使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 詳細については、「アイコン」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

[概要] パネル

HR エージェントが、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の [概要] パネルを使用して、従業員の要求をより適切に支援および解決できるようにします。

概要

[概要] パネルには、従業員の役職、雇用開始日、勤務地、連絡先情報、組織の詳細など、従業員に関する HR プロファイルの重要な詳細が表示されます。エージェントは、この情報にすばやくアクセスして、支援対象の従業員をよりよく理解することができます。

[概要] パネルの構成

[概要] パネルは、[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションの [HR プロファイル] フィールドを追加または削除することで構成できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

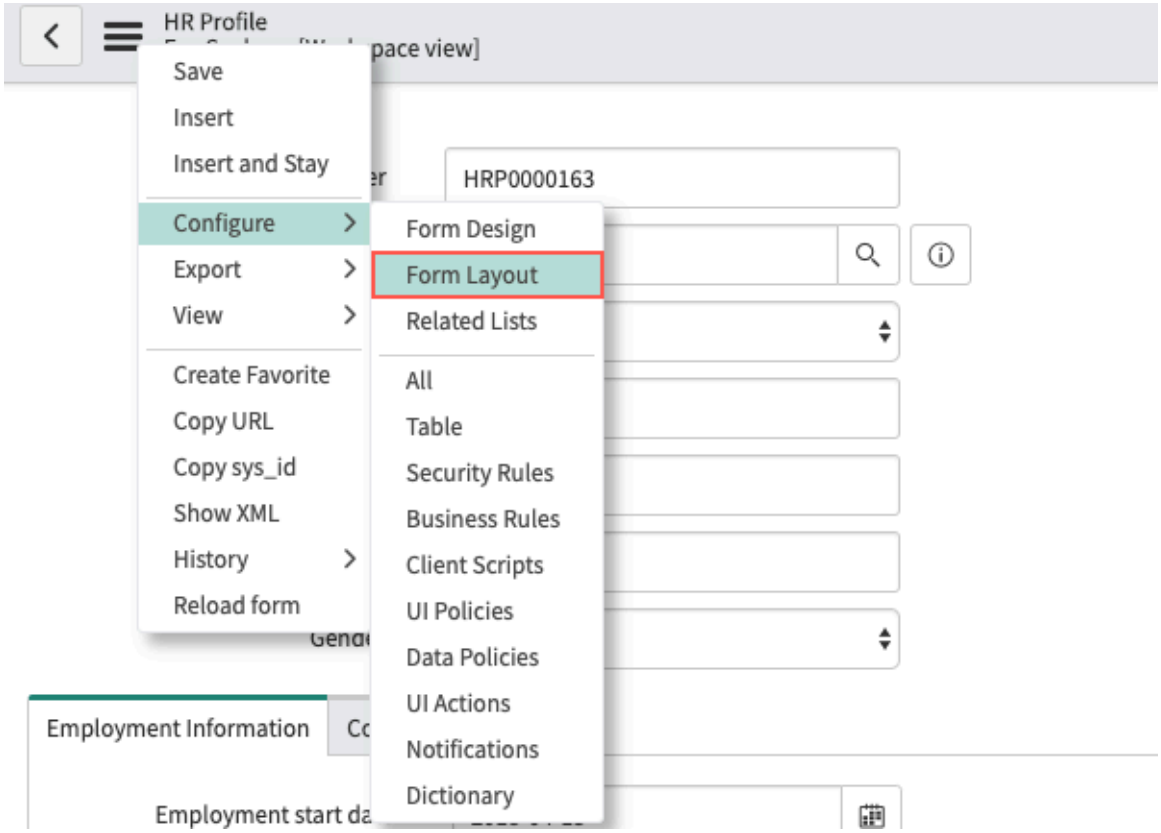
このタスクについて

手順

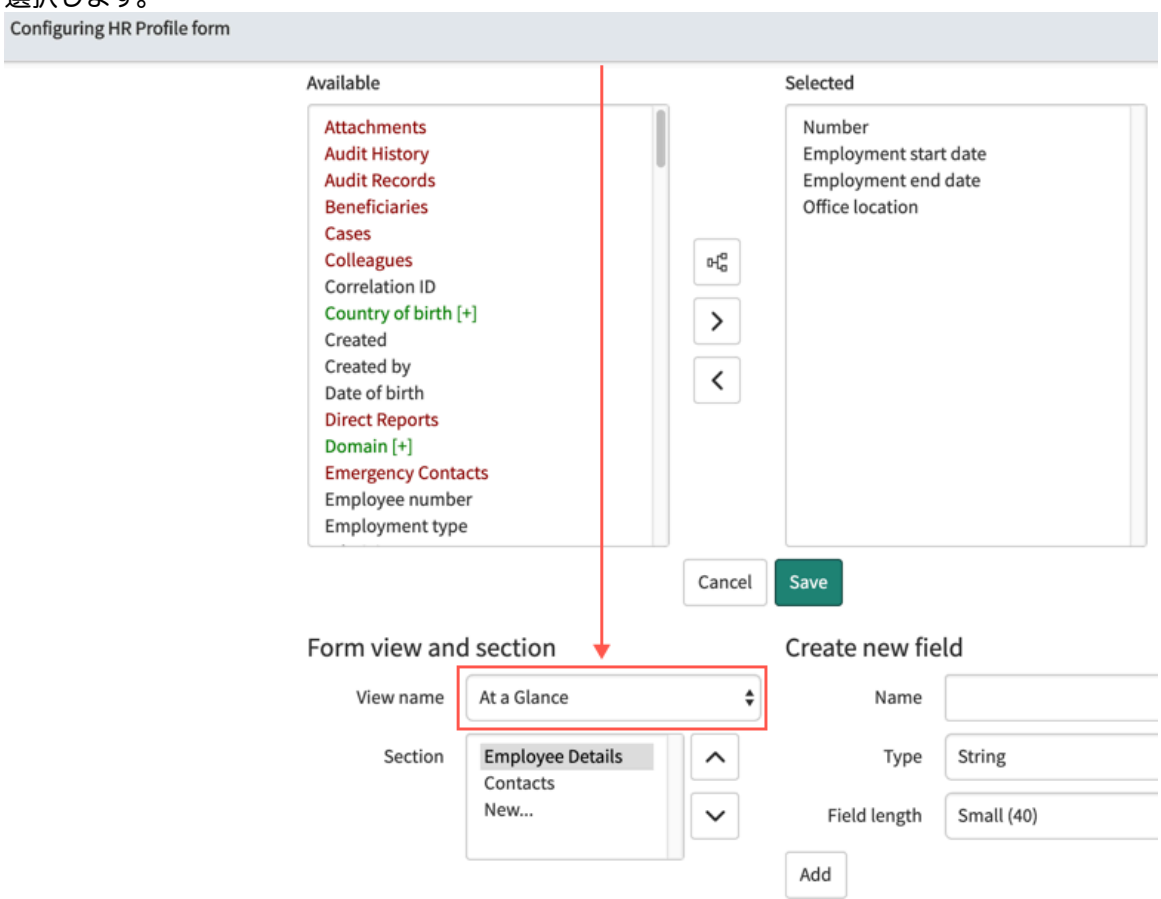
1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. 任意の HR プロファイルレコードを開きます。
3. フォームヘッダーを右クリックし、次の場所に移動します。 構成 > フォームレイアウト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [フォームビューとセクション] で、[ビュー名] ドロップダウンをクリックし、[概要] フィールドを選択します。



5. 構成するセクションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員の詳細
- 連絡先

デフォルトでは、[概要] パネルは従業員の基本情報を表示するように構成されています。[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションからフィールドを選択し、[概要] パネルにフィールドを追加または削除できます。

> **注:**
> [概要] パネルは、Customer 360 リボンコンポーネントに代わるものです。

6. そのセクションのフィールドを追加または削除します。

   フィールドに対応する値がない場合、パネルには表示されません。

7. [保存] をクリックします。

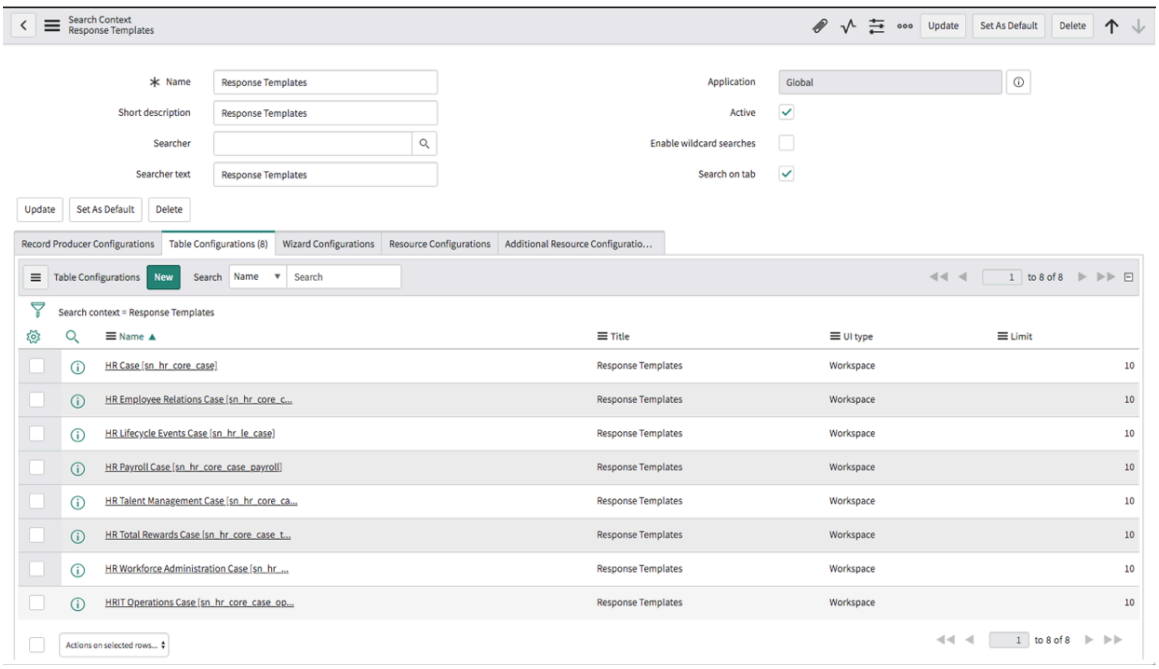
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース コンテキストサイドパネル

コンテキストサイドパネルには、HR ケースを調査および解決するためのツールがエージェントに用意されています。

コンテキストサイドバーの設定については、「エージェント支援の設定」を参照してください。

応答テンプレート

[検索コンテキスト] で定義されています。



詳細については、「Set up Agent Assist information sources (エージェント支援情報ソースの設定)」を参照してください。

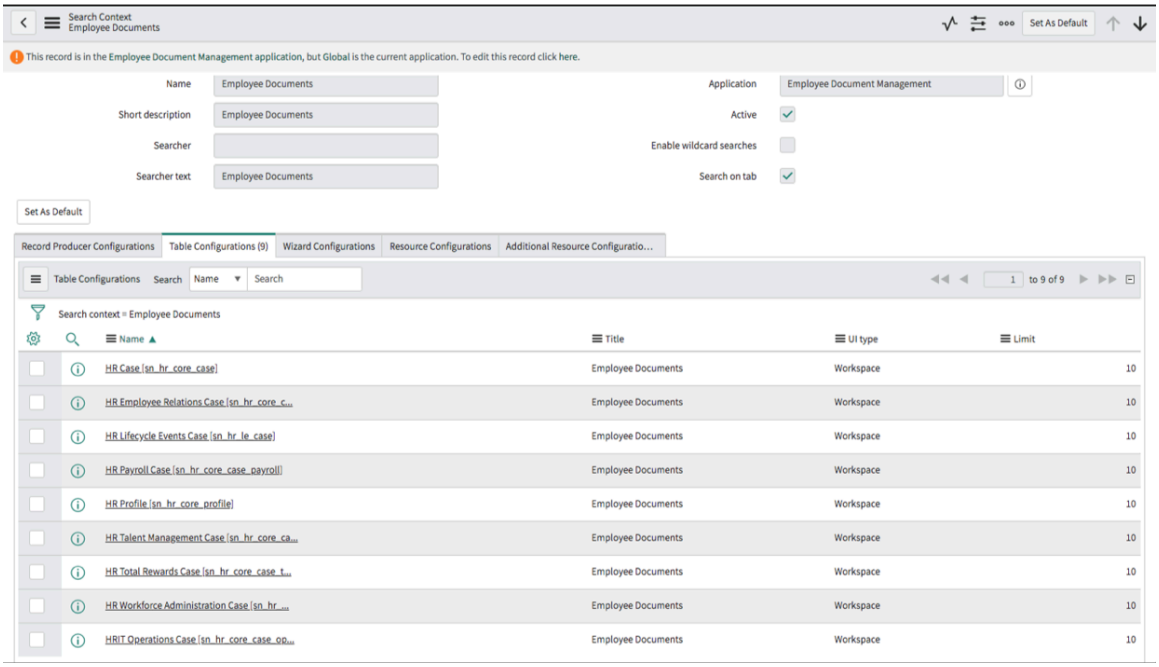
> **注:**
> ベースシステムは、HR ケーステーブルごとにテーブル構成を提供します。別のセンターオブエクセレンス (CoE) を使用する場合は、新しいテーブル構成レコードを作成する必要があります。

従業員ドキュメント

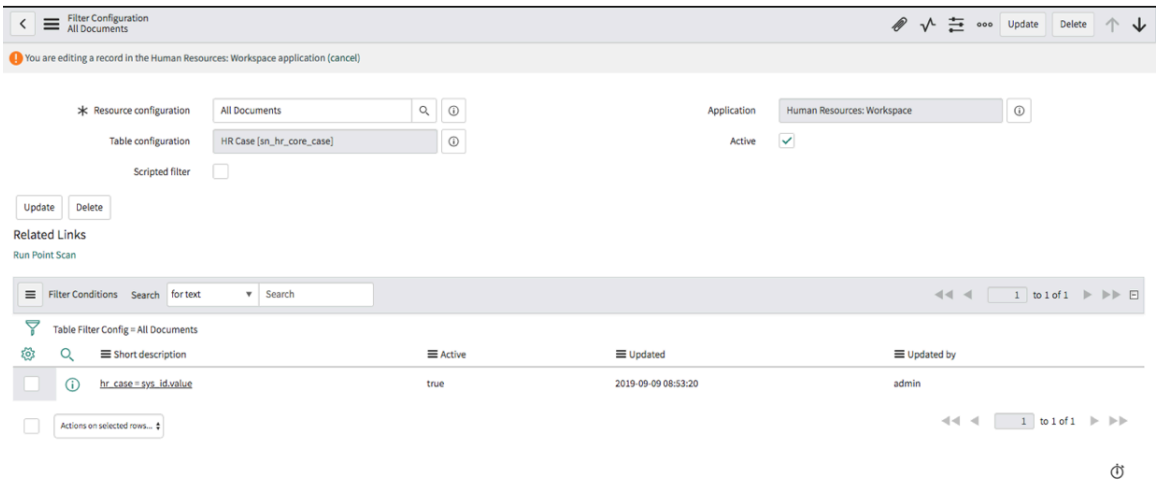
[検索コンテキスト] で定義されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



従業員ドキュメントの検索コンテキストにはテーブルごとにフィルター構成があり、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のフィルターオプションに一致します。



- HR ケーステーブルごとに 1 つのフィルター条件を設定できます。
- 基本条件を使用して条件をカスタマイズできます。
- テーブルからドキュメントを表示しないようにするには、フィルター構成を無効にします。

詳細については、「Contextual Search のフィルター構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 向け Advanced Work Assignment (AWA) の概要

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) を使用すると、使用可否、キャパシティ、およびスキルに基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインすることができます。

プラグイン

HR admin ロールを持っている場合は、HRSD 向け Advanced Work Assignment [com.sn_hr_awa] プラグインをアクティブ化します。このプラグインをアクティブ化すると、次のプラグインもアクティブ化されます。

- Advanced Work Assignment [com.glide.awa]

  Advanced Work Assignment - HRSD 向けエージェントの親和性 [com.glide.awa.agent_affinity] プラグインがアクティブ化されている場合、Advanced Work Assignment [com.sn_hr_awa] プラグインが有効になると、チャットおよびケースの履歴親和性との AWA のルーティングがサポートされます。

- エージェントチャット [com.glide.interaction.awa]
- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]

次をアクティブ化することもできます。

- Skills Management [com.snc.skills_management]
  - Human Resources Core [com.sn_hr_core] プラグインがアクティブ化されている場合、デフォルトで有効になります。
  - スキル決定ルールを使用している場合にのみ、アクティブ化してスキルを HR ケースにマップします。
- スキル決定 [com.snc.skill_determination]

  スキル決定ルールを使用している場合に有効にします。 です。

- Interactions Management [com.glide.interaction]
- 人事スコープ対象アプリケーション：仮想エージェントの会話 [com.sn_hr_virtual_agent]

  仮想エージェントを使用する場合にのみアクティブ化します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

チャットのセットアップ

[人事履行者 **UI**] フィールドが **[Agent Workspace]** に設定されていることを確認してください。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントチャットの設定」を参照してください。

HR ケース

AWA は次の代替になります。

- HR テンプレート (HR サービスに基づく)
- HR アサインルール
- HR 一致ルール

AWA は、次に基づいて、HR ケース、チャット、またはインタラクションを自動的にルーティングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 利用できる場所
- キャパシティ
- キャパシティとスキル

AWA では、定義した作業アイテムキュー、ルーティング条件、アサイン基準を使用して、適格な HR エージェントにケースがプッシュされます。HR エージェントは、受信ボックスでアサインを確認します。エージェントのキャパシティとして、エージェントがアクティブに作業する特定のサービスチャネルの作業アイテムの数を設定できます。アサインルールを設定して、AWA がどのように作業アイテムをエージェントのグループにルーティングするかを決定できます。エージェントが作業アイテムを却下した場合、アイテムは別のエージェントに再ルーティングされます。

詳細については、「Advanced Work Assignment」を参照してください。

注:
AWA を使用するには、次のことを確認する必要があります。

- HR テンプレートでは、アサイン先グループまたはスキルは識別されません。
- 既存の HR アサインルールと HR 一致ルールを非アクティブ化します。

エージェント受信ボックス：

AWA を使用すると、HR ケースを自動的にアサインし、エージェントの受信ボックスに表示させることができます。

詳細については、「エージェントの受信ボックスの制御」を参照してください。受信ボックスのレイアウトにより、エージェントの受信ボックスにある作業アイテムカードに表示される内容が決まります。詳細については、「受信ボックスのレイアウト」を参照してください。

スキル決定ルール

スキルを HR ケースにマップする別の方法として、スキル決定ルールを使用します。

ベースシステムには、各 CoE のスキル決定ルールが用意されており、デフォルトでは非アクティブになっています。

インタラクションのスキル決定ルールもあります。

インタラクション [Human Resources] のスキル決定ルールチャット時およびインタラクションの作成時に必要なスキルを定義します。スクリプトはマッピングを定義します。デフォルトでは、このスキル決定ルールは非アクティブです。

サービスチャネル

サービスチャネルは、特定のタイプのチャットまたは HR ケースを適切なエージェントにアサインするのに役立ちます。詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。

ベースシステムには、次の 2 つのサービスチャネルが用意されています。

- チャット
- HR 事例

各サービスチャネルには 8 個のキューがあります。

- 各キューは、1 つの CoE と HR テーブルに対応しています。
- HR ケースによって対応するキューにルーティングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 各キューでアサイン先グループが定義されます。
- AWA ロジックは、アサイン先グループをレビューし、適切なエージェントにルーティングします。

AWA では、サービスチャネルを使用して、チャット、ケース、およびインシデントからの受信要求を整理しています。AWA によって、これらの作業アイテムは特定のキューにルーティングされます。AWA の詳細については、「Agent Workspace の Advanced Work Assignment (AWA)」を参照してください。

ビジネスルール

3 つのビジネスルールがあります。1 つのみをアクティブ化します。

- HR ケースのスキル決定

  スキル決定ルールを使用してスキルを HR ケースにマップする場合は、このビジネスルールを使用します。

- task_m2m_skill テーブルにスキルをコピーする

  HR テンプレートを使用してスキルを HR ケースにマップする場合は、このビジネスルールを使用します。

  注:
  これらのビジネスルールにより、タスクスキル [task_m2m_skill] テーブルにエントリーが作成されます。AWA では、このテーブルを使用して、タスクとスキルの最終マッピングを決定します。

- インタラクション [HR] のスキルの決定
  - スキルでチャットアサインを使用する場合にのみ、このビジネスルールを有効にしてください。
  - インタラクション [Human Resources] のスキル決定ルールと連携して、インタラクションスキル [interaction_m2m_skill] テーブルに入力します。
  - AWA では、このテーブルを使用してインタラクションとスキルのマッピングを確認します。
  - インタラクションレコードは、従業員がチャットを開始すると自動的に作成されます。

AWA アサインルール

ベースシステムには、2 つの AWA アサインルールが用意されています。詳細については、「エージェントアサインルールの構成」を参照してください。

- HR 作業アイテムのアサインルールのキャパシティベースアサイン

  作業を処理するための使用可否が最も高いエージェントを検討します。

- HR 作業アイテムのアサインルールのキャパシティおよびスキルベースのアサイン
  - 作業を処理するための使用可否が最も高く、アサインされたスキルがあるエージェントを検討します。オプションでアサインされたスキルを必須にすることもできます。
  - スキルが必須と見なされる場合、作業アイテムのルーティングではスキルを持つエージェントのみが考慮されます。

    注:
    適切なスキルを持つエージェントが利用できない場合、またはキャパシティがフルである場合、他のエージェントにルーティングせず、そのエージェントが利用可能になるまで待機します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースエージェントチャット

ワークスペースエージェントチャットは、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で使用するリアルタイムメッセージングシステムです。

HR ケースと同様に、8 個のキューがあるチャット用のサービスチャネルがあります。

仮想エージェント

仮想エージェント が有効な場合、チャットウィンドウに 仮想エージェント トピックが表示されます。AWA のチャットサービスチャネルの下に、追加の 仮想エージェント トピックをキューにマップするスクリプトがあります。

仮想エージェント が有効でない場合、チャットウィンドウには、Employee Service Center (ESC) のプリチャットカテゴリが表示されます。AWA のチャットサービスチャネルの下に、追加の 仮想エージェント トピックをキューにマップするスクリプトがあります。

注:
キューは、ESC プリチャットカテゴリと 仮想エージェント トピックで区別できます。

詳細については、次を参照してください： 仮想エージェント.

コネクトサポート から移行する場合は、AWA を使用して、チャット作業アイテムをエージェントにルーティングするためのチャットキューと、エージェントチャット を構成する [チャットのセットアップ] フォームを作成します。詳細については、「Migrate from Connect Support to Advanced Work Assignment and Agent Chat (接続サポートから Advanced Work Assignment とエージェントチャットへの移行)」を参照してください。

ワークスペースエージェントチャットの詳細については、「ワークスペースエージェントチャット」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントチャットの設定

エージェントチャットの設定を使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントチャットを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

注:
この機能を使用する前に、エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインがアクティブ化されていることを確認してください。チャット構成の詳細については、「エージェントチャットの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 設定 > エージェントチャット.
2. [エージェントエクスペリエンス] セクションで、 **[Connect** サポート設定] を選択します。
3. [人事履行者 **UI]** フィールドで、**[Agent Workspace]** に変更します。
4. [保存] または [更新] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の AWA キューの設定

Advanced Work Assignment キューを使用して、サービスチャネルを通じて自動的にエージェントにルーティングされる作業アイテムを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > 設定 > キュー.
2. [キュー] リストから、[エージェントチャットキュー] の [アクティブ] フィールドを **[false]** に変更します。
3. または、編集するキューを選択します。
   詳細については、「作業アイテムキュー」を参照してください。
4. [保存] アイコンを選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の AWA チャットグループの構成

チャット要求を適切なエージェントにルーティングするために、チャットグループに HR エージェントを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 ユーザー管理 > グループ.
2. グループを選択します。
   ベースシステムには、次が用意されています。

グループ	グループ
HR	HR システム
HR アクティビティライター	HR 人材管理
HR 管理者	HR 階層 1
HR 福利厚生	HR 階層 2
HR 従業員関係	HR 階層 3
HR 調査	HR 階層 4
HR リーダーシップ	HR 総合報酬
HR オンボーディング	HR VIP ウォッチリスト
HR 給与	HR 人員管理
HR 採用	HRIT 運用

3. [グループメンバー] タブを選択します。
4. [編集] を選択します。
5. [コレクション] 列から [グループメンバーリスト **(Group Members List)]** にユーザーを追加します。
6. [保存]を選択します。
7. [更新] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のサービスチャネル

サービスチャネルは、HR ケースを自動的にルーティングするのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスチャネルでは、特定のタイプと範囲の作業がエージェントに割り当てられます。ベースシステムには、事前設定されたチャネルが用意されています。

詳細については、「サービスチャネル」を参照してください。

作業アイテムのサイジングとキャパシティ

サービスチャネルでは、作業アイテムのサイジングとキャパシティを使用して、チャネルをサポートしているエージェントが処理できるケースの数も決定します。

ベースシステムにはデフォルトのキャパシティがありますが、上書きすることができます。

詳細については、「サービスチャネルのキャパシティと使用率」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントの親和性

エージェントの親和性は、履歴、タスクベース、アカウントチームの親和性に基づいて作業アイテムのルーティングを簡素化できる Advanced Work Assignment 機能拡張です。

エージェントの親和性は HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース と連携し、次に基づいて HR エージェントをアサインします。

- 履歴親和性：エージェントが類似のケースまたはタスクの過去の要求を履行したかどうかに基づいて、エージェントをアサインします。
- タスクベースの親和性：類似のケースまたはタスクに対する過去の割り当てに基づいてエージェントをアサインします。
- アカウントチームの親和性：エージェントが所属しているチームに基づいてエージェントをアサインします。

事前設定された次の 3 つの親和性ルールが利用できます。

- チャットコンテキストの親和性
- チャット履歴親和性
- HR ケースの履歴親和性

この機能を使用するには、AWA Agent Affinity プラグイン (com.glide.awa.agent_affinity) をアクティブ化します。

AWA を管理および構成するロール構造：

HR 管理者 [sn_hr_core.admin]

- HR AWA 管理者 [sn_hr_awa.admin] ロールが含まれています。
- Advanced Work Assignment 管理者 [awa_admin] ロールが含まれています。

詳細については、「エージェントの親和性」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のコンピューター電話統合 (CTI)

コンピューター電話統合 (CTI) を使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース は着信および発信電話をサポートできます。

詳細については、「Setting up phones in workspace (ワークスペースで電話を設定する)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンピューター電話統合 **(CTI)** デモの **HR** サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース 用のインストールと構成

コンピューター電話統合 (CTI) により、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース は非本番インスタンスでの着信電話の電話通信チャネルをテストできます。

この機能を使用するには、HRSD の CTI デモデータ [com.sn_hr_cti_demo] プラグインをアクティブ化します。

注:
着信電話のみがサポートされています。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース での特記事項

ケースに特記事項を追加することで、エージェントの注意を喚起します。

ポップアップモーダルとして、またはフォームの関連リストとして表示されるように、特記事項を設定できます。

特記事項には、ステータス、アサインされた優先度、有効期限が記載されています。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の特記事項を設定するには 、次の手順を実行します。

1. 特記事項のプロパティを編集します。

   詳細については、「特記事項プロパティの設定」を参照してください。

2. HR テーブルの特記事項を作成します。

   詳細については、「特記事項の設定」を参照してください。

3. 特記事項を作成します。

   詳細については、「特記事項の設定」を参照してください。

詳細については、「Highlighted values in the form header (フォームヘッダーでハイライト表示される値)」および「特記事項」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース での特記事項の構成

特記事項を使用するように HR テーブルを構成します。 特記事項を作成する前に、これを行う必要があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > 構成.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを選択します。
3. [テーブル名] リストで、HR テーブルを選択します。
   HR ケース [sn_hr_core_case] を選択しても、子テーブルは自動的には含まれません。
4. 関連フィールドを [選択済み] リストに移動します。
5. [送信] をクリックします。
   [特記事項構成] リストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース に特記事項を追加する

指定された HR ケースまたは一連の条件を持つ HR ケースについて、エージェントに表示される特記事項を作成します。

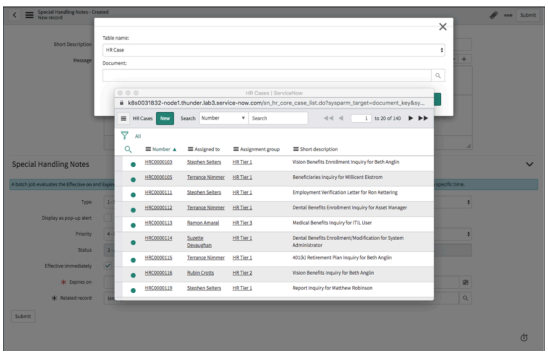
始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 特記事項 > 特記事項.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

特記事項フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	特記事項の簡単な説明。
メッセージ	特記事項に表示されるメッセージ。リッチテキストフォーマットを利用できます。
タイプ	選択できる特記事項のタイプは次のとおりです。 ○ [標準]：特定のレコードに特記事項を表示する場合に選択します。 [リストからドキュメントを参照] アイコンを選択すると、テーブルと関連レコードを選択できます。  ○ [条件付き]：このオプションを選択してフィルター条件を使用し、特記事項をいつ表示するかを指定します。
ポップアップアラートとして表示	ポップアップアラートとして表示される特記事項。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 現在、ポップアップアラートは、特記事項を表示する唯一の方法です。特記事項を表示するには、このオプションを選択します。このオプションをオフにしておくと、プラットフォームバージョンの HR の埋め込みリストとして、HR ケースフォームに特記事項が表示されます。詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。
優先度	特記事項にアサインする優先度。以下から選択可能です。 ○ 1：重大 (赤) ○ 2：高 (オレンジ) ○ 3：中 (ライトグリーン) ○ 4：低 (ライトブルー) 優先度と色が特記事項に表示されます。
ステータス	特記事項のステータス：[有効期限日] に基づくステータス。 ○ [アクティブ]：特記事項はアクティブです。 ▪ アクティブなメモがポップアップウィンドウに表示されます。 ▪ アクティブなメモは、却下されるか、[非アクティブ] または [期限切れ] に設定されるまで、表示されたままになります。 ○ [非アクティブ]：特記事項はアクティブでなくなり、ポップアップウィンドウに表示されません。非アクティブな特記事項は、次の場所に移動すると引き続き表示されます。 特記事項 > 特記事項. ○ [期限切れ]：特記事項はアクティブではなくなりました。有効期限が過ぎたか、手動で期限切れになっています。
すぐに有効	特記事項をすぐに有効にするオプション。 このオプションをオフのままにすると、特記事項が表示される日時を指定できます。
有効日	[すぐに有効] オプションをオフのままにした場合に利用できるフィールド。 [日時を選択] アイコンを選択して、特記事項が表示される日時を選択します。
有効期限	特記事項を自動的に無効にする日時を設定できるフィールド。[日時を選択] アイコンをク

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	リックして、特記事項が有効になる日時を選択できるカレンダーにアクセスします。
テーブル名	[タイプ] フィールドから [条件] を選択すると利用できるリスト。 特定の HR ケースについて、またはフィルター条件を満たした場合に、特記事項を表示する HR テーブルを選択します。 **注:** 特記事項は、子テーブルをサポートしていません。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] を選択すると、そのテーブルに固有のケースに対する特記事項のみが表示されます。子テーブルの特記事項を作成するには、テーブルごとに特記事項を作成する必要があります。
関連レコード	[タイプ] フィールドから [標準] を選択すると利用できるフィールド。 このオプションを選択すると、 [ドキュメント] フィールドからテーブル名とケースを選択できるポップアップウィンドウが表示されます。たとえば、[テーブル名] フィールドから HR ケースを選択し、特記事項を表示する HR ケースを選択できます。
条件	[タイプ] フィールドから [条件付き] を選択すると利用できるフィールド。 特記事項を表示するための条件を選択します。たとえば、「Aileen Mottern」という名前の従業員の一般の問い合わせケースに対して特記事項を追加する場合は、 **[HR プロファイル] [=] [Aileen Mottern]** を選択します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースの使用

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース または エージェントワークスペース for HR Case Management を使用して、HR エージェントとして従業員とやり取りし、問い合わせに対応し、問題を解決します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- エージェントワークスペース for HR Case Management は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースと同じ機能をサポートしています。

次のいずれかの領域から、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース または エージェントワークスペース for HR Case Management で作業を開始できます。

- ランディング ページ
- リストキュー
- エージェント受信ボックス
- チャット
- 電話
- グローバル検索

エージェントワークスペース 内で作業する方法の詳細については、「ワークスペースの使用」を参照してください。

ホームページの左側と上部には、選択できる一連のアイコンがあります。

Agent Workspace の機能	説明
	ホームページに戻る場合に選択します。
HR ケースリスト	HR ケース、インタラクション、HR タスクなどのリストを表示する場合に選択します。[リスト] アイコンにはどの画面からもアクセスできます。
	自分に割り当てられた作業アイテムを表示します。 次の状態を指定することもできます。 • 利用可能 • オフライン • 退席中 自分自身が対応可能

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Agent Workspace の機能	説明
	注: Advanced Work Assignment (com.glide.awa) およびエージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインのアクティブ化が必要です。
新しく追加	次のいずれかを作成する場合に選択します。 • インタラクション • HR ケース 注: ホーム画面の上部左側にあります。

新規ケースの作成

HR Agent Workspace のホームページから、ケースを作成アイコンを選択します。

新しいケースまたはインタラクション

新しい HR ケースまたはインタラクションを作成できます。インタラクションとは、従業員が HR エージェントに問い合わせをした際のやり取りのことで、HR エージェントが選択した場合、そのインタラクションは確実に文書化され、キャプチャされます。

既存のケース/従業員の検索またはスキップ

既存のケースを検索するか、任意の画面からケースを作成できます。[ケースを作成] アイコンを選択します。

従業員を検索することで、正しい人物のケースを作成していることを確認することもできます。

会社が **Employee Relations** を使用している場合は、 [検証をスキップ] リンクを選択して、オープン対象者を特定せずに ER ケースを作成できます。Employee Relations の詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースの作成」を参照してください。

Agent Workspace の機能	説明
検索フィールド	名前、名前の一部、またはケース番号を入力するフィールド。 注: プラットフォーム Web ベースの UI とは異なり、非アクティブなユーザーのケースを検索したり作成したりすることはできません。

リストキューから開始

リストアイコンからケースまたはインタラクションを選択できます。

詳細については、「ワークスペースのリストビューのセットアップ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェント受信箱からの作業

ナビゲーションバーの左側にある エージェント受信ボックスに移動して作業を開始することもできます。

エージェントの責任	説明
エージェント受信ボックスから HR ケースを選択します。	自分にアサインされている HR ケースが含まれている受信ボックス。 チャットとインタラクションもエージェント受信ボックスに表示されます。チャットを使用する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットを使用する」を参照してください。

詳細については、「エージェント受信箱からの作業」を参照してください。

Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でケースを作成する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で新しい HR ケースを簡単に作成でき、必要なすべての情報が 1 ページに表示されます。

始める前に

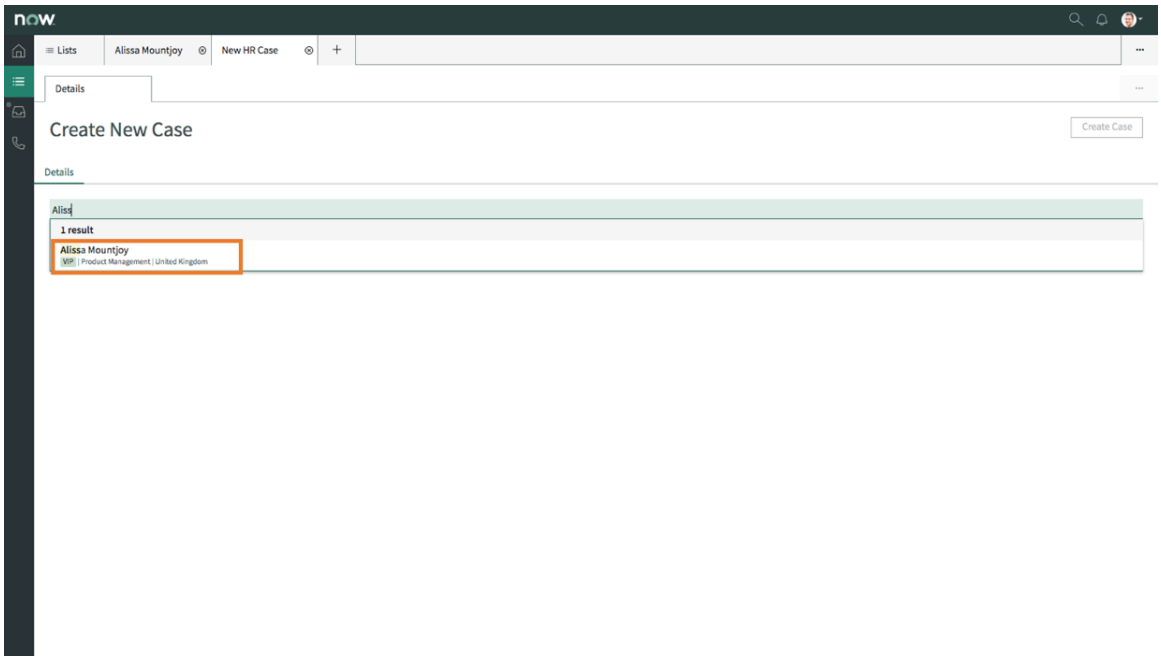
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

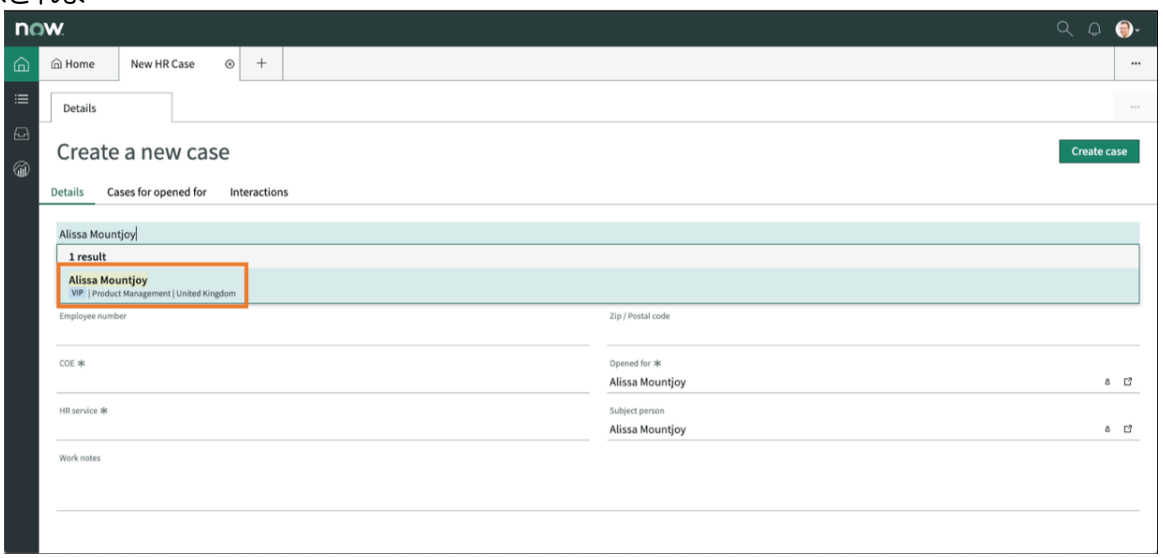
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
   ランディングページが表示されます。
2. HR ケースを作成するには、[追加] アイコンを選択します。
3. **[HR** ケース] を選択します。
   [インタラクション] の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。Employee Relations (ER) ケースの場合は、[検証をスキップ] リンクを選択することで、オープン対象者の追加をスキップできます。ER ケースの詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 従業員の名前を入力します。
   従業員の HR プロファイルで VIP としてフラグ付けされている場合、名前を入力すると、VIP が表示されま
   

   す。
5. 従業員がケースの適切な人物であることを確認します。

   注:
   ケース作成設定ページでは、参照フィールドの詳細参照修飾子はサポートされていません。ユーザー検索フィルターを従業員検索に適用する場合、 [依頼者] と [対象者]には適用されません。

6. HR ケースの HR サービスを選択します。
7. [ケースの詳細] セクションで、フィールドに入力します。

新規ケースの作成

Fields	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス] を選択します。COE を選択

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

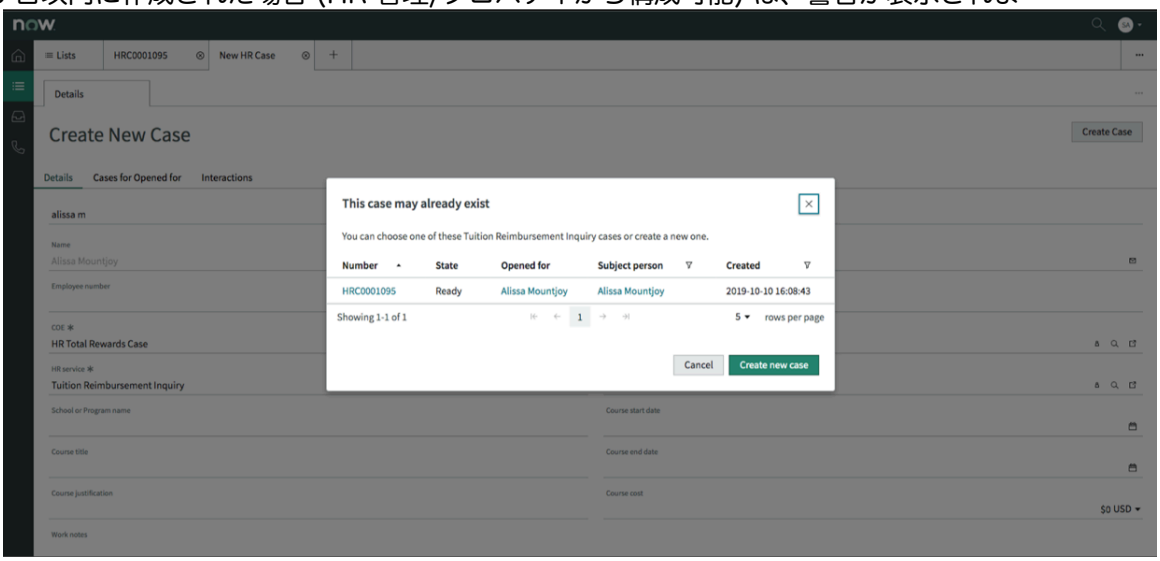
Fields	説明
	すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 **注:** 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ表示されるので、選択肢として表示されません。詳細については、「HR ケースの一括追加または一括変更」を参照してください。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つケース固有の情報。[作業メモ] は、[対象者] には表示されません。 sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティを使用すると、ユーザーは HR ケースを参照している個人メールアカウントからメールを送信できます。このプロパティの値が false (デフォルト) の場合、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。システムのプロパティにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。 **注:** [翻訳] オプションを使用して、テキストを希望する言語に翻訳します。Dynamic Translation フレームワークを構成する方法については、「Dynamic Translation」を参照してください。

8. [ケースを作成] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケースの重複を示す警告が表示された場合は、一意のケースを作成していることを確認してください。類似のケースがない場合、HR ケース番号が割り当てられ、ステータスが [ドラフト] になります。対象者、HR サービスに類似のケースがある場合、およびケースが 3 日以内に作成された場合 (HR 管理/プロパティから構成可能) は、警告が表示されます。



9. [新規ケースの作成] を選択します。
次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
番号	一意の識別子として HR ケース番号がアサインされます。これは HRC プリフィックスを持ち、変更することはできません。
親	表示されているケースが子である場合は、親ケースを入力します。 たとえば、[新入社員研修の要求] ケースには、複数の子ケースおよびタスクが作成されます。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。スキルは、HR サービスに関連付けられた HR ケーステンプレートに基づいて自動入力できます。
ステータス	ケースのステータス。ステータスは、HR サービスに関連付けられた HR ケースまたは HR タスクテンプレートに基づいて自動入力できます。 ○ ドラフト：ケースの初回オープン時のデフォルトステータスです。 **注:** [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 ○ 準備完了：ケースを処理する準備が整っています。 ○ 承認待ち：次のステータスに移行するには、承認が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [準備完了]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、[キャンセル]、または [一時停止] にのみ変更可能です。 ○ 対応中：ケースはアサインされ、処理されています。 ○ 完了してクローズ ○ 未完了でクローズ ○ キャンセル ○ 受け入れ待ち：続行するには、[依頼者] ユーザーが HR ケースを受け入れる必要があります。たとえば、採用担当マネージャーに対して [新入社員研修の要求] ケースがオープンされた場合などです。次のステータスに移行するには、採用担当マネージャーがケースを受け入れる必要があります。 ○ 一時停止：サービスレベルアグリーメント (SLA) の違反を一時的に抑えるために使用します。「HR ケースの一時停止および再開」を参照してください。 注: リストビューでは、[状態] を編集できません。
優先度	**[HR** サービス] に基づくケースの優先順位。 VIP のフラグが付けられたユーザーの場合、テンプレートの優先度は自動的に上書きされて **[2 -** 高] に変更されます。これは HR プロパティ (sys_property) で構成されます。
ソース	ケースの作成元です。以下のソースがあります。 ○ 未選択 ○ セルフサービス ○ 電話 ○ チャット/Connect/Live Feed ○ 個人面談 ○ メール ○ その他 ○ 仮想エージェント 注: メールまたはセルフサービスから作成されたケースは、自動的に [準備完了] ステータスに移行し、グループまたはユーザーにアサインされます。
オープン	HR ケースがオープンされた日時。
開始者	ケースを作成したユーザー。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。 [アサイン先グループ] を変更するには、[担当者] のエージェントが新しいグループのメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 **注:** HR ケースにグループを自動的にアサインする場合は、「HR のアサインルールと一致ルール」および「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。グループが自動的にアサインされるようにすると、ケースが作成されたときに、グループのユーザーが自動的にアサインされます。ユーザーが自動アサインされない場合は、[リストから参照] アイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。 [担当者] HR エージェントを変更するには、そのエージェントが [アサイン先グループ] のメンバーで、かつ [状態] が [準備完了] になっている必要があります。 [アサイン先] を空白にすると、従業員センター チケットページで一部の機能が使用できなくなります。たとえば、HR ケースについて直接チャットするための [質問する] リンクが、エージェントをアサインできなくなります。エージェントがアサインされるまで、ケースに関するコメントや作業メモは表示されません。
協力者	協力者または他の HR エージェントをケースに追加します。 協力者として追加できるのは、HR エージェントのみです。たとえば、HR エージェントが別のエージェントまたはグループにケースを転送した後で、自身を協力者として追加できます。このアクションにより、最初のエージェントは引き続きケースを追跡できるようになります。また、HR エージェントが別の HR エージェントを協力者として追加し、支援を要求することもできます。協力者を追加すると、コラボレーションリストにケースが設定されます。 協力者の追加に関連するその他の要素を以下に示します。 ○ 協力者は、ケースから自分自身を削除できます。自分自身を削除するには、[協力者] リストで名前を強調表示して **[X]** をクリックします。 ○ 協力者は、アサイン先グループのメンバーである必要はありません。 ○ [担当者] のユーザーは協力者を追加または削除できます。 ○ 協力者が協力者を追加または削除することはできません。 ○ 協力者が HR ケースに追加されると、協力者に通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

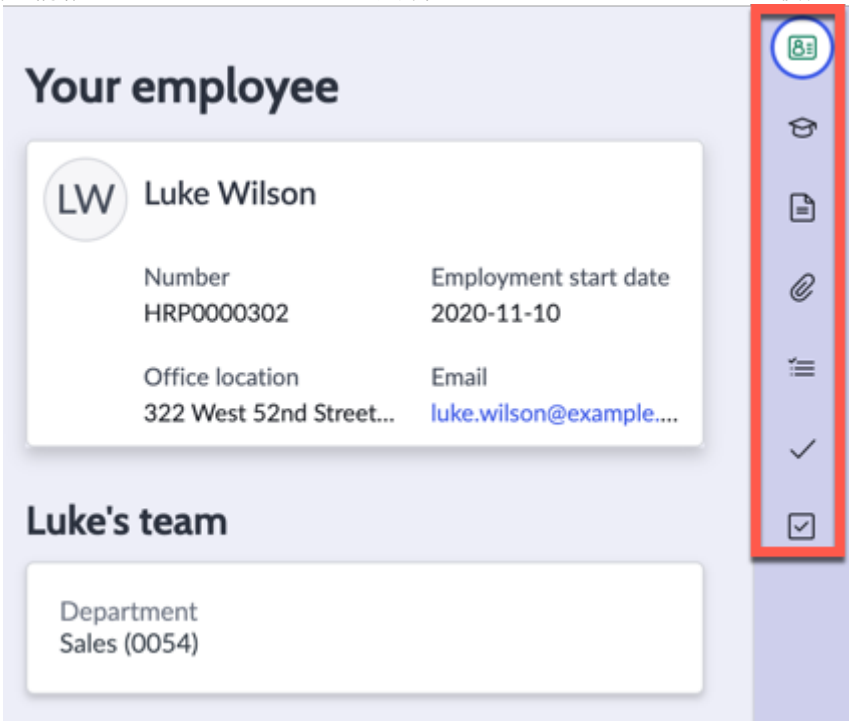
フィールド	説明
	協力者を追加すると、コミュニケーションが一元管理され、HR ケースの支援を要求するメールの量を低減できます。 協力者と HR ケースの COE が競合する可能性があります。基本的なルールは次のとおりです。 ○ すべての HR ケースについて、協力者は COE のセキュリティを上書きします。詳細については、「CoE セキュリティの作成」を参照してください。 ○ Employee Relations (ER) ケースは、制限が適用される場合に協力者を上書きできます。詳細については、「従業員関係ケースの制限の構成」を参照してください。 **注:** エージェントは、協力者になるためには ER ケースライター [sn_hr_er.case_writer] ロールを持っている必要があります。
ケースのサポートチーム	新規雇用者の新入社員研修に関する質問への回答を担当する従業員です。ライフサイクルイベントケースでのみ表示されます。 ライフサイクルイベントケースで [対象者] をサポートできるユーザーを追加することも、グループを定義することもできます。[対象者] は、ケースの進行中に、ケースのサポートチームとコミュニケーションできます。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。 [ウォッチリスト] には、会社内の任意のユーザーを追加できます。たとえば、従業員が移動ビザを要求する場合、従業員のマネージャーを追加すれば、マネージャーは更新状況を確認できます。 ユーザーを追加するには [ウォッチリストを編集] アイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
簡単な説明	HR サービスからデータが入力されます。ケースが作成されたら、説明を変更できます。
説明	HR ケースが作成された後で、より長い詳細な説明を追加できます。リッチテキスト形式 (RTF) ツールを使用して、テキストを書式設定します。 従業員センター では、ケースまたはタスクの説明もリッチテキスト形式で表示されます。

10. このケースの作業に役立つ情報については、コンテキストサイドパネルを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な情報に応じて、エージェント支援、応答テンプレート、または履行手順から選択できま



す。

11. [作業準備完了] を選択して、[ステータス] を [準備完了] に変更し、HR エージェントとアサイン先グループをアサインします。
会社が承認または署名済みの契約を要求している場合は、ケースをクローズする前にこれらの要件を解決する必要があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成

HR タスクのチェックリストを追加できます。チェックリストをステップバイステップガイドとして使用して、プロセスに一貫性があり効率的であることを確認します。

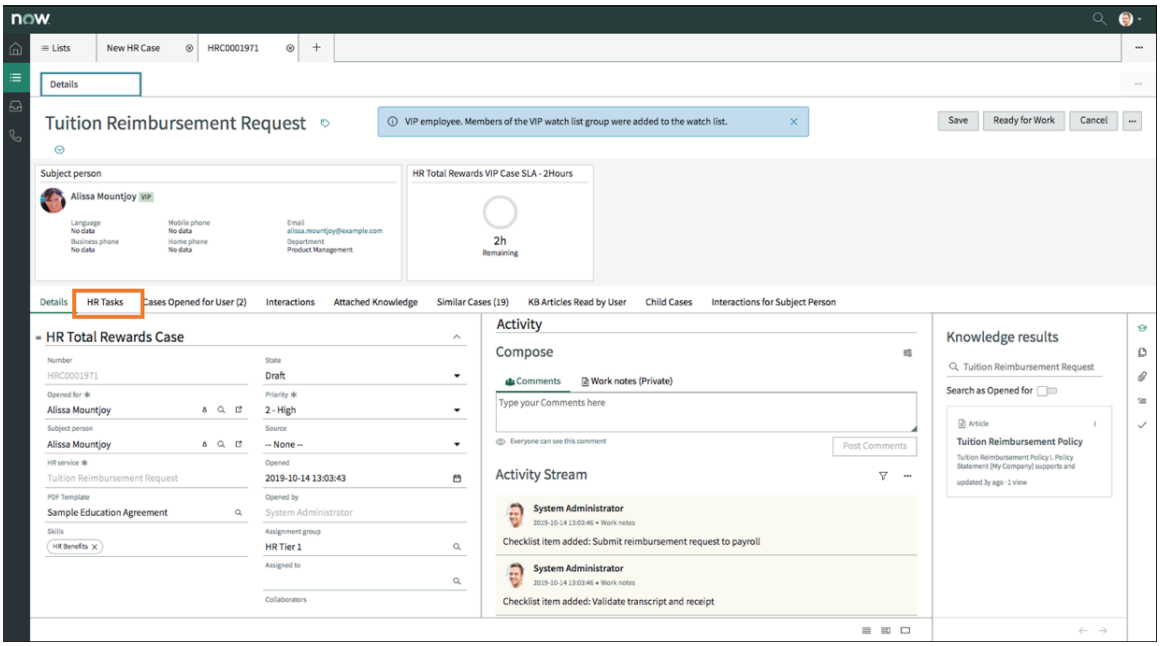
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
タスクを従業員にアサインする際に、従業員がタスクの完了を確認する方法を要求できます。従業員のタスクが 従業員センター に表示されます。

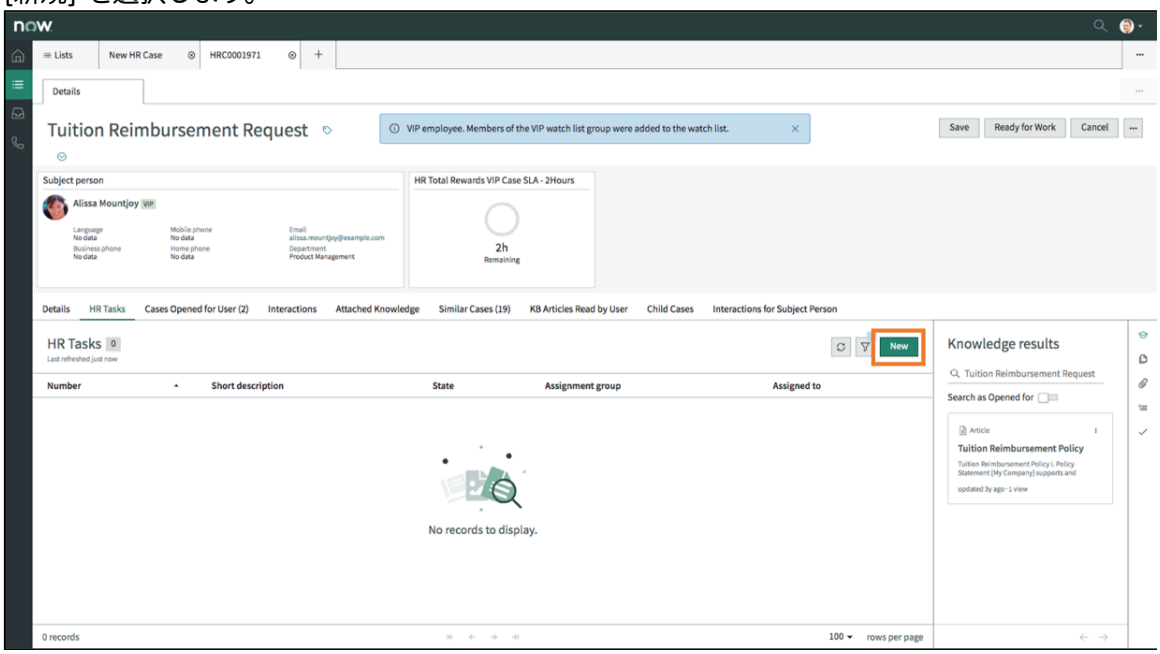
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace** をクリックし、タスクを追加するケースを選択します。
2. [ケースの詳細] セクションの上にある子タブから、**[HR** タスク] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



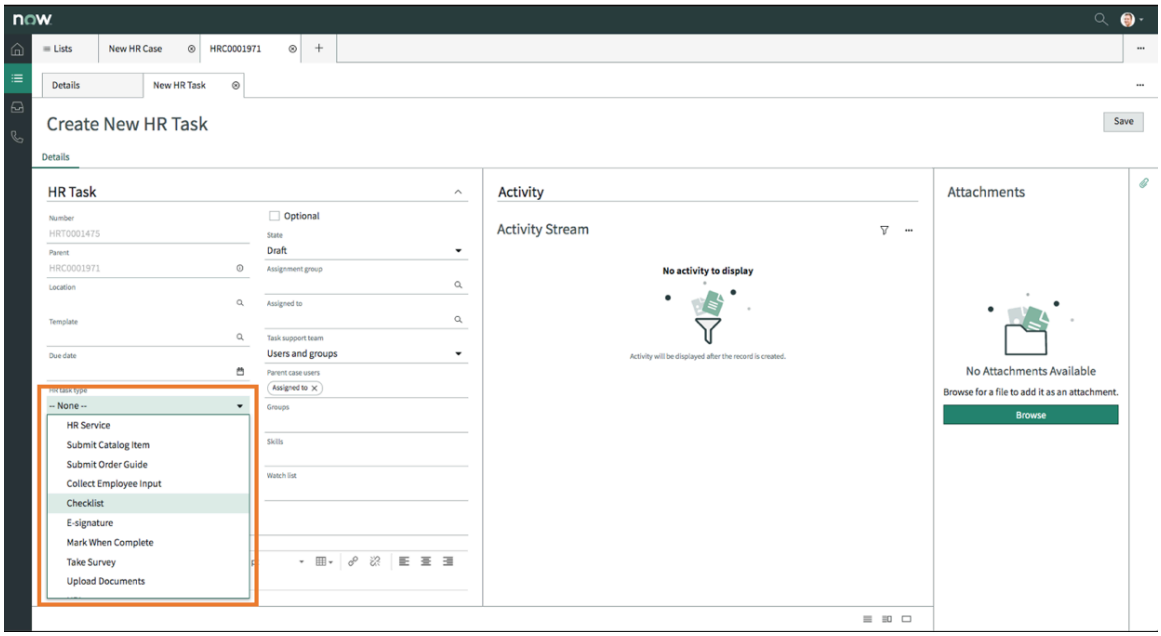
3. [新規] を選択します。



4. **[HR** タスクタイプ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



選択できるタスクタイプは次のとおりです。

HR タスクタイプ

タスクタイプ	説明
HR サービス：	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR サービス]** フィールドで、HR サービスを選択します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ選択肢として表示されます。「一括ケース要求の作成」を参照してください。
カタログアイテムの送信：	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
注文ガイドを送信：	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
従業員入力を収集：	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
チェックリスト：	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。チェックリストは、タスクを完了するための指示または手順です。 **注:** 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでのチェックリストの使用」を参照してください。
資格情報：	ユーザーに対して、ログイン資格情報を使用してログインして、ドキュメントの読み取りを確認するよう求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、ログイン資格情報の上にチェックボックスとテキストが表示されます。[確認応答ドキュメント] フィールドで、ユーザーに読むことを求めるドキュメントを選択します。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
電子署名：	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。 **注:** ○ 電子署名は、管理ドキュメント、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して署名できるようにする、スコープ対象のアプリケーションです。署名、資格情報、または確認応答を入力または描画できます。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合は、[HR ケース] フォームで署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートを選択してください。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
完了時にマーク：	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] を使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 **注:** 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
ドキュメントに署名：	ユーザーに対し、ドキュメントへの署名を要求します。例としては、奨学制度に関して署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げられます。[確認応答テキスト] フィールドが表示されます。このフィールドを使用すると、署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。 **注:** ○ このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ○ ユーザーがドキュメントに署名すると、署名付きのドキュメントが生成され、タスクに添付されます。タスクがクローズされ、ドキュメントがケースに添付されます。
サーベイ実施：	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。
ドキュメントのアップロード：	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [対応中] である必要があります。
URL：	**[URL]** フィールドが表示されます。アクセス時にユーザーが確認する URL リンクを入力します。
ビデオを表示：	**[URL]** フィールドが表示されます。タスクにアサインされているユーザーに、ビデオの視聴を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
すべてのフィールドの詳細については、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

5. [保存]を選択します。
   [詳細] の ··· から [タスクを追加] を選択してタスクを追加することもできます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース で [ひと目] を使用する

コンテキストサイドバーの [概要] 機能を使用して、HR ケースのオープン対象者に関する HR プロファイル情報をすばやく表示します。

[HR プロファイル] フォームから [概要] に表示する情報を設定できます。

HR プロファイル

[概要] パネルに表示される内容は、HR プロファイルの設定によって異なります。任意の HR プロファイルを開き、表示するフィールドを追加または削除できます。選択した内容はすべての HR プロファイルに表示されますが、[概要] パネルにはデータのあるフィールドのみが表示されます。

注:
HR ケースの対象者に HR プロファイルレコードがない場合、コンテキストサイドパネルの [概要] アイコンは表示されません。

対象者を変更すると、対象者のプロファイル情報も [概要] パネルですぐに更新されるため、変更を保存する前でも適切な対象者を確認できます。

詳細については、「HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成」を参照してください。HR プロファイルへのフィールドの追加の詳細については、「フォームレイアウトの構成」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース の **SLA** の表示

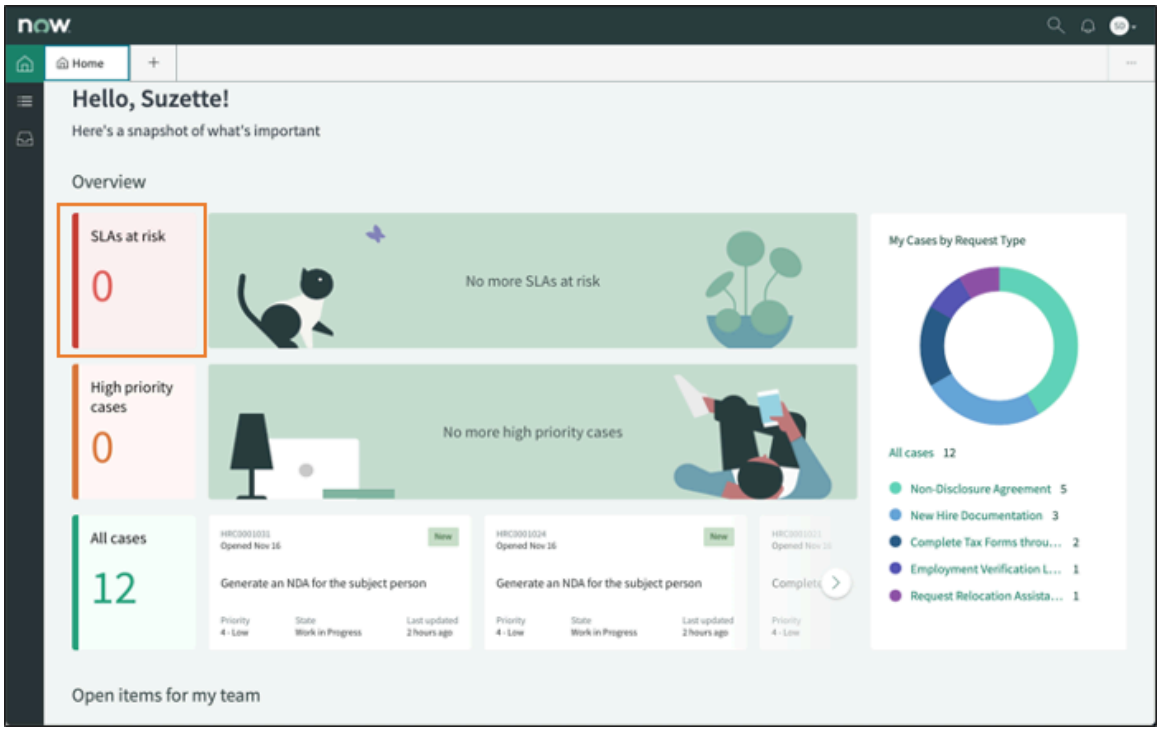
ケースまたはタスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) を表示し、進捗情報を確認できます。

HR Agent Workspace の SLA

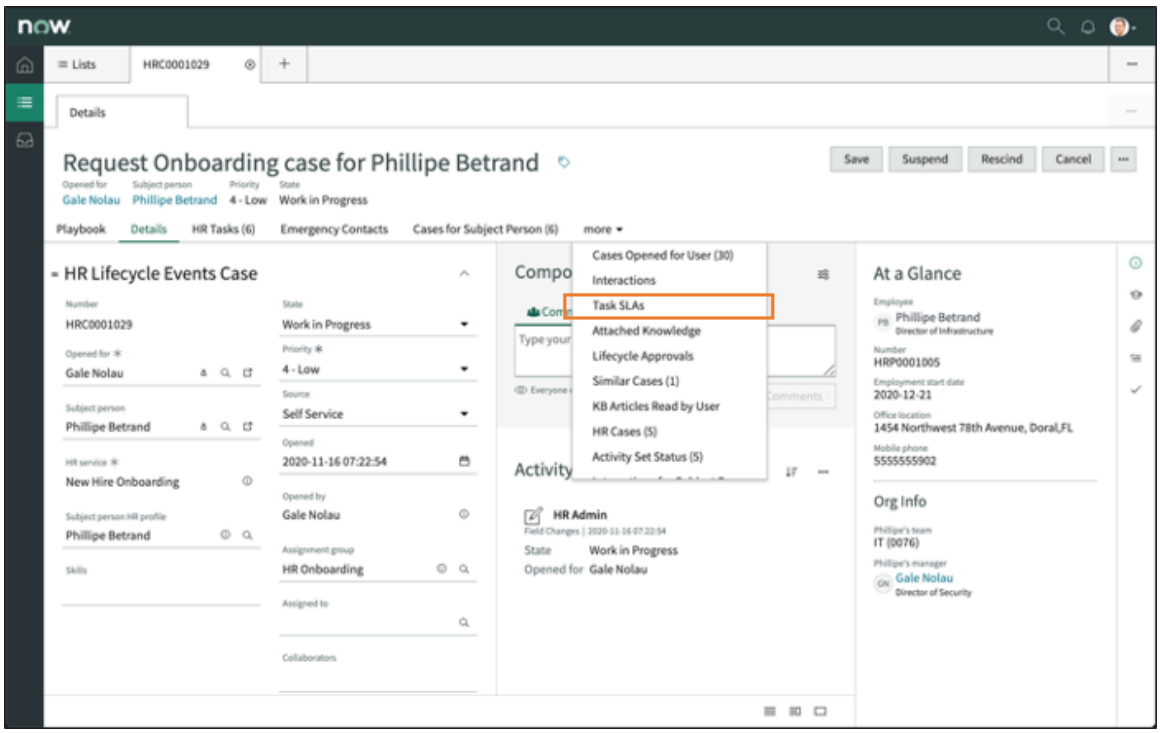
Agent Workspace ホームページから HR ケースの SLA を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



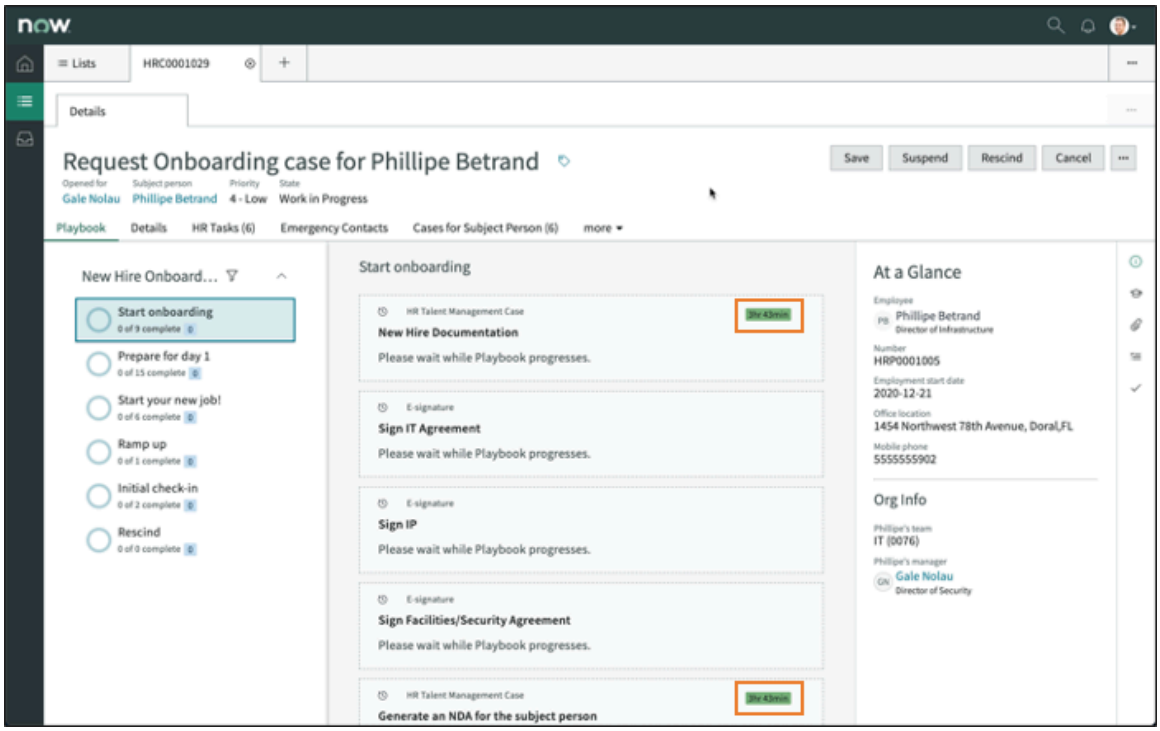
[関連アイテム] メニューから HR タスクの SLA を表示します。



HR Playbook SLA

ケースカードから HR Playbook の SLA を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
SLA の詳細については、「Service Level Management」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース のカスタムの [自分のリスト **(My Lists)**]

独自の [自分のリスト **(My Lists)**] を作成して、自分に関連する特定のケースを表示できます。カスタムの [自分のリスト **(My Lists)**] を使用すると、作業をより迅速かつ効率的に行うことができます。

デフォルトの [リスト] には、次のように分類されたすべての HR ケースが表示されます。

HR ケースリスト

すべての HR ケース	HR プロファイル
ライフサイクルイベント	従業員ドキュメント
その他	ナレッジ
インタラクション	リマインダー
HR タスク	

自分のリストの作成

[自分のリスト **(My Lists)**] を使用して、すぐにアクセスして作業を開始できる HR ケースのカスタムリストを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.

2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [自分のリスト **(My Lists)]** をクリックします。
4. **[+** 新規リスト] をクリックします。
5. [既存のものから開始する] または [独自に作成する] をクリックします。
   [既存のものから開始する] をクリックすると、カスタムの [自分のリスト **(My Lists)]** を作成するために選択できる、既存の HR ケースリストが表示されます。[独自に作成する] をクリックすると、リストを作成できるすべてのテーブルのリストが表示されます。
6. [自分のリスト **(My Lists)]** の作成方法を選択し、フィールドに入力します。

既存のものから開始する

フィールド	説明
リスト	[自分のリスト **(My Lists)]** の元にする HR ケースカテゴリを選択します。
リスト名	[リスト] から選択した内容に基づいて入力します。表示内容を上書きして名前を変更できます。
列を選択	列は事前に表示されています。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)]** に表示するケースをさらに定義します。 **注:** [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

独自に作成する

フィールド	説明
リスト名	[自分のリスト **(My Lists)]** を識別する名前。 リストの名前を入力します。
ソースを選択	[自分のリスト **(My Lists)]** の元になるテーブル。 文字またはテーブルの名前を入力して検索を開始し、テーブルを選択します。
列を選択	[自分のリスト **(My Lists)]** に表示する列。 選択したテーブルに基づいて列のリストが表示されます。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)]** に表示するケースをさらに定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

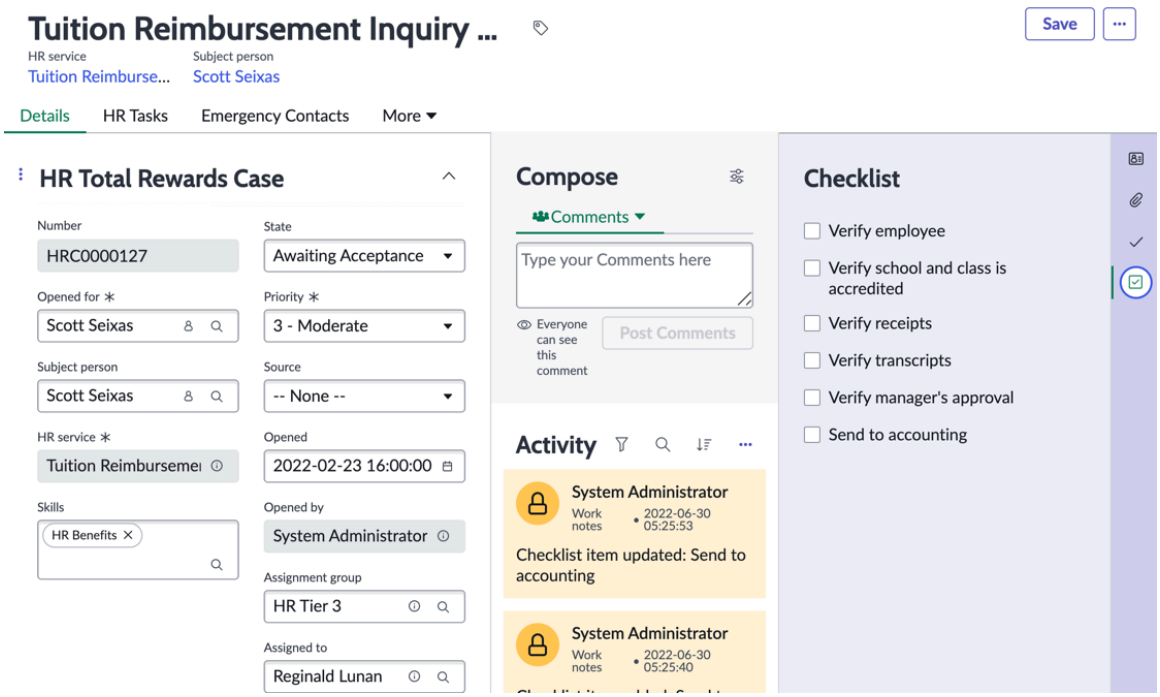
フィールド	説明
	注: [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

7. [作成] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのチェックリストの使用

HR ケースまたはタスクのチェックリストを作成して使用すると、問題をより迅速かつ効率的に解決することができ、エラーも減らすことができます。

チェックリストは、コンテキストサイドパネルにタブとして表示されます。

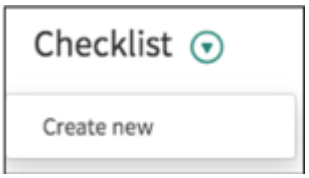


HR サービスまたは HR タスクテンプレートの構成にチェックリストがある場合、チェックリストは自動的に表示されます。HR サービスまたは HR タスクテンプレートのチェックリストにより、問題を解決する際の一貫性が確保されます。チェックリストの設定については、「HR サービスの構成」および「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。

HR ケースに直接チェックリストを作成する

1 回限りのチェックリストを HR ケースに直接作成するには、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース にケースを作成します。

- プラットフォーム [HR ケースマネジメント] に移動し、作成したケースを開きます。
- 下にスクロールして下向き矢印を選択し、[新規作成] を選択します。



- 説明を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR タスクに直接チェックリストを作成する

[HR タスクタイプ] の [チェックリスト] を使用して HR タスクを作成します。「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。

従来型の [HR ケースマネジメント] に移動し、作成したタスクを開きます。

[履行手順] タブからチェックリストを作成します。

注:
これらのタイプのチェックリストは 1 回のみ使用できます。特定のケースまたはタスクに対してのみ表示されます。

HR エージェントワークスペース でのメールの送信

HR エージェントワークスペース から、ドキュメントが添付されたメールを送信するか、HR ケースについて連絡します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. メールを送信するケースを選択します。

   注:
   ケースの添付ファイルをメールとして直接送信する場合は、ケースタブの [メール送信] ボタンをクリックします。

3. タブの右上隅にある アイコンをクリックします。
4. [メールの作成] を選択します。
   [新規メールの下書き] が別のタブで開きます。
   [宛先] フィールドには、対象者のメール ID が自動的に入力されます。ただし、メールの受信者は変更できます。
5. メールの [件名] フィールドがケースのタイトルで更新されます。
6. 指定されたスペースでメールを作成します。
7. [メール送信] をクリックします。
8. まだメールを送信する準備ができていない場合は、[下書きとして保存する] をクリックします。
   クイックメッセージまたはコンテキストサイドパネルの応答テンプレートを使用すると、メールを迅速に作成できます。詳細については、「メールでの応答テンプレートの使用」を参照してください。

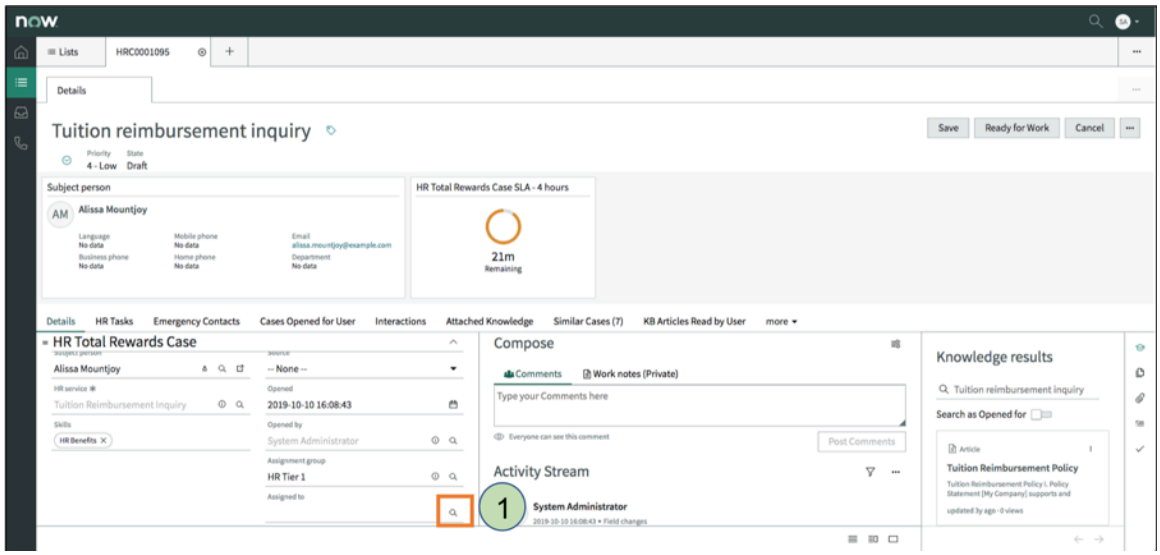
再アサイン後にメール通知を送信する

エージェントを HR ケースに再アサインした後、エージェントに通知するメールを送信できます。

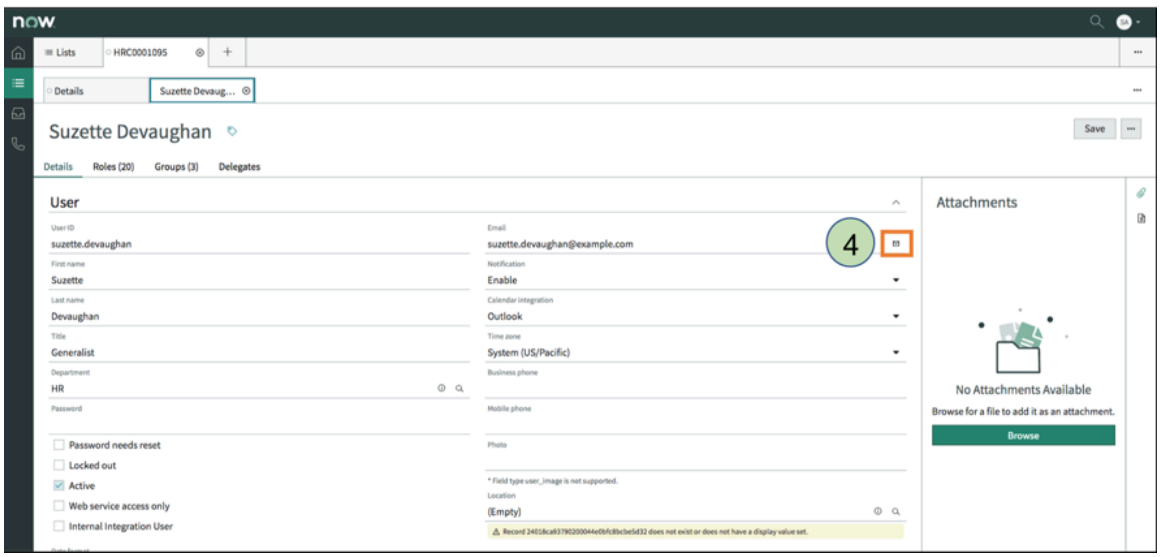
HR ケースにアサインした他のエージェントに通知するには、複数の方法があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



1. [アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドの横にある 🔍 を選択します。
2. エージェントを選択します。
3. エージェントの名前の横にある [レコードを開く] アイコン (ⓘ) をクリックします。
4. エージェントの詳細が新しいタブに表示されます。
5. [メール] フィールドで、メールアイコン (✉) をクリックします。
6. 件名を追加し、指定されたスペースにメールを作成します。
7. [送信] をクリックします。



[その他] アイコンからメールを作成することもできます。詳細については、「HR エージェントワークスペース でのメールの送信」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の応答テンプレート

応答テンプレートには、HR ケースの解決に関する情報や、問い合わせを行っている従業員を支援する方法が記載されています。

応答テンプレートを使用すると、類似の HR ケースで作業するときに効率的かつ一貫性を保つことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートによりメッセージを繰り返し使用できるようになります。これらのメッセージをメール、チャット、コメント、作業メモにコピーして貼り付けるか、電話での論点として使用します。

応答テンプレートチャネル

応答テンプレートチャネルは、応答テンプレートをメディアカテゴリに分離します。チャット応答では、メール応答とは少し異なるテキストを含めることができます。または、特定のテンプレートをチャットに表示しないようにすることもできます。ベースシステムには、次のチャネルが用意されています。

- チャット
- メール
- フォーム

> **注:**
> フォームには、HR ケースのコメントまたは作業メモで使用できるテキストが表示されます。

応答テンプレートチャネルの設定の詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。

応答テンプレートの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

HR ケースでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用し、それをコピーして HR ケースのコメントまたは作業メモに貼り付けることができます。

始める前に

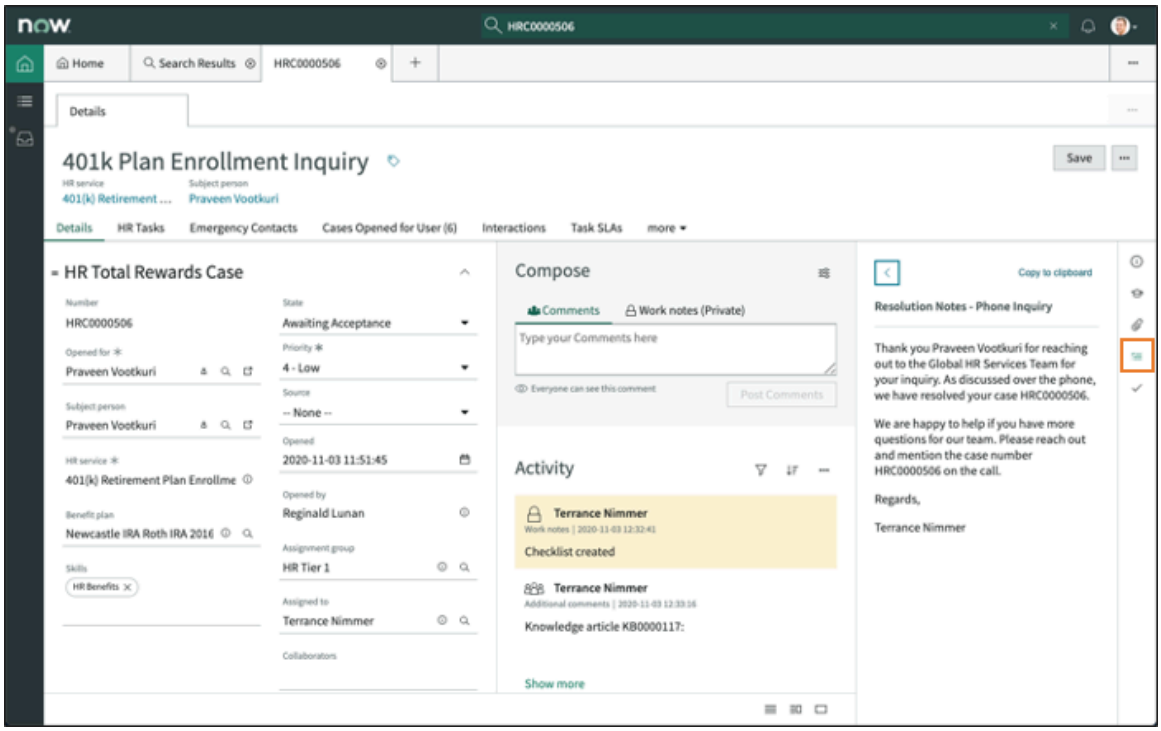
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックし、HR ケースを選択します。
3. コンテキストサイドバーで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [クリップボードにコピー] ボタンを選択してすべてのテキストをコピーし、[コメント] または [作業メモ] エリアに貼り付けます。

> **注:**
> [レコードの検索] アイコン (🔍) の横にあるスペースを使用して、特定の応答テンプレートを検索します。

5. [コメントを投稿 **(Post Comments)**]をクリックします。

メールでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートアイコンを使用し、それをコピーしてメールに貼り付けることができます。

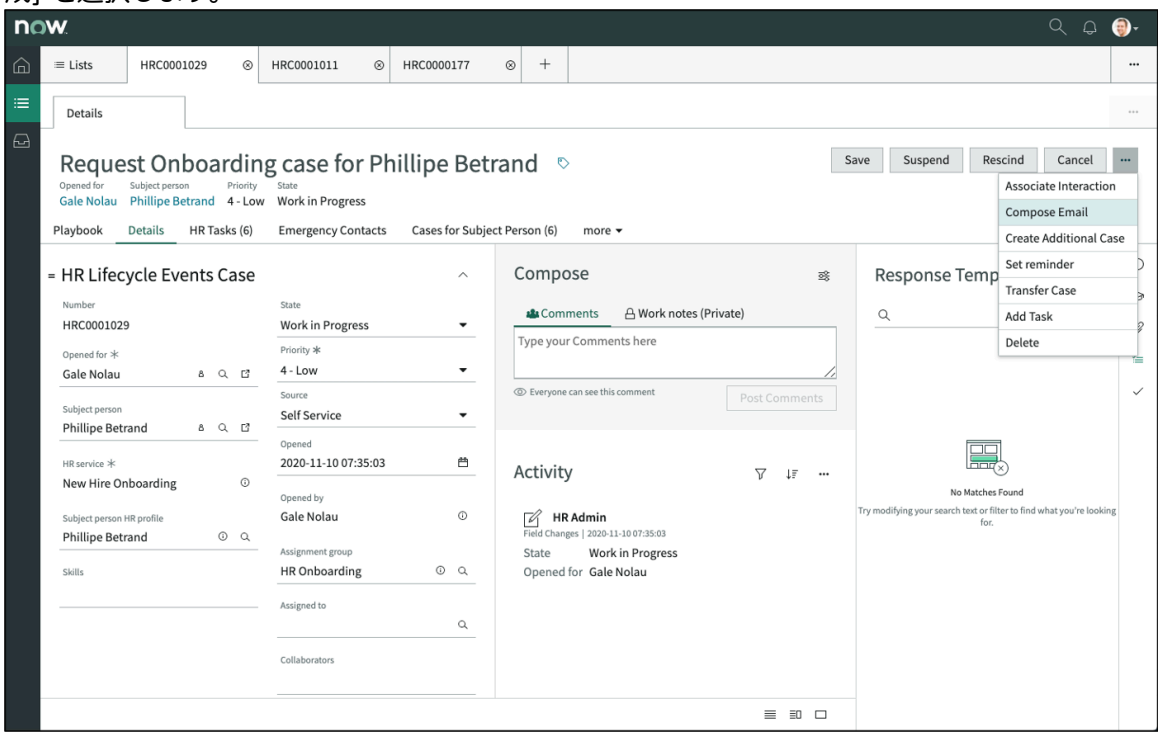
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

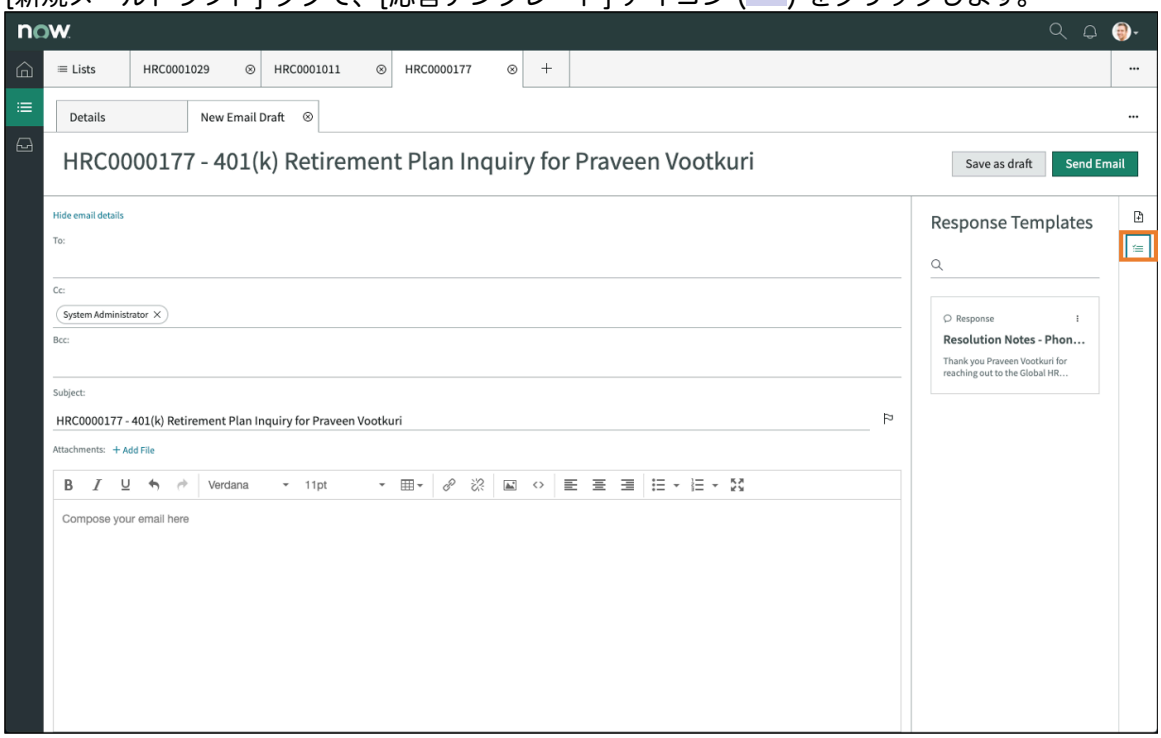
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. HR ケースの [詳細] タブで、[その他のアクション **(More Actions)]** ボタンを選択し、[メールの作成] を選択します。



2. [新規メールドラフト] タブで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。



3. 応答テンプレートを開き、テキストをコピーしてメールの本文に貼り付けます。
4. [宛先] フィールドにメールの送信先のユーザーの名前を入力します。
5. [メール送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットでの応答テンプレートの使用

HR エージェントは、インタラクションに関連して使用できる再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用できます。

始める前に

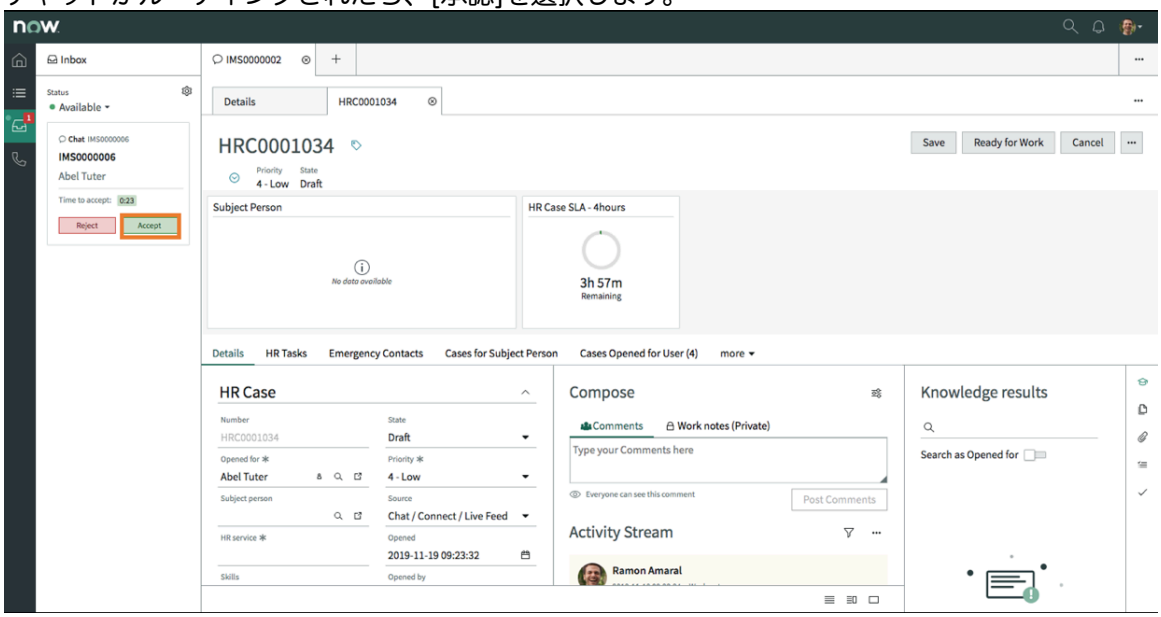
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

チャットで応答テンプレートを使用するには、Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

注:
現在、チャットは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のインタラクションでのみ使用できます。

手順

1. **[HR** ケースマネジメント] **[HR Agent Workspace]** に移動します。
2. [受信トレイ] のステータスが [利用可能] に設定されていることを確認します。
3. チャットがルーティングされたら、[承認]を選択します。

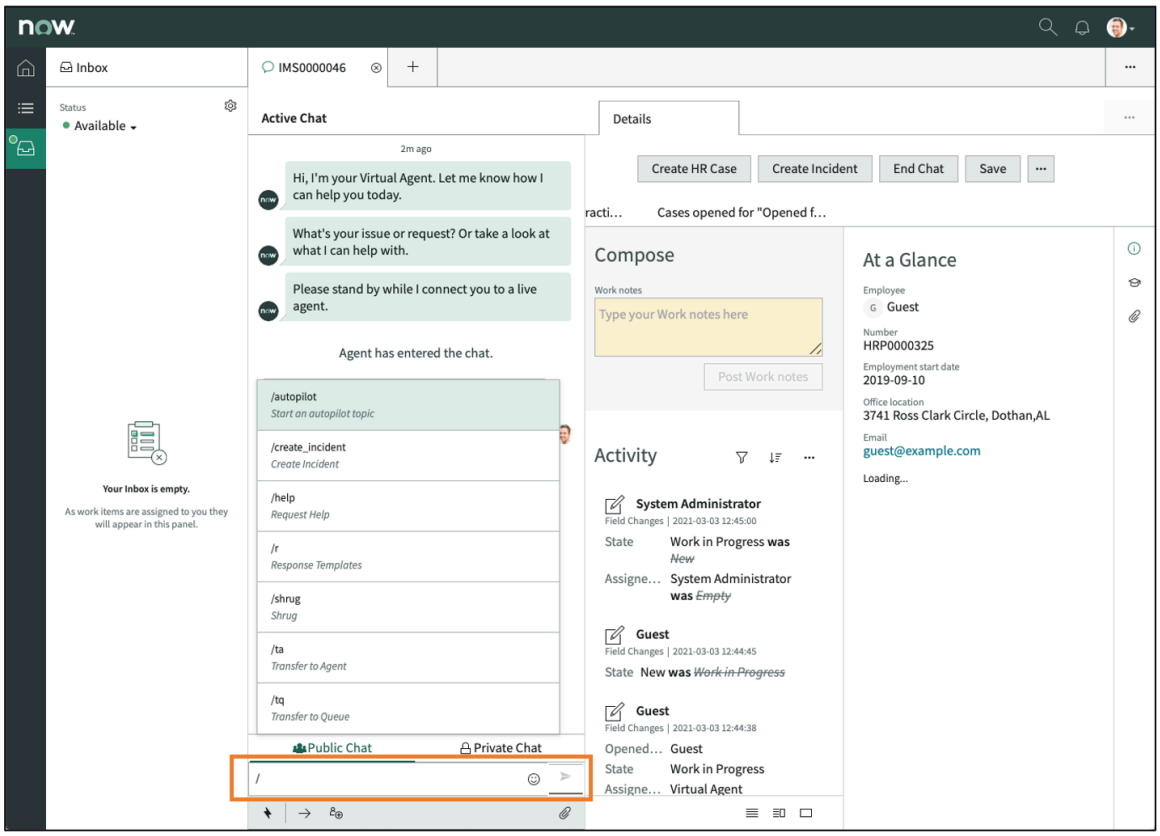


4. インタラクションレコードが自動的に作成され、従業員とのチャットを開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートを表示するには、チャットエリアに「/」を入力し、応答テンプレートのリストを表示しま



す。

5. 応答テンプレートを選択すると、テキストがチャットウィンドウに表示されます。
6. [送信] ボタンを選択してメッセージを送信します。

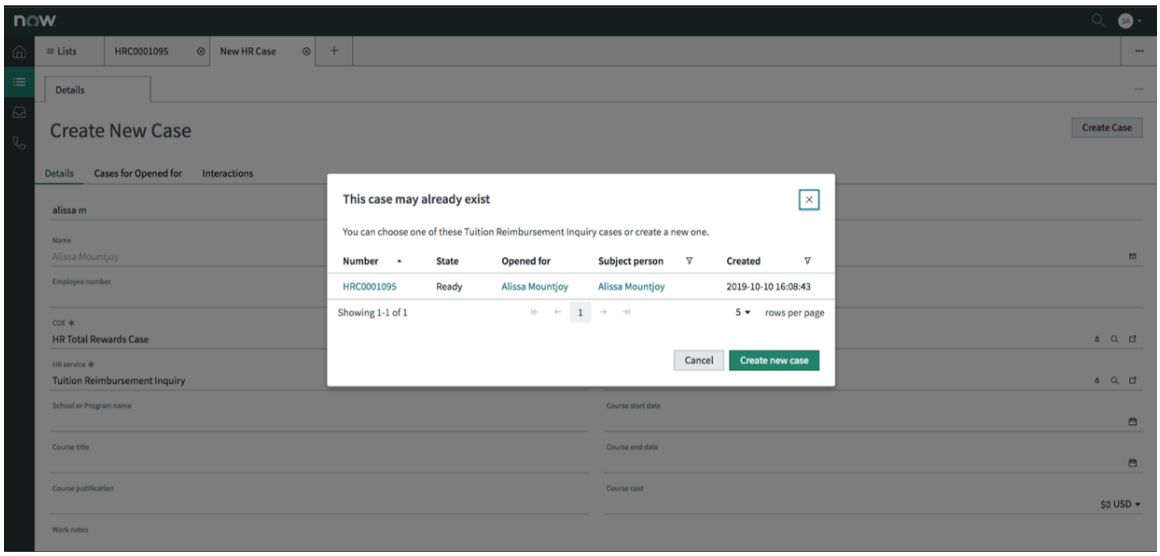
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で重複ケースの警告を受け取る

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース には、同様のケースが既に作成されている可能性があることを警告する機能があります。

対象者、HR サービスに類似のケースがある場合、およびケースが 3 日以内に作成された場合 (HR 管理/プロパティから構成可能) は、警告が表示されます。

注:
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out プロパティについては、「HR プロパティ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[新規ケースの作成] または [キャンセル] を選択します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース で [その他] アイコンを使用する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース から [その他] アイコンを使用して、HR ケースの作業に関連する多くの職務を実行できます。

ケースを作業するときは、右上の [その他] アイコンを選択します。

次の操作を行うことができます。

- インタラクションの関連付け：表示されているケースをインタラクションに関連付けます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。
- メールの作成：HR ケースからメールを送信します。[新規メールの下書き] タブが開き、メールを作成して送信できます。[宛先] フィールドは、対象者のメール ID で自動的に更新されます。エージェントは、メールを保持することも、新しいメールを追加することもできます。詳細については、「HR エージェントワークスペース でのメールの送信」を参照してください。
- 追加のケースの作成：表示中または作業中のケースを離れることなく、別の HR ケースを作成します。詳細については、「ケースまたは HR プロファイルからケースを作成する」を参照してください。
- リマインダーを設定：リマインダーを作成して、特定の日付までに確実にフォローアップできるようにします。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのリマインダーの作成」を参照してください。
- ケースを転送：別の HR サービス向けにケースを再分類します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してケースを転送する」を参照してください。
- タスクを追加：ケースに HR タスクを追加します。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。
- ケースをエスカレーション：別の階層またはより多くの専門知識を持つエージェントに、至急または重要なケースをアサインします。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのケースのエスカレート」を参照してください。
- 削除：作業中のケースを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケースまたは **HR** プロファイルからケースを作成する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、既存のケースまたはユーザーの HR プロファイルから追加のケースを作成できます。

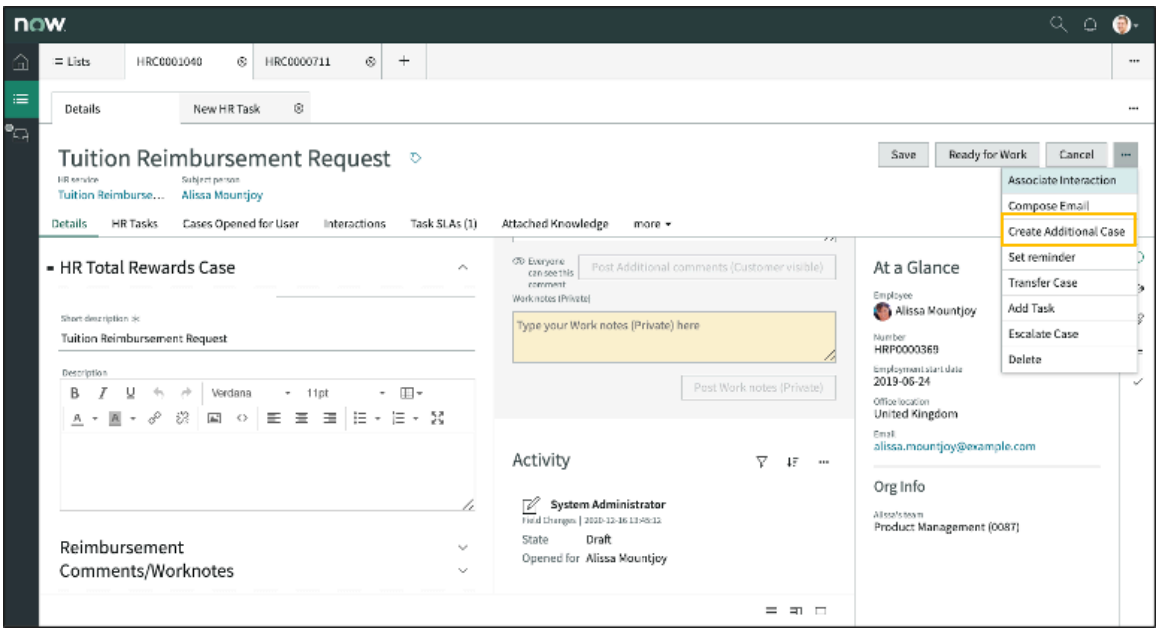
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース には、1 箇所に HR エージェントとして必要なものすべてを備えた、便利で時間を節減できる機能があります。

作業中のケースから移動して後で探す必要はありません。別の HR ケースを次の場所から作成できます。

- 表示している HR ケースから
- 表示しているケースに表示される HR プロファイルから

オープンケースから

既存のケースに既に表示されている従業員に別の HR ケースを作成する場合に、この機能を使用します。



[その他] アイコンを選択します。

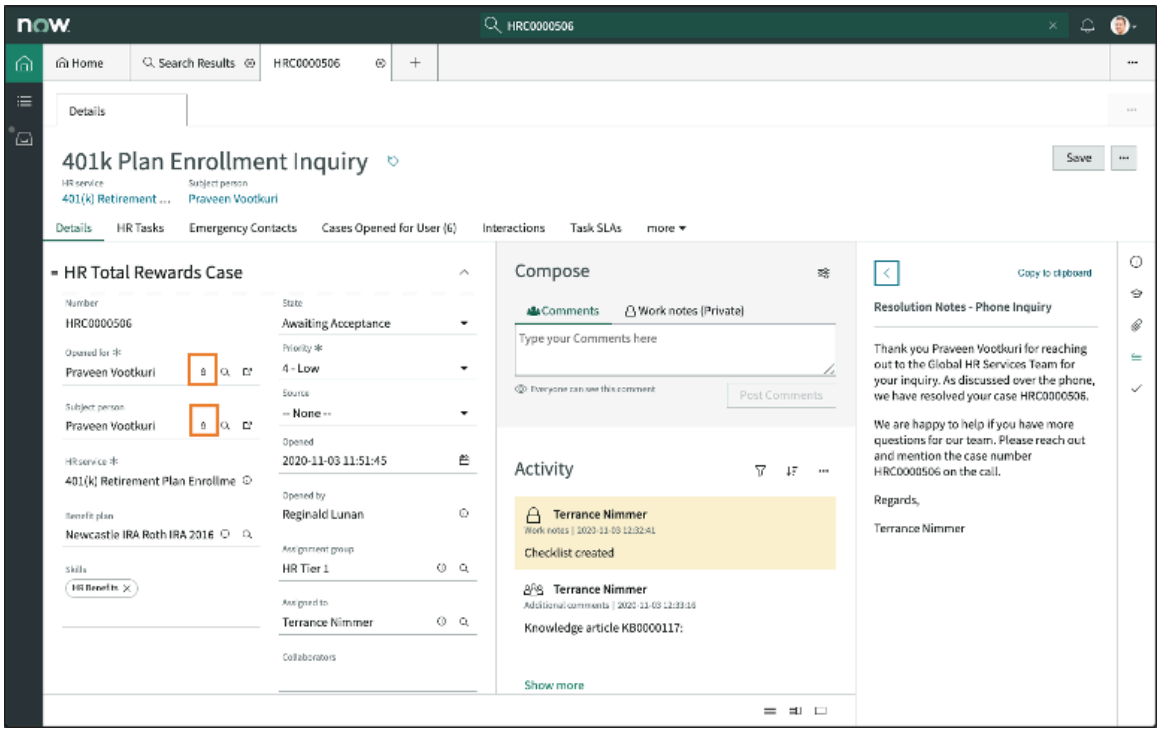
[追加ケースを作成] を選択します。新しいケースでは、最初のケースの従業員名が事前入力されています。

HR プロファイルから

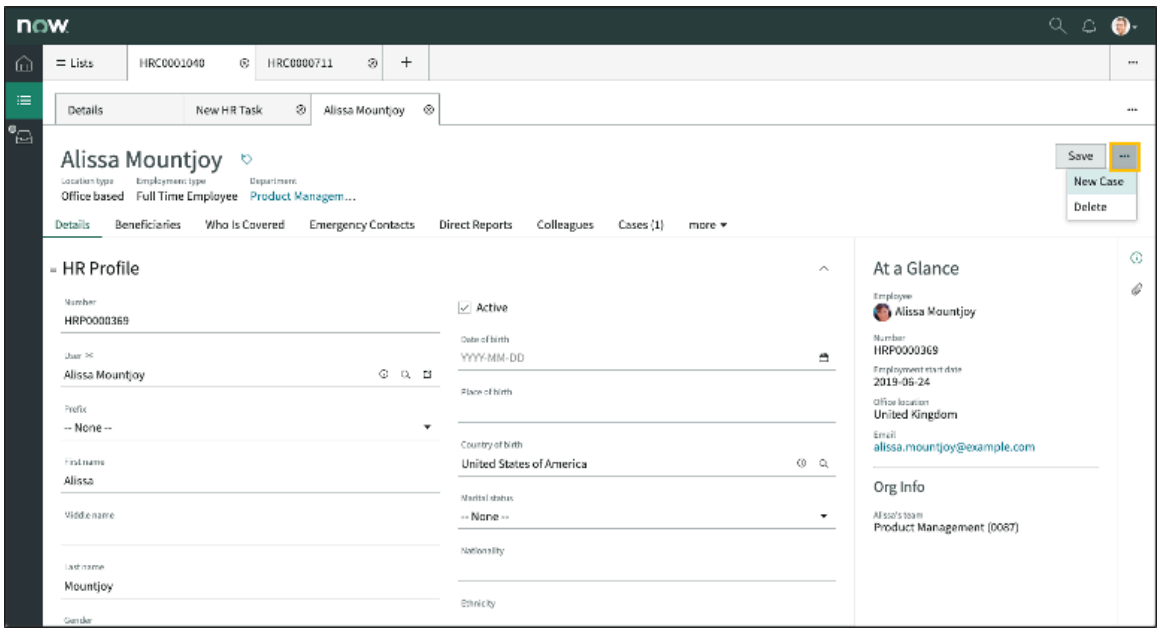
HR ケースを表示している場合、オープン対象者または対象者の HR プロファイルから別のケースを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



対象者の横にある [🔒] を選択します。



[その他] アイコンを選択します。

注:
一目でわかるパネルが表示されます。「[概要] パネル」を参照してください。

[新規ケース] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してケースを転送する

HR ケースを 1 つの HR サービスから別の HR サービスに転送します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
一般の問い合わせケースとして多くのケースが作成されます。従業員のニーズを調査した後、既存のケースを別の HR サービスに転送できます。
HR ケースの転送または分類のプロパティの詳細については、「HR ケースの転送」を参照してください。

このタスクは、Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース または 構成可能な エージェントワークスペース for HR Case Management で完了できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. 転送するケースを見つけます。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. ••• [その他] アイコンを選択します。
4. [ケースを転送] を選択します。
5. [転送タイプ] で、次のいずれかを選択します。
   - [既存のケース番号で転送]：HR ケース番号は変更されず、リンクは新しいケースにリダイレクトされ、作業メモは新しいケースに転送されます。
   - [新しいケース番号に転送]：HR ケース番号は変更され、リンクはリダイレクトされず、作業メモは転送されません。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。元のケースのステータスが [完了してクローズ] に変更され、キャンセルされます。
6. [新しい **HR** サービス] で、元のケースに割り当てる HR サービスを選択します。
7. **[OK]** を選択します。

   現在のケースとその子タスクがクローズされます。ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した場合は、一部のフィールド値が新しいケースに転送されません。

   > **注:**
   > 優先度は元のケースから転送されますが、新規 HR ケースの HR テンプレートより優先されることはありません。

   対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報の通知メールが送信されます。そのメールへの返信は、HR ケースの [コメント] セクションに表示されます。対象者がクローズ済みのケースに関連したメールに返信すると、その返信はクローズ済みケースと転送済みケースの両方のコメントに表示されます。

   > **注:**
   > sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティが [False] の場合、従業員が個人メールアカウントから応答すると、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。False がデフォルトのプロパティです。

   「メールのセットアップ」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース でのケースのエスカレート

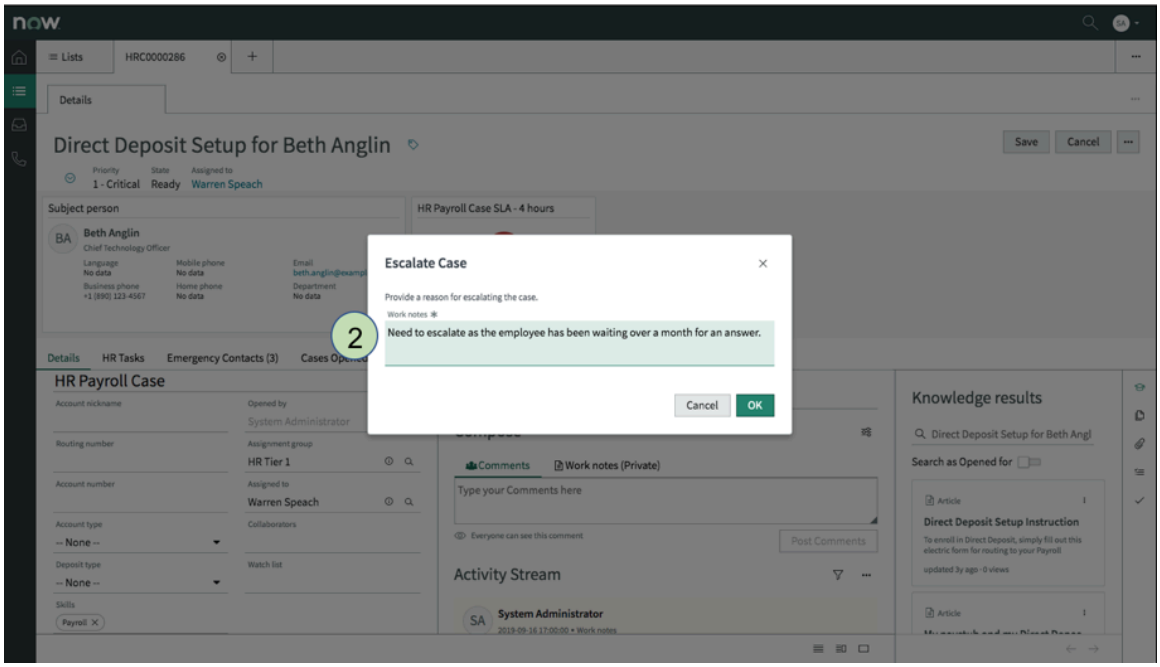
問題を解決できず、ケースの重要性を高める必要がある場合は、HR ケースをエスカレートします。

一致ルールの実装方法に応じて、ケースがエスカレートされるグループとエージェントが決定します。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「エスカレーションルールの追加または変更」を参照。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

番号	説明
1	[その他] アイコンを選択します。 ここから、[ケースをエスカレーション] を選択します。



番号	説明
2	ケースをエスカレートする理由の説明を入力します。 **[OK]** を選択します。 フォームが更新され、次の階層のアサイン先グループに割り当てられるようになりました。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース で承認者をケースに追加または置換する

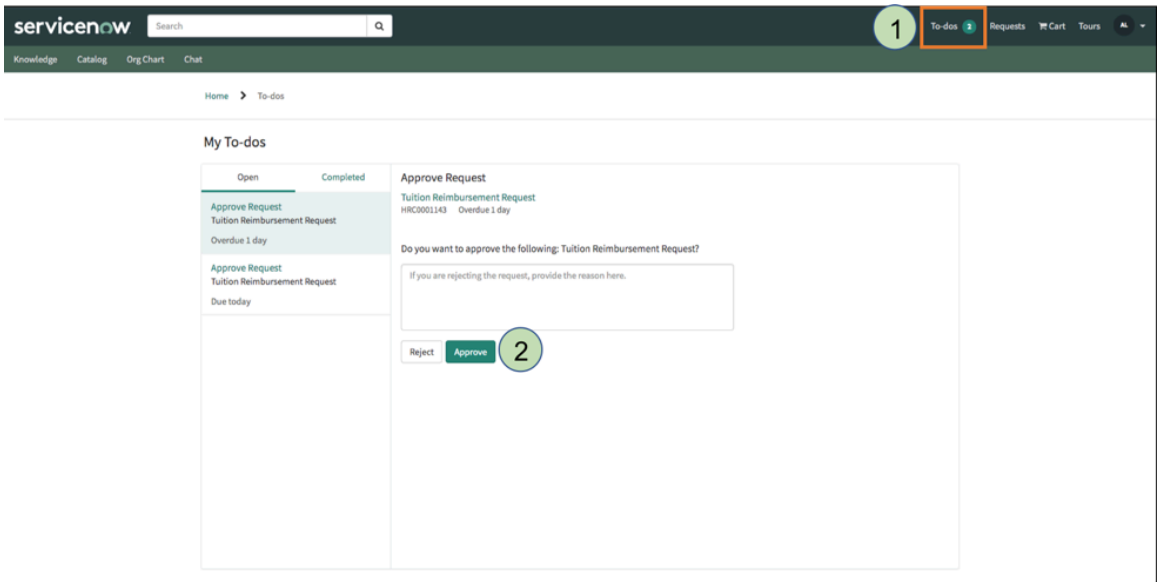
HR ケースは、完了まで進める前に承認を要求するように設定できます。

HR サービスは、承認に関連するアクションを構成します。HR サービスの構成の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

ケースに承認者が必要な場合、承認の要求は、承認者の 従業員センター またはポータルの [To Do] に表示されます。

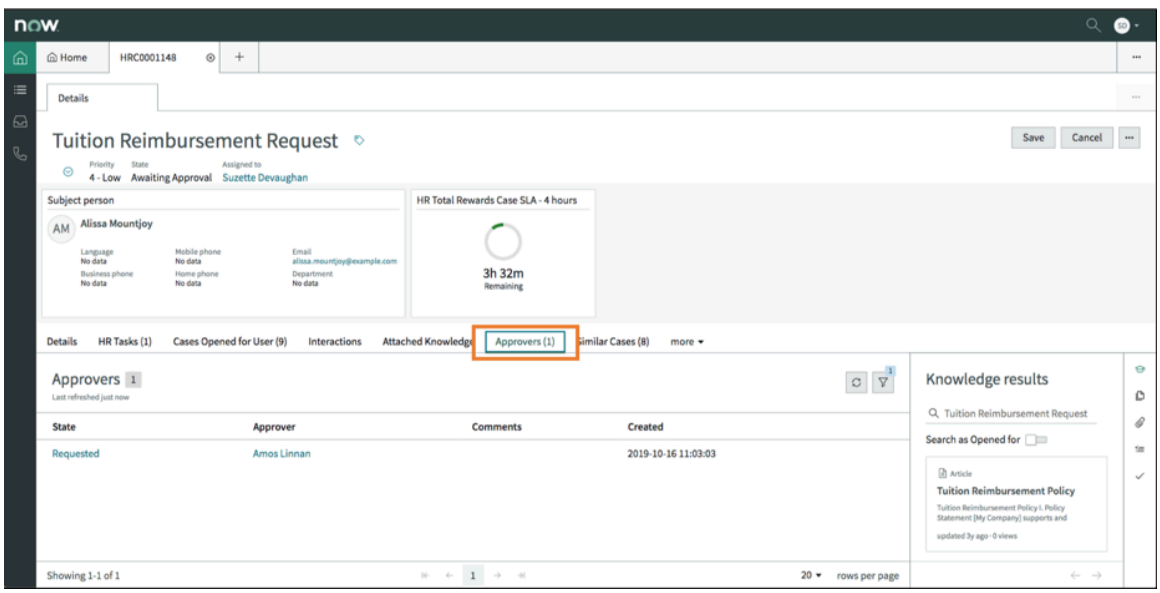
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



番号	説明
1	[タスク] を選択します。
2	承認するには、[承認] を選択します。却下するには、理由を入力し、[却下] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では、子タブ [承認者] に、要求されたすべての承認者がリストされます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

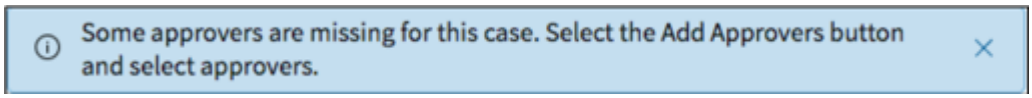
自動翻訳

複数の承認者を要求する

HR サービスには、複数の承認者を要求するオプションの構成があります。HR サービスを設定するときに、HR ケースのフィールドから承認者を選択します。たとえば、対象者のマネージャーを承認者として選択します。ケースのフィールドを使用すると、承認者をアサインするときに最大限の柔軟性が得られます。ケースから承認者をアサインすることで、承認者が見つからない場合があります。例を次に示します。

- 対象者のマネージャーが承認者の場合。
- 対象者の HR プロファイルにマネージャーが含まれていない場合。
- または、対象者のマネージャーが最近退職した場合。

承認者がみつからない場合、次のメッセージが表示されます。



HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で承認者をケースに追加または代理にする

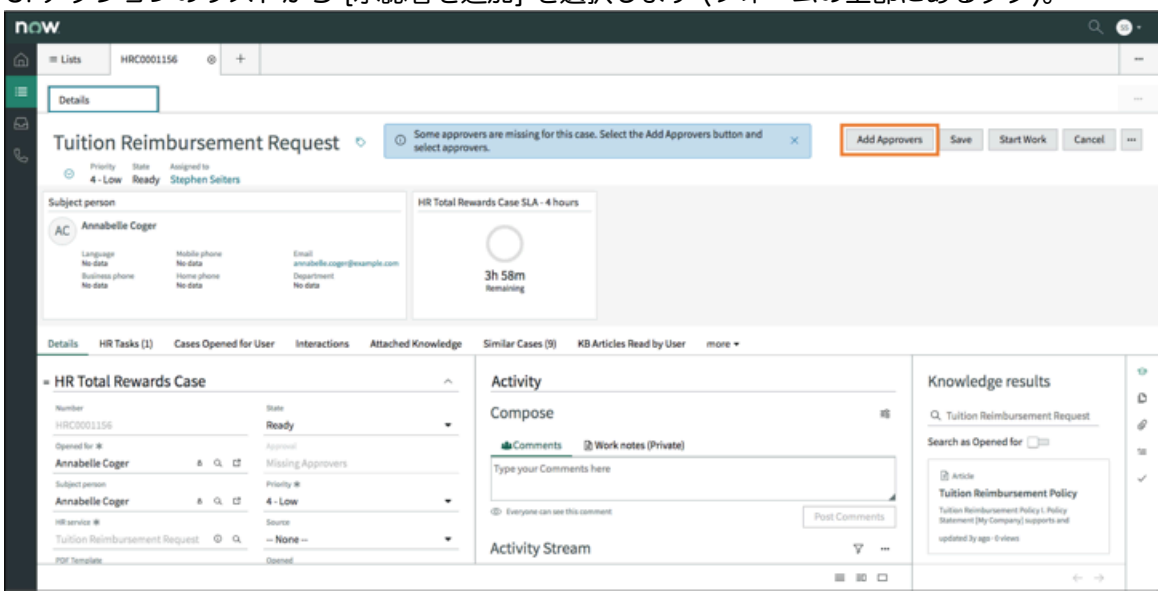
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、承認を必要とするケースについて、承認者を追加したり、欠落している承認を代えたりできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

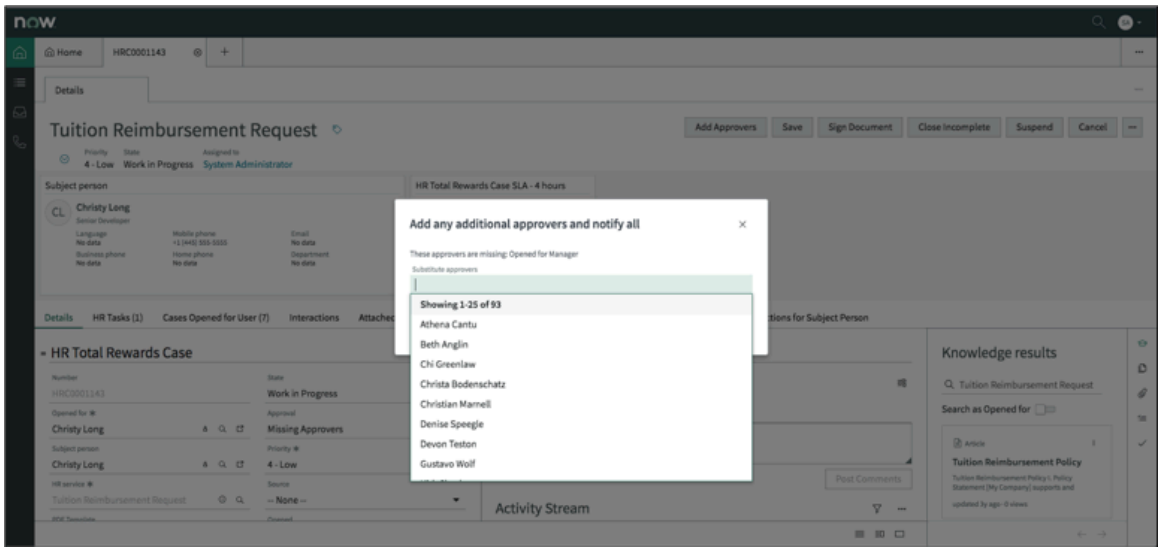
1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. 承認者を必要とする HR ケースを検索して開きます。
3. UI アクションのリストから [承認者を追加] を選択します (フォームの上部にあるタブ)。



4. 代替承認者を選択するか、新しい承認者を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. **[OK]** を選択します。
6. [保存] を選択します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での再利用可能なテンプレートの作成

ドキュメントテンプレートを使用してテンプレートを作成し、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の汎用ワークフローで使用することで、一貫性のある繰り返し使用するドキュメントを作成します。

この機能を使用するには、ドキュメントテンプレートプラグインをインストールします。

証明書やオファーレターなどの従業員への連絡用のテンプレートを使用します。テンプレートを HR ケースに関連付けて、[処理中] などの適切な作業ステータスに移行すると、ケースからデータが取得され、テンプレートと統合されます。詳細については、「HTML ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

エージェントは、テンプレートを使用してドキュメントタスクを生成し、ステークホルダーから署名を得ることができます。すべての参加者がテンプレートに署名すると、ドキュメントが作成されます。詳細については、「エージェントワークスペース でのドキュメントタスクからのドキュメントタスクの作成と署名」を参照してください。

> **注:**
> HTML タイプのテンプレートは、ドキュメントテンプレートでのみ使用できます。

エージェントワークスペース でのドキュメントタスクからのドキュメントタスクの作成と署名

ドキュメントテンプレートを使用して HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でドキュメントタスクを直接作成し、エージェントワークスペース からドキュメントに署名を得ます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ドキュメントタスクの HR ケースを選択します。
   [HR サービス] フィールドで、ドキュメントテンプレートのある HR サービスが選択されていることを確認します。たとえば、雇用証明書を要求したり、オファーレターを生成したりします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [作業を開始] ボタンをクリックします。
4. [文書をプレビュー] オプションを選択します。
   ドキュメントタスクをキャンセル、編集、生成、または開始するオプションとともにドキュメントが表示されます。詳細については、「ドキュメントテンプレートでのドキュメントタスクの生成」を参照してください。
5. [ドキュメントタスクを開始] ボタンを選択します。
   選択した HR ケースの一部であるドキュメントタスクが生成され、[ドキュメントタスク] タブに一覧表示されます。参加者は、テンプレートで構成されているドキュメントタスクを受け取ります
6. ドキュメントタスクを選択します。
7. ドキュメントタスクレコードで、ドキュメントを承認します。

   a. [ドキュメントに署名] ボタンを選択します。

   b. 表示されるダイアログボックスで、ドキュメントに署名します。

      注:
      テンプレートの [署名タイプ] が Adobe Sign または DocuSign の場合、[ドキュメントに署名] をクリックすると、ドキュメントが新しいタブで開き、関連する署名タイプを使用できるようになります。

   c. [署名] をクリックして署名プロセスを完了します。
      ドキュメントタスクのステータスは自動的に [クローズ済み] に設定されます。

タスクの結果
ケースに関連付けられたすべてのドキュメントがクローズされると、ドキュメントが生成され、[添付ファイル] に一覧表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 対応の 従業員ドキュメント管理

Employee Document Management には、ストレージ領域、ファイルシステム、ドキュメントを簡単に取得する機能、機密性の高いドキュメントを閲覧できるユーザーを定義する機能、ドキュメントを消去する条件を指定する機能があります。

Employee Document Management の詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの作成またはアップロード

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、HR ケースに従業員ドキュメントを作成またはアップロードします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_writer

手順

1. 移動先 **HR Agent Workspace** > リスト > 従業員ドキュメント > すべて.
   または、 から従業員ドキュメントを作成することもできます **HR Agent Workspace** > リスト > **HR** プロファイル.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員ドキュメントフォーム

フィールド	説明
従業員ドキュメント	アップロードする従業員ドキュメント。 [参照] をクリックして、従業員ドキュメントをアップロードします。 デフォルトでは、許可されているドキュメントの最大サイズは 30 MB です。デフォルトは、従業員ドキュメントプロパティの [アップロードファイルの最大サイズ **(MB)**] フィールドで変更できます。詳細については、「Employee Document Management アプリケーションのプロパティ」を参照してください。 ドキュメントを選択した後、読み取り専用フィールドにファイルサイズ、ファイル形式、作成日時、作成者が表示されます。 この UI 内のビューアーは .pdf ドキュメントの表示のみをサポートしています。その他の種類のドキュメントは、ダウンロードした後で表示できます。 最適な検索結果を得るには、ドキュメントの名前にダッシュ (-) を使用しないでください。全文をスペースまたはアンダーバーで区切って使用すると、より良い検索結果が得られます。 .pdf ドキュメントを表示するには、従業員ドキュメントプロパティで [[ドキュメントビューアー] を有効にして **PDF** ドキュメントをプレビューする] の [はい] をオンにします。 **注:** FedRAMP、オンプレミスの顧客、モバイルデバイス、Edge Encryption または暗号化のサポートを利用している顧客には、ドキュメントの表示はサポートされていません。
説明	従業員ドキュメントの説明です。
従業員	関連付けられている従業員ドキュメントの名前です。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けられているドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは、カテゴリ化、セキュリティおよび保持ポリシーを提供します。
HR ケース	従業員ドキュメントが HR ケースから移動されたときに関連付けられた HR ケースの番号です。
消去保留	ドキュメントの消去保留ステータスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 消去承認待ち：ドキュメントの削除の承認を待機しています。 ○ 削除承認：ドキュメントの消去をスケジュールする承認を受けています。 ○ 消去却下：ドキュメントの消去承認が得られませんでした。 **重要:** ドキュメントタイプのセキュリティポリシーにより、消去承認が決定します。次のロールには、消去許可を変更する権限があります。 ▪ EF 管理者 [sn_hr_ef.admin] ▪ 従業員ファイル管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]

4. [保存] をクリックして従業員ドキュメントレコードを作成します。
[監査記録] タブが表示されます。

   従業員ドキュメントが作成またはアップロードされてから消去されるまでの、すべてのアクションを表示します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの移動

従業員ドキュメントを、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。従業員ドキュメントリポジトリにより、集中管理リポジトリで、さまざまなソート機能を使用して迅速かつ簡単にドキュメントを識別できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_writer、sn_hr_core.case_writer

手順

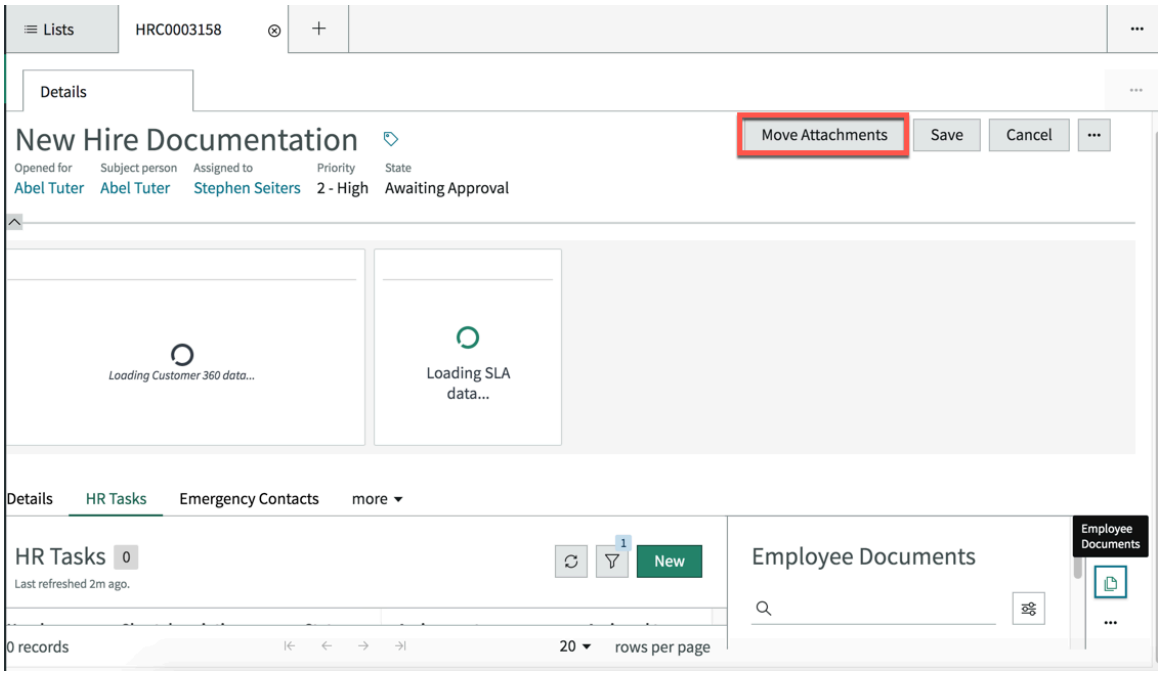
1. 移動先 **HR Agent Workspace** > リスト > すべての **HR** ケース > すべて.
2. 従業員ドキュメントが添付されているケースを選択します。

   注:
   リストビューから従業員ドキュメントが関連付けられている HR ケースを識別する方法はありません。HR ケースを検索するには、HR ケース番号またはオープン対象者が必要です。

3. [添付ファイルを移動] をクリックします。

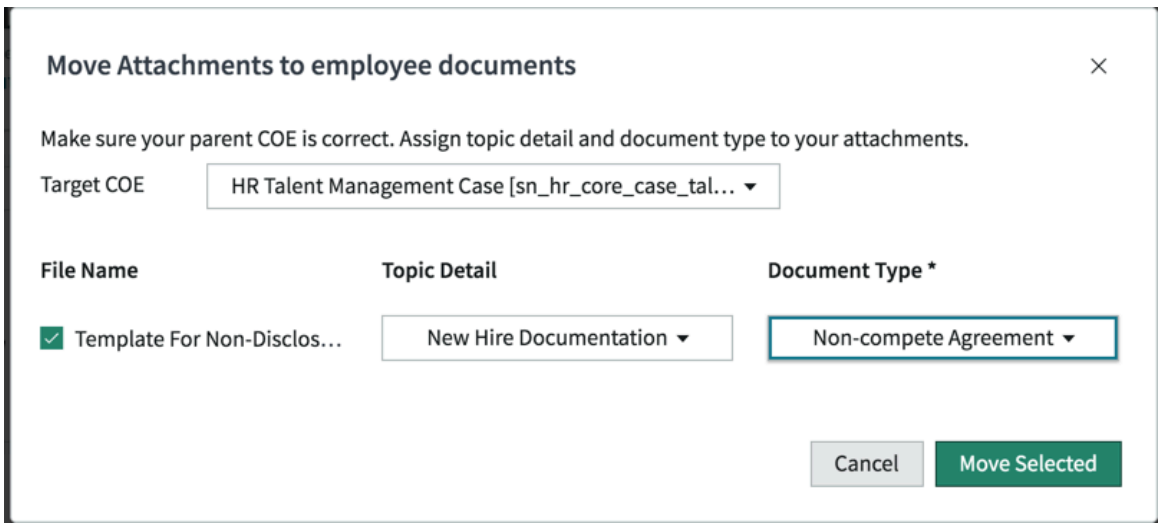
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [添付ファイルを従業員ドキュメントに移動] ウィンドウで、次のようにします。
   a. 移動するドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 各ドキュメントの [ドキュメントタイプ] を選択します。ドキュメントタイプは、カテゴリ化、アクセス可能なユーザー、保持ポリシーを決定します。関連するトピックの詳細になにも表示されない場合は、ドキュメントタイプを作成します。ドキュメントタイプを作成すると、正しい分類が保証されます。
   c. [選択項目を移動] をクリックします。

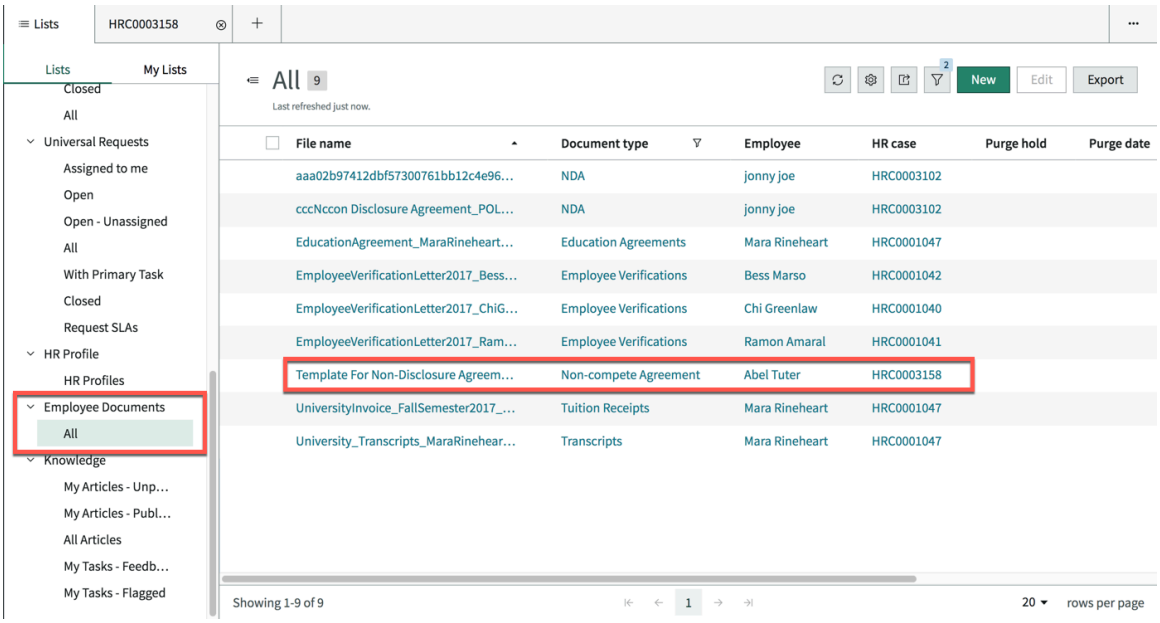
   注:
   [ターゲット **COE]** と [トピック詳細] フィールドは変更できますが、ドキュメントが間違ったタイプの HR ケースの下に追加されていた場合にのみ可能です。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

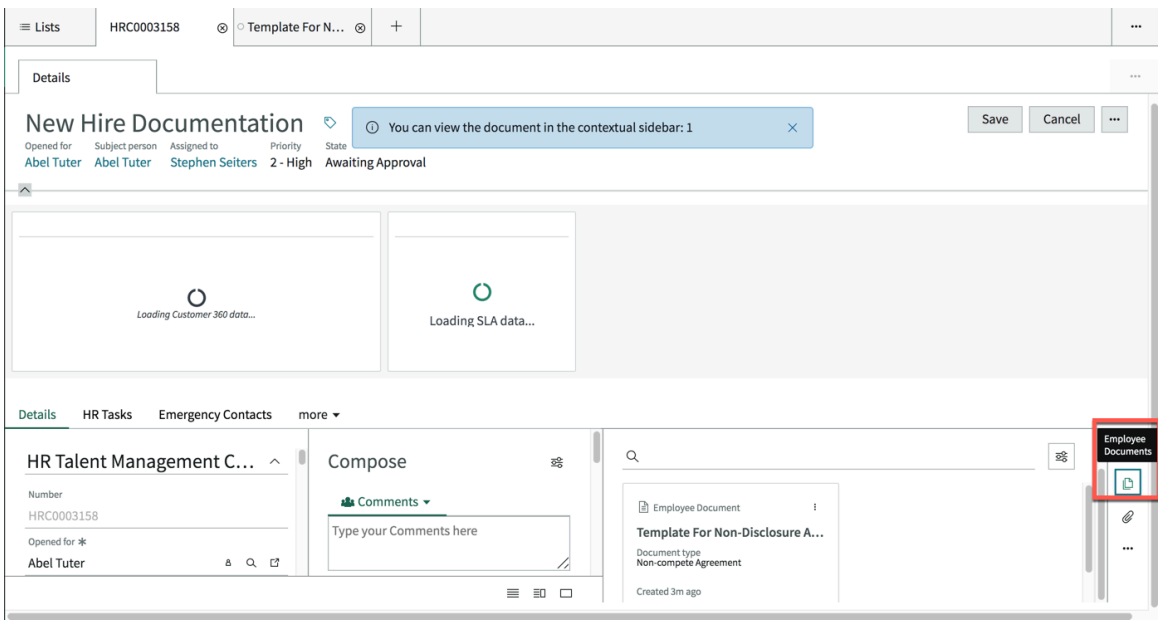
タスクの結果

- 従業員ドキュメントが、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。
- リスト列のすべての従業員ドキュメントのリストを表示するには、[従業員ドキュメント] を選択しま



す。

- 移動された添付ファイルは、ケース内の [従業員ドキュメント] アイコンのコンテキストサイドパネルに表示されます。



HR Service Delivery Agent Workspace の機械学習ソリューション

機械学習ソリューションを使用して、HR Service Delivery Agent Workspace 内のケースの正しい HR サービスとアサイン先グループを自動決定します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでの HR サービスの自動決定

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでのケースの正しい HR サービスを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけてケースを適切な HR サービスに手動でトリアージするのではなく、適切な HR サービスに転送できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_categorization* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成した後、HR ケース分類ソリューション定義により、ケースの簡単な説明に基づき、HR サービスが自動的に決定されます。ケースに対する適切な HR サービスがバナーに表示されます。

> **重要:**
> 次の場合、バナーは表示されません。
>
> - ケースを正しい HR サービスに記録した
> - ケースを手動で転送するか、または自動転送した
> - ケースが準備完了ステータスまたはドラフトステータスではない

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合にのみ、HR ケース分類ソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

> **注:**
> 前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。このような場合、HR 予測モデルを手動でトレーニングしてください。**[HR AI 構成]** モジュールに移動し、HR ケース分類レコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

HR Service Delivery Agent Workspace 内のアサイン先グループの自動決定

HR Service Delivery Agent Workspace 内のケースのアサイン先グループを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけて HR ケースに対処するグループを手動で識別することなく、適切なアサイン先グループにケースを転送できるようにします。

> **重要:**
> この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_assignment* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成すると、HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義によって、ケースの簡単な説明、説明、オープン対象タイトル、オープン対象場所名、HR サービスに基づいて、ケースのアサイン先グループが自動的に決定されます。ケースに対する適切なアサイン先グループがバナーに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- 手動でケースをアサイン先グループにアサインした場合。
- ケースのアサイン先グループが識別されていない場合。
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフトステータスではない場合。

予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義が構成され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

注:
前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。この場合は、HR 予測モデルを手動でトレーニングします。**[HR AI** 構成] モジュールに移動し、ケースアサイン先グループレコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

HR Service Delivery Agent Workspace で同様のクローズ済みケース

同様のクローズ済みケースを表示して、HR エージェントが現在のケースを解決できるようにします。

重要:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。

類似のクローズ済み **HR** ケース

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、予測モデルがトレーニングされている場合：

- 同様のクローズ済みケースは、[関連検索結果] セクションの [類似のクローズ済み **HR** ケース] に表示されます。COE が現在のケースの COE と一致する同様のクローズ済み HR ケースが 3 つ以上ある場合、信頼性が最も高いケースが推奨 HR ケースとして表示されます。
- 推奨 HR ケースがない場合は、3 つを超える同様のクローズ済みケースに添付されたナレッジ記事が推奨記事として表示されます。推奨記事は、現在の HR ケースに添付できます。

予測モデルの自動トレーニング

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は予測モデルが自動トレーニングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でディープリンク機能を使用する

ディープリンクは、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の外部から情報にアクセスするための手段です。

ディープリンクを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 内ですぐに利用できない情報にアクセスします。たとえば、ディープリンクを使用して、よく使用するサードパーティアプリケーションにアクセスします。

ディープリンクの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での電子署名

HR ケースまたは HR タスクで作業する場合は、電子署名を使用して署名が必要なドキュメントに署名することができます。

従業員が雇用証明書を要求するケースを作成した場合、次のことが可能です。

- ドキュメントをプレビューする。
- 電子署名を使用して署名する。
- ドキュメントを生成する。

ドキュメントをプレビューすると、正しいドキュメントに署名しているかどうかを確認できます。この手順は、複数の雇用証明書がある場合に便利です。

電子署名では、複数の方法で署名できます。名前を入力するか、マウスを使用して署名を描画するかを選択できます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースで署名してドキュメントを生成する」を参照してください。

必要に応じて、署名が承認される前に、ユーザーに承認ボックスをオンにするよう求めることができます。

ドキュメントを生成すると、ドキュメントテンプレートが署名と結合され、ケースへの添付ファイルが作成されます。Employee Document Management を使用する場合は、添付ファイルをドキュメントリポジトリに移動して保存することができます。

注:
詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で署名してドキュメントを生成する

ケースまたは状況に応じて、ドキュメントに電子的に署名することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

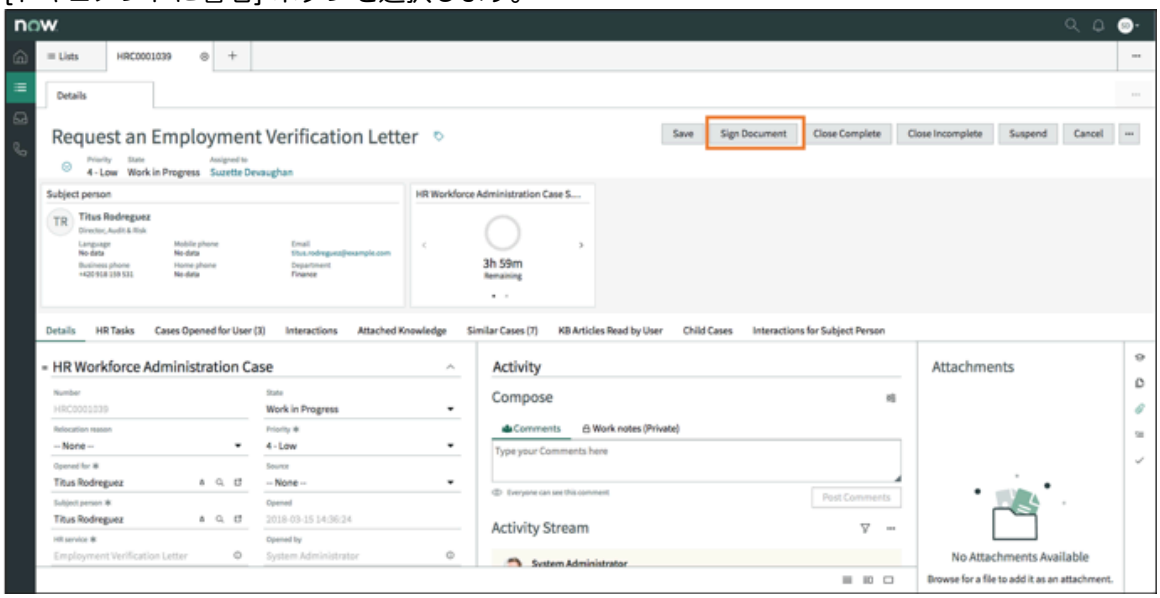
1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. HR ケースを検索して開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

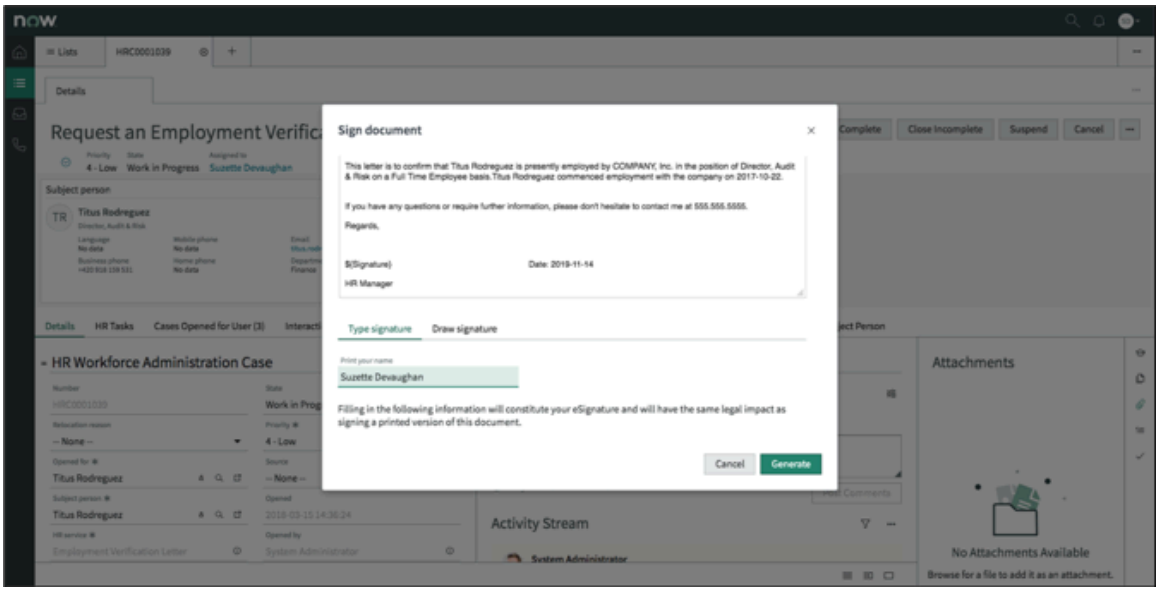
自動翻訳

ケースのステータスが [対応中] であることを確認します。

3. [ドキュメントに署名] ボタンを選択します。



4. ドキュメントをプレビューする。
ケースのドキュメントが正しいことを確認してくださ

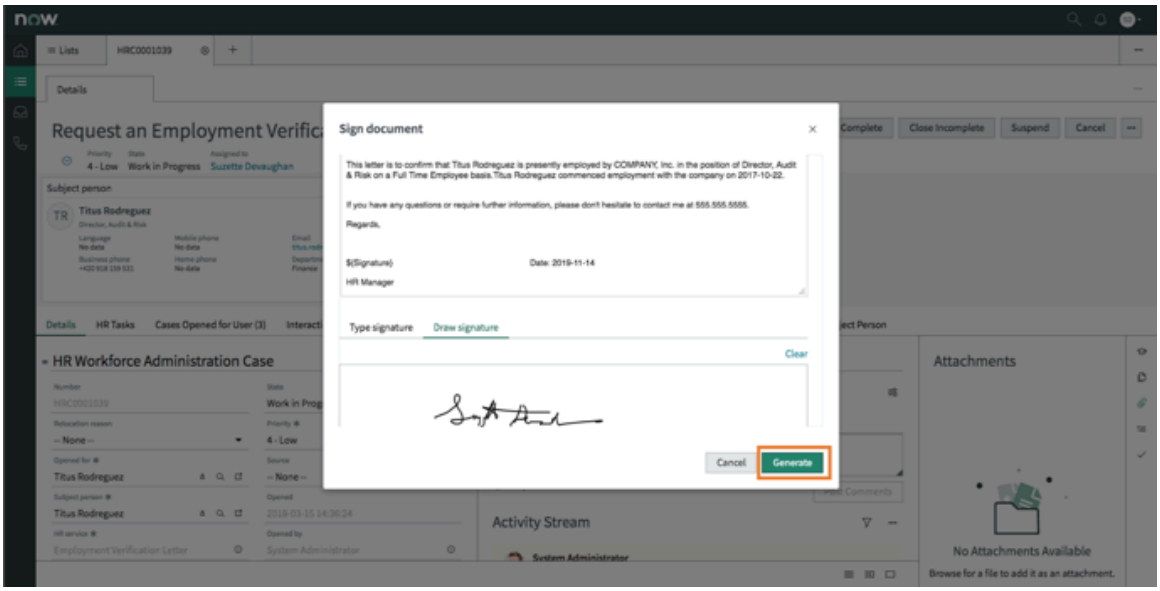


い。

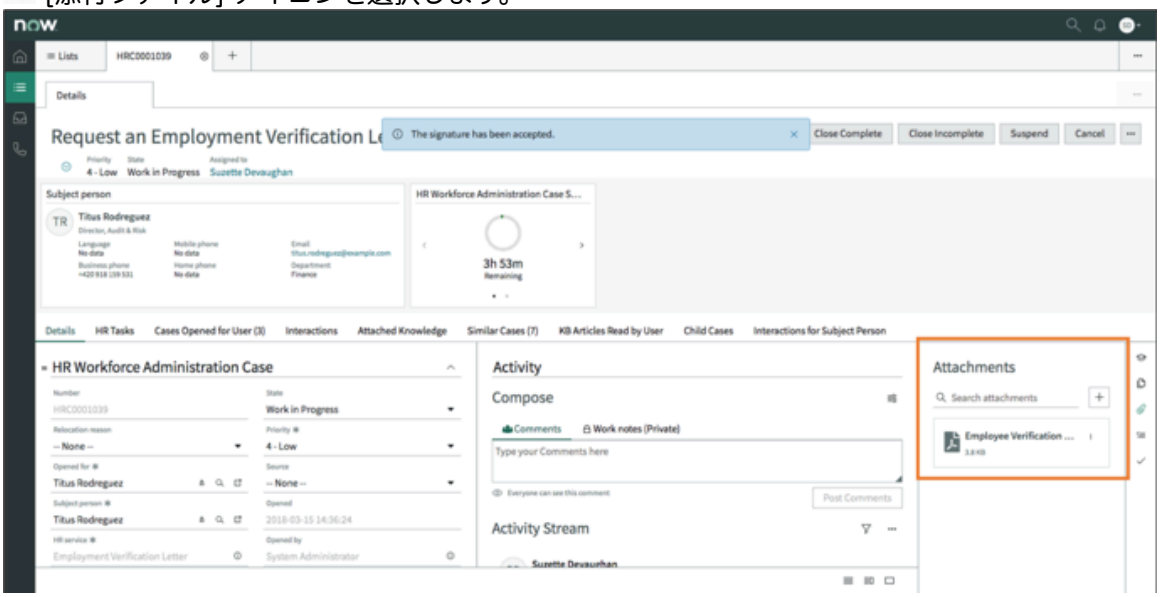
5. ドキュメントに署名する方法については、2 つの選択肢があります。
   a. 署名を入力するには、[署名を入力] を選択します。
   b. または、[署名を描画] を選択して、マウスを使用して署名を描画します。
6. 署名をドキュメントに添付するには、[生成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [添付ファイル] アイコンを選択します。



ドキュメントは、コンテキストサイドパネルの [添付ファイル] に移動されます。会社が Employee Document Management (EDM) を使用している場合は、 ドキュメントを EDM リポジトリに移動できます。EDM の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの作成またはアップロード」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットを使用する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のエージェントチャットでは、ライブチャットまたは仮想エージェントチャットを使用して質問したり、情報を受信したりできます。

アクティブ化

この機能を使用する前に、エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインがアクティブ化されていることを確認してください。チャットのセットアップの詳細については、「Agent Workspace チャット」を参照してください。

HR グループ

HR エージェントが HR グループまたはサブグループに含まれていることを確認します。サブグループを持つことで、従業員がチャットを開始したときに、正しいスキルとナレッジを持つ HR エージェントと確実に組み合わせることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、従業員が会社の福利厚生についての情報を要求するチャットを開始したとします。会社の福利厚生に特化したエージェントを含む福利厚生サブグループを持つことで、従業員のチャットが適切なエージェントに送信されるようになります。

HR グループの詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。

インタラクションレコード

エージェントチャットでは、インタラクションレコードが自動的に作成されます。従業員が HR エージェントとのチャットを開始すると、インタラクションケースが自動的に作成されます。

クイックアクション

クイックアクションを使用すると、次のことができます。

- HR ケースを作成する。
- 該当する応答テンプレートを表示する。
- チャットを別のエージェントに転送する。
- チャットを別のキューに転送する。

仮想エージェント

チャットを自動化すると、問い合わせにすぐに対応でき、従業員エクスペリエンスを向上できます。仮想チャット中の任意の時点で、従業員はライブ HR エージェントとのチャットをリクエストできます。

仮想エージェントの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのエージェント受信ボックスからの作業

エージェント受信ボックスを使用して、チャット、HR ケース、インタラクションなどの受信した作業を管理します。

始める前に

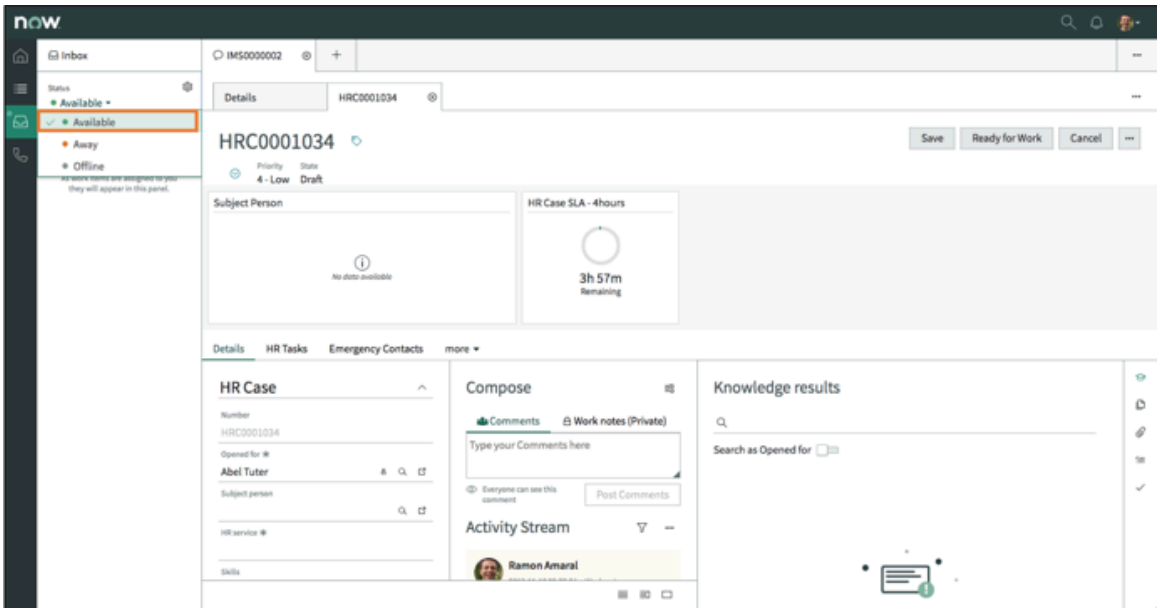
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

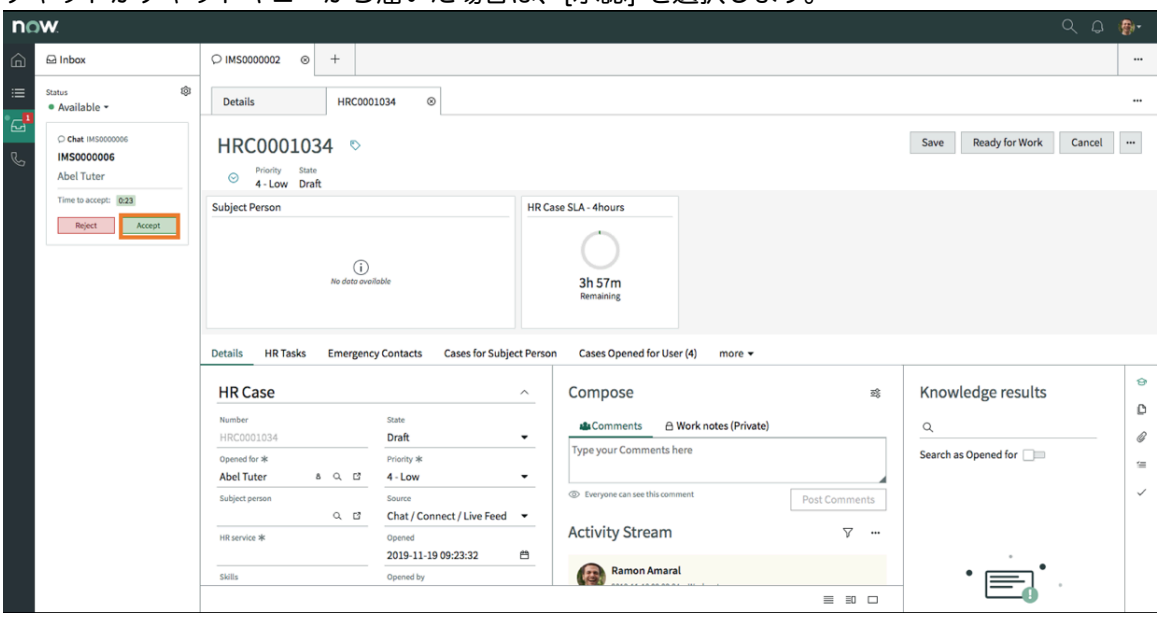
1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. [受信ボックス] アイコンを選択します。
3. [ステータス] から [利用可能] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. チャットがチャットキューから届いた場合は、[承認] を選択します。

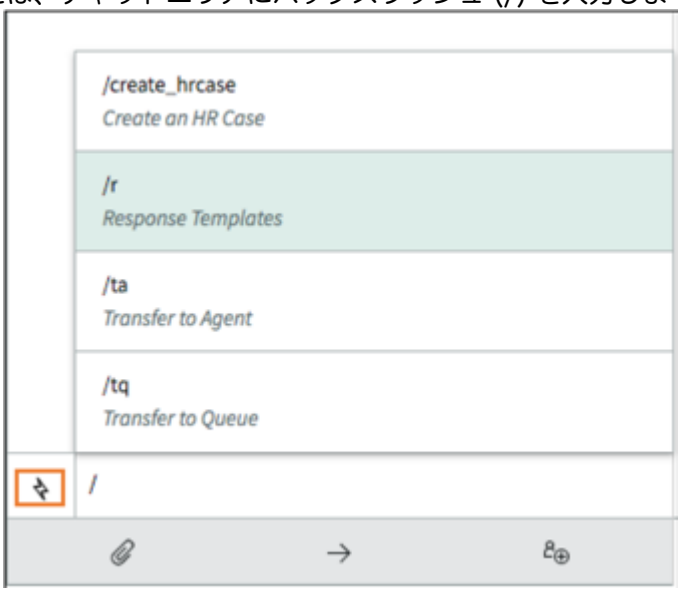


5. アクティブなチャットパネルからチャットを開始できます。

6. [クイックアクション] アイコンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

または、チャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力しま


す。

7. クイックアクションを選択して、HR ケースをすばやく作成したり、関連する応答テンプレートを表示したり、チャットを別のエージェントに転送したり、チャットを別のキューに転送したりできます。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース での SMS 会話

ServiceNow Store で利用可能な Conversational SMS Service Channel アプリを使用すると、HR エージェントは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を介して長時間の SMS 会話をサポートできます。要求者は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

SMS サポート会話

SMS サポート会話は長くなることがあります。このため、HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントには、HR SMS サービスチャネルで進行中の会話を追跡する機能が必要です。HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントは、SMS 会話を開始または続行でき、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスから SMS 作業アイテムを承認することもできます。

SMS サポート会話の ワークスペース チャットパネルでは、インタラクションタイプが [メッセージング] の場合、インタラクションサブタイプの **[SMS]** が [アクティブ **SMS]** として示されます。

SMS サポート会話、関連するサービスチャネル、要求者が開始およびエージェントが開始した SMS 会話の詳細については、「Conversational SMS service channel」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェント向けの SMS サポート会話

HR エージェントは、新しい SMS メッセージングインタラクションにアクセスしたり、進行中の SMS メッセージング会話にアクセスしたりできます。エージェントは、チャットなど進行中のメッセージングインタラクションから新しい SMS メッセージングインタラクションに切り替えることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

高度なワークアサインメント HR エージェントとマネージャーは、SMS メッセージング会話を終了できます。awa_agent ロールを持つ HR エージェントは、[会話を終了] アクションボタンを使用して、自分にアサインされたアクティブな SMS メッセージング会話を終了できます。awa_manager ロールを持つユーザーは、インタラクションで自分にアサインされていない場合でも会話を終了できます。エージェントが会話を終了すると、インタラクションをクローズするための確認が表示されます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、進行中のメッセージングインタラクションから新しいメッセージング会話に切り替えることができます。新しいメッセージングインタラクションに切り替えても、元のメッセージングインタラクションはクローズされず、エージェントは複数のメッセージング会話を続行できます。AWA エージェントは、HR AWA エージェントとマネージャーに進行中のメッセージング会話に対するアクセス権がある場合に進行中のメッセージング会話にアクセスできます。また、アサインされた長時間のインタラクションに新しいメッセージが追加されると通知されます。進行中のメッセージング会話に注意が必要な新しいメッセージがある場合は、アイコンが HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペース の受信トレイアイコンの後に表示されます。新しいタブには、未読メッセージのあるメッセージング会話の数を示すカウンタバッジが表示されます。AWA エージェントとマネージャーは、メッセージング会話のカードを表示できます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、他のエージェントにアサインされているすべての [処理中] または [保留中] のメッセージ作業アイテムのリストを表示できます。リストには、サービスチャネル、インタラクション番号、および最終更新日が表示されます。エージェントは、リストアイテムをクリックして ワークスペース タブで開くことができます。エージェントは、サブタブでメッセージングインタラクションを開くことができ、そのインタラクションがアクティブな場合はインタラクションレコードのチャットパネルを表示できます。エージェントは、チャットパネルにメッセージを入力して、従業員と SMS で会話できます。

エージェント向けのクイックアクション

SMS メッセージング向けの既存のチャットベースのクイックアクションにアクセスします。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

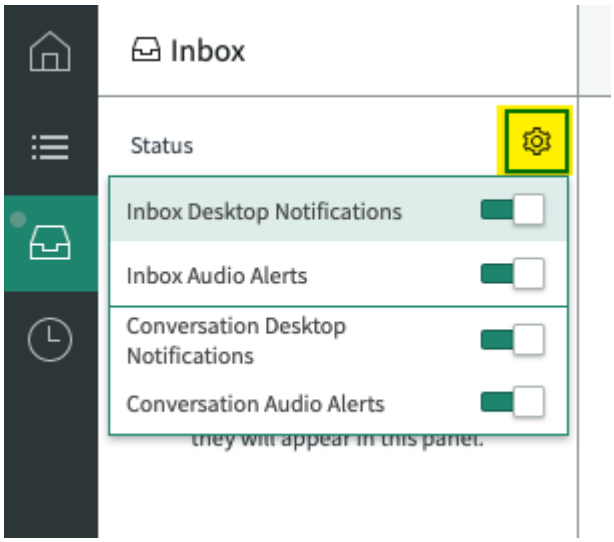
会話デスクトップ通知

HR エージェントは、会話デスクトップ通知、オーディオアラート、および Google Chrome ブラウザートーストを受信するように設定できます。オーディオアラートとデスクトップ通知は、エージェントが HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックス設定で [会話オーディオアラート] と [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした場合に発生します。

オプトインすると、ワークスペースタブで現在開いていてもフォーカスがない会話で新しいメッセージが発生したときに、エージェントにはオーディオアラートが聞こえます。オーディオアラートは、長時間の会話がエージェントにアサインされていても現在ワークスペースタブで開いていないときにも鳴ります。エージェントは、これらのアラートと通知を有効にするかどうかを決定します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスの編集メニュー を使用して、アラートと通知を有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エージェントは、次の条件が満たされたときに Google Chrome ブラウザートーストを受信できます。

- エージェントが [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした。
- エージェントが Google Chrome ブラウザーを使用している。
- ワークスペース ブラウザータブにフォーカスがない。
- エージェントにアサインされた既存の会話の新しいメッセージは、次のいずれかの場所にあります。
  - 現在開いている ワークスペース タブ。
  - 現在開いている ワークスペース タブではなく、ワークスペース の進行中のセクションにおける長時間の会話。

従業員が開始した **SMS** 会話

従業員は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。エージェントは、システムによって送信者の電話番号がチャネルユーザープロファイルに自動的に関連付けされることを想定できます。存在しないチャネルユーザープロファイルの SMS メッセージを受信すると、新しいチャネルユーザープロファイルが自動的に作成されます。従業員の HR プロファイルの [携帯電話] フィールドに対してクエリが実行され、一致が確認されます。一致が見つかると、従業員は新しく作成されたチャネルユーザープロファイルに関連付けされます。複数の一致が見つかった場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。一致が見つからない場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。

従業員が SMS メッセージングインタラクションに電話番号を追加するか、インタラクションの電話番号を更新すると、インタラクションの [番号] フィールドが null から従業員の名前に更新されます。その従業員の HR プロファイルが電話番号に関連付けられます。指定された電話番号に対して、アクティブなチャネルユーザープロファイルは常に 1 つしか存在できません。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 会話 **SMS** サービスチャネルのセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) で会話 SMS サービスチャネルストアアプリを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
HR サービスデリバリ (HRSD) ベースシステムにはデフォルトの **[HR SMS** サポートグループ **(HR SMS Support Group)]** アサイン先グループを持つ **[HR SMS]** サービスチャネルキューが含まれて

自動翻訳

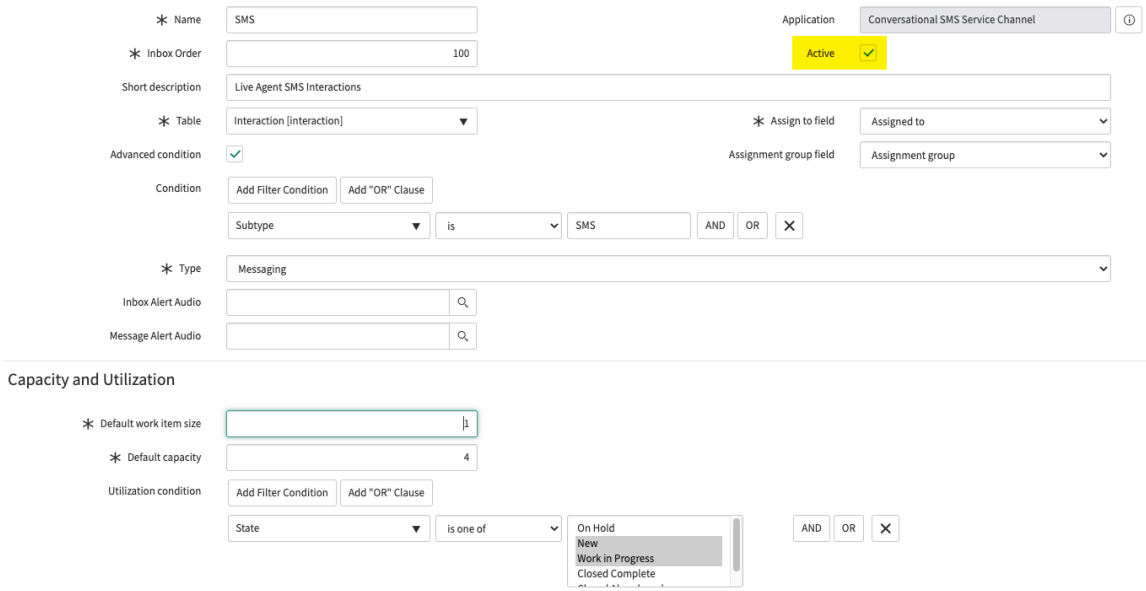
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

います。[エージェントアサインルール] は、デフォルトではキャパシティベースです。HR サービスデリバリ (HRSD) では、HR SMS キューの SMS サービスチャネルを設定します。

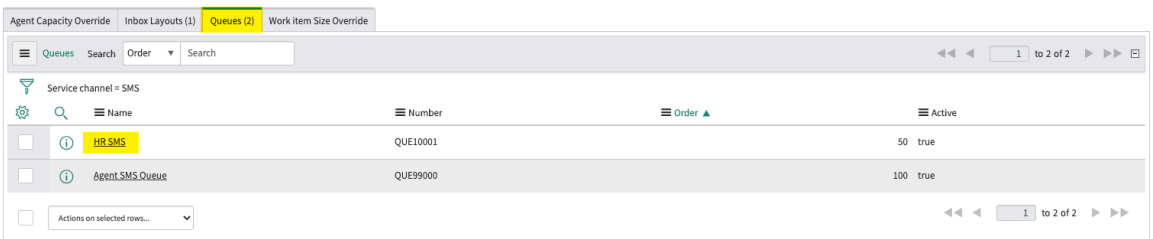
手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. **[SMS]** サービスチャネルをクリックします。
3. [サービスチャネル SMS (Service Channel SMS)] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてサービスチャネルをアクティブ化します。

> **注:**
> デフォルトでは、フォームのほとんどが入力されています。[キャパシティと使用率] のフィールドは、[デフォルトの作業アイテムのサイズ] が 1 に、[デフォルトのキャパシティ] が 4 に設定されています。必要に応じて、これらの値やフォームの値を変更できます。

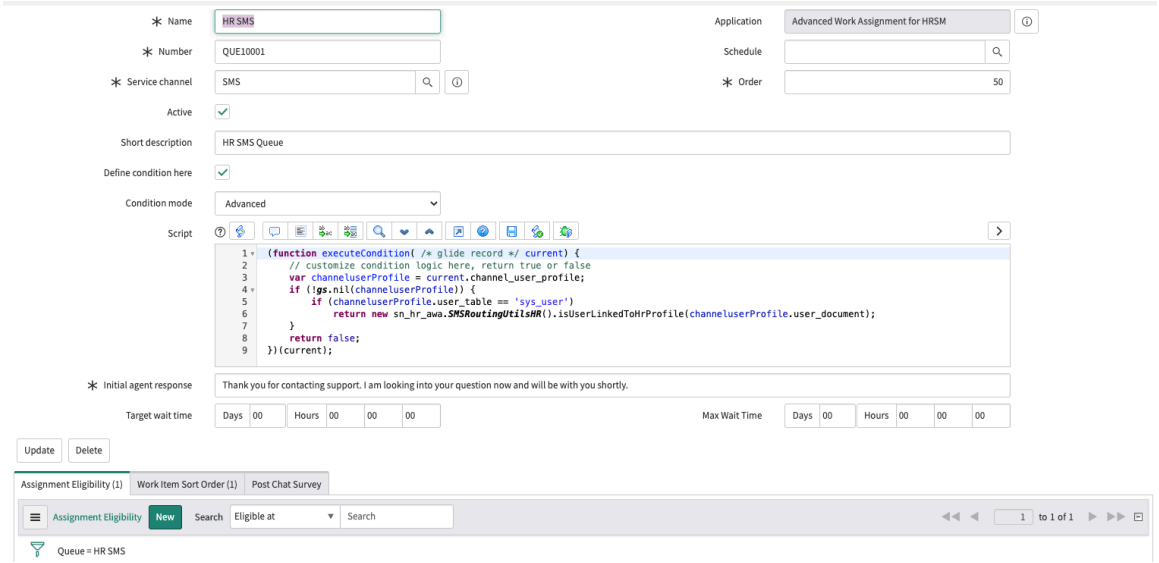


4. [キュー] 関連リストをクリックして、HR SMS キューを表示および設定します。



5. [キュー HR SMS (Queue HR SMS)] フォームにデフォルトの構成を表示し、[アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
6. 必要に応じて値を変更します。

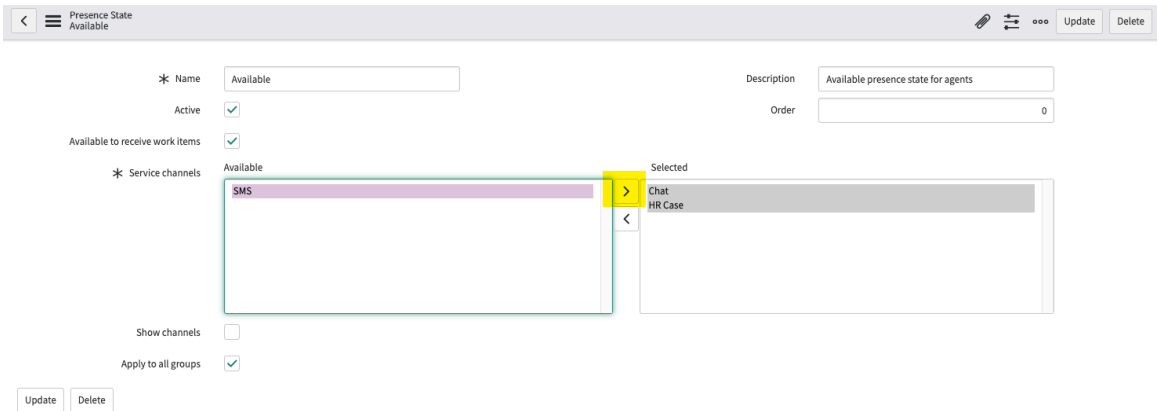
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 関連リストのいずれかをクリックして、デフォルトの設定値を表示または変更します。

   注:
   [割り当ての適格性] 関連リストのデフォルトは、**[HR SMS** サポートグループ **(HR SMS Support Group)]** です。このグループにユーザーを手動で追加して、アサインをルーティングします。このグループにユーザーを追加する方法については、「グループにユーザーを追加」を参照してください。

8. [更新] をクリックして変更を保存します。
9. 高度なワークアサインメント次に移動して在席状況を更新します。 高度なワークアサインメント > 設定 > 在席の状況.
10. [プレゼンス状態] リストで [利用可能] をクリックします。
11. [プレゼンス状態] の [利用可能]フォームで、[サービスチャネル] の [利用可能] 列から **[SMS]** を選択し、右向き矢印を使用して [選択済み] 列に移動します。



12. [更新] をクリックします。

   注:
   会話 SMS サービスチャネルとセットアップガイダンスの詳細については、「Conversational SMS Service Channel」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットからの SMS メッセージの作成

チャットインタラクションから直接、送信 SMS メッセージを作成して受信者に送信します。従業員からさらに詳細が必要な場合は、SMS メッセージを介してフォローアップするためにアサインされたインタラクションにアクセスします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。
[SMS を作成] オプションは、アクティブなチャットインタラクションに対してのみ有効です。HR サービスデリバリ (HRSD) でのインタラクションの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. List アイコン HR ケースリストアイコンを選択し、次に移動します。 インタラクション > 自分にアサイン済み.
3. SMS メッセージで受信者に応答するアクティブなチャットインタラクションを選択します。
4. チャットインタラクションモーダルで、[その他のオプション] アイコンをクリックし、**[SMS を作成]** を選択して受信者との SMS 会話を開始します。
   [SMS からの送信 (Send via SMS)] モーダルが起動し、[送信元] および [送信先] フィールドが表示されます。
5. [送信先] ドロップダウンフィールドを使用して、SMS 受信者を選択します。
   自動的に入力される電話番号を選択するか、[その他] を選択して [その他の番号 **(Other number)**] フィールドに手動で電話番号を入力できます。自動的に入力された電話番号は、次の基準に基づいて表示されます。

   [オープン対象者] フィールドは、電話番号が含まれるインタラクションで入力されます。

   HR プロファイルレコードで指定された電話番号。**[SMS からの送信 (Send via SMS)]** モーダルの各電話番号のラベルは、HR プロファイルレコードの [電話番号] フィールドのラベルと一致します。

   手動で追加された電話番号が既存のアクティブなチャネルユーザープロファイルレコードに関連付けられていない場合、SMS メッセージを送信するとレコードが自動的に作成されます。

   > **注:**
   > インタラクションが既存の HR プロファイルに関連付けられていない電話番号 p1 で作成されると、チャネルユーザープロファイルがゲストとして作成されます。ユーザーが HR プロファイル HRP1 を電話番号 p1 で更新すると、ユーザーは HRP1 として扱われます。

6. SMS メッセージを作成し、必要に応じて添付ファイルを追加し、従業員に送信します。
   また、クイックアクションアイコンを選択するかチャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力して、SMS メッセージングのクイックアクションを使用することもできます。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SMS メッセージが送信されると、確認が送信されてきます。必要に応じて、確認をクリックしてインタラクションの詳細を表示します。

> **注:**
> エージェントワークスペース における SMS 会話の開始に関する詳細については、「エージェントが開始した SMS 会話」を参照してください。HR サービスデリバリ (HRSD) でエージェントワークスペース を使用する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の使用」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用

インタラクションレコードを使用して HR ケースを作成または従業員情報を参照して、別のタイプの従業員コミュニケーションからケースまたは要求を作成することを決定します。

インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションをスキル、グループによってか、または直接、HR エージェントにルーティングすることができます。

また、HR ケースも関連タスクも作成しない場合は、簡単な要求用のインタラクションを作成することもできます。

インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。

> **注:**
> エージェント支援は、インタラクションに使用できます。

インタラクションの詳細については、「Interaction records in Agent Workspace (Agent Workspace のインタラクションレコード)」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの作成

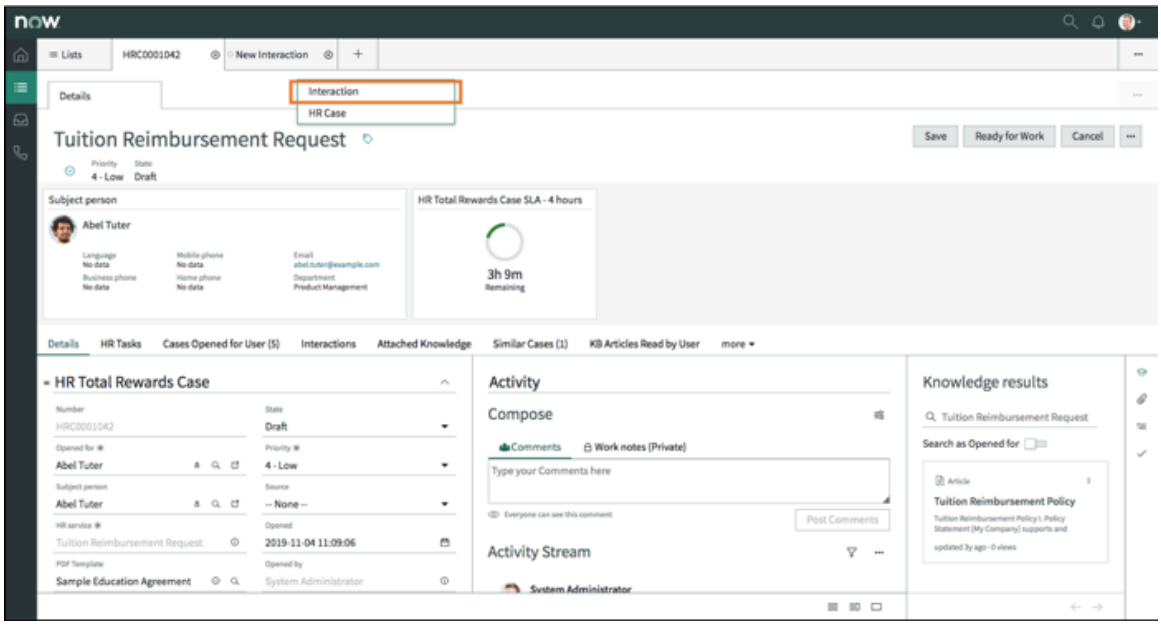
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース フォームからインタラクションレコードを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

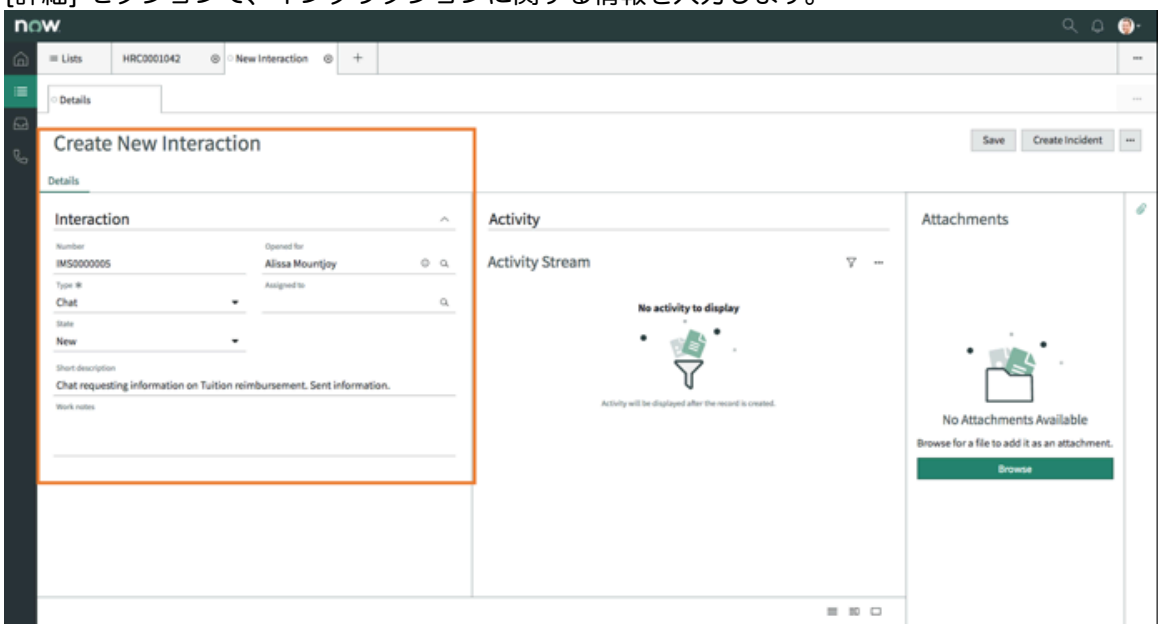
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. インタラクションを作成するには、 [ケースを作成] アイコンを選択します。
3. [インタラクション] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [詳細] セクションで、インタラクションに関する情報を入力します。



5. フィールドに入力します。

[インタラクション] フィールド

フィールド	説明
詳細	すべてのインタラクションレコードのデフォルトでは、[詳細] フォームに最初のインタラクションレコード情報が表示されます。
番号	インタラクションレコードに割り当てられた番号。
タイプ	インタラクションレコードに関与するコミュニケーションのタイプ。値は次のとおりです。 ○ なし ○ チャット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

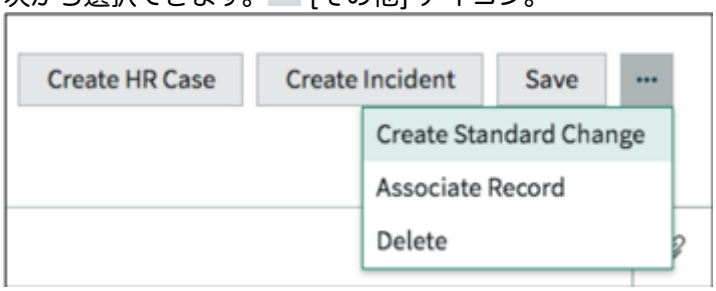
フィールド	説明
ステータス	インタラクションレコードのステータス。 ○ 新規 ○ 対応中 ○ 完了してクローズ ○ 破棄してクローズ
オープン対象者	インタラクションの対象の従業員。
アサイン先	インタラクションを担当する HR エージェント。
簡単な説明	インタラクションに関する簡単な説明。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つインタラクション固有の情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。

6. [保存]を選択します。

[インタラクション] タブ

タブ	説明
関連タスク	インタラクションから開いたあらゆるタスクまたはケース (新規インシデントまたは新規ケースなど)。
ユーザーのタスク	インタラクションに関連するインシデント。
ユーザーのインタラクション	各特定のユーザーに関連付けられたすべてのインタラクションのログ。
「オープン対象者」向けにオープンされたケース	オープン対象者に関連するすべての HR ケースを表示します。

7. 次から選択できます。 ••• [その他] アイコン。



8. インタラクションに基づいてケースを作成するには、**[HR** ケースを作成] を選択します。[インシデントの作成] はデモデータの一部であり、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では利用できません。
9. ••• [その他] アイコンを選択して、実行できる追加のアクションを表示します。

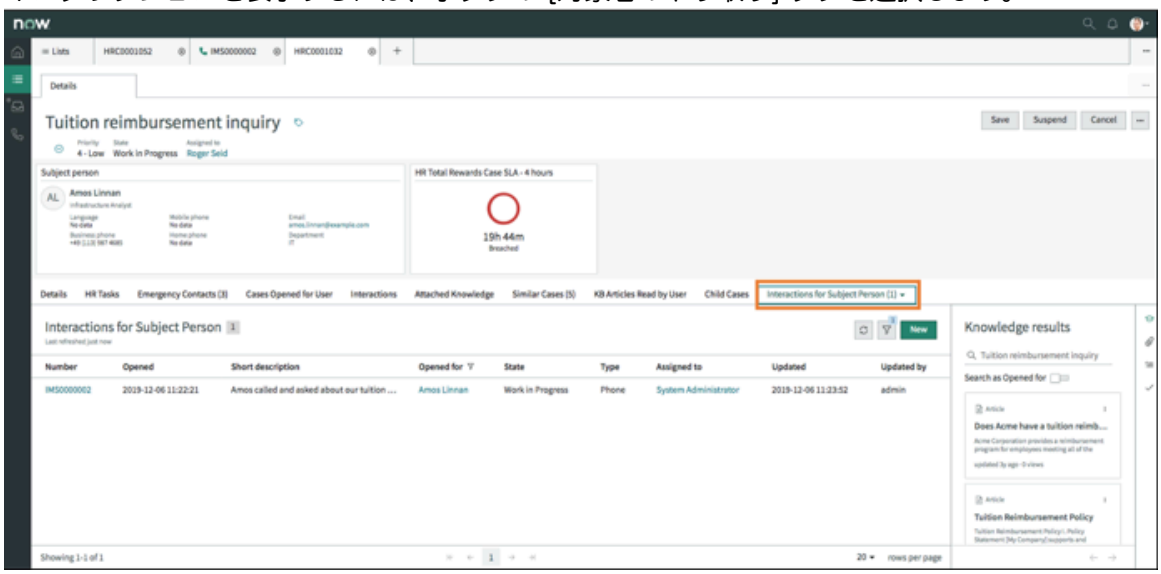
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[その他] アイコンの選択肢

選択肢	説明
標準変更の作成	デモデータの一部であり、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース では利用できません。
レコードを関連付け	インタラクションを HR ケースに関連付けるために使用します。リンク後、インタラクションは HR ケースの [インタラクション] タブに表示されます。[レコードタイプ] の [タスク] を選択し、必要に応じてタスクレコードを選択します。 ナレッジ記事を含むインタラクションレコードを関連付けることもできます。[レコードタイプ] で [ナレッジ] を選択し、ナレッジ記事を選択します。
削除	インタラクションレコードを削除する場合に選択します。

10. インタラクションに対して入力された作業を保存するには、[保存] を選択します。
11. インタラクションを表示するには、子タブの [対象者のやり取り] タブを選択します。



HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース でのライフサイクルイベントケースの作業

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを管理します。

ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって履行される HR ケースです。たとえば、新規雇用オンボーディング用の HR サービスにより、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントが履行されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このセクションでは、Enterprise Onboarding and Transitions がアクティブ化されていることを前提としています。詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions の理解」を参照してください。

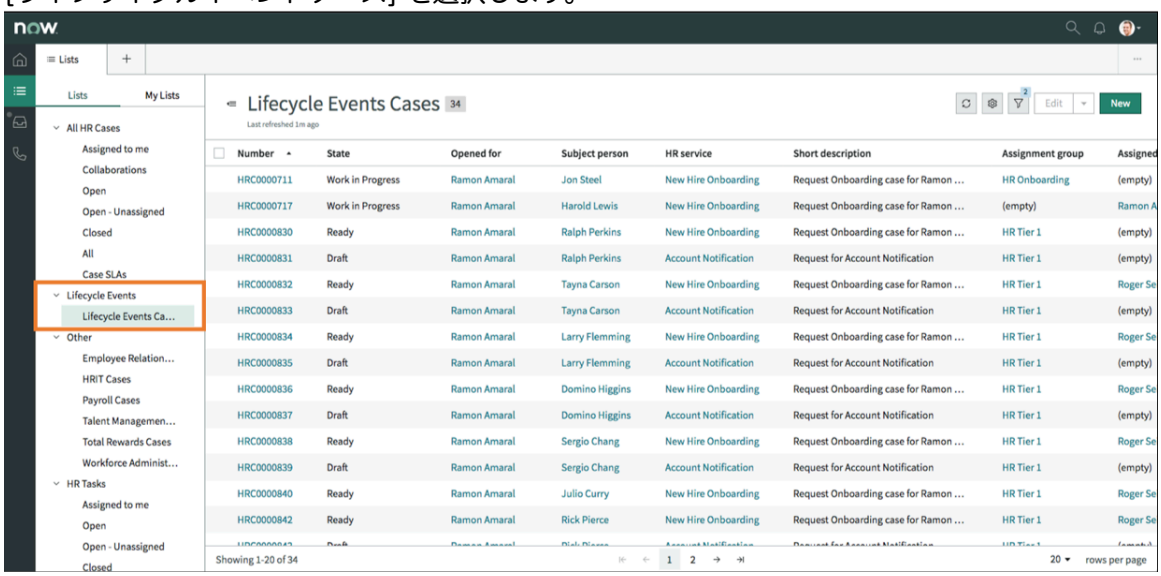
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースをリストする

リストを使用して、すべてのライフサイクルイベントケースを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. List [リスト] アイコンを選択します。
3. [ライフサイクルイベント] を選択します。
4. [ライフサイクルイベントケース] を選択します。



HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを作成する

ライフサイクルイベントケースを作成するには、複数の方法があります。

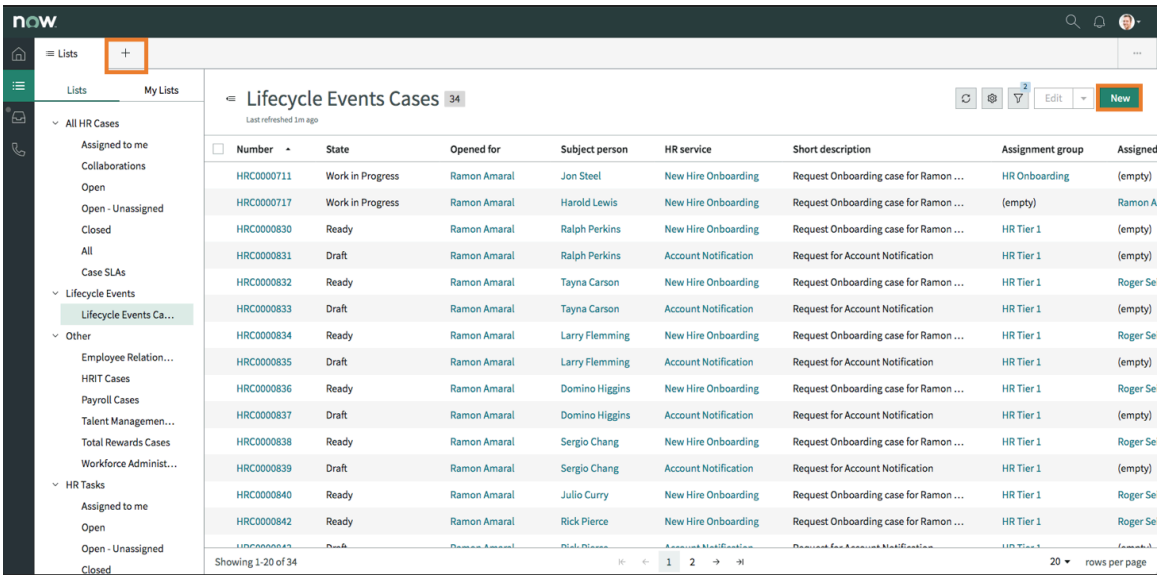
始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

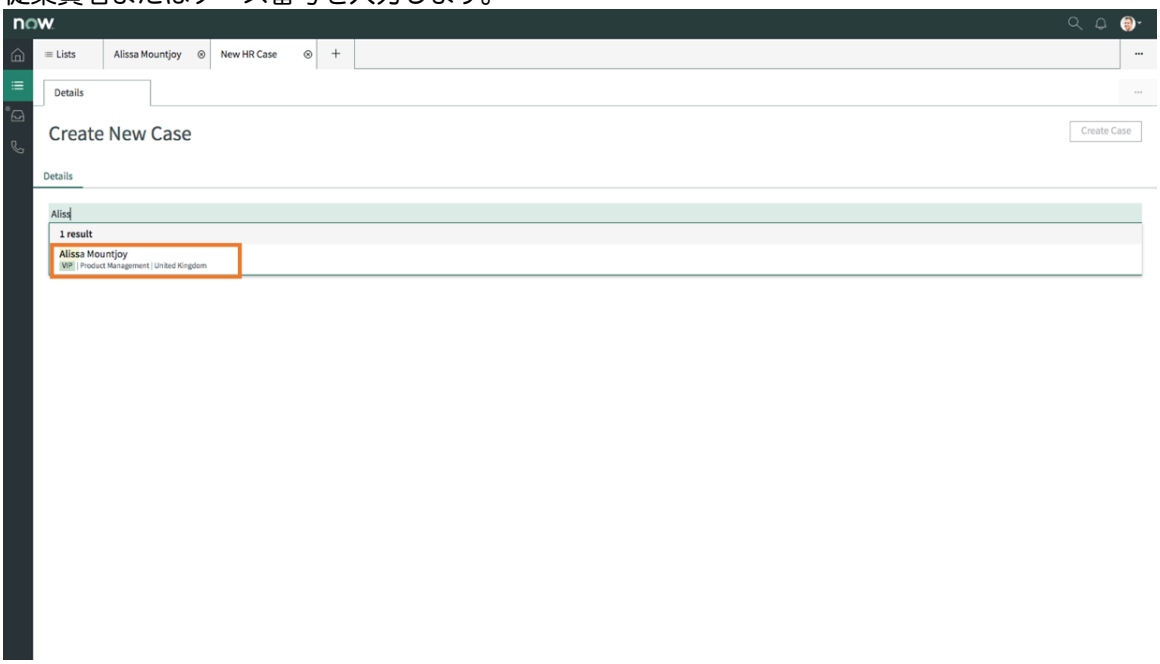
1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース ランディングページで、 [新しく追加] アイコンを選択します。
3. **[HR** ケース] を選択します。
4. [ライフサイクルイベントケース] リストから、 [新しく追加] アイコンまたは [新規] ボタンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

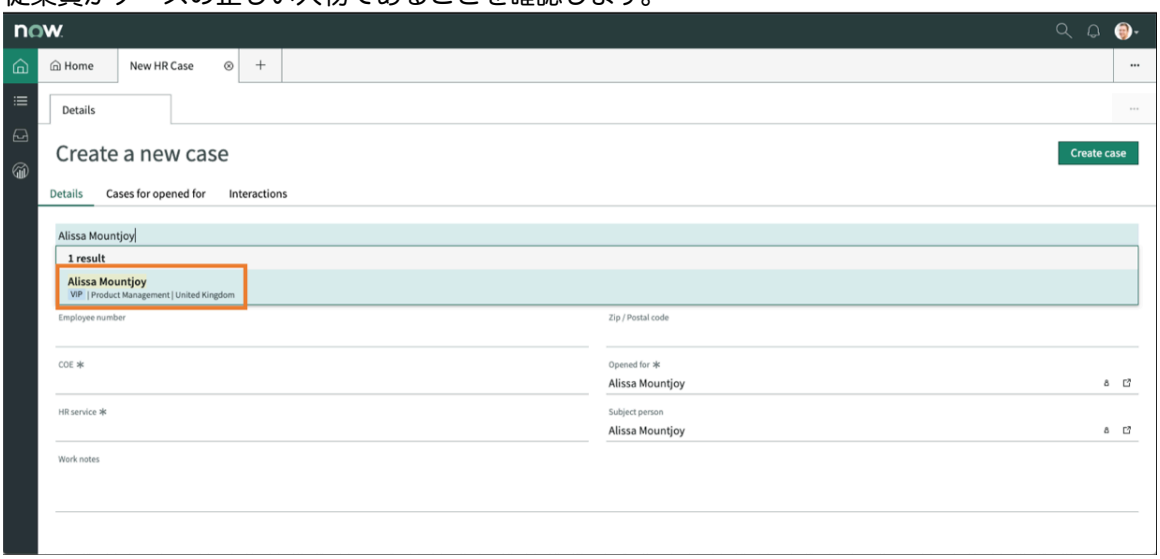
自動翻訳



5. 従業員名またはケース番号を入力します。



6. 従業員がケースの正しい人物であることを確認します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. **[HR** サービス] フィールドに [新規雇用オンボーディング] を入力します。
8. [ケースを作成] を選択します。
9. [作業準備完了] を選択します。
   [ステータス] が [準備完了] に変わります。[詳細] セクションでは、[アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが、ケースのアサインルールまたは HR ケーステンプレートに基づいて入力されます。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「HR テンプレート」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース でアクティビティセットのステータスを表示する

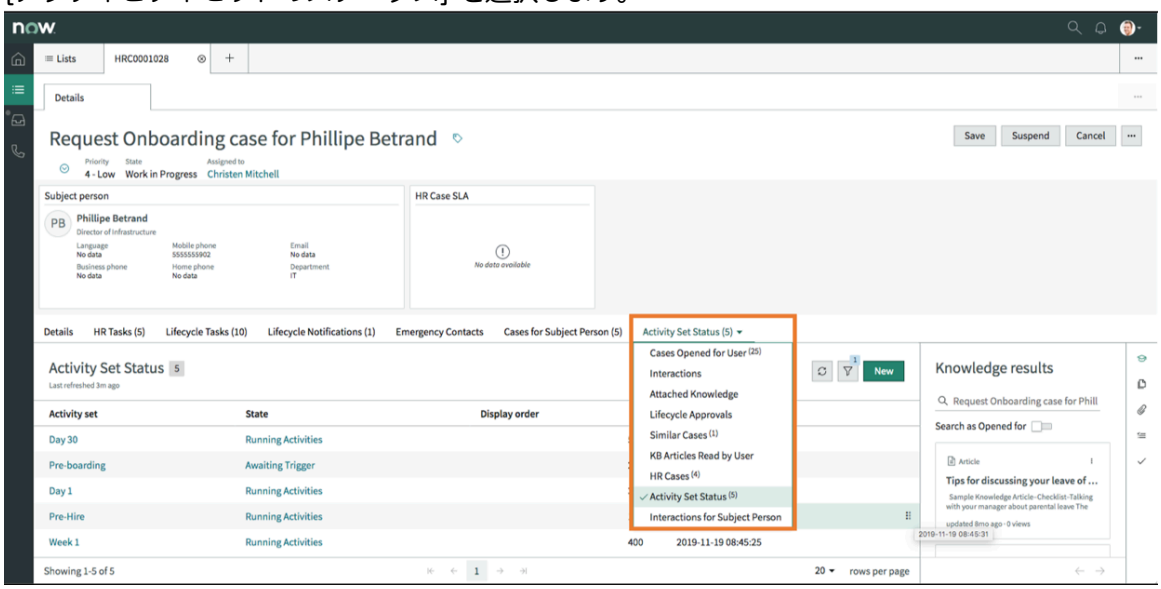
[アクティビティセット] タブを使用して、ライフサイクルイベントケースのステータスを監視します。ライフサイクルイベントケース内の各アクティビティセットとアクティビティのステータスを監視することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. 処理中のライフサイクルイベントケースを検索して表示します。
   詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースをリストする」を参照してください。
3. [アクティビティセットのステータス] タブを選択します。
4. [アクティビティセットのステータス] を選択します。



HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース で特記事項を表示する

構成すると、特別な注意が必要な HR ケースに対して特記事項が表示されます。

始める前に

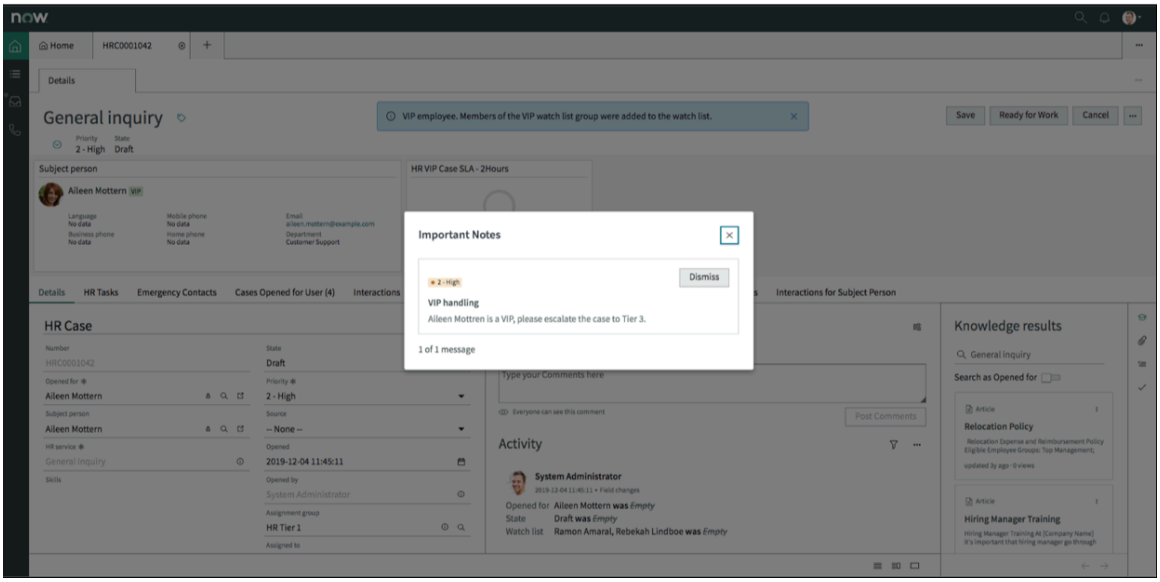
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. HR ケースを検索して表示します。
   HR ケースが特記事項を表示するように設定されている場合、ポップアップとして表示されます。



3. メモを読み、[却下] を選択します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース で **Activity Stream** を使用する

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の [Activity Stream] セクションを使用して、作業メモ (プライベート) またはコメントの文書化、メールの返信、または HR ケースのステータスの表示を行います。

HR エージェントワークスペース での作業メモまたはコメントの作成

アクティビティに作業メモ (プライベート) またはコメントを追加できます。

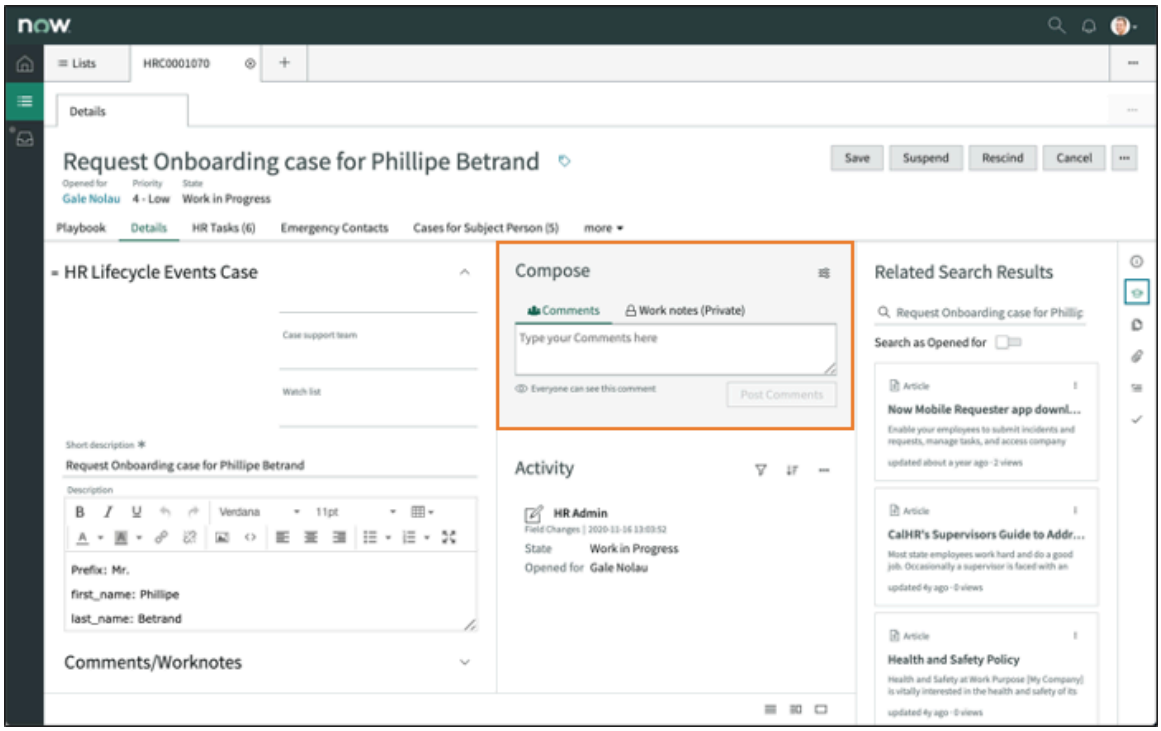
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. [作成] セクションで、[コメント] (対象者に表示されます) または [作業メモ] (対象者には表示されません) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [コメントを投稿 **(Post Comments)**]をクリックします。

> **注:**
> フォームの左下には [コメント/作業メモ] セクションもあります。このセクションはデフォルトでオフになっていますが、メニューアイコン ( ) をクリックしてテキストを入力するために使用できます。テキストを入力したら、[保存] をクリックします。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース でのリマインダーの作成

HR ケースまたはタスクに関連付けられたリマインダーを作成して、タイムリーなコミュニケーションを提供しアクションを実行できます。リマインダーを使用して、特定の日付までにフォローアップするようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. 左側にある [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. リマインダーを追加するケースに移動して開きます。
4. [その他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、下にスクロールして [リマインダーを設定] をクリックします。
5. フィールドに入力します。

新しいリマインダーの作成

フィールド	説明
簡単な説明	リマインダーについて説明したテキスト。
日時	リマインダーを受信する日時。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
タスク	リマインダーに関連付けられたタスクまたはケース。リマインダーの作成時に表示していたケースまたはタスクに基づいて自動的に表示されます。
ユーザー	リマインダーを作成したログインユーザーの名前。
リマインダー	リマインダーのステータス。

6. [保存] をクリックします。

> **注:**
> リマインダーを表示するには、[関連アイテム] メニューから [その他] をクリックし、下にスクロールして [リマインダー] を選択します。アラートが有効になると、[通知] アイコン ( ) 内に数字が表示され、通知メッセージが画面上をスクロールします。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook

現在、 HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook では、ライフサイクルイベントケースを解決するために必要なすべてのタスクとステップを表示して作業できる単一ペインを提供しています。

> **注:**
> 現時点では、ライフサイクルイベントケースのみがサポートされています。

すべてのケース情報を 1 つのペインに表示することで、最も優先度の高いものを迅速かつ簡単に決定できます。最優先度のケースがある場合は、次のことができます。

- さまざまな部門にまたがるすべての進行中のステップを表示できるため、さまざまなフォームを検索して開く時間の無駄がありません。
- すべての完了したアクションを表示できます。
- 次に何をすべきかを簡単かつ迅速に確認できます。

ライフサイクルイベントケース

1 つのライフサイクルイベントケースには複数のアクティビティセットが存在しており複数のアクティビティも含む場合があるため、すべてのアスペクトを表示できることは HR エージェントにとって非常に重要です。

[メニュー] ボタンを使用して、アクティビティセットを展開または折りたたみ、アクティビティセット内のアクティビティを表示できます。

アクティビティセット内で、すべてのタスク、ステータス、オーナーを表示し、アクションを実行できるようにすることができます。

> **注:**
> ライフサイクルイベントの詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook の探索

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、ライフサイクルイベントケースを管理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

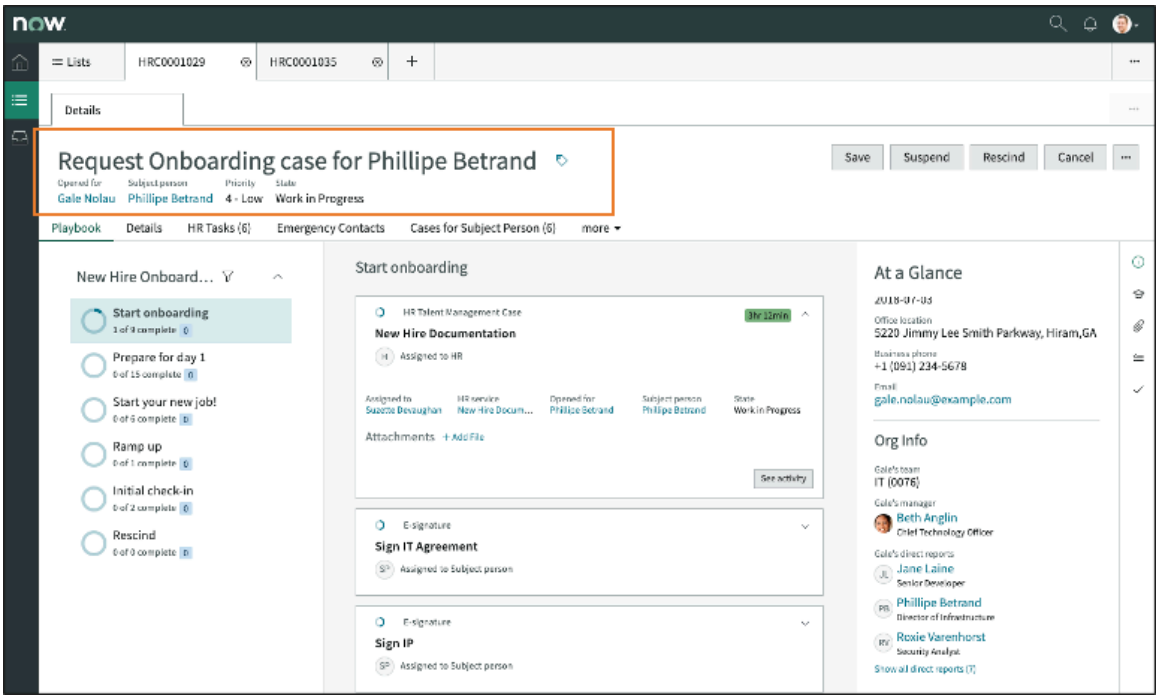
Playbook を使用した HR Agent Workspace ケースフォーム

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で Playbook をアクティブ化すると、[関連アイテム] メニューに **[Playbook]** タブが表示されます。

Playbook ヘッダー

Playbook ヘッダーには、アクティビティセットのタイトルが表示されます。

> **注:**
> ライフサイクルイベントの構造の詳細については、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。



ステージパネル

Playbook フォームの左側に、ライフサイクルイベントと各アクティビティセットを示すステージパネルが表示されます。各アクティビティセットの下には、完了したアクティビティの数とステータスサークルが表示されます。円内のチェックは、完了したアクティビティセットを示します。

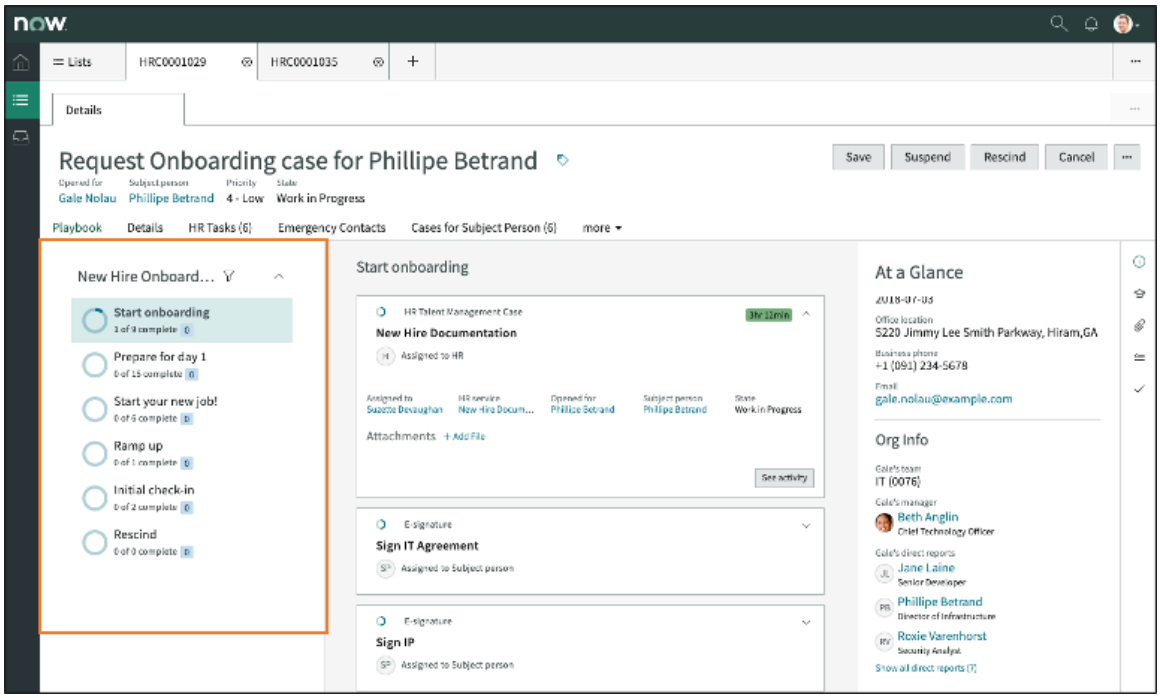
Playbook ヘッダー内のチェックマークは、アクティビティセットが完了したことを示します。

アクティビティセットのアクティビティの数と完了したアクティビティの数をすばやく確認できます。

例では、アクティビティセット [オンボーディング開始 (Start onboarding)] に合計 9 件のアクティビティがあり、完了したアクティビティは 1 件 (1/9) です。

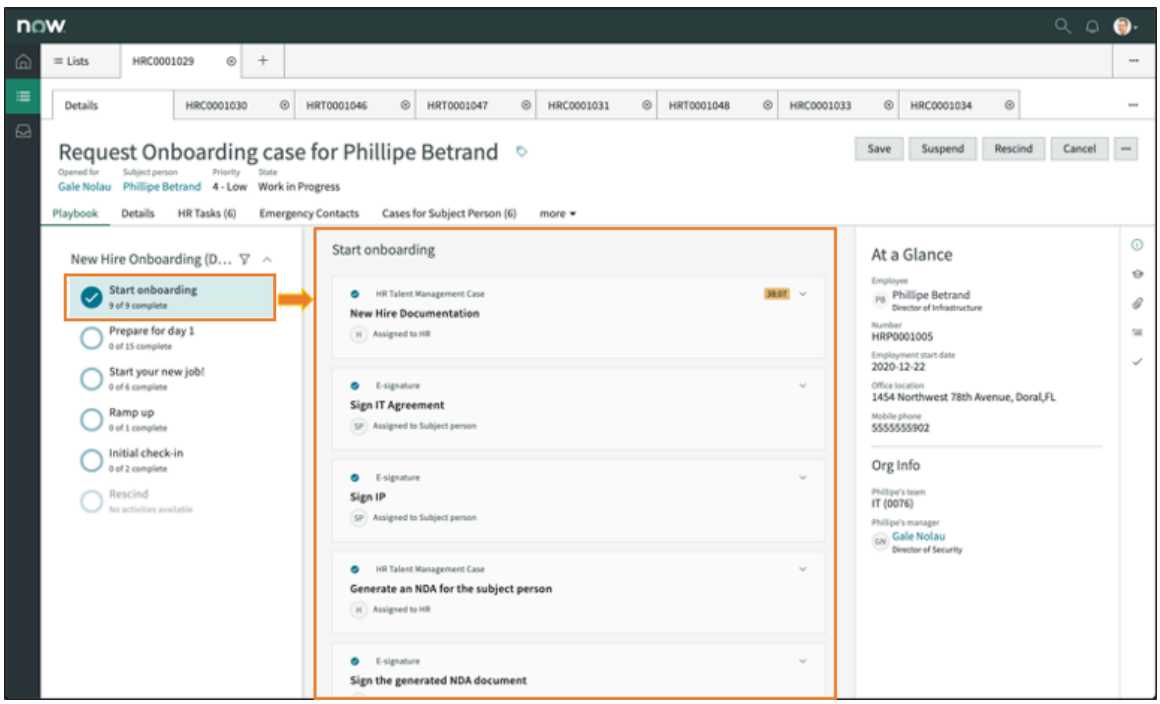
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティストリーム

ステージパネル内のアクティビティセットをクリックすると、アクティビティセット内のすべてのアクティビティが表示されます。

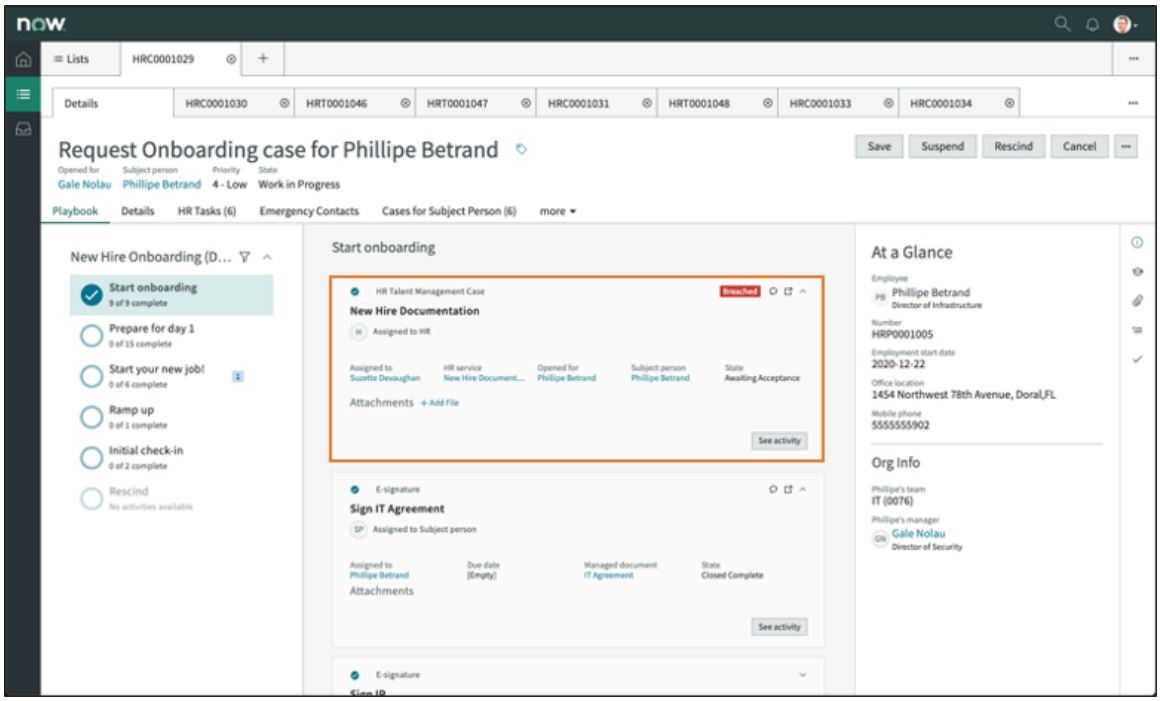


HR カード

アクティビティをクリックしてアクティビティストリームからアクティビティにドリルダウンし、ケースまたはタスクに関する詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

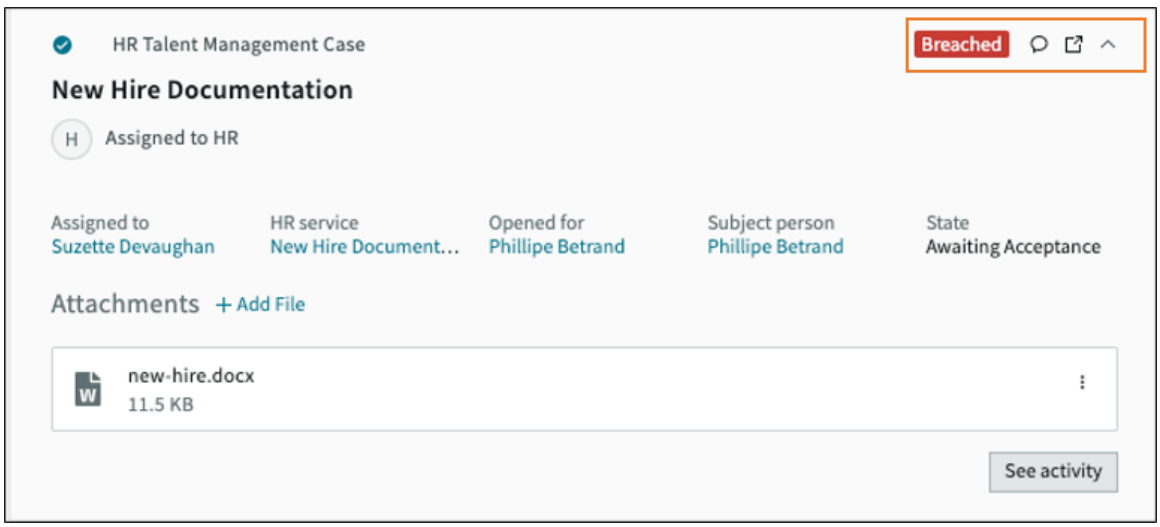


HR ケースは、別のウィンドウとタブで開かれます。

HR カードの詳細

アクティビティをクリックすると、[担当者]、**[HR** サービス]、[オープン対象者]、[対象者]、[状態]、および添付ファイルが表示されます。

画面上部にある HR Playbook カードの右側には、一連のアイコンがあります。



左から 1 つ目のアイコンは、HR ケースまたはタスクのステータスを示します。カーソルを合わせると、SLA の詳細が表示されます。

[メモまたはコメントを追加] ( ) アイコンをクリックして、アクティビティに関連するコメントまたはメモを追加します。

コメントまたはメモを表示するには、[アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[オープンタスク] ( ) アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が表示されます。HR ケースまたはタブが表示された新しいタブが開きます。

[タスクを最小化] ( ) アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が閉じられます。

Playbook の他のエリアについては HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の探索 で説明します。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook の設定

エージェントがライフイベントケースの管理、追跡を簡単に行うことができるように、HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook を設定します。

アクティブ化

HR Playbook をアクティブ化するには、ServiceNow Store に移動してインスタンスで使用できるようにする必要があります。

次のプラグインをアクティブ化します。

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]

次の 2 つのアプリケーションはストアから取得します。

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

HR カード

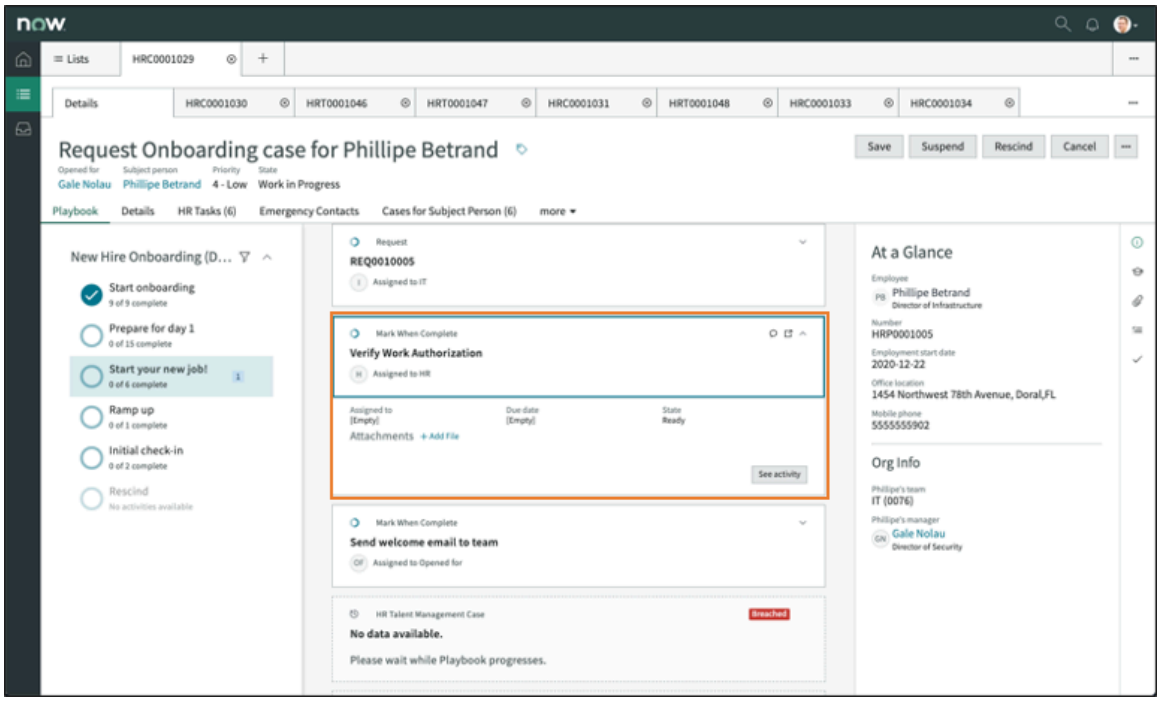
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の下の [Playbook] タブには HR カードがあります。

HR カードは、HR タスク、HR ケース、要求、インシデント、承認などのさまざまなレコードを表すことができるアクティビティセット内の各アクティビティを表します。

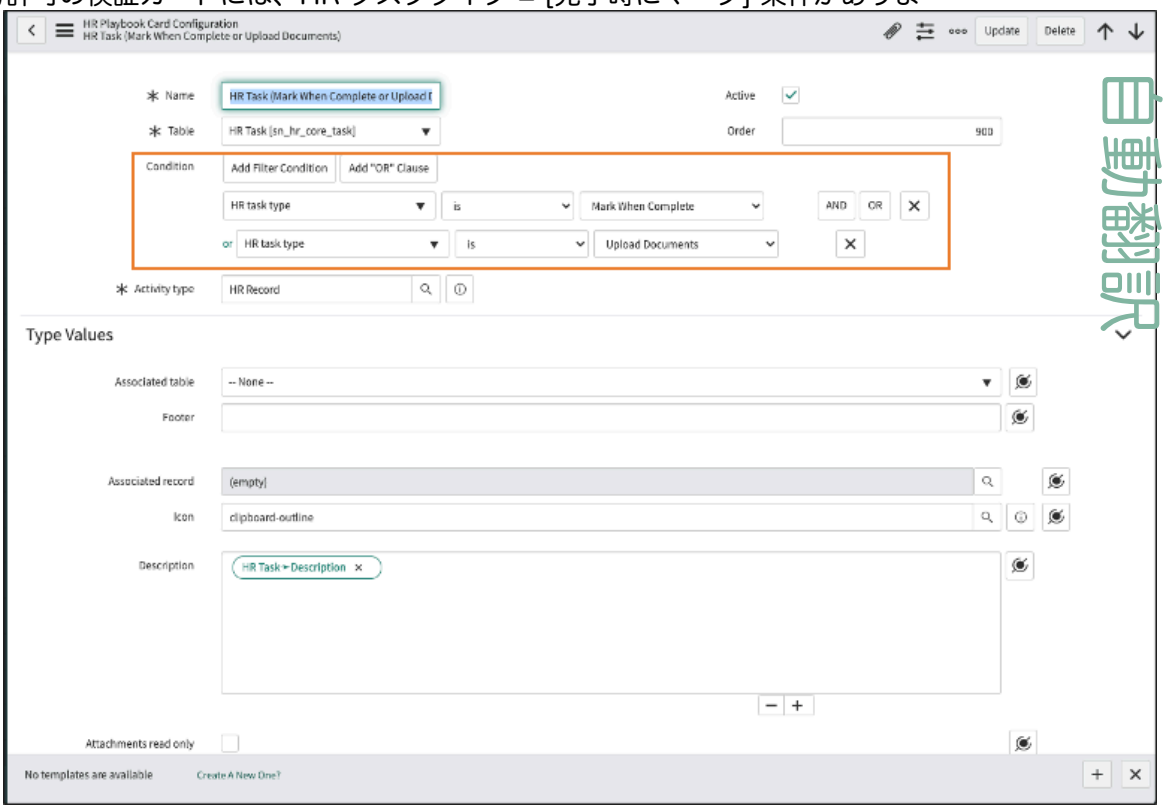
以下は、HR タスクレコードを示す HR カードの例です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 就労許可の検証カードには、HR タスクタイプ = [完了時にマーク] 条件があります。



自動翻訳

- 各アクティビティには、HR タスク、ケース、要求などが表示されます。アクティビティは、最も低いオーダーレコードと照合するように HR Playbook カード構成テーブルを参照します。
- HR Playbook カード構成には、表示する値を決定するためのフィルターを含めることができます。
- カードを構成するには、HR Playbook カード構成を使用します。
- 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook カードを構成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 管理者として、これを使用して、各 Playbook がさまざまなタイプのレコード (HR ケース、タスクなど) について HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook を確認する方法を設定します。レコードタイプによって、表示する関連情報が異なります。

ベースシステムには、19 のレコードが用意されています。

注:
Playbook 構成の詳細については、「Set up a playbook (Playbook の設定)」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook カードを構成する

アクティビティセット内の各カードに表示される内容を表示および管理するには、Playbook カード構成を使用します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ws.admin
各アクティビティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) の表示を試み、カード構成を実行して、テーブル内の最も低い順序番号のレコードを照合します。たとえば、「就労許可の検証」は、ベースシステムが提供する「完了時にマーク」カードです。

カード構成レコードのプロパティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) から入力されます。

注:
クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および エージェントワークスペース for HR Case Management の場合、2 つの別々のデフォルトカード構成とアクティビティの上書きがあります。プロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* (デフォルト値 = false) は、それぞれの エージェントワークスペース がインストールされている場合に HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook に使用するカード構成を決定します。デフォルトでは、クラシックカード構成がカード構成で選択されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **Playbook** カード構成.
2. フォームのフィールドに入力します。

[HR Playbook カード構成] フォーム

フィールド	説明
名前	HR Playbook カード構成を識別する名前。
テーブル	構成のレコードタイプ。 アクティビティセット (レーン) 内の各アクティビティに対してどのカードが表示されるかを決定します。カードが使用するプロパティも決定します。
条件	タイプ値を HR Playbook カードにレンダリングするかどうかを決定する条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティビティタイプ	ライフサイクルイベントアクティビティからのアクティビティタイプ。アクティビティタイプには、承認、従業員アクティビティ、履行者アクティビティ、または通知などがあります。 注: 詳細については、「ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定」を参照してください。
有効	レコードが有効で使用可能かどうかを示します。
順番	アクティビティがこのレコードを照合する順番。最小値から評価されます。

[タイプ値] セクションでは、各カードの表示内容を決定します。

タイプ値

フィールド	説明
関連テーブル	現時点では適用されません。
フッター	HR Playbook カードのフッターに表示する情報。 テキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックして、情報の配置を自動化するために選択できる参照を表示します。
関連レコード	現時点では適用されません。
アイコン	カードの左上に表示するアイコンが表示されます。 [リストから参照] アイコン をクリックして、表示するアイコンを選択します。
説明	カードに説明を表示するには、[ピルピッカー] アイコン を選択します。 注: これは自由形式のフィールドではありません。利用可能なものから選択する必要があります
添付ファイルは読み込み専用	オンにすると、既存の添付ファイルの読む込みのみが可能であることを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	注: これは読み込み専用フィールドで、アクティビティに添付ファイルを追加するためのものではありません。[添付ファイルソース] フィールドを参照してください。
役職	カードのタイトル。自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後にリストから選択することができます。
フォームのフィールド	レコードフィールドの行の下に表示されるフィールドの垂直列を表示します。 **注:** フィールドは、カードの少なくとも 1 つのボタンに [フォームフィールドが必要] と表示される場合に編集できます。 カンマ区切りのテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックしてフィールドを選択することができます。 選択したフィールドは、カードの左側に列として表示されます。
SLA の表示	オンにすると、[SLA] アイコンがカードの右上に表示されます。 このアイコンは、SLA のステータスを表示します。
キャッチコピー	カード上部のタイトルの上に表示される情報を入力するか、選択します。
添付ファイルソース	添付ファイルのアップロードを許可する場合に使用します。 [associated_record] を選択すると、ユーザーはカードから添付ファイルをアップロードすることができます。
レコードフィールド	カードの上部のセクションに表示するフィールド。 カードに表示するフィールドのカンマ区切りリストを入力するか、[xx] アイコンをクリックして参照を選択します。
チェックリストの表示	オンにすると、アクティビティのチェックリストが表示されます。 ユーザーは、ケースフォームと同様にタスクを完了できます。
アサイン先	[担当者] エージェントを識別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後に参照から選択することができます。 名前はタイトルの横に表示されます。
フォームビュー	[フォームフィールド] と連携して、カードに表示するセクション全体を定義できます。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

HR Playbook エクスペリエンス

Playbook エクスペリエンスを使用して、会社が使用する Playbook を選択します。

基本的な HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook には、事前構成済みの Playbook エクスペリエンスが含まれています。

Playbook エクスペリエンスは、Playbook 構成と Playbook アクティビティの上書きに関連付けられています。

Playbook 構成

- カードに [アクティビティステータス] アイコンを表示するかどうかを決定します。
- Playbook フィルターで使用するフィールドを決定します。
- モデルを使用する前に 1 つのカード上に許可されるフォームフィールドの最大数を決定します。
- [SLA 時間] アイコンをカードに表示する条件を定義します。

Playbook エクスペリエンス

Playbook ユーザーエクスペリエンスを制御します。

- 表示とアクティビティのフィルターを設定します。
- SLA 統合を提供します。
- アクセス制御を提供します。

アクティビティ上書き

ベースシステムでは、アクティビティ上書きを使用して、要求のリストカードと、タスクの折りたたみおよび展開を行うためのデフォルトレコードカードを表示します。アクティビティ上書きは、ユーザーに割り当てられたカード、期限切れのカード、SLA 違反のカードなど、エージェントにデフォルトで表示されるカードの展開にも使用されます。

アクティビティ上書きでは、展開されたカードと折りたたまれているカードのロジックと条件を制御します。

カードごとに次の 3 つのデフォルトを上書きすることができます ([上書き対象] タブから)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 使用されているカードのタイプ (デフォルトカード、リストカード、レコード作成カード、ナレッジカードなど)。
- 展開ステータス (デフォルトでは、Playbook がロードされるとこのカードを開きます)。
- 必要なロール (このカードを特定のロールに制限します)。

アクティビティアクション

フォーム、条件、およびスクリプトを使用して追加するなどの Playbook アクション、およびどのボタンをカードに表示するかを定義します。次のボタンを構成できます。

- ボタンが表示される場所。
- ボタンのタイプと色。
- ボタンの実装方法 (サーバースクリプト、クライアントアクション、または UI コンポーネントモーダル)。

アクティビティアクションでは、次のような機能を持つボタンとアイコンを表示することもできます。

- コンポーネントを表示する (承認者を追加、または完了してクローズ)。
- レコードを更新する (ステータスの変更)。

デフォルト構成を変更するには、「Update playbook experience configurations (Playbook Experience 構成を更新する)」を参照してください。

HR Playbook エクスペリエンスの構成

Playbook エクスペリエンスを使用して、デフォルトの Playbook エクスペリエンス構成を変更します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ws.admin

注:
変更するには、まず HR Playbook エクスペリエンスレコードをクローンします。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. **[HR Playbook]** を選択します。
3. **[Playbook** 構成] タブを選択し、**[true]** を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「Update playbook experience configurations (Playbook Experience 構成を更新する)」を参照してください。
4. **[Playbook** アクティビティの上書き] タブとアクティビティ上書きを選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「Playbook アクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
5. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR Playbook アクティビティの上書きの構成

HR Playbook 内のアクティビティのデフォルトの動作に対して、オプションのアクティビティ上書きを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ws.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アクティビティの上書きは、システムプロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* の影響を受けます。

このシステムプロパティが true の場合、エージェントワークスペース for HR Case Management Playbook カード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。このシステムプロパティが false (デフォルト値) の場合、Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース Playbook カード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。

Playbook エクスペリエンスから Playbook アクティビティの上書きにアクセスすることもできます。「HR Playbook エクスペリエンスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティ上書き.
2. アクティビティ上書きまたは [新規] を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「Playbook アクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR Playbook アクティビティアクションの構成

Playbook アクションを使用して、ユーザーがアクティビティを完了 (ボタンとリストの追加) し、アクティビティをスキップできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティアクション.
2. フォームフィールドを入力または編集します。
   フォームフィールドの詳細については、「Customize Playbook actions (Playbook アクションのカスタマイズ)」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook の使用

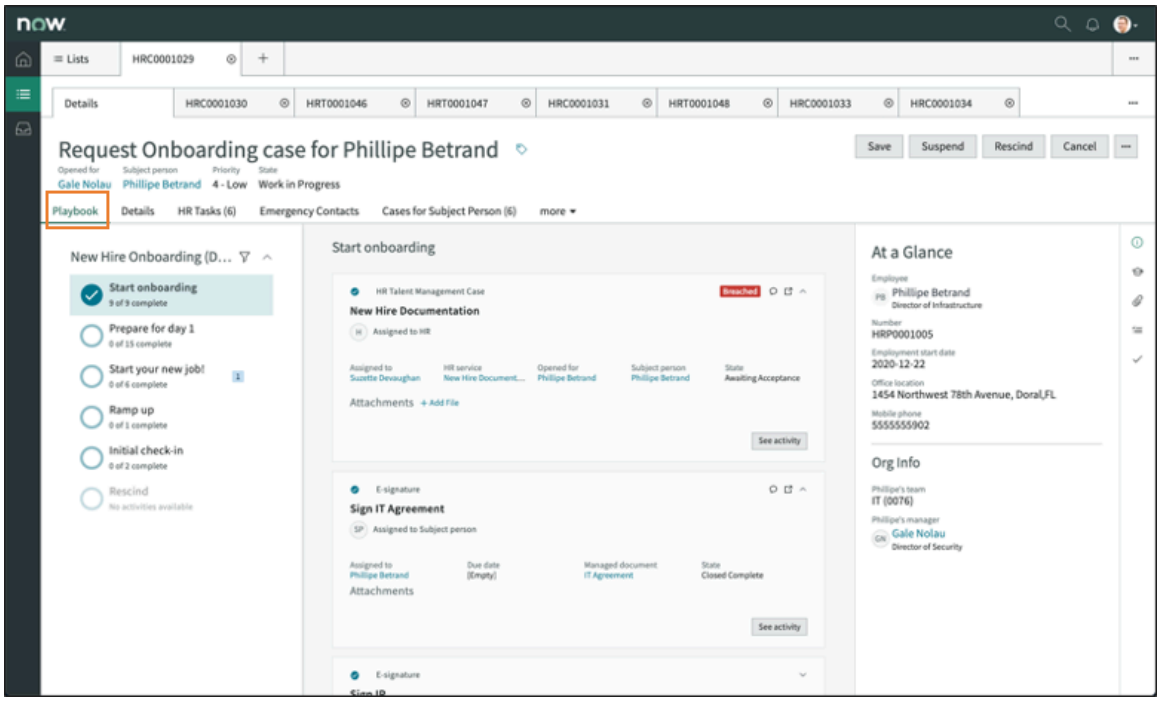
現在、HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook はライフサイクルイベント HR ケースでのみ使用できます。

Playbook は、LE ケースを表示した後、[HR Agent Workspace] フォームのタブとして表示されます。

注:
[Playbook] タブは、HR ケースが [準備完了] または [対応中] に移動された後にのみ表示されます。これにより、ライフサイクルイベントがトリガーされ、すべての起動済みアクティビティに対してデータが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[Playbook] タブを選択すると、すべてのライフサイクルイベントアクティビティとその子タスクを 1 つのペインで表示し、作業することができます。

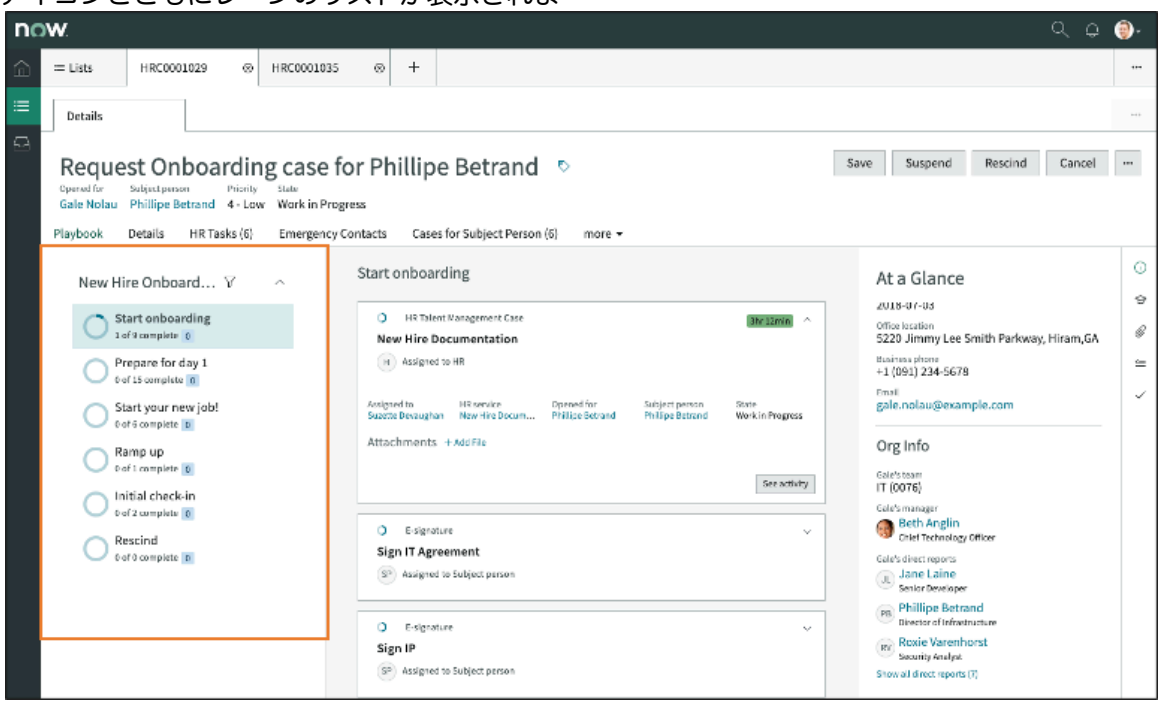
注:
ワークフローの一部ではない、アドホックに作成されたタスクはタブには表示されませんが、通常の関連リストでアクセスできます。

ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントのタイトルは、ステージパネル上部の **[Playbook]** タブの下に表示されます。

アクティビティセット

ライフサイクルイベントの説明の下に、[ステータス] アイコンとともにレーンのリストが表示されます。



自動翻訳

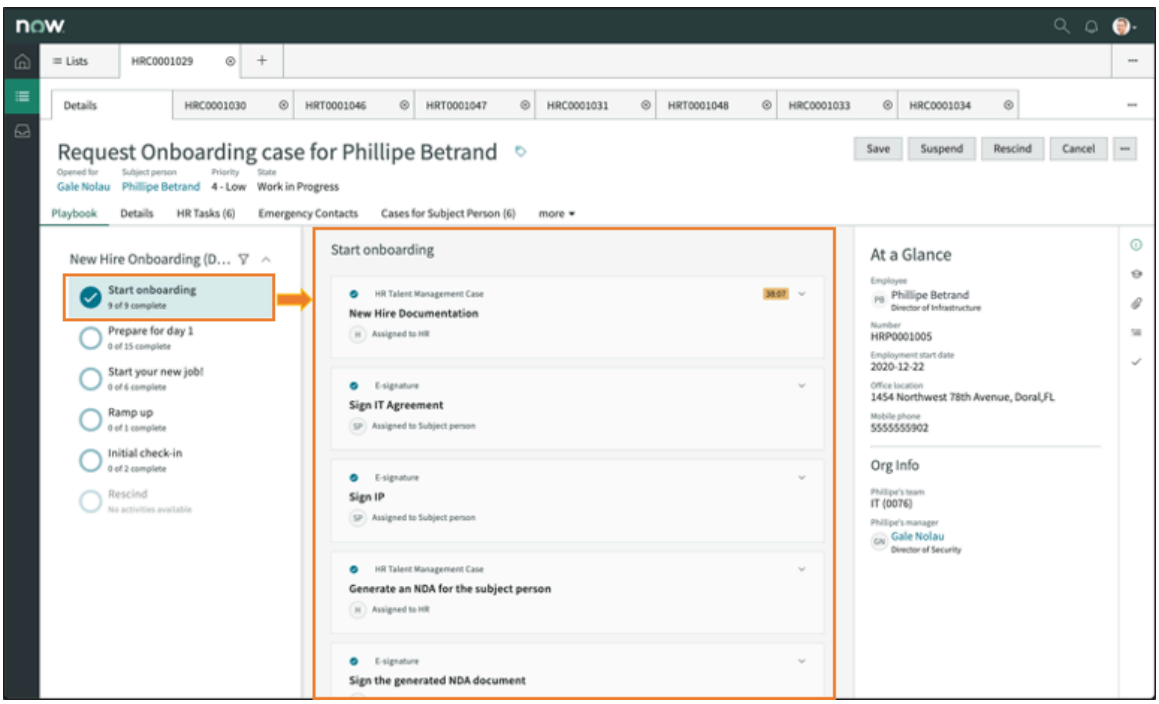
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用オンボーディング (デモ) のライフサイクルイベントには、次の 5 つのアクティビティセットがあります。

- オンボーディングの開始
- 1 日目の準備
- 新しいジョブを開始します。
- ランプアップ
- 最初のチェックイン

アクティビティ

アクティビティセットをクリックして、関連付けられたアクティビティを表示します。



HR Playbook でメモまたはコメントを追加する

Playbook から HR ライフサイクルイベントケースに作業メモまたはコメントを追加できます。

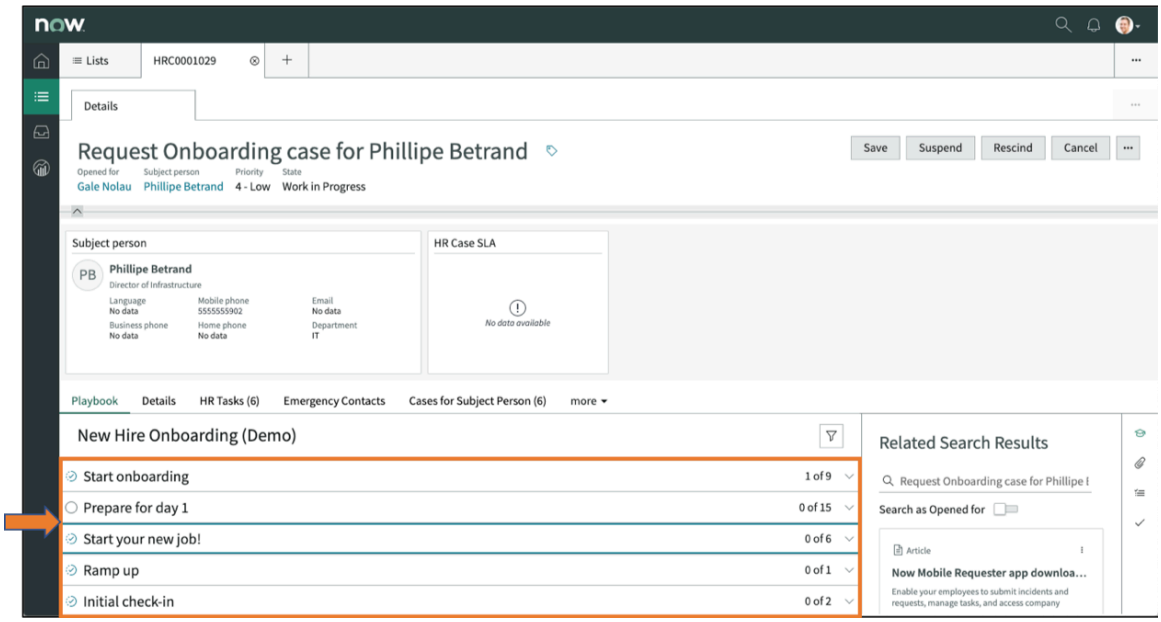
始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

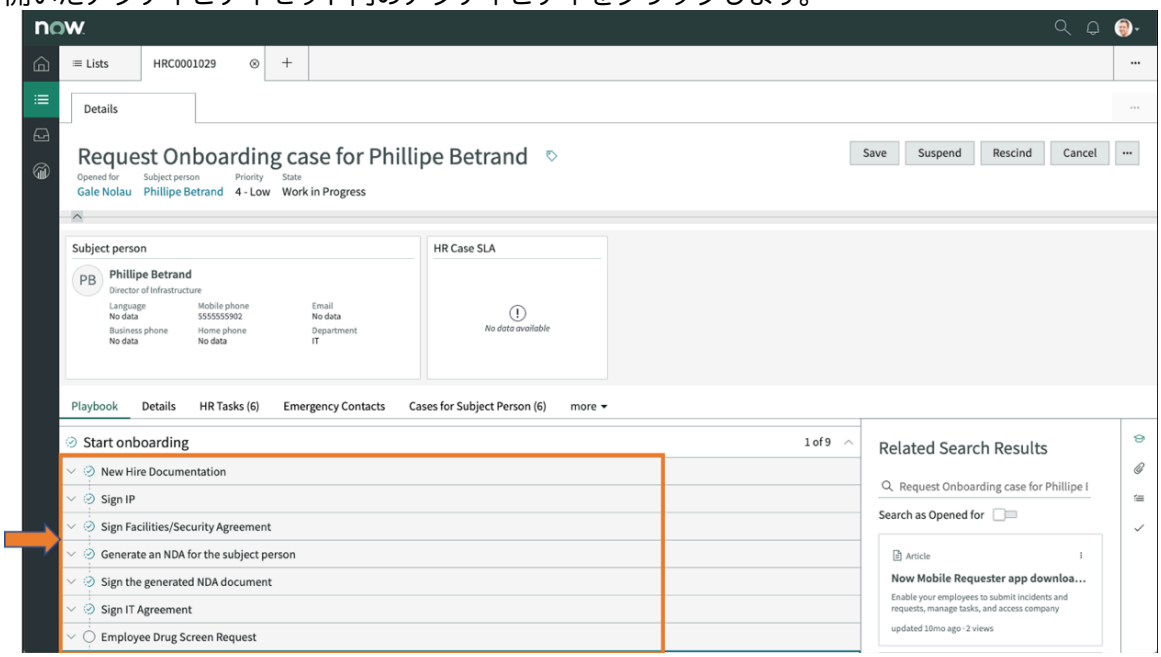
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



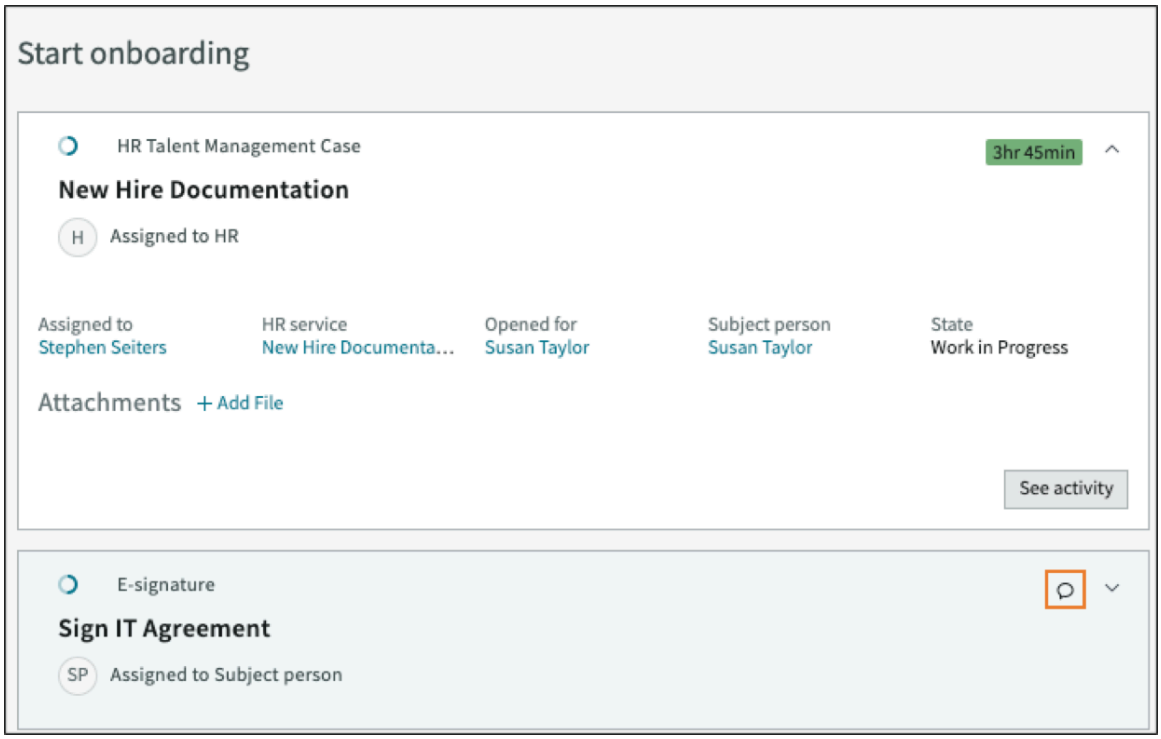
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



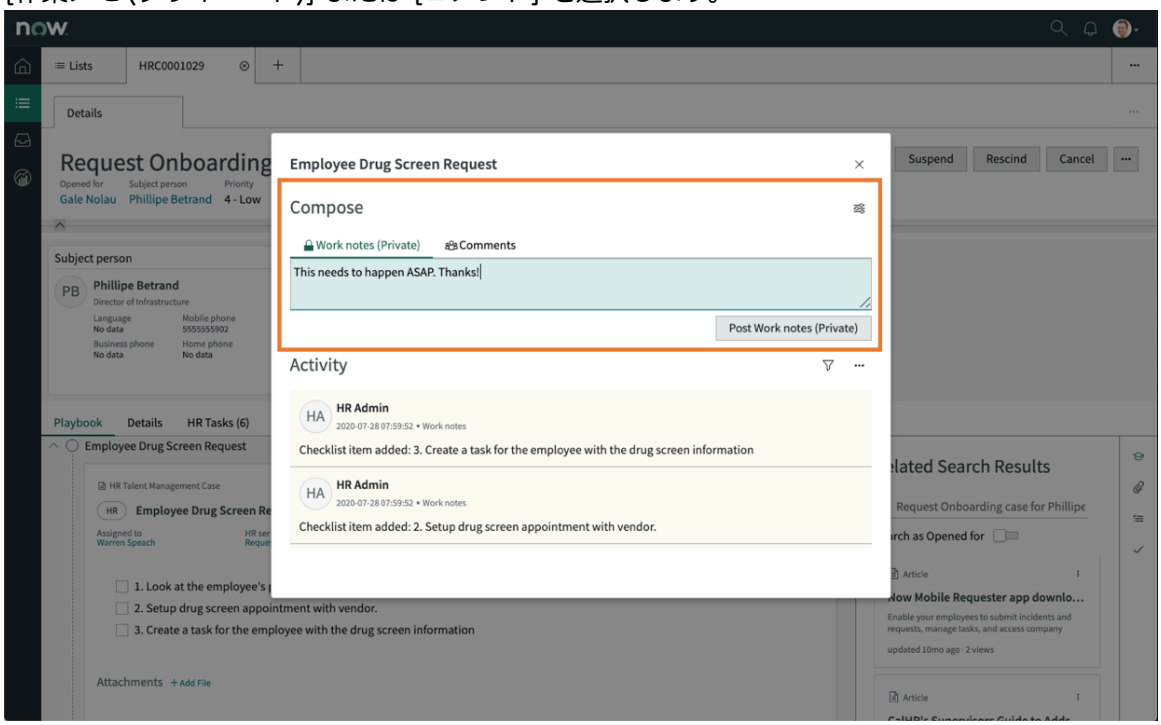
5. [メモまたはコメントを追加] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [作業メモ (プライベート)] または [コメント] を選択します。

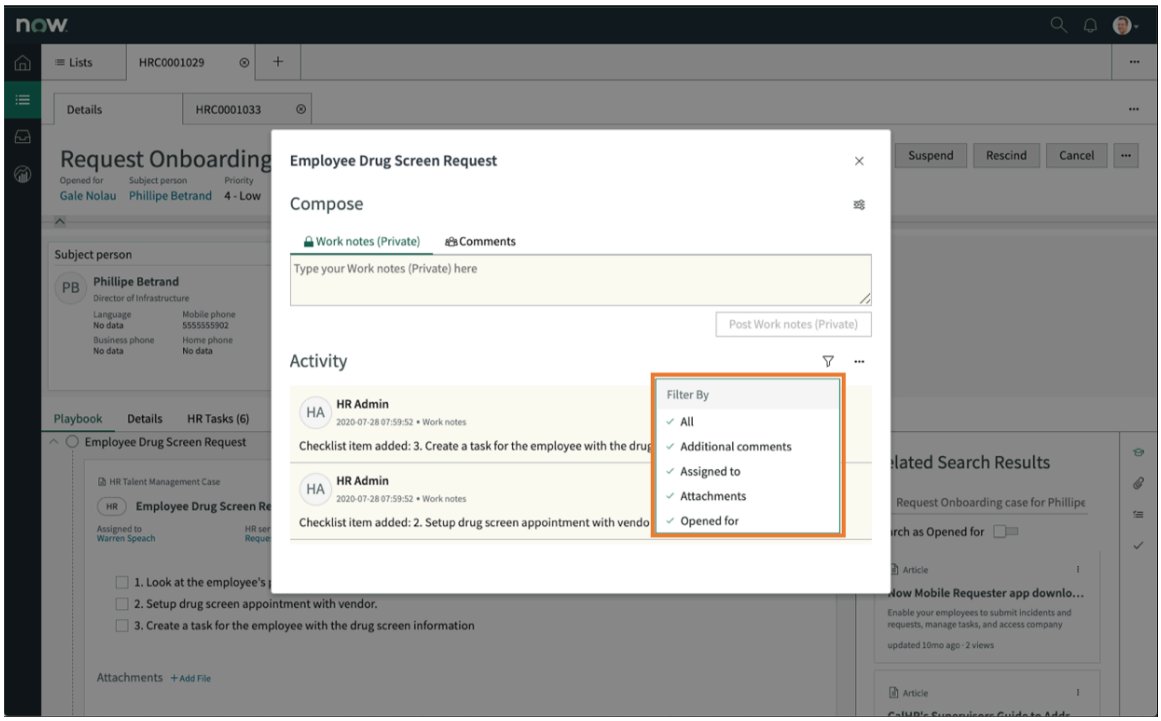


7. テキストを入力し、[作業メモ (プライベート) を投稿する **(Post Work notes (Private))]** または [コメントを投稿 **(Post Comments)]** をクリックします。

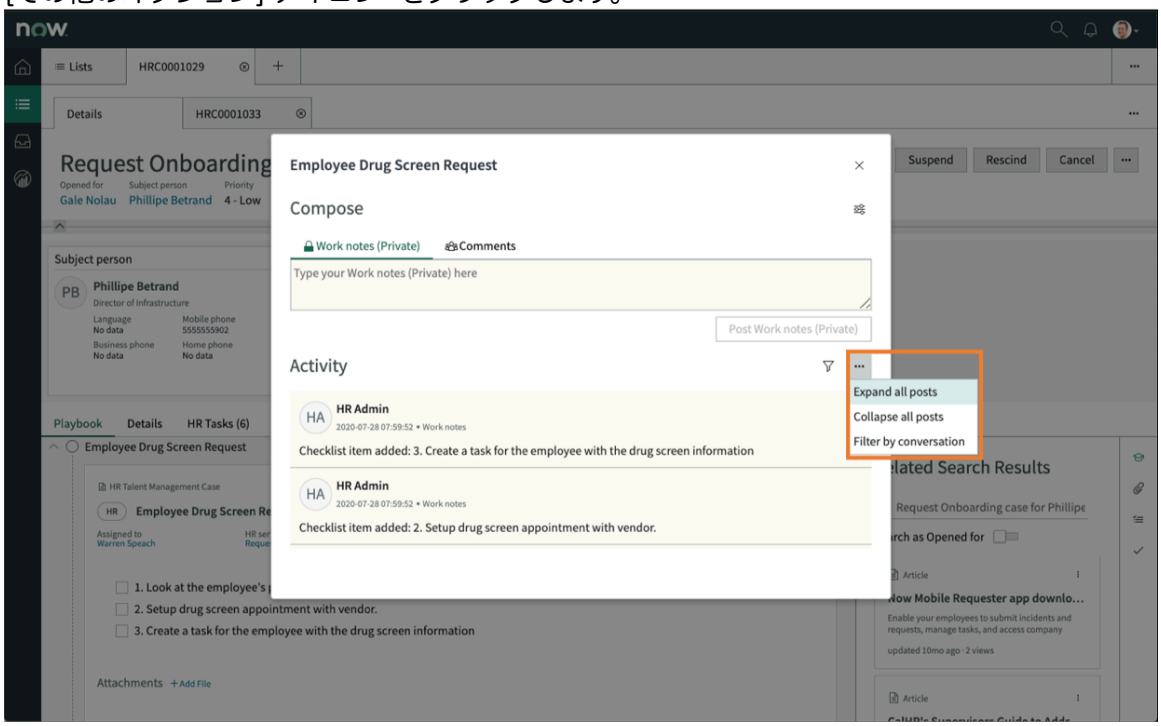
8. アクティビティ別にフィルタリングするには、[フィルター基準] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. アクティビティを表示するフィルターをオンにします。
10. [その他のオプション] アイコン をクリックします。



11. アクティビティを表示するために使用するフィルターを選択します。

HR Playbook でケースまたはタスクを開く

Playbook から HR ライフサイクルイベントケースでサブケースまたはタスクを開くことができます。

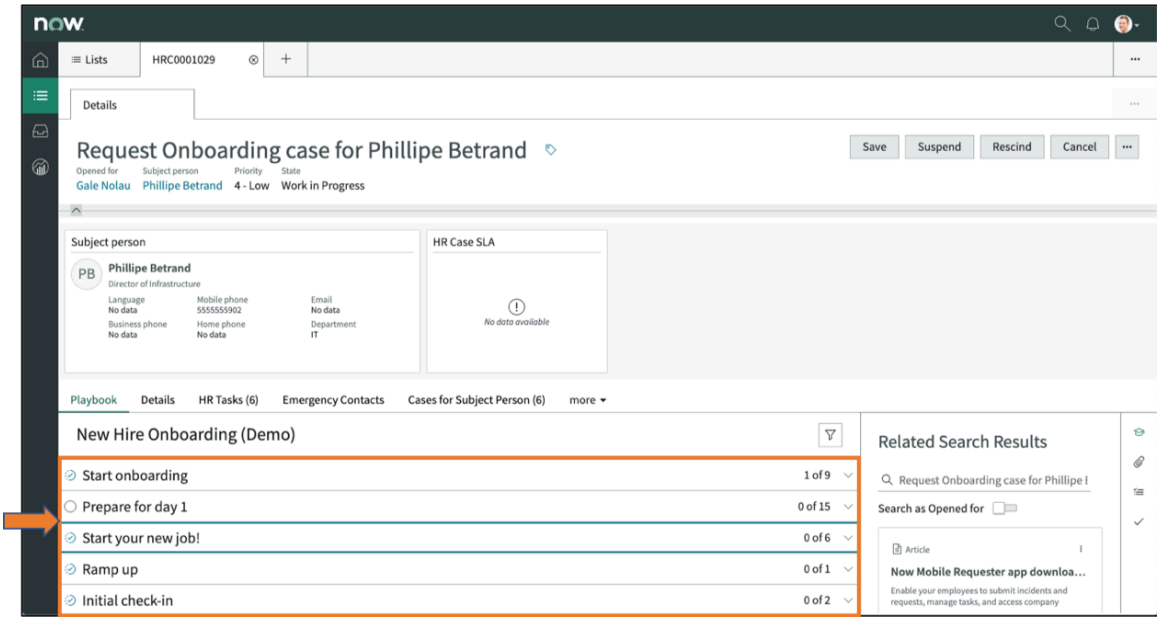
始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

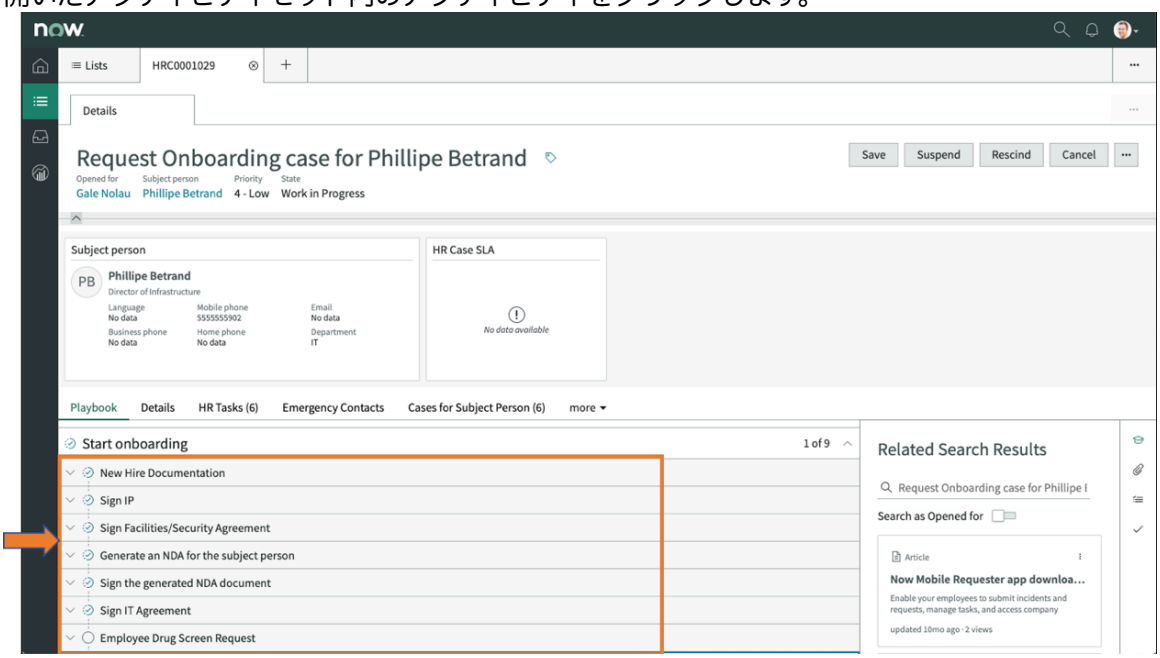
自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



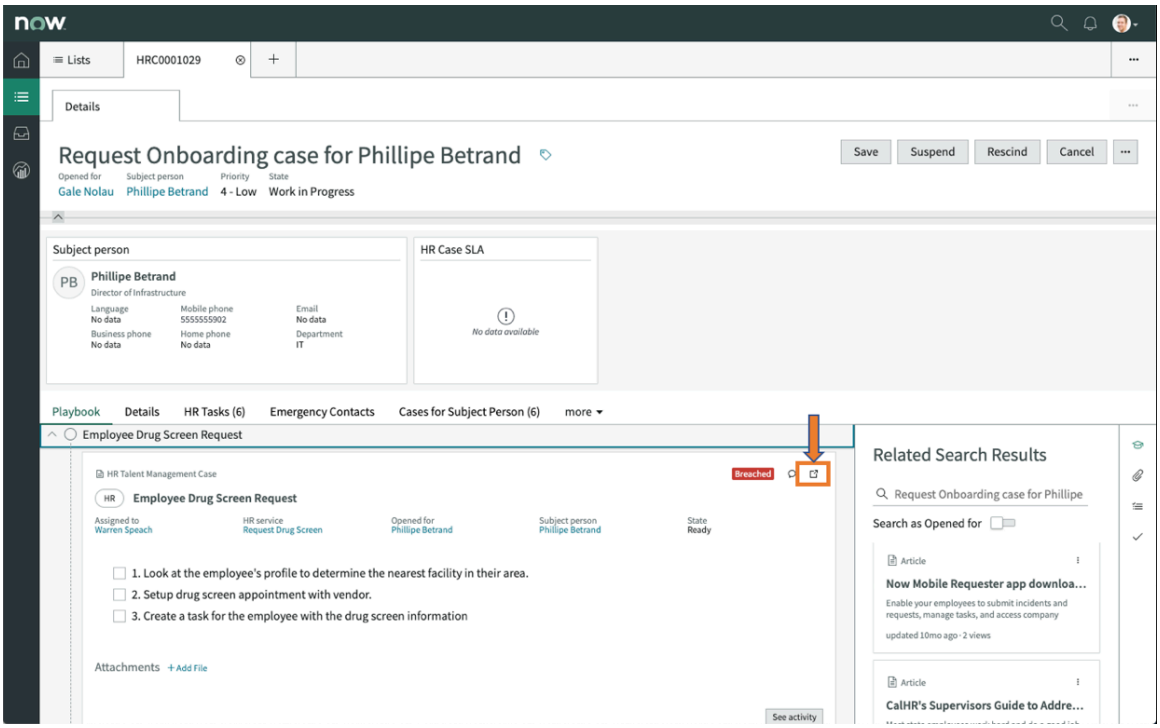
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



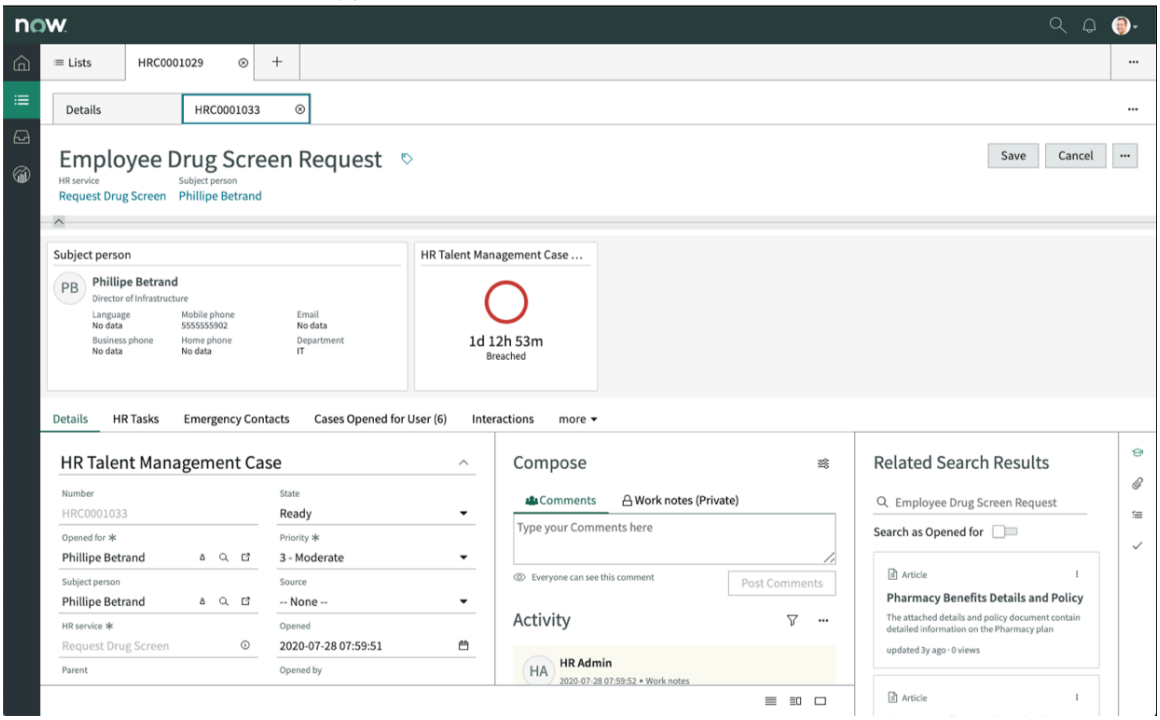
5. [オープンタスク] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. サブケースまたはタスクの詳細が表示されます。



7. 編集して [保存] をクリックすることができます。

8. Playbook に戻るには、[詳細] タブをクリックします。

HR Playbook アクティビティの参照

Activity Stream は、HR Playbook からモーダルで表示できます。

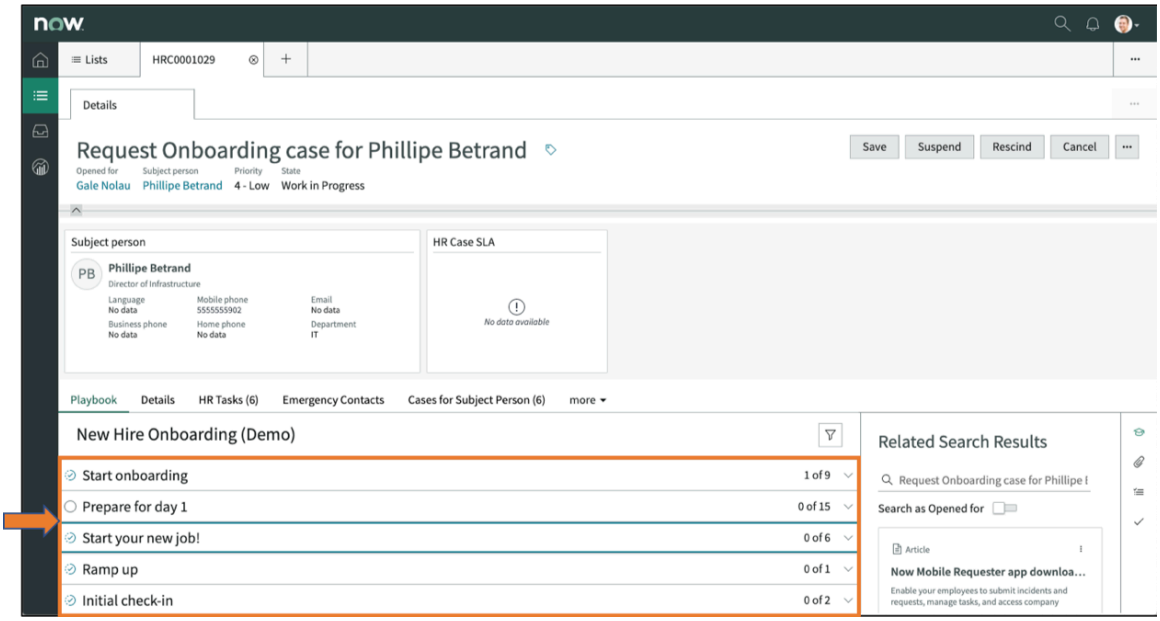
始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

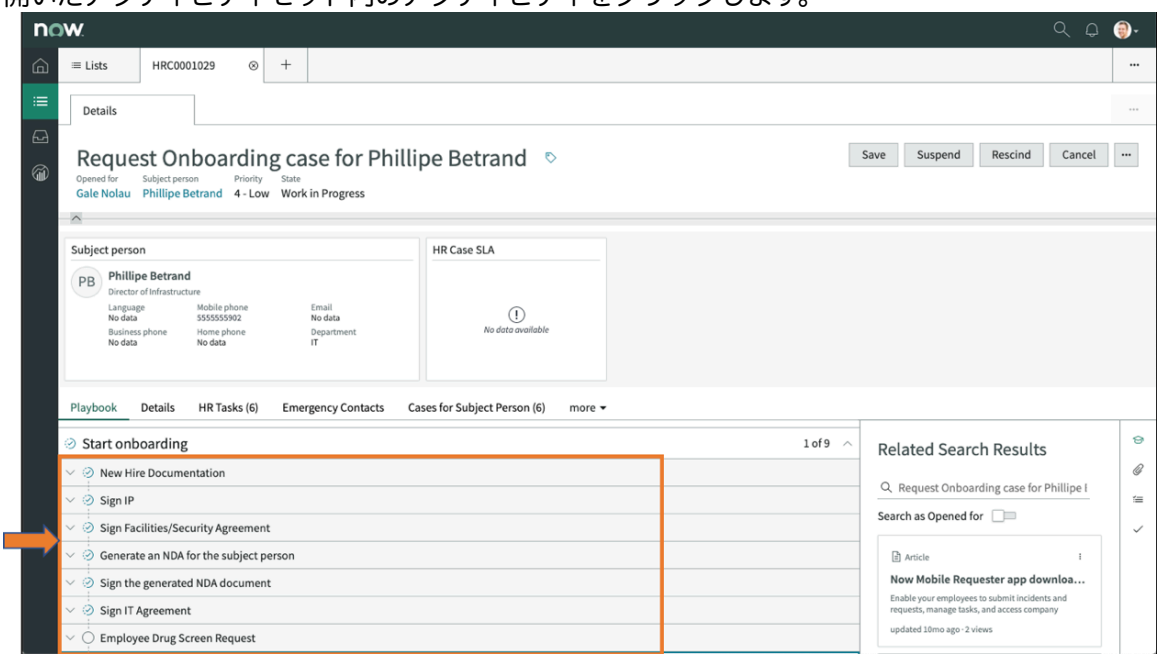
自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。

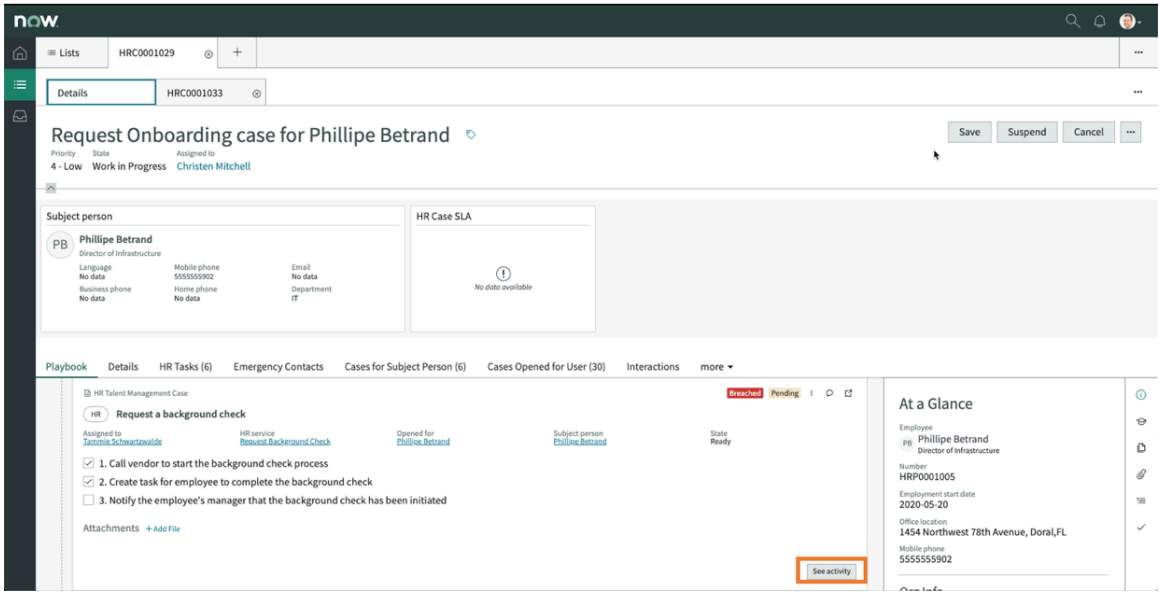


5. [アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

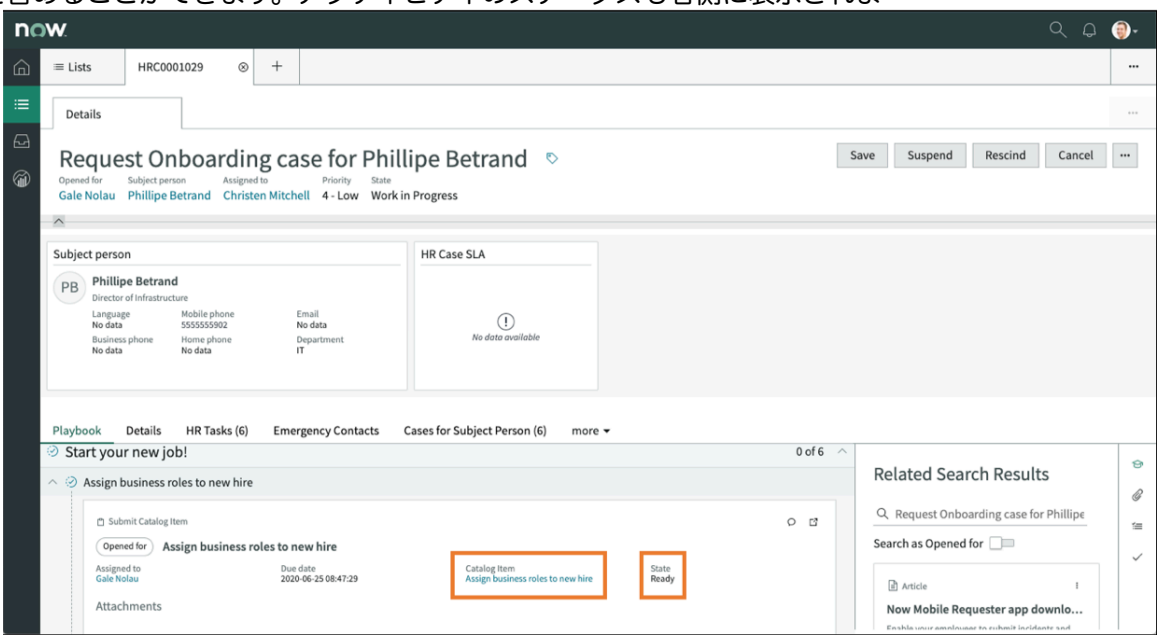
> **注:**
> ケースカードにアクセスでき、ケースにアサインされていないエージェントのみがこのボタンを表示できます。担当者エージェントにはこのボタンは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティには、トレーニング、ビデオ、またはカタログアイテムへのリンクを含めることができます。アクティビティのステータスも右側に表示されます。



自動翻訳

> **注:**
> [カタログアイテム] リンクをクリックすると、一般的なカタログページが開きます。

HR Playbook 添付ファイルの追加

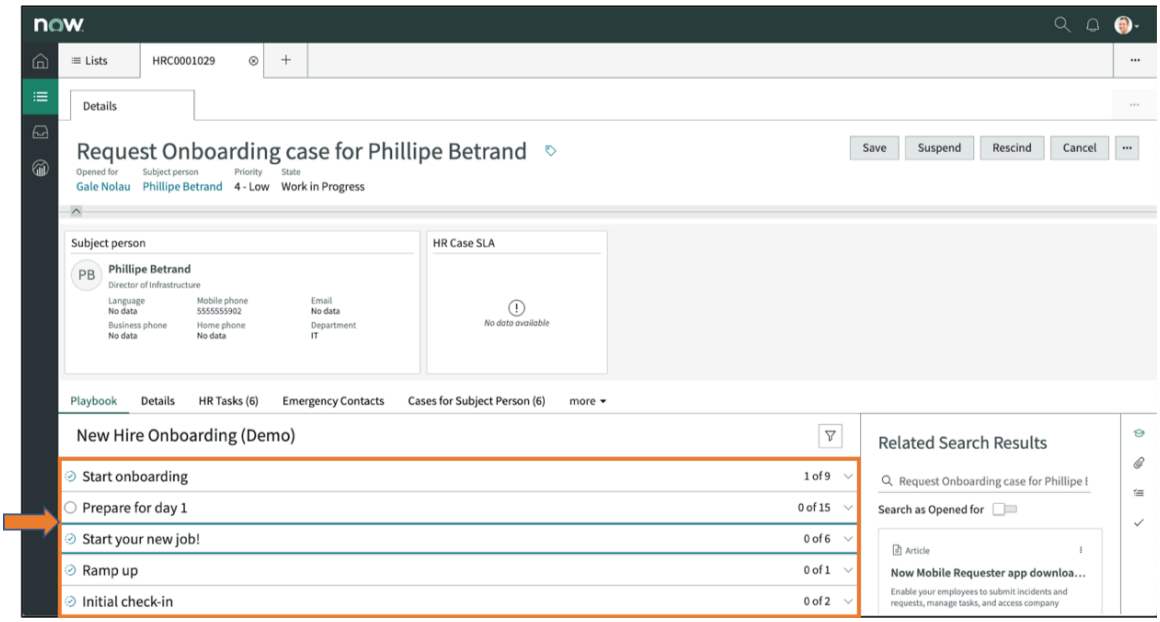
アクティビティに応じて、Playbook から添付ファイルを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

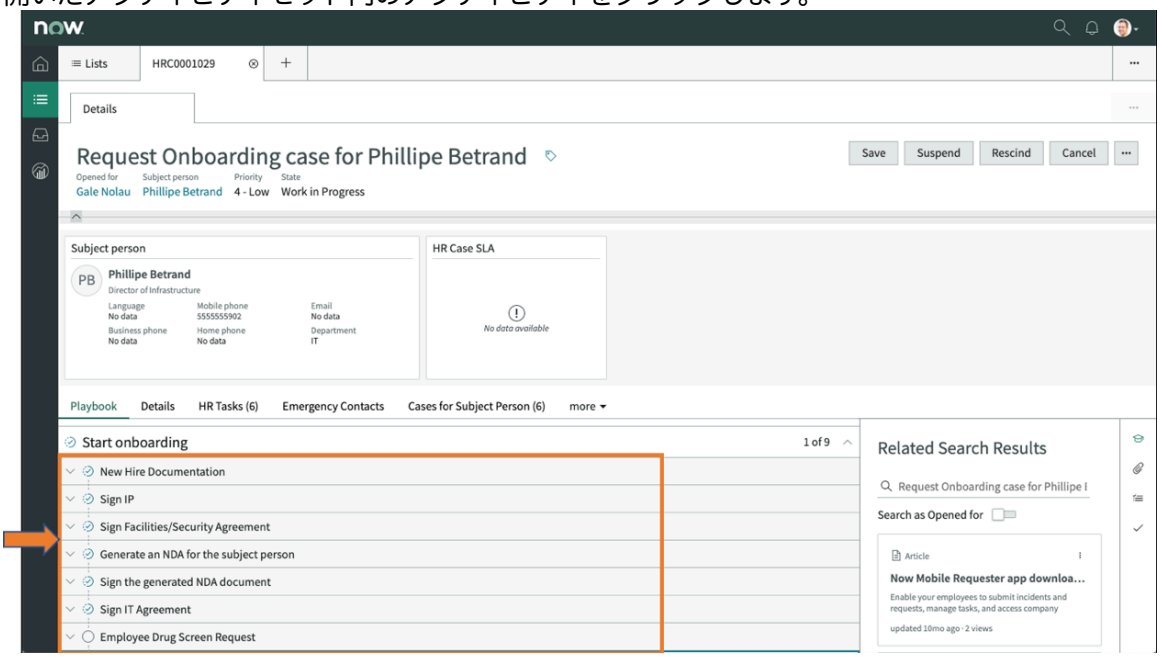
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



5. **[+** ファイルを追加 **(+Add File)]** をクリックします。

6. アップロードするファイルを選択し、[開く] をクリックします。

HR Playbook アクティビティの取り消し

取り消しプロセスを使用して、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻すことができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer
詳細については、「ライフサイクルイベントの取り消しプロセスを設定する」を参照してください。

手順

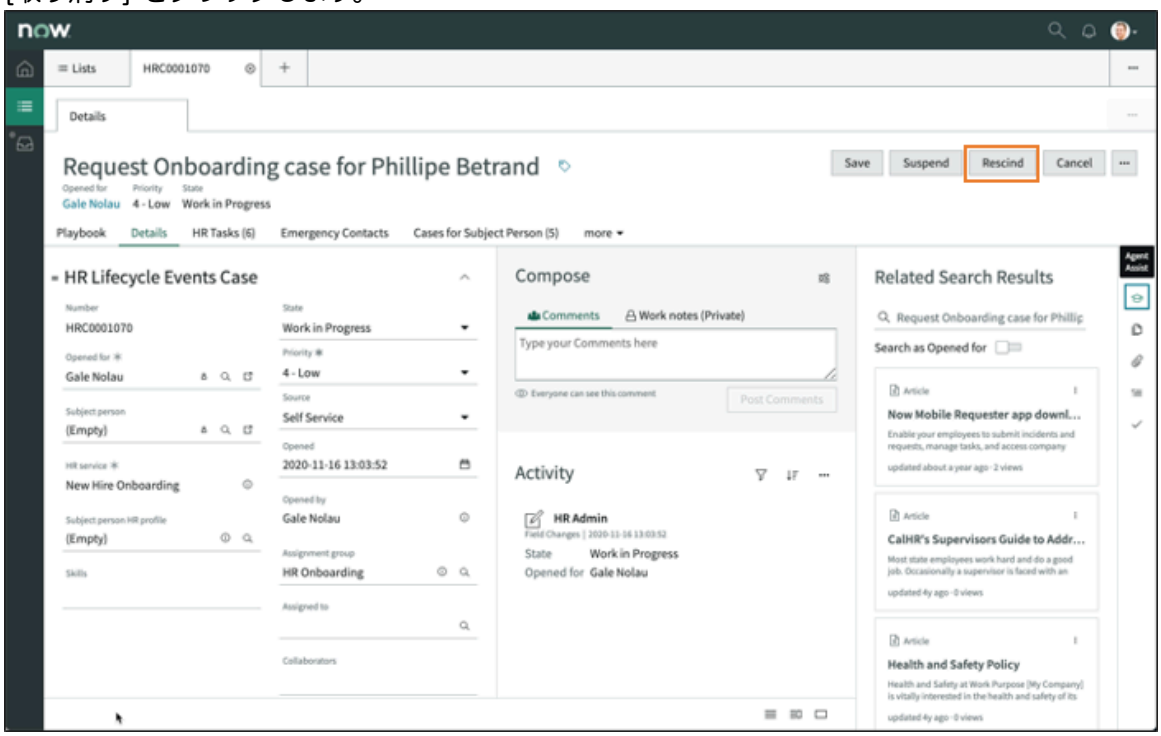
1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.

2. ライフサイクルイベントケースを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [取り消す] をクリックします。



4. ケースを取り消す理由を入力します。

> **注:**
> 取り消しを元に戻すことはできないため、注意して続行してください。

5. [**OK**] をクリックします。
   取り消しアクティビティが表示され、以降のアクティビティセットがキャンセルされます。

オープン対象者または対象者に送信されたメールの表示

HR エージェントは、ライフサイクルイベントケースのオープン対象者または対象者へのメールを表示できます。

始める前に

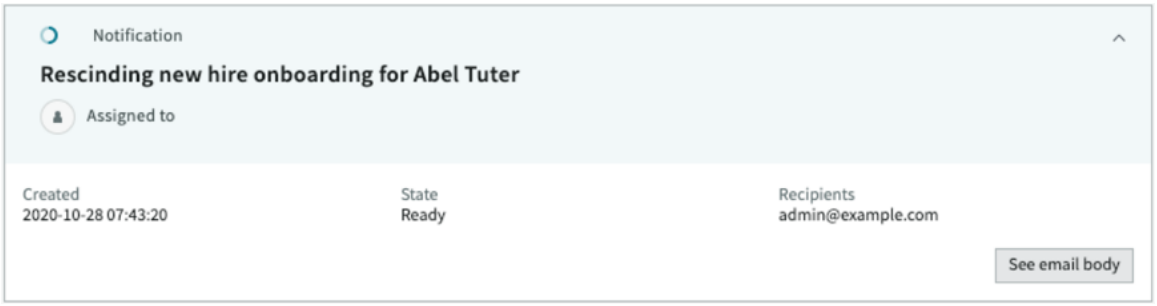
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットを選択します。
4. 任意のアクティビティで [メール本文を表示] ボタンがある場合は、そのボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. メールの右上隅にある **[X]** をクリックして、メールを閉じます。

HR Service Delivery Agent Workspace と Universal Request の統合

HR Service Delivery Agent Workspace と Universal Request アプリケーションを統合することで、サービス要求の作成中に従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供できます。

概要

従業員が 従業員センター で [ヘルプを要求] オプションをクリックすると、ユニバーサル要求が作成されます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、(HR 部門関連として) 問題を分析し、そのユニバーサル要求から HR ケースを作成します。HR エージェントによってケースが解決されると、HR ケースのステータスが [承認待ち] に変わります。自動的に、ユニバーサル要求のステータスが [応答待ち] に変わります。最後に、従業員が解決を受け入れると、ユニバーサル要求はクローズされ、HR ケースがクローズされます。

HR エージェントは、解決の有無にかかわらずいつでもユニバーサル要求キューに HR ケースをルーティングすることができます。

問題、部門間転送、および作業メモに取り組んでいるユーザーといった重要な詳細はすべてユニバーサル要求チケットに記録されるため、要求を作成した従業員は詳細に把握できます。

必要なプラグインのアクティブ化

Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) およびユニバーサル要求 (com.snc.universal_request) プラグインをアクティブ化すると、次のことがわかります。

- ユニバーサル要求 フォームには、HR ケースを作成するための UI アクションがあります。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、HR ケースがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合にのみ、HR ケースフォームに表示されます。
- [転送] ボタンが HR ケースフォームに表示され、HR エージェントは HR ケースをユニバーサル要求、別の部門、またはサービスにルーティングできます。

HR Service Delivery Agent Workspace でユニバーサル要求から HR ケースを作成する

ユニバーサル要求レコードから HR ケースを作成し、顧客へのサービスをできるだけ早く復旧します。HR ケースレコードを作成した後、潜在的なソリューションを調査できます。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. 移動先 **Universal Requests** > すべて.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. HR ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
4. **[HR** ケースを作成] をクリックします。
5. HR ケースフォームの必須フィールドに入力します。

   注:
   [従業員情報] フィールドの値は、ユニバーサル要求から HR ケースに自動的にコピーされます。

6. [送信] をクリックします。
   HR ケース番号がユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールドに表示され、チケットが [関連チケット] 関連リストに表示されます。また、HR ケースの作成元のユニバーサル要求番号は、HR ケースフォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。

HR Service Delivery Agent Workspace でユニバーサル要求の **HR** ケースを操作する

ユニバーサル要求から開始された HR ケースの解決を提供します。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「Universal Request ステータスのマッピング」を参照してください。

手順

1. ユニバーサル要求から作成された HR ケースを開きます。
2. [作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [対応中] に変更されます。
3. 解決が提供されたら、[完了してクローズ] をクリックします。
   HR ケースのステータスが [承認待ち] に変更され、ユニバーサル要求のステータスが [応答待ち] に自動的に変更されます。従業員センター 上：
   - ユーザーが解決を受け入れると、ユニバーサル要求のステータスが [クローズ済み] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。
   - ユーザーが解決を却下すると、ユニバーサル要求のステータスが [処理中] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [対応中] に変更されます。

   重要:
   何らかの理由で HR エージェントが HR ケースをユニバーサル要求にルーティングせずに [未完了でクローズ] をクリックした場合、動作は次のようになります。
   - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオンの場合、ユニバーサル要求が [処理中] ステータスになり、HR ケースが [未完了でクローズ] ステータスになります。
   - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオフの場合、ユニバーサル要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

HR Service Delivery Agent Workspace でユニバーサル要求に **HR** ケースを転送する

HR ケースを Universal Request キューに戻すか、または解決の有無にかかわらず別の部門に転送します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
Universal Request プロパティページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「Universal Requests のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 転送する HR ケースを開きます。
2. [転送] をクリックします。

   注:
   [転送] オプションは、自分がアサイン先グループに含まれる場合、またはケースが自分にアサインされている場合にのみ表示されます。

3. 転送ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注:
   転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「Universal Requests のプロパティ」を参照してください。

   - アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注:
     転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

タスクの結果

- HR ケースフォームでは、転送理由と転送メモを表示できます。
- HR ケースのステータスが [未完了でクローズ] に変更され、転送理由と転送メモがユニバーサル要求にコピーされます。
- ユニバーサル要求のステータスは [処理中] のままです。

注:
上記のステータス変更は構成できます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能)

HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) は、HR Service Delivery アプリケーションで使用できる 2 つのワークスペースのうちの 1 つで、Next Experience ユーザーインターフェイ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スを使用します。構成可能な UI ビルダー バージョンに基づいて構築されているため、ビジネスニーズに応じた構成と拡張が簡単です。

HR サービスデリバリ (HRSD) コア UI、HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)、および HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較

HR エージェントは、HR サービスデリバリ (HRSD) コア UI、HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)、または HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) を使用して HR ケースを処理できます。次の詳細を確認して、これらのアプリケーションの主なオファリングと相違点を理解してください。

- HR サービスデリバリ (HRSD) コア UI を使用すると、フォームビューで HR ケースを作成、表示、または操作できます。
- HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース (Classic) では、エージェントワークスペース フレームワークからカスタムワークスペースを作成できます。

  注:

  - HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) は廃止に向けて準備中です。これは非表示になり、アクティブ化できなくなりますが、Xanadu リリースまで引き続きサポートされます。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。
  - HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) の既存のユーザーの場合は、HR ケース管理向けエージェントワークスペース (構成可能) に移行して機能を拡張できます。「移行の指針」を参照してください。

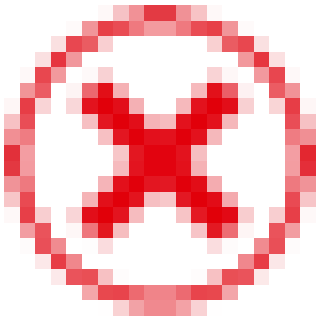
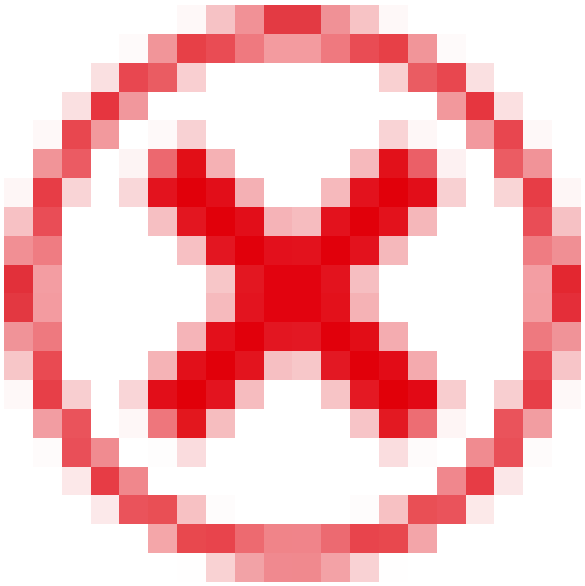
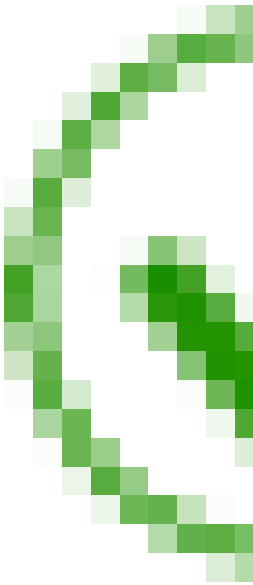
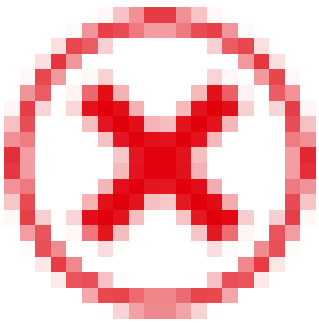
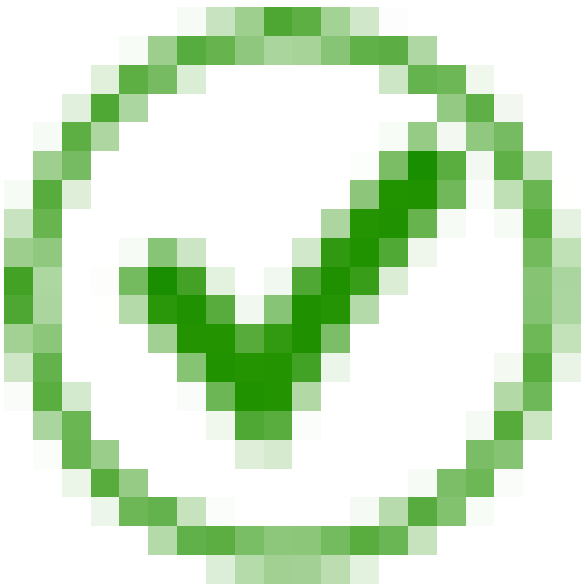
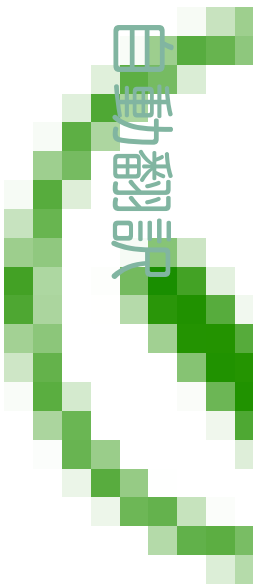
- HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) は、クラシック版のエージェントワークスペースエクスペリエンスの再構成バージョンで、構成可能な UI ビルダー バージョンに基づいて構築されています。このアプリケーションでは、必要なすべてのツールが 1 箇所に配置されているため、従業員との対話、問い合わせへの応答、問題の迅速な解決が可能です。

  注:
  HR Service Delivery の新規顧客の場合、ServiceNow® Store から HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) アプリケーションをアクティブ化します。

自動翻訳

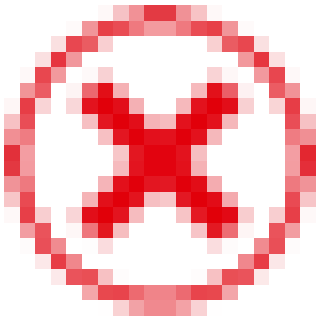
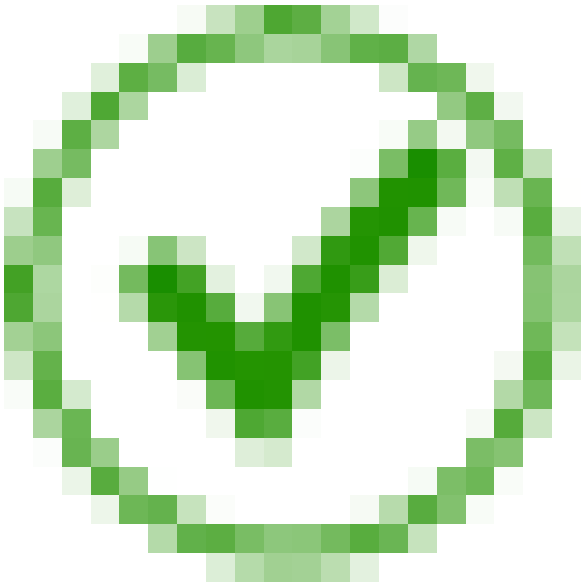
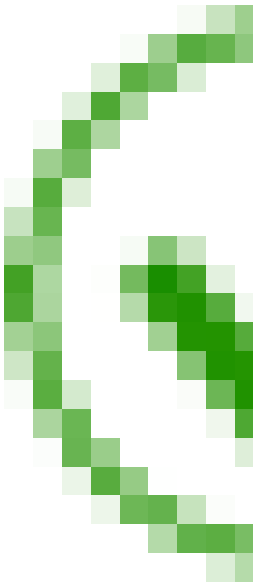
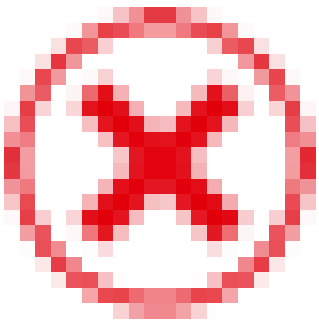
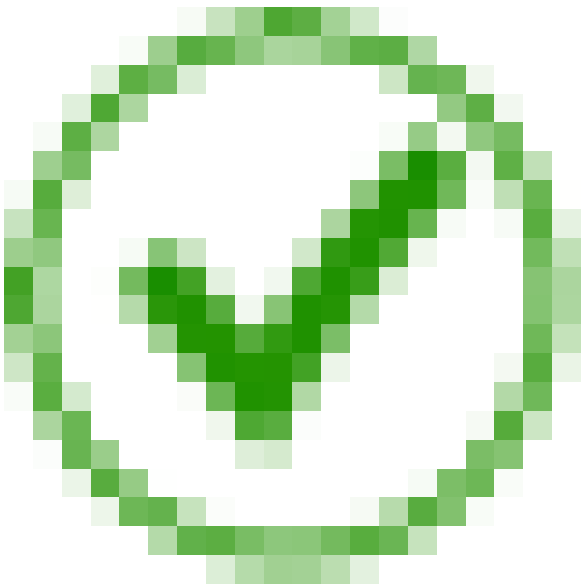
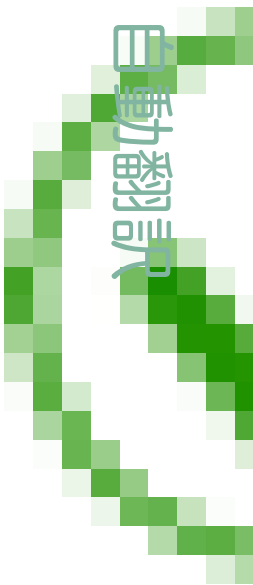
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ可能)
ランディング、レコード、リスト、ケース作成ページをカスタマイズする			
一元化されたビュー			

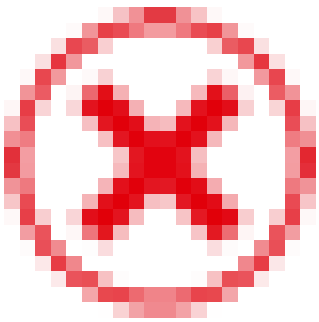
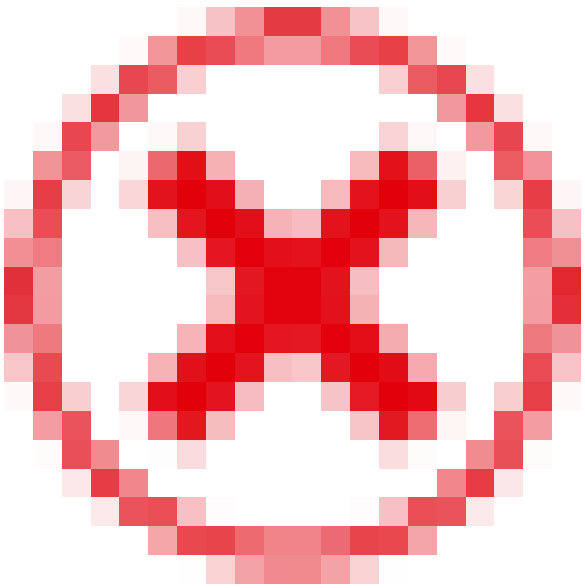
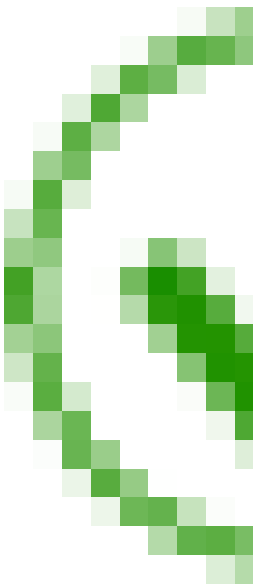
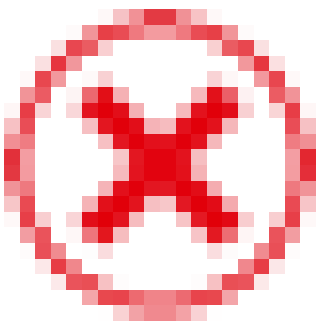
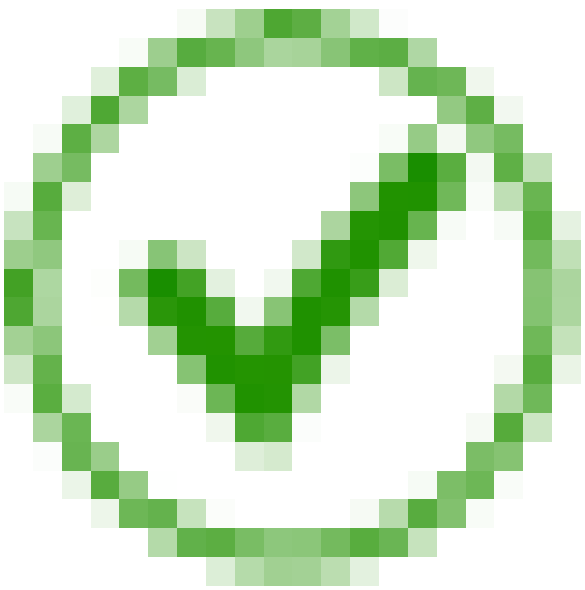
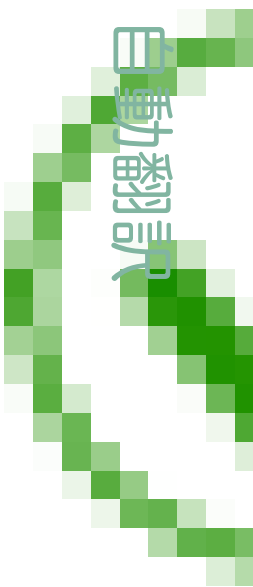
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ 可能)
コミュニケーションチャネルを統合する			
エージェント支援			

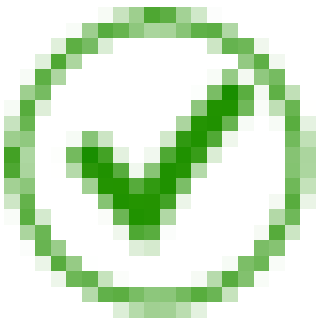
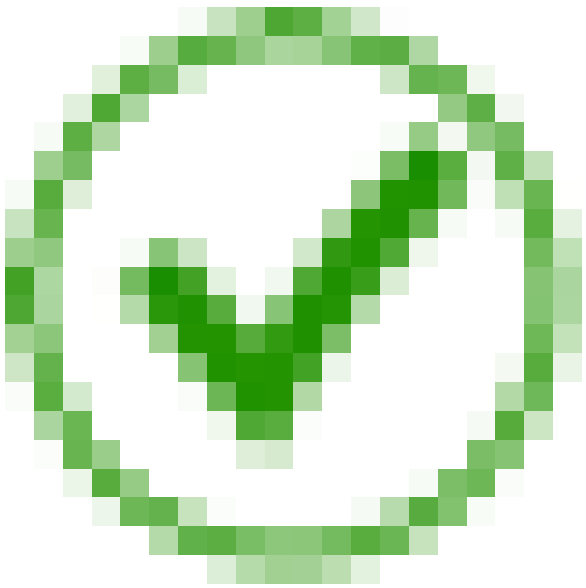
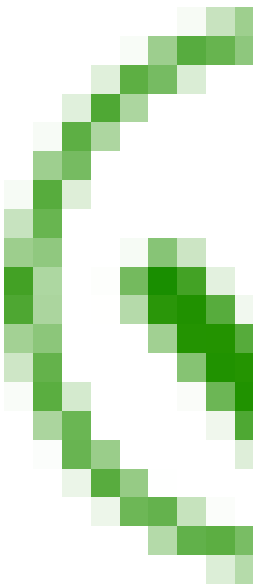
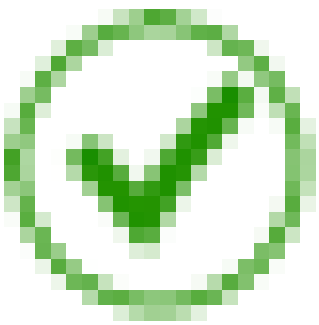
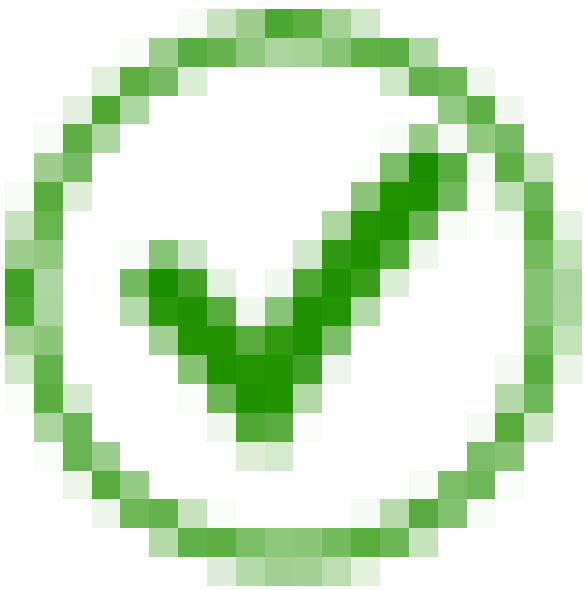
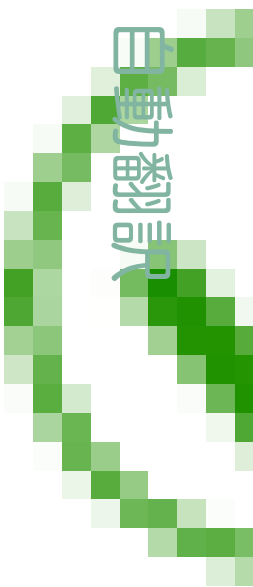
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ 可能)
UI Builder を活用する • コンポーネントのプロパティを編集する • バリエーションと対象者を活用する • Next Experience UI ブランディング • スタイル構成			
マルチタブビュー			

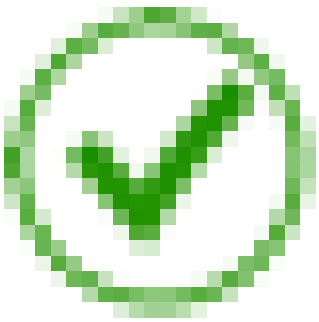
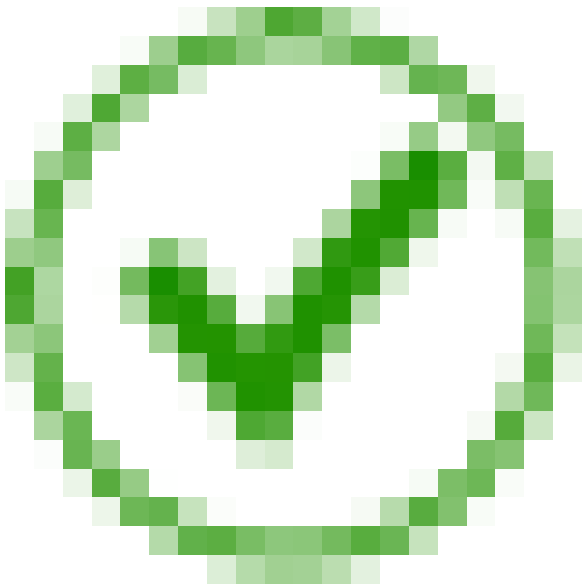
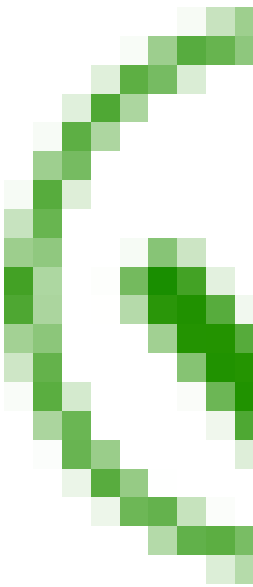
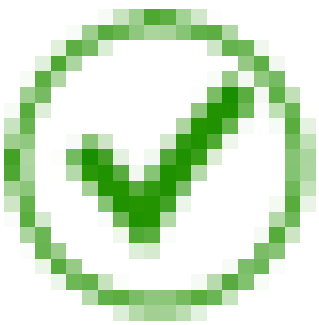
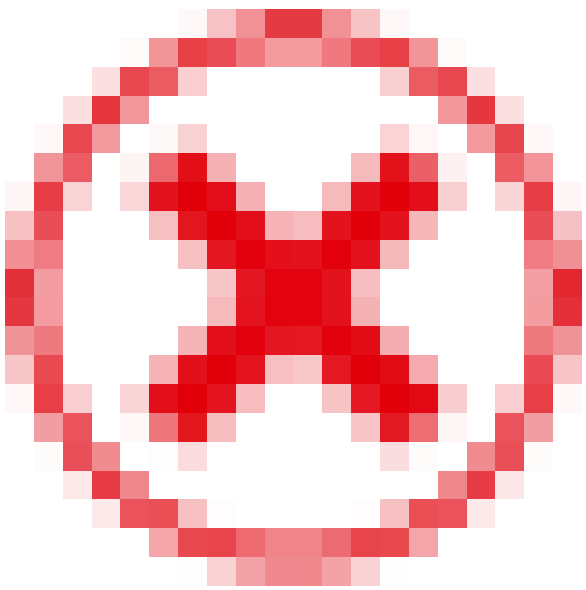
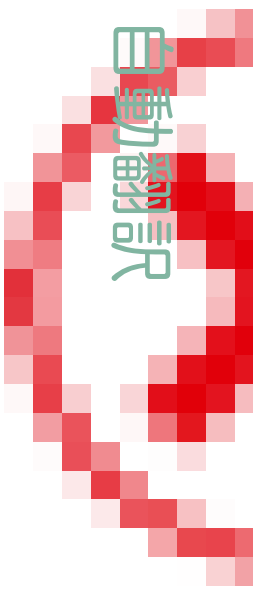
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ 可能)
リストビュー			
レコードビュー			

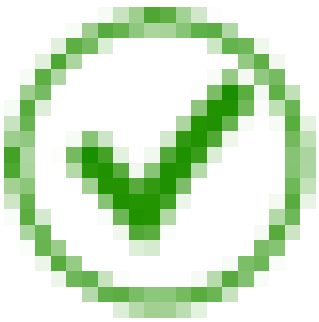
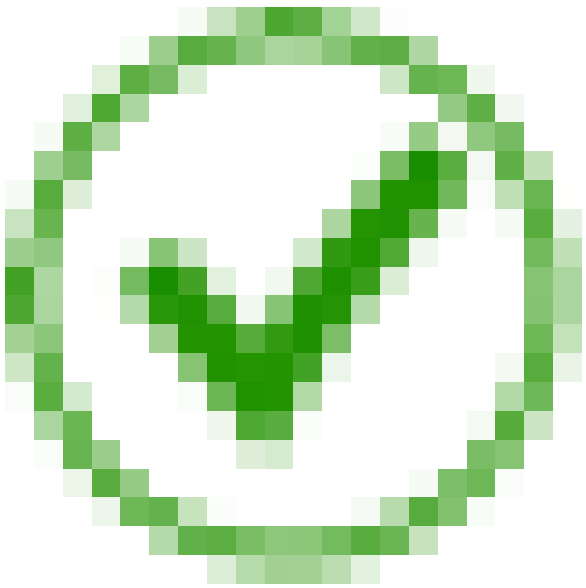
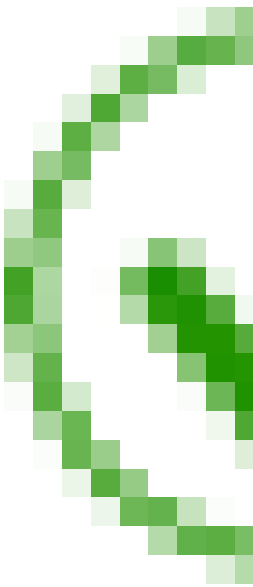
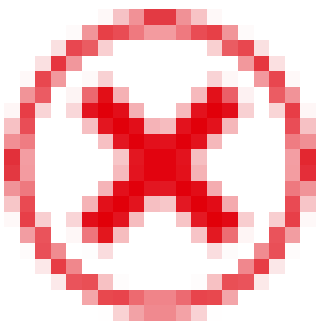
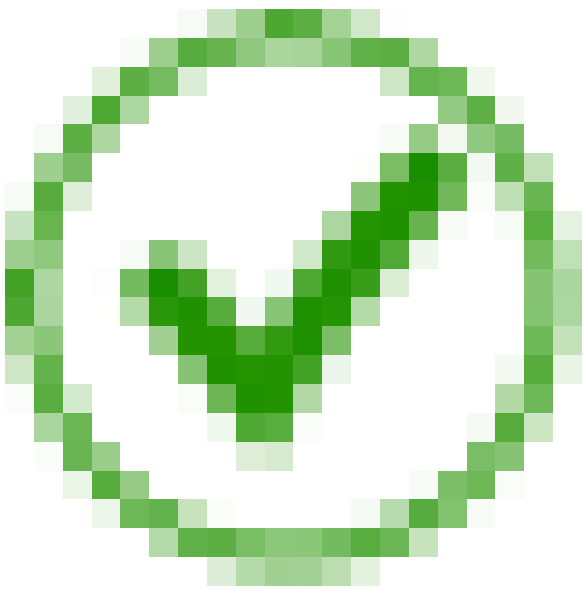
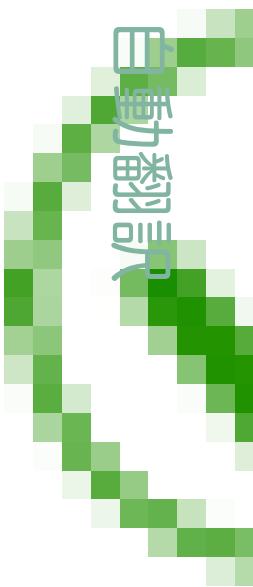
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ 可能)
ケース作成			
一括ケース作成			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

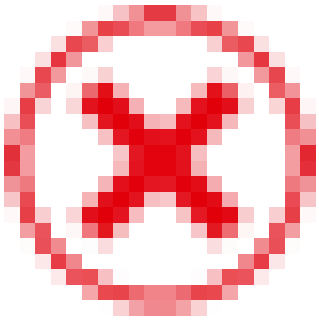
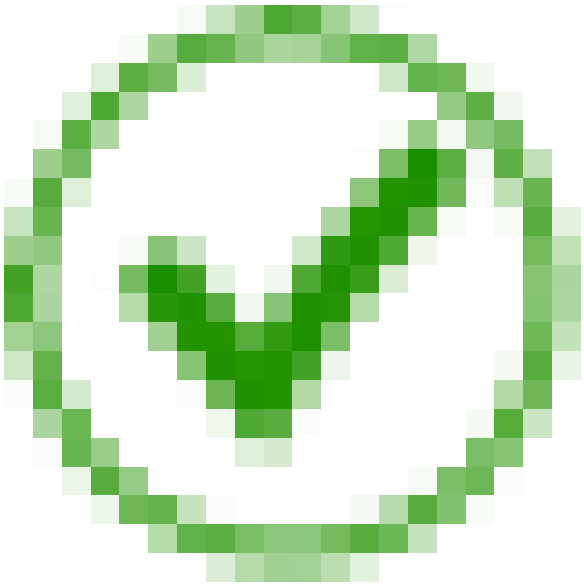
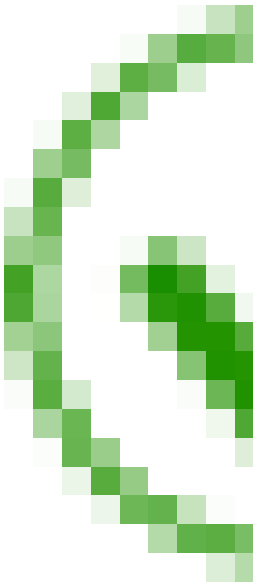
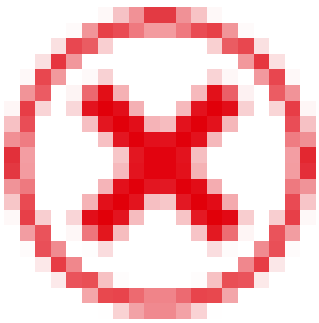
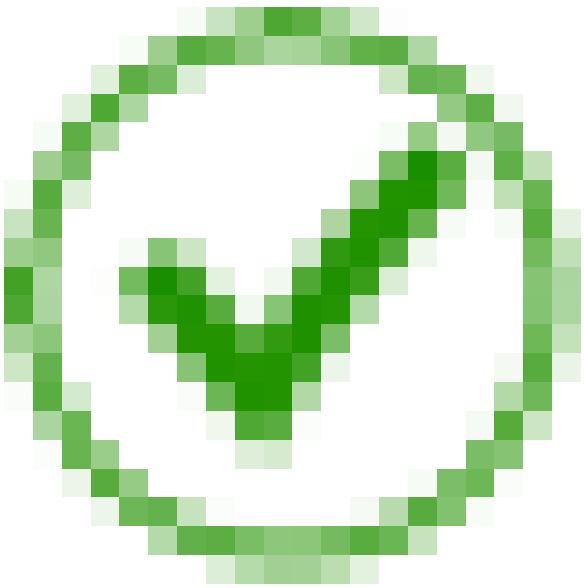
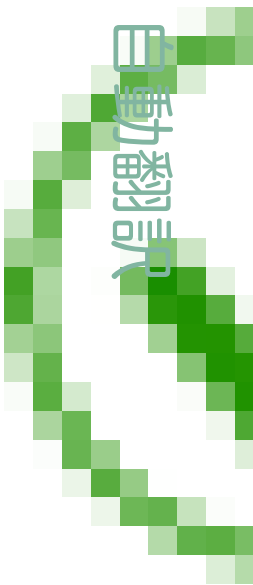
機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	HR Service Delivery コア UI	HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)	HR ケース管理のエージ 可能)
HR タスクのチェックリストを追加する			
コンテキストサイドパネル			

注:
コンテキストサイドパネルで使用できる機能はごくわずかです。パネルで導入された新しい機能セットについては、HR ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) に移行してください。

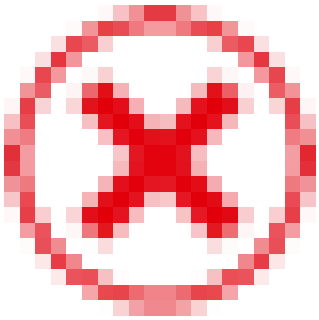
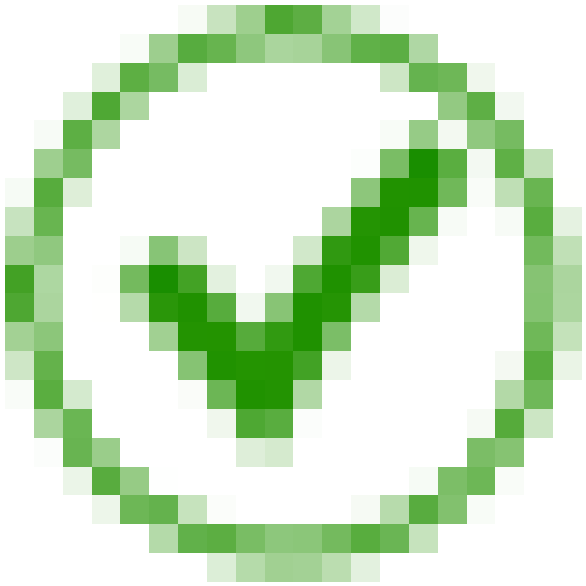
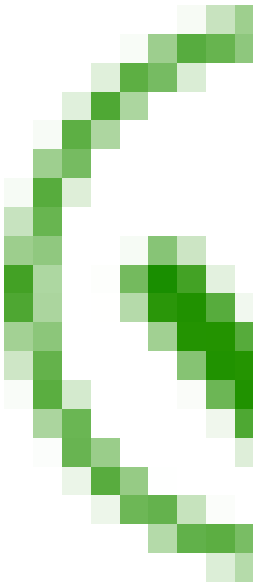
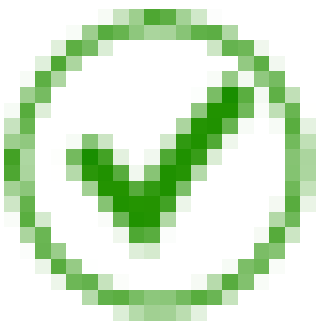
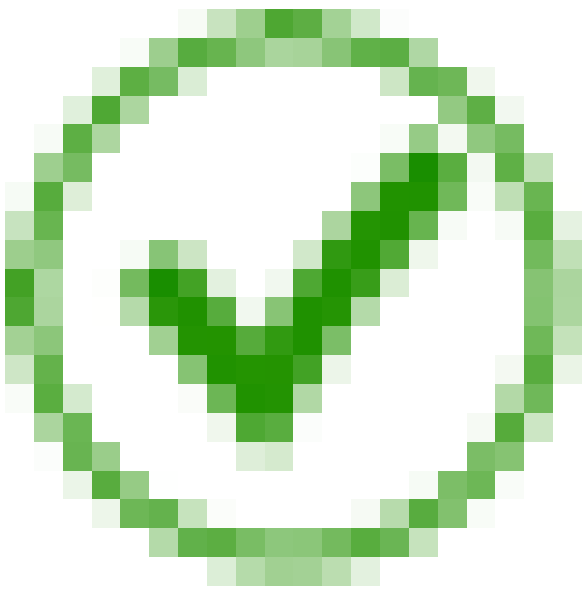
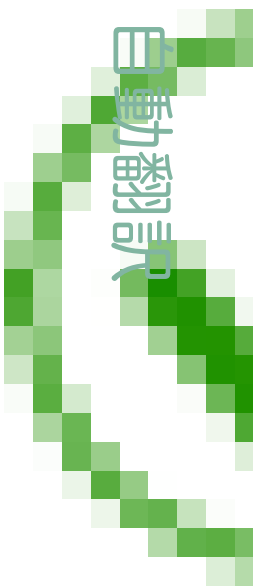
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ 可能)
タイムリーなコミュニケーションを可能にするリマインダーを作成する			
HR ケースでの作業中に他のケースを作成する			

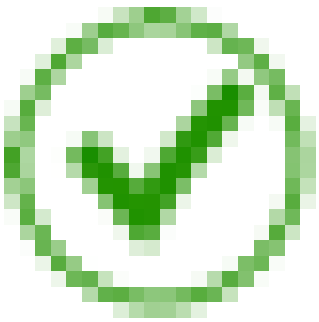
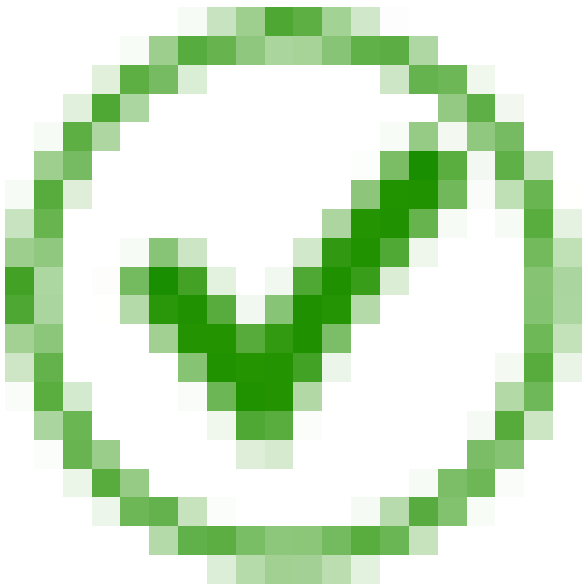
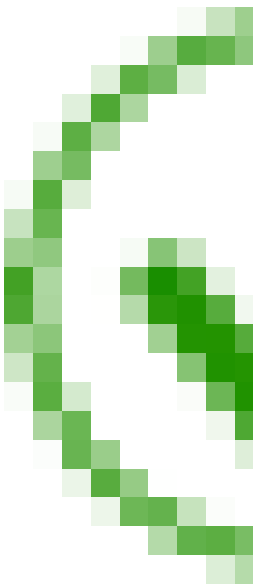
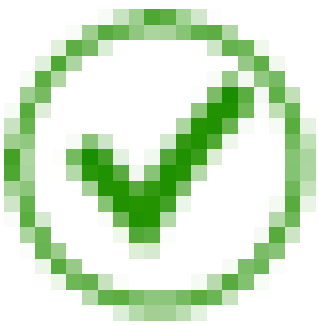
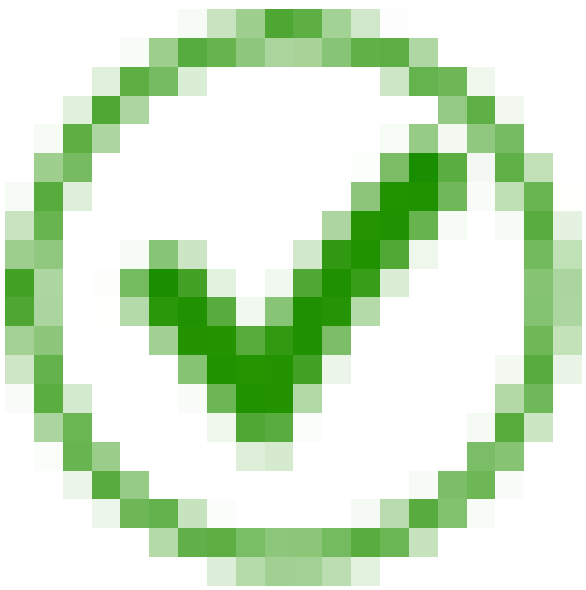
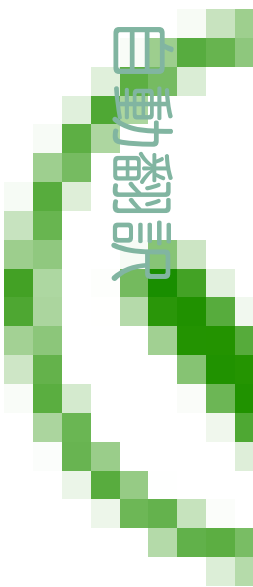
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ 可能)
メール送信機能			
インタラクションレコードを作成および使用する			

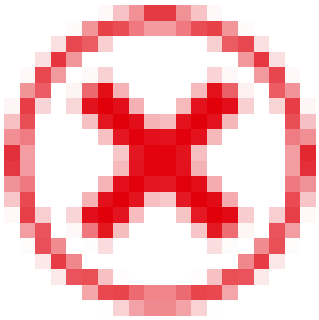
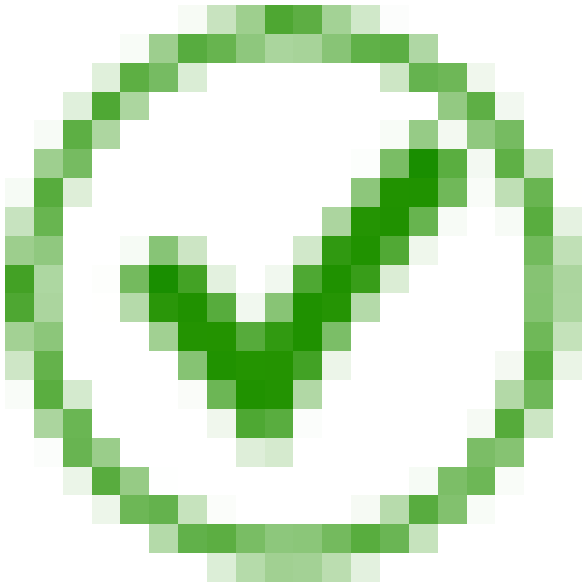
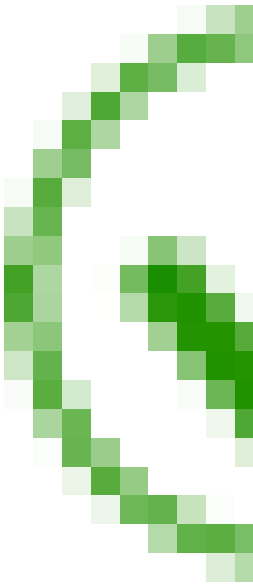
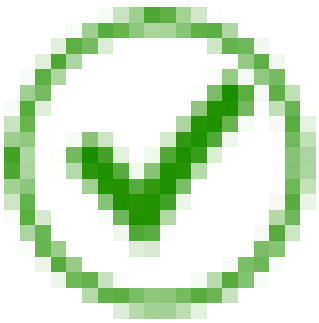
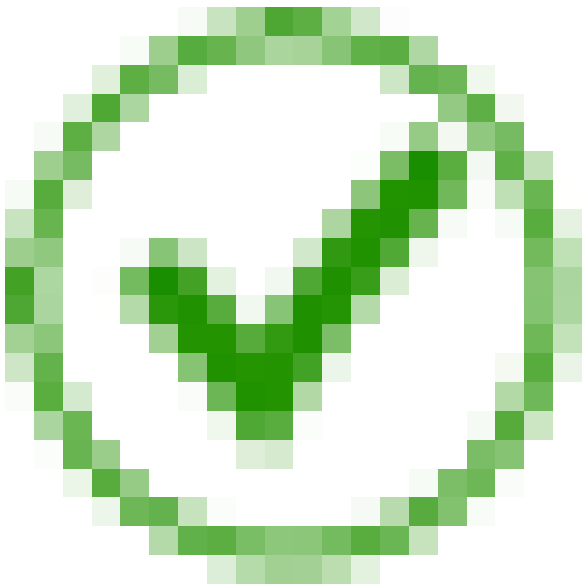
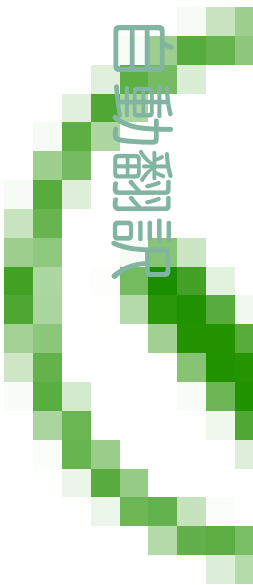
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ可能)
ML 主導のパーソナライゼーション			
従業員ドキュメント管理をサポートする			

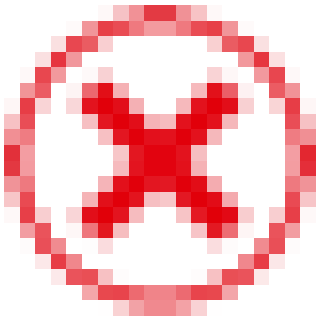
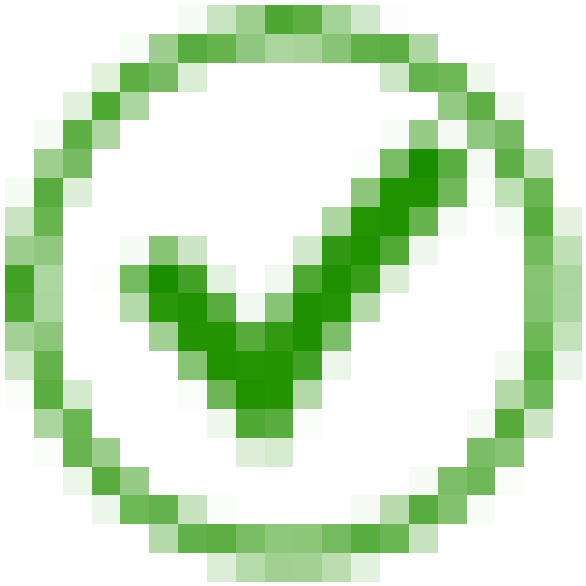
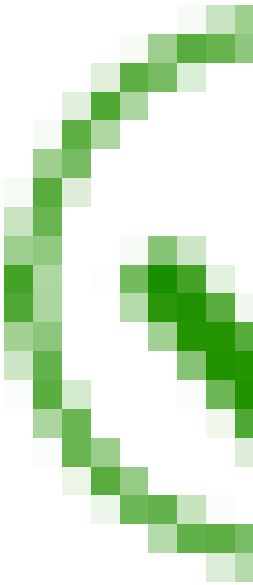
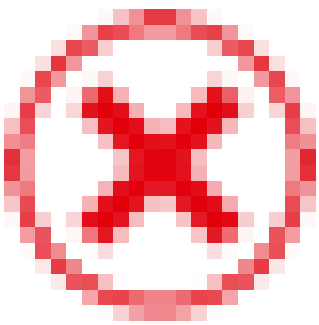
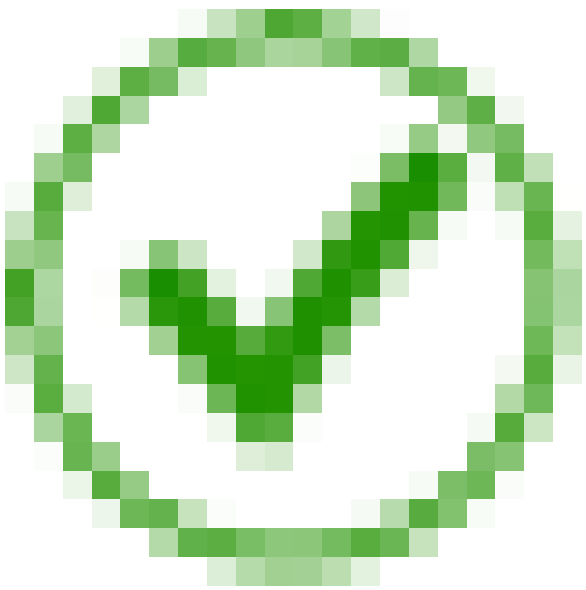
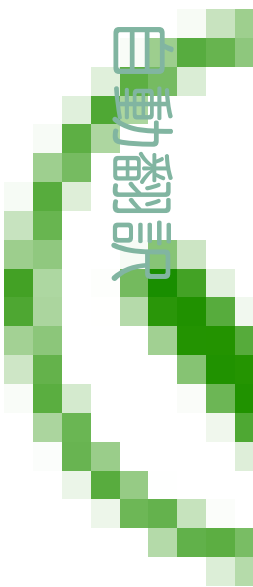
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ 可能)
エージェントチャット			
サービスレベルアグリーメント (SLA) を表示する			

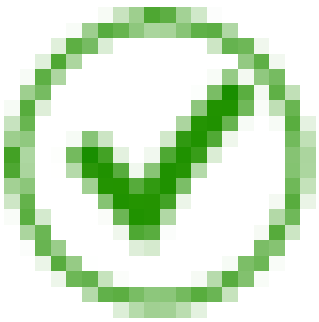
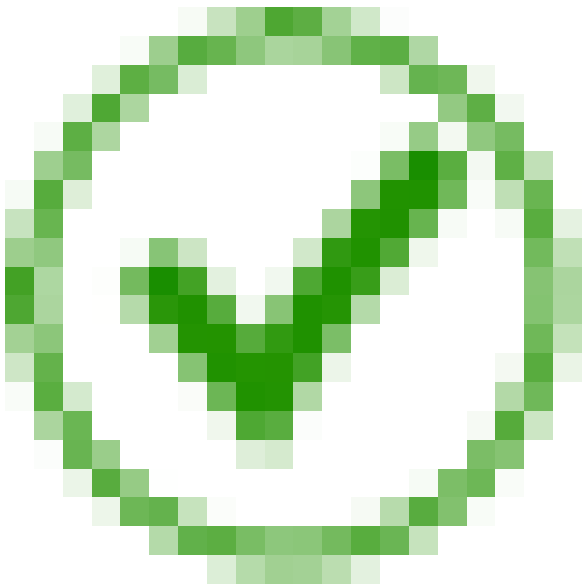
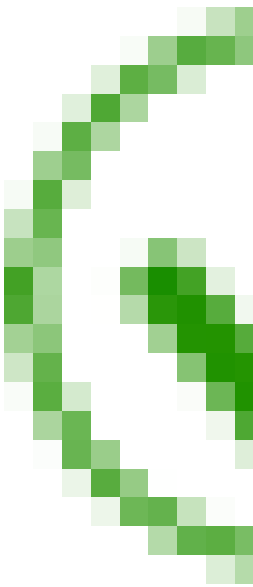
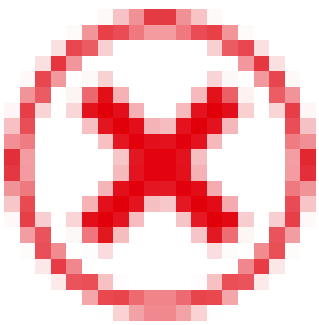
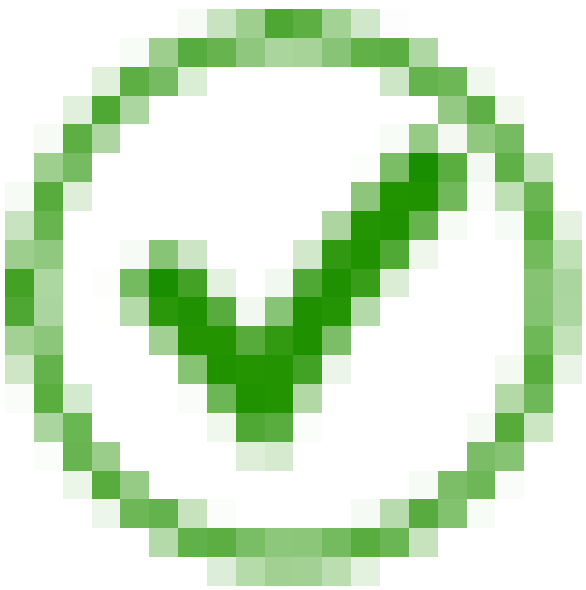
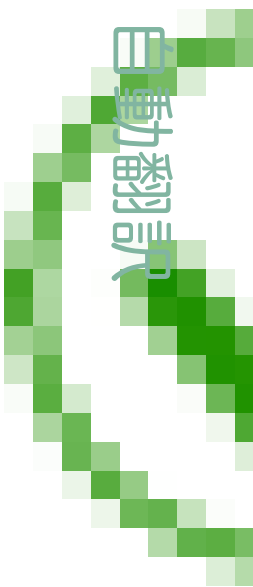
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	**HR Service Delivery** コア **UI**	**HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)**	HR ケース管理のエージ 可能)
Conversational SMS Service Channel アプリケーションをサポートする			
カスタムの自分のリスト			

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能の比較：**HR Service Delivery** コア UI、HR **Service Delivery Agent Workspace** (Classic)、および **HR** ケース管理のエージェントワークスペース (構成可能) の比較 (続く)

機能の使用可否	HR Service Delivery コア UI	HR Service Delivery Agent Workspace (Classic)	HR ケース管理のエージ 可能)
ドキュメントテンプレート			
応答テンプレート			

開始するには

探索

Agent Workspace for HR Case Management の詳細を確認してください。

構成

実装を計画し構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照
HR Agent Workspace の使用方法について説明します。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース Guided Setup

Guided Setup を使用すると、HR ケース、タスク、およびコミュニケーションのすべてに 1 つの場所からアクセスできるように、エージェントの HR ケース管理のエージェントワークスペース を構成できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース Guided Setup は、構成を開始するための導入部分の役割を果たします。また、構成アクティビティをカテゴリに整理しています。各カテゴリのアクティビティを完了して、人事組織のワークスペースをカスタマイズします。各カテゴリには、計画ガイダンス、セットアップ前の手順、役立つ情報へのリンクなどの情報が表示されます。各カテゴリでは、構成を実行するインスタンス内のページへのリンクも提供しています。

HR ケース管理のエージェントワークスペース Guided Setup にアクセスするには、**[HR** ケースマネジメント] に移動し、 [HR ケース管理のエージェントワークスペース Guided Setup] を選択します。ランディングページで [開始] ボタンを選択して構成を開始します。

[HR ケース管理のエージェントワークスペース Guided Setup] ページには、さまざまなカテゴリのリストが表示されます。各カテゴリの下にある [開始] ボタンを選択して、構成を開始します。

Guided Setup の詳細については、「Guided Setup の使用」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の詳細

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用して 1 か所から従業員の HR 要求を管理します。

ホームページは、HR ケース管理のエージェントワークスペース の探索の開始点です。左側にアイコンのリストが表示されます。これらのアイコンにはどの画面からもアクセスできます。

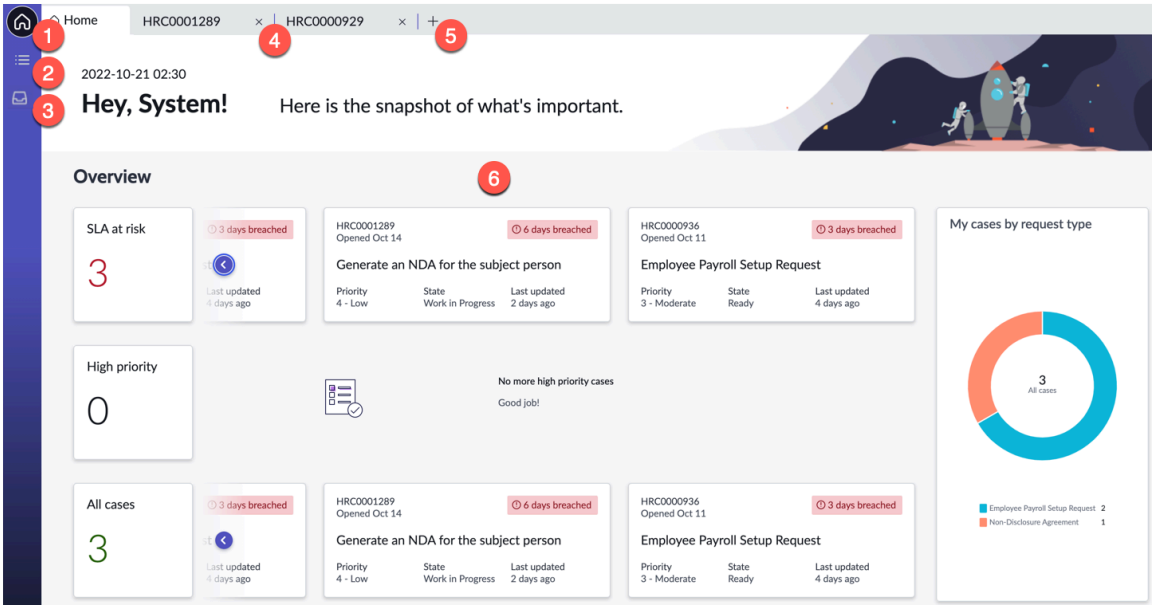
ホームページには、最優先ケース、Service Level Agreement (SLA) に違反するリスクのあるケース、および最近の変更を含むケースが表示されます。

HR エージェントが属するチームに関連する情報は、[概要] セクションの下に表示されます。

ランディングページの下部には、会社情報、リンク、および利用可能なツールが表示されます。このセクションは、コンテンツ配信の一部です。詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



数値	エージェントワークスペースの要素	説明
1	[ホーム] アイコン	ホームページでは、作業の概要がひと目でわかります。HR ケースや、チームに影響を与えるアイテムなど、最初に対処すべき事項を決定するのに役立つ情報を提供します。
2	リストアイコン	リストには、すべての HR ケースが表示されます。自分に関連するものをフィルターしてソートできます。HR ケース、インタラクション、人事タスクなどのリストを表示する場合に選択します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース のリスト」を参照してください。
3	受信トレイアイコン	自分にアサインされている HR ケースが含まれている受信ボックス。 チャットとインタラクションもエージェント受信ボックスに表示されます。チャットを使用する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットを使用する」を参照してください。 次の状態を指定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

数値	エージェントワークスペースの要素	説明
		• 利用可能 • オフライン • 退席中 詳細については、「エージェント受信箱からの作業」を参照してください。 注: Advanced Work Assignment (com.glide.awa) およびエージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインのアクティブ化が必要です。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース向け Advanced Work Assignment (AWA) の概要」を参照してください。 。
4	タブ	タブには、リスト、HR ケース番号、および [追加] アイコンが表示されます。HR ケース番号にマウスを合わせると、ケースに関連する詳細 (ケースの説明、HR サービス、対象者など) をすばやく確認できます。 複数のタブを開いている場合、デフォルトではタブにケース番号のみが表示されます。ただし、タブに表示する情報を設定することもできます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース のタブラベルのカスタマイズ」を参照してください。
5	アイコンを追加	選択して、次のいずれかをすぐに作成できます。 • **HR** ケースを作成。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペースでのケースの作成」を参照してください。 • インタラクションを作成。インタラクションとは、従業員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

数値	エージェントワークスペースの要素	説明
		が HR エージェントに問い合わせをした際のやり取りのことで、希望した場合は、そのインタラクションは確実に文書化され、記録されます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。
6	ダッシュボード	HR ケース全体に基づいてデータをグラフィカルに表示します。このダッシュボードを使用して、優先する必要があるケース、または SLA (サービスレベルアグリーメント) ステータス、一般的な情報、お知らせなどを把握できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の設定

HR ケース管理のエージェントワークスペース をセットアップし、エージェントが従業員とのやり取り、質問への回答、ケースの作成、および問題解決を行えるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

- アプリケーション HR ケース管理のエージェントワークスペース [com.sn_hr_agent_ws] をインストールします。
- 次のコンポーネントを設定します。
  - コミュニケーションチャネルとルーティング。
  - HR サービスデリバリ (HRSD) 固有の追加コンポーネントと設定。
  - ワークスペース内のフォーム。「Set up forms in Workspace (ワークスペースでフォームをセットアップする)」を参照してください。
  - ワークスペースのセットアップ「ワークスペースの設定」を参照してください。

インストールされるロール

HR サービスデリバリ (HRSD) Configurable Workspace [com.sn_hr_agent_ws] をインストールすると、次のロールがインストールされます。

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
人事マネージャー [sn_hr_core.manager]	すべての HR ケース、プロファイル、保護情報へのアクセス権限を付与します。	ワークスペースリストの管理者 [workspace_list_admin]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
	このロールを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペース リストとカテゴリを管理できます。 このロールには、昇格したロールであるワークスペースリストの管理者が含まれています。昇格したロールの詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。 ワークスペースユーザー [workspace_user] ロールを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペース へのアクセス、インタラクションの作成およびアクセスができるようになります。	ワークスペースユーザー [workspace_user]
人事ケースライター [sn_hr_core.case_writer]	すべての HR ケースに対する書き込みアクセス権限を付与します。 このロールでは、HR ケース管理のエージェントワークスペース にアクセスして既存のケースの表示、作成、および処理を行うことができます。Case and Knowledge Management のすべての領域にアクセスすることもできます。 このロールにはワークスペースユーザーロールが含まれています。これにより、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。	ワークスペースユーザー [workspace_user] インタラクションエージェント [interaction_agent]
HR エージェント [sn_hr_core.basic]	基本的な HR エージェントに HR ケース管理のエージェントワークスペース モジュールへのアクセス権を付与します。 このロールには、Advanced Work Assignment エージェント [awa_agent] ロールが含まれています。これにより、HR エージェントは複数のサービスチャネルにわたって顧客とのやり取りを行い、作業負荷を管理できます。	• Advanced Work Assignment エージェント [awa_agent] • HR エージェント [sn_hr_core.basic] ロール内に含まれるすべてのロールを表示するには、「Case and Knowledge Management とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める

ワークスペースコンテンツマネージャー [sn_cd.workspace_content_manager]	ワークスペースへのコンテンツをスケジュールすることができます。
	• uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。
	• sn_cd.content_manager ロールにより、コンテンツ公開 へのアクセス権が付与されます。
	  ○ sn_esign.config_manager ロールは、電子署名構成を管理できます。
	  ○ sn_cd.content_approver ロールは、従業員センター に表示されるようにスケジュール設定されたコンテンツを承認できます。
		• UX フレームワークユーザー [uxframework_user]
		• コンテンツ配信コンテンツマネージャー [sn_cd.content_manager]
		  ○ 電子署名構成マネージャー [sn_esign.config_manager]
		  ○ コンテンツ配信承認者 [sn_cd.content_approver]

HR ワークスペース管理者 [sn_hr_agent_ws.admin]	HR ケース管理のエージェントワークスペース のすべての側面を設定できます。 workspace_admin ロールでは次の構成を行うことができます。エージェントワークスペース • chat_admin ロールは、チャットテーブルを管理します。 • uxframework_designer ロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • agent_workspace_user ロールでは、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。 • sn_agent_recommend.recommendation_admin ロールは、エージェント支援の推奨設定を管理します。 • interaction_admin ロールでは、Interaction Management システムを管理できます。 • workspace_list_admin ロールでは、ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。	ワークスペース管理者 [workspace_admin] • チャット管理者 [chat_admin] • UX フレームワークデザイナー [uxframework_designer] • エージェントワークスペースユーザー [agent_workspace_user] • エージェントの推奨事項の管理者 [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • インタラクション管理者 [interaction_admin] • ワークスペースリストの管理者 [workspace_list_admin] • UI アクション管理者 [ui_action_admin] • UI Builder 管理者 [ui_builder_admin] • UX フレームワークユーザー [uxframework_user] • 類似性アナライザー [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ロールタイトル [名前]	説明	ワークスペースロールを含める
	• ui_action_admin ロールでは、UI アクションを管理できます。 • ui_builder_admin ロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリーから参照および選択することができます。 • sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin ロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およびセクション要素を管理します。 • personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • ui_notification_admin ロールでは、通知トリガーを構成できます。	• フォーム管理者 [form_admin] • フォームのカスタマイズ [personalize_form] • UI 通知管理者 [ui_notification_admin]

自動翻訳

HR ケース管理のエージェントワークスペース のインストール

ServiceNow ストアから HR ケース管理のエージェントワークスペース をインストールします。

始める前に

に移動します。 ServiceNow ストア アプリをダウンロードします HR ケース管理のエージェントワークスペース 。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

次のタスク

検索項目 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR** 構成可能ワークスペースの **Guided Setup**. 各カテゴリのアクティビティを完了して、組織のワークスペースをカスタマイズします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での **RCA** 承認

からServiceNow Store最新のHR ケース管理のエージェントワークスペースものをインストールまたはアップグレードした後、HR Agent Workspace で制限付きの発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示されることがあります。

始める前に

必要なロール：admin

Agent Workspace for HR Case Management アプリケーションをインストールします。インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA に手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Agent Workspace for HR Case Management アプリケーションである HR Agent Workspace 一括 RCA 承認スクリプトを実行できます。から ServiceNow StoreHR Agent Workspace 一括 RCA 承認ファイルをダウンロードします。

次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. HR Agent Workspace 一括 RCA 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を承認します。

> **注:**
> RCA 修復スクリプトは、実行時に存在する RCA を承認できます。RCA スクリプトを実行した後 (ServiceNow Store からドキュメントテンプレート、Human Resources Scoped App: Lifecycle Events、および Human Resources Scoped App: Employee Relations プラグインをインストールした場合)、RCA スクリプトを再実行して新しい RCA を承認します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース 対応の UI ビルダー

Next Experience およびカスタム Web コンポーネントを使用するためのHR ケース管理のエージェントワークスペースページを構築するために使用しますUI ビルダー。

UI ビルダー の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

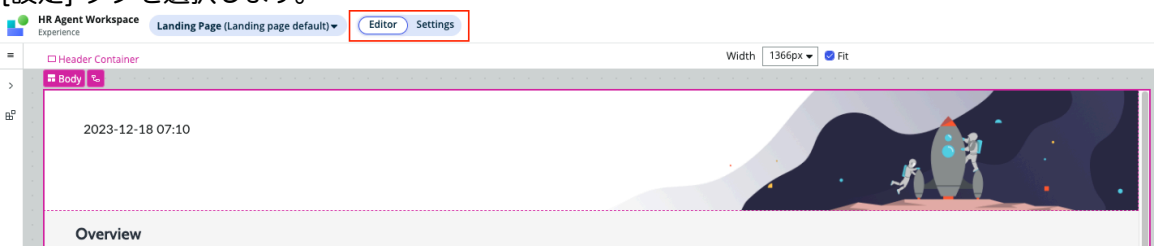
ランディングページのバリアントの作成

ランディングページのバリアントを作成して、ユーザー向けのカスタムポータルエクスペリエンスを構築します。

始める前に
必要なロール:sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management** の **UI Builder**.
2. [ランディングページ] のデフォルトを選択します。
3. [設定] タブを選択します。



4. [複製] を選択します。

   [アクション] 列の [重複アクション] を選択できず、別のアプリケーションスコープに関するメッセージが表示される場合は、[元のスコープで編集] ボタンを選択します。

5. バリアントの名前を入力します。
6. オプション: [対象者を追加] を選択し、対象者を選択または定義することで、ページを表示できるユーザーを定義します。
   詳細については、「Learn about audiences」を参照してください。
7. [作成] を選択します。
8. [順序] フィールドで、バリアントの順序をランディングページのデフォルトよりも小さい値に設定します。
   バリアントの順序によって、使用するコピーが定義されます。

ランディングページの構成例

構成プロセスの例を通じて、ランディングページを構成する方法について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

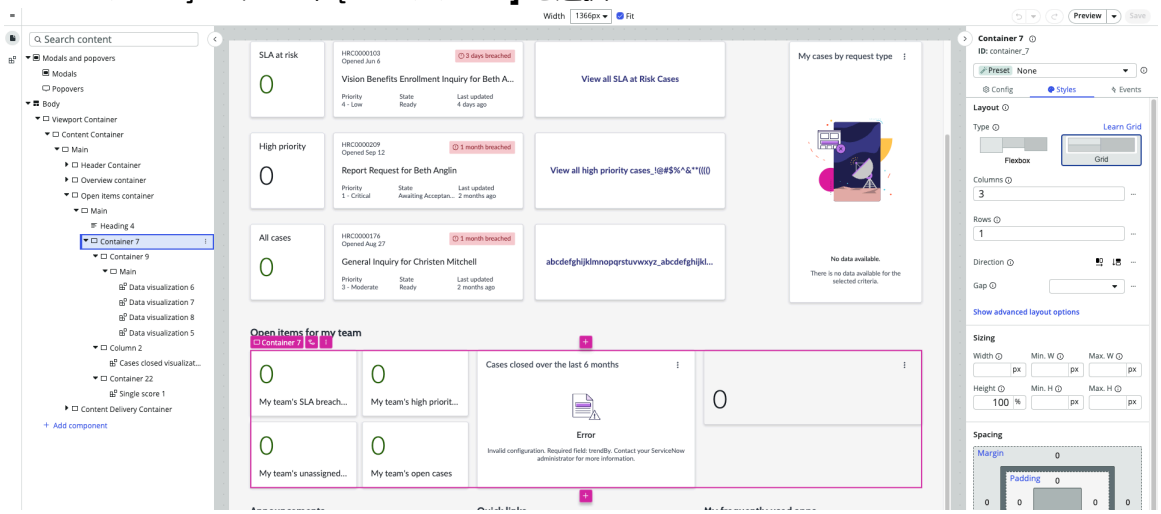
始める前に
ランディングページのバリアントを作成します。詳細については、「ランディングページのバリアントの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

このタスクについて
構成例は、ランディングページ上の [過去 **6** か月間にクローズされたケース] レポートの横にある、先週のクローズ済み人事ケースレポートの構成方法を示しています。

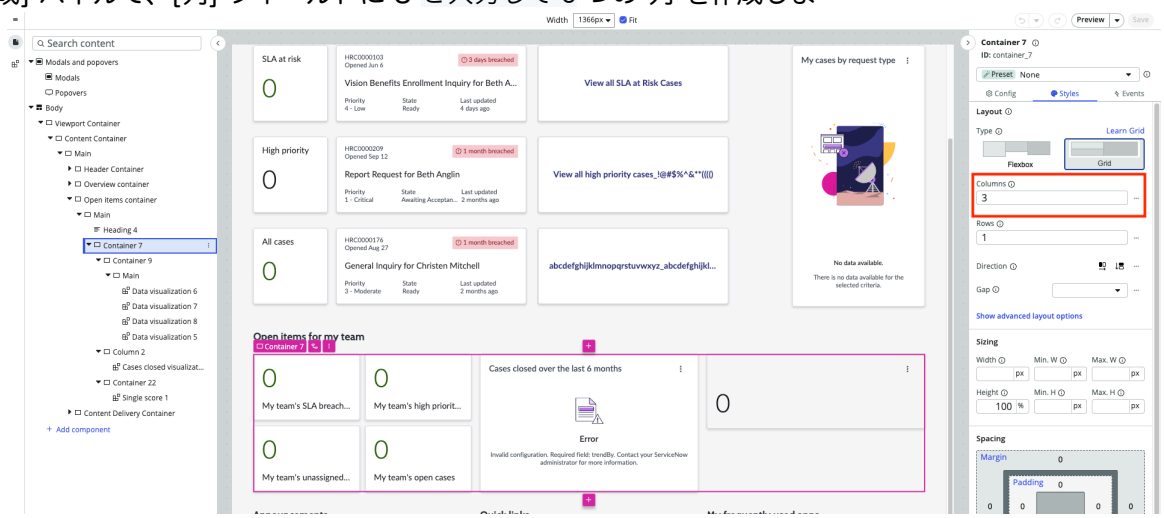
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management** の **UI Builder**.
2. バリアントを選択します。
3. [エディター] タブを選択します (まだ選択されていない場合)。
4. [ページ コンテンツ] パネルで、[コンテナー **7]** を選択しま



す。

5. [構成] パネルで、[列] フィールドに 3 と入力して 3 つの 列 を作成しま



す。

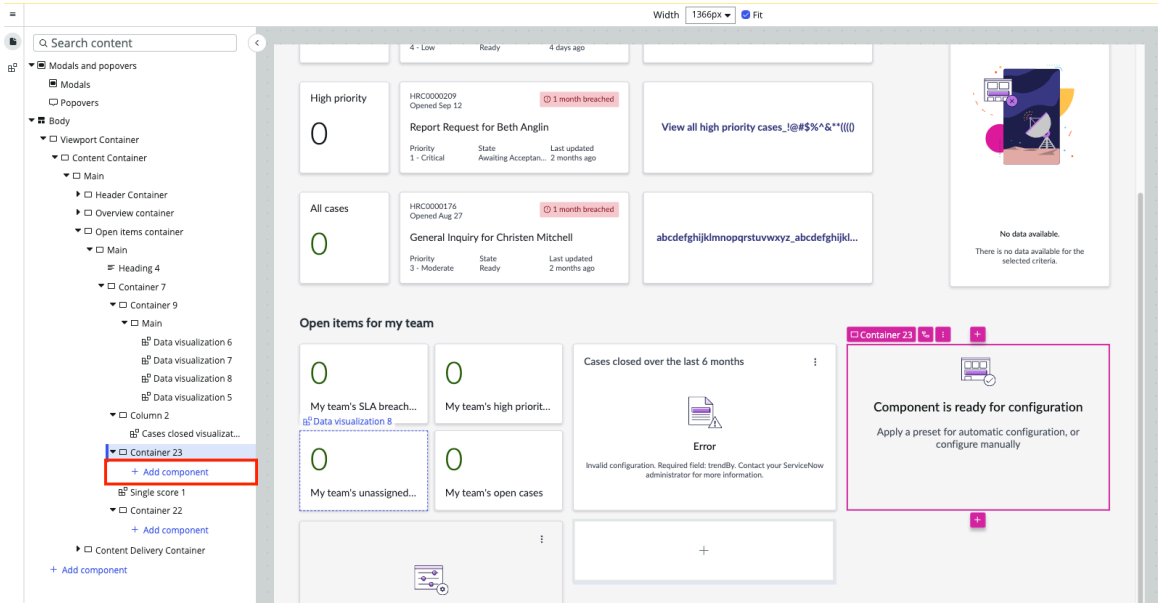
6. 列 **2** の横にある [その他] アイコン ([⋮) を選択します。
7. [後に追加] を選択します。
8. [コンポーネント] タブを選択し、[コンテナー] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテナは、情報、画像、または機能 (コンポーネント) を追加するページの領域です。ページ上に複数のコンテナを配置し、コンテナ内にコンテナを入れ子にし、コンテナ内に複数のコンポーネントを含めることができます。

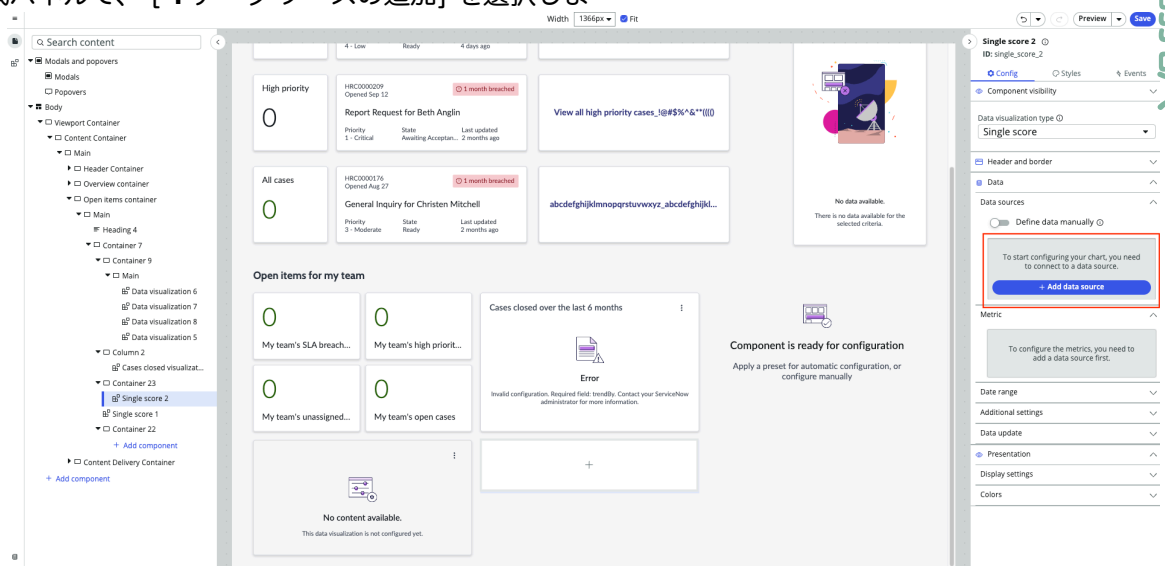
9. コンテナーの下にある **[+** コンポーネントの追加] を選択して、コンポーネントを追加しま



す。
この例では 、コンテナー **23** を使用します。

10. データビジュアル化コンポーネントを選択します。
11. データソースを追加します。

    a. 構成パネルで、 [**+** データ ソースの追加] を選択しま



す。

    b. [ソースを選択] フィールドに HR ケースを入力します。

    c. **sn_hr_core_case**テーブルを選択します。

    d. [**+** カスタム条件の追加] を選択します。

    e. 次の値を持つ条件を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フィールドを選択: アサイン先グループ
- 演算子を選択: 次の値に等しい
- 値を入力: 所属グループの 1 つ

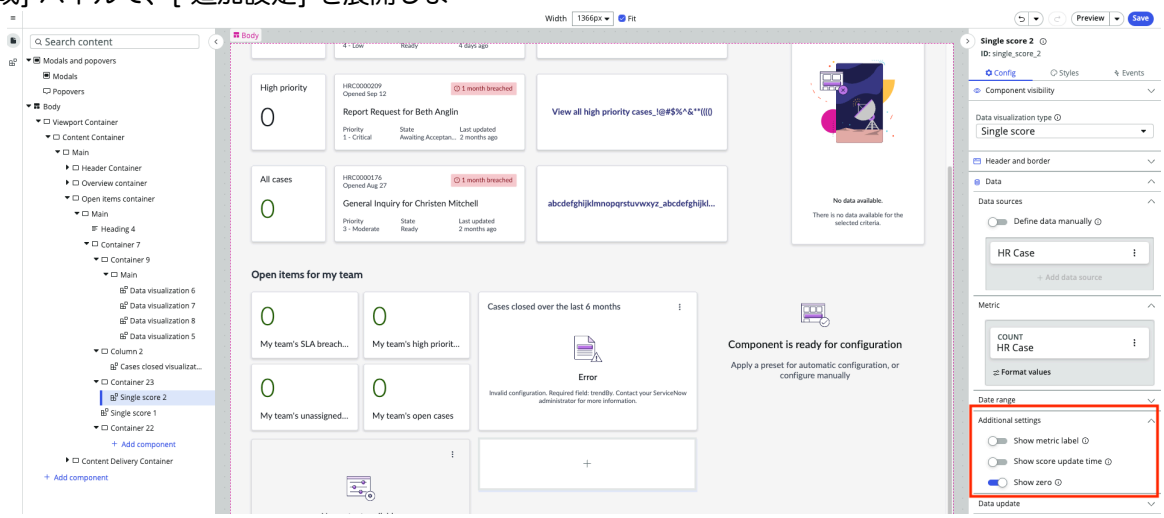
f. **[AND]** を選択して条件を絞り込みます。
依存条件を作成するには、 **AND** または **OR** を選択します。

g. 次の値を持つ条件を追加します。

- フィールドを選択: クローズ済み
- 演算子を選択: は次の値以後
- 値を入力: 先週

h. [このソースを追加] を選択します。

12. [構成] パネルで、[追加設定] を展開しま



す。

13. [測定基準ラベルの表示] と [スコア更新時間の表示] を有効にして、表示するデータを追加します。

14. [保存] を選択します。

15. 元のランディングページの順序を変更して、バリアントをデフォルトのランディングページにします。

a. ドロップダウンリストから [ランディングページのデフォルト] を選択します。

b. [設定] タブを選択します。

c. [順序] フィールドに 0 より大きい数値を入力します。

d. [保存] を選択します。

レポート内で詳細なデータ表示を有効にする

ユーザーがレポート データのサブセットを視覚化できるようにします。

始める前に

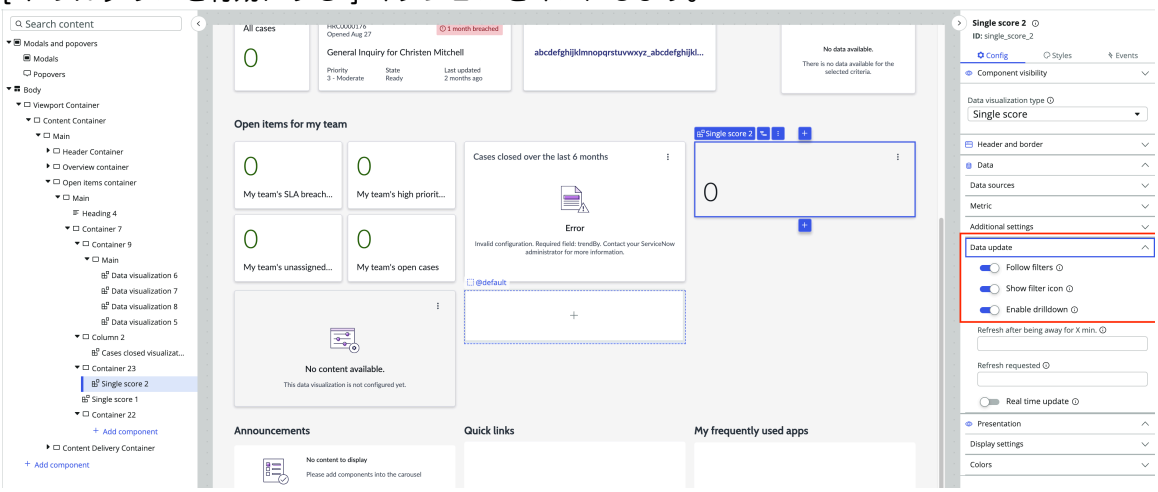
必要なロール:sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

自動翻訳

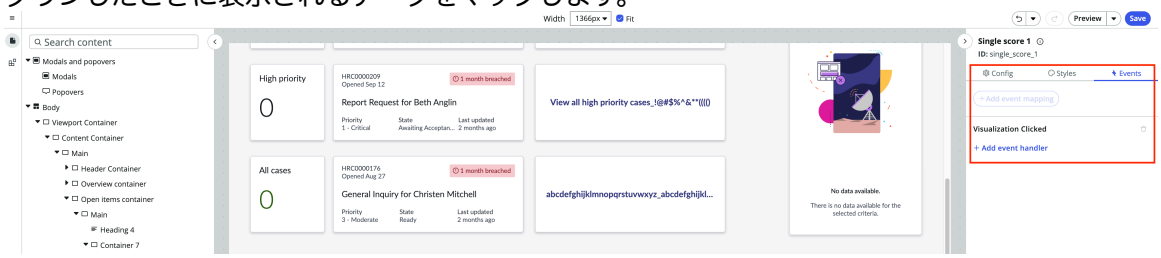
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management** の **UI Builder**.
2. バリアントを選択します。
3. レポートを含むコンテナーを選択します。
4. 構成パネルで、 [データの更新] を選択します。
5. [ドリルダウンを有効にする] オプションをオンにします。



6. [イベント] パネルで、[+イベント ハンドラーの追加] を選択して、ユーザーがレポートをドリルダウンしたときに表示されるデータをマップします。



7. [検索アイテム] フィールドに、「オープン ケース - 簡易リスト ページ」と入力します。
8. [オープンケース - 簡易リスト ページ] を選択します。
9. [追加] を選択します。
10. [保存] を選択します。

でのクイックリンクの設定 **HR** ケース管理のエージェントワークスペース

クイックリンクを構成して、組織内の特定部門に関連する内部および外部のリソースにすばやくアクセスできるようにします。

始める前に
Employee Center Pro をインストールする必要があります。詳細については、「従業員センタープロ のインストール」を参照してください。

必要なロール:sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツのリンク.
2. リンクを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [新規] を選択します。

b. フォームのフィールドに入力します。

リンクコンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	コンテンツへのリンクの名前。
タイプ	コンテンツのタイプ。クイックリンクの場合は [リンク] です。
URL	サービスポータルに表示するコンテンツへの URL リンクです。

c. [リンクを読み込む] フィールドで、[現在のページ] を選択して現在のポータル ページにリンクを読み込みます。

d. [送信] を選択します。

3. コンテンツを利用可能にするタイミングと場所を定義します。

a. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.

b. [新規] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

スケジュールコンテンツフォーム

フィールド	説明
コンテンツ	リンク定義で設定されているとおりに利用できるようにするコンテンツまたは情報。
有効	フォームを有効にするオプション。
役職	スケジュール済みコンテンツレコードの名前。
対象者	コンテンツの対象者。
コンテンツの場所	スケジュール設定しているコンテンツが表示される場所。
承認者	利用可能になる前にコンテンツを承認できるユーザー。
コンポーネントタイプ	[クイックリンク] に設定する必要があります。
利用開始日	コンテンツを最初に対象者に公開する日付。
利用終了日	コンテンツが有効になる最終日。

d. 次のテーブルのフィールド値を入力または確認します。

フィールド	値
コンテンツ	新しく作成されたレコード

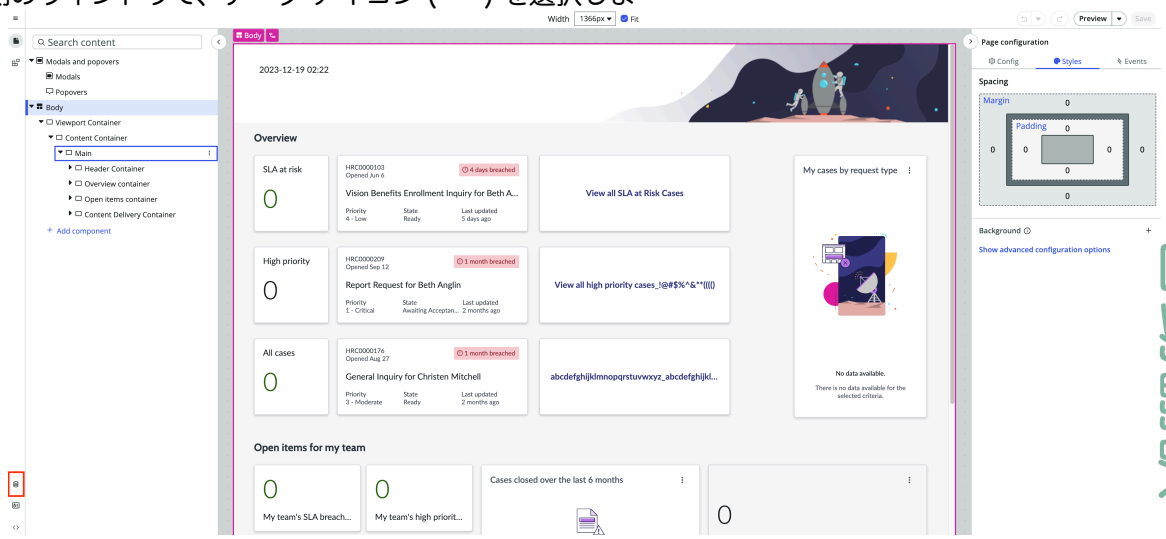
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
コンテンツの場所	UIB ワークスペース
コンポーネントタイプ	クイックリンク

e. [送信] を選択します。

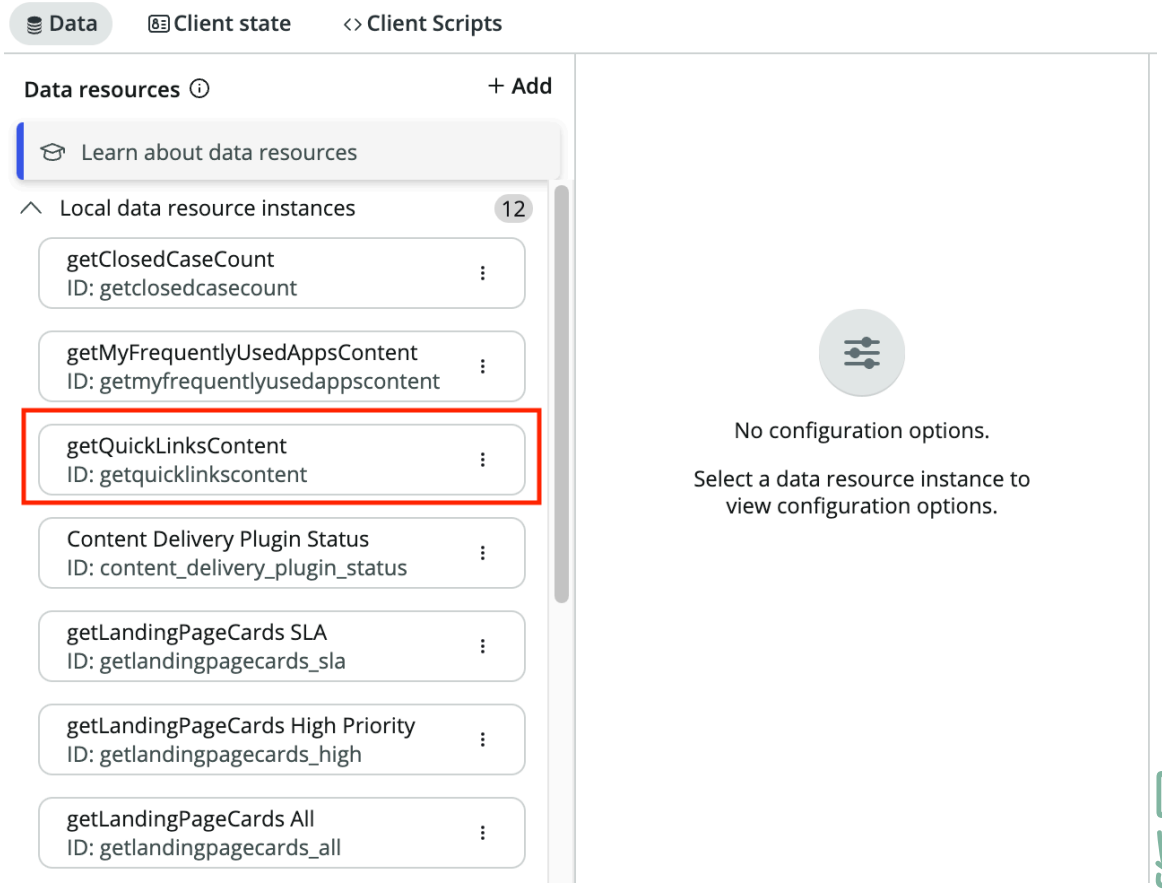
4. 上記で作成したリンクを UI Builder のクイックリンクコンポーネントにマッピングします。
   a. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management** の **UI Builder**.
   b. オプション: ランディングページのバリアントを構成していない場合は、 ランディングページのデフォルト を選択します。
   c. オプション: ランディングページのバリアントを選択します。
   d. 左側のウィンドウで、データ アイコン ( ) を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [クイックリンクコンテンツを取得] を選択しま



す。

f. [**content_id**] フィールドに、コンテンツ グループに付ける名前を入力します。

g. [保存] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でコンテキストサイドパネルタブを構成する

HR ケース管理のエージェントワークスペース のすべてのレコードページで使用可能なコンテキストサイドパネルのタブを追加または削除します。

始める前に

ケース SRP レコードバリアントが必要です。詳細については、「ランディングページのバリアントの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_hr_agent_ws.admin および sn_hr_core.basic

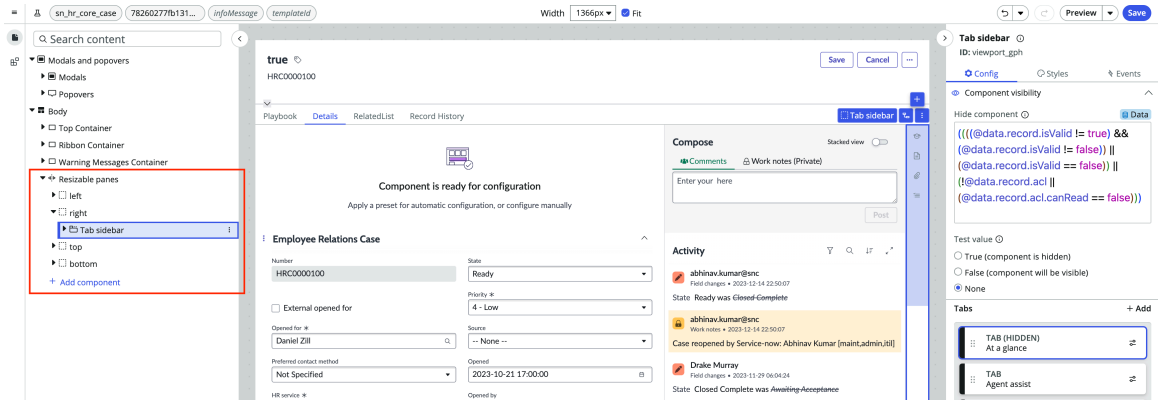
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management** の **UI Builder**.
2. [ページとバリアント] リストで、 ケース **SRP** レコードのバリアントを選択します。
3. [ページコンテンツ] パネルで、次の場所に移動します。 本文 > サイズ変更可能なペイン > 右.

自動翻訳

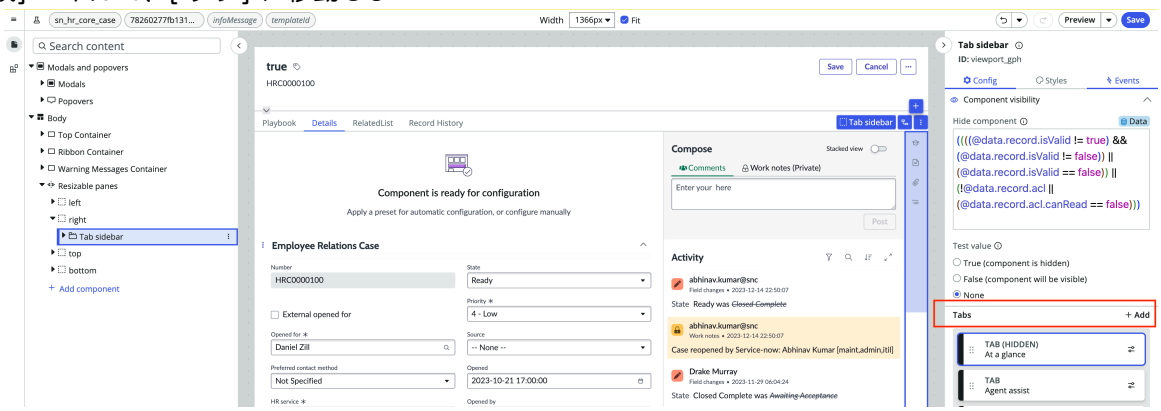
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [タブサイドバー] を選択しま



す。

5. [構成] パネルで、[タブ] に移動しま



す。

6. サイドバーのタブを追加、非表示、または削除します。

HR ケースレコードのヘッダーに特記事項を設定する

特記事項を使用すると、重要なケース情報にすばやくエージェントの注意を向けることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

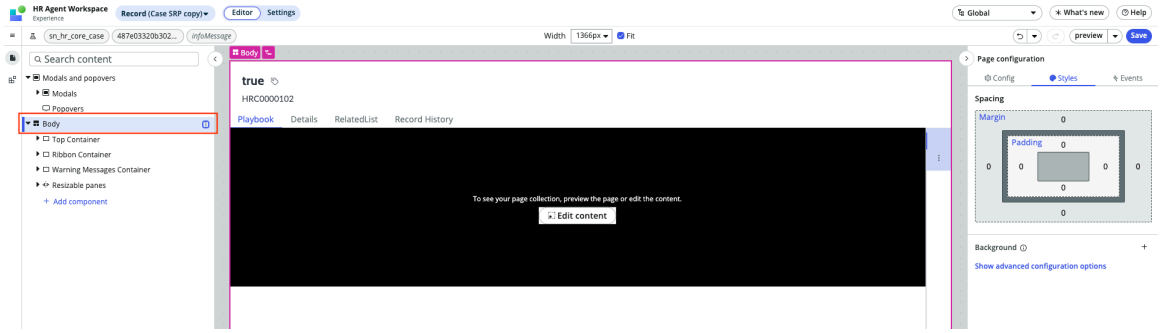
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management** の **UI Builder**.
2. [ページとバリアント] リストで、[レコード] の下の [ケース **SRP**] を選択します。
3. [設定] タブを選択します。
4. [複製] を選択します。
5. バリアントの名前を入力します。
6. [作成] を選択します。
   バリアントの順序をデフォルトのケース SRP ページよりも低い値に設定します。
7. **[Open in editor** (エディターで開く)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [ページコンテンツ] パネルで、[本文] の横にある ⋮ を選択します。



9. [コンポーネントを追加] を選択します。
10. [コンポーネント] タブを選択し、[折りたたみ] を選択します。
11. 作成したコンテナーの下にある **[+** コンポーネントの追加] を選択します。
12. リピーターコンポーネントを選択します。
13. [構成] パネルで、[コンポーネントの可視性] を展開します。
14. [コンポーネントを非表示] フィールドをポイントし、データをバインドアイコン [を選択します。
15. 「@data.rpCtrl.shnContent.content =="」と入力します。
16. [データアレイ] フィールドをポイントし、[データをバインド] アイコン [を選択します。
17. 「@data.rpCtrl.shnContent.content」と入力します。
18. [ページコンテンツ] パネルで、作成したリピーターコンテナの下にある **[+** コンポーネントを追加] を選択します。
19. [定型テキスト] コンポーネントを選択します。
20. [構成] パネルで、[コンポーネントの可視性] を展開します。
21. [コンポーネントを非表示] フィールドをポイントし、データをバインドアイコン [を選択します。
22. EMPTY(@item.value.short_description) と入力します。
23. [テキスト] フィールドの横にあるロックアイコン [を選択します。
24. [テキスト] フィールドをポイントし、[データをバインド] アイコン [を選択します。
25. 「@item.value.short_description」と入力します。
26. 作成した定型テキストコンポーネントの横にあるメニュー ⋮ を選択します。
27. [後に追加] を選択します。
28. [コンポーネント] タブを選択し、[ドキュメントの表示] を選択します。
29. **[HTML** コンテンツ] フィールドの横にあるロック を選択します。
30. **HTML** コンテンツフィールドをポイントし、[データをバインド] アイコン [を選択します。
31. @item.value.message を入力します。
32. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページ構成

の HR ケース管理のエージェントワークスペース ページ構成を使用して、カスタマイズされたエクスペリエンスをユーザーに提供します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR Agent Workspace**.
2. 設定アイコン ( ) を選択します。
3. ページ構成をカスタマイズします。
   フィールドの説明については、「ページ構成のリファレンス」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用

HR エージェントは、従業員との対話、問い合わせへの応答、問題の解決のために、HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用します。

注:
利用可能な COE は、保有している HR パッケージによって異なることがあります。

- HR カタログアイテムの分類は従業員向けのみであり、HR センターオブエクセレンス (COE) データモデルの HR サービスの分類とは無関係です。
- 新規の HR サービスを作成し、従業員セルフサービスで利用できるようにする場合は、代わりに「HR カタログアイテムの構成」を参照してください。新規 HR カタログアイテムを作成すると、対応する HR サービスが自動的に作成され、重複するサービスの作成を回避することができます。
- 従業員セルフサービスに利用する既存の HR サービスがある場合は、HR カタログアイテムを作成しないでください。(HR カタログアイテムを作成すると対応する HR サービスが自動的に作成されます。) HR サービスカタログに既存のサービスを HR カタログアイテムとして追加するには、代わりに「HR サービスのレコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- エージェントワークスペース for HR Case Management は、HR エージェント向けに高度な構成が可能です。クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースと同じ機能をサポートしています。

次のいずれかの領域から HR ケース管理のエージェントワークスペース で作業を開始できます。

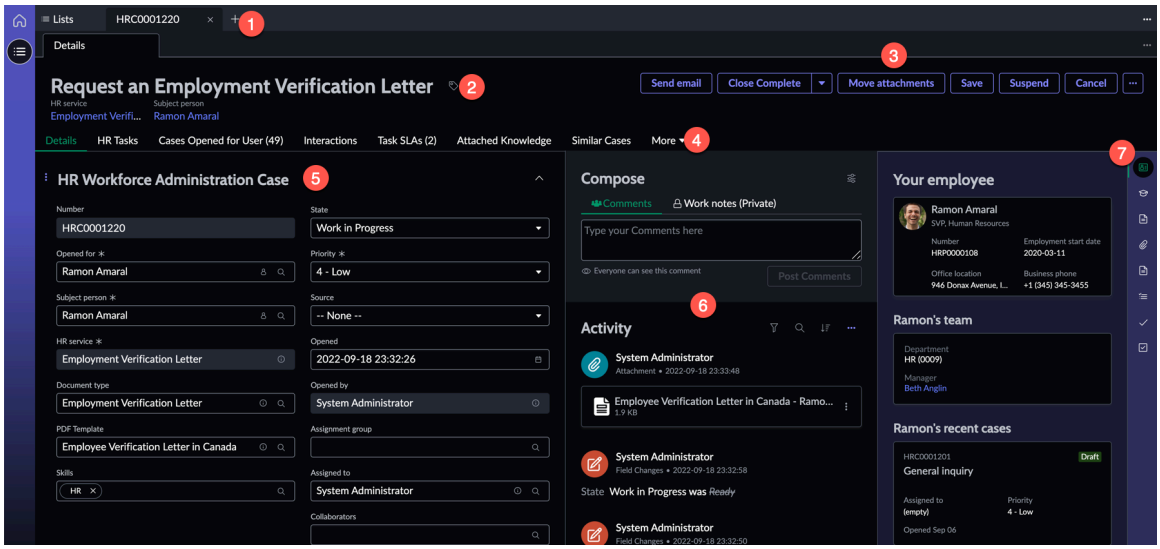
- ランディングページ
- リストキュー
- エージェント受信ボックス
- チャット
- 電話
- グローバル検索

エージェントワークスペース 内で作業する方法の詳細については、「ワークスペースの使用」を参照してください。

HR ケースフォームを使えば、複数のケースの管理し、ケースに関連する情報の表示、ナレッジ記事または類似のケースを使用したケースの管理を行えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



数値	Agent Workspace の機能	説明
1	タブ	タブを使用して、ケースの詳細やタスクなど、HR ケースに関連付けられているレコードを表示します。タブを選択し、情報にジャンプすることができます。子タブは、トップタブの下に表示され、ケースの詳細、HR プロファイル情報、およびタスクを表示します。 **注:** 親タブで選択した参照は、子タブとして開きます。
2	フォームヘッダー	HR サービス、優先度、ステータス、および担当者のエージェントなど人事ケースの簡単な説明が表示されます。
3	UI アクション	ケースに対して加えた変更の保存、ステータスの変更、キャンセル、またはその他の関連アクションを行うことができるアクションボタン。 **注:** 表示されるボタンは、ネイティブプラットフォームの UI に似ています。 表示されるボタンタイプは、HR ケースのタイプとステータスによって異なります。
4	関連アイテム	[関連アイテム] メニューを使用して、ケースに関連付けられている詳細、タスク、およびその他の情報に関する情報を表示します。また、HR ケースと関係がある他のテーブルか

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

数値	**Agent Workspace** の機能	説明
		らレコードに関する詳細を表示します。このメニューを利用すると、ケースと対象者に関する情報をすばやく簡単に検索できます。 **注:** HR ケースのタイプによって、メニューに表示されるタブが決まります。ケースが [Playbook] に表示されると、これらのタブが変わります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook の探索」を参照してください。
5	ケース詳細	ケースに関する追加情報。 • 対象者 • 要求済み HR サービス • アサインされた優先度 • アサイン先グループ • アサイン済みエージェント • 説明 • コメントと作業メモ
6	Activity Stream	ケースのコメント、作業メモ、現在および過去のステータス。
7	コンテキストサイドパネル	さまざまなタスク指向のアイコンを使用して、ケースを管理および処理します。コンテキストサイドパネルに表示されるアイコンは、作業しているケースのタイプによって異なります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース コンテキストサイドパネル」を参照してください。

[HR プロファイル] アイコン

オープン対象者および対象者に関する情報にすばやくアクセスできるようにするためのアイコン。

- : HR ケースのユーザーに関連する詳細情報にアクセスするには、**[HR** プロファイルを開く] アイコンを選択します。HR プロファイル、従業員情報、連絡先情報、そのユーザーに対してオープンされたケースなどの詳細が表示されます。概要サイドパネルにも同じ情報が簡潔に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- : 会社内のすべての関連レコードのリストにアクセスするには、[レコードの検索] アイコンを選択します。検索しているフィールドに関連するリストが表示されます。リストをフィルターまたはソートして、検索結果を絞り込むことができます。
- : アプリケーション外の情報にアクセスしてケースの履行に役立てるには、[ディープリンクを開く (Open deep link)] アイコンを選択します。ディープリンクの構成の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

注:
レコードフィールドにカスタムアクションを設定する方法については、「Set up custom actions on record fields in Workspace (ワークスペースのレコードフィールドにカスタムアクションを設定する)」 を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のリスト

リストは、さまざまなカテゴリのケースにアクセスする簡単な方法です。たとえば、ライフサイクルイベントの HR ケースや給与に関連するケースのリストをすばやく取得できます。

デフォルトの [リスト] には、次のように分類された HR ケースが表示されます。

HR ケースリスト

リストのタイプ	説明
すべての HR ケース	すべてのタイプの HR ケースは、[オープン]、[クローズ済み]、[自分にアサイン]、[オープン - 未アサイン]、[ケース SLA]、[コラボレーション] などのカテゴリに表示されます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成」を参照してください。
ライフサイクルイベント	ライフサイクルイベントによって履行される HR ケース。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのライフサイクルイベントケース」を参照してください。
その他	次のカテゴリの HR ケース： • HRIT ケース • 給与ケース • 人材管理ケース • 総合報酬ケース • 人員管理ケース • 従業員リレーションケース
インタラクション	
HR タスク	[オープン]、[クローズ済み]、[自分にアサイン]、または [オープン - 未アサイン] カテゴリのすべての HR タスク。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースリスト (続く)

リストのタイプ	説明
HR プロファイル	さまざまなタイプの HR プロファイル。
従業員ドキュメント	従業員に属するドキュメント。
ナレッジ	HR チームが使用および公開するナレッジ記事。
リマインダー	HR エージェントによって作成されたリマインダー。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成」を参照してください。

[自分のリスト **(My Lists)**] タブで、独自のリストを作成して、自分に関連する特定のケースを表示できます。カスタムの [自分のリスト **(My Lists)**] を使用すると、作業をより迅速かつ効率的に行うことができます。詳細については、「自分のリストの作成」を参照してください。リストの使用に関する一般的な情報については、「Using lists to find work to do」を参照してください。

自分のリストの作成

[自分のリスト **(My Lists)**] を使用して、すぐにアクセスして作業を開始できる HR ケースのカスタムリストを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [自分のリスト **(My Lists)**] をクリックします。
4. [新しいリストを追加] をクリックします。
5. [既存のものから開始する] または [独自に作成する] をクリックします。
   [既存のものから開始する] をクリックすると、カスタムの [自分のリスト **(My Lists)**] を作成するために選択できる、既存の HR ケースリストが表示されます。[独自に作成する] をクリックすると、リストを作成できるすべてのテーブルのリストが表示されます。
6. [自分のリスト **(My Lists)**] の作成方法を選択し、フィールドに入力します。

既存のものから開始する

フィールド	説明
リスト	[自分のリスト **(My Lists)**] の元にする HR ケースカテゴリを選択します。
リスト名	[リスト] から選択した内容に基づいて入力します。表示内容を上書きして名前を変更できます。
列を選択	列は事前に表示されています。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)]** に表示するケースをさらに定義します。 **注:** [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

独自に作成する

フィールド	説明
リスト名	[自分のリスト **(My Lists)]** を識別する名前。 リストの名前を入力します。
ソースを選択	[自分のリスト **(My Lists)]** の元になるテーブル。 文字またはテーブルの名前を入力して検索を開始し、テーブルを選択します。
列を選択	[自分のリスト **(My Lists)]** に表示する列。 選択したテーブルに基づいて列のリストが表示されます。**[X]** をクリックして、表示しない列を削除します。
フィルターを追加	フィルターを追加して、[自分のリスト **(My Lists)]** に表示するケースをさらに定義します。 **注:** [リスト] で選択した内容に基づいて、基準が事前入力されています。デフォルトを編集、追加、または削除できます。

7. [作成] をクリックします。

タスクの結果

新しいリストが作成されます。[順序を変更] ボタンを使用してリストの順序を変更します。詳細については、「Create My Lists in workspace」を参照してください。

注:
一部のユーザー (特に管理者以外) は、ワークスペース内のリストにアクセス/表示できない場合があります。トラブルシューティングの詳細については、「https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成

HR ケース管理のエージェントワークスペース で新しい HR ケースを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. HR ケースを作成するには、[追加] アイコン (プラス記号) を選択します。
3. 検索フィールドに、名前、名前の一部、またはケース番号を入力します。

   従業員を検索することで、正しいユーザーのケースを作成していることを確認することができます。

   注:
   - プラットフォーム Web ベースの UI とは異なり、非アクティブなユーザーのケースを検索したり作成したりすることはできません。
   - 注:
     会社が **Employee Relations** を使用している場合は、 [検証をスキップ] リンクを選択して、オープン対象者を特定せずに ER ケースを作成できます。Employee Relations の詳細については、「従来の UI を使用した HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations ケースの作成」を参照してください。
4. [次へ] を選択します。
5. [詳細] セクションで、ケースに関する情報を入力します。

ケースの詳細を入力

フィールド	説明
COE	作成する HR ケースに関連付ける [センターオブエクセレンス] を選択します。COE を選択すると、HR サービスの選択肢がフィルターされます。詳細については、「HR センターオブエクセレンスデータモデル」を参照してください。 注: 最初に HR サービスを選択し、関連付けられている COE を自動的に設定することもできます。
HR サービス	選択した COE、または従業員の要求に関するやり取りに応じて選択した内容に基づく HR サービス。従業員が利用できる HR サービスは、以下でフィルターされます。 ○ 選択した COE ○ HR サービス構成に基づいた [対象者] の HR 基準 [ケース作成の構成] フォームでサービスを制限するフィルターを設定します。[HR サービス] フィールドが空の場合、[依頼者] フィールドが削除されていないことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オープン対象者	作成されたケースの対象従業員。この人物は、対象者とは別の人物でもかまいません。たとえば、対象者のマネージャーなどが該当します。
対象者	作成されたケースの対象従業員。何らかの HR サービスを必要とするユーザー。 注: ケース作成設定ページでは、参照フィールドの詳細参照修飾子はサポートされていません。ユーザー検索フィルターを従業員検索に適用する場合、 [依頼者] と [対象者]には適用されません。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つインタラクションに関連した情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。

6. [ケースを作成] を選択します。
   作成中のケースと同じ対象者や HR サービスがある場合、およびケースが 3 日以内に作成された場合 (日数は HR 管理/プロパティから構成可能) は、類似のケースがすでに存在するとの警告が表示されます。 [新規ケースを作成] または [キャンセル]を選択できます。

   注:
   sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out プロパティについては、「HR プロパティ」を参照してください。

検索条件の拡大

ユーザー検索の対象とする列を指定して、検索条件を絞り込みます。HR エージェントがケースの作成時にユーザーを検索する場合は、より正確な検索結果を提供します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 **HR** 管理 > ケース作成の構成.
2. [部分検索を強制] オプションを有効にします。
3. 優先度テーブル名で、テーブルを選択します。
4. 優先度列で、最初に検索を適用する列を選択します。
   たとえば、優先度列で姓を選択したとします。HR エージェントが従業員を検索すると、まず姓で検索が実行され、次に他の列で検索が実行されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成

ケース内でタスクを作成するときに、タスクタイプを選択します。で従業員に 従業員センタータスクをアサインする際に、従業員がタスクの完了を確認する方法を要求することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management** をクリックし、タスクを追加するケースを選択します。
2. [ケースの詳細] セクションの上にある子タブから、**[HR** タスク] タブを選択します。
3. [新規] を選択します。
4. **[HR** タスクタイプ] を選択します。

選択できるタスクタイプは次のとおりです。

HR タスクタイプ

タスクタイプ	説明
HR サービス：	HR サービスが HR タスクを履行します。**[HR** サービス] フィールドで、HR サービスを選択します。 **注:** [一括親ケース] は、子一括ケースの親ケースの作成時にのみ選択肢として表示されます。「一括ケース要求の作成」を参照してください。
カタログアイテムの送信：	カタログアイテムが HR タスクを履行します。[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
注文ガイドを送信：	注文ガイドが HR タスクを履行します。[注文ガイド] フィールドで、注文ガイドを選択します。
従業員入力を収集：	従業員から入力された情報を収集します。[従業員フォーム] フィールドで、そのユーザーに入力または確認させる従業員フォームを選択します。 **注:** 社員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成され、社員から情報を収集するアンケートです。詳細については、「従業員入力を収集」を参照してください。
チェックリスト：	[チェックリストアイテム] フィールドで、チェックリストアイテムを提供します。チェックリストは、タスクを完了するための指示または手順です。 **注:** 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペースでのチェックリストの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
資格情報：	ユーザーに対して、ログイン資格情報を使用してログインして、ドキュメントの読み取りを確認するよう求めます。[確認応答テキスト] および [応答ドキュメント] フィールドが表示されます。これらのフィールドを使用すると、ログイン資格情報の上にチェックボックスとテキストが表示されます。[確認応答ドキュメント] フィールドで、ユーザーに読むことを求めるドキュメントを選択します。 **注:** このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。
電子署名：	ユーザーがドキュメントに電子署名を行います。[電子署名テンプレート] フィールドで、使用する電子署名テンプレートを選択します。 **注:** ○ 電子署名は、管理ドキュメント、ナレッジ記事、または HR ドキュメントテンプレートに対して署名できるようにする、スコープ対象のアプリケーションです。署名、資格情報、または確認応答を入力または描画できます。詳細については、「HR の電子署名」を参照してください。 ○ HR ドキュメントテンプレートが電子署名テンプレートのドキュメントタイプの場合は、[HR ケース] フォームで署名者が署名する HR ドキュメントテンプレートを選択してください。詳細については、「電子署名タスクに対する HR ドキュメントテンプレートの選択」を参照してください。
完了時にマーク：	[完了] ボタンが HR サービスポータルに表示されることを、ユーザーに通知します。[簡単な説明] を使用して、このタスクの詳細情報を提供します。 **注:** 完了時にマーク を使用すると、タスクの状態を 完了してクローズ に変更します。
ドキュメントに署名：	ユーザーに対し、ドキュメントへの署名を要求します。例としては、奨学制度に関して署名が必要な教育契約書を送信することなどが挙げら

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
	れます。[確認応答テキスト] フィールドが表示されます。このフィールドを使用すると、署名の上にチェックボックスとテキストが表示されます。 **注:** ○ このオプションは、電子署名にまだ移行していない既存の顧客に対してのみ使用できます。詳細については、「既存の HR タスクテンプレートとオープン HR タスクの電子署名への移行」を参照してください。 ○ ユーザーがドキュメントに署名すると、署名付きのドキュメントが生成され、タスクに添付されます。タスクがクローズされ、ドキュメントがケースに添付されます。
会議のスケジュール	人事ケースの作業中に従業員の会議への招待を作成できます。たとえば、オンボーディングプロセスの一環として、新規雇用者との会議をスケジュールすることができます。 ○ 従業員の利用可能なスロットを表示し、会議をスケジュールすることができます。従業員は Microsoft Outlook で会議への招待を受信します。 ○ 外部の出席者に会議の招待状を送信することもできます。 **注:** 会議への招待とスケジューリング機能については、Microsoft Outlook スポークをインストールする ServiceNow 必要があります。
サーベイ実施：	[サーベイ] フィールドで、ユーザーに実施が割り当てられているサーベイを選択します。
ドキュメントのアップロード：	タスクに割り当てられているユーザーに、ドキュメントのアップロードをリクエストします。たとえば、領収書や、コースの登録、奨学制度のための成績証明書などです。[簡単な説明] フィールドを使用して、説明を入力します。 **注:** タスクは [準備完了] または [対応中] である必要があります。
URL：	**[URL]** フィールドが表示されます。アクセス時にユーザーが確認する URL リンクを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクタイプ	説明
ビデオを表示：	**[URL]** フィールドが表示されます。タスクにアサインされているユーザーに、ビデオの視聴を要求します。

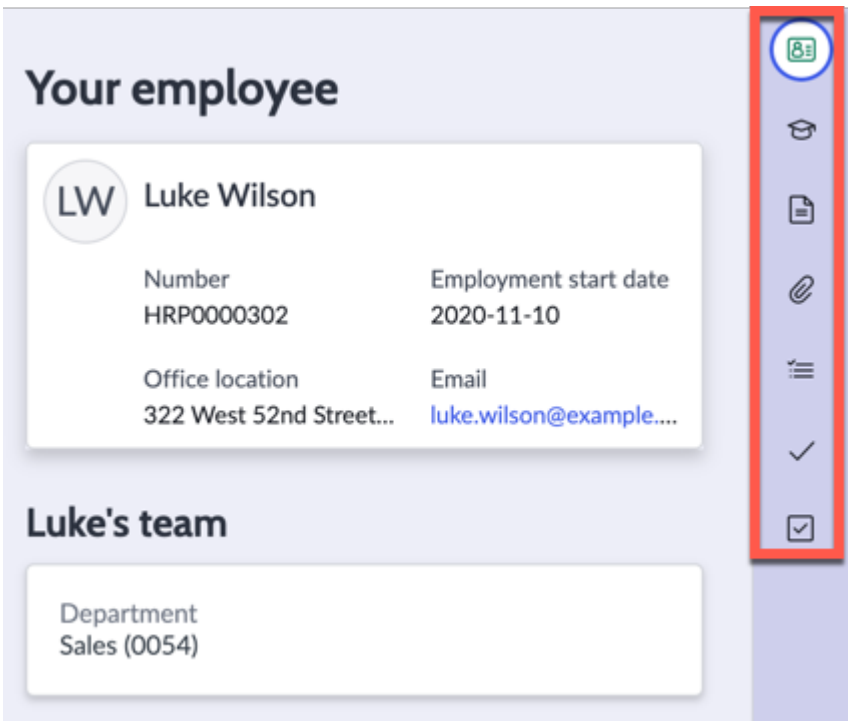
注:
すべてのフィールドの詳細については、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

5. [保存]を選択します。
   [詳細] の ··· から [タスクを追加] を選択してタスクを追加することもできます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース コンテキストサイドパネル

HR ケース管理のエージェントワークスペース のコンテキストサイドパネルは、HR ケースの処理や従業員とのやり取りに役立つ情報を提供します。

コンテキストサイドパネルには、情報を提供するアイコンの列があります。従業員とやり取りするとき、またはケースを完了するときに、この情報を使用します。



表示されるアイコンは、見ている HR ケースのタイプによって異なります。

アイコン	説明
	概要：主要な HR プロファイルの詳細を迅速に呼び出すことができます。この情報をすぐに利用できるようにすると、エージェントは、従業員とコミュニケーションをとるときに支援しようとしている相手を理解するのに役立ちます。
	エージェント支援：ケースに関連するナレッジ記事を提供します。コメント (従業員に表示される) または作業メモ (従業員に表示されない) を提供したり、ケースに関連するすべてのアクティビティを表示したりすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン	説明
	注: エージェント支援は、HR インタラクションにも使用できます。
	従業員ドキュメント：取り組んでいるケースに関連するドキュメントをリストします。ドキュメントを選択すると、それをダウンロードしたり、名前を変更したりすることができます。 **注:** コンテキストサイドパネルでは、従業員ドキュメントを表示するには Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] プラグインのアクティブ化が必要です。詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。
	添付ファイル：HR ケースに関連するドキュメントが添付ファイルとして表示されます。これらの添付ファイルは、アーカイブおよび履歴目的で、Employee Document Management (EDM) に移動できます。たとえば、奨学制度の領収書は HR ケースの添付ファイルです。添付ファイルを Employee Document Management に移動すると、従業員ドキュメントになります。「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの移動」を参照してください。 ダウンロードまたは削除する添付ファイルを選択します。 **注:** 小さな緑色の点は、添付ファイルがあることを示します 。
	応答テンプレート：ケースについて質問がある従業員に応答するときに使用できる再利用可能なメッセージが表示されます。 使用する応答テンプレートからテキストをコピーし、HR ケースのコメントまたは作業メモセクションにテキストを貼り付けます。 HR サービスは応答テンプレートを構成して、HR ケースに関連する一般的な質問に迅速かつ一貫性をもって効率的に対応できます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。
	履行手順：より迅速かつ効率的に HR ケースを完了する方法に焦点を絞った具体的な情報が記載されています。 具体的な手順、KB 記事、またはケースに対する処理のチェックリストを含めることができます。 詳細については、「HR 実行手順」を参照してください。
	チェックリスト：チェックまたは実行する必要がある事項のリストを提供します。チェックリストは、問題を効率よく迅速に解決するのに役立ちます。 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのチェックリストの使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の [概要] を使用する

コンテキストサイドパネルの [概要] 機能を使用すれば、HR ケースの [依頼者] に関する HR プロファイル情報をすばやく表示でき、HR エージェントは従業員リクエストをよりよくサポートし、解決できるようになります。

一目でわかるパネルには、従業員の役職、雇用開始日、勤務地、連絡先情報、組織の詳細など、従業員に関する HR プロファイルの重要な詳細が表示されます。エージェントは、この情報にすばやくアクセスして、支援対象の従業員をよりよく理解することができます。

HR プロファイル

[従業員] セクションに表示される内容は、HR プロファイルの設定によって異なります。任意の HR プロファイルを開き、フィールドを追加または削除することで、表示されるフィールドを編集できます。選択したフィールドはすべての HR プロファイルに表示されますが、データのあるフィールドは [従業員] セクションにのみ表示されます。詳細については、「[概要] パネルの構成」を参照してください。

注:
HR ケースの対象者に HR プロファイルレコードがない場合、コンテキストサイドパネルの [概要] アイコンは表示されません。

対象者を変更すると、対象者のプロファイル情報も [従業員] セクションで即座に更新されるため、変更を保存する前でも適切な対象者を確認できます。

詳細については、「HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成」を参照してください。

[概要] パネルの構成

[概要] パネルは、[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションの [HR プロファイル] フィールドを追加または削除することで構成できます。

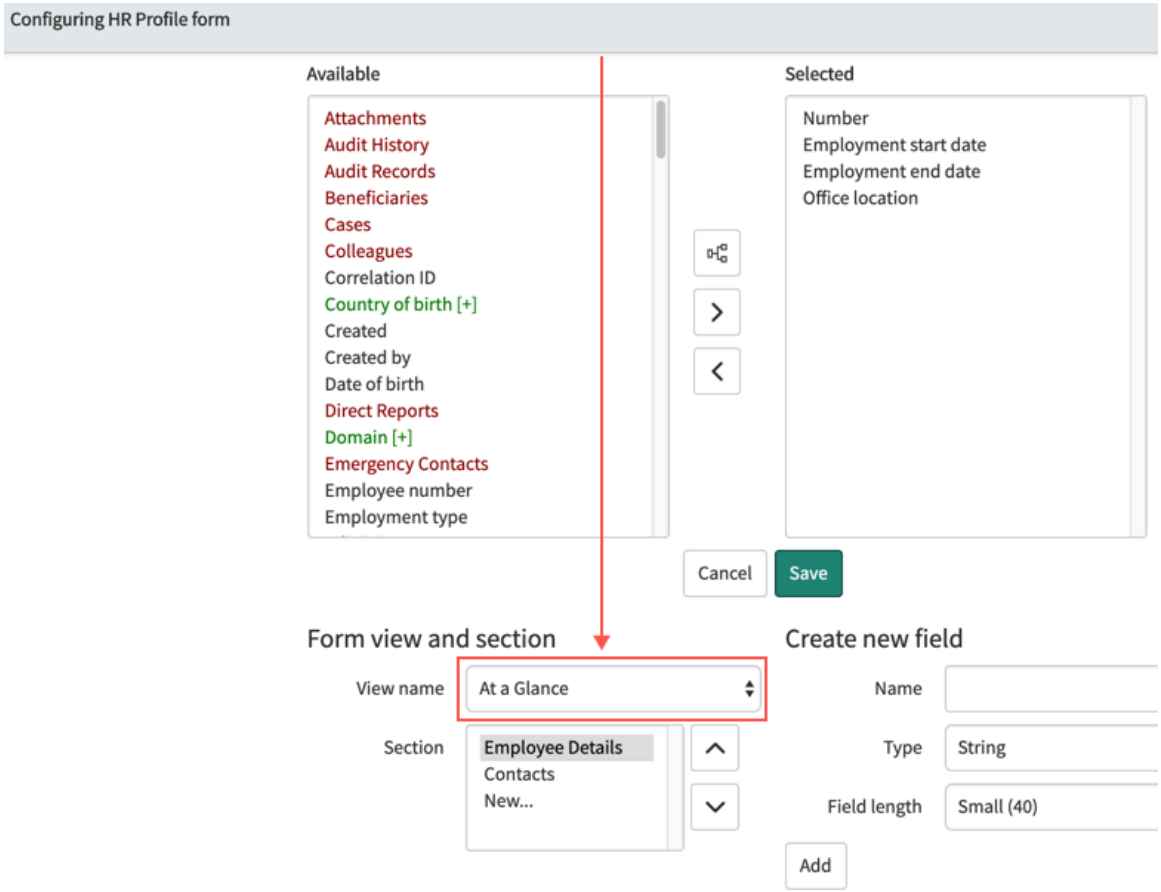
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** プロファイル > **HR** プロファイル.
2. 任意の HR プロファイルレコードを開きます。
3. フォームヘッダーを右クリックし、次の場所に移動します。 構成 > フォームレイアウト.
4. [フォームビューとセクション] で、[ビュー名] ドロップダウンをクリックし、[概要] フィールドを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [従業員の詳細] と [連絡先] セクションから設定するフィールドを選択します。
デフォルトでは、[概要] パネルは従業員の基本情報を表示するように構成されています。[従業員の詳細] セクションと [連絡先] セクションからフィールドを選択し、[概要] パネルにフィールドを追加または削除できます。

   注:
   [概要] パネルは、Customer 360 リボンコンポーネントに代わるものです。

6. そのセクションのフィールドを追加または削除します。

   フィールドに対応する値がない場合、パネルには表示されません。

7. [保存] をクリックします。

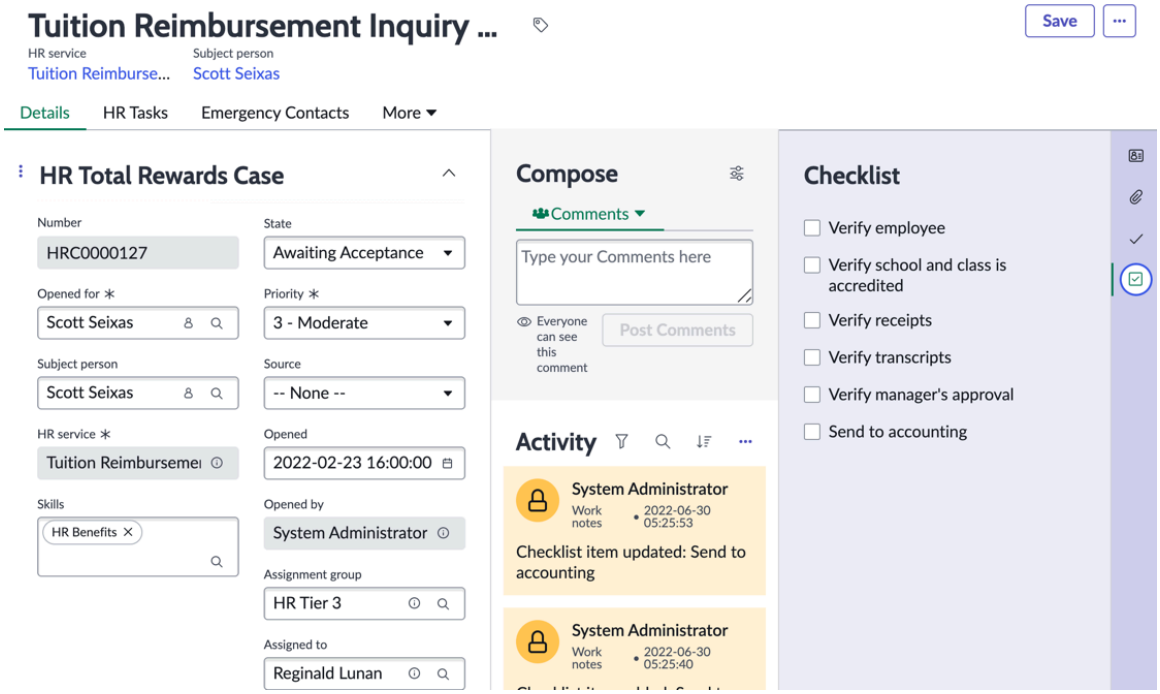
HR ケース管理のエージェントワークスペース でのチェックリストの使用

HR ケースまたはタスクのチェックリストを作成して使用すると、問題をより迅速かつ効率的に解決することができ、エラーも減らすことができます。

チェックリストは、コンテキストサイドパネルにタブとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR サービスまたは HR タスクテンプレートの構成にチェックリストがある場合、チェックリストは自動的に表示されます。HR サービスまたは HR タスクテンプレートのチェックリストにより、問題を解決する際の一貫性が確保されます。チェックリストの設定については、「HR サービスの構成」および「HR タスクテンプレートの構成」を参照してください。

HR ケースに直接チェックリストを作成する

HR ケースに直接チェックリストを作成するには、[チェックリスト] を選択します。

1. [アイテムの追加] をクリックします。
   a. [チェックボックスのテキスト] に、指示を追加します。
   b. [リンクの追加] を選択して、リンク テキストとリンクを追加します。
   c. [適用] と [保存] を選択します。
2. チェックリスト項目の名前を変更するには、[編集] を選択します。必要な変更を加えて [保存] を選択します。
3. チェックリスト項目を並べ替えるには、[編集] を選択します。
   a. [アイテムの並べ替え] を選択します。
   b. アイテムを必要な位置にドラッグして配置します。
   c. **[Save** (保存)] を選択します。
4. チェックリスト項目を削除するには、[項目の削除] を選択します。

HR タスクに直接チェックリストを作成する

[HR タスクタイプ] の [チェックリスト] を使用して HR タスクを作成します。「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。

従来型の [HR ケースマネジメント] に移動し、作成したタスクを開きます。

[履行手順] タブからチェックリストを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> これらのタイプのチェックリストは 1 回のみ使用できます。特定のケースまたはタスクに対してのみ表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の応答テンプレート

応答テンプレートには、HR ケースの解決に関する情報や、問い合わせを行っている従業員を支援する方法が記載されています。

応答テンプレートを使用すると、類似の HR ケースで作業するときに効率的かつ一貫性を保つことができます。

応答テンプレートによりメッセージを繰り返し使用できるようになります。これらのメッセージをメール、チャット、コメント、作業メモにコピーして貼り付けるか、電話での論点として使用します。

応答テンプレートチャネル

応答テンプレートチャネルは、応答テンプレートをメディアカテゴリに分離します。チャット応答では、メール応答とは少し異なるテキストを含めることができます。または、特定のテンプレートをチャットに表示しないようにすることもできます。ベースシステムには、次のチャネルが用意されています。

- チャット
- メール
- フォーム

> **注:**
> フォームには、HR ケースのコメントまたは作業メモで使用できるテキストが表示されます。

応答テンプレートチャネルの設定の詳細については、「応答テンプレートチャネルの作成」を参照してください。

応答テンプレートの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

HR ケースでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用し、それをコピーして HR ケースのコメントまたは作業メモに貼り付けることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. HR ケースを選択します。
3. コンテキストサイドパネルで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。
4. [クリップボードにコピー] ボタンを選択してすべてのテキストをコピーし、[コメント] または [作業メモ] エリアに貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[レコードの検索] アイコン ( ) の横にあるスペースを使用して、特定の応答テンプレートを検索します。

5. [コメントを投稿 **(Post Comments)**]をクリックします。

チャットでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートを使用し、それをコピーしてチャットに貼り付けることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

チャットで応答テンプレートを使用するには、Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) プラグインをアクティブ化する必要があります。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の応答テンプレート」を参照してください。

注:
現在、チャットは HR ケース管理のエージェントワークスペース のインタラクションでのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [受信トレイ] のステータスが [利用可能] に設定されていることを確認します。
3. チャットがルーティングされたら、[承認]を選択します。
4. インタラクションレコードが自動的に作成され、従業員とのチャットを開始できます。
   応答テンプレートを表示するには、チャットエリアに「/」を入力し、応答テンプレートのリストを表示します。
5. 応答テンプレートを選択すると、テキストがチャットウィンドウに表示されます。
6. [送信] ボタンを選択してメッセージを送信します。

メールでの応答テンプレートの使用

再利用可能なメッセージとして応答テンプレートアイコンを使用し、それをコピーしてメールに貼り付けることができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. HR ケースの [詳細] タブで、[その他のアクション] ボタンを選択し、[メールの作成] を選択します。
2. [新規メールドラフト] タブで、[応答テンプレート] アイコン ( ) をクリックします。
3. 応答テンプレートを開き、テキストをコピーしてメールの本文に貼り付けます。
   [宛先] フィールドには、対象者のメールアドレスで自動的に入力されます。ただし、メールアドレスを変更して別の人にメールを送信することはできます。
4. [メール送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個人的なメモを追加する

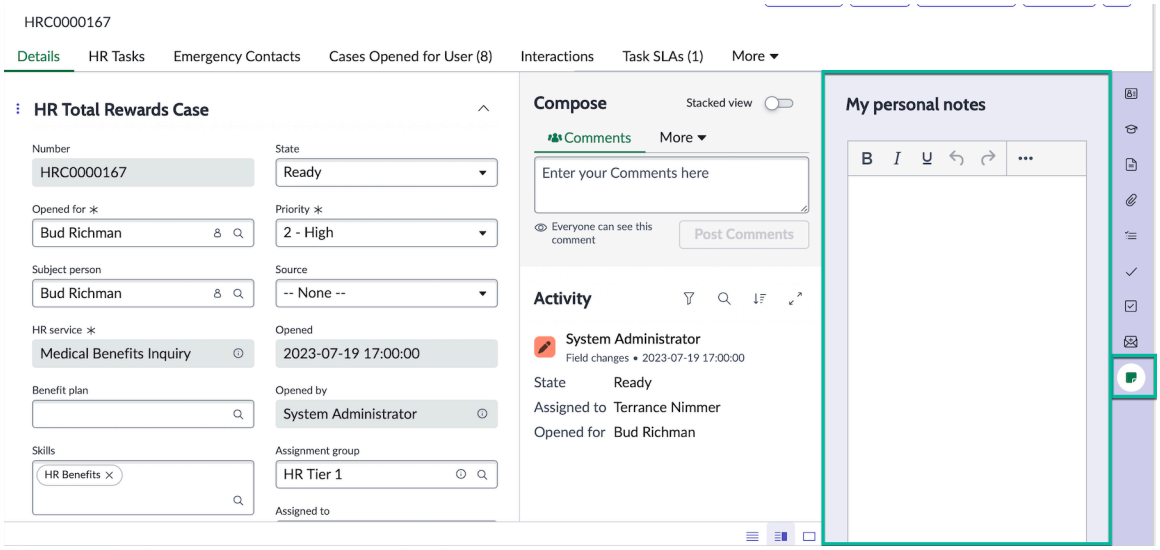
個人メモを使用して、確定しておらず、ケース履歴内で追跡してはならない情報を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて

作業メモには、ケースを処理しているすべてのエージェントがアクセスできます。場合によっては、エージェントは、ケース (労務関係ケースなど) の情報のメモや可動部分を他のエージェントに見られたくないことがあります。このようなシナリオでは、エージェントは個人メモを使用できます。



手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [リスト] から HR ケースを選択します。
3. コンテキストサイドパネルで、「 個人メモ 」をクリックします。

> **注:**
> ケースがアサインされたエージェントのみが、個人メモを編集することができます。ケースが転送された場合、最後のエージェントは個人メモへの読み取り専用アクセス権を持ちます。

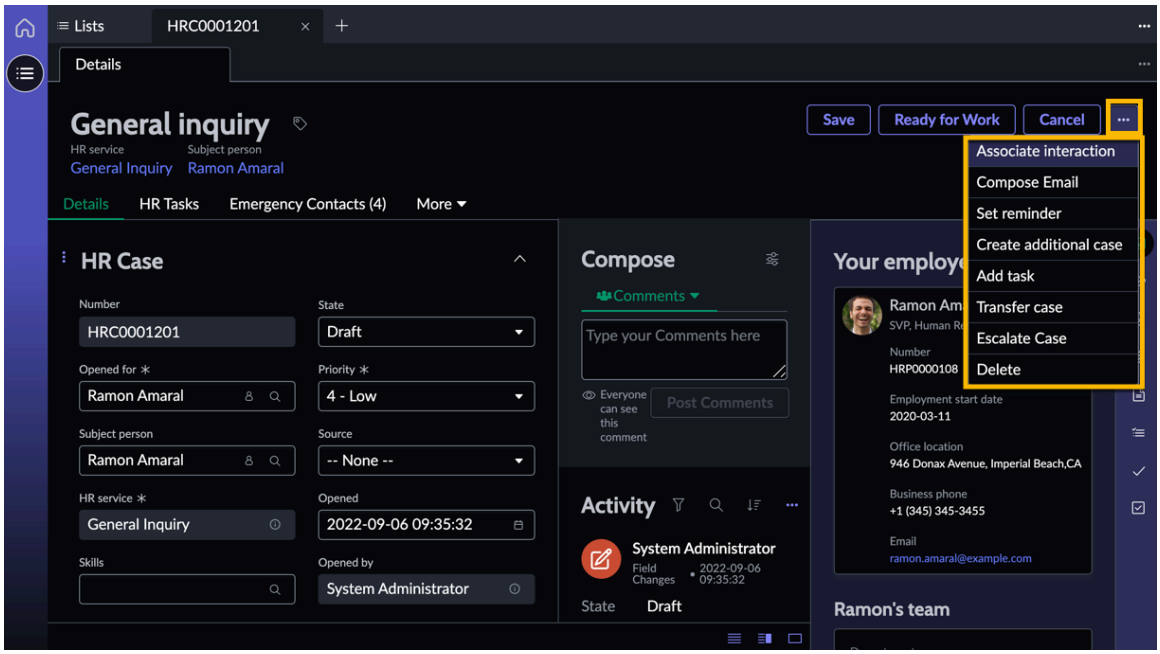
HR ケース管理のエージェントワークスペース で [その他] アイコンを使用する

HR ケース管理のエージェントワークスペース から [その他] アイコンを使用して、HR ケースの作業に関連する多くの職務を実行できます。

[その他] アイコンは、ケースの作業中に [詳細] タブの右上隅に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次の操作を行うことができます。

- インタラクションの関連付け：表示されているケースをインタラクションに関連付けます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。
- メールの作成：HR ケースからメールを送信します。[新規メールの下書き] タブが開き、メールを作成して送信できます。[宛先] フィールドは、対象者のメール ID で自動的に更新されます。エージェントは、メールを保持することも、新しいメールを追加することもできます。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのメールの送信」を参照してください。
- リマインダーを設定：リマインダーを作成して、特定の日付までに確実にフォローアップできるようにします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成」を参照してください。
- 追加のケースの作成：表示中または作業中のケースを離れることなく、別の HR ケースを作成します。詳細については、「HR ケースからケースを作成する」を参照してください。
- タスクを追加：ケースに HR タスクを追加します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用したケースのタスクの作成」を参照してください。
- ケースを転送：別の HR サービス向けにケースを再分類します。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの転送」を参照してください。
- ケースをエスカレート：別の階層またはより多くの専門知識を持つエージェントに、重要なケースをアサインします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースのエスカレート」を参照してください。
- 削除：作業中のケースを削除します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成

HR ケースまたはタスクからリマインダーを作成して、特定の日付までにフォローアップできるように通知を受信することができます。リマインダーにより、タイムリーなコミュニケーションが可能になり、アクションが確実に実行されるようになります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. リマインダーを追加するケースを検索します。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. [その他] アイコンを選択します。
4. [リマインダーを設定] を選択します。
5. フィールドに入力します。

新しいリマインダーの作成

フィールド	説明
簡単な説明	リマインダーについて説明したテキスト。
日時	リマインダーを受信する日時。
タスク	リマインダーに関連付けられたタスクまたはケース。リマインダーの作成時に表示していたケースまたはタスクに基づいて自動的に表示されます。
ユーザー	リマインダーを作成したログインユーザーの名前。
リマインダー	リマインダーのステータス。

6. [保存] をクリックします。
   下にスクロールして [リマインダー]を選択すると、HR ケースリストからリマインダーを表示できます。

注:
アラートが有効になると、[通知] アイコン ( ) 内に数字が表示され、リマインダーの通知メッセージが画面上をスクロールします。

HR ケースからケースを作成する

HR ケース管理のエージェントワークスペース で作業している HR ケースから直接、追加のケースを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

HR ケース管理のエージェントワークスペース では、1 か所に HR エージェントとして必要なものがすべて備わっており、時間を節約して便利に使用できます。

ケースの作成の際、作業中のケースから移動して、後で探す必要はありません。別の HR ケースは次の場所から作成できます：

- 表示している HR ケースから。
- 表示しているケースに表示されている HR プロファイルから。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 追加のケースを作成するケースを選択します。
3. [詳細] タブの右上隅にある ··· アイコンをクリックします。
4. [追加ケースを作成] を選択します。
5. 新しいタブで、名前またはケース番号で検索して、このケースを要求している従業員を確認します。
6. [次へ] をクリックします。
7. [COE]、[HR サービス]、[依頼者] などの詳細を入力します。
8. [ケースを作成] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの転送

一般の問い合わせケースとして多くのケースが作成されます。従業員のニーズを調査した後、既存のケースを別の HR サービスに転送できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer
HR ケースの転送または分類のプロパティの詳細については、「HR ケースの転送」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 転送するケースを見つけます。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. ··· [その他] アイコンを選択します。
4. [ケースを転送] を選択します。
5. [転送タイプ] から 2 つのオプションのいずれかを選択します。
   - [既存のケース番号で転送]：HR ケース番号は変更されず、リンクは新しいケースにリダイレクトされ、作業メモは新しいケースに転送されます。
   - [新しいケース番号に転送]：HR ケース番号は変更され、リンクはリダイレクトされず、作業メモは転送されません。参照のために、HR ケースには両方の HR ケース番号が表示されます。元のケースのステータスが [完了してクローズ] に変更され、キャンセルされます。
6. 適切な COE を選択します。
7. [新しい **HR** サービス] で、ケースにアサインする HR サービスを選択します。
8. **[OK]** をクリックします。

ある HR サービスから別の HR サービスに HR ケースを転送した場合は、一部のフィールド値が新しいケースに転送されません。現在のケースとその子タスクがクローズされます。

> **注:**
> 優先度は元のケースから転送されますが、新規 HR ケースの HR テンプレートより優先されることはありません。

対象者には、クローズ済みのケースおよび転送されたケース情報の通知メールが送信されます。そのメールへの返信は、HR ケースの [コメント] セクションに表示されます。対象者がクローズ済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のケースに関連したメールに返信すると、その返信はクローズ済みケースと転送済みケースの両方のコメントに表示されます。

> **注:**
> sn_hr_core.restrict_guest_email システムプロパティが [False] の場合、従業員が個人メールアカウントから応答すると、メールのテキストが [作業メモ] フィールドに表示されます。False がデフォルトのプロパティです。

「メールのセットアップ」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースのエスカレート

問題を解決できず、ケースの重要性を高める必要がある場合は、HR ケースをエスカレートします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

実装した一致ルールにより、ケースがエスカレートされるグループとエージェントが決定します。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「エスカレーションルールの追加または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 転送するケースを見つけます。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. ••• [その他] アイコンを選択します。
4. [ケースをエスカレート] を選択します。
5. [作業メモ] に、ケースをエスカレートする理由を入力します。
6. **[OK]** をクリックします。
   フォームが更新され、次の階層のアサイン先グループに割り当てられるようになりました。

ドキュメントの保護

ケースにリンクされている添付ファイルにセキュリティの追加レイヤーを追加します。機密データまたはプライベートデータを含む添付ファイルへのアクセス権を、グループ、ユーザー、ユーザー基準、またはロールに付与します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [リスト] から HR ケースを選択します。
3. 移動先 その他 > ドキュメント.
4. 必要なドキュメントを選択します。
5. 次のタブを確認して、必要なアクションを実行します。

タブ	ステップ
Details (詳細)	アクセス設定を [参照レコード 別] から [共有権限] に変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブ	ステップ
	注: これは必須ステップです。
ロールの権限	ロールに基づいてドキュメントへのアクセスを許可するには: **a.** **[New** (新規)] をクリックします。[ロール権限] モーダルが開きます。 **b.** [アクセス許可] ボックスの一覧で、[リーダー] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザーロール] フィールドで、値を選択します。 **d.** [保存] をクリックします。
ユーザー基準の権限	ユーザー基準に基づいてドキュメントへのアクセスを許可するには: **a.** **[New** (新規)] をクリックします。[ユーザー基準権限] モーダルが開きます。 **b.** [アクセス許可] ボックスの一覧で、[リーダー] または [ライター] を選択します。 **c.** [ユーザー基準] フィールドで、値を選択します。 **d.** [保存] をクリックします。
ユーザー権限	ユーザー権限に基づいてドキュメントへのアクセスを許可するには: **a.** [詳細] をクリックします。 **b.** [ユーザー権限] を選択します。 **c.** **[New** (新規)] をクリックします。[ユーザー権限] モーダルが開きます。 **d.** [アクセス許可] ボックスの一覧で、[リーダー] または [ライター] を選択します。 **e.** [ユーザー] フィールドで、値を選択します。 **f.** [保存] をクリックします。
グループの権限	グループ権限に基づいてドキュメントへのアクセスを許可するには: **a.** [詳細] をクリックします。 **b.** [グループのアクセス許可] を選択します。 **c.** **[New** (新規)] をクリックします。[グループの権限] モーダルが開きます。 **d.** [アクセス許可] ボックスの一覧で、[リーダー] または [ライター] を選択します。 **e.** [ユーザーグループ] フィールドで、値を選択します。 **f.** [保存] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のテンプレート

ドキュメントテンプレート を使用してテンプレートを作成し、HR ケース管理のエージェントワークスペース の汎用ワークフローで使用することで、一貫性があり繰り返し使用できるドキュメントを作成します。

この機能を使用するには、ドキュメントテンプレートプラグインをインストールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

証明書やオファーレターなどの従業員への連絡用のテンプレートを使用します。テンプレートを HR ケースに関連付けて、[処理中] などの適切な作業ステータスに移行すると、ケースからデータが取得され、テンプレートと統合されます。詳細については、「HTML ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

エージェントは、テンプレートを使用してドキュメントタスクを生成し、ステークホルダーから署名を得ることができます。すべての参加者がテンプレートに署名すると、ドキュメントが作成されます。詳細については、「エージェントワークスペース でのドキュメントタスクからのドキュメントタスクの作成と署名」を参照してください。

注:
HTML タイプのテンプレートは、ドキュメントテンプレートでのみ使用できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのドキュメントタスクの作成と署名

ドキュメントテンプレートを使用して HR ケース管理のエージェントワークスペース でドキュメントタスクを直接作成し、エージェントワークスペース からドキュメントに署名できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. ドキュメントタスクの HR ケースを選択します。
   [HR サービス] フィールドで、ドキュメントテンプレートのある HR サービスが選択されていることを確認します。たとえば、雇用証明書を要求したり、オファーレターを生成したりします。詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成」を参照してください。
3. [作業を開始] ボタンをクリックします。
4. [文書をプレビュー] オプションを選択します。
   ドキュメントタスクをキャンセル、編集、生成、または開始するオプションとともにドキュメントが表示されます。詳細については、「ドキュメントテンプレートでのドキュメントタスクの生成」を参照してください。
5. [ドキュメントタスクを開始] ボタンを選択します。
   選択した HR ケースの一部であるドキュメントタスクが生成され、[ドキュメントタスク] タブに一覧表示されます。参加者は、テンプレートで構成されているドキュメントタスクを受け取ります
6. ドキュメントタスクを選択します。
7. ドキュメントタスクレコードで、ドキュメントを承認します。

   a. [ドキュメントに署名] ボタンを選択します。

   b. 表示されるダイアログボックスで、ドキュメントに署名します。

      注:
      テンプレートの [署名タイプ] が Adobe Sign または DocuSign の場合、[ドキュメントに署名] をクリックすると、ドキュメントが新しいタブで開き、関連する署名タイプを使用できるようになります。

   c. [署名] をクリックして署名プロセスを完了します。
      ドキュメントタスクのステータスは自動的に [クローズ済み] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ケースに関連付けられたすべてのドキュメントがクローズされると、ドキュメントが生成され、[添付ファイル] に一覧表示されます。

Agent Workspace for HR Case Management での生成済みドキュメントの編集

[文書をプレビュー] の編集モードでは、変数、スクリプト、およびブロックの値をレンダリングできます。変数またはブロック名のみを表示するのではなく、変数、スクリプト、またはブロックの内容を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

> **注:**
> この機能は、ドキュメントが Document Template プラグインのテンプレートから生成された場合にのみ使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [リスト] をクリックします。
3. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
4. [文書をプレビュー] をクリックします。
5. [文書をプレビュー] ウィンドウで、次の操作を行います。
   a. [編集] をクリックします。署名トークンを除き、他のすべての変数、スクリプト、およびブロックは、その値とともにレンダリングされます。
   b. テキスト、有効なトークン、または署名トークンを追加します。

      > **注:**
      > 無効なトークンは保存中に削除されます。

   c. [保存] をクリックします。
   ドキュメントは保存され、参加者用に作成されたドキュメントタスクの添付ファイルとして送信されます。

サマリーレポートの生成

ServiceNow ドキュメントテンプレート アプリケーションを使用して、必要な数のテンプレートを作成して保存します。レポートのドキュメントテンプレートを選択してサマリーレポートを作成します。文書化および共有の目的で、ケースの詳細を PDF 形式でエクスポートします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > ケースマネジメントの **Agent Workspace**.
2. 追加アイコン (プラス記号) を選択して、Employee Relations COE 内に HR ケースを作成します。
   詳細な手順については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの作成」を参照してください。
   Employee Relations ケースが作成されます。
3. [サマリーレポート] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [サマリーレポート] ウィンドウで、ケースの詳細がキャプチャされる事前定義済みのドキュメントテンプレート形式を選択します。
5. [生成] を選択します。
   作業メモをはじめとする、ケースの詳細を含むサマリーレポートが生成され、添付ファイルとしてケースに追加されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのメールの送信

HR ケースに関連する連絡を、[メール送信] 機能を使用し、ドキュメントを添付して送信します。(ケースの) 対象者のメールアドレスがメールに自動入力されるため、入力エラーを最小限に抑えることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. メールを送信するケースを選択します。

   注:
   ケースの添付ファイルをメールとして直接送信する場合は、ケースタブの [メール送信] ボタンをクリックします。

3. タブの右上隅にある ··· アイコンをクリックします。
   - [雇用の検証] サービス HR サービスの場合は、[ドキュメントテンプレートカテゴリ]、[ドキュメントテンプレート]、[対象者] フィールドに入力します。
   - [雇用証明書 **(Employee Verification Letter)**] HR サービスの場合は、[ドキュメントタイプ]、**[PDF** テンプレート]、[対象者] フィールドに入力します。

   [文書をプレビュー] をクリックします。ウィンドウで、[生成] をクリックします。ドキュメントが生成され、ケースへの添付ファイルとして追加されます。
4. [メールの作成] を選択します。
   [新規メールの下書き] が別のタブで開きます。
   [宛先] フィールドには、対象者のメール ID が自動的に入力されます。ただし、メールの受信者は変更できます。
5. メールの [件名] フィールドがケースのタイトルで更新されます。
6. 指定されたスペースでメールを作成します。
   メールのコンテンツに応答テンプレートを使用できます。
7. [メール送信] をクリックします。
   生成されたドキュメントとともにメールが対象受信者に送信されます。

   まだメールを送信する準備ができていない場合は、[下書きとして保存する] をクリックします。

再アサイン後にメール通知を送信する

エージェントを HR ケースに再アサインした後、エージェントに通知するメールを送信できます。

始める前に

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. メールを送信するケースを選択します。
3. [アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドの横にある を選択します。
4. エージェントを選択します。
5. エージェントの名前の横にある [レコードを開く] アイコン ( ) をクリックします。
   エージェントの詳細が新しいタブに表示されます。
6. [メール] フィールドで、メールアイコン ( ) をクリックします。
7. 件名を追加し、指定されたスペースにメールを作成します。
8. [送信] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのインタラクションの使用

インタラクションレコードを使用して HR ケースを作成または従業員情報を参照して、別のタイプの従業員コミュニケーションからケースまたは要求を作成することを決定します。

インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションをスキル、グループによってか、または直接、HR エージェントにルーティングすることができます。

また、HR ケースも関連タスクも作成しない場合は、簡単な要求用のインタラクションを作成することもできます。

インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。

> **注:**
> エージェント支援は、インタラクションに使用できます。

インタラクションの詳細については、「Interaction records in Agent Workspace (Agent Workspace のインタラクションレコード)」を参照してください。

エージェントワークスペース **for HR Case Management** でインタラクションを作成する

構成可能な HR ケース管理のエージェントワークスペース フォームからインタラクションレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. インタラクションを作成するには、[追加] アイコン (プラス記号) を選択し、 [インタラクションを作成] を選択します。
3. このインタラクション内の従業員を確認するために名前またはケース番号を入力して、[次へ]を選択します。
4. [詳細] セクションで、インタラクションに関する情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インタラクション詳細フィールド

フィールド	説明
タイプ	インタラクションの作成を開始したコミュニケーションのタイプ： ○ なし ○ チャット ○ メッセージング ○ 電話
オープン対象者	インタラクションの対象となる従業員
簡単な説明	インタラクションに関する簡単な説明。
アサイン先	インタラクションを担当する HR エージェント。
作業メモ	他の HR エージェントに役立つインタラクションに関連した情報。作業メモは、オープン対象者には表示されません。

5. [インタラクションを作成] を選択します。

次のタスク

エージェントは、インタラクションを使用して、タスクやケースの完了および作成を支援します。

インタラクションレコードタブ

タブ	説明
関連タスク	インタラクションから開いたあらゆるタスクまたはケース (新規インシデントまたは新規ケースなど)。
ユーザーのタスク	インタラクションに関連するインシデント。
ユーザーのインタラクション	インタラクションがオープンされている従業員に関連付けられたすべてのインタラクションをログに記録します。
「オープン対象者」向けにオープンされたケース	オープン対象者に関連するすべての HR ケースを表示します。

ボタン

ボタン	説明
HR ケースを作成	インタラクションから HR ケースを作成し、インタラクションのディスカッションと添付ファイルを HR ケースにコピーします。インタラクションの添付ファイルがケースレコードの [添付ファイル] セクションに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのライフサイクルイベントケース

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを管理します。

ライフサイクルイベントケースは、ライフサイクルイベントによって履行される HR ケースです。たとえば、新規雇用オンボーディング用の HR サービスにより、新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントが履行されます。

> **注:**
> このセクションでは、Enterprise Onboarding and Transitions がアクティブ化されていることを前提としています。詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions の理解」を参照してください。

すべてのライフサイクルイベントケースは、[ライフサイクルイベント] セクションの リストで確認できます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用してライフサイクルイベントケースを作成する

ライフサイクルイベントケースを作成するには、複数の方法があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [ライフサイクルイベントケース] リストから、[新規] ボタンを選択します。
   または、 [新しく追加] アイコンをクリックし、**[HR** ケース] を選択します。
3. 従業員名またはケース番号を入力します。
4. 従業員がケースの正しい人物であることを確認します。
5. **[HR** サービス] フィールドに [新規雇用オンボーディング] を入力します。
6. [ケースを作成] を選択します。
7. [作業準備完了] を選択します。
   [ステータス] が [準備完了] に変わります。[詳細] セクションでは、[アサイン先グループ] と [担当者] フィールドが、ケースのアサインルールまたは HR ケーステンプレートに基づいて入力されます。詳細については、「HR のアサインルールと一致ルール」と「HR テンプレート」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でアクティビティストリームを使用する

HR ケース管理のエージェントワークスペース のアクティビティストリームセクションを使用して、作業メモ (プライベート) またはコメントの文書化、メールの返信、または HR ケースのステータスの表示を行います。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [作成] セクションで、[コメント] (対象者に表示されます) または [作業メモ] (対象者には表示されません) を選択します。
3. 指定されたスペースに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [コメントを投稿 **(Post Comments)**]をクリックします。

> **注:**
> フォームの左下には [コメント/作業メモ] セクションもあります。このセクションはデフォルトでオフになっていますが、メニューアイコン ( ) をクリックしてテキストを入力するために使用できます。テキストを入力したら、[保存] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース の機械学習ソリューション

機械学習ソリューションを使用して、HR ケース管理のエージェントワークスペース 内のケースの正しい HR サービスとアサイン先グループを自動決定します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での **HR** サービスの自動決定

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの正しい HR サービスを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけてケースを適切な HR サービスに手動でトリアージするのではなく、適切な HR サービスに転送できるようにします。

> **重要:**
> この機能は、HR ケース管理のエージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_categorization* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成した後、HR ケース分類ソリューション定義により、ケースの簡単な説明に基づき、HR サービスが自動的に決定されます。ケースに対する適切な HR サービスがバナーに表示されます。

> **重要:**
> 次の場合、バナーは表示されません。
>
> - ケースを正しい HR サービスに記録した
> - ケースを手動で転送するか、または自動転送した
> - ケースが準備完了ステータスまたはドラフトステータスではない

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合にのみ、HR ケース分類ソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

> **注:**
> 前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。このような場合、HR 予測モデルを手動でトレーニングしてください。**[HR AI** 構成] モジュールに移動し、HR ケース分類レコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのアサイン先グループの自動決定

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースのアサイン先グループを自動的に決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけて HR ケースに対処するグループを手動で識別することなく、適切なアサイン先グループにケースを転送できるようにします。

重要:
この機能は、HR ケース管理のエージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_assignment* システムプロパティを無効にします。

ケースを作成すると、HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義によって、ケースの簡単な説明、説明、オープン対象タイトル、オープン対象場所名、HR サービスに基づいて、ケースのアサイン先グループが自動的に決定されます。ケースに対する適切なアサイン先グループがバナーに表示されます。

重要:
次の場合、バナーは表示されません。

- 手動でケースをアサイン先グループにアサインした場合。
- ケースのアサイン先グループが識別されていない場合。
- ケースが準備完了ステータスまたはドラフトステータスではない場合。

予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義が構成され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

注:
前述のいずれかの条件が満たされていない場合、自動トレーニングは行われません。この場合は、HR 予測モデルを手動でトレーニングします。**[HR AI 構成]** モジュールに移動し、ケースアサイン先グループレコードを開き、手動で構成されたソリューション定義をマップします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での類似のクローズ済みケースの表示

同様のクローズ済みケースを表示して、HR エージェントが現在のケースを解決できるようにします。

重要:
この機能は、HR ケース管理のエージェントワークスペース および 予測インテリジェンス アプリケーションを有効にした場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージで使用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

類似のクローズ済み **HR** ケース

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、予測モデルがトレーニングされている場合：

- 同様のクローズ済みケースは、[関連検索結果] セクションの [類似のクローズ済み **HR** ケース] に表示されます。COE が現在のケースの COE と一致する同様のクローズ済み HR ケースが 3 つ以上ある場合、信頼性が最も高いケースが推奨 HR ケースとして表示されます。
- 推奨 HR ケースがない場合は、3 つを超える同様のクローズ済みケースに添付されたナレッジ記事が推奨記事として表示されます。推奨記事は、現在の HR ケースに添付できます。

予測モデルの自動トレーニング

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は予測モデルが自動トレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインがインストールされている。
- Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- `glide.platform_ml.auto_training.enabled` システムプロパティが [true] に設定されている。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのリマインダーの作成

HR ケースまたはタスクからリマインダーを作成して、特定の日付までにフォローアップできるように通知を受信することができます。リマインダーにより、タイムリーなコミュニケーションが可能になり、アクションが確実に実行されるようになります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. リマインダーを追加するケースを検索します。
   HR ケースの検索の詳細については、「HR ケース管理のエージェントワークスペース の使用」を参照してください。
3. ••• [その他] アイコンを選択します。
4. [リマインダーを設定] を選択します。
5. フィールドに入力します。

新しいリマインダーの作成

フィールド	説明
簡単な説明	リマインダーについて説明したテキスト。
日時	リマインダーを受信する日時。
タスク	リマインダーに関連付けられたタスクまたはケース。リマインダーの作成時に表示していたケースまたはタスクに基づいて自動的に表示されます。
ユーザー	リマインダーを作成したログインユーザーの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
リマインダー	リマインダーのステータス。

6. [保存] をクリックします。
   下にスクロールして [リマインダー]を選択すると、HR ケースリストからリマインダーを表示できます。

   注:
   アラートが有効になると、[通知] アイコン ( ) 内に数字が表示され、リマインダーの通知メッセージが画面上をスクロールします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのケースの承認者の操作

HR ケースは、完了まで進める前に承認を要求するように設定できます。

HR サービスは、承認に関連するアクションを構成します。HR サービスの構成の詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

ケースに承認者が必要な場合、承認の要求は、承認者の 従業員センター またはポータルの [To Do] に表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース では、子タブ [承認者] に、要求されたすべての承認者がリストされます。

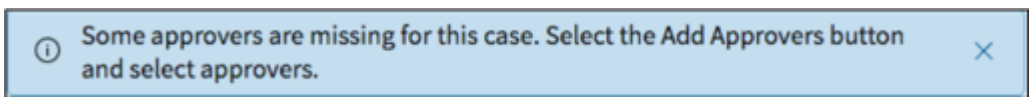
複数の承認者

HR サービスには複数の承認者を含めることもできます。HR サービスを設定するときに、オプションの構成で、HR ケースのフィールドから承認者を選択します。たとえば、対象者のマネージャーを承認者として選択することができます。ケースのフィールドを使用すると、承認者をアサインするときに最大限の柔軟性が得られます。例：

ケースから承認者をアサインするとき、承認者が見つからない場合があります。承認者が欠落する可能性がある状況は次のとおりです。

- 対象者のマネージャーが承認者の場合。
- 対象者の HR プロファイルにマネージャーが含まれていない場合。
- 対象者のマネージャーが最近退職した場合。

承認者がみつからない場合、次のメッセージが表示されます。



ケースに承認者を追加する、または代理を立てる

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用して、承認を必要とするケースについて、承認者を追加したり、欠落している承認者の代理を立てたりすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 承認者を必要とする HR ケースを検索して開きます。
3. UI アクションのリストから [承認者を追加] を選択します (フォームの上部にあるタブ)。
4. 代替承認者を選択するか、新しい承認者を追加します。
5. **[OK]** を選択します。
6. [保存] を選択します。

HR ケースへのアドホック承認者の追加

HR サービスの一部であるケースにアドホック承認者を追加できる柔軟性をエージェントに提供します。

始める前に
たとえば、従業員の要求が標準プロセスの範囲を超えている、またはエージェントが追加承認を取得する必要がある特定のシナリオで、HR エージェントは履行を続行する前にアドホック承認を要求する必要が生じる場合があります。

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 自分にアサインされているケースを開きます。
3. [その他のアクション] をクリックし、[承認を追加] を選択します。

   注:
   - 管理者は、HR ケースが関連付けられている HR サービスで、[エージェントが承認を追加可能 **(Agent Can Add An Approval)]** のオプションを設定しておく必要があります。
   - このオプションは、ケースが [準備完了] または [対応中] ステータスの場合、[アサイン先 **(Assigned to)]** ユーザーにのみ表示されます。

4. [承認を追加] フォームで必須フィールドに入力します。

フィールド	説明
承認者ユーザー	要求を承認する必要があるユーザー。
待機	承認フローに対して設定する条件。 ○ [任意の人が承認]：いずれかの承認者が要求を承認すると、承認フローが完了します。 ○ [全員が承認]：承認者全員が要求を承認した場合に限り、承認フローが完了します。 ○ [任意の人からの最初の回答]：任意の承認者の最初の承認が考慮されます。たとえば、承認者の 1 人が最初に要求を却下すると、フローは却下されます。承認者の 1 人が最初に要求を承認すると、フローは承認されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
却下時	たとえば、承認者が要求を却下した場合、承認の再提出を許可するのか、あるいは未完了でクローズとしてマークするのかを設定する条件。
理由	承認フローを開始する理由。
追加コメント	承認者と共有するその他の情報。

5. [送信] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での承認履歴の表示

アクティビティストリームの承認履歴を確認します。承認要求がいつ作成されたか、承認者は誰か、いつ要求が却下または承認されたかを把握しやすくなります。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_core.case_writer
- Human Resources ScopedApp: Core、Human Resources Scoped App: Lifecycle Events、Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise、HRSD Configurable Workspace、および Human Resources Scoped App: Workspace プラグインがインストールされていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [準備完了] ステータスのケースを開きます。
3. アクティビティストリームには、承認要求がいつ作成されたか、誰が承認したか、いつ要求が却下または承認されたかなどの承認履歴が含まれています。

   注:

   - 承認履歴がアクティビティストリームに表示されるのは、**sys_properties.list** の **glide.workflow.user_approval_history** プロパティが true に設定されている場合のみです。
   - HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースでこのプロパティを true に設定すると、Now Platform 内の他のすべてのインストールでも true になります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース のタブラベルのカスタマイズ

いずれかのケースフィールド値に基づいて HR ケース管理のエージェントワークスペース で HR ケースのタブタイトルを変更すると、複数のタブが開いている場合にタブの詳細を表示できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
2. HR Agent Workspace を選択します。
3. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] タブで、**caseTabTitleField** プロパティを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブのタイトルに表示されるフィールド値は、ここで設定できます。

4. [値] フィールドに、キーと値のペアを入力します。

   キーはテーブル名で、値はフィールド値です。例："sn_hr_core_case": "opened_for"。値フィールドは有効な JSON である必要があります。

   タブのタイトルには複数のフィールドを含めることもできます。キー値はテーブル名のままですが、値は文字列のリストにすることができます。例："sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"]。

5. [更新] をクリックします。

での関連リストのカスタマイズ **HR** ケース管理のエージェントワークスペース

Agent Workspace for HR Case Management でユーザーに表示される関連リストをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケース > すべて.
2. 関連リストをカスタマイズするケースを選択します。
3. 他のアクションアイコン を選択します。
4. 移動先 構成 > 関連リスト.
5. 関連リストと目的の順序を選択します。
6. [ビュー名] で [ワークスペース **UIB]** を選択します。
7. [保存] を選択します。

でのアクティビティストリームのカスタマイズ **HR** ケース管理のエージェントワークスペース

アクティビティストリームをカスタマイズして、ケースのコンテキストを理解するためのエージェントの労力を軽減します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケース > すべて.
2. アクティビティストリームをカスタマイズするケースを選択します。
3. アクティビティストリームアイコンを選択します。 アクティビティ 。
4. フィルターアクティビティアイコン フィルター を選択します。
5. 必要なアクティビティと希望する順序を選択します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

でのフォームのフィールドのカスタマイズ **HR** ケース管理のエージェントワークスペース

の HR ケース管理のエージェントワークスペースForm Builder を使用して、フォームの要件に合わせてフォームレイアウト内にフィールドを追加および配置します。

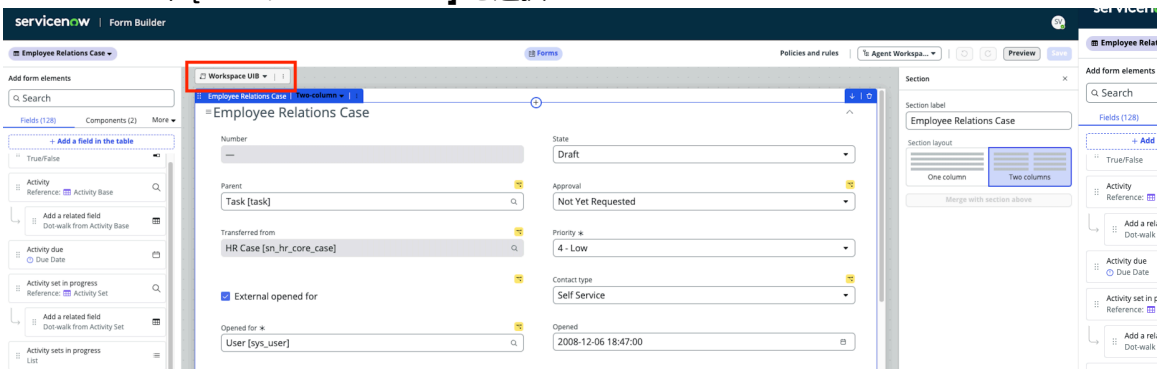
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケース > すべて.
2. フォームフィールドをカスタマイズするケースを選択します。
3. 他のアクションアイコン を選択します。
4. 移動先 構成 > フォームビルダー.
5. フォームビューで、[ワークスペース **UIB]** を選択しま



す。

6. 次のいずれかのアクションを実行して、フィールドをカスタマイズします。

のフィールドをハイライト表示 **HR** ケース管理のエージェントワークスペース

ワークスペース内のフィールドをハイライト表示して、エージェントの注意を喚起します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > ハイライト表示される値.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ハイライト表示される値フォーム

フィールド	説明
テーブル	ハイライト表示するフィールドを含むテーブルの名前。
フィールド	トリガー条件が満たされた場合にハイライト表示するフィールドの名前。
アプリケーション	このハイライト表示に関連するアプリケーションのスコープ。
ワークスペース	このハイライト表示が適用されるワークスペース。 **Agent Workspace** を選択

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
5. ハイライト表示される値の条件 で、新規 を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド値の説明については、を参照してください ハイライト表示される値の条件フォーム。

7. [送信] を選択します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース 向け 従業員ドキュメント管理

従業員ドキュメント管理 には、ストレージ領域、ファイルシステム、ドキュメントを簡単に取得する機能、機密性の高いドキュメントを閲覧できるユーザーを定義する機能、ドキュメントを消去する条件を指定する機能があります。

従業員ドキュメント管理 の詳細については、「従業員ドキュメント管理」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの作成またはアップロード

HR ケース管理のエージェントワークスペース を使用して、HR ケースに従業員ドキュメントを作成またはアップロードします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ef.document_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [従業員ドキュメント] をクリックします。
4. [すべて] をクリックします。
5. [新規] をクリックします。
   または、 **[HR** プロファイル] から従業員ドキュメントを作成することもできます。[HR プロファイル] を選択し、[その他のアクション] メニューから [新しいドキュメント] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

従業員ドキュメントフォーム

フィールド	説明
従業員ドキュメント	アップロードする従業員ドキュメントです。 [参照] をクリックして、従業員ドキュメントをアップロードします。 デフォルトでは、許可されているドキュメントの最大サイズは 30 MB です。デフォルトは、従業員ドキュメントプロパティの [アップロードファイルの最大サイズ **(MB)]** フィールドで変更できます。詳細については、「Employee Document Management アプリケーションのプロパティ」を参照してください。 ドキュメントを選択した後、読み取り専用フィールドにファイルサイズ、ファイル形式、作成日時、作成者が表示されます。 この UI 内のビューアーは .pdf ドキュメントの表示のみをサポートしています。その他の種類のドキュメントは、ダウンロードした後で表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	最適な検索結果を得るには、ドキュメントの名前にダッシュ (-) を使用しないでください。全文をスペースまたはアンダーバーで区切って使用すると、より良い検索結果が得られます。 .pdf ドキュメントを表示するには、従業員ドキュメントプロパティで [[ドキュメントビューアー] を有効にして **PDF** ドキュメントをプレビューする] の [はい] をオンにします。 **注:** FedRAMP、オンプレミスの顧客、モバイルデバイス、Edge Encryption または暗号化のサポートを利用している顧客には、ドキュメントの表示はサポートされていません。
説明	従業員ドキュメントの説明です。
従業員	関連付けられている従業員ドキュメントの名前です。
ドキュメントタイプ	従業員ドキュメントに関連付けられているドキュメントタイプです。 ドキュメントタイプは、カテゴリ化、セキュリティおよび保持ポリシーを提供します。
HR ケース	従業員ドキュメントが HR ケースから移動されたときに関連付けられた HR ケースの番号です。
消去保留	ドキュメントの消去保留ステータスです。 ○ 消去承認待ち：ドキュメントの削除の承認を待機しています。 ○ 削除承認：ドキュメントの消去をスケジュールする承認を受けています。 ○ 消去却下：ドキュメントの消去承認が得られませんでした。 **重要:** ドキュメントタイプのセキュリティポリシーにより、消去承認が決定します。次のロールには、消去許可を変更する権限があります。 ▪ EF 管理者 [sn_hr_ef.admin] ▪ 従業員ファイル管理マネージャー [sn_hr_ef.manager]

7. [保存] をクリックして従業員ドキュメントレコードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[監査記録] タブが表示されます。

従業員ドキュメントが作成またはアップロードされてから消去されるまでの、すべてのアクションを表示します。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での従業員ドキュメントの移動

従業員ドキュメントを、HR ケース管理のエージェントワークスペース のケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。従業員ドキュメントリポジトリにより、集中管理リポジトリで、さまざまなソート機能を使用して迅速かつ簡単にドキュメントを識別できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ef.document_writer、sn_hr_core.case_writer

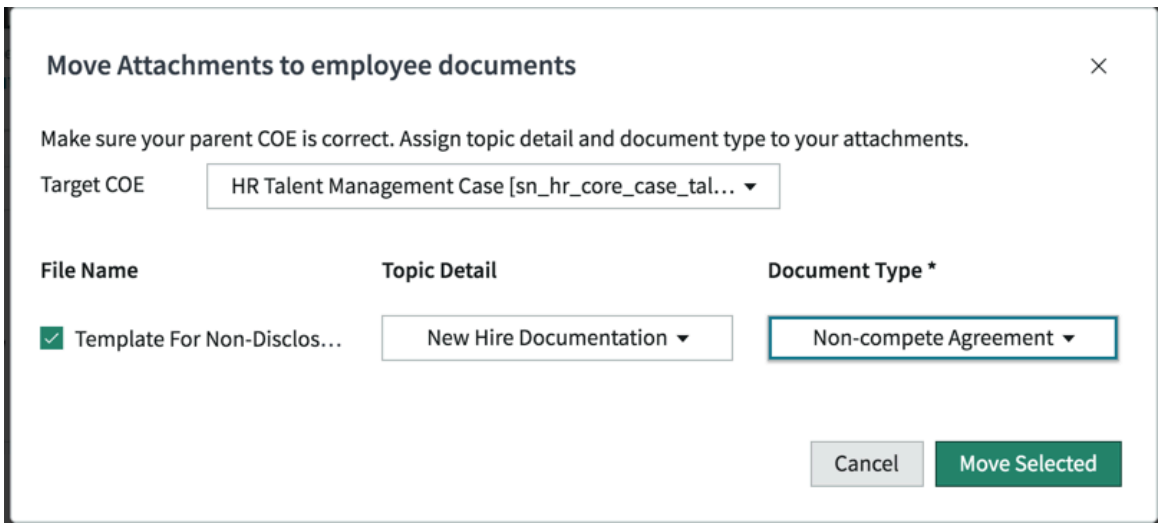
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. 従業員ドキュメントが添付されているケースを選択します。

   注:
   リストビューから従業員ドキュメントが関連付けられている HR ケースを識別する方法はありません。HR ケースを検索するには、HR ケース番号またはオープン対象者が必要です。

3. [添付ファイルを移動] をクリックします。
4. [添付ファイルを従業員ドキュメントに移動] ウィンドウで、次のようにします。
   a. 移動するドキュメントの隣にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 各ドキュメントの [ドキュメントタイプ] を選択します。ドキュメントタイプは、カテゴリ化、アクセス可能なユーザー、保持ポリシーを決定します。関連するトピックの詳細になにも表示されない場合は、ドキュメントタイプを作成します。ドキュメントタイプを作成すると、正しい分類が保証されます。
   c. [選択項目を移動] をクリックします。

   注:
   [ターゲット **COE]** と [トピック詳細] フィールドは変更できますが、ドキュメントが間違ったタイプの HR ケースの下に追加されていた場合にのみ可能です。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 従業員ドキュメントが、HR ケースから従業員ドキュメントリポジトリに移動します。
- リスト列のすべての従業員ドキュメントのリストを表示するには、[従業員ドキュメント] を選択します。
- 移動された添付ファイルは、ケース内の [従業員ドキュメント] アイコンのコンテキストサイドパネルに表示されます。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での電子署名

HR ケースまたは HR タスクで作業する場合は、電子署名を使用して署名が必要なドキュメントに署名することができます。

従業員が雇用証明書を要求するケースを作成した場合、次のことが可能です。

- ドキュメントのプレビュー - 正しいドキュメントに署名していることを確認します。この手順は、複数の雇用証明書がある場合に便利です。
- 電子署名を使用して署名する - 複数の方法で署名できます。名前を入力するか、マウスを使用して署名を描画するかを選択できます。詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で署名してドキュメントを生成する」を参照してください。

  必要に応じて、署名が承認される前に、ユーザーに承認ボックスをオンにするよう求めることができます。

- ドキュメントを生成する - ドキュメントテンプレートが署名と結合され、ケースへの添付ファイルが作成されます。Employee Document Management を使用する場合は、添付ファイルをドキュメントリポジトリに移動して保存することができます。

  注:
  詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース で署名してドキュメントを生成する

ケースまたは状況に応じて、ドキュメントに電子的に署名することができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. HR ケースを検索して開きます。
   ケースのステータスが [対応中] であることを確認します。
3. [ドキュメントに署名] ボタンを選択します。
4. ドキュメントをプレビューする。
   ケースのドキュメントが正しいことを確認してください。
5. [書名を入力] を選択して、書名を入力します。または、[署名を描画] を選択して、マウスを使用して署名を描画します。
6. 署名をドキュメントに添付するには、[生成] を選択します。
   生成されたドキュメントは、コンテキストサイドパネルの [添付ファイル] の下に表示されます。
   会社が Employee Document Management (EDM) を使用している場合は、 ドキュメントを EDM リポジトリに移動できます。EDM の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用した従業員ドキュメントの作成またはアップロード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でディープリンク機能を使用する

ディープリンクは、HR ケース管理のエージェントワークスペース の外部から情報にアクセスするための手段です。

ディープリンクを使用すると、HR ケース管理のエージェントワークスペース 内ですぐに利用できない情報またはアプリケーションにアクセスできます。たとえば、ディープリンクを使用して、よく使用するサードパーティアプリケーションにアクセスします。

ディープリンクの設定の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)のリンクジェネレーター」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でチャットを使用する

HR ケース管理のエージェントワークスペース のエージェントチャットでは、ライブチャットまたは仮想エージェントチャットを使用して質問したり、情報を受信したりできます。

アクティブ化

この機能を使用する前に、エージェントチャット [com.glide.interaction.awa] プラグインがアクティブ化されていることを確認してください。チャットのセットアップの詳細については、「Agent Workspace チャット」を参照してください。

HR グループ

HR エージェントが HR グループまたはサブグループに含まれていることを確認します。サブグループを持つことで、従業員がチャットを開始したときに、正しいスキルとナレッジを持つ HR エージェントと確実に組み合わせることができます。

たとえば、従業員が会社の福利厚生についての情報を要求するチャットを開始したとします。会社の福利厚生に特化したエージェントを含む福利厚生サブグループを持つことで、従業員のチャットが適切なエージェントに送信されるようになります。

HR グループの詳細については、「HR グループの管理」を参照してください。

インタラクションレコード

エージェントチャットでは、インタラクションレコードが自動的に作成されます。従業員が HR エージェントとのチャットを開始すると、インタラクションケースが自動的に作成されます。

クイックアクション

クイックアクションを使用すると、次のことができます。

- HR ケースを作成する。
- 該当する応答テンプレートを表示する。
- チャットを別のエージェントに転送する。
- チャットを別のキューに転送する。

仮想エージェント

チャットを自動化すると、問い合わせにすぐに対応でき、従業員エクスペリエンスを向上できます。仮想チャット中の任意の時点で、従業員はライブ HR エージェントとのチャットをリクエストできます。

仮想エージェントの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

HR ケース管理のエージェントワークスペース でのエージェント受信トレイからの作業

エージェント受信ボックスを使用して、チャット、HR ケース、インタラクションなどの受信した作業を管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

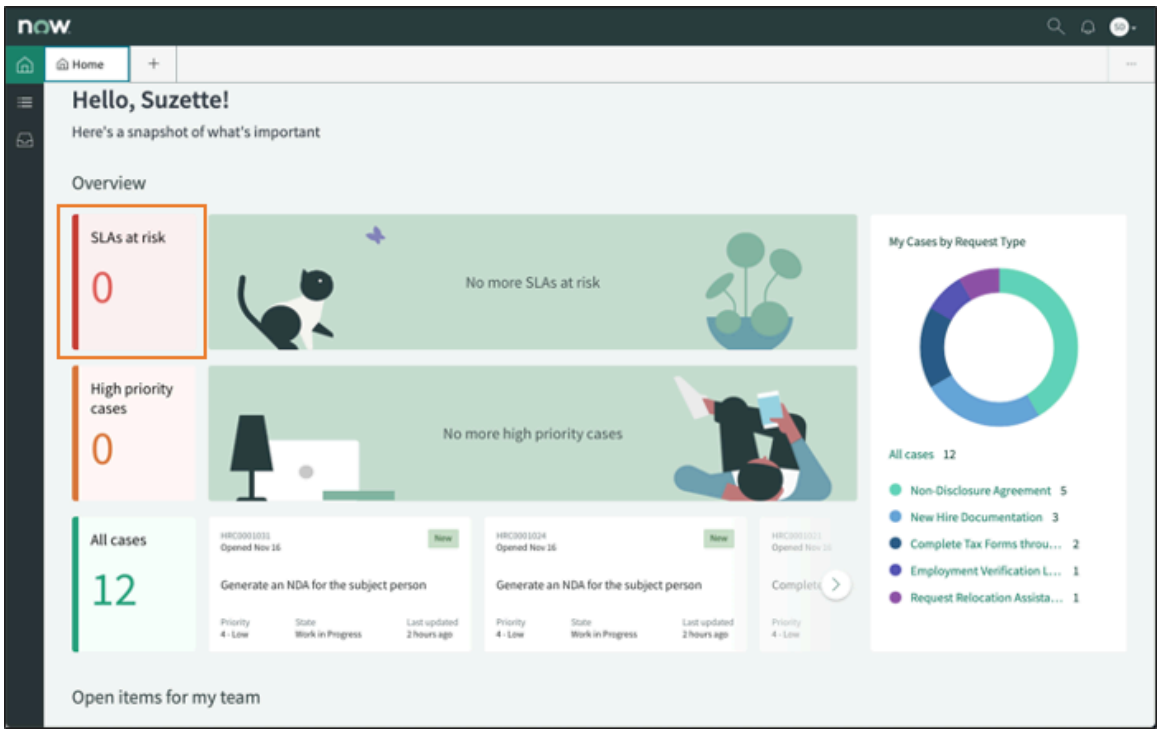
1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. [受信ボックス] アイコンを選択します。
3. [ステータス] から [利用可能] を選択します。
4. チャットがチャットキューから届いた場合は、[承認] を選択します。
5. アクティブなチャットパネルからチャットを開始できます。
6. クイックアクションアイコンを選択するか、チャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力します。
7. クイックアクションを選択して、HR ケースをすばやく作成したり、関連する応答テンプレートを表示したり、チャットを別のエージェントに転送したり、チャットを別のキューに転送したりできます。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース の **SLA** の表示

ケースまたはタスクのサービスレベルアグリーメント (SLA) を表示し、進捗情報を確認できます。

HR Agent Workspace の SLA

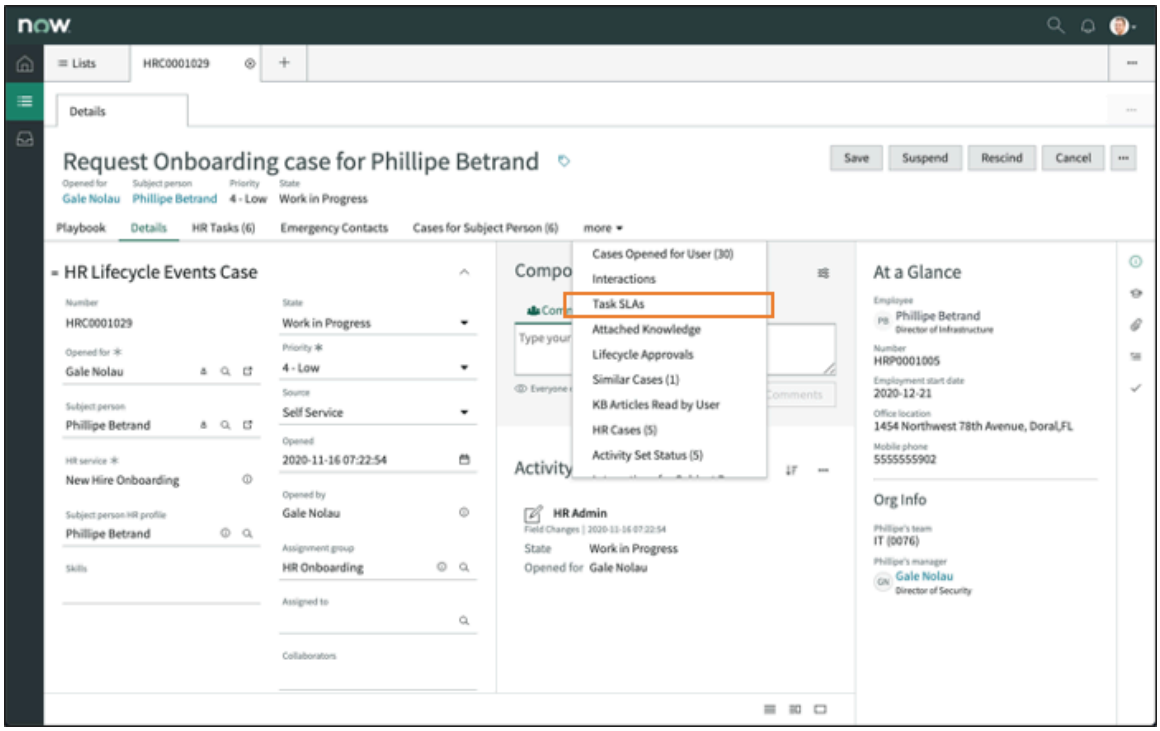
Agent Workspace ホームページから HR ケースの SLA を表示します。



[関連アイテム] メニューから HR タスクの SLA を表示します。

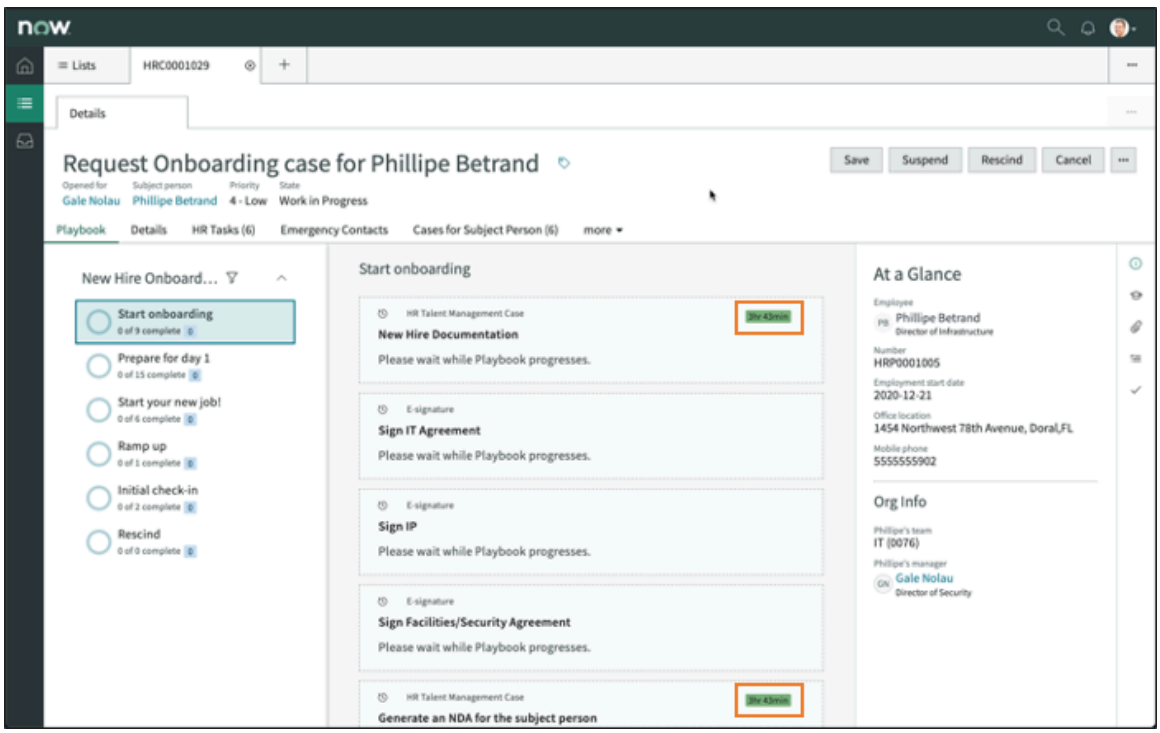
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR Playbook SLA

ケースカードから HR Playbook の SLA を表示します。



注:
SLA の詳細については、「Service Level Management」を参照してください。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** エージェントワークスペース での **SMS** 会話

ServiceNow Store で利用可能な Conversational SMS Service Channel アプリを使用すると、HR エージェントは HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を介して長時

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

間の SMS 会話をサポートできます。要求者は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

SMS サポート会話

SMS サポート会話は長くなることがあります。このため、HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントには、HR SMS サービスチャネルで進行中の会話を追跡する機能が必要です。HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペースエージェントは、SMS 会話を開始または続行でき、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスから SMS 作業アイテムを承認することもできます。

SMS サポート会話の ワークスペース チャットパネルでは、インタラクションタイプが [メッセージング] の場合、インタラクションサブタイプの **[SMS]** が [アクティブ **SMS]** として示されます。

SMS サポート会話、関連するサービスチャネル、要求者が開始およびエージェントが開始した SMS 会話の詳細については、「Conversational SMS service channel」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェント向けの SMS サポート会話

HR エージェントは、新しい SMS メッセージングインタラクションにアクセスしたり、進行中の SMS メッセージング会話にアクセスしたりできます。エージェントは、チャットなど進行中のメッセージングインタラクションから新しい SMS メッセージングインタラクションに切り替えることができます。

高度なワークアサインメント HR エージェントとマネージャーは、SMS メッセージング会話を終了できます。awa_agent ロールを持つ HR エージェントは、[会話を終了] アクションボタンを使用して、自分にアサインされたアクティブな SMS メッセージング会話を終了できます。awa_manager ロールを持つユーザーは、インタラクションで自分にアサインされていない場合でも会話を終了できます。エージェントが会話を終了すると、インタラクションをクローズするための確認が表示されます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、進行中のメッセージングインタラクションから新しいメッセージング会話に切り替えることができます。新しいメッセージングインタラクションに切り替えても、元のメッセージングインタラクションはクローズされず、エージェントは複数のメッセージング会話を続行できます。AWA エージェントは、HR AWA エージェントとマネージャーに進行中のメッセージング会話に対するアクセス権がある場合に進行中のメッセージング会話にアクセスできます。また、アサインされた長時間のインタラクションに新しいメッセージが追加されると通知されます。進行中のメッセージング会話に注意が必要な新しいメッセージがある場合は、アイコンが HR サービスデリバリ (HRSD) ワークスペース の受信トレイアイコンの後に表示されます。新しいタブには、未読メッセージのあるメッセージング会話の数を示すカウンタバッジが表示されます。AWA エージェントとマネージャーは、メッセージング会話のカードを表示できます。

HR AWA エージェントとマネージャーは、他のエージェントにアサインされているすべての [処理中] または [保留中] のメッセージ作業アイテムのリストを表示できます。リストには、サービスチャネル、インタラクション番号、および最終更新日が表示されます。エージェントは、リストアイテムをクリックして ワークスペース タブで開くことができます。エージェントは、サブタブでメッセージングインタラクションを開くことができ、そのインタラクションがアクティブな場合はインタラクションレコードのチャットパネルを表示できます。エージェントは、チャットパネルにメッセージを入力して、従業員と SMS で会話できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エージェント向けのクイックアクション

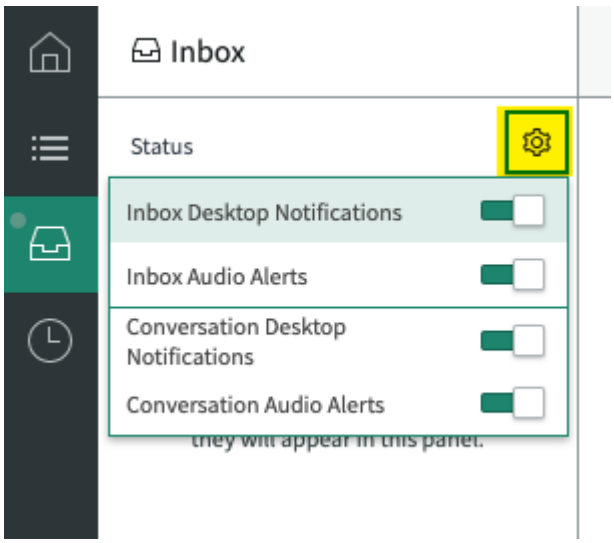
SMS メッセージング向けの既存のチャットベースのクイックアクションにアクセスします。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

会話デスクトップ通知

HR エージェントは、会話デスクトップ通知、オーディオアラート、および Google Chrome ブラウザートーストを受信するように設定できます。オーディオアラートとデスクトップ通知は、エージェントが HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックス設定で [会話オーディオアラート] と [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした場合に発生します。

オプトインすると、ワークスペースタブで現在開いていてもフォーカスがない会話で新しいメッセージが発生したときに、エージェントにはオーディオアラートが聞こえます。オーディオアラートは、長時間の会話がエージェントにアサインされていても現在ワークスペースタブで開いていないときにも鳴ります。エージェントは、これらのアラートと通知を有効にするかどうかを決定します。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース 受信ボックスの編集メニュー を使用して、アラートと通知を有効にします。



エージェントは、次の条件が満たされたときに Google Chrome ブラウザートーストを受信できます。

- エージェントが [会話デスクトップ通知] の受信をオプトインした。
- エージェントが Google Chrome ブラウザーを使用している。
- ワークスペース ブラウザータブにフォーカスがない。
- エージェントにアサインされた既存の会話の新しいメッセージは、次のいずれかの場所にあります。
  - 現在開いている ワークスペース タブ。
  - 現在開いている ワークスペース タブではなく、ワークスペース の進行中のセクションにおける長時間の会話。

従業員が開始した **SMS** 会話

従業員は、SMS を通じて HR サポートの会話を開始できます。エージェントは、システムによって送信者の電話番号がチャネルユーザープロファイルに自動的に関連付けされることを想定できます。存在しないチャネルユーザープロファイルの SMS メッセージを受信すると、新しいチャネルユーザープロファイルが自動的に作成されます。従業員の HR プロファイルの [携帯電話] フィールドに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対してクエリが実行され、一致が確認されます。一致が見つかると、従業員は新しく作成されたチャネルユーザープロファイルに関連付けされます。複数の一致が見つかった場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。一致が見つからない場合、チャネルユーザープロファイルで関連付けは行われません。

従業員が SMS メッセージングインタラクションに電話番号を追加するか、インタラクションの電話番号を更新すると、インタラクションの [番号] フィールドが null から従業員の名前に更新されます。その従業員の HR プロファイルが電話番号に関連付けられます。指定された電話番号に対して、アクティブなチャネルユーザープロファイルは常に 1 つしか存在できません。

HR サービスデリバリ (HRSD) 会話 SMS サービスチャネルのセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) で会話 SMS サービスチャネルストアアプリを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

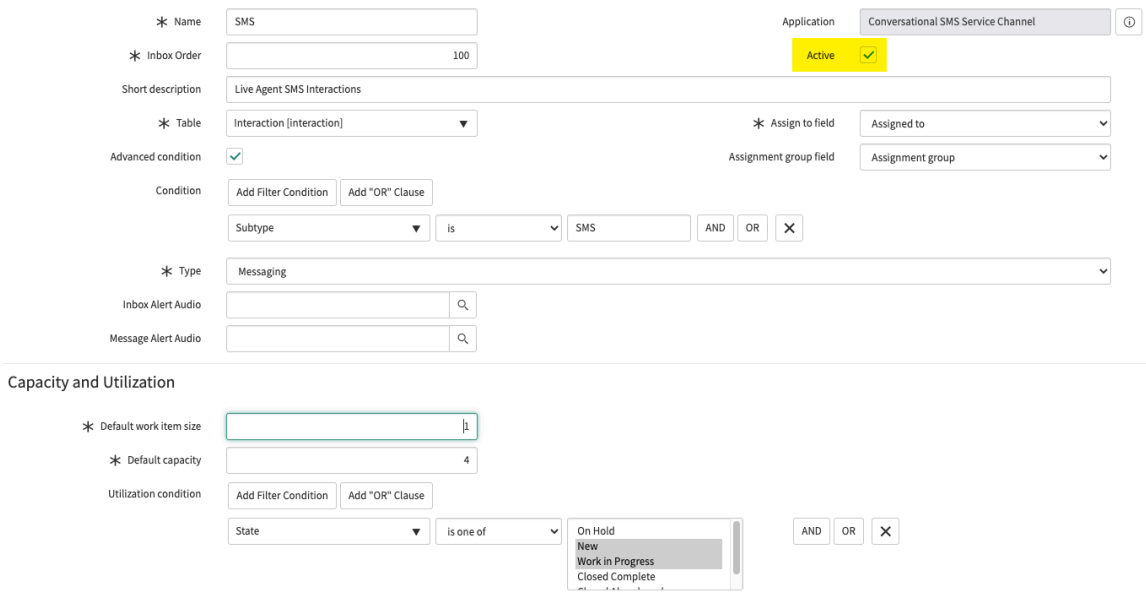
このタスクについて

HR サービスデリバリ (HRSD) ベースシステムにはデフォルトの **[HR SMS** サポートグループ **(HR SMS Support Group)]** アサイン先グループを持つ **[HR SMS]** サービスチャネルキューが含まれています。[エージェントアサインルール] は、デフォルトではキャパシティベースです。HR サービスデリバリ (HRSD) では、HR SMS キューの SMS サービスチャネルを設定します。

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > サービスチャネル.
2. **[SMS]** サービスチャネルをクリックします。
3. [サービスチャネル SMS (Service Channel SMS)] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてサービスチャネルをアクティブ化します。

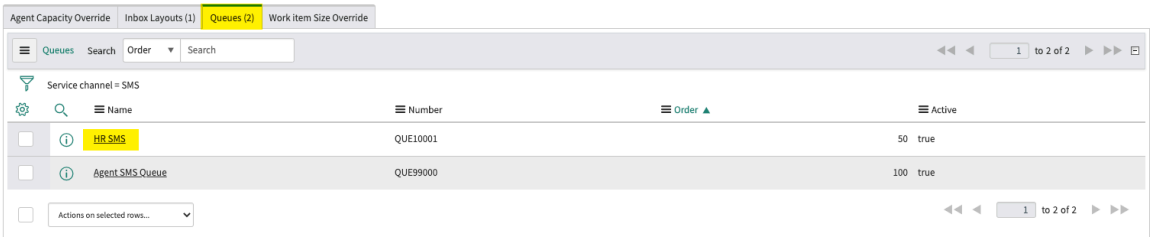
   注:
   デフォルトでは、フォームのほとんどが入力されています。[キャパシティと使用率] のフィールドは、[デフォルトの作業アイテムのサイズ] が 1 に、[デフォルトのキャパシティ] が 4 に設定されています。必要に応じて、これらの値やフォームの値を変更できます。



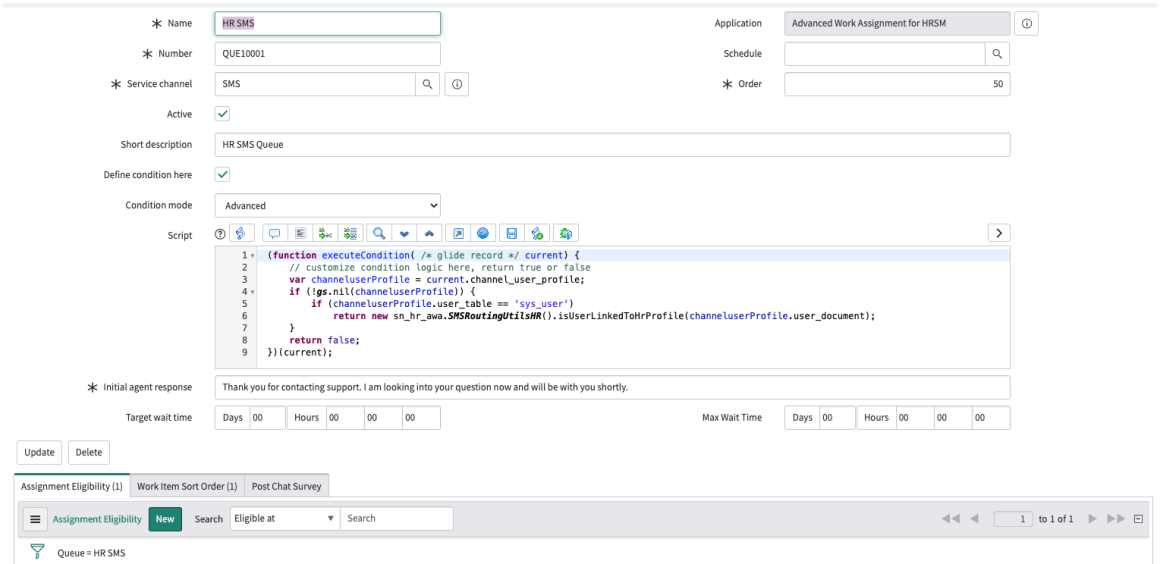
4. [キュー] 関連リストをクリックして、HR SMS キューを表示および設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



5. [キュー HR SMS (Queue HR SMS)] フォームにデフォルトの構成を表示し、[アクティブ] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
6. 必要に応じて値を変更します。



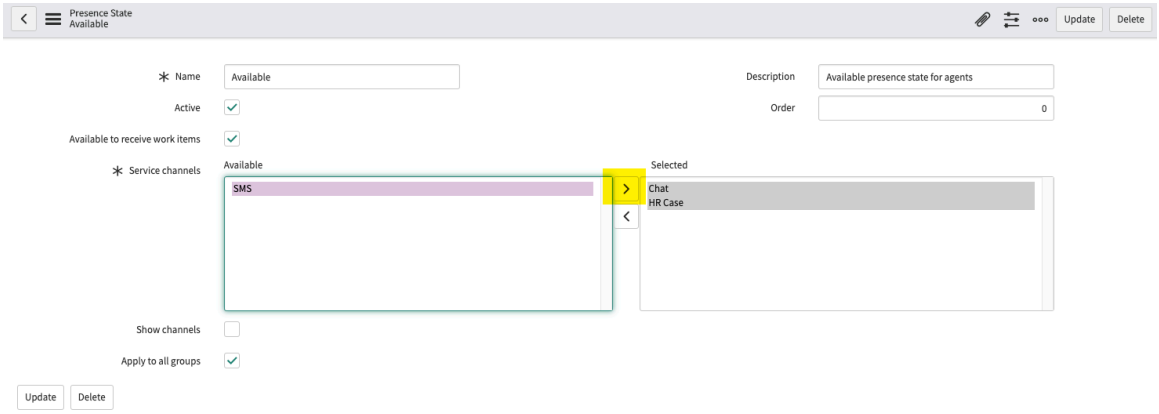
7. 関連リストのいずれかをクリックして、デフォルトの設定値を表示または変更します。

> **注:**
> [割り当ての適格性] 関連リストのデフォルトは、**[HR SMS サポートグループ (HR SMS Support Group)]** です。このグループにユーザーを手動で追加して、アサインをルーティングします。このグループにユーザーを追加する方法については、「グループにユーザーを追加」を参照してください。

8. [更新] をクリックして変更を保存します。
9. 高度なワークアサインメント次に移動して在席状況を更新します。 高度なワークアサインメント > 設定 > 在席の状況.
10. [プレゼンス状態] リストで [利用可能] をクリックします。
11. [プレゼンス状態] の [利用可能]フォームで、[サービスチャネル] の [利用可能] 列から **[SMS]** を選択し、右向き矢印を使用して [選択済み] 列に移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



12. [更新] をクリックします。

> **注:**
> 会話 SMS サービスチャネルとセットアップガイダンスの詳細については、「Conversational SMS Service Channel」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でチャットからの SMS メッセージの作成

チャットインタラクションから直接、送信 SMS メッセージを作成して受信者に送信します。従業員からさらに詳細が必要な場合は、SMS メッセージを介してフォローアップするためにアサインされたインタラクションにアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
インタラクションは、チャット、電話、または対面で行ったサポートの要求です。インタラクションレコードは、エージェントチャットを使用すると自動的に作成されます。
[SMS を作成] オプションは、アクティブなチャットインタラクションに対してのみ有効です。HR サービスデリバリ (HRSD) でのインタラクションの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース でのインタラクションの使用」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. List アイコン HR ケースリストアイコンを選択し、次に移動します。 インタラクション > 自分にアサイン済み.
3. SMS メッセージで受信者に応答するアクティブなチャットインタラクションを選択します。
4. チャットインタラクションモーダルで、[その他のオプション] アイコンをクリックし、**[SMS** を作成] を選択して受信者との SMS 会話を開始します。
   [SMS からの送信 **(Send via SMS)]** モーダルが起動し、[送信元] および [送信先] フィールドが表示されます。
5. [送信先] ドロップダウンフィールドを使用して、SMS 受信者を選択します。
   自動的に入力される電話番号を選択するか、[その他] を選択して [その他の番号 **(Other number)]** フィールドに手動で電話番号を入力できます。自動的に入力された電話番号は、次の基準に基づいて表示されます。

   [オープン対象者] フィールドは、電話番号が含まれるインタラクションで入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR プロファイルレコードで指定された電話番号。**[SMS からの送信 (Send via SMS)]** モーダルの各電話番号のラベルは、HR プロファイルレコードの [電話番号] フィールドのラベルと一致します。

手動で追加された電話番号が既存のアクティブなチャネルユーザープロファイルレコードに関連付けられていない場合、SMS メッセージを送信するとレコードが自動的に作成されます。

注:
インタラクションが既存の HR プロファイルに関連付けられていない電話番号 p1 で作成されると、チャネルユーザープロファイルがゲストとして作成されます。ユーザーが HR プロファイル HRP1 を電話番号 p1 で更新すると、ユーザーは HRP1 として扱われます。

6. SMS メッセージを作成し、必要に応じて添付ファイルを追加し、従業員に送信します。
また、クイックアクションアイコンを選択するかチャットエリアにバックスラッシュ (/) を入力して、SMS メッセージングのクイックアクションを使用することもできます。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。
SMS メッセージが送信されると、確認が送信されてきます。必要に応じて、確認をクリックしてインタラクションの詳細を表示します。

注:
エージェントワークスペース における SMS 会話の開始に関する詳細については、「エージェントが開始した SMS 会話」を参照してください。HR サービスデリバリ (HRSD) でエージェントワークスペース を使用する方法の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の使用」を参照してください。

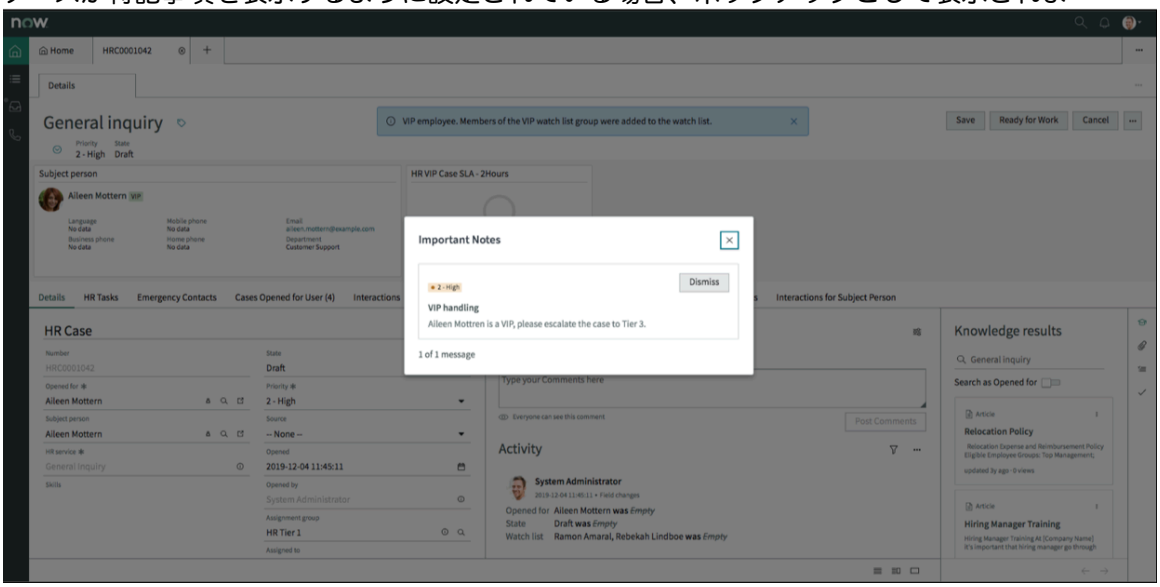
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で特記事項を表示する

構成すると、特別な注意が必要な HR ケースに対して特記事項が表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. HR ケースを検索して表示します。
HR ケースが特記事項を表示するように設定されている場合、ポップアップとして表示されます。



3. メモを読み、[却下] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR ケース管理のエージェントワークスペース の参照

参照トピックには、HR ケース管理のエージェントワークスペース のコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

ページ構成のリファレンス

の HR ケース管理のエージェントワークスペースページ構成設定の説明。

構成設定

プロパティ	説明
レコード	
アドホック承認ユーザー検索の最小入力	[承認を追加] ポップアップで検索を開始するために必要な英数字値の最小数。
[ケース] タブのタイトルフィールド	HR ケースごとに表示されるタブタイトルです。 **注:** [ケース] タブのタイトル フィールドが指定されていない場合、sn_hr_core_case プロパティは関連するすべての拡張に適用されます。
プレイブックカード構成	インストールされているバージョンに応じて、Playbook カード構成テーブルを決定するように切り替えます。
マネージャーメールテンプレート ID	[概要] サイドバーのマネージャー名のポップオーバーからマネージャーのメール ID が選択されている場合に表示されるメールテンプレートのSys_id。
コンテキストサイドパネル	
概要	
ケース制限	[概要] パネルに表示される最近のケースの最大数。
ポップオーバーのマネージャーフィールド	マネージャーの名前が [概要] サイドバーから選択されたときにポップオーバーに表示されるフィールド。
ユーザーフィールド	[概要] パネルに表示されるユーザーを決定するフィールドと値のペア。
エージェント支援	
エージェントアシストの構成	関連するエージェント支援構成レコードのテーブル名とsys_idのリスト。 **注:** sys_idは、インスタンス内の各レコードを識別する一意の 32 文字の GUID (グローバル一意識別子) です。詳細については、「Unique record identifier (sys_id)」を参照してください。
応答テンプレート	
対応テンプレート構成	関連する応答テンプレート設定レコードのテーブル名とsys_idのリスト。
リスト	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成設定 (続く)

プロパティ	説明
リスト構成 ID	UX リストメニュー構成テーブルのリスト構成 [sys_ux_list_menu_config] レコードのSys_id。
ハイライト表示される値の構成 ID	UX 蛍光ペンの値の構成テーブルでハイライト表示される値の構成 [sys_ux_highlighted_value_config] レコードのSys_id。
ケース作成	
ケース作成従業員フィールド	ケース作成ページに表示される従業員フィールド。
ランディング ページ	
HR ケースカードの構成	
高優先度 HR ケース	ランディングページに表示される優先度の高いケースをフィルタリングします。 ユーザーがレコードを表示したとき、またはリストが空のときに表示されるテキストを設定することもできます。
最近更新された HR ケース	最近更新された HR ケースをランディングページに表示するためのフィルター。 ユーザーがレコードを表示したとき、またはリストが空のときに表示されるテキストを設定することもできます。
リスクのある HR ケース SLA	ランディングページに表示される優先度の高いケースをフィルタリングします。 ユーザーがレコードを表示したとき、またはリストが空のときに表示されるテキストを設定することもできます。

ハイライト表示される値の条件フォーム

ハイライト表示される値の条件フォームを使用して、フィールドをハイライト表示する条件を作成します。

ハイライト表示される値の条件フォーム

フィールド	説明
条件	フィールドのハイライト表示をトリガーする条件。
色	ハイライト表示されたフィールドの色。
アプリケーション	このハイライト表示に関連するアプリケーションのスコープ。
順番	条件が評価される順番。 同じフィールドをハイライト表示する条件が複数ある場合は、条件の低いものから高いものの順に評価されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ハイライト表示される値の条件フォーム (続く)

フィールド	説明
ラベルを非表示	切り替えてラベル名を非表示にします。
ラベル	条件が満たされたときに表示されるハイライト表示フィールドの名前。
アイコンを表示	フィールドがハイライト表示されたときの先頭の行頭文字の表示に切り替えます。 例:
値の上書き	テーブルのフィールド値を置き換えるテキスト。 [値の上書き] を指定しない場合、ワークスペースはテーブルのフィールド値をハイライト表示します。値を指定すると、Workspace によってフィールド値がテキストに置き換えられ、ハイライト表示されます。例 -

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook

現在、 HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook では、ライフサイクルイベントケースを解決するために必要なすべてのタスクとステップを表示して作業できる単一ペインを提供しています。

注:
現時点では、ライフサイクルイベントケースのみがサポートされています。

すべてのケース情報を 1 つのペインに表示することで、最も優先度の高いものを迅速かつ簡単に決定できます。最優先度のケースがある場合は、次のことができます。

- さまざまな部門にまたがるすべての進行中のステップを表示できるため、さまざまなフォームを検索して開く時間の無駄がありません。
- すべての完了したアクションを表示できます。
- 次に何をすべきかを簡単かつ迅速に確認できます。

ライフサイクルイベントケース

1 つのライフサイクルイベントケースには複数のアクティビティセットが存在しており複数のアクティビティも含む場合があるため、すべてのアスペクトを表示できることは HR エージェントにとって非常に重要です。

[メニュー] ボタンを使用して、アクティビティセットを展開または折りたたみ、アクティビティセット内のアクティビティを表示できます。

アクティビティセット内で、すべてのタスク、ステータス、オーナーを表示し、アクションを実行できるようにすることができます。

注:
ライフサイクルイベントの詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook の探索

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース を使用して、ライフサイクルイベントケースを管理します。

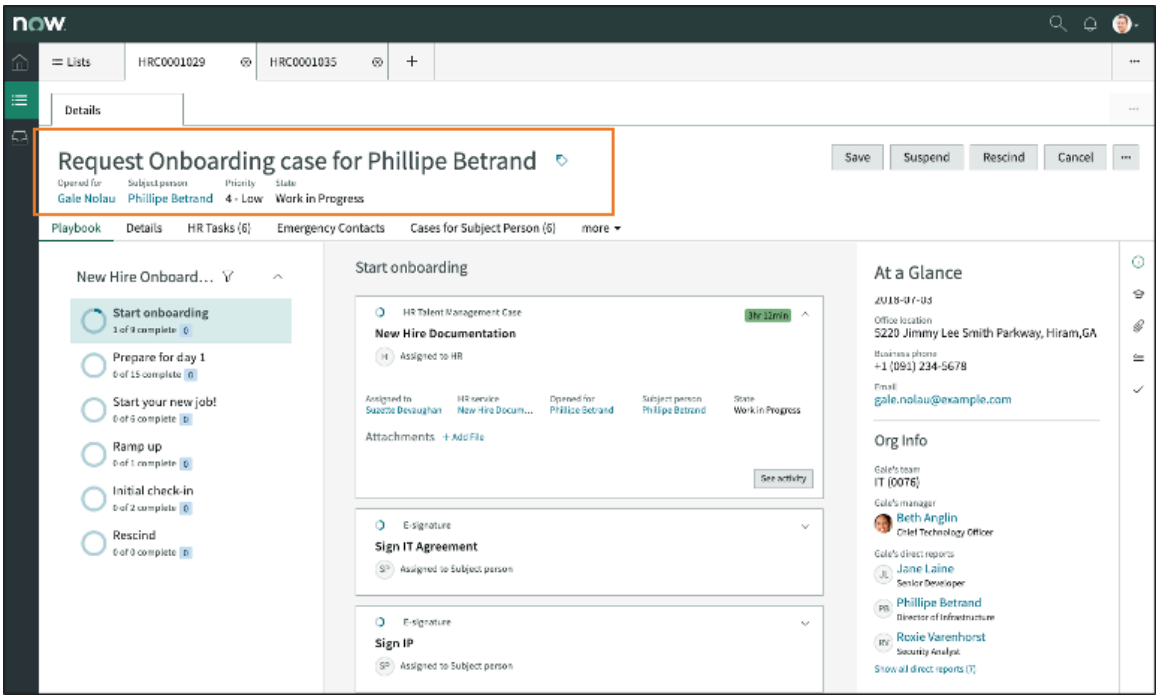
Playbook を使用した HR Agent Workspace ケースフォーム

HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース で Playbook をアクティブ化すると、[関連アイテム] メニューに **[Playbook]** タブが表示されます。

Playbook ヘッダー

Playbook ヘッダーには、アクティビティセットのタイトルが表示されます。

> **注:**
> ライフサイクルイベントの構造の詳細については、「ライフサイクルイベントの設定」を参照してください。



ステージパネル

Playbook フォームの左側に、ライフサイクルイベントと各アクティビティセットを示すステージパネルが表示されます。各アクティビティセットの下には、完了したアクティビティの数とステータスサークルが表示されます。円内のチェックは、完了したアクティビティセットを示します。

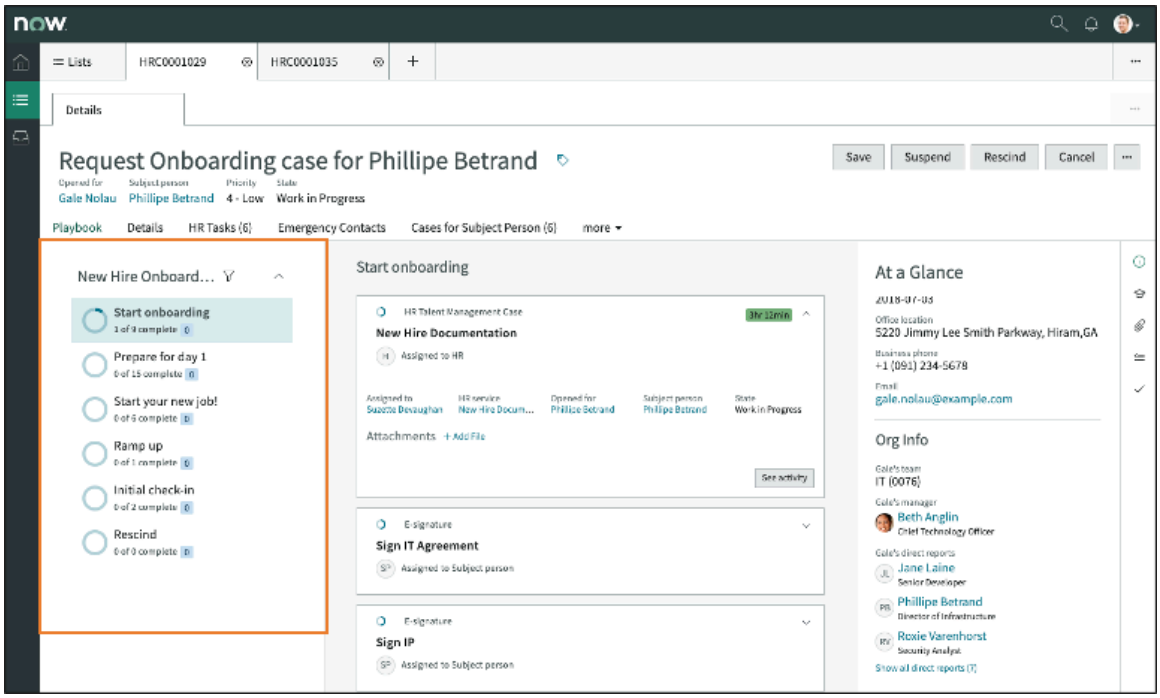
Playbook ヘッダー内のチェックマークは、アクティビティセットが完了したことを示します。

アクティビティセットのアクティビティの数と完了したアクティビティの数をすばやく確認できます。

例では、アクティビティセット [オンボーディング開始 (Start onboarding)] に合計 9 件のアクティビティがあり、完了したアクティビティは 1 件 (1/9) です。

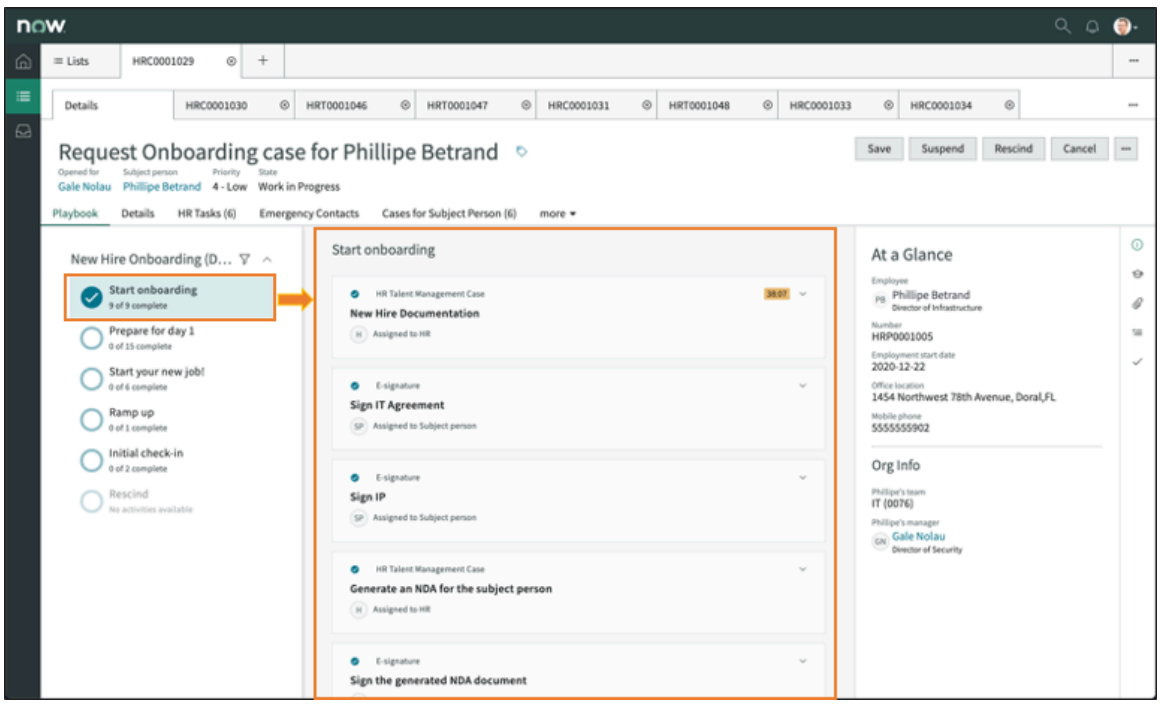
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティストリーム

ステージパネル内のアクティビティセットをクリックすると、アクティビティセット内のすべてのアクティビティが表示されます。

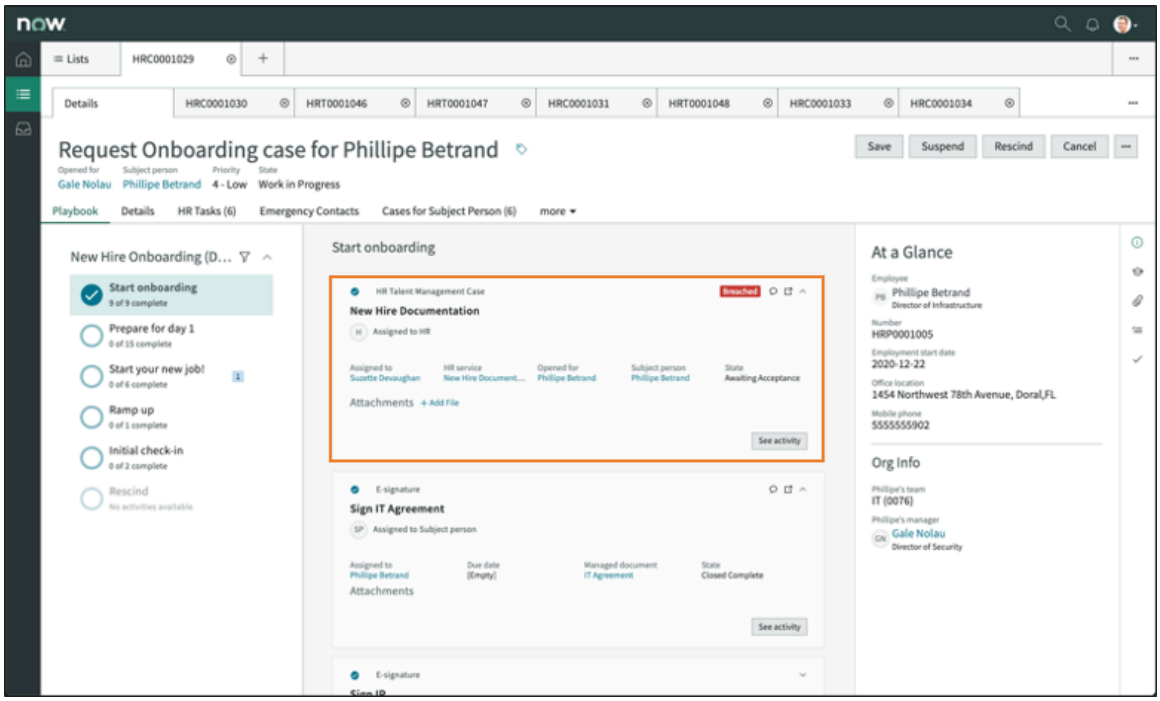


HR カード

アクティビティをクリックしてアクティビティストリームからアクティビティにドリルダウンし、ケースまたはタスクに関する詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

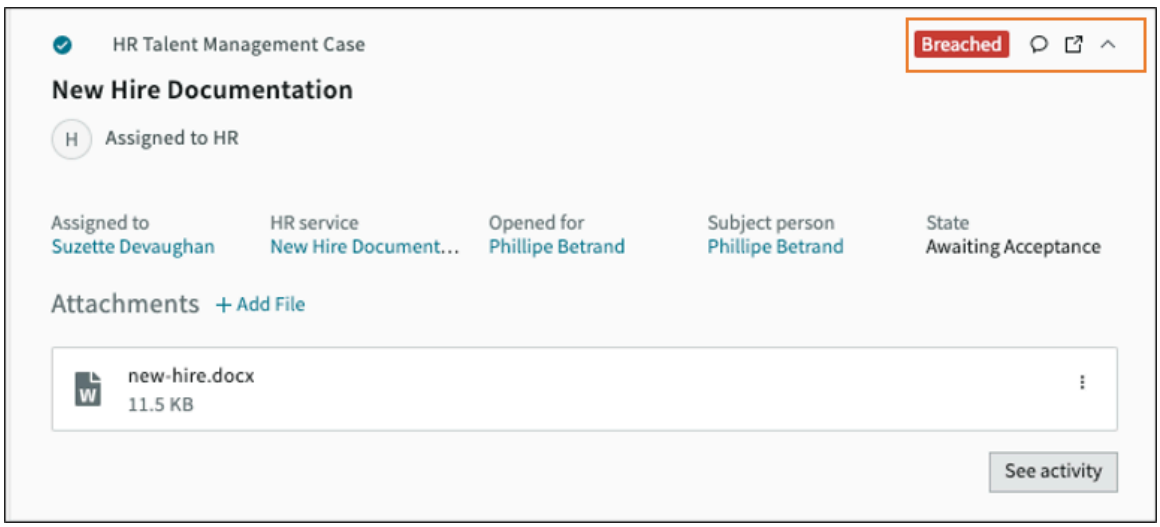


HR ケースは、別のウィンドウとタブで開かれます。

HR カードの詳細

アクティビティをクリックすると、[担当者]、**[HR** サービス]、[オープン対象者]、[対象者]、[状態]、および添付ファイルが表示されます。

画面上部にある HR Playbook カードの右側には、一連のアイコンがあります。



左から 1 つ目のアイコンは、HR ケースまたはタスクのステータスを示します。カーソルを合わせると、SLA の詳細が表示されます。

[メモまたはコメントを追加] (💬) アイコンをクリックして、アクティビティに関連するコメントまたはメモを追加します。

コメントまたはメモを表示するには、[アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[オープンタスク] ( ) アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が表示されます。HR ケースまたはタブが表示された新しいタブが開きます。

[タスクを最小化] ( ) アイコンをクリックすると、HR ケースまたはタスクの詳細が閉じられます。

Playbook の他のエリアについては HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の探索 で説明します。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook の設定

エージェントがライフイベントケースの管理、追跡を簡単に行うことができるように、HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook を設定します。

アクティブ化

HR Playbook をアクティブ化するには、ServiceNow Store に移動してインスタンスで使用できるようにする必要があります。

次のプラグインをアクティブ化します。

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]

次の 2 つのアプリケーションはストアから取得します。

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

詳細については「ServiceNow Store アプリケーションのインストール」を参照してください。

HR カード

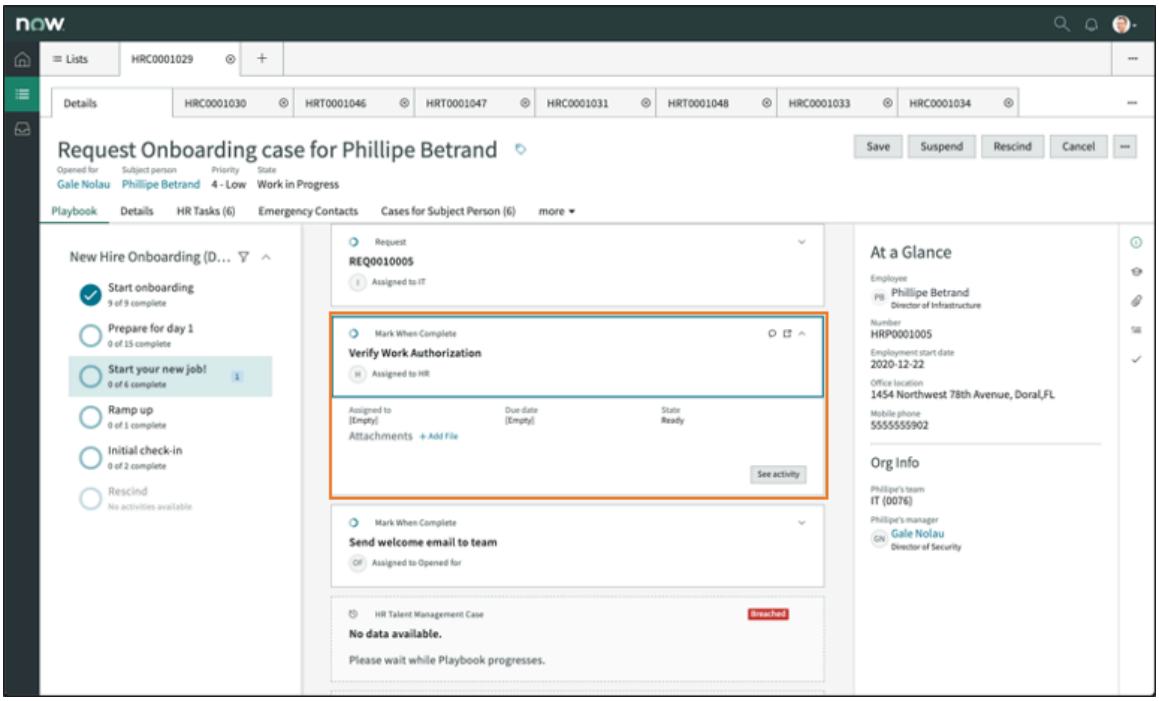
HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース の下の [Playbook] タブには HR カードがあります。

HR カードは、HR タスク、HR ケース、要求、インシデント、承認などのさまざまなレコードを表すことができるアクティビティセット内の各アクティビティを表します。

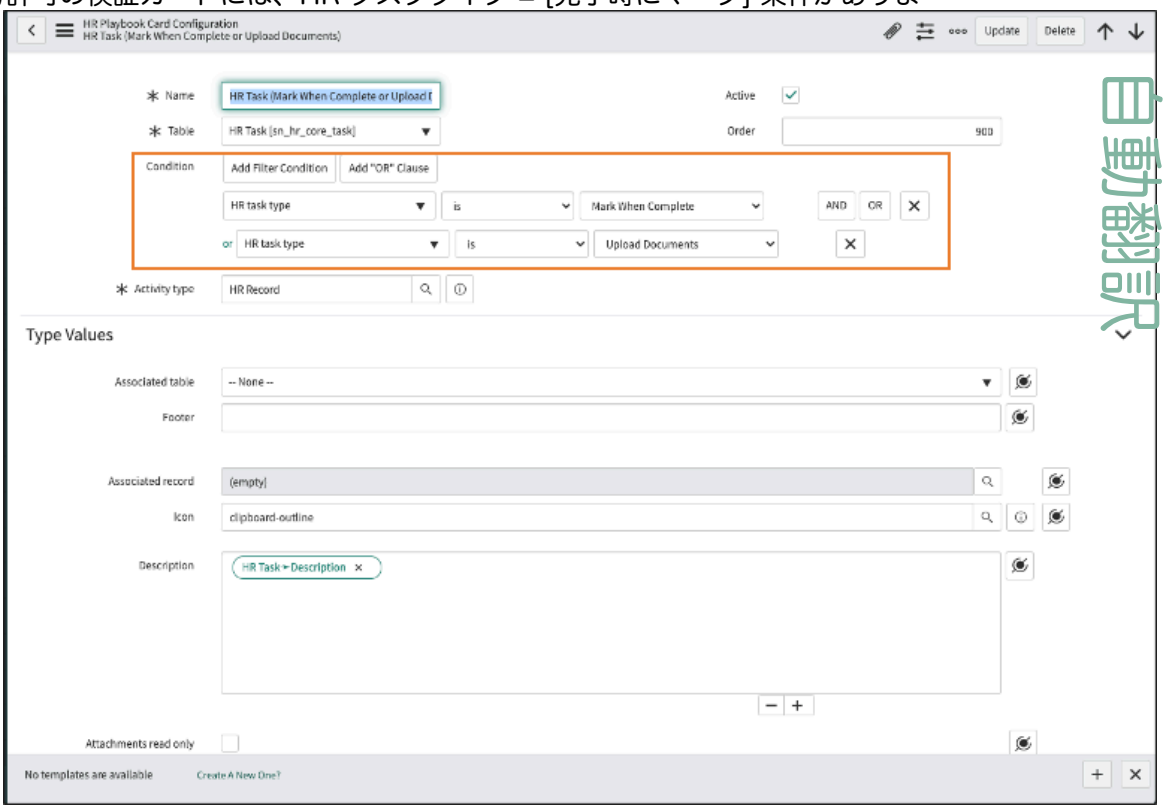
以下は、HR タスクレコードを示す HR カードの例です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 就労許可の検証カードには、HR タスクタイプ = [完了時にマーク] 条件があります。



- 各アクティビティには、HR タスク、ケース、要求などが表示されます。アクティビティは、最も低いオーダーレコードと照合するように HR Playbook カード構成テーブルを参照します。
- HR Playbook カード構成には、表示する値を決定するためのフィルターを含めることができます。
- カードを構成するには、HR Playbook カード構成を使用します。
- 詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook カードを構成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 管理者として、これを使用して、各 Playbook がさまざまなタイプのレコード (HR ケース、タスクなど) について HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook を確認する方法を設定します。レコードタイプによって、表示する関連情報が異なります。

ベースシステムには、19 のレコードが用意されています。

注:
Playbook 構成の詳細については、「Set up a playbook (Playbook の設定)」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook カードを構成する

アクティビティセット内の各カードに表示される内容を表示および管理するには、Playbook カード構成を使用します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ws.admin
各アクティビティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) の表示を試み、カード構成を実行して、テーブル内の最も低い順序番号のレコードを照合します。たとえば、「就労許可の検証」は、ベースシステムが提供する「完了時にマーク」カードです。

カード構成レコードのプロパティは、レコード (HR タスク、HR ケース、要求など) から入力されます。

注:
クラシック HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース および エージェントワークスペース for HR Case Management の場合、2 つの別々のデフォルトカード構成とアクティビティの上書きがあります。プロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* (デフォルト値 = false) は、それぞれの エージェントワークスペース がインストールされている場合に HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook に使用するカード構成を決定します。デフォルトでは、クラシックカード構成がカード構成で選択されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **Playbook** カード構成.
2. フォームのフィールドに入力します。

[HR Playbook カード構成] フォーム

フィールド	説明
名前	HR Playbook カード構成を識別する名前。
テーブル	構成のレコードタイプ。 アクティビティセット (レーン) 内の各アクティビティに対してどのカードが表示されるかを決定します。カードが使用するプロパティも決定します。
条件	タイプ値を HR Playbook カードにレンダリングするかどうかを決定する条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティビティタイプ	ライフサイクルイベントアクティビティからのアクティビティタイプ。アクティビティタイプには、承認、従業員アクティビティ、履行者アクティビティ、または通知などがあります。 注: 詳細については、「ライフサイクルイベントのサポートコンポーネントの設定」を参照してください。
有効	レコードが有効で使用可能かどうかを示します。
順番	アクティビティがこのレコードを照合する順番。最小値から評価されます。

[タイプ値] セクションでは、各カードの表示内容を決定します。

タイプ値

フィールド	説明
関連テーブル	現時点では適用されません。
フッター	HR Playbook カードのフッターに表示する情報。 テキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックして、情報の配置を自動化するために選択できる参照を表示します。
関連レコード	現時点では適用されません。
アイコン	カードの左上に表示するアイコンが表示されます。 [リストから参照] アイコン をクリックして、表示するアイコンを選択します。
説明	カードに説明を表示するには、[ピルピッカー] アイコン を選択します。 注: これは自由形式のフィールドではありません。利用可能なものから選択する必要があります
添付ファイルは読み込み専用	オンにすると、既存の添付ファイルの読む込みのみが可能であることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: これは読み込み専用フィールドで、アクティビティに添付ファイルを追加するためのものではありません。[添付ファイルソース] フィールドを参照してください。
役職	カードのタイトル。自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後にリストから選択することができます。
フォームのフィールド	レコードフィールドの行の下に表示されるフィールドの垂直列を表示します。 **注:** フィールドは、カードの少なくとも 1 つのボタンに [フォームフィールドが必要] と表示される場合に編集できます。 カンマ区切りのテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックしてフィールドを選択することができます。 選択したフィールドは、カードの左側に列として表示されます。
SLA の表示	オンにすると、[SLA] アイコンがカードの右上に表示されます。 このアイコンは、SLA のステータスを表示します。
キャッチコピー	カード上部のタイトルの上に表示される情報を入力するか、選択します。
添付ファイルソース	添付ファイルのアップロードを許可する場合に使用します。 [associated_record] を選択すると、ユーザーはカードから添付ファイルをアップロードすることができます。
レコードフィールド	カードの上部のセクションに表示するフィールド。 カードに表示するフィールドのカンマ区切りリストを入力するか、[xx] アイコンをクリックして参照を選択します。
チェックリストの表示	オンにすると、アクティビティのチェックリストが表示されます。 ユーザーは、ケースフォームと同様にタスクを完了できます。
アサイン先	[担当者] エージェントを識別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	自由形式のテキストを入力するか、[ピルピッカー] アイコン をクリックした後に参照から選択することができます。 名前はタイトルの横に表示されます。
フォームビュー	[フォームフィールド] と連携して、カードに表示するセクション全体を定義できます。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

HR Playbook エクスペリエンス

Playbook エクスペリエンスを使用して、会社が使用する Playbook を選択します。

基本的な HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook には、事前構成済みの Playbook エクスペリエンスが含まれています。

Playbook エクスペリエンスは、Playbook 構成と Playbook アクティビティの上書きに関連付けられています。

Playbook 構成

- カードに [アクティビティステータス] アイコンを表示するかどうかを決定します。
- Playbook フィルターで使用するフィールドを決定します。
- モデルを使用する前に 1 つのカード上に許可されるフォームフィールドの最大数を決定します。
- [SLA 時間] アイコンをカードに表示する条件を定義します。

Playbook エクスペリエンス

Playbook ユーザーエクスペリエンスを制御します。

- 表示とアクティビティのフィルターを設定します。
- SLA 統合を提供します。
- アクセス制御を提供します。

アクティビティ上書き

ベースシステムでは、アクティビティ上書きを使用して、要求のリストカードと、タスクの折りたたみおよび展開を行うためのデフォルトレコードカードを表示します。アクティビティ上書きは、ユーザーに割り当てられたカード、期限切れのカード、SLA 違反のカードなど、エージェントにデフォルトで表示されるカードの展開にも使用されます。

アクティビティ上書きでは、展開されたカードと折りたたまれているカードのロジックと条件を制御します。

カードごとに次の 3 つのデフォルトを上書きすることができます ([上書き対象] タブから)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 使用されているカードのタイプ (デフォルトカード、リストカード、レコード作成カード、ナレッジカードなど)。
- 展開ステータス (デフォルトでは、Playbook がロードされるとこのカードを開きます)。
- 必要なロール (このカードを特定のロールに制限します)。

アクティビティアクション

フォーム、条件、およびスクリプトを使用して追加するなどの Playbook アクション、およびどのボタンをカードに表示するかを定義します。次のボタンを構成できます。

- ボタンが表示される場所。
- ボタンのタイプと色。
- ボタンの実装方法 (サーバースクリプト、クライアントアクション、または UI コンポーネントモーダル)。

アクティビティアクションでは、次のような機能を持つボタンとアイコンを表示することもできます。

- コンポーネントを表示する (承認者を追加、または完了してクローズ)。
- レコードを更新する (ステータスの変更)。

デフォルト構成を変更するには、「Update playbook experience configurations (Playbook Experience 構成を更新する)」を参照してください。

HR Playbook エクスペリエンスの構成

Playbook エクスペリエンスを使用して、デフォルトの Playbook エクスペリエンス構成を変更します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ws.admin

注:
変更するには、まず HR Playbook エクスペリエンスレコードをクローンします。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. **[HR Playbook]** を選択します。
3. **[Playbook** 構成] タブを選択し、**[true]** を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「Update playbook experience configurations (Playbook Experience 構成を更新する)」を参照してください。
4. **[Playbook** アクティビティの上書き] タブとアクティビティ上書きを選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「Playbook アクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
5. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR Playbook アクティビティの上書きの構成

HR Playbook 内のアクティビティのデフォルトの動作に対して、オプションのアクティビティ上書きを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_ws.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アクティビティの上書きは、システムプロパティ *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* の影響を受けます。

このシステムプロパティが true の場合、エージェントワークスペース for HR Case Management Playbook カード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。このシステムプロパティが false (デフォルト値) の場合、Classic HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース Playbook カード構成が使用され、そのアクティビティの上書きが適用されます。

Playbook エクスペリエンスから Playbook アクティビティの上書きにアクセスすることもできます。「HR Playbook エクスペリエンスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティ上書き.
2. アクティビティ上書きまたは [新規] を選択します。
   フォームフィールドの詳細については、「Playbook アクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR Playbook アクティビティアクションの構成

Playbook アクションを使用して、ユーザーがアクティビティを完了 (ボタンとリストの追加) し、アクティビティをスキップできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ws.admin

手順

1. 移動先 すべて > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティアクション.
2. フォームフィールドを入力または編集します。
   フォームフィールドの詳細については、「Customize Playbook actions (Playbook アクションのカスタマイズ)」を参照してください。
3. 編集または作成したら、[更新] または [送信] をクリックします。

HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook の使用

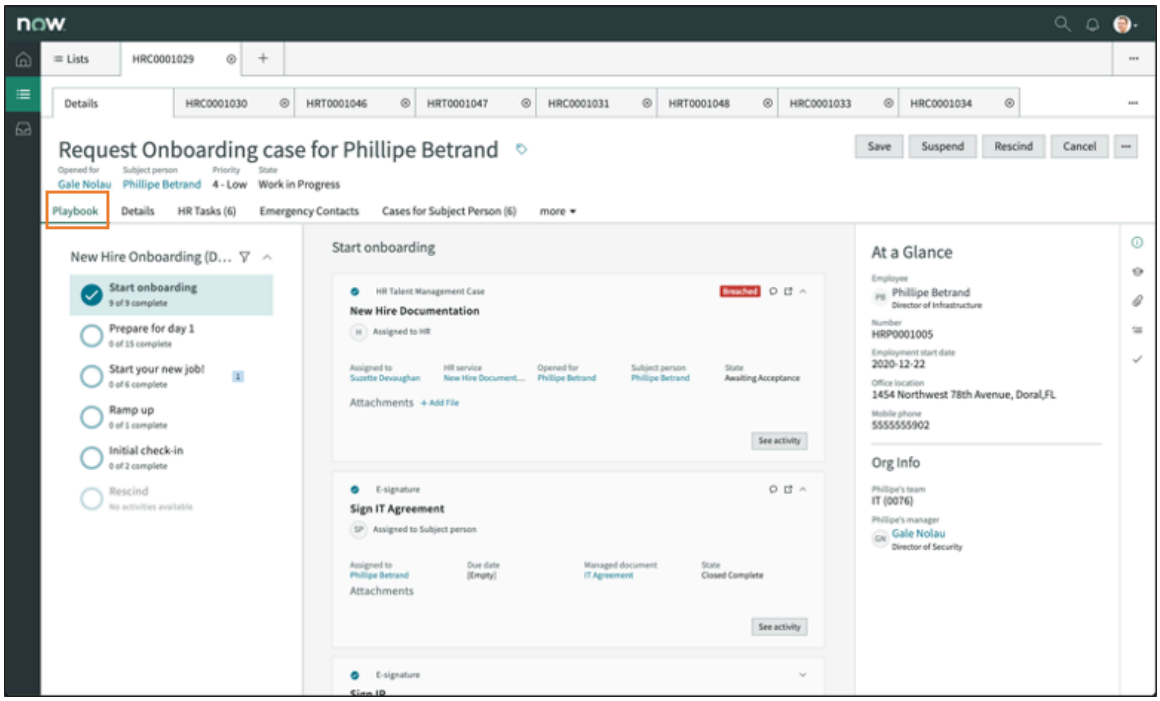
現在、HR サービスデリバリ (HRSD) Playbook はライフサイクルイベント HR ケースでのみ使用できます。

Playbook は、LE ケースを表示した後、[HR Agent Workspace] フォームのタブとして表示されます。

注:
[Playbook] タブは、HR ケースが [準備完了] または [対応中] に移動された後にのみ表示されます。これにより、ライフサイクルイベントがトリガーされ、すべての起動済みアクティビティに対してデータが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[Playbook] タブを選択すると、すべてのライフサイクルイベントアクティビティとその子タスクを 1 つのペインで表示し、作業することができます。

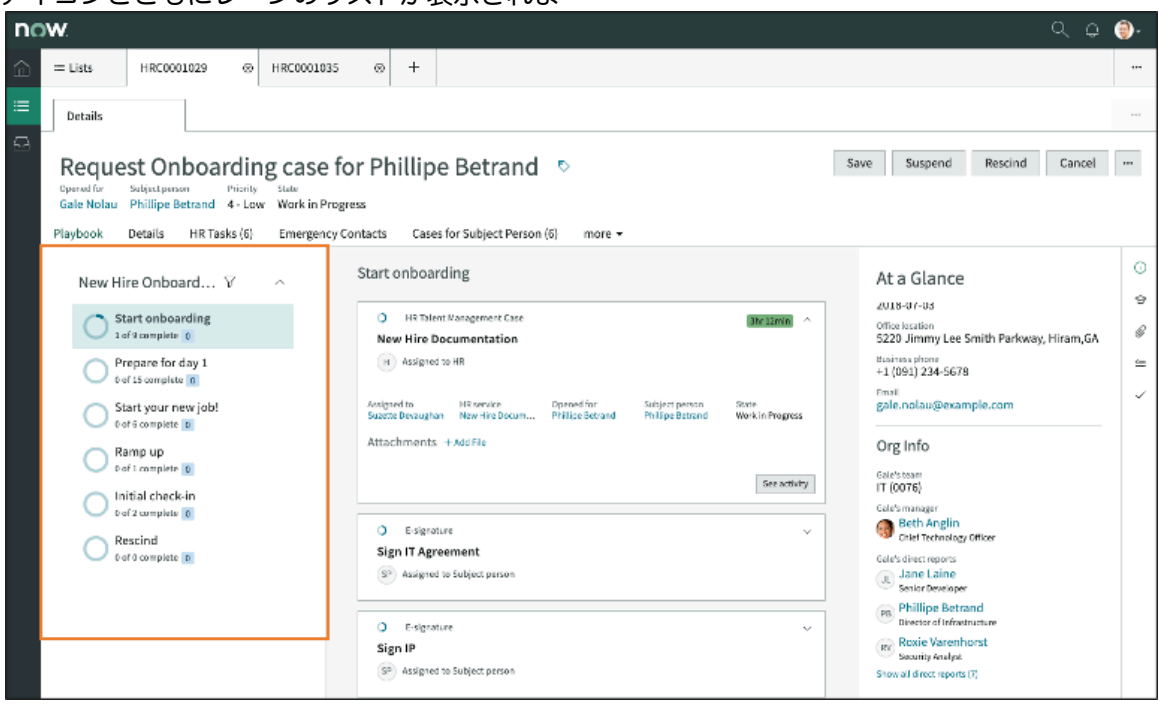
注:
ワークフローの一部ではない、アドホックに作成されたタスクはタブには表示されませんが、通常の関連リストでアクセスできます。

ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントのタイトルは、ステージパネル上部の **[Playbook]** タブの下に表示されます。

アクティビティセット

ライフサイクルイベントの説明の下に、[ステータス] アイコンとともにレーンのリストが表示されます。



自動翻訳

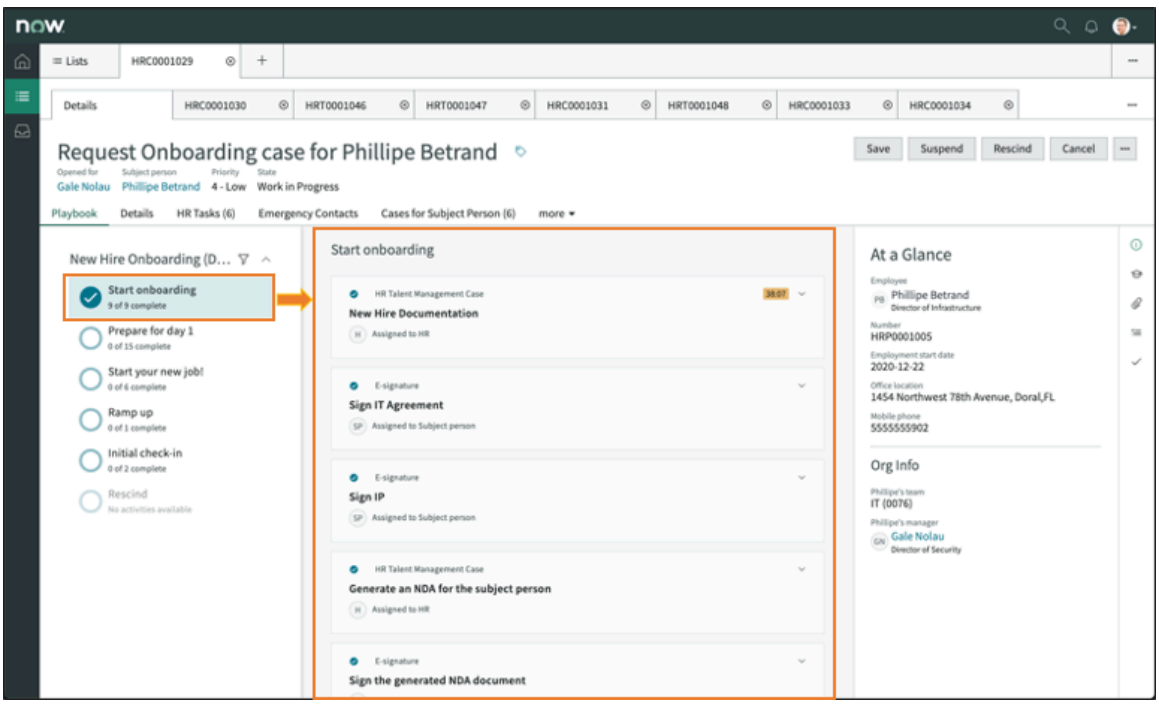
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用オンボーディング (デモ) のライフサイクルイベントには、次の 5 つのアクティビティセットがあります。

- オンボーディングの開始
- 1 日目の準備
- 新しいジョブを開始します。
- ランプアップ
- 最初のチェックイン

アクティビティ

アクティビティセットをクリックして、関連付けられたアクティビティを表示します。



HR Playbook でメモまたはコメントを追加する

Playbook から HR ライフサイクルイベントケースに作業メモまたはコメントを追加できます。

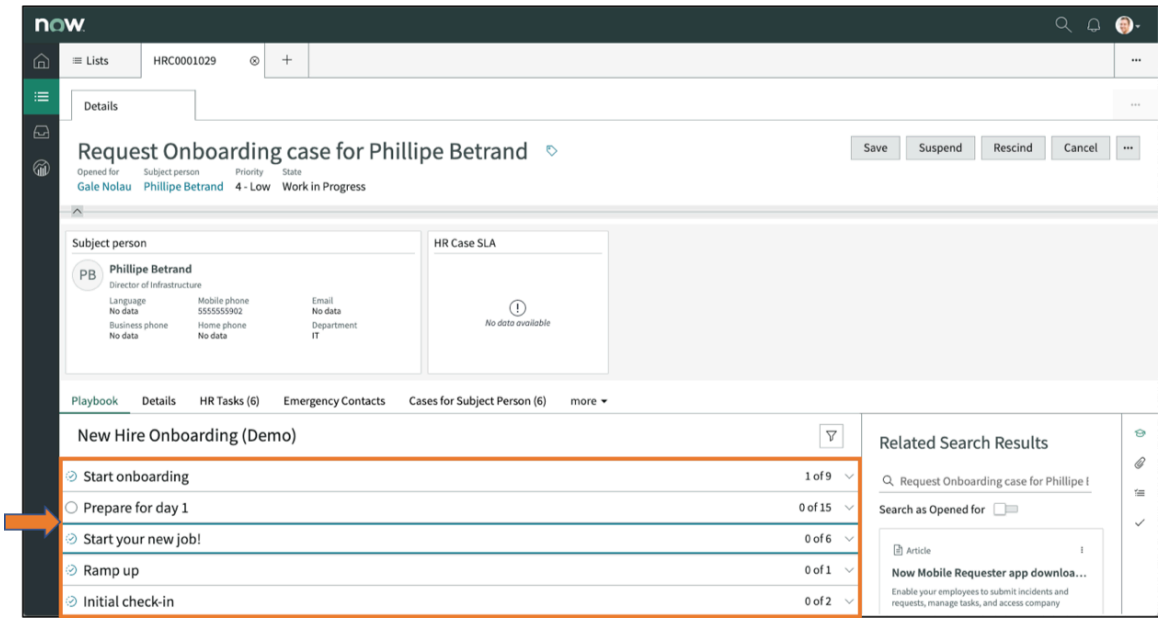
始める前に

必要なロール：sn_hr_le case_writer

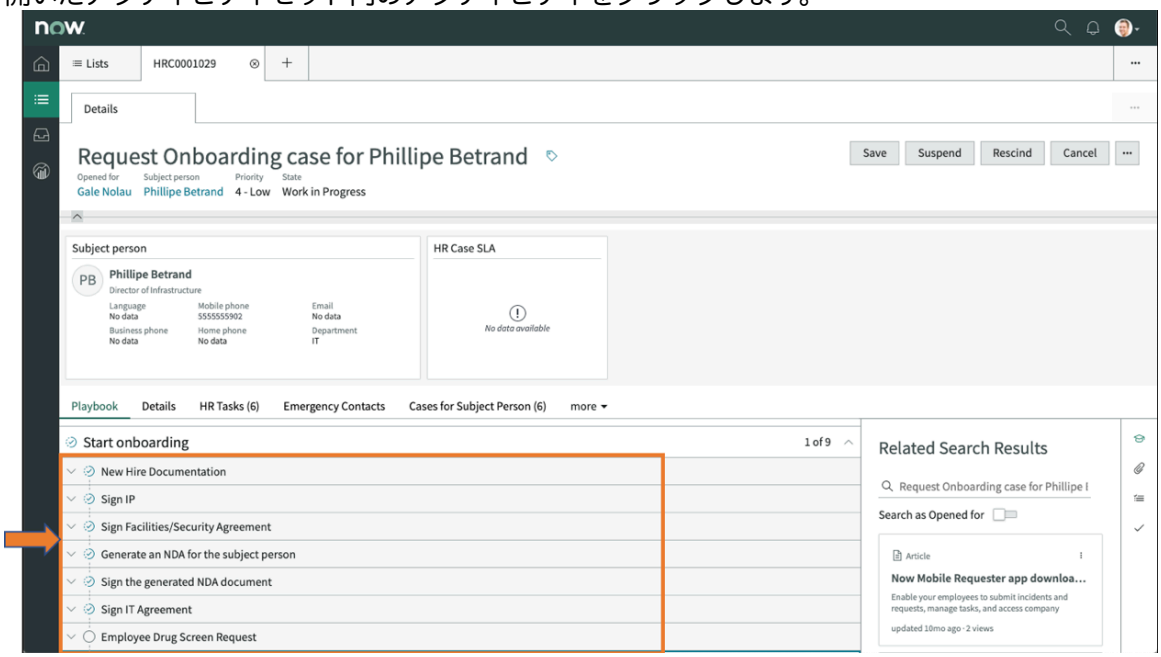
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



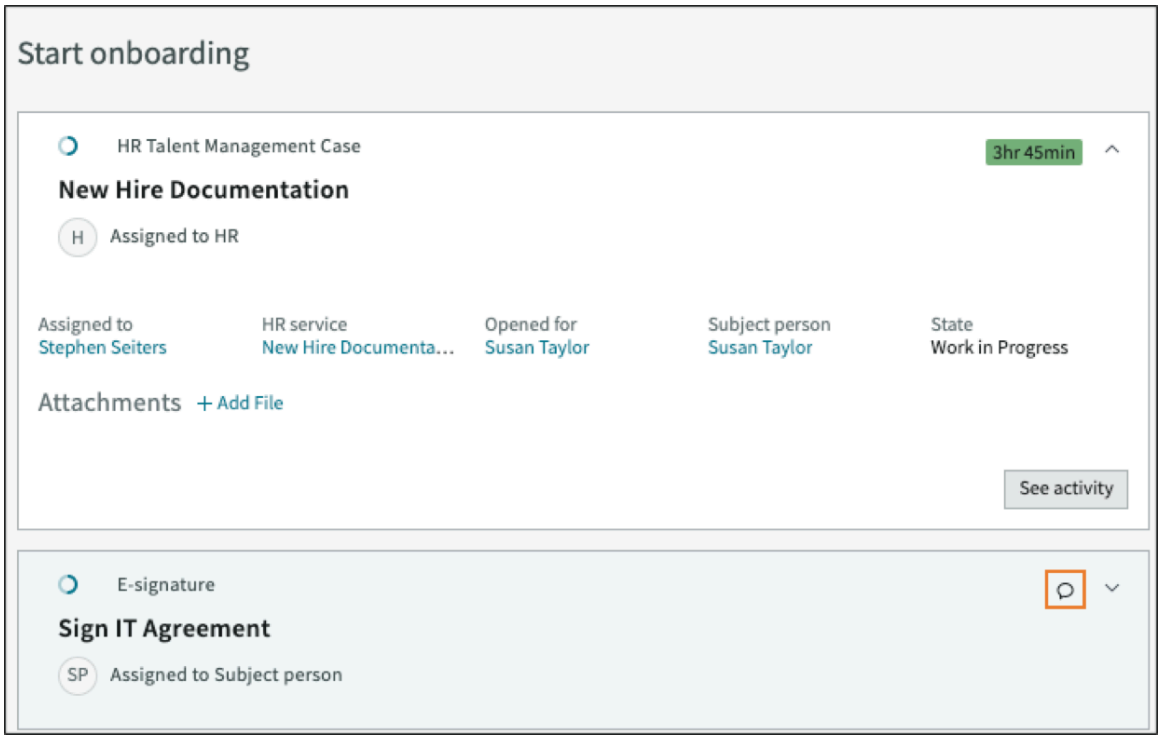
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



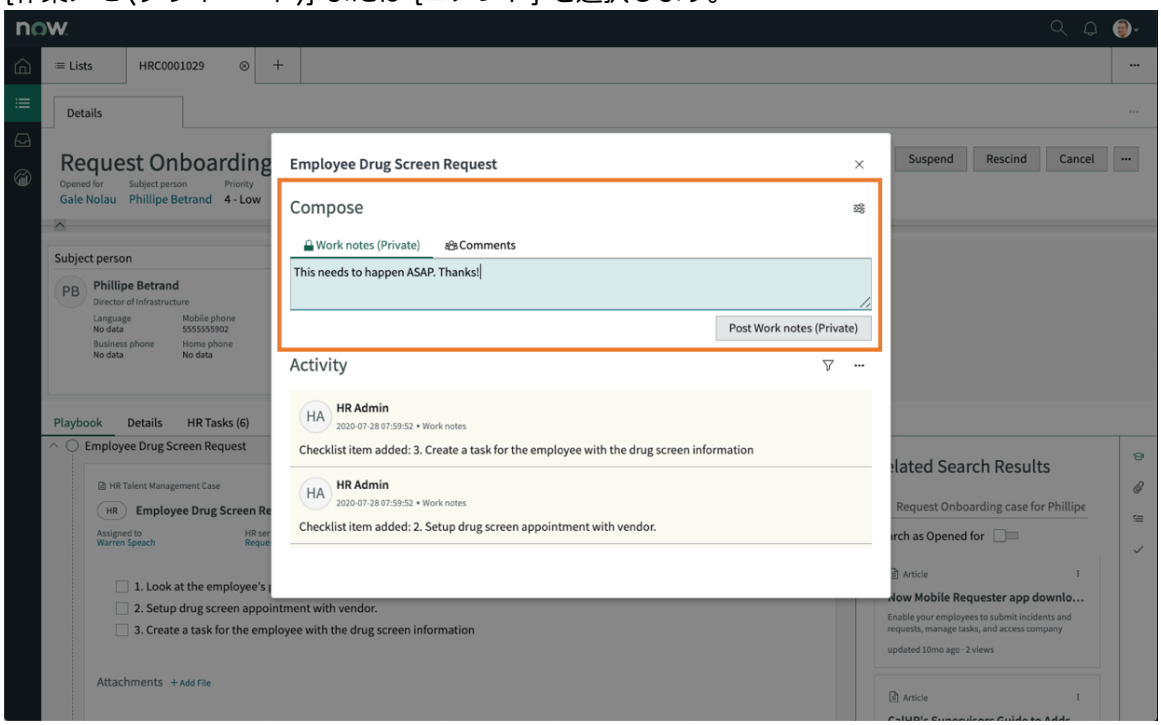
5. [メモまたはコメントを追加] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



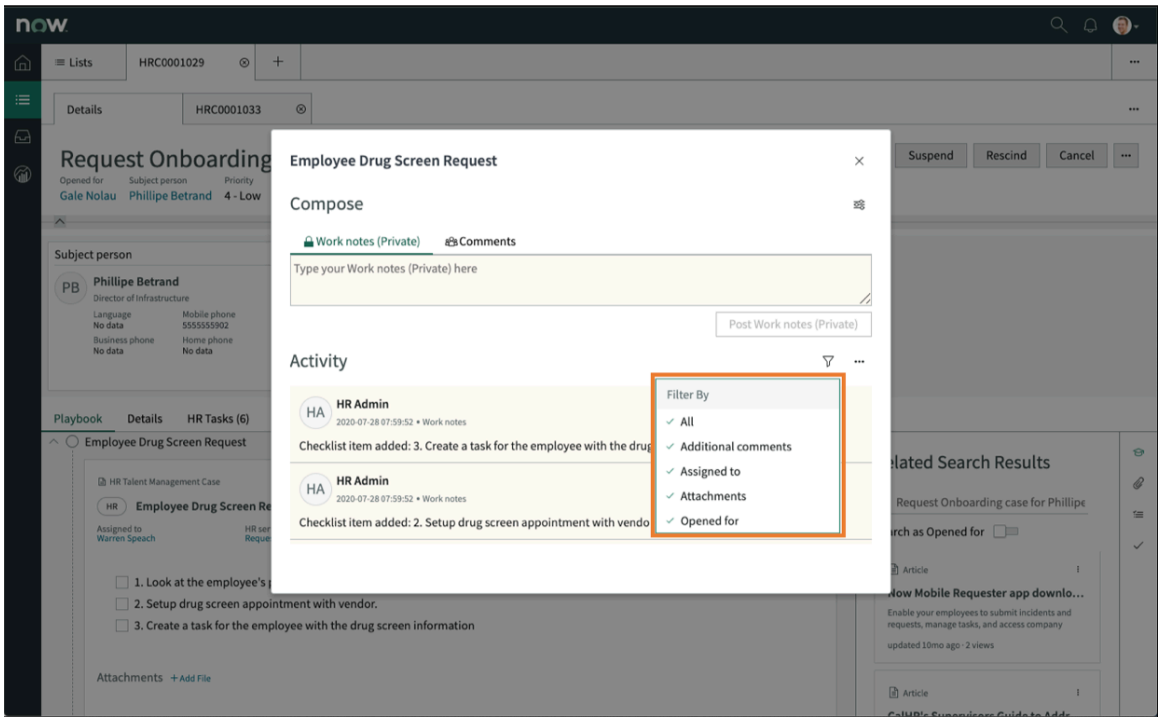
6. [作業メモ (プライベート)] または [コメント] を選択します。



7. テキストを入力し、[作業メモ (プライベート) を投稿する **(Post Work notes (Private))]** または [コメントを投稿 **(Post Comments)]** をクリックします。
8. アクティビティ別にフィルタリングするには、[フィルター基準] アイコン をクリックします。

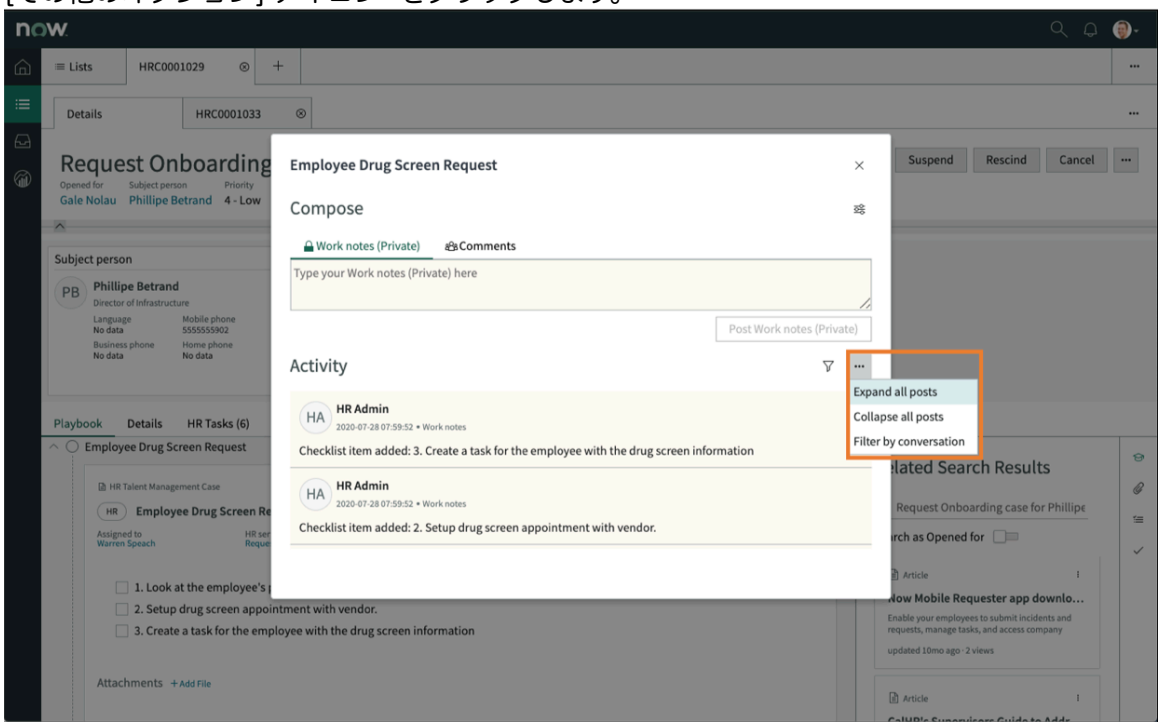
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. アクティビティを表示するフィルターをオンにします。

10. [その他のオプション] アイコン をクリックします。



11. アクティビティを表示するために使用するフィルターを選択します。

HR Playbook でケースまたはタスクを開く

Playbook から HR ライフサイクルイベントケースでサブケースまたはタスクを開くことができます。

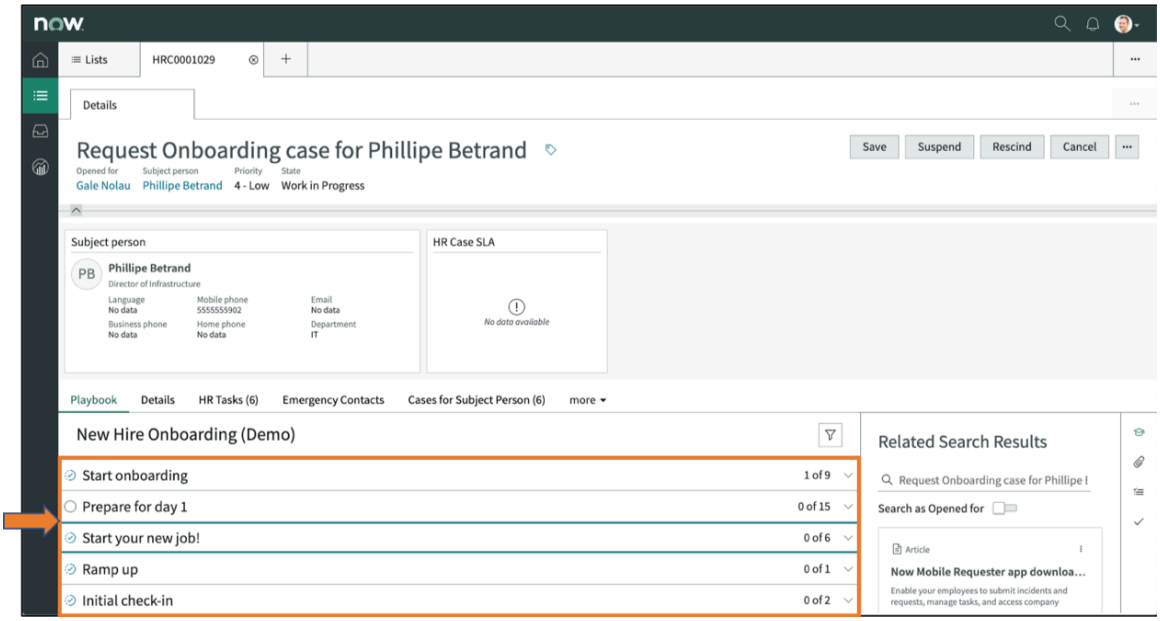
始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

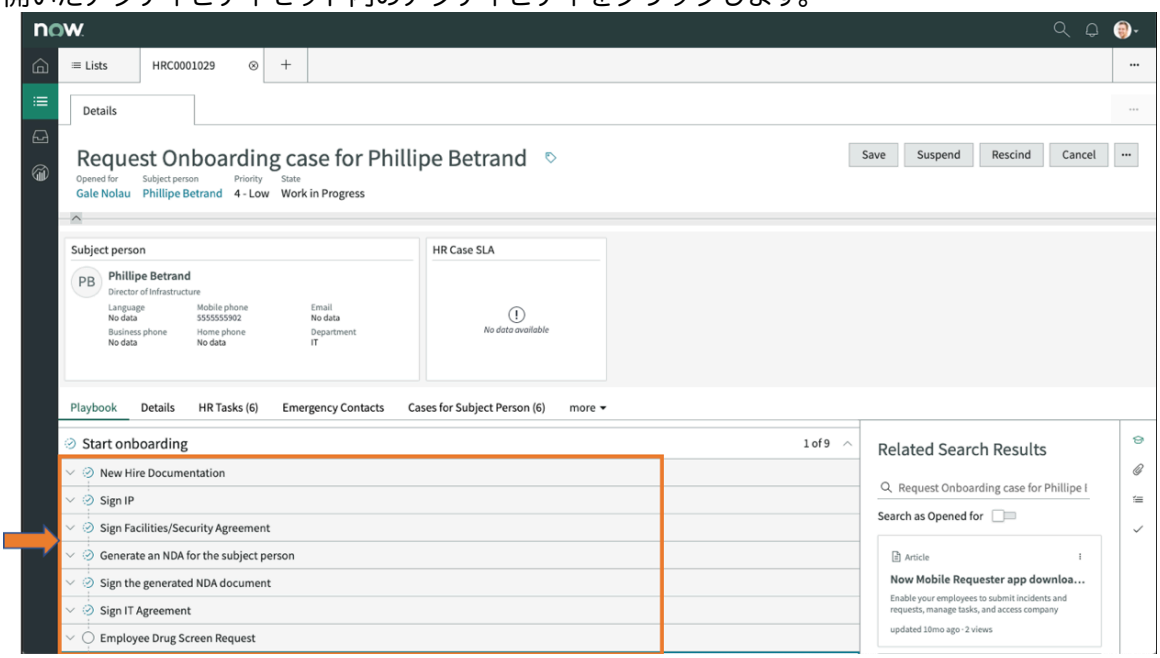
自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



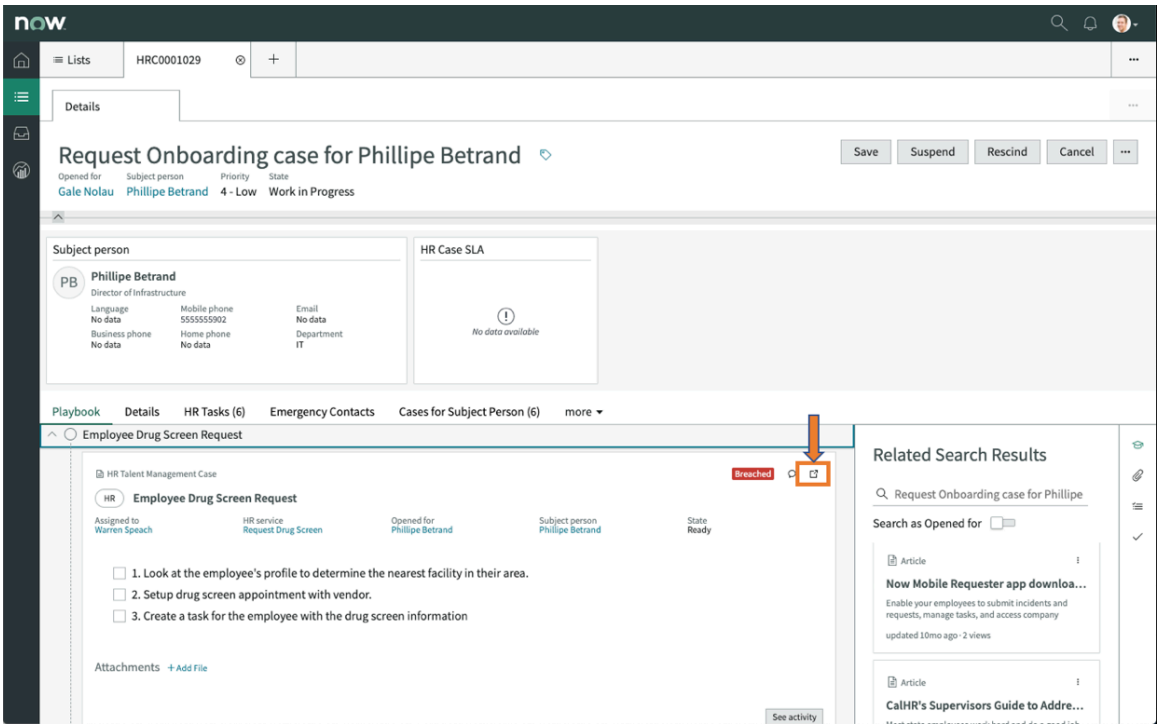
4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



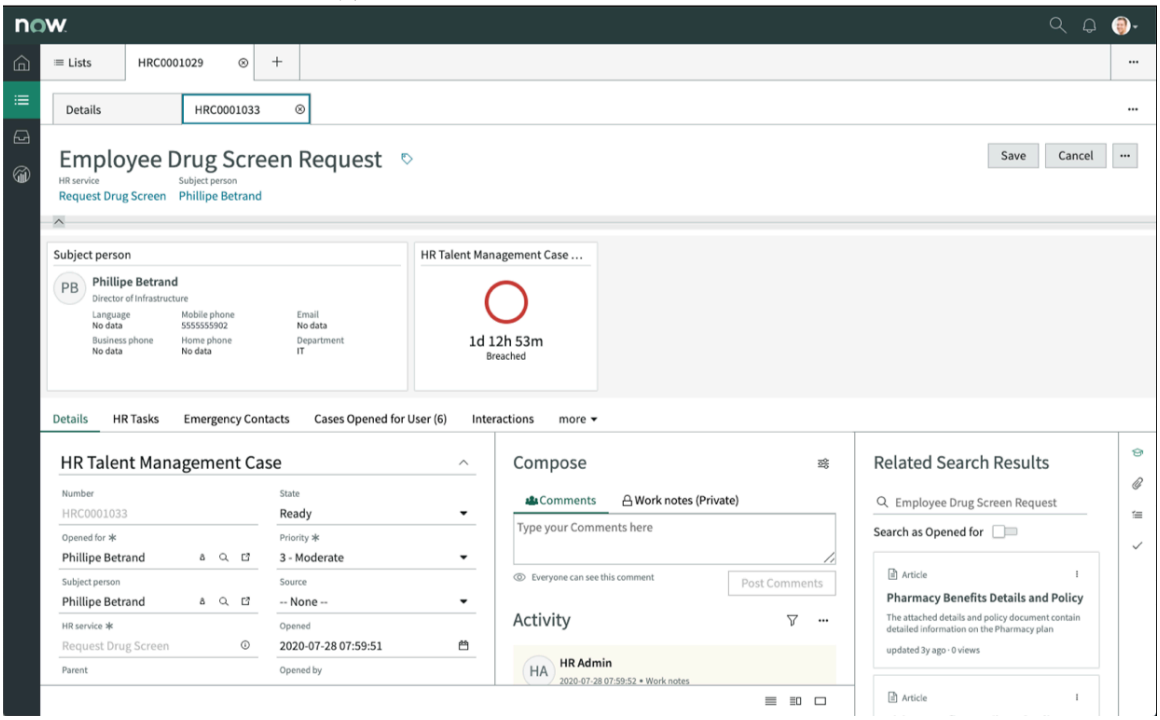
5. [オープンタスク] アイコン をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. サブケースまたはタスクの詳細が表示されます。



7. 編集して [保存] をクリックすることができます。

8. Playbook に戻るには、[詳細] タブをクリックします。

HR Playbook アクティビティの参照

Activity Stream は、HR Playbook からモーダルで表示できます。

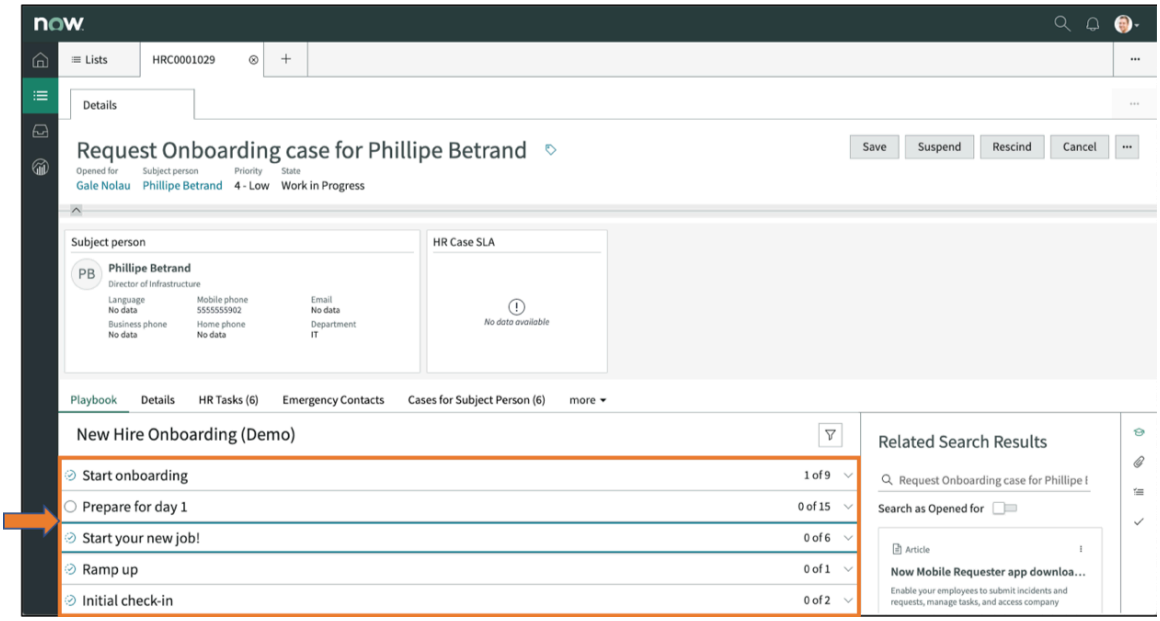
始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

自動翻訳

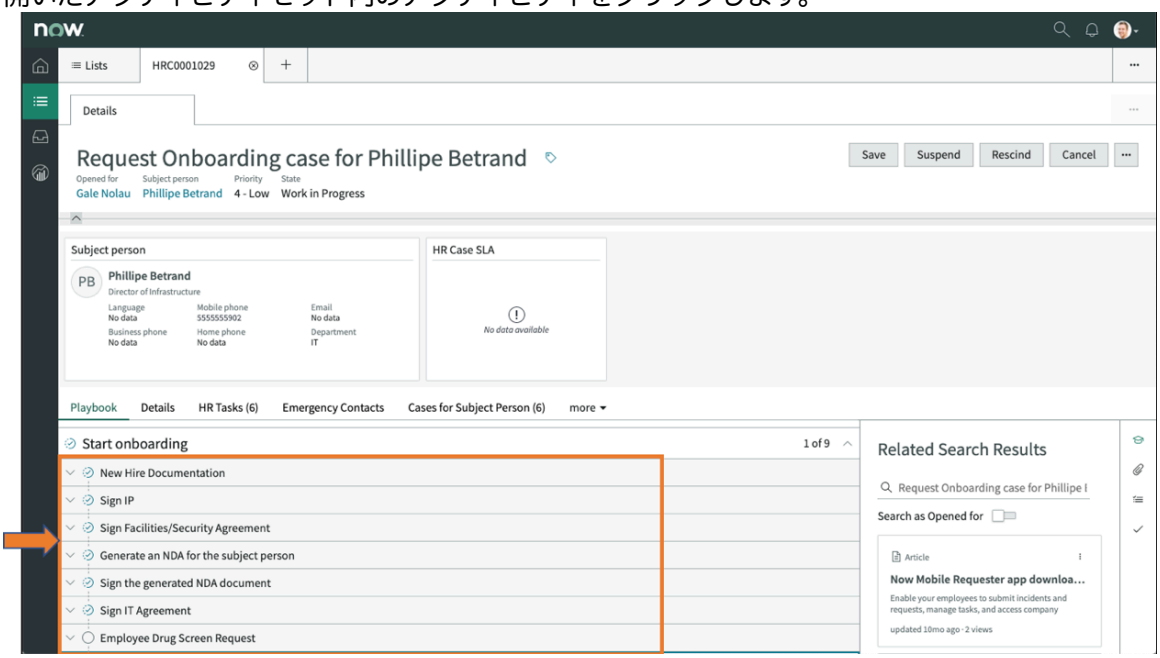
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。

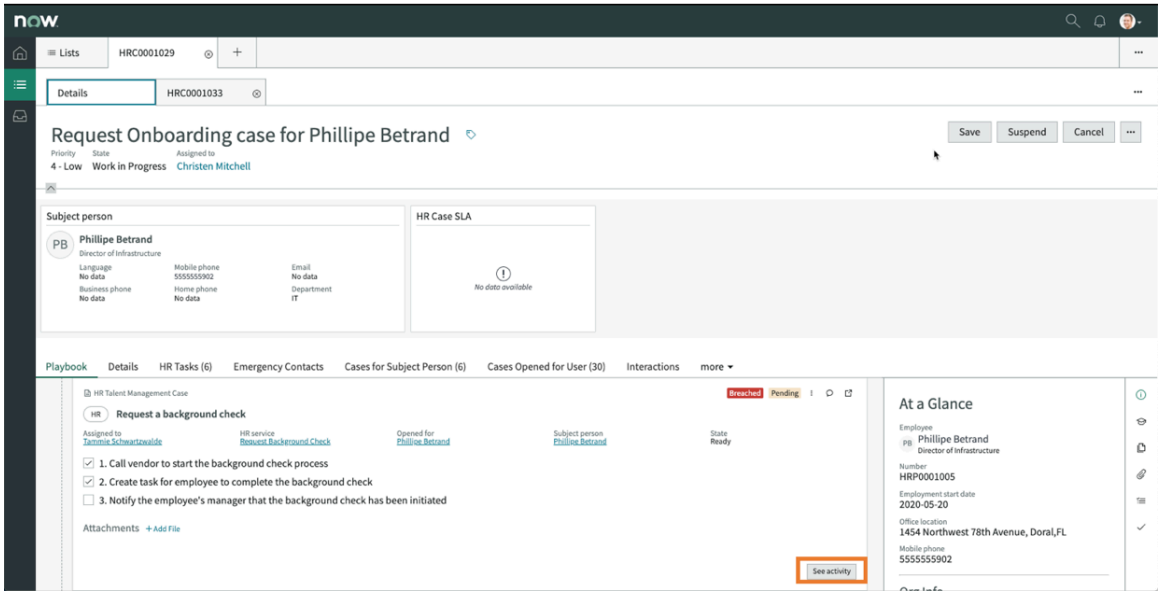


5. [アクティビティの参照] ボタンをクリックします。

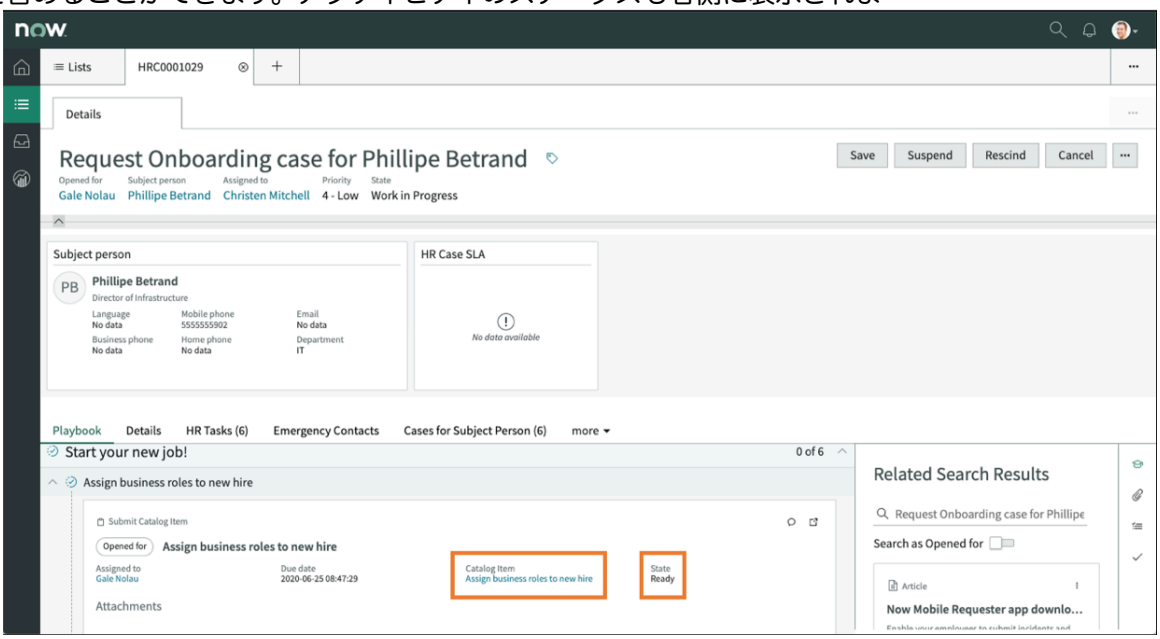
> **注:**
> ケースカードにアクセスでき、ケースにアサインされていないエージェントのみがこのボタンを表示できます。担当者エージェントにはこのボタンは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティには、トレーニング、ビデオ、またはカタログアイテムへのリンクを含めることができます。アクティビティのステータスも右側に表示されます。



自動翻訳

> **注:**
> [カタログアイテム] リンクをクリックすると、一般的なカタログページが開きます。

HR Playbook 添付ファイルの追加

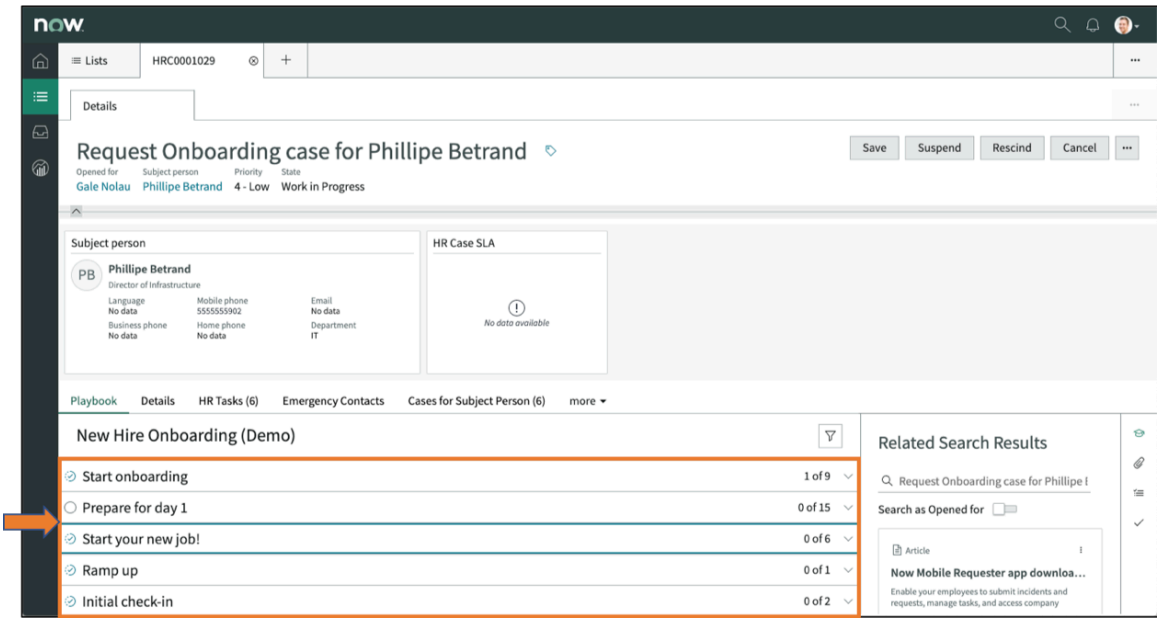
アクティビティに応じて、Playbook から添付ファイルを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer

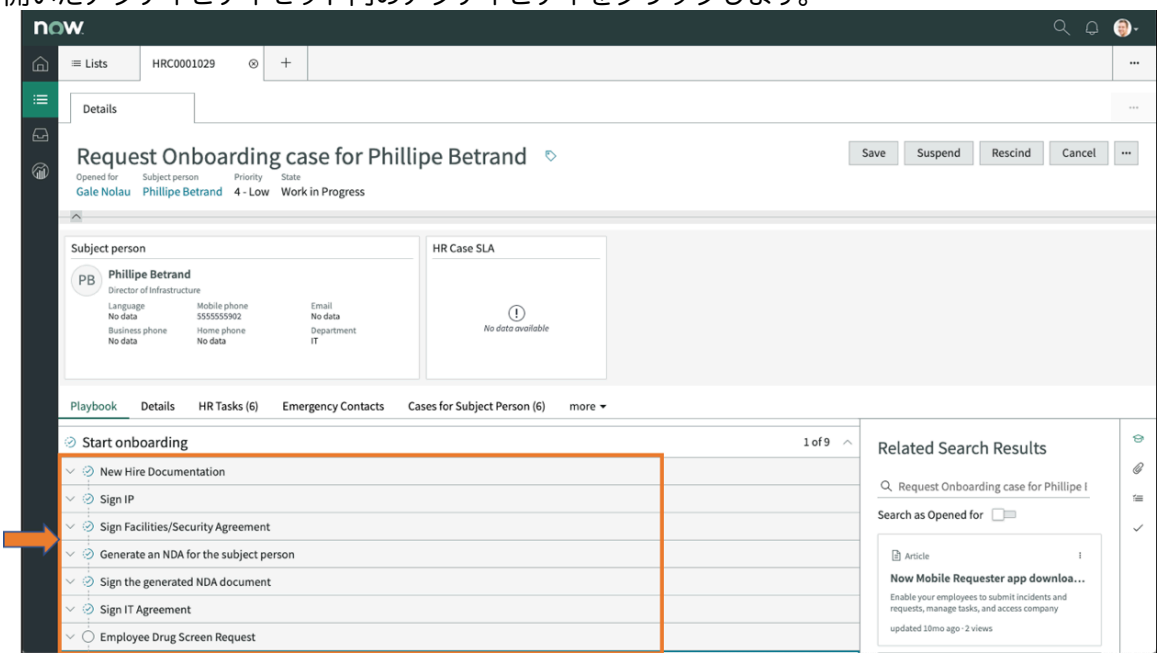
手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 開いたアクティビティセット内のアクティビティをクリックします。



5. **[+** ファイルを追加 **(+Add File)]** をクリックします。

6. アップロードするファイルを選択し、[開く] をクリックします。

HR Playbook アクティビティの取り消し

取り消しプロセスを使用して、ライフサイクルイベントケースで行った作業をキャンセルして元に戻すことができます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le case_writer
詳細については、「ライフサイクルイベントの取り消しプロセスを設定する」を参照してください。

手順

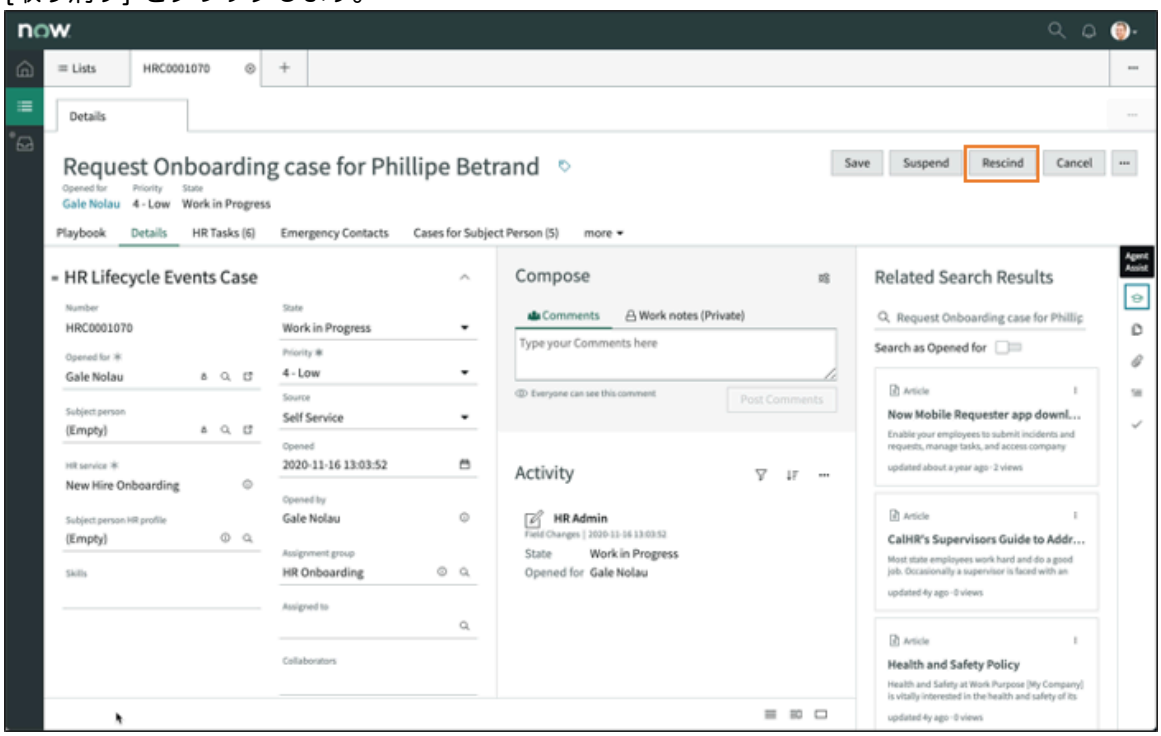
1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.

2. ライフサイクルイベントケースを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [取り消す] をクリックします。



4. ケースを取り消す理由を入力します。

> **注:**
> 取り消しを元に戻すことはできないため、注意して続行してください。

5. [**OK**] をクリックします。
   取り消しアクティビティが表示され、以降のアクティビティセットがキャンセルされます。

オープン対象者または対象者に送信されたメールの表示

HR エージェントは、ライフサイクルイベントケースのオープン対象者または対象者へのメールを表示できます。

始める前に

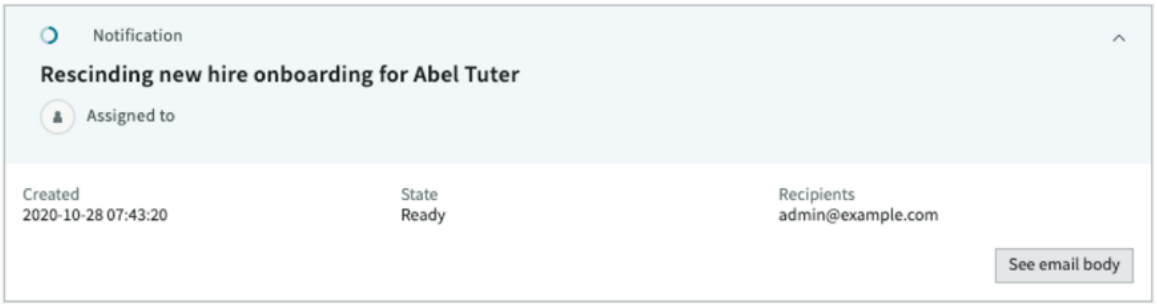
必要なロール：sn_hr_le case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. ライフサイクルイベントケースを選択します。
3. アクティビティセットを選択します。
4. 任意のアクティビティで [メール本文を表示] ボタンがある場合は、そのボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. メールの右上隅にある **[X]** をクリックして、メールを閉じます。

HR Service Delivery Agent Workspace と Universal Request の統合

HR Service Delivery Agent Workspace と Universal Request アプリケーションを統合することで、サービス要求の作成中に従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供できます。

概要

従業員が 従業員センター で [ヘルプを要求] オプションをクリックすると、ユニバーサル要求が作成されます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、(HR 部門関連として) 問題を分析し、そのユニバーサル要求から HR ケースを作成します。HR エージェントによってケースが解決されると、HR ケースのステータスが [承認待ち] に変わります。自動的に、ユニバーサル要求のステータスが [応答待ち] に変わります。最後に、従業員が解決を受け入れると、ユニバーサル要求はクローズされ、HR ケースがクローズされます。

HR エージェントは、解決の有無にかかわらずいつでもユニバーサル要求キューに HR ケースをルーティングすることができます。

問題、部門間転送、および作業メモに取り組んでいるユーザーといった重要な詳細はすべてユニバーサル要求チケットに記録されるため、要求を作成した従業員は詳細に把握できます。

必要なプラグインのアクティブ化

Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) およびユニバーサル要求 (com.snc.universal_request) プラグインをアクティブ化すると、次のことがわかります。

- ユニバーサル要求 フォームには、HR ケースを作成するための UI アクションがあります。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、HR ケースがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合にのみ、HR ケースフォームに表示されます。
- [転送] ボタンが HR ケースフォームに表示され、HR エージェントは HR ケースをユニバーサル要求、別の部門、またはサービスにルーティングできます。

HR Service Delivery Agent Workspace でユニバーサル要求から HR ケースを作成する

ユニバーサル要求レコードから HR ケースを作成し、顧客へのサービスをできるだけ早く復旧します。HR ケースレコードを作成した後、潜在的なソリューションを調査できます。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > **HR Agent Workspace**.
2. 移動先 **Universal Requests** > すべて.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. HR ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
4. **[HR** ケースを作成] をクリックします。
5. HR ケースフォームの必須フィールドに入力します。

   注:
   [従業員情報] フィールドの値は、ユニバーサル要求から HR ケースに自動的にコピーされます。

6. [送信] をクリックします。
   HR ケース番号がユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールドに表示され、チケットが [関連チケット] 関連リストに表示されます。また、HR ケースの作成元のユニバーサル要求番号は、HR ケースフォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。

HR Service Delivery Agent Workspace でユニバーサル要求の **HR** ケースを操作する

ユニバーサル要求から開始された HR ケースの解決を提供します。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「Universal Request ステータスのマッピング」を参照してください。

手順

1. ユニバーサル要求から作成された HR ケースを開きます。
2. [作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [対応中] に変更されます。
3. 解決が提供されたら、[完了してクローズ] をクリックします。
   HR ケースのステータスが [承認待ち] に変更され、ユニバーサル要求のステータスが [応答待ち] に自動的に変更されます。従業員センター 上：
   - ユーザーが解決を受け入れると、ユニバーサル要求のステータスが [クローズ済み] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。
   - ユーザーが解決を却下すると、ユニバーサル要求のステータスが [処理中] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [対応中] に変更されます。

   重要:
   何らかの理由で HR エージェントが HR ケースをユニバーサル要求にルーティングせずに [未完了でクローズ] をクリックした場合、動作は次のようになります。
   - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオンの場合、ユニバーサル要求が [処理中] ステータスになり、HR ケースが [未完了でクローズ] ステータスになります。
   - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオフの場合、ユニバーサル要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

HR Service Delivery Agent Workspace でユニバーサル要求に **HR** ケースを転送する

HR ケースを Universal Request キューに戻すか、または解決の有無にかかわらず別の部門に転送します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
Universal Request プロパティページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「Universal Requests のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 転送する HR ケースを開きます。

2. [転送] をクリックします。

> **注:**
> [転送] オプションは、自分がアサイン先グループに含まれる場合、またはケースが自分にアサインされている場合にのみ表示されます。

3. 転送ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

> **注:**
> 転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「Universal Requests のプロパティ」を参照してください。

- アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
- 部門：リストから部門を選択します。
- サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
- 転送理由：リストから理由を選択します。
- 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
- 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

  > **注:**
  > 転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

タスクの結果

- HR ケースフォームでは、転送理由と転送メモを表示できます。
- HR ケースのステータスが [未完了でクローズ] に変更され、転送理由と転送メモがユニバーサル要求にコピーされます。
- ユニバーサル要求のステータスは [処理中] のままです。

> **注:**
> 上記のステータス変更は構成できます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR Success Dashboard indicators

HRSuccess Dashboard indicators は、HR リーダーシップチームとプロセス所有者にサービスとパフォーマンスに関するインサイトを提供します。さまざまな KPI を使用して HR 実装のパフォーマンスを測定できます。

Success Dashboard は、次のアプリケーションを介して HR Service Delivery および IT Service Management で利用できます。

- HR Success Dashboard indicators
- ITSM Success Dashboard indicators

  ITSM ダッシュボードの詳細については、「ITSM Success Dashboard indicators」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始

探索

HR Success Dashboard indicators の概念と機能について説明します。

構成

環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法

Success Dashboard インジケーターの使用 HR 方法について説明します。

参照

ロールや依存アプリケーションなどの Success Dashboard indicators コンポーネントの詳細ITSM サクセスダッシュボードHRを取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとヘルプ

担当者 カスタマーサービス & サポート

HR Success Dashboard indicators の探索

HR Success Dashboard indicators の概要を理解して、ダッシュボードのさまざまなコンポーネントと、組織に合わせたダッシュボードの使用方法を把握します。

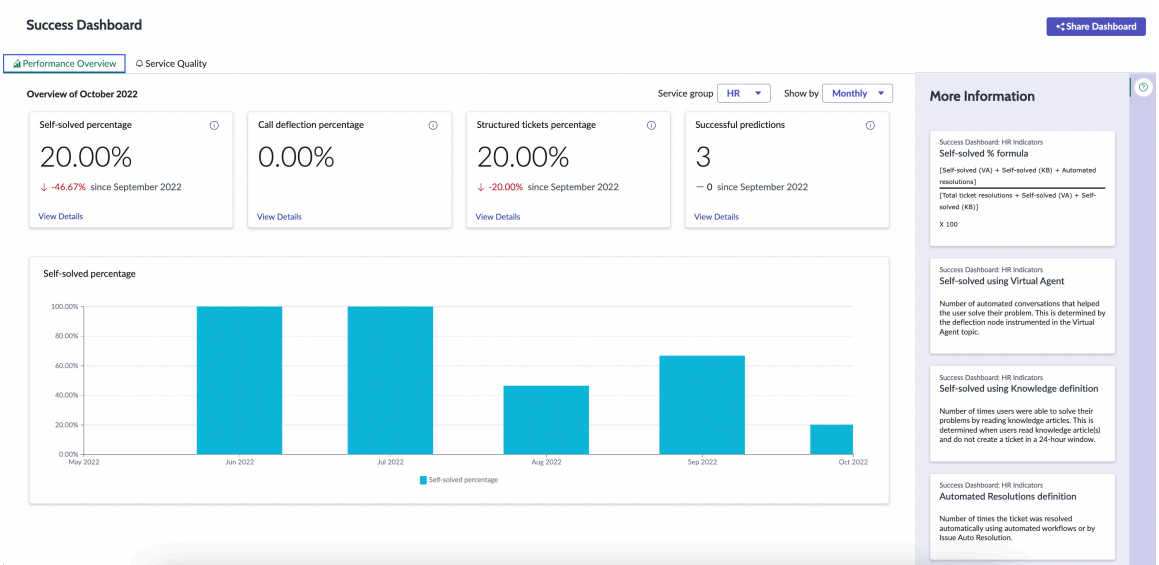
HR チームは、コールの転送、セルフサービスなどの主要な測定基準を分析および理解して、HR 実装の成功を測定できます。IT リーダーシップチームは、次のインサイトを表示できます。

- ユーザーが自分で問題を解決できる回数。
- ユーザーが階層 1 エージェントの支援なしで要求や問題を送信できる回数。
- 自己解決やコール転送に貢献しているチャネル (ナレッジベース 記事、仮想エージェント 会話、カタログ送信)。
- Predictive Intelligence が HR チケットフィールドを正常に予測し、それが下流の解決時間に影響を与えた回数。
- データの計算式と定義。
- 前月比、前四半期比、または前年度比でのデータ傾向。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

また、プロセスオーナーは、これらのインサイトに貢献するレコードを表示し、深く掘り下げて分析を行い、改善計画を推進することができます。

HR Success Dashboard の概要



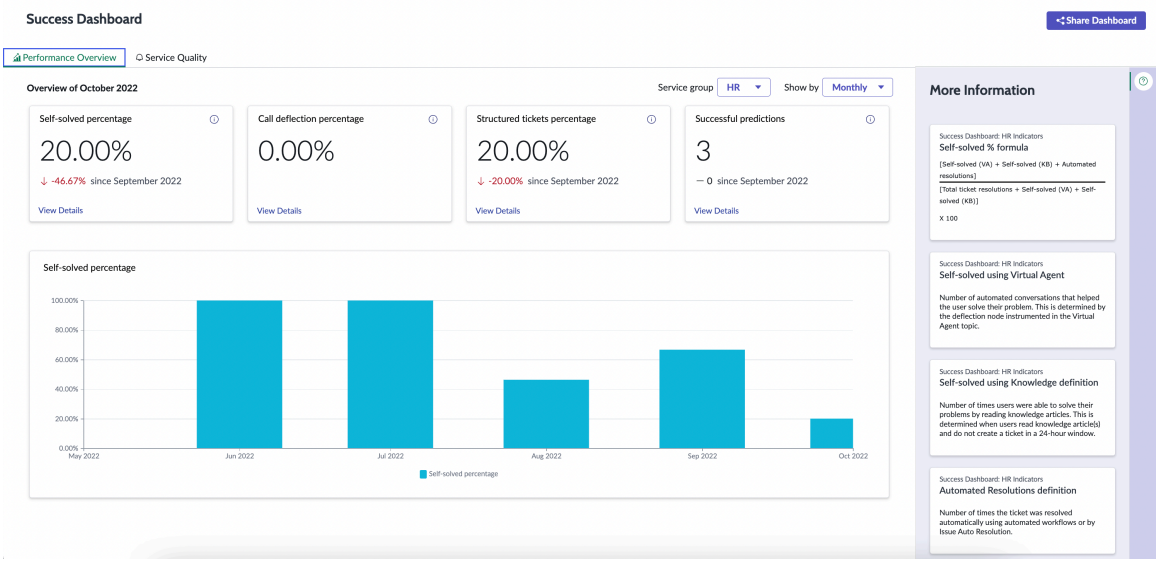
HR Success Dashboard indicators のコンポーネント

ダッシュボードコンポーネントを使用して、パフォーマンスを分析し、データを視覚的に自己解決し、ビジネスの成果を推進します。

HR Success Dashboard indicators のパフォーマンスの概要

[パフォーマンスの概要] タブで、自己解決率、コール転送率、構造化チケットの割合、成功予測などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、次を参照してください： HR Success Dashboard indicators の KPI 定義と式.

HR Success Dashboard indicators の概要

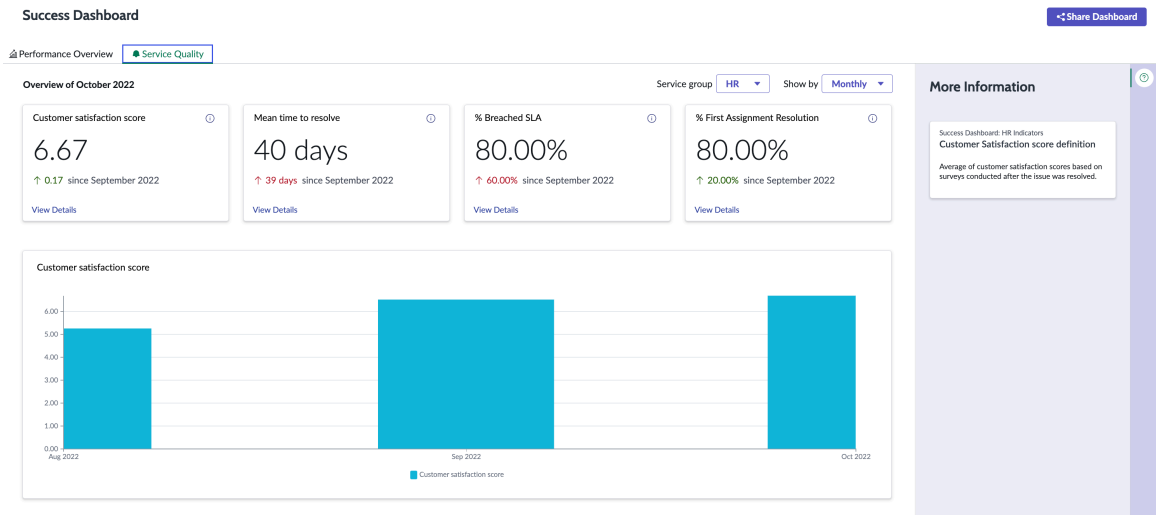


HR Success Dashboard indicators のサービス品質

[サービス品質] タブで、顧客満足度スコア、平均解決時間、SLA 違反の割合 (%)、% 最初のアサイン解決などの重要業績評価指標 (KPI) を測定します。詳細については、次を参照してください： HR Success Dashboard indicators の KPI 定義と式

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス品質



HR Success Dashboard indicators のスコアカード

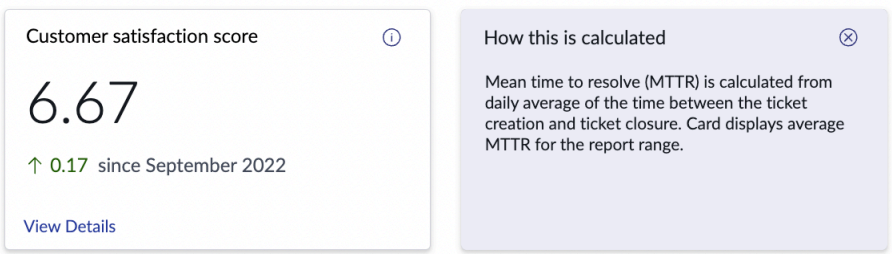
スコアカードには選択した期間の KPI の日次値の集計が表示されます。

- 現行期間のスコア：現在の期間の集計スコアを表示します。次のオプションのいずれかを選択します。
  - 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
  - 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
  - 年次：年次ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。
- 前の期間との比較：前の期間の集計と比較した変化率を表示します。データは、データの可用性に基づいて、前月比、前四半期比、および前年比でデータが表示されます。

HR Success Dashboard indicators の 情報アイコン

インジケーターの簡単な説明を表示し、インジケーター値がどのように計算されるかを理解します。

情報アイコンとカード



HR Success Dashboard indicators 内の傾向

測定基準スコアカードを選択し、その集計スコアの傾向を表示します。

- コール転送の傾向
- 構造化チケットの傾向

自動翻訳

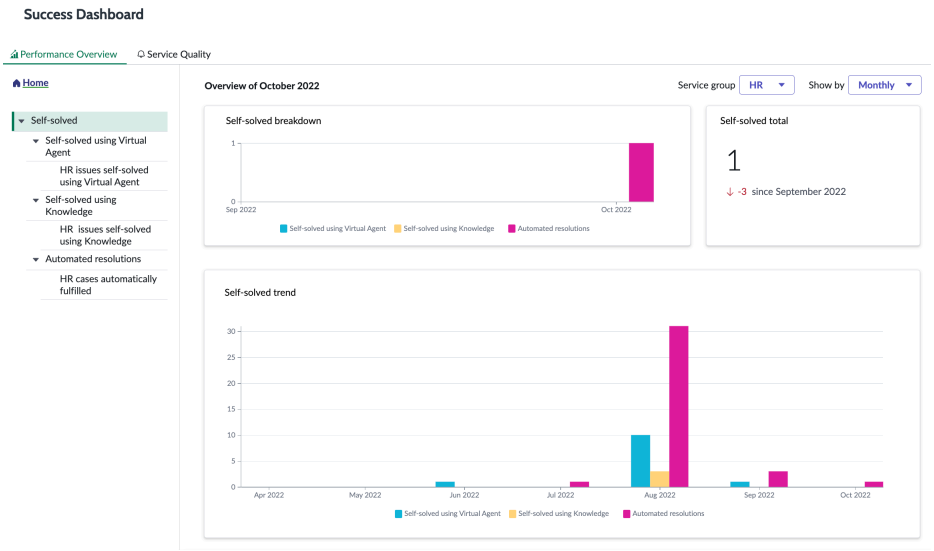
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR Success Dashboard indicators の詳細の表示

構成要素のドリルダウンビューと KPI のコンテキストの説明を参照してください。詳細情報を表示するには、[詳細を表示] を選択します。

- プライマリインジケーターを表示します。

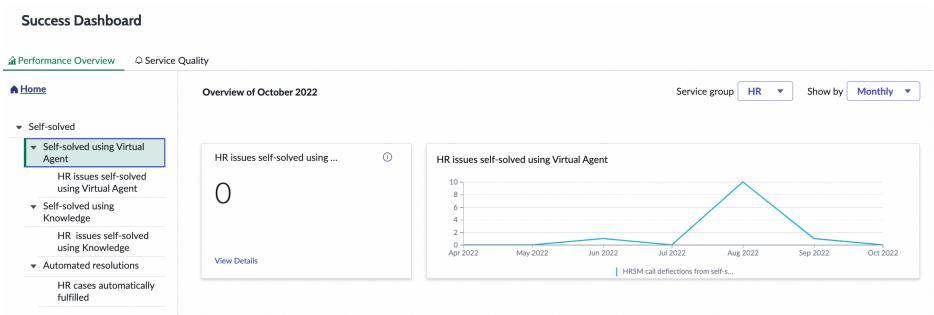
  プライマリインジケーター

  ベースシステムインジケーターに加えて、実装に合わせて新しいインジケーターを置換または追加できます。詳細については、以下を参照してください。 HR Success Dashboard indicators の KPI 定義と式.

- 貢献インジケーターを表示します。

  セカンダリインジケーター

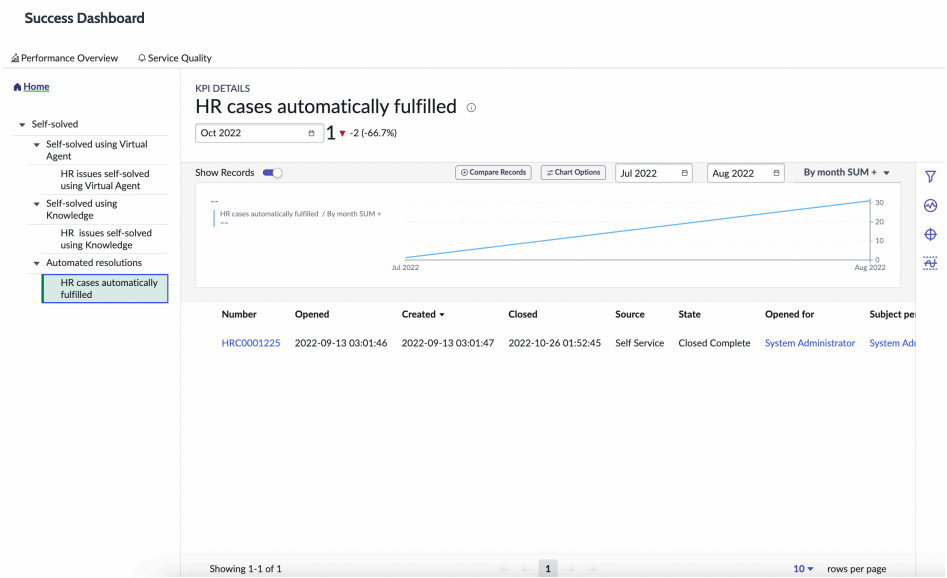
  経時的なインジケータースコアのグラフを KPI 値とともに表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードレベルのブレークダウンを表示する

第 **3** レベルのブレークダウンインジケーター

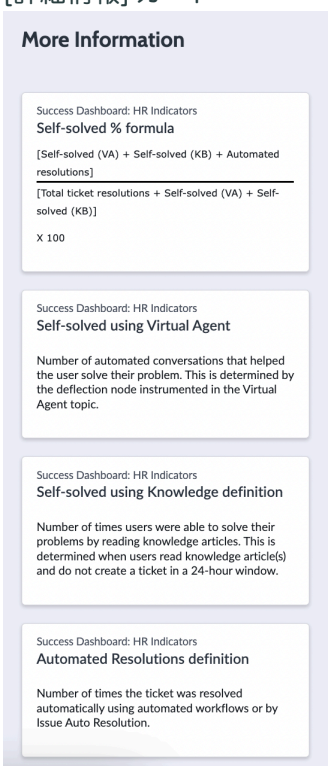


このレベルのドリルダウンは、sn_sd.success_dashboard_details_read ユーザー権限がある場合にインジケーターのレコードレベルの詳細を表示するのに役立ちます。詳細については、「KPI 詳細」を参照してください。

HR Success Dashboard indicators の [詳細情報] パネル

選択した測定基準や KPI に関するコンテキスト式、定義、またはその他の情報が表示されます。

[詳細情報] カード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR Success Dashboard indicators の構成

IT リーダーシップチームとプロセスオーナーがダッシュボードを使い始められるように、HR Success Dashboard を設定します。

HR Success Dashboard indicators の開始

1. ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションの HRSM Pro ライセンスを取得します。
2. HR Success Dashboard indicators アプリケーション (com.snc.success_dashboard_hrsm) をインストールします。
3. ナレッジベース for HR サービスデリバリ (HRSD) を構成します。
4. プロパティー 仮想エージェント VA 回避ノードに関するトピック。
5. HR カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定します。
6. HR Success Dashboard indicators で重要業績評価指標 (KPI) を構成します。
7. UpdateFormulasSD スクリプトを実行して式を再計算します。
8. Performance Analytics ジョブをアクティブ化します。

HR Success Dashboard indicators のインストール

HR Success Dashboard indicators アプリケーションをインストールして、組織のパフォーマンスとサービスに関するインサイトを取得します。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- HR Success Dashboard indicators アプリケーションをインストールする前に、次のプラグインをインストールします。
  - Performance Analytics - Content Pack for HR
  - Performance Analytics - プレミアム版
  - Self-service Analytics Core
- HR HR Success Dashboard は、Success Dashboard Core アプリケーションに依存しています。これは別途購入する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 HRSuccess Dashboard indicators アプリケーション (sn_sd_hrsm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

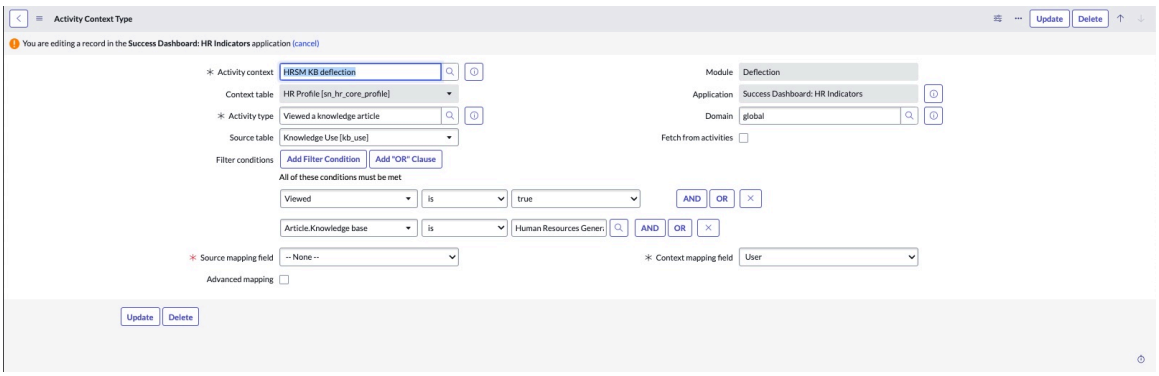
プロパティー ナレッジベース

Success Dashboard indicators の HR[ナレッジを使用した自己解決] KPI を決定する際にのみナレッジベース、HR を含めます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス分析 > アクティビティコンテキスト.
2. リストから **[HRSM KB 転送 (HRSM KB deflection)]** を選択します。
3. [アクティビティコンテキストタイプ] タブで、 [ナレッジ記事を閲覧 (Viewed a knowledge article)] アクティビティタイプに対応する [プレビュー] アイコンを選択します。
4. [レコードを開く] を選択します。
5. [アクティビティコンテキストタイプ] フォームで、関連するナレッジベースを含めるようにフィルター条件を変更します。

アクティビティコンテキストタイプ



6. [更新] を選択します。

仮想エージェント トピックの構成

HR Success Dashboard indicators の 仮想エージェント (VA) トピックを構成して、ベースシステムトピック以外のトピックがある場合にデータが正しく表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[HR VA デフォルト] 転送トラッカーの転送パターンを使用してトピックをマッピングします。転送トラッカーは、会話のパフォーマンスと、仮想エージェントのトピックがユーザーにとってどの程度役立つかを分析するうえで役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべての>仮想エージェント>デザイナー.
2. 転送トラッカーを追加する HR トピックを選択します。
3. [テーブルビュー] トグルスイッチを無効にして、フローチャートビューを有効にします。
4. 転送ノードを [ユーティリティ] セクションから、転送パターンを追加するフローチャート内の場所にドラッグアンドドロップします。
5. 右側の [転送プロパティ (Deflection Properties)] ペインに次の詳細を入力します。

転送入力パラメーター

フィールド	値
転送構成	HR VA デフォルト
回避パターン	**HR VA -** 自己解決：トピック内のノードが、仮想エージェントが IT チケット (インシデントまたは要求) を作成せずにユーザーの問題を完全に解決し、結果的に自己解決 KPI に貢献していることを示している場合。
アクティビティテーブル	転送アクティビティが発生するテーブル。このテーブルは、プライマリアクティビティテーブルに関連付けられています。詳細については、「転送の構成とパターンの作成」を参照してください。
アクティビティ ID	カンマ区切りのアクティビティシステム ID のリスト。

6. [保存] を選択します。

次のタスク
HR カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルを設定します。「カタログアイテムのフルフィルメント自動化レベルの設定」を参照してください。

必要に応じて、ダッシュボードインジケーター KPI を設定したり、貢献インジケーターを追加したり、詳細情報カードを更新したりすることもできます。

1. Success Dashboard indicators KPI の構成の詳細については、「Success Dashboard indicators KPI の構成」を参照してください。
2. 貢献インジケーターの追加の詳細については、「貢献インジケーターの追加」を参照してください。
3. 詳細情報カードの更新の詳細については、「詳細情報カードの更新」を参照してください。

関連情報

転送トピックブロックを使用した転送のトラッキング

転送の構成とパターンの作成

HR Success Dashboard indicators の更新式スクリプトを実行する

ダッシュボードに古いデータが表示されている場合は、更新式スクリプトを実行して、HR Success Dashboard indicators 内のすべての式を再計算します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
このアクションは、カスタム変更の場合にのみ必要です。

手順

1. 移動先 すべて > スクリプトの実行を予定.
2. リストから [UpdateFormulasSD] リストを開きます。
3. [今すぐ実行] を選択します。

Performance Analytics ジョブのアクティブ化

HR Success Dashboard indicators の Performance Analytics (PA) ジョブをアクティブ化して、日次データおよび履歴データを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] > **[Performance Analytics]** > [データコレクター] > [ジョブ] に移動します。
2. 日次ジョブを実行するには、次の手順を実行します。
   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
   [SD HRSM] 日次データの収集
   b. ジョブに対応する [アクティブ] チェックボックスをオンにして、ジョブスケジュールをアクティブ化します。
3. 履歴データ収集のジョブスケジュールを実行するには、次の手順を実行します。
   a. ジョブのリストをフィルタリングして、以下を選択します。
   [SD HRSM] 履歴データの収集
   b. [今すぐ実行] を選択すると、過去 60 日間のデータがダッシュボードに表示されます。

HR 実装のパフォーマンスの測定

HR Success Dashboard indicators を使用し、さまざまな KPI を使用して HR 実装のパフォーマンスを測定します。

ダッシュボードをリーダーシップと共有する方法の詳細については、「Success Dashboard indicators を共有する」を参照してください。

Success Dashboard indicators のベンチマーク KPI の表示方法の詳細については、「Success Dashboard indicators benchmark (Success Dashboard indicators のベンチマーク)」を参照してください。

HR 実装の KPI の監視

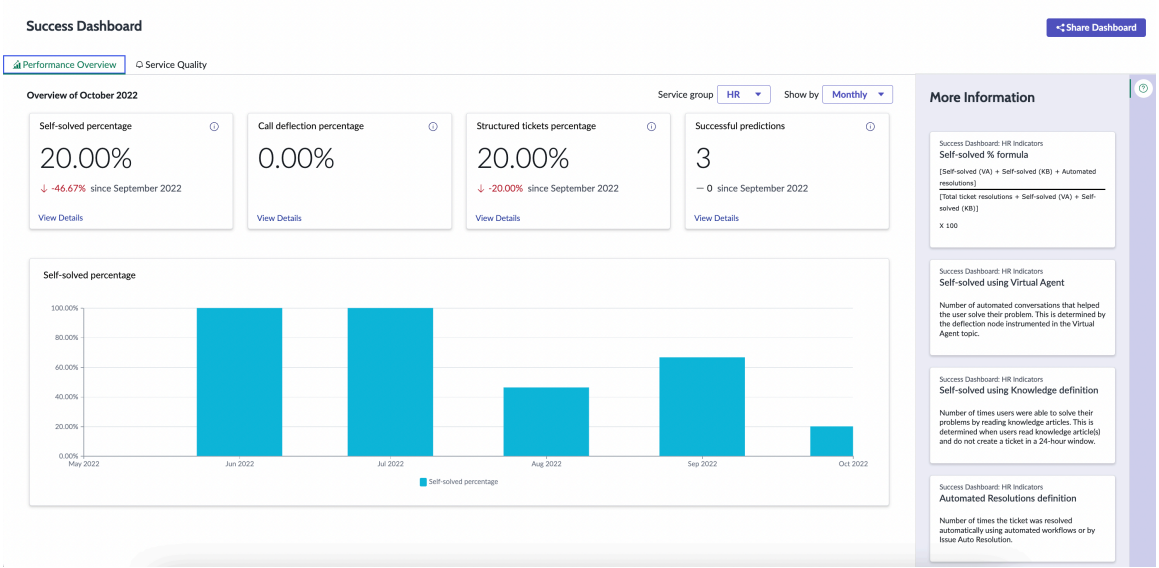
HR Success Dashboard indicators の表示と監視により、さまざまな KPI を使用して HR 実装のパフォーマンスを測定します。

HR Success Dashboard インジケーターの集計された KPI データにアクセスします。
に移動することによって すべて> > サクセスダッシュボード > サクセスダッシュボード sn_sd.success_dashboard_admin、sn_sd.success_dashboard_read、または sn_sd.success_dashboard_details_read ロールを持っている場合。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR Success Dashboard indicators



月次、 四半期ごと、または 年次 の時間集計でデータを監視できます。

- 月次：月次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の月次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの月次平均です。
- 四半期ごと：四半期ごとに集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の四半期合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの四半期平均です。
- 年次：年次集計されたデータを表示します。カウントの場合、このデータは日次値の年次合計です。パーセンテージの場合、このデータは日次パーセンテージの年次平均です。

集計期間が設定されると、すべてのスコアカードにその期間のデータが表示されます。

ダッシュボードコンポーネントの詳細については、「HR Success Dashboard indicators のコンポーネント」を参照してください。

詳細については、 KPI 定義および計算式については、「HR Success Dashboard indicators の KPI 定義と式」を参照してください。

HR Success Dashboard indicators の参照

HR Success Dashboard indicators とともにインストールされたコンポーネントに関する追加情報を確認します。

さまざまなタスクを実行するために必要なロールと責任の詳細については、「ユーザーロールと責任」を参照してください。

注:

ロールは ITSM と HRの両方、つまり Success Dashboard indicators のすべてのサービスグループに共通です。

KPI と式を使用するためのダッシュボード構成を決定する方法の詳細については、「HR Success Dashboard indicators の KPI 定義と式」を参照してください。

HR Success Dashboard indicators の KPI 定義と式

HR Success Dashboard indicators を有効にし、重要業績評価指標 (KPI) と式を決定して使用するように構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パフォーマンスの概要

HR Success Dashboard indicators では、次の KPI と定義を使用します。

- 自己解決： レポート範囲内でユーザーが階層 1 エージェントの介入なしに解決を達成した日次平均回数から計算されます。仮想エージェントを使用した自己解決、ナレッジを使用した自己解決、および自動解決 (たとえば、仮想エージェントを介した HR チケットの自動解決) の数が含まれます。次の式を参照してください。

  ```
  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
  [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - 仮想エージェントを使用して自己解決：ユーザーが問題を解決するのに役立った自動会話の数。ベースシステム内。これは、VA トピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
    - 仮想エージェントを使用して自己解決した **HR** 問題： 仮想エージェントの会話でユーザーが問題または要求を解決した回数。これは、会話に組み込まれた **HR VA** 自己解決転送パターンによって転送測定基準テーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法でこの KPI を決定するには、「Success Dashboard indicators KPI を構成する」を参照してください。
  - ナレッジを使用した自己解決： ユーザーが ナレッジ 記事を読んで問題を解決できた回数。これは、ユーザーが ナレッジ 記事を読み、24 時間以内にチケットを作成しなかった場合に判定されます。
    - ナレッジを使用して自己解決した **HR** 問題：ナレッジベース 記事を読むことによってユーザーが自分で問題や要求を解決した回数。これは、ユーザーが提供された記事を開き、24 時間以内にケースを作成しなかった場合に判定されます。これは、 ナレッジを使用した **HR** ケースの転送転送パターンとともに、転送測定基準テーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法でこの KPI を決定するには、「Success Dashboard indicators KPI を構成する」を参照してください。
  - 自動解決の定義：自動ワークフローを使用するか、または [問題の自動解決] によってチケットが自動的に解決された回数。
    - [問題の自動解決] の値は、「問題の自動解決仮想エージェント」トピックで構成された転送ノードによって決定されます。
    - [要求の自動的履行 (Request Fulfilled Automatically)] の値は、自動ワークフローを使用して実行される要求アイテムの数です。カタログアイテムが自動ワークフローを使用する場合、この測定基準に含めるには、カタログアイテムの [フルフィルメント自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定する必要があります。
      - **HR** ケースの自動履行：自動ワークフローを使用して履行された HR ケース。カタログアイテムが自動ワークフローを使用する場合、レコードプロデューサーレベルアイテムの [フルフィルメント自動化レベル] フィールドを [全自動] に設定する必要があります。このようなアイテムが送信されると、自動化レベルが記録されます。
      - **注:**
        別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソースを追加するには (自動化カタログワークフローなど)、「Success Dashboard indicators KPI を構成する」を参照してください。
  - 合計チケット解決数： 解決された HR 問題の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コール回避： 要求者がアクションを実行した 1 日あたりの回数、Service Catalog を使用したチケット送信数、仮想エージェントを使用したチケット送信数、階層 1 エージェントの介入なしで達成された、仮想エージェントを使用した自己解決数およびナレッジを使用した自己解決数から計算されます。次の式を参照してください。

  ```
  [Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
  [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - カタログチケット送信：サービスポータル または Now Mobile アプリ で サービスカタログ を使用して送信された HR ケース。
    - **Service Catalog** を使用して送信された **HR** ケース：サービスポータル または Now Mobile アプリからの HR ケース送信の数。ソースを [セルフサービス] として HR ケーステーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソース (自動化カタログワークフローなど) を追加する場合は、「Success Dashboard indicators KPI を構成する」を参照してください。
  - **VA** チケット送信：仮想エージェントを使用してチケットが送信された回数。これは、仮想エージェントトピックに組み込まれた転送ノードによって決定されます。
    - **VA** を使用して送信された **HR** ケース：サービスポータル または Now Mobile アプリ からの HR ケース送信の数。ソースを 仮想エージェント として HR ケーステーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソース (自動化カタログワークフローなど) を追加する場合は、「Success Dashboard indicators KPI を構成する」を参照してください。
  - 自己解決済み転送：仮想エージェント および ナレッジベース の記事を使用してユーザーが自分で解決した問題または要求の数。

    ```
    [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]
    ```

    - 仮想エージェントを使用して自己解決した **HR** 問題： 仮想エージェントの会話でユーザーが問題または要求を解決した回数。これは、会話に組み込まれた HR **VA** 自己解決転送パターンによって転送測定基準テーブルに記録されます。
    - ナレッジを使用して自己解決した **HR** 問題：ナレッジベース 記事を読むことによってユーザーが自分で問題や要求を解決した回数。これは、ユーザーが提供された記事を開き、24 時間以内にケースを作成しなかった場合に判定されます。これは、 ナレッジを使用した **HR** ケースの転送転送パターンとともに、転送測定基準テーブルに記録されます。
    - **注:**
      別の方法を使用してこの KPI を判定する場合や、さらにソース (自動化カタログワークフローなど) を追加する場合は、「Success Dashboard indicators KPI を構成する」を参照してください。

- 完了した構造化チケット：レポート範囲内で正常に完了した HR ケースの合計数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クローズ済み構造化 **HR** ケース： 関連付けられた HR サービスの履行タイプが [手動] 以外で、[完了してクローズ] ステータスになった HR ケースの数。

- 注:
  別の方法でこの KPI を決定する場合は、「Success Dashboard indicators KPI を構成する」を参照してください。

- 成功予測：Predictive Intelligence ソリューションによる作業の成功予測。ソリューションによって行われた予測が最終値と同じである場合にカウントされます。ベースシステムでは、システムが分類を使用して予測し、ケーステーブルの最終値が予測値と同じである場合に、この値が判定されます。
  - 成功予測： Predictive Intelligence および Natural Language Understanding (NLU) ソリューションによる成功した予測の合計。
  - 成功 **NLU** 予測： NLU 予測モデルが、ユーザーの会話のインテントを正確に理解した回数、またはトピックを自動選択した回数に基づく、予測が成功した回数。
    - 成功した **HR** ケース予測：Predictive Intelligence ソリューションによって予測が成功した回数。ソリューションによる予測が HR ケーステーブルのフィールドの最終値と同じである場合にカウントされます。

    - 注:
      別の方法でこの KPI を決定する場合は、「Success Dashboard indicators KPI を構成する」を参照してください。

サービス品質

- 顧客満足度スコア：問題が解決された後に実施されたサーベイに基づく顧客満足度スコアの平均。

  HR 平均 CSAT：HR ケースの正規化された満足度スコアまたは HR サービスデリバリ (HRSD) サーベイインスタンス。

- 平均解決時間：チケットの作成からクローズまでの時間の平均。

  HR ケース MTTR： クローズ済み HR ケースの合計期間またはクローズ済み HR ケースの数。

- **SLA** 違反の割合 (%)：Service Level Agreement (SLA) に違反した後に解決された問題の割合。

  HR ケース違反 **SLA**%：

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- 再アサインなしで解決されたチケットの割合： 別のユーザーにチケットを再アサインせずに解決されたチケットの割合。

  再アサインなしでクローズされた **HR** ケースの割合：クローズ済みで、再アサイン回数がゼロの HR ケースが表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist

ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist アプリケーションを使用して、ケース情報の要約、解決メモの生成、およびインタラクションのチャット情報の要約を行います。エージェントがチャットとケースのコンテキストを理解し、要求者により迅速な解決策を提案できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索	構成	使用方法
で提供される生成 AI のスキルと機能について学びます HRSD の Now Assist	開始するためのアプリケーションの構成	で提供される生成 AI スキルと機能を使用して、より高いレベルのサービスを提供します HRSD の Now Assist

トラブルシューティングとヘルプ

- AI とインテリジェンスの ServiceNow コミュニティ
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート.

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに適した精度についてこのアプリケーションの使用をテストおよび評価し、必要に応じて人間によるレビューを採用し、意思決定の目的のために AI で生成された出力のみに依存しないようにすることを強くお勧めします。これは、医療、財務、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データコレクション

コメントや作業メモを含む、HR ケースデータ (ケース支援) とチャットトランスクリプト (チャット支援) に関する ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは 情報。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、次を参照してください。 Now Assist ドキュメント.

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist の詳細

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist アプリケーションを使用すると、エージェントは顧客のチャット会話とケースの詳細を要約してケースのコンテキストを取得し、ケースの解決メモを生成して、ケースをより迅速にまとめることができます。

概要

エージェントは、次の生成 AI 機能を利用できます。

- ケースサマリは、ケースの簡潔なサマリをエージェントに提供します。これにより、エージェントは問題に関する情報を収集し、より迅速にアクションを実行することで、コンテキストを取得できます。また、エージェントはサマリを更新して作業メモに投稿することもできます。
- ケース解決メモは、エージェントがケースをより迅速にまとめ、同様のケースに遭遇する可能性のある他のエージェントにケースの解決に関するコンテキストを提供するのに役立ちます。
- インタラクションチャット履歴は、仮想エージェントの会話チャット履歴がライブエージェントに渡されるときなど、ハンドオフのさまざまな時点でのエージェントと要求者間のチャット会話に関するコンテキストを提供します。

スキル

HRSD の Now Assist アプリケーションには、エージェントがチャットとケースのコンテキストを理解し、要求者により迅速に解決策を提案できるようにする生成 AI スキルと機能が含まれています。

チャットの要約

仮想エージェントの会話やライブエージェントの会話など、ハンドオフのすべてのポイントのチャットサマリをエージェントに提供します。

- クイックアクションサマリ：エージェントが実行したクイックアクションとのインタラクションの簡潔なサマリを提供します。
- 仮想エージェントハンドオフサマリ：仮想エージェントがライブエージェントにチャットをハンドオフするときにチャットを要約します。
- チャットの最終作業サマリ：会話が終了したときにすべてのチャットサマリを入力することで、最終作業時間を短縮します。
- チャットの最終作業の簡単な説明：会話が終了するときに要求者の問題を要約する簡単な説明を入力することで、最終作業時間を短縮します。

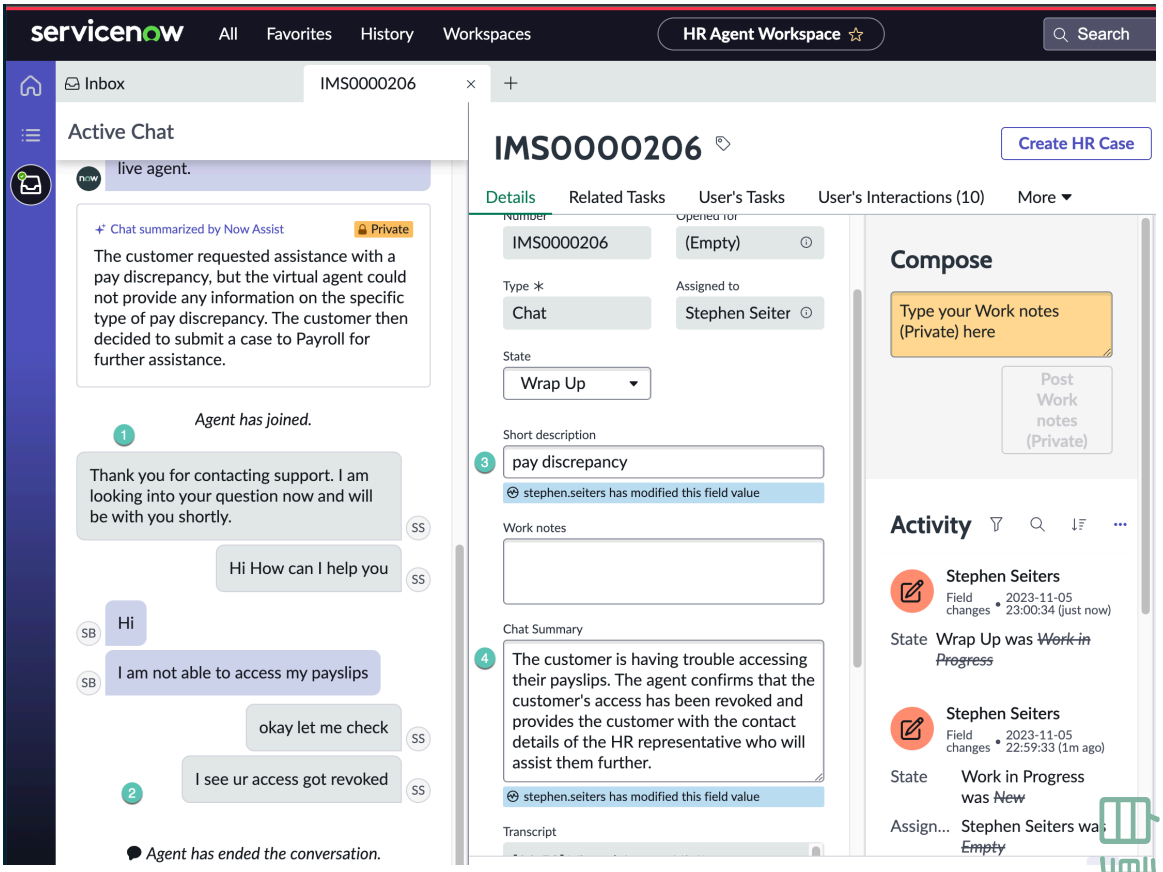
チャット要約スキルのアクティブ化については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist の構成」を参照してください。HR ケース管理のエージェントワークスペース でスキルを使用する方法については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist を使用したチャットの会話の要約」を参照してください。

次の例は、AI で生成されたチャットサマリを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI で生成されたチャットサマリの例



- 1：エージェントは要求者とのチャットを受け入れ、追加の詳細を取得します。
- 2：エージェントが必要な詳細を提供し、会話を終了します。
- 3 および 4：チャット要約スキルは、[簡単な説明] フィールドと [チャットサマリー] フィールドを自動的に更新します。

ケースの要約

ケースのステータスに応じて、問題、実行されたアクション、解決情報など、ケースの簡潔な要約をエージェントに提供します。エージェントは、ケースのサマリーを表示してケースコンテキストを理解し、サマリーを更新して、ケース作業メモにサマリーを投稿することができます。

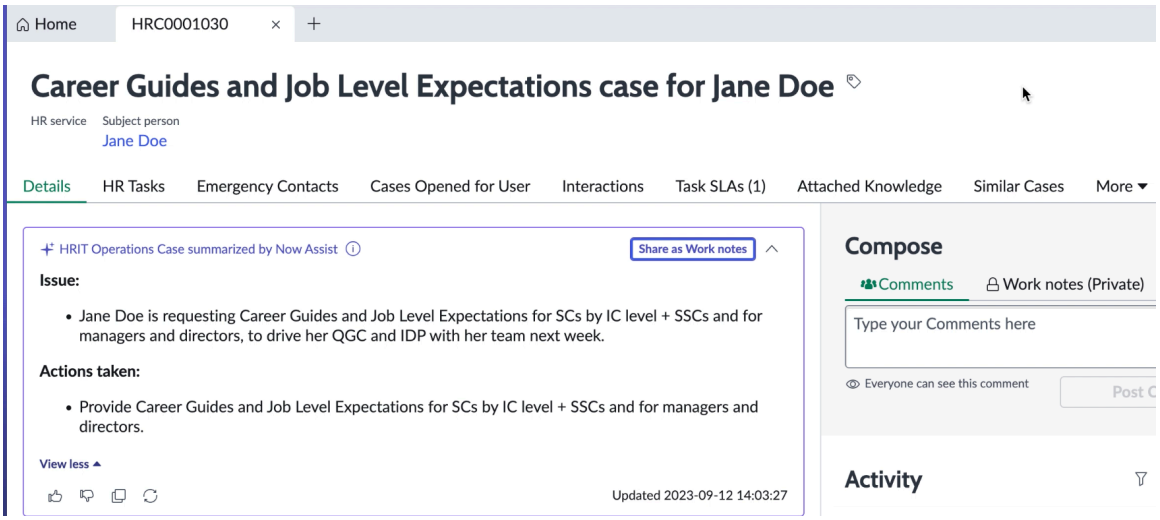
ケース要約スキルのアクティブ化については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist の構成」を参照してください。HR ケース管理のエージェントワークスペース またはコア UI でスキルを使用する方法については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist を使用したケースのサマリの生成」を参照してください。

次の例は、AI で生成されたケースサマリを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケース管理のエージェントワークスペース で **AI** により生成された ケースサマリの例



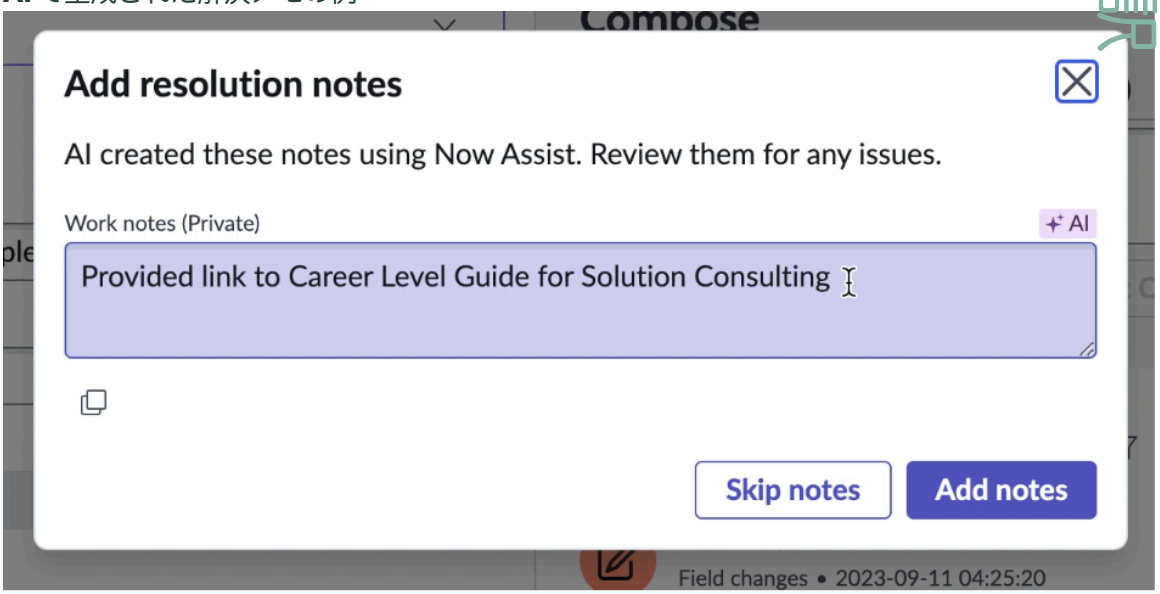
解決メモ

ケースのステータスが [完了してクローズ] に変更されたときに、エージェント向けの解決メモを自動的に生成します。エージェントは、AI で生成されたメモを承認することも、メモを編集してからケースに保存することもできます。

解決メモスキルのアクティブ化については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist の構成」を参照してください。HR ケース管理のエージェントワークスペースでスキルを使用する方法については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist を使用したケースの解決メモの生成」を参照してください。

次の例は、AI で生成された解決メモを示しています。

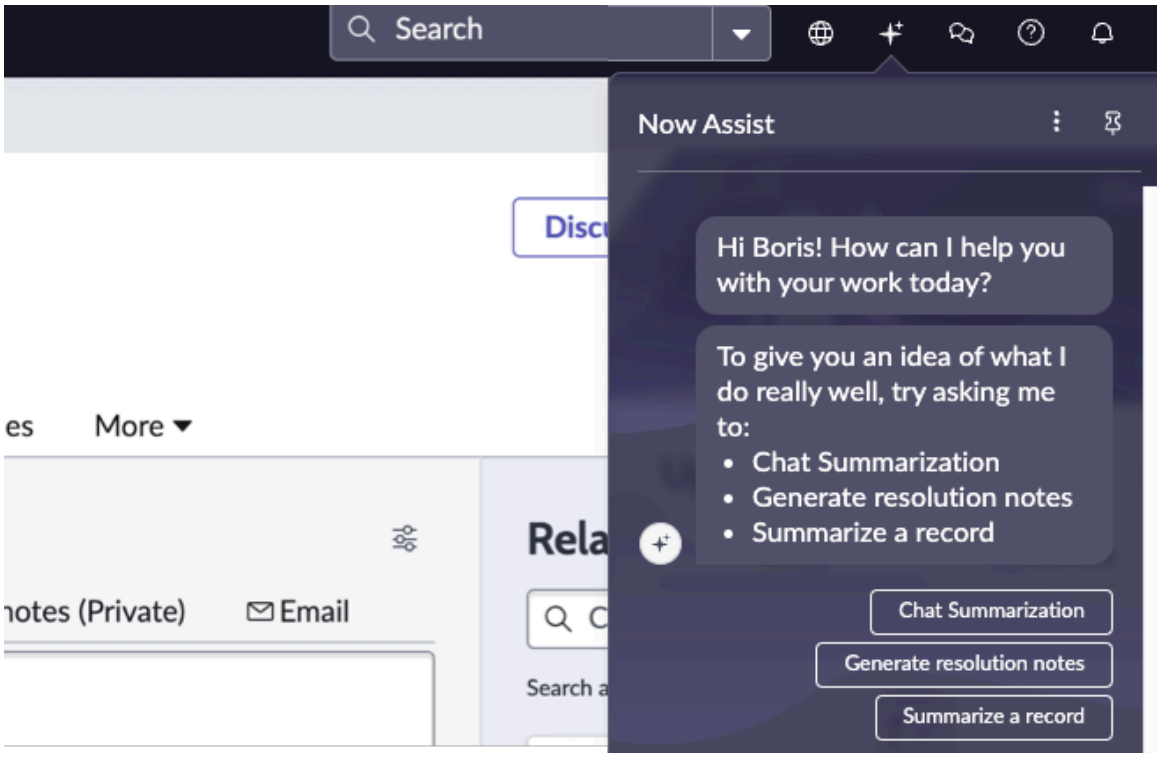
AI で生成された解決メモの例



HR ケース管理のエージェントワークスペース の **Now Assist** パネル

Now Assist パネルは、オンデマンドでチャットとケースの要約を要求するために使用できる会話型インターフェイスをエージェントに提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



HR サービスデリバリ **(HRSD)** の **Now Assist** に関するサポート情報

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist に関連する重要な情報の概要を説明します。

サポートされているバージョン

Vancouver パッチ 2 以降のリリース。

サポート対象のユーザーインターフェイス

インターフェイス	スキル
HR ケース管理のエージェントワークスペース	• ケースの要約 • チャットの要約 • 解決メモ
コア UI	ケースの要約

アプリケーション情報

チャット、ケース、および解決のスキルを使用するには、ServiceNow Store から HRSD の Now Assist (sn_hr_gen_ai) アプリケーションをインストールします。

HRSD の Now Assist アプリケーションは以下の依存関係があります。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core)
- Now Assist プラットフォーム (com.sn.now.platform)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist の構成

admin ロールを持っている場合は、エージェントが HR ケース管理のエージェントワークスペースおよび コア UI の生成 AI 機能を使用できるように HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist アプリケーションを構成できます。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

Now Assist Admin コンソールを使用して、HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist を構成します。このコンソールには、プラグインのインストールと生成 AI スキルの構成に必要なものがすべて含まれています。詳細については、「Now Assist Admin console」を参照してください。

次の表に、Now Assist Admin コンソールからアクセスできる機能とスキルを示します。

Now Assist Admin コンソールの HRSD の Now Assist の機能とスキル

HR 機能	スキル
チャット支援	チャットの要約
ケース支援	• ケースの要約 • 解決メモ生成

Now LLM は現在、この Now Assist アプリケーションのスキルの唯一のプロバイダーです。

手順

1. 必要に応じて、HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist プラグイン (sn_hr_gen_ai) をインストールします。
   - プラグインの依存関係とプラグインのアクティブ化順序の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist に関するサポート情報」を参照してください。
   - インストールプロセスの詳細については、「Install Now Assist plugins」を参照してください。
2. 移動先 すべて > **Now Assist Admin** > さまざまな機能 をクリックして、Now Assist Adminコンソールの [機能] タブにアクセスします。
3. HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist 機能のスキルをアクティブ化して構成する必要があります。
   これらの機能は、[従業員] ワークフローグループにグループ化されています。各機能にはスキルが関連付けられています。
4. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
5. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate Skill)**] を選択します。
6. スキル構成の最初のステップで、選択したスキルの入力またはトリガーを選択します。
   各スキルの入力とトリガーの詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist のスキルの入力とトリガー」を参照してください。
7. 選択したスキルの入力またはトリガーを構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
   [戻る] ボタンを使用して、前の手順に戻ることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. スキル構成の 2 番目のステップで、スキルの可用性を定義します。

   注:
   このステップは、ケースの要約と解決メモの生成スキルに適用されます。チャット要約スキルには適用されません。チャット要約スキルを設定する場合は、ステップ 10 に進みます。

9. スキルの可用性を構成したら、 [保存] を選択して 次の手順に進みます。
10. スキル構成の 3 番目のステップで、スキルを表示する場所を選択します。
    - 製品内 **(In-product)**：選択すると、Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。

      製品内に表示されるスキルの下向き矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。sn_hr_core.basic ロールはデフォルトで利用可能です。

    - **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。このオプションが表示されない場合は、Now Assist パネルをアクティブ化する必要があります。詳細については、「Turn on the Now Assist panel」を参照してください。

      Now Assist パネルに表示されるスキルについて、下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。

11. 選択したスキルの表示を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
12. スキル構成の 4 番目のステップで、選択肢を確認し、 [アクティブ化] を選択して構成を完了します。
    スキルが構成されました。

関連情報

- Now Assist Admin console
- Configuring Now Assist settings and features
- Record summarization
- Chat summarization

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist のスキルの入力とトリガー

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist のスキルの入力とトリガーの概要を簡単に説明します。スキルの入力またはトリガーを構成することで、スキルをいつどのように使用するかを決定できます。

チャットの要約スキル

チャットの要約スキルの場合は、チャットサマリが生成されるタイミングとチャットサマリの表示方法を決定するトリガーを選択します。

次の表に、チャット支援機能のチャットの要約スキルについて構成できるトリガーを示します。

チャット要約スキルのトリガー

トリガー	説明
仮想エージェントからライブエージェントのハンドオフ	仮想エージェントからライブエージェントへのチャットのハンドオフが行われたときに生成されるチャットサマリー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チャット要約スキルのトリガー (続く)

トリガー	説明
クイックアクション	ライブエージェントが /summarize クイックアクションを実行したときに生成されるチャットサマリー。
簡単な説明	ライブエージェントがチャットを終了したときに更新されるインタラクションの [簡単な説明] フィールド。
チャットの最終作業	ライブエージェントがチャットを終了したときに生成されるチャットサマリー。インタラクションの [チャットサマリー] フィールドが更新されます。
箇条書きリスト	順序付けされていないリストとしてのチャットサマリー。
タスク作成	タスクが作成されると自動的に入力される [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールド。

ケースの要約スキル

ケースの要約スキルには、ケースのサマリが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

次の表に、ケースの要約スキルの入力を示します。

ケースの要約スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	人事ケース [sn_hr_core_case]
入力フィールド	• 説明 • 優先度 • 簡単な説明 • ステータス • 追加コメント • 作業メモ

解決メモ生成スキル

解決メモ生成スキルには、ケースの解決メモが生成されるときに使用されるテーブルとフィールドを識別する入力が含まれます。

注:
これらのフィールドは読み取り専用です。

次の表に、解決メモ生成スキルの入力を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

解決メモ生成スキルの入力

入力	説明
入力テーブル	人事ケース [sn_hr_core_case]
入力フィールド	• 簡単な説明 • 説明 • ステータス • 追加コメント • 作業メモ

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist の RCA 承認

をインストールする HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assistと、アクセス要求の更新を要求する制限付きの発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に

- 必要なロール：admin
- インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

  任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープHR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assistが である **Now Assist for HRSD** 一括 **RCA** 承認スクリプトを実行できます。のServiceNow Storeアプリケーションの [サポートリンクとドキュメント] セクションHR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assistから **Now Assist for HRSD** 一括 **RCA** 承認ファイルをダウンロードします。このファイルはスタンドアロンのスクリプトであり、手作業を軽減するものです。スクリプトファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. **Now Assist for HRSD** 一括 **RCA** 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を許可します。

HRSD 用に生成 AI 仮想エージェントを構成

要求者が仮想エージェントでカタログアイテム要求を送信するときに、生成 AI に基づく合理化された会話エクスペリエンスを実現できるようにします。この生成 AI エクスペリエンスを提供することで、組織はセルフサービスを増やし、運用コストを削減できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

生成 AI 機能は、仮想エージェントの会話型インターフェイスを介して、人間のような効率的なカタログ要求エクスペリエンスを提供できます。仮想エージェントで生成 AI 機能を使用することで、組織は要求送信の所要時間を短縮できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生成 AI エクスペリエンスがカタログアイテム要求の送信用に構成されている場合、要求者は次のエクスペリエンスを利用できます。

- 前の質問に対する回答に基づいて、より人間らしい会話を可能にするコンテキスト質問プロンプト。
- 要求者の入力に関する 1 つ以上の質問に対する回答を認識するスロット入力。たとえば、人事福利厚生についての照会や休暇の要求などです。
- カタログアイテムの質問に回答する機能。
- 任意の時点で要求送信プロセスを終了できる。
- 会話モードでは次のカタログアイテムの質問タイプがサポートされていますが、自然言語の応答はサポートされていません。
  - 参照
  - 選択ボックスをルックアップ
  - 複数選択肢をルックアップ
  - 要求元
  - 添付ファイル
  - 選択肢が 10 個を超える多肢選択問題

手順

1. 必要な仮想エージェントスキル: **Multi-Assist Multi-turn Catalog Ordering** や **Now-Assist Q&A Genius Results** をオンにします。
2. 仮想エージェントで Now Assist を設定します。
   スキルを有効にして生成 AI 仮想エージェントを設定する方法の詳細については、次を参照してください Configuring Now Assist in Virtual Agent 。

   注:
   - 仮想エージェントスキルに必要な条件を設定します。
   - HR Service Delivery 仮想エージェントは、生成 AI 仮想エージェントに置き換えられます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist の使用

sn_hr_core.case_writer ロールを持っている場合は、HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist アプリケーションを使用して、ケースの要約、解決メモの生成、要求者とのチャットインタラクションの要約、および解決策の提案をより迅速に行うことができます。

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist を使用したケースのサマリの生成

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist アプリケーションのケースの要約スキルを使用して、ケースのコンテキストをすばやく理解し、要求者の問い合わせに対応します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
ケースの要約スキルは、コア UI または HR ケース管理のエージェントワークスペース のいずれかで使用できます。

- コア UI では、ケースレコードのバナーにサマリが表示されます。
- HR ケース管理のエージェントワークスペース では、[詳細] タブにサマリが生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。
2. [要約を作成 **(Summarize)]** を選択しま

す。

問題、実行されたアクション、解決情報など、ケースの簡潔な要約が表示されます。表示される情報は、ケースのステータスに基づいています。

- [ドラフト] または [準備完了]：問題
- [対応中]：問題および実行されたアクション
- [受け入れ待ち]、[承認待ち]、[完了してクローズ]、または [未完了でクローズ]：問題、実行されたアクション、および解決策
- [キャンセル済み] または [一時停止]：サマリは表示されません。

> **注:**
> ケースのサマリは、ケースに 200 以上の単語がある場合にのみ生成されます。

3. オプション: ケースの要約が完了したら、作業メモへの追加、展開または折りたたみ、フィードバックの提供、コピー、またはケースに関する情報の表示を行うことができます。

自動翻訳

HR サービスデリバリ **(HRSD)** の **Now Assist** を使用したケースの解決メモの生成

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist でケースの解決メモを自動的に更新します。ケースを解決するために実行した手順のサマリを提供することで、解決メモの品質を向上させることができます。

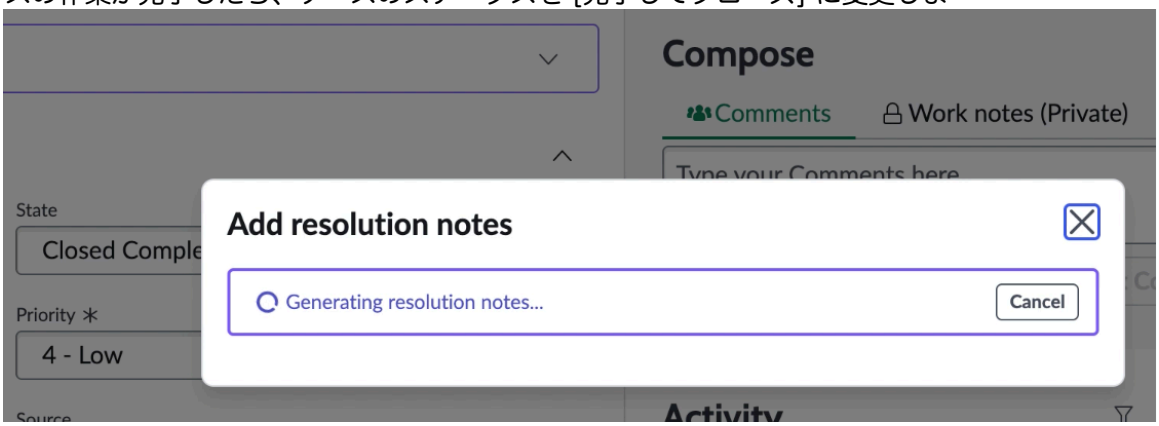
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

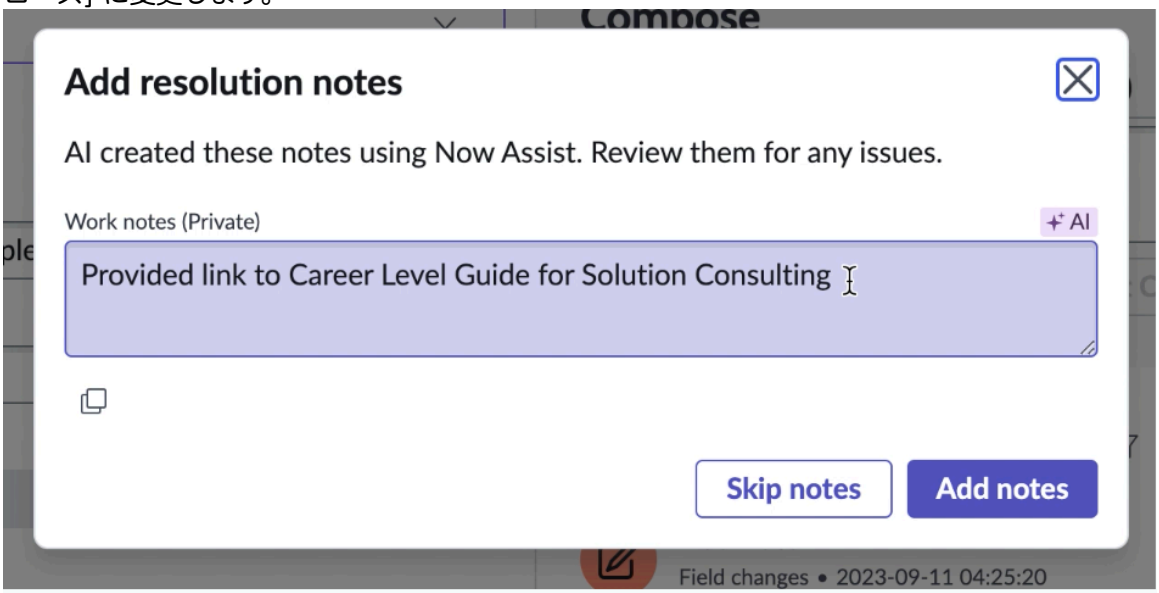
1. HR Agent Workspace から、自分にアサインされている HR ケースを開きます。
2. 生成 AI が解決メモを自動的に生成するように、ケースに最低 200 語を書き込んでください。

> **注:**
> Now Assist for Admin Console で解決メモスキルの入力フィールドを確認するには、「」を参照してください HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist のスキルの入力とトリガー。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ケースの作業が完了したら、ケースのステータスを [完了してクローズ] に変更しま


す。
AI で生成された解決メモが表示されます。[解決メモを追加] ウィンドウは、[完了してクローズ] ボタンを選択してケースをクローズした場合にも表示されます。

4. AI で生成された解決メモをケースに追加し、[メモを追加] を選択して、ステータスを [完了してクローズ] に変更します。


- [メモをスキップ] を選択すると、解決メモはケースに保存されず、ケースのステータスは [完了してクローズ] に変更されません。
- [クリップボードにコピー] を選択して、解決メモをコピーします。

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist を使用したチャットの会話の要約

HR サービスデリバリ (HRSD) の Now Assist アプリケーションで仮想エージェントのチャット履歴を要約します。チャットが終了したときにインタラクションを要約することもできます。サマリには、仮想エージェントの会話を含む、ハンドオフのすべてのポイントが含まれます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
仮想エージェント会話で要求者がライブエージェントへの接続を選択すると、チャットインタラクションがエージェントの受信ボックスに表示されます。チャットが終了したときにインタラクションを要約することもできます。サマリには、仮想エージェントの会話を含む、ハンドオフのすべてのポイントが含まれます。

自動翻訳

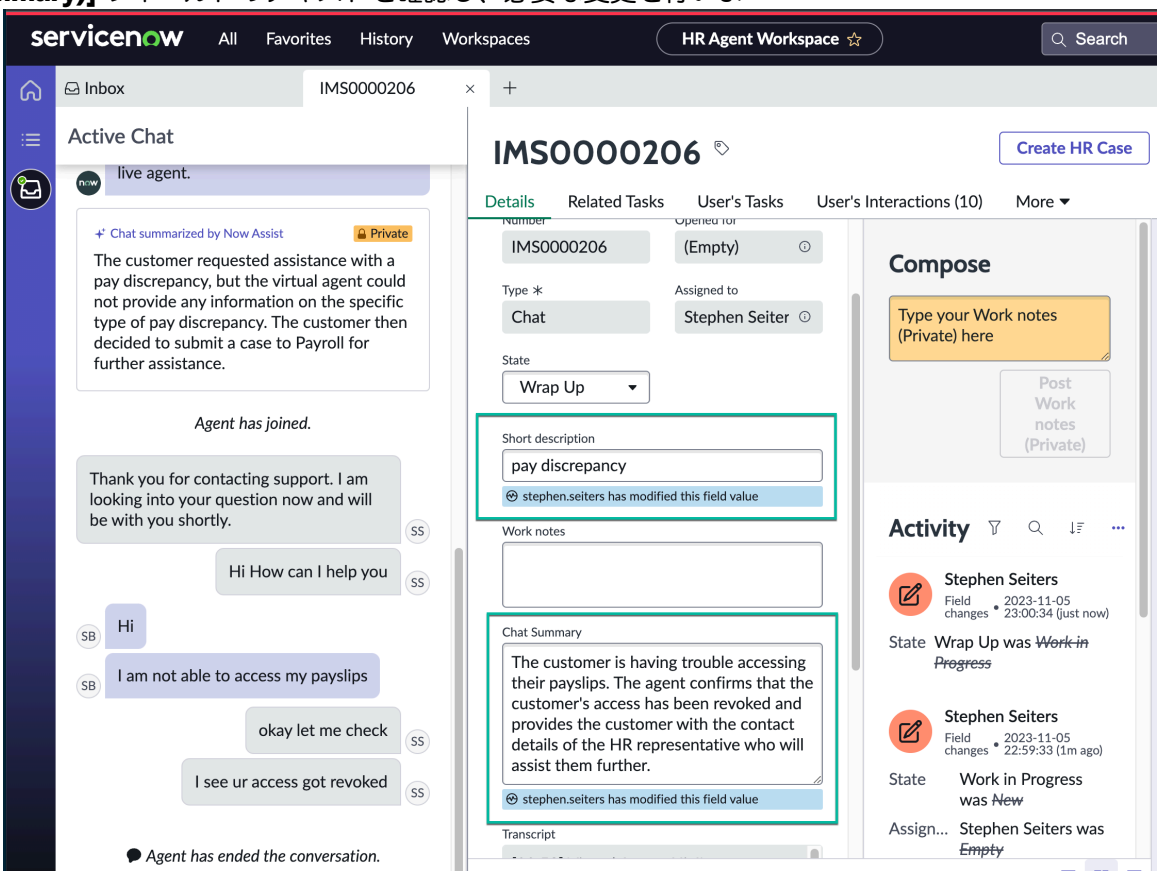
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

チャットサマリの管理者構成は、ITSM と HR に共通です。少なくとも 1 つが有効になっている場合、チャットサマリの生成は両方のワークスペースから行われます。

手順

1. HR Agent Workspace で受信箱を開きます。
2. チャットインタラクションを承認します。
   [アクティブなチャット] ウィンドウで、仮想エージェントの会話のサマリが生成されます。サマリーには、要求者がライブエージェントと接触する前に実行されたアクションが含まれます。
3. 要求者とチャットして、追加の詳細を取得します。
4. [アクティブなチャット] ウィンドウで、`/summarize` クイックアクションを使用して、要求者との会話中にチャットを要約します。
5. [チャットの終了] を選択してチャット会話を終了します。
   チャットを終了すると、チャットの要約により [簡単な説明] フィールドと [チャットサマリ **(Chat Summary)]** フィールドが更新されます。
6. オプション: [簡単な説明] または [チャットサマリ **(Chat Summary)]** フィールドのテキストを確認し、必要な変更を行います。



これらのフィールドの情報は自動的に生成されるため、テキストを確認して正確であることを確認することをお勧めします。

7. [保存] を選択します。
8. オプション: チャットの終了前または終了後に最初のトラブルシューティングの後にさらにサポートが必要と思われる場合は、[**HR** ケースの作成] を選択してインタラクションからケースを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. オプション: チャットの終了前または終了後にケースを作成すると、ケースの [簡単な説明] および [説明] フィールドがインタラクションサマリーで更新されます。

   注:
   生成 AI は、HR ケーステンプレートによって追加された既存の簡単な説明を上書きしません。

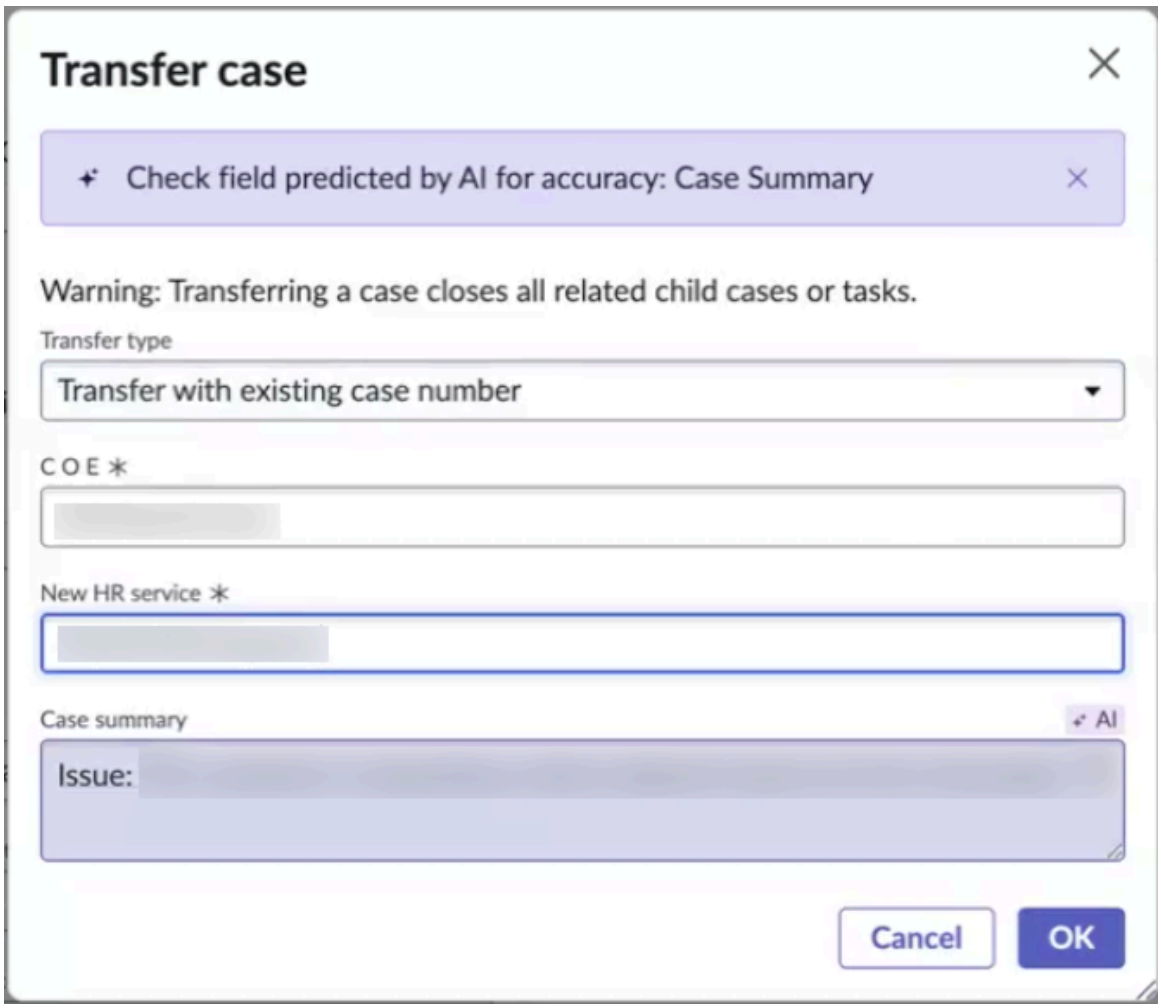
HR ケースの転送時のアクションの要約

ハンドオフまでのアクションを要約して、HR ケースを別のエージェントまたはアサイン先グループに転送します。たとえば、ケースが誤ってアサインされた場合、または別のエージェントやアサイン先グループによるトラブルシューティングが必要な場合、エージェントはケースを別のエージェントに転送できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

1. HR Agent Workspace から、自分にアサインされている HR ケースを開きます。
2. ページの右上隅にある ··· をクリックします。
3. [ケースを転送] を選択します。
   [ケースを転送] ダイアログボックスが表示され、[ケースサマリー] フィールドに AI が生成した ケースサマリー が表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [転送タイプ] フィールドで、サポート案件を同じサポート案件番号で転送するか、新しいサポート案件番号で転送するかを選択します。

b. [**COE**] フィールドで、ケースの転送先の HR センターオブエクセレンス (給与など) を指定します。

c. [新しい人事サービス] フィールドで、ケースの転送先の人事サービス (給与不一致など) を指定します。

d. [ケースのサマリー] フィールドで、AI で生成されたサマリーを確認して編集します。

> **注:**
> GenAIは、要約を生成するためにケースに最低200語を必要とします。

e. [OK] をクリックします。

HR ケース管理のエージェントワークスペース での Now Assist パネルの使用

HR ケース管理のエージェントワークスペース またはコア UI で Now Assist パネルを使用して、チャットとケースのサマリと解決メモを生成します。

始める前に

必要なロール：

- sn_hr_core.case_writer：HR ケース管理のエージェントワークスペース
- sn_hr_core.basic：コア UI

このタスクについて

手順

1. 自分にアサインされている HR ケースを開きます。

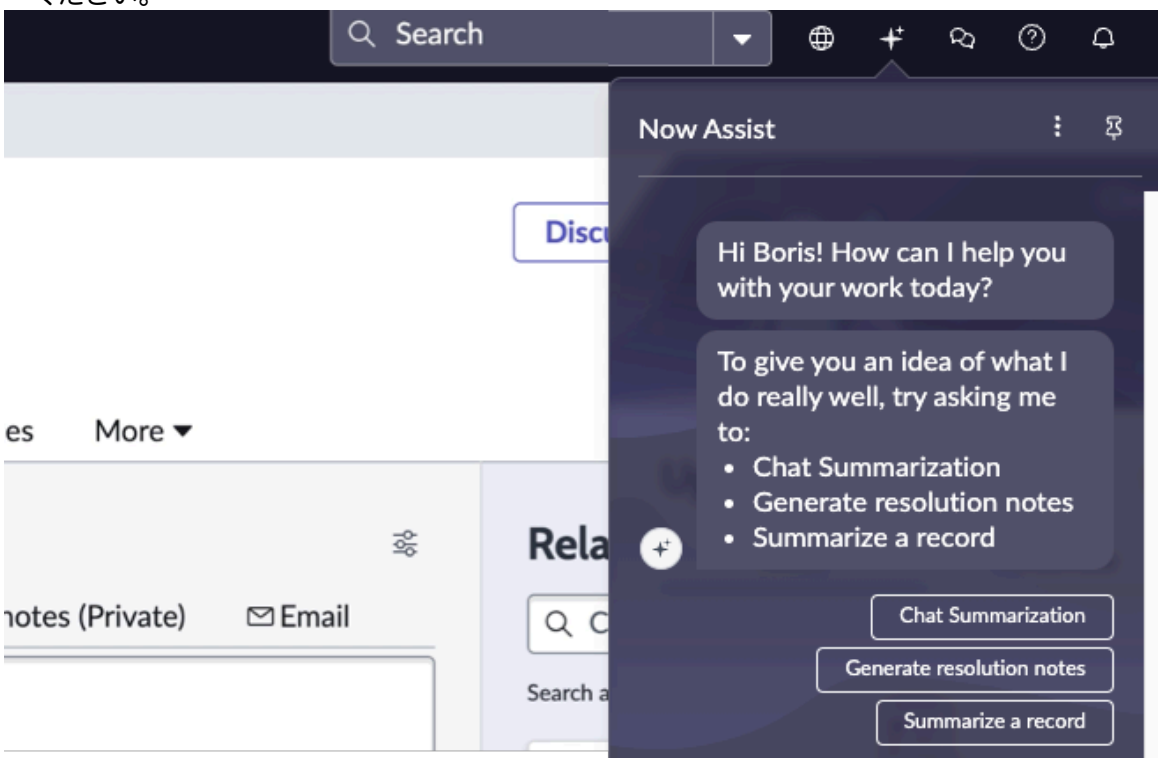
2. Now Assist アイコン ✦ を選択します。

3. メニューからスキルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャットの要約を生成するには、[チャットの要約 **(Chat summarization)]** を選択します。詳細については、「To generate a chat summary (チャットのサマリを生成するには)」を参照してください。
- 解決メモを生成するには、[解決メモの生成 **(Generate resolution notes)]** を選択します。詳細については、「To generate resolution notes (解決メモを生成するには)」を参照してください。
- ケースの要約を生成するには、 [レコードの要約 **(Summarize a record)]** を選択します。詳細については、「To generate a case summary (ケースのサマリを生成するには)」を参照してください。



自動翻訳

生成 **AI** 仮想エージェントを使用して人事要求を送信する

生成 AI 仮想エージェントが提供する会話型の合理化されたエクスペリエンスを使用して、HR 要求を行います。

始める前に

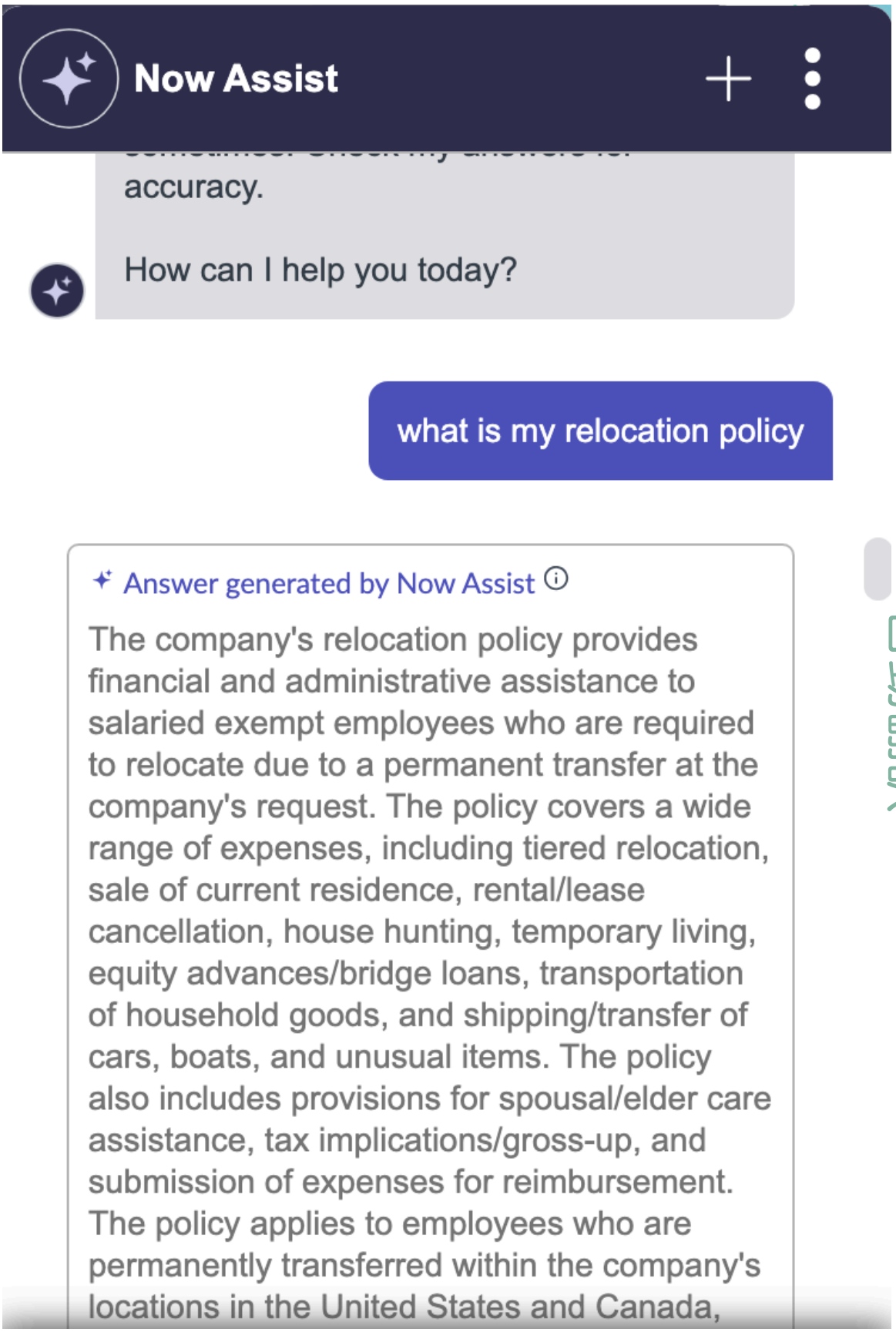
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. [チャットを開く] をクリックします。
   生成 AI 仮想エージェントが表示されます。
3. クエリを入力し、必要なカタログアイテムを選択します。
   特定のカタログアイテムではサポート用に KB 記事が提供され、一部のカタログアイテムでは要求を行うための別のページが表示され、特定のカタログアイテムについては生成 AI 仮想エージェントによって人事ケースが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

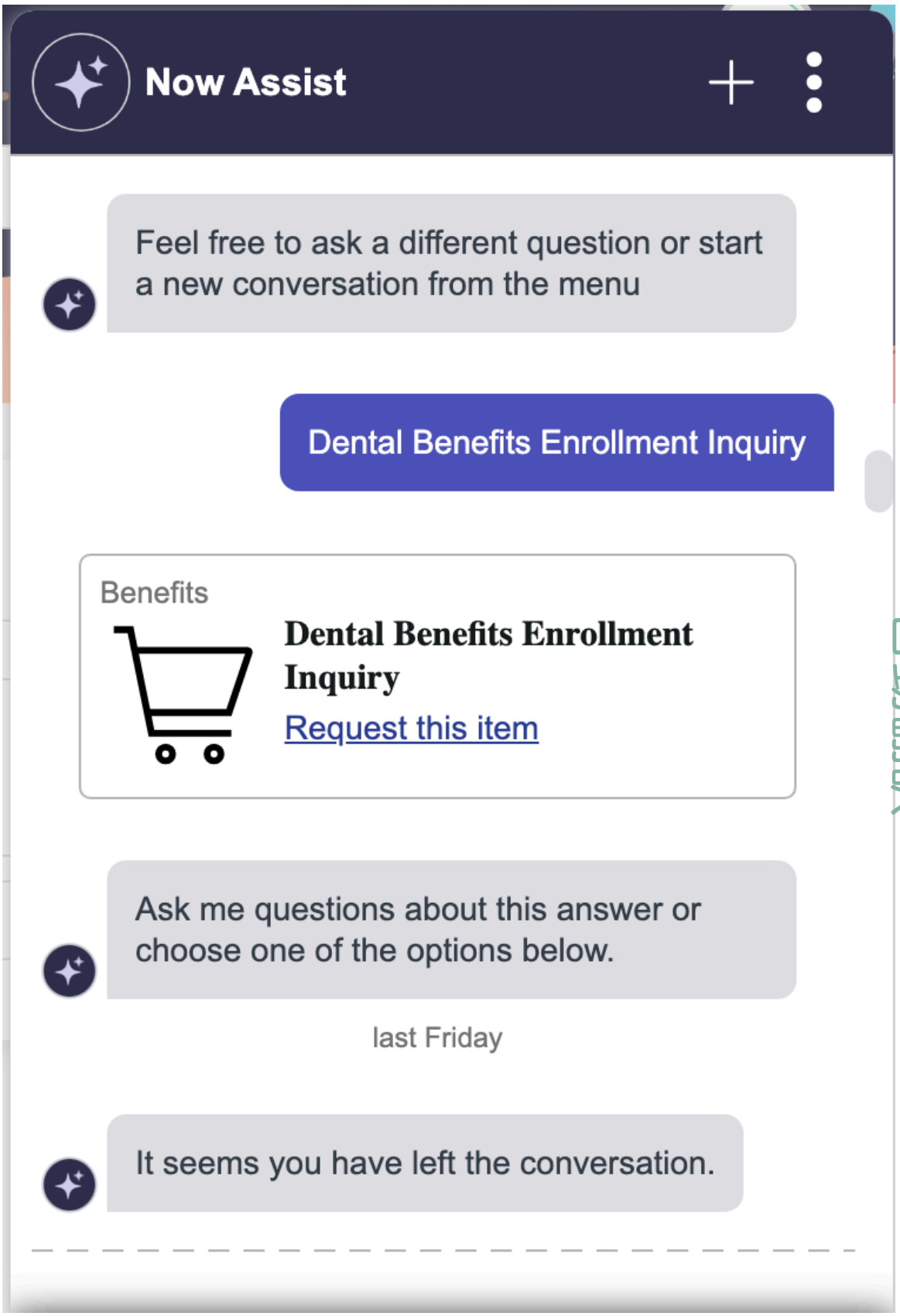
例:生成 **AI** 仮想エージェントの支援と **KB** 記事



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

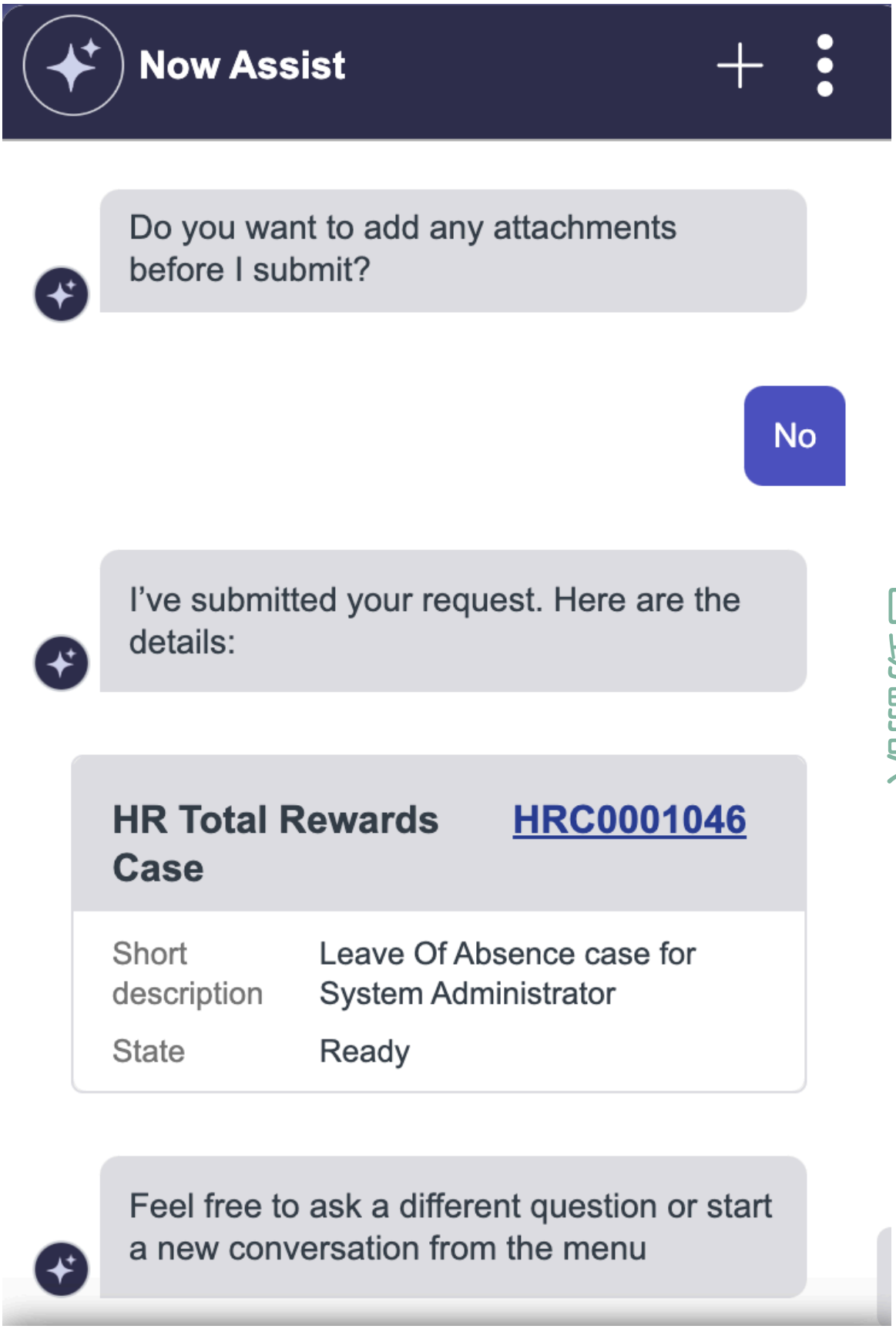
例:歯科照会要求を行うための生成 **AI** 仮想エージェントの支援



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例:カタログアイテムを要求した後に **HR** ケースを作成する生成 **AI** 仮想エージェントのサポート



自動翻訳

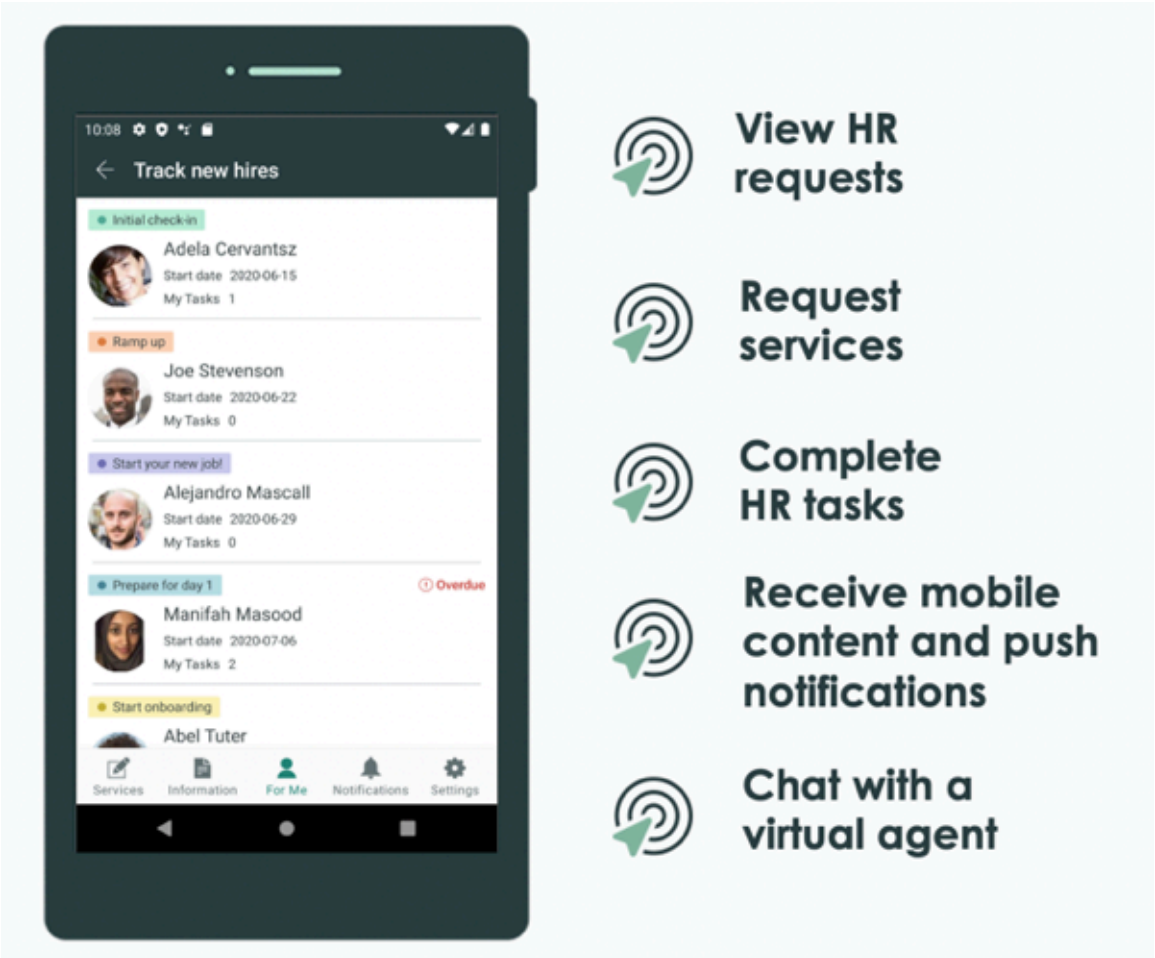
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリ

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリを使用すれば、従業員が HR 要求の表示や支援の要請、HR タスクの完了、ターゲットのモバイルコンテンツおよびプッシュ通知の受信、仮想エージェントとのチャット、およびその他の作業を行えるようになります。

主な機能

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリ

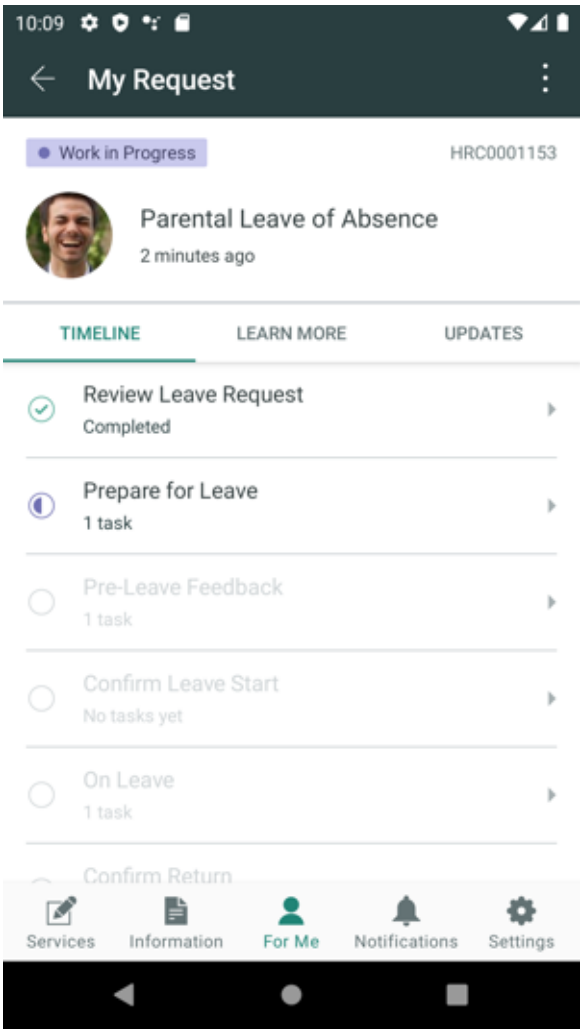


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 要求の表示

従業員が [自分用] タブに移動して、[自分のリクエスト] セクションで [すべて表示] をタップすると、自分の HR 要求を表示できます。

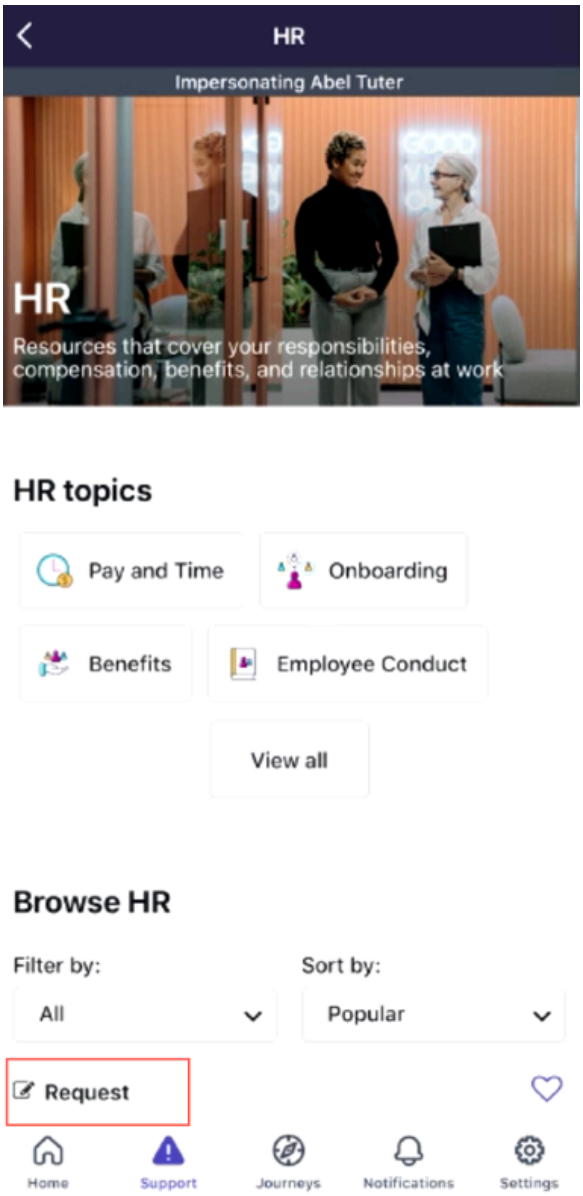


注:
Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン搭載の Now Mobile アプリを使用している場合は、採用担当マネージャーは、単一の統合セクションで新規雇用者のオンボーディングの進捗状況を追跡することができます。詳細については、「新規雇用オンボーディングの採用担当マネージャーエクスペリエンス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員は、[サービス] タブに移動して HR サービスを検索または参照することにより、HR 要求を送信できます。また、+ アイコンをタップし、**[HR** ケースを作成] をタップすることで、一般照会 HR ケースを作成することもできます。



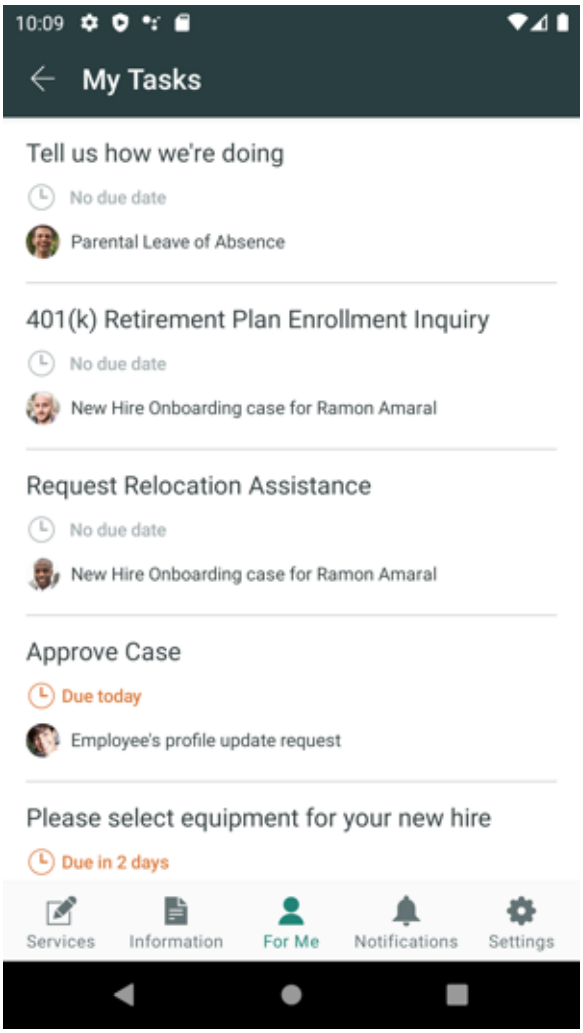
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR タスクを完了する

従業員は、[自分用] タブに移動して、[自分の To Do] セクションで [すべて表示] をタップすると、自分の HR タスクを表示し、完了することができます。サポートされているタスクのタイプは次のとおりです。

- 電子ドキュメントへの署名、添付ファイルのアップロード、ビデオの視聴などの HR タスク
- 今後のアクティビティや取り消しアクティビティを含む、ライフサイクルイベントタスク。ライフサイクルイベントの詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions」を参照してください。
- SuccessFactors、DocuSign、または Adobe Sign サービスなどの統合タスク。サードパーティとの統合の詳細については、「HR 統合」を参照してください。
- コンテンツタスク。詳細については、「従業員タスクページ」を参照してください。

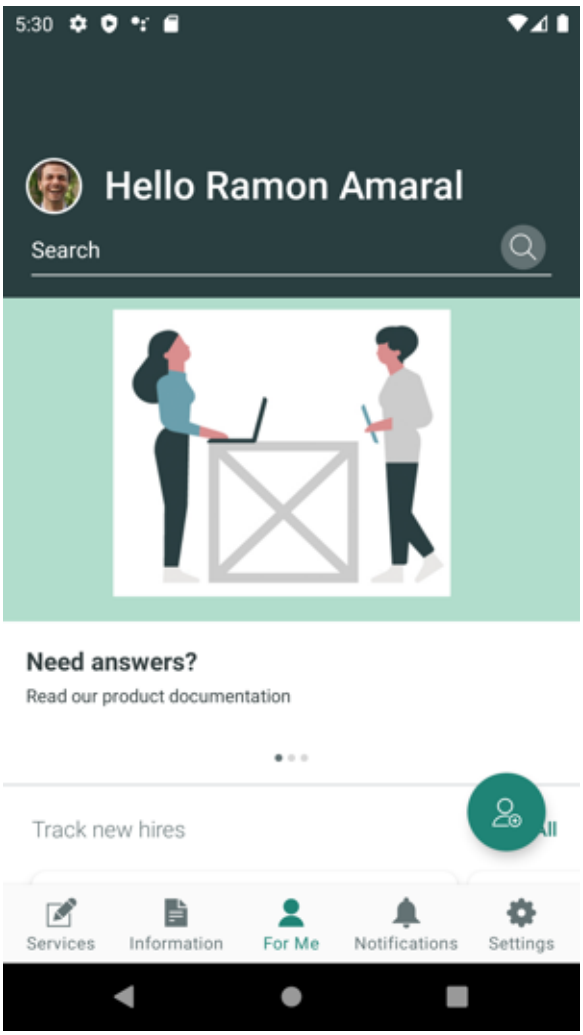


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターゲットのモバイルコンテンツとプッシュ通知を受信

従業員はターゲットのモバイルコンテンツ (バナー、テキストカード、およびビデオ) とプッシュ通知を受け取ることができます。コンテンツ公開 の構成の詳細またはキャンペーンでの使用については、「Configure Employee Center for mobile (Employee Center for Mobile の構成)」および「通知コンテンツ」を参照してください。



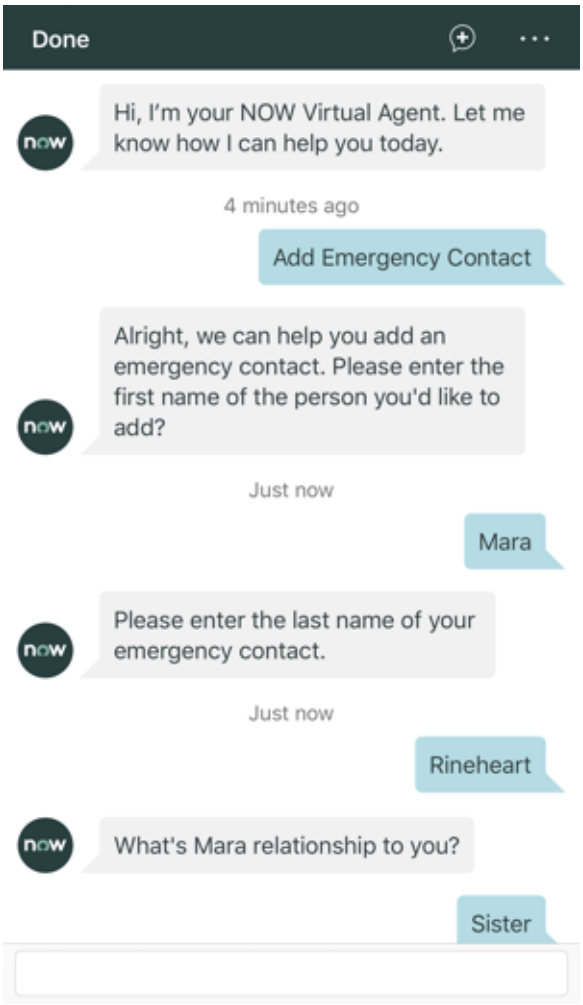
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェントとチャットする

有効にすると、従業員が仮想エージェントとチャットできるようになります。構成の詳細については、「Now Mobile アプリでライブエージェントを有効にする 」を参照してください。

注:
チャットは、モバイルアプリ内の任意の画面 (検索とリスト画面を除く) から開始できます。



自動翻訳

アクティブ化情報

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile は、Case and Knowledge Management を有効にすると自動的にアクティブ化されます。有効になっていない場合は、HR 用の Now Mobile を手動でアクティブ化できます。

関連情報

Now Mobile アプリ

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Mobile のアクティブ化

admin ロールがある場合は、Human Resources Scoped アプリ：モバイルプラグイン (com.sn_hr_mobile) をアクティブ化します。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれがアクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Human Resources Scoped アプリ：モバイルにより、これらの関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Human Resources Scoped アプリ：モバイルのプラグイン

プラグイン	説明
Now Mobile 要求のネイティブアプリケーション画面とアプレットランチャー [com.glide.mobile-employee]	このプラグインには、ServiceNow モバイル要求のネイティブアプリケーションをセットアップするために必要なアプリケーションと構成が含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 用の **Now Mobile** と一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile のプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。プラグインのインストール時にデモデータをロードするか、プラグインインストールの修復機能を使用してデモデータを追加します。「Now Mobile アプリのデモ」を参照してください。

注:
Now Mobile [sn_me] プラグインは、sn_hr_mobile.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のモバイル管理者ユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR 管理者向け Now Mobile [sn_hr_mobile.admin]		なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
スクリプト化されたアクティビティセットコンテキスト [v_st_hr_activity_set_context]	

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリの構成

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリのオプションを構成します。

HR サービスデリバリ (HRSD) 用の Now Mobile アプリの構成の詳細については、以下を参照してください。

- [自分用] ページ
  - 挨拶
  - 自分の To Do
- 自分の要求
- 検索
  - ユーザーの検索
    - 注意：従業員センター (EC) を使用しない顧客の場合、ベースシステムのユーザー検索構成が使用されます。詳細については、「モバイル検索」を参照してください。
    - AI Search の詳細については、「Configure AI Search for mobile devices (モバイルデバイスのための AI Search の設定)」を参照してください。
  - 分析と提案
- アイテムとサービス
  - カタログ
  - クイックアクション
- ナレッジ
- Siri ショートカット

「Configurations for Now Mobile (Now Mobile 用の構成)」を参照してください。

Now Mobile の管理

従業員がモバイルデバイスで ライフサイクルイベント、 Journey Designer、および エージェントチャット の機能にアクセスできるように、 Now Mobile エクスペリエンスを構成します。

さまざまなメディアセクションを設定し、オンボーディングプロセスのさまざまな段階で、関連するコンテンツを新規雇用者に提供します。また、チャットを有効にして、新規雇用者がアプリ内からライブエージェントまたは仮想エージェントとチャットできるようにすることができます。

次のビデオでは、Mobile Onboarding の設定方法について概要を説明しています。

Mobile Onboarding アプリの設定およびテスト方法の詳細については、このビデオをご覧ください。

Now Mobile のライフサイクルイベントの選択

Now Mobile で使用するライフサイクルイベントを選択します。そのイベントタイプのオンボーディングケースが作成されると、新規雇用者はそのケースに関連する To-do を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

さらに、[対象者にアクティビティセットを表示] オプションと、対応する HR サービスの [対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認する必要があります。

ライフサイクルイベント管理者は、ライフサイクルイベントと、Now Mobile で使用する対応する HR サービスを設定する必要があります。詳細については、「ライフサイクルイベントの構築」を参照してください。

手順

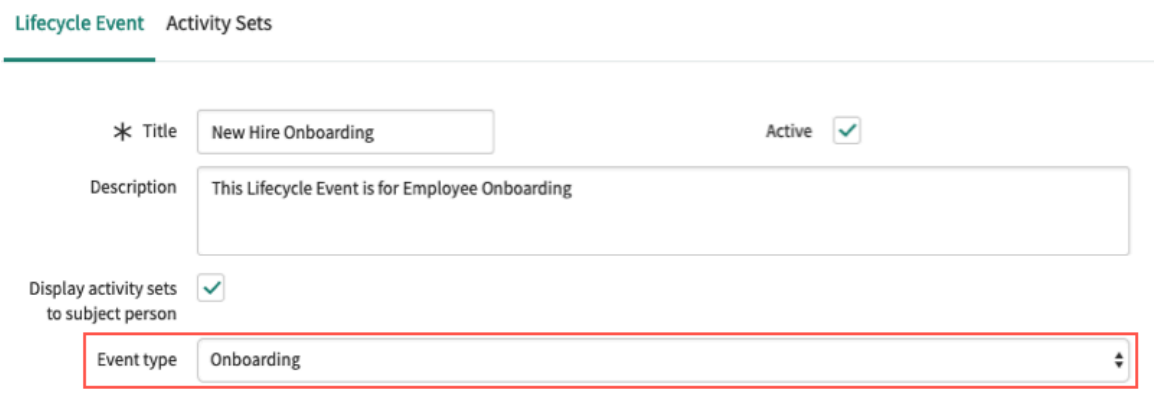
1. Now Mobile で使用するライフサイクルイベントを選択します。
   [対象者にアクティビティセットを表示] オプションが選択されていることも確認します。

   a. 移動先 ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.

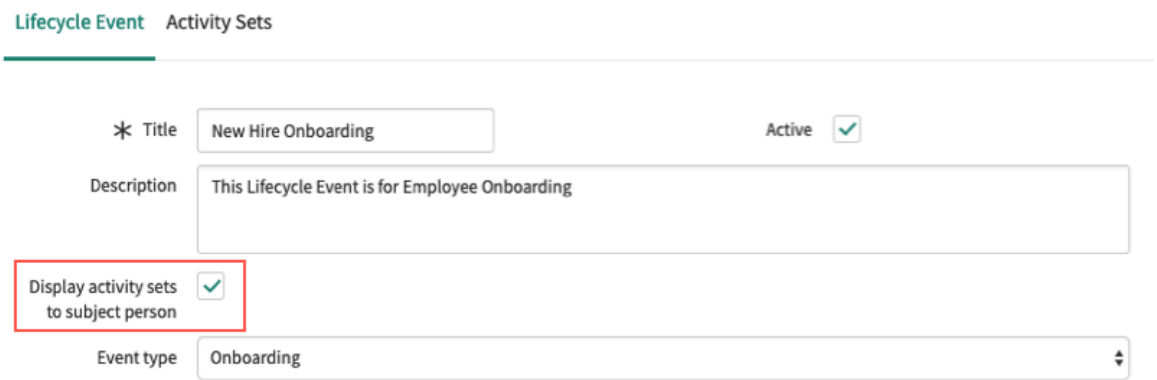
   b. ライフサイクルイベントレコードを開きます。

   > 注:
   > 「新規雇用 - オンボーディング」という事前設定のライフサイクルイベントがあります。

   c. [ライフサイクルイベント] フォームで、[イベントタイプ] フィールドを [オンボーディング] に設定します。



   d. [対象者にアクティビティセットを表示] オプションが選択されていることを確認します。



2. 対応する HR サービスフォームで、[対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認します。

自動翻訳

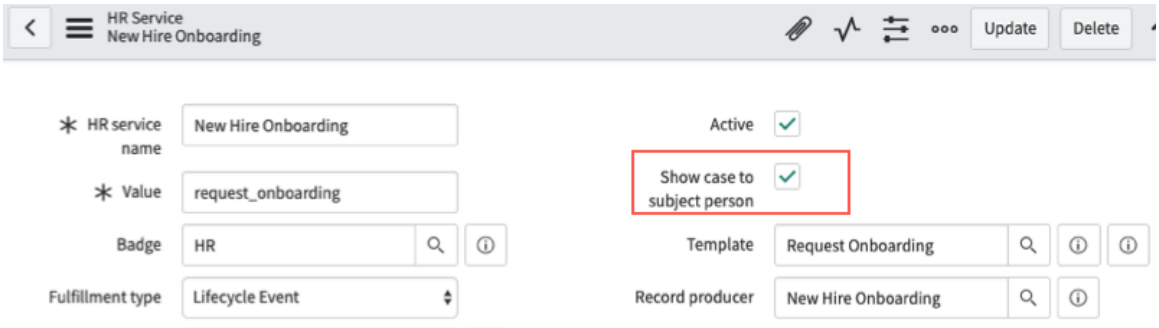
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 **HR** 管理 > **HR** サービス > **HR** サービスの設定.

b. 対応する HR サービスレコードを開きます。

> **注:**
> 「新規雇用 - オンボーディング」という事前設定の HR サービスがあります。

c. [対象者へケースを表示] オプションが選択されていることを確認します。



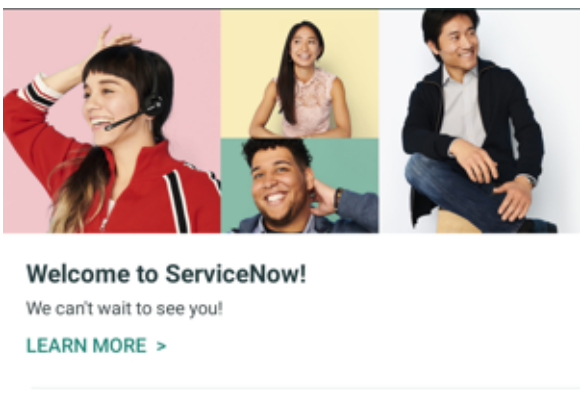
Now Mobile 用のメディアセクションの設定

オンボーディングプロセスのさまざまなステージで関連するコンテンツを新規雇用者に提供するように、Now Mobile 用の 1 つ以上のメディアセクションを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

このタスクについて
メディアセクションは、アプレットランチャーに追加できるタイプの UI セクションです。次のメディアセクションがオンボーディングプロセスのさまざまな段階の初期画面に表示され、独自のヘッドライン、画像、ビデオ、テキスト、および機能インスタンスによって、コンテンツをカスタマイズできます。

> **注:**
> Paris リリース以降、デフォルトでは、新規顧客に対してメディアセクションは有効になっていません。

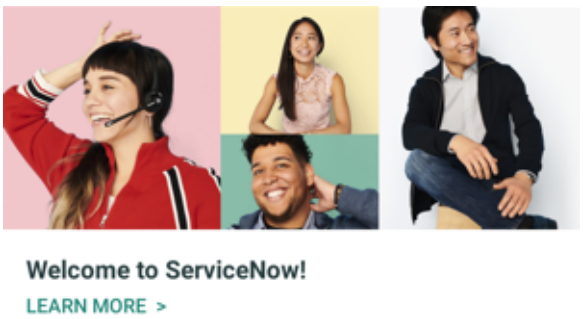
	ServiceNow へようこそ (参加前) 新入社員の初出社の 1 日前まで、オンボーディングケースがいつ作成されるかが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用オリエンテーション

新入社員の初出社の 1 日前から初出社日まで表示されます。

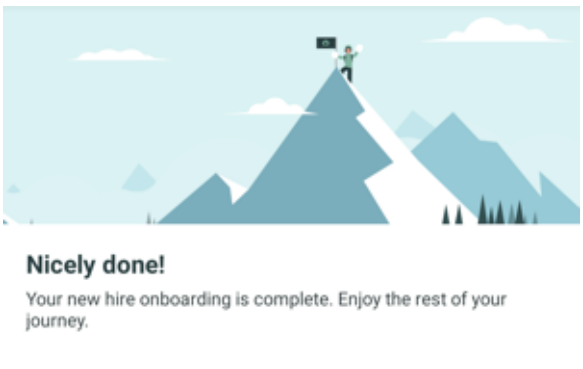


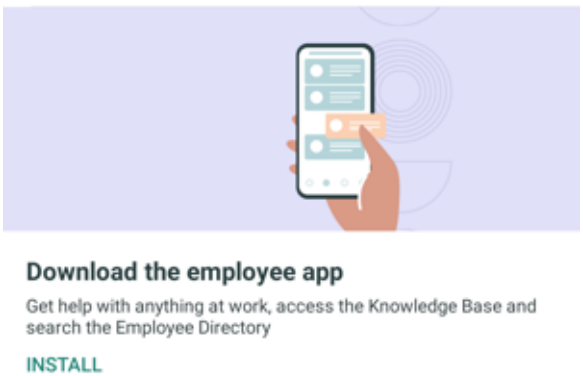
ServiceNow へようこそ (参加後)

従業員の初出社日からオンボーディングケースが完了するまで表示されます。

ケース完了

オンボーディングケースが完了した後、「ようこそ」画面の上半分に表示されます。





従業員アプリをダウンロード

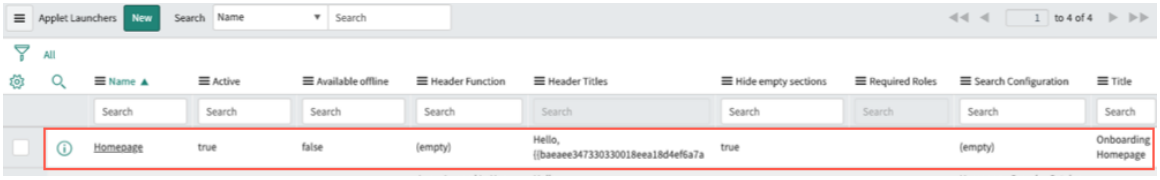
開始画面の下半分に、オンボードケースが完了した後に表示されます。

手順

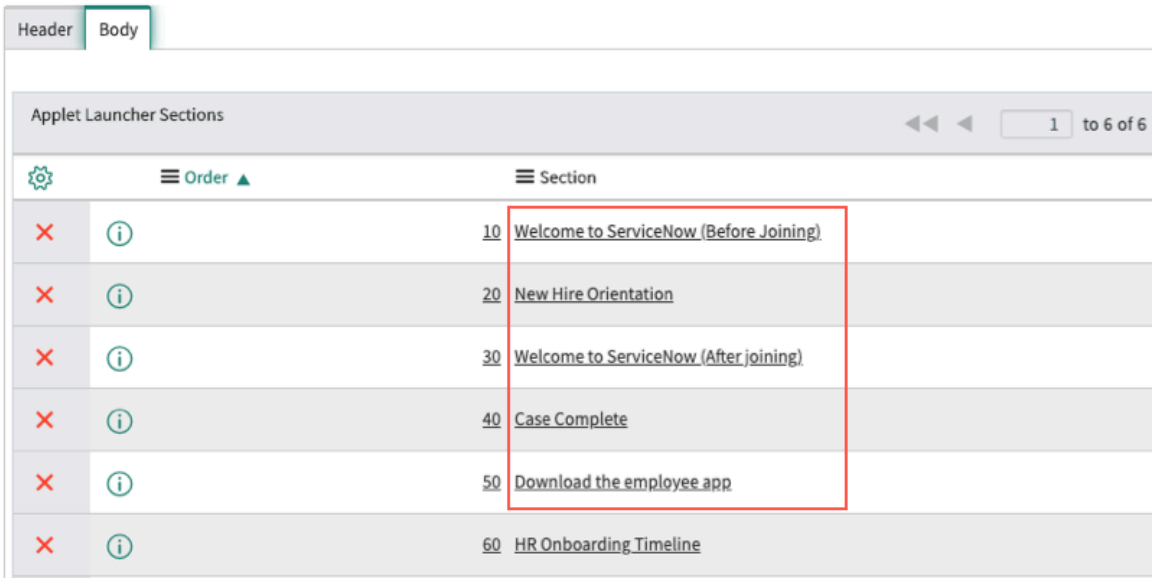
1. 移動先 すべて > システムモバイル > アプレットランチャー.
2. オンボーディングホームページレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [本文] 関連リストで、メディアセクションレコードを開きます。



4. メディアセクションを設定します。
   ヘッドライン、テキスト、画像/ビデオ、または関数インスタンスがカスタマイズ可能です。
   - 見出し
   - テキスト
   - 画像またはビデオ
   - 機能インスタンス

   > **注:**
   > ラベルをカスタマイズして、関連する機能を設定することができます。機能の設定方法の詳細については、「ServiceNow モバイルの機能」を参照してください。

5. [更新] をクリックします。

Now Mobile でエージェントチャットを有効にする

チャットのクイックアクションを有効にして、新規雇用者がライブエージェントまたは仮想エージェントとチャットできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_le.admin

ライブチャットまたは仮想チャット (あるいはその両方) が、Employee Service Center で使用できるように設定されていることを確認します 。

- 従業員ライブチャットの概要
- HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント

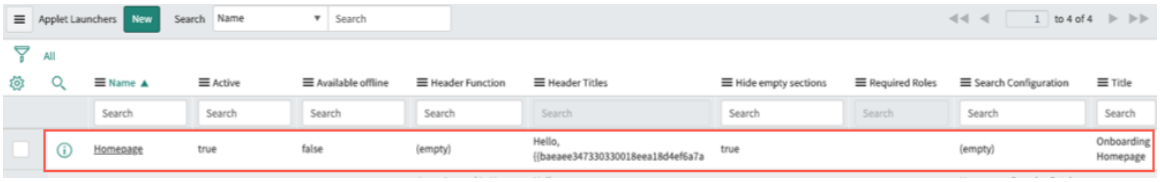
必要なロール：sn_hr_le.admin

自動翻訳

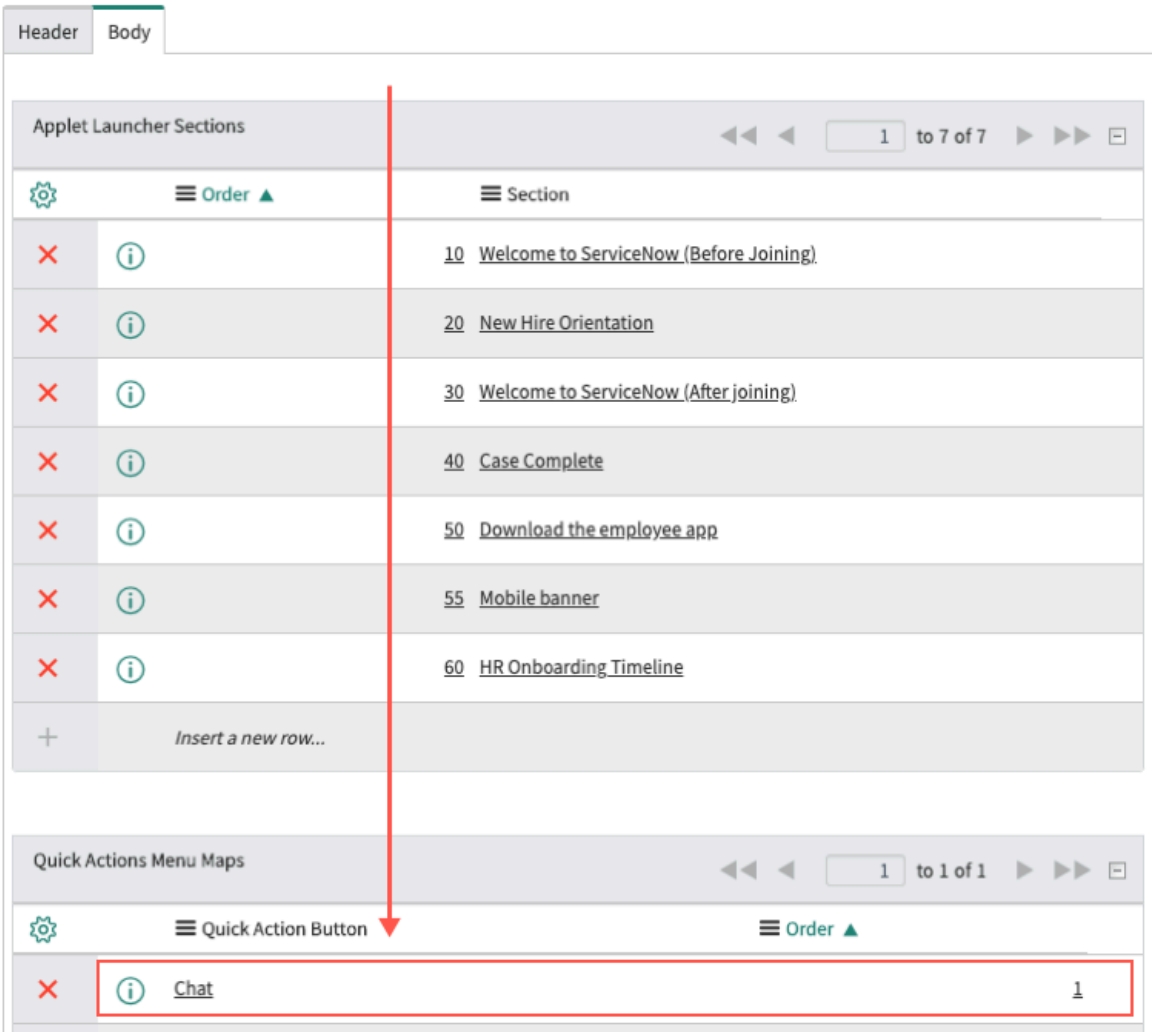
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > アプレットランチャー.
2. オンボーディングホームページレコードを開きます。



3. [クイックアクションメニューマップ] セクションの下にある [本文] 関連リストで、チャットレコードを開きます。



4. [アクティブ] オプションを選択して、使用するクイックアクションを有効にします。
5. [更新] をクリックします。

Now Mobile のジャーニーの構成

Now Mobile で Journey Designer を構成して、マネージャー、メンター、および従業員がモバイルデバイスから自分のジャーニーを操作できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

プラグイン： Journey Designer (sn_jny)、 Journey Accelerator (sn_ja)、モバイル向け HR サービスデリバリ (HRSD) (sn_hr_mobile)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員にジャーニーをアサインし、ジャーニーを公開します。「ジャーニーを作成」を参照してください。

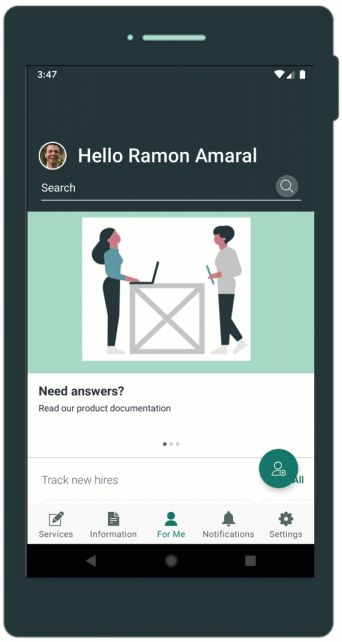
ジャーニーの詳細については、「Journey Designer」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Journey Designer** > ジャーニー構成を管理.
2. ジャーニー構成名をクリックします。
3. Now Mobile で表示するときに、ジャーニーの上部に表示される画像をアップロードします。Now Mobile でのジャーニーの表示例については、「Now Mobile でのジャーニー」を参照してください。

新規雇用オンボーディングの採用担当マネージャーエクスペリエンス

Lifecycle Events for Enterprise [com. sn_hr_lifecycle_ent] プラグイン搭載の Now Mobile アプリを使用している場合は、採用担当マネージャーは、単一の統合セクションで新規雇用者のオンボーディングの進捗状況を追跡することができます。



採用担当マネージャーエクスペリエンスでは、そのマネージャーの部下のアクティブなオンボーディングケースすべてについて、統合されたビューで確認できます。マネージャーは、各ケースフォームをドリルダウンしてタスクを表示および完了することができ、期限切れのタスクを追跡し、タイムラインを表示し、ケースの更新がないかどうかを確認することもできます。

重要:
採用担当マネージャーセクションを表示するには、採用担当マネージャーは以下の条件を満たす必要があります。

- オンボーディングケースの対象者のマネージャーであること
- オンボーディングケースで対象者に対してオープンであること

[新規雇用者の追跡] セクションに表示されるオンボーディングケースは、[自分の要求] セクションには表示されません。アクティブなケースがない場合、採用担当マネージャーセクションはアプリに表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用オンボーディングおよびライフサイクルイベントの詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions」を参照してください。

Now Mobile でのジャーニー

ジャーニーは ServiceNow® Journey Designer アプリケーションで作成され、従業員が、オンボーディング、出産休暇、部門間異動などの複数ステップの移行をナビゲートするのを支援します。Now Mobile アプリケーションを使用すると、ユーザーは便利なモバイルデバイスからジャーニー関連のタスクを実行できます。

Now Mobile でのジャーニーの使用

マネージャーは、以下の操作を実行できます。

- 未処理のタスクを表示し、従業員のジャーニーまたは優先度でフィルターする。
- 自分のジャーニーを表示して完了する。
- 未処理のジャーニーに関する重要な情報を表示し、詳細をドリルダウンする。

注:
マネージャーは、デスクトップ上でのみ、ジャーニーを作成し、メンターを追加し、ジャーニーを 従業員センター で公開できます。

メンターは、以下の操作を実行できます。

- 未処理のタスクを表示して完了する。
- 従業員のジャーニーにアサインされたときに通知を受信する。

従業員は、以下の操作を実行できます。

- タスクとトレーニングを表示して完了する。
- すべてのタスクとマイルストーンをナビゲートする。
- メンターまたはマネージャーにメッセージを送信する。
- ヘルプ記事を検索する。
- 組織またはマネージャーが追加した学習コースを完了する。
- ジャーニーが作成されたときに通知を受信する。

Manager Hub

ServiceNow® Manager Hub は、チームの成功を促進するための最も緊急かつ重要な事項に関するインサイトと推奨アクションを提供して、マネージャーのセルフサービスやチームとの積極的なエンゲージメントを向上させます。キュレーションされカスタマイズされたリソースを通じて、マネージャーがリーダーとして成長できるようにします。

マネージャーは、ビジネスの成果を達成することに集中しながら、従業員の能力開発と成長も支援するという複雑な仕事を担っています。Manager Hub は、マネージャーの時間、労力、およびアクションを軽減し、チームのサポートとエンゲージメントを維持するための仕事に集中できるように支援します。

Manager Hub の主な機能は次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

チームとの関わり

チームの要求を承認し、注意が必要なタスクにはすぐに対応します。

従業員の誕生日、仕事の記念日、新規雇用者の入社日のリマインダーなど、今後のチームイベントに関する情報を常に把握することで、チームとの関わりを深めます。

世界中にいる従業員のタイムゾーンを表示します。会議のスケジュールを組む時間帯や、特定の要求をチームに送信する時刻を意識します。

チームのニーズへの集中

世界中に分散し、それぞれ直属の上司が異なるチームのほかに、直属の部下を持つマネージャーも効果的に管理します。従業員、インターン、派遣就業者を含むすべての就業者のデータと、就業者のさまざまな異動について把握できます。

Journey Accelerator テンプレートを使用して、キャリアアップ、社内の異動、昇格など、従業員の主な異動に関するカスタマイズした計画を作成および公開します。Journey Designer を使用して新規雇用者のオンボーディングプロセスを自動化します。

従業員のジャーニーのプロセスにおける進捗状況を把握します。複数の部門にまたがるチームの要求が従業員の生産性を妨げているかどうかを特定します。

チームのインサイトを得る

チームと組織に関する過去の傾向と統計情報を表示します。ヒントやツールによるプロセスの改善、迫っている期日、従業員のジャーニーのサポートの改善に関するインサイトに基づく提案を取得します。

チーム、サービス要求、ジャーニー、および学習に関するデータを可視化します。

ピープルリーダーとしての成長

Manager Library で提供される資料とリソースを使用して、スキルを向上させ、ピープルリーダーとして成長します。

キャリア開発、リーダーイネーブルメント、採用と異動、従業員パフォーマンス評価に関するリソース、今後の管理イベント、ナレッジベース記事と管理ツールを使用して効率的に仕事ができるようにします。

ユーザーエクスペリエンスのカスタマイズ

Manager Hub 管理者は、組織のマネージャーの要件に合わせてフィールドを構成し、表示テキストとアイコンをカスタマイズできます。詳細については、「Manager Hub の構成」を参照してください。

事前定義された構成セットも、ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化した後で使用できます。

開始するには

探索	構成	使用
Manager Hub の詳細情報		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	開始するためのアプリケーションの構成	チームをサポートし、リーダーとして成長するためのリソースを見つける
統合 他のアプリケーションとの統合による Manager Hub 機能の拡張	参照 Manager Hub でユーザーロール、テーブル、デフォルト構成の詳細を取得	

Manager Hubの詳細

Manager Hub を設定して使用を開始する方法について説明します。

1. アプリケーションのアクティブ化

担当者が ServiceNow からアクティブ化しますServiceNow StoreManager Hub。

> **注:**
> Manager Hub は 従業員センタープロ アプリケーションで利用できます。の機能 Manager Hub の一部は、HR Service Delivery アプリケーションと Employee Journey Management アプリケーションが有効化されている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

2. データの設定

ロール、チームデータ、チーム要求、重要な日付、チーム列データ、チームフィルター、日次統計、従業員センター およびその他の Service Portal を設定します。でマネージャー Manager Hubに対してキュレーションおよびパーソナライズされたデータを表示します。

詳細については、「Manager Hub の構成」および「Manager Hub の参照」を参照してください。

3.での使用Manager Hub従業員センター

チームとのエンゲージメントの向上：早急に対応が必要なアイテムを処理し、今後のチームイベントや従業員の異動について最新情報を把握し、リーダーシップスキルを向上させましょう。

詳細については、「Manager Hub の使用」を参照してください。

Manager Hub の構成

組織内のピープルマネージャーのニーズに適したデータを設定して構成 Manager Hub します。

Manager Hub の RCA 承認

Manager Hub をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付きの申請者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- 必要なロール：admin
- インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

  任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Manager Hub である **MH** 一括 **RCA** 承認スクリプトを実行できます。ServiceNow Store の [サポートリンクおよびドキュメント] セクションから MH 一括 RCA 承認ファイルをダウンロードします。このファイルはスタンドアロンのスクリプトであり、手作業を軽減するものです。スクリプトファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. **MH** 一括 **RCA** 承認スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を許可します。

> **注:**
> 修復スクリプトは、実行時に存在する RCA を承認できます。RCA スクリプトを実行した後、新しいプラグイン (Human Resources Scoped App [com.sn_hr_core]、Human Resources: Integrations [sb_hr_integration]、Journey Accelerator [sn_ja]、Journey Designer [sn_jny]、ドキュメントテンプレート [sn_doc] など) をインストールする場合、RCA スクリプトを再実行して新しい RCA を承認します。

スケジュール設定済みジョブのアクティブ化

[Manager Hub ユーザーロールの追加 (Add Manager Hub user role)] スケジュール設定済みジョブをアクティブ化して実行し、新しいピープルマネージャーに Manager Hub ユーザーロールを割り当てます。スケジュール設定済みジョブが実行されると、デルタ変更が考慮され、新しいマネージャーにのみ Manager Hub ユーザーロールが割り当てられます。

始める前に

- 必要なロール：admin
- 管理者は、マネージャーに Manager Hub ユーザーロールを割り当てる前に、基準を確認する必要があります。デフォルトの基準：sys_user テーブルの manager フィールドを考慮して、Manager Hub ユーザーロールを割り当てます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブスケジュール.
2. [Manager Hub ユーザーロールの追加 (Add Manager Hub user role)] スケジュール設定済みジョブを開きます。
3. スケジュール設定済みジョブを実行する時刻とスケジュールを設定します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要な日付の設定

の [今後のチームイベント] ウィジェット Manager Hub従業員センターに表示する従業員の休暇、従業員の誕生日、記念日などの重要な日付を設定します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > 重要な日付構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

重要な日付構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	フィルター条件を適用するテーブル。
条件	選択したテーブルに適用する条件。
有効	重要な日付構成レコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
ユーザーフィールド	名前やメールなど直属の従業員の詳細をフェッチするためにマネージャーフィルターが適用されるテーブルのフィールド。
詳細を表示	
毎年繰り返されるイベント	イベントが毎年発生する場合 (誕生日や記念日など) は、このチェック ボックスをオンにします。 **注:** 毎年 1 回発生するイベントの場合、オフセット日付範囲は 365 日未満である必要があります。
日付オフセット単位	日数、週数、または月数のオフセット単位を指定します。例：週、日、月。
数量の前に日付オフセット	オフセットを、選択した開始日フィールド (1 など) より前にするかどうか。
数量の後に日付オフセット	オフセットを、指定した開始日フィールド (1 など) より後にするかどうか。
開始日フィールド	重要な日付をプルする開始日を示します。 例：チームメンバーの誕生日を表示するために、重要な日付構成レコードが作成されているとします。[日付オフセット単位] は [週]、[数量の前に日付オフセット] と [数量の後に日付オフセット] は **1** です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	開始日の 1 週間前後のすべての誕生日がプルされ、 の重要なManager Hub従業員センター日付ウィジェットに表示されます。
終了日フィールド	重要な日付をプルする終了日を示します。
データソースを表示	選択したフィールドに基づいてグループ化のソースを表示します。たとえば、PTO は PTO タイプ別にグループ化できます。
順番	重要な日付構成レコードが Employee Center の Manager Hub に表示される順番。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さい重要な日付構成レコードが最初に表示され、順序番号が最も大きい重要な日付構成レコードが最後に表示されます。
アクションタイプ	の 従業員センターManager Hub の重要な日付レコードに対して表示されるアクションのタイプ (URL やメールなど)。
URL	の 従業員センターManager Hub の重要な日付レコードに対して表示される URL。
アクションアイコン	の Manager Hub の重要な日付レコードに対して表示される表示アイコン。従業員センター
アクションツールヒント	の 従業員センターManager Hub の重要な日付レコードに対してアクションアイコンをポイントすると表示されるテキスト。
単一レコード表示ラベル	単一の重要な日付構成レコードが Manager Hub従業員センターに表示される場合にのみ表示する必要があるテキスト。例：${employee_name} の記念日。 **注:** 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${employee_name}、${display_data}
複数レコード表示ラベル	に複数の重要な日付構成レコードを表示するManager Hub従業員センターときに表示する必要があるテキスト例：${count} 人の従業員が記念日を迎えます。 **注:** 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${display_data}、${count}

4. [送信] をクリックします。

チーム要求の設定

の 従業員センター[チームがオープンした要求] ウィジェットManager Hubに表示するチーム要求のタイプを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

これにより、特定の承認またはタスクがアサインされていない場合でも、認識してもらいたいチームのサポート要求をマネージャーに通知できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログインしているマネージャーは、sn_mh.manager_hub_user ロールに加えて、特定のチーム要求を表示するために必要な ACL またはロールも持っている必要があります。たとえば、人事ケースに関連する未解決の要求がある場合、ログインしているマネージャーがそれらの要求を表示するには、sn_hr_core.case_reader ロールも必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの要求構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームの要求構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	条件が適用されるテーブルの名前。例：要求アイテム
要求タイプ	条件が適用されるテーブルのフィールド。例： cat_item このフィールドを使用して、要求をグループ化し、単一および複数のレコードラベルで ${request_type} を表示することができます。
要求ステータス	要求のステータス。
ユーザーフィールド	要求の対象となるユーザー。例：要求元
有効	チームの要求構成レコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
詳細を表示	
アクションタイプ	の Manager Hub 従業員センターでチーム要求に対して表示されるアクションのタイプ (URL やメールなど)。
URL	の 従業員センターManager Hub のチーム要求に対して表示される URL。
アクションアイコン	の Manager Hub のチーム要求に対して表示される表示アイコン。従業員センター
順番	チームの要求構成レコードが の Manager Hub 従業員センターに表示される順序。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さいチーム要求構成レコードが最初に表示され、順序番号が最も大きいチーム要求構成レコードが最後に表示されます。
単一レコード表示ラベル	の Manager Hub 従業員センターに単一の要求を表示するときに表示する必要があるテキスト。 例：${employee_name} が ${request_type} を要求しました **注:** 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${employee_name}、${request_type}

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
複数レコード表示ラベル	の Manager Hub 従業員センターに複数の要求を表示するときに表示する必要があるテキスト。 例：${count} 人の従業員が ${request_type} を要求しました **注:** 表示ラベルでトークンを使用して、動的変数をエンドユーザーに表示します。利用可能なトークン：${request_type}、${count}

4. [送信] をクリックします。

チームデータの構成

の 従業員センター [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブで、従業員カードとモーダルに表示するチームデータを構成します。列構成とフィルター構成をサポートするには、チームのデータ構成が必要です。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームのデータ構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームのデータ構成フォーム

フィールド	説明
名前	チームのデータ構成レコードの名前。たとえば、**[Leave** (休暇)] に対するチームデータ構成レコードを作成しています。
テーブル	フィルター条件を適用するテーブル。たとえば、テーブルは [休暇] にすることができます。
ユーザーフィールド	条件を適用するテーブルのフィールド。たとえば、ユーザーフィールドは [従業員] にすることができます。
条件	必要な値を表示するために選択されたテーブルに適用される条件。たとえば、必要な詳細をプルするために [休暇] テーブルに条件が適用されています。後で、従業員の sys_ID がプルされます。
代替ラベルを使用	レコードがチームのデータ構成と一致する場合、または一致しない場合にテキストを表示するオプション。 例： ○ 代替ラベルを使用して休暇を表示します。 ○ 代替ラベルを使用して、任意の従業員によって報告されたインシデントの件数を表示します。
代替ラベル	設定された条件に一致するレコードが 1 つ以上あった場合に表示される値。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	例： ○ 代替ラベル：休暇中 ○ 代替ラベル：${count} 件のインシデントが見つかりました
データ代替ラベルなし	設定された条件に一致するレコードがない場合に表示される値。 例： データ代替ラベルなし ： インシデントが見つかりません
詳細	優先レコードを取得するスクリプトを追加するオプション。このオプションを使用すると、複数のデータソースから表示値を設定し、値を制御し、表示値へのハイパーリンクを提供できます。

4. [送信] をクリックします。

チーム列データの構成

のチームメニューの [チームメンバー] タブに表示する列タイトル を構成します。従業員センターたとえば、新規雇用や休暇など、従業員の現在のステータスを示す列タイトルを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの列構成.

2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

チームの列構成フォーム

フィールド	説明
列タイトル	チームの列構成レコードの名前。例：勤務地。
順番	のチームメニューの [チームメンバー] タブで列を表示する順序。 従業員センター
アクティブ	チームの列構成をアクティブ化または非アクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
レコードをチームの列データ構成に関連付けます。

1. [チームの列データ構成] 関連リストで、[新規] をクリックします。

2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームの列データ構成フォーム

フィールド	説明
チームの列構成	チームの列構成レコードの名前。例：勤務地。
チームのデータ構成	チームの列構成レコードを関連付けるチームデータ構成。たとえば、User などです。
テーブル	チームのデータ構成に関連付けられているテーブル。このフィールドは、チームのデータ構成を選択すると自動入力されます。例：sys_user
列表示フィールド	のチームメニューの [チームメンバー] タブに表示するテーブルのフィールド従業員センター たとえば、sys_userテーブルの (従業員の) タイムゾーン、市区町村、都道府県、および国のフィールドを、[あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの [場所] 列に表示するとします。従業員センター
順番	のチームメニューの [チームメンバー] タブで列表示フィールドを表示する 順序。従業員センターユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さい列表示フィールドが最初に表示され、順序番号が最も大きい列表示フィールドが最後に表示されます。 **注:** コンパクトカード (リストまたはグリッドビュー) は表示件数が制限されますが、従業員モーダルにはすべてのデータが表示されます。さらに、いずれかのチームデータレコードで従業員に関するデータがない場合は、順序で次に該当するデータが表示されます。

3. [送信] をクリックします。

チームフィルターの構成

の 従業員センター[あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブに表示する チームフィルターを設定します。たとえば、チームフィルターを [従業員タイプ] にすると、それに応じて職務や勤務地タイプなどの他のフィルターが含まれます。

始める前に

必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームのフィルター構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームフィルターグループフォーム

フィールド	説明
フィルターグループタイトル	フィルターグループレコードの一意のタイトル。例：従業員タイプ。
順番	の従業員センターチームメニューの [チームメンバー] タブでグループフィルターを表示する順序。
すべてのフィルターをグループ化	フィルターをグループ化するオプション。たとえば、[従業員タイプ] という 1 つのフィルターの下に、職務や勤務地タイプなどのフィルターをグループ化できます。
有効	フィルターグループレコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。フィルターグループレコードを非アクティブ化すると、そのレコードはユーザーインターフェイスに表示されません。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

フィルターをチームのデータ構成に関連付けます。フィルターグループは、表示値を設定し、関連するものを並べ替えることができる UI シェルです。フィルターグループに表示されるデータは、チームのデータ構成からフェッチされます。

1. [チームフィルターグループデータ] 関連リストで、[新規] をクリックします。

2. フォームのフィールドに入力します。

チームフィルターグループデータフォーム

フィールド	説明
ラベル	フィルターグループの一意の名前。
チームフィルターグループ	チームフィルターグループの名前 (例：従業員タイプ)。
チームのデータ構成	テーブルやテーブルのフィールドなどに適用される構成が含まれます。たとえば、従業員タイプの場合、チームのデータ構成は HR プロファイルと従業員プロファイルです。
テーブル	チームのデータ構成に関連付けられているテーブル。チームのデータ構成を選択すると、これがデフォルトで選択されます。
列	[あなたのチーム] タブに表示される列。
順番	の従業員センターチームメニューの [チームメンバー] タブでフィルターを表示する順番。
すべてを選択オプションを表示 (Show	の従業員センターチームメニューの [チームメンバー] タブのフィルターに **[{}]** の すべてを選択] を表示するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
select all option)	フィルターに 10 個の都市があるとして、単一のリンクですべての都市を選択するオプションをユーザーに提供する場合は、[[すべて選択] オプションを表示] を有効にします。
すべての値が同じ場合は非表示	の従業員センターチームメニューの [チームメンバー] タブで同じフィルター値を非表示にするオプション [すべての値が同じ場合は非表示] オプションが選択され、[空のフィルターオプションを表示] オプションの選択が解除されているものとします。たとえば、すべての従業員が同じ都市 (ロンドンなど) に居住しているとします。 この場合、[ロンドン] フィルターは の 従業員センター[あなたのチーム] メニューの [チーム メンバー] タブに 表示されません。
空のフィルターオプションを表示	マネージャーが、利用可能なデータを持たないユーザーで従業員リストをフィルタリングできるように、フィルター値として [データなし] を表示するオプション。 [すべての値が同じ場合は非表示] と [空のフィルターオプションを表示] のオプションが選択されているものとします。たとえば、すべての従業員が同じ都市 (ロンドンなど) に居住しているとします。 この場合、[ロンドン] と [データなし] の値はどちらも、 の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブの 従業員センター[場所] フィルターに表示されます。 **注:** 従業員に対して利用可能なデータ値でのみマネージャーがフィルタリングできるようにする場合は、[空のフィルターオプションを表示] を選択しないでください。たとえば、このオプションが選択されておらず、ほとんどの従業員がロンドンに居住していても、一部の従業員はユーザーレコードに勤務地が設定されていない場合、マネージャーが選択できるオプションは [ロンドン] のみです。

3. [送信] をクリックします。

[直属の部下として表示 **(View as Direct reports)]** の設定

[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] を設定すると、マネージャーは、直属の部下が Manager Hub で閲覧するように記事を表示して、チームメンバーを導くことができます。

始める前に
必要なロール：admin

注:

- *glide.knowman.enable_view_as_user* のデフォルト値を **True** に変更すると、表示機能が動作します。このシステムプロパティのデフォルト値は **False** です。
- ポータルをカスタマイズした場合は、*ec_portal_viewas_association* システムプロパティのポータルシステム ID を更新します。デフォルトのポータル ID がカスタマイズされた ID に変更されない限り、機能は動作しません。
- この機能は、 Tokyo 以降のファミリリリースで動作します。

このタスクについて
[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] 機能は、直属の部下を持つマネージャーにとって便利な機能です。多くの場合、マネージャーは、勤務地固有または役職固有の ナレッジベース 記事

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

にアクセスすることはできません。そのため、ナレッジベース 記事をそれぞれの直属の部下と同様に表示できれば、マネージャーがそれぞれのチームメンバーを支援するのに役立ちます。

直属の部下を持つ従業員のエクスペリエンスとして [表示] をカスタマイズするには、次の手順に従います。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. 画面の左上隅にある Manager Hub を選択し、リストから [あなたのチーム] を選択します。チーム全体をリストビューで確認できます。
3. 好みに応じてページビューを [プライマリ] または [セカンダリ] に変更するには、ページを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. オプション: 検索エンジンのエクスペリエンスを得るには、[プライマリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)**] のプライマリビューオプション

5. オプション: コンパクトなユーザーエクスペリエンスを得るには、[セカンダリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)**] ページのセカンダリビューオプション

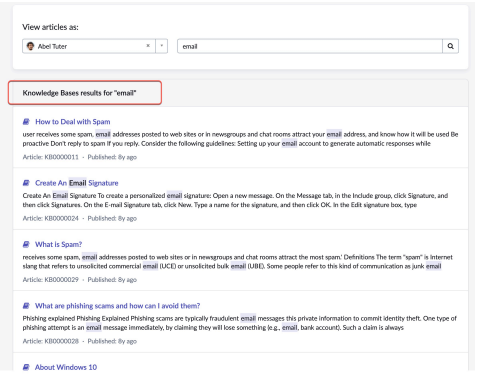
6. オプション: 検索結果として表示される ナレッジベース 記事の数を管理するか、[検索結果] インスタンスオプション を使用して、ページネーションを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの結果は 15 記事です。

ビュー **(View as)** 機能の検索結果



タスクの結果
[ビュー (View as)] ページのエクスペリエンスを設定し、ページネーションを追加し、検索結果として表示される記事の数を調整して、この機能で ナレッジ 記事を検索するマネージャーに最適なユーザーエクスペリエンスを提供します。

日次統計情報の設定

の従業員センターチームメニューの [Manager Hub] タブと [チームメンバー] タブに表示する日次統計レコードを構成します。日次統計情報は、従業員の PTO、従業員の勤務地などに関連する情報です。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの日次統計.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

チームの日次統計フォーム

フィールド	説明
名前	日次統計設定レコードの名前。
Display label (表示ラベル)	のチームのメニューの 従業員センター[Manager Hub] および [チームメンバー] タブの日次統計レコードの表示名 。
アクティブ	日次統計設定レコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
順番	の従業員センターチームメニューの [Manager Hub] タブと [チームメンバー] タブでの日次統計レコードの表示順序。ユーザーインターフェイスで、順序番号が最も小さい日次統計設定レコードが最初に表示され、順序番号が最も大きい日次統計設定レコードが最後に表示されます。

4. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

1. [フィルターソース] 関連リストで、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィルターソースフォーム

フィールド	説明
フィルターソース	日次統計情報フィルターを関連付けるフィルター設定レコード。
アクティブ	フィルターグループレコードをアクティブ化または非アクティブ化するオプション。
すべて	ソースのすべてのフィルター値を一度に選択するオプション。たとえば、[市区町村] はフィルターソースです。シカゴ、ハイデラバード、マディソン、ニューヨークなどの都市が含まれています。すべての都市を一度に選択する場合は、[すべて] を選択します。いくつかの都市のみを選択する場合は、[オプション] を選択します。
オプション	ソースの特定のフィルター値のみを選択するオプション。

3. [送信] をクリックします。

To Do マッピングの構成

に追加の条件またはマッピングを作成して、に管理タスクと要求Manager Hub従業員センターを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_mh.admin

注:

- この Utah リリースより前は、 従業員センター の To Do 設定フォームを使用して、To Do マッピングの追加条件を作成できました。この Utah リリース以降は、Manager Hub の To Do マッピングモジュールを使用して、To Do マッピングの追加条件を作成できます。
- Utah リリースにアップグレードする場合は、従業員センター の To Do 設定フォームで To Do マッピング用に作成された追加条件を、Manager Hub の To Do マッピングモジュールで再度作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Manager Hub** > 管理 > **To Do** マッピング.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[To Do マッピング] フォーム

フィールド	説明
To Do フィルター条件	追加の条件が適用される To Do フィルター条件。To Do フィルター条件の詳細については、「To Do フィルターの作成または変更」を参照してください。
テーブル	To Do 設定テーブルから選択された読み取り専用フィールド。たとえば、HR タスク [sn_hr_core_task] です。
親をマップ	To Do 設定テーブルまたはその親テーブルから報告者フィールドを選択できるようにするオプション。
親マッピング参照フィールド	親テーブルから参照フィールドを選択するためのオプション。 **注:** このオプションは、[親をマップ] フィールドが有効になっている場合にのみ表示されます。
親報告者フィールド	親テーブルから報告者フィールドを選択するためのオプション。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルから報告者フィールドを選択します。 **注:** このオプションは、[親をマップ] フィールドが有効になっている場合にのみ表示されます。
報告者フィールド	To Do 設定テーブルから報告者フィールドを選択するためのオプション。たとえば、HR タスク [sn_hr_core_task] テーブルから報告者フィールドを選択します。
有効	追加のフィルター条件の使用を有効にするオプション。
順番	追加のフィルター条件が適用される順番。

4. [送信] をクリックします。

ウィジェットの構成

ビジネス要件に従って、[チーム] メニューの 従業員センター [Manager Hub] ページと [チームインサイト] ページの ウィジェットを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.admin、sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
   [Employee Center] ポータルページが開きます。
2. 移動先 **Manager Hub** > チームインサイト.
3. **Ctrl** キーを押しながら任意のウィジェットを右クリックし、[デザイナーのページ] を選択します。
   Service Portal デザイナーページが開きます。
   a. Manager Hub プロンプトウィジェットで、[編集] アイコンをクリックします。
      - [タイトル] で、ウィジェットに適切なタイトルを入力します。
      - [提案カテゴリ] で、設定を適用するカテゴリを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [プレゼンテーション] の [行あたりの提案 **(Suggestion per row)]**で、ウィジェットの行に表示するプロンプトの数を指定します。
- [保存] をクリックします。

b. [チームについて] または [従業員の過程] で、[編集] アイコンをクリックします。

- [セクションのタイトル]で、ウィジェットに適切なタイトルを入力します。
- [レポート] で、ウィジェットに表示するレポートを選択します。ウィジェットにレポートを表示する順序を指定します。
- **[PA** ウィジェット] で、ウィジェットに表示する PA レポートを選択します。

  注:
  高度なチャート構成には、 レポートまたは PA ウィジェットテーブルの sysID を使用します。

- [提案カテゴリ] で、設定を適用するカテゴリを指定します。
- [チャートレイアウト]で、1 行のチャート数を指定します。デフォルト値は、1 行あたり 2 つのチャートです。
- [チャートの高さ] で、チャートの高さを示します。
- [詳細] で、ウィジェットのコンテンツをカスタマイズして表示するスクリプトを追加します。
- [保存] をクリックします。

Manager Hub の使用

アプリケーションを使用して Manager Hub チームをサポートし、リーダーとして成長するためのリソースを検索します。

始める前に

- 必要なロール：sn_mh.manager_hub_user
- から Manager Hub ServiceNow Storeをアクティブ化します。アプリケーションはアプリケーションで使用できます従業員センタープロ。 Manager Hubの機能 Manager Hub の一部は、HR Service Delivery アプリケーションと Employee Journey Management アプリケーションが有効化されている場合にのみ機能します。
- Manager Hub の構成。

手順

1. チームの概要の表示。
2. チームメンバーの把握。
3. チームのインサイトを得る。
4. マネージャーライブラリの活用。

チームの概要の表示

最も重要な情報と重視すべきアクションをまとめて示します。注目すべきアイテム、今後のチームイベント、およびチームメンバーがオープンした要求を表示します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
   [Employee Center] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > **Manager Hub**.
3. 世界中にいる従業員のタイムゾーンを表示します。
   会議のスケジュールを組む時間帯や、要求をチームに送信する時刻には気を遣うようにしましょう。
4. [管理タスク] ウィジェットに、承認を必要としているタスクの合計数が表示されます。
   [すべてのタスク] をクリックすると、Employee Center の [To Do] ページに移動します。必要なアクションを完了します。
5. [今後のチームイベント **(Upcoming team events)**] ウィジェットで、従業員の誕生日、従業員の記念日、新規雇用者の入社日などの今後のイベントを確認します。
   [メール] アイコンをクリックすると、mail-to リンクが開き、(デフォルトのメールクライアントで) [宛先] フィールドに対象の従業員の仕事用メールが設定されますが、件名は空白です。
6. [チームによってオープンされた要求] ウィジェットに、チームメンバーがオープンしたすべての要求が表示されます。
   時間的制約があり、企業全体でのコラボレーションを必要とする要求には、特に注意してください。

   注:
   ログインしているマネージャーは、sn_mh.manager_hub_user ロールに加えて、特定のチーム要求を表示するために必要な ACL またはロールも持っていなければなりません。たとえば、人事ケースに関連する未解決の要求がある場合、ログインしているマネージャーがそれらの要求を表示するには、sn_hr_core.case_reader ロールも必要です。

7. [あなたとチームへの提案] ウィジェットで、注意が必要なアイテムを処理します。
   このウィジェットは、プロンプトが生成された場合にのみ表示されます。詳細については、「マネージャーのためのプロアクティブプロンプト」を参照してください。
8. 休暇中の従業員数、オンボーディング中の従業員数など、チームの日次統計情報を確認します。
   詳細については、[全チームメンバー] をクリックしてください。[チームメンバー] タブに移動します。
9. 年間目標やフィードバックなど、四半期に焦点を当てる企業としてのイニシアチブに関する情報を検索します。

マネージャーのためのプロアクティブプロンプト

収集されたデータとベストプラクティスに基づいてマネージャーにアクションを推奨し、マネージャーがチームのインサイトを理解できるようにし、次のステップへ導きます。マネージャーが潜在的な問題に積極的に対処できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

ServiceNow Store から プロアクティブプロンプト アプリケーションをアクティブ化したことを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > あなたのチーム > **Manager Hub**.
2. [あなたとチームへの提案] ウィジェットで、アクション可能なアイテムを操作します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インサイトベースの提案

提案	説明
新入社員をサポート	新規雇用の従業員を表示します。より適切にサポートします。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ Outlook から新規雇用者にメールを送信するには、[従業員にメール **(Email Employee)]** を選択します。
ワークライフバランスの推進	休暇を取得していない従業員を表示します。従業員のワークライフバランスを推進します。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ Outlook から従業員にメールを送信するには、[リマインダーを送信] を選択します。 ○ ワークライフバランスの推進に関する詳細が記載されている KB 記事を開くには、[その重要性を学ぶ **(Learn why its important)]** を選択します。
従業員の学習をサポート	アサインされた学習を完了していない従業員を表示します。集中する時間が必要かどうかを確認します。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ Outlook から従業員にメールを送信するには、[サポートが必要かどうかを尋ねる] を選択します。
従業員のキャリアアップを支援	しばらくジョブが変更されていない従業員を表示します。 ○ 提案を完了としてマークするには、 ✔ を選択します。 ○ 提案を却下するには、 ✖ を選択します。 ○ キャリア会話について学ぶには、[キャリア会話について学ぶ **(Learn about career conversations)]** をクリックします。

3. プロンプトの表示を設定するには、次の手順を実行します。

a. [あなたとチームへの提案] ウィジェットで [メニュー] アイコンを選択します。

b. [Manage Preferences (設定の管理)] を選択します。

c. ウィジェットに表示しないプロンプトをオフにします。
設定が保存され、オフにされたプロンプトは、次回 Manager Hub ページにログインしたときにウィジェットに表示されません。設定はいつでも変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームメンバーの把握

世界中に分散しているチームを効果的に管理します。より適切にチームをサポートするため、チームのサービスニーズとアクティビティを把握しましょう。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
   [Employee Center] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > チームメンバー.
3. 休暇中の従業員数、オンボーディング中の従業員数など、チームの日次統計情報を確認します。
4. 直属の従業員の詳細を表示します。
   - 過程、成長、開発 (EGD がインストールされている場合) などの複数のアクティビティにわたってチームが行っていることに焦点を当てます。
   - データを従業員の過程、従業員タイプ、勤務地、またはステータスでフィルタリングします。EGD がインストールされている場合、チームメンバーの成長計画の結果タイプと、チームメンバーが現在追求している学習にフィルターを適用できます。
   - 特定の従業員を検索するには、[検索] フィールドに少なくとも 2 文字を入力します。
   - 従業員の詳細をカードビューまたはリストビューで表示します。
5. 休暇などで直属のマネージャーが不在の場合に、スキップレベル (部下の部下) の従業員をサポートします。
   直属の従業員とともにスキップレベルの従業員の詳細を表示するには、[スキップレベルレポートを表示] オプションを有効にします。
6. 組織の指揮命令構造を表示するには、[組織図の表示] をクリックします。
7. 直属の従業員全員に一斉メールを送信するには、 [表示] メニュー および [チームにメール] をクリックします。

   mail-to リンクを開くと、(デフォルトのメールクライアントで) [宛先] フィールドに直属の部下の仕事用メールが設定されますが、件名は空白です。
8. 特定の従業員について、プロフィールの表示、メールの送信、または電話呼び出しを行うには、従業員カードで [表示] メニューをクリックし、必要なアクションを実行します。

   注:
   従業員カードのアクションは構成可能です。詳細については、「Action Framework in Employee Center (Employee Center のアクションフレームワーク)」を参照してください。
9. 従業員に学習コースをアサインするには、 をクリックし、[学習をアサイン] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
部下のすべての従業員にコースを一度にアサインするには、[組織図の表示] の横にある をクリックし、[学習をアサイン] を選択します。

a. [学習をアサイン] ウィンドウの必須フィールドに入力します。

フィールド	説明
この学習のアサイン先	学習コースをアサインする従業員
アサイン済みの教材	従業員にアサインする学習コース
アサインの説明	学習コースに関する追加情報
期限	従業員がコースを完了する期限
注意	従業員へのメモ
このタスクはオプションです	学習アサインがオプションであることを示すオプション

b. [アサイン] をクリックします。

[直属の部下として表示 **(View as Direct reports)**] の設定

[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] を設定すると、マネージャーは、直属の部下が Manager Hub で閲覧するように記事を表示して、チームメンバーを導くことができます。

始める前に
必要なロール：admin

注:
- *glide.knowman.enable_view_as_user* のデフォルト値を **True** に変更すると、表示機能が動作します。このシステムプロパティのデフォルト値は **False** です。
- ポータルをカスタマイズした場合は、*ec_portal_viewas_association* システムプロパティのポータルシステム ID を更新します。デフォルトのポータル ID がカスタマイズされた ID に変更されない限り、機能は動作しません。
- この機能は、 Tokyo 以降のファミリリリースで動作します。

このタスクについて
[直属の部下として表示 (View as Direct reports)] 機能は、直属の部下を持つマネージャーにとって便利な機能です。多くの場合、マネージャーは、勤務地固有または役職固有の ナレッジベース 記事にアクセスすることはできません。そのため、ナレッジベース 記事をそれぞれの直属の部下と同様に表示できれば、マネージャーがそれぞれのチームメンバーを支援するのに役立ちます。

直属の部下を持つ従業員のエクスペリエンスとして [表示] をカスタマイズするには、次の手順に従います。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. 画面の左上隅にある Manager Hub を選択し、リストから [あなたのチーム] を選択します。
   チーム全体をリストビューで確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 好みに応じてページビューを [プライマリ] または [セカンダリ] に変更するには、ページを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. オプション: 検索エンジンのエクスペリエンスを得るには、[プライマリ] を選択し、[保存] を選択します。

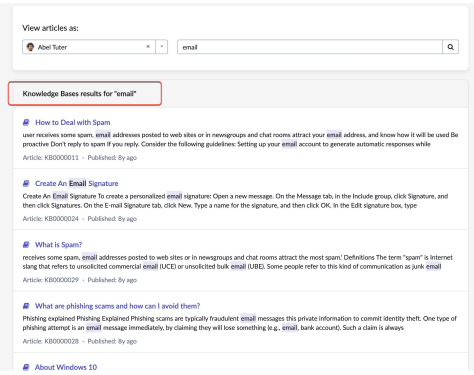
[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)]** のプライマリビューオプション

5. オプション: コンパクトなユーザーエクスペリエンスを得るには、[セカンダリ] を選択し、[保存] を選択します。

[次のユーザーとして記事を表示 **(View article as:)]** ページのセカンダリビューオプション

6. オプション: 検索結果として表示される ナレッジベース 記事の数を管理するか、[検索結果] インスタンスオプション を使用して、ページネーションを追加します。
デフォルトの結果は 15 記事です。

ビュー **(View as)** 機能の検索結果



タスクの結果
[ビュー (View as)] ページのエクスペリエンスを設定し、ページネーションを追加し、検索結果として表示される記事の数を調整して、この機能で ナレッジ 記事を検索するマネージャーに最適なユーザーエクスペリエンスを提供します。

チームのインサイトを得る

チーム、サービス要求、過程、および学習に関するデータを可視化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
   [Employee Center] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > チームインサイト.
3. [チームについて] ウィジェットには、次のスキップレベルのレポートと直属の部下が表示されます：従業員の休暇 (使用および未使用の PTO)、 従業員在職期間、および現在のロールで従業員が費やした時間。
4. [サービスとサポート] ウィジェットには、チームから出された要求 (IT 要求、ライフサイクル要求を除く HR 要求) のタイプと数、要求の解決に要した時間、組織レベルでの未解決の要求、あなたとあなたによってアサインされた要求が表示されます。
5. [従業員のジャーニー] ウィジェットには、次のスキップレベルのレポートと直属の部下が表示されます：従業員ジャーニーのステータス (リスクまたはドラフトまたは処理中) および今年開始されたジャーニー。
   ジャーニーのブレークダウンをタイプ (キャリアの成長またはオンボーディング) 別に取得します。

   注:
   このウィジェットは、Journey Designer アプリケーションをインストールした場合にのみ表示されます。

6. [従業員のジャーニーについて理解する] ウィジェットで、[ジャーニーを開始 **(Start a journey)]** をクリックします。
   テンプレートを使用して、チームメンバーの特定のエクスペリエンスをカスタマイズして、移行、成長、個人、およびキャリアイベントに役立てることができます。

   注:
   このウィジェットは、Journey Designer アプリケーションをインストールした場合にのみ表示されます。

自動翻訳

チームのスキルを把握する

チームの現在のスキルとターゲットスキルを理解することで、現在および将来のビジネス要件に対応する適切なスキルセットをチーム内で開発できるようにします。従業員が学習、成長計画、メンタリングなどの従業員の成長と能力開発のさまざまなツールを活用して、新しいスキルを構築したり、既存のスキルギャップを埋めたりできるように支援します。

始める前に

- 必要なロール：sn_mh.manager_hub_user
- Skills Intelligence アプリケーションがインストールされていることを確認します。
- スキルまたはジョブロールの実装は必須です。これはシステムプロパティによって駆動されます。これが false に設定されている場合、[スキル] タブは Manager Hub に表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
   [Employee Center] ポータルページが開きます。
2. Open (オープン) あなたのチーム > スキル.
3. [スキルの概要 (Skills summary)] セクションには、チームのすべてのスキル、最大の強み、成長分野が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「チームのスキルの概要」を参照してください。

4. [スキル分布] セクションで、すべての習熟度レベルにわたって、チームが持つスキルを職務別に表示します。
スキルの分布ページからスキルについて深く理解します。詳細については、「チームのスキル分布を表示する」を参照してください。
5. [スキルの期待] セクションで、従業員の検証済みのスキルと習熟度に基づいて、ロールベースのスキル要件と比較した従業員のスコアの割合を表示します。
詳細については、「[スキルの期待] セクションで従業員カードを表示する」を参照してください。
6. [学習中のスキル] セクションで、特定のスキルを追求している従業員を表示します。
学習中のスキルの詳細については、[スキルの詳細の表示] を選択して選択してください。すべてのスキル学習カードを表示するには、 [すべて表示] を選択します。

> **注:**
> [学習中のスキル] セクションでデータを表示するには、Learning および Employee Growth and Development アプリケーションをインストールし、スキルに関連付ける必要があります。

チームのスキルの概要

チームのスキルをより深く分析します。チームの最大の強みと成長分野を理解します。

[スキル] ページの [スキルの概要] セクションには、次の詳細が表示されます。

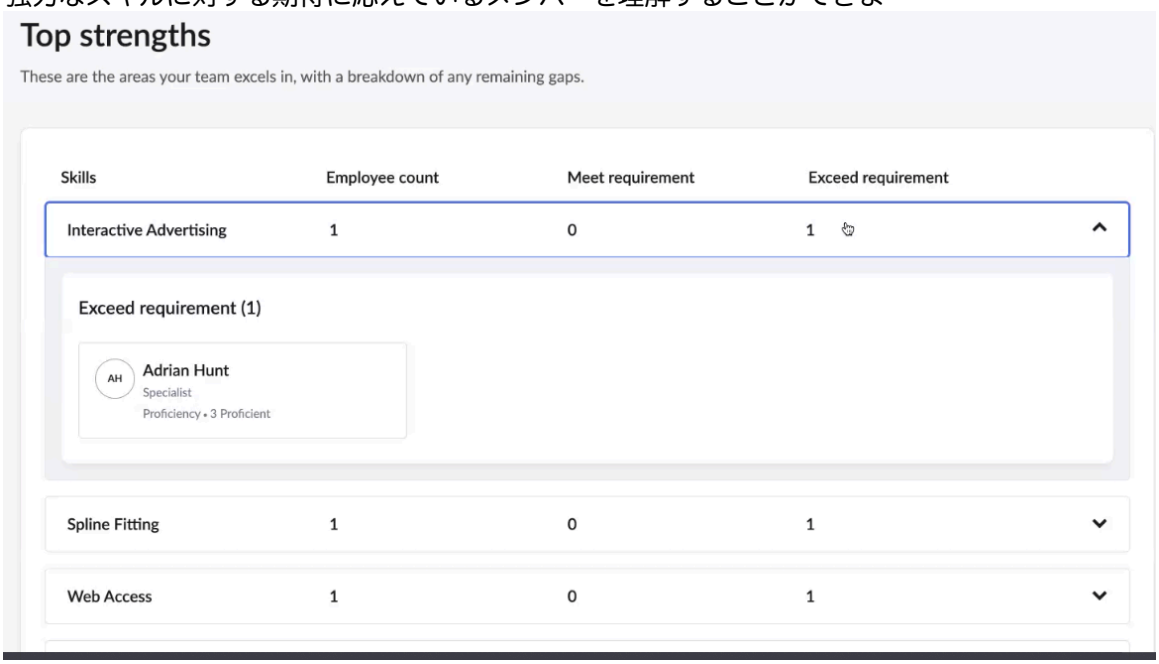
すべてのスキル

チームメンバーに必要なスキルの合計数とチームメンバーの追加スキルの合計数の分割とともに、チーム内のスキルの合計を理解するのに役立ちます。

トップストレングス

チームの強力なスキルを強調し、それらの強力なスキルを持つチームメンバーの詳細を提供します。

[すべて表示] オプションを選択すると、強力なスキルに対する個人の習熟度レベルなどの詳細が表示されます。マネージャーはまた、期待を超えているメンバーと、強力なスキルに対する期待に応えているメンバーを理解することができます。



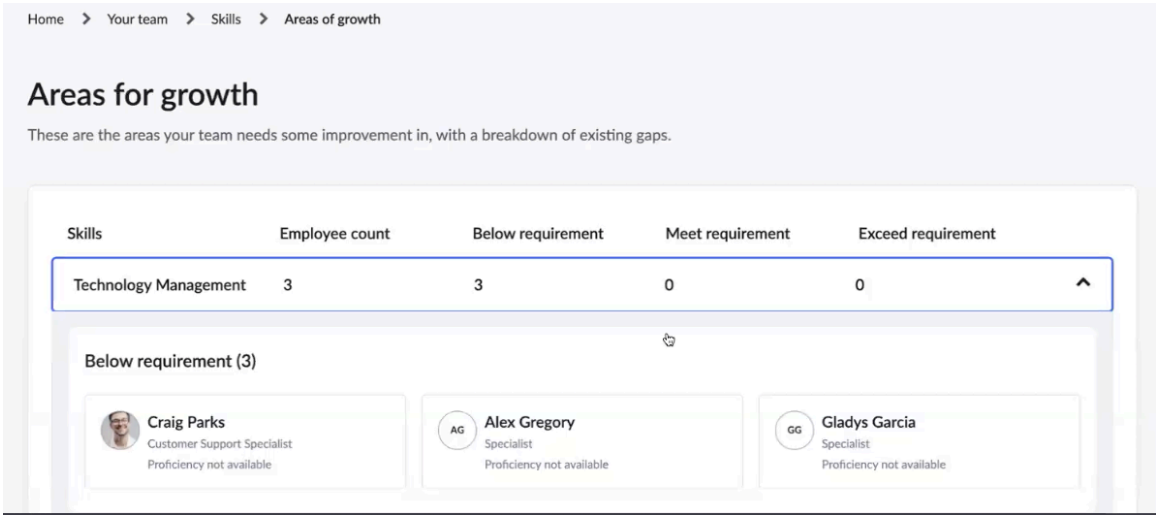
成長分野

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注意が必要なチーム内のスキルと、スキルアップが必要なチームメンバーの詳細を理解するのに役立ちます。

[すべて表示] オプションを選択すると、これらのスキルに対する個人の習熟度レベルなどの詳細が表示されます。



注:
従業員は自分のスキルに習熟度レベルを追加する必要があります。このデータは、最大の強みと成長分野を計算するのに役立ちます。

チームのスキル分布を表示する

チームのスキルを深く理解します。チームメンバーが持つさまざまなスキルの概要と、チーム内の各スキルの人数を確認します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

注:
従業員は自分のスキルに習熟度レベルを追加する必要があります。このデータは、スキル分布の詳細を表示するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
   [Employee Center] ポータルページが開きます。
2. Open (オープン) あなたのチーム > スキル.
3. [スキルの配布] セクションで、[すべて表示] を選択します。
   [スキルの分布] ページが開きます。
4. 異なる職務から報告するチームメンバーがいる場合は、[ビュー] リストから各職務のスキル分布をフィルタリングできます。
5. [スキルビュー] タブでは、次のアクションを実行できます。

カードの名前	ステップ
スキルカード	**a.** スキルカードで、を選択します 。 **b.** [スキルの詳細を表示] を選択します。スキルの詳細を示すモーダルが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カードの名前	ステップ
従業員カード	従業員カードで、 を選択します 。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ スキルの検証:[従業員のスキルを検証] ページが表示されます。 **a.** 従業員の現在のスキル能力を確認し、検証するスキルを選択します。 **b.** [選択したスキルを検証 **(Validate selected skills)]** を選択します。 ○ スキルの表示:[スキルの詳細] ページが表示されます。詳細については、「従業員のスキル詳細」を参照してください。 ○ プロファイルの表示:従業員プロファイルページが表示され、レポート構造、同僚、従業員の指定などの詳細が表示されます。

6. [従業員ビュー] タブでは、次のアクションを実行できます。

カードの名前	ステップ
従業員カード	従業員カードで、 を選択します 。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ スキルの表示:[スキルの詳細] ページには、従業員のスキル、習熟度レベル、ギャップの詳細が表示されます。詳細については、「従業員のスキル詳細」を参照してください。 ○ プロファイルの表示:従業員プロファイルページが表示され、レポート構造、同僚、従業員の指定などの詳細が表示されます。
スキルカード	スキルカードで、を選択します 。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ スキルの詳細を表示:スキルの詳細を提供するモーダルが開きます。 ○ 従業員の検証:[スキルを検証] ページが表示されます。 **a.** このスキルを検証する従業員を選択し、習熟度ランキングを確認します。 **b.** [選択した従業員の検証] を選択します。

[スキルの期待] セクションで従業員カードを表示する

従業員の検証済みのスキルと習熟度に基づいて、ロールベースのスキル要件と比較して、従業員のスコアパーセンテージを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
[Employee Center] ポータルページが開きます。

2. Open (オープン) あなたのチーム > スキル.

3. [スキルの期待] セクションで、従業員カードを選択し 、次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	ステップ
スキルを検証	**a.** 従業員の現在のスキル能力を確認し、検証するスキルを選択します。 **b.** [選択したスキルを検証 **(Validate selected skills)]** を選択します。 **注:** スコア分析では、スキルを検証する必要があります。
スキルを表示	[スキルの詳細] ページには、従業員のスキル、習熟度レベル、およびギャップの詳細が表示されます。詳細については、「従業員のスキル詳細」を参照してください。
プロフィールの表示	従業員プロファイルページに、レポート構造、同僚、従業員の指定などの詳細が表示されます。

4. すべての従業員カードを表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. さまざまな職務から報告するチームメンバーがいる場合は、職務別にスキル分布をフィルタリングできます。

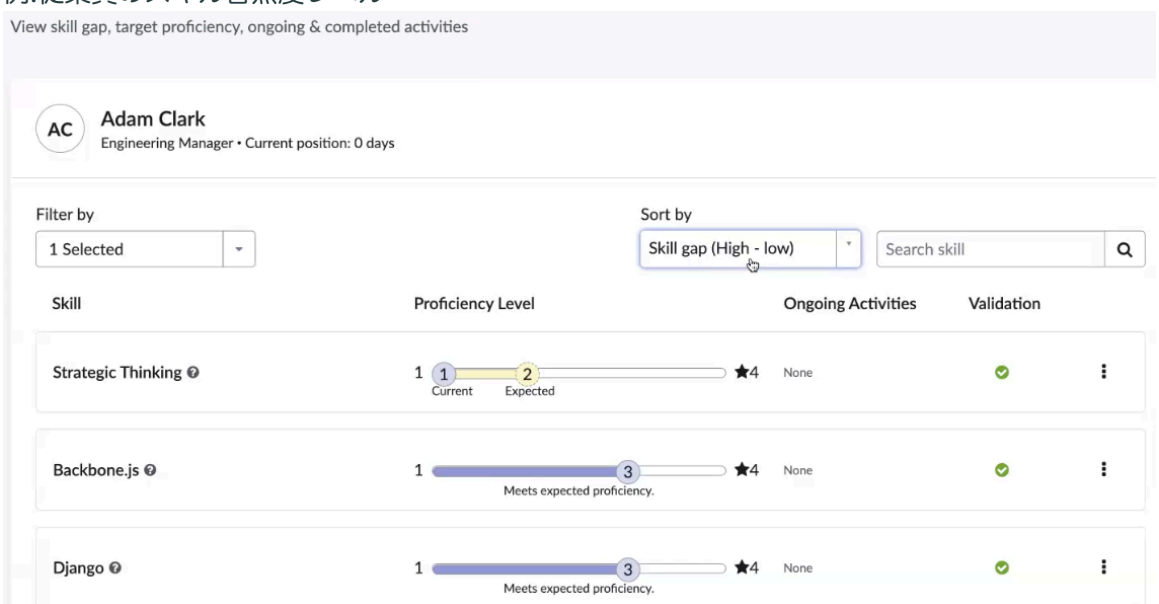
従業員のスキル詳細

従業員のスキルの詳細、習熟度レベル、ギャップについて理解を深めます。

従業員カードで [スキルの表示] オプションを選択して選択すると、[スキルの詳細] ページが表示されます。このページでは、次のことができます。

- 従業員が持つスキルと各スキルの習熟度を表示します。
- 検証済みと未検証のスキルでスキルをフィルタリングする
- 名前、スキルギャップ (高から低)、または (低から高) でスキルをソート
- スキルの習熟度が低い場合に、従業員に学習コースをアサインします。[学習の割り当て] を選択して選択します。そのスキルに関連するコースのみが選択対象として表示されます。

例:従業員のスキル習熟度レベル



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャーライブラリの活用

複数の部門やシステム向けにキュレーションされカスタマイズされたリーダーシップリソースを検出します。チームと自分自身を効率的に管理するためのツールとリソースを入手できます。

始める前に
必要なロール：sn_mh.manager_hub_user

このタスクについて
ターゲットコミュニケーションやキャンペーン、ナレッジまたはカタログアイテム (ServiceNow)、共有ポイントサイト、またはその他のサードパーティアプリケーションからのカスタマイズされた季節ベースのコンテンツもマネージャーライブラリに追加できます。必要な構成は、sn_mh.admin ロールを持つユーザーが行うことができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
   [Employee Center] ポータルページが開きます。
2. 移動先 あなたのチーム > マネージャーライブラリー.
3. 年間目標やフィードバックなど、四半期に焦点を当てる企業としてのイニシアチブに関する情報を検索します。
4. キャリア開発、リーダーイネーブルメント、採用と異動、管理イベント、従業員のパフォーマンス評価に関するリソース、またはその他の管理ツールを使用して、効率的に作業できるようにします。
5. と統合Manager Hubされているアプリケーション間ServiceNowを移動するクイックリンクをクリックします。
   詳細については、「Manager Hub の統合」を参照してください。

Manager Hub の統合

他のアプリケーションと統合することで Manager Hub 機能を拡張します。

Journey Accelerator との統合

Journey Accelerator テンプレートを使用して、主要な従業員の異動に対応するカスタマイズされた計画を作成および公開します。Employee Center の Manager Hub からジャーニー計画を作成してアクセスします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、Journey Accelerator、および Employee Center Pro アプリケーションをインストールする必要があります。

Journey Designer との統合

さまざまな部門横断型のプロセスや部門間の日常のアクティビティを促進し、新規雇用者のオンボーディングなどのプロセスを自動化します。

この統合を機能させるには、Manager Hub、Journey Designer、および Employee Center Pro アプリケーションをインストールする必要があります。

Enterprise Employee Experience Pack との統合

会社の安全要件に沿った方法で、従業員の職場復帰を管理して調整します。Employee Center の [マネージャーライブラリー] タブで [職場復帰の管理 (Manage return to office)] リンクをクリックします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、Enterprise Employee Experience Pack、および Employee Center Pro アプリケーションをインストールする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Employee Relations COE との統合

不適切な行為の問題や配慮を要する問題は、Employee Relations アプリケーションを介して報告します。これにより、従業員のプライバシーを保護するためのセキュリティが強化されます。Employee Center の [マネージャーライブラリー] タブで従業員の [不適切な行為を報告] クイックリンクをクリックします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、Employee Relations、および Employee Center Pro アプリケーションをインストールする必要があります。

Human Resources Scoped アプリとの統合

Employee Center の [マネージャーライブラリー] タブで [人事に質問 (Ask HR)] クイックリンクをクリックして、人事担当者に連絡します。

この統合を機能させるには、Manager Hub、Human Resources Scoped App アプリケーション、および Employee Center Pro プラグインをインストールする必要があります。

コンテンツエクスペリエンスとの統合

ピープルリーダーとしてのスキルを高めるのに役立つ記事とリソースを検索します。Employee Center の Manager Hub の [マネージャーライブラリー] タブを使用します。

ターゲットコミュニケーションやキャンペーン、ナレッジまたはカタログアイテム (ServiceNow)、共有ポイントサイト、またはその他のサードパーティアプリケーションからのカスタマイズされた季節ベースのコンテンツもマネージャーライブラリに追加できます。

マネージャーライブラリは、コンテンツエクスペリエンスアプリケーションで使用できます。

Employee Center Core との統合

Employee Center の Manager Hub の [概要] タブから、タスクを完了し、チーム要求を承認します。

チームのタスクと要求は、Employee Center Core アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。

プロアクティブプロンプトとの統合

Manager Hub の [チームインサイト] ページでプロンプトを表示します。マネージャーまたは従業員が迅速にアクションを実行できるようにします。

この統合を機能させるには、Manager Hub、プロアクティブプロンプト、および Employee Center Pro アプリケーションをインストールする必要があります。

[store-future: BEGIN review]

Learning との統合

コースをアサインし、チームメンバーがキャリアのあらゆる面で成長するためのトレーニングを受けるのを支援します。Manager Hub でチームのメニューの [チームメンバー (Team members)] タブから、学習コースをチームメンバーにアサインします。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Growth Plan and Development との統合

チームが次のキャリアマイルストーンを達成するのを支援します。チームメンバーの開発計画をレビューし、Manager Hub でチームのメニューの [Manager Hub] および [チームメンバー (Team members)] タブから承認を完了します。

[End]

Manager Hub の参照

参照トピックには、Manager Hub のユーザーロール、テーブル、およびデフォルト構成に関する追加情報が記載されています。

Manager Hub とともにインストールされるコンポーネント

Manager Hub [sn_mh] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
Manager Hub 管理者 [sn_mh.admin]	Manager Hub コンテンツへの書き込みアクセス権を付与します。Manager Hub 管理者は次のことができます。 • [Manager Hub ユーザーロールの追加 (Add Manager Hub user role)] スケジュール設定済みジョブをアクティブ化して実行し、新しいピープルマネージャーに Manager Hub ユーザーロールを割り当てます。 • Manager Hub ユーザーロールを新しいピープルマネージャーに手動で割り当てます。 • データ Manager Hubを表示するチームデータ、チーム要求、重要な日付レコード、チーム列データ、チームフィルター、および日次統計レコードを構成します。	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager
Manager Hub コンテンツマネージャー [sn_mh.content_manager]	Manager Hub コンテンツへの読み取りアクセス権を付与します。Manager Hub コンテンツマネージャーは次のことを実行できます。 • チームデータ、チーム要求、重要な日付、チーム列データ、チームフィルター、および日次	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	統計構成レコードを表示します。 • のウィジェット Manager Hubに表示されるテキストのカスタマイズ。	
Manager Hub ユーザー [sn_mh.manager_hub_user]	では、直属の従業員 Manager Hubに関する情報を表示できます。	ナレッジビューロール

インストールされるテーブル

テーブル	説明
重要な日付構成 [sn_mh_important_dates_config]	重要な日付の構成レコードを保存します。
チームの列構成 [sn_mh_team_column_config]	チーム列の構成レコードを保存します。
チームの日次統計 [sn_mh_team_daily_stat]	チームの日次統計の構成レコードを保存します。
チームのデータ構成 [sn_mh_team_data_config]	チームデータの構成レコードを保存します。
チームの列データ構成 [sn_mh_team_data_m2m_column]	列とチームデータのマッピングを保存します。
チームフィルターグループデータ [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	チームフィルターグループデータの構成レコードを保存します。
チームフィルターグループ [sn_mh_team_filter_group]	チームフィルターグループの構成レコードを保存します。
フィルターソース [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	フィルターソースの構成レコードを保存します。
チームの要求構成 [sn_mh_team_requests_config]	チーム要求の構成レコードを保存します。

Manager Hub のキャンペーン構成

デフォルトのキャンペーン構成は、Manager Hub をアクティブ化すると使用できるようになります。キャンペーンでは、事前定義されたコンテンツが Manager Hubに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マネージャーライブラリキャンペーンはデフォルトで公開されています。のチームメニューの 従業員センター[マネージャーライブラリ] タブに、次の内容のバナーが表示されます。

マネージャーライブラリキャンペーン

キャンペーンコンテンツ	説明
従業員の声	従業員の声のサーベイ (EVS) に関する情報を表示します。チームの EVS 結果を確認し、スコアの低い領域に焦点を当てます。
年間目標	年間目標の設定に役立つガイドまたはツールを使用します。
コーチングとフィードバック	フィードバックの提供とコーチングスタイルの改善に関するベストプラクティスを学びます。

注:
Manager Hub のサンプルキャンペーンも使用できます。の 従業員センターチームメニューの [Manager Hub] ページにバナーを表示するには、キャンペーンを公開する必要があります。

これらのキャンペーンの詳細については、次のサイトを参照してください。 すべて > コンテンツエクスペリエンス > 構成 > キャンペーンコンテンツ.

重要な日付のデフォルト構成

からアクティブ化Manager HubServiceNow Storeすると、事前定義された一連の重要な日付構成を使用できるようになります。

重要な日付構成

名前	説明
従業員の誕生日 (Employee birthday)	に従業員の誕生日を表示する構成。Manager Hub
従業員の記念日 (Employee anniversary)	に従業員の記念日 Manager Hubを表示する構成。
従業員の休暇	に従業員の休暇 Manager Hubを表示する構成。
従業員の休職 (Employee leave of absence)	育児休暇などの従業員の長期休暇 Manager Hubを表示する構成。
従業員の入社日 (Employee joining date)	に従業員の入社日 Manager Hubを表示する構成。
従業員の退職日 (Employee leaving date)	に従業員の退職日 Manager Hubを表示する構成。

詳細については、次を参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > 重要な日付構成.

チーム要求のデフォルト構成

ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化すると、事前定義された一連のチーム要求構成を使用できるようになります。

OOB チーム要求構成

要求タイプ	説明
cat_item	で従業員が要求したアイテム (ハードウェアとソフトウェアのタイプ) を表示するための構成 Manager Hub

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

OOB チーム要求構成 (続く)

要求タイプ	説明
hr_service	で Manager Hub従業員がオープンしたケース (従業員関係ケースを除く) を表示するための構成。

詳細については、次を参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの要求構成.

チームデータのデフォルト構成

ServiceNow Store から Manager Hub をアクティブ化すると、事前定義された一連のチームデータ構成を使用できるようになります。

列構成とフィルター構成をサポートするチームデータ構成は、ジャーニー、メール、従業員のジャーニー、Employee Profile、HR プロファイル、複数のジャーニー、移動、すぐに休暇、新規雇用、PTO、休職予定、ユーザー、電話 (勤務先) です。

詳細については、次を参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームのデータ構成.

チーム列データのデフォルト構成

からアクティブ化Manager HubServiceNow Storeすると、事前定義された一連のチームデータ構成を使用できるようになります。

チームの列構成

名前	説明
ステータス	Employee Center の [あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブに従業員のステータスを表示する構成。たとえば、従業員のステータスは新規雇用または退職です。
ロケーション	タイムゾーン、市区町村、都道府県、または国に基づいて従業員の勤務地の詳細を表示する構成。
アクティブなジャーニー	オンボーディングやキャリアアップなど、従業員のアクティブなジャーニーを表示する構成。
連絡先	メールや勤務先電話など、従業員の連絡先の詳細を表示する構成。

詳細については、次を参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの列構成.

フィルターグループのデフォルト構成

フィルタグループ構成の事前定義済みセットは、 からServiceNow Storeアクティブ化Manager Hubした後に使用できます。

チームのフィルターグループ構成

名前	説明
ジャーニー	の 従業員センター[あなたのチーム] メニューの [チームメンバー] タブのジャーニーフィルターで、キャリアの成長とオンボーディング従業員のジャーニーをグループ化するための構成。
従業員タイプ	の 従業員センターチームメニューの [チームメンバー] タブの [従業員タイプ] フィルターグループで、従業員のタイプ、職務、および場所タイプをグループ化する構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チームのフィルターグループ構成 (続く)

名前	説明
場所	の 従業員センターチームメニューの [チームメンバー] タブの [場所] フィルターグループで都市をグループ化する構成。
ステータス	のステータス Manager Hubフィルターグループに従業員の PTO、休暇、または新規雇用を表示する構成。

詳細については、次を参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームのフィルター構成.

日次統計のデフォルト構成

から有効にするManager HubServiceNow Storeと、事前定義された日次統計構成のセットを使用できるようになります。

チームの日次統計構成

名前	説明
ジャーニー中	でアクティブな従業員のジャーニー Manager Hubの合計数を表示する構成。
オンボーディング	でオンボーディング中の従業員の合計数を表示する構成。Manager Hub
PTO 中	で Manager HubPTO 中の従業員の合計数を表示する構成。
休暇中	育児休暇などの長期休暇中の従業員の合計数を表示する構成。Manager Hub

詳細については、次を参照してください。 すべて > **Manager Hub** > 管理 > チームの日次統計.

To Do のデフォルト構成

デフォルトの一連の To Do 構成は、Employee Center Core をアクティブ化すると使用できるようになります。これらの構成では、 Manager Hubに管理タスクと要求が表示されます。

To Do フィルターは、Employee Center 内のモジュールです。フィルターの設定方法の詳細については、「 タスクフィルターの作成または変更 」を参照してください。

To Do フィルター

名前	説明
承認	Manager Hub でマネージャーの承認が必要な要求を表示するためのフィルター。
自分のチームのタスク	Manager Hub でマネージャーにチームタスクを表示するためのフィルター。

フィルター条件として、HR の承認、HR タスク、UR の HR タスク、Journey Accelerator の To Do、Journey Accelerator の To Do：アドホック、承認を要求、ユニバーサルタスク、および UR の承認も使用できます。

フィルターの詳細については、次を参照してください。 **Employee Center** > 管理 > **To Do** 構成 > **To Do** フィルター.

フィルター条件の詳細については、次を参照してください。 **Employee Center** > 管理 > **To Do** 構成 > **To Do** 設定フィルター条件.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

のデフォルトの助言付きプロンプト **Manager Hub**

デフォルトのシグナル構成、シグナルカテゴリ、およびアクション URL は、 と プロアクティブプロンプトを有効化Manager Hubするときに使用できます。

の使用 プロアクティブプロンプト方法については、ドキュメント プロアクティブプロンプト を参照してください。

シグナル構成

プロアクティブプロンプトでシグナルを構成する方法の詳細については、「プロアクティブプロンプト の構成」を参照してください。

デフォルトのシグナル構成

フィールド	説明
アサインされた学習のエンゲージメント不足 (Assigned learning lack of engagement)	[Manager Hub] ページに [学習で従業員をサポート **(Support employees with learning)]** ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、アプリケーションがインストールされている場合にのみ Learning コア 使用できます。 スケジュールジョブは 2 週間ごとに実行され、次の基準に基づいてユーザーを識別します。これらのユーザーは、[学習で従業員をサポート **(Support employees with learning)]** ウィジェットでマネージャーに表示されます。 • 学習コースまたはパスがマネージャーによってアサインされた • アサイン日から 1 か月以上経過している • 学習コースが対応中または完了ステータスになっていない
ジョブ変更後の時間 (Time since job change)	[Manager Hub] ページに [従業員のキャリアアップを支援 **(Help your employee grow their career)]** ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、Human Resources Scoped App: Core プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。 ジョブスケジュールは 6 か月ごとに実行され、「現在のジョブロールの開始日から 36 か月以上経過」という基準に基づいてユーザーを識別します。
従業員が PTO を取得していない (Employee hasn't taken PTO)	[Manager Hub] ページに [ワークライフバランスの推進 **(Encourage work-life balance)]** ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、Human Resources Scoped App: Core プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。 ジョブスケジュールは 3 か月ごとに実行され、次の基準のいずれかを使用してユーザーを識別します。 • 休暇残日数が利用可能な合計の 50% 以上で、現在の日付が 10 月 1 日以降 • 休暇取得が過去 6 か月以上前で、休暇残日数が存在する (ゼロより大きい)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトのシグナル構成 (続く)

フィールド	説明
平均要求以上の新規雇用 (New hire above average requests)	[Manager Hub] ページに [新入社員をサポート] ウィジェットを表示するためのデフォルトのシグナル構成。 この構成は、Human Resources Scoped App: Core プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。 ジョブスケジュールは 14 日ごとに実行され、次の基準に基づいてユーザーを識別します。 • 従業員の就業日が過去 30 日以内 • 従業員が過去 14 日間に 6 件以上の要求をオープンした • 要求が HR ケース (ライフサイクルイベントケースを除く) であるか、カタログアイテムがソフトウェアまたはハードウェア要求、または高優先度の単一の要求である • 要求が完了してクローズになっていない

シグナルカテゴリ

シグナルカテゴリは、シグナルを分類するための論理グループです。シグナルカテゴリを使用すると、プロンプトウィジェットにカテゴリ固有のプロンプトをプルできます。

キャリア、従業員サービス、新規雇用、チームインサイト、および健康 (Well-being) が、 Manager Hubで利用可能なデフォルトのシグナルカテゴリです。これらのシグナルカテゴリの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。

シグナルアクション

シグナルアクションを使用すると、プロンプトを受信したエンドユーザーがそれに基づいて行動を起こせます。**[URL** を開く] は、 Manager Hubで使用できるデフォルトのシグナルアクションです。

シグナルアクションの詳細については、「プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成」を参照してください。

プロアクティブプロンプト

プロアクティブプロンプト は、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。

エンゲージメントの促進

メッセージングチャネルから継続的に届く小さなアクションの積み重ねによって、プロアクティブなエクスペリエンスを促進し、マネージャーと従業員が前向きな習慣を習得できるよう促します。たとえば、プロアクティブプロンプト は、マネージャーがジャーニーやその他の ServiceNow 機能を採用することを推奨しています。

生産性の向上

マネージャーがタイムリーに簡単に理解できるインサイトを受け取り、積極的なアクションを促進できるように定義し支援します。Manager Hub ポータルにインサイトやアクションを投稿するなど、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員がワークフローで協力しながら仕事を続行できるようにします。従業員ジャーニー管理 にリマインダーを作成し、従業員のワークフローでプロンプトを表示することで、従業員が仕事を続行できるようにします。

アクセシビリティ

Microsoft Teams のような最も到達しやすいチャネルに表示されるプロンプトを使用して、マネージャーと従業員を支援します。自然なワークスペースで簡単に理解できるプロンプトを送信することで、従業員の意欲を高め、自分たちのワークフローで協力できるようにします。

開始するには

探索 助言付きプロンプトの詳細情報	構成 開始するためのアプリケーションの構成
使用方法 助言付きプロンプトの使用方法を理解する	参照 助言付きプロンプトでトークン、データソース、アクション、チャネルの詳細を取得する

プロアクティブプロンプト の詳細

組織での プロアクティブプロンプト アプリケーションの使用方法、プロンプトのシグナルの設定方法、プロンプトの生成方法、および選択したチャネルでのアクションでプロンプトを表示する方法について説明します。

プロアクティブプロンプト のワークフロー

ジョブスケジュールは、シグナル構成を評価する プロアクティブプロンプト スクリプトをトリガーします。シグナル構成には 2 つの部分が含まれています。

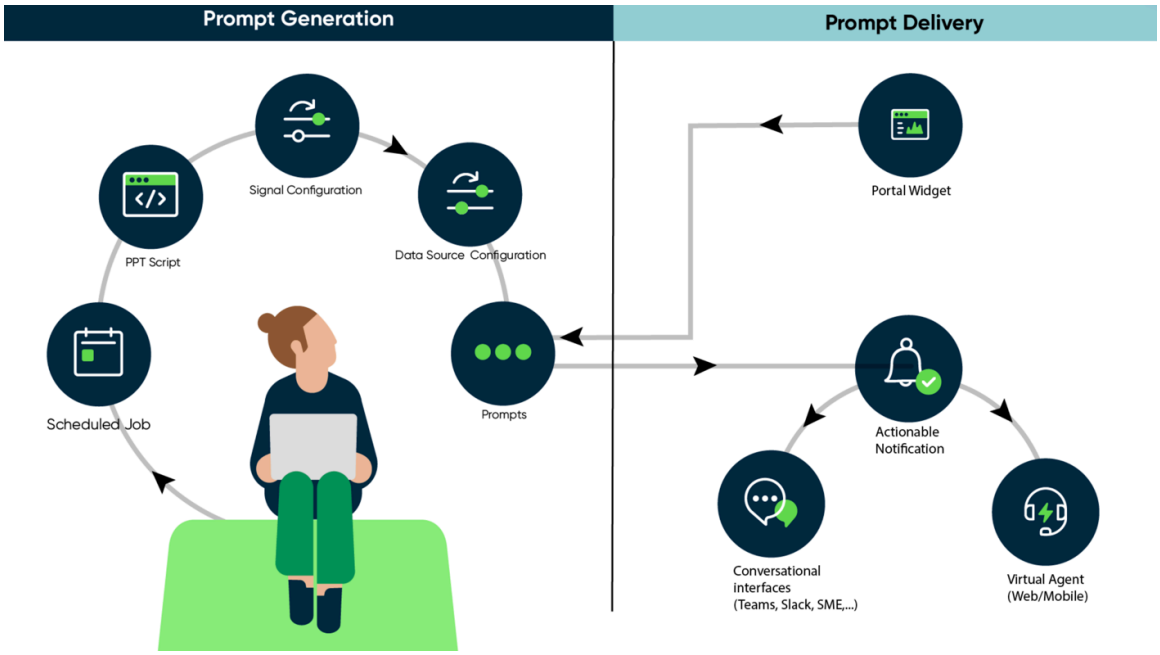
- プロンプトの送信先、利用されるチャネル、利用可能なアクション、ユーザーに表示されるプロンプトメッセージのテンプレートなどのシグナルの詳細。
- データテーブルと条件を含むシグナルデータソース。

プロンプトが生成され、 サービスポータル、Microsoft Teams、Slack、仮想エージェント などの設定されたプラットフォームに送信されます。

次の図は、プロアクティブプロンプト ワークフローを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プロアクティブプロンプト のチャネル

チャネルは、ワークフローの中でエンドユーザーにプロンプトを表示するための手段です。

次の表で、プロアクティブプロンプト で使用可能なチャネルについて説明します。

チャネル	説明
ポータルウィジェット	プロンプトは、従業員ポータル のウィジェットを介して表示されます。 **注:** ポータルでプロンプトを表示するには、プロンプトウィジェットをポータルページに追加する必要があります。ポータルページの構成の詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。ページへのウィジェットの追加については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。
仮想エージェント	プロンプトは、Microsoft Teams や Slack などの 仮想エージェント を介して、さまざまな Conversational Interface (CI) チャネルに配信することもできます。

注:
詳細については、「プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データの構成

シグナル、データソース、チャネル、カテゴリ、アクション、およびスケジュールを構成して、ワークフロー内のマネージャーと従業員にプロンプトを表示します。詳細については、「プロアクティブプロンプト の構成」を参照してください。

プロアクティブプロンプト 入力 **Manager Hub**

プロアクティブプロンプト を介して Manager Hub を使用して、マイクロインサイトを生成してマネージャーに表示します。インサイトには、チームのサービス要求、ジャーニー、および学習に関するリマインダーと、従業員に情報を伝えるための関連アクションが含まれています。詳細については、次を参照してください： プロアクティブプロンプト マネージャー向け.

プロアクティブプロンプト のインストール

admin ロールを持っている場合には、 プロアクティブプロンプト アプリケーション (com.sn_pp) をインストールできます。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> アプリケーションの使用を開始するには、プロアクティブプロンプト プラグインをインストールする前に、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインをインストールする必要があります。

プロアクティブプロンプト の依存プラグインとアプリ：

- Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro) - ポータルアクションとウィジェット。
- Microsoft Integrations – Core (com.snc.ms_teams) - [チャットを開始] アクションを使用するため。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 プロアクティブプロンプト アプリケーション (com.sn_pp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

プロアクティブプロンプト の構成

管理者は、プロアクティブプロンプト アプリケーションをインストールし、組織内のマネージャーと従業員に関連するプロンプトを表示するように構成します。これにより、ワークフローの効率が向上し、所要時間が短縮されます。

シグナルは、プロンプトのための構成で、その送信日時、送信内容、送信先、送信場所、およびプロンプトを生成および展開するための関連アクションについて設定されています。誰に、どのくらいの頻度で、どのチャネルでシグナルを送信するかを定義できます。プロアクティブプロンプト は、ポータル以外のすべての Conversational Interface (CI) チャネルをサポートしています。

プロアクティブプロンプト の構成は、次のような複数ステップのプロセスです。

- シグナルを作成します。シグナルは、プロンプトの送信日時、送信内容、送信先、送信場所、およびプロンプトを生成および展開するための関連アクションを決定します。
- シグナルのデータソースを作成します。シグナルデータソースは、マネージャーまたは従業員にとって最も関連性の高い情報をもたらします。
- チャネルを構成します。ユーザーにとって最もメリットとなる、プロンプトの表示場所を選択します。
- アクションを構成します。プロンプトを生成して展開するためのアクションを決定します。
- スケジュールを構成します。データソースからのデータを処理し、選択したチャネルでプロンプトを生成する頻度を選択します。

プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成

シグナルを構成して、どのプロンプトを送信するか、誰に送信するか、どこにいつ送信するかを決定し、エンドユーザーに送信するプロンプトを生成します。

始める前に

必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナル構成.
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドにシグナル構成の名前を入力します。
4. [説明] フィールドに、シグナルに関する簡単な説明を入力します。
5. [アクティブ] オプションを選択することで、シグナルを有効にします。
6. [スケジュール] フィールドで、ユーザーへのプロンプト送信頻度を決定するスケジュールを選択します。
   スケジュールの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルスケジュールの構成」を参照してください。
7. [優先度] フィールドでプロンプトウィジェットでのプロンプトの表示順序を決定する優先度を選択します。
   使用可能な値は、 [高]、 [低]、または [中] です。
8. [順序 **(Order)**] フィールドでシグナルに関連する順序を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. シグナルのカテゴリを選択します。これは、[カテゴリタグ] フィールドのプロンプトウィジェットで特定のプロンプトを取得するために使用されます。
詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。
10. プロンプトを表示するチャネルと、そのチャネルに関連付けられたアクションを [チャネルとアクション] フィールドで選択します。
詳細については、「プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成」を参照してください。
11. プロンプトを受け取るユーザー (マネージャーまたは従業員) を [受信ユーザー] フィールドで選択します。

    注:
    - 従業員の値は、[データソース] フィールドで指定されたデータ ソースの [ユーザー **(user)]** フィールドから取得されます。
    - 従業員のマネージャーは、ユーザー [sys_user] テーブルの [マネージャー] フィールドから派生されます。

12. [シグナルソース] タブで、[データ ソース **]** フィールドのデータを取得するデータソースメソッドを選択します。
詳細については、「プロアクティブプロンプト のデータソースのタイプ」を参照してください。
13. [プロンプトテンプレート] タブで、エンドユーザーにプロンプトのコンテンツとして表示されるテンプレートを作成します。

フィールド	説明
プロンプトヘッダー	プロンプトのヘッダーを選択するか、新しいヘッダーを作成します。新しいヘッダーの追加については、「プロンプトを識別するための新しいプロンプトヘッダーを追加する」を参照してください。 ヘッダーは、従業員ポータル上のプロンプトのタイプを識別するためにプロンプトに表示されるアイコンとラベルです。たとえば、スキル、学習、ロールなどのヘッダーを含めることができます。 注: ヘッダーが選択されていない場合は、デフォルトとしてマークされたヘッダーがプロンプトに追加されて表示されます。
タイトル	ユーザーにプロンプトが表示されるときのメッセージのタイトル。
単一レコード表示	単一のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。
複数レコード表示	複数のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	トークンの詳細については、「プロアクティブプロンプト のトークン」を参照してください。
URL	従業員ポータル の [詳細を表示] オプションまたは 仮想エージェント の [アクションを実施 **(Take action)]** アクションでユーザーがアクセスできる URL。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのアクションとアクショングループ」を参照してください。

プロンプトでユーザーへのメッセージとして配信されるテンプレートを作成しました。

14. [送信] を選択します。
スケジュールされた頻度でユーザーにプロンプトメッセージを配信するシグナルを構成しました。

プロンプトを識別するための新しいプロンプトヘッダーを追加する

従業員ポータルに表示されるプロンプトに直感的なヘッダーを追加して、ユーザーがプロンプトのタイプを簡単に識別できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
事前定義されたデフォルトのヘッダーは [提案] です。

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > 管理 > シグナル構成.
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに、シグナル構成の名前を入力します。
4. [スケジュール] フィールドで、ユーザーにプロンプトを送信する頻度を決定します。
5. [プロンプトテンプレート] タブを選択します。
6. [プロンプトヘッダー **(Prompt header)]** フィールドの横にある [リストから参照 (Lookup using list)] アイコン ( ) を選択します。
7. [プロンプトヘッダー構成 (Prompt Header Configurations)] ページで [新規] を選択します。
8. [ラベル] フィールドに、ヘッダーを説明する名前を入力します。
9. [アクティブ] を選択してジョブをアクティブにします。
10. オプション: ヘッダーに添付するアイコンを追加します。
    a. [アイコン **(icon)]** フィールドで、[クリックして追加] リンクを選択します。
    b. [ファイルを選択] を選択して、ローカルドライブから画像を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているファイルタイプには、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg があります。

c. **[OK]** を選択します。

11. オプション: [デフォルトである **(Is default)]** フィールドを選択して、ヘッダーをデフォルトのヘッダーとしてマークします。
このヘッダーは、[プロンプトヘッダー **(Prompt header)]** フィールドに値が指定されていない場合に選択されます。

    デフォルトのヘッダーが既に選択されている場合は、エラーメッセージが表示されます。このヘッダーをデフォルトとして設定するには、その選択をクリアする必要があります。

    注:

    (Optional) [デフォルトである **(Is default)]** フィールドが表示されない場合は、レイアウトに追加できます。

12. [送信] を選択します。
13. オプション: 手順 4 ~ 10 を繰り返して、さらにヘッダーを追加します。

タスクの結果
追加された最新のヘッダーが [プロンプトヘッダー **(Prompt header)]** フィールドで選択されます。

プロアクティブプロンプト でシグナルのデータソースを作成する

ユーザーにインサイトを送信するために使用するデータを取得する場所と方法を指定します。

始める前に
必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルデータソース.
2. [新規] を選択します。
3. シグナルデータソースフォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「シグナルデータソースフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

プロアクティブプロンプト での配信チャネルの構成

ワークフローでエンドユーザーにプロンプトを表示するようにチャネルを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルチャネル構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナルチャネル構成フォーム

フィールド	説明
名前	シグナルチャネル構成の名前。
アプリケーション	アプリケーションを作成するスコープ。
ポータル	プロンプトを表示するチャネルとして 従業員ポータル を選択するオプション。
ポータルアクショングループ	ポータルに表示されるプロンプトに適用されるアクショングループ。 アクショングループには、エンドユーザーにすばやくアクセスできるように、頻繁に使用されるいくつかのアクションが含まれています。詳細については、「アクショングループ」を参照してください。
仮想エージェント	プロンプトを表示するチャネルとして 仮想エージェント を選択するオプション。
仮想エージェントアクション	エンドユーザーが実行できるシグナルアクション [sn_pp_signal_action] テーブルの仮想エージェントアクション。詳細については、「プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成」を参照してください。 **注:** チャネル設定レコードごとに選択できる仮想エージェント アクションは最大 3 つです。

4. [送信] をクリックします。

プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成

同じカテゴリでグループ化されたプロンプトを効率的に検索できるように、カテゴリを作成して構成します。

始める前に

必要なロール：sn_pp.admin

このタスクについて

シグナルカテゴリは、シグナルをラベル付けして分類するために使用される論理グループです。カテゴリを使用すると、プロンプトウィジェットにカテゴリ固有のプロンプトをプルすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルカテゴリ.

2. [新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シグナルカテゴリフォーム

フィールド	説明
名前	シグナルカテゴリの名前。
説明	シグナルカテゴリの簡単な説明。
有効	シグナルカテゴリレコードをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

プロアクティブプロンプト のシグナルアクションの構成

仮想エージェント を介してプロンプトを受信したエンドユーザーがアクションを実行できるように、シグナルアクションを設定します。

始める前に

注:
シグナルアクションは 仮想エージェント で使用されます。従業員ポータル はアクションのアクショングループを使用します。

必要なロール：sn_pp.admin

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルアクション.

2. [新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルアクションフォーム

フィールド	説明
名前	シグナルアクションの名前。
仮想エージェントトピック	シグナルアクションに関連する 仮想エージェント トピック。
有効	シグナルアクションレコードをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

プロアクティブプロンプト でのシグナルスケジュールの構成

シグナル構成を実行してユーザーにアクションを実行するように通知するプロンプトを生成するタイミングを決定するスケジュール。

始める前に

シグナルスケジュールは、構成を評価してユーザーに展開されるプロンプトを生成する、プロンプトのワークフロー内のトリガーアクションです。

必要なロール：sn_pp.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > プロアクティブプロンプト > シグナルスケジュール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

シグナルスケジュールフォーム

フィールド	説明
名前	シグナルスケジュールジョブの名前。
有効	シグナルスケジュールジョブをアクティブ化するオプション。
条件付き	関連づけられたスクリプトで特定の条件が満たされた場合にジョブスケジュールを実行するオプション。
条件	スケジュール設定済みジョブを実行する必要があるかどうかを決定する条件付きスクリプト。スクリプトの最後の式はブール値 (true または false) で評価されます。 **注:** このフィールドは、[条件付き] オプションを選択した場合にのみ表示されます。
実行	ジョブを実行するスケジュールのタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 ○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 定期的 ○ 1 回 ○ オンデマンド ○ ビジネスカレンダー: エントリ開始 ○ ビジネスカレンダー: エントリ終了
タイムゾーン	シグナルスケジュールジョブのタイムゾーン。 [システムタイムゾーンを使用] オプションが選択されている場合は、ジョブを実行するインスタンスのタイムゾーンで実行されます。タイムゾーンが選択されていない場合、ジョブは時刻を入力したユーザーのタイムゾーンで実行されます。
時刻	スケジュールを実行する必要がある時刻 (24 時間形式)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、[実行] フィールドの値が [日次]、[週次]、または [月次] の場合にのみ表示されます。

4. [送信] を選択します。

プロンプトウィジェットの追加と構成

ポータル上の プロアクティブプロンプト にアクセスするためのプロンプトウィジェットを追加して構成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. プロンプトウィジェットを追加するページを検索して選択します。
   新しいページを作成してから、ウィジェットを追加することもできます。詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」および「サービスポータルウィジェット」を参照してください。
3. [デザイナーで開く] 関連リンクを選択します。
   サービスポータルデザイナーが表示されます。
4. [ウィジェット] タブでプロンプトを検索し、プロンプトウィジェットを [編集] エリアにドラッグします。
5. ウィジェットの右上隅にある編集アイコンを選択します。
6. フォームを編集します。

プロンプトコンテナフィールド

フィールド	説明
プロンプトカテゴリ	カテゴリ固有のプロンプトを取得してプロンプトウィジェットに追加するカテゴリ。シグナルカテゴリの詳細については、「プロアクティブプロンプト でのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。
ペルソナ	ウィジェットでプロンプトをフィルタリングして表示するペルソナ。オプションは、[マネージャー] または [従業員] です。
タイトル	ウィジェットに表示するタイトル。
メニューを表示	プロンプトの表示を個別にオンまたはオフにできるウィジェットの [設定を管理] メニューを表示します。
最大プロンプト数	ウィジェットに表示されるプロンプトの最大数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
行あたりのプロンプト数	ウィジェットに一度に表示されるプロンプトの数。次の一連のプロンプトには、ウィジェットのスライダーを使用してアクセスできます。

7. [保存] を選択します。

プロアクティブプロンプト の使用

プロアクティブプロンプト アプリケーションを使用すると、情報を提供し続け、すぐに行動するように促すことで、有益でアクション可能なインサイトをマネージャーと従業員に提供できます。

プロアクティブプロンプト のシグナル構成が正常に完了すると、構成のスケジュールに従ってプロンプトが生成されます。

プロンプトのリストを表示するには、次の場所に移動します。 すべて > プロアクティブプロンプト > プロンプト. 各プロンプトについて、受信者名、シグナル名、ステータス、プロンプトテンプレート、トークン、および作成日が表示されます。関連する [アクション] テーブル や [実行されたアクション] フィールドなどの詳細については、コンテンツの詳細を表示アイコン (ⓘ) を選択します。

> **注:**
> プロンプトは、自動フラッシュ機能を使用して、作成されてから 180 日後に自動的に削除されます。

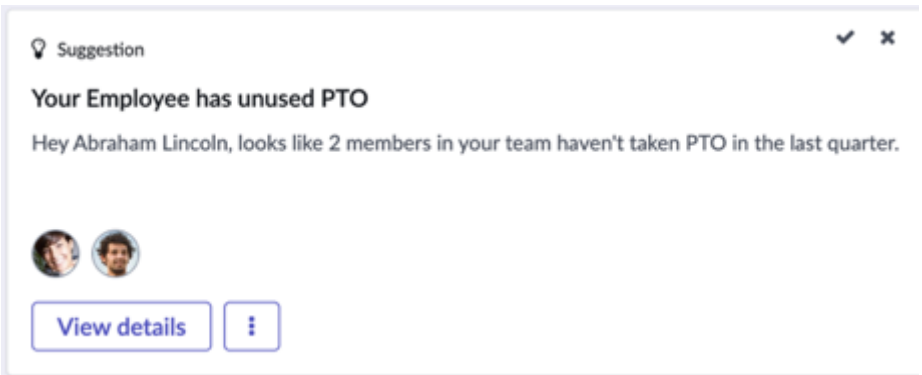
配信チャネルのプロンプト

プロンプトは、 仮想エージェントなどの従業員ポータルさまざまなチャネルを介してエンドユーザーに配信されますMicrosoft Teams。

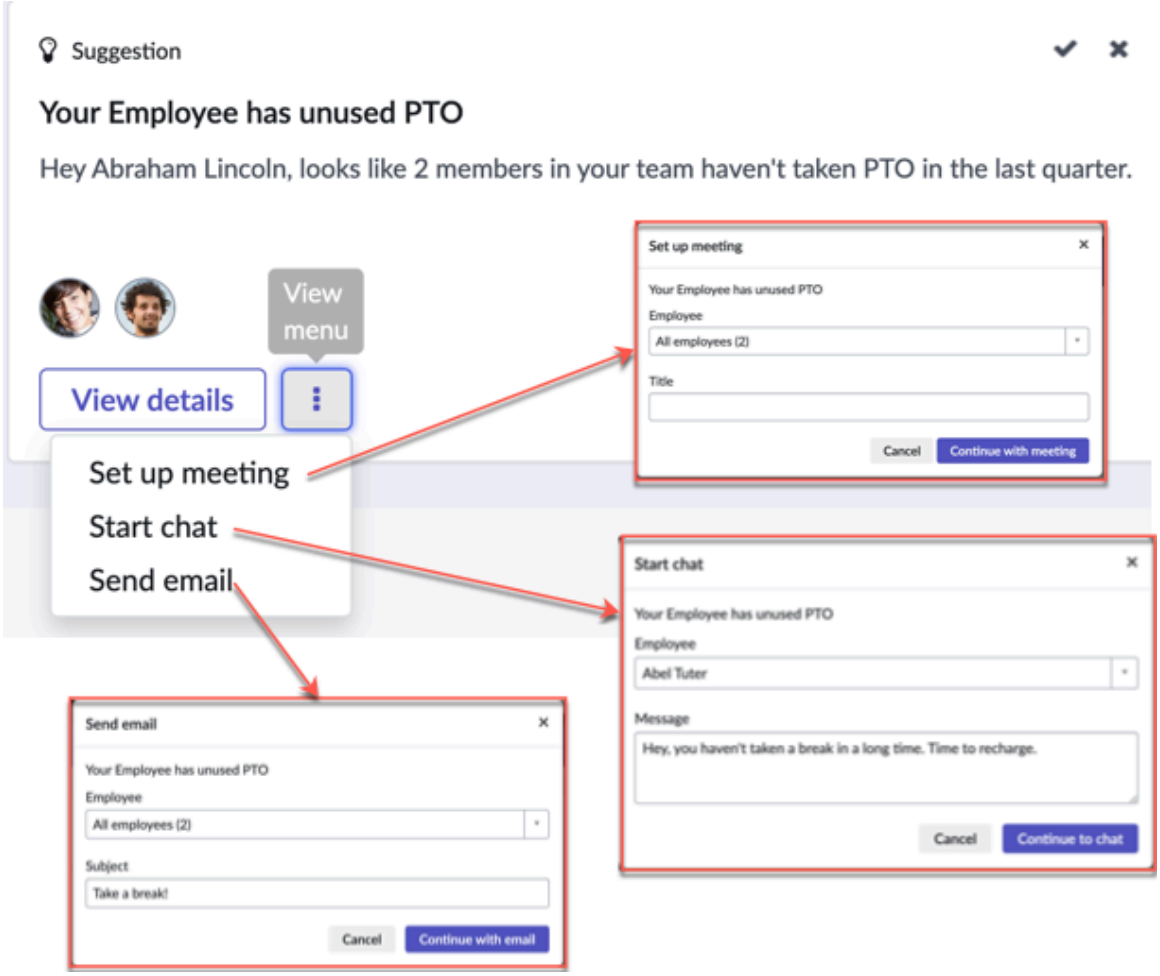
プロンプトの通知とプロンプトの外観は、チャネルによって異なります。

- プロンプトウィジェット - ポータルでは、プロンプトはウィジェットを介して表示されます。プロンプトウィジェットはデフォルトで利用可能ですが、ポータルに追加する必要があります。詳細については、「プロンプトウィジェットの追加と構成」を参照してください。

  次の画像は、従業員ポータル のプロンプトウィジェットの例を示しています。[詳細を表示] ボタンをクリックすると、プロンプトの詳細が表示されます。表示される詳細は、データソースのタイプ、受信ユーザー、および選択したテンプレート (単一または複数レコード表示) によって異なります。詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成」を参照してください。ウィジェットでのアクションの詳細については、「」を参照してください プロアクティブプロンプト のアクションとアクショングループ。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



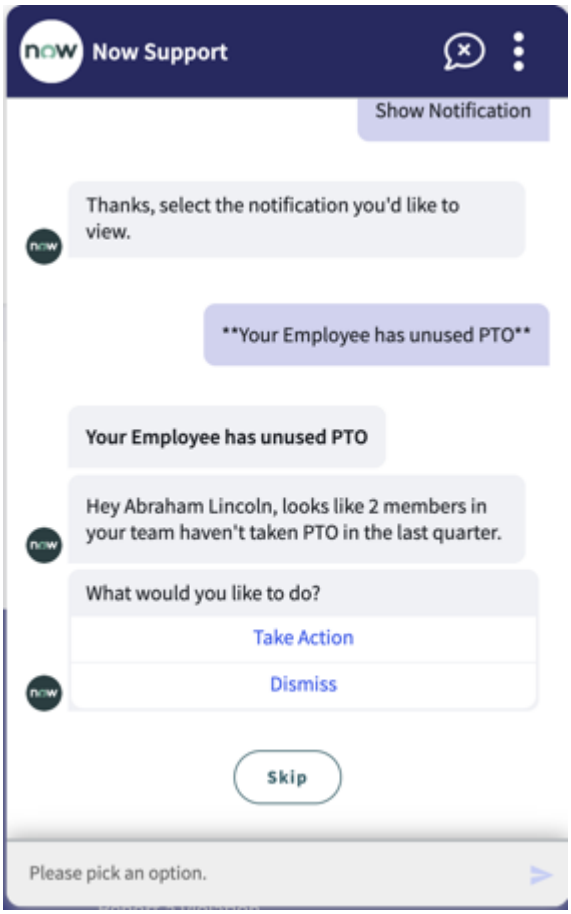
注:
生成されたプロンプトは、ユーザーがポータルを開いたときにのみウィジェットに配信されます。

- 仮想エージェント - チャットアイコンに、プロンプトメッセージがあることを示す通知が表示されます 仮想エージェント 。[チャットウィンドウを開く] ボタンを選択するとチャットが開始され、プロンプトメッセージとさらにアクションを実行するためのオプションが表示されます。

  次の画像は、仮想エージェント のプロンプト通知の例を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

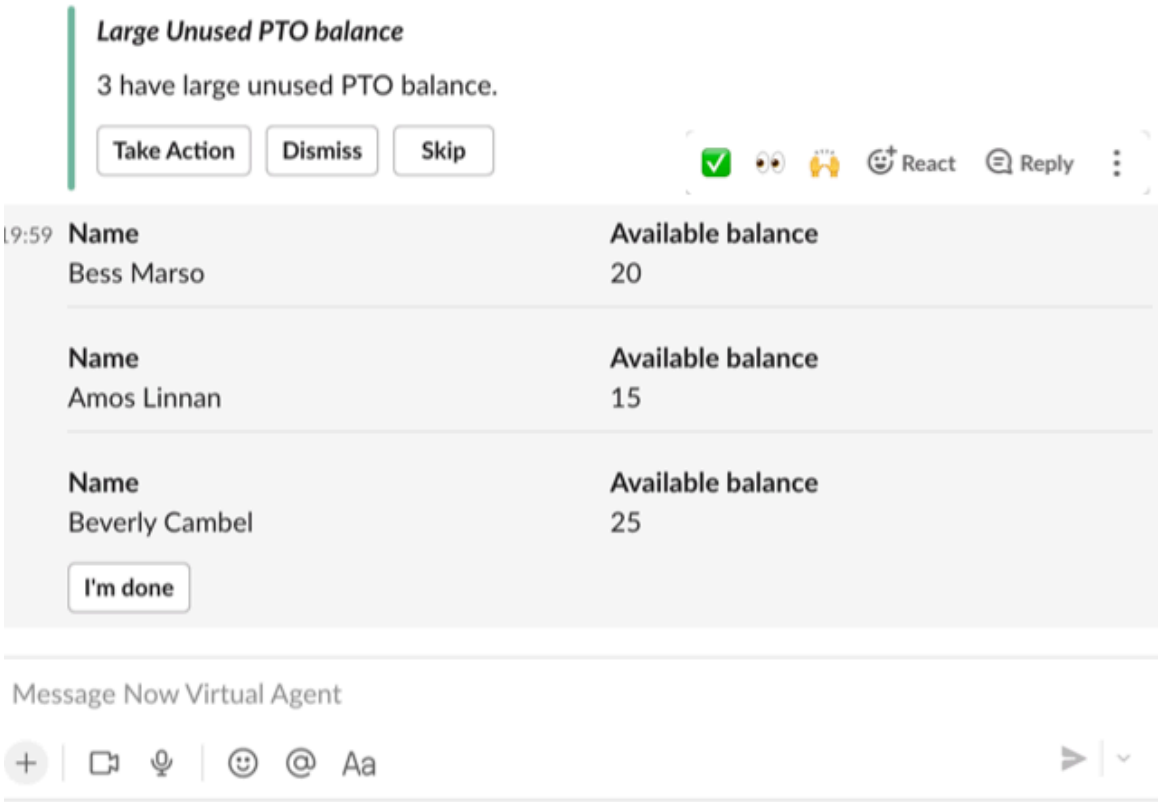


- Microsoft Teams - 仮想エージェント チャットと同様に、チャットペインに通知が表示されます。連絡先を選択すると Now 仮想エージェント 、チャットが開始されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の画像は、Microsoft Teams のプロンプト通知の例を示しています。



従業員ポータル でのプロンプトのオプトアウト

従業員ポータルに表示されるシグナルをオプトアウトして、特定のプロンプトを受信しないように選択します。

始める前に

必要なロール：なし

- 従業員ポータルのこれらのタブにアクセスするには、Manager Hub と 従業員の成長と能力開発がインストールされていることを確認してください。
- 従業員ポータルの他のポータルページでプロンプトにアクセスするには、プロンプトウィジェットを追加する必要があります。ポータルページの構成の詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。ページへのウィジェットの追加については、「サービスポータルウィジェット」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. 従業員センター で、マネージャーであるか従業員であるかに応じて、適切なハブに移動します。
   - マネージャーの場合は、次の場所に移動します。 あなたのチーム > **Manager Hub**.
   - 従業員の場合は、次の場所に移動します。 あなたのキャリア > キャリアハブ.
3. プロンプトウィジェットで、[設定を管理 (Manage preferences)] アイコン (⋮) を選択して、すべてのシグナルのリストを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> プロンプトテーブルにプロンプトがあるすべてのシグナルは、ステータスに関係なく一覧表示されます。

4. オプトアウトするシグナルに対して [オフ] を選択します。

> **注:**
> プロンプトを再度受信する場合は、[オン] を選択します。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果
選択したシグナルからプロンプトは表示されません。オプトアウトされたプロンプトが [却下 (Dismiss)] ステータスに移行します。

仮想エージェント でのプロンプトのオプトアウト

仮想エージェントに表示されるシグナルをオプトアウトして、特定のプロンプトを受信しないように選択します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. チャットアイコン ( ) を選択して仮想エージェントを開始します。
3. 「Show notifications」と入力します。
   すべての通知が表示されます。
4. オプトアウトするシグナルを選択します。
5. シグナルから取り消すには、[却下 **(Dismiss)]** オプションを選択します。
6. 次の一連のアクションで、[オプトアウト] を選択してシグナルから登録解除します。

> **注:**
> [自分と関係ない **(Not related to me)]** アクションは、シグナル全体ではなく、現在のプロンプトを却下します。

7. [はい] を選択して確定します。

タスクの結果
選択したシグナルからプロンプトは表示されません。オプトアウトされたプロンプトが [却下 (Dismiss)] ステータスに移行します。

プロアクティブプロンプト ダッシュボード

プロアクティブプロンプトダッシュボードを使用して、作業フローでアクション可能なインサイトを提供するために生成されたプロンプトの使用状況分析と主要な測定基準を表示します。

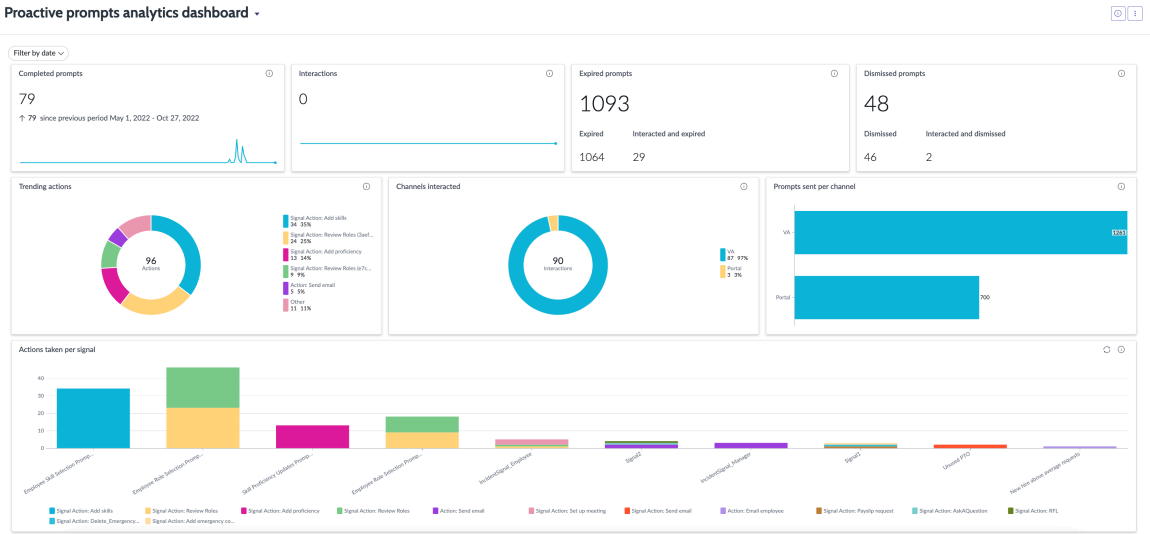
ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > プロアクティブプロンプト > 管理 > 使用率分析ダッシュボード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
ダッシュボードビューアー:選択した期間のさまざまなプロンプト測定基準を含むダッシュボードを表示できます。	sn_pp.dashboard_viewer



レポートとインジケーター

タイトル	タイプ	説明
完了したプロンプト	単一スコア	プロアクティブプロンプトユーザーによって「完了」とマークされたプロンプトの数
インタラクション	単一スコア	プロンプトの結果として実行されたインタラクション (アクションのクリック) の数。
期限切れのプロンプト	単一スコア	タイムアウト後に期限切れになったプロンプトの数。この数はさらに、ユーザーのインタラクションがないまま期限切れになった「期限切れのプロンプト」と、ある時点でユーザーのインタラクションがあったが後で期限切れになった「インタラクション後期限切れのプロンプト」に分類されます。
却下されたプロンプト	単一スコア	ユーザーが表示および却下したプロンプトの数。この数はさらに、インタラクションがなく「却下された」プロンプトと、ユーザーのインタラクションが行われた後に無視された「インタラクション後に却下された」プロンプトに分類されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
注目のアクション	ドーナツグラフ	プロンプトを操作するユーザーが好むアクション。
インタラクションされたチャネル	ドーナツグラフ	ユーザーがプロンプトにインタラクションするチャネル。
チャネルあたりの送信されたプロンプトの数	水平バー	各チャネルに対して生成されたプロンプトの数。
シグナルあたりの実行されたアクション	積み上げ縦棒	シグナルプロンプトに基づいてユーザーが実行するさまざまなアクション。

ウィジェットの詳細ビューと詳細な分析を表示するには、ウィジェットをクリックします。

[日付でフィルタリング] オプションを使用して期間を選択し、所定の期間の分析を表示します。

プロアクティブプロンプト の参照

参照トピックには、プロアクティブプロンプト のユーザーロール、テーブル、およびデフォルト構成に関する追加情報が記載されています。

プロアクティブプロンプト とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、プロアクティブプロンプト アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

プロアクティブプロンプト ロール

ロール名	運用	含まれるロール
sn_pp.admin	プロアクティブプロンプト のすべての構成と機能を作成および管理できます。すべてのテーブルに対する CRUD (作成、読み取り、更新、削除) アクセス権。	• sn_pp.reader • sn_pp.writer
sn_pp.reader	プロンプト [sn_pp_prompt]、プロンプトユーザー [sn_pp_prompt_users]、およびプロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details] テーブルに対する読み取りアクセス権。	
sn_pp.writer	プロンプトを表示、変更、または作成できます。プロンプト [sn_pp_prompt]、プロンプトユーザー [sn_pp_prompt_users]、およびプロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details] テーブルに対する書き込みアクセス権。	sn_pp.reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールの割り当て」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
シグナル構成 [sn_pp_signal_config]	受信ユーザー、プロンプトの送信頻度、タイトル、プロンプトテンプレート、カテゴリ、優先度、チャネル、アクションなどのシグナル構成データを保存します。
自動シグナル [sn_pp_auto_Signal]	実行するシグナルのスケジュールを保存します。
シグナルチャネル構成 [sn_pp_Signal_channel_config]	このシグナルプロンプトの送信先チャネルや各チャネルのアクションなど、シグナルのチャネル構成を保存します。
シグナルアクション [sn_pp_Signal_action]	ユーザーがプロンプトを受信したときに実行できる 仮想エージェント アクションを保存します。
シグナルデータソース [sn_pp_signal_data_source]	単純な条件、集計または高度なスクリプティング、または パフォーマンスアナリティクス インジケーターのいずれかからの、ソーステーブル定義とデータ抽出ロジックを保存します。データを評価するためのしきい値も含まれます。
シグナルユーザー構成 [sn_pp_signal_user_config]	プロンプトの対象となるユーザーに適用される追加の基準を保存します。
シグナルカテゴリ [sn_pp_signal_category]	プロンプトタイプを識別するために使用されるシグナルカテゴリを保存します。
プロンプト [sn_pp_prompt]	シグナルによって生成されたすべてのプロンプトを保存します。
プロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details]	受信ユーザーがマネージャーである場合に、プロンプトまたはシグナルの対象となる従業員情報を保存します。
プロンプトユーザー [sn_pp_prompt_users]	[レコードの収集] フィールドが選択されている場合に、プロンプトに適したレコードレベルの情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブプロンプト のトークン

トークンプレースホルダーは、実行時に置き換えられるデータを示します。

シグナルを作成すると、ユーザーに表示されるメッセージは [単一レコード表示] フィールドと [複数レコード表示] フィールドに書き込まれます。これらのメッセージでトークンを使用して、実行時に動的に置き換えられるデータを示します。たとえば、「こんにちは ${receiving_user}、前四半期にあなたのチームの ${user_count} 人のメンバーが PTO を取得していないようです」というメッセージは、「こんにちは Abel Tuter、前四半期にあなたのチームの 2 人のメンバーが PTO を取得していないようです」と表示されます。

トークンのタイプ

- receiving_user：プロンプトの受信者の名前。
- user_name：従業員の名前。

> **注:**
> 受信者がマネージャーであり、そのマネージャーの下の 1 人の従業員のみがシグナルの対象となる場合は、このトークンで従業員の名前を直接使用します。

- user_count：シグナルの対象となるマネージャー配下の従業員の数。
- item_count：シグナルの対象となる従業員に属するレコードの数。
- item：シグナルの対象となる従業員に 1 つのレコードのみが属する場合、データソースの [表示] フィールドの値がこのトークンに保存されます。
- score：しきい値評価で使用されるスコア。

> **注:**
> * は、[レコードの収集] フィールドが選択されている場合にのみトークンを使用できることを示します。

プロンプトテンプレートのトークン

データソースタイプ	ペルソナ	トークン (単一レコード)	トークン (複数レコード)
シンプル	マネージャー	なし	receiving_user、user_count
カウントとして集計	マネージャー	receiving_user、item_count、user_name	receiving_user、user_count
なしとして集計	マネージャー	receiving_user、item_count、user_name	receiving_user、user_count
スクリプト	マネージャー	receiving_user、item_count、user_name	receiving_user、user_count
Performance Analytics インジケーター	マネージャー	receiving_user、score、item_count*、user_name	receiving_user、user_count
シンプル	従業員		
カウントとして集計	従業員	receiving_user、score、item*	receiving_user、item_count
なしとして集計	従業員	receiving_user、score、item*	receiving_user、item_count
スクリプト	従業員	receiving_user、score、item*	receiving_user、item_count*
Performance Analytics インジケーター	従業員	receiving_user、score、item*	receiving_user、item_count*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロアクティブプロンプト のデータソースのタイプ

データソースは、プロアクティブプロンプト のデータテーブルからデータを取得するさまざまなタイプのメソッドです。

データソースタイプ	説明
シンプル	単一のデータテーブルからデータを取得します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、従業員が現在のロールを変更しないことについてマネージャーに指示したり、未取得の PTO 残数が多いことについて従業員に指示したりすることができます。 **注:** データソース出力が [ユーザー] フィールドから選択したユーザーごとに 1 つのレコードを返すことが確実である場合は、[シンプル] タイプのデータソースを使用します。それ以外の場合、フレームワークは最初のレコードのみを考慮し、残りのレコードをスキップします。複数のレコードの場合は、[集計] データソースを選択します。
集計	データソースでの集計関数 (カウントなど) の使用を許可します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、新規雇用者からの多数の要求についてマネージャーに指示したり、期限切れのタスクの数について従業員に指示したりすることができます。 **注:** • [集計] の値が [なし] の場合、管理者はしきい値評価で使用するテーブルからスコアフィールドを選択する必要があります。 • 集計 (カウント) は [ユーザー] フィールド別にグループ化されます。
スクリプト	複雑な条件の場合は、このデータソースを使用してコードを記述し、データを取得します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、ケースに関する多数のコメントについてマネージャーに指示できます。 スクリプトは、次のキーと値のペアを含むオブジェクトのカンマ区切りリストを返す必要があります。 • user：sys_user レコードの sys_id。 • score：[レコードを収集] がオンになっている場合の数値スコア文字列。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データソースタイプ	説明
	• record：sourceTable 内の対応するレコードの sys_id。 • sourceTable：スコアの取得元のテーブル。 • displayValue：[ビューの詳細] に表示される名前。 • displayLabel：displayValue を表すラベル名。
Performance Analytics インジケーター	選択したインジケーターとブレークダウンの パフォーマンスアナリティクス ジョブによって収集されたデータを使用します。たとえば、このタイプのテーブルを使用して、多数のオープンインシデントに関してマネージャーに指示できます。 **注:** データを処理するには、パフォーマンスアナリティクス ジョブを実行する必要があります。詳細については、「Performance Analytics ジョブのアクティブ化」を参照してください。

プロアクティブプロンプト のアクションとアクショングループ

アクションにより、ユーザーはプロンプトに応じた行動を実行できます。

使用可能なアクションのタイプはチャネルによって異なります。特に記載のない限り、次のテーブルのアクションは 従業員ポータル および 仮想エージェントで使用できます。

アクション	説明
詳細を表示	シグナル構成で指定された URL など、ユーザーがプロンプトの詳細を表示できるようにします。ユーザーは、スクリプトデータソースで構成された URL に基づいて、アイテム/タスク/レコードへのリンクに直接アクセスすることもできます。詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルの作成」を参照してください。 **注:** • アイテム/タスク/レコードへのリンクの表示は、スクリプトデータソースでのみ機能します。 • 表示される詳細は、 [レコードの収集] フィールドが選択されているかどうかで異なります。 • このアクションは 従業員ポータル でのみ使用できます。仮想エージェント には、デフォルトで詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクション	説明
メール送信	ユーザーはプロンプトから直接メールを送信できます。このアクションにより、組織で設定されているデフォルトのメールクライアントに応じて、ユーザーが作成ウィンドウに直接移動されます。ユーザーは、1 人のユーザーまたはすべてのユーザーに同時にメールを送信することを選択できます。 **注:** ユーザー [sys_user] テーブルでメールが設定されているアクティブなユーザーのみを、送信先として選択できます。
会議を設定	ユーザーは、組織の構成に基づいて、Outlook や Gmail などのデフォルトのメールクライアントを介して会議をスケジュールできます。 **注:** • このアクションには、文字列タイプの構成可能なアクションパラメーター *mailClient* があります。デフォルトでは、メールクライアントは Outlook です。これは Gmail に変更できます。 • ユーザー [sys_user] テーブルでメールが設定されているアクティブなユーザーのみを、会議の対象として選択できます。 • このパラメーターは 従業員ポータル アクションにのみ適用されます。
チャットを開始	ユーザーは Microsoft Teams を介してステークホルダーと 1 対 1 で会話できます。 **注:** • [チャットを開始] アクションでは、com.snc.ms_teams プラグインがインストールされている必要があります。 • ユーザー [sys_user] テーブルでメールが設定されているアクティブなユーザーのみを、チャットを開始する相手として選択できます。

注:
Employee Center アクションフレームワークの [アクション] にある構成可能なアクションパラメーター **selectindividual** によって、[メールの送信]、[会議の設定]、および [チャットの開始] アクションに対してすべての従業員を選択できるか、または個々の従業員を選択できるかが決まります。デフォルト値は false です。このパラメーターは 従業員ポータル のアクションにのみ適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクショングループ

アクショングループには、すばやくアクセスできるように、フレームワークで頻繁に使用されるアクションのコレクションが含まれています。アクショングループは 従業員ポータル でのみ使用されます。プロアクティブプロンプト で利用可能なアクショングループは次のとおりです。

- チャットアクショングループ
- メールアクショングループ

詳細については、「アクショングループ」を参照してください。

シグナルデータソースフォーム

シグナルのデータソースを作成するためのフォーム。

フィールド	説明
名前	シグナルデータソースの名前。
説明	シグナルデータソースの簡単な説明。
タイプ	作成するデータソースのタイプ。使用可能な値： • シンプル • 集計済み • スクリプト化 • インジケーター (Performance Analytics インジケーター) • サブフロー 詳細については、「プロアクティブプロンプトのデータソースのタイプ」を参照してください。
スクリプト	データソースを取得するスクリプト。スクリプトを正常に実行する方法については、フィールドに表示されるスクリプトの例に従ってください。 **注:** このフィールドは、[タイプ] フィールドで [スクリプト化] オプションを選択した場合にのみ利用できます。
サブフロー	フローデザイナー をデータソースとして使用して作成された公開済みサブフロー。
インジケーター	インジケーターデータソースタイプのパフォーマンス測定のタイプ。 **注:** 分析ハブで公開されている自動インジケーターのみがサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ブレークダウン	優先度、カテゴリ、アサイン先グループなどの定性的属性別にインジケータースコアをグループ化またはフィルターするためのフィールドです。 **注:** ユーザー [sys_user] テーブルでブレークダウンソースフィールドが利用可能なブレークダウンのみを選択できます。
テーブル	データを取得するソースとして使用されるテーブル。
条件	テーブルからデータを取得するために満たす必要がある基準。たとえば、条件 [利用可能残高] [次の値を超える]**[10]** は、10 日を超える未使用の PTO 残数を取得します。
ユーザーフィールド	データソースレコードをグループ化するために使用されるデータテーブルのフィールド。
適用先	[ユーザー] フィールドのデータをフィルターするためのユーザー構成。
レコードの収集	プロンプトメッセージを配信するときにレコードの詳細を取得するオプション。 **注:** • データソースタイプとして [インジケーター] が選択されている場合は、選択したインジケーターレコードで [レコードの収集] オプションも true に設定する必要があります。 • このオプションを選択すると、表示フィールドの値がプロンプトの詳細 [sn_pp_prompt_details] テーブルに保存されます。 • このオプションを選択すると、[詳細を表示] アクションに影響します。 • [ゼロレコードを含める] フィールドが選択されている場合、[レコードの収集] オプションは使用できません。
表示フィールド	[詳細を表示] アクションおよびプロンプトメッセージに表示される、テーブルのレコードを表すソーステーブルのフィールド。たとえば、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルでは、HR ケースをケース番号、簡単な説明、またはテーブル内のその他のフィールドで表すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: • このフィールドは、[レコードの収集] フィールドが選択されている場合にのみ表示されます。 • item トークンには、このフィールドの値が含まれています。
しきい値条件	
集計	集計タイプ。このフィールドは、選択したデータソースが [集計] の場合にのみ使用できます。
条件	しきい値の条件。使用可能な値： • 次の値未満 • 次の値以下 • 一致 • 次の値以上 • 次の値を超える
値	[条件] フィールドに指定された条件の値。たとえば、5 件を超える期限切れタスクの数を検索するには、[値] を 5 にし、完全な条件を [期限切れのタスク][次の値を超える]**[5]**にします。
スコアフィールド	スコア評価に使用されるフィールド。 注: このフィールドは、選択したデータソースが [集計] で、[集計] フィールドの値が [なし] の場合にのみ使用できます。数値が入力されているフィールドのみを選択できます。
パーセンタイルを使用	固定数に対する静的比較の代わりに相対比較を使用するオプション。
パーセンタイル値	しきい値条件のパーセンタイル値。このフィールドは、[パーセンタイルを使用] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。使用可能な値： • 下限外れ値 • 25 パーセンタイル • 中央値 • 75 パーセンタイル • 上限外れ値

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ゼロレコードを含める	テーブルにレコードのないユーザーを含めるオプション。たとえば、PTO 残数がない従業員にプロンプトを送信するには、このオプションを選択します。 **注:** [適用先] フィールドでユーザー構成を選択することで、レコードがゼロのユーザーを絞り込むことができます。たとえば、選択したテーブルにレコードがない HR 部門の従業員にプロンプトを送信できます。

シグナル構成フォーム

プロアクティブプロンプトでシグナルを作成 するフォーム

フィールド	説明
名前	シグナル構成の名前。
説明	シグナル構成の簡単な説明。
アクティブ	シグナル構成をアクティブ化するオプション。
スケジュール	ユーザーにプロンプトを送信する頻度を決定します。 詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルスケジュールの構成」を参照してください。
優先度	プロンプトウィジェットでのプロンプトの表示順序を決定します。使用可能な値は、 [高]、[低]、または [中] です。
順番	シグナルに関連する順序を格納します。
カテゴリタグ	プロンプトウィジェットで特定のプロンプトをプルするために使用されるシグナルのカテゴリ。 詳細については、「プロアクティブプロンプトでのシグナルカテゴリの構成」を参照してください。
チャネルとアクション	プロンプトが表示されるチャネルと、そのチャネルに関連付けられたアクション。 詳細については、「プロアクティブプロンプトでの配信チャネルの構成」を参照してください。
受信ユーザー	プロンプトを受け取るユーザー (マネージャーまたは従業員)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: • 従業員の値は、[データソース] フィールドで指定されたデータ ソースの [ユーザー **(user)]** フィールドから取得されます。 • 従業員のマネージャーは、ユーザー [sys_user] テーブルの [マネージャー] フィールドから派生されます。
シグナルソース	
データソース	データを取得するためのデータソースメソッド。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのデータソースのタイプ」を参照してください。
プロンプトテンプレート	
プロンプトヘッダー	プロンプトのタイプを識別するために従業員ポータルに表示されるアイコンとラベル。たとえば、スキル、学習、ロールなどのヘッダーを含めることができます。 ヘッダーの追加については、「プロンプトを識別するための新しいプロンプトヘッダーを追加する」を参照してください。
タイトル	ユーザーにプロンプトが表示されるときのメッセージのタイトル。
単一レコード表示	単一のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。
複数レコード表示	複数のレコードに対してプロンプトが生成されるときにユーザーに表示されるメッセージのテンプレート。 トークンの詳細については、「プロアクティブプロンプト のトークン」を参照してください。
URL	従業員ポータル の [詳細を表示] アクション または 仮想エージェント の [アクションを実施します。] アクションでユーザーがアクセスできる URL。 詳細については、「プロアクティブプロンプトのアクションとアクショングループ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) とサードパーティシステムとの統合

他のサードパーティシステムと統合することで HR サービスデリバリ (HRSD) 機能を拡張します。

- HR 統合
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク
- Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合
- Magnit の HR サービスデリバリ統合
- HR Service Delivery Integration with Workday
- Workday と HR サービスデリバリの高度な統合
- Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合
- Oracle HCM と HR サービスデリバリの高度な統合
- SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合
- Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ
- Document Template integration with AdobeSign
- Document Template integration with DocuSign
- Employee Relations integration with Navex EthicsPoint

HR 統合

HR サービスデリバリ (HRSD) と HR 管理システムを統合すると、従業員プロファイル、タスク、その他のデータを同期できます。また、経歴チェックシステムを統合すると、経歴チェックを要求できます。電子署名システムを統合すると、電子署名を要求できます。さらに、これらにとどまりません。

特定のシステムで、事前設定された統合を使用できます。SOAP または REST サービスを使用するサードパーティシステムと、独自のカスタム統合を構成することもできます。

重要:
HR Integrations プラグインで利用可能だった Workday 統合と SuccessFactors 統合は廃止されました。Workday 統合の場合は HR Service Delivery Integration with Workday アプリケーションを使用し、SuccessFactors 統合の場合は SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 アプリケーションを使用できます。

事前設定された統合

HR サービスデリバリ (HRSD)では、次のサードパーティシステムに対して、事前設定された統合が用意されています。

サードパーティシステム	事前設定された統合
経歴チェックシステム	• First Advantage サービスとの統合 • Accurate Background サービスとの統合 • Sterling 人材ソリューションサービスとの統合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティシステム	事前設定された統合
電子署名システム	• DocuSign サービスとの統合 • Adobe Sign サービスとの統合
税フォーム管理システム	CIC Plus サービスとの統合

サポートおよびトラブルシューティング情報

HR 統合のサポートとトラブルシューティングに関する情報については、HI ナレッジベースに掲載されているHR 統合のよくある質問 [KB0678031] の記事を参照してください。

注:
初期の統合ではサポートされていないシナリオがあります。特に従業員が再雇用された場合や、従業員が臨時雇用からフルタイムに移行された場合は、サポートされません。

アクティベーション情報

HR 統合は、Case and Knowledge Management を有効にすると自動的に有効化されます。有効になっていない場合は、HR 統合を手動で有効化できます。アプリケーションに付随してインストールされるコンポーネントについては、「HR 統合とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

HR 統合の有効化

admin ロールを持っている場合は、Human Resources Scoped アプリ：統合 [com.sn_hr_integrations] を有効化できます。このプラグインにはデモデータが含まれており、関連プラグインがまだ有効化されていない場合はそれが有効化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Human Resources Scoped アプリ：統合を使用すると、HR サービスデリバリ (HRSD)とサードパーティシステムの統合が可能になります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 統合とともにインストールされるコンポーネント

HR 統合プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
Human Resources Scoped アプリ：統合 [com.sn_hr_integrations] プラグインは、sn_hr_integrations.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の HR 統合管理者ユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR 統合管理者 [sn_hr_integrations.admin]	HR Integrations アプリケーションにアクセスして構成できます。	sn_hr_integrations.user
HR 統合ユーザー [sn_hr_integrations.user]	HR Integrations アプリケーション内のデータにアクセスして読み込みできます。	なし

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
統合ユーザー同期用の HR クライアントロールのアサイン	統合ユーザー用の HR ロールを毎日アサインします。
HR 統合 - 外部インターフェイスのプッシュ再試行ジョブ	定期的に、サードパーティシステムへのデータプッシュを再試行します。
HR 統合 - Accurate 経歴チェック命令更新の取得	定期的な Accurate 統合のために、経歴チェック命令の更新を取得します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
HR 統合追加入力 [sn_hr_integrations_additional_inputs]	追加入力用のテーブル
経歴チェックパッケージ [sn_hr_integrations_background_check_package]	経歴チェックパッケージのテーブル
HR 統合経歴チェックステージング	経歴チェックのステージングテーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_hr_integrations_background_check_staging]	
HR 統合部門ステージング [sn_hr_integrations_dept_staging]	部門のステージングテーブル
HR 統合外部インターフェイス [sn_hr_integrations_external_interface]	HR 外部インターフェイスのテーブル
HR 統合ジョブプロファイル [sn_hr_integrations_job_profile]	ジョブプロファイルのステージングテーブル
HR 統合ジョブトラッカー [sn_hr_integrations_job_tracker]	ジョブトラッカーのテーブル
休暇タイプ [sn_hr_integrations_leave_type]	休暇タイプのテーブル
HR 統合場所ステージング [sn_hr_integrations_loc_staging]	場所のステージングテーブル
HR 統合アウトバウンドスキーママッピング [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	HR アウトバウンドスキーママッピングのテーブル
HR 統合アウトバウンドサービス [sn_hr_integrations_outbound_service]	HR Integration Outbound Services のテーブル
HR 統合アウトバウンドサービストリガー [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	アウトバウンドサービストリガーのテーブル
HR 統合スキーママッピング [sn_hr_integrations_schema_mapping]	HR スキーママッピングのテーブル
HR 統合サービス [sn_hr_integrations_service]	HR 統合サービスのテーブル
HR 統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	サービスジョブトラッカーのテーブル
HR 統合サービスマッピング [sn_hr_integrations_service_mapping]	HR サービスマッピングのテーブル
HR 統合ソース [sn_hr_integrations_source]	ソースのテーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
HR 統合ソースプロパティ [sn_hr_integrations_source_properties]	ソースプロパティのテーブル
HR 統合ソースバージョン [sn_hr_integrations_source_version]	ソースバージョンのテーブル
HR 統合ステージング [sn_hr_integrations_staging]	コア HR 統合のステージングのテーブル **注:** HR 統合のすべてのステージングテーブルは、このコアテーブルの拡張です。
HR 統合ワーカープロファイル [sn_hr_integrations_worker_profile]	ワーカープロファイル、有効なワーカープロファイル、および将来のワーカープロファイルのステージングテーブル

First Advantage サービスとの統合

事前設定された First Advantage 統合では、First Advantage サービスによる経歴チェックの要求に、SOAP Services が使用されます。事前設定された統合をそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

First Advantage 統合の概要

First Advantage 統合は、次のように経歴チェックを要求するように構成されています。

- HR エージェントが First Advantage サービスによる経歴チェックを要求するケースを作成します。
- First Advantage サービスは要求を評価し、次を行います。
  - 経歴チェックの申請者 ID およびステータスでケースを更新します。
  - First Advantage のウェブサイトからサインアップおよび経歴チェック申請を完了する従業員に、タスクを作成してメールを送信します。
- 従業員がタスクを完了すると、First Advantage サービスで経歴チェックが実行されます。
- 経歴チェックが完了したら、経歴チェックのステータスと詳細を使用して、First Advantage サービスでケースが更新されます。

First Advantage 統合のセットアップ

First Advantage 統合を設定するには、ソース資格情報を提供し、統合の設定を確認して、適切な経歴チェックパッケージを追加する必要があります。統合が完了したら、First Advantage サービスによる経歴チェックを要求できます。

First Advantage サービスのソース資格情報の提供

First Advantage サービスのソースおよび SOAP の資格情報を提供して、統合のためのアクセスを可能にします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合のために First Advantage サービスにアクセスできるようにするには、次の情報を提供する必要があります。

- エンドポイント URL、ユーザー名、およびパスワードを含む、SOAP 認証情報
- 親アカウント
- アカウント
- 要求者のメールアドレス

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 統合 > ソース.
2. **First Advantage** レコードを開きます。
3. [**SOAP** 認証情報] 関連リストで、統合に使用する SOAP 資格情報を入力します。

フィールド	説明
エンドポイント URL	サードパーティシステムにより提供された一意のエンドポイント URL です。 注: ○ デフォルト値はプレースホルダー URL のみです。必ずサードパーティのプロバイダーから入手した一意のエンドポイント URL に置き換えてください。 ○ 顧客インスタンスとサードパーティシステム間で転送されるデータは、標準の SSL により保護されます。セキュア接続のために、暗号化された HTTPS リンクを提供します。
受信ユーザー名	受信データをプルするユーザーの名前です。
受信パスワード	受信ユーザー名のパスワードです。 注: このフィールドには明示的な値を入力する必要があります。入力した値はインスタンスのキーで暗号化されるため、XML ファイルまたは更新セットを使用して他のインスタンスからインポートされた値は機能しません。
送信ユーザー名	送信データをプッシュするユーザーの名前です。
送信パスワード	送信ユーザー名のパスワードです。 注: このフィールドには明示的な値を入力する必要があります。入力した値はインスタンスのキーで暗号化されるため、XML ファイルまたは更新セットを使用して他のインスタンスからインポートされた値は機能しません。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. **[HR** 統合追加入力] 関連リストで、各キーの値を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- parent_account
- アカウント
- requestor_email_address

6. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、次のソースプロパティをオンまたはオフにできます。

プロパティ	説明
sn_hr_integrations.debug	サードパーティシステムからの応答を表示するデバッグログを有効にします。必要に応じて、統合のトラブルシューティングとデバッグをオンにします。 ○ タイプ：true または false ○ デフォルト値：false ○ 場所:移動先 **HR** 統合 > ログ をクリックして、開発ログを表示します。

次のタスク
さらにソース資格情報の設定が必要な場合は、「」を参照してください。

First Advantage サービスの統合の確認

統合は、HR サービスデリバリ (HRSD)の HR サービスと First Advantage サービス間で経歴チェックデータをプッシュするように構成されます。事前設定を確認して、ニーズが満たされているか、追加でカスタマイズが必要かを判断できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. HR サービスを HR Web サービスにマップする、HR サービスマッピングを確認します。

   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** サービスマッピング.

   b. **[HR** 外部ソース] 列を右クリックして、[外部ソースによるグループ化] を選択します。

   c. **[First Advantage]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。
   各レコードに対し、情報アイコンをクリックして、HR サービスが適切な HR Web サービスに正しくマッピングされていることを確認します。

HR サービスマッピング	**HR** サービス	**HR Web** サービス
First Advantage - First Advantage による経歴チェックの要求	First Advantage による経歴チェックの要求	First Advantage Web サービス

2. HR アウトバウンドスキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング (アウトバウンド).
   b. [ソーステーブル] 列を右クリックして、[ソーステーブルによるグループ化] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management] グループで、矢印をクリックしてリストを展開します。

d. 各 First Advantage レコードの情報アイコンをクリックし、ソーステーブルからのデータフィールドが First Advantage 内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。

3. HR スキーママッピングを確認します。

a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング.

b. [ソース] 列を右クリックして、[ソースによるグループ化] を選択します。

c. **[First Advantage]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。

d. 各レコードついて情報アイコンをクリックし、First Advantage からのデータフィールドが、ステージングテーブル内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。

4. HR 変換マップを確認します。

a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** 変換マップ.

b. [テーブル変換マップ] リストで、ステージングテーブルが適切なターゲットテーブルに正しくマッピングされていることを確認します。

ステージングテーブル	ターゲットテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_stg]	HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]

次のタスク
さらに統合のカスタマイズが必要な場合は、「」を参照してください。

First Advantage サービスの経歴チェックパッケージの追加

1 つ以上の経歴チェックパッケージをインスタンスに追加して、First Advantage による経歴チェックが要求されたときにアクセスできるようにします。たとえば、経歴チェックパッケージのみを追加することも、経歴チェックと薬物検査の両方のパッケージを追加することもできます。

始める前に
経歴チェックパッケージは、サードパーティシステムによって定義されているアクティビティのセットで、経歴チェックに含められるものです。経歴チェック用のみ、経歴チェックと薬物検査用などのパッケージを保持することができます。各経歴チェックパッケージには、次を指定する必要があります。

- パッケージ ID
- パッケージ名
- パッケージの説明

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. 移動先 **HR** 統合 > バックグランドチェックパッケージ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

経歴チェックパッケージフォーム

フィールド	説明
パッケージ ID	経歴チェックパッケージの ID です。
パッケージ名	経歴チェックパッケージの名前です。
説明	経歴チェックパッケージの説明です。
ソース	サードパーティの経歴チェックシステムの名前です。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク

さらに経歴チェックパッケージを追加する場合は、この手順を繰り返します。経歴チェックパッケージを、HR サービスフォームにデフォルトパッケージとして表示するように設定する場合は、「」を参照してください。その他の場合、統合のセットアップは完了です。

Accurate Background サービスとの統合

事前設定された Accurate Background 統合では、Accurate Background サービスによる経歴チェックの要求に REST Services が使用されます。事前設定された統合をそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

Accurate 統合の概要

Accurate 統合は、次のように経歴チェックを要求するように構成されています。

- HR エージェントが Accurate サービスによる経歴チェックを要求するケースを作成します。
- Accurate サービスは要求を評価し、次を行います。
  - 経歴チェックの申請者 ID およびステータスでケースを更新します。
  - Accurate のウェブサイトにサインアップして経歴チェック申請を完了するためのリンクが記載されたメールを従業員に送信します。
- 従業員が経歴チェック申請を完了すると、Accurate サービスで経歴チェックが実行されます。
- 経歴チェックが完了したら、経歴チェックのステータスと詳細を使用して Accurate サービスでケースが更新されます。

Accurate 統合のセットアップ

Accurate 統合を設定するには、ソース資格情報を提供し、統合の設定を確認して、適切な経歴チェックパッケージを追加する必要があります。統合が完了したら、Accurate サービスによる経歴チェックを要求できます。

Accurate サービスのソース資格情報の提供

Accurate サービスのソースおよび REST の資格情報を提供して、統合のためのアクセスを可能にします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

統合のために Accurate サービスにアクセスできるようにするには、次の情報を提供する必要があります。

- エンドポイント URL、ユーザー名、およびパスワードを含む、REST 認証情報

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

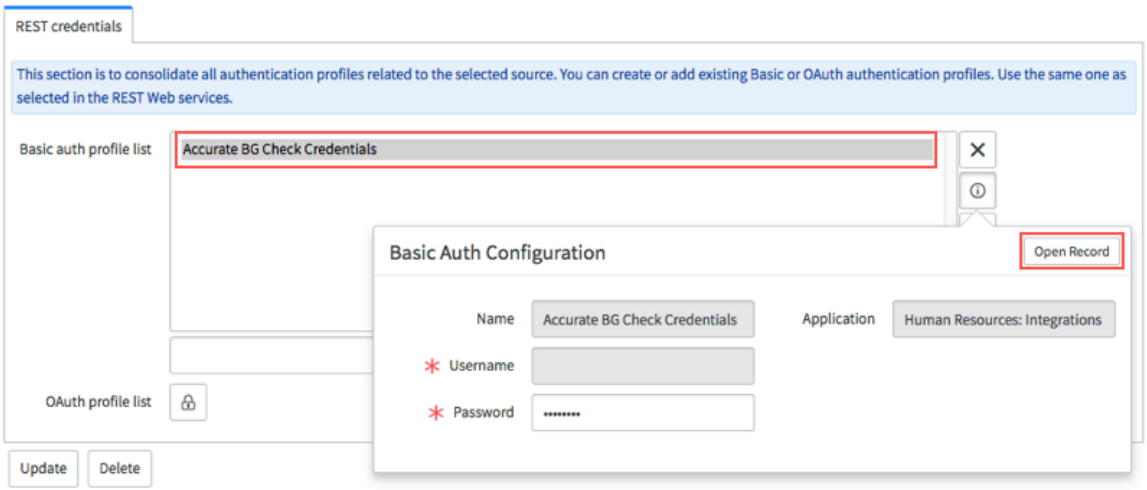
手順

1. 移動先 すべて > **HR** 統合 > ソース.
2. **Accurate** 経歴チェックレコードを開きます。
3. [**REST** 認証情報] 関連リストで、統合に使用する基本認証プロファイル資格情報を入力します。

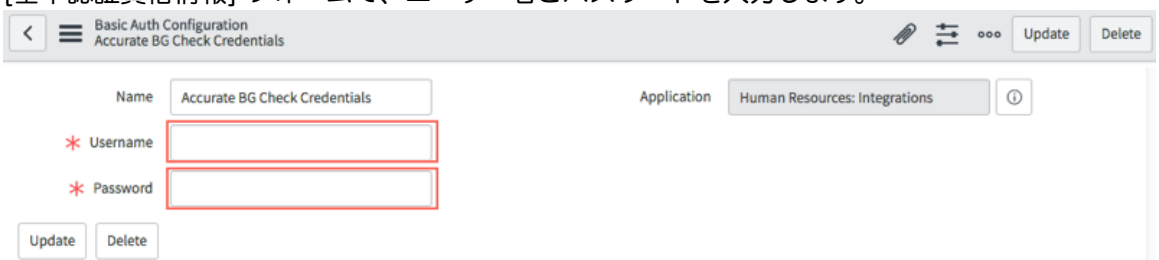
> **重要:**
> 対応する HR REST サービスでは、サードパーティプロバイダーから入手した一意のエンドポイント URL を入力する必要があります。

   a. [基本認証プロファイルリスト] フィールドで、[ロック解除] アイコンをクリックします。

   b. **Accurate** 経歴チェック資格情報 プロファイルを選択し、[プレビュー] をクリックしてレコードを開きます。



   c. [基本認証資格情報] フォームで、ユーザー名とパスワードを入力します。



   d. [更新] をクリックします。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、次のソースプロパティをオンまたはオフにできます。

プロパティ	説明
sn_hr_integrations.debug	サードパーティシステムからの応答を表示するデバッグログを有効にします。必要に応じて、統合のトラブルシューティングとデバッグをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	○ タイプ：true または false ○ デフォルト値：false ○ 場所:移動先 **HR** 統合 > ログ をクリックして、開発ログを表示します。

次のタスク
さらにソース資格情報の設定が必要な場合は、「」を参照してください。

Accurate サービスの統合の確認

統合は、HR サービスデリバリ (HRSD) の HR サービスと Accurate サービス間で経歴チェックデータをプッシュするように構成されます。事前設定を確認して、ニーズが満たされているか、追加でカスタマイズが必要かを判断できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. HR サービスまたは HR Integration Outbound Services を HR Web サービスにマップする、HR サービスマッピングを確認します。

   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** サービスマッピング.

   b. **[HR** 外部ソース] 列を右クリックして、[外部ソースによるグループ化] を選択します。

   c. **[Accurate]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。

   d. 各レコードについて情報アイコンをクリックし、HR サービスまたは HR Integration Outbound Services が、適切な HR Web サービスに正しくマッピングされていることを確認します。

      注:
      [Accurate 経歴チェック **API]** レコードのエンドポイント URL を必ず確認してください。

HR サービスマッピング	**HR** サービスまたは **HR** 統合アウトバウンドサービス	**HR Web** サービス
Accurate 経歴チェック - Accurate 経歴チェック - オーダー更新の取得	Accurate 経歴チェック - オーダー更新の取得	Accurate 経歴チェック API
Accurate 経歴チェック - Accurate 経歴チェック - レポートデータの取得	Accurate 経歴チェック - レポートデータの取得	Accurate 経歴チェック API
Accurate 経歴チェック - Accurate 経歴チェック - オーダーを出す	Accurate 経歴チェック - オーダーを出す	Accurate 経歴チェック API
Accurate 経歴チェック - Accurate による経歴チェックの要求	Accurate による経歴チェックを要求	Accurate 経歴チェック API

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. HR アウトバウンドスキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング (アウトバウンド).
   b. [ソーステーブル] 列を右クリックして、[ソーステーブルによるグループ化] を選択します。
   c. HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management] グループで、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各 Accurate レコードの情報アイコンをクリックして、ソーステーブルからのデータフィールドが Accurate 内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
3. HR スキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング.
   b. [ソース] 列を右クリックして、[ソースによるグループ化] を選択します。
   c. **[Accurate]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各レコードについて情報アイコンをクリックし、Accurate からのデータフィールドが、ステージングテーブル内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
4. HR 変換マップを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** 変換マップ.
   b. [テーブル変換マップ] リストで、ステージングテーブルが適切なターゲットテーブルに正しくマッピングされていることを確認します。

ステージングテーブル	ターゲットテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_stag]	HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]

自動翻訳

次のタスク
さらに統合のカスタマイズが必要な場合は、「」を参照してください。

Accurate サービスの経歴チェックパッケージの追加

1 つ以上の経歴チェックパッケージをインスタンスに追加して、Accurate による経歴チェックが要求されたときにアクセスできるようにします。たとえば、経歴チェックパッケージのみを追加することも、経歴チェックと薬物検査の両方のパッケージを追加することもできます。

始める前に
経歴チェックパッケージは、サードパーティシステムによって定義されているアクティビティのセットで、経歴チェックに含められるものです。経歴チェック用のみ、経歴チェックと薬物検査用などのパッケージを保持することができます。各経歴チェックパッケージには、次を指定する必要があります。

- パッケージ ID
- パッケージ名
- パッケージの説明

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順
1. 移動先 **HR** 統合 > バックグランドチェックパッケージ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

経歴チェックパッケージフォーム

フィールド	説明
パッケージ ID	経歴チェックパッケージの ID です。
パッケージ名	経歴チェックパッケージの名前です。
説明	経歴チェックパッケージの説明です。
ソース	サードパーティの経歴チェックシステムの名前です。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク

さらに経歴チェックパッケージを追加する場合は、この手順を繰り返します。経歴チェックパッケージを、HR サービスフォームにデフォルトパッケージとして表示するように設定する場合は、「」を参照してください。その他の場合、統合のセットアップは完了です。

Sterling 人材ソリューションサービスとの統合

事前設定された Sterling 人材ソリューションの統合では、Sterling サービスによる経歴チェックの要求に REST Services が使用されます。事前設定された統合をそのまま使用することも、ニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。

Sterling 統合の概要

Sterling 統合は、次のように経歴チェックを要求するように構成されています。

- HR エージェントが Sterling サービスによる経歴チェックを要求するケースを作成します。
- Sterling サービスは要求を評価し、次を行います。
  - 経歴チェックオーダー ID でケースを更新します。
  - Sterling のウェブサイトにサインアップして経歴チェック申請を完了するためのリンクが記載されたメールを従業員に送信します。
- 従業員が経歴チェック申請を完了すると、Sterling サービスで経歴チェックが実行されます。
- 経歴チェックが完了したら、経歴チェックのステータスと詳細を使用して Sterling サービスでケースが更新されます。

Sterling 統合のセットアップ

Sterling 統合を設定するには、ソース資格情報を提供し、統合の設定を確認して、適切な経歴チェックパッケージを追加する必要があります。統合が完了したら、Sterling サービスによる経歴チェックを要求できます。

Sterling サービスのソース資格情報の提供

Sterling サービスのソースおよび REST の資格情報を提供して、統合のためのアクセスを可能にします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

統合のために Sterling サービスにアクセスできるようにするには、次の情報を提供する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- エンドポイント URL を含む、REST 認証情報
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- パスワード
- アカウント

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 統合 > ソース.
2. **Sterling** 経歴チェックレコードを開きます。
3. [**REST** 認証情報] 関連リストでは、統合に使用する資格情報を入力しないでください。
   そのような資格情報は、ここではなく [人事統合追加入力] 関連リストで入力する必要があります。

   重要:
   対応する HR REST サービスでは、サードパーティプロバイダーから入手した一意のエンドポイント URL を入力する必要があります。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
5. **[HR** 統合追加入力] 関連リストで、各キーの値を入力します。
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - パスワード
   - アカウント
6. **[HR** 統合ソースプロパティ] 関連リストで、次のソースプロパティを追加できます。

プロパティ	説明
sn_hr_integrations.debug	サードパーティシステムからの応答を表示するデバッグログを有効にします。必要に応じて、統合のトラブルシューティングとデバッグをオンにします。 ○ タイプ：true または false ○ デフォルト値：false ○ 場所:移動先 **HR** 統合 > ログ をクリックして、開発ログを表示します。

次のタスク
さらにソース資格情報の設定が必要な場合は、「」を参照してください。

Sterling サービスの統合の確認

統合は、HR サービスデリバリ (HRSD) の HR サービスと Sterling サービス間で経歴チェックデータをプッシュするように構成されます。事前設定を確認して、ニーズが満たされているか、追加でカスタマイズが必要かを判断できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. HR サービスを HR Web サービスにマップする、HR サービスマッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** サービスマッピング.
   b. **[HR** 外部ソース] 列を右クリックして、[外部ソースによるグループ化] を選択します。
   c. **[Sterling]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各レコードに対し、情報アイコンをクリックして、HR サービスが適切な HR Web サービスに正しくマッピングされていることを確認します。

      注:
      [Sterling 経歴チェック **API]** レコードのエンドポイント URL を必ず指定してください。

HR サービスマッピング	**HR** サービス	**HR Web** サービス
Sterling 経歴チェック - Sterling による経歴チェックを要求	Sterling による経歴チェックの要求	Sterling 経歴チェック API

2. HR アウトバウンドスキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング (アウトバウンド).
   b. [ソーステーブル] 列を右クリックして、[ソーステーブルによるグループ化] を選択します。
   c. HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management] グループで、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各 Sterling レコードの情報アイコンをクリックし、ソーステーブルからのデータフィールドが Sterling 内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
3. HR スキーママッピングを確認します。
   a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** スキーママッピング.
   b. [ソース] 列を右クリックして、[ソースによるグループ化] を選択します。
   c. **[Sterling]** グループの場合、矢印をクリックしてリストを展開します。
   d. 各レコードについて情報アイコンをクリックし、Sterling からのデータフィールドが、ステージングテーブル内の適切なフィールドに正しくマッピングされていることを確認します。
4. HR 変換マップを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 **HR** 統合 > **HR** 変換マップ.

b. [テーブル変換マップ] リストで、ステージングテーブルが適切なターゲットテーブルに正しくマッピングされていることを確認します。

ステージングテーブル	ターゲットテーブル
HR 統合経歴チェックステージング [sn_hr_integrations_background_check_stag[sg]	HR 人材管理ケース [sn_hr_core_case_talent_management]

次のタスク
さらに統合のカスタマイズが必要な場合は、「」を参照してください。

Sterling サービスの経歴チェックパッケージの追加

1 つ以上の経歴チェックパッケージをインスタンスに追加して、Sterling による経歴チェックが要求されたときにアクセスできるようにします。たとえば、経歴チェックパッケージのみを追加することも、経歴チェックと薬物検査の両方のパッケージを追加することもできます。

始める前に
経歴チェックパッケージは、サードパーティシステムによって定義されているアクティビティのセットで、経歴チェックに含められるものです。経歴チェック用のみ、経歴チェックと薬物検査用などのパッケージを保持することができます。各経歴チェックパッケージには、次を指定する必要があります。

- パッケージ ID
- パッケージ名
- パッケージの説明

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. 移動先 **HR** 統合 > バックグランドチェックパッケージ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

経歴チェックパッケージフォーム

フィールド	説明
パッケージ ID	経歴チェックパッケージの ID です。
パッケージ名	経歴チェックパッケージの名前です。
説明	経歴チェックパッケージの説明です。
ソース	サードパーティの経歴チェックシステムの名前です。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク
さらに経歴チェックパッケージを追加する場合は、この手順を繰り返します。経歴チェックパッケージを、HR サービスフォームにデフォルトパッケージとして表示するように設定する場合は、「」を参照してください。その他の場合、統合のセットアップは完了です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

DocuSign サービスとの統合

DocuSign の統合を使用して、DocuSign サービスを通して電子署名を要求します。

この統合は、IntegrationHub の DocuSign スポークに依存し、アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) および DocuSign テンプレートの署名に対して有効になっています。アドホックドキュメントフローと DocuSign テンプレートフローの両方に対して、事前設定された HR サービス、フロー、および HR ケーステンプレートを使用できます。

DocuSign スポーク

DocuSign との統合は、IntegrationHub の DocuSign スポークに依存します。開始する前に、管理者は、OAuth プロバイダーとしての登録や、資格情報レコードと接続レコードの作成など、DocuSign スポークを設定する必要があります。ServiceNow インスタンスとも DocuSign を同期する必要があります。

- DocuSign スポークの設定
- DocuSign と ServiceNow との同期

注:

- 新規または更新された DocuSign テンプレートを取得する必要のあるたびに、同期する必要があります。同期するには、次に移動します。 **DocuSign** > アカウント をクリックし、[アカウントを取得] 関連リンクをクリックします。
- 組織に複数の DocuSign アカウントがある場合、アドホックドキュメントフローは最初に利用可能なアカウントを使用します。

DocuSign 統合のセットアップ

DocuSign スポークを設定して同期したら、HR の統合を構成できます。ユーザーがアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または DocuSign テンプレートのどちらに署名するかに応じて、統合で使用できるフローが 2 つあります。DocuSign サービスを通じた署名に使用できるようにする各ドキュメントについて、次のように設定します。

フロー	設定要件
アドホックドキュメントフロー	1. 署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「Managed Documents」を参照してください。 2. アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成 3. DocuSign 統合のための HR サービスの構成
DocuSign テンプレートフロー	1. 署名に使用できるようにする DocuSign テンプレートを作成します。詳細については、『DocuSign 電子署名ユーザーガイド』を参照してください。 2. DocuSign テンプレート用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成 3. DocuSign 統合のための HR サービスの構成

アドホックドキュメントフローは、 ServiceNow システム内の管理ドキュメントから発生する静的ドキュメントの署名に使用されます。各アドホックドキュメントは、標準的な HR PDF ドキュメン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トテンプレートとして構成されています。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。(マーキングの位置は使用されず、DocuSign 統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます)。PDF を解析して対応するテーブルフィールドにドキュメントフィールドをマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときにフィールドに自動入力されるようにすることもできます。生成されたドキュメントは静的で、つまり読み取り専用であり、署名者はどのフィールドも更新できません。

DocuSign テンプレートフローは、DocuSign システムから発生するダイナミックドキュメントの署名に使用されます。DocuSign の各テンプレートが ServiceNow システムに取り込まれ、マッピングを有効にするために HR PDF ドキュメントテンプレートに構成されます。DocuSign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。また、DocuSign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドにマップして、署名のためのドキュメントに自動入力することもできます。生成されたドキュメントは動的であり、これは、署名者が編集可能なフィールドに書き込むことができて、たとえばアドレスを更新したり W-4 情報を提供したりできることを意味します。ただし、作成されたすべての更新はドキュメントにのみ保存されます。ソーステーブルにはマップされません。

DocuSign サービスを通じた電子署名の要求

統合のセットアップが完了すると、組織の HR エージェントは、DocuSign サービスから電子署名を要求できます。

詳細については、「DocuSign サービスを通じた電子署名の要求」を参照してください。

アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

DocuSign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各アドホックドキュメント用に HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に

DocuSign システムを通じた署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「Managed Documents」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.admin

既存の HR PDF 文書テンプレートを使用するか、新しい HR PDF 文書テンプレートを作成することができます。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。DocuSign 統合の一環としてのみ、複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にすることもできます。

手順

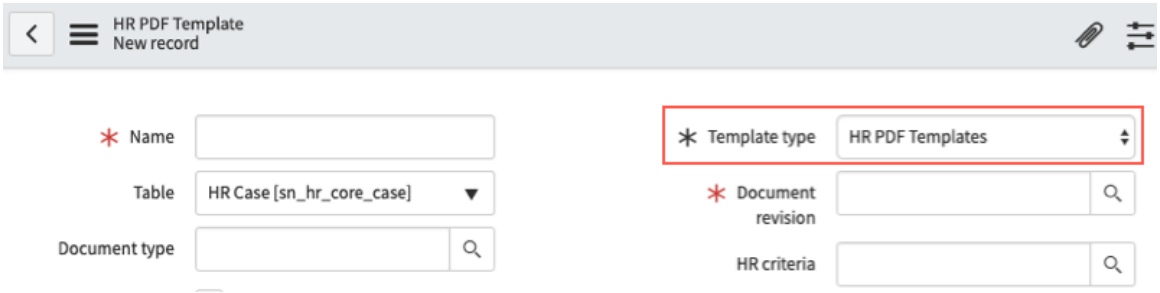
1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   注:
   新規レコードを作成する場合は、必ず **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [HR PDF テンプレート] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



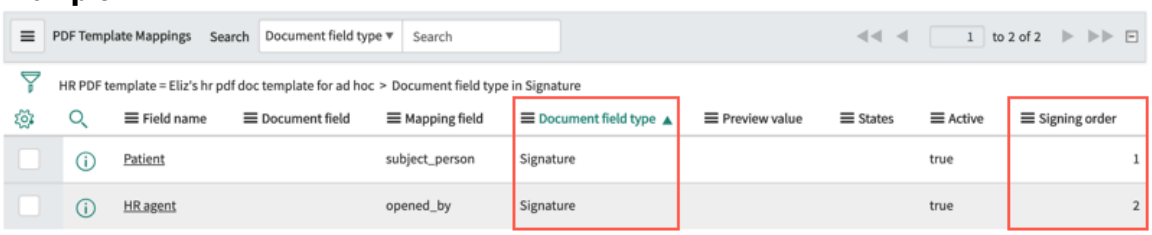
4. 必要に応じて、HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。
[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。HR PDF 文書テンプレートの設定の詳細については、「HR PDF ドキュメントテンプレートの構成」を参照してください。

   注:
   [署名をマーク] の位置は使用されず、統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます。

5. 複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にするには、[PDF テンプレートマッピング] セクションで署名フィールドごとに署名順序をアサインします。

   注:
   - デフォルトでは、ドキュメントに複数の署名フィールドがある場合は、パラレル署名が有効になります。
   - [署名順序] 列が表示されていない場合は、歯車のアイコンをクリックしてリスト列をカスタマイズします。[選択済み] 列に [署名順序] フィールドを追加します。

Example



6. [更新] をクリックします。

DocuSign テンプレート用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

DocuSign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各 DocuSign テンプレート用に HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に
DocuSign システムを通じた署名に使用できるようにする DocuSign テンプレートを作成します。詳細については、『DocuSign 電子署名ユーザーガイド』を参照してください。また、自分のアカウントを同期して、DocuSign テンプレート (およびその他の新規または更新されたテンプレート) を ServiceNow システムに取り込む必要があります。詳細については、「Synchronize Docusign with ServiceNow」を参照してください。

注:
各 DocuSign テンプレートには、関連付けられたドキュメントが 1 つ必要です。テンプレートに対して複数のドキュメントはサポートされません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_hr_core.admin

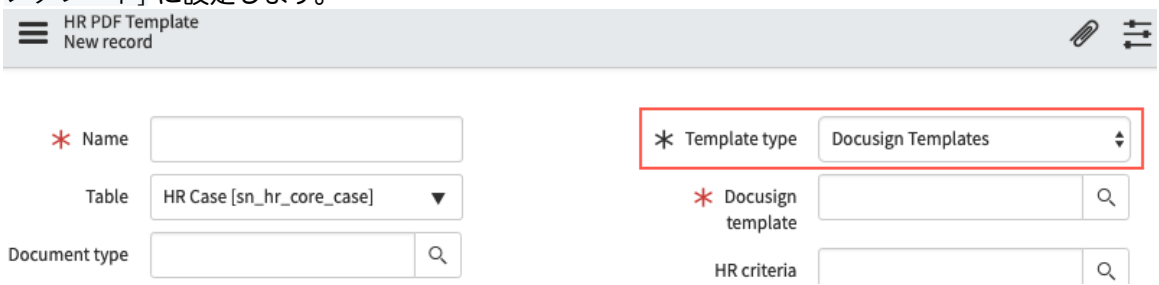
このタスクについて
DocuSign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。また、DocuSign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドにマップして、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   注:
   新規レコードを作成する場合は、必ず **[PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [DocuSign テンプレート] に設定します。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	その HR ドキュメントテンプレートが関連付けられている HR テーブル。
ドキュメントタイプ	その HR ドキュメントテンプレートが分類されるドキュメントタイプ。
有効	その HR ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
テンプレートタイプ	値を [DocuSign テンプレート] に設定します。
DocuSign テンプレート	使用する DocuSign テンプレートを選択します。 **注:** 新規または更新された DocuSign テンプレートを取得する必要のあるたびに、同期する必要があります。同期するには、次に移動します。 **DocuSign** > アカウント をクリックし、[アカウントを取得] 関連リンクをクリックします。詳細については、「Synchronize Docusign with ServiceNow」を参照してください。

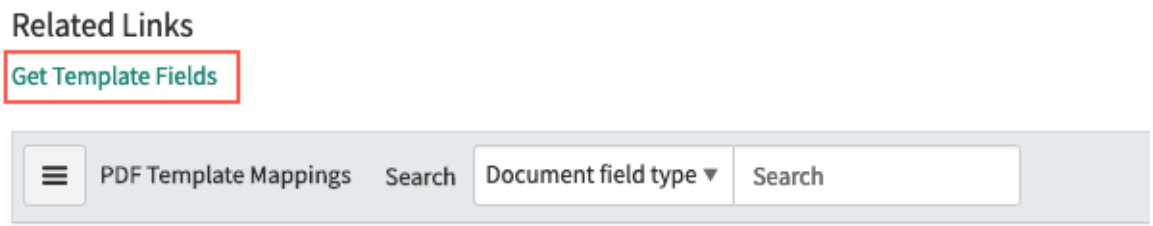
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
HR 基準	HR エージェントが代理で HR ドキュメントテンプレートにアクセスできるようにするために、HR ケースの対象者が満たす必要がある条件を定義します。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[[テンプレートを取得] フィールドのステータス] フィールド、[テンプレートを取得フィールド] 関連リンク、および [PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。
6. [テンプレートを取得フィールド] 関連リンクをクリックします。

注:
DocuSign テンプレートの署名フィールドまたはドキュメントフィールドに変更が加えられた場合は、[テンプレートを取得フィールド] 関連リンクをクリックしてそれらの変更を同期する必要があります。既存のマッピングは影響を受けません。



7. [[テンプレートを取得] フィールドのステータス] フィールドが [完了] に変更されると、フォームを再ロードします。

注:
Safari ブラウザーを使用している場合は、フォームを再ロードして変更済みの状態を確認する必要があります。

[PDF テンプレートマッピング] セクションに、マップ可能なフィールドのリストが表示されます。

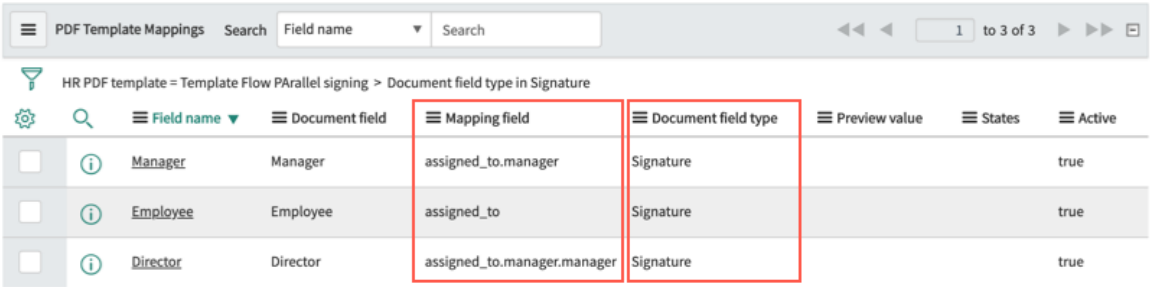
8. **[PDF** テンプレートマッピング] セクションで、DocuSign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。

注:
パラレル署名やシリアル署名などの署名フィールドの構成は、DocuSign システムで実行する必要があります。HR PDF ドキュメントテンプレート内では、署名フィールドを追加または構成することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example



9. **[PDF** テンプレートマッピング] セクションでは、DocuSign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドにマップして、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにすることもできます。

   注:

   - DocuSign フィールドのデータタイプがテーブルフィールドのデータタイプと一致していることを確認してください。
   - マッピングは、次の DocuSign フィールドタイプでサポートされません。
     - 初期
     - 署名日
     - 支払いアイテム
     - 計算式
     - 添付ファイル
     - 注意
     - 承認
     - 拒否

10. [更新] をクリックします。

DocuSign 統合のための HR サービスの構成

DocuSign サービスを通じて電子署名を要求するように、HR サービスを作成または変更します。アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または DocuSign テンプレートのいずれかに対して署名を収集するように事前設定されたフローを使用できます。また、関連する HR ケーステンプレートを構成して、署名するためのデフォルトのアドホックドキュメントまたは DocuSign テンプレートを設定することも必要です。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて

ユーザーがアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または DocuSign テンプレートのどちらに署名するかに応じて、次の事前設定された HR サービス、フロー、および HR ケーステンプレートをそのままおよびサンプルとして使用できます。HR サービス構成の全般的な詳細については、「HR サービス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロー	コンポーネント	名前
アドホックドキュメントフロー	HR サービス	アドホックドキュメントで DocuSign を使用して署名を要求する
	フロー	DocuSign 統合フロー - アドホックドキュメント
	HR ケーステンプレート	アドホックドキュメントで DocuSign を使用する署名
DocuSign テンプレートフロー	HR サービス	DocuSign テンプレートを使用して署名を要求する
	フロー	DocuSign 統合 - DocuSign テンプレート
	HR ケーステンプレート	DocuSign テンプレートを使用した署名

手順

1. DocuSign 統合のための HR サービスの構成

a. 移動先 **HR** 管理 > **HR** サービスの設定.

b. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

c. [HR サービス] フォームで、次の値を入力します。

フロー	フィールド	値
アドホックドキュメントフロー	HR サービス名	<HR サービスの名前>
	実行タイプ	フロー
	フロー	DocuSign 統合フロー - アドホックドキュメント
DocuSign テンプレートフロー	HR サービス名	<HR サービスの名前>
	実行タイプ	フロー
	フロー	DocuSign 統合 - DocuSign テンプレート

d. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
HR サービスの作成に関する詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

> **注:**
> [HR サービス補足情報] 関連リストで、このサービスのリクエストが行われたときに [HR ケース] フォームに表示されるように **[PDF** テンプレート] フィールドが含まれていることを確認します。詳細については、「HR サービスの HR ケースフォームの構成」を参照してください。

e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

2. 付随する HR ケーステンプレートを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [テンプレート] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックします。

b. **[HR** テンプレート] リストで、[新規] をクリックするか、レコードを開きます。

c. [フィールドを追加] リストから、**[PDF** テンプレート] を選択します。

d. **[PDF** テンプレート] フィールドで、署名のために使用できるようにする HR PDF 文書テンプレートを選択します。

注:

- アドホックドキュメントフローの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [HR PDF テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。
- DocuSign テンプレートフローの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [DocuSign テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。

e. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
HR ケーステンプレートの作成に関する詳細については、「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。

f. [送信] をクリックします。

g. [HR サービス] フォームで、[更新] をクリックします。

Adobe Sign サービスとの統合

Adobe Sign の統合を使用して、Adobe Sign サービスを通じて電子署名を要求します。この統合は、IntegrationHub の Adobe Sign スポークに依存し、アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) および Adobe Sign テンプレートの署名に対して有効になっています。

アドホックドキュメントと Adobe Sign ドキュメントの両方に対して、事前設定された HR サービス、フロー、およびHR ケーステンプレートを使用できます。

Adobe Sign スポーク

Adobe Sign との統合は、IntegrationHub の Adobe Sign スポークに依存します。開始する前に、管理者は次の準備が必要です。

- Adobe Sign スポークが有効化されていること
- Adobe Sign スポークを設定する

Adobe Sign 統合のセットアップ

一度 Adobe Sign スポークを設定すると、HR の統合を構成できます。統合は、単一のフローからサブフローに分岐します。1 つはアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) への署名用、もう 1 つは Adobe Sign テンプレートへの署名用です。ドキュメントに対してトリガーされるサブフローは、そのドキュメントに構成されている PDF テンプレートタイプによって異なります。

Adobe Sign サービスを通じた署名に使用できるようにする各ドキュメントについて、次のように設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントのタイプ	設定要件
アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート)	1. 署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「Managed Documents」を参照してください。 2. アドホックドキュメントに対する HR サービスを構成します。 3. アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成。
Adobe Sign ドキュメント	1. 署名に使用できるようにする Adobe Sign テンプレートを作成します。 2. Adobe Sign 統合のための HR サービスの構成。 3. Adobe Sign テンプレートに対する HR PDF ドキュメントテンプレートの構成。

各アドホックドキュメントは、標準的な HR PDF ドキュメントテンプレートとして構成されています。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。マークの位置は使用されず、Adobe Sign 統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。生成されたドキュメントは静的で、つまり読み取り専用であり、署名者はどのフィールドも更新できません。

Adobe Sign の各テンプレートが ServiceNow システムに取り込まれ、マッピングを有効にするために HR PDF ドキュメントテンプレートに構成されます。Adobe Sign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップします。生成されたドキュメントは動的であり、これは、署名者が編集可能なフィールドに書き込むことができて、たとえばアドレスを更新したり W-4 情報を提供したりできることを意味します。ただし、作成されたすべての更新はドキュメントにのみ保存されます。

Adobe Sign サービスを通じた電子署名の要求

統合のセットアップが完了すると、組織の HR エージェントは、Adobe Sign サービスから電子署名を要求できます。

詳細については、「Adobe Sign サービスを通じた電子署名の要求」を参照してください。

Adobe Sign スポークの有効化

ServiceNow Store から IntegrationHub の Adobe Sign スポークを有効化し、アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) および Adobe Sign テンプレートの署名を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow Store に移動します。
2. ServiceNow Store で、Adobe Sign スポークを検索します。
3. アプリケーションタイルをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールしているアプリケーションに関する詳細情報が表示されます。該当する場合は、[他の要件] および [依存関係] セクションを読むことを検討してください。

4. [取得] をクリックし、HI ログイン資格情報を入力します。
5. [インスタンス名] と [要求の理由] を入力し、[インスタンスを検証] をクリックします。
   詳細なインストール手順が記載されたメールが届きます。
6. そのインスタンスにログインし、「Adobe Sign スポーク」を設定します。

アドホックドキュメント用の HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

Adobe Sign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各アドホックドキュメントに対して HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。

始める前に

Adobe Sign システムを通じた署名に使用できるようにする管理ドキュメントを作成します。詳細については、「Managed Documents」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_core.admin

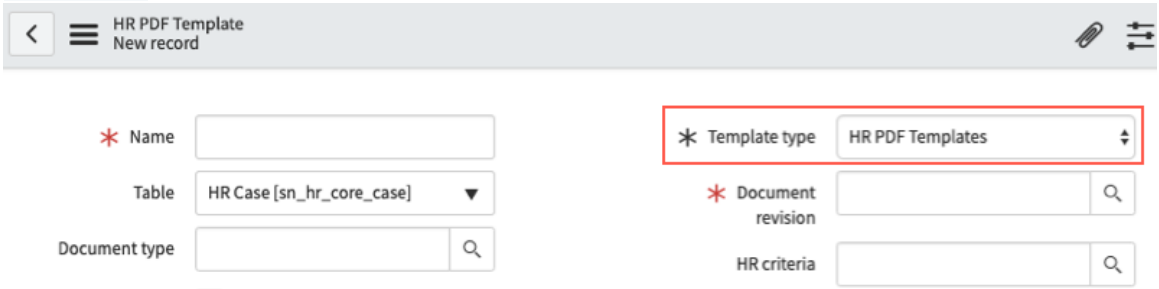
既存の HR PDF 文書テンプレートを使用するか、HR PDF 文書テンプレートを作成することができます。[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。Adobe Sign 統合の一環として、複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にできます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   注:
   レコードを作成する場合は、必ず [**PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [HR PDF テンプレート] に設定します。



4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	その HR ドキュメントテンプレートが関連付けられている HR テーブル。
ドキュメントタイプ	その HR ドキュメントテンプレートが分類されるドキュメントタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	その HR ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
テンプレートタイプ	値を [HR PDF テンプレート] に設定します。
ドキュメントリビジョン	使用するアドホックテンプレートを選択します。
HR 基準	HR エージェントが代理で HR ドキュメントテンプレートにアクセスできるようにするために、HR ケースの対象者が満たす必要がある条件を定義します。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。
6. 該当する場合は、HR PDF ドキュメントテンプレートの構成。
[署名をマーク] が付いたドキュメントに署名者を追加し、各署名フィールドをテーブル内の適切なユーザーフィールドにマップできます。また、PDF を解析して、ドキュメントフィールドを対応するテーブルフィールドにマップし、ドキュメントが署名のために生成されたときに自動入力されるようにできます。

   注:
   [署名をマーク] の位置は使用されず、統合によって署名者はドキュメント内のどこにでも署名できます。

7. 複数の署名者を必要とするドキュメントに対してシリアル署名を有効にするには、[PDF テンプレートマッピング] セクションで署名フィールドごとに署名順序をアサインします。
[署名順序] 列が表示されていない場合は、歯車のアイコンをクリックしてリスト列をカスタマイズします。[選択済み] 列に [署名順序] フィールドを追加します。

   注:
   - パラレル署名の場合、[署名する順序] フィールドは空のままです。
   - [ドキュメントフィールドタイプ]が「署名」の[フィールド名]が、Participant1、Participant2、Participant3 のように指定されていることを確認してください。
   - 最初の参加者の署名する順序が、2 番目の参加者の署名する順序よりも前にあることを確認します。

8. [更新] をクリックします。

Adobe Sign テンプレートに対する HR PDF ドキュメントテンプレートの構成

Adobe Sign 統合を使用している場合は、署名できるようにする必要がある各 Adobe Sign テンプレートに対して HR PDF ドキュメントテンプレートを構成します。Adobe Sign テンプレートの各署名フィールドをテーブルの適切なユーザーフィールドにマップする必要があります。

始める前に

Adobe Sign システムを通じた署名に使用できるようにする Adobe Sign テンプレートを作成します。詳細については、『Adobe Sign ユーザーガイド』を参照してください。また、自分のアカウン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

トを同期して、Adobe Sign テンプレート (およびその他の新規または更新されたテンプレート) を ServiceNow システムに取り込む必要があります。詳細については、「Adobe Sign と ServiceNow との同期」を参照してください。

注:
テンプレートの各 Adobe Sign には、それぞれにドキュメントが関連付けられている必要があります。テンプレートに対して複数のドキュメントはサポートされません。

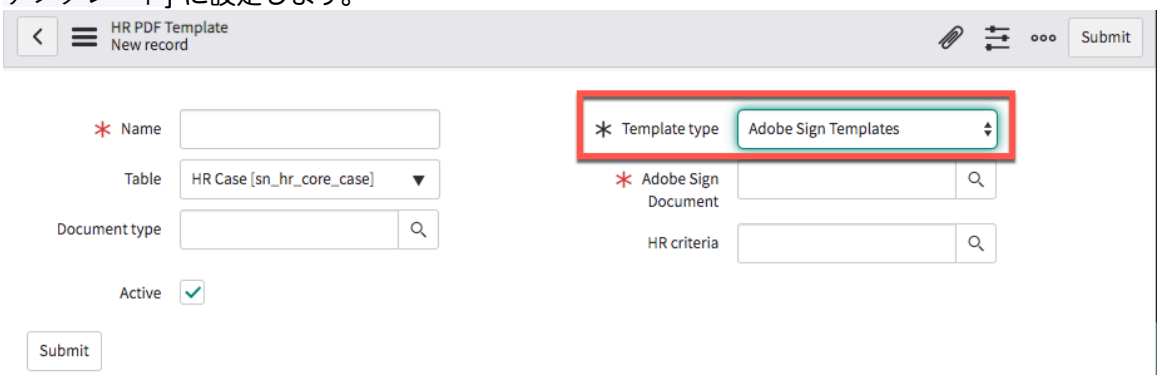
必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   注:
   レコードを作成する場合は、必ず [**PDF** ドキュメントテンプレート] を選択してください。

3. [PDF ドキュメントテンプレート] フォームで、[テンプレートタイプ] フィールドを [Adobe Sign テンプレート] に設定します。



   注:
   事前入力された Adobe Sign テンプレートはサポートされていません。

4. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[HR PDF テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	HR ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	その HR ドキュメントテンプレートが関連付けられている HR テーブル。
ドキュメントタイプ	その HR ドキュメントテンプレートが分類されるドキュメントタイプ。
有効	その HR ドキュメントテンプレートを使用できるようにするオプションです。
テンプレートタイプ	値を [Adobe Sign テンプレート] に設定します。
Adobe Sign ドキュメント	使用する Adobe Sign テンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 新規または更新された Adobe Sign テンプレートを取得する必要があるたびに、同期する必要があります。
HR 基準	HR エージェントが代理で HR ドキュメントテンプレートにアクセスできるようにするために、HR ケースの対象者が満たす必要がある条件を定義します。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[PDF テンプレートマッピング] セクションが表示されます。
6. **[PDF** テンプレートマッピング] セクションでは、Adobe Sign テンプレートのフィールドを対応するテーブルフィールドに手動でマップして、ドキュメントが署名のために生成された時点で自動入力されるようにする必要があります。

Example

PDF テンプレートのマッピング

フィールド	説明
フィールド名	Adobe Sign システムから ServiceNow システムにマッピングされるフィールドの名前。 注: [ドキュメントフィールドタイプ]が「署名」の[フィールド名]が、Participant1、Participant2、Participant3 のように指定されていることを確認してください。
HR PDF テンプレート	HR PDF テンプレートの名前。
ドキュメントフィールド	マップされるフィールドに適した名前。
ドキュメントフィールドタイプ	署名、テキスト、チェックボックスなど、マップされるドキュメントフィールドのタイプ。
マッピングテーブル	すべてのフィールドマッピングを格納する HR テーブル。
マッピングフィールド	[ドキュメント] フィールドに表示される値の参照フィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
署名する順序	参加者がドキュメントに署名する順序。 注: ○ [署名順序] 列が表示されていない場合は、歯車のアイコンをクリックしてリスト列をカスタマイズします。[選択済み] 列に [署名順序] フィールドを追加します。 ○ 最初の参加者の署名する順序が、2 番目の参加者の署名する順序よりも前にあることを確認します。 ○ パラレル署名の場合、[署名する順序] フィールドは空のままです。
有効	フィールドマッピングを有効または無効にするためのオプション。

注:
フィールドマッピングは大文字と小文字を区別します。

7. [送信] をクリックします。

Adobe Sign 統合のための **HR** サービスの構成

Adobe Sign サービスを通じて電子署名を要求するように、HR サービスを作成または変更します。アドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または Adobe Sign テンプレートのいずれかに対して、署名を収集するように事前設定されたフローを使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
ユーザーがアドホックドキュメント (HR PDF ドキュメントテンプレート) または Adobe Sign テンプレートに署名するために、次の事前設定された HR サービス、フロー、および HR ケーステンプレートを使用できます。

- ケーステンプレート：Adobe Sign を使用した署名
- HR サービス：Adobe Sign を使用した署名
- フロー: Adobe Sign 統合フロー

手順

1. Adobe Sign 統合のための HR サービスを構成します。

a. 移動先 **HR** 管理 > **HR** サービスの設定.

b. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

c. [HR サービス] フォームで、アドホックドキュメントおよび Adobe Sign ドキュメントに次の値を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR サービス名：Adobe Sign を使用した署名
- 履行タイプ：フロー
- フロー: Adobe Sign 統合フロー

d. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
HR サービスの作成に関する詳細については、「HR サービスの構成」を参照してください。

> **注:**
> [HR サービス補足情報] 関連リストで、このサービスのリクエストが行われたときに [HR ケース] フォームに表示されるように **[PDF** テンプレート] フィールドが含まれていることを確認します。詳細については、「HR サービスの HR ケースフォームの構成」を参照してください。

e. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

2. 付随する HR ケーステンプレートを構成します。

a. [テンプレート] フィールドで、ルックアップアイコンをクリックします。

b. [HR テンプレート] リストで、[新規] をクリックするか、レコードを開きます。

c. [フィールドを追加] リストから、**[PDF** テンプレート] を選択します。

d. [PDF テンプレート] フィールドで、署名のために使用できるようにする HR PDF 文書テンプレートを選択します。

> **注:**
> - アドホックドキュメントの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [HR PDF テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。
> - Adobe Sign テンプレートの場合は、[テンプレートタイプ] フィールドが [Adobe Sign テンプレート] に設定されている HR PDF ドキュメントテンプレートを選択していることを確認してください。

e. 必要に応じてフォームの他のフィールドに入力します。
HR ケーステンプレートの作成に関する詳細については、「HR ケーステンプレートを構成する」を参照してください。

f. [送信] をクリックします。

g. [HR サービス] フォームで、[更新] をクリックします。

CIC Plus サービスとの統合

CIC Plus サービスとの統合により、米国ベースの新規雇用者に、オンボーディングプロセスの一環として関連する税情報を提供できるようにします。

この統合では、ユーザーがすでにサードパーティの ID プロバイダー (IdP) サービスと統合していることを前提にしており、 Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインにデモデータとして含まれている新規雇用オンボーディングのライフサイクルイベントで動作するように構成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CIC Plus 統合の設定

CIC Plus 統合を設定するには、サードパーティの ID プロバイダー (IdP) と CIC Plus アカウント間の SAML 接続を構成する必要があります。続いて、*get_usa_employee_profile* REST エンドポイントを介して米国ベースの従業員のプロファイルを取得し、コールバックが適切に構成されていることを検証するには、CIC Plus パートナーのアカウントを設定する必要があります。最後に、CIC Plus 統合で使用している ID プロバイダーサービスのログイン URL を含めるようにソース資格情報を構成する必要があります。CIC Plus 統合の設定方法の詳細については、「CIC Plus 統合の設定」を参照してください。

CIC Plus 新規雇用オンボーディングとの連携を使用する

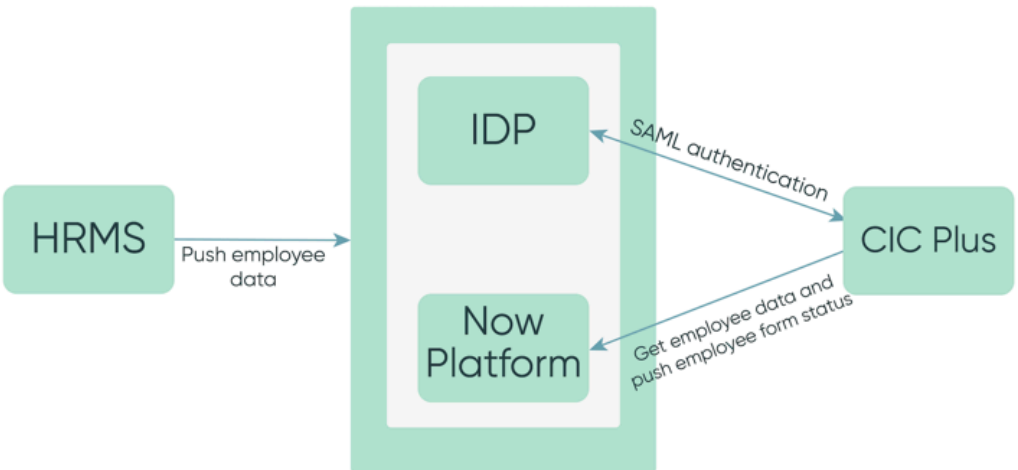
統合を設定したら、新規雇用者オンボーディングで CIC Plus サービスを使用できます。使用向けおよびサンプル用に、デモデータに次のコンポーネントが含まれています。

注:
新規雇用者オンボーディングのライフサイクルイベントは、デモデータとして、Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] プラグインに含まれています。

コンポーネント	名前
ライフサイクルイベントアクティビティ	税フォームに入力 (1 日目のアクティビティセット)
HR サービス	CIC Plus を通して税フォームを入力
HR ケーステンプレート	CIC Plus を通して税フォームを入力

CIC Plus との統合の仕組み

CIC Plus との統合は、次のように動作します。HR 管理システム (HRMS) は、従業員情報を IdP および Now Platform システムにプッシュします。CIC Plus 統合は、*get_usa_employee_profile* REST エンドポイントを呼び出して、従業員情報をフェッチします。ユーザーがアサインされたタスクを開き、リンクをクリックして CIC Plus サービスに接続すると、CIC Plus 統合によって、IdP サービスを介して SAML の ID を通じてユーザーが認証されます。ユーザーが必要な税フォームに入力すると、ステータスが Now Platform システムにプッシュバックされ、従業員のタスクは自動的にクローズされます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CIC Plus 統合の設定

CIC Plus サービスと統合するには、サードパーティの ID プロバイダー (IdP) と CIC Plus アカウント間の SAML 接続を構成します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

続いて、`get_usa_employee_profile` REST エンドポイントを介して米国ベースの従業員のプロファイルを取得し、コールバックが適切に構成されていることを検証するには、CIC Plus パートナーのアカウントを設定する必要があります。最後に、CIC Plus 統合で使用している ID プロバイダーサービスのログイン URL を含めるようにソース資格情報を構成する必要があります。

CIC Plus サービスとの統合を設定するには、まず次の準備作業が必要です。

- サードパーティの ID プロバイダー (IdP) サービスと統合されていること。そのプロバイダが、システム内の新規雇用者のユーザーレコードを持っている必要があります。
- sn_hr_core.usa_employee_only ロールを持つユーザーを作成します。
- CIC Plus パートナーから、次の情報を収集します。
  - SAML の構成の詳細
  - 会社 ID
- CIC Plus パートナーに次の情報を提供します。
  - IP アドレスの範囲
  - プラットフォームインスタンスの URL
  - sn_hr_core.usa_employee_only ロールを持つユーザーの資格情報

必要なロール：sn_hr_integrations.admin

手順

1. サードパーティの ID プロバイダー (IdP) と CIC Plus アカウント間の SAML 接続を構成します。

   重要:
   従業員番号として名前識別子を使用して SAML 接続を設定していることを確認してください。

   SAML 接続の構成方法については、CIC Plus のドキュメントを参照してください。
2. CIC Plus パートナーは次の操作を行う必要があります。

   a. 自分のアカウントを構成し、 `get_usa_employee_profile` REST エンドポイントを通じて、米国ベースの従業員のプロファイルを取得します。
   `get_usa_employee_profile` REST エンドポイントの情報および例については、「get_usa_employee_profile」を参照してください。

   b. コールバックが CIC Plus アカウント内で適切に構成されていることを確認します。
3. ID プロバイダーサービスのログイン URL を含めるようにソース資格情報を構成します。

   a. 移動先 **HR** 統合 > ソース.

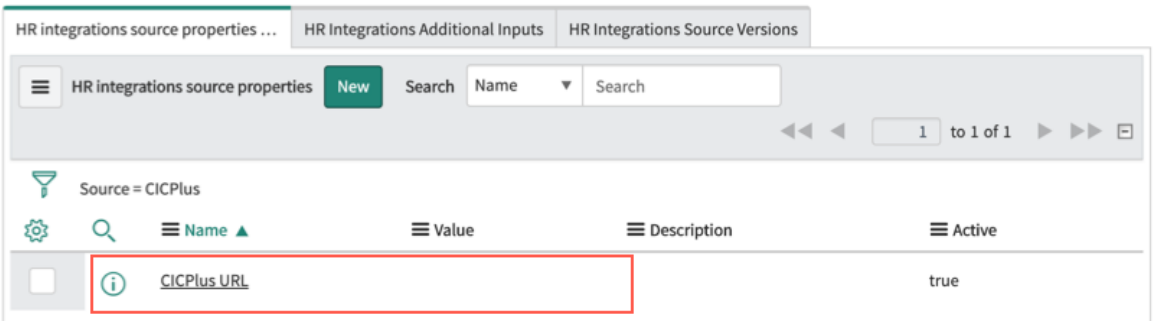
   b. **[CIC Plus]** レコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. **[HR 統合ソースプロパティ] 関連リストで、[CIC Plus URL]** ソースプロパティを開きます。

d. [値] フィールドに、CIC Plus 統合で使用している ID プロバイダーサービスのログイン URL を入力します。



エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

ServiceNow® エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションには、ServiceNow アプリケーションをサードパーティシステムと統合するために使用できる共通コンポーネントが含まれています。Flow Designer 機能を使用して、外部インスタンスやサードパーティシステムと通信します。

このアプリケーションにより、サードパーティアプリケーションから ServiceNow アプリケーションに従業員プロファイルやタスクをプルしたり、ServiceNow アプリケーションからサードパーティアプリケーションにデータをプッシュしたりといった一般的なユースケースに応じて、一貫した方法で統合を構築できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

構成	使用方法	参照
実装を計画し構成します。	サードパーティ統合に使用します エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の設定

サードパーティシステムとの統合に使用するための エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のセットアップ方法について説明します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク をセットアップするには、最初に ServiceNow Store から Enterprise Service Management Integrations Framework アプリケーションをアクティブ化する必要があります。次に、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の設定」を実行する必要があります。

手順

1. ServiceNow アプリケーションとの統合先のサードパーティアプリケーションを指定して、ソースレコードを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にソースを作成する」を参照してください。
2. インポートセットテーブルを作成します。
3. Flow Designer でフローを作成します。
   詳細については、「フローを作成する」を参照してください。

   注:
   フローまたはサブフローを構文解析して統合サービスにするには、テンプレート統合サービスの入出力構造に従う必要があります。

4. サードパーティシステムと接続するための統合サービスを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での統合サービスの作成」を参照してください。
5. 変換マップを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

   注:
   - オンデマンドプッシュサービスではなく、スケジュールプルサービスに対してのみ変換マップを作成する必要があります。
   - サードパーティシステムからタスクをプルするために エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用している場合は、プル To Do 変換マップを使用します。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にソースを作成する

HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションと統合する先のサードパーティシステムを表すソースレコードを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

統合ソース

フィールド	説明
名前	サードパーティアプリケーションの名前を表示します。
プロパティ	統合の要件に従って設定されたプロパティ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
ドメイン	レコードが作成されるアプリケーションの名前。

4. [送信] をクリックします。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での統合サービスの作成

サードパーティシステムと接続するための統合サービスを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. 統合サービスで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

統合サービス

フィールド	説明
アクティブ	統合サービスが使用できることを示すオプション。
インポートセットテーブル	サードパーティシステム由来のレコードを保存する中間テーブルのリスト。 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドで、スケジュール済みプルサービスが選択されている場合にのみ有効になります。
フロー	サードパーティシステムとやり取りし、必要なデータをプルするフロー。
名前	統合サービスの表示名。
ソース	アプリケーションと統合するサードパーティシステムの名前。
アプリケーション	統合サービスレコードが含まれているアプリケーション。
順番	変換スクリプトを実行する順番。
サービスタイプ	サービスのタイプ、[スケジュール済みプル] または [オンデマンドプッシュ] を示すオプション。
再試行ポリシー	前のプッシュが失敗した場合にレコードをプッシュするように設定された構成。 注: このフィールドは、[サービスタイプ] フィールドでオンデマンドプッシュサービスが選択されている場合にのみ表示されます。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成

インポートセットテーブルとターゲットテーブルの間のデータ関係を指定する変換マップを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
変換ごとに、変換マップを作成するか、既存のマップを選択する必要があります。

手順
1. 移動先 統合フレームワーク > 変換マップ.
2. 既存の変換マップを表示します。

変換マップ

名前	説明
HR プル To Do 変換マップ	HR プル To Do 統合ステージング [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] テーブルから HR プル統合 To Do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound] テーブルにタスクまたは To Do を移動します。
HR プロファイル変換マップ	HR プロファイルステージング [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] テーブルから HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルにワーカー、将来のワーカー、有効なワーカーをマッピングします。
ジョブ変換マップ	ジョブステージング [sn_hr_integr_fw_job_staging] テーブルからジョブ [sn_hr_core_job] テーブルにジョブプロファイルをマッピングします。
部門変換マップ	部門ステージング [sn_hr_integr_fw_department_staging] テーブルから部門 [cmn_department] テーブルに部門をマッピングします。
場所変換マップ	場所ステージング [sn_hr_integr_fw_location_staging] テーブルから場所 [cmn_location] テーブルに場所をマッピングします。
ポジション変換マップ	ポジションステージング [sn_hr_integr_fw_position_staging] テーブルからポジション [sn_hr_core_position] テーブルにポジションをマッピングします。

3. 変換マップを作成するには、[新規] をクリックします。
   変換マップを作成する方法の詳細については、「変換スクリプト」のテーブルを参照してください。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用してサードパーティシステムに接続する方法を理解します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順
1. ソースを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にソースを作成する」を参照してください。
2. ソースの統合サービスを作成します。
   詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での統合サービスの作成」を参照してください。
3. スケジュール設定済みジョブを作成し、ソースの実行ジョブフローをトリガーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エントリは、統合ジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_job_tracker] テーブルに作成されます。エントリは、統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker] テーブルのアクティブなスケジュール済みプルサービスに対して作成されます。
- インポートセットが作成され、サービスジョブトラッカーに添付された後、ロードの開始時間が設定されます。インポートセットテーブルにデータがロードされると、サービスジョブトラッカーのステータスが [ロード済み] に変更され、ロード終了時間が設定されます。
- すべてのサービスに対してデータがロードされると、統合サービス [sn_hr_integr_fw_service] テーブルで定義されているサービス順序に基づいて変換が開始されます。サービスのステータスが [完了] に変更され、ジョブトラッカーレコードのステータスが [完了] に変更されます。詳細については、「ジョブトラッカーの詳細の表示」を参照してください。

サードパーティシステムのタスクの表示

サードパーティシステムから エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にプルされたタスクを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > タスク.
2. タスクの詳細を表示します。

プル統合 **To Do**

フィールド	説明
統合 To Do ID	統合 To Do の一意の識別子。
To Do の説明	サードパーティシステム内の To Do またはタスクの説明。
To Do ステータス	「オープン」、「クローズ済み」など、ServiceNow システム内の To Do またはタスクのステータス。
有効	サードパーティシステムで To Do またはタスクがアクティブであるかどうかを示すオプション。
担当者	To Do またはタスクがアサインされているユーザー。
外部ステータス	外部システム内の To Do またはタスクのステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
拡張システム	To Do またはタスクの発生元を示すオプション。
ドメイン	このテーブルに対してドメイン分離が有効になっていることを示すオプション。
承認中	ServiceNow システムまたはサードパーティシステムからプルされたドキュメントを承認するオプション。このオプションを選択するとウィンドウが表示され、そこでテーブルを指定して、そのテーブルからドキュメントを選択できるようになります。

重要:

- デフォルトでは、データ保持ポリシーの自動フラッシュにより、7 日後に To Do が削除されます。To Do がテーブルから削除されないようにするには、次の手順に従います。
  a. 移動先 システムのメンテナンス > テーブルのクリーンアップ をクリックし 、**[sn_hr_integr_fw_todo_inbound]** を選択します。
  b. 保持ポリシーを無効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオフにします。
  c. 保持ポリシーで別の条件を指定するには、[条件] フィールドにスクリプトを追加します。
- プル統合タスクテーブルを使用して、サードパーティシステムから To Do またはタスクをプルしたい場合は、この拡張ポイント sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper を実装する必要があります。

ジョブトラッカーの詳細の表示

ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ソースジョブとサービスジョブの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_integr_fw.admin

このタスクについて
スケジュール済みフローがトリガーされるか、ソースモジュールの [ジョブを実行] ボタンがクリックされると、統合ジョブトラッカーと統合サービスジョブトラッカーテーブルにレコードが作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ジョブトラッカー.
2. ジョブの詳細を表示します。

統合ジョブトラッカー

フィールド	説明
ジョブ名	アプリケーション名が付加されたジョブの名前。
ジョブ開始時間	ソースジョブが開始した日時。
ジョブ終了時間	ソースジョブが終了した日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。ソースジョブが失敗した場合は、ジョブを再実行する必要があります。
ソース	変換ジョブが実行されるソースの名前。たとえば、Cornerstone On Demand、Pluralsight など。
ステータス	「失敗」、「完了」、「実行中」などのジョブの現在のステータス。

HR 統合サービスジョブトラッカー

フィールド	説明
統合サービス	統合サービスの名前。
セット	インポートセットのリスト。
ロード開始日時	レコードがステージングテーブルへのロードを開始した日時を示すオプション。
ロード終了日時	レコードがステージングテーブルへのロードを完了した日時を示すオプション。
最終実行日	サービスが正しくプルされた最後の日時を示すオプション。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。サービスジョブが失敗した場合は、ジョブを再実行する必要があります。
ステータス	「ロード完了」、「実行中」、「完了」などのサービスジョブのステータス。
変換開始日時	変換が開始され、レコードがステージングテーブルからターゲットテーブルに移動した日時を示すオプション。
変換終了日時	変換が終了した日時を示すオプション。
フロー実行 ID	統合サービスに対して実行されるフローの一意の識別子。 **注:** レポート機能は、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク 用に作成されたフロー (大規模な統合に使用される) に対してオフになっています。
同期トークン (Sync token)	特定の統合サービスの API によって返されたトークンを保存します。

外部インターフェイスを使用してレコードをサードパーティシステムにプッシュする

外部インターフェイスを使用して、ServiceNow からサードパーティシステムにプッシュされるレコードの詳細を表示します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > 外部インターフェイス.
2. フォームで、フィールドを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[外部インターフェイス] フォーム

フィールド	説明
サービス	サードパーティシステムとやり取りするために呼び出されるオンデマンドプッシュサービス。
ソーステーブル名	レコードが格納されているソース テーブル。
テーブル Sys ID	変更されたテーブルレコードのシステム ID。[ソーステーブル名] と [テーブル **Sys ID]** の組み合わせは、変更されたレコードを識別してサードパーティシステムにプッシュするために使用されます。
ステータス	完了または処理待ちなど、プッシュの現在のステータス。
エラーメッセージ	プッシュが失敗したときに表示されるエラーメッセージ。
エラーコード	プッシュが失敗したときに表示されるエラーコード。

次のタスク
[外部インターフェイスフローをトリガー (Trigger External Interface flow)] は自動的に以下の処理を行います。

- ステータスが処理待ち、サービスがアクティブ、サービスタイプがオンデマンドプッシュである、外部インターフェイス [sn_hr_integr_fw_ext_interface] テーブルからのレコードを識別します。
- 識別されたレコードをサードパーティシステムにプッシュします。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の参照

参照トピックには、リストやフォームを含む エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に関する補足情報が記載されています。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Enterprise Service Management Integrations Framework [sn_hr_integre_fw] のアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Framework Integrations 管理者 [sn_hr_integr_fw.admin]	エンタープライズサービス管理統合フレームワークにアクセスしてセットアップできます。	フローオペレーター [flow_operator]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
統合ソース [sn_hr_integr_fw_source]	ServiceNow アプリケーションと統合するサードパーティシステムを表すソースレコードを保存します。
統合サービス [sn_hr_integr_fw_service]	統合サービスのレコードを保存します。統合サービスは、サードパーティシステムからプルされた各エンティティに対して作成されます。
統合ジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	開始時間、実行終了時間、ステータスなどのソースジョブの詳細を保存します。詳細については、「ジョブトラッカーの詳細の表示」を参照してください。
統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	開始時間、終了時間、ステータスなどのサービスジョブの詳細を保存します。詳細については、「ジョブトラッカーの詳細の表示」を参照してください。
プル統合 To Do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	サードパーティシステムから エンタープライズサービス管理統合フレームワーク にプルされたタスクを保存します。詳細については、「サードパーティシステムのタスクの表示」を参照してください。
外部インターフェイス [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	ServiceNow アプリケーションからサードパーティシステムにプッシュされた変更済みレコードを保存します。

サードパーティシステム由来のタスクを表示するウィジェット

[HRSD Framework Integration] および **[HRSD Integration Framework Complete]** 事前設定済みウィジェットは、サードパーティーシステム由来のタスクを 従業員センター の [To Do] ページに表示するのに役立ちます。

これらのウィジェットは、Human Resources Scoped アプリ：コア[com.sn_hr_core] アプリケーションが有効になっている場合にのみ使用できます。これらのウィジェットの詳細については、次を参照してください **Employee Service Center** > **To Do** 構成.

Cornerstone OnDemand® の HR サービスデリバリ統合

ServiceNow Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを使用すると、ServiceNow 従業員センター の To Do タスクの一環として、関連する学習コースを従業員に表示できます。

Cornerstone OnDemand は、従業員向けの学習ビデオ、トレーニング、および認定をホストする学習システムです。Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 を利用して、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow へ学習タスクをプルすることで、従業員は自分のすべての To do タスクを 従業員センター の 1 箇所で表示できます。

アプリケーションのセットアップ

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを設定するには、まず ServiceNow Store から HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand プラグイン [sn_hr_cornerstone] を有効にする必要があります。このプラグインは、IntegrationHub および エンタープライズサービス管理統合フレームワークの Cornerstone スポークを有効にします。次に、IntegrationHub で Cornerstone スポークを設定する必要があります。セットアップを完了す

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

る方法の詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の設定」を参照してください。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク は、サードパーティシステム由来の従業員プロファイル情報、To Do、その他のデータのプル、およびそれらの ServiceNow インスタンスへの保存など、一般的なユースケースの統合を構築する一貫した手段を提供します。これには、統合を構築するために使用できる共通コンポーネント (ソーステーブル、HR 統合サービステーブル、スケジュール設定済みフロー、変換マップなど) が含まれています。

デフォルトでは、Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、ソース、HR 統合サービス、スケジュール設定済みフロー、および変換マップは、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の Cornerstone OnDemand システムに対して自動的にセットアップされます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のスケジュールフローは、Cornerstone OnDemand システムとやり取りして、ユーザー、学習オブジェクト、および成績証明書を ServiceNow にプルします。

学習タスクの従業員へのアサイン

学習タスクが Cornerstone OnDemand システムで従業員にアサインされている場合、それらの従業員の成績証明書が Cornerstone OnDemand システムで作成されます。

エンタープライズサービス管理統合フレームワーク は、成績証明書同期サービスを使用して Cornerstone OnDemand システムから成績証明書をプルし、従業員センター の To do ページのタスクとして表示します。

従業員センター の学習タスクをクリックすると、タスクを完了するため、従業員は Cornerstone OnDemand システムに誘導されます。従業員が Cornerstone OnDemand システムでタスクを完了すると、Cornerstone OnDemand システムに対してジョブスケジュールが実行された後に、タスクのステータスが 従業員センター で更新されます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

構成	参照
実装を計画し構成します。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の設定

Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムに学習コースをプルできるよう Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを設定する方法を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_cornerstone.admin
- Human Resources Scoped アプリ：コアプラグイン [com.sn_hr_core] を有効にします。
- ServiceNow Store から HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand プラグイン [sn_hr_cornerstone] を有効にします。このプラグインは、IntegrationHub および HR Service Delivery Integrations Framework [sn_hr_integre_fw] プラグインで、Cornerstone スポークを有効にします。

手順

1. IntegrationHub で Cornerstone スポークを設定します。
   詳細については、「Cornerstone スポーク」ドキュメントを参照してください。
2. Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 で Cornerstone ソースレコードの URL プリフィックスを設定します。
   詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のディープリンクを使用する」を参照してください。

   重要:
   必要なプラグインを有効にし、Cornerstone スポークを設定したら、HR 統合サービス (Cornerstone OnDemand アプリケーション対応) が自動的に作成されます。詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の HR 統合サービス」を参照してください。

3. Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のフローを構成します。
   詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のフローの構成」を参照してください。

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のディープリンクを使用する

ディープリンクプリフィックスを使用して、実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_cornerstone.admin

手順

1. Cornerstone OnDemand アプリケーションにログインし、ディープリンクを生成します。
   詳細については、Cornerstone OnDemand システムのドキュメント を参照してください。

   注:
   [ディープリンクジェネレーター **(Deep link Generator)]** タブの [ページの **URL]** リストで **[LO** の詳細 **(LO Details)]** が選択されていることを確認してください。

2. URL プリフィックスをコピーします。
3. 移動先 **HR** コーナーストーン統合 > ソース.
4. **[Cornerstone]** をクリックします。
5. **[** プロパティ] で、コピーされた値を **[url_prefix]** に追加します。

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のフローの構成

Cornerstone OnDemand アプリケーションから ServiceNow システムへ学習オブジェクト、ユーザー、および成績証明書をプルする、スケジュール済みのフローを実行する頻度と時間を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_cornerstone.admin

手順

1. 移動先 すべて > フローデザイナー > デザイナー.
2. **[CSOD** 同期のトリガー **(Trigger CSOD Sync)]** スケジュール設定済みフローをアクティブにします。
3. [トリガー] をクリックします。
   a. 日次、週次、月次などの頻度を選択します。デフォルト値は [日次] です。
   b. 時刻を指定します。デフォルトの値は **[21:00:00]** です。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の参照

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の参照

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、 HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand プラグイン [sn_hr_cornerstone] の有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR Cornerstone 管理者 [sn_hr_cornerstone.admin]	Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションにアクセスして設定できます。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ユーザーマッピング [sn_hr_cornerstone_user_mapping]	Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにマッピングされたユーザーの詳細。
CSOD 学習オブジェクト [sn_hr_cornerstone_lo]	Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにプルされた学習オブジェクトの詳細 (学習タイプ、学習 ID、タイトルなど)。
CSOD ステータス [sn_hr_cornerstone_status]	Cornerstone OnDemand システム内の成績証明書のステータス。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 のソース

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Cornerstone On Demand アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーション内の Cornerstone OnDemand ソースレコードには、事前設定済みのプロパティと HR 統合サービスのセットが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ

フィールド	説明
Full-pull	**[True]** に設定されている場合、Cornerstone OnDemand システムのすべてのアクティブなユーザー、アクティブなトレーニング、完了していないタスクが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **[False]** に設定した場合、Cornerstone OnDemand システムの変更されたユーザー、変更されたトレーニング、変更された成績証明書 (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 注: 前回の成功したスケジュール実行時間に関する情報がない場合、最初のプルは常に完全プルになります。
page-count	Cornerstone OnDemand システムからの API 呼び出しを通じてプルされたレコードの数。デフォルト値は **500** です。 注: このプロパティは、[トレーニングの同期] および [成績証明書の同期] HR 統合サービスでのみサポートされ、[ユーザーの同期] HR 統合サービスではサポートされません。
url-prefix	実行時に Cornerstone OnDemand システムから学習オブジェクトをプルするディープリンクプリフィックス。詳細については、「Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 のディープリンクを使用する」を参照してください。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の **HR** 統合サービス

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Cornerstone の HR 統合サービスが自動的に エンタープライズサービス管理統合フレームワーク で作成されます。HR 統合サービスのフローは、Cornerstone OnDemand システムと通信し、ユーザー、学習オブジェクト、および成績証明書を ServiceNow にプルします。

重要:
Cornerstone OnDemand システムと ServiceNow との間でデータが適切に同期されるように、これらのすべての HR 統合サービスを有効にする必要があります。

Cornerstone 用の **HR** 統合サービス

名前	説明
ユーザーの同期	この HR 統合サービスは、Cornerstone OnDemand システムのユーザーを、メール ID を使用して ServiceNow システム内のユーザーにマップします。[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、ユーザーは Cornerstone OnDemand システムからユーザーマッピングステージング [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] テーブルにプルされます。変換スクリプトが実行された後、マッピングされたユーザーが次の場所に表示されます **HR** コーナーストーン統合 > ユーザー.
トレーニン	この HR 統合サービスは、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムに、ビデオやカリキュラムの学習オブジェクトをプルします。[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、学習オブジェクトが CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] テーブルにプルされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Cornerstone 用の **HR** 統合サービス (続く)

名前	説明
グの同期	変換スクリプトが実行された後、次の場所に学習オブジェクトが表示されます **HR** コーナーストーン統合 > 学習オブジェクト.
成績証明書の同期	この HR 統合サービスは、Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムに成績証明書をプルします。[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュール設定済みフローが実行されると、成績証明書が HR 取得済み To do 統合ステージング [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] テーブルにプルされます。変換スクリプトが実行された後、トランスクリプトが **HR** 統合フレームワーク > タスク.

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 のユーザー

Cornerstone OnDemand システムのユーザーは、メール ID を使用して、ServiceNow システムのユーザーにマッピングされます。ユーザーマッピングは、ServiceNow システム内の適切なユーザーに学習タスクをアサインするのに役立ちます。

[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、ユーザーは Cornerstone OnDemand システムからユーザーマッピングステージング [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] テーブルにプルされます。変換スクリプトが実行されると、マッピングされたユーザーが **HR** コーナーストーン統合 > ユーザー.

フィールド	説明
CSOD ID	Cornerstone OnDemand システム由来の CSOD ID。
有効	ユーザーが Cornerstone OnDemand システムでアクティブであるかどうかを示すオプション。
ユーザー	ServiceNow システム内のユーザーの名前。
CSOD ユーザー	Cornerstone OnDemand システム内のユーザーの名前。
CSOD ユーザー ID	Cornerstone OnDemand システム内のユーザーの ID。
CSOD メール	Cornerstone OnDemand システム内のユーザーのメール ID。

注:
ユーザーのマッピングに、**[CSOD ID]**、**[CSOD** ユーザー **(CSOD user)]**、および **[CSOD** ユーザー **ID (CSOD User ID)]** フィールドを使用したい場合は、CSODIntegrationsUtil スクリプトの getUser メソッドを無効にする必要があります。

Cornerstone OnDemand の **HR** サービスデリバリ統合 の学習オブジェクト

Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにプルされた学習オブジェクトの詳細を表示します。学習オブジェクトは、適切な学習タスクの詳細にユーザーを誘導するのに役立ちます。

[CSOD 同期のトリガー (Trigger CSOD Sync)] スケジュールフローが実行されると、[トレーニングの同期] サービスのフローが、Cornerstone OnDemand システムから CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] テーブルに学習オブジェクトをプルします。変換スクリプトが実行された後、次の場所に学習オブジェクトが表示されます**HR** コーナーストーン統合 > 学習オブジェクト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
役職	学習オブジェクトの名前。
有効	学習オブジェクトが使用されていることを示すオプション。
学習 ID	学習オブジェクトの一意の識別子。
学習タイプ	学習オブジェクトのタイプ。
学習タイプ ID	学習タイプの一意の識別子。
ルート LO	学習オブジェクトの親。

注:

- セッション、コホート、プログラム、およびライブラリータイプの学習オブジェクトは、 [学習オブジェクト (Learning Objects)] ページには表示されません。これらのタイプの学習オブジェクトは、CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] テーブルに表示されますが、変換後に [学習オブジェクト (Learning Objects)] ページには表示されません。

- 認定自体ではなく、認定の子トピックのみが、従業員センター のタスクページにタスクとして表示されます。

Cornerstone OnDemand システムのステータスマッピング

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の設定が完了すると、成績証明書ステータス ID とステータス値の間のマッピングが Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の [ステータス] ページに表示されます。この情報は、Cornerstone OnDemand システムの HR プル統合 To Do テーブルのタスク外部ステータスを管理するのに役立ちます。

たとえば、ステータス ID **[25]** の成績証明書が Cornerstone OnDemand システムから ServiceNow システムにプルされたとします。**[25]** は、タスクのステータス値が Cornerstone OnDemand システムで [承認待ち] であることを意味します。

フィールド	説明
ステータス	Cornerstone OnDemand システム内のタスクのステータス。
ステータス ID	Cornerstone OnDemand システムのステータスの一意の識別子。

Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 の変換マップ

デフォルトでは、Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 がセットアップされている場合、[CSOD ユーザーマッピング変換] および [CSOD 学習オブジェクトマッピング] 変換マップは、自動的に Cornerstone OnDemand の HR サービスデリバリ統合 から使用できるようになります。これらの変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップ

名前	説明
CSOD ユーザーマッピング変換 (CSOD user mapping transform)	ユーザーマッピングステージング [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] ソーステーブルからユーザーマッピング [sn_hr_cornerstone_user_mapping] ターゲットテーブルにユーザーをマッピングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換マップ (続く)

名前	説明
CSOD 学習オブジェクトマッピング (CSOD learning object mappings)	CSOD 学習オブジェクトステージング [sn_hr_cornerstone_lo_staging] ソーステーブルから CSOD 学習オブジェクト [sn_hr_cornerstone_lo] ターゲットテーブルに学習オブジェクトをマッピングします。
HR プル To Do 変換マップ	HR プル To Do 統合ステージング [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] テーブルから人事プル統合 To Do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound] テーブルにタスクまたは To Do をマップします。詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

Magnit の HR® サービスデリバリ統合

ServiceNow Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションは、派遣就業者のオンボーディングアクティビティを追跡および管理するためのシームレスなエクスペリエンスを提供します。

主な機能

- 派遣就業者のオンボーディングアクティビティを追跡および管理します。派遣就業者を Magnit アプリケーションから Now Platform インスタンスにプルし、Now Platform インスタンスから派遣就業者のオンボーディングタスクを作成します。
- さまざまなユースケースのカスタムフローを作成します。たとえば、Now Platform インスタンスで HR ケースと通知を作成するライフサイクルイベントをトリガーして、派遣就業者のオンボーディングを管理します。
- 派遣就業者にシームレスなオンボーディングエクスペリエンスを提供します。

アクティブ化情報

まず、Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。アプリケーションをアクティブ化すると、Magnit スポーク、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク および Human Resources Scoped App：Lifecycle Events for Enterprise が自動的にアクティブ化されます。

次に、Magnit スポークを設定 します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

探索	構成	参照
統合に関する詳細情報		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の詳細

Magnit の HR サービスデリバリ統合 のエンドツーエンドのワークフローを理解します。

エンドツーエンドフロー

1. 派遣就業者情報をプルする前に、Now Platform インスタンスでマネージャープロファイルが利用可能であることを確認してください。
2. 派遣就業者に関連付ける必要がある場所、部門、ジョブをインスタンスにインポートします Now Platform (一括インポートなどで)。対応する ID をインポートしない場合、派遣就業者のこれらの値は null のままになります。
3. sn_hr_magnit.admin ロールを使用して、関連する HR タスクテンプレートを作成し、インスタンスから Magnit プルされたオンボーディングアイテムに関連付けます。詳細については、「タスクのマップMagnit」を参照してください。
4. ソースの Magnit 次のプロパティを作成します。これらは 1 回限りの構成です。
   - **full_pull_wait_time**：相関 ID を受信してから完全プルアクションを呼び出すまでの待機時間
   - **delta_pull_wait_time**：相関 ID を受信してからデルタプルアクションを呼び出すまでの待機時間

   詳細については、「Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース」を参照してください。
5. 構成可能なスケジュール済みジョブを介して、派遣就業者をアプリケーションから Magnit インスタンスに Now Platform プルします。「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

   ライフサイクルイベントがトリガーされ、派遣就業者ごとにライフサイクルケースが作成されます。ライフサイクルケース内の各オンボーディングアイテムに対して HR タスクが作成されます。

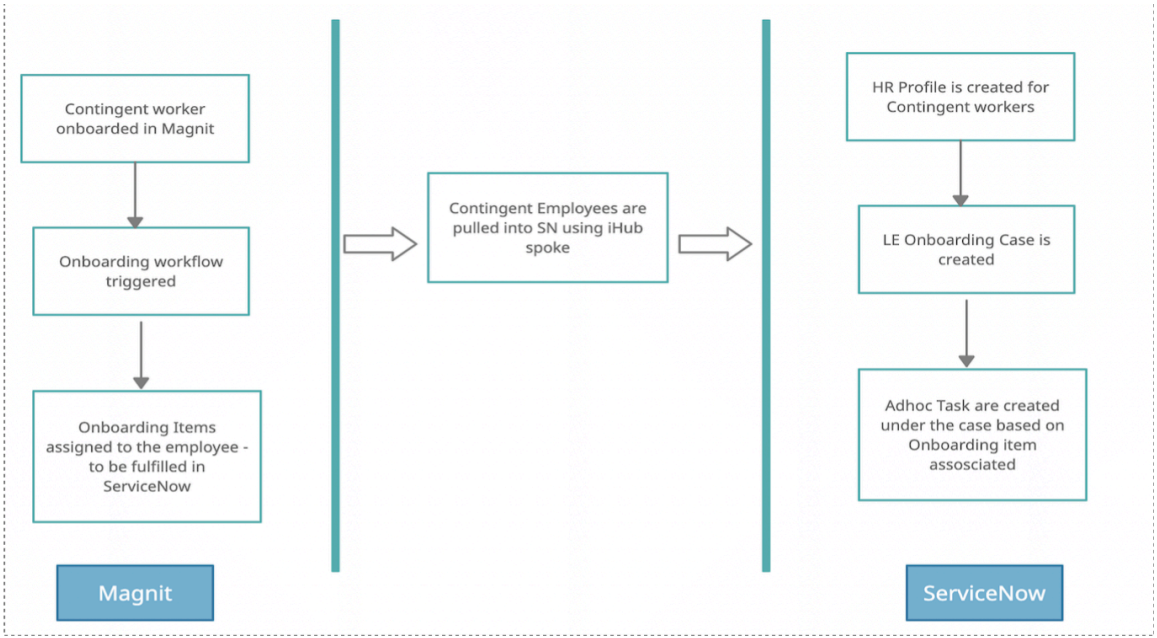
   > **注:**
   > オンボーディングアイテムの HR タスクが作成されていない場合は、そのオンボーディングアイテムに対するアクティブな Magnit マッピングレコードが存在するかどうかを確認します。詳細については、「タスクのマップMagnit」を参照してください。

   派遣就業者は、インスタンスから Now Platform オンボーディングタスクを完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロー図



Magnit へのステータスの伝達

ユーザーのオンボーディングタスクのステータスがインスタンスから ServiceNow® アプリケーションにどのように伝達されるか Magnit を理解します。

フロー

1. HR タスクのステータスを [対応中]、[準備完了]、[ドラフト] のいずれかに変更すると、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルで、対応するユーザーオンボーディングアイテムのステータスが [処理待ち] ステータスに自動的に変更されます。HR タスクが [完了]、[未完了でクローズ]、[キャンセル] のいずれかとしてマークされると、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルで、対応するユーザーオンボーディングアイテムのステータスが自動的に [送信準備が完了] に変わります。
2. オンボーディングアイテムの添付ファイルを同期フローは、特定のスケジュールと時刻に実行され、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルを読み取って、ステータス値が [送信準備が完了] であるレコードを識別します。Magnit スポークのオンボーディングのステータス送信アクションは、これらの詳細を Magnit アプリケーションに渡し、Magnit システムに送信されるすべてのレコードの相関 ID を受信します。ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルのレコードは、Correlation_ID、status_sent_at、status_sent で更新されます。

   注:

   - [クローズ済み] および [未完了でクローズ] ステータスは Magnit で [完了] にマッピングされ、[キャンセル] は Magnit で [却下] にマッピングされます。
   - 5 MB を超える添付ファイルは破棄され、Magnit アプリケーションには送信されません。

3. [オンボーディングアイテムの添付ファイルを同期] フローは、ユーザーオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] テーブルを読み取り、最後の相関 ID を識別し、Magnit スポークの [オンボーディングステータスの検証] アクションは、最後に送信されたステータス情報を識別します。応答が完了として識別されると、レコードの次のバッチ (レコードのステータスに変更がある場合) が Magnit アプリケーションに送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の構成

Magnit の HR サービスデリバリ統合 を構成して、派遣就業者のオンボーディングタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_magnit.admin

派遣就業者情報をプルする前に、Now Platform インスタンスでマネージャープロファイルが利用可能であることを確認してください。派遣就業者に関連付ける必要がある場所、部門、ジョブをインスタンスにインポートします Now Platform (一括インポートなどで)。対応する ID をインポートしない場合、派遣就業者のこれらの値は null のままになります。

手順

1. タスクのマップMagnitして、派遣就業者のアドホックタスクを作成します。
2. Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース のプロパティを構成します。
3. スケジュールフローのアクティブ化 派遣就業者をアプリケーションから Magnit インスタンスに Now Platform プルします。

   ライフサイクルイベントがトリガーされ、派遣就業者ごとにライフサイクルケースが作成されます。ライフサイクルケース内の各オンボーディングアイテムに対して HR タスクが作成されます。

   注:
   - オンボーディングアイテムの HR タスクが作成されていない場合は、そのオンボーディングアイテムに対するアクティブな Magnit マッピングレコードが存在するかどうかを確認します。
   - HR プロファイル、ライフサイクルケース、または HR タスクがオンボーディングアイテムに対して作成されていない場合は、すべての制限付き発信者アクセスが [許可] ステータスであるかどうかを確認します。

タスクのマップMagnit

HR タスクテンプレートを使用してオンボーディングアイテム名をマッピングし、派遣就業者のアドホックタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_magnit.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR Magnit** 統合 > **Magnit** タスクマッピング.
2. フォームのフィールドに入力します。

Magnit タスクマッピング

フィールド	説明
オンボーディングアイテム名	アプリケーションから Magnit プルされたオンボーディングアイテム (派遣就業者に関連する)。
HR タスクテンプレート	オンボーディングアイテムがマッピングされている HR タスクテンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	このマッピングの使用をアクティブ化するオプション。

3. [送信] をクリックします。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 のソース

Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションをセットアップすると、Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。Magnitアプリケーションのソースレコードエンタープライズサービス管理統合フレームワークには、プロパティと人事データ連携サービスの事前定義セットが含まれます。

プロパティ

値	説明
full_pull_wait_time	相関 ID を受信してから完全プルアクションを呼び出すまでの待機時間。 **注:** このプロパティは構成する必要があります。1 回限りの構成です。
delta_pull_wait_time	相関 ID を受信してからデルタプルアクションを呼び出すまでの待機時間。 **注:** このプロパティは構成する必要があります。1 回限りの構成です。
full pull	**true** に設定すると、オンボーディングされたMagnitアクティブな従業員は、関連するオンボーディングアイテムとともにインスタンスにNow Platformプルされます。ライフサイクルケースは、オンボーディングアイテムに基づいてアドホックタスクとともに各ユーザーに対して作成されます。 **false** に設定すると、(前回成功したプル以降にMagnit) オンボーディングされた新しい従業員がインスタンスにNow Platform同期されます。既に存在する Now Platform Magnit の派遣就業者の詳細の変更は、Now Platformデルタプルを介して同期されます。前回のプル後に従業員に関連付けられた新しいオンボーディングアイテムがある場合は、新しい HR タスクが作成されます。 **注:** 派遣就業者のアクティブなライフサイクルケースがある場合、同じライフサイクルケース内に新しいオンボーディングタスクが作成されます。派遣就業者に関連付けられたアクティブなライフサイクルケースがない場合、従業員に対して新しいライフサイクルケースが作成され、その中にオンボーディングタスクが作成されます。 **注:** full pull はオプションのプロパティです。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の HR 統合サービス

アプリケーションを設定する Magnit の HR サービスデリバリ統合 と、の Magnit HR 統合サービスが に自動的に作成されます エンタープライズサービス管理統合フレームワーク。HR 統合サービ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スのフローは、派遣就業者を Now Platform インスタンスにプルするために Magnit システムと通信します。

Magnit の HR 統合サービス

名前	説明
派遣就業者の取得	Magnit アプリケーションから派遣就業者を Now Platform インスタンスにプルします。

スケジュールフローのアクティブ化

派遣就業者を Magnit からインスタンスにNow Platformプルするためにやり取りMagnitするスケジュールフローを有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_magnit.admin

手順

1. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
2. **[HRSD Magnit 統合の実行 (Run HRSD Magnit Integration)]** を開きます。
   または、[ジョブMagnit の HR サービスデリバリ統合 のソースを実行] をクリックして、派遣就業者をNow Platformインスタンスからプルすることもできます。
3. [アクティブ化] をクリックします。
4. [トリガー] フィールドに、スケジュールされたフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 の参照

の Magnit の HR サービスデリバリ統合参照。

Magnit の HR サービスデリバリ統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Magnit の HR サービスデリバリ統合 プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
Magnit 管理者 [sn_hr_magnit.admin]	• Magnit 人の派遣就業者をプルできます • 派遣就業者に対して作成された HR プロファイル、HR ライフサイクルケース、および HR タスクを表示できます。 • Magnit タスクマッピングレコードを作成できます	• sn_hr_le.activity_writer • sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader
Magnit リーダー [sn_hr_magnit.reader]	Magnit タスクマッピングレコードにともに Magnit 派遣就業者に対して作成された HR プロファイル、HR ライフサイクルケース、および HR タスクを表示できます。	• sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Magnit タスクマッピング [sn_hr_magnit_task_mapping]	オンボーディングアイテムと HR タスク間のマッピングを保存します。
ユーザーのオンボーディングアイテム [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]	HR プロファイルを持つ派遣就業者のオンボーディングアイテムのマッピングを保存します。

デフォルトエンティティ

デフォルトエンティティは、 Magnit の HR サービスデリバリ統合 アプリケーションを有効化するときに使用できます。

デフォルトエンティティ

エンティティ	説明
新規雇用オンボーディング (Magnit)	Magnit 派遣就業者用に作成されたアドホックオンボーディングタスクを含むライフサイクルイベント。 デフォルトのライフサイクルアクティビティセットとアクティビティを使用できます。 詳細については、次を参照してください： ライフサイクルイベント > ライフサイクルイベントの管理
派遣社員のオンボーディング (Magnit)	新規雇用オンボーディング (Magnit) ライフサイクルイベントをトリガーする HR サービス。
派遣就業者オンボーディング (Magnit)	派遣就業者オンボーディング (Magnit) の HR テンプレート

HR Service Delivery Integration with Workday

ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday アプリケーションは Bristlecone, Inc. により構築されています。

このアプリケーションを使用して、次の操作を実行できます。

- ワーカープロファイルを Workday から ServiceNow アプリケーションに同期します。
- Workday タスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。従業員がすべての To Do またはタスクを 従業員センター 1 か所で表示できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

まず、HR Service Delivery Integration with Workday アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、Workday HR スポーク を設定する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- HR Service Delivery integration with Workday は、Workday HR スポークに依存しています。
- アプリケーションと ServiceNow の [標準チケット] ページを連携するには、これらの更新セット をインストールする必要があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

構成	使用方法	参照
実装を計画し構成します。	HR Service Delivery Integration with Workdayの使用方法について説明します。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

HR Service Delivery Integration with Workday の構成

定期スケジュールまたは手動で、指定された日付範囲の Workday タスクまたは To Do を ServiceNow インスタンスにプルします。これにより、従業員がすべての To Do を 従業員センター 1 か所で表示できるようになります。

アプリケーションのセットアップ

- HR Service Delivery Integration with Workday アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。
- Workday HR スポーク Workday HR Spoke を設定します。
- ServiceNow Store から HR Service Delivery Integrations Framework をアクティブ化します。HR Service Delivery Integration with Workday は エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用して Workday からタスクを ServiceNow にプルします。HR Service Delivery Integrations Framework の詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク」を参照してください。

To Do 設定

Workday から ServiceNow にタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。詳細については、「Workday To Do の設定」を参照してください。

注:
[HRSD フレームワーク統合 **(HRSD Framework Integration)]** および **[HRSD** 統合フレームワークの完了 **(HRSD Integration Framework Complete)]** の To Do 構成は、Workday タスクを 従業員センター の To Do ページに表示するのに役立ちます。これらの To Do 構成の詳細については、次を参照してください **Employee Center** > **To Do** 構成.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールフローのアクティブ化

タスクを ServiceNow にプルするスケジュールフローをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

ワーカープロファイルの同期

Workday から ServiceNow にワーカープロファイルデータをプルします。Workday から ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) にワーカープロファイルの詳細を表示します。

以下のセクションでは、アプリケーションを設定し、ワーカープロファイル設定を構成し、スケジュールフローをアクティブ化して実行して、ワーカープロファイルを同期する方法について説明します。

アプリケーションのセットアップ

まず、HR Service Delivery Integration with Workday アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、Workday HR スポークを設定する必要があります。

ワーカープロファイルの設定

Workday と ServiceNow の間でデータを同期するための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。詳細については、「ワーカープロファイルの設定」を参照してください。

> **注:**
> ワーカープロファイル同期を使用していない場合でも、[Workday ワーカープロファイルの同期設定] フォームで **[Workday** テナントのタイムゾーン] フィールドを設定していることを確認してください。このフィールドは、2 つのシステムである ServiceNow と Workday の間のタイムゾーンを処理します。

スケジュールフローのアクティブ化

ワーカープロファイル情報を ServiceNow にプルするスケジュールフローをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

ワーカープロファイルの設定

ワーカープロファイルが Workday と ServiceNow の間で同期されていることを確認するためのパラメーターを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 **Workday** ワーカープロファイルの同期 > 構成 > ワーカープロファイルの同期設定.
2. 要件に従ってレコードのフィールドを更新します。

> **重要:**
> フォーム内の各フィールドの値を取得する方法の詳細については、この KB 記事 を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Workday ワーカープロファイルの同期設定 (Workday Worker Profile Sync Configurations)] フォーム

フィールド	説明
Workday テナントのタイムゾーン	Workday ワーカーのタイムゾーンです。
今後のオンボーディングおよび退職イベントを先読みする日数	今後オンボーディングまたは退職するワーカーのプロファイルをプルするよう考慮された日数。
部門組織タイプ ID	部門組織タイプの一意の識別子。
場所使用 ID	場所使用の一意の識別子。
場所電話デバイスタイプ ID	場所電話デバイスタイプの一意の識別子。
場所 FAX 電話デバイスタイプ ID	場所 FAX 電話デバイスタイプの一意の識別子。
場所通信使用タイプ ID	場所通信使用タイプの一意の識別子。
予行演習を有効にする	有効にすると、データはステージングテーブルにプルされますが、ターゲットテーブルには変換されません。
デバッグを有効にする	有効にすると、追加のログが収集されます。
ワーカー自宅用メール通信使用タイプ ID	ワーカー自宅用メール通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー仕事用メール通信使用タイプ ID	ワーカー仕事用メール通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー仕事用電話通信使用タイプ ID	ワーカー仕事用電話通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー自宅用電話通信使用タイプ ID	ワーカー自宅用電話通信使用タイプの一意の識別子。
ワーカー携帯電話デバイスタイプ ID	ワーカー携帯電話デバイスタイプの一意の識別子。
ワーカー電話デバイスタイプ ID	ワーカー電話デバイスタイプの一意の識別子。
ワーカー自宅用アドレスタイプ参照通信使用タイプ ID	ワーカー自宅用アドレスの一意の識別子。

3. [送信] をクリックします。

次のタスク
[参照 ID タイプの取得 (Get Reference ID Types)] 関連リンクをクリックして、構成フィールドで参照される参照 ID タイプをプルするために Workday とやり取りするフローを実行します。

ワーカープロファイル同期用のプロパティの設定

ワーカープロファイルの同期を制御するプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

[システムのプロパティ] に移動し、次のプロパティ値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワーカープロファイル同期のプロパティ

プロパティ	説明
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	Get Worker Service からクローンされたサブフローの名前を指定します。形式は、scope-name.flow-name にする必要があります。
sn_hr_workday.worker_page_size	Get Workers Service のページサイズを指定します。最大ページサイズは 999 です。
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	派遣就業者をワーカープルから除外するには、値を **True** に設定します。デフォルト値は **False** です。

ワーカープロファイルフィールドのマッピング

[Workday 統合フローの実行] スケジュールフローは、Workday のワーカープロファイルフィールドを ServiceNow の HR プロファイルフィールドにマップします。

重要:

- マップされるフィールドの詳細については、この KB 記事 を参照してください。
- パフォーマンスを向上させるために、HR プロファイルの first_name、last_name 列にインデックスを作成します。

Workday To Do の設定

Workday から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday:To Do** を取得 > 設定:To **Do** を取得.
   プル To-do レポートの作成については、この「KB 記事 」を参照してください。
2. フォームのフィールドに入力します。

Workday 設定：**To Do** を取得

フィールド	説明
Workday To Do RAAS レポート名	Workday からプルされたレポートの名前。 **注:** 適切な同期のために、レポートの正確な名前を指定してください。
Workday To Do レポート所有者ユーザー名	レポートの所有者。 **注:** 適切な同期のために、所有者の正確な名前を指定してください。
初期ロード開始日時	Workday から ServiceNow に To Do をプルする日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロード間隔	データをプルする間隔 (日数、月数、時間など)。 例：初期ロードで過去 6 か月のデータをプルする場合は、ロード間隔を 15 日間に設定できます。データは、過去 6 か月 (15 日間のセット) からジョブトラッカーの [ジョブ開始日時] フィールドでキャプチャされた開始時間までプルされます。データが大きい場合、ServiceNow に発信コールタイムアウトエラーが表示されます。この場合、ロード間隔を短くする必要があります。 スケジュールフローが 12 時間ごとに実行される場合、データは常に現在時刻までプルされます。

スケジュールフローのアクティブ化

Workday とやり取りするスケジュールフローを有効にし、ワーカープロファイル情報とタスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
2. **[Workday** 統合フローの実行 **(Run Workday Integration Flow)]** を開きます。
3. [アクティブ化] をクリックします。
4. [トリガー **(Trigger)]** フィールドに、スケジュールされたフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
5. **[Workday** サービスサブフロー実行の呼び出し **(Call Run Workday Service Subflow)]** を展開します。
6. [部門]、[場所]、[ジョブプロファイル]、[ワーカープロファイル]、[有効なワーカープロファイル]、[今後のワーカープロファイル]、[すべてのデータを取得]、[タスクをプル] チェックボックスをオンにします。
   スケジュールフローは、次の順序でデータをプルします。
   - ロケーション
   - 部門
   - ジョブプロファイル
   - ワーカー
   - 将来のワーカー
   - 有効なワーカー
   - ジョブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データがステージングテーブルにプルされると、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。

注:

- 部分プルの場合は、[すべてのデータを取得 **(Retrieve all data)]** チェックボックスをオフにします。変更されたデータ (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが Workday から ServiceNow インスタンスにプルされます。部門と場所では、部分プルはサポートされていません。これは、HR プロファイルとジョブプロファイルでのみサポートされています。
- 完全プルの場合は、[すべてのデータを取得] チェックボックスをオンにします。すべてのデータが Workday から ServiceNow インスタンスにプルされます。
- [すべてのデータを取得] チェックボックスは、**[To Do** をプル] ではサポートされていません。最初のプルは、常に [初期ロード日時 **(Initial Load Date time)]** 設定パラメーターに基づく完全プルになります。それ以降は増分プルです。
- フローを実行する前に、レポート作成をオフにしてください：**com.snc.process_flow.reporting.level**。

HR Service Delivery Integration with Workday の使用

ServiceNow で HR Service Delivery Integration with Workday を使用して従業員情報を処理する方法を理解します。

変換マップの使用

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次を参照してください システムインポートセット > 管理 > 変換マップ.

変換マップ

名前	説明
ジョブプロファイル変換マップ	ジョブプロファイルステージング [sn_hr_workday_job_profile_staging] テーブルからジョブプロファイル [sn_hr_core_job_profile] テーブルにジョブプロファイルをマップします。
場所変換マップ	場所ステージング [sn_hr_workday_location_staging] テーブルから場所 [cmn_location] テーブルに場所をマップします。
HR プロファイル変換マップ	HR プロファイルステージング [sn_hr_workday_hr_profile_staging] テーブルから HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルにワーカー、将来のワーカー、有効なワーカーをマップします。
部門変換マップ	部門ステージング [sn_hr_workday_department_staging] テーブルから部門 [cmn_department] テーブルに部門をマップします。
HR 職務変換マップ	人事ジョブステージング [sn_hr_workday_hr_job_staging] テーブルからジョブ [sn_hr_core_job] テーブルにジョブをマップします。
HRSD Workday 受信ボックスアイテムのプル (HRSD Workday Pull Inbox Items)	Workday 統合 To Do ステージング [sn_hr_workday_todo_staging] テーブルの To Do を Workday To Do [sn_hr_workday_todo] テーブルにマップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday のジョブトラッカー詳細の表示

ServiceNow から Workday に対して実行されたすべてのプルを、ジョブのスケジュールまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ジョブの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** ワーカープロファイルの同期 > ジョブトラッカー > **Workday** 統合ジョブトラッカー.
2. ジョブの詳細を表示します。

[Workday 統合ジョブトラッカー] フォーム

フィールド	説明
ジョブ名	実行されたジョブの名前。
ジョブ開始日時	ジョブを開始した日時。
ジョブ終了日時	ジョブを終了した日時。
ステータス	[完了]、[失敗] などの、ジョブの現在のステータス。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。

3. ジョブレコードを選択します。

[Workday 統合サービスジョブトラッカー] 関連リストで、サービスジョブの詳細を表示します。

[Workday 統合サービスジョブトラッカー] フォーム

フィールド	説明
番号	実行されたサービスジョブの一意の識別子。
Workday 統合サービス	実行されたサービスジョブの名前。たとえば、ワーカープロファイル統合サービスなど。
ジョブステータス	現在のサービスジョブの状態。たとえば、完了または失敗。
ジョブ開始日時	サービスジョブの実行を開始した日時。
ジョブ終了日時	サービスジョブの実行を終了した日時。
エラーソース	エラーが発生したフェーズ：API エラー、変換エラー、または構成エラー。
エラー メッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。
開始日時 - API パラメーター	変更されたレコードを Workday から ServiceNow にプルする開始日。
終了日時 - API パラメーター	変更されたレコードを Workday から ServiceNow にプルする最終日。
インポートセット	プルされたインポートセットの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday からのタスクの表示

Workday から ServiceNow にプルされた To Do またはタスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > Workday：**To Do** を取得 > **Workday To Do**
2. フォームで、フィールドを表示します。

Workday To Do

フィールド	説明
統合 To Do ID	Workday タスクの一意の識別子。
アクティブ	Workday でタスクがアクティブかどうかを示すオプション。
担当者	タスクがアサインされているユーザー。
To Do ステータス	ServiceNow のタスクの現在のステータス。たとえば、[オープン] や [完了] などです。
URL	Workday に移動してタスクを完了する URL。
To Do の説明	ServiceNow 従業員サービスセンター (ESC) に表示される Workday タスクの説明。
期日	タスクを完了させる必要のある日時。
外部ステータス	Workday のタスクの現在のステータス。たとえば、[アクション待ち] や [キャンセル] などです。
拡張システム	タスクの作成元 (つまり Workday) を示すオプション。

自動翻訳

参照 - HR Service Delivery Integration with Workday

参照トピックには、リストやフォームを含む HR Service Delivery Integration with Workday に関する補足情報が記載されています。

HR Service Delivery Integration with Workday とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR Service Delivery Integration with Workday (sn_hr_workday) アプリケーションの有効化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR Workday 管理者 [sn_hr_workday.admin]	• HR Service Delivery Integration with Workday アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 • ワーカープロファイル設定を構成できます。	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.user

インストールされたスケジュール済みフロー

スケジュール済みフロー	説明
Workday 統合フローの実行	Workday からデータを ServiceNow にプルします。デフォルトでは、フローは非アクティブステータスです。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Workday ワーカープロファイルの同期設定 [sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	HR Service Delivery Integration with Workday アプリケーションの初期設定用の 1 回限りの設定パラメーターを保存します。これらのパラメーターにより、ワーカープロファイル情報が Workday から ServiceNow アプリケーションにプルされます。
Workday 統合ジョブトラッカー [sn_hr_workday_job_tracker]	ServiceNow アプリケーションから Workday に対して実行されたすべてのジョブプルを、スケジュール設定済みジョブまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。
Workday 統合サービスジョブトラッカー [sn_hr_workday_service_job_tracker]	ServiceNow アプリケーションから Workday に対して実行されたすべてのサービスジョブプルを、スケジュール設定済みジョブまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。
Workday To Do [sn_hr_workday_todo]	Workday からプルされた To Do を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
Workday 設定：To Do を取得 [sn_hr_workday_pull_todo_config]	To Do 構成の設定に役立つパラメーターまたは入力を保存します。

ワーカープロファイルの同期の制限事項

Workday から ServiceNow に同期されるデータの制限事項。

- 部門と場所では、部分プルはサポートされていません。これは、HR プロファイルとジョブプロファイルでのみサポートされています。
- Workday で組織、場所、およびジョブプロファイルが非アクティブにされても、ServiceNow では非アクティブになりません。これは、ServiceNow の部門テーブル、場所テーブル、およびジョブプロファイルテーブルに、ステータス情報を記録するためのアクティブなフィールドがないためです。
- 次のフィールドは、HR プロファイルの同期中にマッピングされません。
  - 従業員情報：休暇ステータス、場所タイプ、通知期間、試用終了日、試用期間、社会保障番号、ビジネス
  - ジョブ：場所タイプと仕事用メール

Workday® と HR サービスデリバリの高度な統合

ServiceNow Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. により構築されています。

Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 では、次のタスクを実行できます。

Workday の上級管理者として

- 構成されたサービスポータルで従業員にカスタマイズされた総合報酬情報を表示するようにテンプレートを構成します。「Workday を使用した総合報酬の設定」を参照してください。
- 従業員が 従業員センター から正式名を変更できるように、正式名変更設定を構成します。「正式名変更構成」を参照してください。
- Workday から ServiceNow アプリケーションに休暇、祝日カレンダー、およびスケジュールカレンダーをインポートして、従業員が 従業員センター から休暇要求を送信できるようにします。「Workday への休暇要求」を参照してください。

従業員として

- 従業員センター から休暇要求を送信します。「休暇を要求」を参照してください。
- 従業員センター の仮想エージェント会話を通じて、正式名を変更します。「仮想エージェントによる正式名の変更」を参照してください。
- 従業員センター から Workday 給与明細書の不一致を報告します。「給与明細書の問題の報告」を参照してください。
- 構成されたサービスポータルで総合報酬情報 (福利厚生、報酬、手当など) を表示します。
- 構成された Service Portal で祝日カレンダーを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

注:

- Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションは、Employee Service Center ライセンスを保有している場合のみ、ServiceNow Store からアクティブ化できます。
- ServiceNow ストアから Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションをアクティブ化すると、Content Delivery、Content Automation、および Workplace for Facebook スポークアプリケーションが自動的に有効化されます。

開始するには

構成	使用方法	参照
統合を計画し、構成します。	HR Service Delivery Advanced Integration with Workday アプリケーションを使用します。	テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday の構成

Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 を構成します。

アプリケーションのセットアップ

まず、ServiceNow Storeから Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 アプリケーションを有効にする必要があります。これにより、Workday HR Spoke が自動的に有効になります。次に、Workday HR スポーク Workday HR Spoke を設定し、次のアプリケーションをインストールします。

- Glide 仮想エージェントプラグイン [com.glide.cs.chatbot]
- Human Resources Scoped アプリ：NLU モデル [com.sn_hr_nlu_model]
- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 アプリケーションは、Workday Web サービスバージョン 33.2 に基づいて構築されており、Workday Web サービスバージョン 33.2 より前または後のバージョンと互換性がない場合があります。
- アプリケーションと ServiceNow の [標準チケット] ページを連携するには、これらの更新セット：**standard_ticket_rca** をインストールする必要があります。
- アプリケーションを Human Resource：Core で動作させるには、これらの更新セット：**human_resources-core-rca** をインストールする必要があります。
- アプリケーションを Human Resources：Service Portal で動作させるには、これらの更新セット：**human_resources_portal_rca** をインストールする必要があります。

Workday を使用した総合報酬の設定

計画、セクション、および対象者を選択して、総合報酬テンプレートを構成します。構成されたサービスポータルで従業員にカスタマイズされた総合報酬ウィジェットを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

総合報酬機能に必要なレポートを構成します。「Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 レポートの構成」を参照してください。

手順

1. 総合報酬テンプレートのセクションに含める計画を設定します。
   詳細については、「総合報酬の計画の設定」を参照してください。
2. 総合報酬テンプレートに含めるセクションを設定します。
   詳細については、「総合報酬テンプレートのセクションの設定」を参照してください。
3. セクションおよび対象者を選択して、総合報酬テンプレートを構成します。
   詳細については、「総合報酬のテンプレートの設定」を参照してください。

次のタスク

1. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** 設定 > デザイナー. 必要なサービスポータルに **[Workday** 総合報酬の表示 **(View Workday Total Rewards)]** ウィジェットを追加して、従業員に [総合報酬] ビューを表示します。
2. システムプロパティ **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code** を設定します。このプロパティには、総合報酬 RAAS (サービスとしてのレポート) ベースの API を呼び出すための通貨コードが格納されます。プロパティのデフォルト値は **USD** です。

総合報酬の計画の設定

Workday から ServiceNow アプリケーションに従業員福利厚生計画、報酬制度、保険制度などの計画をプルするためのワンタイムセットアップを完了します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 総合報酬 > 利用可能なプラン.
2. [参照 **ID** を取得 **(Get Reference IDs)]** をクリックして、Workday から ServiceNow テーブルに計画をプルします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Workday からの計画は、Workday 参照 ID リストステージング [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] テーブルにプルされ、ステージングテーブルから Workday 参照 ID リスト [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] テーブルにプルされます。

3. フォームで、フィールドを表示します。

Workday 参照 ID リストフォーム

フィールド	説明
記述子	Workday からプルされた計画の説明。
記述子 ID (Descriptor ID)	Workday からプルされた計画の記述子 ID。
Workday ID (Workday ID)	Workday から生成される一意の識別子。
参照 ID タイプ	Workday からプルされた計画の参照 ID。たとえば、[報酬制度 ID]、[医療保険補償プラン ID]、[保険補償プラン ID] などです。

総合報酬テンプレートのセクションの設定

セクションを作成し、それに計画を関連付けます。こうしたセクションを総合報酬テンプレートに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 総合報酬 > 利用可能なプラン.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

総合報酬セクションの設定フォーム

フィールド	説明
セクション名	セクションの名前。例：「手当」。
プラン	セクションに含める計画。たとえば、「手当 - 自動車」、「手当 - モバイル」、「手当 - 住宅」などです。

4. [送信] をクリックします。

総合報酬のテンプレートの設定

セクションを追加してテンプレートを構成します。テンプレートを使用すると、構成されたサービスポータルで従業員にカスタマイズされた総合報酬ビューを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday_adv.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 総合報酬 > テンプレートの設定.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

総合報酬テンプレートの設定フォーム

フィールド	説明
テンプレート名	テンプレートの適切な名前。
セクション	テンプレートに含めるセクション (基本給、手当、インセンティブ、コミッションなど)。
適用先	テンプレートは、選択したユーザー基準にのみ適用されます。たとえば、テンプレートは、[雇用タイプ] が [フルタイム] の従業員にのみ適用されます。
順番	従業員に複数のテンプレートが適用されている場合、構成されたサービスポータルでは、順序の小さいテンプレートのみが従業員に表示されます。
ドメイン	ドメインへの参照。

4. [送信] をクリックします。

正式名変更構成

従業員が 従業員センター で仮想エージェント会話を通じて正式名を変更できるように、正式名の変更構成を完了します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 正式名の変更 > ドキュメントカテゴリ.
2. 正式名変更ドキュメントカテゴリを Workday から ServiceNow アプリケーションにプルするには、[参照 **ID** を取得] をクリックします。
スクリプトが事前に定義されているデータソースによって、ドキュメントカテゴリは Workday 参照 ID リストステージング [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] テーブルにインポートされ、ステージングテーブルから Workday 参照 ID リスト [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] テーブルにインポートされます。

次のタスク

1. 移動先 **Workday** の高度なユースケース > 正式名の変更 > 構成.
2. [正式名変更構成 (Legal Name Change Configurations)] フォームで、[新規] をクリックします。
3. 従業員センター の仮想エージェント会話で従業員が名前変更ドキュメントをアップロードできるようにするには、[ドキュメントのアップロードを有効にする **(Enable document upload)]** オプションをクリックし、関連するドキュメントカテゴリを選択します。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday と **HR** サービスデリバリの高度な統合 レポートの構成

休暇計画、休暇理由、祝日カレンダー WID、作業スケジュールカレンダー WID などのデータを Workday から ServiceNow テーブルにプルするために必要なレポートを構成します。

重要:
Workday 管理者のみが Workday でレポートを作成できます。ServiceNow 管理者は、Workday 管理者からレポートの詳細を収集する必要があります。

休暇のユースケース

休暇要求機能を使用するには、次のレポートを作成します。

- 休暇テーブルの理由
- 休暇テーブル階層
- 休暇テーブル
- 祝日カレンダー WID を取得
- 作業スケジュールカレンダー WID を取得
- 休暇計画
- 休暇理由
- 休暇タイプ
- 休暇

注:
休暇要求機能については、「Workday への休暇要求」を参照してください。

給与ユースケース

給与明細書不一致機能を使用するには、[給与明細書を検索] レポートを作成します。

注:

- 給与明細書不一致機能の詳細については、「給与明細書の問題の報告」を参照してください。
- ルックアップ給与明細書レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。

総合報酬ユースケース

総合報酬機能を使用するには、総合報酬レポートを作成します。

注:

- 総合報酬機能の詳細については、「Workday を使用した総合報酬の設定」を参照してください。
- 総合報酬レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。

祝日カレンダーユースケース

祝日カレンダー機能を使用するには、「祝日カレンダー WID を取得」レポートを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 休暇要求機能の「祝日カレンダー WID を取得」レポートを既に作成している場合は、別の「祝日カレンダー WID を取得」レポートを作成する必要はありません。
- 祝日カレンダー機能の詳細については、「祝日カレンダー」を参照してください。
- 祝日カレンダーレポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday の使用

ServiceNow で Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 を使用して詳細な従業員情報を処理する方法について説明します。

Workday への休暇要求

休暇要求を 従業員センター から Workday に送信できます。

以下のセクションでは、休暇設定を構成し、従業員センター から休暇要求を作成する方法について説明します。

休暇設定

- 休暇、休暇テーブル、祝日カレンダー、および作業スケジュールカレンダーのレポートを構成します。「Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 レポートの構成」を参照してください。
- 休暇のセットアップデータをインポートします。「休暇」を参照してください。
- Workday から祝日カレンダーを取得します。「祝日カレンダー」を参照してください。
- Workday から作業スケジュールカレンダーを取得します。「作業スケジュールカレンダー」を参照してください。

休暇要求

従業員センター から Workday に休暇を要求します。詳細については、「休暇を要求」を参照してください。

制限事項

- Workday でサポートされているカスタム検証は、ServiceNow アプリケーションでは処理されません。たとえば、組織の休暇計画が 2 または 4 の倍数の休暇数量を入力するように構成されている場合、そのような検証は ServiceNow アプリケーションの休暇計画ではサポートされません。
- ServiceNow アプリケーションから、休暇および非営業日を含めて最大 25 日間の休暇を申請できます。

休暇

Workday ServiceNow からアプリケーションに休暇をプルするワンタイムセットアップを完了します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

休暇要求機能に必要なレポートを構成します。「Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 レポートの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 休暇申請 > 休暇タイプ.
2. [休暇セットアップデータをインポート **(Import time off setup data)]** をクリックします。
3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク

1. 移動先 サービスカタログ > カタログ定義 > コンテンツアイテム.
2. Workday の休暇要求ページの URL を設定します。
3. [休暇要求 - Workday へのリンク (Time Off Request – Link to Workday)] レコードを開き、[URL] フィールドを変更します。
4. [Employee Service Center] に移動します。[カタログ] メニューで、 福利厚生カテゴリ > 休暇申請:Workday へのリンク. [Workday 休暇要求 (Workday Time Off request)] ページに移動します。

作業スケジュールカレンダー

作業スケジュールカレンダーを Workday から ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 休暇申請 > 作業スケジュールカレンダー.
2. [作業スケジュールカレンダーを取得 **(Get Work Schedule Calendars)]** をクリックして、Workday から ServiceNow アプリケーションにスケジュールカレンダーをプルするフローを実行します。

作業スケジュールカレンダーフォーム

フィールド	説明
作業スケジュールカレンダー	作業スケジュールカレンダーの名前。たとえば、「標準 40 時間/週」などです。
作業スケジュールカレンダー ID (Work schedule calendar ID)	Workday からプルされた作業スケジュールカレンダーの一意の識別子。
作業週の開始日 (Work week start day)	作業スケジュールカレンダーの開始日。
作業週の開始日 ID (Work week start day ID)	作業スケジュールカレンダーの開始日の ID。
開始時間	当日の作業スケジュールの開始時間。
終了時間	当日の作業スケジュールの終了時間。
曜日	作業スケジュールカレンダーの曜日。
曜日 ID (Day of week ID)	作業スケジュールカレンダーの曜日の ID。
ドメイン	ドメインへの参照。

3. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

祝日カレンダー

祝日カレンダーを Workday から ServiceNow アプリケーションにプルします。構成されたサービスポータルで従業員に祝日カレンダーウィジェットを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

[祝日カレンダー WID を取得 (Get holiday calendar WID)] レポートを構成します。詳細については、「Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 レポートの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** の高度なユースケース > 休暇申請 > 祝日カレンダー.
2. [祝日カレンダーを取得 **(Get Holiday Calendars)]** をクリックして、Workday とやり取りするサブフローを実行し、祝日カレンダーをプルします。
3. 祝日カレンダーを作成するには、[新規] をクリックします。

祝日カレンダーフォーム

フィールド	説明
カレンダーイベント名 (Calendar event name)	祝日イベントの名前。たとえば、「アルゼンチンの祝日」などです。
祝日カレンダー ID	Workday からプルされた祝日カレンダーの ID。
祝日カレンダー WID	Workday からプルされた祝日カレンダーの一意の識別子。
ドメイン	ドメインへの参照。
開始日	カレンダーイベントの開始日。
開始時間	カレンダーイベントの開始時間。
終了日	カレンダーイベントの終了日。
終了時間	カレンダーイベントの終了時間。
祝日カレンダー名 (Holiday Calendar name)	祝日カレンダーの名前。たとえば、「クリスマス」などです。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
従業員に祝日カレンダーウィジェットを表示します。

1. 移動先 サービスポータル > **Service Portal** 設定 > デザイナー.
2. ウィジェットで、**[Workday** の祝日カレンダーの表示] を選択し、必要なサービスポータルページに追加します。

休暇を要求

従業員センター から Workday に休暇を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール：なし
- HR プロファイルに有効な従業員番号と雇用タイプがない場合、休暇要求を送信できないことがあります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > カタログ > 福利厚生.
2. [休暇要求 **(Time Off Request)**] をクリックします。
3. [休暇開始日 **(Time Off Start Date)**] フィールドで、休暇を適用する日付を指定します。
4. [休暇タイプ **(Type of Time Off)**] フィールドで、利用する休暇のタイプを指定します。
   たとえば、米国の病欠計画、またはメキシコの休暇計画などです。
5. [休暇を申請したい日数 **(How may days do you want to take off)**] フィールドで、休暇を適用する日数を指定します。
6. [休暇/日 **(Time Off Per Day)**] フィールドで、時間または日単位で休暇の値を指定します。

   注:
   [時間単位 **(Unit of Time)**] フィールドでは、休暇の時間 (日または時間) の単位が自動入力されます。

7. [送信] をクリックします。
   HR ケースが作成されます。休暇が正常に送信されると、HR ケースのステータスが「完了してクローズ」に変わります。休暇が正常に送信されなかった場合、HR ケースのステータスは「未完了でクローズ」に変わります。

仮想エージェントによる正式名の変更

従業員センター の仮想エージェントチャットを通じて、正式名を変更します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 従業員センター に移動します。
2. [仮想エージェント] をクリックします。
3. テキストを入力します。
   たとえば、「名前の変更」などです。現在の名と姓が表示されます。
4. Workday で正式名の変更を続行するには、[はい] を押します。
5. 名、姓、ミドルネームを入力します。
6. 正式名変更サポートドキュメントをアップロードします。

   注:
   管理者によって設定されていない場合、このオプションは表示されません。

7. アップロードされた正式名変更ドキュメントの説明を入力します。
8. 更新された正式名変更とサポートドキュメントを確認し、[はい] を押します。
   HR ケースが作成され、チャット会話が終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

正式名変更の VA トピックテンプレートの公開

Workday 正式名変更テンプレートを公開します。このテンプレートには、従業員の発言、意図 (インテント)、およびアクション (エンティティ) の目的やコンテキストを認識して処理する NLU モデルが含まれています。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > 全般設定.

   > **注:**
   > **[NLU** モデルを有効にする **(Enable NLU model)]** トグルスイッチを有効にする必要があります。

2. 移動先 コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー.
3. **[Workday** 正式名変更テンプレート **(Workday Legal Name Change Template)]** を選択します。
4. [公開] をクリックします。

給与明細書の問題の報告

Workday 給与明細書の問題を 従業員センター から報告します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- HR プロファイルに有効な従業員番号と雇用開始日がない場合、給与明細書不一致を報告できないことがあります。

手順

1. [従業員センター] を開きます。
2. 移動先 カタログ > 給与 > 給与の不一致：**Workday**.
3. [給与年 **(Payroll year)]** フィールドで、給与明細書が生成された年を選択します。
4. [給与月 **(Payroll month)]** フィールドで、給与明細書が生成された月を選択します。
5. [支払日] フィールドで、給与明細書が生成された日を選択します。
6. [この給与明細で困っていることはありますか **(How can we help you with this payslip)]** フィールドで、給与明細書で見つかった不一致を指定します。
7. [送信] をクリックします。
   HR ケースが「準備完了」ステータスで作成されます。

参照 - HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

参照トピックには、リストやフォームを含む Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 に関する補足情報が記載されています。

Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 とともにインストールされるコンポーネント

Workday と HR サービスデリバリの高度な統合 が有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Workday の上級管理者 [sn_hr_workday_adv.admin]	• Workday レポートを構成できます。 • 総合報酬テンプレートをカスタマイズできます。 • 正式名の変更設定を構成できます。 • Workday から休暇をインポートできます。 • Workday から祝日カレンダーとスケジュールカレンダーをプルできます。 • Workday 参照 ID をプルできます。	• flow_operator • import_admin

インストールされるテーブル

テーブル	説明
休暇 [sn_hr_workday_time_offs]	休暇 ID、休暇計画への参照、および休暇タイプなど、休暇の詳細を保存します。
休暇計画 [sn_hr_workday_time_off_plans]	休暇計画 ID、時間単位、および毎日の時間量など、休暇計画の詳細を保存します。
休暇タイプ [sn_hr_workday_time_off_types]	休暇タイプ ID など、休暇タイプの詳細を保存します。
休暇理由 [sn_hr_workday_time_off_reasons]	休暇理由 ID や休暇への参照など、休暇理由の詳細を保存します。
休暇テーブル [sn_hr_workday_absence_table]	休暇テーブル ID と理由必須フィールドを保存します。
休暇テーブル階層 [sn_hr_workday_absence_table_tiers]	休暇計画と休暇の組み合わせを保存します。たとえば、休暇計画 ([USA 病気計画 (GPS)]) と休暇 ([USA 病欠 (GPS) (USA Sick Time Off (GPS))]) の組み合わせです。
休暇テーブルの理由 [sn_hr_workday_absence_table_reasons]	休暇テーブルの理由を保存します。
祝日カレンダー [sn_hr_workday_holiday_calendar]	Workday からプルされた祝日カレンダーの詳細 (祝日カレンダー名、開始日、終了日など) を保存します。
作業スケジュールカレンダー	Workday からプルされた作業スケジュールカレンダーの詳細 (作業スケ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	ジュールカレンダー名、ID、パターン開始日など) を保存します。
正式名変更構成 [n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	正式名変更のために設定された構成オプションを保存します。
Workday 参照 ID リスト [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Workday からプルされた正式名変更ドキュメントカテゴリと総合報酬 (計画) を保存します。
Workday レポート構成 [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Workday で作成されたレポートの詳細を保存します。たとえば、レポートの名前、レポートの所有者、レポートの作成目的などです。
総合報酬セクションの設定 [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	総合報酬セクションの詳細とそれに関連付けられた計画を保存します。
総合報酬テンプレートの設定 [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	総合報酬テンプレートの詳細とそれに関連付けられたセクションおよび計画を保存します。

HR Service® Delivery Integration with Workday Learning

ServiceNow HR Service Delivery Integration with Workday Learning アプリケーションは Bristlecone, Inc. により構築されています。

このアプリケーションを使用して、次の操作を実行できます。

- ワーカープロファイルを Workday から ServiceNow アプリケーションに同期します。
- Workday タスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。従業員がすべての To Do またはタスクを 従業員センター 1 か所で表示できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

まず、HR Service Delivery Integration with Workday Learning アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Workday Learning スポークが自動的に有効になります。次に、Workday HR スポーク を設定する必要があります。

注:

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning は Workday Learning スポークに依存します。
- アプリケーションと ServiceNow の [標準チケット] ページを連携するには、これらの更新セット をインストールする必要があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

開始するには

使用方法	構成	参照
HR Service Delivery Integration with Workdayの使用方法について説明します。	実装を計画し構成します。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

HR Service Delivery Integration with Workday Learning の構成

定期スケジュールまたは手動で、指定された日付範囲の Workday 学習タスクまたは To Do を ServiceNow インスタンスにプルします。これにより、従業員がすべての To Do を 従業員センター 1 か所で表示できるようになります。

アプリケーションのセットアップ

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。これにより、Workday HR スポークが自動的にアクティブ化されます。
- Workday Learning スポーク を設定します。
- ServiceNow Store から HR Service Delivery Integrations Framework をアクティブ化します。HR Service Delivery Integration with Workday Learning は エンタープライズサービス管理統合フレームワーク を使用して Workday Learning からタスクを ServiceNow にプルします。HR Service Delivery Integrations Framework の詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク」を参照してください。

スケジュールフローのアクティブ化

タスクを ServiceNowにプルする Workday Learning Integration のトリガーをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

スケジュールフローのアクティブ化

Workday Learning とやり取りするスケジュールフローをアクティブ化し、ユーザープロファイル情報とタスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. **[Workday Learning Integration** のトリガーを実行 **(Run Trigger Workday Learning Integration)]** を開きます。
2. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
3. [有効化] をクリックします。
4. [トリガー] フィールドに、スケジュールされたフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このフローは、タスクを自動化するサブフローをトリガーします。サンプルフローをカスタマイズするには、必要なアプリケーションスコープにコピーします。

利用可能なサブフローは次のとおりです。

サブフロー	説明
Workday Learning へのコースのアサイン	ServiceNow 人のユーザーに学習コースをアサインします。
Workday Learning からコースをプル	学習コースの詳細を取得し、コースを Workday Learning から ServiceNow にマッピングします。
Workday Learning からのユーザーアクティビティのプル	Workday Learning からユーザーのコースアクティビティデータを取得し、ServiceNow インスタンスに保存します。
Workday Learning の承認の追跡	Workday Learning から学習 To Do の詳細を取得し、ServiceNow インスタンスに保存します。
Workday Learning ユーザーマッピング	Workday Learning と ServiceNow のインスタンス間でユーザーをマッピングします。

注:
これらのサブフローは編集可能です。に同梱されている構成を変更する場合 HR Service Delivery Integration with Workday Learning

データがステージングテーブルにプルされると、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。

Workday Learning ユーザーの同期

Workday から ServiceNow にユーザープロファイルデータをプルします。ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) で、Workday からのユーザープロファイルの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. **[Workday Learning Integration** のトリガーを実行 **(Run Trigger Workday Learning Integration)]** を開きます。
2. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
3. [有効化] をクリックします。
   このフローは、タスクを自動化するサブフローをトリガーします。サンプルフローをカスタマイズするには、必要なアプリケーションスコープにコピーします。

HR Service Delivery Integration with Workday Learning の使用

ServiceNow で HR Service Delivery Integration with Workday Learning を使用して従業員情報を処理する方法を理解します。

Workday Learning のユーザーアクティビティの表示

すべてのユーザーアクティビティデータは HR Service Delivery Integration with Workday Learningとともに出荷されます。ただし、ユーザーアクティビティの詳細を表示または編集する場合は、それぞれのサブフローを編集してから、それぞれのレコードを編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** 学習 > データソース > ユーザーアクティビティを同期.
2. **[Workday Learning** のユーザーアクティビティを同期 **(Sync User Activity for Workday Learning)]** を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「HR Service Delivery Integration with Workday Learning のレコードの編集」を参照して ください。

Workday Learning の承認の追跡の表示

ServiceNow から Workday Learning に対して実行されたすべてのプルを追跡します。ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ジョブの詳細を表示または編集します。

始める前に
必要なロール：sn_lrn_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** 学習 > データソース > 承認の追跡.
2. **[Workday Learning** の承認の追跡] を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「HR Service Delivery Integration with Workday Learning のレコードの編集」を参照して ください。

変換マップの使用

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次を参照してください システムインポートセット > 管理 > 変換マップ.

変換マップ

名前	説明
Workday Learning ユーザーマッピング	ユーザープロファイルステージング [sn_lrn_workday_user_mapping_staging] テーブルからユーザープロファイル [sn_lc_user_mapping] テーブルにユーザープロファイルをマッピングします。
Workday Learning コース	Workday Learning コースをステージング [sn_lrn_workday_course_staging] テーブルから Learning 外部コンテンツ [sn_lc_external_content] テーブルにマッピングします。
Workday Learning オファリングレッスン	ステージング [sn_lrn_workday_offering_lessons_staging] からの Workday Learning オファリングレッスンをマッピングします。
Workday Learning ユー	ステージング [sn_lrn_workday_user_course_activity_staging] テーブルからユーザーコースアクティビティを Learning ユーザーコースアクティビティ [sn_lc_user_course_activity] テーブルにマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換マップ (続く)

名前	説明
ザーコースアクティビティ	
Workday Learning To Do	Workday Learning To Do ステージング [sn_hr_workday_todos_staging] テーブルから To Do を Workday Learning To Do [sn_hr_workday_todo] テーブルにマッピングします。
Workday Learning ユーザーコース自己登録	ステージング [sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging] からユーザー自己登録情報を Learning ユーザーコースアクティビティ [sn_lc_user_course_activity] テーブルにマッピングします。
Workday Learning コースオファリング	ステージング [sn_lrn_workday_course_offering_staging] から学習コースオファリングをコレクション [sn_lc_collection] テーブルにマッピングします。
Workday Learning コレクションコース	ステージング [sn_lrn_workday_course_offering_staging] から Workday Learning コレクションをコレクション [sn_lc_collection] テーブルにマッピングします。
Workday Learning プログラムコース	ステージング [sn_lrn_workday_program_courses] から学習プログラムコースをコレクションコースアイテム [sn_lc_m2m_collection_course_item] テーブルにマッピングします。

インポートセットテーブル

セットテーブルを HR Service Delivery Integration with Workday Learning にインポートします。

HR Service Delivery Integration with Workday Learning To Do ステージング

Workday Learning To Do をインポートします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** 学習 > システムインポートセット > インポートセットテーブル > **Workday Learning To Do**.
2. [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「HR Service Delivery Integration with Workday Learning To Do ステージング」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

HR Service Delivery Integration with Workday Learning ユーザーコースアクティビティステージング

Workday Learning ユーザーコースアクティビティステージング情報をインポートします。

始める前に
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Workday** 学習 > システムインポートセット > インポートセットテーブル > **Workday Learning** ユーザーコースアクティビティステージング.
2. [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドを編集します。

   フィールド値の説明については、「Workday Learning ユーザーコースアクティビティステージングフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

HR Service Delivery Integration with Workday Learning の参照

参照トピックには、リストやフォームを含む HR Service Delivery Integration with Workday Learning に関する補足情報が記載されています。

Workday Learning と一緒にインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR Service Delivery Integration with Workday Learning (sn_lrn_workday) アプリケーションの有効化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
HR Workday Learning 管理者 [sn_lrn_workday.admin]	• HR Service Delivery Integration with Workday Learning アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 • ワーカープロファイル設定を構成できます。	[sn_lrn_workday.admin]

インストールされたスケジュール済みフロー

スケジュール済みフロー	説明
Workday Learning Integration フローのトリガー	Workday Learning からデータを ServiceNow にプルします。デフォルトでは、フローは非アクティブステータスです。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Workday Learning 構成 [sn_lrn_workday_configurations]	To Do 構成の設定に役立つパラメーターまたは入力を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
Workday Learning To Do [sn_lrn_workday_todos]	Workday Learning からプルされた To Do を保存します。
ワーカープロファイル同期構成 [sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration]	HR Service Delivery Integration with Workday Learning アプリケーションの初期設定用の 1 回限りの設定パラメーターを保存します。
Workday Learning スキル	Workday Learning からアクティブなすべてのスキルをフェッチします。

HR Service Delivery Integration with Workday Learning のレコードの編集

このフォームを使用して、ユーザーアクティビティの同期、自己登録アクティビティ、承認の追跡などの複数のシナリオで HR Service Delivery Integration with Workday Learning に新しいレコードを作成します。

データソースレコード

フィールド	説明
名前	アクティビティの名前
インポートセットテーブルラベル	インポートセットテーブルで使用されるラベル。
インポートセットテーブル名	インポートセットテーブルの名前。
タイプ	アップロードするアイテムのタイプを定義します。ファイルの場合、JDBC、LDAP、OIDC、REST、データストリーム、またはカスタムとなります
フォーマット	アップロードされるファイルの形式。サポートされている形式は、CSV、カスタム (スクリプトによる)、Excel、JSON、または XML です。
アプリケーション	データのアップロード先のアプリケーション。
ファイル取得手法	アップロードされたデータを取得するために必要な方法。
CSV 区切り文字	アップロードされるデータを区切るためにアサインされたラベル。

Workday Learning To Do ステージングフォーム

このフォームを使用して、Workday Learning To Do を作成します。

Workday Learning To Do ステージングフォーム

フィールド	説明
ドメイン	ドメインの名前。
説明	To Do アクティビティの簡単な説明。
以前のアサイニー	以前に To Do がアサインされていたユーザー。
管理者別に実行	管理者によって完了されたアクティビティ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workday Learning To Do ステージングフォーム (続く)

フィールド	説明
統合ユーザー ID	統合ユーザーの一意の識別番号。
URL	To Do の URL。
期日	To Do の期日。
最終機能更新	To Do が最後に更新された日付。
前のステート	現在のステータスより前の To Do のステータス。
完了者	To Do が完了した日付。
作成タイミング	To Do が作成された時刻。
統合 To Do ID	To Do の一意の識別番号。
ステータス	To Do のステータス。

Workday Learning ユーザーコースアクティビティステージングフォーム

このフォームを使用して、Workday Learning To Do を作成します。

Workday Learning ユーザーコースアクティビティステージングフォーム

フィールド	説明
ドメイン	ドメインの名前。
ワーカー	To Do アクティビティの簡単な説明。
従業員 ID	以前に To Do がアサインされていたユーザー。
Assigned_By	管理者によって完了されたアクティビティ。
Assigned_by_WID	統合ユーザーの一意の識別番号。
Assigned_Date	To Do の URL。
アサインメカニズム	To Do の期日。
Assignment_Cancellation_Date	To Do が最後に更新された日付。
Assignment_Status	現在のステータスより前の To Do のステータス。
作成タイミング	To Do が完了した日付。
Assigment_Record_Completion_Moment	To Do が作成された時刻。
Due_date	To Do の一意の識別番号。
Last_Functionally_Updated	To Do のステータス。
学習コンテンツ	関連する学習コンテンツ。

Oracle Cloud HCM と **HR** サービスデリバリの高度な統合

ServiceNow® Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 アプリケーションは、Bristlecone, Inc. によって構築されています。この統合により、部門、場所、ポジション、ワーカー、および割り当てのデータを Oracle HCM Cloud から ServiceNow プラットフォームにプルできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションのセットアップ

まず、Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 [sn_hr_oracle_hcm] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。これにより、Oracle HCM Cloud スポーク [sn_oracle_hcm_spoke] と エンタープライズサービス管理統合フレームワーク [sn_hr_integr_fw] が自動的にアクティブ化されます。

次の手順については、「Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 の構成」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

開始するには

構成	使用方法	参照
統合を計画し、構成します。	Oracle HCM Cloud との統合 ServiceNow に取り組みます。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 の構成

Oracle HCM から ServiceNow インスタンスにワーカーデータをプルするように、HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の Oracle HCM を設定します。Oracle HCM Cloud のワーカープロファイルを ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) に表示します。

始める前に

- 必要なロール：なし
- 自動的にアクティブ化され、 がアクティブ化Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合されますOracle HCM Cloud スポークエンタープライズサービス管理統合フレームワーク。

> **注:**
> V 1.0.1 から Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 それ以降のバージョンにアップグレードする場合は、この KB 記事 の手順に従ってください。

手順

1. 更新セットをインストールします。
   詳細については、「ServiceNow Store のサポートリンクの更新セット (update sets in supporting links in ServiceNow store)」を参照してください。
2. Utah リリースで RCA を手動で許可します。

   すでに 3.3.8 バージョンに エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アップグレードしている場合、この手順は必要ありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスが [要求済み] で、ソーススコープが **[Enterprise Service Management Integrations Framework]** の制限付き発信者アクセスレコードを許可します。

3. パフォーマンスを向上するために、HR プロファイルテーブルの従業員番号フィールドにインデックスを付け、変換マップの結合フィールドにインデックスを付けます。
詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。
4. Oracle HCM Spoke を設定します。
詳細については、「設定」を参照してください。 Oracle HCM Cloud スポーク.
5. オプション: Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 の統合ソースプロパティの設定
詳細については、「プロパティの構成」を参照してください。
6. Oracle HCM と ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) の間でワーカープロファイル情報を定期的に同期するスケジュール設定済みフローを有効にして実行します。
詳しくは、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

プロパティの構成

Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 をセットアップすると、Oracle HCM Cloud アプリケーションのソースレコードが、エンタープライズサービス管理統合フレームワークのソースモジュールに自動的に作成されます。統合ソースプロパティを使用して、Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 を構成できます。

これらのプロパティはOracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合で利用可能です。

プロパティを設定するには、次の場所に移動します。 統合フレームワーク > ソース > **Oracle HCM Cloud**.

Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 のプロパティ

プロパティ	説明
workers_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとのワーカーレコードの数。 デフォルト値： 100
locations_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとの場所のレコードの数。 デフォルト値： 100
departments_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとの部門のレコードの数。 デフォルト値： 100
position_records_per_page	Oracle HCM Cloud システムからプルされる、ページごとのポジションのレコードの数。 デフォルト値： 100
workers_query	クエリーフィールドのリスト。例： PersonId、PersonNumber、DateOfBirth、ApplicantNumber DisplayName、FullName、および ListName

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Oracle Cloud HCM と **HR** サービスデリバリの高度な統合 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	このプロパティは、空白のままにすることも、Oracle HCM で指定された形式で関連するクエリーを指定することもできます。 注: workers_query はオプションのプロパティです。
full_pull	**[True]** に設定されている場合、Oracle HCM システムのすべてのレコードが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **[False]** に設定されている場合、Oracle HCM システムの変更されたレコード (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 デフォルト値：False

スケジュールフローのアクティブ化

Oracle HCM とやり取りするスケジュールフローを有効化し、ワーカープロファイル情報を ServiceNow インスタンスにプルします。このフローでは、Oracle HCM のすべての新しい変更が自動的にプルされ、HR サービスデリバリ (HRSD) でワーカープロファイルが最新の状態になります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. **[Oracle HCM Integration** をトリガー **(Trigger Oracle HCM Integration)]** を選択します。
3. [トリガー] セクションで、スケジュール済みフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
4. [完了] をクリックします。
5. [アクティブ化] をクリックします。

Oracle Cloud HCM と **HR** サービスデリバリの高度な統合 の使用

統合機能を使用して Oracle Cloud HCM から ServiceNow にデータを取得する方法を理解します。

エンティティプロファイルフィールドのマッピング

[Oracle HCM 統合のトリガー (Trigger Oracle HCM Integration)] フローは、Oracle HCM のエンティティプロファイルフィールドを ServiceNow プラットフォームの HR プロファイルフィールドにマッピングします。

重要:
マップされるフィールドの詳細については、この「KB 記事」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール設定済みジョブの実行

スケジュールジョブを手動で実行して、Oracle HCM から ServiceNow プラットフォームにデータをプルします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 統合フレームワーク > ソース.
2. Oracle HCM レコードを開きます。
3. [ジョブを実行] をクリックします。

参照 - Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合

参照トピックには、リストやフォームを含む Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 に関する補足情報が記載されています。

Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 とともにインストールされるコンポーネント

Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 (sn_hr_oracle_hcm) アプリケーションが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールジョブなど) がインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR Oracle HCM Cloud 管理者 [sn_hr_oracle_hcm.admin]	エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のすべての機能に Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 アプリケーションからアクセスできます。	Enterprise Integrations with Oracle HCM 統合 アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 sn_hr_integr_fw.admin ロールが含まれています。

インストールされるスケジュール設定済みジョブ

スケジュール済みフロー	説明
Oracle HCM Integration フローをトリガー	Oracle HCM Cloud から ServiceNow® インスタンスにデータをプルします。デフォルトでは、このフローのステータスは非アクティブです。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 に必要なテーブル は、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク から得られます 。Oracle Cloud HCM と HR サービスデリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

バリの高度な統合 アプリケーションを有効にすると、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のインストールとともにテーブルが自動インストールされます。詳細については、次を参照してください： 次とともにインストールされるコンポーネント： エンタープライズサービス管理統合フレームワーク.

Oracle Cloud HCM と **HR** サービスデリバリの高度な統合 の変換マップ

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

HR プロファイル変換マップ、ジョブ変換マップ、部門変換マップ、場所変換マップ、ポジション変換マップは、Oracle Cloud HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 で使用される変換マップです。詳細については、「 エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

注:
変換パフォーマンスを向上させるために、必ず合体フィールドのインデックスを作成してください。

Oracle HCM® と HR サービスデリバリの高度な統合

ブ ServiceNow　Oracle HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 リストルコーン社によって建てられました。

これにより、Oracle HCM システムに移動せずに、インスタンスから ServiceNow 次の Oracle HCM タスクを完了できます。

- ServiceNowインスタンスから、Oracle HCM システムにある口座振込用アカウントに関連するクエリーを送信します。
- ServiceNowインスタンスから、Oracle HCM システムの休暇残日数に関連するクエリーを送信します。
- インスタンスの構成 ServiceNow 済みポータルで Oracle HCM システムから祝日カレンダーを表示します。
- インスタンスの構成 ServiceNow 済みポータルで、Oracle HCM システムからの合計報酬情報を表示します。

注:
従業員 ID、個人 ID、および場所の詳細が HR プロファイルに存在しない場合、これらのユースケースは機能しません。

アプリケーションのセットアップ

まず、Oracle HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化する必要があります。Oracle HCM Cloud スポーク [sn_oracle_hcm_spoke]、Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] および HR Service Delivery ポータル UI コンポーネント [com.sn_hr_portal_components] アプリケーションが自動的にインストールされます。

次に、以下を設定する必要があります Oracle HCM Cloud スポーク.

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションは、従業員センター ライセンスを保有している場合のみ、ServiceNow ストアからアクティブ化できます。
- ServiceNow ストアから Employee Campaigns for Workplace from Facebook アプリケーションをアクティブ化すると、Content Delivery、Content Automation、および Workplace for Facebook スポークアプリケーションが自動的にアクティブ化されます。

Oracle HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM [sn_hr_oracle_adv] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
HR Oracle の上級管理者 [sn_hr_oracle_adv.admin]	• セットアップを完了して、Oracle HCM システムからインスタンスに ServiceNow 総合報酬情報を表示できます。 • セットアップを完了して、Oracle HCM システムからインスタンスに祝日カレンダーをプルできます ServiceNow 。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
祝日カレンダー [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar]	Oracle HCM システムから ServiceNow インスタンスにプルされた祝日カレンダーを保存します。

HR Service Delivery ポータル UI コンポーネント

ServiceNow HR Service Delivery Portal UI Components アプリケーションには、HR アプリケーションで使用される口座振込、祝日カレンダー、休暇残日数、総合報酬などの一般的なウィジェットが含まれています。

アプリケーションのセットアップ

ServiceNow Store から HR Service Delivery Portal UI Components アプリケーションをインストールするには、HRSD Enterprise および Professional ライセンスが必要です。

HR アプリケーションへのウィジェットの追加

HR アプリケーションで使用される口座振込、祝日カレンダー、休暇残日数、総合報酬などのウィジェットの HR ポータルコンポーネントを追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 サービスポータル > ウィジェット.
2. ソースを渡して、アプリケーションのメインウィジェットに HR ポータルコンポーネントウィジェットを埋め込みます。
   ソースは、これらのウィジェットのデータのシステム (Oracle や Workday など) を参照します。HR Service Delivery Portal UI Components アプリケーションは、スクリプト化された拡張ポイントを使用して、外部ウィジェットを介して渡されるソースに基づいてデータをフェッチするように実装されます。ウィジェットの埋め込み方法の詳細については、「埋め込みウィジェット」を参照してください。

Oracle HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 での総合報酬の構成

ServiceNow インスタンスで構成されたポータルで、従業員に Oracle 総合報酬を表示するように設定を完了します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_oracle_adv.admin

手順

1. Oracle HCM システムで総合報酬 BI レポートを作成します。
   詳細については、この KB 記事 を参照してください。
2. Oracle HCM システムに BI レポートパスを追加します。
   これは、[総合報酬を取得] アクションで Oracle HCM の総合報酬情報を ServiceNow インスタンスにプルするために必要です。詳細については、「設定」を参照してください。 Oracle HCM Cloud スポーク .
3. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク
従業員は、[Oracle の総合報酬の表示 (View Oracle Total Rewards)] ウィジェットを任意の ServiceNow ページに追加できます。HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに個人 ID (Correlation_ID) がない場合、従業員はこのウィジェットを表示できません。

Oracle HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 での祝日カレンダーの構成

祝日カレンダーを Oracle HCM システムからアプリケーションにプルします ServiceNow 。構成された Service Portal で、従業員に適用可能な祝日カレンダーウィジェットを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_oracle_adv.admin

手順

1. Oracle HCM システムで祝日カレンダー BI レポートを作成します。
   詳細については、この KB 記事 を参照してください。
2. [祝日カレンダーの表示 (View Holiday Calendar)] ウィジェットを正常に実行するには、Oracle Cloud HCM スポークで BI レポートと接続および資格情報エイリアスを構成します。
   詳細については、「設定」を参照してください。 Oracle HCM Cloud スポーク .
3. 移動先 **Oracle** の高度なユースケース > 祝日カレンダー.
4. [祝日カレンダーを取得] をクリックします。
   今年から次の利用可能な暦年までのすべてのレコードが Oracle HCM システムからプルされ、祝日カレンダー [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar] テーブルに保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
従業員は、[祝日カレンダーの表示] ウィジェットを任意の ServiceNow ページに追加できます。HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに個人 ID (Correlation_ID) がない場合、従業員はこのウィジェットを表示できません。

Oracle HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 での休暇残日数クエリの送信

ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の休暇残日数に関連するクエリを送信します。

始める前に
必要なロール：なし

[休暇の表示(View Time Off)] ウィジェットは、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルの個人 ID (Correlation_ID) フィールドに基づいて機能します。HR プロファイルに個人 ID (Correlation_ID) がない場合は、休暇残日数を表示できません。

手順

1. 移動先 **Employee Center** > カタログ > 福利厚生 > 休暇残日数.
2. すべての休暇残日数の詳細を表示します。
3. [休暇残日数について質問がありますか？] フィールドに、クエリを入力します。
4. [送信] をクリックします。
   HR サービスの [休暇の表示 - Oracle Cloud HCM] の下に HR ケースが作成されます。

Oracle HCM と HR サービスデリバリの高度な統合 で口座振込のクエリを送信する

ServiceNow インスタンスから、Oracle HCM システム内の口座振込に関連するクエリを送信します。

始める前に
必要なロール：なし

HR プロファイルに従業員番号と個人 ID (Correlation_ID) がない場合、口座振込用口座とその詳細を表示できません。

手順

1. 移動先 **Employee Center** > カタログ > 給与 > 口座振込の照会.
2. すべての口座振込用口座の詳細を表示します。
3. クエリを送信する口座を選択します。
4. [現在の口座振込について何かお困りですか？] フィールドに、クエリを入力します。
5. [送信] をクリックします。
   HR ケースは、HR サービスの [口座振込の照会 - Oracle HCM Cloud] で作成されます。

Oracle HCM での給与明細書の問題の報告

従業員センター から Oracle HCM での給与明細書の問題をレポートします。

始める前に

- 必要なロール：なし
- HR プロファイルに有効な相関 ID または個人 ID、および雇用開始日がない場合、給与明細書不一致をレポートできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [従業員センター] を開きます。
2. 移動先 カタログ > 給与 > 給与不一致：**Oracle HCM** クラウド.
3. [給与年 **(Payroll year)**] フィールドで、給与明細書が生成された年を選択します。
4. [給与月 **(Payroll month)**] フィールドで、給与明細書が生成された月を選択します。
5. [支払日] フィールドで、給与明細書が生成された日を選択します。
6. [雇用主] フィールドで、給与明細書の生成元である雇用主を選択します。

   注:
   このフィールドは、複数の雇用主から生成された給与明細書がある場合にのみ表示されます。

7. [この給与明細で困っていることはありますか **(How can we help you with this payslip)**] フィールドで、給与明細書で見つかった不一致を指定します。
8. [送信] をクリックします。
   HR ケースは、給与ケースカテゴリの下に作成されます。

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合

ServiceNow® SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 アプリケーションは Bristlecone, Inc. により構築されています。

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 を使用すると、従業員が ServiceNow の単一の場所で関連タスクを履行できるようになります。従業員レコードを同期することもできます。

開始するには

構成	使用方法	参照
統合を計画し、構成します。	SuccessFactors とのデータ連携 ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) に取り組みます。	テーブル、ユーザーロール、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 の構成

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 をインストールすると、SuccessFactors のサービスが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク に自動的に作成されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_hr_sf.admin
- 自動的に SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 有効化すると SuccessFactors スポークが自動的に有効化 エンタープライズサービス管理統合フレームワーク されます

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 更新セットをインストールします。
   詳細については、「ServiceNow Store のサポートリンクの更新セット (update sets in supporting links in ServiceNow store)」を参照してください。
2. Tokyo リリースで RCA を手動で許可します。
   ステータスが [要求済み] で、ソーススコープが **[Enterprise Service Management Integrations Framework]** または **[HR Service Delivery Integration with Successfactors]** であるレコードへの制限付き発信者アクセスを許可します。
3. パフォーマンスを向上するために、HR プロファイルテーブルの従業員番号フィールドにインデックスを付け、変換マップの使用 の結合フィールドにインデックスを付けます。
   詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。
4. SuccessFactors スポークをセットアップします。

   注:
   SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 を使用するには、SuccessFactors スポークバージョン 3.1.2 をセットアップしてください

   詳細については、「SuccessFactors スポーク」のセットアップを参照してください。
5. オプション: SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 のソース の統合ソースプロパティの構成
6. SuccessFactors と ServiceNow HR サービスデリバリ (HRSD) の間でワーカープロファイル情報を定期的に同期するスケジュール済みフローをアクティブ化して実行します。
   詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

スケジュールフローのアクティブ化

SuccessFactors とやり取りするスケジュールフローをアクティブ化し、ワーカープロファイル情報とタスクを ServiceNow アプリケーションにプルします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 フローデザイナー > デザイナー.
2. **[SAP SuccessFactors Integrations** のトリガーを実行 **(Run Trigger SAP SuccessFactors Integrations)]** を開きます。
3. [トリガー] フィールドに、スケジュール済みフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
4. [アクティブ化] をクリックします。
5. **[SuccessFactors** サービスの実行サブフローを呼び出す] を展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データがステージングテーブルにプルされると、変換マップはデータをターゲットテーブルに移動します。詳細については、「変換マップの使用」を参照してください。

注:

- 部分プルの場合は、[すべてのデータを取得 **(Retrieve all data)]** チェックボックスをオフにします。部門と場所では、部分プルはサポートされていません。これは、HR プロファイルとジョブプロファイルでのみサポートされています。
- [すべてのデータを取得] チェックボックスは、[タスクをプル] ではサポートされていません。最初のプルは、常に [初期ロード日時 **(Initial Load Date time)]** 設定パラメーターに基づく完全プルになります。それ以降は増分プルです。
- フローを実行する前に、レポート作成をオフにしてください：**com.snc.process_flow.reporting.level**。

To Do プルの構成

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. **[SAP SuccessFactors]** を選択します。
3. 統合サービスで、**[To Do** を プル]を [true] に設定します。

To Do プッシュの構成

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソース.
2. **[SAP SuccessFactors]** を選択します。
3. 統合サービスで、**[To Do** をプッシュ **(Push Todos)]**を [true] に設定します。

To Do のプッシュフローの有効化

既存の To Do を SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合にプッシュするには、To Do のプッシュフローを有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > フローデザイナー.
2. **[To Do** をプッシュ **(Push Todos)]** を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [トリガー] フィールドに、スケジュール済みフローを自動的に実行する時刻と間隔を指定します。
4. [アクティブ化] をクリックします。

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 のプロパティの構成

システムプロパティは、システムの動作を制御します。統合ソースプロパティを使用して、SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 を構成できます。SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 のシステムプロパティにアクセスするには、[すべて] > [HRSD SuccessFactors 統合 (HRSD SuccessFactors Integration)] > [システムのプロパティ] に移動します。

HRSD SuccessFactors のシステムのプロパティ

フィールド	説明
sn_hr_sf.Retrieve Departments Service (Retrieve Departments Service subflow)	部門サービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Effective Workers Service	有効なワーカー取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Job Profiles Service	ジョブプロファイル取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Jobs Service	ジョブサービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Locations Service	ロケーションサービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Todos Service	To Do サービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。
sn_hr_sf.Retrieve Workers Service	ワーカーサービス取得サブフローを顧客が構成できるようにします。

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 の使用

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 を使用して ServiceNow のデータとエンティティを管理する方法を理解します。

ジョブトラッカーの詳細の表示

ServiceNow から SuccessFactors に対して実行されたすべてのプルを、ジョブのスケジュールまたは手動調整プロセスのいずれかにより追跡します。ジョブがいつ開始し終了したか、レコードがいつステージングテーブルへのロードを開始したか、ジョブが完全に実行されたか、途中で失敗したかなど、ジョブの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ジョブトラッカー.
2. **[SAP SuccessFactors]** を開きます。
3. ジョブの詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ジョブトラッカー

フィールド	説明
ジョブ名	実行されたジョブの名前。
ジョブ開始時間	ジョブを開始した日時。
ジョブ終了時間	ジョブを終了した日時。
ソース	ジョブの作成元。
ステータス	[完了] または [失敗] などの、ジョブの現在のステータス。
エラーメッセージ	ジョブが失敗したときに表示されるメッセージ。

4. ジョブレコードを選択します。
[統合サービスジョブトラッカー] 関連リストで、サービスジョブの詳細を表示します。

統合サービスジョブトラッカー

フィールド	説明
名前	実行されたサービスジョブの一意の識別子。
サービスタイプ	実行されたサービスジョブの名前。たとえば、ワーカープロファイル統合サービスなど。
フロー	ジョブのフロー。
インポートセットテーブル	利用可能なステージングテーブル。
アクティブ	ジョブトラッカーのステータスがアクティブかどうかを示すオプション。
アプリケーション	このレコードを含んでいるアプリケーション。
ソース	統合サービスのソース
順序	アイテムが同期の一部として実行される順序。

自動翻訳

To Do を表示 (View to dos)

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 から ServiceNow アプリケーションにプルされたタスクの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sf.admin

手順

1. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > タスク
2. フォームで、フィールドを表示します。

To Do

フィールド	説明
アクティブ	SuccessFactors でタスクがアクティブかどうかを示すオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
統合 To Do ID	SuccessFactors タスクの一意の識別子。
URL	タスクを完了するために SuccessFactors に移動します。
外部ステータス	SuccessFactors のタスクの現在のステータス。たとえば、[アクション待ち] や [キャンセル] などです。
ドメイン	
To Do の説明	ServiceNow 従業員サービスセンター (ESC) に表示される SuccessFactors タスクの説明。
アサイン先	タスクがアサインされているユーザー。
To Do ステータス	タスクのステータスが次のいずれかであるかを示すオプション。 ○ オープン ○ 完了
拡張システム	タスクの作成元。
期日	タスクを完了させる必要のある日時。

変換マップの使用

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次を参照してください 統合フレームワーク > 変換マップ. 詳細については、「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク での変換マップの作成」を参照してください。

注:
変換パフォーマンスを向上させるために、必ず合体フィールドのインデックスを作成してください。

フィールドマッピング

[SAP SuccessFactors 統合フローのトリガー (Trigger SAP SuccessFactors Integration Flow)] は、SuccessFactors のエンティティプロファイルフィールドを ServiceNow プラットフォームの HR プロファイルフィールドにマッピングします。

重要:
マッピングされるフィールドの詳細については、この「KB 記事」を参照してください。

SuccessFactors と **HR** サービスデリバリの統合 に関する参照情報

参照トピックは、SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 を構成および管理するために使用しているリストとフォームの追加情報を提供しています。

SuccessFactors と **HR** サービスデリバリの統合 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
SuccessFactors 管理者 [sn_hr_sf.admin]	• SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 アプリケーションのすべての機能にアクセスできます。 • ワーカープロファイル設定を構成できます。	sn_hr_integr_fw.admin

インストールされたスケジュール済みフロー

スケジュール済みフロー	説明
SAP SuccessFactors Integrations フローのトリガーを実行 (Run Trigger SAP SuccessFactors Integrations Flow)	データを SuccessFactors から ServiceNow にプルします。デフォルトでは、フローは非アクティブステータスです。フローをアクティブにする方法については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。

インストールされるテーブル

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 に必要なテーブル は、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク から得られます 。SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 アプリケーションを有効にすると、エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のインストールとともにテーブルが自動インストールされます。詳細については、次を参照してください： 次とともにインストールされるコンポーネント： エンタープライズサービス管理統合フレームワーク.

SuccessFactors と **HR** サービスデリバリの統合 のソース

SuccessFactors と HR サービスデリバリの統合 アプリケーションをセットアップすると、SuccessFactors アプリケーションのソースレコードが エンタープライズサービス管理統合フレームワーク のソースモジュールに自動的に作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションの SuccessFactors ソースレコードには、事前定義されたプロパティと HR 統合サービスのセットが含まれます。

プロパティ

フィールド	説明
Full-pull	**[True]** に設定されている場合、SuccessFactors システムのすべてのアクティブなユーザー、アクティブなトレーニング、完了していないタスクが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。 **[False]** に設定した場合、SuccessFactors システムの変更されたユーザー、変更されたトレーニング、変更された成績証明書 (前回の成功したスケジュール実行時間に基づく) のみが、ServiceNow インスタンス内の対応するテーブルにプルされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ (続く)

フィールド	説明
	注: 前回の成功したスケジュール実行時間に関する情報がない場合、最初のプルは常に完全プルになります。

Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ

Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ アプリケーションを使用して、仮想エージェント会話 (クライアント) インターフェイスでの会話を通じて従業員に支援を提供します。従業員は、ServiceNow 従業員センター で Ultimate Kronos Group アプリケーションから、見越休暇残日数、スケジュール、および予定されているシフトを表示できるようになります。

主な機能：

- 従業員によって入力されたキーワードに基づいて会話を作成します。
- Natural Language Understanding (NLU) モデルを適用します。これにより、仮想エージェントが従業員の会話の内容を理解し、処理し、応答するための発言を選択できるようになります。

アプリケーションのセットアップ

まず、ServiceNow Store から HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] アプリケーションを有効にする必要があります。次に、HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group アプリケーションを設定する必要があります。

概要

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group の有効化と設定が完了すると、Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ は、従業員またはマネージャー の会話の内容に応答し、従業員が 従業員センター Employee Service Center で Ultimate Kronos Group アプリケーションからの次の詳細を表示できるようになります。

従業員がアクセスできるトピック

従業員は、仮想エージェントを使用して、見越残日数、作業時間、パンチのリスト、スケジュール、休暇要求、予定されているシフトを表示できます。

自分の見越休暇残日数の取得

[自分の見越休暇残日数の取得 (テンプレート) **(Retrieve My Accrual Balance (Template))]** を選択することで、見越休暇残日数の集計を (タイプ別に) 表示できます。NLU モデルがトレーニングされている場合、チャットで質問し (たとえば、「自分の病気休暇を表示」)、単一タイプの休暇の残日数を表示できます。

自分の作業時間の取得

[自分の作業時間の取得 (テンプレート) **(Retrieve My Hours Worked (Template))]** を選択し、シンボリック期間を選択することで、特定の期間の作業時間数を表示できます。

自分のパンチのリストの取得

[自分のパンチのリストの取得 (テンプレート) **(Retrieve My List of Punches (Template))]** を選択し、シンボリック期間を選択することで、パンチのリストを表示できます。

自分のスケジュールの取得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分のスケジュールの取得 (テンプレート) **(My Employee Schedule (Template))**] を選択し、シンボリック期間を選択することで、特定の期間の作業スケジュールを表示できます。NLU モデル がトレーニングされている場合、チャットで質問し（たとえば、「前の支払い期間の自分の作業スケジュール」）、そのシンボリック期間の作業スケジュールを表示できます。

また、当日から 3 日間のスケジュールの場所を表示することもできます。

自分の休暇要求の取得

[自分の休暇要求の取得 (テンプレート) **(Retrieve My Time off Requests (Template))**] を選択し、終了日を指定することで、休暇要求のステータスを表示できます。

注:
選択した休暇期間が開始日 (当日) から 15 日間であることを確認します。

自分の予定されているシフトの取得

[自分の予定されているシフトの取得 (テンプレート) **(Retrieve My Upcoming Shift (Template))**] を選択することで、次の予定されているシフトを表示できます。NLU モデル がトレーニングされている場合、チャットで質問し (たとえば、「自分のシフトを表示」)、次の予定されているシフトを直接表示できます。

シフトの日時とともに場所を表示することもできます。

マネージャーがアクセスできるトピック

マネージャーは、仮想エージェントを使用して、チームの場所、スケジュール、および休暇要求にアクセスして表示できます。

注:
テンプレートは、マネージャーロールを持つユーザーにのみ表示されます。

本日の報告先の場所

[本日の報告先の場所 (テンプレート) **(Reportee's Location Today (Template))**] を選択することで、チームの報告先の場所 (本日分) を表示できます。

報告先のスケジュール変更

シフトカバー、シフトスワップ、空き状況の変更、オープンシフト、セルフスケジュールなどのスケジュール変更要求を表示できます。スケジュール変更の詳細については、画面の指示に従ってください。

注:
変更要求は、提出済み、無効、または処理待ちのステータスで表示できます。

報告先の休暇要求

指定した期間のチームからの処理待ちの休暇要求を表示できます。個々のチームメンバーまたはチーム全体からの要求を確認できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

構成	参照
統合を計画し、構成します。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Ultimate Kronos Group を利用した **HR** サービスデリバリ の構成

見越残日数やシフトなどの情報を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルし始めるように Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリアプリケーションを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] アプリケーションを有効化します。これにより、次のプラグインとスポークが自動的に有効になります。

- Glide 仮想エージェント [com.glide.cs.chatbot]
- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- 仮想エージェントサービスポータルウィジェット [com.glide.va.sp_widgets]
- NLU Workbench [com.snc.nlu_studio]
- Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]
- UKG スポーク

手順

1. Ultimate Kronos Group アプリケーションを ServiceNow インスタンスと統合します。
   OAuth アプリケーションを Ultimate Kronos Group アプリケーションに登録し、ServiceNow からの要求を認証します。詳細については、「UKG スポークを設定」を参照してください。
2. 見越コードを Ultimate Kronos Group から ServiceNow にロードするワンタイムセットアップを完了します。
   詳細については、「見越コードのセットアップ」を参照してください。
3. Ultimate Kronos Group アプリケーションの [個人番号] フィールドは、ServiceNow ユーザーテーブルの [従業員番号] フィールドと一致する必要があります。
   Ultimate Kronos Group アプリケーションの [個人番号] フィールドが ServiceNow ユーザーテーブルの他のフィールドと一致する場合は、HRKronosUtils スクリプトの getPersonNumberBySysID メソッドを上書きする必要があります。

シンボリック期間の設定

デフォルトでは、Ultimate Kronos Group アプリケーションのシンボリック期間は、HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group アプリケーションを有効化すると設定されます。シンボリック期間は、Ultimate Kronos Group アプリケーションによって識別可能な期間を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ukg.admin

このタスクについて
従業員が 従業員センター の仮想チャットに質問を投稿した場合、NLU モデルによって質問から発言が選択され、語彙ソースでそのメンションが確認され、シンボリックコードと ID が特定されます。フローでは、ID を使用して Ultimate Kronos Group アプリケーションから要求された情報をプルし、従業員センター の仮想チャットに表示します。

手順

Ultimate Kronos Group でシンボリック期間を変更した場合：

a. 移動先 **HRUKG** 統合 > シンボリック期間 をクリックし、「シンボリック期間の更新」をクリックします。

b. 移動先 **NLU** ワークベンチ > 語彙ソースをクリックし、 **@UKGTimeKeepingSymbolicPeriod**同期します。

c. 移動先**NLU** ワークベンチ > モデルをクリックし、[**UKG** トピック モデル] を選択して、[トレーニング] をクリックします。

見越コードのセットアップ

見越コードを Ultimate Kronos Group から ServiceNow アプリケーションにロードするワンタイムセットアップを完了します。見越コードは、従業員の見越休暇残日数を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルするのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_ukg.admin

このタスクについて
従業員が 従業員センター の仮想チャットに質問を投稿した場合、NLU モデルによって質問から発言が選択され、語彙ソースでそのメンションが確認され、見越コードと ID が特定されます。フローでは、ID を使用して Ultimate Kronos Group アプリケーションから要求された情報をプルし、従業員センター の仮想チャットに表示します。

たとえば、従業員が年次休暇の見越残日数を表示するとします。NLU モデルでは、年次休暇が発言として選択されます。「年次休暇」が見越コード、その Ultimate Kronos Group での ID が **1531** であると特定されます。フローでは、ID **1531** を使用して Ultimate Kronos Group アプリケーションから要求された情報をプルします。

手順

Ultimate Kronos Group で見越期間を変更した場合：

a. 移動先 **HRUKG** 統合 > 見越コード をクリックし、[見越コードをリフレッシュ] をクリックします。

b. 移動先 **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース、および同期 **@AccrualCode**。

c. 移動先**NLU** ワークベンチ > モデルをクリックし、 **UKG** トピックモデルを選択して、[トレーニング] をクリックします。

NLU モデルのトレーニング

UKG トピックモデル (Natural Language Understanding モデル) を使用して、従業員の発言、意図 (インテント)、およびアクション (エンティティ) のオブジェクトまたはコンテキストを認識して処理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_hr_ukg.admin

このタスクについて
発言例を使用してモデルデータセットを繰り返しトレーニングし、新しい発言の意図として最適な出力をシステムが予測できます。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
2. **[UKG** トピックモデル **(UKG Topics Model)]** を選択します。
3. [トレーニング] をクリックします。

サブフロー

サブフローを使用して、Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにデータをプルします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. [サブフロー] リストで、次を表示します。

サブフロー	説明
従業員の見越残日数 (Employee Accrual Balance)	従業員の見越休暇残日数 (タイプ別) を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。
従業員スケジュールの抽出 (Extract Employee Schedule)	従業員のスケジュールを Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。
作業時間の抽出 (Extract Hours Worked)	従業員の作業時間数を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。
休暇要求の抽出 (Extract Time Off Requests)	従業員の将来の休暇要求を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow アプリケーションにプルします。

参照 - **Ultimate Kronos Group** を利用した **HR** サービスデリバリ

参照トピックには、リストやフォームを含む Ultimate Kronos Group を利用した HR サービスデリバリ に関する補足情報が記載されています。

HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group プラグインの有効化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
UKG 管理者 [sn_hr_ukg.admin]	• シンボリック期間と見越コードを設定できます。 • UKG トピックモデルをトレーニングできます。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
見越コード [sn_hr_ukg_accrual_code]	見越コードを関連付けられた ID とともに保存します。見越コードは、従業員の見越休暇残日数を Ultimate Kronos Group アプリケーションから ServiceNow にプルするのに役立ちます。
シンボリック期間 [sn_hr_ukg_symbolic_period]	シンボリック期間を関連付けられた ID とともに保存します。シンボリック期間は、Ultimate Kronos Group アプリケーションによって識別可能な期間を示します。

Document Template integration with AdobeSign®

この ServiceNow Document Template integration with AdobeSign アプリケーションでは、Adobe Sign アプリケーションを使用して、 から生成された ServiceNow ドキュメントテンプレートドキュメントに署名することができます。

主な機能

- 複数の参加者が 1 つのドキュメントで共同作業を行うことができます。
- 署名タイプを選択できます。
- 署名パートナーを選択できます。
- モバイルとポータルでどこからでも署名できます。

注:
アプリケーションは Document Template integration with AdobeSign 、 から生成されたドキュメントテンプレートHTML および PDF ドキュメントテンプレートの署名をサポートしています。

アクティベーション情報

まず、Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] およびドキュメントテンプレート [sn_doc] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。アプリケーションをアクティブ化すると Document Template integration with AdobeSign 、 Adobe Sign スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、Adobe Sign スポーク を設定します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Document Template integration with AdobeSign とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Adobe Sign 管理者 [sn_dt_adobesign.admin]	• Adobe Sign のドキュメントテンプレートを設定できます。 • Adobe Sign グループを作成できます。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ドキュメントテンプレート Adobe Sign グループ [sn_dt_adobesign_group]	Adobe Sign グループを保存します。詳細については、「Adobe Sign グループの作成」を参照してください。

Adobe Sign のドキュメントテンプレートの設定

Adobe Sign アプリケーションを使用して署名できるようにドキュメントテンプレートを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_dt_adobesign.admin

手順

1. 移動先 すべてのドキュメントテンプレート.
2. テンプレートを選択します。
3. フォームの必須フィールドに入力します。
   a. [署名タイプ **(Signing type)**] フィールドで、**[Adobe Sign]**を選択します。
   b. 参加者を定義し、参加者のタスクを定義し、署名ブロックをマークします。
   c. サービスの HR テンプレートにドキュメントテンプレートを関連付け、ケースからドキュメントタスクを開始します。

次のタスク

ドキュメントタスクを受け取ったユーザーは、Adobe Sign アプリケーションを使用してドキュメントに署名できます。

Adobe Sign グループの作成

ServiceNow インスタンスを特定のグループに接続して、ビジネスのユースケースに関する合意を送受信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_dt_adobesign.admin

手順

1. 移動先 ドキュメントテンプレート > **Adobe Sign** 統合 > **Adobe Sign** グループ.
2. フォームのフィールドに入力します。

Adobe Sign グループフォーム

フィールド	説明
グループ ID	レコードに関連付けられた一意の ID。
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコード。
グループ名	Adobe Sign グループを一意に識別する名前
ロール	Adobe Sign グループに付与されたロール

3. [送信] をクリックします。

Document Template integration with DocuSign®

この ServiceNow Document Template integration with DocuSign アプリケーションを使用すると、 DocuSign から生成された ServiceNow ドキュメントテンプレートドキュメントに署名するためのアプリケーションを使用できます。

主な機能

- 複数の参加者が 1 つのドキュメントで共同作業を行うことができます。
- 署名タイプを選択できます。
- 署名パートナーを選択できます。
- モバイルとポータルでどこからでも署名できます。

注:
アプリケーションは Document Template integration with DocuSign 、 から生成された ドキュメントテンプレートHTML および PDF ドキュメントテンプレートの署名をサポートしています。

アクティベーション情報

まず、 Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] および Document Templates [sn_doc] アプリケーションを ServiceNow Store からアクティブ化します。アプリケーションをアクティブ化すると Document Template integration with DocuSign 、 DocuSign スポークが自動的にアクティブ化されます。次に、DocuSign スポークを設定します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Document Template integration with DocuSign とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] プラグインのアクティベーションとともにインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Docusign 管理者 [sn_dt_docusign.admin]	署名に使用するドキュメントテンプレート DocuSign を設定できます。	なし

ドキュメントテンプレート **DocuSign** の構成

アプリケーションを使用して DocuSign 署名できるようにドキュメントテンプレートを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべてのドキュメントテンプレート.
2. テンプレートを選択します。
3. フォームの必須フィールドに入力します。
   a. [署名タイプ **(Signing type)]** フィールドで、**[DocuSign]**を選択します。
   b. 参加者を定義し、参加者のタスクを定義し、署名ブロックをマークします。
   c. サービスの HR テンプレートにドキュメントテンプレートを関連付け、ケースからドキュメントタスクを開始します。

次のタスク
ドキュメントタスクを受け取ったユーザーは、ドキュメントに署名するためのアプリケーションを使用できます DocuSign 。

Employee Relations integration with Navex EthicsPoint®

この ServiceNow Employee Relations integration with Navex EthicsPoint アプリケーションは、従業員関係ケースを NAVEX EthicsPoint からプラットフォームに ServiceNow プルし、人事エージェントがインスタンスから ServiceNow 従業員関係ケースを処理できるようにします。

アクティベーション情報

まず、ServiceNow Store から Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint (sn_hr_navex_ep) アプリケーションをアクティブ化します。Employee Relations integration with NAVEX Ethics アプリケーションをアクティブ化すると、Enterprise Service Management Integrations Framework、Employee Relations、および Navex EthicsPoint スポークが自動的にアクティブ化されます。

次に、Employee Relations integration with Navex EthicsPoint を設定を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Employee Relations integration with Navex EthicsPoint とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Employee Relations integration with Navex EthicsPointプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Admin [sn_hr_navex_ep.admin]	• プロパティの構成 可能。 • フィールドのマッピング 可能。	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
フィールド値マップ [sn_hr_integr_fw_field_value_map] 注: このテーブルは エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションスコープに表示されます。	Navex EthicsPoint フィールドと ServiceNow プラットフォームフィールド間のマッピングを保存します。

Employee Relations integration with Navex EthicsPoint を設定

Navex EthicsPoint システムからシステムに従業員関係ケースデータをプルおよびプッシュするためのServiceNowアプリケーションの設定Employee Relations integration with Navex EthicsPoint方法について説明します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_navex_ep.admin

手順

1. ServiceNow Store から更新セットをインストールします。
2. RCA を手動で許可します。
   [ステータス] = [要求済み] および [ソーススコープ] = **[Employee Relations integration with Navex EthicsPoint]** の制限付きの発信者アクセスレコードを許可します。
3. パフォーマンスを向上させるには、変換マップ のソースフィールド：[external_id] をターゲットフィールド：[correlation_id] にインデックス付けします。
   詳細については、「テーブルインデックスの作成」を参照してください。
4. Navex EthicsPoint スポーク を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「Navex EthicsPoint スポークの設定」を参照してください。

5. プロパティの構成。
6. フィールドのマッピング。

プロパティの構成

Navex EthicsPoint システムと ServiceNow システム間でデータが適切にマッピングされるようにプロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_navex_ep.admin

手順

1. 移動先 **ER Navex** 統合 > 管理 > プロパティ.
2. 以下のプロパティを構成します。

プロパティ

名前	説明
Navex EthicsPoint の階層 ID	Navex EthicsPoint インスタンスを含む階層 ID。
Navex EthicsPoint のコンマ区切りの [プルの準備完了] ステータス ID	Navex EthicsPoint インスタンスからインスタンスに ServiceNow プルされるステータス ID。たとえば、[オープン]、[クローズ済み]、または [レビュー] のステータス ID。
Navex EthicsPoint のクローズステータス ID のコンマ区切りリスト	Navex EthicsPoint インスタンスからインスタンスにプルされたクローズ済みケースのステータス ServiceNow ID。
Navex EthicsPoint のカンマ区切りのプライマリ問題タイプ ID	Navex EthicsPoint インスタンスからインスタンスに ServiceNow プルされるプライマリ問題タイプのケース ID。たとえば、ケースのプライマリ問題タイプは、不適切な行為、差別、または会計です。
Navex EthicsPoint からインポートされたケースに使用される HR サービス	従業員関係ケースを関連付ける HR サービス。
添付ファイルのプル。添付ファイルをプルする場合は、MID Server を設定してください。	ケースを添付ファイルとともに Navex EthicsPoint インスタンスからインスタンスにプルする ServiceNow オプション。 この機能を使用するには、MID Server を有効にする必要があります。詳細については、「Configure MID Server network connectivity」を参照してください。
ケースファイルから添付ファイルをプル。(これを使用する場合は、MID Server がオンになっていることを確認してください)	Navex EthicsPoint インスタンスからインスタンスに既にプルされているケースに ServiceNow [添付ファイルを同期] ボタンを提供するオプション。[添付ファイルを同期する] ボタンを使用して、ケースの添付ファイルを後でプルできます。 この機能を使用するには、MID Server を有効にする必要があります。詳細については、「Configure MID Server network connectivity」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールドのマッピング

ServiceNow フィールドを NAVEX EthicsPoint からプルされたフィールドにマッピングします。HR エージェントがインスタンスから ServiceNow 従業員関係ケースを処理できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_hr_navex_ep.admin

手順

1. 移動先 **ER Navex** 統合 > 管理 > フィールド値マップ.
2. **[Navex** フィールド値を取得 **(Get Navex Field Values)]** をクリックします。

   Navex EthicsPoint のすべてのフィールドがインスタンスに ServiceNow プルされます。

   インポートされるフィールドの詳細については、この KB 記事 を参照してください。
3. 表示される各レコードの [値] フィールドと [プライマリ] フィールドに必要な値を入力します。

Employee Relations integration with Navex EthicsPoint のソース

アプリケーションを設定する Employee Relations integration with Navex EthicsPoint と、NAVEX EthicsPoint アプリケーションのソース レコードがソース モジュールに自動的に エンタープライズサービス管理統合フレームワーク作成されます。エンタープライズサービス管理統合フレームワーク アプリケーションの Navex EthicsPoint ソースレコードには、事前定義された HR 統合サービスのセットが含まれます。

HR サービス

アプリケーションをセットアップする Employee Relations integration with Navex EthicsPoint と、Navex EthicsPoint の統合サービスが に自動的に作成されます エンタープライズサービス管理統合フレームワーク。統合サービスのフローは Navex EthicsPoint システムと通信して、従業員関係ケースに関連するデータをプルおよびプッシュします。

Navex EthicsPoint の統合サービス

名前	説明
従業員関係ケースの更新	プラットフォームから ServiceNow Navex EthicsPoint にデータをプッシュします。たとえば、従業員関係ケースがクローズされると、そのステータスが Navex EthicsPoint にプッシュされます。
従業員関係ケースの取得	従業員関係ケースを Navex EthicsPoint からプラットフォームに ServiceNow プルします。

変換マップ

変換マップは、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を指定します。

変換マップの詳細については、次を参照してください **ER Navex** 統合 > 変換マップ.

変換マップ

名前	説明
ER ケース変換マップ	従業員関係ケースをケースステージング [sn_hr_navex_ep_case_staging] テーブルから Employee Relations ケース [sn_hr_er_case] テーブルにマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変換マップ (続く)

名前	説明
ER 関係者ステージング	参加者ステージング [sn_hr_navex_ep_participant] テーブルから関係者 [sn_hr_er_involved_ party] テーブルに、ケースの関係者をマッピングします。
ER 証拠変換マップ	従業員関係ケースの証拠を、ケースファイルステージング [sn_hr_navex_ep_file_staging] テーブルから証拠 [sn_em_evidence] テーブルにマッピングします。

HR サービスデリバリ (HRSD) と ServiceNow アプリケーションとの統合

他の ServiceNow アプリケーションと統合することで HR サービスデリバリ (HRSD) 機能を拡張します。

HR サービスデリバリ (HRSD) に対する Universal Request

HR Service Delivery と Universal Request アプリケーションの統合により、サービス要求を作成しながら、従業員に一貫したユーザーエクスペリエンスを提供することができます。すべての従業員に共通のヘルプデスクを提供することで、部門間要求の転送と複数部門のユースケースの複雑さを隠すことができます。

概要

従業員が 従業員センター で [ヘルプを要求] オプションをクリックすると、ユニバーサル要求が作成されます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、(HR 部門関連として) 問題を分析し、そのユニバーサル要求から HR ケースを作成します。HR エージェントによってケースが解決されると、HR ケースのステータスが [承認待ち] に変わります。自動的に、ユニバーサル要求のステータスが [応答待ち] に変わります。最後に、従業員が解決を受け入れると、ユニバーサル要求はクローズされ、HR ケースがクローズされます。

HR エージェントは、解決の有無にかかわらずいつでもユニバーサル要求キューに HR ケースを戻すことができます。

問題、部門間転送、および作業メモに取り組んでいるユーザーといった重要な詳細はすべてユニバーサル要求チケットに記録されるため、要求を作成した従業員は詳細に把握できます。

必要なプラグインのアクティブ化

Universal Request (com.snc.universal_request)、Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) および 従業員センター (com.sn_hr_service_portal) プラグインを有効にすると、次のことがわかります。

- [Universal Request] フォームには、HR ケースを作成するための UI アクションが含まれています。
- [ユニバーサル要求] フィールドは、HR ケースがユニバーサル要求レコードに関連付けられている場合に、HR ケースフォームに表示されます。
- [転送] ボタンが HR ケースフォームに表示され、HR エージェントは HR ケースを ユニバーサル要求、別の部門、またはサービスに転送できます。
- レコードプロデューサーから作成された HR ケースは、ユニバーサル要求を自動的に作成します。これは、レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求の作成 **(Create Universal Request)**] チェックボックスが有効になっている場合にのみ行われます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同様に、[テストケースの作成] トピックブロックにおいて、レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求の作成 **(Create Universal Request)]** チェックボックスがオンになっている場合、ユニバーサル要求チケットが作成され、仮想エージェント会話で従業員と共有されます。

- ユニバーサル要求に関連付けられた HR ケースのステータスが変更されると、HR ケース番号ではなくユニバーサル要求番号を含む通知が従業員 (要求者) に送信されます。
- では Now Platform、Universal Request に関連付けられた HR ケースが **HR** ケースマネジメント > すべて.
- では 従業員センター、Universal Request に関連付けられた HR 要求が 従業員センター > 要求.

Universal Request でのカスタム構成

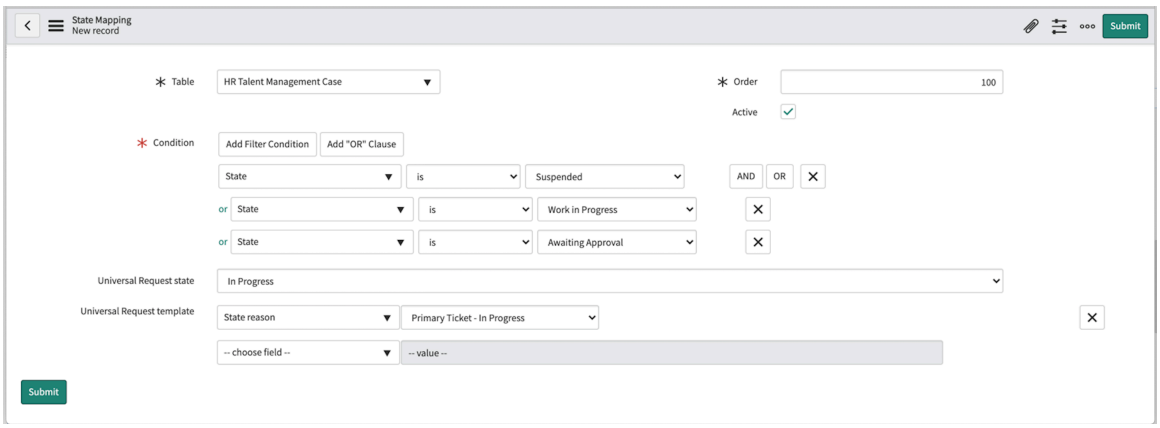
転送とステータスマッピングは、すべてのベースシステムの HR ステータスに対して事前設定されています。これらの構成は、カスタムステータスがある場合にのみ実行してください。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.admin

このタスクについて
COE (センターオブエクセレンス) を作成した場合は、サービス構成、ステータスマッピング、および転送構成も作成します。Predictive Intelligence プラグインを有効にした場合は、UR 向けの部門のセットアップを参照してサービスアサイン先グループを構成します。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理.
2. ユニバーサル要求 のサービスセットとサービスを作成します。
3. サービスセットとサービスのアサイン先グループをアサインします。
4. UR ユーザーへのロールのアサイン
5. カスタムステータスをユニバーサル要求のステータスにマップします。
   次の図は、デフォルトのステータスマッピングの例です。HR ケースの [停止]、[作業中]、および [承認待ち] ステータスは、ユニバーサル要求の [処理中] ステータスにマップされます。



6. HR ケースのカスタムステータスの転送構成を設定します。

   この転送構成を使用すると、要求が別の部門に転送された場合や UR に戻った場合に、部門チケットの後続の処理を決定できます。

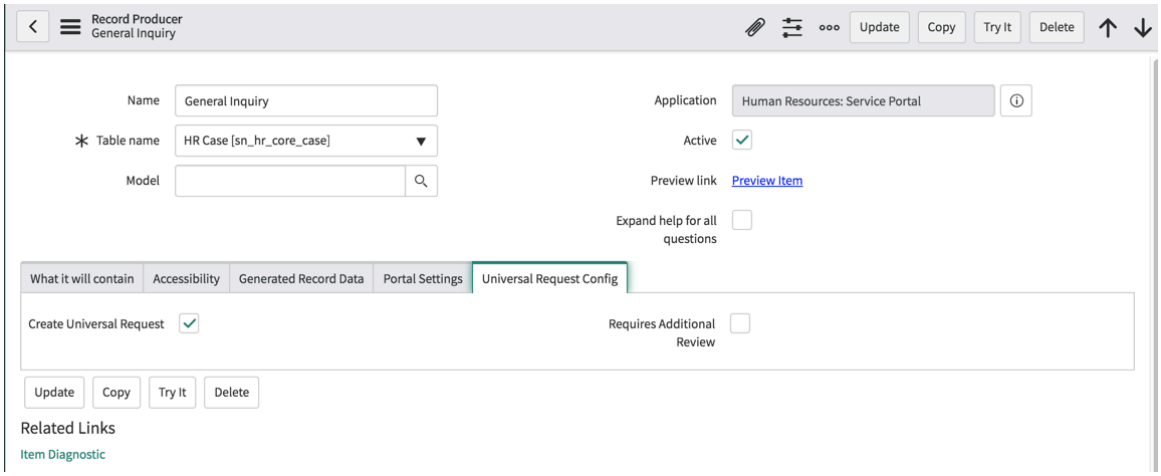
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースが解決ありで転送されている場合、HR ケースのステータスは自動的に [承認待ち] に変更されます。HR ケースが解決なしで転送されている場合、HR ケースのステータスは自動的に [未完了でクローズ] に変更されます。

7. HR サービスに固有のレコードプロデューサーを作成します。

   レコードプロデューサーは、エンドユーザーがタスクベースのレコードをサービスカタログから作成できる、特定のタイプのカタログアイテムです。レコードプロデューサーで [ユニバーサル要求を作成 **(Create Universal Request)]** チェックボックスをオンにすると、そのレコードプロデューサーから作成された HR ケースによってユニバーサル要求レコードが自動的に作成されます。

   [一般照会] HR サービスのレコードプロデューサーの例を次に示します。ユーザーがカタログアイテムを [一般照会] として選択し、チケットを作成すると、ユニバーサル要求が自動的に作成され、その HR ケースに関連付けられます。



ユニバーサル要求からの **HR** ケースの作成

できるだけ早く顧客へのサービスを復旧します。HR ケースを作成した後、潜在的なソリューションを調査できます。

始める前に

- 必要なロール：routing_agent および sn_hr_core.case_writer
- Universal Request (com.snc.universal_request) および Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化します。

手順

1. 移動先 **Universal Requests** > すべて.
2. HR ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
3. **[HR** ケースを作成] をクリックします。
4. HR ケースフォームのフィールドに入力します。

   注:
   [従業員情報] フィールドの値は、ユニバーサル要求から HR ケースに自動的にコピーされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースフォーム

フィールド	説明
COE	センターオブエクセレンス
HR サービス	HR サービスタイプ
オープン対象者	チケットのオープン対象者
対象者	対象者
作業メモ	その他のメモ (ある場合)

5. [送信] をクリックします。
   HR ケースの作成元のユニバーサル要求番号は、HR ケースフォームの [ユニバーサル要求] フィールドに表示されます。HR ケース番号がユニバーサル要求フォームの [プライマリチケット] フィールド、および [関連チケット] 関連リストにも表示されます。

ユニバーサル要求の **HR** ケースの操作

ユニバーサル要求から開始された HR ケースの解決を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「Universal Request ステータスのマッピング」を参照してください。

手順

1. ユニバーサル要求から作成された HR ケースを開きます。
2. [作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [対応中] に変更されます。

   注:

   - HR の別の部門が要求を処理する必要がある場合は、同じ番号または新しい番号でケースを転送できます。新しい番号でケースを転送すると、ユニバーサル要求がその新しいケース番号に関連付けられます。
   - この問題が HR 部門に関連していない場合、HR エージェントはケースで [転送] オプションを選択する必要があります。ケースの転送方法の詳細については、「Universal Request での HR ケースの転送」を参照してください。

3. 解決が提供されたら、[完了してクローズ] をクリックします。
   HR ケースのステータスが [承認待ち] に変更され、ユニバーサル要求のステータスが [ユーザーからの応答待ち] に自動的に変更されます。従業員センター 上：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーが解決を受け入れると、ユニバーサル要求のステータスが [クローズ済み] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [完了してクローズ] に変更されます。
- ユーザーが解決を却下すると、ユニバーサル要求のステータスが [処理中] に変更されます。HR ケースのステータスが自動的に [対応中] に変更されます。

> **重要:**
> 何らかの理由で HR エージェントが HR ケースをユニバーサル要求にルーティングせずに [未完了でクローズ] をクリックした場合、動作は次のようになります。
>
> - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオンの場合、ユニバーサル要求が [処理中] ステータスになり、HR ケースが [未完了でクローズ] ステータスになります。
> - ユニバーサル要求の [追加レビューが必要] チェックボックスがオフの場合、ユニバーサル要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

Universal Request での HR ケースの転送

HR ケースを ユニバーサル要求 に戻すか、解決の有無にかかわらず別の部門またはサービスに転送します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

このタスクについて
Universal Request プロパティページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「Universal Requests のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 転送する HR ケースを開きます。
2. [転送] をクリックします。

> **注:**
> [転送] オプションは、自分がアサイン先グループに含まれる場合、またはケースが自分にアサインされている場合にのみ表示されます。

3. [チケットを転送] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

> **注:**
> 転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「Universal Requests のプロパティ」を参照してください。

- アクション：ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
- 部門：リストから部門を選択します。
- サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
- 転送理由：リストから理由を選択します。
- 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

  注:
  転送中に作業メモはコピーされません。

4. [転送] をクリックします。

タスクの結果

- HR ケースフォームでは、[転送理由] フィールドに転送理由を表示できます。
- HR ケースのステータスが [承認待ち] または [転送理由に基づき未完了でクローズ **(Closed Incomplete based on transfer reason)]** に変更され、転送理由と転送メモがユニバーサル要求にコピーされます。
- ユニバーサル要求のステータスは [処理中] のままです。

注:
上記のステータス変更は構成できます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

HR ケースからのユニバーサル要求の作成

任意のチャネルを使用して、作成されたすべての HR ケースに対してユニバーサル要求を作成します。作成元のチャネルに関係なく、Universal Request がすべての HR ケースに提供する統一されたチケットエクスペリエンスを拡張します。

ビジネスルールのアクティブ化

HR ケースからユニバーサル要求を自動作成するには、**[HR** ケースのユニバーサル要求を作成 **(Create Universal Request for HR case)]** ビジネスルールをアクティブ化する必要があります。

フィールドマッピングの設定

HR ケースからユニバーサル要求を自動作成し、HR ケースからユニバーサル要求にプライマリ詳細をコピーするには、フィールドマッピングの設定を実行します。

フィールドマッピングの設定

HR ケースからユニバーサル要求 (その HR ケースから自動作成されたもの) にプライマリ詳細をコピーするには、フィールドをマッピングします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > マッピング構成.
2. HR サービスを選択します。
3. **[UR** マッピングを作成] 関連リストで、HR ケースのフィールドをユニバーサル要求のフィールドにマッピングします。

フィールドマッピング

HR ケースのソースフィールド	ユニバーサル要求のターゲットフィールド
short_description	short_description

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR ケースのソースフィールド	ユニバーサル要求のターゲットフィールド
opened_for	opened_for
説明	説明
opened_by	opened_by

HR ケースからの関連チケットの作成

ユニバーサル要求のプライマリチケットである HR ケースから、別の部門のチケットを作成し、HR ケースと同じユニバーサル要求に関連付けます。この機能により、さまざまな部門のエージェントが協力して同時進行でチケットを処理できます。また、組織は 1 件のユニバーサル要求に対する作業を追跡できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer
ログインユーザーは、[アサイン先グループ] または [アサイン先] フィールドのメンバーです。

手順

1. HR ケースを開きます。
2. [関連チケットを作成] をクリックします。
3. [関連チケットを作成] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

フィールド	説明
部門	チケットを作成する対象の部門。
簡単な説明	チケットを作成する目的。
説明	チケットに関連する詳細。
作業メモ	チケットの作成対象の部門と共有する最新情報。

4. [作成] をクリックします。
   別の部門に対するチケットが作成されます。このチケットは自動的にユニバーサル要求に関連付けられ、ユニバーサル要求の [関連チケット] 関連リストに表示されます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け AI Search

ServiceNow® AI Search アプリケーションは、ServiceNow® Service Portal、従業員センター (EC)、ServiceNow® Mobile、および ServiceNow® 仮想エージェント用に最新の消費者グレードの検索エンジンを提供します。

新規の顧客には、ServiceNow® AI Search アプリケーションが EC 専用のベースシステムで自動的に構成されます。

既存の顧客の場合は、ServiceNow® AI Search アプリケーションを使用するように HR サービスデリバリ (HRSD) を構成できます。

詳細については、「AI Search」を参照してください。

構成

ServiceNow® AI Search アプリケーションの構成の詳細については、「AI Search の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アプリケーション構成を検索] フォームを使用して、AI Search エンジンを HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションに関連付けます。

> **注:**
> 詳細については、「AI Search の検索アプリケーション構成の作成」を参照してください。

[アプリケーション構成を検索] フォームでは、[検索プロファイル] も選択する必要があります。検索プロファイルは、ユーザー、記事、およびサービスの検索ソースと条件を決定します。

ベースシステムでは、以下のものも変更することができます。

- Mobile：NowMobile のデフォルト検索プロファイル
- EC：EC Portal のデフォルト検索プロファイル
- Service Portal：Service Portal のデフォルト検索プロファイル
- VA：Service Portal のデフォルト検索プロファイル

> **注:**
> モバイルの場合、ユーザー検索は EC を持つ顧客のみが利用できます。

検索プロファイルの下には、AI Search を拡張する一連のタブがあります。ベースシステムでは、以下のものも変更することができます。

- 検索ソース
- 同義語
- ストップワード
- 入力ミスの処理
- Genius 結果
- 結果改善ルール

> **注:**
> 詳細については、「Defining search profiles (検索プロファイルの定義)」を参照してください。

統合

AI Search と HR サービスデリバリ (HRSD) の統合の詳細については、「Integrating AI Search into your application (AI Search とアプリケーションの統合)」を参照してください。

管理

AI Search の機能と動作がインデックス作成と検索にどのように影響するかを説明します。詳細については、「Administering AI Search (AI Search の管理)」を参照してください。

使用

AI Search が結果を表示する方法、絞り込みフィルターオプションの使用方法、および Genius 結果の回答を確認します。詳細については、「Using AI Search (AI Search の使用)」を参照してください。

ServiceNow® モバイル

ServiceNow® Mobile 向けの AI Search を設定します。詳細については、「Advanced text search in mobile (モバイルでの高度なテキスト検索)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Portal または 従業員センター

ユーザーがこの強力な検索ツールを利用できるように、Service Portal または 従業員センター (EC) の AI Search を構成します。詳細については、「Service Portal の AI Search」を参照してください。

仮想エージェント

表示する関連トピックがない場合、仮想エージェントは AI Search を使用してボット会話で検索結果を返します。詳細については、「AI Search との仮想エージェント統合」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント

HR サービスデリバリ (HRSD) と仮想エージェントでは、HR サービスを要求している従業員と自動チャットを行えます。従業員の意図を把握して、繰り返される同じ要求を処理するように仮想エージェントをプログラムすることができます。

仮想エージェントは、問い合わせにすぐに対応することで、従業員エクスペリエンスを向上します。

仮想チャット中の任意の時点で、従業員はライブHR エージェントとのチャットをリクエストできます。

詳細については、次を参照してください： 仮想エージェント.

HR サービスデリバリ (HRSD) についての事前定義済みの 仮想エージェント トピック

ベースシステムには、一般的な HR タスクをセルフサービスで完了できるように顧客を支援するための、事前定義された 仮想エージェント トピック (チャットボット会話) があります。これらのトピックは公開されていないため、仮想エージェントデザイナー で見つかりません。詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

事前定義された仮想エージェントトピックの詳細については、「Predefined Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models (事前定義された仮想エージェントトピック、トピックブロック、および ServiceNow NLU モデル)」を参照してください。

次に示す事前定義された HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントトピックを利用できます。

- 緊急連絡先を追加 (テンプレート)
- 質問する (テンプレート)
- 福利厚生の概要 (テンプレート)
- HR 一般問い合わせケースの作成 (テンプレート)
- 緊急連絡先を削除 (テンプレート)
- FAQ 代替トピックの検索 (テンプレート)
- HR に関する一般的な問い合わせ (廃止)
- 新規雇用オリエンテーション (テンプレート)
- 支払い不一致 (テンプレート)
- 休暇の申請 (テンプレート)
- アドレスを更新 (テンプレート)
- メールを更新 (テンプレート)
- 緊急連絡先を更新 (テンプレート)
- 電話番号を更新 (テンプレート)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 給与明細書のダウンロード要求 (テンプレート)
- 新規福利厚生対象者の登録要求 (テンプレート)
- 福利厚生の変更の照会 (テンプレート)
- 奨学制度の要求 (テンプレート)
- HR アカウントアクセス (テンプレート)
- 雇用証明書の要求 (テンプレート)
- 401k の給付に関する照会 (テンプレート)
- HSA の照会 (テンプレート)
- ケースステータスを確認 (テンプレート)
- 従業員情報の更新 (テンプレート)

注:
従業員情報の更新トピックを使用すると、個々のトピックに個別に移動するのではなく、メール、住所、電話番号などの情報を 1 か所で更新できます。

警告:
HR に関する一般的な問い合わせは、事前定義されたトピックの 1 つとして用意されなくなりました。

トピックに応じて、特定の目標を達成するために 仮想エージェント (チャットサポートボット) とユーザーとの対話が定義されます。会話の流れ (ユーザー入力とチャットボット応答) の中で情報を交換することにより、チャットボットはユーザーリクエストを実行したり、ユーザーによるタスクの完了を支援したりできます。

詳細については、「Designing a Virtual Agent topic (仮想エージェントトピックの設計)」を参照してください。

自動翻訳

カスタムポータルとチケットページ

会社がカスタムポータルやチケットページを作成していて、(仮想エージェント 内の) HR ケースリンクをポータルやチケットページにリダイレクトする必要がある場合は、仮想エージェント 内の HR ケースを自分のポータルやチケットページにリンクさせるシステムプロパティを作成します。例：

- カスタムポータル名：escServiceNow
- カスタムチケットページ名：new_ticket_page
- sys_property：com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- 値：/escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- アプリケーション：グローバル

注:
「システムプロパティを追加する」を参照してください

Natural Language Understanding (NLU) のサポート

Natural Language Understanding (NLU) を使用するように HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント を設定して、単語の意味と単語のコンテキストを理解してユーザーまたはシステムアクションを推測できるようにすることができます。

NLU と NLU ワークベンチ の詳細については、「Natural Language Understanding」および「Activate the NLU Workbench (NLU Workbench のアクティブ化)」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「仮想エージェントにおける Natural Language Understanding」も参照してください。

注:
この機能は、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。

再利用可能な HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェントトピックブロック

トピックブロックを作成および再利用して、HR ケースの作成や検索の実行など、HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント の会話の一般的な機能を実行します。

トピックブロックは、サブフローの重複を最小限に抑えることで生産性を向上させ、維持が容易で、すぐに使用できます。

次に示すのは、事前定義された再利用可能なトピックブロックです。

- Contextual Search
- HR ケースを作成
- サーベイ
- ライブエージェントに転送
- HR ケースの更新
- 従業員認証
- エージェントの対応可能性
- FAQ Contextual Search
- AI Search
- カタログアイテムを要求する
- カタログアイテムの検索
- 一時停止

仮想エージェントデザイナーのトピックページには [トピックブロック] と呼ばれるソートタブがあり、再利用可能なトピック機能のみが表示されます。HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント の詳細については、「Predefined Virtual Agent topics, topic blocks and Now Platform NLU models (事前定義された仮想エージェントトピック、トピックブロック、および Now Platform NLU モデル)」を参照してください。

メッセージ アプリケーションとの統合

従業員は Slack (サードパーティのメッセージングアプリケーション) を使用して 仮想エージェント会話を行うことができます。

詳細については、「仮想エージェントのメッセージングアプリとの統合」を参照してください。

Slack などの特定のチャネル向けの仮想エージェント通知を設定する方法の詳細については、「仮想エージェント通知の設定」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け 仮想エージェント の有効化

HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェントを有効にすると、会話型メッセージングインターフェイスを介してユーザー支援が実現されます。また、ServiceNow　自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェントを有効にすることもできます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.sn_hr_virtual_agent) がシステムのプロパティ [sys_properties.list] テーブル内の *sn_hr_va.min_admin_count* システムプロパティを有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数を要求することによって、唯一の 仮想エージェント 管理者ユーザーを削除できないようにします。デフォルトでは、最小値は 2 です。

仮想エージェント を有効にするには、次の手順を実行します。

1. 仮想エージェント フレームワークを提供する Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
2. 人事のケースとナレッジ管理を提供する Human Resources Scoped アプリ：コアプラグイン (com.sn_hr_core) を有効にします。
3. ユーザー支援用の会話ボットプラットフォームを提供する HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント Conversations プラグイン (sn_hr_va) を有効にします。

NLU で 仮想エージェント も有効にする場合は、前のプラグインを有効にした後に、次のプラグインを有効にします。

1. 機械学習ソリューションの作成を可能にする Predictive Intelligence プラグイン (com.glide.platform_ml) を有効にします。
2. NLU モデルの作成を可能にする NLU Workbench プラグイン (com.snc.nlu_studio) を有効にします。
3. アプリケーションファイルの追加と更新に使用する Studio プラグイン (com.glide.dev-studio) を有効にします。
4. HR 仮想エージェント によって使用される NLU モデルを提供する HR Service Delivery NLU Model for 仮想エージェント Conversations プラグイン (sn_hr_nlu) を有効にします。このプラグインは ServiceNow Store で利用可能であり、英語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、日本語 、オランダ語、中国語、およびブラジルのポルトガル語の NLU モデルを提供します。

> **注:**
> オランダ語、中国語、ブラジルのポルトガル語の HR サービスデリバリ (HRSD) NLU モデルは、エンティティ抽出 (インテント一致とエンティティ認識) をサポートしていません。

従業員が HR サービスデリバリ (HRSD)向けの 仮想エージェント を使用して HR ケースをオープンすると、HR ケースの [ソース] フィールドが [仮想エージェント] になります。詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR 向けの 仮想エージェント のセットアップ

HR サービスデリバリ (HRSD) 向けに 仮想エージェント または NLU がある 仮想エージェント をセットアップするには、複数のステップが必要です。

始める前に

必要なロール：admin、virtual_agent_admin
ベースシステムでは、事前定義された 仮想エージェント および 仮想エージェント NLU トピック (チャットボット会話) を提供します。

> **注:**
> 提供されたトピックを編集できません。提供されたトピックを複製して編集できます。追加のトピックを作成することもできます。「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

アクティブ化ステップを実行すると、従業員センター またはサービスポータルの **[HR とチャットする (Chat with HR)]** リンクが [チャット] リンクに置き換えられます。

従業員が [チャット] リンクをクリックすると、仮想エージェント が起動し、仮想エージェントとチャットできるようになります。

従業員が使用できるようにするには、事前に 仮想エージェント トピックを有効にして公開しておく必要があります。

既存の 仮想エージェント トピックで NLU を使用できるようにするには、事前にそれらを再公開する必要があります。

> **注:**
> デフォルトでは、ベースシステムはトピックを非アクティブ、未公開として提供します。

会社でカスタム Service Portal とチケットページを使用する場合は、「HR サービスデリバリ (HRSD) 対応の仮想エージェント」を参照してください。

仮想エージェント デザイナーで HR トピックを表示、複製、プレビュー、公開するには：

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [有効] をクリックすると、ボタンが緑色に変わり、トピックが有効になります。
3. [公開] をクリックします。
4. [保存] をクリックします。

カスタムの HR サービスデリバリ (HRSD) 挨拶エクスペリエンスの構成

ユーザーが 仮想エージェント を実行する特定のコンテキスト向けにカスタムの HR サービスデリバリ (HRSD) 挨拶エクスペリエンスを定義します。挨拶エクスペリエンスを構成して、仮想エージェントを自動的に開始するか、ライブエージェントにすぐに転送するようにします。

始める前に

事前チャットは、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインのアクティブ化から独立しています。これにより、仮想エージェントトピック会話エクスペリエンスを実装するか、ライブエージェントエクスペリエンスを実装するかを決定できます。

たとえば、インスタンスに IT Service Management Pro と HR サービスデリバリ (HRSD) Pro の両方のサブスクリプションがある場合、ITSM のチャットが開始するときに 仮想エージェント トピック会話を、HR サービスデリバリ (HRSD) のチャットが開始するときに ライブエージェント 転送を実装できます。

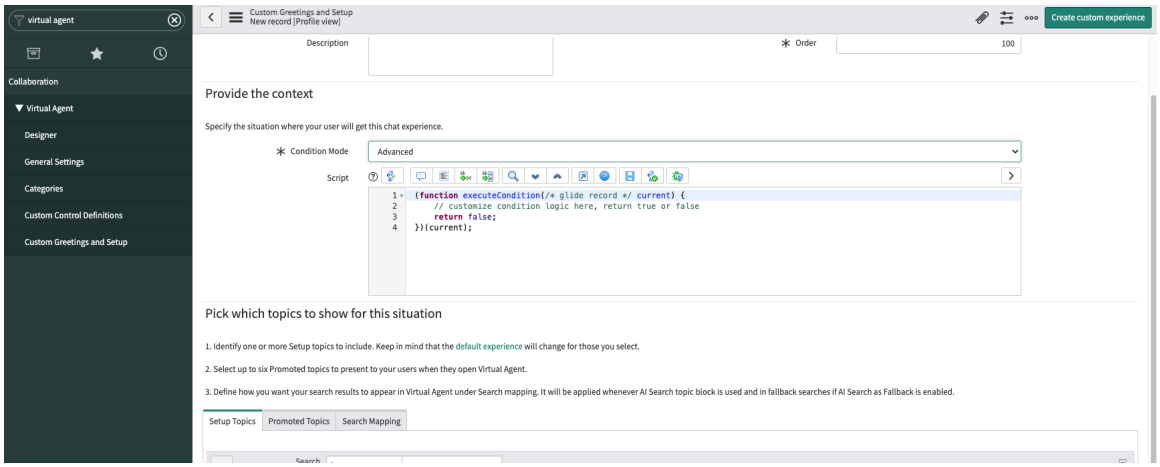
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント セットアップトピックの挨拶エクスペリエンスのみをカスタマイズできます。セットアップトピックのカスタマイズは、定義した条件に基づきます。条件はコンテキスト変数に基づきます。カスタマイズ可能なセットアップトピックは次のとおりです。

セットアップトピックタイプ	セットアップトピック
その他	適用外
ライブエージェント	ライブエージェントサポート
エラー	エラー処理トピック
挨拶	挨拶
クローズ中	会話を終了
サーベイ	適用外
AI Search のフォールバック	AI Search のフォールバック
フォールバック	代替トピック
ヘルプを探索	仮想エージェント の機能

[挨拶のカスタム対応とセットアップ] レコードの [コンテキストの指定] セクションで、実装するカスタムエクスペリエンスを定義します。[条件モード] フィールドは [高度] に設定され、コンテキストを指定する JavaScript を使用して [スクリプト] フィールドの条件ロジックをカスタマイズする必要があります。



必要なロール：virtual_agent_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > 挨拶のカスタム対応とセットアップ をクリックし、[新規] を選択します。
2. このプロセスの詳細については 、「仮想エージェントチャットエクスペリエンスの構成 」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント チャットでの解決策提供のキャプチャ

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント は、仮想エージェント 会話がエンドユーザーに役立ったかどうかを追跡できる構築済みのパターンを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

回避結果は、仮想エージェント チャットがユーザーに解決策を提供したかどうかを示します。回避パターンにマッピングできる 仮想エージェント トピックに回避点を定義して、適切な回避をキャプチャできます。

HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント ユーザーの場合、デフォルトで 6 つの回避パターンを使用できます。これらは、次の 3 つの回避結果に分けられます。

- 確認済みの回避：ユーザーが HR ケースを作成したり、ライブエージェントに転送したりしないようになる解決策をユーザーに提供します。たとえば、仮想エージェント によって配布リストにユーザーが追加される場合があります。
- 潜在的な回避：ユーザーに部分的な解決策を提供します。たとえば、ユーザーが探している情報が提供されたり、検索結果が返されたりします。
- 回避なし：解決策が提供されなかったか、ユーザーが一般問い合わせケースを作成します。

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 仮想エージェント 回避パターン

回避パターン	アクティビティ	回避の結果
HR VA Search-Served	ナレッジベース記事が提供され、活用されました	確認済みの回避
HR VA Self-Resolving	情報が更新されました	確認済みの回避
HR VA Triage&Created	HR サービスケースが作成されました	潜在的な回避
HR VA Info-Found	情報が見つかりました	潜在的な回避
HR VA サービスケースが作成されませんでした	HR 一般問い合わせケースが作成されました	回避なし
HR VA Info-Not-Found	情報が見つかりませんでした	回避なし

回避が定義されている 仮想エージェント トピックをユーザーが操作した場合、ユーザーエクスペリエンスは変更されずに回避データがバックグラウンドで自動的にキャプチャされます。一致したパターンのこの回避結果は、分析のために記録されます。この情報にアクセスするには、[すべて] > [セルフサービス分析 **(Self-Service Analytics)]** > [回避測定基準] に移動します。

注:
HR サービスデリバリ (HRSD) 仮想エージェント のデフォルトの回避パターンはカスタマイズできません。回避パターンを変更するには、クローンを作成し、必要な変更を加えてアクティブ化してから、パターンを公開する必要があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Performance Analytics

HR Performance Analyticsでは、重要業績評価指標を計測して、HR パフォーマンスを経時的に追跡します。

アクティブ化情報

HR Performance Analyticsスコープ対象には、Performance Analytics アプリケーションに別のプレミアムサブスクリプションが必要です。以下をアクティブ化します。

人事管理向け Performance Analytics プレミアム版 [com.snc.pa.premium.hr] プラグイン

また、次のコンテンツパックも、1 つまたは複数アクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources Scoped アプリ [com.sn_hr_pa]
- Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources Lifecycle Events Scoped アプリ [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- Performance Analytics - コンテンツパック - 人事 [com.sn_hr_employee_files_pa]

Performance Analytics (PA) ダッシュボードを構成するには、HR 管理者 [sn_hr_core.admin] ロールに Performance Analytics 管理者 [pa_admin] ロールをアサインします。

注:
システム管理者 [admin] のみが、従業員に PA ロールをアサインできます。

「Performance Analytics のロール」を参照してください。

詳細については、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

関連情報

Performance Analytics

スコープ対象の **HR Performance Analytics** の表示

HR サービスデリバリ (HRSD) のスコープ対象バージョンの HR Performance Analytics は、リソースおよびシステムを戦略的目標に配置するのに役立ちます。

組織が Performance Analytics のサブスクリプションを購入し、管理者がプラグインを有効にしないと、HR Performance Analytics データは表示されません。

HR Performance Analytics をアクティブ化すると、収集ジョブがデフォルトで毎日実行されるようになり、構成可能になります。収集されたデータは 30 日間保存されます。Performance Analytics レポート内のデータは日次スケジュールジョブに基づいて収集されます。従って、日付は過去の日になります。時間の経過とともに、履歴傾向に利用できるデータが増加します。

スケジュールされたデータ収集

Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources Scoped アプリ [com.sn_hr_pa] プラグインには、固有のジョブが 2 つあります。

- [PA HR ケース] 日次データ収集
- [PA HR ケース] 履歴データ収集

「データ収集ジョブの作成またはスケジュール」を参照してください。

インジケーター

各ジョブには、データ収集を効率的にし、収集するデータを定義するためのインジケーターがあります。

「ジョブインジケーターの構成」を参照してください。

ダッシュボードの表示

PA ジョブを実行した後、収集されたデータを [ダッシュボード] で表示できます。

「ダッシュボードの概要」を参照してください。

HR マネージャー

マネージャーが迅速にエージェントをアサインし、オープンケースをより詳細に検討するときに役立つ、オープンケースに関する詳細データを提供します。アサイン先グループ別にダッシュボードをソートできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ダッシュボードはグループのみでフィルタリングできます。
- [概要] タブは、すべてのオープンケースの概要を、バックログ、平均解決時間、および未アサインのオープンケース別に提供します。
- [運用中] タブは、オープンケースの数を、バックログ、重大、SL 違反、過去 10 日間更新されていない、未アサインのオープン別に表示します。優先度、ステータス、担当者、トピックカテゴリ、および HR サービスでフィルターすることもできます。
- [バックログモニター] タブは、すべてのオープンケースの数、平均再アサイン、過去 3 日間更新されていないケース、未アサイン、およびオープンケースの平均経過時間を表示します。また、COE、トピックカテゴリ、HR サービス、アサイン先グループ、エージェント、ステータス、ソース、または優先度など、HR ケースのタイプ別にソートできます。データのフォーマットは変更可能です。

HR エージェント

ログイン済みの HR エージェントに詳細データを提供します。オープンケース、SLA 違反のケース、承認要求、および未アサインケースのバックログの数を提供します。

優先度またはステータス別にオープンバックログケースのグループ化と積み重ねを行います。

ステータス、トピックカテゴリ、ソース、および優先度でフィルターできます。

[**Performance Analytics**] ダッシュボードには、以下のレポートがあります。

カテゴリ別のオープン/クローズされたケースのボリューム

線グラフには、週ごとのオープンおよびクローズされたケースの傾向が過去 4 週間分表示されます。オープンまたはクローズされたケースの期間を見るには、線上のポイントをクリックします。[ブレークダウン] タブには、オープンまたはクローズされたケースの数がカテゴリ別に表示されます。最適なデータフォーマットにするには、選択リストから [積み重ねバー] を選択します。

週あたりのアクティブな HR ケース - 平均

棒グラフには、週ごとのアクティブなケースの平均数が、ステータス別に過去 4 週間分表示されます。また、週ごとのケースの合計数も表示されます。[ブレークダウン] タブには、時間が経過したバケットおよび各バケット内のケースの合計数が表示されます。

アクティブな HR ケースステータス別

傾向図には、過去 30 日間に各 HR ケースのステータスに移動されたケースの傾向が表示されます。[傾向] 列の左にあるグレーのバーは、ケースの合計数に対する移動されたケースの比率を表しています。[ブレークダウン] タブには、時間が経過したバケットおよび各バケット内のその日付のケース数が表示されます。

エージェントが管理するアクティブな HR ケース - 週次平均

傾向図には、過去 4 週間に各エージェントにアサインされたケースの数が表示されます。

週あたりのアクティブな HR ケースの SLA インジケーター - 平均

棒グラフには、週ごとの時間が経過したバケット内のケースの平均数が過去 4 週間分表示されます。[ブレークダウン] タブには、選択した時間が経過したバケット内のエージェント、およびその日付のケースの数が表示されます。最適なデータフォーマットにするには、選択リストから [列] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 要素の意味を参照するには、棒または円グラフのセグメントなどの要素の上にカーソルを置きます。
2. 要素の詳細をさらに参照するには、セグメントをクリックします。上にスクロールして情報を表示します。選択した要素によっては、詳細に、次のタブが含まれています。

- チャート：グラフに表示されている要素の詳細です。右上のコントロールを使用して、コメント、ターゲット、しきい値の追加または変更ができます。
- ブレークダウン：レポートで使用されているバケットのブレークダウンです。他の形式でデータを表示するには、右上の選択リストからグラフのタイプを選択します。
- レコード：選択した要素で構成されるレコードです。各レコードの詳細を表示することができます。
- スコア：レポート内の各週のレコード数です。
- コメント：このレポートに入力されたコメントです。コメントがない場合は、タブが無効になります。
- 詳細情報：レポートを生成するロジック、ジョブを実行する頻度、最後にデータが収集された時期の説明です。
- チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

Performance Analytics と組織のウィジェットの開発および変更方法の詳細については、「Performance Analytics のコンセプト」を参照してください。

スコープ対象の **HR Performance Analytics** ソリューション

プラットフォームアナリティクスソリューション には事前構成済みのダッシュボードが含まれます。これらのダッシュボードには、アクション可能なデータ表示方法が豊富に用意されており、ビジネスプロセスとビジネスプラクティスの改善に役立ちます。

ダッシュボードの プラットフォームアナリティクス ウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネス プロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。プラットフォームアナリティクスソリューション を使用すると、最小限のセットアップで パフォーマンスアナリティクス からアプリケーションに関する値を取得できます。いつでも独自のオブジェクトを作成することもできます。

重要:
本番で有効にする前に、非本番インスタンスで プラットフォームアナリティクスソリューション を設定してテストします。

ソリューション プラグインを有効にするには、管理者は次の場所に移動します。 システム定義 > プラグイン そして、Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources Scoped アプリおよび Performance Analytics - コンテンツパック - Human Resources Lifecycle Events Scoped アプリのプラグインをアクティブ化します。

注:
このソリューションは、スコープ対象の Human Resources アプリケーションに適用され、以前のリリースの Human Resources アプリケーションでは利用できません。

セルフサービス分析を **Human Resources** ダッシュボードに追加

セルフサービス分析をインスタンスでアクティブ化してある場合は、セルフサービス分析ウィジェットを パフォーマンスアナリティクス ダッシュボードまたは Service Portal に追加できます。インジケーターとブレークダウンの既製セットを取得するには、セルフサービス分析 PA

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

(*com.snc.pa.self_service_analytics*) プラグインをアクティブ化してください。セルフサービスインジケーターを パフォーマンスアナリティクス 管理コンソールで検索して、ウィジェットを作成してダッシュボードまたはポータルに追加します。[SSA] セルフサービス分析データコレクションジョブもアクティブ化します。

関連情報

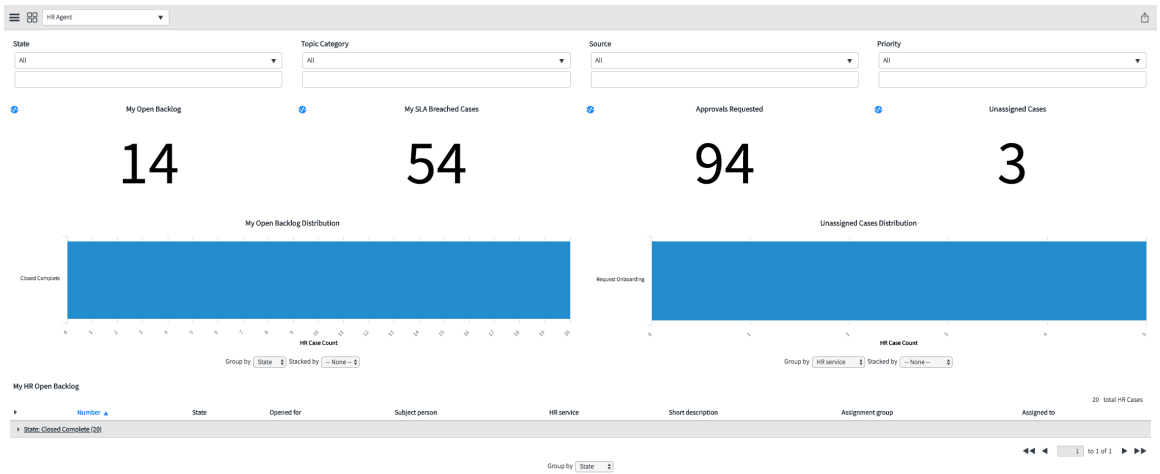
プラットフォームアナリティクスソリューション

Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化

人事エージェントダッシュボード

HR エージェントのダッシュボードは、バックログの把握に役立つケースロードを監視し、HR エージェントが組織の従業員に効率化されたエクスペリエンスを提供することを可能にします。

注:
このダッシュボードは、Human Resources Scoped アプリコンテンツパックで利用可能です。



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
HR エージェント：エージェントは、バックログを把握するために、担当のケースを監視し、パフォーマンスを測定する必要があります。	sn_hr_core.basic、sn_hr_core.case_writer	HR エージェントは、組織の従業員に効率化されたエクスペリエンスを提供することができます。

ユースケース

組織は現代の従業員の期待について理解し、それを満たすか上回る必要があり、また満足な従業員エクスペリエンスを提供する必要があります。このダッシュボードを使用して、HR エージェントは、優先度順にソートされた担当ケースの進捗を追跡できます。

データのビジュアル化

HR エージェントダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

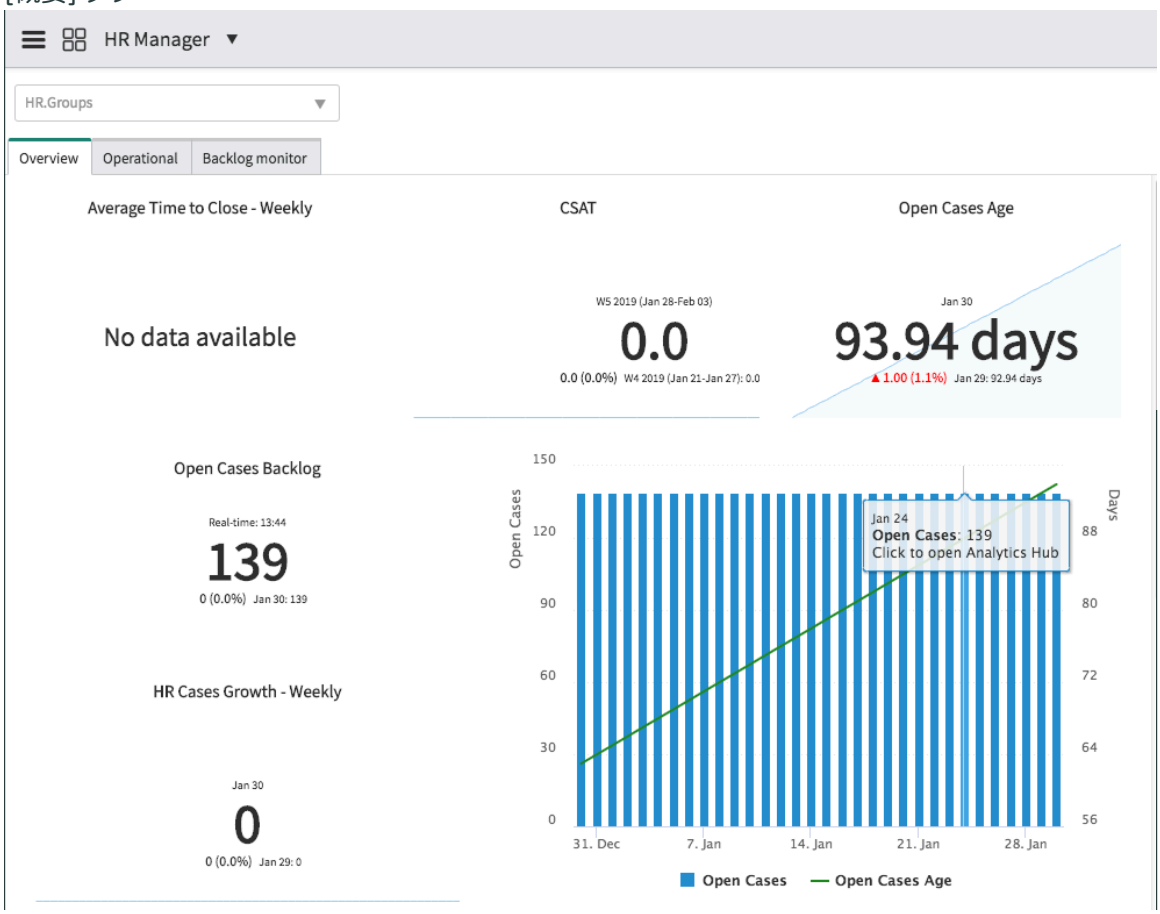
タイトル	タイプ
要求された承認	Single Score
担当の HR オープンバックログ	List
担当のオープンバックログ	Single Score
担当のオープンバックログの配布	水平バー
担当の SLA 違反ケース	Single Score
未アサインのケース	Single Score
未アサインケースの配布	水平バー

人事マネージャーダッシュボード

HR マネージャーのダッシュボードは、HR チームが期待を満たす方法についてのインサイトを提供します。HR マネージャーは、従業員の期待を満たすまたは超えることに対するチームの影響を測定し、改善します。

注:
このダッシュボードは、Human Resources Scoped アプリコンテンツパックで利用可能です。

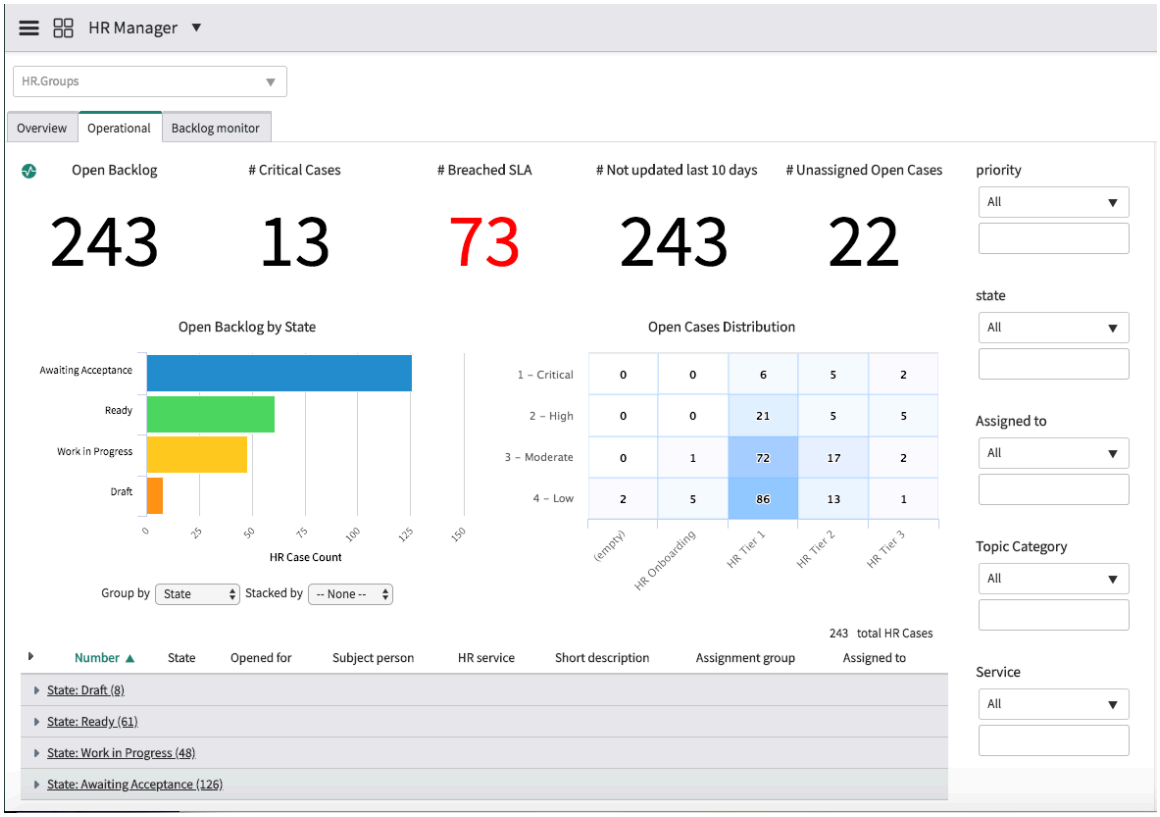
[概要] タブ



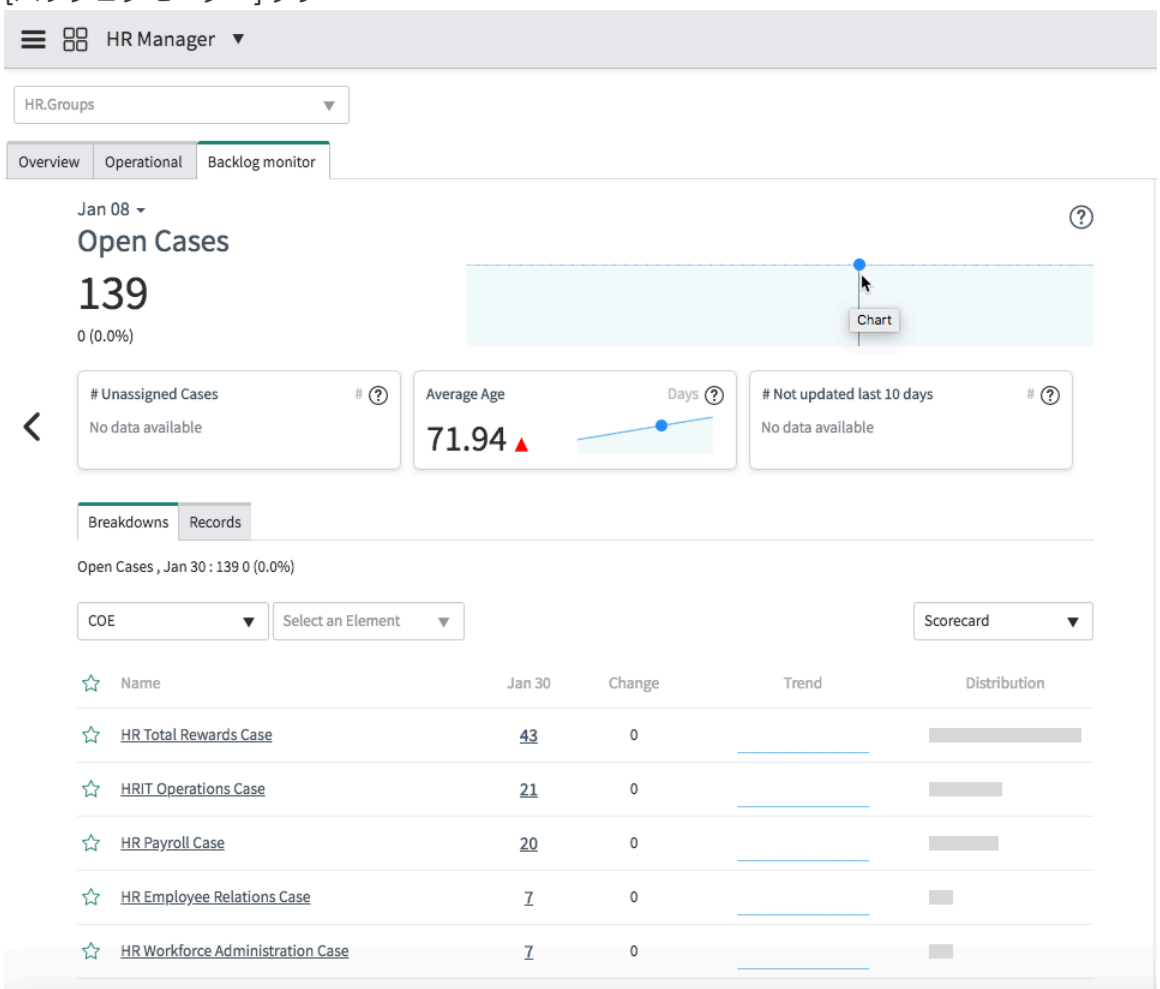
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[運用] タブ



[バックログモニター] タブ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
HR マネージャー：共有サービスセンターの運用へのクリアな可視性が必要です。	sn_hr_core.manager

ユースケース

組織は現代の従業員の期待について理解し、それを満たすか上回る必要があり、また満足な従業員エクスペリエンスを提供する必要があります。このダッシュボードは、HR マネージャーに、HR ケースの数と解決にかかる時間および困難さの概要を提供します。

インジケーター

HR マネージャーダッシュボードには、次の主要業績評価指標が表示されます。

平均ケースサーベイスコア

ケースがクローズされた後に従業員に送信される、顧客満足度サーベイの平均スコアを測定します。スコアは、時間経過とともに最大化する必要があります。

ダッシュボードの [**CSAT**] ウィジェットには、平均ケースサーベイスコアの過去 7 日間の平均が表示されます。

HR ケースの増加

ケースバックログのボリュームの変更を測定します。この値は、他のインジケーターから式`オープンケースの数 - クローズ済み HR ケースの数`を使用して計算されます。

SLA に違反しているオープンケースの数

100 を超える SLA のオープンケースの数を測定します。

オープンケースの平均経過時間

ケースがオープンになっている平均時間を測定します。この値は、他のインジケーターから式`オープンケースの合計期間 / オープンケースの数 / 24` を使用して計算されます。

ダッシュボードで、このインジケーターは「オープンケースの経過時間」とラベルされています。

クローズ済みケースの平均経過時間

ケースのクローズに要する平均時間を測定します。この値は、他のインジケーターから式`オープンケースの合計期間 / オープンケースの数 / 24` を使用して計算されます。

[クローズまでの平均時間 - 週次] ウィジェットには、クローズ済みケースの平均経過時間の過去 7 日間の平均が表示されます。

オープンケースの数

今日または今日より前にオープンされ、クローズされていないケースの数を測定します。

オープンケースの数は、オープンケースの経過時間に対してプロットされます。

オープンケースの平均再アサイン数

ケースが再アサインされた回数の平均を測定します。この値は、他のインジケーターから式`オープンケースの合計再アサイン数 / オープンケースの数`を使用して計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過去 3 日間更新されていないケースの数

過去 10 日間更新されていないケースの数

更新されずにそれぞれ 3 日または 10 日経過したオープンケースの数です。

オープンケースの合計期間

すべてのオープンケースがオープンになっている期間を測定します。

再アサインされたオープンケースの数

0 を超える回数再アサインされたケースの数を測定します。

オープンケースの合計再アサイン回数

ケースが再アサインされた回数を測定します。

アサインされていないオープンケースの数

まだアサインされていないオープンケースの数を測定します。

クローズ済み HR ケースの数

今日クローズされたケースの数を測定します。

クローズされたケースの所要時間合計

すべてのケースのクローズに要した時間を測定します。

新規ケースの数

今日オープンされたケースの数を測定します。

ブレークダウン

- 経過時間
- エージェント
- アサイン先グループ
- COE
- HR サービス
- 優先度
- ソース
- ステータス
- トピックカテゴリ

データのビジュアル化

HR マネージャーダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ
SLA 違反の数	Single Score
重大なケースの数	Single Score
過去 10 日間更新されていない数	Single Score
アサインされていないオープンケースの数	Single Score
要求された承認	Single Score

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ
オープンバックログ	Single Score
ステータス別のオープンバックログ	List
ステータス別のオープンバックログ	水平バー
オープンケースの配布	ヒートマップ
各グループの所要時間 (過去 6 か月間)	マルチレベルピボット
未アサインのケース	Single Score

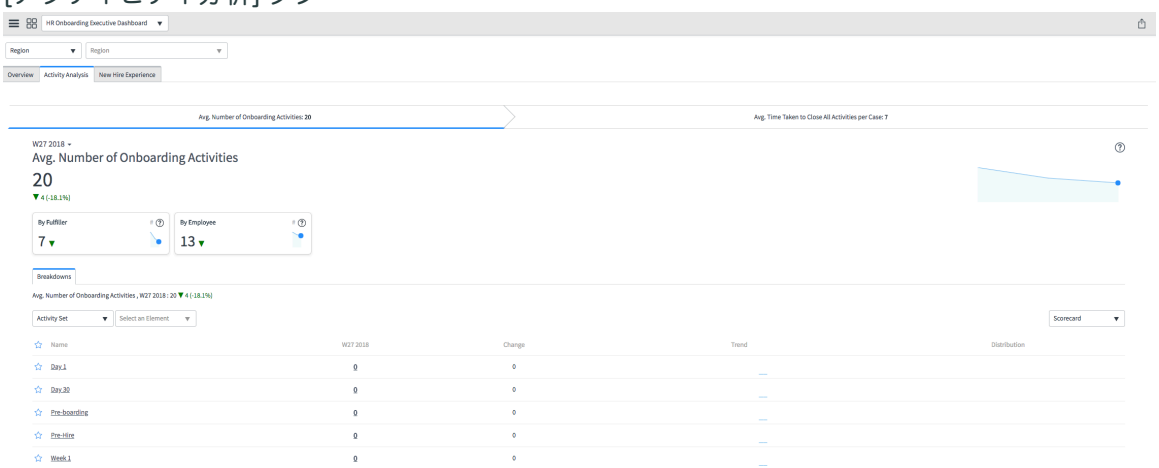
HR オンボーディング担当役員ダッシュボード

このダッシュボードは、新入社員が円滑に新入社員研修のアクティビティを進行する方法について、人事担当者にインサイトを提供します。リアルタイム情報は、満足な従業員エクスペリエンスの提供にチームが与える影響の測定と改善に必要な、すべてのインサイトを人事担当者に提供します。

注:
このダッシュボードは、Human Resources Lifecycle Events Scoped アプリコンテンツパックで利用可能です。

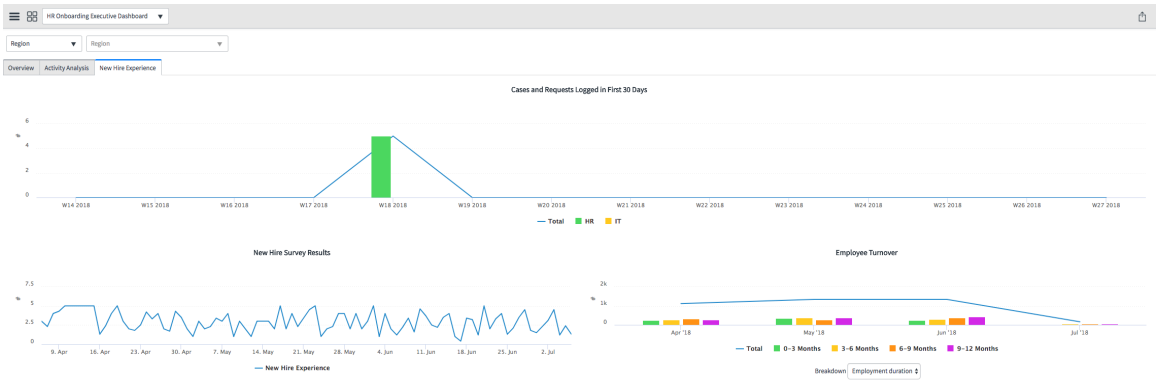
[概要] タブ

[アクティビティ分析] タブ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新規雇用経験] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要な **Performance Analytics** ロール
HR 担当役員：従業員エクスペリエンスのクリアな可視性が必要です。	sn_hr_core.manager

HR オンボーディング担当役員インジケーター

離職する従業員の数

従業員の削減を測定します。[従業員離職率] ウィジェットには、部門、雇用タイプ、または雇用期間別に分類された値が表示されます。

オンボーディングケースごとのオンボーディングアクティビティの平均数

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティ] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] を使用して、クローズ済み新入社員研修ケースの合計数から、クローズされたアクティビティの平均数を測定します。

新規雇用満足度の平均サーベイスコア

新入社員研修の後で従業員に送信される、新規雇用満足度サーベイの平均スコアを測定します。

オンボーディングアクティビティの平均所要時間

式 [新入社員研修アクティビティの合計期間] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] / 24 を使用して、各新入社員研修ケースの、新入社員研修アクティビティを終了するまでの平均所要時間を測定します。

雇用後の最初の 30 日間に記録された HR ケースの数

雇用後の最初の 30 日間に従業員によってログに記録された、新入社員研修ではない HR ケースの数を測定します。

オンボーディングケースごとのオンボーディングアクティビティの平均数 - 履行者

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 履行者] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] を使用して、クローズ済み新入社員研修ケースの合計数から、履行者にアサインされたアクティビティがクローズされた数を測定します。

オンボーディングケースごとのオンボーディングアクティビティの平均数 - 従業員

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 従業員] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] を使用して、クローズ済み新入社員研修ケースの合計数から、従業員にアサインされたアクティビティがクローズされた数を測定します。

オンボーディングアクティビティの平均所要時間 - 従業員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

式 [新入社員研修アクティビティの合計期間 - 従業員] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] /24 を使用して、新入社員研修ケースの一部として新入社員研修アクティビティを終了するまでの、従業員の平均所要時間を測定します。

新入社員研修アクティビティの平均所要時間 - 履行者

式 [新入社員研修アクティビティの合計期間 - 履行者] / [クローズ済みライフサイクルイベントケースの数 > HR サービス = 要求新入社員研修] /24 を使用して、新入社員研修ケースの一部として新入社員研修アクティビティを終了するまでの、履行者の平均所要時間を測定します。

クローズ済みライフサイクルイベントケースの数

今日クローズされたライフサイクルイベントケースの数を測定します。

クローズ済み新入社員研修アクティビティの数

式 [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 従業員] + [クローズ済み新入社員研修アクティビティの数 - 履行者] を使用して、ライフサイクルケースの一部としてクローズされたすべてのアクティビティの数を測定します。

クローズされたオンボーディングアクティビティの数 - 従業員

新規雇用にアサインされたクローズ済みのアクティビティの数を測定します。

クローズされたオンボーディングアクティビティの数 - 履行者

履行者にアサインされたクローズ済みのアクティビティの数を測定します。

雇用後の最初の 30 日間に記録された IT 要求の数

雇用後の最初の 30 日間に従業員によってログに記録された、IT 要求の数を測定します。

新規ライフサイクルイベントケースの数

今日オープンされたライフサイクルイベントケースの数を測定します。

オープンライフサイクルイベントケースの数 - 従業員 (今後 7 日以内に開始)

今後 7 日以内に開始する従業員のオープンケースの数を測定します。

オープンライフサイクルイベントケースの数 - ポスト 1 日目

既に開始している従業員のオープンケースの数を測定します。

オープンライフサイクルイベントケースの数 - プレ 1 日目

まだ開始していない従業員のオープンケースの数を測定します。

ブレークダウン

- アクティビティ
- アクティビティセット
- 部門
- 雇用期間
- 雇用タイプ
- ロケーション
- オーナーグループ
- 地域

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データのビジュアル化

ダッシュボードには、次の可視化が含まれています。

タイトル	タイプ
期限切れのアクティビティ - 従業員	Single Score
期限切れのアクティビティ - 履行者	Single Score

HR Service Delivery のユーザーエクスペリエンス

User Experience Analytics ダッシュボードは、従業員 Service Portal に構築された Web アプリケーションの重要業績評価指標 (KPI) を監視するためのダッシュボードビューを提供します。

[ダッシュボードとレポート (Dashboard and Reporting)] からダッシュボードにアクセスできます。ユーザーエクスペリエンスの重要業績評価指標を監視して、より直感的なユーザージャーニーを作成します。詳細な分析を行うには、それぞれのセッションをクリックします。

- 分析を有効にして、ユーザー数とそのエンゲージメント率を経時的に表示します。
- 地理、セッション、オペレーティングシステムなどを分析します。
- ユーザーアクションを追跡し、ユーザーフローを確認し、ユーザーの行動を理解します。
- ワークフローを可視化し、より直感的なユーザージャーニーを作成します。

ダッシュボードの概要

ダッシュボードから、次の従業員セッション、ページビュー、およびアクションを追跡できます。次のモジュールとコントロールの詳細については、 **[User Experience Analytics] >** [ダッシュボード] に移動してください。

- 合計アクティブユーザー
- 合計セッション数
- ページの閲覧回数
- 一意のユーザー
- 平均セッション期間
- 保持
- じょうごグラフの完了
- 上位イベント

アクションを追跡するには、最初に分析を有効にする必要があります。

分析を有効にする

アプリケーションを初めて起動するときは、ユーザー分析を追跡するための同意を有効にする必要があります。地理的な場所に基づいて、同意設定が変更される場合があります。

イベント追跡

次のイベント、ステータス、および次のイベントの進行状況を追跡します。詳細については、**[User Experience Analytics] >** [分析] **>** [イベント] に移動してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- オープンされた To Do
- 完了した To Do
- 自分のリクエスト
- 関連分野
- ログインの成功
- 追跡有効
- 追跡無効
- ナレッジ記事の表示
- サーベイ回答時の提出成功
- サーベイ回答時の試行失敗
- レコードプロデューサー要求の送信
- カタログ要求の送信
- 検索

従業員の **To Do**

セッションセクションから、従業員の To Do、タスク、アクション、簡単な説明、およびステータスを追跡します。詳細については、**[User Experience Analytics] >** [セッション] **>** [タイムライン] に移動してください。

- To Do のタイプ
- オープンされた To Do
- 完了した To Do

関連分野

セッションセクションから [関連分野] の情報を追跡します。たとえば、記事のタイトル、ページ ID などを表示できます。詳細については、**[User Experience Analytics] >** [ダッシュボード] **>** [セッション] **>** [タイムライン] に移動してください。

自分の要求

セッションセクションから [自分の要求] 情報の進行状況を追跡します。たとえば、[アクション：質問する **(Action: Ask A Question)]**、[アクション：解決策の承認 **(Accept Resolution)]**、[HR ケース]、[HR サービス] などを表示できます。詳細については、**[User Experience Analytics] >** [ダッシュボード] **>** [セッション] **>** [タイムライン] に移動してください。

ナレッジ

従業員がナレッジ記事の進捗状況をどのように使用するかを確認します。詳細については、**[User Experience Analytics] >** [分析] に移動してください。

分析およびレポート

使用状況、技術、地理的な場所、イベント、保持などに関する分析を表示します。詳細については、**[User Experience Analytics] >** [分析] に移動してください。日次、週次、月次など、さまざまなタイムラインのレポートを表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Listening Posts サーベイに関連するユーザー測定基準の表示

パルスサーベイの実施中にユーザーエクスペリエンスを表示し、従業員のサーベイとの全体的なやり取りをよりよく理解します。

始める前に

- 必要なロール：sn_lp.admin
- 必要なプラグイン：Listening Posts [sn_lp]、User Experience Analytics [com.glide.appsee]、および Service Portal Analytics plugin [com.glide.service-portal.analytics]。詳細については、「Listening Posts と ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の統合」を参照してください。
- アプリケーションスコープが Listening Posts に設定されていることを確認します。詳細については、「Listening Posts」を参照してください。

このタスクについて

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードは、従業員が、**[Listening Posts My Survey]** および **[Listening Posts Take Survey]** ウィジェットとやり取りしたときの情報を提供します。ヴィジェットに関する詳細については、「Listening Posts 用のウィジェット」を参照してください。

> **注:**
> ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードでは、アクションが Listening Posts サーベイウィジェットに記録されてから 30 分後にデータが更新されます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードに表示される情報の詳細については、「HR Service Delivery のユーザーエクスペリエンス」を参照してください。

手順

1. 移動先 **User Experience Analytics** > ダッシュボード.
2. ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードで、左側パネルの [イベント] を選択します
3. サーベイウィジェット、すなわち [サーベイ回答時の提出成功] と [サーベイ回答時の試行失敗] に関連するイベントの名前の右側にある [展開] をクリックします。
   これらのイベントに表示される詳細の情報については、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードの Listening Posts サーベイに関連するイベント」を参照してください。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードの **Listening Posts** サーベイに関連するイベント

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボードには、Listening Posts サーベイウィジェットとやり取りする際のユーザーの行動を理解するためのイベントが表示されます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス ダッシュボード上の関連する 2 つのイベント、すなわちサーベイ回答時の提出成功とサーベイ回答時の試行失敗を表示することによって、Listening Posts [My Survey] と [Take Survey] ウィジェットに関連した従業員の試行の成功と失敗を評価できます。たとえば、従業員がサーベイに回答するまでにかかった平均時間やサーベイプロセスでの辞退数を把握することで、今後のサーベイのデザインを改善する方法を評価すること、あるいは従業員の参加を増やすためにさらに意欲を高める必要があるかどうかを示すことに役立てることができます。

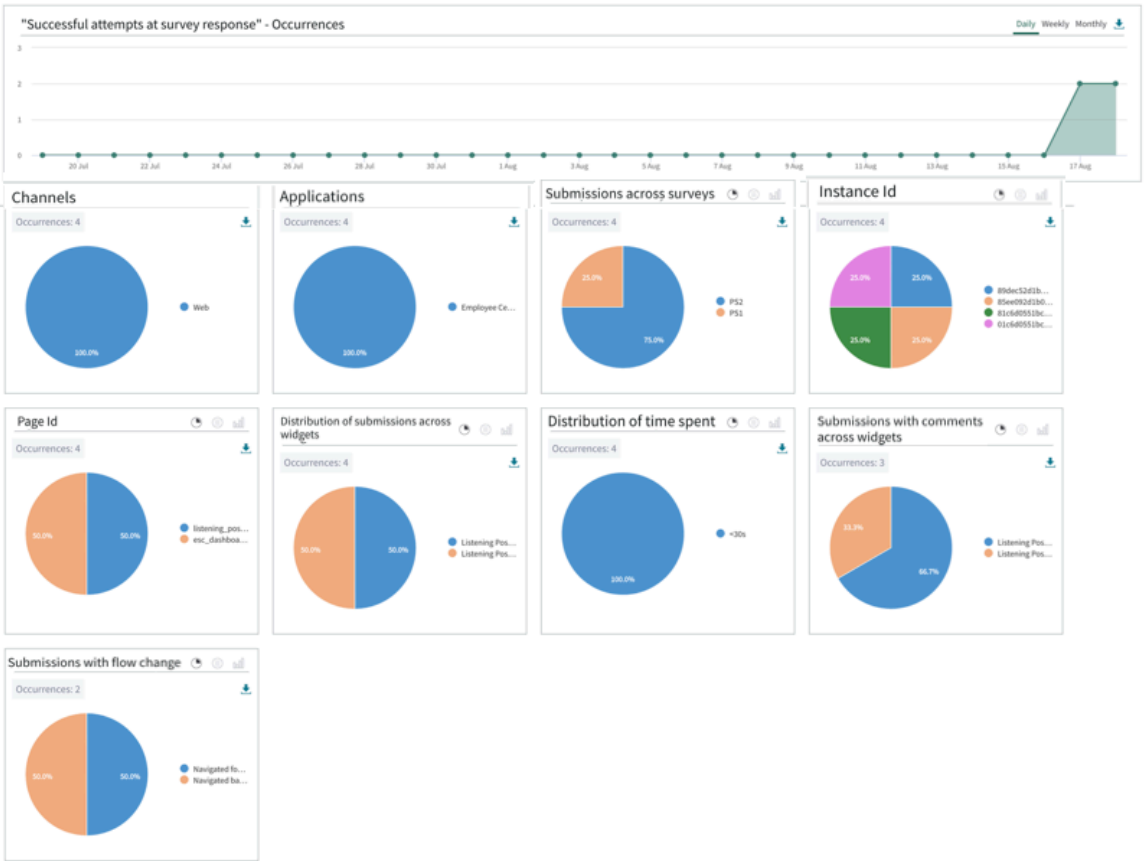
サーベイ回答時の提出成功

Listening Posts サーベイウィジェットにおいて、[提出成功] イベントは、ユーザーがサーベイを試行し、問題なく提出できたことを示します。次の画像は、ウィジェットでの従業員のやり取りに関連するプロパティのアクションとして表示するダッシュボードチャートを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

User Experience Analytics ダッシュボード



自動翻訳

- 費やした時間の分布

  [My Survey] ウィジェットまたは [Take Survey] ウィジェットのいずれかで従業員が費やした平均時間の割合。消費時間データは、30 秒未満、30 秒超、または 60 秒超の時間幅でグループ化されます。

- フロー変更を伴う提出

  注:
  この測定基準は、[My Survey] ウィジェットにのみ適用されます。

  フロー変更とは、たとえば、ユーザーが順方向に進むのではなく逆方向に移動するなど、フローの自然な流れに対する変化のことです。このグラフは、サーベイ実施時にユーザーのどれだけが順方向移動し、または逆方向移動したかのフロー変更の割合を示します。

- ウィジェット間でのコメント付きの提出

  Listening Posts [My Survey] ウィジェットと [Take Survey] ウィジェット全体でのコメント付き提出の割合。

- サーベイ全体での提出

  さまざまなサーベイでの提出成功の割合たとえば、サンプル画像は、PS1 と PS2 のサーベイ全体に分布された提出の割合を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ウィジェット ([My Survey] と [Take Survey]) 全体の送信の分布。

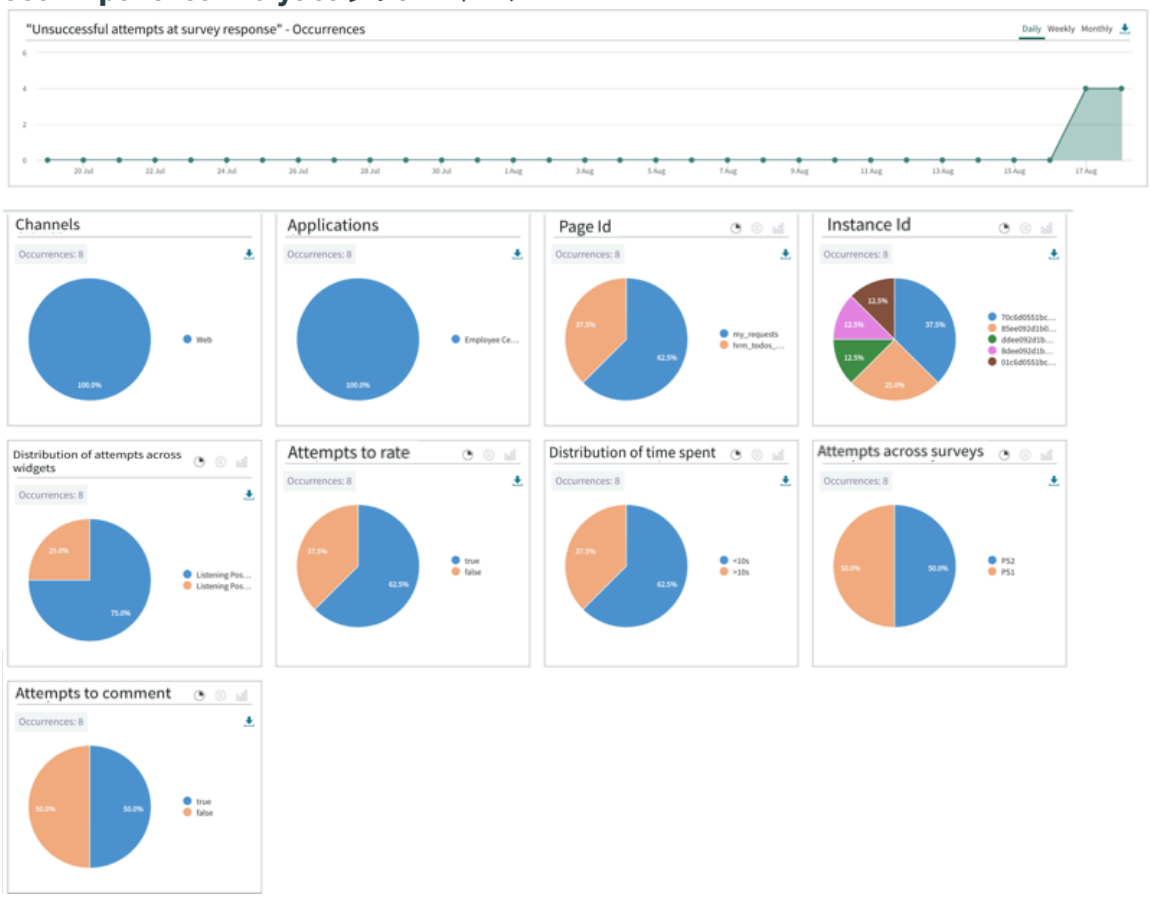
  Listening Posts [My Survey] ウィジェットと [Take Survey] ウィジェット全体に分布された提出成功の割合

> **注:**
> ダッシュボード上で、チャネル、アプリケーション、ページ ID、およびインスタンス ID のグラフは、Listening Posts ウィジェットに対してカスタム定義されていないデフォルトプロパティです。

サーベイ回答時の試行失敗

Listening Posts サーベイウィジェットにおいて、[試行失敗] イベントは、ユーザーがサーベイを試行したが、完成できなかった、または提出できなかったことを示します。次の画像は、ウィジェットでの従業員のやり取りに関連するプロパティのアクションとして表示するダッシュボードチャートを示しています。

User Experience Analytics ダッシュボード



試行は、次の 3 つのプロパティのいずれかで実行されるアクションによって定義されます。費やされた時間の分布、評価の試行、およびコメントの試行。

- 費やした時間の分布（いずれかのウィジェット上）

  従業員が費やした平均時間の割合費やした時間は、[My Survey] または [Take Survey] ウィジェットのいずれかに設定できます。費やした時間のデータは、10 秒超、60 秒超、または 120 秒超の時間幅でグループ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 評価の試行

  サーベイ評価の試行に失敗した割合「True」は従業員が評価をクリックしたけれど提出しなかったことを示し、「False」は従業員が評価をクリックして提出したことを意味します。

- コメントの試行

  ウィジェットのコメントボックスをクリックしながら、コメントの試行に失敗した割合。「True」は従業員がコメントを入力したけれど提出しなかったことを示し、「False」は従業員がコメントを入力して提出したことを意味します。

- サーベイ全体での試行

  さまざまなサーベイ全体での試行失敗の割合たとえば、サンプル画像は、PS1 と PS2 のサーベイ全体に分布された試行の割合を示しています。

- ウィジェット ([My Survey] と [Take Survey]) 全体の試行の分布。

  Listening Posts [My Survey] ウィジェットと [Take Survey] ウィジェット全体に分布された試行失敗の割合

HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューション

HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションでは、HR ケースに対するアサイン先グループとサービスの自動決定、メールからのケース自動作成、ケースとタスクの迅速な解決に役立つナレッジ記事の検出を支援します。

[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボード

HR エージェントとして、[HR ケースのデマンドに関するインサイト] ダッシュボードを使用して、どの HR ケースに、ナレッジの範囲がないかまたは不十分であるかを特定できます。その後、そのような HR ケースを回避するために、ナレッジギャップのフィードバックタスクを作成できます。

メールからの自動ケース作成

メールで送信された HR ケースを自動的に分類します。自動ケース作成によって、従業員への応答時間を短縮し、ケースをより良い解決に導くことができます。

HR ケースは、メール、電話、またはEmployee Service Centerなどのセルフサービスの Service Portal から作成できます。デフォルトでは、HR 要求の一般アドレスに送信されたメールは、一般問い合わせケースとして作成されます。HR エージェントはそのケースをレビューし、手動で適切な HR サービスに分類し直す必要があります。予測インテリジェンスを使用すると、メールで送信された HR ケースを自動的に分類するように、予測モデルが自動トレーニングされます。メールは、件名と本文に基づいて適切な HR サービスにルーティングされます。

注:
この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、次の場所に移動します。 **HR** 管理 > アプリケーション プロパティ プロパティを無効にします `Enable HR Case auto categorization` 。

概要

予測インテリジェンスとHR サービスデリバリ (HRSD)の両方がアクティブなインスタンス上で、次のソリューション定義とビジネスルールを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ソリューション定義	説明
HR ケースカテゴリー設定	[簡単な説明] および [説明] から **[HR** サービス] を予測します。

ビジネスルール	テーブル	説明
COE の予測、挿入後のサービス	人事ケース [sn_hr_core_case]	有効なHR サービスデリバリ (HRSD)ソリューションの予測結果を生成します。メールで送信された新しい HR ケースレコードが挿入されたときに実行されます。

デフォルトでは、次の条件が満たされた場合にソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。自動トレーニングは、ソリューション定義の頻度構成に基づいて行われます。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

上記のいずれかの条件が満たされていない場合は、ソリューション定義を手動で設定し、**HR AI** 構成モジュールから予測モデルをトレーニングする必要があります。インスタンスで Domain Separation を使用する場合は、追加の構成レコードを作成して、各ドメインに使用するソリューション定義を決めることができます。詳細については、「HR ソリューション定義とドメインの構成」を参照してください。

ソリューション定義をトレーニングしたら、HR 要求の一般メールアドレスにメールを送信して、ソリューション予測をテストできます。該当する HR ケースが適切な HR サービスに自動的にカテゴリー分けされたことを確認できます。詳細については、「HR ソリューション予測のテスト」を参照してください。

HR ソリューション定義とドメインの構成

ソリューション定義を **[HR AI** 構成] モジュールから構成するとともに、トレーニング用のソリューション定義レコードにアクセスします。インスタンスで Domain Separation を使用する場合は、追加の構成レコードを作成して、各ドメインに使用するソリューション定義を決めることができます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 管理 > **HR AI** 構成.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR AI 構成フォーム

フィールド	説明
ソリューション機能定義	ソリューション定義の名称です。 ○ ソリューション定義を作成または選択するには、[ルックアップ] ボタンをクリックします。 ○ ソリューション定義を更新またはトレーニングするには、[プレビュー] ボタンをクリックして、ソリューション定義レコードを開きます。 ○ ソリューション定義の作成およびトレーニングについての詳細は、「ソリューション定義の作成とトレーニング」を参照してください。
ユースケース	ユースケースの名前。たとえば、メールの分類や HR サービスの分類などです。
有効	使用する HR AI 構成をアクティブ化するためのチェックボックスです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

HR ソリューション予測のテスト

HR 要求の一般メールアドレスにメールを送信して、ソリューション予測をテストします。該当する HR ケースが適切な HR サービスに自動的に分類されたことを確認できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin または sn_hr_core.case_reader

手順

1. HR 要求の一般メールアドレスにメールを送信します。

   注:
   HR 要求の一般メールアドレスを確認するには、次に移動します **HR** 管理 > プロパティをクリックし、[人事要求の一般的なメールアドレス] プロパティを表示します。

2. 移動先 **HR** ケースマネジメント > すべての **HR** ケースをクリックし、[自分にアサイン済み] や [開く] などのいずれかのモジュールを開きます。
3. 該当するレコードを開きます。
4. HR ケースが適切な COE および HR サービスに自動的にカテゴリー設定されたことを確認します。

次のタスク

予測モデルを再度トレーニングおよびレビューする必要がある場合は、「ソリューション定義の作成とトレーニング」および「分類ソリューションの統計情報のレビュー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスの自動決定

ケースについての HR サービスを自動決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけてケースを適切な HR サービスに手動でトリアージするのではなく、適切な HR サービスに転送できるようにします。

> **重要:**
> この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を使用しない場合は、*sn_hr_core.case_auto_categorization* システムプロパティを無効にします。

バナーに表示される自動決定された HR サービス

ケースを作成した後、ケースの簡単な説明に基づいて HR ケース分類ソリューション定義により HR サービスが自動的に決定されます。ケースに対する適切な HR サービスがバナーに表示されます。

> **重要:**
> 次の場合、バナーは表示されません。
>
> - ケースを正しい HR サービスに記録した
> - ケースを手動で転送するか、または自動転送した
> - ケースが準備完了ステータスまたはドラフトステータスではない

また、バナー上のリンクを使用して、ケース番号やコンテンツを失うことなく、1 つの HR サービスから別のサービスにケースを転送することもできます。[ケースを転送] ウィンドウでは、自動決定された HR サービスがデフォルトで選択されています。ケースの自動決定された HR サービスを無視するか、ケースを別の HR サービスに転送するか、または以前に提供された HR サービスを続行するかを選択できます。

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合に、HR ケース分類ソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。後で、**[HR AI 構成]** モジュールに移動し、HR ケース分類レコードを開き、構成されたソリューション定義をマップします。

HR 予測モデルを手動でトレーニング

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で HR 予測モデルをトレーニングします。

始める前に
必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > ホームページ。
2. 必要なソリューション定義を選択します。
3. [トレーニング] をクリックします。
4. ソリューション定義を設定するには：
   a. ソリューション定義を開きます。
   b. ソリューション定義を右クリックし、[ソリューション定義をコピー] をクリックします。

> **重要:**
> アプリケーションスコープが **[Human Resources: Core]**であることを確認してください。

ソリューション定義のコピーが作成されます。このソリューション定義で必須フィールド値を更新し、 [送信してトレーニング] をクリックします。

アサイン先グループの自動決定

ケースのアサイン先グループを自動的に決定します。HR エージェントが、膨大な時間をかけて HR ケースのグループを手動で識別するのではなく、適切なアサイン先グループにケースを転送できるようにします。

> **重要:**
> この機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 予測インテリジェンス アプリケーションをアクティブ化した場合に、HR Professional および HR Enterprise パッケージでのみ使用可能です。この機能を利用するには、*sn_hr_core.case_auto_assignment* システムプロパティ有効にします。

自動決定されたアサイン先グループがバナーに表示される

ケースを作成すると、HR ケースの自動アサイン先グループソリューション定義によって、簡単な説明、説明、オープン対象タイトル、オープン対象場所名、ケースの HR サービスに基づいて、ケースの割り当てグループが自動的に決定されます。ケースに対する適切なアサイン先グループがバナーに表示されます。

> **重要:**
> 次の場合、バナーは表示されません。
> - 手動でケースをアサイン先グループにアサインした場合。
> - ケースのアサイン先グループが識別されていない場合。
> - ケースが準備完了ステータスまたはドラフトステータスではない場合。

予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に HR ケースソリューション定義の自動アサイン先グループが設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- HR ケーススタディの 1 万件のレコードが、ソリューション定義で定義されたフィルターに一致しています。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

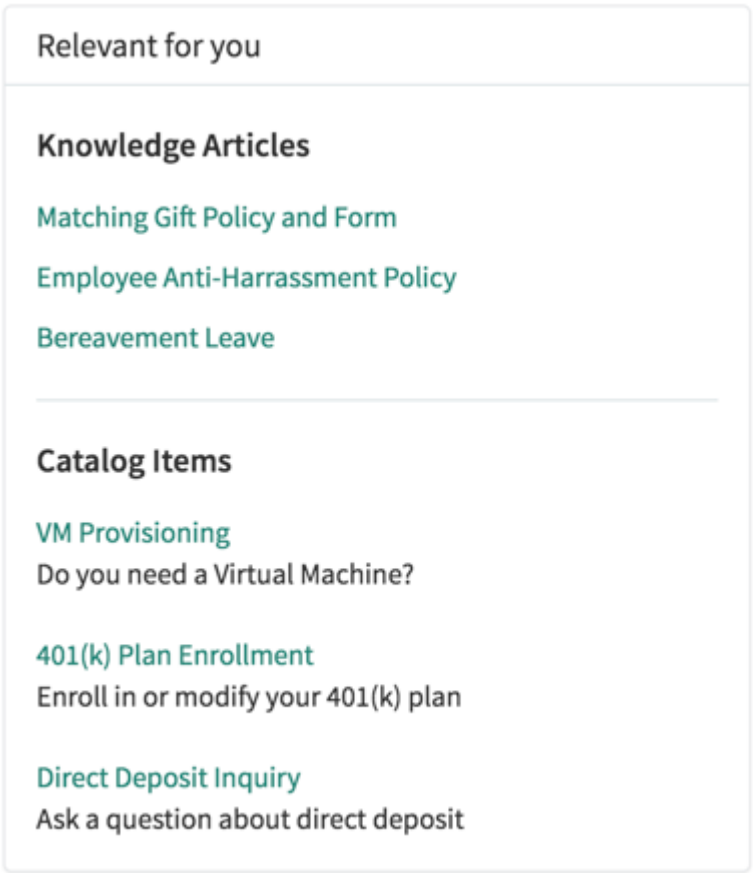
デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。予測モデルを手動でトレーニングした後で、 **[HR AI** 構成] モジュールに移動し、ケースアサイン先グループのレコードを開き、構成されたソリューション定義をマップします。

従業員のナレッジ記事とカタログアイテムの検出

にログイン Employee Service Centerした従業員と類似のプロファイルを持つすべてのユーザーを検出します。これらのユーザーによって閲覧された上位のナレッジ記事と、送信された上位カタログアイテムを識別します。上位 3 件のナレッジ記事と上位 3 つのカタログアイテムを従業員に表示します。

上位 **3** 件のナレッジ記事と上位 **3** つのカタログアイテム

ユーザープロファイルに基づく推奨 (ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation) ソリューション定義を構成し、予測モデルをトレーニングすると、上位 3 件のナレッジ記事と上位 3 つのカタログアイテムが人事チケットページの従業員 Employee Service Center に表示されます。



予測モデルの自動トレーニング

デフォルトでは、次の条件がすべて満たされた場合に、ユーザープロファイルベース推奨のソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- `glide.platform_ml.auto_training.enabled` システムプロパティが true に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。予測モデルを手動でトレーニングした後で、 **[HR AI 構成]** モジュールに移動し、類似ユーザーグループのレコードを開き、構成されたソリューション定義をマップします。

ウィジェットオプションの設定

次のウィジェットオプションを設定することもできます。

- ユーザー予測数：予測モデルによって検出された類似ユーザーの数。デフォルトでは、類似ユーザー上位 25 人がユーザーに対して検出されます。
- 最近のアクティビティ中止日数：記事とカタログアイテムのクエリーを行うために予測モデルで考慮される日数。デフォルトでは、[ナレッジ使用] テーブル、[要求アイテム] テーブル、および [生成されたアイテムレコード] テーブルの、過去 30 日間のアクティビティがオンになっています。

ウィジェットオプションを設定するには、 **[Service Portal 構成]** モジュールに移動し、ウィジェット編集者を選択し、 関連するものを検索して、[オプションスキーマを編集] をクリックします。

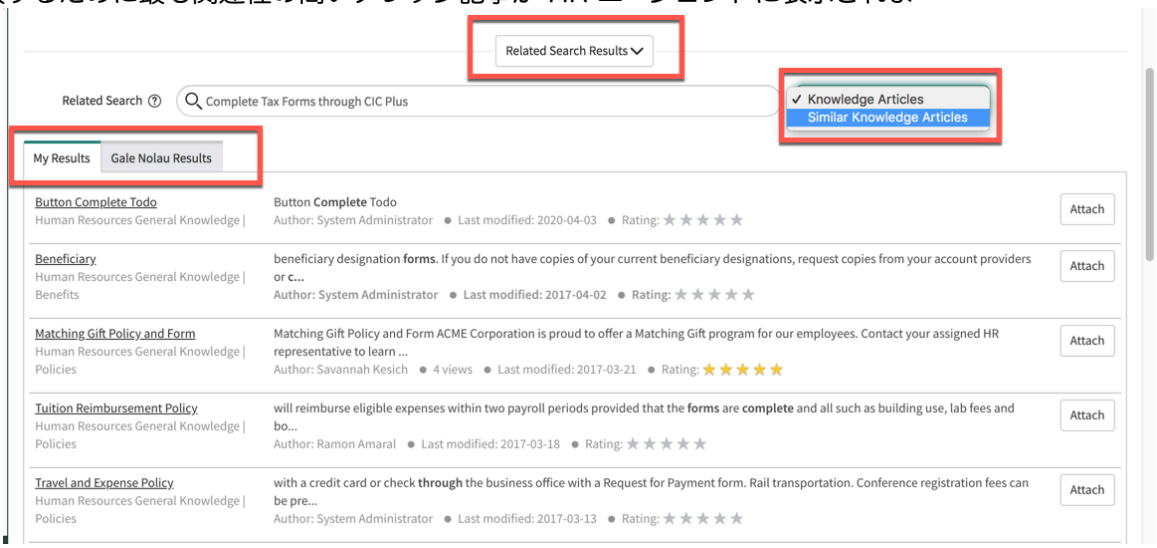
HR ケースの類似ナレッジ記事の検出

HR ケースの簡単な説明と関連する検索結果のテキストに基づいて、ナレッジ記事全体から類似情報を検出します。ケースを解決するために、このような類似のナレッジ記事を HR エージェントに表示します。

類似のナレッジ記事

類似性ソリューションは、ケースの簡単な説明を取得し、公開された記事の簡単な説明、説明、およびテキストフィールドと比較して、類似のナレッジ記事を提供します。

人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) の類似のナレッジ記事が構成され、予測モデルがトレーニングされると、 [同様のナレッジ記事] オプションが人事ケースに表示されます。このオプションを選択すると、HR ケースを解決するために最も関連性の高いナレッジ記事が HR エージェントに表示されます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測モデルの自動トレーニング

次の条件がすべて満たされた場合に、HR ケースソリューション定義のための類似ナレッジ記事が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- Contextual Search の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。

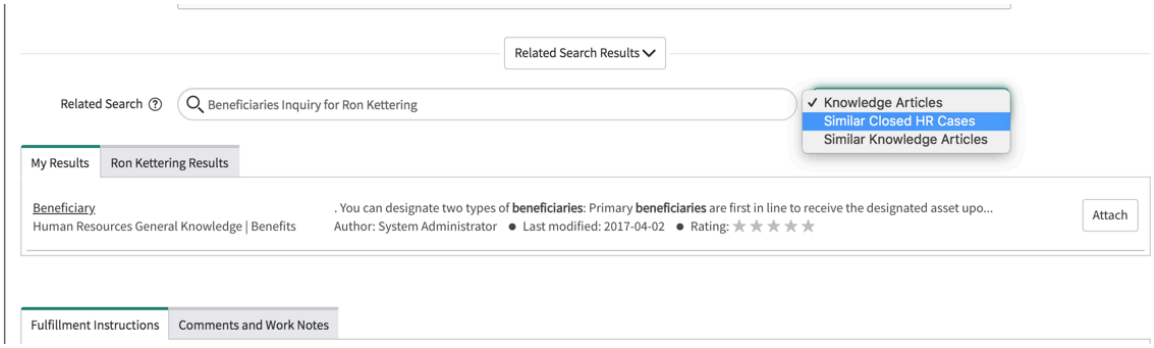
HR ケースの同様のクローズ済みケースの検出

同様のクローズ済みケースを表示して、HR エージェントが現在のケースを解決できるようにします。

類似のクローズ済み HR ケース

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、予測モデルがトレーニングされている場合、[同様のクローズ済み人事ケース] オプションが人事ケースに表示されます。このオプションを選択すると、現在の HR ケースを解決するために最も関連性の高いクローズ済み HR ケースが HR エージェントに表示されます。

類似のクローズ済み HR ケース



予測モデルの自動トレーニング

同様のクローズ済み人事ケース (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は予測モデルが自動トレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- Contextual Search の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

タスクを完了するための関連ナレッジ記事の表示

To-do ページと HR チケットページで、HR およびコンテンツタスク Employee Service Center の完了に役立つナレッジ記事を表示します。

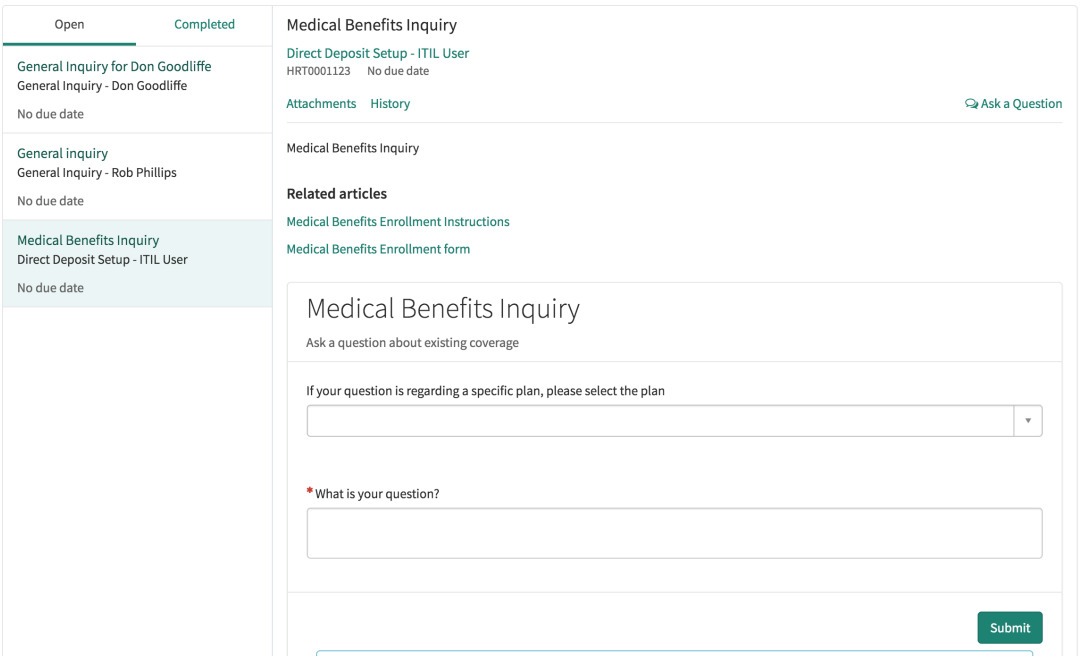
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連するナレッジ記事

次のソリューション定義が構成され、予測モデルがトレーニングされると、関連するナレッジ記事が HR チケットページで従業員 Employee Service Center に表示されます。

- 人事タスク (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task) ソリューション定義の類似のナレッジ記事をトレーニングすると、人事チケットページの人事タスク Employee Service Center に関連するナレッジ記事が表示されます。
- コンテンツタスク (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task) ソリューション定義の類似のナレッジ記事をトレーニングすると、HR チケットページのコンテンツタスク Employee Service Center に関連するナレッジ記事が表示されます。



予測モデルの自動トレーニング

次の条件が満たされた場合に、HR タスクおよび、コンテンツタスクソリューション定義のための類似ナレッジ記事が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- 人事タスクの関連記事を表示するには、従業員センター (com. sn_hr_service_portal) プラグインが必要です。
- コンテンツタスクの関連記事を表示するには、Content Delivery (com. sn_content_delivery) プラグインが必要です。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが true に設定されている。

デフォルトで自動トレーニングされない場合は 、手動で予測モデルをトレーニングすることができます。予測モデルを手動でトレーニングした後、 **[Service Portal** 構成] モジュールに移動し、ウィジェット編集者を選択します。タスクの推奨記事を検索し、[オプションスキーマを編集] をクリックして、次のウィジェットオプションで構成されたソリューション定義を追加します。

- コンテンツタスクのソリューション名
- HR タスクのソリューション名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ

HR 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションでは事前構築済みユースケーステンプレートを提供して、予測される機械学習の実装を通じてインテリジェントな HR プロセスの作成方法をガイドします。ビジネスプロセスアーキテクトでは、構築済み機能 (事前トレーニング済みモデルを含む) を使用して機械学習のユースケースを開始します。

概要

HR 予測インテリジェンスワークベンチ には、新しい予測モデルの作成とトレーニング、それらの評価とテスト、および HR 組織に価値をもたらすためのビジネスプロセスへの追加のプロセスを系統的にガイドする、事前構築済みユースケーステンプレートが含まれています。

カスタムユースケースはトレーニング後、すぐに使用可能になります。HR 予測インテリジェンスワークベンチ の使用に際して、人工知能や機械学習に関する事前の知識や経験は不要です。

アプリケーションには、独自の予測モデルの作成、トレーニング、評価、テスト、作成に役立つ事前構築済みガイダンスを含むテンプレートが含まれています。

重要:
HR 予測インテリジェンスワークベンチ アプリケーションは、Predictive Intelligence Workbench および Human Resources 対象アプリ：Core プラグインのアクティブ化に依存します。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ 管理

sn_piwb_hr_content.admin ロールを持つユーザーは、アプリケーションをアクティブ化して、特定の要件を満たすように構成できます。

- Predictive Intelligence Workbench プロパティの設定。これには、低実績なユースケースを評価するための最小数の予測や自動トレーニングモデルを表示するネット自動化の最低割合などが含まれます。
- Predictive Intelligence Workbench のユーザーグループを作成してユーザーに必要なロールを割り当て、モデル実装プロセス内を移動します。
- 新しいモデルがトレーニングされ、評価の準備ができたら、Predictive Intelligence Workbench ユーザーにメールでアラートを送信する通知を設定します。
- ユースケーステンプレートを作成して、Predictive Intelligence Workbench ユーザーが利用できるようにします。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ の有効化

admin ロールを持っている場合は、Predictive Intelligence Workbench HRSD コンテンツプラグイン [com. sn_piwb_hrsd_content] をアクティブにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Tokyo)

HR Predictive Intelligence Workbench でインストールされたコンポーネント

ユーザーロールを含む数種類のコンポーネントが、人事 Predictive Intelligence Workbench HRSD コンテンツプラグイン [com. sn_piwb_hrsd_content] プラグインのアクティブ化によりインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_piwb_hr_content.admin	このロールを使用すると、次のことができます。 • Predictive Intelligence Workbench プロパティの設定。これには、低実績なユースケースを評価するための最小数の予測や自動トレーニングモデルを表示するネット自動化の最低割合などが含まれます。 • Predictive Intelligence Workbench のユーザーグループを作成してユーザーに必要なロールを割り当て、モデル実装プロセス内を移動します。 • 新しいモデルがトレーニングされ、評価の準備ができたら、Predictive Intelligence Workbench ユーザーにメールでアラートを送信する通知を設定します。 • ユースケーステンプレートを作成して、Predictive Intelligence Workbench ユーザーが利用できるようにします。	

HR 予測インテリジェンスワークベンチ の通知

HR 予測インテリジェンスワークベンチ には、ユースケースモデルの実装を通じてユーザーにアラートを送信する複数のメール通知が含まれています。

ユースケースモデルを作成してトレーニングする Predictive Intelligence プロセスアーキテクトは、ユースケースモデルが正常にトレーニングされてバッチテストが正常に完了した際にメール通知を受信します。ユースケースがトレーニングに失敗したかバッチテストでエラーが発生した場合は、ユーザーはこれらのシナリオに関する通知も受信します。

ユーザーはメール通知のリンクをクリックして、新しくトレーニングされたユースケースまたはバッチテスト結果を表示できます。また、必要に応じてテスト結果をダウンロードできます。ユーザーは以下の通知を受け取れます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Predictive Intelligence Workbench のメール通知の詳細については、「メール通知のプレビュー」を参照してください。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成

HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成して、メール通知をユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズが完了したときに受信するユーザーまたはロールをグループに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メール通知を送信してユースケースモデルのトレーニングとテストフェーズを通じてユーザーをアラートするようにするには、HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーまたはロールのいずれかをグループに追加します。ユーザーは以下の Predictive Intelligence Workbench イベントの通知を受信できます。

- ユースケーストレーニングに成功
- バッチテスト完了
- ユースケーストレーニングに失敗

手順

HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユーザーグループを作成してユーザーを追加するには、「ユーザーグループを作成 ユーザーグループを作成」を参照してください。

このアプリケーションで提供されたメール通知の詳細については、「HR 予測インテリジェンスワークベンチ の通知」を参照してください。

HR 予測インテリジェンスワークベンチ の実装

機械学習を使用してビジネスプロセスを最適化できます。HR 予測インテリジェンスワークベンチ ユースケースをトレーニングして実装することにより、既存のアプリケーションワークフローを強化できます。

一般的なユースケーステンプレートを探索

sn_piwb_hr_content.admin ロールを持つユーザーは、ユースケーステンプレートを探索して予測機械学習モデルを作成できます。機械学習モデルを作成するには、まず構築済みユースケーステンプレートを選択します。ユースケースを設定するには、次のいずれかのテンプレートを使用できます。

- ガイド付きテンプレートには、実装を補助する包括的なセットアッププロセスが含まれています。利用可能な自動トレーニングモデルを含むテンプレートでは、データに基づく事前生成済みモデルによりセットアッププロセスを高速化します。
- クラシックテンプレートには、実装に役立つ包括的な設定情報が含まれています。既存のテンプレートを活用して、ビジネス要件に基づいてモデルを構成、テスト、トレーニングします。

テンプレートで自動トレーニングモデルが利用可能であることが示されている場合は、ユースケースセットアップの評価フェーズに直接進めることを意味します。自動トレーニングモデルが受け入れ可能である場合は、ビジネスプロセスにモデルを直接統合できます。それ以外の場合は、このモデルを調整するか別のモデルを作成できます。後でユースケースの名前と説明を変更できます。

ソリューション定義

これらのソリューション定義は、予測インテリジェンス と HR の両方が有効なインスタンス上で、テンプレートとして使用できます。独自のソリューション定義レコードを作成して、動作をカスタマイズします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR ソリューション定義

ソリューション タイプ	ソリューション定義	説明	実装
分類	受信ケースの HR サービスを予測	ケースの正しい HR サービスを予測します。	ガイド付き
分類	受信ケースのアサイン先グループを予測	ケースの正しいアサイン先グループを予測します。	ガイド付き
分類	メールケースの分類	メールケースの HR サービスを自動分類し、時間とコストを節減して生産性を向上させます。	ガイド付き
類似性	類似のクローズ済み HR ケース	過去にクローズした類似のケースを推奨し、HR エージェントが迅速かつ適切に解決できるように支援します。	クラシック
類似性	ユーザープロファイルベースの推奨事項	コンテンツの検出と個別のエクスペリエンスに備え、類似のプロファイルを持つユーザーに基づいて、関連する上位 3 つの記事とカタログアイテムを推奨します。	クラシック
類似性	類似の HR ケースとナレッジ	ナレッジベースのナレッジのギャップの検出を自動化し、デマンドに応じたナレッジの改善に関するインサイトを推奨します。	クラシック
類似性	HR タスクの類似のナレッジ記事	従業員が HR、コンテンツ、またはキャンペーン To Do を完了するのに役立つ関連記事を表示します。	クラシック
類似性	HR ケースの類似のナレッジ記事	ML を使用して最も関連性の高いナレッジ記事を特定し、HR エージェントが迅速かつ適切に解決できるように支援します。	クラシック
回帰	HR ケースの解決時間	過去の類似のクローズ済みケースを分析して可視性と透明性を向上させることで、ケースの予想解決時間を決定します。	クラシック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ソリューション定義 (続く)

ソリューション タイプ	ソリューション定義	説明	実装
クラスタリング	デマンドインサイト (Demand Insights)：HR ケースクラスターにはナレッジが必要	ナレッジがないケースクラスターを特定し、ナレッジベースのナレッジのギャップを埋めるのに役立ちます。	クラシック

ユースケース作成フェーズ

予測機械学習モデルの作成には、いくつかのフェーズが含まれます。モデルを作成してトレーニングした後、評価、調整、予測結果のテスト、モデルとビジネスプロセスとの統合を行う必要があります。ユースケースモデル作成フェーズには、以下が含まれます。

- モデルの作成とトレーニング **(Create and train** models)：一意のデータに基づいてトレーニングするモデルを作成するためのパラメーターを定義します。使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義し、モデルを調整して改良ため、複数のモデルを作成します。
- モデルをテストします：予測結果をモデルから取得して、ビジネスプロセスと統合するのに最適なモデルを決定します。モデルが正しい結果を返すかどうかを確認するには、単一またはバッチテストプロセスを使用できます。
- 最適なモデルを統合 **(Integrate the best** model)：最適なモデルをビジネスプロセスに展開します。どのモデルが最適で正しい結果を返すかを判断したら、本番環境に統合します。

予測精度のメンテナンス

ビジネス状況の変化を反映するために、新しいソリューションを再トレーニング、変更、または作成することによって予測ドリフトを管理できます。時間をかけてビジネスルールをテストして変更し、複数の消費ポイントやユーザーペルソナにわたって目的どおりに機能することを確認します

関連情報

Predictive Intelligence

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：メールケースの自動分類

機械学習モデルの設定について説明するガイド付きテンプレートを使用して、メールケースを自動的に分類し、生産性を高めコスト節減を促進します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて

このテンプレートは、ユースケースモデルをカスタマイズして、メールケースを分類できます。ユースケーステンプレートに [ガイド付き] ラベルが表示されると、いくつかの実装ステップを使用でき、[開始] をクリックすると、モデルの評価と調整に自動で移動します。それ以外の場合は、まず機械学習モデルの作成から進めます。

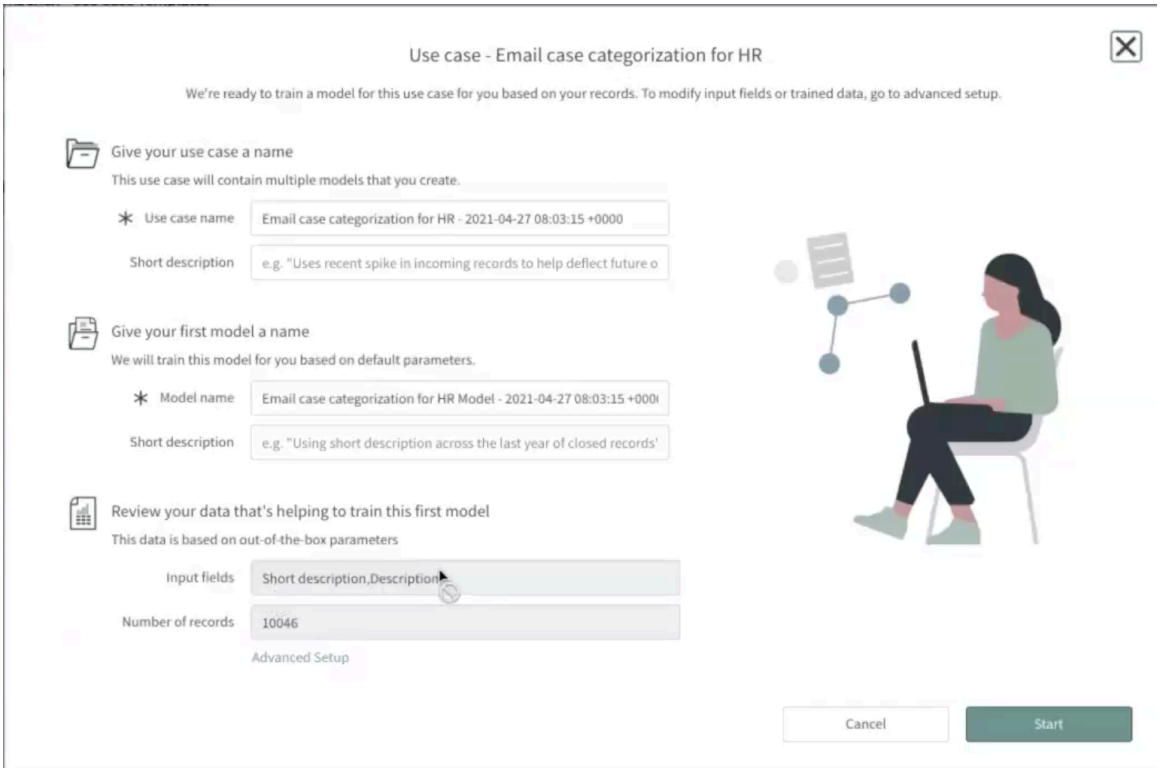
手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. [人事向けメールケースの分類 **(Email case categorization for HR)]** ガイド付きテンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールケースの分類ユースケース



3. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。

> **注:**
> ユースケースには、作成した複数のモデルが含まれます。必要に応じて、テンプレートと同じ名前を使用できます。

4. [モデル名] フィールドにモデルの名前を入力します。

> **注:**
> モデルは、デフォルトのパラメーターに基づいてトレーニングされます。モデルの名前は、たとえば、「HR 向けメールケースの分類」など、その目的を反映する必要があります。

5. [開始] をクリックします。

> **注:**
> 実装を開始するには、ユースケース名と簡単な説明を入力する必要があります。

[ユースケースセットアップ] ページが開いて、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するためのすべての実装フェーズを確認できます。

6. セットアップの [モデルを作成してトレーニング **(Create and train models)**] セクションで、[開始] をクリックしてユースケースに関連付けられているモデルを作成します。

7. 必須フィールドに [モデル名] と [簡単な説明]を入力してください。

> **注:**
> データテーブル、予測フィールド、処理言語など、モデルに関連するその他のデータはデフォルトで事前入力されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [このモデルのトレーニングに使用されたフィルターをレビュー] セクションを展開して、デフォルトのフィルターを表示します。

   [入力] フィールドと [レコード数] フィールドで、モデルのトレーニングに役立つベースシステムパラメーターを確認します。このデータを変更するには、[詳細セットアップ] をクリックし、加えた変更を保存します。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。

   > **注:**
   > [詳細セットアップ] をクリックすると、処理言語の変更や、モデルのトレーニングに使用するフィルターの確認と変更が可能です。フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。予測の生成に使用される入力フィールドを確認して変更します。[利用可能] と [選択済み] のリスト間でフィールドを移動してフィールドをカスタマイズし、ビジネスデータが適切に表示されるようにします。モデルに十分な数のレコードがあることを確認します。行った変更を保存します。

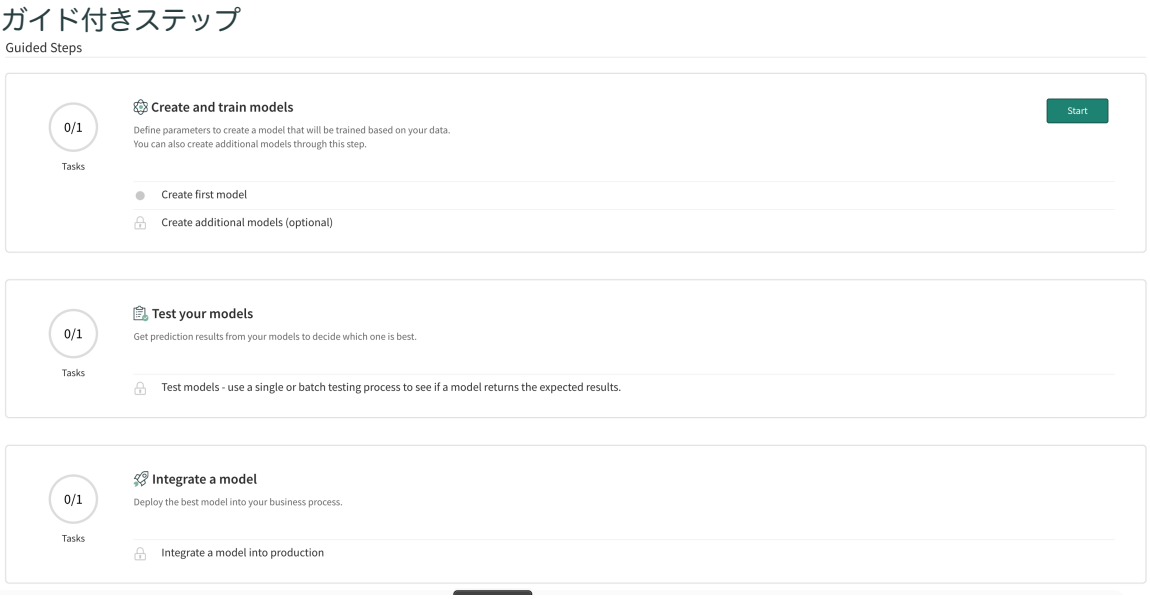
9. [保存] をクリックします。
   ユースケース **[ML Model]** セットアップページが開きます。
10. [続行] を [モデルの作成とトレーニング **(Create and train models)**] セクションでクリックします。
    [モデルを作成] ページが開きます。
11. [このモデルをトレーニング **(Train this model)**] をクリックします。
    このプロセスには時間がかかる場合があります。[このモデルをトレーニング] ウィンドウが表示されて、プロセスに時間がかかることが示されます。
12. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
    [ML Model] セットアップページが開きます。
13. [ML Model] セットアップページのヘッダーの下にある [進捗状況の表示] をクリックしてトレーニングプロセスを監視し、[閉じる] をクリックします。
14. オプション: [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
15. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
    ユースケースのセットアップページが開き、トレーニング済みモデルが表示されます。
16. 利用可能なトレーニング済みモデルで、[値を調整] をクリックします。
    ユースケースモデルレコードが開きます。精度 **(%)**、範囲 **(%)**、ネット自動化 **(%)** の各スコアを表示できます。

    > **注:**
    > 範囲と精度の値の適切な組み合わせを定義して、ユースケースモデルを微調整します。

17. ユースケースモデルをテストする準備ができたら、[モデルをテストします] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユースケースの [モデルをテストしています] ページが開きます。

18. [テストするモデルを選択] セクションで、テストと比較のためにモデルを微調整します。
[利用可能] から [選択済み] にオプションを移動します。選択するモデル数が多いほど、バッチテストの処理時間が長くなることに注意してください。
19. [テストパラメーターを定義] セクションで、1 つのユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

    [単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    > **注:**
    > 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

    表示する上位結果の数を決定します。
20. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルテストの簡単な説明を入力します。
21. [テストを実行] をクリックします。
[テスト結果を表示] セクションで、予測値や信頼性などの詳細とともにテスト結果データを表示します。
22. [完了としてマーク] をクリックしてテストを完了します。
23. ユースケースモデルをビジネスプロセスと統合する準備ができたら、[モデルの統合] セクションで [開始] をクリックします。
24. [統合するモデルを選択] セクションで、[利用可能] リストからモデルを選択します。
25. [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は [**1** 回実行] ですが、30 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
26. [統合]をクリックします。
確認ポップアップで、 [統合] をもう一度クリックしてこのアクションを完了します。ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

タスクの結果

構成が完了すると、メールケースの HR サービスが自動分類されるようになります。詳細については、「メールからの自動ケース作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
統合ステータスは、次から確認できます。 **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

Predictive Intelligence Workbench の統合とカスタマイズ

HR PIWB テンプレート：受信ケースの **HR** サービスを予測

機械学習モデルの設定について説明するガイド付きテンプレートを使用して、ケースに対する正しい HR サービスを予測します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. **[HR** ケースのサービスを予測 **(Predict the Service for HR Cases)]** ガイド付きテンプレートを選択します。
3. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。
4. [簡単な説明] フィールドに、ユースケースの一意の詳細を入力します。
5. [開始] をクリックします。

   注:
   実装を開始するには、ユースケース名と簡単な説明を入力する必要があります。

   [ユースケースセットアップ] ページが開いて、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべての実装フェーズを確認できます。
6. セットアップの [モデルを作成してトレーニング **(Create and train models)**] セクションで、[開始] をクリックしてユースケースに関連付けられているモデルを作成します。
7. 必須フィールドに [モデル名] と [簡単な説明]を入力してください。

   注:
   データテーブル、予測フィールド、処理言語など、モデルに関連するその他のデータはデフォルトで事前入力されています。

8. [このモデルのトレーニングに使用されたフィルターをレビュー] セクションを展開して、デフォルトのフィルターを表示します。
   フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。
9. [このモデルの入力フィールドをレビュー] セクションを展開して、事前入力済みフィールドを表示します。
   フィールドを [利用可能] と [選択済み] の各スラッシュバケット間で移動することにより、フィールドをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示できます。
10. [保存] をクリックします。
    ユースケース **[ML Model]** セットアップページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [続行] を [モデルの作成とトレーニング **(Create and train models)**] セクションでクリックします。
[モデルを作成] ページが開きます。
12. [このモデルをトレーニング **(Train this model)**] をクリックします。
このプロセスには時間がかかる場合があります。[このモデルをトレーニング] ウィンドウが表示されて、プロセスに時間がかかることが示されます。
13. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
ML Model セットアップページに戻ります。
14. ML Model セットアップページのヘッダーの下にある [進捗状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
15. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
[ユースケースセットアップ] ページに戻ります。
16. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
17. [ユースケースセットアップ] ページで、[モデルを評価して調整 **(Evaluate and tune your models)**] セクションで [開始] をクリックします。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。ここでは、使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義するユースケースモデルを微調整できます。
18. 評価して調整するユースケースモデルの横にあるボックスをクリックします。
モデル名の横にある二重山かっこ (>>) アイコンをクリックして詳細を展開すると、ユースケースモデルの評価データを表示できます。
19. [アクションを選択] リストメニューで [モデルレコードを開く] を選択します。
ユースケースモデルレコードが開きます。精度 **(%)**、範囲 **(%)**、ネット自動化 **(%)** の各スコアを表示できます。
20. [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は [**1** 回実行] ですが、30 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
21. 評価または調整の変更をユースケースモデルに加えた場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして再トレーニングを 1 回実行します。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。
22. ユースケースモデルをテストする準備ができたら、テストするモデルの横にあるボックスをクリックします。
23. [アクションを選択] リストで [このモデルをテスト] を選択します。
ユースケースの [モデルをテストしています] ページが、テストするために選択したユースケースモデルと併せて [選択済み] スラッシュバケットで開きます。
24. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを決定します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] スラッシュバケットに移動します。
25. [テストパラメーターを定義] セクションで、1 つのユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

    テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

    > **注:**
    > 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

26. 表示する上位結果の数を決定します。
27. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルテストの簡単な説明を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

28. [テストを実行] をクリックします。
29. [テスト結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。
30. ユースケースモデルをビジネスプロセスに統合する準備ができたら、ユースケースの [モデルを評価して調整] ページに戻って統合するモデルの横にあるボックスを選択します。[最適なモデルを統合 **(Integrate the best model)**] セクションで開始します。
31. [アクションを選択] リストメニューで [このモデルを統合] を選択します。
[統合するモデルを選択] ページが開きます。
32. [統合] をクリックします。
33. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合実装の詳細については、「Predictive Intelligence Workbench の統合とカスタマイズ」を参照してください。

HR PIWB テンプレート：受信ケースのアサイン先グループを予測

機械学習モデルの設定について説明するガイド付きテンプレートを使用して、ケースに対する正しいアサイン先グループを予測します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. [人事ケースのアサイン先グループを予測 **(Predict Assignment Group for HR Cases)**] ガイド付きテンプレートを選択し、[開始] をクリックします。
3. [ユースケース名] フィールドに、ユースケースの一意の名前を入力します。
4. [モデル名] フィールドにモデルの一意の名前を入力します。
5. [詳細セットアップ] をクリックします。
[ユースケースセットアップ] ページが開いて、作成したユースケースの名前と説明が表示されます。このページでは、ユースケースモデルを作成して実装するために作業するすべての実装フェーズを確認できます。
6. セットアップの [モデルを作成] セクションで、必須フィールドに [モデル名] と [簡単な説明] を入力します。

> **注:**
> データテーブル、予測フィールド、処理言語など、モデルに関連するその他のデータはデフォルトで事前入力されています。

7. [このモデルのトレーニングに使用されたフィルターをレビュー] セクションを展開して、デフォルトのフィルターを表示します。
フィルターをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示するか、[新しい基準] をクリックして新しい基準を追加できます。
8. [このモデルの入力フィールドをレビュー] セクションを展開して、事前入力済みフィールドを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドを [利用可能] と [選択済み] の各スラッシュバケット間で移動することにより、フィールドをカスタマイズしてビジネスデータを適切に表示できます。

9. [保存] をクリックします。
ユースケース **[ML Model]** セットアップページが開きます。
10. [続行] を [モデルの作成とトレーニング **(Create and train models)**] セクションでクリックします。
[モデルを作成] ページが開きます。
11. [このモデルをトレーニング **(Train this model)**] をクリックします。
[このモデルをトレーニング] ウィンドウが表示されて、プロセスに時間がかかることが示されます。
12. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
ML Model セットアップページに戻ります。
13. ML Model セットアップページのヘッダーの下にある [進捗状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
14. [開始] をクリックしてトレーニングを開始します。
[ユースケースセットアップ] ページに戻ります。
15. [ユースケースセットアップ] ページのヘッダーの下にある [進行状況の表示] をクリックして、トレーニングプロセスを監視します。
16. [ユースケースセットアップ] ページで、[モデルを評価して調整 **(Evaluate and tune your models)**] セクションで [開始] をクリックします。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。ここでは、使用する範囲と精度の適切な組み合わせを定義するユースケースモデルを微調整できます。
17. 評価して調整するユースケースモデルの横にあるボックスをクリックします。
モデル名の横にある二重山かっこ (>>) アイコンをクリックして詳細を展開すると、ユースケースモデルの評価データを表示できます。
18. [アクションを選択] リストメニューで [モデルレコードを開く] を選択します。
ユースケースモデルレコードが開きます。精度 **(%)**、範囲 **(%)**、ネット自動化 **(%)** の各スコアを表示できます。
19. [再トレーニングスケジュール] フィールドでは、必要に応じて定義を変更できます。
デフォルト値は [**1** 回実行] ですが、30 ～ 180 日ごとに再トレーニングできます。
20. 評価または調整の変更をユースケースモデルに加えた場合は、[更新] または [更新して再トレーニング] をクリックして再トレーニングを 1 回実行します。
ユースケースの [モデルを評価して調整] ページが開きます。
21. ユースケースモデルをテストする準備ができたら、テストするモデルの横にあるボックスをクリックします。
22. [アクションを選択] リストで [このモデルをテスト] を選択します。
ユースケースの [モデルをテストしています] ページが、テストするために選択したユースケースモデルと併せて [選択済み] スラッシュバケットで開きます。
23. [テストするモデルを選択] セクションで、テストするその他のユースケースモデルが利用可能かどうかを決定します。
利用可能な場合は、モデルを [選択済み] スラッシュバケットに移動します。
24. [テストパラメーターを定義] セクションで、1 つのユースケースモデルをテストするかどうかを決定します。

テストする場合は、[単一テスト] テストタイプを選択します。[単一テスト] がデフォルトです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 複数のユースケースモデルをテストする場合は、[バッチテスト] を選択します。

25. 表示する上位結果の数を決定します。
26. [入力フィールド] セクションで、ユースケースモデルテストの簡単な説明を入力します。
27. [テストを実行] をクリックします。
28. [テスト結果を表示] セクションで、ユースケースモデルのテスト結果データを表示します。
29. ユースケースモデルをビジネスプロセスに統合する準備ができたら、ユースケースの [モデルを評価して調整] ページに戻って統合するモデルの横にあるボックスを選択します。[最適なモデルを統合 **(Integrate the best model)**] セクションで開始します。
30. [アクションを選択] リストメニューで [このモデルを統合] を選択します。
    [統合するモデルを選択] ページが開きます。
31. [統合] をクリックします。
32. このアクションを実行するかどうかを確認するポップアップが表示されたら、もう一度 [統合] をクリックします。
    ユースケースモデルがビジネスプロセスに統合されました。

> **注:**
> トレーニング済みユースケース統合実装の詳細については、「Predictive Intelligence Workbench の統合とカスタマイズ」を参照してください。

HR PIWB テンプレート：ナレッジケースクラスターとデマンドインサイトを予測

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルでクラスターソリューションテンプレートを構成およびトレーニングし、ナレッジがないケースクラスターを予測して、ナレッジデマンドを特定し、ナレッジ記事を改善します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて

このテンプレートにより、ユースケースモデルをカスタマイズしてナレッジデマンドインサイト機能を設定し、ナレッジ記事が欠落しているトピックを特定して、欠落しているトピック向けにすぐに使用可能なナレッジギャップを作成できます。「ナレッジデマンドインサイトの設定」の情報を確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 **[HR** ケースクラスターのナレッジデマンド **(Knowledge demand for HR case clusters)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の Predictive Intelligence で処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

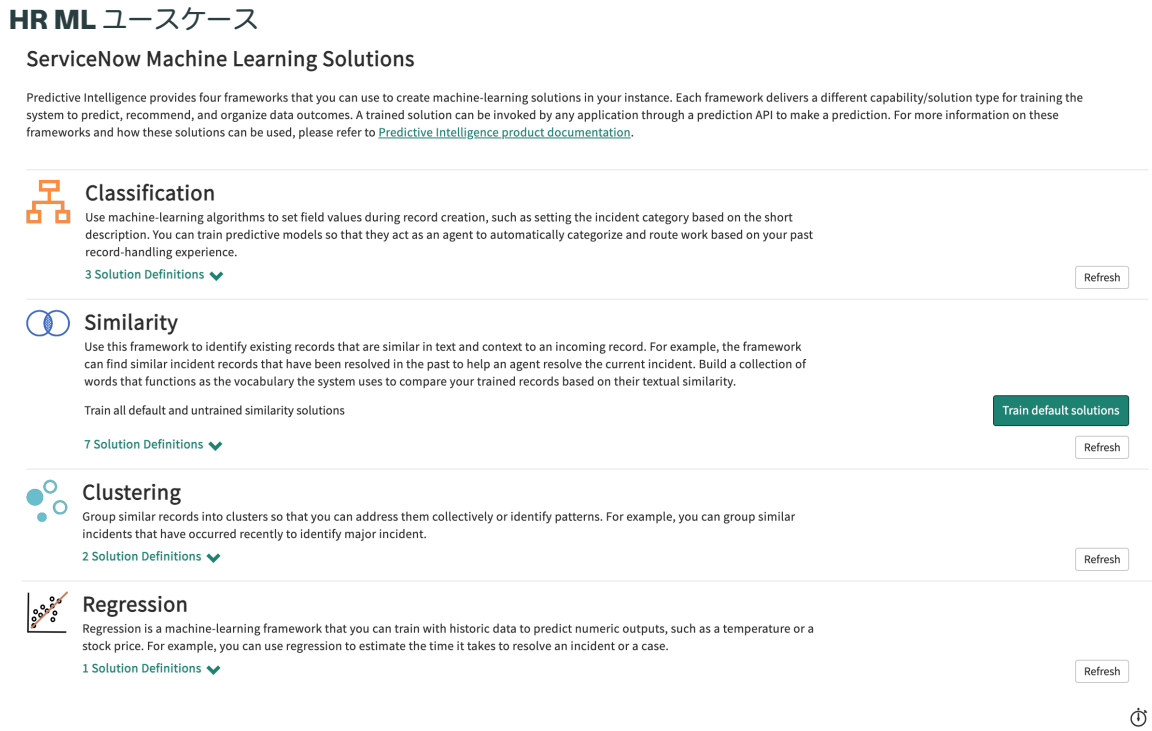
      > **注:**
      > ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 「ナレッジデマンドインサイトの設定」の情報を確認します。
4. 検索項目 クラスタリング > **HR** ケースクラスターのナレッジデマンド 利用可能なソリューション定義から、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義が表示されます。
5. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果

ナレッジギャップ分析にデマンドインサイトを使用し、欠落しているトピック向けにすぐに使用可能なナレッジ記事を作成できます。
HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションからの対応するユースケース情報を確認します。

次のタスク

統合ステータスは、次から確認できます。 **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

類似性ソリューションの作成とトレーニング

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

HR PIWB テンプレート：ナレッジギャップとインサイトを予測

機械学習モデルの設定について説明するクラシックテンプレートを使用して、ナレッジギャップの検出を自動化し、デマンドごとにナレッジを改善するためのインサイトを推奨します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

自動翻訳

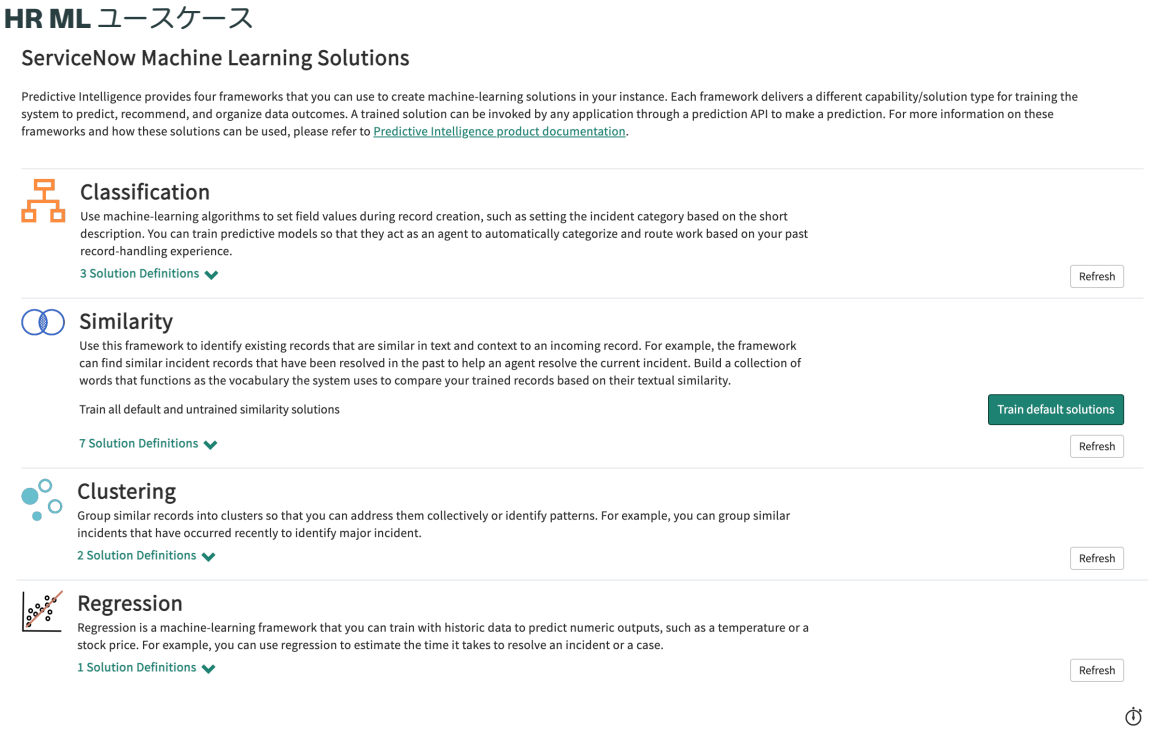
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、[ナレッジギャップがある類似の人事ケース **(Similar HR cases with knowledge gap)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の Predictive Intelligence で処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義が表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果
構成が完了すると、機械学習アルゴリズムにより、類似の記事やナレッジデマンドインサイトなどのさまざまなナレッジ管理機能が提供されます。

次のタスク
統合ステータスは、次から確認できます。 **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：人事ケース解決のナレッジを予測

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングし、HR エージェントがケースを迅速に解決できるよう支援するためのナレッジ記事を推奨します。

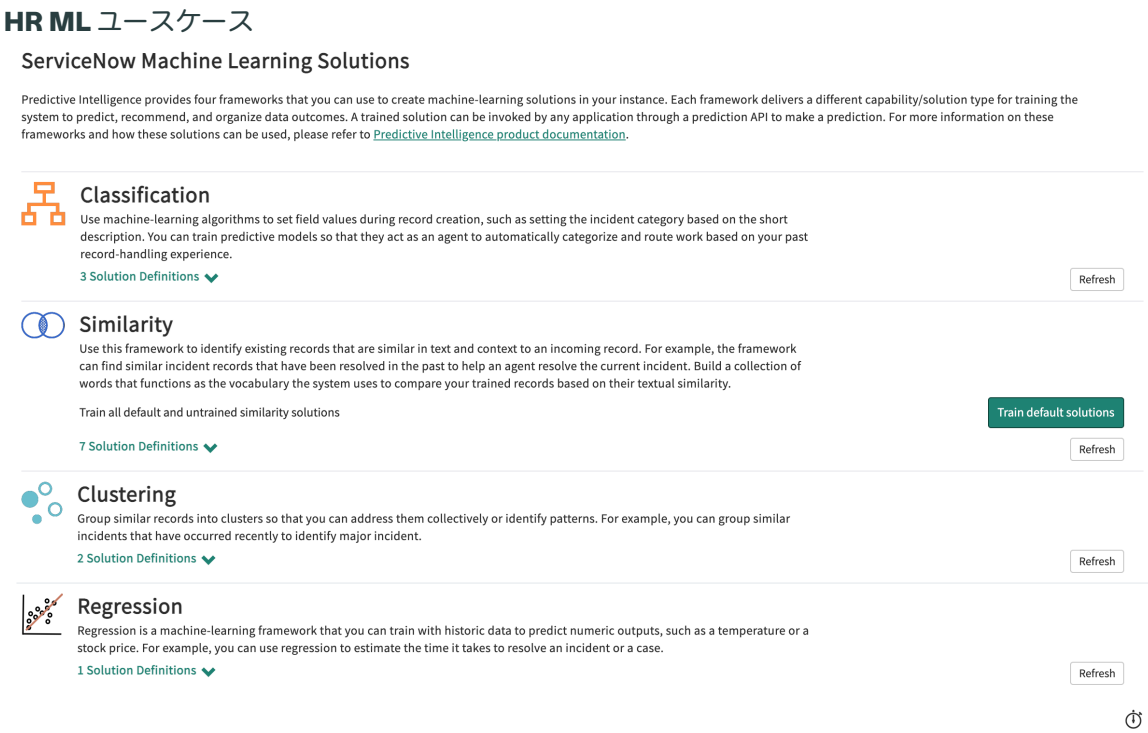
始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 [人事ケースを解決するためのエージェント用ナレッジ **(Knowledge for resolving HR Cases for agents)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の Predictive Intelligence で処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 検索項目 類似性 > エージェントの **HR** ケースを解決するためのナレッジ 利用可能なソリューション定義から、[構成] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション定義が表示されます。

4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果
構成が完了すると、エージェントが HR ケースの簡単な説明と関連する検索結果のテキストに基づいて、ナレッジ記事全体から類似情報を検出できます。このような類似のナレッジ記事を表示すると、HR エージェントがケースを迅速に解決できるようになります。

次のタスク
統合ステータスは、次から確認できます。 **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：従業員プロファイル別の類似ケースの推奨

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングし、コンテンツの検出と個別のエクスペリエンスに備え、類似の従業員プロファイルに基づいて上位の関連記事とカタログアイテムを推奨します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて
従業員と類似のプロファイルを持つすべてのユーザーを検出します。これらのユーザーによって閲覧された上位のナレッジ記事と、送信された上位カタログアイテムを識別します。

手順

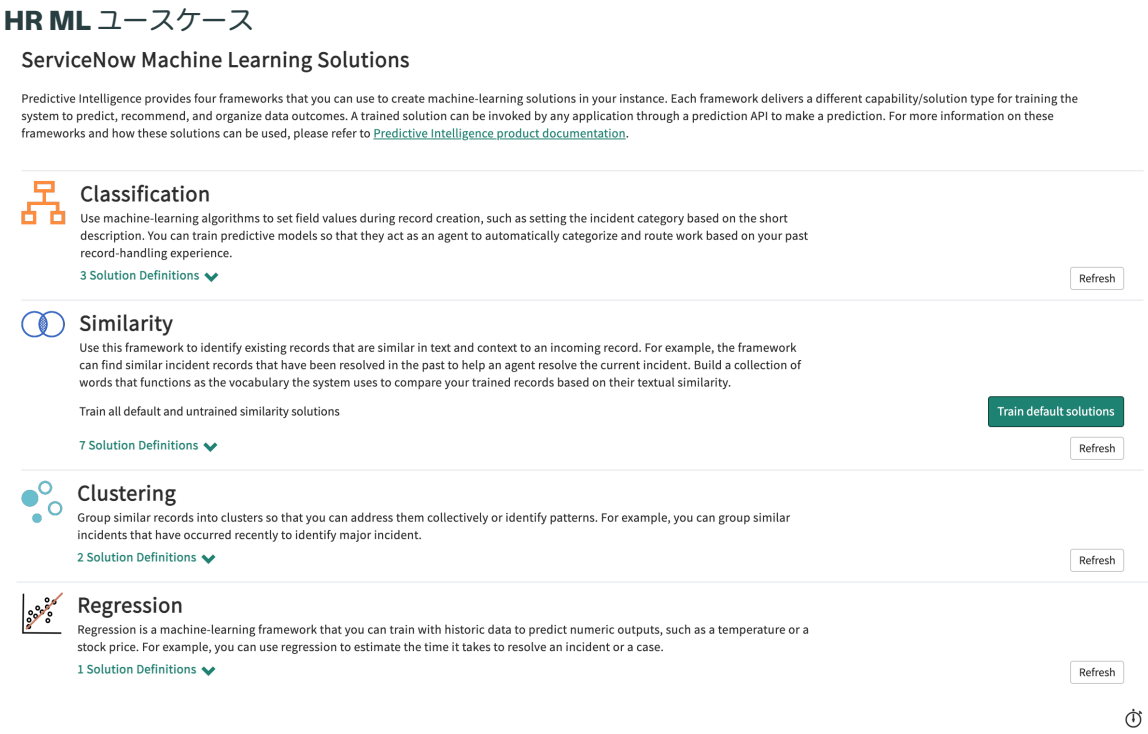
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 [従業員プロファイルベースの推奨事項 **(Employee profile based recommendation)]** テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の Predictive Intelligence で処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義セクションが表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

   [クラスタリングソリューション定義] フォームフィールドの詳細については、「Create and train a clustering solution」および「Test a classification solution prediction」を参照してください。

   注:
   トレーニング済みユースケース統合実装の詳細については、「Predictive Intelligence Workbench の統合とカスタマイズ」を参照してください。

タスクの結果

構成が完了すると、類似の従業員プロファイルに基づいて、上位 3 つのナレッジ記事と上位 3 つのカタログアイテムが従業員に表示されるようになります。詳細については、「従業員のナレッジ記事とカタログアイテムの検出」を参照してください。

次のタスク

統合ステータスは、次から確認できます。 **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：人事タスク完了のナレッジを予測

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングして、従業員が HR タスクを完了できるようにナレッジ記事を推奨します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

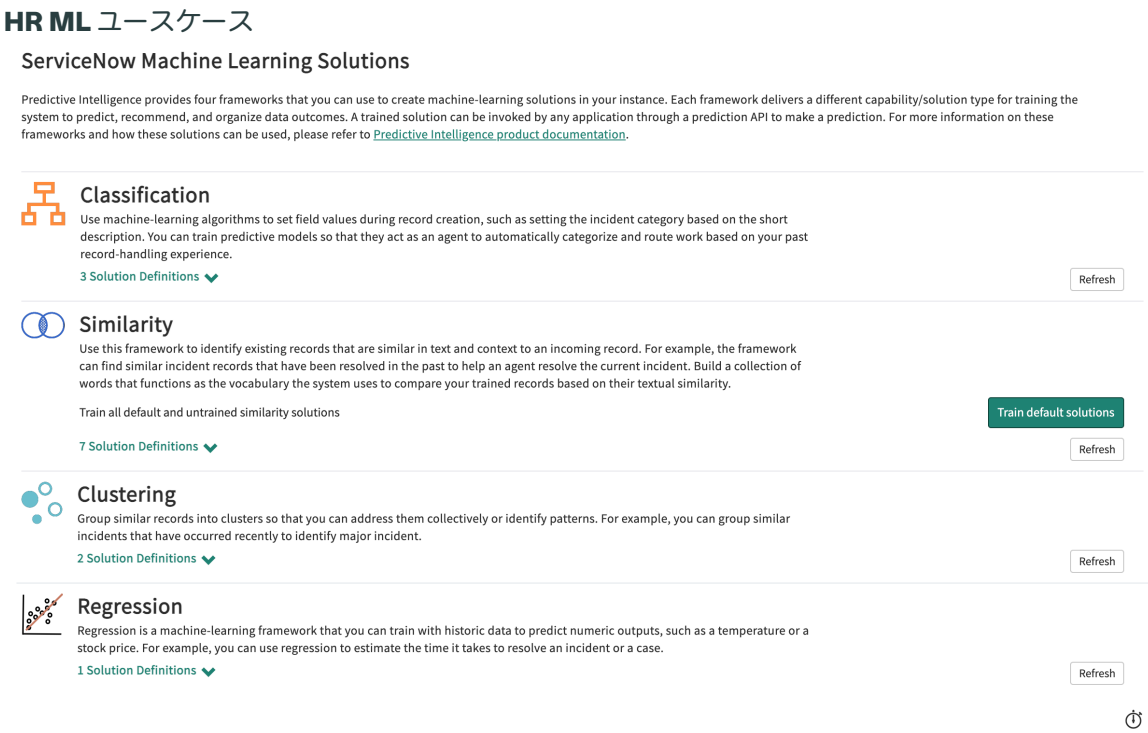
始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、 [人事タスクを完了するための従業員用ナレッジ **(Knowledge for completing HR tasks for employees)]** テンプレートに移動します。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の Predictive Intelligence で処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義セクションが表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果
構成が完了すると、従業員は、関連記事の推奨事項に基づいて HR、コンテンツ、またはキャンペーン To Do を完了できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
統合ステータスは、次から確認できます。 **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：類似ケースを推奨

クラシックセットアップテンプレートを使用して、機械学習モデルで類似性ソリューションテンプレートを構成およびトレーニングして、類似のクローズ済み HR ケースを推奨します。

始める前に
必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて
類似のクローズ済み HR ケースが構成され、予測モデルがトレーニングされている場合、[類似のクローズ済み **HR** ケース] オプションが HR ケースに表示されます。このオプションを選択すると、現在の HR ケースを解決するために最も関連性の高いクローズ済み HR ケースが HR エージェントに表示されます。

手順

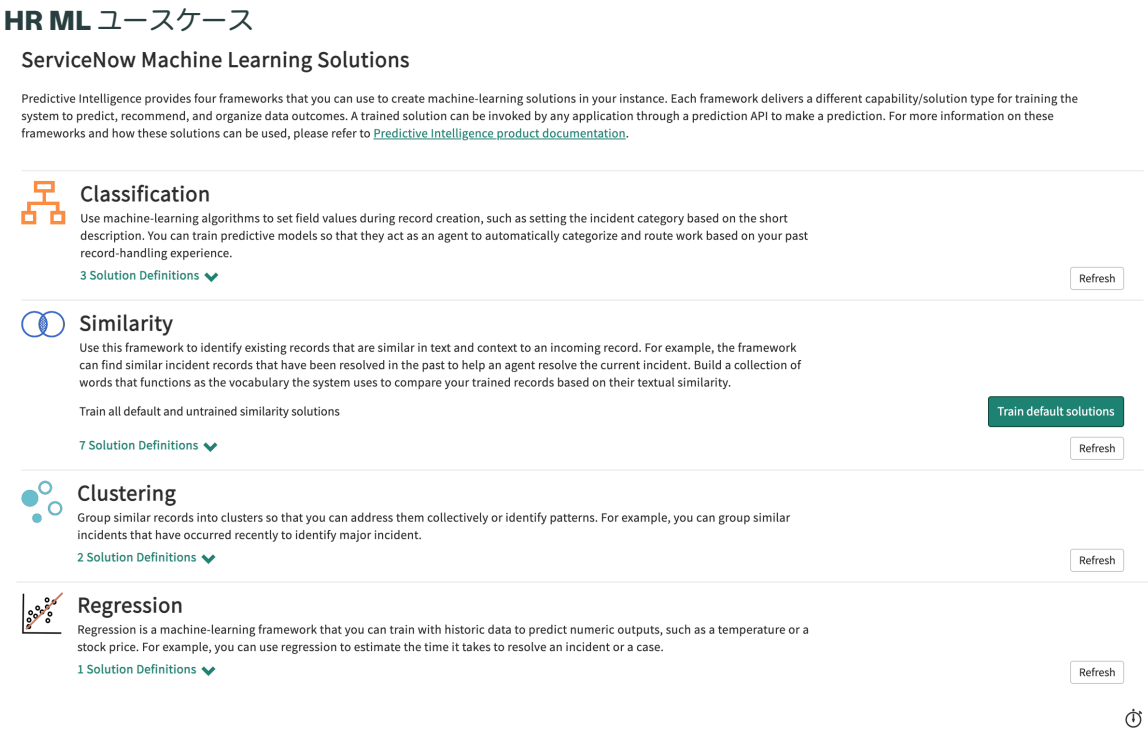
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、[類似のクローズ済み **HR** ケース] テンプレートに移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の Predictive Intelligence で処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 検索項目 類似性 をクリックし、[構成] をクリックします。
   ソリューション定義セクションが表示されます。
4. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。

タスクの結果

構成が完了すると、現在の HR ケースを解決するために最も関連性の高いクローズ済み HR ケースが HR エージェントに表示されるようになります。
HR サービスデリバリ (HRSD) の機械学習ソリューションからの対応するユースケース情報を確認します。

次のタスク

統合ステータスは、次から確認できます。 **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR PIWB テンプレート：解決までの推定時間の推奨

履歴データを使用してソリューションをトレーニングし、履歴データに基づいて数値出力を予測します。HR ケース解決までの推定時間を予測するようにソリューション定義を構成します。

始める前に

必要なロール：sn_piwb_hr_content.admin

このタスクについて

回帰ソリューションを使用すると、ポイント推定と予測間隔を予測できます。予測を行う場合、回帰では、予測間隔 (範囲) の信頼性レベルを指定することもできます。HR ケース解決までの推定時間から ETTR 構成情報を確認します。

自動翻訳

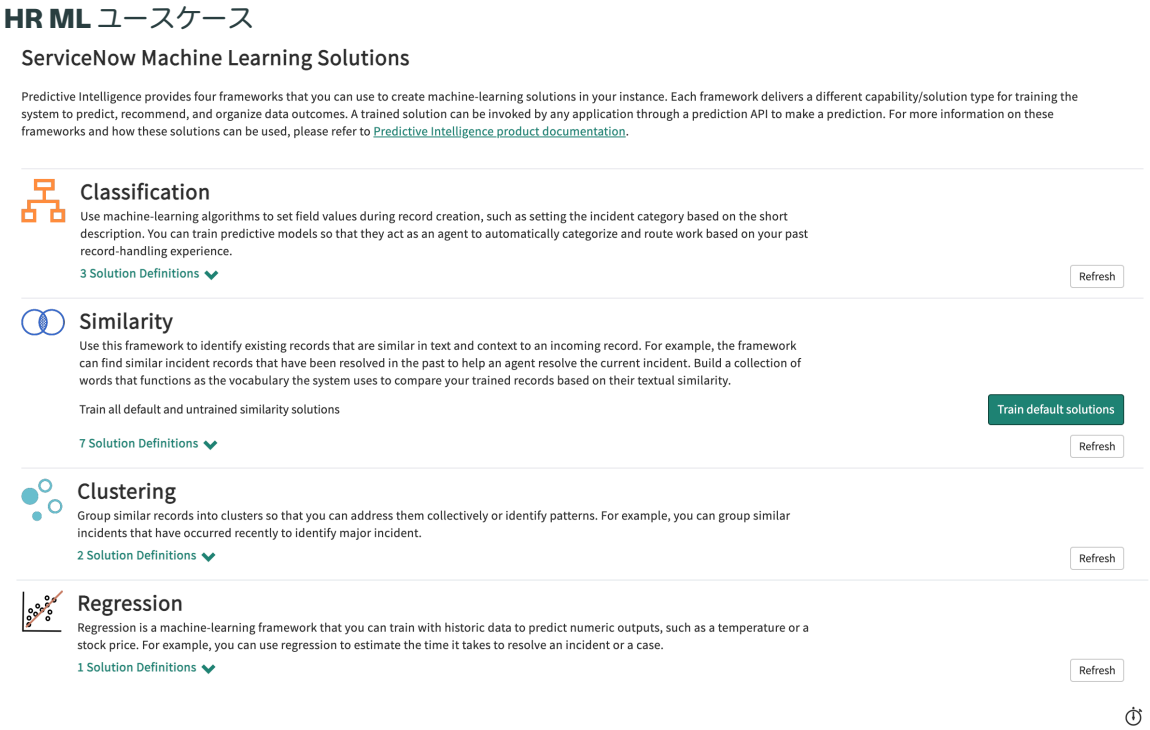
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンスワークベンチ > ユースケース > テンプレートから新規作成.
2. テンプレートリストから、[人事ケース解決までの推定時間 **(Estimated Time to Resolve an HR case)]** に移動し、[開始] をクリックします。
   ポップアップにモデル名が表示されます。このユースケースは、従来の Predictive Intelligence で処理されます。そこに移動してセットアップを完了します。次の手順を実行できます。
   a. [このユースケースの設定については、製品ドキュメントを参照してください] をクリックして、ソリューション定義を構成する方法の説明を確認してください。

      注:
      ソリューション定義を作成するためのドキュメントを確認して理解してください。

   b. [開始] をクリックして、ソリューションの定義を始めます。
   機械学習ソリューションのランディングページが表示されます。



3. 検索項目 回帰 > **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** 利用可能なソリューション定義から、[構成] をクリックします。
   HR ケースの解決時間の回帰ソリューション定義が表示されます。
4. ソリューション定義フォームで、次のガイドラインに従って、以下のフィールドを設定します。

フィールド	値
ラベル	回帰ソリューションの一意の名前を入力します。たとえば、「HR ケースの解決時間」と入力します。
名前	ソリューションラベル値を入力すると、このフィールドには、ラベル値 ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time に類

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	似したシステムアサインされた名前が自動的に入力されます。
ワードコーパス	ソリューションに関連する既存のワードコーパスを選択します。たとえば、このユースケースでは、「ワードコーパス回帰」などのタイトルを持つワードコーパスを選択します。 関連するワードコーパスがない場合には、「ワードコーパスの作成」の手順に従います。ワードコーパスが完成したら、[回帰定義] フォームの [ワードコーパス] フィールドでそれを選択できます。 ただし、ワードコーパスの選択はオプションです。入力データにテキスト列があり、ワードコーパスを選択しない場合、回帰ソリューションでは、入力データのテキスト列を使用して新しいワードコーパスモデルのトレーニングが行われます。結果のワードコーパスは、他の回帰ソリューションや他の ML ソリューションタイプで再利用できます。 **注:** 回帰ソリューションで使用されるワードコーパスを作成するためのテーブルごとのレコード数は 30 万件に制限されています。
テーブル	回帰を適用するデータベーステーブルを選択します。テーブルには、システムが人事ケース [sn_hr_core_case] データベース復元の所要時間の予測に使用できる履歴レコードが含まれている必要があります。
出力フィールド	予測モデルで値を設定するフィールドを選択します。一般に、適切な出力フィールドは、数値、整数、または浮動小数点フィールドです。 この例のシナリオでは、 **[actual_resolution_time]** フィールドを使用して所要時間を測定します。出力フィールドでは数値を生成する必要があります。
Fields	回帰によりトレーニングするレコードをシステムで特定できるように、1 つ以上のフィールドタイプを選択します。このシナリオでは、*short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name* を使用します。入力フィールドタイプは、文字列、名目値、または数値です。
フィルター	(オプション) 回帰によりトレーニングする出力フィールドレコードにフィルター条件を追加します。フィルターを調整して、十分なレコードがあることを確認します。 回帰トレーニングの最小レコード数は 10,000 レコードです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	回帰トレーニングの最大レコード数は 30 万レコードです。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語を選択します。データセット言語が英語である場合は、 [英語] を選択してください。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。たとえば、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などがあります。
ストップワード	処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。選択時には、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)]** リストも同様に表示されます。カスタムストップワードリストを作成する場合は、[ストップワード] フィールドから選択して、それをソリューションに追加します。このシナリオでは、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)]** リストを使用します。
トレーニング頻度	[フィルター] と一致するレコードに基づいて、システムがソリューションを再生成する頻度を選択します。次の選択肢があります。 ◦ 1 回実行 ◦ Every 30 days (30 日ごと) ◦ Every 60 days (60 日ごと) ◦ Every 90 days (90 日ごと) ◦ Every 120 days (120 日ごと) ◦ 180 日ごと このシナリオでは、[30 日ごと] を選択します。 デフォルトでは、システムはトレーニングを 1 回実行します。このプラクティスにより、許容される範囲と精度の値が提供されるまで、必要に応じてソリューション定義をレビューして更新する時間が与えられます。 回帰ソリューショントレーニングに必要なレコードの最小数は、1 万レコードです。 ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。これにより、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

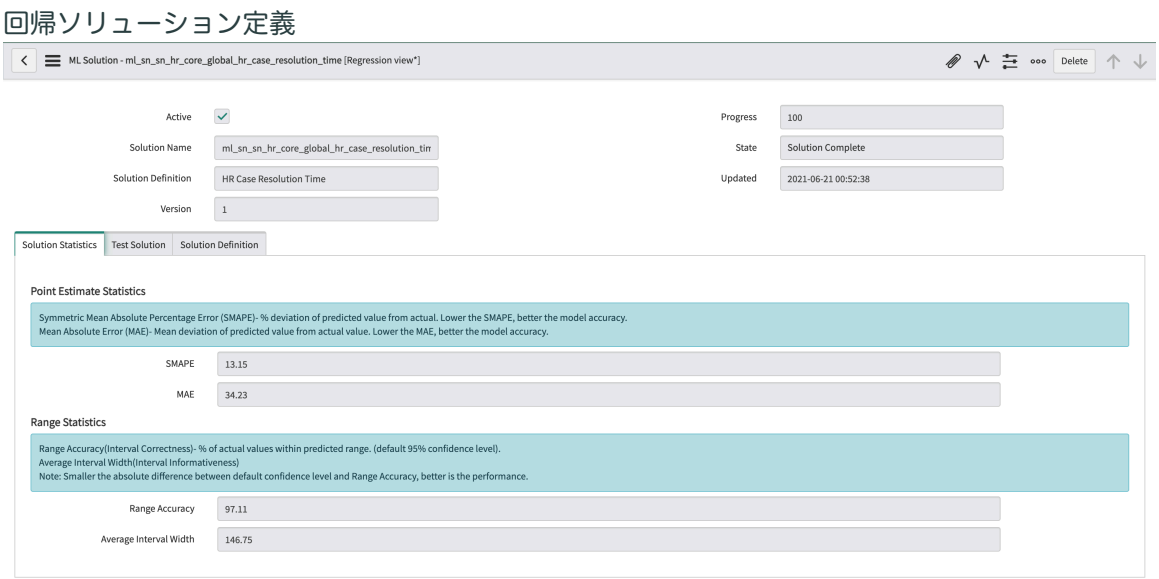
フィールド	値
	スケジュール済みの再トレーニング要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。

5. ソリューション定義に該当するコンテキストメニューのオプションまたはボタンをクリックします。

6. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** をクリックして確定します。
システムは、最寄りのトレーニングサービスでトレーニングを受けるようにソリューションをスケジュールします。トレーニングが完了すると、それを知らせる通知が送信されます。トレーニング中にエラーが発生した場合には、そのエラーも通知に記載されます。他のユーザーは、予測インテリジェンス通知カテゴリに登録できます。トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

   構成が完了すると、従業員とエージェントは、要求セクションで解決までの推定時間を確認できます。

次のタスク
このシナリオでは、ソリューション定義から ML ソリューションを作成しました。ML ソリューションの [関連リンク] セクションで、[ソリューション統計情報]、[ソリューションをテスト]、[ソリューション定義] タブを確認します。[ソリューション統計情報] タブで、ソリューションにより得られたポイント推定と範囲 (予測間隔) の統計情報を確認します。



ソリューションの [ソリューションをテスト] タブで、入力フィールドに値を入力し、予測に対する入力として使用したレコードの予測出力をテストできます。また、デフォルトの予測信頼レベルである 95 を使用するか、0 から 100 までの異なるレベルを入力することができます。値として 95 を使用することは、実際の予測が予測間隔内に収まる確度が 95% であることを意味します。[テストを実行] ボタンをクリックして予測出力を検索します。

テストの実行後に、予測出力の統計情報が表示されます。画面上の [ポイント推定] は、ある時点での単一の値です。構成が完了すると、従業員とエージェントは、要求セクションで解決までの推定時間を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合ステータスは、次から確認できます。 **HR** 管理 > **HR AI** 構成 > ソリューション定義. これで、選択したソリューション定義にユースケースがマッピングされます。

関連情報

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス を開始するには

HR ケース解決までの推定時間

過去の類似のクローズ済みケースを分析して可視性と透明性を向上させることで、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を決定します。

機械学習は、簡単な説明、カテゴリ、優先度、アサイン先グループ 、 などのケース属性に基づいて、ケース解決までの推定時間 (ETTR) を予測します。ETTR の機械学習の回帰ソリューション定義を設定する方法の詳細については、「HR PIWB テンプレート：解決までの推定時間の推奨」を参照してください。

予測するために、既存の ETTR ソリューション定義を使用することも、フィールド、フィルター、トレーニング頻度などのデフォルト設定の一部を変更することもできます。

過去の類似のクローズ済みケースの解決時間を分析することで、ETTR 機能は次のメリットをもたらします。

- 従業員に対してより高い透明性を実現し、ケースの解決時間の予想を設定します。
- エージェントが作業を優先順位付けし、パフォーマンスを測定できるようになります。
- マネージャーが SLA 管理に関するインサイトとケース解決までの推定時間を把握するのに役立つデータを提供します。

HR ケースの ETTR

[人事ケースの推定解決時間 (Estimated HR Case Resolution Time)] (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) の設定と予測モデルのトレーニングでは、[人事ケースの解決時間] オプションを確認できます。次で、[解決までの推定時間] 値を参照してください。

- 従業員ポータルビューと Now Mobile ビュー
- Agent Workspace
- ケースのリストを含むプラットフォームビュー
- 管理者のケース構成ビュー

詳細については、「ETTR 予測の表示」を参照してください。

ETTR 予測モデル

[人事ケースの推定解決時間 (Estimated HR Case Resolution Time)] (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) が設定され、次の条件をすべて満たす場合は、予測モデルが自動トレーニングされます。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインがインストールされている。
- Contextual Search の Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.contextual_search_ml) がインストールされている。
- *glide.platform_ml.auto_training.enabled* システムプロパティが [true] に設定されている。

ビジネスルールとシステムのプロパティ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のシステムのプロパティとビジネスルールを検証します。

- 要件ごとに ETTR 値を表示するには、次のシステムのプロパティと対応する値を使用または設定します。
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent*
  - *ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee*
  - *ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level*
- ビジネスニーズごとに [推定解決時間の予測 **(Predict Estimated Resolution Time)**] ビジネスルールを使用または設定します。

ETTR モデル

ETTR などの回帰ソリューションを使用すると、ポイント推定と予測間隔を予測できます。この機能は、過去に類似の問題を解決するために要した時間に基づいて、ケース解決までの推定時間をエージェント、従業員、サービスオーナーに通知します。

- 実際の解決時間：特定のケースの実際の解決時間を保存します。このフィールドには、ケースのオープンからクローズまでの解決時間が保存されます。

  注:
  アップグレード時に、この [実際の解決時間を設定 **(Populate Actual Resolution Time)**] スケジュールジョブを 1 回実行して、既存の HR ケースの実際の解決時間を入力します。今後のすべてのケースでは、ビジネスルール [実際の解決時間を設定 **(Populate Actual Resolution Time)**] によって解決時間が自動的に生成されます。

- 最大 **ETTR**：ケース完了までの推定最長解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した時間に基づいています。
- 最小 **ETTR**：ケース完了までの推定最短解決時間 (日数) を示します。推定は、類似の HR ケースの解決に要した時間に基づいています。
- **ETTR** (日単位)：ケース完了までのポイント推定解決時間 (日数) を保存します。

関連情報

ETTR 予測の表示

ETTR 予測の表示

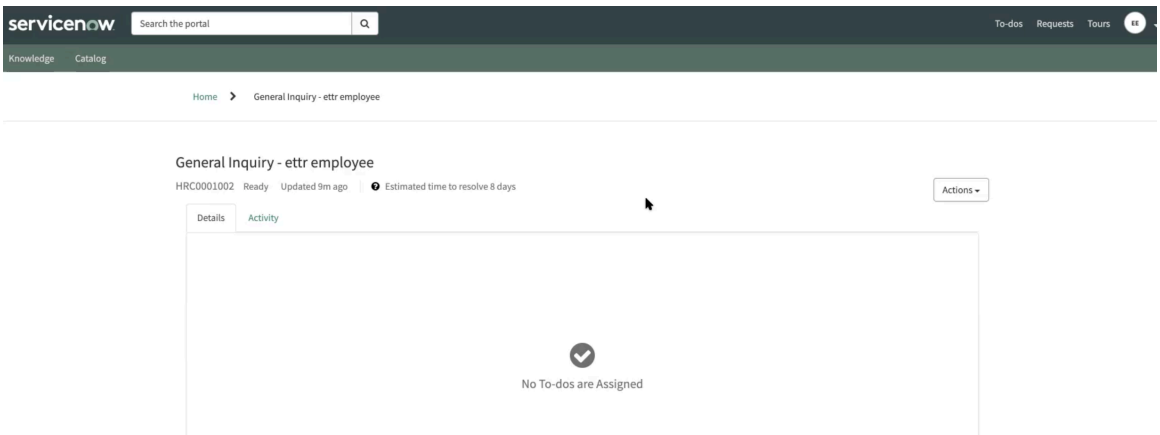
ケースの全ジャーニーにおける ETTR ビューの例を表示します。これは、履歴データに基づいて推定解決時間を示します。

ETTR を設定すると、 **[HR** ケースの解決時間 **(HR Case Resolution Time)]** オプションが表示されます。次で、[解決までの推定時間] 値を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員ポータルビュー

従業員の **ETTR**

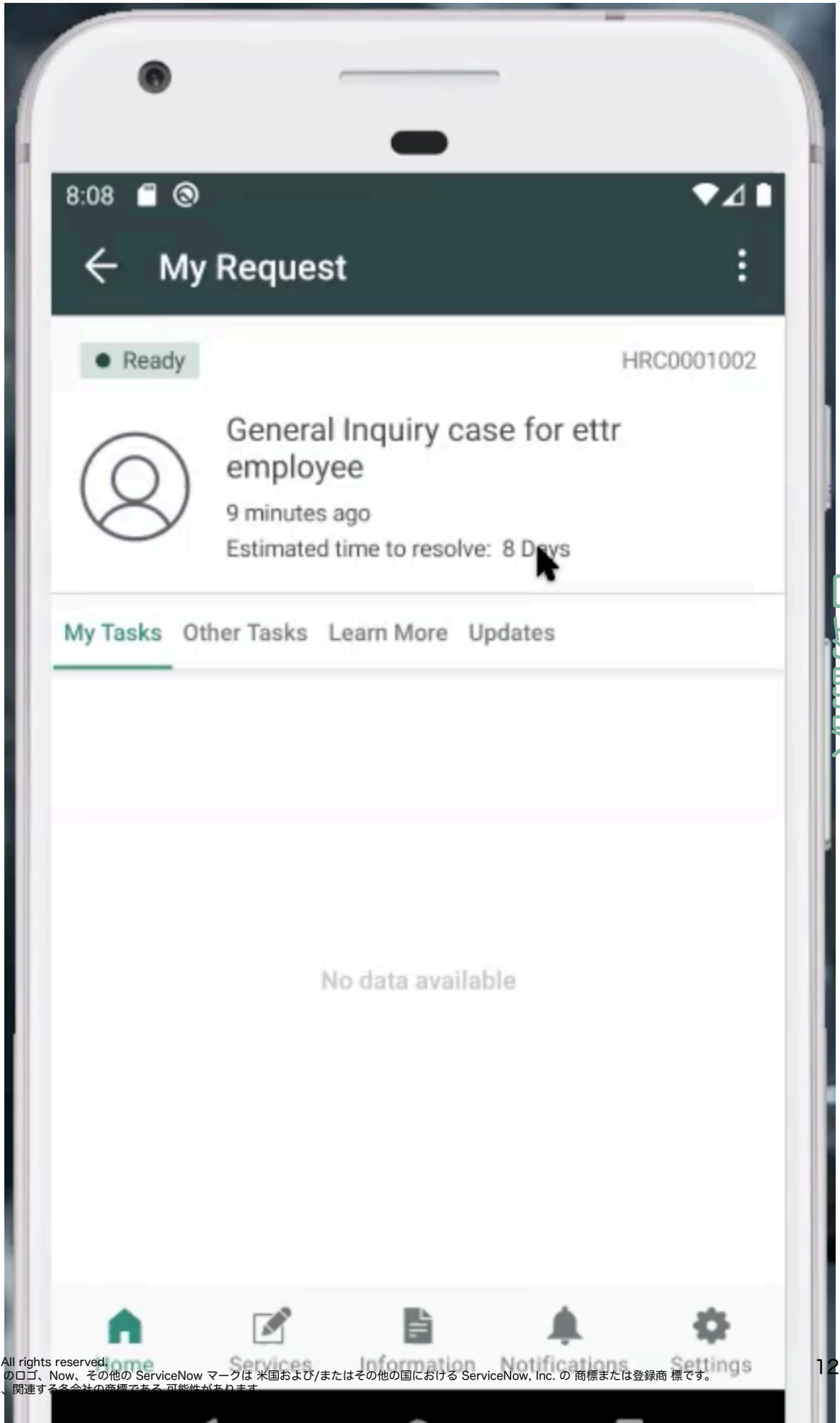


- Now Mobile ビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile の ETTR

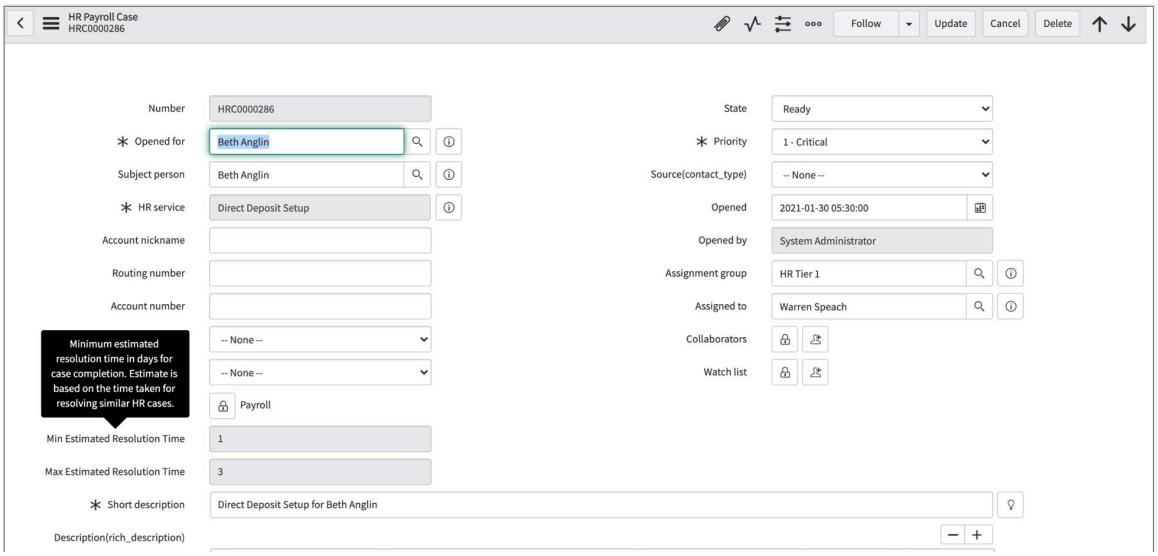


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

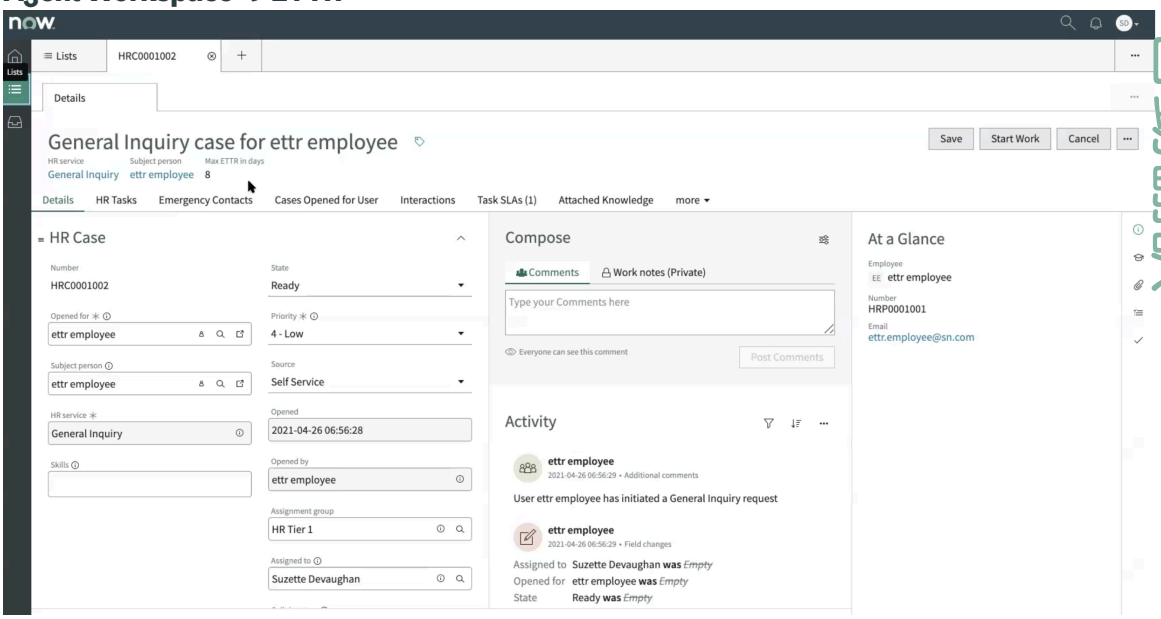
- エージェントのプラットフォームビュー

エージェントのプラットフォームの **ETTR**



- Agent Workspace

Agent Workspace の **ETTR**



構成に基づいて、ビューは実装によって異なる場合があります。

関連情報

HR ケース解決までの推定時間

HR サービスデリバリ **(HRSD)** 対応の **ServiceNow** 音声アシスト機能

for HR Agent Workspace は ServiceNow 音声アシスト機能 、クラウドコンタクトセンタープロバイダーをの HR ケース管理のエージェントワークスペース堅牢な機能と統合することで、従業員とエージェントにシームレスな音声自動応答 (IVR) と通話エクスペリエンスを提供します。

サービスエージェントの着信および発信電話を容易にするために使用します ServiceNow 音声アシスト機能 。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インスタンスを ServiceNow サードパーティの電話システム (Amazon Connect など) と統合します。
- 通話中に人事エージェントを支援するために、関連データを表示します。
- コールの記録、測定基準、およびトランスクリプトを介して、HR エージェントと従業員間のインタラクションを分析します。

詳細については、「Integrating ServiceNow Voice for HR」を参照してください。

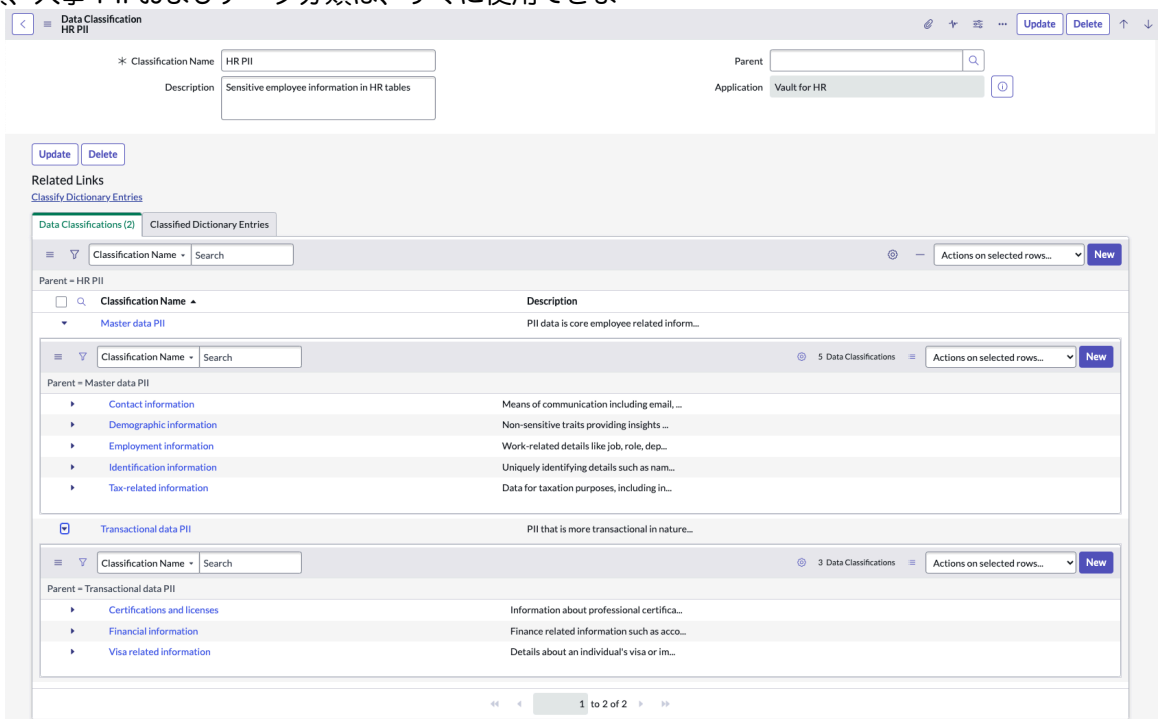
ServiceNow ボールト対象 HR サービスデリバリ (HRSD)

従業員の機密データを分類し、従業員/元従業員が個人データの削除を要求できるようにします。

人事レコードの分類

ServiceNow Vault for HR では、HR プロフェッショナルが従業員の機密データを識別および管理できるように、新しい分類 HR PII が導入されています。HR PII は、HR アプリケーションのデータを、連絡先情報、税関連情報、ビザ関連情報などのカテゴリに分類します。カテゴリは、マスターデータ PII とトランザクションデータ PII の 2 つの親データ分類の下に整理されています。

分類、人事 PII およびデータ分類は、すぐに使用できます。



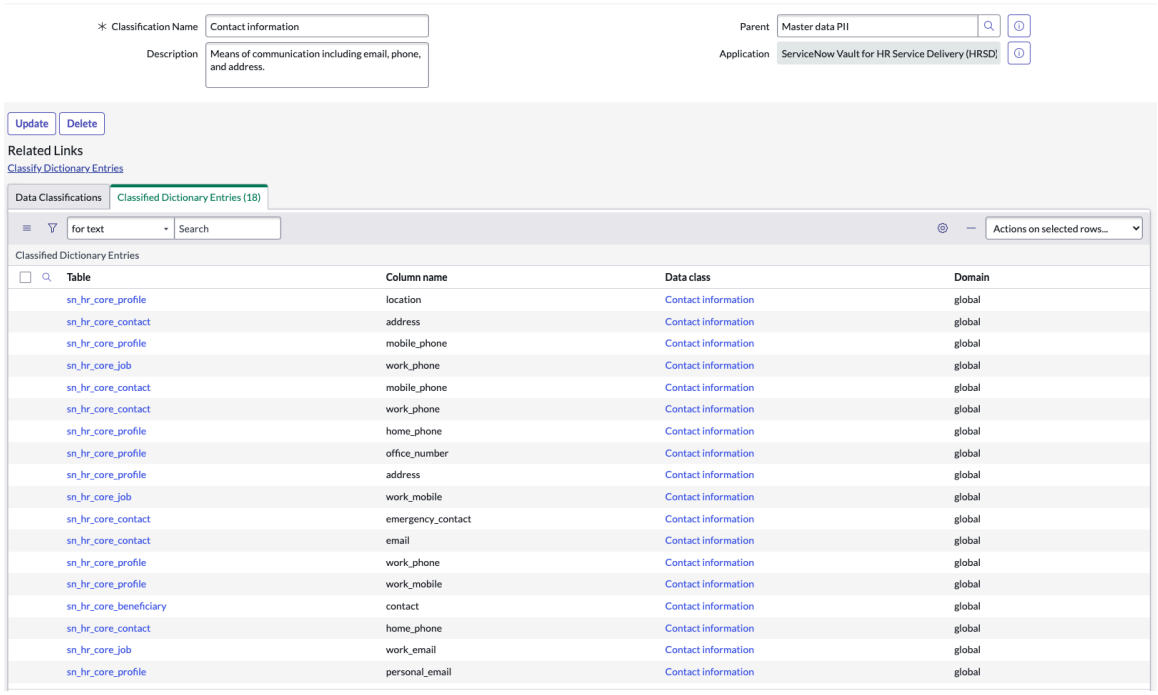
HR PII で追加のデータ分類を作成するには、「」を参照してくださいCreating data classifications。

各データ分類カテゴリに含まれる「分類済み辞書エントリ」関連リストには、分類に含まれる HR アプリケーション固有のテーブルと列が表示されます。Vault

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

for HR デモデータには、 ServiceNow 分類された辞書エントリが用意されていま



す。

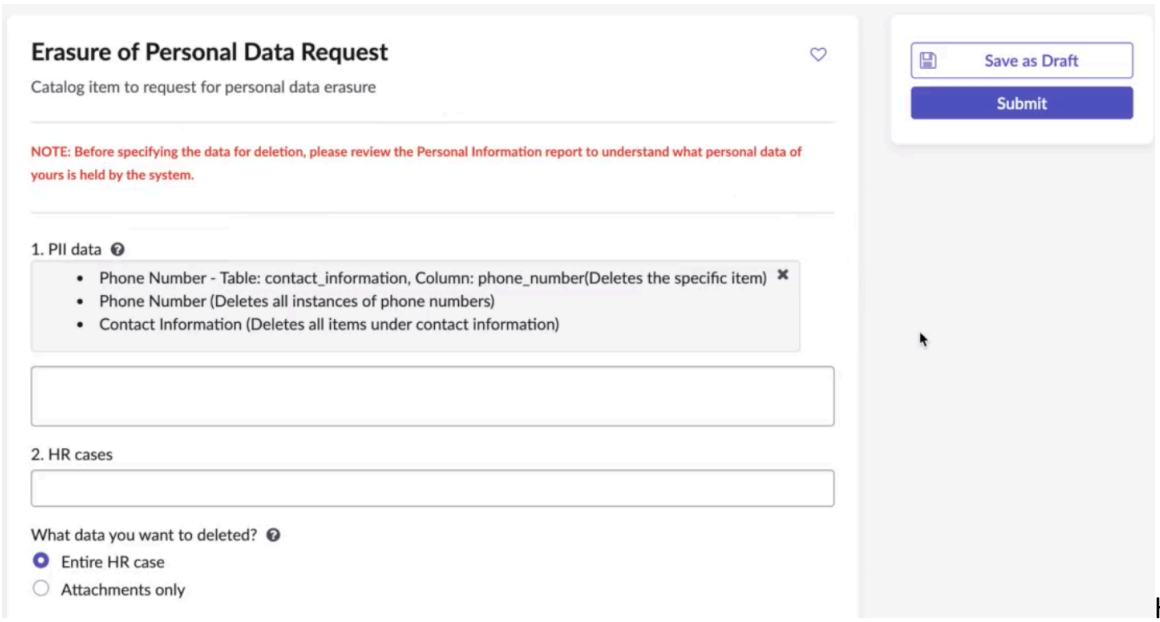
HR アプリケーションから分類済み辞書エントリーリストに列を追加するには、「」を参照してください 人事データの分類。

従業員がデータの削除を要求

ServiceNow Vault for HRは、従業員と元従業員が個人データの削除を要求できるようにするためのインターフェース要素とバックエンドプロセスを提供します。

従業員は、 **Employee Center** > ヒューマンリソース **(HR)** セクション。

元従業員は、 離職従業員サービスセンター > サービス > 個人データの消去.



HR ケースを受け取ったターゲットユーザーを含む、個人データの消去要求のフィールドを変更する手順については、「」を参照してくださいHR カタログアイテムの HR ケーステンプレートの編集。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow HR 用の Vault の設定

admin ロールを持っている場合は、人事用 Vault をインストール ServiceNow できます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に
組織は、HRSD Pro または HRSD Enterprise サブスクリプションを購入している必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ServiceNow HR Service Delivery (com.sn_hr_vault) アプリケーション用の Vault を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からの要求が必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。
   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、へのリンクに従って ServiceNow Store 、依存関係の追加のエンタイトルメントを取得します
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

人事データの分類

辞書 [sys_dictionary] テーブルの HR アプリケーション固有のテーブル列にデータ分類を割り当てます。割り当てられた列は、データ分類の [分類済み辞書エントリ] 関連リストに表示されます。

始める前に
必要なロール:data_classification_admin

手順

1. [ナビゲーション] ペインで、「sys_dictionary.list」と入力します。
2. 人事関連レコードでフィルターします。
   テーブルの検索フィールドに 「sn_hr_core 」と入力するか、[パッケージの検索] フィールドに「human resources」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 特定のデータ分類に割り当てる各レコードを選択します。
4. 要素を選択したら、 選択した行のアクション > 分類.
5. 「データ・クラスに割り当て」ダイアログで、選択した辞書エレメントに割り当てるデータ分類を選択し、「 分類」をクリックします。

> ⚠ 警告:
> これにより、選択した辞書アイテムの既存の分類が上書きされます。

必要に応じて、複数のデータ分類を選択できます。

詳細については、「データ辞書テーブル」を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) による 従業員センター

Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインをアクティブ化すると、従業員センター を使用できるようになります。

従業員センター は、従業員が情報の入手、ヘルプの参照、必要なサービスまたはアイテムの要求を行う際に、単一の統合されたポータルエクスペリエンスを提供します。詳細については、「Employee Center」を参照してください。

統一された分類マッピング

HR 分類では、従業員エクスペリエンス分類によって提供される人事トピックに対して、人事カタログアイテムおよびナレッジ記事の事前設定済みマッピングを提供します。

従業員は、カタログやナレッジなどのさまざまなタイプのコンテンツを 1 つのトピック内でまとめて検出できます。HR 分類のトピックマッピングは、従業員センター での検索にも役立ちます。

HR サービスデリバリ (HRSD) で 従業員センター を使用するには、次を行います。

- HR 分類 (com.sn_hr_emp_taxonomy) プラグインを有効にします。有効にすると、HR カタログアイテムおよびナレッジ (KB) 記事が、分類のトピックおよびサブトピックにマップされます。
- ベースシステムは人事トピックとサブトピックを提供し、HR 分類 (com.sn_hr_emp_taxonomy) プラグインをアクティブ化すると含まれます。

> ℹ 注:
> 詳細については、以下を参照してください。
>
> - Employee Center のための統一分類
> - 接続されたコンテンツをトピックに関連付け
> - ナレッジ記事と分類カテゴリの関連付け

従業員センター ウィジェット

構成可能なオプションのウィジェットは次のとおりです。

- 開始日ウィジェット：このウィジェットは、オンボーディングケースの開始日以前の新規雇用者にのみ表示されます。ベースシステムレイアウトを使用する場合は、従業員センター ホームページで、[自分のアイテム (My Items)] ウィジェット上の右ペインにウィジェットを配置します。「ライフサイクルイベントとオンボーディング」および「ウィジェットの設定」の詳細については、以下を参照してください。
  - Enterprise Onboarding and Transitions
  - サービスポータルウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 育児休暇ガイド：育児休暇ガイドのポータルページへのリンクを提供します。詳細については、次を参照してください：
  - 育児休暇
  - サービスポータルウィジェット

ドメイン分離と HR Service Delivery

ドメイン分離は HR サービスデリバリ (HRSD) でサポートされています。ServiceNow® HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションは、HR とのやり取りを自動化し、すべての HR サービスに単一のプラットフォームを提供することで、従業員のサービスエクスペリエンスを向上します。Domain Separation は、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック*

- アプリケーションのサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックがあります。
- アプリケーションでは、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、集計など、すべてにおいて、実行時にドメインが考慮されます。
- インスタンスの所有者は、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションを設定できる必要があります。

ユースケース：サービスプロバイダーである私は、チャットを使用してテナント顧客のメッセージに私が応答する時に、クライアントが私の応答を確認できるようにする必要があります。

概要

Domain Separation は、以下の顧客にとって最適です。

- ビジネスエンティティ間で絶対的なデータ分離を適用します (データ分離)。
- 各ドメインのビジネスプロセス定義とユーザーインターフェイスをカスタマイズします (委任管理)。
- 単一のインスタンスでグローバルなプロセスとグローバルなレポートを維持します。

これらのユーザーは、ドメインスコープを展開するか折りたたんで、他のドメインからのデータを表示または非表示にすることができます。たとえば、ベンダー A のベンダーデータは、他のベンダーのベンダーデータから分離できます。HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用している各ベンダーは、他のベンダーと共有されない分離データを持つことができます。

注:
ユーザーは、ドメインの可視性によって明示的に付与されたドメインのデータに常にアクセスできます。

HR サービスデリバリ (HRSD)におけるドメイン分離の仕組み

- HR サービスデリバリ (HRSD)はデータの分離をサポートしていますが、ロジックおよびプロセスの分離を完全にはサポートしていません。
- ドメイン分離実装で作業するときは、適切なユーザーセットに表示されるように、適切なドメインレベルでレコードが作成されていることを確認します。

  たとえば、以下のようなドメインの場合:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- グローバル：TOP
  - ドメイン A
  - ドメイン B
- ユーザーがドメイン A および B の HR ケースにアクセスするには、グローバルレベルで HR ケースを作成する必要があります。HR ケースがドメイン B で作成された場合、インデックスのため、ドメイン A の HR ケースにアクセスすることはできません。
- トップおよびドメイン A 内のユーザーに HR ケースを表示するには、HR ケースをドメイン A で作成します。

- HR ケースがグローバルドメイン内にない限り、ユーザーは上位のドメイン内にある人事ケースを、下位のドメインのユーザーにアサインできません。ドメイン A または B のユーザーには、コントロールへのアクセス権はありません。

ユースケース：**HR** サービスデリバリ **(HRSD)**におけるドメイン分離

ベンダー A のベンダーデータは、ベンダー B から分離できます。HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションを使用している各ベンダーは、他のベンダーと共有されない分離データを持つことができます。

デフォルトでは、ドメイン分離は、タスク [task] および構成アイテム [cmdb_ci] テーブルとその拡張に、ドメインフィールドを追加します。

sys_domain フィールドを辞書テーブルの定義に追加することで、作成する任意の新規テーブルにドメイン分離を拡張できます。デフォルトでは、システム専用ドメインは、適切な場合にプラットフォームとベースラインアプリケーションテーブルを分離します。

> ⚠ 警告:
> プラットフォームテーブル (sys_ prefix) または辞書エントリーに上書きする [sys_dictionary_override] テーブルをドメイン分離しないでください。これを行うと、予期せぬ結果が生成されます。

このユースケースでは、クライアントスクリプト、ビジネスルール、ワークフロー、プロセスなどをドメイン分離できます。

ドメイン分離での動作がマルチテナントのサポートを提供している間は、マルチテナントはまだ単一のインスタンス内に含まれています。一部のグローバルプロパティ、グローバルデータ、およびグローバルプロセスは、すべてのドメインで共有されます。たとえば、ログインページのシステムの [記憶する] オプションはグローバルであり、ドメインごとに指定できません。

すべてのシステムのプロパティの完全な分離が必要で、グローバルレポートまたはグローバルプロセスを必要としない場合、インスタンスの分離は最適なオプションです。

ユースケース：ライフサイクルイベントにおけるドメイン分離

アクティビティセットは、親ドメインで設定し、子ドメインで共有されます。例：

- 親ドメイン：P
- 子ドメイン：
  - Q
  - R

  親ドメイン P にアクティビティセットを作成すると、Q および R で利用可能になります。

  Q および R で作成されたアクティビティセットは、P またはお互いに利用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメイン分離の詳細については、以下を参照してください。

- ドメイン分類の概要
- サービスプロバイダーの Domain Separation

イシュー自動解決 for HR

イシュー自動解決 for HRアプリケーションは、人工知能 (AI) を使用して、従業員の日常的な問い合わせにほぼリアルタイムで応答します。従業員が要求チャネルと応答チャネルを使用すると、フィードバックを収集して推奨事項の品質を向上させることができます。

イシュー自動解決 for HRアプリケーションを使用すると、従業員は要求チャネルを通じてサポートを求めることができます。その後、応答チャネルを介して要求の解決策を受け取ることができます。さらに、イシュー自動解決アプリケーションは重大なケースや機密性の高いケースを識別し、エージェントの注意を引いて、タイムリーにサポートできるようします。

イシュー自動解決アプリケーションを使用する主なメリット：

- 従業員の質問を自動的に解決する。
- オムニチャネルまたはマルチチャネルエクスペリエンスにより、従業員は複数のチャネルを使用してサポートを要求して得ることができる。
- 多数のエージェントが質問に回答する必要がなく、セルフサービスによるコスト削減が可能。
- 従業員に対してほぼリアルタイムに応答。
- エージェントとマネージャーが成功測定基準を監視するために使用できるダッシュボード。

AI を利用した HR ケースの自動解決

大量の重大でないケースの場合、イシュー自動解決アプリケーションは、従業員が関与することを希望する応答チャネルを通じて、ほぼリアルタイムのセルフサービスオプションを提供します。イシュー自動解決アプリケーションは、どのケースが重要かを検出し、エージェントの注意を引くことができるため、従業員はタイムリーにサポートを得られます。

オムニチャネルまたはマルチチャネルエクスペリエンス

オムニチャネルまたはマルチチャネルエクスペリエンスにより、従業員は最も便利なチャネルでサポートを要求できるため、希望するチャネルでほぼリアルタイムに応答を受け取ることができます。たとえば、メールで受信する日常的な一般的な問い合わせは、リモートワーカー向けのショートメッセージ/メッセージングサービス (SMS) や、オフィスに出社する従業員向けの Microsoft Teams を通じて自動解決できます。どのように応答してほしいかは、従業員が決定します。

組織のコスト節減

従業員はサポートを求めるために最も簡単で迅速なルートを選ぶことが多いため、従業員の要求の約 50 ～ 80 パーセントが非構造化形式で送信されます。こうした要求のほとんどは、日常的なものか、重大度が低いものです。イシュー自動解決アプリケーションを使用すると、組織は大量で価値の低い HR ケースの解決を自動化できます。この自動化により、日常的なケースを手動でトリアージして解決するコストと労力を削減できます。

ほぼリアルタイムの対応

イシュー自動解決アプリケーションは、従業員の日常的な問い合わせに対して、ほぼリアルタイムに対応します (多くの場合、3 ～ 5 秒)。従業員は、エージェントが問い合わせに対応するのを 3 ～ 5 日待つ必要はありません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成功測定基準を監視するためのダッシュボード

管理者は、イシュー自動解決ダッシュボードを使用して、ダッシュボードの成功測定基準を監視できます。これらの測定基準は、 イシュー自動解決を通じて自動解決されたケース、推定コスト、および時間の削減の詳細を提供します。

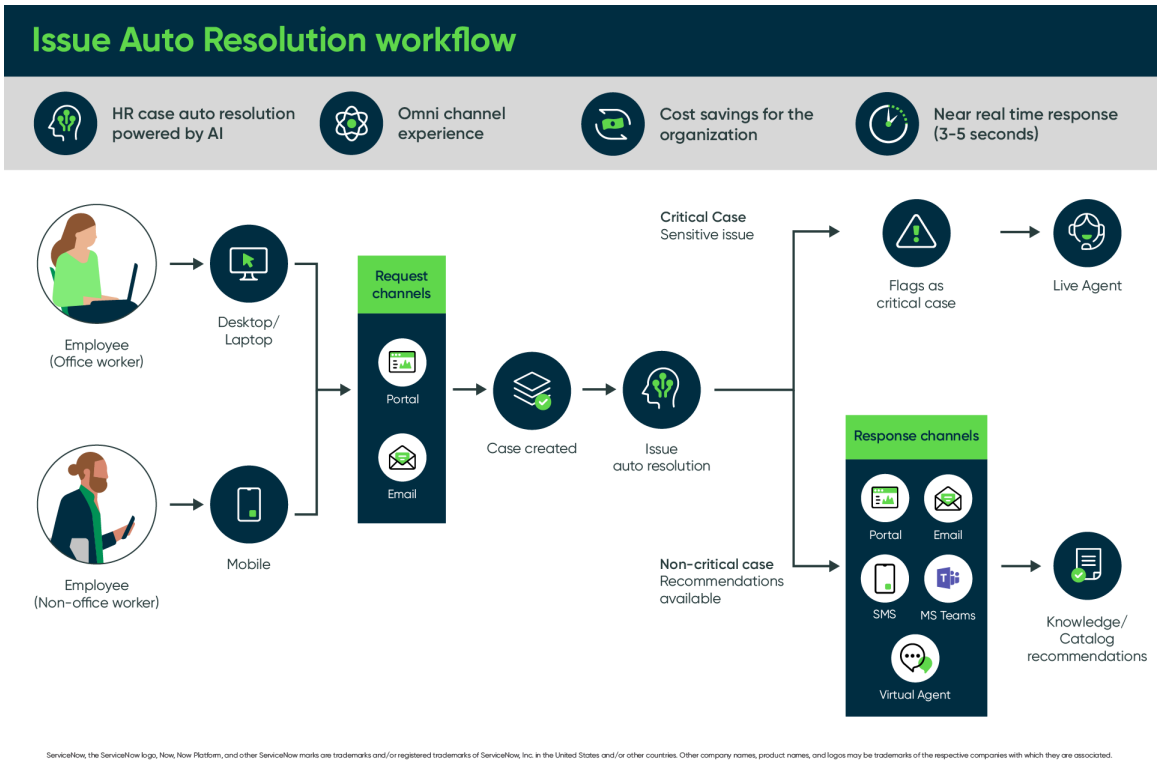
探索 を使用して、従業員が要求チャネルをどのように使用し、希望する応答チャネルでサポートを受けるかについて説明します イシュー自動解決。	使用方法 によるケースとフィードバックの処理イシュー自動解決方法HRを処理します。
プラットフォームアナリティクスソリューション アプリケーションのケース解決パフォーマンスに基づいて成功 イシュー自動解決 測定基準を監視します	構成 実装について学習するイシュー自動解決

イシュー自動解決 **for HR** の詳細

イシュー自動解決 for HRにより、従業員のコミュニケーションに要求チャネルと応答チャネルを使用することができ、従業員からのフィードバックを収集し、推奨事項の品質を向上させることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

イシュー自動解決 for HRを使用すると、すべての従業員が簡単にサポートを要求して受けることができます。チャネルにアクセスできるオフィスワーカーは、デスクトップまたはラップトップを介してサポートを要求できます。コンピューターへのアクセスが制限されている非オフィスワーカーは、携帯電話でサポートを要求できます。イシュー自動解決 for HRは、AI と自動化を使用して、幅広いチャネルで従業員の要求を解決するための完全なセルフサービスパスを提供します。

要求チャネルと応答チャネル

従業員は、メールや従業員ポータルなどの要求チャネルを使用して、サポートの要求やケースの作成ができます。

従業員は、応答チャネルを介してイシュー自動解決からの連絡を受けます。HR ケースが重大ではないと評価され、セルフサービスコンテンツが利用可能な場合、イシュー自動解決は、対象の従業員の優先応答チャネルを介して提案を送信します。従業員は、メール、SMS、従業員ポータル、Microsoft Teams、仮想エージェント (Web) などのチャネルを通じてサポートを受けることができます。多様な応答チャネルを提供することで、従業員は希望する通信媒体を介してイシュー自動解決からの連絡を受けることができます。

イシュー自動解決 の仕組み

一般的な問い合わせが作成されると、イシュー自動解決は人工知能 (AI) と Natural Language Understanding (NLU) を使用してケースの雰囲気と意図を解釈します。AI が HR ケースの内容を分析し、その重大度を特定します。重大なケースには、ライブエージェントがタイムリーにサポートできるようにフラグが付けられます。重大でないケースには、IAR は関連するナレッジ記事とカタログアイテムを参考用に提供して応答します。ケースの解決プロセス中、従業員は任意の時点でエージェントによるサポートを要求できます。

フィードバックの把握

推奨されたナレッジ記事またはカタログアイテムに目を通した後、従業員はそのナレッジ記事とカタログアイテムが問い合わせの解決に役立ったかどうかを示すことができます。推奨事項が役に立った

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場合、ケースは自動的に解決され、エージェントによる手動介入は行われません。推奨事項が役に立たない場合は、さらにサポートを受けるため、ケースはエージェントのキューに移されます。

重大なケースには、エージェントの注意が向けられ、アサインされたエージェントは予測に関するフィードバックを提供できます。フィードバックを使用して機械学習モデルをトレーニングすることができるため、アプリケーションは時間の経過とともに精度が向上します。

一般的な HR 問い合わせに対する拡張 AI 検索 支援

で利用可能な従業員センター拡張AI 検索支援機能を使用して、検索結果を絞り込みます。インシデントの作成フォームを送信する前に、直感的な推奨事項を使用して軽微な問題を自己解決します。

インシデント作成フォームに入力するときに、関連する推奨事項を提供する拡張検索機能を使用して、問題を自己解決します。コンテキスト検索は、長い形式のテキストを理解し、直感的な提案を提供します。インシデントを作成する前に、提案リソースを使用して問題の解決を試みることができます。

サービスカタログ アイテムと ナレッジベース 記事の両方を検索の推奨事項として検索できます。

この機能は、Washington DC リリース以降で利用できます。

拡張 AI 検索 支援機能の構成方法の詳細については、「Configure AI Search Assist for a record producer」を参照してください。

HR ケースの自動解決の構成

イシュー自動解決を設定すると、組織は従業員の日常的な問い合わせにほぼリアルタイムで応答できます。問題の自動解決の設定を表示するには、次に移動します すべて > 問題の自動解決 > 設定.

イシュー自動解決用に多くの設定が事前設定されています。タスク構成の設定の詳細については、「自動解決シミュレーションの構成と実行」を参照してください。

イシュー自動解決 for HRを使用してケースを処理する

イシュー自動解決 for HRアプリケーションを使用すると、組織の大量で価値の低い HR ケースを迅速に処理して、エージェントの負荷を軽減し、より多くの経験や手動サポートが必要な問題にエージェントが集中できるようにすることができます。

概要

イシュー自動解決 for HRアプリケーションを通じて、日常的な問い合わせに対するセルフサービスコンテンツを従業員に提供することで、HR ケースをより迅速に解決できます。イシュー自動解決 for HRアプリケーションがないと、エージェントはこれらのケースを解決するのに 3 ～ 5 日以上かかることになります。

以下 2 つのシナリオは、組織におけるイシュー自動解決アプリケーションの使用例を示しています。

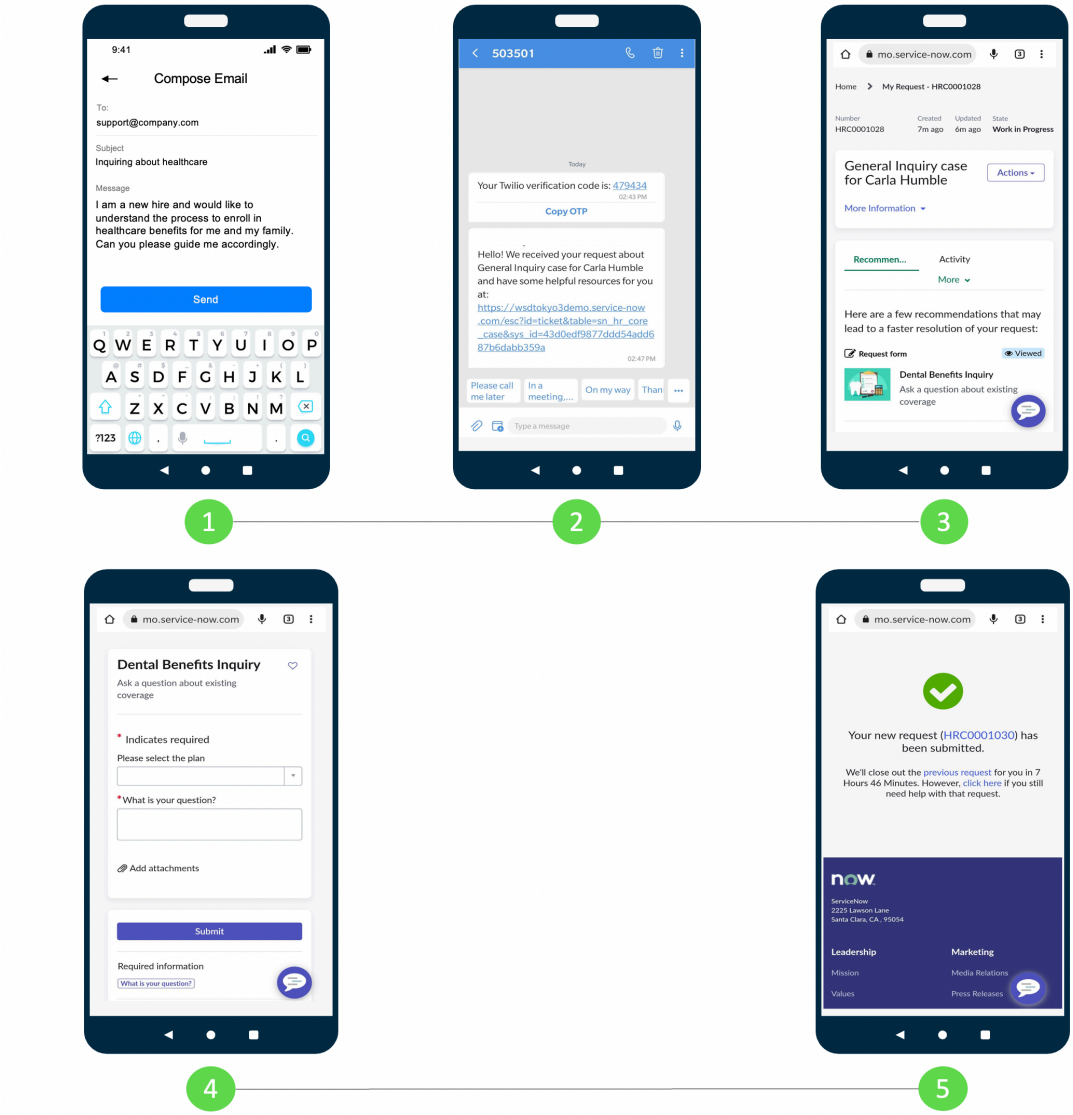
シナリオ 1 - 正常なカタログ送信

最近入社した従業員がいるとします。従業員は会社のラップトップを持っていません。仕事に関連する要求には、主に会社のサポートメールアドレスを使用します。その従業員は個人の携帯電話を所有しているため、これを従業員の優先連絡手段としています。

次の例は、新しい従業員が個人の携帯電話を使用してヘルスケア関連の要求を出す方法を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員がヘルスケア関連の福利厚生について問い合わせる



1. 従業員は、自分のモバイルデバイスからメールで HR の一般的な問い合わせを送信します。
2. 従業員は、問い合わせ内容に関連する推奨事項が記載された SMS 通知を受信します。
3. 従業員は SMS メッセージのリンクをクリックし、従業員ポータルにログインして推奨事項を表示します。
4. 従業員はすべての推奨事項を確認し、要求フォームとカタログアイテムに入力して送信します。
5. 新しい構造化ケースが作成されます。元のケースは自動的にクローズされます。

> **注:**
> 解決策に満足しない場合、従業員は、さらにサポートを受けるためエージェントに連絡することができます。

従業員は、元の問い合わせに対するフィードバックに関するフォローアップ SMS を受信します。従業員が使い慣れたチャネルを通じて、数分で問題が解決されました。このシナリオではエージェントは必要ありませんでした。

シナリオ **2** - 役に立つナレッジ記事

最近プログラムマネージャーとして入社した従業員がいて、会社のラップトップがアサインされているとします。その従業員は、ほとんどの時間を、メールと Microsoft Teams を介したさまざまなス

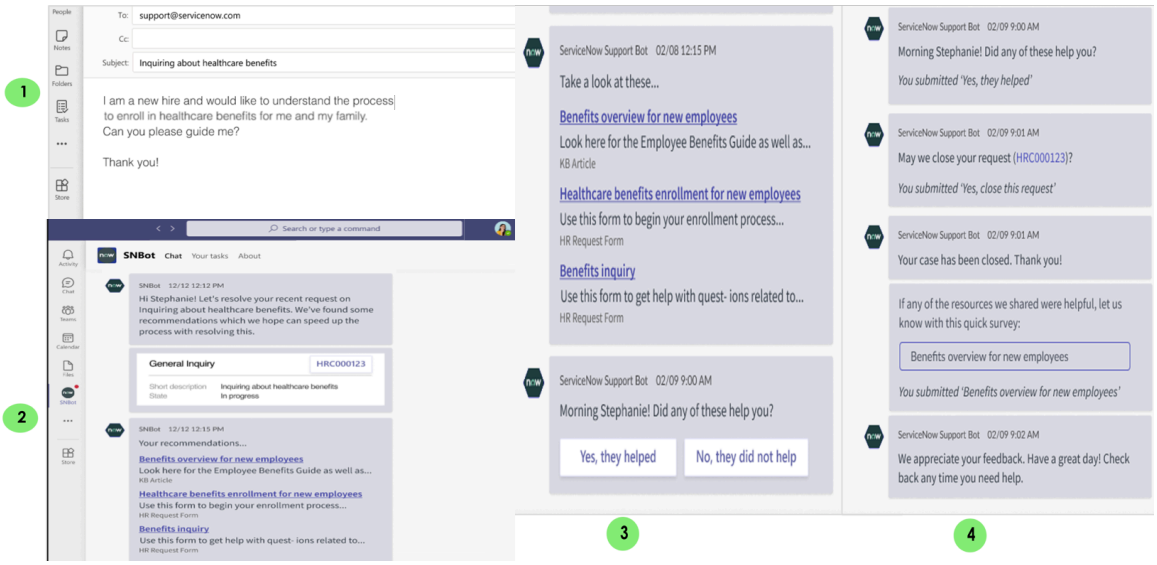
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テークホルダーとの会議や連絡に費やしています。従業員は、質問が発生したときにこれらのチャネルを通じて連絡することを希望します。

次の例は、新しい従業員が会社のラップトップを使用してヘルスケア関連の要求を出す方法を示しています。

メールでヘルスケア関連の福利厚生について問い合わせる



1. 従業員は、デスクトップコンピューターを介してメールで HR の一般的な問い合わせを送信します。
2. 従業員は Microsoft Teams にログインし、イシュー自動解決の仮想アシスタントが挨拶します。

   従業員はイシュー自動解決 for HRアプリケーションによって推奨されたナレッジベース記事を確認し、情報に満足していますが、後でそのオープンケースのことを忘れてしまいます。
3. イシュー自動解決アプリケーションは追跡により、従業員がいくつかの推奨事項を閲覧したが、ケースに対応していないことを発見します。翌日、従業員は Microsoft Teams でフィードバックを要求するフォローアップメッセージを受信します。
4. 従業員は、回答として肯定的なフィードバックと、ケースのクローズについての同意を送信します。ケースは自動的にクローズされます。

従業員の希望するチャネルを通じて、1 日以内に問題が解決されました。このシナリオではエージェントは必要ありませんでした。

リモート従業員の認証エクスペリエンスの簡素化

イシュー自動解決アプリケーションにより、リモート従業員の認証エクスペリエンスを簡素化できます。ユーザー名とパスワードを入力してサービスポータルにアクセスする代わりに、リモートの従業員は、ショートメッセージングサービス (SMS) またはメール内のリンクを介してポータルにアクセスできます。

概要

イシュー自動解決アプリケーションを使用することで、企業の資格情報を持っていないリモートの従業員は、ユーザー名とパスワードを入力せずにサービスポータルにアクセスできます。従業員のケースを作成すると、その従業員はテキスト (SMS) またはメールでリンクを取得します。このリンクを使用すると、ユーザー名とパスワードの入力を求めるログインページが表示されます。この簡素化された認証エクスペリエンス機能では、 *sn_iar_hr.digest_link_user_criteria* システムプロパティに記載されているユーザー基準を満たすこれらの従業員は、資格情報を入力せずにポータルにアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

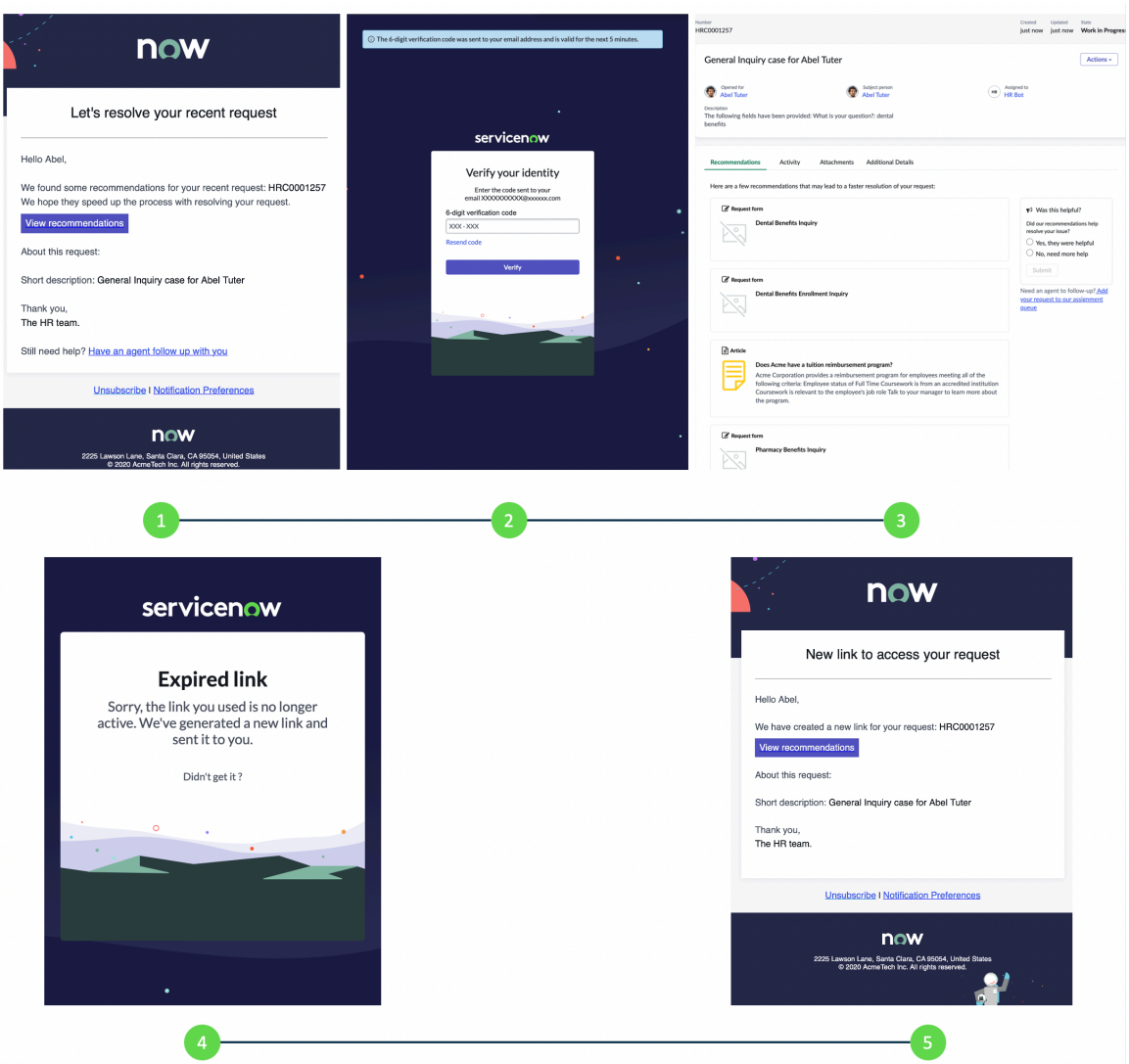
時間制限付き認証 (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) プラグインをインストールして、イシュー自動解決アプリケーションのコア機能を拡張できます。

正常な簡素化されたログインエクスペリエンス

最近入社したリモート従業員がいるとします。従業員はサービスポータルにアクセスするための企業資格情報を持っていませんが、歯科関連の福利厚生登録についてのクエリーがあります。イシュー自動解決アプリケーションを使用すると、従業員は個人のデバイスを使用してメールでサービスポータルにアクセスできます。

次の例は、リモート従業員がダイジェストリンクを使用して資格情報なしでポータルにログインする方法を示しています。

リモートワーカー向けの簡素化されたログインエクスペリエンス



このプロセスは次のようになります。

1. リモート従業員は、メールでダイジェストリンクを取得します。
2. 従業員はこのリンクを使用して、本人確認を行います。その際、メールで受信したワンタイムパスワード (OTP) を入力する必要があります。
3. その後、標準チケットページが表示され、そこで推奨事項を確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> リンクの有効期間は、時間制限付き認証の設定レコードで定義された値によって異なります。この場合、従業員がリンクを使用できる最大回数は 1 に設定されます。

4. 従業員が同じリンクを再度使用しようとすると、期限切れリンクのページが表示されます。
5. 従業員は新しいダイジェストリンクを含むメールを取得します。

時間制限付き認証

既存の時間制限付き認証プロパティを設定するには、次のタスクを実行します。

- 時間制限付き認証の glide.authenticate.enable.time_limited_authentication プロパティを有効にします。
- アカウント復旧のプロパティを無効にします。
- 複数プロバイダーの Single Sign-on (SSO) を有効にします。
- 時間制限付き認証のプロパティ設定レコードの [アクティブ] フィールドを有効にします。

プロパティの設定方法については、「時間制限付き認証プロパティフォーム」を参照してください。

時間制限付き認証の詳細については、「時間制限付き認証」を参照してください。

ダイジェストリンクを生成するためのユーザー基準

sn_iar_hr.digest_link_user_criteria システムプロパティを使用して、ダイジェストリンクを生成するためのユーザー基準を取得して検証できます。このリンクは、従業員に送信される SMS またはメールに表示されます。値は、アクティブなユーザー基準の sys_id である必要があります。詳細については、「[ユーザー基準] フォーム」を参照してください。

admin および sn_hr_core.admin ロールを持つユーザーは、sn_iar_hr.digest_link_user ロールをアサインすることができます。このロールは、そのユーザーがダイジェストリンク生成の対象であるかどうかを検証するために、利用可能なユーザー基準に追加されます。

時間制限付き認証プロパティフォーム

問題の自動解決の時間制限付き認証レコードを使用して、リンクの有効期間、有効期限、および失敗時のリダイレクト先に関連するフィールドを設定します。

時間制限付き認証プロパティフォーム

フィールド	説明
名前	レコードの名前。
1 回のみ使用	ユーザーがログインできる最大回数。
有効	時間制限付き認証プロパティを有効にするオプション。 **注:** プロパティを有効にするにはこのオプションを選択します。
有効期限フィールド	有効期限を分単位で指定します。最小値は 30 です。最大値は 1440 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間制限付き認証プロパティフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 120 分を超える有効期限を設定した場合、最大ログイン試行回数は 1 回に変更されます。
最大ログイン試行回数	ログインを使用できる最大回数。
失敗時のリダイレクト先	ログイン試行の失敗後にユーザーをリダイレクトする URL。このタイプの URL の例は、エラーを説明し、役立つリンクを含む公開ナレッジ記事です。もう 1 つの例は、会社の内部 URL (http://portal.companya.com/logout など) です。 **注:** ベースリンクをインスタンスベースリンクに変更する必要があります。
外部のログアウトのリダイレクト	ログアウト後にユーザーをリダイレクトする URL。通常は Single Sign-on (SSO) を有効にしたポータルに戻ります (http://portal.companya.com/logout など)。 **注:** インスタンスベースリンクと一致するように、例のリンクを変更します。

自動翻訳

エージェントフィードバックを使用してケースの重要度予測を改善する

エージェントのフィードバックを使用してケースの重大度を判断することで、イシュー自動解決 (IAR) アプリケーションの機械学習 (ML) モデルを改善して、時間経過とともにケースをより正確に予測できるようにします。

概要

エージェントがケースを作成すると、イシュー自動解決が問題の重大度を予測します。ただし、過去のこのような予測は、改善が必要な場合がありました。機械学習 (ML) モデルを使用してケースの分類を改善するために、HR エージェントがフィードバックを提供できるように、[解決に必要なもの] フィールドと呼ばれる新しいフィールドが導入されました。イシュー自動解決がそのケースの重要度を予測した場合にのみ、HR ケースフォームでエージェントにこのフィールドが表示されます。

[解決に必要なもの] フィールドの使用

[解決に必要なもの] フィールドには、重要度の予測に関して HR エージェントが提供したフィードバックに基づく値が含まれます。[解決に必要なもの] フィールドには、次の表にリストされているオプションが含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[解決に必要なもの] フィールドの値

名前	説明
緊急エージェントアクション	ケースを解決するため、エージェントが即座に注意を払う必要があります。
セルフサービスコンテンツのみ	ユーザーはセルフサービスコンテンツを使用してケースを解決できました。
非緊急エージェントアクション	ケースは重大ではありません。

エージェントは、フィールドオプションから正しいフィードバックを選択して、イシュー自動解決の予測が正しいかどうかを判断できます。

解決優先度マッピング

エージェントは、ケースの解決策の必要性、優先度、またはステータスを変更すると、画面の情報メッセージを確認できます。たとえば、エージェントが [緊急エージェントアクション] オプションを選択したとします。選択されている優先度が [低] の場合、エージェントには次のメッセージが表示されます：[解決に必要なもの] フィールドがケースの優先度と一致していません。確認してください。(Resolution requires field is inconsistent with case priority. Please review.)」解決優先度マッピングを使用することで、エージェントは、優先度がケースの緊急度と一致しない場合に問題を修正できます。

優先度を変更したときも、情報メッセージが表示されます。解決するには、エージェントが変更を加えるか、ステータスを変更する必要があります。

IAR での仮想エージェントを使用した拡張検索結果

仮想エージェントが IAR パイプラインフローに導入されたことで、HR の イシュー自動解決 アプリケーションの検索結果が拡張されました。従業員は、アプリケーションが一般的な AI Search を実行する前に、データベースでトピックが利用可能な場合、重大でないケースの推奨事項として一致する仮想エージェントトピックを受け取ることができるようになりました。

概要

イシュー自動解決 for HR の以前のバージョンでは、重大でない HR ケースにはすべて、AI Search 結果のみに基づく推奨事項が送信されていました。この拡張バージョンでは、IAR アプリケーションはまず、その特定の人事ケースに一致する 仮想エージェント トピックが利用可能かどうかを確認します。一致する仮想エージェントトピックがある場合、IAR アプリケーションは特定された仮想エージェントトピックを従業員に推奨します。一致する仮想エージェントトピックが見つからなかった場合、アプリケーションは AI Search を実行し、AI Search の結果に基づいて推奨事項が従業員に送信されます。

注:
で HRトピックの推奨事項イシュー自動解決を有効にするには仮想エージェント、管理者が sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable プロパティを true に設定する必要があります。ServiceNow サポートチームは、この機能を イシュー自動解決 フローに更新できます。

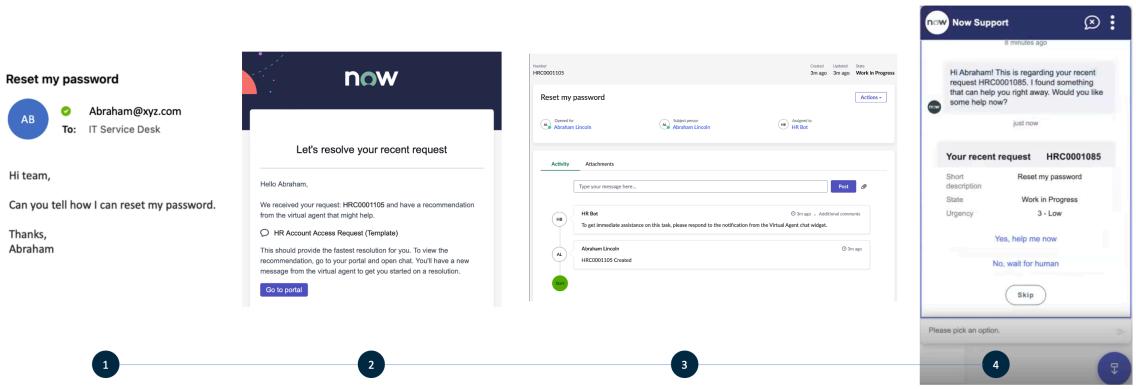
仮想エージェントトピックフロー

従業員がメールまたはポータルを介して人事 (HR) ケースを送信すると、イシュー自動解決 はまず *sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable* プロパティ値が **True** に設定されているかどうかを確認します。プロパティ値が **True** の場合、イシュー自動解決 はトピックマップの対応するインテントが自動解決構成レコードでアクティブかどうかを確認します。プロパティ値が **False** の場合、イシュー自動解決 は通常の AI Search の実行を続行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例は、従業員がメールで人事ケースを送信したときに、仮想エージェントトピックの推奨事項を受信する方法を示しています。

イシュー自動解決 フローの **VA** トピック



このプロセスは次のようになります。

1. HR ケースは、従業員によってメールで送信されます。
2. 従業員は、仮想エージェントトピックの推奨事項を含むメールを受信します。
3. 従業員は [ポータルに移動] を選択して、ポータルでケースの詳細にアクセスします。
4. 従業員は、ポータルの仮想エージェントチャットアイコンを選択し、ケース推奨通知を選択して、仮想エージェントトピックにアクセスします。

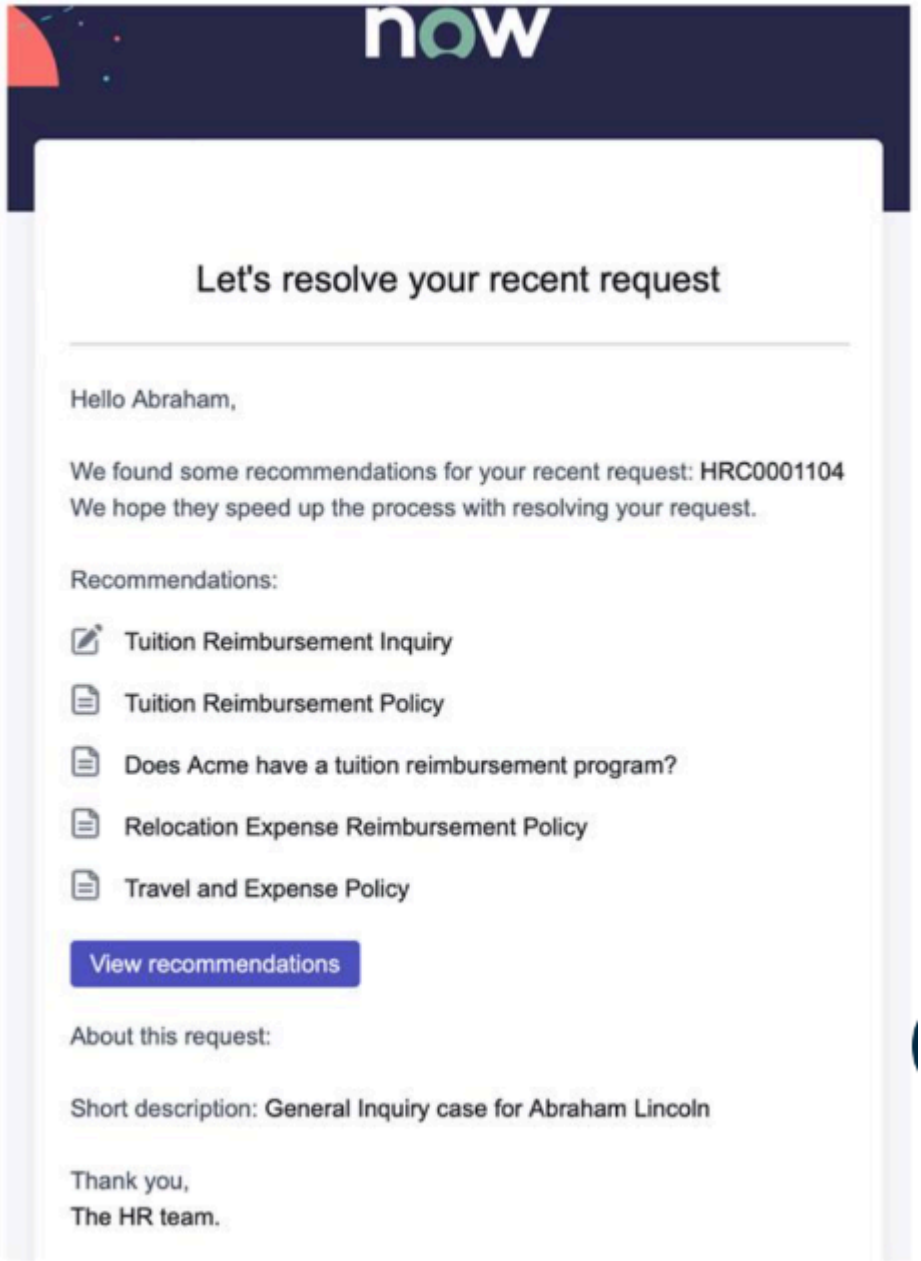
AI Search フローのメールの拡張推奨事項プレビュー

新しい推奨事項セクションには、メール内のナレッジ記事とカタログアイテムのタイトルが表示されます。アイコンは、推奨事項のタイトルがナレッジ記事であることを示します。アイコンは、推奨事項のタイトルがカタログアイテムであることを示します。

次の例は、人事ケースが AI Search の結果を推奨事項として取得したときに受信するメールで、新しい推奨事項のプレビューセクションがどのように表示されるかを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メールの新しい推奨事項のプレビュー



イシュー自動解決 **for HR**ダッシュボード

イシュー自動解決 for HRダッシュボードを使用すると、イシュー自動解決アプリケーションのケース解決パフォーマンスをグラフィカルに表示できます。アプリケーションを使用することで、自動解決されたケース、推定コスト、および節約された時間の成功測定基準を監視することもできます。

ダッシュボードの概要

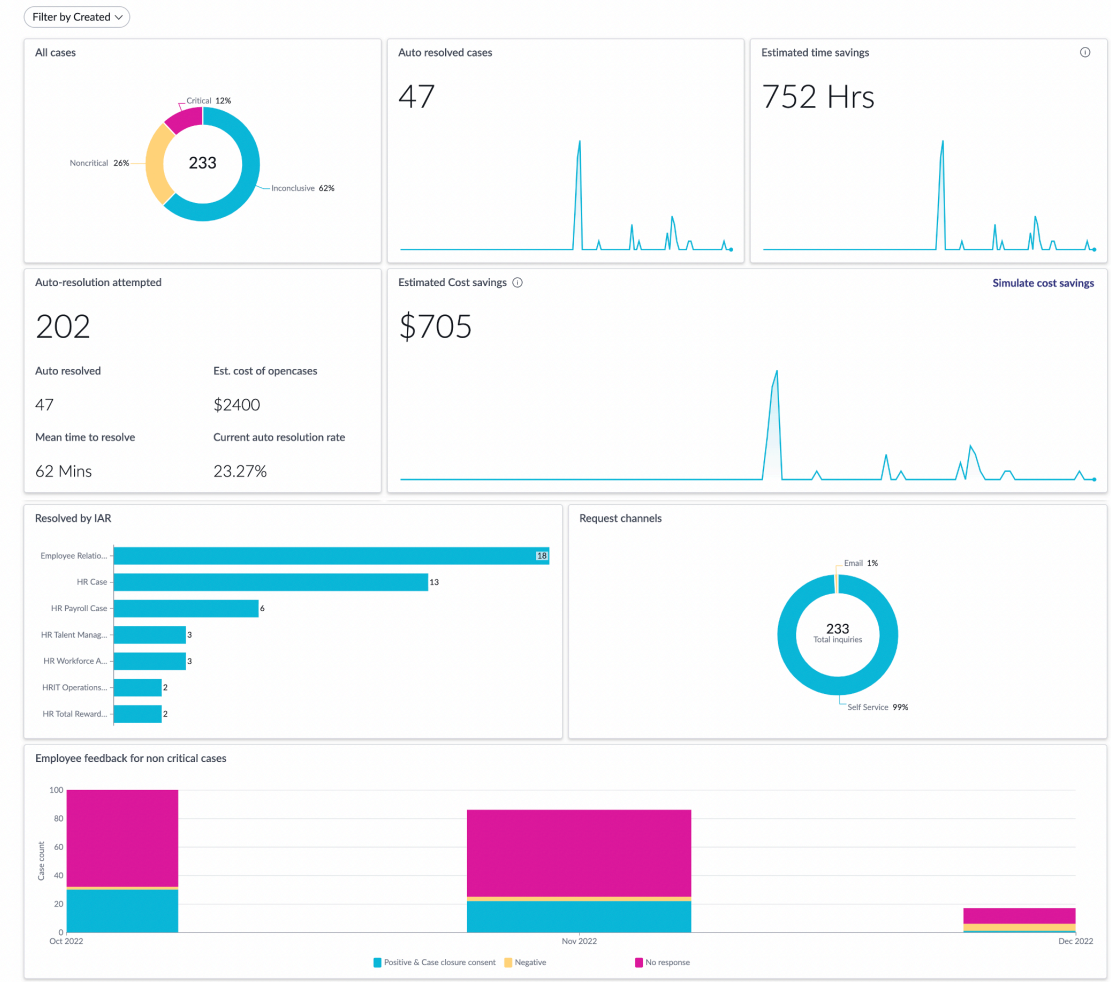
ダッシュボードには、重大でないケースを特定して自動解決するアプリケーションのケース解決パフォーマンスが、ほぼリアルタイムで表示されます。

次の例は、ダッシュボードの表示セットを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのユーザーインターフェイス



レポートとインジケーター

次の表は、アプリケーションのパフォーマンスを追跡および監視するために使用するレポートとインジケーターを示しています。

グラフのタイプと説明

グラフタイトル	タイプ	説明
すべてのケース	ドーナツグラフ	従業員が作成した一般的な問い合わせの合計数。 **注:** このレポートのデータポイントは、基礎となる機械学習 (ML) ソリューションによって予測されるもので、重大でないケースレポートとは異なります。
自動解決 (重大でないケース)	単一スコア	イシュー自動解決アプリケーションは、セルフサービスコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グラフのタイプと説明 (続く)

グラフタイトル	タイプ	説明
		テンツを推奨事項としてケースに応答しました。
推定削減時間	単一スコア	イシュー自動解決アプリケーションの使用によって節約された合計時間。
コスト節減額の概算	単一スコア	オープンケースを解決するための推定コスト (オープンケースにケースあたりの平均レベル/階層 1 のコストを掛けたもの)。
コスト削減のシミュレーション	単一スコア	コスト節減額の概算。
オープンケースの推定コスト	単一スコア	オープンケースを解決するために組織が費やす必要がある推定金額。
平均解決時間	単一スコア	重大でないケースとして予測されたケースの平均解決時間。 **注:** ケースの解決時間は、従業員のフィードバックと Service Level Agreement (SLA) によって異なります。
現在の自動解決率	単一スコア	重大ではないと予測されたケースの合計数のうち自動解決されたケースの数。
自動解決が試行されました	単一スコア	AI 予測を介して渡され、転送が試行されたケースの合計数。
IAR によって解決済み	水平バー	各 HR センターオブエクセレンス (COE) のイシュー自動解決アプリケーションによって自動解決されたケースの数。
要求チャネル	ドーナツグラフ	要求チャネルを介して受信された一般的な問い合わせの割合。
重大でないケースに関する従業員のフィードバック	垂直バー	イシュー自動解決アプリケーションの重大でないすべてのケースの従業員フィードバックパターン。

詳細レポートビュー

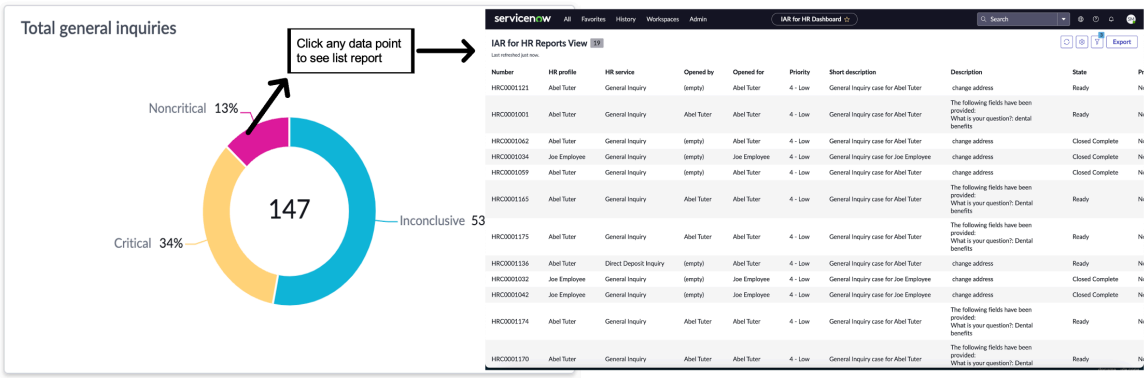
各ダッシュボードレポートは、データソース (テーブルまたはインジケーター) に関連付けられています。レポート内の各データポイントを選択すると、データの詳細なリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例は、ダッシュボードでデータポイントを選択し、完全なリストレポートを表示する方法を示しています。

リストレポートの表示

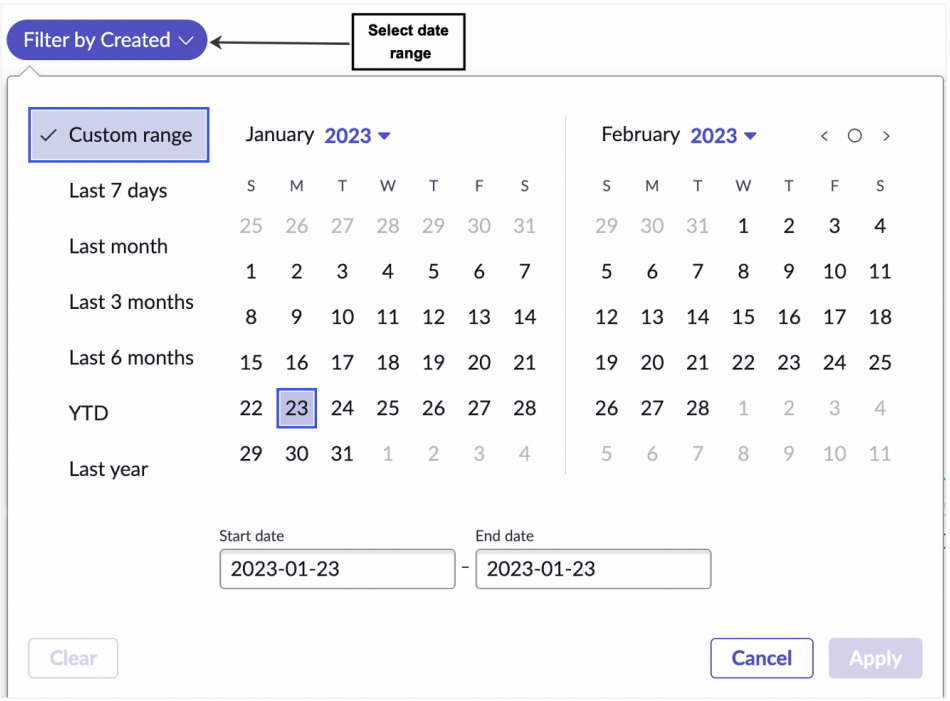


ダッシュボードフィルター

ダッシュボードフィルターを使用して、選択した日付範囲に基づく結果を取得します。

次の例は、日付フィルターオプションがダッシュボードにどのように表示されるかを示しています。

日付フィルターの表示



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト

アップグレードなどの構成変更後、またはアプリケーションの開発後に、HR サービスデリバリ (HRSD) の従来からの機能を検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

クイックスタートテストは無効でテストテンプレートは読み取り専用です。デフォルトでは、アプリケーションまたは機能プラグインで提供されているデフォルトのデモデータを使用して実行した場合にのみ、成功結果が生成されます。

自分のインスタンス固有のデータを使用してクイックスタートテストを実行したときに合格結果が得られるようにするには、テストをコピーしてそのインスタンスデータを使用できるように構成します。

Agile Development 2.0 プラグイン (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF テスト (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
実行する場合はデモデータが必要です。

Employee Document Management

Employee Document Management クイックスタートテストでは、Employee Document Management (com.sn_employee_document_management) プラグインを有効にする必要があります。

Employee Document Management

テスト	説明	リリースバージョン
EDM：日数オフセットを使用して保持期間を作成	1 日のオフセットで保持期間を作成し、保持ポリシーの計算期間を検証します。	Rome

HR サービスデリバリ (HRSD)ケーステスト

テスト	説明	リリースバージョン
ケース作成の構成	HR サービスにケース作成構成があり、その HR サービスの HR ケースを作成するときに [人事ケース] フォームに入力されることを検証します。	Washington DC
ドキュメントテンプレートのブロックおよびブロックコンテンツの作成	ドキュメントテンプレートのブロックとドキュメントテンプレートのコンテンツがブロックコンテンツ用に作成されていることを確認します。	Washington DC
HR 従業員ドキュメントの作成	従業員ドキュメントを作成し、添付ファイル [sys_attachment] テーブルが従業員ドキュメント [sn_hr_ef_employee_document]	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	テーブル内のレコードをポイントしていることを確認します。 従業員ドキュメントが、従業員人事プロファイルを介して 従業員センター または 従業員センタープロ からアクセス可能であることを確認します。	
アクティブ化されているドキュメントタイプで従業員ドキュメントを作成	次のアイテムの作成を検証します。 • 1 つのアクティブなドキュメントタイプ • 1 つの非アクティブなドキュメントタイプ • アクティブなドキュメントタイプを持つ従業員ファイル **注:** ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) および Employee Document Management (com.sn_employee_document_management) をアクティブ化する必要があります。	Washington DC
[委任] 管理者 - 委任者および委任ユーザーの基準を含む委任ルールを追加	委任ルールのユーザー基準が正しく機能していることを確認します。	San Diego
一括ケース作成の E2E テスト	特定のユーザーセグメントの選択したユーザーに対して一括ケースを作成できることを確認します。	San Diego
ER：ケースの制限	制限付きケースを表示できるのは、sn_hr_er.confidential ロールを持つユーザーのみであることを検証します。	San Diego
人事：従業員に表示されるケースの更新	人事エージェントによって作成され、更新されたケースは、依頼者または対象者に表示されます。	Quebec
人事：ポータルからの 401k 登録ケースの作成	従業員センター または 従業員センタープロ から 401(k) 登録ケースを作成します。	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	ケースが正常に作成されたことを確認します。	
人事：ESC ポータルから Employee Relations ケースを作成	従業員センター または 従業員センタープロ から懲戒対象問題ケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	New York
人事： ESC ポータルから雇用検証レターケースを作成	従業員センター または 従業員センタープロ から雇用確認レターケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	Madrid
人事：ESC ポータルから給与ケースを作成	従業員センター または 従業員センタープロ から給与口座セットアップケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	New York
人事：ポータルからの授業料払い戻し要求の作成	従業員センター または 従業員センタープロ から、奨学金制度のリクエストケースを作成します。 ケースが正常に作成されたことを確認します。	Madrid
HR：実行手順	オープン対象ユーザーの特定の条件に対して、実行手順が作成されることを確認します。 また、ケースの詳細が変更されたときに、実行手順が変更されることを確認します。	Orlando
人事：CoE 固有のフィールドの作業手順条件	CoE 固有の作業手順の条件を確認します。 作業手順は、作業手順で定義された条件に基づいて人事ケースで更新します。	Quebec
人事：一般的な利点問い合わせケースの作成	ネイティブ UI を使用して一般的な福利厚生ケースを作成します。	Madrid

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	また、ケースの作成後にケースが開き、更新できることも確認します。	
人事：給与不一致ケースの作成	ネイティブ UI を使用して給与不一致ケースを作成します。 また、ケースの作成後にケースが開き、更新できることも確認します。	Madrid
HR：ケース転送の再分類	再分類手法を使用して (人事ケース番号は不変)、人事ケースがある COE (人事サービス) から別の COE に転送されることをテストします。	Orlando
人事：応答テンプレート構成	給与ケースの応答テンプレートを作成し、作業メモに応答を貼り付けます。	Quebec
HR：ESC でのカタログアイテムと KB の検索	従業員センター または 従業員センタープロ の検索機能を検証します。	Orlando
HR：標準ケースの転送	標準ケース転送を使用して (人事ケース番号を作成し、古い番号を削除)、人事ケースがある COE (人事サービス) から別の COE に転送されることをテストします 。	Orlando
人事：ケースフローの一時停止	人事ケースを一時停止し、後でそのケースを再開する機能をテストします。	Rome
HR：奨学金制度ケースの作成	奨学金制度人事ケースをを作成します。	Orlando
HR：人員管理ケースの作成	人員管理ケースを作成し、雇用証明書に署名し、書類を生成します。	Orlando
JA：計画詳細の公開および編集	アクションプランの既存のタスクを削除できるかどうかを確認します。	San Diego
Journey Designer：ステージの作成とステージの編集	ユーザーが新しいステージの作成、ステージへのタスクテンプレートの追加、ステージ名の編集、ステージの削除を実行できることを確認します。	Vancouver
Journey Designer：タスクテンプレートのゼロからの追加と編集	ユーザーが [ゼロから構築します] オプションを使用してタスクテンプレートを追加でき、そ	Vancouver

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ **(HRSD)**ケーステスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	の後で編集できることを確認します。	
Journey Designer：既存のタスクテンプレートの追加と削除	[テンプレートを使用] オプションを使用してタスクテンプレートを Journey テンプレートに追加でき、その後で削除できることを確認します。	Vancouver
Learning コアタスクのアサイン	学習カタログの学習タスクをユーザーにアサインできることを確認します。	San Diego

ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベントの確認テスト

テスト	説明	リリースバージョン
自動ケースクローズ用に人事サービスを設定	ライフサイクルイベントケースが自動的にクローズされることを確認します。	Orlando
従業員リクエストを作成し、LE ケースに関連付ける	従業員リクエストを作成し、ライフサイクルイベントケースのアクションリストに表示されることを検証します。	Rome
古いチケットページの従業員リクエストを作成	従来のチケットページから従業員リクエストを作成できるかどうかを検証します。	Washington DC
[委任] 管理者 - 委任者および委任ユーザーの基準を含む委任ルールを追加	委任者および委任ユーザーの委任ルールに対してユーザー基準が機能していることを確認します。	Washington DC
人事ライフサイクル：従業員サービスセンター (ESC) の NewHire オンボーディングケースのチケットページにアクセス	新規雇用の作成と、従業員サービスセンター (ESC) のチケットページにアクセスできることを確認します。	Orlando
HR ライフサイクル：ESC チケットページおよびタスクページにアクセスしてアサインされたタスクを完了	従業員サービスセンター (ESC) から奨学金の要求ケースを作成し、対象者から完全な NDA タスクを作成します。	Orlando
人事 LifeCycle ：新入社員研修依頼ケースの作成	ネイティブ UI を使用して新入社員研修依頼ケースを作成し、作成後にケースを更新します。	Madrid
人事ライフサイクル：取り消しトリガーワークフロー	新規雇用オンボーディングライフサイクルイベントケースの取り消しワークフローをトリガーします。	Quebec

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベントの確認テスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
HR ライフサイクル：オープンおよびクローズ済みケースの要求ページを確認	[要求] ページでオープンケースとクローズ済みケースを確認します。	Orlando
HR ライフサイクル：[要求] ページで検索を確認	[要求] ページでオープンケースとクローズ済みケースの検索機能を確認します。	Orlando
[LE]：アドホックタスクを追加	ライフサイクルイベントケースのアドホックタスクを追加できることを確認します。	Washington DC

注:
次のプラグインのアクティブ化が必要です。

- Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]
- 従業員センター [com.sn_hr_service_portal]
- Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント [com.sn_hr_lifecycle_events]
- Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

KB：ナレッジブロックテスト

テスト	説明	リリースバージョン
ナレッジブロックを作成し、ブロックを記事に添付	ナレッジブロックを作成し、ブロックを公開し、ブロックをナレッジ記事に添付します。	New York
ナレッジ記事とナレッジブロックのプレビュー	ナレッジブロックを含むナレッジ記事のプレビューをテストします。	New York

次のプラグインアクティベーションが必要です：Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]

関連情報

クイックスタートテスト

HR のクイックスタートテストの実行

ベースの HR アプリケーションには、実行可能な複数のクイックスタートテストが用意されています。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.admin、atf_test_admin、atf_test_designer

手順

1. 移動先 すべて > **Automated Test Framework** > テスト.
2. HR サービスデリバリ (HRSD) のテストを検索して選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クイックスタートテストとその説明のリストについては、「HR サービスデリバリ (HRSD)のクイックスタートテスト」を参照してください。

3. [テストを実行] を選択します。
[テストステップ] タブは、クイックスタートテストの各手順を提供します。
テストの実行後、各テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

従来の HR からスコープ対象の HR への移行

HR Migration ツールを使用して、人事データとロールを HR サービスデリバリ (HRSD) の従来版 (スコープ外) からスコープ対象バージョンに移行できます。スコーピングは HR データをカプセル化し、HR 管理者が機密情報をより保護できるようにします。今後の HR 機能の開発はすべてスコープ対象バージョンに対して行われます。

HR データおよびロールの移行

HR Migration ツールは、以下に対して複数回実行できます。

- スコープ対象への HR データの移行
- スコープ対象への HR ロールの移行

移行に含まれないもの

- HR ケース
- HR サービス、HR テンプレート、レコードプロデューサー、およびカタログアイテム
- ワークフロー
- 統合
- ダッシュボードおよびレポート
- スクリプティング (ビジネスルール、クライアントスクリプト、データポリシー、UI アクション、UI ポリシーなど)
- カスタムアプリケーション

アクティブ化情報

HR のスコープ外バージョンとスコープ対象バージョンの両方がアクティブ化されていることを確認し、「HR Migration をアクティブ化」を実行します。アプリケーションに付随してインストールされるコンポーネントについては、「HR Migration とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

HR Migration をアクティブ化

admin ロールを持っている場合、Human Resources Scoped アプリ：データ移行 [com.sn_hr_migration] をアクティブ化できます。

始める前に
HR のスコープ外バージョンとスコープ対象バージョンの両方がアクティブ化されていることを確認します。

- HR コア：
  - Human Rsources アプリケーション：コア [com.snc.hr.core]
  - Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core]
- HR サービスポータル (該当する場合)：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Human Rsources アプリケーション：Service Portal [com.snc.hr.service_portal]
- Human Resources Scoped アプリ：Service Portal [com.sn_hr_service_portal]

注:
スコープ対象バージョンをアクティブ化すると、インスタンス内のすべてのスコープ外のアプリケーションおよびモジュールに -Legacy サフィックスを追加します。

必要なロール：admin

このタスクについて
HR スコープ対象アプリ：データ移行では、HR テーブルおよびロールを、HR のスコープ外バージョンからスコープ対象バージョンに移行できます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

HR Migration とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、HR Migration プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR 移行管理者 [sn_hr_migration.admin]	HR Migration アプリケーションにアクセスして構成できます。	• sn_hr_core.admin • hr_admin

インストールされるテーブル

テーブル	説明
移行前の実行	移行前の実行のテーブルです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル	説明
[sn_hr_migration_pre_run]	
HR 選択リストマッピング [sn_hr_migration_choice_list]	HR 選択リストマッピングのテーブルです。
移行列 [sn_hr_migration_column]	移行列のテーブルです。
HR エンティティマッピング [sn_hr_migration_entity_mapping]	HR エンティティマッピングのテーブルです。
移行前の結果 [sn_hr_migration_pre_result]	移行前の結果のテーブルです。
HR レコード失敗 [sn_hr_migration_records_failed]	HR レコード失敗のテーブルです。
移行結果 [sn_hr_migration_result]	移行結果のテーブルです。
移行 HR ロール [sn_hr_migration_role]	移行 HR ロールのテーブルです。
ロールの移行実行 [sn_hr_migration_roles_run]	ロールの移行実行のテーブルです。
移行の実行 [sn_hr_migration_run]	移行の実行のテーブルです。
移行テーブル [sn_hr_migration_table]	移行テーブルのテーブルです。

自動翻訳

スコープ対象への **HR** データの移行

HR データの移行は 3 つのプロセスであり、検証、マッピング、および移行が必要です。

始める前に
必要なロール：sn_hr_migration.admin

手順

1. すべてのベースデータ (テーブル) が、対応するスコープ対象に正しくマップされていることを確認します。
2. スコープ外バージョンに、スコープ対象バージョンへの移行を希望する変更済みまたはカスタムの HR テーブルがある場合は、更新するか、マッピングに追加します。
3. データを移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行プロセスを開始する前に、ターゲットテーブルに重複するエントリー/レコードがないことを確認します。たとえば、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルは、同じユーザーの重複するプロファイルを却下します。ターゲットテーブルはクリーンである必要はありませんが、テーブル内の既存のレコードは移行されません。

ベース **HR** データのマッピングの確認

HR のスコープ外バージョンでは、スコープ対象バージョンに移行する際に最大 26 個のベーステーブルがに自動的にマップされます。これらのテーブルにあるデフォルトの列と選択リストも、移行に自動的にマップされます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_migration.admin
デフォルトでは、すべてのベーステーブル (および、対応する列と選択リスト) を自動的にマップする必要があります。マッピングが正しいことを確認できます。

手順

1. ベーステーブルがスコープ対象バージョンに正しくマップされていることを確認します。

   a. 移動先 **HR** 移行 > データマッピング > テーブルマッピング.

   b. [移行テーブル] リストで、ベーステーブルが対応するスコープ対象に正しくマップされていることを確認します。

   注:
   スコープ外のテーブルの一部は、スコープ対象の 1 つのテーブルに結合されます。

   - HR コアのみがある場合：

   HR コアのみのベーステーブルおよびターゲットテーブル

グローバル **HR** テーブル	スコープ対象の **HR** テーブル
hr_document_acknowledgement	sn_hr_core_document_acknowledgement
hr_document_template	sn_hr_core_document_template
hr_emergency_contact	sn_hr_core_contact
hr_link	sn_hr_core_link
hr_m2m_link_template_lookup	sn_hr_core_m2m_link_template
hr_position	sn_hr_core_position
hr_profile	sn_hr_core_profile

   - HR コアと HR サービスポータルがある場合：

   HR コアと **HR** サービスポータルのベーステーブルおよびターゲットテーブル

グローバル **HR** テーブル	スコープ対象の **HR** テーブル
hr_bank_account	sn_hr_core_profile_bank_account
hr_beneficiary	sn_hr_core_beneficiary
hr_benefit_provider	sn_hr_core_benefit_provider
hr_benefit_type	sn_hr_core_benefit_type

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル HR テーブル	スコープ対象の HR テーブル
hr_dental_benefit	[sn_hr_core_health_benefit]
hr_direct_deposit	sn_hr_core_direct_deposit
hr_disability_benefit	sn_hr_core_disability_benefit
hr_document_acknowledgement	sn_hr_core_document_acknowledgement
hr_document_template	sn_hr_core_document_template
hr_emergency_contact	sn_hr_core_contact
hr_insurance_benefit	sn_hr_core_insurance_benefit
hr_link	sn_hr_core_link
hr_m2m_link_template_lookup	sn_hr_core_m2m_link_template
hr_medical_benefit	[sn_hr_core_health_benefit]
hr_op_report	sn_hr_core_op_report
hr_op_report_frequency	sn_hr_core_op_report_frequency
hr_op_report_type	sn_hr_core_op_report_type
hr_op_system	sn_hr_core_op_system
hr_op_system_to_report_type	sn_hr_core_op_system_to_report_type
hr_performance_issue_type	sn_hr_core_disciplinary_issue_type
hr_performance_warning_type	sn_hr_core_disciplinary_warning_type
hr_pharmacy_benefit	[sn_hr_core_health_benefit]
hr_position	sn_hr_core_position
hr_profile	sn_hr_core_profile
hr_retirement_benefit	sn_hr_core_retirement_benefit
hr_vision_benefit	[sn_hr_core_health_benefit]

自動翻訳

2. ベース列がスコープ対象に正しくマップされていることを確認します。
   a. 移動先 **HR** 移行 > データマッピング > 列マッピング.
   b. [移行テーブル] 列を右クリックし、[移行テーブルごとにグループ化] を選択します。
   c. 各テーブルで矢印をクリックして、そのグループ内の要素のリストを展開します。
   d. ベース列が、対応するスコープ対象に正しくマップされていることを確認します。
3. ベース選択リストがスコープ対象に正しくマップされていることを確認します。
   a. 移動先 **HR** 移行 > データマッピング > 選択リストのマッピング.
   b. [グローバル列名] 列を右クリックし、[グローバル列名ごとにグループ化] を選択します。
   c. 各列で矢印をクリックして、そのグループ内の要素のリストを展開します。
   d. 選択リストが、対応するスコープ対象に正しくマップされていることを確認します。
   移行プロセスを開始する前に、ターゲットテーブルに重複するエントリー/レコードがないことを確認します。たとえば、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルは、同じユーザーの重複するプロファイルを却下します。ターゲットテーブルはクリーンである必要はありませんが、テーブル内の既存のレコードは移行されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
スコープ対象に移行する、変更またはカスタムの HR データがある場合は、このデータをマップします。その他の場合、HR データの移行を開始することができます。

変更またはカスタムの HR データのマップ

スコープ対象に移行するベーステーブルに何らかの変更を行った、またはカスタム HR テーブルを作成した場合は、それらを更新するか手動でマッピングに追加できます。変更またはカスタムの HR 列と選択リストの場合も、同様に更新または追加できます。

始める前に
カスタムテーブル、列、および選択リストには、HR のスコープ対象のバージョンと同じターゲットを作成します。「テーブルの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_migration.admin

手順

1. 変更またはカスタムの HR テーブルを、更新または追加します。

   a. 移動先 **HR** 移行 > データマッピング > テーブルマッピング.

   b. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   移行テーブルフォーム

フィールド	説明
グローバルテーブル名	グローバル移行テーブルの名前です。
有効	グローバル移行テーブルをアクティブ化するチェックボックスです。有効なテーブルのみ、データ移行の実行時に移行されます。
スコープ対象のテーブル名	スコープ対象のターゲットテーブルの名前です。
順番	データ移行が実行されるときの順番です。小さい番号のテーブルは、大きい番号のテーブルの前に移行されます。

   d. [送信] または [更新] をクリックします。

2. 変更またはカスタムの HR 列を、更新または追加します。

   a. 移動先 **HR** 移行 > データマッピング > 列マッピング.

   b. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   c. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行列フォーム

フィールド	説明
移行テーブル	グローバル移行テーブルの名前です。
グローバル列名	グローバル列の名前です。
グローバル列ラベル	グローバル列のラベルです。
グローバル列のデータタイプ	グローバル列のデータタイプです。
グローバル列の最大長	グローバル列の最大長です。
詳細	移行の実行にカスタムスクリプトを使用する場合に選択します。
有効	グローバル列の有効なステータスです。有効な列のみ、データ移行の実行時に移行されます。
スコープ対象の列名	スコープ対象のターゲット列の名前です。
スコープ対象の列ラベル	スコープ対象のターゲット列のラベルです。
スコープ対象の列のデータタイプ	スコープ対象のターゲット列のデータタイプです。
スコープ対象の列の最大長	スコープ対象のターゲット列の最大長です。
選択肢あり	列に選択リストがある場合に選択します。

d. [送信] または [更新] をクリックします。

3. 変更またはカスタムの HR 選択リストを、更新または追加します。

a. 移動先 **HR** 移行 > データマッピング > 選択リストのマッピング.

b. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

c. フォームのフィールドに入力します。

移行の選択リストフォーム

フィールド	説明
移行列	グローバル移行列の名前です。
グローバル選択肢名	グローバル選択リストの名前です。
グローバル選択肢の値	グローバル選択リストの値です。
有効	グローバル移行選択リストの有効なステータスです。有効な選択リストのみ、データ移行の実行時に移行されます。
スコープ対象の選択肢名	スコープ対象のターゲット選択リストの名前です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スコープ対象の選択肢の値	スコープ対象の選択リストの値です。

d. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク
すべての変更またはカスタムの HR データをマップした後、移行します。

HR データの移行

データのマッピングを完了した後、HR データを HR のスコープ外バージョンからスコープ対象バージョンに移行します。

始める前に
テーブル、列、および選択リストの HR データマッピングの完了を確認します。

必要なロール：sn_hr_migration.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 移行 > データ移行.
2. [関連リンク] で、[移行前レポートを生成] をクリックします。
3. 移行前レポートが生成されたら、[閉じる] をクリックします。
4. [実行 **ID**] の下にあるレポートをクリックします。
   移行前の実行レコードが表示されます。[移行前の結果] セクションで、変更したテーブル、列、および選択リストのリストが表示されます。
5. 移行するために変更を適用、またはスキップします。
   - 移行するために変更を適用するには、該当する行のチェックボックスをオンにし、アクションとして [適用] を選択します。
   - 移行するために変更をスキップするには、該当する行のチェックボックスをオンにし、アクションとして [スキップ] を選択します。
6. [スキーマの変更を適用] をクリックします。
   [スキーマの適用の確認] フォームが表示されます。
7. [確認] をクリックします。
8. スキーマの更新が完了したら クローズ をクリックします。
9. [移行開始] をクリックします。
   移行する HR テーブルのリストが表示されます。
10. 一度に 1 つずつ、または自動で連続してテーブルを移行します。
    - テーブルを個別に移行するには、[移行] をクリックします。
    - 自動的に連続して移行するには、[すべてを移行] をクリックします。

次のタスク
さらに移行が必要な変更またはカスタムの HR データがある場合、検証、マッピング、および移行プロセスをもう一度実行できます。その他の場合、HR データの移行は完了です。

スコープ対象への **HR** ロールの移行

HR ロールの移行は 3 つのプロセスであり、検証、マッピング、および移行が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_hr_migration.admin

手順

1. すべての HR ロールが、対応するスコープ対象に正しくマップされていることを確認します。
2. スコープ外バージョンに、スコープ対象バージョンへの移行を希望する変更済みまたはカスタムの HR ロールがある場合は、更新するか、マッピングに追加します。
3. ロールを移行します。

ベース **HR** ロールのマッピングの確認

HR のスコープ外バージョンにある 20 個のベースロールは、スコープ対象バージョンへの移行の際に自動的にマップされます。デフォルトでは、すべてのベースロールを自動的にマップする必要があります。マッピングが正しいことを確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_migration.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 移行 > データマッピング > ロールマッピング.
2. [移行人事ロール **(Migration HR Roles)**] リストで、ベースロールが対応するスコープ対象に正しくマップされていることを確認します。

> **注:**
> スコープ外のロールの一部は、スコープ対象の 1 つのロールに結合されます。

ベースロールとターゲットロール

グローバル **HR** ロール	スコープ対象の **HR** ロール
hr_admin	sn_hr_core.admin
hr_assignment_reader	sn_hr_core.case_reader
hr_assignment_writer	sn_hr_core.case_writer
hr_basic	sn_hr_core.basic
hr_case_reader	sn_hr_core.case_reader
hr_case_writer	sn_hr_core.case_writer
hr_director	sn_hr_case.manager
hr_disciplinary_case_agent	sn_hr.core.case_writer
hr_generalist	sn_hr.core.case_writer
hr_kb_writer	sn_hr_core.kb_writer
hr_manager	sn_hr_core.manager
hr_payroll	sn_hr_core.case_writer
hr_position_writer	sn_hr_core.secure_info_writer
hr_profile_reader	sn_hr_core.profile_reader
hr_profile_writer	sn_hr_core.secure_info_writer
hr_read	sn_hr_core.case_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバル **HR** ロール	スコープ対象の **HR** ロール
hr_recruiting	sn_hr_core.case_writer
hr_specialist	sn_hr_core.case_writer
hr_task_reader	sn_hr_core.case_reader
hr_task_writer	sn_hr_core.case_writer

次のタスク
スコープ対象に移行する、変更またはカスタムの HR ロールがある場合は、これらをマップします。その他の場合、HR ロールの移行を開始することができます。

変更またはカスタムの **HR** ロールのマップ

スコープ対象に移行するベースロールに何らかの変更を行った、またはカスタム HR ロールを作成した場合は、それらを更新するか手動でマッピングに追加できます。

始める前に
カスタムロールには、HR のスコープ対象のバージョンと同じターゲットを作成します。「ロールを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_migration.admin

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 移行 > データマッピング > ロールマッピング.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

移行 **HR** ロールフォーム

フィールド	説明
グローバル HR ロール	グローバル HR ロールの名前です。
スコープ対象の HR ロール	スコープ対象の HR ロールの名前です。
有効	グローバル HR ロールをアクティブ化するチェックボックスです。有効なロールのみ、データ移行の実行時に移行されます。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク
すべての変更またはカスタムの HR ロールをマップした後、移行します。

HR ロールの移行

HR ロールのマップを完了した後、それらを HR のスコープ外バージョンからスコープ対象バージョンに移行します。

始める前に
HR ロールのマップが完了したことを確認します。

必要なロール：sn_hr_migration.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** 移行 > データ移行.
2. すべてのロールが正しくマップされていることを確認し、[ロールを移行] をクリックします。

次のタスク
さらに移行が必要な変更またはカスタムの HR ロールがある場合、検証、マッピング、および移行プロセスをもう一度実行できます。その他の場合、HR ロールの移行は完了です。

HR サービスデリバリ (HRSD) 従来版

HR サービスデリバリ (HRSD) 従来版 (スコープ外) にようこそ。この従来版は、Helsinki またはそれ以前の HR で本稼働したお客様のみが利用可能です。Istanbul 以降は、新しい機能がサポートされませんので、HR のスコープ対象バージョンへの移行が必要です。

重要:

HR サービスデリバリ (HRSD) の従来 (スコープ外) バージョンは、将来廃止される予定です。これは非表示になり、新しいインスタンスではアクティブ化されなくなりますが、引き続きサポートされます。すべての最新機能にアクセスするには、HR スコープ対象のアプリケーションに移行してください。

詳細については、「Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184]」の記事を参照してください。

HR サービスデリバリ (HRSD) 従来版では、次が展開されます。

HR Service Management 従来版

HR サービス管理 従来版を使用すると、ドキュメント、インタラクション、および従業員の問い合わせとリクエストの実行を標準化できます。

HR Service Portal 従来版 も展開できます。HR サービスポータル 従来版は、従業員が迅速かつ簡単に必要なすべての HR サービスを受けられる単一の場所を提供します。

HR Performance Analytics 従来版では、重要業績評価指標を計測して、HR パフォーマンスを経時的に追跡します。これには、Performance Analytics アプリケーションに別のプレミアムサブスクリプションが必要です。

HR Service Management 従来版

HR Service Management アプリケーションを使用すると、HR の従来版 (スコープ外) において、ドキュメント、インタラクション、および従業員の問い合わせと要求の履行を標準化できます。

詳細 • HR Service Management 従来版を理解する • HR Service Portal 従来版	設定 HR Service Management 従来版のアクティブ化	管理 従来版 HR 向け HR 管理
使用	開発	統合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従来版 HR 向け HR Case Management	• 開発者トレーニング • 開発者ドキュメント • HR Service Management 従来版でのインストール	HR Performance Analytics 従来版
移行 従来の HR からスコープ対象の HR への移行	トラブルシューティングとヘルプ • Human Resources のコミュニティで質問や回答をする • Known Error Portal で既知のエラー記事を検索 • 担当者 カスタマーサービス & サポート	

HR Service Management 従来版のアクティブ化

admin ロールを持っている場合、HR のスコープ外バージョンに対して、Human Resources アプリケーション：コア [com.snc.hrc.core] をアクティブ化できます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Human Resources アプリケーション：コアでは、基本的な HR 機能が提供されます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

HR Service Management 従来版でのインストール

HR のスコープ外バージョンでは、複数タイプのコンポーネントが、HR Service Management と一緒にインストールされます。

HR Service Management 従来版でインストールされるテーブル

Human Resources アプリケーション：コアのプラグインによって、次のテーブルが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
HR ケースモデル [cmdb_hr_case_product_model]	HR ケースレコードのプロデューサーに使用される製品モデル
HR タスクモデル [cmdb_hr_task_product_model]	HR タスクレコードのプロデューサーに使用される製品モデル
HR 割り当てデータのルックアップ [dl_hr_assignment]	HR ケースをアサイン可能なユーザーの詳細
HR ケース [hr_case]	送信された HR ケースの詳細
HR カテゴリ [hr_category]	HR ケースにアサイン可能で、アサインとレポートに使用されるカテゴリ
HR ドキュメント確認応答 [hr_document_acknowledgement]	ボーディング前の従業員がオンラインのドキュメントに署名しているレコード
HR 文書テンプレート [hr_document_template]	HR ケースで PDF ファイルとして HR ドキュメントを生成するためのテンプレート
人事連絡先 [hr_emergency_contact]	緊急連絡先の名前および連絡先情報。sys_user の hr_profile に表示される緊急連絡先の詳細。プロファイル [hr_profile] への参照が含まれます。
雇用履歴 [hr_employment_history]	sys_user の hr_profile に表示される雇用履歴の詳細。プロファイル [hr_profile] への参照が含まれます。
ポジション [hr_position]	業務ポジションおよびそのポジションが属する部門への参照
HR プロファイル [hr_profile]	機密情報を含む従業員のプロファイル詳細
HR タスク [hr_task]	特定の HR ケースに関連付けられたタスクの詳細
HR ケースフロー [sf_hr_case]	HR ケースの状態フロー詳細
HR タスクフロー [sf_hr_task]	HR タスクの状態フロー詳細
HR リンク	HR リンクの詳細

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[hr_link]	
テンプレートルックアップの HR リンク [hr_m2m_link_template_lookup]	テンプレートをルックアップする HR リンクの詳細
テンプレートルックアップの HR To Do タスク [hr_m2m_task_template_lookup]	テンプレートをルックアップする To Do タスクの詳細
タスクテンプレート [hr_template_lookup]	テンプレートルックアップの詳細
コンテンツブロックのオープン見出し [content_block_open_header]	
署名画像 [signature_image]	キャプチャされた署名の画像

PDF ジェネレーターのテーブル

テーブル	説明
一般要素 [general_elements]	PDF ドキュメントのテンプレートをカスタマイズするために使用可能な PDF ジェネレーターで使用するフォーマット
一般リスト [general_list]	たとえば雇用証明書などの PDF ドキュメント生成に使用するプロパティとクエリーのリスト

HR Service Management 従来版でインストールされるロール

Human Resources アプリケーション：コアのプラグインによって、次のロールが追加されます。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR スペシャリスト hr_specialist	HR ケースを作成および更新できます。	hr_case_writer
HR ジェネラリスト hr_generalist	HR ケースを作成および更新できます。	hr_case_writer
HR 採用担当者 hr_recruiting	HR ケースを作成および更新できます。	hr_specialist

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
HR 給与スペシャリスト hr_payroll	HR ケースを作成および更新できます。	hr_specialist
HR マネージャー hr_manager	すべての HR 機能を管理します。	• すべての hr_basic ロール • survey_admin • hr_position_writer • hr_profile_reader • hr_case_reader • hr_task_reader • catalog_admin • skill_admin
HR のディレクター hr_director	すべての HR 機能を管理します。	hr_manager
アサインルールのレビュー担当者 hr_assignment_reader	HR アサインルールを閲覧できます。	なし
アサインルールの更新担当者 hr_assignment_writer	HR アサインルールを更新できます。	hr_assignment_reader
HR システム管理者 hr_admin	すべての人事データを制御して、管理者の領域とスキルを管理します。	• すべての HR ロール • territory_admin • skill_model_admin • survey_admin • catalog_admin • template_admin • skill_admin • knowledge_manager • assignment_rule_admin • model_manager
HR エージェント hr_basic	HR ケースを作成、更新、および削除できます。	• document_management_user • hr_case_writer • hr_kb_writer • hr_profile_writer • hr_task_writer • skill_model_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• skill_user • survey_reader
HR ケースのレビュー担当者 hr_case_reader	HR ケースおよび HR プロファイルを閲覧できます。	• hr_read • hr_profile_reader • hr_task_reader
HR エージェント hr_read	HR ケースを閲覧および作成できます。	hr_profile_reader
HR ケースワーカー hr_case_writer	HR ケースを作成および更新できます。	• hr_case_reader • hr_task_writer
HR 承認者 hr_approver_user	HR ケースを承認できます。	approver_user
HR タスクのレビュー担当者 hr_task_reader	HR タスクを表示できます。	なし
HR タスクワーカー hr_task_writer	HR タスクを作成および更新できます。	hr_task_reader
HR プロファイルのレビュー担当者 hr_profile_reader	HR プロファイルを閲覧できます。	なし
HR プロファイルスペシャリスト hr_profile_writer	HR プロファイルを作成および更新できます。	hr_profile_reader
HR ポジションスペシャリスト hr_position_writer	HR ポジションレコードを作成、更新、および削除できます。	なし
HR ナレッジ記事ライター hr_kb_writer	HR ナレッジ記事を作成および更新できます。	なし
コンテンツフォーマッター [content_block_open_header_user]	HR ポータルのヘッダーを編集できます。	なし

HR Service Management 従来版でインストールされるユーザーグループ

Human Resources アプリケーション：コアのプラグインによって、次のユーザーグループが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーグループ	説明
HR	他の HR グループの親。HR マネージャーロールを付与し、その子グループは HR マネージャーロールを継承します。
HR 福利厚生	グループのメンバーは HR 福利厚生を管理します。HR マネージャーロールを継承します。
HR 従業員関係	グループのメンバーは従業員関係を管理します。
HR 調査	グループのメンバーは HR ケースを調査します。HR マネージャーロールを継承します。
HR リーダーシップ	グループのメンバーは HR チームを管理します。HR マネージャーロールを継承します。
HR 給与	グループのメンバーは HR 給与を管理します。HR マネージャーロールを継承します。
HR 採用	グループのメンバーは採用と雇用アクティビティを実施します。
HR システム	グループのメンバーはシステムのアクセス権を付与し、システムパスワードのリセットを実施し、システムのレポートを作成し、HR Service Portal を提供します。
HR VIP ウォッチリスト	このグループのメンバーは VIP ユーザーの HR ケースのウォッチリストに追加されます。付与されるロールはありません。

HR Service Management 従来版でインストールされるスクリプトインクルード

Human Resources アプリケーション：コアによって、次のスクリプトインクルードが追加されます。

スクリプトインクルード	説明
GeneralHRForm	HR 雇用証明書の実装スクリプト
HR	一般的に使用される値のコンテナ
GenericHierarchyProcessor	親子関係に基づく階層のデータの表示
hr_Case	HR ケースレコードのラッパークラス
hr_CaseAjax	HR ケース Ajax 要求のラッパークラス
hr_Task	HR タスクのラッパークラス
hr_Profile	HR プロファイルレコードのラッパークラス
hr_SysUser	sys_user レコードに関する HR 機能のラッパークラス
hr_Utils	HR アプリケーションの汎用機能
hr_Configuration	[HRの設定] のオプション [ユーザーまたはマネージャーが **HR** の承認なしで編集できる **HR** プロファイルフィールド] でレビューされるデータを管理します。
hrUserAuthentication	ユーザーが確認を求められているドキュメントのアクセス権を持っていることを検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトインクルード	説明
hr_AssignmentRulesSecurityManager	アサインされたルールのセキュリティのラッパー
hr_KnowledgeSecurityManager	HR ナレッジベース記事セキュリティのラッパークラス
hr_KnowledgeM2MSecurityManager	hr_case フォームでの添付されたナレッジに関連するリストセキュリティのラッパークラス
hr_EmergencyContactSecurityManager	HR プロファイル緊急連絡先セキュリティのラッパークラス
hr_EmploymentHistorySecurityManager	HR プロファイル雇用履歴セキュリティのラッパークラス
hr_PositionSecurityManager	HR ポジションセキュリティのラッパークラス

HR Service Management 従来版でインストールされるクライアントスクリプト

Human Resources アプリケーション：コアによって、次のクライアントスクリプトが追加されます。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
opened_for 変更に関する優先度リセット	HR ケース [hr_case]	ユーザーが VIP かどうかによって HR ケースの優先度を調整します。
自動入力フィールド	HR ケース [hr_case]	そのレコードに関連付けられたユーザーからの詳細に基づいて、HR ケースの場所および部門フィールドを自動設定します。
プロファイルおよびアサイン先グループの入力	HR ケース [hr_case]	HR ケースにアサイン先グループおよび HR プロファイルのフィールドを入力します ([オープン対象者] のユーザーに HR プロファイルがある場合)。
カスタムナレッジ検索	HR ケース [hr_case]	HR ケースフォームビュー内のカスタムナレッジ検索です。
終了日は開始日より後の日付にする必要があります	HR 雇用履歴 [hr_employment_history]	雇用終了日が雇用開始日以前の日付ではないことを検証します。
一意のユーザーを強制	HR プロファイル [hr_profile]	選択したユーザーに HR プロファイルがすでにある場合に、新しいプロファイルの作成を防止します。
レコードプロデューサー変数の非表示	HR ケース [hr_case]	HR ケースフォームビューに表示されるレコードプロデューサー変数を非表示にします。
VIP 従業員の強調表示	HR ケース [hr_case]	HR ケースリストで VIP ユーザーの HR ケースを書式設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
テンプレートを使用してカテゴリを入力	HR ケース [hr_case]	選択した HR テンプレートに基づいてカテゴリを入力します。
sys_user を使用してフィールドを入力	HR プロファイル [hr_profile]	既存のユーザーが選択されている場合に、新しい HR プロファイルレコード内のフィールドを更新します。
変更時の HR プロファイル入力	HR ケース [hr_case]	オープン対象ユーザーの変更時に、HR ケースの HR プロファイルフィールドが自動で更新されます。
変更時のオープン対象フィールド入力	HR ケース [hr_case]	プロファイルが HR ケースに追加されたときに、[オープン対象者] フィールドを更新します。
カテゴリを使用してテンプレート入力	HR ケース [hr_case]	カテゴリの変更時に、HR ケースのテンプレートを入力します。
開始日は終了日よりも前でなければなりません	HR 雇用履歴 [hr_employment_history]	雇用開始日が雇用終了日より後の日付ではないことを検証します。
フィールドアクセス [onLoad]	hr_profile	ユーザーが hr_case_writer ロールを持っていない場合に、HR プロファイルのフィールドを読み取り専用に設定します。
部門変更時にマネージャーを更新	HR 事例	[部門] フィールドが更新されると、オンボーディングケースの場合、[マネージャー] フィールドを設定します。
カテゴリの設定	hr_document_template	[カテゴリ] フィールドのデフォルト値を [雇用の検証] に設定します。
ユーザー変更のタスクをクリア	hr_document_acknowledgement	参照タスク内のユーザーが変更された場合に、ドキュメント確認応答を解除します。
必須フィールド	HR 事例	必須項目がすべて入力されるまで、フォームを送信できないようにします。
ポジションから部門を入力	HR 事例	[ポジション] フィールドが更新されると、オンボーディングケースの場合、[部門] フィールドを設定します。
送信時のメールアドレス検証	hr_emergency_contact	フォーム送信時にメールアドレスが有効であることを確認します。
HR タスクで確認応答タイプを必須に設定	HR タスク	HR ケースで [オープン対象者] ユーザーにアサインされている場合、[確認応答タイプ] フィールドを必須にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
ユーザーフィールドは hr_admin のみ書き込み可能	hr_profile	hr_profile フォームのユーザーフィールドは、hr_admin ユーザーを除くすべてのユーザーに対して読み取り専用です。

HR Service Management 従来版でインストールされるビジネスルール

Human Resources アプリケーション：コアによって、次のビジネスルールが追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
アサイン済み #作業準備完了 (承認オフ) 承認準備完了 作業準備完了 (承認オン) #作業を開始 #キャンセル	HR ケース [hr_case]	HR ケースの状態フロープロセスを起動します。
承認 アサイン済み #クリーンアップをキャンセル 作業準備完了 再アサイン HR ケースを再開 作業を開始	HR タスク [hr_task]	HR タスクの状態フロープロセスを起動します。
スクラッチパッドにカテゴリを追加	HR ケース [hr_case]	HR ケースタイプと関連するカテゴリを読み込み、テンプレートをケースタイプにマップします。
ウォッチリストに HR スーパーバイザーを追加	HR ケース [hr_case]	ユーザーが VIP の場合に、HR VIP ウォッチリストグループのメンバーを HR ケースに追加します。
#ユーザー受け入れ状態追加	HR ケース [hr_case]	HR ケースを [ユーザー受理待機中] 状態にします。
#自動アセスメントビジネスルール	HR ケース [hr_case]	ケースがクローズまたはキャンセルされた場合に、HR サーベイをトリガーします。
#期間をクリア	HR ケース [hr_case]	ケースが再アクティブ化されたとき (レコードの挿入または更新時にアクティブが true に変更された

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
		とき) に、hr_case レコードの期間の値をクリアします。
HR タスクをクローズ	HR タスク [hr_task]	従業員がメールに返信してファイルを添付するときに、従業員からドキュメントを要求するために作成された HR タスクをクローズします。
必要なアクションを表示	HR ケース [hr_case]	メッセージに HR がいくつかのアクションを要求していることを表示します。
作業準備完了メッセージの表示	HR ケース [hr_case]	HR ケースがエージェントに作業開始を指示するドラフト状態である場合にメッセージを表示します。
HR ケースのリマインドメッセージを表示	HR ケース [hr_case]	現在のユーザーのアクセスレベルをチェックし、HR ケースで適切な情報を表示します。管理者がユーザーの代理操作をしている場合は、アクセスが許可されていないことをメッセージで表示します。
一意のユーザーを強制	HR プロファイル [hr_profile]	HR プロファイルが重複してユーザーに入力されていないことを確認します。
退職時サーベイをトリガー	HR タスク [hr_task]	退職時サーベイタスクの状態を [対応中] に変更すると、退職時サーベイへのリンクを送信します。
全タスクのクローズ時に HR ケース所有者に Notify	HR タスク [hr_task]	すべての HR タスクが完了したときに、HR ケースにアサインされたエージェントに通知を送信します。
ケースの SLA を入力	タスク SLA [task_sla]	HR ケースがアクティブな場合に、サービスレベルアグリーメントのタイマーを挿入します。
ケースの再アサインカウンター	HR ケース [hr_case]	ケースが再アサインされた回数をカウントします。
HR スーパーバイザーをウォッチリストから削除	HR ケース [hr_case]	ユーザーが VIP ではなくなった場合に、HR VIP ウォッチリストグループのメンバーを HR ケースから除外します。
クエリーの制限	HR ケース [hr_case]	リストビューに表示する HR ケースレコードを取得するためのクエリーを変更します。
クエリーの制限	HR タスク [hr_task]	リストビューに表示する HR タスクレコードを取得するためのクエリーを変更します。
クエリーの制限	緊急連絡先 [hr_emergency_contact]	リストビューに表示するレコードを取得するためのクエリーを変更します。
クエリーの制限	雇用履歴 [hr_employment_history]	リストビューに表示するレコードを取得するためのクエリーを変更します。
hr_case イベントの送信	HR ケース [hr_case]	レコードの挿入または更新時に、イベントをイベントキューに追加します。
HR mailto の設定	システムのプロパティ [sys_properties]	ユーザーが HR ポータルで [**HR** にメールする] を選択するときに、構成モジュールで指定されたメールアドレスを設定します。
ユーザーフィールドの設定	HR ケース [hr_case]	レコードが挿入または更新されたときに、hr_case レコードの値をオープン対象者に設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
HR ユーザー受け入れタイマーを開始	HR ケース [hr_case]	HR ケースが解決されたときに、タイマーを開始します。解決策を受け取ってケースをクローズするように、ユーザーに通知されます。ユーザーの応答がない場合、タイマーが切れるとケースは自動的にクローズされます。
#hr_profile にフィールドを同期	ユーザー [sys_user]	sys_user レコードの更新時に、関連する hr_profile と sys_user レコード間でフィールドを同期します。
#sys_user にフィールドを同期	HR プロファイル [hr_profile]	hr_profile レコードの更新時に、関連する sys_user と hr_profile レコード間でフィールドを同期します。
期間の更新	HR ケース [hr_case]	ケースがアクティブではなくなったとき (レコードの挿入または更新時にアクティブが false に変更されたとき) に、hr_case レコードの期間の値を設定します。
#HR ケースの完了割合を更新	タスク [task]	関連する HR タスクの状態に基づいて、HR ケースのタスク完了割合を更新します。
名前フィールドを更新	HR プロファイル [hr_profile]	レコードの挿入または更新時に [名] または [姓] の値が変更された場合、hr_profile レコードの [名前] の値を更新します。
#終了日が開始日の後であることを確認	HR プロファイル [hr_profile]	hr_profile レコードの挿入または更新時に雇用終了日と雇用開始日のいずれかの値が変更されると、終了日が開始日より後であることを確認します。
#hr_profile に対する opened_for を検証	HR ケース [hr_case]	[ステータス] が [要求済み] でないときにレコードが更新されると、hr_case レコードの [オープン対象者] の値を更新します。
ValidateChanges	HR タスク [hr_task]	変更が有効であることを確認します。
#作業メモの検証	HR ケース [hr_case]	HR ケースの状態変更時に、作業メモの入力を要求します。
#作業メモの検証	HR タスク [hr_task]	HR タスクの状態変更時に、作業メモの入力を要求します。

HR Service Management 従来版でインストールされるメール通知

Human Resources アプリケーション：コアは、次のメール通知を使用します。すべて HR ケース [hr_case] テーブルに基づいています。

スクリプトアクション	説明
オープン HR ケース	挿入されたレコードの [アクティブ] が true の場合に、発信者およびケースを入力したユーザーにメールを送信します。
メールから作成された HR ケース	HR ケースが受信メールアクションから作成されたときに、送信者にメールを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプトアクション	説明
自分にアサインされた HR ケース	アクティブが true である、かつ担当者が空欄ではない、かつ担当者が変更され、かつレコードの挿入または更新時に、アサインされたユーザーにメールを送信します。
自分のグループにアサインされた HR ケース	アクティブが true である、かつ担当者が空欄である、かつアサイン先グループが変更され、かつアサイン先グループが空欄ではなく、かつレコードの挿入または更新時に、アサイン先グループのメンバーにメールを送信します。
HR ケースでのコメント	アクティブが true であり、かつ追加コメントが変更され、かつレコードの更新時に、作成者、発信者、アサインされたユーザー、およびウォッチリストのメンバーにメールを送信します。
HR ケースの再開	HR タスクが完了してクローズされ、HR ケースが自動的に再開するときに、アサインされたユーザーにメールを送信します。
HR ケースの作業メモ追加	アクティブが true である、かつ担当者が空欄ではない、かつ作業メモが変更され、かつレコードの更新時に、アサインされたユーザーにメールを送信します。
HR 会社へのようこそメール	従業員のオンボーディング HR ワークフローによって発生するイベントの HR プロファイルマネージャーにメールを送信します。
自分にアサインされた HR タスク	アクティブが true である、かつ担当者が空欄ではない、かつ担当者が変更され、かつレコードの挿入または更新時に、アサインされたユーザーにメールを送信します。
自分のグループにアサインされた HR タスク	アクティブが true である、かつ担当者が空欄である、かつアサイン先グループが変更され、かつアサイン先グループが空欄ではなく、かつレコードの挿入または更新時に、アサイン先グループのメンバーにメールを送信します。
HR タスクのコメント追加	アクティブが true であり、かつ追加コメントが変更され、かつレコードの更新時に、アサインされたユーザーおよびウォッチリストのメンバーにメールを送信します。
HR 雇用の検証	雇用証明書を要求したサードパーティにメールを送信します。

HR Service Management 従来版でインストールされるイベント

Human Resources アプリケーション：コアによって、次のイベントが登録されます。

イベント	説明
hrc.case.resume	HR タスクがクローズされ、HR ケースが再開されるときにトリガーします。
hrc.request.changed	状態、アサイニー、アサイン先グループ、および作業メモが変更されたときにトリガーします。
hrc.request.email.creation	要求がメールから挿入されたときにトリガーします。
hrc.task.changed	状態、アサイニー、アサイン先グループ、および作業メモが変更されたときにトリガーします。
hrc.task.closed	タスクが完了してクローズされても、親ケースが再開されずに 1 つ以上のタスクが処理待ちになっているときにトリガーします。
hr_case.approved	HR ケースの承認時にトリガーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント	説明
hr_case.assignment_group.changed	アサイン先グループの変更時にトリガーします。
hr_case.commented	HR ケースにコメントが追加されたときにトリガーします。
hr_case.emp_verification	要求者に雇用の検証メールを送信する雇用の検証の UI アクションからトリガーします。
hr_case.inserted	HR ケースの挿入時にトリガーします。
hr_case.inserted.assigned	HR ケースの挿入および自動アサイン時にトリガーします。
hr_case.inserted.unassigned	自動アサインされていない HR ケースの挿入時にトリガーします。
hr_case.updated	HR ケースの更新時にトリガーします。
hr_case.welcome_email	新しい従業員にようこそメールを送信するオンボーディングケースの挿入時にトリガーします。

HR Service Management 従来版でインストールされる **HR** スキル

Human Resources アプリケーション：コアによって、次の HR スキルが追加されます。

HR スキル	説明
従業員のキャリア	従業員のキャリアパスに関するガイダンスを提供します。
社員の退職	退職ケースを管理して、すべてのタスクが完了したことを確認します。
従業員オンボーディング	オンボーディングケースを管理して、すべてのタスクが完了したことを確認します。
Employee Relations	従業員関係のケースを持つ従業員を支援します。
従業員の異動	従業員の異動プロセスを管理して、すべてのタスクが完了したことを確認します。
退職面談	退職する従業員と面談して、コンプライアンスを確認し、フィードバックを収集します。
採用	新しい従業員の雇用について、人事的な要求事項などのプロセスを管理します。
HR	すべての HR スキルに含まれます。
HR 福利厚生	福利厚生ケースで従業員を支援します。
HR ポリシー	会社ポリシーについての質問で従業員を支援します。
HR システム	給与、学習管理システム、および従業員データベースなどの HR システムを管理します。
休暇	産前産後休暇などの休暇を計画する従業員を支援します。
給与	給与に関する質問や問題を持つ従業員を支援します。
スペイン語	スペイン語を話し、必要な場合は翻訳者として対応可能です。
時間の追跡	タイムカードに関する質問を持つ従業員を支援します。
休暇	休暇に関する質問を持つ従業員を支援します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR Service Management 従来版でインストールされる HR カタログアイテム

Human Resources アプリケーション：コアによって、次の HR カタログアイテムが追加されます。

HR カタログアイテム	説明
401(k) の給付	401(k) の給付に関する質問を送信します。例：拠出できる金額を知りたい。引き出しが開始される時期を知りたい。
キャリアガイダンス	組織のキャリアに関する質問を送信します。例：昇進が検討されるために必要なことを教えてください。
社員情報変更	新しい個人用メールアドレスなど、HR プロファイル情報への変更を入力および送信します。一部のフィールドは自動的に更新されます。その他のフィールドは HR エージェントが更新します。
社員退職	会社を辞める従業員の退職要求を送信します。変数には、退職する従業員、退職タイプ、および雇用終了日が含まれます。
社員オンボーディング	これから開始が予定されている新規雇用のオンボーディング要求を送信します。変数には、HR プロファイル情報、雇用情報、および個人情報が含まれます。
従業員関係に関する質問	従業員関係に関する質問を送信します。例：同じオフィスの同僚が一日中電話していますが、声が大きすぎます。
雇用の検証	雇用証明書を作成し、銀行のローン担当者などのサードパーティの連絡先に送付する要求を送信します。変数には、機関名、連絡先の名前と情報、およびメールアドレスが含まれます。
全般	他のカタログアイテムの対象になっていない福利厚生についての質問を送信します。例：会社に割引プログラムがあるか教えてください。
不満	対応が必要な出来事や状況を説明するケースを送信します。例：誰かが二階のトイレで毎日午後になるとタバコを吸っています。
休暇	休暇の要求を送信します。変数には、休暇のタイプ、休暇の開始日時および終了日時が含まれます。
ライフイベント	結婚または同棲関係などライフイベントに関する質問を送信します。
医療/歯科/視力	同棲パートナーを対象範囲とするために必要なものなど、医療保険に関する質問を送信します。
給与	給与に関する質問を送信します。例：W2 控除を変更する方法を教えてください。
定年退職	定年退職の認定を受けるために必要な勤続年数など、退職給付とオプションに関する質問を送信します。
学費	会社のガイドラインに従い、奨学制度の要求を送信します。変数には、教育機関、選択したクラス、完了日、および奨学金額が含まれます。
休暇	1 年に 1 週間追加で休暇を取得する場合などの休暇ポリシーについて質問を送信します。

HR Service Management 従来版を理解する

HR のスコープ外バージョンの HR Service Management は、従業員と HR 部門との関係をサポートする組織内の標準 HR プロセスを自動化できるため、企業にメリットをもたらします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR Service Management の利用者

企業の HR 部門が HR Service Management アプリケーションを使用します。企業の HR 部門は、従業員関係、福利厚生の管理、ポリシーの適用、採用と雇用、パフォーマンス管理など、多くの分野で構成されています。大規模なHR 部門には、通常、以下のメンバーが含まれます。

- 1 つ以上の HR 分野に特化した HR 専門家。たとえば、福利厚生分野には、保険の管理、休暇、および従業員株式購入の専門家が配属されます。
- ビジネスグループと作業したり、特定地域で作業したりして、質問、キャリア、パフォーマンス管理、およびその他の従業員関係の要求について従業員を支援する HR ジェネラリスト。
- 組織全体での従業員サポートにおける HR グループの有効性を監視して評価する HR マネージャー。企業が連邦、州、および地域の規制に準拠していることも確認します。
- Human Resources アプリケーションを含め、中央従業員データベース、給与、学習とパフォーマンス管理システムやその他のシステムなどを構成および保守する HR システム管理者。

HR Service Management の使用方法

HR Service Management アプリケーションは企業を強化し、サポートします。従業員、IT、HR 部門間の関係は、以下のようなさまざまな方法でサポートされます。

- 従業員は、HR Service Portal 従来版またはカタログを使用して質問やその他の要求を HR 部門に送信できます。
- Connect サポート機能を使用すれば、従業員は、HR のチャットキューを監視する HR エージェントとチャットできます。「Connect サポート」を参照してください。
- HR スタッフは、HR ケースの作成、管理、表示を行ったり、従業員からの質問に回答したり、従業員が送信する要求を処理したりできます。
- HR マネージャーは、レポートを実行して概要情報を表示し、HR 部門が実施した作業を監視および管理することができます。
- HR および企業 IT 管理者は、エンタープライズ Configuration Management Database (ECMDB) を通じて給与やパフォーマンス管理システムなどの会社の HR システムをより効率的に管理できます。

HR Service Management のメリット

このアプリケーションを使用すると、組織全体に次のメリットがもたらされます。

標準の HR プロセスの自動化

複数の一般的な HR プロセスが自動化されます。この自動化により、HR チームが担当するチェックリスト、メールのやり取り、電話の数が削減されます。

従業員アクセスの向上

従業員はサービスカタログを通じて HR サービスにアクセスできるので、要求ごとの個別メールの作成、電話、HR への個人訪問が不要になります。

要求と進捗状況の追跡

HR マネージャーは、レポートとビューを使用して、スタッフが会社をサポートするために実行している作業への理解を深めることができます。従業員は、自分の要求のステータスを確認できます。

その他のサービスとの統合

人事プロセスには HR タスクとその他のチームのタスクの両方を含めることができ、サービスデリバリを大幅に向上させることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR Service Management の用語

このアプリケーションでは次の用語を使用しています。

用語	定義
HR 基準	条件に基づいて HR およびシステムユーザーのグループ分けを選択する方法
HR サービス	HR サービスのリスト
HR トピックカテゴリ	HR サービストピックカテゴリのリスト
HR 関係	ユーザーの相互関係
HR ポジション	会社テーブルで利用可能なポジション
HR アサイン階層定義	エスカレーション階層を指定
HR グループロール	HR グループロールを持つグループのリスト
HR メールスクリプト	すべての HR メールスクリプトのリスト
HR ユーザーロール	HR ユーザーロールを持つユーザーのリスト
HR テンプレート	カタログアイテムに基づくケースレコード作成用のテンプレート
クライアントロールルール	クライアントロールを生成するルールを指定
HR トピック	HR サービストピック詳細の詳細リスト
HR サービスオプション	ケースの作成に影響する HR サービスオプションのリスト
HR 部門	会社テーブルで利用可能な部門
HR の場所	会社テーブルで利用可能な場所
HR チャットキュー	HR チャットキューのリスト
HR サーベイ	HR アプリケーションで使用されるサーベイ
HR リンク	HR アプリケーションで使用される外部リンク
HR プロパティ	HR アプリケーションで使用されるシステムプロパティ
HR メールテンプレート	HR に関連するすべてのメールテンプレートのリスト
HR ナレッジベース	HR アプリケーションで使用されるナレッジベース
HR ナレッジ記事	HR アプリケーションで使用されるナレッジ記事
HR Notifications	HR アプリケーションで使用されるメール通知
HR サービスカタログカテゴリ	HR アプリケーションで使用されるサービスカタログカテゴリ
HR サービスカタログアイテム	HR アプリケーションで使用されるサービスカタログアイテム
HR ドキュメントテンプレート	HR アプリケーションで使用されるドキュメントコンテンツのドキュメントテンプレート
HR グループ	HR ユーザーが使用するグループ
HR スキル	会社のユーザーが利用可能なスキル
HR ロール	HR ユーザーが使用するロール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

用語	定義
HR 福利厚生プロバイダー/プラン	HR 福利厚生サービスで使用される福利厚生プロバイダーとプラン
HR 福利厚生タイプ	HR 福利厚生サービスで使用される福利厚生タイプ
懲戒対象問題タイプ	HR 従業員関係サービスで使用される懲戒対象問題タイプ
訓告タイプ	HR 従業員関係サービスで使用される訓告タイプ
HR システムレポート頻度	HR システムサービス用に定義されたシステムレポート頻度
HR システムレポートタイプ	HR システムサービスで使用される HR システムレポートタイプ

従来版 **HR** の実装ガイド

HR のスコープ外バージョンを実装するには、HR 管理が IT スタッフと協力し、HR データを設定して、組織の HR プロセスに利用するアプリケーションを設定します。

次のトピックでは、組織へのロールアウトを成功させるための計画、構成、および実装に関するガイドラインを説明します。

従来版 **HR** 用の **HR** と **IT**の実装チーム

最初に、アプリケーションの構成について意思決定ができる HR スタッフと HR のスコープ外バージョンのアプリケーションを設定できる IT スタッフで構成されるチームを作ります。

実装チームには、次の責務を担うことのできる HR および IT スタッフを集めます。

HR プロジェクトマネージャー

プロジェクトマネージャーは、部門のシステムとプロセスを理解している、タイムライン、予算、意思疎通などの責任者です。

HR IT 管理者

この役割は通常、既存の HR システムを管理する人、および Human Resources アプリケーションの構成を管理する人が担当します。

HR マネージャー

マネージャーとは、福利厚生、給与、および従業員関係など、さまざまな HR 機能を担う人のことです。

その他のステークホルダー

導入を成功させるために承認、入力、またはサインオフする必要があるその他の人を指します。たとえば、トレーニング組織などが該当します。

従来版 **HR** の実装に関する意思決定

HR 実装チームで、HR のスコープ外バージョンに対するシステム構成の意思決定を行います。

チームとして、次のトピックを議論します。一部の議論内容には、アカウントマネージャーや別の社内グループからの協力が必要です。

統合

既存の HR 従業員データベースがある場合、HR プロファイルデータベースと統合するかどうかを決定します。

別のシステムを使用する場合は、統合を支援するプロフェッショナルサービスの利用が必要になる場合があります。

プロセスフロー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースを解決するためのプロセスを推進するために、状態フローまたはワークフローを使用するかどうかを決定します。

HR ナレッジベース

ロールアウト前にHR ナレッジベースを設定するかどうか、つまり、従業員が HR ケースを送信し始める前にナレッジベースから HR ドキュメントを利用可能にするかどうかを決定します。

HR システムの重要なメリットの 1 つに、ポリシー、福利厚生、祝祭日スケジュールなどを掲載できる人事ナレッジベースがあります。従業員がケースを送信するときに、簡単な説明に入力したキーワードに基づいてナレッジベースが検索されます。ナレッジベースで詳しい情報を提供すれば、質問の回答が見つかり、ケースを送信する必要がなくなる場合があります。

複数の HR ナレッジベースを定義して、異なる従業員のセットに提供することもできます。たとえば、米国の従業員用に 1 つのナレッジベースを作成し、メキシコの従業員用に別のナレッジベースを用意して、ポリシーや祝日などの違いに対応します。

HR ケースおよびタスクのアサイン

HR エージェントに HR ケースおよびタスクをアサインする方法を決定します。次の情報をレビューして、アサインプロセスを把握し、事前定義されたアイテムとオプションを理解します。

- 従来版 HR でケースとタスクがアサインされる仕組み
- HR Service Management 従来版でインストールされるユーザーグループ
- HR Service Management 従来版でインストールされる HR スキル
- HR Service Management 従来版でインストールされる HR カタログアイテム
- 従来版 HR の構成

現在の HR プロセス

組織のオンボーディングおよび退職のプロセスなど、重要な HR プロセスの概略を描きます。そのプロセスを Human Resources アプリケーションで事前定義されたプロセスと比較して、事前定義されたプロセスをどのように変更する必要があるかを特定します。設定の必要があるその他のプロセスを確認します。

サービスレベルアグリーメント (SLA)

さまざまなタイプの HR ケースを解決するために必要な期間を決定し、この情報を使用して、HR プロセスの有効性追跡を目的とした HR サービスレベルアグリーメント (SLA) を定義します。

HR ロールアウト

計画プロセスの一部として、HR を従業員にどのように展開するか、必要なトレーニングは何かを決定します。次の内容を検討します。

- 従業員の複数グループに段階的に展開しますか。
- 一部のみを段階的に展開しますか。たとえば、最初のフェーズでは、すべての従業員が簡単な HR の問い合わせを送信できます。2 番目のフェーズには、オンボーディングや退職などの自動化プロセスに関するトレーニングと実装が含まれます。
- 従業員が新しい HR プロセスに興味を持ち、使いたくなるようにするために何をしますか。
- 下記のような各ユーザータイプには、どのトレーニングが必要ですか。
  - HR 要求を送信するエンドユーザー
  - ケースに対応する HR エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 適切なタイミングでの応答が必要な HR 承認者
- HR ケースアクティビティを追跡して監視する HR マネージャー
- リストにないその他のステークホルダー

従来版 **HR** における状態フローとワークフローの比較

Human Resources アプリケーションに設定可能な構成の 1 つが、状態フローを自動化するかどうかの設定です。状態フローを自動化しない場合は、作業が完了したら HR ケースの状態を手動で変更したり、プロセスを自動化するワークフローを使用したりすることができます。

定義

状態フロー

状態フローは、タスク [task] テーブルから派生したテーブル内で、ある状態から別の状態への移行をカスタマイズします。システムは、特定の状態への移行中に作業を実行するように設定されています。状態移行の例は、ケースの [ステータス] フィールドが [準備完了] 状態から [対応中] に変更される場合などです。

状態フローを作成すると、タスクステータスを制御するプログラミング要素が、カスタマイズ可能なビジネスルール、クライアントスクリプト、広範なオプションの処理を可能にする UI アクションに自動置換されます。自動または手動で、かつ任意の順序で発生するようにカスタムステータス移行を設定することができます。特定のステータスでのみ表示されて有効になるビジネスルールと UI アクションを作成できます。

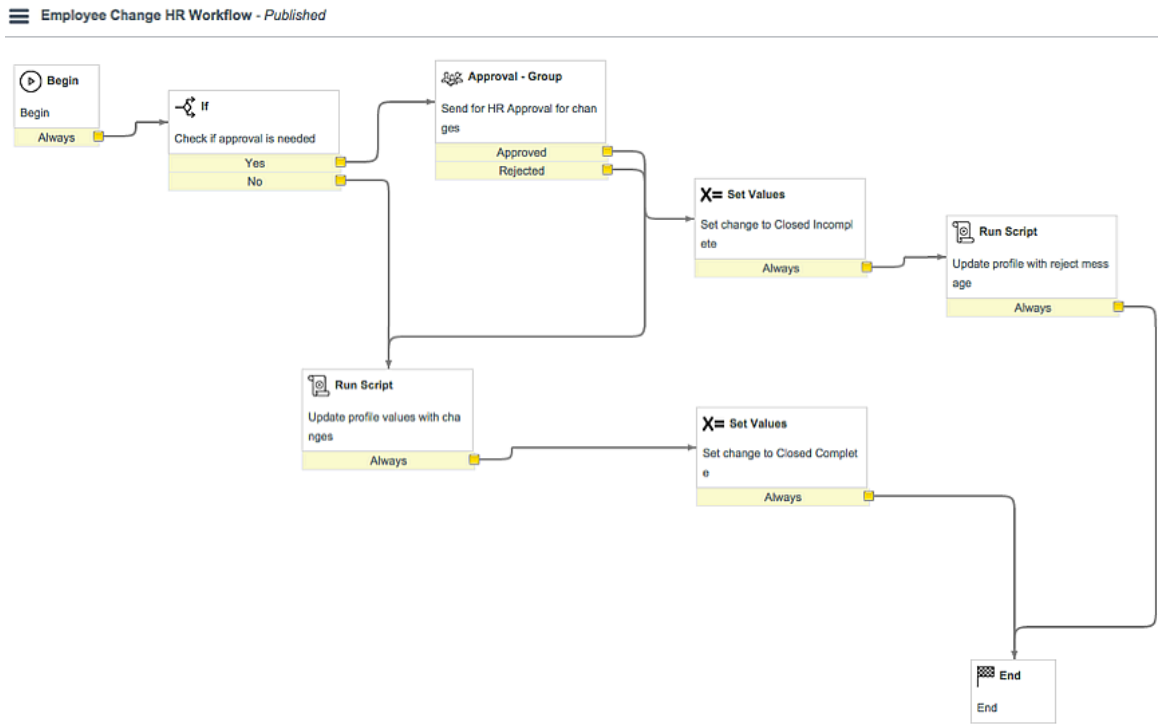
ワークフロー

ワークフローではプロセスのカスタマイズが同じになりますが、ワークフローアクティビティは状態の変更以外のトリガーをベースにすることが可能です。ワークフローを使用する場合は、状態を変更するアクティビティを定義しますが、アクションを起こすタイマーの設定、Activity Stream へのメッセージ追加、別ワークフローの開始など、他のアクティビティを含めることもできます。

ワークフローの作成と修正は、ワークフロー全体が単一画面でグラフィカルに表示されるワークフローエディターで行います。次の HR ワークフローはその表示例です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ワークフローの例



HR でインストールされる状態フローとワークフローの理解

人事をアクティブ化すると、状態フローとワークフローの両方がインストールされます。ステータスフローは、 でデフォルトで有効になっています ヒューマンリソース **(HR)** > 管理 > 構成.

次のプロセスにはワークフローが定義されています。

従業員変更 HR ワークフロー

最初に、承認が必要かどうかをチェックします。承認が必要ない場合、または承認が得られている場合は、プロファイルが更新され、ケースがクローズします。変更が却下された場合、ケースは未完了でクローズします。

従業員オンボーディング HR ワークフロー

自動的に HR プロファイルを作成し、承認要求を送信します。承認を取得すると、ユーザーレコードを作成し、新しい従業員のマネージャーにようこそメールのテンプレートを送信し、従業員オンボーディング HR タスクワークフローを開始します。タスクが完了すると、ケースをクローズします。オンボーディングケースが却下された場合、ケースは未完了でクローズし、HR プロファイルが非アクティブとマークされます。

従業員オンボーディング HR タスク

オンボーディングワークフローによって開始されると、オンボーディングタスクを作成し、各タスクのプロパティに指定されたとおりに、そのタスクをアサインします。

従業員退職 HR ワークフロー

承認要求を送信します。承認を取得すると、従業員の退職 HR タスクワークフローを開始します。退職日になるとタスクはクローズされ、HR プロファイルとユーザーレコードが非アクティブに設定されます。

従業員退職 HR タスク

退職ワークフローによって開始されると、退職タスクを作成し、各タスクのプロパティに指定されたとおりに、そのタスクをアサインします。

HR ケースのユーザー受理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR エージェントがケースを完了した後に、解決を確認して受理または却下するユーザーに通知します。ユーザーが解決を受け入れるか、2 営業日以内に応答しない場合は、ケースをクローズします。ユーザーが解決を拒否する場合は、HR エージェントに通知されます。

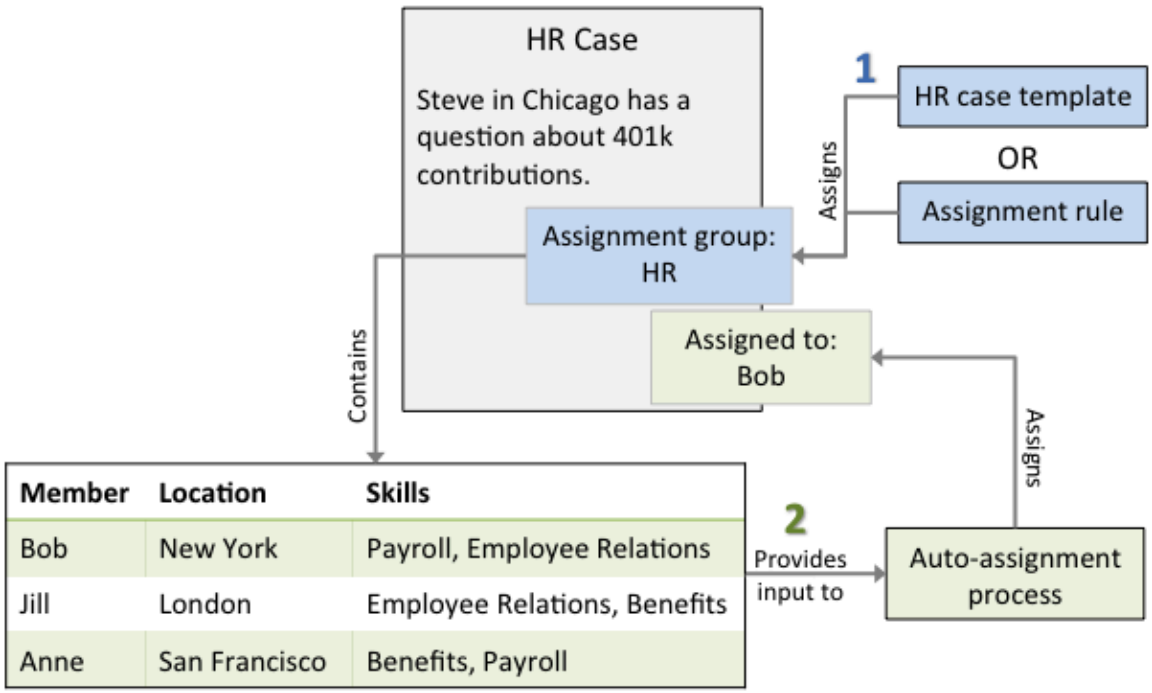
ステータスフローを表示するには、次の場所に移動します。 ヒューマンリソース **(HR)** > 状況フロー. 各状態フローには、状態フローが処理される場合の開始と終了の状態が表示されます。HR を使い始めたばかりなら、状態フローを有効にしたままにできます。状態フローが修正されない場合は、競合せずに状態フローで作業が進みます。

従来版 **HR** でケースとタスクがアサインされる仕組み

予期したとおりに機能する自動アサインの設定に役立てるため、HR ケースおよびタスクに HR エージェントがどのようにアサインされるかを把握することが重要です。

この図は、アサインプロセスの階層を示しています。

HR アサインプロセス



1. HR ケースが入力されると、HR ケーステンプレートやアサインルールから HR グループがアサインされます。HR ケーステンプレートでは、ケースの入力中、ケース送信前にグループがアサインされます。アサインルールでは、アサイン先グループが空の場合、ケース送信時にグループがアサインされます。
2. ケースが送信されると、自動アサインプロセスで、どの構成オプションが有効になっているかに応じて、タイムゾーン、場所、およびアサイン先グループの各メンバーのスキルが評価されます。また、作業負荷、各ユーザーにアサインされたケースの数も評価されます。作業負荷に基づいて、最も一致に近いアサイン先グループのメンバーをアサインします。

次の事前定義されたアイテムで、HR ケースおよびタスクのアサインをサポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前定義された **HR** アイテム

アイテム	説明
HR グループ	複数の HR グループが事前定義されていますが、その中の **[HR]** は、すべての HR スタッフメンバーを含めるためのグループです。
HR ケーステンプレート	ケーステンプレートを使用して、カタログアイテムを作成します。奨学制度や 401k に関する質問などの一般的な HR 要求には、多数のカタログアイテムが事前定義されています。ほとんどの HR ケーステンプレートが、**[HR]** をアサイン先グループとして割り当てます。 また、HR ケースを実施するタスクを作成するカタログアイテムに関連付けられている HR タスクテンプレートもあります。ケースおよびタスクの両方のテンプレートで、アサイン先グループを指定できます。
アサインルール	HR ケースが送信され、アサイン先グループがない場合に、事前定義されたアサインルールをグループとして **[HR]** をアサインします。

[HR 構成] モジュールでは、以下の自動アサインオプションが構成されます。

HR 構成自動アサインオプション

オプション	説明
エージェントの自動選択では、タスクのタイムゾーンが考慮されます	HR タスクとは、HR ケースを解決するために完了しなければならない個別の作業です。HR タスクはタイムゾーンにアサインできます。タイムゾーンをアサインすると、タスクのタイムゾーンと HR エージェントの場所を使用して、エージェントの自動アサインが可能です。
エージェントの自動選択ではエージェントの場所が考慮されます	組織が複数の場所に散らばっていて、それぞれに HR チームがある場合、HR エージェントの場所を使用できます。たとえば、ドイツの従業員からの休暇の質問は、ベルリンオフィスの福利厚生グループのメンバーにアサインされます。
タスクのためのエージェントを自動選択する場合、エージェントに [すべて] [一部] [なし] のスキルが必要です	グループ内で、HR エージェントが分野の専門性を持っている場合があります。たとえば、福利厚生チームには、医療請求または休暇要求について詳しく知っているエージェントがいる可能性があります。HR スキルをアサインして管理するかどうかによって、[すべて] [一部] [なし] から選択します。

従来版 **HR** に必要な実装の情報

HR のスコープ外バージョンに対して、HR アプリケーションの構成方法を決定したら、HR モジュールに入力またはインポートする情報のリストを取得します。

既存のシステムやデータベースからこうしたリストを取得するか、または部門の責任者に依頼して部門の情報リストを収集します。Human Resources アプリケーションへの入力準備ができているリストを開発する概要を示すときに、この情報を使用します。

1. 次の情報を収集します。
   - 組織内のポジションのリスト
   - 福利厚生、給与、ポリシーなどの HR の専門領域
2. HR の専門領域のリストを使用して、次のリストを収集します。

   HR ロール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールは、各ユーザーがアクセスできるシステムの部分を特定します。

通常は、ユーザーがグループに配置され、グループにロールがアサインされます。グループ内の全ユーザーが、グループにアサインされたアクセス権を保有します。HR 管理者、スペシャリスト、およびジェネラリストなど複数のロールが事前定義されています。事前定義されたロールをレビューし、追加の必要がある新しいロールを特定します。

HR グループ

[HR] グループは、すべての HR ユーザーを含むように事前定義されています。他の必要なグループを特定します。多くの場合は、組織内で定義されているメールグループのリストを使って始めることができます。ロールをグループにアサインでき、グループに追加した全メンバーが関連するロールにアサインされます。

注:
HR グループは、階層で設定できます。子グループにアサインされたユーザーは、その親グループと子グループにアサインされたロールを取得します。

HR スキル

HR ユーザーが持つことのできるスキルのリストを収集します。このスキルは専門知識分野のほか、使用する外国語など他のスキルも該当します。グループおよびユーザーの両方にスキルをアサインできます。ロールと同様に、グループにアサインされたスキルは、グループの全メンバーにアサインされます。

注:
HR スキルは、階層で設定できます。スキルにアサインされたユーザーは、そのスキルに加え、そのスキルに含まれるすべてのスキルを受け取ります。

3. HR ユーザーの階層リストを取得します。各ユーザーに、次の情報を特定します。リストは、HR 実装の入力ドキュメントとして使用されます。
   - ユーザーの HR グループメンバーシップ
   - ユーザーの HR スキル
   - ユーザーをグループのメンバーとしてアサインしない場合に、ユーザーにアサインされる HR ロールのリスト
   - ユーザーの場所 (該当する場合)
   - ユーザーが HR ケースを承認する必要があるかどうか。たとえば、地域の HR ジェネラリストは、退職 HR ケースを承認する必要がある可能性があります。
4. ナレッジベースに掲載する記事の概要を作成し、各記事の情報ソースをまとめます。

従来版 **HR** の構成

HR のスコープ外バージョンでは、組織の HR 設定に役立つ構成チェックリストを使用します。

すべての構成アイテムを完了するには、ある程度の時間がかかる場合があります。大部分のアイテムは同時に実行できます。例外は記載されます。実装の完了に数か月かかる場合は、初期の構成タスク中に入力した情報を見直し、更新して変更を反映します。

人事の構成

✓	構成
	ユーザーの HR プロファイルをインポートする前に、次の情報を入力またはインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

人事の構成 (続く)

✓	構成
	• 従来版 HR における組織ポジションの定義 • HR のユーザーグループを作成 します。HR グループの検索が簡単になるように、グループ名の接頭辞として「HR」を付けてください。 • 従来版 HR における HR スキルの作成または変更
	[従来版 HR の構成] を設定します。
	意思決定フェーズ中に決定されたとおり、データベースについて [従来版 HR における HR プロファイルの作成または変更] します。
	HR グループおよびスタッフにユーザーへのロールの割り当て を行います。ケースを承認する全員に hr_approver_user がアサインされていることを確認します。
	従来版 HR におけるグループへの HR スキルのアサイン。
	HR カタログのすべての HR テンプレートを作成します。これらは、計画フェーズ中に特定された追加プロセスです。
	インストールされた HR ケースとタスク状態フローをレビューし、必要に応じて状態フローのカスタマイズ を行います。 **注:** 手動またはワークフローでケースを管理している場合は、状態フローを無効化できます。
	インストールされた HR のをレビューし、必要に応じて編集、または新しいワークフローを作成します。
	[従来版 HR でのアサインルール] をレビューして構成します。
	をレビューして設定します。既存の通知のテキストをカスタマイズして、通知を作成できます。
	HR Service Level Agreement (SLA) をレビューして設定します。
	[従来版 HR でのナレッジ管理] を設定します。この設定は、コンテンツを所有して作成する、HR ナレッジベースの管理者が実施します。また、ナレッジベース管理者は、レビュー、公開、および廃止プロセスを定義して監視します。

従来版 **HR** の自動化プロセス

HR のスコープ外バージョンで、新しい従業員のオンボーディングなどの HR プロセスを自動化することができます。自動化されたワークフローを起動するプロセスが事前定義されています。事前定義されたプロセスのカスタマイズ、および別プロセスの作成が可能です。

事前定義されたプロセスは、次の要求または HR カタログアイテムの実施に使用できます。

- 従業員オンボーディング：HR マネージャーが新規従業員の HR オンボーディング要求を送信できます。
- 従業員情報の変更：従業員の名前、ポジション、場所が変わったときなどに、HR マネージャーが、従業員の HR プロファイル情報の更新要求を送信します。従業員は、自宅住所または個人メールなど、いくつかのプロファイルフィールドの変更要求を送信できます。HR プロファイルのフィールドは、要求が送信されると自動的に変更されます。
- 従業員の退職：HR マネージャーが従業員の HR 退職要求を送信できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

HR カタログアイテムをカスタマイズして、より広い組織と統合できます。たとえば、新しい従業員用のラップトップを構成するために IT チームに協力してもらう場合などです。HR プロセスのタスクの標準セットを定義して、適時にタスクを自動作成してアサインするように設構成できます。

プロセスを開始するため、従業員情報を別の部門に自動的に渡すことができます。HR チームは、こうした別プロセスの詳細を知っておく必要はありません。プロセスの管理は IT などの部門や施設などの部門が引き続き行い、プロセスが完了すると、HR 部門に通知します。

ここでは、アレンという名前の新しい従業員に事前定義されたオンボーディングプロセスがどのように使用されるかを説明します。

1. アレンの HR マネージャーが [従業員オンボーディング] 要求を HR カタログまたは HR サービスポータルから送信します。次のアクションが発生します。
   - 新しい HR ケースが [オンボーディング] のカテゴリで作成されます。
   - オンボーディングフォームからアレンの個人情報を保有する新しい HR プロファイルレコードが作成されます。HR チームは、HR プロファイルに情報を追加して、アレンが提供したすべてのデータを保管して追跡します。
2. 承認要求が生成され、オンボーディング要求を確認して承認できるユーザーに自動アサインされます。
3. 承認を取得すると、アレンのユーザーレコードが自動的に作成され、HR プロファイルにリンクされます。給与および福利厚生の設定、経歴チェックの実行などの標準的な HR タスクが、実施する HR チームに自動作成されます。
4. ワークフローでは、部門、場所、およびポジションに基づいて、適切な IT ハードウェア、ソフトウェア、およびシステムのアクセス権をアランに提供する要求が自動生成されます。
5. すべてのタスクが完了したら、HR 部門が勤務初日の準備がすべて整っていることを確認し、ケースレコードを閉じます。

HR チームは、オンボーディングプロセス全体の進捗状況を追跡できます。

イベントを使用して **HR** プロセスを開始

通常は新しい HR ケースが作成された場合に、ワークフロープロセスを開始するイベントを使用できます。このプロセスは次のように動作します。

1. HR ケースを作成または変更すると、HR 実行イベントが発生します。たとえば、新規 HR ケースが作成されると、*`hr_case.inserted`* イベントが発生します。
2. イベントにより、必要に応じてスクリプトを実行し、ワークフローを開始するスクリプトアクションがトリガーされます。たとえば、*`[IT 従業員のオンボーディングアクション]`* スクリプトアクションでは [従業員オンボーディング **IT** ワークフロー] が開始されます。

関連情報

Workflow

ワークフローエディター

従来版 **HR** のワークフローベースプロセスの設計

HR のスコープ外バージョンで、事前定義されたプロセスでは不十分な場合、新しいワークフローベースの HR プロセスを設計できます。まったく新しいワークフローを作成することも、HR プロセスで既存のコンポーネントを使用することも可能です。

新しいワークフローの設計または事前定義されたワークフローのカスタマイズを行うには、通常、ワークフローを設計およびカスタマイズした経験のある、組織内の誰かと協力します。

次のコンポーネントを HR プロセスに使用またはカスタマイズできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- オンボーディング、退職、および情報変更のための事前定義されたプロセス
- IT 従業員オンボーディングアクションおよび IT 従業員退職アクションのスクリプトアクション
- HR および IT タスクを作成するワークフロー
- カタログアイテムの要求を作成する注文ガイド
- HR の自動化プロセスを開始する、レコードプロデューサー、つまりカタログアイテム

次のアイテムは、デフォルトで HR プロセスと一緒に動作します。必要に応じて変更可能です。たとえば、他の情報を取得する HR プロファイルテーブルを拡張できます。

- HR プロファイル [hr_profile] テーブル
- HR ケース [hr_case] テーブル
- スクリプトインクルード

次のリストでは、自動 HR プロセスを新しく設計するタスクの概要を説明します。

1. 高いレベルでプロセスフローの概要を示しながら、プロセスのステージを設計します。例を表で説明します。
2. HR ケースを作成するカタログアイテムを作成またはカスタマイズします。
3. 次の関連する構成のいずれかを含む、要求を処理するためのワークフローを作成します。

   承認ルール

   要求をレビューし、承認または却下します。たとえば、休暇要求の承認などです。

   アサインルール

   要求を特定の個人またはグループにアサインします。たとえば、福利厚生変更レコードを特定の福利厚生管理者にアサインします。HR グループ、スキル、および場所はすべて、自動アサインで考慮することができます。

   メール通知

   要求について、HR チームのメンバーまたはグループにアラートを送ります。たとえば、ケースがアサインされている HR エージェントに通知を送信します。

   実行タスク

   他の部門が実行するアイテムの HR タスクと要求を作成します。たとえば、休暇の終了時に、ユーザーのメールアカウントを再度アクティブ化する HR タスクなどです。
4. 新しいプロセスに必要な場合は、プロファイル情報をカスタマイズします。たとえば、HR プロファイルテーブルを拡張して、従業員の保険請求処理に必要な場合がある依存テーブルを作成します。
5. HR ケースの作成時にワークフローを開始するイベントを選択します。

オンボーディングプロセスの一般的なステージの例

ステージ	説明
情報の取り込み	• 雇用オファーが認められると、新しい従業員についての基本情報を取り込みます。 • 取り込んだ情報で、その従業員の HR ケースおよび HR プロファイルを作成します。 • オンボーディングの承認を要求します。
承認	オンボーディング要求を承認し、この作業に次のようなタスクを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングプロセスの一般的なステージの例 (続く)

ステージ	説明
	• 身元保証人チェックなどの HR タスク。 • 非 HR 要求 (たとえば、サービスカタログの要求アイテムを生成する関連ハードウェアとソフトウェア)。非 HR 部門がこうした要求を実行します。
達成	オンボーディングに必要な生成済みタスクを実行します。
開始日時	従業員の入社時に、次のようなアクションを実行します。 • 従業員の Active Directory アカウントのパスワードリセットまたはロック解除 • 従業員へのロール追加 • チームへのようこそメール送信

従来版 **HR** における従業員オンボーディングワークフロー

従業員のオンボーディングに事前定義された HR の自動化プロセス概要を調査して、自分の組織のニーズを満たすことを確認します。必要に応じて、オンボーディングワークフローをカスタマイズするか、新しいワークフローを設計します。

新しいワークフローの設計または事前定義されたワークフローのカスタマイズを行うには、通常、ワークフローを設計およびカスタマイズした経験のある、組織内の誰かと協力します。

オンボーディングプロセスは、HR マネージャーが HR カタログまたは HR サービスポータルからオンボーディングの要求を送信して、その要求が従業員のデータ管理ケースに入ったときに開始されます。

HR 従業員がケースにアサインされ、承認を取得しないと、すべての作業が実施可能になりません。承認後は、HR 従業員が新規雇用のオンボーディングタスクを定義します。

新規雇用では、オンボーディングタスクの完了に HR Service Portal を使用します。

最初に、雇用される人の名、姓、および個人メールアドレスに基づいて、既存の HR プロファイルがチェックされます。たとえば、その人が以前に従業員だった場合は、既存の HR プロファイルが存在します。一致する HR プロファイルが見つかった場合、プロファイルに関連する情報が追加され、雇用ステータスが更新されます。既存の HR プロファイルが存在しない場合は、新しい従業員に HR プロファイルレコードが作成されます。レコードには、カタログフォームに入力された個人情報が使用されます。

HR プロファイルは承認フローがトリガーされる前に作成され、セキュリティ保護された HR プロファイルレコードに機密のコメントと作業メモを記録できるようになります。機密情報は早い段階でキャプチャされます。

注:
オンボーディング要求が新規レコードフォームから作成された場合、ユーザーは **[HR -** 従業員データ管理] カテゴリの選択から始める必要があります。ユーザーは [新規] をクリックして、情報を入力し、HR ケースを送信できます。

要求の送信後：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 新しいユーザーレコード [sys_user] が従業員に作成され、HR プロファイルに入力された情報が設定されます。
2. ユーザーレコードは HR ケースにリンクされ、[従業員データ管理ケース] ページの [オープン対象者] フィールドに名前が表示されます。
3. HR ケースの状態が [準備完了] に設定されます。
4. 従業員のオンボーディング HR ワークフローによって、新しい従業員のオンボーディングに対する承認要求が承認者にメールで送信されます。

> **注:**
> 注意を必要とする承認であることを通知して、承認者にメールを送信するように、インスタンスを構成する必要があります。

1. *hr_case.approved* 実行イベントが発生します。次のサブフローおよび注文ガイドが開始されます。
2. HR チームが実行するタスクを生成するための HR タスクワークフローです。
   - 従業員情報変更
   - 社員退職
   - 雇用証明書
   - 新規雇用オンボーディング
   - 新規従業員の給与設定
   - 新規従業員の経歴チェック
   - 新規従業員の腐敗防止ポリシー受け入れ
   - 新規従業員の福利厚生設定
   - 新規従業員のトレーニング要件
3. IT タスクのワークフローでは、IT チームのサービスカタログ要求が生成されます。*IT 従業員オンボーディングアクション* スクリプトアクションによって、スクリプト可能オーダーガイド アクティビティを使用して注文ガイドがトリガーされ実行されます。
   - 注文ガイドはルールを使用して、オンボーディング要求に回答された質問に基づき、どのアイテムが要求されたかを指定します。回答が変数の値に読み込まれ、どの要求アイテムを注文ガイドが生成するかを決定します。たとえば、すべての従業員がメールアカウントを受け取りますが、ラップトップは一部の従業員のみが受け取ります。質問は [雇用タイプ]、[部門]、および [場所タイプ] です。
   - [要求元] フィールドが新しい従業員に設定されます。
   - サービスカタログアイテムの承認要求が生成され、IT の承認者に通知が送信されます。
   - 承認の取得後、サービスカタログ要求は [承認済み] に設定され、要求されたアイテムの状態は [オープン] に設定されます。

   > **注:**
   > オンボーディングケースがキャンセルされた場合、要求アイテムもキャンセルされます。

4. 雇用開始日の前日に、新しい従業員のマネージャーにようこそメールが送信されます。新しい従業員をチームに紹介するために、マネージャーはこのメールを変更して送信できます。
5. オンボーディング要求が承認されると、次のアクションが発生します。
6. すべての生成された HR タスクおよび要求されたアイテムが完了すると、次のアクションが実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR プロファイルおよびHR ケースが更新され、雇用ステータスが [雇用] に設定されます。
- HR ケースがクローズされます。

> **注:**
> まだ完了していない HR タスクまたは要求がある場合は、HR ケースをクローズできません。

オンボーディング要求が却下された場合、次のアクションが発生します。

1. HR ケースがクローズされ、HR プロファイルが [非アクティブ] に設定されます。
2. 作業メモが HR プロファイルに追加され、却下についてのメモが残ります。
3. 適切な通知がオンボーディングレコードの作成者に送信されます。
4. 要求アイテムがキャンセルされます。
5. オンボーディングプロセスが終了します。

従来版 **HR** における従業員退職ワークフロー

事前定義された HR の退職ワークフロープロセスについての詳細をレビューして、自分の組織のニーズを満たすことを確認します。退職ワークフローをカスタマイズしたり、新しいワークフローを設計したりする必要があるかもしれません。

新しいワークフローの設計または事前定義されたワークフローのカスタマイズを行うには、通常、ワークフローを設計およびカスタマイズした経験のある、組織内の誰かと協力します。

退職要求が送信されると、デフォルトの退職プロセスを開始します。このプロセスでは、契約解除する従業員の HR ケースを作成し、従業員の退職 HR ワークフローをトリガーします。従業員に HR プロファイルレコードがない場合は、HR ケースはワークフローがトリガーされたときに作成されます。

従業員退職の承認が要求され、**[HR** リーダーシップ] グループのメンバーに承認要求が送信されます。退職要求が承認されると、次のアクションが発生します。

1. HR ケースと従業員の HR プロファイル両方の [雇用ステータス] が [退職] に設定されます。
2. HR ケースの状態が [対応中] になります。
3. *hr_case.approved* 実行イベントが発生します。これにより、次がトリガーされます。
   - HR タスクを HR ケースに追加する従業員退職 HR タスクワークフロー。退職ワークフローにより、オンボーディングと同様にテンプレートからタスクを動的に生成します。
   - 従業員にアサインされた各資産のタスクを生成することで従業員の資産を検索する [*IT* 従業員の退職アクション] スクリプトアクション。
4. 雇用終了日になり、従業員退職 HR タスクワークフローが完了すると、次のアクションが発生します。
   - HR ケースの状態が [完了してクローズ] に設定されます。

     > **注:**
     > まだ完了していない HR タスクまたは要求がある場合は、HR ケースをクローズできません。

   - HR ケースと HR プロファイル両方の雇用ステータスが [前の社員] に設定されます。
   - HR ケースと HR プロファイルの両方が、非アクティブに設定されます。

退職要求が却下された場合、次のアクションが発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. HR ケースと HR プロファイルの両方で、雇用ステータスが [雇用] に設定されます。
2. HR ケースの状態が [未完了でクローズ] に設定されます。
3. HR ケースにアサインされたユーザーに通知されます。

従来版 **HR** における従業員変更ワークフロー

事前定義された従業員変更 HR ワークフローについての詳細をレビューして、自分の組織のニーズを満たすことを確認します。従業員変更 HR ワークフローを使用して、従業員およびそのマネージャーに編集権限のない HR プロファイル情報の更新を要求します。

通常、組織では従業員が特定の個人情報を更新できますが、HR エージェントまたは従業員のマネージャーが変更する雇用情報を従業員が更新することは許可されません。たとえば、従業員が新しいポジションに昇格するときは、マネージャーがプロファイルを更新します。

人事構成で、編集できる HR プロファイルフィールドを選択できます。個人情報や雇用情報、およびその他の機密情報のフィールドを選択可能です。従業員は、自分の HR プロファイルで、編集可能な個人情報のフィールドを直接更新できます。

編集できるようにした雇用情報フィールドは、従業員のマネージャーがフィールドを更新できます。ただし、マネージャーは、従業員の HR プロファイルを開くことはできません。マネージャーは、更新された情報を含めた従業員情報変更要求を送信する必要があります。編集可能なフィールドに対する変更要求が送信された場合は、HR 従業員変更ワークフローで次のアクションを実行します。

- HR ケースを開きます。
- 従業員の HR プロファイルを更新します。
- HR ケースをクローズします。

編集可能ではない HR プロファイルの任意のフィールドを更新するには、従業員またはマネージャーが従業員情報変更要求を送信する必要があります。指定されたユーザーの HR プロファイルがある場合は、レコードプロデューサーが対応するフィールドに利用可能なデータを配置します。要求者が変更対象のフィールドを更新し、次の従業員変更 HR ワークフローを開始する要求を送信します。

- HR ケースを開きます。
- HR グループのメンバーに承認要求を送信します。通知には、要求されている変更の一覧に加え、変更を承認または却下するリンクが記載されます。
- 承認されたら、HR プロファイルが更新され、HR ケースがクローズされます。これは簡単な HR プロファイルの更新のため、この他の通知は送信されません。
- 要求された変更が却下された場合、要求を却下した人を特定するコメントが HR プロファイルに追加され、HR ケースが [未完了でクローズ] に設定され、ケースにアサインされた HR エージェントに通知されます。

たとえば従業員やマネージャーが HR エージェントを呼び出す場合などに、HR エージェントが HR 従業員変更要求を送信すると、HR プロファイルが更新され、ケースがクローズされます。通知は送信されません。

従来版 **HR** におけるカスタマイズされたプロファイル情報

HR プロセスを設計の一部として、HR プロファイル情報の処理方法をカスタマイズできます。表示されるフィールドの一部が、ユーザー [sys_user] テーブルから参照されることに留意してください。

hr_admin ロールを持っていると、HR プロファイルの情報をカスタマイズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロファイル情報の拡張

別のテーブルに追加のプロファイル情報を収集することができます。たとえば、HR プロファイル [hr_profile] テーブルを拡張する依存テーブルを作成できます。

プロファイルは機密情報です。システム管理者は表示できません。詳細については、「従来版 HR における HR プロファイルと HR ケースのセキュリティ」を参照してください。

プロファイルとユーザーレコードの関連付け

HR プロファイルレコードをユーザー [sys_user] テーブルの従業員レコードに関連付けて、両方の従業員レコードに簡単にアクセスできるようにする必要があります。HR プロファイルレコードの作成時に、プロファイルに関連付けるユーザーレコードを選択できます。

デフォルトの従業員オンボーディングプロセスにより、オンボーディングレコードが作成されて承認されると、この関連性が自動的に発生します。一般的には、設計するオンボーディングプロセスの自動関連付けを保持します。

特定のフィールドは、ユーザーレコードと HR プロファイルレコードの両方に表示されますが、そのフィールドは、ユーザー [sys_user] またはHR プロファイル [hr_profile] のいずれかのテーブルにのみ存在します。次のフィールドはユーザー [sys_user] テーブルにあります。

- プリフィックス [introduction]
- 名 [first_name]
- ミドルネーム [middle_name]
- 姓 [last_name]
- マネージャー [manager]
- 部門 [department]
- 場所 [location]

注:
ボット電話番号の同期はサポートされていません。

次の表では、*Synchronize fields to hr_profile* ビジネスルールで同期される、その他のフィールドを説明します。

ビジネスルールを使用して同期されるフィールド

HR プロファイル **[hr_profile]** フィールド	ユーザー **[sys_user]** フィールド	メモ
ポジション [position]	タイトル [title]	HR プロファイル内のポジションは、参照フィールドです。次の場合に、HR プロファイルを更新できなかったことを示すメッセージが表示されます。 • ユーザーフォームでタイトルが更新された場合 • 同じ値を持つポジションレコードが存在しない場合
自宅住所 [address]	番地 [street]	
国 [country]	国コード [country]	フィールド名は同じですが、これらのフィールドはタイプが異なります。HR プロファイルでは、[country] は参照フィールドです。ユー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルールを使用して同期されるフィールド (続く)

HR プロファイル **[hr_profile]** フィールド	ユーザー **[sys_user]** フィールド	メモ
		ザーレコードでは、[country] は選択リストです。国コードは、HR プロファイルで選択された国が選択リストにない場合に、国名の代わりにユーザーフォームに表示されます。
仕事用メール [work_email]	メール [email]	HR プロファイルには個人用と仕事用のメールフィールドがありますが、ユーザーレコードには、仕事用のメールのみが含まれます。

注:
ユーザーフォームは、住所、国、およびメールのフィールドを表示するように構成する必要があります。

従来版 **HR** 向け **HR** 管理

HR のスコープ外バージョンで、ケースの作成とアサインに使用する HR 組織データを定義して管理することが可能です。

次の情報が設定され、Human Resources アプリケーションの一部として管理されます。

- 組織内の従業員職務を説明するポジション
- HR ケースの自動アサインに役立つ HR スキル
- ケースを特定のユーザーまたはグループに自動アサインするルール
- HR ケースの作成に使用される HR テンプレートおよびカタログアイテム
- HR プロファイルレコード

HR マネージャーまたは管理者が情報を設定します。HR エージェントは、HR プロファイルレコードを作成して管理することができます。

このデータを管理するにはプロセスを定義する必要があります。たとえば、ポジションの再定義が必要かもしれません。新しい専門分野を HR 組織内で設定する場合もあります。 または、新しいHR要求プロセスが必要なこともあります。HR データが正確であるように、HR 管理者がプロセスを定義し、適切に責任者をアサインすることが重要です。

従来版 **HR** における **HR** サーベイ

HR のスコープ外バージョンで、HR サーベイを使用すると、ユーザーが HR ケースの解決に関する満足度を評価し、HR プロセスを改善するためにマネジメントにフィードバックを提供できます。

2 つの HR サーベイが事前に定義されています (HR 要求満足度サーベイおよび HR 退職時サーベイ)。HR 管理者および HR マネージャーは、HR サーベイおよびこれに関連付けられたトリガー条件を編集できます。

HR 要求満足度サーベイはクローズ済み HR ケースの 50% に対してランダムにトリガーされます。ユーザーは、HR ケースの解決の承認後または未完了でクローズするときに、サーベイリンク付きのメールを受信します。HR 退職時サーベイは退職プロセスを行う従業員に対してトリガーされます。HR タスクのステータスが [対応中] の場合は、退職するすべての従業員に送信されます。

HR マネージャーおよび管理者は、質問の回答をレビューしてスコアカードを確認できます。ユーザーが入力したコメントは、HR ケースマネジメントのパフォーマンス改善のためのフィードバックとして使用できます。次のサーベイオプションを構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アンケートの外観 (例：会社のロゴの追加など)
- 他の質問に対するユーザーの回答に応じて表示される条件付きの質問
- トリガー条件 (例：すべてのケースに対して送信、一部のユーザーに送信など)

トリガー条件により、システムで HR 要求をクローズしたときなど、所定のテーブルで特定のアクションが発生するたびに、サーベイインスタンスが生成されます。条件が満たされると毎回サーベイを送信するか、条件が満たされたときにランダムにサーベイを送信する確率を設定することができます。 トリガー条件は、HR 要求のクローズなど、最近の経験に関する満足度を測定するサーベイを送信する場合に最適です。

従来版 **HR** における **HR** サーベイの作成または変更

組織のニーズに合わせて、事前定義された HR 満足度サーベイを変更し、HR サーベイを追加で作成できます。

始める前に

必要なロール：admin、hr_admin、または hr_manager

このタスクについて

たとえば、オンボーディングなどの複雑な HR プロセスに対する満足度を評価するために HR サーベイを作成する場合などです。

次の手順では、サーベイ定義フォームのサーベイ質問の使用方法について説明します。また、[サーベイデザイナー] をクリックして、サーベイとその質問をサーベイデザイナーで開くこともできます。サーベイを保存すると、サーベイの定義が自動的に追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > サーベイ > **HR** サーベイ.
2. [新規] をクリックするか、既存のサーベイを開きます。
3. フォームに入力します。

[サーベイ定義] フォーム

フィールド	説明
名前	アンケートに表示されるサーベイの名前。
説明	サーベイに関する有益な情報。
署名	サーベイに関連した要件、勧告、またはポリシーについてのサーベイ受信者による確認回答。署名では、受信者がチェックボックスをオンにするか、これらのアサーションの読み込みを確認するために完全な署名の入力が要求される場合があります。署名を要求せずにアサーションを表示することができます。リストから既存の署名を選択するか、[新規] をクリックして新しい書名を作成します。署名フォームには次のフィールドがあります。 ○ 名前：この署名の説明的な名前。 ○ 署名タイプ：要求される署名のタイプ。選択は、[チェックボックス]、[フルネーム]、または [アサーションのみ] です。[アサーションのみ] が選択される場合は、サーベイの送信に署名は要求されません。 ○ アサーション：受信者に表示するテキスト。 デフォルトでは、*Require authentication for user signature* と呼ばれるプロパティが設定され、フルネームでの署名時にユーザーに認証を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	サーベイ定義をアクティブ化するチェックボックス。[有効] チェックボックスをオフにすると、新しいサーベイインスタンスを生成することができず、ユーザーは既存のサーベイインスタンスに入力できません。[有効] チェックボックスを使用して、公開されたサーベイを非アクティブ化またはアクティブ化します。
匿名返答	このサーベイのすべての回答が、送信したユーザー名なしで保存されるようにするチェックボックス。ユーザーがサーベイを送信すると、システムは関連付けられたサーベイインスタンスの [アサイン先] フィールドをクリアします。また、匿名サーベイのサーベイ回答には、[アサイン先] 値は含まれていません。 **注:** [アサイン先] フィールドはクリアされます。ただし、各回答レコードには survey_admin ロールのあるユーザーがアクセス可能な [作成者] および [更新者] フィールドが含まれています。
ステータス	サーベイのステータス：[ドラフト] または [公開]。
繰り返し期間	ユーザーが同じサーベイを実施できる頻度と、スケジュールに従ってサーベイインスタンスを生成するかどうかを決定するオプション。 **注:** サーベイに対してトリガー条件を使用する場合は、繰り返し期間が [無制限] に設定されていることを確認してください。トリガー条件は、ユーザーがサーベイインスタンスを受信できる頻度を規定するために別の手法を使用します。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

自動翻訳

従来版 HR における HR サーベイカテゴリと質問の作成または変更

HR サーベイ定義を作成すると、サーベイカテゴリが自動的に追加されます。このカテゴリに関連付ける質問を作成するか、または質問用の別のカテゴリーを定義できます。

始める前に

質問を入力する前に、「サーベイの質問データタイプ」で内容を確認してください。

必要なロール：admin、hr_admin、または hr_manager

このタスクについて

たとえば、HR 要求満足度サーベイには 1 つのカテゴリと、HR 要求プロセスの満足度に関する 4 つの質問があります。別のカテゴリを定義して、ケースを処理した HR エージェントに対する満足度について質問することも、既存のカテゴリに質問を追加することもできます。

次の手順では、サーベイ定義フォームのサーベイ質問の使用方法について説明します。また、[サーベイデザイナー] をクリックして、サーベイとその質問をサーベイデザイナーで開くこともできます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > サーベイ > **HR** サーベイをクリックし、サーベイを開いて質問を追加します。
2. [測定基準カテゴリ] 関連リストで、次のいずれかのアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
既存カテゴリでの質問の追加または編集	カテゴリ名をクリックします。
カテゴリおよび質問の追加	[新規] をクリックします。カテゴリ名と説明を入力し、フォームヘッダーを右クリックして [保存] をクリックします。

表示される [サーベイカテゴリ] フォームの [アセスメント測定基準] 関連リストには、定義済みの質問が含まれます。

3. 質問を編集するには、次の手順を実行します。

   a. 質問のテキストをクリックし、フォーム上のフィールドを編集します。

   b. [更新] をクリックします。

   c. 質問タイプで必要な場合は、[アセスメント測定基準の定義] 関連リストに定義を追加します。

      Example
      たとえば、リッカートおよび数値スケールデータタイプには、スケール測定基準の定義が必要です。

4. 質問を追加するには、次の手順を実行します。

   a. [新規] をクリックして、フォームに入力します。

   b. ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
      選択したデータタイプに基づいて追加のフィールドが表示される場合があります。たとえば、[選択肢] を選択した場合は、スケール定義を入力する必要があります。

   c. 該当する場合は、[アセスメント測定基準の定義] 関連リストに定義を追加します。

      Example
      たとえば、選択肢データタイプでは、選択肢を入力する必要があります。

5. [更新] をクリックします。
   サーベイ定義が再び開きます。

従来版 HR における新規 HR サーベイの公開

ユーザーが回答できるように、新しいサーベイを公開する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin、hr_admin、または hr_manager

このタスクについて

サーベイの公開後にサーベイを編集できます。この場合、サーベイは引き続き公開されます。サーベイ定義フォームの [状態] フィールドは、サーベイが公開されているかどうかを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > サーベイ > **HR** サーベイをクリックし、公開するサーベイを開きます。
2. [公開] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーがアサインされている場合は、サーベイインスタンスが自動的に生成されます。[招待状を送信] をクリックして、アサインされたユーザーにリンク付きの通知を送信できます。アサインされたユーザーは、次の場所に移動することもできます。 セルフサービス > 自分のアセスメントとサーベイ をクリックしてサーベイに回答します。

注:
公開後のサーベイを [ドラフト] 状態に戻すことはできません。ただし、[アクティブ] チェックボックスをオフにして、サーベイを非アクティブ化することができます。

次のタスク
HR 要求満足度サーベイなどのサーベイへのリンクを従業員に送信する場合は、通知を作成します。公開済みサーベイの URL を取得して、通知にその URL を含めるには、[サーベイ **URL** を見る] 関連リンクをクリックします。URL をコピーして通知内のハイパーリンクとして貼り付けます。

従来版 **HR** における **HR** サーベイをトリガーする条件の作成

新しい HR サーベイを作成する場合、トリガー条件を追加してサーベイを送信するタイミングと送信先を指定できます。

始める前に
必要なロール：admin、hr_admin、または hr_manager

このタスクについて
トリガー条件は、HR 要求のクローズなど、最近の経験に関する満足度を測定するサーベイを送信する場合に最適です。一部の説明には例としてインシデントテーブルを使用しています。HR ケース情報を置き換えて、HR サーベイのトリガー条件を作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > サーベイ > トリガー条件.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   フィールドの詳細については、「サーベイのトリガー条件フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

従来版 **HR** でのナレッジ管理

HR のスコープ外バージョンにおいて、HR システムの重要なメリットの 1 つに、ポリシー、福利厚生、祝祭日スケジュールなどを掲載できる Human Resources ナレッジベースがあります。

HR ナレッジ管理を使用すると、HR に特化した記事を作成して管理し、組織全体で共有することができます。Human Resources アプリケーションでは、このコンテンツ用に人事の一般的なナレッジベースを用意しています。このナレッジベースを使用すると次のような利点があります。

- 従業員は 1 つのソースから情報を簡単に検索できます。
- ナレッジ記事にはライフサイクル (作成、レビュー、更新、公開、廃止) が定義されているため、情報を常に最新の状態にしておくことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR ナレッジベースの Contextual Search は、簡単な説明に入力された単語に基づいて HR ケースの入力時に実行されます。関連する記事のリストが自動的に表示されます。質問への回答が記事に書かれていれば、従業員はケースを送信する必要がありません。
- HR エージェントは、HR ケースにナレッジ記事を添付して、従業員の要求に応答することが可能です。

組織の場所や事業部門によって、HR ポリシーや福利厚生パッケージが異なる場合があります。たとえば、祝祭日スケジュールおよび医療に関する福利厚生は国ごとに異なります。または、企業のオフィスと製造工場では異なるポリシーが適用されることもあります。必要に応じて、複数の HR ナレッジベースを定義し、ユーザーがアクセス権を持つナレッジベースを指定するユーザー基準を定義できます。

それぞれの HR ナレッジベースにナレッジマネージャーをアサインすることが重要です。hr_kb_writer ロールを持つユーザーが、HR ナレッジ記事を作成および編集できます。HR ナレッジのマネージャーには、次の責任があります。

- HR ナレッジベースにすべての HR ドキュメントが含まれていることを確認する。
- ナレッジ記事に回答が掲載されていない従業員からの質問など、不足しているコンテンツを特定し、コンテンツを追加する方法を考案する。
- HR ナレッジ記事のライフサイクルである、作成、レビュー、更新、公開、廃止のプロセスを実施する。
- コンテンツの更新または廃止を可能にするよう、定期的なレビューを計画する。

人事ナレッジ記事の管理方法 **HR** • アドミニストレーション > **Knowledge Management** モジュール。

従来版 **HR** における **HR** ケースへのナレッジ記事の添付

HR ケースにナレッジ記事を追加して、レコードの処理に役立てます。たとえば、会社での半ズボン着用に関して質問している HR ケースが送信された場合に、会社のドレスコードポリシーについての記事を添付できます。

始める前に

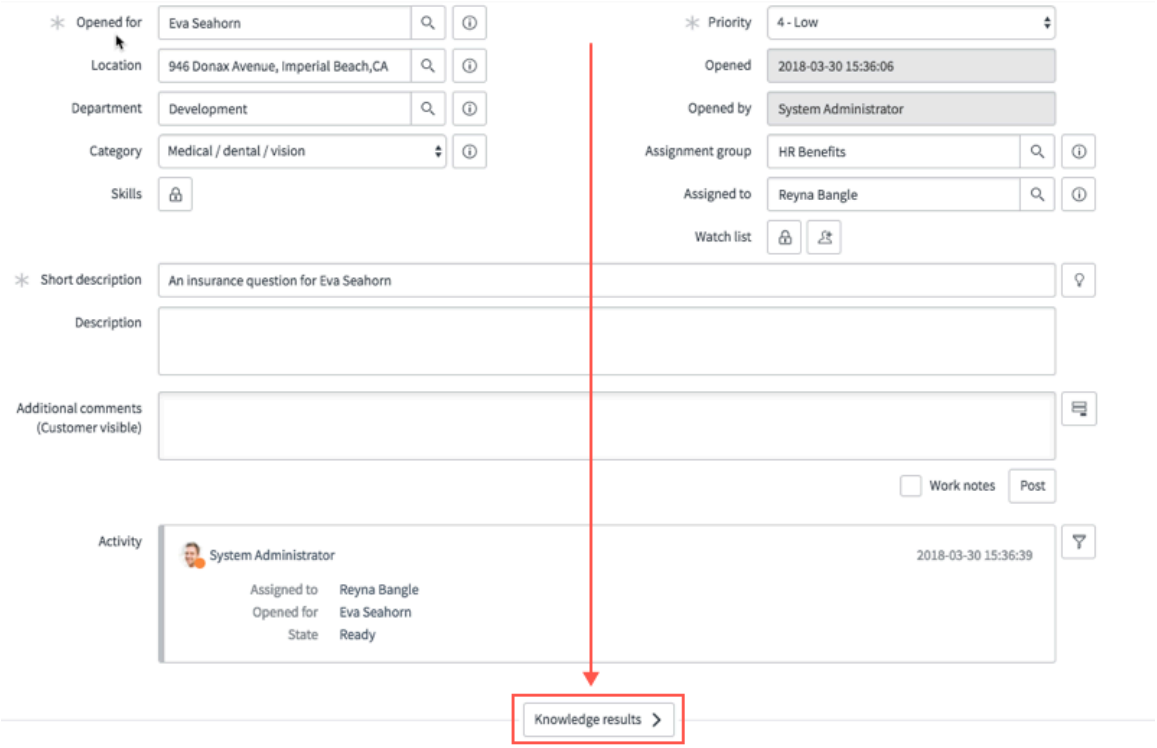
必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント [自分にアサイン済み] または [オープン] などのいずれかのモジュールを開きます。
2. HR ケースを開きます。
3. [ナレッジ結果] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. テキスト内のキーワードに基づいて、[ナレッジ結果] のリストがコメントの下に表示されます。ナレッジベースに関連付けられているユーザー基準に応じて、2 つの結果タブが表示されます。
   - [自分の結果] に、アクセス可能な記事の一覧が表示されます。
   - [[従業員名] の結果]には、[オープン対象者] の従業員がアクセスできる記事のリストが表示されます。

5. 提案されたナレッジ記事の一覧をレビューして、次を行います。

オプション	説明
記事のプレビュー	記事の横にある [プレビュー] をクリックします。ポップアップウィンドウで記事を確認して、関連性があれば [**HR** ケースに添付] をクリックします。または、**(X)** をクリックして記事を閉じます。
プレビューせずに記事を添付	記事の横に表示される [添付] をクリックします。 **注:** 記事を添付すると、そのテキストが [追加コメント] にコピーされます。ケースを保存すると、[添付されたナレッジ] 関連リストにもその記事が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [保存] をクリックします。
7. または、次の手順に従って、[添付されたナレッジ] 関連リストでナレッジを添付します。

   a. [添付されたナレッジ] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   b. オプション: 必要に応じて、検索するナレッジベースを変更します。

   c. 記事のコンテンツに基づいて記事を検索するには、[簡単な説明] [内容] [ドレスコード] などの条件を追加して、[フィルター実行] をクリックします。

   d. [コレクション] リストでナレッジベース番号を選択し、右矢印をクリックして、[添付されているナレッジリスト] に移動します。
   記事番号を選択すると、リストの下にそのトピックと簡単な説明が表示されます。

   e. [保存] をクリックします。

従来版 **HR** の組織

HR のスコープ外バージョンで、自分の組織の従業員データを作成、変更、表示、定義、および管理できます。

組織の情報は次のように設定され、管理されます。

- 組織内の HR プロファイル
- 組織内の全ユーザーのユーザーディレクトリ (閲覧のみ)
- 組織のポジション
- 組織の場所 (閲覧のみ)
- 組織の部門 (閲覧のみ)

HR マネージャーまたは管理者が情報を設定します。HR エージェントは、組織内の HR プロファイルレコードとポジションを作成し管理することができます。

このデータを管理するには、プロセスを定義する必要があります。ポジションの再定義が必要かもしれません。新しい専門分野を HR 組織内で設定する場合もあります。 または、新しい HR 要求プロセスが必要なこともあります。HR データが正確であるように、HR 管理者がプロセスを定義し、適切に責任者をアサインすることが重要です。

従来版 **HR** における組織内の **HR** プロファイル

HR のスコープ外バージョンで、HR プロファイルレコードには、名前、個人の連絡先情報、メールアドレス、雇用履歴、連絡先などといった従業員の機密データが保存されています。

HR プロファイルレコードを使用すると、雇用期間およびその後の期間をとおして、従業員の情報にアクセスして追跡できるようになります。HR プロファイルレコードは、ユーザーレコードに関連付けられていますが、ユーザーレコードとは異なります。HR プロファイルレコードは、機密情報として保存され、公開されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR プロファイルレコードは、オンボーディングプロセスなどの HR プロセスの一部として作成されます。デフォルトのオンボーディングプロセスでは、新しい従業員の HR プロファイルレコードが作成され、オンボーディングケースが承認されると、従業員ユーザーレコードにプロファイルレコードが自動的に関連付けられます。

組織では統合メソッドを使用して、従業員データベースから HR プロファイルレコードを取り込むことが可能です。さらに、[従業員データ管理ケース] に対して HR プロファイルが自動作成されます。

注:
HR ケースカテゴリが [新規雇用オンボーディング]、[従業員情報変更]、[従業員の退職]、または [雇用証明書] の場合は、HR プロファイルが自動的に作成または変更されます。

ユーザーレコードにも含まれる基本的なユーザー情報に加えて、HR プロファイルには次のセクションと関連リストが含まれています。

HR プロファイルのセクションと関連リスト

セクションまたは関連リスト	説明
メモ	コメントと作業メモ
雇用情報	雇用ステータスと雇用タイプ、従業員番号、雇用開始日と終了日などの情報です。
連絡先	住所、電話番号、個人メールアドレスなどの情報。一部のフィールド値は新入社員研修フォームからコピーされます。
緊急連絡先	従業員の緊急連絡先のリスト。第一連絡先をリストで 1 つ指定し、他の連絡先は代替として入力可能です。
雇用履歴	以前の雇用主と雇用期間のリスト。
次の関連リストが自動入力されます。リスト内のレコードは表示できますが、関連リストから新しいレコードを入力することはできません。	
直属の部下	ユーザーの直属の従業員のリスト。
同僚	ユーザーと同じマネージャーを持つ従業員のリスト。
ケース	ユーザーのオープン HR ケース

従来版 **HR** における **HR** プロファイルと **HR** ケースのセキュリティ

HR プロファイル情報は機密のため、システム管理者が閲覧できないように保護されています。HR ケースおよび HR タスク内の情報の一部も同様です。

システムにおいて、admin ロールを持つシステム管理者は、すべてのタスクを実行し、すべてのデータを表示することができます。ただし、HR プロファイルは機密情報のため、hr_basic などの hr_profile_reader または hr_profile_writer を含むロールがアサインされ、権限が与えられた HR 担当者以外は閲覧できないようにしなければなりません。

同様に HR ケースおよび HR タスクでは、添付ファイル、作業メモとコメント、説明、カレンダー、およびペイロード (自分の会社が [ペイロード] フィールドを表示するようにフォームを設定している場合) を表示できるのは権限が与えられたHR 担当者のみとする必要があります。権限が付与された HR 担当者には、hr_basic など、hr_case_reader と hr_task_reader を持つロールがアサインされたユーザーが含まれます。

したがって、特定の HR プロファイル、ケース、およびタスクデータへのアクセス権は、admin ロールを持つユーザーによって制限されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システム管理者がアクセスできる HR プロファイル情報

システム管理者は、新しい HR プロファイルを作成できません。HR プロファイルのリストを表示して HR プロファイルレコードを開くことはできますが、アクセス権があるのは次の情報に限られます。

- HR プロファイル番号と従業員のプリフィックス。
- ユーザーレコード [sys_user] と同期されている雇用情報。これには、名前、従業員番号、部門、マネージャー、および場所が含まれます。
- 仕事用のメールアドレスや勤務先の電話番号などの連絡先情報。個人情報は表示されません。
- コメント。作業メモは表示されません。
- 次の関連リストに表示される情報。
  - 緊急連絡先
  - 雇用履歴
  - 直属の部下
  - 同僚
  - ケース

システム管理者がアクセスできる HR ケースと HR タスクの情報

システム管理者は、場所、部門、および簡単な説明など、従業員のユーザー情報を表示できます。ステータス変更などのアクティビティは Activity Stream に表示されますが、コメントと作業メモは非表示になります。

システム管理者が HR ケースまたは HR タスクを開くと、表示されていない情報がメッセージに記載されます。

ユーザーの代理操作

システム管理者がユーザーの代理操作を行う場合、代理操作されるユーザーが HR プロファイルへのアクセスを許可する HR ロールを持っていても、システム管理者による HR プロファイル情報の表示は制限されます。ユーザーが代理操作するとき、次の制約が適用されます。

- 代理操作されているユーザーが HR プロファイルのアクセス権を持っている場合、HR プロファイルリストに、セキュリティ上の制約によりレコードが削除されたという内容のメッセージが表示されます。HR プロファイルレコードは表示されません。
- 代理操作されているユーザーについては、HR Service Portal から表示した [プロファイル] リンクにはプロファイル情報が表示されません。このリンクには、前述した関連リスト内の情報のみが表示されます。

従来版 HR におけるカスタマイズされたプロファイル情報

HR プロセスを設計の一部として、HR プロファイル情報の処理方法をカスタマイズできます。表示されるフィールドの一部が、ユーザー [sys_user] テーブルから参照されることに留意してください。

hr_admin ロールを持っていると、HR プロファイルの情報をカスタマイズできます。

プロファイル情報の拡張

別のテーブルに追加のプロファイル情報を収集することができます。たとえば、HR プロファイル [hr_profile] テーブルを拡張する依存テーブルを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロファイルは機密情報です。システム管理者は表示できません。詳細については、「従来版 HR における HR プロファイルと HR ケースのセキュリティ」を参照してください。

プロファイルとユーザーレコードの関連付け

HR プロファイルレコードをユーザー [sys_user] テーブルの従業員レコードに関連付けて、両方の従業員レコードに簡単にアクセスできるようにする必要があります。HR プロファイルレコードの作成時に、プロファイルに関連付けるユーザーレコードを選択できます。

デフォルトの従業員オンボーディングプロセスにより、オンボーディングレコードが作成されて承認されると、この関連性が自動的に発生します。一般的には、設計するオンボーディングプロセスの自動関連付けを保持します。

特定のフィールドは、ユーザーレコードと HR プロファイルレコードの両方に表示されますが、そのフィールドは、ユーザー [sys_user] またはHR プロファイル [hr_profile] のいずれかのテーブルにのみ存在します。次のフィールドはユーザー [sys_user] テーブルにあります。

- プリフィックス [introduction]
- 名 [first_name]
- ミドルネーム [middle_name]
- 姓 [last_name]
- マネージャー [manager]
- 部門 [department]
- 場所 [location]

注:
ボット電話番号の同期はサポートされていません。

次の表では、*`Synchronize fields to hr_profile`* ビジネスルールで同期される、その他のフィールドを説明します。

ビジネスルールを使用して同期されるフィールド

HR プロファイル [hr_profile] フィールド	ユーザー **[sys_user]** フィールド	メモ
ポジション [position]	タイトル [title]	HR プロファイル内のポジションは、参照フィールドです。次の場合に、HR プロファイルを更新できなかったことを示すメッセージが表示されます。 • ユーザーフォームでタイトルが更新された場合 • 同じ値を持つポジションレコードが存在しない場合
自宅住所 [address]	番地 [street]	
国 [country]	国コード [country]	フィールド名は同じですが、これらのフィールドはタイプが異なります。HR プロファイルでは、[country] は参照フィールドです。ユーザーレコードでは、[country] は選択リストです。国コードは、HR プロファイルで選択された国が選択リストにない場合に、国名の代わりにユーザーフォームに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルールを使用して同期されるフィールド (続く)

HR プロファイル **[hr_profile]** フィールド	ユーザー **[sys_user]** フィールド	メモ
仕事用メール [work_email]	メール [email]	HR プロファイルには個人用と仕事用のメールフィールドがありますが、ユーザーレコードには、仕事用のメールのみが含まれます。

注:
ユーザーフォームは、住所、国、およびメールのフィールドを表示するように構成する必要があります。

従来版 **HR** における **HR** プロファイルの作成または変更

従業員は、緊急の連絡先情報など、HR プロファイル情報の一部を直接編集できますが、特定のフィールドの編集は制限されています。従業員が編集を制限されている情報を変更する場合は、HR に変更要求を送信する必要があります。

始める前に
必要なロール：hr_profile_writer、hr_basic、または hr_manager

このタスクについて
HR 管理者 [hr_admin] は、従業員が更新できる HR プロファイルのフィールドを設定可能です。従業員は、更新できない情報に対して、HR 従業員情報変更要求を送信します。従業員情報変更要求が自分にアサインされた場合、HR プロファイルを更新するには、次の手順に従ってください。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > 組織 > **HR** プロファイル.
   HR プロファイルのリストが開きます。
2. HR プロファイルリストのドロップダウンメニューから [ユーザー] を選択して、更新する既存の HR プロファイルを探します。
   ユーザー名を入力し、Enter を押します。プロファイル番号をクリックしてユーザープロファイルを開くこともできます。HR プロファイルを作成するには、[**HR** プロファイル] から [新規] をクリックします。HR プロファイル新規レコードの [ユーザー] フィールドにユーザー名を入力して、プロファイルを作成します。HR プロファイルの保存後は、ユーザー名を変更できません。
3. プロファイル番号をクリックして、ユーザープロファイルを開きます。
   開いたプロファイルには、ユーザーレコードから取り込まれた名前、マネージャー、部門、場所、および連絡先のフィールドが表示されます。
4. 他に補足情報があればフォームに入力して更新します。

HR プロファイルのセクションと関連リスト

セクションまたは関連リスト	説明
メモ	コメントと作業メモ
雇用情報	雇用ステータスと雇用タイプ、従業員番号、雇用開始日と終了日などの情報です。
連絡先	住所、電話番号、個人メールアドレスなどの情報。一部のフィールド値は新入社員研修フォームからコピーされます。
緊急連絡先	従業員の緊急連絡先のリスト。第一連絡先をリストで 1 つ指定し、他の連絡先は代替として入力可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セクションまたは関連リスト	説明
雇用履歴	以前の雇用主と雇用期間のリスト。
次の関連リストが自動入力されます。リスト内のレコードは表示できますが、関連リストから新しいレコードを入力することはできません。	
直属の部下	ユーザーの直属の従業員のリスト。
同僚	ユーザーと同じマネージャーを持つ従業員のリスト。
ケース	ユーザーのオープン HR ケース

5. [送信] または [更新] をクリックします。

> **注:**
> 部門などの一部の HR プロファイル情報は、ユーザー [sys_user] と HR プロファイル [hr_profile] のレコード間で同期されます。1 つのレコードで情報を更新すると、他のレコードにその更新が自動的に適用されます。

従来版 **HR** におけるユーザーディレクトリの表示

HR ユーザーディレクトリは、関連リスト内の HR ケース情報を持つ企業ユーザーディレクトリのビューです。

始める前に
必要なロール：admin、hr_admin、hr_basic、または hr_manager

このタスクについて
企業ユーザーのディレクトリは、ユーザー [sys_user] テーブル内のレコードを参照します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > 組織 > ユーザーディレクトリ.
2. ユーザーレコードをクリックして、ユーザーレコードの人事ビューを表示または編集します。このビューは、ジョブ情報および連絡先の詳細を含む、ユーザー情報のサブセットです。さらに、2 つの関連リストがあります。
   - **HR** ケース：ユーザーのすべての HR ケースを一覧表示します。
   - ユーザー：そのユーザーが管理するユーザーを一覧表示します。

従来版 **HR** における組織ポジションの定義

人事設定プロセスの一部としてポジションを定義し、組織内の従業員の職務を記述します。HR のスコープ外バージョンで、ポジションはHR プロファイルの従業員に関連付けられています。

始める前に
必要なロール：admin、hr_admin、hr_position_writer、hr_basic、hr_dispatcher、または hr_manager

このタスクについて
組織のポジションレコードを作成します。場所や部門の情報など、その他の組織情報は ServiceNow システムで設定済みで、ユーザー [sys_user] レコード内で使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > 組織 > ポジション.
2. [新規] をクリックしてポジションを作成するか、エントリーをクリックして既存のポジションを開きます。
   既存のポジションを表示する場合、[**HR** プロファイル] 関連リストにはポジションにアサインされたユーザーの HR プロファイルが表示されます。
3. [ポジション] のタイトルを入力し、[部門] を選択します。
4. [送信] または [更新] をクリックします。

従来版 **HR** における組織場所の表示

HR のスコープ外バージョンで、場所レコードには組織内の各サイトの住所と連絡先の詳細が保存されます。場所レコードは従業員の HR プロファイルおよびユーザーレコードにアサインされます。HR エージェントの場所は、HR ケースの Automatic Assignment に使用できます。

始める前に
必要なロール：admin または hr_basic

このタスクについて
HR エージェントは場所を表示できますが、更新する権限はありません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > 組織 > 場所.
2. 場所の名前をクリックして、その場所の詳細を表示します。

関連情報

従来版 HR の構成

従来版 **HR** における組織部門の表示

HR のスコープ外バージョンで、部門は従業員のユーザープロファイルでアサインされ、HR プロファイルと同期します。

始める前に
必要なロール：admin または hr_basic

このタスクについて
HR エージェントは部門を表示できますが、更新する権限はありません。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > 組織 > 部門.
2. 部門名をクリックして、その部門の詳細を表示します。

従来版 **HR** における **HR** カタログとテンプレート

HR のスコープ外バージョンで、HR カタログおよびテンプレートは、従業員が人事サポートの要求に使用するカタログアイテムとテンプレートで構成されます。事前定義されたカタログアイテムには、HR ケースカテゴリと HR ケーステンプレートが関連付けられています。

必要に応じて、事前定義されたカタログアイテムをレビューして変更することができます。組織にとって重要なその他のタイプの HR 要求に使用するカタログアイテムを作成できます。カタログアイテム、HR ケースカテゴリ、およびHR ケーステンプレート間の関係が 1 対 1 になるように管理します。そうすることで、カタログでのアイテム整理、ケースの作業負荷管理、およびレポート生成が

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

容易になります。HR カタログモジュールを管理して、カタログアイテムを作成し、HR ケースカテゴリと HR ケーステンプレートを自動作成します。

HR カタログで使用される用語

Human Resources アプリケーション全体で使用されるいくつかの用語には、同義語があります。こうしたアイテムは、ナビゲーターではある用語で参照されていますが、モジュールを開いたときに上部に表示される名称とは異なることがよくあります。次のリストに、HR カタログに関連付けられたアイテムで使用される用語を説明します。

同義の **HR** カタログ用語

用語	用語と同義
カタログアイテム	レコードプロデューサー
HR 要求	HR ケース
HR テンプレート	製品モデルまたはモデル
ナレッジ記事	ナレッジモデル

2 種類の HR カテゴリを理解しておくことも重要です。

- HR カタログカテゴリは、HR Service Portal または HR カタログでカタログアイテムをグループ化するために使用されます。
- HR ケースカテゴリは、レポートに使用され、HR ケースにテンプレートをアサインするために選択されます。通常、人事エージェントが **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント > 新規ケースの作成.

カタログアイテムの計画と作成

ここでは、カタログアイテムの計画時と作成時に使用するプロセスについて、概要を説明します。

1. 新しいカタログアイテムの定義：HR 要求の目的を決定し、変数、タスク、またはその両方が必要かどうかを明らかにします。
   - 変数は、質問して、回答をコメントなどのフィールドにマップするために使用されます。
   - タスクは、要求を完了する前に、指定された順番で終了している必要がある作業を定義するために使用されます。タスクは別の HR エージェントにアサインできます。
2. カタログアイテムの作成：[HR カタログ管理] モジュールを使用して、カタログアイテムを作成します。名前と説明を入力し、カタログカテゴリ、アサイン先グループ、デフォルトプロパティを選択する簡易フォームを提供します。

   カタログアイテムは、送信または公開できます。[送信] をクリックすると、カタログアイテムは保存されますが、アクティブにはなりません。公開する前に、たとえば変数を追加するなどして更新を加えることができます。カタログアイテムを公開して、即座にアクティブ化できます。

   簡易化されたフォームで送信または公開すると、カタログアイテム、HR ケースカテゴリ、および HR ケーステンプレートがすべて作成されます。
3. カタログアイテムの修正：カタログアイテムを作成した後で、HR カタログ管理ページからカタログアイテムまたは HR ケーステンプレートにアクセスできます。HR ケーステンプレートにアクセスして、フィールドを追加し、必要なスキルとアサイン先グループを定義して、タスクを追加します。カタログアイテムにアクセスして、変数を追加し、ユーザー基準を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

従来版 HR でケースとタスクがアサインされる仕組み

従来版 HR における HR スキルの作成または変更

従来版 HR における HR オンボードおよび退職のタスクテンプレート

HR のスコープ外バージョンにおいて、HR オンボードおよび退職のタスクテンプレートには、オンボーディングおよび退職タスクを定義するカタログアイテムおよびテンプレートが含まれます。

HR オンボーディングおよび退職のタスクテンプレートでは、新規雇用者のオンボーディングタスクまたは退職を予定している従業員の退職タスクを定義します。

- 複数のテンプレートを持つことができます。
- 重複するタスクは回避されます。
- 条件によってテンプレートのアサインが決定します。
- 各テンプレートが複数の条件を持つことができます。
- 条件が定義されていない場合、テンプレートはすべてのオンボーディングおよび退職する従業員にアサインされます。

従来版 HR における退職タスクテンプレートの作成または変更

退職タスクテンプレートを使用すると、会社を退職する従業員のアサインタスクを定義できます。

始める前に
必要なロール：hr_admin または hr_basic

このタスクについて
退職タスクテンプレートを作成、または既存のテンプレートを変更することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > 退職タスクテンプレート.
   [タスクテンプレート] リストが開き、退職タスクテンプレートが表示されます。
2. [新規] をクリックして退職テンプレートを作成するか、または変更する既存のテンプレートを開きます。
3. [タスクテンプレート] ページが開きます。
4. 必要に応じてフィールドを編集します。

HR タスクテンプレートのフィールド

フィールド	説明
名前	このテンプレートを説明する一意の名前です。
有効	チェックしてテンプレートをアクティブ化します。
HR カテゴリ	退職タスクテンプレートに関連する HR カタログアイテムのグループです。
条件	次を使用して条件を作成します。その条件が満たされると、退職タスクテンプレートの使用がトリガーされます。 デフォルトテンプレートの条件は空白です。デフォルトテンプレートはすべての退職従業員にアサインされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィルター条件の追加	最初の条件が定義された後にクリックして、その他の条件を追加します。[フィールドを選択] にスキップして、最初の条件を作成します。
「OR」節の追加	クリックしてその他の条件を作成します。[フィールドを選択] にスキップして、最初の条件を作成します。
-- フィールドを選択 --	フィルター条件を選択します。
-- 演算子 --	条件をフィルターする方法を選択します。
-- 値 --	クリックしてフィルター条件を定義する値を選択します。 ○ [--フィールドを選択--] で [場所] ○ [--演算子--] で [**is**] ○ [--値--] で [カリフォルニア] カリフォルニア州のすべての退職する従業員にこのテンプレートをアサインする条件を作成します。
説明	この退職タスクテンプレートに関する情報です。

5. [フォームのコンテキストヘッダー] と [保存] をクリックしてテンプレートを保存し、[タスクテンプレートオンボーディング] ページに留まるか、[送信] をクリックして [タスクテンプレート] ページに戻ります。
6. 退職タスクをアサインするには、[編集] をクリックします。

HR タスクテンプレートのフィールド

フィールド	説明
フィルター追加	クリックしてフィルターを追加します。1 つのフィルターを実行するには、[--フィールドを選択--] に移動します。
フィルター実行	フィルター条件を入力後にクリックして、タスクの検索を絞り込みます。
-- フィールドを選択 --	フィルターを選択してタスク検索を絞り込みます。
-- 演算子 --	条件をフィルターする方法を選択します。
-- 値 --	値を入力してフィルターします。 [アサイン先グループ]、**[is]** と選択し、**[HR]** を入力して、HR にアサインされたタスクのみを表示できます。
コレクション	選択してオンボーディングタスクを右列に移動します。 タスクは HR テンプレートに定義されています。

7. [保存] をクリックすると、[タスクテンプレート] ページが表示されます。

従来版 **HR** におけるオンボーディングタスクテンプレートの作成または変更

オンボーディングタスクテンプレートを使用すると、オンボーディングする新しい従業員のアサインタスクを定義できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：hr_admin または hr_basic

このタスクについて
オンボーディングタスクテンプレートを作成、または既存のテンプレートを変更することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > オンボーディングタスクテンプレート.
   [タスクテンプレート] リストが開き、オンボーディングタスクテンプレートが表示されます。
2. [新規] をクリックしてオンボーディングタスクテンプレートを作成するか、または変更する既存のテンプレートを開きます。
3. [タスクテンプレート] ページが開きます。
4. 必要に応じてフィールドを編集します。

HR タスクテンプレートのフィールド

フィールド	説明
名前	このテンプレートを説明する一意の名前です。
有効	チェックしてテンプレートをアクティブ化します。
HR カテゴリ	オンボーディングテンプレートに関連する HR カタログアイテムのグループです。
条件	次を使用して条件を作成します。その条件が満たされると、オンボーディングタスクテンプレートの使用がトリガーされます。 デフォルトテンプレートの条件は空白です。デフォルトテンプレートはすべてのオンボーディング従業員にアサインされます。
フィルター条件の追加	最初の条件が定義された後にクリックして、その他の条件を追加します。[フィールドを選択] にスキップして、最初の条件を作成します。
「OR」節の追加	クリックしてその他の条件を作成します。[フィールドを選択] にスキップして、最初の条件を作成します。
-- フィールドを選択 --	フィルター条件を選択します。
-- 演算子 --	条件をフィルターする方法を選択します。
-- 値 --	クリックしてフィルター条件を定義する値を選択します。 ○ [**--**フィールドを選択--] で [場所] ○ [**--**演算子--] で [**is**] ○ [**--**値--] で [カリフォルニア] カリフォルニア州のすべてのオンボーディング従業員にこのテンプレートをアサインする条件を作成します。
説明	このオンボーディングタスクテンプレートに関する情報です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [フォームのコンテキストヘッダー] と [保存] をクリックしてテンプレートを保存し、[タスクテンプレートオンボーディング] ページに留まるか、[送信] をクリックして [タスクテンプレート] ページに戻ります。
6. オンボーディングタスクをアサインするには、[編集] をクリックします。

HR タスクテンプレートのフィールド

フィールド	説明
フィルター追加	クリックしてフィルターを追加します。1 つのフィルターを実行するには、[--フィールドを選択--] に移動します。
フィルター実行	フィルター条件を入力後にクリックして、タスクの検索を絞り込みます。
-- フィールドを選択 --	フィルターを選択してタスク検索を絞り込みます。
-- 演算子 --	条件をフィルターする方法を選択します。
-- 値 --	値を入力してフィルターします。 [アサイン先グループ]、**[is]** と選択し、**[HR]** を入力して、HR にアサインされたタスクのみを表示できます。
コレクション	選択してオンボーディングタスクを右列に移動します。 タスクは HR テンプレートに定義されています。

7. [保存] をクリックすると、[タスクテンプレート] ページが表示されます。

従来版 **HR** における **HR** ケースカテゴリの管理

HR のスコープ外バージョンで、HR カタログカテゴリを使用すると、HR カタログアイテムをグループ化することができます。たとえば、**[HR** 福利厚生] のカタログカテゴリには [退職] や [休暇] などのカタログアイテムが含まれます。

始める前に
必要なロール：admin、hr_manager、または hr_admin

このタスクについて
HR カタログカテゴリを作成する場合、新しいカタログカテゴリを HR Service Portal と HR カタログに公開するカテゴリに、カタログアイテムをアサインします。HR ケースカテゴリと HR ケーステンプレートが自動的に作成されます。

手順
1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** カタログ管理.
2. カタログカテゴリを作成または変更するには、次のいずれかを実行します。

オプション	説明
カタログカテゴリの作成	[新規カテゴリ] をクリックして、カテゴリ名と説明を入力し、[送信] をクリックします。
既存のカタログカテゴリの編集	カーソルをカテゴリに合わせて、編集アイコンをクリックします。必要に応じてカテゴリまたは説明のフィールドを修正し、[送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. HR カタログアイテムをカテゴリにアサインするには、左側のリストで HR カテゴリを選択し、次の手順を実行します。
   a. [カタログアイテムの割り当て/削除] をクリックします。
   b. アサインするカタログアイテムを選択し、削除するカタログアイテムを選択解除します。
   c. [保存] をクリックします。
4. カテゴリをカタログアイテムにアサインするには、左側のリストで [すべてのカタログアイテム] を選択し、次の手順を実行します。
   a. 右側でカタログアイテムを探し、[カテゴリ] 選択リストを開きます。
   b. カタログアイテムをアサインするカテゴリを選択し、アサインを削除するカテゴリの選択を解除します。
   c. [保存] をクリックします。

関連情報

従来版 HR でケースとタスクがアサインされる仕組み

サービスカタログ変数セット

コンテンツ管理システム

従来版 **HR** における **HR** カタログアイテムの作成

HR のスコープ外バージョンで、[HR カタログ管理] モジュールからHR カタログアイテムを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin、hr_manager、または hr_admin

このタスクについて

[HR カタログ管理] モジュールから新しい HR カタログアイテムを作成すると、関連する HR ケースカテゴリと HR ケーステンプレートが自動作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** カタログ管理.
2. 新しいカタログアイテムを含む左側のリストで、HR カテゴリを選択します。
3. [新しいカタログアイテム] をクリックします。
4. カタログアイテムの 名前 と 簡単な説明 を入力します。
   簡単な説明を使用すると、従業員が HR カタログから選択するときに役立ちます。これは、従業員がカタログアイテムを選択したときの [簡単な説明] フィールドにも表示されます。
5. 選択リストから [カタログカテゴリ] を選択します。
6. オプション: HR アサイン先グループ を選択して、このカタログアイテムが送信されたときに自動アサインされる HR エージェントを有効にします。
7. オプション: 必要に応じて、[優先度] を上げたり下げたりします。
8. [発行] をクリックしてカタログアイテムを保存し、すぐに使用できるようにします。
   [送信] をクリックすると、カタログアイテムは保存されますが、アクティブにはなりません。公開する前に、たとえば変数を追加するなどの更新を加えることが可能です。
   次の 3 つのアイテムが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **hrsm_benefit_questions** 変数セットを含むカタログアイテム。定義されたフィールドには、[オープン対象者]、[優先度]、[簡単な説明]、[質問] などがあります。ナレッジベースの Contextual Search は [簡単な説明] フィールドでも有効です。
- カタログアイテムの名前が付いた HR ケースカテゴリ
- カタログアイテムの名前が付いた HR テンプレート

次のタスク

変数を追加するなど、新しく公開されたカタログアイテムをカスタマイズする場合は、表示される編集アイコンにポインターを合わせてクリックします。公開せずにカタログアイテムを送信する場合は、その一覧表示の背景がグレーになります。カタログアイテムを編集する場合は、必ず [アクティブ] をチェックして使用できるようにしてください。

関連する HR ケーステンプレートを編集するには、編集アイコンの隣にあるテンプレートアイコンをクリックします。「従来版 HR における HR ケーステンプレートの変更」の手順に従ってください。

関連情報

従来版 HR でケースとタスクがアサインされる仕組み

サービスカタログ変数セット

コンテンツ管理システム

従来版 HR における HR カテゴリアイテムへのナレッジ記事の追加

HR のスコープ外バージョンで、HR カテゴリアイテムにナレッジ記事を追加して、カテゴリに関連する情報にアクセスするユーザーを支援することができます。たとえば、歯科治療のカテゴリアイテムに、会社の歯科治療福利厚生についての記事を添付することが可能です。

始める前に

必要なロール：admin、hr_manager、または hr_admin

手順

1. 最も簡単な方法でナレッジ記事をカテゴリアイテムに追加するには、次に移動します **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** カタログ管理.
2. [福利厚生 - 歯科治療] など、ナレッジ記事を追加するカテゴリアイテムをクリックします。
   カテゴリアイテムの右下に 3 つのアイコンが表示されます。
3. [**KB** 記事を管理] アイコンをクリックします。
   カタログアイテムから KB へのリンクのリストが開きます。
4. [新規] をクリックして、カタログアイテムから KB へのリンクの新規レコードフォームを開きます。
5. 使用可能な場合は、参照ルックアップアイコンを使用して、必要なフィールドに入力します。

カタログアイテムから **KB** へのリンクのフィールド

フィールド	説明
名前	ナレッジ記事を説明する名前です。記事の実際の名前を使用できます。
カタログアイテム	歯科治療の福利厚生など、ナレッジ記事にリンクするカタログアイテムです。
ナレッジ記事	歯科治療の福利厚生に使う登録フォームなど、カタログアイテムにリンクするナレッジ記事です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理ドキュメント	保険業者の歯科保険金請求書などの内部で管理されるドキュメントです。
有効	カテゴリアイテムが使用中であることを示すチェックボックスです。
順番	リスト内で記事が処理される順番です。順番の番号が小さい記事がリストの最初に表示されます。

従来版 **HR** における **HR** ケーステンプレートの変更

HR のスコープ外バージョンで、HR ケーステンプレートを使用してHR カタログアイテムを作成します。HR ケーステンプレートは、特定タイプの HR ケースが送信されたときに実行するアクションを指定します。

始める前に
必要なロール：admin または model_manager

このタスクについて
複数の事前定義されたHR カタログアイテムが HR ケーステンプレートで使用されます。事前定義された HR ケーステンプレートを変更するか、別のテンプレートを作成できます。

カタログアイテムを作成する最も簡単な方法は、[HR カタログ管理] モジュールからの操作です。カタログアイテムを作成すると、関連付けられている HR ケースカテゴリおよびテンプレートも作成されます。たとえば変数を追加するなど、HR ケーステンプレートをカスタマイズできます。次のリストでは、HR ケーステンプレートのカスタマイズ方法を説明します。

- 必要なスキルとアサイン先グループまたはユーザーを指定します。
- 完了しなければならない HR エージェントのタスクを定義します。
- タスクの依存関係をアサインして、タスク完了の順序を定義します。

テンプレートにナレッジモデルを添付できます。ナレッジモデルとは、テンプレートに関連するナレッジ記事のことです。新しいケースを作成すると、ナレッジ記事がケースに自動アサインされ、HR エージェントに情報が提供されます。

[HR カタログ管理] モジュールでカタログアイテムを作成した後、HR ケーステンプレートを編集できます。新しいカタログアイテムの HR ケーステンプレート編集アイコンをクリックした場合は、次の手順で説明する同じフォームが開きます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** テンプレート.
   製品モデルのリストが開き、HR ケースおよび HR タスクテンプレートの両方が表示されます。[モデルカテゴリ] フィールドを参照して、HR ケースまたは HR タスクテンプレートを開くかどうかを決定します。
2. 修正する HR ケーステンプレートを開きます。
   リストからテンプレートを作成する場合は、インターセプターページで [**HR** ケースモデル] を選択します。
3. フォームに記入するかフィールドを編集します。
   情報を入力するとき、[名前] フィールドの右側にある最小と最大ボタンをクリックして、表示されるフィールドの折りたたみと展開を操作できます。テーブルにリストされているフィールドは、[HR カタログ管理] モジュールからカタログアイテムで自動的に作成された HR ケーステンプレートからのフィールドです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケーステンプレートのフィールド

フィールド	説明
名前	このテンプレートを説明する一意の名前です。
簡単な説明	この HR ケーステンプレートを使用して関連するカタログアイテムから HR 要求を送信するときに、HR 要求の [簡単な説明] フィールドにコピーされるコンテンツです。
説明	このテンプレートから作成された HR 要求にコピーする詳細な説明です。
チェックリストのテンプレート	このケースで作業している HR エージェントのアラームとして使用される質問またはタスクの正式なリストです。
Workflow	このテンプレートから HR ケースを処理するために使用するワークフローです。
アサイン先グループ	このテンプレートを使用する場合に、ケースまたはタスクにアサインする HR グループです。HR グループは自動アサインの HR エージェントのリストを提供します。
スキル	このケースまたはタスクにアサインするために HR エージェントに必要なスキルです。必要な数だけスキルを選択します。選択リストを閉じるには、リストから離れた場所をクリックします。組織が自動アサインにスキルを使用するかどうかを設定します。
優先度	HR 要求をこのテンプレートから作成するときのデフォルトの優先度です。
請求可能	HR ケースには適用されません。
次のフィールドは、一部の事前定義されたテンプレートで使用されます。フィールドを編集して、このフィールドを新しいカタログアイテムで使用するテンプレートに追加します。	
一時停止の理由	HR エージェントが親 HR ケースを停止しなければならない理由に関する情報です。次のいずれかのオプションを選択すると、関連付けられている関連リンクを HR タスクに配置します。 ○ ユーザー：追加ユーザー情報の要求 ○ ドキュメント：ドキュメントの要求 ○ その他、会社、グループ：ケースを停止

タスク情報

フィールド	説明
タスクテンプレートのコピー	このタスクに使用するタスクテンプレートです (該当する場合)。リンクをクリックして、選択リストからテンプレートを選択します。
タスクタイプ	タスクのタイプです。[**HR** タスク] を選択する必要があります。
名前	タスクを説明する一意の名前です。新しいタスクの名前を入力する場合は、タスクのフィールドが追加で表示されます。 **注:** タスクの他のフィールドのいずれかに情報を入力する場合、[名前] フィールドは必須です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	この HR ケーステンプレートを使用する場合に、タスクの説明にコピーされるコンテンツです。
依存する作業指示タスク	このタスクを実行する前に完了する必要があるタスクです。オプションは、後続タスクを作成した後、このリストに表示されます。
チェックリストのテンプレート	このタスクで作業している HR エージェントのアラームとして使用される質問またはタスクの正式なリストです。

4. 要求またはタスクのいずれかのセクションにフィールドを追加するには、次の手順を実行します。

   a. [フィールドの編集] をクリックします。
   [要求情報] セクションと [タスク情報] セクションに、[フィールドの追加] 選択リストが表示されます。

   b. 追加するフィールドを選択します。
   フォームにフィールドが追加され、必要な場合は、その他のフィールドを追加できます。

5. ナレッジモデルをテンプレートに添付するには、[モデルナレッジ] 関連リストまでスクロールします。
6. 追加するすべてのナレッジモデルに次の手順を実施します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. [ナレッジ] フィールドの横にあるルックアップアイコンをクリックします。
   c. ナレッジ記事を検索し、その番号を追加してクリックします。
   d. [モデルナレッジ] フォームで [送信] をクリックします。
7. [保存] をクリックします。
   新しい HR タスクテンプレートが、HR ケーステンプレートに追加した各 HR タスクに作成されます。

関連情報

従来版 HR の構成

従来版 HR での HR ケースの一時停止と再開

従来版 HR でケースとタスクがアサインされる仕組み

チェックリスト

従来版 **HR** における **HR** タスクテンプレートの変更

HR のスコープ外バージョンで、HR タスクテンプレートは、HR ケーステンプレートにタスクを追加するとき、自動的に作成されます。HR タスクテンプレートを使用すると、HR タスクのアサインルールを定義できます。

始める前に

必要なロール：admin または model_manager

このタスクについて

複数の HR タスクテンプレートが事前定義されていることに加え、関連 HR タスクで HR ケーステンプレートを作成するときに他のテンプレートが追加される場合があります。どの HR タスクテンプレートも変更が可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** テンプレート.
   製品モデルのリストが開き、HR ケースおよび HR タスクテンプレートの両方が表示されます。[モデルカテゴリ] フィールドを参照して、HR ケースまたは HR タスクテンプレートを開くかどうかを決定します。
2. 変更する HR タスクテンプレートを開きます。
3. 必要に応じてフィールドを編集します。

HR タスクテンプレートのフィールド

フィールド	説明
タスクテンプレートのコピー	このタスクに使用するタスクテンプレートです (該当する場合)。リンクをクリックして、選択リストからテンプレートを選択します。
タスクタイプ	タスクのタイプです。
名前	このテンプレートを説明する一意の名前です。
簡単な説明	このテンプレートを使用する際に、HR タスクの [簡単な説明] フィールドにコピーされるコンテンツです。
説明	この HR タスクテンプレートに関する情報です。
チェックリストのテンプレート	このタスクで作業している HR エージェントのアラームとして使用される質問またはタスクの正式なリストです。
応答ドキュメント	データ管理タスクの一部として従業員に送信されるドキュメントです。ドキュメントは、[**Managed Documents**] または [**PDF** ドキュメントテンプレート] で作成および管理されます。
予定作業期間	日、時間、および分単位での、タスク完了までにかかる推定時間です。
応答タイプ	データ管理タスクが完了したことを検証する方法です。
オープン対象者にアサイン	チェックして従業員にタスクをアサインします。タスクを HR にアサインする場合はチェックを外します。
開始までの日数	オンボーディングタスクが予定されているオンボードする従業員の開始日までの日数です。
アサイン先グループ	このテンプレートを使用する場合に、ケースまたはタスクにアサインする HR グループです。HR グループは自動アサインの HR エージェントのリストを提供します。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

チェックリスト

従来版 **HR** における **HR** ケースカテゴリの表示または変更

HR のスコープ外バージョンにおいて、[HR カタログ管理] モジュールで新しいカタログアイテムを作成するときに自動作成された HR ケースカテゴリを表示または変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin または hr_admin

このタスクについて
Human Resources アプリケーションでは、カタログアイテム、HR ケースカテゴリ、およびHR ケーステンプレート間に 1 対 1 の関係があります。HR エージェントがカタログアイテムを使用せずに新規 HR ケースを作成する場合、カテゴリを選択することで関連するテンプレートも選択されます。これにより、アサイン先グループなど、フォームの一部のフィールドが入力されます。[HR カタログ管理] モジュールを使用して、ケースカテゴリを表示し、必要に応じて変更します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** カテゴリ.
2. 表示または変更するカテゴリを選択します。
   新しい HR ケースカテゴリを作成可能ですが、[HR カタログ管理] モジュールを使用して、カタログアイテムおよび関連するカテゴリを作成することをお勧めします。
3. 詳細をレビューし、必要に応じて編集します。
   テンプレートの変更が必要な場合、カテゴリにアサインされていないテンプレートのみがリストされます。HR ケースタイプは、レポートのフィルターに便利です。
4. オプション: 使用しなくなったカテゴリを無効にするには、[有効] チェックボックスをオフにします。
5. 変更を加えた場合は、[更新] をクリックします。

従来版 **HR** における **HR** ケースカテゴリ

HR ケースカテゴリは、HR カタログアイテムに関連付けられています。HR ケースカテゴリとHR カタログアイテムの関係は 1 対 1 です。

次の HR ケースカテゴリが事前定義されています。管理者は、[HR カテゴリ] モジュールで新しい HR カテゴリを作成し、カテゴリを使用するカタログアイテムを定義します。新しいカタログアイテムは [HR カタログ管理] モジュールで作成でき、関連する HR ケースカテゴリと HR ケーステンプレートは自動作成されます。

HR カテゴリ

カテゴリ	説明	例
401(k)	401(k) 制度についての質問	給料ごとに拠出できる金額を教えてください。
福利厚生対象者	福利厚生対象者の管理	死亡時の保険給付を受け取る人、分配する割合を決定します。
キャリアガイダンス	キャリアの成長と機会に関する質問	上級レベルの役職に昇格するには何をする必要がありますか。
福利厚生 - 歯科治療	歯科治療に関する福利厚生の登録、内容変更、または質問	歯列矯正は歯科治療保険の対象になりますか。
給与口座	口座振込の登録、内容変更、または質問	2 つの異なる銀行口座に給料を振り込むことはできますか。
懲戒対象問題		
従業員変更	HR プロファイルの更新に関する質問	従業員のステータスを一時から正社員に変更する方法を教えてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR カテゴリ (続く)

カテゴリ	説明	例
社員情報変更	従業員個人情報の変更を要求します。	ステータスが独身から既婚に変更されました。
社員の退職	従業員の退職要求	退職する必要があります。
従業員関係	従業員関係についての質問	2 人の従業員がいつも言い争っているのですが、どうすればいいでしょうか。
雇用の検証	雇用の検証を要求します。	ローンを利用したいので雇用の検証が必要です。
雇用証明書	雇用証明書を要求します。	ローンを利用したいので、銀行に雇用証明書を送付しなければなりません。
全般	特定のレコードプロデューサーがいないという一般的な質問	会社側で従業員のために年度末パーティを企画しますか。
不満	不満の申し立て	同僚がスピーカーから音を出して通話していて、自分の仕事に集中できません。
HR Password Reset	HR システムのパスワードのリセットを要求します。	HR パスワードをリセットする必要があります。
HR ポータルサポート	HR ポータルについての質問、または HR ポータルサポートに関する要求	技術的な問題があります。
HR システムへのアクセス	HR システムへのアクセス要求または変更	特定のシステムにアクセスする必要があります。
HR システムレポート	HR レポートについての要求または質問	特定のレポートにアクセスする必要があります。
放置	休暇の要求	父親の育児休暇を取得する方法を教えてください。
休暇に関する一般的な質問	長期休暇ではない休みに関する一般的な質問	承認された休暇取得理由を教えてください。
ライフイベント	ライフイベントおよび福利厚生の質問	結婚後にシステムで名前を変更する方法を教えてください。
医療/歯科/視力	保険についての質問	眼科保険制度に配偶者を追加することはできますか。
福利厚生 - 医療	医療に関する福利厚生の登録、内容変更、または質問	国外での休暇中に医療保険を利用できますか。
新規雇用 - オンボーディング	従業員のオンボーディングを要求	新しい従業員をオンボードしてください。
退職	退職する従業員のアカウントをクローズして、会社資産を回収するタスクを完了	従業員が退職します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR カテゴリ (続く)

カテゴリ	説明	例
オンボーディング	新しい従業員のアカウントを設定し、コンピューターなどの会社資産を支給するタスクを完了	新しい従業員が雇用されます。
支払い不一致	給与の不一致に関する質問または報告	この支払い期間に給与が少ない理由を教えてください。
給与	給与についての質問	毎月の口座への入金日を教えてください。
福利厚生 - 薬剤	薬剤に関する福利厚生の登録、内容変更、または質問	後発医薬品がある場合、先発医薬品を使用できるか、または福利厚生の対象となるのは後発医薬品のみかを教えてください。
定年退職	退職給付についての質問	定年退職できるのは何歳からですか。
定年退職 401(k)	401(k) に関連する退職の質問	退職を計画している場合、401(k) の拠出金を減額する必要がありますか。
学費	学費についての質問	トレーニングの費用は給付されますか。
奨学制度	奨学制度の要求	完了したばかりのクラスの費用を給付してもらいたい。
休暇	休暇についての質問	1 年間に取得できる休暇日数はいつから増えますか。
福利厚生 - 眼科	眼科に関する福利厚生の登録、内容変更、または質問	福利厚生の一部として購入できる眼鏡は何個ですか。

従来版 **HR** における **HR PDF** ドキュメントテンプレート

HR のスコープ外バージョンで、HR ドキュメントテンプレートを使用して、従業員の HR プロファイルからの情報を含む PDF ドキュメントを生成します。既存従業員の雇用証明書を PDF で生成できます。会社情報およびロゴが付くように PDF ドキュメントテンプレートを設定します。

たとえば、国によって異なるレターを使用する場合などに、複数の PDF ドキュメントテンプレートを設定できます。次のテンプレートが事前定義されています。

- カナダの雇用証明書
- 米国の雇用証明書

ドキュメントの生成を開始する前に、会社のロゴとテキストを含むテンプレートを設定する必要があります。次のアイテムと情報を入手して、事前定義された HR ドキュメントテンプレートを設定するか、新しいテンプレートを作成することをお勧めします。

- 会社のレターヘッドのページ
- 現在の雇用証明書およびオファーレターのテンプレートのコピー (入手可能な場合)
- ヘッダーに使用するロゴ画像。高さが最大 50 ピクセルのヘッダー画像を使用できます。レターヘッドにロゴとテキストで構成される場合、ヘッダーには画像しか設定できないため、ロゴ画像にテキストを含めてください。
- フッターに使用するロゴ画像 (該当する場合)。高さが最大 15 ピクセルのロゴ画像を使用できます。フッターには画像とテキストの両方を設定できます。

従来版 **HR** での **PDF** ドキュメントテンプレートの変更

会社ロゴと独自のテキストを使って、事前定義された HR PDF ドキュメントテンプレートを変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin、hr_manager、または hr_admin
必要なロール：admin、hr_manager、または hr_admin

このタスクについて
各 PDF ドキュメントテンプレートで設定可能なエリアは、ヘッダー、本文、およびフッターです。WYSIWYG テキストエディターでレターの本文を入力し、従業員または応募者の HR プロファイルから情報を取得する変数を配置できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **PDF** 文書テンプレート.
2. 自分のロゴなどのヘッダー画像を追加するには、次の手順に従います。
   a. [ヘッダーイメージ] の横で、[クリックして追加] を選択します。
   b. [ファイルを選択] をクリックしてコンピューターからヘッダーのロゴ画像を選択し、[**OK**] をクリックします。
   c. [イメージ位置] 選択リストから、ロゴの位置を選択します。
3. 本文を編集するには、次の手順に従います。
   a. テキストを確認し、現在使っているドキュメントテンプレートからのテキストに更新します。
   b. 必要に応じて、変数を追加します。
   次のリストは、追加できるすべての変数です。

{{日付}}	{{仕事用メール}}	{{部門}}
{{名前}}	{{仕事用電話}}	{{従業員番号}}
{{ポジション}}	{{プリフィックス}}	{{雇用ステータス}}
{{時刻タイプ}}	{{国籍}}	{{雇用タイプ}}
{{雇用開始日}}	{{マネージャー}}	{{性別}}
{{新しい従業員}}	{{新しい従業員の住所}}	{{ポジションタイトル}}
{{新しい従業員の姓}}	{{ポジションタイプ}}	{{開始日}}
{{採用担当マネージャー}}	{{年次報酬}}	{{時間外手当単価}}
{{ボーナス}}	{{RSU 数}}	{{HR マネージャー}}
{{HR マネージャーのタイトル}}	{{署名}}	{{開始日}}

   利用可能な変数のリストを変更するには、`generalhrform` スクリプトインクルードを編集します。
   c. オプション: 書式設定ツールを使用して、次のいずれかのアクションを実行します。

テキストの書式設定	書式設定するテキストを選択して、太字、斜体、下線、フォントスタイルなどの書式設定オプションを適用します。位置揃え、箇条書き設定、数字などを必要に応じて適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

画像を追加	画像アイコンをクリックして画像を添付するか、または画像ライブラリで画像を検索します。ライブラリに新しい画像を追加することもできます。

4. フッターを設定するには、次の手順に従います。

   a. フッター画像がある場合は、[フッターイメージ] の隣にある [クリックして追加] を選択します。

   b. [ファイルを選択] をクリックしてコンピューターからフッターのロゴ画像を選択し、[**OK**] をクリックします。

   c. [イメージ位置] リストから、ロゴの位置を選択します。

   d. 該当する場合は、フッターのテキストを入力します。
   フッターのテキストは、選択したフッター画像の位置に表示されます。右側または中央に画像の位置を選択した場合、フッターテキストは左揃えされます。左側に画像の位置を選択した場合、フッターテキストは右揃えされます。フッター画像がない場合、フッターテキストは中央揃えされます。

   e. ページサイズを選択します。

5. [更新] をクリックします。

次のタスク
従業員の代理操作を行い、関連付けられたカタログアイテムを送信することで、生成されたレターの外観をレビューします。HR ケース内のレターを生成するには、HR ケースの作業にアサインされたユーザーの代理操作を行う必要があります。目的の PDF が生成されるまで、レターテンプレートの編集とテストを続行します。

従来版 **HR** における **PDF** ドキュメントテンプレートの追加

雇用の検証または求人に対し、必要に応じて HR PDF ドキュメントテンプレートを追加できます。

始める前に
必要なロール：admin、hr_manager、または hr_admin

このタスクについて
最も簡単に新しい HR PDF ドキュメントテンプレートを追加するには、既存のテンプレートのいずれかを開き、新規テンプレートとして保存します。次の手順でこのプロセスを説明します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** > 管理 > カタログとテンプレート > **PDF** 文書テンプレート.
2. 追加する種類の HR PDF ドキュメントテンプレートのいずれかを開きます。
3. 新しい名前を入力します。
4. フォームヘッダーを右クリックして、[挿入と維持] を選択します。
   新しい HR PDF ドキュメントテンプレートが保存され、新しい名前でページがリフレッシュされます。
5. 次のいずれかのアクションを実行して、テンプレートを変更します。
   フォームセクションの更新に関する詳細は、「従来版 HR での PDF ドキュメントテンプレートの変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ヘッダーロゴの更新	必要に応じて、新しい画像と位置を選択します。
テキストの更新	[本文] にテキストを入力して書式設定を適用します。使用できる変数は次のリストのとおりです。
フッターの更新	必要に応じて、新しいフッター画像と位置を選択します。必要な場合は、テキストを変更します。
ページサイズの変更	選択リストからページサイズを選択します。

HR PDF ドキュメントテンプレートの変数：

{{日付}}	{{仕事用メール}}	{{部門}}
{{名前}}	{{仕事用電話}}	{{従業員番号}}
{{ポジション}}	{{プリフィックス}}	{{雇用ステータス}}
{{時刻タイプ}}	{{国籍}}	{{雇用タイプ}}
{{雇用開始日}}	{{マネージャー}}	{{性別}}
{{新しい従業員}}	{{新しい従業員の住所}}	{{ポジションタイトル}}
{{新しい従業員の姓}}	{{ポジションタイプ}}	{{開始日}}
{{採用担当マネージャー}}	{{年次報酬}}	{{時間外手当単価}}
{{ボーナス}}	{{RSU 数}}	{{HR マネージャー}}
{{HR マネージャーのタイトル}}	{{署名}}	{{開始日}}

自動翻訳

6. [更新] をクリックします。

次のタスク

従業員の代理操作を行い、関連付けられたカタログアイテムを送信することで、生成されたレターの外観をレビューします。HR ケース内のレターを生成するには、HR ケースの作業にアサインされたユーザーの代理操作を行う必要があります。目的の PDF が生成されるまで、レターテンプレートの編集とテストを続行します。

従来版 **HR** における **PDF API** と **PDF** ドキュメントテンプレート

PDF API を使用して、PDF ドキュメントテンプレートを作成します。

PDF API は、ビジネスルールやスクリプトインクルードのようなサーバー側スクリプトによって呼び出されます。

API の詳細

GeneralFormAPI.setDocument() は、PDF 生成のためのドキュメントパラメーターを設定します。パラメーターは次のとおりです：setDocument(.

headerImage	ドキュメントテンプレートのヘッダーに使用する画像
, footerImage	ドキュメントテンプレートのフッターに使用する画像

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

, footnote	中央下部にある脚注
, headerPosition	ヘッダー画像の位置。値は左、右、および中央です。
, footerPosition	フッター画像の位置。値は左、右、および中央です。
, pageSize	ドキュメントテンプレートのページサイズ設定。値は、レター、リーガル、および A4 です。

GeneralHRForm スクリプトインクルードで 'generate()' API 関数を表示し、API の動作を確認します。

コードスニペット：

```
var generalFormAPI = new global.GeneralFormAPI(this.fileName, this.targetTable,
 this.targetId);
```

```
generalFormAPI.setDocument(this.headerImage, this.footerImage, this.footnote,
 this.headerPosition, this.footerPosition, this.pageSize);
```

```
generalFormAPI.createPDF)this.body);
```

従来版 **HR** におけるドキュメント生成 **API** とスクリプトインクルード

次の API とスクリプトインクルードを PDF ドキュメントの生成に使用可能です。

GeneralHRForm スクリプトインクルードには次の API があります。

API	入力	出力	説明
generate	manual (ブーリアン)	Generation status (ブーリアン)	PDF ドキュメントを生成します。true に設定すると、手動でドキュメントを生成します。たとえば、[文書をプレビュー] での [生成] アクションなどです。この API は PDF 生成時にブール値を返します。
createPDF	tableName (文字列)、tableId (文字列)	適用外	InactivateRelatedDrafts は、テーブル名およびテーブル ID 入力パラメーターのドラフトドキュメントを非アクティブ化します。テーブル ID が子タスクを持つケースの sys_id である場合は、タスクの draft_documents も非アクティブ化されます。
hasDraftDocument	tableName (文字列)、tableId (文字列)	ブーリアン	ドラフトドキュメントの添付時に、ブール値を返します。入力パラメーターは、テーブル名 (ドラフトドキュメントが添付されているテーブル名を取得)、テーブル ID (テーブルの sys_id を取得) です。テーブルには、API 内の sys_class_name が呼び出すときの HR タスクまたは HR ケースを使用できます。
getDraftDocument	tableName (文字列)、tableId (文字列)	ドラフトドキュメント Glide	ドラフトドキュメントが添付されているレコードのテーブル名とテーブル ID を取得します。入力値に応じて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

API	入力	出力	説明
		レコード (GlideRecord)	検索に一致するドラフトドキュメント GlideRecord を返します。
remove_all_variables	parsedBody (文字列)	parsedBody (文字列)	remove_all_variables メソッドで、ドキュメント本文を取得し、タグ (${dummy_tag_value}) を削除します。
validateTemplate	parsedBody (文字列)、tableName (文字列)	parsedBody (文字列)	ドキュメントテンプレート本文のタグを検証します。タグ内の変数は、入力引数として渡されたテーブル名のフィールド/ドットウォークフィールドと照合されます。

GeneralFormAPI スクリプトインクルードには次の API があります。

API	入力	出力	説明
setDocument	headerImage (文字列)、footerImage (文字列)、footnote (文字列)、headerPosition (文字列)、footerPosition (文字列)、pageSize (文字列)	適用外	PDF 生成のために、ドキュメントの構成ブロック/パラメーターを設定します。
createPDF	body (文字列)、pages (数値)	適用外	本文とページ数を取得して、PDF ドキュメントを生成します。ドキュメントが生成されたら、createPDF アクションが要求されているテーブルにそのドキュメントが添付されます。
setDocTempleInfo	headerImage (文字列)、footerImage (文字列)、footnote (文字列)、headerPosition (文字列)、footerPosition (文字列)、pageSize (文字列)	適用外	ドキュメントテンプレートの構成要素を設定するためのセッターメソッドです。
startHTMLParser	適用外	適用外	ドキュメント生成を有効にする htmlparser の書き込みストリームを開きます。

GeneralPDF スクリプトインクルードには次の API があります。

API	入力	出力	説明
setDocument	headerImage (文字列)、footerImage (文字列)、footnote (文字列)、headerPosition (文字列)、footerPosition (文字列)、pageSize (文字列)	適用外	ドキュメントテンプレート構成要素を設定します。
startHTMLParser	適用外	適用外	ドキュメント生成を有効にする htmlparser の書

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

API	入力	出力	説明
			き込みストリームを開きます。
stopHTMLParser	適用外	適用外	ドキュメント生成メソッドが完了した後、書き込みストリームを閉じます。
addHTML	html (文字列)	適用外	ドキュメント本文に html スニペットを追加します。
addNewPage	適用外	適用外	次のページにカーソルを移動します。
addCells	cells (オブジェクト)、row_length (文字列)	適用外	テーブルに、セル、関連テキスト、プロパティを追加します。
addSVG	svg (文字列)、position (オブジェクト)	適用外	svg をドキュメントテンプレートに追加します。
setPDFDoc	pdfDoc (オブジェクト)	適用外	pdfDoc オブジェクトを設定します。
setProperties	properties (オブジェクト)	適用外	ドキュメントのプロパティを設定します。
setHeader	header (文字列)	適用外	ドキュメントテンプレートのヘッダーを設定します。 **注:** 使用されていません。
setFooter	footer (文字列)	適用外	ドキュメントテンプレートのフッターを設定します。 **注:** 使用されていません。
setWatermark	watermark (文字列)	適用外	生成された PDF ドキュメントの透かし模様を設定します。
get	適用外	ByteArrayInputStream	ByteArrayInputStream としてドキュメントを返します。

従来版 **HR** における **HR** スキル管理

HR のスコープ外バージョンで、組織が HR スキルを定義して HR スタッフの適性を設定できます。スキルは、HR エージェントを HR ケースおよびタスクにアサインするために使用される自動アサインプロセスに含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一部の HR スキルは事前定義されています。必要に応じてその他のスキルも作成できます。スキルはユーザーまたはグループにアサインできます。スキルをグループにアサインすると、そのスキルはすべてのグループメンバーにアサインされます。

スキルには、その他のスキルを含めることができます。たとえば、[出張と経費] と [会社のポリシー] というスキルを含む **[HR** ポリシー] スキルがあるとします。

スキルは、**[HR -** 管理] [カタログとテンプレート] の [HR スキル管理] モジュールから、またはスキルアプリケーションから作成できます。ただし、スキル階層を定義するにはスキルアプリケーションを使用する必要があります。

HR ケースおよびタスクのスキルと自動アサイン

人事の構成モジュールでは、[タスクごとのエージェント自動選択ではそのスキルを有するエージェントのみを選択] オプションによって、組織が HR ケースおよびタスクの自動アサインにスキルを含めるかどうかを決定します。このオプションが [一部] または [すべて] に設定されている場合、適切なスキルが定義され、そのスキルが HR スタッフにアサインされていることの確認が重要です。

その後、HR ケースの作成に使用される HR ケースとタスクテンプレートに必要なスキルをアサインします。たとえば、出張と経費のポリシーに関する質問を送信するための HR タスクテンプレートには、**[HR** ポリシー] と [出張と経費] のスキルがアサインされます。テンプレートを使用して HR ケースを送信する場合、構成の設定に応じて、自動アサインプロセスでそのスキルのいずれかまたは両方を備える HR エージェントが検索されます。

従来版 HR における HR スキルの作成または変更

HR スキルを作成して HR スタッフにアサインすると、HR ケースおよびタスクの自動アサインに役立ちます。

始める前に

必要なロール：admin または hr_admin

このタスクについて

スキルには、その他のスキルを含めることができます。たとえば、[出張と経費] と [会社のポリシー] というスキルを含む **[HR** ポリシー] スキルがあるとします。

次の手順で、スキルアプリケーションから HR スキルを作成および編集する方法を示します。スキルの作成と編集は可能ですが **HR -** 管理 > カタログとテンプレート > **HR** スキル管理 子スキルをアサインするには、スキルアプリケーションを使用する必要があります。

手順

1. 移動先 スキル > スキル.
2. [新規] をクリックするか、既存のスキルを開きます。
3. スキルの [名前] と [説明] を入力または編集します。
4. 変更を保存または送信します。
5. 子スキルを関連付けるには、次の手順に従います。
   a. [スキルを含む] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. [コレクション] リストでスキルをダブルクリックして、[[スキルを含む] リスト] に移動します。
   c. [保存] をクリックします。
   子スキルをグループにアサインされたスキルに追加する場合、子スキルがグループのメンバーにアサインされます。子スキルがアサインされたグループメンバーを Notify するメッセージが表示されます。
6. ユーザーをスキルにアサインするには、以下の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. [コレクション] リスト内のユーザーをダブルクリックして、そのユーザーを [ユーザーリスト] に移動します。

c. [保存] をクリックします。
子スキルを含むスキルにユーザーを追加すると、その子スキルがユーザーにアサインされます。アサインされたスキルを Notify するメッセージが表示されます。

7. タスクモデルをスキルに関連付けるには、次の手順に従います。

a. [モデル] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. [コレクション] リストの上にあるフィルターフィールドに用語を入力して、HR モデルのみを表示します。

Example
たとえば、HR テンプレートに追加されるタスクの命名に標準プリフィックスとして「hr」が使用される場合は、この語句を入力します。

c. [コレクション] リスト内のモデルをダブルクリックして、そのモデルを [モデルリスト] に移動します。

d. [保存] をクリックします。

8. [送信] または [更新] をクリックします。

従来版 **HR** におけるグループへの **HR** スキルのアサイン

スキルを HR グループにアサインすると、そのグループのすべてのメンバーが、そのスキルとすべての子スキルを継承します。

始める前に
必要なロール：admin または hr_admin

手順

1. 移動先 すべて > スキル > グループ.
これは、下に表示されるものと同じリストです ユーザー管理 > グループ.
2. スキルのアサイン先にする HR グループを選択します。
3. [スキル] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リスト内のスキルをダブルクリックして、そのスキルを [スキルリスト] に移動します。
5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージが表示され、各グループメンバーにアサインされたスキルが Notify されます。

グループへのスキルアサインを通知するメッセージ

従来版 **HR** におけるユーザーへの **HR** スキルのアサイン

スキルを HR ユーザーにアサインすると、HR ケースおよびタスクの自動アサインに役立ちます。

始める前に

HR スキルと自動アサインプロセスの詳細については、「従来版 HR における HR スキル管理」を参照してください。

必要なロール：admin または hr_manager

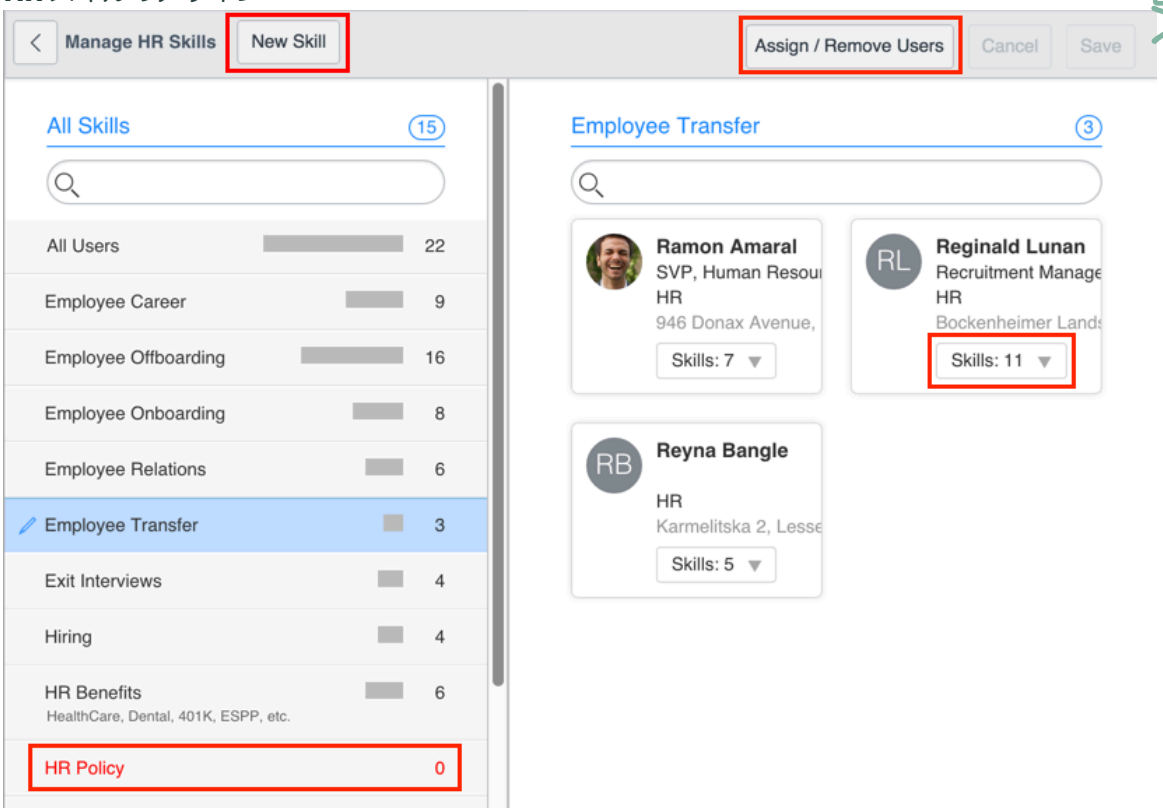
このタスクについて

次の手順で、[HR スキル管理] モジュールで HR スキルをアサインする方法を示します。HR スキルの親と子の階層を定義する場合は、スキルアプリケーションを使用する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** スキル管理.

HR スキルのアサイン



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルは左側に表示されます。スキルを選択すると、アサインされているユーザーが右側に表示されます。ユーザーカードは、従業員にアサインされているスキルの数を示します。ユーザーにスキルがアサインされていない場合は、ユーザーカードの数字が赤色になります。ユーザーにアサインされていないスキルは、スキルリストに赤色で表示されます。

2. [すべてのスキル] リストでスキルを選択してユーザーにアサインします。
3. [ユーザーのアサイン/削除] をクリックします。
   HR 部門内の全ユーザーのリストが右側に表示されます。スキルがアサインされているユーザーは、青色で強調表示されます。
4. HR ユーザーを検索するには、ユーザーリストの上にある検索ボックスに、名前、場所、役職などの情報を入力します。
   入力操作に伴い、リストの表示が絞り込まれ、入力した文字がいずれかのフィールドに含まれるユーザーカードが表示されます。
5. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
ユーザーをアサインする	ユーザーカードをクリックします。青色で強調表示されます。
ユーザーのアサインを解除する	強調表示されたユーザーカードをクリックします。強調表示が解除されます。

6. [保存] をクリックします。
7. 他のスキルをユーザーにアサインするには、以下の手順を実行します。
   a. 左側のリストで [すべてのユーザー] を選択して、右側でユーザーを検索します。
   b. ユーザーカードの [スキル：**#]** の横にある矢印をクリックします。
   c. ユーザーのスキルを選択して [保存] をクリックします。
8. スキルを構成するには、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
スキルを追加	[新しいスキル] をクリックし、スキルの名前と説明を入力し、[送信] をクリックします。
スキルを編集する	**[HR** スキル] リストのスキルの名前の横にある鉛筆アイコンをクリックします。情報を変更して [送信] をクリックします。

従来版 **HR** の構成

HR のスコープ外バージョンで、HR アプリケーション構成を設定し、日々の運用の処理方法を決定することができます。

始める前に

必要なロール：admin または hr_admin

このタスクについて

HR 構成オプションを設定するグローバルドメイン内にいる必要があります。グローバルドメインよりも低いドメイン内の管理者の場合、構成ページの表示はできますが、設定を変更することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > 管理 > 構成.
   構成画面のオプションは、次の複数タブがあるレイアウトで配置されます。
   - [ビジネスプロセス] タブには、要求ライフサイクルの設定、カタログおよび要求の作成、通知の設定に関するオプションが含まれています。
   - [アサインメント] タブには、手動および自動アサインの設定に関するオプションが含まれています。
   - [アドオン] タブには、ナレッジベースの有効化、Managed Documents、およびタスクアクティビティに関するオプションが含まれています。
   - **[HR]** タブには、HR アプリケーションの特定オプションが含まれます。

   スイッチが緑色で右側にスライドしていると、構成オプションは有効になっています。[依存関係] 列にリストされたすべての構成オプションを、表示するオプションに対して有効化する必要があります。

2. [ビジネスプロセス] タブで設定を選択します。

[ビジネスプロセス] タブのオプション

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
要求に対する割り当て方法	要求をアサインする方法を選択します。 ○ 自動割り当ての使用：要求が自動的に割り当てられます。 ○ ワークフローの使用：アサインワークフローを選択します。 ○ 手動：手動で要求を割り当てます。 **注:** アサインされた状態は基本システムから削除されました。アサインされた状態を使用するカスタマイズがある場合は、現在のバージョンにインポートしてください。以前のインスタンスに移動し、カスタムのアサイン状態 (XML へのエクスポート) をコピーして、現在のインスタンスにインポートします。	[人事] タブの [状態フローの自動化] が有効になります。
このワークフローを使用して、リクエストを割り当てます	要求をアサインするワークフローを選択します。	[人事] タブの [状態フローの自動化] が有効になります。
タスクの割り当てメソッド	タスクを割り当てる方法を次から選択します。 ○ 自動割り当ての使用：タスクが自動的に割り当てられます。 ○ ワークフローの使用：アサインに使用するワークフローを選択するように促されます。 ○ 手動：手動でタスクを割り当てます。	[人事] タブの [状態フローの自動化] が有効になります。
タスクの割り当てにこのワークフローを使用	タスクの割り当てにこのワークフローを選択します。	[人事] タブの [状態フローの自

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	依存関係
ライフサイクル		
		動化] が有効になります。
タスク作業メモを要求へコピー	タスク作業メモを指示または要求の作業メモと同期するには、このオプションを有効にします。作業メモをタスクに追加すると、指示またはリクエストに同じ作業メモが表示されます。	[人事] タブの [状態フローの自動化] が有効になります。
カタログと要求の作成		
受信メールによる要求の作成または更新。	受信メールのメッセージによる要求の作成または更新を許可するには、このオプションを有効にします。	
テンプレートによる専用のカタログアイテムの作成	アプリケーションのカタログアイテムの自動公開を許可するには、このオプションを有効にします。	
通知		
テーブル フィールド 受信者	HR ケースまたはタスクへの変更通知を設定します。 ○ テーブル：要求またはタスクテーブルへの変更にこの通知を送信するかどうかを選択します。 ○ フィールド：通知をトリガーするために変更が必要なフィールドを選択します。 ○ 受信者：通知の受信者を選択します。[特定ユーザー] または [特定グループ] を選択すると、ユーザーまたはグループを選択するように求められます。 必要なだけ通知を入力します。通知を削除するには、右側の削除 **(-)** アイコンをクリックします。	

3. [割り当て] タブをクリックして、構成を選択します。

[アサイン] タブのオプション

フィールド	説明	依存関係
手動割り当て		
アサイン先グループのカバー範囲に基づく要求またはタスクの割り当て	[ディスパッチグループ] フィールドと [アサイン先グループ] フィールドからのグループ選択を、タスクの場所をカバーするグループに制限するには、このオプションを有効にします。	
自動アサイン / スケジューリング		
エージェントの自動選択では、タスクのタイ	タスクのアサイン時にエージェントのタイムゾーンを考慮するには、このオプションを有効にします。	[人事] タブの [状態フロー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	依存関係
手動割り当て		
ムゾーンが考慮されます		の自動化] が有効になります。
追加のファクター		
エージェントの自動選択では、エージェントの場所が考慮されます	タスクを割り当てるユーザーの決定時に、エージェントと場所を使用するには、このオプションを有効にします。タスクの場所により近いエージェントが優先されます。	○ [人事] タブの [状態フローの自動化] が有効になります。 ○ 要求に対する割り当て方法：自動割り当ての使用 ○ タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用
タスクごとのエージェント自動選択ではそのスキルを有するエージェントのみを選択	このオプションによって、自動割り当ての決定時に、スキルがタスクに一致しなければならない程度が決まります。 ○ タスクが割り当てられたエージェントがそのタスク実行のためのスキルすべてを持っていることを要求する場合は、[すべて] を選択します。スキルが 1 つでも不足すると、そのエージェントは除外されます。 ○ タスクを実行するスキルの大部分をエージェントに求める場合は、[一部] を選択します。 ○ 必要なスキルなしでエージェントを自動アサインするには、[なし] を選択します。	○ [人事] タブの [状態フローの自動化] が有効になります。 ○ 要求に対する割り当て方法：自動割り当ての使用 ○ タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用
自動選択が、同じエージェントをリクエスト内のすべてのタスクに割り当てようとします	あるリクエストのタスクのすべてを同じエージェントに自動割り当てするには、このオプションを有効にします。	○ [人事] タブの [状態フローの自動化] が有効になります。 ○ 要求に対する割り当て方法：自動

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	依存関係
手動割り当て		
		割り当ての使用 ○ タスクに対する割り当て方法：自動割り当ての使用

4. [アドオン] タブをクリックして、構成を選択します。

[アドオン] タブのオプション

フィールド	説明	依存関係
ドキュメント		
専用ナレッジベースの有効化	アプリケーションのナレッジベースをインストールするには、このオプションを有効にします。	
Managed Documents の有効化	Managed Documents に関連リストを追加するには、このオプションを有効にします。	
タスクアクティビティの有効化	電話やメールメッセージなど、タスクのインタラクションと通信をログに記録するには、このオプションを有効にします。	
関連タスクテーブル		
関連テーブルの選択	さらにテーブルを選択するには、[追加] をクリックします。	

5. [人事] タブをクリックして、構成を選択します。

> **注:**
> Microsoft Internet Explorer 8 または 9 をお使いの場合は、**[Human Resources]** タブが表示されません。システムのプロパティ [sys_properties] テーブルでこれらのプロパティを設定できます。

[人事] タブのオプション

構成設定	説明
ユーザーまたはマネージャーが HR の承認なしで編集できる HR プロファイルフィールドの数 <フィールドの数>	編集可能な HR プロファイルフィールドを選択します。[保存] をクリックして選択ダイアログを終了し、変更を保存します。 名前、住所、個人の連絡先情報などの有効化した個人情報フィールドについては、従業員が自分の HR プロファイルを直接編集できます。たとえば、従業員による自宅住所と個人用メールアドレスの編集は許可して、名前または婚姻ステータスの編集は許可しないように設定できます。 編集可能とマークされた機密の従業員情報フィールドは、従業員のマネージャーまたは HR エージェントが従業員の変更要求を送信することが可能です。編集可能な情報のみが変更された場合、要求が送信

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成設定	説明
	されてクローズされたときに、HR プロファイルを更新し、HR ケースが作成されます。
人事グループメール	HR チームのメールアドレスを入力します。このメールアドレスは、HR ポータル上の **[HR**に連絡] リンクのためのアドレスです。使用すると、受信メールのアクション使用時に HR ケースが作成されます。
自動化状態フロー	HR ケースおよびタスクの状態フローを使用するには、このオプションを有効にします。HR ケースおよびタスクのステータスを自動化するワークフローのみを使用するには、このオプションを無効にします。 状態フローが自動化される場合、HR エージェントが手動で HR ケースおよびタスクの状態を変更できません。 状態フローが自動化されない場合、HR ケースおよびタスクの状態は手動で変更できます。また、状態フローのプロセスを起動する HR ビジネスルールは無効です。
VIP ユーザーのデフォルトの HR ケースの優先度が [**2-**高]	VIP ユーザーに入力される HR ケースにアサインするデフォルトの優先度を選択します。

6. [保存] をクリックします。
   どのタブで [保存] をクリックしても、すべての構成が保存されます。

従来版 **HR** における **HR** プロファイルの編集可能なフィールド設定

人事構成のオプションには、編集可能に設定できる HR プロファイルフィールドのリストがあります。この構成に基づいて、個人と雇用の情報フィールドが HR プロファイルで更新される方法の違いを理解してください。

通常、組織では従業員が特定の個人情報を更新できますが、機密情報と雇用情報を更新することは許可されません。HR エージェントや従業員のマネージャーが機密情報を変更します。たとえば、従業員は自宅の住所と個人メールアドレスを変更できますが、昇格時のポジションはマネージャーが更新する必要があります。

[人事構成] の [ユーザーまたはマネージャーが **HR** の承認なしで編集できる **HR** プロファイルフィールドの数 **<**フィールドの数**>]** オプションに、編集可能な HR プロファイルのフィールドの一覧が表示されます。次のフィールドリストには、構成可能なフィールドのうち、個人情報を含むフィールドと、機密情報および雇用情報を含むフィールドを示します。

構成オプションのフィールドリストでは、個人情報のすべてのフィールドがデフォルトで編集可能です。すべての従業員が、自分の HR プロファイルを HRSM ポータルから開いて、これらのフィールドを更新できます。従業員に対して、これらの一部のフィールドの更新を許可しない場合は、構成可能なリスト内のチェックボックスをオフにして編集を無効化します。たとえば、従業員に仕事用メールアドレスまたは電話番号の更新を許可しない場合があります。

ACL は、HR プロファイルの個人情報のフィールドを制御するもので、詳細に制御されたアクセスを必要とする場合に変更できます。

編集できるようにした雇用情報フィールドは、従業員のマネージャーがフィールドを更新できます。ただし、マネージャーは、従業員の HR プロファイルを開くことはできません。マネージャーは、更新された情報を含めた従業員情報変更要求を送信する必要があります。編集可能なフィールドに対する変更要求が送信された場合は、HR 従業員変更ワークフローで次のアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR ケースを開きます。
- 従業員の HR プロファイルを更新します。
- HR ケースをクローズします。

編集が許可されていない HR プロファイルのフィールドを更新するには、従業員またはマネージャーが従業員情報の変更要求を送信する必要があります。HR ケースが作成され、HR 従業員変更ワークフローが開始されます。ワークフローでは、変更要求が承認される必要があります。承認されると、フィールドが更新され、HR ケースがクローズされます。

従来版 **HR** でのアサインルール

HR のスコープ外バージョンで、ルール条件に基づいて特定のユーザーまたはグループに自動的にケースをアサインするルールを定義することができます。

アサインルールは、新規または修正済みの HR ケースをすばやくアサインして解決するために役立ちます。たとえば、アサインルールによって、ドイツ在住のユーザーが送信したケースをベルリンの HR グループに自動的にアサインするよう指定できます。

アサインルールには、次の要素が含まれています。

- 適用先：ルールを処理するために満たす必要のある条件。
- アサイン先：条件を満たす場合に、ケースをアサインするユーザーとグループ。
- スクリプト：必要に応じて、アサインルールをさらにカスタマイズするエントリー。

アサインルールは、HR ケースが送信されて、テンプレートが選択されていないか、選択したテンプレートが [アサイン先グループ] をアサインしない場合にのみ適用されます。これらのいずれの場合でも、事前定義されたアサインルールによって、HR グループに HR ケースがアサインされます。

HR 部門が複数の場合、HR テンプレートから HR グループのアサインを削除し、アサインルールを使用して HR グループをアサインできます。たとえば、米国とドイツの両方のオフィスに HR 部門がある場合に、オフィスごとに HR グループを作成できます。アサインルールを設定し、HR ケースの送信元従業員の場所に基づいて、HR グループをアサインします。

組織で HR スキルを使用して HR ケースのアサインを認定場合は、アサインされるユーザーまたはグループメンバーが必要なスキルを持っていることを確認してください。スキルが使用されていてアサインされているかどうかを判断するには、次の構成オプションを確認します。

- **HR** • アドミニストレーション > 管理 > 構成:[割り当て] タブで、[タスクごとのエージェント自動選択ではそのスキルを有するエージェントのみを選択] をオンにします。[すべて] または [一部] が選択されている場合は、引き続き以下のオプションを確認します。
- **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** テンプレート:アサインルールに対応するテンプレートを調べて、必要なスキルがあればそれを確認します。
- **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** スキル管理:ケースにアサインされた HR ユーザーを検索し、[スキル:#] ボタンをクリックして、必要なスキルがアサインされているかどうかを確認します。アサインされていない場合は、アサインするボックスをオンにし、[保存] をクリックします。

従来版 **HR** での **HR** アサインルールの作成

HR グループがカタログアイテムテンプレートからアサインされていない場合に、アサインルールを使用して、HR グループをアサインします。必要に応じて、HR アサインルールを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin または hr_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > 管理 > アサインルール.
2. [新規] をクリックします。
   デフォルトでは、アサインルールは HR タスク [hr_task] テーブル用です。
3. フォームに入力します。

[アサインルール] フォーム

フィールド	説明
名前	HR アサインルールの説明的な名前です。
順番	ルールを処理する順番です。順番の小さいルールから処理されます。あるルールが適用されると、順番の大きいルールは処理されません。 たとえば、順位 100 のアサインルールで、指定スキルを持つグループにケースをアサインすることを指定しているとします。 また、順位 200 のアサインルールでは、ケースをグループ **HR** にアサインするように指定しています。 指定スキルを持つグループがあれば、そのグループにアサインされます。持たない場合は、2 番目のルールが実行されて **[HR]** にアサインされます。
アプリケーション	グローバルアプリケーションスコープを示します。
有効	ルールが使用中であることを示すチェックボックス。
適用先	
テーブル	アサインルールを適用するレコードを格納したテーブルです。デフォルトは HR タスク [hr_task] テーブルです。
条件	アサインルールを適用する条件です。
アサイン先	
適用先	このルールが適用されたときにケースのアサイン先になるユーザー。
アサイン先	このルールが適用されたときにケースのアサイン先になるグループ。
スクリプト	
スクリプト	高度なアサインルール機能を定義するスクリプトです。current.variable_pool 変数セットを使用できます。 **注:** 2 つのサンプルスクリプトがコメントとして提供されます。いずれかのスクリプトを修正するか、独自のスクリプトのひな型として情報を使用できます。完了したら、サンプルを削除してください。

4. [更新] をクリックします。

次のタスク
アサインルールを作成した後に、動作をテストして確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従来版 HR でのアサインルールのテスト

新しいアサインルールをテストして、意図したとおりに動作することを確認できます。

始める前に

必要なロール：admin または hr_admin

手順

1. 新しい HR ケースを作成します。
2. アサインルールの条件に一致するデータをフィールドに入力します。
3. HR ケースを送信します。
4. ケースを再オープンし、正しいアサイン情報が追加されたことを確認します。

次のタスク

正しいアサイン情報が追加されていない場合は、HR スキルを使用しているかどうか、およびユーザーが必要なスキルを持っているかどうかを確認してください。

- **HR** • アドミニストレーション > 管理 > 構成:[割り当て] タブで、[タスクごとのエージェント自動選択ではそのスキルを有するエージェントのみを選択] をオンにします。[すべて] または [一部] が選択されている場合は、引き続き以下のオプションを確認します。
- **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** テンプレート:アサインルールに対応するテンプレートを調べて、必要なスキルがあればそれを確認します。
- **HR** • アドミニストレーション > カタログとテンプレート > **HR** スキル管理:ケースにアサインされた HR ユーザーを検索し、[スキル:#] ボタンをクリックして、必要なスキルがアサインされているかどうかを確認します。アサインされていない場合は、アサインするボックスをオンにし、[保存] をクリックします。

必要なスキルが適切なユーザーにアサインされていることを確認してから、もう一度アサインルールをテストします。

従来版 HR 向け HR Case Management

HR Case Management は、HR のスコープ外バージョンで、情報の要求などの HR 要求と、オンボーディング、退職などの HR プロセスを保持します。

ユーザーは、HR Service Portal を通じて HR ケースを送信できます。

HR スペシャリスト、ジェネラリスト、およびマネージャーは、次のタスクのいずれも実行できます。

- 従業員からの休暇の要求など、HR 要求の処理を記録する従業員の HR ケースを作成します。
- 従業員のオンボーディングおよび退職などの自動化された HR プロセスの HR ケースを作成します。
- HR ケース情報を表示し、HR の全体的な作業負荷を管理します。たとえば、マネージャーはアサインされていないすべての HR ケースを扱うことができます。

HR ケースには、ケース内で個々の作業を管理する 1 つ以上の HR タスクを関連付けることができます。

管理者は、照会、オンボーディング、退職など、事前定義された HR ケースプロセスをカスタマイズできます。新しい HR プロセスを設計すると、組織の要件を満たすことができます。たとえば、育児休暇の要求用のプロセスを設けて自動化するができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロセスは、関連する従業員、チーム、場所、役職、およびその他の要因によって異なることがあります。たとえば、営業職の従業員のオンボーディングプロセスは、IT 部門の従業員のオンボーディングプロセスとは異なる場合があり、出張する社員にはラップトップが必要ですが、オフィス勤務の従業員にはデスクトップが指定されます。プロセスの定義が終われば、関連付けられている部門でプロセスに対するルールと条件を設定および保守できます。

HR 要求の例

従業員が、会社の育児休暇ポリシーに関する情報を探しています。出産予定時期の前後におけるフレックス勤務について話し合うことも希望しています。

1. 従業員は育児休暇ポリシーについて質問し、フレックス勤務について話し合う打ち合わせを要求する HR 要求を HR Service Portal から送信します。
2. HR ケースが作成され、アサインルールに基づいて、スペシャリストまたはジェネラリストなどの、HR エージェントにアサインされます。
3. HR エージェントはこの HR ケースを処理して、この 2 つの部分からなる要求用に 2 つの HR タスクを作成します。各タスクは、それを処理できるユーザーにアサインされます。
4. すべてのタスクが完了したら、HR ケースがクローズされます。

従来版 HR での HR ケースの作成

HR エージェントは、 たとえば、調査する必要のある質問が従業員から問い合わされた場合に、HR のスコープ外バージョンで HR ケースを作成できます。通常は、従業員が HR Service Portal またはカタログから要求を送信することで、HR Service Portal を使用して自分の HR ケースを作成します。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて
HR エージェントは、[新規ケースの作成] フォームを使用して新規 HR ケースを作成できます。HR エージェントは、カテゴリを選択してケースのタイプごとに標準的なタスクを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
2. フォームの左側にあるフィールドに入力します。

HR ケースのフィールド

フィールド	説明
番号	自動で割り当てられるケース ID 番号で、変更できません。
オープン対象者	HR サポートを必要とするユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。既知の場合、ユーザーの場所と部門の情報が自動的に入力されます。 オンボーディングケースを作成する場合、ユーザーはまだシステムに登録されていません。このフィールドは空白のまま、[オンボーディング] カテゴリを選択してください。
ロケーション	ケースに関連付けられているユーザーの地理的位置。
部門	ケースに関連付けられているユーザーの部門。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	部門を選択した場合、部門責任者が割り当てられていれば、[マネージャー] フィールドが設定されます。
カテゴリ	HR ケースのカテゴリ。カテゴリを選択することにより、新しいケースを保存でき、利用可能な場合は、自動アサインプロセスを開始できます。 **注:** 一部のケースカテゴリにはワークフローが関連付けられています。 [オンボーディング] カテゴリを選択した場合は、[新入社員を作成] ダイアログが開きます。以下の手順 3 から続行します。
HR プロファイル	存在する場合、関連する HR プロファイルです。 存在しない場合は、[プロファイルの作成] をクリックして HR プロファイルを自動生成します。

3. オプション: [オンボーディング] カテゴリを選択した場合は、[新入社員を作成] ダイアログボックスでユーザーの名前とメールアドレスを入力します。
4. 簡単な説明を入力します。
   簡単な説明を入力すると、入力した単語と一致するナレッジ記事のリストがメモセクションの下に表示されます。記事をプレビューして問い合わせユーザーの質問に対する回答があるかどうかを判別できます。
5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   新規ケースに自動アサインが行われる場合は、ワークフローのステージおよび [ステータス] フィールドが [アサイン済み] に遷移します。[アサイン先グループ] フィールドと [担当者] フィールドが入力されます。必要な場合は、これらのフィールドを変更することができます。

   簡単な説明を入力したときに表示されたナレッジ記事の一覧が表示されます。2 つのタブがあります。すでにアクセスした記事を表示するタブと、問い合わせユーザーがアクセスできる記事を表示するタブです。メキシコに住む問い合わせユーザーに米国で対応する場合に、両国の祝祭日スケジュールの関する別々の記事がある場合など、これらは異なることがあります。
6. ナレッジ記事をプレビューして、ケースに添付するには、次の手順を完了します。

   a. 記事の横にある [プレビュー] をクリックします。
      プレビューしなくても必要な情報を含む記事であるとわかっている場合は、記事の隣にある [添付] をクリックします。
      記事は、ポップアップウィンドウで開きます。前または次の記事をレビューするには上向き矢印または下向き矢印をクリックします。ウィンドウを閉じるには、(X) をクリックします。

   b. 記事を添付するには [**HR** ケースに添付] をクリックします。

   記事のコンテンツが [アクティビティ] フィールドにコピーされます。ケースを更新すると、[添付されたナレッジ] 関連リストに記事が表示されます。
7. フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR ケースのフィールド

フィールド	説明
ステータス	ケースのステータス。
優先度	カテゴリと、従業員が VIP かどうかに基づくケースの優先順位。
オープン	ケースがオープンされた日時。
開始者	レコードを作成するユーザー。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。ユーザーが自動アサインされない場合は、ルックアップアイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。ユーザーを追加するにはロックアイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。
簡単な説明	ケースの簡単な説明です。デフォルト値は、カテゴリを選択すると表示されます。
説明	ケースの長文のより詳細な説明。
作業メモまたは他のコメント	ケースに関する追加情報。内部作業メモとして追加するには、[作業メモ] をクリックします。情報を入力し、ユーザーにこの情報を表示する場合は [追加コメント] をクリックします。

自動翻訳

8. オプション: ケースカテゴリによっては、HR プロファイルのフィールドが表示されます。
9. オプション: ユーザーの追加または変更されたプロファイル情報を入力してください。
10. オプション: [関連リンク] の下のオプションをクリックして、タスク、雇用履歴、または、緊急連絡先を追加したり、問い合わせユーザーの組織図を表示したりします。
11. [更新] をクリックします。

タスクの結果

HR ケースを作成すると、その進捗状況を追跡するサービスレベルアグリーメント (SLA) が適用されます。SLA は、HR ケースをクローズするまでの所要時間を定義します。デフォルトでは、HR オンボーディングや退職の場合は 2 日間に設定され、その他の HR ケースは 4 時間に設定されます。SLA は、HR エージェントがベンダーに問い合わせる必要があり、ベンダーがすぐに対応できない状況などでは一時停止できます。

人事マネージャーと管理者は、次の場所に移動してケースの SLA レコードを表示できます **HR** - ケースマネジメント > ケースマネジメント > ケース **SLA**. SLA レポートを実行することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

従来版 HR における HR ケースカテゴリ

従来版 HR での HR ケース SLA

従来版 **HR** での **HR** ケースの作業

HR のスコープ外バージョンで、HR ケースに取り組んで、質問に回答するか、問題を解決します。HR ケースダッシュボードを使用して、優先度をレビューし、アサインされたケースを処理することができます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて

HR ケースダッシュボードには、自分にアサインされているケースの数、高優先度のケースの数、および違反ケースの数が一目でわかるように表示されます。アサインされた HR ケースは、リストに表示されます。

HR ケースを解決する方法はいくつかあります。

- [追加コメント] フィールドに回答を入力します。
- 該当する福利厚生またはポリシーを説明するナレッジ記事を添付します。
- 該当する場合は、要求アイテムを追加します。たとえば、部門との職位を変更するケースは、新規ロールで必要となるソフトウェアを取得するタスクを必要とすることがあります。
- タスクを追加して、実行グループにアサインします。

> **注:**
> 説明してある状態変更は、デフォルトの HR 構成の場合です。組織で、ワークフローを構成してある場合があります。その場合は、このプロセスフローとは異なる可能性があります。

手順

1. HR ケースダッシュボードまたは別のオープン HR ケースのリストから、作業する HR ケースを開きます。
   [オープン対象者] フィールドで名前が赤くなっている場合は、VIP ユーザーの HR ケースであり、他のケースより優先されます。サービスレベルアグリーメント (SLA) は、短い期間に設定されます。

   簡単な説明に基づいて、この HR ケースの解決に役立ちそうな類似ケースがシステムによって検索されます。HR ケースの詳細を見るときに、[類似ケース] 関連リストをレビューしてください。[ユーザーが参照した **KB** 記事 **(#)**] 関連リストをレビューすることで、ユーザーがどのナレッジベース記事を表示したのかも確認できます。
2. オプション: 他のユーザーにアサインされた HR ケースを引き継ぐ場合は、フォームの上部にある [自分にアサイン] をクリックします。
   フォームが更新され、[担当者] フィールドに名前が表示されます。
3. ステータスが [ドラフト] または [準備完了] の場合は、フォームヘッダーの [作業を開始] をクリックします。
   それ以降は [対応中] 状態に変わります。
4. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
従業員の HR プロファイル情報の更新	次の任意のセクションまたは関連リストに情報を入力してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
	○ 雇用情報 ○ 社員について ○ 連絡先 ○ 緊急連絡先 ○ 雇用履歴 **注:** ケースカテゴリによっては、一部のセクションと関連リストは表示されない場合があります。
ナレッジ記事の添付	「従来版 HR における HR ケースへのナレッジ記事の添付」の手順に従ってください。
追加情報の要求	「従来版 HR での HR ケースの一時停止と再開」の手順に従ってください。
要求アイテムの注文	[要求アイテム] 関連リストで [新規] をクリックします。フォームに記入し、[送信] をクリックします。
タスクの追加	[関連リンク] の下の [タスクを追加] をクリックします。作成するタスクのタイプを選択します。フォームに記入し、[作業準備完了] をクリックして、[送信] をクリックします。 タスクが自分にアサインされており、作業する準備ができている場合は、[作業を開始] をクリックしてタスクを再オープンすることができます。

5. オプション: [オープン対象者] フィールドでユーザーのマネージャーを表示するには、[関連リンク] までスクロールし、[従業員の組織図を表示] をクリックします。
組織図を表示し終わったら、左上の戻る矢印をクリックします。
6. オプション: ケースをキャンセルできると判断した場合は、フォームの上部にある [キャンセル] をクリックします。

   (Optional) ポップアップウィンドウが表示されます。

   ケースをキャンセルする理由を [作業メモ] フィールドに書き込み、[OK] をクリックします。
7. オプション: チェックリストを追加するには、[チェックリスト] の横にある矢印をクリックし、追加するチェックリストを選択します。
表示するフォームを管理者が構成している場合は [チェックリスト] が表示されます。新しいチェックリストを作成するには、次の手順を実行します。
   a. [チェックリスト] の横の矢印をクリックし、[新規作成] を選択します。
   b. 表示されるテキストボックスに最初のアイテムを入力し、Enter キーを押します。
   c. 後続のアイテムを入力してチェックリストを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. オプション: 再利用するためにチェックリストを保存するには、[チェックリスト] の横の矢印をクリックして [テンプレートとして保存] を選択します。

e. オプション: 名前を入力し、[保存] をクリックします。
チェックリストアイテムの右にあるマイナスアイコンをクリックしてアイテムを削除することができます。チェックリストアイテムをクリックしてリスト内の別の位置までドラッグできます。

8. 終了したら、次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
ケースのクローズ	解決情報を入力し、問い合わせユーザーの [コメント] をクリックして、メモまたは [作業メモ] で内部情報を確認します。フォームの一番上にある [完了してクローズ] をクリックします。 **注:** 親 HR ケースをクローズする前に、すべての HR タスクをクローズする必要があります。
作業を続けるにはケースを保存します。	進捗状況を説明する作業メモを入力し、[更新] をクリックします。

ケースをクローズすると、ステータスが [受け入れ待ち] に変わり、レビューして解決策を承認または却下するかケースを再オープンするよう問い合わせがユーザーに通知されます。承認されると、ステータスが [クローズ済み] に変わります。2 営業日以内に回答がない場合は、ケースが自動的にクローズされます。

解決策が却下された場合、ケースは [対応中] 状態で再オープンされます。

従来版 **HR** での **HR** タスクの表示と更新

HR のスコープ外バージョンで、HR ケースにアサインされた HR タスクに対する作業を行うことができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_task_writer

このタスクについて
[タスク] 関連リストまでスクロールすることにより、親 HR ケースから HR タスクを表示できます。HR タスクを直接操作するには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > **HR** タスクをクリックし、[開く] や [自分にアサイン済み] などのモジュールを選択します。

2. タスクをクリックして表示します。

3. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
新しいタスクの作業の開始	[作業を開始] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	注: タスクの作業を開始するには、親 HR ケースが実行されている必要があります。
タスクのクローズ	[作業メモ] フィールドと、必要に応じてその他のフィールドに情報を入力し、[ステータス] を [完了してクローズ] に変更します。 注: 親 HR ケースをクローズする前に、すべての HR タスクをクローズする必要があります。
タスクをクローンして新規タスクを作成する	[クローンタスク] 関連リンクをクリックします。タスクフォームに新しいタスク情報を入力し、[更新] をクリックします。
タスクをキャンセル	フォームヘッダーで [タスクをキャンセル] をクリックします。
兄弟タスクの進行状況のレビュー	[兄弟タスク] 関連リストまでスクロールします。兄弟タスクの一覧が表示されている場合は、タスク番号をクリックして詳細を表示します。

HR ケースのすべてのタスクがクローズされると、ケースにアサインされている HR エージェントにメール通知が送信されます。

4. オプション: さらに情報が必要であるため親 HR ケースのサービスレベルアグリーメント (SLA) を一時停止するには、[関連リンク] の下で次のいずれかのオプションを探します。
   - 要求文書：ドキュメントが必要なため、タスクを一時停止します。
   - 追加ユーザー情報の要求：その他の情報が必要なため、タスクを一時停止します。
   - ケースを停止：他の理由でタスクを一時停止します。

   いずれかが存在する場合、これを選択し、必要な情報の説明を入力します。選択肢が表示されないときにケースを一時停止するは、親 HR ケースを開きこれを一時停止します。必要に応じて複数のタスクから、HR ケースを一時停止することができます。
   HR ケースが一時停止されます。従業員は、メール通知を受信し、情報を提供することで応答します。このアクションが完了すると通知されます。
5. オプション: チェックリストを追加するには、[チェックリスト] の横にある矢印をクリックし、追加するチェックリストを選択します。
   新しいチェックリストを作成するには、次の手順を実行します。表示するフォームを管理者が構成している場合は [チェックリスト] が表示されます。
   a. [チェックリスト] の横の矢印をクリックし、[新規作成] を選択します。
   b. 表示されるテキストボックスに最初のアイテムを入力し、Enter キーを押します。
   c. 後続のアイテムを入力してチェックリストを完了します。
   d. オプション: 再利用するためにチェックリストを保存するには、[チェックリスト] の横の矢印をクリックして [テンプレートとして保存] を選択します。
   e. 名前を入力し、[保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックリストアイテムの右にあるマイナスアイコンをクリックしてアイテムを削除することができます。チェックリストアイテムをクリックしてリスト内の別の位置までドラッグできます。

6. [更新] をクリックします。

従来版 HR での HR ケースの一時停止と再開

サービスレベルアグリーメント (SLA) に指定した期間内に HR ケースをクローズすることができない場合、ケースを一時停止することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて
たとえば、ケースのクローズに必要な情報を入手するために保険管理者や給与処理会社などのベンダーに連絡する必要がある場合があります。ケースで作業を開始した後で、情報を受け取るまでケースを一時停止できます。このようにすると、その HR ケースは SLA 違反として表示されません。情報を入手したらケースに入力し、SLA の追跡を再開します。

手順

1. 一時停止する HR ケースを開きます。
   一時停止する前に、ケースの作業を開始する必要があります。
2. [一時停止] をクリックします。
   [一時停止の理由] ポップアップウィンドウが開きます。
3. 次のいずれかの一時停止理由を選択し、待機している情報を入力します。
   - ユーザー：続行する前に従業員からの詳細情報が必要な場合
   - 会社：ベンダーまたは外部の会社からの応答を待っている場合
   - ドキュメント：従業員が HR ケースをドキュメントに添付する必要がある場合
   - グループ：内部のグループからの応答を待っている場合
   - その他：その他の理由でケースを一時停止する場合

   Example
   たとえば、従業員請求を健康保険管理者が調査した結果を待機している場合は、理由に [会社] を選択して、「調査の結果」などと入力します。
4. [一時停止] をクリックします。
   SLA の進行が停止し、一時停止メモが作業メモとして Activity Stream に表示されます。一時停止したケースに、引き続き作業メモを追加できます。
5. 一時停止した HR ケースを再開するには、ケースを開いて [再開] をクリックします。
   SLA の進行が再開されます。

従来版 HR でのユーザードキュメントの要求

HR ケースに必要なドキュメントを添付するよう従業員に要求することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて
ドキュメントを要求するには、一時停止の理由を [ドキュメント] としてケースを一時停止してください。ケースの SLA が停止され、タスクが作成されて [オープン対象者] の従業員にアサインされます。必要なドキュメントの例を以下にあげてあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 授業料返還用の領収書
- 福利厚生を拡張する同棲関係の宣誓供述書
- 就労ビザ

手順

1. ドキュメントが必要な HR ケースを開きます。
2. [一時停止] をクリックします。
3. [理由] 選択リストから [ドキュメント] を選択します。
4. ケースを解決するために必要なドキュメントを説明する [作業メモ] を入力します。
   従業員には、受信するメール通知でこの説明が表示されます。
5. [一時停止] をクリックします。
   ケースが停止され、ドキュメントを送信する必要があるユーザーにタスクがアサインされます。タスクのリンクを含むメール通知が従業員に送信されます。

タスクの結果

従業員は、メールのリンクをクリックしてタスクを開きます。ドキュメントが添付されると、自動的に [完了してクローズ] に設定されます。添付ドキュメントは HR ケースに移動され、HR ケースが再開されてタスクがクローズされたことを示す通知が送られてきます。

次のタスク

メール通知内のリンクをクリックすることで HR ケースを開くことができます。添付ファイルをレビューし、HR ケースを完了してクローズします。

従来版 **HR** での **HR** ケースのエスカレーション

問題を解決できない場合に HR タスクをエスカレートすることができます。このアクションでは、HR グループのマネージャーに HR タスクを再アサインします。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて

HR ケースは、次の条件のいずれかが発生した場合にエスカレーションしなければならないことがあります。

- 作業負荷が大きすぎるためタスクを完了できない
- 必要なスキルがない
- HR ケースの一部でサポートが必要

エスカレートされた HR ケースは、ケースにアサインされた HR グループのマネージャーに再アサインされます。マネージャーは、ケースを解決するか、必要なスキルや時間のあるユーザーに再アサインすることができます。

> **注:**
> マネージャーは、アサイン先グループのメンバーである必要があります。マネージャーがグループのメンバーでない場合は、エスカレーションを送信するとエラーメッセージが表示され、アクションは何も実行されません。

手順

1. エスカレートする HR ケースを開きます。
2. [関連リンク] で、[ケースをエスカレーション] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 表示されるダイアログウィンドウに、エスカレーションの理由を入力します。
4. [**OK**] をクリックします。
   ケースがマネージャーに再アサインされます。エスカレーションの理由を含むメール通知が送信されるため、マネージャーは続行方法を特定できます。

従来版 **HR** での **VIP HR** ケース

組織では、HR のスコープ外バージョンで、CEO や副社長などのユーザーに VIP スターテスをアサインして、そうしたユーザーのタスク解決に高い優先度が指定されるように設定することができます。

組織で VIP 機能を使用する場合、VIP HR ケースを適切に処理するために、次のように設定してください。

- 移動先 スキル > グループ.
- メンバーまたはグループを **[HR VIP** ウォッチリスト] に追加します。HR ケースが送信されると、このグループのメンバーは、ケースの進行に応じて通知を受信します。
- VIP ケースを処理するための HR サービスレベルアグリーメント (SLA) を確認します。期間は 2 時間です。その時間が経過すると、SLA 違反となり、ウォッチリストのメンバーに通知が送信されます。
- 移動先 **HR** 管理 > プロパティ.
- [**VIP** 要求者のデフォルトのケース優先度] にケース優先度の数値を入力します。
- VIP 従業員の場合は、HR プロファイルで **VIP** ボックスをオンにします。

> **注:**
> フォームデザイナーで、[VIP] チェックボックスを表示するように HR プロファイルフォームをカスタマイズします。

VIP HR ケースは、次の方法で特定できます。

- [**HR** ケース] リスト：[オープン対象者] フィールドに VIP アイコンが表示されます。[オープン対象者] フィールドを表示するには、リストをカスタマイズしなければならない場合があります。
- [**HR** ケース] フォーム：[オープン対象者] フィールドで従業員の名前が赤く表示されます。
- HR カタログアイテム：フォームを送信すると、メッセージが最上部に表示され、送信者が VIP であることが特定されます。

従来版 **HR** での **HR** ケースのチェックリストおよびタスク

HR のスコープ外バージョンでのタスクの機能は、チェックリストを追加する機能です。HR ケースまたはタスクでは、チェックリストは、手順に従っていることを HR エージェントが確認するためのリマインダーとして使用できます。

チェックリストは現在のケースだけのリマインダーとして追加することも、または HR エージェントが再利用のためにチェックリストを保存することもできます。チェックリストを HR タスクと混同しないでください。従業員の HR プロファイル情報を変更する要求でこの両者を使用する方法の例を以下に示します。

1. マネージャーは、従業員が昇進するときに、HR Service Portal を通じて、従業員の変更の要求を送信します。肩書と職位を変更する要求を付随して HR ケースが作成されます。この HR ケースには、HR プロファイルに対する変更だけでなく、従業員の給与およびパフォーマンス管理システムのレコードに対する変更も含まれます。
2. 給与とパフォーマンス管理システムを更新するように HR タスクが HR ケースに追加されます。各 HR タスクは、給与担当者、HR ジェネラリストなど、適切な HR チームのエージェントに割り当てられます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 給与担当者は、正しい給与支払い周期に合わせて給与レコードを更新する時期を選ぶ方法のリマインダーとして HR タスクにチェックリストを追加します。
4. HR エージェントは、組織内で昇格を通知するためのリマインダーとしてチェックリストを HR ケースに追加します。たとえば、次のようなチェックリストアイテムがあります。
   - 次回の社内ニュースレターに昇格を記載
   - 変更をシステムに反映する時期をマネージャーに通知
   - 該当する場合は、新しい名刺を注文するよう従業員に通知

チェックリストの有効化および再利用

チェックリストは HR ケースおよび HR タスクのフォームに自動的に表示されません。チェックリスト機能を使用する場合は、管理者がフォームデザイナーでフォームを構成してチェックリストフォーマッターを追加する必要があります。

特定の種類のタスクでチェックリストを再利用する場合は、チェックリストを容易に見つけることができる名前付け規則を決めてください。すべてのチェックリストは、同じリストに保存され、すべての種類のタスクで選択肢になります。たとえば、HR で開始し、ケース用なのかタスク用なのかとその目的を指定するようにチェックリスト名を構築することができます。シナリオに基づく例は、次のとおりです。

- HR ケースの昇格リマインダー
- HR タスク給与計算タイミング

従来版 **HR** での **HR** ケースの承認

HR のスコープ外バージョンでの HR ケースでは、HR ケースの処理を始める前にレビューと承認を必要とすることがあります。

始める前に

必要なロール：hr_admin、hr_approver_user、hr_basic、または hr_manager

このタスクについて

Approvals は、個々のユーザーまたは指定されたグループのメンバーにアサインすることができます。たとえば、HR グループのすべてのメンバーは、オンボーディング、退職などの事前定義された HR プロセスの承認です。

グループメンバーの 1 人だけが要求に応答して、承認するか、続行するように却下すれば大丈夫です。

> **注:**
> 従業員のオンボーディングおよび退職の HR ケースには、常に承認が必要です。

新しいケースが送信された後で、グループ承認タスクが作成され、承認者がアサインされます。メール通知は、すべての承認者に送信されます。承認者は HR ケースの [承認者] 関連リストに表示されます。

手順

1. 次のいずれかの操作を実行し、HR ケースを開きます。
   - メールのリンクをクリックします。
   - 移動先 **HR** • ケースマネジメント > 自分の承認をクリックし、レコードを選択します。
   - 移動先 セルフサービス > **HR** サービスポータル をクリックし、[マイ **approvals**] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. HR ケースをレビューし、[承認] または [却下] をクリックします。
   - 要求が承認されると、処理が続行され、HR ケースの状態が [対応中] に移ります。テンプレートまたはワークフローでの定義に従って、HR タスク、要求などの関連アイテムが自動的に作成されます。
   - 要求が却下された場合、処理は終了され、HR ケースの状態は [未完了でクローズ] に移ります。
   - 承認者の 1 人が応答すると、その他の承認者の承認状態が [不要] に変わります。

関連情報

従来版 HR の構成

従来版 **HR** での **HR** ケースの表示と管理

HR のスコープ外バージョンで、[**Case Management**] モジュールを使用して、自分にアサインされている HR ケース、オープンおよびクローズされているケース、およびアサイン解除されたケースとすべてのケースの表示と管理を行うことができます。

始める前に
必要なロール：hr_case_reader

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメントをクリックし、次のいずれかのモジュールを選択します。
   - 自分のタスク： ログインしているユーザーにアサインされているすべてのケース。
   - オープン： すべてのオープンケース。
   - オープン - 未アサイン： アサインされていないすべてのオープンケース。
   - クローズ済み： すべてのクローズ済みケース。
   - すべて： すべてのケース。
   - ケース SLA： SLA のあるすべてのケース。
2. 表示するケースを選択します。

従来版 **HR** での **HR** タスクの表示と管理

HR のスコープ外バージョンで、[**HR** タスク] モジュールを使用して、自分にアサインされているタスク、オープンおよびクローズされているタスク、およびアサイン解除されたタスクとすべてのタスクの表示と管理を行うことができます。

HR ケースに関連するタスクを表示し、タスクの作業を管理できます。

HR タスクとタスクステータスは次の場所で表示できます。 **HR** • ケースマネジメント > **HR** タスク.

従来版 **HR** での **HR** ダッシュボードとレポート

HR のスコープ外バージョンで、HR ダッシュボード、レポート、およびその他の HR 管理モジュールを使用して、HR ケースおよび従業員の満足度を監視および管理できます。

HR 職務権限によっては、次のいずれかのツールを使って日々の HR 運用に役立てることが可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 概要、マネージャーダッシュボード、オンボーディングダッシュボードなどのダッシュボード。ダッシュボードとは、レポートやその他のウィジェットで構成されるホームページのタイプです。リストされたレコードまたはレポート内のセグメントをクリックして、詳細を表示します。
- ダッシュボードで利用可能なものを含む HR レポート。多くの HR レポートが事前定義されており、追加のレポートを作成することもできます。
- サーベイ回答チャート、HR ケース満足度サーベイや作成するその他の HR サーベイの詳細。

HR Performance Analytics

評価および計画立案のために追加の測定基準を提供する人事 Performance Analytics に登録できます。

従来版 **HR** でのカテゴリー別 **HR** ケースの管理

HR のスコープ外バージョンで、人事の概要ダッシュボードを使用してカテゴリの HR ケースを管理および監視できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic

このタスクについて
デフォルトでは、概要ダッシュボードには、以下のレポートが表示されます。

名前	説明
過去 6 か月間にオープンされたにカテゴリ別の HR ケース	長期間の間に処理されたケースの種類を評価し、ケースの負荷を管理するのに十分なスキルを持つ HR スタッフがいることを確認します。
カテゴリ別のアクティブな HR ケース	すべてのオープン HR ケースのカテゴリ別の円グラフを参照します。
カテゴリ別のアクティブな HR ケースのブレークダウン	必要に応じて作業負荷を調整できるように、各 HR エージェントにアサインされた HR ケースの数をカテゴリ別にレビューします。
カテゴリ別のアクティブな HR ケースピボットテーブル	他の種類のレポートを使用して、カテゴリ別の HR エージェントを表示します。

アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。たとえば、HR 福利厚生管理者が、[福利厚生] カテゴリでの HR ケースの状態を表示する概要ダッシュボードに、レポートを追加する場合などです。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > 概要.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
チャートセグメントで表された情報の参照	セグメント上にカーソルを合わせて詳細を含むツールヒントを表示します。
チャートセグメントの対応するケースの参照	チャートセグメントをクリックします。ケースのリストが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
チャートを画像ファイルとして保存	チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

従来版 HR でのレポート別の HR ケース管理

HR のスコープ外バージョンで、人事サービスの概要 (レポート) ダッシュボードを使用してレポート別の HR ケースを管理および監視できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic

このタスクについて
デフォルトでは、概要 (Reporting) ダッシュボードには、以下のレポートが表示されます。

名前	説明
重大なケースのオープン	概要
未アサインのケース	概要
SLA 違反のオープンケース	概要
承認待ちのケース	概要
今月が開始月の新入社員	概要
過去 7 日間更新されていないオープンケース	概要
オープン HR ケース - グループ化	棒グラフ
30 日間より古いオープン HR ケース - グループ化	棒グラフ
優先度、状態別のオープン HR ケース	ヒートマップチャート
優先度、および状態別の 30 日間より古いオープン HR ケース	ヒートマップチャート
HR ケースのオープン数/月	線グラフ
HR ケースのクローズ数/月	線グラフ

ダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除することができます。チャートをグループ化し、チャートの下のチャート構成選択リストを使用して、グループ化されたチャートを積み上げることができます。グループ化と積み上げは、優先度、状態、カテゴリ、アサイン先グループ、部門、または SLA によって行います。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > 概要 (レポート).
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
チャートセグメントで表された情報の参照	セグメント上にカーソルを合わせて詳細を含むツールヒントを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
チャートセグメントの対応するケースの参照	チャートセグメントをクリックします。ケースのリストが開きます。
チャートを画像ファイルとして保存	チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。
チャートまたはウィジェットの編集、更新、クローズ	チャートセグメントをクリックしてポイントします。チャートの右上隅にアイコンが表示されます。

従来版 **HR** での **HR** マネージャーダッシュボードの使用

マネージャーダッシュボードを使用して、HR のスコープ外バージョンで、HR エージェント別のアサインされたケースの状態、サービスレベルアグリーメント (SLA) の経過時間のパーセンテージなどの測定基準に基づいて HR チームの有効性を監視します。

始める前に
必要なロール：hr_manager

このタスクについて
デフォルトでは、マネージャーダッシュボードには、以下のレポートが表示されます。

名前	説明
ケース満足度サーベイ - 30 日間平均	HR ケースの処理に対する従業員の満足度を評価します。従業員に HR 要求満足度サーベイへの回答を依頼した場合に、このチャートに情報が表示されます。
経過時間の割合別の HR ケース SLA	HR ケースを解決する時間をモニタリングして、SLA 違反が発生した場合にフォローアップします。
アサインと状態別のアクティブな HR ケース	たとえば [準備完了] や [対応中] などの状態別に各 HR エージェントにアサインされた HR ケースの数をレビューして、HR エージェントの有効性評価に役立てます。
HR ケースの転送レート	ケースカテゴリごとに別の HR エージェントに転送されたケースの数をレビューして、アサインが適切に行われているかどうかを確認します。

アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、レポートや他のウィジェットを追加または削除できます。たとえば、HR 福利厚生の管理者が [福利厚生] カテゴリでの HR ケースのアサインと状態を示すマネージャーダッシュボードにレポートを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > マネージャーダッシュボード.
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
チャートセグメントで表された情報の参照	セグメント上にカーソルを合わせて詳細を含むツールヒントを表示します。
チャートセグメントの対応するケースの参照	チャートセグメントをクリックします。ケースのリストが開きます。
チャートを画像ファイルとして保存	チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

従来版 **HR** での **HR** オンボーディングケースの監視

オンボーディングダッシュボードを使用して、HR のスコープ外バージョンで、従業員のオンボーディングケースの進行状況とステータスを監視することができます。オンボーディング要求が適切なタイミングで承認されるようにし、新しい従業員が働き始める前に、タスクとフルフィルメント要求が完了したことを確認するために役立ちます。

始める前に

必要なロール：hr_manager

このタスクについて

オンボーディングダッシュボードは、オンボーディングに関連付けられたタスクの作業を行う HR エージェントおよび採用担当者の作業負荷を分散するのにも使用できます。デフォルトでは、ダッシュボードには、以下のレポートが表示されます。

名前	説明
アクティブな HR オンボーディングケース	それぞれのケースのスナップショット、ケースのワークフローステージと状態、およびアサイン先担当者が表示されます。
オープンオンボーディングケース/承認待ちの要求/HR プロファイルの数	対応するレコードを参照するには、これらのクイックリンクのいずれかをクリックします。
場所別の HR オンボーディングケース	各場所の状態別でオンボーディングケースの数をレビューします。
担当者別のアクティブな HR オンボーディングケース	各 HR エージェントにアサインされたオンボーディングケースの作業負荷を評価します。
担当者別のアクティブな HR オンボーディングタスク	各 HR エージェントにアサインされたオンボーディングタスクの作業負荷を評価します。
アクティブな HR オンボーディング IT 要求	IT フルフィルメント要求の状態別のリストをレビューします。一例としては、コンピューターを設定し、新しい従業員に提供する要求があります。

アクセスできるダッシュボードをカスタマイズして、ウィジェットやレポートを追加または削除することができます。たとえば、HR 採用マネージャーは、承認を待機中の要求を場所ごとにグループ化して一覧表示するレポートをオンボーディングダッシュボードに追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > オンボーディングダッシュボード.
2. 次の任意のタスクを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
オンボーディングケースのリスト内でワークフロータスクの説明を参照	説明を記したツールヒントを表示するには、ワークフローアイコンをカーソルでポイントします。アイコンの左側の矢印をクリックして、アイコンとその説明のリストを展開することもできます。
HR ケースで作業	ケース番号をクリックします。変更を行って [更新] をクリックすると、オンボードダッシュボードが再度開きます。
チャートセグメントのケースの参照	チャートセグメントをクリックします。ケースのリストが開きます。
HR エージェントにアサインされたケースまたはタスクのレビュー	[担当者別のアクティブな **HR** オンボーディングケース] または [担当者別のアクティブな **HR** オンボーディングタスク] リストで、HR エージェントの名前をクリックします。
IT フルフィルメント要求の状態の確認	[アクティブな **HR** オンボーディング **IT** 要求] リストで要求のステータスをクリックします。要求を選択し、[要求アイテム] 関連リストでアイテムを表示します。
チャートを画像ファイルとして保存	チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

関連情報

従来版 HR における従業員オンボーディングワークフロー

従来版 **HR** での **HR** レポートの実行

HR のスコープ外バージョンで、レポートを実行して、HR ケースの状態を表示および監視することができます。

始める前に

必要なロール：hr_manager または hr_admin

このタスクについて

HR レポートを使用して、全体的な効率性と有効性を向上させます。たとえば、前月に作成されたすべての Employee Relations ケースを表示することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > レポート.

   HR レポートグループのレポートが一覧表示されます。レポート左側のアイコンは、リスト、円グラフ、棒グラフといったレポートタイプを示します。アイコンにカーソルを合わせると、レポート情報のポップアップウィンドウが表示されます。左側の星をクリックするとレポートがお気に入りに設定されます。[レポート] リストの上にある星をクリックすると、お気に入りのレポートをフィルターすることができます。

2. 実行するレポートの名前をクリックします。
   レポートは、最上部にランタイムオプション、最下部に結果を表示して開きます。
3. 次のいずれかのアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ランタイムオプションを変更し、[実行] をクリックして結果を表示します。
- リストレポートで、リストされたケースをクリックして詳細を表示します。
- チャートで、セグメントをクリックして該当するケースを表示します。
- レポートを公開するかスケジュール設定します。
- ランタイムオプションを編集し、新しいレポートを保存します。

次のタスク
HR レポートを追加する場合は、レポートリストの上にある [レポートの作成] をクリックします。レポートの作成後、そのレポートを HR レポートグループと共有することで、[レポート] リストに表示できるようにします。

従来版 **HR** での利用可能な **HR** レポート

事前定義された人事レポートは、 **HR -** ケースマネジメント > レポート 少し特別なマジックを 適用します

使用可能なレポート

レポート名	説明	表示
アクティブな HR ケース	すべてのアクティブなケースを表形式で表示します。	番号、タイプ、カテゴリ、状態、簡単な説明、オープン担当者、アサイン先グループ、担当者
カテゴリ別のアクティブな HR ケースピボットテーブル	すべてのアクティブなケースをピボットテーブルで表示します。	担当者、カテゴリー
担当者別のアクティブな HR オンボーディングケース	アクティブな新入社員研修ケースを担当者別にグループ化して表形式で表示します。	番号、優先度、ステータス、簡単な説明、オープン者、オープン対象者、アサイン先グループ、担当者
アクティブな HR オンボーディング IT 要求	IT にアサインされた新入社員研修タスクを表形式で表示します。たとえば、コンピューターなどのオフィス機器のタスクなどが該当します。	番号、優先度、ステータス、簡単な説明、担当者、場所
担当者別のアクティブな HR オンボーディングタスク	アクティブな新入社員研修 HR ケースのオープン HR タスクを、担当者別にグループ化して表形式で表示します。	番号、ケース、優先度、ステータス、簡単な説明、アサイン先グループ、担当者
ケース満足度サーベイ - 30 日間平均	HR ケース満足度サーベイに対する回答の 30 日間均を棒グラフで表示します。	平均実際値、測定基準
承認待ちのケース	まだ承認されていない HR ケースまたは要求の数を表示します。	番号
担当者別の HR ケース SLA	アサインされたユーザー別に、期限切れケースの数を棒グラフで表示します。	数、ユーザー、ステータス
経過時間の割合別の HR ケース SLA	SLA 違反が発生するまでの経過時間の割合ごとに、ケースの数を棒グラフで表示します。	数、経過時間の割合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用可能なレポート (続く)

レポート名	説明	表示
HR ケースの転送レート	過去 6 か月間にアサインされた HR エージェントが変更された回数をカテゴリ別に示す棒グラフです。	再アサイン回数、カテゴリ
カテゴリ別の前月にオープンされた HR ケース	HR ケースカテゴリ別で前月に発生したケースを棒グラフで表示します。	カテゴリ、数、月
カテゴリ別の今月にオープンされた HR ケース	HR ケースカテゴリ別で現在の月に発生したケースを棒グラフで表示します。	カテゴリー、数
場所別の HR オンボーディング	場所別の新入社員研修ケース数を棒グラフで表示します。	場所、数
カテゴリー別の自分の HR ケース	自分にアサインされたケースを円グラフで表示します。各スライスが HR ケースカテゴリを示します。	カテゴリー、数
HR プロファイルの数	HR プロファイルレコードの数を表示します。	番号
高優先度のオープンケース	アクティブな優先度の高い HR ケースの数を表示します。	番号
オープン新入社員研修ケース	アクティブな新入社員研修ケースの数を表示します。	番号
SLA 違反	SLA 違反が発生した HR ケースの数を表示します。	番号
未アサインの HR ケース	どのユーザーにもアサインされていない HR ケースをリスト表示します。	番号、タイプ、カテゴリ、状態、簡単な説明、オープン担当者、アサイン先グループ、担当者

自動翻訳

従来版 **HR** での **HR** ケース **SLA**

HR サービスレベルアグリーメント (SLA) では、HR のスコープ外バージョンで、HR ケースの進捗状況を追跡できます。SLA は、HR ケースまたはタスクが一定期間内に解決されることを確実にするために使用されます。

SLA は、タスクが特定の状態に達するまでの一定の期間を定めるレコードです。たとえば、福利厚生の照会は、数営業日以内に解決しなければならず、オンボーディングケースは 2 週間以内に解決しなければなりません。ケースまたはタスクが設定された期間内にこの状態に到達していない場合は、[違反] とマークされます。

SLA は、 サービスレベル管理 > **SLA** > **SLA** 定義. 事前定義されている HR SLA を以下に示します。

HR SLA

SLA	担当者
HR ケース SLA - 4 時間	VIP 用に入力されていない [**Case Management**] カテゴリの HR ケース。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR SLA (続く)

SLA	担当者
HR VIP ケース SLA - 2 時間	VIP 用に入力された HR ケース。
HR 変更 SLA - 2 日間	VIP 用に入力されていない [従業員変更] カテゴリの HR ケース。たとえば、オンボーディングおよび退職ケースには、この SLA が割り当てられます。

オープンケースごとにこれらのいずれかの SLA が自動的に割り当てられます。管理者は、これらの SLA を変更したり、HR ケース用の新しい SLA を作成したりすることができます。

ケースを入力すると、ケースの継続期間を追跡する SLA レコードが作成されます。Human Resources アプリケーションの次の任意のモジュールで、ケースの SLA の進行状況と状態を表示できます。

HR SLA を表示するモジュール

HR モジュール	説明
マネージャーダッシュボード	[経過時間の割合別の **HR** ケース **SLA**] レポートを表示します。ここには、アクティブな HR ケースの SLA の経過時間が表示されます。
Performance Analytics	[週あたりのアクティブな **HR** ケースの **SLA** インジケーター **-** 平均] グラフを表示します。ここには、過去 4 週間から各経過時間バケットに入るケースの平均数が表示されます。
ケースマネジメント > ケース **SLA**	すべての HR ケースと SLA のリストを表示します。
レポート	[担当者別の **HR** ケース **SLA**] レポートと [経過時間の割合別の **HR** ケース **SLA**] レポートを一覧表示します。このレポートを実行すると SLA 情報が表示されます。

SLA の経過時間は、スケジュールアイテム [sys_trigger] テーブルのジョブスケジュールで再計算されます。スケジュール設定済みジョブは、SLA が違反したときに実行されます。

SLA ジョブスケジュール

名前	説明
SLA 更新 (すでに違反)	毎日繰り返します。
SLA 更新 (30 日より後の違反)	5 日ごとに繰り返します。
SLA 更新 (1 日以内の違反)	1 時間ごとに繰り返します。
SLA 更新 (1 時間以内の違反)	10 分ごとに繰り返します。
SLA 更新 (10 分以内の違反)	1 分ごとに繰り返します。
SLA 更新 (30 日以内の違反)	毎日繰り返します。

従来版 **HR** での **HR** ケースの **SLA** の表示

HR ケースをオープンするときに作成される SLA レコードを表示することができます。

始める前に
必要なロール：hr_admin または hr_manager

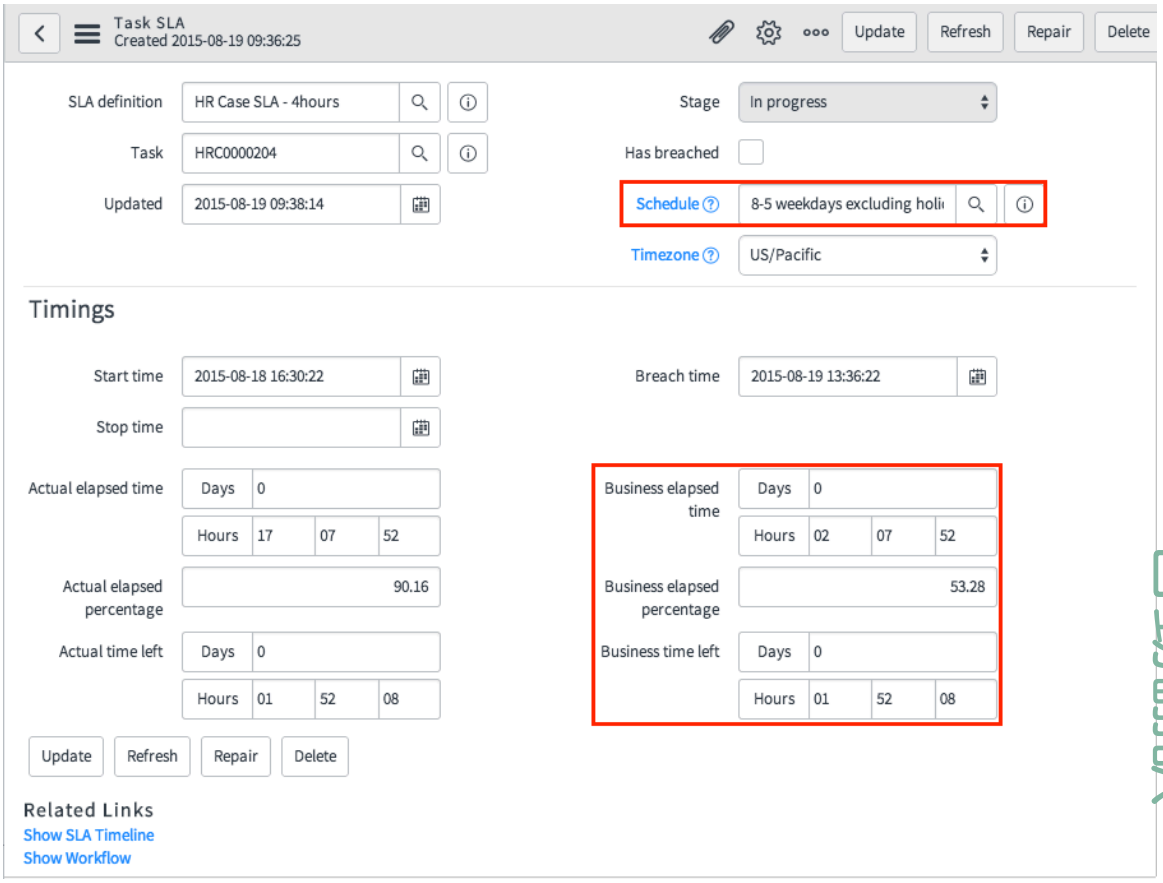
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント > ケース **SLA**.
   [タスク] 列の HR ケース番号をクリックするか、[**SLA** 定義] の値をクリックして、SLA 条件を表示できます。
2. ケースの SLA レコードを開くには、[ステージ] 列の値をクリックします。

SLA レコード



レコードには、実経過時間とビジネス経過時間や、SLA 違反になるまでの時間が含まれています。ビジネス経過時間と残り時間にはスケジュールが反映されています。上の図に表示されているレコードの例では、SLA は午後 4 時 30 分に開始され、午後 5時 00 分から午前 8時 00 分まで時間の計測が一時停止されました。

3. SLA レコードを表示しているときは、次の任意のアクションを行うことができます。
   - SLA パーセンテージと経過時間の値を更新するには、[リフレッシュ] をクリックします。
   - SLA レコードを再作成して再計算するには、[修理] をクリックします。
   - グラフで SLA を表示するには、[**SLA** タイムラインを表示] 関連リンクをクリックします。

従来版 **HR** での **HR** サーベイ回答の評価

HR サーベイへの回答を収集した後、HR のスコープ外バージョンで、サーベイの回答およびスコアカードをレビューできます。

始める前に

必要なロール：admin、hr_manager、または hr_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

スコアカードにはサーベイ結果のチャートが表示され、ここで、カテゴリと質問の回答が分析され、現在の評価が以前の評価と比較されます。ユーザーは評価を経時的に調べたり、質問の評価を比較したり、すべてのカテゴリの評価を比較したりすることができます。すべての評価は、選択した時間範囲の平均です。スコアカードを表示するたびにシステムによってそれが動的に更新されるため、評価は最近完了したサーベイを反映します。

スコアカードにはサーベイ結果のチャートが表示され、ここで、カテゴリと質問の回答が分析され、現在の評価が以前の評価と比較されます。ユーザーは評価を経時的に調べたり、質問の評価を比較したり、すべてのカテゴリの評価を比較したりすることができます。すべての評価は、選択した時間範囲の平均です。スコアカードを表示するたびにシステムによってそれが動的に更新されるため、評価は最近完了したサーベイを反映します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • アドミニストレーション > サーベイ > **HR** サーベイ.
2. 回答を評価するサーベイをクリックします。
3. 各質問への回答を個別にレビューするには、[応答を表示] 関連リンクをクリックして次のタスクのいずれかを実行します。
   サーベイが匿名送信ではない場合は、ユーザーの回答を表示でき、必要に応じてフォローアップできます。
4. サーベイのスコアカードをレビューするには、[スコアカードを表示] 関連リンクをクリックし、次のタスクのいずれかを実行します。

関連情報

従来版 HR における HR サーベイ

サーベイ回答と結果

サーベイスコアカードの表示

従来版 **HR** でのチャット

HR のスコープ外バージョンで、HR チャットキューを管理および監視したり、チャットから HR ケースを作成したりすることができます。

従来版 **HR** での **HR** チャットキューの管理

HR 部門のチャットキューを設定し、チャットレコードを検討して、従業員が会話を開始したときの支援状況を測定することができます。

始める前に

HR チャットキューを使用するには、管理者が Human Resources アプリケーション：HR Connect プラグインをアクティブ化する必要があります。
必要なロール：admin または hr_admin

このタスクについて

チャット キューと、従業員が会話を開始したときおよび待機しているときに表示されるメッセージを監視するためのアサイン先グループを設定できます。

チャットレコードを検討して、従業員が応答を待機した時間とチャットリクエストを受け入れている人物を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 共同作業 > コネクトサポート > サポート管理 > キュー.
2. [チャット キュー] リストから **[HR** 部門のチャット キュー] を選択します。
3. 必要に応じてフィールドに入力します。

[チャット キュー] フォーム

フィールド	説明
名前	キューの名前。
アクティブ	Connect では使用されません。
アサイン先グループ	キューのサポート スタッフが含まれているユーザー グループです。グループ内のすべてのユーザーは、Connect サイドバーでキューを表示してチャットを受け入れることができます。他のユーザーはキューにアクセスできません。このフィールドに入力する必要があります。
平均待ち時間	エージェントがキュー内のチャットを受諾するまでにかかる時間の平均です。この値は自動的に計算されます。手動で編集しないでください。
問題を確認	Connect では使用されません。
エスカレーション先	エージェントがチャットをエスカレートする宛先として可能な別のキューです。例：優先度の高いサポート チャットのキューがあります。このフィールドでキューが定義されている場合、エージェントは会話で [エスカレート] オプションにアクセスできます。
初期エージェント応答	エージェントがチャットを受け入れたときにユーザーに表示されるメッセージです。例：サポートにご連絡いただきありがとうございます。質問の内容を確認し次第ご連絡いたしますので、しばらくお待ちください。
利用不可	定義されたキュー [スケジュール] の外でユーザーがチャットを開始しようとしたときに表示されるメッセージです。HTML を使用してメッセージの書式を設定し、リンクやメディアを含めることができます。
質問	キュー内で新しいチャットを開始したときにユーザーに表示される最初のフレーズです。例：何かお困りですか？
スケジュール	キューをいつ利用可能にするかを定義するスケジュールです。キューを常に利用可能にするには、このフィールドを空白のままにします。ユーザーは、スケジュール時間外にキュー内で新しい会話を開始することはできません。

4. キューに関連付けられた会話を検討するには、[チャットキューのエントリー] 関連リストを追加し、次の情報の記録を確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ユーザーが待機した時間と結果	[状態] 列および [待機時間] 列の情報を検討します。
キュー内の従業員をアクティブに支援している人物	[担当者] 列でエージェントの名前を確認します。

従来版 **HR** での **HR** チャットキューの監視

従業員は、HR ポータルの **[HR** とチャットする] リンクから質問できます。質問は HR チャットキューに追加され、キューを監視している任意の HR エージェントが応答できます。

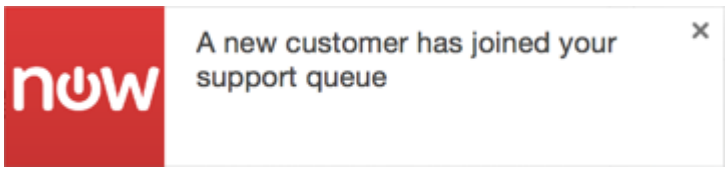
始める前に

HR チャットキューを使用するには、管理者が Human Resources アプリケーション：HR Connect プラグインをアクティブ化する必要があります。
必要なロール：hr_basic

このタスクについて

デフォルトでは、HR グループのすべてのメンバーが HR チャットキューを監視します。質問がキューに送信されると、ポップアップ通知が表示されます。

HR チャットキュー通知



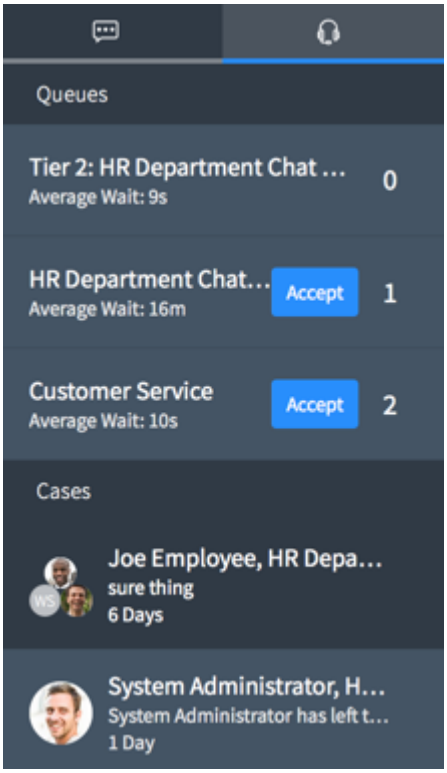
手順

1. 移動先 すべて > コネクト > コネクトサポート.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
   サポート タブに、所属するキューが表示されます。また、オープンなサポート会話が [ケース] の下に表示されます。ユーザーがサポート会話を開始するか、またはエージェントが会話をキューに転送すると、関連付けられたキューに所属するすべてのエージェントがその会話を受け入れることができます。また、エージェントは自分に直接、会話を転送する よう要求することもできます。

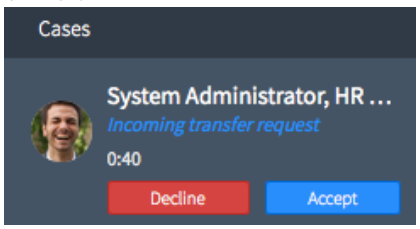
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect サイドバーのサポート タブ



3. 次のいずれかの方法で会話を受け入れます。

オプション	説明
キューから会話を受け入れる	[キュー] の下で、該当するキューの横にある [承認] をクリックします。 会話ペインで会話が開き、サイドバーの [ケース] セクションにエントリが表示されます。
転送要求を受け入れる	[ケース] の下の転送要求の横にある [承認] をクリックします。 転送要求  会話ペインで会話が開きます。会話を転送したエージェントは、その会話にとどまることができます。

4. ユーザーに返信するか、問題解決を支援します。
デフォルトでは、メッセージはコメントとして会話レコードに追加され、ユーザーに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: Zoom 会議を開始して、顧客の問題をより迅速に解決できます。
   詳細については、「チャットから Zoom 会議を開始する」を参照してください。

次のタスク

必要に応じて、さらに調査するために、会話から新規 HR ケースまたはインシデントを開くことができます。また、会話を別のエージェントまたはキューに転送したり、優先度の高いキューに会話をエスカレートしたりすることもできます。

従来版 HR でチャットから HR ケースを作成する

HR チャットの結果、ケースを開くことが必要になった場合は、会話からケースを直接作成します。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて

サポート会話から HR ケースを作成すると、会話履歴がコメントおよび作業メモとしてケース Activity Stream にコピーされます。また、今後のメッセージもケースで追跡されます。

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > コネクトサポート.
   Connect ワークスペースが新しいタブで開きます。
2. Connect サイドバーで、ヘッドセット アイコン ( ) によって示されるサポート タブをクリックします。
3. [ケース] で HR の会話を開きます。
4. 会話の下にあるメニューアイコン ( ) をクリックし、Connect アクションメニューを開きます。
5. [Connect アクション] メニューで **[HR** ケースを作成] を選択します。
6. 必要な情報をフォームに入力し、[送信] をクリックします。
   レコード会話のコメントと作業メモはすべて、[インシデント] フォームにコメントとして表示されます。作業メモは、ESS ユーザーのチャットには表示されません。チャットエージェントは、メッセージを会話のコメントまたは作業メモのどちらにするかを選択できます。
   a. レコード会話のテキスト入力フィールドの横にある [メッセージタイプ] アイコン ( ) をクリックします。
   b. [コメント] または [作業メモ] を選択します。
   c. メッセージを入力します。
   デフォルトでは、レコード会話メッセージはコメントとして追加されます。

   > **注:**
   > 添付ファイルをレコード会話に追加すると、その添付ファイルは基礎となるレコードにも添付されます。

   レコードが会話で自動的に共有され、会話がレコード Activity Stream にコピーされ、チャットキュー エントリ [chat_queue_entry] テーブルでレコードが参照されます。レコードに追加された新しいジャーナル フィールドはチャットに表示されません。また、会話のドキュメント ID が、チャットキューエントリーテーブル内のエントリーではなく、インシデント番号を示すように変更されます。

従来版 HR での署名パッド

署名パッドを使用して、ドキュメントまたはタスクに関連付けることができる電子署名をキャプチャします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

使用方法

デジタル署名や名前の入力など、ユーザー検証が必要な従業員ドキュメントを送信できます。

署名パッドをドキュメントまたはタスクに関連付けると、描画された署名が画像としてキャプチャされ、署名画像 [signature_image] テーブルに保存されます。

> **注:**
> 署名の入力により確認応答が表示されますが、保存されている画像はキャプチャされません。

HR サービスデリバリ (HRSD)アプリケーションでは、オファーレター、経歴チェックの承認、会社のポリシーの確認応答など、新入社員研修ドキュメントに署名パッドを使用します。

Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインが署名パッド [com.snc.signaturepad] プラグインをアクティブ化します。このプラグインと一緒に署名画像 [signature_image] テーブルがインストールされます。

[HR ドキュメントテンプレート] では、[署名を挿入] ボタンを使用して、ユーザーにドキュメントへの署名を求める変数を挿入します。**[HR PDF** ドキュメントテンプレート] では、[従業員署名] フィールド名と **[PDF** テンプレートマッピング] を使用して、ユーザーにドキュメントへの署名を求めます。「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

> **注:**
> ドキュメント生成の UI アクション条件をチェックし、正しく機能することを確認してください。

例

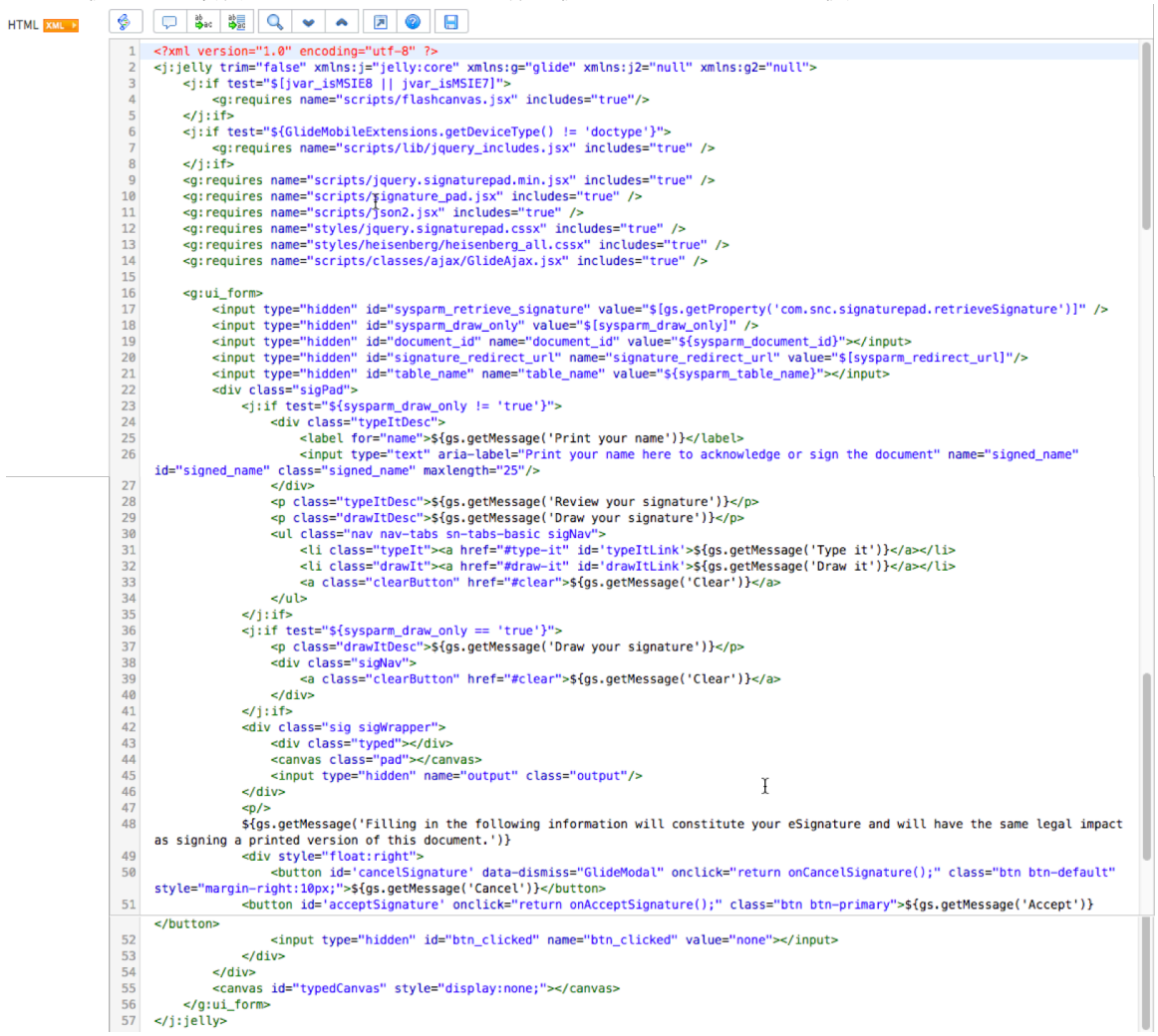
HR デリバリシステムでは、さまざまなシナリオの PDF ドキュメントを使用します。
署名パッドの UI ページまたはダイアログボックスを呼び出すために使用するコードの例：

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名の承認後および最終 PDF ドキュメントの作成後に、ドキュメントで使用されるコードの例：



```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

従来版 **HR** での署名パッドプラグインのアクティブ化

アプリケーションで署名パッドを有効にするには、署名パッドプラグイン [com.snc.signaturepad] をアクティブ化ます。このプラグインと一緒に署名画像 [signature_image] テーブルがインストールされます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して署名パッドプラグイン [com.snc.signaturepad] を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

従来版 **HR** での署名パッドのテスト

署名パッドプラグインをアクティブ化した後で試行できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > **UI** ページ > **accept_signature**.
2. 下にスクロールして [試行] をクリックします。
3. [名前を活字体で記入してください] フィールドに名前を入力します。
4. [承認] をクリックします。
   署名画像 [signature_image] テーブルにレコードが挿入されます。
5. 署名を描画するには、[描画] タブを選択します。
6. マウスを使用して署名を描画します。
7. [承認] をクリックします。
   署名画像 [signature_image] テーブルにレコードが挿入されます。

HR Service Portal 従来版

HR Service Portal アプリケーションは、従業員が迅速かつ簡単に HR の従来 (スコープ外) 版で必要なすべての HR サービスを受けることのできる単一の場所を提供します。

従業員または **HR** エージェントとして **HR Service Portal** を使用する

従来版 HR Service Portal を使用する従業員

従業員は、セルフサービスの HR Service Portal から HR プロファイルの更新、オープンケースの表示、HR サービスの要求、ケースへのドキュメントの添付、HR ナレッジベースの検索、HR とのチャットやメールのやり取りを行うことができます。

従来版 HR Service Portal を使用する HR エージェント

HR エージェントとして、HR 福利厚生、従業員関係、システム、給与、および従業員データ管理のために従業員のデータを定義および保守できます。

アクティブ化情報

HR Service Portal 従来版のアクティブ化 を行う必要があります。

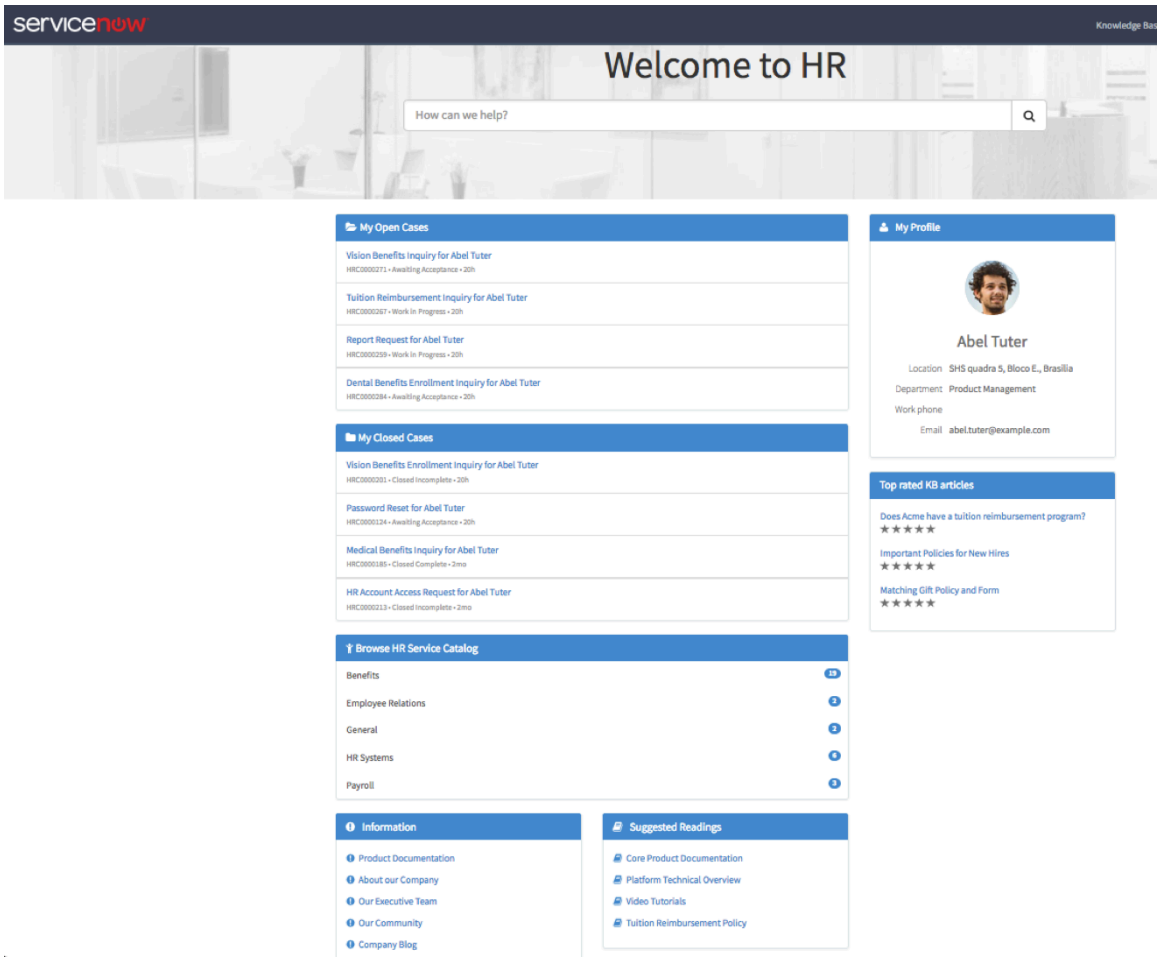
HR Service Portal

ユーザーのタイプによって、HR Service Portal ビューが異なる場合があります。これは、ビューの一例です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
HR Service Portal には、Microsoft Internet Explorer 10 以上が必要です。



HR Service Portal 従来版のアクティブ化

admin ロールを持っている場合、HR のスコープ外バージョンに対して Human Resources アプリケーション： Service Portal [com.sn.hr.service_portal] をアクティブ化できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Human Resources アプリケーション：Service Portal は、従業員セルフサービス HR Service Portal を提供します。

以下の関連プラグインがまだアクティブになっていない場合はアクティブ化されます。

Human Resources アプリケーション: Service Portal のプラグイン

プラグイン	説明
Human Resources アプリケーション：コア [com.snc.hr.core]	基本的な HR 機能を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Human Resources アプリケーション: **Service Portal** のプラグイン (続く)

プラグイン	説明
Human Resources アプリケーション：HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	HR チャットキューを設定し、HR Service Portal でそれを利用できるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

従来版 **HR Service Portal** を使用する従業員

従業員は、HR のスコープ外バージョンで、セルフサービスの HR Service Portal から HR プロファイルの更新、オープンケースの表示、HR サービスの要求、ケースへのドキュメントの添付、HR ナレッジベースの検索、HR とのチャットやメールの送信を行うことができます。

注:
HR Service Portal ビューは、既に勤務している従業員と、会社へのオンボーディング中の従業員とで少し異なります。

従来版 **HR Service Portal** での **HR** プロファイルの更新

従業員は、HR のスコープ外バージョンで、一部の個人情報、連絡先情報、緊急連絡先、雇用履歴などの HR プロファイルの情報の一部を更新できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
HR 管理者は、どの個人情報のフィールドを従業員が編集できるのかを構成します。たとえば、従業員は誕生日と出生地の更新を許可される場合があります。従業員が自分の HR プロファイルを表示するときに、編集できないフィールドは無効化されます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル.
2. [プロファイル] カテゴリで自分の名前をクリックします。
3. 情報セクションをクリックして、個人の連絡先情報を追加または更新します。
4. 自分の略歴を追加するには、[略歴] の横の [空] をクリックし、簡単な説明を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. プロファイルに追加する写真のファイルを参照するには [画像をアップロード] をクリックします。
6. [新しい連絡先を作成] をクリックして、[自分の連絡先] に追加します。
7. [更新] をクリックします。

従来版 **HR Service Portal** での連絡先の追加

従業員は自分の HR プロファイルに連絡先情報を追加し、緊急時の連絡先を指定できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル.
2. [プロファイル] カテゴリで自分の名前をクリックします。
3. [自分の連絡先] カテゴリで、[新しい連絡先を作成] をクリックします。
4. 連絡先の名前、電話番号、およびその他の情報を入力します。
5. 緊急連絡先としてユーザーを指定するには、[緊急連絡先] ボックスをオンにします。
   [優先度] フィールドが表示されます。
6. 連絡先の優先度で [プライマリ] または [代替] を選択します。
7. [保存] をクリックします。

従来版 **HR Service Portal** でのオープンケースの表示

HR のスコープ外バージョンで、HR サービスポータルからオープン HR ケースを表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル.
   次の場所に移動することもできます。 セルフサービス > 自分の要求ただし、表示されるリストには、人事ケースだけでなく、すべての未解決の要求が含まれます。
2. [自分のオープンケース] の下で、ケースの説明をクリックしてケースの詳細または自分にアサインされたタスクを表示します。
   アサインされているタスクを表示するには Service Portal ロール (sn_hr_sp.xxxx) が必要です。
3. 情報を編集するには、フィールドをクリックし、情報を編集して [保存] をクリックします。
4. オプション: 必要な場合は、[アクティビティ] タブをクリックしてメッセージを入力してください。

従来版 **HR Service Portal** でのサービスカタログ要求の送信

HR のスコープ外バージョンで、HR Service Portal を開いて質問を送信し、HR チームからのサポートを要求することができます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
HR Service Portal で要求や質問を行う方法は複数あります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カタログ

HR Service Portal の上部のバナーにある [カタログ] リンクを使用して、ポータルで利用可能なすべての HR カテゴリにアクセスします。この任意のカテゴリから、カテゴリをクリックすることで、一般的な質問を行ったり、要求を作成したりできます。

HR サービスカタログの参照

[HR サービスカタログの参照] にある任意のカテゴリリンクをクリックして、ポータルで利用可能な特定の HR カテゴリにアクセスします。この任意のカテゴリから、一般的な質問を行ったり、要求を作成したりできます。

一般照会

[HR サービスカタログの参照] にある [一般照会] カテゴリリンクをクリックして、ポータルのカテゴリのいずれにも特化しない内容を質問します。

HR とのチャットまたはメール送信

HR Service Portal 上部のバナーにある **[HR** とチャットする] および **[HR** にメールする] のリンクを使用して、HR とチャットしたり、質問や要求を HR にメールしたりできます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル.
   - **[HR** サービスカタログの参照] で、質問または要求に関連するトピックを選択します。
   - HR Service Portal の上部バナーの [カタログ] で、質問または要求に関連する選択トピックを選択します。
2. 表示されるナレッジドキュメントをレビューし、質問または要求が解決済みの場合は、フォームを終了します。
   そうでない場合、残りの手順に進みます。
3. 要求フォームの質問に回答します。
   質問は、選択したアイテムによって変わります。必須フィールドの横に赤のアスタリスク (*) があります。
4. [送信] をクリックします。
   ページが更新されて、[自分のオープンケース] に未解決のケースとケースのリンクが表示されます。このケースをクリックしてケースの担当者を確認することができます。

従来版 **HR Service Portal** での福利厚生への登録または変更

HR Service Portal を開いて、福利厚生に登録するか、既存の福利厚生プランを変更することができます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

HR Service Portal の [カタログ] セクションには登録が必要な福利厚生が複数種類あります。

福利厚生 - 医療

このリンクを使用して該当する登録フォームをダウンロードして記入し、HR にアップロードします。福利厚生オプションまたは登録プロセスについて質問することもできます。

福利厚生 - 歯科治療

このリンクを使用して該当する登録フォームをダウンロードして記入し、HR にアップロードします。福利厚生オプションまたは登録プロセスについて質問することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

福利厚生 - 眼科

このリンクを使用して該当する登録フォームをダウンロードして記入し、HR にアップロードします。福利厚生オプションまたは登録プロセスについて質問することもできます。

福利厚生 - 薬剤

このリンクを使用して該当する登録フォームをダウンロードして記入し、HR にアップロードします。福利厚生オプションまたは登録プロセスについて質問することもできます。

401(k) 制度

このリンクを使用して該当する登録フォームをダウンロードして記入し、HR にアップロードします。福利厚生オプションまたは登録プロセスについて質問することもできます。

給与口座

給与のリンクをクリックして、給与の口座振込に登録できます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル.
2. **[HR** サービスカタログの参照] で、[福利厚生] を選択します。
   福利厚生カテゴリが表示されます。
3. [医療] など、登録または内容を変更するアイテムを選択します。
   [福利厚生 - 医療] ページが開いて、現在の医療費保険負担プロバイダーと参考用の関連ナレッジドキュメントが表示されます。
4. 必要な場合、表示されるナレッジ記事をレビューします。
   そうでない場合、残りの手順に進みます。
5. [今日は何をご希望ですか？] で、[医療制度に登録または内容を変更する] を選択します。
   該当する登録フォームをダウンロードし、記入するための手順が表示されます。[フォーム] の下にもダウンロードするフォームのリンクが表示されます。
6. 該当するフォームをクリックします。
   フォームがコンピューターにダウンロードされます。
7. フォームを開き、必要な情報を入力します。
8. コンピューターにフォームを保存します。
9. HR Service Portal の [福利厚生 **-** 医療] ページに戻り、完了したフォームを添付します。
10. [添付ファイルを追加] をクリックします。
11. コンピューター上の記入済みフォームを参照し、添付するフォームをクリックまたはダブルクリックします。
12. [送信] をクリックします。

タスクの結果

記入済みのフォームを送信した後で、会社の福利厚生 - 医療プランに登録するプロセスが開始されます。
同じ手順に従って、歯科、眼科、薬剤保険、401(k)、および口座振込の福利厚生プランに登録します。

従来版 **HR Service Portal** での雇用証明の要求

雇用証明書を作成して、要求元の機関にメールで送信することを依頼する HR 要求を送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ポータルページ上部のバナー領域にある [カタログ] から、あるいは **[HR** サービスカタログの参照] から雇用証明書を要求できます。HR プロファイル情報に基づいて、雇用証明書が生成されます。要求にアサインされた HR エージェントは、メールメッセージに雇用証明書を添付して、提供された連絡先のメールアドレスに送信することができます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル.
2. **[HR** サービスカタログの参照] で、[従業員データ管理] を選択します。
   代わりに、ポータルページ上部のバナー領域にある [カタログ] をクリックして要求フォームを表示することもできます。
3. 雇用の検証 を選択します。
   雇用証明書を要求するフォームが開きます。
4. 雇用証明書が必要な理由、会社または機関の名前、連絡先の名前とアドレス、連絡先メールアドレスを入力してフォームを完了します。
5. [送信] をクリックします。

従来版 **HR Service Portal** での奨学制度の要求

ロールをサポートするコースに従業員が支払った授業料を組織で払い戻す場合は、HR Service Portal から奨学制度要求フォームを利用できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
要求を送信するときは、必要なドキュメントをケースに添付する必要があります。通常これは、領収書と、成績証明書/コース修了証です。

ポータルページ上部のバナー領域にある [カタログ] から、あるいは **[HR** サービスカタログの参照] から奨学制度を要求できます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル.
2. **[HR** サービスカタログの参照] で、[福利厚生] を選択します。
   代わりに、ポータルページ上部のバナー領域にある [カタログ] をクリックして要求フォームを表示することもできます。
3. [奨学制度] を選択します。
4. 必要な場合、表示されるナレッジドキュメントをレビューします。
   そうでない場合、残りの手順に進みます。
5. [承認されたコースの奨学制度要求を送信する] を選択します。
6. 払い戻しを承認されたコースを、ドロップダウンリストから選択します。
7. 領収書と成績証明書/コース修了証のデジタルコピーがある場合は、各カテゴリの隣にあるボックスをクリックします。
8. ファイルブラウザーからフォームにドキュメントをドラッグアンドドロップするか、添付ファイルアイコンをクリックしてドキュメントの場所まで移動し、選択して添付します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントは、フォームの上部に表示されます。必要に応じて、ドキュメントを表示したり、[添付ファイルを管理] をクリックして削除したりすることができます。

9. [送信] をクリックします。
   2 つのタスクを持つケースが作成されます。1 つは、HR エージェントが **[HR** タスク] で参照してドキュメントをレビューするためのもので、もう 1 つは払い戻しを処理する給与エージェント用です。HR Service Portal の [自分のオープンケース] でケースを表示できます。

次のタスク

必要なドキュメントを添付しなかった場合は、準備ができてから HR 要求に添付できます。HR 要求を開き、ファイルブラウザーからドキュメントをドラッグアンドドロップするか、添付ファイルアイコンをクリックしてドキュメントの場所まで移動し、選択します。

従来版 **HR Service Portal** でドキュメントをケースに添付する

HR のスコープ外バージョンで、領収書、法律関係書類などのドキュメントを送信するよう依頼する要求を HR エージェントから受け取ることがあります。

始める前に

必要なロール：管理者

このタスクについて

たとえば、奨学制度を要求している場合、HR エージェントでは、返還要求を送信するために授業料の領収書のコピーを必要とします。ドキュメントが必要な場合は、ドキュメントの添付を依頼するタスクが生成され、メール通知が送られてきます。

メール通知を受信したときに、要求されたドキュメントのデジタルコピーがある場合は、通知に返信して返信メールにファイルを添付できます。システムによってタスクにドキュメントが添付され、タスクがクローズされます。次の手順では、システム内の HR ケースにドキュメントを添付する方法について説明します。

手順

1. 必要なドキュメントの通知を受信したときは、ドキュメントをスキャンするかコンピューターにアップロードしてください。
2. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
メール通知から応答する	通知メールあるタスクへのリンクをクリックします。[HR タスク] フォームが開きます。[説明] に必要なドキュメントが一覧表示されます。添付ファイルアイコンをクリックし、文書を添付して [更新] をクリックします。
HR Service Portal 内のタスクに移動する	[自分のタスク] を選択し、以下のステップを完了します。 **a.** ドキュメントが必要な要求を開きます。アクションが必要であるというメッセージが最上部に表示されます。 **b.** メッセージ内のリンクをクリックします。ダイアログウィンドウが開きます。 **c.** 添付する必要がある文書がわかっている場合は、添付ファイルアイコンをクリックし、それらを添付します。 **d.** 何を添付しなければならないのかわからない場合は、**HR** ケースに要求されたドキュメン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
	トの横の矢印をクリックして HR エージェントから依頼されているドキュメントを確認します。 **e.** 添付ファイルアイコンをクリックし、文書を添付して [更新] をクリックします。

ファイルブラウザーから HR タスクまたは HR ケースのフォームにドラッグアンドドロップしてファイルを添付することもできます。
タスクが青から灰色に変更され、[自分のタスク] の下のタスクボックスにタスクが完了してクローズされたことを示すチェックマークが表示されます。ドキュメントが提供されたという通知が HR エージェントに送信されます。

従来版 **HR Service Portal** での **HR** ナレッジベースの検索

組織のポリシーや福利厚生について質問がある場合は、HR のスコープ外バージョンで HR の質問または要求を送信する前に、HR Service Portal で HR ナレッジベースを検索してください。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
HR Service Portal で、検索テキストを入力し、入力と一致する記事を参照できます。記事で質問に回答されている場合は、HR 要求を送信する必要はありません。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル
2. バナーの [ナレッジベース] をクリックします。
3. 高く評価された記事や、福利厚生、FAQ、給与などさまざまなカテゴリに関連する記事を閲覧したり、検索テキストを入力して、次のいずれかの操作を行ったりできます。

オプション	説明
検索ボックスの下に表示される記事を開く	記事の名前をクリックします。
HR ナレッジベースの詳細検索を開く	リストの一番上にある [検索] をクリックします。

4. 詳細検索を完了するには、記事のリストの上のテキストを入力し、Enter キーを押します。
一致する記事がリストされ、左側にフィルターが表示されて、ナレッジベース、カテゴリ、または作成者によって検索結果の絞り込みが可能です。
5. 閲覧する記事をクリックします。

次のタスク
ナレッジベース記事にアクセスするときは、特に、情報の欠落と鮮度について、提示された情報を評価およびレビューすることをお勧めします。評価とコメントのフィールドを表示しないようにしている組織もありますが、記事にこれらが表示されているときは評価に時間を割いてください。これは、情報を最新に保ち、有用性を維持するために役立ちます。

従来の **HR Service Portal** での **HR** とのチャット

HR のスコープ外バージョンで、HR Service Portal からチャットキューを監視している HR エージェントに質問することができます。さらに調査を必要とする質問の場合、HR エージェントは会話からケースを開くことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
管理者によって有効化されていれば HR チャットキューを使用できます。有効化されていない場合、チャットリンクは HR ポータルに表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル.
2. バナーの **[HR** とチャットする] をクリックします。
   HR 部門のチャットキューが、新しいウィンドウで開きます。
3. 質問を入力し、[送信] を押します。
   キューを監視している HR エージェントが会話に参加します。HR エージェントでは、必要に応じて、会話を別の HR エージェントに転送したり、HR ケースを作成したりできます。いずれの参加者もチャットウィンドウで、ポリシードキュメント、スクリーンショットなどのファイルを添付できます。

従来版 **HR Service Portal** での **HR** へのメール送信

HR のスコープ外バージョンで HR Service Portal から HR にメールを送信できます。さらに調査を必要とする質問または要求の場合、HR エージェントは、メールのコンテンツからケースを開くことができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **HR** サービスポータル.
2. バナーの **[HR** にメールする] をクリックします。
   新しいメールが HR 宛に開きます。
3. メールの件名とコンテンツを入力し、[送信] を押します。
   メールを監視している HR エージェントまたはグループでは、必要に応じて、メールを別の HR エージェントに転送したり、HR ケースを作成したりできます。いずれの側でもメールに、ポリシードキュメント、スクリーンショットなどのファイルを添付できます。

従来版 **HR Service Portal** を使用する **HR** エージェント

HR エージェントは、HR のスコープ外バージョンで、HR 福利厚生、従業員関係、システム、給与、および従業員データ管理のために従業員のデータを定義および保守できます。

従来版 **HR** での **HR** の福利厚生の管理

HR のスコープ外バージョンで、福利厚生ケースの作成とアサインに使用する HR 福利厚生データを定義して保持することが可能です。

[HR 福利厚生] モジュールには、すべてのオープン福利厚生ケースのリストが含まれており、HR エージェントが従業員を会社の福利厚生プランに登録できます。HR エージェントは、福利厚生サービスプロバイダーおよび福利厚生タイプを追加および変更できます。奨学制度ケースの管理は、**[HR** 福利厚生] モジュールから行います。

次の情報は **[HR** 福利厚生] モジュールの一部として設定および管理されます。従業員は、HR Service Portal から HR 福利厚生情報にアクセスして、HR 福利厚生ケースを送信できます。HR マネージャーまたは管理者が情報を設定および変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR 福利厚生 Case Management
- HR 福利厚生
  - 福利厚生対象者
  - 福利厚生 - 歯科治療
  - 福利厚生 - 医療
  - 福利厚生 - 薬剤
  - 福利厚生 - 退職金
  - 福利厚生 - 眼科
- 福利厚生サービスプロバイダーおよびタイプ
- 奨学制度

HR スペシャリスト、ジェネラリスト、およびマネージャーは、次のタスクのいずれも実行できます。

- 従業員からの奨学制度の要求や福利厚生についての情報の要求など、従業員の HR 要求の処理を記録する、HR 福利厚生ケースを作成する
- 従業員の医療保険登録など、自動化された HR プロセスの HR ケースを作成する
- HR 福利厚生-ケースの情報を表示し、全体的な HR 作業負荷を管理するたとえば、マネージャーはアサインされていないすべての HR ケースを扱うことができます。

HR 福利厚生ケースには、ケース内で個々の作業を管理する 1 つ以上の HR タスクを関連付けることができます。

従来版 **HR** での福利厚生 **Case Management**

HR のスコープ外バージョンで、HR ダッシュボード、レポート、およびその他の HR 管理モジュールを使用して、HR 福利厚生ケースを監視および管理できます。

すべての福利厚生ケースのリストは、 **HR** • メリット > ケースマネジメント > 福利厚生ケース 移動します

奨学制度ケースの一覧は、 **HR** • メリット > 奨学金制度 移動します

HR 職務権限によっては、次のいずれかのツールを使って日々の HR 福利厚生ケースとオペレーションに役立てることが可能です。

- 概要、概要 (Reporting)、マネージャーのダッシュボードなどのダッシュボード。ダッシュボードとは、レポートやその他のウィジェットで構成されるホームページのタイプです。リストされた福利厚生レコードまたはレポート内のセグメントをクリックして、詳細を表示します。
- ダッシュボードで利用可能なレポートを含む HR レポート。さまざまな HR レポートが定義されており、追加のレポートを作成することもできます。

従来版 **HR** での福利厚生対象者の作成または変更

[HR 福利厚生] モジュールを使用して、従業員の福利厚生対象者を作成、追加、または変更できます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員は、HR Service Portal から要求を送信して、特定の福利厚生プランに対して福利厚生対象者の作成、追加、変更を要求します。福利厚生対象者ケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** • メリット > ケースマネジメント. HR アプリケーションに福利厚生対象者が追加されると、HR エージェントは、ルックアップアイコンを使用して、従業員の福利厚生レコードに福利厚生対象者を追加できます。

手順

1. 移動先 **HR** • メリット > 福利厚生 > 扶養家族.
   [HR 福利厚生対象者] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして福利厚生対象者レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生対象者] フォーム

フィールド	説明
フルネーム	福利厚生対象者のフルネーム。
SSN	福利厚生対象者の社会保障番号。
続柄	従業員との関係。
生年月日	福利厚生対象者の誕生日。
パーセンテージ	福利厚生対象者に配分される福利厚生の割合です。
福利厚生タイプ	401 (k)、基本生命保険、退職金プラン、任意生命保険などの福利厚生タイプ。
福利厚生対象者連絡先	利用可能な場合、福利厚生対象者の連絡先情報です。
福利厚生対象者タイプ	福利厚生の一次対象者または二次対象者。
従業員	ケースを送信したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
開始日時	福利厚生が福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が福利厚生対象者に提供されなくなる日。

4. [送信] をクリックします。
   [扶養家族] リストで、扶養家族が表示されます。
5. 扶養家族のデータを変更するには、[扶養家族] リストで既存の扶養家族を検索します。
   福利厚生対象者の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。同じ方法で従業員名も検索できます。
6. 福利厚生対象者の名前をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での福利厚生 - 歯科治療の作成または変更

[HR 福利厚生] モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 歯科治療を追加または変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
従業員は、HR Service Portal を通じて、福利厚生 - 歯科治療に関して質問でき、要求を送信することで歯科保険制度への登録を要求することができます。福利厚生 - 歯科治療ケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** • メリット > ケースマネジメント.

手順

1. 移動先 **HR** • メリット > 福利厚生 > 福利厚生 **-** 歯科治療.
   [HR 福利厚生 - 歯科治療] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして福利厚生 - 歯科治療レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生 **-** 歯科治療] フォーム

フィールド	説明
名前	福利厚生の名前。
従業員	登録を要求したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
プロバイダー	保険プロバイダー。
詳細	福利厚生の詳細。
給与控除額	福利厚生に関して従業員給与から控除される金額。
福利厚生対象者	福利厚生を受ける資格のある家族です。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。

4. [送信] をクリックします。
   [HR 福利厚生 - 歯科治療] リストに福利厚生 - 歯科治療がリストされます。
5. 福利厚生 - 歯科治療データを変更するには、[HR 福利厚生 - 歯科治療] リストで既存の福利厚生 - 歯科治療を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 歯科治療をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での福利厚生 **-** 医療の作成または変更

[人事福利厚生] モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 医療を追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

従業員は、HR Service Portal を通じて、福利厚生 - 医療に関して質問でき、要求を送信することで医療保険制度への登録を要求することができます。福利厚生 - 医療ケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** • メリット > ケースマネジメント.

手順

1. 移動先 **HR** • メリット > 福利厚生 > 福利厚生 **-** 医療.
   [HR 福利厚生 - 医療] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして福利厚生 - 医療レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生 **-** 医療] フォーム

フィールド	説明
名前	福利厚生の名前。
従業員	登録を要求したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
プロバイダー	保険プロバイダー。
登録フォーム	従業員が福利厚生への登録に使用する管理対象ドキュメントです。
詳細	福利厚生の詳細。
給与控除額	福利厚生に関して従業員給与から控除される金額。
福利厚生対象者	福利厚生を受ける資格のある家族です。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。

4. [送信] をクリックします。
   [HR 福利厚生 - 医療] リストに福利厚生 - 医療がリストされます。
5. 福利厚生 - 医療データを変更するには、[HR 福利厚生 - 医療] リストで既存の福利厚生 - 医療を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 医療をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での福利厚生 **-** 薬剤の作成または変更

[HR 福利厚生] モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 薬剤を追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて

従業員は、HR Service Portal を通じて、福利厚生 - 薬剤に関して質問でき、要求を送信することで福利厚生 - 薬剤プランへの登録を要求することができます。福利厚生 - 薬剤ケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** • メリット > ケースマネジメント.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 **HR** • メリット > 福利厚生 > 福利厚生 **-** 薬剤.
   [HR 福利厚生 - 薬剤] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして福利厚生 - 薬剤レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生 **-** 薬剤] フォーム

フィールド	説明
名前	福利厚生の名前。
従業員	登録を要求したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
プロバイダー	福利厚生サービスプロバイダー。
詳細	福利厚生の詳細。
給与控除額	福利厚生に関して従業員給与から控除される金額。
福利厚生対象者	福利厚生を受ける資格のある家族です。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。

4. [送信] をクリックします。
   [HR 福利厚生 - 薬剤] リストに福利厚生 - 薬剤がリストされます。
5. 福利厚生 - 薬剤データを変更するには、[HR 福利厚生 - 薬剤] リストで既存の福利厚生 - 薬剤を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 薬剤をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での福利厚生 **-** 退職金の作成または変更

[HR 福利厚生] モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 退職金を追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて

従業員は、HR Service Portal から福利厚生 - 退職金について質問し、要求を送信して福利厚生 - 退職金プランの登録を要求できます。福利厚生 - 退職金ケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** • メリット > ケースマネジメント.

手順

1. 移動先 **HR** • メリット > 福利厚生 > 福利厚生 **-** 年金.
   [HR 福利厚生 - 退職金] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして福利厚生 - 退職金レコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームに入力します。
(フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生 - 退職金] フォーム

フィールド	説明
名前	福利厚生の名前。
従業員	登録を要求したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
プロバイダー	福利厚生サービスプロバイダー。
詳細	福利厚生の詳細。
給与控除額	福利厚生に関して従業員給与から控除される金額。
給与控除割合	福利厚生に対する従業員の給与控除割合。
残額	福利厚生アカウントの通貨額。
貢献	雇用主拠出金。
福利厚生対象者	福利厚生を受ける資格のある家族です。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。

4. [送信] をクリックします。
福利厚生 - 退職金が [HR 福利厚生 - 退職金] リストに表示されます。
5. 福利厚生 - 退職金のデータを変更するには、[HR 福利厚生 - 退職金] リストで既存の福利厚生 - 退職金を検索します。
従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 退職金をクリックして、フォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 HR での福利厚生 - 眼科の作成または変更

[HR 福利厚生] モジュールを使用して、従業員の福利厚生 - 退職金を追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
従業員は、HR Service Portal を通じて、福利厚生 - 眼科に関して質問でき、要求を送信することで福利厚生 - 眼科プランへの登録を要求することができます。福利厚生 - 眼科ケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** • メリット > ケースマネジメント.

手順

1. 移動先 **HR** • メリット > 福利厚生 > 福利厚生 - 眼科.
[HR 福利厚生 - 眼科] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして福利厚生 - 眼科レコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームに入力します。
(フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生 - 眼科] フォーム

フィールド	説明
名前	福利厚生の名前。
従業員	登録を要求したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
プロバイダー	福利厚生サービスプロバイダー。
詳細	福利厚生の詳細。
給与控除額	福利厚生に関して従業員給与から控除される金額。
福利厚生対象者	福利厚生を受ける資格のある家族です。
開始日時	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供される日。
終了日	福利厚生が従業員および福利厚生対象者に提供されなくなる日。

4. [送信] をクリックします。
[HR 福利厚生 - 眼科] リストに福利厚生 - 眼科がリストされます。
5. 福利厚生 - 眼科データを変更するには、[HR 福利厚生 - 眼科] リストで既存の福利厚生 - 眼科を検索します。
従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生 - 眼科をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 HR での HR 福利厚生サービスプロバイダー

HR 福利厚生サービスプロバイダーを使用すると、福利厚生サービスプロバイダーおよび福利厚生タイプを保守し、HR アプリケーションに追加できます。

HR 福利厚生モジュールには、すべての福利厚生サービスプロバイダーおよび 福利厚生 タイプのリストが含まれています。HR エージェントは、福利厚生サービスプロバイダーおよび福利厚生タイプを追加および変更できます。

以下の情報は、その一部として設定および管理されます。 **HR** 福利厚生 > 福利厚生サービスプロバイダー 移動します

- HR 福利厚生サービスプロバイダー
  - 福利厚生 - 歯科治療サービスプロバイダー
  - 福利厚生 - 医療サービスプロバイダー
  - 福利厚生 - 薬剤サービスプロバイダー
  - 401 (k) または IRA などの福利厚生 - 退職金サービスプロバイダー
  - 福利厚生 - 眼科サービスプロバイダー
  - 福利厚生 - 任意生命保険サービスプロバイダー
  - 福利厚生 - 短期障害サービスプロバイダー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 長期障害
- 福利厚生 - 基本生命保険サービスプロバイダー

- HR 福利厚生タイプ
  - 歯科
  - 医療
  - 薬剤
  - 定年退職
  - 視覚
  - 任意生命保険
  - 短期障害
  - 長期障害
  - 基本生命保険

従来版 **HR** での福利厚生サービスプロバイダの作成または変更

[HR 福利厚生サービスプロバイダー] モジュールを使用して福利厚生サービスプロバイダーを追加または変更することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
福利厚生プロバイダーは、次の場所で表示できます。 **HR** • メリット > 福利厚生サービスプロバイダー > **HR** 福利厚生サービスプロバイダー.

手順

1. 移動先 **HR** • メリット > 福利厚生サービスプロバイダー > **HR** 福利厚生サービスプロバイダー.
   [HR 福利厚生サービスプロバイダー] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして HR 福利厚生サービスプロバイダーのレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生サービスプロバイダー] フォーム

フィールド	説明
名前	福利厚生の名前。
プロバイダー	福利厚生サービスプロバイダーの名前。
計画タイプ	医療費保険の PPO または HMO、 終身保険のプラチナまたはブロンズなど、計画のタイプ。
有効	システムで計画プロバイダーをアクティブ化する場合に選択します。ボックスを空のままにするか、選択解除すると、システムでプロバイダーが非アクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
福利厚生タイプ	医療、歯科、退職金などの福利厚生タイプ。

4. [送信] をクリックします。
   福利厚生サービスプロバイダーは、[HR 福利厚生サービスプロバイダー] リストに表示されます。
5. 福利厚生プロバイダーデータを変更するには、[HR 福利厚生サービスプロバイダー] リストで既存の福利厚生サービスプロバイダーを検索します。
   福利厚生サービスプロバイダーまたは福利厚生の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生サービスプロバイダーまたは福利厚生の名前をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 HR での福利厚生タイプの作成または変更

[HR 福利厚生サービスプロバイダー] モジュールを使用して福利厚生タイプを追加または変更することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
福利厚生タイプは次の場所で表示できます。 **HR** • メリット > 福利厚生サービスプロバイダー > **HR** 福利厚生タイプ.

手順

1. 移動先 **HR** • メリット > 福利厚生サービスプロバイダー > 福利厚生タイプ.
   HR 福利厚生タイプのリストが開きます。
2. [新規] をクリックして HR 福利厚生タイプのレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 福利厚生タイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	医療、歯科、薬剤などの福利厚生タイプ。
値	薬剤、医療などの福利厚生の値の名前。
有効	システムで計画プロバイダーをアクティブ化する場合に選択します。ボックスを空のままにするか、選択解除すると、システムでプロバイダーが非アクティブ化されます。
給付クラス	sn_hr_sp_pharmacy_benefit など、福利厚生のテーブル名

4. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

福利厚生タイプは、[HR 福利厚生タイプ] リストに表示されます。

5. 福利厚生タイプのデータを変更するには、[福利厚生タイプ] リストで既存の福利厚生タイプを検索します。
   福利厚生タイプ名または福利厚生値名を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 福利厚生タイプをクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 HR での HR 奨学制度

[HR 福利厚生] モジュールを使用して、従業員の奨学制度ケースを保守および管理することができます。

[HR 福利厚生] モジュールには、すべての奨学制度ケースのリストが含まれています。HR エージェントでは、奨学制度ケースを追加および変更することができます。

従来版 HR での奨学制度の作成または変更

[HR 福利厚生] モジュールを使用して従業員の奨学制度を追加または変更することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
従業員は、HR Service Portal を通じて要求を送信することで、承認されたコースとクラスについて質問し、奨学制度を要求することができます。奨学制度ケースがオープンされ、次のサイトで表示およびアサインできます。 **HR** • メリット > 奨学金制度.

手順

1. 移動先 **HR** • メリット > 奨学金制度.
   [HR 奨学制度] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして HR 奨学制度レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 奨学制度] フォーム

フィールド	説明
コースタイトル	コースの名前。
従業員	奨学制度を要求したユーザー。ルックアップアイコンをクリックして、ユーザーを選択します。
学校/プログラム名	従業員がコースを受講した学校またはプログラムの名前です。
コースの成績	コースの修了後に従業員が受け取った成績。
受講理由	従業員がコースを受講した理由の説明です。
ステータス	承認済みまたは支払い済みなど、払い戻し要求のステータス。
開始日	コースの開始日です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了日	コースの終了日です。
受講料	コースのコスト。
還付金	従業員に払い戻された額。

4. [送信] をクリックします。
   奨学制度は、[HR 奨学制度] リストに表示されます。
5. 奨学制度データを変更するには、[HR 奨学制度] リストで既存の授業料返還を検索します。
   コースタイトルまたは従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 奨学制度をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 HR で奨学制度要求を承認する

奨学制度求を承認するには、送信されたドキュメントおよび受講理由をレビューして、従業員の職務権限をサポートするコースであることを確認します。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_approver_user

このタスクについて
要求を送信した従業員は、HR Service Portal を使用して、領収書と成績を奨学制度フォームに添付します。要求が送信されると、2 つの HR タスクが生成されます。1 つは支払いのレビューと承認用、1 つは支払いを処理する給与支払い用です。

手順

1. 奨学制度要求を開き、[作業を開始] をクリックします。
2. 添付されているドキュメントを検証し、これをレビューして、要求を承認するかどうかを判断します。
3. オプション: 1 つ以上のドキュメントが添付されていないか間違っている場合は、[一時停止] をクリックし、理由で [ドキュメント] を選択して、必要なドキュメントに関するメモを入力してください。
   HR ケースが一時停止されます。従業員は、メール通知を受信し、文書を添付して応答します。このアクションが完了すると通知されます。
4. 最初のタスクを開き、[作業を開始] をクリックします。
5. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
要求を承認する	[完了してクローズ] をクリックして、ドキュメントと払い戻しが承認されたというメモを入力し、[**OK**] をクリックします。
要求を承認しない	[未完了でクローズ] をクリックして、ドキュメントまたは受講理由を承認しない理由に関するメモを入力し、[**OK**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. この要求が承認されていることを給与支払いに Notify するには、HR 給与にアサインされたタスクをオープンし、タスクで作業する準備ができているというコメントを入力します。
これにより、コメントを含むメール通知が、アサインされた給与エージェントに送信されます。

次のタスク
給与エージェントは支払を処理した後、ケースをクローズすることができると Notify してきます。

従来版 **HR** で授業料支払いを処理する

奨学制度要求がレビューおよび承認されると、払い戻しの支払を処理するタスクで作業する準備ができたことが通知されます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_task_writer

このタスクについて
奨学制度要求が送信されたときに、支払を処理する HR タスクが作成されました。ドキュメントをレビューする HR エージェントが給与の HR タスクにコメントを入力して、タスクのリンクを含むメール通知が送られてきます。

手順

1. メール通知内のリンクをクリックして HR タスクを開きます。
次の場所に移動することもできます。 **HR** • ケースマネジメント > **HR** タスク > 自分にアサイン済み.
2. [作業を開始] をクリックします。
3. 給与システム内のプロセスを完了して従業員に払い戻します。
4. HR タスクで、[完了してクローズ] をクリックし、払い戻しに関するメモを入力して、**[OK]** をクリックします。

タスクの結果
このタスクがクローズされると、奨学制度ケースにアサインされた HR エージェントにメール通知が送信されます。HR エージェントは、情報をレビューして、HR ケースをクローズすることができます。

従来版 **HR** での **HR Employee Relations** の管理

HR のスコープ外バージョンで、従業員関係ケースの作成とアサインに使用する HR 従業員関係データを定義して保守することが可能です。

[**HR • Employee Relations**] モジュールには、すべてのオープン従業員関係ケースのリストが含まれています。モジュールでは、HR エージェントが懲戒対象問題とそのタイプおよび警告タイプを追加および変更できます。

次の情報は [**HR • Employee Relations**] モジュールの一部として設定および管理されます。従業員は、HR Service Portal から HR 従業員関係情報にアクセスして、HR 従業員関係ケースを送信できます。HR マネージャーまたは管理者が情報を設定および変更します。

- HR 従業員関係 Case Management
- 懲戒対象問題
  - 懲戒対象問題タイプ
  - 懲戒処分の種類

HR スペシャリスト、ジェネラリスト、およびマネージャーは、次のタスクのいずれも実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 欠勤している同僚または同僚の不正行為に関する従業員からのレポートなど、HR 懲戒対象問題の処理を記録する従業員の HR 従業員関係ケースを作成する。
- HR 従業員関係ケース情報を表示し、全体的な HR 作業負荷を管理する。たとえば、マネージャーはアサインされていないすべての HR ケースを扱うことができます。

HR 従業員関係ケースには、ケース内で個々の作業を管理する 1 つ以上の HR タスクを関連付けることができます。

従来版 **HR** での従業員関係 **Case Management**

HR ダッシュボード、レポート、およびその他の HR 管理モジュールを使用して、HR 従業員関係ケースを監視および管理できます。

従業員関係ケースのリストは、 **HR • Employee Relations** > ケースマネジメント > 労務 **(ER)** ケース 移動します

HR 職務権限によっては、次のいずれかのツールを使って日々の HR 従業員関係ケースとオペレーションに役立てることが可能です。

- 概要、概要 (Reporting)、マネージャーのダッシュボードなどのダッシュボード。ダッシュボードとは、レポートやその他のウィジェットで構成されるホームページのタイプです。リストされた従業員関係レコードまたはレポート内のセグメントをクリックして、詳細を表示します。
- ダッシュボードで利用可能なレポートを含む HR レポート。さまざまな HR レポートが定義されており、追加のレポートを作成することもできます。

従来版 **HR** での懲戒対象問題の作成または変更

[**HR • Employee Relations**] モジュールを使用して、従業員の懲戒対象問題を追加または変更できます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて

従業員は、HR Service Portal から質問やレポートを送信することにより、従業員関係の質問を行ったり、懲戒対象問題を報告したりできます。従業員関係ケースがオープンし、次の場所で表示および管理できます。 **HR • Employee Relations** > ケースマネジメント > 労務 **(ER)** ケース.

すべての従業員関係ケースが懲戒対象問題になるわけではありません。ただし、ケースが懲戒対象問題になる場合は、そのケースが [懲戒対象問題] のリストに追加されます。

手順

1. 移動先 **HR • Employee Relations** > 懲戒対象問題 > 懲戒対象問題.
   [HR 懲戒対象問題] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして懲戒対象問題レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 懲戒対象問題] フォーム

フィールド	説明
従業員	懲戒処分の対象のユーザー。
タイプ	遅刻、不適切な服装、不適切な行為などの懲戒対象問題。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
警告タイプ	口頭によるまたは書面による警告など、告げられた警告。
説明	懲戒対象問題に関する詳細情報。
懲戒処分	HR または経営者が実行するアクション。
以前のインタラクション	従業員とのその他のやり取りに関する詳細情報。
改善提案	問題を是正または改善する方法の詳細。
レビュー日時	懲戒対象問題が作成または変更された日付。

4. [送信] をクリックします。
   懲戒対象問題は、[HR 懲戒対象問題] リストに表示されます。
5. 懲戒対象問題データを変更するには、[HR 懲戒対象問題] リストで既存の懲戒対象問題を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 懲戒対象問題をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での懲戒対象問題タイプの作成または変更

[**HR • Employee Relations**] モジュールを使用して、懲戒対象問題タイプを追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
.
懲戒対象問題タイプは、以下で表示できます。 **HR • Employee Relations** > 懲戒対象問題 > 懲戒対象問題タイプ.

懲戒対象問題タイプは、次のとおりです。

- 常習的欠勤
- 暴力的な言動
- 不適切な服装
- 不適切な行為
- 不服従
- 遅刻
- 機器の不適切な使用
- 不十分な職務遂行能力
- 企業ポリシーに対する違反
- その他

手順

1. 移動先 **HR • Employee Relations** > 懲戒対象問題 > 懲戒対象問題タイプ.
   HR 懲戒対象問題タイプのリストが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [新規] をクリックして懲戒対象問題タイプレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
(フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 懲戒対象問題タイプ] フォーム

フィールド	説明
問題	懲戒対象問題です。
順番	レコードに問題が表示される順序を示すために設定される数。
値	absenteeism、improper_dress など、値の名前を付けます。

4. [送信] をクリックします。
懲戒対象問題タイプは、[HR 懲戒対象問題タイプ] リストに表示されます。
5. 懲戒対象問題タイプのデータを変更するには、[HR 懲戒対象問題] リストで既存の懲戒対象問題を検索します。
懲戒対象問題を入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. 懲戒対象問題をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での懲戒警告タイプの作成または変更

[**HR • Employee Relations**] モジュールを使用して、懲戒警告タイプを追加または変更できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
.
訓告タイプは、次の場所で表示できます。 **HR • Employee Relations** > 懲戒対象問題 > 警告タイプ.

懲戒警告のタイプは次のとおりです。

- 口頭による警告
- 書面による警告
- 最終警告
- 解雇
- その他

手順

1. 移動先 **HR • Employee Relations** > 懲戒対象問題 > 警告タイプ.
HR 訓告タイプリストが開きます。
2. [新規] をクリックして懲戒対象問題タイプレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
(フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 訓告タイプフォーム

フィールド	説明
訓告	警告タイプ。
順番	レコードに問題が表示される順序を示すために設定される数。
値	absenteeism、improper_dress など、値の名前を付けます。

4. [送信] をクリックします。
   懲戒警告タイプは、[HR 懲戒警告タイプ] リストに表示されます。
5. 懲戒警告タイプデータを変更するには、[HR 懲戒警告タイプ] リストで既存の懲戒警告タイプを検索します。
   懲戒警告タイプを入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. 懲戒警告タイプをクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での **HR** システムの管理

HR のスコープ外バージョンで、HR システムケースの作成とアサインに使用する HR システムデータを定義して保持することが可能です。

HR システムは、HR アプリケーションを形成する個々のシステムによって構成されています。

- 福利厚生管理システム
- HR ポータル
- 学習管理システム
- 給与システム
- パフォーマンス管理システム
- 勤務時間および勤怠システム

[**HR** • システム] モジュールには、すべてのオープン HR システムケースのリストが含まれています。HR エージェントは、システムへの運用アクセス権を付与でき、システムレポートを作成および変更できます。

次の情報は [**HR** • システム] モジュールの一部として設定および管理されます。従業員は、HR Service Portal から HR システム情報にアクセスして、HR システムケースを送信できます。HR マネージャーまたは管理者が情報を設定および変更します。

- HR Password Reset
- HR ポータルサポート
- HR システムへのアクセス
- HR システムレポート

HR スペシャリスト、ジェネラリスト、およびマネージャーは、次のタスクのいずれも実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- HR パスワードリセット、HR Service Portal サポートなど、HR システムの要求の処理を記録する従業員の HR システムケースを作成します。
- HR システムケース情報を表示し、全体的な HR 作業負荷を管理します。たとえば、マネージャーはアサインされていないすべての HR ケースを扱うことができます。

HR システムケースには、ケース内で個々の作業を管理する 1 つ以上の HR タスクを関連付けることができます。

従来版 **HR** での **HR** システム **Case Management**

HR ダッシュボード、レポート、およびその他の HR 管理モジュールを使用して、HR システムケースを監視および管理できます。

すべてのシステムケースのリストは、 **HR** • システム > ケースマネジメント > **HR** システムケース 移動します

HR 職務権限によっては、次のいずれかのツールを使って日々の HR システムケースとオペレーションに役立てることが可能です。

- 概要、概要 (Reporting)、マネージャーのダッシュボードなどのダッシュボード。ダッシュボードとは、レポートやその他のウィジェットで構成されるホームページのタイプです。リストされたシステムレコードまたはレポート内のセグメントをクリックして、詳細を表示します。
- ダッシュボードで利用可能なレポートを含む HR レポート。さまざまな HR レポートが定義されており、追加のレポートを作成することもできます。

従来版 **HR** での **HR** システムへのアクセス権の付与または変更

[**HR** • システム] モジュールを使用して従業員の HR システムへのアクセスを許可または変更することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
給与システム、福利厚生管理システムなど特定 HR システムにアクセスする資格がある従業員の HR システムアクセスを付与します。従業員は、HR Service Portal を通じて HR システムについて質問したり、システムアクセスを要求したりすることができます。HR システムケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** • システム > ケースマネジメント > **HR** システムケース.

手順

1. 移動先 **HR** • システム > システムアクセス > システムアクセス.
   [HR 運用アクセス (システムアクセス)] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、HR 運用アクセスレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 運用アクセス] フォーム

フィールド	説明
有効	ボックスを選択してシステムアクセスをアクティブ化します。アクセスを非アクティブ化するにはオフにします。
従業員	システムアクセスを要求しているユーザー。
有効期限	アクセスが非アクティブ化される日付。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
理由	ユーザーがシステムアクセスを必要とする理由の詳細。
ポリシー受け入れ	ポリシー受け入れが必要な場合は、ボックスを選択します。該当しない場合はオフにします。
ロール	HR システムの特定ロールのアサイン。
ユーザー名	従業員のユーザー名。
ケースの割り当て	HR システムケース番号。
権限許可日	アクセスが許可される日付。
HR システム	給与システム、福利厚生管理システムなど、アクセス先 HR システム。

4. [送信] をクリックします。
   システムアクセスが [HR 運用アクセス] リストに表示されます。
5. システムアクセスデータを変更するには、[HR 運用アクセス] リストで既存のシステムアクセスを検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 従業員名をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での **HR** システムレポート定義の作成または変更

[**HR** • システム] モジュールを使用して従業員の HR システムレポートを追加または変更することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
従業員は、HR Service Portal を介して HR レポートについて尋ねることや、HR レポートを要求することができます。HR レポートケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** • システム > ケースマネジメント > **HR** システムケース.

手順

1. 移動先 **HR** • システム > システムレポート > レポート定義.
   [HR 運用レポート (レポート定義)] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、HR 運用レポートレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 運用レポート] フォーム

フィールド	説明
名前	レポートの名前。
説明	レポートの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
レポートタイプ	顧客満足度、コンプライアンス、運用などのレポートのタイプ。
システム	給与システムなど、レポートを必要とするシステム。
理由	レポートが必要な理由。
連絡先	フォームについて連絡をする人物。
要求者	レポートを要求している人物。
送信元	包含されたレポートデータの開始日。
宛先	包含されたレポートデータの終了日。

4. [送信] をクリックします。
   システムレポートは、[HR 運用レポート (レポート定義)] リストに表示されます。
5. システムレポート定義データを変更するには、[HR 運用レポート (レポート定義)] リストで既存のシステムレポート定義を検索します。
   レポート名または要求者名を入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. システムレポートをクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での **HR** システムレポート頻度の作成または変更

[**HR** • システム] モジュールを使用して従業員のシステムレポート頻度を追加または変更することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
従業員は、HR レポート頻度について尋ねたり、HR Service Portal を介して HR レポート頻度を要求したりできます。HR レポートケースが開き、次の場所で表示および管理できます。 **HR** • システム > ケースマネジメント > **HR** システムケース.

手順
1. 移動先 **HR** システム > システムレポート > レポート頻度.
   [HR 運用レポート頻度] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、HR 運用レポート頻度レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 運用レポート頻度] フォーム

フィールド	説明
レポート頻度	レポートを生成する頻度です。例：日次、週次、月次

4. [送信] をクリックします。
   システムレポートは、[HR 運用レポート頻度] リストに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. システムレポート頻度データを変更するには、[HR 運用レポート頻度] リストで、既存のシステムレポート頻度を検索します。
   レポート頻度名を入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. システムレポート頻度をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 HR での HR システムレポートタイプの作成または変更

[HR • システム] モジュールを使用してシステムレポートタイプを追加または変更することができます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて

.
システムレポートタイプは、次の場所で表示できます。 **HR** • システム > システムレポート > レポートタイプ.

システムレポートのタイプは、次のとおりです。

- 顧客満足度
- コンプライアンス
- オペレーショナル
- 傾向分析
- その他

手順

1. 移動先 **HR** • システム > システムレポート > レポートタイプ.
   [HR 運用レポートタイプ] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、システムレポートタイプのレコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 運用レポートタイプ] フォーム

フィールド	説明
レポートタイプ	生成するレポートのタイプです。例：コンプライアンス、運用

4. [送信] をクリックします。
   システムレポートタイプは、[HR 運用レポートタイプ] リストに表示されます。
5. システムレポートタイプのデータを変更するには、[HR 運用レポートタイプ] リストで既存のシステムレポートタイプを検索します。
   レポートタイプ名を入力して Enter キーを押すと、リストの検索メニューを使用できます。
6. システムレポートタイプをクリックしてフォームを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 HR での HR 給与の管理

HR のスコープ外バージョンで、HR 給与ケースの作成とアサインに使用する HR 給与データを定義して保持することが可能です。

[**HR**•給与] モジュールには、すべてのオープン給与ケースのリストが含まれています。このモジュールにより、HR エージェントは、給与レコード、銀行アカウント、および振込データを追加および変更できます。

次の情報は [**HR**•給与] モジュールの一部として設定および管理されます。従業員は、HR Service Portal から、HR 給与情報へのアクセス、口座振込の登録、および HR 給与ケースの送信を行うことができます。HR マネージャーまたは管理者が情報を設定および変更します。

- HR 給与 Case Management
- 従業員給与記録
- 銀行の詳細
  - 銀行口座
  - 口座振込

HR スペシャリスト、ジェネラリスト、およびマネージャーは、次のタスクのいずれも実行できます。

- HR 給与支払いの問題または登録の処理状況を記録する従業員の HR 給与ケースを作成します。
- HR 給与ケース情報を表示し、全体的な HR 作業負荷を管理します。たとえば、マネージャーはアサインされていないすべての HR ケースを扱うことができます。

HR 給与ケースには、ケース内で個々の作業を管理する 1 つ以上の HR タスクを関連付けることができます。

従来版 HR での HR 給与 Case Management

HR ダッシュボード、レポート、およびその他の HR 管理モジュールを使用して、HR 給与ケースを監視および管理できます。

すべての給与ケースのリストは、 **HR**•給与 > ケースマネジメント > 給与ケース 移動します

HR 職務権限によっては、次のいずれかのツールを使って日々の HR 給与ケースとオペレーションに役立てることが可能です。

- 概要、概要 (Reporting)、マネージャーのダッシュボードなどのダッシュボード。ダッシュボードとは、レポートやその他のウィジェットで構成されるホームページのタイプです。リストされた給与レコードまたはレポート内のセグメントをクリックして、詳細を表示します。
- ダッシュボードで利用可能なレポートを含む HR レポート。さまざまな HR レポートが定義されており、追加のレポートを作成することもできます。

従来版 HR での従業員給与レコードの作成または変更

[**HR**•給与] モジュールを使用して従業員給与レコードを追加または変更することができます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
給与レコードは次の場所で表示できます。 **HR** • 給与 > ≡ > 従業員給与記録 > 給与.

手順

1. 移動先 **HR** • 給与 > 従業員給与記録 > 給与.
   [HR 給与] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、HR 給与レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[HR 給与] フォーム

フィールド	説明
従業員	従業員の名前。
支払い期間の開始	支払い期間の開始日 (日付)。
支払い期間の終了	支払い期間の終了日 (日付)。
現在の支払い日	つい最近か、今後の直近の支払い日。
当期収益	これまでに従業員が得た収入の額。
年度累計収益	給与およびボーナスの収益の合計。
当期控除	これまでに収益から差し引かれた額。
年度累計控除	年俸から差し引かれた総額。

4. [送信] をクリックします。
   給与レコードが [HR 給与] リストに表示されます。
5. 給与レコードデータを変更するには、[HR 給与] リストで既存の給与レコードを検索します。
   従業員の名前を入力することで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 従業員名の横の情報アイコンをクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 HR での従業員銀行口座の作成または変更

[**HR** • 給与] モジュールを使用して従業員銀行口座を追加または変更することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
従業員の銀行口座データは、次の場所で表示できます。 **HR** • 給与 > 銀行の詳細 > 銀行口座.

手順

1. 移動先 **HR** • 給与 > 銀行の詳細 > 銀行口座.
   [銀行口座] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして銀行口座レコードを開きます。
3. フォームに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

(フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[銀行口座] フォーム

フィールド	説明
名前	従業員名です。
口座名義人	口座名義人名です。
口座ニックネーム	休暇預金、大学生当座預金など、口座のカスタマイズ済みの名前。
銀行	銀行の名前。
口座種類	当座預金、普通預金などの銀行口座の種類。
口座番号	銀行口座番号。
ルーティング番号	銀行ルーティング番号。

4. [送信] をクリックします。
   銀行口座は [銀行口座] リストに表示されます。
5. 銀行口座データを変更するには、[銀行口座] リストで既存の銀行口座を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 従業員名をクリックしてフォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 HR で従業員の口座振込を作成または変更する

[**HR**•給与] モジュールを使用して従業員口座振込を追加または変更することができます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_manager

このタスクについて
福利厚生プロバイダーは、次の場所で表示できます。 **HR**•給与 > 銀行の詳細 > 口座振込.

手順
1. 移動先 **HR**•給与 > 銀行の詳細 > 口座振込.
   [HR 口座振込] リストが開きます。
2. [新規] をクリックして、HR 口座振込レコードを開きます。
3. フォームに入力します。
   (フォームに表示されるフィールドは、フォームの構成方法および表示するフィールドの選択に応じて異なります)。

[**HR** 口座振込] フォーム

フィールド	説明
従業員	従業員名です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
銀行口座	口座名義人名です。
振込金額	給与からの口座振込の金額。
振込タイプ	額、割合、残額など口座振込のタイプです。
有効	従業員の口座振込をアクティブ化する場合に選択します。このボックスを空のままにするか、選択を解除すると、口座振込が非アクティブ化されます。

4. [送信] をクリックします。
   口座振込が [HR 口座振込 (HR Direct Deposits)] リストに表示されます。
5. 口座振込のデータを変更するには、[HR 口座振込 (HR Direct Deposits)] リストで既存の口座振込を検索します。
   従業員の名前を入力して Enter キーを押すことで、リスト検索メニューを使用できます。
6. 情報アイコンまたはリストの [更新日時] 列にある日付をクリックして、フォームを開きます。
7. フォームに変更を加えます。
8. [更新] をクリックします。

従来版 **HR** での **HR** 従業員データ管理

HR 従業員データ管理では、HR のスコープ外バージョンで、従業員の個人情報、雇用証明書の要求、新しい従業員のオンボーディングタスク、離職する従業員の退職タスクを管理します。

HR スペシャリスト、ジェネラリスト、およびマネージャーは、以下が可能です。

- 新しい従業員のオンボーディング
- 離職する従業員の退職
- 従業員の個人情報の更新
- 雇用証明書の送信

従業員データ管理ケースには、複数のタスクを割り当てることができます。

HR ケース要求の例

HR 採用担当者の Alan は新規採用者にオンボーディングドキュメントを送信する必要があります。

1. 採用担当マネージャーが **[HR Service Portal]** を通じてオンボーディング要求を作成するか、Alan が **HR** • 従業員データ管理 を通じて HR オンボーディング要求を作成します。HR オンボーディングケースが作成され、アサインルールに基づいて、スペシャリスト、ジェネラリストなどの HR エージェントにアサインされます。
2. 承認を受けるためにケースが送信されます。
3. 承認を受信した後、HR エージェントは、この要求の HR タスクを作成して HR ケースを処理します。タスクは、新しい従業員と HR エージェントに割り当てられます。
4. すべてのタスクが完了したら、HR ケースがクローズされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従来版 HR で従業員情報の変更ケースを作成および完了する

従業員は、**[HR Service Portal]** を通じて従業員情報の変更を要求できます。HR エージェントは、**HR** • 従業員データ管理を通じで、従業員データ管理ケースを作成してこの要求を履行します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
HR • 従業員データ管理を通じて従業員情報の変更要求を履行できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • 従業員データ管理 > ケースマネジメント > 従業員データ管理ケース.
   [従業員データ管理ケース] リストが開きます。
2. [新規] またはケース番号をクリックします。
   ワークフローの各ステージが上部に表示され、新しいケースは [ドラフト] ステージになります。
3. フォームのフィールドに入力します。

従業員データ管理ケースのフィールド

フィールド	説明
番号	自動で割り当てられるケース ID 番号で、変更できません。
オープン対象者	HR サポートを必要とするユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。場所と部門の情報は、自動的に入力されます。
ロケーション	ケースに関連付けられているユーザーの地理的位置。
部門	ケースに関連付けられているユーザーの部門。 部門を選択した場合、部門責任者が割り当てられていれば、[マネージャー] フィールドが設定されます。
カテゴリ	HR ケースのカテゴリ。カテゴリを選択することにより、新しいケースを保存でき、利用可能な場合は、自動アサインプロセスを開始できます。 [従業員情報変更] を選択します。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。
ステータス	ケースの状態またはステータス。
優先度	カテゴリと、従業員が VIP かどうかに基づくケースの優先順位。
オープン	ケースがオープンされた日時。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。ユーザーが自動アサインされない場合は、ルックアップアイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。ユーザーを追加するにはロックアイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
簡単な説明	ケースの簡単な説明です。デフォルト値は、カテゴリが選択されている場合に表示されます。
説明	ケースの長文のより詳細な説明。
作業メモまたは他のコメント	ケースに関する追加情報。内部作業メモとして追加するには、[作業メモ] をクリックします。情報を入力し、ユーザーにこの情報を表示する場合は [追加コメント] をクリックします。

4. ケースを進めるには、承認が必要です。
   承認が受理されると、情報が更新され、ステータスが [完了してクローズ] に変更されます。
5. 補足情報を更新するには、[社員について]、[雇用情報] および [連絡先情報] のタブをクリックして個人情報を追加または変更します。
6. [送信] をクリックしてケースを保存してクローズし、[従業員データ管理ケース] リストに戻るか、[作業準備完了] でケースを保存してクローズし、[従業員データ管理ケース] フォーム上に留まります。

タスクの結果

HR 従業員データ管理ケースを作成すると、その進捗状況を追跡するサービスレベルアグリーメント (SLA) が適用されます。SLA は、HR ケースをクローズするまでの所要時間を定義します。デフォルトでは、HR オンボーディングや退職の場合は 2 日間に設定され、その他の HR ケースは 4 時間に設定されます。SLA は、HR エージェントがベンダーに問い合わせる必要があり、ベンダーがすぐに対応できない状況に対応するために一時停止できます。
人事マネージャーと管理者は、次の場所に移動してケースの SLA レコードを表示できます **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント > ケース **SLA**. SLA レポートを実行することもできます。

従来版 **HR** で従業員退職ケースを作成する

HR エージェントは [**HR** • 従業員データ管理] モジュールを使用して従業員の退職を処理できます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて

HR エージェントは、[従業員データ Case Management] フォームを使用して、離職する従業員の退職を処理できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • 従業員データ管理 > ケースマネジメント > 従業員データ管理ケース.
   [従業員データ管理ケース] リストが開きます。
2. [新規] またはケース番号をクリックします。
   ワークフローの各ステージが上部に表示され、新しいケースは [ドラフト] ステージになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

従業員データ管理ケースのフィールド

フィールド	説明
番号	自動で割り当てられるケース ID 番号で、変更できません。
オープン対象者	[ルックアップ] アイコンをクリックして、退職処理を行う従業員を選択します。
ロケーション	ケースに関連付けられているユーザーの地理的位置。
部門	ケースに関連付けられているユーザーの部門。 部門を選択した場合、部門責任者が割り当てられていれば、[マネージャー] フィールドが設定されます。
カテゴリ	HR ケースのカテゴリ。[社員の退職] を選択します。 注: 一部のケースカテゴリにはワークフローが関連付けられています。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。
ステータス	ケースのステータス。状態は上部にも表示されます。
優先度	カテゴリと、従業員が VIP かどうかに基づくケースの優先順位。
オープン	ケースがオープンされた日時。
開始者	レコードを作成するユーザー。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。ユーザーが自動アサインされない場合は、ルックアップアイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。ユーザーを追加するにはロックアイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
簡単な説明	ケースの簡単な説明です。デフォルト値は、カテゴリを選択すると表示されます。
説明	ケースの長文のより詳細な説明。
作業メモまたは他のコメント	ケースに関する追加情報。内部作業メモとして追加するには、[作業メモ] をクリックします。情報を入力し、ユーザーにこの情報を表示する場合は [追加コメント] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ケースを進めるには、承認が必要です。
   承認が受理されると、情報が更新され、ステータスが [対応中] に変更されます。
5. 下にスクロールして、退職用にアサインされたタスクを表示します。
6. タスク番号 (HRTxxxxxxx) をクリックして、詳細を表示し、状態を更新します。
7. [更新] をクリックして保存して [従業員データ管理ケース] フォームに戻るか、[保存] をクリックして保存して **[HR** タスク] フォームに留まります。

タスクの結果

HR ケースを作成すると、その進捗状況を追跡するサービスレベルアグリーメント (SLA) が適用されます。SLA は、HR ケースをクローズするまでの所要時間を定義します。デフォルトでは、HR オンボーディングや退職の場合は 2 日間に設定され、その他の HR ケースは 4 時間に設定されます。SLA は、HR エージェントがベンダーに問い合わせる必要があり、ベンダーがすぐに対応できない場合、一時停止できます。
人事マネージャーと管理者は、次の場所に移動してケースの SLA レコードを表示できます **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント > ケース **SLA**. SLA レポートを実行することもできます。

従来版 **HR** で従業員退職ケースを完了する

退職要求で作業して、従業員の最終勤務日以前にすべての必要なドキュメントがレビューされ、署名されていることを確認できます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて

HR エージェントは、退職プロセスの一環としてすべての必要な退職タスクが完了したことを確認します。

承認が必要です。承認者は、**[HR Service Portal]** を使用するか、[従業員データ管理ケース] ページのケースから作業を行います。承認が受理されると、[ステータス] が [対応中] に変更されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • 従業員データ管理 > ケースマネジメント > 従業員データ管理ケース または **HR** • ケースマネジメント　> **HR** タスク > 自分にアサイン済み.
2. ケース番号をクリックします。
3. 下にスクロールし、**[HR** タスク] をレビューします。
   アサインされたタスクが完了すると、[ステータス] が [完了してクローズ] に変更されます。[準備完了] 状態のタスクは完了していません。
4. アサインされたタスク番号をクリックします。
5. [作業を開始] をクリックしてケース情報を保存し、ステータスを [準備完了] から [対応中] に変更します。
6. タスクが完了したら、ステータスを [完了してクローズ] に変更します。
7. [更新] をクリックして保存して [従業員データ管理ケース] フォームに戻るか、[保存] をクリックして保存して **[HR** タスク] フォームに留まります。
8. すべてのタスクが完了したら、ケースの状態を [完了してクローズ] に変更します。
9. [更新] をクリックして保存して [従業員データ管理ケース] リストに戻るか、[保存] をクリックして [従業員データ管理ケース] フォームに留まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
HR 従業員データ管理ケースを作成すると、その進捗状況を追跡するサービスレベルアグリーメント (SLA) が適用されます。SLA は、HR ケースをクローズするまでの所要時間を定義します。デフォルトでは、HR オンボーディングや退職の場合は 2 日間に設定され、その他の HR ケースは 4 時間に設定されます。SLA は、HR エージェントがベンダーに問い合わせる必要があり、ベンダーがすぐに対応できない状況に対応するために一時停止できます。
人事マネージャーと管理者は、次の場所に移動してケースの SLA レコードを表示できます **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント > ケース **SLA**. SLA レポートを実行することもできます。

従来版 HR で雇用証明書ケースを作成する

従業員は **HR Service Portal** から雇用証明書を要求できます。HR エージェントは、**HR** • 従業員データ管理を通じで、HR ケースを作成してこの要求を履行できます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
従業員が雇用証明書を要求すると、HR エージェントは **HR** • 従業員データ管理 を使用してこの要求を履行します。HR プロファイル情報に基づいて、雇用証明書が生成されます。要求にアサインされた HR エージェントは、メールメッセージに雇用証明書を添付して、提供された連絡先のメールアドレスに送信することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • 従業員データ管理 > ケースマネジメント > 従業員データ管理ケース.
   [従業員データ管理ケース] リストが開きます。
2. [新規] またはケース番号をクリックします。
   ワークフローの各ステージが上部に表示され、新しいケースは [ドラフト] ステージになります。
3. フォームに入力します。

従業員データ管理ケースのフィールド

フィールド	説明
番号	自動で割り当てられるケース ID 番号で、変更できません。
オープン対象者	HR サポートを必要とするユーザー。[リストから参照] アイコンをクリックして、ユーザーを選択します。場所と部門の情報は、自動的に入力されます。
ロケーション	ケースに関連付けられているユーザーの地理的位置。
部門	ケースに関連付けられているユーザーの部門。 部門責任者が割り当てられていれば、[マネージャー] フィールドが設定されます。
カテゴリ	HR ケースのカテゴリ。カテゴリを選択することにより、新しいケースを保存でき、利用可能な場合は、自動アサインプロセスを開始できます。 **注:** 一部のケースカテゴリにはワークフローが関連付けられています。 [雇用証明書] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
PDF テンプレート	従業員の場所によって、レターのテンプレートが決まります。テンプレートを変更するには、[ルックアップ] アイコンをクリックしてレターのリストを表示します。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。
ステータス	ケースの状態で、上部にも表示されます。
優先度	カテゴリと、従業員が VIP かどうかに基づくケースの優先順位。
オープン	ケースがオープンされた日時。
開始者	レコードを作成するユーザー。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。ユーザーが自動アサインされない場合は、ルックアップアイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。ユーザーを追加するにはロックアイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
簡単な説明	ケースの簡単な説明です。デフォルト値は、カテゴリを選択すると表示されます。
説明	従業員が提供した連絡先情報が表示されます。
作業メモまたは他のコメント	ケースに関する追加情報。内部作業メモとして追加するには、[作業メモ] をクリックします。情報を入力し、ユーザーにこの情報を表示する場合は [追加コメント] をクリックします。

自動翻訳

4. [社員について]、[雇用情報] および [連絡先情報] のタブをクリックして個人情報を追加または変更します。
5. [更新] をクリックして保存して [従業員データ管理ケース] リストに戻るか、[作業を開始] をクリックして保存して [従業員データ管理ケース] フォームに留まります。

   [ステータス] が [対応中] に変わります。

   簡単な説明を基にナレッジ記事がリストされます。これには 2 つのタブがあります。アクセス済みの記事を表示するタブと、問い合わせユーザーがアクセスできる記事を表示するタブです。さまざまな地理的位置または国別の祝祭日スケジュールによって、記事の選択が決まります。
6. ナレッジ記事をプレビューして、ケースに添付するには、次の手順を完了します。

   a. 記事の横にある [プレビュー] をクリックします。
   プレビューしなくても必要な情報を含む記事であるとわかっている場合は、記事の隣にある [添付] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

記事は、ポップアップウィンドウで開きます。前または次の記事をレビューするには上向き矢印または下向き矢印をクリックします。ウィンドウを閉じるには、(X) をクリックします。

b. 記事を添付するには [**HR** ケースに添付] をクリックします。

記事のコンテンツが [アクティビティ] フィールドにコピーされます。ケースを更新すると、[添付されたナレッジ] 関連リストに記事が表示されます。

タスクの結果

HR 従業員データ管理ケースを作成すると、その進捗状況を追跡するサービスレベルアグリーメント (SLA) が適用されます。SLA は、HR ケースをクローズするまでの所要時間を定義します。デフォルトでは、HR オンボーディングや退職の場合は 2 日間に設定され、その他の HR ケースは 4 時間に設定されます。SLA は、HR エージェントがベンダーに問い合わせる必要があり、ベンダーがすぐに対応できない場合、一時停止できます。
人事マネージャーと管理者は、次の場所に移動してケースの SLA レコードを表示できます **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント > ケース **SLA**. SLA レポートを実行することもできます。

従来版 **HR** で雇用証明要求を作成する

従業員から要求されたときに雇用証明書を生成することができます。雇用証明書は、[**HR** • 従業員データ管理] フォームにあるボタンから生成されます。

始める前に

必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて

雇用証明書は PDF として生成されます。印刷して郵送するか、[従業員データ管理ケース] フォームからメールに添付することができます。

手順

1. 雇用証明要求を開き、[作業を開始] をクリックします。
2. [説明] フィールドで、従業員から提供された連絡先情報をレビューします。
3. オプション: 欠落している情報を入手するには、次の手順に従います。

   a. [一時停止] をクリックします。

   b. 理由として [ユーザー] を選択し、必要な情報を [作業メモ] フィールドに入力します。
   従業員は、欠落する情報に関するコメントを含んだメール通知を受信します。従業員が情報を追加した後で、情報がコメントに追加されたことを示すメール通知が送られてきます。

   c. 雇用証明要求を開き直し、[再開] をクリックします。

   デフォルトの雇用証明書が表示されます。
4. [リストから参照] アイコンをクリックし、別の [**PDF** テンプレート] を選択します。
5. レターを PDF として生成するには、[ドキュメントを生成] をクリックします。
   雇用証明書が [ドキュメントの編集] ページで開きます。
6. 雇用証明書を編集します。
7. [署名] をクリックして署名します。
8. [承認] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

雇用証明書が PDF として生成され、添付ファイルとしてケースに追加されます。任意の添付ファイルと同様に管理できます。ケースは [受け入れ待ち] 状態に設定され、レビューして要求をクローズするように、雇用証明書を要求した従業員に通知が送信されます。

9. 雇用証明書を送信するには、[メールを送信] をクリックします。
10. メールアドレスを確認します。
11. [**OK**] をクリックしてメールを送信します。
12. 従業員からの受け入れを受信した後、[ステータス] を [完了してクローズ] に変更します。
13. [更新] をクリックして保存して [従業員データ管理ケース] フォームに留まるか、[保存] をクリックして保存して [従業員データ管理ケース] リストに戻ります。

従来版 **HR** で新規雇用オンボーディングケースを作成する

HR エージェントは [**HR** • 従業員データ管理] モジュールを使用して新しい従業員のオンボーディングを処理できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて
HR エージェントは、[従業員データ **Case Management**] フォームを使用して新しい従業員のオンボーディングを処理できます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • 従業員データ管理 > ケースマネジメント > 従業員データ管理ケース.
   [従業員データ管理ケース] リストが開きます。
2. [新規] またはケース番号をクリックします。
   ワークフローの各ステージが上部に表示され、新しいケースは [ドラフト] ステージになります。
3. フォームに入力します。

従業員データ管理ケースのフィールド

フィールド	説明
番号	自動で割り当てられるケース ID 番号で、変更できません。
オープン対象者	オンボーディングケースを作成する場合、ユーザーはまだシステムに登録されていません。このフィールドは空白のまま、[カテゴリ] から [新規雇用 - オンボーディング] を選択してください。
ロケーション	ケースに関連付けられているユーザーの地理的位置。
部門	ケースに関連付けられているユーザーの部門。 部門を選択した場合、部門責任者が割り当てられていれば、[マネージャー] フィールドが設定されます。
カテゴリ	HR ケースのカテゴリ。カテゴリを選択することにより、新しいケースを保存でき、利用可能な場合は、自動アサインプロセスを開始できます。 **注:** 一部のケースカテゴリにはワークフローが関連付けられています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[新規雇用 - オンボーディング] を選択すると、[新入社員を作成] ダイアログボックスが開きます。 新入社員の [名]、[姓] および [個人用メール] を入力します。
スキル	HR ケースのこのカテゴリにアサインされる人物に必要なスキルです。
ステータス	ケースの状態で、上部にも表示されます。
優先度	カテゴリと、従業員が VIP かどうかに基づくケースの優先順位。
オープン	ケースがオープンされた日時。
開始者	レコードを作成するユーザー。
アサイン先グループ	レコードのアサイン先グループ。グループが自動的に設定されていない場合は、[担当者] フィールドに HR ユーザーの選択肢を提供するために、HR グループをアサインします。アサイン先グループは、human_resources のタイプを持つグループに制限されます。
担当者	このケースに取り組むようアサインされたユーザー。ユーザーが自動アサインされない場合は、ルックアップアイコンをクリックして、選択したアサイン先グループのメンバーとなっているユーザーを選択します。
ウォッチリスト	このケースについての通知を受信するユーザーのリスト。ユーザーを追加するにはロックアイコンをクリックします。自分自身を含めるには [自分を追加] アイコンをクリックします。
簡単な説明	ケースの簡単な説明です。デフォルト値は、カテゴリを選択すると表示されます。
説明	ケースの長文のより詳細な説明。
作業メモまたは他のコメント	ケースに関する追加情報。内部作業メモとして追加するには、[作業メモ] をクリックします。情報を入力し、ユーザーにこの情報を表示する場合は [追加コメント] をクリックします。

4. [社員について]、[雇用情報] および [連絡先情報] のタブをクリックして個人情報を追加または変更します。
5. [送信] をクリックして保存して [従業員データ管理ケース] リストに戻るか、[作業準備完了] をクリックして保存して [従業員データ管理ケース] フォーム上に留まります。
[ステータス] が [準備完了] に変わります。

タスクの結果

HR ケースを作成すると、その進捗状況を追跡するサービスレベルアグリーメント (SLA) が適用されます。SLA は、HR ケースをクローズするまでの所要時間を定義します。デフォルトでは、HR オンボーディングや退職の場合は 2 日間に設定され、その他の HR ケースは 4 時間に設定されます。SLA は、HR エージェントがベンダーに問い合わせる必要があり、ベンダーがすぐに対応できない場合、一時停止できます。
人事マネージャーと管理者は、次の場所に移動してケースの SLA レコードを表示できます **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント > ケース **SLA**. SLA レポートを実行することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従来版 HR で新規雇用オンボーディングケースを完了する

オンボーディング要求で作業して、新規雇用者の勤務初日以前にすべての必要なドキュメントがレビューされ、署名されていることを確認できます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_case_writer

このタスクについて
HR エージェントは、新規雇用者がオンボーディングプロセスの一環として必要なすべてのドキュメントをレビューし、署名することを確認します。

承認が必要です。承認者は、**[HR Service Portal]** を使用するか、[従業員データ管理ケース] フォームのケースから作業を行います。承認が受理されると、[ステータス] が [対応中] に変更されます。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** • 従業員データ管理 > ケースマネジメント > 従業員データ管理ケース.
2. ケース番号をクリックします。
3. 下にスクロールし、**[HR** タスク] をレビューします。
   新入社員がアサインされたタスクを完了すると、[ステータス] が [完了してクローズ] に変わります。[準備完了] 状態のタスクは完了していません。
4. アサインされたタスク番号をクリックします。
5. [ステータス] をクリックするか、ページの上部にあるボタンを使用します。
6. [保存] または [作業を開始] をクリックしてケース情報を保存し、ステータスを [対応中] に変更します。
7. [更新] をクリックしてケース情報を保存し、[従業員データ管理ケース] リストに戻ります。
   すべてのタスクを完了すると、ケースの状態が [クローズ済み] に変わります。「キャンセル済み」状態のユーザーを再度アクティブ化するには、ユーザー ID の下の [有効] ボックスをオンにします。

従来版 HR で従業員変更要求を承認する

従業員の HR プロファイル情報の変更の要求を承認すると、HR プロファイルが更新され、ケースが自動的にクローズされます。

始める前に
必要なロール：hr_basic または hr_approver_user

このタスクについて
従業員が自分の HR プロファイルの個人情報を変更するか、マネージャーが直属の部下の要求を送信することができます。たとえば、直属の部下が新しい職位に昇進するときです。

変更要求が送信されると、HR ケースがオープンされ、従業員変更 HR ワークフローによって承認要件が決定します。

- 承認が必要ない場合は、HR プロファイルが自動的に更新され、HR ケースがクローズされます。
- 承認を必要とする場合は、HR グループのメンバーに、承認要求を含む通知が送られます。要求が承認されると、HR プロファイルが更新され、HR ケースが自動的にクローズされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 要求を承認するには、次のいずれかの方法で HR ケースを開くことから開始してください。
   - ケースを承認、却下、または表示するメール通知内のリンクをクリックします。
   - 移動先 **HR** • ケースマネジメント > ケースマネジメント > 自分にアサイン済み をクリックし、ケースを選択します。
2. メールのリンクまたはメニューから HR ケースを開いた場合は、提案された変更をレビューます。
3. [承認者] 関連リストで、承認レコードを [承認済み] に設定します。
   HR プロファイルが更新され、HR ケースが [完了してクローズ] に設定されます。

タスクの結果
HR ケースが却下された場合、却下メッセージを付けて HR プロファイルが更新され、HR ケースは [未完了でクローズ] に設定されます。

HR Performance Analytics 従来版

HR サービスデリバリ (HRSD) の従来 (スコープ外) 版の HR Performance Analytics では、長期的な HR パフォーマンスを追跡する重要業績評価指標を測定します。

アクティブ化情報

HR Performance Analytics のスコープ外バージョンには、Performance Analytics アプリケーションの個別のプレミアムサブスクリプションと、Performance Analytics - コンテンツパック - 人事 [com.snc.pa.hr_core] コンテンツパックのアクティブ化が必要です。

詳細については、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

関連情報

Performance Analytics and Reporting

HR Performance Analytics 従来版の表示

HR サービスデリバリ (HRSD) のスコープ外バージョンの HR Performance Analytics は、リソースおよびシステムを戦略的目標に整合させるために役立ちます。

始める前に
HR Performance Analytics データを表示する前に、組織は Performance Analytics プレミアム版のサブスクリプションを購入し、管理者はプラグインをアクティブ化する必要があります。

必要なロール：hr_basic

このタスクについて
HR Performance Analytics をアクティブ化すると、収集ジョブが毎日実行されます。収集されたデータは 30 日間保存されます。Performance Analytics レポート内のデータは日次スケジュールジョブに基づいて収集されます。従って、日付は過去の日になります。時間の経過とともに、履歴傾向に利用できるデータが増加します。

[**Performance Analytics**] ダッシュボードには、以下のレポートが表示されます。

カテゴリ別のオープン/クローズされたケースのボリューム

線グラフには、週ごとのオープンおよびクローズされたケースの傾向が過去 4 週間分表示されます。オープンまたはクローズされたケースの期間を見るには、線上のポイントをクリックします。[ブレークダウン] タブには、オープンまたはクローズされたケースの数がカテゴリ別に表示されます。最適なデータフォーマットにするには、選択リストから [積み重ねバー] を選択します。

週あたりのアクティブな HR ケース - 平均

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

棒グラフには、週ごとのアクティブなケースの平均数が、状態別に過去 4 週間分表示されます。また、週ごとのケースの合計数も表示されます。[ブレークダウン] タブには、時間が経過したバケットおよび各バケット内のケースの合計数が表示されます。

アクティブな HR ケースステータス別

傾向図には、過去 30 日間に HR ケースの各状態に移動されたケースの傾向が表示されます。[傾向] 列の左にあるグレーのバーは、ケースの合計数に対する移動されたケースの比率を表しています。[ブレークダウン] タブには、時間が経過したバケットおよび各バケット内のその日付のケース数が表示されます。

エージェントが管理するアクティブな HR ケース - 週次平均

傾向図には、過去 4 週間に各エージェントがアサインされたケースの数が表示されます。

週あたりのアクティブな HR ケースの SLA インジケーター - 平均

棒グラフには、週ごとの時間が経過したバケット内のケースの平均数が過去 4 週間分表示されます。[ブレークダウン] タブには、選択した時間が経過したバケット内のエージェント、およびその日付のケースの数が表示されます。最適なデータフォーマットにするには、選択リストから [列] を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > **HR** ケースマネジメント > パフォーマンスアナリティクス
2. 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 要素の意味を参照するには、棒または円グラフのセグメントなどの要素の上にカーソルを置きます。
   - 要素の詳細をさらに参照するには、セグメントをクリックします。情報を表示するには上にスクロールしなければならない場合があります。選択した要素によっては、詳細に、次のタブが含まれています。
     - チャート：グラフに表示されている要素の詳細です。右上のコントロールを使用して、コメント、ターゲット、しきい値の追加または変更ができます。
     - ブレークダウン：レポートで使用されているバケットのブレークダウンです。他の形式でデータを表示するには、右上の選択リストからグラフのタイプを選択します。
     - レコード：選択した要素で構成されるレコードです。各レコードの詳細を表示することができます。
     - スコア：レポート内の各週のレコード数です。
     - コメント：このレポートに入力されたコメントです。コメントがない場合は、タブが無効になります。
     - 詳細情報：レポートを生成するロジック、ジョブを実行する頻度、最後にデータが収集された時期の説明です。
   - チャートにカーソルを合わせたときにメニューアイコンが表示される場合は、アイコンをクリックして、チャートを画像ファイルにエクスポートできます。

次のタスク
Performance Analytics と組織のウィジェットの開発および変更方法の詳細については、「Performance Analytics のコンセプト」を参照してください。

従業員センター

ServiceNow 従業員センター ポータルは、標準的な複数部門の、サービスデリバリと従業員のエンゲージメントのための動的なポータルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター ポータルにより、顧客はデジタルワークフローを使用して、IT、HR、職場、法務、調達などの部門を横断するサービスソリューションを簡単に拡張できるようになります。この統合ポータルは基本的なサービスデリバリーにとどまらず、従業員センタープロ サブスクリプションにより、コミュニケーション、エンゲージメント、およびコンテンツエクスペリエンスのためのプラットフォームを提供します。

従業員センター とその機能の詳細については、このビデオをご覧ください。

Employee Center の概要ビデオ約 7 分 56 秒です。

従業員センター ポータルの主な属性は、次のとおりです。

- 複数部門のサービスデリバリをサポートするよう簡単に拡張可能
- 組織の特定テーマとブランディングを適用するようにカスタマイズできるポータルページ
- 統一分類モデルを使用して、すべてのコンテンツタイプを統一して参照します。
- より優れたエンタープライズサービスの提供と導入を可能にする、ウィジェットやページの全域にわたるビルトイン拡張ポイント
- 共通プロセスを自動化する統合ワークフロー
- 対象者に基づくパーソナライズされたターゲットコンテンツの作成
- 人気のあるトピックを一覧表示するキューレーションページ
- 従業員を中心としたアプローチを重視したナビゲーション
- 以下を備えたイントラネットのようなエンゲージメントとコミュニケーション
  - 実行可能なキャンペーン
  - 機械学習主導の推奨事項
  - エンタープライズ検索

Employee Center の概要

統一されたポータルのエクスペリエンス

従業員がサービス、更新、および情報を探すために費やす時間と労力を削減することにより、従業員の生産性を向上させます。従業員センター ポータルを使用すると、すべての部門を横断した情報やサービスに簡単にアクセスでき、またどのデバイスからでもアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

拡張可能なサービスデリバリプラットフォーム

クラス最高のホームページと複数部門のタスク処理用に再設計された専用ウィジェットを備え、単一部門のサービスデリバリのユースケースから複数部門にまたがるサービスデリバリのユースケースへと簡単に拡張可能です。従業員センター ポータルは、従業員主導のコンテンツ検出、AI 検索、および統一された参照を促進するキュレーションされたエクスペリエンスも提供し、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。

すべてのお客様にご利用いただけます

従業員センター に関連する追加のライセンス費用はありません。すべてのお客様が 従業員センター ポータルを使用して、ServiceNow とともに従業員のポータルを開始できます。

従業員のエンゲージメントとコミュニケーション

従業員センタープロ アプリケーションを使用すれば、ニュースやイベントに関する最新情報を常に把握し、企業間共通の回答を見つけて、キャンペーンを実施し、従業員にコミュニケーションとエンゲージメント用のプラットフォームを提供できます。従業員センタープロ には追加のライセンスが必要です。従業員センタープロ はスタンドアロン製品として利用可能で、HR サービスデリバリ (HRSD) Professional または Enterprise 製品に含まれています。

従業員センター と 従業員センタープロ の機能比較

利用可能な従業員センター従業員センタープロ機能とライセンスのリストは次のとおりです。

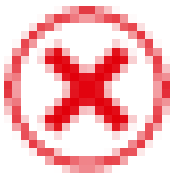
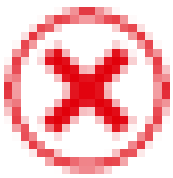
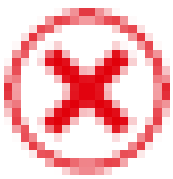
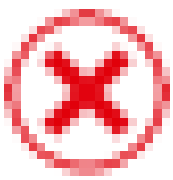
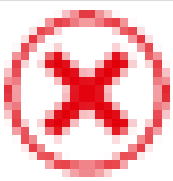
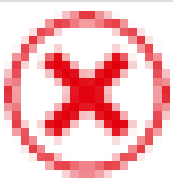
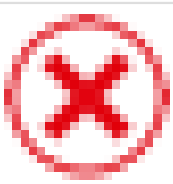
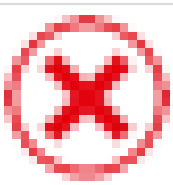
EC と **EC Pro** の機能比較

機能	従業員センター	従業員センタープロ
サービスカタログと ナレッジベース 記事	✓	✓
AI 検索	✓	✓
キュレーションされたエクスペリエンス (分類、動的トピックページ)	✓	✓
チャット (ライブエージェント、仮想エージェント)	✓	✓
タスクと要求	✓	✓
統一された従業員プロファイル	✓	✓
コンテンツの推奨事項(おすすめ)	✓	✓
クロスチャネルのお気に入り	✓	✓
Content Publishing (コンテンツライブラリ、リッチコンテンツエディター、ニュース記事)	✗	✓

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EC と **EC Pro** の機能比較 (続く)

機能	従業員センター	従業員センタープロ
コンテンツエクスペリエンス (キャンペーン)		
Content Analytics		
Content Governance		
エンタープライズ検索 (SharePoint Online 検索コネクター)		
統合による機能 (アプリランチャー、承認ハブ)		
Manager Hub		
従業員フォーラム (コミュニティ)、組織図		
エクスペリエンスフィードバック		

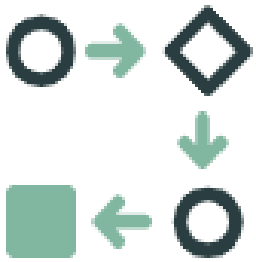
IT Service Management 用 Employee Center

従業員センター を使用して、IT チケット管理やその他のサービス管理タスクを簡素化します。従業員向けにカスタマイズされた機械学習主導の推奨事項とソリューションによってケース回避率が高

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

まり、エージェントのエクスペリエンスが向上します。詳細については、「従業員センター for IT Service Management」を参照してください。

探索	構成	管理
従業員、エージェント、およびマネージャーが Employee Center ポータルを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	 コンテンツ要求の管理、コンテンツの作成、キャンペーンの作成、影響の測定を行います。
使用方法	**参照**	
プロファイル、アプリケーション、To Do、および記事を表示します。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。	

従業員センター の探索

従業員センター ポータルは、企業全体のシステムを 1 つのデスティネーションサイトに接続するための統合ポータルであり、簡単に構成できるオプションによるシンプルで一元化されたエクスペリエンスを従業員に提供します。

従業員センター は、デフォルトですべてのお客様が利用できる ServiceNow Store アプリケーションです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Employee Center は、2 つの別々のストアアプリケーションとしてパッケージ化された 1 つのポータルです。

- 従業員センター：従業員が問題を報告し、アイテムまたはサービスを要求し、サービス関連の回答を検索し、To-do を完了できる複数部門のサービスデリバリーこのアプリケーションとその機能は、デフォルトですべてのお客様が利用できます。
- 従業員センタープロ：従業員のコミュニケーションおよびエンゲージメントとともに、標準の 従業員センター 機能を拡張するアプリケーションこのアプリケーションは、従業員がニュースやイベントに関する最新情報を入手し、企業横断の解決策を検索できるようにするために使用されます。このアプリケーションには追加のライセンスが必要です。

従業員センター および 従業員センタープロ ホームページ

従業員センター アプリケーションは、従業員中心のポータルエクスペリエンスを提供するウィジェットを備えたクラス最高のポータルホームページを提供します。アプリケーションには、2 つの異なるサブスクリプション用の 2 つのデフォルトホームページがあります。

- Employee Center - ec_home
- Employee Center Pro - ec_pro_home

> **注:**
> 従業員センタープロ は別途ライセンスされており、購入後にインストールする必要があります。

従業員センタープロ は標準の 従業員センター 機能を拡張し、次の追加機能を提供します。

- 的を絞った実行可能なキャンペーン
- エンタープライズ検索
- 従業員コミュニティ

従業員センター と 従業員センタープロ 機能

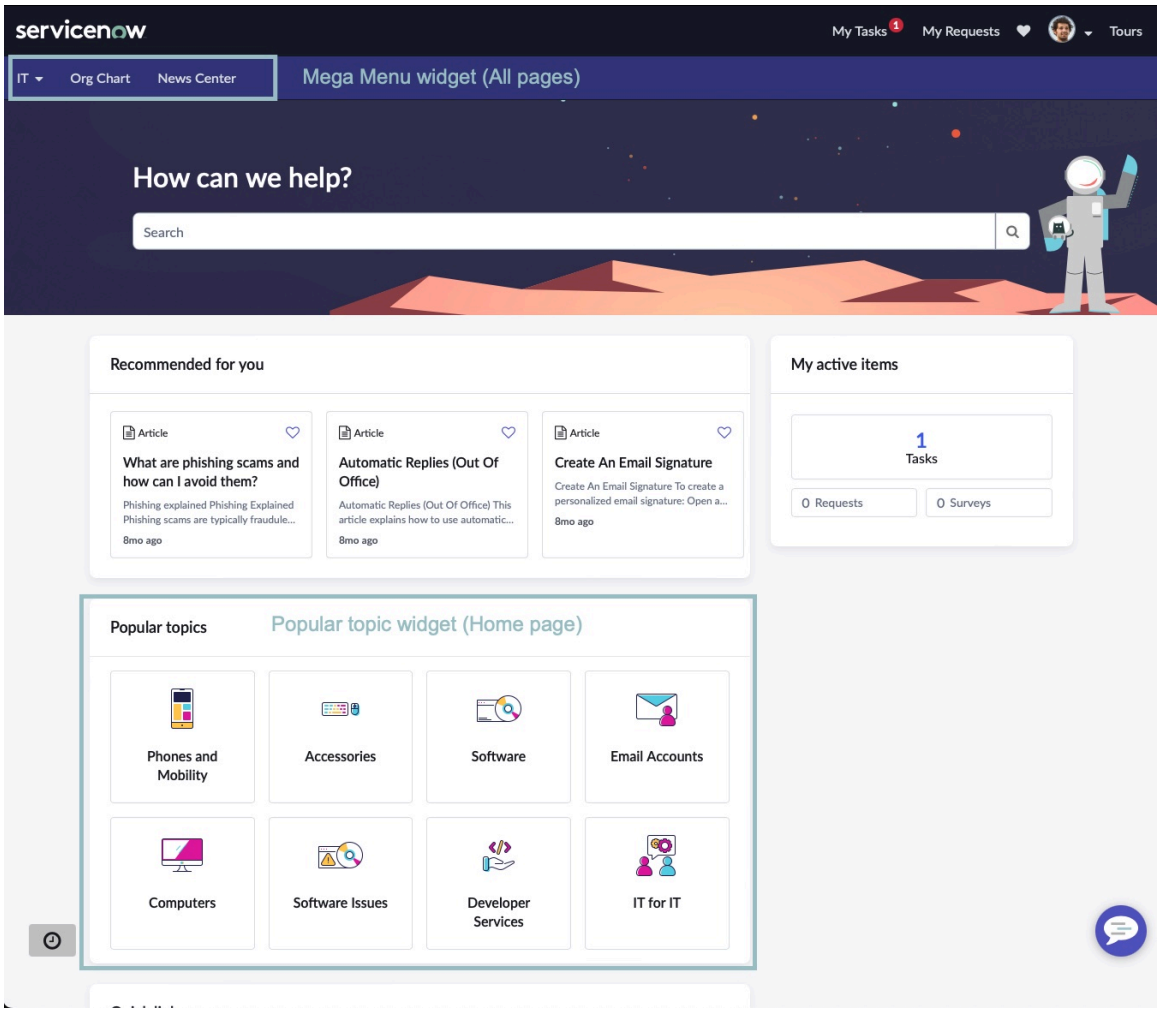
従業員センター複数部門で拡張可能なサービスデリバリーエクスペリエンスを提供しますが、 は最終的な従業員のデスティネーションサイトです。 は、従業員センタープロキュレーションされたコンテンツ検出により、最新のセルフサービスエクスペリエンスを提供します。 従業員センター一方、 は、ターゲットコミュニケーション、エンタープライズ検索、および統合外部システムを使用して、 従業員センタープロ カスタマイズされたパーソナライズされたエクスペリエンスを提供します。

キュレーションされたエクスペリエンス

キュレーションされたエクスペリエンスは、ポータル全体で従業員中心の検出エクスペリエンスを促進します。統一されたコンテンツ分類を使用し、従業員のニーズに基づいてコンテンツエクスペリエンスを促進するウィジェットとポータルページの組み合わせを提供します。たとえば、HR、IT、法務、職場の各ページを同じポータルの一部として含めることができます。 キュレーションされたエクスペリエンス は、コンテンツ検出エクスペリエンスを向上させるためにも利用できます Now Mobile アプリ 。詳細については、「従業員センター でのキュレーションされたエクスペリエンス」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



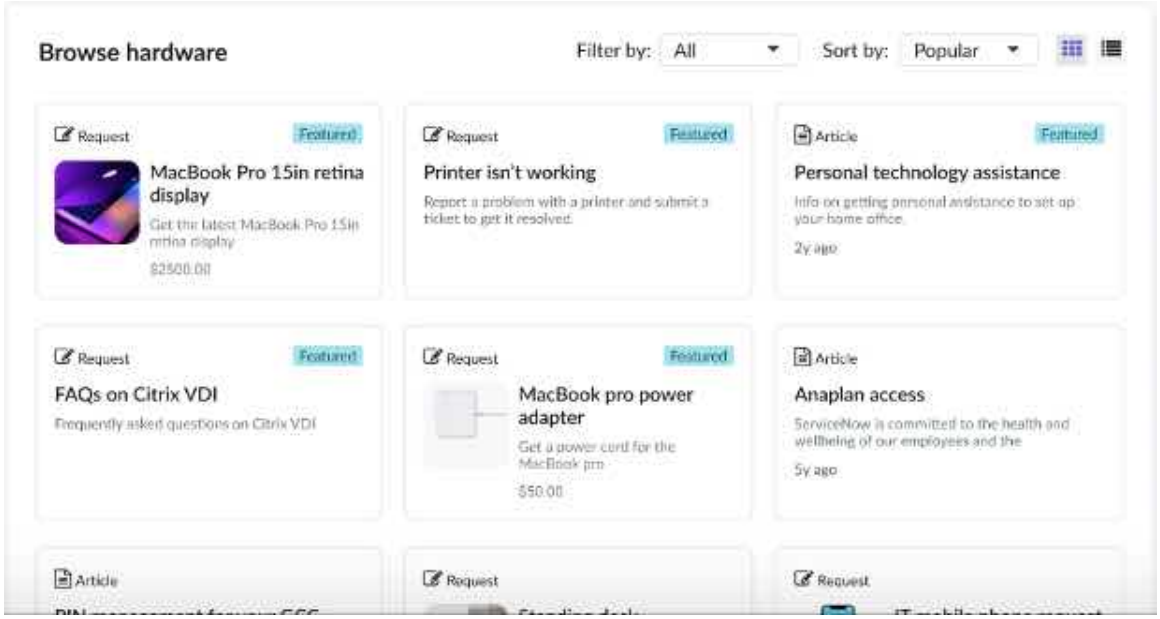
すべての部門全体の統一分類にタグ付けされたコンテンツを使用して動的に構成されたポータルページ詳細については、「動的トピックページ」を参照してください。

統一された参照

トピックとその子トピックに関連付けられている要求と記事に対する統一されたコンテンツビューを提供します。ポータル管理者は、この機能の下で任意のコンテンツを特集することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



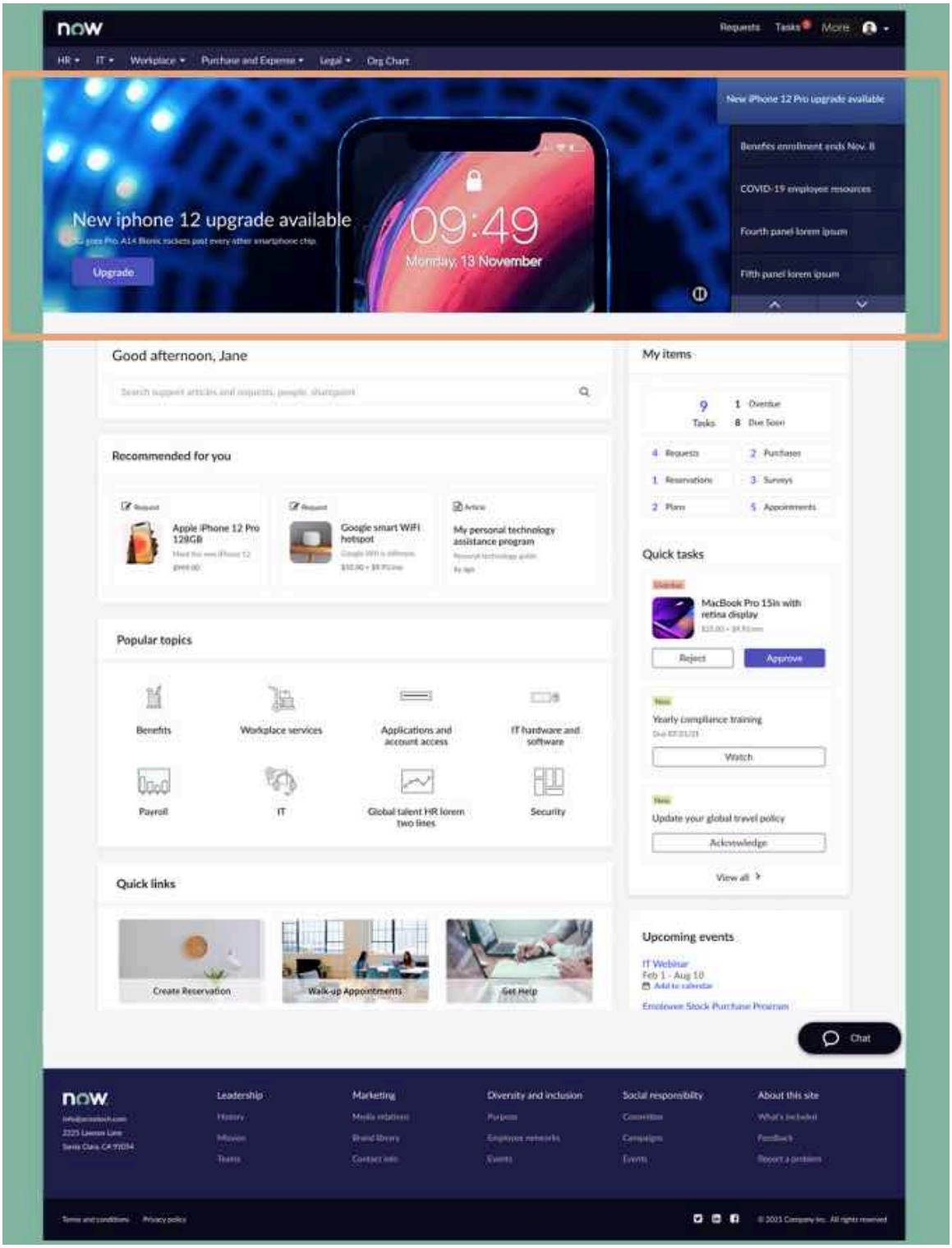
コンテンツエクスペリエンス ウィジェット (従業員センタープロ)

コンテンツエクスペリエンス ウィジェットは、バナー、お知らせ、ビデオ、イベントなどの複数のコンテンツタイプをサポートするように設計されています。簡単に構成し、さまざまなレイアウトに調整できます。このウィジェットは、ポータルページ上のすべての形状、サイズ、およびスペースに対応した複数のコンテンツタイプやお知らせの統一インターフェイスとしても機能します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエクスペリエンスウィジェット



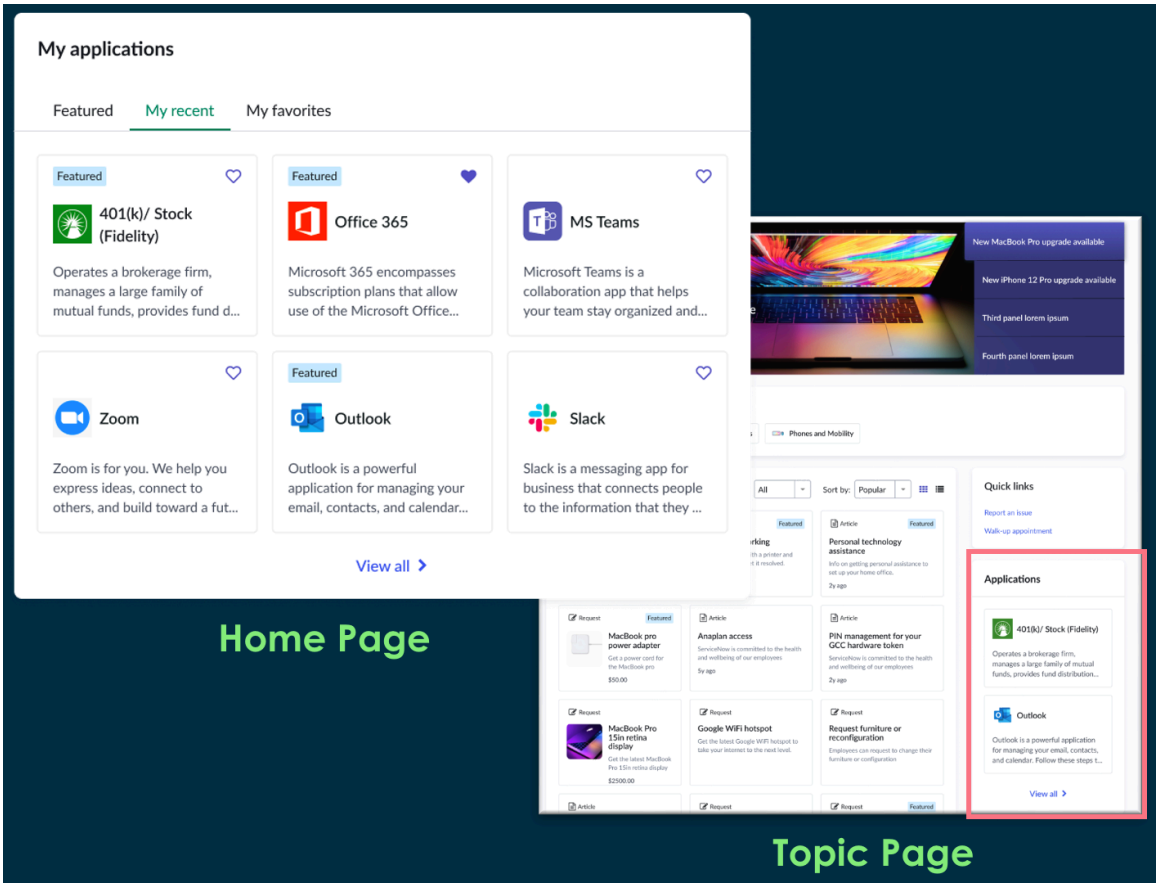
統合による機能 (従業員センタープロ)

アプリランチャーを使用して、一元的な場所からワンクリックですべてのアプリケーションにアクセスします。Single Sign-on (SSO) アプリケーションと非 SSO アプリケーションの両方のリスト全体を 1 か所で表示します。動的トピックページおよび検索を通じてコンテキスト内の 従業員センター ホームページウィジェットからアプリケーションにアクセスできます。詳細については、「アプリランチャー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

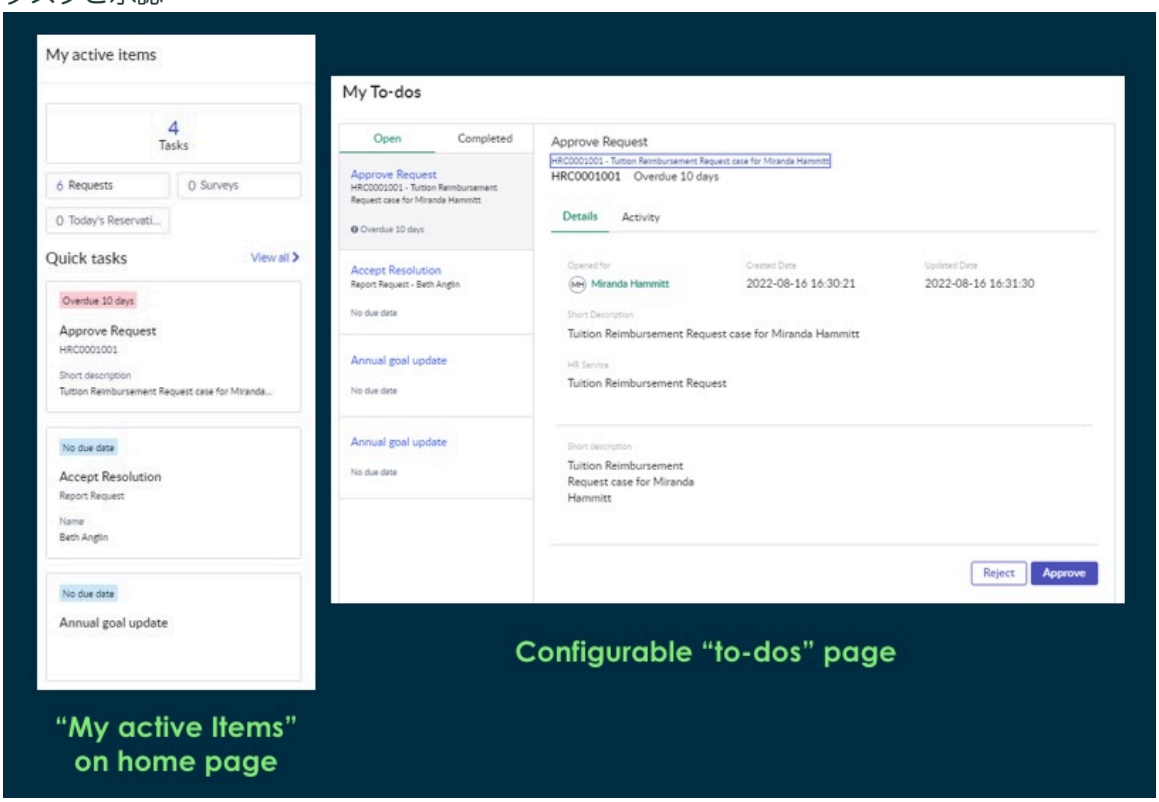
自動翻訳

アプリランチャー



承認者が正確な情報を入手して、情報に基づいた優先順位の高い承認を行えるようにします。内部承認と外部承認を 1 か所で管理できる統一された承認タスク リストを使用して、生産性を向上させます。詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

タスクと承認



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ推奨

人気度または ML ベースのユーザー測定基準によって選択されたナレッジベース記事、サービスカタログ アイテム、Learning コンテンツなど、最も関連性の高いコンテンツを取得します。

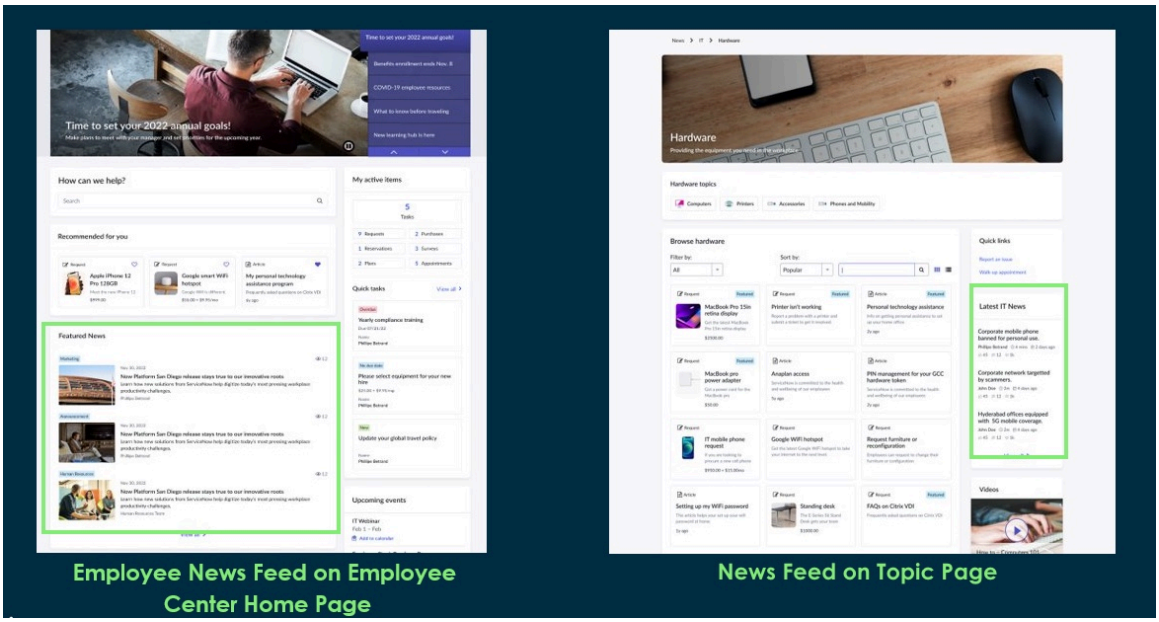
コンテンツ公開 (従業員センタープロ)

Content Publishing では、リッチコンテンツ、ニュース記事、タスク、通知、サーベイ、ソーシャルメディアメッセージなどのさまざまなコンテンツを作成して公開できます。従業員センタープロを使用して、再利用可能なコンポーネント、コンテンツのスケジュール設定、組織図の作成、およびデモポータルを活用します。詳細については、「コンテンツ公開」を参照してください。

リッチコンテンツエディターを使用すると、コンテンツマネージャーは、視覚的なドラッグアンドドロップインターフェイスを使用して、Employee Center Pro トピックとポータルページ用の HTML ベースのコンテンツを作成できます。詳細については、「リッチコンテンツエディター」を参照してください。

従業員のニュースエクスペリエンスには、専用の New Center ページ、ニュース記事ビューページ、およびニュースフィードウィジェットが付属しています。ニュース記事コンテンツタイプは、リッチコンテンツエディターのコンテンツ作成機能と、ポータルおよび Now Mobile アプリに大量のコンテンツを公開できる公開方法を組み合わせて、従業員に会社のニュースやお知らせに関する最新情報を提供します。詳細については、「ニュース記事」を参照してください。

ニュース体験



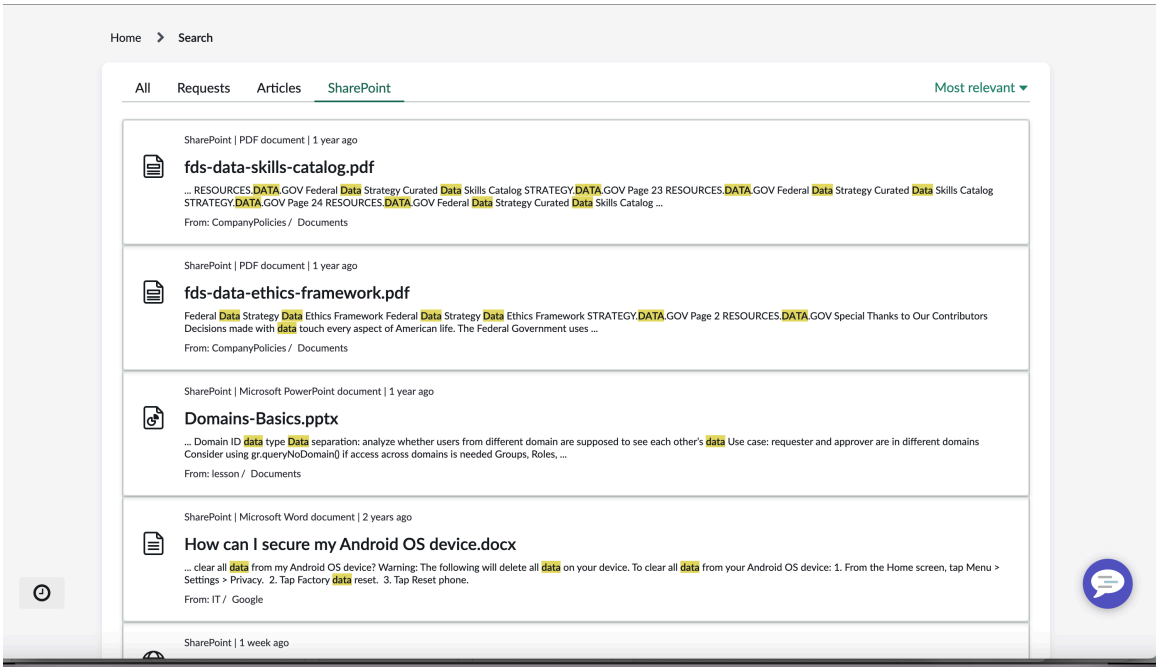
エンタープライズ検索 (従業員センタープロ)

従業員が休暇残日数などの重要な情報を見つけ、軽微な問題を自己解決するためのトピックページと学習ベースの推奨事項を使用してコンテンツ検出を改善できるようにするエンタープライズ AI 駆動型検索を利用し、従業員センタープロ で SharePoint Online 検索コネクター にアクセスして使用します。詳細については、「SharePoint Online 検索コネクター」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SharePoint Online 検索コネクターの検索結果



社員フォーラム (従業員センタープロ)

社員フォーラムは、従業員が互いに連絡、意見交換、共同作業を行うことに役立ちます。社員フォーラムは、ビジネス情報の共有、従業員のエンゲージメントの促進、アイデアやフィードバックの推奨、従業員の発言の場の提供のために使用します。

従業員センターおよび従業員センタープロ

ServiceNow 従業員センター アプリケーションは、従業員センター と 従業員センタープロ の 2 つの独立した ServiceNow Store アプリケーションとしてパッケージ化されています。

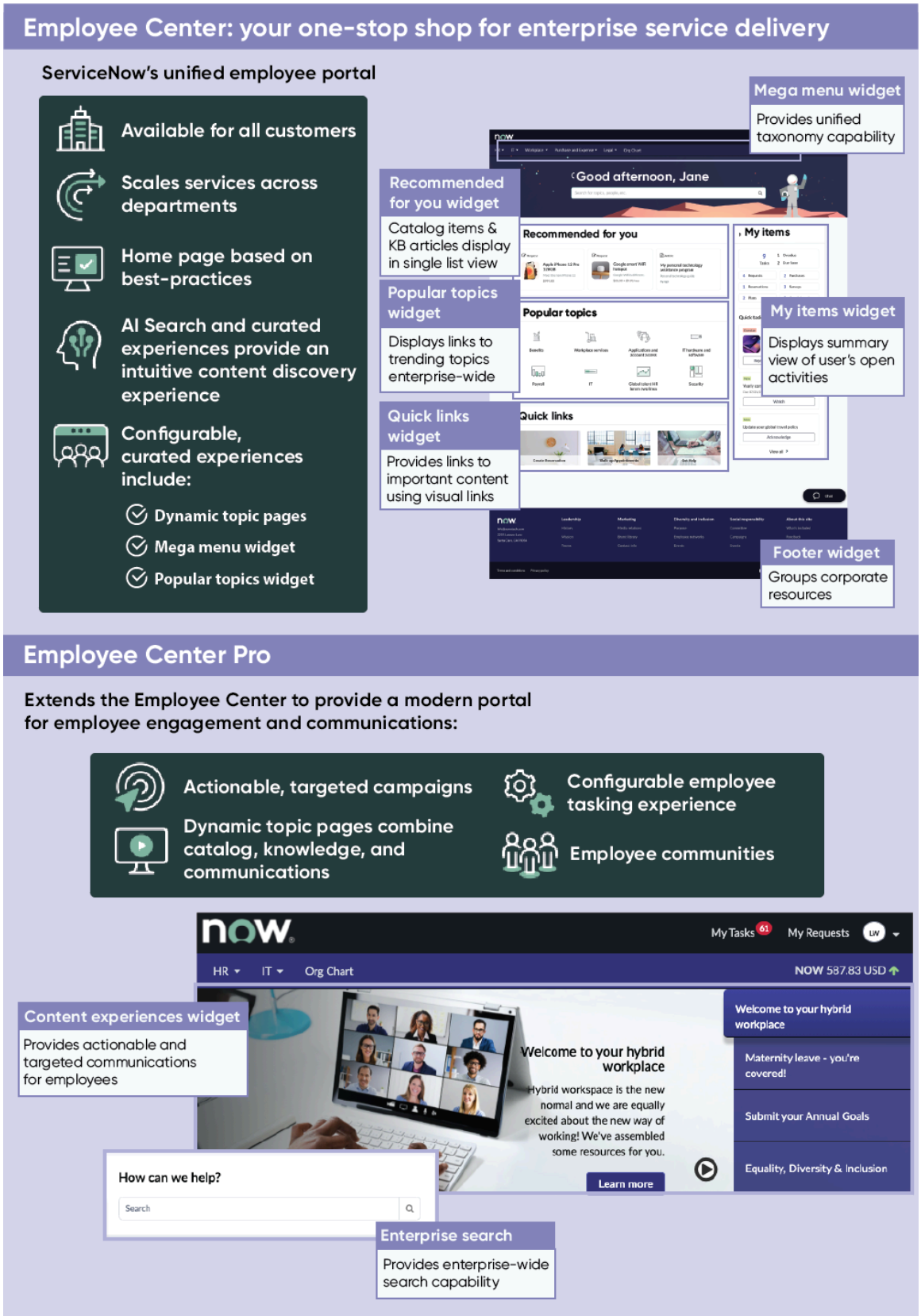
従業員センター はプリインストールされたアプリケーションとしてすべてのお客様に提供されます。従業員センタープロ はライセンスアプリケーションで、個別にインストールする必要があります。詳細については、「従業員センタープロ のインストール」を参照してください。

注:

- 新規またはアップグレードのお客様の場合は、ServiceNow Store から最新の Employee Center または Employee Center Pro アプリケーションをダウンロードしてください。
- Rome バージョン以降を使用していることを確認してください。
- 従業員センター から 従業員センタープロ へアップグレードするには 、ServiceNow Store から 従業員センタープロ のインストール をサブスクライブする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



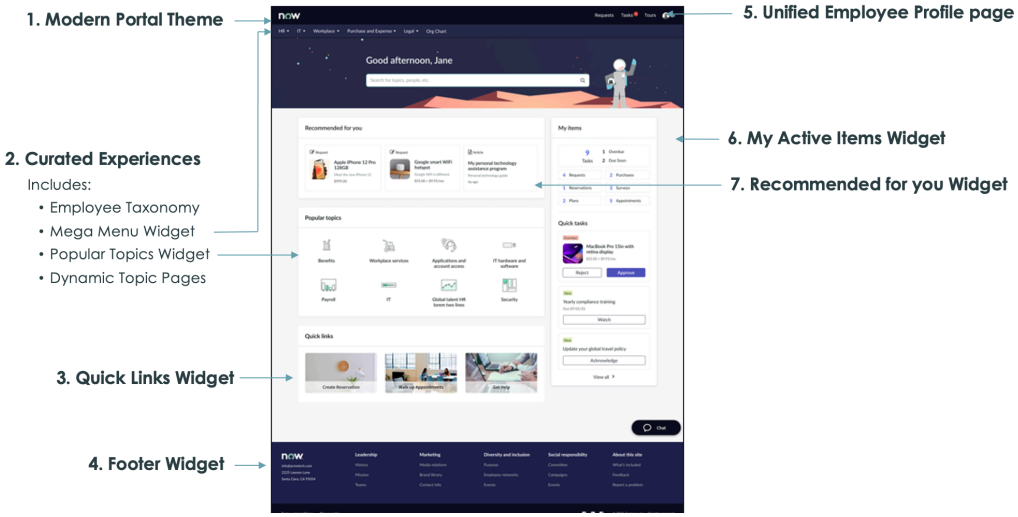
従業員センター ホームページウィジェット

従業員センター アプリケーションはデフォルトで利用可能です。このポータルには、多くの最新ウィジェットと、従業員中心のコンテンツデリバリーエクスペリエンスを提供する最新のポータルテーマがロードされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Employee Center OOB Portal home page

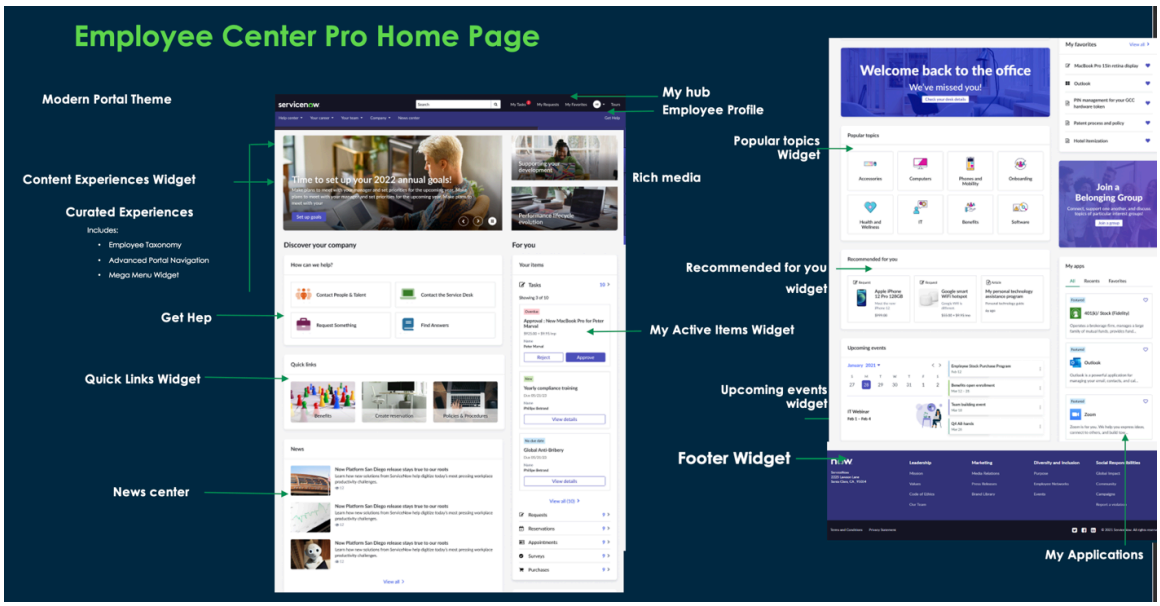


注:
最新のウィジェットは、ServiceNow Store から 従業員センター をインストールした後にのみ利用可能になります。

従業員センタープロ ホームページウィジェット

従業員センタープロ は標準の 従業員センター 機能を拡張し、次の追加機能を提供します。

- 的を絞った実行可能なキャンペーン
- エンタープライズ検索
- 従業員コミュニティ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター と 従業員センタープロ の機能比較

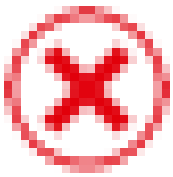
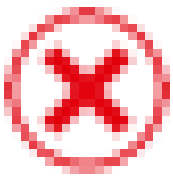
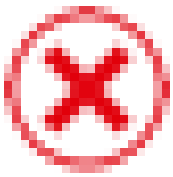
EC と **EC Pro** の機能比較

機能	従業員センター	従業員センタープロ
サービスカタログと ナレッジベース 記事	✓	✓
AI 検索	✓	✓
キュレーションされたエクスペリエンス (分類、動的トピックページ)	✓	✓
チャット (ライブエージェント、仮想エージェント)	✓	✓
タスクと要求	✓	✓
統一された従業員プロファイル	✓	✓
コンテンツの推奨事項(おすすめ)	✓	✓
クロスチャネルのお気に入り	✓	✓
Content Publishing (コンテンツライブラリ、リッチコンテンツエディター、ニュース記事)	✗	✓
コンテンツエクスペリエンス (キャンペーン)	✗	✓
Content Analytics	✗	✓
Content Governance	✗	✓
エンタープライズ検索 (SharePoint Online 検索コネクター)	✗	✓

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EC と **EC Pro** の機能比較 (続く)

機能	従業員センター	従業員センタープロ
統合による機能 (アプリランチャー、承認ハブ)		
Manager Hub		
従業員フォーラム (コミュニティ)、組織図		

拡張されたホームページ

すぐに利用可能な拡張ホームページ (ec_home および ec_pro_home) を使用して、アクション可能なよりパーソナライズされたサービスデリバリエクスペリエンスを提供できるようになりました。

- ウィジェットの順序が改善され、使いやすさを考慮して [クイックリンク] が中央に配置されました。
- よりパーソナライズされたコンテンツとアクション可能なアイテムをサポートする新しいウィジェットと機能拡張が追加されました。
- ホームページから直接承認できるように拡張された [自分のアクティブなアイテム] ウィジェット
- [最近アクセスした] トピックページ、アプリケーション、おすすめ、およびお気に入りを最近のフレームワークを使用して表示します。
- 追加された [自分のお気に入り] や [サポートを受ける **(Get Support)]** などの新しいアップデート

注:
カスタマイズされたホームページを使用している場合、新しいホームページは表示されません。

詳細については、「ポータルの設定」を参照してください。

サービスポータル と 従業員センター のアプリケーション

サービスポータル と 従業員センター の両方のアプリケーションは Now Platform の上に構築され、近代的な技術を使用して、ブランディングおよびカスタマイズができ、また 200 を超えるウィジェットを利用できます。ただし、従業員センター は、すべてのサービスニーズに対応できるように、複数の部門に拡張できるように構築されています。

次の表では、サービスポータル と 従業員センター のポータルの主な違いを掲載しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Center	Service Portal
ポータル全体で一貫して編成された事前ロードウィジェットを備えた、ベストプラクティスベースのポータルエクスペリエンス。	顧客が希望するエクスペリエンスの設計をゼロから始めるデモホームページのデザイン。
部門全体のすべてのコンテンツタイプに対して統一された分類に基づいて動的に作成されたトピックページ。	個々のトピックページを設計、作成、および維持する必要があります。
高度な拡張性：ウィジェットを含むすべてのポータル要素は、エンタープライズサービスデリバリーに合わせて拡張できるように設計されています。	新しいユースケースまたは部門を追加するたびにポータルを再設計する必要があります。
ページを切り替えることなく、部門を越えたさまざまなコンテンツタイプを参照できる、統一された分類に対応した AI 検索。	コンテンツは、検索エクスペリエンスが不十分なさまざまなコンテンツタイプや部門にまたがってサイロ化されています。
従業員中心のコンテンツ検出を促進する、すべてのコンテンツタイプの統一された分類	効果のないコンテンツ検出は、ポータル間を移動する従業員中心の分類の定義を困難にします。
Now Mobile と統合して、オムニチャネルのユーザーエクスペリエンスを作成します。	

従業員センター ウィジェット

ベースシステムウィジェットは、自分のビジネスニーズに合わせて 従業員センター またはクローンとして使用できます。

従業員センター ウィジェット

ウィジェット	メリット	ロール/ユーザー基準
キュレーションされたエクスペリエンス	すべてのコンテンツタイプで統一された分類に基づいて、従業員中心の動的な参照エクスペリエンスを実現します。☒ • 従業員分類：ベースシステムでの従業員中心の分類。ここを出発点として作業を行うことができます。☒ • [メガメニュー] ウィジェット：従業員が利用可能なすべてのトピックを閲覧するためのトップナビゲーションバー。☒ • [人気のトピック] ウィジェット：すべての組織で最も人気のあるトピックがハイライト表示されます。☒ • 動的トピックページ：トピックに関連付けられたすべてのコンテンツにアクセスするための、動的に作成された専用のページ。☒	admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット	メリット	ロール/ユーザー基準
[従業員プロファイル] ページ	従業員中心の分類が表示されます。ここを出発点として作業を行うことができます。☒	sn_employee.admin
お気に入りページ☒	すべてのお気に入りアイテムにすばやくアクセスできます。 個別のページが開き、すべてのお気に入りのコンテンツをここで管理できます。	admin
[フッター] ウィジェット	拡張性が向上し、より多くの構成オプションを使用できます。☒	admin、sp_admin
最新のポータルテーマ	すべてのポータルページに一貫性を持たせます。☒	admin
[自分のアクティブなアイテム] ウィジェット	従業員にアサインされたすべてのタスクと To Do を表示する統合ビューを提供します。 追加のタスクに構成および拡張できるように設計されています。☒	admin、sp_admin、esc_admin
[クイックリンク] ウィジェット	すべての重要なコンテンツとページ (内部および外部) にすばやくアクセスできます。	sp_admin、user_criteria_admin、分類マネージャー
[おすすめ] ウィジェット	従業員に最も関連性の高いコンテンツをハイライト表示します。 人気度や、従業員プロファイルの類似性を検証して人気のあるコンテンツを表示する ML アルゴリズム (Predictive Intelligence 機能を使用できる場合) がベースとなっています。	admin、sp_admin

従業員センタープロ ウィジェット

ウィジェット	ID	説明
アプリランチャー	app-launcher	ホームページに表示され、最近使用したアプリケーションやお気に入りにワンクリックでアクセスできます。
組織図 (EC)	org_chart	従業員の組織図、他の従業員との関係などが表示されます。
Web アプリケーション	web_applications	ユーザーに割り当てられたアプリケーションにワンクリックでアクセスできます。

従業員センター でウィジェットがどのように表示されるかを確認するには、「従業員センターおよび従業員センタープロ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Content Publishing とコンテンツエクスペリエンスウィジェット

ウィジェット	ID	説明
お知らせ (CD)	cd-announcements	コンテンツタイプがリッチテキストのポータルコンテンツを表示します。一般的に簡略なブロードキャストメッセージで、複数アイテムがある場合はカルーセルに表示されます。
カテゴリニュースフィード	cd-news-feed-category	特定のカテゴリのニュース記事のプレビューを表示します。
コンテンツエクスペリエンス	cd-content-experience	ターゲットを絞ったアクション可能なコミュニケーションを従業員に展開します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。
コンテンツ To Do (CD)	cd-content-todo	このウィジェットは、Employee Service Center で使用される HR タスク完了プロセスの一部ですが、スタンドアロンウィジェットとして使用することはできません。
イベントカレンダー (CD)	cd-event-calendar	コンテンツタイプがカレンダーのポータルコンテンツを表示します。スケジュールを表示します。
注目のニュース	cd-news-featured	ニュースセンターの上部にハイライト表示された記事を表示します。
情報リンク (CD)	cd-information-links	コンテンツタイプが URL のポータルコンテンツを表示します。ハイパーリンクを表示します。
ニュース記事の詳細	cd-news-article-detail	[記事の詳細] ページに表示され、リッチコンテンツエディターで作成された記事本文を保持します。
ニュースカテゴリリスト	cd-news-categories-list	利用可能なすべてのニュース記事カテゴリを一覧表示します。
ニュースカテゴリヘッダー	cd-news-category-header	カテゴリニュースフィードウィジェットの上に表示され、ニュースカテゴリの名前が表示されます。
ニュースデータローダー	cd-news-dataloader	[記事の詳細] ページに追加でき、ページ上のウィジェット間でのデータ共有を容易にして、ページのロード時間を短縮します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット	ID	説明
ニュースフィード	cd-news-feed	ホームページ、ニュースセンター、記事の詳細ページに表示され、ニュース記事のプレビューを保持します。
ニュースヘッダー	cd-news-header	[記事の詳細] ページに表示され、見出し、小見出し、および画像サムネイルを保持します。
ニュース情報	cd-news-info	[記事の詳細] ページに表示され、ニュース記事の公開日と [リンクをコピー] ボタンを保持します。
組織図 (CD)	cd-orgchart	従業員の組織図を表示します。
モバイルコンテンツ (CD) のプレビュー	cd-preview-mobile-content	モバイルビューに表示される通知。
コンテンツ To Do (CD) のプレビュー	preview_content_todos	To Do コンテンツのプレビューを表示します。
クイックリンク (CD)	cd-quick-links	コンテンツタイプがイメージベースのリンクのポータルコンテンツを表示します。クリック可能なイメージの行を表示します。
リッチコンテンツ (CD)	cd-richcontent	3 つのリッチコンテンツのプレビューを表示します。公開済みのリッチコンテンツが 3 つを超える場合にカルーセルとして表示されます。
スタイルコンテンツ (CD)	cd-styled-content	コンテンツタイプがスタイルコンテンツのポータルコンテンツを表示します。情報バナーまたはテキストを表示します。 テキストや背景の色、配置などのオプションを設定できます。 複数のアイテムがある場合は、カルーセルとして表示されます。
予定されているイベント (CD)	cd-upcoming-events	コンテンツタイプがイベントのポータルコンテンツを表示します。予定されているイベントを表示します。
ビデオカルーセル (CD)	cd-video-carousel	コンテンツタイプがビデオのポータルコンテンツを表示します。単一のカルーセルに複数ビデオが表示されます。このウィジェットを使用して、ビデオのスクロールリストを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット	ID	説明
		注: Youtube と Vimeo の埋め込みリンクのみがサポートされています。
初期バナー (CD)	cd-banner	コンテンツタイプがバナーのポータルコンテンツを表示します。一般的に、情報提供用のバナー/テキストを表示するために使用します。複数のアイテムがある場合、カルーセルで表示されます。

注:
これらのウィジェットは、コンテンツエクスペリエンスウィジェットをサポートしています。ポータルで直接使用することを意図したものではありません：CD プレビューウィジェット、CE バナーコンテンツ、CE カルーセルレイアウト、CE リストレイアウト、CE スタイルコンテンツ、CE タイルレイアウト。

コンテンツ分析ウィジェット

ウィジェット	ID	説明
Content Analytics サイトトラッカー	cda-site-analytics	ユーザーエクスペリエンスダッシュボードからユーザーの行動や使用状況測定基準などを分析する際に役立ちます。

ウィジェットの構成の詳細については、「従業員センター のウィジェットの変更」を参照してください。

従業員センター のユーザーとロール

さまざまな 従業員センター ユーザーによって実行できるタスクと、必要とされるロールとユーザー基準の概要を示します。

ユーザーとロール

ユーザー	説明	必要なロール
従業員センター 管理者 [sn_hr_sp.esc_admin]	このロールを持つユーザーは、従業員センター を管理および設定できます。 注: sp_admin および esc_admin にはスクリプティング権限があります。これらのロールは、ウィジェットを作成し、クロススコープテーブルを更新するスクリプトを実行できます。	• sn_hr_sp.admin • sp_admin • esc_admin • catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとロール (続く)

ユーザー	説明	必要なロール
コンテンツマネージャー [sn_cd.content_manager]	このロールを持つユーザーは、対象者になっていないユーザーのコンテンツを含む、すべての コンテンツ公開 コンテンツにアクセスできます。	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
キャンペーンマネージャー [sn_ca.campaign_manager]	このロールを持つユーザーは、すべての コンテンツエクスペリエンス コンテンツにアクセスできます。	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
分類管理者 [taxonomy_admin]	このロールを持つユーザーは、分類名およびトピックテーブル名で作成された分類を更新および変更できます。	user_criteria_admin
分類マネージャー	分類レコードのユーザー基準。分類マネージャーとして割り当てられたユーザーは、トピックと接続済みコンテンツを管理できますが、分類レコードは管理できません。	適用外
分類の貢献者	分類レコードのユーザー基準。分類の貢献者として割り当てられたユーザーは、コンテンツをトピックに関連付けることができます。	適用外
トピックマネージャー	トピック管理を分散するためのトピックレコードのユーザー基準。トピックマネージャーとしてアサインされたユーザーは、割り当てられた権限に応じて、分類内または分類間でトピックを作成、移動、またはクローン作成できます。	適用外
トピックの貢献者	トピック管理レベルのタスクのトピックレコードのユーザー基準。接続されたコンテンツ、機能コンテンツの処理、 ナレッジベース	適用外

従業員センター のモバイルエクスペリエンス

従業員センター モバイル機能により、従業員は勤務の時間、場所、および形態にかかわらず、接続を維持できます。

ServiceNow Store から Now Mobile アプリケーションをインストールし、従業員コンテンツストアアプリケーション用のデフォルト分類をインストールします。このアプリケーションにより、モバイル従業員サービスポータル (MESP) レコードに、従業員分類が自動的に割り当てられます。

Now Mobile でキュレーションされたエクスペリエンス

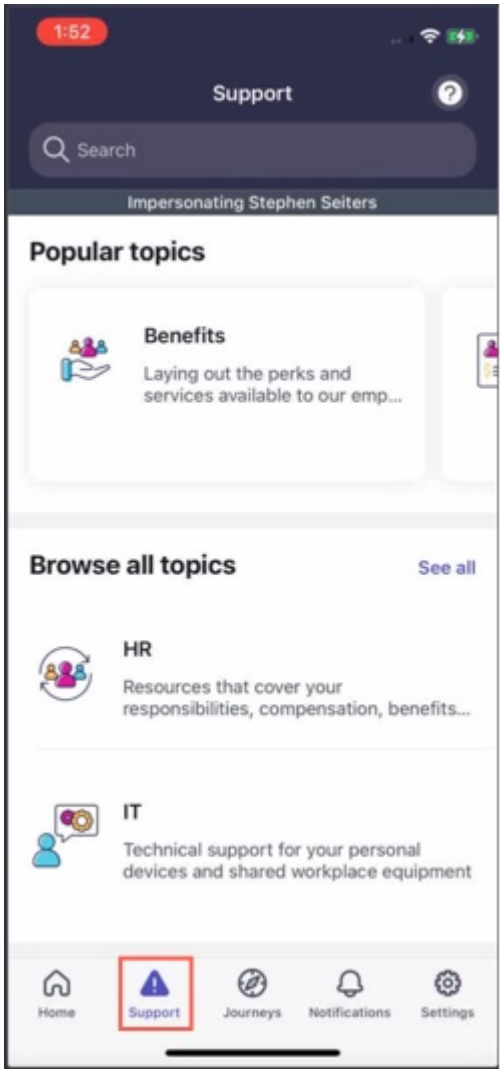
モバイルデバイスにキュレーションされたエクスペリエンスを与えるために提供される機能は次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[サポート] タブ

複数部門を横断した要求や記事などのサポートコンテンツを統一します。

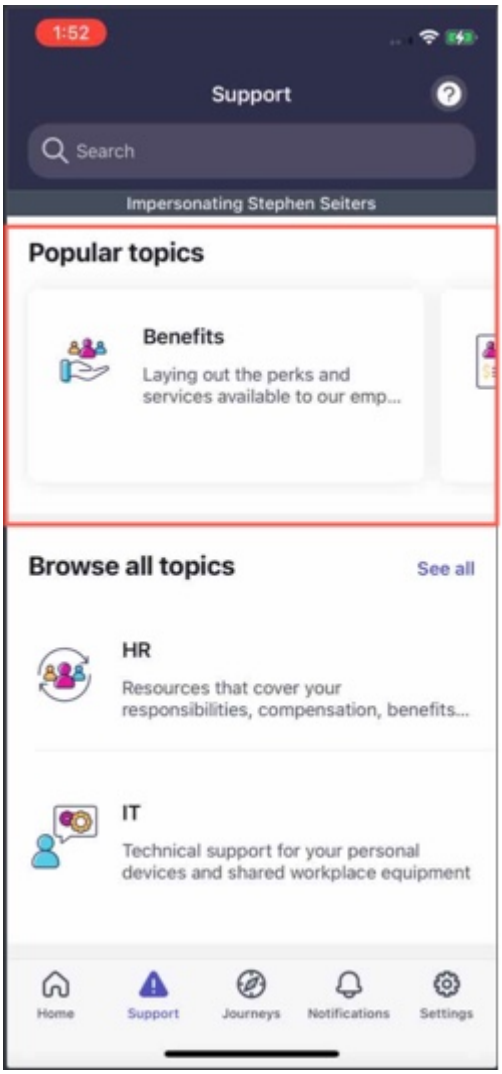


[人気のトピック] セクション

コンテンツの人気に基づいて、最大 6 つの人気トピックを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

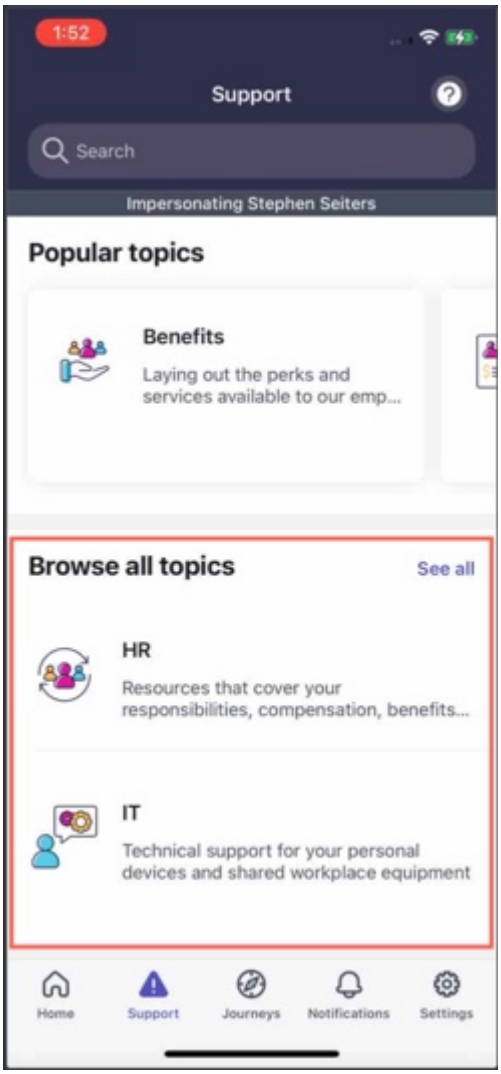


[すべてのトピックを参照] セクション

MESP ポータルレコードに関連付けられた分類の最初の 10 件のルートトピックを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

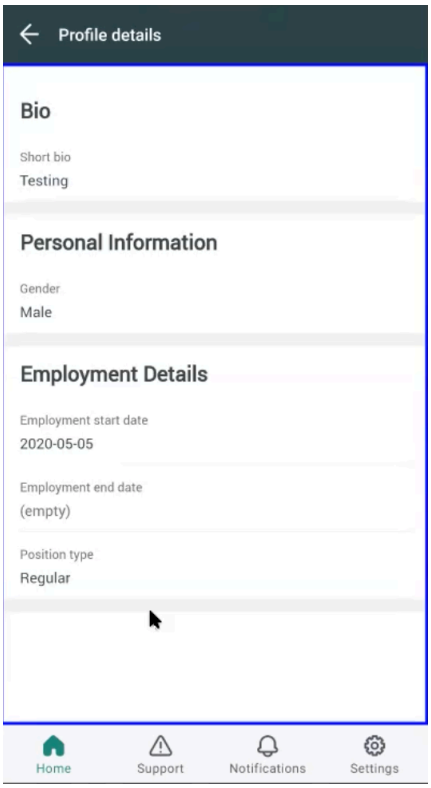


Now Mobile での従業員プロファイル

Now Mobile で、[関連情報]、[略歴]、[個人情報]、[雇用詳細] など、従業員プロファイルの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

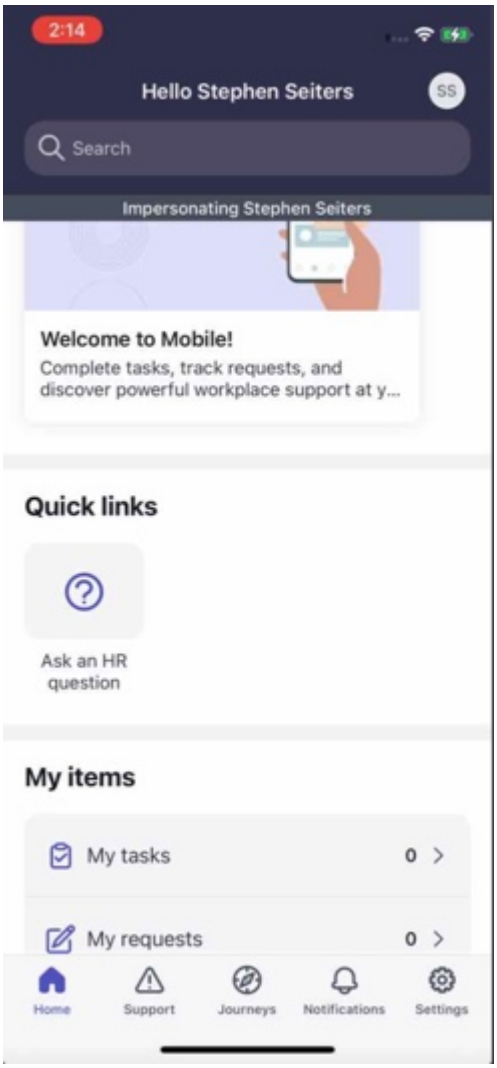


ホームのクイックリンク

ホームページで利用可能な便利なクイックリンクを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

従業員センター の設定に関する詳細については、「モバイル用 従業員センター」を参照してください。

関連情報

従業員センターおよび従業員センタープロ

従業員センター **for IT Service Management**

従業員センター for IT Service Management は、セルフサービス機能を改善し、動的に統合された従業員ポータルからさまざまな管理およびサービス管理タスクを実行するのに役立ちます。

日常的なエージェントのやり取りを自動化し、従業員センター ポータルから解決までの時間を短縮します。機械学習に基づく推奨事項により、インシデントの自動分類とアサインが可能になります。これは、IT Service Management ITSM での手動インシデント管理によって発生するボトルネックを解消するのに役立ちます。

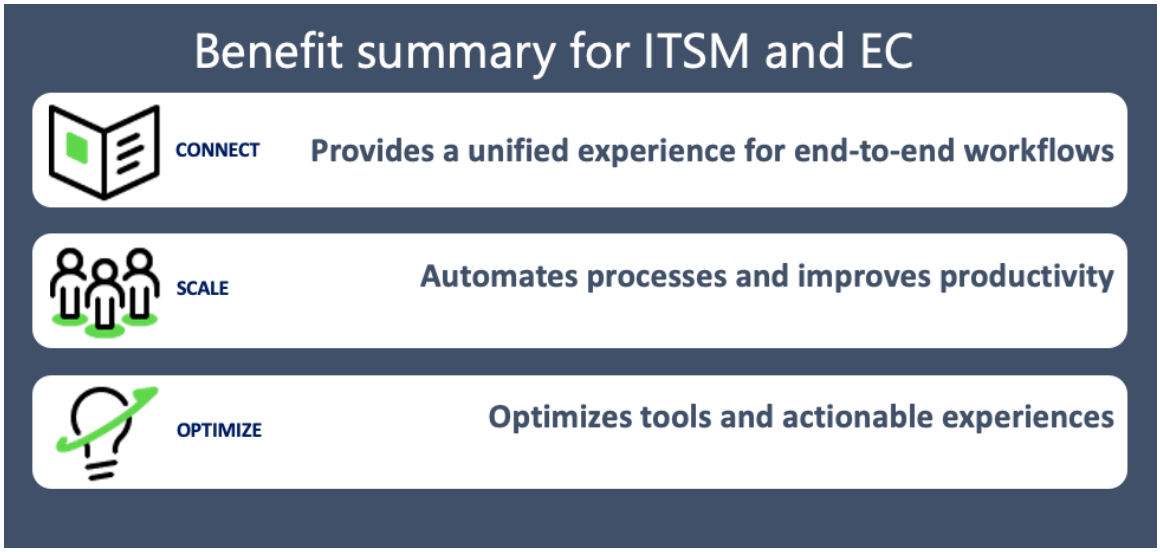
従業員センター ポータルおよびその機能の詳細については、「従業員センター」を参照してください。

従業員センター **for ITSM**で得られるすべてのこと

すべてを接続し、企業全体で簡単に拡張して、必要なエクスペリエンスを展開します。企業全体に最新の従業員エクスペリエンスプラットフォームを提供して、次のことを行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 管理者がより複雑なタスクに集中できるようにケース転送を改善
- ITSM の サービスカタログ およびナレッジベース記事の管理など、サービス管理を改善
- 従業員のセルフサービスの改善
- 従業員のエンゲージメントを高める
- 従業員の生産性を高める

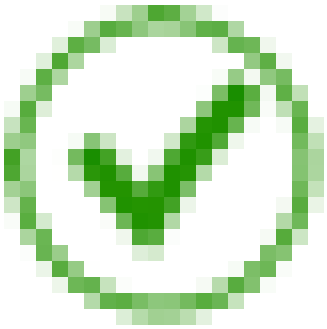
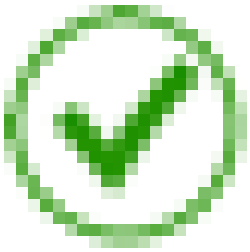
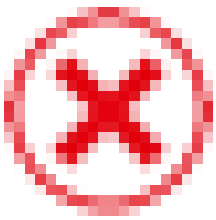
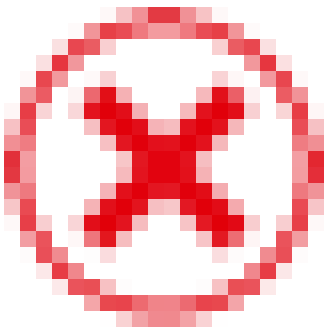
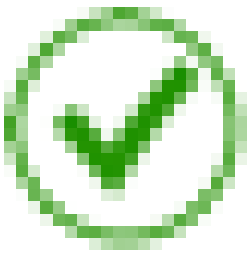
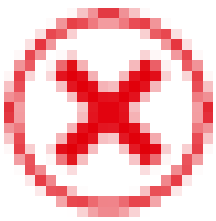
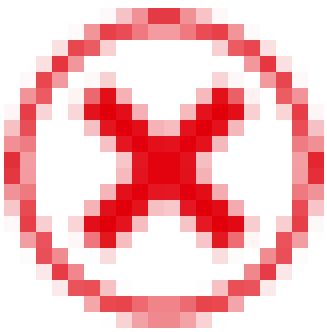
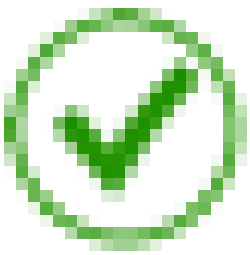
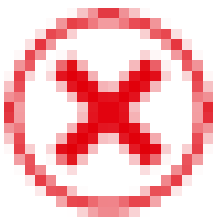
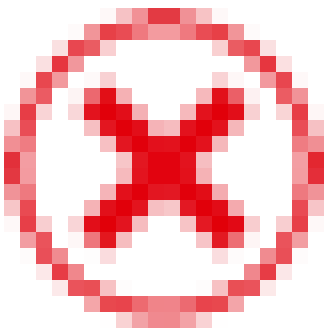
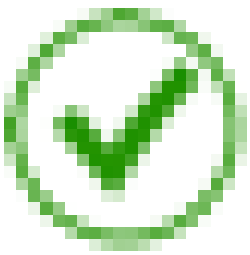
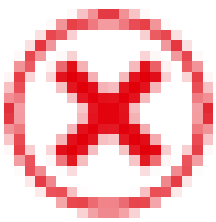
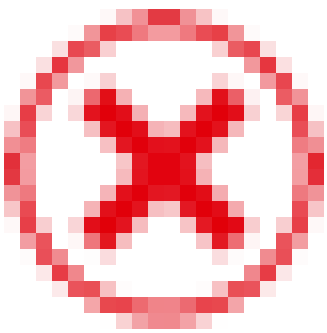
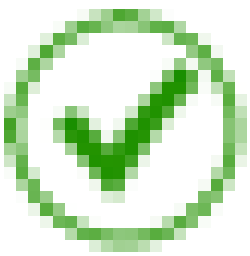


従業員センター **for ITSM** の使用方法

機能	ITSM スタンダード	ITSM Pro/Enterprise	Employee Center Pro
統一された従業員プロファイル	✓	✓	✓
タスクの完了	承認	承認、ユニバーサルタスク	キャンペーンタスク
キュレーションされたエクスペリエンス (リッチコンテンツ、統一された参照オプション) と AI Search	✓	✓	✓

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能	ITSM スタンダード	ITSM Pro/Enterprise	Employee Center Pro
Service Catalog およびナレッジベースサポート			
コンテンツ推奨	人気	機械学習主導型	人気
コンテンツエクスペリエンス (コンテンツ自動化、キャンペーン)			
コンテンツ公開 (コンテンツライブラリ、スケジュールコンテンツ、組織図)			
統合による機能 (SSO および非 SSO アプリを備えたアプリランチャー)			
社員フォーラム			

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スタッフをさらに増員することなく増大するデマンドに対応しながら、既存の IT スタッフと管理スタッフがより有意義な仕事に集中できるようにします。従業員により良いエクスペリエンスとサポートを提供します。

従業員センター **for ITSM** のハイライト

セルフサービスの向上、実用的なコミュニケーション、統一されたエクスペリエンスから得られる運用効率をユーザーに提供します。

従業員センター の従業員エクスペリエンス

Employee Center を使用して、パーソナライズされたコンシューマーグレードのエクスペリエンスを従業員に提供できます。従業員は 1 か所で次のことができます

- 関連する IT サポート、トピックページ、コミュニケーション、およびアプリケーションを検索
- プロセス、運用効率、従業員の生産性を向上

従業員センター の管理者エクスペリエンス

推奨事項とセルフサービスを使用して単純なケースを回避する、より簡素化されたユーザーインターフェイスを体験します。ITSM ポータルエクスペリエンス全体を改善する、より複雑な問題に時間を費やします。

リッチコンテンツエディターと統一された参照により、すべてのコンテンツタイプを 1 か所で表示できるため、サービス管理も簡単です。

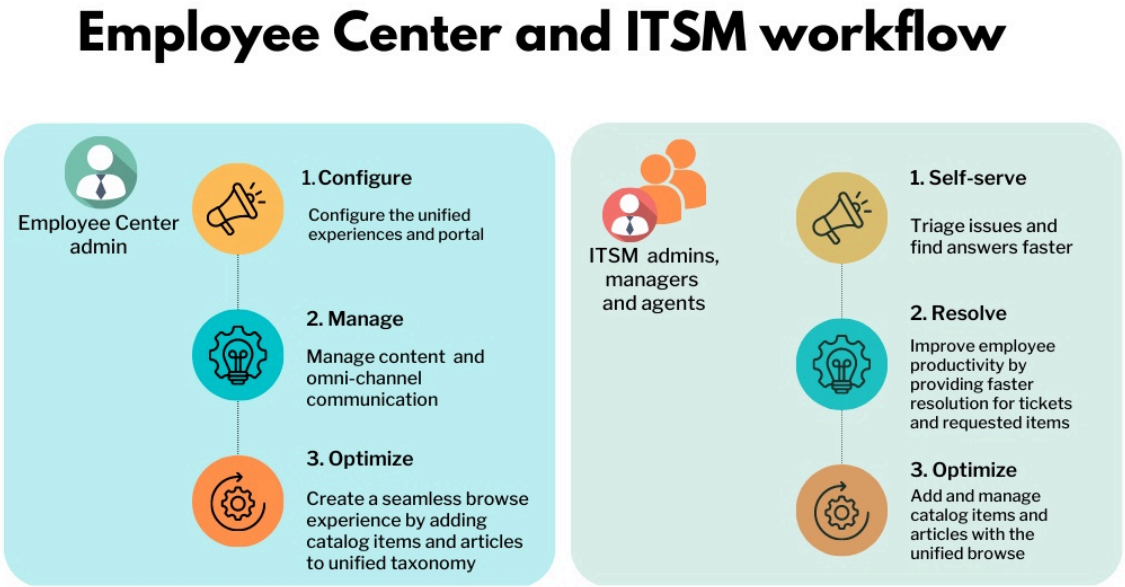
ITSM の **Employee Center** 機能

従業員センター と **ITSM** のワークフロー

機能を構成および管理して、セルフサービスと価値実現までの時間を短縮します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM ワークフローの **Employee Center**



従業員センター **for ITSM** を使用するための前提条件

従業員センター を ITSM で使用するには、次の要件が満たされていることを確認します。

- 従業員センター は ITSM または ITSM Pro サブスクリプションで使用できます。
- ServiceNow ストアとは別に 従業員センタープロ に登録する必要があります。

ITSM 用の 従業員センター 機能の構成

ITSM 用の Employee Center を活用して、従業員、エージェント、およびサービスマネージャーにオムニチャネルエクスペリエンスを提供します。

ITSM 用 従業員センター を開始するには、次の手順に従います。

ITSM 用の **EC** 機能の構成

タスク	できること	ロール
開始するには	、Pro、ECおよびプラグインのインストールECを完了するインストールの計画	admin
ポータルの構成	ユーザーエクスペリエンスを最適化するには、以下の機能を構成します。 • 従業員リクエストページ • クイックリンク構成 • おすすめ • Employee Center のパーソナライズされた回答	admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 用の **EC** 機能の構成 (続く)

タスク	できること	ロール
	• 従業員リクエストページ • [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定	
モバイルコンテンツを設定する	モバイルの構成	[sn_cd.content_manager]
キュレーションされたエクスペリエンスの構成	従業員センター でのキュレーションされたエクスペリエンス	admin
アクションフレームワークの操作	アクションフレームワーク	sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin
統一された承認エクスペリエンスの構成	構成可能な承認エクスペリエンス	sn_hr_sp.esc_admin
従業員プロファイル の構成	従業員プロファイル	sn_employee.admin

従業員センター の構成の詳細については、「従業員センター ポータルの構成」を参照してください。

ITSM の 従業員センター 機能性を管理する

運用アクティビティを管理して、プロセスとワークフローを改善します。

ITSM の運用 Employee Center を管理するには、次の手順を実行します。

ITSM の **EC** 機能を管理する

タスク	できること	ロール
分類の操作	分類の管理	sp_admin、分類管理者、または taxonomy_manager
コンテンツの管理	Content Governance	コンテンツマネージャー
アプリケーションを管理する	アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス	admin
キャンペーンの管理	コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン	キャンペーンマネージャー
お気に入りの管理	お気に入りの管理	admin

従業員センター の管理についての詳細は、「従業員センター の管理」を参照してください。

ITSM 向け 従業員センター の機能を使用する

ITSM 向け Employee Center を一緒に使用して、コストを削減して、高品質のカスタマーエクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを提供し、運用のレジリエンスを促進します。

ITSM 向け Employee Center の機能を使用するには、次の手順に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ITSM 向け **EC** の機能を使用する

タスク	できること	ロール
従業員からの要求を承認	承認エクスペリエンスの使用	従業員/承認者
すべてのアプリケーションに 1 か所でアクセス	アプリランチャー	従業員/エージェント
統一された従業員プロファイルですべてのタスクを追跡	[自分の To Do] ページの使用	従業員/承認者
サービスカタログアイテムとナレッジベース記事をお気に入りとしてマーク	お気に入りの管理	従業員/エージェント
同じプラットフォームで休暇残日数を追跡	カスタマイズされた回答	従業員/エージェント

従業員センターの使用に関する詳細については、従業員センター の使用を参照してください。

従業員センター の設定

従業員中心で複数部門のサービスデリバリーエクスペリエンスを提供するように 従業員センター を設定および構成します。

インストールの計画

ニーズを特定し、従業員センター または 従業員センタープロ アプリケーションのインストールを計画します。

従業員センター の必須条件

従業員センター アプリケーションのインストール中に依存プラグインを特定し、まだインストールされていない場合はインストールします。

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) は次の依存プラグインをインストールします。

- Employee Center Core (sn_hr_sp)
- Employee experience taxonomy (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

注:
リストされている依存プラグインのデモデータは自動的にはインストールされません。デモデータを使用するには、デモデータをオンにしてプラグインを修復します。

従業員センタープロ の必須条件

すべての依存プラグインを特定し、まだインストールされていない場合は、従業員センタープロ のインストール時にインストールします。

従業員センタープロ は次の依存プラグインをインストールします。

依存 ServiceNow プラグイン

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp)

管理者が従業員に対して優れたセルフサービスエクスペリエンスを提供するセルフサービスポータルを構築できるように、カスタマイズ可能な複数部門のポータルとフレームワークをインストールします。

Employee Center Core (sn_hr_sp)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

管理者がユーザーのためにモバイル対応のセルフサービスエクスペリエンスを構築できるようにする、ポータルフレームワークを有効にします。

Employee experience taxonomy (sn_ect)

複数部門サービスデリバリー用に従業員コンテンツ分類を提供します。

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。

コンテンツエクスペリエンス (com.sn_content_automation)

複数のチャネルを使用してコンテンツをキャンペーンにパッケージ化し、適切なタイミングで適切な対象者に適切なメッセージを伝達できます。このプラグインのアクティブ化については、「コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化」を参照してください。

Content Publishing (con.sn_content_delivery)

Content Publishing を使用して、従業員に配布するさまざまなタイプの情報を作成します。このプラグインのアクティブ化については、「Content Publishing のアクティブ化」を参照してください。

Content Analytics (com.sn_content_analytics)

コンテンツ分析を使用すると、古くなったコンテンツや更新が必要なコンテンツのほか、従業員がコミュニケーションにどのように関与しているかを判断することができます。このプラグインのアクティブ化については、「Content Analytics のアクティブ化」を参照してください。

注:
リストされている依存プラグインのデモデータは自動的にはインストールされません。デモデータを使用するには、デモデータをオンにしてプラグインを修復します。

Employee Center Pro には、他の Now Platform から個別のサブスクリプションが必要です。すでに 従業員センター を使用していて、従業員センタープロ にアップグレードする場合は、サブスクリプションを購入し、ServiceNow Store からアプリケーションをインストールします。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウント マネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的に有効になります。有料プラグインが自動的に有効になっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブにすることができます。

注:
サブスクリプションを購入する前に、Now Support Service Catalog から要求することによって、非本番インスタンスの機能を課金なしに評価できます。詳細については、「プラグインの要求」を参照してください。

Employee Service Center から移行してアップグレードする顧客の場合は、「Employee Service Center (HR) から 従業員センタープロ へのアップグレード」を参照してください。

従業員センター の必須プラグイン

従業員センター アプリケーションを使用するには、次のプラグインをインストールして有効にします。

プラグインのリスト

実装要件に基づいて、次のプラグインをインストールします。

- Employee Center Core：com.snc.employee_center_core
- Employee Center：com.snc.employee_center

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Employee Center Pro：com.snc.employee_center_pro
- Employee Experience Taxonomy：com.snc.emp_content_taxonomy
- Employee Experience Foundation：com.snc.sn_ex_emp_fd
- Content Experiences：com.sn_content_automation
- Content Publishing：com.sn_content_publishing_store (app-content-delivery)
- Employee Profile：com.sn_employee

詳細については、「プラグインのリスト」を参照してください。

従業員センター のインストール

admin ロールを持っている場合は、従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) をインストールできます。

始める前に

従業員センター は、企業全体のシステムを目的の 1 つのサイトに接続する際に役立つ統合ポータルです。

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、従業員センター をインストールする前にインストールする必要があります。
4. [デモデータのロード **(Load demo data)]** チェックボックスをオンにしてインストールとともにデモデータを含めるか、デモデータをオンにしてインストールを修復します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 依存プラグインおよびアプリケーションのデモデータはインストールされません。キュレーションされたエクスペリエンス機能のデモデータを含めるには、デモデータをオンにして Employee experience taxonomy アプリを修復します。

5. [インストール] を選択します。
6. 修復スクリプト [従業員分類用プライマリトピックを設定] を実行して、キュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを検索および推奨コンテンツにインデックス付けします。
詳細については、「修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新」を参照してください。

次のタスク
Employee Center から要求されたすべての RCA (Requested Caller Access) 権限を確認して許可します。RCA 承認の修復スクリプトを実行する方法の詳細については、「RCA 承認のための修復スクリプトの実行」を参照してください。

従業員センタープロ のインストール

admin ロールを持っている場合は、従業員センタープロ アプリケーション (sn_ex_sp_pro) をインストールできます。

始める前に
従業員センタープロ は標準の 従業員センター 機能を拡張し、従業員がコミュニケーションとエンゲージメントを行うためのプラットフォームを提供します。

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センタープロ とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 従業員センタープロ アプリケーション (sn_ex_sp_pro) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、従業員センタープロ をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [デモデータのロード **(Load demo data)]** チェックボックスをオンにしてインストールとともにデモデータを含めるか、デモデータをオンにしてインストールを修復します。

   注:
   依存プラグインおよびアプリケーションのデモデータはインストールされません。以下を実行して修復してください。

   - キュレーションされたエクスペリエンス機能のデモデータを含めるには、デモデータをオンにして Employee experience taxonomy アプリを修復します。
   - コンテンツエクスペリエンス機能のデモデータを含めるには、デモデータをオンにして Content Experiences アプリを修復します。
   - コンテンツ公開機能のデモデータを含めるには、デモデータをオンにして Content Publishing アプリを修復します。
   - 必要に応じて、デモデータをオンにして Employee Center および Employee experience taxonomy アプリを修復し、Employee Center とキュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを取得します。

5. [インストール] を選択します。
6. 修復スクリプト [従業員分類用プライマリトピックを設定] を実行して、キュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを検索および推奨コンテンツにインデックス付けします。
   詳細については、「修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新」を参照してください。

次のタスク
Employee Center から要求されたすべての RCA (Requested Caller Access) 権限を確認して許可します。RCA 承認の修復スクリプトを実行する方法の詳細については、「RCA 承認のための修復スクリプトの実行」を参照してください。

従業員センタープロ とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、従業員センタープロ プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
従業員センター [com.sn_hr_service_portal] プラグインにより、sn_hr_sp.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] が有効になります。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の 従業員センター 管理者ユーザーを削除できないようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) をインストールするときは、次のロールを使用します：

Employee Center ロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
コンテンツマネージャー [sn_cd.content_manager]	すべての コンテンツ公開 コンテンツへのアクセスを提供します。従業員センター のコンテンツの作成およびスケジュールの設定が含まれます。	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
キャンペーンマネージャー [sn_ca.campaign_manager]	すべての [コンテンツエクスペリエンス] コンテンツへのアクセスを提供します。従業員センター およびキャンペーンのコンテンツの作成およびスケジュールの設定が含まれます。	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

従業員センター の使用とロールに関する詳細については、「従業員センター のユーザーとロール」を参照してください。

HR サービスポータル (sn_hr_sp) のロールを持たないユーザーも、以下へのアクセスが可能です。

- HR 問い合わせフォーム (hri_contact_form)
- HR タスクの詳細 (hrj_task_details)
- HR チケットページ (hrj_ticket_page)
- HRM チケットページ (hrm_ticket_page)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
従業員センター 管理者 [sn_hr_sp.esc_admin]	従業員センター を設定できます。 このロールは、システム管理者 [admin] ロールに含まれています。HR 管理者 [sn_hr_core.admin] ロールのみが機密情報にアクセスできるようにするには、インストールと設定後に admin ロールからHR 管理者 [sn_hr_core.admin] ロールを削除します。「IT システム管理者から HR 管理者ロールを削除」を参照してください。 この admin ロールを削除した後、組織内の誰かが 従業員センター 管理者 [sn_hr_sp.esc_admin] ロールを持っていることを確認します。	• sn_hr_sp.admin • sp_admin • catalog_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
離職従業員 [sn_hr_sp.hrsp_alumni]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 離職した従業員です。 **注:** 従業員センター と HR サービスデリバリ (HRSD) をともに使用する場合、このロールを使用できます。	sn_hr_core.hrsm_alumni
臨時雇用従業員 [sn_hr_sp.hrsp_contingent]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 臨時雇用の従業員です。 **注:** 従業員センター と HR サービスデリバリ (HRSD) をともに使用する場合、このロールを使用できます。	sn_hr_core.hrsm_contingent
契約社員 [sn_hr_sp.hrsp_contractor]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 契約社員です。 **注:** 従業員センター と HR サービスデリバリ (HRSD) をともに使用する場合、このロールを使用できます。	sn_hr_core.hrsm_contractor
従業員 [sn_hr_sp.hrsp_employee]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 従業員です。 **注:** 従業員センター と HR サービスデリバリ (HRSD) をともに使用する場合、このロールを使用できます。	sn_hr_core.hrsm_employee
新規雇用従業員 [sn_hr_sp.hrsp_new_hire]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 新規雇用の従業員です。 **注:** 従業員センター と HR サービスデリバリ (HRSD) をともに使用する場合、このロールを使用できます。	sn_hr_core.hrsm_new_hire

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 別のロールにロールを割り当てるには、「既存のロールにロールを追加する」を参照してください。
- グループにロールを割り当てるには、「グループへのロールの割り当て」を参照してください。
- ユーザーにロールを割り当てるには、「ユーザーへのロールのアサイン」を参照してください。

ユーザー管理およびユーザーの管理方法の詳細については、「ユーザー管理」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
EC ポータル設定 [sn_hr_sp_esc_portal_config]	EC ポータル設定テーブルです。
タスク設定 [sn_hr_sp_todos_config]	タスク設定テーブルです。
To Do ウィジェットマッピング [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	タスクウィジェットのマッピングテーブルです。

テーブル管理およびデータ管理方法の詳細については、「テーブル管理」を参照してください。

インストールされるウィジェット

ウィジェット	ID	説明
アプリランチャー	app-launcher	ホームページに表示され、最近使用したアプリケーションやお気に入りにワンクリックでアクセスできます。
組織図 (EC)	org_chart	従業員の組織図、他の従業員との関係などが表示されます。
Web アプリケーション	web_applications	ユーザーに割り当てられたアプリケーションにワンクリックでアクセスできます。

従業員エクスペリエンス分類をインストール

admin ロールで Employee Experience Taxonomy アプリケーション (sn_ect) をインストールして、複数部門のサービスデリバリーにコンテンツ分類を提供できます。

始める前に

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow　Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
Employee experience taxonomy とともに、次のロールがインストールされます。

Employee experience taxonomy ロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ユーザー基準管理者 [user_criteria_admin]	ユーザー基準レコードを管理	なし

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Employee Experience Taxonomy アプリケーション (sn_ect) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Employee Experience Taxonomy をインストールする前に、それらをインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

Employee Experience Foundation のインストール

admin ロールを持っている場合は、Employee Experience Foundation アプリケーション (sn_ex_emp_fd) をインストールできます。

始める前に
このプラグインには、従業員エクスペリエンスを向上するベストプラクティスのメールレイアウトなどのコンポーネントが含まれています。

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Employee Experience Foundation アプリケーション (sn_ex_emp_fd) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Employee Experience Foundation をインストールする前に、それらをインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

コンテンツエクスペリエンスのアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Content Experiences プラグインをアクティブ化してターゲットコンテンツとキャンペーンを配信し、従業員に情報を提供し続け従業員のエンゲージメントを維持できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合は、Content Experiences プラグインによりアクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるコンポーネント

コンテンツエクスペリエンス [com.sn_content_automation] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

テーブルの詳細については、「Table Administration」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
コンテンツエクスペリエンス [com.sn_content_automation] プラグインは、sn_ca.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のコンテンツエクスペリエンス管理者ユーザーを削除できないようにします。

ロール

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) をインストールすると、次のロールが含まれます。

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
キャンペーン承認者 [sn_ca.campaign_approver]	設定されている場合、キャンペーンのコンテンツを承認できます。キャンペーンを公開するには事前に承認が必要です。	コンテンツ承認者 [sn_cd.content_approver]
コンテンツ管理者 [sn_ca.campaign_admin]	すべてのコンテンツエクスペリエンス情報と権限へのアクセスを許可します。	コンテンツエクスペリエンスマネージャー [sn_ca.campaign_manager]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	キャンペーンの作成、設定、管理、スケジュール設定が可能です。 コンテンツエクスペリエンステーブルに対するレコードの読み取りと書き込みが可能です。 キャンペーンで分析追跡プロファイルを使用できます。 **注:** プロファイルの追跡を設定するためのコンテンツ配信分析管理者 [sn_cda.analytics_admin] ロールを継承しません。	
コンテンツマネージャー [sn_ca.campaign_manager]	すべての [コンテンツエクスペリエンス] コンテンツへのアクセスを提供します。これには以下の操作が含まれます。 従業員センター およびキャンペーンのコンテンツの作成とスケジュール設定	• キャンペーン承認者 [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加	送信済みメールの sn_ca_campaign_item_user_records を作成します。メールは送信されません。 デフォルトでは 4 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンエンゲージメントを計算 (Content Experiences: Calculate Campaign Engagements)	記録されたアクション可能なエンゲージメント (表示されたビデオ、クリックされたリンク) の合計数を、エンゲージメント割合を持つことのできる合計数で除算して計算します。 指定した繰り返し間隔で実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン成功基準 (Content Experiences: Campaign Success Criteria)	ベース数と評価期間の数を入力します。キャンペーンに対して設定された評価基準を実行します。 公開済みまたは終了した (終了日が過ぎた) キャンペーンから成功目標を取得し、評価して以下を計算します。 • ベースライン数 • ターゲット数 • 評価数 成功度を決定するために、ターゲット数に対する評価数を分析します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブスケジュール	説明
	毎日実行します。
コンテンツエクスペリエンス：タスクの作成	キャンペーンにアサインされた対象者のタスクを作成します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンユーザーの非アクティブ化	終了したキャンペーンにアサインされているユーザーを非アクティブ化します。 デフォルトでは 6 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：コンテンツステータスの管理	ターゲットコンテンツの状態を更新し、コンテンツを利用可能または有効期限切れとしてマークします。例を次に示します。 • あるターゲットコンテンツのレコードが、 2019/12/1 から利用可能であるとします。 • 今日は、2019/11/27 です。 • 2019/12/1 になると、ターゲットコンテンツの状態が、処理待ちから準備完了または使用可能に変わります。 • 同じコンテンツが 20191/12/5 までに限って利用可能で、日付が 2019/12/6 の場合、ターゲットコンテンツの状態は完了または未完了に変わります。 デフォルトでは、1 時間 5 分ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：SNC 分析を処理 (Content Experiences: Process SNC analytics)	ServiceNow トラッカーを使用してキャプチャされた分析を処理して、キャンペーン統計情報を更新します。 毎日実行します。 **注:** SNC 追跡プロファイルのアップグレードに失敗し、Flow Designer で作業する場合に使用できます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンデータの消去	コンテンツエクスペリエンス設定プロパティの設定に基づいて、キャンペーンとユーザーを消去します。 「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」の「消去」を参照してください。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
コンテンツエクスペリエンスプロファイル	コンテンツエクスペリエンスプロファイルに関連付けられたトリガーと連動します。コンテンツエクスペリエンスプロファイルトラッカーによって収集された分析を処理して、キャンペーン統計情報を更新します。 毎日実行します。
コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信	キャンペーンのメールを送信します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブスケジュール	説明
コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信	キャンペーンの SMS 通知を送信します。 指定した繰り返し間隔で実行されます。
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新	キャンペーンの対象者を再評価し、基準を満たしていない従業員を削除します。 定義した条件に一致するユーザーをキャンペーンに追加します。ユーザーはキャンペーンの [キャンペーンターゲット] 関連リストに表示されます。 更新された対象者は、キャンペーンの [キャンペーンターゲット] タブに表示されます。「キャンペーンターゲットの表示」を参照してください。 デフォルトで毎日実行されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
キャンペーン [sn_ca_campaign]	キャンペーンを実施する日付範囲、キャンペーンを表示できる対象者など、キャンペーンに関する概要情報を定義します。
キャンペーンバンドル [sn_ca_campaign_bundle]	トリガーメカニズムと使用可否が同じアイテムをグループするメカニズムです。
キャンペーンコンテンツ [sn_ca_campaign_item]	バンドルに関連付けられたキャンペーンコンテンツです。
ターゲットコンテンツ [sn_ca_campaign_item_user]	対象者が利用できるキャンペーンコンテンツです。キャンペーンが公開されてコンテンツが利用可能になると、ユーザーがキャンペーンの [キャンペーンターゲット] タブに表示されます。
キャンペーンターゲット [sn_ca_campaign_user]	キャンペーンに欠かせない、社内の人物です。
作成ステータス [sn_ca_creation_status]	キャンペーンターゲットがキャンペーンの一部である特定のウィジェットインスタンスにアクセスしたかどうかを追跡します。

コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ

コンテンツエクスペリエンス [com.sn_content_automation] プラグインにより、プロパティがいくつか追加されます。こうしたプロパティで、ジョブスケジュールとパフォーマンスに関して、キャンペーンをどのように実行するかを決定できます。

コンテンツエクスペリエンスのプロパティにアクセスするには、次の場所に移動します コンテンツエクスペリエンス > 構成 > プロパティ.

コンテンツエクスペリエンスのプロパティで、ジョブスケジュールの実行方法を決定し、インスタンスのパフォーマンスに対する影響が限定的であることを確認できます。

注:
名前の前にアスタリスク (*) が付いているプロパティは、ターゲットユーザーの数が 10 万人以下の場合に、デフォルト値が推奨されることを示します。対象者が 10 万人を超え、ジョブスケジュールが予想よりも長く実行される場合は、値を増やしてみることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Approvals

プロパティ	使用法
すべての承認者は、公開するためにスケジュールコンテンツレコードをすべて承認する必要があります (sn_ca.all_must_approve)	スケジュールされたコンテンツを公開する前にすべての承認者が承認する必要があることを示します。[いいえ] をオンにした場合、キャンペーンを公開するために必要な承認者は 1 人だけです。

Content Management の所有権の有効化

プロパティ	使用法
対象者の所有権を許可 (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	コンテンツエクスペリエンス 内で対象者の所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
コンテンツアイテムの所有権を許可 (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	コンテンツエクスペリエンス 内でコンテンツアイテムの所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
トピックの所有権を許可 (sn_cd.activate_topic_ownership)	コンテンツエクスペリエンス 内でトピックの所有権を有効にできるようにすることを示します。 トピックの所有権は次のとおりです。 • キャンペーンのトピックにコンテンツをスケジュールできるグループやユーザーを制限する機能。 • トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 • トピックのコンテンツをプレビューする機能。 **注:** コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、制限付きトピックにスケジュールされたコンテンツを表示できますが、そのトピックをスケジュールから削除することはできません。 この詳細および必要なロールについては、「コンテンツ所有権」を参照してください。
ポータルページの所有権を許可 (sn_cd.activate_page_ownership)	特定のポータルページにコンテンツを割り当てる際に、グループまたは該当しないコンテンツマネージャー (特定のユーザー) を除外することを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーを追加

プロパティ	使用法
*スケジュール設定済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.add_users.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール設定済みジョブの最長実行時間 (秒) です。スケジュール設定済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：1800 秒
イベントを交互に実行してキャンペーンを処理する間隔の秒数 (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	スケジュール設定済みジョブを実行するときのキャンペーンイベント間の時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：300 秒
イベントを交互に実行してユーザーを追加する間隔の秒数 (The number in seconds to stager events to add user by) (sn_ca.add_users.event_stagger.users)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール設定済みジョブを実行するときにユーザーを追加するときのキャンペーンイベントの時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：3 秒
キャンペーンごとにユーザーを追加できるイベントの最大数 (sn_ca.add_users.max_events)	「コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新」スケジュール設定済みジョブを実行するときに、単一のキャンペーンにユーザーが追加できるイベントの最大数です。 デフォルト値：1,000
イベントごとに追加できるユーザーの最大数 (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	単一のイベントで追加できるユーザーの最大数です。 デフォルト値：1000

非ポータルコンテンツ

プロパティ	使用法
*スケジュール設定済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.campaign.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加」スケジュール設定済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」スケジュール設定済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：2,700 秒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非ポータルコンテンツ (続く)

プロパティ	使用法
*ジョブ実行ごとに処理できるキャンペーンターゲットの最大数 (sn_ca.campaign.max_records_process)	単一のキャンペーンでターゲットにできるユーザーの最大数 (スケジュール設定済みジョブの実行 1 回あたり) です。 デフォルト値：100,000
*ジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数 (sn_ca.campaign.max_records_create)	ジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数です。 デフォルト値：100,000
イベントを交互に実行して処理待ちのコンテンツを処理する間隔の秒数 (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	非ポータルコンテンツを送信するために「コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加」スケジュール設定済みジョブを実行する時間間隔 (秒) です。 デフォルト値：3 秒

注:
これらのプロパティで、非ポータルコンテンツ (メールおよび SMS) の制限が決定されます。「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」スケジュール設定済みジョブは、デフォルトでは 1 時間ごとに実行され、初回に送信されていない非ポータルコンテンツの送信が試行されます。大規模なデータベースを使用する顧客は、考えられるパフォーマンスへの影響をテストした後に、このプロパティの値を増やすことを検討する必要があります。

タスクコンテンツ

プロパティ	使用法
スケジュール設定済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.task.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：タスクの作成」スケジュール設定済みジョブの最長実行時間 (秒) です。スケジュール設定済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：300 秒
ジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数 (sn_ca.task.max_records_create)	スケジュール設定済みジョブ実行ごとに作成できるレコードの最大数です。 デフォルト値：25,000

通知

プロパティ	使用法
イベントごとに SMS に追加できるユーザーの最大数 (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	イベントごとに追加できる SMS 通知対象ユーザーの最大数です。 デフォルト値：1,000

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知 (続く)

プロパティ	使用法
*スケジュール設定済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.notification.max_run_time)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」ジョブスケジュールの最長実行時間 (秒) です。 デフォルト値：1800 秒
*SMS に対してジョブ実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数 (sn_ca.sms_notification.max_events)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」ジョブスケジュールを実行するときに SMS メッセージ用にキューに追加できる最大イベント数です。 デフォルト値：100 **注:** Notify (com.snc.notify) プラグインを有効にして、このシステムプロパティと「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」スケジュール設定済みジョブを表示する必要があります。
イベントを交互に実行する間隔の秒数 (sn_ca.notification.event_stagger)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」ジョブスケジュールを実行するときのイベント間の時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：3 秒
*メールに対してジョブ実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数 (sn_ca.notification.max_events)	「コンテンツエクスペリエンス：メール通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：プッシュ通知の送信」、「コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信」ジョブスケジュールを実行するときにキューに追加できる最大イベント数です。 デフォルト値：100
メールに対してジョブ実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数 (sn_ca.notification.max_events)	ジョブ実行ごとにキューに追加できるメール通知対象イベントの最大数です。 デフォルト値：100
イベントごとにメールに追加できるユーザーの最大数 (sn_ca.notification.max_users_per_event)	イベントごとに追加できるメール通知対象ユーザーの最大数です。 デフォルト値：1,000

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状態管理

プロパティ	使用法
[To Do を作成] および [通知を送信] フローデザイナーアクションを開始した後に sn_ca.campaign.published イベントを交互に実行する秒数。デフォルトは 2700 秒 (45 分) です。 (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	[To Do を作成] および [通知を送信] フローデザイナーアクションの開始後にキャンペーンの公開を延期する時間を決定します。 このシステムプロパティは、キャンペーンのステータスが他のステータスを経た後に [公開済] に戻されるタイミングを決定します。今後の処理のために選択するジョブスケジュールには、[公開済] ステータスが必要です。 デフォルト値：2700 秒 (45 分)
スケジュール設定済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.state_management.max_run_time)	コンテンツ自動化：コンテンツの状態の管理スケジュール設定済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 デフォルト値：300 秒
キャンペーンを公開した直後にキャンペーン公開プロセスをトリガーするかどうかを管理するために使用します。 (sn_ca.publish.campaign.immediately)	[公開] ボタンを選択した直後にキャンペーンをトリガーする場合は、[はい] をオンにします。 10 万人未満のユーザーをターゲットとするキャンペーンでは、[はい] をオンにすることをお勧めします。 **注:** [はい] を選択すると、ジョブスケジュールがバイパスされ、開始日時によって決定されます。
ジョブ実行ごとに更新できるレコードの最大数 (sn_ca.state_management.max_records_updated)	ジョブ実行ごとに更新できるレコードの最大数です。 デフォルト値：25,000

ユーザーの非アクティブ化

プロパティ	使用法
スケジュール設定済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	コンテンツ自動化：キャンペーンユーザーの非アクティブ化スケジュール設定済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 このスケジュール設定済みジョブで、フラグ付きユーザーを非アクティブ化します。 デフォルト値：300 秒
ジョブ実行ごとに非アクティブ化できるユーザーの最大数 (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	ジョブ実行ごとに非アクティブ化できるユーザーの最大数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーの非アクティブ化 (続く)

プロパティ	使用法
	コンテンツ自動化：キャンペーンユーザーの非アクティブ化スケジュール設定済みジョブは、デフォルトでは 6 時間ごとに実行されます。 デフォルト値：25,000 ユーザー

注:
これらのプロパティで、パフォーマンスを最適化するためにコンテンツ自動化：キャンペーンユーザーの非アクティブ化スケジュール設定済みジョブの制限が決定されます。大規模なデータベースを使用する顧客は、考えられるパフォーマンスへの影響をテストした後に、このプロパティの値を増やすことを検討する必要があります。

消去

プロパティ	使用法
スケジュール設定済みジョブの最大実行時間 (秒) (この時間が経過すると、ジョブは現在のアイテムの処理を終了します) (sn_ca.purging.max_run_time)	コンテンツ自動化：キャンペーンデータの消去スケジュール設定済みジョブの最長実行時間 (秒) です。 デフォルト値：300 秒
ジョブ実行ごとに削除できるユーザーの最大数 (sn_ca.purging.max_users_per_job)	ジョブ実行ごとに消去できるユーザーの最大数です。 デフォルト値：25,000
キャンペーン終了後、キャンペーンデータを消去します (sn_ca.purging.purge_after_campaign_end)	終了日に達した場合、すべてのキャンペーンを削除します。 デフォルト値：はい
キャンペーンが終了し、キャンペーンデータの消去が開始された日からの経過日数 (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	キャンペーンが消去される、キャンペーン終了日からの日数です。 デフォルト値：180 日
ユーザーがキャンペーンを終了した後、ユーザーのキャンペーンデータを消去します (sn_ca.purging.purge_on_user_removed)	ユーザーがキャンペーンから削除された後で、そのユーザーのキャンペーン情報を消去する必要があるかどうかを示します。 デフォルト値：はい
ユーザーがキャンペーンを終了し、キャンペーンデータの消去を開始した日からの経過日数 (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	ユーザーがキャンペーンから削除された日の後で、キャンペーン情報を削除する日数です。 デフォルト値：180 日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンの再評価

プロパティ	使用法
キャンペーン対象者が再評価されるまでの日数 (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	キャンペーン対象者を再評価するデフォルトの日数です。 このデフォルト値を上書きするには、キャンペーンフォームの [キャンペーンの再評価] および [再評価の頻度] のフィールドを使用します。詳細については、「キャンペーンターゲットの表示」を参照してください。 デフォルト値：7 日

ポータルプレビュー

プロパティ	使用法
ポータルプレビューに使用する Service Portal URL サフィックス (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	会社がポータルのプレビューに使用するサービスポータルまたは 従業員センター (EC) の URL サフィックスです。 さまざまなポータルでコンテンツをプレビューする場合は、このシステムプロパティを変更できます。 デフォルト値：esc

Content Publishing のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Content Publishing をアクティブ化し、複数のチャネルを通じて従業員に有意義なコンテンツを配布できます。このプラグインにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。従業員コミュニティ機能を使用するには、顧客コミュニティ [com.sn_customer_communities] プラグインを有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

関連情報

プラグインのリスト

Content Publishing とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツ配信 [com.sn_content_delivery] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

注:
Content Publishing [com.sn_content_delivery] プラグインは、sn_cd.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一の Content Publishing 管理者ユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

従業員センター アプリケーション (sn_ex_sp) をインストールすると、次のロールが含まれます。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
Content Publishing 管理者 [sn_cd.content_admin]	Content Publishing のすべての情報と権限へのアクセスを許可します。 コンテンツ公開テーブルに対するレコードの読み取りと書き込みが可能です。 コンテンツタイプを追加または編集できます。 コンテンツテンプレートを作成または編集できます。 サービスポータルまたは 従業員センター のコンテンツをスケジュール設定できます。	• Content Publishing マネージャー [sn_cd.manager] • テンプレートマネージャー [sn_cd.content_template_owner]
Content Publishing マネージャー [sn_cd.content_manager]	Content Publishing 用のコンテンツを作成してスケジュール設定できます。	なし
テンプレートマネージャー [sn_cd.content_template_owner]	ニュース記事のコンテンツテンプレートを作成および表示できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
キャンペーンマネージャー [sn_ca.campaign_manager]	すべての [コンテンツエクスペリエンス] コンテンツへのアクセスを提供します。これには以下の操作が含まれます。 従業員センター およびキャンペーンのコンテンツの作成とスケジュール設定	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
Content Publishing 分析管理者 [sn_cda.analytics_admin]	分析プロファイルを設定するために必要です。	なし
Content Publishing 分析リーダー [sn_cda.analytics_reader]	分析レポートにアクセスして表示することができます。	なし

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
Content Publishing：通知の送信	指定された対象者、および指定した日付のメール通知を送信します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
Content Publishing：フォーラムへの投稿	コミュニティフォーラムにコミュニティのコンテンツを投稿します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。
Content Publishing：To Do の処理	アサインされた対象者のタスクを作成します。 デフォルトでは、1 時間ごとに実行されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
対象者 [sn_cd_audience]	ターゲットのユーザーグループです。
対象者データ [sn_cd_audience_data]	[対象者タイプ] が [対象者] フォームからの [ファイルをアップロード] のときに使用されます。アップロードされたユーザーの保存先です。
ブロックコンテンツ [sn_cd_block]	通知やリッチテキストお知らせ、Communities のポスト (コミュニティがインストールされている場合) のために再利用可能なコンテンツです。
コミュニティコンテンツ [sn_cd_content_community]	コミュニティのトピックまたはフォーラムに投稿されたコンテンツです。コミュニティコンテンツとしては以下のものがあります。 • ブログ • イベント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	• ビデオ • 投稿リスト
To Do コンテンツ [sn_cd_content_todo]	タスクコンテンツを定義します。 タスクコンテンツは、キャンペーンの一環にすることができる、従業員にアサインされたタスクです。タスクでは、最初のタスクが完了した後で、追加のコンテンツをトリガーすることもできます。 ユーザーは、以下の操作によってタスクの完了を確認します。 • ボタンのクリック • ビデオの起動 • リンクのクリック
コンテンツタスク [sn_cd_task]	HR タスク [sn_hr_core_task] テーブルと 従業員センター To Do のタスクを作成する場所を拡張します。
組織図の構成 [sn_cd_config_org_chart]	組織図表示される情報です。
ユーザーの表示構成 [sn_cd_user_display_configuration]	従業員センター 内の組織図ページおよび HRI 自分のチームウィジェットにユーザーを表示するタイミングをコントロールします。
コンテンツ [sn_cd_content_base]	コンテンツテーブルに共通するフィールドのベーステーブルです。
ニュースコンテンツ [sn_cd_content_news]	ウィジェットを介してポータルに公開された会社のニュースとお知らせ。
通知コンテンツ [sn_cd_content_notification]	サービスポータルにユーザーを誘導する、重要なニュースおよびリンクを知らせるメール一斉配信を定義します。
ポータルコンテンツ [sn_cd_content_portal]	従業員センター で、従業員に使用できるようにするコンテンツまたは情報です。コンテンツにすることができるのはバナー、カレンダー、イベント、イメージベースのリンク、リッチテキスト、URL、またはビデオです。
コンテンツタイプ [sn_cd_content_type]	従業員センター に表示するコンテンツを分類します。 例： • コミュニティコンテンツ • ポータルコンテンツ • 通知コンテンツ • タスクコンテンツ
スケジュールコンテンツ [sn_cd_content_visibility]	従業員センター に表示するコンテンツ、コンテンツ表示の対象者およびタイミングを決定します。
リンクコンテンツ [sn_cd_url_asset]	従業員センター に表示する情報への URL リンクです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるウィジェット

ウィジェット	ID	説明
お知らせ (CD)	cd-announcements	コンテンツタイプがリッチテキストのポータルコンテンツを表示します。一般的に簡略なブロードキャストメッセージで、複数アイテムがある場合はカルーセルに表示されます。
カテゴリニュースフィード	cd-news-feed-category	特定のカテゴリのニュース記事のプレビューを表示します。
コンテンツエクスペリエンス	cd-content-experience	ターゲットを絞ったアクション可能なコミュニケーションを従業員に展開します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。
コンテンツ To Do (CD)	cd-content-todo	このウィジェットは、Employee Service Center で使用される HR タスク完了プロセスの一部ですが、スタンドアロンウィジェットとして使用することはできません。
イベントカレンダー (CD)	cd-event-calendar	コンテンツタイプがカレンダーのポータルコンテンツを表示します。スケジュールを表示します。
注目のニュース	cd-news-featured	ニュースセンターの上部にハイライト表示された記事を表示します。
情報リンク (CD)	cd-information-links	コンテンツタイプが URL のポータルコンテンツを表示します。ハイパーリンクを表示します。
ニュース記事の詳細	cd-news-article-detail	[記事の詳細] ページに表示され、リッチコンテンツエディターで作成された記事本文を保持します。
ニュースカテゴリリスト	cd-news-categories-list	利用可能なすべてのニュース記事カテゴリを一覧表示します。
ニュースカテゴリヘッダー	cd-news-category-header	カテゴリニュースフィードウィジェットの上に表示され、ニュースカテゴリの名前が表示されます。
ニュースデータローダー	cd-news-dataloader	[記事の詳細] ページに追加でき、ページ上のウィジェット間でのデータ共有を容易にして、ページのロード時間を短縮します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット	ID	説明
ニュースフィード	cd-news-feed	ホームページ、ニュースセンター、記事の詳細ページに表示され、ニュース記事のプレビューを保持します。
ニュースヘッダー	cd-news-header	[記事の詳細] ページに表示され、見出し、小見出し、および画像サムネイルを保持します。
ニュース情報	cd-news-info	[記事の詳細] ページに表示され、ニュース記事の公開日と [リンクをコピー] ボタンを保持します。
組織図 (CD)	cd-orgchart	従業員の組織図を表示します。
モバイルコンテンツ (CD) のプレビュー	cd-preview-mobile-content	モバイルビューに表示される通知。
コンテンツ To Do (CD) のプレビュー	preview_content_todos	To Do コンテンツのプレビューを表示します。
クイックリンク (CD)	cd-quick-links	コンテンツタイプがイメージベースのリンクのポータルコンテンツを表示します。クリック可能なイメージの行を表示します。
リッチコンテンツ (CD)	cd-richcontent	3 つのリッチコンテンツのプレビューを表示します。公開済みのリッチコンテンツが 3 つを超える場合にカルーセルとして表示されます。
スタイルコンテンツ (CD)	cd-styled-content	コンテンツタイプがスタイルコンテンツのポータルコンテンツを表示します。情報バナーまたはテキストを表示します。 テキストや背景の色、配置などのオプションを設定できます。 複数のアイテムがある場合は、カルーセルとして表示されます。
予定されているイベント (CD)	cd-upcoming-events	コンテンツタイプがイベントのポータルコンテンツを表示します。予定されているイベントを表示します。
ビデオカルーセル (CD)	cd-video-carousel	コンテンツタイプがビデオのポータルコンテンツを表示します。単一のカルーセルに複数ビデオが表示されます。このウィジェットを使用して、ビデオのスクロールリストを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット	ID	説明
		注: Youtube と Vimeo の埋め込みリンクのみがサポートされています。
初期バナー (CD)	cd-banner	コンテンツタイプがバナーのポータルコンテンツを表示します。一般的に、情報提供用のバナー/テキストを表示するために使用します。複数のアイテムがある場合、カルーセルで表示されます。

注:
これらのウィジェットは、コンテンツエクスペリエンスウィジェットをサポートしています。ポータルで直接使用することを意図したものではありません：CD プレビューウィジェット、CE バナーコンテンツ、CE カルーセルレイアウト、CE リストレイアウト、CE スタイルコンテンツ、CE タイルレイアウト。

Content Publishing とともにインストールされるプロパティ

Content Publishing [com.sn_content_delivery] プラグインにより、次のプロパティが追加されます。これらは、通知、To Do、コミュニティに関して、ジョブスケジュールがどのように動作するのかを制御するためのものです。

コンテンツ管理者 [sn_cd.content_admin] として Content Publishing のプロパティを変更するには、次の場所に移動します。 コンテンツ公開 > 構成 > プロパティ.

Content Publishing のプロパティは、ジョブスケジュールをどのように実行するかを決定し、インスタンスのパフォーマンスに対する影響が限定的であることを確認するのに役立ちます。

Approvals

プロパティ	説明
sn_cd.all_must_approve	スケジュールされたコンテンツを公開する前にすべての承認者が承認する必要があることを示します。[いいえ] をオンにした場合、公開するために必要な承認者は 1 人だけです。

Content Management の所有権の有効化

プロパティ	説明
対象者の所有権を許可 (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	コンテンツ公開 内で対象者の所有権を有効にできるようにすることを示します。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
コンテンツアイテムの所有権を許可 (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	コンテンツ公開 内でコンテンツアイテムの所有権を有効にできるようにすることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Content Management の所有権の有効化 (続く)

プロパティ	説明
	詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
トピックの所有権を許可 (sn_cd.activate_topic_ownership)	コンテンツ公開 内でトピックの所有権を有効にできるようにすることを示します。 トピックの所有権は次のとおりです。 • 公開用にコンテンツをスケジュールできるグループまたはユーザーを制限する機能。 • トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 • トピックのコンテンツをプレビューする機能。 注: コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、制限付きトピックにスケジュールされたコンテンツを表示できますが、そのトピックをスケジュールから削除することはできません。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。

コンテンツバージョニングと変更履歴の有効化

プロパティ	説明
sn-cd.activate_content_snapshots	コンテンツライブラリのコンテンツバージョニングを有効にするには、チェックボックスをオンにします。「コンテンツバージョニング」を参照してください。

通知

プロパティ	説明
sn_cd.notification.max_run_time	「Content Publishing：通知の送信」スケジュール設定済みジョブの最長実行時間 (秒) です。スケジュール設定済みジョブの長さを制限しますが、対応中の作業はすべて完了まで実行され、新しい作業は開始されません。 デフォルト値：600
sn_cd.sms_notification.max_recipients	SMS 通知の送信先の最大数です。 デフォルト値：50,000

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知 (続く)

プロパティ	説明
	注: 最大数を超えた場合、SMS は送信されません。[スケジュールコンテンツ] フォームの [通知ステータス] が [最大数超過] になります。
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	イベントごとに追加できる SMS 通知対象ユーザーの最大数です。 デフォルト値：1000
sn_cd.notification.event_stagger	スケジュール設定済みジョブを実行するときのイベント間の時間間隔です。交互実行によって交互実行時間中にイベントを処理する時間を規定します。 デフォルト値：60 秒
sn_cd.notification.max_events	スケジュール設定済みジョブ中に処理される、キャンペーンからのイベントの最大数です。 デフォルト値：50
sn_cd.notification.max_users_per_event	イベントごとに追加できるメール通知対象ユーザーの最大数です。
sn_cd.notification.max_recipients	メール通知ごとに許可されている受信者の最大数です。

タスク

プロパティ	説明
sn_cd.todo.max_run_time	「Content Publishing：タスクの作成」スケジュール設定済みジョブの最長実行時間 (秒) です。ジョブ実行が終了する場合、現行のアイテムはすべて、経過時間を超えても処理されます。
sn_cd.todo.event_stagger	秒単位のイベント間隔です。
sn_cd.todo.max_events	スケジュール設定済みジョブの実行ごとにキューに追加できるイベントの最大数です。
sn_cd.todo.max_users_per_event	イベントごとに追加できるユーザーの最大数です。
sn_cd.todo.max_assignees	タスクにアサインできるユーザーの最大数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラム

プロパティ	説明
sn_cd.content_community.max_posts	「Content Publishing：フォーラムへの投稿」スケジュール設定済みジョブごとに 1 つのフォーラムに投稿できる最大数です。

翻訳と言語の切り替え

プロパティ	説明
sn_cd.enable_language_switching	コンテンツライブラリのシステム設定言語を変更できます。 このシステムプロパティをオンにすると、コンテンツライブラリからコンテンツを作成した後に [言語の切り替え] ボタンが表示されます。 [言語の切り替え] ボタンを選択すると、フォーム上のフィールドを、選択した言語で表示できます。レビュー後にボタンを選択して、元の言語に戻すことができます。 詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。
sn_cd.enable_localization_framework_integration	Localization Framework との統合を有効にします。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

ポータルプレビュー

プロパティ	説明
ポータルプレビューに使用する Service Portal URL サフィックス (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	会社がポータルのプレビューに使用するサービスポータルまたは 従業員センター (EC) の URL サフィックスです。 さまざまなポータルでコンテンツをプレビューする場合は、このシステムプロパティを変更できます。 デフォルト値：esc

ニュース

プロパティ	説明
ニュースウィジェットに表示されるニュース記事の数の制限 (sn_cd.content_page_limit)	任意のニュースウィジェットに表示できるニュース記事の最大数を設定します。システムの最大記事数は 500 です。
ニュースセンターに使用するページ ID (sn_cd.news_center_page_id)	ニュースコンテンツのランディングページを定義します。メインナビゲーションの [ニュースセンター **(News Center)]** ボタン、ウィジェットの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ニュース (続く)

プロパティ	説明
	ブレッドクラム、[行動喚起] ボタンにリダイレクトされます。
ニュース記事を表示するページ ID (sn_cd.news_article_page_id)	ニュース記事全文が表示されるページを定義します。ユーザーがニュースウィジェットでニュース記事をクリックすると、ウィジェットはこのページにリダイレクトされます。
モバイルアプリでニュース記事が表示されるセクションの Sys ID (sn_cd.mobile_record_section)	ニュース記事が表示されるモバイルアプリ上のセクションを定義します。

[store-future: BEGIN review]

リッチコンテンツエディター

プロパティ	説明
「コードの編集」機能を有効にします (sn_cd.activate_rce_edit_code)	コンテンツマネージャーは、リッチコンテンツを作成または編集するときに HTML および CSS コードを手動で変更できます。
コンテンツプロバイダーサブフローがタイムアウトするまでの待機秒数	システムがビデオプロバイダーからデータを取得しようとする期間。

[End]

従業員フォーラムをアクティブ化

従業員フォーラムは、従業員センタープロ に付随する可能性のある機能です。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

従業員フォーラムを有効にするには、次のことを行う必要があります。

- 従業員センター のインストール
- 従業員センタープロ のインストール
- Communities [com.sn_communities] プラグインをアクティブ化します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

Content Analytics のアクティブ化

Web ポータルトラフィック分析を提供するデフォルトの分析ソリューションと、コンテンツエクスペリエンス (別名キャンペーン) に関連するエンゲージメント統計情報を使用する admin ロールを持っている場合は、Content Analytics を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のプラグインを有効にします。

- Content Publishing [sn_cd]
- Content Experiences [sn_ca]
- Content Analytics [sn_cda, com.sn_content_analytics]
- Performance Analytics - Portal Analytics [sn_cdap, com.snc.pa.premium.content_automation]
- Performance Analytics - Content Engagement Analytics [sn_ca_pa, com.snc.pa.premium.content_automation]

注:
Content Analytics [com.sn_content_analytics] プラグインは、スタンドアロンのプラグインで、分析を収集します。他のプラグインは、コンテンツが配置される場所です。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログには、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

(Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

次のタスク
Content Analytics

コンテンツ分析とともにインストールされるコンポーネント

コンテンツ分析 [com.sn_content_analytics] プラグインがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

> **注:**
> コンテンツ分析 [com.sn_content_analytics] プラグインは、sn_cda.min_admin_count システムプロパティ [sys_properties.list] を有効にします。このプロパティは、このロールを持つアクティブなユーザーの最小数 (デフォルトは 2) を要求することによって、唯一のコンテンツ分析管理者ユーザーを削除できないようにします。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
分析管理者 [sn_cda.analytics_admin]	追跡プロファイルを作成し、sn_cda.analytics_admin および sn_cda.analytics_reader ロールを割り当て、ダッシュボードを表示できます。	なし
分析リーダー [sn_cda.analytics_reader]	追跡プロファイルとダッシュボードを表示できます。	なし

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
コンテンツ自動化：キャンペーンエンゲージメントを計算 (Calculate Campaign Engagements)	トラッキングをオンにして、公開されたすべてのキャンペーンのエンゲージメントスコアを計算します。 デフォルトでは、5 分ごとに実行されます。
コンテンツ自動化：SNC 分析を処理 (Process SNC analytics)	追跡対象イベント [sn_cda_tracked_evt_agg] テーブルの分析を分析統計情報 [sn_ca_analytics_stat] テーブルに変換します。こ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブスケジュール	説明
	れにより、キャンペーン、アクション、およびコンテンツ参照が入力されます。 デフォルトでは、毎日実行されます。

注:
追跡プロファイルリストから追跡プロファイルスケジュール設定済みジョブをトリガーまたは実行することができます。[カスタマイズリストの更新] 機能を使用して、[トリガー] フィールドを追加することが必要な場合があります。「パーソナルリスト」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
分析インポート [sn_cda_import]	プロファイルインポートに関する情報を保存します。
分析ログ [sn_cda_analytics_log]	プロファイルの検証またはインポートに失敗したときに作成されたログを保存します。
分析の閲覧統計情報 [sn_cda_analytics_visit_stat]	1 日あたりおよびプロファイルあたりでの訪問統計情報の累積です。 たとえば、訪問者数とセッションごとのページ表示回数です。
ブラウザー [sn_cda_visit_browser]	ブラウザーの一意のリストを格納します。
ブラウザー統計情報 [sn_cda_browser_stat]	ブラウザーとデバイスに基づいて、訪問に関連する分析を格納します。
デバイス統計情報 [sn_cda_device_stat]	デバイスタイプ (デスクトップ、モバイルなど) に関連する分析を格納します。
イベント統計情報 [sn_cda_event_stat]	すべてのプロファイルのブラウザーイベント分析 (ビデオ再生、ボタンクリックなど) を格納します。
外部追跡プロファイル [sn_cda_external_tracking_profile]	外部追跡プロファイルを保持する汎用テーブルです。
ページ統計情報 [sn_cda_page_stat]	すべてのプロファイルのページビュー分析を格納します。
プロファイルトリガー [sn_cda_profile_trigger]	プロファイルごとに 1 つずつ、追跡プロファイルのデータをインポートするスケジュールジョブを格納します。
制限された国 [sn_cda_m2m_prof_country]	追跡しない国を定義します。定義された国に住むユーザーを追跡しません。
ServiceNow 追跡プロファイル [sn_cda_snc_tracking_profile]	ServiceNow で追跡する場合に、プロファイルを格納します。追跡プロファイル [sn_cda_tracking_profile] を拡張します。
追跡対象イベント [sn_cda_tracked_evt_agg]	ServiceNow プロファイルの生の追跡対象イベントを格納します。インポートすると、sn_cda_event_stat テーブルに変換されます。
トラッキング対象フィールド値 [sn_cda_tracked_fld_value]	一意のフィールドと値の組み合わせの参照を格納するための、追跡中に使用されるヘルパーテーブルです。分析のブレークダウンが可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
追跡対象ページ [sn_cda_tracked_page_agg]	ServiceNow プロファイルの生のページ閲覧イベントを格納します。インポートすると、sn_cda_page_stat テーブルに変換されます。
追跡プロファイル [sn_cda_tracking_profile]	分析プロファイルを保持する汎用テーブルです。
追跡対象の訪問 [sn_cda_tracked_visit_agg]	ServiceNow プロファイルの生の訪問イベントを格納します。インポートすると、sn_cda_visit_analytics_stat テーブルに変換されます。
紹介アクセス [sn_cda_visit_referral]	ページの参照に関連する分析を格納します。

コンテンツ自動化とコンテンツ分析とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
分析統計情報 [sn_ca_analytics_stat]	キャンペーン、アクション、コンテンツに対するインタラクションをはじめとする、キャンペーンの集計分析を格納します。
アーカイブされたキャンペーン統計情報 [sn_ca_campaign_arch]	アーカイブされたキャンペーンの統計情報を格納します。
追跡対象アクション [sn_ca_tracked_action]	キャンペーンで追跡する独自のアクションです。
キャンペーン追跡対象アクション [sn_ca_m2m_campaign_action]	アクションとキャンペーンの多対多の関係を追跡します。キャンペーンの一部であるアクションのみを追跡します。
変換アクション [sn_ca_m2m_action_content_type]	アクションとコンテンツタイプの間の多対多関係です。どのようなアクションのタイプがキャンペーンのエンゲージメントスコアに寄与するのかを定義します。たとえば、バナーのインプレッションアクションで、エンゲージメントスコアは変更されませんが、バナークリックスルーは変更されます。

インストールされるウィジェット

ウィジェット	ID	説明
Content Analytics サイトトラッカー	cda-site-analytics	ユーザーエクスペリエンスダッシュボードからユーザーの行動や使用状況測定基準などを分析する際に役立ちます。

Content Governance のアクティブ化

Content Governance アプリケーション (sn_cg) をインストールすることで、簡素化された方法で従業員が Content Publishing 用にコンテンツの作成を要求できるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

次のプラグインを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Content Publishing [sn_cd]
- Content Experiences [sn_ca]

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログには、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

Content Governance のインストール

admin ロールを持っている場合は、Content Governance (sn_cg) をインストールできます。

Content Governance を使用すると、簡素化された方法で コンテンツ公開 またはコンテンツエクスペリエンス用にコンテンツの作成を要求できます。

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

インストールされているロール

Content Governance (sn_cg) と コンテンツ公開 (sn_cd) がインストールされている場合は、次のロールを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテンツ管理者 (sn_cd.content_admin)
- コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager)

> **注:**
> 両方のロールに、コンテンツ要求ユーザー (sn_cg.content-request_user) ロールとコンテンツ要求アイテムユーザー (sn_cg.content_request_item_user) ロールが自動的に割り当てられます。これらのロールは、Content Governance へのフルアクセスを提供します。

どちらのロールにも、コンテンツ要求に対する読み取りおよび書き込みアクセス権があります。

従業員センタープロ からコンテンツを要求する従業員には、特定のロールは必要ありません。

アップグレード手順の計画

アップグレードするストアアプリケーションを決定し、その手順に従います。

従業員センター から サービスポータル に移行

従業員センター ポータルに移行し、統一されたポータルエクスペリエンスを従業員に提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. ストアから 従業員センター のインストール。
2. カタログアイテムとナレッジ記事の統一された分類を作成し、統一された参照機能を実装します。
   詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

   > **注:**
   > デモデータに付属しているデフォルトの分類をコピーして、ビジネスニーズに合わせて変更します。

3. 各トピックにバナーとサムネイル画像を追加します。
4. 要求タイプを統合するには、すべての要求タイプが、[自分の要求フィルター **(My Request Filters)]** にキャプチャされていることを確認します。
   詳細については、「従業員リクエストページ」を参照してください。
5. **To-do** 設定を使用して、承認を含むタスクを構成します。
   詳細については、「従業員タスクページ」を参照してください。
6. オプション: ポータルテーマを変更します。
   詳細については、「従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ」を参照してください。
7. オプション: Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインに付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、一貫性がある通知を配信できます。
   詳細については、「メール通知レイアウトの使用」を参照してください。
8. 移動先 サービスポータル > ポータル をクリックし、既存のポータル URL サフィックスを変更して、従業員が持つ古い URL 参照が壊れないようにします。
9. カスタム構築されたページがある場合は、ページルートマップを使用して、新しいポータルの適切なページにリダイレクトします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. 新しいポータルのどのページにも相当する古いポータルエクスペリエンスがない場合は、ページルートマップを使用して、適切なページまたはポータルのランディングページにリダイレクトします。
11. Web 分析用の **Service Portal Analytics** をインストールします。
    a. 移動先 サービスポータル > ポータル.
    b. **[Employee Center]** をクリックします。
    c. [分析設定の作成] をクリックします。

Employee Service Center (HR) から 従業員センタープロ へのアップグレード

従業員センタープロ ポータルに移行し、統一されたポータルおよびコンテンツエクスペリエンスを従業員に提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センター はデフォルトアプリケーションとしてすべてのお客様に提供され、従業員センタープロ はライセンスアプリケーションで、個別にインストールする必要があります。詳細については、「従業員センタープロ のインストール」を参照してください。

> **注:**
> Employee Service Center を使用している既存の顧客の場合、拡張コンテンツエクスペリエンス機能を利用するには、ServiceNow Store からの最新の 従業員センタープロ アプリケーションに更新する必要があります。インストール手順の詳細については、「従業員センタープロ のインストール」を参照してください。

手順

1. 従業員センタープロ のインストール 最新の機能を取得します。
2. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.

   > **注:**
   > 既存のポータルホームページとトピックページをデフォルトの 従業員センター ホームページにリセットする場合にのみ、[修復スクリプト] を実行します。

3. アプリケーションスコープが **Employee Center Core** に設定されていることを確認します。
4. **[Employee Center** 簡単インストール **(Employee Center Easy Install)]** 修復スクリプトをクリックして開きます。
5. 「var runManually = false」 の行で、値を「**false**」 から「**true**」に変更します。
6. 修復スクリプトを実行します。
7. 従業員コンテンツ分類のクローンを作成。
8. キュレーションされたエクスペリエンス 向け AI 検索
9. [自分のアクティブなアイテム] ウィジェットを設定します。
   詳細については、「[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定」を参照してください。
10. クイックリンクを設定します。
    詳細については、「クイックリンク構成」を参照してください。
11. ポータルフッターを設定します。
    詳細については、「フッターの設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
これにより、Employee Service Center が最新の 従業員センタープロ テーマと機能でアップグレードされます。

インストール後のトラブルシューティング

キュレーションされたエクスペリエンスのデモデータを検索および推奨コンテンツにインデックス付けして、すべての RCA 権限を許可するには、修復スクリプトを実行します。

RCA 承認のための修復スクリプトの実行

ServiceNow Store から最新の従業員エクスペリエンスのアプリケーションをインストールまたはアップグレードした後、アクセス要求の更新を要求する制限付きの発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。

始める前に
必要なロール：admin

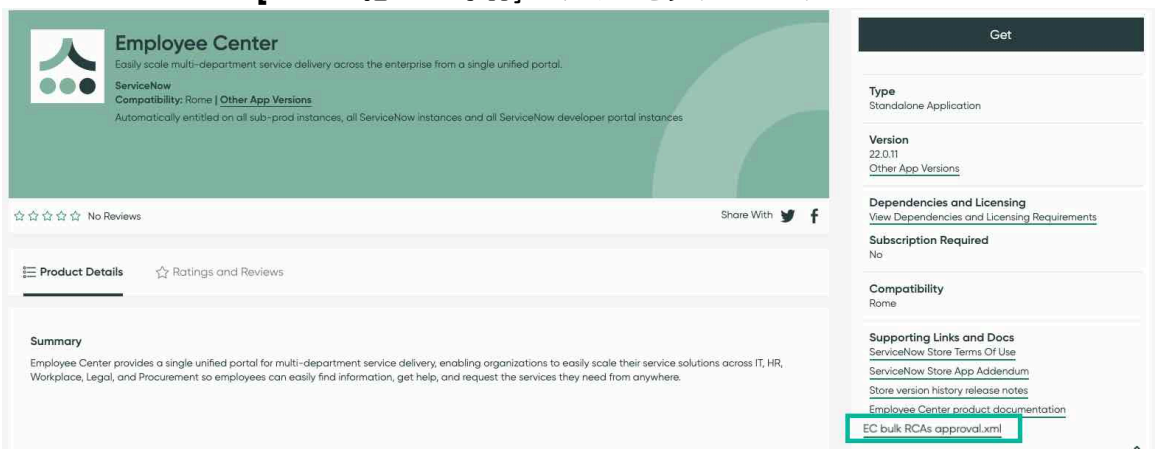
このタスクについて
次の従業員エクスペリエンスのアプリケーションおよびサブスクリプションをインストールします。

- Employee Center Core
- 従業員センター
- 従業員センタープロ
- コンテンツエクスペリエンス
- コンテンツ公開

インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。

任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが所定の Employee Experience アプリケーションのいずれかである **[EC** の一括 **RCA** 承認] スクリプトを実行できます。

ServiceNow Store から **[EC** の一括 **RCA** 承認] ファイルをダウンロードします。



注:
このファイルはスタンドアロンのスクリプトであり、手作業を軽減するものです。

スクリプトファイルをダウンロードした後で、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] を選択します。
3. [ファイルを選択してください] をクリックし、ダウンロードした XML ファイルを選択します。
4. **[EC** の一括 **RCA** 承認] スクリプトレコードを検索して見つけます。
5. [スクリプトを実行] をクリックして、要求されたすべての RCA を許可します。

修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新

修復スクリプトを手動で実行し、分類ベースの最新の Employee Center にアップグレードします。このスクリプトを実行する前に、ServiceNow Store から最新バージョンをダウンロードします。スクリプトは、複数のセットアップや構成ステップを実行することなく、従業員センター に既存のポータルセットアップを更新します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

次の場合は、スクリプトを手動で実行します。

- 既存の 従業員サービスセンター (ESC) (HR) 顧客であり、ポータルレコードを変更した場合。
- インストール時にデモデータをインストールしていない場合。「従業員センター のインストール」と「従業員センタープロ のインストール」の説明に従って依存プラグインを修復してください。

修復スクリプト

修復スクリプト	説明
Employee Center 簡単インストール (Employee Center Easy Install)	従業員センター に分類を取り込むのに役立ちます。このスクリプトはインストールまたはアップグレード中に自動的に実行されます。 Employee Center ポータルレコードがカスタマイズされていない場合、以下を変更します。 • カタログ検索ソースを更新します。 • 分類をポータルに関連付けます。 • Employee Center ポータルレコードのダッシュボード、テーマ、およびメニューを更新します。 **注:** このスクリプトを実行すると、ポータル構成に加えられた変更がすべて上書きされてリセットされます。
従業員分類用プライマリトピックを設定 (Set primary topics for Employee taxonomy)	[従業員] 分類がポータルに関連付けられている場合に、[おすすめ] や [直属の部下として表示 **(View as Direct report)]** 検索などの機能を修復します。ナレッジ記事とカタログアイテムの **taxonomy_topic** 列を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

修復スクリプト (続く)

修復スクリプト	説明
	m2m_Connected_content テーブルにある対応するマッピングで更新します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > 修復スクリプト.
2. [Employee Center 簡単インストール (Employee Center Easy Install)] または [従業員分類用プライマリトピックを設定 (Set primary topics for Employee taxonomy)] スクリプトを検索し、クリックして開きます。
3. [スクリプト] フィールドで、[手動で実行 *(runManually)*] パラメーターの値を「**true**」に変更します。
4. [スクリプト修復の実行] を実行します。

タスクの結果
既存のポータルが、統一された分類を使用する最新の 従業員センター ポータルに更新されます。

次のタスク
キュレーションされたエクスペリエンスに合わせて AI Search を設定します。詳細については、「キュレーションされたエクスペリエンス 向け AI 検索」を参照してください。

従業員センター ポータルの構成

従業員センター ポータルをカスタマイズして構成し、従業員のセルフサービスと要求の提出を支援します。

ポータルの設定

特定のウィジェットエクスペリエンスをホームページに組み込むように、デフォルトの 従業員センター ポータルを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
従業員センター アプリケーションは、従業員中心のポータルエクスペリエンスを提供するすべての関連ウィジェットを備えたクラス最高のポータルホームページを提供します。アプリケーションには、デフォルトのホームページが 2 つあります。

- 従業員センター：ec_home
- 従業員センタープロ：ec_pro_home

注:
従業員センタープロ ポータルホームページは、従業員センタープロ(com.snc.employee_center_pro) アプリケーションを ServiceNow Store からインストールした場合にのみ利用可能になり、個別にライセンスが付与されます。

すぐに利用可能な最新のホームページを使用するには：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アップグレードのお客様の場合、従業員センター ポータルレコードに関連付けられたデフォルトのホームページはアップグレード前と同じままです。新しいポータルホームページを使用するには、ポータルホームページレコードを手動で編集します。
- 新しい EC および EC Pro のお客様には、デフォルトでポータルに関連付けられた新しいホームページが表示されます。

> **注:**
> カスタマイズされたホームページを使用している場合、新しいホームページは表示されません。

ニーズに合わせてデフォルトの 従業員センター または 従業員センタープロ のポータルページを変更します。

画像とアイコンの標準サイズについては、最適なポータルパフォーマンスのために「バナーとアイコンの標準サイズ」を参照してください。

手順

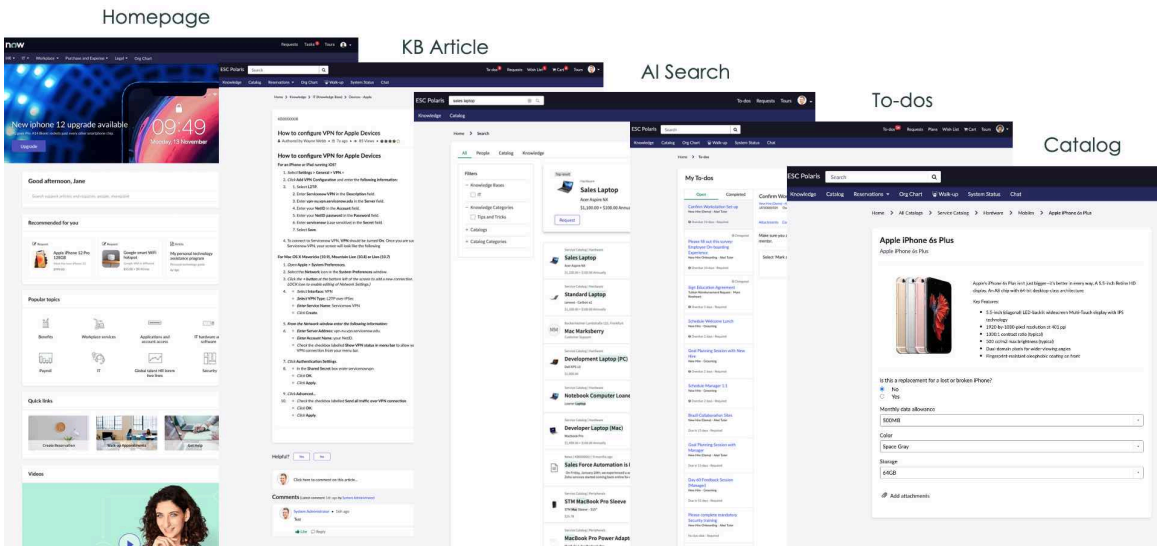
1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 管理 > ポータル設定.
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
3. 作成した分類をマッピングするか、デフォルトの分類を使用します。
   分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

従業員センター ポータルテーマのカスタマイズ

テーマは、一連のページの一貫した外観を定義する 1 つ以上のスタイル シート (CSS ファイル) の集合です。デフォルトのポータルテーマをカスタマイズして独自のテーマを適用し、ブランディングに合わせてポータルページのビジュアルデザインを改善します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センター アプリケーションには、最善のビジュアルデザインエクスペリエンスを備えたデフォルトの **EC** テーマが付属しています。EC テーマは、すべてのポータルページで一貫したエクスペリエンスを提供します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > テーマ.
2. デフォルトのテーマを使用するには、EC テーマを検索します。

   注:
   ビジュアルとユーザビリティエクスペリエンスを向上させるには、デフォルトのテーマを使用します。ただし、ニーズに合わせて他のテーマを選択することもできます。

3. 要件に合わせてテーマのコンテンツをカスタマイズします。
   テーマのフィールドと説明の詳細については、「ポータルテーマを作成する 」を参照してください。
4. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > **Employee Center**をクリックし、[プレビュー従業員センターしてみます] をクリックします。
5. [更新] をクリックします。

関連情報

Configure portal branding

従業員センター 右から左に読む言語のサポート

セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータル・ユーザー・インターフェースの方向が右から左に表示されるようにミラーリングされます。

始める前に
右から左に記述する言語での UI の動作を理解します。 ポータルでの右から左に記述する言語の CSS を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
複数のウィジェットにまたがる矢印とドロップダウンは、RTL 言語標準に合わせて調整されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. 従業員センターポータルを選択します。
3. [右から左に記述する言語をサポート] オプションを選択します。
4. [更新] を選択します。
   右から左に記述する言語のポータル・ユーザー・インターフェースの方向をミラーリングした CSS が生成されます。

タスクの結果
セッション言語が右から左に記述する言語の場合、ポータル・ユーザー・インターフェースの方向は右から左に表示されます。[employee_profile ウィジェットで組織図を表示]、[ec_pro_dashboard ですべて表示]、[従業員分類トピック] ウィジェット、および横方向 従業員センター の横にある矢印は、RTL 形式に従って左を指しています。詳細については、「の RTL サポート 従業員センター」を参照してください。

従業員センター のウィジェットの変更

ウィジェットインスタンスのオプションを構成して、ウィジェット内でのデータの表示方法を制御できます。

従業員センター のウィジェットの変更については、以下のトピックを参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員センター ポータルにウィジェットがどのように表示されるかを確認するには、「従業員センターおよび従業員センタープロ」を参照してください。

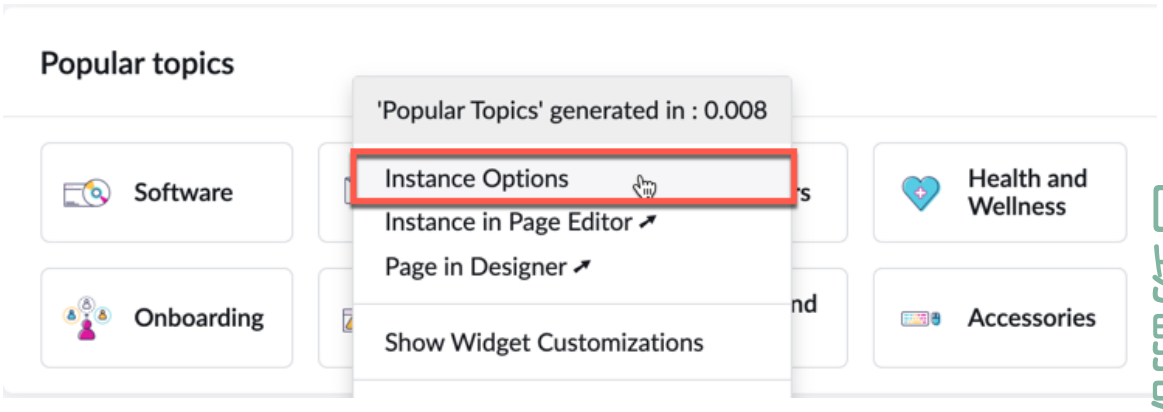
人気のあるトピックウィジェットの表示を変更

人気のあるトピックウィジェットを使用すると、最も表示されたトピックをすばやく表示してアクセスできます。Employee Center はウィジェットに表示する必要があるトピックを決定するアルゴリズムを使用します。インスタンスオプションを設定して、タイトル、トピック数、表示サイズ、ボーダー色など、ウィジェットの外観を制御できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したままウィジェットの [人気のトピック] を右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



3. インスタンスオプションを設定します。

インスタンス オプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトル
トピックの数	ウィジェットに表示するトピックの数デフォルト値：8
表示サイズ	ウィジェットのカードタイルのサイズ以下から選択可能です。 ○ 標準 ○ 小 デフォルト値：標準
ボーダー色	ウィジェットのボーダー色以下から選択可能です。 ○ ボーダー - プライマリ ○ ボーダー - セカンダリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	○ ボーダー - ターシャリ ○ **16** 進数コード デフォルト値：ボーダー - ターシャリ
16 進数コード	ボーダー色の 16 進コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [ボーダー色] フィールドで **[16** 進数コード] を選択した場合のみです。
トピックアイコンを表示	トピックアイコンを表示するオプションこのオプションがデフォルトで選択されています。このオプションの選択を解除すると、トピックアイコンを非表示にできます。

4. [保存] をクリックします。

クイックリンクウィジェットの表示を変更

タイトル、表示スタイル、タイルサイズ、コンテンツ配置など、ウィジェットの外観をデザインして管理します。

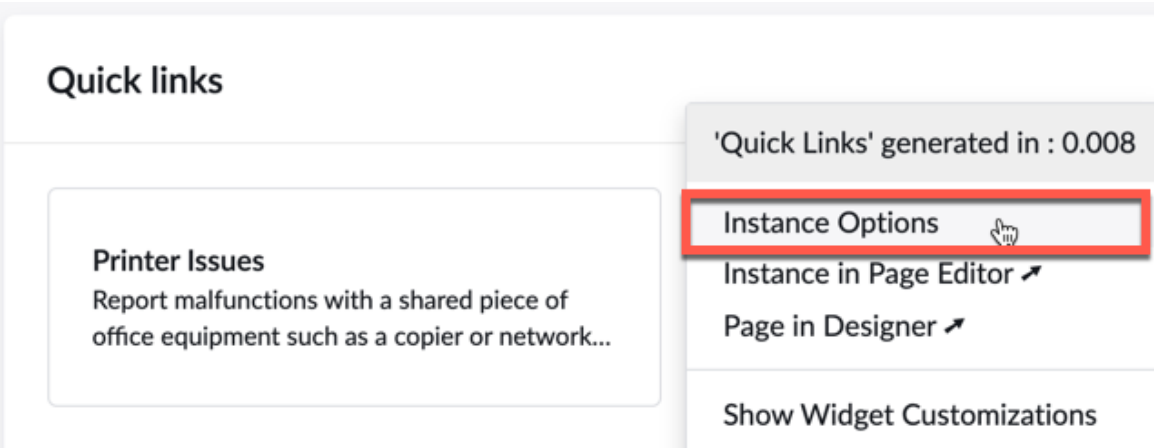
始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.

2. 従業員センター ホームページでコントロールキーを押したまま [クイックリンク] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



3. インスタンスオプションを設定します。

インスタンス オプション	説明
タイトル	ウィジェットのタイトルを示します。
カード表示スタイル	ウィジェットでのカードタイルの表示方法を示します。以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	○ サムネイル ○ シンプル デフォルト値：サムネイル
カードタイルサイズ	ウィジェットでのカードタイルのサイズを示します。以下から選択可能です。 ○ 中 ○ 小 デフォルト値：中
カードコンテンツの配置	ウィジェットでのカードコンテンツの配置方法を示します。以下から選択可能です。 ○ センター ○ 左 デフォルト値：左
アイコン画像の表示	カードタイルにアイコン画像を表示します。次の場合にのみ有効です。 ○ サムネイルセンターミディアムカード ○ サムネイル左のミディアムカードとスモールカード
背景画像の表示	カードタイルに背景画像を表示します。サムネイルセンターミディアムカードとスモールカードにのみ有効です。
説明を包含	カードタイルの説明を含めるオプション次の場合にのみ有効です。 ○ サムネイル左のミディアムカード ○ シンプルミディアムカード
背景色	カードタイルの背景色以下から選択可能です。 ○ プライマリ ○ ダーク ○ ライト ○ アクセント ○ **16** 進数コード サムネイルカードにのみ有効です。
背景色 16 進数コード	タイル背景色の 16 進コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [タイル背景色] フィールドで **[16** 進数コード] を選択した場合のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
アイコンオーバーレイ表示 (Icon Overlay Display)	アイコンの背景を円形で表示するオプション。このオプションは、アイコンが使用可能な場合にのみ表示されます。
アイコンオーバーレイの色の 16 進数コード (Icon Overlay Color Hexcode)	アイコンの円形の背景の色を指定するオプション。[アイコンオーバーレイ表示 **(Icon Overlay Display)]** オプションを選択した後、このフィールドに値を入力します。このフィールドに値を指定しない場合、このフィールドのデフォルトは #FFFFFF (白色) になります。
テキストオーバーレイ表示 (Text Overlay Display)	テキストオーバーレイを表示するオプション。サムネイルセンターミディアムカードとスモールカードにのみ有効です。
テキストオーバーレイの色の 16 進数コード (Text Overlay Color Hexcode)	テキストオーバーレイの色を指定するオプション。[テキストオーバーレイ表示 **(Text Overlay Display)]** オプションを選択した後、このフィールドに値を入力します。このフィールドに値を指定しない場合、このフィールドのデフォルトは #FFFFFF (白色) になります。
カスタムテキストの色 (Custom Text Color)	テキストのカスタムの色を示します。サムネイルカードにのみ有効です。
カスタムテキスト色 16 進数コード (Custom Text Color Hexcode)	テキストのカスタムの色を指定します。[カスタムテキストの色 **(Custom Text Color)]** オプションを選択した後、このフィールドに値を入力します。このフィールドに値を指定しない場合、このフィールドのデフォルトは #FFFFFF (白色) になります。
クイックリンク	ウィジェットに表示するクイックリンクを追加または削除します。

自動翻訳

4. [保存] をクリックします。

関連情報

クイックリンク構成

自分のお気に入りウィジェットの表示変更

[お気に入り] ウィジェットには、お気に入りのコンテンツが表示され、すぐに使用できます。インスタンスオプションを設定して、タイトル、表示するアイテム数など、ウィジェットの外観を制御できます。

始める前に

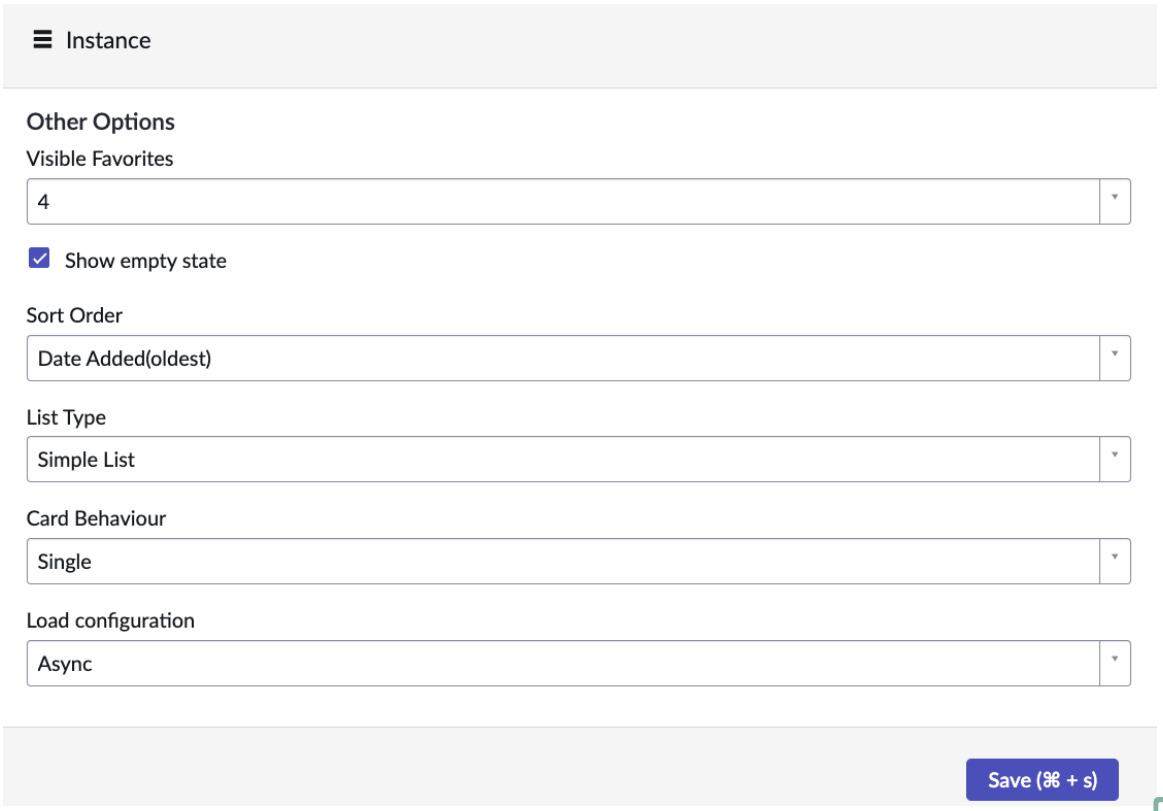
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したまま「お気に入り」ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
   [インスタンスオプション] ページが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション



.

3. インスタンスオプションを設定します。

インスタンス オプション	説明
表示するお気に入り (Visible Favorites)	表示するお気に入りの数。デフォルト値：4。
空ステータスを表示	お気に入りとしてマークされたコンテンツがない場合に、空ステータスのメッセージを含むウィジェットを表示するにはオプトインします。
ソート順	ウィジェットに表示するお気に入りアイテムのソート順。以下から選択可能です。 ○ 最近アクセスした ○ 追加された日付 (最新) ○ 追加された日付 (最古) デフォルト値：最近アクセスした
リストタイプ	アイテムをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。 ○ カードリスト ○ 簡易リスト デフォルト値：シンプルリスト
カードの動作	カードをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	○ 単一 **(Single)** ○ 折り返し **(Wrap)** デフォルト値：単一 (Single)
ロード構成	ロード構成オプションのリストを選択します。 ○ 非同期 ○ 同期 ロードエクスペリエンスがより良くなるように、ウィジェットがホームページ上で一目で分かるように、ロード構成を同期することができます。

4. [保存] をクリックします。
   詳細については、「クロスチャネルのお気に入り」を参照してください。

従業員プロファイルウィジェットの表示の変更

従業員プロファイルウィジェットには、タブと仕事関連の情報の階層が表示されます。インスタンスオプションを設定して、表示するタブの数を調整できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでプロファイルウィジェットをクリックします。
   プロファイルページが表示されます。
3. キーボードの Control キーを押したまま [自分について] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

インスタンス オプション	説明
表示するタブの数	従業員プロファイルに表示するタブの数 (1 ～ 10 の範囲)。 デフォルト：4
ウィジェットの概要パネル	選択すると、左側のナビゲーションメニュー (ウィジェットの概要パネル) が表示されます。

5. [保存] をクリックします。

トピックヘッダーウィジェットの表示を変更

トピックヘッダーウィジェットには、トピックとその子トピックが表示されます。これには、トピックに関連付けられている接続されたすべてのコンテンツが含まれます。インスタンスオプションを設

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

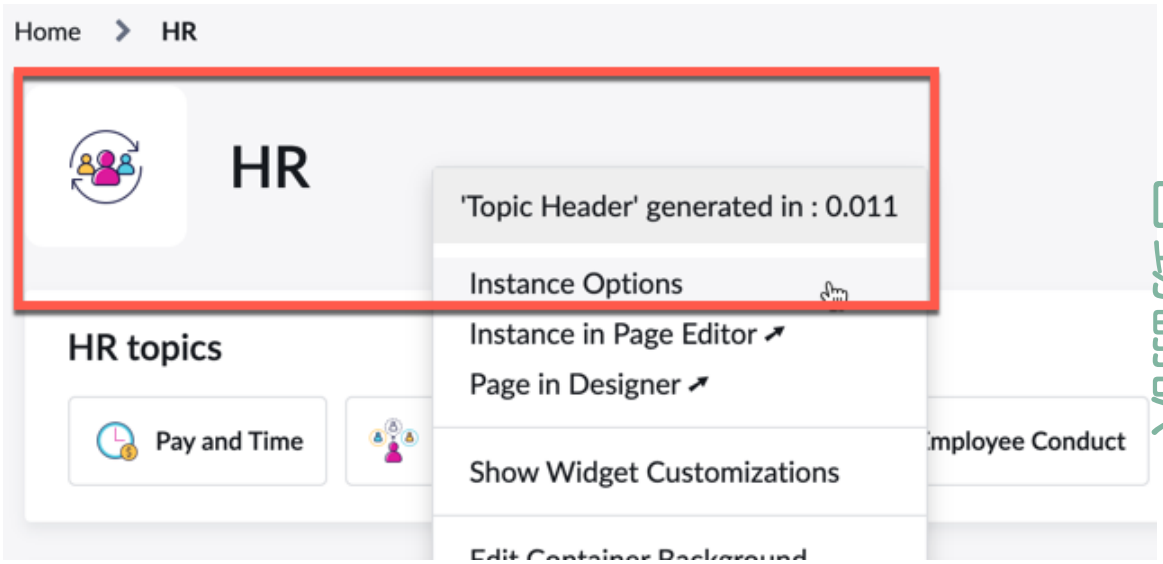
定して、トピックの説明およびトピックのバナーとアイコンなど、トピックヘッダーウィジェットの外観を制御できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
次の手順を使用して、トピックヘッダーウィジェットの表示を設定できます。バナー画像、ページヘッダー、または説明を編集するには、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでトピックをクリックします。
   トピックページが表示されます。
3. コントロールキーを押したまま [トピック] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



4. インスタンスオプションを設定します。

インスタンス オプション	説明
説明を包含	トピックの説明トピックの説明を表示するには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。
プライマリ表示	この設定はすべてのトピックに適用されます。以下から選択可能です。 ○ テキストのみ ：トピック名のみを表示する場合に選択します。 ○ アイコン ：トピック名の横にアイコンを表示する場合に選択します。 ○ バナー ：背景にトピック名とともにバナーを表示する場合に選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	デフォルト値：アイコン
セカンダリ表示	選択したいくつかのトピックにのみこの設定を適用する柔軟性を提供します。この設定は、プライマリ表示設定を上書きします。以下から選択可能です。 ○ テキストのみ ：トピック名のみを表示する場合に選択します。 ○ アイコン ：トピック名の横にアイコンを表示する場合に選択します。 ○ バナー ：背景にトピック名とともにバナーを表示する場合に選択します。 デフォルト値：バナー
トピックのリストを選択	セカンダリ表示設定を適用するトピックを検索して選択します。
バナーの背景色	バナーの背景色以下から選択可能です。 ○ ブランドプライマリ ○ ブランドプライマリ陰影 ○ ブランドプライマリ光輝 ○ カスタム、16 進コードを入力 デフォルト値：ブランドプライマリ
バナー背景色 16 進数コード (Banner Background Color Hexcode)	バナー背景色に 16 進数コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [バナー背景色] フィールドで [カスタム、16 進数コードを入力] を選択した場合のみです。
バナー画像配置	ウィジェットでのバナーの配置方法以下から選択可能です。 ○ 左上 ○ 左中央 ○ 左下 ○ 中央上 ○ 中央中央 ○ 中央下 ○ 右上 ○ 右中央 ○ 右下 デフォルト値：中央中央
バナー画像表示	以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	○ スケール適合 ：ウィジェット全体に合わせて画像を拡大縮小します。 ○ 元のサイズ ：ウィジェットに元の画像を表示します。 デフォルト値：スケール適合
バナーテキストオーバーレイ色	バナーテキストのオーバーレイ色以下から選択可能です。 ○ オーバーレイ陰影 ○ オーバーレイ光輝 デフォルト値：オーバーレイ陰影
バナーテキストオーバーレイ不透明度 (Banner Text Overlay Opacity)	バナーテキストオーバーレイの不透明度以下から選択可能です。 ○ **0** ○ **0.1** ○ **0.2** ○ **0.3** ○ **0.4** ○ **0.5** ○ **0.6** ○ **0.7** ○ **0.8** ○ **0.9** ○ **1** 完全な透明度を得るには「**0**」を選択し、透明性なしの場合は「**1**」を選択します。 デフォルト値：0.5
アイコン背景色	アイコンの背景色。以下から選択可能です。 ○ 背景プライマリ ○ 背景セカンダリ ○ 背景ターシャリ ○ カスタム、16 進コードを入力 デフォルト値：背景プライマリ
アイコン背景色 16 進数コード	アイコン背景色に 16 進数コードを指定します。このフィールドに値を入力するのは、 [ア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	イコン背景色] フィールドで [カスタム、16 進数コードを入力] を選択した場合のみです。

5. [保存] をクリックします。

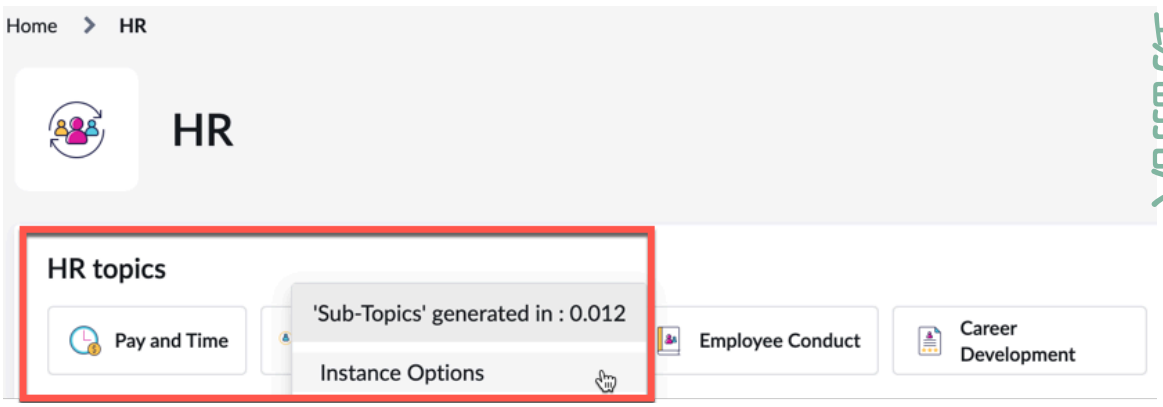
サブトピックウィジェットの表示の変更

サブトピックウィジェットには、分類内の親トピックに関連付けられているすべての子トピックが表示されます。[子トピック] をクリックして、子トピックのページを開きます。インスタンスオプションを設定して、ウィジェットの子トピックのトピックアイコンを表示または非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでトピックをクリックします。
   トピックページが表示されます。
3. キーボードのコントロールキーを押したまま子トピックウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。



4. 次のいずれかを実行します。
   - トピックアイコンを表示するには、[トピックアイコンを表示] チェックボックスをオンにします。
   - トピックアイコンを非表示にするには、[トピックアイコンを表示] チェックボックスをオフにします。

   このチェックボックスはデフォルトでオンになっています。
5. [保存] をクリックします。

組織図ウィジェットの表示の変更

組織図ウィジェットには、従業員と組織の階層が表示されます。インスタンスオプションを設定して、従業員数を調整できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーで組織図をクリックします。
   組織図ページが表示されます。
3. キーボードのコントロールキーを押したまま [参照トピック (browse topic)] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。
4. インスタンスオプションを設定します。

インスタンス オプション	説明
直属の部下の人数を表示 (Show direct report count)	従業員の直属の部下の人数。デフォルト：オン
表示する直属の部下の数 (Number of direct reports to show)	1 ページに表示するアイテムの数選択肢は 12、24、および 36 です。デフォルト値：12
最小入力文字数検索 (Minimum input length search)	検索の最小入力として必要な文字数。デフォルト値：1

5. [保存] をクリックします。

トピックコンテンツウィジェットの表示を変更

トピックコンテンツウィジェットには、分類のトピックに関連付けられたナレッジ記事と要求が表示されます。[ナレッジ記事] または [要求] をクリックして開きます。インスタンスオプションを設定して、ページごとに表示するアイテムの数とそのソート順を制御できます。

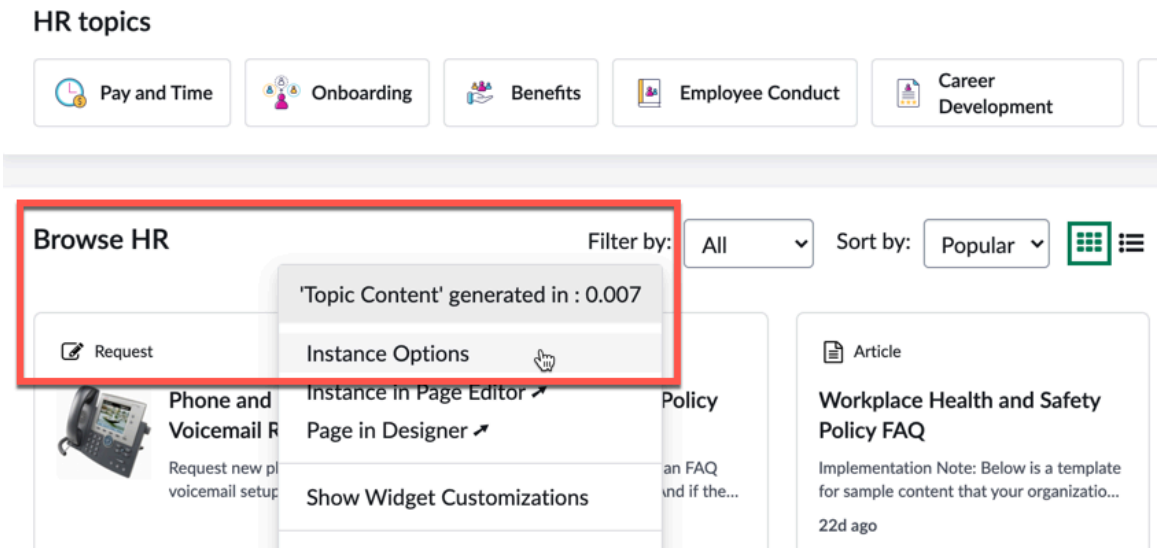
始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. プライマリナビゲーションバーでトピックをクリックします。
   トピックページが表示されます。
3. キーボードのコントロールキーを押したまま [参照トピック (browse topic)] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. インスタンスオプションを設定します。

インスタンス オプション	説明
ページごとのアイテムの数	1 ページに表示するアイテムの数以下から選択可能です。 ○ **12** ○ **24** デフォルト値：12
デフォルトのソート順	アイテムをソートして表示する順番オプションは次のとおりです。 ○ 人気 ○ アルファベット デフォルト値：人気

5. [保存] をクリックします。

バナーの幅オプションの変更

ホームページの 従業員センタープロ バナーウィジェットの幅を好みに合わせて変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員センタープロ バナーウィジェットの幅を次のいずれかのサイズで設定します。

- 固定幅ビュー
- 流動幅ビュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
バナーの幅の設定可能なオプションは、 従業員センタープロ バージョン 25.0.3 を使用している場合にのみ使用できます。古いバージョンでは、 [流動] オプションのみを使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ > **ec_pro_dashbaord**.
2. **[** ページのコンテンツ] まで下にスクロールし、**[Employee Center Pro** ホームページ **-** コンテナ **1]** を選択します。
3. ページを編集可能にします。
4. オプション: バナーを圧縮したままにするには、[幅] を [固定] に変更し、[更新] を選択します。

固定幅ビュー

5. オプション: バナーを画面に合わせて拡大するには、[幅] を [流動] に変更し、[更新] を選択します。

流動幅ビュー

タスクの結果
従業員センタープロ ホームページのバナーウィジェットを希望の幅に設定します。

メール通知レイアウトの使用

Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインに付属のメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、通知を配信します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メール通知にレイアウトを適用してルックアンドフィールを高め、ブランド化された通知を配信します。

注:
Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインは、従業員センター または 従業員センタープロ とともに依存プラグインとしてインストールされます。ただし、プラグインは ServiceNow Store から引き続き個別にインストールできます。詳細については、「Employee Experience Foundation のインストール」を参照してください。

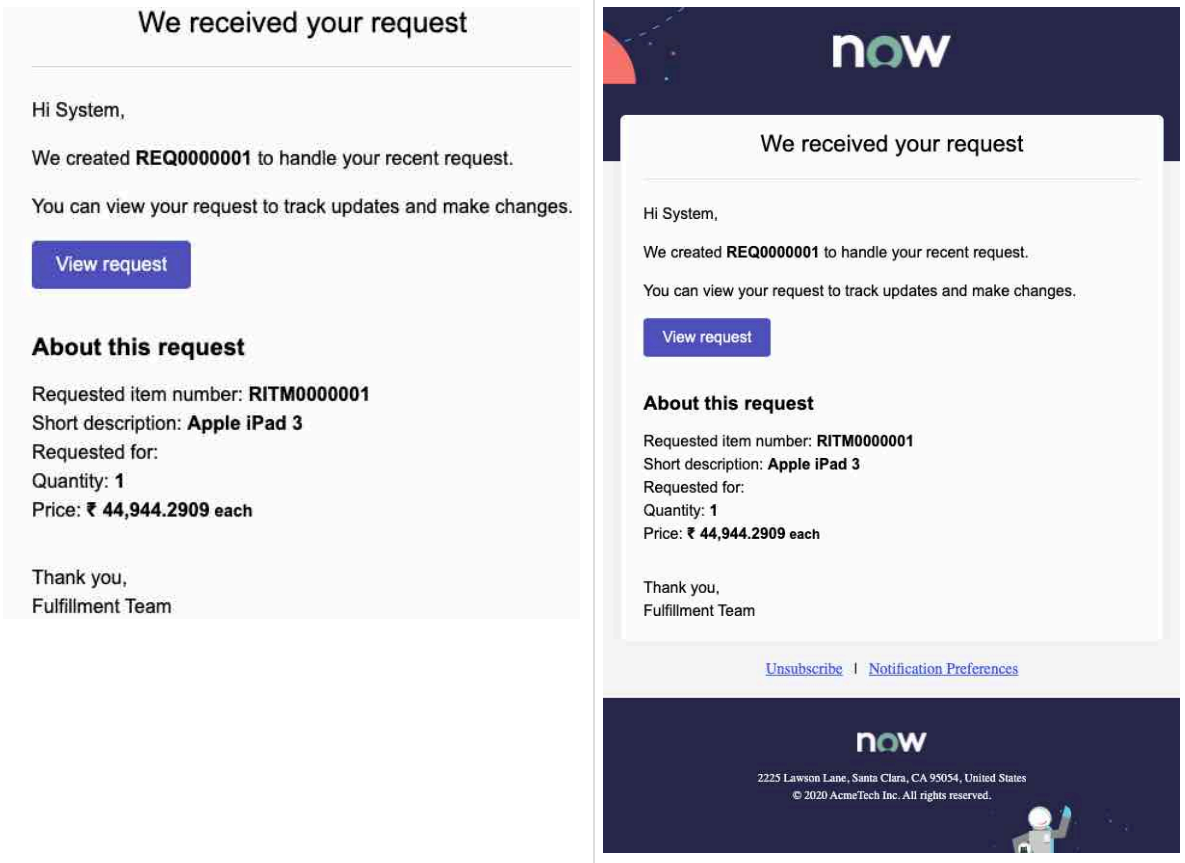
Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) プラグインは、以下に付属しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員通知レイアウト (Employee notification layout)：従業員向けのすべての通知のメールテンプレートに適用する Next Experience をテーマにしたレイアウトを提供します。このレイアウトには、ベストプラクティス、標準、およびスタイルが含まれています。次のレイアウトアイテムを使用します。
  - ヘッダー
  - フッター
  - 設定リンクの登録解除と変更
  - 簡単に変更可能なブランドロゴ
  - Web の応答性
- 従業員通知テンプレート：件名とメッセージ本文に再利用可能なコンテンツを作成するためのメール通知レイアウトのテンプレートを提供します。従業員向けの通知にテンプレートを適用して、一貫した情報を提供します。

たとえば、メール通知レイアウトがある場合とない場合の通知の外観を確認します。



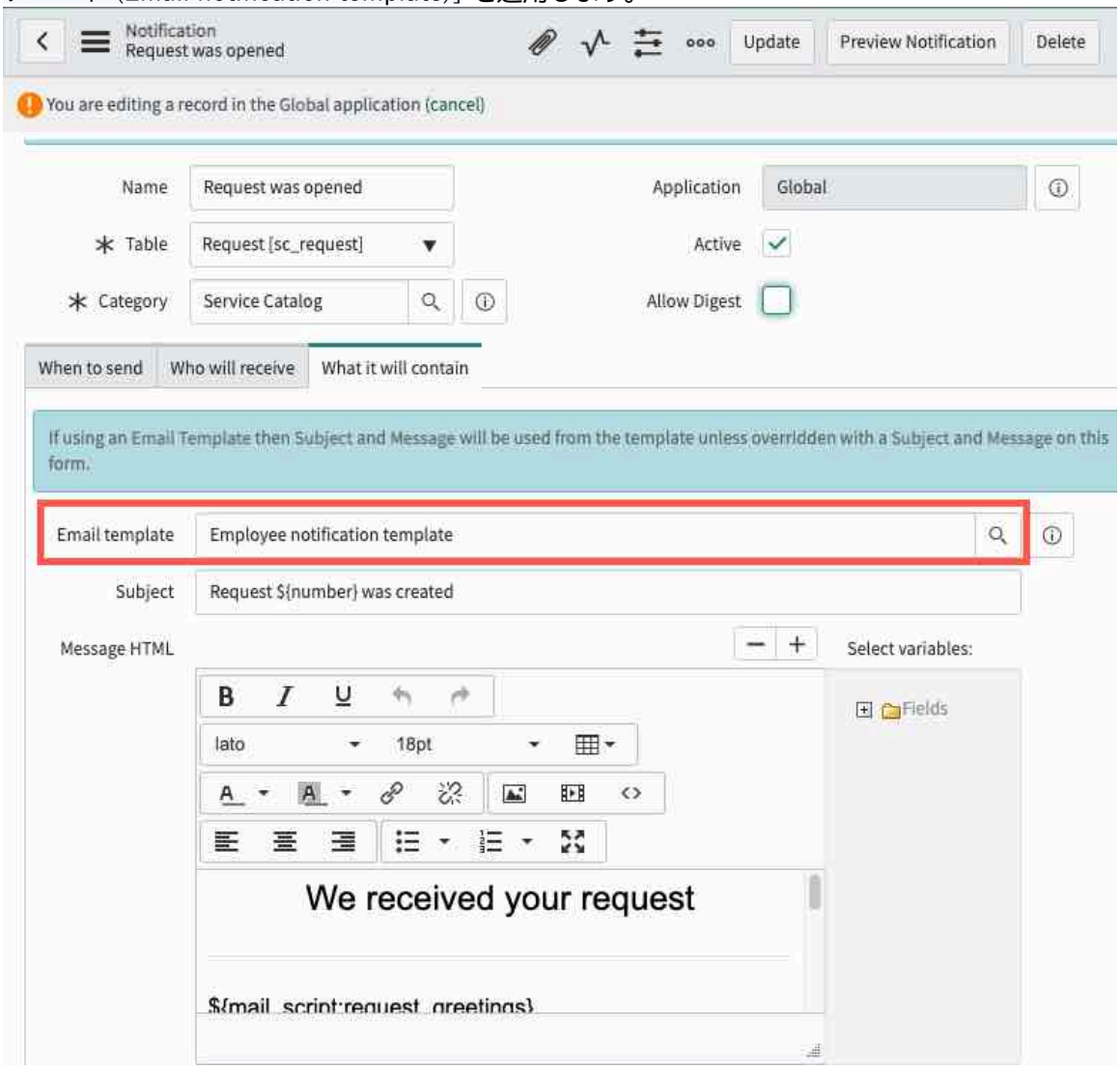
注:
アップグレードをご利用の場合、最新のメールレイアウトを使用するには、Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) アプリを ServiceNow Store からインストールします。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. テンプレートを適用する通知を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. クリックして通知を開き、それが [アクティブ **(Active)**] かどうかを確認します。
4. [内容 **(What it will contain)**] タブで [検索] を選択し、[メールテンプレート] に [メール通知テンプレート (Email notification template)] を適用します。



5. メール本文を変更するか、提供されたとおりに使用します。
6. 通知をプレビューし、[更新] をクリックします。

次のタスク
テンプレートの従業員通知レイアウトを再利用して、一貫性のある通知を構築します。

[注目のニュース] ウィジェットの変更

[注目のニュース] ウィジェットには、会社のニュースとお知らせに関する特集記事が表示されます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

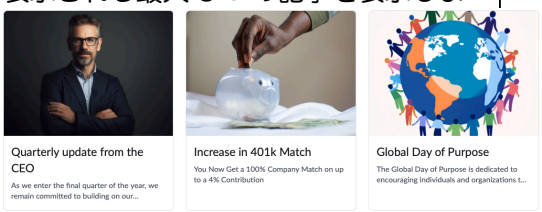
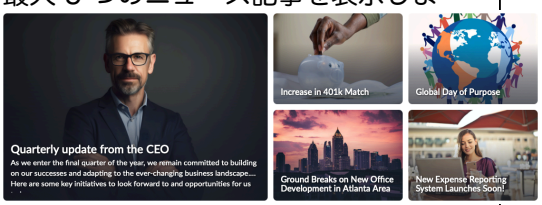
手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center** > ニュースセンター.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したまま [注目のニュース] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ウィジェットの設定：

ウィジェットオプション	説明
非同期ロード	ウィジェットデータをバックグラウンドでロードします。このオプションを選択すると、[ニュース] ウィジェットのロードが完了していなくても Employee Center ホームページが表示されます。
ヘッダー	[ニュースセンター] ページの上部に表示されるテキスト
サムネイルを表示 (Show thumbnail)	各ニュース記事のサムネイル画像を表示するオプション
サムネイル画像	ニュース記事にサムネイル画像がない場合に表示する画像を選択します。
空ステータスを表示	[注目のニュース] ウィジェットに公開されたニュース記事がない場合にウィジェットの表示を許可するオプション
空ステートのメッセージ	[注目のニュース] ウィジェットに公開されたニュース記事がない場合に表示するメッセージ
レイアウト	ウィジェットでのニュース記事の表示方法。以下から選択可能です。 ○ カード：サムネイルが見出しと小見出しの上に表示される最大 3 つの記事を表示します。  ○ タイル：各タイルの背景にニュース記事のサムネイルが表示される 1 つの大きなタイルと 4 つの小さなタイルで構成される、最大 5 つのニュース記事を表示します。 
固定レイアウト (Fixed layout)	ページネーションをオフにして、ニュース記事の最初のページのみを表示するオプション

4. [保存] をクリックします。

ニュースフィードウィジェットの変更

ニュースフィードウィジェットには、会社のニュースとお知らせに関する記事が表示されます。すべてのニュース、その他のニュース、および関連ニュースは、ニュースフィードウィジェットのインスタンスです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

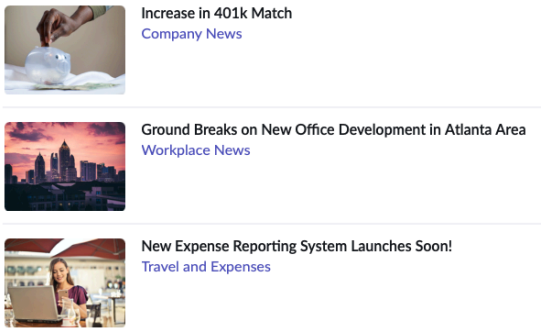
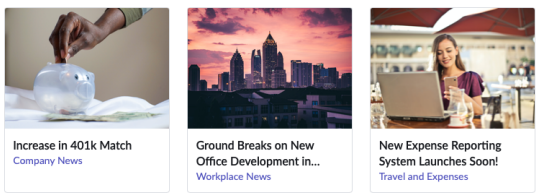
手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したまま [ニュースフィード] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
3. ウィジェットの設定：

ウィジェットオプション	説明
非同期ロード	ウィジェットデータをバックグラウンドでロードします。このオプションを選択すると、[ニュース] ウィジェットのロードが完了していなくても Employee Center ホームページが表示されます。
タイトルを表示	ニュース記事のヘッダータイトルを表示するオプション
タイトル	ウィジェットのタイトル
サムネイルを表示 (Show thumbnail)	各ニュース記事のサムネイル画像を表示します。
小見出しを表示	ニュース記事のサブヘッドラインを表示するオプション
インラインロード	従業員が Web ページを更新せずに [記事の詳細 (Article detail)] ページから他のニュース記事を開くことができるようにします
グリッド/リストコントロールの有効化	ユーザーがニュース記事のグリッドビューとリストビューを切り替えるオプションを表示します。
デフォルトビュー	ニュース記事のデフォルトビューを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
	○ リスト：記事を垂直リストに配置します。  ○ グリッド：行あたり最大 3 つの記事を含むグリッドに記事を配置します。 
カテゴリを表示 (Show categories)	アサインされているカテゴリを表示または非表示にするオプション
ページネーションタイプ	ユーザーがニュース記事間を移動する方法。以下から選択可能です。 ○ ドット付き **(Dotted)**：記事の各ページを表すナビゲート可能なドットを表示します。 ○ 番号付き **(Numbered)**：ナビゲート可能なページ番号を表示します。 ○ 行動喚起ラベル：行動喚起ラベルリンクを含むボタンを表示します。たとえば、「すべてのニュースを表示」すると、ユーザーはニュースセンターページにリダイレクトされます。 ○ [さらに表示]：[さらに表示] ボタンを表示します。このボタンをクリックすると、すべてのニュース記事が表示されます。
ページごとのアイテムの数	表示する記事の最大数 (システム最大は 500 記事)
行動喚起ラベル：テキスト	行動喚起ラベルリンクのテキスト。この要素を表示するには、[行動喚起ラベル] レイアウトを選択します。
行動喚起ラベル：ページ ID	行動喚起ラベルのリンクをクリックしたユーザーをリダイレクトする先のページ
サムネイル画像	ニュース記事にサムネイル画像がない場合に表示する画像を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
空ステータスを許可 (Allow empty state)	公開されているニュース記事がない場合にウィジェットの表示を許可します。

4. [保存] をクリックします。

コンテンツエクスペリエンスウィジェットの変更

コンテンツエクスペリエンスウィジェットのバナーを編集して、コンテンツエクスペリエンスウィジェットのコンテンツ用にモダンでユニークなレイアウトを作成できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したまま [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
3. ウィジェットの設定：

ウィジェットオプション	説明
見出しテキストを表示する	[コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットの見出しを表示します 見出しを設定するには、次の場所に移動します。 サービスポータル > ページ > **<** > インスタンス:コンテンツエクスペリエンスヘッダー
境界ボックスを表示	ウィジェットを影で囲み、3 次元の外観にします
ウィジェットの背景色を表示する	ウィジェットに公開されたコンテンツに画像がない場合、ウィジェットにはポータルページの背景色の代わりに設定された背景色が表示されます。
ウィジェットスタイル	デスクトップで表示するときにコンテンツをウィジェットに表示する方法。以下から選択可能です。 ○ 右側のリストメニュー **(Right-hand list menu)**：ウィジェットの右側にコンテンツ見出しのメニューを表示します。 ○ 点線カルーセル **(Dotted carousel)**：記事の各ページを表すナビゲート可能なドットを表示します。 ○ タイル：左側に 1 つの大きなタイルと右側に縦に積み重ねられた 2 つの小さなタイルにコンテンツを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットオプション	説明
右側のリストメニューで背景画像の一部を覆うことを許可する	ウィジェットの幅全体に画像を拡大します。このオプションは、ウィジェットスタイルの右側のリストメニュー設定にのみ適用されます。
ウィジェットの高さ	ウィジェットの高さを設定します
小さなタイルを 3 つ表示	タイルウィジェットスタイルが選択されていて、ウィジェットの高さが 600 ピクセル以上の場合、このオプションは右側に縦に並べられた 3 つの小さなタイルにコンテンツを表示します
ロード構成	ページとウィジェットのデータがロードされる順序を設定します。以下から選択します。 ○ 非同期：最初にページがロードされ、次にウィジェットデータがロードされます。個々のウィジェットがロードされるとすぐに、ウィジェットにコンテンツが表示されます。 ○ 同期：ページとウィジェットのデータが同時にロードされます。すべてのデータがロードされるまで、ページは空白のままになります。

4. [保存] をクリックします。

自動翻訳

従業員センター ポータルのパフォーマンスの改善

同期ロード構成、個々のウィジェットのパフォーマンス詳細、および空ステータスのメッセージ表示により、従業員センター ポータルのパフォーマンスを微調整します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

従業員センター ホームページの体感的なパフォーマンスは、ウィジェットが同期的にロードされるようにすることで改善できます。

従業員センター ページの各ウィジェットのパフォーマンスの詳細は、ユーザーエクスペリエンス全体をより適切に追跡するために利用できます。

コンテンツのないウィジェットについては、空ステータスのメッセージが表示されます。表示するコンテンツがないときにウィジェットが非表示になるのを防ぎます。このようにすると、ページ全体がロードされてもページのコンテンツは移動しません。

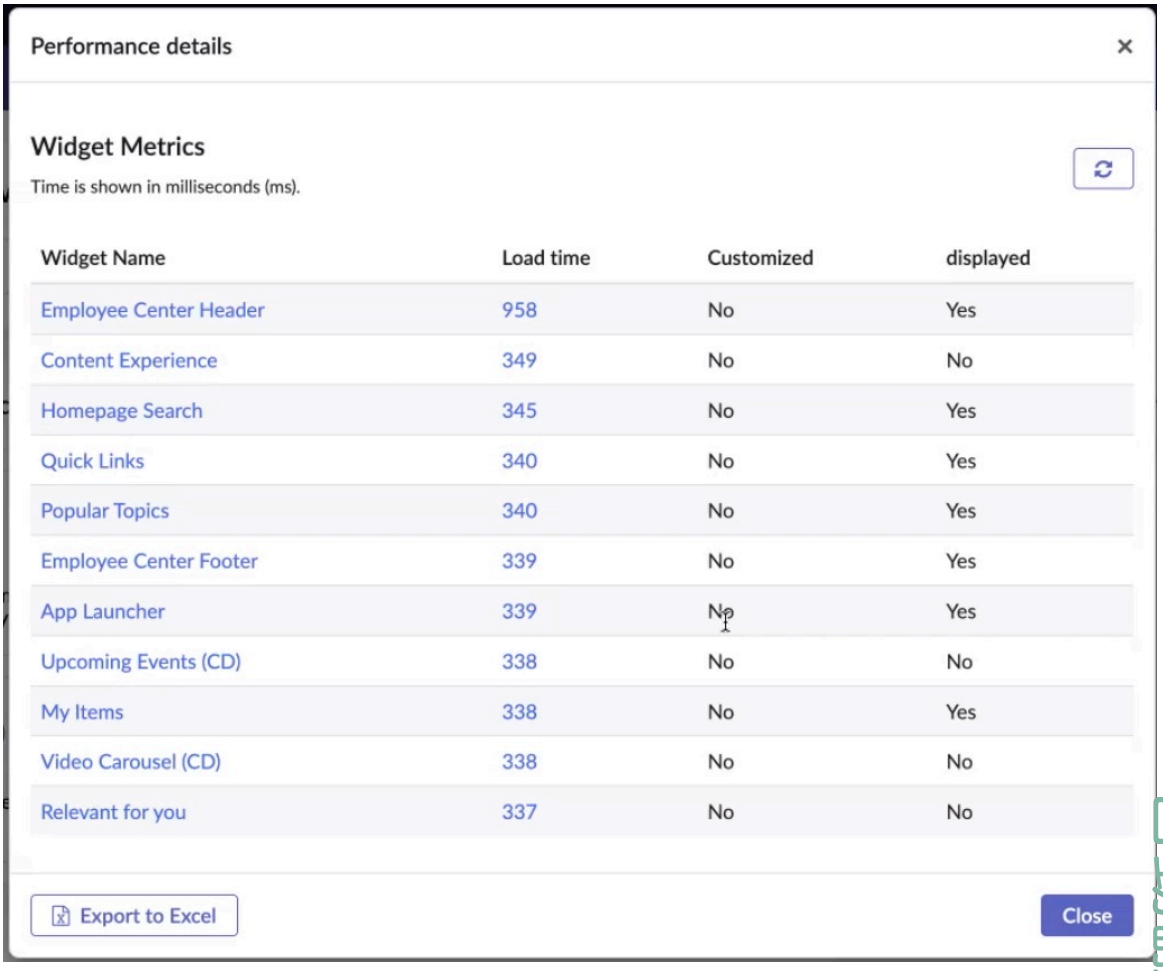
手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. 時計アイコンを選択すると、[パフォーマンスの詳細] ウィンドウが表示されます。
   時計 アイコンは画面の左下隅に表示されます。ウィジェットのロードの所要時間を評価したり、実施したカスタマイズの有無やウィジェットの表示/非表示を判断したりできます。

   注:
   アイコンは管理者にのみ表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[パフォーマンスの詳細] ウィンドウ



ユーザーの代理操作を行って、ウィジェットのロード時間を、終了時に、前述の他の機能とともに確認することができます。[パフォーマンスの詳細] ウィンドウでウィジェットを選択すると、そのウィジェットのコードが別のタブで直接開きます。**[Excel** にエクスポート] を選択して、パフォーマンス測定基準のコピーをダウンロードします。

[パフォーマンスの詳細] ウィンドウを更新すると、最新の詳細を取得できます。このページは読み取り専用であり、このページから変更を行うことはできません。

3. 右クリックして、ウィジェットの [インスタンスオプション] を選択します。
4. オプション: [ロード構成] オプションのリストから [同期] を選択します。
   ウィジェットがホームページ上で一目でわかるように、ロード構成を同期することができます。

   次のウィジェットは、ロード構成の変更をサポートしています。

   - コンテンツエクスペリエンス
   - おすすめ
   - 人気のトピック
   - クイックリンク
   - マイ アプリケーション
   - 自分のアクティブなアイテム
5. ウィジェットの空ステータスメッセージを受信するには、そのウィジェットの [インスタンスオプション] ウィンドウで [空ステータスを表示] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットに表示する結果がない場合は、画面に空ステータスメッセージを表示するように選択すると、ウィジェットが画面から消えるのを防ぐことができます。

- 従業員センター ホームページで必要に応じて同期ロード構成を使用します。ホームページの最上位のウィジェットにこの機能を適用し、一目でわかるようにすると、ユーザーエクスペリエンスが向上します。
- 従業員センター ホームページに存在するウィジェットの数とウィジェットで利用可能なコンテンツを明確にするには、空ステータスのメッセージ表示を使用します。
- 管理者は、パフォーマンスの詳細が利用できるようになると、従業員センター ポータルページでウィジェットがどのように機能しているかを速やかに判断できます。

従業員センター の画像ロード時間を改善

従業員センター ポータルのバナー画像、背景画像、およびアプリアイコンのロード時間を短縮するには、CDN URL を使用します。

始める前に

必要なロール：esc_admin

従業員センター ポータルで機能のサポートのシステムプロパティ [sn_ex_sp.enable.image.url.support] を有効にします。

このタスクについて

アイコン画像、プロファイルページの背景画像、トピックページのバナー画像をすべてローカル CDN サーバーに保存することで管理できます。Now Platform® サーバーからフェッチする必要はありません。

この機能により、グラフィックスの最初のロード時間が大幅に短縮されます。ロード時間は、ページを頻繁に使用して再ロードするほど改善されます。

CDN URL のサポートは、[人気のトピック]、[クイックリンク]、および [自分のアプリケーション] ウィジェットで使用できます。

注:

- 自分のアプリケーションは 従業員センタープロ ライセンスでのみ使用できます。
- Now Platform® は、独自の CDN サーバーと URL を作成および管理するためのサポートを提供します。構成とメンテナンスはお客様の責任で行ってください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. トピックを選択して、[アイコン **URL]** と [バナー画像 **URL]**を更新します。
   ローカル CDN サーバーから [アイコン **URL]** と [バナー画像 **URL]** を更新します。これにより、ロード時間が短縮され、画像へのアクセシビリティが向上します。
3. 検索項目 すべて > コンテンツの分類 > クイックリンク.
4. [背景画像 **URL]** と [アイコン **URL]** を更新するアイテムを選択します。
5. 検索項目 すべて > **Employee Center** > **Web** アプリケーション.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [アプリケーションアイコン **URL]**を更新する Web アプリケーションを選択します。

注:

- [人気のトピック] と [クイックリンク] では、基本システム設定が CDN URL に設定されています。URL 画像が利用可能な場合、Now Platform サーバーのアイコンと画像は使用されません。
- 自分のアプリケーションには、[アプリケーションアイコン] の設定があります。CDN URL を検出して使用するには、[アプリケーションアイコン] を削除する必要があります。

従業員センター でのキュレーションされたエクスペリエンス

従業員センター ポータルのキュレーションされたエクスペリエンスは、優れたユーザーエクスペリエンスを提供するためにまとめられた一連の機能です。従業員センター ポータルの一部として複数部門のポータルページを追加して、統一されたエクスペリエンスを提供できます。

キュレーションされたエクスペリエンスは、ポータル全体で従業員中心の検出エクスペリエンスを促進します。統一されたコンテンツ分類を使用し、従業員のニーズに基づいてコンテンツエクスペリエンスを促進するウィジェットとポータルページの組み合わせを提供します。

キュレーションされたエクスペリエンスの機能をすべて活用できるように従業員センター の統一された分類方法を設定します。

要求、記事、クイックリンクなどのさまざまなタイプのコンテンツをまとめた動的トピックページを作成して、新しく改善された参照エクスペリエンスを提供します。

メガメニューを使用すると、1 か所のメニューアイテムとしてトピックとその子に簡単に移動できます。

キュレーションされたエクスペリエンスとその機能の詳細については、ビデオをご覧ください。

Employee Center でのキュレーションされたエクスペリエンス所要時間は約 17 分です。

キュレーションされたエクスペリエンスでは、次のことを実行できます。

- コンテンツを従業員中心で整理されたものにします。
- すべての部門とコンテンツタイプにわたって統一されたコンテンツビューを提供します。たとえば、HR、IT、法務、職場のポータルページを 従業員センター ポータルに追加して、統一されたエクスペリエンスを提供できます。
- カスタマイズされたナビゲーションエクスペリエンスを提供します。
- 人気のインテントへのクリックベースのナビゲーションがあります。

従業員センター の統一された分類方法

統一された分類方法とは、要求、記事、クイックリンク、学習コンテンツ、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。

従業員センター ポータルでは、この機能を使用して複数の部門を対象とした従業員中心の単一の分類を提供できます。統一された分類方法はキュレーションされたエクスペリエンスの中核に位置します。キュレーションされたエクスペリエンスの機能をすべて活用できるように統一された分類方法を設定します。

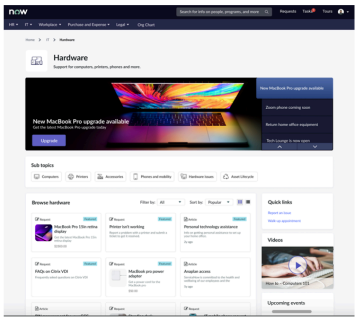
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

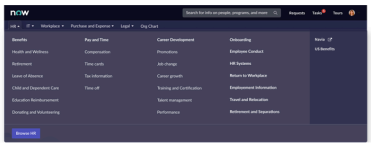
Curated Experiences

It drives employee-centric content discovery experiences across the portal

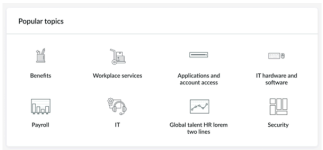
Dynamic Topic Pages



Mega Menu Navigation



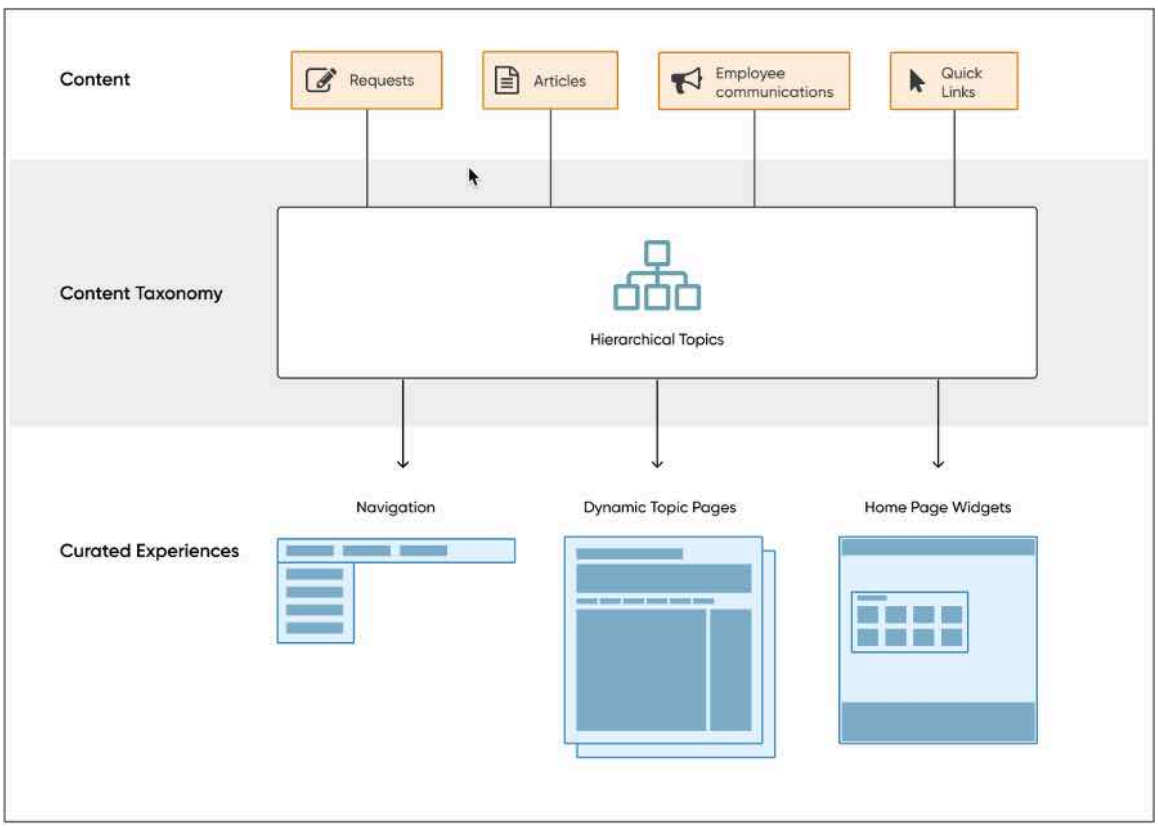
Home Page Widget – Popular Topics



Unified Taxonomy — the foundation of Curated Experiences

統一された分類方法は、これらのモデルに基づいて構築されています。

- コンテンツ分類 (データモデル)：コンテンツをマッピングするデータモデルまたはフレームワークを提供します。これはトピックの上位 3 レベルです。例を次に示します。 **IT** > ハードウェア > プリンタ.
- コンテンツオーサリング (分類管理)：コンテンツマネージャーと貢献者に、分類に対してコンテンツにタグを付け、分類を管理する機能を提供します。
- 従業員コンテンツの分類：実際のコンテンツが分類にマッピングされます。これにより、IT、HRSD、および法務によって収められているデフォルトのコンテンツの、コンテンツ分類へのマッピングが提供されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統一された分類方法機能は、Now Platform によって 2 つの別個のプラグインおよびアプリケーションとして提供されます。

コンテンツの分類

統一された分類方法のデータモデルまたはトピック階層と分類管理 (コンテンツオーサリング) 機能を提供するアプリケーション

このアプリケーションは、デフォルトですべてのお客様が利用できます。

従業員エクスペリエンス分類

IT、HR、職場、法務、調達のすべてのデフォルトコンテンツの、デフォルトのコンテンツ分類へのマッピングを提供するプラグイン。デフォルトでマッピングされるコンテンツタイプは、要求、記事、クイックリンク、学習コンテンツ、および従業員コミュニケーションです。プラグインがダウンロードされると、このマッピングはプラットフォームでコンテンツ分類アプリの一部として表示されます。

従業員コンテンツのデフォルト分類を取得するには、ServiceNow Store からダウンロードする必要があります。インストール時、デフォルトのコンテンツ分類には、IT、HR、WSD、PSM、法務など、ライセンスに基づいて製品またはサービスに規定された利用可能なトピックのリストが表示されます。

インストールが完了した後、統一された分類方法エクスペリエンスを達成するために、次の手順を実行します。

- 従業員コンテンツ分類のクローンを作成し、提供されたトピック構造に適切な追加または変更を行います。分類は、用語と利用可能なサービスを反映するように更新されます。詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローンを作成」を参照してください。
- 既存および新規のすべてのコンテンツを、クローンされた分類トピックに関連付けます。
- クローンされた分類に関連付けられたコンテンツに基づいてフィルターするように検索構成を更新します。

従業員コンテンツ分類のクローンを作成

従業員コンテンツ分類のクローンを作成し、統一されたポータルのニーズに合わせて、提供されたトピック構造に独自の追加または変更を行います。

始める前に

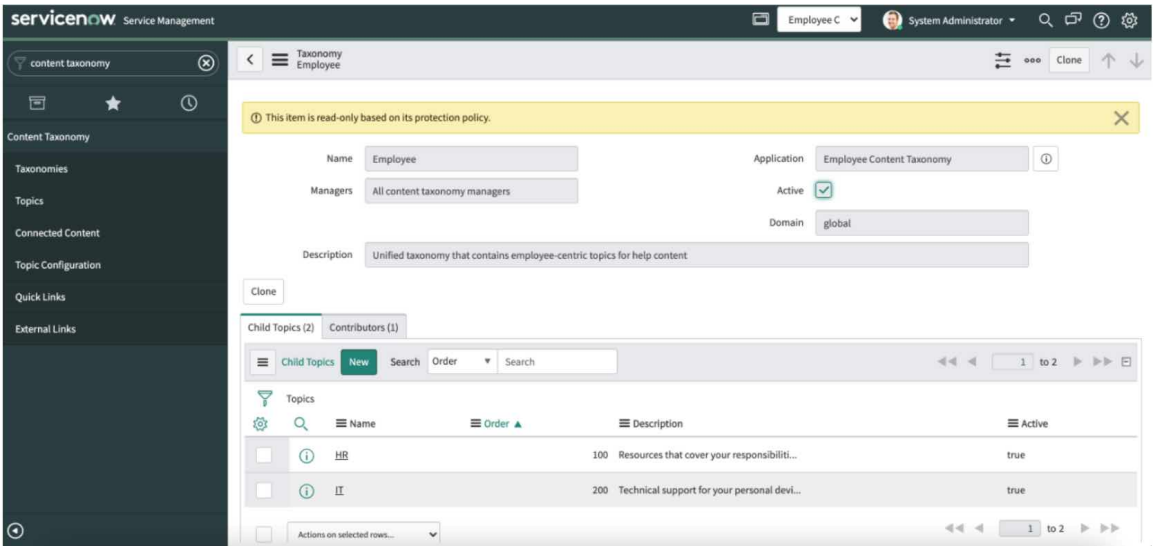
必要なロール：taxonomy_admin

このタスクについて

デフォルトでは、従業員センター アプリケーションは、IT、HR、職場、法務、および調達のための従業員中心の分類および分類トピックを収めます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 分類.
2. デフォルトの [従業員] 分類をクリックします。
3. [クローン] をクリックします。
4. 表示されるダイアログボックスの [新しい分類名] に入力し、**[OK]** をクリックします。
   これにより、分類とそのコンテンツが新しい分類にコピーされます。オプションとして、分類を手動で作成し、トピックを追加できます。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
5. 分類コンテンツを変更し、[更新] をクリックします。
6. 既存および新規のすべてのコンテンツをクローンされた分類トピックに関連付けます。
7. 作成されたポータルに分類を関連付けます。
8. 既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。

分類の作成

従業員コンテンツの分類を作成し、製品またはサービスのコンテンツをコンテンツ分類階層にマッピングします。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> コンテンツ分類モジュールはすべてのユーザーに表示されますが、変更するには管理者権限が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 分類.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「分類フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
既存および新規のすべてのコンテンツを、作成された分類に関連付けます。

トピックの作成と関連付け

新規またはクローンされた分類に関連付けるトピックを作成します。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin、taxonomy_contributor、または従業員分類の分類マネージャーのユーザー基準を満たすユーザー。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「トピックフォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク
親トピックに対して子トピックを作成します。詳細については、「子トピックを作成」を参照してください。

関連情報

接続されたコンテンツをトピックに関連付け

子トピックを作成

分類で親トピックに対する子トピックを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 子トピックを追加する親トピックをクリックして開きます。
3. [子トピック] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「トピックフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

関連情報

接続されたコンテンツをトピックに関連付け

接続されたコンテンツをトピックに関連付け

既存および新規のすべてのコンテンツをクローンされた分類トピックに関連付けます。カタログアイテム、ナレッジベース、およびトピックへのクイックリンクを追加できます。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 接続されたコンテンツ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「接続されたコンテンツフォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

ナレッジカテゴリからトピックへのコンテンツの関連付け

複数のナレッジカテゴリから分類のトピックにコンテンツを関連付けます。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin、taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. ナレッジカテゴリからのコンテンツを関連付けるトピックを選択します。
3. [ナレッジカテゴリからコンテンツを追加] 関連リンクを選択します。
4. コレクションリストで、次のいずれかを実行してナレッジカテゴリをナレッジカテゴリリストに移動します。
   - ナレッジカテゴリを選択し、右矢印アイコン ( ) をクリックします。
   - ナレッジカテゴリをダブルクリックします。

   注:
   コレクションリストで、カテゴリ名を入力するか、ワイルドカード (*) を使用して、ナレッジカテゴリを検索できます。

5. **[OK]** をクリックします。
   ナレッジカテゴリリストに移動したカテゴリに属するすべてのナレッジ記事は、トピックに関連付けられます。すべてのコンテンツをトピックに関連付けるのに要する時間は、カテゴリに含まれるナレッジ記事の数によって異なります。

関連情報

ナレッジ記事カテゴリーの定義

カタログカテゴリからトピックへのコンテンツの関連付け

複数のカタログカテゴリから分類内のトピックにコンテンツを関連付けます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin、taxonomy_admin、または従業員分類の分類マネージャーのユーザー基準を満たすユーザー。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. カタログカテゴリからのコンテンツの追加先にするトピックをクリックします。
3. [カタログカテゴリからコンテンツを追加] 関連リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. コレクションリストで、次のいずれかを実行してカタログカテゴリをカタログカテゴリリストに移動します。
   - カタログカテゴリを選択し、右矢印アイコン (>) アイコンをクリックします。
   - カタログカテゴリをダブルクリックします。

   注:
   コレクションリストで、カテゴリ名を入力するか、ワイルドカード (*) を使用して、カタログカテゴリを検索できます。

5. **[OK]** をクリックします。
   カタログカテゴリリストに移動したカテゴリに属するすべてのカタログアイテムは、トピックに関連付けられます。すべてのコンテンツをトピックに関連付けるのに要する時間は、カテゴリに含まれるカタログアイテムの数によって異なります。

関連情報

サービスカタログカテゴリー

注目コンテンツをトピックに関連付け

接続されたコンテンツをトピックの注目コンテンツとしてマークできます。注目コンテンツはトピックページの上部に表示され、注意が必要なコンテンツを簡単に表示できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 注目コンテンツを関連付けるトピックをクリックして開きます。
3. [注目コンテンツ] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「注目コンテンツフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

クイックリンクをトピックに関連付け

クイックリンクをトピックに関連付けて、ナレッジ記事、カタログ、アイテム、内部ページ、外部リンクなどの重要コンテンツをすばやく表示します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. クイックリンクに関連付けるトピックをクリックして開きます。
3. [クイックリンク] タブで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「接続されたコンテンツフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

クイックリンクを作成

学習コンテンツをトピックに関連付け

トピックページで接続されたコンテンツの 1 つとして学習コンテンツをサポートします。適切な学習コンテンツを適切なトピックページに関連付けて、すばやくアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

このタスクについて
トピックページで接続されたコンテンツセクションに学習コンテンツを関連付けます。ナレッジベース記事および サービスカタログ アイテムとともに [統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットから、特定の従業員に割り当てられたさまざまなコースにアクセスします。

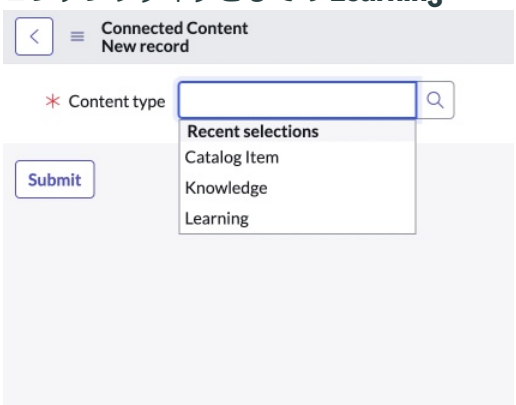
- **注:**
  この機能にアクセスするには、Learning [sn_lep] プラグインと Learning コア [sn_lc] プラグインを Employee Center 28.0 と一緒にインストールします。

- 接続されたコンテンツをサポートする別のメカニズムとして、学習コンテンツを利用します。
- 従業員に Employee Growth and Development ライセンスを提供して、トピックページで接続されたコンテンツとして学習にアクセスできるようにします。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 任意のトピックを選択し、[接続されたコンテンツ] に移動して [新規] をクリックします。
3. コンテンツタイプ **[Learning]** を選択します。
   コンテンツタイプには、トピックに追加するコースを選択する必須フィールドの **[Learning** コース] とともに、リストの新しいアイテム **[Learning]** があります。

   コンテンツタイプとしての **Learning**

   注:
   従業員が [統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットでコースを表示するには、Employee Growth and Development ライセンスを提供する必要があります。

4. 検索項目 すべて > 従業員プロファイル > 従業員プロファイル.
5. [新規] をクリックして、従業員レコードを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. 検索項目 すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 > 従業員ライセンス.
7. [従業員ライセンスアプリケーション **(Employee License Application)]** レコード **[Employee Growth and Development]** を作成します。
   このライセンスにより、**Employee Profile** に追加された従業員は、[統一された参照 (Unified browse)] ウィジェットで接続されたコンテンツとして学習にアクセスできます。
8. に移動します。 ジョブスケジュール > すべてのアプリへのアクセスを更新.
9. [今すぐ実行する] をクリックします。
   実行が成功すると、従業員アプリケーションアクセス [sn_employee_app_access.list] テーブルで新しいレコードを使用できるようになります。

タスクの結果

ライセンスを付与されたすべての従業員は、トピックページで利用可能な接続済みコンテンツから割り当てられた学習コンテンツにアクセスできます。

動的トピックページ

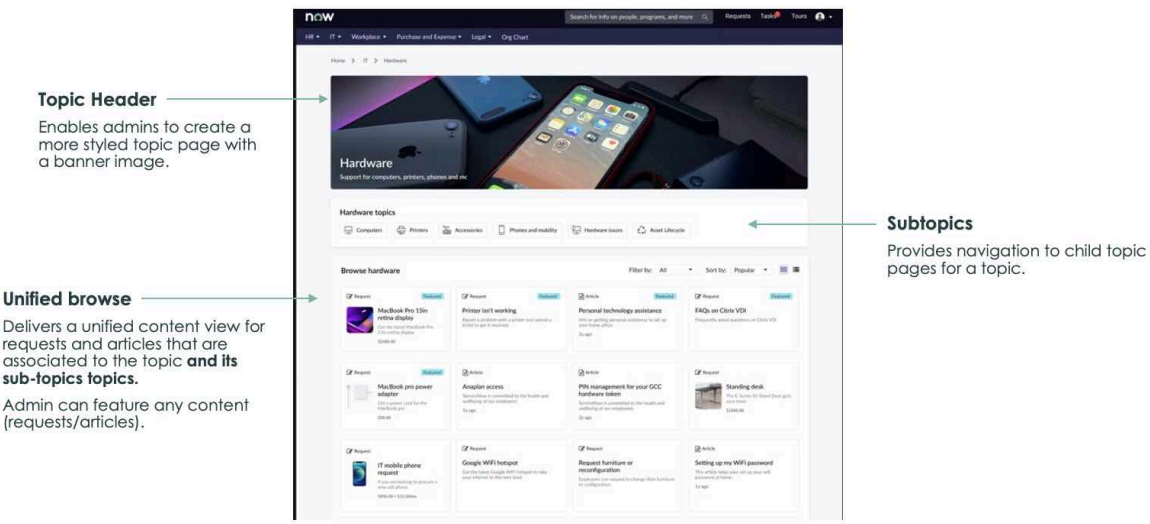
動的トピックページとは、すべての部門を横断した統一分類にタグ付けされたコンテンツを使用して、動的に構成されたトピックページです。

これらのトピックページは、ユーザーがメガメニューナビゲーションまたは人気のあるトピックからトピックをクリックしたときに開く個別のポータルページです。動的トピックページは、ホームページの一部ではありません。メガメニューまたは人気のトピックウィジェットからこれらのページに移動できます。これらのページは、Web と Now Mobile アプリ の両方のトピックおよびチャネルにわたり、一貫したエクスペリエンスを提供するように設計されています。

動的トピックページは、次のように分類されます。

従業員コミュニケーションコンテンツのないトピックページ

要求、記事、クイックリンクなどのさまざまなタイプのコンテンツをまとめて、新しく改善された参照エクスペリエンスを提供する、動的に生成されたトピックページこれらのページは、デフォルトですべてのお客様が利用できます。

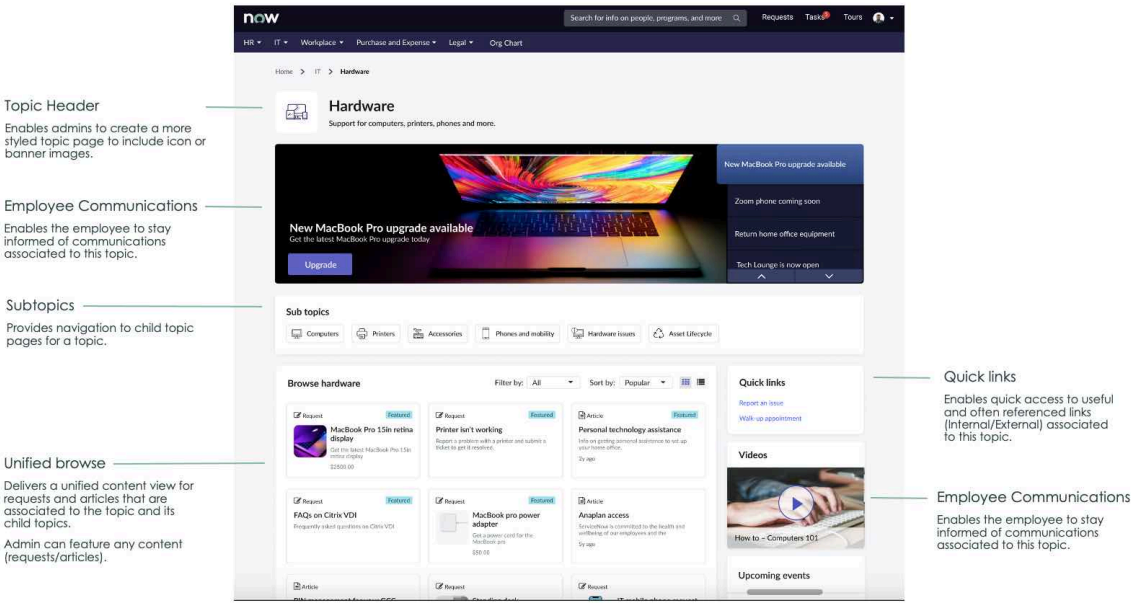


従業員コミュニケーションコンテンツのあるトピックページ

要求、記事、クイックリンク、従業員コミュニケーションなどのさまざまなタイプのコンテンツをまとめて、新しい豊富な参照エクスペリエンスを提供する、動的に生成されたトピックページ。従業員コミュニケーションコンテンツは、従業員センタープロ アプリケーションをインストールした後にのみ利用可能になり、個別にライセンス付与されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンテンツ分類を設定し、コンテンツをトピックに関連付けます。従業員センタープロ アプリケーションをインストールしている場合、コンテンツデリバリを使用して、従業員コミュニケーションをトピックの目標として設定できます。コンテンツ分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

動的トピックページのコンテンツ作成の詳細については、「リッチコンテンツエディター」を参照してください。リッチコンテンツエディターを使用すると、コンテンツを作成する技術者以外のユーザー向けに、ドラッグアンドドロップ方式を使用してリッチで長い形式のコンテンツを作成してスケジュールできます。コンテンツカテゴリを作成する からのベースシステムを使用して、コンテンツライブラリ からコンテンツを作成することもできます。

トピック管理の追加の権限レベルの設定

トピックマネージャーとトピックの貢献者という 2 つの新しい権限レベルを設定することで、トピックの分散管理を体験できます。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

このタスクについて
[トピックマネージャー] と [トピックの貢献者] という 2 つの新しいユーザー基準を確立して、分散トピック管理を使用します。これらのロールは、既存の分類管理者、分類マネージャー、および分類の貢献者とともに導入される追加の管理レベルです。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 分類内で目的のトピックを選択し、ユーザー基準、つまり [トピックマネージャー] と [トピックの貢献者] を定義します。

タスクの結果
管理者は、追加の権限レベルを設定して、トピック管理レベルのタスクをこの 2 つのユーザー基準に委任できます。2 つのユーザー基準の詳細については、「トピックページ管理のトピックマネージャーと貢献者」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

注:

- どちらの権限レベルにも任意の数のペルソナを追加できます。トピックレベルで提供される追加の権限は付加的であり、上書きはしません。
- アクセスの流れはルートトピックからそのサブツリーへのトップダウン式です。

  トピックマネージャーとトピックの貢献者は、アクセス権が付与されたレベルからサブツリーまでにのみ変更を加えることができます。

さまざまなテンプレートを使用したトピックページのカスタマイズ

ユーザーエクスペリエンスを向上するために、トピックのトーンに合わせてさまざまな独自テンプレートを使用して、トピックページをデザインします。

始める前に
必要なロール：taxonomy_admin

このタスクについて
トピックテンプレートをカスタマイズして、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。最適な顧客エンゲージメントのためには、トピックごとに異なる表現方法が必要です。

- 親トピックの外観を変更するか、サブツリー全体の外観を変更するかを決定します。
- トピックで必要な場合は、各種トピックサブツリーの外観が異なるようにします。
- 親トピック、サブツリートピック、またはすべてのトピックについて、デフォルトテンプレートに簡単に切り替えることができます。
- 公開する前に外観をプレビューします。

注:

この機能を使用するには、従業員センター アプリのバージョン 24.0.5 とともに San Diego がインストールされていることを確認してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 分類.
   任意の分類と分類内のトピックを選択して、カスタムテンプレートをアサインすることができます。
2. 選択したトピックページをカスタマイズするには、テンプレートのリストから目的のテンプレートを選択します。
3. オプション: [テンプレートをプレビュー] をクリックして新しいテンプレートのトピックページを表示してから、適用してください。
4. オプション: すべての子トピックにテンプレートを適用するには、 [子トピックにテンプレートを適用] をオンにします。

   注:

   - 新しいテンプレートがトピックページに適用された後、それぞれのトピックを対象としたキャンペーンやコンテンツなど、すべてのスケジュール済みコンテンツを再スケジュールする必要があります。
   - トピックをクローン作成、移動、または作成すると、デフォルトのテンプレートが自動的に使用されます。トピックには、適切なカスタムテンプレートを割り当てる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: [デフォルトのテンプレートにリセット] をクリックして、カスタマイズを削除してデフォルトのテンプレートにリセットします。
6. [保存して公開] をクリックします。

タスクの結果
トピックページをカスタマイズすると、さまざまなコンテンツをより適切に表現し、自律的に提示できます。

簡素化されたトピックページテンプレートのカスケードルール

キュレーターのデザインエクスペリエンスを向上させる、簡素化されたカスケードルールを使用して、さまざまなテンプレートでトピックページをデザインします。

トピックページのカスタマイズプロセスを簡素化するために、トピックページのカスケードルールにいくつかの変更が加えられています。

- [子トピックにテンプレートを適用] を選択することで、親トピックがテンプレートを子トピックにカスケードすると、子トピックに加えられた変更がトピックレベルで上書きされ、親トピックのカスケードルールに適応します。
- 子トピックを別の親トピックに移動すると、子トピックには新しい親トピックによってカスケードされたテンプレートが反映されます。

> **注:**
> あるサブツリーから別のサブツリーに子トピックを移動しようとすると、トピックページに存在する現在の変更が失われることを示す警告が表示されます。
>
> 機能のアップグレードでは、トピックのクローン作成時に適用されたテンプレートのクローンが作成されます。

トピックページテンプレートの作成

トピックページテンプレートをカスタマイズして、さまざまなタイプのトピックをそれぞれ異なる方法で表示し、顧客エンゲージメントを強化します。

始める前に
必要なロール：sp_admin

アプリケーションスコープ：従業員センター

このタスクについて
新しいトピックページの作成またはクローン化を行った後、コンテンツに基づいてさまざまなトピックテンプレートを割り当てます。詳細については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。

トピックページテンプレートに関するデザインの推奨事項については、「 Curated Experiences –#Topic Page Templates UX Guidance (キュレーションされたエクスペリエンス - トピックページテンプレート UX ガイダンス) [KB1002813]」を参照してください。

> **注:**
> トピックページを作成するのではなく、トピックページのクローンを作成して、必要な変更を行うことをお勧めします。
>
> これにより、トピックページ間で一貫性が確保されます。

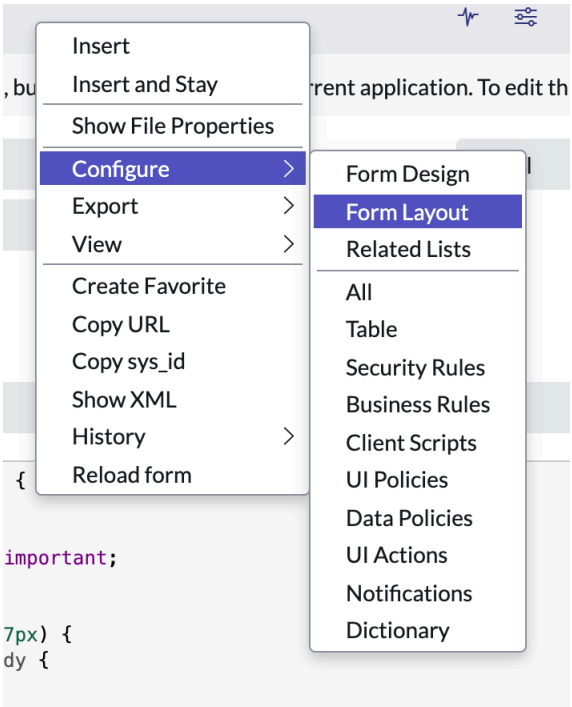
手順
1. 移動先 サービスポータル > ページ.
2. 作成したトピックページテンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

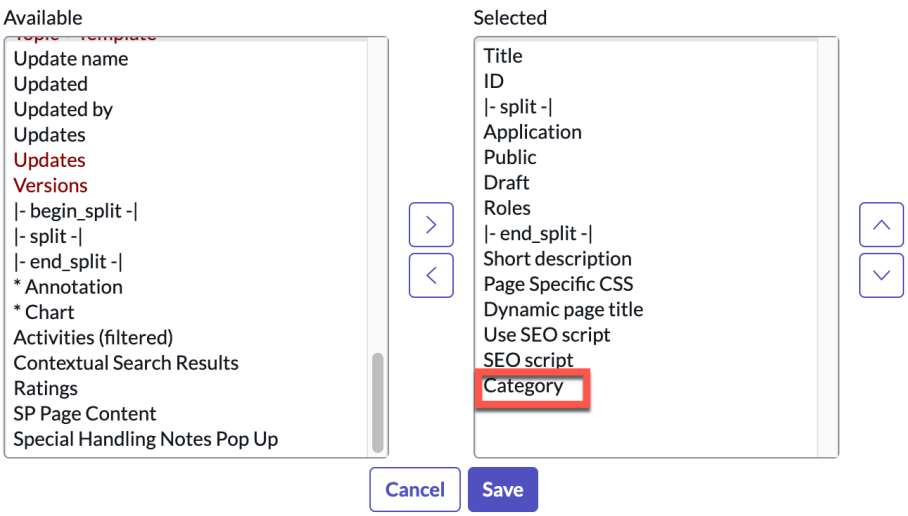
3. ページで カテゴリ を使用可能にするには、右クリックして次の場所に移動します。 構成 > フォームレイアウト カテゴリ を表示します。 デフォルトではアクセスできません。

カテゴリの表示設定



4. [カテゴリ] を [選択済み] リストに追加して、[保存] を選択します。

選択済みリストの [カテゴリ] フィールド



注:
[カテゴリ] を [分類] に設定することは必須です。[カテゴリ] [分類] に設定されたテンプレートのみがトピックフォームテンプレートリストに表示されます。

翻訳済みナレッジベース記事の添付動作

アップグレードされた翻訳済みナレッジベース記事の添付機能を使用して、トピックページで自分の言語のナレッジベース記事を検索します。管理者は、すべての翻訳済みバージョンの記事を簡単にリンクできます。従業員は、さまざまな翻訳済みバージョンをすばやく検索できるため、さまざまなトピックページのナビゲーションエクスペリエンスが向上します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックページの [接続されたコンテンツ] セクションは、管理者ユーザーが翻訳済みバージョンのナレッジベース記事を簡単に一括リンクおよび削除できるようにアップグレードされました。

このアップグレードでは、特定のナレッジベース記事の翻訳済みバージョンを追加すると、その記事のすべての翻訳済みバージョンが同じトピックに接続されます。翻訳済みバージョンの記事の 1 つがトピックから関連付け解除された場合も、同様のロジックが適用されます。この場合、その記事のすべての翻訳が自動的に削除されます。

トピックへの最初のリンク後に作成されたナレッジベース記事の翻訳は、それぞれのトピックに自動的に接続されます。

翻訳済みバージョンの関連付けと関連付け解除の両方で、行われた自動変更について警告する通知が画面に表示されます。

自動変更の通知

シナリオ	通知
翻訳済みバージョンの 1 つがリンクされると、すべての翻訳が自動的にトピックに関連付けられます。	すべての翻訳済みバージョンが自動的に追加されます。
翻訳済みバージョンの 1 つが削除されると、すべての翻訳が自動的にトピックから関連付け解除されます。	削除されたナレッジベース記事の翻訳済みバージョンがすべて自動的に削除されます。

従業員センター での翻訳済みナレッジベース記事の表示

従業員ユーザーは、それぞれの 従業員センター 設定を使用して、希望する言語で記事を表示します。どの記事にも希望言語の翻訳済みバージョンがない場合は、デフォルトの言語で表示されます。デフォルトの言語は、*glide.sys.language* システムプロパティによって設定されます。

この機能は、従業員センター ポータルおよび Now Mobile アプリ の [おすすめ] セクションに適用されます。

従業員センター アプリアップグレード後の翻訳されたすべてのナレッジベース記事の追加

ユーティリティスクリプトを実行して、従業員センター をアップグレードした後に一括タグ付けを完了します。このスクリプトを使用して、関連付けられていないナレッジベース記事の翻訳とリンクされていないトピックの数を判断できます。

始める前に

必要なロール：esc_admin

このタスクについて

すべてのナレッジベース記事の翻訳がそれぞれのトピックに正しく接続されているかどうかをスクリプトを使用して評価するために、従業員センター アプリをバージョン 25.0.3 にアップグレードします。

ユーティリティスクリプトを実行して、ナレッジベース記事のすべての翻訳済みバージョンをすべてのトピックページに一括でタグ付けできます。

手順

1. UI リンク sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do をインスタンス URL の末尾に追加します。
   スクリプトによって設定される次のいずれかのボタンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [リンクされていないナレッジ記事を含むトピックの数 **(Topic with unlinked knowledge article count)]**。これは、リンクされていないナレッジベース記事の翻訳を含むトピックの数を示します。
- [リンクが解除された翻訳済みナレッジ記事の数]。リンクされていない翻訳済み記事の正確な数が入力されます。

2. 関連付けを完了するには、[すべての翻訳済みナレッジ記事にリンク] を選択します。
3. オプション: リンクする前にカウントを更新するには、[リストを更新] を選択します。

タスクの結果

従業員センター アプリを最新バージョンの San Diego または Rome にアップグレードした後、ナレッジベース記事の関連付けられていないすべての翻訳をそれぞれのトピックにリンクします。

トピックページの検索機能

トピックページの新しい検索機能では、従業員センター でのデータの検索を容易にするために、さまざまなフィルターとソートオプションが提供されています。

トピックページの検索機能は、アイテム、、およびナレッジベース学習コンテンツの結果サービスカタログを提供します。

- AI Search 機能で利用可能です。
- 入力しているキーワードに基づいて、スペルチェック、同義語の検出、提案が提供されます。
- フィルターオプションは同じままです。ソートオプションが変更され、検索でコンテンツをより簡単に検出できるようになりました。
- リセットオプションは、以前に選択したすべてのフィルターとソートのオプションをクリアします。
- トピックページおよび [統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットでの検索結果のデフォルト数は一度に 12 です。

  デフォルトの結果数の変更方法の詳細については、「トピックページでの検索の構成」を参照してください。

> **注:**
> トピックページの検索機能を使用するには、従業員センター 28.0.4 を Utah と一緒にインストールする必要があります。

トピックページでの検索の構成

組織の要件に適合するように、トピックページの検索出力を設定します。

始める前に

必要なロール：esc_admin

このタスクについて

- トピックページのコンテンツを検索します。
- この機能では、ナレッジベース記事、Learningコンテンツ、サービスカタログ アイテムのコンテンツタイプがサポートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 組織の要件に応じて、表示される結果のデフォルト数を変更します。

- **注:**
  Employee Center 28.0.4 をインストールするか、アップグレードすると、トピックページの検索機能のインスタンスオプションが表示されます。ただし、この機能は、従業員センター 28.0.4 と一緒に Utah をアップグレードまたはインストールした場合にのみ機能します。

手順

1. 移動先 すべて > **AI Search** > 検索アプリケーション > **ESC** ポータルのデフォルト検索アプリケーション.
2. [検索結果の制限] をベースシステム値 12 から目的の数に変更します。

トピックページのコンテンツの監視

この機能により、新たに作成された利用可能なコンテンツを追跡する分類およびコンテンツペルソナをトピックページに追加できます。トピックにリンクされたカテゴリに新しいコンテンツを接続します。カテゴリを監視して、関連付けられた接続済みコンテンツタイプで利用可能な新しいコンテンツを追跡します。

この機能は、トピックページに、従業員が利用できる最新のコンテンツが含まれるように確保します。

- 分類およびトピックマネージャーは、カテゴリに関連付けられた接続済みコンテンツタイプで利用可能な新しいコンテンツを確認および追加できます。
- コンテンツの提案には常に通知が付属しており、追加または却下することができます。
- この機能でサポートされている接続済みコンテンツタイプは、ナレッジベース記事とサービスカタログアイテムです。

トピックページのコンテンツの管理

目的のカテゴリをトピックにリンクすると、接続されていないコンテンツを管理しやすくなります。

始める前に

必要なロール：taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

このタスクについて

修正スクリプトには、Utah にアップグレードするときに自動的に実行される機能が付属しています。

新規インストールの場合、作成された新しい分類の場合、または既存の分類で必要な新しいカテゴリの場合は、目的のカテゴリをトピックに手動でリンクします。

- **注:**
  この機能は、Utah リリースでのみ利用可能です。

- スクリプトは、トピックのすべての接続済みコンテンツを処理し、それらの接続済みコンテンツのカテゴリを特定します。
- 修正スクリプトは、すべてのアクティブな分類に対して機能します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 修正スクリプトが正常に実行された後、[カタログとナレッジのカテゴリ] タブに、トピックにリンクされる特定されたカテゴリが表示されます。
- カテゴリをトピックにリンクすると、すべての接続済みコンテンツがトピックに一括接続されます。

トピックに関連付ける新しいコンテンツを認識するために、週次のジョブスケジュールが実行されます。ジョブスケジュールの実行と変更の詳細については、「コンテンツ関連付けのジョブスケジュールの頻度を変更する」を参照して ください。

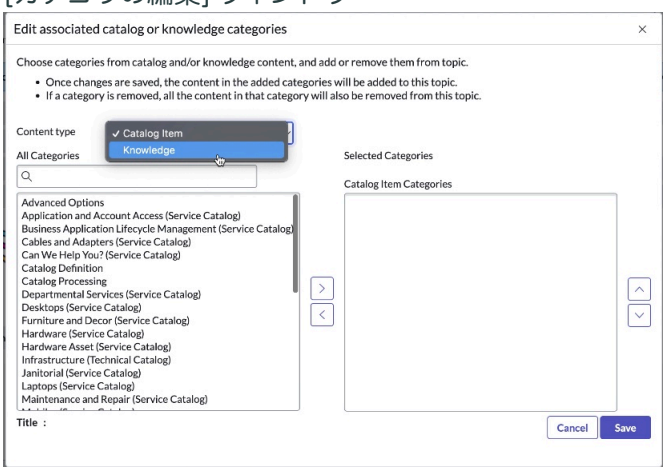
手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. 目的のトピックページの [カタログとナレッジのカテゴリ] タブに移動し、別のカテゴリを追加し、[編集] を選択します。
   このタブで利用可能なフィールドは次のとおりです。

フィールド	値
コンテンツタイプ	カタログアイテム、ナレッジベース
接続されたカテゴリ	コンテンツタイプに基づいてトピックページにリンクされたカテゴリ
関連付けに使用できるコンテンツ	リンクされたカテゴリで検出された新しいコンテンツの数

3. ポップアップウィンドウで [コンテンツタイプ] を選択し、トピックページにリンクするカテゴリを選択します。

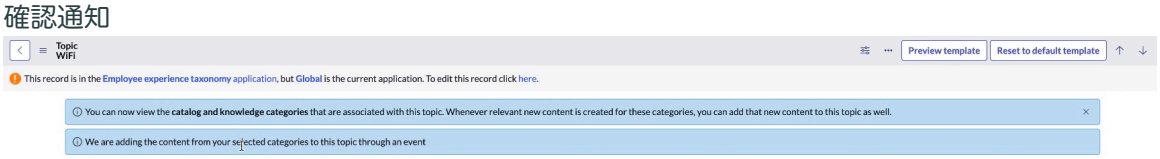
[カテゴリの編集] ウィンドウ



4. [保存] を選択して、カテゴリをトピックページにリンクします。

   確認通知が画面に表示されます。

確認通知



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
トピックページにリンクされたカテゴリに接続されたすべてのコンテンツにアクセスします。

コンテンツ関連付けのジョブスケジュールの頻度を変更する

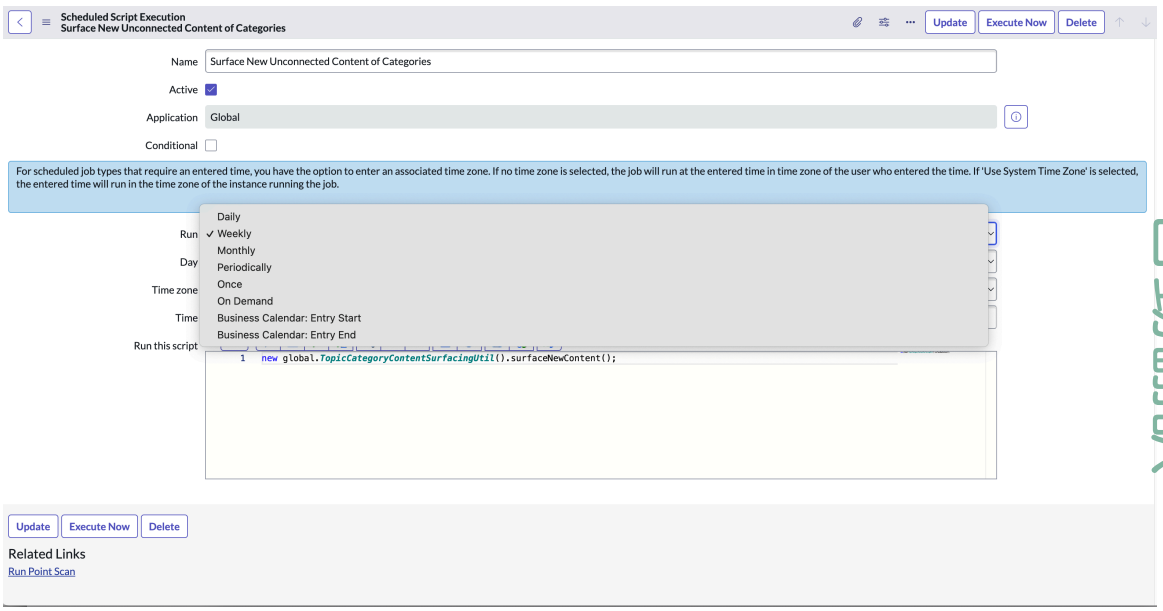
必要に応じてジョブスケジュールの頻度を変更し、トピックページに追加する新しいコンテンツの可用性に関する通知が定期的に送信され、中断されないように確保します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブスケジュール > カテゴリの新しい未接続コンテンツの表示.
2. フィールドの利用可能なリストから、ジョブスケジュールの優先 [実行] 時間オプションを選択します。

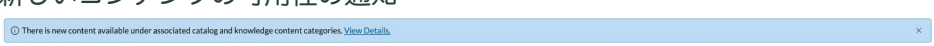
ジョブスケジュールの実行時間オプション



注:
デフォルトのジョブスケジュールの実行時間は週次です。必要に応じて、実行頻度を編集して更新します。

3. トピックページに表示されるポップアップ通知で [詳細を表示] を選択すると、関連付けに使用できる新しいコンテンツが表示されます。

新しいコンテンツの可用性の通知



4. 必要に応じて、それぞれ [トピックにコンテンツを追加] または [コンテンツを閉じる] を使用して、コンテンツを追加または却下します。

トピックリストセレクターを使用してコンテンツをトピックページに接続する

従業員センター のトピックリストセレクターを使用して、統一された サービスカタログ アイテムとトピックの関連付けのエクスペリエンスを実現します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：catalog_builder_editor、taxonomy_admin

必要なユーザー基準：分類マネージャー、分類の貢献者、トピックマネージャー、トピックの貢献者

このタスクについて
トピックセレクターコンポーネントを使用して、任意の サービスカタログ アイテムを複数のトピックページに関連付けることができます。この機能により、カタログビルダーでコンテンツとトピックを簡単に関連付けることができます。

注:
トピックリストセレクター機能は、 Washington DC リリース以降のお客様が利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログビルダー をクリックし、[**Create a new catalog item**] をクリックします。
2. [はじめに] ウィンドウで [続行] をクリックします。
3. サービスカタログ アイテムテンプレートを選択し、[このアイテムテンプレートを使用] をクリックします。
4. [レコードプロデューサーを作成] ウィンドウの [場所] に移動します。
5. [トピック] カードで [選択したトピックを編集 **(Edit selected topics)]** をクリックして、サービスカタログ アイテムに関連付けられたトピックページを追加または削除します。
   - リストから [分類] および [利用可能なトピック **(Available topics)]** を選択して、選択した サービスカタログ アイテムに関連付けます。
   - サービスカタログ アイテムに関連付けるサブツリートピックの 8 レベルまでドリルダウンします。

タスクの結果

- アクティブな分類で複数のトピックをまとめて選択し、 サービスカタログ アイテムに関連付けます。
- 最大 8 レベルのサブツリートピックを サービスカタログ アイテムに追加します。

メガメニュー

メガメニューを使用すると、トピックとその子トピックに簡単に移動できます。従業員センターポータルレコードに関連付ける分類によって、メガメニューとそのメニューアイテムが決まります。デフォルトでは、分類に作成したトピックと子トピックは、メガメニューアイテムとして表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員エクスペリエンス分類プラグイン (sn_ect) をインストールして有効にすると、分類トピックが利用可能になります。従業員エクスペリエンス分類プラグインをインストールすると、ベースシステム分類 (従業員) がインストールされます。

デフォルトの分類を変更するには、最初にその分類のクローンを作成してから、新しい親トピックとその子トピックを作成します。親トピックはルートメニューに表示されます。最大 2 レベルの子トピックがメガメニューの下に一覧表示され、メガメニューをクリックすると子トピックが表示されます。[参照] <topic_name> をクリックして、親トピックを開きます。たとえば、[すべて参照] をクリックして、IT 親トピックを開きます。次の図は、IT メニューアイテムを示しています。

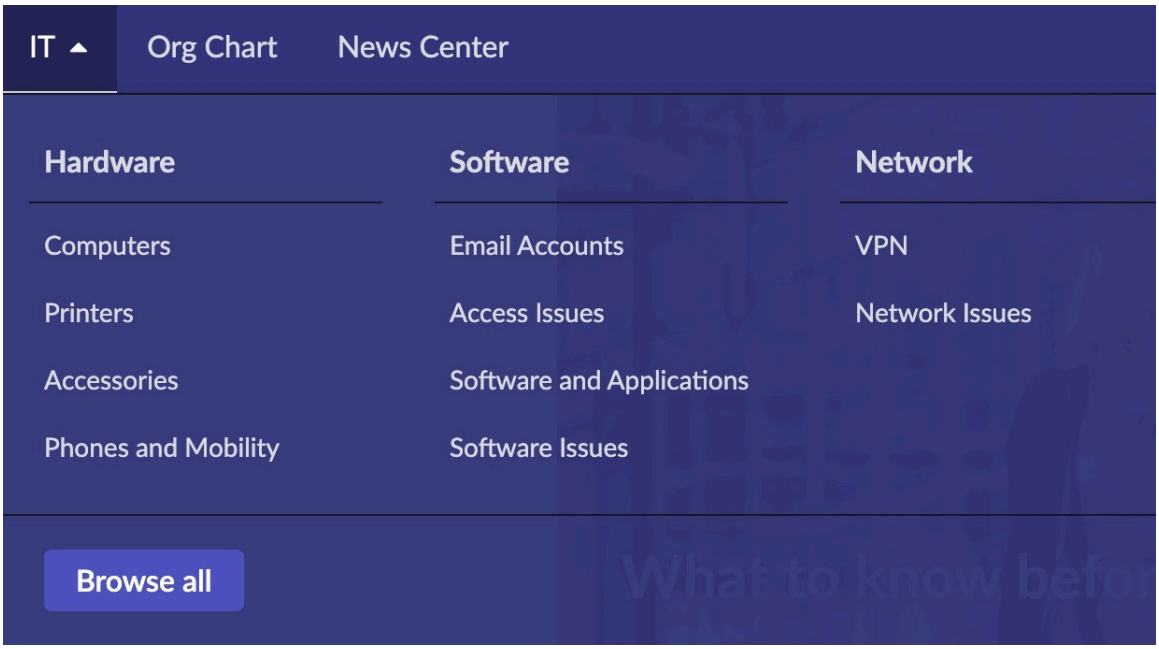
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
メガメニューには、コンテンツが接続されているアクティブなトピックのみが表示されます。

EC 情報アーキテクチャおよびポータルナビゲーションの構成の詳細については、「高度なポータルナビゲーション」を参照してください。

従業員センター ホームページのメガメニュー



従業員センター のデフォルトの「従業員」分類には、[IT]、[HR]、[職場]、[法務]、および [調達] のメガメニューが含まれます。メガメニューには、3 レベルのトピック (ルートトピック、子トピック 1、および子トピック 2) が表示されます。たとえば、**IT > Hardware >** プリンターです。

- 簡易リスト：ルートトピックに子トピック 1 のレベルが 1 つしかない場合、つまり、子トピック 1 に子トピック 2 がない場合は、子トピック 1 はルートトピックメニューの下に簡易リストとして表示されます。
- 1 列：子トピック 2 (第 2 レベルのトピック) が子トピック 1 の下に最大 10 個ある場合、UI は 1 列で表示されます。
- 2 列：子トピック 2 が子トピック 1 の下で 10 個を超える場合、UI は 2 列で表示されます。
- トピックページを含む 2 列：子トピック 2 が子トピック 1 の下で 20 個を超える場合、UI には 20 個の子トピック 2 のみが 2 列で表示されます。残りのトピックについては、子トピック 1 のトピックページに移動し、[サブトピック] ウィジェットで確認します。

注:
変更はセッションキャッシュに保存されるため、トピックの変更をメガメニューに反映するためには再ログインする必要があります。

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - 従業員コンテンツ分類のクローンを作成します。詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローンを作成」を参照してください。
   - 分類を手動で作成します。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
2. ルートトピックを作成し、クローンまたは新しい分類に関連付けます。
   詳細については、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。
3. 子トピックを作成し、親トピックに関連付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「子トピックを作成」を参照してください。この手順を繰り返して、必要な数の子トピックを作成します。

4. 接続されたコンテンツをトピックに関連付けます。
   詳細については、「接続されたコンテンツをトピックに関連付け」を参照してください。

> **注:**
> 少なくとも 1 つの接続されたコンテンツにアクセスできる場合にのみ、メガメニューでトピックを表示できます。

次のタスク
非分類メニューアイテムをプライマリナビゲーションバーに追加することもできます。詳細については、「メニューアイテムをプライマリナビゲーションに追加」を参照してください。

メガメニューでのクイックリンクの表示

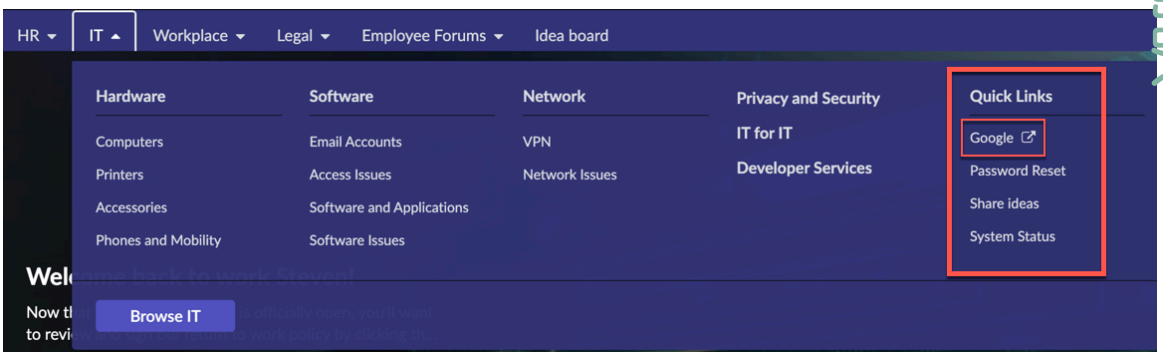
ルートトピックに関連付けられたクイックリンクは、メガメニューで表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
クイックリンクをルートトピックに関連付けて、メガメニューのクイックリンクに表示することができます。ルートトピックに関連付けたクイックリンクのみがメガメニューに表示されます。詳細については、「クイックリンクをトピックに関連付け」を参照してください。

手順

1. Employee Center ホームページで、ルートトピックをクリックします。
   ルートトピックに関連付けられたクイックリンクがあり、そのクイックリンクへのアクセス権がある場合、そのルートトピックのクイックリンクがメガメニューに表示されます。



> **注:**
> クイックリンクの横にある外部リンクアイコン ( ) は、外部リンクであることを示します。

2. 表示するクイックリンクをクリックします。
   クイックリンクに関連付けられているコンテンツタイプに応じて、関連するコンテンツが表示されます。

関連情報
- クイックリンクを作成
- トピックをクイックリンクに割り当てる
- クイックリンクへのアクセスを制限

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メニューアイテムをプライマリナビゲーションに追加

従業員センター メニューレコードを構成して、非分類メニューアイテムをプライマリナビゲーションバーに追加します。非分類メニューアイテムは、簡易リストとして表示されます。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
分類内に作成したトピックと子トピックは、従業員センター ホームページでメガメニューアイテムとして表示されます。表示されるデフォルトの非分類メニューアイテムは、インストールしたプラグインによって異なります。たとえば、コンテンツ配信 (com.sn_content_delivery) プラグインをインストールすると、従業員センター に組織図メニューアイテムが表示されます。Communities (com.sn_communities) プラグインをインストールすると、従業員センタープロ に従業員フォーラムのメニューアイテムが表示されます。

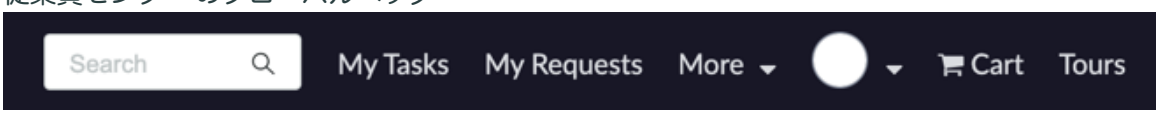
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   Service Portal モジュールは、利用可能なすべてのポータルのリストを表示します。
2. **[Employee Center]** をクリックします。
   Employee Center ポータルページが開き、利用可能な関連リストが表示されます。
3. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。
   非分類メニューアイテムは、プライマリナビゲーションバーの分類メニューアイテムの横に表示されます。

従業員センター グローバルヘッダー

グローバルヘッダーは、Employee Center ポータルヘッダーの最初の行です。グローバルヘッダーには、[自分の To do] ページ、[自分の要求 (My Requests)] ページ、[その他 (More)] メニュー、[ユーザープロファイル]、および [ツアー (Tours)] に移動できるメニューが含まれています。

従業員センター のグローバルヘッダー



グローバルヘッダーは、次のオプションで構成されます。

グローバルヘッダーオプション

オプション	説明
ブランドロゴ	会社のロゴ
検索バー	分類コンテンツを検索できます。このオプションはデフォルトで無効になっています。
自分のタスク	[To-do] ページを開きます。
自分の要求	[自分の要求] ページを開きます。
その他	追加した追加メニューアイテムを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グローバルヘッダーオプション (続く)

オプション	説明
買い物かご	カートに追加したアイテムを表示します。このオプションはデフォルトで無効になっています。
ウィッシュリスト	後で購入するアイテムを表示します。このオプションはデフォルトで無効になっています。
ツアー	機能の使用方法を示すガイドツアーを開きます。たとえば、管理者は、タスクの実行方法を示す吹き出し付きのタスクデモを作成できます。

これらのオプションを有効または無効にするには、 従業員センター メニューレコードの追加オプションを JSON 形式に設定します。

メニューアイテムをさらに追加

[その他 **(More)]** メニューに、自分の資産、自分の予約、自分の計画、自分のサーベイ、自分の購入など、ユーザーに関連するアクティビティに対するアイテムの独自のリストを追加します。

始める前に

必要なロール：admin

従業員センター のグローバルヘッダーの [その他 **(More)]** メニュー

このタスクについて

その他メニューに、自分の資産、自分の予約、自分の計画、自分のサーベイ、自分の購入など、ユーザーに関連するアクティビティのメニューアイテムを追加できます。グローバルヘッダーの [その他 (More)] メニューを有効または無効にできます。[その他 **(More)]** メニューは、複数のメニューアイテムを追加した場合にのみ表示されます。[その他 **(More)]** メニューにメニューアイテムを 1 つだけ追加した場合は、[その他 **(More)]** メニューは表示されず、メニューアイテムの名前がグローバルヘッダーに直接表示されます。詳細については、「グローバルヘッダーオプションを有効または無効にします」を参照してください。

それぞれのプラグインをインストールすることで、[その他 (More)] メニューにメニューアイテムを表示するように構成できます。たとえば、Journey Accelerator プラグインをインストールすると、[その他 (More)] メニューに [自分のアクションプラン (My Action Plans)] が表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   Service Portal モジュールは、利用可能なすべてのポータルのリストを表示します。
2. **[Employee Center]** をクリックします。
3. [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー **(Preview this record)]** をクリックして、レコードを開きます。
4. [メニューアイテム] 関連リストで、[その他 **(More)]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「[メニュー項目] フォーム」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

グローバルヘッダーオプションを有効または無効にします

グローバルヘッダーオプションを有効または無効にするには、 従業員センター メニューレコードの追加オプションを JSON 形式に設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   Service Portal モジュールは、利用可能なすべてのポータルのリストを表示します。
2. **[Employee Center]** をクリックします。
   Employee Center フォームが読み取り専用の場合 、上部に [このレコードを編集するにはここをクリックしてください] というメッセージが表示されます。
3. ここをクリックして、フォームを編集します。
4. [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー **(Preview this record)]** アイコンをクリックし、Employee Center メニューレコードを開きます。
5. [追加オプション、JSON 形式] フィールドを編集します。
6. [更新] をクリックします。

キュレーションされたエクスペリエンス 向け **AI** 検索

分類に関連付けられたコンテンツに限定して検索するように、AI Search を調整します。

始める前に
必要なロール：admin

既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。

このタスクについて
新規顧客の場合、AI Search がデフォルトで有効になっています。
Rome より前のバージョンの サービスポータル をインストールしていて、Employee Center ポータルでデフォルトで提供されている従業員分類を使用する場合は、修正スクリプトを実行する必要があります。詳細については、「修復スクリプトを実行して 従業員センター を更新」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **AI Search** > 検索エクスペリエンス > 検索ソース.
2. **[ESC** ポータルカタログ] をクリックします。
3. [条件] フィールドで、[分類トピック - 分類] フィルター条件を設定して、分類に関連付けられたコンテンツに検索を集中できるようにします。
4. 他のデフォルトのフィルター条件を変更することも、そのままにしておくこともできます。
5. [更新] をクリックして、AI Search ソースリストに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. **[ESC** ポータルナレッジベース] をクリックします。
7. [条件] フィールドで、[分類トピック - 分類] フィルター条件を設定して、分類に関連付けられたコンテンツに検索を集中できるようにします。
8. 他のデフォルトのフィルター条件を変更することも、そのままにしておくこともできます。
9. [更新] をクリックします。

改善された検索機能

改善されたグローバル検索は、グローバル検索で参照するコンテンツを絞り込み、より迅速でより固有のコンテンツ参照エクスペリエンスを提供します。

トピックファセットにより改善されたグローバル検索では、トピックとそのサブトピックとの関連付けに基づいてフィルターされたデータが提供されます。

- 検索ファセットでサポートされているコンテンツタイプには、サービスカタログナレッジベース記事や学習コンテンツなど、統一された参照ウィジェットで利用可能なコンテンツが含まれます。
- トピックファセットは、階層別にコンテンツをフィルターします。特定の階層データを取得するには、サブトピックを選択します。
- 利用可能なベースシステムのファセットレベルは 2 つあります。最大 10 レベルまで追加できます。

  ファセットレベルの追加方法の詳細については、「トピックファセットによる検索の構成」を参照してください。

- 検索で利用可能な 2 つのソートオプションは、[最も関連性が高い] と [最新]です。
  - [最も関連性が高い] は、ベースシステムのソートオプションです。
  - [最新] は日付でデータをフィルターします。

> **注:**
> トピックファセット機能で検索するには、従業員センター 28.0.4 を Utah と一緒にインストールする必要があります。

トピックファセットによる検索の構成

組織の要件に適合するように、トピックファセットで検索を構成します。

始める前に

必要なロール：esc_admin

このタスクについて

トピックファセットは、階層 (トピックとサブトピック) によってコンテンツをフィルターするために役立ちます。単一または複数のファセットを選択して、検索結果を絞り込むことができます。

この機能でサポートされているコンテンツタイプは、サービスカタログアイテム、ナレッジベース、および学習コンテンツです。

ベースシステムでサポートされているファセットレベルは 2 つです。最大 10 レベルまでファセットを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **AI Search** > 検索アプリケーション > **ESC** ポータルのデフォルト検索アプリケーション.
2. [ファセット] タブに移動し、[新規] をクリックします。
3. トピックまたはサブトピックに従って、関連する詳細を使用してファセットを作成します。

AI Search が無効になっている場合の検索ソースの設定

従業員センターでは、AI Search がデフォルトで有効になっています。AI Search が無効になっている状況で、検索結果をフェッチする検索ソースを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
検索ソース構成では、検索は分類に関連付けられたコンテンツに制限されます。AI Search が無効になっている場合、従業員センター は Zing 検索エンジンを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
2. **[Employee Center]** をクリックします。
3. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックして検索ソースを追加します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

高度なポータルナビゲーション

高度なポータルナビゲーション (APN) は、情報アーキテクチャとトピック検出を改善するための直感的なナビゲーションの設計と構成に役立ちます。従業員のニーズに基づいて、トピックとサービスポータルのメニューアイテムを管理できます。コンテンツをより適切に検出できるように強化されたナビゲーションエクスペリエンスを使用します。

高度なポータルナビゲーションを使用して、プライマリナビゲーションメニューを設計し、従業員のニーズとコンテンツの優先度に基づいてナビゲーションセットアップを構成できます。トピック、SP メニューアイテム、およびその両方の組み合わせを管理できます。

注:
[高度なポータルナビゲーション] を有効にすると、分類または SP メニューアイテムからではなく、このテーブル自体からルートレベルのトピックとメニューアイテムを管理できます。

実行できることの簡単な概要は次のとおりです。

- プライマリナビゲーションバーのデザインと表示を設定および制御します。
- メニューアイテム、ルートトピック、および子トピックをフェッチする階層を同期します。
- メガメニューにすぐに利用可能な情報アーキテクチャを使用するか、ビジネスニーズに基づいてカスタマイズします。

注:
アクティブなポータルレコードとそのメニューアイテムのみがナビゲーションに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

高度なポータルナビゲーションのメリット

コンテンツへの簡単なナビゲーションを提供できます。

- 検出と消費を向上させるために、すぐに利用可能な構造を使用します。
- 分類または SP ポータルメニューに基づき、設定に基づいてデザインと構造をカスタマイズします。
- 最小限のクリック数で適切なコンテンツに移動します。
- プライマリナビゲーションバーにトピックとメニューアイテムを表示します。
- ニーズに合わせてカスタム提供されるルートレベルのトピックまたはメニューアイテムの表示設定を使用します。

メガメニュー構成

管理者は、情報アーキテクチャとナビゲーションを管理できます。柔軟なレイアウトオプションを使用して、SP メニューアイテム、APN メニューアイテム、およびトピックの混合階層を表示するようにメガメニューを構成できます。混合階層を作成し、コンシューマーグレードの参照エクスペリエンスを有効にします。詳細については、「メガメニュー」を参照してください。

- コンテンツを標準レイアウトと展開レイアウトに整理します。
- ルートアイテムの位置を左右に設定します。
- メガメニューアイテムからインタラクティブなモーダルウィンドウを呼び出します。
- メニューアイテム、ルートトピック、および子トピックをフェッチする階層を同期します。

注:
デフォルトでは、EC および EC Pro の APN レコードは非アクティブです。最新のストアリリースにアップグレードする場合は、必ず APN レコードをアクティブ化してください。

注:
デフォルトでは、EC および EC Pro の APN レコードは既存の顧客に対して非アクティブです。最新のリリースにアップグレードする場合は、必ず APN レコードをアクティブ化してください。

EC 情報アーキテクチャ

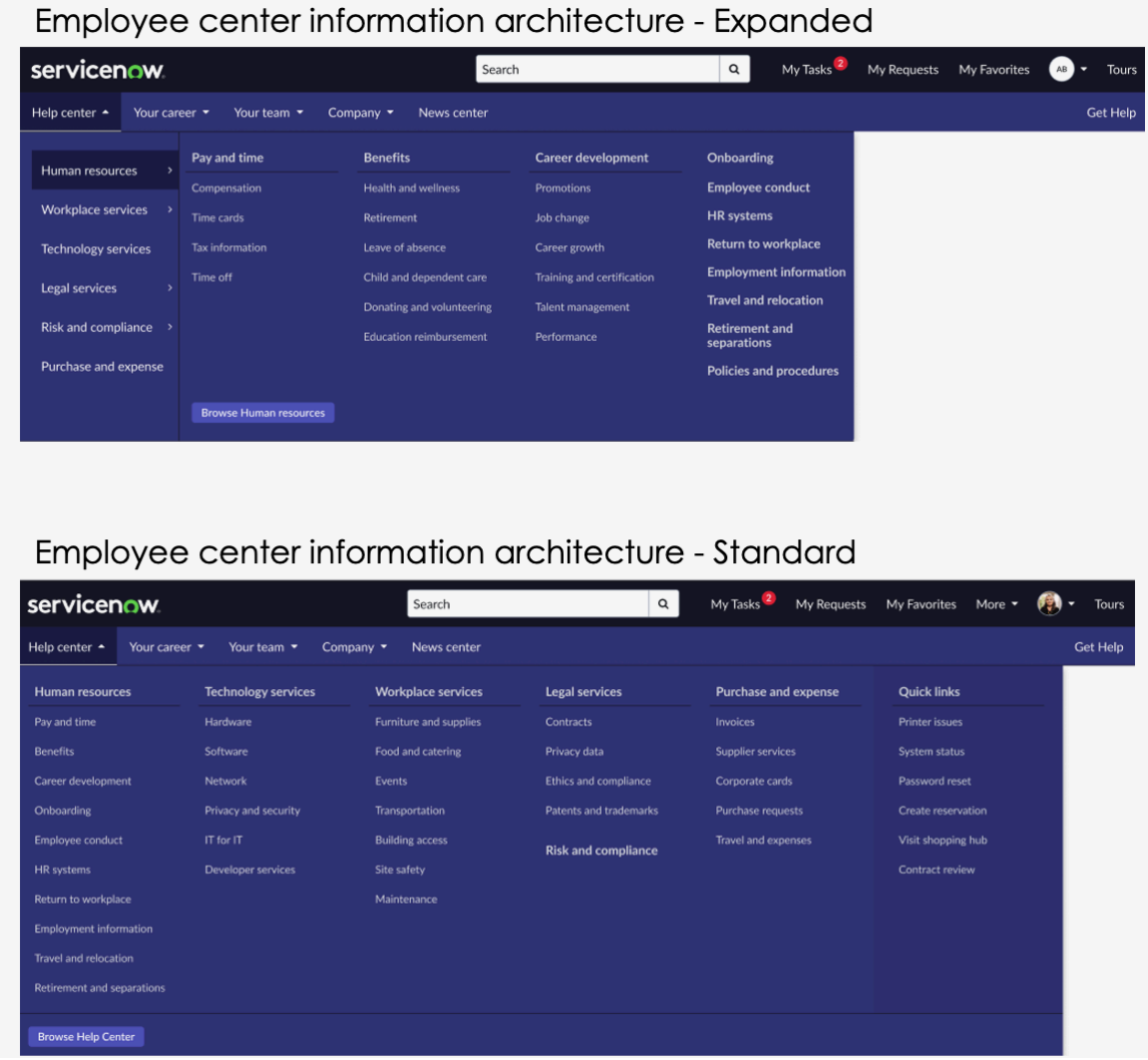
すぐに利用可能な強化された情報アーキテクチャを使用して、コンテンツの発見と可視性を向上させることができるようになりました。

高度なポータルナビゲーションを使用して、プライマリナビゲーションメニューを設計し、従業員のニーズとコンテンツの優先度に基づいてナビゲーションセットアップを構成できます。コンテンツをメニューまたはモーダルウィンドウに整理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すぐに利用可能なメガメニューアーキテクチャオプション



自動翻訳

この画像は、すぐに利用可能なメガメニューのみを説明することを目的としています。

- OOTB EC Pro メガメニューレイアウトが拡張されました。
- OOTB EC メガメニューのレイアウトは標準です。

> **注:**
> 選択したレイアウトを使用し、ビジネスニーズに基づいて分類にさらに多くのレベルを設定できます。

役に立つヒントと情報

次のガイダンスとヒントのいくつかを使用します。

- [標準ビュー] では、最大 3 つのレベルを設定できます。
- [展開ビュー] の場合、最大 4 つのレベルを設定できます。階層に 1 つのメニューアイテムがあれば、トピックを最大 3 レベルまで追加できます。
- ルートレベルから最大 3 レベルまでトピックを追加します。たとえば、[人事] の下にトピックを追加する場合、[人事] > [サブトピック 1] > [サブトピック 2] からのみ移動できます。
- ある階層のトピックを別の階層のトピックと混在させることはできません。例を次に示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [人事] > [給与および時間] > [報酬] の場合、ハードウェアを HR の子として追加することはできません。
- [テクノロジーリソース (Technology Resource)] > [ハードウェア] > [コンピューター] の場合、[テクノロジーリソース (Technology Resource)] または [ハードウェア] または [コンピューター] の子として [給与および時間] を追加することはできません。
- [給与および時間] は、[テクノロジーリソース (Technology Resource)]、[ハードウェア]、または [コンピューター] の兄弟にすることができます。

- 展開ビューのレベル 3 と標準ビューのレベル 2 は、利用可能なスペースに応じて動的に調整されます。
- 子アイテムまたはアクティブな関連付けられたクイックリンクがないルートアイテムの場合、[参照] ボタンは表示されません。
- [参照] ボタンはトピックのハンバーガービューに表示され、参照ボタンは SP メニューアイテムのハンバーガービューには表示されません。

> **注:**
> [参照] ボタンは構成できますが、ボタンのテキストはハンバーガービューに表示されません。ハンバーガービューの [参照] ボタンの表示テキストは [すべて参照] です。

- クイックリンク関連リストは、標準ビューのルートレベルで使用できます。
- クイックリンク関連リストは、ルートレベルと 1 つ下のレベルの展開ビューで利用できます。
- クイックリンクは、ポータルレコードを作成するときにフェッチされます。

> **注:**
> 同期階層を使用すると、クイックリンクはフェッチされません。

- ポータル分類に関連付けられた 3 つのレベルのトピックと 2 つのレベルの SP メニューアイテムのみがフェッチされます。
- メガメニューでのトピックの可視性は、接続されたコンテンツに基づいています。表示の問題を回避するには、ソース (トピックまたは SP メニューアイテム) レベルと高度なポータルナビゲーションのナビゲーションアイテムレベルでアクティブになっていることを確認してください。

高度なポータルナビゲーションを構成する

高度なポータルナビゲーションは、情報アーキテクチャとトピック検出を改善するための直感的なナビゲーションを設計および構成するために役立ちます。

始める前に
必要なロール：管理者および SP Admin

このタスクについて
高度なポータルナビゲーションを使用して、プライマリナビゲーションメニューを設計し、従業員のニーズとコンテンツの優先度に応じてナビゲーションセットアップを構成できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 高度なポータルナビゲーション.
2. [新規] をクリックして新しいレコードを作成するか、使用可能な APN レコードの一覧を表示します。
3. [アクティブ] を選択して、現在の 従業員センター ナビゲーションメニューを新しいナビゲーションメニューに置き換えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ポータルごとにアクティブにできる高度なポータルナビゲーションレコード [sn_ex_sp_portal_extensible_navigation] は 1 つだけです。アクティブなレコードが 1 つある場合は、まずもう 1 つのレコードを非アクティブ化する必要があります。

4. [送信] をクリックします。
ポップアップに次のメッセージが表示されます。

> 簡単に開始できるように、既存のナビゲーションメニューアイテムを引き継ぎ、そこから編集できます。これをスキップして最初から始めることもできます。現在のメニューを今すぐ引き継ぎますか？

5. [現在のナビゲーションから開始 **(Start with current navigation menu)]** メニューで、次のいずれかのオプションを選択します。
   - スキップ：[スキップ] をクリックすると、既存の関連付けられているナビゲーションメニューアイテムとトピックはフェッチされず、新たに階層の構築を開始できます。
   - はい：[はい] をクリックすると、既存の関連するナビゲーションメニューアイテム、トピック、および関連するクイックリンクがすぐにフェッチされ、階層を絞り込むことができます。

   [メニューアイテム] 関連リストが表示されます。

> **注:**
> スキップオプションをクリックすると、空のリストが表示されます。

6. いずれかのオプションを使用して、新しい階層を作成するか、既存の階層をフェッチします。

   a. [新規] をクリックして、使用可能なリストから作成または追加します。

   b. [階層を同期 **(Sync hierarchy)]** をクリックして、既存のアイテムをフェッチします。
   トピックとメニューアイテムのみを同期します。クイックリンクはフェッチされません。

> **注:**
> クイックリンクを手動で追加します。

7. [ナビゲーションメニューアイテム] ページで、フォームに入力します。

> **注:**
> ベースシステムでは、次のフィールドが次から始まります。 従業員センター バージョン 31。
> - 親ナビゲーションアイテム
> - メニューパス
> - ポジション
> - 表示方法
> - ウィジェット
> - ウィジェットパラメーター
> - サブメニュー表示タイプ
> - 参照ボタン
> - 参照ボタンの表示テキスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲーションメニューアイテム

フィールド	説明
ソース	アイテムのソースは、通常は分類トピックまたはサービスポータルのメニューアイテムです。
アプリケーション	このアクティビティのスコープ内のアプリケーション。
トピック	分類からフェッチされたトピック名。レベルに応じて、使用可能なリストから子トピックを選択できます。 **注:** トピックまたはメニューアイテムが親ナビゲーションに既に関連付けられていることを確認してください。 ナビゲーションの作成に使用できるのは、アクティブなトピックとメニューアイテムのみです。
メニューパス	メニューアイテムのパス。使用可能な APN メニューアイテムを開くと、メニューパスが表示されます。パスは、親子の関連付けを示します (**/Help Center/Technology Services** など)。
メニューアイテム	サービスポータルメニューからフェッチされたメニューアイテム。
順番	この項目が他のメニューアイテムと相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
アクティブ	レコードのステータス。
表示方法	必要なレンダリングの種類を示します。 ○ メニュー：メニューとして表示するには、このオプションを選択します。 ○ モーダルウィンドウ：モーダルウィンドウとして表示するには、このオプションを選択します。ウィジェットとウィジェットパラメーターを使用してエクスペリエンスをカスタマイズします。
サブメニュー表示タイプ	メニューに表示するレンダリングの種類を示します。このフィールドは、ルートレベルの階層で [メニュー] が選択されている場合にのみ表示されます。 ○ 展開：展開されたビューに表示するには、このオプションを選択します。 ○ 標準：標準ビューで表示するには、このオプションを選択します。すぐに利用可能なのは [標準] です。 詳細については、「EC 情報アーキテクチャ」を参照してください。
ウィジェット	利用可能なウィジェットを使用してエクスペリエンスをカスタマイズするには、このオプションを選択します。このフィールドは、[モーダルウィンドウ] が選択されている場合にのみ表示されます。
ウィジェットパ	モーダルウィンドウは、ウィジェットパラメーターの名前と値のペアに基づいてウィジェットコンテンツを表示します。このフィールドは、[モーダルウィンドウ] が選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ラメーター	
参照ボタン	このオプションを選択すると、メニューオプションの参照が表示されます。ルートレベルの階層の場合は、[参照] ボタンを選択し、表示テキストを指定します。空のテキストでこのオプションを選択すると、デフォルトの表示は [すべて参照] になります。 **注:** 標準ビューの場合、参照オプションはルートレベルで使用でき、展開ビューのルートレベルと第 1 レベルでのみ使用できます。
参照ボタンの表示テキスト	メニューに参照オプションを表示するには、このオプションを選択します。 ○ ソースとして分類を選択すると、トピックに基づいて [参照] ボタンの表示テキストが自動的に生成されます。たとえば、トピックとして HR システムを選択すると、表示テキストに **[HR システムを参照 (Browse HR systems)]** と表示されます。 ○ メニューアイテムの編集時または同期時に、[参照] ボタンの表示テキストを手動で指定します (例：<your text> を参照)。 ○ 表示テキストを指定しない場合、ボタンには [すべて参照] と表示されます。

注:
このテーブルを使用して、プライマリナビゲーションのすべてのアイテムを管理します。分類または SP メニューで加えられた階層の変更は、プライマリナビゲーションには反映されません。

8. [更新] をクリックして変更を反映します。

タスクの結果
高度なポータルナビゲーションレコードが保存され、従業員は新しいメガメニューデザインを表示できます。

次のタスク
ポータルと分類に関連付けられたすべてのアクティブなナビゲーションアイテムがフェッチされ、関連リストに表示されます。

- レコードの作成中、フェッチされたすべてのナビゲーションメニューアイテムは [アクティブ] ステータスになります。
- 後続の同期では、フェッチされたナビゲーションメニューアイテムはデフォルトで非アクティブステータスになります。

各同期後にアイテムをアクティブにすることを忘れないでください。アクティブな分類のサービスポータルメニューまたはルートトピックに将来の変更を含めるには、[階層を同期 **(Sync hierarchy)]** を使用して、現在選択されているトピックまたはメニューアイテムの下に新しいトピックまたはメニューアイテムをそれぞれ追加します。新しく同期されたアイテムは、順序 999999 によりデフォルトで非アクティブになります。同期の完了後にアクティブ化して編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
同期を成功させるには：

- SP メニューアイテムが、高度なポータルナビゲーションレコードが構成されているポータルに関連付けられていることを確認します。
- トピックとメニューアイテムがアクティブであることを確認します。
- トピックタイプナビゲーションメニューアイテムの [階層を同期 (Sync hierarchy)] ボタンをクリックすると、分類から 3 つのレベルのトピックがフェッチされます。

詳細については、「EC 情報アーキテクチャ」を参照してください。

高度なポータルナビゲーション順序の構成

高度なポータルナビゲーションは、情報アーキテクチャと検出を改善するための直感的なナビゲーションを設計および構成するために役立ちます。従業員のニーズに基づいて、トピックおよびトピック以外のメニューアイテムを並べ替えることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 高度なポータルナビゲーション.
2. [新規] をクリックするか、利用可能なポータルのリストを表示します。
3. [高度なポータルナビゲーション] ページで、**[Employee Center]** を指定し、[保存] をクリックします。
   ポータルと分類に関連付けられた次のアクティブなナビゲーションアイテムがフェッチされ、関連リストとして表示されます。

フィールド	説明
トピック	分類からフェッチされたトピック名。
メニューアイテム	メニューアイテムはサービスポータルメニューからフェッチされます。
順序	この項目が他のメニュー項目と相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
ソース	アイテムのソースは、通常は分類トピックまたはサービスポータルのメニューアイテムです。
分類	ルートトピックの関連付けられたアクティブな分類。
親メニュー	メニューアイテムのフェッチ元となる親。

注:
このテーブルを使用して、プライマリナビゲーションのすべてのアイテムの表示順序を管理します。分類または SP メニューで加えられた順序の変更は、プライマリナビゲーションには反映されません。

4. ニーズに基づいてナビゲーションメニューアイテムの順序を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を付けてから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を付け直す必要があります。しかし、100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 99999 までの任意の数字を使用できます。-100 などの負の数を使用できます。

5. [更新] をクリックして変更を反映します。
   順序とアクティブステータスの設定はこのテーブルから保持されます。
6. [高度なポータルナビゲーション] レコードステータスの値を [アクティブ] に設定して、表示順序とナビゲーション設定を管理します。

タスクの結果
[高度なポータルナビゲーション] レコードが保存されます。複数のレコードを保存できますが、[アクティブ] にできるのは 1 つの [高度なポータルナビゲーション] レコードのみです。ステータスを [アクティブ]に設定すると、テーブル自体から 従業員センター ナビゲーションメニューアイテムの表示順序を制御できます。これにより、既存のメニューの順序が置き換えられます。

次のタスク
アクティブな分類のサービスポータルメニューまたはルートトピックに将来の変更を含めるには、

1. [メニューの変更を同期] をクリックします。以下の確認メッセージが表示されます。

   変更はすぐにナビゲーションメニューの最後に表示されます。同期の完了後に、アイテムの編集や順序の変更を行うことができます。今すぐ同期しますか？

2. [はい] をクリックして、更新をすぐに確定します。

同期が行われると、新しいアイテムが最後に表示されます。表示順序を変更するには、順序を手動で更新します。

サポートを受ける

サポートを受けると、Employee Center からすばやくサポートを受けるための、一元化されたナビゲートしやすいセクションを利用できます。

始める前に
必要なロール：SP admin または ESC admin

このタスクについて
管理者は、従業員がコンテキストを切り替えることなく迅速にサポートを得るための中心的な場所を提供します。いくつかの便利なリソースを [サポートの取得] セクションで便利にすることができます。

- サポートエクスペリエンスを強化するためのウィジェットを有効にします。
- モーダルにクイックリンク、スタティックコンテンツ、またはカスタムウィジェットを設定します。

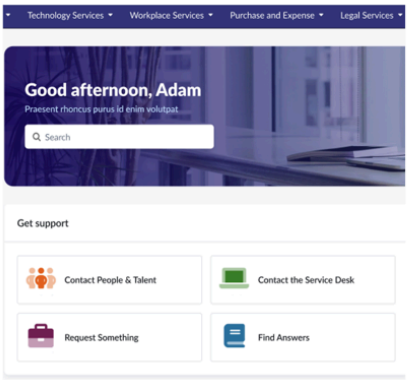
[サポートを受ける **(Get Support)]** は、ホームページのウィジェットまたはモーダルウィンドウとして表示できます。詳細については、「高度なポータルナビゲーションを構成する」を参照してください

自動翻訳

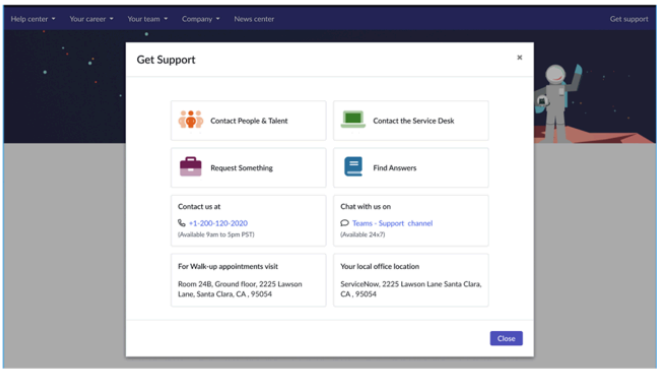
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートを受ける

As a home page widget



As a modal window



手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > サポート取得.
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. 使用可能なオプションから [テーブル] を選択します。
   - クイックリンク
   - スタティック コンテンツ
4. 使用可能なオプションから [コンテンツ] を選択します。
   - [クイックリンク] の場合は、[テーブル名] (sn_ex_sp_quick_link) と [ドキュメント] を選択します。クイックリンクの詳細については、「クイックリンク構成」を参照してください。
   - [スタティックコンテンツ] の場合は、[テーブル名] (sn_ex_sp_static_content) と [ドキュメント] を選択します。スタティックコンテンツの詳細については、「スタティックコンテンツの設定」を参照してください。

   注:
   管理者は任意の数のアイテムを設定できます。すぐに利用可能な [サポートを受ける **(Get Support)]** には、最大 8 つの項目があります。

5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
[サポートを受ける (Get Support)] は、ナビゲーションの一部としてデフォルトで構成されています。次から場所を変更できます。 インスタンスオプション > デザイナーのページ.

次のタスク
続いてモーダルウィンドウとして表示する [サポートを受ける (Get Support)] セクションを選択するには、「高度なポータルナビゲーションを構成する」で説明されているようにウィジェットを選択し、ウィジェットのパラメーターを指定します。

スタティックコンテンツの設定

スタティックコンテンツは、従業員にとって有用なすべてのコンテンツを追加するための一元的な場所を作成するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > スタティックコンテンツ.
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[スタティックコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	レコードの名前。
アクティブ	ボックスをオンにして、アクティブ化します。
リッチテキスト	スタティックコンテンツの説明。
利用可能 (Available for)	ユーザー、グループ、ロールなどを選択するためにのみスタティックコンテンツを使用できるようにするオプション。
利用不可	スタティックコンテンツを利用できないようにするオプション。

4. [保存] をクリックします。

次のタスク
有用なスタティックコンテンツを サポートを受ける セクションに追加できます。

Zoom で 従業員センター の機能を利用可能にする

従業員センター を組織の従業員の Zoom アカウントと統合して、従業員が Zoom クライアントアプリケーション内から 従業員センター 機能を使用できるようにします。

始める前に
Zoom プラグイン [sn_ex_ec_zm] との 従業員センター 統合がインストールされていることを確認します。

少なくとも Zoom アプリケーションのバージョンが 5.13.11 であり、ServiceNow® インスタンスにインストールする必要があります。

必要なロール：admin、Zoom admin

Zoom admin ロールは Zoom アカウントの admin ロールであり、ServiceNow のロールではありません。

このタスクについて
Zoom と 従業員センター を統合すると、Windows OS または iOS の Zoom クライアント内から従業員センター 機能にアクセスできます。詳細については、「Zoom から 従業員センター を使用する」を参照してください。

Zoom アプリケーションとの ServiceNow 統合の詳細については、「ServiceNow for Zoom」を参照してください。

手順

1. [Zoom アプリマーケットプレイス (Zoom App Marketplace)] に移動し、Zoom admin としてアカウントにサインインします。
2. Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスの ServiceNow 従業員センター に接続します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ServiceNow インスタンスにログインします。

b. 移動先 すべて > **Employee Center** > **Zoom** 向け **Employee Center** > セットアップ.

> 注:
> ドメインごとに異なる Zoom アカウントをマップできます。

c. [アカウントに接続] ページで、Zoom に関連付けられた [接続] を選択します。

Zoom App Marketplace にリダイレクトされます。

> 注:
> ログインするように求められた場合は、Zoom アカウントに管理者としてログインします。

d. [すべてのユーザーを承認 **(Approve for all users)]** を有効にします。

e. [すべてのユーザーのアプリ承認を有効にする (Enable App Approval for All Users)] ダイアログボックスで [有効化] を選択します。

Zoom アプリケーションでの ServiceNow 従業員センター アクセスと使用は、組織内のすべての従業員に対して有効になっています。

f. [許可] を選択します。

[Zoom アカウントに正常に接続されました (Successfully connected to Zoom account)] というメッセージが ServiceNow インスタンスセットアップに表示されます。

3. 管理者として Zoom アプリケーションで ServiceNow 従業員センター にアクセスします。

a. Zoom アプリケーションを開きます。

[ServiceNow Employee Center が追加されました (ServiceNow Employee Center is added)] という通知が表示されます。

b. 移動先 アプリケーション > 自分のアプリ.

これで ServiceNow 従業員センター アプリケーションにアクセスできます。

c. [ServiceNow Employee Center] を選択します。

d. ServiceNow ログイン資格情報を入力し、[ログイン] を選択します。

ServiceNow 従業員センター のホームページが表示されます。

カスタムポータルの設定

Zoom で組織のカスタムポータルの ServiceNow® 従業員センター ポータルの外観を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
3. カスタムポータルを作成します。

   a. [検索欄を表示] アイコンを選択し、[名前] 検索フィールドに「sn_ex_ec_zm.portal.suffix」と入力して、**Ente** キーを押します。

   b. **sn_ex_ec_zm.portal.suffix** を選択します。

   c. [システムプロパティ] フォームで、[値] フィールドにカスタムポータルのサフィックスを入力します。

   d. [更新] を選択します。

   > **注:**
   >
   > システムプロパティはドメイン分離されているため、ドメイン管理者ごとに異なるカスタムポータルを作成できます。

4. 埋め込みポータルのカスタムヘッダーを作成します。

   a. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

HTTP 応答ヘッダーフォーム

フィールド	説明
アクティブ	HTTP 応答ヘッダー構成を有効にするオプション。
アプリケーション	カスタムポータルレコードのアプリケーションスコープ
適用先	[タイプを指定 **(Specify Type)]** を選択します。
タイプ	HTTP 応答ヘッダー構成が適用されるレコードのタイプ この場合は、Service Portal (Service Portal [sp_portal]) レコードです。
レコード	カスタムポータルのレコード。
名前	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアの名前。例：Content-Security-Policy。 コンテンツセキュリティポリシー
値	HTTP 応答ヘッダーの名前と値のペアにアサインする値。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	frame-ancestors 'self' https://zoom.us
説明	HTTP 応答ヘッダーの説明。

d. [送信] を選択します。

ヘッダーの詳細については、「HTTP 応答ヘッダーの構成」を参照してください。

接続された Zoom® アカウントを表示する

ServiceNow インスタンスに接続されている Zoom アカウントのリストを表示します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 移動先 すべて > **Employee Center** > **Zoom** 向け **Employee Center** > 接続された **Zoom** アカウント.
   [インストール済みアカウント] フォームに、ServiceNow インスタンスに接続されている Zoom アカウントが一覧表示されます。
3. [アカウント ID] の値を選択すると、関連する Zoom アカウントの詳細が表示されます。

Zoom® アカウントを別の ServiceNow® インスタンスに接続する

既存の ServiceNow インスタンスを上書きして、Zoom アカウントを別の ServiceNow インスタンスに接続します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow既存のZoomアカウントに接続するインスタンスを開きます。
2. 移動先 すべて > **Employee Center** > **Zoom** 向け **Employee Center** > セットアップ.
3. [アカウントに接続] フォームで、Zoom に関連付けられた [接続] を選択します。
4. [続行するには「CHANGE」と入力します] フィールドに「CHANGE」と入力し、[接続を上書き] を選択します。

タスクの結果

別の ServiceNow インスタンスに Zoom アカウントが正常に接続されました。

既存の Zoom® アカウントの変更

ServiceNow インスタンスの既存の Zoom アカウント接続を変更します。

始める前に

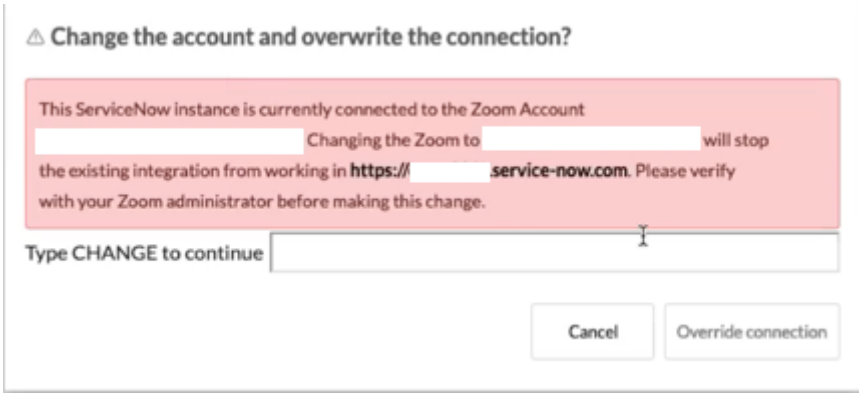
必要なロール：admin、Zoom admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Zoom App Marketplace に移動し、既存の ServiceNow インスタンスに接続する他の Zoom アカウントにサインインします。
2. ServiceNow インスタンスにログインします。
3. 移動先 すべて > **Employee Center** > **Zoom** 向け **Employee Center** > セットアップ.
4. [アカウントに接続] フォームで、[アカウントを変更] を選択します。
5. [アカウントの変更の確認 (Confirm Change Account)] ポップアップページで、**[OK]** を選択します。
6. [続行するには「CHANGE」と入力します] フィールドに「CHANGE」と入力し、[接続を上書き] を選択します。



注:
ドメインごとに異なる Zoom アカウントをマップできます。

タスクの結果
既存の ServiceNow インスタンスが別の Zoom アカウントに正常に接続されました。

アクションフレームワーク

アクションフレームワークには、頻繁に使用されるクイックアクセスのアクションアイテムが含まれています。デフォルトのアクションを複数使用して、カスタムアクションを作成できます。

アクショングループフレームワークを使用すると、ユーザーがコンテキストで実行できるアクションを定義できます。

- ウィジェットとしてすぐに使用可能なアクションとアクショングループを作成します。
- ユーザーが実行できるアクションのグループを構成します。
- デフォルトのアクションとアクショングループを使用するか、ビジネスニーズに合わせてアクションをカスタマイズします。
- 表示設定とユーザー基準を管理します。
- クイックアクションへのアクセスを設定して、従業員の生産性を向上させます。

ユーザーのジャーニーに沿ったアクションを使用すると、ワークフローを短時間で完成させることができます。たとえば、デフォルトの承認または却下アクションを使用して、承認ページから直接要求を処理できるようにするなどです。

従業員プロファイル アクショングループ

従業員プロファイルアクショングループを使用すると、組織図の表示、メールの直接使用、電話など、頻繁に使用するアクションアイテムにすばやくアクセスできます。アクションのデフォルトの動作は要件に合わせて編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認エクスペリエンスアクショングループ

承認エクスペリエンスアクショングループを使用すると、承認ページからすばやくアクセスして直接要求を承認または却下することができます。アクションはビジネス要件に合わせて変更できます。

Manager Hub アクショングループ

Manager Hub アクショングループを使用すると、従業員カードで利用可能なアクションアイテムにすばやくアクセスして、Manager Hub の [あなたのチーム] ページで表示、電話、またはメールでの直接アクセスができます。アクションはビジネス要件に合わせてカスタマイズできます。

アクションを構成する

アクションフレームワークを使用して、アクションを構成し、さまざまなコンテキストで使用するアクショングループとして一連のアクションを連結させます。

始める前に

必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて

アクションアイテムを使用すると、さまざまなコンテキストで実行するアクションにすばやくアクセスできます。アクションはビジネスニーズに合わせて変更できます。たとえば、デフォルトの承認または却下アクションを使用して、承認ページから直接要求を処理できるようにするなどです。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > アクションフレームワーク > アクション.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[アクション] フォーム

フィールド	説明
アクションラベル	ボタンに表示されるアクションラベルの名前。
アクションタイプ	利用可能なリストからアクションタイプを選択します。
アクティブ	アクションを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
アクションアイコン	アクションのアイコン。
テーブル	アクションが関連付けられているテーブルの名前。このテーブルのレコードを開くと、このリストアクションが表示されます。承認については、[sysapproval_approver] を選択します。

4. [保存] または [更新] をクリックします。
5. [アクションパラメーター] 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
6. フォームのフィールドに入力します。

[アクションパラメーター] フォーム

フィールド	説明
アクションパラメーター名	アクションパラメーターの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
パラメータータイプ	JSON、文字列、参照などの利用可能なリストからパラメータータイプを選択します。
クライアントパラメーターですか？	クライアントスクリプトでパラメーターを使用するには、このボックスをオンにします。
表示値	値を表示するには、オンにします。デフォルトでは、sn_ex_sp_action_parameter の値は false に設定され、パラメータータイプが Reference の場合にのみフォームに表示されます。 ○ true の場合、フィールドの表示値を取得します。 ○ false の場合、フィールドの実際の db 値を取得します。
アクションパラメーター値	このオプションは、*string* を選択した場合にのみ表示されます。文字列のパラメーター値 (例：*approved*)
テーブル	このコンポーネントが関連付けられている参照テーブル。このテーブルのレコードを開くと、このリストアクションが表示されます。承認については、[sysapproval_approver] を選択します。このオプションは、*Reference* を選択した場合にのみ表示されます。
フィールド	*Sys ID* などの要素ツリーから選択可能な、テーブルのフィールド。このオプションは、*Reference* を選択した場合にのみ表示されます。
JSON パラメーター	指定する JSON 文字列。*{"param": "value"}* など。このオプションは、*JSON* を選択した場合にのみ表示されます。

OOTB アクションでは、

- *isEsignatureEnabled*デフォルトでは値は **true** で、[eSignature 承認認証] ウィンドウが表示されます。
- この値は *broadcastEventName* 、パラメーターで渡されたイベントをブロードキャストして、電子署名が成功したときにボタンを非表示にし、電子署名シナリオの前にコメントを有効にします。

> **注:**
> カスタムアクションの場合は、これら 2 つのパラメーターをカスタマイズできます。

7. [保存] または [更新] を選択します。

タスクの結果
アクションが設定されました。一連の関連するアクションアイテムをグループとして組み合わせることができます。

アクショングループを構成する

一連の関連するアクションアイテムをアクショングループとして構成します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
アクショングループを使用すると、要求の承認や却下などのアクションアイテムに、承認ページから直接すばやくアクセスできます。アクションはビジネスニーズに合わせて変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > アクションフレームワーク > アクショングループ.
2. [新規] をクリックするか、*Approvals action group* などの既存のレコードを編集します。
3. [アクショングループ名] を編集するか、[保存] または [更新] をクリックします。
   次に、[アクション m2m グループ (Action m2m group)] テーブルを使用して、複数のアクションをグループに追加します。
4. [アクショングループ **M2M]** 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを更新します。

   a. [承認] や [却下] や アクションを構成する などの利用可能なオプションから、[アクション] を選択します。

   b. アクションアイテムの [順序] を編集します。

   c. [プライマリ] を選択して、オプションをプライマリとして設定します。

   d. 次の [アクションの可視性] のオプションから 1 つ選択します。
      - 自分に表示
      - マネージャーに表示
      - 全員に表示
      - 自分を除くすべてのユーザーに表示
      - ユーザー基準：利用可能なオプションからユーザー基準を選択します。
      - 詳細：スクリプトを使用して、[詳細] オプションでカスタムの可視性を定義します。
        例：answer = context.state.toString() === 'requested';

5. [保存] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
アクショングループは、アクションにすばやくアクセスできるように構成されています。たとえば、承認アクショングループには、[承認] と [却下] のアクションのセットがデフォルトで設定されており、承認ページから使用できます。

アクションタイプの構成

アクションタイプとしての動作アクションに基づいてアクションタイプを構成します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
アクショングループを使用すると、承認ページからすばやくアクセスして要求を直接承認または却下することができます。アクションはビジネスニーズに合わせて変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > アクションフレームワーク > アクション.
2. [新規] をクリックするか、既存のレコードを編集します。
3. [アクションタイプ] で、既存のレコードを検索して選択するか、新しいレコードを作成します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクションタイプ] フォーム

フィールド	説明
アクションタイプ名	アクションタイプの名前。
サーバースクリプトの前にクライアントスクリプトを実行しますか？	サーバースクリプトの前にクライアントスクリプトを実行する必要がある場合に選択するオプション。
アクティブ	アクションタイプを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
サーバースクリプト	サーバースクリプトはサーバーで実行されます。スクリプトは以下で実行されます。
サーバーパラメーター	関数を実行するために必要なサーバーパラメーター (例：*State, sys_id*)
クライアントスクリプト	クライアントスクリプトはクライアント側で実行されます。
クライアントパラメーター	関数を実行するために必要なクライアントパラメーター。

5. [保存] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
アクションタイプが設定されました。このアクションタイプをアクションに関連付けることができます。

承認アクショングループの更新

承認アクショングループを使用すると、承認ページからすばやくアクセスして直接要求を承認または却下することができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
デフォルトのアクションのセットを使用するか、ビジネスニーズに合わせてアクションをカスタマイズすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > アクションフレームワーク > アクショングループ.

2. [新規] をクリックするか、既存の *Approvals action group* レコードを編集します。

3. [アクショングループ名] を編集します。

4. [保存] または [更新] をクリックします。
[アクショングループ M2M] テーブルを使用して、複数のアクションをグループに追加します。

5. [アクショングループ **M2M]** 関連リストで、[新規] をクリックするか、既存のレコードを更新します。

a. [承認] や [却下] や アクションを構成する などの利用可能なオプションから、[アクション] アイテムを選択します。

b. アクションアイテムの [順序] を編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [プライマリ] を選択して、オプションをプライマリとして設定します。

d. 次の [アクションの可視性] のオプションから 1 つ選択します。

- 自分に表示
- マネージャーに表示
- 全員に表示
- 自分を除くすべてのユーザーに表示
- ユーザー基準：利用可能なオプションからユーザー基準を選択します。
- 詳細：スクリプトを使用して、[詳細] オプションでカスタムの可視性を定義します。
  例：`answer = context.state.toString() === 'requested';`

6. [保存] または [更新] をクリックします。

タスクの結果

承認アクショングループが、承認ページから [承認] や [却下] などのクイックアクションを実行するように構成されます。

Employee Profile アクショングループの変更

Employee Profile アクションには、すばやくアクセスできるように、フレームワークで頻繁に使用されるアクションアイテムが含まれています。

始める前に

必要なロール：sp_admin または sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて

Employee Profile アクションフレームワークを使用すると、組織図を表示したり、[従業員プロファイル] ページから直接メールを使用したり、電話をかけたりといった頻繁に使用するアクションアイテムにすばやくアクセスできます。デフォルトの動作以外に、要件に合わせてアクションを編集できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > アクショングループ.
利用可能なデフォルトのアクショングループアイテムは、次のとおりです。

- 組織図の表示
- メール
- 電話

2. オプション: 任意のアイテムを並べ替えて [プライマリ] とし、**[True]** または **[False]** に設定し、そのアイテムにボタンとしてアクセスしたり、すべてのオプションをリストに表示したりすることができます。

3. オプション: [順序 **(Order)]** を優先順位に従って編集し、[プライマリ] ボタンを完全に削除することができます。

4. オプション: 次のデフォルトの [アクションの可視性] を使用できます。

- 自分に表示
- マネージャーに表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 全員に表示
- 自分を除くすべてのユーザーに表示

5. オプション: 必要に応じて、アクションを変更できる特定のユーザー基準を作成したり、[詳細] オプションを使用してカスタムの可視性を作成したりすることもできます。

タスクの結果

優先度に応じてアクションフレームワークを使用およびカスタマイズし、[従業員プロファイル] ページから仕事用メール、電話、その他の組織の詳細にすばやくアクセスできるようにして、従業員エクスペリエンスを向上させることができます。

関連情報

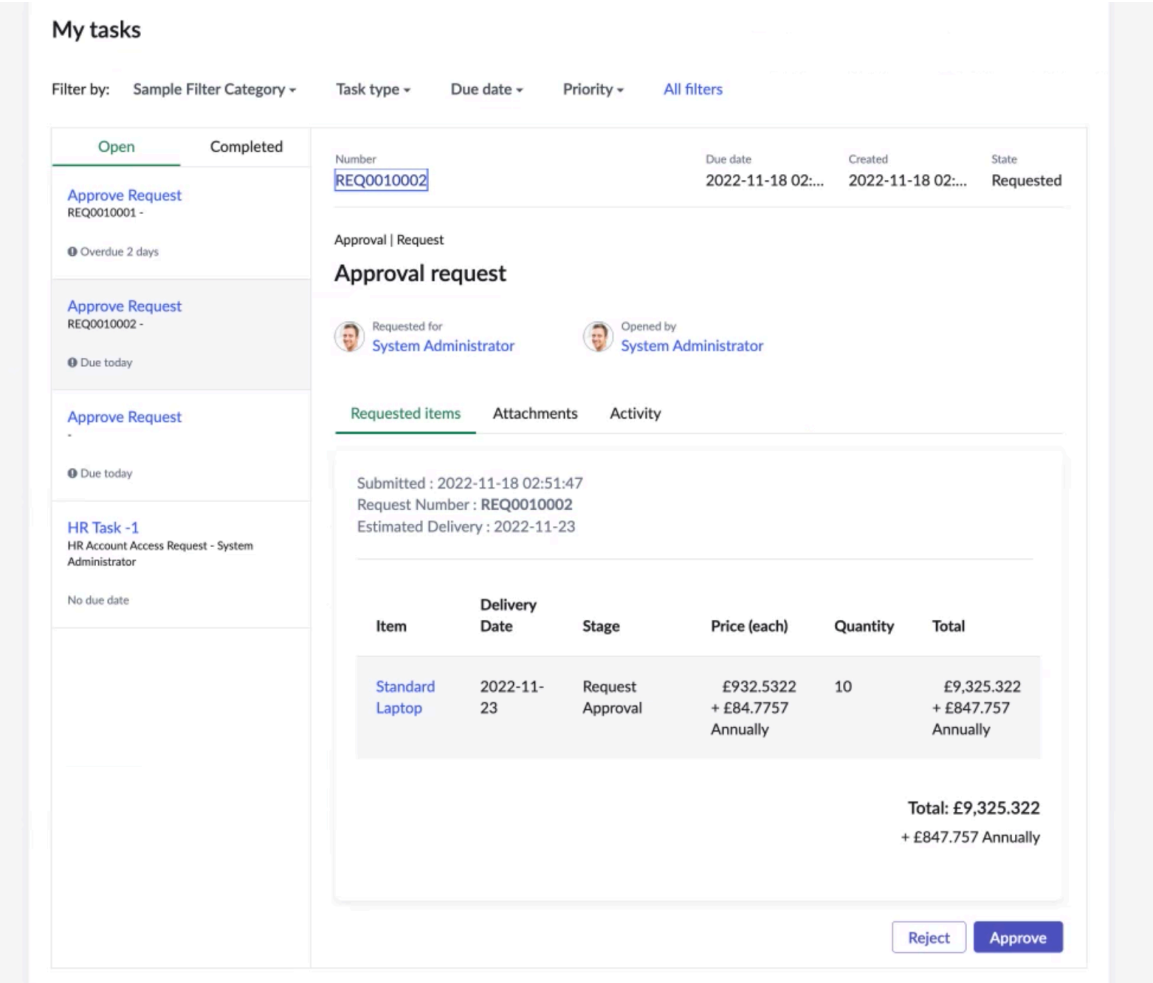
アクションフレームワーク

従業員タスクページ

従業員が単一のページ上ですべてのタスクを表示して完了できるようにタスクページを設定します。ユーザーの承認、コンテンツタスクなどを表示するフィルターを適用して、ページを設定できます。

概要

[自分のタスク] ページには、従業員のすべてのオープンタスクおよび完了したタスクが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクページの設定

フィルターを設定することで、表示されるオープンタスクおよび完了したタスクのタイプを制御します。このフィルターでは、従業員のタスクページで表示されるためにタスクが満たす必要のあるテーブルと条件を定義します。テーブルあたり 1 つのフィルターを関連付けることができます。たとえば、次のように Approvals フィルターを設定することができます。

- そのフィルターを承認 [sysapproval_approver] テーブルに関連付け、次の条件を設定する：従業員が承認者であること。
- この承認に対応するエンティティが存在すること。
- 承認がリクエスト済み状態であること。

注:
デフォルトでは、期限日で順序付けされています。フィルターが多すぎてパフォーマンスに影響が生じている場合は、フィルターによってタスクを順序付けできます。フィルター順に順序付けるには、フィルター優先順位付けを有効にして、各フィルターの優先度番号を割り当てる必要があります。

[質問する] の設定

[質問する] は、HR タスクまたはケースについて話し合うために、HR エージェントまたはキューを持つユーザーとのコミュニケーションリンクを確立するウィジェットです。これらの設定によって、コミュニケーションに使用する HR エージェントまたはキューが決まります。HR タスクの場合は、[タスク担当チーム] フィールドで、ユーザーが [質問する] リンクを選択したときにタスクに関するコミュニケーションをピックアップする HR エージェントまたはキューを定義します。このオプションを使用するには、Connect Service Portal ウィジェット (com.glide.connect.sp_widgets) プラグインを有効にします。

注:
Connect の詳細については、「Connect」を参照してください。

HR ケースの場合は、**Conversational Interfaces** で設定を定義します。

注:
Conversational Interfaces の詳細については、「Conversational Interfaces」および「エージェントチャットの設定」を参照してください。

会社が コネクトサポート を使用していない場合は、[質問する **(Ask a question)]** リンクを非表示にすることができます。[質問する] リンクを非表示にするには、**sys_properties.list** に移動し、**sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled** プロパティを見つけます。デフォルト値は **true** です。従業員センター の HR ケースおよびタスクに関連した [質問する] を非表示にするには、この設定を **[false]** に変更します。HR タスクについては、[タスク担当チーム] ドロップダウンで [Agent Workspace] が選択されている場合、仮想エージェントが使用されます。[ユーザーとグループ] が選択されている場合は、コネクトサポートが使用されます。詳細については、「HR ケースへの HR タスクの追加」を参照してください。

高度なワークアサインメント Agent Workspace の Advanced Work Assignment (AWA) を構成するには、「Advanced Work Assignment (AWA) for HR Service Delivery Agent Workspace overview (HR Service Delivery Agent Workspace 向け Advanced Work Assignment (AWA) の概要)」を参照してください。

事前設定されたフィルター

以下のフィルターは 従業員センター アプリケーションに含まれています。これらを使用することも、独自のフィルターを設定することもできます。詳細については、「自分のタスクのタスクフィルター」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員の **To Do** 承認ロール

ロールは、従業員リクエストを承認、却下、またはコメントできる人を決定します。

次のロールを使用して、従業員 To Do ページでの従業員リクエストの処理方法を定義します。

To Do ロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
approver_user	承認者ユーザーに必要なロール。承認者ユーザーは、自分にルーティングされた承認要求を変更できます。また、要求者のすべての機能を使用できます。このロールは有料であることに注意してください。組織に適切なエンタイトルメントがあることを確認せずにユーザーにアサインしないでください。	なし
sn_request_read	Request Management アプリケーションおよび関連する機能への読み取りアクセス権を提供します (承認レコードはチェックしません)。 REQ と RITMS を読み取ることができます。	なし
sn_request_approver_read	Request Management アプリケーションおよび関連する機能への読み取りアクセス権を提供します (要求レコードに対する承認レコードがあるユーザーに対してのみアクセスを許可します)。 このロールを持つユーザーは承認を読み取ることができます。	なし
sn_request_write	Request Management アプリケーションおよび関連する機能に対する書き込みアクセス権を提供します。 このロールを持つユーザーは要求にコメントできます。	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	すべての HR ケースを読み取るアクセス権と機能を提供します。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクフィルターの作成または変更

従業員センター または 従業員センター の To Do ページ向けに To Do フィルターを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

各タスクフィルターはタスク [task] テーブルの拡張に関連付けられます。テーブルあたり 1 つのフィルターを関連付けることができます。Condition Builder を使用して、ユーザーのタスクのページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件を指定できます。タスク設定ヘッダーの外観を定義することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[タスク設定] フォーム

フィールド	説明
名前	タスク設定フィルターの名前です。
テーブル	タスク設定が関連付けられるテーブルの名前です。 **注:** ◦ テーブルあたり 1 つのフィルターを関連付けることができます。 ◦ テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。
タブ	To-do を表示するタブ
条件	従業員センター のタスクページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件です。 使用できる条件は、選択したテーブルによって異なります。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	使用するタスク設定をアクティブにするためのチェックボックスです。
適用先	To-do 設定 が適用されるサービスポータルを示します。

4. [保存] を選択します。
   [タイトルの行] と [詳細の行] タブが表示されます。
5. [タイトルの行] タブで、To-do 設定ヘッダーのタイトル行を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイトルタイプ	タイトルタイプの適用対象を示します。以下から選択可能です。 ○ フィールド：タイトル用に選択したテーブルのフィールドを使用します。 ○ カスタム：To Do 構成タイトルとして表示するカスタムテキストを入力します。
タイトルのフィールド	[タイトルタイプ] リストから **[Fields]** を選択すると表示されます。 選択したテーブルから To-do 設定タイトルとして表示するフィールドをマッピングします。
カスタムタイトル	[タイトルタイプ] リストから [カスタム] を選択すると表示されます。 タイトルに表示するテキストを入力します。

6. [詳細の行]タブで、To-do 設定ヘッダーの詳細行を設定します。

フィールド	説明
詳細タイプ	To Do に表示する詳細のタイプを示します。 ○ カスタム：To Do 構成の詳細として表示するカスタムテキストを示します。 ○ 親フィールド：親テーブルを選択した後、そのテーブルから、To Do 構成の詳細として表示するフィールドを 1 つ以上マッピングします。フィールドは、ハイフンで区切られます。 **注:** 親チケットページのリンクを表示するには、[親にリンク] チェックボックスを選択してください。 ○ フィールド：関連テーブルから、To Do 構成の詳細として表示するフィールドを 1 つ以上マッピングします。フィールドは、ハイフンで区切られます。 **注:** 対応するチケットページのリンクを表示するには、[タスクにリンク] チェックボックスを選択してください。
カスタムの詳細	To Do リストに表示するカスタムテキストを入力します。 [詳細タイプ] リストから [カスタム] を選択した場合にのみ表示されます。
親テーブル	To Do の詳細行のフィールドを選択するために使用するテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
親フィールド	To Do の詳細行に表示するフィールド。選択するフィールドは、選択したテーブルに基づきます。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
親にリンク	親タスクを開くリンクをチケットページに表示することを示します。 [詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
詳細フィールド	To-do 設定の詳細として表示するフィールドを示します。複数のフィールドを選択する場合は、ハイフンで区切られます。 [詳細タイプ] リストから **[Fields]** を選択した場合にのみ表示されます。
タスクにリンク	チケットページでタスクを開くために、ユーザーに選択を促すプロンプトを表示するリンクを示します。 [詳細タイプ] リストから **[Fields]** を選択した場合にのみ表示されます。

7. **[To Do** ウィジェットマッピング] リストで、1 つまたは複数のカスタムタスクウィジェットにフィルターをマップできます。

   注:
   ウィジェットのマッピングが提供されない場合は、デフォルトのタスクウィジェットが使用されます。

   a. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   [タスクのウィジェットのマッピング] フォーム

フィールド	説明
タスク設定	このフィールドは、ウィジェットのマッピングが関連付けられているタスク設定に自動的に設定されます。
テーブル	このフィールドはタスク、設定が関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
条件	ウィジェットを表示するために、タスクが満たす必要のある条件です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	使用するウィジェットマッピングをアクティブ化するチェックボックスです。
ウィジェット	タスク設定が関連付けられているウィジェットの名前です。 注: ウィジェットとそれらの設定方法については、「Service Portal ウィジェット」を参照してください。

c. [送信] または [更新] をクリックします。

8. [To-do 設定の詳細 (To-dos Configuration Detail)] リストでは、定義された条件に基づいてソーステーブルフィールドをマップできます。

a. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。

b. フォームで、フィールドの値を入力または変更します。

To-do 設定の詳細フォーム

フィールド	説明
タスク設定	ウィジェットに関連付ける To-do 設定を選択します。
テーブル	このフィールドはタスク、設定が関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
To-do ターゲット	構成をマッピングするターゲットテーブルを選択します。
条件	構成マッピングに対して To-do が満たす必要がある条件を入力します。 注: 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
アクティブ	使用するウィジェットマッピングをアクティブ化するチェックボックスです。
順番	ウィジェットに To-do を表示する順番を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [フィールドマッピング] で、選択した **To-do** 設定テーブルのフィールドを **To-do** ターゲットテーブルにマッピングします。

d. [送信] または [更新] をクリックします。

9. [送信] または [更新] をクリックします。

フィルターによる優先順位付けの有効化

期限日ではなくフィルターによってタスクを順位付けする場合は、**sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** プロパティを有効にし、タスク設定フォームに [優先度を表示] フィールドを追加し、各タスクフィルターに優先度番号を割り当てる必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

そうすれば、タスクは関連付けられているフィルターによってソートされます。各フィルター内では、タスクは期限日でソートされます。

大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

手順

1. **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** プロパティを有効にします。

   a. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   [システムプロパティ] リストが表示されます。

   b. **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** プロパティを開きます。

   c. [値] フィールドで、値を `true` に設定します。

2. [優先度を表示] フィールドをタスクフィルターフォームに追加します。

   a. 移動先 **Employee Center** > 管理 > **To Do** 構成.

   b. または、次の場所に移動します。 **Employee Center Pro** > 管理 > **To Do** 構成

   c. レコードを開きます。

   d. To-do 設定フォームヘッダーで、メニューアイコンをクリックして、 構成 > フォームレイアウト.

   > **注:**
   > 従業員センター コアアプリケーションを使用中であることを確認します。

   e. [表示優先度] フィールドを [選択済み] 列に移動します。

   f. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 各タスクフィルターの優先度を設定します。
   a. 移動先 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成.
   b. タスクフィルターレコードを開きます。
   c. [優先度を表示] フィールドで、優先度を設定します。
   d. 各フィルターでこの処理を繰り返します。

構成可能なタスクフィルター

従業員は、フィルター、フィルターグループ、およびカテゴリを使用して、数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、検出、および履行できます。

フィルターを使用すると、従業員とマネージャーは、一刻を争うビジネスクリティカルなタスクをより詳細に把握できます。管理者は、従業員が目的のタスクを検索、フィルター、絞り込むことができるように設定します。従業員がこれらのフィルターを選択し、選択したフィルター条件を認定するレコードを表示できるようにします。

[自分のタスク] ページから管理者が設定したフィルターを使用して、従業員がタスクを管理できるようにします。次のオプションを定義して、目的のタスクを絞り込みます。

- 条件：条件を作成して、1 つまたは複数のフィルターにマッピングできます。
- フィルター：フィルターを作成して、カテゴリーまたはフィルターグループにマッピングします。
- フィルターグループ：フィルターグループを作成して、複数のフィルターに関連付けます。
- カテゴリ：カテゴリを作成して、フィルターまたはフィルターグループに関連付けます。

管理者は、条件を作成してフィルターにマッピングできます。カテゴリとフィルターグループを使用して表示設定を整理します。表示基準と順序設定を構成できます。条件ビルダーを使用して目的のタスクの条件を指定すると、[自分のタスク] ページで見つけやすくなります。

ビジネス要件に合わせて独自のフィルターをカスタマイズできます。たとえば、 SAP Concur や Workday.

従業員はこれらのフィルターと条件を使用して、 自分のタスクのタスクフィルター

> **注:**
> フィルターフレームワークは拡張可能です。ビジネスニーズに合わせて独自のフィルターをカスタマイズできます。

Manager Hub から [自分のタスク] ページにリダイレクトされると、マネージャーは、整理するための追加のオプションを使用してチームのタスクや承認をより適確に把握できます。それぞれの Manager Hub フィルターが事前に適用されます。

フィルター条件の設定

これらの条件を使用すると、従業員は数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、検出、および履行できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > *Employee Center* > 管理 > **To Do** 設定フィルター条件.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[フィルター条件] フォーム

フィールド	説明
名前	フィルター条件の名前。
アプリケーション	フィルター条件のアプリケーション。
アクティブ	ボックスをオンにして、使用するフィルター条件を有効にします。
To Do 構成	タスク設定テーブルです。タスクタイプに適した To Do 構成を選択します。
テーブル	タスク設定が関連付けられるテーブルの名前です。テーブルは、選択した To Do 構成に従って自動的に入力されます。
条件	タスクが満たす必要がある条件。これらの追加条件を使用すると、目的のタスクを絞り込むことができます。
条件を追加	スクリプトを使用してさらに条件を追加するには、ボックスをオンにします。

4. [送信] または [更新] をクリックします。
[条件] が作成されます。

フィルターまたはフィルターグループの作成

これらのフィルターとフィルターグループを使用すると、従業員は数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、整理、検出、および履行できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > *Employee Center* > 管理 > **To Do** フィルター.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[フィルター] フォーム

フィールド	説明
名前	フィルターまたはフィルターグループの名前。
アプリケーション	フィルターまたはフィルターグループのアプリケーション。
アクティブ	タスクフィルターまたはフィルターグループを有効にするには、このボックスをオンにします。
フィルターグループです	フィルターグループを作成するオプション。フィルターグループは、フィルターまたはカテゴリにのみ関連付けることができます。
利用可能 (Available for)	ユーザー、グループ、ロールなどを選択するためにのみフィルターを使用できるようにするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [フィルターグループです] を選択した場合、このフィールドは表示されません。
利用不可	フィルターを利用できないようにするオプション。 注: [フィルターグループです] を選択した場合、このフィールドは表示されません。
説明	フィルターに関する説明的な情報。

4. [保存] を選択します。
   [フィルター] または [フィルターグループ] が作成されます。

次のタスク

続けて、関連リストからカテゴリ、フィルター、および条件を関連付けます。関連リストから、フィルターのカテゴリを選択します。ピッカーダイアログボックスの利用可能なリストからカテゴリを選択します。

注:
フィルターを 1 つのカテゴリまたはフィルターグループにのみ関連付けます。

特定のカテゴリまたはフィルターグループを選択しない場合、フィルターは [自分のタスク] ページに表示されません。

要件ごとに次のマッピングを完了します。

- フィルターグループの場合は、[関連カテゴリ] と [フィルター] をマッピングします。また、[関連フィルター] 関連リストに移動し、[新規] をクリックし、フォームに入力してフィルターを追加します。
- フィルターの場合は、[関連カテゴリ] と [関連条件] をマッピングします。サブフィルターはカテゴリにマップできないため、サブフィルターの場合は [関連条件] のみをマップします。

マッピングに基づいて、従業員が [自分のタスク] ページで使用するフィルターを利用可能にします。

フィルターカテゴリの構成

これらのフィルターカテゴリを使用すると、従業員は数回のクリックでタスクを簡単にフィルター、整理、検出、および履行できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > *Employee Center* > 管理 > **To Do** フィルターカテゴリ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[フィルターカテゴリ] フォーム

フィールド	説明
名前	フィルターカテゴリの名前。
アプリケーション	フィルターカテゴリのアプリケーション。
アクティブ	使用するフィルターカテゴリを有効にするには、ボックスをオンにします。
順番	フィルターカテゴリを表示する順序。
UI に表示	このボックスをオンにすると、UI にカテゴリが表示されます。このオプションを選択しない場合、フィルターはフィルターバーに表示されません。 **注:** このオプションを選択しない場合、カテゴリは [すべてのフィルター] モーダルにのみ表示されます。

4. [保存] を選択します。
   [カテゴリ] が作成され、[関連フィルター] 関連リストが表示されます。
5. [関連フィルター] リストで、[新規] をクリックしてフィルターをカテゴリに関連付けます。
6. フォームのフィールドに入力します。

関連フィルターのカテゴリマッピング

フィールド	説明
カテゴリ	フィルターがマッピングされるカテゴリ。たとえば、[タスクタイプ]、[優先度] などです。
アプリケーション	フィルターカテゴリのアプリケーション。
フィルター	カテゴリとのマッピングに使用できるフィルターまたはフィルターグループ。
順番	フィルターまたはフィルターグループを、カテゴリ内で表示する順序。

7. [送信] または [更新] をクリックします。
   [フィルターカテゴリ] が作成されます。

次のタスク

マッピングに基づいて、従業員が [自分のタスク] ページで使用するフィルターを利用可能にします。

従業員リクエストページ

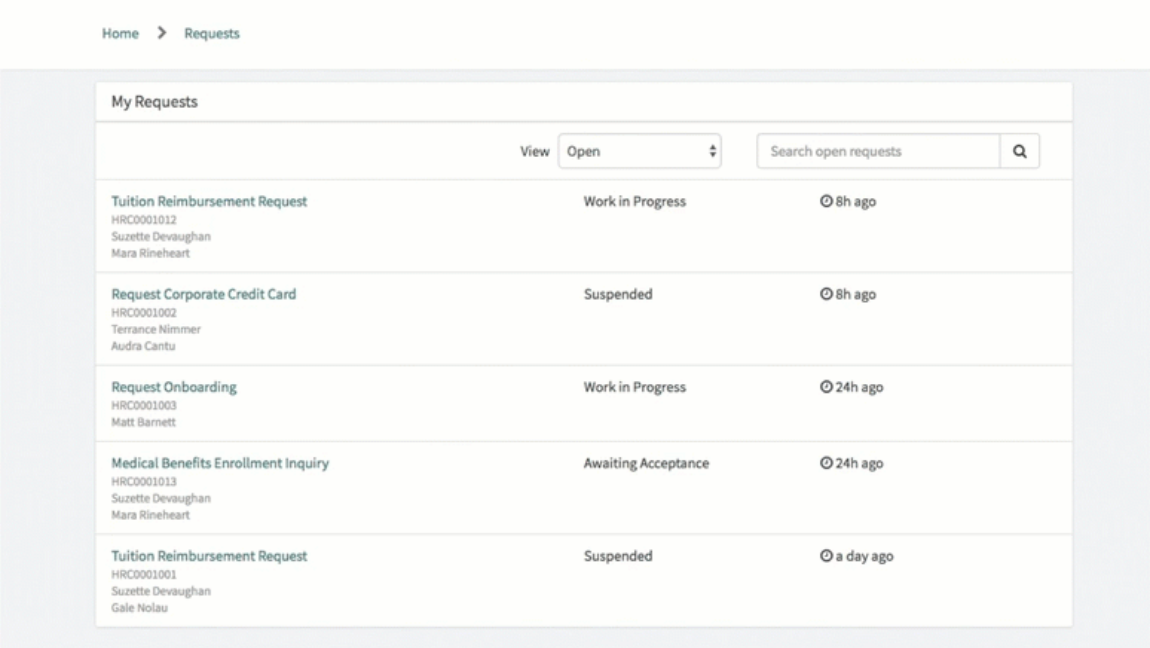
要求ページでは、従業員が 従業員センター 内の単一のページですべての要求を表示できます。ユーザーのサービスカタログ要求、IT インシデント、HR ケースなどを表示するためのフィルターを適用して要求ページを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

リクエストページには、1 人の従業員のすべてのリクエストが表示されます。次の GIF では、リクエストページでリクエストの表示とオープンを行う従業員の例を示します。



要求ページの設定

リクエストフィルターを設定すれば、リクエストをタイプ別に表示できます。このフィルターでは、従業員のリクエストページで表示されるためにリクエストが満たす必要のあるテーブルと条件を定義します。たとえば、リクエストがアクティブになっていることと、リクエストがその従業員によってオープンされたかその従業員に対してオープンされたことを条件にして、リクエスト [sc_request] テーブルに関連付けることで、サービスカタログ要求フィルターを設定できます。

注:
HR サービスデリバリ (HRSD) の一部として 従業員センター を使用する場合、HR ケースは、オープンされたケースの対象者であるユーザーの要求ページに表示されます。HR ケースに 1 つまたは複数の子ケースがある場合は、3 世代 (子、孫、ひ孫) まで子ケースが親ケースに付随して自動的にロールアップされます。さらに、以下が適用されます。

- 親に付随してロールアップされた HR 子ケースは、リクエストページに別のリクエストとしては表示されません。
- 非 HR 子ケース (IT、サービスカタログリクエストなど) は、別のリクエストとして、および親ケースでのロールアップの一部としての両方で表示されます。

HR ケースの対象者ビューの設定方法などの詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。

事前設定されたフィルター

以下のフィルターは 従業員センター アプリケーションに含まれています。これらを使用することも、独自のフィルターを設定することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション	フィルター
従業員センター	• インシデントポータル • サービスカタログ要求 • サービスカタログ要求ポータル • サービスオーダーポータル
HR サービスデリバリ (HRSD) とともに使用	• HR - 自分の要求 • クローズ済み HR ケース • HR オープンケース • クローズ済み HR サービスリクエスト • オープン HR サービスリクエスト

リクエストフィルターの作成または変更

従業員センター で要求ページ用の要求フィルターを作成または変更します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

各リクエストフィルターは、タスク [task] テーブルの拡張に関連付けられています。Condition Builder を使用して、ユーザーのリクエストページに表示されるためにリクエストが満たす必要のある条件を指定できます。リクエストフィルターはチケットページに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ管理 > 自分の要求フィルター.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[自分のリクエストフィルター] フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	リクエストフィルターの簡単な説明です。
テーブル名	このリクエストフィルターが関連付けられているテーブルの名前です。 **注:** テーブルはタスク [task] テーブルの拡張でなければなりません。
アクティブ	使用するリクエストフィルターを有効にするチェックボックスです。
適用先	次のいずれかを選択します。 ○ デスクトップ ○ サービスポータル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ Desktop/サービスポータル ○ モバイル
フィルター	従業員センター で要求ページに表示されるように要求が満たす必要のある条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。 注: 使用できる条件は、選択したテーブルによって異なります。
ポータルページ	このリクエストフィルターが関連付けられているチケットページです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

Employee Center のパーソナライズされた回答

ServiceNow システム内で、または統合されたサードパーティアプリケーションを使用して、休暇残日数に関するパーソナライズされた回答を取得します。

この機能により、従業員は AI Search を使用して個人の関連データを検索し、パーソナライズされた回答を取得できます。検索は、データが ServiceNow にあるか、または他の統合されたサードパーティアプリケーションにあるかにかかわらず機能します。

パーソナライズされた回答 - 休暇では、Kronos と Workday の 2 つのサードパーティ統合がサポートされています。

Kronos は、インド、中国、北米でサポートされています。Workday はオーストラリアでサポートされています。

パーソナライズされた回答と休暇の統合により、従業員は休暇残日数に関する情報を見つけることができます。

具体的な休暇残日数の検索に加えて、従業員は「病気休暇はどの程度残っているか」などの情報を検索することもできます。

PTO のパーソナライズされた回答の設定

従業員センター の休暇残日数について従業員にパーソナライズされた回答を提供するために、サードパーティ統合インスタンスを設定します。

始める前に

必要なロール：esc_admin

このタスクについて

従業員センター 検索ページで休暇残日数などの情報について、AI Search 対応機能であるパーソナライズされた回答を設定します。

PTO 残日数検索のデフォルトのサードパーティ統合は Kronos および Workday ですが、その他の情報については、希望する統合アプリを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
従業員センター は、デフォルトで Workday 統合を提供しません。

Kronos 統合インスタンスで OAuth 認証に基づいてライブクエリへの応答が行われます。

Kronos でこの機能を設定するには次のプラグインが必要です。

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

ServiceNow® プラグインの詳細については、「プラグインのリスト」を参照してください。

注:
app_ex_integrated_answers プラグインは、従業員センター バージョン 26.0.1 および Employee Experience Foundation バージョン 25.0.1 で実行されます。プラグインをインストールすると、上記のアプリケーションの該当バージョンがインストールされるというプロンプトが表示されます。

プラグインがインストールされたら、「UKG スポークを設定」により、Kronos を OAuth プロバイダーとして登録し、ServiceNow® からの要求を認証します。

UKG の設定後、NLU モデルをトレーニングして公開する前に、次の前提条件が確立されていることを確認してください。

注:

1. アプリケーションレジストリ、接続、および資格情報が Kronos アプリケーションスコープの範囲内にあること。
2. **sys_user.list** の [パーソナライズされたリスト **(Personalized List)**] 列に [従業員番号] フィールドが含まれていること。従業員センター ポータルの従業員番号が Kronos の従業員番号と同期されます。

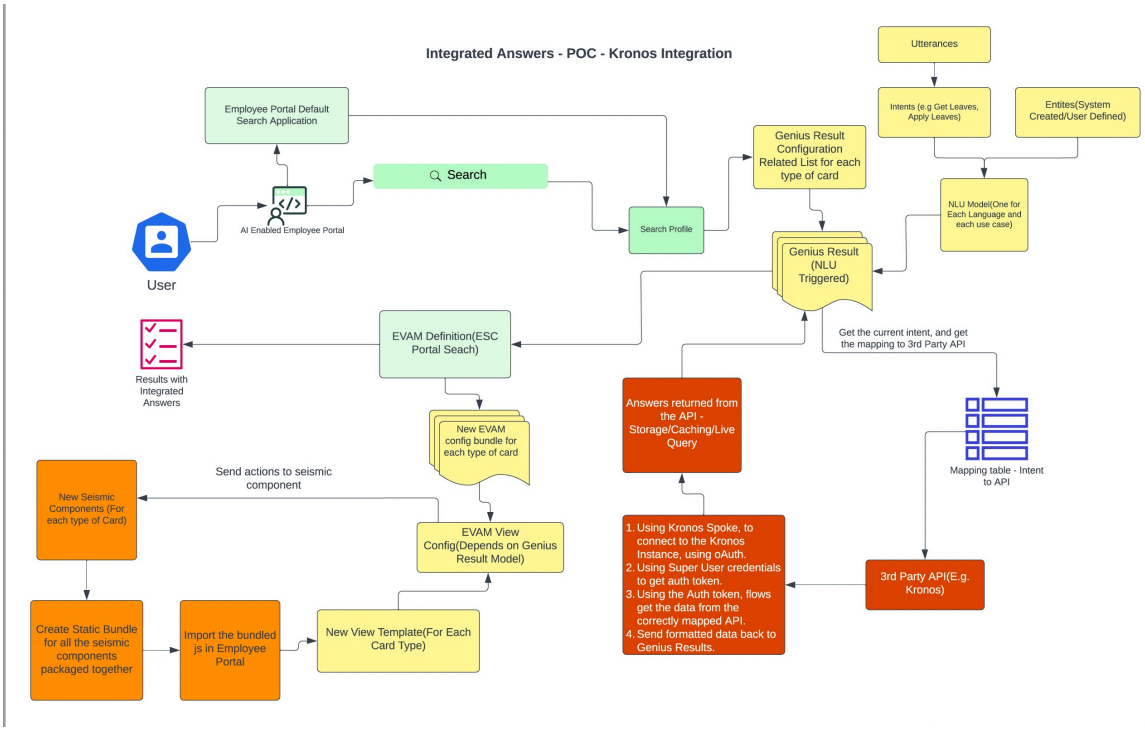
両方の前提条件が満たされている場合は、次の手順に進みます。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル > パーソナライズされた回答休暇モデル. [パーソナライズされた回答休暇モデル **(Personalized Answers Leave Model)**] リンクは [ドラフト] ステータスである必要があります。
2. [英語] を選択します。
3. [パーソナライズされた回答休暇モデル **(Personalized Answers Leave Model)**] ページで [インテント] を選択します。
4. ページの右上隅にある [モデルをトレーニング] を選択します。
5. [モデルを公開] ウィジェットを表示するには、トレーニングが終了した後、[パーソナライズされた回答休暇モデル **(Personalized Answers Leave Model)**] ページに戻ります。
6. [フェーズを表示] を選択します。
7. [公開] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パーソナライズされた回答 - **Kronos** 統合



8. オプション: パブリッシュされたモデルをテストするには、次に移動します。 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル > パーソナライズされた回答休暇モデル > インテント > モデルを試す.

タスクの結果
新しい Genius 結果カードは、Kronos データと統合された検索結果ページで利用できます。

Kronos 統合 従業員センター ポータルでパーソナライズされた回答を使用して、休暇残日数に関する情報を検索します。

> **注:**
> 管理者は、**sys_search_event** テーブルで従業員の検索ログを確認できます。

パーソナライズされた回答の関連アクションの設定

休暇残日数関連のアクションや、給与、福利厚生 - 医療などのその他の情報を設定します。データタイプに応じて、関連アクションを設定します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
従業員センター の [パーソナライズされた回答] を使用して見つかった情報に基づいて、[パーソナライズされた回答] の関連アクションを使用します。さまざまなサードパーティ統合、さまざまなタイプの情報を設定し、必要に応じてアクション URL を設定します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマイズされた回答 > **API** マッピング構成 > 休暇残日数を取得.
2. [パーソナライズされた回答] ページで [ポリシーを表示] と [休暇の申請] を機能させるには、[プライマリアクション **URL]** と [セカンダリアクション **URL]** を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> アクション名 [ポリシーを表示] および [休暇の申請] はデフォルトの機能です。必要に応じてアクション URL を設定できます。

3. [複数の場所 **(Multi-location)]** チェックボックスをオンにして、サードパーティ統合の複数の場所のサポートを有効にします。

> **注:**
> 複数の場所の休暇残日数データを取得する場合は、チェックボックスをオンにする必要があります。それ以外の場合は、1 つの場所のデータがデフォルトと見なされます。

データフェッチタイプの設定

従業員センター のパーソナライズされた回答 - 休暇の組織要件に従ってデータフェッチタイプを設定します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
従業員センター のパーソナライズされた回答 - 休暇機能に必要なデータフェッチタイプ、ライブコール、AI Search、および Glide クエリを使用します。

手順

1. 移動先 すべて > カスタマイズされた回答 > サードパーティ統合.
2. サードパーティ統合、Kronos または Workday を選択します。
3. 組織のニーズに応じて、[ライブコール **(Live Call)]**、 **[AI Search]**、または **[Glide** クエリ] を選択します。

> **注:**
> Workday 統合がすでに利用可能な場合、Workday は [ライブコール **(Live Call)]** をサポートします。従業員センター は、デフォルトで Workday 統合を提供しません。

4. オプション: 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > 従業員の休暇残日数 **AI Search** および **Glide** クエリデータのソースを表示します。

おすすめ

[おすすめ] にはカタログアイテムとナレッジ記事が表示され、最も関連性の高い情報を表示できます。

コンテンツ推奨

このウィジェットは、従業員に最も関連性の高いカタログアイテムとナレッジ記事をハイライト表示します。

- [おすすめ] ウィジェットでは、Employee Profile または HR プロファイルに基づく ML アルゴリズムを使用して、類似のプロファイルを持つユーザーがアクセスした人気のあるコンテンツを表示できます。
- 推奨アイテムは、ML に基づいて、あるいはライセンスエンタイトルメントに基づくアイテムの人気に基づいて設定されます。類似ユーザーを計算するための基礎となるテーブルは、Employee Profile または HR プロファイルによって決定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> Employee Profile をインストールすると、Employee Profile テーブルに基づいて推奨事項が設定されます。

- アイテムの表示形式には、タイトル、説明、画像を含む詳細なカードビューとタイトルのみのシンプルなリストビューがあります。
- 従業員は、ポータルのホームページと ServiceNow Mobile ページで関連記事とカタログアイテムを表示できます。
- デフォルトでは、上位 5 つの推奨事項がウィジェットに表示されます。ウィジェットには、タイトル、説明、およびその他の有用な情報を含むナレッジ記事のプレビューが表示されます。同様に、カタログアイテムには製品の説明と価格が表示されます。

必須条件

[おすすめ] を使用するためのバージョン、ライセンス、およびその他の要件について説明します。拡張された推奨エクスペリエンスは San Diego で利用できます。

- Rome またはそれ以前のリリースを使用している場合は、San Diego にアップグレードすると推奨事項が設定されます。
- このウィジェットは、Employee Center からすべてのお客様が利用できます。従業員センター プロ の追加ライセンスは必要ありません。

> **注:**
> ML ベースの推奨事項は、EC Pro のお客様または HRSD Pro、ITSM Pro、LSD、WSD などの PI エンタイトルメントのみが利用できます。

- 最初に Employee Profile を有効にして、Employee Profile テーブルに基づく推奨事項を有効にします。Employee Profile は、類似のプロファイルユーザーを持つ推奨事項を作成するために使用されます。詳細については、「従業員プロファイルの AI と ML モデルの管理」を参照してください。

従業員センター ホームページにウィジェットを表示するには、次の手順を実行します。

1. アクティブな分類が 従業員センター ポータルレコードに関連付けられていることを確認します。☒
2. アプリケーションのインストール後に *`Set primary topics for Employee taxonomy`* を手動で実行していることを確認します。
3. [分類トピック] フィールドが空でない記事またはカタログアイテムがあることを確認します。☒

詳細については、「[おすすめ] の設定」を参照してください。

[おすすめ] の仕組み

管理者、開発者、および上級ユーザーは、ウィジェットオプションを設定できます。[おすすめ] では、ポータル管理者が [推奨 (Recommended for you)] ウィジェットの表示を変更 で定義した期間に、全従業員を対象に最も閲覧されたナレッジ記事と最も要求されたカタログアイテムがハイライト表示されます。

- ナレッジ記事のおすすめは、記事の閲覧回数に基づいています。
- カタログアイテムのおすすめは、要求された回数に基づいています。
- ポータル分類に関連付けられたおすすめがホームページに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[おすすめ] の設定

[おすすめ] ウィジェットにはカタログアイテムとナレッジ記事が表示され、分類に基づいて最も関連性の高い情報を表示できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 管理 > ポータル設定.
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
3. 作成した分類をマッピングするか、デフォルトの [従業員] 分類をポータルレベルで使用します。
   分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。
4. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
   a. *Set primary topics for Employee taxonomy script* を検索します。
   b. スクリプトを手動で実行して、従業員分類に関連付けられた記事とカタログアイテムの *taxonomy_topic* フィールドを更新します。

タスクの結果
[従業員] 分類がポータルに関連付けられている場合、スクリプトは [おすすめ] と検索を修正します。ナレッジ記事とカタログアイテムの taxonomy_topic 列を m2m_Connected_content テーブルにある対応するマッピングで更新します。

分類に関連付けられたコンテンツから、最も閲覧または推奨された記事やカタログアイテムがフェッチされ、従業員に表示されます。

次のタスク
インスタンスオプションの設定に進み、ウィジェットの外観を調整できます。「[推奨 (Recommended for you)] ウィジェットの表示を変更」を参照してください。

[推奨 **(Recommended for you)]** ウィジェットの表示を変更

[推奨 (Recommended for you)] ウィジェットにはカタログアイテムとナレッジ記事が表示され、最も関連性の高い情報を表示できます。インスタンスオプションを設定して、タイトル、表示するアイテム数、表示するアイテムカテゴリなど、ウィジェットの外観を制御できます。

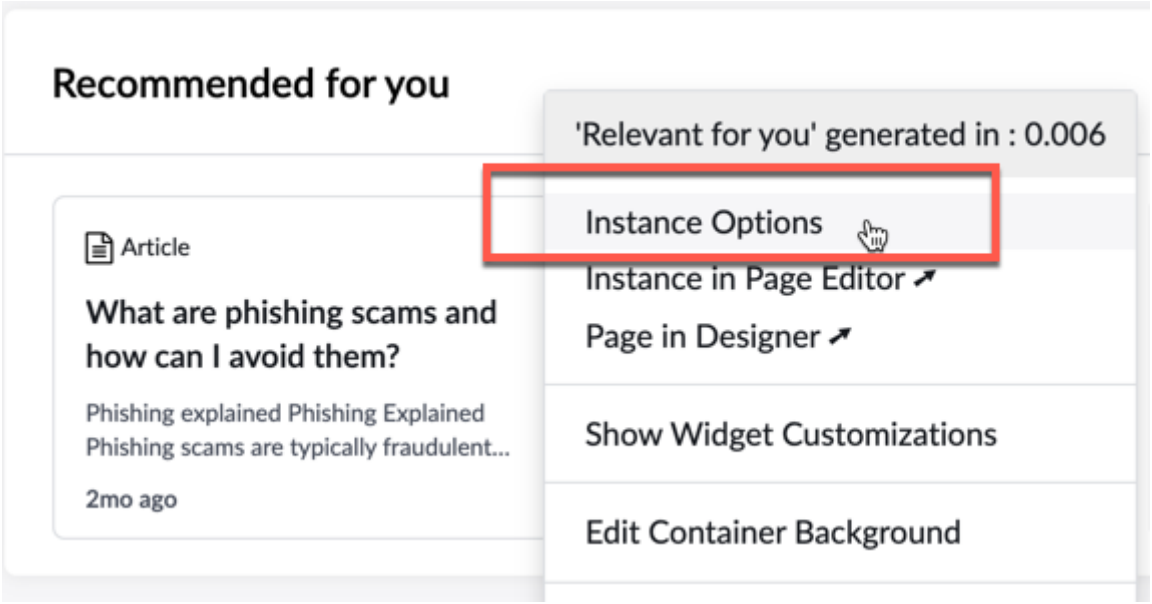
始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. コントロールキーを押したままウィジェットの [推奨] を右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. インスタンスオプションを設定します。

インスタンス オプション	説明
予測に使用する類似ユーザー数 (Number of similar users used for prediction)	予測のための類似ユーザーの数。例：25。
最近のアクティビティ中止日数 (Recent activity cut off in days)	最近のアクティビティ中止日数。例：30 日。
タイトル	ウィジェットのタイトル
制限	ウィジェットに表示するアイテムの数デフォルト値：3
カテゴリ	ウィジェットに表示するアイテムのカテゴリ以下から選択可能です。 ○ ナレッジ ○ **catalog** ○ ナレッジとカタログ デフォルト値：ナレッジとカタログ
リストタイプ	アイテムをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。 ○ カードリスト ○ 簡易リスト デフォルト値：シンプルリスト
カードの動作	カードをウィジェットにどのように表示するか。以下から選択可能です。 ○ 単一 ○ 折り返し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション	説明
	デフォルト値：単一

4. [保存] をクリックします。

クイックリンク構成

クイックリンクは、組織内の特定部門に関連する内部および外部のリソースにすばやくアクセスする方法です。クイックリンクを作成し、クイックリンクをトピックに関連付け、クイックリンクへのアクセスを制限することができます。

クイックリンクを作成

ナレッジベース、カタログアイテム、ページ、リンクなどの内部および外部リソースにアクセスするために、従業員センター のクイックリンクモジュールを使用して、クイックリンクを作成できます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_admin

このタスクについて

クイックリンクは、分類内のトピック、または 従業員センター および 従業員センタープロ のホームページに関連付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > クイックリンク.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「クイックリンクフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク

[保存] をクリックすると、[アサイン済みトピック] タブと [利用可能] タブが表示されます。

- トピックをクイックリンクに割り当てます。クイックリンクへのトピックの割り当てについては、「トピックをクイックリンクに割り当てる」を参照してください。
- クイックリンクへのアクセスを制限します。クイックリンクへのアクセスの制限については、「クイックリンクへのアクセスを制限」を参照してください。

sp_admin ロールを持つユーザーは、[クイックリンクウィジェットインスタンス] のオプションを使用して、クイックリンクをホームページに追加できます。詳細については、「クイックリンクウィジェットの表示を変更」を参照してください。

関連情報

クイックリンクウィジェットの表示を変更

外部リンクを作成

トピックをクイックリンクに割り当てる

クイックリンクを作成したら、トピックをクイックリンクに割り当てることができます。クイックリンクのコンテンツは、従業員センター と 従業員センタープロ のアサインされたトピックに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_admin

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - (sp_adminロールがある場合)移動先 **Employee Center** > クイックリンク.
   - 移動先 コンテンツの分類 > クイックリンク.
   クイックリンクモジュールは既存のクイックリンクのリストを表示します。
2. トピックをアサインするクイックリンクをクリックします。
3. [アサイン済みトピック] タブをクリックします。
4. [追加] をクリックします。
5. [トピックを選択] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
   a. [分類] リストから分類を選択します。
   選択した分類に関連付けられているすべてのトピックのリストが表示されます。
   b. クイックリンクにアサインするトピックを選択します。
   c. **[OK]** をクリックします。

   注:
   最適なパフォーマンスを実現するには、ルートトピックのみをクイックリンクに追加します。親トピックからサブトピックにアクセスします。
6. [ナビゲーション] タブをクリックして、関連する [高度なポータルナビゲーション] と [メニューアイテム] を確認します。
7. [更新] をクリックします。

関連情報

クイックリンクウィジェットの表示を変更

クイックリンクへのアクセスを制限

ユーザー基準を設定してクイックリンクへのアクセスを制限します。これにより、特定のユーザー、グループ、ロールなどにのみアクセスが許可されます。

始める前に
必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_admin および user_criteria_admin

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - (sp_adminロールがある場合)移動先 **Employee Center** > クイックリンク.
   - 移動先 コンテンツの分類 > クイックリンク.
   クイックリンクモジュールは既存のクイックリンクのリストを表示します。
2. アクセスを制限するクイックリンクをクリックします。
3. [利用可能] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部リンクを作成

外部リソースおよびコンテンツにアクセスするための外部リンクを作成します。クイックリンクを作成するときに、トピックに表示するコンテンツタイプとして外部リンクを選択できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 外部リンク.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「外部リンクフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[利用可能] タブと [利用不能] タブが表示されます。詳細については、「外部リンクへのアクセスを許可または制限」を参照してください。

関連情報

クイックリンクを作成

外部リンクへのアクセスを許可または制限

ユーザー基準を設定して外部リンクにアクセスできる人を制限します。これにより、特定のユーザー、グループ、ロールなどにのみアクセスが許可されます。

始める前に
必要なロール：sp_admin、taxonomy_manager、または taxonomy_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 外部リンク.
   外部リンクモジュールは、既存の外部リンクのリストを表示します。
2. アクセスを許可または制限する外部リンクをクリックします。
3. 外部リンクへのアクセスを許可するには、[利用可能] タブをクリックします。
4. 外部リンクへのアクセスを制限するには、[利用不可] タブをクリックします。

> **注:**
> [利用不可] の設定は [利用可能] の設定を上書きます。外部リンクに対して [利用不可] リストにあるユーザーは、そのユーザーがその外部リンクの [利用可能] リストにあっても、その外部リンクにアクセスできません。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットの設定

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットには、入力またはレビューを必要とするすべてのユーザーアクティビティが表示されます。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットでは、従業員センター でタスク、サーベイ、要求のアクティビティをデフォルトで使用できます。タスクアクティビティは、デフォルトでプライマリに設定されています。タスクアクティビティは既存の To-do 設定を使用して表示され、要求アクティビティは既存の要求フィルターを使用して表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
構成を追加し、アクティビティを表示できます。たとえば、予約のアクティビティを表示するには、ServiceNow Workplace Reservation Management アプリケーションのプラグインをインストールして有効にする必要があります。

管理者は、[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットから次のアクションを実行できます。

- 優先度または緊急度に基づいてアイテムを整理します。
- アイテムを垂直または水平レイアウトで表示します。
- [自分のアクティブなアイテム] から、アサインされたタスクに対してアクションを実行します。

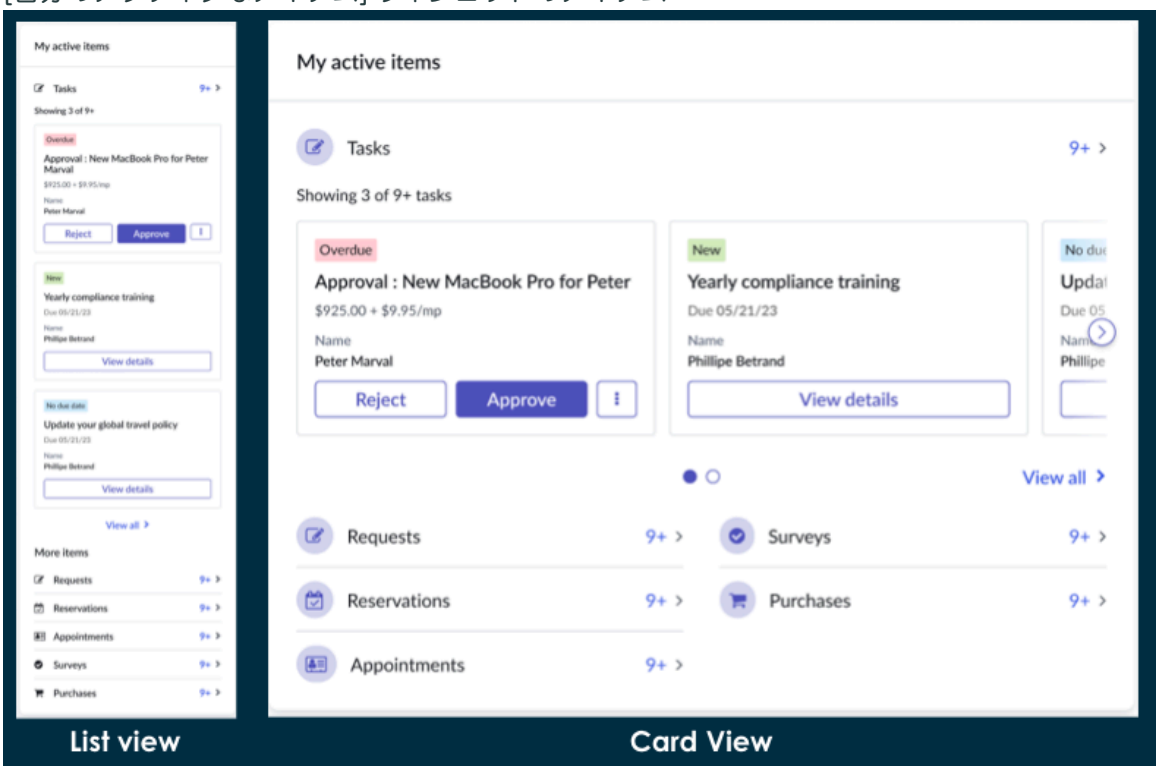
[自分のアクティブなアイテム] のアクション

従業員が [自分のアクティブなアイテム] からアクションを実行できるように、アクションフレームワークを構成できるようになりました。

プライマリアクティビティの アクショングループ を構成し、適切なアクションを実行します。タスクの場合、承認および却下アクションはすぐに使用できます。詳細については、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

注:
アクショングループをタスクに関連付けない場合、アクティビティの詳細ページに移動するための [詳細を表示] オプションが表示されます。

[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットのアイテム



アクショングループの詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

注:
アクショングループをタスクに関連付けない場合、アクティビティの詳細ページに移動するための [詳細を表示] オプションが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サマリービュー

サマリービューには、すべてのアクティビティのカウントが表示されます。プライマリアクティビティのカウントは、ウィジェットの上部に表示されます。その後、非プライマリアクティビティのカウントが表示されます。たとえば、表示されている [自分のアクティブなアイテム] ウィジェット画像では、タスク (9 つのタスク) がプライマリアクティビティであり、要求 (9 以上の要求) が非プライマリアクティビティです。アクティビティの数がゼロの場合、サマリービューではアクティビティ名の横に **0** が表示されます。たとえば、タスクがゼロの場合、サマリービューには「0 タスク」と表示されます。タスクの数が 9 を超えると、サマリービューではアクティビティ名の横に「9+」と表示されます。たとえば、タスクが 10 の場合、サマリービューには「9+ タスク」と表示されます。

ウィジェットでアクティビティをクリックすると、[アクティビティ設定] フォームの [内部リンク] フィールドで指定したページが開きます。

リストビュー

リストビューには、プライマリアクティビティの To Do のリストのみが表示されます。タスクアクティビティをプライマリとして設定すると、リストビューにはタスクアクティビティの To Do のみが表示されます。

[すべて表示] オプションでは、プライマリアクティビティ用に設定したページが開きます。

インスタンスオプション

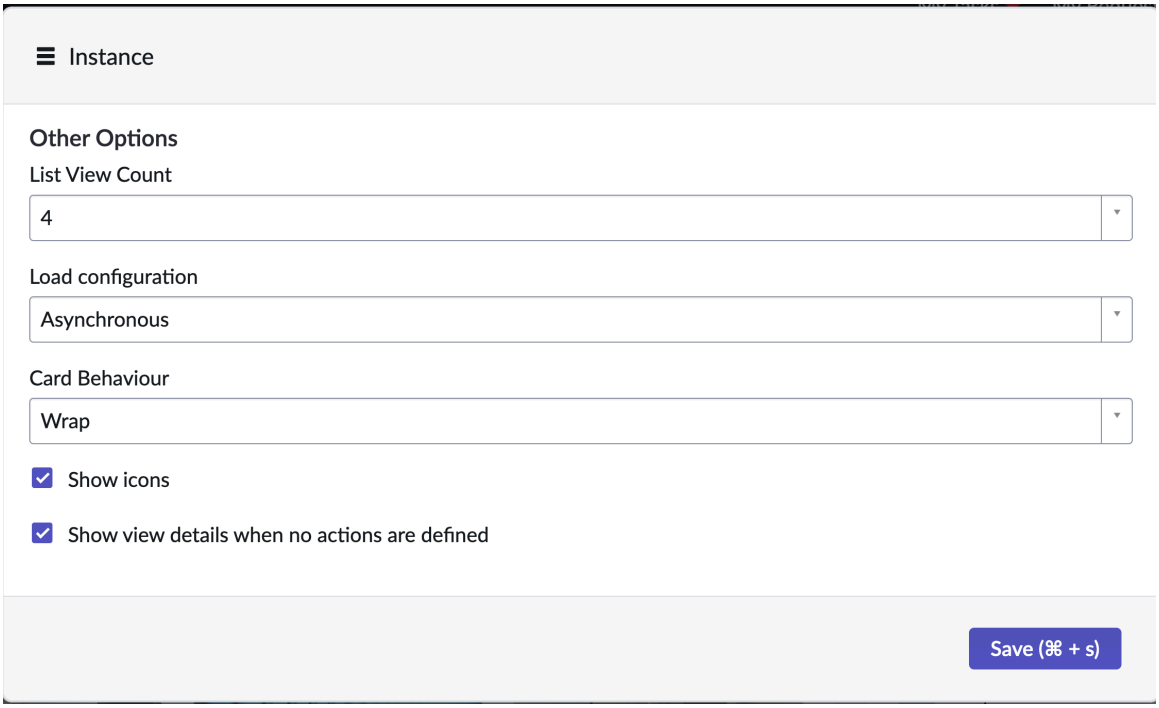
デフォルトでは、プライマリアクティビティの 4 つのカードのみがリストビューで表示されます。インスタンスオプションを構成して、さらに多くのカードを表示できます。Employee Center ホームページでキーボードの Ctrl キーを押しながら、[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットを右クリックして、[インスタンスオプション] を選択します。

- [リストビューカウント **(List View Count)]** フィールドで、5 枚のカードを表示するには **[5]** を選択して、[保存] をクリックします。
- [ロード構成] フィールドで、[同期] または [非同期] を選択して、ウィジェットのロード設定を構成します。
- [カードの動作] フィールドで、[折り返し] を選択するか、5 枚のカードを表示するには [折り返し] を選択して、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分のアクティブなアイテム] の [インスタンスオプション]



アクティビティの詳細設定または基本設定を行うことができます。

すぐに使用できる承認アクショングループを使用して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

注:
自分のアイテムウィジェットにアクションを表示するには、次から OOTB 承認アクショングループを追加します。 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックし、**[To Do** 構成詳細] レコードに移動して、[フィールドマッピング] の下の OOTB アクショングループを使用します。

関連情報

基本アクティビティ設定を実行

基本アクティビティ設定を実行

基本アクティビティ設定を実行

特定の条件が満たされたときにテーブルから取得するレコードを決定するアクティビティを設定します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > アクティビティ構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定フォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[アクティビティ構成の詳細] タブが表示されます。基本アクティビティ設定の詳細を入力します。詳細については、「基本アクティビティ構成の詳細の入力」を参照してください。

[保存] をクリックすると、[アクティビティ構成の詳細] タブと [アクティビティへのアクセス] タブが表示されます。

- 基本アクティビティ設定の詳細を入力します。詳細については、「基本アクティビティ構成の詳細の入力」を参照してください。
- アクティビティへのアクセスを制限します。詳細については、「アクティビティへのアクセスの制限」を参照してください。

基本アクティビティ構成の詳細の入力

基本アクティビティ構成を作成した後に、テーブルから取得するアクティビティのレコードを指定する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > アクティビティ構成.
2. アクティビティ設定モジュールには、既存のアクティビティ設定のリストが表示されます。
3. 基本アクティビティ構成をクリックして、構成の詳細を入力します。
4. [アクティビティ構成の詳細] タブをクリックします。
5. [新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定詳細フォーム」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

基本アクティビティ設定を実行

アクティビティを設定して、その数を表示し、プライマリアクティビティのリストにアイテムを表示します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin または ESC admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > アクティビティ構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「アクティビティ設定フォーム」を参照してください。
4. [詳細] オプションを選択します。
5. [サマリービューのスクリプト] フィールドで、アクティビティの数を表示するスクリプトを追加します。例： `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   API は整数値を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [リストビューのスクリプト] フィールドで、リスト内のアイテムを表示するスクリプトを追加します。例： `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   注:
   このステップは、プライマリオプションを選択し、このアクティビティをプライマリとしてマークした場合にのみ実行します。

7. [リストビュー **json]** で、テーブルフィールドからコンポーネントプロパティへのマッピングを含むテンプレートを提供します。
   例：`{ 'badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', 'field1Label': '', 'field1Value': '', 'field2Label': '', 'field2Value': '', 'itemUrl': '', 'target': '' // target is '' if its internal or portal page url. target is '_blank' if url is external }`
8. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[アクティビティへのアクセス] タブが表示されます。詳細については、「アクティビティへのアクセスの制限」を参照してください。

アクティビティへのアクセスの制限

アクティビティにユーザー基準を適用して、アクティビティにアクセスできるユーザー、グループ、およびロールを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[自分のアクティブなアイテム] ウィジェットでは、そのユーザーがアクセス権を持たないアクティビティは表示されません。

手順
1. 移動先 すべて > **Employee Center** > アクティビティ構成.
   アクティビティ設定モジュールには、既存のアクティビティ設定のリストが表示されます。
2. アクセスを制限するアクティビティ構成をクリックします。
3. [アクティビティへのアクセス] タブをクリックします。

クロスチャネルのお気に入り

クロスチャネルのお気に入りは、従業員が頻繁に使用するコンテンツにすばやくアクセスできるようにし、BU に拡張性を提供します。

従業員は、従業員センター ホームページの [お気に入り] ウィジェットまたはグローバルナビゲーションバーの [お気に入り] リンクから直接、お気に入りのコンテンツを表示してアクセスできます。

デフォルトでは、[お気に入り] は、コンテンツタイプ [要求]、[記事]、および [アプリケーション] に対して、Employee Center および MESP ポータルで有効になっています。☒

注:
[アプリランチャー] は EC Pro の機能であるため、[アプリケーション] の [お気に入り] オプションは EC Pro のお客様のみが利用できます。

従業員は、次のタイプのページまたはセクションでお気に入りアイコンを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トピックページ
- [カタログ] ページの詳細ビュー
- [ナレッジ] ページの詳細ビュー
- サービスカタログのページ
- [自分のアプリケーション] ページ
- [マイ アプリケーション] ウィジェット
- [おすすめ] ウィジェット

お気に入りのカードの詳細を設定し、デフォルトのお気に入りアイコン (♡) を使用して、お気に入りとしてコンテンツをブックマークすることができます。従業員がコンテンツをお気に入りとしてマークすると、お気に入りアイコンの外観が (♥) に変わります。

注:
アイコンを変更するには、 サービスポータル > ポータル > **Employee Center** > クイックスタート構成をクリックし、アイコンを更新します。

自分のお気に入り

従業員センター ホームページヘッダーの [自分のお気に入り] から、ウィジェットのすべてのお気に入りアイテムにアクセスできます。お気に入りのリストを参照し、日付または最新性でソートし、カードビューとリストビューを表示します。

お気に入りウィジェットは、一部のコンテンツを [お気に入り] としてマークした場合にのみ表示されます。ただし、インスタンスオプションから [空ステータスを表示] を選択すると、ホームページに空のお気に入りウィジェットを表示できます。

お気に入りのソート

インスタンスオプションを使用して、お気に入りアイテムのソート順を設定できます。設定時に、従業員は次のいずれかの方法でお気に入りセクションからお気に入りをソートできます。

- 最近アクセスした
- 追加された日付 (最新)
- 追加された日付 (最古)

お気に入りのトラブルシューティング

[お気に入り] に関する問題のトラブルシューティングを行うには、次の手順に従います。

- アップグレードの場合は、お気に入りに関連する RCA を許可できます。
- 最新のプラグインをインストールして更新します。
- sp_portal テーブルで、[お気に入りを有効にする] 値を **True** に設定します。
- カスタマイズを行うと、お気に入りの表示と機能に影響する可能性があることに注意してください。
- お気に入りのアプリケーションを Now Mobile から表示することはできません。

関連情報

お気に入りの管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お気に入りコンテンツタイプの設定

従業員がコンテンツをパーソナライズし、頻繁に使用するコンテンツに簡単にアクセスできるように、お気に入りオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：portal admin および sp_admin

このタスクについて
お気に入りとお気に入りアイコンを設定できます。要求、記事、アプリケーション (EC Pro のみ) などのコンテンツタイプのお気に入りを有効にすると、従業員はコンテンツをお気に入りとしてマークできます。

> **注:**
> [アプリケーション] の [お気に入り] は、アプリケーションが EC Pro 機能であるため、EC Pro のお客様のみが使用できます。

選択したコンテンツタイプのお気に入りを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > お気に入り > お気に入りのコンテンツタイプ.
2. コンテンツタイプを指定します。
   例：[記事]。
3. バッジアイコンを選択します。
4. [アクティブ] オプションを選択します。

タスクの結果
コンテンツタイプの表示が設定されます。

モバイルでのお気に入りコンテンツタイプの設定

従業員がコンテンツをパーソナライズし、コンテンツに簡単にアクセスできるように、モバイルのお気に入りオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：portal admin および sp_admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイル **UI** > モバイル.
2. ニーズに合わせてモバイル UI のルールを編集します。
   「モバイル UI のルール」を参照して、以下のフィールド値を設定します。

モバイル **UI** のルール

フィールド	説明
条件	[条件] フィールドには、text_02=sysId を指定します。ここで、sysId は新しい [お気に入りのコンテンツタイプ] レコードの sys_id を示します。このルールは、このコンテンツタイプに属するお気に入りアイテムにのみ適用されます。
親	自分のお気に入り (画像なし)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
親テーブル	モバイルビュー
トリガー	OnLoad

モバイル UI のルールのアクション

フィールド	説明
ターゲット	text_01
操作	UI スタイルを設定
値	例：JSON{ "TextDecorator":{ "Type": "Font", "FontName": "now-mobile-icons", "Value": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } }

このコンテンツタイプに関連付けられたコンテンツ構成で、お気に入りのカードに画像を表示できる場合は、親値を [自分のお気に入り (画像あり)] にして別のレコードを作成します。

3. ニーズに合わせて関数と関数インスタンスを作成します。
「関数と関数インスタンスの作成」を参照して、以下のフィールド値を設定します。

モバイル関数

テーブル	お気に入り (アプリ使用) [sn_ex_sp_st_favorite]
条件	この関数が目的のコンテンツタイプにのみ適用されるように、適切な条件を追加します。
親	テーブル名を *sys_sg_master_item* に設定し、ドキュメントを [自分のお気に入り (画像なし)] に設定します。

タスクの結果
コンテンツタイプ表示がモバイルに対して設定されます。

関連情報
- Now Mobile アプリ
- Mobile plugins

お気に入りオプションの構成

従業員がコンテンツをパーソナライズし、頻繁に使用するコンテンツに簡単にアクセスできるように、お気に入りオプションを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin および sp_admin

このタスクについて
お気に入りのカードの詳細を設定し、デフォルトのお気に入りアイコン (♡) を使用して、お気に入りとしてコンテンツをブックマークすることができます。従業員がコンテンツをお気に入りとしてマークすると、お気に入りアイコンの外観が (♥) に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > お気に入り > お気に入りのコンテンツ構成.
2. [新規] をクリックするか、既存の設定を更新します。
3. フォームのフィールドに入力します。

お気に入りのコンテンツ構成フォーム

フィールド	説明
コンテンツタイプ	お気に入りアイコンが表示されるコンテンツタイプ。次のコンテンツタイプには、デフォルトでお気に入りアイコンがあります。 ○ 要求 ○ 記事 ○ アプリケーション
テーブル	データのフェッチ元のテーブルの名前。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
順番	お気に入りのコンテンツを表示する順序。
アクティブ	関連付けられたコンテンツタイプに対してお気に入り機能を有効にするオプション。
条件	お気に入り機能のために満たすべき条件。使用できる条件は、選択したテーブルによって異なります。
構成を表示	お気に入りアイコンの表示設定。次のように適切な表示設定を選択します。 ○ 可用性 ▪ モバイルのみ ▪ デスクトップのみ ▪ デスクトップとモバイル ○ 表示するプライマリフィールド ○ 表示するセカンダリフィールド ○ 画像
ナビゲーション構成	お気に入りアイコンのナビゲーション設定。次のオプションを選択します。 ○ ナビゲーションタイプ ▪ 内部：ユーザーがポータルページとナビゲーションのパラメーターを指定します。 ▪ 外部：ユーザーは外部ナビゲーションタイプに URL またはフィールドを選択します。*URL* の場合、ユーザーは URL とパラメーター (存在する場合) を指定します。*field* の場合、ユーザーは、リンクをクリックしたときの移動先のテーブルからフィールドを選択します。 ○ ポータルページ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ **URL** パラメーター ○ フィールド

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
お気に入りアイコンが 従業員センター および MESP ポータルに表示されます。

お気に入りの無効化

お気に入りアイコンを表示し、お気に入りリストにアクセスしてすぐに使用できるようにするお気に入りオプションを有効または無効にします。従業員センター および MESP では、お気に入り機能がデフォルトで有効になっています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[お気に入り] オプションを使用すると、次のことができます。

- ポータルとアプリでサポートされているコンテンツタイプに対してお気に入りアイコンを表示する。
- ポータルヘッダーに [自分のお気に入り] メニューアイテムを表示する。
- メニュー項目から、すぐに参照できるようにブックマークされたすべてのお気に入りのリストにアクセスする。

[お気に入り] 機能はデフォルトで有効になっています。

> **注:**
> EC および MESP 以外のポータルの場合は、[次からお気に入りを有効にする] を選択することで、お気に入りオプションを有効にできます。 サービスポータル > ポータル > **Employee Center** > クイックスタート構成.

お気に入りオプションを無効にするには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 管理 > ポータル設定.
2. ニーズに合わせてポータルを編集します。
   ポータルフォームのフィールドと説明の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
3. 従業員センター ポータルで、[お気に入りを有効にする] オプションの選択を解除して、ポータルの [自分のお気に入り] を無効にします。
   MESP では、[お気に入り] はデフォルトで有効になっています。

   > **注:**
   > MESP で [お気に入り] を無効にするには、サポートにお問い合わせください。

タスクの結果
お気に入り機能がオフになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

お気に入りを削除

RCA を有効にして、従業員センター からお気に入りオプションを管理します。

始める前に
[テーブル：ポータルのお気に入り] で [アプリケーション制限付きの申請者アクセス] を設定します。

必要なロール：管理者

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > お気に入り.
2. sp_favorite で、[アプリケーションのアクセス] タブに移動します。
3. [すべてのアプリケーションスコープ]で、次のすべてのオプションを選択していることを確認します。
   - 他のアプリケーションスコープからの読み取りアクセスを許可
   - 他のアプリケーションスコープからの作成アクセスを許可
   - 他のアプリケーションスコープからの書き込みアクセスを許可
   - 他のアプリケーションスコープからの削除アクセスを許可

   注:
   sp_favoriteで [削除] 操作を選択しないと、お気に入りのリストからお気に入りを削除できません。次のメッセージが表示されます。

   テーブルのクロススコープアクセスポリシーが原因で、スコープ「sn_ex_sp」から「sp_favorite」に対する削除操作が拒否されました。このアイテムをお気に入りから削除できません。(Delete operation against 'sp_favorite' from scope 'sn_ex_sp' has been refused due to the table's cross-scope access policy Unable to remove this item from your favorites.)

タスクの結果
[お気に入り] 機能が有効になり、指定した CRUD 操作が実行可能になります。

アプリランチャー

アプリランチャーを使用して、Employee Center からすべての Web ビジネスアプリケーションに対するワンクリックアクセスを従業員に提供できます。

Azure AD および非 SSO からのビジネスアプリケーションをすべて同期し、カスタムアプリケーションを手動で登録して、従業員がこれらのアプリケーションにアクセスできるようにします。動的トピックページおよび検索を通じてコンテキスト内の Employee Center ホームページウィジェットからアプリケーションにアクセスできます。

アプリランチャーにより、アプリを検出する手間が軽減され、単一のユースケースの SSO ダッシュボードを使用しなくても済むため、従業員の生産性が向上します。従業員センタープロ とともにアプリケーションランチャーを使用すると、次のタイプのアプリケーションを管理できます。

- **SSO** 統合アプリ：アプリランチャーは、Azure AD とあからじめ統合されています。ID およびアクセス管理ツールとして Microsoft Azure AD を使用している場合は、Azure AD アカウントに登録されているアプリケーションをアプリランチャーに自動的に同期させることができます。Employee Center には、Microsoft Azure AD など、ユーザーが SSO でアクセスできるアプリケーションのみが表示されます。アプリランチャーのフレームワークを使用すると、他の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SSO ベンダーと統合して登録済みのアプリケーションを同期できます。必要なスポーク、アクション、およびライセンス要件の有無については、Integration Hub を参照してください。

> **注:**
> 特定のユースケースでは、Microsoft Azure AD スポークは Integration Hub ライセンス要件から除外され、トランザクションは Integration Hub のエンタイトルメントにカウントされません。

- カスタム **Web** アプリケーション (非 **SSO)**：SSO に登録されていないアプリケーションを手動で登録します。Web アプリケーションテーブルにアプリを登録し、可視性を制御するユーザー基準を定義します。

SSO および非 SSO アプリの構成

ホームページウィジェットまたはトピックページで SSO 統合アプリとカスタム登録済みアプリの両方を構成し、ウィジェット設定を管理して、アプリケーションをトピックに関連付けます。管理者は、アプリケーションの登録、利用可能なアプリケーションの同期、アプリケーションへのワンクリックアクセスの提供を行うことができます。トピックをアプリケーションに関連付けて、従業員ポータル内から有用なアプリケーションを直接起動することができます。

- 従業員の生産性を向上できる統合アプリケーションランチャーを作成します。
- SSO アプリケーションの同期、カスタムアプリケーションの登録、ユーザーまたはグループへのアプリケーションの割り当てなどの統合を設定します。
- ロール、場所、事業部門、チーム、およびその他の基準に基づいてカスタムアプリケーションを割り当てます。
- Azure AD を統合し、接続された Azure AD アカウントから登録済みアプリケーションを同期します。
- コンテキスト内でアプリを検出するために、アプリケーションをトピックに関連付けます。
- [お気に入り]、[注目 **(Featured)]**、[カテゴリ]、および [最近] でアプリケーションを参照します。
- 従業員の生産性とエクスペリエンスを向上させます。
- アプリランチャーは Employee Center Pro の機能です。

自分のアプリケーションのユーザーエクスペリエンスとパーソナライズ

アプリランチャーでアプリケーションを整理して、アプリを見つけやすくし、すばやくアクセスできるようにします。[注目 (Featured)]、[最近]、[カテゴリ]、および [お気に入り] グループを使用して、簡素化した閲覧エクスペリエンスによって、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。これらの機能はデフォルトで有効になっていますが、管理者はこのオプションを無効にしたり、表示設定を調整したりできます。

- 分類 **(Categorization)**：管理者は、アプリケーションを財務、IT、イベントなどの適切なカテゴリにマッピングできます。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
- 注目 **(Featured)**：管理者は、このオプションを使用して可視性を高め、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知させることができます。重要なアプリケーションに注目の対象としてタグを付けて、可視性を向上させます。注目のアプリケーションには可視性設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。
- お気に入り：従業員は、簡単にアクセスできるようにアプリケーションをお気に入りとしてマークできます。すばやくアクセスできるように、頻繁に使用するアプリをブックマークします。
- 最近のアクセス：従業員は [最近のアクセス] セクションから最近開いたアプリに移動できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションを検索

アプリランチャーの AI Search 機能を設定して有効にできます。方法については、次のトピックを参照してください。

- 有効化して構成 AI 検索 は次の値のいずれか サービスポータル
- 構成： AI 検索
- 検索ソース

関連情報

新しいカスタムアプリケーションの登録

Web アプリケーションへのトピックの割り当て

Microsoft Azure AD からのアプリケーションの同期

アプリケーションウィジェットの表示の変更

アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス

Microsoft Azure AD からのアプリケーションの同期

管理者は、シングルサインオンアプリケーションを同期して、それらのアプリケーションへのワンクリックアクセスを提供できます。トピックをアプリケーションに関連付けて、ポータル内から有用なアプリケーションを直接起動することができます。

始める前に

必要なロール：sp_admin、分類管理者、または taxonomy_manager

- Azure のアプリケーションのアプリランチャー同期は、最新の Microsoft Azure AD スポークバージョンとのみ互換性があります。既存の Azure AD スポークをアップグレードして、アプリを Web アプリケーションと同期してください。
- Azure AD 統合により、従業員は事前に統合されたアプリにアクセスして管理できます。
- 「Azure AD スポークのセットアップ (Azure AD spoke setup)」の説明に従って、Azure AD スポークを ServiceNow と統合し、資格情報レコードを作成して、接続レコードを作成します
- Azure スポークとサービスプリンシパルの基本を理解します。
- ログイン資格情報を要求することなく、SSO の有効なエンタイトルメントを使用してアクティブなすべてのアプリに簡単にアクセスできるようにします。

このタスクについて

アプリランチャーを 従業員センタープロ と一緒に使用すると、以下のアクションを実行できます。

- 登録済みアプリケーションを、接続された Azure AD アカウントからアプリケーションウィジェットに同期します。
- Azure Identity Management のユーザー権限に基づいて、アプリケーションにアクセスできるようにします。
- インスタンス内の Azure AD のすべてのアクティブなアプリケーションを管理します。
- アプリケーションの追加、作成、およびユーザーやグループへのアプリケーションの割り当てなどのアプリケーションの統合を構成します。
- アプリのアイコン、ラベル、リンクを変更するか、アプリを非アクティブとしてマークします。

Azure AD 統合により、従業員は事前に統合されたアプリにアクセスして管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **Web** アプリケーション.
2. Azure アカウントからアプリケーションをフェッチするには、[アプリケーションを更新] をクリックします。
すべての Azure アプリケーションが表示されます。次の情報を確認してください。

フィールド	説明
名前	Web アプリケーションの名前
説明	Web アプリケーションの説明。 **注:** Azure アプリの場合、Azure API の制限により、説明は空です。ただし、説明は手動で追加できます。
アクティブ	Web アプリケーションのステータスユーザーに対して有効なアプリケーションのみが表示されます。
カテゴリ	アプリケーションが割り当てられているカテゴリ。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
アプリソース	アプリケーションのソース： Azure：Azure などの外部統合を使用して管理者が同期するアプリケーション。
アプリケーション URL (Application URL)	アプリケーションの URL
アプリケーションアイコン (Application icon)	アプリケーションのアイコン
アプリケーションアイコン URL (Application icon URL)	アプリケーションアイコンの URL
利用可能 (Available for)	アプリを利用できるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。このフィールドは、カスタムアプリケーションにのみ適用されます。
利用不可	アプリを利用できないユーザーグループ。[利用不可] で定義された値は、[利用可能] よりも優先されます。このフィールドは、カスタムアプリケーションにのみ適用されます。
レコード更新方法 (Is record updated)	Azure アプリレコードを手動で更新するかどうかを示すレコード更新設定。手動で変更すると、値が true に変更されます。カスタムアプリの場合、デフォルトは false です。 **注:** このフィールドは、Azure 統合と同期されたアプリにのみ適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
機能	アプリケーションを注目の対象としてマークするオプション。[注目] オプションを使用して、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知して、可視性を高めることができます。 **注:** 注目のアプリケーションには表示設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。

注:
API スロットリング の制限は、マルチテナントとシングルテナント構成で異なります。

3. [保存] をクリックします。
   アプリケーションがフェッチされます。続けて、アプリケーションに適したトピックを関連付けることができます。
4. トピックをアプリケーションに割り当てるには、「Web アプリケーションへのトピックの割り当て」を参照してください。

タスクの結果
アプリケーションを同期すると、ページ上の関連リンクから、Azure アプリのリストを表示したり、フロー実行ステータスを追跡したりできます。

次のタスク
最新のアプリを同期させるためには、次のアクションを実行します。

- [アプリケーションの更新 元] をクリックする すべて > **Employee Center** > **Web** アプリケーション sn_hr_sp.esc_admin ロールを使用して更新を即座に同期します。アプリを更新すると、ページ上の関連リンクからフロー実行ステータスを追跡できます。
- からアプリケーションのフェッチスケジュールジョブを実行します システム定義 > ジョブスケジュール を使用して、必要に応じて、または 1 日に 1 回、更新を自動的に同期します。

アップグレードの場合：既存の Azure AD スポークとその接続があり、アプリランチャーを使用して Employee Center Pro にアップグレードする場合は、ジョブを通じてアプリが自動的に同期され、夜間に更新されます。アプリケーションのフェッチジョブを無効にするには、からジョブを非アクティブとしてマークする必要があります システム定義 > ジョブスケジュール.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

ユーザー権限、サービスプリンシパル、および Azure サービスプリンシパルにマッピングされたアプリケーションに基づいて、アプリケーションがアプリランチャーに表示されます。Azure アプリサービスプリンシパルからサービスプリンシパルを確認します。

- Azure 側でユーザーのアクセス権限が変更されると、アプリケーションウィジェットで更新がリアルタイムで同期されます。変更を確認するには、Azure アカウントに再ログインしてください。
- アプリメタデータへの変更は、次回の同期後にのみ反映されます。

注:
アプリケーションが非表示にされた場合でも、ユーザーには次回の同期までアプリケーションに対する権限があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Okta とのアプリランチャーの統合

Okta との OOTB 統合を利用すると、Okta から登録されたアプリケーションを自動的に同期し、割り当てられたアプリケーションのパーソナライズされたリストに従業員がワンクリックでアクセスできるようにすることが可能です。従業員は、Okta で有効なエンタイトルメントを持つすべてのアクティブなアプリに、ログイン資格情報を指定することなく簡単にアクセスできます。

始める前に

- Okta のアプリケーションのアプリランチャー同期は、最新の Okta スポークバージョンとのみ互換性があります。既存の Okta スポークをアップグレードして、アプリを Web アプリケーションに同期してください。
- Okta スポークのセットアップ の説明に従って、Okta スポークを ServiceNow, Inc. と統合し、資格情報レコードを作成して、接続レコードを作成します

必要なロール：sp_admin、分類管理者、または taxonomy_manager

このタスクについて

スポークのセットアップ後、 Okta アプリケーションが Okta アカウントから Web アプリケーションテーブルに毎日同期されます。最新のアプリを同期させるためには、次のアクションを実行します。

- sn_hr_sp.esc_admin として、次の場所に移動します。 すべて > **Employee Center** > **Web** アプリケーション > アプリケーションを更新 更新を即座に同期します。

  アプリケーションを更新すると、ページ上の関連リンクからフロー実行ステータスを追跡できます。

- 管理者は、必要に応じて更新を自動的に同期するか、または 1 日に 1 回、次から アプリケーションをフェッチ スケジュールジョブを実行して同期します システム定義 > ジョブスケジュール.

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **Web** アプリケーション.
2. [アプリケーションの更新] をクリックして、外部統合 Okta からアプリケーションをフェッチします。
   すべての Okta アプリケーションが、以下の情報とともに表示されます。

フィールド	説明
名前	Web アプリケーションの名前
説明	Web アプリケーションの説明。
アクティブ	[有効] は、アプリケーションのステータスを示します。ユーザーに対して有効なアプリケーションのみが表示されます。
カテゴリ	アプリケーションが割り当てられているカテゴリ。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
アプリソース	アプリケーションのソース。 統合を利用して管理者が同期する Okta アプリケーション。
アプリケーション URL (Application URL)	アプリケーションの URL

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーションアイコン (Application icon)	アプリケーションのアイコン
アプリケーションアイコン URL (Application icon URL)	アプリケーションアイコンの URL
レコード更新方法 (Is record updated)	Okta アプリレコードを手動で更新するかどうかを示すレコード更新設定。[名前] および [アプリケーション **URL]** を手動で変更すると、値が true に変更されます。カスタムアプリの場合、デフォルトは false です。 **注:** Okta 統合と同期されたアプリにのみ適用されます。
機能	アプリケーションを注目の対象としてマークするオプション。[注目] オプションを使用して、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知して、可視性を高めることができます。 **注:** 注目のアプリケーションには表示設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。

アプリケーションがフェッチされます。続けて、アプリケーションに適したトピックを関連付けることができます。

3. 「Web アプリケーションへのトピックの割り当て」の手順に従って、トピックをアプリケーションに割り当てます。

タスクの結果

アプリケーションを同期すると、Okta アプリのリストが表示されます。ページ上の *Okta flow execution status* 関連リンクからフロー実行ステータスを追跡します。

次のタスク

アップグレードの場合：既存の Okta スポークとその接続があり、アプリランチャー機能を使用して Employee Center Pro にアップグレードする場合は、ジョブを通じてアプリが自動的に同期され、夜間に更新されます。アプリケーションのフェッチジョブを無効にするには、次からジョブを非アクティブステータスにマークする必要があります システム定義 > ジョブスケジュール.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

ユーザー権限および Okta にマッピングされたアプリケーションに基づいて、アプリケーションがアプリランチャーに表示されます。

- Okta 側でユーザーのアクセス権限が変更されると、アプリケーションウィジェットで更新がリアルタイムに同期されます。変更を確認するには、従業員センター アカウントに再ログインしてください。
- 削除、ステータス変更、または *Do not display application icon to users* の選択などのアプリメタデータへの変更は、次回の同期後にのみ反映されます。同期後、アプリは非アクティブとマークされ、ユーザーに表示されなくなります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
アプリケーションが非表示にされた場合でも、ユーザーには次回の同期までアプリケーションに対する権限があります。

新しいカスタムアプリケーションの登録

管理者は、アプリケーションを手動で登録して、アプリケーションへのワンクリックアクセスを提供できます。トピックをアプリケーションに関連付けて、トピックページから有用なアプリケーションを検出し、直接起動することができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin、分類管理者、または taxonomy_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **Web** アプリケーション.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームで次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	Web アプリケーションの名前
説明	Web アプリケーションの説明
アクティブ	[有効] は、Web アプリケーションのステータスを示します。ユーザーに対して有効なアプリケーションのみが表示されます。
カテゴリ	アプリケーションが割り当てられているカテゴリ。カテゴリを作成し、アプリを 1 つまたは複数のアプリカテゴリに割り当てることができます。
アプリソース	アプリケーションのソース： ○ カスタム：EC Web アプリケーションのオプションを使用して管理者が登録したアプリケーション ○ **Azure**：Azure などの外部統合を使用して管理者が同期するアプリケーション。
アプリケーション URL (Application URL)	アプリケーションの URL
アプリケーションアイコン (Application icon)	アプリケーションのアイコン
アプリケーションアイコン URL (Application icon URL)	アプリケーションアイコンの URL
利用可能 (Available for)	アプリを利用できるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。カスタムアプリケーションにのみ適用されます。
利用不可	アプリを利用できないユーザーグループ。[利用できません] で定義された値は、[利用可能] よりも優先されます。カスタムアプリケーションにのみ適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
レコード更新方法 (Is record updated)	Azure アプリレコードを手動で更新するかどうかを示すレコード更新設定。アプリレコードを手動で変更すると、値が true に変更されます。カスタムアプリの場合、デフォルトは false です。このフラグは、変更された特定のアプリケーションを通常のデータ同期ジョブから除外するために内部で使用されます。 **注:** Azure 統合と同期されたアプリにのみ適用されます。
機能	アプリケーションを注目の対象としてマークするオプション。[注目] オプションを使用して、新規または重要なアプリケーションや季節限定のアプリケーションを周知して、可視性を高めることができます。 **注:** 注目のアプリケーションには表示設定があり、フィルターやソートに関係なくページの上部に表示されます。

4. [送信] をクリックします。
アプリケーションが登録されます。続けて、アプリケーションに適したトピックを関連付けることができます。
5. Web アプリケーションへのトピックの割り当て の手順に従って、トピックをアプリケーションに割り当てます。
6. [更新] をクリックして、トピックをアプリケーションに割り当てます。
7. トピックページでのアプリケーションの表示を決定する [順番 **(Order)**] スコアを定義します。
   - デフォルトでは、アプリケーションはアルファベット順に表示されます。使用時に、ホームページウィジェットの [最近の使用 **(Recent use)**] によって表示順序が変わります。
   - 表示設定で、組織のニーズに応じて順番のシーケンスを設定します。

要件に基づいて複数のアプリケーションを登録できます。

タスクの結果
アプリケーションを作成すると、カスタムアプリのリストが表示されます。

次のタスク
従業員は、すべてのアプリケーションと関連トピックにアクセスできます。「アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス」を参照してください。

Web アプリケーションへのトピックの割り当て

トピックをアプリケーションに関連付けると、トピックページから有用なアプリケーションを検出して直接起動することができます。

始める前に
必要なロール：分類管理者、分類マネージャー、および分類貢献者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 検索項目 **Web** アプリケーション > アプリケーショントピック > 新規.
2. [トピックを選択] ダイアログボックスで、次の手順を実行します。

   a. [分類] リストから適切な分類を選択します。
   たとえば、[従業員] です。
   選択した分類に関連付けられているすべてのトピックのリストが表示されます。

   b. アプリケーションに割り当てるトピックまたはサブトピックを選択します。

   c. **[OK]** をクリックします。

3. [更新] をクリックして、トピックをアプリケーションに割り当てます。

次のタスク
従業員は、すべてのアプリケーションと関連トピックにアクセスできます。「アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス」を参照してください。

アプリケーションウィジェットの表示の変更

従業員ポータルの [アプリケーション] ウィジェットの統合アプリケーションから、すべての有用なアプリケーションにアクセスします。トピックを参照してアプリケーションを起動すると、関連するアプリケーションのリストが表示されます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

このタスクについて
従業員センタープロ とともにアプリケーションランチャーを使用すると、アプリケーションへのワンクリックアクセスを提供し、アイコンや説明などのウィジェットの外観を管理するインスタンスオプションを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
   従業員センター ホームページが表示されます。
2. 外観を設定するには、Ctrl キーを押したまま [アプリケーション] ウィジェットを右クリックし、[インスタンスオプション **(Instance Options)]** を選択します。
3. フォームで、次のオプションを選択します。

フィールド	説明
ウィジェットのタイトル	ウィジェットのタイトル ([自分のアプリケーション] など)
アプリケーション数	ウィジェットに表示するアプリケーションの数
カード表示ビュー (Card display view)	カードのビュー設定を表示します。他のオプションで、アプリアイコンまたはタイトルのいずれかが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	Web アプリケーションのインスタンスオプション

4. [保存] をクリックします。
5. [すべて表示] をクリックすると、すべてのアプリケーションが表示されます。

次のタスク
インスタンスオプションの設定後、従業員はカスタムアプリケーションと Azure アプリケーションの両方へのアクセス、ウィジェットの外観の管理し、トピックからアプリケーションへのアクセスが可能になります。

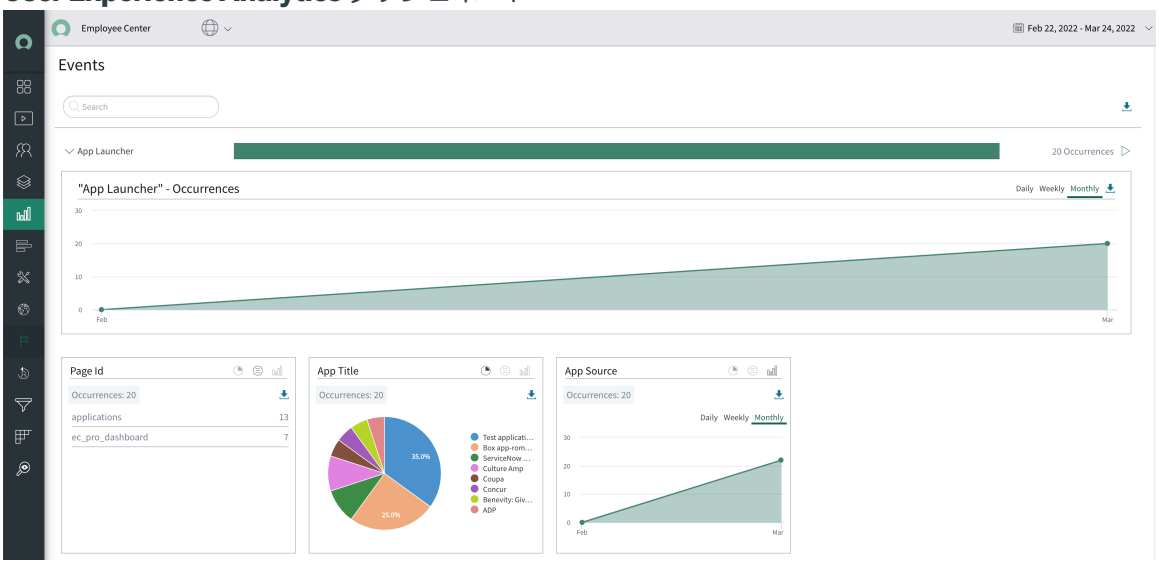
アプリランチャー **User Experience Analytics**

ユーザーエクスペリエンスダッシュボードから、アプリの使用状況、ユーザーの行動、およびその他の情報を視覚的に分析します。

ダッシュボードを使用して、アプリケーションの使用状況、アプリケーションのエンゲージメント、アプリランチャーの採用に関する情報を表示できます。アプリランチャーの使用状況を追跡し、アプリの採用率、およびユーザーアクティビティを分析して、将来のビジネス上の意思決定を促進できます。

移動先 **User Experience Analytics** > ダッシュボード 詳細ビューと分析用。詳細については、それぞれのウィジェットまたはチャートをクリックしてください。

User Experience Analytics ダッシュボード



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーとロール

ユーザー	必要なロール
分析ポータル管理者	portal_analytics_admin
分析ビューアー	Analytics_viewer、mobile_analytics_viewer、web_analytics_v

ウィジェット

ダッシュボードには、次の測定基準があります。

- ページ **ID**：ホームページ、トピックページ、およびアプリページのページ名に基づいて発生件数を示します。
- アプリのタイトル：アプリケーションのタイトルに基づいて発生回数を示します。
- アプリソース：カスタム、Okta、Azure AD などのアプリケーションソースに基づいて発生回数を示します。

ユーザーの行動

ダッシュボードで利用可能な情報を、各アプリソース、タイトル、またはページ ID 別に表示して分析します。アプリランチャーでユーザーの行動とアプリの使用状況を追跡できます。

- 従業員が頻繁に起動するアプリケーションを表示します。
- 月次および日次のユーザーアクティビティを追跡します。
- ホームページ、トピックページ、およびアプリページからのユーザークリック数をアプリ別に表示します。
- ユーザーアクティビティの傾向を定期的に分析します。
- ユーザーの行動とインサイトを評価し、ビジネス上の意思決定を促進します。

従業員ライブチャットの概要

従業員は、従業員センター でサポートエージェントとリアルタイムに直接チャットできます。チャットを開始し、会話トピックを選択すると、適切なチャットキューにルーティングされ、サポートエージェントに接続されます。

Connect サポートは、サポートエージェントがエンドユーザーにリアルタイムでサポートを提供できるようにするメッセージングツールで、従業員センター に付随して自動的に有効化されます。管理者は「HR」「IT」「給与」「施設」など、さまざまな部門用の複数のチャットキューを作成できます。チャットキューの設定と Connect サポートの詳細については、「Connect サポート」を参照してください。

注:

Utah 以降、コネクトサポートは廃止され、新しいアクティベーションではサポートされていないか、使用できません。同様の機能については、高度なワークアサインメント および エージェントチャット に移動してください。詳細については、「接続サポートから Advanced Work Assignment および エージェントチャットに移行」を参照してください。

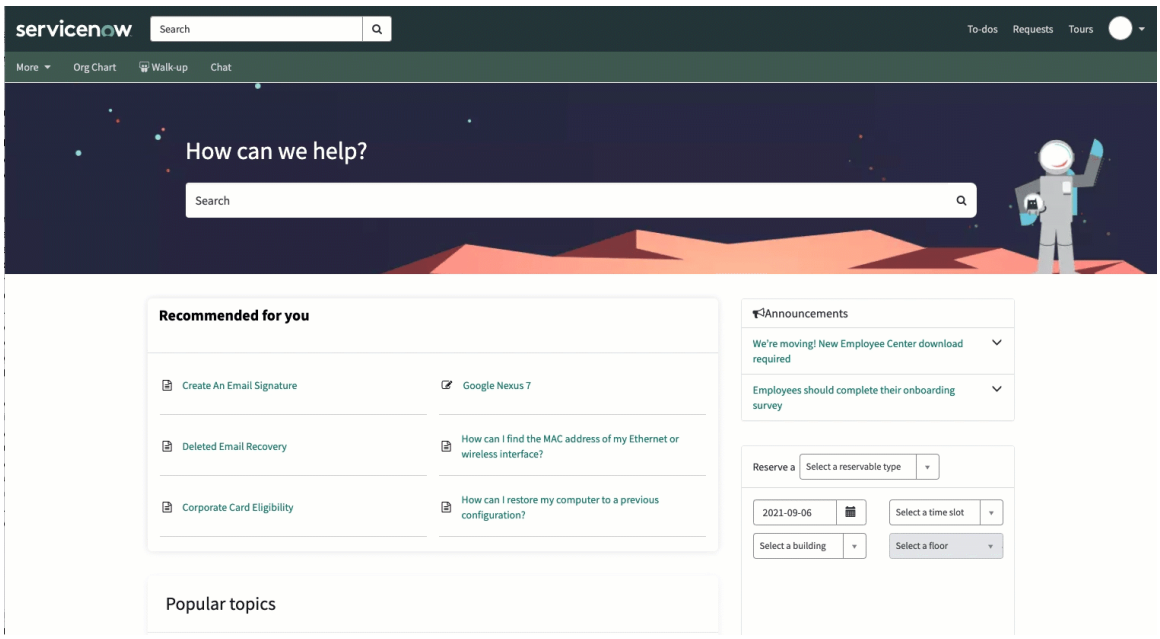
チャットキューが定義されていない場合、チャットキューのデフォルトは以下になります。

- 仮想エージェントサポート
- (HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) HR 部門チャットキュー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター でチャットを開始すると、プリチャットカテゴリとともにチャット前の会話が表示されます。次の GIF は、チャット開始の例を示しています。



注:
プリチャットカテゴリーは、ライブチャットにのみ使用されます。仮想エージェントを 従業員センター で使用している場合、こうしたプリチャットカテゴリは適用されません。

ライブチャットでのプリチャットカテゴリーの設定

管理者は、適切な構成でサーベイの選択肢を追加することによって、チャット前の会話に表示されるプリチャットカテゴリを設定できます。たとえば、管理者が、福利厚生、従業員関係、出張および経費のカテゴリーを設定すると HR チャットキューにルーティングされ、経理および給与のカテゴリーを設定すると財務チャットキューにルーティングされます。

注:
サーベイオプションが定義されていない場合は、チャット前の会話がデータなしで表示されます。

フッターの設定

従業員センター と 従業員センタープロ には、デフォルトで設定可能なフッターが含まれています。

会社に関する次の情報を表示するようにフッターを設定できます。

- 事業所の住所
- メールアドレス
- 契約条件
- プライバシーポリシー
- ソーシャルメディアの扱い

フッターの設定

従業員センター または 従業員センタープロ でフッターを設定し、会社の事業所オフィスの住所、メールアドレスなどを表示します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 従業員センターフッター.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「フッターフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] をクリックします。

次のタスク
[保存] をクリックすると、[Employee Center フッターメニュー] セクションが表示されます。

フッター用のメニューを設定するには、「フッターメニューの設定」を参照してください。

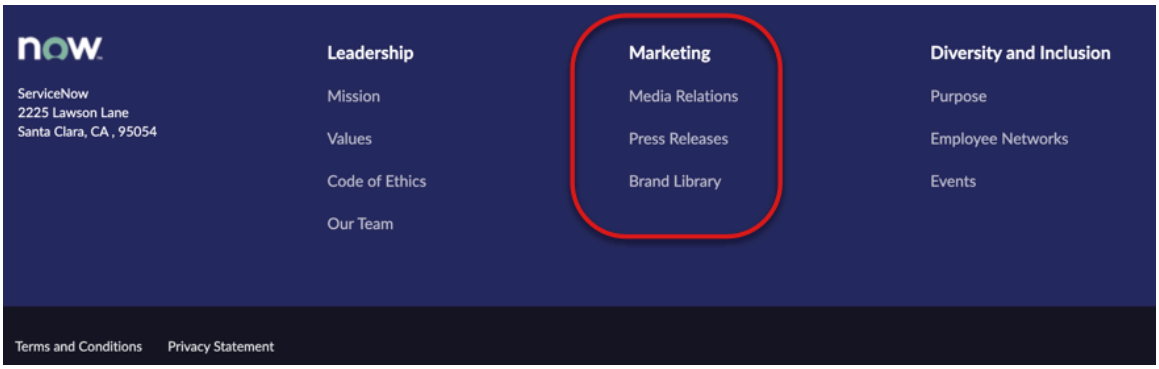
フッターメニューの設定

フッターメニューを使用すると、メニューを作成し、各メニューの下にある内部および外部リソースへリンクを関連付けることができます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
フッターを作成したら、フッターのメニューを設定します。たとえば、マーケティングをメニューカテゴリとして作成し、メディア関係、プレスリリース、ブランドライブラリーなどのリンクをこのメニューに関連付けることができます。

フッターに関連リンクがあるマーケティングメニュー



手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **Employee Center** フッター.
2. メニューを設定するフッターをクリックします。
3. [Employee Center フッターメニュー] セクションで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「フッターメニューフォーム」を参照してください。
5. [送信] をクリックします。

Employee Center のクイックスタートテスト

アップグレードなどの構成変更後、またはアプリケーションの開発後に、Employee Center の従来からの機能を検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの実装で、すべてのテストスイートとテストに合格する必要があります。カスタム実装を検証するには、自動テストをコピーしてカスタム実装用に構成します。

クイックスタートテストは無効でテストテンプレートは読み取り専用です。デフォルトでは、アプリケーションまたは機能プラグインで提供されているデフォルトのデモデータを使用して実行した場合にのみ、成功結果が生成されます。

自分のインスタンス固有のデータを使用してクイックスタートテストを実行したときに合格結果が得られるようにするには、テストをコピーして、インスタンスデータを使用できるように構成します。

Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) および Agile Development 2.0 - ATF テスト (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) プラグインを有効にする必要があります。

注:
実行する場合はデモデータが必要です。

従業員センター および 従業員センタープロ

従業員センター クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
承認タスクのアドホック委任を作成する	従業員センター で [自分のタスク (My Tasks)] フォームから承認タスクのアドホック委任を作成できることを確認します。	San Diego
HR タスクのアドホック委任を作成する	従業員センター で [自分のタスク] フォームから HR タスクのアドホック委任を作成できることを確認します。	San Diego
Employee Center - お気に入り	従業員センター のお気に入り機能を検証します。KB 記事またはカタログアイテムがお気に入りウィジェットに追加された場合も確認します。	San Diego
Employee Center - Approval Hub 承認要求	従業員センター の承認機能を検証します。また、要求が承認されたときに、ユーザーの [完了] 列に表示されることも確認します。	San Diego
Employee Center - Approval Hub 却下要求	却下機能を確認します。また、要求が却下されたときに、ユーザーの [完了] 列に表示されることも確認します。	San Diego
Employee Center - トピックページ	KB 記事またはカタログアイテムをトピックに関連付け、トピックページに表示されることを確認します。	San Diego
Employee Center： ホームページウィジェットを検証	従業員センター ホームページに次のウィジェットが存在することを検証します。 • 関連分野 • 人気のトピック	San Diego

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター クイックスタートテスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
	• 自分のアクティブなアイテム • クイックタスク • ホームページ検索	
従業員センタープロ - アプリランチャー	[自分のアプリケーション] ページで次を検証します。 • アプリケーションを作成し、アプリケーションページに表示されることを確認します。 • トピック/カテゴリを作成し、アプリケーションを関連付けて、トピックとカテゴリの下に表示されることを検証します。	San Diego
従業員センタープロ - ホームページウィジェットを検証	従業員センタープロ ホームページに次のウィジェットが存在することを検証します。 • コンテンツエクスペリエンス • おすすめ • 人気のトピック • 予定されているイベント • 自分のアクティブなアイテム • ビデオ • アプリランチャー • ホームページ検索	San Diego
ESC：従業員はチケットの更新を表示できる	従業員はチケットの更新を表示できます。	Quebec
ESC：人事に関する一般的な問い合わせの質問を ESC ポータルに投稿	人事の従業員が一般的な問い合わせケースを作成し、人事に関する一般的な問い合わせの質問を ESC に投稿できることを確認します。	Quebec
ESC：Universal Request および人事ケースを作成するレコードプロデューサーを送信	ユーザーが Universal Request を作成する人事カタログアイテムを送信できることを確認します。また、Universal Request および人事ケースが作成およびリンクされていることを確認します。	Quebec

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター クイックスタートテスト (続く)

テスト	説明	リリースバージョン
ESC：人事ケースに関する ESC の標準チケットページを確認	サービスポータルから一般的な問い合わせケースを作成し、標準チケットページに表示されていることを確認します。	Quebec
ESC：カタログアイテムのウィジェットのコンテンツの確認	カタログページのウィジェットコンテンツを確認します。	Orlando
ESC：ナレッジページのウィジェットコンテンツの確認	ナレッジページのウィジェットコンテンツを確認します。	Orlando
HR：ESC でのカタログアイテムと KB の検索	ESC の検索機能を検証します。	Quebec
分類とトピックの作成	分類とトピックを作成し、トピックにコンテンツを追加します。	San Diego

注:
以下のプラグインのアクティベーションが必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core)
- Employee Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Employee Center [app-ex-employee-center]
- 従業員センタープロ [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Publishing [app-content-publishing]
- Content Experiences [app-content-experiences]

自動翻訳

コンテンツエクスペリエンス

テスト	説明	リリースバージョン
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンの作成と公開	ポータルコンテンツを含むキャンペーンを作成して公開し、コンテンツエクスペリエンスポータルに対して検証します。	Orlando
コンテンツエクスペリエンス：ポータルプレビュー	キャンペーンマネージャーがポータルプレビューを使用してポータルコンテンツをプレビューできることを確認します。	Rome
コンテンツエクスペリエンス：キャンペーンを公開する前の個々のコンテンツのプレビュー	キャンペーンマネージャーがキャンペーンの個々のコンテンツをプレビューできることを確認します。	San Diego

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
以下のプラグインのアクティブ化が必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core)
- Employee Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Employee Center [app-ex-employee-center]
- 従業員センタープロ [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Experiences [app-content-experiences]

Content Governance

テスト	説明	リリースバージョン
Content Governance - 新規コンテンツ要求 E2E ワークフロー	コンテンツ要求の作成からコンテンツの公開までのエンドツーエンドのテストを提供します。	San Diego

注:
以下のプラグインのアクティブ化が必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core)
- Employee Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Employee Center [app-ex-employee-center]
- 従業員センタープロ [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Publishing [app-content-publishing]
- Content Experiences [app-content-experiences]
- Content Governance [app-content-governance]

自動翻訳

Content Publishing

テスト	説明	リリースバージョン
Content Publishing：対象者	コンテンツ公開の対象者の構成をテストします。	Orlando
Content Publishing：SCA でのバナータイプのコンテンツの作成	Content Publishing モジュールで Streamlined Content Authoring (SCA) を使用するときに [バナーを作成] タイプを作成できるようにします。	Rome
Content Publishing：SCA でのスタイルコンテンツ (ビデオ) タイプのコンテンツの作成	管理者がコンテンツ公開を使用してビデオタイプであるスタイルコンテンツを作成できることを確認します。	Rome
Content Publishing：ポータルコンテンツのスケジュール	Content Publishing デモポータルのテストコンテンツを作成してスケジュールします。	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
以下のプラグインのアクティブ化が必要です。

- ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core プラグイン (com.sn_hr_core)
- Employee Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Employee Center [app-ex-employee-center]
- 従業員センタープロ [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Publishing [app-content-publishing]
- Content Experiences [app-content-experiences]

従業員センター のクイックスタートテストの実行

従業員センター には、実行可能な複数のクイックスタートテストが用意されています。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Automated Test Framework** > テスト.
2. 実行するクイックスタートテストを検索して選択します。
   利用可能なクイックスタートテストの詳細については、「Employee Center のクイックスタートテスト」を参照してください。
3. [テストを実行] をクリックします。
   [テストステップ] タブは、クイックスタートテストの各手順を提供します。
   テストの実行後、各テストステップのステータスが [ステップ結果] タブに表示されます。スクリーンショットも添付ファイルとして、フォームの上部に表示されます。

構成可能な承認エクスペリエンス

コンテキスト内の情報を使用して、承認者が情報に基づく優先順位付けされた承認決定を行えるようにします。

共通情報、プライマリ情報、タブ、およびアクショングループを含む承認テンプレートを使用して、情報に基づいた意思決定を行います。他の承認タイプと同様の一貫したレイアウトを維持しながら、要求固有の情報を表示するように個々の承認タイプを構成できます。

統一された承認受信受信ボックスで生産性を向上させます。内部および外部のアプリケーションからの要求を 1 か所から管理できます。承認者は、構成可能なオムニチャネルエクスペリエンスによって、Employee Center Pro から直接 Concur 経費を承認するか、要求者に返送することができます。

構成可能なエクスペリエンス
各承認タイプの情報とアクションを構成することで、従業員と承認者のエクスペリエンスを向上させます。

統一された承認受信ボックス
ツールを切り替えることなく、SAPConcur や Workday などのビジネスアプリケーション全体で統一された場所からすべての承認を管理します。☒

オムニチャネルでの承認
NowMobile、Outlook、MS Teams などのすべてのチャネルから、承認管理のために従業員と会議します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認ユーザーとロール

ユーザーロール	必要なロール
承認管理者	sn_hr_sp.esc_admin
ESM フレームワーク管理者	sn_hr_integr_fw.admin
Workday 管理者	sn_hr_workday.admin
Flow Designer 管理者	flow_designer

外部との統合の仕組み

承認ハブ統合により、2 つのプラットフォーム間でデータを共有し、プロセスを自動化して、効率を向上させることができます。ServiceNow と外部アプリケーション (SAPConcur や Workday など) の統合に関する手順を以下に示します。

管理者ができることは次のとおりです。

管理者として

- 構築済みの統合とカスタム統合を構築する機能を使用します。
- 外部データをプルし、従業員センタープロ で表示できるように変換します。
- デフォルトの To Do 構成とタスク構成を使用して、承認フローをカスタマイズします。
- クイックアクションを有効にして要求を処理します。
- アプリケーション間でデータとステータスを同期します。

承認者ができることは次のとおりです。

承認者として

- 統一された場所から、 ServiceNow および外部アプリケーションからの未解決の要求やアサイン済みの要求を表示および管理します。
- To Do 構成とタスク構成で構成されたコンテキスト情報に基づいて、承認の決定を行います。
- クイックアクションを実行して要求を処理します。

従業員ができることは次のとおりです。

従業員として

- 内部および外部の任意のアプリケーションから承認要求を送信します。
- 要求の進捗状況またはステータスを表示します。

詳細については、「承認エクスペリエンスの参照」と「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

承認のタスク構成を有効にする

承認要求に関してコンテキスト内のより多くの情報を提供して、承認者が情報に基づく優先順位付けされた承認ワークフローを遂行できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
各タスク構成は、To Do 構成の拡張であるテーブルに関連付けられています。次のタスク構成セクションを定義します。

- タスク構成
- 共通情報
- プライマリ情報
- タブ構成

ページの各セクションに表示される情報は、個々の承認要求タイプによって異なります。構成可能なセクションに指定された値がない場合、またはユーザーに権限がない場合。情報は表示されません。

- タスク構成を除き、すべてのセクションにウィジェットを埋め込んで、エクスペリエンスをカスタマイズします。
- 追加情報とコンテキストの URL をクリックします。
- Condition Builder を使用すると、To Do ページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件を指定できます。

手順

1. 検索項目 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして、[タスク構成] 関連リストに移動します。
2. 既存のタスク構成レコードをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

タスク構成フォーム

フィールド	説明
名前	タスク構成の名前。
アプリケーション	タスク構成のアプリケーション。
アクティブ	タスク構成を使用できるようアクティブ化する場合に、このボックスをオンにします。
テーブル	タスク構成が関連付けられている To Do 構成で設定されたテーブルの名前。
他の条件	構成を適用するためにタスクが満たす必要がある条件。関連付けられたテーブルにドット連結して、他のテーブル列に条件を定義できます。条件は、To Do 構成からの条件の上に実装されます。要件に合わせて条件を使用します。
参照列	関連付けられていないテーブルに条件を定義するには、選択したテーブルの参照列を使用して、参照テーブルに条件を定義できるようにします。たとえば、承認参照列は **sysapproval** です。 **注:** 送信された基本的な要求がタスク以外のテーブルに保存されている場合は、 を選択します `Source table`。
参照テーブル	上記の [テーブル] の参照テーブルであり、参照テーブルに条件を定義できるようにします。要求の場合、参照テーブルは **sc_request**です。などの `sn_wsd_rsv_reservation`タ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	スク構成で、タスクテーブルまたは非タスクテーブルを選択できます。また、スクリプト拡張ポイントを使用して *sn_ex_sp.RefNonTaskTables* を作成します。

4. [共通情報] に移動して、To Do 構成ヘッダーを構成します。

共通情報フォーム

フィールド	説明
共通情報フィールドタイプ	親テーブルまたは参照テーブルから共通情報としてフィールドを選択するには、次のいずれかのオプションを選択します。 ○ フィールド ○ カスタム
共通情報フィールド - [フィールド]	共通情報として表示する親テーブルから選択したフィールド。*Approval for.Number, Due date, Created, State* などの親テーブルから [フィールド] を選択すると、フィールドが共通情報として表示されます。 **注:** 5 つ以上のフィールドを選択すると、エラーメッセージが表示されます。
共通情報フィールド - [カスタム]	共通情報として表示する、親や参照テーブルから指定したフィールド。*{reference_table.number},{table.state}* などの [カスタム] フィールドを指定すると、番号フィールドとステータスフィールドが共通情報として表示されます。
タスクにリンク	親タスクまたは外部リンクを開くリンク。タスクテーブルまたは非タスクテーブルの承認にリンクできます ([外部] オプションを選択して、新しいタブでリンクを開く場合)。また、外部リンクを示すアイコンを追加します。 URL として表示するために **[URL** ソース] としていずれかのオプションを選択します。 ○ [カスタム] を選択した場合は、URL を直接指定します。URL には、テーブルと参照テーブルの値を含めることができます。*{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}* など。 ○ [フィールド] を選択した場合は、テーブルからフィールドをマップし、ページ パラメーター値を指定します。 ○ [ページ] を選択する場合は、ページ (esc_kb_category など) とページパラメーターの値を指定します。 **注:** これらのオプションは、タスク以外のテーブルで、[タスクにリンク] を選択した場合にのみ表示されます。

5. [プライマリ情報] に移動して詳細を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プライマリ情報フォーム

フィールド	説明
ウィジェットを使用	ウィジェットとウィジェットのパラメーターを使用して [プライマリ情報] のエクスペリエンスをカスタマイズする場合に、このオプションを選択します。
ウィジェット	プライマリ情報セクションに表示するウィジェット。リストからウィジェットを選択します。このフィールドは、[ウィジェットを使用] オプションを選択すると表示されます。プライマリセクション全体にカスタムウィジェットまたは OOTB ウィジェットを埋め込むことができます。
ウィジェットパラメーター	ウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。ウィジェットのパラメーター値には、静的テキストと動的テキストの組み合わせを指定できます。このフィールドは、[ウィジェットを使用] オプションを選択すると表示されます。
タイトルタイプ	To Do に表示するタイトルのタイプを示します。 ○ カスタム：To Do 構成の詳細として表示するカスタムテキストを示します。 ○ フィールド:タイトルとして表示するために選択したテーブルのフィールドをマッピングします。
タイトル	レコードのタイトル。 ○ [タイトルタイプ] リストから [カスタム] を選択すると表示されます。静的テキストと動的フィールド値の組み合わせをタイトルとして指定します。 ▪ テーブルからタイトルを定義するには、テーブル `{table.field_name}`を使用します。 ▪ 参照テーブルからタイトルを定義するには、参照テーブル `{reference_table.field_name2}`を使用します。 フィールド名は、それぞれのテーブルの列名に置き換えられる変数を示します。 **注:** レンダリングの問題を回避するために、`table.` または `reference_table.` をプリフィックスとして追加してください。 ○ [タイトルタイプ] リストから [フィールド] を選択すると表示されます。タイトルとして表示するために選択したテーブルのフィールドをマッピングします。
ページ	リンクをクリックしたときに開くページ。このフィールド (kb_article_view) は、[参照] 列が [ソーステーブル] で、[参照テーブル] が [ナレッジ (kb_knowledge)] の場合にのみ表示されます。
ページパラメーター	一部のページでは、レコード (sysparam_article) を検索するための追加パラメーターが必要です。
フィールド	To Do の詳細行に表示するフィールド。選択するフィールドは、選択したテーブルに基づきます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[詳細タイプ] リストから [親フィールド] を選択した場合にのみ表示されます。
フィールド (参照テーブル)	タスク設定の詳細として表示するフィールドを示します。複数のフィールドを選択した場合は、ハイフンで区切られます。[詳細タイプ] リストから **[Fields]** を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** OOTB REQ レコードの [プライマリ] セクションの価格フィールドマッピングが削除されます。ただし、管理者は必要に応じて追加できます。

6. [アクション] をクリックし、必要なアクショングループを検索して選択します。
[承認] アクショングループを選択して、[承認] や [却下] などの頻繁に使用するアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。
7. フォームのフィールドに入力します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ Activity Stream：ソースタスクまたは要求からのアクティビティを表示します。 ○ 品目：親子関係を複数行で表示します。 ○ 添付ファイル：ソースタスクまたは要求から添付ファイルを追加または表示します。 ○ カスタム：ウィジェットとパラメーターを選択します。 ○ 変数サマライザー：ユーザーがアイテムを要求するときに選択した変数のみを要約形式で表示します。 ○ 変数エディター (読み取り専用)：タスクに存在するすべての変数を要求の作成時の形式で表示します。 ○ 選択可能な品目：選択してバッチでアクションを実行できる複数の品目を表示します。 **注:** このオプションを使用すると、ステータス別に要求をフィルタリングできます。
ソース	選択したタイプのソース。
テーブル	タブが関連付けられているテーブルの名前。
表示名	タブの表示名。
アプリケーション	承認構成に関連付けられたアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。
表示	タブの可視性を決める条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スクリプト	タブの可視性に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示されるスクリプト	タブの可視性に関するスクリプト。 ○ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ○ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 注: このフィールドは、[スクリプト] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。

8. オプション: カスタムウィジェットに [コメント] を追加して、コメントを表示します。

   注:
   [コメント] フィールドへの書き込み権限があることを確認します。ACL を確認し、コメントを追加する権限を付与します。

9. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
この構成に基づいて、承認者は承認に関するコンテキスト内の重要な情報を確認し、承認を完了します。詳細な参照情報については、次を参照してください。 承認エクスペリエンスの参照

すぐに使用できる承認アクショングループを使用して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

注:
自分のアイテムウィジェットに表示されるアクションについては、次から OOTB 承認アクショングループを追加できます。 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックし、**[To Do** 構成詳細] レコードに移動して、[フィールドマッピング] の [OOTB 承認] アクショングループを使用します。

.

承認用の電子署名の設定

電子署名による承認プラグイン (com.glide.e_signature_approvals) を使用すると、ユーザーはログイン資格情報を認証して要求を承認できます。

始める前に
から電子署名による承認プラグイン (com.glide.e_signature_approvals) をインストールしてください すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.

必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
アクティブ化の際、**Approval with e-signature** プラグインは、承認者がリストコンテキストメニューから要求を承認しようとしたときに、資格情報のプロンプトを追加します。電子署名承認をテーブル単位で有効にします。プラグインの詳細については、「電子署名による承認」を参照してください。

OOTB 承認の場合:

- 承認ユーザーは、アイテムを承認または却下する前に電子署名を求められます。
- 承認ユーザーは、電子署名なしで最初にコメントを追加できます。
- 電子署名をキャンセルすると、タスクは処理待ちのタスクに残ります。
- 電子署名で承認すると、タスクは完了セクションに進みます。

電子署名承認は、ユーザーがアクションを実行する前にログイン資格情報を入力する機能を導入することで、セキュリティ、コンプライアンス、および説明責任を提供します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **e-Signature** レジストリ.
2. [テーブル名] で、ドロップダウン リストから既存のテーブルを選択します。

フィールド	説明
テーブル	電子署名が必要なテーブルを選択するためのテーブルリスト。
有効	選択時には電子署名が必要です。電子署名要件を削除するには、このオプションをクリアします。

3. [保存] を選択します。

タスクの結果
テーブル (sc_request) を選択して電子署名を有効にすると、承認者はユーザー資格情報の認証が成功した後にのみ承認または却下アクションを実行できます。承認者認証ウィンドウは、SSO 対応インスタンスの ID プロバイダーのログイン画面にリダイレクトされます。

注:
最新の Employee Center にアップグレードしない場合、この認証ウィンドウは表示されません。

承認の詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

Approvals Hub Integration with SAP Concur

従業員センタープロ から SAP Concur などの外部ビジネスアプリケーションのすべてのアクティブな承認に簡単にアクセスできるようにします。SAP Concur スポークは Bristlecone, Inc. により構築されています。

Approvals Hub Integration with SAPConcur を使用すると、従業員センタープロ から次のアクションを実行できます。

- SAP Concur レポートと経費メタデータを ServiceNow アプリケーションにプルします。
- ServiceNow インスタンスから SAP Concur 経費レポート、領収書、明細、およびコメントを表示します。
- 承認者が 従業員センタープロ から直接タスクを表示、返送、および承認できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必須条件

統合を開始する前に、次の情報を覚えておいてください。

- 以下のプラグインをインストールしていることを確認します。
  - 従業員センタープロ
  - SAP Concur Spoke 2.0.0 以降 *(sn_sap_concur_spok)*
  - Approvals Hub Integration with SAP Concur プラグイン*sn_ex_cnc*
  - エンタープライズサービス管理統合フレームワーク

    注:
    このフレームワークは 従業員センタープロ とともにインストールされます。

- Approvals Hub Integration with SAPConcur は、機能が Utah で動作するためにサポートされる最小リリースとして、Employee Center Utah パッチ 3 でサポートされています。
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の仕組みを理解します。「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用」および「サードパーティシステムのタスクの表示」を参照してください。
- SAP Concur Spoke の説明に従って、Approvals Hub Integration with SAP Concur と ServiceNow を統合し、資格情報レコードを作成して、接続レコードを作成します
- SAP Concur 統合とビジネスプロセスの基本を理解します。

注:
インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Employee Experience アプリケーションのいずれかである [EC の一括 RCA 承認] スクリプトを実行できます。

SAP Concur 承認ワークフロー

従業員センタープロ 承認エクスペリエンスを使用すると、次のアクションを実行できます。

- 従業員センタープロ の [自分のタスク] ページに SAP Concur 経費レポートを同期します。
- 経費レポート、経費明細アイテム、領収書、明細、およびコメントを表示します。
- 承認者が、コメント付きの要求の承認や返送などのクイックアクションを実行できるようにします。
- Approvals Hub からの Concur ユーザーフローと承認フローを活用します。

SAP Concur からの承認の管理

管理者は、統一された 従業員センタープロ の場所から、SAP Concur などの他のビジネスアプリケーションからの要求を同期、表示、追跡、および実行できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

このタスクについて
ServiceNow インスタンスから SAP Concur アカウントの経費レポート、明細、および領収書を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > **Concur** 構成 (sn_ex_cnc_concur_configuration)。
2. [新規] をクリックするか、既存の構成を更新します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
ベース URL	インスタンスのベース URL。たとえば、ベース URL が https://api.example.com/ の場合、/reports エンドポイントは https://api.example.com/reports を指します。
相対パスをレポート	レポート /goto/expense-report/{report_id} の相対パス。
アクティブ	Web アプリケーションのステータスConcur 構成がアクティブな場合にのみ、Concur 経費レポートテーブルにレポート URL が入力されます。同じ URL が [自分のタスク] ページの UI で使用され、Concur システムにリダイレクトされます。
ドメイン	構成のドメイン。このフィールドは、現在のドメインごとに自動的に入力され、ドメイン分離に使用されます。ドメインごとに、1 つの Concur 構成のみをアクティブステータスにすることができます。

4. [保存] をクリックします。
   構成が完了しました。

タスクの結果
ベース URL と相対パスは、SAP Concur からフェッチされたレポートと経費メタデータを表示するのに役立ちます。ベース URL と相対パスは、承認者がそれぞれの承認またはレポートから SAP Concur に移動して詳細を確認するのに役立ちます。

SAP Concur レポートとメタデータの入力

管理者として、SAP Concur などの他のビジネスアプリケーションからレポートメタデータをフェッチします。ServiceNow インスタンスから Concur の経費レポート経費レポート、明細、および領収書を表示します。

始める前に
必要なロール：sp_admin および sn_hr_integr_fw.admin

このタスクについて
要求を同期すると、SAP Concur からの保留中の要求を 従業員センタープロ から直接表示、追跡、および管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. データをフェッチするには、次のいずれかの方法を使用します。

   a. 移動先 すべて > 統合フレームワーク > ソースをクリックし、[**Concur** 統合] を選択して [ジョブを実行] をクリックし、Concur 経費レポートをフェッチします。
   このジョブでは、**[Concur** レポートのフェッチ **(Fetch concur reports)]** サービスと利用可能な **[Concur** レポートの取得 **(Get concur reports)]** フローを使用して、ユーザーとレポートのデータをフェッチします。

   b. 移動先 システム定義 > ジョブスケジュール を作成し、 **Concur** レポートのプル ジョブを実行して、構成されたスケジュールまたはニーズに基づいて更新を自動的に同期します。

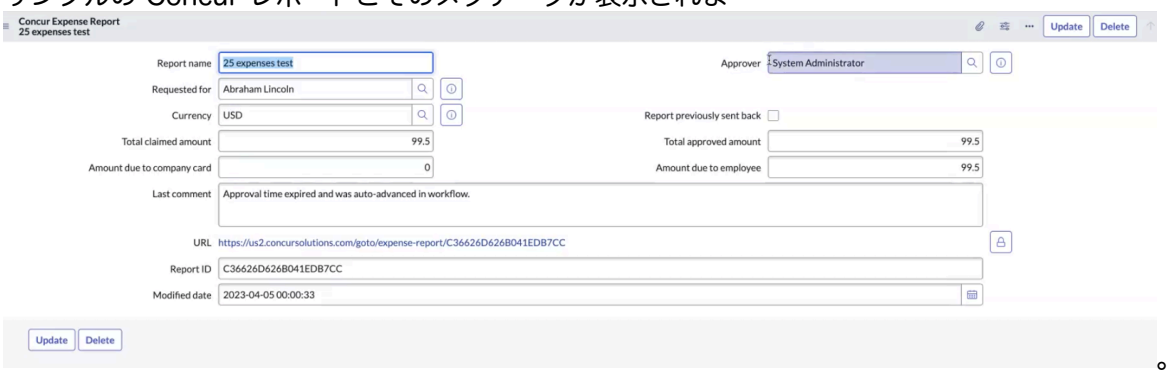
   デフォルトでは、Concur レポートは毎日同期され、過去 3 か月のデータがフェッチされます。ジョブスケジュールの頻度は管理者が構成します。

   > **注:**
   > Concur から最新のデータを確実に取得するために、日次スケジュール設定済みジョブは新しいレコードと既存のレコードへの変更をフェッチします。

2. オプション: からのジョブの進行状況の確認 すべて > 統合フレームワーク > ジョブトラッカー。
3. オプション: 次のテーブルから入力されたデータを確認します。
   - Concur 経費レポートステージング (sn_ex_cnc_concur_report_staging)
   - Concur 経費レポート (sn_ex_cnc_concur_report)
   - Concur ユーザーマッピング (sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mappings)
   - Concur 同期の詳細 (sn_ex_cnc_concur_sync_details)
   - Concur 経費エントリ (sn_ex_cnc_concur_expense)
   - Concur コメント (sn_ex_cnc_concur_comment)

   > **注:**
   > [Concur 経費エントリ] および [Concur コメント] データは、承認者が [自分のタスク] ページで未解決の要求をクリックするとリアルタイムで入力されます。

   テーブルには、経費レポートと関連するメタデータが表示されます。サンプルの Concur レポートとそのメタデータが表示されます。



Trouble?
Concur 経費レポート (sn_ex_cnc_concur_report) にレポートが表示されない場合は、*SAP Concur* および *SAP Concur v4 Credentials* という名前の資格情報 (oauth_2_0_credentials) を確認してください。資格情報に問題がない場合は、**[Concur** レポートの取得 **(Get concur reports)]** フローの実行をチェックして詳細を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
SAP Concur 統合では、要求を自動的に同期し、未解決で保留中の要求を [自分のタスク] に表示します。

次のタスク
次の場所に移動できます。 すべて > **Employee Center** > **SAP Concur** スポーク > **Concur** 同期の詳細 をクリックして、最後の同期のタイムスタンプを確認します。

- 未解決の要求のみが、承認者の [自分のタスク] ページに表示されます。
- 承認者がオープンタスクを開くと、レポートと要求の変更が反映されます。
- (オプション)ジョブを非アクティブとしてマークすることで、スケジュール設定済みジョブを無効にすることができます システム定義 > ジョブスケジュール.

To Do 構成に進み、デフォルトの [承認 **| SAP Concur]** タスク構成を使用します。

SAP Concur 承認のタスク構成の使用

デフォルトの To Do 構成を使用すると、承認ワークフローを改善するために、承認要求に関するより多くのコンテキスト情報を承認者に提供できます。

始める前に
デフォルトでは、以下の **To Do** 構成 (sn_hr_sp_todos_config) を使用できます。

- Concur 経費レポート - 承認
- Concur 経費レポート - 完了

To Do 構成は、プルされた統合 **To Do** テーブルに基づいており、[自分のタスク] に [未解決] および [完了] の Concur 承認を表示します。タスク構成の詳細情報を表示するには、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順
1. 検索項目 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして、[タスク構成] 関連リストに移動します。
2. [新規] をクリックするか、[承認 **| SAP Concur]** などの既存のタスク設定レコードを編集します。
3. 「承認のタスク構成を有効にする」で説明されている構成を理解します。
4. デフォルトの構成を使用するか、ビジネス要件に応じて変更します。
   - Condition Builder を使用すると、To Do ページに表示されるためにタスクが満たす必要のある条件を指定できます。たとえば、[タスクステータス] は *open*、[ソーステーブル] は *sn_ex_cnc_concur_report*、[アクティブ] は *true* などです。
   - タスク構成が関連付けられている To Do 構成で設定されたテーブル名：*Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*。
   - 参照テーブルは **Concur** 経費レポート [sn_ex_cnc_concur_report] です。
   - {reference_table.name}、{reference_table.report_created_date}、{reference_table.approval_status_name} の各フィールドを使用して、テーブル名、作成日、およびステータスを表示します。
   - 要件に合わせてウィジェットパラメーターを設定してください。たとえば、添付ファイルと明細書を表示するには、*showItemizations* と *showAttachments* の値を **true** に設定します。*showReportTotals* が true の場合、レポートにはすべての経費の総計が表示されます。
5. デフォルトのタブ構成の [経費] と [コメント] を使用するか、要件に合わせて変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [経費] タブには、Concur レポートのすべての経費が表示されます。ウィジェットは、**[Concur** 経費] および **[Concur** 経費モバイル] です。明細書と受領書を確認できます。
- [コメント] タブには、Concur レポートのすべてのコメントが表示されます。ウィジェットは **[Concur** コメント] です。

6. [アクション] をクリックし、必要なアクショングループを検索して選択します。
[Concur アクション] を選択すると、[承認]、 [受領書を表示]、[返送] などの頻繁に使用するアクションが表示されます。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。
7. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
この構成に基づいて、承認者は Concur 承認に関するコンテキスト内の情報を確認し、承認を処理します。詳細な参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

次のタスク
承認者ユーザーは、情報を確認して承認を処理できます。詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

Approvals Hub Integration with Workday

従業員センタープロ から Workday などの外部ビジネスアプリケーションのすべてのアクティブな承認に簡単にアクセスできるようにします。Workday スポークは Bristlecone, Inc. により構築されています。

Approvals Hub Integration with Workday を使用すると、従業員センタープロ から次のアクションを実行できます。

- Workday 休暇、タイムシート、ジョブ、支出承認、および報酬の詳細から ServiceNow アプリケーションに従業員情報をプルします。
- ServiceNow インスタンスから Workday 情報を表示します。
- 承認者が 従業員センタープロ から直接タスクを表示、却下、および承認できるようにします。

アプリケーションのセットアップ

次のプラグインの最新のバージョンがあることを確認します。

- 従業員センタープロ
- HR Service Delivery Integration with Workday 3.0.0

  注:
  v2.0.6 から v 3.0.0 へのアップグレード

- Workday HR スポーク
- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core)
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク。このフレームワークは 従業員センタープロ とともにインストールされます。

必須条件
Workday 統合の作業を開始する前に、次の手順をよく理解してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- EC Pro を含む HRSD pro/Enterprise ライセンスがあることを確認します。Workday 統合は、従業員センタープロ スタンドアロンでは利用できません。
- エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の仕組みを理解します。「エンタープライズサービス管理統合フレームワーク の使用」および「サードパーティシステムのタスクの表示」を参照してください。
- 「 Workday HR Spoke 」および「Connections and Credentials 」の説明に従い、Workday と ServiceNow を統合します。
- レコードの詳細をプルするスケジュールフローをアクティブ化して実行します。詳細については、「スケジュールフローのアクティブ化」を参照してください。
- 「HR Service Delivery Integration with Workday とともにインストールされるコンポーネント」で説明されているように、インストールされているコンポーネントを理解します。
- Workday 統合 とビジネスプロセスの基本を理解します。

注:
インストール後に生成される RCA は [要求済み] ステータスであるため、RCA を手動で [許可] にする必要があります。これには時間がかかる場合があります。任意のレコードの RCA 承認を自動化するには、ソーススコープが Employee Experience アプリケーションのいずれかである [EC の一括 RCA 承認] スクリプトを実行できます。

Workday 承認ワークフロー

従業員センタープロ からサードパーティの承認フローを管理することで、生産性を向上させます。サポートされている Workday タスク構成のリストを次に示します。

To Do 構成	テーブル名
ジョブ変更要求 To Do	sn_hr_workday_job_change_request_todos
ジョブ要求事項要求 To Do	sn_hr_workday_job_requisition_request_todos
休暇の要求 To Do	sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos
支出承認要求 To Do	sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos
退職要求 To Do	sn_hr_workday_termination_request_todos
休暇要求 To Do	sn_hr_workday_time_off_request_todos
休暇修正要求 To Do	sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos
タイムシート要求 To Do	sn_hr_workday_todo
報酬変更要求 To Do	sn_hr_workday_compensation_change_request_todos

デフォルトでは、To Do 構成は [オープン] と [完了] で使用できます。

注:
休暇、タイムシート、時間休、報酬変更、ジョブ変更、ジョブ要求、または休暇に関するフィールドレベルの情報については、「Workday HR スポーク 」を参照してください。

Workday レポートのフェッチ

管理者は、Workday などの他のビジネスアプリケーションからレポートのメタデータをフェッチします。ServiceNow インスタンスから Workday レポート、休暇、報酬、およびその他の情報を表示します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday.admin、sp_admin、sn_hr_integr_fw.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Workday:To Do** を取得 > 構成 **Workday** 承認 **To Do** をクリックし、[アクティブ] の値を **True** に設定してレポートを実行します。
2. 「Workday To Do の設定」で説明されているように、[ロード間隔] と [初期ロード開始日時] を設定します。
3. 「スケジュールフローのアクティブ化」で説明されているように、Workday からデータを取得するスケジュールフローを有効にします。
   構成と権限に基づいて、新しいレコードと既存のレコードへの変更を含むデータがステージングレコードにプルされます。
4. からのジョブの進行状況の確認 すべて > Workday：**To Do** を取得 > **Workday** 統合ジョブトラッカー。
   詳細については、「Workday のジョブトラッカー詳細の表示」と「Workday からのタスクの表示」を参照してください。
5. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル を使用して、ステージング、To Do、および To Do アイテムレコードを確認します。
   報酬変更要求の例を次に示します。他の To Do 構成についても同様のレコードを確認できます。
   - 報酬変更要求ステージング [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - 報酬変更要求 To Do [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - 報酬変更要求 To Do アイテム [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. サンプル Workday レポートとそのメタデータを参照してください。
   データがステージングテーブルにプルされたら、変換マップを使用してデータをターゲットテーブルに移動します。

   注:
   イベントデータが Workday イベントテーブルに表示されない場合は、Workday 資格情報を確認します。資格情報に問題がない場合は、**[Workday** 統合フローの実行] フローの実行および [Workday：**To Do** を取得インポートスケジュール **(Workday Pull-Todos Scheduled Import)]** サブフローの実行で詳細を確認してください。

7. 「変換マップの使用」の説明に従い、変換マップを使用して、ソーステーブルとターゲットテーブルのデータの関係を確認します。
   フェッチされたデータは、[自分のタスク] に表示できるように変換されます。

   注:
   To Do が自分のタスクページにロードされない場合は、ステージング、To Do、および To Do アイテムレコードのデータ変換を確認します。問題が発生した場合は、「資格情報とフローの実行」で詳細を確認してください。

タスクの結果
Workday 統合では、要求を自動的に同期し、保留中の Workday 未解決の要求を [自分のタスク] に表示するようにデータを変換します。

次のタスク
[To-dos 構成] に進み、デフォルトの [承認 **| Workday (Approval | Workday)]** タスク構成を使用します。

データ保護のために、デフォルトの消去ポリシーを使用してデータをより高い頻度で削除します。デフォルトでは、データの消去は 30 日後に実行されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 機密データを保護するには、IT 管理者から HR 管理者ロールを削除してください。このステップにより、機密情報にアクセスできるのは HR 管理者 [sn_hr_core.admin] のみになります。「IT システム管理者から HR 管理者ロールを削除」で説明されているように、機密情報にアクセスできるのは HR 管理者 [sn_hr_core.admin] のみであることを確認します。

- 未解決の要求のみが、承認者の [自分のタスク] ページに表示されます。
- 承認者がオープンタスクを開くと、レポートと要求の変更が反映されます。

Workday To Do の設定

Workday から ServiceNow アプリケーションにタスクをプルするための 1 回限りの設定パラメーターを保存します。

始める前に
必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workday:To Do** を取得 > 設定:To **Do** を取得.
   プル To-do レポートの作成については、この「KB 記事」を参照してください。
2. フォームのフィールドに入力します。

Workday 設定：**To Do** を取得

フィールド	説明
Workday To Do RAAS レポート名	Workday からプルされたレポートの名前。 **注:** 適切な同期のために、レポートの正確な名前を指定してください。
Workday To Do レポート所有者ユーザー名	レポートの所有者。 **注:** 適切な同期のために、所有者の正確な名前を指定してください。
初期ロード開始日時	Workday から ServiceNow に To Do をプルする日時。
ロード間隔	データをプルする間隔 (日数、月数、時間など)。 例：初期ロードで過去 6 か月のデータをプルする場合は、ロード間隔を 15 日間に設定できます。データは、過去 6 か月 (15 日間のセット) からジョブトラッカーの [ジョブ開始日時] フィールドでキャプチャされた開始時間までプルされます。データが大きい場合、ServiceNow に発信コールタイムアウトエラーが表示されます。この場合、ロード間隔を短くする必要があります。 スケジュールフローが 12 時間ごとに実行される場合、データは常に現在時刻までプルされます。

Workday 承認のタスク構成を使用する

デフォルトの To Do 構成を使用すると、承認ワークフローを改善するために、承認要求に関するより多くのコンテキスト情報を承認者に提供できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
To Do 構成は、[プルされた統合 **To Do]** テーブルに基づいており、[自分のタスク] に [未解決] および [完了] の承認を表示します。タスク構成の詳細情報を表示するには、「承認のタスク構成を有効にする」を参照してください。

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 検索項目 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックして、[タスク構成] 関連リストに移動します。
2. [新規] をクリックするか、**[Workday]** などの既存のタスク設定レコードを編集します。
3. 要求に関する詳細なコンテキスト情報については、「承認のタスク構成を有効にする」で説明されている構成を理解してください。
4. デフォルトの構成を使用するか、ビジネス要件に応じて変更します。
   タスク構成が関連付けられている To Do 構成で設定されたテーブル名：*`Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`*。
5. デフォルトのタブ構成を使用するか、要件に合わせて変更します。
   - [詳細] タブには、要求に関するすべての追加情報が表示されます。
   - [コメント] タブには、要求に関するすべてのコメントが表示されます。
   - [添付ファイル] タブには、要求に関するすべての添付ファイルが表示されます。
6. [アクション] をクリックし、必要なアクショングループを検索して選択します。
   [承認] または [却下] などの頻繁に使用するアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。
7. [送信] または [更新] をクリックします。

タスクの結果
この構成に基づいて、承認者は Workday 承認に関するコンテキスト内の情報を確認し、承認を処理します。詳細な参照情報については、「承認エクスペリエンスの参照」を参照してください。

次のタスク
承認者は、構成に基づいて情報を表示して承認を処理できます。詳細については、「承認エクスペリエンスの使用」を参照してください。

モバイル用 従業員センター

従業員が従業員中心のコンテンツエクスペリエンスを利用できるように、Now Mobile で 従業員センター 機能を設定します。この設定では、[サービス]、[情報]、および [サポート] の タブすべてが有効になります。

Now Mobile 向けの **Next Experience** のテーマ

Next Experience は、Now Platform 全体の生産性向上、エンゲージメント強化、インサイト発出を可能にする、次世代の直観的でパーソナライズされたエクスペリエンスを実現します。

Now Mobile で Next Experience を設定できます。

- Now Mobile でアクセスしやすい Next Experience を提供します。
- Web と Now Mobile で一貫したエクスペリエンスを提供します。
- アプリケーション全体で統一された設計エクスペリエンスを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

機能拡張の概要

次のリストは、Next Experience の一部としての改善の簡単な概要です。

- アクセシビリティと直感的なエクスペリエンスのために、新しいレイアウト、画面、およびカードデザインを使用します。
- 次のエクスペリエンステーマに合わせて更新された MESP ポータルテーマを使用して、Web とモバイルで一貫したエクスペリエンスを提供します。
- glide.ui.polaris.experience の値を true に設定して、新しい色変数を有効にします。新しいエクスペリエンスが有効になっていない場合は、代替の色の 16 進数コードが使用されます。
- UI ルール、カードテンプレート、およびアイコンに色変数を使用します。
- コンテンツとユーザーの検索と検出を強化します。
- UI パラメーターの代わりに機能の新しい入力フォーム画面を使用して、アクセシビリティを向上させます。
- [コンテンツ] セクションを [レコード] セクション (sys_sg_item_section) に変換して、各アイテムをカード (モバイルビュー) として表示できるようにします。
- MESP ポータルレコードを編集可能にします。管理者は、MESP ポータルのカスタムテーマを設定して適用し、ネイティブモバイルと MESP 全体で統一されたエクスペリエンスを提供できるようになりました。

AI Search のアップグレードの考慮事項を有効にする

Utah から、AI Search が Now Mobile のデフォルトの検索エンジンになりました。

既存のお客様が Utah にアップグレードした場合には、アップグレード前と同様に Now Mobile の既存の検索エンジンを引き続き使用できます。

- Glide 修正は、現在の検索エンジンがシステムプロパティ sn_me_search.search_engine に保存されているプラグインアップグレードの前に実行されます。
- プラグインのアップグレード後、検索エンジンの値が空でない場合は、別の Glide 修正が実行され、この値が sn_me_search.search_engine プロパティ値に設定されます。

MESP (Webviews) のアップグレードに関する考慮事項

Utah から、Next Experience が MESP の新しいテーマです。既存の顧客の場合、Utah にアップグレードすると、テーマの採用は次のように機能します。

- Now Mobile アプリをブランド化しない場合、Next Experience オプションを有効にすると、新しいテーマが MESP ポータルレコードに自動的に適用されます。
- Now Mobile アプリをブランド化しない場合、Next Experience オプションを有効にしないと、新しいテーマは MESP ポータルレコードに適用されません。
- Now Mobile アプリをブランド化した場合、Next Experience オプションを有効にするかしないかにはかかわりなく、新しいテーマは MESP ポータルレコードに適用されません。

Now Mobile ネイティブアップグレードに関する考慮事項

さまざまな 従業員センター アプリケーションの Now Mobile アップグレードに関する考慮事項は次のとおりです。マッピングレベルで変更を加えた場合、最新の変更はすぐに利用できません。

- Utah と互換性のあるアプリ：Now Mobile、モバイル用の Web ビュー、モバイル用の検索構成、およびモバイル用のタスク。
- Utah、 San Diego、および Tokyo ファミリリリースと互換性のあるアプリ： 従業員センター、従業員センター コア、 従業員プロファイル、および コンテンツ公開。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各アプリケーションの Next Experience の変更を元に戻すように *runManually=true* を設定して、次の修正スクリプトを手動で実行します。

各アプリケーションの Next Experience の変更を取り込むように *runManually=true* を設定して、次の修正スクリプトを手動で実行します。

Now Mobile のニュース

Now Mobile では、外出先で利用できるコンテンツに簡単にアクセスできるように、ニュース記事が提供されています。

Now Mobile アプリの 従業員センター はモバイルのニュース体験を実現します。外出先でスマートフォンでニュース記事を閲覧できます。

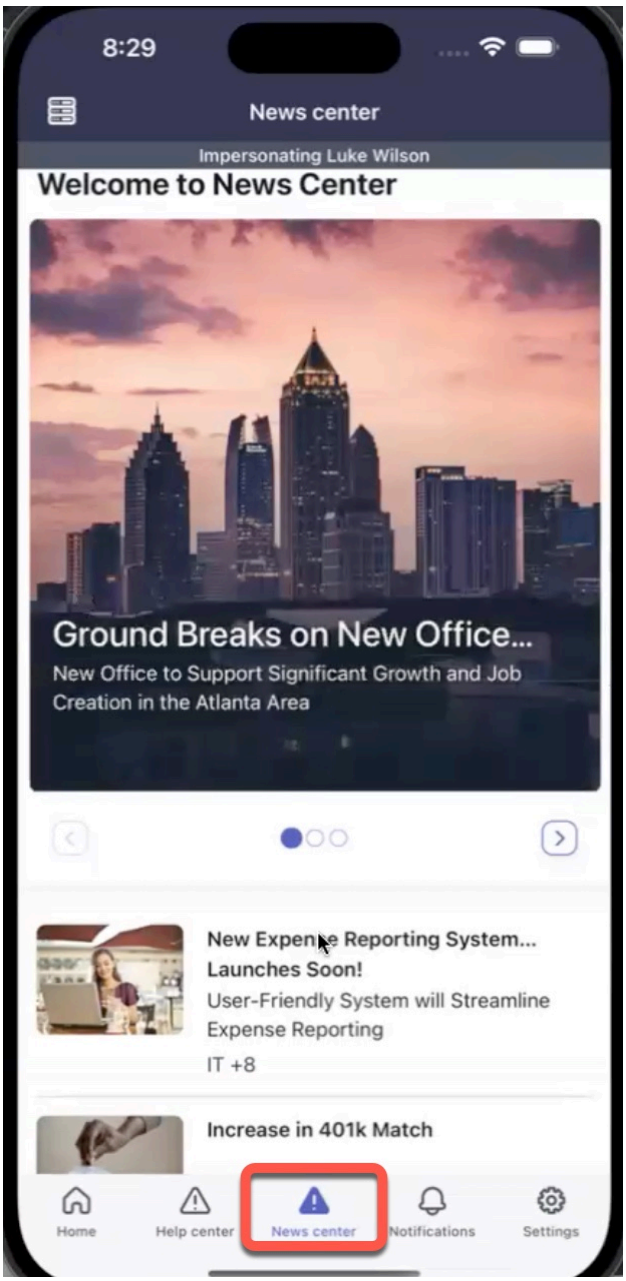
[注目のニュース] セクションからニュース記事を閲覧するか、[ニュースセンター] タブに移動します。[注目のニュース] カルーセルをスクロールして、ニュースセンターの MESP ページですべての特集記事を閲覧します。

任意のニュース記事を選択すると、ニュースの詳細ページで記事全体を開いて表示できます。下にスクロールして、スマートフォンで記事全体を読むことができます。ニュースの詳細ページには、記事の最終更新日が表示されます。また、[お気に入り] アイコン ♡ も表示され、お気に入りの記事リストに追加することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile のニュースセンター



カテゴリ別に記事を参照する場合は、ニュースの詳細ページの下部にある [カテゴリ] セクションを使用できます。その記事に関連付けられているすべてのカテゴリがページの下部に表示されます。[ニュースセンター] ページの下部にあるすべてのカテゴリにアクセスして、カテゴリ別に記事を検索することもできます。[さらに表示] を使用して、ページにリストされているカテゴリをさらに読み込みます。

ニュース記事をトピックページに関連付けて、モバイルのトピックページの [関連ニュース] セクションで表示できます。

ニュース記事とは別に、[ニュースセンター] タブからビデオとカレンダーにもアクセスします。

従業員センター ポータルのニュース記事の詳細については、「ニュース記事」を参照してください。

Now Mobile アプリでトピックコンテンツを検索する

トピックコンテンツの検索機能は、Now Mobile アプリで利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

検索機能を使用して、トピックページで利用可能なナレッジベース記事、サービスカタログ アイテム、およびLearningコンテンツを検索できます。

コンテンツを簡単に検出できるように、さまざまなフィルターとソートオプションを使用して、目的の結果をすばやく探すことができます。

Now Mobile アプリでトピックコンテンツの検索機能にアクセスするには：

注:

- Utah リリースにアップグレードし、Now Mobile バージョン 28 をインストールする必要があります。
- AI 検索機能を有効にする必要があります。

機能とその構成の詳細については、「トピックページの検索機能」を参照してください。

Now Mobile での承認

すべての承認タスクを Now Mobile アプリ内の 1 か所に表示します。

Now Mobile の [自分のタスク] セクションですべての承認タスクにアクセスします。

- [詳細] タブで承認タスクの詳細を確認した後、承認または却下します。
- [更新] タブを使用して、コメントを提供したり、誰かからのコメントを表示したり、承認タスクに関連する添付ファイルを追加または表示したりできます。
- 各タスクの期日情報は、リストビューの [自分のタスク] と個々の承認タスクの詳細ページに表示されます。

承認タスクを却下する場合は、送信する理由を入力する必要があります。タスクを承認する際のコメントはオプションです。

[自分のタスク] のリストビューに表示される情報の優先順位は次のとおりです。

1. 簡単な説明
2. 承認対象
3. 承認中

汎用承認

Now Mobile バージョン 29.0 に付属する汎用承認には、承認 [sysapprover_approval] テーブルで使用可能なすべての承認タスクが表示されます。

承認者ロールを持つユーザーは、Now Mobile アプリの [自分のタスク] の下にあるすべての承認タスクにアクセスできます。

注:

汎用承認は、ベースシステムで次のように有効になります。

- システムプロパティ sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled はデフォルトで有効になっています。
- システムプロパティ sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled を無効にして、汎用承認カードの使用を停止できます。
- [承認 To Do] リスト内にカスタム承認カードを作成する場合は、カスタム構成の [条件の順序] フィールドの値を、汎用承認カードの [条件の順序] よりも低くする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile での Workday 承認

Employee Center を使用して、Now Mobile アプリで Workday 承認にアクセスします。

Now Mobile での 従業員センター を使用して、[自分のタスク] セクションですべての Workday 承認タスクにアクセスします。承認タスクを選択して、以下を実行します。

- モバイルから承認要求を承認または却下します。
- [関連情報] タブと [詳細] タブで、承認要求の詳細を表示します。
- [添付ファイル] タブで、要求とともに追加された添付ファイルを確認します。
- Workday ポータルに移動して、Workday の承認タスクを表示します。

次の承認タイプには、Now Mobile アプリにデフォルトの [承認] または [却下] ボタンがあります。次の承認タイプの承認タスクは、Now Mobile アプリで完了できます。

- 休暇
- 休暇の修正
- 終了
- 休暇

他の承認タイプでは、多くの場合、タスクを承認または却下するためにより多くの情報が必要になります。このような承認タスクでは [承認] および [却下] ボタンは使用できません。[平日に完了 **(Complete In Workday)]** リンクを選択すると、次のタスクタイプを Workday ポータルに詳細に表示できます。

- ジョブ要求事項
- タイムシート
- 報酬範囲
- 支出認可
- 転職

> **注:**
> すべての承認タイプに対して [承認] または [却下] ボタンを Now Mobile で表示するように設定できます。構成の詳細については、「Now Mobile の Workday 承認機能を構成する」を参照してください。

承認の構成 Workday の詳細については、「」を参照してください Workday To Do の設定。

Now Mobile の Workday 承認機能を構成する

すべての Workday 承認タスクタイプの承認ボタンと却下ボタンを構成します。Now Mobile アプリですべての承認タスクを完了します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_workday.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > スクリーニング.
2. 正しい承認タイプの [バージョン情報] を選択します。
   [バージョン情報] の横にある対応する [説明] を確認して、承認タイプを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [画面に属する機能インスタンス] タブで、必要に応じてオプションを **True** に切り替えます。

> **注:**
> 一部の承認タイプのベースシステム設定は、Now Mobile アプリで false に設定されています。詳細については、「Now Mobile での Workday 承認」を参照してください。

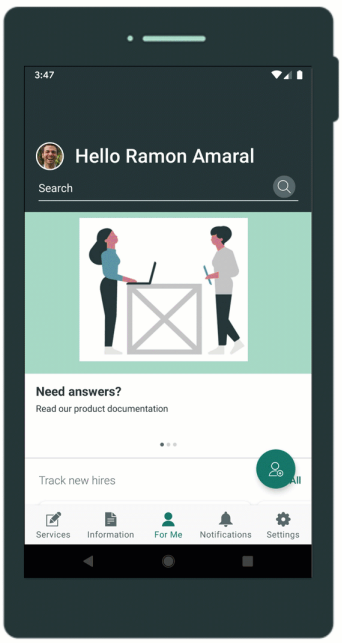
タスクの結果
[承認] および [却下] ボタンは、モバイルで構成された承認タスクタイプに表示されます。

モバイルコンテンツを設定する

コンテンツ配信やキャンペーンで使用するために、バナー、テキストカード、ビデオなどのモバイルコンテンツを設定します。モバイルコンテンツは、Now Mobile の対象者基準を満たすユーザーに配信されます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて



モバイルコンテンツは、指定された対象者基準を満たすユーザーに対して、Now Mobile アプリのカルーセルセクションに表示されます。コンテンツ配信やキャンペーンで使用するために、モバイル用のバナー、テキストカード、ビデオなどを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > モバイルコンテンツ.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. [モバイルコンテンツ (Mobile Content)] フォームで、[コンテンツタイプ] フィールドの値を次のいずれかに設定します。
   - モバイルバナー
   - モバイルテキストカード
   - モバイルビデオ

   各コンテンツタイプに応じたタスクを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルバナーの場合

モバイルバナーのコンテンツを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. [モバイルコンテンツ] フォームで、`モバイルバナー` への [コンテンツタイプ] フィールドの値を設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[モバイルコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	モバイルバナーのタイトル。
コンテンツタイプ	`モバイルバナー`への値を設定します。
画像	モバイルバナーに表示する画像。
「リンク」	モバイルバナーで使用するためのリンク。ユーザーがバナーの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	モバイルバナーに表示するヘッダーテキスト。
テキスト	モバイルバナーに表示するテキスト。
順番	モバイルコンテンツを表示する順番。番号が小さいコンテンツは、番号が大きいコンテンツよりも前に表示されます。
アクティブ	使用するモバイルコンテンツをアクティブ化するオプション。

3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
4. コンテンツをスケジュールします。
   - コンテンツの配信をスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

モバイルテキストカードの場合

モバイルテキストカード用のコンテンツを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. [モバイルコンテンツ] フォームで、`モバイルテキストカード` への [コンテンツタイプ] フィールドの値を設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[モバイルコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
タイトル	モバイルテキストカードのタイトル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コンテンツタイプ	モバイルテキストカードへの値を設定します。
「リンク」	モバイルテキストカードで使用するためのリンク。ユーザーがテキストカードの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	モバイルテキストカードに表示するヘッダーテキスト。
順番	モバイルコンテンツを表示する順番。番号が小さいコンテンツは、番号が大きいコンテンツよりも前に表示されます。
スタイル	モバイルテキストカードのスタイル。 ○ ライト ○ ダーク
アクティブ	使用するモバイルコンテンツをアクティブ化するオプション。

3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
4. コンテンツをスケジュールします。
   ○ コンテンツの配信をスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

モバイルビデオの場合

モバイルビデオのコンテンツを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. [モバイルコンテンツ] フォームで、モバイルビデオ への [コンテンツタイプ] フィールドの値を設定します。
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

[モバイルコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
役職	モバイルビデオのタイトル。
コンテンツタイプ	モバイルビデオへの値を設定します。
「リンク」	モバイルビデオで使用するためのリンク。ユーザーがビデオの下の領域をタップすると、リンクが表示されます。
ビデオリンク	モバイルビデオで表示するビデオ。 **注:** YouTube と Vimeo のリンクのみが現在サポートされています。
ヘッダーテキスト	モバイルビデオに表示するヘッダーテキスト。
テキスト	モバイルビデオに表示するテキスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	モバイルコンテンツを表示する順番。番号が小さいコンテンツは、番号が大きいコンテンツよりも前に表示されます。
アクティブ	使用するモバイルコンテンツをアクティブ化するオプション。

3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。
4. コンテンツをスケジュールします。
   - コンテンツの配信をスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

Now Mobile のトピックでのコンテンツロールアップの構成

親トピックとそのサブツリートピックの関連コンテンツを参照します。この機能を有効にすると、Now Mobile アプリでより幅広い検索結果が表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
表示しているトピックに直接関連付けられているコンテンツをサブツリートピックのコンテンツとともに参照します。この機能を使用すると、次のことができます。

- トピックページで関連するコンテンツを簡単に検索する。
- コンテンツの検索で、サブツリートピックからの結果とともにより広範な結果を表示する。

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ > **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. システムプロパティを **[true]** に設定して **[Save]** を選択します。

> **注:**
> 機能を有効にするには、値が true に設定されていることを確認します。デフォルト値は false に設定されています。

モバイル用分類のクローン作成または作成

デフォルト分類のクローンを作成するか、独自の分類を作成して、それを Mobile Employee Service Portal (MESP) にマッピングし、適切な分類が割り当てられていることを確認します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > 分類
2. デフォルトの [従業員] 分類をクリックします。
3. [クローン] をクリックします。
4. 表示されるダイアログボックスの [新しい分類名] に入力し、**[OK]** をクリックします。
   これにより、分類とそのコンテンツが新しい分類にコピーされます。オプションとして、分類を手動で作成し、トピックを追加できます。詳細については、「分類の作成」を参照してください。
5. 分類コンテンツを変更し、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 既存の分類を非アクティブ化して、検索構成が新しい分類からコンテンツを取得するようにします。
7. 移動先 サービスポータル > ポータル.
8. [モバイル従業員 **Service Portal]** をクリックします。
9. [分類] タブ関連リストで、作成した新しい分類を追加します。
10. [更新] をクリックします。

検索構成の更新

Now Mobile アプリケーションをインストールしても、検索構成は自動的に更新されません。モバイルデバイスで統一された参照を体験できるように検索構成を更新するために提供されている修復スクリプトを手動で実行します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。
システムのプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. Now Mobile アプリケーションスコープに **true/false** タイプのプロパティを作成します。
たとえば、プロパティ enable_taxonomy を作成します。システムのプロパティの作成については、「システムのプロパティを追加する」を参照してください。
3. このプロパティの値を **true** に設定します。
4. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
5. [モバイル用分類を有効化] スクリプトを検索し、クリックして開きます。
6. [修復スクリプトを実行] をクリックし、検索構成を更新します。

> **注:**
> デフォルトの従業員分類がモバイルサービスポータルに添付されている場合は、[従業員分類用プライマリトピックを設定 **(Set primary topics for Employee taxonomy)]** 修復スクリプトを実行して、マッピングを更新します。

Now Mobile アプリのおすすめ機能

[おすすめ] セクションは Now Mobile アプリで利用可能であり、モバイルでこのセクションにすばやくアクセスできるため、お客様はより柔軟に使用できます。

Now Mobile アプリのサポートタブで、おすすめのナレッジ記事とカタログアイテムを表示します。

Now Mobile アプリの [おすすめ] 機能を使用すると、ユーザーはアプリ自体の関連アイテムやナレッジ記事に簡単にアクセスできます。

デフォルトでは、上位 5 つの推奨事項がウィジェットに一度に表示されます。ウィジェットには、タイトル、説明、およびおすすめに追加されてからの経過時間を示す、ナレッジ記事のプレビューが表示されます。同様に、カタログアイテムには製品の説明と価格が表示されます。

カードをお気に入りリストに追加するための [お気に入り] アイコンもあります。

ユーザーがおすすめをクリックすると、モバイル従業員サービスポータル (MESP) ビューで記事またはカタログアイテムが開きます。

お客様が HR プロファイルプラグインも Employee Profile プラグインも使用していない場合は、M2M 接続されたコンテンツからプルされたコンテンツの人気に基づいておすすめが提示されま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。この場合、おすすめの内容は、HR プロファイルまたは Employee Profile プラグインがインストールされている場合に提示されるものとは異なります。

注:

Now Mobile アプリで [おすすめ] を使用するには、従業員センター Core アプリケーションを最新バージョンの San Diego または Rome にアップグレードする必要があります。

Now Mobile アプリでは、おすすめのデフォルトの有効期間は 6 か月です。

従業員プロファイル

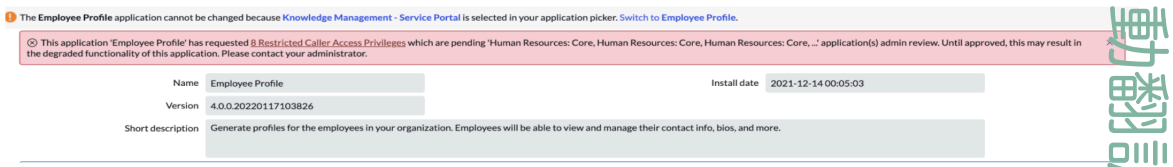
統一された従業員プロファイルには従業員情報が含まれ、BU の拡張性が提供されます。

複数のシステム間を移動することなく仕事に関連する従業員プロファイルにアクセスするには、ServiceNow Store から最新バージョンをダウンロードします。業務関連情報のフィールド、アクション、およびウィジェットを導入するための構成主導型プロファイルデザイン。

- 名前：**Employee Profile**
- スコープ：sn_employee

注:
要求された制限付き発信者アクセス (RCA) を手動で承認するには、ナビゲーターから sys_store_app.list に移動します。ヘッダーには RCA へのリンク付きエラーメッセージが含まれます。

制限付き発信者アクセス



RCA を許可できます。

ビジネス上の意思決定を促進し、インテリジェントなワークフローを作成し、エンドユーザー向けアプリケーション全体でパーソナライズできる従業員情報の包括的なビューを使用できます。従業員プロファイルを使用して次のことを実行できます。

- 従業員プロファイルのデザインと表示設定を構成します。
- ソーシャルニーズおよびエンタープライズニーズに合わせて最新のプロファイル UI を作成します。
- 従業員が 1 つのページから個人情報を作成および管理できるようにします。
- 複数の事業部門にまたがってプロファイルを拡張できるようにします。
- 仕事関連情報をタブとして構成し、パブリックプロファイルの表示設定をカスタマイズします。
- 将来のユースケースに備えて、スケーラブルなプロファイルでデータの可視性と拡張性を管理します。
- 従業員のエンゲージメントとエクスペリエンス全体を向上させます。

従業員プロファイルの設定

管理者は、アクティブな従業員定義を作成し、プロファイルコンポーネントを設定できます。従業員プロファイルの更新を一元管理します。次のフォームを参照してください。 従業員プロファイル概要ウィジェットの構成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員プロファイルの使用

従業員は、プライバシー設定のプロファイルを表示、編集、および更新できます。「従業員プロファイルの表示」を参照してください。

アクティブな従業員定義の作成

アクティブな従業員定義を作成して、従業員プロファイルを生成します。

始める前に

従業員プロファイルをインストールした後、新しい統一された従業員プロファイルをオプトインするために、アクティブな従業員定義を作成します。アクティブな従業員定義は、従業員の身元を決定する条件です。アクティブな従業員定義は、ドメインごとに 1 つのみ設定できます。

> **注:**
> 従業員定義テーブルはドメインで分離されています。

必要なロール：sn-employee.admin

手順

1. 移動先 従業員プロファイル > 従業員の定義.
2. 従業員定義ページで、[新規] をクリックします。
3. 使用可能な [テーブル] オプションを 1 つ選択します。
   - ユーザーテーブルから従業員定義を作成するには、[ユーザー] を選択します。
   - HR レコードから従業員定義を作成するには、**[HR** プロファイル] を選択します。

     > **注:**
     > HR プロファイルテーブルは、Human Resources Scoped アプリ：コア [com.sn_hr_core] プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。

4. 使用可能なフィルターと節から条件を作成します。
   たとえば、[名] を必ず **All** で始まるようにして、その条件に一致する従業員プロファイルを生成します。

   > **注:**
   > 従業員定義条件は、インデックス付き列である必要があります。また、フィルター数を少なくして、条件をシンプルに保つようにします。

5. 従業員定義をアクティブとしてマークするには、[アクティブ] を選択します。
6. [保存] をクリックします。
   [従業員プロファイルを生成] オプションが表示され、「更新した定義に従って従業員プロファイルを再生成して従業員プロファイルを生成できる」ことを示すメッセージが表示されます。

   > **注:**
   > 複数の従業員定義がある場合は、他の従業員定義をアクティブにする前に、現在アクティブな定義を非アクティブ化してください。

7. [従業員プロファイルを生成] をクリックします。
   従業員プロファイルが作成されることについての確認が表示されます。

   従業員プロファイルをインストールした後、新しい統一された従業員プロファイルをオプトインするために、アクティブな従業員定義を作成します。アクティブな従業員定義は、従業員の身元を決定する条件です。アクティブな従業員定義は、ドメインごとに 1 つのみ設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
従業員プロファイルが生成されると、カウントと、従業員プロファイルを表示するためのリンクが記載されたメールが届きます。**[Employee Profiles]** テーブルのアクティブな従業員定義に基づいて作成された新しい従業員プロファイルを確認します。プロファイルの生成を定期的に同期することもできます。

> **注:**
> 従業員プロファイルの生成後にユーザーテーブルに追加された新規ユーザーの場合、アクティブな従業員定義が一致すると、従業員プロファイルが段階的に追加されます。

次のタスク
従業員定義ができたら、従業員プロファイルのオプトインの選択に進むことができます。

従業員プロファイルへのオプトイン

従業員プロファイルにオプトインして、新しい従業員の詳細とデザインを有効にします。

始める前に
必要なロール：sn-employee.admin

オプトインする前に、アクティブな従業員定義を作成します。詳細については、「アクティブな従業員定義の作成」を参照してください。

> **注:**
> Employee Profile (com.sn_employee) プラグインを使用すると、EC および EC Pro で従業員プロファイルのオプトインを利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > セットアップ.
   [従業員プロファイルへのオプトイン (Opt-in to Employee Profile)] ページが表示されます。
2. [はい、従業員プロファイルにオプトインします] オプションを選択し、[オプトイン] を選択します。
   このオプトインでは、従業員は新しい従業員プロファイルを使用して連絡先情報や略歴などを管理できます。

   > **注:**
   > 従業員プロファイルにオプトインまたはオプトアウトすると、sn_employee.employee_profile_enabled の値が変更されます。

   オプトインは、AI および ML プロファイルデータモデルで従業員プロファイルを使用する際に役立ちます。
   - HR 以外の顧客の場合、AI モデルと ML モデルは従業員プロファイル [sn_employee_profile] テーブルに基づいています。
   - ポータルのプロファイルページ [HR 以外の顧客は user_profile ページ、HR の顧客は hri_user_profile ページ] は、従業員プロファイルテーブルに基づく employee_profile ページを使用します。

     > **注:**
     > HR ライセンスを持つお客様は、最新の従業員プロファイルにオプトインしていなくても、引き続き HR プロファイル ML モデルを使用できます。

3. オプション: いつでも [オプトアウト] を選択して、新しい従業員プロファイルからオプトアウトして前のワークフローに戻ることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
オプトインすると、従業員は次のメリットを得ることができます。

- 連絡先情報やジョブの説明などの詳細が表示されるカスタマイズ可能な [従業員プロファイル] ページを表示できるようになります。
- 組織図、チーム階層、およびより優れた検索を提供する、拡張された組織図エクスペリエンス内を移動します。詳細については、「従業員プロファイル 組織図」を参照してください。
- AI および ML プロファイルデータモデルの従業員プロファイルを使用します。

従業員プロファイルヘッダーを構成する

名、姓、部門など、従業員に関する有用な情報を表示するように従業員プロファイルヘッダーを設定します。ヘッダーを使用すると、従業員をすばやく識別できます。

始める前に
必要なロール：従業員プロファイル管理者

このタスクについて
従業員プロファイルのヘッダーフィールドを、すべての従業員に表示されるように設定できます。次のヘッダーフィールドを設定できます。

- 名、姓、およびその形式を含むプライマリユーザー情報。
- 役職、連絡先番号、優先代名詞などのセカンダリユーザー情報。
- MS Teams などのチャネル全体でユーザーのステータスを表示するためのユーザーのプレゼンス情報。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ヘッダー **UI** 構成.
2. フォームで次のフィールドに入力します。

フィールドの説明フォーム

フィールド	説明
名前	デフォルトまたはその他の名前。
プライマリユーザー情報	
ユーザー名の表示形式を選択	基本ユーザー情報を表示する形式。選択肢は次のとおりです。 ○ FirstName、LastName ○ LastName、FirstName ○ FirstName、MiddleName、LastName
セカンダリユーザー情報	
フィールド	利用可能なオプションのリストから選択するフィールドのリスト。最大 3 つのフィールドを選択できます。
ユーザープレゼンス情報	
チャネル	利用可能なチャネルのリスト。
プレゼンスステータスを表示	選択したチャネルのユーザーのプレゼンスステータスを表示するオプション。

3. [更新] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員プロファイル概要ウィジェットの構成

インスタンス オプションを構成して、タイトル、表示するアイテム数、表示するアイテム カテゴリなど、概要ウィジェットの外観 従業員プロファイル を制御します。

始める前に

必要なロール：Employee Profile 管理者

このタスクについて

概要ウィジェットには 従業員プロファイル 、従業員に関する有用な情報が表示され、最も関連性の高い情報を得ることができます。ビジネス上の意思決定を促進し、インテリジェントなワークフローを作成し、エンドユーザー向けアプリケーション全体でパーソナライズできる従業員情報の包括的なビューを使用できます。従業員プロファイルを使用して、次のことを実行できます。

- 従業員プロファイルをセクション別に整理します。
- セクションに表示するフィールドを追加します。
- 従業員、ユーザー、および HR プロファイルからフィールドを選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > 概要 **UI** 構成.
2. [概要セクション] リストから、[新規] を選択します。
3. [概要セクション] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[概要セクション] フォーム」を参照してください。
4. **[Save** (保存)] を選択します。
   [送信] を選択すると、すべてのセクションの一覧を含む前のページにリダイレクトされます。
   新しいセクションが作成されます。セクションに適した関連フィールドに進むことができます。
5. [概要セクションのフィールド] セクションで、[新規] を選択します。
   新しいレコードページが開きます。
6. [フィールド名] を選択し、必要に応じてツリーから要素を選択します。
7. 設定に基づいて、適切な [フィールドの可視性] オプションを選択します。

   たとえば、好みの代名詞や個人情報の可視性を、選択内容に応じて選択できます。

   - 従業員のみ
   - マネージャーのみ (Manager only)
   - 従業員とマネージャー (Employee and Manager)
   - 全員
   - マネージャーとその他のマネージャー
   - 従業員、マネージャー、およびその他のマネージャー
   - ユーザー基準：ユーザー基準を持つ特定のユーザー、グループ、ロールにのみアクセス権を付与します。フィールドは、次の基準に基づいてユーザーに表示されます。
     - 利用可能：フィールドが表示されるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。
     - 利用不可:フィールドが表示されないユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。

   [利用不可] グループで定義された値は、[利用可能] グループで定義された値よりも優先されます。両方の値が定義されていない場合、フィールドはすべてのユーザーに表示されます。ユーザー基準に基づくフィールドの可視性の詳細については、「ユーザー基準の出力」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 基準によってはプロファイルページのロード時間が長くなる可能性があるため、ユーザー基準は慎重に使用してください。

8. 利用可能なリストから、フィールドに適したアイコンを選択します。
9. [送信] を選択します。

次のタスク
従業員プロファイルに、次のデフォルトセクションと関連フィールドを追加できます。

- 関連情報
- 略歴
- 個人情報
- 連絡先詳細
- 雇用詳細
- 自分のチーム

ビジネスニーズに基づいて、追加のセクションを設定します。

バナーを編集または削除するには、次に移動します。 すべて > 従業員プロファイル > 背景バナー.

Employee Profile バナーとプロファイル画像の更新

アップグレードされた編集機能を使用して、[Employee Profile] ページのバナーとプロファイル画像をアップロードまたは更新します。

始める前に
必要なロール：Employee Profile ユーザー

このタスクについて
拡張された編集オプションを使用して、[Employee Profile] ページのバナーとプロファイル画像を更新します。デフォルトのバナー画像を使用することもできます。デフォルトのプロファイル画像のセットアップでは、ユーザーの名前のイニシャルが使用されます。

手順
1. 移動先 すべて > **Employee Center** > プロファイル.
2. 初期アップロードの場合は、ようこそ画面でカメラアイコンをクリックし、[画像を参照] をクリックしてアップロードする画像を選択します。
   [カバー画像を追加 (Add cover image)] のようこそ画面には、バナー画像に使用できるすべてのファイルタイプが表示されます。
3. オプション: [回転]、[ズーム]、[反転]、[ドラッグして画像の位置を変更] などの更新された編集オプションを使用して、画像を編集できます。
   画像に加えた変更を元に戻したり、やり直したりする場合は、[リセット] をクリックして画像を初期アップロード状態に戻します。
4. オプション: 初期アップロード画面には、画像を変更または現在の画像をアップロードするためのオプションがさらに 2 つあります。
   - 画像の変更
   - 適用
5. 初期アップロード後、[カバー画像を編集 (Edit cover image)] 画面には、デフォルトのバナー画像に戻る追加の [画像の削除] オプションが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

初期画像アップロード後、右上隅のカメラアイコンが、編集オプションを示す鉛筆アイコンに変わります。

プロファイル画像でも同様の編集オプションを使用できます。

タスクの結果
ユーザーは、アップグレードされた編集機能を使用して、好みに応じてバナーとプロファイル画像をカスタマイズできます。

プロファイルのタブと可視性の管理

従業員プロファイルで仕事に関連するコンテンツの表示を有効にし、公開プロファイルの可視性をカスタマイズします。

始める前に
プロファイル タブの UI は、次のようにのみ使用できます。

- 管理者が従業員プロファイルにオプトインした場合
- 従業員が従業員の定義を満たしている場合
- 従業員の対応するプロファイルレコードが従業員プロファイルテーブルにある場合

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
従業員にプロフェッショナルなランディングページを提供し、組織全体での情報の可視性を制御します。デフォルトのタブを使用することも、タブを作成することもできます。タブ UI を使用すると、次のことができます。

- 管理者がタブでプロファイル情報を設定できるようにする。
- プロファイル情報のタブ、ウィジェット、および可視性を構成する。
- HR ウィジェットや EX ウィジェットなどの他のウィジェットから情報を追加する。
- 可視性の設定を従業員が柔軟にカスタマイズできるようにする。

従業員の場合、タブ UI は、複数のタブが表示可能な場合にのみ表示されます。

注:
従業員以外の場合、プロファイル情報はフラットページとして表示され、[従業員プロファイル 概要]、[自分のチーム]、[従業員ドキュメントリスト]、[従業員プロファイル 詳細な委任リスト]、および [HRI 連絡先] ウィジェットが表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > プロファイルタブ.
2. 新規 を選択するか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[Employee Profile] タブのフォーム

フィールド	説明
名前	タブの名前。
アプリケーション	タブのアプリケーション。
有効	使用するタブでウィジェットを有効にするオプション。
順番	タブを表示する順序番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のタブを構成してアクティブとしてマークすると、その情報がプロファイルにタブとして表示されます。

4. [送信] または [更新] を選択します。
タブが作成または更新されます。
5. [タブウィジェットマッピング] 関連リストから、[新規] を選択するか既存のレコードを編集します。
6. [タブウィジェットマッピング] フォームのフィールドに入力します。
フィールド値の説明については、「タブウィジェットマッピングフォーム」を参照してください。
タブウィジェットマッピング **sys_id** は、ウィジェットオプションオブジェクトの変数で使用できます *tabWidgetMappingId* 。

   注:
   widgetTitle、、および*isUserSelectionEnabled*変数は、*tabWidgetMappingId*タブ UI の従業員プロファイルスコープ内でのみ使用できます。

7. [保存] または [更新] を選択します。

タスクの結果
[プロファイル] タブには、従業員が可視性を表示およびカスタマイズするためのウィジェットと可視性設定が構成されています。UI では、ユーザーがページをスクロールしても、各種のタブが固定形式で表示されます。特定のタブの下にあるすべてのウィジェットは、左側のナビゲーション メニュー アイテムの形式で使用できます。

管理者は、インスタンスオプションを使用して、[ウィジェットの概要] パネル のオプションを選択することで、左側のナビゲーションメニューの表示を設定できます。

従業員の他のマネージャーリレーションシップの追加

他のマネージャーの関係を追加して、従業員の点線レポートを構成します。

始める前に
他のマネージャー関係を追加するには、従業員プロファイル定義を作成し、オプトインする必要があります。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

必要なロール：sn-employee.admin

このタスクについて
その他のマネージャー関係モジュールを使用して、従業員とマネージャーの間に多対多の点線の関係を作成します。スーパーバイザー、プロジェクトリードなどのマネージャーのカスタム関係を定義できます。他のマネージャーとその他のレポートは、従業員プロファイルチームウィジェットと 組織図に表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > その他のマネージャー関係.
2. その他のマネージャー関係ページで、 新規 を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

その他のマネージャーの関係フォーム

フィールド	説明
従業員	従業員の従業員プロファイルレコード。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
その他のマネージャー	他のマネージャーの従業員プロファイルレコード。
関係性タイプ	マネージャーと従業員の関係のタイプ。スーパーバイザーやプロジェクトリードなどのカスタム関係を定義できます。

注:

指定した従業員、マネージャー、および関係性タイプは、既存の他のマネージャー関係レコードと一致するものであってはなりません。

4. [送信] を選択します。

アップグレードされたセクションでの従業員プロファイルページの略歴の追加

[従業員プロファイル] ページの [略歴を追加 (add a bio)] セクションで、自己紹介になる略歴を追加します。

始める前に
必要なロール：従業員プロファイルページユーザー

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > プロファイル.
2. [概要] セクションで、[略歴を追加 **(Add a bio)]** をクリックすると、詳細を入力するテキストエリアが表示されます。
   最大文字数は 256 文字です。1 文字入力するごとに残りの入力可能文字数を示す目印が表示されます。文字制限を超えている場合は、超過した文字数が赤色で強調表示されます。

タスクの結果
略歴追加テキスト領域により、従業員は [従業員プロファイル] ページの各自の主要な側面を更新し、互いの経歴や関心をよりよく理解することができます。

従業員プロファイルの **AI** と **ML** モデルの管理

従業員プロファイルの人工知能 (AI) と機械学習 (ML) モデルを使用して、類似ユーザーの推奨記事とカタログアイテムを表示します。

始める前に
必要なロール：従業員プロファイル管理者

従業員プロファイルにオプトインします。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

このタスクについて
従業員プロファイル ML モデルを使用して、類似ユーザーからの推奨事項を検出します。この推奨事項によって、HR プロファイル ML モデルへの依存関係が解消されます。類似ユーザーによって最も閲覧されているナレッジ記事とカタログアイテムを特定します。管理者によるインスタンス構成に基づいて、[おすすめ] セクションを表示します。

[推奨 (Recommended for you)] ウィジェットの表示を変更 により、さらに多くの結果を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> HR 部門のお客様は、従業員プロファイルにオプトインするかどうかにかかわらず、引き続き HR プロファイル ML モデルを利用します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > 従業員プロファイルの **AI** 構成.
2. デフォルトの類似性定義でレコードを作成するには、[新規] をクリックします。

Trouble?
従業員プロファイル管理者は、従業員プロファイルにオプトインした後に類似のユーザーモデルが自動トレーニングされない場合、従業員プロファイル予測モデルの手動トレーニングができます。

次のタスク
従業員は従業員プロファイル ML モデルを使用して、[おすすめ] セクションで表示可能なナレッジ記事およびカタログアイテムを参照できます。

従業員プロファイル予測モデルの手動トレーニング

自動トレーニングがデフォルトで有効になっていない場合は、手動で Employee Profile Predictive Intelligence をトレーニングして、類似ユーザーをモデル化します。

始める前に
必要なロール：sn-employee.admin

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > ホームページ > 類似性.
2. ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile の [トレーニング] を選択します。
   前述のソリューション定義の **[ML** ソリューション] タブでトレーニングが終了した後にレコードが作成されます。

> **注:**
> 従業員プロファイルで自動トレーニングモデルを使用するには、変数システムプロパティを **[True]** に設定し、アプリケーションスコープを [グローバル] に設定する必要があります。自動トレーニングモデルには、最低 10 件のレコードが必要です。

Employee Profile の **HR** ウィジェットの更新

Employee Profile の HR ウィジェットには、[自分の連絡先]、[自分の委任]、および [従業員ドキュメント] の 3 つの追加機能があります。

Employee Profile の HR ウィジェットには、[自分の連絡先]、[自分の委任]、および [従業員ドキュメント] の 3 つの機能が新たに追加されました。

各ウィジェットを機能させるには、個別のプラグインをインストールする必要があります。[自分の連絡先] レコードには、連絡先の詳細を取得するための Human Resources: Core プラグインが必要です。[自分の委任] の詳細は、Granular Delegation プラグインからプルされます。さらに、Employee Documents プラグインは、Employee Document Management プラグインからデータをプルします。

ユーザーは、[自分の委任] ウィジェットの [委任を追加] ボタンを使用して委任を追加し、[新しい連絡先を追加] を使用して連絡先を追加できます。

従業員のドキュメント管理の詳細については、「従業員ドキュメントの管理」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

委任の追加の詳細については、「詳細な委任」を参照してください。

従業員プロファイルの [設定] ウィジェット

[ユーザー初期設定] には、従業員プロファイル を選択したお客様向けの個別の [設定] ウィジェットとしてアクセスできます。

従業員センター および 従業員センタープロ ポータルのユーザープロファイルページの [ユーザー初期設定] は、従業員プロファイル を選択したお客様の [設定] ウィジェットとして利用できます。

従業員プロファイル にオプトインしたお客様は、ユーザーアバターをクリックすると、リストに使用可能な [設定] オプションが表示されます。

[設定] から、[日付と時刻の形式]、[タイムゾーン]、[言語] などの [表示]オプションを管理できます。必要に応じて、[アクセシビリティ]、[通知]、および [デバッグ] の設定を選択することもできます。

Employee Profile のお客様は、ユーザープロファイルページの [ユーザー初期設定] を使用できなくなりました。

ただし、従業員プロファイル にオプトインしていない、またはオプトアウトしたお客様は、ユーザープロファイルページに存在する埋め込み機能を表示できます。

Now Mobile の従業員プロファイル **UI**

Now Mobile の新しい Employee Profile ユーザーインターフェイス (UI) は、従業員とその組織階層に関するカスタマイズ可能でコンパクトな情報を提供します。

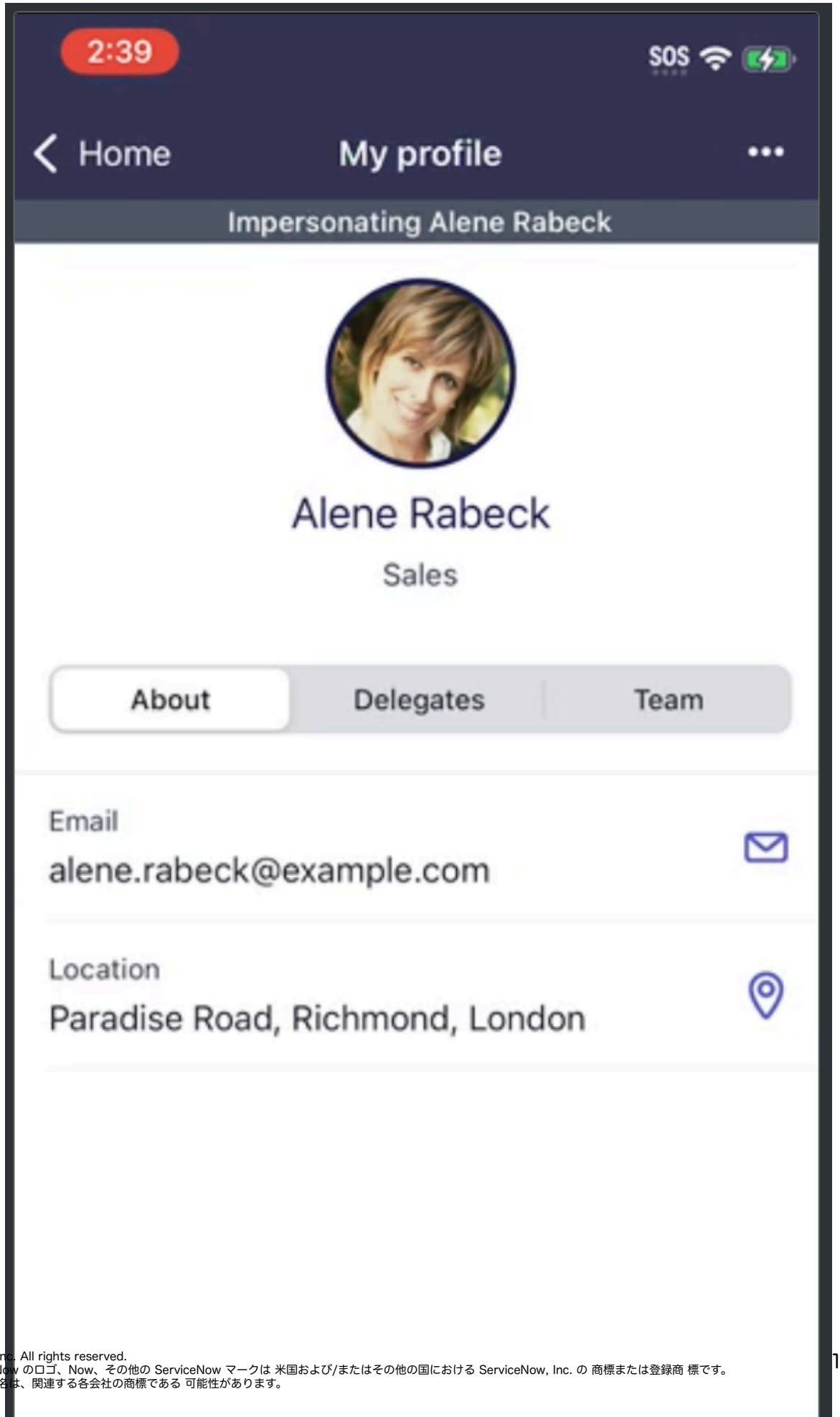
これらの新機能にアクセスするには、Employee Profile にオプトインし、新しい Now Mobile アプリにアップグレードする必要があります。

新しい Employee Profile にオプトインした顧客には、[関連情報] タブに [プロファイルの詳細を表示] ボタンが表示されます。[プロファイルの詳細を表示] ボタンはログインしたユーザーにのみ表示されます。[プロファイルの詳細を表示] を選択すると、[プロファイルの詳細] ページが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロファイルページ



自動翻訳

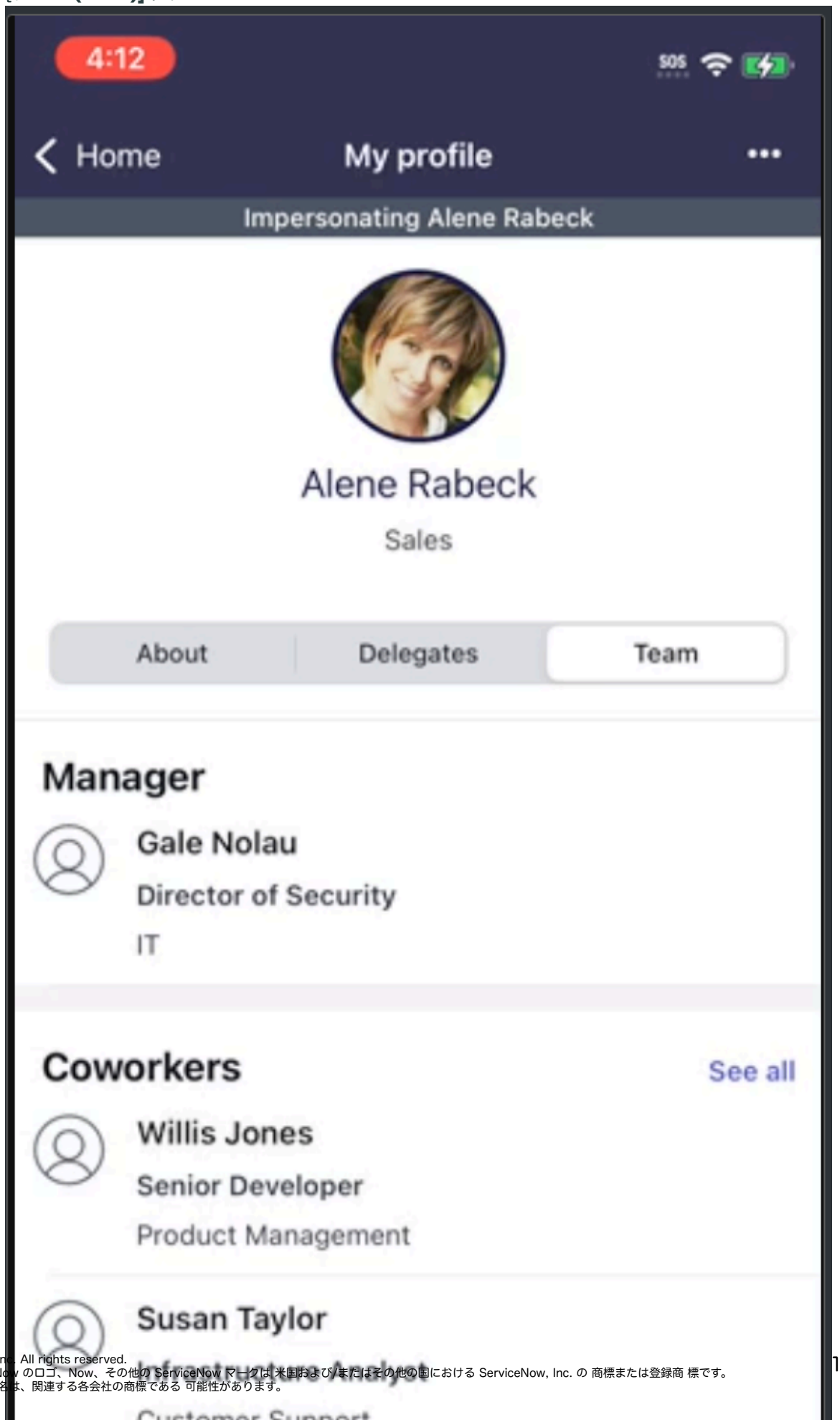
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チーム **(Team)]** タブは、従業員センター ポータルの [従業員プロファイル] ページにある [自分のチーム] ウィジェットのモバイル版です。このタブには、ログインしているユーザーに応じて、[マネージャー]、[直属の部下]、および [同僚] が一覧表示されます。各セクションに表示されるデフォルトの結果数は 5 件です。さらに結果を表示するには、[すべて表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チーム **(Team)**] タブ



自動翻訳

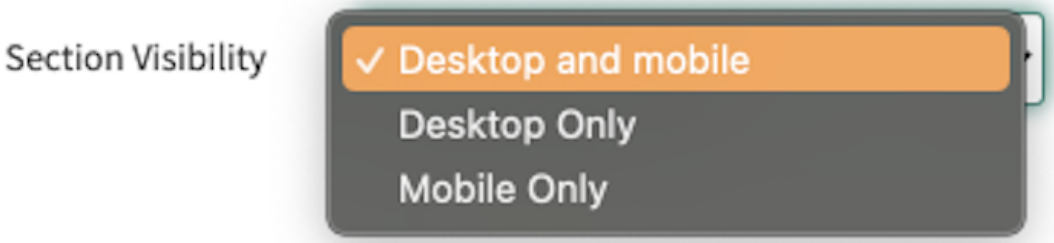
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロファイルの詳細] ページには、デフォルトで、[関連情報]、[略歴]、および [個人情報] セクションが含まれています。管理者はプラットフォームで、複数の事業部門にわたってこれらのセクションをカスタマイズできます。関連情報および略歴に対するデフォルトの [セクションの可視性] 設定は、デスクトップで使用できます。管理者は、必要に応じて可視性を変更できます。

[チーム **(Team)]** タブで任意のユーザーカードを選択し、そのユーザーの詳細を表示します。

Now Mobile のホーム画面にある検索バーに従業員の名前を入力して、従業員を検索することもできます。

[セクションの可視性] オプション



注:
管理者は、次の場所に移動して、Employee Profile アプリケーションの [プロファイルの詳細] ページの [セクションの可視性] 設定を構成できます すべて > 従業員プロファイル > 概要 **UI** 構成.

注:
顧客が従業員プロファイルをアップグレードしても、アップグレードされた Now Mobile アプリ がない場合、検索は以前のプロファイルページにリダイレクトされます。

このリダイレクトを回避するには、新しい Now Mobile プロファイルページにアップグレードします。

新しい **Now Mobile** プロファイルページへの検索リダイレクトのアップグレード

新しい Now Mobile プロファイルページにアップグレードして、ユーザーのナビゲーションエクスペリエンスを向上させます。

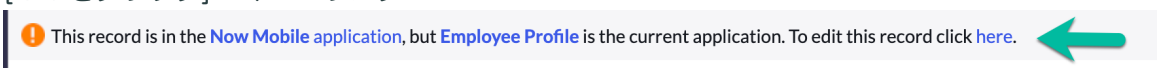
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
機能インスタンスを手動で更新して、ServiceNow® AI 検索 を新しい Now Mobile プロファイルページにリダイレクトします。

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. ランチャー画面テーブルから、[ホームページ] を選択します。
3. ページを編集可能にするには、[ここをクリック] ハイパーリンクを選択します。

[ここをクリック] ハイパーリンク



4. 移動先 リストアイテムの構成 > [ユーザー **Genius** 検索 **(People Genius Search)]** メインアイテム > ユーザーの **Genius** 結果リダイレクション.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [オーダー **(Order)**] を **200** に更新します。

> **注:**
> また、 `/sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8` で、[値 **(value)**] を **[200]** に更新することもできます。

タスクの結果
検索リダイレクトにより、新しい Now Mobile プロファイルページに移動されます。

Microsoft Teams と **Employee Profile** の統合

Employee Profile は、それぞれの [従業員プロファイル] ページ自体に従業員の現在のステータスを表示する Microsoft Teams との統合を提供します。

Microsoft Teams と Employee Profile を統合することで、ユーザーは業務時間内および時間外の同僚の空き状況を [従業員プロファイル] ページですばやく把握できます。

別のユーザーのプロファイルに移動すると、Microsoft Teams ステータスビューに [接続] オプションが表示され、Microsoft Teams のチャットウィンドウで会話を開始できます。その特定ユーザーの Teams ステータスは、そのユーザーの [従業員プロファイル] ページで確認することもできます。

表示可能なステータスは、[対応可能]、[退席中]、[取り込み中]、[オフライン] です。

プロファイルページから Microsoft Teams にまだログインしていない場合は、[ステータスを表示するには **Microsoft Teams** にログインしてください **(Login to Microsoft Teams to view status)**] というプロンプトが表示され、ログインフォームを使用して Microsoft Teams アカウントに接続できます。

ステータスビューをプロファイルページに表示しない場合は、ステータスビューを無効にできます。

> **注:**
>
> この統合機能を使用するには、HR Service Delivery を Microsoft Teams バージョン 3.1.0 アプリと統合して、または IT Service Management を Microsoft Teams バージョン 2.4.0 アプリと統合してインストールする必要があります。

Microsoft Teams ステータスビューの無効化

[従業員プロファイル] ページで Microsoft Teams のステータスビューを無効にできます。

始める前に
必要なロール：sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

このタスクについて
[従業員プロファイル] ページに Microsoft Teams の統合ステータスビューを表示するかどうかを選択できます。

従業員の場合は、従業員プロファイルヘッダー構成を使用してユーザーのプレゼンス情報を有効または無効にすることができます。詳細については、「従業員プロファイルヘッダーを構成する」を参照してください。

従業員以外の場合は、次の手順に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > プロファイル.
2. 右クリックして、リストから [インスタンスオプション] を選択します。
3. [従業員プロファイル] ページにステータスビューを表示するMicrosoft Teamsかどうかに応じて、[従業員以外のユーザーのプレゼンス情報を有効化 **(Enable non employee user presence info)**] を選択または選択解除し、ポップアップ画面で [保存] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams ステータスビューを追加または削除して、ビジネス要件に従って従業員プロファイルページをカスタマイズします。

従業員プロファイル 組織図

従業員が他の従業員の詳細を確認し、組織のチーム構造を理解できるようにします。

従業員センタープロ アプリケーションで利用可能な新しい組織図機能を使用すると、組織図のエクスペリエンスを向上させることができます。新しい組織図では、アプリケーションで使用可能な コンテンツ公開 古い組織図よりも更新された UI エクスペリエンスとより多くの構成機能が提供されます。

注:
Employee Profile プラグイン 5.0.1 をインストールし、に 従業員プロファイルオプトインしていることを確認します。

管理者は、次の構成ステップを実行することができます。

- パッケージ化された 従業員センタープロ組織図ビューアを有効にします。
- 対象ユーザーと従業員カードの表示設定を構成する。
- スケジュール設定済みジョブを使用して、直属の部下の人数やその他の部下の人数を入力します。

  注:
  他のレポート数がゼロの場合、スケジュール設定済みジョブによってカウントが更新されるまで、新しいレポートは表示されません。ジョブの実行の詳細については、次のリンクを参照してください 対象ユーザーに基づいてレポート数を更新します。

- 選択したユーザーカードの合計レポート数を表示し、レベルの部下をスキップします。
- 組織図アクショングループに基づいてクイックアクションを定義する。
- 従業員ロールを追加し、上下関係の階層を管理する。

注:
従業員センタープロ 顧客は、オプトイン 従業員プロファイルすると新しい組織図を取得できます。ページ ルート マップ レコードをアクティブとしてマークします。以前の組織図のリンクはすべて新しい組織図にリダイレクトされます。詳細については、「従業員プロファイルへのオプトイン」を参照してください。

対象ユーザーの構成

組織図に表示する対象ユーザーを定義します。管理者は、[ユーザー]、[HR プロファイル]、[従業員プロファイル] のいずれかのテーブルから新しい対象ユーザー構成を作成できます。

始める前に
アクティブな対象ユーザー構成は、組織図に表示するユーザーを決定する条件です。ドメインごとに 1 つのアクティブな対象ユーザー構成のみを設定できます。アクティブな構成が 1 つのみであることを確認してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 **Employee Center** > 組織図 > 対象ユーザー.
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

対象ユーザー構成

フィールド	説明
名前	対象ユーザー構成レコードの名前。
順番	アイテムが他のアイテムと関連して表示される場所を決定するための順序の番号を入力します
アプリケーション	アクティビティを設定するアプリケーション
アクティブ	使用する対象ユーザー構成レコードをアクティブにするためのオプションです。対象ユーザーについてアクティブな構成が 1 つのみであることを確認してください。
テーブル	対象ユーザー構成レコードと関連付けられるテーブル。次のいずれかのテーブルから選択できます。 ○ デフォルト：Employee Profile ○ HR プロファイル：HR プロファイルテーブルは、Human Resources [com.sn_hr_core] プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。 ○ ユーザー **注:** 組織内のすべてのユーザーを表示するために、[ユーザー] または [HR プロファイル] で対象ユーザーをモデル化することができます。
条件	ユーザーが対象ユーザーになるために満たす必要がある条件。たとえば、アクティブなユーザー、または特定の開始日以降に入社する従業員を選択できます。

4. [保存] をクリックします。

タスクの結果

この構成に基づいて、対象ユーザーのみが組織図ウィジェットに表示されます。

注: 複数の対象ユーザー構成がある場合、他の対象ユーザー構成をアクティブにするには、現在アクティブな構成を非アクティブにしてください。

次のタスク

スケジュール設定済みジョブは、直接の部下 やその他の 部下の数を定期的に入力します。[対象ユーザーを使用してマネージャーの部下の数を入力 (ドメイン分離)] スケジュール設定済みジョブをオンデマンドで実行して、いつでもレポート数を更新できます。人数は、対象ユーザーまたは従業員ステータスに基づいて変更されます。ジョブの実行の詳細については、次のリンクを参照してください 対象ユーザーに基づいてレポート数を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

直属の部下がいる従業員が対象外になると、その直属の部下はそのような対象外従業員のマネージャーにタグ付けされます。

組織図のカード設定の構成

従業員センタープロ 組織図カードに表示する線と情報を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin
[組織図カードの構成] を使用して、チャートに表示する情報を定義します。対象ユーザー構成で使用されているテーブルと同じテーブルで 1 つのユーザーカード構成を定義します。

> **注:**
> 新規雇用者は、オンボーディング中に sys_user レコードが作成されると組織図に表示されます。ビジネス要件に合わせて条件を設定できます。

1 人の従業員のカードに、情報の 2 つのプライマリスロットと 6 つのセカンダリスロットを設定できます。情報は、Employee Profile [sn_employee_profile]、HR プロファイル [sn_hr_core_profile]、またはユーザー [sys_user] テーブルのフィールドを選択またはドット連結することによって構成されます。

手順

1. 移動先 **Employee Center** > 組織図 > ユーザー表示 > 組織図構成カード.
2. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーの表示構成

フィールド	説明
名前	ユーザー表示設定レコードの名前。
アプリケーション	アクティビティを設定するアプリケーション
テーブル	ユーザー表示設定レコードと関連付けられるテーブル。
優先代名詞を表示	ユーザーの従業員プロファイルから希望する代名詞を組織図に表示するオプション。代名詞フィールドは、従業員プロファイルテーブルを選択した場合にのみ表示されます。
プライマリ表示フィールド	組織図カードに表示するプライマリフィールド。従業員プロファイルの場合、デフォルトは user.name と user.title です。プライマリ表示フィールドは、マネージャー階層、選択したユーザーカード、および直属の部下 (存在する場合) を含むすべてのユーザーカードに表示されます。ユーザーの検索結果にも、プライマリ表示フィールドに従って情報が表示されます。 **注:** 2 つのプライマリ表示フィールドを構成します。
アクショングループ	組織図に定義されたクイックアクションのグループ。[組織図グループ **(Org Chart Group)]** では、プロファイルの表示、メール、電話などのアクションを使用できます。詳細については、次を参照：
順番	アイテムが他のアイテムと関連して表示される場所を決定するための順序の番号を入力します

3. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. セカンダリフィールドフォームで、選択した従業員カードにセカンダリフィールドとして表示するために必要な *icon* や *display field* などの組織図フィールド構成を指定します。

   注:
   最大 6 つのセカンダリ表示フィールドを構成します。

5. [送信] または [更新] をクリックします。

次のタスク
ウィジェットインスタンスのオプションの詳細については、「組織図ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

対象ユーザーに基づいてレポート数を更新します

スクリプト実行ジョブを実行して、直接レポートとその他のレポートの数を更新します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブスケジュール.
2. [スケジュール設定済みジョブ] ページで、[対象ユーザーを使用してマネージャーの部下の数を入力] ジョブを選択します。

   重要:
   インスタンスで Domain Separation プラグイン が有効になっている場合は、[対象ユーザーを使用してマネージャーの報告者数を入力 [Domain Separated] (対象 ユーザーを使用してマネージャーの報告者数を入力 **[Domain Separated]**) ジョブを選択します。

3. [スクリプトの実行を予定] ページで、[今すぐ実行] を選択します。

タスクの結果
レポート数は 対象ユーザー に基づいて更新され、組織図に入力されます。

従業員エクスペリエンスのフィードバック

従業員エクスペリエンスフィードバックを使用すると、ユーザーエクスペリエンスとサービスエクスペリエンスに関するフィードバックをユーザーからすばやく収集できます。

管理者として、Employee Center ポータル全体で従業員エクスペリエンスのフィードバックを構成して、ユーザーの感情に関するインサイトを得ます。従業員エクスペリエンスダッシュボードにキャプチャされたすべての回答をきちんと表示します。

従業員エクスペリエンスフィードバックドロワーウィジェットに Employee Center ヘッダーがある場合にのみ、ポータルで設定できます。

ドロワーウィジェット、ポータルのページ内、またはメールでユーザーとしてフィードバックを提供します。

この機能で導入された新しいウィジェットは次のとおりです。ウィジェットの外観を変更することもできます。ウィジェットのカスタマイズ方法の詳細については、「」を参照してください 従業員エクスペリエンスのフィードバックの管理。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックウィジェット

名前	タイプ	説明
experience-flow-feedback	ウィジェット	ポータルでのページ内フィードバックをサポートします。
experience-workflow-feedback	ウィジェット	ポータルでのワークフローベースのフィードバックをサポートします。

従業員エクスペリエンスのフィードバックを構成する

Employee Center ポータルで従業員エクスペリエンスのフィードバックを構成します。ユーザー向けのフィードバック伝達のシームレスなチャネルを作成します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

このタスクについて
従業員エクスペリエンスのフィードバックを設定して、ユーザーから必要なフィードバック 従業員センタープロ を取得します。ポータルのどこからでも、または電子メールで回答を得ることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > フィードバック構成.
2. 新規 を選択して、フィードバック構成を作成します。
   フィールド値の説明については、「フィードバック構成フォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。

タスクの結果
エクスペリエンスフィードバックのプロパティを設定しました。

次のタスク
フィードバック定義をセットアップします。詳細については、「フィードバック定義の構成」を参照してください。

フィードバック定義の構成

フィードバック定義を構成して、ポータルページに従業員エクスペリエンスのフィードバックを追加します。

始める前に
必要なロール：esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > フィードバックの定義.
2. 新規 を選択して、ポータル ページのフィードバック定義を作成します。
   フィールド値の説明については、「フィードバック定義フォーム」を参照してください。
3. 変更を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変更を保存してフォームに留まるには、 保存 を選択します。
- 変更を保存してフィードバック定義 [sn_ex_sp_pro_feedback_definition] テーブルに戻るには、[送信] を選択します。

4. トリガー条件 [asmt_condition] テーブルは、ワークフロータイプに対してのみ表示されます。
5. [新規] を選択します。
   フィールド値の説明については、「Trigger Condition form for surveys」を参照してください。

> **注:**
> エクスペリエンスフィードバックウィジェットは、ベースシステムのトピックページ、アイテム、 サービスカタログ および [自分の要求] ページで利用できます。他のページにウィジェットを手動で追加します。

次のタスク

- Employee Center ポータル全体でフィードバックウィジェットを使用します。詳細については、「従業員エクスペリエンスのフィードバックの使用」を参照してください。
- エクスペリエンスフィードバックダッシュボードで受信した応答を確認します。詳細については、「エクスペリエンスフィードバックダッシュボード」を参照してください。
- ページ内およびワークフロー フィードバック ウィジェットの外観をカスタマイズします。詳細については、「従業員エクスペリエンスのフィードバックの管理」を参照してください。

従業員センター の管理

管理者、エージェント、およびマネージャーは、従業員センター アプリケーションを使用して、従業員が 従業員センター ポータルで要求を出したり情報を検索したりできるようにします。

コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン

キャンペーンは、ターゲット情報を従業員に効率的に配信する機能を組織に提供する強力なコンテンツ公開ツールです。コンテンツマネージャーは、複数のチャネルを設定して、コンテンツが最適なタイミングで対象者に届くようにすることができます。

キャンペーンの対象を絞ったメッセージングによって達成できることの例を次に示します。

- 回避：従業員により多くの照会ケースを作成させないようにする。
- アクション促進：従業員に福利厚生 - 健康へのサインアップを促す。
- 通知：従業員に特定の用件について知らせる。

> **注:**
> キャンペーンは内部コミュニケーションのみを目的としています。顧客マーケティングにキャンペーンを使用しないでください。使用すると、メールレピュテーションシステムによって NOW メールシステムにスパムのフラグが付けられる可能性があります。

キャンペーンの要素

キャンペーンを計画するときは、次の要素を考慮してください。

誰に：対象者

さまざまなコンテンツをさまざまな対象者に向けて設定します。たとえば、あるコンテンツ一式をマネージャーに配信し、別の一式を直属の部下に配信するキャンペーンを用意することができます。

いつ：トリガー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

構成されたトリガーに基づいて、従業員がコンテンツを利用できるようになります。コンテンツは、条件が満たされたとき、またはシステムイベントが発生したときに、固定または動的な日付範囲に基づいて利用可能にすることができます。

どこで：場所

特定のページ、トピック、およびウィジェットをコンテンツのターゲットに設定して、コンテンツが目的の対象者に確実に届くようにします。

何を：伝えたい情報

従業員に伝える情報、リンク、ビデオ、SMS メッセージ、メールを定義します。

キャンペーンの構造

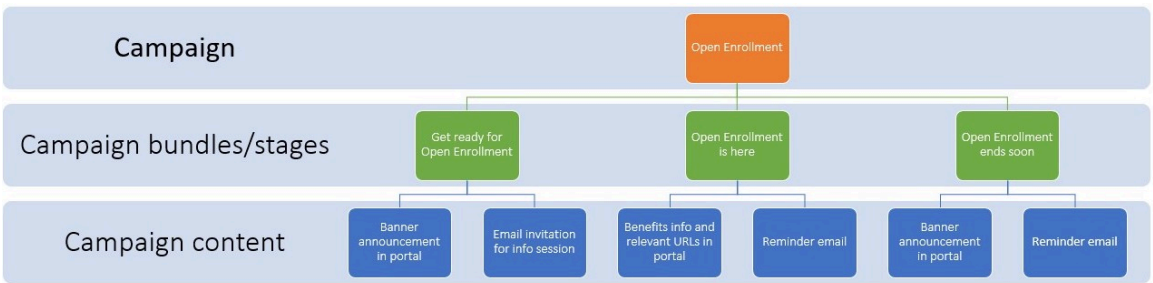
キャンペーンはステージの階層で構成され、各ステージにはコンテンツが含まれています。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

会社の福利厚生オープン登録キャンペーンを構成する方法の例を次に示します。これは、3 つのステージで構成されます。

1. オープン登録を準備：このステージでは、オープン登録期間の前にコンテンツを提供して、従業員に準備をさせます。
2. オープン登録中：このステージでは、オープン登録期間中にコンテンツを配信して、従業員の福利厚生について必要な情報を提供します。
3. オープン登録の終了間近： このステージでは、オープン登録期間の最後の週にリマインダーが送信されます。

各キャンペーンステージには、従業員ポータルに表示され、メールで配布されるコンテンツが含まれていま



す。

キャンペーンの設定

次のいずれかの方法でキャンペーンを設定します。

- コンテンツエクスペリエンスビルダー
- 従来 (レコードとフォーム)

コンテンツエクスペリエンスビルダー

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用すると、キャンペーンを構成するワークフロー全体を単一のインターフェイス内で実行できます。

1. コンテンツライブラリでのコンテンツの作成

   従業員ポータル、メール、SMS、またはプッシュ通知を介して配信できるさまざまなコンテンツタイプを作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. キャンペーンを作成する

   キャンペーンを作成して、対象者、コンテンツ承認者、開始日と終了日を定義します。

3. コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージ (バンドル) の作成

   キャンペーンにステージを追加して、ユーザーに表示されるコンテンツと表示されるタイミングを定義します。ステージを使用して、対象者をさらに絞り込むこともできます。たとえば、マネージャーのコンテンツを保持するステージと、直属の部下のコンテンツを保持するステージを作成できます。

4. コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加

   コンテンツライブラリからコンテンツを追加したり、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用してさまざまなコンテンツタイプを作成したりできます。

   > **注:**
   > リッチコンテンツを含むキャンペーンを作成する場合、コンテンツエクスペリエンスビルダーは現在、リッチコンテンツの作成をサポートしていないため、コンテンツライブラリのリッチコンテンツエディターでリッチコンテンツを作成する必要があります。「リッチコンテンツエディター」を参照してください。

5. キャンペーンをプレビュー

   公開する前に、キャンペーンが対象者にどのように表示されるかを確認します。

6. コンテンツエクスペリエンスビルダーからキャンペーンを公開します。
7. キャンペーンの有効性を分析

   キャンペーンが適切な対象者をターゲットとしているかを検証します。目標を作成して、キャンペーンにより従業員のアクションが推進されているかどうか、あるいは受領する問い合わせケースの数などのアクティビティが減少しているかどうかを確認します。キャンペーンの進行に合わせて継続的に評価します。

従来 (レコードとフォーム)

レコードとフォームを使用してキャンペーンを作成する場合、またはカスタムウィジェットに公開する場合は、次の手順に従います。

1. コンテンツライブラリでのコンテンツの作成

   従業員ポータル、メール、SMS、またはプッシュ通知を介して配信できるさまざまなコンテンツタイプを作成できます。

2. キャンペーンを作成する

   キャンペーンを作成して、対象者、コンテンツ承認者、開始日と終了日を定義します。

3. キャンペーンステージの作成

   キャンペーンにステージを追加して、ユーザーに表示されるコンテンツと表示されるタイミングを定義します。ステージを使用して、対象者をさらに絞り込むこともできます。たとえば、マネージャーのコンテンツを保持するステージと、直属の部下のコンテンツを保持するステージを作成できます。

4. キャンペーンをプレビュー

   公開する前に、キャンペーンが対象者にどのように表示されるかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. キャンペーンの公開
6. キャンペーンの有効性を分析

   キャンペーンが適切な対象者をターゲットとしているかを検証します。目標を作成して、キャンペーンにより従業員のアクションが推進されているかどうか、あるいは受領する問い合わせケースの数などのアクティビティが減少しているかどうかを確認します。キャンペーンの進行に合わせて継続的に評価します。

キャンペーンを作成する

通信と重要な情報を従業員にプッシュするキャンペーンを作成します。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

Content Analytics を使用してキャンペーンの成功を追跡する場合は、追跡プロファイルを設定して有効にする必要があります。詳細については、「Content Analytics」を参照してください。

このタスクについて

キャンペーンは階層構造で編成されます。

タイトル、ステータス、対象者、開始時間と終了時間、およびその他の情報を定義してキャンペーンを作成します。たとえば、健康に関する福利厚生のオープン登録を促進するキャンペーンを作成し、新規採用者をターゲットにして、オープン登録期間を通じて実行することができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

キャンペーン新規レコードフォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
ステータス	キャンペーンのステータス。このフィールドは、キャンペーン構成プロセスを進めると自動的に更新されます。
対象者	キャンペーンのコンテンツを表示する対象者。 [対象者をアンロック] アイコンをクリックし、キャンペーンのターゲットとする対象者を選択します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。
承認者	キャンペーンが公開される前にコンテンツの承認を担当するユーザー。 [リストから参照] アイコンをクリックすると、キャンペーン承認者 sn_ca.campaign_approversn_ca.campaign_approver ロールのユーザーのみが表示されます。 承認者は、承認が必要であることを示すメール通知を受信します。詳細については、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	「Notifications」および「メールテンプレート」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。
開始時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを開始する日時です。 注: キャンペーンを公開するには、開始日時を定義する必要があります。
終了時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを終了する日時です。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このチェックボックスをオンにすると、[再評価の頻度] フィールドが表示され、[コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新] スケジュール設定済みジョブの実行頻度を定義できます。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。 [キャンペーンの再評価] ボックスがオフの場合、[コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新] スケジュール設定済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール設定済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした後にのみ表示されます。 このフィールドに設定された値は、コンテンツエクスペリエンス システムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト値 (7 日間) より優先されます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
追跡中	Content Analytics でこのキャンペーンの測定基準を追跡できるようにします。
追跡プロファイル	コンテンツエクスペリエンス 分析に使用する追跡プロファイル。プロファイルは、キャン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ページ分析のためにどのデータをキャプチャするかを決定します。 このフィールドは、[追跡中] オプションを選択した場合にのみ表示されます。 [リストを使用してルックアップ] アイコンをクリックし、使用する追跡プロファイルを選択します。

4. キャンペーンページに留まるには、[保存] をクリックします。
   [送信] をクリックすると、キャンペーンリストに戻ります。

次のタスク
[次へ] または [コンテンツのスケジュール] タブをクリックして、キャンペーンにステージとコンテンツを追加します：「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージ (バンドル) の作成」

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージ (バンドル) の作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのステージを作成します。キャンペーンステージは、コンテンツを従業員に利用可能にするタイミングと期間を制御します。コンテンツエクスペリエンスビルダーには、コンテンツを管理し、キャンペーンを構成するためのシンプルな単一ページビューがあります。

始める前に
必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

「キャンペーンを作成する」の手順を完了します。

このタスクについて
ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。トリガーの詳細については、「キャンペーンステージのトリガー」を参照してください。

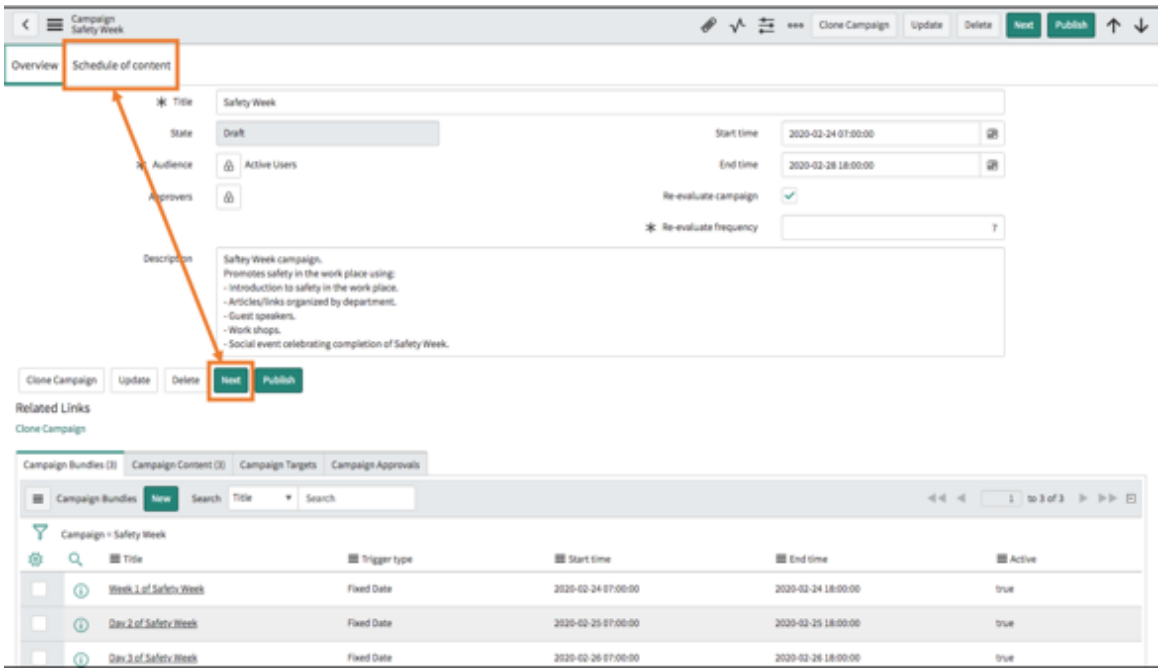
> **注:**
> インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

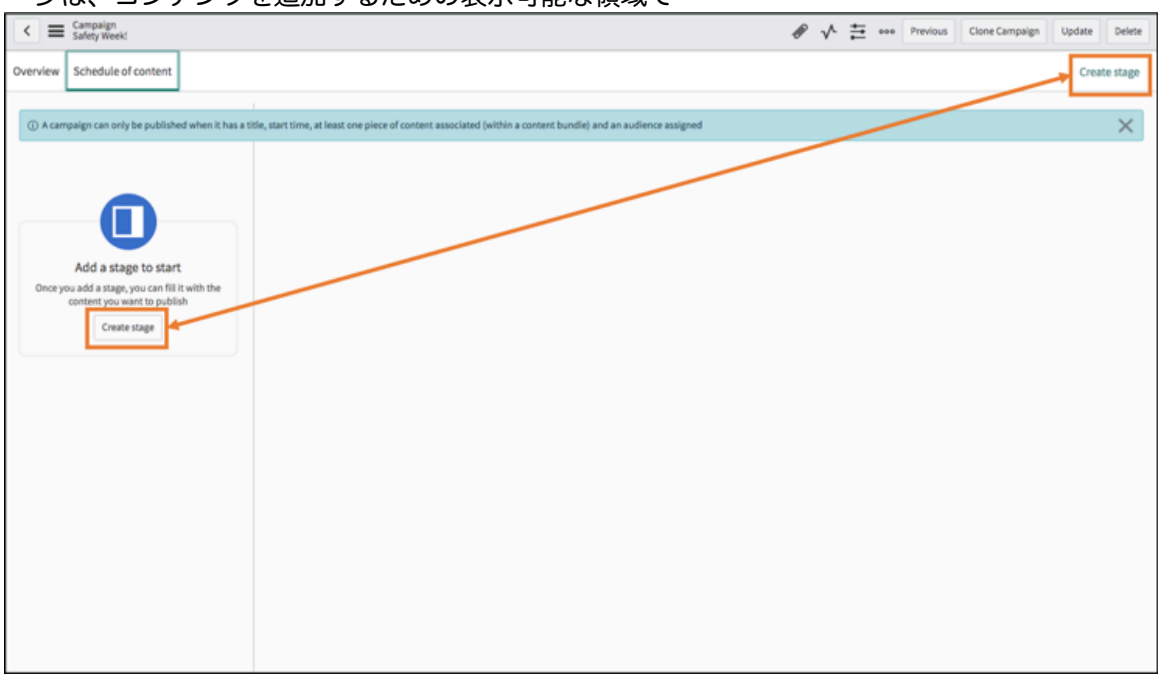
手順
コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを開くには、ステップ 1 と 2 を実行します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを既に開いている場合は、ステップ 3 に進みます。

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [ステージを作成] をクリックします。
ステージは、コンテンツを追加するための表示可能な領域で


す。

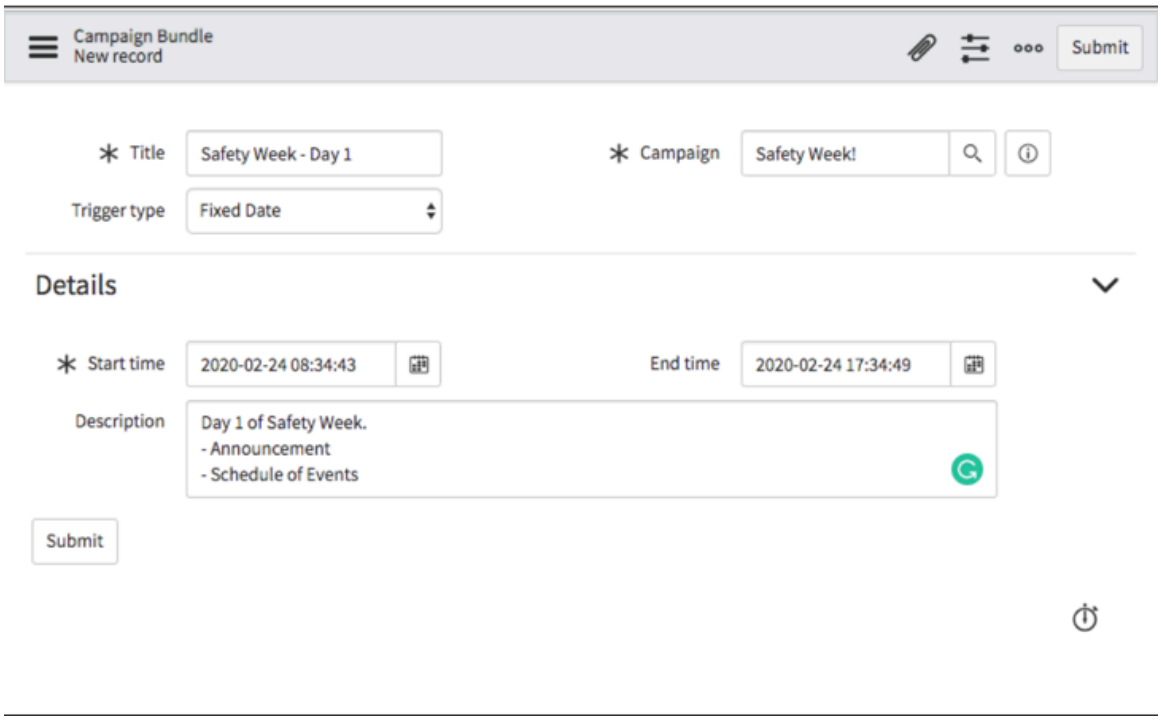
4. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーンバンドルフォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前です。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンです。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始または終了方法です。トリガーの詳細については、「キャンペーンステージのトリガー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	キャンペーンバンドルについての説明的な情報。



5. [送信] をクリックします。

次のタスク

- [ステージを追加] をクリックして、 追加のステージを構成します
- ステージにコンテンツを追加し、対象者を指定し、コンテンツの配信場所を設定します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでコンテンツを作成する方法の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

キャンペーンステージのトリガー

キャンペーンステージのコンテンツを従業員が利用できるようにするトリガーを定義します。

即時

このバンドルのコンテンツは、キャンペーンの公開直後に、キャンペーンの開始日時と終了日時の期間内にあるとき、対象者に表示されます。バンドルにタスクコンテンツが含まれている場合、従業員が [コンテンツを完了] をクリックすると、そのコンテンツにアクセスできなくなります。

即時トリガー構成フィールド

フィールド		説明
オフセットトリガー開始		キャンペーンステージで設定された日付から開始日を前後に移動できるようにします。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。
	日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

即時トリガー構成フィールド (続く)

フィールド		説明
	時期	キャンペーンバンドルで設定された日付の前または後にステージコンテンツをトリガーするかどうかを決定します。
終了を指定		このキャンペーンステージのコンテンツの可用性に明確な終了を設定できます。
	期間タイプ	キャンペーンステージがアクティブである期間を定義します。以下から選択します。 • [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)**] では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 • 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 • ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
	オフセットトリガー終了	[ダイナミックフィールド] 期間タイプを選択すると表示されます。トリガーフィールドの終了値の、何日前または後、何週間前または後、あるいは何か月前または後にコンテンツを終了するかを示すために選択します。

自動翻訳

日付 (固定)

キャンペーンバンドルは特定の開始日時と終了日時に従い、キャンペーンの開始日時と終了日時の期間内でトリガーされます。

繰り返し

日付ベースの繰り返し可能なコンテンツを含むキャンペーンステージ (バンドル) を作成するために使用します。たとえば、従業員センター に表示される従業員の誕生日や仕事の記念日などの表彰のお知らせです。

注:
キャンペーンを開始時間に基づいて開始するには [公開] 状態である必要があります。ジョブスケジュールとプロパティが、キャンペーンを開始するタイミングと方法に影響します。

繰り返しトリガー構成フィールド

フィールド		説明
頻度		お知らせを繰り返す頻度を定義します。以下から選択します。 • 日次 • 週次

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

繰り返しトリガー構成フィールド (続く)

フィールド		説明
		• 月ごと • 年次
開始日テーブル		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準となるテーブル。以下から選択します。 • HR プロファイル (sn_hr_core_profile) • ユーザー (sys_user)
開始日フィールド		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準として選択するテーブルのフィールド。たとえば、従業員の誕生日に繰り返し発生するキャンペーンステージを作成する場合は、このドロップダウンから [HR プロファイル] テーブルと [生年月日] を選択します。
オフセット開始日		このチェックボックスをオンにして、実際のトリガー開始日の前または後にキャンペーンステージをトリガーします。たとえば、従業員の誕生日に繰り返されるキャンペーンステージを作成する場合、従業員の誕生日の 2 日前にキャンペーンステージをトリガーし、従業員の誕生日の後もキャンペーンステージをアクティブにしておくことができます。 **注:** 最初のトリガーが過去のものでない限り、コンテンツはトリガーされません。たとえば、2024 年の日付に年次繰り返しトリガーを設定した場合、コンテンツは 2024 年までトリガーされないため、トリガーを過去に設定する必要があります。[オフセットトリガー開始] フィールドを使用して、最初のトリガー開始日を現在の日付より前にプルできます。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。 たとえば、キャンペーンステージを実際の日付の 2 日前にトリガーする場合は、「2」と入力し、[日付オフセット単位] ドロップダウンで [日数] を選択します。
	日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。
	時期	キャンペーンバンドルで設定された日付の前または後にステージコンテンツをトリガーするかどうかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

繰り返しトリガー構成フィールド (続く)

フィールド		説明
終了 > アイテム期間		キャンペーンステージをアクティブにしておく日数、時間数、分数、および秒数。
トリガーがある対象者メンバーを含める > それが発生		ステージのコンテンツを新しい対象者が利用できるようにするかどうかを指定します。以下から選択します。 • いつでも：キャンペーン内のすべてのユーザーが含まれます。 • キャンペーン中 **(During campaign)**：コンテンツは、キャンペーン開始日以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。 • 指定後 **(After specified)**：コンテンツは、特定の日付以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。

ダイナミック

キャンペーンバンドルは、トリガーテーブル (sn_hr_core_profile または sys_user)、トリガーフィールド、および日付オフセットに基づいてトリガーされます。

繰り返しトリガー構成フィールド

フィールド		説明
開始日テーブル		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準となるテーブル。以下から選択します。 • HR プロファイル (sn_hr_core_profile) • ユーザー (sys_user)
開始日フィールド		トリガーする繰り返しキャンペーンステージの基準として選択するテーブルのフィールド。たとえば、従業員の誕生日に繰り返し発生するキャンペーンステージを作成する場合は、このドロップダウンから [HR プロファイル] テーブルと [生年月日] を選択します。
オフセットトリガー開始		このチェックボックスをオンにして、実際のトリガー開始日の前または後にキャンペーンステージをトリガーします。たとえば、従業員の誕生日に繰り返されるキャンペーンステージを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

繰り返しトリガー構成フィールド (続く)

フィールド		説明
		作成する場合、従業員の誕生日の 2 日前にキャンペーンステージをトリガーし、従業員の誕生日の後もキャンペーンステージをアクティブにしておくことができます。 **注:** 最初のトリガーが過去のものでない限り、コンテンツはトリガーされません。たとえば、2024 年の日付に年次繰り返しトリガーを設定した場合、コンテンツは 2024 年までトリガーされないため、トリガーを過去に設定する必要があります。[オフセットトリガー開始] フィールドを使用して、最初のトリガー開始日を現在の日付より前にプルできます。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。 たとえば、キャンペーンステージを実際の日付の 2 日前にトリガーする場合は、「2」と入力し、[日付オフセット単位] ドロップダウンで [日数] を選択します。
	日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。
	時期	設定した日付の前または後の単位をオフセットするかどうか。
終了期間タイプ		キャンペーンステージがアクティブである期間を定義します。以下から選択します。 • [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)]** では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

繰り返しトリガー構成フィールド (続く)

フィールド		説明
		• 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 • ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
トリガーがある対象者メンバーを含める > それが発生		トリガーイベントが発生するタイミングに基づいて、キャンペーンステージでコンテンツを表示できる対象者メンバーを指定します。以下から選択します。 • いつでも：キャンペーン内のすべてのユーザーが含まれます。 • キャンペーン中 **(During campaign)**：コンテンツは、キャンペーン開始日以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。 • 指定後 **(After specified)**：コンテンツは、特定の日付以降にトリガーイベントが発生したユーザーのみが使用できます。

タスク完了

ユーザーがトリガーアイテムを完了すると、キャンペーンバンドルが完了します。

繰り返しトリガー構成フィールド

フィールド		説明
トリガーアイテム		バンドルを完了する To Do アイテム。
オフセット開始日		このチェックボックスをオンにして、実際のトリガー開始日の前または後にキャンペーンステージをトリガーします。たとえば、従業員の誕生日に繰り返

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

繰り返しトリガー構成フィールド (続く)

フィールド		説明
		されるキャンペーンステージを作成する場合、従業員の誕生日の 2 日前にキャンペーンステージをトリガーし、従業員の誕生日の後もキャンペーンステージをアクティブにしておくことができます。 **注:** 最初のトリガーが過去のものでない限り、コンテンツはトリガーされません。たとえば、2024 年の日付に年次繰り返しトリガーを設定した場合、コンテンツは 2024 年までトリガーされないため、トリガーを過去に設定する必要があります。[オフセットトリガー開始] フィールドを使用して、最初のトリガー開始日を現在の日付より前にプルできます。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。 たとえば、キャンペーンステージを実際の日付の 2 日前にトリガーする場合は、「2」と入力し、[日付オフセット単位] ドロップダウンで [日数] を選択します。
	日付オフセット単位	トリガータイプをオフセットする時間の単位。
	時期	設定した日付の前または後の単位をオフセットするかどうか。
終了 > 期間タイプ		このステージのコンテンツが使用可能な期間を定義します。以下から選択します。 • [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)]** では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

繰り返しトリガー構成フィールド (続く)

フィールド		説明
		• 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 • ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
[時間の長さ] を選択した場合	アイテム期間	キャンペーンステージをアクティブにしておく日数、時間数、分数、および秒数。
[動的フィールド] を選択した場合	終了日テーブル	キャンペーンステージを終了する条件を選択するテーブルを指定します。
	終了日フィールド	キャンペーンバンドルをトリガーする条件を作成するために選択したテーブルのフィールドです。
	オフセット終了日	特定の時間が経過した後にコンテンツが使用できなくなることを示すために選択します。
	日付オフセット数	トリガータイプをオフセットする日数、週数、または月数。このフィールドは、コンテンツがいつ利用可能かを決定するために、次のフィールドとともに機能します。
	日付オフセット単位	コンテンツの終了日からオフセットする時間の単位。
	時期	設定した日付の前または後の単位をオフセットするかどうか。
他のコンテンツを閉じる		このステージの他のコンテンツを閉じます

条件

このトリガータイプは、特に [従業員ジャーニー：育児休暇 (Employee Journeys: Parental Leave of Absence)] 用です。プロセスで使用できますが、これは高度機能であり、機能させるにはビジネスルールやスクリプティングなどのトリガーメカニズムを構築する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する際は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」、「ビジネスルール」、および「スクリプト」を参照してください。スクリプトやビジネスルールを作成するには、admin ロールが必要です。

条件トリガー構成フィールド

フィールド	説明
条件テーブル	キャンペーンバンドルの条件トリガーを作成するために使用するテーブルです。
ユーザーフィールド	キャンペーンバンドルをトリガーする条件を作成するために選択したテーブルのフィールドです。
開始条件	キャンペーンバンドルをトリガーするタイミングについて選択するテーブルとフィールドに基づくフィルター条件です。
オフセットトリガー開始	トリガーを、選択したトリガーフィールドからの指定された日数、週数、または月数の後または前に開始することを示します。
日付オフセット数	トリガー日付が発生する日付オフセット単位 (日数、週数、または月数) です。
日付オフセット単位	日付オフセットタイプをトリガーする時間の単位 (日数、週数、または月数) です。
時期	トリガー日付がトリガーフィールドで選択する日付の前なのか後なのかを示します。
終了 > 期間タイプ	このステージのコンテンツが使用可能な期間を定義します。以下から選択します。 • [キャンペーン終了日 **(Campaign end date)**] では、キャンペーンが終了するまでコンテンツを利用できます。 • 時間の長さ：特定の日数または時間の経過後にコンテンツを終了します。 • ダイナミックフィールド：トリガーテーブルとフィールドを使用して、コンテンツがいつ使用できなくなるかを決定します。一例として、従業員の HR プロファイルと開始日に基づいてコンテンツを終了することができます。
終了 > 停止条件	キャンペーンバンドルを停止するタイミングについて選択するテーブルとフィールドに基づくフィルター条件です。

注:
大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、「GlideFilter - スコープ付き、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのバンドルまたはステージにコンテンツを作成または配置します。コンテンツライブラリは、既存のコンテンツを保持し、コンテンツタイプ別に整理されています。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

「キャンペーンを作成する」と「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンステージ (バンドル) の作成」の手順を実行します。

このタスクについて

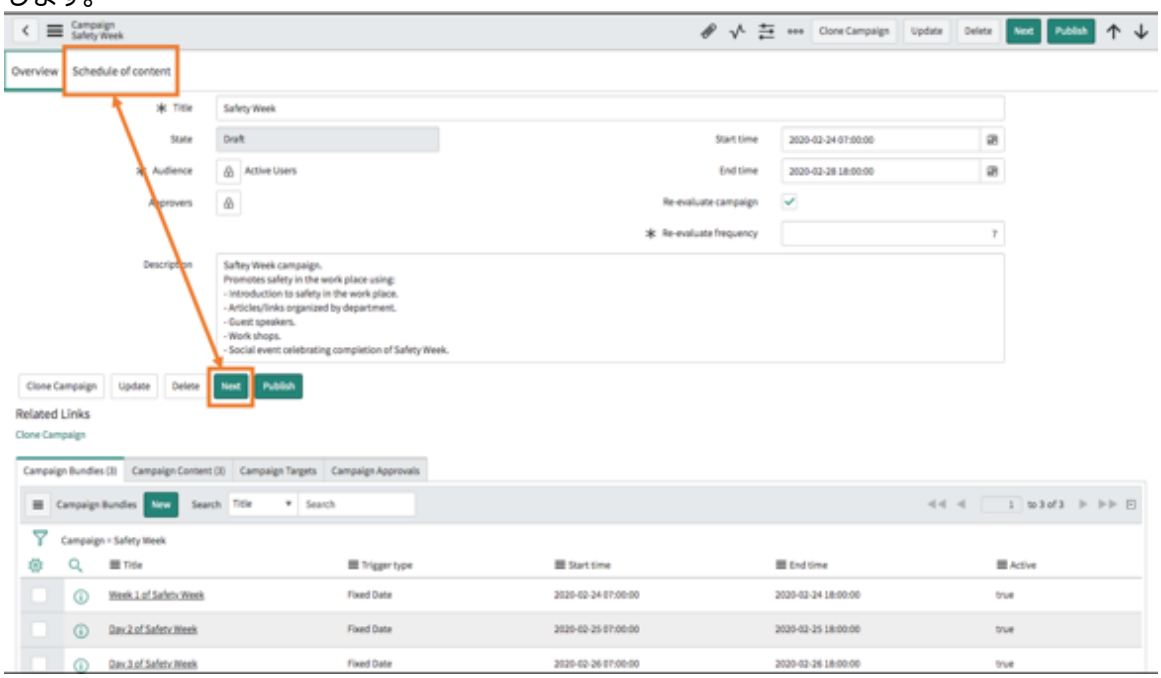
コンテンツライブラリーからキャンペーンにコンテンツを追加したり、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して新しいコンテンツを作成したりすることができます。

> **注:**
> コンテンツエクスペリエンスビルダーは現在、リッチコンテンツの作成をサポートしていないため、コンテンツライブラリーのリッチコンテンツエディターでリッチコンテンツを作成する必要があります。「リッチコンテンツエディター」を参照してください。

手順

コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを開くには、ステップ 1 と 2 を実行します。コンテンツエクスペリエンスビルダーでキャンペーンを既に開いている場合は、ステップ 3 に進みます。

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択して [コンテンツのスケジュール] タブをクリックするか、[次へ] をクリックします。

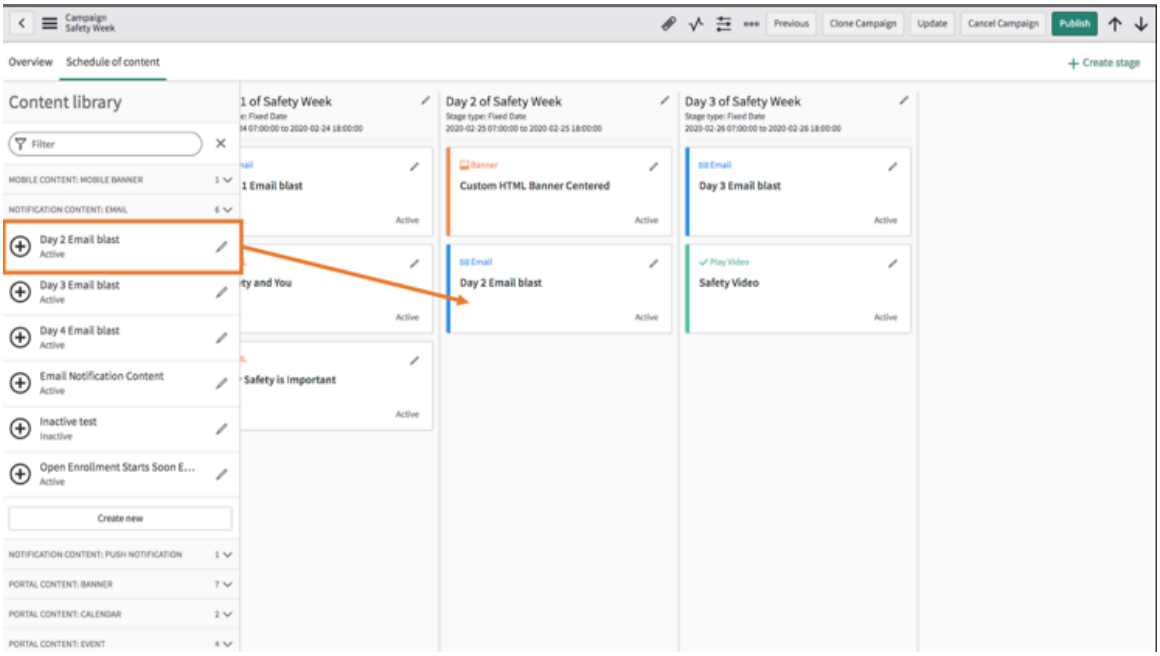


3. 新しいコンテンツを作成するか、コンテンツライブラリーからコンテンツを選択し、コンテンツタイプの横にあるメニューアイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存のコンテンツのリストが表示されます。コンテンツをステージにドラッグアンドドロップできます。



[フィルター] フィールドを使用して、タイトル (「出張ポリシーの更新」など) またはコンテンツタイプ (モバイルやポータルコンテンツなど) でコンテンツを検索できます。

[新規作成] をクリックして、新しいコンテンツを作成します。[新しいコンテンツ] フォームのフィールドの詳細については、以下のテーブルのリンクを参照してください。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
モバイルコンテンツ	従業員のモバイルデバイスに送信できるお知らせバナー。バナーには、ユーザーまたはServiceNow 従業員センターServiceNow サービスポータルコンテンツにリンクする画像を使用できます。 **注:** モバイルコンテンツを作成する方法については、「モバイルコンテンツを設定する」を参照してください。
通知コンテンツ	従業員のモバイルデバイスにメールまたはプッシュで直接送信する一斉通知。 **注:** 通知コンテンツを作成する方法については、「通知コンテンツの追加または変更」を参照してください。
ポータルコンテンツ	従業員センター または サービスポータル に表示されるコンテンツ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツタイプ	説明
	注: ポータルコンテンツを作成する方法の詳細については、コンテンツライブラリ を参照してください。
タスクコンテンツ	従業員にタスクをアサインし、メールや SMS で送信したり、従業員センター または サービスポータル に投稿したりできるコンテンツ。 **注:** タスクコンテンツの作成についての詳細は、To Do コンテンツの作成を参照してください。

4. [更新] をクリックします。

次のタスク

- キャンペーンへのステージングとコンテンツの追加を続行する。
- キャンペーンプレビューを使用して、キャンペーンが対象者にどのように表示されるかを確認する。「キャンペーンのプレビュー」を参照してください。
- 機能が類似しているキャンペーンを複数作成する場合は、[キャンペーンをクローン] ボタンを使用して、キャンペーン、ステージ、およびコンテンツのクローンを作成します。
- キャンペーンを公開する準備ができたら、[公開] をクリックします。

キャンペーンのプレビュー

キャンペーンを作成するときは、公開する前にコンテンツをプレビューできます。

適切なメッセージとビジュアルを確保するために、対象者にコンテンツがどのように表示されるかを確認することが重要です。キャンペーンプレビューには以下の機能があります。

- ユーザー、スケジュール設定、およびコンテンツの観点から、キャンペーンにエラーがないことを確認する方法。
- コンテンツとキャンペーン全体についてインサイトを得て正確に把握するための方法。
- 単一コンテンツ、ステージ、または完全なポータルビューをプレビューする手段。

単一コンテンツのプレビュー

単一コンテンツのプレビューでは、次のコンテンツタイプを表示できます。

- バナー
- カレンダー
- イベント
- リッチテキスト (スタイル付きコンテンツ)
- URL
- ビデオ
- 通知

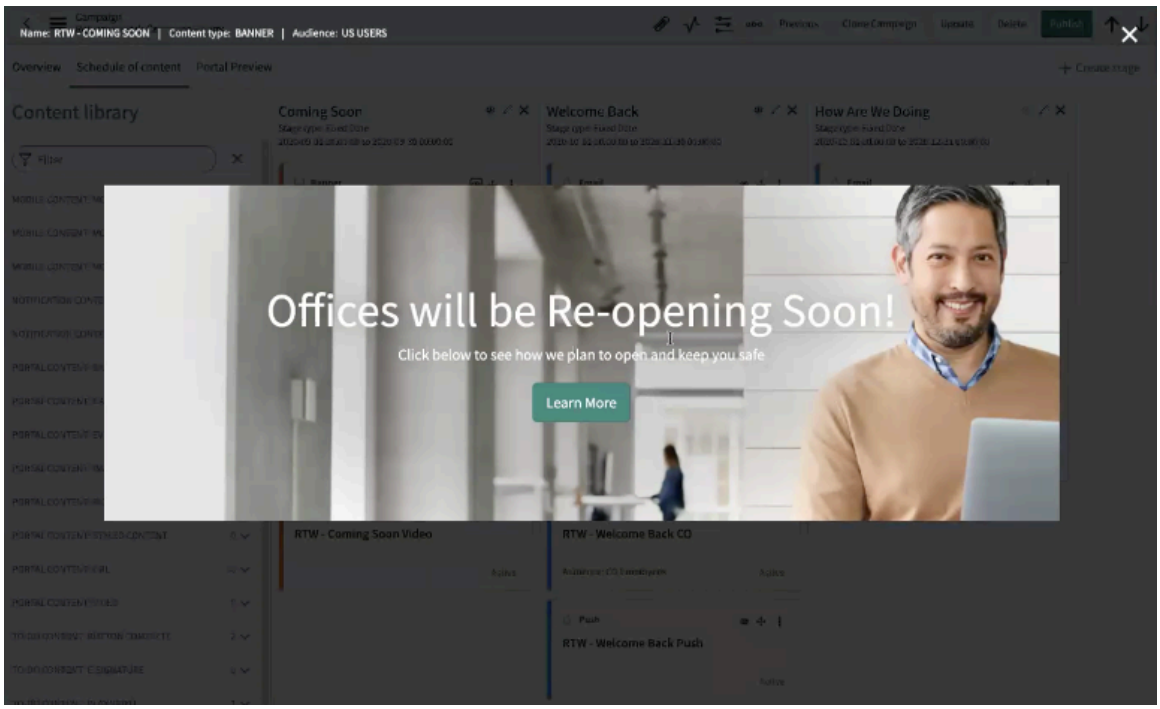
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メール
- SMS
- プッシュ

- To Do (サービスポータルまたは ESC で To Do として表示されるコンテンツ)
- コンテンツの対象者
- コンテンツタイプ
- コンテンツが属するステージの詳細

> **注:**
> モバイル (プッシュと SMS を除く) およびコミュニティのコンテンツはプレビューできません。



ステージのプレビュー

ステージのプレビューでは、キャンペーンのステージまたはバンドルのすべてのコンテンツを表示できます。

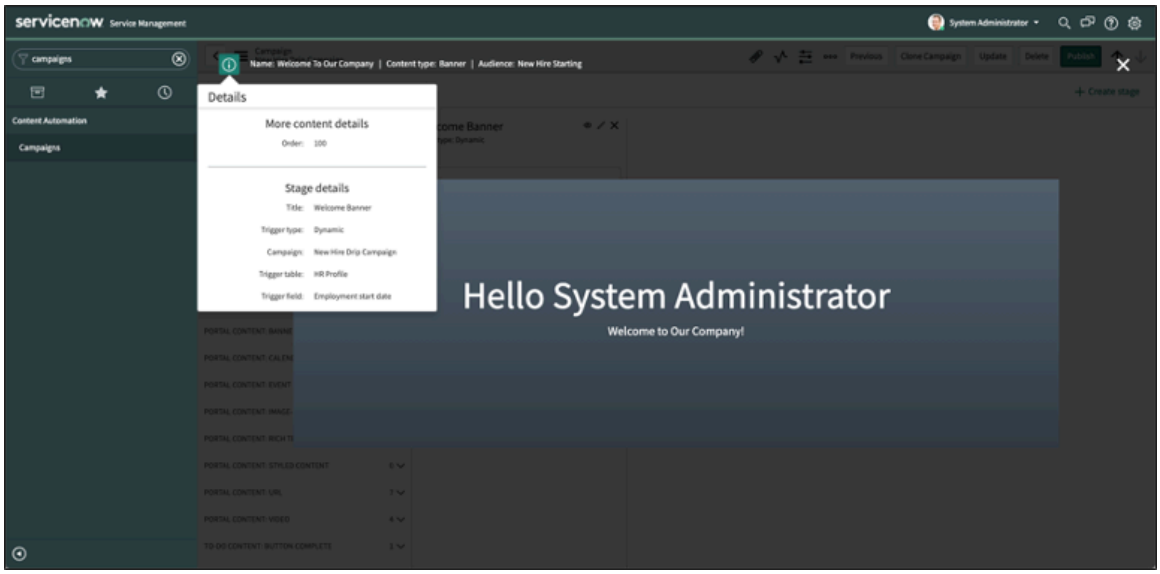
(複数のページにコンテンツを表示している場合は、ホームページだけでなく) 特定のページを表示することもできます。

詳細については、「単一コンテンツのプレビュー」を参照してください。

> **注:**
> 完全なポータルプレビューでも利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

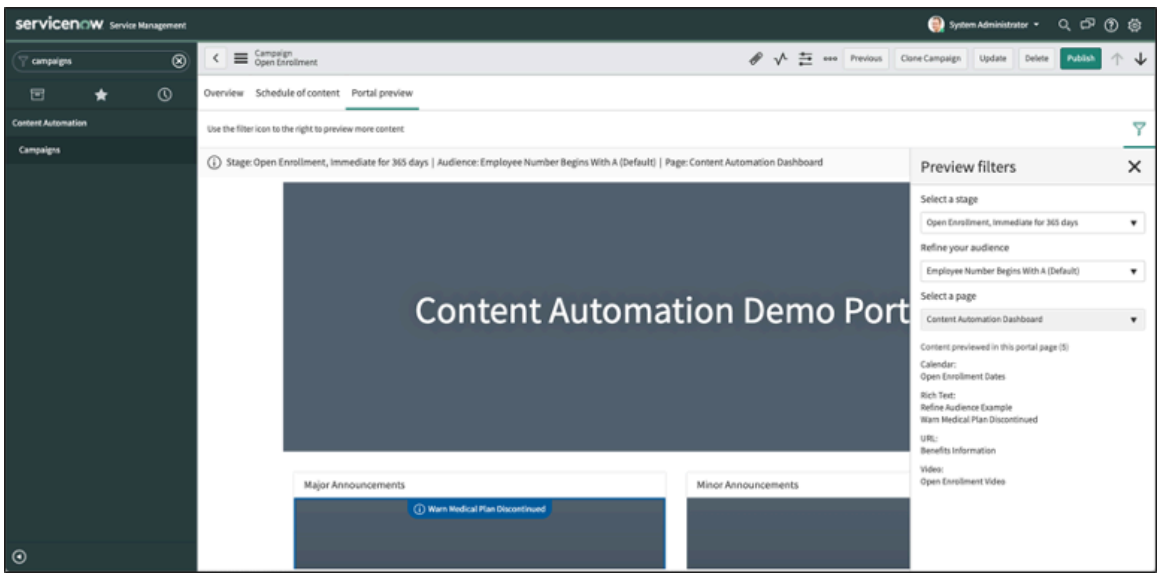


完全なポータルプレビュー

完全なポータルプレビューでは、ポータルに表示されるすべてのコンテンツを表示できます。表示に使用できるフィルターは次のとおりです。

- キャンペーン内の特定のステージ
- 特定の対象者をターゲットとするコンテンツ
- (複数のページにコンテンツを表示している場合は、ホームページだけでなく) 特定のページ

> **注:**
> ステージのプレビューでも利用できます。

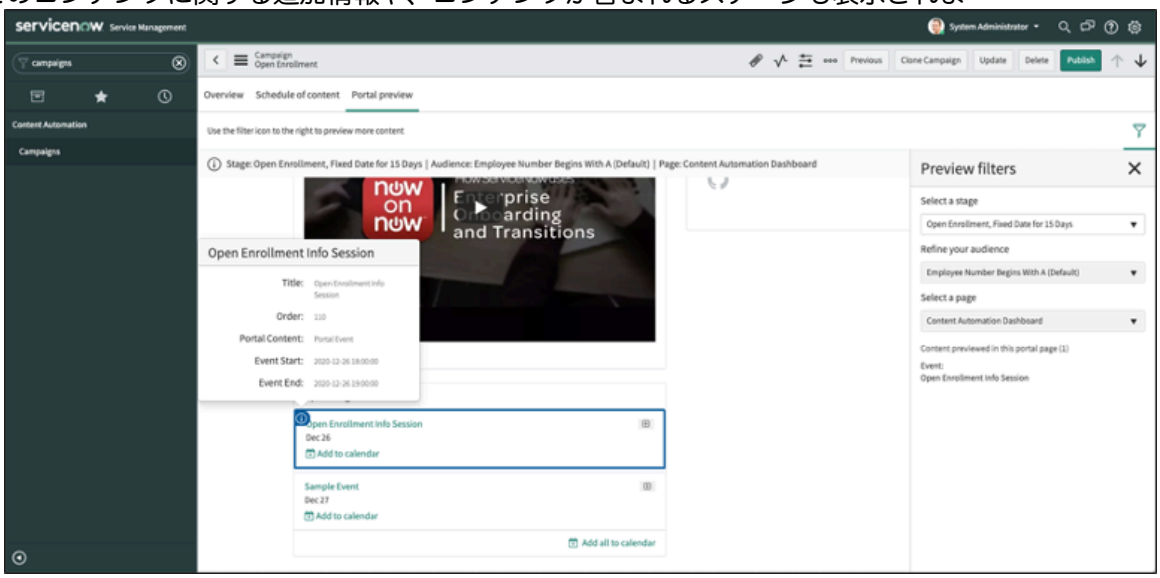


プレビューできるのは、コンテンツを含むページのみです。

情報タグ

キャンペーンコンテンツをプレビューすると、青いアウトラインと情報タグによって、ポータルのどのコンテンツがキャンペーンの一部であるかが示されます。また、URL

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

などのコンテンツに関する追加情報や、コンテンツが含まれるステージも表示されま


す。

注:
プレビューは編集できません。

コンテンツのハイライト表示

青でハイライト表示されたコンテンツはアクティブで、グレーでハイライト表示されたコンテンツは非アクティブです。

キャンペーンのプレビューのプロパティ

複数のサービスポータルがある場合は、sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix プロパティを使用して、キャンペーンのプレビューをレンダリングするポータルを選択します。移動先 コンテンツエクスペリエンス > 構成 > プロパティ このプロパティを表示します。

ポータルのプレビュー

キャンペーンのプレビューを使用して、ポータルに表示されるキャンペーンのコンテンツを表示します。[フィルターをプレビュー] を使用して、プレビューする内容を微調整します。

始める前に
必要なロール：
sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin、sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択します。
3. [ポータルプレビュー] タブを選択します。

   注:
   ステージの上部から [プレビューを表示] アイコン ( ) を選択して、ポータルのプレビューを表示することもできます。

4. [プレビューフィルター] を使用して、プレビューする内容を決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレビューフィルター

フィルター	説明
ステージを選択	表示するステージまたはキャンペーンステージ/バンドル。 コンテンツをプレビューする特定のキャンペーンステージを選択します。
対象者の絞り込み	選択したステージのコンテンツの対象者。 対象者を選択すると、対象者に表示されるコンテンツのプレビューが表示されます。
ページを選択	プレビューする Service Portal のページ。 ページはコードと構造を含む既存のレコードです。コードと構造により、スケジュールして従業員が利用できるようにするコンテンツの表示方法を定義されます。 **注:** テンプレートはトピックに含まれ、ページを参照します。テンプレートはページと直接関係がありますが、複数のトピックを 1 つのテンプレート/ページに関連付けることができます。たとえば、ベースシステムには emp_employee-taxonomy ページがあり、ほとんどのトピックがそのページに関連付けられています。詳細については、「トピックページテンプレートの作成」を参照してください。 ページにトピックが関連付けられている場合は、[分類] フィールドが表示され、それでフィルタリングしたり、分類に関連付けられたトピックを選択したりすることができます。
分類を選択 (Select a taxonomy)	分類でプレビューをフィルタリングできます。 分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 分類は階層の最上位であり、その下に複数のトピックを含めることができます。 たとえば、HR と IT に対して分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 [ページを選択 **(Select a page)**] または [トピックを選択 **(Select a topic)**] を使用してプレビューをフィルタリングすると、そのトピックが分類の下または選択したページ上にない可能性があるため、このフィールドの値が変更され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィルター	説明
	る場合があります。このフィールドがグレー表示されている場合は、選択したページとトピックの分類が 1 つのみであることを示しています。
トピックを選択 (Select a topic)	トピックに関連付けられたコンテンツをプレビューできます。 トピックは分類に基づいて整理されています。 [トピックの所有権を許可] (sn_cd.activate_topic_ownership) システムプロパティが [はい] に設定されていて、トピックが自分または所属するグループに割り当てられている場合は、自分にアサインされたトピックまたは制限のないトピックのみが表示されます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツの所有権のアサイン」を参照してください。
非アクティブなコンテンツを表示	非アクティブなコンテンツを識別するメッセージをバナーに提供します。 この機能をオンにするには、スイッチを緑に切り替えます。

注:
グレー表示されている [フィルターをプレビュー] は、表示されている値がプレビューできる唯一の選択肢であることを示します。

青でハイライト表示されたコンテンツはアクティブで、グレーでハイライト表示されたコンテンツは非アクティブです。

5. [プレビューフィルター] を終了してポータルを表示します。

注:
コンテンツの詳細を表示するには、コンテンツの詳細を表示 (ⓘ) アイコンを選択します。

単一コンテンツのプレビュー

[コンテンツのスケジュール] タブを使用して、特定のコンテンツ、またはキャンペーンのステージを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager

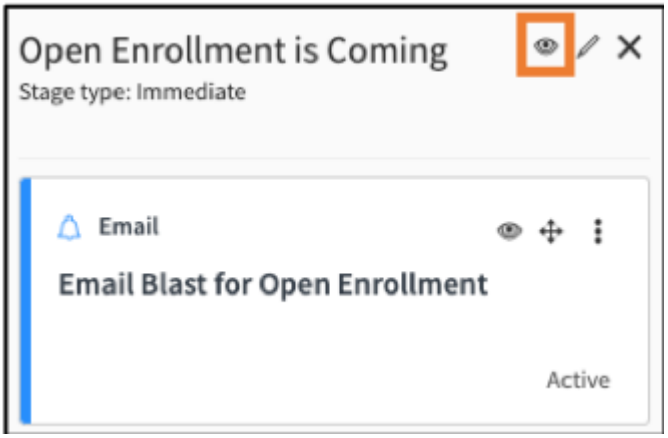
手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. プレビューするキャンペーンを選択します。
3. [コンテンツのスケジュール] タブを選択します。
4. 表示するコンテンツのプレビューを表示アイコン (👁) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ステージのプレビューを表示アイコン ( ) を選択すると、そのステージのすべてのコンテンツをプレビューします。



6. プレビューを閉じて、キャンペーンのコンテンツビューのスケジュールに戻ります。

> **注:**
> プレビューを表示アイコン ( ) がグレーの場合、現時点ではプレビューはサポートされていません。

キャンペーンの有効性の分析

キャンペーンの成功目標を使用する場合は、キャンペーンを分析して、メッセージが効果的であることと適切な対象者をターゲットにしていることを確認します。また、キャンペーンの進捗状況を確認し、キャンペーンがどの程度成功しているかを評価することもできます。

キャンペーンでは、コンテンツ分析を使用してユーザーインタラクションに関するデータを収集し、キャンペーンの効果を判断するのに役立つビジュアライゼーションを生成します。で公開済みキャンペーン キャンペーンの概要とキャンペーン分析ダッシュボードのデータを可視化して表示します。

> **注:**
> コンテンツ分析は、インストールして設定する必要がある独立したプラグインです。インストールの詳細については、「Content Analytics のアクティブ化」を参照してください。

キャンペーンの評価

多くの要素がキャンペーンの効果を左右する可能性があるため、キャンペーンにとって重要な要素を定義します。たとえば、コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュール設定済みジョブを設定し、キャンペーンの対象者を続けて再評価して、定義した基準を満たしていない従業員を削除します。このプロセスでは、キャンペーンターゲットを開拓し、想定される対象者が正しいかどうかを検証できます。

キャンペーンをより効果的にするために、次の要素を定義できます。

対象者

対象者は、一連の条件を満たすユーザーのグループです。キャンペーンレベルで対象者を定義し、コンテンツレベルで対象者を絞り込んで、コンテンツを表示できるユーザーを制御します。

キャンペーンの開始後、コンテンツエクスペリエンス:キャンペーン対象者の更新スケジュール設定済みジョブは、ユーザーが条件を満たすか満たさなくなった場合にユーザーを追加または削除します。たとえば、キャンペーンがエンジニアリング部門の従業員をターゲットにしているとします。スケジュール設定済みジョブは定期的に対象者を再評価し、新規雇用者を対象者に追加し、別の部門に異動するユーザーや会社を辞める

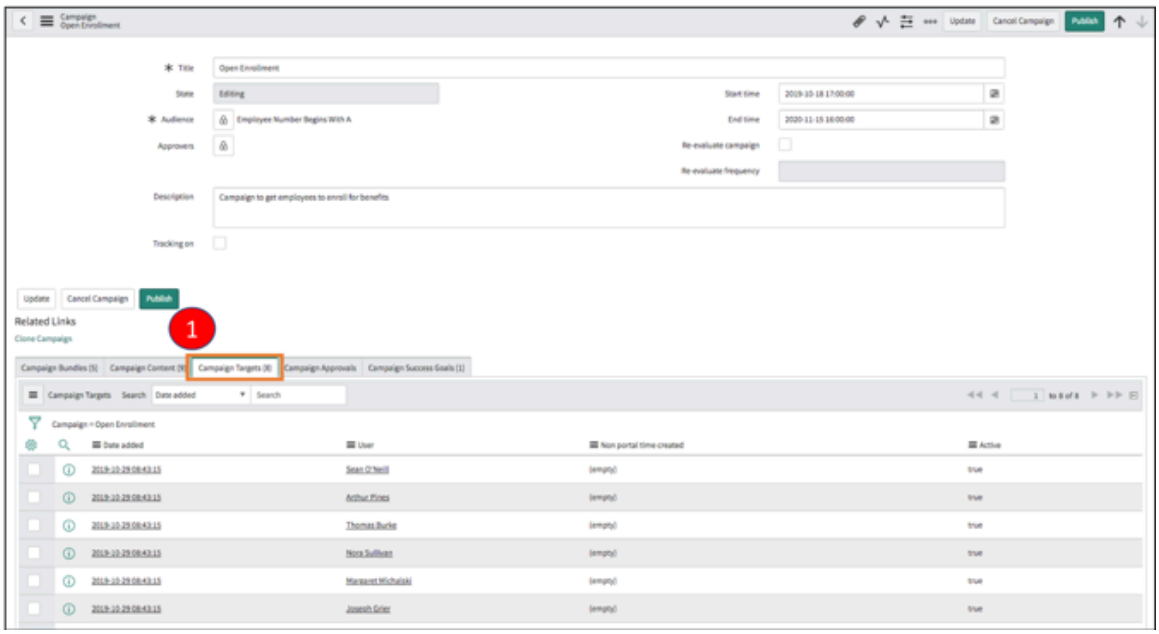
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーを削除します。キャンペーンコンテンツは、エンジニアリング部門の現在の従業員にのみ表示されます。

または、キャンペーンの開始後に対象者を手動で変更することもできます。詳細については、「公開済みキャンペーンの編集」を参照してください。

[キャンペーンターゲット] は、キャンペーンが公開されて、「コンテンツエクスペリエンス:キャンペーン対象者の更新」スケジュール設定済みジョブが実行された後に表示されます。キャンペーンを開いて [キャンペーンターゲット] タブに移動すると、ターゲット対象者のユーザーのリストを表示できます。キャンペーンターゲットリストには、ユーザーが追加された日付、ユーザー、ユーザーがアサインされているキャンペーン、キャンペーンがアクティブかどうかが含まれています。



番号	説明
1	[キャンペーンターゲット] タブをクリックすると、キャンペーンのターゲットとなっているユーザーが表示されます。

トリガー構成

トリガー構成は、ステージ内のコンテンツを従業員がいつ利用可能になるかを決定します。構成には、トリガータイプと日付オフセットが含まれます。

キャンペーンが開始され、従業員が追加されたら、キャンペーンステージのトリガータイプと日付を再評価できます。トリガーのタイプと日付を絶えず再評価することで、適切な対象者が適切なキャンペーンコンテンツを受信できるようになります。

キャンペーン成功目標

キャンペーンの成功目標を使用して、キャンペーンで望ましい結果を設定します。たとえば、従業員に福利厚生への登録を促したり、従業員が作成した問い合わせケースの数を減らしたりします。期待した結果が表示されない場合は、キャンペーンを変更できます。

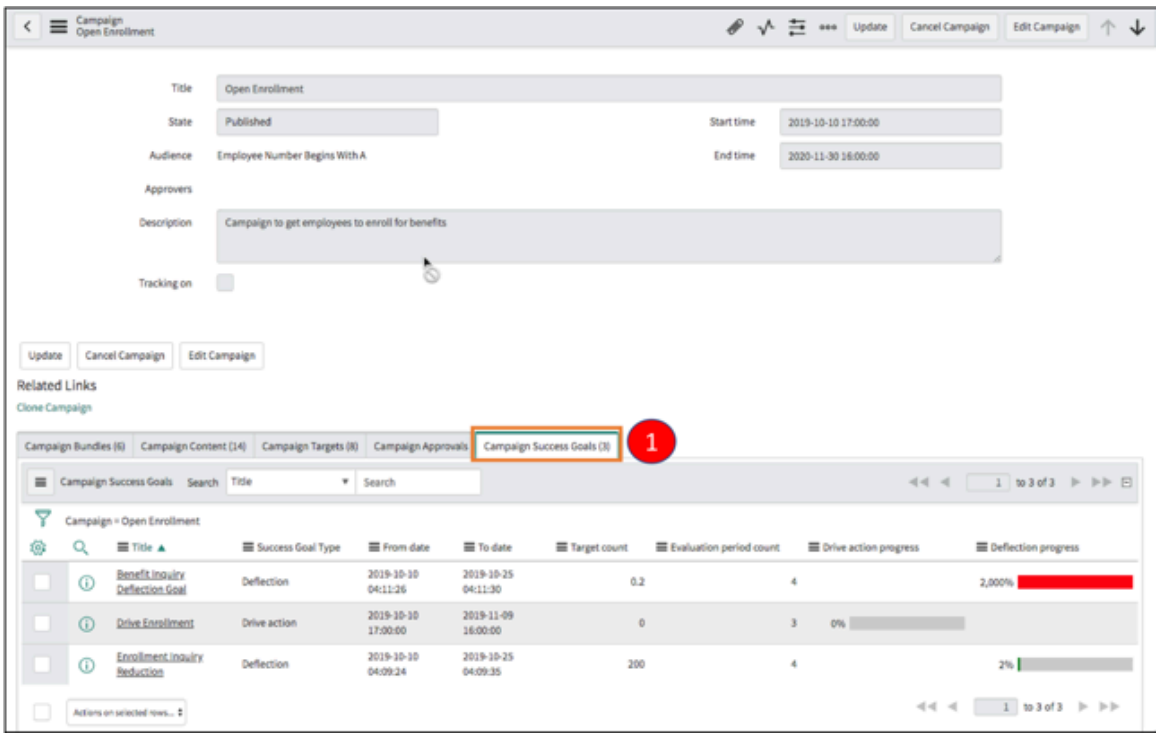
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
キャンペーン成功目標は、キャンペーンのステータスが「ドラフト」または「編集中」の場合に作成できます。

キャンペーンの成功目標を活用する方法は次のとおりです。

- キャンペーンによって、福利厚生への従業員のサインアップなど、特定のタイプのアクションが促進されているかどうかを判断します。たとえば、会社に 2,000 人の従業員がいて、1,500 人が既に給与口座振込にサインアップしているとします。給与口座振込にまだサインアップしていない 500 人の従業員に向けてのキャンペーンを作成します。キャンペーンが最終ステージにあり、サインアップしている従業員がほとんどいない場合は、キャンペーンに別のステージを追加して、従業員のサインアップを促すコンテンツを追加できます。
- キャンペーンの測定基準を前のキャンペーンと比較します。たとえば、昨年のオープン登録キャンペーンには質疑応答セッションを含むウェビナーが含まれていましたが、今年のキャンペーンには代わりに情報ビデオがあります。登録率の違いを確認して、コンテンツの変更が影響したかどうかを判断できます。
- ある種のアクションがキャンペーンによって減っているかどうかを確認します。たとえば、プログラムについて従業員に通知するためのビデオ、ナレッジ記事、およびリンクを提供するキャンペーンを作成します。キャンペーン終了後の数週間で、キャンペーン開始前に作成された問い合わせケースの数と、キャンペーン開始後に作成されたケースの数を比較します。



番号	説明
1	キャンペーンの進捗状況を表示するには、[キャンペーン成功目標] タブをクリックします。作成した成功目標のタイプに応じて、[ドライブアクションの進行状況] または [回避の進行状況] の下に進行状況グラフが表示されます。 キャンペーン成功目標を選択してレコードを表示することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーン成功目標の作成

独自の成功目標を作成し、キャンペーンがどのように進行しているかを確認し、ベースラインを使用してターゲット目標と比較する方法を説明します。

始める前に

必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー をクリックし、キャンペーンを選択します。
2. [キャンペーン成功目標] タブをクリックし、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーン成功目標フォーム

フィールド	説明
役職	成功目標の名前です。
説明	成功目標の説明です。 **注:** タイトルと説明は、キャンペーン成功の評価方法を識別するために役立ちます。
成功目標タイプ	キャンペーン成功目標を作成および計算する方法です。 • 回避：問い合わせケースの数が減るように、キャンペーンで従業員に通知します。 • アクションを促進：キャンペーンで従業員に福利厚生 - 健康への登録など、ケースの作成を促します。
テーブル	成功目標タイプで使用される計算元のフィールドを提供します。 特定の成功目標を作成するために、フィルター条件の作成を使用できます。 **注:** このフィールドは編集できません。
ケース日付フィールド	成功目標タイプで計算に使用される、HR ケース [sn_hr_core_case] テーブルのフィールドを示します。 コンテンツ自動化：キャンペーン成功目標の評価スケジュール設定済みジョブが実行され、HR サービスに関連する最初のアクティブなケースが作成されると、成功基準の追跡が開始されます。フィルターを使用して、追跡する特定の条件を識別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは編集できません。
有効	このキャンペーン成功目標を有効にするためのオプションです。
フィルター	評価とターゲット目標を決定するために使用するフィルター。 たとえば、ドライブアクションタイプの場合、次の条件にフィルターを設定できます。 • HR サービス • 次の値に等しい (=) • 一般的な福利厚生の照会 評価基準とターゲットを選択した後、作成された一般的な福利厚生の問い合わせケースの数を確認し、それをターゲットカウントと比較できます。

4. [評価基準] タブを選択します。

キャンペーン成功基準セクションのフィールド

フィールド	説明
評価タイプ	キャンペーンデータコレクションの定義方法です。次の 3 つのタイプを選択できます。 • ターゲット数のみ：キャンペーンとの比較対象の履歴データがない場合に、このタイプを使用します。このタイプでは、日付範囲と特定のターゲット値 ([ターゲット] タブを参照) を使用してキャンペーンの成功を判断します。 • 日付範囲：キャンペーンデータを過去のキャンペーンと比較する場合に、このタイプを使用します。 • キャンペーンに関連：キャンペーン内で成功を比較し、履歴データとは比較しない場合にのみ、このタイプを使用します。たとえば、キャンペーンの前後 10 日に開始してアクティビティを表示するタイプを定義できます。作成日時、公開時間、更新日時など、キャンペーンに関連する日付を指定することもできます。 注: 選択した評価タイプに基づいて、フィールドが変更されます。
開始日	評価期間を開始する日付です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	開始日は次のようになります。 • キャンペーンが開始される前。 • キャンペーンの開始日。 • キャンペーンが開始された後の任意の日付。
終了日	評価期間を終了する日付です。 終了日は次のようになります。 • キャンペーンが終了した後。 • キャンペーンが終了する日付。 • キャンペーンが終了する前の任意の日付。

5. [評価タイプ] フィールドで、[日付範囲] を選択します。

6. [キャンペーン成功目標] フォームのフィールドに入力します。

[評価基準] タブ

フィールド	定義
評価日の範囲： 開始日	評価期間を開始する日付です。 開始日は次のようになります。 • キャンペーンが開始される前。 • キャンペーンが開始される日付。 • キャンペーンが開始された後の任意の日付。
終了日	評価期間を終了する日付です。 終了日は次のようになります。 • キャンペーンが終了した後。 • キャンペーンが終了する日付。 • キャンペーンが終了する前の任意の日付。
ベースライン日付範囲 開始日	ベースライン期間を開始する日付です。ベースライン日付は、過去のキャンペーン、またはキャンペーンデータと比較するためのベースラインとして確立したい任意の期間に使用されます。 ベースラインの開始日は次のようになります。 • キャンペーンが開始される前。 • キャンペーンが開始される日付。 • キャンペーンが開始された後の任意の日付。
終了日	ベースライン期間を終了する日付です。 終了日は次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	定義
	• キャンペーンが終了した後。 • キャンペーンが終了する日付。 • キャンペーンが終了する前の任意の日付。 注: [ベースラインを計算] 関連リンクを選択すると、選択した日付範囲の履歴データがどのようになっているかを簡単に確認できます。計算データが表示されない場合は、日付範囲を拡大できます。

7. キャンペーン成功目標フォームの [評価タイプ] フィールドで、[キャンペーンに関連] を選択します。
8. [キャンペーン成功目標] フォームのフィールドに入力します。

[評価基準] タブ

フィールド	説明
日付オフセット数	[キャンペーン日] フィールドで選択した値の前後のキャンペーンデータを収集する日数、週数、または月数です。
日付オフセット単位	キャンペーンデータを評価するために期間として定義する時間測定単位です。選択できる値は次のとおりです。 • 日間 • 週 • 月
日付オフセットタイプ	日付オフセットの数量と単位を示す値です。これらの値の前後のデータを収集します。
キャンペーン日フィールド	データを収集するために評価期間で利用されているキャンペーンに関連する日付または時刻です。

9. [ターゲット] タブを選択します。
10. [キャンペーン成功目標] フォームのフィールドに入力します。

[ターゲット] タブ

フィールド	説明
ターゲット値	[評価タイプ] フィールドで [ターゲット数のみ] を選択した場合にのみ表示されます。 キャンペーンを対象に回避または作成されたケースの数です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
方向	選択した成功目標タイプに基づいてデータを特定します。値は次のとおりです。 • 最大化：アクションを促進 • 最小化：回避 日付範囲と [キャンペーンに関連] 評価タイプを選択した場合にのみ表示されます。
パーセンテージ	キャンペーンを対象に回避または作成されたケースのパーセンテージです。

11. [送信] または [更新] をクリックします。
コンテンツ自動化後: キャンペーン成功目標の評価スケジュール設定済みジョブが実行されると (デフォルトでは毎日)、ベース数と評価期間の数が設定されます。

キャンペーンターゲットの表示

キャンペーンのターゲットを使用して、キャンペーンで対象とする従業員、ステータス、追加された日のリストを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > キャンペーンターゲット.
2. 公開されたキャンペーンを選択します。
ユーザーが追加された日付、ユーザー、ユーザーがアサインされているキャンペーン、キャンペーンがアクティブかどうかなどを含むキャンペーンターゲットリストが表示されます。

キャンペーンを作成する

通信と重要な情報を従業員にプッシュするキャンペーンを作成します。

始める前に
必要なロール: sn_ca.campaign_manager または sn_cd.content_admin

このタスクについて
キャンペーンは階層構造で編成されます。

まず、タイトル、ステータス、対象者、開始時刻と終了時間、およびその他の情報を定義してキャンペーンを作成します。たとえば、健康に関する福利厚生のオープン登録を促進するキャンペーンを作成し、新規採用者をターゲットにして、オープン登録期間を通じて実行することができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーン新規レコードフォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
ステータス	キャンペーンのステータス。このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。コンテンツとステージをキャンペーンに関連付けると、[公開] ボタンが表示されます。
対象者	キャンペーンのコンテンツを表示する対象者。 [対象者をアンロック] アイコンをクリックし、キャンペーンのターゲットとする対象者を選択します。詳細については、「対象者レコードの設定」を参照してください。 **注:** キャンペーンが [公開] 状態になった後は、ユーザーを追加できません。公開済みのキャンペーンに新しいユーザーを追加するには、[キャンペーンを編集] ボタンをクリックします。または、キャンペーンの特定のコンテンツに移動し、[対象者を絞り込む] フィールドを使用します。詳細については、「キャンペーンのコンテンツを作成する」を参照してください。
承認者	キャンペーンが公開される前にコンテンツの承認を担当するユーザー。 [リストから参照] アイコンをクリックすると、キャンペーン承認者 sn_ca.campaign_approversn_ca.campaign_approver ロールのユーザーのみが表示されます。 承認者に通知を送信するには、[承認して公開] を選択します。 承認者は、承認が必要であることを示すメール通知を受信します。詳細については、「Notifications」および「メールテンプレート」を参照してください。 **注:** *sn_ca.all_must_approve* プロパティで [はい] をオンにした場合は、キャンペーン公開の前にすべての承認者が承認する必要があります。[いいえ] を選択した場合は、承認者は 1 人だけ必要です。
開始時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを開始する日時です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: キャンペーンを公開するには、開始日時を定義する必要があります。
終了時間 (yyy-MM-dd HH: mm: ss)	キャンペーンを終了する日時です。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このボックスがオフの場合、コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュール設定済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。 コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュール設定済みジョブを実行する頻度を定義できるように、チェックボックスをオンにして [再評価の頻度 **(Re-evaluate frequency)]** フィールドを表示します。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*`Content Experiences: Update Campaign Audience`* スケジュール設定済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした後にのみ表示されます。 このフィールドでは、コンテンツエクスペリエンス システムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト (7 日間) 値を上書きできます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。
追跡中	キャンペーンの分析をキャプチャするためのオプション。 キャンペーン分析の詳細については、「Content Analytics」を参照してください。 このフィールドは、[追跡プロファイル] フィールドから 追跡プロファイルが選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追跡プロファイル	コンテンツエクスペリエンス 分析に使用する追跡プロファイル。プロファイルは、キャンペーン分析のためにどのデータをキャプチャするかを決定します。 [リストを使用してルックアップ] アイコンをクリックし、使用する追跡プロファイルを選択します。

4. キャンペーンページに留まるには、[保存] をクリックします。

次のタスク
[キャンペーンをクローン] をクリックして、キャンペーン、バンドル/ステージ、およびコンテンツをコピーします。元のキャンペーンの情報を新しいキャンペーンで使用できる場合、クローンを作成することで、新しいキャンペーンを作成する時間を節約できます。

[次へ] または [コンテンツのスケジュール] タブを選択して [コンテンツのスケジュール] を表示し、コンテンツライブラリ、ステージ、およびキャンペーンのコンテンツにアクセスします。

[ポータルプレビュー] タブを選択して、キャンペーンに表示するコンテンツを表示します。フィルターを使用して、ポータルまたは単一のコンテンツからプレビューする内容を決定できます。詳細については、「ポータルのプレビュー」と「単一コンテンツのプレビュー」を参照してください。

キャンペーンのすべての部分の作成を完了したら、[公開] ボタンをクリックします。

注:
直ちにキャンペーンを開始するには、[キャンペーンを公開した直後にキャンペーン公開プロセスをトリガーするかどうかを管理するために使用します] (sn_ca.publish.campaign.immediately) システムプロパティが [はい] に設定されていることを確認します。これは、過去の開始日時または公開時刻を持つキャンペーンに対して機能します。10 万人未満のユーザーをターゲットとするキャンペーンでは、このシステムプロパティを変更することをお勧めします。

[キャンペーン公開ワークフローをトリガーする (Trigger Campaign Published Workflow)] ビジネスルールが実行され、ジョブスケジュールはバイパスされます。[キャンペーンターゲット] タブにターゲット対象者が入力され、コンテンツが配信されます。[キャンペーンを公開した直後にキャンペーン公開プロセスをトリガーするかどうかを管理するために使用します] (sn_ca.publish.campaign.immediately) システムプロパティを [はい] に設定してキャンペーンを公開した後に表示されるステータスはいくつかあります。以下のステータスがあります。

- 対象者：対象者が構築/定義されています。
- 非ポータルキャンペーンコンテンツの追加：メール、SMS、プッシュ、および To Do のコンテンツを追加し、配布する準備をします。
- コンテンツの配信：対象者とコンテンツが定義され、コンテンツを配信中です。

キャンペーンと頻度の再評価に関連する他のジョブスケジュールは、このシステムプロパティの影響を受けません。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

開始日より前にキャンペーンを公開すると、ジョブスケジュールでキャンペーンにユーザーを追加したり、キャンペーンのコンテンツを作成、スケジュールできるようになります。

[キャンペーンターゲット] には、*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール済みジョブの実行後にキャンペーンにアサインされたユーザーのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[公開] ボタンは、少なくとも 1 つのコンテンツを持つバンドルまたはステージがキャンペーンに添付され、タイトルと開始時間があるときにのみ表示されます。公開すると、選択した対象者および期間のすべてのコンテンツが有効になります。

キャンペーンのコンテンツを作成する

コンテンツを作成するには、さまざまな場所があります。コンテンツは、キャンペーンまたはバンドル/ステージから作成するか、コンテンツエクスペリエンス の [コンテンツの管理] から直接作成することができます。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > 構成 > キャンペーンコンテンツ.
   以下の場所からコンテンツを作成することもできます。
   - キャンペーンの [キャンペーンコンテンツ] 関連リスト
   - を選択した後、コンテンツライブラリ列から [新規作成] を選択します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用したキャンペーンへのコンテンツの追加」を参照してください。

キャンペーンコンテンツ

フィールド	説明
役職	**To do** コンテンツフォームから入力したタイトル。 このフィールドは、次のコンテンツタイプであるコンテンツを選択した場合にのみ表示されます。 ○ ボタン完了 (Button Complete) ○ 電子署名 ○ ビデオを再生 ○ ビューリンク (View Link) これらはすべて、ユーザーにタスクの完了を要求する To Do タイプのコンテンツです。 **注:** 詳細については、「コンテンツ公開」を参照してください。
コンテンツ	キャンペーンに表示するコンテンツ。 [リストから参照] アイコンを選択し、リストからコンテンツを選択します。選択するコンテンツは、キャンペーンに追加する前に作成しておく必要があります。 **注:** 詳細については、「コンテンツ公開」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
期日	従業員が to do を完了する必要がある場合に、日付を割り当てます。 期限日を追加すると、to do を送信し、キャンペーンバンドルまたはステージ終了日を上書きすることができます。 **注:** To Do コンテンツタイプのコンテンツの場合にのみ表示されます。
ページ	選択したページのウィジェットインスタンスをフィルタリングします。 ページを選択すると、このページに表示されるウィジェットインスタンスのみが、[ウィジェットインスタンス] 選択リストで使用可能になります。 [ページ] レコードを開き、**[試す (Try It)]** ボタンを選択してページを表示できます。 **注:** 選択されたコンテンツのコンテンツタイプが [ポータルコンテンツ] または [スタイルコンテンツ] である場合にのみ表示されます。
ウィジェットインスタンス	従業員センター ウィジェットインスタンス。ウィジェットインスタンスは、そのインスタンスに固有のプロパティと CSS を含むウィジェットへの参照です。 [ページ] 選択リストからページを選択すると、フィルタリングされたウィジェットインスタンスのリストが表示されます。 **注:** 選択されたコンテンツのコンテンツタイプが [ポータルコンテンツ] または [スタイルコンテンツ] である場合にのみ表示されます。
分類	コンテンツにスケジュール設定できるトピックをフィルターします。分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 たとえば、HR と IT に対して別々の分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 このフィールドを表示するには、ページの [カテゴリ] テーブル用辞書エントリの [選択肢] タ

自動翻訳

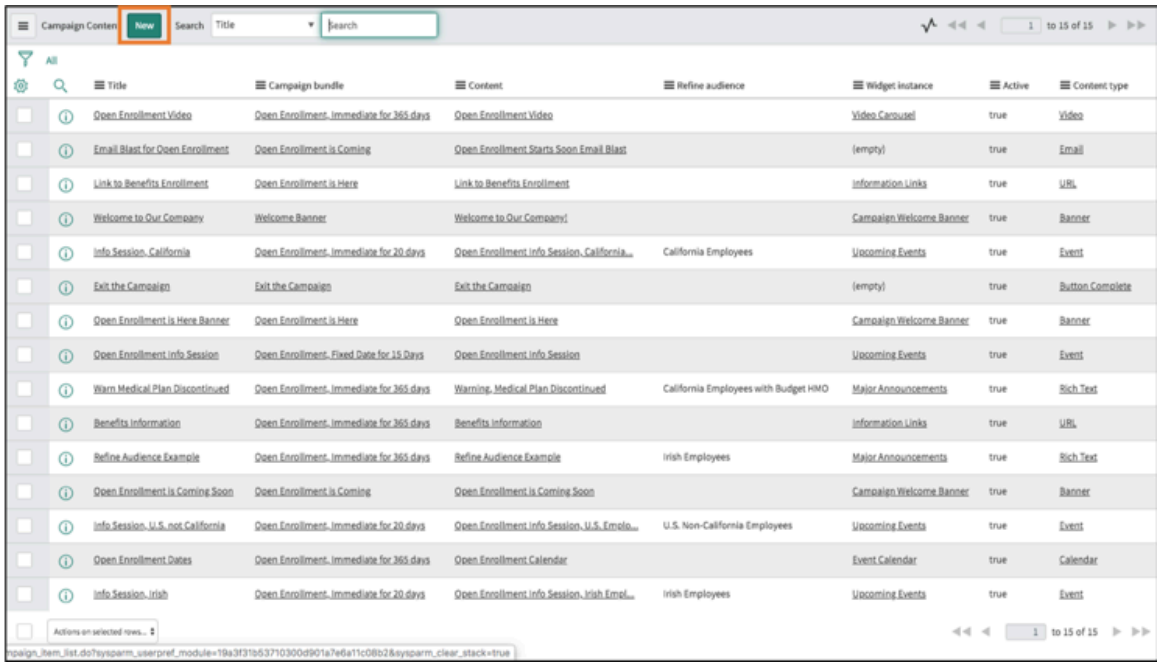
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ブに分類 (sn_ex_sp_taxonomy) が入力されているページを選択します。詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。 従業員センター の分類に関する詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。 子トピックを 従業員センター に表示するには、それを [Service Portal] の 下の [ポータル] フォームに追加する必要があります。詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
トピック	コンテンツを分類に表示するトピック。 特定のページ/テンプレートに関連付けられているトピックのみが表示されます。[トピックの所有権を許可] (sn_cd.activate_topic_ownership) システムプロパティが [はい] に設定されている場合、トピックの所有権が有効になります。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。 トピックの所有権は次のとおりです。 ○ 公開用にコンテンツをスケジュールできるグループまたはユーザーを制限する機能。 ○ トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 ○ トピックのコンテンツをプレビューする機能。 **注:** コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、トピックに割り当てられた制限付きコンテンツを表示できますが、そのトピックを編集したり削除したりすることはできません。 詳細については、「コンテンツ所有権」と「トピックの作成と関連付け」を参照してください。 従業員センター にトピックを表示するには 、「ポータルの設定」を参照してください。
完了時にキャンペーンを終了	to-do が完了した後、キャンペーンからユーザーを削除します。
有効	タスクコンテンツがアクティブで使用できることを示します。
キャンペーンバンドル	コンテンツを関係付けるキャンペーンバンドルまたはステージ。

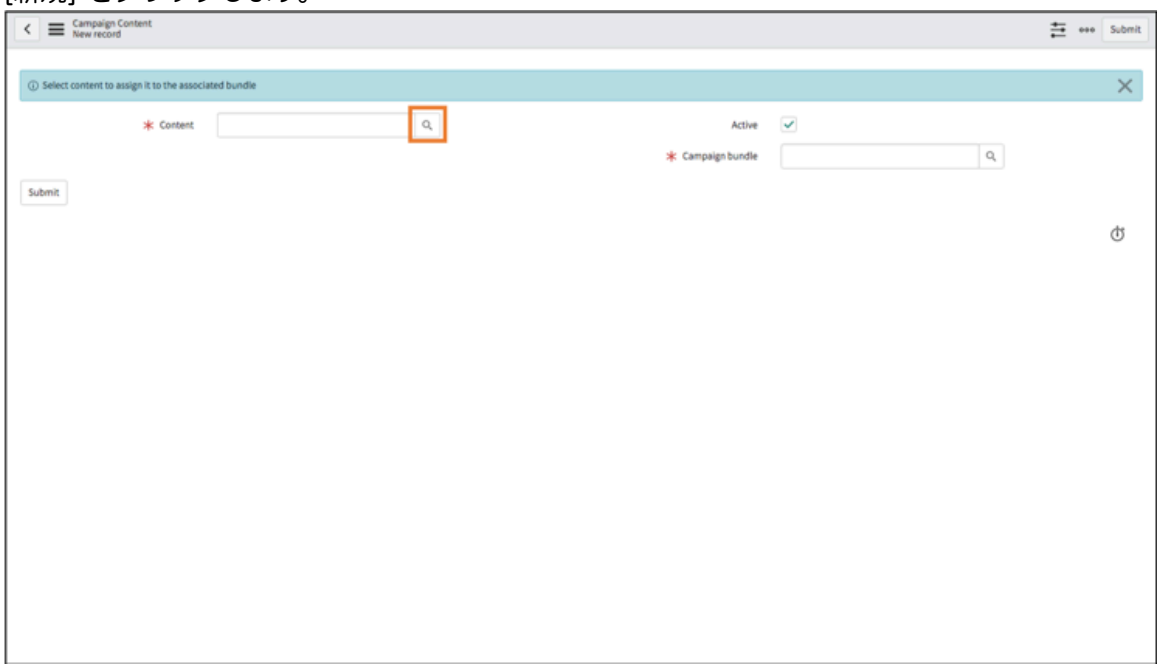
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
対象者の絞り込み	キャンペーンレベルで選択した対象者を絞り込みます。 既存の対象者を選択すると、元の対象者のサブセットが作成されます。
説明	to-do コンテンツの説明。



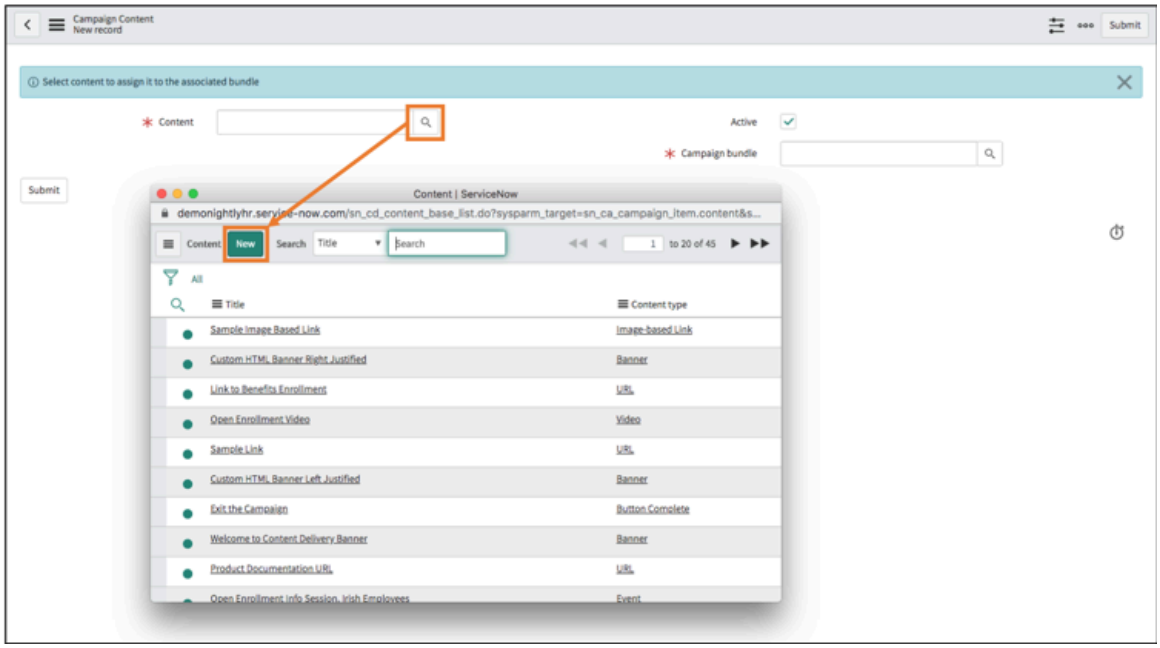
2. [新規] をクリックします。



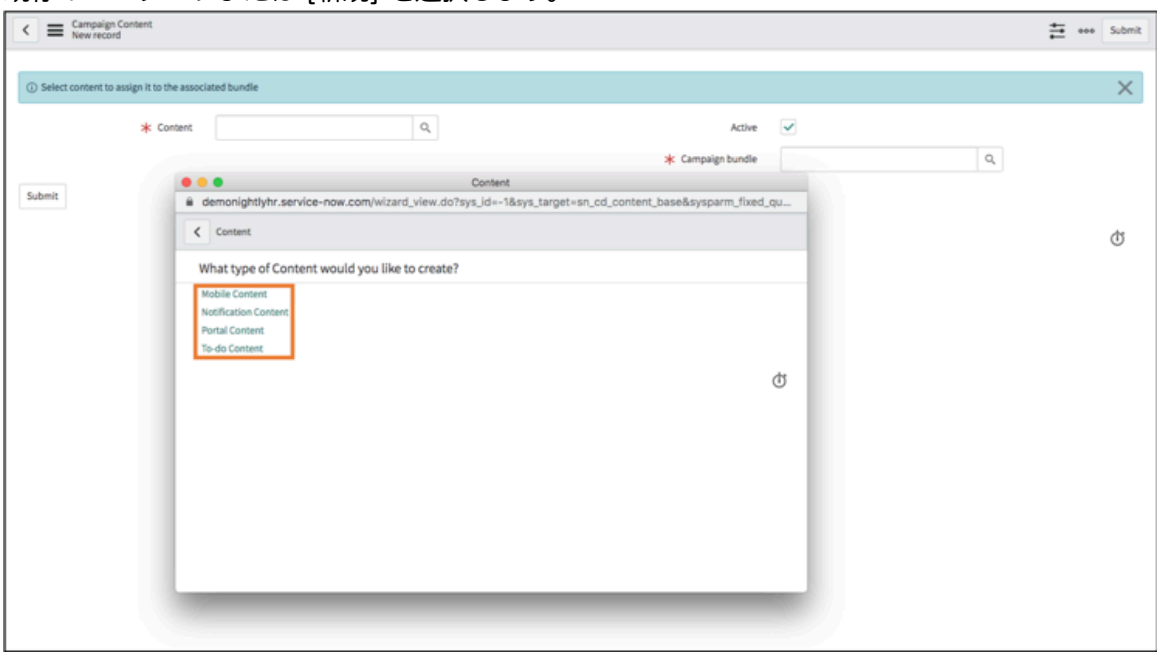
3. コンテンツの横にある [リストを使用してルックアップ] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



4. 既存のコンテンツまたは [新規] を選択します。



5. コンテンツタイプを選択します。

コンテンツタイプ

コンテンツタイプ	説明
モバイルコンテンツ	従業員のモバイルデバイスに送信できるお知らせバナー。バナーには、従業員センター または Service Portal のコンテンツにリンクする画像を使用できます。 **注:** モバイルコンテンツを作成する方法については、「モバイルコンテンツを設定する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツタイプ	説明
通知コンテンツ	従業員のモバイルデバイスにメールまたはプッシュで直接送信する一斉通知。 **注:** 通知コンテンツを作成する方法については、「通知コンテンツの追加または変更」を参照してください。
ポータルコンテンツ	従業員センター または Service Portal に表示されるコンテンツ。 **注:** ポータルコンテンツを作成する方法の詳細については、コンテンツライブラリ を参照してください。
タスクコンテンツ	従業員にタスクをアサインし、メールや SMS で送信したり、従業員センター または Service Portal に投稿したりできるコンテンツ。 **注:** タスクコンテンツの作成についての詳細は、To Do コンテンツの作成を参照してください。

6. [送信] をクリックします。
7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択してフォームに留まります。
8. または、[送信] または [更新] をクリックしてリストに戻ります。

次のタスク

コンテンツをバンドルまたはステージに添付したので、キャンペーンから [公開] をクリックしてキャンペーンを開始できます。[公開] は、少なくとも 1 つのコンテンツを持つバンドルがキャンペーンに添付され、キャンペーンにタイトルと開始時間があるときにのみ表示されます。公開すると、選択した対象者および期間のすべてのコンテンツが有効になります。

コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新スケジュールジョブの実行後、[キャンペーンターゲット] タブに、キャンペーンコンテンツに対して絞り込まれた対象者の一部である特定の従業員が表示されます。

キャンペーンを一時停止してコンテンツ、対象者、または期間の編集を行うには、[キャンペーンを編集] をクリックします。

スケジュール設定済みの対象者に対する未配信のすべてのコンテンツ (通知を含む) を非アクティブにするには [キャンペーンをキャンセル] をクリックします。この手順を取り消すことはできません。すでに開始されているキャンペーンをキャンセルすると、すべての未配信コンテンツが無効になり、再開することはできません。

[コンテンツを非アクティブ化] をクリックすると、キャンペーンからコンテンツを削除できます。まだコンテンツを参照していないユーザーに、そのコンテンツは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンバンドル/ステージの作成

キャンペーンステージを使用して、キャンペーン内でキャンペーンコンテンツをグループ化します。このプロセスにより、コンテンツを従業員に利用可能にするタイミングと期間を決定することができます。

始める前に
必要なロール：sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin

このタスクについて
ステージでは、キャンペーンコンテンツの配信を整理および管理します。ステージを構成するときは、コンテンツが利用可能になるタイミングと期間を決定するステージトリガーを設定します。トリガーの詳細については、「キャンペーンステージのトリガー」を参照してください。

注:
インターフェイスの一部では、ステージを指す「バンドル」という用語を使用しています。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > 構成 > キャンペーンステージ.
2. [新規] をクリックします。

キャンペーンバンドルフォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前です。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンです。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始または終了方法です。トリガーの詳細については、「キャンペーンステージのトリガー」を参照してください。
説明	キャンペーンバンドルについての説明的な情報。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択して [キャンペーンバンドル] フォームに留まります。
4. または、[送信] または [更新] をクリックして [キャンペーン] リストに戻ります。

次のタスク
キャンペーンが [編集] 状態の場合は、キャンペーンバンドルを編集できます。[バンドルを非アクティブ化] をクリックしてキャンペーンからバンドルを削除することもできます。非アクティブ化すると、コンテンツはキャンペーンから削除されますが、既存のユーザーには表示されたままになります。

キャンペーンが [編集中] 状態のときに、適合する対象者向けに新しいキャンペーンバンドルとキャンペーンコンテンツを追加することもできます。

公開済みキャンペーンの編集

公開されたキャンペーンを変更する必要がある場合は、この情報を確認してオプションを確認してください。キャンペーンを編集すると、キャンペーンは一時停止します。まだ利用できないコンテンツは、キャンペーンが再度公開されるまで一時停止されます。キャンペーン、キャンペーンバンドル、キャンペーンコンテンツは編集可能です。

状況に当てはまるセクションを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

編集のタイプ	情報
新しいキャンペーンコンテンツの編集または追加	キャンペーンが対象者に表示されている間に、新しいコンテンツを追加し、既存のコンテンツを変更します。[キャンペーンを編集] をクリックします。
キャンペーンステージ/バンドルの編集	ステージ/バンドルの名前と、開始時刻などの詳細を編集します。[キャンペーンを編集] をクリックします。 **注:** 公開されたキャンペーンバンドルのトリガータイプは変更できません。
新しいキャンペーンステージ/バンドルの追加	公開済みのキャンペーンに新しいキャンペーンステージ/バンドルを追加します。[キャンペーンを編集] をクリックします。
対象者のユーザーを追加または削除する	特定のコンテンツに対して、キャンペーン対象者を変更するか、対象者を絞り込みます。[キャンペーンを編集] をクリックします。
キャンペーンの一時停止	キャンペーンを一時停止して、未配信のコンテンツを一時停止します。キャンペーンを公開すると、変更されたコンテンツは、最初に公開されたコンテンツが表示されなかったユーザーに配信されます。[キャンペーンを編集] をクリックします。
キャンペーンのキャンセル	キャンペーンをキャンセルすると、未配信のコンテンツが無効になります。[キャンペーン] ページで [キャンペーンをキャンセル] をクリックします。

自動翻訳

コンテンツ公開

コンテンツ公開 には、ポータルコンテンツ、通知、モバイルコンテンツ、タスクなどのさまざまなコンテンツタイプを作成、管理、および公開できる堅牢なコミュニケーション作成ツールが用意されています。

- ニュース記事、リッチコンテンツマイクロサイト、お知らせ、バナー、他のコンテンツへのリンク、カレンダーイベントなど、さまざまな従業員コミュニケーションポータルコンテンツを作成します。
- ドラッグアンドドロップ対応の使いやすいビジュアルインターフェイスを活用して、公開前にコンテンツを作成、編集、プレビューできます。
- 従業員への一括メールやショートメッセージサービス (SMS) などの通知を作成します。
- タスクの形式で To Do を作成してスケジュール設定することで、コミュニケーションに緊急性を追加します。
- 特定の開始日と終了日からコンテンツを利用できるようにするオプションを使用して、コンテンツをスケジュールを設定して特定の対象者に設定します。
- 従業員のモバイルデバイスにお知らせとコンテンツへのリンクを配信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツライブラリ

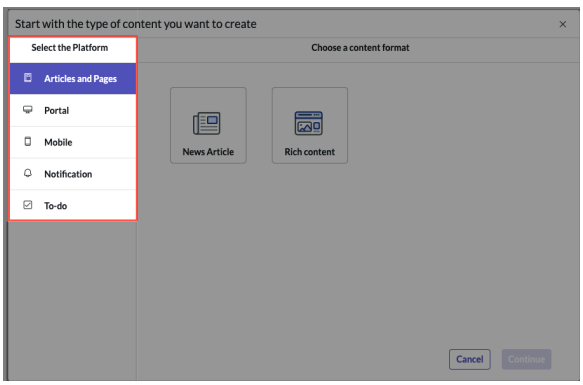
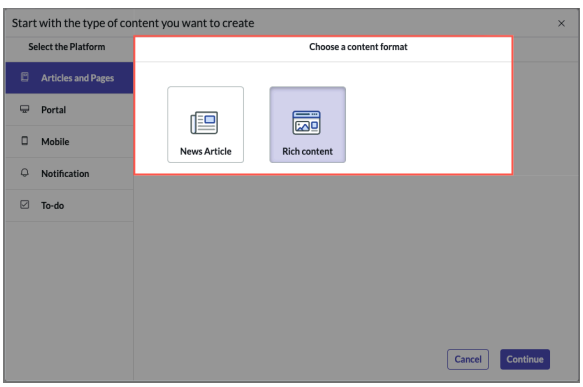
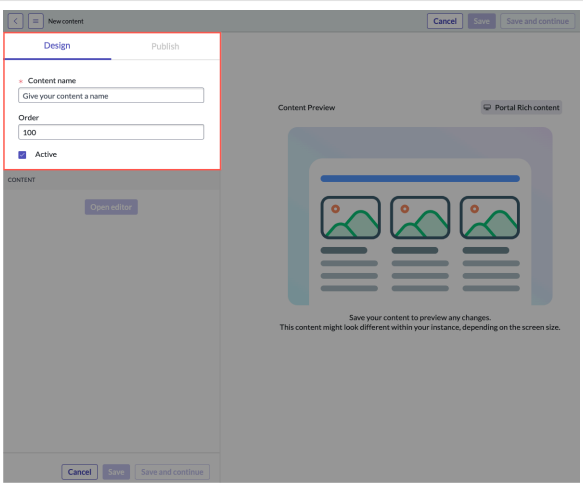
コンテンツライブラリ では、1 か所で従業員向けのコンテンツをさまざまなコンテンツ形式と公開プラットフォームで作成および公開できます。

コンテンツライブラリ を使用すると、以下の機能を含む統一された 1 つのインターフェイスとフロー内でコンテンツを管理できます。

- ノーコード構成で使いやすいコンテンツをデザインする。
- 作成中にコンテンツをプレビューし、ポータルでどのように表示されるのかをプレビューする。
- 対象者をアサインし、コンテンツを即座に、または日付期間内に送信/表示されるようにスケジュールする。

コンテンツの作成と公開

次のプロセスを使用して、コンテンツライブラリ でコンテンツを作成して公開します。

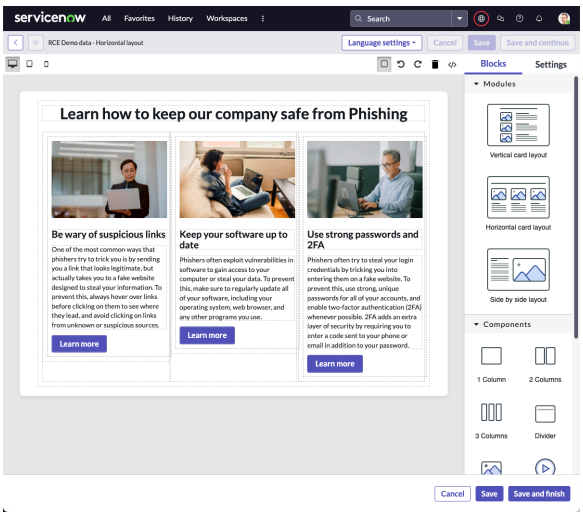
1. プラットフォームを選択 新しいコンテンツを作成する場合、最初のステップとしてプラットフォームを選択します。これによりコンテンツが表示される場所が決まり、コンテンツ形式の選択肢が絞り込まれます。	
2. コンテンツ形式を選択 コンテンツのプラットフォームを選択したら、使用可能なコンテンツ形式から選択します。	
3. コンテンツレコードを作成 [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力して、コンテンツ名や順序などの詳細を指定します。 **注:** ServiceNow® 環境間でコンテンツレコードを直接移行する方法はないため、本番環境でコンテンツを作成し、[アクティブ] オプションを使用して計画の公開とコンテンツ可用性の制御を行うことをお勧めします。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. コンテンツを準備

画像やビデオのアップロード、バナーやニュース記事の作成、URL の提供など、コンテンツ形式に適用可能な手順を実行します。



(オプション) 5. コンテンツを翻訳

別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

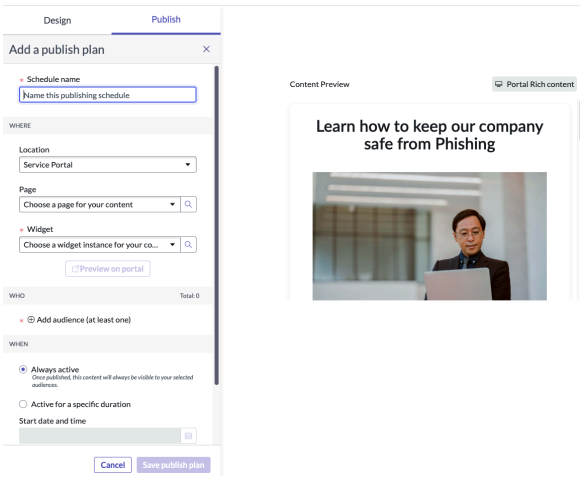
注:
コンテンツの作成と書式設定を完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

異なる言語で異なる書式設定のコンテンツをリッチにするには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

6. 公開を設定

1 つ以上の公開計画を追加して、コンテンツが利用可能になるタイミング、コンテンツを見ることができるユーザー、および期間を決定します。コンテンツの公開計画の作成 を参照してください。

または、コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン を使用してより堅牢な公開構成を構築することもできます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートされているプラットフォームとコンテンツ形式

記事とページ

- リッチコンテンツ:コーディングの知識がなくてもドラッグアンドドロップ方式で長い形式のコンテンツを作成してスケジュールする機能を提供します。リッチコンテンツは、限られた技術的知識で Service Portal のルックアンドフィールに一致する高品質のキュレーションされたコンテンツを簡単かつ視覚的に作成するのに役立ちます。リッチコンテンツは任意のポータルページをターゲットにすることができます。
- ニュース記事:リッチコンテンツエディターのコンテンツ作成機能と新しい公開方法を組み合わせることで、大量のコンテンツを公開して、従業員に会社のニュースやお知らせに関する最新情報を提供します。

ポータル

コンテンツ配信を使用して、コンテンツエクスペリエンス と コンテンツ公開 による複数チャネルを通じて配布できるわかりやすいコンテンツを作成することで、有効性と効率性を高めながら組織内のより多くの人に必要な情報を届けることができます。以下を含むさまざまなタイプのコンテンツを作成できます。

- スタイルコンテンツ:カスタムバナー、ブロック、またはビデオコンテンツを作成するための一連のツールとフィールドにアクセスできます。スタイルコンテンツは、HTML/CSS コードを使用しなくてもすばやく簡単に使用できます。バナーには、テキストの色、テキストの配置、ボタンやリンクの追加、背景色、背景画像の定義、画像のグラデーションの変更などの機能を使用できます。
- ビデオ: ビデオを OR 従業員センター従業員センタープロに配置します。

  注:
  見出しと本文、ユーザーまたは HR プロファイルテーブルからの参照変数、およびビデオの全体的なスタイルに寄与するその他の機能を追加する場合は、ビデオのスタイルコンテンツを使用します。

- URL:従業員をコンテンツに誘導するリンク。
- イメージベースのリンク:イメージでもあるコンテンツへのリンク。
- イベント:特定の開始日時と終了日時がある会社のイベントのコンテンツ。
- バナー:従業員にメッセージまたはコンテンツを宣伝する注意を引くバナー。
- リッチテキスト:リッチテキストは、太字や斜体などの一般的な書式設定オプションを使用してコンテンツやメッセージを拡充します。
- カレンダー:従業員がスケジュールされたイベントをすばやく表示できるようにします

モバイルコンテンツ

従業員がモバイルデバイスで表示できるさまざまなタイプのコンテンツを作成します。作成できるモバイルコンテンツのタイプは次のとおりです。

- モバイルバナー：モバイルデバイス向けの注意を引くバナー。
- モバイルテキストカード (Mobile Text Card)：見出しテキストとコンテンツへのリンクを含むモバイルデバイス向けのコンテンツ。
- モバイルビデオ (Mobile Video)：モバイルデバイスからアクセスできるビデオ。

通知コンテンツ

コンテンツを通知として従業員に直接送信します。通知のタイプは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メール：従業員にメールで通知が送信されます。
- プッシュ：従業員に Now Mobile アプリ で通知が送信されます。
- SMS テキスト：ServiceNow 通知 製品を使用する場合は、コンテンツタイプを使用して従業員に SMS テキストメッセージ通知を送信できます。

  注:
  通知 セットアップの構成が必要です。詳細については、次を参照してください：

  - Notify
  - メールクライアントによる SMS 配信の有効化
  - モバイル用 従業員センター

- Microsoft Teams：従業員に Microsoft Teams で通知が送信されます。これには ServiceNow for Microsoft Teams 統合が必要です。「Microsoft Teams の通知コンテンツの作成」を参照してください。

タスクコンテンツ

従業員にアサインされたタスクを完了するよう求めるコンテンツを作成します。次のような To Do があります。

- ボタン完了 (Button Complete)：従業員が To Do を完了したときに押すように求めるボタン。
- 電子署名 (E-Signature)：To Do を完了するにはドキュメントに署名するよう従業員に求めます。
- ビデオを再生します：視聴後に To Do が完了するビデオを提供します。
- ビューリンク (View Link)：アクセス後に To Do が完了するコンテンツへのリンクを提供します。

パルスサーベイコンテンツ

従業員からフィードバックを受け取るには、アクションを促進して影響を測定できるパルスサーベイを作成して送信します。詳細については、「Listening Posts」を参照してください。

Facebook Workplace コンテンツ

会社と Facebook Workplace を統合するためのコンテンツを作成します。詳細については、「Workplace from Facebook スポーク」を参照してください。

社員フォーラム

従業員フォーラムは、従業員が他の従業員と連絡、意見交換、共同作業を行うことに役立ちます。従業員フォーラムを、ビジネス情報の共有、従業員のエンゲージメントの促進、アイデアやフィードバックの推奨、従業員の発言の場の提供のために使用します。

従業員フォーラムを有効にするために ServiceNow Communities 製品を有効にすると、顧客は コンテンツ公開 内で次のような情報を提供できます。

- ブログ：フォーラムまたはトピックに投稿する長文のテキスト記事を作成します。
- ビデオ：フォーラムまたはトピックにビデオを追加します。
- イベント：フォーラムまたはトピックに投稿するイベント関連の情報アイテムを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
詳細については、「Communities」を参照してください。

リッチコンテンツエディター

リッチコンテンツエディターを使用すると、コンテンツマネージャーと管理者は、視覚的なドラッグアンドドロップインターフェイスを使用して、従業員センタープロ トピックとポータルページ用の HTML ベースのコンテンツを作成できます。

HTML または CSS (カスケードスタイルシート) の知識がなくても、レイアウトの作成、コンポーネント (コンテナ、画像、ビデオ、リンクなど) の追加、およびコンポーネントの設定の調整を行うことができます。リッチコンテンツエディターを使用すると、技術者以外のユーザーが IT や技術者のサポートなしでページのセクションを構築できます。

リッチコンテンツエディターには、ドラッグアンドドロップ方式でコンテンツを作成するコンポーネントとキャンバスエリアが用意されています。コンポーネントは個別に編集でき、コンテンツを対象者に提供する前に、作成している内容をデスクトップ、タブレット、またはモバイルデバイスでプレビューできます。

コンテンツを作成しても、ポータルのテーマや色が変更されることはありません。カスタムスタイルの変更を使用しない公開コンテンツは、基礎となるポータルページのテーマを使用します。

注:
デフォルトでは、リッチコンテンツエディターは **sn_cd.preview.portal_url_suffix** システムプロパティを使用して、作成するコンテンツに使用するポータルテーマを決定します。リッチコンテンツを作成するときにポータルのプレビューを使用すると、ポータルのテーマが反映され、コンテンツの表示例が示されます。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

リッチコンテンツエディターのインターフェイス

インターフェイスの機能について説明します。

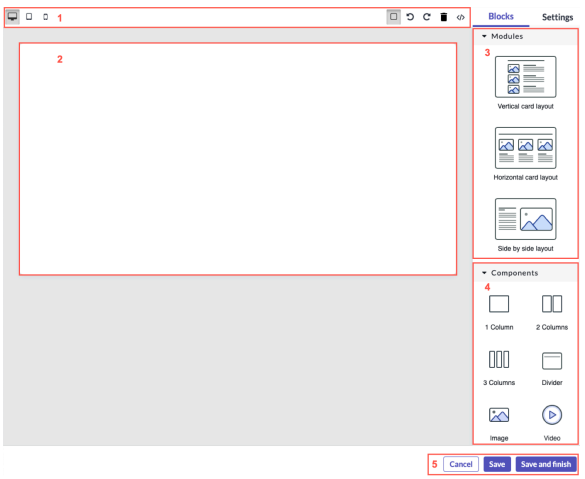
1. メニューバー

   ウィンドウの上部にはメニューバーがあります。

   メニューバーの左側にあるアイコンをクリックして、キャンバスサイズをデスクトップ、タブレット、またはモバイルに変更します。

   注:
   3 つのプラットフォームすべてに対応するコンテンツを作成する際に最良の結果を得るには、まずデスクトップ用のコンテンツを作成し、次にタブレットとモバイル用のコンテンツを作成します。

   メニューバーの右側には 5 つのアイコンがあります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンポーネントを表示：キャンバスのデフォルトビューには、エディターモードでキャンバスにドロップしたコンポーネントが表示されます。このビューは、コンポーネントのすべての側面を表示するため、コンテンツを構築するために役立ちます。編集モードをオフにしてコンテンツをプレビューするには、このアイコンを選択します。
- 元に戻す：最後に行った変更を元に戻します。
- やり直し：最後に実行した [元に戻す] を取り消して元のデータに戻します。
- キャンバスをクリア:キャンバスからすべての要素を削除します。
- キャンバスのコードを編集:コードを変更できる HTML および CSS ソースコードを開きます。

> **注:**
> このアイコンが表示されない場合は、管理者に [コードの編集] プロパティを有効にするように依頼してください。「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

2. キャンバス

   キャンバスは、リッチコンテンツを作成する作業領域です。ここでは、モジュールとコンポーネントを追加、コピー、および削除できます。

3. モジュール

   モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像が含まれる事前定義されたコンテンツレイアウトです。縦向きのカード 3 枚、横向きのカード 3 枚で構成されるレイアウト、またはテキストブロックの右側に画像が配置された並列構成から選択します。

4. コンポーネント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネントは、列、タブ、分割線、テキストボックス、リンク、ボタンなどのリッチコンテンツの構成要素です。

5. ボタン

   キャンバスの右側の下部には、3つのボタンがあります。

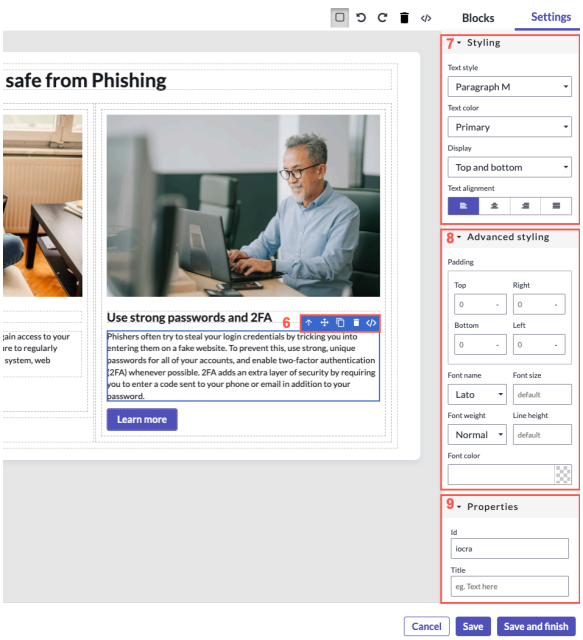
   - キャンセル：保存する前に行った変更を削除します。
   - 保存：変更を保存します。作業中のキャンバスは表示されたままになります。
   - 保存して終了:作業が保存され、コンテンツのプレビュー、スケジュール設定、公開ができるコンテンツフォームに戻ります。

6. ツールバー

   キャンバスにドロップするすべてのコンポーネントには、関連付けられたツールバーがあります。ツールバーを使用すると、親コンポーネントへのフォーカスの移動、コンポーネントのドラッグと移動、コンポーネントのコピー、コンポーネントの削除、またはコードの修正が可能なコンポーネントの HTML および CSS ソースコードのオープンを行うことができます。

   > **注:**
   > [コードを編集] アイコンが表示されない場合は、管理者に [コードの編集] プロパティを有効にするように依頼してください。「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   。



7. 設定

   コンポーネントをキャンバスにドロップした後、[設定] タブを使用して微調整できます。

   [設定] フィールドは、キャンバスにドロップするコンポーネントに応じて変化します。

8. スタイリング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[設定] タブにある [スタイリング] は、ブロックをさらに定義するために役立ちます。	
詳細なスタイリング これも [設定] タブにあり、コンポーネントの編集と定義に役立ちます。	
9. プロパティ [設定] タブにある [プロパティ] を使用して、ブロックをさらに定義します。	

リッチコンテンツエディターの使用

リッチコンテンツエディターでは、HTML または CSS (カスケードスタイルシート) の知識がほとんどまたはまったくなくても、次のプロセスを使用して HTML コンテンツを構築できます。

1. リッチコンテンツタイプのレコードを作成します：「リッチコンテンツの作成」
2. ページレイアウトを作成します。
   - モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
   - 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。
3. 画像、ビデオ、テキストボックス、ボタンなどのコンポーネントを追加します。
4. (オプション)別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

   注:
   コンテンツの作成と書式設定を完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。翻訳間で異なる書式設定のコンテンツを作成するには、言語ごとにコンテンツを複製して書式設定してから、翻訳を実行します。

5. 公開計画を介してユーザーがコンテンツを利用できるようにします：「コンテンツの公開計画の作成」

   または、コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン を使用してより堅牢な公開構成を構築することもできます。

リッチコンテンツの作成

リッチコンテンツエディターを使用すると、使いやすい Web スタイルのツールで長い形式のコンテンツを構築できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

このタスクについて
リッチコンテンツは、コーディングの知識がなくてもドラッグアンドドロップ方式で長い形式のコンテンツを作成してスケジュールする機能を提供します。リッチコンテンツは、限られた技術的知識で Service Portal のルックアンドフィールに一致する高品質のキュレーションされたコンテンツを簡単

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

かつ視覚的に作成するのに役立ちます。リッチコンテンツは任意のポータルページをターゲットにすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規作成.
2. [リッチコンテンツ]、[続行] の順に選択します。
3. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

[新規コンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。 **注:** このフィールドは、検索結果にコンテンツヘッダーとして表示されます。
順序	ポータルとスタイルコンテンツが [コンテンツ] リストに表示される順序を示す番号。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
バージョン	コンテンツバージョニングが有効になっている場合、コンテンツの変更を追跡します。詳細については、「コンテンツバージョニング」を参照してください。
ステータス	コンテンツがドラフトか公開済みかを示します。

4. [エディターを開く] を選択します。
   このボタンを選択すると、上で入力した情報が保存されます。

次のタスク

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加

モジュールを使用すると、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像を含む新しいコンテンツレイアウトを簡単に追加できます。縦向きのカード 3 枚、横向きのカード 3 枚で構成されるレイアウト、またはテキストブロックの右側に画像が配置された並列構成から選択します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

[新しいコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. 使用するモジュールを [ブロック] パネルからドラッグアンドドロップします。

3. プレースホルダーヘッダーとパラグラフテキストを自分のコンテンツに置き換えます。
テキストおよびテキストボックスのスタイリングの詳細については、「リッチコンテンツエディターでのテキストまたはテキストセクションの追加」を参照してください。
4. 画像を追加するには、次の手順を実行します。

   a. 画像コンテナをダブルクリックします。

   b. ファイルピッカーのポップアップから画像を選択します。
   または、以前に画像を選択していた場合は、 [画像を選択] ポップアップの右側で使用可能な画像から画像を選択します。

   画像のスタイリングの詳細については、「リッチコンテンツエディターでの画像の追加」を参照してください。
5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション)コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

    注:
    コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

    異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツの利用可能期間を制御します。 コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでの列の追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、ページのレイアウトの定義と整理に役立つ列を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新規コンテンツ] フォームを完了し (「リッチコンテンツの作成」を参照)、リッチコンテンツキャンバスに移動すると、リッチコンテンツを作成できます。

1、2、または 3 つの列を追加できます。それぞれの列は、他のコンポーネントのコンテナとして機能します。各列コンポーネントは、コンポーネントを選択し、 設定でプロパティを更新することによって編集することもできます。

注:
列内のセルの最小高さは 75px です。セルの高さを小さくすると、セルが行からはみ出します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式で列を追加できます。
   列は、作成するコンテンツのコンテナとして機能します。

   1 列、 **2** 列、または **3** 列 をリッチコンテンツエディターのキャンバスにドロップすると、2 つのセパレーターが表示されます。外側のセパレーターには [行] のラベルが付いています。内側のセパレーターには [セル] のラベルが付いています。

行またはセルに背景色、最大幅、パディングなどのスタイリングを追加します。スタイリングを追加しない場合は、このページの下部にあるリンクに進むことができます。

3. 編集する行またはセルを選択します。
4. [設定] タブに移動します。
5. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	カラーピッカー (灰色の正方形) を使用して色を選択するか、表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
詳細なスタイリング	
幅	数値を入力するか、セルの右側をドラッグして、値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
高さ	数値を入力するか、行の下部をドラッグして、値を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
マージン (行のみ)	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
境界線 (セルのみ)	幅、境界線のスタイル、および色を定義します。
境界線の半径 (セルのみ)	半径を設定すると、境界線の角が丸くなります。
プロパティ	
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせると表示されるツールヒントまたは情報。

6. [保存] を選択します。

次のタスク
列をさらに追加してスタイルを設定し、ページ上のすべてのコンテンツのレイアウトを作成します。

次に、画像、ビデオ、テキストボックス、ボタンなどのコンポーネントを追加します。

- リッチコンテンツエディターでタブを追加
- リッチコンテンツエディターでの分割線の追加
- リッチコンテンツエディターでの画像の追加
- リッチコンテンツエディターでのビデオの追加
- リッチコンテンツエディターでのテキストまたはテキストセクションの追加
- リッチコンテンツエディターでのリンクまたはリンクブロックの追加
- リッチコンテンツエディターでのボタンの追加

リッチコンテンツエディターでタブを追加

リッチコンテンツにタブを追加すると、ユーザーがさまざまなタブを選択して関連するコンテンツを表示できるため、ユーザーが効率的に移動できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新しいコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

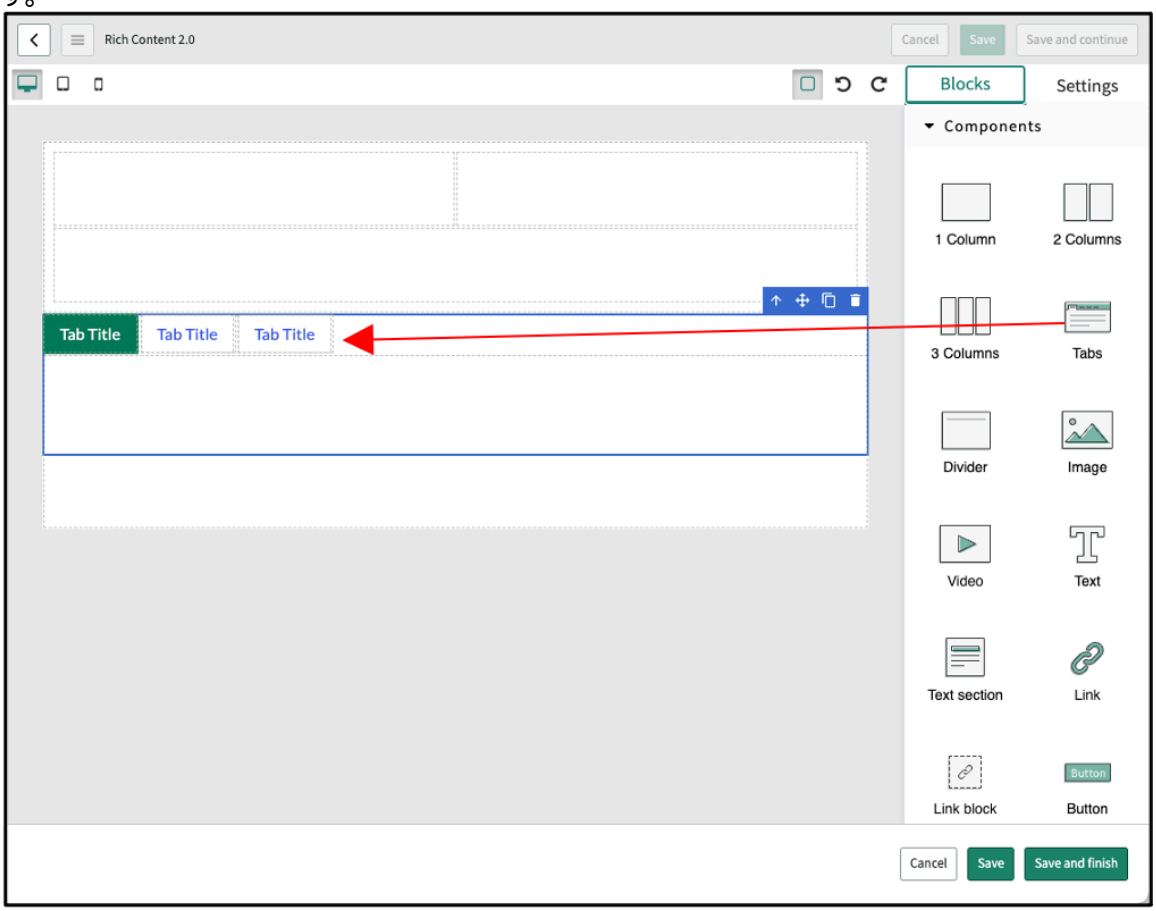
- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて
画像、ビデオ、テキスト、テキストセクション、リンク、リンクブロック、ボタンなどの他のコンポーネントをタブに追加できます。[タブ] コンポーネントをキャンバスにドロップすると、タブの下に、他のコンポーネントをドロップできるエリアが表示されます。

注:
[タブ] 機能が有効になっていない場合は、コンテンツ公開 アプリケーションを再インストールしてください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式でタブを追加できます。

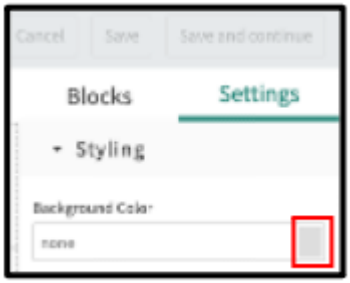


3. キャンバスにタブを追加したら、[設定] タブを選択します。
4. キャンバスに追加したタブを選択します。
5. タブの色を変更するには、まずカラーパレットをクリックします。
6. [設定] タブで、[スタイリング] を選択します。

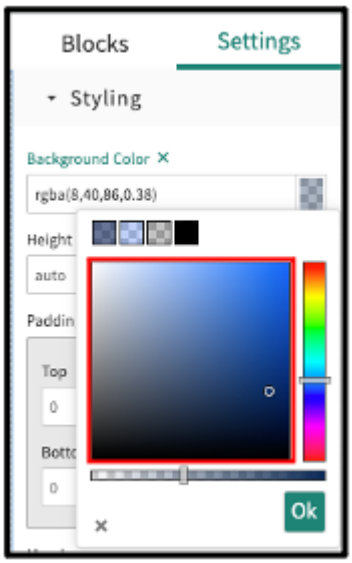
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

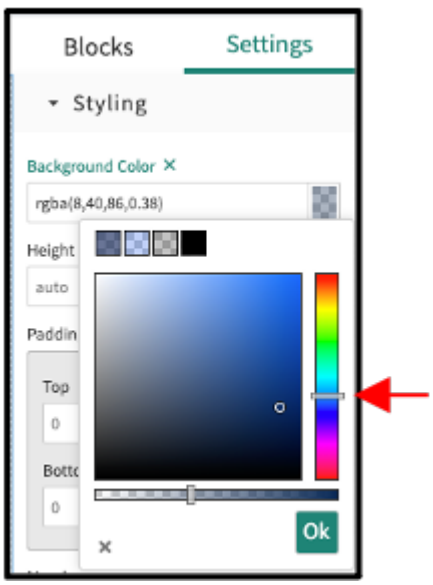
7. 表示する色を表すカラーコードを入力します。
すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
8. または、[背景色] フィールドの右側にあるカラーピッカー (灰色の正方形) を選択することもできます。



9. 表示されるカラーパレットをクリックします。



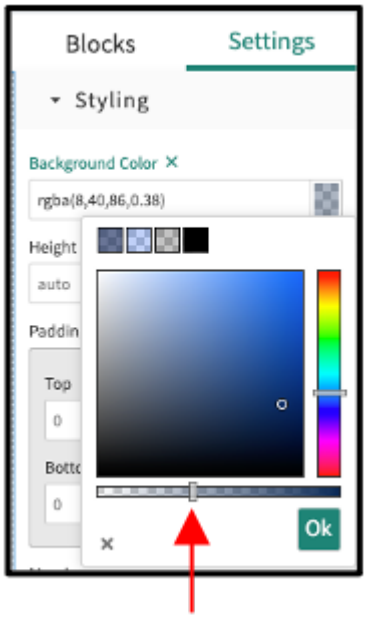
10. カラーパレットから色を選択した後、右側のスライドバーを使用して色を微調整します。
バーを上下にスライドさせます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. 下部のスライドバーを使用して、色を明るくしたり暗くしたりします。

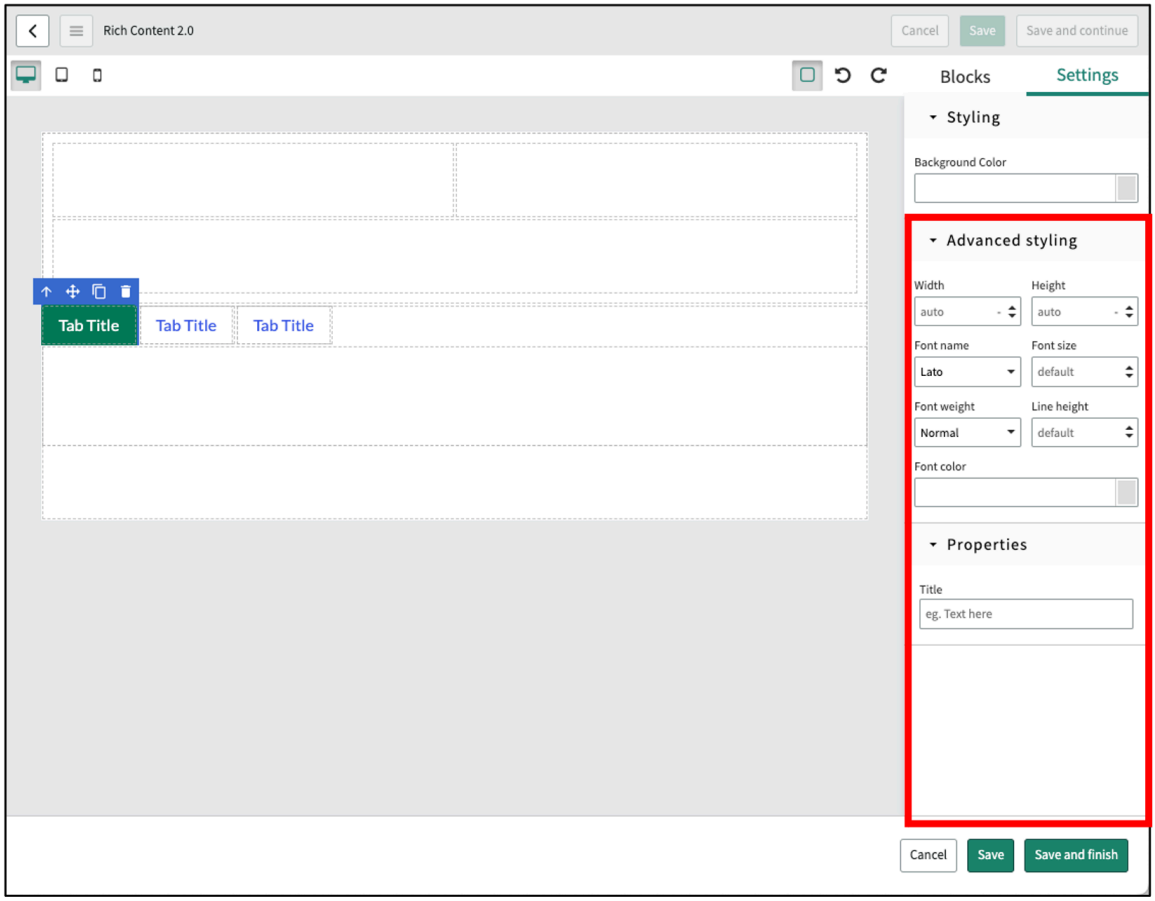


> **注:**
> 変更をプレビューしてタブを選択すると、タブの色または輪郭にポータルテーマのデフォルトの色が表示される場合があります。

12. [タブタイトル] をハイライト表示して上書きすることで、タブに表示されるテキストを編集または変更できます。
13. タブを選択して [詳細なスタイリング] を選択すると、各タブのサイズと [タブタイトル] のフォントを編集できます。
14. キャンバスに追加したタブの下のエリアに他のコンポーネントをドロップできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細なスタイリング

フィールド	説明
Width	各タブを選択し、[幅] ドロップダウンを使用して、その幅を編集します。選択肢は次のとおりです。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
Height	各タブを選択し、[高さ] ドロップダウンを使用して、その高さを編集します。選択肢は次のとおりです。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
フォント名	ドロップダウンを選択して特定のフォントを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォントサイズ	数字を入力してフォントサイズを変更するか、上下の矢印を使用してフォントを縮小または拡大します。
フォントの太さ	ボタンのテキストを太くまたは細くする方法を決定します。別の重み付けを選択するには、ドロップダウン矢印を選択します。
行の高さ	テキストの行間の距離を決定します。上下の矢印を使用して、行の高さを増減します。
フォントの色	フォントの色を定義します。 [フォントの色] フィールドの右側にあるカラーピッカー (灰色の正方形) を選択します。 カラーパレットをクリックし、必要な色を選択します。 右下のスライドバーを使用して、色を微調整します。 **注:** 変更をプレビューしてタブを選択すると、テキストの色としてポータルテーマのデフォルトの色が表示される場合があります。

15. [プロパティ] の下の [タイトル] フィールドを編集します。
入力したテキストはタブのホバーテキストとして表示され、スクリーンリーダーがそれを読み上げます。
16. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション)コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
- コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツの利用可能期間を制御します。 コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでの分割線の追加

キャンバスに水平分割線を追加して、要素を視覚的に分離したり、重要なセクションを強調表示したりします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新しいコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

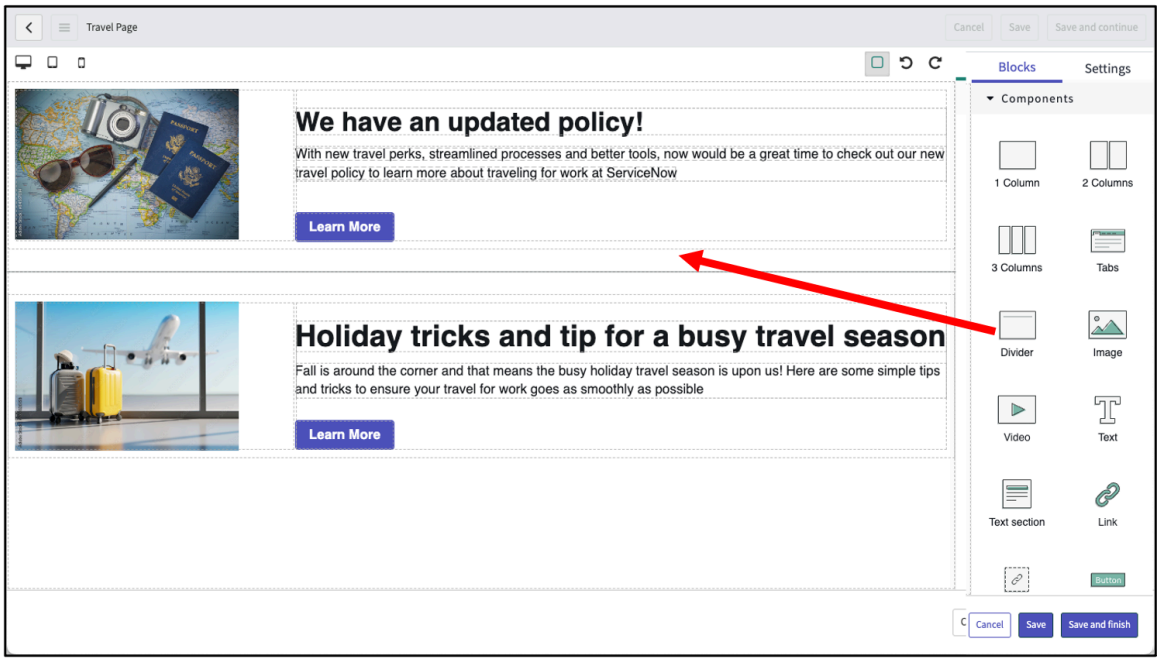
モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式で分割線を追加できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [設定] タブに移動します。

4. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	カラーピッカー (灰色の正方形) を使用して色を選択するか、表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。
詳細なスタイリング	
幅	数値を入力して値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
高さ	数値を入力して値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
委託証拠金	マージンは、分割線と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
プロパティ	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせると表示されるツールヒントまたは情報。

5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション)コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

    注:
    コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

    異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツの利用可能期間を制御します。 コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでの画像の追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、コンテンツに画像を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[新しいコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

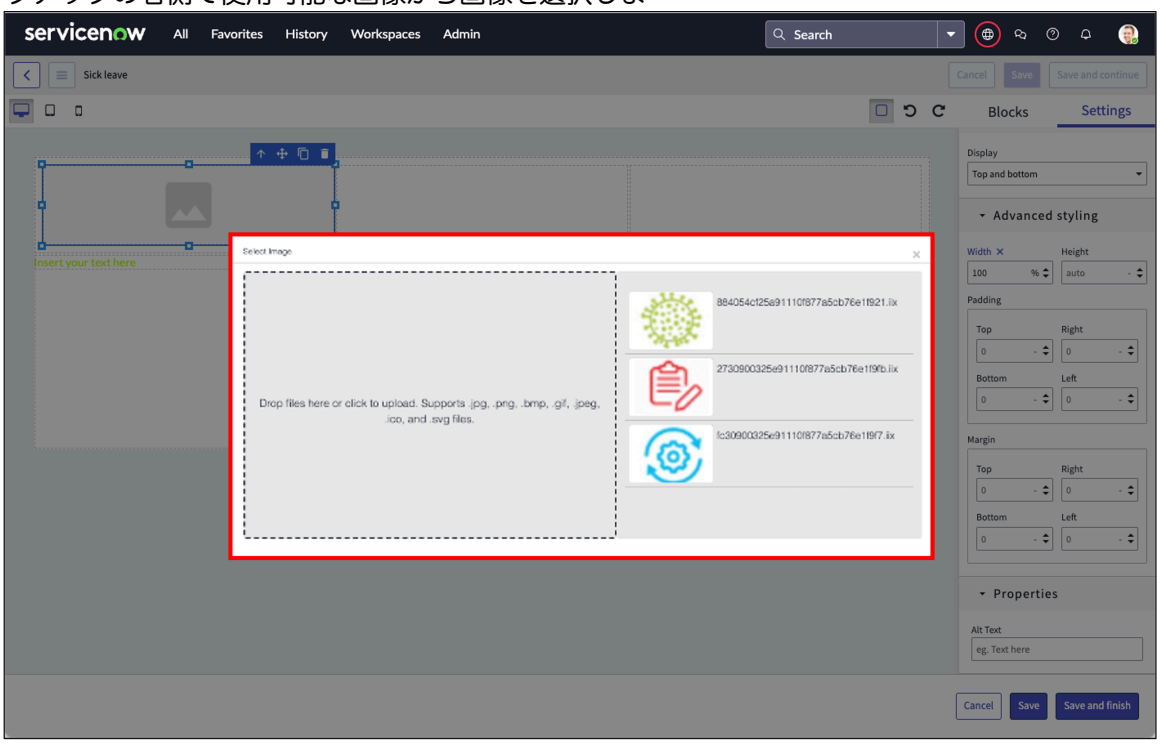
- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて
リッチコンテンツエディターは以下の画像タイプをサポートしています。

- .jpg
- .png
- .bmp
- .gif
- .jpeg
- .ico
- .svg

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. [ブロック] 列から、ドラッグアンドドロップ方式で画像コンポーネントをキャンバスに移動します。
3. ファイルピッカーのポップアップをクリックして画像を選択します。
   または、以前に画像を選択していた場合は、 [画像を選択]
   ポップアップの右側で使用可能な画像から画像を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [設定] タブに移動します。
5. 次の設定を構成します。

設定フィールド	説明
スタイリング	
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト):画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示:画像が表示され、その横に他のコンポーネントが表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネント の表示 設定を [並べて表示] に変更します。
水平配置	コンテナ内で画像が表示される場所を構成します。右、中央、左のアイコンから選択します。
詳細なスタイリング コンテナに画像を挿入すると、デフォルトでは画像はコンテナの全幅になり、高さは画像のサイズに基づいて自動調整されます。	
幅と高さ	数値を入力するか、画像の両側をドラッグして値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
委託証拠金	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
プロパティ	
代替テキスト	アクセシビリティのために、画像の外観や機能について説明してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション)コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

    注:
    コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

    異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツの利用可能期間を制御します。 コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのビデオの追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、コンテンツにビデオを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新しいコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて
リッチコンテンツエディターは以下のビデオタイプをサポートしています。

- HTML5

  注:
  ホバーテキストまたはツールヒントは、現時点では HTML5 ではサポートされていません。

- YouTube
- Vimeo
- 動画配信サービス

  注:
  ビデオ ストリーミング サービスのビデオを使用するようにコンテンツ プロバイダーを構成する必要があります。コンテンツプロバイダー を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. [ブロック] 列から、ドラッグアンドドロップ方式で [ビデオ] ブロックをキャンバスに移動します。
3. [設定] タブに移動します。
4. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

設定フィールド	説明
スタイリング	
水平配置	コンテナ内でビデオが表示される場所を構成します。右、中央、左のアイコンから選択します。
詳細なスタイリング コンテナにビデオを挿入すると、デフォルトではビデオはコンテナの全幅になり、高さはビデオのサイズに基づいて自動調整されます。	
幅と高さ	数値を入力するか、ビデオの両側をドラッグして値を指定します。 測定単位を選択します。 ○ px：ピクセル ○ %：パーセンテージ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
委託証拠金	マージンは、行と別の要素/キャンバス境界の間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
プロパティ	
タイトル	ユーザーがビデオにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。
プロバイダー	ビデオがホストされている場所。以下から選択します。 ○ HTML5 ソース ○ Vimeo ○ Youtube ○ ビデオストリーミングコンテンツプロバイダー
ソース/ビデオ ID	キャンバスに表示するビデオの一意の ID。 ○ HTML5 の場合、ソースはキャンバスに表示するビデオの一意の ID です。 ○ YouTube の場合、ビデオ ID は URL 文字列の v= の後に表示されるテキストです。 ○ Vimeo の場合、ビデオ ID は URL 文字列の末尾に表示されます。
コントロールを表示 (Youtube および HTML5 ソース)	このボックスをオンにすると、ビデオプレーヤーコントロールが表示されます。ユーザーは、これらを使用して、操作の開始/停止、ボリュームの制御、クローズドキャプションの表示、ビデオの全画面表示、またはビデオ設定の変更を実行できます。

5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
   [保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション)コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
- コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツの利用可能期間を制御します。 コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのテキストまたはテキストセクションの追加

リッチコンテンツエディターのキャンバスを使用して、コンテンツに [テキスト] または [テキストセクション] を追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて

- [テキスト] は、テキストを書式設定および配置するためのツールを提供します。
- [テキストセクション] は、テキストを書式設定および配置するためのツールと見出しを追加するためのエリアを提供します。

  注:
  [テキスト] セクションでは、見出し、テキスト、およびコンテナーの設定が別々に構成されます。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. [ブロック] 列から、ドラッグアンドドロップ方式で [テキスト] または [テキストセクション] ブロックをキャンバスに移動します。
3. 列にドロップしたコンポーネントに応じて、テキストまたはテキストと見出しを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [設定] タブに移動します。
5. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

設定フィールド	説明
スタイリング	
テキストスタイル	事前に書式設定された選択肢を選択することで、テキストの外観をすばやく変更できます。さまざまな見出しまたは段落スタイルを選択できます。 見出し 1 ～ 6 は h1 ～ h6 の HTML タグに対応しています。 テキストスタイルを選択すると、それと同期するために、ポータルテーマのテキスト設定からプルされます。詳細については、「ポータルの設定」を参照してください。
テキストの色	このドロップダウンを使用して、テキストの色を変更できます。 テキストの色を選択すると、それと同期するために、ポータルテーマのテキスト設定からプルされます。値はポータルテーマの一部として定義されます。企業に合わせて、ポータルテーマをさまざまな色にカスタマイズできます。詳細については、「ポータルの設定」を参照してください。 選択肢は次のとおりです。 ○ プライマリ：ポータルテーマで定義されたプライマリ色。 ○ ミュート：ポータルテーマで定義された色。 ○ 白：テキストの色を白に変更します。これは、白以外の背景色を使用する場合に便利です。 テキストの色は、テキストの色に事前定義された CSS クラスをアサインします。
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト):画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示:画像が表示され、その横に他のコンポーネントが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	注: 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネント の表示 設定を [並べて表示] に変更します。
テキストの配置	テキストの水平配置を決定します。以下から選択します。 ○ 左揃え (Left justify) ○ 中央揃え (Center justify) ○ 右揃え (Right justify) ○ 両端揃え (Justify) (テキストを両方のマージンに揃える)
詳細なスタイリング	
パディング	テキストとテキストコンテナの境界線の間隔をピクセル単位で、またはテキストコンテナ全体に対する割合で設定します。 上、右、下、および左のパディングを指定します。
フォント名	文字の表示に使用するフォントを定義します。 ドロップダウン矢印をクリックして、別のフォントを選択します。
フォントサイズ	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 ドロップダウン矢印をクリックして、別のウェイトを選択します。
行の高さ	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
プロパティ	
ID	HTML 要素を識別する一意の ID。
タイトル	ユーザーがコンポーネントにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション)コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

    注:
    コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

    異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツの利用可能期間を制御します。 コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのリンクまたはリンクブロックの追加

リッチコンテンツ エディター のキャンバスを使用して、リンクまたはリンクブロックを追加し、ユーザーを別のコンテンツまたは Web ページにリダイレクトします。リンクはテキストボックスを提供し、リンクブロックはリンクとして機能する画像を追加することができます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、リンクまたはリンクブロックをドラッグアンドドロップします。
3. [設定] タブに移動します。
4. 次の設定を構成します。

設定フィールド	説明
スタイリング	
背景色	リンクコンテナの背景色を設定します。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
表示(リンクのみ)	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト):画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示:画像が表示され、その横に他のコンポーネントが表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネント の表示 設定を [並べて表示] に変更します。
詳細なスタイリング	
パディング	パディングは、コンテンツと要素境界との間のスペースです。数値を入力して、上、下、右、または左のパディングの値を指定します。
フォント名(リンクのみ)	文字の表示に使用するフォントを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	ドロップダウン矢印をクリックして、別のフォントを選択します。
フォントサイズ(リンクのみ)	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ (リンクのみ)	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 ドロップダウン矢印をクリックして、別のウェイトを選択します。
行の高さ (リンクのみ)	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色 (リンクのみ)	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
プロパティ	
タイトル	ユーザーがリンクまたはリンクブロックにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。
URL	Web ページまたはコンテンツの場所。ユーザーがボタンを選択したときにターゲットとする完全な URL アドレスを入力します。
ターゲット	ボタンがユーザーを誘導する場所を示します。選択肢は次のとおりです。 ○ このウィンドウ：ボタンを選択すると、表示されているのと同じウィンドウでコンテンツが開きます。 ○ 新規ウィンドウ：ボタンを選択すると、新しいウィンドウでコンテンツが開きます。

5. リンク ブロックを追加した場合は、画像をリンク ブロックにドラッグ アンド ドロップします。イメージの構成の詳細については、「」を参照してください リッチコンテンツエディターでの画像の追加。
6. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
[保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション)コンテンツを翻訳します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

[言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

- 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
- コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

  注:
  コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

  異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツの利用可能期間を制御します。 コンテンツの公開計画の作成

リッチコンテンツエディターでのボタンの追加

アクションをトリガーしたり、ユーザーを別のコンテンツにリダイレクトしたりするボタンを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新しいコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

手順

1. [新しいコンテンツ] フォームの [デザイン] タブから [エディターを開く] ボタンを選択して、キャンバスに移動します。
2. リッチコンテンツエディターのキャンバスから、ドラッグアンドドロップ方式でボタンを追加できます。
3. [設定] タブに移動します。
4. 次のいずれかのスタイル設定を使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
スタイリング	
ボタンタイプ	追加するボタンのタイプを定義します。選択肢は次のとおりです。 ○ プライマリ (デフォルト) ○ セカンダリ ○ リンクのみ ボタンタイプを選択すると、それに同期するために、ポータルテーマの設定からプルされます。詳細については、「ポータルの設定」を参照してください。
ボタンサイズ	ボタンのサイズを定義します。 ボタンサイズを選択すると、それに同期するために、ポータルテーマの設定からプルされます。詳細については、「ポータルの設定」を参照してください。 選択肢は次のとおりです。 ○ X-Small ○ 小 ○ 中 (デフォルト) ○ 大
表示	画像コンポーネントやテキストコンポーネントなど、同じ列内の複数のコンポーネントの外観を構成します。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 上と下 (デフォルト):画像は他のコンポーネントの上に表示されます。 ○ 並べて表示:画像が表示され、その横に他のコンポーネントが表示されます。 **注:** 最良の結果を得るには、コンポーネントに同じ表示を設定します。たとえば、列に画像とテキストのコンポーネントがあり、画像を左側に表示し、テキストを右側に表示する場合は、両方のコンポーネント の表示 設定を [並べて表示] に変更します。
水平配置	ボタンの配置を設定します。左、中央、または右から選択します。
詳細なスタイリング	
ボタンの色	ボタンの色を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	a. 表示する背景色を表すカラーコードを入力します。 注: すべての HTML カラーがサポートされています。詳細については、「HTML カラー名」を参照してください。 **b.** または、[背景色] フィールドの右側にあるカラーピッカー (灰色の正方形) を選択することもできます。 **c.** 表示されるカラーパレットをクリックします。 **d.** カラーパレットから色を選択した後、右側のスライドバーを使用して色を微調整します。 **e.** バーを上下にスライドさせます。 **f.** 下部のスライドバーを使用して、色を明るくしたり暗くしたりします。
Width Height	ボタンを選択し、[幅] および [高さ] ドロップダウンを使用して数値を入力するか、上向き矢印と下向き矢印を使用して、各ボタンの幅と高さを調整できます。 また、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。以下から選択可能です。 ○ 自動：サイズはタブ内のコンテンツに基づきます。タブに追加のテキストを入力すると、幅が自動的に大きくなります。 ○ px：測定単位としてピクセルを使用します。 ○ %：測定単位としてパーセンテージを使用します。
委託証拠金	ボタンの外側と周囲のマージンまたはスペースを調整します。 [マージン] セクションの下のドロップダウンを使用して、上下左右のマージンを調整することができます。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。
ボーダー	ボタンの外側の境界を編集します。 注: 境界はボタンの周囲の輪郭です。 幅：上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の幅を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定フィールド	説明
	一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。 スタイル：ボタンの周囲の境界線の形式。ドロップダウンを選択して、ボタンの周囲の境界線のタイプを選択します。 色：ボタンの周囲の境界線の色。背景色の選択と同様に、カラーパレットとスライドバーを使用して、ボタンの色を選択します。
境界半径	上向き矢印と下向き矢印を使用して、境界線の半径を調整します。幅と高さの場合と同じように、上向き矢印と下向き矢印の左側にある単一の下向き矢印キーを選択して、希望する測定単位を選択できます。
フォント名	文字の表示に使用するフォントを定義します。 ドロップダウン矢印をクリックして、別のフォントを選択します。
フォントサイズ	フォントのサイズを設定します。
フォントの太さ	テキストをどのぐらい太くまたは細く表示するかを決定します。 ドロップダウン矢印をクリックして、別のウェイトを選択します。
行の高さ	2 行のテキスト間の垂直距離を設定します。
フォントの色	ポータルテーマのフォントの色を上書きします。 色を選択するには、16 進数コードを入力するか、カラーピッカー (フォント色の右側にある灰色の四角形) をクリックしてカラーパレットから色を選択します。
プロパティ	
ボタンラベル	ボタンの上に表示されるテキスト。
タイトル	ユーザーがボタンにカーソルを合わせたときに表示されるテキスト。
URL	Web ページまたはコンテンツの場所。ユーザーがボタンを選択したときにターゲットとする完全な URL アドレスを入力します。
ターゲット	ボタンがユーザーを誘導する場所を示します。選択肢は次のとおりです。 ○ このウィンドウ：ボタンを選択すると、表示されているのと同じウィンドウでコンテンツが開きます。 ○ 新規ウィンドウ：ボタンを選択すると、新しいウィンドウでコンテンツが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [保存] または、[保存して終了] を選択します。
   [保存] を選択するとコンテンツが保存され、リッチコンテンツエディターのキャンバスに留まります。[保存して終了] を選択すると、レコードが保存され、[新規コンテンツ] フォームに戻ります。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション)コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

    注:
    コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。

    異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツの利用可能期間を制御します。 コンテンツの公開計画の作成

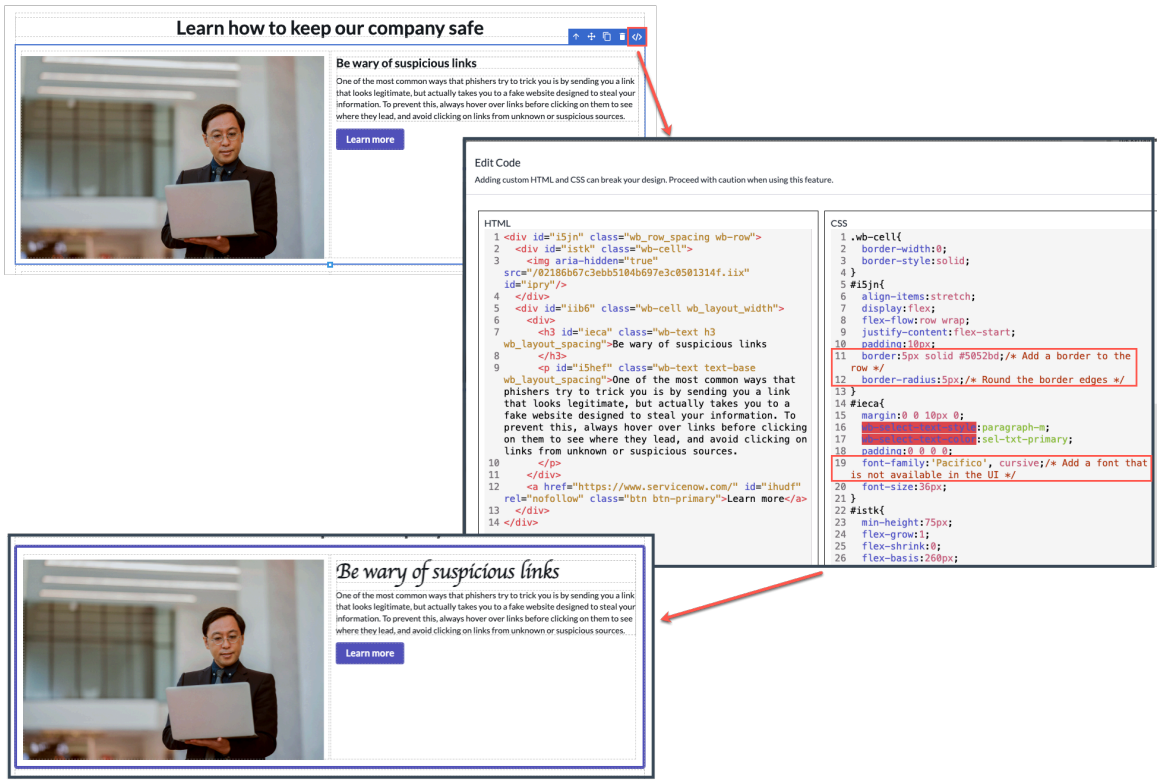
リッチコンテンツエディターでのソースコードの編集

キャンバス内のすべての要素または特定の要素の HTML および CSS ソースコードを変更します。

HTML 要素を使用してレイアウトを構築し、要素の CSS を直接編集してキャンバスインターフェイスでは利用できないスタイルを追加する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

か、コードをコピーして貼り付けて他のソースからコンテンツを移行しま



す。

特徴と機能

ポータルのセキュリティを確保

[コードの編集] ウィンドウで [適用] をクリックすると、コードエディターによってインスタンスの侵害に使用される可能性のある HTML タグが削除されます。詳細については、「HTML sanitizer」を参照してください。

重要なコードを特定する

編集ウィンドウでは、削除すべきでない場合、CSS フラグメントが赤で強調表示されます。これは、ポータルテーマの一部である設定、または複数の要素がそのコードを使用していることを示します。

さらに、次の HTML 要素のいずれかによって参照されている CSS ルールを削除すると、コード エディターは CSS ルールを復元します。

- 行
- セル
- キャンバス
- 仕切り
- ボタン
- リンクブロック
- タブ

不要なコードを削除する

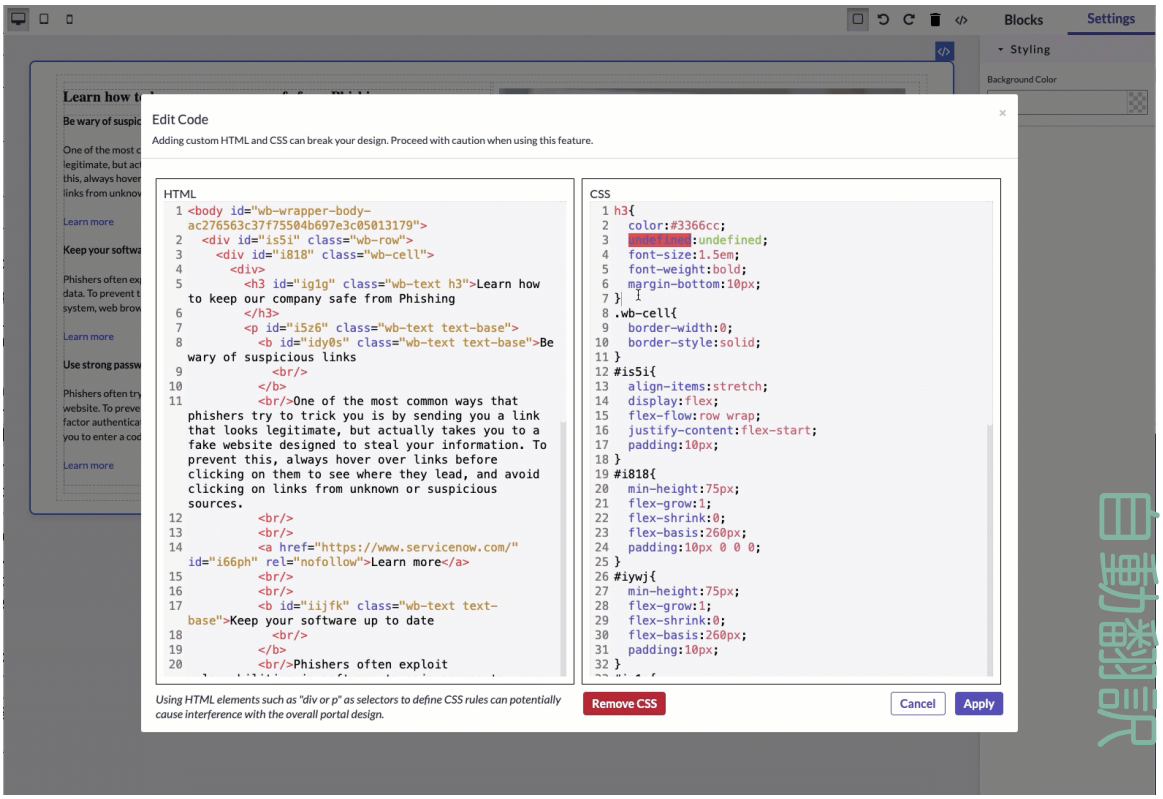
変更を保存すると、コード エディターによって未使用の CSS ルールが削除されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

逆に、削除しようとしている CSS ルールをコード エディターが復元する場合は、その CSS コードのブロックを強調表示し、[**CSS** の削除] ボタンをクリックしてコード エディターをオーバーライドします。

[**CSS** を削除] ボタンの使用例

次のビデオでは、ユーザーが Delete キーを使用して CSS ルールを削除しようとしましたが、システムはコードを復元します。次に、ユーザーはコードを強調表示して [**CSS** の削除] をクリックすると、コードが正常に削除されます。



注:
この機能はデフォルトでは利用できません。管理者は、[コードの編集] プロパティを有効にする必要があります。「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

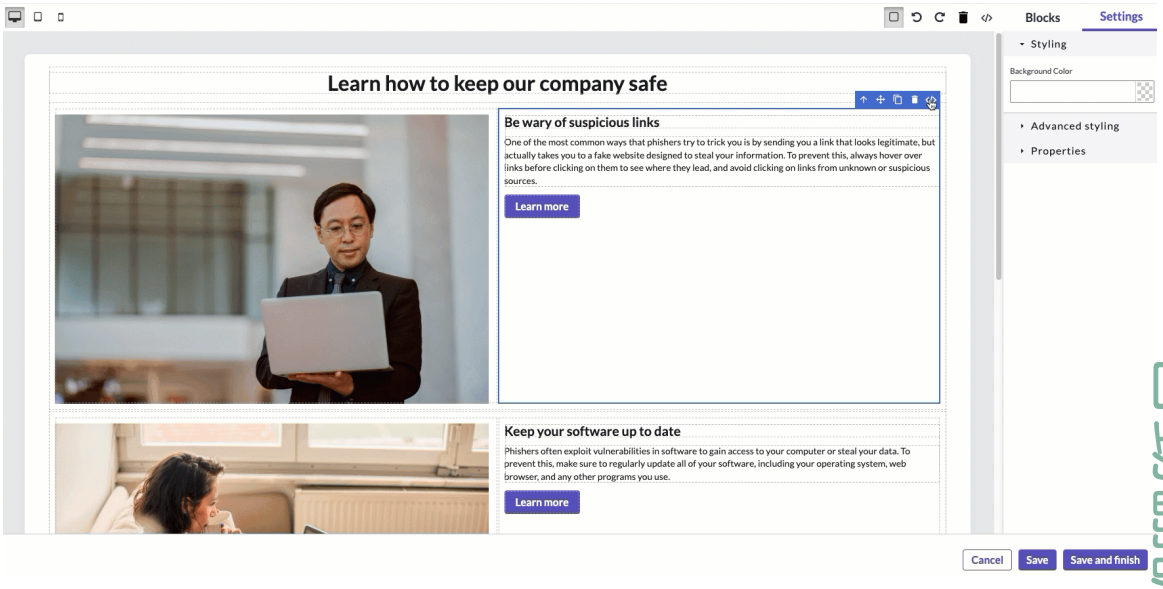
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要な考慮事項

- カスタム HTML と CSS を追加すると、デザインが壊れる可能性があります。この機能を使用する場合は、注意して続行してください。リッチコンテンツエディターはコードエディターの変更を追跡しないため、[元に戻す] ボタンでコードの変更を確実に元に戻すことはできません。
- HTML 要素 (div や p など) を使用して CSS ルールを定義すると、意図しない結果が生じる可能性があるため、お勧めしません。

  HTML 要素を使用して **CSS** ルールを定義する場合の予期しない結果の例

  次の例では、ユーザーはセル内の p 要素の CSS ルールを定義します。ただし、ページ プレビューでは、スタイル ルールは、フッターだけでなく、すべてのテキストボックスの p 要素に適用されます。



コンテンツプロバイダー

コンテンツプロバイダーは、Content Publishing をビデオホスティングサービスに接続して、ホストされたビデオをコンテンツライブラリーと Employee Center で利用できるようにします。

Content Publishing では、コンテンツマネージャーはビデオホスティングサービスのビデオを使用してコンテンツを作成できます。ビデオホスティングサービスをコンテンツライブラリのオプションとして追加するには、次のコンポーネントを設定する必要があります。

> **注:**
> 組織に応じて、コンテンツ管理者またはサードパーティベンダーがこれらの手順を実行します。

コンテンツプロバイダー

コンテンツ プロバイダーは、ビデオ ホスティング サービスを識別します。

コンテンツプロバイダーマッピング

コンテンツプロバイダーマッピングにより、ホストされたビデオを特定のコンテンツタイプで利用できるようになります。現時点では、リッチコンテンツとニュース記事のコンテンツタイプのみがサポートされています。

各コンテンツプロバイダーマッピングは、コンテンツプロバイダーに関連付けられ、関連リストに表示されます。

コンテンツプロセッサ

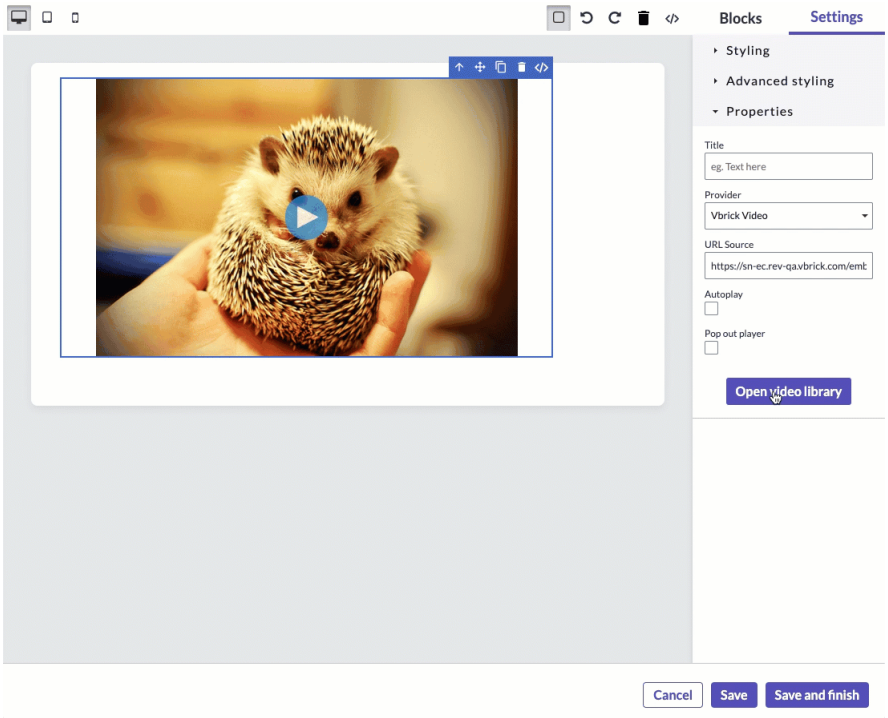
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテンツプロセッサは、ビデオホスティングサービスへの API 呼び出しを設定するためのインターフェイスを提供します。これらは、Flow Designer からのサブフローによって強化されます。詳細については、「Building subflows」を参照してください。

次の 2 つのアクションを使用できます。

- 承認:従業員が資格情報を提供せずにプライベートビデオを視聴できるようにします
- 検索:リッチコンテンツエディターインターフェイスにボタンを追加します。これにより、コンテンツマネージャーは、動画の URL をコピーして貼り付ける代わりに、利用可能な動画のサムネイルを表示できます。



各コンテンツプロセッサーは、コンテンツプロバイダーマッピングに関連付けられ、関連リストに表示されます。

コンテンツレンダリングパラメーター

コンテンツレンダリングパラメーターは、ビデオホスティング URL パラメーターと同様に機能し、コンテンツマネージャーはリッチコンテンツエディターのインターフェイス要素を使用して視聴者のエクスペリエンスをカスタマイズできます。ホスティング プロバイダーによっては、全画面表示または自動再生を有効にするためのチェックボックスや、開始時刻を指定するためのテキスト ボックスの定義が含まれる場合があります。

各コンテンツレンダリングパラメーターは、コンテンツプロバイダーマッピングに関連付けられ、関連リストに表示されます。

コンテンツプロバイダーの設定

次のプロセスの概要では、コンテンツマネージャーがコンテンツを組み立てるときにビデオホスティングサービスのビデオを使用できるように、コンテンツプロバイダーを設定する方法について説明します。

1. コンテンツプロバイダーとマッピングの設定
2. ビデオ ホスティング サービスに資格情報を必要とするプライベート ビデオが含まれている場合は、 ビデオ認証を構成する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. (オプション)コンテンツマネージャーがビデオを選択できるインターフェイスをコンテンツマネージャーに提供するには、 ビデオコンテンツ検索の設定
4. (オプション)リッチコンテンツエディターのビデオピッカーにインターフェイス要素を追加するには、 コンテンツレンダリングパラメーターの設定

コンテンツプロバイダーとマッピングの設定

ビデオホスティングサービスを Content Publishing に接続するには、コンテンツプロバイダーを設定し、ホスティングサービスを特定のコンテンツタイプ (リッチコンテンツ、ニュース記事、スタイルコンテンツなど) にマッピングします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

手順
ホスティングサービスを識別する新しいコンテンツプロバイダーレコードを作成します。

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

フィールド	説明
名前	コンテンツライブラリーでコンテンツを作成するときに、コンテンツプロバイダーを識別する名前を入力します
タイプ	[ビデオ] を選択してビデオ ホスティング サービスに接続します
アクティブ	このコンテンツプロバイダーをコンテンツライブラリーで使用できるようにします

3. [送信] をクリックします。
   システムによってコンテンツプロバイダーの新しいレコードが作成されます。次に移動して表示または編集できます。 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロバイダー.

1 つ以上のコンテンツプロバイダーマッピングを追加して、特定のコンテンツタイプでビデオを利用できるようにします。

4. 既に [コンテンツプロバイダー] ページが表示されている場合は、[コンテンツプロバイダー] をクリックしてマッピングを追加します。
   それ以外の場合は、次に移動します。 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロバイダーマッピング.
5. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

フィールド	説明
コンテンツプロバイダー	前のステップで定義したコンテンツプロバイダーの名前を選択します
コンテンツタイプ	ビデオコンテンツを使用するコンテンツタイプを選択します。以下から選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ リッチコンテンツ ○ ニュース記事 ○ バナー
アクティブ	このコンテンツプロバイダーを特定のコンテンツタイプで使用できるようにします

6. [送信] をクリックします。

次のタスク

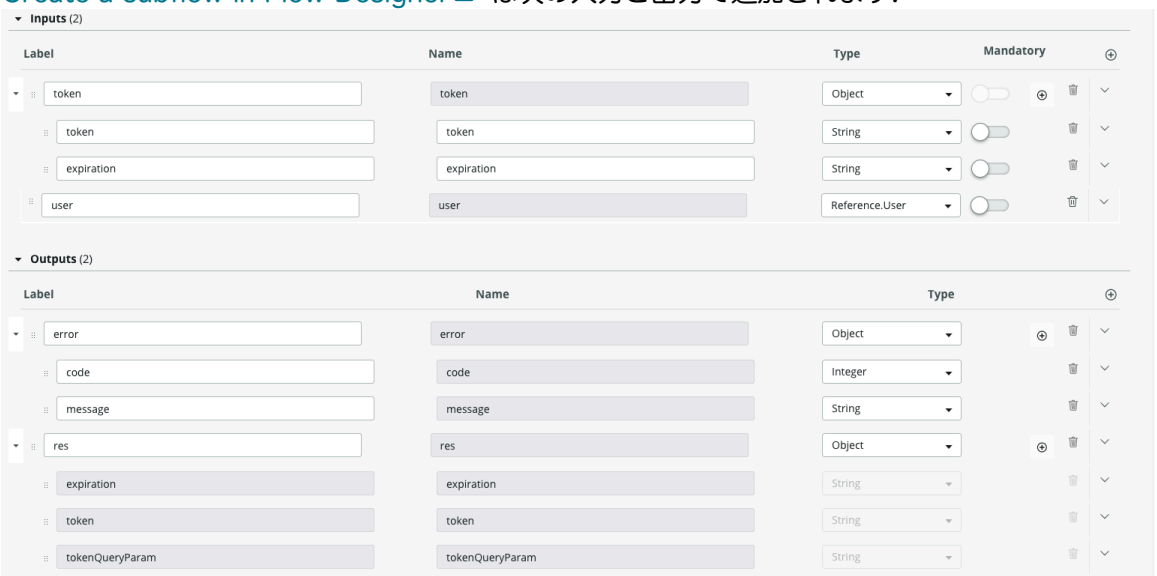
- 従業員が資格情報を提供せずに非公開ビデオを視聴できるようにします。 ビデオ認証を構成する
- コンテンツマネージャーがビデオを選択できるインターフェイスをコンテンツマネージャーに提供するには、 ビデオコンテンツ検索の設定
- コンテンツライブラリのビデオピッカーにインターフェイス要素を追加するには、 コンテンツレンダリングパラメーターの設定

ビデオ認証を構成する

コンテンツプロセッサーを構成して、従業員が資格情報を提供せずに非公開ビデオを視聴できるようにします。

始める前に

- 必要なロール:sn_cd.content_admin および fd_read_flows
- Create a subflow in Flow Designer は次の入力と出力で追加されます:



- コンテンツプロバイダーとマッピングの設定

このタスクについて

許可アクションは、ビデオホスティングサービスに対する認証 API 呼び出しを行います。承認方法はプロバイダーによって異なり、サポートされている埋め込み iframe によって決まります。 コンテンツ公開 は、認証トークンをクエリーパラメーターとして、対応する値とともに埋め込み URL に追加します。構成されたサブフローの入力と出力は、クエリパラメーターと応答本文を管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コンテンツプロバイダーを既に開いている場合は、[コンテンツプロバイダーマッピングプレビュー レコード] アイコンをクリックしてから、[レコードを開く] をクリックします。
   移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロセッサー.
2. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

フィールド	説明
アクション	[承認] を選択します。
プロバイダーマッピング	Content Publishing をビデオホスティングサービスに接続するコンテンツプロバイダーを選択します
プロセッサーサブフロー	認証 API コールを実行するフローを選択します
アクティブ	このアクションを従業員が利用できるようにします

3. [送信] をクリックします。
   新しいコンテンツプロセッサーが [コンテンツプロバイダー] 関連リストに表示されます。

次のタスク

- コンテンツマネージャーが利用可能なビデオのサムネイルを表示できるようにします。 ビデオコンテンツ検索の設定
- コンテンツライブラリビデオピッカーにインターフェイス要素を追加します。 コンテンツレンダリングパラメーターの設定

ビデオコンテンツ検索の設定

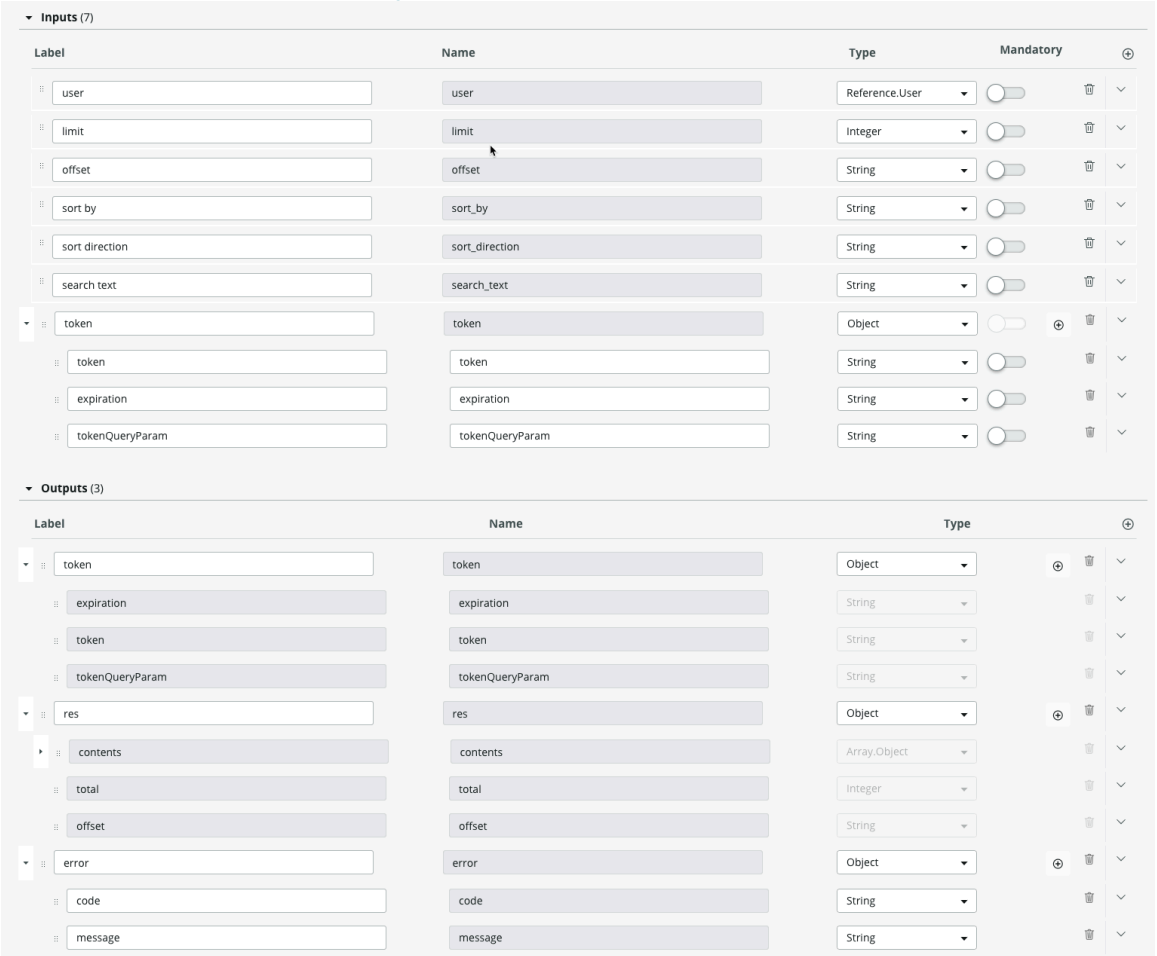
コンテンツプロセッサーを構成して、コンテンツマネージャーがコンテンツプロバイダーから利用可能なビデオのサムネイルを表示できるようにするボタンをコンテンツライブラリーインターフェイスに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 必要なロール:sn_cd.content_admin および fd_read_flows
- Create a subflow in Flow Designer は次の入力と出力で追加されます:



- コンテンツプロバイダーとマッピングの設定

手順

1. コンテンツプロバイダーを既に開いている場合は、[コンテンツプロバイダーマッピングプレビュー レコード] アイコンをクリックしてから、[レコードを開く] をクリックします。
   移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツプロセッサー.
2. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

アクション	[検索] を選択します。
プロバイダーマッピング	Content Publishing をビデオホスティングサービスに接続するコンテンツプロバイダーを選択します
プロセッサーサブフロー	検索 API コールを実行するフローを選択します
アクティブ	コンテンツマネージャーがこのアクションを使用できるようにします

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] をクリックします。
   新しいコンテンツプロセッサーが [コンテンツプロバイダー] 関連リストに表示されます。

次のタスク

- 従業員が資格情報を提供せずに非公開ビデオを視聴できるようにします。 ビデオ認証を構成する
- コンテンツライブラリビデオピッカーにインターフェイス要素を追加します。 コンテンツレンダリングパラメーターの設定

コンテンツレンダリングパラメーターの設定

コンテンツレンダリングパラメーターは、ビデオホスティング URL パラメーターと同様に機能し、コンテンツマネージャーはリッチコンテンツエディターのインターフェイス要素を使用して視聴者のエクスペリエンスをカスタマイズできます。ホスティング プロバイダーによっては、全画面表示または自動再生を有効にするためのチェック ボックスや、開始時刻を指定するためのテキスト ボックスの定義が含まれる場合があります。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_admin
- 「コンテンツプロバイダーとマッピングの設定」の手順を完了します。

手順

1. コンテンツプロバイダーを既に開いている場合は、[コンテンツプロバイダーマッピング プレビューレコード] アイコンをクリックし、[レコードを開く] をクリックして、[コンテンツレンダリングパラメーター] 関連リストを開きます。
   移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツプロバイダー構成 > コンテンツレンダリングパラメーター.
2. [新規] をクリックします。
   フォームフィールドに記入します。

プロバイダーマッピング	Content Publishing をビデオホスティング サービスに接続するコンテンツプロバイダーを選択します
ラベル	設定パネルに表示され、コンテンツマネージャーの要素(自動再生やループなど)を識別します。
タイプ	以下から選択します。 ○ チェックボックス ○ Text (テキスト)
このクエリパラメーターをコンテンツの URL に追加	要素を制御するクエリ パラメーター (自動再生やループ ビデオなど)。
デフォルト値	コンテンツライブラリインターフェイスのデフォルト値を設定します
アクティブ	この要素をコンテンツライブラリインターフェイスで使用できるようにします

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

順番	この要素が他のカスタム要素に関連して表示され、最小値が画面の上に表示されます。

3. [保存] をクリックします。

ニュース記事

ニュース記事コンテンツタイプは、リッチコンテンツエディターのコンテンツ作成機能と、ポータルと Now Mobile アプリ への大量のコンテンツ公開を可能にする新しい公開方法を組み合わせたもので、常に最新の会社情報やお知らせを従業員に提供できます。

従業員ポータルでのニュース記事

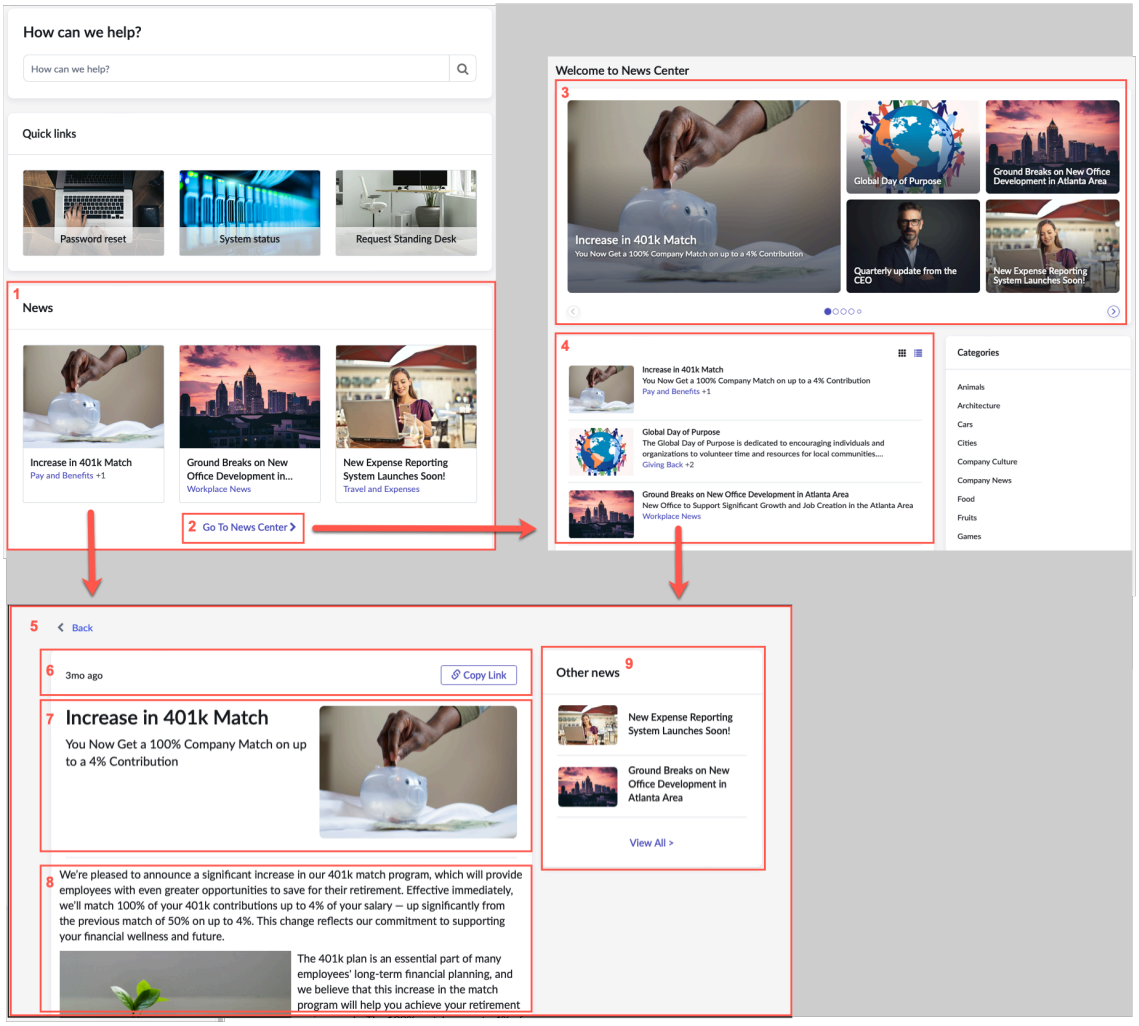
ニュース記事は、ニュースフィードウィジェットのカスタマイズ可能なインスタンスを通じてユーザーに配信されます。[ニュースフィード] ウィジェットインスタンスは、ポータルのホームページ、ニュースセンター、記事の詳細ページ、および emp_taxonomy_topic ページに表示されます。管理者は、[ニュースフィード] ウィジェットを設定して、ニュース記事を縦リストまたは 3 列のグリッドとして表示したり、別のページにリンクする召喚状を追加したり、ニュースカテゴリを表示したりすることができます。詳細については、「ニュースフィードウィジェットの変更」を参照してください。

[注目のニュース] ウィジェットは、ハイライト表示されたニュース記事を表示するために [ニュースセンター] ページの上部に表示されます。[注目のニュース] ウィジェットの構成については、「[注目のニュース] ウィジェットの変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のグラフィックを確認して、従業員がニュース記事を表示するウィジェットをどのように表示し、操作するかを理解してくださ



い。

1. 注目のニュースウィジェットは、ホームページにハイライト表示された記事を表示します
2. [ニュースセンター] ボタンをクリックすると、[ニュースセンター] ページが開きます。
3. [注目のニュース] ウィジェットには、[ニュースセンター] ページで強調表示された記事が表示されます。
4. [すべてのニュース (All news)] リストでは、ニュースフィードウィジェットを使用して、このページに配信するように設定されたニュースを表示します。
5. 従業員がニュース記事をクリックすると、[記事の詳細] ページで記事全文が開きます。

   後続の 3 つのウィジェット ([ニュース情報 (News info)]、[ニュースヘッダー (News Header)]、および [ニュース記事の詳細 (News Article Detail)]) は、連携してニュース記事を表示します。3 つのウィジェットには、インスタンスオプション [データローダーを使用 **(Use dataloader)]** が含まれています。ニュースウィジェットが互いにデータを共有できるようになり、サーバーの呼び出しと Web ページのロード時間が短縮されるため、このオプションを有効にすることをお勧めします。

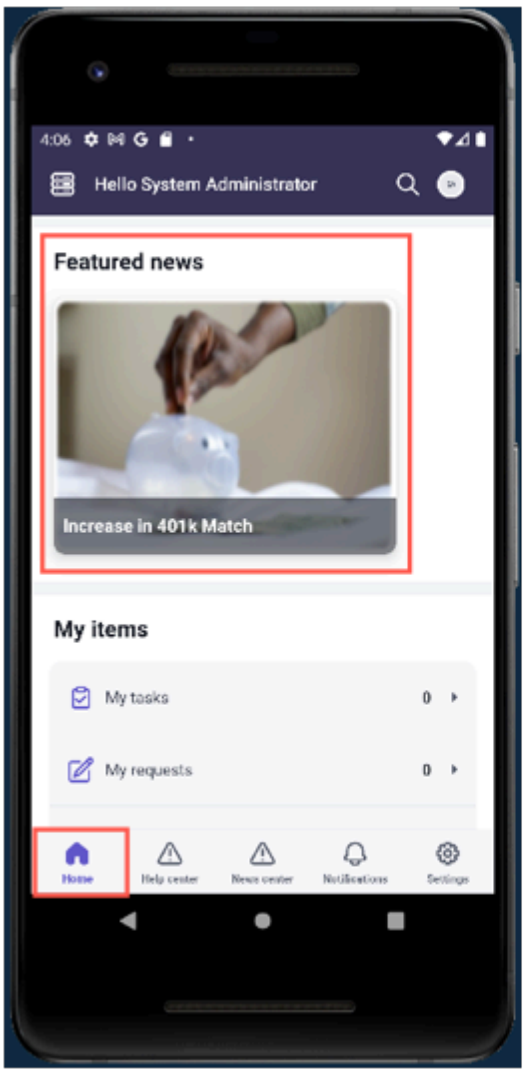
6. [ニュース情報 (News Article Detail)] ウィジェット：公開日と [リンクをコピー] ボタンを保持します。
7. [ニュースヘッダー (News Header)] ウィジェット：見出し、サブ見出し、および画像サムネイルを保持します。

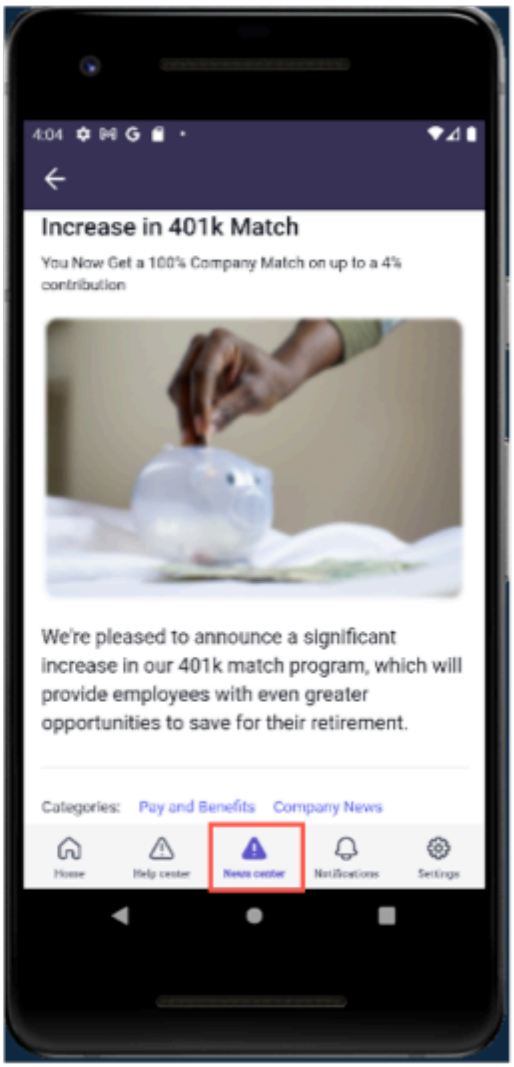
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [ニュース記事の詳細 (News Article Detail)] ウィジェット：リッチコンテンツで作成された記事本文を保持します。
9. [その他のニュース (Other news)] では、[ニュースフィード] ウィジェットを使用して、このページに配信するように設定されたニュースを表示します。

Now Mobile アプリのニュース記事

Now Mobile アプリには [ニュースセンター] 画面があり、ポータルの [ニュースフィード] ウィジェットに公開されるのと同じニュース記事が表示されます。さらに、コンテンツマネージャーは、Now Mobile アプリのホーム画面に表示されるニュース記事を構成できます。





Now Mobile アプリのユーザーエクスペリエンスについては、「Now Mobile のニュース」を参照してください。ニュース記事の公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

ニュース記事の整理

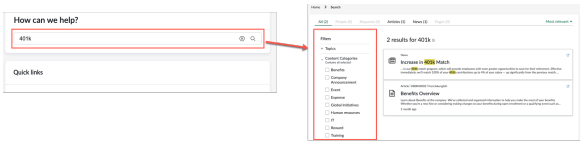
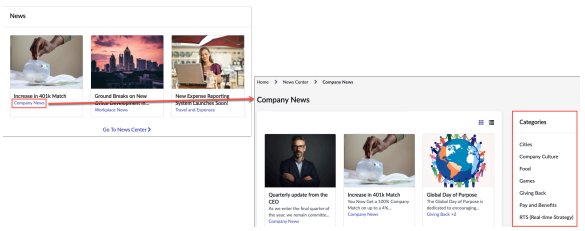
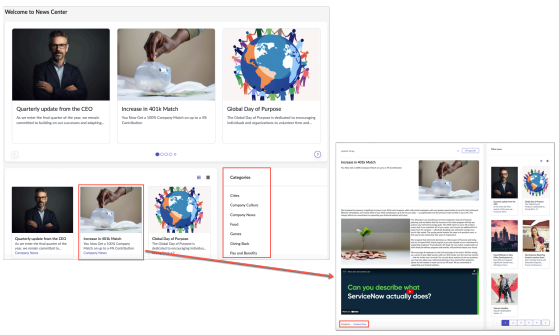
コンテンツ管理者とマネージャーは、1 つ以上のカテゴリ (業界ニュースや企業文化など) をニュース記事に割り当てることができます。記事が公開されると、従業員は、ホームページの [ニュースフィード] ウィジェットまたは [ニュースセンター] で記事をプレビューするときに、記事に関連付けられているカテゴリを確認できます。従業員はカテゴリをクリックして [カテゴリ] ページを開くこ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とができます。このページには、そのカテゴリに関連付けられているすべてのニュース記事が新しい順で一覧表示されます。

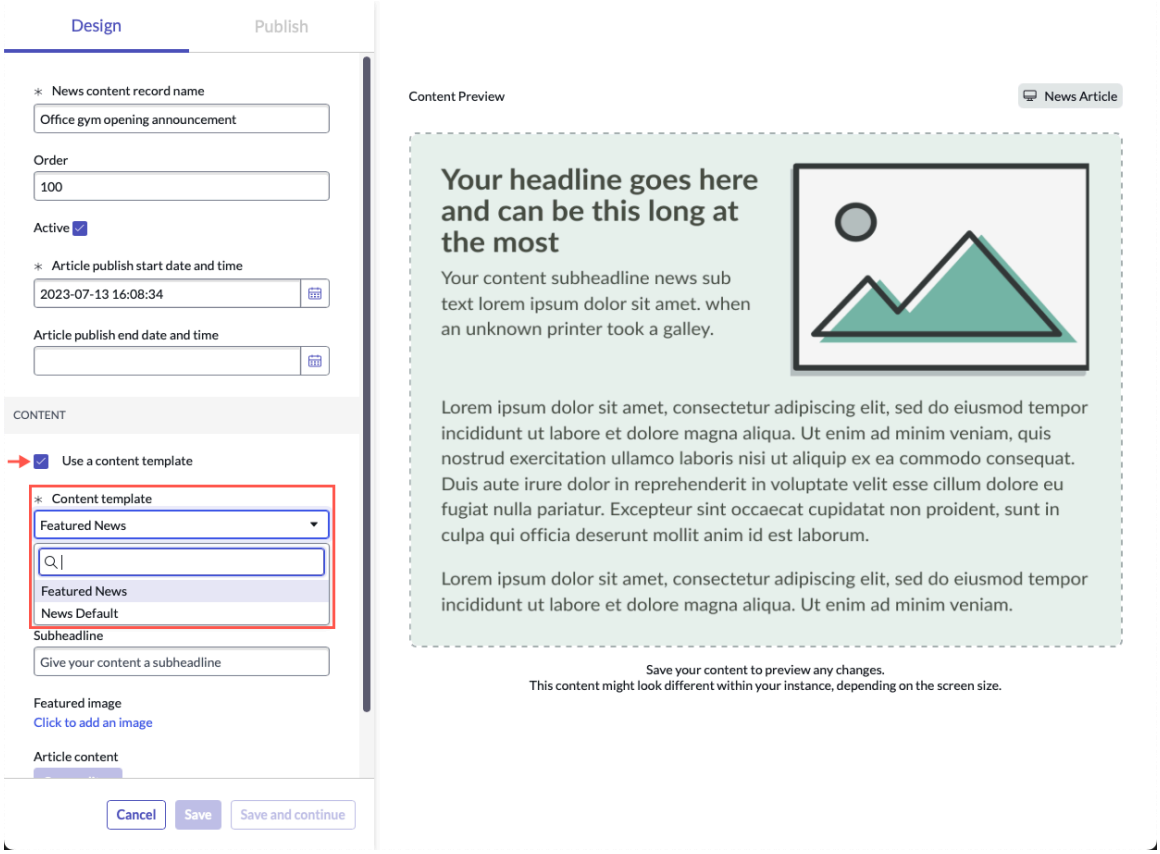
次の表は、カテゴリによってユーザーエクスペリエンスがどのように向上するかを示しています。

従業員がニュース記事を検索するときに、ニュースカテゴリ別に検索結果をフィルタリングできます。	
[ニュースフィード] ウィジェットには、各記事のカテゴリが表示され、そのカテゴリのページにリンクしています。 各カテゴリページには、関連するニュース記事が公開日順に一覧表示され、最近公開された記事が最初に表示されます。 このページには、他のカテゴリページへのリンクを含むカテゴリリストウィジェットもあります。ウィジェットには、構成された順序に基づいてカテゴリが表示されます。同じ順序値を持つカテゴリが複数ある場合は、アルファベット順にリストされます。	
[ニュースセンター] には、カテゴリページへのリンクを含むカテゴリリストウィジェットが含まれています。従業員がニュース記事を開くと、[記事の詳細] ページの記事の下部にニュースカテゴリが表示されます。	

ニュース記事の公開

他のコンテンツタイプと同様に、ニュース記事は公開計画を使用して公開できます。さらに、従業員センタープロ は、コンテンツ作成者がコンテンツテンプレートを介して大量のニュース記事を公開できるようにサポートします。コンテンツ管理者は、ニュース記事を公開する場所とニュース記事を閲覧できるユーザーを定義するコンテンツテンプレートを作成します。次に、コンテンツ作成者は、公開計画を自動生成するためにニュース記事をコンテンツテンプレートに関連付けます (次のスクリーンショットを参照)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「コンテンツテンプレート」を参照してください。

注:

- 従業員センタープロ には、関連ニュースウィジェットに公開するためのコンテンツテンプレートは含まれていません。コンテンツ配信先とコンテンツテンプレートを構成するか、公開計画を手動で作成する必要があります。
- ニュース記事はまだキャンペーンでは利用できません。

ニュースエクスペリエンスのカスタマイズ

[ニュースセンター] ページと [記事の詳細] ページでは、他の Content Publishing ウィジェットをサポートしています。たとえば、今後のイベントを表示するように [ニュースセンター] ページを構成できます。ポータルページの構成の詳細については、「Creating portal pages」を参照してください。

ニュースウィジェットに表示される記事数の制限を設定する場合や、ニュースセンターまたは記事の表示に別のページを選択する場合は、『Content Publishing とともにインストールされるプロパティ』の「ニュース」セクションを参照してください。

[ニュースセンター] ページまたは [記事の詳細] ページをカスタマイズする場合は、新しいページを作成し、プロパティを更新して新しいページにリダイレクトすることをお勧めします。たとえば、さらに以下のような点を考慮します。

- [記事の詳細] ページウィジェットには、特定のニュース記事の sys_id を含む `sys_id` クエリ文字列パラメーターが必要です。
- [記事の詳細] ページに [ニュースデータローダー] ウィジェットを配置し、ページ内の他のウィジェットで [データローダーを使用 **(Use Dataloader)**] オプションを有効にすることをお勧めします。これにより、ページ上のウィジェット間でのデータ共有が容易になり、ページのロード時間が短縮されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ニュース記事の作成

ニュース記事を使用して、常に最新の会社情報やお知らせを従業員に提供します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager
- 大量のニュース記事を公開するには、ニュース記事を作成する前にコンテンツテンプレートを作成します。「コンテンツテンプレートの作成」を参照してください。
- 従業員がカテゴリ別にニュース記事をフィルタリングできるように、ニュース記事に 1 つ以上のコンテンツカテゴリをアサインすることができます。「コンテンツカテゴリを作成する」を参照してください。

このタスクについて

ニュース記事コンテンツタイプは、リッチコンテンツエディターを使用して作成され、ニュースウィジェットを介して従業員ポータルに公開されます。ニュース記事の概要については、「ニュース記事」を参照してください。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択] セクションで [ニュース記事] を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成するコンテンツを説明する名前。
順序	ニュース記事がウィジェットまたはニュースページに表示される順序。値が小さいニュース記事から先に表示されます。 2 つの記事の順序値が同じ場合、記事は最新の公開日に基づいて表示されます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
記事公開の開始日時	記事がポータルで表示可能になる日時。 **注:** 記事は、公開計画構成に基づいて、設定された日付に特定のユーザーに表示されます。
記事公開の終了日時	記事が表示不可能になる日時。
見出し	ニュース記事の見出し
小見出し	ニュース記事の小見出し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
注目の画像	ニュース記事に表示され、従業員センタープロのニュースフィードウィジェットにサムネイルとして表示される画像。 画像の比率は 4:3 にすることをお勧めします。
記事コンテンツ	リッチコンテンツエディターでニュース記事の本文を作成するためのリンク。「リッチコンテンツエディター」を参照してください。
コンテンツテンプレートを使用 (オプション)	公開計画を生成する事前構成済みのテンプレートを使用するオプション。「コンテンツテンプレート」を参照してください。
カテゴリ	ニュース記事に関連付けるカテゴリを 1 つ以上選択します。

6. [保存して続行] をクリックして、記事の公開に進みます。
ニュース記事を保存した後にコンテンツテンプレートを変更すると、自動生成された公開計画が削除され、新たに選択されたコンテンツテンプレートに従って新しい計画が生成されます。
[公開] タブにリダイレクトされます。

次のタスク

- [ポータルでプレビュー] をクリックして、ニュース記事が [記事の詳細] ページにどのように表示されるかを確認します。

  注:
  コンテンツプレビューでは、ニュース記事がウィジェットまたはモバイルにどのように表示されるかは表示されません。

- ニュース記事の公開

ニュース記事の公開

ニュース記事は、公開計画を介して公開するか、コンテンツテンプレートを使用した公開計画の自動生成によって公開することができます。この自動生成された公開計画はデフォルトでは非アクティブであり、ニュース記事をポータルに表示するにはアクティブ化する必要があります。

始める前に

- 必要なロール：sn_cd.content_manager
- 「ニュース記事の作成」の手順を完了します。

このタスクについて

ニュース記事の作成時にコンテンツテンプレートを選択した場合は、コンテンツテンプレートで定義された公開計画が生成されます。

注:
公開計画が自動生成され後にコンテンツテンプレートを編集しても、その変更は既存の公開計画には反映されません。

他のコンテンツタイプと同様に、公開計画を手動で追加できます。詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 公開するニュース記事に移動します。
2. 自動生成された公開計画を確認し、対象者や公開日の変更など、必要に応じて編集します。
   計画を公開するために行った変更は、コンテンツテンプレートには影響しません。

   注:
   自動生成された公開計画を編集する場合は、必ず [アクティブ] オプションを選択します。

3. [生成された計画をアクティブ化 **(Activate generated plans)]** をクリックします。

バナー、ブロック/お知らせ、またはビデオのスタイルコンテンツの作成

スタイルコンテンツタイプを使用してバナー、ブロック/お知らせ、またはビデオを作成し、テキストの色、テキストの配置、リンク、背景色、画像などの設定をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

[新しいコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。「リッチコンテンツの作成」を参照してください。

モジュールまたは列を使用してページレイアウトを作成します。

- モジュールは、ヘッダー、パラグラフテキスト、および画像で構成される事前定義されたコンテンツレイアウトです。「リッチコンテンツエディターを使用した事前定義されたコンテンツレイアウトの追加」を参照してください。
- 列は、カスタムレイアウトを定義できるコンテナです。「リッチコンテンツエディターでの列の追加」を参照してください。

このタスクについて
このコンテンツタイプには、次の 3 つのオプションがあります。

- [バナー]：ページの上部に表示されます
- [ブロック]：ページ上のウィジェットに表示されます
- [ビデオ]：バナーの代わりにページの上部など、ページのどこにでも表示できます

コンテンツライブラリは、次のタイプのビデオをサポートしています。

- HTML5

  注:
  ホバーテキストまたはツールヒントは、現時点では HTML5 ではサポートされていません。

- YouTube
- Vimeo

スタイルコンテンツを使用してバナーを作成または編集する場合は、外部で画像を編集してからインポートするのではなく、背景画像を表示して編集できます。

フォームの左上にあるフォームコンテキストメニュー ( ) を使用すると、コンテンツを作成するときにタスクをすばやく実行できます。アイコンを選択すると、次の選択肢が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- クローン：コンテンツレコードを複製します。
- 削除：コンテンツレコードおよび関連するスケジュール設定済みコンテンツレコードを削除します。
- コンテンツレコードを表示：コンテンツレコードにアクセスして表示します。

> **注:**
> フォームコンテキストメニューの選択をアクティブ化する前に、基礎となるコンテンツレコードを保存する必要があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > 新規作成.
2. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
3. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [スタイルコンテンツ] を選択します。
4. [続行] を選択します。
5. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	ポータルとスタイルコンテンツが [コンテンツ] リストに表示される順序を示す番号。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
コンテンツスタイル	コンテンツが次のいずれであるかを識別します。 ○ バナー ○ ブロック ○ ビデオ
コンテンツ	
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 **注:** Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR** プロファイル] のみが表示されます。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
見出し	コンテンツに表示するタイトル。 バナーにグラフィックのみを表示する場合は、このフィールドは必要ありません。 **注:** このフィールドは、[コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットが使用されている場合にのみ表示されます。
見出しのテキスト	見出しに追加情報やわかりやすさを提供するテキスト。
本文	バナーに表示する詳細なメッセージです。
ユーザー列	HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルと一緒に、条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 このフィールドは、[ユーザー参照テーブル] フィールドから **[HR** プロファイル] を選択した場合にのみ表示されます。
テキストの色	本文テキストをダークで表示するかライトで表示するかを示します。 **注:** バナーコンテンツスタイルでは、ダークとライトの両方がサポートされています。ブロックコンテンツスタイルでは、[背景上のテキスト] フィールドがアクティブ (緑色) の場合、ライトのみがサポートされます。
テキストの配置	テキストの表示方法を示します。左揃え、中央揃え、または右揃えを選択できます。
アイコン	アイコンを表示するかどうかを決定します。右にスライドしてアイコンを選択します。 [コンテンツスタイル] から [ブロック] を選択した場合にのみ表示されます。
アイコンを選択 (Pick an icon)	表示するアイコンを選択します。 このフィールドは、[アイコン] フィールドを緑色にした場合にのみ表示されます。
アイコンサイズ	アイコンのサイズを示します。 このフィールドは、[アイコン] フィールドを緑色にした場合にのみ表示されます。 アイコンの推奨サイズは次のとおりです。 ○ トピックアイコン：56 x 56 px ○ サブトピックアイコン：28 x 28 px

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクションへのコール	ボタンまたはリンクを表示する場合に選択します。
ボタンのタイトル	ボタンの上に表示されるテキスト。 このフィールドは [ボタン] を選択した場合にのみ表示されます。
ボタンのリンク	ボタンを選択したときのユーザーの移動先リンク。 下向き矢印を選択して、リンクのリストを表示します。 このフィールドは、[アイコン] フィールドを緑色にした場合にのみ表示されます。
リンクのタイトル	リンクに表示されるテキスト。 このフィールドは [リンク] を選択した場合にのみ表示されます。
「リンク」	リンクを選択したときのユーザーの移動先リンク。 下向き矢印を選択して、リンクのリストを表示します。 このフィールドは [リンク] を選択した場合にのみ表示されます。
ビデオリンク	ポータルに表示するビデオへのリンク。 このフィールドは [コンテンツスタイル] で [ビデオ] を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** 現時点では、YouTube と Vimeo のビデオのみがサポートされています。埋め込みビデオリンクを使用してください。
背景 (BACKGROUND)	
背景色	バナーまたはブロックテキストの背景色です。色を定義するために、次を使用できます。 ○ 16 進数のカラーコード **注:** 16 進数カラーコードのリストについては、16 進数のカラーコード を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ CSS カラー値であり、色のキーワード、名前、RGB 10 進数、または RGB 16 進数が含まれます。 **注:** 詳細については、「HTML カラー名 (W3CSchools)」を参照してください。
背景画像	画像を背景として表示することを示します。右にスライドすると、追加の画像フィールドが表示されます。
画像ファイル [画像をアップロード]	画像を追加するリンクを選択します。 このフィールドは、[背景画像] をアクティブ化した場合にのみ表示されます。 バナーの推奨サイズは次のとおりです。 ○ ホームページバナー：1440 x 400 px ○ トピックページ：1258 x 300 px
	コンテンツライブラリモジュール内で背景画像を編集できます。 このフィールドは、背景画像のアップロード後にのみ表示されます。[画像エディターモード] フォームで画像に切り取りボックスが表示されます。 切り取りボックスは、枠線を内側や外側にドラッグして画像のどの部分を表示するかを指定して使います。 画像エディターを開くと、デフォルトのモードは [切り取り (crop)] になります。 .svg ファイルをアップロードして編集すると、.png ファイルとして保存されます。 **注:** .gif ファイルはサポートされていません。 画像の編集に役立つ次のアイコンとボタンが表示されます。 各アイコンを使用して、インポートした画像を編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 元の状態にリセット ▪ 画像の編集後にアクティブ化されます。 ▪ 選択すると、[元の状態にリセットしますか？] ポップアップが表示されます。[画像をリセット] ボタンを選択して、画像に加えた編集を取り消します。 **注:** [保存] を選択すると、画像をリセットできなくなります。編集内容に満足できない場合は、画像を再度アップロードする必要があります。 ▪ 編集内容を保持しない場合は、[キャンセル] を選択します。 ○ 画像移動モード ▪ 切り取りボックスの外側の任意の場所で画像を選択し、マウスで画像を移動します。 ▪ ポイントを使用して画像のサイズを変更します。 ▪ マウスボタンを長押しして切り取りボックスを移動します。 ○ 画像切り取りモード ▪ 選択すると、カーソルが切り取りに設定されます。 ▪ マウスボタンを押したままドラッグして、新しい切り取りボックスを作成します。 ▪ マウスボタンを長押しして切り取りボックスを移動します。 ▪ ポイントを使用して切り取りボックスのサイズを変更します。 ○ ズームイン ▪ クリックすると、画像が大きくなり、近くなります。 ▪ さらにクリックすると、画像が段階的に拡大されます。 ○ ズームアウト ▪ クリックすると、画像が小さくなり、遠くになります。 ▪ さらにクリックすると、画像が段階的に縮小されます。 ○ 10 ピクセル左に移動

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ クリックすると、画像が左に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で左に移動します。 ○ 10 ピクセル右に移動 ▪ クリックすると、画像が右に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で右に移動します。 ○ 10 ピクセル上に移動 ▪ クリックすると、画像が上に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で上に移動します。 ○ 10 ピクセル下に移動 ▪ クリックすると、画像が下に 10 ピクセル移動します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 10 ピクセル単位で下に移動します。 ○ 左に 45 度回転 ▪ クリックすると、画像が反時計回りに 45 度回転します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 45 度ずつ反時計回りに回転します。 ○ 右に 45 度回転 ▪ クリックすると、画像が時計回りに 45 度回転します。 ▪ さらにクリックすると、画像が 45 度ずつ時計回りに回転します。 ○ 切り取り：短い長方形 ▪ クリックすると、切り取りツールが短い長方形に変わります。 ▪ 長方形の四角い点を使用して、さらに画像を切り取ることができます。 ○ 切り取り：長い長方形 ▪ クリックすると、切り取りツールが長い長方形に変わります。 ▪ 長方形の四角い点を使用して、さらに画像を切り取ることができます。 ○ 切り取り：正方形

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ クリックすると、切り取りツールが正方形に変わります。 ▪ 正方形の四角い点を使用して、さらに画像を切り取ることができます。 ○ カスタム ▪ クリックすると、[詳細編集] ポップアップが表示されます。 ▪ 切り取りツールのサイズと画像のサイズをピクセル単位で定義できます。 ▪ 画像を回転させる角度を指定することもできます。 ○ プレビュー ▪ 選択すると、編集した画像のプレビューが表示されます。 ▪ コンテンツを公開するときと同様の場所情報を入力します。これによって、表示したい場所に画像を表示できます。フィールドの詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。 ○ キャンセルと保存 ▪ 変更を保存せずに画像の編集を終了するには、[キャンセル] を選択します。 ▪ 画像に加えた編集を保存するには、[保存] を選択します。[切り取って続行] を選択すると、編集を続けることができます。 **注:** [保存して続行] を選択すると、編集が保存され、編集を取り消すことはできません。
画像サイズ	画像をどのように表示するかを指定します。 ○ 塗りつぶし幅：コンテナ全体が収まるように画像のサイズを変更します。この場合、画像は拡大されたり端が切れたりすることがあります。 ○ 幅に合わせる：全体が表示されるように画像のサイズを変更します。 ○ 元のサイズ：画像の元のサイズを使用します。 このフィールドは、[背景画像] をアクティブ化した場合にのみ表示されます。
イメージ位置	画像を表示する位置です。画像の位置を定義するボックスを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[背景画像] をアクティブ化した場合にのみ表示されます。
背景上のテキスト	テキストを背景画像の上に表示することを示します。オフのままにした場合、テキストは画像の下に表示されます。 右にスライドして、背景のグラデーションを選択します。
グラデーションを追加	テキストを読みやすくするためにテキストに色のグラデーションを含めることを示します。 [背景上のテキスト **(Text over background)**] フィールドをアクティブ化した場合にのみ表示されます。

6. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
7. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。

次のタスク

- [新規コンテンツ] フォームからコンテンツをプレビューします。

  注:
  コンテンツのプレビューは、コンテンツの表示に関する一般的なアイデアを提供するように設計されています。コンテンツの公開後は、デバイスの解像度、テーマの違い、モバイルアプリのスタイル構成の違いにより、見た目が異なる場合があります。

- (オプション)コンテンツを翻訳します。

  別の言語を選択してセッションを表示するか、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート」を参照してください。

  [言語設定] ドロップダウンメニューを使用して、別の言語を選択してセッションを表示したり、作成しているコンテンツの言語翻訳を要求したりします。

  - 言語の切り替え：これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「コンテンツ公開 の言語の切り替え」を参照してください。
  - コンテンツを翻訳：sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツの [言語設定] ドロップダウンに [コンテンツを翻訳] 選択肢が表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訳を要求できます。詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

> **注:**
> コンテンツの変更が完了した後にのみ、コンテンツを翻訳してください。最良の結果を得るために、翻訳後にコンポーネントを追加または削除したり、書式設定を変更したりすることはお勧めしません。
>
> 異なる言語で異なる書式設定のリッチコンテンツを作成するには、コンテンツを複製し、必要に応じて書式設定を変更します。次に、[対象者] を使用して、言語別にコンテンツの対象をユーザーに絞ります。「対象者」を参照してください。

- 公開計画を構成して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツの利用可能期間を制御します。 コンテンツの公開計画の作成

ビデオコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、従業員ポータルに表示されるビデオコンテンツを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

見出しテキスト、本文テキスト、テキストの色、背景色、背景画像などの機能をビデオリンクに追加するには、[コンテンツライブラリ] のポータルスタイルコンテンツを使用します。詳細については、「バナー、ブロック/お知らせ、またはビデオのスタイルコンテンツの作成」を参照してください。

このタスクについて
コンテンツライブラリは、次のタイプのビデオをサポートしています。

- HTML5

> **注:**
> ホバーテキストまたはツールヒントは、現時点では HTML5 ではサポートされていません。

- YouTube
- Vimeo

手順

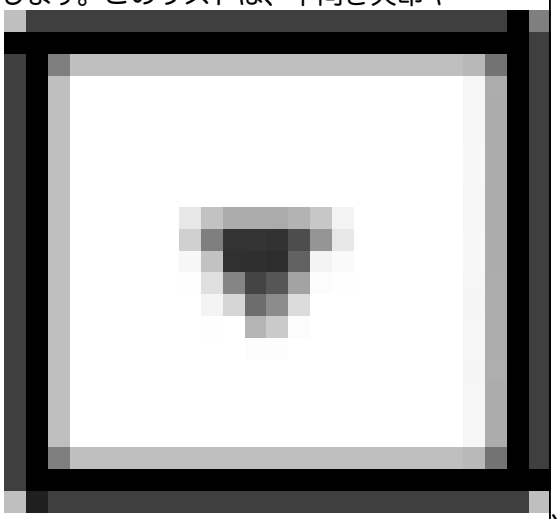
1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [ビデオ] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ビデオ URL	コンテンツとして表示するビデオへのリンク。 現時点では、YouTube と Vimeo のビデオのみがサポートされています。埋め込みビデオリンクを使用してください。 [リストから参照] アイコン (🔍 アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。このリストは、下向き矢印キー  ( ) を選択するときに選択できるコンテンツと一致します。[このレコードをプレビューします] アイコン (ⓘ アイコン) を選択し、リンクコンテンツレコードを表示します。 **注:** 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。

言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

Content Governance

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Content Governance からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

[コンテンツ要求アイテム] のステータスが [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムのステータスを [対応中] に変更する必要があります。

URL コンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、情報へのリンクを含む URL コンテンツを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

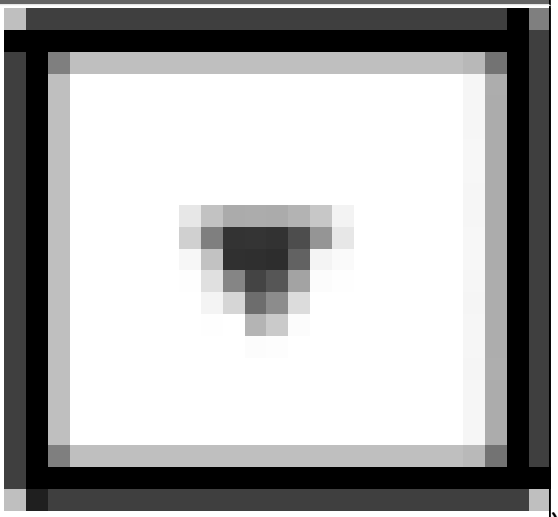
1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで **[URL]** を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	従業員に表示するコンテンツへの URL リンクです。 [リストから参照] アイコン (🔍 アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。このリストは、下向き矢印キー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 ( ) を選択するときに選択できるコンテンツと一致します。 **注:** 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

Content Governance

Content Governance からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

[コンテンツ要求アイテム] のステータスが [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムのステータスを [対応中] に変更する必要があります。

画像ベースのリンクコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、画像またはグラフィックをアップロードして URL にリンクすることができます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [画像ベースのリンク **(Image-based link)**] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは Employee Center にコンテンツが表示される順序を定義する数を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
「リンク」	従業員センター または 従業員センタープロ に表示するコンテンツへの URL リンクです。 [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。 注: 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。
画像 クリックして画像を追加	URL を埋め込む画像です。[クリックして画像を追加 **(Click to add an image)]** リンクを選択して画像を追加します。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
   コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   Content Governance

   Content Governance からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

   [コンテンツ要求アイテム] のステータスが [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

   コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

   注:
   レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムのステータスを [対応中] に変更する必要があります。

イベントコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、従業員にイベントを通知するコンテンツを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)]** セクションで [イベント] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 注: 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
コンテンツ	
イベント開始日時	イベントの開始日時です。
イベント終了日時	イベントの終了日時です。
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 注: Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR** プロファイル] のみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
リッチテキスト	イベントのメッセージです。編集ツールを使用してテキストの書式を設定します。 [ユーザー参照テーブル **(User reference table)**] ドロップダウンから選択したテーブルに基づいて、テーブルの変数を使用してメッセージをカスタマイズできます。たとえば、[ユーザー参照テーブル **(User reference table)**] ドロップダウンから [ユーザー] を選択すると、変数のリストが [フィールド **(Fields)**] フィールドに表示されます。[名 **(First name)**] のような変数を配置すると、メッセージにユーザーの名が表示され、手動で追加する必要がなくなります。
フィールド	イベントのリッチテキストをカスタマイズする変数です。 [ユーザー参照テーブル **(User reference table)**] によって、利用可能な変数が決まります。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   Content Governance

   Content Governance からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

   [コンテンツ要求アイテム] のステータスが [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムのステータスを [対応中] に変更する必要があります。

バナーコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、従業員ポータルに表示されるバナーコンテンツを作成できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [バナー] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
背景画像 クリックして画像を追加	バナーに背景画像を追加するためのリンク。 バナーの推奨サイズは次のとおりです。 ○ ホームページバナー：1440 x 400 px ○ トピックページ：1258 x 300 px
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 **注:** Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR** プロファイル] のみが表示されます。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。

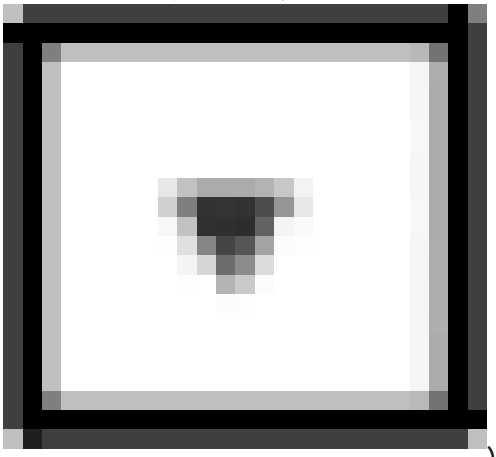
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー列	HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルと一緒に、条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 [ユーザー参照テーブル] フィールドから **[HR プロファイル]** を選択した場合にのみ表示されます。
見出し	コンテンツに表示するタイトル。 バナーにグラフィックのみを表示する場合は、このフィールドは必要ありません。
見出しのテキスト	バナーに表示する見出しです。上限は 80 文字です。 変数を使用してテキストを自動的に挿入し、読者に向けてメッセージをカスタマイズできます。 変数は、選択したテーブルによって異なります。
本文	バナーに表示する詳細なメッセージです。 変数を使用してテキストを自動的に挿入し、読者に向けてメッセージをカスタマイズできます。
主ボタン	バナーとは異なるコンテンツへのリンクを含むボタンを表示するために使用します。 [ボタンのタイトル **(Button title)**] フィールドと [ボタンのリンク **(Button link)**] フィールドを表示します。
ボタンのタイトル	ボタンにラベルを付けるか、ユーザーにクリックするように求めるテキストです。 [主ボタン] が緑色に切り替わった場合にのみ表示されます。
ボタンのリンク	ボタンを選択するとアクセスできるようになるコンテンツへのリンクです。 [主ボタン] が緑色に切り替わった場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。このリストは、下向き矢印キー  ( ) を選択するときに選択できるコンテンツと一致します。[このレコードをプレビューします] アイコン (アイコン) を選択し、リンクコンテンツレコードを表示します。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
   コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」と「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

   Content Governance

   Content Governance からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

   [コンテンツ要求アイテム] のステータスが [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

> **注:**
> レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムのステータスを [対応中] に変更する必要があります。

リッチテキストコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、リッチテキストコンテンツを作成できます。これにより、クリエイティブかつ注目を集める方法でテキストを書式設定できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [リッチテキスト **(Rich text)**] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
コンテンツ名	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ブロックコンテンツを使用	ポータルコンテンツ用にリッチテキストを作成するか、コンテンツブロックを使用することができます。 切り替えスイッチを選択して、[ブロックコンテンツ (Block content)] フィールドを表示します。
ブロックコンテンツ	従業員センター に表示するブロックコンテンツです。 [ブロックコンテンツを使用 **(Use block content)]** 切り替えスイッチをオンにした場合にのみ表示されます。 [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
ユーザー参照テーブル	[リッチテキスト **(Rich text)]** フィールドのパーソナライズテキストに使用可能な変数を決定します。 [ブロックコンテンツを使用 **(Use block content)]** ボックスをオフにすると表示されます。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 **注:** Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化すると、**[HR** プロファイル] のみが表示されます。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
ユーザー列	HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルと一緒に、条件を評価するときにユーザーをフィルターします。 [ユーザー参照テーブル] フィールドから **[HR** プロファイル] を選択した場合にのみ表示されます。
リッチテキスト	ポータルコンテンツとして表示するメッセージです。編集ツールを使用してテキストの書式を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: リッチテキストを翻訳するときに、HTML サニタイザーはセキュリティ上の懸念から保護するために HTML 形式を削除することがあります。詳細については、「HTML サニタイザー」を参照してください。

7. [保存] を選択してレコードを保存し、[デザイン] タブにとどまります。
8. または [保存して続行] を選択してレコードを保存し、[公開] タブに移動します。
   コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

   言語を切り替えたり、コンテンツを翻訳したりするには、上部の右側にある [言語設定] ドロップダウンを選択します。

   言語を切り替えてフォームのフィールドを別の言語で表示するには、上部にある [言語の切り替え] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティがアクティブになっている場合にのみ表示されます。これは、ログイン時の言語の変更と同様の操作です。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   Content Governance

   Content Governance からポータルコンテンツを要求した場合には、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストタブが表示されます。コンテンツ要求アイテムを選択して、要求に関する情報を表示します。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。

   [コンテンツ要求アイテム] のステータスが [対応中] の場合、[レビュー用に送信] ボタンが表示されます。

   コンテンツは、レビューのために [作成者] またはコンテンツ要求者に送信されます。

   注:
   レビュー後にコンテンツを編集するには、コンテンツ要求アイテムのステータスを [対応中] に変更する必要があります。

カレンダーコンテンツの作成

コンテンツライブラリを使用して、スケジュールされたイベントを従業員がすばやく表示できるカレンダーコンテンツを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択] 列で [ポータル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [カレンダー] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [新規コンテンツ] フォームのフィールドに入力します。

デザイン

フィールド	説明
タイトル	作成または編集するコンテンツを説明する名前。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[カレンダー] を選択します。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
スケジュール	従業員センター に表示するカレンダーです。 [リストから参照] アイコン (🔍 アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。

7. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知コンテンツ

メール、プッシュ、および SMS 通知を作成して、メッセージを従業員に直接送信します。メッセージは、キャンペーンの一環として送信することもできます。

Now Platform

HR サービスデリバリ (HRSD) でメール、プッシュ、または SMS を使用するには、Now Platform ドキュメントの手順とプロセスに従ってください。

- Notify [com.snc.notify] プラグインを有効にします。
- 次のシステムのプロパティが正しく設定されていることを確認してください。
  - sn_ca.sms_notification.max_events：ジョブ実行ごとにキューに格納する SMS キャンペーンイベントの最大数を決定します。デフォルト値は 50 です。
  - sn_ca.sms_notification.max_users_per_event：キャンペーンイベントごとに追加する SMS ユーザーの最大数を決定します。デフォルト値は 1,000 です。
  - sn_cd.sms_notification.max_recipients：コンテンツ配信通知ごとに追加する SMS ユーザーの最大数を決定します。デフォルト値は 50,000 です。
  - sn_cd.sms_notification.max_users_per_event：コンテンツ配信イベント向けに追加する SMS ユーザーの最大数を決定します。デフォルト値は 1,000 です。
  - glide.notify.sms.max_concatenation：Notify は SMS 連結の概念をサポートします。1 件の SMS の最大長は、プレーンテキストで 160 文字または Unicode SMS メッセージで 70 文字です。最大長に達すると、最大 10 件の SMS メッセージが連結されます。このプロパティでは、1 件の大きな SMS メッセージに連結される SMS メッセージの最大数を設定します。本文の長さが制限を超える場合、本文は切り捨てられ、メッセージが記録されます。

    注:
    SMS ごとに課金されるため、1600 文字の SMS は 160 文字の SMS の 10 倍のコストになります。また、すべてのプロバイダーが SMS 連結をサポートしているわけではありません。

- SMS サービスプロバイダーに対応するよう通知を設定するか、Twilio アカウントを設定します。「Twilio の使用を Notify で設定する」を参照してください。
- 通知コンテンツを作成します。「通知コンテンツの追加または変更」を参照してください。
- 通知コンテンツを作成します。「通知コンテンツの追加または変更」を参照してください。
- SMS コンテンツをキャンペーンにマッピングします (コンテンツエクスペリエンス)。「キャンペーンを作成する」を参照してください。
- コンテンツをスケジュール設定します (コンテンツエクスペリエンス)。「キャンペーンを作成する」、「キャンペーンのコンテンツを作成する」、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」、または「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
- ジョブスケジュールを実行します。
  - コンテンツエクスペリエンス：SMS 通知の送信：キャンペーンの SMS 通知の送信を担当します。デフォルト値では 1 時間ごとに実行されます。
  - コンテンツエクスペリエンス：キャンペーン対象者の更新：キャンペーンの対象者を再評価し、基準を満たしていない従業員を削除します。

    定義した条件に一致するユーザーをキャンペーンに追加します。ユーザーはキャンペーンの [キャンペーンターゲット] 関連リストに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コンテンツエクスペリエンス：非ポータルキャンペーンコンテンツの追加：送信済みメールの sn_ca_campaign_item_user_records を作成します。メールは送信されません。
- Content Publishing：SMS 通知の送信：コンテンツ配信の SMS 通知の送信を担当します。デフォルト値では 1 時間ごとに実行されます。

詳細については、「メール通知/SMS 通知」、「通知」、および「番号と番号グループ」を参照してください。

通知コンテンツの追加または変更

従業員のモバイルデバイスにメール、SMS、プッシュで情報を直接一斉送信するには、通知コンテンツを使用します。通知は、ユーザーをポータルに導いて詳細情報を提供するために使用できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.campaign_manager

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [通知] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] で [メール] または [プッシュ] を選択します。
5. [続行] を選択します。

通知コンテンツ

フィールド	説明
タイトル	通知に付ける、わかりやすいタイトルです。タイトルは通知の件名ではありませんが、同じにしてもかまいません。
送信元	通知の送信元となる個人または組織のメールアドレス。 **注:** このフィールドは、[コンテンツタイプ] が [メール] である場合にのみ表示されます。
返信先	対象者が通知に応答できるようにする場合に、応答を受け取ることができるメールアドレスです。 **注:** このフィールドは、コンテンツタイプがメールである場合にのみ表示されます。
件名	メールの件名と同様の、通知の件名です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、コンテンツタイプがメールである場合にのみ表示されます。
ブロックコンテンツを使用	通知メッセージ用の再利用可能なブロックコンテンツを選択できます。 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。 注: このフィールドは、コンテンツタイプがメールである場合にのみ表示されます。
ブロックコンテンツ	[リストから参照] アイコンをクリックして、通知メッセージ用のブロックコンテンツを選択します。 [ブロックコンテンツを使用] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。 注: このフィールドは、コンテンツタイプがメールである場合にのみ表示されます。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプです。 ○ メール：ユーザーにメールを送信する場合に選択します。 注: すべての受信者は [BCC] フィールドに移動され、表示されません。 ○ プッシュ：ユーザーに SMS メッセージを送信する場合に選択します。
アクティブ	通知がアクティブで利用可能であることを示します。 注: 公開するコンテンツはアクティブである必要があります。
本文	本文または通知のメッセージ。 画像を挿入するときは、1440 x 600 ピクセル (px) でファイルサイズを 100 ~ 500 キロバイト (KB) にします。100 KB のサイズのファイルが最適です。 このフィールドは、コンテンツタイプがメールである場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 画像を最適化します。サービスポータルのパフォーマンスが向上します。また、最適な品質を得るために SVG ファイルを使用します。
メッセージ	プッシュで送信するメッセージ。1600 文字に制限されています。 注: このフィールドは、コンテンツタイプがプッシュである場合にのみ表示されます。

6. [送信] または [更新] を選択して保存し、[通知コンテンツ] リストに戻ります。
   対象者、日付、コンテンツが利用可能な時間を定義するには [スケジュールコンテンツ] に移動します。詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。または、[コンテンツの管理] に移動してキャンペーンバンドルにコンテンツを追加します。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

   注:
   ローカリゼーションフレームワーク との統合は、プッシュまたは SMS コンテンツでは使用できません。

モバイルコンテンツ

従業員がモバイルデバイスで表示できるさまざまなタイプのコンテンツを作成します。

モバイルバナーコンテンツの作成または編集

従業員がモバイルデバイスで表示できるバナーコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [モバイル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [モバイルバナー] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [モバイルコンテンツ **(Mobile Content)**] フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルコンテンツ

フィールド	説明
タイトル	モバイルバナーのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[モバイルバナー] を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
画像	モバイルバナーに表示する画像。
「リンク」	モバイルバナーで使用するためのリンク。ユーザーがバナーの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	バナーのヘッダーに表示されるテキスト。
テキスト	バナーの本文に表示されるテキスト。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。

7. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

モバイルテキストカードコンテンツの作成または編集

従業員がモバイルデバイスで表示できるテキストカードコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [モバイル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [モバイルテキストカード **(Mobile Text Card)**] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [モバイルコンテンツ **(Mobile Content)**] フォームのフィールドに入力します。

モバイルコンテンツ

フィールド	説明
タイトル	モバイルテキストカードのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[モバイルテキストカード **(Mobile Text Card)**] を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	モバイルテキストカードで使用するためのリンク。ユーザーがテキストカードの任意の場所をタップすると、リンクが表示されます。
ヘッダーテキスト	テキストカードのヘッダーに表示されるテキスト。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。 **注:** 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。
スタイル	モバイルテキストカードのスタイル。 ○ ライト ○ ダーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

モバイルビデオコンテンツの作成または編集

従業員がモバイルデバイスで表示できるビデオコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [モバイル] を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [モバイルビデオ **(Mobile Video)**] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. [モバイルコンテンツ **(Mobile Content)**] フォームのフィールドに入力します。

モバイルコンテンツ

フィールド	説明
タイトル	モバイルテキストカードのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。[モバイルビデオ **(Mobile Video)**] を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
「リンク」	モバイルビデオで使用するためのリンク。ユーザーがビデオの下の領域をタップすると、リンクが表示されます。
ビデオリンク	モバイルビデオで表示するビデオ。 **注:** YouTube と Vimeo のリンクのみが現在サポートされています。
ヘッダーテキスト	モバイルビデオのヘッダーに表示されるテキスト。
テキスト	モバイルビデオに表示するテキスト。
順序	カルーセルに表示されるコンテンツに複数の部分がある場合に、表示順序を定義できます。 サービスポータルまたは 従業員センター にコンテンツが表示される順序を定義する番号を入力します。小さい数値を指定するほど、カルーセルの先頭近くにコンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 順序を決めるときに、増分を 100 にしてください。この方法により、編集が容易になります。たとえば、リンクに 1、2、3、4、5 の番号を振ってから 2 の後に新しいコンテンツを配置する必要が生じたとします。この場合、3、4、 5 の番号を振りなおす必要があります。しかし 100、200、300 を使用していれば、100 ～ 200 の間にコンテンツを配置する必要が生じた場合、101 ～ 199 までの任意の数字を使用できます。

7. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

タスクコンテンツ

従業員にアクションの実行を促すタスクをアサインできます。

作成できる To Do コンテンツのタイプは次のとおりです。

- ボタン完了 (Button Complete)
- 電子署名
- ビデオを再生
- ビューリンク (View Link)

To Do コンテンツを作成する方法の詳細については、「To-do コンテンツフォーム」を参照してください。

バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツを作成することもできます。詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。

To Do コンテンツの作成

従業員にアクションの実行を促すタスクをアサインできます。タスクが完了すると、To Do をキャンペーンまたはトリガー追加コンテンツとして保持することもできます。To Do はメールで送信することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.campaign_manager

このタスクについて

たとえば、福利厚生のオープン登録キャンペーンに、To Do として表示されるタスクを含めることができます。これらのタスクによって、従業員は健康管理への申し込みを求められます。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で **[To Do]** を選択します。
4. [ボタン完了 **(Button Complete)**]、[電子署名 **(E-Signature)**]、[ビデオを再生します]、または [ビューリンク **(View Link)**] を選択します。
5. フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「To-do コンテンツフォーム」を参照してください。
6. [送信] または [保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツをスケジュール設定する方法の詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。

   To Do コンテンツをバナーまたはスタイルコンテンツに追加できるリンクにする場合は、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。

   コンテンツの別の言語への翻訳を要求するには、上部にある [コンテンツを翻訳] ボタンを選択します。このボタンは、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが有効化されている場合にのみ表示されます。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

バナーまたはスタイルコンテンツに表示される **To Do** コンテンツの作成

コンテンツ公開 を使用して、バナーまたはスタイルコンテンツアイテムと To Do コンテンツアイテムの間にリンクを作成します。

To-do リンクを配信する 2 つの方法は次のとおりです。

- スケジュールコンテンツ (コンテンツ公開)
- キャンペーン (コンテンツエクスペリエンス)

バナーまたはスタイルコンテンツアイテムの To Do リンクを作成して、アクセスしやすくします。バナーまたはスタイルコンテンツに To Do リンクを配置すると、高優先度の To Do タスクが目立つように表示されます。

コンテンツ公開 のプロセス

バナーまたはスタイルコンテンツの To Do リンクを作成するには、次の手順を実行します。

- To Do コンテンツの作成：詳細については、「To Do コンテンツの作成」を参照してください。
- To Do コンテンツを参照するリンクコンテンツの作成：詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。

  注:
  [タイプ] フィールドで **[To Do]** を選択します。さらに、以前に作成した To Do コンテンツを [タスクコンテンツ] リストから選択します。

  。
- リンクコンテンツを参照するポータルコンテンツを作成します。
- コンテンツ公開 を使用してコンテンツをスケジュールします。
  - ポータルコンテンツをスケジュール設定します (バナーまたはスタイルコンテンツ)

    注:
    ポータルコンテンツ (バナーまたはスタイルコンテンツ) をスケジュール設定すると、To-do コンテンツが自動的にスケジュール設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [保存] を選択すると、**[To Do** のスケジュール済みコンテンツ] フィールドに To Do スケジュール済みコンテンツが表示されます。To Do コンテンツも、ポータルコンテンツのスケジュールに合わせて調整されます。
- リンクコンテンツがスケジュールされると、To Do コンテンツは自動的に個別にスケジュールされます。
- 詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
- 「Content Publishing：タスクの作成」スケジュール設定済みジョブは、コンテンツが使用可能になる前に実行する必要があります。

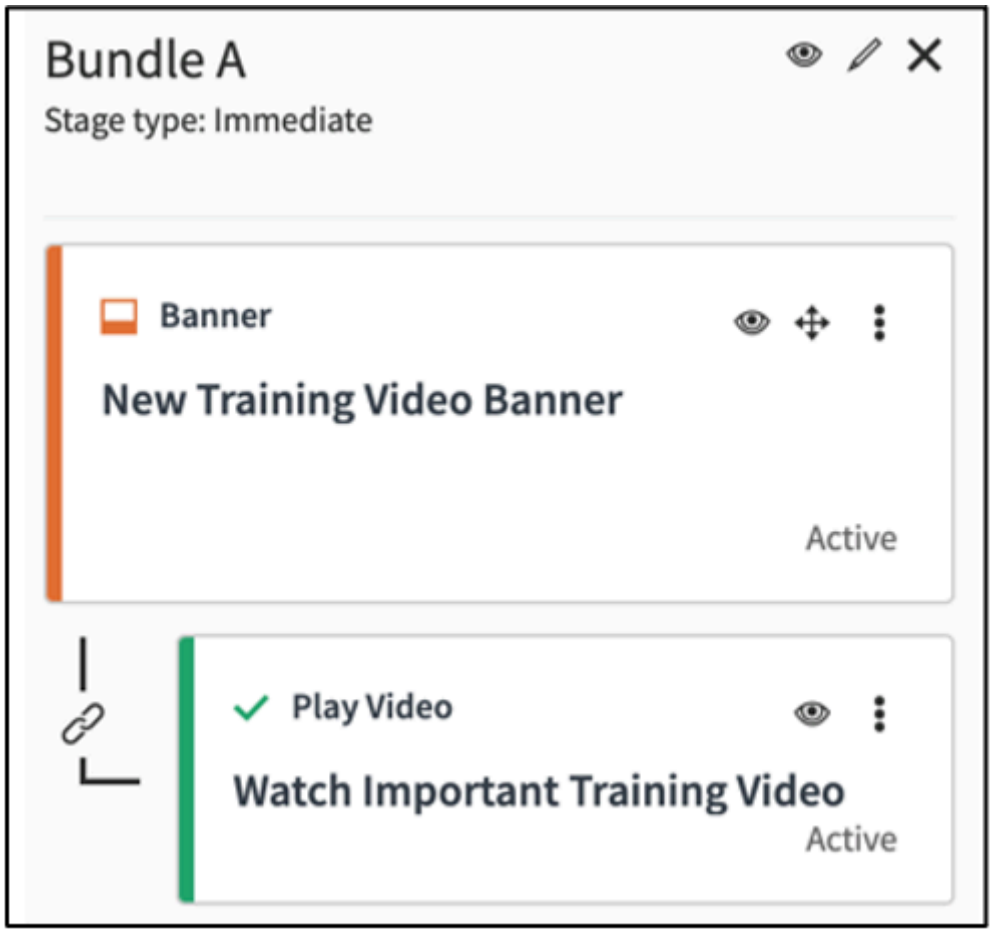
コンテンツエクスペリエンス のプロセス (キャンペーン)

キャンペーン内のバナーまたはスタイルコンテンツの To Do リンクを作成するには、最初にステージとコンテンツを含むキャンペーンが必要です。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。コンテンツ公開 で同じ手順を使用しますが、コンテンツをスケジュール設定するのではなく、コンテンツをキャンペーンステージに追加します。

- To Do コンテンツを作成します。
- To Do リンクコンテンツを参照するリンクコンテンツを作成します。
- リンクコンテンツを参照するポータルコンテンツを作成します。
- ポータルコンテンツをキャンペーンのアクティビティとしてステージ/バンドルに追加します。
  - 従来のリストとフォーム、またはキャンペーンビルダー UI を使用して、ポータルコンテンツを追加できます。
  - 詳細については、「キャンペーンを作成する」を参照してください。
- キャンペーンビルダー UI を使用すると、バナーとリンクコンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- ポータルプレビューを使用してコンテンツを表示します。詳細については、「キャンペーンのプレビュー」を参照してください。
- コンテンツを確認したら、公開します。

> **注:**
> バナー (親) コンテンツを削除せずにリンクコンテンツを削除することはできません。また、バナー (親) コンテンツを移動せずに、リンクコンテンツを別のステージ (バンドル) に移動することもできません。

パルスサーベイコンテンツ

フィードバックを受け取る方法として、パルスサーベイを作成して従業員に送信できます。

パルスサーベイコンテンツの作成

フィードバックを取得してアクションを推進し、影響を測定するための、従業員に提供できるパルスサーベイを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator、sn_cd.content_manager、sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で [パルス] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで [パルスサーベイ] を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

サーベイコンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	パルスコンテンツに適した名前。
テーマ	パルスコンテンツを関連付けるテーマ。 **注:** パルスコンテンツで選択できるのは、タイプが [グループパルス] であるテーマのみです。
アクティブ	パルスコンテンツがアクティブで使用できることを示すオプション。

7. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
8. [質問] 関連リストで：
   - コンテンツに質問を追加するには、[新規] をクリックします。詳細については、「パルス質問の作成」を参照してください。
   - 質問集から質問を追加するには、[質問集から] をクリックします。

コンテンツエクスペリエンス でコンテンツ ([パルスコンテンツ] タイプ) をキャンペーンに追加するか、コンテンツ公開 でコンテンツをスケジュールします。詳細については、「スケジュールコンテンツ」を参照してください。

注:
詳細については、「Listening Posts」を参照してください。

パルス質問の作成

パルスサーベイで質問を作成するか、パルス質問集に質問を追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lp.creator

手順

1. 移動先 **Listening Posts** > パルス質問集.
2. [質問] 関連リストで、[新規] をクリックします。

注:
パルスサーベイを開き、[新規] をクリックして、質問をパルスサーベイに直接追加することもできます。

3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パルスサーベイ質問フォーム

フィールド	説明
名前	質問の名前。
質問	質問の説明。
タイプ	パルスサーベイの名前。
評価オプション	パルスサーベイで尋ねられた質問に対する評価形式。たとえば、星や数字などです。
説明	ユーザーがパルスサーベイで質問をポイントしたときに表示される説明。
順序	サーベイに質問を配置する順番。たとえば、順番が小さい質問はサーベイの最初に配置されます。
補足情報を許可	ユーザーが詳細を入力できるように、サーベイにテキストボックスを提供するオプション。
アクティブ	質問がアセスメントと測定基準の計算に使用されることを示すオプション。
必須	質問が必須であり、サーベイ受信者が回答する必要があることを示すオプション。

4. [送信] をクリックします。

Facebook Workplace コンテンツ

従業員に連絡する別の手段として、会社の Facebook ページのコンテンツを作成します。

注:
Facebook Workplace ServiceNow Store は、2023 年 9 月以降、ストアからダウンロードできなくなります。

Facebook コンテンツの作成または編集

会社の Facebook ページのコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. [新規] または既存のコンテンツを選択します。
3. [プラットフォームを選択 **(Select the Platform)**] 列で **[Facebook]** を選択します。
4. [コンテンツ形式を選択 **(Choose a content format)**] セクションで **[Facebook Workplace** の投稿 **(Facebook Workplace post)]** を選択します。
5. [続行] を選択します。
6. **[Facebook Workplace** コンテンツ **(Facebook Workplace Content)]** フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Facebook コンテンツ

フィールド	説明
タイトル	Facebook コンテンツのタイトル。
コンテンツタイプ	作成または編集するコンテンツタイプ。**[Facebook Workplace** の投稿 **(Facebook Workplace post)]** を選択します。
アクティブ	コンテンツがアクティブで使用できることを示します。
メッセージ	Facebook 投稿のメッセージとして表示されるテキスト。
URL	会社の Facebook ページに投稿するコンテンツへのリンク。 **注:** [リストから参照] アイコン (アイコン) を選択して、リンクコンテンツのリストを表示します。
画像をクリックして追加 (Image Click to add)...	URL を埋め込む画像です。[クリックして追加...] リンクを選択して画像を追加します。

7. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   [スケジュールコンテンツ] 関連リストが表示されます。コンテンツの公開の詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。
8. または、[送信] を選択してレコードを保存し、コンテンツのリストに戻ります。

社員フォーラム

従業員フォーラムは、従業員が他の従業員と連絡、意見交換、共同作業を行うことに役立ちます。従業員フォーラムを、ビジネス情報の共有、従業員のエンゲージメントの促進、アイデアやフィードバックの推奨、従業員の発言の場の提供のために使用します。

ユーザーは、質問を投稿したり、ブログやビデオを確認したり、以前のディスカッションを検索したりすることで、問題への回答をすばやく得ることができます。従業員の Communities は、セルフサービス戦略の重要な要素になり得ます。

注:
従業員フォーラム機能には 従業員センタープロ サブスクリプションが必要です。Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro) プラグインを有効にします。詳細については、「従業員センタープロ のインストール」を参照してください。

従業員フォーラムは、従業員センター または 従業員センター Pro に統合されて、包括的なセルフサービスフォーラムを実現します。従業員センター または 従業員センター Pro からのリンクで、投稿、表示、トピックへの登録を行うコミュニティに従業員を誘導します。

従業員フォーラムとキャンペーンおよび 従業員センター または 従業員センター Pro との統合により、以下のことができるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Content Publishing で、コミュニティまたはフォーラムにコンテンツを直接投稿でき、コンテンツをスケジュール設定するときにリンクを自動的に作成できます。
- コミュニティまたはフォーラムのコンテンツは、キャンペーンの一環として使用したり、従業員センター または 従業員センター Pro に投稿したりすることができます。コミュニティまたはフォーラムのコンテンツには、ブログ投稿、イベント、ビデオ、または投稿やその他のコンテンツへのリンクを含めることができます。

従業員フォーラムを設定して、ユーザーにコミュニティの契約条件を受け入れるよう求め、コミュニティプロファイルが HR プロファイルと同期していることを確認します。詳細については、「Communities でインストールされるプロパティ」の **sn_communities.disable_terms_conditions_role** プロパティと「コミュニティの契約条件の作成」の **sn_communities.disable_terms_conditions_role** プロパティを参照してください。

「コミュニティプロファイルの設定」を参照してください。

Communities については、「Communities」を参照してください。

フォーラムコンテンツの追加または変更

従業員フォーラムを介して、従業員センター Pro に表示されるキャンペーンの一環として、従業員にコンテンツを提供します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.campaign_manager

このタスクについて

フォーラムコンテンツを作成するには、以下の作業を行ってコミュニティまたはフォーラムに投稿する必要があります。

- コミュニティコンテンツの投稿先のフォーラム。フォーラムを作成する方法については、「コミュニティフォーラムの設定」を参照してください。
- コンテンツのスケジュール設定を行います。フォーラムコンテンツをスケジュール設定するときにリンクを自動的に作成できます。スケジュール設定の詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
- キャンペーン、メール、または 従業員センター のリンクを使用します。
- コンテンツ配信：フォーラムへの投稿スケジュール設定済みジョブは、デフォルトで 1 時間ごとに実行されて投稿を処理します。スケジュール設定済みジョブの詳細については、「スケジュール設定済みジョブ」を参照してください。

注:
この機能を使用するには、Communities (com.sn_communities) プラグインをアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > **Community**.
2. フォームのフィールドに入力します。

コミュニティコンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	コミュニティ投稿を識別するタイトルまたは名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
コンテンツタイプ	コミュニティ投稿の分類です。投稿の定義に使用するフィールドは、選択したコンテンツタイプに基づいて変わります。 ○ コミュニティブログ ○ コミュニティイベント ○ コミュニティビデオ ○ フォーラム投稿リスト (特定のフォーラムからの投稿をリスト) **注:** コミュニティのコンテンツタイプの詳細については、「コミュニティのコンテンツタイプ」を参照してください。
アクティブ	コミュニティ投稿がアクティブで投稿できることを示します。

フィールドは、選択したコンテンツタイプに応じて変わります。

コミュニティブログ

コミュニティブログのフィールド

フィールド	説明
ブロックコンテンツを使用	リッチテキストではなくブロックコンテンツを使用していることを示します。ブロックコンテンツを作成する方法については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
ブロックコンテンツ	[ブロックコンテンツを使用] ボックスをオンにすると表示されます。 クリックして、既存のブロックコンテンツにアクセスするか、コミュニティブログのコンテンツを作成します。
説明	[ブロックコンテンツを使用] ボックスをオフにすると表示されます。 コミュニティブログ用のリッチテキストを入力します。

コミュニティイベント。[バーチャルイベント] を選択した場合は別のフィールドになります。

コミュニティイベントのフィールド

フィールド	説明
参加者のリストを表示	参加者が他の参加者のリストを表示できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参加者の制限	イベントに参加できる出席者の最大数を決定します。
バーチャルイベント	イベントがオンラインであることを示します。オンにした場合、イベント URL、開始時間、終了時間のフィールドが表示されます。
イベント URL	バーチャル会議への URL リンクです。
開始時間	バーチャルイベントの開始日時です。
終了時間	バーチャルイベントの終了日時です。
場所の名前	イベントが開催される場所の名前または説明です。
番地	イベントの場所の番地です。
市区町村	イベントの場所の市区町村です。
郵便番号	イベントの場所の郵便番号です。
タイムゾーン	イベントの場所のタイムゾーンです。 イベントのスケジュール設定とリマインダーを決定するために使用されます。
イベントリマインダー	イベントのリマインダーを送信する時刻を示します。
都道府県	イベントの場所の州 / 都道府県です。
国	イベントの場所の国です。
説明	イベントの説明です。

コミュニティビデオ

コミュニティビデオのフィールド

フィールド	説明
ビデオ	コミュニティに投稿するか、キャンペーンの一部として使用する、または 従業員センター に投稿するビデオへのリンクです。 ビデオは、よく知られているビデオサイトにリンクする Web URL として表示されます。サポートされているビデオリンクホストは次のとおりです。 ○ dailymotion.com ○ facebook.com ○ vimeo.com ○ youtube.com ビデオコンテンツの詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」次を参照してください。
説明	ビデオの説明です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォーラム投稿リスト

フォーラム投稿リストのフィールド

フィールド	説明
リストタイプ	フォーラムからの投稿を 従業員センター に表示する方法。 ○ 手動リスト (Manual List)：表示するコンテンツリンクと順序を、管理者が決定します。 ○ 動的リスト (Dynamic List)：自動的に生成されたリストです。
フォーラムリンク	従業員センター に表示するフォーラムリンクを決定します。 [リストタイプ] から [手動リスト] を選択すると表示されます。 [フォーラムリンクのロックを解除] アイコンをクリックして、表示するリンクを選択します。 注: 選択した最初のフォーラムリンクが、従業員センター に最初に表示されます。
動的リストタイプ	フォーラムリストで投稿が表示される方法です。 ○ 最近追加 (Recently Added)：一番最近追加されたフォーラム投稿が表示されます。 ○ 一番人気：最も人気のあるフォーラム投稿が表示されます。 [リストタイプ] で [動的] を選択すると表示されます。
リストアイテム数	表示するフォーラム投稿の数です。 [動的リストタイプ] から [一番人気] を選択した場合にのみ表示されます。

コミュニティブログ

3. 保存してフォームに留まるには [保存] をクリックし、保存して [コミュニティコンテンツ] リストに戻るには [更新] をクリックします。

タスクの結果

対象者、日付、コンテンツが利用可能な時間を定義するには [スケジュールコンテンツ] に移動します。詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。または、[キャンペーンコンテンツ] に移動してキャンペーンバンドルにコンテンツを追加します。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター メニューに従業員フォーラムメニューアイテムを作成

従業員が 従業員センター ポータルメニューからフォーラムメニューにアクセスできるように、従業員フォーラムメニューアイテムを作成して設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > メニュー.
2. **Employee Center** のヘッダーメニューを検索して開きます。
3. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

メニュー アイテムのフィールド

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。たとえば、[従業員フォーラム] メニュー などです。
親メニュー	親メニューを選択します。このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。必要に応じて値を他のメニューに変更できます。たとえば、[Employee Center] メニューを選択して、[従業員フォーラム] メニューを [Employee Center ポータル] ヘッダーメニューに追加します。
順序	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページの種類です。フォームフィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。 ○ ページ：サービスポータルの別のページへのリンク ○ URL：外部 Web サイトへのリンク。新しいブラウザータブまたはウィンドウで URL を開くには、**[URL** ターゲット] フィールドに「_blank」と入力します。 ○ Service Catalog：Service Catalog へのリンク ○ カタログカテゴリー：Service Catalog 内の特定のカタログカテゴリへのリンク ○ カタログアイテム：特定のカタログアイテムへのリンク ○ ナレッジベース：ポータルのデフォルトのナレッジベースとして以前に設定したナレッジベースへのリンク ○ KB トピック：KB トピックページへのリンク ○ KB 記事：番号による KB 記事へのリンク ○ KB カテゴリ：ナレッジ ベース内の特定の KB カテゴリへのリンク ○ フィルター済みリスト：リンク先のページを決定する条件を設定します。 ○ スクリプト化されたリスト：リンク先のページを決定するスクリプトを入力します。
ページ	アイテムがリンクするポータル ページの名前です。このオプションは、メニュー アイテム タイプとして [ページ] を選択した場合に利用可能です。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。たとえば、条件 gs.hasRole("sp_admin") は、sp_admin ロールを持つユーザーにメニュー アイテム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

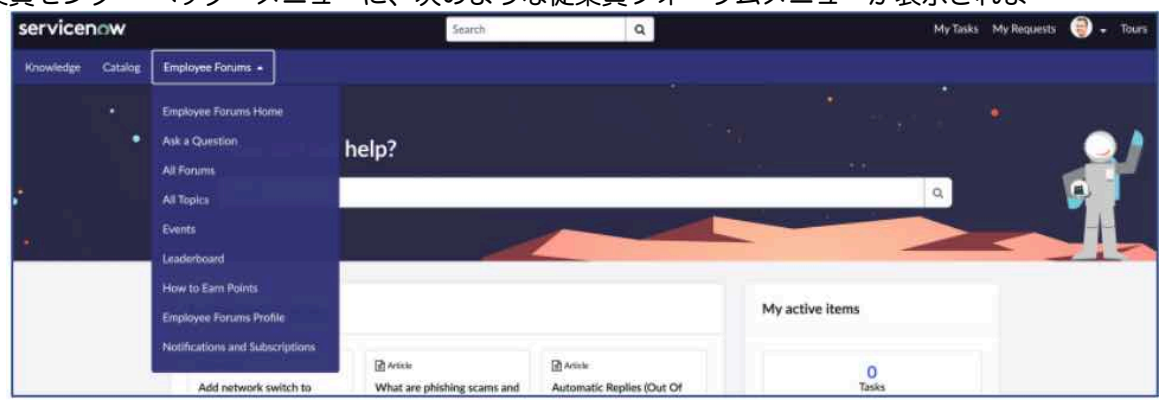
フィールド	説明
	へのアクセスを制限します。この値を **false** に設定するとメニュー アイテムを非表示にできます。
グリフ	メニューアイテムの横に表示されるアイコン

5. [更新] をクリックします。
6. [メニューアイテム] 関連リストで、[新規] をクリックし、子メニューアイテムを従業員フォーラムメニューに追加します。

   a. フォームのフィールドに入力します。
   手順 4 を参照し、選択する任意のメニューアイテムまたは追加のメニューアイテムを作成します。
   - 従業員フォーラムホーム
   - 質問する
   - すべてのフォーラム
   - すべてのトピック
   - イベント
   - リーダーボード
   - ポイントを獲得する方法
   - 従業員フォーラムのプロファイル
   - 通知およびサブスクリプション

   b. [更新] をクリックします。
7. [更新] をクリックします。

タスクの結果
従業員センター ヘッダーメニューに、次のような従業員フォーラムメニューが表示されます。



コンテンツの公開計画の作成

コンテンツライブラリにコンテンツを作成した後、1 つ以上の公開計画を追加して、コンテンツの配信先、対象者、およびコンテンツを利用できる期間を管理します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[Content Management の所有権の有効化 (Enable Content Management Ownership)] システムプロパティがアクティブ化されている場合は、自分にアサインされたコンテンツのみをスケジュールして公開できます。詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. 公開するコンテンツを選択します。
   公開するコンテンツが見つからない場合は、コンテンツの [アクティブ **(Active)**] フィールドがオンになっていることを確認します。
3. [保存] または [保存して続行] を選択します。
4. [公開] タブを選択します。
5. [公開する計画を追加 **(Add a publish plan)**] を選択します。
6. フォームに入力します。

公開する計画を追加 **(Add a publish plan)**

フィールド	説明
スケジュール名	コンテンツのスケジュールを説明する名前。
ロケーション	
ロケーション	コンテンツを表示する場所。選択肢は次のとおりです。 ○ サービスポータル ○ モバイル (ニュース記事のみ) ○ ワークスペース：Human Resources Scoped アプリ：ワークスペース (com.sn_hr_agent_workspace) プラグインを有効にする必要があります。
セクション	このオプションは、[モバイル] を選択した場合に表示されます。 ニュースコンテンツを表示するモバイルアプリのセクション。これは読み込み専用フィールドです。管理者は、このフィールドを コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ. 詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
ページ	このオプションは、[サービスポータル] または [ワークスペース] を選択すると表示されます。 コンテンツを表示する 従業員センター のページ。 ページはコードと構造を含む既存のレコードです。コードと構造により、スケジュールして従業員が利用できるようにするコンテンツの表示方法を定義されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: テンプレートはトピックに含まれ、ページを参照します。テンプレートはページと直接関係がありますが、複数のトピックを 1 つのテンプレート/ページに関連付けることができます。たとえば、ベースシステムには emp_employee-taxonomy ページがあり、ほとんどのトピックがそのページに関連付けられています。詳細については、「トピックページテンプレートの作成」を参照してください。 ページにトピックが関連付けられている場合は、[分類] フィールドが表示され、それでフィルタリングしたり、分類に関連付けられたトピックを選択したりすることができます。 ページを選択すると、このページに表示されるウィジェットインスタンスのみが、[ウィジェットインスタンス] 選択リストで使用可能になります。 [このレコードをプレビューします] アイコン (アイコン) を選択し、ページレコードを表示します。 注: ポータル全体で使用可能なウィジェットのフィルタリングにページを使用すると便利です (オプション)。
ウィジェット	コンテンツを表示するウィジェット。ウィジェットには、そのインスタンスに固有のプロパティと CSS が含まれています。 [ページ] 選択リストからページを選択すると、フィルタリングされたウィジェットインスタンスのリストが表示されます。 [このレコードをプレビューします] アイコン (アイコン) を選択し、ウィジェットレコードを表示します。 注: スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。
分類	コンテンツを表示する分類または組織階層の最上位レベル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	分類でプレビューをフィルタリングできます。 分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 分類は階層の最上位であり、その下に複数のトピックを含めることができます。 たとえば、HR と IT に対して分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。 [ページ] または [トピックを追加] を使用してプレビューをフィルタリングすると、そのトピックが分類の下または選択したページ上にない可能性があるため、このフィールドの値が変更される場合があります。このフィールドがグレー表示されている場合は、選択したページとトピックの分類が 1 つのみであることを示しています。
トピックを追加	コンテンツを表示するトピック。 トピックに関連付けられたコンテンツをプレビューすることもできます。 トピックは分類に基づいて整理されています。 [トピックの所有権を許可] (sn_cd.activate_topic_ownership) システムプロパティが [はい] に設定されていて、トピックが自分または所属するグループにアサインされている場合は、自分にアサインされたトピックまたは制限のないトピックのみが表示されます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツの所有権のアサイン」を参照してください。 トピックの所有権は次のとおりです。 ○ 公開用にコンテンツをスケジュールできるグループまたはユーザーを制限する機能。 ○ トピックに割り当てられたコンテンツを編集する機能。 ○ トピックのコンテンツをプレビューする機能。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: コンテンツにアクセスできる他のユーザーは、制限付きトピックにスケジュールされたコンテンツを表示できますが、そのトピックをスケジュールから削除することはできません。 詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。
誰が	
対象者を追加 (少なくとも 1 人)	コンテンツを表示できるユーザーです。詳細については、「対象者」を参照してください。 **注:** 個々のユーザーのコンテンツをスケジュール設定するオプションはありません。対象者のコンテンツのみをスケジュールできます。個々のユーザーのコンテンツをスケジュール設定するには、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
時期 (WHEN)	
常にアクティブ (Always active)	コンテンツは、置き換えるか削除するまで無期限に表示されます。
特定の期間アクティブ (Active for a specific duration)	特定の日時範囲のコンテンツが表示されます。
非アクティブ	コンテンツは使用できますが、従業員センターには表示されません。

7. [公開する計画を保存] を選択します。

公開計画を作成すると、[ポータルでプレビュー] ボタンが [公開] タブに表示されます。このボタンにより、リダイレクトされ、公開後に従業員ポータルでコンテンツがどのように表示されるかを確認できます。

ポータルコンテンツまたはリッチコンテンツが公開された後、コンテンツを変更するにはチェックアウトする必要があります。「公開コンテンツのチェックアウト」を参照してください。

コンテンツバージョニング

コンテンツバージョニングでは、ポータルおよびリッチコンテンツタイプに加えられた変更を公開後に追跡します。

コンテンツバージョニングでは、次のコンテンツタイプが公開された後に加えられた変更を追跡します。

- バナー
- カレンダー
- イベント

自動翻訳

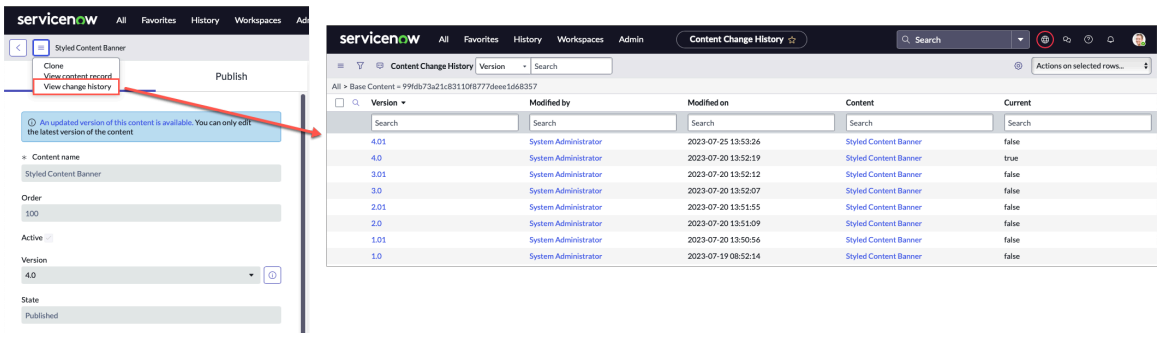
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イメージベースのリンク
- リッチコンテンツ
- リッチテキスト
- スタイルコンテンツ
- URL
- ビデオ

公開後にコンテンツを編集するには、コンテンツをチェックアウトする必要があります。コンテンツは、[ドラフト] ステータスの新しいバージョンとして保存されます。コンテンツの新しいバージョンを公開すると、バージョン番号が 1.0 ずつ増えます。

注:
でコンテンツバージョニングを有効にする必要があります コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ. 詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

次のスクリーンショットは変更履歴の例を示しています。これにより、コンテンツ管理者は以前のバージョンのコンテンツを表示し、いつ誰が変更したかを特定できます。



編集用にコンテンツをチェックアウトする方法については、「公開コンテンツのチェックアウト」を参照してください。

公開コンテンツのチェックアウト

ポータルまたはリッチコンテンツが公開された後、コンテンツを変更するにはチェックアウトする必要があります。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_manager

注:
でコンテンツバージョニングを有効にする必要があります コンテンツ公開 > 詳細 > プロパティ. 詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

このタスクについて

コンテンツのバージョン管理の詳細については、次のリンクを参照してください コンテンツバージョニング。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ > すべて表示.
2. 編集するコンテンツを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [チェックアウト] をクリックします。
   コンテンツの新しいバージョンが作成され、[バージョン] フィールドの値に「.01」が追加されます。
4. 必要な編集を行います。
5. [保存] または [保存して続行] をクリックします。
   このバージョンは、コンテンツの公開バージョンに影響を与えることなく、コンテンツライブラリーに保存されます。
6. 現在の公開計画に基づいて、ポータルに表示される更新されたコンテンツをプレビューするには、次の手順を実行します。

   a. [公開] タブをクリックします。

   b. プレビューする公開計画をクリックします。

   c. [ポータルでプレビュー] をクリックします。
      Employee Center が新しいタブで開き、更新されたコンテンツが公開後と同じように表示されます。

7. 更新を公開する準備ができたら、[保存して公開] をクリックします。
   このバージョンは、現在公開されているバージョンを置き換えます。新しいバージョンでは、以前のバージョンと同じ公開計画が維持されます。

   [バージョン] フィールドの値は 1.0 ずつ増えます。

次のタスク

更新されたコンテンツを公開した後、追加の公開計画を作成できます。 コンテンツの公開計画の作成

コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開の言語サポート

コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開は複数の言語をサポートしています。

ポータルコンテンツ (現時点ではカレンダーを除く) の翻訳がサポートされており、メール、ブロック、および To Do は、翻訳されたテキストテーブルを介して翻訳可能です。詳細については、「翻訳されたテキストテーブル」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開は、少なくとも 1 つの言語プラグインがアクティブ化されている場合、国際文字に UTF-8 を使用します。詳細については、「言語の国際化のサポート」を参照してください。

インスタンスの言語を変更するには、いくつかの方法があります。詳細については、「ユーザー固有の言語」を参照してください。

インスタンスの言語を設定すると、ユーザーがログインしたときに言語を選択できます。優先言語を選択すると、ポータルコンテンツと To Do コンテンツが翻訳されます。

メールでは、ユーザー [sys_user] テーブルで設定されたユーザーの言語が常に使用されます。メール通知の詳細については、「通知コンテンツの追加または変更」および「ユーザー固有の言語」を参照してください。

注:
現在、カレンダーは多言語に対応していません。

アップグレードとインストール

考慮すべき問題がいくつかあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- サポートされているファミリーリリース (Rome 以降) に対して Content Publishing の 2022 年 5 月の新規ストアインストールを実行する場合は、翻訳がサポートされます。
- Washington DC 以降のバージョンがあり、コンテンツ公開 の旧バージョンから現在のバージョンにアップグレードする場合は、翻訳がサポートされます。
- コンテンツ公開 のバージョンをアップグレードしても、すべてのフィールドの翻訳サポートが自動的に提供されるわけではありません。次のテーブルは、元のタイプフィールドの代わりに翻訳されたテキストを使用するようには更新されていません。
  - ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)
  - ブロックコンテンツ (sn_cd_block)
  - To Do コンテンツ (sn_cd_content_todo)
  - 通知コンテンツ (メールを含む) (sn_cd_content_notification)

  管理者は、翻訳を使用するために、テーブルへの変更を手動で有効にできます。各テーブルのテーブル定義 (sys_db_object) に移動し、フィールドタイプを [翻訳されたテキスト] または [翻訳された HTML] に変更します。

> **⚠ 警告:**
> テーブルのフィールドタイプを変更する前に、データを別の列にバックアップするか、最初にデータをエクスポートしてください。これにより、データの喪失を防ぐことができます。

変更が必要なテーブルとフィールドは次のとおりです。

翻訳を手動で有効にするテーブル

テーブル	フィールド	元のタイプ	新しいタイプ
ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)	button_text	文字列	翻訳されたテキスト
ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)	link_text	文字列	翻訳されたテキスト
ポータルコンテンツ (sn_cd_content_portal)	rich_text	HTML スクリプト	翻訳された HTML
リッチコンテンツ HTML (sn_cd_content_portal)	見出し	HTML	翻訳された HTML
リッチコンテンツ HTML (sn_cd_content_portal)	heading_text	文字列	翻訳されたテキスト
ブロックコンテンツ (sn_cd_block)	rich_text	HTML	翻訳された HTML
ブロックコンテンツ (sn_cd_block)	rich_text_user_specific	HTML スクリプト	翻訳された HTML
To Do コンテンツ (sn_cd_content_todo)	button_text	文字列	翻訳されたテキスト
ニュースコンテンツ (sn_cd_content_news)	見出し	文字列	翻訳されたテキスト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳を手動で有効にするテーブル (続く)

テーブル	フィールド	元のタイプ	新しいタイプ
ニュースコンテンツ (sn_cd_content_news)	rich_content_html	HTML	翻訳された HTML
ニュースコンテンツ (sn_cd_content_news)	title	文字列	翻訳されたテキスト
通知コンテンツ (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	翻訳された HTML
通知コンテンツ (sn_cd_content_notification)	件名	文字列	翻訳されたテキスト
通知コンテンツ (sn_cd_content_notification)	説明	文字列	翻訳されたテキスト

統合： ローカリゼーションフレームワーク

言語翻訳履行者は、ローカリゼーションフレームワークと統合することで、より迅速かつ効率的に翻訳できます。

コンテンツ作成者は、翻訳ワークフローを開始して、Content Publishing からコンテンツの翻訳を要求し、ポータル、ブロック、通知、To Do コンテンツを含めることができます。

注:
既存の翻訳可能なコンテンツタイプのみがサポートされています。カレンダーはサポートされていません。

サポートされている コンテンツ公開 テーブルは、アーティファクトレコードとスクリプトを介してローカリゼーションフレームワーク に伝えることができます。これにより、コンテンツの翻訳方法を設定できます。

ローカリゼーションフレームワーク の詳細については、「Localization Framework」を参照してください。

言語プラグイン

コンテンツエクスペリエンスおよびコンテンツ公開は、少なくとも 1 つの言語プラグインがアクティブ化されている場合、国際文字に UTF-8 を使用します。

言語プラグインがインストールされると、ローカリゼーションフレームワーク が自動的にインストールされます。

詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

[ローカリゼーションフレームワーク を有効にする (Enable Unused Machines)]

ローカリゼーションフレームワーク を コンテンツ公開 とともに使用するには、sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にします。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティを有効にすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツに [コンテンツを翻訳 **(Translate content)**] ボタンが表示されます。これにより、選択した言語へのコンテンツの翻訳を要求できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> sn_cd.enable_localization_framework_integration システムプロパティが表示されない場合は、ローカリゼーションフレームワーク がインストールされており、コンテンツ管理者 (sn_cd.content_admin) ロールを持っていることを確認してください。

ローカリゼーションフレームワーク のワークフロー

ローカリゼーションフレームワーク で提供されるワークフローを使用して、翻訳の処理方法を設定できます。ワークフローを使用して、翻訳の処理方法を設定できます。これは、手動プロセスから自動翻訳および自動公開まで多岐にわたります。

詳細については、「Workflows in the Localization Framework (Localization Framework のワークフロー)」を参照してください。

翻訳モード

機械翻訳、翻訳管理システムへの送信、メールでの送信、エクスポート/インポートなど、さまざまな翻訳モードを使用できます。詳細については、「翻訳モード」を参照してください。

コンテンツを翻訳

コンテンツ作成者は、翻訳ワークフローを開始して、Content Publishing によるコンテンツの翻訳を要求できます。

> **注:**
> 会社が選択した翻訳ワークフローによって、翻訳の実行方法が決まります。以下に、ベースシステムプロセスがどのように機能するかを説明します。

- コンテンツライブラリ から、または [再利用可能なコンポーネント] の [ブロックコンテンツ] から既存のコンテンツを作成または選択します。詳細については、コンテンツライブラリおよびブロックコンテンツの追加または変更を参照してください。
  - [コンテンツのプレビュー] の [デザイン] タブで、[コンテンツを翻訳] ボタンを選択して、会社が設定した翻訳ワークフローを開始します。
- または、[コンテンツカテゴリ] からカテゴリを選択します。
  - 翻訳する既存のコンテンツをリストから作成または選択します。
  - [コンテンツを翻訳] ボタンを選択して、会社が設定した翻訳ワークフローを開始します。
- [再利用可能なコンポーネント] から [コンテンツのリンク] または [ブロックコンテンツ] を選択することもできます。
  - [コンテンツのリンク] では、[ポータルコンテンツ] タブでコンテンツを選択します。
  - [コンテンツを翻訳] ボタンを選択して、会社が設定した翻訳ワークフローを開始します。
  - 詳細については、「再利用可能なコンポーネント」を参照してください。
- 表示される [コンテンツを翻訳] モーダルから、コンテンツを翻訳する言語を選択します。
- [送信] を選択すると、翻訳要求が送信されます。
- 翻訳要求は、ローカリゼーションフレームワーク の [自分が要求したアイテム] の下にある [ローカリゼーション要求アイテム] リストに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択した言語ごとに 1 つのローカリゼーション要求アイテム (シーケンス番号付きの LRITM) があります。
- アサインされたローカリゼーション要求アイテムは、**Localization Framework** の [自分が要求したアイテム] にあります。
- **Localization Framework** の [自分が要求したアイテム] からすべてのローカリゼーション要求アイテムのリストを表示するには、フィルターを [すべて] に変更します。

- 各ローカリゼーション要求アイテムには、ローカリゼーションタスク (LFTASK はシーケンス番号付きのプリフィックス) も関連付けられています。
  - すべてのローカリゼーションタスクは、**Localization Framework** の [自分のタスク] にあります。すべてのローカリゼーションタスクのリストを表示するには、フィルターを [すべて] に変更します。
  - ローカリゼーションタスクは、localization_fulfiller ロールを持つ個人またはこのロールを持つグループにアサインできます。
  - ローカリゼーションタスクにアサインされた個人またはグループは、[ローカリゼーションタスク] フォームから [翻訳] ボタンを選択して翻訳を行うことができます。
  - 翻訳を行った後、[翻訳を公開] ボタンを選択します。

    注:
    [翻訳を公開] を選択すると、コンテンツは公開されませんが、コンテンツの翻訳は作成されます。公開された翻訳を使用してコンテンツを公開するには、コンテンツをスケジュール設定して公開する必要があります。詳細については、「コンテンツの公開計画の作成」を参照してください。

  - 詳細については、「ローカライズタスクの実行」を参照してください。

コンテンツ公開 の言語の切り替え

コンテンツライブラリからコンテンツを作成する場合、ログイン時に言語を変更するのと同様に、セッションで表示する別の言語を選択するオプションがあります。

特定の言語を使用する方法の詳細については、「ユーザー固有の言語」を参照してください。

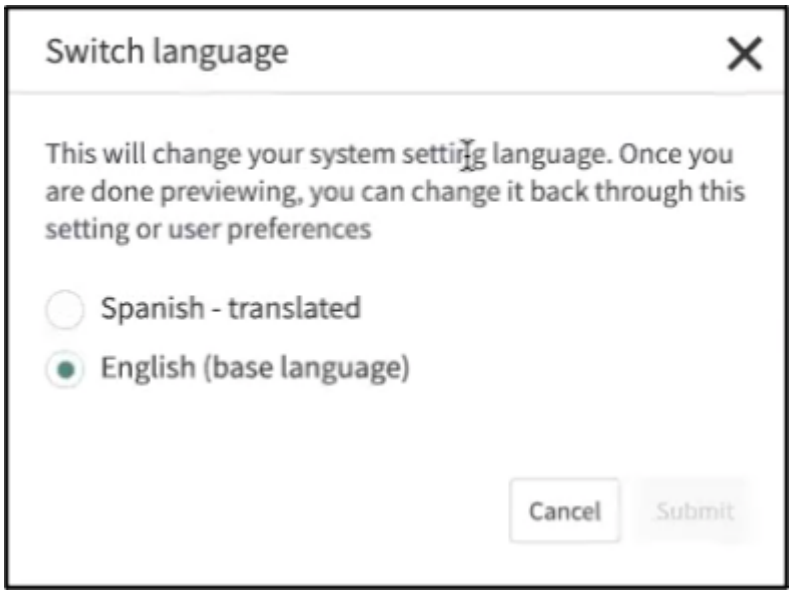
注:
追加の言語は、使用する前にインストールしておく必要があります。詳細については「言語のアクティブ化」を参照してください。

この機能を使用するには、sn_cd.enable_language_switching システムプロパティをアクティブにします。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツライブラリ」を参照してください。

sn_cd.enable_language_switching システムプロパティをアクティブにすると、コンテンツライブラリから作成されたコンテンツに [言語の切り替え] ボタンが表示されます。これにより、システム設定の言語を別の言語に切り替えることができます。翻訳が利用可能な場合、コンテンツフォームのフィールドが、選択した言語に切り替わり、各フィールドのエントリが変更されます。

別の言語に切り替えると、その言語で利用可能な翻訳があるかどうかも確認できます。たとえば、[スペイン語 - 翻訳済み **(Spanish - translated)**] は、コンテンツライブラリから表示したコンテンツがスペイン語に翻訳されていることを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



別の言語を選択し、そのコンテンツで利用可能な翻訳がある場合は、翻訳とともにログインしているセッションのすべてのテキストが表示されます。

注:
コンテンツに表示される翻訳されたテキストを編集することもできます。

コンテンツを公開する前に、[ポータルでプレビュー] ボタンを使用して翻訳されたテキストをプレビューできます。

レビュー後に [言語の切り替え] ボタンをもう一度選択すると、元の言語に戻すことができます。

注:
言語の切り替え機能は、[コンテンツカテゴリ] にあるポータル、通知、モバイル、および To Do コンテンツのリストおよびフォームバージョンでは使用できません。

再利用可能なコンポーネント

再利用可能なコンポーネントを使用したコンテンツの作成

他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更

コンテンツのリンクを使用して、URL リンクまたはビデオリンクを作成します。これらのリンクは、従業員センター、キャンペーン、または Communities (Communities がインストールされている場合) で使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツのリンク.
2. [新規] または既存のリンクコンテンツをクリックします。
   フィールドと説明の詳細については、「リンクコンテンツフォーム」を参照してください。
3. [送信]、[更新]、または [保存] をクリックします。
   [保存] を選択すると、[ポータルコンテンツ] タブが表示されます。ポータルコンテンツをリンクに関連付けるには、最初にポータルコンテンツを作成し、[ポータルコンテンツ] フォームの [リンク] フィールドを使用して関連付ける必要があります。詳細については、「カレンダーコンテンツの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブロックコンテンツの追加または変更

キャンペーン、通知、リッチテキストのお知らせ、またはコミュニティの投稿 (コミュニティがインストールされている場合) に挿入できる再利用可能な情報としてブロックコンテンツを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > ブロックコンテンツ.
2. [新規] または既存のブロックコンテンツレコードをクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドと説明の詳細については、「ブロックコンテンツフォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] を選択します。
   [保存] を選択すると、[ブロックコンテンツ] フォームが表示されたままになり、[コンテンツを翻訳] ボタンが上部に表示されます。

   注:
   パーソナライズされたブロックコンテンツは、通知、コミュニティ、または To Do コンテンツタイプでは使用できません。

5. コンテンツを別の言語に翻訳するには、[コンテンツを翻訳] を選択し、会社が設定した翻訳ワークフローを開始します。
6. 表示されるモーダルから、コンテンツを翻訳する言語を選択します。
   言語翻訳の詳細については、「統合： ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。

コンテンツ配信先の追加

コンテンツ配信先は、ニュース記事を公開するためのページとウィジェットを定義します。これはコンテンツテンプレートのコンポーネントであり、新しい記事の公開計画を自動生成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

このタスクについて
従業員センタープロ は、次のコンテンツ配信先を提供します。

- すべてのニュース：[ニュースセンター] ページのニュースフィードウィジェット
- 注目のニュース：[ニュースセンター] ページの上部にある注目のニュースのウィジェット
- 注目のニュースモバイル：モバイルアプリのニュースセクション
- 最新ニュースホームページ：ポータルホームページのニュースウィジェット
- その他のニュース：[記事の詳細] ページのニュースフィードウィジェット

これらのコンテンツ配信先のグラフィックを表示するには、「ニュース記事」の「Publishing News articles (ニュース記事の公開)」セクションを参照して ください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツ配信先.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	名前：コンテンツ配信先の名前。 名前は、公開計画を作成するときに選択した名前です。
コンテンツの場所	コンテンツを従業員サービスポータルまたはモバイルアプリに公開するかどうかを指定します。
ページ	コンテンツを公開する従業員ポータルのページ。
ウィジェットインスタンス	ニュース記事を表示する従業員ポータルのウィジェット。
アクティブ	コンテンツ配信先を公開計画で使用できるようにします。
期間を絞り込む	ニュース記事を利用可能にする期間。 **注:** コンテンツテンプレートにも期間フィールドがありますが、コンテンツの配信先で設定された期間は、コンテンツテンプレートの設定を上書きします。 これにより、公開場所に基づいてコンテンツの期間を微調整できます

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

カスタムのコンテンツ配信先の作成が完了したら、「コンテンツテンプレートの作成」に進みます。

対象者

対象者レコードを使用して、ポータルコンテンツおよびライフサイクルイベントアクティビティの対象者を特定の対象者に設定します。

対象	ユースケース
ポータルコンテンツ	ポータルのコンテンツを表示するためにユーザーが満たす必要がある条件または基準を定義します。詳細については、「コンテンツ提供のスケジューリング」を参照してください。
組織図ページと自分のチームウィジェット	新規雇用者がポータルの組織図ページと自分のチームウィジェットに表示されるタイミングを定義します。
ライフサイクルイベントアクティビティ	(Enterprise Onboarding and Transitions) アクティビティでライフサイクルイベントケースをトリガーするかどうかを定義します。

スコープ済みキャッシュ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR 基準のスコープ済みキャッシュを追加して、必要に応じて評価結果をキャッシュに保存できます。これは、「useCache」パラメーターとしてブール値「true」を渡すことで利用できるオプションの機能です。

sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl システムプロパティを使用して、キャッシュされたエントリを保持する期間を分単位で定義することもできます。

対象者レコードの設定

対象者レコードを作成または変更して、ユーザーが該当するユースケースに対して満たす必要がある条件または基準を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin または sn_hr_le.admin

各対象者レコードは、ユーザー条件、ユーザー基準、HR プロファイル条件、HR 基準、またはアップロードされたファイルに基づいて設定されます。これらは、ポータルコンテンツまたはライフサイクルイベントアクティビティに適用できます。たとえば、就労用ビザの移行のライフサイクルイベントアクティビティは、ビザの移行が必要な従業員のみがターゲットになります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > 対象者.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[対象者] フォーム

フィールド	説明	
名前	対象者レコードの名前。	
対象者タイプ	そのコンテンツが誘導される対象者です。対象者は以下から定義されます。 **注:** 対象者タイプと条件を選択すると、条件を満たすユーザーの数と青のリンクが表示されます。対象者タイプ別のすべてのユーザーを表示するには、このリンクをクリックします。	
	ユーザー [sys_user]	ユーザー [sys_user] テーブルによって定義されている条件を、選択するカスタム条件とともに使用します。
	ユーザー基準 [user_criteria]	ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づく基準です。ユーザー基準はプラットフォーム機能です。「サービスポータルのユーザー基準」を参照してください。
	HR プロファイル [sn_hr_core_profile]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに基づく条件を、選択する条件とともに使用します。
	HR 基準 [sn_hr_core_criteria]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 事前定義された HR 基準を使用します。HR 基準は、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] またはユーザー [sys_user] テーブルによって定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		義された条件に基づいています。ベースシステムは、使用できる例を示します。
	ファイルをアップロード	ユーザー名またはメールアドレスが設定されているファイルを参照して選択します。 ○ user_name テンプレート：ユーザー名を記載したファイルをアップロードすることを示します。 ○ メールテンプレート：メールアドレスを記載したファイルをアップロードすることを示します。 **注:** 最初の列のヘッダーに「user_name」または「email」を含める必要があります。

[カウント] フィールドには、対象者の要件を満たすユーザーの数が表示されます。多数の場合に、カウントがすぐに数を返さない場合は、カウントが自動的に停止するか、カウントを手動で停止し、レコードを編集可能にできます。カウントを再開するには、[選択したユーザーをカウント] アイコンをクリックします。

4. [保存]、[送信]、または [更新] をクリックします。
[保存] をクリックし、 [対象者の制限/委任] プロパティが [はい] に設定されている場合、[ユーザー別に対象者を制限] および [グループ別に対象者を制限] 関連タブが表示されます。

注:
ユーザーまたはグループによる対象者の制限の詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。

コンテンツカテゴリを作成する

ニュース記事にタグを付けるコンテンツカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_admin

このタスクについて
コンテンツカテゴリはニュース記事を整理し、見つけやすくします。コンテンツカテゴリを作成すると、そのカテゴリでタグ付けされたすべてのニュース記事を表示するページがニュースセンターに作成されます。ニュース記事には、1 つ以上のコンテンツカテゴリのタグを付けることができます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > コンテンツカテゴリ.
2. [新規] をクリックします。
3. 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	コンテンツカテゴリの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	名前は、コンテンツテンプレートまたはニュース記事にカテゴリを追加するときに選択します。
アクティブ	コンテンツカテゴリをコンテンツテンプレートまたはニュース記事で使用できるようにします。
順序	カテゴリリストウィジェットで、このカテゴリが他のコンテンツ カテゴリに関連して表示され、値が小さいほどリストの上位に表示されます。同じ順序値を持つカテゴリが複数ある場合は、アルファベット順にリストされます。
説明	コンテンツカテゴリのオプションの説明。このフィールドは、他のコンテンツ管理者にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

カスタムコンテンツカテゴリの作成が完了したら、「コンテンツテンプレートの作成」または「ニュース記事の作成」に進みます。

コンテンツテンプレート

コンテンツテンプレートを使用すると、コンテンツ作成者は大量のニュース記事コンテンツを公開できます。テンプレートでは、公開期間、配信先、および対象者を設定します。テンプレートがニュース記事に関連付けられている場合は、公開計画が自動生成されるため、コンテンツの公開に必要な工数が削減されます。

インスタンスには、期間が 90 日間で、すべてのアクティブユーザーが対象者になっている、すぐに利用可能なテンプレートが 2 つあります。

- 注目のニュース：ポータルのホームページ、ニュースセンター、モバイルアプリにニュースを配信します。
- ニュースのデフォルト：ニュースをポータルのホームページとニュースセンターに配信します。

ニュースウィジェットが表示される場所を示すグラフィックを表示するには、「ニュース記事」を参照してください。

テンプレートを表示するには、次の場所に移動します。 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > すべて表示.

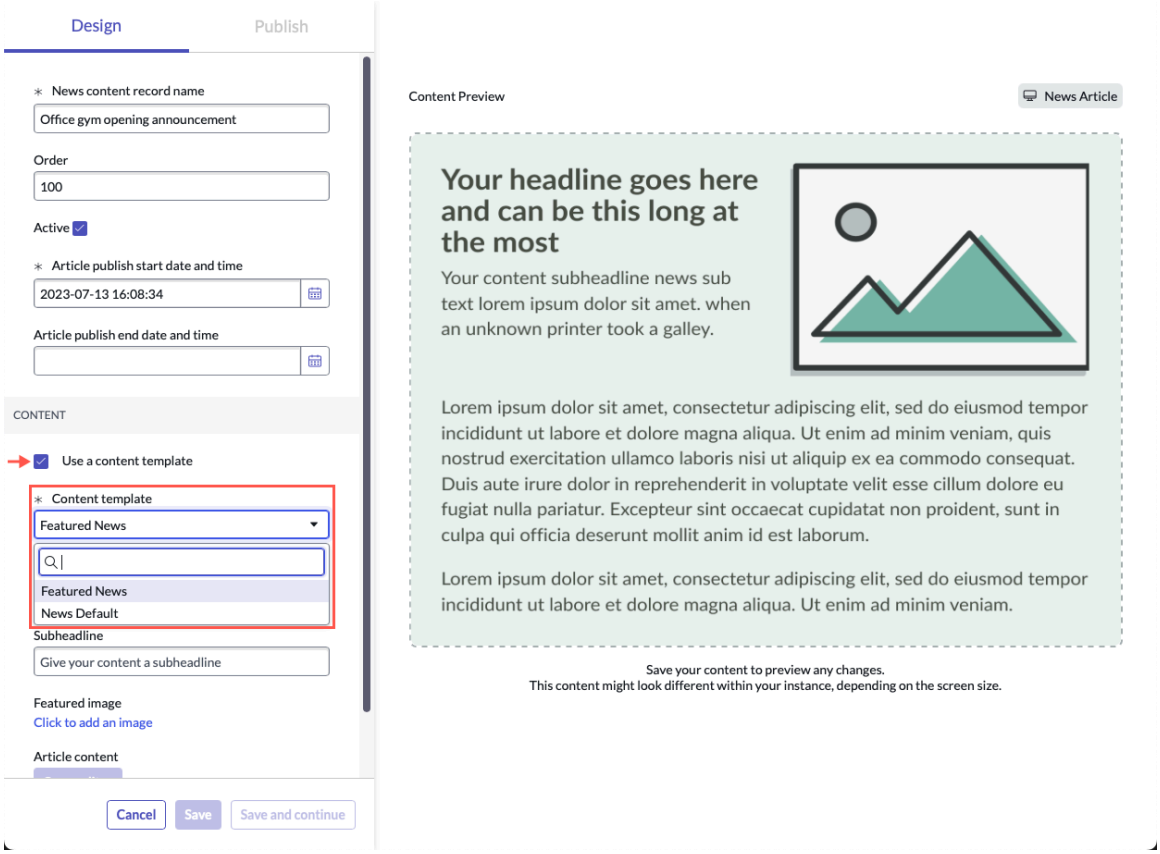
> **注:**
> コンテンツテンプレートを更新しても、そのテンプレートを使用する既存の公開計画には影響しません。

コンテンツテンプレートの使用

コンテンツ作成者は、以下のスクリーンショットのように、ニュース記事の作成時にコンテンツテンプレートの使用を選択できます。これにより、[保存] または [保存して続行] をクリックすると、公開計画が自動生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンテンツテンプレートは、ニュース記事に関連付けられている場合でも変更できます。コンテンツテンプレートに変更を加えても、ニュース記事の既存の公開計画には影響しません。

コンテンツテンプレートの作成

コンテンツテンプレートは、ニュース記事用の事前定義された公開計画です。コンテンツテンプレートを作成すると、コンテンツ作成者は大量のニュース記事コンテンツを作成して公開できます。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin または sn_cd.content_template_owner

- 従業員センタープロ は、次のコンテンツ配信先を提供します。
  - すべてのニュース：[ニュースセンター] ページのニュースフィードウィジェット
  - 注目のニュース：[ニュースセンター] ページの上部にある注目のニュースのウィジェット
  - 注目のニュースモバイル：モバイルアプリのニュースセクション
  - 最新ニュースホームページ：ポータルホームページのニュースウィジェット
  - その他のニュース：[記事の詳細] ページのニュースフィードウィジェット

  別のページとウィジェットに公開するには、カスタムのコンテンツ配信先を作成します。「コンテンツ配信先の追加」を参照してください。

- 対象者を定義します。「対象者レコードの設定」を参照してください。
- 会社のニュース、給与と福利厚生、業界ニュースなど、ニュース記事にタグを付けるコンテンツカテゴリを定義します。「コンテンツカテゴリを作成する」を参照してください。

このタスクについて

以下の手順は、移動時に表示されるフォームに基づいてコンテンツテンプレートを作成する方法を示しています すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > 新規作成.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

代わりに、 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > すべて表示 次に [新規] をクリックします。フォームのフィールドは同じですが、フィールド名が異なります。また、そのフォームには、コンテンツの配信先、対象者、またはコンテンツのカテゴリをテンプレートに追加する機能はありません。代わりに、コンテンツテンプレートレコードを定義し、コンテンツテンプレートを開いて、コンテンツの配信先、対象者、またはコンテンツカテゴリを追加します。

> **注:**
> コンテンツテンプレートには、コンテンツライブラリの [公開] タブにオプションとして表示するコンテンツ配信先と対象者が定義されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツテンプレート > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイトル	ニュース記事作成フォームに表示するコンテンツテンプレートのタイトル。
説明	テンプレートの説明。
デフォルト	このコンテンツテンプレートを、今後のニュースコンテンツのデフォルトの公開計画にします。
期間	ニュース記事を利用可能にする期間。 **注:** この期間の設定は、期間が設定されていないコンテンツ配信先にのみ適用されます。

コンテンツの配信先、対象者、またはカテゴリのフォームフィールドが表示されない場合は、[送信] をクリックします。[すべてのコンテンツテンプレート (All Content Templates)] リストにリダイレクトされ、コンテンツテンプレートを再度開いて編集できます。タブごとに、[編集] をクリックしてオプションを選択します。

3. 矢印を使用して、1 つ以上の配信先をテンプレートに追加します。
4. 矢印を使用して、1 つ以上の対象者をテンプレートに追加します。
5. 矢印を使用して、1 つ以上のカテゴリをテンプレートに追加します。
6. [送信] をクリックします。

スケジュールコンテンツ

コンテンツ公開 を使用して、ポータルコンテンツを作成、スケジュール設定し、従業員に配信します。

コンテンツ公開 の下にあるスケジュールコンテンツを使用して、コンテンツをいつ利用可能にするか、または配信するかを定義します。

スケジュールコンテンツには、次の設定が含まれます。

- 日付：コンテンツを利用可能な開始日と終了日
- 場所：コンテンツが表示される場所 (Service Portal またはワークスペース)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ページ：Service Portal にコンテンツが表示されるページ
- ウィジェットインスタンス：コンテンツが表示されるページ上のウィジェット
- 対象者：コンテンツの対象者
- 分類：グループの共通トピック
- トピック：コンテンツが表示されるトピックの見出し

分類と複数のトピックを選択して、トピックページ内のウィジェットにコンテンツをスケジュール設定することもできます。これを行うと、トピックに固有のコンテンツを整理して提供するのに役立ちます。

注:
トピックページの詳細については、「動的トピックページ」を参照してください。

スケジュールコンテンツの公開

コンテンツを 従業員センター およびワークスペースに表示するようにスケジュール設定できます。コンテンツを表示する場所に応じて、スケジュールコンテンツフォームが変わります。スケジュール設定のコンテンツをよりよく理解するために、フォームの情報を次のように分割できます。

- メタデータ：コンテンツをスケジュール設定するために必要な基本情報を提供します。次が含まれます。
  - タイトル：スケジュールコンテンツレコードの識別可能な名前デフォルトでは、スケジュール設定しているコンテンツの名前になります。
  - 承認者：コンテンツへのアクセスをスケジュールする前に、コンテンツの承認に必要な人の名前をオプションとして参照できます。
  - アクティブ：コンテンツへのアクセスを日付別にスケジュールできますが、スケジュールコンテンツレコードをアクティブにしない限り利用できません。
  - ステータス：スケジュールコンテンツレコードの現在のステータス
- コンテンツ：
  - スケジュール設定しているコンテンツ
  - タイプ別のコンテンツの場所
    - Service Portal
    - ワークスペース：[Service Portal] を選択すると、選択できるページとウィジェット、およびコンテンツが表示される場所が表示されます。
  - コンテンツが表示される場所：
    - ページ：Service Portal にコンテンツが表示されるページ
    - ウィジェット：Service Portal にコンテンツが表示されるページのウィジェット
    - コンテンツ識別子：ポータルコンテンツを エージェントワークスペース に関連付けます。これは、エージェントワークスペース 内のコンポーネントのシステム ID です。
    - コンポーネントタイプ (お知らせまたはクイックリンク)
  - ターゲットユーザーと日付
    - コンテンツが向けられる対象者。またはコンテンツを向ける特定のユーザーを追加できます。
    - コンテンツを利用可能な開始日と終了日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ提供のスケジューリング

コンテンツ公開 でコンテンツを作成した後、[スケジュールコンテンツ] を使用して、キャンペーン、To Do、メール通知、コミュニティで 従業員センター に投稿します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager
コンテンツの関連リストから作成して保存したコンテンツをスケジュール設定することもできます。以下を参照してください。

- モバイルコンテンツを設定する
- コンテンツライブラリ
- 通知コンテンツの追加または変更
- To Do コンテンツの作成
- フォーラムコンテンツの追加または変更
- 他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更
- ブロックコンテンツの追加または変更

注:
バナーまたはスタイルコンテンツにリンクコンテンツを追加するときに、ポータルコンテンツをスケジュール設定していることを確認します。リンクコンテンツがスケジュールされると、To Do コンテンツは自動的に個別にスケジュールされます。詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.
2. スケジュールするコンテンツを選択します。
3. フォームに完成させます。

スケジュールコンテンツ

フィールド	説明	
コンテンツ	従業員が使用できるようにするコンテンツまたは情報 リストからコンテンツを選択するか、[新規] を選択してコンテンツを作成します。 バナーまたはスタイルコンテンツで To Do コンテンツのリンクとして表示するコンテンツをスケジュール設定する場合は、必ず、作成したポータルコンテンツを選択してください。To Do コンテンツはスケジュール設定しないでください。ポータルコンテンツで自動的にスケジュール設定されます。詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	ンツの作成」を参照してください。 **注:** リンクコンテンツとブロックコンテンツは再利用可能なコンテンツであるため、スタンドアロンコンテンツとしてスケジュールすることはできません。	
コンテンツ要求アイテム	コンテンツ要求に関連付けられたコンテンツアイテムを識別する一意の番号。 コンテンツ要求は、従業員が従業員センター から作成するか、コンテンツマネージャーまたは管理者がコンテンツ要求フォームから作成できます。 詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。	
タイトル	そのスケジュール済みコンテンツレコードを示す、わかりやすい名前です。デフォルトでは、[コンテンツ] フィールドでコンテンツを選択すると、コンテンツの名前がここに表示されます。	
アクティブ	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示します。	
ユーザーを追加	特定のユーザーを追加してコンテンツを表示することを示します。これを選択すると、選択した対象者が削除されます。 **注:** コンテンツをスケジュールする場合、デフォルトでは対象者が選択されます。このフィールドを選択すると、個々のユーザーのみを選択でき、対象者を選択することはできません。	
ユーザー	スケジュール設定しているコンテンツを表示するユーザー。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	ユーザーのロック解除アイコンを選択し、ユーザーを検索して追加します。 注: このフィールドは、[ユーザーを追加] を選択した場合にのみ表示されます。	
対象者	コンテンツを表示できるユーザーです。 「対象者」を参照してください。 コミュニティコンテンツには表示されません。	
承認者	利用可能にするコンテンツを承認する人物です。 [ユーザーリストをルックアップ (Lookup user list)] アイコンをクリックすると、コンテンツ承認者 [sn_ca.content_approver] ロールを持つユーザーのみが表示されます。 承認者を追加した後、[更新] または [保存] をクリックします。 承認を要求するメール通知を承認者に送信することができます。「Notifications」および「メールテンプレート」を参照してください。 注: **sn_cd.all_must_approve** コンテンツ配信プロパティの値が [はい] の場合は、キャンペーンの公開の前にすべての承認者が承認する必要があります。値が [いいえ] の場合、必要な承認者は 1 人だけです。	
処理タイミング	コンテンツを送信、作成、または投稿する日時。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
	注: このフィールドは、 To Do または通知コンテンツをスケジュール設定する場合にのみ表示されます。	
期日	ユーザーに To Do または通知コンテンツの完了を求める日時。 注: このフィールドは、To Do コンテンツをスケジュール設定する場合にのみ表示されます。	
コンテンツステータス	To Do コンテンツのステータス。 ○ 「処理待ち：Content Publishing」ジョブスケジュールは、まだコンテンツを処理していません。 ○ スケジュール済み：コンテンツは、スケジュール設定済みで処理対象のキューに格納されています。 ○ 最大数超過：スケジュール設定済みコンテンツが許容時間を超過しました。最大値は、[Content Publishing]/[設定]/[プロパティ] の sn_cd.todo.max_run_time プロパティで設定されます。 ○ エラー：コミュニティコンテンツをスケジュール設定中または投稿中にエラーが発生しました。	
完了時刻	「Content Publishing：タスクの作成」スケジュール設定済みジョブが完了した日時。	
利用開始日	オプションで、コンテンツが利用可能になる時期を開始日で制限できます。コンテンツが対象者に利用可能になる最初の日です。 コミュニティコンテンツには表示されません。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
利用終了日	オプションで、コンテンツが利用可能である時期を終了日で制限できます。コンテンツを対象者が利用可能でなくなる日です。 コミュニティコンテンツには表示されません。	
ロケーション	スケジュール設定しているコンテンツが表示される場所。選択肢は次のとおりです。 ○ Service Portal ○ ワークスペース コンテンツを表示する場所を選択しているため、このフィールドで選択した内容に応じてフィールドが変わります。	
	[コンテンツの場所] フィールドから **[Service Portal]** を選択すると、次のフィールドが表示されます。詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。	
	ページ	Service Portal にコンテンツが表示されるページ ページを選択すると、このページに表示されるウィジェットインスタンスのみが、[ウィジェットインスタンス] 選択リストで使用可能になります。 [ページ] レコードを開き、**[試す (Try It)]** ボタンを選択してページを表示できます。 [コンテンツの場所] から **[Service Portal]** を選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		注: スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。
	ウィジェット	従業員センター ウィジェットインスタンス。ウィジェットインスタンスは、そのインスタンスに固有のプロパティと CSS を含むウィジェットへの参照です。 [ページ] 選択リストからページを選択すると、フィルタリングされたウィジェットインスタンスのリストが表示されます。 [コンテンツの場所] から **[Service Portal]** を選択した場合にのみ表示されます。 注: スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。
	分類	コンテンツにスケジュール設定できるトピックをフィルターします。分類とは、要求、記事、クイックリンク、および従業員コミュニケーションなど、さまざまなコンテンツタイプをまとめた階層的なトピックの集まりです。 たとえば、HR と IT に対して別々の分類を設定し、それぞれの下に特定のトピックをグループ化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		このフィールドを表示するには、ページの [カテゴリ] テーブル用辞書エントリの [選択肢] タブに分類 (sn_ex_sp_taxonomy) が入力されているページを選択します。詳細については、「テーブルの作成」を参照してください。 従業員センター の分類に関する詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。 子トピックを 従業員センター に表示するには、それを [Service Portal] の 下の [ポータル] フォームに追加する必要があります。詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。
	トピック	コンテンツを分類に表示するトピック。 詳細については、「トピックの作成と関連付け」を参照してください。 従業員センター にトピックを表示するには 、「ポータルの設定」を参照してください。
	選択されたコンテンツのコンテンツタイプが [コミュニティコンテンツ] である場合は、次のフィールドが表示されます。詳細については、「コミュニティコンテンツタイプ」を参照してください。	
	フォーラム	コミュニティコンテンツの投稿先にするフォーラムです。 フォーラムの詳細については、「フォーラムを作成する」を参照してください。
	トピック	ユーザーがディスカッションする関心領域です。 クリックしてフォーラム内のトピックを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		トピックの詳細については、「トピックの作成」を参照してください。
	[コンテンツの場所] フィールドから [ワークスペース] を選択すると、次のフィールドが表示されます。	
	コンテンツ識別子	エージェントワークスペースカスタムランディングページで、ポータルコンテンツをウィジェットに関連付けます。 **注:** 現在、HR サービスデリバリ (HRSD) エージェントワークスペース のみが、コンテンツ公開用のコンテンツを表示するベースシステムコンポーネントを備えています。このフィールドは、[コンテンツの場所] フィールドから [ワークスペース] を選択する場合にのみ表示されます。 Agent Workspace のカスタムランディングページが表示されると、次のコンポーネントで、コンテンツ識別子に一致するスケジュール設定済みコンテンツが検索され、現在のユーザーと現在の時刻に適用されます。 ○ お知らせ ○ クイックリンク ○ よく使用するアプリ **注:** ベースシステムにこれらのコンポーネントが用意されていますが、ラベルは変更できます。 ベースシステムに用意されているワークスペースランディングページのコンテンツ識別子を検索するには、「UI Builder でのカスタムランディングペー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明	
		ジの作成」を参照してください。 注: 詳細については、「ワークスペースのランディングページの設定」を参照してください。

4. [送信] または [更新] を選択します。
   コンテンツ要求とコンテンツ要求アイテムがコンテンツ要求者によって承認されたときに、[承認して公開] を選択することもできます。詳細については、「コンテンツ承認者の管理」を参照してください。

組織図

組織図ページと自分のチームウィジェットの両方で組織図を表示し、従業員センター で従業員などを検索します。すべての従業員の組織図カードにどのような詳細を表示するかを設定します。

注:

従業員センタープロ アプリケーションで利用可能な新しい組織図機能を使用すると、組織図のエクスペリエンスを向上させることができます。新しい組織図では、Content Publishing アプリケーションで利用可能な古い組織図よりも最新の UI エクスペリエンスと構成機能が得られます。新しい組織図の拡張を使用するには、従業員プロファイルにオプトインします。詳細については、「従業員プロファイル 組織図」を参照してください。

組織図ページには、従業員の組織図、他の従業員との関係などが表示されます。

組織図の設定

ユーザー表示設定レコードを使用して、ユーザーが組織図ページと自分のチームウィジェットの両方に表示されるタイミングを制御します。ユーザー表示設定レコードは、指定された日付に基づいて、ターゲットの対象者のメンバーがいつ表示されるかを定義します。たとえば、新規雇用者が開始日またはその数日前に表示されるようにレコードを設定することができます。

注:
ユーザー表示設定レコードは、新規雇用者が他のユーザーの組織図ページおよび自分のチームウィジェットに表示されるタイミングを制御します。ただし、新規雇用者は、ポータルへのアクセス権を持っている場合は、組織図ページおよび自分のチームウィジェットにアクセスして自分のチームを確認することができます。

すべての従業員の組織図カードにどのような詳細を表示するかを設定することができます。

デフォルトのユーザー表示設定レコード

デフォルトのユーザー表示設定レコードは、コンテンツ公開 アプリケーションに含まれています。

注:
1 つまたは複数のユーザー表示設定レコードを設定できます。これらは、割り当てられた順序で評価されます。デフォルトのユーザー表示設定レコードは常に最後に評価されます。

新しい顧客であるかアップグレード顧客であるかに基づいて、デフォルトレコードは次の値に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザータイプ	日付	テーブル
従業員センター の新規顧客のみ	sys_created_on	ユーザー [sys_user]
HR サービスデリバリ (HRSD) の新規顧客	employment_start_date	HR プロファイル [sn_hr_core_profile]
アップグレード顧客	sys_created_on	ユーザー [sys_user]

(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) ユーザー表示設定レコードは、新規雇用者が他のユーザーの組織図ページおよび自分のチームウィジェットに表示されるタイミングを制御します。レコードが HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルおよび関連付けられた日付フィールドに基づいて表示されるように設定されている場合、新規雇用者が表示されるためには、関連する日付値を持つ HR プロファイルが必要です。これらは、ユーザー [sys_user] テーブルのレコードの作成に基づいて表示されるわけではありません。

組織図カードの設定

組織図カード設定を使用して、組織図カードに表示する内容を定義します。

始める前に

必要なロール：sn_cd.content_admin、sn_hr_sp.admin
組織図カードは、従業員の特定と連絡に役立つ、補足的な従業員情報を表示します。

> **注:**
> 新規雇用者は、新入社員研修が実施され、sys_user レコードが作成されると組織図に表示されます。

従業員あたり、カードに最大 4 行の情報を設定できます。

> **注:**
> デフォルト値：user.email、work_phone、work_mobile、location。

情報は、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] またはユーザー [sys_user] テーブルからドット連結されます。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > 組織図 > 組織図の構成.
2. 使用しているアプリケーションにスコープを変更します。
3. [送信] または [更新] を選択します。

ユーザー表示設定レコードの設定

ユーザー表示設定レコードを作成または変更して、ターゲット対象者のメンバーが 従業員センター または 従業員センタープロ の組織図ページと自分のチームウィジェットに表示されるタイミングを定義します。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin または sn_cd.content_admin

各ユーザー表示レコードは、対象者レコードと、その対象者のメンバーが表示されるように設定されている日付に関連付けられます。1 つまたは複数のユーザー表示レコードを設定できます。これらは、割り当てられた順序で評価されます。デフォルトのユーザー表示レコードは常に最後に評価され、前のレコードのいずれも一致しなかった場合にのみ評価されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > 組織図 > ユーザー表示.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーの表示構成

フィールド	説明
名前	ユーザー表示設定レコードの名前。
対象者	ユーザー表示設定レコードに適用する対象者レコード。 注: 対象者は、ユーザー表示設定を適用するためにユーザーが満たす必要のある条件または基準を定義します。詳細については、「対象者」を参照してください。
テーブル	ユーザー表示設定レコードと関連付けられるテーブル。
日付	ユーザー表示設定レコードと関連付けられる日付フィールド。
日付オフセットタイプ	日付フィールドに適用するオフセットタイプ。
オフセット (日数)	オフセットタイプに適用する日数。
順序	ユーザー表示設定レコードが評価されるときの順序番号。小さい番号のユーザー表示設定レコードは、より大きい番号のユーザー表示設定レコードよりも先に評価されます。 注: ○ 各ユーザー表示設定レコードに対して順序番号が一意であることを確認してください。 ○ デフォルトのユーザー表示設定レコードは常に最後に評価され、前のユーザー表示設定レコードのいずれも一致しなかった場合にのみ評価されます。
アクティブ	使用するユーザー表示設定レコードを有効にするためのオプションです。

4. [送信] または [更新] をクリックします。

詳細

詳細機能を使用して、コンテンツタイプ、コンテンツタスクを作成し、システムプロパティにアクセスします。

Content Publishing のコンテンツタイプの追加または変更

[コンテンツタイプ] を使用して、コンテンツタイプカテゴリをサービスポータルウィジェットに関連付けることで、サービスポータルにコンテンツが配置される場所が決まります。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager
ベースシステムには、使用可能なコンテンツタイプとコンテンツが用意されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 詳細 > コンテンツタイプ.
2. [新規] または編集する既存のポータルコンテンツをクリックします。
3. [送信] または [更新] をクリックします。

コンテンツ公開のプロパティ

Content Publishing [com.sn_content_delivery] プラグインにより、次のプロパティが追加されます。これらは、通知、To Do、コミュニティに関して、ジョブスケジュールがどのように動作するのかを制御するためのものです。

コンテンツ公開 プロパティの詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

デモポータル

迅速に開始するために、Content Publishing ベースシステムには、各コンテンツウィジェット内でレコードへの直接リンクを提供するデモポータルセットアップとビューポータルが含まれています。コンテンツを独自のものと入れ替えることで、このポータルを真のエンタープライズ Employee Service Center へと変えていくことができます。

デモポータルセットアップは、コンテンツまたはキャンペーンコンテンツを使用して 従業員センター を迅速に設定し、従業員への公開前に確認するのに役立ちます。

デモポータルの構成

デモポータルセットアップを使用して、デモポータルを構成します。デモポータルは、各コンテンツウィジェット内からレコードへの直接リンクを提供します。

始める前に
必要なロール：admin
コンテンツを独自のものと入れ替えることで、このポータルを真のエンタープライズ 従業員センター へと変えていくことができます。

手順

1. 移動先 コンテンツ公開 > デモポータル > デモポータルのセットアップ.
2. 提供されたコンテンツ配信テーマを使用しない場合は、CSS 変数を定義する必要があります。
3. [送信] または [更新] をクリックします。

デモポータルの表示

デモポータルの表示機能を使用して 従業員センター を迅速に確認し、変更することで、ニーズが最適に満たされるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.campaign_manager
変更を行うには、コンテンツ配信スターターポータルに移動して、次のリンクをクリックする方法が最も迅速で簡単です。

- ボタンテキスト：コンテンツを表示
- 重要なリンク **URL**
- デモの組織図のリンク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 推薦図書 **URL**
- 製品ドキュメント **URL**
- **Event1** または **Event2**

リンクをクリックすると、コンテンツを設定および表示する [ポータルコンテンツ] フォームへ移動します。

コンテンツ配信スターターポータルは、設定とレイアウトを表示して、適切な情報が表示されていることを確認するためにも使用します。

手順

移動先 コンテンツ公開 > デモポータル > デモポータルの表示.

コンテンツ所有権

コンテンツを作成、編集、スケジュールするためのアクセス権を持つ個人またはグループと、このコンテンツにアクセスできる対象者を定義できます。

コンテンツ所有権によって、コンテンツマネージャーとクリエーターのより大きなプールからコンテンツと対象者を分離することが可能になります。機密性の高いコンテンツや対象者固有のコンテンツを配布する場合は、コンテンツと対象者を分離すると便利です。

コンテンツのタイプ

機密コンテンツの例：

- 合併または買収
- 人員削減 (RIF)
- 地域固有のコンテンツ
- 法的通知

コンテンツ管理者とコンテンツマネージャーの個人またはグループを、次のレコードタイプにアサインすることもできます。

- 対象者
- トピック
- ページ
- コンテンツ

対象者

各タイプの対象者としては、次のような例があります。

- 地理的な対象者：地理的な場所に基づく対象者をターゲットとする特定のコンテンツが必要な場合があります。たとえば、福利厚生情報が米国内の従業員と他の場所の従業員で異なる場合があります。
- 雇用のタイプ：請負業者、新規雇用者、ビザの転送が必要な従業員などの従業員をターゲットとする特定のコンテンツが必要な場合があります。

ロール

制限を設定する場合は、ロールを理解することが重要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- システム管理者 (admin) は、制限の設定中および設定後に コンテンツ公開 と コンテンツエクスペリエンス を完全に制御および表示できます。
- コンテンツ管理者 (content_admin) には、従業員センタープロ のさまざまな領域と機能の制限内でコンテンツを追加、編集、および公開するための完全なアクセス権があります。
- コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、作成および公開機能へのアクセスが制限されています。

コンテンツ所有権のアクティブ化

コンテンツ所有権を使用するには、以下を有効にする必要があります。

- 従業員センタープロ
- コンテンツ公開
- Content Governance (オプション。ただし Content Governance 機能を使用する場合は必須)
- コンテンツエクスペリエンス (オプション。ただし コンテンツエクスペリエンス 機能を使用する場合は必須)

注:
上記の機能のアクティブ化の詳細については、「従業員センター の設定」および「従業員センタープロ のインストール」を参照してください。

プロパティ

上記のプラグインをアクティブ化した後、次のシステムプロパティを有効にする必要があります。

- コンテンツ公開 の 下の [コンテンツマネージャーの所有権を有効化]。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
- コンテンツエクスペリエンス の 下の [コンテンツマネージャーの所有権を有効化]。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツアイテムの所有権

コンテンツの所有権は、次の 3 つの主要な領域に分けることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ所有権の使用方法を決定する際には、次のことを評価します。

- 対象者 - コンテンツ管理者は、コンテンツを公開するアジリティをコンテンツマネージャーにアサインすることで、対象者レベルで所有権を制限できます。
  - 場所または地域のコンテンツ
  - ロールベースのコンテンツ (従業員、マネージャー、経営幹部)
  - 特定の対象者をターゲットとするコンテンツ
- 場所 - トピックまたはポータルページ：アサインされたコンテンツマネージャーが次の条件で公開できるようにすることで、トピックまたはページのレベルでコンテンツを制限できます。
  - 分類内の指定されたトピック
  - ポータル上の指定されたページ
  - リッチコンテンツのマイクロサイトを含むページがある場合
- 内容 - コンテンツアイテム：コンテンツアイテムレベルで所有権を制限すると、アサインされたコンテンツマネージャーは次のものを公開できます。
  - 機密コンテンツ
  - リッチコンテンツのマイクロサイト
  - ニュース

コンテンツの所有権のアサイン

コンテンツマネージャー、キャンペーンマネージャー、またはマネージャーのグループをコンテンツにアサインして、当該のユーザーやグループのみがコンテンツにアクセスしてスケジュール設定できるようにします。

始める前に

必要なロール：content_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[コンテンツアイテムの所有権を許可] の コンテンツ公開 または コンテンツエクスペリエンス プロパティで、[はい] がオンになっていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツの分類 > トピック.
2. トピックを選択します。
   a. または、コンテンツライブラリ から [新規] を選択してコンテンツを作成するか、既存のコンテンツのタイトルを選択します。
   b. [デザインと公開 **(Design and Publish)]** フォームから、[他のアクション] メニューアイコンを選択します。
   c. [コンテンツレコードを表示] を選択します。
   d. 個人を認証するには、[ユーザー別にコンテンツを制限] タブを選択します。
   e. グループを認証するには、[グループ別にコンテンツを制限] タブを選択します。
3. 個人を認証するには、選択したトピックから、[ユーザー別の **Content Publishing** 所有者] タブを選択します。
4. グループを認証するには、[グループ別の **Content Publishing** 所有者] タブを選択します。
5. [新規] を選択します。
6. [ユーザー] または [グループ] フィールドで、[リストから参照] アイコンをクリックしてユーザーまたはグループを選択します。
7. [送信] を選択します。
   ユーザーまたはグループがコンテンツに関連付けられた後は、[コンテンツをスケジュール] でコンテンツをスケジュール設定するとき、またはキャンペーンにコンテンツを追加するときに、そのユーザーまたはグループのみがコンテンツにアクセスできます。そのユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーがコンテンツにアクセスできるようになります。

対象者の所有権のアサイン

対象者の所有権をコンテンツマネージャー、キャンペーンマネージャー、またはマネージャーのグループに提供して、当該のユーザーやグループのみがその対象者のコンテンツにアクセスしてスケジュール設定できるようにします。

始める前に
必要なロール：content_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > 対象者.
2. 対象者を選択するか、新しい対象者を作成します。
   対象者の作成の詳細については、「対象者を作成」を参照してください。
3. 個人に所有権を提供するには、[ユーザー別に対象者を制限] タブを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [ユーザー] フィールドで、[リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、ユーザーを選択します。
6. [送信] を選択します。
7. グループに所有権を提供するには、[グループ別に対象者を制限] タブを選択します。
8. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [グループ] フィールドで、[リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、グループを選択します。

   注:
   コンテンツ管理者 (sn_cd.content_admin)、コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager)、またはキャンペーンマネージャー (sn_ca.campaign_manager) ロールを持つグループのみが表示されます。グループのメンバーにこれらのロールがあるが、グループにはない場合、グループは表示されません。

10. [送信] を選択します。
    ユーザーまたはグループが対象者に関連付けられると、そのユーザーまたはグループのみが対象者にアクセスできます。そのユーザーまたはグループを削除すると、すべてのコンテンツマネージャーが対象者にアクセスできるようになります。

対象者を作成

対象者レコードを作成または変更して、ユーザーが該当するユースケースに対して満たす必要がある条件または基準を定義します。

始める前に
必要なロール：admin、sn_cd.content_admin

各対象者レコードは、ユーザー条件、ユーザー基準、HR プロファイル条件、HR 基準、またはアップロードされたファイルに基づいて設定されます。これらは、ポータルコンテンツまたはライフサイクルイベントアクティビティに適用できます。たとえば、就労用ビザの移行のライフサイクルイベントアクティビティは、ビザの移行が必要な従業員のみがターゲットになります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > 再利用可能なコンポーネント > 対象者.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

[対象者] フォーム

フィールド	説明	
名前	対象者レコードの名前。	
対象者タイプ	そのコンテンツが誘導される対象者です。対象者は以下から定義されます。 **注:** 対象者タイプと条件を選択すると、条件を満たすユーザーの数と青のリンクが表示されます。対象者タイプ別のすべてのユーザーを表示するには、このリンクをクリックします。	
	ユーザー [sys_user]	ユーザー [sys_user] テーブルによって定義されている条件を、選択するカスタム条件とともに使用します。
	ユーザー基準 [user_criteria]	ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づく基準です。ユーザー基準はプラットフォーム機能です。「User criteria for Service Portal」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明	
	HR プロファイル [sn_hr_core_profile]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) HR プロファイル [sn_hr_core_profile] テーブルに基づく条件を、選択する条件とともに使用します。
	HR 基準 [sn_hr_core_criteria]	(HR サービスデリバリ (HRSD) のみ) 事前定義された HR 基準を使用します。HR 基準は、HR プロファイル [sn_hr_core_profile] またはユーザー [sys_user] テーブルによって定義された条件に基づいています。ベースシステムは、使用できる例を示します。 **注:** 詳細については、「HR 基準」と「HR 基準レコードの構成」を参照してください。
	ファイルをアップロード	ユーザー名またはメールアドレスが設定されているファイルを参照して選択します。 ○ user_name テンプレート：ユーザー名を記載したファイルをアップロードすることを示します。 ○ メールテンプレート：メールアドレスを記載したファイルをアップロードすることを示します。 **注:** 最初の列のヘッダーに「user_name」または「email」を含める必要があります。
以下の条件を満たす必要があります	選択した [対象者タイプ] に基づいて対象者をより詳細に定義するために使用する条件。 フィルターを作成するフィールドと値を選択した対象者タイプに基づいて指定する条件を追加します。 複数の条件を定義するには、**[OR]** ボタンを使用します。**[OR]** を使用した場合は、定義した条件を 1 つでも満たせば条件に一致します。 **[AND]** ボタンを使用して、定義したすべての条件を評価します。**[AND]** を使用する場合は、すべての条件を満たす必要があります。 条件を追加するには、[新しい基準] ボタンを選択します。 [ユーザーを表示] リンクを選択して、条件を満たすユーザーを表示します。[カウント済み] には、条件を満たすユーザーの現在の数が表示されます。	

4. [保存]、[送信]、または [更新] をクリックします。
[保存] をクリックし、[対象者の所有権を許可] プロパティが [はい] に設定されている場合、[ユーザー別に対象者を制限] および [グループ別に対象者を制限] 関連リストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ユーザーまたはグループによる対象者の制限の詳細については、「コンテンツ所有権」を参照してください。

5. 定義している対象者のうちの特定のユーザーがコンテンツを表示できないように制限するには、[ユーザー別に対象者を制限] 関連リストで [新規] を選択します。
6. [委任されたユーザー] フォームで、制限対象となる特定のユーザーを、作成した対象者の中から選択できます。
7. 定義されたグループに属するすべてのユーザーを制限するには、[グループ別に対象者を制限] 関連リストから [新規] を選択します。
8. [委任されたグループ] フォームで、制限対象となるグループを、作成した対象者の中から選択できます。
   詳細については、「」を参照してください。

トピックまたはポータルページに所有権を割り当てる

ポータルページの所有権は、コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーまたはコンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つグループに割り当てることができます。

始める前に

必要なロール：admin、sn_cd.content_manager、sn_cd.content_admin

> **注:**
> [コンテンツアイテムの所有権を許可] の コンテンツ公開 または コンテンツエクスペリエンス プロパティで、[はい] がオンになっていることを確認します。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」と「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ページ.
2. スケジュール設定済みコンテンツ、キャンペーン、および Content Publishing のアサインの所有者を定義するページの **ID** を選択します。
3. 関連リストのタブまで下にスクロールします。
4. グループに所有権を付与する場合は、 [グループ別の **Content Publishing** 所有者] を選択します。
5. 個人 (複数人を含む) に所有権を付与する場合は、 [ユーザー別の **Content Publishing** 所有者] を選択します。
6. [新規] を選択します。
7. グループの場合、[グループ] フィールドの横にある [リストから参照] アイコン (🔍) を選択し、選択したポータルページの所有権を付与したいグループを選択します。
8. 個人ユーザーの場合、[ユーザー] フィールドの横にある [リストから参照] アイコン (🔍) を選択し、選択したポータルページの所有権を付与したいユーザーを選択します。
9. [送信] を選択します。

Content Governance

Content Governance を使用すると、従業員は、簡素化された方法でコンテンツの作成を要求し、進捗状況を追跡し、コンテンツをプレビューして、公開する前に承認することができます。

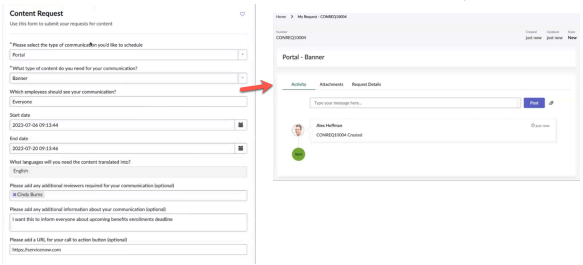
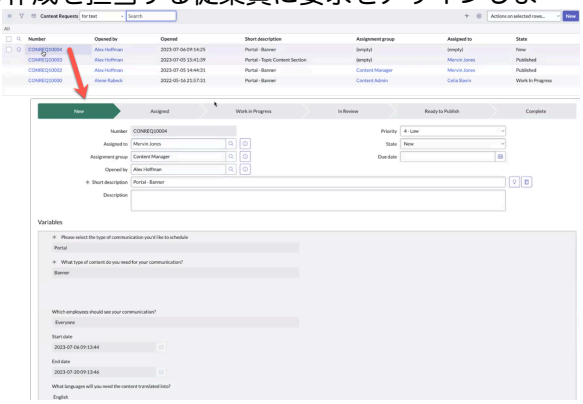
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Content Governance を コンテンツ公開 と統合すると、コンテンツマネージャーと管理者は、効率的な方法でコンテンツの要求を実行して管理することができます。コンテンツマネージャーと管理者は、こうした要求を表示してコンテンツ作成者にアサインし、コンテンツをレビューし、承認または提案を行い、コンテンツを公開して従業員が利用できるようにすることができます。

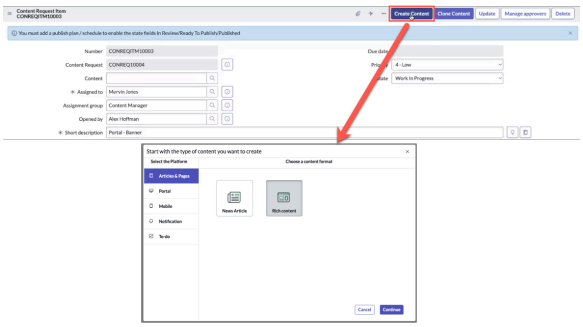
コンテンツ要求プロセスの概要

次のプロセスの概要では、従業員とコンテンツ制作チームが Content Governance を使用する方法について説明します。

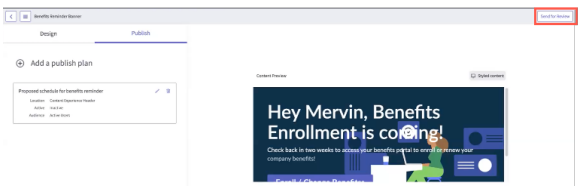
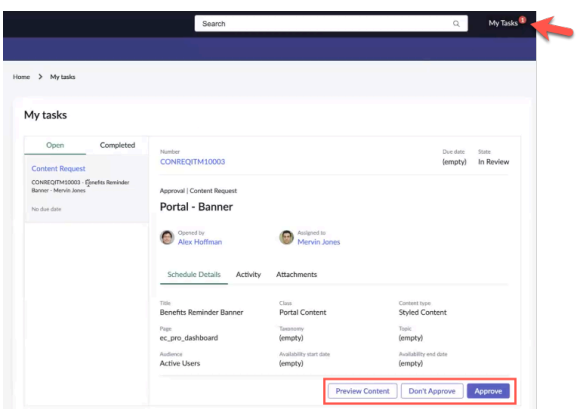
ステップ 1：コンテンツを要求する	ユーザーが [コンテンツ要求] フォームに入力し、必要なコンテンツの詳細を入力します。ユーザーがフォームを送信すると、コンテンツ要求レコードが作成され、ユーザーはそこでコメントを追加したり、ファイルを添付したりできます。  コンテンツの要求
ステップ 2：コンテンツ要求が作成され、アサインされる	コンテンツマネージャーは、コンテンツ要求レコードを開いて要求の詳細を確認し、コンテンツの作成を担当する従業員に要求をアサインします。  コンテンツ要求の追跡
ステップ 3：コンテンツが作成され、スケジュール設定される	要求がコンテンツマネージャーにアサインされ、コンテンツ要求が [対応中] ステータスに更新されると、コンテンツマネージャーは要求ページから直接コンテンツライブラリにコンテンツを作成できます。これにより、追跡用にコンテンツがコンテンツ要求に関連付けられます。 **注:** コンテンツには 1 つのコンテンツ要求アイテムのみを関連付けできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



コンテンツライブラリ

ステップ 4：コンテンツがレビューのために要求者に送信される	コンテンツ作成者は、完了後、レビューのためにコンテンツを要求者に送信します。コンテンツは、レビュー用に送信する前に公開計画に関連付ける必要があります。 **注:** コンテンツ要求レコードが [レビュー] ステータスになると、関連付けられたコンテンツはロックされ、それ以上編集できなくなります。 
ステップ 5：コンテンツがレビューされ、承認される	要求者は、レビュー要求を新しいタスクとしてポータルで受信し、メール通知で受け取ります。コンテンツ要求者と追加の承認者は、次の操作を行います。 • コンテンツのレビュー **注:** リッチコンテンツ、ニュース、ポータルタイプのコンテンツのみをプレビューできます。 • 編集または変更の提案 • コンテンツの承認 

コンテンツ承認者の管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	プレビューに使用されるポータルは、[コンテンツエクスペリエンス] と [Content Publishing] の [プロパティ] にある sn_cd.preview.portal_url_suffix システムプロパティによって決まります。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
ステップ 6：コンテンツが公開される	コンテンツ作成者がフィードバックを実装し、コンテンツが承認されると、構成された公開計画に基づいてコンテンツが公開されます。

コンテンツの要求

Content Governance には、従業員が従業員コミュニケーション用のコンテンツの作成を要求する方法が複数あります。

- 従業員センタープロ
- サービスカタログ
- コンテンツ要求フォーム

コンテンツ要求が作成されると、Content Governance は要求を追跡し、要求から作成されたコンテンツをレビューし、それを承認して公開する機能を提供します。「コンテンツ要求の追跡」を参照してください。

従業員センタープロ からの要求コンテンツ

従業員センタープロ へのアクセス権を持つ従業員は、他の従業員に配布するためのコンテンツを開発するよう要求できます。

始める前に

必要なロール：なし

統一された分類を使用して、要求コンテンツをトピックにリンクして、[トピック] ページから要求にアクセスできるようにすることが可能です。詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. [コンテンツ要求] を選択します。
   従業員センター 上の表示場所は会社が決定します。

   注:
   検索バーで「コンテンツ要求」と入力することもできます。

3. [コンテンツ要求] フォームのフィールドに入力します。
4. [送信] を選択します。
   コンテンツ要求番号 (CONREQ プリフィックスとシーケンス番号) が生成され、要求したコンテンツの追跡、レビュー、および承認に使用できます。要求は、[自分の要求] の下に表示されます。

サービスカタログ を使用したコンテンツの要求

サービスカタログ にアクセスできる従業員は、サービスカタログ からコンテンツを要求できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > サービス.
2. [コンテンツ要求] を選択します。

   注:
   検索バーで「コンテンツ要求」と入力することもできます。

3. [コンテンツ要求] フォームのフィールドに入力します。

4. [送信] を選択します。
   コンテンツ要求番号 (CONREQ プリフィックスとシーケンス番号) が生成され、[コンテンツ要求] フォームが生成されます。詳細については、「[コンテンツ要求] フォームを使用したコンテンツの要求」を参照してください。

コンテンツ要求アイテムの編集

[コンテンツ要求アイテム] フォームを使用して、コンテンツ要求から作成する必要があるコンテンツのタイプの詳細を指定します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager

コンテンツ要求が [コンテンツ要求] フォームまたは 従業員センター から送信されると、コンテンツ要求アイテムが自動的に作成され、コンテンツ要求に関連付けられます。

コンテンツ要求の [コンテンツ要求アイテム] 関連リストからコンテンツ要求アイテムを編集できます。コンテンツ要求アイテムをさらに追加するには、[新規] ボタンを選択します。

[自分にアサイン済み]、[アサイン解除済み]、または [すべての要求] リストからコンテンツ要求を選択して、[コンテンツ要求アイテム] フォームにアクセスすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 自分の要求.
2. 編集するコンテンツ要求アイテムを含むコンテンツ要求を選択します。
   詳細については、「[コンテンツ要求] フォームを使用したコンテンツの要求」または「従業員センタープロ からの要求コンテンツ」を参照してください。
3. [コンテンツ要求アイテム] 関連リストからコンテンツ要求アイテムを選択します。
   コンテンツ要求アイテムは、CONREQITM プリフィックスとそれに続くシーケンス番号で識別されます。
4. [コンテンツ要求アイテム] フォームのフィールドに入力します。

5. [保存] または [更新] を選択します。
   [保存] を選択すると、[コンテンツ要求アイテム] フォームが引き続き表示され、コンテンツの公開をスケジュールできます。[更新] を選択すると、[コンテンツ要求] フォームに戻ります。
6. コンテンツをスケジュールするには、[スケジュールコンテンツ] 関連リストから [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツをスケジュールする方法の詳細については、「スケジュールコンテンツ」を参照してください。

承認者関連リスト

[承認者] 関連リストが [コンテンツ要求アイテム] フォームの下部に表示されます。承認者のリストが表示され、関連付けられたステータスと [作成者] が自動的に表示されます。

[承認者を管理] ボタンを使用して、承認者を追加または削除します。

各承認者の現在のステータスが表示されます。

- 未要求：コンテンツはレビューの準備ができていません。

  注:
  このステータスでは、ステータスが [要求済み] に変更されるまで、承認者の To Do リストに承認が表示されません。

- 要求済み：承認がユーザーに送信されました。要求が承認者の To Do リストに表示されます。
- 承認済み：コンテンツは承認者によって承認されました。承認後、コンテンツ要求アイテムのステータスは [公開準備完了] に移行します。

  注:
  コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、手動でステータスを上書きできます。

- 却下：コンテンツは承認されていません。コメントが追加された場合は、[コメント] 列の下に表示されます。
- キャンセル：承認者としてのユーザーが削除されました。
- 不要：承認は不要になりました。

ディスカッション

提案されたコンテンツに関する Sidebar ディスカッションを開始する場合に選択します。このボタンを選択すると、 **[Sidebar** ディスカッションを開始] ウィンドウが開きます。ディスカッションに参加者を追加し、ディスカッションの参加者に送信される簡単なメッセージを入力できます。

コンテンツを作成

[コンテンツ要求アイテム] フォームからコンテンツを作成できます。

[アサイン先] フィールドでユーザーを選択し、[ステータス] を [対応中] に変更 します。

[コンテンツを作成] ボタンが [コンテンツ要求アイテム **]**フォームの上部に表示されます。

[コンテンツを作成] ボタンを選択すると、作成するコンテンツのタイプを選択できる [コンテンツライブラリ] フォームが表示されます。詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。

コンテンツの編集

[コンテンツの編集] ボタンを選択して、コンテンツ要求アイテムに関連付けられた既存のコンテンツを変更することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[コンテンツの編集] ボタンは、コンテンツ要求アイテムに関連付けられたコンテンツがあり、 [ステータス] が [対応中] の場合に表示されます。

これにより、コンテンツフォームが表示されます。コンテンツの編集の詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。

クローンコンテンツ

[クローンコンテンツ] ボタンを選択して、[コンテンツ要求アイテム] フォームからコンテンツをクローンすることもできます。コンテンツをクローンすると、元のコンテンツのコピーが作成され、コンテンツ名にシーケンス番号が追加されます。たとえば、ウェルカムバナーがコンテンツ要求アイテムに関連付けられたコンテンツの名前である場合に、[クローンコンテンツ] ボタンを選択すると、クローンされたコンテンツの名前はウェルカムバナー **(1)**になります。元のコンテンツ名と詳細は同じままです。

コンテンツをクローンするには、最初に関連するすべてのスケジュール済みコンテンツを削除する必要があります。

[ステータス] が [対応中] の場合は **[** クローンコンテンツ] ボタンが表示されます。

[クローンコンテンツ] ボタンを選択すると、クローンするコンテンツを選択できるコンテンツリストが表示されます。コンテンツの編集の詳細については、「コンテンツライブラリ」を参照してください。

コンテンツを表示

スケジュールが関連付けられ、ステータスが次の場合、コンテンツ要求アイテムに関連付けられたコンテンツを表示できます。

- レビュー中
- 公開準備完了
- 公開済

> **注:**
> コンテンツ要求アイテムが上記のステータスの場合、関連付けられたコンテンツを編集またはクローンすることはできません。

詳細については、「スケジュールコンテンツ」を参照してください。

承認者を管理

既存のコンテンツレビュー担当者を追加または削除する場合に選択します。

> **注:**
> このボタンは、コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) ロールを持つユーザーにのみ表示されます。[作成者] ユーザーは削除できません。[作成者] ユーザーは削除できません。コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、作成者であるユーザーを削除する必要がある場合には、[作成者] を変更し、そのユーザーを削除できます。

承認者を追加するには、[ユーザー] 列から選択し、右矢印ボタンを使用してユーザーを [承認者] 列に移動します。[送信] を選択します。

承認者を削除するには、[承認者] 列から選択し、左矢印ボタンを使用してユーザーを [ユーザー] 列に移動します。[送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[承認者] 関連リストがフォームの下部に表示され、コンテンツの承認に必要なすべてのユーザーが表示されます。

削除

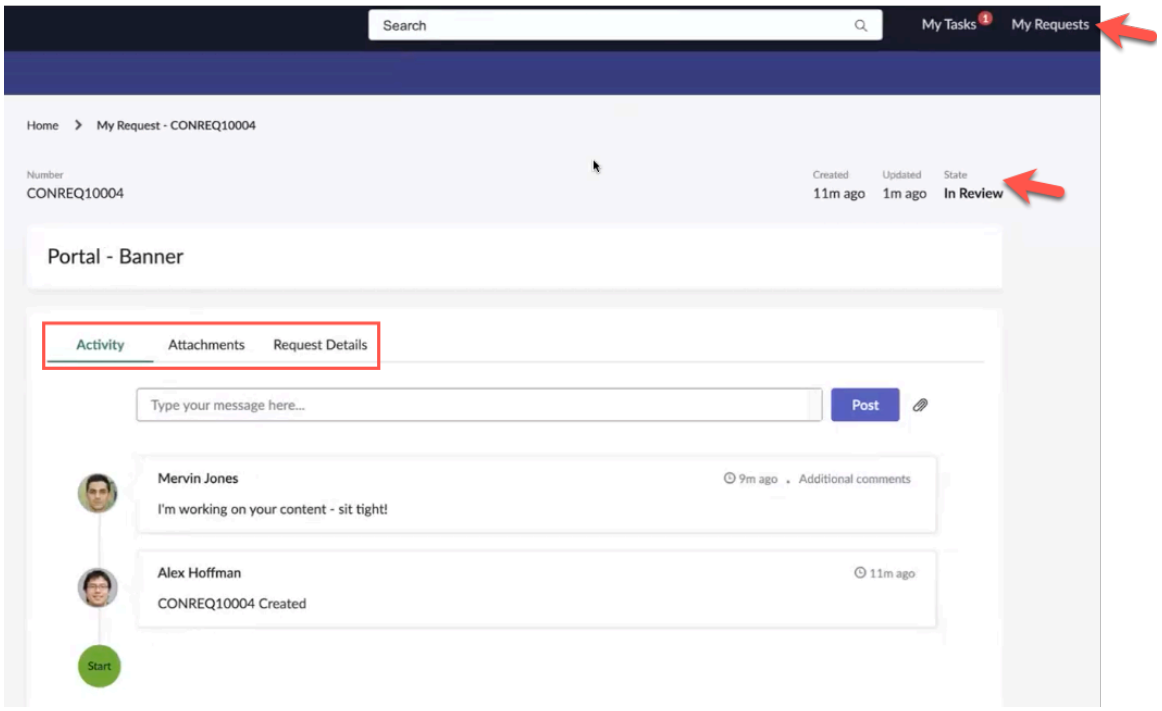
[削除] ボタンを選択して、コンテンツ要求アイテムを削除します。

コンテンツ要求の追跡

コンテンツ要求が送信された後、Content Governance を使用して、コンテンツ要求者、コンテンツマネージャー、およびコンテンツ管理者は要求と関連コンテンツのステータスを追跡できます。

コンテンツ要求者として追跡

コンテンツ要求を送信した後、従業員は [自分の要求] に移動してコンテンツ要求を開くことで、要求のステータスを追跡できます。コンテンツマネージャーへのコメントの追加、ファイルの添付、送信した詳細の確認を行うことができます。



コンテンツ要求の [ステータス] フィールドは、要求者とコンテンツチームに迅速なステータス更新を提供し、システムアクションをトリガーします。詳細については、「コンテンツ要求ステータスについて」を参照してください。

コンテンツマネージャーまたはコンテンツ管理者として追跡

コンテンツマネージャーとコンテンツ管理者は、次の場所に移動してコンテンツ要求を表示できます コンテンツガバナンス > 全てのリクエスト. 従業員がコンテンツ要求を送信するたびに、システムはプリフィックス CONREQ のレコードを作成します。このレコードは、個々のコンテンツマネージャーまたはグループに割り当てることができます。このレコードは、次の目的で使用されます。

- 作成する必要があるコンテンツのタイプや対象者など、要求の詳細を保持します
- 要求を行った従業員と連絡を取ります
- [コンテンツ要求アイテム] リストで作成された後、関連付けられたコンテンツを保持します
- 要求ステータスを追跡します

自動翻訳

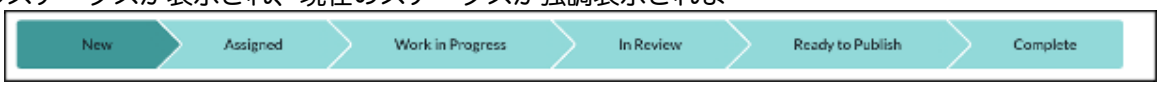
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ管理者とコンテンツマネージャーは、そのレコードにアサインされていない場合でも、すべてのコンテンツ要求と関連コンテンツを表示できます。

コンテンツ要求ステータスについて

コンテンツ要求ステータスは、コンテンツ要求を行った従業員、承認者、およびコンテンツチームに、現在のステータスの迅速な更新を提供します。

コンテンツ要求レコードの上部にあるステータスバーには、すべてのステータスが表示され、現在のステータスが強調表示されます。



コンテンツ要求ステータス	説明
新規	コンテンツ要求が送信されました
アサイン済み	コンテンツ管理者またはマネージャーは、要求をコンテンツマネージャーまたはチームにアサインし、ステータスを手動で更新します
対応中	コンテンツマネージャーは、チケットの作業を開始すると、手動でステータスを更新します
レビュー中	コンテンツマネージャーがコンテンツおよび公開計画を作成して [レビューに提出] をクリックすると、ステータスが [レビュー中] に更新され、コンテンツをレビューするタスクがコンテンツ要求者と承認者にアサインされます **注:** コンテンツ要求アイテムが [レビュー中] になると、コンテンツを編集することはできません。
公開準備完了	要求者が [承認] をクリックすると、ステータスが [公開準備完了] に更新されます
公開済み	コンテンツマネージャーがレコードを手動で [公開済み] に更新すると、公開計画の構成に従って従業員がコンテンツを利用できるようになります

[コンテンツ要求] フォームを使用したコンテンツの要求

元の要求が口頭で、または Content Governance 以外のその他の方法で行われたときに、コンテンツチームは [コンテンツ要求] フォームを使用してコンテンツ要求を作成します。[コンテンツ要求] フォームを使用すると、コンテンツチームはコンテンツ要求を作成し、コンテンツをアサイン、追跡、レビュー、承認、公開することができます。

始める前に
必要なロール：sn_cg.content_request_user

従業員が サービスカタログ または 従業員センタープロ を使用せずに、口頭または別のコミュニケーション方法でコンテンツを要求した場合、コンテンツチームは [コンテンツ要求] フォームを使用して Content Governanceに要求を入力できます。これにより、コンテンツチームは、コンテンツ要求を追跡、レビュー、承認、および作成できます。

コンテンツチームは、[コンテンツ要求] フォームを使用して作業を他のチームメンバーに委任し、チーム全体で要求と作業を追跡することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツガバナンス > 新しい要求の作成.
2. [コンテンツ要求] フォームのフィールドに入力します。
   従業員センタープロ または **Service Catalog** からコンテンツ要求が作成されると、これらのソースから入力された情報を含む [変数] セクションが表示されます。
3. [保存] または [送信] を選択します。
   [保存] を選択すると、情報が保存され、[コンテンツ要求] フォームが表示されたまま、[コンテンツ要求アイテム] 関連リストが表示されます。詳細については、「コンテンツ要求アイテムの編集」を参照してください。[送信] を選択すると、レコードが保存され、[コンテンツ要求] リストに戻ります。

   ディスカッション

   提案されたコンテンツに関する Sidebar ディスカッションを開始する場合に選択します。このボタンを選択すると、 **[Sidebar** ディスカッションを開始] ウィンドウが開きます。ディスカッションに参加者を追加し、ディスカッションの参加者に送信される簡単なメッセージを入力できます。

アサイン済み、アサイン解除済み、すべて、および自分のコンテンツ要求の表示

コンテンツ要求を表示する方法は複数あります。

Content Governance

sn_cg.content_request_user ロールを持っている場合は、左側のナビゲーションバーの [Content Governance] で次のタイプのコンテンツ要求を表示できます。

- 自分にアサイン済み
- 未アサイン
- 全てのリクエスト

従業員センタープロ

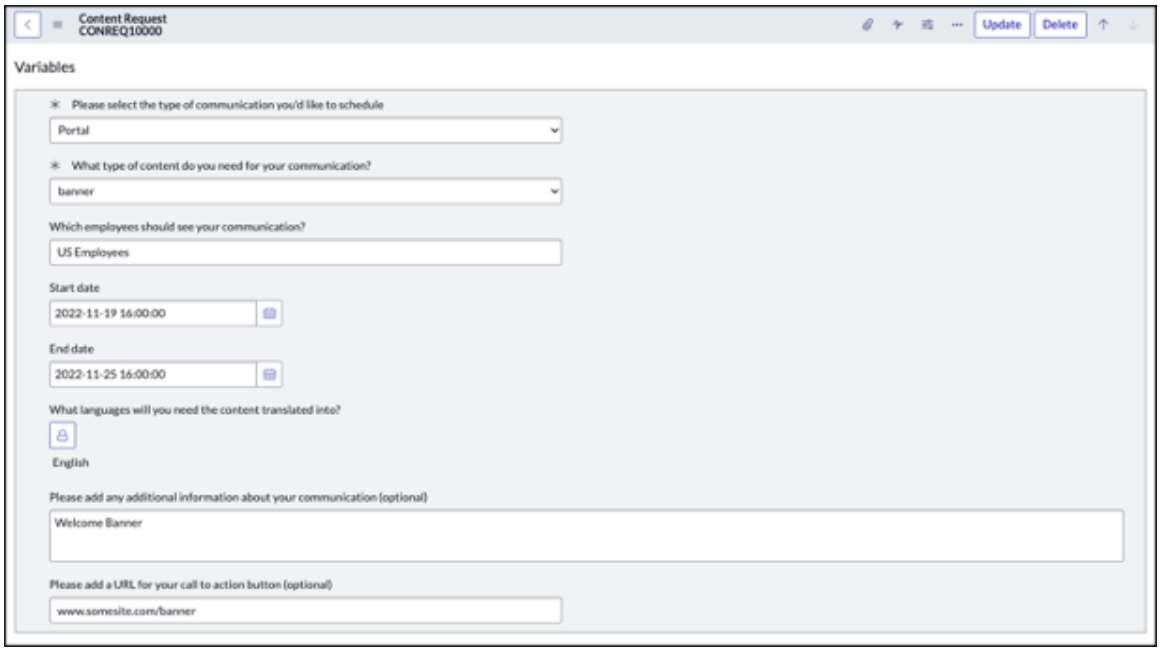
コンテンツ要求を作成した 従業員センタープロ ユーザーは、[自分の要求] の下に自分のコンテンツ要求を表示できます。

変数

従業員センター を使用してコンテンツ要求を作成すると、[コンテンツ要求] フォームに [変数] セクションが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



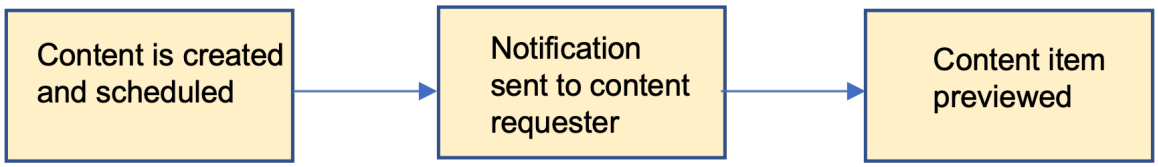
フィールドの詳細については、「従業員センタープロ からの要求コンテンツ」を参照してください。

コンテンツ要求アイテムのプレビュー

コンテンツ要求者は、公開を承認する前にコンテンツ要求アイテムをプレビューできます。

注:
プレビューできるのは、リッチコンテンツ、ニュース、ポータルタイプのコンテンツのみです。

プレビューのフロー



ステータスを [レビュー中] に変更するには、次の条件を満たしている必要があります。

- [アサイン先] フィールドが入力されている。
- コンテンツには 1 つのコンテンツ要求アイテムのみを関連付けできます。
- 公開する計画とスケジュールは、コンテンツ要求アイテムに関連付ける必要がある。

コンテンツ要求者は、プレビューポータルにハイライト表示されるコンテンツアイテムをプレビューできます。

注:
プレビューに使用されるポータルは、[コンテンツエクスペリエンス] [構成] の [プロパティ] にある sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix システムプロパティによって決まります。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

メール通知がコンテンツ要求者に送信され、従業員センタープロ の [自分のタスク] の下に To Do として表示されます。To Do へのリンクが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知

メール通知の設定の詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

注:
プレビューに使用されるポータルは、[コンテンツエクスペリエンス] [構成] の [プロパティ] にある sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix システムプロパティによって決まります。詳細については、「Content Publishing とともにインストールされるプロパティ」と「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。

コンテンツ承認者の管理

コンテンツ要求者と追加の承認者は、作成されたコンテンツを公開前に承認する必要があります。

従業員は、コンテンツ要求を送信するときに、コンテンツを承認する他の従業員またはマネージャーを選択できます。コンテンツ管理者またはマネージャーは、コンテンツ要求アイテムを開き、[承認者を管理] ボタンを使用して承認者を追加または削除できます。

承認フロー

コンテンツ要求アイテムがアサインされて作成され、公開のスケジュールが設定された後、コンテンツマネージャーまたは管理者は、コンテンツアイテムのステータスを [レビュー中] に変更します。

- メール通知がコンテンツ要求者に送信され、[自分のタスク] の下に To Do として表示されます。コンテンツアイテムへのリンクが表示されます。
- コンテンツ要求者は、[コンテンツのプレビュー] ボタンを選択してコンテンツアイテムをプレビューできます。[コンテンツのプレビュー] ボタンを選択すると、コンテンツアイテムがハイライト表示されたプレビューポータルが表示されます。

  注:
  [コンテンツのプレビュー] ボタンは、リッチ、ニュース、およびポータルコンテンツに対してのみ表示されます。このボタンは、非ポータルコンテンツには表示されません。

- コンテンツ要求者は、[公開準備完了] ボタンを選択することで、追加の編集を要求したり、公開を承認したりすることができます。コンテンツ要求のステータスが [公開準備完了] に変わります。
- コンテンツ要求が [公開準備完了] に設定された後、コンテンツマネージャーはステータスを [公開済] に変更できます。公開がスケジュールされたすべてのコンテンツアイテムがアクティブになり、スケジュールの利用開始日に達すると公開されます。

承認者のステータスについて

承認者と関連するステータスのリストが [コンテンツ要求アイテム] フォームの下部に表示されます。

承認者のステータス	説明
未要求	コンテンツはレビューの準備ができていません
要求済み	コンテンツは承認のためにユーザーに送信されます。要求が承認者の To Do リストに表示されます。
承認済み	コンテンツは承認者によって承認されました。承認後、コンテンツ要求アイテムのステータスは [公開準備完了] に移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

承認者のステータス	説明
	注: コンテンツマネージャー (sn_cd.content_manager) は、手動でステータスを上書きして、承認を待つことなくコンテンツを公開できます。
却下	コンテンツが承認されていません。コメントが追加された場合は、[コメント] 列の下に表示されます。
キャンセル	承認者としてのユーザーが削除されました。
不要	承認は不要になりました。

承認プロセスの設定方法については、「従業員タスクページ」を参照してください。

Content Analytics

Content Analytics を使用して、従業員センター およびキャンペーンで提供するコンテンツの影響を監視および測定します。

Content Analytics は、データを収集し、およびキャンペーンの 従業員センター コンテンツに対する従業員のエンゲージメントに関する可視化を生成します。コンテンツ分析は Platform Analytics フレームワーク を搭載しており、 Performance Analytics を使用してダッシュボード機能を強化します。

Content Analytics では、データを収集してダッシュボードを生成するために次のプラグインが必要です。

プラグイン	説明
Content Publishing [sn_cd]	Content Publishing を通じて公開されたコンテンツのデータを提供します
Content Experiences [sn_ca]	コンテンツエクスペリエンスを通じて公開されたコンテンツのデータを提供します
Content Analytics [sn_cda, com.sn_content_analytics]	ページビューとユーザーセッションに関する基本的な測定基準を提供します
Performance Analytics - Portal Analytics [sn_cdap, com.snc.pa.premium.content_automation]	コンテンツプロファイリングとタイムウィンドウフィルターでダッシュボードを拡張
Performance Analytics - Content Engagement Analytics [sn_ca_pa, com.snc.pa.premium.content_automation]	キャンペーンフィルターを使用してダッシュボードを拡張し、ユーザーがキャンペーン固有の分析と To Do コンテンツの経時的なエンゲージメントを表示できるようにします

インストールの詳細については、「Content Analytics のアクティブ化」を参照してください。

追跡プロファイル

追跡プロファイルは、分析をキャプチャするバケットを定義します。これは、ポータル、キャンペーン、アプリケーション、または任意のコンテキストに対応します。

2 つの追跡プロファイル (と コンテンツ公開) が標準でコンテンツエクスペリエンス含まれています。いずれかを使用して、すぐに利用可能なウィジェットで表示されるコンテンツに関するデータを収集できます。ポータルがカスタムウィジェットにコンテンツを公開している場合は、すぐに利用可

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

能な追跡プロファイルを更新してそれらのウィジェットのデータを収集するか、新しい追跡プロファイルを作成する必要があります。

コンテンツ分析を開始するには、次のいずれかを実行します。

- すぐに利用可能な追跡プロファイルの 1 つを有効にし、デフォルトの追跡プロファイルとして設定します。 追跡プロファイルのアクティブ化
- カスタム追跡プロファイルを作成します。 コンテンツ分析追跡プロファイルの作成

ダッシュボード

ダッシュボードでは、データの可視化がウィジェットに表示されます。各ウィジェットには、コンテンツとのユーザーインタラクションなど、特定のパラメーターのデータが表示されます。コンテンツ分析には、次の 4 つのダッシュボードが含まれています。

ダッシュボード	データの可視化の説明
Content Analytics	ポータルエンゲージメント測定基準 (一意のユーザー、ページあたりの平均時間、バウンス率など)。
Content Analytics - 基本	1 日あたりの訪問数と最も頻繁に閲覧されたページを含む、ポータルページの訪問数と閲覧回数。
キャンペーン分析	キャンペーンまたはキャンペーン成功目標でフィルタリングされた、キャンペーンエンゲージメント測定基準、To Do、および影響。
キャンペーンの概要	キャンペーン別のキャンペーンパフォーマンス測定基準 (クローズされたタスクやユーザーアクションなど)。

収集されるデータ

コンテンツ分析は、収集したデータをデータタイプ別に整理されたテーブルに格納します。

注:
ダッシュボードにビジュアリゼーションが表示されない場合は、テーブルを開いてデータが収集されていることを確認します。ナビゲーションバーにテーブル名を入力し、 .list を追加します。

これは、コンテンツ分析がデータを収集および移動するプロセスの概要です。

1. ユーザーは、ページを開く、リンクをクリックするなどのアクションを実行します。
2. コンテンツ分析はそのデータポイントを収集し、ブラウザーのメモリーに保存します。
3. ユーザーが他のコンテンツに移動するか、5 分後に、データがメモリー内のサーバーに移動します。
4. データがコンテンツ分析テーブルに移動します。
   - 追跡対象イベント [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - 追跡対象ページ [sn_cda_tracked_page_agg]
   - 追跡対象の訪問 [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. 追跡プロファイルは、データを共有分析テーブルに転送するためにトリガーを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イベント統計情報 [sn_cda_event_stat]
- ページ統計情報 [sn_cda_page_stat]
- 分析の閲覧統計情報 [sn_cda_analytics_visit_stat]

追跡プロファイルのアクティブ化

すぐに利用可能な追跡プロファイルのいずれかを有効にして、ポータルとキャンペーンの測定基準の収集を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_cda.analytics_admin

このタスクについて
Content Analytics には、製品に関連付けられたデモポータルの測定基準を追跡する、すぐに使える 2 つのプロファイル (とコンテンツエクスペリエンスコンテンツ公開) が含まれています。

どちらの追跡プロファイルもデフォルトプロファイルとして設定することで、 従業員センター の測定基準を追跡できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Content Analytics** > セットアップ.
2. プロファイルの 1 つをアクティブ化する:「 アクティブ 」列をダブルクリックし、「 **True**」を選択してから、「 保存 」アイコンをクリックします。
3. デフォルトプロファイルを設定する:「 デフォルト 」列をダブルクリックし、「 **True**」を選択してから、「 保存 」アイコンをクリックします。

タスクの結果
すぐに利用可能な追跡プロファイルには、それぞれデータを収集するためのスケジュール設定済みジョブがあります。ジョブスケジュールに関連付けられているスクリプトを変更するか、手動で実行するには、次の手順を実行します。

1. [トリガー] 列のリンクをクリックします。

   注:
   [追跡プロファイル] リストに [トリガー] 列が表示されない場合は、[カスタマイズリストの更新] アイコンをクリックし、選択したリストに [トリガー] 列を追加します。

   [プロファイルトリガー] フォームが開きます。ここでは、インポート実行時間 (スクリプトの実行頻度) を変更したり、条件を設定したりできます。

2. スクリプトを手動で実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。

コンテンツ分析追跡プロファイルの作成

追跡プロファイルを使用して、ServiceNow コンテンツ分析ダッシュボードを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_cda.analytics_admin

追跡プロファイルでは、次の内容を定義します。

- データを収集するウェブサイト
- データ追跡の 1 日が開始および終了するタイムゾーン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 時間データ収集を開始する際のタイムゾーン
- 分析データの収集から除外する必要のある国と、データの取得元

手順

1. 移動先 すべて > **Content Analytics** > セットアップ.
2. [新規] をクリックします。
3. **[ServiceNow]** をクリックします。
4. フォームに入力します。

追跡プロファイル

フィールド	説明
名前	追跡プロファイルの説明です。
アクティブ	プロファイルがアクティブで使用できることを示します。 **注:** 使用中の追跡プロファイルを非アクティブ化しようとすると、アクションを確認する警告メッセージが表示されます。
デフォルト	プロファイルがデフォルトプロファイルであることを示します。ポータルでは、特定のトラッカーを設定せずにトラッキングが設定されている場合、デフォルトの追跡プロファイルを使用します。 **注:** ベースシステムの 従業員センター (EC) では、デフォルトの追跡プロファイルが使用されています。
所有者	プロファイルを担当するユーザーです。
収集タイムゾーン	選択したタイムゾーンに基づいて、データ収集の 1 日の開始時刻を定義します。デフォルトでは、1 日は午前 12:00 に始まり、午後 11:59:59 に終了します。 たとえば、[システム (America/Los_Angeles)] を選択した場合、1 日は午前 12:00 AM PST で始まります。
実行時間をインポート	ServiceNow プロファイルの場合、データがコンテンツ分析テーブルから共有分析テーブルに移動される時間およびタイムゾーン。「収集されるデータ」を参照してください。
実行タイムゾーンをインポート	インポート実行時間のタイムゾーン。たとえば、インポート実行時間を 00: 00:00 として設定し、システム (America/Los_Angeles) をインポート実行タイムゾーンとして設定した

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	場合、データは、深夜 0 時にコンテンツ分析テーブルから共有分析テーブルに移動されます。
制限された国	追跡しないユーザーの国です。 注: 制限付きの国は、ユーザープロファイル (sys_user) に基づいており、ユーザーがその時点でいる国ではありません。 [新しい行を挿入] をクリックし、国を選択します。 制限を付ける国が表示されない場合は、次に移動してリストに追加します 組織 > 場所.

5. **[Submit** (送信)] をクリックします。

タスクの結果
新しい追跡プロファイルが追跡プロファイルリストに表示され、データを収集するためのスケジュール設定済みジョブが作成されます。ジョブスケジュールに関連付けられているスクリプトを変更するか、手動で実行するには、次の手順を実行します。

1. [トリガー] 列のリンクをクリックします。

   注:
   [追跡プロファイル] リストに [トリガー] 列が表示されない場合は、[カスタマイズリストの更新] アイコンをクリックし、選択したリストに [トリガー] 列を追加します。

   [プロファイルトリガー] フォームが開きます。ここでは、インポート実行時間 (スクリプトの実行頻度) を変更したり、条件を設定したりできます。

2. スクリプトを手動で実行するには、[今すぐ実行] をクリックします。

コンテンツ分析ダッシュボード

コンテンツ分析は、デフォルトの追跡プロファイルで収集されたポータルデータのデータの表示方法を表示します。

インタラクションのトラッキング

Content Analytics は、(コンテンツタイプに応じて) 次のユーザーインタラクションを追跡します。コンテンツがポータルでレンダリングされると、システムはそれをインプレッションとしてカウントします。従業員がコンテンツをクリックすると、システムはそれをクリックスルー、ダウンロード、または再生としてカウントします (コンテンツタイプによって異なります)。

- バナークリックスルー
- バナーインプレッション
- カレンダーのダウンロード
- カレンダーインプレッション
- メールクリックスルー
- イベントダウンロード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- イベントインプレッション
- 画像ベースのリンククリックスルー
- 画像ベースのリンクインプレッション
- リンククリックスルー
- リッチコンテンツクリックスルー
- リッチコンテンツインプレッション
- タスク完了
- タスクインプレッション
- ビデオインプレッション
- ビデオ再生

コンテンツ分析ダッシュボード

コンテンツ分析ダッシュボードには、一意のユーザー、ページあたりの平均時間、バウンス率などのポータルエンゲージメント測定基準が表示されます。

[コンテンツ分析 - 基本] ダッシュボード

コンテンツ分析ダッシュボードには、1 日あたりの訪問数や最も頻繁に表示されるページなど、ポータルページの訪問回数と閲覧回数が表示されます。

キャンペーンの概要とキャンペーン分析ダッシュボード

Content Analytics は、ユーザーインタラクションに関するデータを収集し、キャンペーンマネージャーがキャンペーンの効果を判断するのに役立つビジュアル化を生成します。

コンテンツエクスペリエンス Performance Analytics を使用して、キャンペーンと従業員に提供されるコンテンツの有効性を測定します。測定基準が低トラフィックを示しているコンテンツを変更することができます。キャンペーンが意図したアクションを推進できているかどうかを確認することもできます。

注:
データがダッシュボードに表示されるまで、公開後少なくとも 24 時間待つことをお勧めします。

インタラクションのトラッキング

ダッシュボードでは、データの可視化がウィジェットに表示されます。各ウィジェットには、コンテンツとのユーザーインタラクションなど、特定のパラメーターのデータが表示されます。

注:

- インタラクションは、ダウンロード、リンクのクリック、タスクの完了、ビデオ再生など、ユーザーが実行するアクションです。
- インプレッションとは、ユーザーに表示されるコンテンツのインスタンスです。

Content Analytics は、(コンテンツタイプに応じて) 次のユーザーインタラクションを追跡します。コンテンツがポータルでレンダリングされると、システムはそれをインプレッションとしてカウントします。従業員がコンテンツをクリックすると、システムはそれをクリックスルー、ダウンロード、または再生としてカウントします (コンテンツタイプによって異なります)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- バナークリックスルー
- バナーインプレッション
- カレンダーのダウンロード
- カレンダーインプレッション
- メールクリックスルー
- イベントダウンロード
- イベントインプレッション
- 画像ベースのリンククリックスルー
- 画像ベースのリンクインプレッション
- リンククリックスルー
- リッチコンテンツクリックスルー
- リッチコンテンツインプレッション
- タスク完了
- タスクインプレッション
- ビデオインプレッション
- ビデオ再生

キャンペーン概要ダッシュボード

キャンペーン概要ダッシュボードには、キャンペーン別のパフォーマンス測定基準 (クローズしたタスク、ユーザーアクションなど) が表示されます。

キャンペーン分析ダッシュボード

キャンペーン分析ダッシュボードには、キャンペーンエンゲージメント、To Do、および影響に関するデータが表示されます。フィルターを使用して、ウィジェットに含める測定基準を指定します。[キャンペーン] と [キャンペーン成功目標] から選択し、キャンペーンまたはキャンペーンの成功目標を指定します。

コンテンツ分析の追跡の設定

カスタムページまたはウィジェットでコンテンツ分析を使用するには、追跡プロファイル 従業員センター をサービスポータルのテーマヘッダーに追加し、cdaAnalytics サービスをカスタムウィジェットに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_cda.analytics_admin

このタスクについて
ページ追跡のためのその他のステップ：

追跡プロファイルを 従業員センター またはサービスポータルのテーマヘッダーに追加します。

```
<widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
オプションで追跡プロファイルを指定しない場合、コンテンツ分析はデフォルトの追跡プロファイルを使用しようとします。「コンテンツ分析追跡プロファイルの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > ヘッダーとフッター.
2. ヘッダー (コンテンツ自動化ヘッダー、コンテンツ配信ヘッダー、EC ヘッダー、または HRMadrid ヘッダー) を選択します。
3. 必要に応じて、ヘッダーのクローンを作成します。
詳細については、「Service Portal 設定ページ」を参照してください。または、Angular プロバイダーを使用できます。「Angular プロバイダーでのコンポーネントの再利用」を参照してください。
4. コンテンツ自動化、コンテンツ配信、または Employee Service Center ポータルからのクローンを使用する場合は、[本文 **HTML** テンプレート] フィールドで cda-site-analytics ウィジェットタグを検索します。
5. 次に、PROFILE_NAME を、トラッキングに使用するプロファイルに置き換えます。
詳細については、「ポータルヘッダーメニューの設定」を参照してください。
6. 別のヘッダーを使用している場合は、本文 HTML に以下を追加し、PROFILE_NAME を置き換えます：

```
<widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

ウィジェットオプションで追跡プロファイルを指定しない場合、コンテンツ分析はデフォルトの追跡プロファイルを使用しようとします (存在する場合)。

従業員センター イベントの追跡

従業員センター イベントを追跡するには、cdaAnalytics サービスをカスタムウィジェットに追加します。「ウィジェット開発者ガイド」を参照してください。

例：

```
function($scope, cdaAnalytics) {
  $scope.onButtonClick = function() {

     // track event using the default tracker (no argument for getTracker)
     cdaAnalytics.getTracker().then(function(tracker){
       tracker.trackEvent(
          '{Desired Category}',
         '{Desired Action}',
         '{Desired Name}'
       );
     });

     // track event using specific tracker
     cdaAnalytics.getTracker('Human Resources Portal Tracker').then(function(tracker){
               tracker.trackEvent(
          'Human Resources',
          'Video Viewed',
          'Open Enrollment 2018'
       );
     });
  };
}
```

7. 移動先 サービスポータル > ウィジェット.
8. ウィジェットを選択するか作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. Angular プロバイダーの関連リストに cdaAnalytics を追加します。
10. cdaAnalytics サービスを使用するようにウィジェットのクライアントコントローラーを更新します。

従業員エクスペリエンスのフィードバックの管理

組織のニーズに応じて、従業員エクスペリエンスのフィードバックを管理します。

ページ内フィードバック ウィジェットの変更

インスタンス オプションを使用して、ページ内フィードバック ウィジェットの外観をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. メガメニューからトピックページを選択します。
3. 選択して押し続ける (または右クリック) と、メニュー オプションが表示されます。
4. [インスタンス オプション] を選択し、次のオプションを変更して [保存] を選択します。

インスタンスオプション	説明
タイトル	表示するページ内フィードバックウィジェットのタイトル。
位置調整	表示テキストの配置設定。 **注:** [配置] フィールドは、ワークフローフィードバックウィジェットでは機能しません。

タスクの結果

ページ内フィードバックウィジェットは、ユーザーの好みに応じてカスタマイズされます。

ワークフロー フィードバック ウィジェットの変更

インスタンス オプションを使用して、ワークフロー フィードバック ウィジェットの外観をカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_sp.esc_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. 任意のレコードの詳細ページで、長押し (または右クリック) してメニューオプションを表示します。
3. [インスタンス オプション] を選択し、ウィジェットの外観をカスタマイズします。
   フィールド値の説明については、「ページ内フィードバック ウィジェットの変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ワークフローフィードバックウィジェットは、好みに応じてカスタマイズされます。

従業員センター の使用

従業員センター ポータルを使用して、要求の提出、To Do の処理、情報の検索を行います。

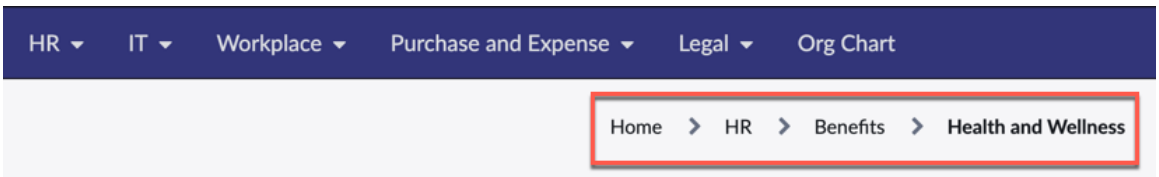
従業員センター トピックページの使用

従業員センター トピックページには、ブレッドクラムウィジェット、トピックヘッダーウィジェット、サブトピックウィジェット、およびトピックコンテンツウィジェットが含まれます。

ブレッドクラムウィジェット

ブレッドクラムウィジェットには、現在のページを開くために移動したページに関する情報が表示されます。たとえば、ホームページで **[HR]** をクリックし、[福利厚生 **(Benefits)]** をクリックして [健康] をクリックすると、ブレッドクラムウィジェットに [ホーム] **> [HR] >** [福利厚生 **(Benefits)] >** [健康] が表示されます。

ブレッドクラムウィジェット



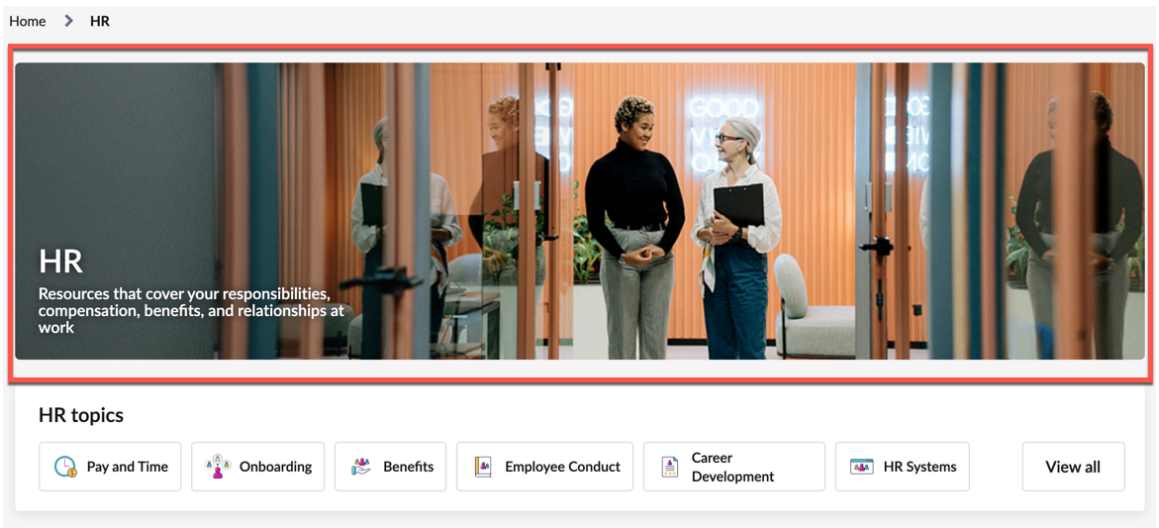
ブレッドクラムウィジェットのページ名をクリックして、そのページに移動します。たとえば、ホームページに戻るには、[ホーム] をクリックします。

トピックヘッダーウィジェット

トピックヘッダーウィジェットには親トピックが表示されます。メガメニューからトピックを選択して、その詳細を表示します。トピックウィジェットには、トピックの説明と、トピックのバナーおよびアイコン画像が表示されます (利用可能な場合)。

注:
スタイルコンテンツまたはバナーコンテンツを emp_taxonomy_topic ページの [コンテンツエクスペリエンス] ウィジェットにスケジュールする場合、スケジュールのトピックには元のトピックバナー画像は表示されません。

トピックヘッダーウィジェット



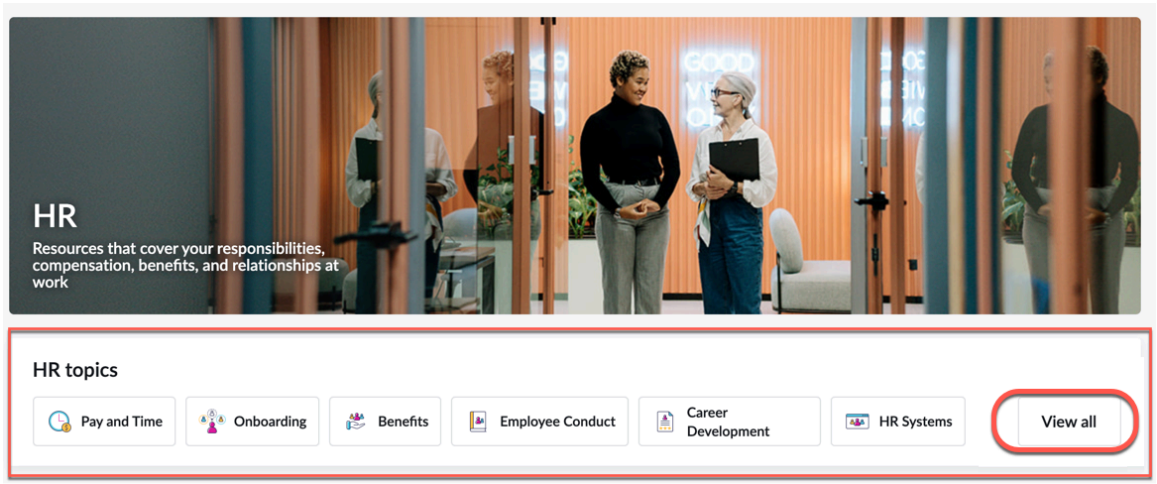
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプションを設定してウィジェットの表示を変更できます。詳細については、「トピックヘッダーウィジェットの表示を変更」を参照してください。

サブトピックウィジェット

サブトピックウィジェットには、親トピックのすべての子トピックが表示されます。サブトピックウィジェットには、コンテンツが接続されている子トピックのみが表示されます。

サブトピックウィジェット



サブトピックウィジェットには、デフォルトで 6 つの子トピックのみが表示されます。親トピックにそれより多い子トピックがある場合は、[すべて表示] をクリックしてすべての子トピックを表示し、開くトピックをクリックします。

インスタンスオプションを設定してウィジェットの表示を変更できます。詳細については、「サブトピックウィジェットの表示の変更」を参照してください。

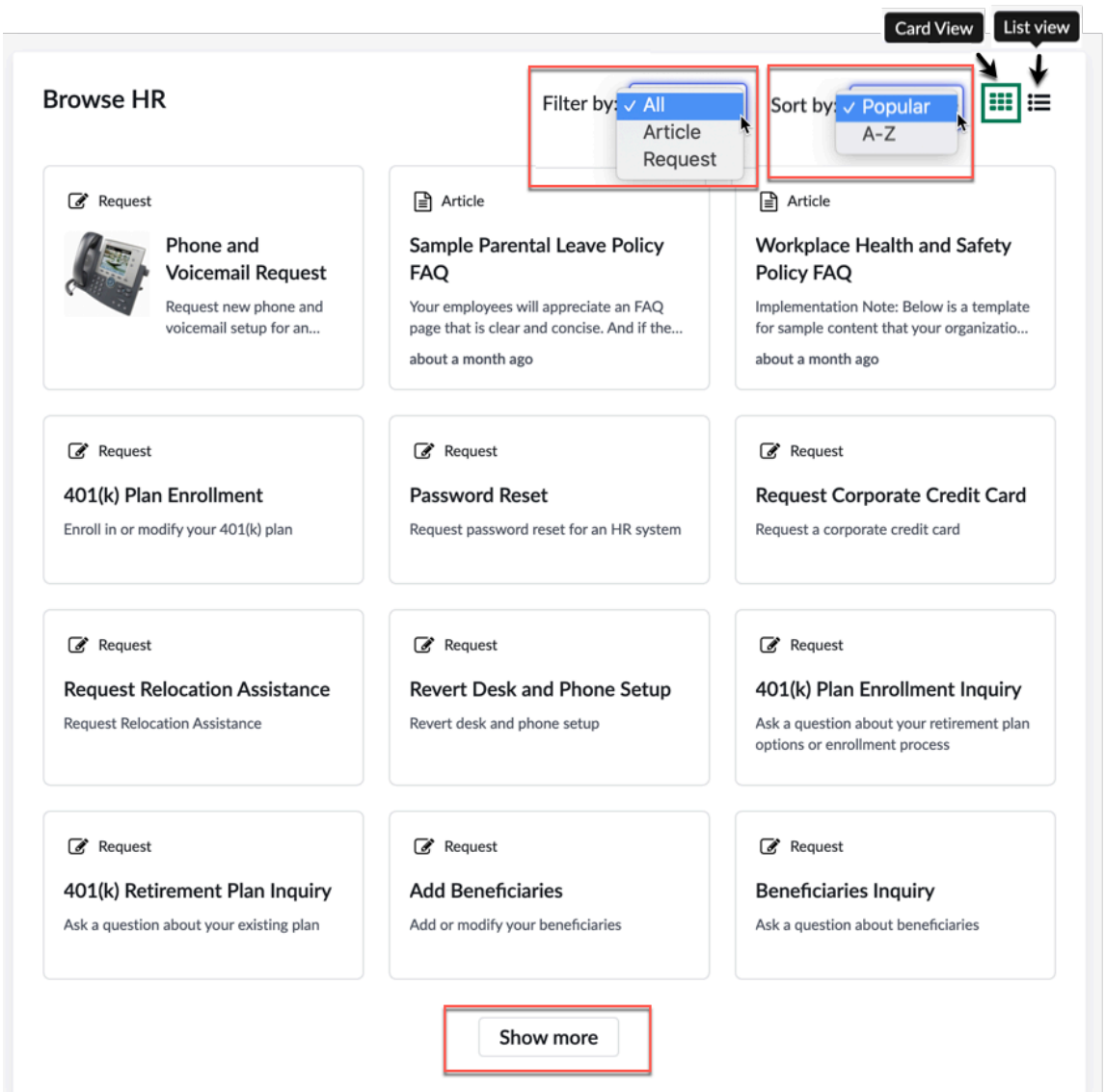
トピックコンテンツウィジェット

トピックコンテンツウィジェットには、トピックに関連付けられたナレッジ記事と要求が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックコンテンツウィジェット



トピックコンテンツウィジェットには、次のオプションがあります。

トピックコンテンツウィジェットのオプション

オプション	説明
フィルター基準	情報をフィルタリングする方法。オプションは次のとおりです。 • すべて：ナレッジ記事と要求の両方を表示します。 • 記事 (Article)：ナレッジ記事のみを表示します。 • 要求：要求のみを表示します。
ソート基準	情報をソートする方法。オプションは次のとおりです。 • 人気 (Popular)：最も人気のあるナレッジ記事と要求を表示します。 • **A** ～ Z：ナレッジ記事と要求をアルファベット順に表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックコンテンツウィジェットのオプション (続く)

オプション	説明
カードビュー	ナレッジ記事と要求をカードで表示します。
リストビュー	ナレッジ記事と要求をリストで表示します。
他のを表示	[ソート基準 **(Sort by)**] および [フィルター基準] オプションの設定に基づいて、次の 12 件のコンテンツアイテム (ナレッジ記事と要求) のセットを表示します。デフォルトでは、1 つのトピックに対して 12 件のコンテンツアイテムが表示されます。このオプションは、1 つのトピックに 12 件を超えるコンテンツアイテムが関連付けられている場合にのみ表示されます。

注:
英語以外の場合、A～Z でのソートはサポートされていません。

トピックページの検索

スペルチェック、同義語検出、およびその他の自動提案機能によりコンテンツを参照できるトピックページの検索を使用します。詳細については、「トピックページの検索機能」を参照してください。

トピックファセットによる検索

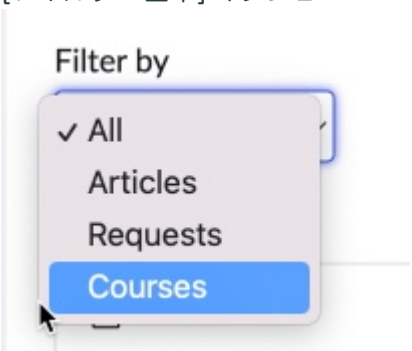
グローバル検索でトピックとサブトピックの階層フィルターを使用して検索を絞り込みます。単一または複数のトピックレベルまたはファセットレベルを選択して、特定の検索結果を取得します。詳細については、「改善された検索機能」を参照してください。

トピックページのコンテンツの学習

ライセンスされた従業員の場合、トピックページで利用可能な接続されたコンテンツタイプの 1 つとして学習コンテンツを使用します。従業員は、関連するトピックページで利用可能なコースコンテンツを参照、フィルター、ソート、およびお気に入りに追加できます。

[統一された参照 (Unified Browse)] ウィジェットには [フィルター基準] リストオプションへの追加として、[コース] があります。

[フィルター基準] オプション



ウィジェットインスタンスオプションを設定して、ウィジェットの表示を変更できます。詳細については、「トピックコンテンツウィジェットの表示を変更」を参照してください。

自動翻訳

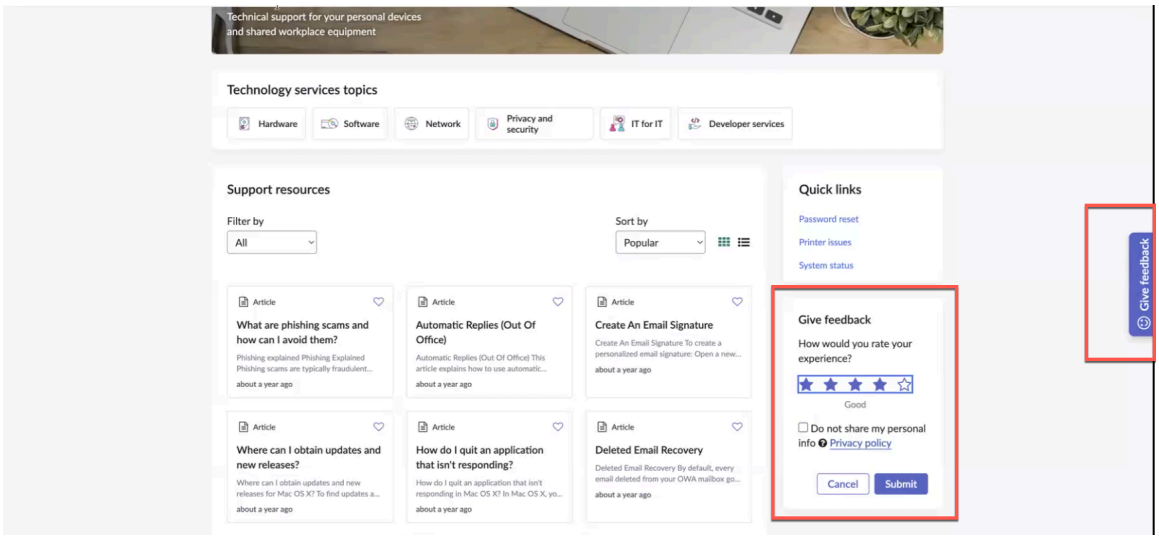
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員エクスペリエンスのフィードバックの使用

従業員エクスペリエンスのフィードバックにより、 従業員センター ポータル全体でフィードバックを迅速に共有できます。

ポータルのすべてのページで従業員エクスペリエンスフィードバックドロワーウィジェットを有効にすることができます。これにより、ユーザーにシームレスなフィードバックエクスペリエンスが提供されます。

エクスペリエンスフィードバックウィジェット



サービスカタログアイテム要求が発生した後に、インページサービスフィードバックエクスペリエンスを共有することもできます。トピックページの全体的なユーザーエクスペリエンスを提供することもできます。

評価に加えて、ユーザーエクスペリエンスを向上させるために必要な追加のコメントを提供することもできます。

注:
後でのみフィードバックを送信できるのは、タイプ [ワークフロー] の場合です。

トピックページ管理のトピックマネージャーと貢献者

トピックマネージャーはトピックレベルの決定をコントロールしますが、貢献者はトピックページの接続されたコンテンツ、クイックリンク、アプリケーションの追加、および注目のコンテンツを管理します。

トピックマネージャーレベルの権限は、トップダウン方式で機能します。マネージャーは、アクセス権を付与されたトピックページの詳細をサブツリーとともに移動、コピー、または変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- トピックマネージャーにはルートトピックを作成する権限がありません。
- トピックマネージャーは、自分が作成したトピックであっても、user_criteria admin ロールを持っていない限り、ユーザー基準を作成も変更もできません。
- マネージャーがトピックをある親から別の親に移動すると、そのトピックはカスケードされた権限構成をすべて失い、新しい親の構成を引き継ぎます。ただし、移動前にトピックレベルで行われた変更は保持されます。
- トピックが新しい親トピックの下でクローン作成またはコピーされると、そのトピックは以前のすべての権限構成を、カスケードされたものもトピックレベルで作成されたものも両方失います。
- トピックマネージャーのユーザー基準は、マネージャーが複数の分類にアクセスできる場合、分類間でトピックを移動できます。
- トピックマネージャーは、トピック貢献者のすべてのアクションおよびトピックの管理と作成を実行できます。

トピック貢献者レベルは、接続されたコンテンツのリンク、クイックリンク、アプリケーションの追加、注目のコンテンツなど、すべてのトピックレベルのタスクを管理するために導入されました。貢献者にはトップダウンのアクセス制御もあります。ユーザー基準は、追加されたトピックから下のサブツリーでのみ機能します。

[自分の **To Do**] ページの使用

[To Do] ページを使用して、自分にアサインされているすべてのタスクをレビューし、優先順位を付けます。

自分のタスク

従業員センター および 従業員センター Pro の [自分のタスク] を使用すると、自分にアサインされたタスクを整理し、従業員にアサインされたすべての作業を 1 つの場所で表示できるようになります。[自分のタスク] タブは右上に、タスク数とともに,表示されます。タスクが 10 を超える場合、タスク数は 9+ と表示されます。

オープン：[自分のタスク] を選択すると、フォームの左側に [オープン] タブと [完了] タブが表示されます。完了していないすべての To Do をリストします。

- 必須タスクは、[必須] ラベルが付けられ、タスクの期日までの日数または期日経過日数とともに [オープン] 列に表示されます。
- 期日が現在日から 2 日以内の場合、期日の左側に感嘆符アイコン ( ) が表示されます。
- 期日を過ぎている場合は、[期限切れ] テキストの左側に感嘆符アイコンが表示されます。

完了：完了しているすべてのタスクを一覧表示します。最新の完了したタスクがリストの最も上に表示され、タイムスタンプでソートされます。

オープンおよびクローズ済みの To Do のステータスはそれぞれ次のとおりです。

- 承認済み
- 完了
- クローズ済み
- キャンセル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキップ

> **注:**
> 完了ステータスには、その横に緑色のチェックマークアイコンが付き、タスクがいつ完了したかについての情報も表示されます。

コンテンツ要求

新しいコンテンツの承認者としてアサインされている場合は、 [自分のタスク] の下に [コンテンツ要求] が表示されます。コンテンツ要求の詳細については、「コンテンツの要求」を参照してください。

コンテンツ要求アイテムが [レビュー中] ステータスに移行すると、コンテンツ要求の承認は、[開く] 列の下の [自分のタスク **]** の下に表示されます。

コンテンツ要求を選択すると、コンテンツはプレビュー済み、承認済み、または却下のいずれかになります。

自分の要求

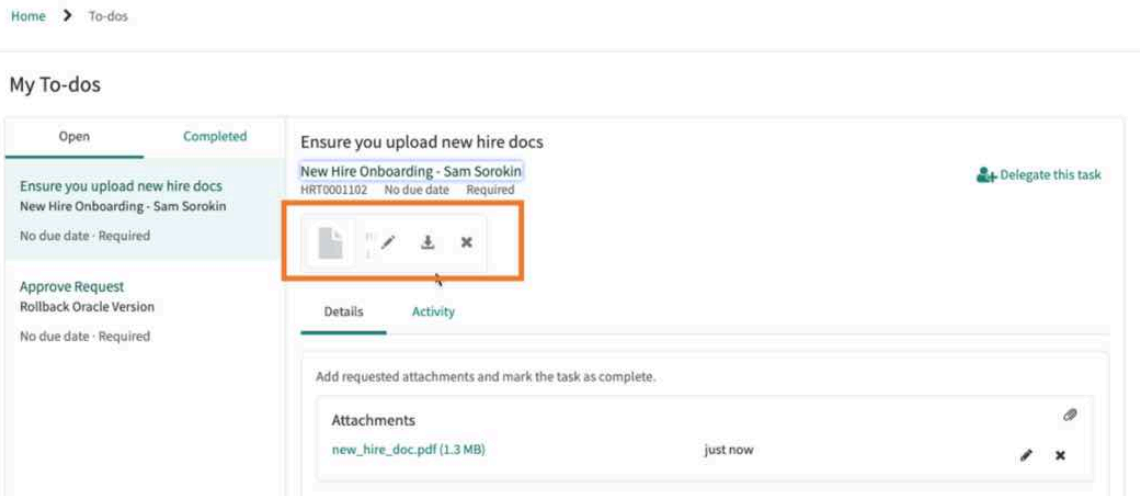
従業員センター および 従業員センター Pro の [自分の要求 **(My Requests)]** タブには、自分が行ったすべての要求が表示されます。オープンまたはクローズ済みの要求を表示するフィルターがあります。最新の要求が一番上に表示されます。

To Do のサマリーエリア：[オープン] および [完了] 列の右側に、**[To Do** のサマリーエリア **(To-do Summary Area)]** があります。To Do を強調表示すると、このエリアに詳細が表示されます。**[To Do** のサマリーエリア **(To-do Summary Area)]** には 2 つの列があります。

- 詳細：タスクを完了できるように、タスクに関する情報、ボタン、およびフィールドが表示されます。
- アクティビティ：アクティビティを完了できるように、アクティビティに関する情報、ボタン、およびフィールドが表示されます。ライフサイクルイベントチケットページからアクティビティにアクセスすることもできます。詳細については、「HR チケットページ」を参照してください。

> **注:**
> 以前は、このタブは [履歴] ポップオーバーでした。

添付ファイルは、フォームの上部に表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

添付ファイルにカーソルを合わせると、実行できるアクションのリストが表示されます。

- 添付ファイルの名前を変更
- 添付ファイルをダウンロード
- 添付ファイルを削除

画像の添付ファイルをプレビューすることもできます。

注:
すべての添付ファイルを表示できるわけではありません。

承認と却下

マネージャーまたは指定された承認者は、従業員センター のメニューバーの [自分のタスク] で、または次の場合は [セルフサービス] の [自分の承認] から、承認タスクを受け取ることができます。

- 要求 (REQ)：要求 (REQ) の下にアイテム (RITM) がある場合、そのアイテムには追加の承認が必要な場合があります。
- アイテムの要求 (RITM)：デフォルトのしきい値は $1000 で、サービスカタログ要求 [sc_request] で定義され、ワークフローエディターで見つかります。要求されたアイテムが $1000 以上の場合は、承認が必要です。

  注:
  詳細については、「ワークフローエディター」を参照してください。

- HR ケース：関連する HR サービスを通じた一部の HR ケースは、承認を要求するように設定されています。

  注:
  詳細については、「HR サービスのサービスアクティビティの構成」を参照してください。

  たとえば、ベースシステムでは、「授業料払い戻し要求」および「企業クレジットカード要求」の HR サービスが提供されており、これらのサービスには承認が必要です。

- 詳細な委任：詳細な委任を使用すると、従業員は委任ルールに基づいて、承認などのタスクを他の従業員に特定の日時範囲にわたり委任できます。

  注:
  詳細については、「詳細な委任」を参照してください。

注:
デフォルトでは、承認にコメントは必要ありません。デフォルトでは、却下にコメントが必要です。お客様は、ユーザーが却下のコメントを記述できないようにするアクセス制御ルール (ACL) を追加できます。詳細については、「ServiceNow アクセス制御を設定する」を参照してください。

承認者として、共通情報、プライマリ情報、タブ、およびアクショングループを含むテンプレートを使用して、情報に基づいた意思決定を行います。

- 承認タイプに基づいて適切な情報を表示します。
- 承認エクスペリエンスを向上させるために要求テーブルを理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 関連する十分な情報とウィジェットの詳細を設定して表示します。
- タスク構成は、デフォルトでコンテキスト内の以下の情報を提供します。
- 承認を委任するか、承認テンプレートを使用して [承認] や [却下] などのクイックアクションを実行します。

すぐに利用可能な承認情報を理解します。

- 要求元
- 作成者
- 開始者
- このタスクを委任
- 要求アイテム
- 添付ファイル
- アクティビティ
- 承認または却下するアクショングループ

または、追加のフィールドをカスタマイズして、承認ワークフローをさらに簡素化することもできます。

高度なポータルナビゲーションの表示

コンテンツをより適切に検出できるように強化されたナビゲーションエクスペリエンスを使用します。

コンテンツのニーズに合わせて整理されたコンテンツに簡単に移動できます。

- 少ないクリック数で適切なコンテンツに移動します。
- プライマリナビゲーションバーにトピックとメニューアイテムを表示します。
- ニーズに合わせてカスタム提供されるルートレベルのトピックまたはメニューアイテムの表示設定を使用します。

高度なポータルナビゲーションを構成する方法の詳細については、「高度なポータルナビゲーション順序の構成」を参照してください。

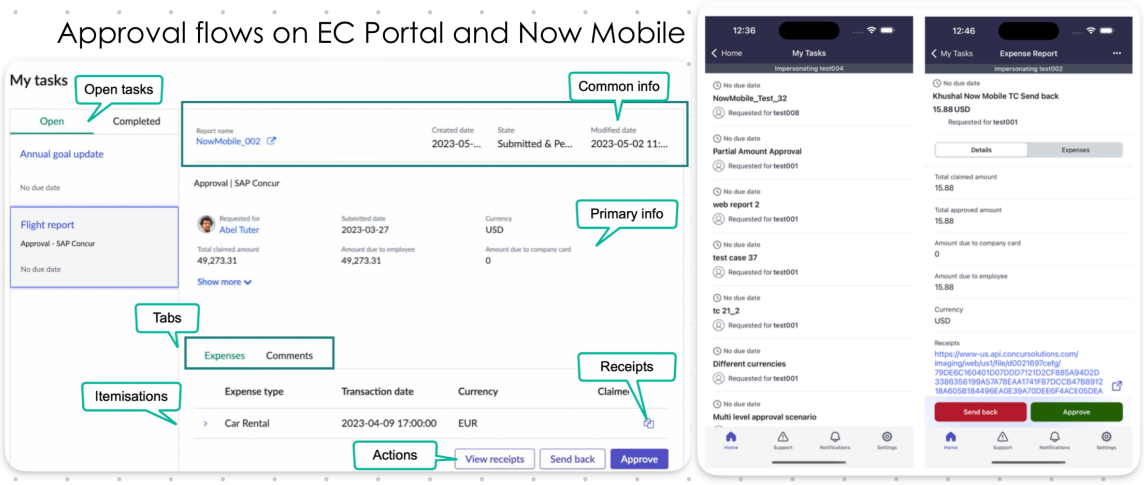
承認エクスペリエンスの使用

[自分のタスク] セクションを使用して、ポータルと Now Mobile からの要求を追跡して履行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認者は、共通情報、プライマリ情報、タブ、関連付けられているアクショングループなどのコンテキスト内の詳細を含むすべての承認を表示しま



す。

ポータルと Now Mobile から以下のアクションを実行できます。

- [自分のタスク] セクションで、アサインされた未解決のタスクと要求を表示します。
- ServiceNow インスタンスから直接、SAP Concur や Workday などの外部ビジネスアプリケーションからの承認要求を表示および追跡します。
- 経費金額、要求元、添付ファイル、ステータス、承認を処理するための最後のコメントなど、コンテキスト内の詳細を把握する。
- [URL] をクリックし、外部ソースに移動して追加のコンテキストと情報を確認します。
- Workday では、サポートされる添付ファイルサイズは最大 12 MB です。添付ファイルのサイズが 12 MB 未満であることを確認します。
- フィルターを適用し、複数の品目を選択し、すべて承認またはすべて却下などのアクションを実行します。
- Workday や SAP Concur などの外部ソースに移動して、レポート全体を表示します。
- 承認、返送、詳細の表示などのクイックアクションを実行します。
- 承認の電子署名を有効にする場合、承認者は正しい認証情報を入力して承認ステータスを変更する必要があります。資格情報に合格した場合にのみ、承認ステータスが変更されます。

詳細については、「承認エクスペリエンスの参照」と「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

Microsoft Teams から Concur 経費レポートを承認または却下する

Microsoft Teams でアクション可能な仮想エージェントの通知を使用して Concur の経費承認を管理し、ライブエージェントを介さずに仮想エージェントとの会話で直接承認を解決します。

始める前に

- 仮想エージェントの統合は、ServiceNow インスタンスにユーザーレコードを持つユーザーに対してのみサポートされています。ユーザーは、自分のアカウントを Microsoft Teams にリンクし、仮想エージェントの通知を有効にする必要があります。
- Approvals Hub Integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールします。

通知の受信の詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」および「Enable Virtual Agent notifications」を参照してください。仮想エージェント の詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
3. チャットウィンドウに「Show notification」と入力します。
4. オプション: [レポートを表示] を選択してレポートを表示します。
   [スキップ] を選択し、チャットウィンドウに「Show notification」と入力することで、後でレポートを表示することもできます。
5. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
6. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

Microsoft Outlook メールメッセージから **Concur** 経費レポートを承認または却下する

Microsoft Outlook メールメッセージから Concur 経費レポートを承認または却下します。

始める前に
Approvals Hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールする必要があります。

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. Concur 保留中の承認レポートのメールメッセージを開きます。
3. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
4. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

自分のタスクのタスクフィルター

拡張フィルターエクスペリエンスを使用して、タスクを管理および優先順位付けします。フィルターを使用すると、従業員とマネージャーは、一刻を争うビジネスクリティカルなタスクをより詳細に把握できます。

フィルターを使用すると、管理者は、従業員が一刻を争うビジネスクリティカルなタスクを検索、フィルター、および絞り込むことができる機能を提供できます。このオプションを使用して、従業員

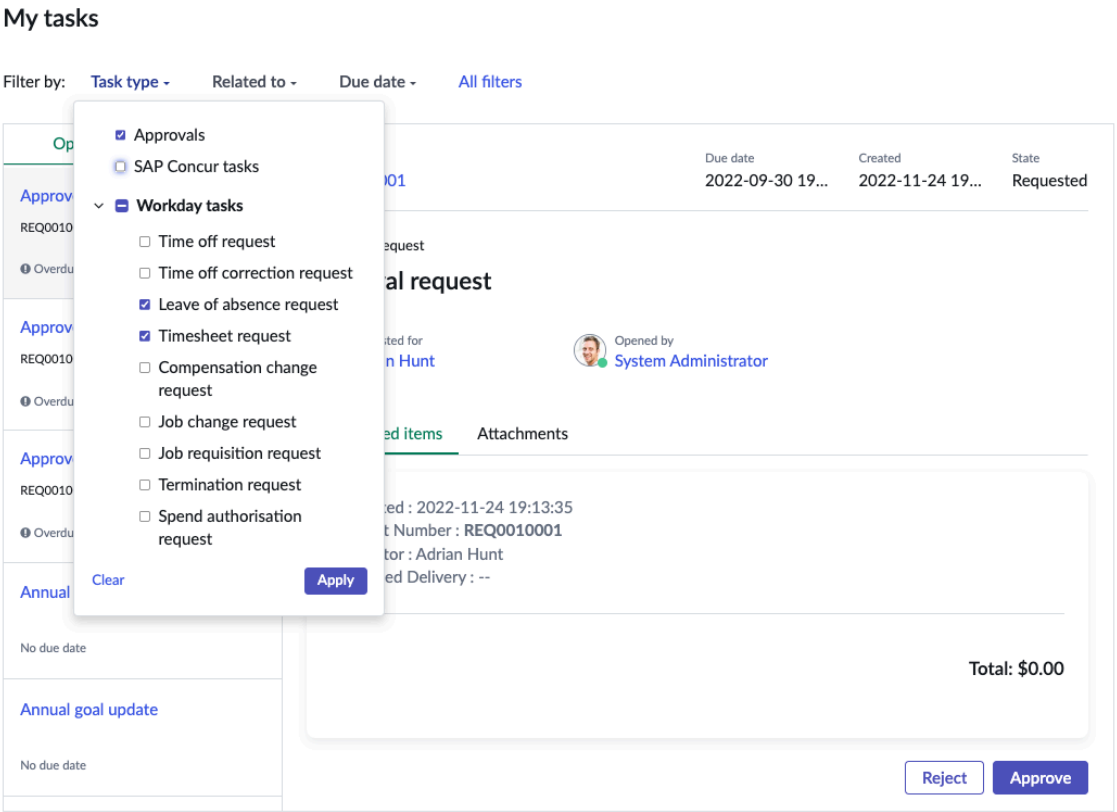
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

は [自分のタスク] ページから管理者が設定したフィルターを使用して、それぞれのタスクを管理できます。

フィルターを使用して、数回のクリックでタスクを簡単にフィルタリング、検出、および履行できます。これらのフィルターを選択し、選択したフィルター条件を満たすレコードを表示します。

自分のタスクページのフィルター設定



- タスクタイプ、優先度、期日、自分のチームの承認などのさまざまなフィルターでタスクを整理して表示します。
- タスクタイプフィルターを使用して、承認、SAP Concur タスク、Workday タスク、要求などから選択します。
- フィルターを選択、変更、削除して、タスクを検出します。
- オンボーディング、承認、学習などのタスクを検出して履行します。

構成手順については、「構成可能なタスクフィルター」を参照してください。

[おすすめ] コンテンツの表示

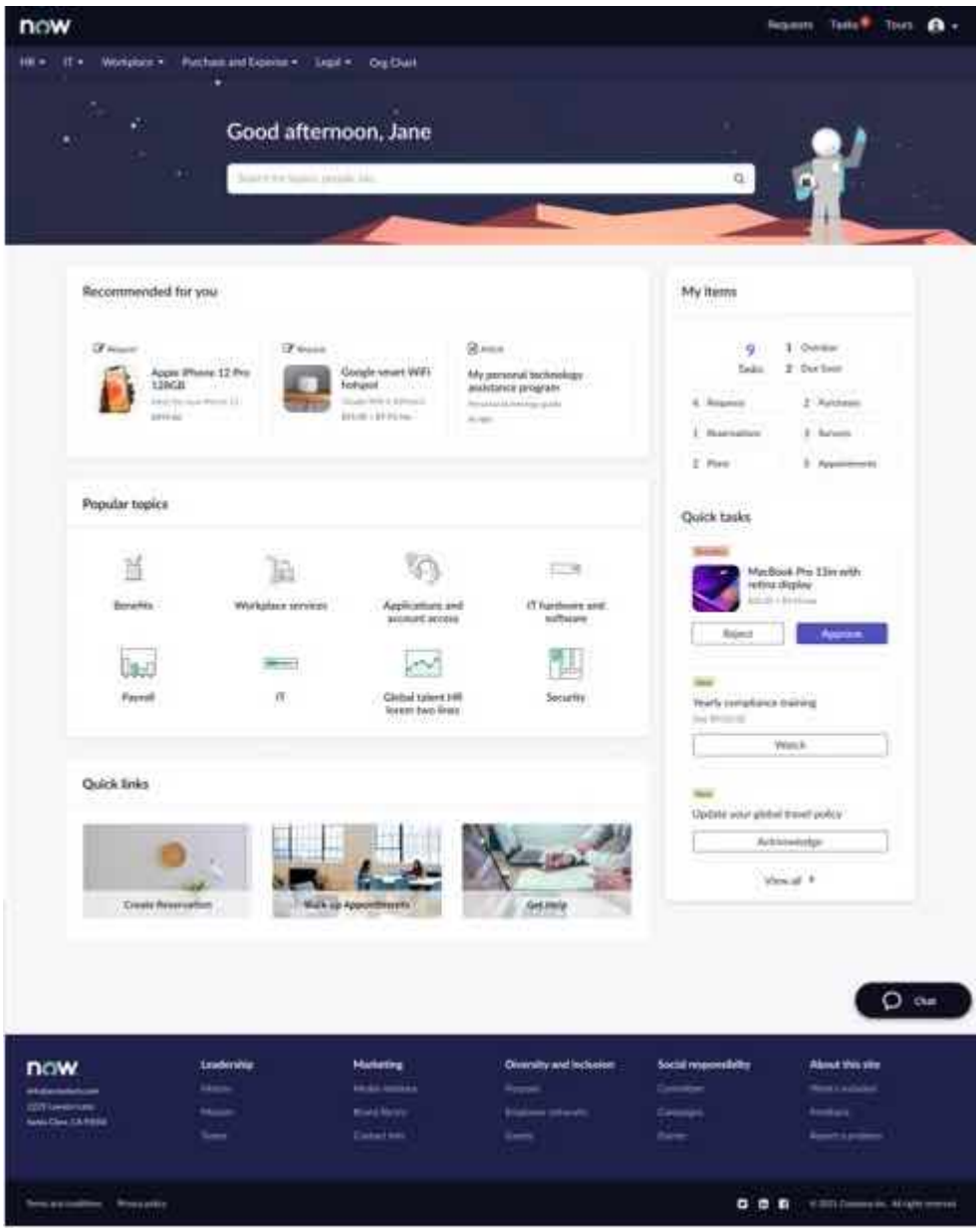
1 か所からワンクリックですべてのおすすめコンテンツにアクセスできます。

従業員は、[おすすめ] ウィジェットから推奨ナレッジ記事またはカタログアイテムにアクセスできます。

- ナレッジ記事のおすすめは、記事の閲覧回数に基づいています。
- カタログアイテムのおすすめは、要求された回数に基づいています。
- ポータル分類に関連付けられたおすすめがホームページに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

おすすめ



Zoom から 従業員センター を使用する

Zoom クライアントから ServiceNow® 従業員センター の機能にアクセスして使用します。

始める前に

管理者が Zoom アカウントを ServiceNow インスタンスに接続している場合にのみ、ユーザー (従業員) は Zoom アプリケーションで ServiceNow 従業員センター にアクセスするか、Zoom App Marketplace から ServiceNow 従業員センター をインストールできます。

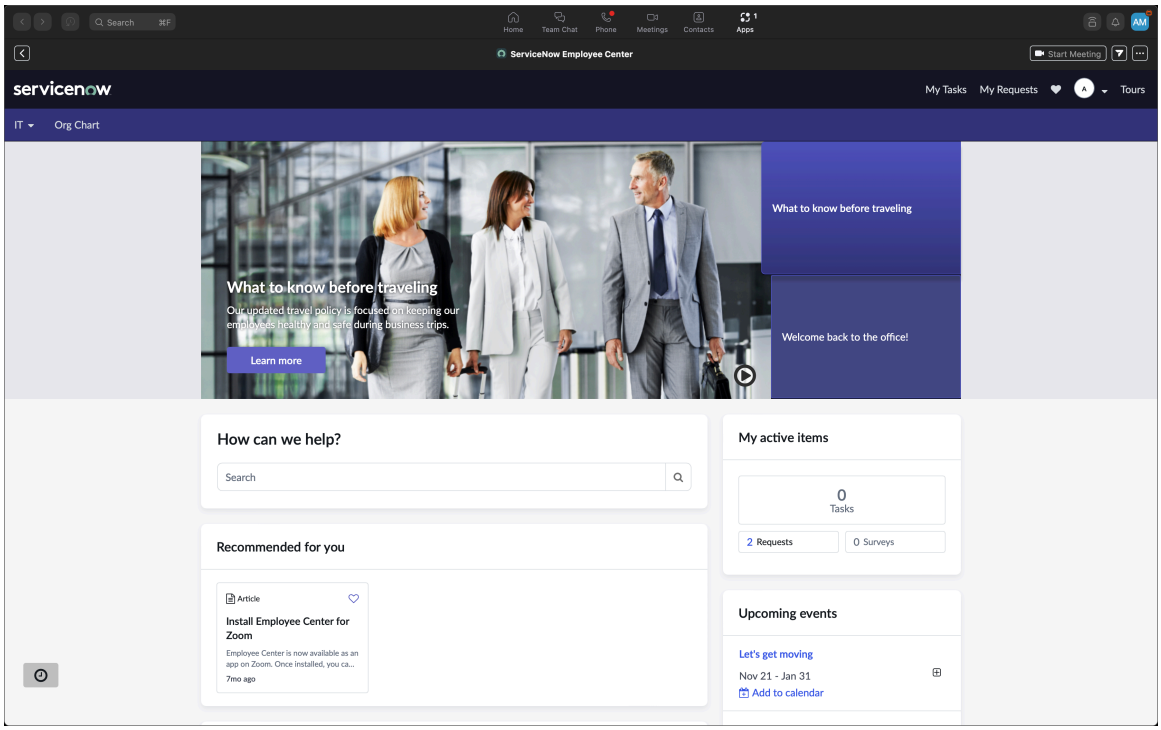
必要なロール：従業員

手順

1. Zoom アプリケーションにログインします。
2. 移動先 アプリケーション > 検出.
3. **[ServiceNow Employee Center]** を検索して選択します。
4. ServiceNow ログイン資格情報を入力し、[ログイン] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ServiceNow 従業員センター のホームページが表示されます。

従業員プロファイルの表示

従業員ポータルおよび Now Mobile から、個人情報を含む従業員プロファイルを表示します。

プロファイルの管理

従業員は、*About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team* の各フィールドを表示または更新できます。☒

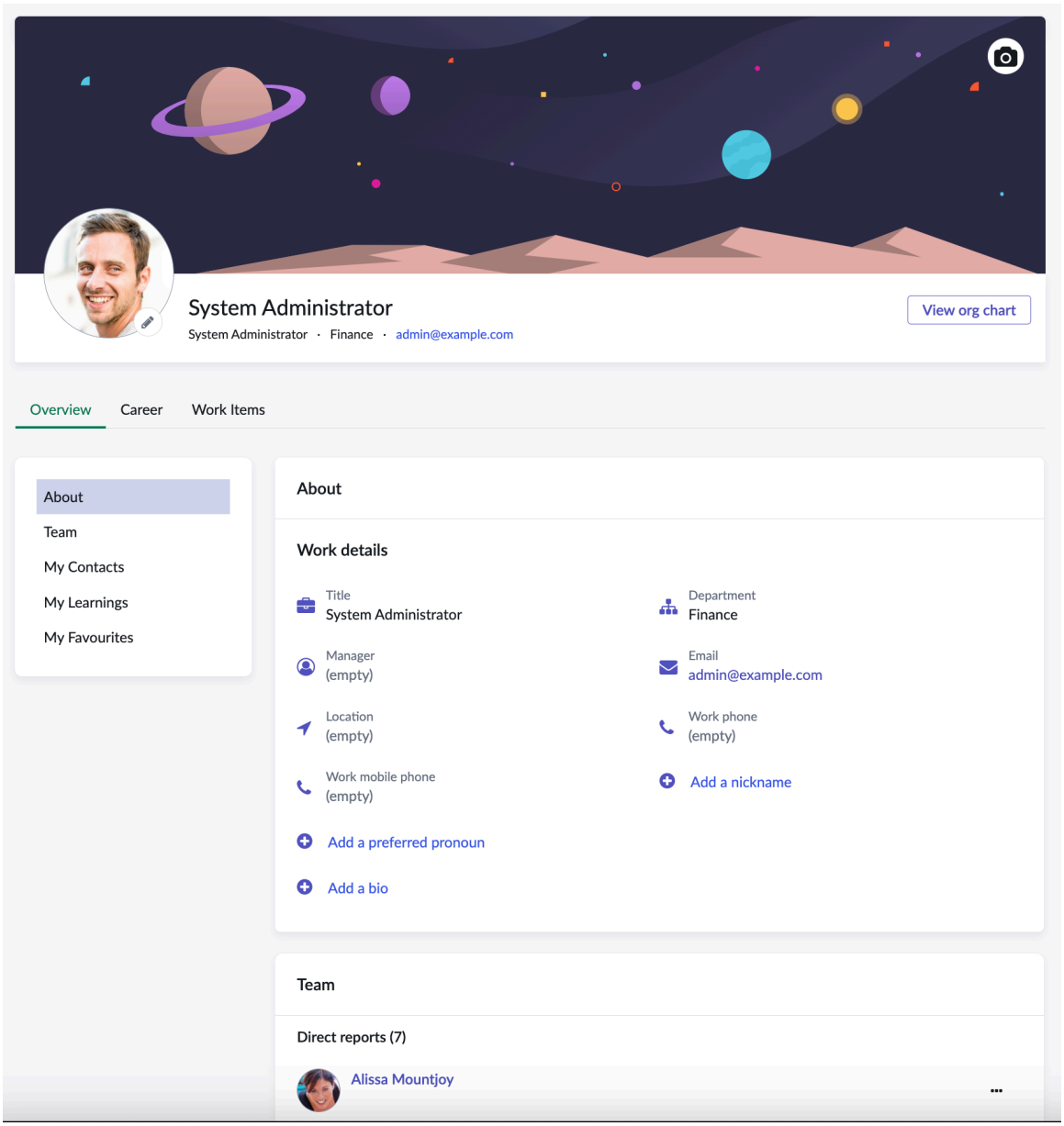
ヘッダーのポータルから従業員プロファイルを表示および編集できます。ユーザーがページをスクロールしても、各種のタブ ([概要]、[キャリア]、[作業アイテム] など) が固定形式で表示されます。特定のタブの下にあるすべてのウィジェットは、左側のナビゲーションメニューアイテムの形式で使用できます。

管理者は、インスタンスオプションを使用して、[ウィジェットの概要パネル] チェックボックスをオンにすることで、左側のナビゲーションメニューの表示を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員プロファイル概要

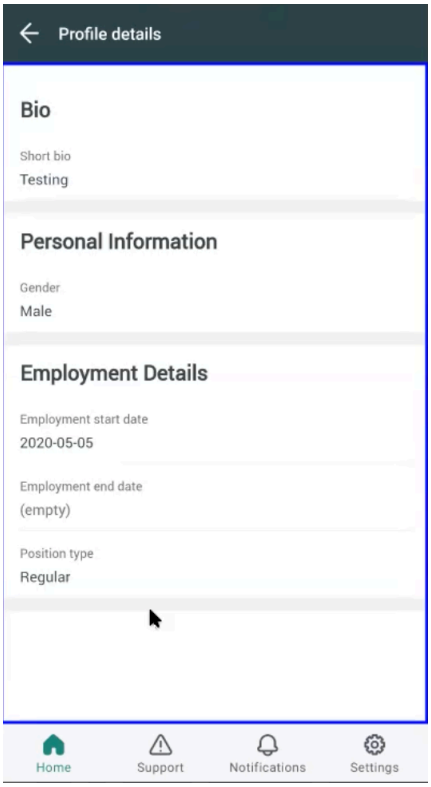


モバイルアプリケーションから従業員プロファイルを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile での従業員プロファイル



公開または非公開配布のフィールド情報をマークすることで、データの可視性とプライバシー設定を指定します。

- プロファイルに仕事に関連するデータを定義します。
- プロファイルデータの可視性とプライバシーを管理します。
- チームおよび組織の構造について学習します。

詳細については、「従業員プロファイル概要ウィジェットの構成」を参照してください。

パーソナライズされた回答の使用

従業員は AI Search 対応機能を使用して、従業員センター 検索ページで休暇残日数などの情報を検索できます。

パーソナライズされた回答は、1 つまたは複数のサードパーティ統合と一体化された AI Search 対応の機能であり、従業員センター の検索ページから関連する有益なコンテンツを提供します。

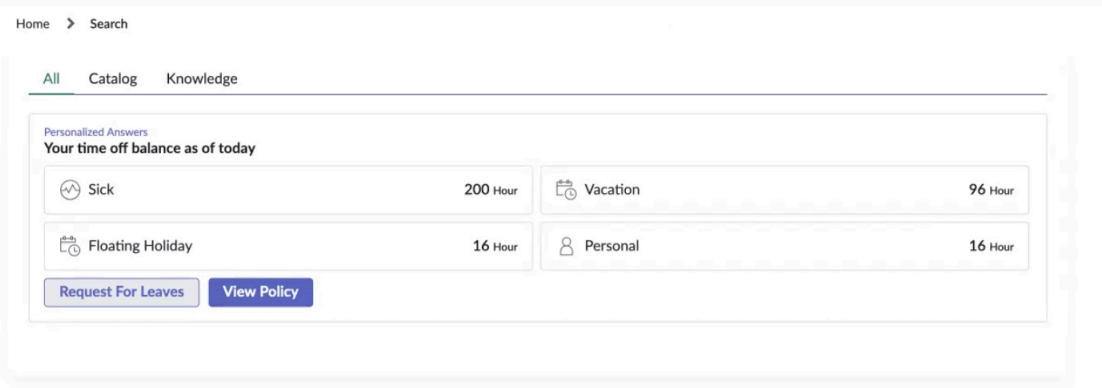
パーソナライズされた回答 - 休暇機能には場所固有のデータがあります。利用可能なデフォルトのサードパーティ統合は、特定の地域の Kronos と Workday であり、その地域の従業員の休暇残日数が表示されます。

従業員は 従業員センター の検索ページに移動して、残りの有給休暇日数を検索できます。あらゆる種類の休暇残日数の検索に加えて、従業員は休暇のタイプに関する情報を検索できます。たとえば、従業員は「自分の残りの病気休暇日数」を検索して、病気休暇に関する情報のみを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

休暇残日数のパーソナライズされた回答ページ



従業員は、その年度の残りの休暇日数を瞬時に確認し、[休暇の申請] を選択して申請することができます。[ポリシーを表示] は完全に会社固有のものです。

従業員プロファイル 組織図ウィジェット

従業員プロファイル組織図ウィジェットを使用すると、組織図を簡単に参照、検索、移動できます。

従業員は次のことができます。

- 名前と役職情報を表示する視覚的な従業員ディレクトリ内を移動します。
- 詳細な従業員プロファイルに移動すると、従業員と組織構造の詳細が表示されます。
- 現在のユーザーの他のマネージャーをポップアップで表示します。
- ユーザーの直属の部下およびその他の部下を表示します。レポートの合計数がユーザーカードに表示されます。
- 組織図アクショングループに基づいてクイックアクションを実行します。

ウィジェットインスタンスのオプションの詳細については、「組織図ウィジェットの表示の変更」を参照してください。

の **RTL** サポート 従業員センター

従業員は、ユーザーインターフェイスの表示を右から左に変更できます。

言語設定に基づいて、左から右に記述する言語をスタイリングするための既存のインフラストラクチャ (テーマ、ページ、ウィジェット、およびウィジェットインスタンス SCSS) の階層全体が、右から左に記述する言語の CSS に変換されます。

- セッション言語がヘブライ語など、右から左に記述する言語の場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向は右から左に表示されます。
- [employee_profile ウィジェットで組織図を表示]、[ec_pro_dashboard ですべて表示]、[従業員分類トピック] ウィジェット、および横方向 従業員センター の横にある矢印は、RTL 形式に従って左を指しています。

詳細については、「従業員センター 右から左に読む言語のサポート」を参照してください。

お気に入りの管理

コンテンツをお気に入りとしてマークすると、すべてのお気に入りに簡単にアクセスできます。

始める前に

必要なロール：従業員

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ポータルまたは Now Mobile から新しいクロスチャネルのお気に入りセクションを使用して、すべてのお気に入りにアクセスします。[自分のお気に入り] リストを使用すると、お気に入りのリストにすばやくアクセスできます。アイテムは、削除するまで [お気に入り] リストに残ります。

お気に入りアイコン (♡)は、次のタイプのページまたはセクションにあります。

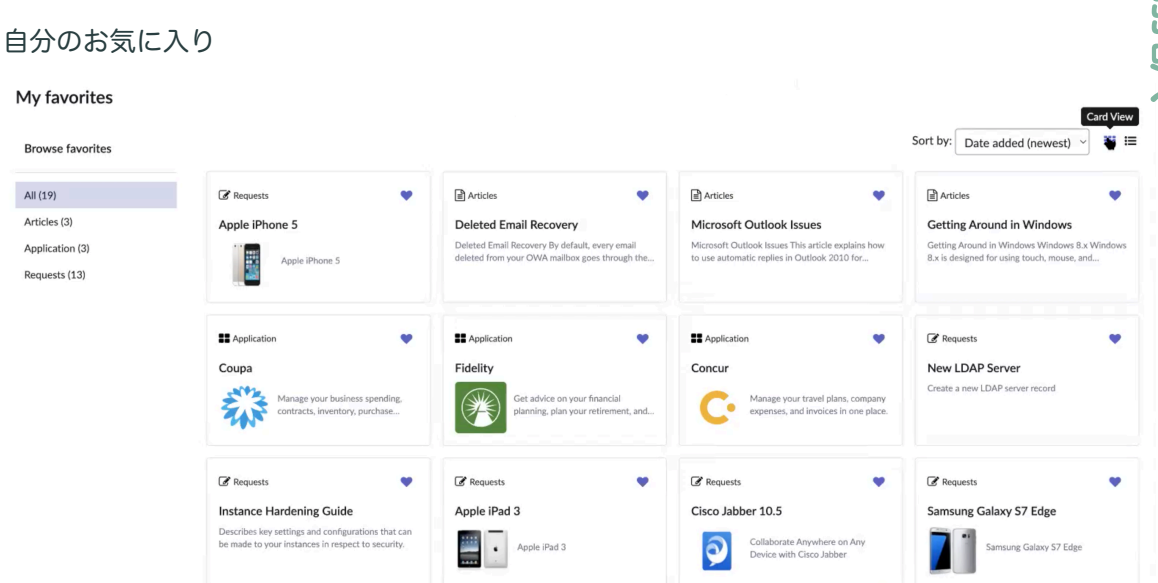
- トピックページ
- [カタログ] ページの詳細ビュー
- [ナレッジ] ページの詳細ビュー
- クローン作成されたカタログページ
- [自分のアプリケーション] ページ
- [マイ アプリケーション] ウィジェット
- [おすすめ] ウィジェット

頻繁に使用するコンテンツをお気に入りリストに追加できます。お気に入りアイコンをクリックすると、アイコンの色が変わります。再度ハートアイコンをクリックすると、お気に入りからアイテムが削除されます。

注:
お気に入りリストには、アクセスできるアイテムが表示されます。

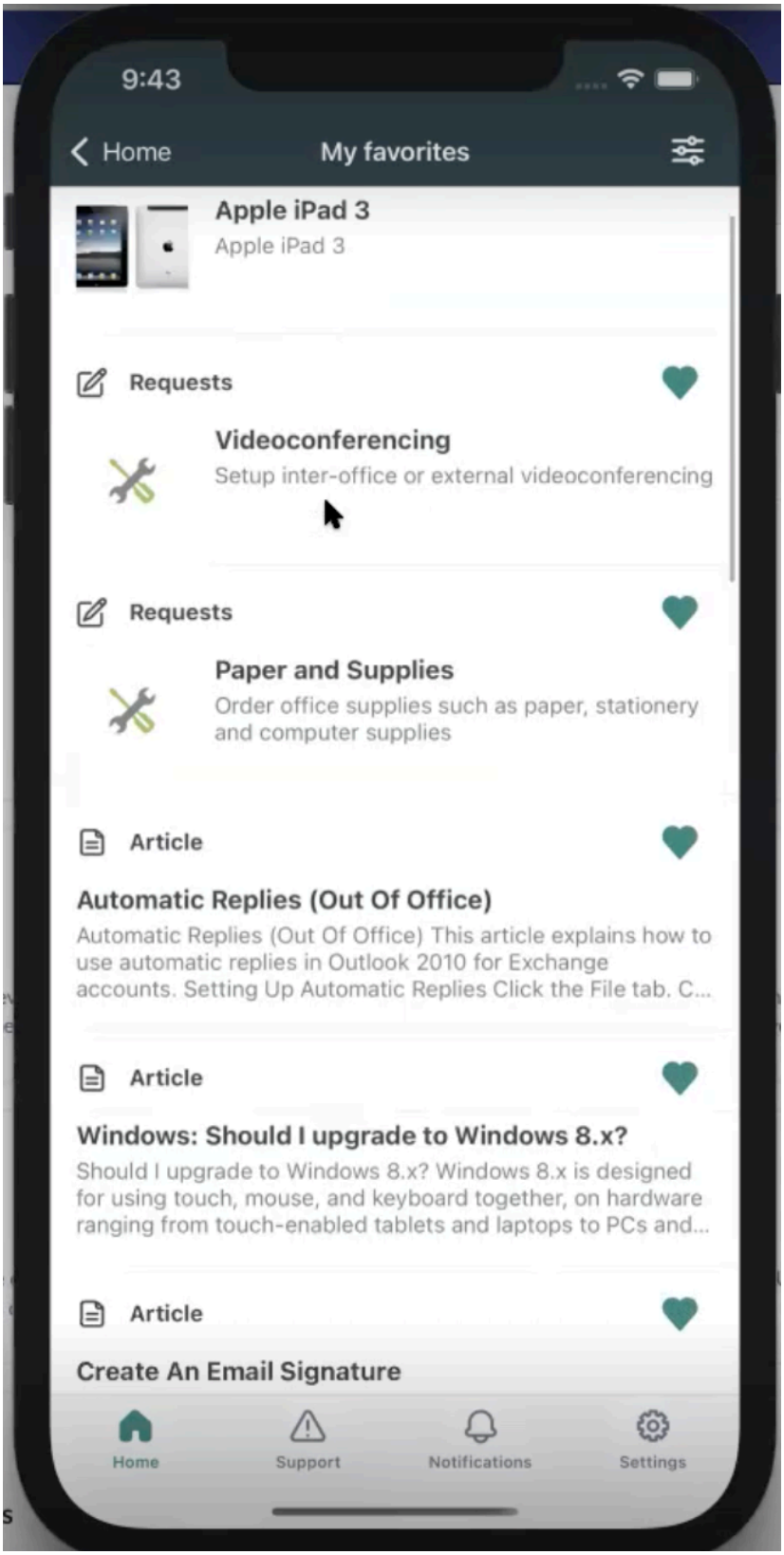
手順

1. 検索項目 自分のお気に入り.
2. お気に入りのリストを表示するには、ヘッダーの ▬ アイコンをクリックします。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile ホームのお気に入り



3. 次のアクションを実行します。

- お気に入りとしてマーク
- お気に入りから削除

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- すべてのお気に入りを表示
- お気に入りリストのソートとフィルタリング☒
- グリッドビューとリストビューでのお気に入りの表示

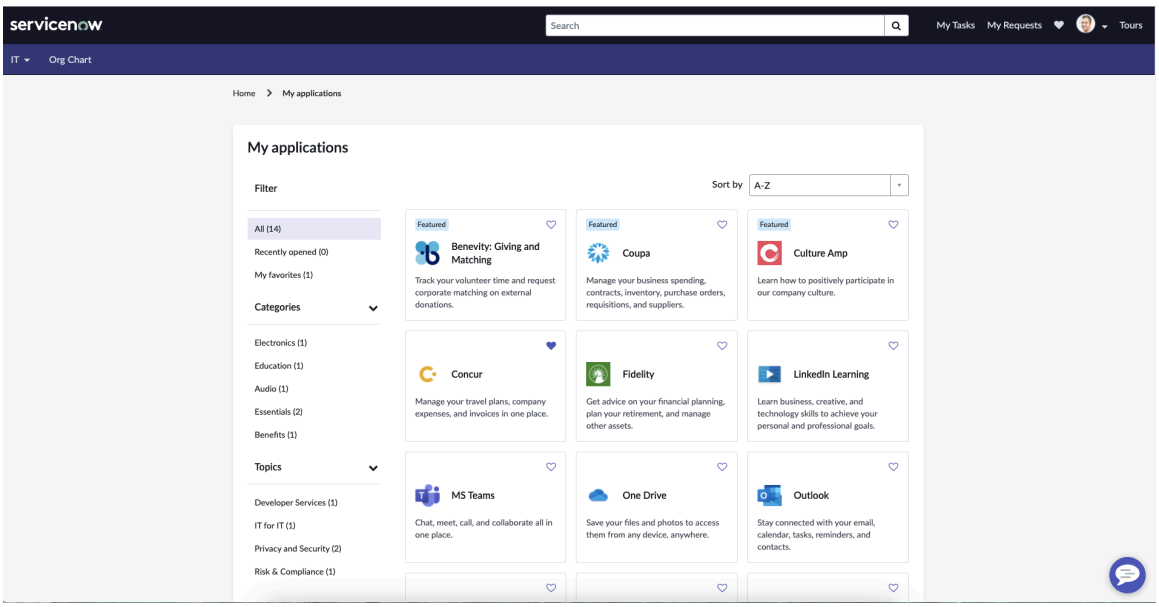
お気に入りの構成方法の詳細については、「クロスチャネルのお気に入り」を参照してください。

アプリ ランチャーからのアプリケーションへのアクセス

一元的な場所からワンクリックですべてのアプリケーションにアクセスします。

従業員は、カスタムアプリとサードパーティアプリの統合にアクセスできます。[自分のアプリケーション] で、従業員センタープロ の関連トピックからアプリケーションに移動します。[お気に入り]、[カテゴリ]、および [最近のアクセス] オプションを使用すると、さらに使いやすくなります。

アプリケーションランチャー



- 自分が権限を持っているすべてのアプリを表示および起動します。
- [注目]、[お気に入り]、[カテゴリ]、および [最近のアクセス] オプションにまとめられたアプリケーションにすばやく移動します。
- トピックページからトピック関連アプリケーションにアクセスします。
- カテゴリでタグ付けされたアプリケーションを表示します。
- お気に入りとしてアプリケーションを選択します。
- [すべて表示] に移動すると、SSO アプリケーションと非 SSO アプリケーションの両方の完全なリストが表示されます。

従業員センター の参照

参照トピックには、従業員センター のコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

アクティビティ設定フォーム

アクティビティ設定フォームを使用して、アクティビティの基本設定または詳細設定を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ設定フォーム

フィールド	説明
アクティビティ名	アクティビティの名前
アクティビティナビゲーション	アクティビティをクリックしたときに開く内部または外部のリソース。以下から選択可能です。 • 内部 • 外部
アクティビティポータルページ	アクティビティをクリックしたときに開く内部ポータルページ。このフィールドは [アクティビティナビゲーション **(Activity navigation)]** フィールドで [内部 **(Internal)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
外部 URL	アクティビティをクリックしたときに開く外部 Web サイトの URL。このフィールドは [アクティビティナビゲーション **(Activity navigation)]** フィールドで [外部] が選択されている場合にのみ表示されます。
アプリケーション	アクティビティを設定するアプリケーション
プライマリ	アクティビティをプライマリとして設定するオプション。プライマリとして設定できるアクティビティは 1 つだけです。
有効	使用するアクティビティをアクティブ化するためのオプション。
ソート基準	アクティビティのソート方法このフィールドは、デフォルトで「**sys_created_on**」に設定されています。このフィールドは、[プライマリ] オプションを選択した後の基本設定に対してのみ表示されます。
ソート順	アクティビティをソートする順番以下から選択可能です。 • 昇順 • 降順 デフォルトでは、このフィールドは [昇順] に設定されています。このフィールドは、[プライマリ] オプションを選択した後の基本設定に対してのみ表示されます。
アイコン	利用可能なリストから [アクティビティ名] フィールドに適したアイコンを選択します。
順序	アクティビティを表示する順番
詳細	詳細設定のオプション
サマリービュースクリプト	既存の設定を読み取り、[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] ウィジェットの [サマリー] ビューにアクティビティの数を表示するスクリプトこのフィールドは、[詳細] オプションを選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ設定フォーム (続く)

フィールド	説明
リストビュースクリプト	既存の設定を読み取り、プライマリアクティビティのタスクのみを表示するスクリプト。これらのタスクは、[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] ウィジェットのリストビューに表示されます。このフィールドは、[詳細] オプションを選択した場合にのみ表示されます。

アクティビティ設定詳細フォーム

アクティビティ設定詳細フォームを使用して、基本アクティビティ設定の特定条件が満たされたときにテーブルから取得するレコードを指定します。

アクティビティ設定詳細フォーム

フィールド	説明
アクティビティ設定	アクティビティ設定の名前
ターゲットページ	[自分のアクティブアイテム (My Active Items)] ウィジェットでアクティビティをクリックしたときに開くページ
アクティビティカードマッピング	テーブルから取得するレコードと、その情報の表示方法を指定するセクション以下から選択可能です。 • 基本 • スクリプト化
テーブル	データを取得するテーブル
アプリケーション	アクティビティ設定を作成するアプリケーション
有効	使用するアクティビティ設定をアクティブ化するオプション
順番	アクティビティ設定を表示する順序
条件	アクティビティ設定が適用される条件 選択したテーブルのフィルター条件を指定します。条件には、フィールド、演算子、および値が含まれます。条件を追加するには、フィールドの右側にある **[AND]** または **[OR]** をクリックします。条件を削除するには、条件の隣にある [X] アイコンをクリックします。
基本カードビュー	[テーブル] フィールドで選択したテーブルに対応するフィールドを表示するセクション。次のフィールドに入力し、[自分のアクティビティ] ウィジェットでリストビューに情報を表示する方法を選択します。 • バッジ • バッジの色 • 画像 • タイトル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ設定詳細フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 説明 • フィールド **1** • フィールド **2** • アクショングループ [アクショングループ] を選択すると、[自分のアクティブなアイテム] セクション自体から直接アクションを実行できます。アクショングループの詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。 このセクションは、[アクティビティカードマッピング] フィールドで [基本 **(Basic)]** を選択した場合にのみ表示されます。
詳細カードビュー	[カードマッピングスクリプト] セクションで、画面の例に基づいてテーブルからレコードを取得するための JSON スクリプトを追加します。 このセクションは、[アクティビティカードマッピング] フィールドで [スクリプト化済み **(Scripted)]** を選択した場合にのみ表示されます。

To-do コンテンツフォーム

To-do コンテンツフォームを使用して、ポータルページに To-do を追加します。

To-do コンテンツフォーム

フィールド	説明
役職	タスクのリンクを識別する名前です。
コンテンツタイプ	タスクのリンクの種類を定義します。 • ボタンでの完了：従業員はボタンを選択してタスクを完了します。 • ビデオを再生：従業員はビデオを起動してタスクを完了します。 • リンクの表示：従業員はリンクを選択してタスクを完了します。 • 電子署名：タスクを完了するには、電子署名が必要です。 **注:** 詳細については、「Content Publishing のコンテンツタイプの追加または変更」を参照してください。
ブロックコンテンツを使用	タスクにブロックコンテンツを使用することを示します。
ブロックコンテンツ	To Do のブロックコンテンツです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To-do コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	[ブロックコンテンツを使用] をオンにすると表示されます。 **注:** 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
アクティブ	タスクコンテンツがアクティブで使用できることを示します。
ボタンテキスト	ボタンを説明するテキストです。たとえば、福利厚生プランの登録が完了したことを示すには、「登録完了」と入力します。 [コンテンツタイプ] で [ボタンでの完了] を選択した場合に表示されます。
電子署名テンプレート	電子署名コンテンツタイプで使用される電子署名のテンプレートです。 **注:** 詳細については、「電子署名テンプレートの構成」を参照してください。
ビデオ	従業員がクリックするビデオのリンクです。 [コンテンツタイプ] で [ビデオを再生] を選択した場合に表示されます。 ビデオリンクは [コンテンツのリンク] で定義します。 **注:** 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
「リンク」	従業員がクリックするリンクです。 [コンテンツタイプ] で [ビューリンク] を選択した場合に表示されます。 [コンテンツのリンク] でリンクを定義します。詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。 **注:** 構成または拡張によっては、リンクが新しいウィンドウで開く場合があります。
リッチテキスト	タスクに関する詳細な情報を提供する領域です。 編集ツールを使用して、テキストの見た目を良くします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

To-do コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	[ブロックコンテンツを使用] をオフにすると表示されます。

承認エクスペリエンスの参照

承認エクスペリエンスを向上させるには、次の参照情報を使用します。

デフォルトのタスク構成

承認に利用可能な次のデフォルトのタスク構成を使用します。

- 参照列が *sysapproval*、参照テーブルが *sc_request* の要求。
- 参照列が *sysapproval*、参照テーブルが *sc_req_item* の要求アイテム。

要件に合わせてタスク構成をカスタマイズできます。データモデルは、関連リストとしての 従業員センター **To Do** 構成の拡張です。承認エクスペリエンスの構成については、「承認のタスク構成を有効にする」の説明に従ってください。承認の構成方法については、「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

承認 **To Do** を表示できない

sc_request または **sc_req_item** アイテムの承認 To Do を表示するには、approver_user または business_stakeholder ロールが設定されていることを確認してください。スクリプトインクルード todoPageUtils の *_getClosureFunction()* メソッド：

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

親テーブル構成にフォールバック

子テーブルにタスク構成がない場合、フォールバックはその階層の 1 レベル上で、親テーブルのタスク構成を選択します。タスクの親が利用できない場合、フォールバックはデフォルトの構成を使用します。

SAP Concur 参照情報

SAP Concur 統合には、以下の情報を使用します。

- すべての Concur アクションは、 **SAP Concur Spoke** (sn_sap_concur_spok) プラグインに存在します。
- スケジュールされたジョブ **Concur** レポートのプル **(Pull concur reports)** (sysauto_script) は毎日トリガーされます。このスケジュールされたジョブは、ESM フレームワークの統合ソーステーブル (sn_hr_integr_fw_source) から **Concur** 統合レコードを内部的に呼び出します。
- スケジュールされたジョブが実行され、**Concur** 同期の詳細テーブル (sn_ex_cnc_concur_sync_details) のレコードが最新のタイムスタンプで更新されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow の Concur レポートは、**Concur** 経費レポートステージングテーブル (sn_ex_cnc_concur_report_staging) で同期されます。
- ステージングテーブからのレポートは、ESM フレームワークによって **Concur** 経費レポートテーブル (sn_ex_cnc_concur_report) に変換されます。テーブル変換マップテーブル (sys_transform_map) で **Concur** レポート変換マップという変換マップを使用します。
- 承認レコードは、**Concur** 経費レポートテーブルの [承認者] フィールドに基づいて、プルされた統合 **To Do** テーブル (sn_hr_integr_fw_todo_inbound) に作成されます。

Workday 参照情報

Workday 統合には、以下の情報を使用します。

- Workday は RAAS レポートを使用して外部システムにデータを送信します。RAAS の詳細と、休暇、タイムシート、報酬、ジョブ変更、ジョブ要求、または休暇に関するフィールドレベルの情報については、「 Workday HR Spoke 」を参照して ください。
- 未解決の要求のみが、承認者の [自分のタスク] ページに表示されます。
- 承認および却下アクションは、*Integration System User (ISU)* を使用して実行されます。ISU は、実際のユーザーではなく仮想ユーザーであり、承認者の資格情報を安全に保持するのに役立ちます。ISU を使用すると、承認レコードと却下レコードの機密データは、Workday の構成に従って保護されます。例を次に示します。
  - 承認者 John Doe がコメントとして「タイムシートが承認されました」と入力すると、そのコメントは「John Doe (john.doe@acme.com)：タイムシートが承認されました」と表示されます。
  - John Doe がアクション [承認] を実行すると、Workday に「John Doe (john.doe@acme.com)：アクション – 承認」というコメントが追加されます。
  - John Doe がアクション [却下] を実行すると、Workday に「John Doe (john.doe@acme.com)：アクション – 却下」というコメントが追加されます。
  - John Doe が「コメント付きで却下 - 要求が会社のポリシーに準拠していません」アクションを実行すると、「John Doe (john.doe@acme.com)：アクション– 却下」、「John Doe(john.doe@acme.com) ：要求が会社のポリシーに準拠していません」という 2 つのコメントが追加されます。
- 承認または却下アクションは、すべてのユースケースですぐに利用可能な状態になっています。
- Workday で、ある承認者から別の承認者に承認が委任された場合、レポートデータソースでは、委任されたタスクやその他の委任の詳細などの委任の変更を処理できません。
- Workday と ServiceNow で承認された、レベル 1 でのマルチレベル承認が要求に必要な場合、同じ承認に対して 2 つのエントリが表示されることがあります。これは、ISU の使用に関する制限です。
- サポートされる添付ファイルサイズは最大 12 MB です。添付ファイルのサイズが 12 MB 未満であることを確認します。
- 以下のスクリプトを使用します。
  - WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC：Workday 承認の消去プロセスのレコードを取得します。
  - WorkdayApprovalToDosHelperSNC：Workday 承認に関連する定数が含まれています。
  - WorkdayApprovalToDosClientUtil：WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC を拡張し、ユーザーがカスタムコードを定義できるようにします。
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtils：WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC を拡張し、ユーザーがカスタムコードを定義できるようにします。
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC：Workday 承認のための機能を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 報酬変更および支出認可のユースケースに対して、適切なユーザーコントロールと権限が設定されていることを確認します。認証されたユーザーのみが、Workday の機密レコードやデータを表示できます。
- データ保護のために、デフォルトの消去ポリシーを使用してデータをより高い頻度で削除します。デフォルトでは、データの消去は 30 日後に行われます。
- 「IT システム管理者から HR 管理者ロールを削除」の説明に従い、機密情報にアクセスできるのは HR 管理者 [sn_hr_core.admin] のみであることを確認します。

承認の構成方法の詳細については、「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

モバイルでの承認

テーブルにある承認のみが **sysapproval_approver** Now Mobile の汎用カードを使用して表示されます。

この機能を無効にするには、sys_property の値 sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled を false に変更します。

OOTB アクショングループの使用

すぐに使用できる承認アクショングループを使用して、[承認] や [却下] などのアクションを表示します。詳細については、「アクションフレームワーク」を参照してください。

注:
自分のアイテムウィジェットにアクションを表示するには、次から OOTB 承認アクショングループを追加します。 すべて > 従業員センター > 管理 > **To Do** 構成をクリックし、既存の To Do 構成をクリックし、**[To Do** 構成詳細] レコードに移動して、[フィールドマッピング] の下の OOTB アクショングループを使用します。

追加情報

- 追加情報とコンテキストの URL をクリックします。
- *`Scripted Extension Points`*、 *`sn_hr_sp.TodoNonTaskTables`*、および *`sn_ex_sp.RefNonTaskTables`* でタスク以外のテーブルをアレイとして渡すことで、BU がタスク以外のテーブルを To Do またはタスク構成参照テーブルのリストに簡単に追加できるようになります。

ブロックコンテンツフォーム

ブロックコンテンツフォーム

ブロックコンテンツのフィールド

フィールド	説明
名前	ブロックコンテンツの名前です。 名前は、コミュニティブログのためにブロックコンテンツをプルするときに選択します。
パーソナライズを許可	HR プロファイルまたはシステムユーザーのいずれかのテーブルから取得した変数を使用したコンテンツのパーソナライズを可能にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブロックコンテンツのフィールド (続く)

フィールド	説明
	ボックスを選択します。[ユーザー参照テーブル] が表示されます。
ユーザー参照テーブル	ブロックコンテンツのテキストのパーソナライズに使用可能な変数を決定します。 sn_hr_core_profile テーブルから変数を選択するには **[HR** プロファイル] を選択します。 sys_user テーブルから変数を選択するには [ユーザー] を選択します。
変数を選択	[ユーザー参照テーブル] で選択したテーブルに応じて変数が表示されます。 変数は、選択したテーブルからブロックコンテンツをパーソナライズする情報を取得します。
リッチテキスト	ブロックコンテンツを構成するテキストです。 変数を挿入するには、目的の場所にカーソルを配置し、変数をクリックします。 書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイリングなどの書式設定オプションを適用します。

エクスペリエンスフィードバックダッシュボード

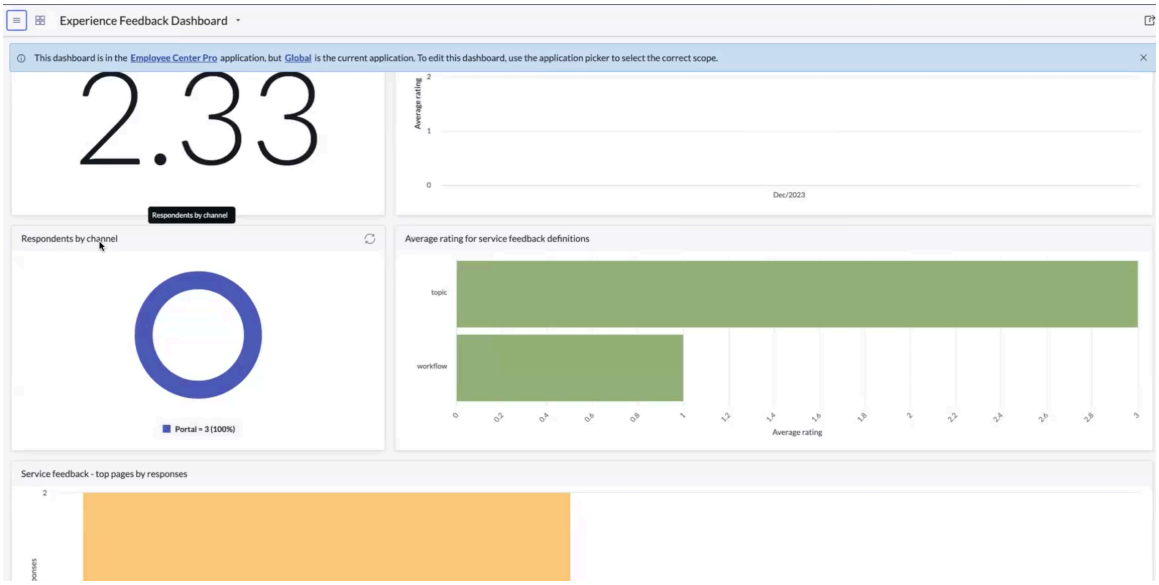
エクスペリエンスフィードバックダッシュボードを使用して、すべてのフィードバック応答を追跡します。

エクスペリエンスフィードバックダッシュボードは、ユーザーから収集されたすべてのフィードバック応答を 1 か所で追跡するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスペリエンスフィードバックダッシュボード



ダッシュボードにアクセスするには、次のロールが必要です。

名前	説明
assessment_admin	このロールは、アセスメント コンポーネントにアクセスできます。
esc_admin	このロールは、Employee Service Center の管理者です

ダッシュボードでは、次の傾向を確認できます。

平均評価 (過去 **6** か月間): 過去 6 か月間に収集された平均評価を表示します。

経時的な平均評価: ある期間に収集された平均評価を表示します。

チャネル別の回答者: 取得に使用されたチャネルのタイプに基づいて受信した応答の数を表示します。たとえば、ポータルやメールのフィードバックなどです。

サービスフィードバック定義の平均評価: 作成された各フィードバック定義の平均評価を表示します。たとえば、異なる分類法に存在するトピックページの平均評価や、ワークフローの平均評価などです。

サービスフィードバック - トップページ (回答別): ポータルでフィードバックを受け取るページの上位選択肢を表示します。

エクスペリエンスフィードバックの応答: ポータルのドロワーウィジェットから受信した応答の数を表示します。

エクスペリエンスのフィードバック - トップページ (回答別): ドロワーウィジェットがフィードバックを提供するために使用されるページの上位の選択肢を表示します。

フッターフォーム

フッターフォームを使用して、従業員センター または 従業員センタープロ に表示する新しいフッターを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フッターフォーム

フィールド	説明
名前	フッターの名前
ポータル	このフッターを関連付けるポータル
ロゴ	フッターに表示する会社のロゴ
組織コンテンツ	フッターに表示する会社の情報
著作権	フッターに表示する著作権情報
有効	使用するフッターをアクティブ化するためのオプション

フッターメニューフォーム

フッターメニューフォームを使用して、従業員センター または 従業員センタープロ に表示する新しいフッターメニューを作成します。

フッターメニューフォーム

フィールド	説明
フッター	メニューを作成するフッターの名前
メニュー	フッターリンクを表示するメインカテゴリ
リンクタイプ	従業員センター のフッターでのメニューのリンクの表示方法次のオプションのいずれかを選択します。 • ナビゲーションリンク：フッターの上部にリンクを表示します。さまざまな情報リソースやページに移動できるリンクを追加できます。 • ボトムリンク：フッターの下部にリンクを表示します。契約条件、プライバシーステートメントなどの情報へのリンクを追加できます。 • ソーシャルアイコン：Twitter、Facebook、LinkedIn などのソーシャルメディアアイコンを表示します。
順番	フッターに表示するメニューの順序

フィードバック構成フォーム

フィードバック構成フォームを使用して、ユーザーからのフィードバック応答のポータルをターゲットにします。

フィードバック構成フォーム

フィールド	説明
名前	テーブルレコードの名前
フィードバックポータル	フィードバックのターゲットポータル
匿名回答	必要に応じて選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバック構成フォーム (続く)

フィールド	説明
	• ユーザーのオプトイン: 管理者は、フィードバックからユーザーの詳細を受け取ります。 • 匿名： ユーザーの詳細は匿名のままです。
アプリケーション	レコードが存在するアプリケーションスコープ。
有効	選択済み アプリケーションスコープを有効にするオプション。
順序	レコードの優先度の順序。
プライバシー情報	次のフィールドを設定できます。 • ユーザープライバシーリンク: 会社のプライバシーポリシーの契約条件を含むリンク。 • ユーザープライバシーテキスト: プライバシーポリシーについてユーザーに通知するプロンプトテキスト。 • ユーザーのプライバシーに関するヘルプテキスト: プライバシーポリシーの簡単な説明を含むヘルプテキスト。
成功メッセージの設定	次のフィールドを設定できます。 • 成功アイコン: 成功メッセージとともに表示するアイコン。 • 成功テキスト フィードバックを送信した後にユーザーに表示される成功メッセージ。 • 成功の説明: フィードバックを送信した後に表示される確認応答メッセージ。
描画ツールのオプション	次のフィールドを設定できます。 • 引き出しのテキスト: フィードバックドロワーウィジェットに表示されるテキスト。 • ページの配置: ポータルページのフィードバックドロワーの配置。 • 方向： ポータルページのフィードバックドロワーの向き。 • 上からの位置: ページ上でドロワーが表示される位置。

フィードバック定義フォーム

フィードバック定義フォームを使用して、エクスペリエンスフィードバックウィジェットをポータルのページに追加します。

フィードバック定義フォーム

フィールド	説明
名前	フィードバック定義の名前

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィードバック定義フォーム (続く)

フィールド	説明
タイプ	必要に応じて選択します。 • 引き出し： ポータル全体に表示されるウィジェット。 **注:** ポータルのページからドロワーウィジェットを手動で除外できます。 • ページ内: 1 ページのフィードバック。 • トピック： 分類下のトピックページに対するフィードバック。 • ワークフロー: フィードバックエクスペリエンスを設定するポータルまたはメール。
チャネル	次のいずれかを選択します。 • ポータルは、ポータルページからフィードバックを受け取る場合にターゲットになります。 • Outlook メールでフィードバックを受信するには、[メール] が選択されています。 このフィールドは、[タイプ] フィールドから [ワークフロー] が選択されている場合にのみ使用できます。
メール通知	チャネル メールの通知タイプを選択するオプション。
質問	フィードバックを得るための質問。 このフィールドは、ドロワーを除くすべての [タイプ] フィールドで使用できます。
評価	表示する評価のタイプ。 このフィールドは、ドロワーを除くすべての [タイプ] フィールドで使用できます。
補足情報を許可	選択済み [補足情報を許可] フィールドを有効にするオプション。
補足情報ラベル	より多くの書面によるフィードバックを提供するように促します。
対象者	フィードバックを提供できる対象者。
順序	フィードバックの優先度の順序。
アクティブ	選択済み フィードバック定義レコードをアクティブにしておくオプション。

バナーとアイコンの標準サイズ

次のサイズのバナーとアイコンを使用して、ポータルのパフォーマンスを最適化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イメージとサイズ

イメージ	サイズ
ホームページ	1440 x 400 px 高さは 400 px、幅はレスポンシブです。デスクトップの場合：1440 px 幅のビューポート、1440 x 400 px **注:** モバイルビューでの Employee Center の背景バナー画像のトラブルシューティングについては、KB1280740 およびその他の関連 KB を参照してください。
トピックページ	1258 x 300 px 高さは 300 px、幅はレスポンシブです。デスクトップの場合：1440 px のビューポート、1258 x 300 px
アイコン	トピックアイコン：56 x 56 px

リンクコンテンツフォーム

リンクコンテンツフォーム。

コンテンツのリンク

フィールド	説明
名前	コンテンツへのリンクを説明する名前です。
URL	Service Portal に表示するコンテンツへの URL リンクです。 このフィールドは、[タイプ] リストから [ビデオ] または [リンク] を選択した場合にのみ表示されます。
タスクコンテンツ	リンクコンテンツを参照する To Do コンテンツ。 このフィールドは、[タイプ] フィールドから **[To Do]** を選択した場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドを使用して、バナーまたはスタイルコンテンツで使用できるリンクへの To Do コンテンツを参照します。詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。
タイプ	コンテンツのリンクのタイプです。 • ビデオ：リンクはビデオです。 **注:** 埋め込みリンクにする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツのリンク (続く)

フィールド	説明
	• リンク：リンクは、コンテンツ、情報、画像、またはドキュメントです。 • To Do：リンクは To Do です。 **注:** これは、バナーまたはスタイルコンテンツに To Do リンクを配置する場合に使用します。 • フォーラムへのリンク：Communities のフォーラム投稿へのリンクです。Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。 **注:** リンクコンテンツがポータルコンテンツに関連付けられた後は、[タイプ] を変更できません。「コンテンツライブラリ」を参照してください。
リンクを次にロード	ポータル内でのリンクの開き方を上書きできます。 以前は、すべてのリンクコンテンツが新しいタブにロードされていました。このフィールドを使用して、現在のポータルページにリンクをロードします。 新規タブ：デフォルト値。リンクコンテンツをポータルの新しいタブにロードします。 新規タブ：デフォルト値。リンクコンテンツをポータルの新しいタブにロードします。 現在のページ：リンクコンテンツを個別のタブとしてではなくポータルにロードする場合に選択します。
フォーラム	Communities 内のフォーラムで、そこにリンクを表示してフォーラムのメンバーと共有します。 [タイプ] から [フォーラムリンク] が選択され、Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。 Communities については、「Communities」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツのリンク (続く)

フィールド	説明
トピック	リンクを表示するトピックです。トピックは、フォーラムに対するサブカテゴリです。 たとえば、HR はフォーラムであり、福利厚生は HR に対するサブカテゴリです。 [タイプ] から [フォーラムリンク] が選択され、Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。
フォーラム投稿	リンクが表示されるトピックまたはフォーラムからの投稿のリストです。 例を次に示します。 • フォーラム：HR • 自由登録：福利厚生 • フォーラム投稿： [タイプ] から [フォーラムリンク] が選択され、Communities プラグイン [com.sn_communities] がインストールされている場合にのみ表示されます。

通知コンテンツフォーム

通知コンテンツフォーム

通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
役職	プッシュ通知に表示するタイトル。
開始	通知の送信元となる個人または組織のメールアドレス。 **注:** このフィールドは、[コンテンツタイプ] が [メール] である場合にのみ表示されます。
返信先	メールの [返信先] フィールドに表示するメールアドレス。
件名	メールの件名。
ブロックコンテンツを使用	ブロックコンテンツを通知として使用することを示します。
ブロックコンテンツ	[ブロックコンテンツを使用] がオンの場合にのみ表示されます。通知として表示するブロックコンテンツを選択するか、[新規] を選択してブロックコンテンツを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 詳細については、「ブロックコンテンツの追加または変更」を参照してください。
本文	[ブロックコンテンツを使用] がオンの場合にのみ表示されます。通知のメッセージテキストを入力します。 注: リッチテキスト編集を使用して、通知を拡張できます。
説明	[コンテンツタイプ] リストで [プッシュ] を選択した場合にのみ表示されます。 プッシュ通知の説明。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプ。値を [プッシュ] または [メール] に設定します。
アクティブ	プッシュ通知を使用するためアクティブ化するオプション。 注: 公開するコンテンツはアクティブである必要があります。

クイックリンクフォーム

クイックリンクフォームを使用して、新しいクイックリンクを作成し、クイックリンクのコンテンツタイプを指定します。

クイックリンクフォーム

フィールド	説明
コンテンツタイプ	クイックリンクに表示するコンテンツのタイプ以下から選択可能です。 • ナレッジ • カタログアイテム • ページ • 外部リンク
名前	クイックリンクの名前
ナレッジ	クイックリンクをクリックしたときに開くナレッジ記事このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ナレッジ] が選択された場合のみです。
カタログアイテム	クイックリンクをクリックしたときに開くカタログアイテム。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [カタログアイテム] が選択された場合のみです。
ページ	クイックリンクをクリックしたときに開くページ。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ページ] が選択された場合のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイックリンクフォーム (続く)

フィールド	説明
追加のクエリーパラメーター	[ページ] フィールドで選択したページについて、ここで追加のクエリパラメーターを指定できます。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ページ] が選択された場合のみです。
外部リンク	クイックリンクをクリックしたときに開く外部リンク。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [外部] が選択された場合のみです。
有効	使用するクイックリンクをアクティブ化するためのオプション
タイトルの上書き	このフィールドに入力したタイトルは、クイックリンクのデフォルトタイトルに上書きされます。
簡単な説明の上書き	このフィールドに入力した簡単な説明によって、クイックリンクのデフォルトの簡単な説明が上書きされます。
背景画像	クイックリンクの背景画像
アイコン	クイックリンクのアイコン

分類フォーム

分類フォームを使用して、 従業員センター ポータルの独自の分類を作成します。

分類フォーム

フィールド	説明
名前	分類を識別する一意の名前
マネージャー	分類コンテンツのマネージャーまたはマネージャーグループ
アプリケーション	分類が属するアプリケーションスコープ
有効	分類コンテンツがアクティブかどうかを示します。
ドメイン	分類コンテンツが属するドメイン
説明	分類コンテンツの説明

外部リンクフォーム

外部リンクフォームを使用して外部リンクを作成します。

外部リンクフォーム

フィールド	説明
役職	外部リンクのタイトル
簡単な説明	外部リンクの簡単な説明
URL	外部リンクの URL

[メニュー項目] フォーム

メニューアイテムフォームを使用して、従業員センター ヘッダーの [その他] メニューのアイテムを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

その他のアイテムフォーム

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。
順番	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページのタイプ。たとえば、ポータルの別のページや外部 URL にリンクすることができます。フォーム フィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。
ページ	アイテムがリンクするポータル ページの名前です。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。
グリフ	メニューアイテムの横に表示されるアイコン。

[ユーザー基準] フォーム

ユーザー基準レコードを追加して、クイックリンクにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを決定します。

[ユーザー基準] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の名前
ユーザー	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできるユーザー。ユーザーのロック解除アイコンをクリックて、ユーザーを選択します。自分を追加アイコンをクリックして、自分をユーザーとして追加します。[メールアドレスを追加] アイコンをクリックして、ユーザーのメールアドレスを追加します。
グループ	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできるグループ。グループのロック解除アイコンをクリックして、グループを選択します。 **注:** データをキャッシュするには、[詳細] ユーザー基準ではなく [グループ] を使用します。
ロール	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできるロール。ロールのロック解除アイコンをクリックして、ロールを選択します。
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。 **注:** データをキャッシュするには、[詳細] ユーザー基準ではなく [グループ] を使用します。
アプリケー	このフィールドは自動的に [従業員センター] に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー基準] フォーム (続く)

フィールド	説明
ション	
有効	使用するこのユーザー基準を有効にするオプション
会社	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできる会社。会社のロック解除アイコンをクリックして、会社を選択します。
所在地	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできる場所。場所のロック解除アイコンをクリックして、場所を選択します。
部門	ユーザー基準を適用するときにクイックリンクにアクセスできる部門。部門のロック解除アイコンをクリックして、部門を選択します。
すべて一致	ユーザー基準が適用されるときにすべての条件を必須にするオプション。条件は、[会社]、[場所]、[部門] など、前述のフィールドで設定されます。

ユーザー基準の出力

[利用可能] および [利用不可] の値に基づくユーザー基準の出力を示します。

ユーザー基準の出力

利用可能	利用不可	結果
未定義	未定義	すべてのユーザーがアクセスできます。
未定義	定義	[利用不可] 基準に該当するユーザーを除くすべてのユーザーがアクセスできます。
定義	未定義	[利用可能] 基準に該当するユーザーのみがアクセスできます。
定義	定義	[利用可能] 基準に該当するユーザーのみがアクセスできます。
定義	定義 ([利用可能] 基準に該当する一部のユーザーを対象として)	[利用可能] 基準に該当し、かつ [利用不可] 基準に該当しないすべてのユーザーがアクセスできます。

接続されたコンテンツフォーム

接続されたコンテンツフォームを使用して、コンテンツを分類のトピックに関連付けます。

接続されたコンテンツフォーム

フィールド	説明
コンテンツタイプ	トピックに関連付けるコンテンツのタイプ以下から選択可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接続されたコンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
	• カタログアイテム • ナレッジ • クイックリンク
カタログアイテム	トピックに関連付けるカタログアイテム。このフィールドは、[コンテンツタイプ] フィールドから [カタログアイテム] が選択されている場合にのみ表示されます。
ナレッジ	トピックに関連付けるナレッジ記事。このフィールドが表示されるのは、[コンテンツタイプ] フィールドから [ナレッジ] が選択された場合のみです。
クイックリンク	トピックに関連付けるクイックリンク。このフィールドは、[コンテンツタイプ] フィールドから [クイックリンク] が選択された場合にのみ表示されます。
トピック	コンテンツを関連付けるトピック。

注目コンテンツフォーム

注目コンテンツフォームを使用して、関連する接続済みコンテンツをトピックの注目コンテンツとしてマークします。

注目コンテンツフォーム

フィールド	説明
接続済みコンテンツ	トピックに関連付けられた接続済みコンテンツ。トピックに関連付けられた接続済みコンテンツを検索および選択します。
トピック	注目コンテンツを表示するトピック
順番	注目コンテンツを表示する順番

トピックフォーム

トピックフォームを使用して、新規またはクローンされた分類のトピックを作成します。

トピックフォーム

フィールド	説明
名前	トピックの名前
分類	トピックを関連付ける分類
親トピック	トピックを関連付ける親トピック作成するトピックが親トピックである場合は、このフィールドを空白のままにします。
アプリケーション	デフォルトでは、このフィールドは [Employee Center] に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トピックフォーム (続く)

フィールド	説明
有効	使用するトピックを利用可能にするオプション
順番	トピックを表示する順番
説明	トピックの簡単な説明
アイコン	トピックに表示するアイコン[クリックして...を追加 **(Click to add...)]** をクリックし、トピックアイコンとして設定する画像を参照して選択します。サポートされているファイルタイプには、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg があります。 アイコンの推奨サイズは次のとおりです。 • トピックアイコン：56 x 56 px • サブトピックアイコン：28 x 28 px
バナー画像	トピックに表示するバナー。[クリックして...を追加 **(Click to add...)]** をクリックし、トピックバナーとして設定する画像を参照して選択します。サポートされているファイルタイプには、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg があります。 バナーの推奨サイズは次のとおりです。 • ホームページバナー：1440 x 400 px • トピックページ：1258 x 300 px

従業員プロファイル フィールド構成

従業員プロファイル 構成のオプションは、従業員プロファイルフィールドのリストを提供します。

次の構成可能フィールドのリストは、個人情報、機密情報および雇用情報を示しています。

- 従業員番号
- 雇用終了日
- 雇用開始日
- ニックネーム
- 正式名
- 優先代名詞
- 略歴
- 携帯 (会社)
- 仕事用の電話
- 勤務地
- 場所タイプ
- ポジション
- 職種タイプ
- 背景バナー
- 作成者
- 作成済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Sys ID
- 更新 (整数)
- 更新者 (文字列)
- 更新日時 (日付/時刻)
- ユーザーの仕事用電話

HR プロファイルフィールドの構成については、「HR プロファイルの編集可能なフィールドの構成」を参照してください。

タブウィジェットマッピングフォーム

タブウィジェットマッピングフォームを使用して、タブにウィジェットを表示し、その可視性を制御できます。

タブウィジェットマッピングフォーム

フィールド	説明
名前	ウィジェットオプションオブジェクトの **widgetTitle** 変数で利用可能なウィジェットマッピングレコードの名前。この変数値をウィジェットのタイトルとして使用します。
アプリケーション	タブのアプリケーション。
アクティブ	タブのウィジェットを有効にするオプション。
順番	ウィジェットをタブに表示する順序番号。
タブ	関連付けるタブの一意の名前。
アクセス可能	ウィジェットを表示できるユーザー。 • 従業員のみ • マネージャーのみ (Manager only) • 従業員とマネージャー (Employee and manager) • 全員 • マネージャーとその他のマネージャー • 従業員、マネージャー、およびその他のマネージャー • ユーザー基準：ユーザー基準を持つ特定のユーザー、グループ、ロールにのみアクセス権を付与します。ウィジェットは、以下に基づいてユーザーに表示されます。 ○ [利用可能 (Available For)]：ウィジェットが表示されるユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。 ○ 利用不可:ウィジェットが表示されないユーザーグループ。ビジネスニーズに基づいてユーザーグループを定義して選択します。 [利用不可] グループで定義されている値は、[利用可能] グループで定義されている値よりも優先されます。両方が定義されていない場合、ウィジェットはすべてのユーザーに表示され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブウィジェットマッピングフォーム (続く)

フィールド	説明
	ます。ユーザー基準に基づくウィジェット可視性の詳細は、「ユーザー基準の出力」を参照してください。 **注:** 基準によってはプロファイルページのロード時間が長くなる可能性があるため、ユーザー基準は慎重に使用してください。 選択に基づいて、プロファイルの可視性がロックされるか、従業員が編集できるようになります。
従業員が可視性をコントロールできるようにする	このフィールドは、[従業員のみ]、[従業員とマネージャー]、または [全員] のいずれかを選択した場合にのみ表示されます。 **注:** 可視性の設定を表示および変更するには、構成されたウィジェット内にウィジェットを埋め込み *`Public Profile Visibility`* ます。 値を **true** として選択すると、可視性設定を変更するために使用される編集オプションが従業員に表示されます。変更された可視性設定 *(`employee_profile.widget_visibility`)* は、ユーザー初期設定テーブルに保存されます。 **注:** [従業員が可視性を制御できるようにする] フィールドで構成された設定は、情報を表示するために [アクセス可能なユーザー] フィールドで構成された設定よりも優先されます。従業員は、管理者構成を変更し、どの程度までプロファイル情報を公開できるかを決定できます。 パブリック プロファイルの可視性ウィジェットを呼び出すためのサンプル コードを次に示します。`data.publicProfileWidget = $sp.getWidget("public_profile_visibility", { tabWidgetMappingId: options.tabWidgetMappingId ? options.tabWidgetMappingId : "", isUserSelectionEnabled: options.isUserSelectionEnabled ? options.isUserSelectionEnabled : "", widgetTitle: options.widgetTitle ? options.widgetTitle : "" });`  `ウィジェットに埋め込むには、sp-widget ディレクティブを使用します。例：<sp-widget widget="data.publicProfileWidget"></sp-widget>` このフィールド値は、ウィジェットオプションオブジェクトの **isUserSelectionEnabled** 変数で使用できます。
ウィジェット	タブに表示するウィジェット。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タブウィジェットマッピングフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: ウィジェットをタブにマッピングしないと、従業員プロファイルページのタブ内に情報が表示されます。 ウィジェットが UI に表示されている場合は、サーバースクリプトデータオブジェクトで変数値を **true** に設定して、*isVisible*ウィジェットの可視性を示します。*data.isVisible = true* など。 タブのロード時間を最適化するには、最大 7 つの関連ウィジェットを使用します。これには 250 ミリ秒または同等の時間がかかります。 **注:** ウィジェットタイプ 従業員プロファイル が [概要] の場合は、このウィジェットの下に表示する一連のセクションを選択できます。
ウィジェットパラメーター	デフォルト値が自動入力されるウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。

[概要セクション] フォーム

概要セクションフォームでは、UI の 従業員プロファイル セクションを設定できます。

[概要セクション] フォーム

フィールド	説明
名前	セクションを識別する一意の名前。たとえば、関連情報や個人情報などです。
レイアウト	レイアウトによってセクションコンテンツの表示方法が決まります。 • 1 列：コンテンツを 1 列レイアウトで表示します。 • 2 列 (Two Column):コンテンツを 2 列レイアウトで表示します。
セクション名を非表示 (Hide section name)	セクション名の表示設定
アプリケーション	セクションが属するドメイン。
順番	セクションが表示される順番。
アクティブ	セクションコンテンツがアクティブかどうかを示すオプション
セクションの可視性	セクションの可視性設定：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要セクション] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• モバイルのみ • デスクトップのみ • デスクトップとモバイル

Employee Growth and Development

ServiceNow® 従業員の成長と能力開発 アプリケーションは、従業員が能力開発、成長、および重要なビジネス成果を実現できるように支援する一連の製品を使用します。

一連の製品とアプリケーションで ServiceNow 従業員の成長と能力開発 の完全な機能が構成されています。Learning、Career Assessment、Manager Hub、およびその他のアプリケーションは、エクスペリエンスの重要な部分です。

従業員の成長と能力開発コア

従業員の成長と能力開発活動

自動翻訳

従業員の成長と能力開発コア

ServiceNow® 従業員の成長と能力開発コア (EGD) は、個人とマネージャーがキャリアの成長と能力開発計画を管理するためのエンドツーエンドのプロセスをサポートします。

従業員が成長と能力開発の領域を特定し、計画を作成し、計画の成功を追跡するのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索 マネージャーと従業員がキャリア成長計画を特定、作成、完了するためにアプリがどのようにサポートされているか EGD について説明します。	のインストールと構成 管理者は、 EGD アプリと関連機能をインストールして構成します。	管理 管理者は、組織の成長と進化に合わせて、 EGD アプリと関連機能を長期間にわたって管理します。
使用方法 ServiceNow® 従業員センターから、マネージャーと従業員は、EGDアプリと関連機能を操作してキャリアの成長と能力開発を行います。	統合 さまざまなアプリケーションと統合して、アプリの機能と有効性を拡張します EGD 。	参照 参照情報は、 EGD アプリの動作に関連する重要な詳細を提供します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

従業員の成長と能力開発コア の詳細

従業員の成長と能力開発コア (EGD) アプリケーションは、従業員とマネージャーに、キャリアの成長と能力開発を管理するための直感的かつ合理化されたプロセスを提供します。

従業員センター からキャリアハブを開くと、自分の情報のみを含むキャリア成長計画のサマリーが表示されます。

EGD キャリアハブ の概要

[キャリアハブ] タブには、成長計画および能力開発計画のサマリービューが表示されます。

EGD キャリアハブ では、簡素化された直感的な方法で、能力開発計画の構築を開始できます。EGD キャリアハブを使用して、次の操作を行います。

- 成長と能力開発における現在の状況と今後の展望の概要を取得します。
- 自分を動機付け、刺激し、正しい方向に導く展望を作成します。
- 能力開発計画に合わせて調整されたキャリア計画の提案を表示して完了します。
- トレーニング、同僚とのつながり、マネージャーとの会議など、アサインされたキャリア成長タスクを表示します。

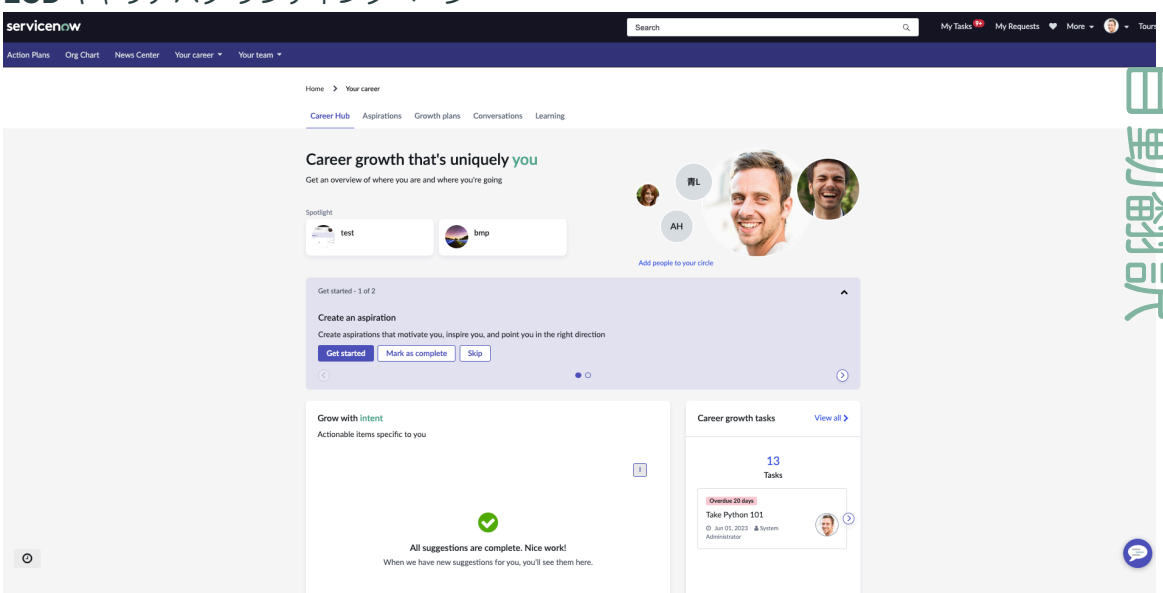
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 進行中の展望をナビゲートし、あなたを動機付け、刺激し、正しい方向に導くことでインスピレーションを見つけます。
- プロファイルを表示し、雇用と個人の詳細を入力します。マネージャー、同僚、個人連絡先などの詳細を表示し、EGD キャリアハブ スキルを更新します。
- 成長計画タスクを表示し、注意が必要なタスクを完了して順調に進めます。
- Learning のコースを表示してトレーニングを完了すると、成長してすべての学習成果を提示できるようになります。
- 現在の学習開発を表示し、アサイン済み、保存済み、および進行中のコースを把握します。
- 同僚やマネージャーとつながり、スケジュールされた会話を表示します。
- 最近の会話を表示し、論点とフォローアップアイテムを管理します。
- 新しいつながりを作ることで、キャリアサポートのネットワークを拡大します。

注:
サークルにユーザーを追加することもできます。これにより、キャリアの過程で意欲を高め、自分に刺激を与える可能性のあるユーザーがハイライト表示されます。[サークルに人を追加] を選択するだけで、ユーザーを追加し、ディレクトリを検索し、メンター、同僚、および成長を後押ししてくれるユーザーを追加できます。

EGD キャリアハブ ランディングページ



EGD キャリアハブ ウィジェットの概要

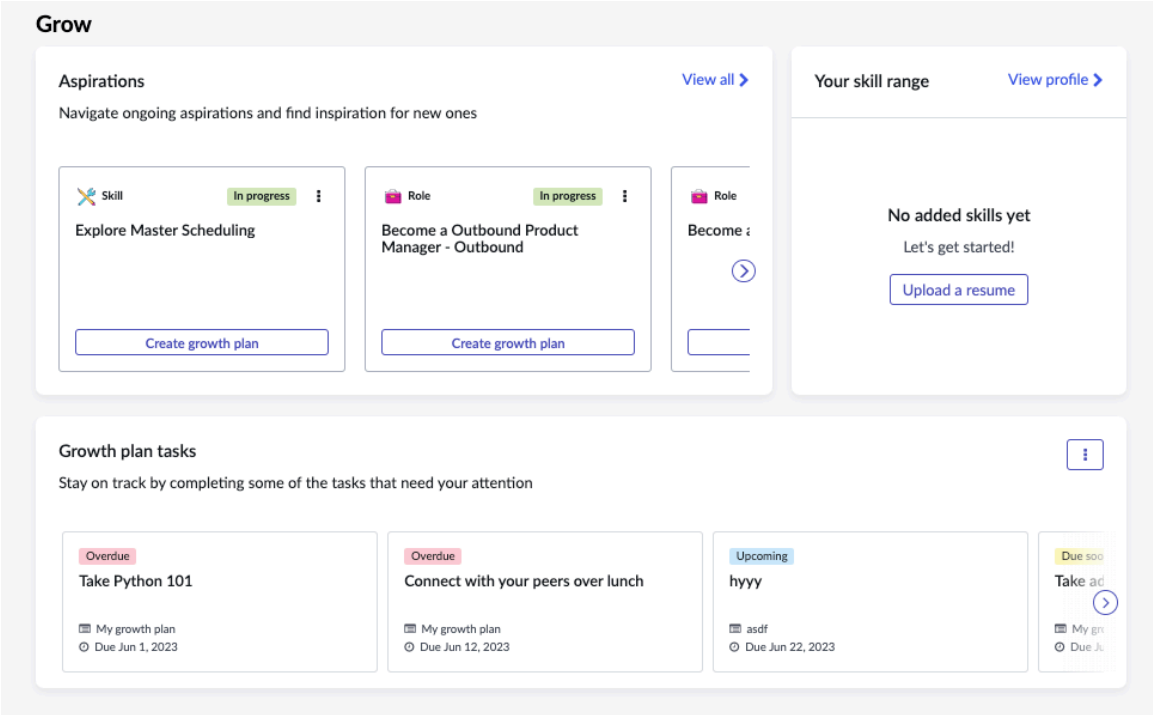
ウィジェット	説明
展望を作成	意欲を高め、インスピレーションを得て、正しい方向性を示します。
インテントで成長	自分に固有のアクション可能なアイテムまたは提案を表示します。
キャリア成長タスク	アサインされたコースやトレーニングなど、キャリアアップの管理に役立つすべてのタスクを表示します。
あなたが与えた影響を確認してください	マイルストーンを反映したタイムライン。フィルターを使用して、タイムラインに次のマイルストーンを表示するかどうかを制御できます。 • 展望 (進行中または完了) • 成長計画 (進行中または完了)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EGD キャリアハブ ウィジェットの概要 (続く)

ウィジェット	説明
	• 学習 (進行中または完了) • 獲得したスキル • ロールの更新

成長ウィジェット



成長ウィジェットの概要

ウィジェット	説明
展望	進行中の展望と新しい展望を見つけるのに役立つ特定のスキルとロールを表示します。
あなたのスキル範囲	履歴書のアップロードとプロファイルへのスキルの追加を開始します。
成長計画のタスク	予定されているタスク、期限切れのタスク、期限が近いタスクを完了することで、順調に進むことができます。
案件	社内の雇用機会の推奨事項を提供します。このウィジェットのジョブ機会は、オポチュニティマーケットプレイスモジュールに表示される次のウィジェットのジョブ機会にマッピングされます。 • 関心を持つ可能性のある機会 • あなたのスキルに基づく

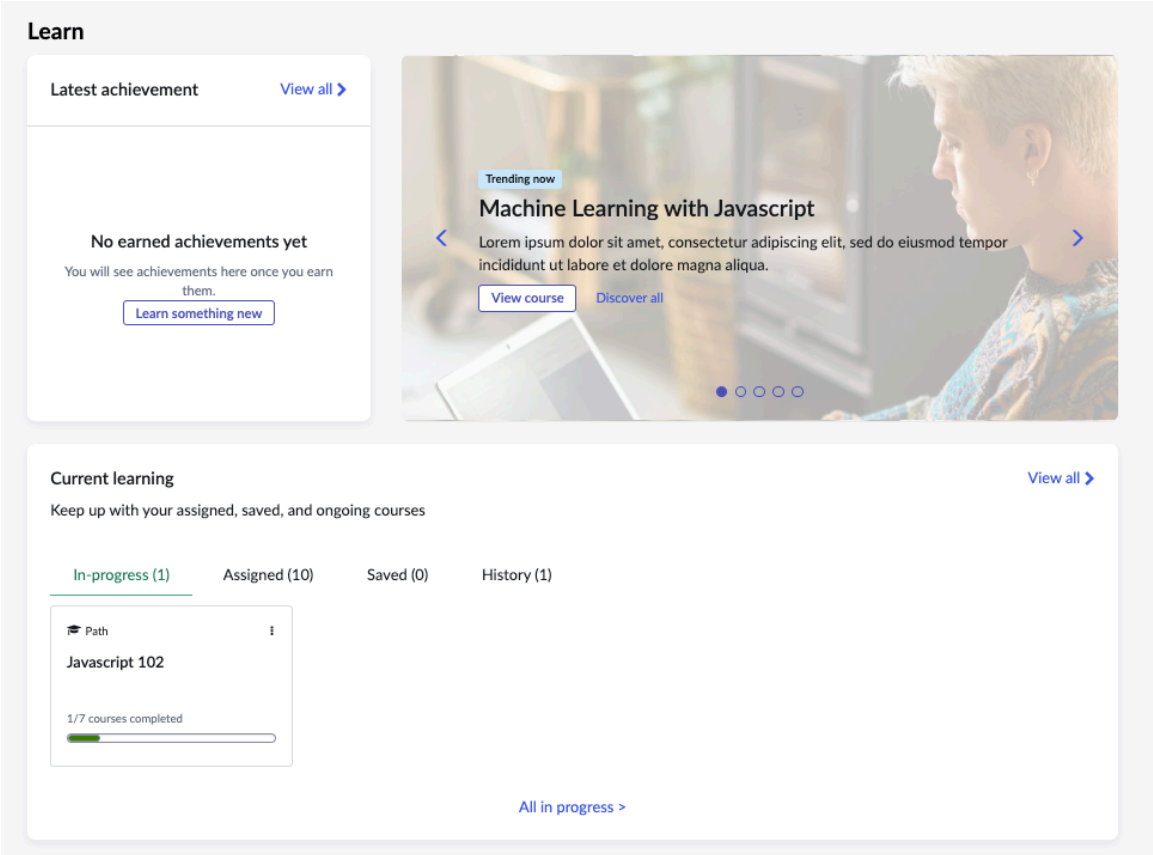
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成長ウィジェットの概要 (続く)

ウィジェット	説明
応募ステータス	応募した内部ジョブを追跡するのに役立ちます。それはあなたの求人応募の現在のステータスを提供します。

学習ウィジェット



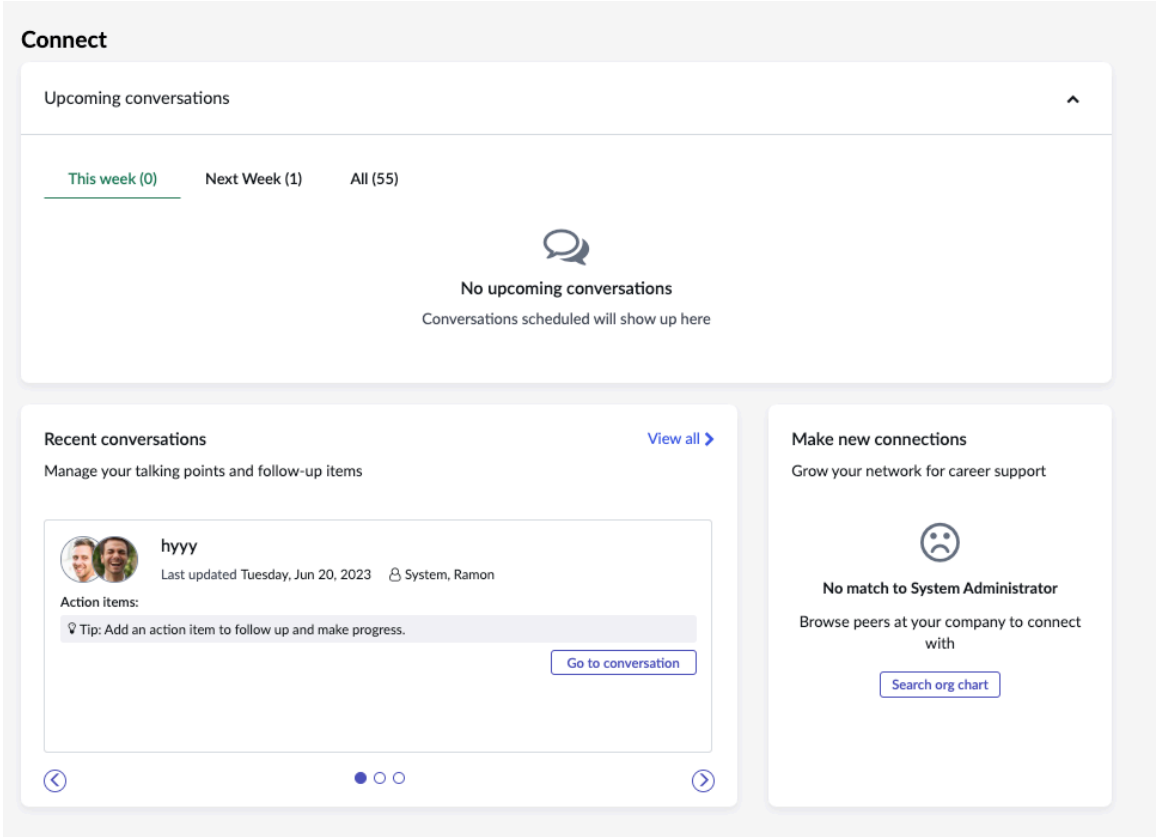
学習ウィジェットの概要

ウィジェット	説明
最新の達成度	学習の進捗状況に基づいて、獲得したすべての達成度を表示します。 **注:** 達成度には有効期限があるため、有効期限が切れていない実績のみを表示できます。
現在の学習	アサイン済み、保存済み、および進行中のコースとトレーニングを把握する方法。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接続ウィジェット



接続ウィジェットの概要

ウィジェット	説明
今後の会話	スケジュールされている今後のすべての会話を週別に表示します。
最近の会話	すべての論点とフォローアップの会話アイテムを管理するのに役立ちます。
新しいコネクションを作成	組織図を検索して、つながりのあるピアを参照できます。

展望の概要

キャリアの成長と能力開発の過程でインスピレーションを与え、先導するのに役立つ展望を作成および設定します。

個人的な展望や職業上の展望を作成および追跡します。

展望タイプ

展望に焦点を合わせるために使用される一般的なカテゴリ。

関心

関心では、特定の関心領域に貢献する機会があります。探索したいすべてのトピックについて展望を設定できます。

スキル

スキルでは、あなたが既に得意にしていることでスペシャリストになったり、何か新しいことに取り組んだりする機会があります。

ロール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールでは、現在のキャリアパスで新しい何かを達成するか、別のフィールドで何かを試す機会があります。

全般

あなたの展望が関心、スキル、ロールのカテゴリから外れている場合、全般ではゼロから何かを作る機会があります。

成長計画の概要

成長計画を作成して、キャリア目標を整理および追跡します。

成長計画は、キャリア目標のガイダンスと構造を提供する成長計画を作成するための簡便かつ直感的な方法であり、以下を行うために使用されます。

- 成長計画を作成します。
- トレーニング、同僚やマネージャーとのつながりなど、成長計画に関連するタスクを表示します。
- 成長計画アイテムとそのステータス、進捗状況、およびステータスの更新を表示します。
- 期日、計画アクティビティ、計画ステータスなどの成長計画の詳細を表示し、計画の詳細を編集します。
- 計画アクティビティを表示および追加します。
- 能力開発と新しい機会を見出すために成長計画がどれほど役立つかについて詳しく説明します。

注:
展望と会話に基づいて成長計画を作成することも、成長計画の作成時に選択した基準に基づいてゼロから成長計画を構築することもできます。

成長計画は、個々のニーズと展望に合わせて調整され、キャリア目標へのロードマップを提供できます。同僚やマネージャーのサポートがあれば、キャリアを新たな高みに引き上げることができます。

成長計画のホーム

β機能の概要

機能	説明
成長計画を作成 (展望と会話に基づく)	成長計画は、最初にあなたの展望や会話に基づいて作成されます。成長計画をマネージャーと共有することで、キャリアの成長を明確かつ達成可能で、やりがいのあるものにすることができます。
成長計画を (ゼロから) 作成	レビューアクティビティまたは傾向学習コースに基づいて新しい成長計画を作成する手順を説明します。 1:1 マネージャーとのチェックインが必要です。
成長計画の詳細ページ	計画の詳細を表示できる全体的な成長計画の詳細と、計画アクティビティを入力する前の軸を表示します。 成長計画の期日を破棄、共有、起動、設定し、計画のアクティビティを表示し、学習、チェックイン、メンターシップなどのアクティビティを追加できます。
次のタスク	注意が必要ないくつかのタスクを完了することで、順調に進むのに役立つアクティビティを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ß機能の概要 (続く)

機能	説明
	このセクションにリストされているアクティビティを開始できます。計画アイテムのステータスは、次のいずれか (予定、必須、期限切れ、まもなく期限、および次回) として一覧表示されます。
あなたの成長計画	計画名、ステータス、進捗状況、最終更新日などの計画の詳細を表示します。 計画のソートと検索ができます。
過去の成長計画	計画ステータス (すべて、完了、キャンセル)、名前、ステータス、完了日などの計画の詳細を表示します。

成長計画で提供される開発機会の例を次に示します。

- ジョブシャドウイングまたはメンターシッププログラム
- コーチングまたはキャリアカウンセリングサービス
- 専門能力開発プログラムまたは認定
- 指導力育成プログラムまたはコース
- チームビルディングとコラボレーション演習
- 会議、セミナー、またはネットワーキングイベント
- 授業料の返還またはその他の教育上の利点

> **注:**
> マネージャーまたは人事担当者に連絡して、利用可能な開発機会を確認し、キャリア目標と組織の優先順位に沿った開発計画の作成を支援します。

会話の概要

マネージャー、同僚、メンターとの会話は、キャリアの成長にとって重要です。交わしている重要な会話を特定して管理します。

会話を機能させるには、EGD アクティビティ アプリがインストールされている必要があります。

関連情報

- 従業員の成長と能力開発活動
- 従業員の成長と能力開発活動 のインストール
- 成長に関する会話の作成
- 成長に関する会話の更新

Learning の概要

従業員の成長と能力開発 の [学習] タブから、すべての学習目標を特定、管理、および完了します。

Learning は、自分のキャリア開発計画に固有のコースとトレーニングにより、キャリアのあらゆる側面で成長するのに役立ち、以下を行うために使用されます。

自動翻訳

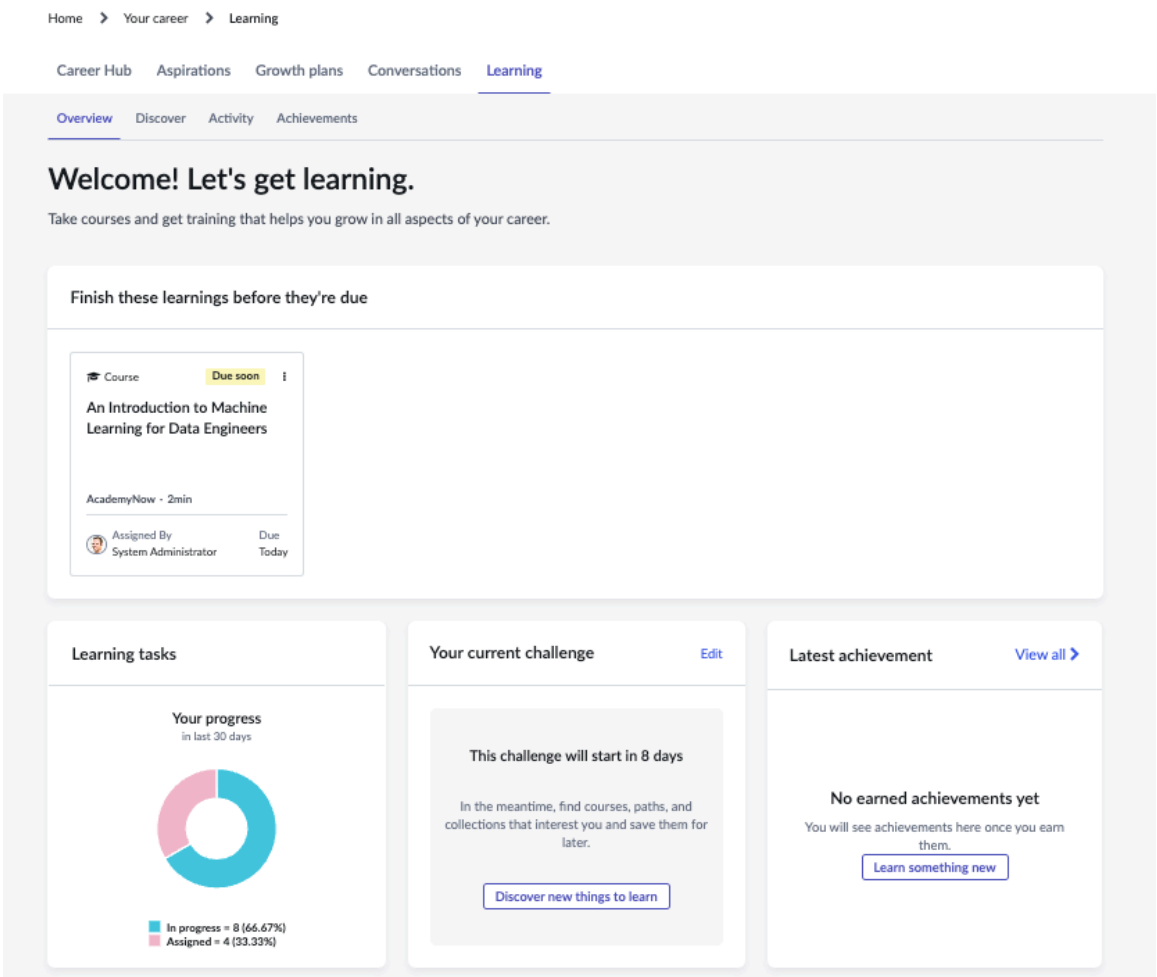
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサインされた学習を順調に進めて完了させたり、中断したところから再開したりするのに役立つ、コースとトレーニングのリマインダーを表示します。
- 学習タスク、現在の学習課題、および最新の達成度を表示して、能力開発の進捗状況と成果を確認します。
- アサインされた学習、保存した学習、共有した学習、学習履歴などの最近の学習アクティビティを表示します。

注:
Learning では、キャリア成長の優先順位付けに役立つ課題を設定することもできます。受講するコースと完了希望時期を決定します。また、完了頻度や開始希望時期を設定したり、特定の期間に完了したいコースの数を追跡したりすることもできます。

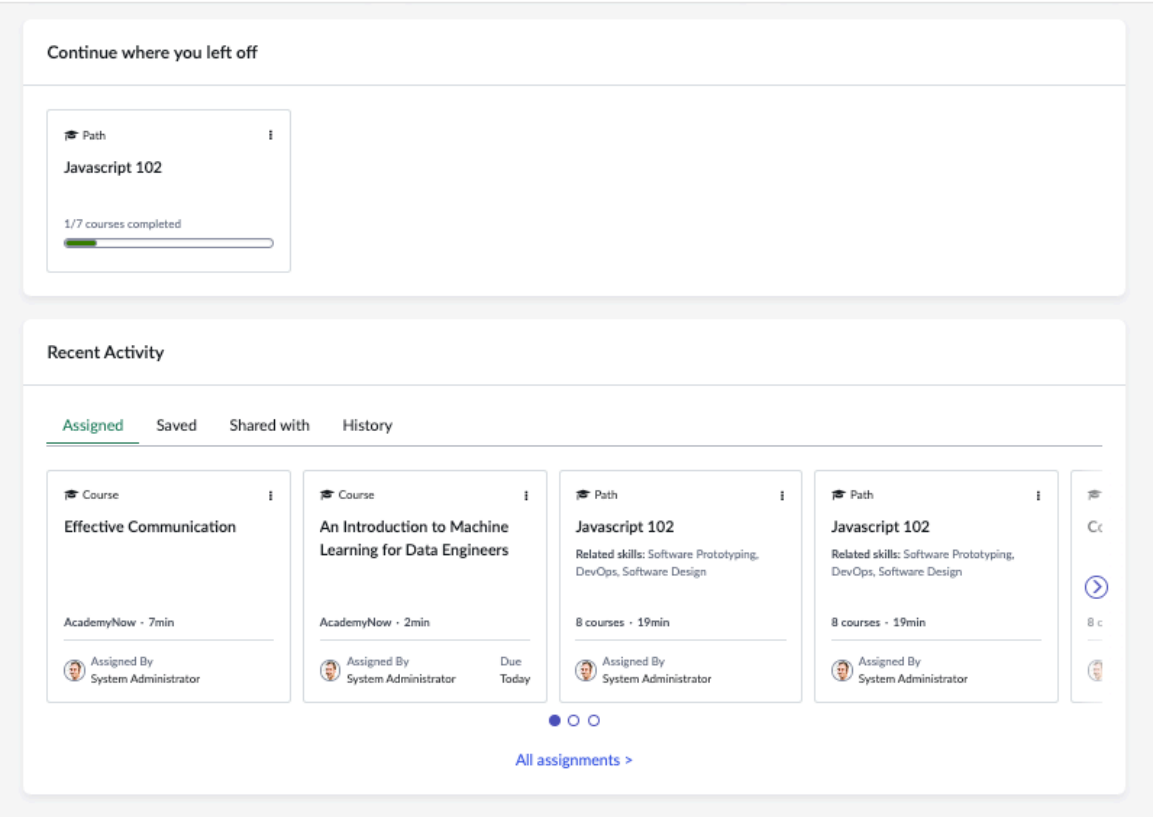
学習は、コースとトレーニングの展望に合わせて調整されます。Learning では、学習の進捗状況と達成度を表示できます。

Learning ランディングページ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



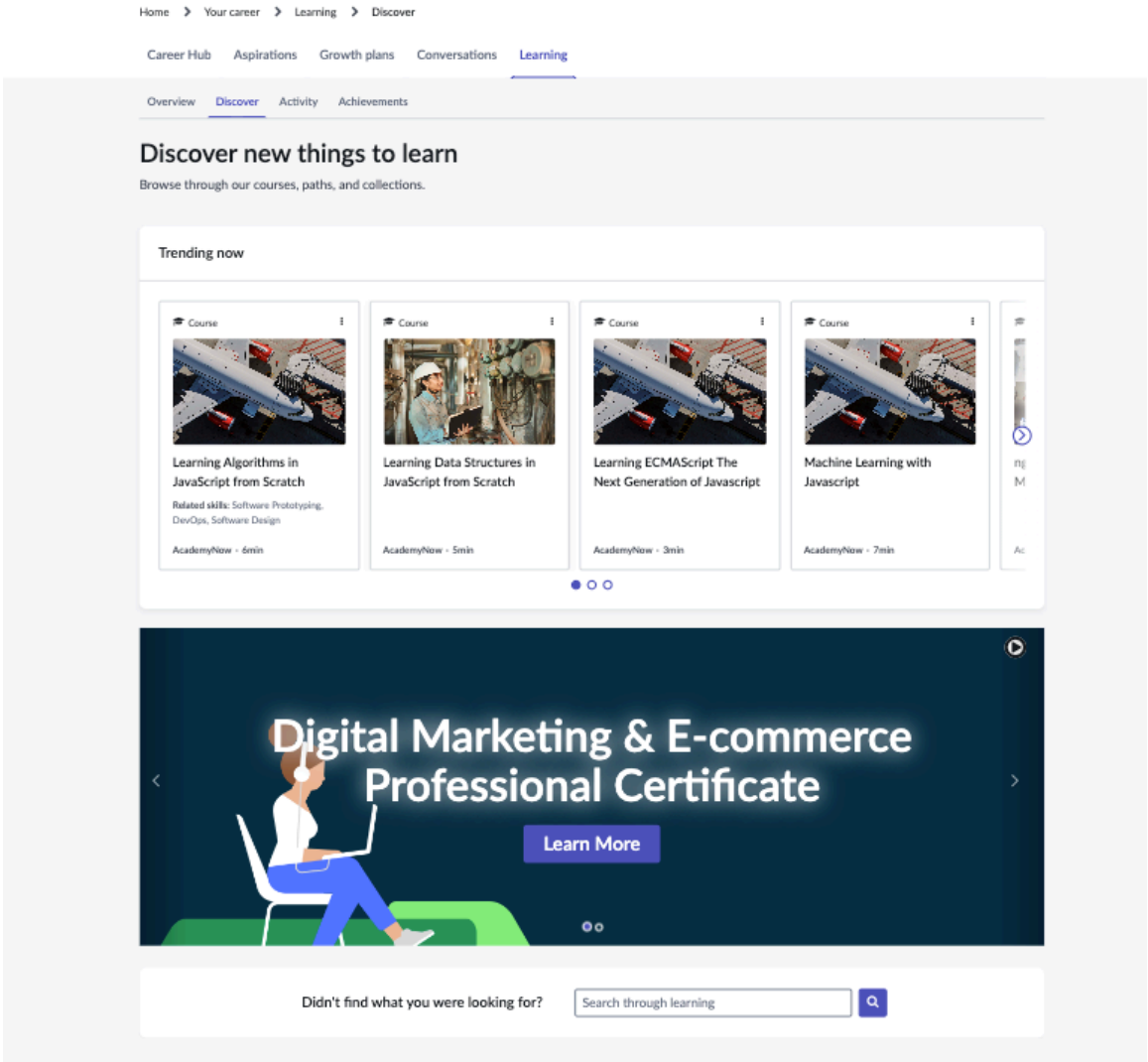
自動翻訳

Learning の概要

ウィジェット	説明
期限前にこれらの学習を完了してください	期限を過ぎたコースやトレーニングを表示して、期限までに完了する計画を立てられるようにします。
Learning のタスク	進行中のアサイン済み学習タスクを表示し、過去 30 日間の進捗状況を表示します。
現在の課題	自分が開始した課題と開始までの残り日数が表示され、新しい学習内容を見つけることもできます。
最新の達成度	[最新の達成度] には、学習の進捗状況に基づいて獲得したすべての達成度が表示されます。
終了した場所から続行	自分が開始したけれども完了していないコースやトレーニングを表示し、中断したところから続行できるようにします。
最近のアクティビティ	アサイン済み、保存済み、共有済みのコースとトレーニングを表示し、学習履歴も表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検出] ランディングページ



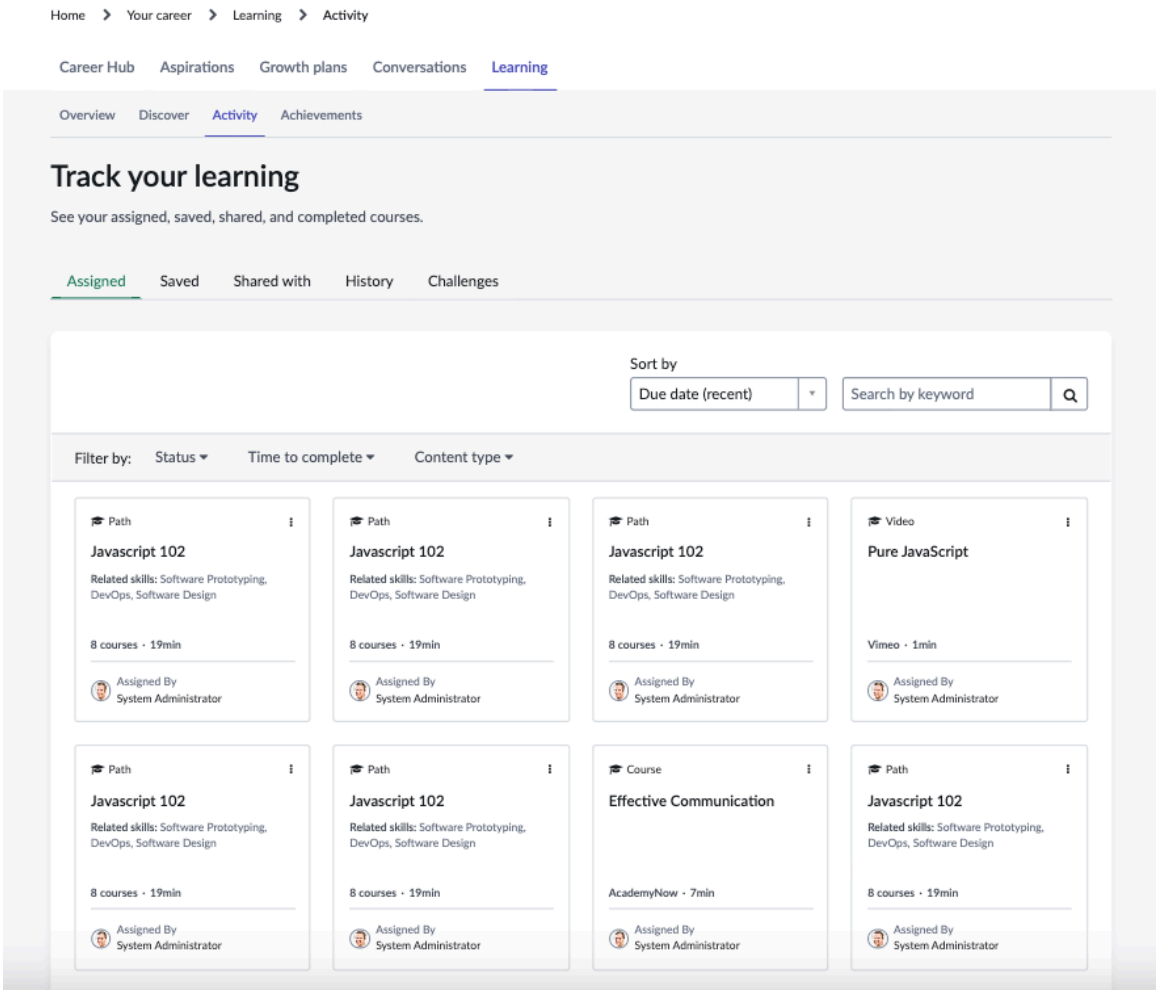
検出

ウィジェット	説明
現在の傾向	新しい学習内容を発見できるように、現在トレンドになっているコース、パス、またはコレクションを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティビティ] ランディングページ



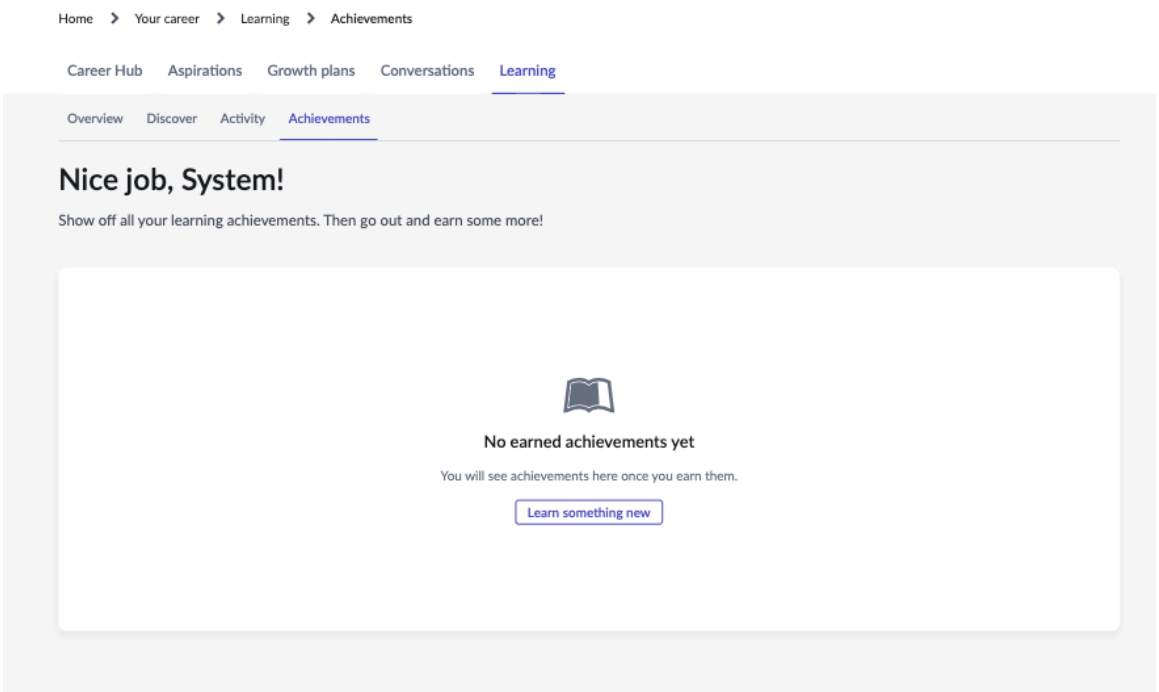
アクティビティ

ウィジェット	説明
学習を追跡	アサイン済み、保存済み、共有済み、履歴、課題、および完了済みのコースを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[達成度] ランディングページ



達成度

ウィジェット	説明
達成度	Learning達成度を表示します。新しいことを学習してコースを完了すると、達成度を獲得して [Learning] タブで確認できます。

自動翻訳

オポチュニティマーケットプレイスの概要

オポチュニティマーケットプレイスは、個人と組織が従業員が発見できる機会を共有できる単一の統合されたスペースです。

市場での機会には、従業員の願望に関連する内部の仕事が含まれ、キャリアの探索、成長、および内部モビリティに役立ちます。

以下のマーケットプレイス機能を使用して、キャリアジャーニーでの成長に役立ててください。

- 組織内で利用可能な機会を検索します。
- 自分のスキル、経験、および展望に合ったロールに基づいて、興味がありそうな機会を表示します。
- 自分と共有されている機会を表示し、他の同僚と機会を共有します。
- 組織が注目している機会を表示します。
- 成功を強調する同僚の推薦状を表示します。
- 現在のロール、展望、トップスキルに基づいて推奨機会を表示します。

注:
興味のある機会を検索するときに、あなたの好みをあなたの働き方、仕事のレベル、そして仕事の場所に合わせて更新することができます。また、お気に入りのジョブを表示したり、機会を共有したり、展望を作成したりすることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オポチュニティマーケットプレイスは、キャリアジャーニーの次のステップを見つけるのに役立ちます。

機能の概要

機能	説明
利用可能な機会を検索	検索フィールドを使用して、役職、場所、または説明に基づいて潜在的なジョブのリストを入力します。 **注:** 現在、検索は基本的な Zing でサポートされています。
内部ジョブ (案件リスト)	内部ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、一致分析、クイックビュー、お気に入りオプションが表示され、展望の作成とこの機会オプションの共有が表示されます。 **注:** ジョブリストをフィルタリングしてソートすることもできます。
一致分析 (ジョブ)	スキル要件、必要なスキル、作業スタイルや場所などの設定を表示することで、スキルが特定の機会とどのように一致するかを示します。
クイックビュー (ジョブ)	ジョブの場所、説明、および応募者基準の詳細を表示します。
展望を作成	特定のジョブの展望を作成できるオプションの機能。展望名を選択し、説明を追加して、ドラフト展望を保存できます。
この機会を共有する	他の同僚と機会を共有できるようにするオプションの機能。共有相手を選択したり、個人的なメモを追加したり、機会を共有したりできます。
関心を持つ可能性のある機会	プロファイルの詳細、現在のロール、およびスキルに基づいて、興味を持つ可能性のある特定の機会を表示します。
あなたと共有された機会	組織内の同僚によって共有された機会を表示します。 **注:** これらの機会をレビューしてお気に入りに追加し、展望を作成して、他の同僚と共有できます。
あなたの会社による特集	あなたの会社が潜在的な関心として強調した機会を表示します。
同僚からの声	同僚からの推薦状またはコメントを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社内ジョブ

機能	説明
内部ジョブ (現在のロールに基づく)	現在のロールに基づいて推奨事項を表示します。内部ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、一致分析、クイックビュー、お気に入りオプションが表示され、展望が作成され、この機会オプションが共有されます。 **注:** ジョブリストをフィルタリングしてソートすることもできます。
内部ジョブ (希望に基づく)	展望に基づいて推奨事項を表示します。内部ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、一致分析、クイックビュー、お気に入りオプションが表示され、展望が作成され、この機会オプションが共有されます。 **注:** また、ジョブリストをフィルタリングしてソートしたり、展望を表示したりすることもできます。
内部ジョブ (スキルに基づく)	上位スキルに基づいて推奨事項を表示します。内部ジョブリストには、ジョブタイトル、ジョブの場所、一致分析、クイックビュー、お気に入りオプション (ハートボタン) が表示され、展望の作成とこの営業案件オプションの共有が表示されます。 **注:** ジョブリストをフィルタリングおよびソートしたり、プロファイルを表示したりすることもできます。

注: およびWashington DCリリースではモバイル機能がサポートされていますが、リリースではVancouverUtahモバイル機能はサポートされていません。

採用コア

Hiring Core は、採用要件に関する情報を保存するリポジトリを提供します。使用を開始するには、Hiring Core プラグイン (app-hiring-core) を有効にします。採用コアテーブルの詳細については、「」を参照してください 従業員の成長と能力開発コア とともにインストールされるコンポーネント。

従業員の成長と能力開発コア アプリのインストールと構成

従業員の成長と能力開発コア アプリ (EGD) をインストールして構成します。Core は、従業員とマネージャーがキャリア開発と成長を管理するためのワークフローを定義する、ServiceNow の一連のアプリと機能です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員の成長と能力開発コアアプリケーションのインストール

従業員の成長と能力開発 アプリをインストールして、従業員とマネージャーがキャリアの成長と能力開発計画を特定、作成、および管理できるようにします。

始める前に

従業員の成長と能力開発 の依存プラグインとアプリ：

- Manager Hub
- スキルインテリジェンス

  スキルインテリジェンス プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が true に設定されている場合、スキルインテリジェンス の使用は スキルインテリジェンス の使用をサポートするすべての EGD アプリケーションに対して有効になります。スキルインテリジェンス プロパティの詳細については、「スキルインテリジェンス の構成」を参照してください。
- 従業員センタープロ のインストール

必要なロール：admin

このタスクについて

管理者が ServiceNow Store から 従業員の成長と能力開発コア アプリをインストールすると、学習、スキルの特定、展望、および個人のキャリア成長と能力開発計画のための計画立案が統合されます。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して 従業員の成長と能力開発コア アプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスを選択します。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
5. [インストール] を選択します。

従業員の成長と能力開発コア アプリの管理および維持

従業員の成長と能力開発コア アプリを管理および維持するには、ServiceNow 管理者または EGD 管理者のロールが必要です。

従業員の成長と能力開発コア 管理者ロール [sn_egd_core.admin] がアサインされているユーザーは、成長計画、管理、および展望の機能と構成を管理できます。

成長計画

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

EGD 管理者は、コアアプリケーション (成長計画の結果タイプ、アクティビティタイプ、アクティビティカテゴリ、アクティビティテンプレート、アクティビティテンプレートに関する推奨事項) を管理します。

管理

[プロパティ] 従業員の成長と能力開発コア のプロパティ (マネージャースキルの承認、起動時のアクティビティ設定、スキルインテリジェンス アプリケーションの使用状況など) を設定します。

展望

- 展望は、従業員が個人的な目標や仕事関連の目標を特定して追跡するために使用します。
- 管理者は、ユーザーインターフェイスに表示される展望タイプを定義します。従業員は、目標の達成に役立つさまざまな展望タイプを選択します。
- 従業員が展望を作成するときに選択できる関心を作成します。

従業員の成長と能力開発 (EGD) の結果タイプの作成

EGD 管理者は、成長計画で使用できる結果タイプを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
結果タイプは、アクティビティを論理的な結果に分類するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > 結果タイプ.
2. [新規] を選択します。
3. [結果タイプ] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、次を参照してください。EGD の結果タイプについて
4. [送信] を選択します。

従業員の成長と能力開発 (EGD) のアクティビティタイプの作成

EGD 管理者は、成長計画で使用されるアクティビティタイプを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
アクティビティタイプは、アクティビティの目的を特定するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > アクティビティタイプ.
2. [新規] を選択します。
3. [アクティビティタイプ] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「EGD のアクティビティタイプについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員の成長と能力開発 (EGD) のアクティビティカテゴリの作成

EGD 管理者は、成長計画で使用されるアクティビティカテゴリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
アクティビティカテゴリは、アクティビティの目的を特定するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > アクティビティカテゴリ.
2. [新規] を選択します。
3. [アクティビティカテゴリ] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「EGD アクティビティカテゴリについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

従業員の成長と能力開発 (EGD) のアクティビティテンプレートの作成

EGD 管理者は、成長計画で使用されるアクティビティテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
アクティビティテンプレートは、アクティビティを名前で論理的にグループ化し、アクティビティタイプを必要とします。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > アクティビティテンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. [アクティビティテンプレート] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「EGD のアクティビティテンプレートについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

従業員の成長と能力開発 (EGD) のアクティビティに関する推奨事項の作成

EGD 管理者は、成長計画で使用されるアクティビティテンプレートに関する推奨事項を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
アクティビティが成長計画に対して [必須] か [推奨] かを制御します。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > アクティビティテンプレートに関する推奨事項.
2. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [アクティビティテンプレートに関する推奨事項] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「EGD のアクティビティテンプレートに関する推奨事項フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

従業員の成長と能力開発 (EGD) のプロパティの設定

マネージャーのスキル承認とアクティビティ完了フローを制御するプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
次の EGD プロパティを設定します。

マネージャースキル承認を制御する EGD プロパティ

- いいえ：マネージャースキル承認はスキップされます。
- オプション：マネージャースキル承認が自動的に提案されますが、必須ではありません。
- 必須：マネージャースキル承認が自動的に作成されます。

成長計画の開始時にすべてのアクティビティを準備完了に設定します。

成長計画が [公開済み] の場合、すべてのアクティビティを準備完了に設定します。

手順
1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > 管理 > プロパティ.
2. プロパティの設定を選択します。
   EGD のプロパティの詳細については、「EGD のプロパティについて」を参照してください。
3. [保存] を選択します。

注目の成長 従業員の成長と能力開発 アイテム (EGD) を作成

注目の成長アイテムテーブルを使用して、[会社による注目] ウィジェットに表示されるロール、スキル、および機会を定義します。このウィジェットは、組織内の従業員の成長と能力開発を促進する望ましいキャリアの機会とスキルを促進するために使用できます。

始める前に
必要なロール:admin [sn_egd_core.admin または sn_egd_shared_lib.admin]

手順
1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > 管理 > 注目の成長アイテム.
2. [新規] を選択します。
3. [タイプ] フィールドを使用して、昇格する機能成長アイテムを指定します。
   フォームには、[タイプ] フィールドで選択したオプションに固有の新しいフィールドが表示されます。
4. [タイプ] フィールドで選択したオプションに応じて、フォームに表示される対応するフィールドを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 画像 フィールドの クリックして追加 リンクを選択して、昇格する営業案件の 画像 を追加します。
   画像 フィールドは、タイプ フィールドが 商談 に設定されている場合にのみ表示されます。
6. オプション: [順序] フィールドに数値を入力して、機能の成長アイテムが表示される順序を示します。
7. 組織内の従業員が注目の成長アイテムを利用できるようにするには、[アクティブ] フィールドに関連付けられているチェックボックスをオンにします。
8. オプション: [ユーザー基準] フィールドを使用して、機能成長アイテムを利用できる従業員グループを指定します。
9. オプション: [説明] フィールドに説明を入力し、昇格させるロール、スキル、または機会の詳細を入力します。
10. [送信] を選択します。

タスクの結果

定義した機能成長アイテムは、[ユーザー基準] フィールドで指定した従業員の [会社別の注目] ウィジェットに表示されます。

[会社による注目] ウィジェットがランディングページに表示されます EGD 展望 。

> **重要:**
> 注目の成長アイテムテーブルを使用して定義した役職とスキルのみが、ランディングページの [会社による注目] ウィジェット EGD 展望 に表示されます。定義した営業案件は、ランディングページの [会社による注目] ウィジェット EGD オポチュニティマーケットプレイス に表示されます。

従業員の成長と能力開発 (EGD) 関連コンテンツへのサンプルテキストの追加

EGD 管理者は、サンプルテキストを追加できます。

始める前に

必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > 管理 > サンプルテキスト.
2. [新規] を選択します。
3. [サンプルテキスト] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「EGD のサンプルテキストについて」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

従業員の成長と能力開発 (EGD) の展望の追加

EGD 管理者は、従業員が作成して共有する展望を管理できます。

始める前に

必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて

展望は、従業員が個人的な目標や職業上の目標を特定して追跡するために使用します。従業員は、展望から成長計画を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > 展望.
2. [新規] を選択します。
3. [展望新規レコード **(Aspiration New record)**] フォームに入力します。
   各フィールドの詳細については、「EGD の展望について」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

次のタスク
EGD 管理者は、展望タイプを作成および管理できます。「従業員の成長と能力開発 (EGD) の展望タイプの追加」を参照してください。

従業員の成長と能力開発 **(EGD)** の展望タイプの追加

EGD 管理者は、従業員の展望を特定するために使用する展望タイプを追加または管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > 展望タイプ.
2. [新規] を選択します。
3. [展望タイプ新規レコード **(Aspiration Type New record)**] フォームに入力します。
   さまざまなフィールドの詳細については、「EGD の [展望タイプ (Aspiration Type)] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

従業員の成長と能力開発 **(EGD)** の関心の追加

EGD 管理者は、従業員が展望を理解し、作成するのに役立つ関心を追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > 展望 > 関心.
2. [新規] を選択します。
3. [関心] フォームに入力します。
   さまざまなフィールドの詳細については、「EGD の [関心] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

従業員の成長と能力開発 **(EGD)** のユーザーライセンスの付与

EGD は、従業員プロファイル のライセンス機能を使用してユーザーにライセンスを付与します。

始める前に
必要なロール：sn-employee.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 > 従業員ライセンス.
2. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [従業員アプリケーションアクセス基準] フォームに入力します。
   このフォームのフィールドについては、「従業員アプリケーションアクセス基準について」を参照してください。ライセンスが必要なユーザーの基準を満たすフィルター条件を使用します。

   > **注:**
   > 単一の基準フォームのすべての条件を満たす必要があります。ただし、ユーザーは従業員ライセンスのすべての条件を満たす必要はなく、いずれかのレコードの条件のみを満たす必要があります。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
ライセンス付与されたユーザーのリストを表示するには、次の場所に移動します。 すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 レコードを開きます

従業員の成長と能力開発 **(EGD)** のライセンス済みプロファイルの表示

EGD のライセンス済みプロファイルのリストを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_core.admin または admin

このタスクについて
Employee Profile は、従業員プロファイル番号によってユーザーにライセンスを付与します。各番号はユーザーに関連付けられています。プロファイルでユーザー名を表示できます。

手順
1. 移動先 すべて > 従業員プロファイル > ライセンス申請 > 従業員ライセンス.
2. 既存のレコードを開きます。
   既存の従業員アプリケーションアクセス基準レコードがない場合は、レコードを作成して、対応するプロファイルを表示できます。
3. 既存の従業員アプリケーションアクセス基準レコードで、[基準] フィールドの上にあるリンクを選択します。
   リンクには、条件に一致するプロファイルの数が表示されます。従業員プロファイル番号のみが表示される場合は、歯車アイコンを選択し、選択した列に [ユーザー] フィールドを追加します。

従業員の成長と能力開発コア アプリケーションの使用

マネージャーと従業員は、キャリア開発と成長計画を作成および追跡できます。マネージャーは 従業員センター メニューの [あなたのチーム][成長計画 **(Growth Plans)**] から EGD にアクセスして、従業員の能力開発を追跡します。

成長計画の作成

自分のキャリア目標に関するガイダンスと構造を提供する成長計画を作成します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
成長計画は、個人のニーズと展望に基づいており、ポテンシャルを最大限に活用し、キャリア目標を達成するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウンリストで、[成長計画] を選択します。
3. [成長計画を作成] ボタンを選択します。
4. [成長計画の名前] に計画名を入力します。
5. オプション: 説明を入力します
6. [次へ] ボタンをクリックします。

   ヒント:
   計画を作成すると、計画のいくつかのアクティビティの処理と検索が開始されます。

7. [次へ] ボタンをクリックします。

   ヒント:
   Learning とアクティビティがインストールされている場合は、成長計画には提案された学習が表示される場合があります。また、学習を検索して成長計画に追加することもできます。

8. [マネージャーとの **1** 対 **1** の面談 **(1:1 Check-in with your manager)]** 必須オプションを選択します。

   ヒント:
   Learning とアクティビティがインストールされている場合は、メンタープログラムにサインアップするオプションが表示されることがあります (オプション)。

9. [計画を作成] を選択します。

タスクの結果
ドラフトの成長計画が作成され、計画が開始されるとマネージャーと共有されます。

次のタスク

- マネージャーと共有できるように計画を開始します。
- 進捗状況をレビューします。

従業員の成長と能力開発 **(EGD)** の展望の作成

展望を作成して、個人的な関心や職業上の関心を定義および追跡します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 従業員センターから、移動先 あなたのキャリア > 展望.
2. [新しい展望を作成] を選択します。
3. 利用可能な展望タイプから選択します。
   目標に一致する展望タイプが表示されない場合は、[その他] を選択してカスタマイズされた展望を作成できます。
4. [次へ] を選択します。
5. 利用可能な関心から選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[その他] を選択した場合は、 展望を作成するためのフォームに直接移動します。

6. 展望を作成するためのフォームに入力します。
一部のフィールドには、以前の選択が入力されています。空のフィールドまたは選択可能なフィールドに入力します。
7. [次へ] を選択します。
[ドラフトとして保存] オプションがあるため、送信前に少し時間を割いて展望について考えることもできます。
8. 展望を共有する相手を選択します。
9. [送信] を選択します。

次のタスク
展望から成長計画を作成できます。成長計画の作成の詳細については、「成長計画の作成」を参照してください。

ジョブ設定を更新

ジョブ設定を更新して、特定の社内の求人に応募できるようにします。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
営業案件マーケットプレイスでは、組織内の特定の種類のロールに対する社内のジョブ設定を更新する機会が提供されます。

社内のジョブ設定を更新すると、組織内の特定のタイプのロールに応募できます。

手順
1. 移動先 すべて > **Employee Center** > エモプロイの成長と発展 > 機会マーケットプレイス.
2. 任意の内部求人ポストを見つけます。

   注:
   内部求人投稿は、[内部ジョブ] タブ、関心のある機会、共有された営業案件、会社が紹介する案件など、複数の場所から利用できます。

3. 省略記号を選択します。
4. [設定の更新] を選択します。
5. 利用可能なオプションのいずれかを選択して、設定を編集します。
6. 働き方をお選びください。
   a. 在職
   b. ハイブリッド
   c. リモート
7. 興味のあるジョブレベルを選択します。
   a. M1
   b. M2
   c. IC1
   d. IC2

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. IC3

f. IC4

8. 作業場所を選択します。
場所を入力すると、利用可能な場所が自動的に入力されます。
9. [保存して閉じる] を選択します。
10. 営業案件マーケットプレイスフィルターは、次の場所にもあります。
    - 社内ジョブ
    - 検索結果
    - お気に入りの機会
11. これらのページのいずれかに表示される営業案件をフィルタリングするには、さまざまなカテゴリから値を選択します。

    注:
    ニューヨークを拠点とする商談を表示するには、フィルター メニューの場所の一覧から [ニューヨーク] を選択します。フィルターメニューが選択されていない場合は、すべての機会が表示されます。

12. 管理者は、フィルターオプションを設定して、使用可能な選択肢を変更できます。

    注:
    ユーザーが使用できるフィルターメニューオプションを変更するには、管理者ロールが必要です。

13. 表示オプションを設定するには、影響を受けるページを 管理者として表示します。
14. コントロールキーを押したままフィルターウィジェットを左クリックし、ポップアップメニューから「インスタンスオプション」を選択します。
15. オプションモーダルダイアログで、各フィルターカテゴリで利用可能な選択肢を追加または削除できます。

    注:
    各フィルターウィジェットインスタンスは個別に構成する必要があります。1 つのウィジェット インスタンスのオプションに加えられた構成変更は、フィルター ウィジェット内の他のインスタンスには伝播されません。

タスクの結果
ジョブの初期設定は選択した選択肢に基づいて更新され、フィルターオプションは選択を支援するために管理者によって利用可能または変更されます。

次のタスク
更新された設定に基づいて、引き続きジョブに応募します。

社内の求人情報を共有する

社内の雇用機会を同僚と共有します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
社内の仕事を共有することで、組織内の同僚とつながる機会が得られます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > エモプロイの成長と発展 > 機会マーケットプレイス.
2. 任意の内部求人ポストを見つけます。

   注:
   社内の求人投稿は複数の場所から利用できます。

3. [名前で検索] を選択して、名前の一覧を入力します。
4. 営業案件を共有するユーザーの名前を選択します。
5. オプション: 個人的なメモを追加します。
6. [営業案件の共有] を選択します。

タスクの結果
営業案件は、共有した同僚に送信されます。

次のタスク
同僚と営業案件を共有すると、返信が返ってきたり、含めた個人的なメモへの返信が返ってきたりする場合があります。

従業員の成長と能力開発コア アプリケーションとの統合

統合により、利用可能なアプリ間で機能とサービスを拡張できます。

従業員の成長と能力開発コア アプリケーションに関する参照情報

管理者は、参照情報を使用してアプリケーションと機能を構成および管理します。

EGD の成長計画について

従業員の成長計画は管理者によって作成され、成長計画を促進および追跡するためにマネージャーと従業員が使用します。

[成長計画] フィールドのリファレンス

フィールド	説明
実際の開始日	従業員が成長計画への取り組みを開始する日付。
追加コメント (顧客に表示)	従業員とマネージャーが成長計画の目的を理解するのに役立つ追加可能なコメント。コメントには、説明または概念的な情報を入力することができます。
担当者	成長計画がアサインされている従業員の名前。
説明	成長計画の説明。説明は、従業員とマネージャーが成長計画の重点項目を理解するのに役立ちます。
期日	成長計画の完了が予想される日付。成長計画の期日は必須ではありません。
名前	成長計画の名前は、マネージャーと従業員が成長計画の目的を確認するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[成長計画] フィールドのリファレンス (続く)

フィールド	説明
結果タイプ	結果タイプは、成長の意図を表します。成長計画には、仕事に関連する目標や個人的な目標を含めることができます。 • [カスタム] タイプは、個人の成長計画や、[ジョブの増加 **(Job growth)]** または [スキル開発 **(Skill development)]** タイプに適合しない成長計画に使用されます。 • [ジョブの増加 **(Job growth)]** タイプは、従業員の一定のキャリア目標と能力開発に適合する成長計画に使用されます。 • [スキル開発 **(Skill development)]** タイプは、スキルの開発への重点的な取り組みを追跡するために使用されます。
ロールレベル	ロールレベルは、初心者やエキスパートなど、さまざまなレベルの達成度を持つスキルに関連付けられています。
共有	成長計画を共有するマネージャー。
ステータス	成長計画の現状。 • [キャンセル] ステータスは、成長計画がアクティブでなくなったことを示します。 • [完了してクローズ] ステータスは、成長計画のすべての要件が完了していることを示します。 • [未完了でクローズ] ステータスは、成長計画が完了していませんが、クローズされていることを示します。このステータスは、成長計画がアクティブでなくなったことを示しています。 • [公開済み] ステータスは、従業員が成長計画を開始し、マネージャーと共有したことを示します。 • [ドラフト] ステータスとは、従業員がまだ成長計画を編集および追加していて、開始していないことを意味します。

EGD の結果タイプについて

結果タイプは管理者によって作成されます。

結果タイプは、成長計画の望ましい結果を示します。管理者は、マネージャーと従業員が有意義な成長計画を作成するのに役立つ結果タイプを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[結果タイプ] のフィールドのリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	この結果タイプが成長計画で使用できるかどうかを示します。
名前	成長計画の達成目標を示す結果タイプの名前。
順序	結果タイプがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
値	結果タイプの追跡とグループ化に使用される文字列。

EGD のプロパティについて

プロパティは、スキル承認の管理方法と、Skills Intelligence を使用するかどうかを制御します。

EGD 成長計画 でマネージャースキル承認を制御するプロパティ

- 承認をスキップするには、[いいえ] を選択します。
- 承認を推奨するには、[オプション] を選択します。オプションの承認は必要ありません。
- 必要な承認を作成するには、[必須] を選択します。

EGD 成長計画 の開始時にすべてのアクティビティを準備完了に設定します。

チェックボックスをオンにして、プロパティを [はい] に設定します。プロパティが [はい] に設定されている場合、成長計画のすべてのアクティビティは自動的に準備完了ステータスに設定されます。

EGD のアクティビティタイプについて

管理者は、マネージャーと従業員が使用するアクティビティタイプを作成します。

アクティビティタイプフィールド

フィールド	説明
アクティブ	EGD 成長計画 でアクティビティタイプを使用できるようにする場合に、[アクティブ] を選択します。
説明	アクティビティタイプのユーザーインターフェイス (UI) に表示される説明。
名前	アクティビティタイプの名前。
順序	アクティビティタイプの表示順序を決定するために使用される数値。
値	アクティビティタイプを追跡するために使用される値。

EGD アクティビティカテゴリについて

管理者は、マネージャーと従業員が使用するアクティビティカテゴリを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティカテゴリのフィールド

フィールド	説明
アクティブ	EGD 成長計画 でアクティビティカテゴリを使用できるようにする場合に、[アクティブ] を選択します。
説明	アクティビティカテゴリのユーザーインターフェイス (UI) に表示される説明。
ラベル	カテゴリの UI に表示されるテキスト。
名前	アクティビティカテゴリの名前。
順序	アクティビティカテゴリの表示順序を決定するために使用される数値。
値	アクティビティカテゴリの追跡に使用される値。

EGD の展望について

管理者は、マネージャーと従業員が使用する展望を管理します。

フィールド	説明
展望タイプ	組織内で使用できる展望のリストから選択します。管理者は、さまざまな願望タイプを作成します。以下に、展望のタイプの例をいくつか示します。 • 全般 • 関心 • ポジション • スキル
コメント	コメントは、自分自身、または展望を共有するユーザーが追加できます。
詳細	展望の詳細は、展望に対する目標を継続的に達成するのに役立ちます。
従業員	展望を作成した従業員の従業員プロファイル番号。
名前	展望のわかりやすい名前。
共有	組織内の、展望を共有できるユーザーのリストから選択します。
ステータス	ステータスを使用して、展望のステージを追跡します。 • ドラフト • 処理中

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 完了 • アーカイブ化済み
期間	展望を完了するまでの一般的な目安となる時間。 • 今後 **6** か月以内 • 来年内 • 今後数年以内

EGD の注目の成長アイテムについて

管理者は、マネージャーと従業員が使用する注目の成長アイテムを作成します。

注:
このフォームは動的です。表示されるフィールドは、フォームの入力時に選択したオプションによって異なります。

[注目の成長アイテム] のリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	[ユーザー基準] フィールドで指定した従業員が機能成長アイテムを使用できるかどうかを示すオプション。
説明	定義する機能成長アイテムに関する詳細の説明。
画像	機能成長アイテムとして昇格させる機会の画像。 このフィールドは、 タイプ フィールドが 商談 に設定されている場合にのみ表示されます。
ジョブ要求事項	機能成長アイテムとして昇格させるジョブロールを識別するためのジョブ要求番号。 このフィールドは、 機会タイプ フィールドが 内部ジョブ に設定されている場合にのみ表示されます。
機会タイプ	組織内の従業員に対して機能成長アイテムとして昇格させる機会のタイプ。 このフィールドは、 タイプ フィールドが 商談 に設定されている場合にのみ表示されます。
順序	機能成長アイテムがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
ロールレベル	組織内の従業員に対して機能成長アイテムとして昇格させるロールのタイトル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[注目の成長アイテム] のリファレンス (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[タイプ] フィールドが [役職] に設定されている場合にのみ表示されます。
スキル	組織で利用可能なスキルのリストから選択できるスキル。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [スキル] に設定されている場合にのみ表示されます。
スキルレベル	定義する機能成長アイテムに必要なスキルの専門知識のレベル。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [スキル] に設定されている場合にのみ表示されます。
タイプ	特徴量成長アイテムのタイプ。オプションは次のとおりです。 • [ジョブ タイトル] を選択して、機能の成長アイテムとして昇格するジョブのタイトルを示します。昇格する役職が [ロール レベル] フィールドに表示されます。 • 従業員が取得できる機能成長アイテムとしてスキルを昇格させるには、[スキル] を選択します。 • [機会] を選択して、機能成長アイテムとして昇格する営業案件タイプを定義します。
ユーザー基準	機能成長アイテムが利用可能な従業員の特定のグループをターゲットとする基準。管理者が作成するグループは、類似したユーザーで構成される論理コンテナです。

EGD のアクティビティテンプレートについて

アクティビティテンプレートは、マネージャーと個人が成長計画でアクティビティを作成するために使用します。管理者はアクティビティテンプレートを作成します。

フィールド	説明
アクティブ	アクティビティテンプレートが使用可能であることを示す場合に、[アクティブ] を選択します。
アクティビティタイプ	組織内で使用できるアクティビティタイプのリストから選択します。
アサイニー	このテンプレートの対象となるロール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	• 従業員 • マネージャー
アクティビティカテゴリ	以下のような、組織で利用可能なカテゴリのリスト。 • 開発 • その他 • レビュー • 検証
名前	マネージャーと従業員が理解できるわかりやすい内容を入力します。
テーブル	テーブルのリストからアクティビティを追跡するためのテーブルを選択します。
テンプレート	アクティビティの場所。
ユーザー基準	テンプレートの対象となるユーザーの基準を選択します。

EGD のサンプルテキストについて

サンプルテキストは、選択したドキュメントのさまざまなタイプのコンテンツで使用されるコンテンツです。管理者はサンプルテキストテンプレートを作成します。

[サンプル テキスト] フォーム

フィールド	説明
アクティブ	このサンプルテキストが使用可能かどうかを示します。
リンクされたコンテンツ	サンプルに追加するコンテンツへのリンクを追加します。
名前	コンテンツサンプルのわかりやすい説明。サンプルの名前は、管理者がコンテンツを追加するドキュメントを選択するのに役立ちます。
順序	サンプルテキストがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
次のサンプル：	サンプルテキストが使用されているリストからドキュメントを選択します。
サンプルテキスト	選択したドキュメントで使用されるサンプルテキスト。
テーブル	サンプルテキストが使用されている場所の追跡に使用されるテーブル。

EGD の [展望タイプ (Aspiration Type)] フォーム

管理者は、マネージャーと従業員が使用する展望タイプを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[展望タイプ **(Aspiration Type)**] フォーム

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、その展望タイプを使用できるようになります。
アプリケーション	この展望タイプに関連付けられているアプリケーション。
説明	適切な展望に導くのに役立つ展望のタイプに関する詳細。
アイコン	各展望に表示されるアイコンを選択します。自分でインスタンスのアイコンファイルを提供する必要があります。
名前	従業員が使用するタイプを特定するのに役立つ、展望タイプのわかりやすい名前。
順序	展望タイプがユーザーインターフェイス (UI) に表示される順序を決定する数値。
ヒント	リストされた各展望タイプとともに UI に表示されるテキスト。
タイトル	リストされた展望タイプごとに表示される UI テキスト。

EGD のアクティビティテンプレートに関する推奨事項フォーム

管理者は、従業員とマネージャーがキャリア成長計画を作成するために使用するアクティビティテンプレートに関する推奨事項テンプレートを作成します。

[アクティビティテンプレートに関する推奨事項] のリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、アクティビティテンプレートを会話で使用できます。
アクティビティテンプレート	組織で利用可能なテンプレートのリストからアクティビティテンプレートを選択します。
可用性	• アクティビティを、使用する選択肢として利用できるようにする場合は [推奨] を選択しますが、必須ではありません。 • アクティビティの使用を必須にするには、[必須] を選択します。
説明	アクティビティに関するより詳細な情報。詳細情報は、マネージャーと従業員がこのアクティビティを使用するかどうかを決定するのに役立ちます。
名前	タイトルはユーザーインターフェイス (UI) に表示されます。役に立つタイトルは、アクティビティを使用するかどうかの選択に役立つ情報を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[アクティビティテンプレートに関する推奨事項] のリファレンス (続く)

フィールド	説明
結果タイプ	• アクティビティテンプレートが [ジョブの増加] または [スキル開発] カテゴリに適合しない場合は、[自由形式] を選択します。 • アクティビティがジョブの増加と能力開発に直接関連している場合は、[ジョブの増加] を選択します。 • 向上させたいスキルに関連するトレーニングには、[スキル開発] を選択します。スキル開発は、仕事に関連する場合もあれば、個人的な能力開発用の場合もあります。
ユーザー基準	この論点にアクセスするために満たす必要がある基準を選択します。

EGD の [関心] フォーム

管理者は、従業員とマネージャーがキャリア成長計画の作成に使用する関心を作成します。

[関心] フォームのリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、展望の関心が会話で使用できるようになります。
説明	展望の関心に関する詳細情報。詳細情報は、マネージャーと従業員がこのアクティビティを使用するかどうかを決定するのに役立ちます。
名前	ユーザーインターフェイス (UI) に表示される展望の関心の名前。
順序	展望の関心の表示順序を決定するために使用される数値。
関連スキル	展望に関連するスキルのリストから選択します。
リソースリンク	展望の履行に役立つ可能性のある追加リソースへのリンク。
タイトル	この関心が自分の展望に適しているかどうかを判断するのに役立つ、関心のわかりやすい名前。
トピック	組織で利用可能な学習トピック。

従業員の成長と能力開発コア とともにインストールされるコンポーネント

ロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが 従業員の成長と能力開発コア とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

アプリケーション	ロールタイトル [名前]	説明
EGD Core	管理者 [sn_egd_core.admin]	管理者ロールは、従業員の成長と能力開発コア 機能を更新および管理する権限をユーザーに付与します。
EGD Core	コンテンツマネージャー [sn_egd_core.content_manager]	コンテンツマネージャーロールは、EGD 関連コンテンツを管理および更新する権限をユーザーに付与します。

テーブル

テーブルは、さまざまな ServiceNow アプリケーションと機能間の関係を追跡および維持するために使用されます。

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
EGD Core	アクティビティテンプレートの推奨事項 [sn_egd_core_activity_config]
EGD Core	アクティビティテンプレート [sn_egd_core_activity_template]
EGD Core	アクティビティタイプ [sn_egd_core_activity_type]
EGD Core	展望 [sn_egd_core_aspiration]
EGD Core	展望タイプ [sn_egd_core_aspiration_type]
EGD Core	キャリアハブスポットライト [sn_egd_core_career_hub_spotlight]
EGD Core	注目の成長アイテム [sn_egd_core_featured_growth_item]
EGD Core	関心 [sn_egd_core_interest]
EGD Core	展望スキル [sn_egd_core_m2m_aspiration_skill]
EGD Core	コンテキスト [sn_egd_core_m2m_plan_context]
EGD Core	結果タイプ [sn_egd_core_outcome_type]
EGD Core	ピア構成 [sn_egd_core_peer]
EGD Core	成長計画 [sn_egd_core_plan]
EGD Core	成長計画アクティビティ [sn_egd_core_plan_activity]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
EGD Core	サンプルテキスト [sn_egd_core_sample_text]

採用コア

Hiring Core は、採用要件に合わせてサードパーティの人材獲得プラットフォームから作成または受信した情報を保存できるリポジトリを提供します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
sn_ta_hiring_core_job_application	求人応募テーブルです。
sn_ta_hiring_core_job_applicant	求職者テーブルです。
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	求人チーム。
sn_ta_hiring_core_job_requisition	ジョブ要求テーブルです。
[sn_ta_hiring_core_recruitment_task	採用タスクテーブルです。

注:
要件に応じてレコードテーブルを使用できます。

従業員アプリケーションアクセス基準について

従業員の成長と能力開発 (EGD) は、従業員プロファイル アプリの従業員ライセンス機能を使用してユーザーにライセンスを付与します。

アクセス基準のリファレンス

フィールド	説明
アプリケーション	アクセス基準を作成するスコープ。
基準	ユーザーにアプリケーションのライセンスを付与するために評価される基準。ライセンスを取得するには、ユーザーはすべての条件を満たす必要があります。
従業員ライセンス済みアプリケーション	ライセンス付与の対象となるアプリケーション。
名前	アクセス基準のわかりやすい名前。

従業員の成長と能力開発活動

個人とマネージャーがキャリア成長に関する会話を作成および管理するためのエンドツーエンドのプロセスをサポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	のインストールと構成	管理
EGD アクティビティ今すぐ学ぶと、マネージャーと従業員が重要な会話をするのに役立ちます。	ServiceNow 管理者は、アプリと関連機能をインストールして構成しますEGD アクティビティ 。	管理者は、組織の成長と進化に合わせて、 EGD アクティビティ アプリと関連機能を長期間にわたって管理します。
使用方法		**参照**
従業員センターマネージャーと従業員から、アプリを使用してEGD アクティビティキャリアの成長と開発について話し合います。		会話の EGD アクティビティ 参照情報。

従業員の成長と能力開発活動 アプリケーションの詳細

従業員の成長と能力開発活動 アプリを使用すると、従業員およびマネージャーは、マネージャーと従業員間の会話を作成および追跡できます。

従業員の成長と能力開発活動 は、従業員の成長と能力開発コア と緊密に統合されたアプリケーションです。従業員とマネージャーの会話を管理するために使用されます。また、 従業員の成長と能力開発コア application 完全なキャリアの成長と開発ソリューションを提供します。

Store でアプリを見つけて入手

ServiceNow Store の Web サイトにアクセスして、入手可能な新しいアプリ、ソリューション、統合を見つけてください。

リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

キャリアに関する会話

Career Conversations は会話モジュールとも呼ばれ、(EGD アクティビティ) アプリケーションの中心的な役割を果たします従業員の成長と能力開発活動。このモジュールにより、従業員は、従業員の成長と能力開発に焦点を当てた有意義な会話に携わることができます。

EGD アクティビティアプリがインストールされると、会話モジュールを使用して、から従業員センター会話を作成および追跡できます。従業員の成長と能力開発は、マネージャーとの 1 対 1 のディスカッションで交わされる会話によって大きく左右されます。こうした会話は、職場で強力な関係を構築するために不可欠です。従業員の展望と成長計画を中心に対話が展開されると、有効性が最大限に発揮されます。会話モジュールを使用すると、リーダーと部下との 1 対 1 の会話の管理が容易になり、ディスカッションのトピックを確立できるようにすることでコミュニケーションの有効性が向上します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話モジュールのメリット

会話モジュールでは、従業員、マネージャー、および組織に以下のようなメリットがもたらされます。

従業員とマネージャー

- 従業員とマネージャーの両方が、1 回限りまたは繰り返しの会話を開始して、組織内の従業員の成長と能力開発について話し合うことができます。
- 推奨の要点または独自の論点を追加することで、従業員とマネージャーが従業員の成長計画や展望に関連するディスカッションの適切なトピックを示せるようになります。論点は、従業員がマネージャーと共有する展望や成長計画に関するものです。
- アクションアイテムを作成して、従業員またはマネージャーが部下の目標や展望をサポートするために達成する必要がある個別のタスクを指定します。
- 従業員とマネージャーが会話を交わすたびに隠しメモを作成します。

組織

- 社内の機動性を推進して高める環境を促進します。
- 従業員の不満が関係している離職を削減します。
- 従業員の定着によるコスト削減を促進します。

Microsoft Outlook との統合

この EGD アクティビティ アプリは Microsoft® Outlook® との統合を提供するため、会話モジュールを使用して従業員またはマネージャーとの会話を簡単にスケジュールできます。このデータ連携により、Microsoft Outlook に表示される従業員またはマネージャーのカレンダーを表示できるため、会話作成プロセス中に各会話の会議を効果的にスケジュール設定できます。Microsoft Outlook との統合により、従業員とマネージャーは単一のインターフェイスを使用して会議をスケジュールできるため、会話を作成するためのシームレスなプロセスを開発できます。この簡素化されたプロセスにより、会話の作成とスケジュールのステップが簡素化され、組織全体で会話モジュールの導入が促進されます。

自動翻訳

会話タイプ

会話モジュールでは、組織全体のさまざまな仕事上の関係間のディスカッションを促進するために使用できる 3 種類の会話がサポートされています。企業内に存在する動的な関係の対話に対応するために、このモジュールは次の会話タイプをサポートしています。

会話タイプ	説明
成長に関する会話	組織内での従業員の成長と能力開発について話し合うための 1 回限りまたは繰り返しの会話。この会話タイプは、従業員とマネージャーの関係を対象としています。
成長計画のチェックイン	従業員がマネージャーと共有するキャリアアップのための成長計画について話し合うための 1 回限りのチェックイン会話。この会話タイプは、従業員とマネージャーの関係を対象としています。
メンタリング会話	メンティーが最も恩恵を受けることができるトピックについて話し合い、キャリア開発に関するカウンセリングを提供するための1回限りの会

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話タイプ	説明
	話。この会話タイプは、メンティーとメンターの関係を対象としています。

会話モジュールのコンポーネント

から会話モジュールの従業員センターランディングページにアクセスすると、EGD アクティビティ組織内のロールに応じて次のウィジェットが表示されます。

ロール	ウィジェット
従業員	あなたの会話
マネージャー	• あなたのチームの会話 • 近日公開 ヒント: このウィジェットには、システム日付から 1 週間以内に発生するように設定された会話が反映されます。

従業員とマネージャーの間で会話が作成されると、会話モジュールにアジェンダページが表示されます。アジェンダページには、会話を向上させるために使用できる次のコンポーネントが含まれています。

コンテキストサイドパネル

このサイドパネルには、組織内の従業員の名前と役職が反映されます。コンテキストサイドパネルには、会話に関係している従業員に固有の詳細のリストも含まれています。各従業員の詳細の説明がメニューに表示されます。メニューを展開すると、対応する従業員に関する詳細情報が表示されます。コンテキストサイドパネルには、会話を作成する従業員ごとに以下のメニューが表示されます。

- 展望
- 成長計画
- フィードバック
- スキル

コンテキストサイドパネルの名前は、マネージャーと従業員のどちらが会話モジュールにアクセスしたかに応じて変わります。会話モジュールでは、組織内のロールに応じて、コンテキストサイドパネルに以下の名前が表示されます。

ロール	コンテキストサイドパネル名
従業員	詳細
マネージャー	従業員の詳細

対応する会話がメンタリング会話として定義されている場合、コンテキストサイドパネルは表示されません。

[アジェンダ] セクション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話モジュールのこのセクションには、会話の管理、促進、および移動に使用できる 4 つのウィジェットが含まれています。[アジェンダ] セクションには、以下のウィジェットが含まれています。

- 提案された論点
- 論点
- アクションアイテム
- あなたのメモ

関連情報

成長に関する会話の作成

成長に関する会話のスケジュール

成長に関する会話の更新

成長計画のチェックインに関する会話のスケジュール

メンタリング会話のスケジュール

従業員の成長と能力開発活動 のインストールと構成

従業員の成長と能力開発活動 アプリケーションの機能とコンポーネントをインストールして構成します。

従業員の成長と能力開発活動 のインストール

従業員の成長と能力開発活動 (EGD) をインストールして、従業員とマネージャーが会話を作成、管理、および追跡できるようにします。

始める前に
EGD アクティビティ の依存プラグインと依存アプリ

- Manager Hub 3.0.0
- 従業員の成長と能力開発コア
- 「従業員の成長と能力開発コアアプリケーションのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

重要:
EGD アクティビティ をインストールする前に、従業員の成長と能力開発コア アプリをインストールする必要があります。

従業員の成長と能力開発活動 は 従業員の成長と能力開発コア の機能に依存しています。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用して 従業員の成長と能力開発コア アプリケーションを検索します。

   [バージョン] セクションの [インストールを要求] ボタンの下に、利用可能なバージョンのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[その他のアプリバージョン **(Other App Versions)]** を選択して、アプリケーションの利用可能なすべてのバージョンのリストを表示します。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

従業員の成長と能力開発活動 の管理と維持

EGD アプリを管理および維持するには、従業員の成長と能力開発活動 システム管理者または EGD アクティビティ管理者のロールが必要です。

() の論点の追加と管理従業員の成長と能力開発EGD

EGD 管理者は、マネージャーが従業員との会話を作成するために使用する論点を追加または管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_act.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > 提案された論点.
2. [新規] を選択します。
3. [提案された論点の新規レコード **(Suggested Talking Point New record)]** フォームに入力します。
4. [送信] を選択します。

会話 **(EGD)** を追加従業員の成長と能力開発

EGD 管理者は、マネージャーの代わりに従業員がアサインされている会話を追加または管理できます。

始める前に
必要なロール：sn_egd_act.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Growth and Development Core** > 会話 > ディスカッションシリーズ.
2. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ディスカッションシリーズの新規レコード **(Discussion Series New record)]** フォームに入力します。
4. [送信] を選択します。

過去の会話の自動クローズを有効または無効にする

システムプロパティを使用して、バッチジョブで発生した会話を自動的にクローズできるかどうかを定義します。

始める前に

必要なロール:admin [sn_egd_act.admin]

手順

1. [すべて] メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。
システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [名前] 列の下に表示される [検索] フィールドに、「 *egd」と入力します。
(EGD) アプリケーションに関連付けられた従業員の成長と能力開発システムプロパティのリストが表示されます。
3. *sn_egd_act.automatic_close* プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを使用して、バッチ ジョブが過去の会話を自動的に終了することを有効または無効にするオプションを指定します。
5. [更新] を選択します。

Microsoft Outlook とアプリの統合 **EGD** アクティビティ のシステムプロパティを設定します

システムプロパティを使用して、 従業員の成長と能力開発活動 (EGD アクティビティ) アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にし、キャリア会話モジュールで会話の作成とスケジュールを同時に設定できるようにします。

始める前に

必要なロール:admin [sn_egd_act.admin]

手順

1. [すべて] メニューに移動し、ナビゲーションフィルターに 「sys_properties.list 」と入力します。
システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [応募 (Application)] 列の下に表示される [検索] フィールドに、「 キャリア会話 (Career Conversations)」と入力します。
キャリア会話モジュールに関連付けられたシステムプロパティのリストが表示されます。
3. 次のシステムプロパティを選択し、対応する値を定義します。

> **重要:**
> [更新] を選択して、前述の各システム プロパティに定義した値を保存します。

従業員の成長と能力開発活動 アプリケーションの使用

従業員の成長と能力開発活動 を使用すると、マネージャーと従業員は 従業員センター から会話を作成および追跡できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

成長に関する会話の作成

会話モジュールを使用して、従業員との 1 回限りまたは繰り返しの会話を作成します。組織内のプロフェッショナルとしての従業員の成長と能力開発について話し合います。

始める前に

会話モジュールを使用するには、従業員の成長と能力開発活動 (EGD アクティビティ) アプリケーションをインストールする必要があります。

会話モジュールへのアクセスを有効にするには、組織の従業員に EGD ライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「従業員の成長と能力開発 (EGD) のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

このタスクについて

このタスクで説明されている機能は、Microsoft® Outlook® との統合なしでアプリケーションを使用するEGD アクティビティ組織に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、会話モジュールにアクセスします。
3. [会話を作成] ボタンを選択します。
   [会話を作成] パネルが表示されます。
4. パネルで、次のフィールドを設定します。

会話パネルの作成

フィールド	説明
次のユーザーとこの会話をする	会話する従業員またはマネージャー。従業員の場合、このフィールドは部下のマネージャーの名前に自動的に設定されます。または、マネージャーは、自分に報告する特定の従業員を選択できます。
会話のタイトル	会話の名前。組織内のロールに応じて、このフィールドは次のいずれかのオプションに自動的に設定されます。 ○ **<**従業員の名**>**との会話 ○ **<**マネージャーの名**>**との会話 値は変更できます。
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。
再発生	会話が交わされる頻度。

5. [会話の作成] を選択します。

タスクの結果

会話を作成した従業員またはマネージャーにメールで通知が送信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
組織内のロールに対応するオプションを使用して、今後の会話の議題を更新します。

従業員

会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。

マネージャー

- チームの会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。
- システム日付から 1 週間以内に作成した会話にアクセスするには、[近日公開] ウィジェットを使用します。

成長に関する会話のスケジュール

会話モジュールを使用して、従業員またはマネージャーとの 1 回限りまたは繰り返しの会話を同時に作成してスケジュールします。スケジュールする会話ごとに、組織内のプロフェッショナルとしての従業員の成長と能力開発について話し合います。

始める前に
会話モジュールを使用するには、従業員の成長と能力開発活動 (EGD アクティビティ) アプリケーションをインストールする必要があります。

会話モジュールへのアクセスを有効にするには、組織の従業員に EGD ライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「従業員の成長と能力開発 (EGD) のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

アプリケーションと Microsoft® Outlook® の間のEGD アクティビティデータ連携を構成する必要があります。この統合により、Microsoft Outlook に表示される従業員またはマネージャーのカレンダーを表示できるため、会話の作成プロセス中に会話の会議をスケジュールできます。Microsoft Outlook との統合プロセスの詳細については、「」を参照してください Integrating with Microsoft Outlook。

アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にするには、 EGD アクティビティ システムのプロパティを更新する必要があります。必要なシステム・プロパティの更新の詳細については、「」を参照してください Microsoft Outlook とアプリの統合 EGD アクティビティ のシステムプロパティを設定します。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、会話モジュールにアクセスします。
3. [会話のスケジュール] ボタンを選択します。
   [会話をスケジュール] パネルが表示されます。
4. パネルで、次のフィールドを設定します。

[会話をスケジュール] パネル

フィールド	説明
次のユーザーとこの会話をする	会話する従業員またはマネージャー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
会話のタイトル	会話の名前。組織内のロールに応じて、このフィールドは次のいずれかのオプションに自動的に設定されます。 ○ **<**従業員の名**>**との会話 ○ **<**マネージャーの名**>**との会話 値は変更できます。
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
開始	会議が開始される時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、「日付」フィールドに指定した 日付 の使用可否を判別できます。
終了	会議が終了する時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、「日付」フィールドに指定した 日付 の使用可否を判別できます。
再発生	会話が交わされる頻度。

5. [招待を送信] を選択します。

タスクの結果
会話の会議は、Microsoft Outlook の自分と受信者の両方のカレンダーでスケジュールされます。

次のタスク
組織内のロールに対応するオプションを使用して、今後の会話の議題を更新します。

従業員

会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。

マネージャー

- チームの会話ウィジェットを使用して、作成した会話にアクセスします。
- [近日公開] ウィジェットを使用して、1 週間以内に作成した会話にアクセスします。

従業員とマネージャー

会議への招待メールに記載されているリンクを使用します。

メンタリング会話のスケジュール

会話モジュールを使用して、メンティーまたはメンターとの会話をスケジュールします。スケジュールする会話ごとに、メンターシッププログラムを通じてメンティーが最も恩恵を受けることができるトピックについて話し合います。

始める前に
会話モジュールを使用するには、従業員の成長と能力開発活動 (EGD アクティビティ) アプリケーションをインストールする必要があります。

会話モジュールへのアクセスを有効にするには、組織の従業員に EGD ライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「従業員の成長と能力開発 (EGD) のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

アプリケーションと Microsoft® Outlook® の間のEGD アクティビティデータ連携を構成する必要があります。この統合により、Microsoft Outlook に表示されるメンティーまたはメン

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ターのカレンダーを表示できるため、会話作成プロセス中に会話の会議をスケジュールできます。Microsoft Outlook との統合プロセスの詳細については、「」を参照してください Integrating with Microsoft Outlook。

アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にするには、 EGD アクティビティ システムのプロパティを更新する必要があります。必要なシステム・プロパティの更新の詳細については、「」を参照してください Microsoft Outlook とアプリの統合 EGD アクティビティ のシステムプロパティを設定します。

メンターは、メンティーからのメンターシップの要求を受け入れる必要があります。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. [あなたのキャリア] ドロップダウン リストから、[メンタリング] を選択します。
3. [メンターシップ]タブを選択します。
4. [進行中のメンターシップ] ウィジェットで、メンティーまたはメンターの名前に関連付けられた [その他のメンタリング関係アクション] (垂直の省略記号) アイコンを選択します。
5. [会話の作成] を選択します。
   [会話を作成] パネルが表示されます。
6. オプション: デフォルトを受け入れない場合は、[会話のタイトル] フィールドで会話の名前を変更します。

   ヒント:
   このフィールドは、自動的に **[<**メンティーの名**>**との会話] に設定されます。

7. [会話の作成] を選択します。
   対応するアコーディオンを展開すると、メンティーまたはメンターの名前の下に、作成した会話のレコードが表示されます。
8. 作成した会話レコードを選択します。
   [会話の詳細] パネルが表示されます。
9. [会話のスケジュール] を選択します。
   [会話をスケジュール] パネルが表示されます。
10. パネルで、次のフィールドを設定します。

[会話をスケジュール] パネル

フィールド	説明
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
開始	会議が開始される時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、「日付」フィールドに指定した 日付 の使用可否を判別できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了	会議が終了する時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、「日付」フィールドに指定した 日付 の使用可否を判別できます。

11. [招待を送信] を選択します。

タスクの結果
会話の会議は、Microsoft Outlook の自分と受信者の両方のカレンダーでスケジュールされます。

次のタスク
会議への招待メールのリンクを使用して、今後の会話の議題を更新します。

成長計画のチェックインに関する会話のスケジュール

会話モジュールを使用して、組織内の従業員のキャリアアップに明示的に関連する成長計画について、従業員またはマネージャーとのチェックイン会話をスケジュールします。

始める前に
会話モジュールを使用するには、従業員の成長と能力開発活動 (EGD アクティビティ) アプリケーションをインストールする必要があります。

会話モジュールへのアクセスを有効にするには、組織の従業員に EGD ライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「従業員の成長と能力開発 (EGD) のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

アプリケーションと Microsoft® Outlook® の間のEGD アクティビティデータ連携を構成する必要があります。この統合により、Microsoft Outlook に表示される従業員またはマネージャーのカレンダーを表示できるため、会話の作成プロセス中に会話の会議をスケジュールできます。Microsoft Outlook との統合プロセスの詳細については、「」を参照してください Integrating with Microsoft Outlook。

アプリケーションと Microsoft Outlook の統合を有効にするには、 EGD アクティビティ システムのプロパティを更新する必要があります。必要なシステム・プロパティの更新の詳細については、「」を参照してください Microsoft Outlook とアプリの統合 EGD アクティビティ のシステムプロパティを設定します。

従業員は成長計画を作成し、マネージャーと共有する必要があります。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.

2. 組織内のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、[成長計画] モジュールにアクセスします。

3. 組織内のロールに対応するウィジェットを使用して、会話を作成する成長計画を選択します。

4. トピックヘッダーウィジェットで、[その他の成長計画アクション] (垂直の省略記号) アイコンを選択します。

> **ヒント:**
> トピックヘッダーウィジェットは、成長計画の名前を反映するウィジェットです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [プランの編集] を選択します。
6. [アクティビティの計画] ウィジェットで、[アクティビティの追加] ドロップダウン リストを選択します。
7. [チェックイン] を選択します。
   [チェックインアクティビティを追加] パネルが表示されます。
8. [追加] を選択します。
   チェックイン会話の新しいアクティビティが [アクティビティの計画] ウィジェットに表示されます。
9. 作成したチェックイン会話のアクティビティを選択します。
   [アクティビティの詳細] パネルが表示されます。
10. [会話のスケジュール] を選択します。
    [会話をスケジュール] パネルが表示されます。
11. パネルで、次のフィールドを設定します。

[会話をスケジュール] パネル

フィールド	説明
会話のタイトル	会話の名前。このフィールドは自動的に [チェックインして進捗状況をマネージャーにレビュー] に設定されます。 値は変更できます。
日付	会話の日付。形式は <YYYY-MM-DD> です。[日付のカレンダーを表示] アイコンを使用して日付を選択できます。
開始	会議が開始される時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、「日付」フィールドに指定した 日付 の使用可否を判別できます。
終了	会議が終了する時刻。このパネルに表示されるカレンダーを使用して、「日付」フィールドに指定した 日付 の使用可否を判別できます。

12. [招待を送信] を選択します。

タスクの結果
会話の会議は、Microsoft Outlook の自分と受信者の両方のカレンダーでスケジュールされます。

次のタスク
会議への招待メールのリンクを使用して、今後の会話の議題を更新します。

成長に関する会話の更新

会話モジュールを使用して、従業員またはマネージャーとの今後の会話のアジェンダを更新します。組織内のプロフェッショナルとしての従業員の成長と能力開発を中心に話し合います。

始める前に
会話モジュールへのアクセスを有効にするには、組織の従業員に EGD ライセンスを提供する必要があります。従業員ライセンスの詳細については、「従業員の成長と能力開発 (EGD) のユーザーライセンスの付与」を参照してください。

必要なロール：従業員 [sn_egd_act.employee] またはマネージャー [sn_egd_act.manager]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. 組織内の自分のロールに対応するナビゲーションパスを使用して、会話モジュールにアクセスします。
3. 組織内のロールに対応するウィジェットを使用して、更新する会話を選択します。

   ヒント:
   従業員とマネージャーは、会議への招待メールのリンクを使用して、 Microsoft® Outlook® 予定表でスケジュールされている会話のアジェンダにアクセスできます。

4. オプション: 会話を再スケジュールする必要がある場合は、[詳細の編集] ボタンを選択します。

   ヒント:
   会話モジュールには、このボタンを選択すると、会話作成プロセス中に表示されるのと同じパネルが表示されます。

5. [提案された論点] ウィジェットで、**[+** 追加] ボタンを選択して、関連する提案された論点を追加します。

   ヒント:
   [提案された論点] ウィジェットを表示するには、管理者が提案された論点を定義する必要があります。

6. [論点] ウィジェットで、[論点を追加] を選択し、従業員またはマネージャーと交わす会話に適用可能なディスカッションのトピックを指定します。

   ヒント:
   論点は、従業員がマネージャーと共有する展望や成長計画に関するものです。こうした展望や成長計画は、コンテキストサイドパネルの対応するメニューに表示されます。従業員とマネージャーは、要点を使用して会話をガイドできます。

   論点についての会話が終了したら、対応するチェックボックスをオンにして、会話が交わされたことを示すことができます。

7. [アクションアイテム] ウィジェットで、[アクションアイテムを追加] を選択し、自分が完了する必要があるタスクを指定します。

   ヒント:
   アクションアイテムが完了したら、対応するチェックボックスをオンにして、タスクの完了を示すことができます。

8. [あなたのメモ] ウィジェットで、[メモを追加] を選択し、従業員またはマネージャーとの会話に関するコメントを入力します。

   ヒント:
   このウィジェットを使用して、会話の結果として浮上したアイデアを反映したり、自分用のリマインダーを作成したりすることができます。このウィジェットに入力した情報は、自分にしか表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
マネージャーは、会話がキャンセルされたか完了したかを示すことで、会話を手動でクローズできます。会話がキャンセルされたか完了したかを示すには、マネージャーは対応する縦の省略記号アイコンを選択する必要があります。このアイコンは次の場所に表示されます。

- 会話のアジェンダを表示しているときの [詳細を編集] ボタンの右側。
- [あなたのチームの会話] ウィジェットの [ステータス] 列の右側。

マネージャーは、会話を完了するオプションを選択したときに発生した会話の詳細を反映するサマリーを提供できます。会話が完了したことを示す通知が、メールで従業員に送信されます。マネージャーがサマリーを提供した場合は、従業員が受信するメールに含まれます。

従業員の成長と能力開発活動 の参照情報

管理者は、参照情報を使用してアプリケーションと機能を構成および管理します。

従業員の成長と能力開発活動 の会話について

従業員の成長と能力開発活動 管理者は、マネージャーと従業員が使用する会話を作成します。

会話は、従業員との成長計画および能力開発計画を促進するためにマネージャーによって作成されます。成長計画は変換により作成できます。

[会話] のフィールドのリファレンス

フィールド	説明
従業員	組織内のユーザーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [成長に関する会話] または [成長計画のチェックイン] に設定されている場合、このフィールドは [メンティー] フィールドを置き換えます。
マネージャー	組織内のマネージャーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [成長に関する会話] または [成長計画のチェックイン] に設定されている場合、このフィールドは [メンター] フィールドを置き換えます。
メンティー	組織内のユーザーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [メンタリング会話] に設定されている場合、このフィールドは [従業員] フィールドを置き換えます。
メンター	組織内のユーザーのリストから選択します。 [会話タイプ] フィールドが [メンタリング会話] に設定されている場合、このフィールドは [マネージャー] フィールドを置き換えます。
ケイデンス	会話が発生する頻度を選択します。
会話タイプ	組織内で使用可能な会話のリストから選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[会話] のフィールドのリファレンス (続く)

フィールド	説明
タイトル	会話のタイトル。この情報はユーザーに表示されます。
アクティブ	選択すると、会話が公開され、ユーザーに表示されます。
テーブル名	使用するデータを含むテーブルを選択します。 このフィールドは、[会話タイプ] フィールドが [メンタリング会話] に設定されている場合にのみ表示されます。
関連レコード	[テーブル名] フィールドで指定したテーブルから、使用するレコードを選択します。 このフィールドは、[会話タイプ] フィールドが [メンタリング会話] に設定されている場合にのみ表示されます。

従業員の成長と能力開発活動 の提案された論点の作成について

従業員の成長と能力開発活動 管理者は、会話で焦点を当てる領域を特定するための論点を作成します。

[提案された論点] のリファレンス

フィールド	説明
開始日	論点が最初に利用可能になる日付。
終了日	論点が利用不可能になる日付。
タイトル	ユーザーインターフェイス (UI) に表示される、論点の表示タイトル。
ユーザー基準	この論点にアクセスするために満たす必要がある基準を選択します。
アクティブ	選択すると、論点が公開され、会話で使用できるようになります。

従業員の成長と能力開発活動 の提案された論点について

従業員の成長と能力開発活動 管理者は、マネージャーと従業員が使用する会話を管理できます。

[提案された論点] のリファレンス

フィールド	説明
アクティブ	選択すると、論点が公開され、会話で使用できるようになります。
終了日	論点が利用不可能になる日付。
開始日	論点が最初に利用可能になる日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[提案された論点] のリファレンス (続く)

フィールド	説明
タイトル	ユーザーインターフェイス (UI) に表示される、論点の表示タイトル。
ユーザー基準	この論点にアクセスするために満たす必要がある基準を選択します。

従業員の成長と能力開発活動 とともにインストールされるコンポーネント

ロール、テーブルなどを含む、数種類のコンポーネントが 従業員の成長と能力開発活動 とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ロール

アプリケーション	ロールタイトル [名前]	説明
EGD Activities	管理者 [sn_egd_act.admin]	EGD マネージャーロール [sn_egd_act.manager] が含まれています。
EGD Activities	従業員 [sn_egd_act.employee]	他のロールは含まれません。
EGD Activities	マネージャー [sn_egd_act.manager]	従業員ロール [sn_egd_act.employee] が含まれています EGD 。

テーブル

テーブルは、さまざまな ServiceNow アプリケーションと機能間の関係を追跡および維持するために使用されます。

アプリケーション	テーブルラベル **[name]**
EGD Activities	アクションアイテム [sn_egd_act_action_item]
EGD Activities	ディスカッション [sn_egd_act_discussion]
EGD Activities	ディスカッション [sn_egd_act_discussion_series]
EGD Activities	提案された論点 [sn_egd_act_suggested_talking_point]
EGD Activities	論点 [sn_egd_act_talking_point]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Learning

Learning アプリケーションを使用すると、キャリア開発コンテンツを検出、管理、および関与できます。これにより、ユーザーは内部および外部の両方の学習システムのコース項目を含む学習カタログを構成できます。

Learning には、次の主要な機能が含まれています。

学習に集中

[自分の学習(My Learning)] は、学習を管理するための新しい最新の一元化されたスペースです。この学習ポータルを使用すると、進行中の課題とアサインされた課題を明確に把握できるため、学習に集中できます。詳細については、「自分のもの Learning」を参照してください。

アクティビティの管理

コンテンツのアクティビティと履歴を表示および管理します。学習管理者は、適切なガバナンスを使用して、学習者にとって有意義な学習を作成できます。

達成度の追跡

達成度機能を使用して学習を追跡します。ゲーミフィケーションのために、バッジと認定により達成度を追跡します。

学んだことを共有する

学習の初めからやり取りしたすべてのコンテンツの機能リストを使用して学習を共有します。パーソナルコレクションを使用すると、カスタマイズされたフォルダーにコンテンツを保存し、簡単に参照および共有できます。

スキルインテリジェンス の活用

スキルインテリジェンス を Learning と統合して、スキル主導型学習の検索結果を導入します。スキルインテリジェンス は、スキルに基づいてコースを推奨および提案します。

開始するには

探索 の詳細情報 Learning	構成 開始するためのアプリケーションの構成	使用方法 エクスペリエンスを管理および使用する Learning 方法を学ぶ
レポート ターゲットを絞ったレポートを通じて学習コンテンツの成功を測定する	参照 でのユーザーロール、テーブル、デフォルト構成の詳細の取得 Learning	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Learning の詳細

Learning を設定して使用を開始する方法について説明します。

アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow ストアから Learning をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

> **注:**
> Learning は 従業員センター アプリケーションで利用できます。Learning の一部の機能は、HR サービスデリバリ (HRSD) および 従業員ジャーニー管理 アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ライセンス

Learning では、新しい Employee Growth and Development (EGD) ライセンスモジュールを活用しています。このライセンス機能により、登録済み ServiceNow アプリケーションは、従業員プロファイルやその他の追加基準に基づいて、ユーザーにアプリのライセンスを付与できます。

データの構成

Learning にはオプションのデモデータが付属しています。

詳細については、「Learning のインストールと設定」と「Learning の参照」を参照してください。

従業員センターでの**Learning**の使用

Learning を使用すると、学習内容をよりよく理解できます。すぐに対応が必要なアイテムに対処し、今後のコンテンツアイテムやコースなどに関する最新情報を把握します。

詳細については、「自分の Learning の使用」を参照してください。

スキルインテリジェンス と **Learning** との統合

Learning は、スキルインテリジェンス を学習者のスキルベースの推奨事項に統合します。学習管理者は、スキルインテリジェントウィジェットを使用してスキルを検索および選択することで、学習コースにスキルを追加できます。

詳細については、「自分の Learning の使用」を参照してください。

自分のもの **Learning**

My Learning は、キャリアのあらゆる側面で成長するのに役立つコースを受講できる、最新のユーザーポータルです。

Learning ポータルでは、すべての学習、コース、および達成度の概要を確認できます。

概要

[概要 (Overview)] ページは、従業員センターから移動して [自分の学習 (My Learning)] にアクセスしたときに最初に表示されるページです。このページを使用して、注意が必要な学習をすばやく特

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

定し、最近の進捗状況と最近の達成度を可視化し、最近のすべてのアクティビティを表示し、進行中のコースを再開します。

検出

[検出 (Discover)] タブを使用して、組織全体の傾向のあるコースを検索します。学習チームによって促進されたハイライト表示されたコンテンツ、人気のある学習関連の検索、および類似の学習者に基づく推奨コンテンツを参照できます。

アクティビティ

[アクティビティ (Activity)] タブを使用して、コンテンツアクティビティ全体と履歴を表示します。学習の初めから操作したすべてのコンテンツの機能リストを活用できます。パーソナルコレクションを使用すると、学習者はコンテンツをフォルダーに保存して、簡単に参照したり共有したりできます。

達成度

[達成度] タブを使用して、獲得した達成度バッジを確認します。詳細な達成度情報を表示できます。すべての達成度ルールとクライテリアは、Learning を使用してバックエンドで作成および管理されます。詳細については、「達成度の定義の作成」を参照してください。

検出

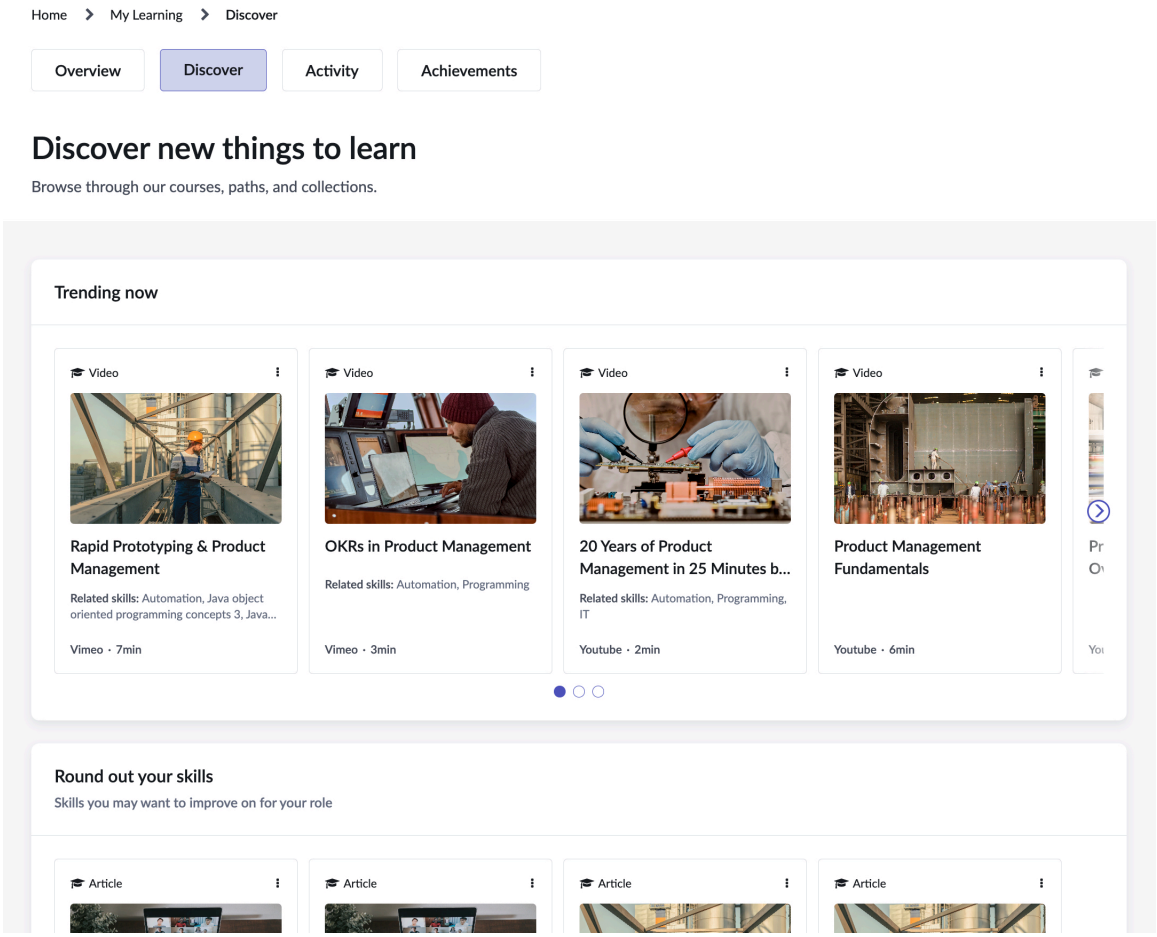
[自分のLearning] の [検出] タブには、コース、パス、およびコレクションを参照するのに役立つさまざまなウィジェットが用意されています。

[検出] タブには、シームレスな学習体験に役立つ以下のウィジェットがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[検出] タブ



検出

ウィジェット	説明
現在の傾向	新しい学習内容を発見できるように、現在トレンドになっているコース、パス、またはコレクションを表示します。
スキルを磨く	自分のロールに応じて改善が必要なスキルに基づいてコースを推奨します。
検索	Learning 内を検索してコースを見つけることができます。

アクティビティ

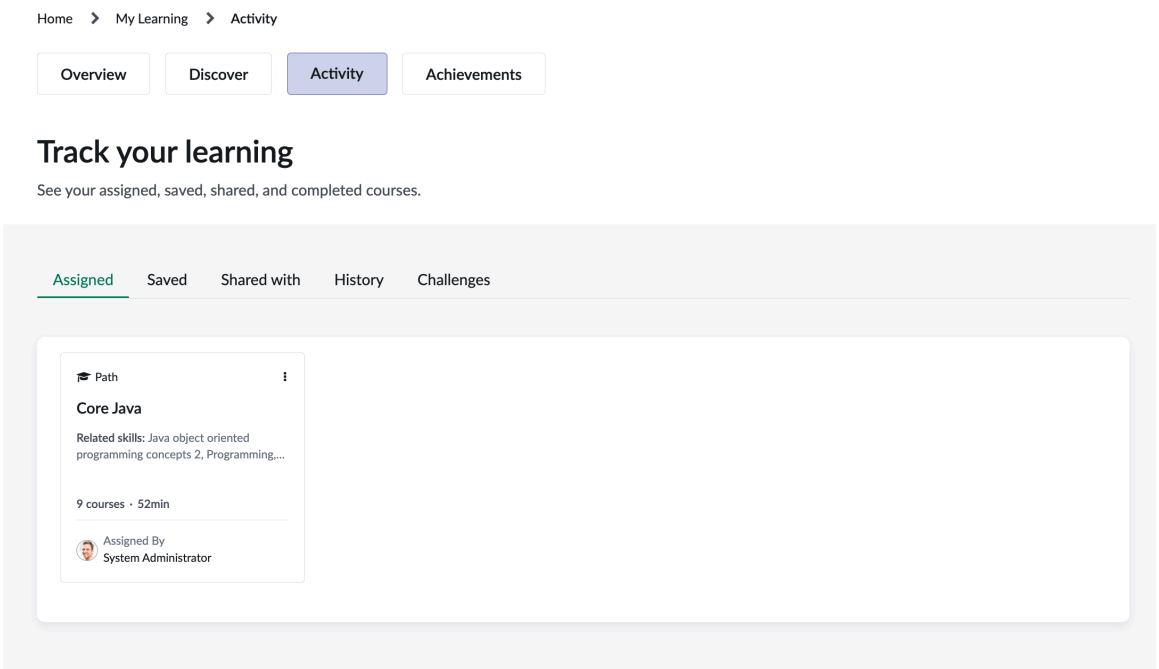
[自分のLearning] の **[** アクティビティ] タブには、アサイン済み、保存済み、共有済み、および完了済みのコースを確認するのに役立つさまざまなウィジェットがあります。

[アクティビティ] タブには、シームレスな学習に役立つ次のウィジェットがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティタブ



- アサイン済み：現在自分にアサインされているコースを表示します。
- 保存済み：保存したコレクションを表示します。
- 共有：自分と共有されているコースとコレクションを表示します。
- 履歴：完了したすべてのコースを表示します。
- 課題：自分に設定した学習課題を表示します。

概要

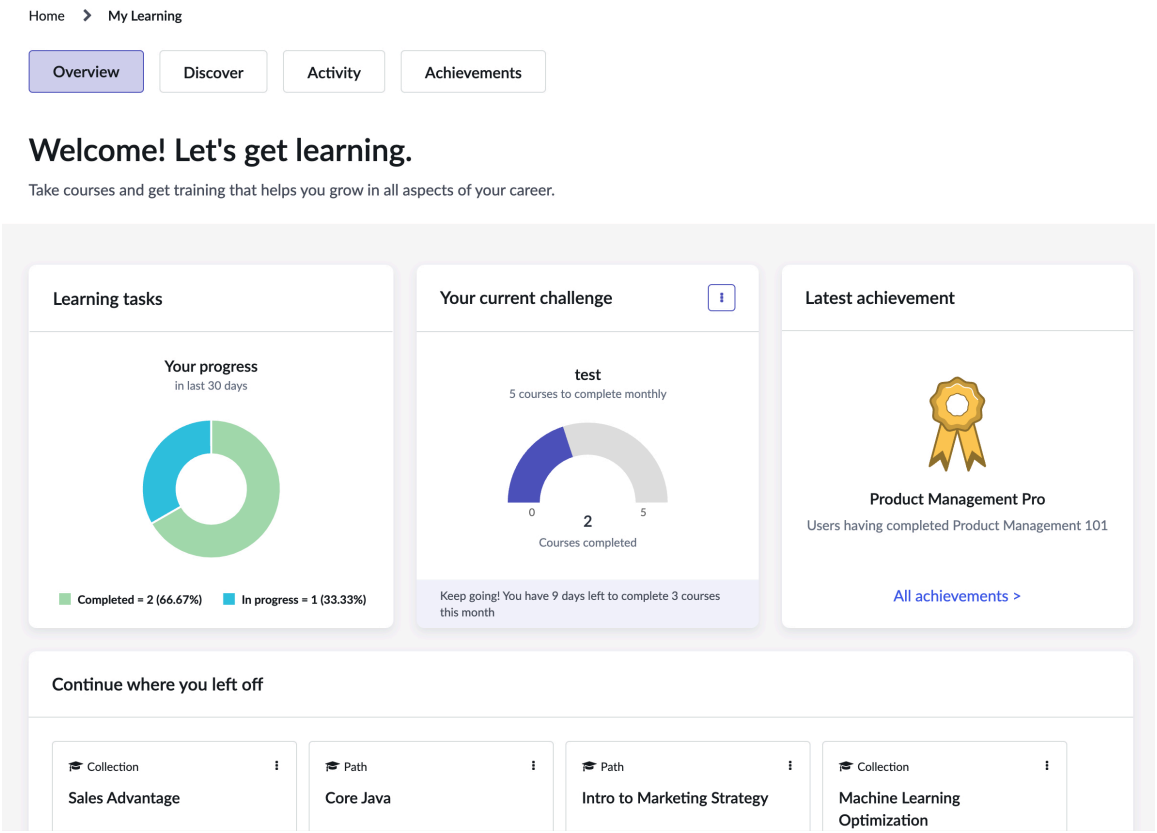
My Learning の [概要 **(Overview)]** タブには、コースの追跡、進捗状況の表示、達成度の表示などに役立つさまざまなウィジェットが用意されています。

[概要] タブには、シームレスな学習体験に役立つ次のウィジェットがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[概要] タブ



概要

ウィジェット	説明
期限前にこれらの学習を完了してください	期限を過ぎたコースやトレーニングが表示されるので、期限前に完了する計画を立てることができます。
学習タスク	進行中および割り当てられている学習タスクを表示し、過去 30 日間の進捗状況を表示します。
現在の課題	自分が開始した課題と開始までの残り日数が表示され、新しい学習内容を発見することもできます。
最新の達成度	[最新の達成度] には、学習の進捗状況に基づいて獲得したすべての達成度が表示されます。
終了した場所から続行	自分が開始したけれども完了していないコースやトレーニングを表示し、中断したところから続行できるようにします。
最近のアクティビティ	アサイン済み、保存済み、共有済みのコースとトレーニングを表示し、学習履歴も表示します。

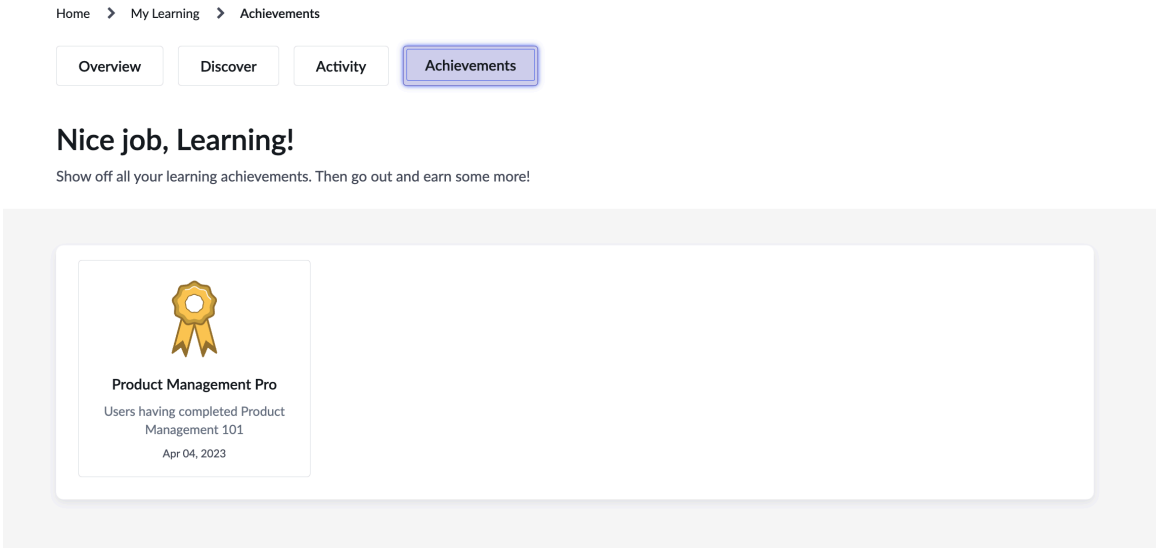
達成度

[自分のLearning] の [達成度] タブには、すべての学習達成度が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[達成度] タブ



達成度

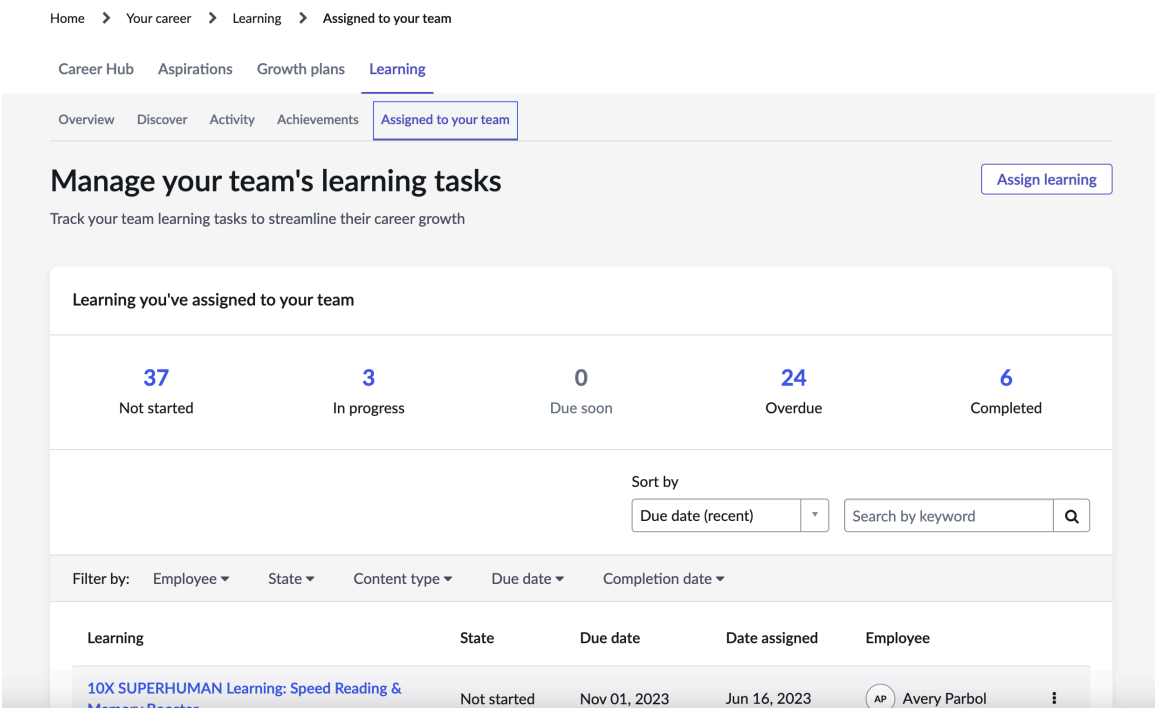
ウィジェット	説明
達成度	学習達成度を表示します。新しいことを学習してコースを完了すると、達成度を獲得してここで確認できます。

チームにアサイン済み

チームの学習タスクを追跡してキャリアの成長を簡素化します。

チームの学習タスクを管理します。

[チームにアサイン済み (Assigned to your team)] タブには、チームの学習の進捗状況を理解するのに役立つ次の情報が表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チームにアサインした学習：チームにアサインされた学習のステータスを表示します。
  - 未開始
  - 対応中
  - まもなく期日
  - 期限切れ
  - 完了です
- フィルター：[従業員]、[ステータス]、[コンテンツタイプ]、[期日]、[完了日] フィルターを使用して、チームの学習をソートします。
- 学習を割り当てる：マネージャーは、Learning をチームメンバーにアサインしてスキルを向上させます。

Learning と スキルインテリジェンス との統合

スキルインテリジェンス を Learning と統合して、スキル主導型学習の検索結果を導入します。学習者のスキルに基づいてコースを推奨および提案します。

Learning を スキルインテリジェンス と統合して、ユーザーの学習エクスペリエンスを向上させます。

スキルインテリジェンス プロパティ sn_skills_int.enable_skills を true に設定すると、Learning で Skills Intelligence が使用できるようになります。スキルインテリジェンス プロパティの詳細については、「スキルインテリジェンス の構成」を参照してください。

学習コンテンツに関連付けられたスキル

- 学習コース、コレクション、またはパスに関連付けられた目標の読み取り専用リスト。
- 詳細ページの [関連スキル] セクション。
- スキル主導型学習の検索結果。

学習コースへのスキルの追加

- 選択したスキルを検索するためのスキルインテリジェントウィジェット。
- スキルインテリジェンス との統合により、学習への関連スキルの追加が可能になります。

スキルベースの **AI Search**

- コースタイトルと関連スキルからの関連性に基づく結果。
- 隣接スキルは含まれません。
- スキル用語の直接テキスト一致検索。

スキルベースの学習の推奨事項

- [自分の学習] に表示される学習の推奨事項
- 従業員のスキルと現在のジョブに必要であると特定されたスキルとの間のスキルギャップに基づく推奨事項。

Learning のインストールと設定

次の依存関係を設定して Learning を構成します。

始める前に
Learning の依存プラグインとアプリ：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Manager Hub
- スキルインテリジェンス

  スキルインテリジェンス プロパティ **sn_skills_int.enable_skills** が true に設定されている場合、スキルインテリジェンス の使用はすべての Learning ユーザーに対して有効になります。スキルインテリジェンス プロパティの詳細については、「スキルインテリジェンス の構成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

管理者が ServiceNow Store から Learning アプリをインストールすると、学習、スキルの特定、展望、および個人のキャリア成長と能力開発計画のための計画立案が統合されます。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

次のタスク

RCA を許可

Learning をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。以下の RCA を許可します。

- ターゲット Human Resources Core
- ターゲット Journey Accelerator
- ターゲット Journey Designer

依存関係

Learning アプリケーションは、 Learning コア、従業員プロファイル などの他のアプリケーションに依存しています。

自分の **Learning** の使用

従業員センター で自分の Learning を使用して、学習内容と達成度にアクセスします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[自分の **Learning (My Learning)**] でコースコレクションに登録する

コースコレクションに登録して、スキルを向上させることができるコースを受講します。

始める前に
必要なロール：learning.user

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分の学習 > 検出.
2. 受講するコースコレクションまたはパスを選択します。

   注:
   登録するオプションは、コースコレクションまたはパス内でのみ使用できます。

3. [登録] を選択します。
4. [開始] を選択して学習を開始します。
5. オプション: コースコレクション内で [スキップ] を選択し、次のコースに進みます。
6. オプション: [完了済み項目を表示] スイッチを切り替えて、完了したコースを表示し、スキップしたコースを無視します。

   注:
   - 特定のコースはコースコレクションまたはパスでスキップできますが、表示される順序で完了するかスキップする必要があります。
   - [完了済み項目を表示] 切り替えスイッチは、コースコレクションまたはパス内でスキップされたコンテンツに対してのみ使用できます。

コースを再開する

このウィジェットを使用すると、途中で離れたコースに簡単にアクセスして再開できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分の学習.
2. [概要] ページで、[中断した場所から続行] ウィジェットから再開するコース、コースコレクション、またはパスを選択します。

   注:
   このウィジェットは、進行中ステータスのコースがある場合にのみ使用できます。

3. [再開] を選択します。

パーソナルコースコレクションの作成

コースやパスにアクセスしやすくするためのパーソナルコレクションを作成します。

始める前に
必要なロール：ユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分の学習.
2. 画面に表示されるコースのコンテキストメニューアイコン を選択します。
3. [コレクションに保存] を選択します。
4. [新規作成] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[新しいコレクションを作成] フォーム

フィールド	説明
コレクション名	新しいパーソナルコレクションの名前。
説明	パーソナルコレクションに関する簡単な説明。

6. [保存] を選択します。

コースをパーソナルコレクションに保存する

簡単にアクセスして学習を計画できるように、関心のあるコースをパーソナルコレクションに保存します。

始める前に
パーソナルコースのコレクションを作成します。詳細については、「パーソナルコースコレクションの作成」を参照してください。

必要なロール：ユーザー

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分の学習.
2. 画面に表示されるコースのコンテキストメニューアイコン を選択します。
3. コースを保存するコレクションを選択します。
4. [適用] を選択します。

> **注:**
> パーソナルコレクションをまだ作成していない場合は、「パーソナルコースコレクションの作成」を参照してください。

Learning 課題の作成

選択した期間内に特定の数のコースを完了することに挑戦する Learning 課題を作成します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
Learning 課題は、[概要 (Overview)] タブで利用可能な新しいウィジェットであり、学習の進捗状況を追跡するために作成したすべての課題の簡単な概要を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分の学習.
2. [自分の学習] ホームページで、[学習課題を開始 **(Start a Learning Challenge)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[学習課題を設定 **(Set a learning challenge)]** フォーム

フィールド	説明
課題にタイトルを付ける	課題のタイトル。
コースの完了を追跡する頻度はどれくらいが良いですか？	コースの完了ステータスを追跡するのに適した頻度。利用可能な頻度は次のとおりです。 ○ 週次 ○ 月次 ○ 四半期ごと ○ 年次
いつ開始しますか？	課題を開始する予定の月。
各追跡期間に完了させたいコースの数はいくつですか？	追跡期間ごとに終了を目標とするコースの数。

4. [変更内容の保存] を選択します。

タスクの結果
Learning 課題が、進捗状況を追跡するための新しいウィジェットとともに [概要 (Overview)] タブに作成されます。

学習課題の完了

完了する準備ができたら、学習課題を完了します。

始める前に
必要なロール：ロールは不要

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分の学習.
2. 学習課題ウィジェットで、コンテキストアイコン ⋮ をクリックします。

> **注:**
> 課題の現在のステータスに応じて、ウィジェットに異なるラベルが表示される場合があります。課題を開始している場合は、現在の課題が表示されます。

3. [課題を完了] を選択します。
4. [はい、完了しました] をクリックします。

タスクの結果
現在の課題が完了しますが、[アクティビティ] タブでいつでも再アクセスできます。

学習課題を再開する

課題の進捗状況をリセットする場合は、課題を再開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分の学習.
2. 学習課題ウィジェットで、コンテキスト (⋮) アイコンを選択します。

   注:
   課題の現在のステータスに応じて、ウィジェットに異なるラベルが表示される場合があります。課題を開始している場合は、現在の課題が表示されます。

3. [再開する] を選択します。
4. [この課題を再起動しますか?] ポップアップで、[はい、完了しました] をクリックします。

最近のアクティビティを見る

[アサイン]、[保存済み]、[共有先]、[履歴] タブに簡単にアクセスして、最近の学習アクティビティを確認します。

始める前に
必要なロール：learning.user

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分の学習.
2. [自分の学習] の [アクティビティ] タブで利用可能な次のタブを使用して、アサイン済み、保存済み、自分と共有されているコース、および完了したコースの履歴を表示します。
   - アサイン：自分に割り当てられたコースをここで確認できます。
   - 保存済み：パーソナルコレクションに保存されたコースをここで確認できます。
   - 共有先：他のユーザーが自分と共有しているコースをここで確認できます。
   - 履歴：完了したコースに関する情報をここで確認できます。

チームへの **Learning** のアサイン

マネージャーは、チームメンバーに Learning をアサインしてスキルを向上させます。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分の学習 > チームにアサイン済み.
2. [学習のアサイン] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Learning のアサインフォーム

フィールド	説明
この Learning のアサイン先	学習がアサインされている学習者。
アサイン済みの教材	アサイニーにアサインされる Learning 教材。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサインの説明	この Learning を学習者にアサインする理由。
期限	Learning の期限。

4. [アサイン] を選択します。

Learning の管理

Learning を使用すると、学習管理者はユーザーアクティビティを管理できます。ユーザーの学習過程を支援するために、学習管理者は、達成度を作成し、達成度ルールを定義し、ユーザーの学習アクティビティ全体を監視できます。

コンテンツコレクションの作成

Learning でコンテンツコレクションを作成して、複数の内部および外部のコースを含むLearningコンテンツを動的にグループ化します。

始める前に

すべてのコレクションがコースカタログに含まれている必要があります。コレクションを作成する前にコースカタログを作成します。詳細については、「コースカタログの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > コレクション.
2. [新規] を選択します。
3. [コレクション] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コレクションフォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

- コレクションフォーム
- コレクションへのコースアイテムの追加
- 学習コースセクションの追加

コレクションへのコースアイテムの追加

コレクションの作成後は、ServiceNow® 内でオーケストレーションされたコースのグループとしてコースアイテムを追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

コンテンツコレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > コレクション.
2. コースアイテムを追加するコレクションを選択します。
3. [コースコレクションアイテム **(Course Collection Items)**] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションのコースアイテム

フィールド	説明
コレクション	関連コースコレクション。
コース	選択したコレクションに追加するコースアイテム。
順番	新しいセクションの開始を定義する順番。 この定義された順序よりも順序の数値が大きいすべての学習コースが、このセクションの下に表示されます。
必須	コースアイテムをコレクションに追加することが必須かどうかを示します。

コレクション内のコースへのユーザーアクセスの定義

コレクションへのユーザーアクセスを定義して、コレクションに読み取りアクセスできるユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > コレクション.
2. ユーザーアクセスを定義するコレクションを開きます。
3. [読込可能] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. コースカタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
6. コースカタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはそのコースカタログへの読み取りアクセスが制限されます。

学習コースセクションの追加

学習コースセクションをコレクションに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin

コレクションを作成します。詳細については、「コンテンツコレクションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > コレクション.
2. 学習コースセクションを追加するコレクションを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [学習コースセクション] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

学習コースセクション

フィールド	説明
タイトル	学習コースセクションの名前
コースアイテム	関連コースアイテム
順番	コレクション内の学習コースアイテムの順序
簡単な説明	学習コースアイテムの説明

5. [送信] を選択します。

コレクションへのトピックのアサイン

アサインされたトピックをコレクションに追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > コレクション.
2. アサインされたトピックを追加するコレクションを開きます。
3. [アサインされたトピック] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. 接続されたコンテンツとしてコレクションに追加するトピックを選択します。

内部**Learning**コンテンツの作成

従業員が新しいコンテンツを学習してスキルセットを強化できるように、内部Learningコースを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Learning 内部コンテンツフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

次のタスク

Learning の外部学習コンテンツに関連スキルを追加します。詳細については、「Learningコンテンツへの関連スキルの追加」を参照してください。

関連情報

Learning 内部コンテンツフォーム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部学習コンテンツ内のコースへのユーザーアクセスの定義

ユーザーアクセスを定義して、内部学習コンテンツへの読み取りアクセス権を持つユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

内部学習コンテンツを作成します。詳細については、「内部Learningコンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. ユーザーアクセスを定義する内部学習コースを開きます。
3. [読込可能] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. 内部学習コースへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
6. 内部学習コースへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはその内部学習コースへの読み取りアクセスが制限されます。

内部コンテンツへのトピックのアサイン

アサインされたトピックを内部学習コンテンツに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. アサインされたトピックを追加する内部学習コースを開きます。
3. [アサインされたトピック] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. 接続されたコンテンツとして内部学習コースに追加するトピックを選択します。

外部の **Learning** コンテンツの表示

外部ソースから Learning アプリケーションにプルされたすべてのコースアイテムの詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sb_lc.learning_admin

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. 表示するコースアイテムを選択します。
3. [外部コンテンツの学習] フォームで、フィールドを表示します。
   フィールド値の説明については、「Learning の外部コンテンツフォーム」を参照して ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部学習コンテンツ内のコースへのユーザーアクセスの定義

ユーザーアクセスを定義して、外部学習コンテンツへの読み取りアクセス権を持つユーザーを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. ユーザーアクセスを定義する外部学習コースを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. 外部学習コースへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. 外部学習コースへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはその外部学習コースへの読み取りアクセスが制限されます。

外部コンテンツへのトピックのアサイン

Learning の外部コンテンツにトピックをアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lc.learning_course_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. アサインされたトピックを追加する外部学習コースを開きます。
3. [アサインされたトピック] タブで、[追加] を選択します。
4. 接続されたコンテンツとして外部学習コースに追加するトピックを選択します。

関連スキルの追加

Learning の外部学習コンテンツに関連スキルを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ > 外部コンテンツ.
2. アサインされたトピックを追加する外部学習コースを開きます。
3. [関連スキル] タブで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルフォーム

フィールド	説明
名前	スキルの名前。
説明	スキルに関する詳細な説明。
レベルタイプ	スキルが属するレベルタイプ。
アクティブ	スキルを有効にするオプション。

5. [送信] を選択します。
6. [関連スキル] タブで [編集] を選択します。
7. 外部学習コンテンツスキルへのアクセス権が必要なユーザーを追加します。

学習ライブラリの作成

内部および外部のコンテンツリポジトリからの学習コンテンツを含む学習ライブラリを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager、sn_lc.catalog_group_manager

手順
1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > 学習ライブラリ.
2. [新規] を選択します。
3. [学習ライブラリ] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習ライブラリフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

関連情報
- 学習ライブラリフォーム
- 学習ライブラリへのコースアイテムの追加
- 学習ライブラリへのユーザーの追加

学習ライブラリへのコースアイテムの追加

コースアイテムをカタログに追加するには、次の手順を実行します。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > 学習ライブラリー.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [コンテンツ] 関連リストで、[追加] を選択します。
4. [コンテンツを選択] ウィンドウで、コースを選択し、[選択項目を追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習ライブラリへのユーザーの追加

該当するユーザーを学習ライブラリに追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

学習ライブラリを作成します。詳細については、「学習ライブラリの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > 学習ライブラリー.
2. コースアイテムを追加する学習ライブラリを選択します。
3. [該当するユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] ウィンドウでコースを選択し、[保存] をクリックします。

学習タスクの作成

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

始める前に
必要なロール：sn_lc.task_creator

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > タスク > 学習タスク.
2. [新規] を選択します。
3. [学習タスク] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「学習タスクフォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

学習タスクフォーム

達成度の定義の作成

達成度の定義を作成して、最終目標を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > 達成度 > 達成度の定義.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「[達成度] フォーム」を参照してください。

達成度へのユーザーアクセスの定義

コレクションへのユーザーアクセスを定義して、達成度に読み取りアクセスできるユーザーを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.learning_admin、sn_lep.achievement_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

達成度を作成します。詳細については、「達成度の定義の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > 達成度 > 達成度の定義.
2. ユーザーアクセスを定義する達成度を開きます。
3. [読込可能] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. 達成度へのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読み込み不可] 関連リストで、[編集] を選択します。
6. 達成度へのアクセス権を設定しないユーザーを追加します。

> **注:**
> ユーザーが [読込可能] と [読み込み不可] の両方に存在する場合は、[読み込み不可] が優先され、ユーザーはその達成度への読込アクセスが制限されます。

達成度への関連スキルの追加

関連スキルを達成度に追加して、達成度のスコープを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

達成度を作成します。詳細については、「達成度の定義の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > 達成度 > 達成度の定義.
2. 関連スキルを追加する達成度を選択します。
3. [関連のスキル] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. コレクションから必要なスキルを、関連スキルリストに追加します。
5. [保存] を選択し、達成度の定義を更新します。

ユーザー達成度の作成

ユーザー達成度を作成して、自分のLearningの受講者の成果を計画します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

手順

1. 移動先 すべて > 達成度 > ユーザー達成度.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザー達成度] フォーム

フィールド	説明
ユーザー	達成度が計画されるユーザー。
達成度	関連付けられる達成度の定義。
ステータス	達成度のステータス：[進行中 **(current)]**、[リスクあり]、または [期限切れ]。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
達成日	達成度に達した日付。
有効期限	達成度の期限が切れる日付。

4. [送信] を選択します。

達成度のルールの作成

達成度のルールを作成して、達成するために満たすべき基準を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > 達成度 > 達成度のルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「達成度のルールフォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

達成度のルールアイテムの作成

達成度を得るためにすべてのアイテムまたはアイテム数を入力する必要があるかどうかを定義する、達成度のルールアイテムを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lep.achevement_manager

達成度のルールを作成します。詳細については、「達成度のルールの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 達成度 > 達成度のルール.
2. 達成度のルールアイテムを追加する達成度のルールを開きます。
3. 達成度のルールアイテムセクションで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザー達成度] フォーム

フィールド	説明
名前	達成度が計画されるユーザーの名前。
タイプ	達成度のステータス。現在、リスクあり、または期限切れの場合。
達成度のルール	関連付けられた達成度のルール。
アクティブ	達成度のルールアイテムが使用可能であることを示すオプション。
コンテンツ	達成度に関連付けられたコンテンツ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順序	達成度のルールアイテムが表示される順序。

5. [送信] を選択します。

Learning のレポートソリューション

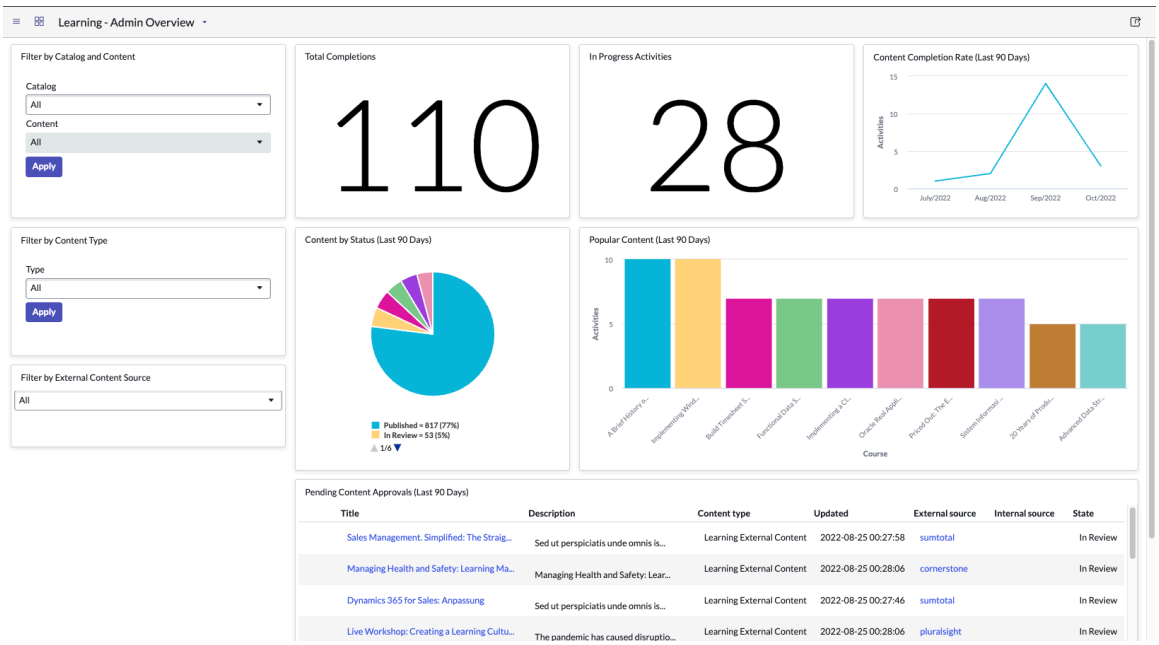
Learning には、ターゲットレポートを予測して、学習コンテンツの成功の測定に役立つすべてのユーザーアクティビティに関する統合データを提供する、次のダッシュボードが付属しています。

学習管理者の概要ダッシュボード

学習管理者の概要ダッシュボードは、ユーザーのコースアクティビティに関する統合レポートを学習管理者に提供します。

学習管理者の概要ダッシュボードは、Learning アプリケーションのアクティビティ全体に関する有用な情報を学習管理者 (sn_lc.learning_admin) に提供します。

学習管理者の概要



学習カタログの概要

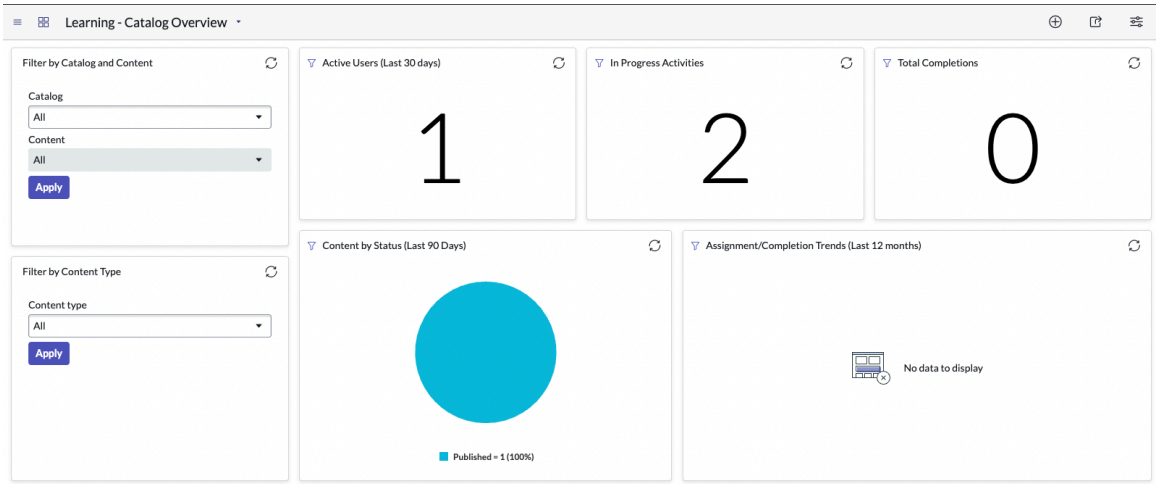
学習カタログの概要ダッシュボードは、学習カタログマネージャーにユーザーアクティビティの詳細ビューを提供します。

学習カタログの概要ダッシュボードは、ユーザーのすべての学習アクティビティの概要をカタログマネージャーに提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習カタログの概要

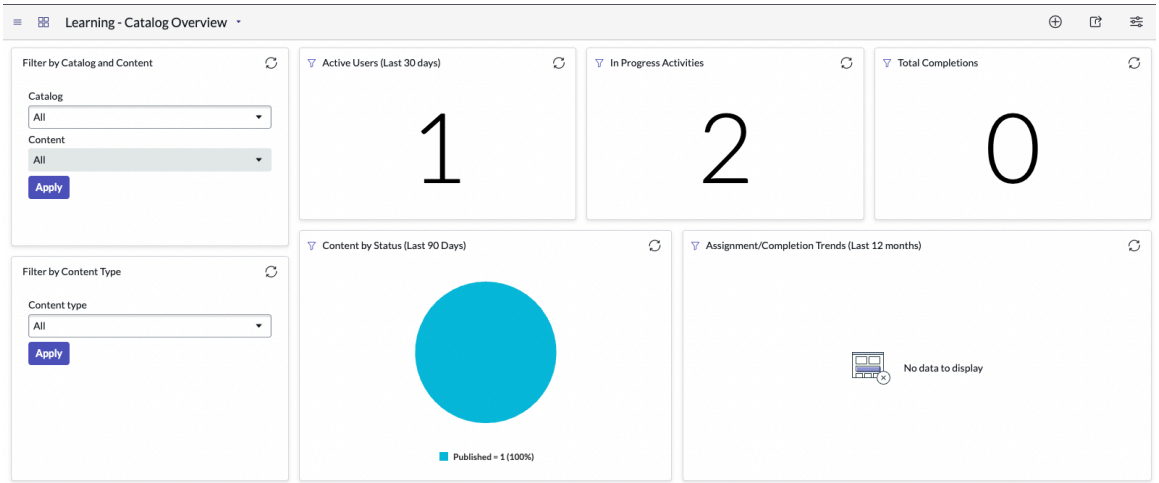


学習コンテンツ作成者の概要ダッシュボード

学習コンテンツ作成者の概要ダッシュボードは、ユーザーアクティビティの詳細なレポートをコンテンツ作成者に提供します。

学習コンテンツ作成者ダッシュボードは、学習管理者とも共有されます。

学習コンテンツ作成者ダッシュボード



自動翻訳

Learning の参照

学習エクスペリエンスとともにインストールされたシステムのプロパティとテーブルに関する情報が、すべてここにリストされます。

コレクションフォーム

コレクションフォームを使用して Learning コア でコンテンツコレクションを作成し、内部および外部の複数のコースを含むLearningコンテンツを動的にグループ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションフォーム

フィールド	説明
タイトル	コレクションの名前。
コースカタログ	コレクションに関連付けられたコースカタログ。
レベル	コレクション内のコンテンツの難易度。 • 初心者 • 中間 • 詳細
コースタイプ	コレクション内のコンテンツのタイプ。 • コレクション • **Path**
ステータス	コレクションの現在のステータス。
有効	コレクションを有効にするオプション。 このチェックボックスをオンにすると、ユーザーはコレクションにアクセスできます。
画像	コレクションに関連付けられた画像。
予定期間	コレクションの推定期間 (日、時間、分、および秒)。
詳細	
簡単な説明	コレクションに関する簡単な説明。
説明	コレクションに関する詳しい説明。
承認	コレクションの承認ステータス。
対象者	
検出不可能	コレクションの可視性のオプション。 このチェックボックスをオンにすると、コレクションは Learning ポータルの検索結果に表示されません。デフォルトでは、すべてのコースが検出可能です。
測定基準	
平均評価	コレクション内のコンテンツの平均評価。
リリースライフサイクル	
公開日	コンテンツの公開日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コレクションフォーム (続く)

フィールド	説明
公開予定日	コンテンツの公開予定日。
有効期限	コレクションの廃止日。

Learning 内部コンテンツフォーム

Learning 内部コンテンツフォームを使用して、従業員が新しいコンテンツを学習し、スキルセットを強化できるように、内部 Learning コースを作成します。

Learning 内部コンテンツフォーム

フィールド	説明
内部ソース	作成される Learning コンテンツのタイプ。 • ナレッジ記事 • **URL** • 自由形式 • クイズ
ナレッジ記事	Learning コンテンツに含めるナレッジ記事。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで [ナレッジ記事] が選択されている場合にのみ使用できます。
URL ドメイン	内部 Learning コンテンツに含めるリンク。 • **Youtube** • **Vimeo** • その他 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
URL	選択したドメインの URL。 このフィールドは、[内部ソース] フィールドで **[URL]** が選択されている場合にのみ使用できます。
タイトル	Learning コンテンツのタイトル。
コースカタログ	内部 Learning コースに関連付けられたコースカタログ。
レベル	Learning コンテンツの難易度。
ステータス	内部 Learning コースの現在のステータス。
作成者	Learning コンテンツを作成したユーザーの名前。
有効期限までの日数	コンテンツの有効期限までの日数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Learning 内部コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
有効	コンテンツが使用できることを示すオプション。
予定期間	日数と時間単位でのコースコンテンツの合計期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジ記事の場合、期間は記事の長さに応じて推定されます。
画像	内部 Learning コースに関連付けられた画像。
詳細	
簡単な説明	内部コンテンツの簡単な説明。
説明	内部コンテンツの詳しい説明。
目標	作成される内部コンテンツの最終目標。
対象者	
検出不可能	対象者がコースを検出できるかどうかを決定します。コースが検出不能の場合、そのコースはアサインできず、ポータルの検索結果に表示されません。
測定基準	
平均評価	コンテンツに与えられた評価。
リリースライフサイクル	
公開	内部コンテンツの公開日。
公開予定日	内部コンテンツの公開予定日。
有効期限	内部コンテンツがこの日まで有効であるという日付。

自動翻訳

Learning の外部コンテンツフォーム

Learning 外部コンテンツフォームのフィールド値の説明。

学習の外部コンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	サードパーティの学習システムからプルされたコンテンツのタイトル。
相関 ID	外部システムから生成されたコースアイテムの一意の識別子。
外部ソース	コースアイテムがプルされた外部学習システムの名前。
アクティブ	コースアイテムがアクティブで使用できることを示すオプション。
モバイルディープリンク	外部システムから生成されたディープリンク。ディープリンクを使用すると、ネイティブアプリケーションからコースに移動できます。
URL	外部システムでコースアイテムを開くための URL。
説明	外部学習システムからプルされたコースアイテムの説明。
タイプ	外部学習システムとやり取りするサービスのタイプ (オンデマンドプッシュまたはスケジュール済みプル)。
更新日時	コースアイテムが最後に更新された日時。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習の外部コンテンツフォーム (続く)

フィールド	説明
予定期間	コースアイテムの完了に要した推定合計時間。

学習ライブラリフォーム

学習ライブラリフォームを使用して学習ライブラリを作成します。

学習ライブラリフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
アクティブ	カタログが使用できることを示すオプション。
グループに適用可能 (Applicable to groups)	グループへのコースのアサインを有効にするオプション。 **注:** このフィールドは、WFO/Coaching アプリケーションにのみ適用されます。
説明	カタログの説明
マネージャーアクセスを制限 (Manager Access Restrict To)	カタログが表示される従業員、またはカタログ内のアイテムをキュレートできる従業員。 **注:** このフィールドは、[タイプを制限 **(Restrict Type)**] フィールドで [ユーザー基準] が選択されている場合にのみ表示されます。

学習タスクフォーム

従業員センター の To-do ページから完了できる学習タスクを従業員に割り当てます。

学習タスクフォーム

フィールド	説明
番号	学習タスクの一意の識別子。
担当者	学習タスクをアサインするユーザー。
学習ライブラリ	学習タスクを介してアサインされた学習ライブラリの名前。
コースアイテム	学習タスクを介してアサインされたコースアイテムの名前。
オプション	学習タスクを任意にするオプション。
ステータス	タスクの現在のステータス。
期日	アサイニーが学習タスクを完了する必要がある日付。
開始者	学習タスクを作成したユーザーの名前。
簡単な説明	学習タスクのその他の詳細。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[達成度] フォーム

達成度の定義を作成してコースに関連付けます。

[達成度] フォーム

フィールド	説明
名前	達成度の定義の名前。
画像	達成度をサポートするために添付する関連画像。
コースカタログ	達成度の定義の関連コースカタログ。
タイプ	達成度の定義のタイプ。 • 認定 • バッジ
有効期限	達成度は一定期間後に期限切れになります。
説明	得られた達成度の説明。

達成度のルールフォーム

達成度のルールを作成して、達成するために満たすべき基準を定義します。

達成度のルールフォーム

フィールド	説明
名前	達成度のルールの名前。
達成度	達成度のルールの関連付けられた達成度。
アクティブ	達成度のルールがアクティブかどうか。
順序	達成度が表示される順序。
完了要件	達成度の入力。すべてのアイテム、またはアイテムの数が必要な場合。
アイテム数	達成度を得るために入力する必要があるアイテムの数。 このフィールドは、[完了要件] フィールドで [アイテム数] が選択されている場合にのみ使用できます。
説明	達成度のルールの説明。

学習コースカタログフォーム

コースカタログフォームを使用して、新しい学習コースカタログを作成します。

学習コースカタログフォーム

フィールド	説明
役職	カタログの名。
オーナー	コースカタログの所有者。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

学習コースカタログフォーム (続く)

フィールド	説明
公開フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに公開するには、[インスタ公開フロー **(Insta publish flow)]** を使用します。
廃止フロー	コースを公開するためのフロー。コースカタログをすぐに廃止するには、[インスタ廃止フロー **(Insta retire flow)]** を使用します。
説明	カタログの説明
管理	
管理者	コースカタログに適した管理者ロール。
コンテンツのプロパティ	
延長期間 (日)	カタログ内のコースを延長できる日数。
廃止処理待ち期間 (日数)	コースの廃止までの残り日数。

Learning コア のコンテンツコレクションのライフサイクルステージ

コレクションのステータスの移行によって、ライフサイクルの各ステージが示されます。

コレクションのライフサイクルステージ

ライフサイクルステージのステータス	説明
ドラフト	新しいコレクションのデフォルト値
レビュー中	レビュー待ちのコレクション
公開予定	公開予定のコレクション
公開	公開されているコレクション
廃止処理待ち	廃止の処理待ちになっているコレクション
廃止	廃止されたコレクション

Learning とともにインストールされるコンポーネント

Learning をアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

インストールされるロール

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_lc.learning_admin	Learning アプリケーション構成を設定します。アプリケーションのすべてのアクションを実行します。すべてのテーブルに対する CRUD アクセス権を保持します。	sn_lc.learning_admin
sn_lc.catalog_group_manager	Learning アプリケーションのカタログとカタロググループを管理します。	sn_lc.catalog_group_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_lc.catalog_manager	Learning アプリケーションのカタログを管理します。	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	Learning アプリケーションでの学習タスクの作成を担当します。	sn_lc.task_creator
sn_lep.achevement_manager	Learning アプリケーションの達成度を作成および管理します。	sn_lep.achevement_manager

インストールされるテーブル

テーブル	説明
達成度 [sn_lep_achevement]	Learning で構成されたすべての達成度の詳細を保存します。
ユーザー達成度 [sn_lep_user_achievement]	Learning のすべてのユーザー達成度の情報を保存します。
達成度のルール [sn_lep_achievement_rule]	Learning の達成度を定義するルールを定義します。
達成度のルールアイテム [sn_lep_achievement_rule_item]	Learning の達成度のルールの情報すべてを保存します。
達成度スキル [sn_lep_m2m_achievement_skill]	達成度を関連するスキルにマッピングします。

キャリアアセスメント

キャリアアセスメント アプリケーションは、キャリアアップに役立ち、主題に関する学習者の知識をテストするのに役立つ試験を作成する機能を提供する試験エンジンとして機能します。

キャリアアセスメント は、キャリアアセスメント のユーザーの学習エクスペリエンスを向上させる受験アプリケーションです。キャリアアセスメント は、独自のユーザーエクスペリエンスを提供します。バックエンドでは、学習管理者が キャリアアセスメント を使用して試験とラーニングパスを作成し、ユーザー向けにカスタマイズされた学習過程を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索

キャリアアップを促進する方法
キャリアアセスメント を学ぶ

構成

キャリアアセスメント の構成

使用方法

使い方を学ぶ キャリアアセスメント

参照

ロール、フィールド、テーブル、プロパティ
などのコンポーネントの詳細を取得する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

キャリアアセスメント の詳細

キャリアアセスメント の機能を探索します。

アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow ストアから キャリアアセスメント をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

注:
キャリアアセスメント は 従業員センター アプリケーションで利用できます。Learning の一部の機能は、 HR サービスデリバリ (HRSD) および 従業員ジャーニー管理 アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ライセンス

キャリアアセスメント では、新しい Employee Growth and Development (EGD) ライセンスモジュールを活用しています。このライセンス機能により、登録済み ServiceNow アプリケーションは、従業員プロファイルやその他の追加基準に基づいて、ユーザーにアプリのライセンスを付与できます。

データの構成

キャリアアセスメント にはオプションのデモデータが付属しています。

詳細については、「キャリアアセスメント の構成」と「キャリアアセスメント の参照」を参照してください。

従業員センターでのキャリアアセスメントの使用

キャリアアセスメント を使用すると、学習内容をよりよく理解できます。すぐに対応が必要なアイテムに対処し、今後のコンテンツアイテムとアセスメントに関する最新情報を把握します。

詳細については、「キャリアアセスメント の使用」を参照してください。

キャリアアセスメント と **Learning** との統合

キャリアアセスメント を Learning と統合して、アセスメントベースの学習を改善します。学習者は、[自分の学習 (My Learning)] で受講するさまざまなコースで利用可能なクイズを使用して、学習を追跡し、知識を評価できます。

詳細については、「自分の Learning の使用」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャリアアセスメント の構成

次のように設定して、キャリアアセスメント を構成します。

RCA を許可

キャリアアセスメント をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。以下の RCA を許可します。

- ターゲット Human Resources Core
- ターゲット Journey Accelerator
- ターゲット Journey Designer

依存関係

キャリアアセスメント アプリケーションは、 キャリアアセスメント、 キャリアアセスメント、 キャリアアセスメント などの他のアプリケーションに依存しています。

キャリアアセスメント の使用

キャリアアセスメント を使用して試験を作成します。

試験カタログの作成

カテゴリに基づいて試験を分離できるように、試験カタログを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験カタログ > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

試験カタログフォーム

フィールド	説明
名前	試験カタログの名前。
管理者	試験カタログの管理者を選択するオプション。
オーナー	試験カタログの所有者。
説明	試験カタログの内容の説明。

3. [送信] を選択します。

試験カタログのユーザーアクセスの定義

試験カタログの作成後は、試験カタログレベルでユーザーアクセス基準を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

管理者リストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、カタログのユーザーアクセスを定義できます。

試験カタログを作成します。詳細については、「試験カタログの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験カタログ > すべて.
2. ユーザーアクセスを定義する試験カタログを開きます。
3. [読込可能] タブで、[編集] をクリックします。
4. 試験カタログへのアクセス権を必要とするユーザーを追加します。
5. [読込不可] タブで、[編集] をクリックします。
6. 試験カタログへのアクセス権を必要としないユーザーを追加します。

   注:
   ユーザーが [読込可能] と [読込不可] の両方の関連リストに存在する場合は、[読込不可] が優先され、ユーザーはその試験カタログへの読み取りアクセスが制限されます。

7. [保存] を選択します。
8. [寄稿可能] タブで、[編集] を選択します。
9. 試験カタログに寄稿できるユーザーを追加します。
10. [保存] を選択します。
11. [寄稿不可] タブで、[編集] を選択します。
12. 試験カタログに寄稿できないユーザーを追加します。
13. [保存] を選択します。

カタログへの試験の追加

キャリアアセスメント の試験カタログに試験を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

試験カタログを作成します。詳細については、「試験カタログの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験カタログ > すべて.
2. 試験を追加する試験カタログを開きます。
3. [試験] タブで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「試験フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

試験の作成

キャリアアセスメント で試験を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

管理者リストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、試験を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「試験フォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。

タスクの結果
試験は [ドラフト] ステータスで作成されます。

> **注:**
> 試験は、少なくとも 1 つの質問と 2 つのオプションを含み、必要な数のオプションが正しいとマークされている場合にのみ公開できます。

次のタスク
試験に質問を追加します。「試験への質問の追加」を参照してください。

試験への質問の追加

キャリアアセスメント で試験に質問を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

管理者リストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、試験に質問を追加できます。

試験を作成します。「試験の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > すべて.
2. 質問を追加する試験を選択します。
3. 試験が [公開済み] ステータスの場合は、[編集に移動] を 選択します。
4. [質問] セクションで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「質問フォーム」を参照してください。
6. [送信] を選択します。

次のタスク
質問にオプションを追加します。「質問へのオプションの追加」を参照してください。

質問へのオプションの追加

キャリアアセスメント で質問のオプションを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.catalog_admin

管理者リストの一部として構成されたユーザーは、ユーザー基準を寄稿できます。また、関連するカタログの所有者は、試験の質問のオプションを追加できます。

試験を作成します。「試験の作成」を参照してください。

質問を作成します。「試験への質問の追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > すべて.
2. 質問を追加する試験を選択します。
3. 試験が [公開済み] ステータスの場合は、[編集に移動] を 選択します。
4. オプションを追加する質問を選択します。
5. [質問オプション] セクションで、[新規] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「質問オプションフォーム」を参照してください。
7. [送信] を選択します。

キャリアアセスメント からのラーニングパスへの試験の追加

キャリアアセスメント からラーニングパス内のコンテンツアイテムとして試験を追加するための内部学習コンテンツを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lc.catalog_manager

手順

1. 移動先 すべて > 学習 > コンテンツ > 内部コンテンツ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「内部コンテンツの学習フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

関連情報

内部コンテンツの学習フォーム

試験インスタンスの表示

試験インスタンスを表示して、ユーザーに割り当てられた試験の試行回数、スコア、および完了ステータスを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.admin、sn_exam.catalog_admin、user

管理者リストの一部として設定されている sn_exam.catalog_admin ロールを持つユーザー、またはカタログの所有者のみが、関連するカタログ内の試験インスタンスを表示できます。試験にアサインされたユーザーは、関連する試験インスタンスを表示することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > 試験インスタンス.
   インスタンスのステータスに基づいて次のモジュールが利用可能です。
   - すべて：すべてのステータスの試験インスタンスを表示します。
   - アサイン済み：まだ試行されていない試験インスタンスを表示します。
   - 処理中：処理中の試験インスタンスを表示します。
   - 完了：完了した試験インスタンスを表示します。
2. 必要なモジュールから、表示する試験インスタンス番号を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドを確認します。
   フィールド値の説明については、「試験インスタンスフォーム」を参照してください。

試験インスタンスの試行回数の表示

ユーザー別の試験インスタンスの試行回数を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_exam.admin、sn_exam.catalog_admin、user

管理者リストの一部として設定されている sn_exam.catalog_admin ロールを持つユーザー、またはカタログの所有者のみが、関連するカタログ内の試験インスタンスを表示できます。試験にアサインされたユーザーは、関連する試験インスタンスの試行を表示することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Career Assessment** > 試験 > 試験インスタンス.
   インスタンスのステータスに基づいて次のモジュールが利用可能です。
   - すべて：すべてのステータスの試験インスタンスを表示します。
   - アサイン済み：まだ試行されていない試験インスタンスを表示します。
   - 処理中：処理中の試験インスタンスを表示します。
   - 完了：完了した試験インスタンスを表示します。
2. 必要なモジュールから、表示する試験インスタンス番号を選択します。
3. 表示する試験インスタンスの試行番号を選択します。
4. フォームのフィールドを確認します。
   フィールド値の説明については、「試験インスタンス試行フォーム」を参照してください。

キャリアアセスメント の参照

キャリアアセスメント と併せてインストールされるシステムのプロパティとテーブルに関するすべての情報がここに一覧表示されます。

キャリアアセスメント とともにインストールされるコンポーネント

キャリアアセスメント をアクティブ化すると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

システムプロパティ

プロパティ	説明
sn_lep.show_exam_guidelines	ユーザーがクイズを開始する前に試験ガイドラインのポップアップを表示するプロパティ。

インストールされるロール

ロールタイトル	説明	含んでいるロール
sn_exam.admin	キャリアアセスメント アプリケーション構成を設定します。	sn_exam.admin
sn_exam.catalog_admin	キャリアアセスメント でカタログを作成および管理します。	sn_exam.catalog_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
試験カタログ [sn_exam_catalog]	キャリアアセスメント で作成されたすべてのカタログを保存します。
試験 [sn_exam_exam]	キャリアアセスメント ですべての試験に関する情報を保存します。
試験インスタンス [sn_exam_instance]	キャリアアセスメント ですべての試験インスタンスを保存します。
試験インスタンスの試行 [sn_exam_instance_attempt]	キャリアアセスメント ですべての試験インスタンスの試行を保存します。
試験カタログは寄稿不可 [sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute]	キャリアアセスメント で試験カタログに試験を追加できないユーザーのリスト。
試験カタログは受験不可 [sn_exam_m2m_catalog_cannot_take]	キャリアアセスメント で試験カタログの試験を試行できないユーザーのリスト。
試験カタログは寄稿可能 [sn_exam_m2m_catalog_can_contribute]	キャリアアセスメント で試験カタログに試験を追加できるユーザーのリスト。
試験カタログは受験可能 [sn_exam_m2m_catalog_can_take]	キャリアアセスメント で試験カタログの試験を試行できるユーザーのリスト。
質問 [sn_exam_question]	キャリアアセスメント で試験の質問を保存します。
質問オプション [sn_exam_question_option]	キャリアアセスメント で試験の質問のオプションを保存します。
試験の質問の回答 [sn_exam_question_response]	キャリアアセスメント で試験の質問の回答を保存します。

試験フォーム

試験フォームを使用して試験を作成します。

試験フォーム

フィールド	説明
名前	試験の名前。
カタログ	関連する試験カタログ。
期間	試験の予定時間。
再試行待機時間	ユーザーが試験を再受験できるまでの待機時間。
ステータス	試験の現在の状況。
オーナー	試験を所有するユーザー。
アクティブ	試験を確実に使用するためのオプション。
説明	試験内容の説明。
コンテンツ	
説明	試験を受験する際に従う手順。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

試験フォーム (続く)

フィールド	説明
パスメッセージ	試験を正常に完了した後に表示されるメッセージ。
失敗メッセージ	受験者が試験に合格するための最低スコアを達成できなかった場合に表示されるメッセージ。
結果	
合格率	この試験に合格するために必要な最低の割合。
質問をランダム化	質問をランダムに表示させるオプション。

質問フォーム

質問フォームのフィールド値の説明。

質問フォーム

フィールド	説明
質問	試験に表示される問題。
アクティブ	質問を有効にするオプション。 アクティブなオプションを選択すると、ユーザーが試験を受けるときに問題が表示されます。
試験	質問に関連付けられた試験。
詳細情報	
タイプ	この質問に対するオプションの形式。 • 選択肢 • 複数選択
スコア	質問に割り当てられたマークの数。
順序	一連の質問の中で質問が表示される位置。

質問オプションフォーム

質問オプションフォームのフィールド値の説明。

質問オプションフォーム

フィールド	説明
名前	質問に表示されるオプション。
順序	オプションが一連のオプションに表示される位置。
質問	オプションに関連する質問。
正しい回答	質問に対する望ましい回答。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

質問オプションフォーム (続く)

フィールド	説明
	このチェックボックスをオンにすると、オプションは採点済み質問の正解として登録されます。
アクティブ	オプションの使用を有効にします。 チェックボックスをオンにすると、このオプションはユーザーは表示されます。

内部コンテンツの学習フォーム

内部コンテンツの学習フォームを使用して、キャリアアセスメント からのラーニングパス内のコンテンツアイテムとして試験を追加します。

内部コンテンツの学習フォーム

フィールド	説明
内部ソース	作成される学習コンテンツのタイプ。 [クイズ **(Quiz)]** を選択して、ラーニングパスに試験を追加します。
クイズ	ラーニングパスに追加する試験。 このフィールドは、[内部ソース **(Internal source)]** フィールドで [クイズ **(Quiz)]** が選択されている場合にのみ使用できます。
タイトル	学習コンテンツのタイトル。
コースカタログ	内部学習コースに関連付けられたコースカタログ。
レベル	学習コンテンツの難易度。
ステータス	内部学習コースの現在のステータス。
作成者	学習コンテンツを作成したユーザーの名前。
有効期限までの日数	コンテンツの有効期限までの日数。
有効	コンテンツが使用できることを示すオプション。
予定期間	日数と時間単位でのコースコンテンツの合計期間。たとえば、ビデオの場合は再生時間になります。ナレッジ記事の場合、期間は記事の長さに応じて推定されます。
画像	内部学習コースに関連付けられた画像。
詳細	
簡単な説明	内部コンテンツの簡単な説明
説明	内部コンテンツの詳しい説明。
目標	作成される内部コンテンツの最終目標。
対象者	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部コンテンツの学習フォーム (続く)

フィールド	説明
検出不可能	対象者がコースを検出できるかどうかを決定します。コースが検出不能の場合、そのコースはアサインできず、ポータルの検索結果に表示されません。
測定基準	
平均評価	コンテンツに与えられた評価。
リリースライフサイクル	
公開日	コンテンツの公開日。
公開予定日	内部コンテンツの公開予定日。
有効期限	コンテンツが有効になるまでの日数。

試験インスタンスフォーム

試験インスタンスフォームのフィールド値の説明。

試験インスタンスフォーム

フィールド	説明
番号	システムが生成した一意の試験インスタンス番号。
アサイン先	試験インスタンスにアサインされたユーザーの名前。
スコア	ユーザーが取得した最新の得点。
得点率	ユーザーが取得した最新の得点の割合。
試験	試験インスタンスに関連付けられた試験の名前。
ステータス	試験インスタンスの現在の状況。
結果	試験インスタンスの合格または不合格のステータス。
現在完了した試行回数	現在完了した試行の回数。
再試行時間	次の試行までの待機時間。

試験インスタンス試行フォーム

試験インスタンス試行フォームのフィールド値の説明。

試験インスタンス試行フォーム

フィールド	説明
番号	システムが生成した一意の試験インスタンス試行番号。
試行番号	試験の現在の試行番号。
質問総数	試験の問題の合計数。
正しい質問	ユーザーによって正しく回答された質問の合計数。
スコア	ユーザーが取得した最新の得点。
得点率	ユーザーが取得した最新の得点の割合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

試験インスタンス試行フォーム (続く)

フィールド	説明
試験インスタンス	試験インスタンス試行に関連付けられた試験インスタンス番号。
ステータス	試験インスタンス試行の現在の状況。
結果	試験インスタンス試行の合格または不合格のステータス。
開始時間	試験インスタンス試行の開始時間。
終了時間	試験インスタンス試行の終了時間。
現在の位置	試験インスタンスの試行を終了する前のユーザーの位置。 • 質問の順序 • **review** • **score**

メンタリング®

この ServiceNow メンタリング アプリケーションは、メンターシップを求める個人と経験豊富なメンターをつなぐプラットフォームです。メンティーとメンターの両方にシームレスなエクスペリエンスを提供します。

メンタリング には次の機能があります。

登録

従業員は、メンティー/メンターとして登録するか、両方のロールとして登録するかを選択できます。登録の希望 (スキル、重点分野、その他のメンターシップの希望) を指定します。詳細については、「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

スキル設定

メンティーは、メンターシップ登録設定の 1 つからスキルを選択できます。メンターは、メンターシップ支援を提供できるスキルを選択できます。詳細については、「スキルの検索と追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨されるメンター

登録されたメンティーは、登録設定に基づいてメンターの提案を即座に表示し、追加の一致インサイトとメンターの専門知識を表示して、適切なメンターを選択できるようにします。詳細については、「推奨メンターを表示」を参照してください。

メンター検索

従業員は、名前、ジョブプロファイルでメンターを検索できます。追加のフィルターを使用して、メンターのリストから検索することもできます。

詳細については、「メンターを検索」を参照してください。

一致インサイトカード

メンティーとメンターの両方の従業員は、設定したスキルとプリファレンスに基づいて計算された一致スコアに基づいて、一致インサイトを表示できます。詳細については、「一致インサイトを表示」を参照してください。

開始するには

メンタリング の探索 探索 の 詳細情報 メンタリング	メンタリングの設定 の構成	メンタリング の使用 の使用
メンタリング の使用 の使用	メンタリング に関する参照情報 参照	

メンタリング の探索

メンタリング は、従業員が有意義なメンタリング関係を見つけて構築し、従業員の成長とエンゲージメントを促進する機会を提供する、最新の新しいプラットフォームです。

メンタリング の探索

メンタリング を設定して使用を開始する方法について説明します。

アプリケーションのアクティブ化

ServiceNow ストアから メンタリング をアクティブ化できます。このアプリケーションにはデモデータが含まれ、関連プラグインがまだ有効になっていない場合は、アクティブ化されます。

注:
メンタリング は 従業員センター アプリケーションで利用できます。の機能 メンタリング の一部は、 従業員の成長と能力開発活動 アプリケーションがアクティブ化されている場合にのみ機能します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

ライセンス

メンタリング では、新しい Employee Growth and Development (EGD) ライセンスモジュールを活用しています。このライセンス機能により、登録済み ServiceNow アプリケーションは、従業員プロファイルやその他の追加基準に基づいて、ユーザーにアプリのライセンスを付与できます。

データの構成

メンタリング にはオプションのデモデータが付属しています。

詳細については、「メンタリングの設定」と「メンタリング に関する参照情報」を参照してください。

メンタリング の使用

メンタリング を使用すると、学習内容をよりよく理解できます。すぐに対応が必要なアイテムに対処し、今後のコンテンツアイテムやコースなどに関する最新情報を把握します。

詳細については、「メンタリング の使用」を参照してください。

スキルインテリジェンス と メンタリング との統合

メンタリング メンター/メンティーのスキルベースの推奨事項に統合 スキルインテリジェンス されます。

メンタリング ホームページ

メンタリング ホームページには、すべてのメンターシップの関係、要求、およびプログラムの鳥瞰図が表示されます。

概要

[概要] タブは、 から従業員センター移動した後にアクセスしメンタリングたときに最初に表示されるタブです。このタブを使用して、現在のメンターシップ、メンターシップ要求、推奨メンターを表示し、メンターシップの詳細を確認します。

あなたのメンターシップ

[メンターシップ]タブを使用して、組織全体のトレンドコースを検索します。学習チームによって促進されたハイライト表示されたコンテンツ、人気のある学習関連の検索、および類似の学習者に基づく推奨コンテンツを参照できます。

メンタリングの設定

の構成 メンタリング。

始める前に

の メンタリング依存プラグインとアプリをインストールします。

必要なロール:sn_ecn.mentoring_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
管理者が ServiceNow Store から メンタリング アプリをインストールすると、学習、スキルの特定、展望、および個人のキャリア成長と能力開発計画のための計画立案が統合されます。

手順

1. ServiceNow Store にアクセスし、フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

2. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

3. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
4. 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。

   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

5. [インストール] を選択します。

次のタスク
RCA を許可

メンタリング をインストールした後、アクセス要求の更新を求める制限付き発信者アクセス (RCA) 承認メッセージが表示される場合があります。以下の RCA を許可します。

- ターゲット Human Resources Core
- ターゲット Journey Accelerator
- ターゲット Journey Designer

依存関係

メンタリング アプリケーションは、 従業員の成長と能力開発活動、従業員プロファイル などの他のアプリケーションに依存しています。

メンタリングプログラムの作成

メンティーが採用できるカスタマイズされたメンタリングプログラムを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_ecn.mentoring_admin

手順

1. 移動先 すべて > メンタリング > プログラム.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンタリングプログラムフォーム

フィールド	説明
名前	プログラムの名前。
最小期間	プログラムの最短期間 (月数)
デフォルト期間	プログラムのデフォルト期間 (月単位)。
ステータス	プログラムのステータス。
最大期間	プログラムの最大期間 (月単位)。

新しい メンタリング 参加者の追加

マネージャーとして、チームのメンバーをメンターまたはメンティーとして追加し、メンターシップ プログラムに参加します。

始める前に

必要なロール:sn_ecn.mentoring_admin

手順

1. 移動先 すべて > メンタリング > 参加者.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

メンタリング参加者フォーム

フィールド	説明
従業員	参加者として追加する従業員の名前。
プログラム	参加者を追加するプログラムの名前。
Type (タイプ)	参加者のタイプ ○ メンター ○ メンティー
State (ステータス)	参加者のステータス。 ○ ドラフト ○ 登録日 ○ 利用不可能

メンタリング関係の作成

マネージャーは、2 人の従業員間にメンタリング関係を作成できます。

始める前に

必要なロール:sn_ecn.mentoring_admin

手順

1. 移動先 すべて > メンタリング > 関係性.
2. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「メンタリング 関係フォーム」を参照してください。

メンタリング の使用

メンタリング学習と達成度にアクセスするために使用します従業員センター。

メンターまたはメンティーとして登録する

メンターまたはメンティーとして登録して、新しい方法で同僚から学びましょう。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > あなたのキャリア > メンタリング.
2. [開始する] を選択します。
3. 次のオプションのいずれかを選択します。
   - メンティーになりたい
   - メンターになりたい

   > **注:**
   > 両方を行うことができますが、メンティーとメンターとして個別に登録する必要があります。

4. [次へ] を選択し、ウィザードに表示される質問に答えます。

メンティー設定の追加

メンティーとして、自分の好みを追加して、キャリアをガイドする適切なメンターを見つけます。

始める前に
メンティーとして登録します。詳細については、を参照してください。 メンターまたはメンティーとして登録する

必要なロール:メンティー

手順

1. メンティー設定ウィザードで、次の質問に答えます。
2. スキル検索オプションを使用して、メンターが支援できる スキル を追加します。
   スキルを追加するには、「」を参照してください スキルの検索と追加。
3. [次へ] を選択します。
4. [メンターに何を求めていますか?] の質問で、適切なメンターとマッチングするのに役立つ設定を行います。

   > **注:**
   > 少なくとも 1 つの設定を選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

設定	説明
メンターにどのような業界の専門知識を持たせたいですか?	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ 航空 宇宙 ○ 人工知能 ○ 会計 ○ 財務サービス ○ 消費財 ○ ヘルスケア ○ 電気通信 ○ 行政
メンターと一緒に興味のあるトピックは何ですか?	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ キャリアパスの開発 ○ リーダーシップ開発 ○ 問題解決 ○ フィードバックの活用 ○ 意思 決定 ○ ネットワーク
メンターにはどのコミュニティに参加してもらいたいですか?	利用可能なオプションは次のとおりです。 ○ ワークスペースの女性 ○ BIPOC 従業員リソースグループ ○ LGBTQ+ 従業員リソースグループ ○ 退役軍人 ○ 働く親 ○ キャリア初心者

自動翻訳

5. [次へ] を選択します。

6. [メンターの他の設定は何ですか] の質問で、選択に応じてオプションを追加または削除します。

その他の設定	
メンターを所属させたい部門は?	メンターの所属する部門を追加するオプション。
メンターにはどのような役割を求めていますか?	特定のロールのメンターを検索するオプション。
どのタイムゾーンが最適ですか?	適切なタイムゾーンを追加するオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その他の設定	
どの場所があなたに最適ですか?	メンターと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか?	優先言語を選択するオプション。

7. [登録] を選択します。

> **注:**
> まだメンティーとして登録する準備ができていない場合は、[下書きとして保存] を選択して設定を保存することもできます。

スキルの検索と追加

スキル名またはキーワードを検索して、そのスキルを専門とするメンターを見つけてください。

始める前に
メンティーとして登録します。見る メンターまたはメンティーとして登録する

必要なロール:メンティー

手順

移動先 すべて > > .

メンターを検索

名前、ジョブプロファイル、またはその他の希望する基準でメンターを検索します。追加のフィルターを使用して、メンターのリストから検索することもできます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

移動先 すべて > **Employee Center** > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.

メンティー設定を編集

メンティーは、自分のスキル、重点分野、メンターと話し合いたい関心のあるトピックに基づいて、好みを編集できます。

始める前に
必要なロール:メンティー

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.

2. [設定を編集] ドロップダウンから [メンティーの設定を編集] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド値の説明については、「メンティー設定を編集フォーム」を参照して ください。

4. [保存して閉じる] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンター設定を編集

メンターは、自分のスキル、重点分野、メンターと話し合いたい関心のあるトピックに基づいて、好みを編集できます。

始める前に
必要なロール:メンター

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [設定を編集]ドロップダウンから[メンターの設定を編集]を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「メンター設定フォーム」を参照して ください。
4. [保存して閉じる] を選択します。

接続の要求

自分に合っていると思われるメンターとのつながりをリクエストします。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター] セクションのメンターのプロファイルで [接続] を選択します。

   注:
   推奨メンターは、設定を設定した後にのみ表示されます。
3. [メンタリング期間]ドロップダウンから期間を選択します。
4. メッセージフィールドに要求メッセージを追加します。
5. [送信] を選択します。

推奨メンターを表示

登録済みメンティーは、登録設定に基づいてメンターの提案を即座に表示し、追加の一致インサイトとメンターの専門知識を表示して、適切なメンターを選択できます。

始める前に
メンティーとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

メンティーの設定を追加します。「メンティー設定の追加」を参照してください。

必要なロール:従業員 (メンティー)

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [推奨メンター] セクションで、好みに基づいて関連する一致のリストを表示します。
3. 提案されたメンターに連絡するか、検索オプションを使用して他のメンターを検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一致インサイトを表示

設定の一致スコアに基づいて計算された一致インサイトスコアを表示します。

始める前に
メンティーとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

メンティーの設定を追加します。「メンティー設定の追加」を参照してください。

必要なロール:従業員 (メンティー/メンター)

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. 推奨メンターで、推奨 メンターのハンバーガーメニューをクリックします。
3. [一致インサイトの表示] を選択し、提案されたメンターまたはメンティーに関する次の一致情報を表示します。
   - 重点分野
   - スキル
   - 言語
4. [閉じる] を選択して、一致分析情報カード ビューを閉じます。

メンタリング要求の表示

他のユーザーとの間で送受信したメンタリング要求を追跡します。

始める前に
メンティーまたはメンターとして登録します。「メンターまたはメンティーとして登録する」を参照してください。

必要なロール:従業員 (メンティー/メンター)

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > あなたのキャリア > メンタリング > 概要.
2. [メンタリング要求] セクションでは、次の情報から情報を表示することを選択できます。

> **注:**
> 要求リストを [最新] と [最も古い] でソートすることもできます。

メンタリング に関する参照情報

メンタリング EGD 参照

メンタリング 関係フォーム

メンタリング関係フォームを使用して、メンティーとメンターの間の新しい関係を開始します。

メンタリング関係フォーム

フィールド	説明
メンティー	メンティーの名前。
メンター	メンターの名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンタリング関係フォーム (続く)

フィールド	説明
期間	プログラムのデフォルト期間 (月単位)。
ステータス	プログラムのステータス。
開始日	関係が開始される日付。
終了日	関係が終了する日付。
要求の詳細	
要求日	関係が要求された日付。
取消日	関係を撤回する必要がある日付。
要求メモ	関係要求の詳細。
拒否の詳細	
拒否理由	関係を辞退する理由。
辞退日	関係の衰退の日。
辞退メモ	関係が拒否された理由の詳細。

メンティー設定を編集フォーム

このフォームを使用して、メンティーとしての設定を記録します。

メンティー設定を編集フォーム

フィールド	説明
別のスキルを検索	スキル名またはキーワードを使用してスキルを検索するための検索バー。
メンタリングの重点分野	
メンターにどのような業界の専門知識を持たせたいですか?	利用可能なオプションは次のとおりです。 • 航空 宇宙 • 人工知能 • 会計 • 財務サービス • 消費財 • ヘルスケア • 電気通信 • 行政
メンターと一緒に興味のあるトピックは何ですか?	利用可能なオプションは次のとおりです。 • キャリアパスの開発 • リーダーシップ開発 • 問題解決 • フィードバックの活用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンティー設定を編集フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 意思 決定 • ネットワーク
メンターにはどのコミュニティに参加してもらいたいですか?	利用可能なオプションは次のとおりです。 • ワークスペースの女性 • BIPOC 従業員リソースグループ • LGBTQ+ 従業員リソースグループ • 退役軍人 • 働く親 • キャリア初心者
その他の設定	
メンターを所属させたい部門は?	メンターの所属する部門を追加するオプション。
メンターにはどのような役割を求めていますか?	特定のロールのメンターを検索するオプション。
どのタイムゾーンが最適ですか?	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所があなたに最適ですか?	メンターと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか?	優先言語を選択するオプション。

自動翻訳

メンター設定フォーム

このフォームを使用して、メンターとしての設定を記録します。

メンター設定フォームを編集

フィールド	説明
メンタープロファイル	自分のプロファイルを他のユーザーに表示するオプション。
スキルの強み	メンターとしてのあなたのすべてのスキルと強みのリスト。
メンタリングの重点分野	
どのような業界の専門知識をメンティーと共有できますか?	選択可能なオプション: • 航空 宇宙 • 人工知能 • 会計 • 財務サービス • 消費財

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンター設定フォームを編集 (続く)

フィールド	説明
	• ヘルスケア • 電気通信 • 行政
どのようなトピックについてメンティーと話し合うことができますか?	選択可能なオプション: • キャリアパスの開発 • リーダーシップ開発 • 問題解決 • フィードバックの活用 • 意思 決定 • ネットワーク
あなたが関わっているコミュニティで、メンティーの学習を支援したいのはどのコミュニティですか?	選択可能なオプション: • ワークスペースの女性 • BIPOC 従業員リソースグループ • LGBTQ+ 従業員リソースグループ • 退役軍人 • 働く親 • キャリア初心者
その他の設定	
どのタイムゾーンが最適ですか?	適切なタイムゾーンを追加するオプション。
どの場所があなたに最適ですか?	メンターと会うための適切な場所を追加するオプション。
どの言語でコミュニケーションを取りますか?	優先言語を選択するオプション。
一度に何人のメンティーを受け入れますか？	1 人または 2 人のメンティーから選択するオプション。

スキルインテリジェンス

ServiceNow® スキルインテリジェンス アプリケーションは、スキルに基づいて人員を開発するために組織で使用できる AI 主導型プラットフォームです。

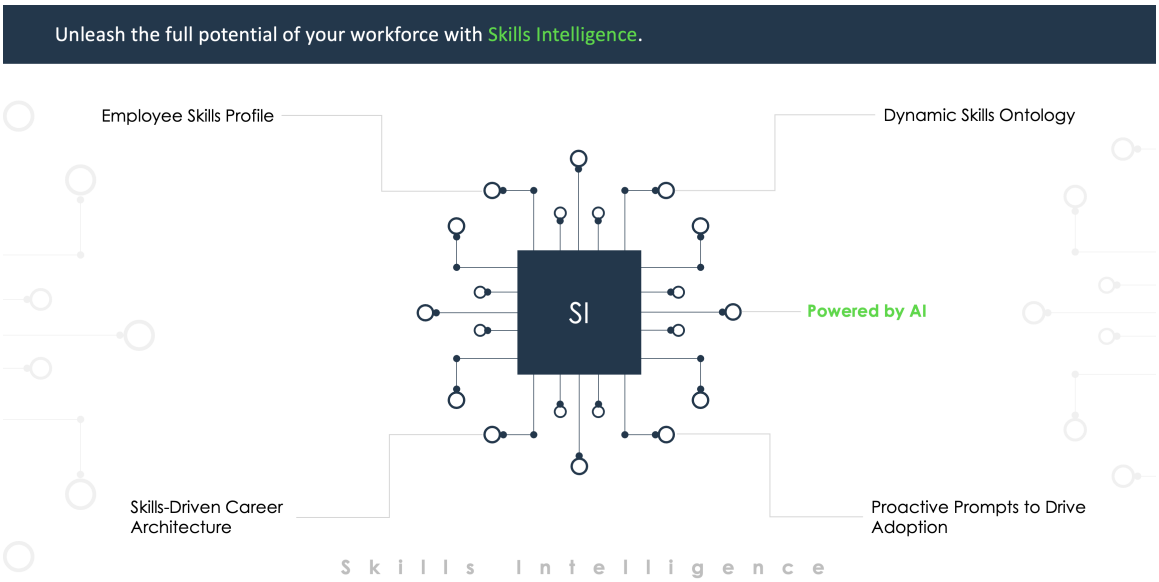
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
スキルインテリジェンス は、人工知能 (AI) を使用して、組織が人材管理と従業員開発にスキルデータを活用できるようにします。スキル管理 アプリケーションを使用すると、スキルとスキルカテゴリを手動で作成し、ユーザーに手動でアサインすることもできます。スキルインテリジェンス プラグイン (com.sn_skills_int) を有効にすると、スキル管理 プラグイン (com.snc.skills_management) も有効になります。スキル管理 の詳細については、「Skills Management」を参照してください。

(EGD) および スキルインテリジェンスを使用して、従業員のキャリア目標従業員の成長と能力開発の一部として重要なスキルを向上させることで、従業員に力を与えることができます。

スキルインテリジェンス オファリング



スキルインテリジェンス アプリケーションの主要コンポーネントは、動的な AI 主導型スキルオントロジー、AI モデル、採用を促進するプロアクティブプロンプト、および包括的なスキルプロファイルです。

動的な AI 主導型スキルオントロジー

動的な AI 主導型スキルオントロジーは、組織がスキル、ロール、および従業員の間の関係を定義および測定するのに役立ちます。スキルオントロジーは、学習による意思決定を導き、スキルギャップに効果的に対処する実用的なデータを提供します。AI を利用したスキルオントロジーは、スキルに関する情報を常に学習、推測、収集、および維持します。つまり、組織がデータを手動で更新する必要はありません。組織の内部データを使用してスキルオントロジーを拡張し、オントロジーをさらに強化することができます。

スキルベースのキャリアデータ

組織のキャリアデータとスキルを照合し、実際のジョブロールを関連スキルに合わせることで、従業員の能力開発を強化します。従業員が現在のロールで優れた能力を発揮できるようにしながら、社内での将来の成長と昇進の機会を促進できます。

AI モデル

スキルオントロジーに埋め込まれた AI モデルを使用すると、組織はさまざまなスキル間でリンクを確立したり、スキルをジョブタイトルにリンクしたりすることができます。AI アルゴリズムは、さまざまなデータソースから収集された集計スキルデータを照合、検出、および正規化し、オントロジー内で相互接続を作成するために使用されます。これらのモデルは、組織がスキル出力を認識し、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルギャップを特定して、スキルと学習の推奨事項を従業員に提供するために役立ちます。組織は、AI を活用して推奨事項を送信し、個々の従業員にマッピングする必要があるスキルを決定することもできます。

導入を促進するためのプロアクティブプロンプト

従業員とマネージャーが自然な作業フローで特定のタスクを実行できるように、プロンプトを積極的に送信することで、組織での採用を促進します。たとえば、プロンプトを使用して、従業員にスキルの更新を要求したり、マネージャーがチームのスキルを検証したりすることができます。プロアクティブプロンプトは、Microsoft Teams、Microsoft Outlook、Zoom、ショートメッセージングサービス (SMS) などの複数のエンゲージメントチャネルで使用できます。従業員はスキルを簡単に更新できます。

従業員のスキルプロファイル

人材が持つスキルを包括的に把握することで、人材の完全な理解を構築します。従業員は、スキルプロファイルを定期的に監視および更新して、動的なビジネス環境で成功するための知識と機能を得ることができます。スキルプロファイルを活用することで、従業員は履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルを簡単にインポートできます。

開始するには

探索 この スキルインテリジェンス アプリケーションが顧客の への旅 従業員の成長と能力開発をどのように支援するかをご覧ください。	のインストールと構成 アプリと関連機能をインストールして構成します スキルインテリジェンス 。
使用方法 スキルプロファイルを表示および管理する方法について説明します。	参照 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

スキルインテリジェンス の詳細

スキルインテリジェンス プラットフォームは、AI を使用して外部の業界データを処理し、スキルと役職に関する情報を抽出します。スキルインテリジェンス が組織を変革し、スキルに基づく人員を構築する方法について説明します。

概要

プラットフォームのコア機能は、スキルインテリジェンス エンジンに存在する基礎となるテクノロジーです。スキルインテリジェンス アプリケーションには、6000 を超えるスキルの広範なインベントリを含むベースシステムデータが装備されています。この膨大なスキルデータにアクセスすることで、これらの包括的なスキルインサイトに基づいて人員を構築および最適化できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員の成長と能力開発 用 スキルインテリジェンス

エンジンはスキルインテリジェンス、(EGD) 内のすべての従業員の成長と能力開発機能を強化する基盤レイヤーとして機能します。 アプリケーションは、その中核となるスキルを使用して、キャリアプランを通じてマネージャーと従業員をガイドします。 従業員の成長と能力開発このアプローチは、個人の能力開発をサポートするだけでなく、より良いビジネス成果の達成にも貢献します。詳細については、「Employee Growth and Development」を参照してください。

> **注:**
> スキルインテリジェンス は EGD アプリケーションとのみ統合されています。

でのスキル検証 **Manager Hub**

従業員がスキルプロファイルの [必要なスキル] セクションでスキル習熟度を更新した後、従業員とスケジュールされた会話を開いてスキルをレビューおよび検証できます。[会話] 内には、検証が必要なスキルの詳細を提供する専用セクションがあります。詳細については、「Manager Hub での Skills Intelligence」を参照してください。

スキル主導型の **Learning** 推奨事項

EGD は、従業員とそのマネージャーに学習に関する推奨事項を提供し、従業員のエンゲージメントと生産性を維持するために スキルインテリジェンス を使用します。詳細については、「Learning の概要」を参照してください。スキルインテリジェンスアプリケーションは Learning と統合され、マネージャーが従業員のスキルに基づいてコースを推奨するために使用できるスキル主導型学習の検索結果を導入します。詳細については、「Learning と スキルインテリジェンス との統合」を参照してください。

スキルインテリジェンス に統合された プロアクティブプロンプト

プロアクティブプロンプト は、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。これらのプロンプトは、Microsoft Teams、Microsoft Outlook、Zoom、ショートメッセージングサービス (SMS) などの複数のエンゲージメントチャネルで使用できます。詳細については、「プロアクティブプロンプト for スキルインテリジェンス」を参照してください。

の採用コア スキルインテリジェンス

Hiring Core は、採用要件に関する情報を保存するリポジトリを提供します。使用を開始するには、Hiring Core プラグイン (app-hiring-core) を有効にします。 スキルインテリジェンス は、採用コアテーブルのデータに対して予測を実行し、ロールグループのスキルの推奨事項を提示します。詳細については、「採用コア」を参照してください。

主な特長

スキルインテリジェンス アプリケーションを使用して、人員の変革におけるスキルをアクションに結び付け、ビジネス成果を促進します。

スキルインテリジェンス のメリット

機能	メリット
従業員のスキルプロファイル	従業員が持つスキルの包括的なビューを提供します。
事前シード従業員スキル	スキルと役職について従業員から提供された外部データとデータを分析することで、従業員の必須スキルを特定します。この情報に基づいてスキルを更新するよう従業員に促します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルインテリジェンス のメリット (続く)

機能	メリット
ジョブアーキテクチャについて	組織のキャリアデータをスキルに関連付けます。
Skills Intelligence のプロアクティブプロンプト	アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに取り込むことで、マネージャーと従業員に対する、状況に応じた積極的なエンゲージメントを可能にします。
履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート	従業員の履歴書と LinkedIn プロファイルからスキルをインポートします。
検証済みのスキル	マネージャーは Manager Hub で従業員のスキル習熟レベルを検証し、従業員はこれらの検証済みスキルをスキルプロファイルで確認できます。
スキル推奨によるスキルの追加	従業員が開発または改善したいスキルを検索し、スキルプロファイルに追加できるようにします。

スキルインテリジェンスワークスペース

を使用して、スキルとロールのアーキテクチャデータを 1 か所 スキルインテリジェンスワークスペースから更新および管理します。

ワークスペースユーザー

sn_skills_int_ws.workspace_user ユーザーは、.スキルインテリジェンスワークスペース

注:
sn_skills_int_ws.workspace_user ロールを含む他のすべてのロールスキルインテリジェンスは、.スキルインテリジェンスワークスペース の スキルインテリジェンスロールの詳細については、「」を参照してください スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント。

ワークスペースへのアクセス

このページには、次の 2 つの方法でアクセスできます。

- すべての>スキルインテリジェンス> スキルインテリジェンスワークスペース。
- ワークスペース> スキルインテリジェンスワークスペース。

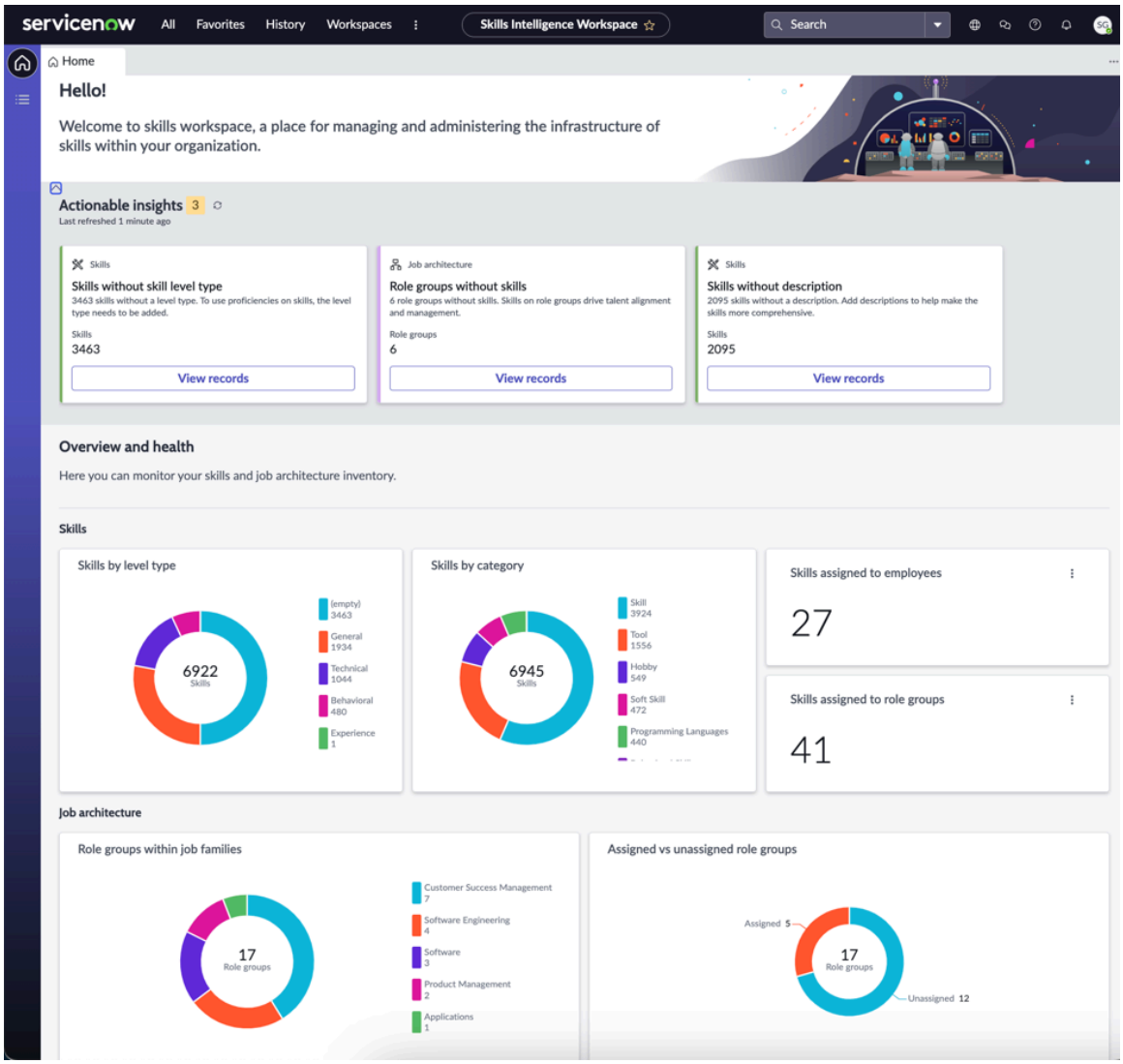
ランディングページ

ランディングページを使用して、 スキルインテリジェンス 次のタスクを実行します。

- Skills Intelligence データに関連する役立つ概要を取得します。
- ロールレベルのないロールグループ、スキルレベルタイプのないスキル、スキルのないロールグループなど、すぐに注意を払う必要がある重要なインサイトに注意を払います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ランディングページのコンポーネントは次のとおりです。

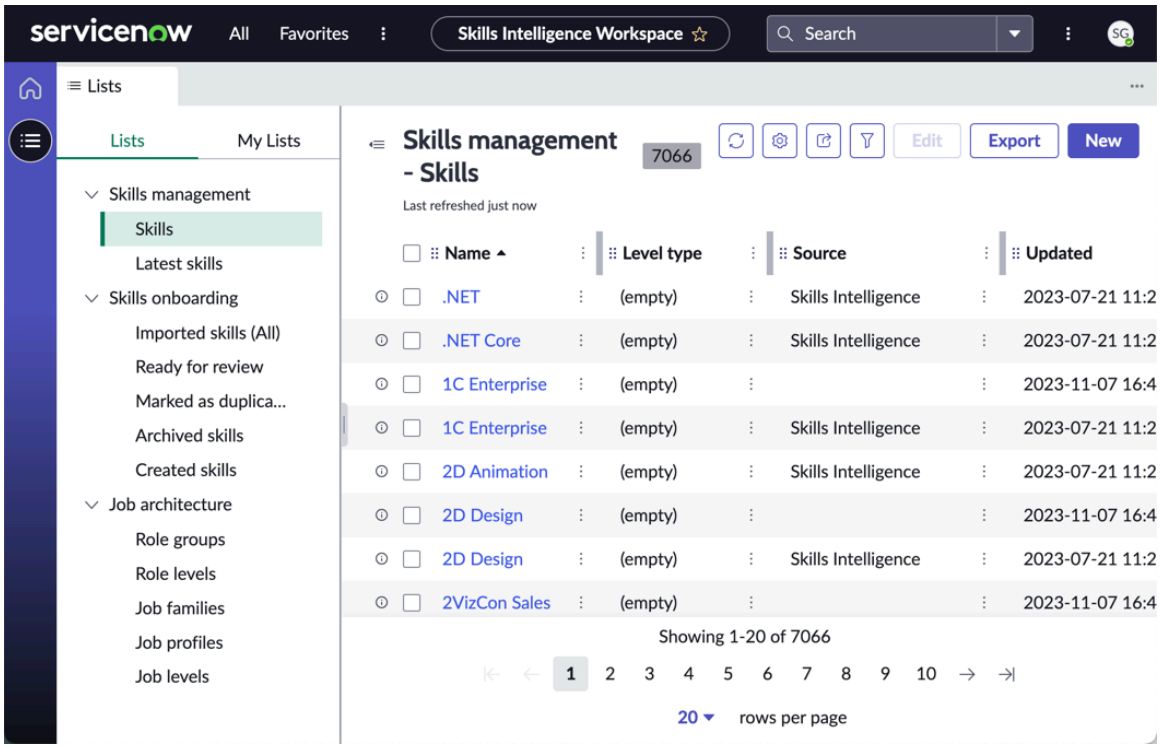
- アクション可能なインサイト:さまざまなシステムチェックの通知を、ユーザーがスキルまたはジョブアーキテクチャデータを改善するために対処するための提案として表示します。[レコードを表示] オプションを使用すると、詳細を表示してレコードを操作できます。
- 概要と健全性 - ジョブアーキテクチャデータとスキルインベントリを監視するためのさまざまなマトリクスをチャート形式で表示します。

リストビュー

リストビューを使用して、スキル管理、スキルオンボーディング、ジョブアーキテクチャデータなどのさまざまなカテゴリに基づいて、フィルタリングされたリストにすばやくアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



リストの詳細については、「」を参照してください スキルインテリジェンスワークスペース のリスト。

スキルインテリジェンスワークスペース のリスト

リストは、さまざまなカテゴリのスキルデータにアクセスする簡単な方法です。たとえば、過去 2 か月間に追加されたスキルのリストをすばやく取得したり、スキルをオンボードして確認したり、さまざまなジョブアーキテクチャカテゴリを確認したりできます。

デフォルトのリストには、次のように分類されたスキルが表示されます。

スキルリスト

リストのタイプ	説明
Skills Management	
スキル	(cmn_skillsテーブルにある) インスタンスで利用可能なすべてのスキル。名前、レベルタイプ、作成されたデータ、スキルが有効かどうかなどの詳細とともに表示されます。
最新のスキル	過去 2 か月間に作成されたスキル。
スキルオンボーディング	
インポートされたスキル (すべて)	インポートプロセスを通じてインポートされたカスタムスキル詳細については、「スキルオンボーディングを通じてカスタムスキルをインポートする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルリスト (続く)

リストのタイプ	説明
	注: インポートされたすべてのスキルはレビュープロセスを通過する必要があり、その後、必要なアクションがそれらに適用されます。[スキルを作成] アクションが適用された場合にのみ、スキルがcmn_skillsテーブルに追加されます。詳細については、「」を参照してください。
レビュー準備完了	まだレビューされていないスキル。
重複としてマークされた日時	重複としてマークされているスキル。
アーカイブされたスキル	アーカイブされるスキル。
作成されたスキル	新しいスキルが追加されました。追加すると、これらのスキルは [スキル (cmn_skills] テーブル) リストにも表示されます。
ジョブアーキテクチャ	
ロールグループ	名前、ジョブファミリーなどの詳細とともに作成されたロールグループ。新しい役割グループの追加の詳細については、「」を参照してください 新しい役割グループの作成。
ロールレベル	ロールレベルは、タイトル、ジョブプロファイル、ロールグループなどの詳細とともに作成されます。
ジョブファミリー	名前、ジョブカテゴリ、更新日、作成日などの詳細で作成されたジョブファミリー。
ジョブプロファイル	タイトル、ジョブコード、ジョブレベル、管理レベルなどの詳細で作成されたジョブプロファイル。
ジョブレベル	名前、作成者、作成日などの詳細で作成されたジョブレベル。

スキルオンボーディングを通じてカスタムスキルをインポートする

組織に固有のスキルをインスタンスに ServiceNow アップロードし、スキルを分析して重複を回避し、スキルを正規化して包括的なスキルデータベースを作成します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > スキルインテリジェンスワークスペース > リスト.
2. 検索項目 スキルオンボーディング > インポートされたスキル (すべて).
3. [インポート] を選択します。
4. ポップアップウィンドウでデータを挿入するか更新するかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Excel テンプレートを作成] オプションを選択し、要件に応じてテンプレートにフィールドを含めることもできます。

5. [次へ] を選択します。
6. [参照] を選択して、インポートする Excel ファイルを選択します。
7. [開く] を選択します。
8. ポップアップ ウィンドウで [アップロード] を選択します。
   インポートされたスキルのプレビューが表示されます。
9. **[OK]** を選択して、エラーのあるファイルをアップロードします。
   エラーを修正する場合は、Excel ファイルに戻ってエラーを修正し、更新されたファイルを再アップロードします。
10. [インポートの完了] を選択して、インポート プロセスを終了します。

タスクの結果

[インポートされたスキル (すべて)] リストにスキルが表示されます。インポートされたスキルは機械学習アルゴリズム (ML) によって分析され、次のいずれかのステータスになります。

- 分析中:スキルが ML アルゴリズムによって処理されていることを示します。
- レビュー準備完了:スキルで一致が見つからないか、ML アルゴリズムで類似の一致が検出されたことを示します。これらのスキルを確認し、必要なアクションを実行できます。詳細については、「インポートされたスキルをレビュー」を参照してください。
- 重複:このステータスは、ML アルゴリズムによって完全に一致するスキルが見つかった場合に自動的に割り当てられます。ただし、特定のスキルの ML による一致する可能性のある推奨事項を受け入れることで、アップロードされたスキルを重複としてマークすることもできます。

インポートされたスキルをレビュー

アップロードされたスキルデータを検証してスキルの重複を削除し、Predictive Intelligence モデルをトレーニングして将来重複を認識するようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > スキルインテリジェンスワークスペース > リスト.
2. 検索項目 スキルオンボーディング > レビュー準備完了.
3. 次のいずれかのアクションを実行するスキルを選択します。
   - 新しいスキルを作成 :インスタンスのスキルテーブルにスキルを追加します。作成したスキルは編集できません。
   - 重複としてマーク - スキルを重複としてマークします。
   - アーカイブ - レビューのためにスキルを保持します。後でそれらを再確認して、必要なアクションを実行できます。

   レビュー後、スキルは移動され、それぞれのリストに表示されます。詳細については、「スキルインテリジェンスワークスペース のリスト」を参照してください。

   注:
   [重複としてマーク] リストまたは [アーカイブ済み] リストにあるスキルは、[レビュー準備完了] ステータスに戻して処理する必要があります。

4. スキルを選択して開き、必要なアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Predictive Intelligence モデルでは、一致の可能性と信頼度が示されます。これは、スキルが新しいものか重複の可能性があるものかを判断するために役立ちます。空の一致がある場合、ML アルゴリズムは類似のスキルを識別していません。一致の可能性が特定された場合は、重複している可能性があります。一致する可能性があるもののいずれかに同意する場合は重複としてマークできます。それ以外の場合は、新しいスキルを作成できます。

5. 検索ボタン ( ) を選択すると、さらに予測が表示されます。
80% の一致しきい値で上位 5 つの可能な一致を取得します。
6. 一致すると思われる場合はリストからスキルを選択するか、ウィンドウを閉じます。
7. [保存] を選択します。

ジョブアーキテクチャの操作

の スキルインテリジェンスワークスペースジョブアーキテクチャリストを使用して、単一の場所からスキルとジョブアーキテクチャデータを作成、更新、または変更します。

新しい役割グループの作成

新しい役割グループを追加して、組織内の役割のカテゴリを作成します。

このタスクについて

新しい役割グループの作成は、4 つの手順から成るプロセスです。各ステップでは、役割グループの作成に必要なデータを入力するように案内されます。手順は次のとおりです。

1. ロールグループの詳細
2. ロールレベルを追加
3. スキルを追加
4. ロールグループのリンク

始める前に

必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin

手順

1. 移動先 すべて > スキルインテリジェンスワークスペース > リスト.
2. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
3. [新規] を選択します。
4. [ロール グループの詳細] ステップで、ロール グループの作成方法を選択します。
以下から選択できます。
   - 新規 - すべてのデータを手動で入力する必要があります。
   - 既存の役割グループから - データは、ソース役割グループから新しい役割グループの作成プロセスのすべての手順にコピーされます。

   a. [新規] オプションに、[名前]、[ジョブ ファミリ]、および [説明] を入力します。

   b. [既存の役割グループから] オプションで、役割グループを検索して選択します。
5. [保存して続行] を選択します。
6. [ロールレベルの追加] ステップで、次のフィールドのデータを選択してロールグループのロールレベルを作成します。
   - ジョブプロファイル
   - タイトル
   - ジョブレベル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールレベルを使用すると、階層構造を作成して、組織内のスキルと習熟度に基づいてロールを分類できます。

7. オプション: レベル を追加するには、[レベルの追加] を選択します。
8. [保存して続行] を選択します。
9. [スキルを追加] ステップで、次のフィールドのデータを選択して、このグループ内のロールに関連するスキルを追加します。
   - スキル - リストからスキルを選択します。
   - スキルの関連性:[高]、[中]、または [低] のオプションから選択します。
   - 必須:スキルが必要かどうかを示します。

   スキルによって、必要な機能と望ましい機能の間の整合性が確保されます。
10. オプション: [スキルの追加] を選択してスキルを追加します。
11. オプション: [推奨事項] アイコン ( ) を選択して、表示された推奨事項から関連するスキルを直接追加します。
12. [保存して続行] を選択します。
13. 役割グループのリンク ステップで、役割グループ の追加 を選択して、関連する役割グループを追加してキャリアアップを強化し、この役割グループの従業員の展望の提案を提供します。

    a. [ロールグループ] フィールドでロールグループを選択します。

    b. [関係タイプ] を選択します。
    以下から選択できます。
    - 双方向 (ロールグループ間)
    - 単方向 (新しく作成されたロールグループから)
    - 単方向 (新しく作成されたロールグループに対して)

    [推奨事項] アイコン ( ) を選択して、関連する役割グループの推奨事項を取得し、一覧から直接追加します。

    注:

    行の削除アイコン ( ) を選択して、[ロール レベルの追加]、[スキルの追加]、および [ロール グループのリンク] の各ステップで行を削除します。

14. [送信] を選択します。

注:
すべての手順に [保存して続行] ボタンがありますが、最後の手順が正常に完了した後にのみ、すべてのデータを含む新しい役割グループが作成されます。

タスクの結果

新しいロールグループが、スキルマトリクスで始まるフォームビューで開かれます。スキルマトリクスでロールグループに関連するすべてのスキルとロールレベルを確認し、ロールグループにスキルを追加できます。詳細については、「スキルマトリクスにスキルを追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルマトリクスにスキルを追加する

スキルマトリクスを使用して、ロールグループの各ロールレベルで新しいスキルを追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > スキルインテリジェンスワークスペース > リスト.
2. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
3. 新しいスキルを追加するロールグループを選択します。
4. [スキルマトリクス] タブに移動します。
5. [スキルの追加] ボタンを選択します。
   新しいスキルがロールグループに追加されます。
6. [スキルを追加] ポップアップで、[スキル] フィールドで スキル を選択します。
7. [スキルの関連性] フィールドで、スキルの適合性レベルを [高]、[中]、または [低] から選択します。
8. スキルが必要と思われる場合は、[必須] フィールドを選択します。
9. オプション: [スキルの追加] オプションを選択して、スキルを追加します。
10. [追加] を選択します。
    または、[スキル マトリクス] ビューで、右側のウィンドウにある [推奨事項] アイコン ([推奨事項]) を選択して、表示された から関連するスキルを直接追加します。
11. **[Save** (保存)] を選択します。

スキルマトリクスでスキルと習熟度を編集する

スキルマトリクスを使用して、スキルデータとその習熟度レベルを編集し、ロールグループの各ロールレベルで進行を管理します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > スキルインテリジェンスワークスペース > リスト.
2. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
3. スキルデータを編集するロールグループを選択します。
4. [スキルマトリクス] タブに移動します。
5. 編集するスキルを 1 つ以上選択します。
6. [編集] ボタンを選択します。
   次の編集オプションがあります。
   - 習熟度レベルの自動入力 - スキルの習熟度を自動的に入力します。

     次の 2 つの自動入力オプションがあります。
     - 空のフィールドのみを更新
     - 既存のすべてのフィールドを更新して置換します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 必要なステータスを更新:このロールグループのスキルのステータスを更新します。[必須] または [オプション] のステータスを選択できます。
- スキルの削除 - スキルが役割グループに関連がないと思われる場合は、スキルを削除します。

7. [保存] を選択します。

関連する役割グループの作成

2 つのロールグループ間の接続を作成して、従業員のキャリアの移行パスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

関連する役割グループを使用すると、従業員は異なる役割グループ間を移動できます。たとえば、フロントエンドエンジニアリングとバックエンドエンジニアリングは2つの異なる役割グループであり、これら2つの役割グループ間に二国間関係を作成することにより、アソシエイトフロントエンドエンジニア(IC1)も従業員の希望に従ってアソシエイトバックエンドエンジニア(IC1)に移行できます。

手順

1. 移動先 すべて > スキルインテリジェンスワークスペース > リスト.

2. 検索項目 ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.

3. 関連するロールグループを作成するロールグループを選択します。

4. [新規] を選択します。

5. [役割グループから] フィールドで役割グループを選択します。

6. [宛先ロールグループ] フィールドでロールグループを選択します。

7. オプション: [元のジョブ レベル] フィールドでジョブ レベルを選択します。

8. オプション: [移動先ジョブ レベル] フィールドでジョブ レベルを選択します。

9. [保存] を選択します。

[store-future: BEGIN review]

従業員のスキルプロファイル

スキルプロファイルは、従業員のスキルと習熟度を表示するセクションです。従業員は、スキルプロファイルを使用して、スキルギャップの確認、新しいスキルの追加、スキルの更新、古いスキルの削除を行うことができます。

概要

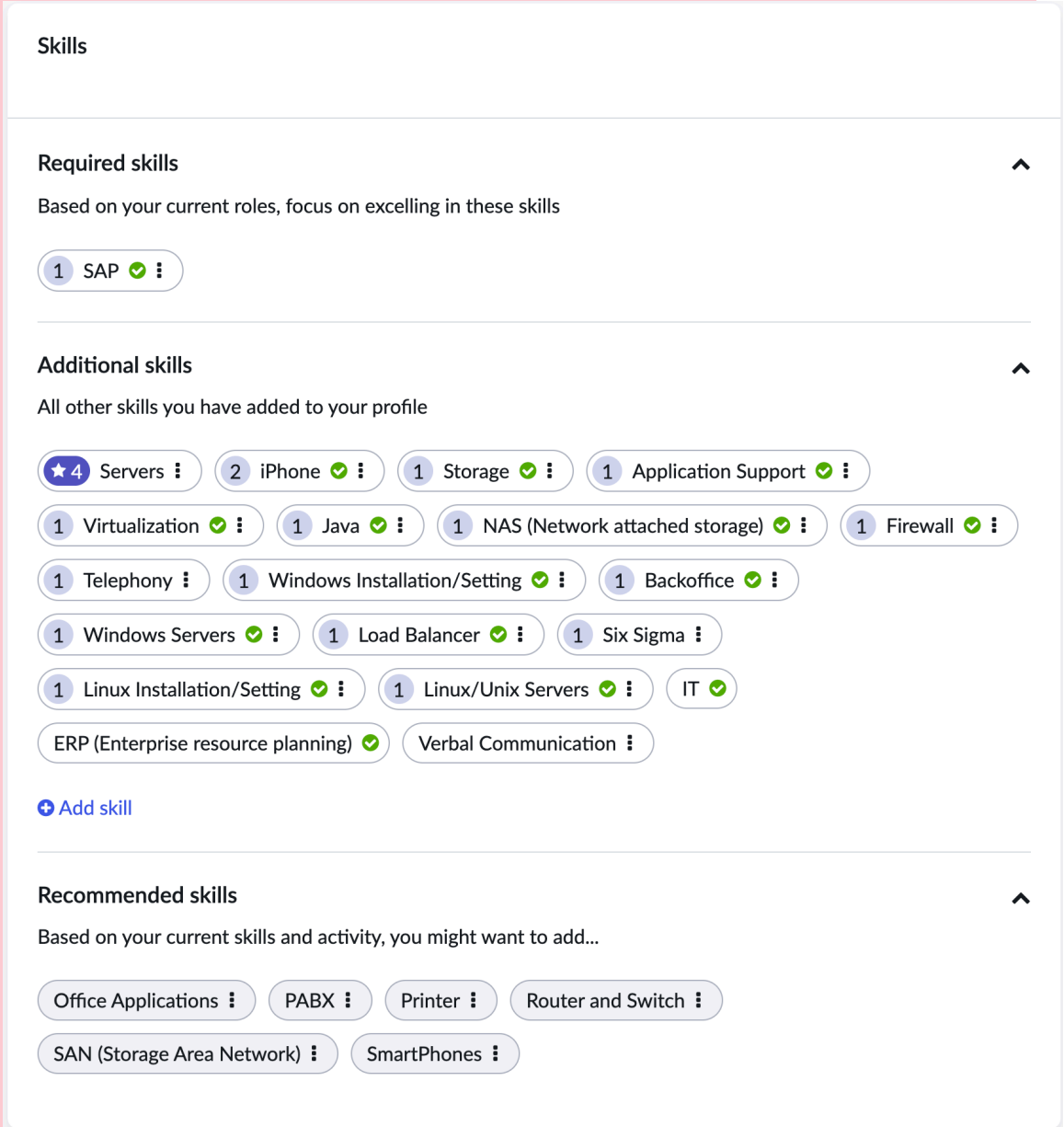
スキルインテリジェンス アプリケーションは、従業員プロファイルページの [キャリア **(Career)]** タブでスキルウィジェットを有効にします。スキルプロファイルでは、スキルインテリジェンス アプリケーションと自動化を使用して、スキルを従業員に表示します。従業員は、スキル プロファイルで新しいスキルを追加したり、既存のスキルを更新したり、古いスキルを削除したりできます。これらの詳細の包括的なビューを確認することで、従業員はスキルアップ、スキルギャップの更新、または組織内の競争力を維持するための新しいスキルの学習を行うことができます。

次の例は、スキルプロファイルがプロファイルページにどのように表示されるかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルプロファイルのパースペクティブの表示



注:
管理者が Skills Intelligence アプリケーションをインストールすると、スキルウィジェットがプロファイルページの [キャリア **(Career)**] タブに自動的に追加されます。従業員ポータルでスキルウィジェットを使用するには、システムのプロパティ sn_skills_int.enable_skills を True (デフォルトでは False) に設定して有効にします。

次の表は、従業員またはマネージャーがスキルプロファイルを更新する際に理解しておく必要がある UI 要素を示しています。

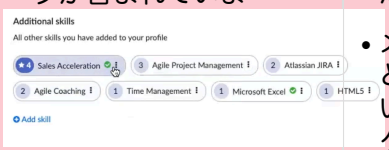
スキルプロファイルの **UI** 要素

名前	説明	アクション
スキルピル	スキルに関する単一の情報単位。これには、スキルの名前、そのスキルの習熟度レベル、メニューオプション、およびスキルが検証され	• メニューアイコンを選択すると、そのスキルの習熟度レベルを変更できます。詳細については、「スキル習熟度レベ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルプロファイルの UI 要素 (続く)

名前	説明	アクション
	たことを示す緑色のチェックマークが含まれていま  す。	ルを更新する」を参照してください。 • メニューアイコンを選択すると、スキルが検証されていないときに [追加のスキル] セクションでスキルを削除できます。
履歴書または LinkedIn プロファイルをアップロード	履歴書または LinkedIn プロファイルをアップロードするために選択するボタン。	詳細については、「履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート」を参照してください。 **注:** ロールがアサインされていない場合、またはスキルがロールに関連していない場合、スキルプロファイルにスキルは表示されません。その場合は、スキルプロファイルの指示またはプロンプトに従って、履歴書または LinkedIn プロファイルをアップロードします。
スキルメニューを追加	Add skill スキルをプロファイルに追加するのに使用できるメニュー。	このオプションは、特定のジョブまたはロールに関連するスキルにリスト化する必要があるスキルがある場合に役立ちます。詳細については、「スキル推奨によるスキルの追加」を参照してください。

スキルプロファイルの主要セクション

スキルプロファイルには 3 つのセクションがあります。これらのセクション内のすべてのスキルは、スキル評価が最高 (必須) から最低 (推奨) の順にソートされます。

必要なスキル

[必要なスキル] セクションには、従業員の現在のポジションに不可欠なスキルが表示されます。従業員は、必須スキルセクションを使用して、ロール内のスキルギャップを判断し、スキルギャップを埋めるために推奨される学習機会を確認できます。従業員は、現在のロールに基づいてスキルを向上させることに集中できます。

追加のスキル

[追加のスキル] セクションには、従業員によって追加されたスキルが表示されます。従業員は、セクションの [スキルを追加] メニューを使用して、手動でスキルを検索して追加できます。

推奨スキル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[推奨スキル] セクションには、従業員のプロファイルに関連する追加スキルが表示されます。これらの詳細は、従業員のロールと既存のプロファイルに基づいています。

検証済みのスキル

スキルピルの緑色のチェックマークは、従業員のスキルが検証されていることを示します。詳細については、「Manager Hub での Skills Intelligence」を参照してください。

注:
スキルが検証された後、従業員は習熟度レベルを上げることしかできません。従業員は、習熟度レベルを下げたり、プロファイルからスキルを削除したりすることはできません。

スキル習熟度レベル

スキル習熟度レベルは、従業員のマネージャーに、特定のスキルについて従業員が持つ能力のレベルを伝えます。これらのスキルは、ビジネスニーズに適したフレームワークに応じて、さまざまなレベルまたは階層に分類されます。スキルの習熟度レベルを変更する方法については、「スキル習熟度レベルを更新する」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

プロアクティブプロンプト 導入の課題の解決

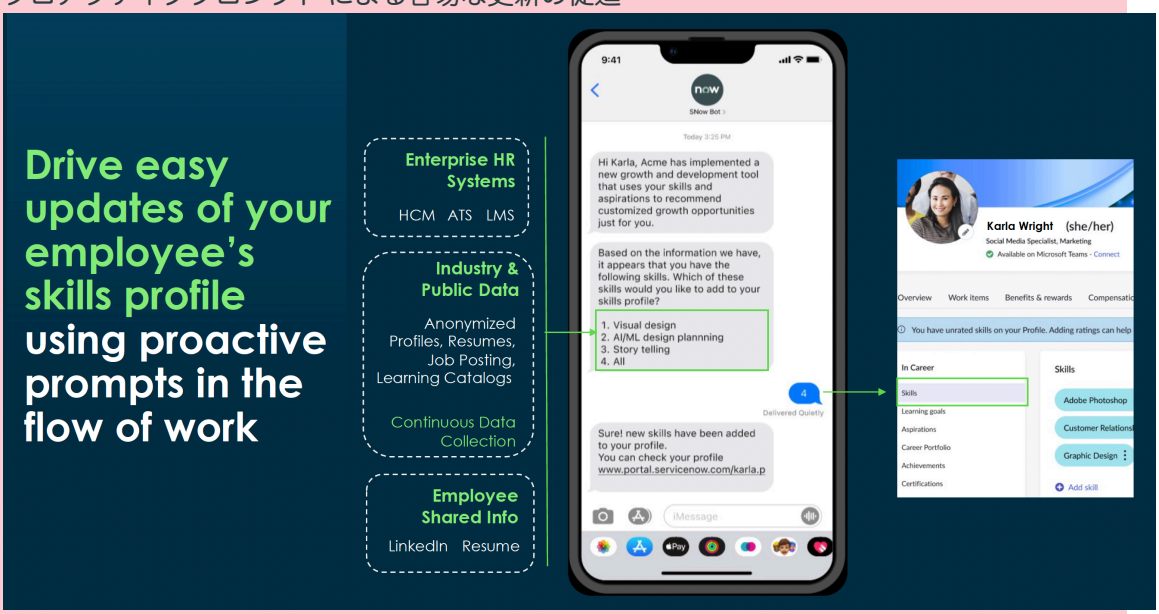
スキルインテリジェンス アプリケーション用の プロアクティブプロンプト により、マネージャーと従業員は、アクション可能なインサイトをプロンプトとして作業フローに積極的に取り込むことができます。

プロアクティブプロンプト **for** スキルインテリジェンス

組織が直面する最大の課題の 1 つは、従業員にスキルプロファイルを更新させることです。スキルインテリジェンス アプリケーション用の プロアクティブプロンプト では、Microsoft Teams、Microsoft Outlook、Zoom、ショートメッセージングサービス (SMS) などの複数のエンゲージメントチャネルでプロンプトを使用できるため、この課題を簡単に解決できます。

次の例は、プロアクティブプロンプトを使用して、作業フロー内で従業員に容易に更新させやすくする方法を示しています。

プロアクティブプロンプト による容易な更新の促進



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

例からわかるように、スキルインテリジェンス アプリケーションが検出した提案を更新するよう求めるプロンプトが従業員に表示されます。従業員に送信されるプロンプトで情報を明確に伝えます。従業員はボタンを選択するだけで、提案されたスキルをスキルプロファイルに追加できます。

この機能を使用すると、組織内のマネージャーは、フォローアップしたり、従業員に適切なタイミングでアクションを実行するよう促したりする必要がなくなります。スキルの推奨事項は、従業員がマネージャーからのリマインダーを頻繁に受けることなく、スキルプロファイルを最新の状態に保つのに役立ちます。詳細については、「プロアクティブプロンプト for スキルインテリジェンス」を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

従業員スキルを事前シードする

スキルインテリジェンス アプリケーションは、スキルギャップを自動的に検出し、事前にシードされたスキルまたは必要なスキルをプロファイルに追加するように従業員に促すことができます。このようにして、従業員プロファイルは常に最新の状態に保たれます。

概要

事前シードとは、特定のロールに必要な必須スキルを、従業員が手動でリストアップすることなく自動的に含めることです。スキルインテリジェンス アプリケーションは、自然言語処理 (NLP) 技術を使用して、履歴書または LinkedIn プロファイルからこれらのスキルを抽出して分類します。これらの必要なスキルはシステムによって自動的に検出され、従業員が プロアクティブプロンプト のサポートでオンボーディングされた時点でその従業員に通知されます。

事前シードの仕組み

アプリケーションは、選択されたジョブポータルで匿名プロファイルまたは履歴書を常に分析しています。アプリケーションはスキルを抽出し、ユーザーが履歴書で使用するタイトルを追跡します。アプリケーションは、より多くの情報を抽出して、要件に固有のカスタマイズ可能なソリューションを提供することもできます。

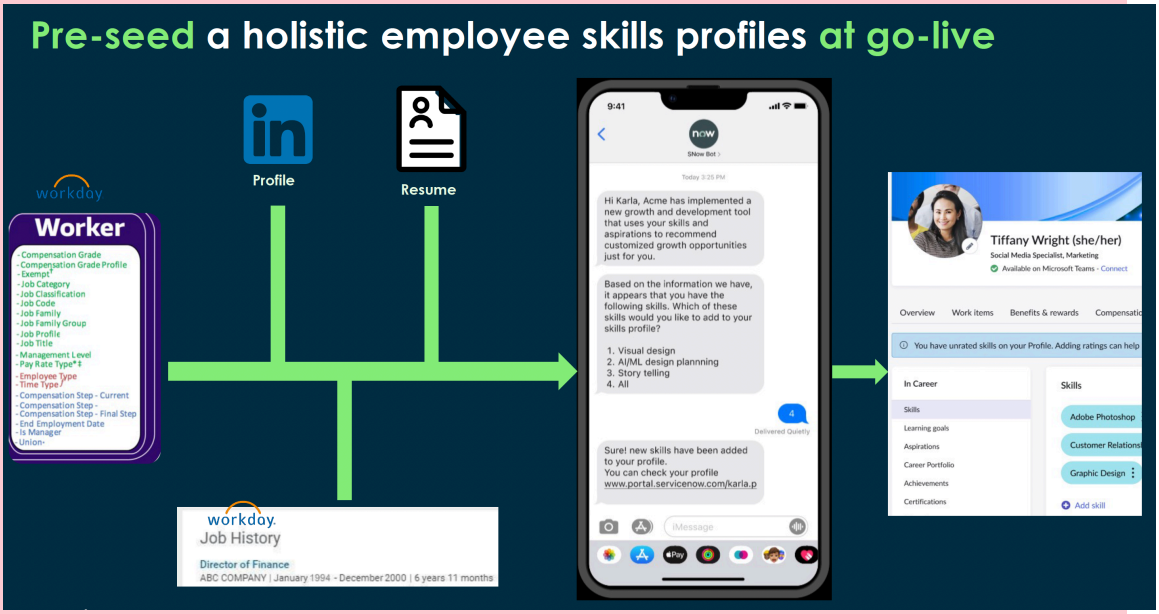
アプリケーションは、履歴書または LinkedIn プロファイルの形式で従業員から提供された情報を照合します。AI モデルを使用することで、アプリケーションはこの情報を分析し、この従業員がプロファイルに欠落していると思われる特定の基礎スキルを持っている必要があることを検出します。事前にシードされたスキルを含むこのプロンプトは、従業員がスキルを更新するのに役立ちます。

次の例は、従業員が事前にシードされたスキルを持つプロンプトを受け取る方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員がスキル情報を更新するためのプロンプトを受け取る



この例では、従業員は、アプリケーションがその従業員について認識する内容に基づいた通知を受信しました。アプリケーションは、プロファイルにスキルギャップがあることを認識し、スキルギャップを削除するために必要な情報をプロファイルに追加するように従業員に求めます。

[End]

スキルインテリジェンス の構成

管理者として、ServiceNow インスタンスのジョブアーキテクチャテーブルにスキルを追加し、データをインポートして、組織で スキルインテリジェンス の使用を開始できるようにします。

プラグインの依存関係

- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Data Services Base Client (com.glide.data_services.base)
- Skills Library Data for Skills Management (com.snc.skills_management.seed_data)

アプリの依存関係

Employee profile (sn_employee) バージョン 8.0.2。

他の要件

- マルチチャネルプロンプトにアクセスするには、プロアクティブプロンプト (com.sn_pp) バージョン 2.0.0 がインストールされている必要があります。
- 従業員プロファイルが存在する必要があります。詳細については、「従業員プロファイル」を参照してください。

設定プロセス

次の手順では、必要なデータを正常にインストール スキルインテリジェンス、アップロード、または作成し、組織で使用 スキルインテリジェンス を開始する手順について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. スキルインテリジェンス [com.sn_skills_int] プラグインをインストールします。
2. Skills Library Data for Skills Management (com.snc.skills_management.seed_data) プラグインをインストールします。
3. マルチチャネルプロンプトへのアクセスを提供する プロアクティブプロンプト プラグインをインストールします。詳細については、「プロアクティブプロンプト のインストール」を参照してください。
4. 業界スキルデータをダウンロードします。詳細については、「デフォルトの業界スキルデータのダウンロード」を参照してください。
5. カスタムスキルをロードします。詳細については、「スキルインテリジェンス へのカスタムスキルのロード」を参照してください。
6. ジョブアーキテクチャデータをアップロードします。詳細については、「ジョブアーキテクチャについて」を参照してください。
7. ジョブレベルから上位のジョブレベルへのジョブレベルの向上を作成して、組織内の従業員の成長パスを示します。詳細については、「ジョブレベルの向上の作成」を参照してください。

   注:
   このステップはオプションですが、ジョブレベルの向上を作成することで、従業員の成長と能力開発の一環として、従業員のキャリアアップに関するスキルベースの提案を得ることができます。詳細については、「従業員の成長と能力開発コア」を参照してください。

8. スキルレベルタイプとロールグループに基づいて、ロールレベル全体のスキルの習熟度を自動的に設定する構成を作成します。詳細については、「ジョブ習熟度レベルの自動設定」を参照してください。
9. 組織内のロールのタイプに基づいて、ロールグループおよびロールレベルを作成します。詳細については、「スキル管理のためのロールグループとロールレベルの追加」を参照してください。
10. 業界タイトルへのロールレベルのマッピングを作成します。詳細については、「業界タイトルをロールレベルにマッピングする」を参照してください。
11. プロアクティブプロンプト を使用するか手動でロールレベルを従業員にアサインします。詳細については、「ロールレベルを従業員プロファイルに手動でマッピングする」を参照してください。
12. ユーザーをロールにアサインして、 でタスクを実行 スキルインテリジェンスできるようにします。詳細については、「スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
13. システムプロパティを True に設定することで*sn_skills_int.enable_skills*、従業員がプロファイル従業員ポータル内のスキルを表示および編集できるスキルウィジェットへのアクセスを提供します。

ガイド付き設定

ガイド付き設定を使用したステップバイステップの指示により、自信を持って会社のジョブアーキテクチャをインストールしてセットアップ スキルインテリジェンス します。

にガイド付き設定 スキルインテリジェンス を使用する利点は次のとおりです。

- 単一のインターフェイスで、データのロードやロールの作成など、インストールに必要なすべての情報に 1 か所でアクセスできます。
- アプリケーションのロールアウトを計画し、基本構成を実行するためのガイダンスを提供します。
- 構成アクティビティは、より効率的にアクセスできるようにカテゴリに整理されます。
- 実装の進捗状況を追跡できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Guided Setup にアクセスするには、[管理] に移動し スキルインテリジェンス 、[Guided Setup] を選択します。ウェルカム ページの [続行] ボタンを選択して、構成を開始します。さまざまなセットアップカテゴリのリストが表示されます。各カテゴリの下にある [開始] ボタンを選択して、構成を開始します。Guided Setup の詳細については、「 Guided Setup の使用 」を参照してください。

スキルインテリジェンス のインストール

管理者ロールがある場合は、スキルインテリジェンス アプリケーション (com.sn_skills_int) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Skills Intelligence アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

スキルインテリジェンス とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルタークライテリアと検索バーを使用して、スキルインテリジェンス アプリケーション (com.sn_skills_int) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

デフォルトの業界スキルデータのダウンロード

会社のデータをインポートする前に、デフォルトの業界スキルデータを ServiceNow インスタンスに取り入れることで、スキルの準備をしてから スキルインテリジェンス アプリケーションを使用できます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [業界スキルデータのダウンロード **(Download Industry Skills Data)]** ジョブスケジュールを検索して選択します。
   レコードを編集するアプリケーションスコープの変更に関するメッセージが表示された場合は、[こちらから **(here)]** を選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。
   業界スキルデータ全体をダウンロードし、データをコアテーブルに結合するには、約 180 分かかります。
4. オンデマンドでスキルステージング データをコアテーブルに移動 ジョブを検索して選択し、業界に追加された新しいスキルを含めます。
   自動スケジュール設定済みジョブによって、業界スキルステージングテーブルにデータが毎週ダウンロードされます。このジョブは、ステージングテーブルからの増分データをジョブアーキテクチャコアテーブルに結合します。
5. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。

タスクの結果

業界スキルデータがインスタンスに追加されます ServiceNow 。

スキルインテリジェンス へのカスタムスキルのロード

ServiceNow インスタンスで組織または人材管理プラクティスに固有のスキルをアップロードします。

始める前に

組織でカスタムスキルを追加およびアップロードするための形式については、 カスタムスキルのサンプルデータ を参照してください。

必要なロール：import_admin、sn_skills_int.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択します。
3. ドロップダウンリストからスキルステージング [sn_skills_int_skills_staging] テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> スキルのレベルタイプと習熟度の値がテーブルに表示されない場合、この情報なしでスキルが作成されます。詳細については、「Define a skill level type」を参照してください。

4. [インポート元] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択] を選択して、CSV ファイルのソースを選択します。
6. [送信] を選択します。
7. [変換の実行] を選択して、データをステージングテーブル形式からジョブアーキテクチャテーブル形式に変換します。
8. [変換] を選択します。

タスクの結果
カスタムスキルは、スキル [cmn_skills] テーブルの既存スキルに追加されます。

ジョブアーキテクチャについて

会社のジョブアーキテクチャデータを使用すると、従業員ロールの必須スキル、推奨スキル、および追加スキルを特定することで、従業員のキャリアアップと能力開発を最適化できます。

従業員のスキルを評価し、新しいスキルを習得するための学習を提案し、Manager Hub または 従業員ポータル のスキルプロファイルを通じて人材管理を促進します。詳細については、「従業員のスキルプロファイル」を参照してください。

任意の HCM (人事管理) プラットフォームから会社のジョブアーキテクチャデータを CSV 形式で準備し、ServiceNow インスタンスにインポートします。変換後、データはジョブファミリー、ロールグループ、ジョブプロファイルなどの関連テーブルに転送されます。変換プロセスの詳細については、「ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード」を参照してください。

> **注:**
> インスタンスで ServiceNow 従業員ジョブプロファイルをオンボーディングする前に、会社のジョブアーキテクチャデータをインポートする必要があります。

会社のジョブアーキテクチャステージング [sn_skills_int_company_job_arch_staging] テーブルから、データは次のテーブルに入力されます。

- ジョブファミリー [sn_skills_int_job_family] テーブル:類似のジョブをグループ化します。たとえば、ソフトウェアエンジニアリング、アプリケーション開発、経理および購買、HR などです。
- ジョブプロファイル [sn_skills_int_job_profile] テーブル:サマリーと説明を含むジョブに関する情報レコードを提供します。たとえば、シニアソフトウェアエンジニア、プロジェクトマネージャーなどです。
- ジョブレベル [sn_skills_int_job_level] テーブル:ジョブプロファイルのレベル。たとえば、IC1、IC2 などです。
- ロールグループ [sn_skills_int_role_group] テーブル:類似のスキルセットを持つロールが含まれます。たとえば、フロントエンド、バックエンド、フルスタックなどです。
- ロールレベル [sn_skills_int_role_level] テーブル: ロールグループ内のロールの指定。そのレベルを示す名前 (IC1、IC2)。例：アソシエイトソフトウェアエンジニア - バックエンド – IC1 – JavaScript L1。
- ロールグループスキル [sn_skills_int_role_group_skill] テーブル:ロールグループとそのスキルのマッピング。
- ロールレベルスキル [sn_skills_int_role_level_skill] テーブル:ロールレベルおよびスキルと、ロールレベルの習熟度レベルのマッピング。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションのテーブル スキルインテリジェンス の詳細については、を参照してください スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント。

注:

これらのテーブルに、組織固有のデータを手動で追加することもできます。

データがインポートされたら、ジョブアーキテクチャデータを従業員プロファイルに接続します。詳細については、「ロールレベルを従業員プロファイルに手動でマッピングする」を参照してください。

ジョブアーキテクチャデータの **ServiceNow** インスタンスへのロード

既存の会社のジョブアーキテクチャデータをロードして、ServiceNow インスタンス内にカスタマイズされたキャリアアーキテクチャを構築します。

始める前に

必要なロール：import_admin、sn_skills_int.job_arch_admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. [インポートセットテーブル] フィールドで、[既存のテーブル] を選択します。
3. ドロップダウンから会社ジョブアーキテクチャステージング [sn_skills_int_company_job_arch_staging] テーブルを選択します。
4. [インポート元] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択] を選択して、ソース CSV ファイルを選択します。
6. [送信] を選択します。
   データは、ジョブアーキテクチャステージングテーブルにインポートされます。
7. オプション: インポートされたデータを検証します。

   a. [ロードされたデータ (Loaded data)] 関連リストを選択します。
   ステージングテーブルに新しくインポートされたデータが表示されます。

   b. [最新のインポートセットを検証 **(Validate latest import set)**] 関連リンクを選択します。
   ステージングテーブルの欠損データに関するインサイトを示す棒グラフを含むレポートが生成されます。考えられるエラーは次のとおりです。
   - 空のジョブコードとジョブタイトル
   - 空のジョブファミリーとロールグループ
   - スキルがありません
   - スキルが非アクティブ
   - スキルレベルタイプがありません
   - 習熟度の不一致

   c. グラフ上の棒を選択してステージングテーブルに移動し、欠損データがあれば処理します。

8. [変換の実行] を選択して、データをステージングテーブルからジョブアーキテクチャテーブルに変換します。
   選択したインポートセットが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [変換] を選択します。
   返還後、「変換が完了しました」というメッセージが表示されることを確認します。抽出および変換されたデータは、それぞれのテーブル (ジョブファミリー、ジョブプロファイル、ロールグループ、ロールレベル) にロードされます。

ジョブレベルの向上の作成

あるジョブレベルから別のジョブレベルへの向上を作成して、組織内の成長パスを特定します。

始める前に

必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin、sn_skills_int.job_arch_editor

手順

1. 移動先 すべて > ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
2. [ジョブレベルの向上] を選択します。
3. [新規] を選択します。
4. ジョブレベルの向上の開始と終了を設定します。

   警告:
   同じ開始ジョブレベルから複数の垂直向上を作成しないでください。たとえば、X から Y への垂直向上が存在する場合、X から Z への垂直向上は許可されません。同様に、同じターゲットジョブレベルへの垂直向上を複数作成しないでください。たとえば、X から Z への向上が存在する場合、Y から Z への向上は許可されません。

   a. [元のジョブレベル] フィールドでジョブレベルを選択して、ジョブレベルの向上の開始を設定します。
   b. [変更後のジョブレベル] フィールドでジョブレベルを選択して、ジョブレベルの向上の終了を設定します。

   注:
   同じレベルのジョブレベルの向上も可能です (たとえば、どちらの IC1 も異なるロールグループに属する IC1 から IC1 など)。

5. [タイプ] フィールドで向上の方向をマークします。
   - 垂直： 従業員の向上は同じロールグループ内です。
   - 水平：従業員の向上は同じロールグループ内または関連するロールグループ (sn_skills_int_related_role_group) 内です。
6. [送信] を選択します。

タスクの結果

ジョブレベルの向上レコードが作成されます。

ジョブ習熟度レベルの自動設定

スキルレベルタイプとロールグループに基づいて、ジョブ全体のスキルの習熟度レベルを自動的に設定します。

始める前に

ジョブレベルの向上が定義されている必要があります。詳細については、「ジョブレベルの向上の作成」を参照してください。

必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin、sn_skills_int.job_arch_editor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて

注:
習熟度レベルの構成が作成されていない場合、デフォルトの構成がすべての進行に適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
2. [習熟度自動入力構成 **(Proficiency Autofill Configuration)**] を選択します。
3. [新規] を選択します。
4. 習熟度自動入力フォームで、フィールドに記入します。
   フィールド値の説明については、「習熟度自動入力構成フォーム」を参照して ください。
5. [送信] を選択します。

次のタスク
ジョブスケジュール [ロールレベルスキル習熟オートフィル **(Role level skill proficiency autofill)**] を実行して、習熟度を自動的に入力します。

スキル管理のためのロールグループとロールレベルの追加

組織内のさまざまなロールに基づいて追加のロールグループとロールレベルを作成し、組織内のさまざまな従業員ロールに対応するための包括的なロールベースの構造を作成します。

このタスクについて
ロールグループとロールレベルを追加するには、ジョブアーキテクチャデータのインポートを使用してインポートします。詳細については、「ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード」を参照してください。

この手順では、ジョブアーキテクチャデータのインポート後に、ロールグループとロールレベルをロールグループ [sn_skills_int_role_group] テーブルとロールレベル [sn_skills_int_role_level] テーブルに手動で追加する方法について説明します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.job_arch_admin

手順

1. 移動先 すべて > ジョブアーキテクチャ > ロールグループ.
2. ロールグループを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. ロールグループの名前と説明を入力します。
   c. [ジョブファミリ] フィールドで、ロールグループに関連するジョブファミリを選択します。
   d. オプション: [補足] を選択して、この役割グループが既存の役割グループへの追加であることを示します。
   e. [送信] を選択します。
3. 役割グループの新しい役割レベルを作成します。
   a. 新しく作成した役割グループを選択します。
   b. [ロールレベル] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [新規] を選択します。

d. ロールレベルの名前と説明を入力します。

e. [ロールグループ] フィールドは、新しく作成されたロールグループで既に選択されています。

> **注:**
> ロールレベルに別のロールグループを選択することもできます。既存のロールレベルのロールグループを変更すると、前のロールグループに属するスキルが削除されます。ただし、ロールレベルに明示的に追加されたスキルは保持されます。

f. オプション: ロールレベルが属する ジョブプロファイル を選択します。

g. オプション: [アクティブ] を選択して、ロールレベルをアクティブにします。

h. [送信] を選択します。

4. ロールグループとロールレベルにスキルを追加します。

> **注:**
> - ロールグループレベルでスキルが必須としてマークされている場合、そのロールグループのすべてのロールレベルの同じスキルにも設定が適用されます。ロールレベルでフィールドを編集することはできません。
> - 役割グループレベルでのスキルの関連性の設定 (高、中、低) は、その役割グループのすべての役割レベルのスキルにも適用されます。ロールレベルで関連性を変更することはできません。
> - ロールグループ内のスキルは、ロールレベルに自動的に添付されます。

次のタスク
[ロールグループから] および [ロールグループへ] 関連リストを使用して移行を作成します。関連するロールグループは同様のスキルセットを持ち、他のロールグループの従業員に次に可能なラテラルロールを提案する際に使用できます。ロールグループを [ロールグループへ] リストに追加すると、他のロールグループの [ロールグループから] リストが更新されます。

ロールレベルを従業員プロファイルに手動でマッピングする

ロールレベルを従業員にマッピングすることは、ジョブアーキテクチャデータを組織内の従業員データとリンクさせる重要なステップであり、これにより従業員のスキルを追跡できます。

このタスクについて
ロールレベルを割り当てる標準的な方法は、ジョブアーキテクチャテーブルがロードされたときにトリガーされる構成を作成し プロアクティブプロンプト 、従業員プロファイルとジョブプロファイルに基づいて従業員が 1 つ以上の関連するロールレベルを持っているかどうかを確認することです。

- 従業員に複数のロールレベルがある場合、関連するロールのリストを含むプロンプトが従業員に送信されます。従業員は、リストから適切なロールレベルを選択し、従業員のプロファイルに追加します。
- 従業員に単一の関連ロールがある場合、プライマリロールが割り当てられていない従業員をチェックする、設定された間隔でトリガーされたスケジュール設定済みジョブにより、プライマリロールが従業員プロファイルに自動的に添付されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この手順では、このスケジュール設定済みジョブをオンデマンドで実行する方法について説明します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. ジョブスケジュールを検索して選択します *Attach unique role levels to employees* 。
3. [今すぐ実行] ボタンを選択してジョブを実行します。

タスクの結果
単一のロールレベルを持つ従業員のプライマリロールは、プロファイルで自動的に更新されます。

業界タイトルをロールレベルにマッピングする

業界の一般的な役職と組織内のロールレベルを関連付けて、ロールグループレベルで関連するスキルの推奨事項を提供します。

このタスクについて

- 業界タイトルが業界タイトル [sn_skills_data_title] テーブルにロードされている必要があります。詳細については、「デフォルトの業界スキルデータのダウンロード」を参照してください。
- 従業員のロールレベルは、ロールレベル [sn_skills_int_role_level] テーブルにインポートするか、手動で追加する必要があります。インポート プロセスの詳細については、「」を参照してください ジョブアーキテクチャデータの ServiceNow インスタンスへのロード。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [トレーニングタイトル分類 **(Train Title classification)]** ジョブスケジュールを検索して選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。
4. ジョブ アーキテクチャ タイトル分類ソリューションをアクティブにします。
   a. [すべて] に移動し、フィルターナビゲーターに「ml_solution.list」と入力します。
   b. 検索のドロップダウンリストで
5. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
6. [予測タイトル分類 **(Predict Title classification)]** ジョブスケジュールを検索して選択します。
7. [今すぐ実行] を選択します。

タスクの結果
マッピングは、ロールレベル M2M 業界タイトル [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title] テーブルに作成されます。ロールレベルごとに最大 1 つの業界タイトルがフェッチされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルインテリジェンス でスキルを追加する

現在保持しているスキルおよび必要になる可能性があるスキルを特定して、組織全体で必要なスキルを追加します。これらのスキルは、従業員の成長を実現するために人とロールに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：管理者または skills_admin

手順

1. 移動先 すべて > スキルインテリジェンス > スキル.
2. [新規] を選択します。
3. スキルの名前と説明を入力します。
4. [レベルタイプ] フィールドで、適切なスキルレベルタイプを選択します。

   使用可能なオプションは、次のとおりです。

   - 行動
   - エクスペリエンス
   - 全般
   - 言語
   - 技術的

   スキルレベルタイプの定義の詳細については、「スキルレベルタイプの定義」を参照してください。
5. スキルをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
   ソースフィールドは、スキルが管理されているか、管理者によって管理 スキルインテリジェンス されているかを示します。
6. [送信] をクリックします。

[store-future: BEGIN review]

スキルインテリジェンス の使用

スキルインテリジェンス アプリケーションを使用することで、組織は従業員が必要とするスキルとロール内のスキルギャップを特定し、それらのギャップを埋めるために従業員が実行できる学習機会を推奨できます。

従業員はスキルプロファイルを使用して、スキルを追加、削除、および更新できます。スキルプロファイルの詳細については、「従業員のスキルプロファイル」を参照してください。

[End]
[store-future: BEGIN review]

履歴書または **LinkedIn** プロファイルからスキルをインポート

スキルインテリジェンス アプリケーションを使用して、スキルをスキルプロファイルに自動的に追加するには、履歴書または LinkedIn プロファイルをアップロードします。

始める前に

必要なロール：sn_skills_int.emp

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. ポータルで、次の場所に移動します。従業員センター プロファイル > キャリア.
3. スキルウィジェットで、[履歴書または **LinkedIn** プロファイルをアップロード **(Upload resume or LinkedIn profile)]** ボタン を選択し、アップロードするファイルタイプを選択します。
   サポートされているファイル形式は次のとおりです。
   - .pdf
   - .text
   - .docx
   - .zip

   注:
   LinkedIn プロファイルからダウンロードした .zip ファイルを添付し、同じ手順に従ってスキルを正常に抽出することもできます。
4. 抽出されたスキルから、追加するスキルを選択または選択解除します。
   - 水平スライダーを使用してスキルの習熟度レベルを調整します。スライダーを右に移動すると、習熟度レベルが上がります。左に動かすと熟練度が下がります。
   - 情報アイコンをポイントして、スキルレベルの説明を読みます。
5. [スキルを追加] を選択します。

タスクの結果
スキルは、スキルウィジェットの [追加のスキル] セクションに追加されます。

[End]

オンボーディング過程の一環としてスキルを追加する

オンボーディング過程の一環として履歴書または LinkedIn プロファイルをアップロードし、それらのスキルをプロファイル 従業員センター に追加して、組織での成長とキャリア開発に集中できるようにします。

始める前に
必要なロール:従業員

新規入社者のオンボーディング過程の作成の一環として、アクティビティアイテム [履歴書/LinkedIn ファイルをアップロードしてスキルをプロファイルに追加 **(Upload redate/LinkedIn files)]** が第 1 週のアクティビティセットで使用できるようになります。ジャーニーの作成の詳細については、「」を参照してください ジャーニーのための HR サービスの構成。

オンボーディングライフサイクルイベントをトリガーするケースを作成し、HR サービスとして [新規雇用オンボーディング] を選択します。詳細については、「ライフサイクルイベントの HR ケースの作成」を参照してください。

重要:
[キャリア] タブ ID は、組織の構成によって異なる場合があります。の 従業員センターキャリアタブの使用を開始するには、タブ ID を更新する必要があります。ID を更新するには、システムのプロパティに移動し、Skills Intelligence アプリケーションを検索します。sn_skills_int.tab_id を選択し、タブ ID の値を更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員センター > 自分のタスク.
2. [履歴書/LinkedIn ファイルをアップロードしてスキルをプロファイルに追加 **(Upload resume / LinkedIn)]** タスクを選択します。
3. [ファイルをアップロードするには、ここをクリックします] を選択します。
   で新しいページが開き 従業員センター 、ファイルを参照できます。
4. [ファイルの参照] を選択して、ローカル コンピューター内のファイルを選択します。
5. [開く] を選択します。
   履歴書/LinkedIn プロファイルから取得したすべてのスキルが表示されます。
6. でプロファイル 従業員センターに追加するスキルを選択します。
7. 選択したスキルの習熟度を選択します。
8. [スキルをプロファイルに追加] を選択します。
   スキルが正常に追加されると、確認メッセージが表示されます。

タスクの結果
[プロファイルの表示] を選択して [キャリア] タブに移動し、追加されたスキルを確認します。

注:
で従業員プロファイルが作成された後、 従業員センター履歴書/LinkedIn プロファイルをアップロードすることもできます。詳細については、「履歴書または LinkedIn プロファイルからスキルをインポート」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]

スキル習熟度レベルを更新する

スキルインテリジェンス アプリケーションを使用して、スキルプロファイルにリストした各スキルの習熟度レベルを更新および追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. 従業員センターで、次に移動します。 プロファイル > キャリア.
3. スキルウィジェットで、スキルピルの を選択し、[スキル習熟度を変更] を選択します。
4. スキルレベルに合わせてスライダーを調整します。
   水平スライダーを使用すると、スキル習熟度レベルを調整できます。スライダーを右に移動すると、習熟度レベルが上がります。左に動かすと熟練度が下がります。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果
スキルプロファイルでスキル習熟度レベルが正常に更新されました。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキル推奨によるスキルの追加

スキルインテリジェンス アプリケーションのスキル推奨を使用して、開発または改善したいスキルを検索し、スキルプロファイルに追加します。

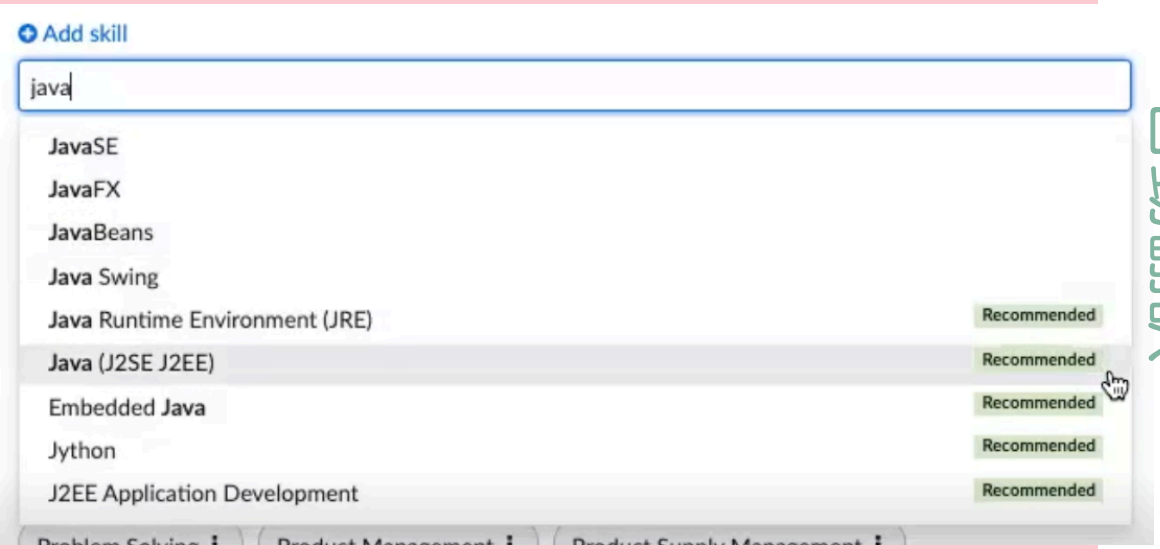
始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

このタスクについて
スキルをプロファイルに追加することで、これらすべての詳細を 1 か所で追跡できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. 従業員センターで、次に移動します。 プロファイル > キャリア.
3. スキルウィジェットで、スキルを追加 Add skill ボタンを選択します。
4. 次の例に示すように、検索バーで、追加するスキルの名前を検索します。
   検索結果はアルファベット順にソートされ、上位の結果が最初に表示されます。検索結果の下部には、推奨スキルが表示されます。

スキル検索結果



5. 推奨事項のリストから、プロファイルに追加するスキルを選択します。

タスクの結果
スキルが [追加のスキル] セクションに追加されます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

スキルプロファイルからのスキルの削除

従業員は、スキルプロファイルの [追加のスキル] セクションからスキルを削除できます。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.emp

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. **Employee Center** で、次の場所に移動します。 プロファイル > キャリア.
3. スキルウィジェットで、スキルピルにあるメニューアイコンを選択し、[スキルを削除] を選択します。

   注:
   スキルが検証された後、従業員はスキルプロファイルの [追加のスキル] セクションからスキルを削除できません。

4. スキルを削除するには、[はい、スキル を削除します] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

プロアクティブプロンプト **for** スキルインテリジェンス

プロアクティブプロンプト を使用して、ロール、スキル、不足している習熟度を従業員に推奨し、作業フローでマネージャーから承認を得ます。

プロンプトを配信するようにシグナルが構成され、スケジュールされていることを確認します。プロンプトは 従業員ポータル および仮想エージェントに表示されます。

マネージャーと従業員へのプロンプト

プロンプト	説明
マネージャーへの従業員ロール選択プロンプト	従業員がプライマリロールを従業員プロファイルに関連付けるためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
マネージャーへのスキル更新リマインダープロンプト	従業員が長期間スキルを更新していないことをマネージャーに知らせ、スキルを更新するよう通知するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員への従業員ロール選択プロンプト	従業員がプロファイルのプライマリロールにスキルを関連付けるためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員への従業員スキル選択プロンプト	従業員が適切なスキルを従業員プロファイルに追加するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員へのスキル習熟度更新プロンプト	従業員がプロファイルのスキルの習熟度を更新するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。
従業員へのスキル更新リマインダープロンプト	従業員が新しいスキルを追加するか既存スキルの熟練度を更新するためのプロンプトをトリガーするシグナル構成。

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

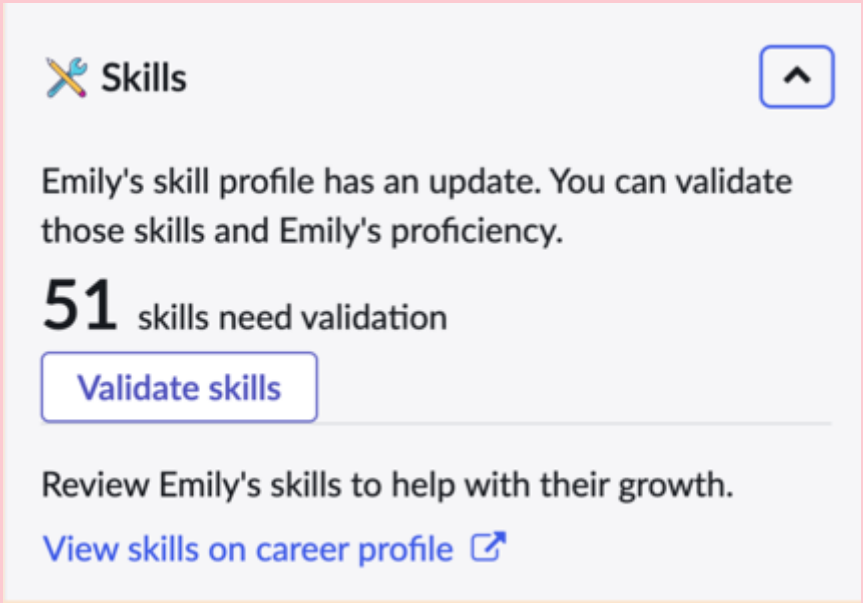
Manager Hub での Skills Intelligence

の Manager Hub会話内には、検証が必要なスキルの詳細を説明する専用セクションがあります。従業員のスキルをレビューして検証します。

始める前に
必要なロール：sn_skills_int.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. ホームページで、次の場所に移動します。従業員センター プロファイル > あなたのチーム > **Manager Hub** > 会話.
3. 従業員とのスケジュールされている会話を開きます。
4. [従業員の詳細] タブで、[スキル] タブを選択します。



5. ボタンを選択し、検証するスキルを選択します。
検証済みスキルのウィンドウには、必要なスキルや他のすべての追加されたスキルなど、従業員が保持しているスキルタイプが表示されます。
6. [選択したスキルを検証 **(Validate selected skills)]** を選択します。

タスクの結果
従業員のスキルプロファイルでは、検証済みのスキルに緑色のチェックマークが付きます。これは、従業員のスキルが検証済みであることを示しています。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Skills Intelligence の参照

参照トピックには、プロパティやテーブルに関する追加情報が記載されています。

[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) が、アプリケーションの有効化 スキルインテリジェンス とともにインストールされます。

スキルインテリジェンス ロール

ロール名	運用	ロール
スキルインテリジェンス マネージャー	従業員のスキルを表示および検証できます。	sn_skills_int.manager
スキルインテリジェンス admin	従業員に関連するすべての機能に完全にアクセスできるシステム設定を構成できます。	sn_skills_int.admin
スキルインテリジェンス 従業員	スキルプロファイルを表示して更新します。	sn_skills_int.emp
スキルインテリジェンス リーダー	レコードを読み取ります スキルインテリジェンス 。	sn_skills_int.reader
スキルインテリジェンス ジョブアーキテクチャエディター	ジョブアーキテクチャを表示して更新します。	sn_skills_int.job_arch_editor
スキルインテリジェンス ジョブアーキテクチャ管理者	ジョブアーキテクチャを表示、作成、更新、および構成します。	sn_skills_int.job_arch_admin

これらのロールを、アプリケーションの適切なロール、グループ、またはユーザーにアサインすることができます。

- 役割を別の役割に割り当てる方法については、「 既存の役割に役割を追加する 」を参照してください。
- グループへのロールのアサイン方法の詳細については、「グループへのロールのアサイン 」を参照してください。
- ユーザーへのロールのアサイン方法の詳細については、「ユーザーへのロールのアサイン 」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
cmn_skills	スキルに関連するデータを保存します。
sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile	ジョブプロファイルとジョブファミリーの関係を保存します。
sn_skills_int_job_family	類似の要件に基づいてジョブを大まかに分類するジョブファミリーを保存します。
sn_skills_int_company_job_arch_staging	ジョブアーキテクチャステージングデータを保存します。
sn_skills_int_job_profile	組織内のジョブに関連するジョブプロファイルを保存します。
sn_skills_int_job_level	組織のジョブレベルを保存します。
sn_skills_int_job_level_to_level_config	ジョブレベル間の進捗状況を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
sn_skills_int_related_role_group	互いに関連するロールグループのデータを保存します。
sn_skills_int_role_group	組織内のロールを分類するロールグループを保存します。
sn_skills_int_role_group_skill	スキルデータをロールグループに保存します。
sn_skills_int_role_level	組織のロールレベルデータを保存します。
sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title	インスタンスに ServiceNow インポートされた業界タイトルに関連するデータを保存します。
sn_skills_int_employee_role_level_m2m	従業員がロールレベルにどのようにマッピングされるか、およびそれがプライマリロールかどうかの関係を保存します。
sn_skills_int_role_level_skill	スキルをロールレベルで保存します。
sn_skills_int_proficiency_autofill_config	習熟度の自動入力の構成を保存します。詳細については、「ジョブ習熟度レベルの自動設定」を参照してください。
sn_skills_int_extracted_skill	履歴書のアップロードから抽出されたスキルを保存します。
sn_skills_int_skill_onboarding_prediction	オンボーディングされたカスタムスキルからの一致/重複スキル予測を保存します。
sn_skills_int_skill_onboarding	オンボーディングされたカスタムスキルを保存します。
sn_skills_int_skill_validation	ユーザースキルの検証情報を保存します。
sn_skills_int_user_managed_skill	スキルプロファイルに追加されたユーザースキルを保存します。

採用コア

Hiring Core は、採用要件に合わせてサードパーティの人材獲得プラットフォームから作成または受信した情報を保存できるリポジトリを提供します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
sn_ta_hiring_core_job_application	求人応募テーブルです。
sn_ta_hiring_core_job_applicant	求職者テーブルです。
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	求人チーム。
sn_ta_hiring_core_job_requisition	ジョブ要求テーブルです。
[sn_ta_hiring_core_recruitment_task	採用タスクテーブルです。

注:
要件に応じてレコードテーブルを使用できます。

習熟度自動入力構成フォーム

スキルの習熟度を自動入力する構成を作成するためのフォーム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スキルレベルタイプ	構成に適用可能なスキルレベルタイプ。
ロールグループ	構成に適用可能なロールグループ。 **注:** 構成は、選択した役割グループにのみ適用されます。すべての役割グループに適用されるグローバル構成を示すには、フィールドを空白のままにします。
初期ジョブレベル	構成の開始ジョブレベル。
初期習熟度	初期ジョブレベルの習熟度の開始レベル。
アクティブ	構成をアクティブとしてマークするオプション。
順番	構成を適用する順序。たとえば、順序 100 が最初に適用され、次に順序 200 が適用されます。
進行	あるレベルから別のレベルへの進行。オプションは次のとおりです。 • なし - 進行は適用されません。 • 増分：進行の昇順。 • 減分:進行の降順。 • 固定：固定された進行順序。
進行タイプ	[進行状況 **(Progression)]** フィールドで選択されたオプションに基づく進行のタイプ。オプションは次のとおりです。 • ステップ (Step):ジョブレベル全体で一度に 1 ステップずつ増減します。 • 分散 (Spread)：進捗状況はジョブレベル全体に均一に分散されます。

詳細な委任

詳細な委任を使用すると、従業員は委任ルールに基づいて特定の日時範囲のタスクを他の従業員に委任できます。

詳細な委任には、テーブルと条件によって特定のレコードを委任する機能が用意されています。また、管理者は、自分が管理するタスクテーブルの承認やタスクのアサインを委任することもできます。

タスクは、委任に対して指定された委任ルールに一致する場合に委任されます。たとえば、優先度が [高] に設定されている場合、William は変更承認の代理人として Jane をアサインすることができます。または、Peter がインシデントタスクの William の代理人としてアサインされます。

委任を特定のレコードタイプに制限するなど、サービス委任オプションを使用できます。例：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- フィルター条件に一致するレコードを制限する。
- レコードを承認のみに制限する。
- レコードをタスクアサインのみに制限する。

期間

次の条件が適用されます。

- 委任管理者：委任ルールに使用されるテーブル、および委任ルールを定義し、従業員の代理人をアサインできる従業員。
- 委任者：委任ユーザー、時間枠、および委任ルールを指定して、委任レコードを通じてタスクを別の従業員に委任する従業員。
- 代理人：別の従業員にアサインされているタスクを委任された従業員。代理人は、委任者からアサインされたタスクも受け取ります。また、これらのアサインと委任の対象期間の通知も受け取ります。

HR サービスデリバリ (HRSD) での詳細な委任

HR サービスデリバリ (HRSD) ベースシステムを使用した詳細な委任では、人事タスク (sn_hr_core_task) テーブルがサポートされます。フィルター条件とともに、委任者と代理人の委任をフィルタリングできます。

ユーザー基準で委任者と代理人の委任をフィルタリングする方法の詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

HR 基準とユーザー基準の詳細については、以下を参照してください。

- HR 基準
- サービス ポータルのユーザー基準

アクセス制御ルール (ACL)

HR サービスデリバリ (HRSD) のアクセス制御ルール (ACL) は、HR タスクがアサインされた担当者を検索するように変更されました。詳細な委任を使用する他のドメインは、この機能を使用するように ACL を変更する必要があります。ACL の詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

ルールベースおよびアドホック委任

- ルールベース：delegation_admin は、特定の従業員にタスクを自動的に再アサインする委任ルールを設定します。
- アドホック：委任者として定義された従業員は、従業員センター の [委任先リスト] ウィジェットからタスクを委任できます。

注:
delegation_admin は、委任ルールテーブル、委任ルール、および委任を定義する必要があります。委任ルールテーブルを定義する方法の詳細については、「委任ルールテーブルの追加」を参照してください。委任ルールを定義する方法の詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。委任者と代理人の詳細については、「代理人の作成」を参照してください。

詳細な委任の詳細

詳細な委任を使用すると、従業員が他の従業員にタスクを委任できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースシステムには、従業員にタスクを他の従業員に委任する機能が用意されています。この機能により、次の場合に従業員は柔軟に対応できます。

- オフィスに不在である
- 不適切な従業員にタスクがアサインされている
- アサインされたタスクにエスカレーションが必要である

テーブル

詳細な委任では、2 つの新しいテーブルが導入されます。

詳細な委任 [sys_granular_delegate]

このテーブルは、以下を指定します。

- サービスの代理人が誰か
- サービスの委任はいつ発生するか
- 代理人にどの通知を送信するか

委任ルール [sys_delegation_rule]

このテーブルは、ルールが委任で使用されている場合に、どのタスクレコードが委任されるかに関する条件を指定します。

アプリケーションメニュー

ユーザーは、[詳細な委任] アプリケーションメニューから詳細な委任テーブルにアクセスできます。

委任ルール

委任ルール [sys_delegation_rule] テーブルへのリンク。

委任ルールテーブル

委任ルールテーブル [sys_delegation_rule_table] へのリンク。

自分の委任

現在のユーザーが別のユーザーにタスクを委任したレコードを示す委任 [sys_granular_delegate] テーブルへのリンク。

自分に委任済み

現在のユーザーが代理人であるレコードを示す委任 [sys_granular_delegate] テーブルへのリンク。

承認とアサイン

詳細な委任を使用すると、承認とアサインを個別に委任できます。タスクレコードにはタスクテーブルの拡張 (変更、インシデント、問題などのレコード) が含まれます。委任ルールを使用して、委任承認またはアサイン権限を付与します。

注:
フローとワークフローは委任ルールを無視します。フローまたはワークフローを使用してタスクの承認またはアサインを管理する場合は、代わりに既存のサービス委任機能を使用する必要があります。

Approvals

承認権限により、代理人は承認要求を承認または却下できます。 委任ルール条件を追加して、代理人が承認できるレコードを指定します。条件に一致するレコードのみが、代理人の承認リストに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサイン

アサイン権限は、委任によってアサインされたタスクレコードへの委任アクセスを許可します。 委任ルール条件を追加して、代理人が作業するためにアクセスできるレコードを指定します。条件に一致するレコードのみが、代理人のタスクアサインリストに表示されます。

詳細な委任では、レコードへの代理人のアクセス権は変更されません。レコードにアクセスするには、代理人が必要なロールを既に持っている必要があります。たとえば、タスクレコードを委任するには、タスクテーブルとその拡張にアクセスするために、委任に itil などのロールが必要です。

一部の HR レコードは、代理人にアクセス権を明示的に付与します。

Notifications

代理人を承認するたびに、代理人は以下の通知を受け取ります。

委任の開始

代理人は、委任期間の開始時に通知を受け取ります。

委任によるアサイン

代理人は、承認またはタスクがアサインされるたびに通知を受け取ります。

追加の通知オプションを指定することもできます。

すべての通知

委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。既定では False に設定されており、重要で機密性の高いデータを含む通知の取得に関する懸念を回避します。

すべての列は、詳細な委任 [sys_granular-delegate] テーブルに含まれています。

注:
[代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定を上書きします。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。

会議への招待

代理人に会議への招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信された会議への招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは False に設定されています。

システム プロパティ

管理者は、glide.approval.delegation.version システムプロパティから、サポートするサービス委任バージョンを指定できます。

glide.approval.delegation.version システムプロパティによって、サポートするサービス委任機能が指定されます。選択肢には、[v1]、[v2]、[v3] などがあります。

以前のサービス委任機能のみをサポートするには、「v1」を入力します。この値は、詳細な委任機能のサポートを無効にします。

詳細な委任機能のみをサポートするには、「v2」を入力します。この値は、既存のサービス委任機能のサポートを無効にします。

詳細な委任機能と既存のサービス委任機能の両方をサポートするには、「v3」を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：v3
- 選択肢：v1、v2、v3
- 場所：システムプロパティ

ジョブスケジュール

次のジョブスケジュールが用意されています。

- 新しい代理人に通知
- 詳細な委任レコードの削除

電子署名のサポート

詳細な委任は、電子署名による承認 (com.glide.e_signature_approvals) をサポートしています。有効にすると、代理人は承認を履行するための資格情報を入力するように求められます。

詳細な委任の設定

従業員が他の従業員にタスクを委任できるように、詳細な委任を設定します。

admin ロールがある場合は、Now Platform の Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) を有効にします。詳細については、「詳細な委任のアクティブ化」を参照してください。

詳細な委任には、代理人を指定し、代理人がアクセスできるコンテンツを指定するための個別のレコードがあります。サービスタスクを別のユーザーに委任するたびに、委任レコードを作成します。

管理者は、特定のレコードの委任を許可する委任ルールを作成します。アクセス制御ルール (ACL) は、代理人がアサインされた委任ルールに一致するレコードにアクセスできるかどうかを決定します。委任ルールを作成するには、管理者が委任されたサービスのデータモデルに精通している必要があります。

自動翻訳

インストールされるロール

ロール	説明	ロールを含む
委任管理者 [delegation_admin]	詳細な委任を管理し、委任ルールを設定します。	適用外

ユーザー基準 (user_criteria)

詳細な委任では、ユーザー基準 (user_criteria) テーブルを使用して、誰が代理人または委任者になるかを決定できます。詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

システムプロパティ

com.glide.delegation.default_days_since_update システムプロパティは、ユーザーまたは代理人の非アクティブな委任レコードを保持する日数を決定します。デフォルトは 7 日間で、最大 30 日間にまで変更できます。

開始日より前に作成され、過去 7 日以内に更新されていない委任レコード (またはシステムプロパティに入力された値) は、委任レコードが更新されるまで代理人にアサインされません。たとえば、システムプロパティの日数より前に作成された承認タスクは、アサインされたユーザーには表示されません。作業メモを作成して委任レコードを更新し、アサインされたユーザーに承認が表示されるようにすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> システムプロパティの値を変更しても、元の値が入力される前に作成された委任レコードには影響しません。

ジョブスケジュール

詳細な委任レコードの削除スケジュール設定済みジョブは毎日実行され、**com.glide.delegation.default_days_since_update** システムプロパティ値に基づいて非アクティブな委任レコードを削除します。

新しい代理人に通知スケジュール設定済みジョブは 10 分ごとに実行され、委任期間が開始されることを示す、代理人への通知をトリガーします。

詳細な委任のアクティブ化

admin ロールがある場合は、Now Platform のGranular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) をアクティブ化できます。

始める前に

必要なロール：admin

Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core) プラグインが有効になっている場合は、Employee Center も含まれています。オンデマンド委任は、従業員センター または ServiceNow Mobile で実行できます。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

委任ルールテーブルの追加

委任ルールを作成するには、委任ルールテーブルにタスクテーブルを追加する必要があります。

始める前に

必要なロール：delegation_admin

> **注:**
> 委任ルールテーブルにテーブルを追加しても、委任は自動的にはサポートされません。

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 > 委任ルールテーブル.
2. [新規] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> 委任ルールを作成する適切なスコープ内にいることを確認します。現在のスコープのテーブルのみが表示されます。

3. 委任をサポートする現在のスコープで、[テーブル] リストからタスクテーブルを選択します。
4. [アクティブ] オプションを選択します。
5. [送信] を選択します。

次のタスク
次に、従業員が委任するために使用できるレコードを指定する委任ルールを作成します。「委任ルールの作成」を参照してください。

委任ルールの作成

サービス委任に利用可能なレコードを指定します。テーブル名、条件、および承認かアサインかによってレコードを指定します。

始める前に
必要なロール：delegation_admin

委任ルールテーブルをまだ作成していない場合は作成します。「委任ルールテーブルの追加」を参照してください。

このタスクについて
管理者は、特定のレコードの委任を許可する委任ルールを作成します。アクセス制御ルール (ACL) は、代理人がアサインされた委任ルールに一致するレコードにアクセスできるかどうかを決定します。委任ルールを作成するには、管理者が委任されたサービスのデータモデルに精通している必要があります。

> **重要:**
> 詳細な委任では、レコードへの代理人のアクセス権は変更されません。レコードにアクセスするには、代理人が必要なロールを既に持っている必要があります。たとえば、タスクレコードを委任するには、タスクテーブルとその拡張にアクセスするために、委任に itil などのロールが必要です。

手順
1. 移動先 すべて > 詳細な委任 > 委任ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. 委任ルールフォームの必要事項をすべて入力します。

フィールド	説明
名前	委任ルールのラベル。
アプリケーション	委任ルールに関連付けられたアプリケーション。このフィールドは編集できず、適切なスコープのアプリケーションが表示されます。
簡単な説明	委任ルールのサマリー。ユーザーがルールを選択するタイミングを決定できる十分な詳細情報を提供します。
アクティブ	委任ルールをアクティブ化または非アクティブ化にするオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
テーブル	代理人がアクセスするレコードのタイプ。各委任ルールは 1 つのテーブルにのみ適用され、テーブル拡張には適用されません。代理人にアクセスを許可するテーブルごとに委任ルールを作成します。
条件	テーブル内のレコードに適用されるフィルター。代理人は、こうした条件に一致するレコードにのみアクセスできます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
承認	承認を委任するオプション。 承認権限により、代理人は承認要求を承認または却下できます。
アサイン	アサインを委任するオプション。

4. [保存] または [送信] を選択します。
   [委任ルール] リストが、[代理人]、 [委任者のユーザー基準]、[委任ユーザーの基準] タブで返されます。

   注:
   ルールを使用している代理人がいる場合、ルールを削除することはできず、[名前] フィールドと [簡単な説明] フィールドのみを編集できます。

   従業員センター の [自分の委任] ウィジェットは、アクティブな委任ルールがない限り表示されません。

5. [代理人] を選択します。
   管理者には、すべての代理人のリストが表示されます。リストから代理人を選択し、開始日、終了日、通知、現在の委任ルールを編集できます。
6. [委任者のユーザー基準] タブを選択して、委任者になれるユーザーをさらに定義します。
7. [編集] を選択します。
8. 条件フィルターを使用すると、委任ルールの委任者になれるユーザーのタイプを選択できます。
   たとえば、[アクティブ **= true]** を選択し、[コレクション] 列から右側のリストに [マネージャー] を移動できます。この条件では、アクティブなマネージャーのみが委任者になれます。
9. [保存]を選択します。
10. [委任ユーザーの基準] タブを選択して、代理人になれるユーザーをさらに定義します。
11. [編集] を選択します。
12. 条件フィルターを使用して、委任ルールの委任者になれるユーザーのタイプを選択します。
    たとえば、[アクティブ **= true]** を選択し、[コレクション] 列から右側のリストに「sn_hr_core.case_writer」ロールを持つユーザーを移動できます。この条件では、HR ケースライターロールを持つユーザーのみが代理人になれます。
13. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[委任ルール] フォームに戻ります。

14. [更新] を選択します。

次のタスク

委任ルールをカテゴリに整理して、大量のタスクを従業員に簡単かつ効率的に委任できるようにします。「委任ルールカテゴリの作成」を参照してください。

特定の期間、アサインされたタスクを委任します。「代理人の作成」を参照してください。

従業員は、アサインされたタスクを他の従業員に委任できるようになりました。「オンデマンドタスクの委任」を参照してください。

委任ルールカテゴリの作成

従業員に、大量のタスクを簡単かつ効率的に委任できるように、詳細な委任ルールのカテゴリまたはセットを作成します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 > 委任ルールカテゴリ.
2. [新規] をクリックします。
3. [委任ルールカテゴリ] フォームの必要事項をすべて入力します。

フィールド	説明
名前	委任ルールカテゴリのラベル。
アプリケーション	委任ルールに関連付けられたアプリケーション。このフィールドは編集できず、適切なスコープのアプリケーションが表示されます。
有効	委任ルールカテゴリを有効化または無効化するオプション。

4. [保存] または [送信] を選択します。
   [送信] を選択した場合は、委任ルールカテゴリをクリックして編集します。
5. 委任ルールカテゴリを作成するか、既存の委任ルールをアサインします。
   - [委任ルール] タブで、 [新規] をクリックします。委任ルールの作成 の手順に従ってください。
   - [編集] をクリックして、既存の委任ルールから選択します。
6. [更新] をクリックします。

次のタスク

特定の期間、アサインされたタスクを委任します。「代理人の作成」を参照してください。

従業員は、アサインされたタスクを他の従業員に委任できるようになりました。「オンデマンドタスクの委任」を参照してください。

代理人の作成

委任管理者 (delegation_admin) は、詳細な委任を使用して、ある従業員から別の従業員にタスクを委任できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：delegation_admin

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 > 新しい委任の作成.
2. フォームに入力します。

詳細な委任

フィールド	説明
ユーザー	サービスタスクを代理人に委任するユーザー(委任者)。
開始	サービス委任が開始される日付。
代理人	代理人として承認されたユーザー。
終了	サービス委任が終了する日付。
すべての通知	委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。既定では False に設定されており、重要で機密性の高いデータを含む通知の取得に関する懸念を回避します。 注: [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定を上書きします。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。
会議への招待	代理人に会議への招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信された会議への招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは False に設定されています。

3. [保存] を選択します。
   [委任ルール] 関連リストが表示されます。
4. [編集] を選択して、委任ルールを代理人にアサインします。
   条件フィルターを使用して委任ルールを検索できます。
5. 代理人に割り当てる委任ルールを [コレクション] 列で選択し、それを [委任ルールリスト] 列に移動します。
6. [保存] を選択します。
   詳細な委任フォームに戻ります。

詳細な委任の使用

従業員は詳細な委任を使用して、別の適切な従業員にタスクを委任できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オンデマンドタスクの委任

アサインされたタスクを 従業員センター から別の従業員に委任できます。

始める前に

必要なロール：sn_hr_core.case_writer

アサインされたタスクを ServiceNow® Mobile から委任することもできます。詳細については、「ServiceNow Mobile での詳細な委任の使用」を参照してください。

> **注:**
> オンデマンドタスクを委任する前に、委任ルールを作成する必要があります。詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 従業員センター.
2. 右上隅にあるログイン名または画像を選択します。
3. [プロファイル] を選択します。
4. [自分の委任] セクションまでスクロールし、 [委任を追加] ボタンを選択します。
5. フォームに入力します。

代理人と職務の選択

フィールド	説明
委任	タスクの委任先になっているユーザーの名前。
開始日	カレンダーを表示アイコン ( ) を選択し、委任を開始する日付を選択します。
終了日	カレンダーを表示アイコン ( ) を選択し、委任を終了する日付を選択します。
職務	選択した期間に、代理人にアサインする職務を選択します。 管理者が職務をカテゴリに整理した場合、カテゴリは個々の職務の前にリストされます。カテゴリを選択すると、そのカテゴリのすべての職務が選択されます。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

> **注:**
> 次の場所に移動することもできます。 詳細な委任 > 自分の委任 [新規] を選択するか、または 詳細な委任 > 新しい委任の作成 して、タスクを別の従業員にアサインします。詳細については、「自分の委任の表示」を参照してください。

7. 委任を削除するには、編集アイコンを選択し、[委任を削除] を選択します。
8. タスクのアサイン先になっている代理人のリストを表示するには、下向き矢印アイコン ( ) を選択します。
9. 複数の代理人がいる場合は、編集アイコンを選択して代理人を削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分の委任の表示

[詳細な委任] リストを使用して、タスクの委任先になっている従業員のリストを表示します。Employee Center の代用として、別の従業員にタスクを委任することもできます。

始める前に

- 必要なロール：人事タスク [sn_hr_core_task] などのタスクテーブルにアクセスできるロール
- 1 つ以上の委任ルールレコードを作成します
- 代理人が委任ルールで指定されたレコードにアクセスできることを確認します

注:
管理者は、[新しい委任の作成] フォームを使用して、委任者から代理人にタスクをアサインできます。詳細については、「代理人の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 > 自分の委任.
2. [新規] をクリックします。
3. 委任フォームの必要事項をすべて入力します。

フィールド	説明
ユーザー	サービスタスクを代理人に委任するユーザー (委任者)。
代理人	タスクを委任するユーザー。
開始	サービス委任が開始される日付。
終了	サービス委任が終了する日付。
すべての通知	委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。既定では False に設定されており、重要で機密性の高いデータを含む通知の取得に関する懸念を回避します。 **注:** [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定を上書きします。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。
会議への招待	代理人に会議への招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信された会議への招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは False に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [保存]を選択します。
5. [委任ルール] 関連リストから、[編集] を選択します。
6. この代理人による保持を許可する委任ルールレコードを選択します。
7. [保存]を選択します。
   詳細な委任フォームに戻ります。
8. [更新] を選択します。

自分にアサインされた委任の表示

[詳細な委任] リストを使用して、自分にタスクを委任した、ログインしているユーザーまたは従業員の詳細な委任レコードを表示できます。

始める前に

- 必要なロール：人事タスク [sn_hr_core_task] などのタスクテーブルにアクセスできるロール
- 1 つ以上の委任ルールレコードを作成します
- 代理人が委任ルールで指定されたレコードにアクセスできることを確認します

手順

1. 移動先 すべて > 詳細な委任 > 自分に委任済み.
   自分にアサインされた委任レコードリストが表示されます。
2. 委任レコードを表示するには、[開始] 列の下の日付リンクを選択します。
3. 委任者のユーザーレコードを表示するには、[ユーザー] 列の下のユーザーリンクを選択します。
4. 新しい委任を作成するには、[新規] を選択します。
5. フォームに入力します。

詳細な委任

フィールド	説明
ユーザー	サービスタスクを代理人に委任する、ログインしているユーザー (委任者)。
開始	サービス委任が開始される日付。デフォルトは現在の日時です。
代理人	タスクを委任するユーザー。 **注:** デフォルト値はログインしているユーザーです。これを、タスクの委任先になっているユーザーに変更する必要があります。
終了	サービス委任が終了する日付。
すべての通知	委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信するのオプション。代理人に委任通知を受信させる場合は、このオプションを選択します。たとえば、アクティビティストリームまたはレコードの更新に関する通知を代理人に受信させるとします。既定では False に設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	されており、重要で機密性の高いデータを含む通知の取得に関する懸念を回避します。 **注:** [代理人を除外] オプションが有効になっている通知は、このオプションの True 設定を上書きします。[代理人を除外] オプションを使用して、機密情報や保護された情報が代理人に表示されないようにします。
会議への招待	代理人に会議への招待を転送するオプション。このオプションを選択すると、インスタンスで生成または受信された会議への招待がすべて代理人に転送されます。デフォルトでは False に設定されています。

6. [保存] を選択します。
   [委任ルール] 関連リストが表示されます。
7. [編集] を選択して、委任ルールを代理人にアサインします。
   条件フィルターを使用して委任ルールを検索できます。
8. 代理人に割り当てる委任ルールを [コレクション] 列で選択し、それを [委任ルールリスト] 列に移動します。
9. [保存] を選択します。
   詳細な委任フォームに戻ります。

ServiceNow® Mobile での詳細な委任の使用

詳細な委任を使用して、 ServiceNow® Mobile からタスクを委任できます。

ServiceNow® Mobile を使用してタスクを委任するには、次の手順に従います。

- HR プロファイルを選択する
- 代理人を追加する
- 委任の詳細を追加する
- 委任を送信する

ServiceNow® モバイルアプリケーションの詳細については、「ServiceNow モバイル」を参照してください。

ServiceNow® Mobile を使用したタスクの委任

ServiceNow® Mobile から他の適切なユーザーにタスクを委任できます。

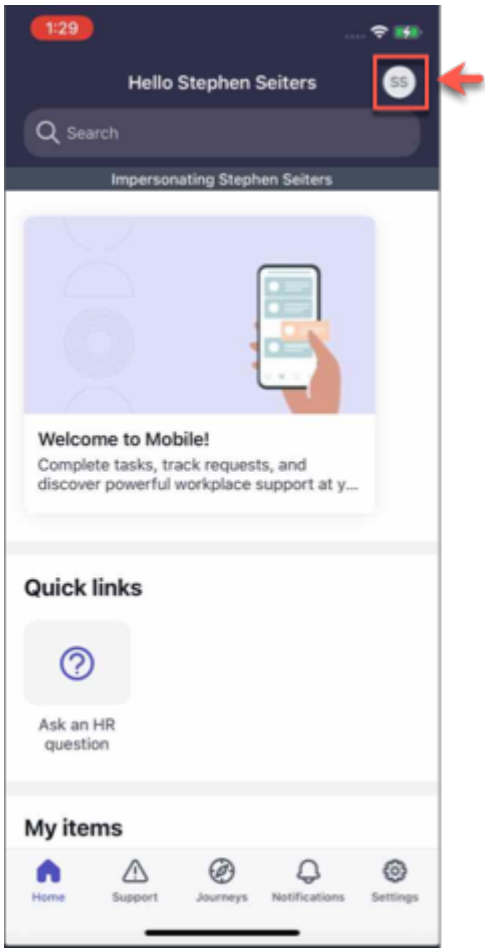
始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

手順

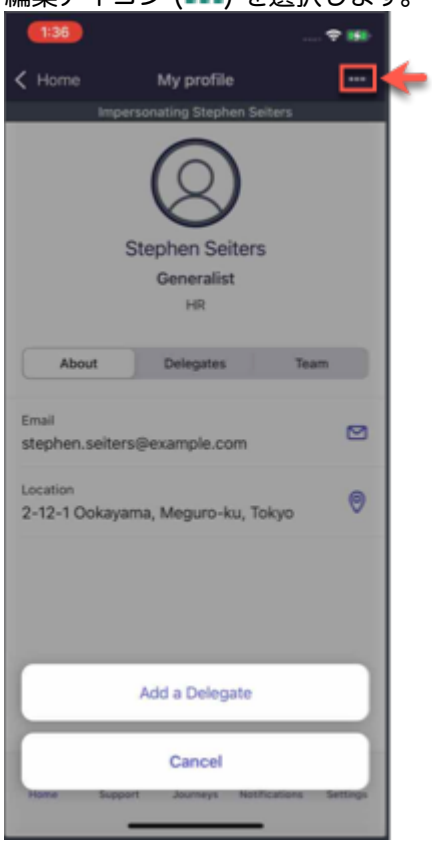
1. に移動します。 すべて > **ServiceNow** モバイルホームページ.
2. 右上隅にある HR プロファイルアイコンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



3. 編集アイコン (▪▪▪) を選択します。



4. [委任を追加] ボタンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームに入力します。
6. [送信] を選択します。
   従業員プロファイルが表示されます。タスクの委任先になっているユーザーのリストを表示するには、[代理人] タブを選択します。

ServiceNow® Mobile での自分に委任されたタスクの表示

ServiceNow　モバイルを使用して、自分に委任されたタスクを表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_hr_core.case_writer

委任されたタスクに関する情報が HR プロファイルに含まれている場合は、そのタスクの通知がメールアドレスに送信されます。詳細については、「HR プロファイル」を参照してください。

> **注:**
> 会社が コネクト を使用している場合は、受信する通知を選択できます。通知の詳細については、「Connect の通知をグローバルに有効または無効にする」を参照してください。

手順

モバイルに移動 すべて > ホーム > 自分のタスク.
自分に委任されたタスクのリストが表示されます。

衛生安全

ServiceNow 衛生安全 により、企業は従業員の安全で健全な労働条件を確保できます。

Environmental, Social, and Governance (ESG) の目標を達成するために、企業は健康と安全に関連する従業員インシデントを正しく記録、追跡、およびレポートする必要があります。ServiceNow Health and Safety は、インシデントと観察事項のレポート、ジョブ安全分析 (JSA) のファイリングなどのすぐに利用できる機能と、社内のすべての安全ナレッジのワンストップショップを提供します。

さらに、安全インシデントを減らし、コストを抑え、リスクを評価および管理するためのツールも提供します。

衛生安全インシデント管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

衛生安全 アプリケーション

衛生安全 には次のアプリケーションが含まれています。

衛生安全インシデント管理

ServiceNow® 衛生安全インシデント管理 アプリケーションは、組織が健康と安全に関連する従業員のインシデントと観察事項を記録、追跡、およびレポートできるようにする 衛生安全 のソリューションです。さらに、インシデントを調査して削減する機能も提供します。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック

ServiceNow® 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションを使用すると、組織の施設で発生したけがと病気の OSHA フォームを自動的に入力してエクスポートできます。

衛生安全リスク管理

この ServiceNow® 衛生安全リスク管理 アプリケーションは、作業者、ラインマネージャー、および安全担当者が安全に作業し、リスクや危険によって生じる怪我の可能性を低減できるようにする機能を提供します。

衛生安全 のモバイルエクスペリエンス

アプリケーションで作業する衛生安全ために使用できますServiceNow® Now Mobile アプリ。

詳細については、次を参照してください： のモバイルエクスペリエンス 衛生安全.

衛生安全 アプリケーションのドメイン分離

アプリケーションは、 衛生安全 基本レベルでドメイン分離をサポートしています。詳細については、「ドメイン分離と 衛生安全インシデント管理」と「ドメイン分離と 衛生安全リスク管理」を参照してください。サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート」を参照してください。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

Health and Safety Incident Management

ServiceNow® 衛生安全インシデント管理 アプリケーションは、組織が健康と安全に関連する従業員のインシデントと観察事項を記録、追跡、およびレポートできるようにする 衛生安全 のソリューションです。さらに、インシデントを調査して削減する機能も提供します。

このソリューションは、部門間のコラボレーションを促進するプロセスを自動化し、インシデントの発生から解決およびニーズのレポート作成までのステータスを誰でも監視および追跡できるようにします。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索

従業員、安全マネージャー、およびエージェントが Health and Safety Incident Management を使用する方法について説明します。

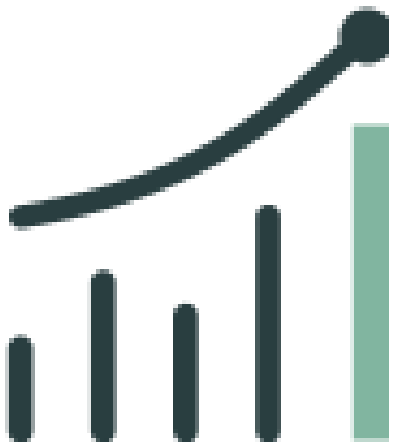
設定

Health and Safety Incident Management を設定します。

インシデントの送信

安全インシデントと観察事項を送信および追跡します。

インシデントの管理



安全インシデントと観察事項を管理して、それらを調査および解決します。

レポート

組織内のけがや病気のレポートフォームに入力してエクスポートします。

参照

インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

衛生安全インシデント管理 の詳細

衛生安全インシデント管理 では、安全部門がインシデントと観察事項を受け付けて詳細な法務調査を実施できるよう、面談、証拠収集を行い、最終レポートおよび推奨アクションを準備することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能

- 安全をすべての従業員に
  - インシデントと観察事項のレポート
  - 衛生安全 ナレッジ記事へのアクセス
- 次のようなインシデントや観察事項を調査するための強力なツールを安全チームに提供します。
  - 怪我と病気のログ記録
  - インシデント Playbook
- 次の方法でインシデントを解決し、再発を防ぎます。
  - 根本原因分析
  - 是正処置および予防処置のアサイン
- レポート作成機能の提供
  - 安全インシデントおよび怪我や病気のレポートの自動入力とエクスポート
  - 施設リストと施設ごとの保存された年次レポート

ペルソナ

衛生安全インシデント管理 は次のペルソナを対象としています。

ペルソナ	説明
管理者	アプリケーションの構成を担当する安全管理者。
エンドユーザー (要求者)	安全インシデントと観察事項をレポートする安全要求者。次のユーザーは、インシデントと所見を送信できます。 • 従業員 (従業員サービスセンター (ESC) および Now Mobile アプリ 経由) • 安全エージェント (ワークスペースから安全インシデントを直接作成可能) • ラインマネージャーやスーパーバイザーなどの安全運用マネージャー (ワークスペース経由)
履行者	安全チームに寄せられるインシデントや観察事項などの安全タスクの作業を担当する安全チーム。 次のエージェントが安全タスクを処理します。 • 安全エージェント • 安全マネージャー • 安全運用マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ペルソナ	説明
レポート	OSHA 300 ログ、300A サマリー、301 けがと病気のインシデントレポートなどのレポート生成にアクセスして管理するコンプライアンスマネージャー。
重役	衛生安全 エグゼクティブランディングページにアクセスして安全測定基準を表示し、安全チームと会社が安全に関してどのようにパフォーマンスを発揮しているかについてのインサイトを得るエグゼクティブ。

衛生安全ワークスペース

衛生安全ワークスペース は、安全インシデントと観察事項を処理するための単一の場所を安全マネージャーとエージェントに提供します。エージェントはこれを使用して、インシデントに応答し、インシデントの完全なコンテキストを表示し、それらを解決するための関連する推奨事項とアクションを提供できます。

ワークスペース ユーザー

次のユーザーは 衛生安全ワークスペースを使用できます。ワークスペースはさまざまなロール向けにカスタマイズされています。

ワークスペースユーザー

ユーザー	説明
安全マネージャー	安全度数率を追跡し、安全タスクを安全エージェントにアサインします。
安全エージェント	インシデント、観察事項、是正処置と予防措置に取り組み、調査を実施します。
安全運用マネージャー	衛生安全 操作ランディングページにアクセスして、安全インシデントと所見を報告します。
安全コンプライアンスマネージャー	施設リストと、OSHA フォームなどのレポートの生成を管理します。
役員	衛生安全 エグゼクティブランディングページを表示して、会社の安全測定基準に関するインサイトを取得します。
アプリケーション管理者	ビジネス要件に従ってワークスペースを構成します。 詳細については、次のリンクを参照してください。 • Workspace Builder でのワークスペースの構成 • Next Experience UI Builder

ワークスペースへのアクセス

ワークスペースを開くには、次の場所に移動します。 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブラウザーウィンドウの新しいタブで 衛生安全ワークスペース が開きます。

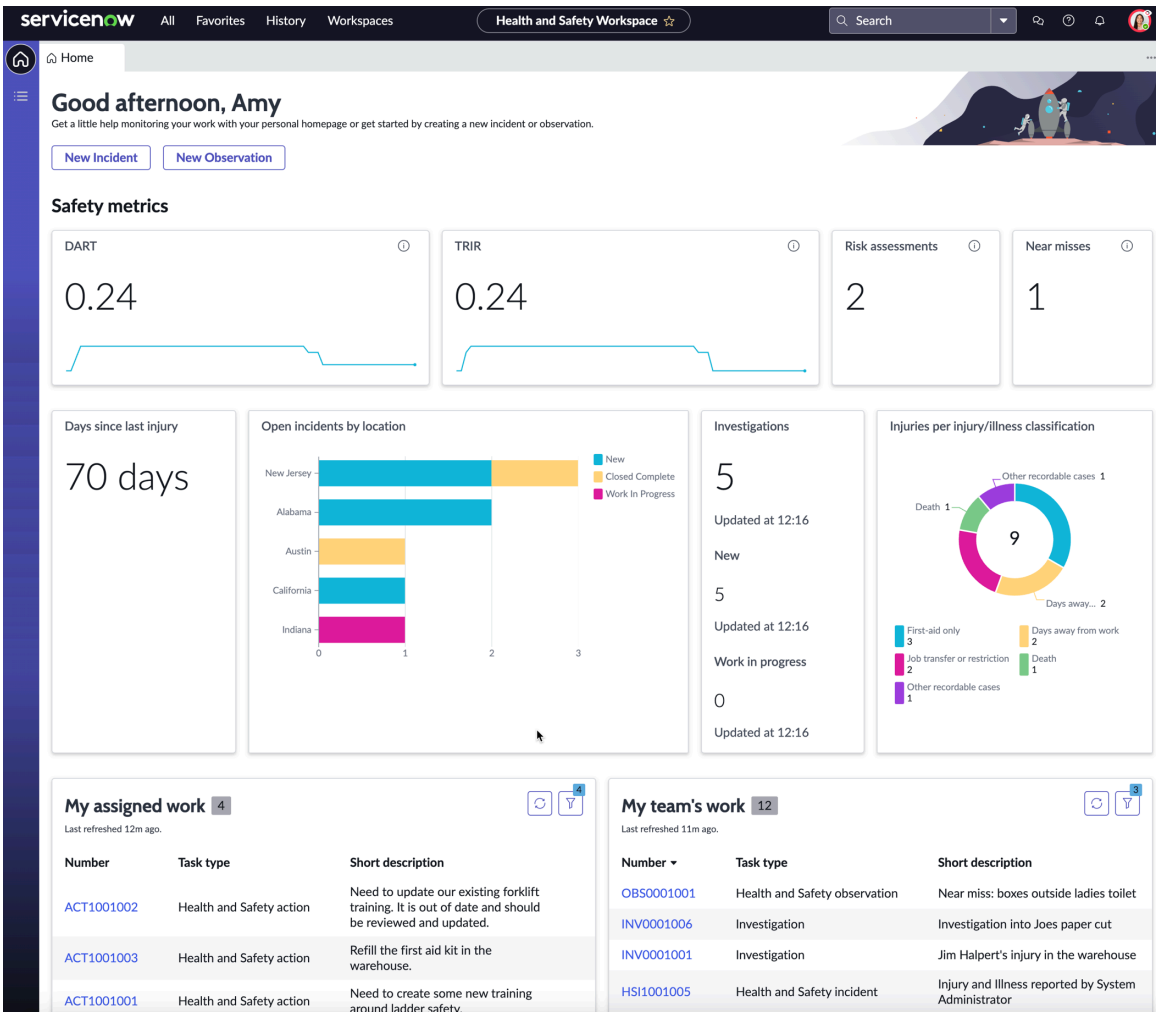
ランディングページ

ワークスペースのランディングページで、自分とチームが作業している安全測定基準とインシデントおよび観察事項の簡単な概要を確認します。ステータスを監視し、各コンポーネントにドリルダウンして、スコアの背後にあるリストを確認できます。また、ウィジェットを使用すると、自分とチームが、作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、責任を簡単に統御できます。

注:
ウィジェットとウィジェットに表示されるデータは、ロールによって異なります。

衛生安全インシデント管理 アプリケーションのワークスペースランディングページの例を次に示します。

衛生安全ワークスペース のランディングページの例



リストビュー

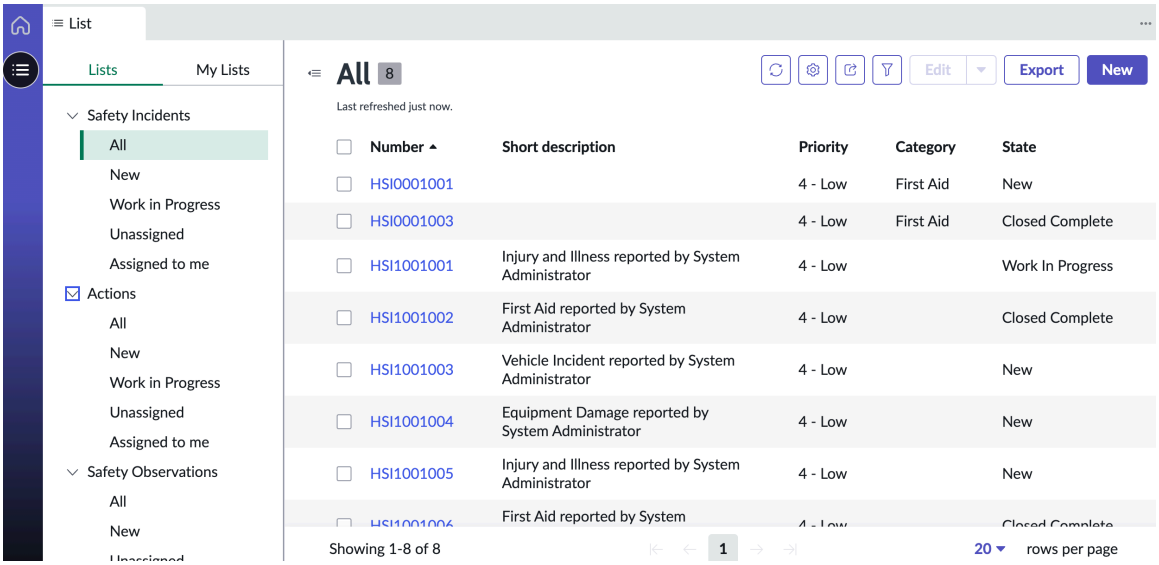
[リスト] ペインでは、さまざまなカテゴリのフィルター済みリストを使用して、インシデント、観察事項、アクションにすばやくアクセスできます。表示されるリストはロールによって異なります。

衛生安全インシデント管理 アプリケーションのワークスペースリストビューの例を次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全ワークスペース のリストビューの例

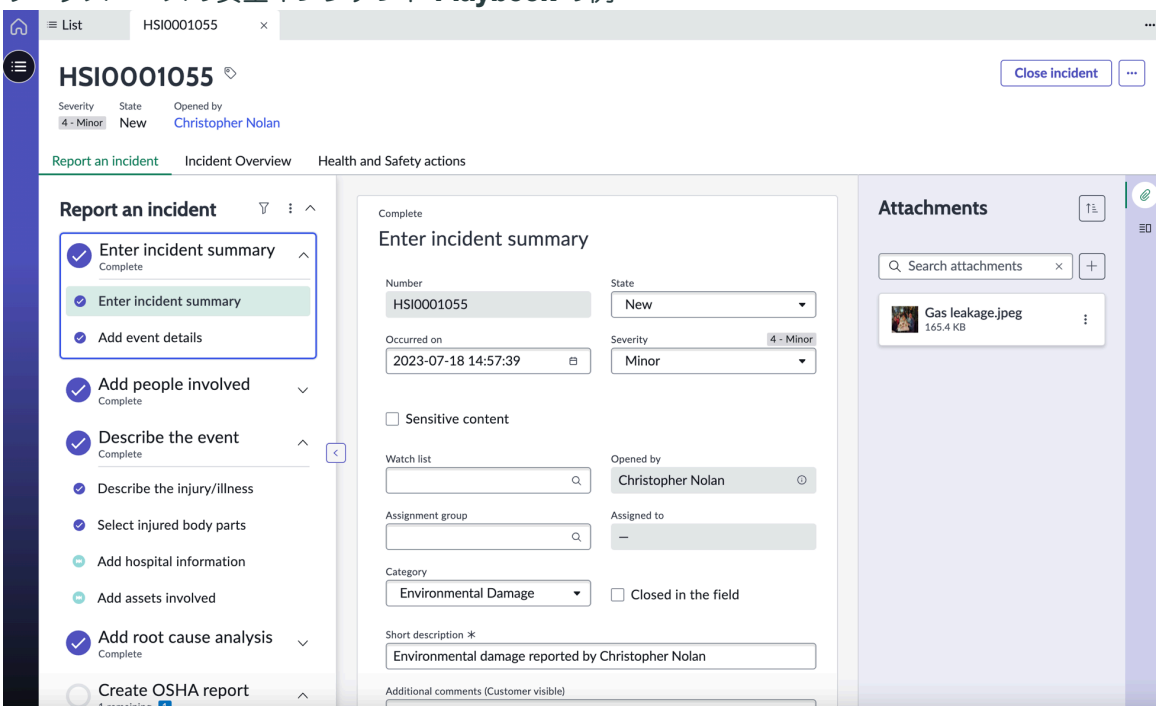


安全インシデントと観察事項

ワークスペースでは、インシデント Playbook および観察事項のフォームを使用して、それぞれで安全インシデントと観察事項を確認して作業することができます。安全エージェントは、自分にアサインされたインシデントと観察事項の調査、トリアージ、および解決を行えます。

衛生安全インシデント管理 アプリケーションのインシデント Playbook の例を次に示します。

ワークスペースの安全インシデント **Playbook** の例



衛生安全インシデント管理 ワークフローの例

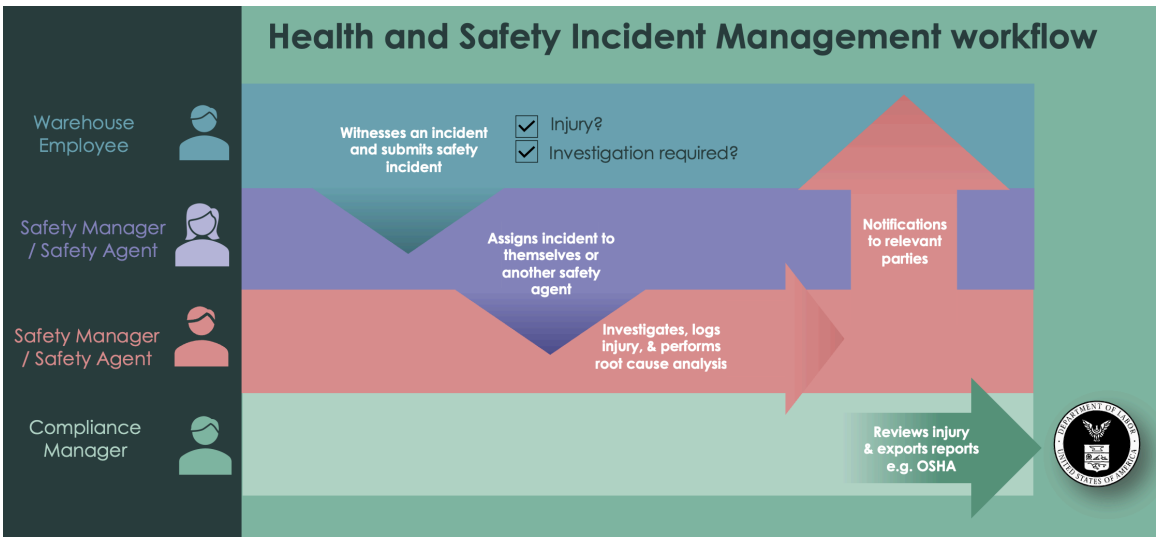
衛生安全インシデント管理 で利用可能な安全インシデントワークフローは、従業員、安全部門、およびエージェントを接続して、組織内の安全インシデントと観察事項を迅速に開始、調査、および解決します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の図は、衛生安全インシデント管理 の安全インシデントレポートワークフローの簡単な例を示しています。これは、ServiceNow 衛生安全インシデント管理 で倉庫の事故が報告されたときに何が起こるかについてのエンドツーエンドのシナリオ概要を示しています。

安全インシデントを処理するための 衛生安全インシデント管理 ワークフローの例



安全インシデントが作成されると、[インシデントを報告] ワークフローによって安全インシデント用に構成された Playbook が開始されます。安全エージェントは 衛生安全ワークスペース にログインし、アサインされたタスクを完了し、ワークフロー全体でインシデントステータスを更新します。インシデント Playbook は、解決に必要な手順に沿ってエージェントをガイドします。

従業員、操作マネージャー、または安全マネージャーとして

倉庫の従業員は、職場の事故で同僚がけがをしているのを見ました。従業員は、発生した内容の説明とともに 従業員センター でインシデントを送信します。

従業員は、安全運用マネージャー (ラインマネージャーなど) または安全マネージャーに通知し、負傷者の代わりに安全インシデントを作成してもらうこともできます。

安全マネージャーまたは安全エージェントとして

1. 安全マネージャーまたはエージェントは、インシデントリストからインシデントを開き、自分自身または別の安全エージェントにアサインして、インシデント Playbook でその詳細を更新します。

   インシデントワークフローは自動的にトリガーされます。

2. 安全マネージャーまたはエージェントは、次のようなインシデント Playbook アクティビティを使用して調査を開始します。
   - 情報の収集とインシデントの詳細を更新する
   - 負傷者や目撃者などのインシデントに関係する人を追加する
   - けがと病気のレポートを記録し、関連する資産を追加する
   - インシデントの根本原因分析を実行する
3. マネージャーまたはエージェントは、今後このような事態を回避するために推奨されるアクションも準備します。

安全コンプライアンスマネージャーとして

インシデント Playbook では、コンプライアンスマネージャーがけがを確認し、OSHA 301 フォームなどのレポートフォームを生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 の設定

衛生安全インシデント管理 アプリケーションの実装を設定するには、アプリケーションをインストールし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および設定します。

衛生安全インシデント管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、衛生安全インシデント管理 アプリケーション (sn_ohs_im) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー 衛生安全インシデント管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

重要:
アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。インシデントフォームと観察事項フォームの場所ピッカーは必須であるため、場所が入力されていなければ、ユーザーはこれらのフォームを送信できません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

必要なロール：admin

このタスクについて

衛生安全インシデント管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「衛生安全インシデント管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次の表に、追加機能のためにインストールできるオプションのアプリケーションを示します。

衛生安全インシデント管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション

アプリケーション	説明
ワークプレイス訪問者管理 [sn_wsd_visitor]	訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor] テーブルをインストールして、訪問したすべての訪問者に関する情報を保存します。このテーブルは、影響を受けた訪問者を安全インシデントおよび怪我と病気のレポートに追加するために必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全インシデント管理 の追加機能のためのオプションのアプリケーション (続く)

アプリケーション	説明
	重要: インスタンスに Employee Readiness Core アプリケーションもインストールされている場合は、Employee Readiness Core の sn_imt_core_visitor テーブルと ワークプレイス訪問者管理 の sn_wsd_visitor_visitor テーブルの間でデータを同期してください。この同期は、訪問者の一貫したデータを維持するのに役立ちます。詳細については、「Employee Readiness Core 訪問者と ワークプレイス訪問者管理 との同期」を参照してください。
衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック [com.snc.sn_hs_im_osha]	衛生安全インシデント管理 の OSHA レポート機能をインストールします。 詳細については、「衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のインストール」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、衛生安全インシデント管理 アプリケーション (sn_ohs_im) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場の場所データを設定する

ワークプレイスコア アプリケーションで、職場の場所に関連するデータを設定して、安全インシデントと観察事項の場所を選択できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

職場の場所を設定します。
設定できる内容の詳細については、「職場データの提供」を参照してください。

タスクの結果
安全インシデントフォームと観察事項フォームの [場所] フィールドには、設定された職場の場所が表示されます。

衛生安全 のグループの構成

安全インシデント、観察事項、およびアクションをアサインするための 衛生安全 のユーザーグループを構成します。グループにロールをアサインして、すべてのグループメンバーにアクセス権を付与したり、個々のユーザーにロールをアサインしたりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin および admin

このタスクについて
ユーザーグループは、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、Now Platform のほとんどのプロセスに使用されます。

グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。たとえば、グループに適用されるロールやアサインルールは、自動的にグループメンバーにアサインされます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. グループを作成するか、既存のグループを変更します。
   - グループを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のグループを確認するには、構成するグループを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細なフィールドの説明と手順については、「ユーザーグループを作成」を参照してください。
4. [送信] または [更新] を選択します。

次のタスク

- ロールをグループにアサインします。詳細については、「グループへのロールのアサイン」を参照してください。
- グループにユーザーを追加します。

従業員の作業時間を設定するプロパティ

過去 12 か月間に組織で作業した従業員の合計時間数を設定するプロパティを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
このプロパティは、衛生安全ワークスペース ランディングページで安全度数率測定基準を生成するために必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** 管理 > プロパティ.
2. プロパティ *Total Hours Worked* に、過去 12 か月間に組織で作業した従業員の合計時間数を入力します。
3. [保存] を選択します。

度数率を生成するスケジュール設定済みジョブの設定

安全度数率をロードし、衛生安全ワークスペース ランディングページの安全測定基準が最新であることを確認するようにジョブスケジュールを設定します。

始める前に
アプリケーションスコープが 衛生安全インシデント管理 PA Content Pack として選択されていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_ohs_im.admin

手順

1. 移動先 すべて > パフォーマンスアナリティクス > ジョブ.
2. *[OHS] Safety Metrics* ジョブスケジュールを検索して開きます。
3. [実行] フィールドで、ジョブスケジュールの頻度を設定します。
4. ジョブスケジュールをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [更新] を選択します。

> **注:**
> スケジュールされたジョブを実行し、オンデマンドで調整タスクを生成するには、[今すぐ実行] を選択します。

安全インシデント **Playbook** の無効化

インスタンスの安全インシデントに対してタブベースのエクスペリエンスを有効にする必要がある場合は、 インシデントの報告 Playbook を無効にするプロパティを構成します。

始める前に
アプリケーションスコープが選択され 衛生安全インシデント管理ていることを確認します。詳細については、「アプリケーションピッカー」を参照してください。

必要なロール：sn_ohs_im.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** 管理 > プロパティ.
2. プロパティで *Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents* [はい] を選択します。

タスクの結果
安全インシデント Playbook をオフにすると、次の変更が発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 安全インシデントのタブベースのエクスペリエンスを有効にします。インシデント関連情報を次のタブに記録できます。
  - 関係者
  - けがと病気
  - 資産
  - 根本原因分析
  - Health and Safety アクション
- 複数のけがや病気を 1 つのインシデントに関連付けることができます。

安全インシデントと観察事項の送信

安全チームは、従業員から受け取ったレポートに基づいてインシデントと所見を作成することで、調査プロセスを開始できます。従業員は、Employee Center ポータルからインシデントと所見を直接送信することもできます。レポートタイプを選択し、必要なフォームに入力して送信できます。

従業員による安全インシデントまたは観察事項の送信

Employee Center ポータルから安全インシデントまたは観察事項を送信し、調査のために安全部門にレポートします。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.requestor

このタスクについて

緊急事態が発生した場合は、「Health and Safety 連絡先」ナレッジ記事を使用して、緊急連絡先リストにアクセスできます。このナレッジ記事には、地域の健康と安全チームの連絡先番号、緊急対応番号、または健康と安全に関するインシデントまたは緊急事態が発生した場合に従業員が使用できるその他の連絡先が含まれています。

Employee Center ポータルから緊急連絡先ナレッジ記事を開くには、次の場所に移動します。**Health and Safety** > ポリシーと手順 > **Health and Safety** に関する連絡先.

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. Employee Center ポータルで、**[Health and Safety]** メニューを選択し、インシデントまたは観察事項カテゴリを選択します。
   - インシデントをレポートするには、**[Health and Safety** インシデント] オプションを選択して、**[Health and Safety** インシデントを報告] を選択します。
   - 観察事項をレポートするには、**[Health and Safety** の観察事項] オプションを選択して、**[Health and Safety** の観察事項を報告] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   [関与する訪問者] フィールドは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「Health and Safety の追加機能」を参照してください。

4. オプション: 必要に応じて、[添付ファイルの追加] アイコン ( ) を使用して、インシデントまたは観察事項に関する画像を添付します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] を選択します。
6. オプション: 安全インシデントまたは所見のステータスと更新を追跡するには、[自分の要求] リストに移動し、レコードを開きます。

タスクの結果

- 選択したカテゴリに基づいて、安全インシデントまたは所見は [新規] ステータスで送信され、Employee Center ポータルの [自分の要求] リストで使用できます。

  注:
  [危険な出来事] および [応急手当] カテゴリのインシデントに対して [調査不要] オプションを選択した場合、調査は必要ありません。

- 影響を受けた従業員は、インシデントの送信に関する事前設定されたメール通知を受信します。

次のタスク
安全マネージャーまたはエージェントは、インシデントまたは観察事項が自分にアサインされていない場合、自分にアサインして作業を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細についての参照先：安全インシデントまたは観察事項のアサイン

安全エージェントまたはスーパーバイザーとしての安全インシデントまたは観察事項の作成

従業員の代わりに報告することで、安全インシデントまたは観察事項の調査を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.operations_manager、sn_ohs_im.manager、または sn_ohs_im.agent

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. 衛生安全ワークスペース ランディングページまたはリストビューから、安全インシデントまたは観察事項を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   - 安全インシデントの場合は、[インシデントを報告] タブの [インシデントサマリーを入力] アクティビティのフィールドに入力します。
   - 観察事項の場合は、[詳細] タブのフィールドに入力します。

   注:
   [関与する訪問者] フィールドは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「Health and Safety の追加機能」を参照してください。
4. オプション: 必要に応じて、[添付ファイル] セクションを使用してインシデントまたは観察事項に関する画像を添付します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
選択したカテゴリに基づいて、安全インシデントまたは観察事項が [新規] ステータスで作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
安全マネージャーまたはエージェントは、インシデントまたは観察事項を自分にアサインして処理を開始できます。別の安全エージェントにアサインすることもできます。詳細については、「安全インシデントまたは観察事項のアサイン」を参照してください。

衛生安全 インシデントと観察事項の管理

安全部門のメンバーは、送信された安全インシデントと観察事項に基づいてそれらを解決し、是正処置および予防措置を提案します。

安全インシデントと観察事項をを効果的に解決するために、安全履行者は、報告されたインシデントを詳細に評価して情報のソースを特定し、関係者を追加または変更し、面談で質問をして重要な詳細を収集し、サポートドキュメントおよび関連ドキュメントを添付することができます。

衛生安全ワークスペース を使用して、インシデント Playbook、けがと病気のログ記録、根本原因分析、是正および予防アクションなどのツールを用いてこれらのアクティビティを行います。

安全インシデントまたは観察事項のアサイン

安全インシデントまたは観察事項を自分または別の安全エージェントにアサインして、作業を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] をクリックし、[未アサイン] を選択します。
   - 安全の観察事項リストの場合は、[安全の観察事項] をクリックし、 [未アサイン] を選択します。
4. リストでレコードを選択して開きます。
5. [アサイン先グループ] フィールドに移動します。
   - 安全インシデントの場合は、[インシデントを報告] タブを選択し、[インシデントのサマリーを入力] Playbook アクティビティを選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[詳細] タブを選択します。
6. [アサイン先グループ] フィールドで、安全グループを選択します。
   安全グループの詳細については、Health and Safety グループを参照してください。
7. [担当者] フィールドで、自分の名前を選択します。
   別のエージェントにアサインするには、ユーザーを選択します。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果
インシデントまたは観察事項が自分または選択したエージェントにアサインされます。

次のタスク
アサインされたエージェントは、それを解決するための作業を開始できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

安全インシデントの処理

自分にアサインされた安全インシデントを処理して、インシデント情報を収集し、未処理のタスクが完了していることを確認して、インシデントを解決します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて

衛生安全インシデント管理 で利用可能な [インシデントを報告] Playbook を使用して、安全インシデントを管理して解決します。安全インシデントがアサインされると、[インシデントを報告] Playbook タブにアクセスできます。

Playbook の操作方法の詳細については、「Playbook」を参照してください。

注:
安全インシデントのタブベースのエクスペリエンスで作業するために、管理者はプロパティを使用して 衛生安全 Playbook を無効にすることができます。詳細については、「安全インシデント Playbook の無効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、[安全インシデント] を選択してから [すべて] を選択します。
4. リストから、処理するインシデントを選択します。
5. [インシデントを報告] タブを選択します。
   この Playbook では、インシデントの解決に関連する手順について説明します。
6. Playbook アクティビティとタスクを使用して、インシデントに関連する情報を記録します。

   [完了としてマーク] を選択すると、アクティビティが完了としてマークされ、次のアクティビティまたはステージが Playbook で利用可能になります。ただし、[スキップ] を選択して次のアクティビティに移動することもできます。以前のアクティビティに戻って、後で更新することができます。

   - イベントの場所とイベントの順序を追加するには、[イベントの詳細を追加 **(Add event details)**] を選択します。詳細については、「イベントのログシーケンス」を参照してください。
   - 負傷者、目撃者、協力者などのインシデントに関係する人を追加するには、[関係者を追加 **(Add people involved)**] を選択します。詳細については、「関係者を追加または変更する」を参照してください。
   - インシデント中に影響を受けた人のけがと病気のレポートを追加するには、[イベントの説明 **(Describe the event)**] を選択します。詳細については、「けがと病気の記録」を参照してください。
   - 資産がこのインシデントに関連していた場合は、[関連資産を追加 **(Add assets involved)**] を選択します。詳細については、「資産と安全インシデントとの関連付け」を参照してください。
   - このインシデントの根本原因分析を実行するには、[根本原因分析を追加 **(Add root cause analysis)**] を選択します。詳細については、「根本原因分析を実行する」を参照してください。
7. 根本原因分析に基づいてアクションを追加します。
   詳細については、「安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する」を参照してください。
8. インシデントについて収集した結果を記録します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のセクションを使用して、結果を追加できます。

- [添付ファイル] セクション：結果を画像、ビデオ、ドキュメント (署名された証人ステートメントなど) の形式で添付します。
- [アクティビティ] セクション：フリーテキストの形式で結果を追加します。このセクションを使用して、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加することもできます。

9. オプション: すべてのアクティビティが完了したら、安全インシデントをクローズします。
インシデントのステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

タスクの結果

レポートを作成するための次の Playbook アクティビティは、次の条件に基づいて表示されます。

- 関連するレポートアプリケーション (Health and Safety Incident Management OSHA Content Pack (com.snc.sn_hs_im_osha) など) が ServiceNow インスタンスにインストールされている。
- 安全コンプライアンスマネージャー [sn_ohs_im.compliance_manager] ロールが自分にアサインされている。

詳細については、「衛生安全 けがと病気のレポート」を参照してください。

次のタスク

Playbook の [レポートを作成] アクティビティで、負傷を記録し、OSHA 301 フォームなどのレポートフォームを生成します。

安全インシデントのイベントのログシーケンス

調査の一環として、安全インシデントの一連のイベントをログ記録します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または
sn_ohs_im.operations_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [安全インシデント] リストで、一連のイベントを追加する、自分にアサインされている安全インシデントを開きます。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
インシデント Playbook が開きます。
5. [インシデントのサマリーを入力 **(Enter incident summary)**] ステージの [イベントの詳細を追加 **(Add event details)**] アクティビティで、現時点で把握している一連のイベントをログ記録します。
利用可能な書式設定ツールを使用して、テキストを書式設定できます。
6. [保存] を選択します。
7. オプション: このアクティビティを完了としてマークするには、[完了としてマーク] を選択します。
次のアクティビティまたはステージが Playbook で利用可能になります。
8. オプション: 必要に応じて、セクションの編集アイコンを使用して一連のイベントに再度アクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ログ記録されたイベントは、[インシデント概要] タブの [イベントの順序] セクションに表示されます。

次のタスク
証人や協力者など、インシデントに関係する人を追加します。

安全インシデントに関与する人員の管理

安全インシデントに関与する人員を追加するか、既存の人員の情報を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
関係者は、負傷者、ウォッチリストに追加された協力者、証人、その他の関係者など、インシデントに直接的または間接的に関係する個人です。こうした個人は、組織内外のユーザーである可能性があります。

インシデントに複数の人員が関与する場合は、それぞれのレコードを追加する必要があります。ただし、負傷者として追加できるのは 1 人だけです。インシデントで複数の人員が負傷した場合は、負傷者ごとに個別のインシデントレコードを作成します。

手順
1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. 関係者を追加する、自分にアサインされた安全インシデントを開きます。
3. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデント Playbook が開きます。
4. [関係者を追加] アクティビティで、関係者を追加または変更します。
   - 関係者を追加するには、[関係者を追加] セクションのフィールドに入力します。
   - 既存の関係者のレコードを変更するには、[関係者] リストでそのユーザーを選択して開きます。
   フィールドの説明については、「関係者フォーム」を参照してください。
5. [保存] を選択します。
6. オプション: このアクティビティを完了としてマークするには、[完了としてマーク] を選択します。
   次のアクティビティまたはステージが Playbook で利用可能になります。

タスクの結果
関係者はアクティビティの [関係者] セクションに一覧表示されます。関係者のカードは、[インシデントの概要] タブの [関係者] セクションにも表示されます。

次のタスク
このインシデントに複数の人員が関与する場合は、それぞれのレコードを作成します。

けがと病気の記録

健康と安全に関するインシデントに起因するけがと病気をログ記録します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
作成できるけがと病気のレコードは、インシデントごとに 1 つだけです。

> **注:**
> 管理者が Playbook をオフにしており、安全インシデントにタブベースのエクスペリエンスを使用している場合は、複数のけがと病気を 1 つのインシデントに関連付けることができます。詳細については、「安全インシデント Playbook の無効化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. リストアイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. 自分に割り当てられた安全インシデントを開いて、けがを追加します。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデント Playbook が開きます。
5. [イベントを説明 **(Describe the event)]** ステージで、次のアクティビティを完了します。
   - けが **/** 病気の説明
   - けがをした身体の部位を選択

     このアクティビティは、[けが/病気の説明] アクティビティが完了としてマークされている場合にのみ表示されます。
   - 病院情報を追加

     このアクティビティとそのフィールドは、[けが/病気の説明] アクティビティで [オフサイトで実施された治療] オプションが選択されている場合に使用できます。

   フィールド値の説明については、「けがと病気のフィールド」を参照してください。
6. [負傷した身体の部分を選択 **(Select injured body parts)]** アクティビティで、負傷を追加します。
   a. 視覚的な人体部位ピッカーで、けがをした身体の部位を選択します。
   b. フィールドに入力し、[保存] を選択します。

   けがの詳細

フィールド	説明
重大度	けがの重大度。
影響を受ける身体部位	けがをした体の部分。
説明	けがの詳細。

   c. オプション: けがが複数ある場合は、他のけがをした身体の部位を選択し、前のステップと同様に詳細を追加します。
   - 選択した身体の部位は、けがの重大度に基づいてけがピッカーでハイライト表示されます。たとえば、体の赤い領域は重大なけがを表します。
   - けがの詳細カードの色は、関連する身体部位のハイライト表示された色と一致します。
7. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
資産がこの傷害に関与していた場合は、次の Playbook アクティビティに追加します。

資産と安全インシデントとの関連付け

企業の資産を安全インシデントと関連付けます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
インシデントに関連するすべての資産を追加します。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックし、[リスト] タブに移動します。
3. [安全インシデント] リストで、資産を関連付ける、自分にアサインされている安全インシデントを開きます。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデント Playbook が開きます。
5. [イベントの説明] ステージに移動し、[関連資産を追加] アクティビティに移動します。
6. [関連資産を追加] セクションで、フィールドに入力します。
   a. [資産] フィールドで、関連する資産を選択します。
      選択した資産に関連するフィールドは、資産レコードから自動的に入力されます。
   b. [資産の関与] フィールドに、関与のタイプを入力します。
7. [保存] をクリックします。
8. オプション: 必要に応じて、このインシデントに関連する資産をさらに追加します。

タスクの結果
選択した資産は、アクティビティの [関連資産] セクションに一覧表示されます。[インシデントの概要] タブの [関連資産] セクションにも表示されます。

次のタスク
根本原因分析を追加して、このインシデントの根本原因分析を実行します。

安全インシデントの根本原因分析の実行

安全インシデントの調査中に根本原因分析 (RCA) を実行します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

このタスクについて
アプリケーションには、根本原因分析の 5 whys 手法が含まれています。インシデントに必要な数だけ根本原因分析を追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. 自分に割り当てられた安全インシデントを開いて、根本原因を追加します。
3. [インシデントを報告] タブを選択します。
   インシデント Playbook が開きます。
4. [根本原因分析を追加 **(Add root cause analysis)]** アクティビティで、[根本原因分析を追加 (Add root cause analysis)] セクションのフィールドに入力します。
5. [問題] フィールドに、問題の説明を入力します。
6. 根底にある理由を正確に 1 つ特定するには、後続の各回答に対してその理由を尋ね、[なぜ？ **(Why?)]** フィールドに入力します。
7. [根本原因] フィールドに、最後の [理由 (Why)] に対する回答を入力します。
8. [保存] を選択します。
9. オプション: 必要に応じて、このインシデントの根本原因分析をさらに追加します。

タスクの結果
根本原因分析は、アクティビティの [根本原因分析 (Root cause analysis)] セクションに一覧表示されます。根本原因カードは、[インシデントの概要] タブの [根本原因分析 (Root cause analysis)] セクションにも表示されます。

次のタスク
根本原因分析に基づいて是正または予防のアクションを追加します。

安全の観察事項の処理

自分にアサインされた安全の観察事項を処理して解決します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager、sn_ohs_im.agent、または sn_ohs_im.operations_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、[安全の観察事項] を選択してから [すべて] を選択します。
4. 処理する安全の観察事項を開き、ステータスを [対応中] に変更します。
5. 観測事項に関連する次の情報を記録します。
   必要に応じて、この情報を任意の順序で記録できます。

   a. [資産] タブで、[新規] を選択して資産を観測事項に関連付けます。
      選択した資産に関連するフィールドは、資産レコードから自動的に入力されます。

   b. [関係者] タブで、[新規] を選択して、観察事項に関係する人 (証人や協力者など) を追加します。
      - フィールド値の説明については、「関係者フォーム」を参照してください。
      - 観察事項に複数の人が関与する場合は、それぞれのレコードを追加します。
      - 既存の関係者のレコードを変更するには、リストで選択して開き、更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [根本原因分析] タブで、[新規] を選択して、観測事項の根本原因分析を実行します。
アプリケーションには、根本原因分析の 5 whys 手法が含まれています。観測事項に必要な数だけ根本原因分析を追加できます。

6. 根本原因分析に基づいてアクションを追加します。
詳細については、「安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する」を参照してください。
7. 観察事項について収集した結果を記録します。
次のセクションを使用して、結果を追加できます。
   - [添付ファイル] セクション：結果を画像、ビデオ、ドキュメント (署名された証人ステートメントなど) の形式で添付します。
   - [アクティビティ] セクション：フリーテキストの形式で結果を追加します。このセクションを使用して、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加することもできます。
8. オプション: すべてのアクティビティが完了したら、安全の観察事項をクローズします。

タスクの結果
観察事項のステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

安全インシデントまたは観察事項へのアクションを追加する

レポートされた安全インシデントまたは観察事項の根本原因に対処するアクションを追加します。インシデントまたは観察事項に対して複数のアクションを追加できます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

このタスクについて
是正と予防の両方のアクションを作成して、安全インシデントまたは観察事項の根本原因を取り除くことができます。

手順
1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。
3. リストで、アクションを追加する安全インシデントまたは観察事項を開きます。
4. **[Health and Safety** アクション] タブで、[新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
6. [タイプ] フィールドで、アクションのタイプを選択します。
   - 是正：不適合または望ましくない状況の原因を取り除き、再発を阻止するためのアクションです。
   - 予防：このような不適合の発生を防ぐためのアクションです。
7. [アサイン先グループ] フィールドで、グループを選択します。
アクションレコードにアサインできるのは、Health and Safety グループのみです。グループの詳細については、Health and Safety グループを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [保存] を選択します。
9. オプション: 必要に応じて、インシデントまたは観察事項に対してさらにアクションを追加できます。

タスクの結果
アクションは、インシデントまたは観察事項の **[Health and Safety** アクション] タブのアクションのリストに表示されます。アクションは、衛生安全ワークスペースの [アクション] リストにも表示されます。

次のタスク
アクションを自分または別の安全チームメンバーにアサインすると、作業を開始できます。

安全インシデントまたは観察事項のクローズ

解決するためのすべてのアクティビティを完了したら、自分にアサインされた安全インシデントまたは観察事項をクローズします。

始める前に
安全インシデントまたは観察事項をクローズする前に、関連するすべてのアクティビティが完了していることを確認します。

必要なロール：sn_ohs_im.manager または sn_ohs_im.agent

手順
1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. リストアイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. クローズする安全インシデントまたは観察事項を開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] をクリックし、[自分にアサイン済み] を選択します。
   - 安全の観察事項リストの場合は、[安全の観察事項] をクリックし、 [自分にアサイン済み] を選択します。
4. クローズする安全インシデントまたは観察事項を選択します。
5. インシデントまたは観察事項をクローズします。
   - 安全インシデントの場合は、[インシデントのクローズ] を選択し、[解決] を選択します。
   - 観察事項の場合は、[詳細] タブでステータスを [完了してクローズ] に設定し、[保存] を選択します。

タスクの結果
インシデントまたは観察事項のテータスが [完了してクローズ] に変更されます。

安全インシデントまたは観察事項を再オープンする

クローズまたはキャンセルされた後に安全インシデントまたは観察事項についてさらに調査が必要な場合は、再オープンして作業を行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、安全インシデントまたは観察事項のリストを開きます。
   - 安全インシデントリストの場合は、[安全インシデント] を選択し、 [すべて] を選択します。
   - 安全の観察事項リストで、[安全の観察事項] を選択し、 [すべて] を選択します。
4. 再オープンする安全インシデントまたは観察事項を開き、ステータスを [対応中] に変更します。

タスクの結果
安全インシデントまたは観察事項が再オープンされます。

次のタスク
安全インシデントまたは観察事項を処理して、完了します。

衛生安全インシデント管理 の参照

衛生安全インシデント管理 アプリケーションをインストールする際にインストールされる、ロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントについて説明します。

衛生安全インシデント管理 とともにインストールされるコンポーネント

衛生安全インシデント管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するプラグインとストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストール済みプラグイン

プラグイン	説明
Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]	衛生安全 インシデントの Playbook をアクティブ化します。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
Health and Safety コンポーネント	衛生安全インシデント管理 アプリケーションで視覚的なけがと病気ピッカーを有効にする Seismic コンポーネント。 安全チームは、このコンポーネントを使用して、けがと病気のレポートに関連付けられたけ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアアプリケーション	説明
	がを記録し、けがのタイプと重大度を迅速に確認できます。
Health and Safety Incident Management PA Content Pack	衛生安全ワークスペース ランディングページで安全度数率測定基準を生成します。
ワークプレイスコア [sn_wsd_core]	衛生安全インシデント管理 の職場の場所を有効にします。 **重要:** アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。
展開されたモデルと資産クラス [sn_ent]	安全インシデントと観察事項に関連付けられているエンタープライズ資産のトラッキングと管理を有効にします。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
安全管理者 [sn_ohs_im.admin]	衛生安全 アプリケーションの管理者。次のことを実行できます。 • 衛生安全インシデント管理 アプリケーションを構成する • 健康と安全データに対する読み取り、書き込み、および作成アクセス権を使用する • 衛生安全インシデント管理 ロールを付与する	• template_read_global • agent_workspace_user • sn_ohs_im.manager • workspace_user
安全エージェント [sn_ohs_im.agent]	衛生安全 チームのエージェント。次のことを実行できます。 • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する	• sn_ohs_im.requestor • sn_wsd_core.location_reader • workspace_user • canvas_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	• 安全インシデントと観察事項に対処して解決する • 是正措置および予防措置を作成する	
安全コンプライアンスマネージャー [sn_ohs_im.compliance_manager]	衛生安全 レポート関連タスクの管理者。以下を実行できます。 • 施設のリストを管理する • 記録可能なけがと病気をレビューして決定する • OSHA 300 ログ、300A サマリー、301 インシデントレポートなどにアクセスし、レポート生成を管理する詳細については、「衛生安全 けがと病気のレポート」を参照してください。	なし
安全担当役員 [sn_ohs_im.executive]	以下が可能な役員 • 衛生安全 役員用ランディングページにアクセスする • 安全測定基準を表示して、安全チームと会社の、安全に関するパフォーマンスを把握する • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する • 詳細のドリルダウン	• sn_wsd_core.location_reader • workspace_user • canvas_user
安全マネージャー [sn_ohs_im.manager]	Health and Safety チームのマネージャー。次のことを実行できます。 • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する	• sn_ohs_im.agent • workspace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	• 安全インシデントと観察事項を安全エージェントにアサインする • 安全インシデントと観察事項に対処して解決する	
安全運用マネージャー [sn_ohs_im.operations_manager]	以下が可能なラインマネージャーまたはスーパーバイザー • 衛生安全 運用ランディングページを表示する • 安全インシデントと観察事項の全体的なステータスを表示する • 衛生安全ワークスペース から安全インシデントと観察事項をレポートする • 安全インシデントと観察事項を処理する	• sn_ohs_im.requestor • sn_wsd_core.location_reader • workspace_user • canvas_user
安全要求者 [sn_ohs_im.requestor]	従業員サービスセンター (ESC) および Now Mobile アプリ から安全インシデントと観察事項をレポートできます。	なし
機密コンテンツユーザー [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	機密としてマークされたインシデントや負傷などの機密コンテンツを表示できます。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
	注: レポート (OSHA 300 や 300A など) が生成されると、テンプレートに従って機密としてマークされたインシデントを含むすべてのインシデントが含まれます。ただし、インシデントの詳細が含まれていないため、機密情報はレポートに開示されません。	

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Health and Safety アクション [sn_ohs_im_action]	すべての安全インシデント、観察事項、および根本原因分析からのアクション可能な出力をすべて保存します。このテーブルは、Health and Safety タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
Health and Safety 施設 [sn_ohs_im_establishment]	組織の施設情報を保存します。施設の記録は、けがと病気の記録を、OSHA 300、300A、および 301 フォームなどの自動入力レポートにグループ化するために使用されます。
Health and Safety インシデント [sn_ohs_im_incident]	職場で発生し、従業員によって報告されたすべての安全インシデントレコードを保存します。このテーブルは、Health and Safety タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
けが [sn_ohs_im_injury]	すべてのけがと病気のレポートに関連付けられている、記録されたけがをすべて保存します。けがを記録するためにカスタムの Seismic コンポーネントを使用できます。
けがと病気 [sn_ohs_im_injury_illness]	記録されたけがと病気のレコードをすべて保存します。このテーブルで追跡された情報は、OSHA フォームなどのレポートの生成に使用できます。☒
関係者 [sn_ohs_im_involved_party]	調査に関与する記録された人物をすべて保存します。関係者には、既存の [sys_users]、または外部の請負業者や現場への訪問者などが含まれます。
資産 [sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset]	Health and Safety タスク [sn_ohs_im_task] をエンタープライズ資産にマッピングし、インシデントと観察事項に関連する資産を追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
Health and Safety の観察事項 [sn_ohs_im_observation]	職場での、従業員によって報告された安全観察事項レコードをすべて保存します。このテーブルは、Health and Safety タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。
根本原因分析 [sn_ohs_im_rca_five_whys]	安全チームが安全タスクの根本原因を特定するために使用する根本原因分析のインスタンス (例：Health and Safety インシデント [sn_ohs_im_incident])。
根本原因分析 [sn_ohs_im_rca]	Health and Safety タスク [sn_ohs_im_task] の参照ベース。Health and Safety タスクを拡張するテーブル (Health and Safety インシデント [sn_ohs_im_incident] など) に関連付けることができます。このテーブルは、すべての RCA タイプによって拡張されるベーステーブルです。
Health and Safety タスク [sn_ohs_im_task]	コアタスクテーブルを拡張します。いくつかの 衛生安全 テーブルは、共有フィールド (WSD 場所 [sn_wsd_core_workplace_location] など) に対してこのテーブルを拡張します。

けがと病気のフィールド

安全マネージャーとエージェントは、[インシデントを報告] Playbook の [イベントの説明] ステージにある Playbook アクティビティを使用して、けがや病気を記録できます。安全コンプライアンスマネージャーは、けがと病気のレポートにアクセスし、報告するために確認することができます。また、これを使用してけがと病気のレポートを生成することもできます。

詳細については、「けがと病気の記録」を参照してください。

けがと病気のフィールド

フィールド	説明
けが / 病気の説明	
ユーザータイプ	負傷者または病人のタイプ (従業員または訪問者)。このフィールドは、[関係者を追加 (Add people involved)] アクティビティの負傷者のエントリから自動的に入力されます。 **注:** [訪問者] オプションと [個人タイプ **(Person type)]** オプションは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「Health and Safety の追加機能」を参照してください。
従業員	けがをしたまたは病気にかかった従業員の名前。このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)]** が [従業員] に設定されている場合に表示され、[関係者を追加 (Add people involved)] アクティビティの負傷者のエントリから自動入力されます。
訪問者	けがをした訪問者または病気にかかった訪問者の名前。 このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)]** が [訪問者] に設定されている場合に表示され、[関係者を追加 (Add people involved)] アクティビティの負傷者のエントリから自動入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

けがと病気のフィールド (続く)

フィールド	説明
けがタイプ	けがまたは病気のタイプ。
分類	このけがと病気の分類。
従業員が作業を開始した日時	従業員がこのけがまたは病気の前に作業を開始した時刻。
けがまたは病気の発生日	このけがまたは病気が発生した日時。
就業不能日数	けがをした従業員が就業不能だった日数。
作業転換または作業制限の日数 (Days job transfer or restriction)	けがをした従業員が、元の作業に復帰できるようになるまで、タスクの実行が制限されたり、影響度の低い別の作業に異動したりする日数。
死亡時刻	死亡の時刻。このフィールドは、[分類] で [死亡] が選択されている場合にのみ使用できます。
時刻不明	このけがまたは病気の発生時刻が利用できないことを示すオプション。
オフサイトで実施された治療	けがまたは病気の治療が職場の外で行われるかどうかを示すオプション。 このオプションを選択すると、[病院情報を追加 **(Add hospital information)**] アクティビティとそのフィールドが利用可能になります。
けがをした身体の部位を選択	
けがをした身体の部位を選択し、その詳細を追加できるアクティビティ。	
前部	人体の前面部位にけがを追加できる視覚的なけがピッカー。 身体の部分を選択して、[重大度 **(Severity)**] と [影響を受ける身体部位 **(Affected body part)**] を選択し、けがまたは病気に関する [説明 **(Description)**] を追加します。
戻る	人体の背面部位にけがを追加できる視覚的なけがピッカー。 身体の部分を選択して、[重大度 **(Severity)**] と [影響を受ける身体部位 **(Affected body part)**] を選択し、けがまたは病気に関する [説明 **(Description)**] を追加します。
病院情報を追加	
医師またはその他の医療従事者の名前	治療を提供する医師または医療従事者の名前。
施設 (Facility)	治療が提供される病院の名前。
施設の住所 (Facility address)	治療が提供される病院の住所。
緊急治療室での治療	治療が緊急治療室で提供されることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

けがと病気のフィールド (続く)

フィールド	説明
一泊入院	従業員が病院で夜を過したかどうかを示すオプション。
機密コンテンツ	インシデントに機密情報が含まれていることを示すオプション。 機密としてマークされたレポートを表示できるのは、機密コンテンツユーザーロールを持つユーザーのみです。ロールに関する詳細については、「衛生安全インシデント管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。 **注:** レポート (OSHA 300 や 300A など) を生成すると、テンプレートに従って機密としてマークされたインシデントを含むすべてのインシデントが含まれます。ただし、インシデントの詳細が含まれていないため、機密情報はレポートに開示されません。
添付ファイル	
添付ファイル	このけがと病気に関連する添付ファイルを追加できるセクション。 このけがと病気が記録可能としてマークされている場合は、それに対して生成されたすべてのレポート (OSHA 301 フォームなど) をこの領域で使用できます。詳細については、「OSHA 301 フォームの生成」を参照してください。

関係者フォーム

安全管理者とエージェントは、関係者フォームを使用して、割り当てられた安全インシデントまたは観察事項の関係者を追加または変更できます。

関係者フォーム

フィールド	説明
ユーザータイプ	安全インシデントまたは観察事項に関与したユーザーのタイプ。インシデントまたは観察事項に複数の人が関与する場合は、それぞれのレコードを追加する必要があります。 • 従業員：安全インシデントまたは観察事項が発生した組織の従業員。 • 訪問者：訪問者として現場を訪問した組織外の人物。 • 一般：安全インシデントまたは観察の現場にいた一般人。 **注:** [訪問者] オプションは、ワークプレイス訪問者管理 (com.sn_wsd_visitor) アプリケーションがインスタンスにインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「Health and Safety の追加機能」を参照してください。
従業員	関与した従業員の名前。 このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)**] で [従業員] を選択した場合のみ表示されます。
訪問者	関連する訪問者のメール ID。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関係者フォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[個人タイプ **(Person type)**] で [訪問者] を選択した場合のみ表示されます。
関連性	その人物の関与のタイプ。 • 証人：記載されている安全インシデントまたは観察事項に立ち会った人物。 • 負傷者：インシデントでけがをした人物。このオプションは、[従業員] および [訪問者] の個人タイプにのみ表示されます。 [関連性 **(Association)**] が [負傷者]として設定されているレコードは 1 つだけ追加できます。 • 安全チーム：インシデントの調査を処理する安全チームのメンバー。 • 協力者：調査または観察で協力している人物。 • 関係者：このインシデントまたは観察事項に他の方法で関与している人物。
名前	関係者の名前。 一般人の場合は、名前を入力します。このフィールドは、一般オプションが選択されている場合のみ使用できます。 訪問者の場合、名前は訪問者プロファイルから自動入力されます。
電話	関係者の電話番号。 一般人の場合は、電話番号を入力します。このフィールドは、一般オプションが選択されている場合のみ使用できます。 従業員または訪問者の場合、電話番号はユーザープロファイルから自動的に入力されます。
メール	関係者のメール ID。 一般人の場合は、メール ID を入力します。このフィールドは、一般オプションが選択されている場合のみ使用できます。 従業員または訪問者の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。
優先連絡方法	メールや電話番号などの関係者への連絡方法。

ドメイン分離と 衛生安全インシデント管理

衛生安全インシデント管理 ではドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

衛生安全インシデント管理 内のすべてのテーブルはドメイン分離でき、必要なドメイン分離フィールドを含めることができます。

衛生安全インシデント管理 におけるドメイン分離の仕組み

- 衛生安全インシデント管理 内の各テーブルには、ドメイン分離フィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- お客様は、これらのフィールドを使用して 衛生安全インシデント管理 の実装でドメイン分離を構成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

衛生安全 けがと病気のレポート

コンプライアンスマネージャーは、健康と安全に関連する従業員インシデントについて報告する必要があります。衛生安全インシデント管理 を使用すると、組織で発生した安全インシデントおよびけがや病気に関するレポートをエクスポートできます。

衛生安全インシデント管理 でこのレポート作成機能を有効にするには、関連するレポートアプリケーションを追加でインストールする必要があります。たとえば、労働安全衛生局 (OSHA) のレポート作成を有効にするには、衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションをインストールする必要があります。

施設のリストの管理

組織の施設リストを管理します。記録可能なけがと病気のレコードは、この施設情報を使用して、OSHA 300 および 300A フォームなどのレポートを自動入力およびエクスポートするためにグループ化されます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
リスト内の施設レコードに移動すると、OSHA 300 フォームや 300A フォームなどの、その施設に関してエクスポートされたレポートを表示できます。詳細については、「保存済み OSHA 300 および 300A フォームの表示」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [施設] リストで、 [すべて] を選択します。
   - 施設レコードを追加するには、[新規] を選択します。
   - 既存の施設レコードを編集するには、施設を選択して [編集] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

Health and Safety 施設

フィールド	説明
業種コード	ビジネスアクティビティに基づいて、施設が属する業界を示すコード。 例を次に示します。 ○ 米国政府によって施設にアサインされた標準産業分類 (SIC) コード ○ カナダ、米国、およびメキシコの施設の北米産業分類システム (NAICS) コード
業種の説明	施設の主要なビジネスおよびビジネスアクティビティに関する簡単な説明。

5. [保存] を選択します。

タスクの結果
この施設は、けがと病気レポートの [施設] フィールドのリストで利用できます。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック

ServiceNow® 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションを使用すると、組織の施設で発生したけがと病気の OSHA フォームを自動的に入力してエクスポートできます。

労働安全衛生局 (OSHA) は、保護された職場の安全衛生基準を設定して実施する米国労働省の一部です。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

OSHA フォームを生成するための前提条件

OSHA フォームの生成を開始する前に、次のタスクを完了する必要があります。

- 設定 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック.
- OSHA フォームを生成する必要があるけがと病気のレポートの次のフィールドを確認して設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 記録可能：OSHA フォームを生成すると、記録可能なインシデントのみが含まれます。
- 施設：このフィールドに施設名が入力されていることを確認します。

- 安全コンプライアンスマネージャー [sn_ohs_im.compliance_manager] ロールがアサインされていることを確認します。

OSHA コンテンツパックの設定

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションを設定して、OSHA フォームの生成を有効にします。

次の表に、必要な構成タスクの概要を示します。

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のインストール

admin ロールを持っている場合は、衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーション (com.snc.sn_hs_im_osha) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

必要なロール：管理者

このタスクについて

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック とともに次のアイテムがインストールされます。

- テーブル
- システムのプロパティ

詳細については、「衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック とともにインストールされるコンポーネント」と「衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーション (com.snc.sn_hs_im_osha) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

OSHA フォーム PDF テンプレートの更新

OSHA フォーム PDF ファイルへの変更が必要な場合は、保存済みの OSHA フォーム PDF テンプレートを更新します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.admin または sn_ohs_im.agent

このタスクについて

OSHA フォームの PDF テンプレートは、組織で発生した安全インシデントおよびけがと病気に関する OSHA フォームを入力してエクスポートする必要があります。

Health and Safety Incident Management OSHA コンテンツパックには、OSHA 300、300A、および 301 フォームの事前設定された PDF テンプレートと関連付けられた sys_id が含まれています。ただし、OSHA フォームの PDF ファイルへの変更が必要な場合は、それらを更新できます。

手順

1. 新しい OSHA フォームの PDF テンプレートファイルをアップロードします。
   a. [すべて] を選択します。
   b. ナビゲーションフィルターで、「sn_hs_im_osha_template.list」と入力し、Enter キーを押します。
      HS OSHA PDF テンプレート [sn_hs_im_osha_template] テーブルが開き、OSHA フォームで利用可能なすべての PDF テンプレートのリストが表示されます。
   c. 更新する必要があるテンプレートを選択します。
   d. [添付ファイルを管理] を選択し、古い PDF テンプレートファイルを削除して、新しい PDF テンプレートファイルをアップロードします。
      添付ファイルの管理の詳細については、「添付ファイルを管理する」を参照してください。
   e. [更新] を選択します。
2. アップロードされた OSHA フォーム PDF テンプレートファイルを有効にし、その sys_id をコピーします。
   a. [すべて] を選択します。
   b. ナビゲーションフィルターで、「sys_attachment.list」と入力し、Enter キーを押します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. リストで、ステップ 1 でアップロードした PDF テンプレートファイルの添付ファイルを選択します。

d. [ステータス] 値を [利用可能] に設定します。

e. PDF テンプレートファイルの添付ファイルを右クリックし、**[sys_id** のコピー] を選択します。

3. 対応するシステムプロパティの OSHA フォーム PDF テンプレートファイルの sys_id を更新します。

a. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** 管理 > プロパティ.

b. 更新した OSHA フォーム PDF テンプレートに対応するシステムプロパティを選択します。OSHA フォームの PDF テンプレートシステムプロパティの詳細については、「衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック のプロパティ」を参照してください。

c. ステップ 2 でコピーした sys_id を更新します。

d. [保存] を選択します。

タスクの結果

新しい OSHA フォーム PDF テンプレートが利用可能となり、対応する OSHA フォームのエクスポート時に使用されます。

OSHA 301 フォームの生成

安全インシデントに伴うけがまたは病気レポートの OSHA 301 フォームを生成します。

始める前に

次の条件が満たされていることを確認します。

- 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
- インシデントの [インシデントを報告] タブの [根本原因分析を追加 **(Add root cause analysis)]** アクティビティが完了またはスキップとしてマークされている。

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
ブラウザーウィンドウの新しいタブで 衛生安全ワークスペース が開きます。
2. リストアイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. [安全インシデント] リストで、OSHA 301 フォームを生成するインシデントを選択します。
4. [インシデントを報告] タブを選択します。
インシデント Playbook が開きます。
5. **[OSHA** レポートを作成 **(Create OSHA report)]** ステージで、[けがを記録 **(Record the injury)]** アクティビティを選択します。
6. けがと病気のレポートを確認し、フィールドに入力します。

情報に基づいた意思決定を行うために、[イベントを説明する **(Describe the event)]** ステージの [けが/病気を説明する **(Describe the injury/illness)]** ステップを確認してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

けがを記録

フィールド	説明
記録可能	このけがまたは病気がレポートするために記録可能であることを示すオプション。このオプションは、[分類] フィールドの [応急処置のみ] を除くすべての値に対してデフォルトで選択されています。 OSHA フォームなどのレポートを生成するときは、記録可能としてマークされたレコードのみが含まれます。
レビュー者	このけがまたは病気のレポートをレビューする安全コンプライアンスマネージャーの名前。 このフィールドは、ログインしているユーザーに自動的に設定されます。
名前を変更	プライバシー上の懸念がある場合、生成された OSHA レポートから負傷者の名前を編集するオプション。削除することで、影響を受ける従業員のプライバシーを保護します。 このオプションを選択すると、生成されたレポートで負傷者の名前が [プライバシー上の懸念があるケース **(Privacy concern case)]** に置き換えられます。
OSHA けがタイプ	けがまたは病気のタイプ。
施設	このけがまたは病気が発生した施設の名前。 OSHA 300 および 300A フォームなどのレポートを生成すると、施設が割り当てられたレコードのみが含まれます。

7. [OSHA 301 フォームを生成] を選択します。

タスクの結果

- OSHA 301 フォームは、OSHA 301 フォーム用の保存済み PDF テンプレートを使用して生成され、レポートの [添付ファイル **(Attachments)]** セクションで使用できます。
- OSHA 301 PDF テンプレートには、けがと病気のレポートで利用可能な情報が自動的に入力されます。

年間 **OSHA 300** または **300A** フォームを生成する

暦年の 1 月 1 日から 12 月 31 日までに施設で発生したすべての OSHA 記録可能なけがと病気について、年次の 300 または 300A OSHA フォームを生成します。

始める前に

次の条件が満たされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック (com.snc.sn_hs_im_osha) アプリケーションが ServiceNow インスタンスにインストールされている。
- OSHA フォームに含める必要があるインシデントのけがと病気のレポートで以下のフィールドが設定されている。
  - [記録可能] オプションが選択されている。OSHA フォームを生成すると、記録可能なインシデントのみが含まれます。
  - [施設] フィールドに、施設名が含まれている。

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

このタスクについて
OSHA 300 および 300A フォームは、1 年につき、施設ごとに生成されます。

OSHA 300 および 300A フォーム用の保存済み PDF テンプレートが使用され、記録可能なけがと病気のレポートの値が入力されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. リストアイコン ( ) を選択し、[リスト] タブに移動します。
3. [リスト] タブの [けが/病気] リストで、レポートリストを開きます。
   - 記録可能とマークされたレポートの場合は、[記録可能 **(Recordable)]** を選択します。
   - すべてのレポートの場合は [すべて] を選択します。
4. 選択したけがと病気のレポートで、[記録可能 **(Recordable)]** 列を確認します。
5. **[OSHA** フォームを生成] を選択します。
6. [OSHA フォームを生成] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[OSHA フォームを生成] ダイアログボックス

フィールド	説明
フォームタイプ (Form type)	OSHA フォームのタイプ。 ○ **300**：すべての仕事に関連するけがと病気のログ。 ○ **300a**：すべての仕事に関連するけがと病気のサマリー。
施設	フォームを生成する施設。 フォームには、選択した施設で発生したすべての OSHA 記録可能なけがと病気が含まれます。
年	フォームを生成する暦年。 フォームには、選択した暦年の 1 月 1 日から 12 月 31 日までに発生したすべての OSHA 記録可能なけがと病気が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [生成] を選択します。
8. オプション: [OSHA フォームを生成] ダイアログボックスで、OSHA フォーム名のリンクを選択して PDF ファイルをダウンロードします。

タスクの結果

- OSHA フォームは、300 および 300A OSHA フォームの選択したフォームタイプと保存済み PDF テンプレートに基づいて生成されます。
- PDF テンプレートには、記録可能なけがと病気のレポートの値が自動的に入力されます。
- 生成された OSHA レポートには、OSHA テンプレートに従って機密としてマークされたインシデントを含む、すべてのインシデントが含まれます。ただし、インシデントの詳細が含まれていないため、機密情報はフォームに開示されません。
- 入力された OSHA フォームが選択した施設に保存されます。

次のタスク

[施設] リストに移動すると、保存済み OSHA フォームを表示できます。詳細については、「保存済み OSHA 300 および 300A フォームの表示」を参照してください。

保存済み **OSHA 300** および **300A** フォームの表示

施設の保存済み OSHA 300 および 300A フォームを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_ohs_im.compliance_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
   ブラウザーウィンドウの新しいタブで 衛生安全ワークスペース が開きます。
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [施設] リストで、 [すべて] を選択します。
4. 施設レコードを選択して開きます。
5. [添付ファイル] セクションで、必要な OSHA フォームの PDF ファイルを選択して開きます。

衛生安全インシデント管理 **OSHA** コンテンツパック の参照

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションをインストールするときにインストールされるテーブルやシステムプロパティなどのコンポーネントについて説明します。

衛生安全インシデント管理 **OSHA** コンテンツパック とともにインストールされるコンポーネント

衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションのインストールと一緒に、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、システムプロパティなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
HS OSHA PDF テンプレート [sn_hs_im_osha_template]	OSHA フォームの生成に必要な OSHA フォーム PDF テンプレートレコードを保存します。アプリケーションをインストールすると、PDF テンプレートがインストールされ、事前設定されます。

衛生安全インシデント管理 **OSHA** コンテンツパック のプロパティ

OSHA フォームの PDF テンプレートを設定するために使用できるプロパティ。

これらのプロパティは 衛生安全インシデント管理 OSHA コンテンツパック アプリケーションで使用でき、このアプリケーションで利用可能な OSHA フォーム PDF テンプレート用に事前設定されています。ただし、PDF テンプレートを更新した場合は、対応するシステムプロパティで sys_id を更新する必要があります。詳細については、「OSHA フォーム PDF テンプレートの更新」を参照してください。

Health and Safety Incident Management OSHA コンテンツパックのプロパティ

プロパティ	説明
sn_hs_im_osha.osha_300a_form_pdf_template_sys_id	このプロパティには、OSHA 300A フォーム PDF テンプレートの sys_id が含まれます。OSHA 300A フォームの PDF テンプレートを更新した場合は、このプロパティの [値] フィールドで sys_id を更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3 • 場所： すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** 管理 > プロパティ
sn_hs_im_osha.osha_300_form_pdf_template_sys_id	このプロパティには、OSHA 300 フォーム PDF テンプレートの sys_id が含まれます。OSHA 300 フォームの PDF テンプレートを更新した場合は、このプロパティの [値] フィールドで sys_id を更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • 場所： すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** 管理 > プロパティ
sn_hs_im_osha.osha_301_form_pdf_template_sys_id	このプロパティには、OSHA 301 フォーム PDF テンプレートの sys_id が含まれます。OSHA 301 フォームの PDF テンプレートを更新した場合は、このプロパティの [値]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Health and Safety Incident Management OSHA コンテンツパックのプロパティ (続く)

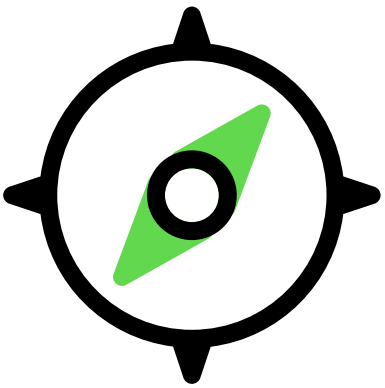
プロパティ	説明
	フィールドで sys_id を更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • 場所： すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** 管理 > プロパティ

衛生安全リスク管理

この ServiceNow® 衛生安全リスク管理 アプリケーションは、作業者、ラインマネージャー、および安全担当者が安全に作業し、リスクや危険によって生じる怪我の可能性を低減できるようにする機能を提供します。

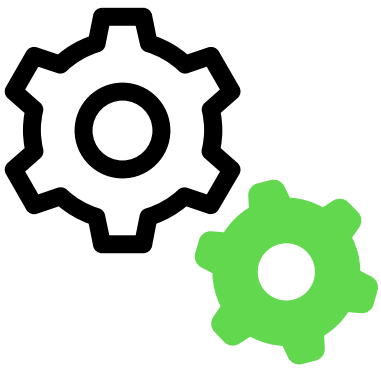
開始するには

探索



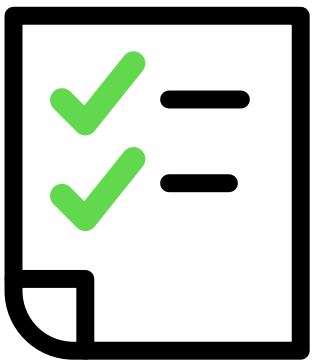
作業者、ラインマネージャー、および安全担当者がどのように使用する 衛生安全リスク管理かを学びます。

構成



Health and Safety Risk Management を設定します。

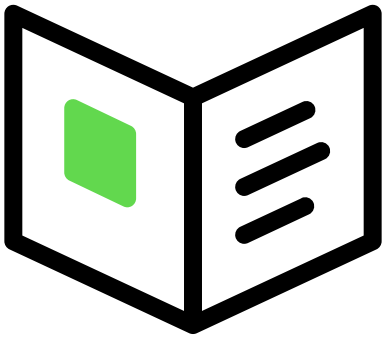
ジョブ安全性分析を送信



作業時点でのリスクの高いジョブやタスクのJSAを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクアセスメントを実施	参照	
		
カスタムリスクマトリクスを使用して安全リスクアセスメントを実施します。	インストールされているロール、テーブル、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。	

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする ServiceNow Community
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

衛生安全リスク管理 の詳細

衛生安全リスク管理組織内のさまざまなユーザーにもたらされるメリットの詳細を確認し、確認してください。

衛生安全リスク管理 の概要

衛生安全リスク管理 は、リスクアセスメントおよびジョブ安全分析 (JSA) ツールの形で安全インシデント防止機能を提供します。

- 安全リスクアセスメントを使用すると、安全チームは危険リスクアセスメントを実施し、カスタムリスクマトリクスを使用してコントロールが適用される前後のリスクを評価できます。リスクアセスメントは、職場の環境やセクターに合わせたリスクを積極的に管理することで、組織が職場の安全性を強化し、インシデントを防止し、安全を意識した文化を促進するのに役立ちます。
- ジョブセーフティ分析により、従業員(およびラインマネージャー)は、ジョブ固有の危険を分析し、作業時点でのリスクの高いジョブに関連する管理手段を特定できます。JSAは、労働者の危険意識を確保し、危険が怪我を引き起こすのを防ぐことを目的としています。安全チームは、提出されたJSAを表示および評価して、リスクアセスメントを実行することもできます。

衛生安全リスク管理 のワークフロー

安全リスクアセスメント

安全チームは、リスクアセスメントを実施するために、次のアクティビティ 衛生安全ワークスペース を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リスクマトリクスを作成し、可能性と重大度を使用してリスクのレベルを定義し、リスク許容度を定義します。
- 事前定義されたリスクマトリクスを使用してリスクアセスメントを実施します。選択したマトリクスは、リスクアセスメントのリスクレベルを評価します。
- 職場でのリスクアセスメントを使用して、コントロール前およびコントロール後の対策の両方でリスクを評価します。リスクアセスメントで複数のリスクが識別され、それぞれに独自のコントロールが存在する場合があります。コントロール前後のリスクの全体的なレベルは、リスクとコントロールリストから特定された最も高いリスクに基づきます。
- リスクアセスメントでは、リスクのある人とリスクコントロールの責任者も特定されます。
- リスクアセスメントが完了した後、レビュー担当者と承認者をアサインし、必要に応じて推奨アクションを作成します。

ジョブ安全性分析

以下のアクティビティが含まれています。

- 安全チームは、の危険と管理のリスト 衛生安全ワークスペースを管理します。
- 安全チームはまた、作業の危険と管理を事前に特定するJSAテンプレートを作成します。
- 従業員は JSA を 従業員センター または に提出します Now Mobile アプリ。では従業員センター、テンプレートを使用してハザードとコントロールを事前に入力することも、空のJSAを使用して最初から開始することもできます。

衛生安全リスク管理 のメリット

メリット	機能	ユーザー
すべての労働者が仕事の安全性分析(JSA)を簡単に提出できるようにするアクセス 従業員センター と Now Mobile アプリ ベースのツール。従業員は、作業時点で自分の仕事の安全性を分析し、JSAをゼロから作成することも、ジョブ固有のテンプレートから始めることもできます。	労働安全分析(JSA)	• 従業員 • ラインマネージャー
従業員がジョブ固有のニーズを満たすテンプレートを使用し、必要なJSAの事前定義された危険と管理をすばやく開始できるようにします。	JSA テンプレート	リスクマネージャー
ワークスペースの安全リスクアセスメントツールにアクセスして、リスクを評価し、効果的なリスク軽減戦略を実装します。	安全リスクアセスメント	• ラインマネージャー • 安全マネージャー
地域の規制に準拠したり、組織内の各施設のさまざまな要件を満たすために、視覚的なリスクマトリクスを作成および管理します。	リスクマトリクス	• 安全マネージャー • リスクマネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
危険と管理のリストを管理し、JSAテンプレートを作成および構成します。 管理対策は、使用すればするほど動的に改善されます。	リスク構成	• 安全マネージャー • リスクマネージャー

衛生安全リスク管理 の設定

アプリケーションをインストールし、アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントを確認および構成して、実装 衛生安全リスク管理 をセットアップします。

衛生安全リスク管理 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、 衛生安全リスク管理 アプリケーション (sn_hs_rm) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー 衛生安全リスク管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

必要なロール：管理者

このタスクについて

衛生安全リスク管理 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

詳細については、「衛生安全リスク管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 衛生安全リスク管理フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーション (sn_hs_rm) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

安全リスクカテゴリを作成

リスクカテゴリを作成または変更して、職場の危険を論理カテゴリにグループ化します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.risk_category_manager または sn_hs_rm.risk_category_writer

手順

1. [すべて] を選択します。
2. アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターで、次のコマンドを入力します。
   `sn_hs_rm_risk_category.リスト`
   リスクカテゴリリストが表示されます。
3. リスクカテゴリを作成するか、既存のリスクカテゴリを更新します。
   - リスク カテゴリを作成するには、 新規 を選択します。
   - 既存のリスクカテゴリを変更するには、リストから開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

   リスクカテゴリの詳細

フィールド	説明
番号	システムによってリスクカテゴリに生成された一意の番号。
名前	リスクカテゴリの名前。
簡単な説明	リスクカテゴリの説明。
順番	ジョブセーフティ分析 (JSA) を送信するときに、このリスクカテゴリが [危険を選択] フォームに表示される順番。
有効	このリスクカテゴリを使用可能としてマークするオプション。使用するにはリスクカテゴリをアクティブにする必要があります。

5. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- リスクカテゴリが作成され、リスクカテゴリ [sn_hs_rm_risk_category] テーブルに保存されます。
- カテゴリは、[危険の詳細] フォームの [リスクカテゴリ] フィールドに表示されます。
- また、作業安全性分析 (JSA) を送信するときに [危険を選択] フォームにも表示されます。ただし、危険が関連付けられていないリスクカテゴリは、[危険を選択] フォームには表示されません。

次のタスク

関連する危険をリスクカテゴリに関連付けます。詳細については、「危険の定義衛生安全」を参照してください。

危険の定義衛生安全

ジョブまたはタスクタイプに関連する潜在的な職場の危険を特定して定義します。組織内のすべてのジョブタイプのすべての危険のリストを維持します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

このタスクについて

ハザードリストを定期的に確認および更新して、その継続的な有効性を検証します。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. 設定アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[危険]、**[**すべて] の順に選択します。
4. ハザードを作成するか、既存のハザードを変更します。
   - 危険を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存のハザードを確認するには、設定するハザードを開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

危険の詳細

フィールド	説明
リスクカテゴリ	この危険が分類されるリスクカテゴリの名前。このフィールドのリストには、リスクカテゴリ [sn_hs_rm_risk_category] テーブルのアイテムが表示されます。
ジョブの場所	このジョブおよび関連するリスクが発生する、または存在する可能性があるジョブまたはタスクの場所。
有効	この危険を使用可能としてマークするオプション。使用するには、ハザードをアクティブにする必要があります。

6. [保存] を選択します。
7. ジョブと場所で発生する可能性のあるすべての危険を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- ハザードは [設定] の [ハザード] リストにリストされ、ハザード [sn_hs_rm_hazard] テーブルに保存されます。
- 危険は次のフィールドで選択できます。
  - 作業安全性分析 (JSA) テンプレートの利用可能な危険フィールド。
  - JSA フォームの [危険を選択] フィールド。
  - リスクアセスメントを実施するときは、リスクとコントロールフォームで危険フィールドを選択します。

安全コントロール対策カテゴリの作成

コントロールメジャーカテゴリを作成または変更して、安全コントロールを論理カテゴリにグループ化します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager または sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

手順

1. [すべて] を選択します。
2. アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターで、次のコマンドを入力します。
   `sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.リスト`
   コントロールの階層リストが表示されます。
3. コントロールメジャーカテゴリを作成するか、既存のカテゴリを更新します。
   - カテゴリを作成するには、 新規 を選択します。
   - 既存の変更を変更するには、リストから開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

   コントロールの階層の詳細

フィールド	説明
番号	コントロールメジャーカテゴリのシステム生成の一意の番号。
名前	カテゴリの名前。
簡単な説明	カテゴリの簡単な説明。
順番	ジョブ安全性分析 (JSA) を送信するときに、このカテゴリが [管理措置を選択] フォームに表示される順番。
有効	カテゴリを使用可能としてマークするオプション。使用するには、コントロールメジャーカテゴリをアクティブにする必要があります。

5. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- コントロールメジャーカテゴリが作成され、コントロールの階層 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] テーブルに保存されます。
- カテゴリは、[コントロールメジャー] フォームの [コントロールメジャーカテゴリ] フィールドに一覧表示されます。
- また、ジョブ安全性分析 (JSA) を送信するときに [管理措置の選択] フォームにも表示されます。ただし、管理措置が関連付けられていないカテゴリは、"管理措置の選択" フォームには表示されません。

次のタスク

関連するコントロール対策をカテゴリに関連付けます。詳細については、「 安全管理措置」を参照してください。

コントロール対策の定義衛生安全

職場での事故や怪我を防ぐために、各職場の危険に関連するリスクを排除または最小化するための効果的な管理対策を定義します。すべてのタイプのジョブおよび関連するリスクについて、組織内で実施されているすべてのコントロールのリストを管理します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

このタスクについて

コントロール対策のリストを定期的にレビューして更新し、その有効性が継続していることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. 設定アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[管理対策]、[すべて] の順に選択します。
4. コントロールを作成するか、既存のコントロールを変更します。
   - コントロールを作成するには、 新規 を選択します。
   - 既存のコントロールを確認するには、構成するコントロールを開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

コントロール対策の詳細

フィールド	説明
コントロール対策カテゴリ	このコントロールメジャーが編成されるカテゴリ。このフィールドのリストには、コントロールの階層 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] テーブルのアイテムが表示されます。 コントロールメジャーカテゴリの詳細については、以下を参照してください 安全コントロール対策カテゴリの作成。
ジョブの場所	このコントロールメジャーをリスクに適用する必要があるジョブまたはタスクの場所。
有効	このコントロールメジャーを使用可能としてマークするオプション。使用するには、コントロールメジャーをアクティブにする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [保存] を選択します。
7. リスクに対して可能なすべてのコントロール対策を追加します。

タスクの結果

- コントロールメジャーは、設定の下のコントロールメジャーリストに一覧表示され、コントロールメジャー [sn_hs_rm_control_measure] テーブルに保存されます。
- 管理措置は、以下のフィールドで選択することができます。
  - JSA テンプレートの [利用可能なコントロール対策] フィールド。
  - JSA フォームの [コントロール対策を選択] フィールド。
  - リスクアセスメントを実施するときに、[リスクとコントロール] フォームの [コントロール対策を選択] フィールド。

安全リスクマトリクスの構成

安全リスクマトリクスを構成して、可能性と重大度を使用してリスクのレベルを定義し、リスク許容度を定義します。アプリケーションで利用可能なリスクマトリクスを確認および変更したり、組織に新しいリスクマトリクスを追加したりできます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

このタスクについて

安全チームのメンバーが事前定義されたリスクマトリクスを使用して、でリスクアセスメント 衛生安全ワークスペースを作成および実施できます。選択したマトリクスは、リスクのレベルを評価するためにリスクアセスメントで使用されます。詳細については、「安全リスクアセスメントの実施」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. 設定アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[リスク マトリックス]、**[**すべて] の順に選択します。
4. リスクマトリクスを作成するか、既存のリスクマトリクスを変更します。
   - リスク マトリックスを作成するには、 新規 を選択します。
   - 既存のリスクマトリクスを確認するには、構成するリスクマトリクスを開きます。ただし、リスクマトリクスがリスクアセスメントで既に使用されている場合は変更できません。
5. フォームのフィールドに入力します。
   a. リスクマトリクスを説明し、使用するグリッドの種類を選択します。
   b. カスタムの可能性と重大度の説明を定義します。
   c. リスク許容度レベルを設定します。
   フィールドの説明の詳細については、を参照してください リスクマトリクスフォーム。
6. [保存] を選択します。
7. [リスクマトリクスプレビュー] セクションで、リスクマトリクスをプレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- リスクマトリクスは [設定] の下の [リスクマトリクス] リストに一覧表示され、リスクマトリクス [sn_hs_rm_risk_matrix] テーブルに保存されます。
- マトリクスは、リスクアセスメントを実施するときにリスクアセスメントフォームで選択できます。

JSA テンプレートの構成

JSAを迅速に提出するために使用できる、ジョブタイプごとに事前定義された危険と管理を含むテンプレートを構成します。アプリケーションで使用可能な JSA テンプレートを確認および変更したり、組織に新しいテンプレートを追加したりできます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.risk_data_manager

このタスクについて

これらのジョブ固有のテンプレートは、ハザードとコントロールを自動的に入力することにより、JSAの作成プロセスを簡素化します。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. 設定アイコン ( ) を選択します。
3. [設定] タブで、[テンプレート]、[すべて] の順に選択します。
4. JSA テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - テンプレートを作成するには、 新規 を選択します。
   - 既存のテンプレートを確認するには、構成するテンプレートを開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。
   a. このジョブとテンプレートを適用するジョブの場所を選択します。
   b. テンプレートに追加する危険および管理措置を選択します。
   テンプレート フィールドの詳細については、「」を参照してください JSA テンプレートフォーム。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果

- テンプレートが [設定] の [テンプレート] リストに一覧表示され、テンプレート [sn_hs_rm_template] テーブルに保存されます。
- テンプレートは、 を介して JSA 従業員サービスセンター (ESC)を送信するときに JSA フォームで選択できます。

衛生安全リスク管理 の使用

従業員とリスクチームがアプリケーションを使用して 衛生安全リスク管理 、職場のジョブ安全性分析を実行し、リスクアセスメントを実施する方法について説明します。

ジョブ安全性分析

労働安全分析(JSA)は、労働者の作業時点で潜在的な危険を特定するための体系的なプロセスです。目的は、リスク意識を高め、効率的な管理を実装して、職場での事故や怪我を防ぐことです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクの高い活動に取り組んでいる会社の従業員は誰でもJSAを完了することができます。彼らは通常、タスクを開始する前に危険を特定し、適切な管理を確保することを目的として、リスクの高い活動を開始する前にJSAを完了します。彼らは、新しい危険や管理、または以前に特定されたものをタスクのために特定する場合があります。JSAは作業ポイントアセスメントであるため、通常はモバイルデバイスで行われます。

JSA は以下の機能を提供します。

- 従業員は、作業時点でのリスクと利用可能な管理措置を評価できます。
- 従業員がJSAを迅速に提出できるようにするテンプレート。
- 使用すればするほど動的に改善される制御手段。

からJSAを提出する 従業員センター

作業安全分析 (JSA) を提出して、潜在的な危険を特定し、作業時点でのこれらの危険に関連する対策を制御します。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.jsa_reporter

このタスクについて

従業員は、 ServiceNow Now Mobile アプリモバイルデバイスから を使用して JSA を送信することもできます。詳細については、「からJSAを提出する Now Mobile アプリ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. 従業員センターで、[**Health and Safety**] メニューを選択し、[ジョブ安全分析] を選択します。
3. [**JSA** の送信] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

   a. 開始しようとしているジョブまたはタスクの詳細を入力します。

   b. 特定された危険を追加します。

   c. 実施されているコントロール対策を追加します。

   > ヒント:
   > [ジョブ タイプの選択]フィールドでJSAテンプレートを選択すると、テンプレートからジョブタイプに事前定義された危険と管理が自動入力されます。テンプレートについて詳しくは、 JSA テンプレートを参照してください。

   d. コメントまたは添付ファイルとともに、通知された従業員または作業者を追加します。

   JSA フィールドの説明の詳細については、 JSA フォームを参照してください。
5. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- JSA がジョブまたはタスクに対してサブミットされます。送信されたJSAを表示するには、の従業員センター[健康と安全]メニューに移動してから、[自分の**JSA**を表示]クイックリンクに移動します。
- JSA は の JSA リストにもリスト 衛生安全ワークスペースされています。リスクマネージャー [sn_hs_rm.jsa_manager] は、JSA アイコン ( ) に移動して選択することにより衛生安全ワークスペース、提出されたすべての JSA を表示できます。

ワークスペースで送信された**JSA**を表示する

提出された 衛生安全ワークスペースすべてのJSAをで表示します。従業員が提出従業員センターServiceNow　Now Mobile アプリしたすべての JSA またはワークスペースで表示できます。

始める前に
必要なロール:sn_hs_rm.jsa_manager または sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. JSA) を選択します。
3. **[JSA]** タブの [JSA] で、**JSA** リストを開きます。
   - アクティブな JSA の場合は、「 アクティブ」を選択します。
   - アクティブと期限切れの両方を含むすべての JSA に対して、「 すべて」を選択します。
4. リストで、表示するレコードを選択します。

安全リスクアセスメント

リスクアセスメントは、プロセス、システム、製品、またはアクティビティに関連する潜在的な危険とリスクを特定および評価し、それらのリスクを防止または軽減するのに役立つ対策を実装するプロセスです。この機能により、人の安全を確保し、安全インシデント率を事前に低減できます。

安全チームは、リスクアセスメントを実施するために、次のアクティビティ 衛生安全ワークスペース を実行します。

- 各ジョブタイプに関連する潜在的な危険のリストを特定して維持します。また、各ハザードに関連するリスクを排除または最小限に抑えるための効果的な管理対策を開発および実装します。
- リスクマトリクスを作成して、特定されたハザードのリスクレベルを定義します。
- リスクアセスメントを作成および管理し、事前定義されたリスクマトリクスを使用してリスクを評価します。
- 該当する場合は、リスクアセスメントのアクションを推奨します。
- レビューと承認が必要な場合は、適切なユーザーにアセスメントを割り当てます。
- アサインされたユーザーは、を介して 従業員センターアセスメントをレビューおよび承認します。

安全リスクアセスメントの実施

安全リスクアセスメントを実施して、潜在的な危険とリスクを特定および管理し、従業員と一般の人々の安全を確保します。

始める前に
必要なロール:sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. [リスクアセスメント] アイコン ([ ) を選択します。
3. [リスク アセスメント] タブで、[リスク アセスメント] を選択し、[すべて] を選択します。
4. [新規] を選択してリスク アセスメントを開始します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   誰がリスクにさらされているか、誰がコントロールを担当しているか、誰がこのリスクアセスメントをレビューするか、誰が承認するかなどの詳細を入力します。

   リスクフィールドの説明の詳細については、次を参照してください リスクアセスメントフォーム。
6. オプション: 必要に応じて、添付ファイル追加アイコン (添付ファイル) を使用してリスクに関する画像を添付します。
7. [保存] を選択します。
   このリスクアセスメントの [リスク] タブと [コントロール] タブおよび [リスクアクション] タブが表示されます。
8. 特定された危険を一覧表示し、[リスクとコントロール] タブでそれらのコントロールを選択します。
   特定された各危険についてリスクとコントロールのレコードを作成します。詳細については、「安全リスクアセスメントのリスクとその管理措置の追加」を参照してください。
9. 該当する場合は、[リスクアクション] タブでアクションをアサインします。
   詳細については、「安全リスクに対するアクションの追加」を参照してください。

タスクの結果
コントロール前とコントロール後の両方のリスクの全体的なレベルは、[リスクとコントロール] タブにリストされている各ハザードの重大度と可能性に基づいています。これは、リスクとコントロールリストから特定された最も高いリスクに基づいて決定されます。計算されたリスクレベルは、リスクアセスメントのフォームヘッダーの [コントロール前のリスク] フィールドと [コントロール後のリスク] フィールドに表示されます。

次のタスク
リスクアセスメントが完了したら、必要に応じてレビュー担当者と承認者をアサインします。リスクアセスメント承認者 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] ロールを持つユーザーのみを承認者としてアサインできます。

安全リスクアセスメントのリスクとその管理措置の追加

リスクアセスメントでは、特定されたリスクを追加し、コントロール手段を選択して、リスクへの影響を評価し、リスクを軽減します。

始める前に
必要なロール:sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. リスクアセスメントアイコン ( ) を選択し、リスクとコントロールを追加するリスクアセスメントを開きます。
3. リスクとコントロール タブで、新規 を選択します。

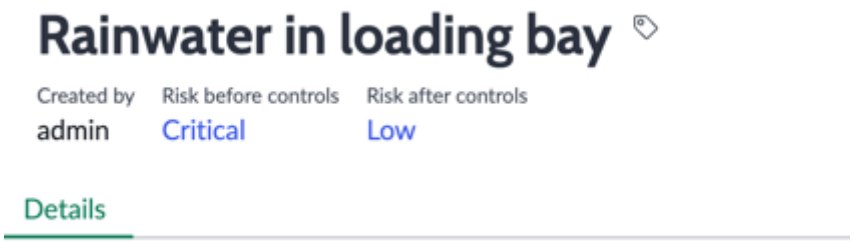
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。
   a. アセスメントを実行する危険を選択し、この危険の重大度と可能性を選択します。
   b. 火傷など、この危険がもたらす可能性のある影響を特定し、この危険の防止に役立つ管理対策を入力します。
   c. これらの管理を実施した後、この危険の重大度と可能性を選択します。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果

- 関連するリスクアセスメントのリスクマトリクスは、ハザードのリスクレベルを評価します。
  - コントロール前の危険の重大度と可能性は、フォームヘッダーの [コントロール前のリスク] フィールドにハザードのリスクレベルを示すために評価されます。
  - コントロール後の危険の重大度と可能性は、フォームヘッダーの [コントロール後のリスク] フィールドにハザードのリスクレベルを示すために評価されます。コントロールの後、リスクレベルを下げる必要があります。



リスク レベルの計算の詳細については、「」を参照してください リスクマトリクスフォーム。

- リスクおよびコントロールレコードは、アセスメントの [リスクおよびコントロール] タブに一覧表示されます。

次のタスク

リスクアセスメントに複数の危険が含まれている場合は、それぞれについてリスクとコントロールのレコードを作成します。

安全リスクに対するアクションの追加

特定されたリスクに対処するアクションを追加するか、職場の安全性を向上させるために必要な制御対策を実装します。危険またはコントロール対策に対して複数のアクションを追加できます。

始める前に

必要なロール:sn_hs_rm.risk_assessment_manager または sn_hs_rm.risk_assessment_writer

このタスクについて

是正処置と予防処置の両方を作成して、危険を排除することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety** > **Health and Safety** のワークスペース .
2. リスクアセスメントアイコン ( ) を選択して、[リスクアセスメント] タブを開きます。
3. リスクアセスメントレコードまたはリスクアクションリストからアクションを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. フォームのフィールドに入力します。
5. [タイプ] フィールドで、アクションのタイプを選択します。
   - 是正:危険または望ましくない状況を排除して、それらが再び発生しないようにするために実行されるアクション。
   - 予防:このような危険の発生を防ぐために実行されるアクション。
6. [アサイン先グループ] フィールドで、グループを選択します。
   アクションレコードにアサインできるのは、Health and Safety グループのみです。グループの詳細については、Health and Safety グループを参照してください。
7. [保存] を選択します。
8. オプション: 必要に応じて、危険または管理対策にさらにアクションを追加します。

タスクの結果

- リスクアセスメントに関連付けられている場合、そのアクションは、そのアセスメントの [リスクアクション] タブのアクションのリストに表示されます。
- アクションは、のリスク衛生安全ワークスペースアクションリストにもリストされます。

次のタスク

アクションを自分または別の安全チームメンバーにアサインすると、作業を開始できます。

衛生安全リスク管理 参照

参照トピックを使用して、アプリケーションのインストール時にインストールされるロール、テーブル、プラグイン、ストアアプリケーションなどのコンポーネントについて学習します 衛生安全リスク管理 。参照トピックには、 の構成と使用 衛生安全リスク管理に使用するリストとフォームに関する追加情報も記載されています。

衛生安全リスク管理 とともにインストールされるコンポーネント

衛生安全リスク管理 アプリケーションがインストールされると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。このアプリケーションは、関連するストアアプリケーションもインストールします (まだインストールされていない場合)。

インストール済みストアアプリケーション

ストアアプリケーション	説明
衛生安全インシデント管理	安全関連の従業員のインシデントと観察事項の記録、追跡、およびレポートを有効にします。詳細については、「Health and Safety Incident Management」を参照してください。
ワークプレイスコア [sn_wsd_core]	アプリケーションの職場の場所 衛生安全 を有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ストアアプリケーション	説明
	重要: アプリケーションのインストールでは、ワークプレイスコア 場所モデルの場所デモデータはインストールされません。ワークアラウンドとしては、[デモデータのロード] オプションを使用して ワークプレイスコア プラグインを修復します。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
コントロールマネージャーの階層 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager]	コントロールメジャーカテゴリの作成、更新、および削除	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer
コントロールライターの階層 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer]	コントロールメジャーカテゴリの作成と更新	sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader
雇用安全分析ライター [sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer]	• ジョブ安全性分析 (JSA) の作成と更新 • 提出された JSA レコードの表示	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader
リスクマネージャー [sn_hs_rm.jsa_manager]	リスクチームのマネージャー。次の操作を実行できます。	• sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_data_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• でのジョブ安全性分析 (JSA) レコードの表示 衛生安全ワークスペース • からのジョブ安全性分析 (JSA) の作成と更新 衛生安全ワークスペース • 作成、更新、および削除: ○ 危険 ○ コントロール対策 ○ 作業安全分析テンプレート ○ リスクの重大度、可能性、許容度を含むリス	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	クマトリクス	
ジョブセーフティ分析レポーター [sn_hs_rm.jsa_reporter]	• 提出されたJSAレコードの表示 • からJSAを送信し、従業員センターNow Mobileアプリ • JSAの送信時にJSAテンプレートを使用する	• sn_hs_rm.job_safety_analysis_writer • sn_hs_rm.template_reader
リスクアセスメント承認者 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver]	• による承認タスクの作業従業員センター • リスクアセスメントをレビューして承認する	sn_hs_rm.risk_assessment_reader
リスクアセスメントマネージャー [sn_hs_rm.risk_assessment_manager]	リスクアセスメントマネージャー。次のことを実行できます。	• sn_hs_rm.risk_assessment_writer • sn_hs_rm.risk_assessment_approver

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• リスクマトリクスを作成 • リスクアセスメントの実施 • リスクアセスメントを承認者にアサイン	
リスクアセスメントライター [sn_hs_rm.risk_assessment_writer]	リスクアセスメントを作成および更新	• sn_hs_rm.risk_assessment_reader • sn_ohs_im.action_writer
リスクカテゴリマネージャー [sn_hs_rm.risk_category_manager]	リスクカテゴリを作成、更新、および削除する	sn_hs_rm.risk_category_writer
リスクカテゴリライター [sn_hs_rm.risk_category_writer]	リスクカテゴリを作成して更新	sn_hs_rm.risk_category_reader
リスクデータマネージャー [sn_hs_rm.risk_data_manager]	作成、更新、および削除 • 危険 • コントロール対策 • 作業安全分析テンプレート • リスクの重大度、可能性、許容度	sn_hs_rm.risk_data_writer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	を含むリスクマトリクス	
リスクデータライター [sn_hs_rm.risk_data_writer]	作成および更新: • 危険 • コントロール対策 • 作業安全分析テンプレート • リスクの重大度、可能性、許容度を含むリスクマトリクス	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_hs_rm.template_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader
リスクマトリクスリーダー [sn_hs_rm.risk_matrix_reader]	リスクマトリクスを表示できる	なし
JSA テンプレートリーダー [sn_hs_rm.template_reader]	ジョブ安全分析テンプレートを表示できます	なし
コントロールメジャーリーダー [sn_hs_rm.control_measure_reader]	コントロール対策を表示できる	なし
ハザードリーダー [sn_hs_rm.hazard_reader]	危険を表示できる	なし
コントロールリーダーの階層 [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader]	コントロールメジャーカテゴリを	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	表示できる	
作業安全分析リーダー [sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader]	ジョブ安全分析を表示できます	なし
リスクアセスメントリーダー [sn_hs_rm.risk_assessment_reader]	リスクアセスメントおよびリスクアクションなどの関連レコードを表示できます。	• sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_reader • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.action_reader
リスクカテゴリリーダー [sn_hs_rm.risk_category_reader]	リスクカテゴリを表示できる	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
コントロール対策 [sn_hs_rm_control_measure]	組織内の危険を防止または軽減するために実施されているすべてのコントロール対策を保存します。
危険 [sn_hs_rm_hazard]	組織内のすべてのジョブとタスクタイプに関連して、特定された職場の危険と潜在的な職場の危険をすべて保存します。
コントロールの階層 [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]	組織内のコントロール対策のすべてのカテゴリを保存します。組織内の危険に関連するすべてのコントロールは、これらのカテゴリの下に配置されます。
ジョブ安全性分析 [sn_hs_rm_job_safety_analysis]	およびNow Mobile アプリを介して従業員が従業員センター送信したすべてのジョブ安全性分析 (JSA) を保存します。
リスクアセスメント [sn_hs_rm_risk_assessment]	実施されたリスクアセスメントのすべてのレコードを保存します。このテーブルは、Health and Safety タスク [sn_ohs_im_task] テーブルを拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
リスクカテゴリ [sn_hs_rm_risk_category]	組織内の危険のすべてのリスクカテゴリを保存します。組織内のすべてのジョブタイプに関連するすべての職場の危険は、これらのリスクカテゴリに配置されます。
リスクとコントロール [sn_hs_rm_risk_controls]	すべてのリスクアセスメントに関連付けられたすべてのリスクとコントロールのレコードを保存します。
リスクマトリクス [sn_hs_rm_risk_matrix]	組織に対して作成されたすべてのリスクマトリクスを保存します。
リスク許容度 [sn_hs_rm_risk_tolerance]	作成されたすべてのリスクマトリクスに関連付けられたすべてのリスク許容範囲レコードを保存します。
テンプレート [sn_hs_rm_template]	組織内のジョブタイプごとに事前定義された危険と管理を含むすべてのJSAテンプレートを保存します。これらのテンプレートを使用すると、JSAをすばやく送信できます。

JSA テンプレートフォーム

リスクマネージャーは、テンプレートフォームを使用して、組織内の各ジョブタイプの危険と管理を事前に定義し、JSA テンプレートを作成できます。

JSA テンプレートの作成の詳細については、を参照してください JSA テンプレートの構成。

テンプレート詳細

フィールド	説明
名前	このテンプレートの名前
簡単な説明	テンプレートの説明。
ジョブの場所	このテンプレートが適用されるジョブまたはタスクの場所。
利用可能な危険	テンプレートに追加できるすべてのアクティブな危険。このフィールドの危険には、危険 [sn_hs_rm_hazard] テーブルの項目が表示されます。 ハザードのチェックボックスをオンにして、[選択したハザード] リストに追加します。
選択された危険	テンプレートに追加するために選択された危険。
利用可能なコントロール対策	テンプレートに追加できるすべてのアクティブなコントロール対策。このフィールドのコントロールには、コントロールメジャー [sn_hs_rm_control_measure] テーブルのアイテムが表示されます。 コントロールメジャーのチェックボックスをオンにして、[選択したコントロールメジャー] リストに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テンプレート詳細 (続く)

フィールド	説明
選択したコントロール対策	テンプレートに追加するために選択されたコントロール。
有効	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するにはテンプレートをアクティブにする必要があります。

JSA フォームを送信

従業員は、[JSA を送信] フォームを使用して、作業時点でのジョブの安全性を分析し、JSA を作成できます。

JSA のサブミットの詳細については、を参照してください からJSAを提出する 従業員センター。

JSA フォームを送信

フィールド	説明
ジョブの詳細を入力	
ジョブの場所を選択	このジョブおよび関連するリスクが発生する、または存在する可能性があるジョブまたはタスクの場所。
ジョブの場所を手動で入力	ジョブまたはタスクの場所。システムでジョブの場所を利用できない場合は、手動で入力します。
ジョブ安全性分析の名前を入力します	この JSA の名前。
ジョブタイプを選択	ジョブタイプ用に事前定義された危険と管理を含むJSAテンプレート。テンプレートを選択すると、ジョブタイプのすべての危険および管理対策がテンプレートから自動的に入力されます。 このリストでは、テンプレート [sn_hs_rm_template] テーブルのアクティブな JSA テンプレートのみを使用できます。詳細については、「JSA テンプレートの構成」を参照してください。
ジョブ開始日時	ジョブを開始する日時。
ジョブ安全性分析有効期限日時	ジョブのこの JSA の有効期限が切れる日時。
危険とコントロールを選択	
危険を選択	あなたの仕事やタスクで発生する、または存在する可能性のある潜在的な危険。[危険を選択]ボタンを使用して、ジョブタイプの潜在的な 危険をすべて選択します。 [ジョブタイプの 選択]フィールドでテンプレートを選択した場合、危険はテンプレートから自動的に選択されます。ただし、必要に応じて危険を追加または削除できます。ジョブに関係の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JSA フォームを送信 (続く)

フィールド	説明
	ない危険を削除するには、削除アイコン(✖)を選択します。すべての危険を削除するには、[すべて削除] を選択します。
その他の危険	特定され、[危険を選択]ウィンドウで利用できないその他の危険。手動で入力して追加します。
コントロール対策を選択	選択した危険に対して可能な管理対策。[コントロール対策を選択] ボタンを使用して、組織で実施されているすべてのコントロールを選択します。 [ジョブ タイプの選択] フィールドでテンプレートを選択した場合、管理措置はテンプレートから自動的に選択されます。ただし、必要に応じてコントロールを追加または削除できます。ジョブに関係のないコントロールを削除するには、削除アイコン (✖) を選択します。すべてのコントロールを削除するには、[すべて削除] を選択します。
その他のコントロール対策	実施する必要があるが、[コントロール対策を選択] ウィンドウで使用できないその他のコントロール対策。手動で入力して追加します。
詳細を追加	
通知を受けた従業員を選択	職場でこのジョブに関連するリスクとコントロールについて知らされた従業員。 彼らは通常、このJSAの影響を受ける可能性があり、それを認識する必要がある従業員です。
通知を受けた作業者を追加	職場でこのジョブに関連するリスクとコントロールについて知らされた他の従業員の名前。
注釈を追加	あなたの仕事またはこのJSAに関連するコメント。
添付ファイルを追加	このジョブまたは JSA に関連する画像、ビデオ、ドキュメントなどの添付ファイル。

リスクマトリクスフォーム

安全チームは、リスクマトリクスを使用して、 衛生安全ワークスペースでリスクアセスメントを作成および実施できます。

詳細については、「安全リスクアセスメントの実施」を参照してください。

リスクマトリクスの詳細

フィールド	説明
リスクマトリクスの詳細	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

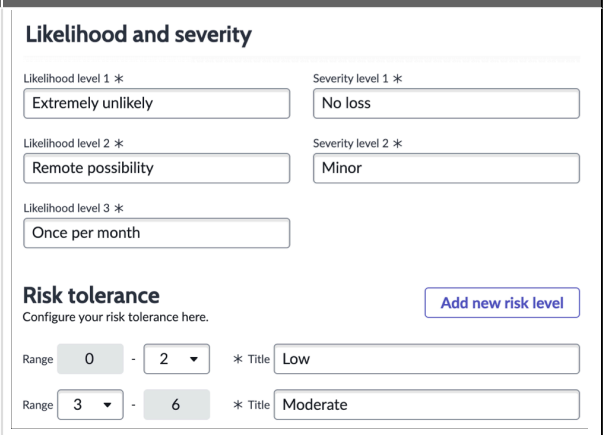
リスクマトリクスの詳細 (続く)

フィールド	説明
番号	システムによってリスクマトリクスに生成された一意の番号。
簡単な説明	リスクマトリクスに関する簡単な説明。
マトリクスグリッド	使用するグリッドのサイズ (4*4、5*5 など)。
有効	マトリクスを使用可能にするオプション。使用するにはリスクマトリクスをアクティブにする必要があります。
可能性と重大度	
可能性レベル	可能性レベルの説明。これらの説明は、このマトリクスが使用されるリスクアセスメントの可能性オプションを入力するために使用されます。 尤度レベルの数は、選択したグリッドサイズに基づきます。たとえば、サイズが 5*2 の行列グリッドの場合、尤度水準は 5 つあります。
重大度レベル	重大度レベルの説明。これらの説明は、このマトリクスが使用されているリスクアセスメントの重大度オプションを入力するために使用されます。 重大度レベルの数は、選択したグリッドサイズに基づきます。たとえば、サイズが 5*2 のマトリクス グリッドの場合、重大度レベルは 2 つあります。
リスク許容度	
リスク許容度	リスクレベルの範囲と説明。範囲を選択し、そのタイトルを入力します。 このリスク許容範囲とタイトルは、リスクアセスメントフォームヘッダーの危険のリスクレベルを計算します。詳細については、「安全リスク評価のリスクとコントロール」を参照してください。 範囲の値は、可能性レベルに重大度レベルを乗算することによって決定されます。たとえば、次の画像のグリッドによると、可能性レベル 3 (1 か月に 1 回) で重大度がレベル 2 (マイナー) の危険のリスク許容度は 3*2 = 6 です。このハザードのリスクレベルは3～6の範囲にあるため、そのリスクレベルは中程度として表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクマトリクスの詳細 (続く)

フィールド	説明
	

リスクアセスメントフォーム

リスクアセスメントマネージャーは、リスクアセスメントフォームを使用してリスクアセスメントを実施できます。

リスク アセスメントの実行の詳細については、「」を参照してください 安全リスクアセスメントの実施。

リスクアセスメント詳細

フィールド	説明
名前	リスク アセスメントの名前。
簡単な説明	このリスクアセスメントに関する簡単な説明。
ステータス	リスクアセスメントのステータス。
承認	このリスクアセスメントの承認のステータス。
ロケーション	このリスクアセスメントが適用される場所。
リスクマトリクスを選択	選択した危険のリスクレベルを評価するためにリスクアセスメントで使用されるリスクマトリクス。このマトリクスは、危険の重大度と可能性に基づいて、コントロール前とコントロール後の両方のリスクレベルを決定します。 このフィールドのアイテムには、リスクマトリクス [sn_hs_rm_risk_matrix] テーブルのアクティブなマトリクスが表示されます。アクティブなマトリックスが 1 つしかない場合は、既定で選択されます。
危険にさらされているユーザー	従業員、ユーザーグループ、または危険にさらされているその他の人々の名前。
コントロールの責任者	コントロール対策の実装を担当する従業員またはユーザーグループの名前。
説明	このリスクアセスメントに関する詳細な説明。
レビュー担当者にアサイン	リスクアセスメントのレビュー担当者。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクアセスメント詳細 (続く)

フィールド	説明
	必要に応じて、リスクアセスメントの完了後にレビュー担当者を選択します。
承認者にアサイン	リスクアセスメントの承認者。 リスクアセスメントが完了したら、承認者を選択します。リスクアセスメント承認者 [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] ロールを持つユーザーのみを承認者としてアサインできます。 注: リスクアセスメントマネージャー [sn_hs_rm.risk_assessment_manager] ロールを持つユーザーのみが、リスクアセスメントを承認者にアサインできます。
追加コメント	アセスメントに関連するコメント。

ドメイン分離と 衛生安全リスク管理

衛生安全リスク管理 ではドメイン分離がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

衛生安全リスク管理 内のすべてのテーブルはドメイン分離でき、必要なドメイン分離フィールドを含めることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全リスク管理 におけるドメイン分離の仕組み

- 衛生安全リスク管理 内の各テーブルには、ドメイン分離フィールド [ドメイン] および [ドメインパス] が含まれています。
- お客様は、これらのフィールドを使用して、の実装 衛生安全リスク管理でドメイン分離を構成できます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

衛生安全 のモバイルエクスペリエンス

従業員は、を使用してServiceNow Now Mobile アプリ健康と安全に関するインシデントと所見、労働安全分析 (JSA) を送信したり、安全ナレッジベースにアクセスしたりすることができます。

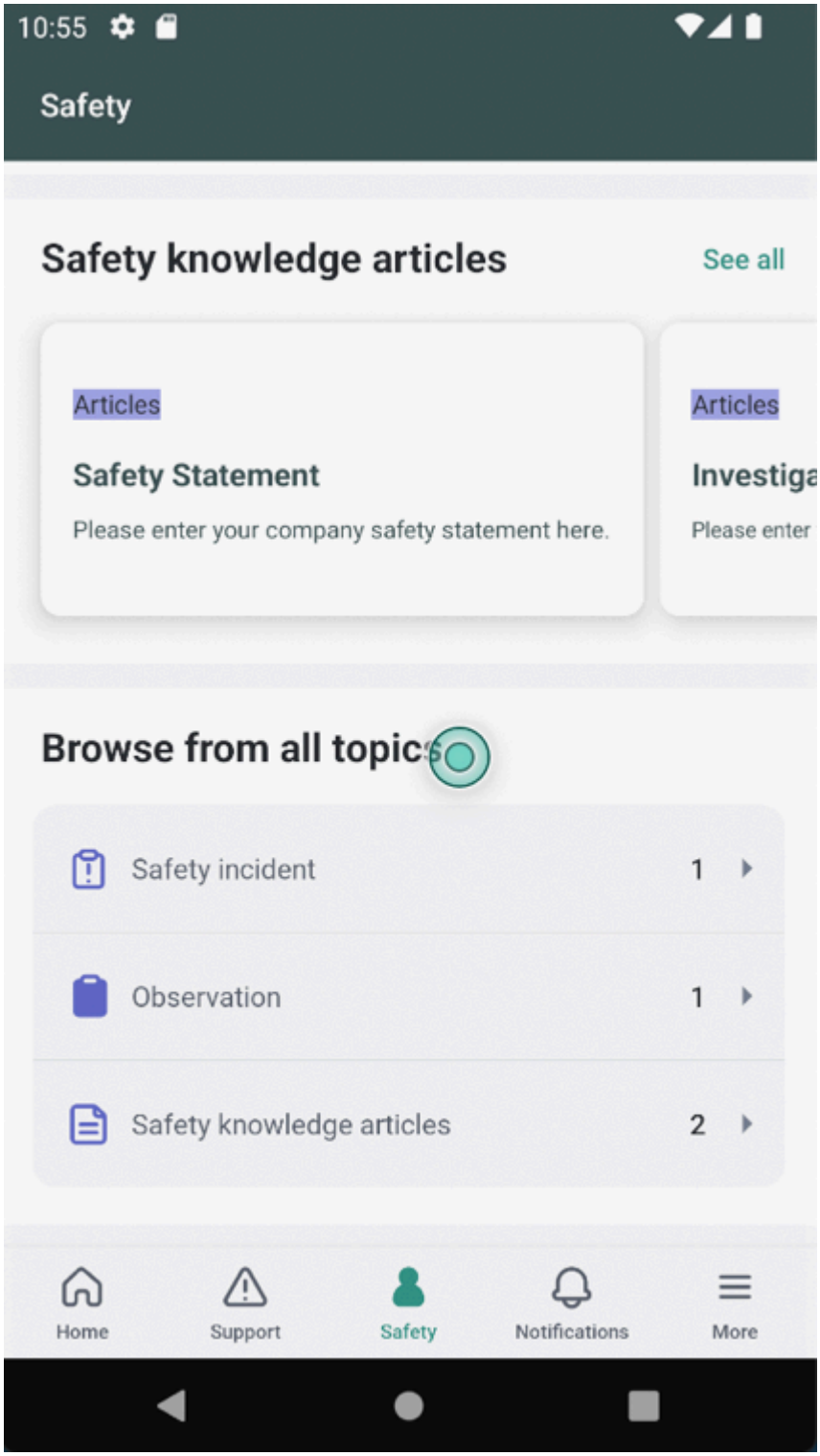
従業員は、モバイルデバイスを使用して、いつでも Now Mobile アプリ を使用して次のタスクを実行できます。

- 安全インシデントと観察事項の送信
- ジョブ安全性分析を送信
- 会社の健康と安全のナレッジベースへのアクセス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Android デバイスでの 衛生安全インシデント管理



アプリケーションにアクセスする衛生安全ための構成**Now Mobile** アプリ

安全インシデント、観察事項、およびジョブ安全分析 (JSA) を送信するためのアプリケーションにアクセスできるようにServiceNow 衛生安全を設定しますNow Mobile アプリ。

始める前に

構成対象のNow Mobile アプリインスタンスにServiceNow、デモデータとともに次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 衛生安全インシデント管理 安全インシデントと観察事項を送信するため。

  注:
  衛生安全インシデント管理 のデモデータには、Now Mobile アプリで開くために必要なランチャーが含まれています。

- 衛生安全リスク管理 JSAを提出するためのものです

必要なロール：なし

手順

1. Now Mobile アプリ をダウンロードします。
   - iOS プラットフォームの場合は、 Apple App Store からダウンロードします。
   - Android プラットフォームの場合は、 Google Play ストアからダウンロードします。

   このモバイルアプリの使用の詳細については、次を参照してください: Now Mobile app.
2. Now Mobile アプリ を開き、プラスアイコン (**[+]**) をタップします。
3. インスタンスアドレスを入力して、ServiceNow インスタンスを追加します。
4. オプション: [ニックネームを入力] フィールドに、インスタンスをすばやく特定するためのエイリアスを入力します。
5. [保存してログイン] をタップします。
6. インスタンスにログインします。

タスクの結果

- アプリケーションのある衛生安全インシデント管理インスタンスの場合は、モバイルデバイスのナビゲーションバーNow Mobile アプリに [安全] オプションが表示されます。このオプションを使用すると、モバイルデバイスから 衛生安全インシデント管理 アプリケーションにアクセスできます。

  注:
  [安全] オプションは、デモデータが設定済みの ServiceNow インスタンスに 衛生安全インシデント管理 とともにインストールされている場合にのみ表示されます。

- アプリケーションのある衛生安全リスク管理インスタンスの場合、[ジョブ安全性分析を作成] クイックリンクがモバイルデバイスの の Now Mobile アプリ[ホーム] タブに表示されます。

衛生安全 ランチャータブを **Now Mobile** アプリ 構成に追加する

衛生安全 ランチャー画面タブを Now Mobile アプリ 構成に追加します。このランチャータブを使用すると、従業員はモバイルデバイスの Now Mobile アプリ で 衛生安全インシデント管理 アプリケーションを開くことができます。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.admin および admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

- この手順は、Now Mobile アプリで設定する必要がある ServiceNow インスタンスの 衛生安全インシデント管理 アプリケーションにデモデータが含まれていない場合にのみ使用します。

  このアプリケーションのデモデータには、Now Mobile アプリ で開くために必要なランチャーが含まれています。

- Now Mobile アプリ は ServiceNow Mobile App Builder を使用して構築されているため、Mobile App Builder の基本をよく理解していることを確認してください。

Now Mobile アプリ のナビゲーションバーのタブの構成の詳細については、「ランチャー画面タブを構成する」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイルアプリビルダー.
2. アプリケーションスコープ選択画面で、アプリケーションスコープとして **Health and Safety Incident Management** を選択します。
3. 左側のメニューで [すべてのモバイルレコード] を選択します。
4. [レコードタイプ] リストからランチャータブ **[sys_sg_applet_launcher_tab]** を選択し、[新規] を選択します。
   新しいランチャータブ画面が表示され、衛生安全 のタブを作成できます。
5. フォームのフィールドに入力します。

   ランチャータブフォーム

フィールド	説明
ラベル	ナビゲーションバータブに表示される名前衛生安全には、「Safety」と入力します。
有効	ナビゲーションバーのタブをアクティブにするかどうかを設定する切り替えです。非アクティブなナビゲーションバーのタブは表示されません。
ランチャー	タブをタップしたときに表示されるランチャー画面。 [選択] をクリックし、**[OHS ランチャー (OHS Launcher)]** を選択します。
アイコン	ナビゲーションタブに表示されるアイコン。

6. [保存] を選択します。

Now Mobile アプリからの安全インシデントまたは観察事項の送信

安全インシデントまたは観察事項を送信して、組織の安全部門に報告します。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.requestor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーションバーで [安全] をタップします。
3. ページの [すべてのトピックから参照] セクションで、トピックをタップしてカテゴリアイテムを開きます。
   - インシデントを報告するには、[安全インシデント] をタップして、**[Health and Safety** のインシデントを報告] をクリックします。
   - 観察事項を報告するには、[観察事項] をタップして、**[Health and Safety** の観察事項を報告] をクリックします。
4. フィールドに入力します。
5. [送信] をタップします。
   インシデントまたは観察事項番号を含む確認メッセージが画面に表示されます。
6. オプション: インシデントまたは観察事項番号をタップして確認するか、フィールドを更新します。
7. [クローズ] をタップすると、安全トピックのリストに戻ります。

Now Mobile アプリから安全ナレッジ記事へアクセスする

ServiceNow Now Mobile アプリを使用して、モバイルデバイスで会社の健康と安全のナレッジベースにアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_ohs_im.requestor

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーションバーで [安全] をタップします。
3. ページのいずれかのエリアから必要なナレッジ記事を開きます。
   - ページの [すべてのトピックから参照] セクションで、[安全ナレッジ記事] をタップしてから、必要なナレッジ記事をタップします。
   - ページの [安全ナレッジ記事] セクションで、必要なナレッジ記事をタップします。

からJSAを提出する Now Mobile アプリ

作業安全分析(JSA)を提出して、作業に関連する危険を特定し、作業時点で実施する必要のある管理対策を特定します。

始める前に
必要なロール:sn_hs_rm.jsa_reporter

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ を開きます。
2. ナビゲーション バーで [ホーム] をタップします。
3. ページの [クイック リンク] セクションで、[ジョブ安全分析の作成] をタップします。
4. フィールドに入力します。
   JSA フィールドの説明の詳細については、 JSA フォームを参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [送信] をタップします。
   JSA を開くためのリンクを含む確認メッセージが画面に表示されます。
6. オプション: リンクをタップして JSA を開き、レビューします。

タスクの結果

- JSA がジョブまたはタスクに対してサブミットされます。送信したJSAを表示するには、ホームページの[自分のアイテム]セクションに移動し、[自分のジョブ安全分析]をタップして、必要なJSAをタップします。
- JSA は の JSA リストにもリスト 衛生安全ワークスペースされています。リスクマネージャー [sn_hs_rm.jsa_manager] は、JSA アイコン ( ) に移動して選択することにより衛生安全ワークスペース、提出されたすべての JSA を表示できます。

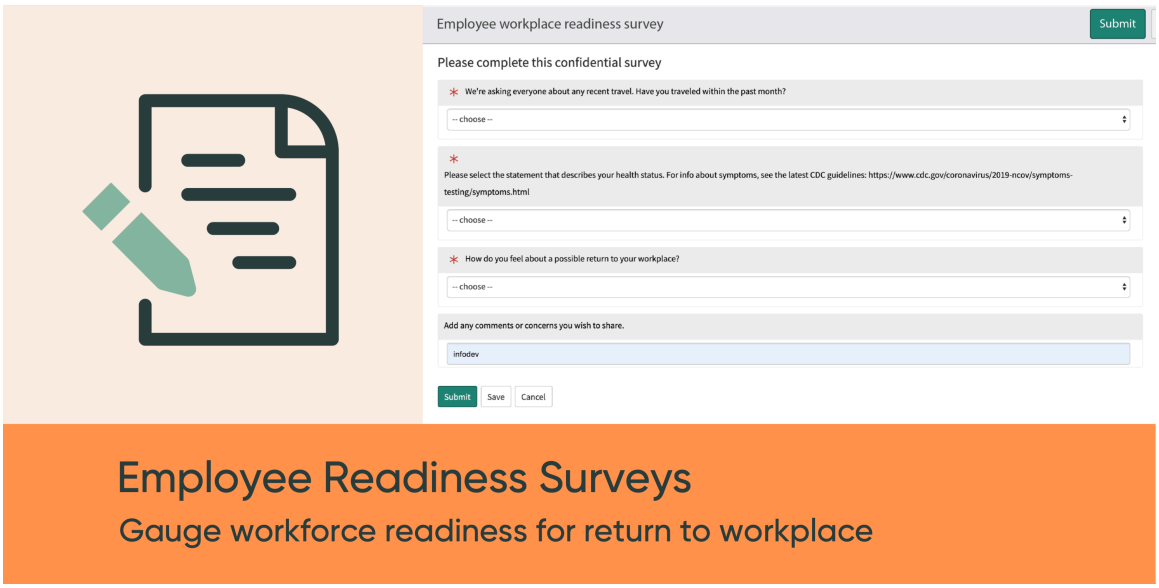
セーフワークプレイス®

ServiceNow セーフワークプレイス アプリケーションは、COVID-19 のような緊急時やパンデミックの後に職場を再開し従業員の健康と安全をサポートするのに役立ちます。

人員の準備

従業員が健康で、以下の セーフワークプレイス アプリケーションを利用できるようになったら、職場に戻ることを支援します。

Employee Readiness Surveys

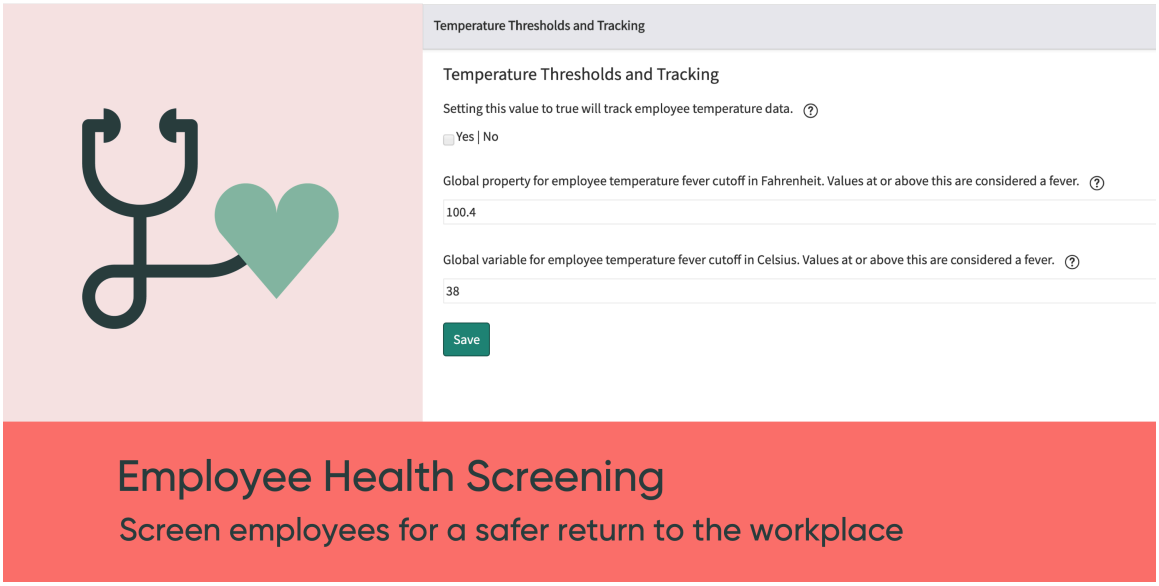


ServiceNow® Employee Readiness Surveysアプリケーションを使用して、従業員が職場に戻る準備ができているかどうかを判断するのに役立つサーベイを送信します。従業員が職場復帰についてどのように感じているか、現在の健康状態、および個人の健康、家族の義務、職場の安全性に関する不安などの根本的な懸念事項についての洞察を得るために質問してください。回答に基づいて、従業員が職場復帰時に安全で安心できるようにするために必要な手順を測定し、決定できます。

従業員健康診断

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

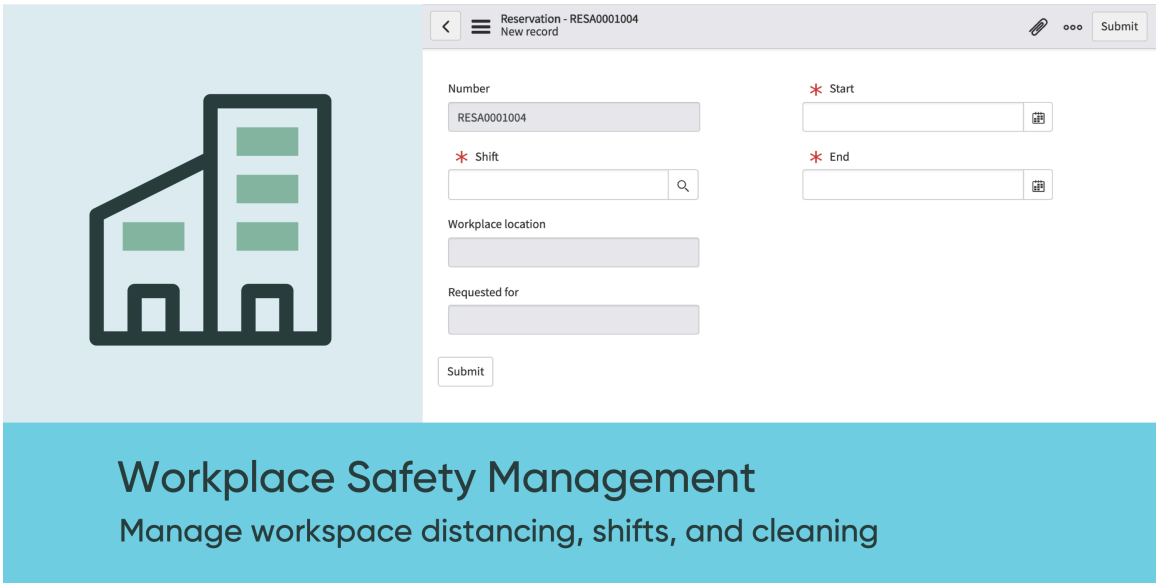


この ServiceNow® 従業員健康診断 アプリケーションを使用すると、雇用主は職場に入る前に従業員をスクリーニングし、体温チェックや個人用保護具 (PPE) などの雇用主の入室要件に準拠していることを確認できます。雇用主は、独自の基準に基づいて、従業員が職場に入るのが安全かどうかを判断できます。雇用主は、レポートダッシュボードを使用してサイト別の傾向を表示し、従業員の施設への復帰を記録できます。

職場の準備

以下の セーフワークプレイス アプリケーションを使用して、従業員の復帰に向けて職場を準備します。

ワークプレイスコア

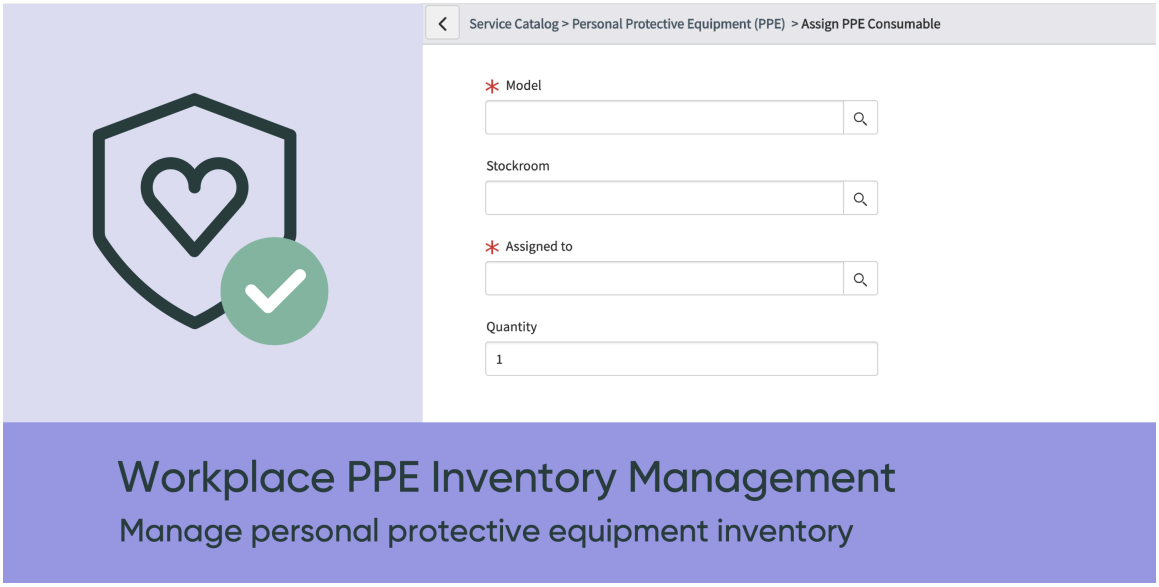


ServiceNow® ワークプレイスコアこのアプリケーションを使用して、従業員の復帰に備えて、サニタイズされソーシャルディスタンスを保ったワークスペースを迅速に構成できます。部門リーダーとともに、職場サービスマネージャーは、シフト制の従業員に利用可能なワークスペースを予約できます。ワークスペースは、これらのシフトの前後に消毒をスケジュールすることができます。レポートとダッシュボードを使用すると、職場マネージャーは、利用可能なワークスペースのどれだけが予約されているかを表示できます。職場マネージャーは、すべてのクリーニングタスクステータス (完全な監査記録履歴など) をリアルタイムで表示することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス PPE インベントリ管理



®

この ServiceNow　ワークプレイス PPE インベントリ管理 アプリケーションは、従業員に提供される安全装置の職場ニーズを管理および監視するのに役立ちます。ダッシュボードでは、各施設ごとの在庫の包括的なビュー、作業場全体の集計範囲、および時間の経過に伴う機器レベルの変化に関する履歴データが提供されます。正確でリアルタイムの在庫管理のために、現在の在庫レベルを毎日更新することができます。

セーフワークプレイス アプリケーションを共に使用して、従業員が業務に復帰するための準備状況とニーズを決定し、ソーシャルディスタンスを確保した衛生的な職場を準備し、人員のための安全装具の在庫管理をするためのワークフローを自動化します。

セーフワークプレイス

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーショ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Employee Readiness Surveys®

ServiceNow Employee Readiness Surveys アプリケーションを使用すると、ユーザーにサーベイへの回答を求めることで職場に戻るための準備状況を評価できます。

Employee Readiness Surveys は、インストールして Emergency Outreach で使用できるアプリケーションです。Emergency Outreach および Outreach 通知によるサーベイの送信方法については、「Emergency Outreach」を参照してください。

ユーザーがアプリケーションをインストールすると、Emergency Outreach のチェックイン管理者は、ユーザーのニーズに合うようにサーベイの質問を編集できます。たとえば、異なる地域のユーザーを評価したり、別の懸念事項に対処したりするために、新しいサーベイを追加することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックイン管理者は、Emergency Outreach 通知方式を使用してサーベイを対象者に送信します。

他の **Safe Workplace Suite** アプリケーションとの併用

Employee Readiness Surveys

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Employee Readiness Surveys アプリケーションのドメイン分離

サーベイは、ServiceNow インスタンス上の サーベイ管理 アプリケーションによって設定し、管理します。Domain Separation のサポート方法については、「Survey Management の Domain Separation」を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーショ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ンのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Employee Readiness Surveys のインストール

admin ロールを持っている場合は、Employee Readiness Surveys をインストールできます。Employee Readiness Surveys をインストールすると、通知オプションおよびデフォルトの健康に関する準備状況サーベイが Emergency Outreach アプリに追加されます。

始める前に
必要なロール：管理者

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

このタスクについて

Emergency Outreach の [Outreach を送信します] フォームには、健康状態要求ではなく、サーベイを送信するオプションがあります。sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、健康に関する準備状況サーベイ例の所有者になります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. `Employee Readiness Surveys` を検索します。
3. [インストール] を選択します。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」記事を参照してください。
5. [インストール] を選択します。
6. インストールが完了したら、[クローズ **(Close)]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Employee Readiness Surveys が使用しているインスタンスにインストールされます。Emergency Outreach アプリに移動して使用します。

Employee Readiness Surveys 通知の設定

管理者は Employee Readiness Surveys 通知を追加または変更できます。sn_imt_checkin.checkin_admin または survery_admin ロールを持つユーザーは、ベースシステムサーベイを表示してコピーし、そのサーベイの変更や新しいサーベイの追加を行うことができます。

Employee Readiness Surveys 通知の変更

Employee Readiness Surveys ベースシステムのメール通知を変更します。

始める前に
システム通知を計画、作成、変更する方法の詳細については、最初に「メール通知を作成する」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを送信をクリックし、[コンテンツ構成] タブを選択します。
2. [応答モード] フィールドで、[サーベイ] を選択します。
   [サーベイ] フィールドが表示され、[通知] フィールドのエントリが **Outreach** サーベイに変わります。
3. [通知] フィールドの横にある [プレビュー] アイコン ( ) を選択し、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
4. この Outreach サーベイ通知の通知フォームで、必要に応じて詳細を変更します。
   デフォルトのアセスメントインスタンス [asmt_assessment_instance] テーブル値を保持します。
5. [通知をプレビュー] をクリックし、変更を確認します。
6. 終了したら、[更新] を選択します。

タスクの結果
変更した通知は、今後の Employee Readiness Surveys 通知に使用します。

Employee Readiness Surveys メール通知の追加

サーベイリンクを送信するために Emergency Outreach で使用する新しい Employee Readiness Surveys メール通知を追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

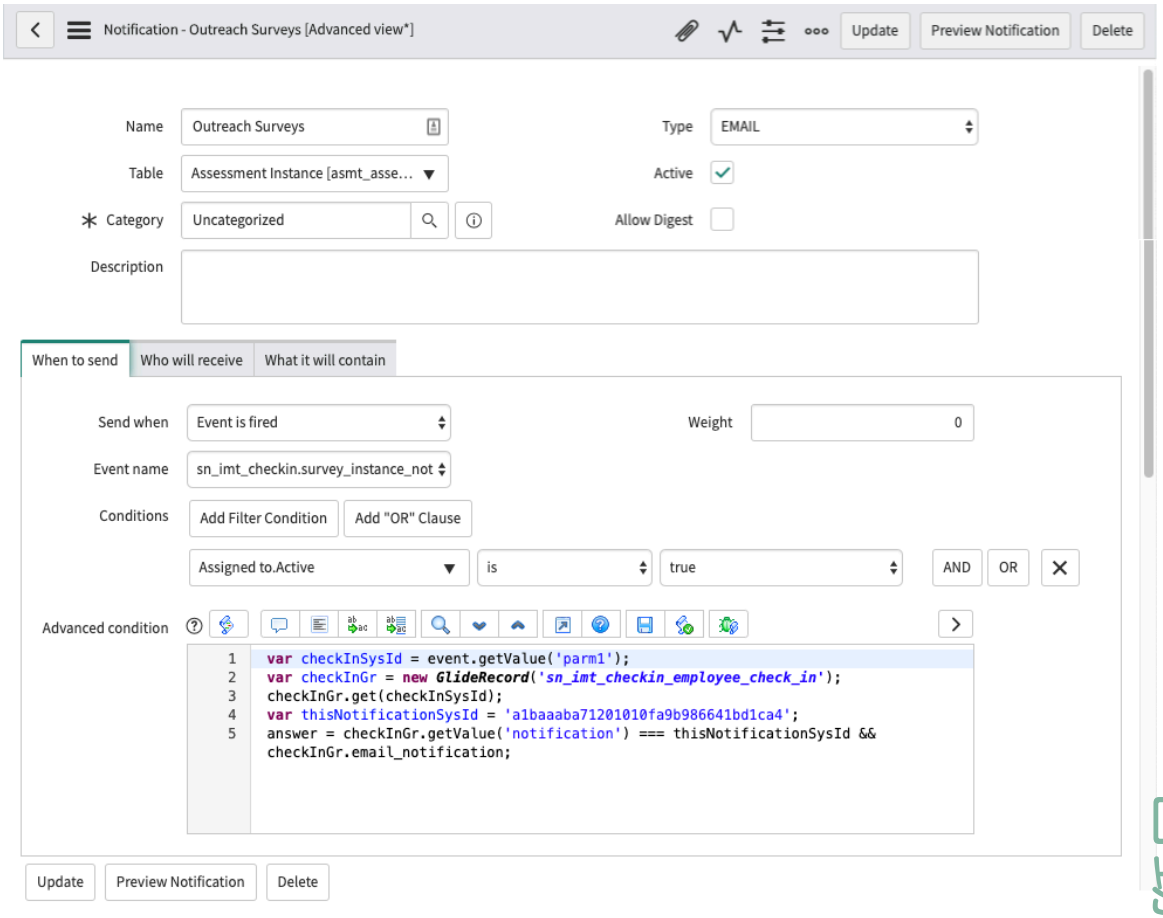
手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の **Outreach** サーベイメール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Outreach サーベイベースシステム通知



3. [新規] を選択します。
4. [テーブル] フィールドで Outreach サーベイの [sn_imt_checkin_employee_check_in] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。
   - ベースシステム通知のイメージに示すように、条件基準を設定します。
   - 次の変更を含む詳細条件スクリプトを入力します。

     この行の場合: `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

     追加しようとしている sys_id 通知で sys_id を置き換えます。sys_id を取得するには、[他のアクション] メニューを開き、[**sys_id** のコピー] を選択します。
6. [受信者] タブで、[フィールドのユーザー/グループ] を開き、[アサイン先] を選択します。
7. [What it will contain (内容)] タブに残りの情報を入力します。
8. [送信] を選択します。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知をプレビュー] を選択します。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Readiness Surveys の構成

Employee Readiness Surveys アプリでインストールされているデフォルトの従業員職場復帰準備状況サーベイを確認します。サーベイを変更するか、対応する懸念事項やデータ保護法を含む適用法に基づく法的義務に基づいて使用する 1 つ以上のサーベイを作成できます。

始める前に

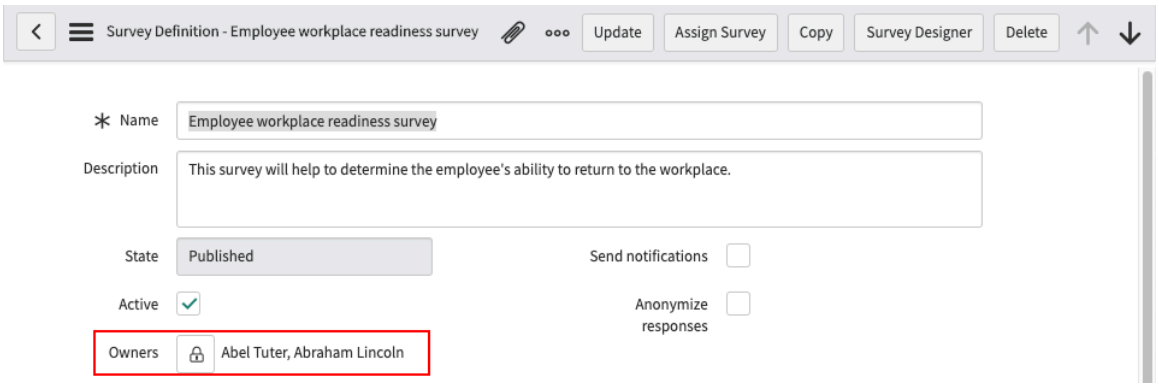
サーベイの管理 についてよく理解してください。次に他の緊急対応チームのステークホルダーと会い、サーベイへの変更を計画します。既存のサーベイを従業員に送信する前に編集するか、1 つ以上の新しいサーベイを作成するかを決定します。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーには survey_creator ロールがあり、デフォルトの準備状況サーベイの所有者になります。survey_creator ロールを持つユーザーは、デフォルトのサーベイを編集またはコピーすることができます。これらのユーザーは、別の準備状況サーベイを追加し、他のユーザーを所有者として追加して共同作業を行うこともできます。

サーベイ定義所有者

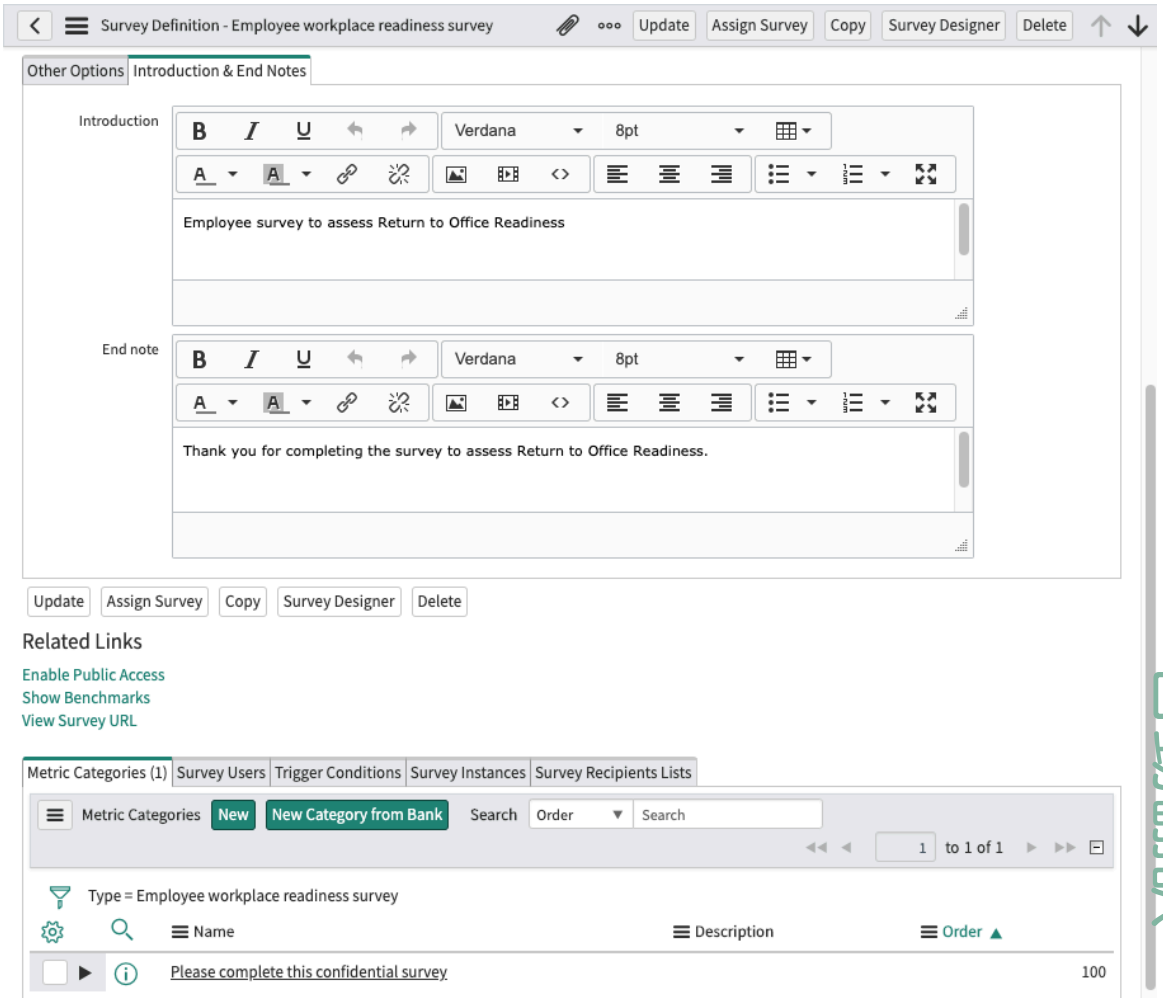


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る をクリックし、 従業員職場準備状況サーベイを開きます。



2. サーベイの変更に対して行った計画を使用して、次のいずれかのサーベイ要素を更新します。

3. サーベイオプションに対するその他の変更を完了し、[更新] を選択します。

タスクの結果
変更されたサーベイは、今後の Outreach サーベイに使用します。

Employee Readiness Surveys の追加

さまざまな職場に使用する、または他の懸案事項を評価する 1 つ以上のサーベイを作成します。まずサーベイを慎重に計画して、職場に戻るための準備状況の評価に最適なデータを収集します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて
開始前に、職場の再開を開始する方法と、従業員について何を理解する必要があるのかを検討します。会社の survey_admin ロールを持つユーザーと協力して、サーベイの質問と応答のタイプを計画します。サーベイの追加の詳細については、「サーベイ管理」および「サーベイデザイナー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

- サーベイを作成するには、次の場所に移動します。 サーベイ > サーベイを見る.
- [新規] または [サーベイデザイナー] を選択し、作成した計画からサーベイを完了するための情報を入力します。
  sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーがアウトリーチサーベイを送信するときに何を選択するべきかがわかるように、サーベイに使用する命名規則を決定します。たとえば、インドの準備状況サーベイやカスタマーサービスの従業員復帰準備状況などです。

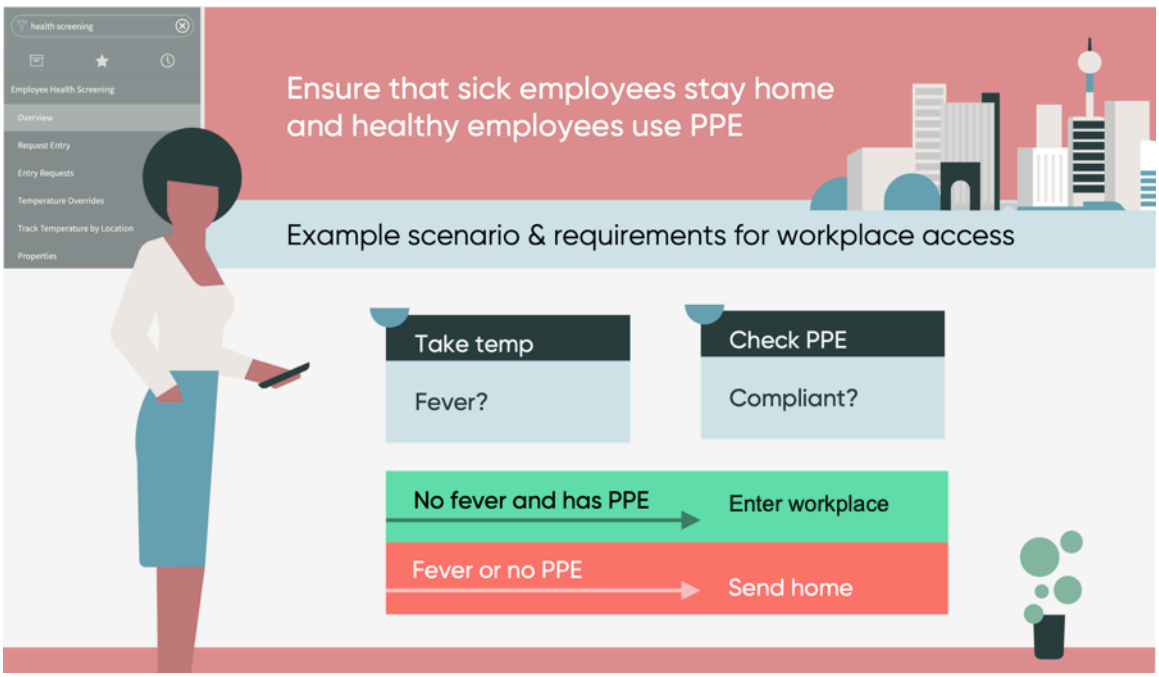
関連情報

Emergency Outreach で準備状況サーベイを送信

従業員健康診断

職場に入る前に従業員を検診し、体温チェックや PPE など、雇用主の入室要件に準拠していることを確認します。従業員が職場に戻る前に、健康と安全に関する方針に従うことに同意することを要求します。

この ServiceNow® 従業員健康診断 アプリケーションを使用すると、雇用主は職場に入る前に従業員をスクリーニングし、体温チェックや個人用保護具 (PPE) などの雇用主の入室要件に準拠していることを確認できます。雇用主は、独自の基準に基づいて、従業員が職場に入るのが安全かどうかを判断できます。雇用主は、レポートダッシュボードを使用してサイト別の傾向を表示し、従業員の施設への復帰を記録できます。



カスタマーサービス管理 (CSM) とのデータ連係

ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) と 従業員健康診断 を組み合わせて使用して、コンシューマーと連絡先が Consumer Service Portal または Customer Service Portal で [健康検証] フォームにアクセスできるようにします。入場を許可する前に、消費者と連絡先の健康診断を実施します。カスタマーサービス管理 (CSM) を 従業員健康診断 で使用する方法の詳細については、「Customer Service Management と Safe Workplace アプリケーションの統合」を参照してください。

他の Safe Workplace Suite アプリケーションとの併用

従業員健康診断

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Emergency Outreach アプリケーションでは、予測された、または発生中の緊急事態に関する重要な情報を従業員に通知します。Outreach 通知をメール、モバイルプッシュ通知、または SMS メッセージで送信して、従業員に応答を求めます。その他の優先コミュニケーションチャネルを設定することもできます。

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

従業員健康診断 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、従業員健康診断 アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するストアアプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索フィールドを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。をご覧ください ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアへの要求の送信に関する情報

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート」.

3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

従業員健康診断 とともにインストールされるコンポーネント

ロールとテーブルは 従業員健康診断 アプリケーションと一緒にインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
健康モニター [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	健康診断ページを使用して、復帰する従業員の詳細情報を記録します。従業員の健康と安全ステータスを表示します。	• report_user • sn_imt_core.reader
健康モニター管理者 [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	プロパティと体温のオーバーライドを設定し、ダッシュボードを表示します。	• report_user • sn_imt_monitoring.monitoring_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
エントリを要求 [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	従業員健康診断イベントの結果。*sn_imt_monitoring.auto_create_request* プロパティが有効になっている場合、従業員の健康と安全のステータスを調査する健全性モニターの結果もテーブルに含まれます。健康診断の結果の場合、[ソース] フィールドは [健康診断]に設定されています。ステータスルックアップの結果の場合、 [ソース] フィールドは [自動チェックイン **(Auto-checkin)]** に設定されています。
場所を上書き [sn_imt_monitoring_temperature_override]	従業員の体温しきい値がシステムプロパティしきい値と異なる場所。
従業員の健康検証 [sn_imt_monitoring_health_verification]	従業員によって送信されたすべての健康検証。
訪問者が入室を要求 [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	訪問者健康診断イベントの結果
訪問者の場所を上書き [sn_imt_monitoring_visitor_temperature_override]	訪問者の体温しきい値がシステムプロパティしきい値と異なる場所
情報メッセージ [sn_imt_monitoring_information_message]	入場しようとしたときに、特定のタイプのユーザー (対象者によって決定される) に提示されるメッセージ。

従業員健康診断 の構成

グローバルな最大体温しきい値を華氏と摂氏で指定するには、プロパティを設定します。検診中に測定された体温は、会社が設定したグローバル体温しきい値と比較され、出社の許可/拒否が判断されます。

健康検証が提出されたときに QR コードを生成するかどうかを決定できるプロパティもあります。体温測定値をアプリケーション内に保存するかどうかを指定して、場所ごとに上書きを設定することもできます。

メール通知を追加し、毎日の健康検証の Outreach 通知を設定します。従業員が職場に戻る前に、オンデマンドまたはスケジュールどおりに Outreach 通知を送信します。詳細については、「毎日の健康検証の通知を送信します。」を参照してください。

従業員健康診断 プロパティの設定

診断イベント中に記録された体温を保存するかどうかを決定します。また、従業員または訪問者が職場に入室することが安全かどうかを判断するために使用する体温の最高しきい値を設定します。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Health Screening** > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
健康検証を毎日クリア sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	[はい/いいえ] チェックボック すると、毎日の指定した時刻に レコードの [応答] フィールドが にリセットされます。[従業員の 要件] がアクティブな場合、従 ステータスは [未クリア] にリ ます。 このプロパティはデフォルトで てはいません。
健康検証をリセットするタイミング sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	健康検証の応答が [いいえ] に トされる時刻を設定します。リ は、各ユーザーの現地時刻が使 す。たとえば、「1:00.00」と と、シアトルのユーザーは太平 午後 5 時に検証がリセットされ ンのユーザーは東部標準時の午 リセットされます。 デフォルトの時刻は午前 0 時
健康検証の提出を 1 日に 1 回に制限します。 [sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	[はい/いいえ] チェックボック になっている場合、各従業員は り 1 回のみ健康検証を送信でき い/いいえ] チェックボックスが なっている場合、従業員が健康 信できる 1 日あたりの回数に制 ません。
健康診断の条件として [クリアー] ステータスを強制します。 [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	[はい/いいえ] ボックスがオン る場合、入場するには各従業員 アー] ステータスが必要です。 え] ボックスがオフになってい ユーザーの健康と安全のステー て自動的に入場が拒否されるこ ません。
この値を true に設定すると、従業員の体温が追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_temperature]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合は、入力された い値は、従業員の出社可否を判 めにだけ使用されます。この情 れません。デフォルトでは、体 と保存はオフになっています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
ワクチン接種を受けた従業員の体温チェックを無効にします。 [sn_imt_monitoring.disable_temperature_check_for_vaccinated_employees]	[はい/いいえ] ボックスがオン る場合、ワクチン接種を受けた 健康診断時に体温チェックを必 せん。 注: ワクチン接種を受けた従業 診断時、[体温] フィールド になります。
この値を true に設定すると、従業員の PPE データが追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_ppe]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合、入力された P 従業員の出社可否を判断するた 使用されます。この情報は保存 ん。
従業員の体温によるカットオフを華氏で行うためのグローバルプロパティ。この設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring temperature_threshold_fahrenheit]	従業員の職場への復帰が可能な と考えられる華氏での体温に基 のしきい値を設定します。
従業員の体温によるカットオフを摂氏で行うためのグローバル変数。この設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring temperature_threshold_celsius]	以前の入力の説明に従って、こ を摂氏に設定します。
この値を true に設定すると、訪問者の体温データが追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_visitor_temperature]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合、入力された温 値は、訪問者の訪問可否を判断 にだけ使用されます。この情報 ません。デフォルトでは、体温 保存はオフになっています。
この値を true に設定すると、訪問者の PPE データが追跡されます。 [sn_imt_monitoring track_visitor_ppe]	[はい/いいえ] チェックボック なっている場合、入力された P 訪問者の訪問可否を判断するた 使用されます。この情報は保存 ん。
訪問者の体温によるカットオフを華氏で行うためのグローバルプロパティこの設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring visitor_temperature_threshold_fahrenheit]	訪問者の職場への入室が可能な と考えられる華氏での体温に基 のしきい値を設定します。
訪問者の体温によるカットオフを摂氏で行うためのグローバル変数この設定値以上の体温は発熱があるとみなされます。 [sn_imt_monitoring visitor_temperature_threshold_celsius]	以前の入力の説明に従って、こ を摂氏に設定します。
このプロパティを true に設定すると、入場のための QR コードが表示されます。 [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	この [はい/いいえ] チェックボ 選択された場合、従業員が [健 フォームに同意すると QR コー されます。エントリーポイント ターは、コードをスキャンして 健康要件ステータスを確認しま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	注: 要件は Employee Readin アプリケーションで作成さ 詳細については、「従業員 生状況」を参照してくださ Now Mobile アプリを使用する コードを印刷またはモバイルデ 表示できます。
健康診断の実施者が健康状態レコードを表示するときに、エントリ要求レコードを作成します。 sn_imt_monitoring.auto_create_request	[はい/いいえ] チェックボッ クスが選択されている場 合、sn_imt_monitoring.monit ロールのユーザーが QR コート ンするか、従業員を手作業で検 従業員の健康と安全のステータ するたびに、[エントリを要求] [sn_imt_monitoring_request_ にレコードが作成されます。従 と安全のステータスが [完了 (の場合、[アクセスを許可] フィ **[true]** に設定され、そうでない **[false]**に設定されます。 このプロパティはデフォルトで てはいません。

3. [保存] をクリックします。

所在地別の最大体温をオーバーライド

特定の場所のプロパティで指定された最大温度しきい値のオーバーライドを定義します。たとえば、メキシコの職場では、気候が温暖であるため、設定を高くできます。QR コードが生成されるかどうかのプロパティも上書きされます。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin または admin

手順

1. 従業員の上書きを定義するには、次の場所に移動します。 **Employee Health Screening** > 場所の上書き. 訪問者の上書きを定義するには、次に移動します。 **Employee Health Screening** > 訪問者の場所を上書き.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

場所のオーバーライドフォーム

フィールド	説明
ロケーション	異なる最大体温しきい値を設定する所在地。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
体温の追跡	この所在地で検診が行われた場合、体温とデータが保存されるかどうかを示すオプション。
PPE の追跡	この所在地で検診が行われた場合、PPE のコンプライアンスが保存されるかどうかを示すオプション。
QR コードを表示 **注:** このフィールドは訪問者には使用されません。	従業員の健康検証が提出されたときに QR コードを生成するかどうかを示すオプションです。
単位	体温測定単位。
体温	従業員または訪問者が、職場に出社しても大丈夫と見なされるには、この体温以下である必要があります。

4. [送信] をクリックします。

従業員の健康検証ページの変更

従業員健康診断 アプリケーションは、すぐに使用できる従業員の健康検証を提供します。ただし、従業員が同意する必要がある基準を変更する場合は、検証を変更できます。

始める前に
必要なロール：catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 健康検証カタログアイテムをクリックします。
3. [説明] フィールドで、従業員が同意する必要がある基準を更新します。
4. [更新] をクリックします。

訪問者通知メールの変更

従業員健康診断 アプリケーションは、すぐに使用できる訪問者通知を提供します。ただし、自分の会社向けにカスタマイズする場合は、通知を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
従業員健康診断 アプリケーションは、次の訪問者通知を使用します。

訪問者通知

通知	説明
予定されている訪問について通知	*sn_imt_core.send_email_to_visitor* プロパティを有効にすると、従業員が訪問者を職場に招待したときに、このメールが訪問者に送信されます。メールは、従業員が招待状を送信した直後に送信されます。メールには、訪問日や、招待した従業員の名前についての情報など、予定されている訪問の簡単な確認が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訪問者通知 (続く)

通知	説明
	この通知は、Employee Readiness Core アプリケーションとともにインストールされます。
訪問者に健康関連データを要求する	このメールは、予定されている訪問前に訪問者に送信されます。*sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data* プロパティは、いつメールが送信されるかを設定します。 このメールには、訪問者が遵守に同意しなければならない安全要件とポリシーに関する情報が含まれています。訪問者は、従業員の安全衛生状況からの訪問者招待要件を満たすために、メールに [はい] と応答する必要があります。 **注:** 訪問者がこのメールに返信したときに訪問者の要件ステータスが更新されるようにするには、*glide.user.trusted_domain* プロパティをデフォルト値 (*) に設定します。詳細については、次を参照してください。 **注:** 受信メール設定。受信メールでフィルタリングを実行する必要がある場合は、「メールフィルター」を参照してください。 この通知は、Employee Readiness Core アプリケーションとともにインストールされます。
訪問者の招待基準が満たされました	このメールは、訪問者、訪問者を招待した従業員、および招待状のウォッチリストに記載されている人に送信されます。訪問者が健康データ メールに [はい] を応答した後に送信されます。このメールにより、次回の訪問が確認されます。
訪問者の招待基準が満たされていません	このメールは、訪問者、訪問者を招待した従業員、および招待状のウォッチリストに記載されている人に送信されます。訪問者が健康データ メールに [いいえ] を応答した後に送信されます。このメールでは、訪問者に訪問のスケジュールを変更するように求めています。

メール通知の設定に使用するプロパティの詳細については、「従業員の安全衛生状況 プロパティの設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 更新する訪問者通知をクリックします。
3. [含める内容 (What it will contain)] フォームセクションで、[メッセージ **HTML]** フィールドを編集し、通知メールをカスタマイズします。
4. 変更を確認するには、[通知のプレビュー] をクリックします。
5. [更新] をクリックします。

健康診断時のユーザー向けメッセージの追加

健康診断時に読んでもらうオプションのカスタムメッセージと、追加の情報やガイドラインを追加します。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Health Screening** > 情報メッセージ.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにメッセージの名前を入力します。
4. [対象者] フィールドでメッセージを受信するユーザーを選択します。

   Example
   たとえば、IT 部門で作業するユーザー専用のメッセージやガイドラインがあるとします。
5. [メッセージ] フィールドにメッセージのテキストを入力します。

   Example
   たとえば、建物内の特定の場所に留まるようにユーザーに推奨できます。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択した対象者に含まれるユーザーは、健康診断を完了するとこのメッセージが表示されます。

毎日の健康検証のメール通知を追加

サーベイリンクの送信に使用する Employee Readiness Surveys メール通知を追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の [健康検証メール] メール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。
3. [新規] を選択します。
4. [テーブル] フィールドで、健康検証確認 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。
   - [送信] フィールドで、ドロップダウンリストから [記録が挿入または更新されました] を選択します。
   - [条件] 基準を **[User.Active][is][true]** および **[Acknowledgment Status][is not] [Acknowledged]** に設定します。
   - 詳細条件スクリプトで、次のコードを入力します。

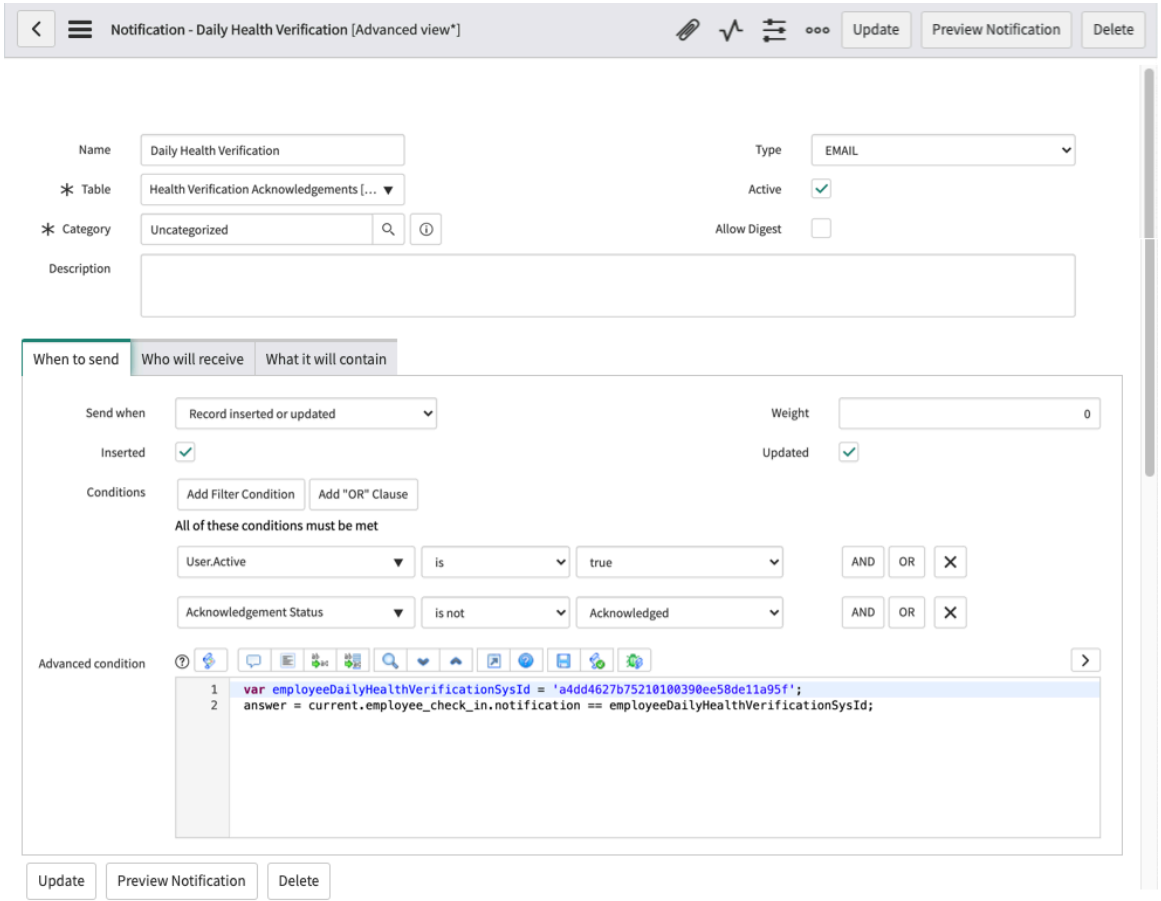
     ```
     var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
     answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
     ```

     <your-sys_id> 変数を追加しようとしている sys_id 通知に置き換えます。追加のアクションメニューを開いて、**Copy sys_id** を選択して、sys_id をコード行に貼り付けます。

   次の図は、毎日の健康検証のベースシステム通知の設定例を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [受信者] タブで、[フィールドのユーザー/グループ] を開き、[アサイン先] を選択します。
7. [What it will contain (内容)] タブに残りの情報を入力します。
8. [送信] を選択します。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知をプレビュー] を選択します。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] を選択します。

健康状態とコンプライアンスの検証

場所に入場する許可を受ける前に、組織の安全要件とポリシーを理解しており、遵守する意思があることを確認します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

一般的に、[健康検証] フォームへのリンクを含むメールまたはモバイル通知を受信します。

注: ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブになっている場合、コンシューマーと連絡先は、Consumer Service Portal または Customer Service Portal の健康検証フォームにアクセスできます。ポータル上で [健康の検証] フォームを設定するには、 外部ユーザーに「健康の検証」カタログアイテム (KB0856301) へのアクセスを許可 します。カスタマーサービス管理 (CSM) を 従業員健康診断 で使用する方法の詳細については、「Customer Service Management と Safe Workplace アプリケーションの統合」を参照してください。

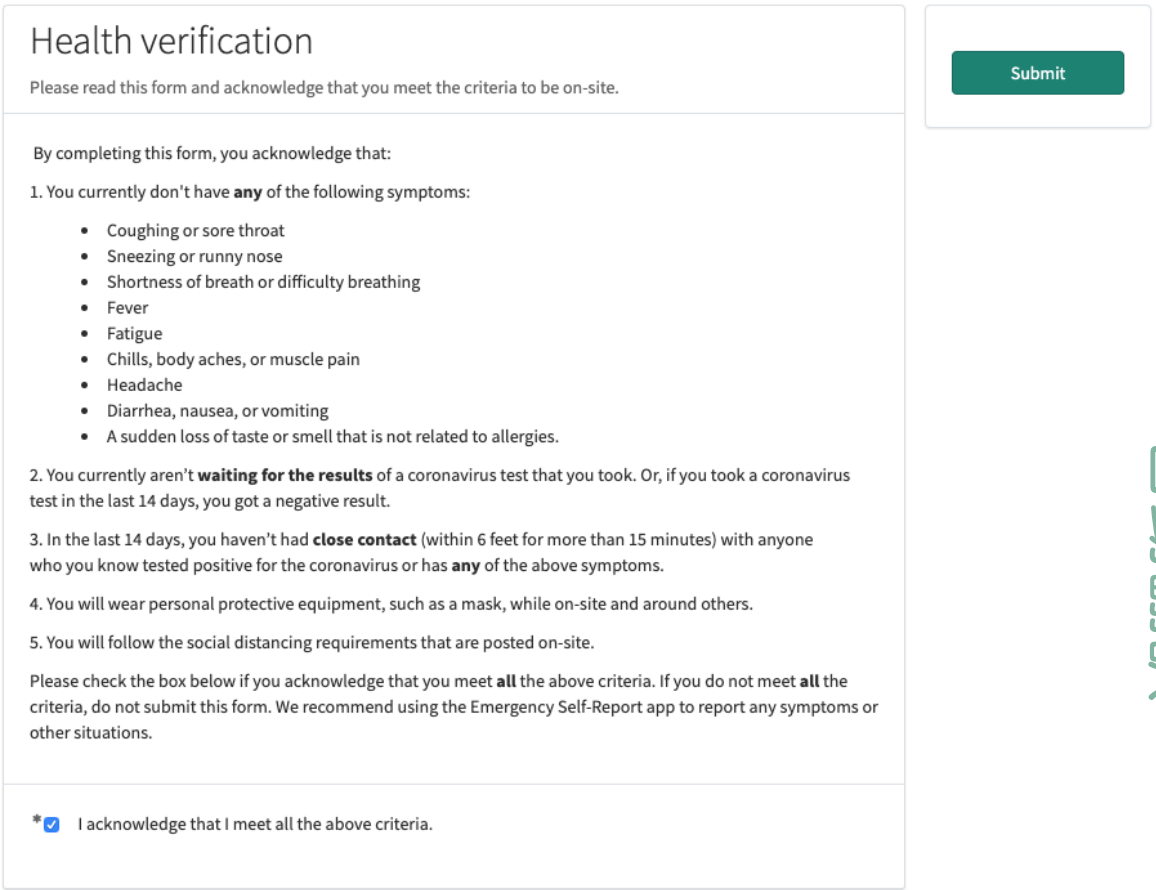
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. [健康の検証] フォームに移動します。
   - 組織が提供するリンクをクリックします。
   - 組織のインスタンスで、次の場所に移動します。ServiceNow **Employee Health Screening** > 健康の検証.
   - アプリで、次の場所に移動します。Now Mobile 健康 > これらの安全慣行に従う > 健康状態を確認.

[健康検証] フォーム



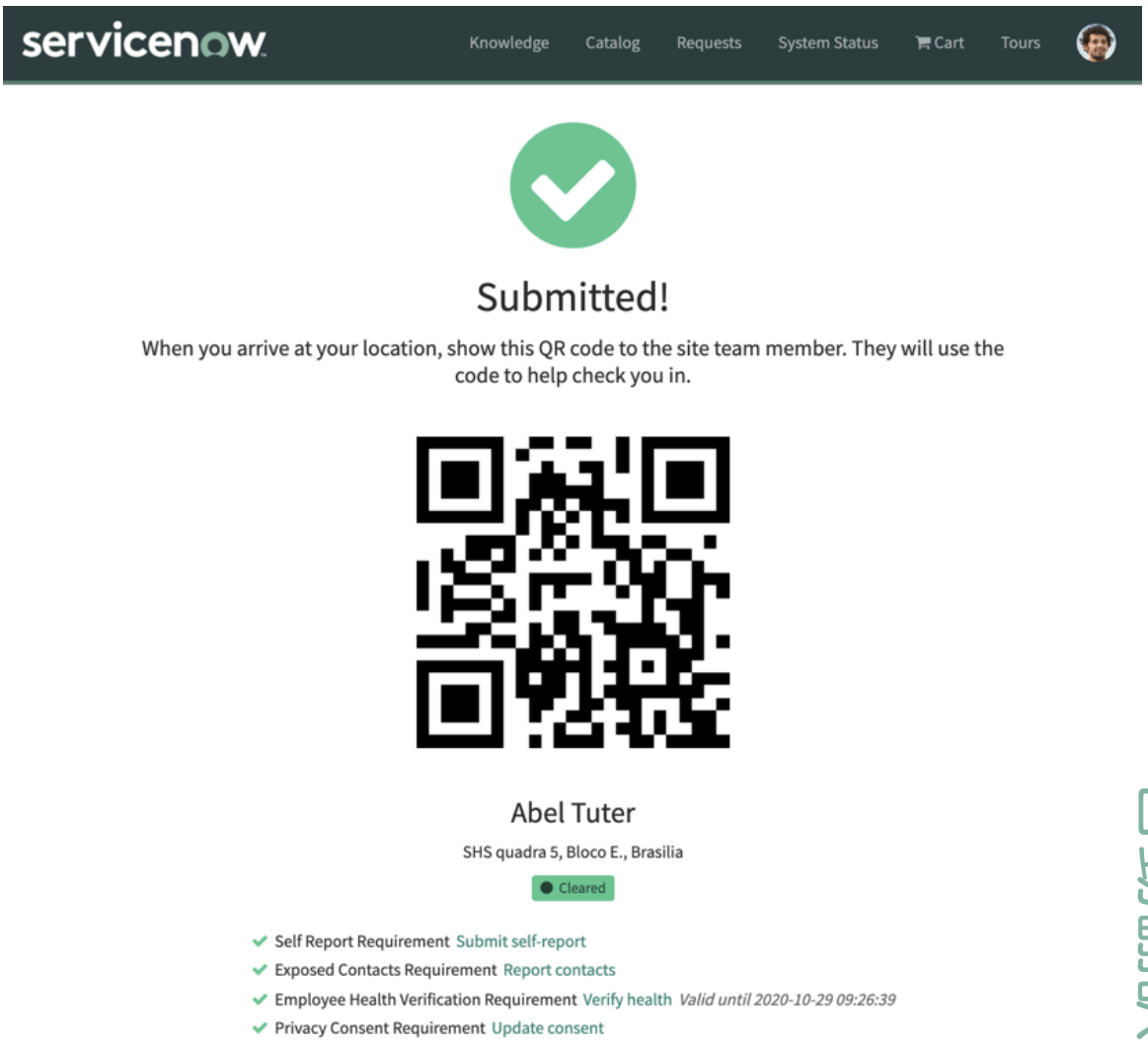
2. そのフォームを注意深く読んで、自分の同意の回答が正直なものかどうかを評価します。
3. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
すべての文言に同意する場合	[上記のすべての基準を満たしていることを確認します] チェックボックスをオンにします。
1 つ以上の文言に同意できない場合	送信しないでフォームを終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

確認画面



自動翻訳

確認画面には、組織のすべてのエントリ要件のステータスが表示されます。ページの上部にある大きな緑色のチェックマークは、すべての要件が完了したことを示しています。満たされていない要件を完了するには、要件の横にあるリンクをクリックします。一部の要件にはリンクがない場合があります。要件の完了についてサポートが必要な場合は、組織にお問い合わせください。

注:
組織が QR コードを使用していない場合、確認画面には指示や QR コードが表示されません。

4. オプション: 職場に復帰するためワークスペースを予約する必要がある場合は、[スペースを予約] をクリックします。
このリンクを使用すると、特定の日にスペースを予約することができます。スペースを長期間予約する場合は、個別に要求し、要求が承認されるまで待機する必要があります。ワークスペースの予約の詳細については、「ワークスペースの予約」を参照してください。

注:
ワークスペースを予約するには、sn_wsd_core workplace_user ロールが必要です。スペースを予約するリンクが表示されない場合は、システムアドミンに連絡してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
組織は、入口の健康モニターで入場要件が完了していることを確認したり、入場前に健康診断を実施したりすることがあります。健康検証を送信したときに QR コードを受信した場合は、 健康 > 到着準備 > オフィスへのエントリーコード Now Mobileアプリで、場所に到着したときにヘルスモニターにQRコードを表示します。

関連情報

- 毎日の健康検証のメール通知を追加
- Emergency Outreach 通知の設定
- 毎日の健康検証確認をレビューする

入場のための健康診断を実施

健康診断を使用して、その人物がその場所に入ることができるかどうか判断するために、個人の復帰要件ステータスを確認します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_user

このタスクについて
従業員が職場に戻るか、学生がキャンパスに戻るなど、ユーザーが入場する前に健康診断を実施します。スマートフォン、タブレット、またはコンピューターで、そのユーザーの復帰要件ステータスを確認します。次に、[健康診断] フォームに入力して送信し、そのユーザーが入場できるかどうかを判断します。

以下の手順には、組織が健康診断の設定で使用する可能性がある手順が含まれています。一部の手順は、場所によっては適用できない場合があります。

注:
ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されている場合、CSM コンシューマーと連絡先に対して健康診断を実施できます。カスタマーサービスエージェント [sn_customerservice_agent] とコンシューマーサービスエージェント [sn_customerservice] ロールは、必要に応じて、[健康診断]フォームの追加の CSM 情報を表示できるように、健康診断の実施者に付与できますが、これらのロールは、コンシューマーと連絡先の健診には必要ありません。カスタマーサービス管理 (CSM) を 従業員健康診断 で使用する方法の詳細については、「Customer Service Management と Safe Workplace アプリケーションの統合」を参照してください。

手順

1. 使用しているデバイスのタイプに基づいて、[QR コードのスキャン] または [要件のステータス (requirement status)] のページを開きます。

2. 要件ステータスを確認して、ユーザーが問題なく入場できることを検証します。

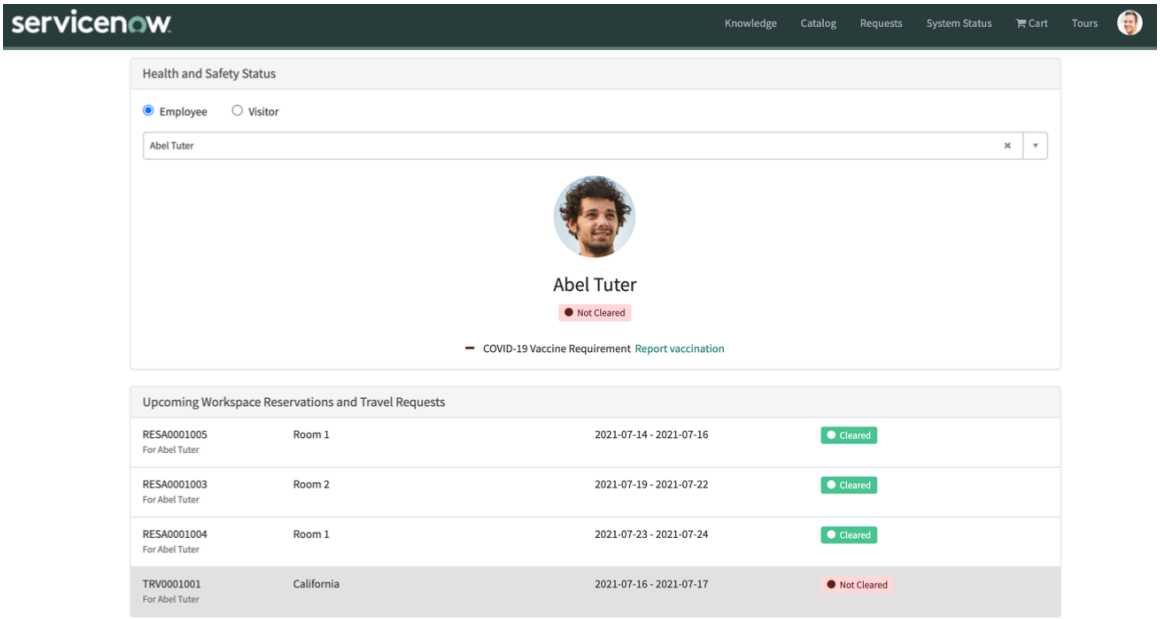
   注:
   要件は Employee Readiness Core アプリケーションで作成されます。詳細については、「従業員の安全衛生状況」を参照してください。

   ステータスが [クリアーされませんでした] になっており、このチェックポイントで入場を拒否することが組織のポリシーである場合は、組織のポリシーに基づいて、次の手順を提示してください。その後、列の次のユーザーを支援します。

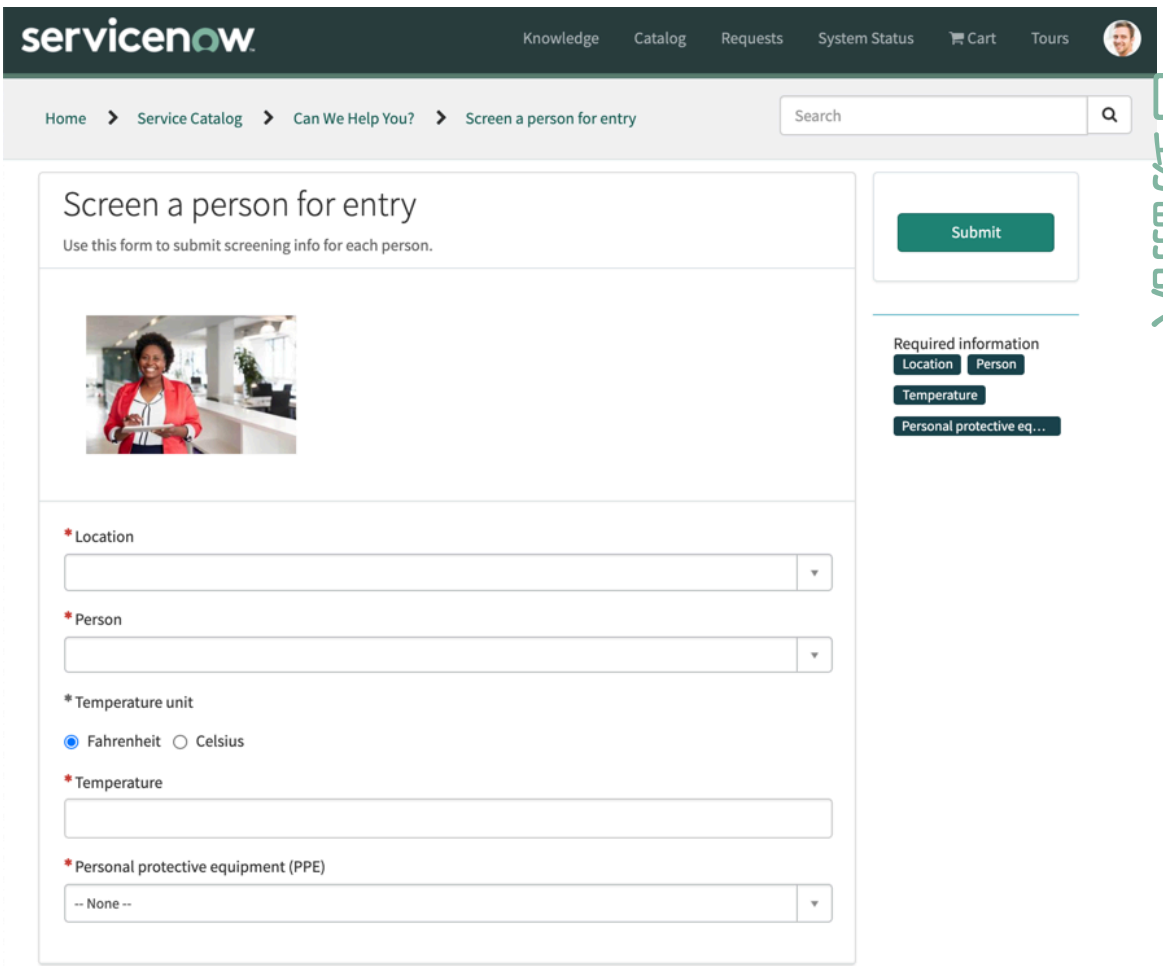
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[健康と安全のステータス] ページ



3. 健康診断を実施します。



4. ユーザーの体温を測定して、診断フォームに記入します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入場のため健診フォーム

フィールド	説明
ロケーション	職場や敷地の所在地など、健康診断の場所。
ユーザー	健康診断を実施する対象。
アカウント	連絡先のアカウント。このフィールドは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されていて、[ユーザー **(Person)]** フィールドから連絡先が選択されている場合にのみ表示されます。このフィールドを表示するには、カスタマーサービスエージェントロール [sn_customerservice_agent] を持っている必要があります。
サフィックス	コンシューマのサフィックス。このフィールドは、カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されていて、[ユーザー] フィールドでコンシューマーが選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** このフィールドを表示するには、コンシューマーサービスエージェントロール [sn_customerservice.consumer_agent] を持っている必要があります。
体温の単位	この所在地に割り当てられた体温単位。
体温	ユーザーの体温の数値。
個人用防護具 (PPE)	ユーザーが PPE を着用しているかどうか。値は [はい] または [いいえ] です。

5. [送信] をタップまたはクリックします。

タスクの結果
ユーザーの入場を許可するかどうかを示すメッセージが表示されます。ユーザーが健康診断にパスしない場合は、組織のポリシーに基づいて、その次の手順を提示します。

職場への入室のための訪問者スクリーニング

スマートフォン、タブレット、またはコンピューターで訪問者の入力要件ステータスを確認します。次に、[健康診断] フォームに入力して送信し、その訪問者が職場に入室することができるかどうかを判断します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_user

このタスクについて
訪問者は、エントリがスクリーニングされる前に招待されなければなりません。招待されていない訪問者が入室する必要がある場合、健康診断の実施者は招待プロセスを完了してからスクリーニングを開始できます。詳細については、「訪問者を職場に招待する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 使用しているデバイスのタイプに基づいて、[要件ステータス (requirement status)] ページを開きます。

2. ステータスを確認して、訪問者たちが問題なく入場できることを検証します。
ステータスがクリアされておらず、このチェックポイントで入室を拒否することが会社のポリシーである場合は、会社のポリシーに基づいて、訪問者に次のステップを提供してください。列の次の訪問者または従業員を支援します。
3. 健康診断を実行するには、次のいずれかのアクションを行ってください。

4. 訪問者の体温を測定して、診断フォームに記入します。

[入室のための訪問者スクリーニング **(Screen a visitor for entry)]** フォーム

フィールド	説明
訪問者ルックアップ	訪問者 ID。通常は名.姓の形式となります。訪問者を選択すると、フォームには、名前、会社、ホスト従業員など、訪問者に関する情報が自動的に入力されます。 **注:** リストから訪問者を選択できない場合、その訪問者は職場に招待されていません。招待しないと、訪問者に対する入室のスクリーニングを行う事はできません。
訪問者の名	訪問者の名。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者のミドルネーム	訪問者のミドルネーム。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者の姓	訪問者の姓。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者の会社	訪問者が勤務している会社このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
ホスト従業員	訪問者を招待した従業員。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問セットアップ日	ホスト従業員が訪問者の招待状を送信した日付。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
訪問者の基準	安全要件およびポリシーに従うことに同意することにより、その訪問者が訪問者招待要件を満たしているかどうかを示します。このフィールドは、[訪問者ルックアップ] フィールドを選択すると自動的に入力されます。
ロケーション	あなたの所在地 (職場の住所など)。
体温の単位	この所在地に割り当てられた体温単位。必要に応じて変更してください。
体温	訪問者の体温の数値

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
個人用防護具 (PPE)	リストから [はい] または [いいえ] を選択して、訪問者が PPE を着用しているかどうかを記録します。

5. [送信] をタップまたはクリックします。
   訪問者の出社を許可するかどうかを示すメッセージが表示されます。訪問者が健康診断にパスしない場合は、会社のポリシーに基づいて、その次の手順を提示します。

従業員の健康診断の概要ダッシュボードで進捗状況をモニタリング

ダッシュボードを表示して出社の要求を監視し、職場への復帰がどのように進んでいるかを確認します。出社の要求の数、出社が却下された回数、およびその理由を評価します。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

手順

移動先 **Employee Health Screening** > 概要.
Employee Health Screen の概要ダッシュボードが新しいブラウザータブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

出社の要求の表示

あなたの職場復帰進捗状況のさまざまな領域を評価するために、完了している出社の要求のリストをフィルタリングします。出社の要求とは、出社前に検診を受けた各従業員に関して、健康診断の実施者から提出されたレコードです。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

このタスクについて

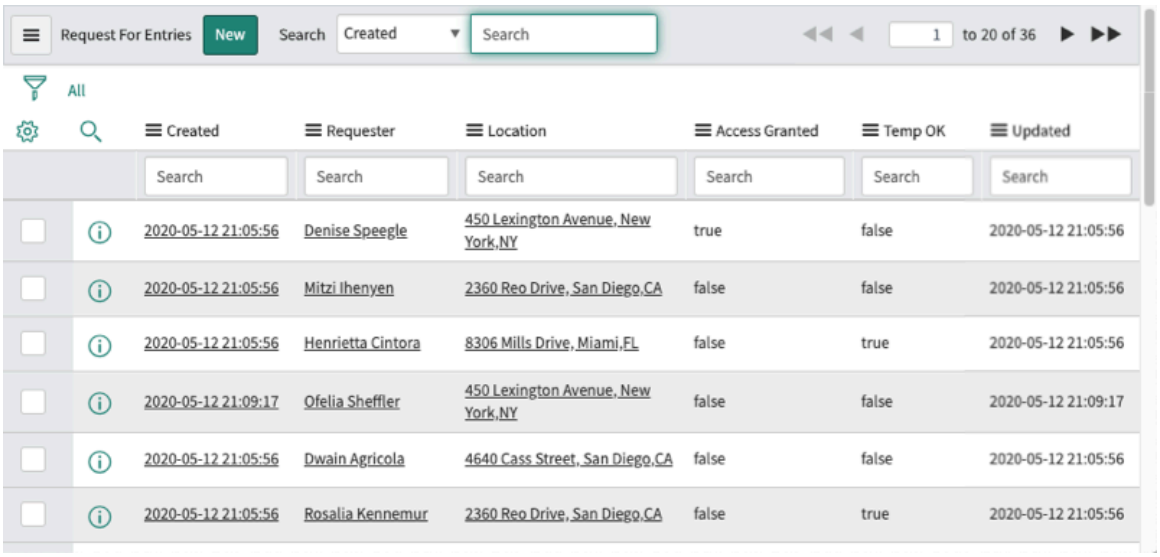
たとえば、アクセスが認められていないサンディエゴの従業員のレコードを表示し、その拒否の理由を比較することができます。拒否理由は、個人用保護具 (PPE) の未使用、または体温の高さのいずれかです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

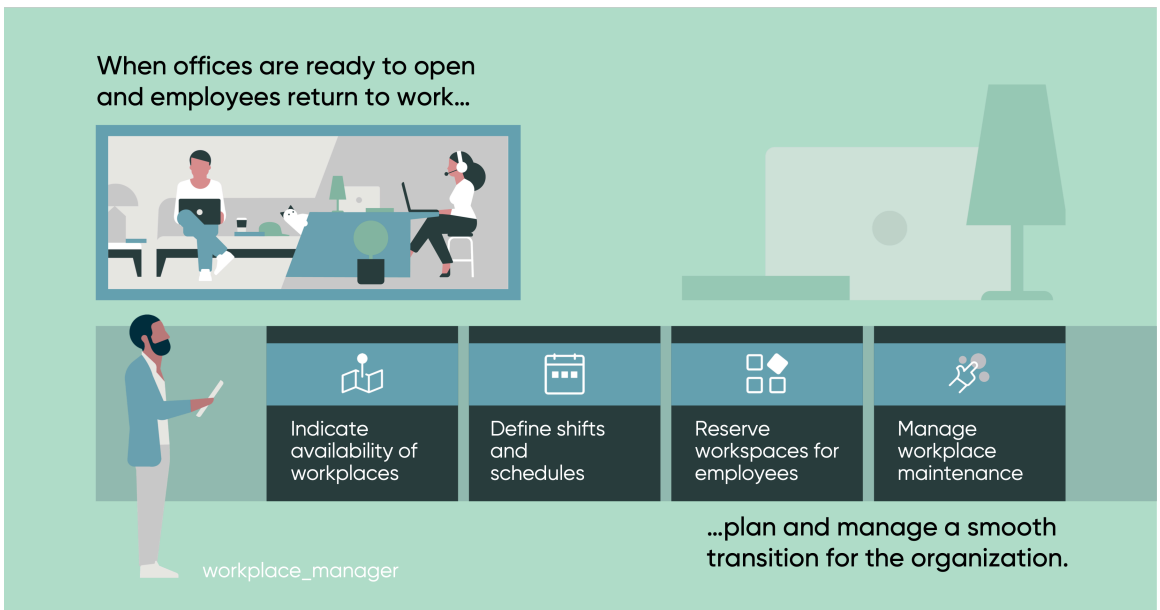
1. 移動先 すべて > **Employee Health Screening** > 出社の要求.



2. 出社の要求データを評価するには、クエリーを作成するか、適切な列でリストをソートし、グループ化します。

ワークプレイスコア

職場に戻り業務を続けるために、ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションを使用して、より安全で管理されたプロセスを作成しましょう。ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立し、段階的なワークスペースの割り当てを管理しましょう。ワークプレイスコア は、ワークプレイスサービスデリバリ スイート内のコアアプリケーションとしても利用可能です。



スペース管理

組織の職場管理者は、次に示す、すべての職場の所在地の詳細情報を追加できます:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員ワークステーション、会議室、カフェテリアなどのエリア
- オフィスビルとキャンパス
- すべての所在地の地域

職場マネージャーは、職場の使用可否を追跡することで、従業員の職場への段階的な復帰を計画して実行できます。たとえば、COVID-19 パンデミックが収まった後、組織は、オフィス構成、地域における健康関連の推奨事項、およびその他の要因に基づいて、各オフィス所在地ごとに一定割合 (例: 20%) のスタッフを順次復帰させたいと考えています。職場マネージャーは、物理的なディスタンシングのスペースを確保しつつ、ワークスペースの使用可否を示すことができます。さらに、状況を定期的に評価し、条件の改善に応じて、利用可能なワークスペースの範囲を広げることができます。

職場マネージャーは、従業員がワークスペースの予約を要求するときにより簡単に使用可能なスペースを表示できるように、組織のフロアプランをアップロードできます。

到着間隔を定義し、従業員に到着をスケジュールさせることで、カフェテリア、ジム、入退出ゲートなど、職場の特定の場所で、人だかりや長い行列を回避します。

シフト管理

職場マネージャーは、従業員向けのシフトを作成し、特定の時間や日数のスケジュールを設定できます。このデータを使用して、従業員と利用可能なワークスペースを特定のシフトに配分することで、職場の占有レベルの計画立案を開始できます。

たとえば、職場マネージャーは 08:00 ~ 13:00 の作業時間帯を使用して午前のシフトスケジュールを作成できます。その後、組織のガイドラインに基づいて、このシフトに利用可能なワークスペースを割り当てることができます。これらの割り当てられたワークスペースは、このシフトの間、稼働している従業員用にオフィスから予約することができます。

シフト所有者は、自分が所有しているシフトの詳細を、レビューしたり変更したりできます。また、自分が所有するシフトに対して設定されたワークスペースの予約および要求を表示することもできます。

ワークスペースの予約

職場のマネージャは、従業員とワークスペースの情報に基づいて、従業員のためにエリアとワークスペースを予約できます。職場マネージャーは、複数の従業員の予約を一括で生成することもできます。従業員と職場マネージャーの両者に対して、これらの予約がメールを介して通知されます。

従業員がオフィスに戻る準備ができたら、ワークスペースの予約を要求できます。インタラクティブなフロアプランを使用すると、従業員はワークスペースを指定した日付範囲、1 日、または数時間、予約することを選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には確認の承認が必要になる場合があります。

すべての従業員の職場プロファイルが設定されている場合、アプリケーションは、予約時に選択された日付と時刻に基づいて、従業員に利用可能なワークスペースを自動的に割り当てます。

高度な職場予約オプションについては、ワークプレイスサービスデリバリ スイート内で Workplace Reservation Management を使用してください。詳細については、「Workplace Reservation Management」を参照してください。

職場タスク

職場マネージャーは、その職場でシフトごとにスケジュールされたメンテナンスアクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場ダッシュボード

データのビジュアル化を使用して、オフィスのワークスペースの使用可否や所在地の占有率を評価し、職場ダッシュボードで職場タスクの進捗状況を監視することができます。

他の **Safe Workplace Suite** アプリケーションとの併用

ワークプレイスコア

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーショ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

ワークプレイスコア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ワークプレイスコア アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、オプションのデモデータが含まれます。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：管理者

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

このタスクについて

以下のコンポーネントは、ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時にインストールされます 。

- ロール
- テーブル

詳細については、「ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。をご覧ください ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアへの要求の送信に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート .
3. [インストール] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **注:**
   > インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、ジョブスケジュール、テーブル、ビジネスルールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークプレイスコア と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場管理者 [sn_wsd_core.admin]	• 職場に関するデータを設定する • アプリケーションへの完全なアクセス権がある	sn_wsd_core.workplace_manager
職場マネージャー sn_wsd_core workplace_manager	• 職場のスペースを予約する • 従業員とシフトをスペースにリンクする	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst • schedule_admin • template_editor_global

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 予防的メンテナンスタスクを管理する	
職場エクスポージャーアナリスト [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	ワークスペースの予約を使用して ServiceNow® Emergency Exposure Management アプリケーションで影響を受けた可能性のある社員を特定します。	なし
職場のシフト所有者 [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• 自分が所有するシフトへの編集アクセス権があります。 • シフトスケジュール、関連するユーザー、所有シフトのスペースなどの詳細への編集アクセス権があります。 • 所有シフトの職場タスクへの読み取り専用アクセス権があります。 • ワークスペースの要求と所有シフトの予約を表示できます。	なし
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	• ワークプレイスサービスポー	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	タル または Now Mobile アプリからエリアまたはワークスペースの予約を要求します。 • ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用して、職場の場所に対して到着をスケジュールします。 注: ワークプレイスコア バージョン 1.3.2 以降では、従業員がワークプレイスサービスポータル から予約を要求するには、このロールが必要です。	
ワークプレースコアライター [sn_wsd_core.task_writer]	• ワークプレースタスクの作成、読み取り、更新、削除。	sn_wsd_core.task_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• タスクテンプレートの作成、読み取り、更新、削除。	
ワークプレースコアリーダー [sn_wsd_core.task_reader]	すべてのワークプレースタスクを読み取る権限があります。	なし
ワークプレースナレッジベースライター [sn_wsd_core.kb_writer]	• ナレッジベース記事を作成、表示、公開、更新します。 • ナレッジベース記事の廃止および再発行。	なし

ワークプレイスコア とともにインストールされるジョブスケジュール

スケジュール設定済みジョブ	説明
予定されている予約の定期的な検索	このジョブが実行されてから 4 ～ 8 時間の間に予定されているワークスペース予約を検索し、予約のある従業員にメール通知を送信します。 デフォルトでは、このジョブは 4 時間ごとに実行されるように設定されています。
予約のチェックインとチェックアウト	次のアクションを実行します。 • 予約をチェックインするように、メールで従業員に通知します。 • 予約をチェックアウトするように、メールで従業員に通知します。 • 従業員が通知を受けてから 30 分以内にチェックインしなかった場合、予約を自動的にキャンセルします。 • 予約終了時間の 1 時間後にチェックアウトされていない場合は、予約を自動的にチェックアウトします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エリア [sn_wsd_core_area]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
到着エントリー [sn_wsd_core_arrival_entry]	従業員のスケジュールされた到着エントリーのリストを格納します。
到着スケジュール [sn_wsd_core_arrival_schedule]	職場のマネージャが作成したスケジュール済み到着間隔のリストを保存します。
建物 [sn_wsd_core_building]	オフィスビルのリストを保存します。
敷地 [sn_wsd_core_campus]	オフィスキャンパスのリストを保存します。
フロア [sn_wsd_core_floor]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
HTML 署名テンプレート [sn_wsd_core_html_signing_template]	計画されたタスクにサインオフするテンプレートを保存し、PDF を生成します。
場所のシフト [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	シフトおよびワークスペースの場所間の関係性を保存します。
計画タスク定義 [sn_wsd_core_planned_task_def]	職場マネージャーが職場タスク用に作成する計画タスク定義を保存します。
地域 [sn_wsd_core_region]	職場所在地の地域のリストを保存します。
予約 [sn_wsd_core_reservation]	シフト、従業員、およびワークスペース間の関係性を保存します。
シフト [sn_wsd_core_shift]	シフトのリストを保存します。
サイト [sn_wsd_core_site]	組織のサイトのリストを保存します。
スペース [sn_wsd_core_space]	組織のワークスペースのリストを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
スペースタイプ [sn_wsd_core_space_type]	職場マネージャーによって作成されたスペースタイプ構成のリストを保存します。
スペースステージング [sn_wsd_core_space_staging]	スペースに関するデータをインポートするための暫定的なプレースホルダテーブルとして機能します。
ユーザーシフト [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	シフトと従業員間の関係性を保存します。 アプリの最初のバージョンにアップグレードした既存のユーザーについては、表示値として [ユーザー] フィールドがあることを確認します。詳細については、「フィールドをテーブルの表示値として選択する」を参照してください。
ユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile]	従業員と彼らが指定するワークスペースとの関係を保存します。
Workplace クライアントロールルール [sn_wsd_core_client_role_rule]	従業員用に作成された workplace client ロールのアサインルールを保存します。
職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location]	地域、サイト、キャンパス、建物、フロア、エリア、スペースなど、すべてのワークスペースエンティティテーブルの親テーブル。
職場要求 [sn_wsd_core_workplace_request]	従業員によって作成された職場の予約要求を保存します。
職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task]	シフト用に作成されたすべての職場タスクを保存します。 アプリのバージョン 1.1.1 以前にアップグレードしている場合は、このテーブルの workplace_task_type 列の [デフォルト値] フィールドが空であることを確認してください。テーブル列のデフォルトの表示値を変更する方法の詳細については、「デフォルトのフィールド値を指定する」を参照してください。
ワークプレースの部屋 [sn_wsd_core_room]	スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを拡張します。予約可能な部屋の予約可能なアイテムを保持します。

ワークプレイスコアでインストールされるプロパティ

ワークプレイスコアで利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティは ワークプレイスコアで使用できます。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	従業員がワークスペースの予約要求を行うときに、ワークスペースの自動アサインを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** この機能を有効にすると、[エリア **(Area)]**、[スペース設定]、および[スペース] などの職場の場所に関連するフィールドは、ワークスペースの予約フォームには表示されません。この機能を有効にするのは、すべての従業員がユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのユーザープロファイルに指定されたワークスペースがある場合のみです。詳細については、「従業員の指定されたワークスペースへのマッピング」を参照してください。
sn_wsd_coreCANCEL_RES_BUILDING	[予約可能 **(Is reservable)]** フィールドの値に基づいて、スペースに対して行われた予約をキャンセルするかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false このプロパティが **[true]** に設定されている場合、[予約可能 **(Is reservable)]**フィールドの値が **[false]** に設定されている建物やフロアのエリアおよびスペースに対して行われたすべてのワークスペースの予約をキャンセルします。
sn_wsd_coreCLEANING_TASK_MAX_DURATION	クリーニング前およびクリーニング後のタスクをいつ実行するかによって、期間 (日単位) を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core. floor_plan show_non_reservables	ワークプレイスサービスポータル のフロアプランで予約不可のワークスペースを灰色で表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: この値を true に変更すると、パフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。
sn_wsd_core. floor_plan show_reservation_details	ユーザーが ワークプレイスサービスポータルでフロアプランの予約済みスペースにマウスポインタを合わせたときに、予約の詳細を表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_coreREQUEST_MAX_DURATION	従業員が一度にスペース予約を要求できる最大日数を決定します。 このプロパティは、従業員が複数日のスペース予約を要求した場合に適用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core show_book_uber	Now Mobile アプリの **[Uber** の予約] ボタンの可視性を切り替えます。 **[true]** に設定した場合、従業員はモバイルデバイスで確認した予約から **[Uber** を予約 **(Book Uber)]** を選択できます。ユーザーは Uber モバイルアプリにリダイレクトされます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	ServiceNow ワークプレイスサービスデリバリ および ワークプレイスケース管理 アプリケーションに対して受信したメールをチェックします。 このプロパティは、Workplace Case Management バージョン 1.0.1 で、*sn_wsd_case.wsd_inbound_email* プロパティから名前が変更されました。 このプロパティは、Workplace Safety Management 2.0.3 以降でのみ使用できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：askwsd@example.com • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_core.floor_transform_map	カスタマイズした変換マップを設定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	予約のチェックインおよびチェックアウトをメールで行うことができます。 プロパティが **[true]**に設定されている場合、従業員は予約をチェックインおよびチェックアウトできます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	エンティティキャッシュ用に構築できる最大フロア数をいつでも指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	場所レベルで行われた今後のすべての予約をキャンセルできます。場所に対して [予約可能 **(Is reservable)]** フィールドを **[false]** に設定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	ユーザーがそのシフトの一員である場合にのみ、ユーザーがシフトベースの予約を作成できます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	予約レコードプロデューサーで利用可能な建物とフロアのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	複数日予約レコードプロデューサーで利用可能なエリアとスペースのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false 注: プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	従業員が到着をスケジュールできるようになるまで、将来の最大日数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7

職場データを提供

ワークプレイスコア アプリケーションでは、従業員に対して効率的にシフトを割り当て、そのシフトのためのワークスペースを指定できるように、職場の所在地に関連するデータを提供します。

ワークスペースレコード

各ワークスペースレコードで利用可能な情報は次のとおりです。

- 地域
- サイト
- 敷地
- 建物
- フロア
- エリア
- スペース

それぞれの指定には一意の識別子を使用する必要があります。たとえば、建物 7 号館の 4 階を示す場合は、「4」ではなく、「7-4」という名前にします。

複数のワークサイトのデータ入力

あなたの組織の規模が大きい場合、ワークスペースレコードごとに同じ情報を繰り返し手動入力する必要がないように、地域、建物、サイトなど、よりグローバルなレコード情報を格納するスプレッドシートの利用を検討することをお勧めします。アプリケーションに既に入力した情報をスプレッドシートにエクスポートしたり、既存のワークスペーススプレッドシートでその情報を使用したりすることができます。その後、ワークスペースデータ全体が含まれているスプレッドシートを一括フォームでアプリケーションにインポートすることになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既存のスプレッドシートがある場合は、ServiceNow レコード名と識別子番号に一致するように、最初にグローバル情報の列ヘッダーとデータを手動で変換します。その後、ワークスペースを割り当てることができるように、そのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートします。

  たとえば、あなたの組織のスプレッドシートでは、サイトに対して「Location」(所在地)、あるいはすべてのサイトのすべての 1 つ目の建物に対して「Bldg 1」(建物 1) という名前を使用しているとしましょう。その場合、スプレッドシートの列ヘッダー「Location」を「Sites」に変更し、各「Bldg 1」を ワークプレイスコア アプリケーションレコードの一意の識別子に変更する必要があります。

- 既存のスプレッドシートがない場合は、スペースごとに手動で入力する必要がない繰り返しのグローバル情報を入力します。各フィールドのデータには一意の識別子を指定する必要があります。その後、アプリケーションの情報をスプレッドシートにエクスポートし、スペース情報のみを手動で入力する必要があります。

フロアプラン

Now Platform は、フロアプランに対して Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをサポートします。エンドユーザーのフロアプランに対して必要なレイヤー数を選択し、フィールドにアサインする属性 (タグ) を構成できます。AutoCAD の .dwg ファイルを Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルにエクスポートする方法の詳細については、使用しているバージョンの AutoCAD のドキュメントを参照してください。

.dxf ファイルをアップロードする前に、AutoCAD デザイナーを操作して次のことを確認します。

- このファイルは、スペースラベルに対して、1 行テキストまたは複数行テキストではなく、ブロック参照を使用します。
- ブロック属性には、人による解読が可能なタグがあります。
- ブロック参照には、属性値が適切に設定されています。

> **注:**
> ブロックを使用することを強くお勧めします。テキストオブジェクトは使用できません。

フロアプランのアップロードによってフロアレコードが作成されます。フロアのすべてのワークスペースが、そのフロアレコードの [スペース] 関連リストに自動的に追加されます。

職場データのレコードの作成

ワークプレイスコア アプリケーション内で、ワークスペース、フロア、オフィスビル、および職場の場所の個別のレコードを作成します。新しいデータを挿入するか、既存の職場データにレコードを追加します。

始める前に

以下の詳細情報があることを確認してください:

- 組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができるワークスペースのデータ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> ワークプレイスサービスデリバリ スイートでは、ワークプレイスコア バージョン 2.5.3 以降、スペースタイプ **(space_type)** 選択フィールドが廃止されます。アップグレード後、スペースタイプは [スペースタイプの構成 **(Space type configuration)**] で構成されます。スペースタイプ **(space_type)** フィールドは、スペーステーブル [sn_wsd_core_space] のスペースタイプ **(location_type)** フィールドとして移行されます。廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールドをカスタマイズした顧客には、手動で新しいスペースタイプ **(location_type)** フィールドを使用するように、フローを移行することが推奨されます。スペーステーブル [sn_wsd_core_space] でスケジュール設定済みジョブ **[space_type** から **location_type** を入力 **(Populate location_type from space_type)]** を実行する新しい修復スクリプト [スペースタイプから場所タイプを入力 **(Populate Location Type from Space Type)]** が導入され、廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールド値が新しいスペースタイプ **(location_type)** に移行されます。

必要なロール: sn_wsd_core.admin

このタスクについて

ワークスペースの数が少ない場合は、各ワークスペースの情報をスペースレベルまで個別に入力できます。

ワークサイトの数が多い場合は、次の操作を実行します。

1. 繰り返されるグローバル情報のスケルトンを作成します。
2. 個々のスペース情報をスプレッドシートに追加します。
3. そのスプレッドシートをアプリケーションにインポートします。

   インポートの詳細については、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。

フロアプランを使用している場合は、建物レベルまでデータのレコードを作成できます。このフロアプランをアップロードすると、これらのフロアに関連付けられたフロアとスペースのデータがロードされます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > スペース管理.
2. 該当するモジュールを選択してください。
   次の順序でレコードを作成します。
   - 地域
   - サイト
   - 敷地
   - 建物
   - フロア
   - エリア
   - スペース

   たとえば、オフィスの場所を指定する場合は、[サイト] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 以下のフィールドの一部の可視性は、選択したモジュールによって異なります。
- あなたの組織に適用されないフィールドは空のままでかまいません。

フォームのフィールドは、選択したモジュールによって異なります。たとえば、次のフォームは建物用です。

フィールド	説明
名前	職場の名前。必ず一意の名前を入力してください。たとえば、[建物] フィールドが **[1C]** に設定され、[スペース] フィールドが **[WST 1C 1601]** に設定されている場合、[名前] フィールドの適切な値は [1C-16] になります。 注: 予約プロセスに影響するため、同じ名前の職場の場所は使用しないでください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	このワークスペースのオフィスビルの名前。地域に複数の建物がある場合は、追加するオフィスがある建物を選択します。
フロア	このワークスペースが存在するフロアの名前または番号。
エリア	オフィスフロアのエリアの名前。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
アクティブ	このスペースがアクティブかどうかを示すオプション。
予約可能	この職場エンティティのスペースが予約可能かどうかを示すオプション。 たとえば、建物を予約可能としてマークしないと、この建物のすべてのフロア、エリア、スペースが予約できなくなります。
緯度	敷地または建物の緯度。緯度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
経度	敷地または建物の経度。経度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク

- ワークスペースのフロアプランがある場合は、それをアップロードすると、フロアおよびワークスペースのデータを作成して表示できます。詳細については、「ワークスペースのフロアプランのアップロード」を参照してください。
- スプレッドシートを使用してワークスペースのバルクデータを入力およびインポートする場合は、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。
- すべてのワークスペースデータを追加したら、従業員のシフトを定義できます。詳細については、「職場のシフトの定義」を参照してください。

ワークスペースのフロアプランのアップロード

従業員のためにスペースを予約するために、構成して使用するフロアプランの Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager
職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや Workplace Reservation Management 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

フロアプランのレンダリング中に問題が発生しないようにするには、dxf.json 添付ファイルのサイズが 5 MB 以下であることを確認してください。サイズを表示するには、dxf.json ファイルをダウンロードし、ファイルのプロパティを表示します。ファイルサイズが 5 MB より大きい場合は、次のことができます。

- AutoCAD 設計者と協力して、スペースがブロックとして表されていることを確認します (1 行または複数行のテキストではなく)。
- ブロック参照属性が適切に設定されていることを確認し、dxf.jason ファイルを再度インポートしてみてください。
- *com.glide.attachment.max_get_size* のプロパティを、dxf.jason のファイルサイズ以上のサイズに設定します。詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > フロアプランをアップロード.
2. フォームのフィールドに入力します。

職場フロアの管理フォーム

フィールド	説明
番号	アプリケーションによって自動的に生成される一意の番号で、フロアプランを識別します。
名前	フロアプランの名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: フロアプランに命名するときは、明確で整合性がある命名規則を使用します。
地域	フロアプランが表す建物の地理的な位置です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能な地域のリストを表示します。
サイト	地域内のオフィスまたは敷地の場所です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なサイトのリストを表示します。
敷地	サイトに複数の建物がある場合、敷地の名前です。
建物	敷地に複数の建物がある場合、建物の名前です。
アクティブ	このプランがアクティブがどうかを示すオプションです。
予約可能	スペースマネージャーが、従業員の使用のためにこのプランを予約できるかどうかを示すオプション。
管理担当者グループ	フロアプランのスペース予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループのリストを表示します。
管理担当者	フロアプランのスペース予約を管理するグループのワークプレースマネージャーです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

3. [添付ファイル] アイコン を選択して、Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。
dxf ファイルを添付し、フロアプランをインポートすると、dxf ファイルは添付ファイル内の dxf.json ファイルに変換されます。これらのファイルを削除すると、フロアプランが表示されません。また、dxf.json ファイルのサイズは 5 MB 以下である必要があります。インポートプロセス中に、.dxf ファイルからより少ないレイヤーを選択するようにしてください。
4. [次へ] を選択します。
5. 右側の [レイヤーを選択] 列で、プランを表示したいレイヤーを選択します。
たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
6. [表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。カーソルを使用して、フロアプランのズームイン/アウトを行います。

7. [次へ] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	スペースフィールドにマップするタグ。フロアプランを識別するタグで、アップロードされた .dxf ファイルから取得されます。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 **注:** AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えて [名前] の 2 番目の部分に表示されるようにすることができます。 スペースフィールドは、フロアプランの、従業員にアサインできる特定の場所を表します。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 **注:** 小さい値が最初に処理されます。

9. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいフロアレコードが作成され、フロアプランが添付されます。[スペース] 関連リストに、このフロアのすべてのワークスペースが入力されます。

ワークスペースのフロアプランの更新

新しいプランをアップロードすることで、ワークスペースのフロアプランを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > スペース管理 > フロア.
2. 更新するフロアを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [フロアプランの更新 **(Update floor plan)**] 関連リンクを選択します。
4. [添付ファイルを管理] を選択し、現在のフロアプランファイルを削除して、新しいフロアプランファイルを添付します。
   dxf ファイルは一度に 1 つみアップロードできます。
5. [次へ] を選択します。
6. [レイヤーを選択] 列で、フロアプランを表示したいレイヤーを選択します。
   たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
7. [表示] を選択します。
   フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。ズームイン/アウトにはマウスを使用します。
8. [次へ] を選択します。
9. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	アップロードされた .dxf ファイルのタグはフロアプラン上のスペースを特定します。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 **注:** AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えることで、その名前の 2 番目の要素として表示することができます。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 **注:** 小さい値が最初に処理されます。

10. [変更のプレビュー] を選択し、[変更のプレビュー] タブで、実際に採用する前に、変更の結果をプレビューできます。
11. [送信] を選択します。

タスクの結果

次の変更が発生しました:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マップ値が入力されました。
- 一致しなくなった既存のスペースは削除されます。
- 古いスペースの名前を変更した場合、新しい名前は古いものと置き換えられます。
- すべての予約が削除されます。

オリジナルのフロアレコードは、添付されたフロアプランと置き換えられます。スペース関連リストも更新されます。変更結果を表示するには、[フロアプラン更新ログ] に移動します。

ワークプレースのフロアプランの更新ログの表示

ワークプレースフロアプランを更新すると、すべての変更結果を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > フロアプラン更新ログ.
   日付とタイムスタンプが更新されたフロアプランごとにログが表示されます。
2. [作成日] リンクを選択して、ログレコードを表示します。
3. フロアレコードを表示するには、[フロア **(Floor)]** リンクを選択します。

職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定

スプレッドシートを使用してすべてのワークスペースのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートすることで、 ワークスペースごとに冗長データを手動で入力する手間と時間を省くことができます。

作業サイトのグローバル情報を含むスプレッドシートを使用することで、地域、サイト、建物、フロアなどの情報を手動で繰り返し入力するのではなく、識別スペース情報のみを入力できます。ワークプレイスコア アプリケーションに入力したデータから Excel スプレッドシートを作成するか、または既存の職場スプレッドシートを変更するかのいずれかを選択できます。

既存のワークスペーススプレッドシートを設定

組織の既存のワークスペーススプレッドシートの情報をカスタマイズして、各ワークスペースの繰り返し情報を手動で入力する必要がないようにします。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
組織のワークスペースデータが含まれているスプレッドシートがある場合は、ServiceNow インスタンス内のレコード情報に一致するようにカスタマイズする必要があります。

この例では、ワークスペースデータのフロア情報を変更する方法について説明します。必要に応じて、これらの手順を繰り返して、建物、キャンパス、サイト、および地域のフィールドを置き換えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. スプレッドシート内のデータを変更して、ServiceNow インスタンスのレコード情報に一致させます。

   a. 移動先 **Workplace Safety Management** > スペース管理 > フロア.

   b. 目的のフロアレコードを検索して開きます。

   c. [番号] フィールドの値をコピーします。

   d. Excel スプレッドシートの「Floor 1」の代わりにその値を貼り付けます。

      この例では、米国、フロリダ、フロリダキャンパス 2 の建物 1 のフロア 1 に属するワークスペースに対して、次のサンプルエントリを使用しています。

      - FLOR0001694 はフロア 1 を表します
      - BLDG0001028 は建物 1 を表します
      - CMPS0001013 はフロリダキャンパス 2 を表します
      - SITE0001007 はフロリダを表します
      - RGIN0001002 は USA を表します

      注:
      [エリア **(Area)]** 列は必須ではないため、除外できます。列を空のままにする代わりに、ダミー値を入力します。

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
3. スプレッドシートを保存します。

ワークプレイスデータスプレッドシートを作成

ワークプレイスコア に入力したデータから Microsoft Excel スプレッドシートを作成すると、各ワークスペースのサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力する必要がなくなります。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
多数の作業現場がある場合は、ワークスペースごとにサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力することを避けるために、スプレッドシートを作成して ServiceNow インスタンスにインポートできるようにする方法をご検討ください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
組織に既存のワークスペーススプレッドシートが既に存在する場合は、「既存のワークスペーススプレッドシートを設定」 の手順に従って、データをエクスポートするためのカスタマイズを行ってください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > スペース管理.
2. データを繰り返す最小単位のモジュールを選択します。

   たとえば、地域、サイト、建物、およびフロアのグローバル情報レコードを作成した場合は、フロアを選択します。

3. オプション: 表示する列をカスタマイズします。
   たとえば、組織に敷地がない場合は、空白のままにする代わりに、ダミー値を入力して [敷地] 列を非表示にすることができます。
4. データをエクスポートするには、任意の列を押したまま選択 (または右クリック) して、[エクスポート] を選択し、**[Excel (.xlsx)]** を選択します。
   データはアプリケーションからエクスポートされるため、Excel ファイルとしてダウンロードできます。
5. [ダウンロード] を選択します。
6. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
7. スプレッドシートを保存します。

次のタスク
Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

Excel スプレッドシートから ワークプレイスコア アプリケーションへワークスペースデータをインポートします。

始める前に
「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を完了します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データをロード.
2. [既存のテーブル] を選択します。
3. [インポートセットテーブル] フィールドで、スペースステージング **[sn_wsd_core_space_staging]**を選択します。
4. [インポートのソース] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択してください] を選択し、ソース Excel スプレッドシートを選択します。
6. オプション: [シート番号] フィールドにワークシート番号、[ヘッダー行] フィールドにヘッダー行番号を指定します。
7. [送信] を選択します。
   インポートされたデータが、新しいインポートセットテーブルで利用できるようになりました。
8. [変換の実行] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> インポートセットフィールドに sn_wsd_core_space_staging が表示され、選択したマップがスペース変換マップ-sn_wsd_core_space であることを確認してください。

9. [変換] を選択します。
10. オプション: 次に移動して、データレコードがスペーステーブルにインポートされたことを確認します。 **Workplace Safety Management** > スペース管理 > スペース

関連情報

インポートを実行

変換マップを作成

スペースタイプ構成の追加

職場で利用可能なさまざまなタイプのスペースを設定します。さまざまなスペースタイプに基づいてスペースを追加できます。スペースタイプにより、従業員は Mappedin フロアマップでフロアに利用可能なさまざまなタイプのスペースを特定できます。

始める前に

必要なロール：required:sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > スペースタイプの構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

スペースタイプフォーム

フィールド	説明
名前	スペースタイプのわかりやすい名前。
コード	スペースタイプのコード。コードは名前にすることもできます。
テーブル	スペースタイプのテーブル。フィールドは自動的に スペース **[sn_wsd_core_space]** に設定されます。スペースタイプがルームの場合は、ルーム **[sn_wsd_core_room]** を選択します。
アプリケーション	スペースタイプのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。**[Workplace Safety Management]** が選択されていることを確認します。
アクティブ	スペースタイプをアクティブ化するオプション。
利用可能 (Available for)	スペースタイプが利用可能なユーザーのタイプを指定するオプション。

4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
スペースタイプが設定されます。スペースまたはタイプマッピングを作成するときに、このスペースタイプを選択できます。

従業員の指定されたワークスペースへのマッピング

従業員を ワークプレイスコア の指定された職場の場所にマッピングすることで、予約要求にその詳細が自動的に入力され、その機能が有効になっている場合はワークスペースの自動アサインを利用できます。

リモートで作業を開始する前に指定されたワークスペースがある従業員については、ユーザープロファイルと指定されたワークスペースの詳細をマッピングします。このマッピングにより、予約の要求フォームに自動的に職場の詳細情報が入力されるため、従業員が手動で入力する必要はありません。

システム管理者が自動アサイン機能を有効にしている場合、すべての従業員のワークスペースをマッピングすると、従業員が予約要求を行うときに、指定されたワークスペースが自動的に割り当てられることを意味します。

ユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのデータを使用して、指定したワークスペースを従業員に自動的に割り当てます。

- ユーザーの指定されたスペースが利用可能である場合、このスペースがその従業員に対して予約されます。
- 指定されたスペースが要求日時に利用できない場合、アプリケーションは、エリア > フロア > 建物 > 敷地 > サイト > 地域の順に、従業員の職場で利用可能なスペースを検索して予約します。

  たとえば、従業員の指定されたエリアに利用可能なスペースがない場合、アプリケーションはこのエリアのフロアから利用可能なスペースを検索して予約します。

指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング

指定されたワークスペースを ワークプレイスコア のユーザープロファイルにマッピングします。このマッピングを使用して、従業員に対して自動的にワークスペースが割り当てられるため、予約を要求するときにワークスペースを手動で選択する必要はありません。

始める前に

- 職場の管理者があなたの職場データの設定を完了していることを確認します。詳細については、「職場データを提供」を参照してください。
- すべての従業員について、指定された職場の情報を用意してください。
- ナビゲーションフィルターに「sn_wsd_core_workplace_profile.list」と入力して、ユーザー職場プロフィール [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに移動することもできます。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

すべての従業員とその指定された職場へのマッピングを作成します。従業員の職場データを簡単にインポートすることも可能です。詳細については、「Easy Import」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > 職場プロファイル.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー職場プロフィールフォーム

フィールド	説明
従業員	あなたが職場マッピングを作成する従業員。
職場の場所	従業員の指定された職場
アクティブ	この職場マッピングが有効であることを示すオプション。
従業員場所プライバシーを有効化	職場プロファイルの場所のプライバシー設定を設定するオプション。次の点に注意してください。 ○ 職場プロファイルに対して別のプライバシーを設定する場合にのみ、このオプションを設定します。 ○ デフォルトでは、職場プロファイルがアサインされている建物に設定されている場所のプライバシー設定が考慮されます。 ○ 建物に場所のプライバシー設定がない場合は、Workplace Reservation Management システムプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定された設定が考慮されます。 ○ デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 各フィールドの詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. あなたが管理する職場の全従業員にこの手続きを繰り返します。

タスクの結果
ユーザー職場プロフィール [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに新たなプロフィールがすべて収納されます。

従業員に職場ユーザーロールをアサインします。

オフィス業務への復帰を開始する特定の国の従業員だけに、職場ユーザープロファイルをアサインするルールを ワークプレイスコア で設定します。

始める前に
すべての従業員のユーザープロファイルに必要な詳細が含まれていることを確認してください。従業員ユーザープロファイルを確認するには、次に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー.

必要なロール：管理者または sn_wsd_core.admin

手順
1. 移動先 **Workplace Safety Management** > 管理.
2. [クライアントロールアサインルール] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

職場でのクライアントロールルールフォーム

フィールド	説明
名前	このアサインルールの一意の名前
ロール	この値は、職場ユーザーロール (sn_wsd_core.workplace_user) から自動生成されます。
アクティブ	アサインルールがアクティブかどうかを示すオプション。
条件	ユーザープロファイルが一致する必要があるフィルター条件を追加するオプション。条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。OR 節を追加するには、 [「OR」 節の追加] を選択します。
テーブル	条件を作成する必要があるテーブル。フィールドは自動的に sys_user として選択されます。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
職場ユーザーロールがアサインされます。このテーブルでレコードが作成または更新されると、ロールのアサインプロセスがバックグラウンドでトリガーされます。

職場のシフトの設定

スケジュールに社員とワークスペースを割り当てることで、ワークスペースを効率的に計画および管理できるように、 ワークプレイスコア アプリケーションで組織のシフトを設定します。

職場のシフトの定義

特定のスケジュールに関して ワークプレイスコア でシフトを定義することで、エリアまたは職場を指定し、各シフトに従業員を割り当てることができます。

始める前に

- 職場データを提供。
- 以下の情報がそろっていることを確認します。
  - 該当するシフトスケジュール
  - このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータ
  - このシフトで利用可能な職場のデータ

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、社員の職場を後日予約できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

組織が仕事をシフトで構造化していない場合、アプリケーションでデフォルトで利用できる一般的なシフトスケジュールを使用できます。

次の場所に移動して、[シフト] フォームにアクセスすることもできます。 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [シフトを追加] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前 (午前のシフト、など)。
スケジュール	シフトのスケジュール。 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。 シフトスケジュールを作成する方法の詳細については、「スケジュールを定義する」を参照してください。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。
ステータス	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ○ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ○ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
開始	このシフトが有効になる日付。
終了	このシフトが有効である最終日の日付。
地域	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。
ユーザー	そのシフトに割り当てられた社員。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。
所在地	このシフト中に予約可能な職場。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。

自動翻訳

注:

- このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。
- 従業員がシフトを使用して予約を要求すると、従業員が選択した日付にアクティブなシフトのみが予約フォームに表示されます。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからシフトフォームにアクセスしている場合は、別のシフトを定義したり、既存のすべてのシフトを表示したりできます。

タスクの結果

シフトは、次の場所に移動すると表示できるすべてのシフトのリストに追加されます。 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて.

シフトを削除する場合は、次のアクションを実行します。

- 移動先 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて をクリックし、削除するシフトを選択します。
- フォームで、[削除] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [確認] ウィンドウで、[削除] をクリックします。

  シフトが削除されます。

次のタスク
ワークプレイスサービスポータル を使ってシフトを作成した場合は、職場予約を直接作成できます。

このシフトに関連付けられた、従業員、職場、メンテナンスタスクなどの他の情報を後で構成することができます。

- シフトに社員を割り当てます。
- 職場をシフトに関連付けます。
- タスクをシフトに関連付けます。

シフトに従業員をアサイン

従業員を ワークプレイスコア でシフトに関連付けて、割り当てられているシフトでのみオフィスから業務を行うようにします。職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、これらの従業員のワークスペースを後で予約できます。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータがあることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. このシフトで、オフィスから業務を行う必要があるすべての従業員を追加します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
シフトの詳細を含む事前設定済みメールが、このシフトにアサインされたすべての従業員に送信されます。

次のタスク
エリアとスペースをシフトに関連付ける。

エリアとスペースをシフトに関連付ける

作業エリアとスペースを ワークプレイスコア でシフトに関連付け、そのシフトでのみ利用できるようにします。職場マネージャーは、このシフトで業務を行う従業員にこれらのワークスペースを後で予約できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- 職場のデータをこのシフトで利用できるようにする必要があります。
- glide.ui.list.allow_extended_fields システムプロパティが **true** に設定されていることを確認して、エリアまたはスペースを追加するときにフィルター基準が適切に表示されるようにしてください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. このシフトで利用できるようにすべてのエリアまたはスペースを追加します。
5. [保存] を選択します。

次のタスク
従業員のための職場予約の作成。

自分が所有する職場のシフトの管理

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトをレビューし、必要に応じてシフトの詳細を更新します。これらのシフトに関連付けられたワークスペースに対して行われた予約と要求を監視することもできます。

自分が所有しているシフトの詳細を更新

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトの詳細をレビューおよび変更します。一般的なシフトの詳細を変更したり、シフトに関連付けられた従業員または職場を追加または削除したりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > シフト管理.
2. [自分が所有 **(Owned by Me)**] を選択します。
3. 詳細を表示するシフトを開きます。
4. オプション: シフトの詳細を変更します。

   a. シフトフォームで詳細を編集します。

シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前。
スケジュール	シフトのスケジュール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	(Optional) 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。 (Optional) 別のユーザーを選択した場合、このシフトにアクセスできなくなります。
ステータス	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。 ▪ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ▪ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ▪ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
地域	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。

注:
このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。

b. [更新] を選択します。

5. オプション: このシフトにアサインされている従業員のリストを変更します。

a. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. ユーザーを追加または削除します。

6. オプション: このシフトに関連付けられているワークスペースのリストを変更します。

a. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。

b. エリアとスペースを追加または削除します。

自分が所有しているシフトの職場予約をレビュー

ワークプレイスコア で自分が所有しているシフトに対して行われた職場予約と予約要求を確認します。要求処理待ちを特定し、職場マネージャーと協力して解決することができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 職場マネージャーにより従業員または職場予約から予約要求に移動します。

2. シフトに対して要求または作成されたすべての予約を確認します。
3. オプション: 詳細を表示するには、予約レコードを開きます。

   (Optional) 別のワークスペースを従業員に割り当てる、または予約の日付を変更するなど、予約を変更する場合は、職場マネージャーに連絡して変更を要求します。

4. オプション: 従業員の要求を表示している場合は、[処理待ち] ステータスの要求を書き留め、職場マネージャーと協力して解決することができます。

従業員のためのワークスペース予約の管理

ワークプレイスコア で従業員が利用可能なエリアを予約し、処理待ちになっている従業員からの予約の要求を確認して、従業員が職場に復帰したときの物理的な距離を確保する対策を実施できるようにします。予約すると、利用可能な場所に関する通知が従業員に送信されます。また、ワークプレイスサービスデリバリ でも Workplace Reservation Management アプリケーションのより高度な職場予約オプションを利用できます。

従業員のための職場予約の作成

職場エリアの予約

職場のマネージャーとして、従業員のためにオフィスビルのフロアのエリアを予約できます。従業員がオフィスに戻ると、予約エリアの任意のスペースで作業できます。職場のエリアに対して、マネージャが設定できる従業員予約数は、そのエリアに定義されたキャパシティによって決まります。エリアの [キャパシティ] フィールドが「**0**」に設定されているか、空のままになっている場合は、そのエリアは予約できません。

スペース予約の個別作成

定義したシフトを使用して、1 日または複数日について、従業員のスペース予約を作成できます。

スペース予約の一括作成

特定の日付範囲で、シフトにアサインされている複数の従業員に対して一括で予約で生成することができます。たとえば、この機能を使用して、全員が同じシフトにアサインされる特定の部門の従業員に対して予約を作成することができます。

従業員スペース予約の子予約レコード

社員向けに職場を予約すると、指定した期間の作業日ごとに子予約レコードが作成されます。適用可能な日は、その予約に選択するシフトスケジュールによって決まります。最初に作成した予約が、親予約レコードになります。

子予約と、指定した期間の任意の日の既存の予約が競合する場合は、その日の子予約レコードは生成されません。さまざまな職場についてその日の予約を手動で作成できます。

たとえば、2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の午後シフトのマーク・アンドリューのために職場 2CN1612 の予約を作成したとします。2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の勤務日それぞれについて、職場 2CN1612 に対するマーク・アンドリューの子予約レコード (8 つ) が作成されます。ただし、別の社員ジェーン・ドウのために 2CN1612 が 2020 年 6 月 8 日に予約されている場合、2020 年 6 月 8 日のマーク・アンドリューの子予約は作成されません。2020 年 6 月 8 日の別の職場については、マーク・アンドリューの予約を手動で作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

親予約の詳細を後日変更すると、すべての子予約 (日付が過去のものは除く) は、それに従って更新されます。

従業員からのスペース予約の要求の操作

従業員が指定した日付範囲で職場を要求しマネージャーがその要求を承認すると、アプリケーションは要求されたスペースの使用可否をチェックします。指定された期間のいずれかまたはすべての日で職場が利用不可な場合、その要求は [処理待ち] ステータスに移行します。職場マネージャーはこれらの処理待ちの予約要求を確認し、その従業員に別の職場を割り当てて要求を完了することができます。

職場エリアのキャパシティ定義

エリアの予約を可能にするには、ワークプレイスコア で職場エリアのキャパシティを設定します。これらのエリアのワークスペース予約は、キャパシティによって制限されるため、安全ガイドラインを遵守できます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場エリアに対して、最大キャパシティを詳細に設定していることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > スペース管理 > エリア.
2. キャパシティを追加するエリアを開きます。
3. [エリア (Area)] フォームで、[キャパシティ] フィールドに値を入力します。
   たとえば、物理的な距離のガイドラインに従ったときに、このエリアの安全な最大人数が 8 人である場合、値を 8 に設定します。
4. [更新] を選択します。

従業員のための職場予約の作成

定義したシフトとシフトスケジュールを使用して、ワークプレイスコア アプリケーションで従業員に対してワークスペース予約を作成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- 職場エリアのキャパシティ定義。
- 職場における従業員と職場のマッピングを示すデータがあることを確認してください。

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
割り当てられたシフトに従って、1 日または複数日について、従業員の職場を予約します。

次の場所から予約フォームにアクセスすることもできます。 **Workplace Safety Management** > スペースを予約 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [スペースを予約] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

   予約フォーム

フィールド	説明
シフト	この予約対象のシフト。
ロケーション	この予約対象のエリアまたはスペース
要求元	この予約対象の従業員。
開始日	予約が有効になる開始日時。
終了日	予約が有効な状態を終了する日時。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページから予約フォームにアクセスしている場合は、別の予約を作成したり、既存のすべての予約を表示したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- スペースを予約した場合、子予約レコードは、指定した期間の予約ごとに作成されます。
- 予約の詳細が事前に設定されたメールが、シフト所有者と職場の予約対象の従業員に送信されます。
- 予約は、次に移動すると表示できるすべての予約のリストに追加されます。 **Workplace Safety Management** > スペースを予約 > すべての予約.

複数の従業員のための職場予約の作成

1 日または複数日のシフトにアサインされているすべての従業員に対して、職場予約を一括で自動的に生成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- シフトに関連付けられている場所の数が、シフトにアサインされている従業員の数を超えていることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて.
2. 一括予約を生成するシフトを開きます。
3. [一括予約を生成] を選択します。
4. [開始日] と [終了日] フィールドから日付範囲を選択します。
   1 日の一括予約を作成する場合は、開始日と終了日を同じ日に設定できます。それ以外の場合は、日付範囲を設定します。
5. **[OK]** を選択します。

タスクの結果

このシフトの従業員の予約は、指定された日付のシフトに関連付けられた場所に対して作成されます。これらの予約を表示するには、次の場所に移動します。 **Workplace Safety Management** > スペースを予約 > すべての予約.

処理待ちの職場予約要求の確認

ワークプレイスコア で処理待ちになっている従業員からのワークスペース予約の要求を確認し、使用可能なワークスペースをアサインしてそれらの要求を完了します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場要求 > **Pending** (保留中).
2. 対応する処理待ちの要求を開きます。
3. 関連する予約レコード (親予約) を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [予約] フィールドの横の [情報] (ⓘ) アイコンを選択します。

b. 目的の要求の [レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。

4. [予約] フォームで、要求されているワークスペースの場所、開始日と終了日、その期間に確認されている予約の数など、予約の詳細を確認します。
それらの詳細から、要求された場所に対して従業員の予約が取れない日数とそれらの日付を確認します。
5. 要求された場所に対する予約が取れない日がある場合、すべての予約が取れない希望日に対して処理待ちの要求を調整して職場にアサインします。
   - すべての日付に対して職場が使用可能になるように親予約で職場の場所を変更します。それによって、適用されるすべての将来の子予約の場所も更新されます。
     a. [職場の場所 **(Workplace location)**] フィールドから別の場所を選択します。
     b. [更新] を選択します。
   - この従業員のために、予約が取れない特定の日付に新しい職場の場所で子予約を作成します。
     a. [予約] 関連リストで、[新規] を選択します。
     b. [開始] フィールドと [終了] フィールドで開始日と終了日を選択します。
     c. [職場の場所 **(Workplace location)**] フィールドから場所を選択します。

        スペースのリストに、要求された日付に使用可能な場所が表示されます。

     d. [送信] を選択します。
6. 予約が取れなかったすべての日付について処理ができたら、処理待ちの職場タスクのステータスを [完了してクローズ] に更新します。
7. オプション: 対応したいすべての処理待ちの職場要求について、この処理を繰り返します。

タスクの結果

職場要求のステータスが [完了してクローズ] に更新されると、その予約の情報は職場要求の [メモ] フィールドに入力されます。

職場への到着の設定とトラッキング

職場のマネージャーは、職場のさまざまな場所を対象として ワークプレイスコア で到着間隔と人数を設定し、従業員のオフィスへの時差入室を図ることができます。従業員は、指定された到着スロットの中から選択できます。

職場のマネージャーは、職場の入退出ゲート、エレベータ、ジム、カフェテリアなど、さまざまな場所に対して到着時刻とキャパシティを設定できます。次に、従業員はこれらの場所への到着を利用可能な時間スロットでスケジュールできます。

たとえば、カフェテリアの到着時刻を正午、午後 1 時、2 時、3 時とし、すべてのスロットに 15 人のキャパシティを設定するとします。最大 15 人の従業員が、所定の日のこれらの各時刻でのカフェテリアへの到着をスケジュールできます。

職場の到着間隔を設定することで、オフィスへの入退出、エレベータの使用、ランチの受け取り、ジムの使用などの従業員の行動をスムーズにして、長い行列での待ち時間列や、特定の場所への集中を回避できます。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員に対して職場への到着スケジュールを設定する

職場のさまざまな場所に対して、ワークプレイスコア で到着スロット時間を設定し、各スロットのキャパシティを指定します。到着スケジュールを設定することで、従業員がこれらの場所に時間をずらして安全に入れます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場の各所に到着スケジュールのデータがあることを確認してください。
- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   > **注:**
   > フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 検索項目 **Workplace Safety Management** > スペース管理.
   b. 到着スロットをスケジュールする場所に基づいて、[建物]、[フロア **(Floor)**]、[エリア **(Area)**]、または [スペース] を選択します。
   c. タイムゾーンを設定する建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
   d. 建物のタイムゾーンを設定します。
      - 建物を選択した場合は、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
      - フロア、エリア、またはスペースをフォームで選択した場合は、ⓘ フィールドの横にあるプレビューアイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
        - ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。
        - [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
   e. [更新] を選択します。

      > **注:**
      > この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

   f. 表示される警告で **[OK]** を選択します。
2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

   > **注:**
   > **glide.timezone_changer.roles** プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システム管理者にロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。

b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 **Workplace Safety Management** > 職場到着スケジューリング.
2. [到着スケジュールを作成 **(Create Arrival Schedules)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

到着スケジュールフォーム

フィールド	説明
職場の場所	到着時間をスケジュールする建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
到着スケジュール時間	従業員がこの場所への到着を許される最初の時刻 (時間、分、秒)。 例: 12 30 00。
アクティブ	この予定時刻がアクティブかどうかを示すオプション。 アクティブとしてマークされている場合、この予定時刻は、利用可能な時間スロットのリストに毎日表示されます。
キャパシティ	このスロット時間にこの場所への到着をスケジュールできる従業員の最大数。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
この職場の場所に、指定された時刻とキャパシティで到着スケジュールが作成されます。次の場所に移動すると、到着スケジュールを表示できます **Workplace Safety Management** > 職場到着スケジューリング > 到着スケジュール.

職場の場所への到着時刻をスケジュールします。

長い行列を避け、安全にその場所に入室できるように、職場の場所に対して ワークプレイスコア で到着時刻をスケジュールします。

始める前に

モバイルデバイスで到着をスケジュールするには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ServiceNow ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

モバイルデバイスを使用して、[到着をスケジュールする (Schedule your arrival)] フォームにアクセスすることもできます。Now Mobileアプリから、次の場所に移動します。 サービス > **Workplace Safety Management**.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.

   > **注:**
   > 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

      > **注:**
      > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

   [到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** フォーム

フィールド	説明
エントリポイント	到着をスケジュールする場所。
建物のタイムゾーン	選択したエントリーポイントを構築するためのタイムゾーン。
日付	到着日。
到着時刻	到着時間。時刻は 24 時間形式で表示されます。

5. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
到着要求が作成されました。Web ページまたはモバイルの画面が更新され、到着要求の詳細が表示されます。

次のタスク
到着スケジュールの詳細をいつでも確認できます。

1. プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。
   - ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
   - Now Mobileナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
2. 到着をキャンセルする場合は、到着要求を選択して、[到着をキャンセル] を選択します。

職場への到着スケジュールの更新

建物のタイムゾーンを定義し、到着スケジュールのキャパシティを変更し、スケジュールをアクティブまたは非アクティブに設定します。

始める前に
- 職場データを追加します。
- ワークスペースの場所の到着スケジュールのデータがあることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   注:
   フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 到着スケジュールを更新する場合は、次の手順を実行してください：
      i. 横にある [ワークスペースの場所情報 (workplace location info)] アイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
      ii. ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。
      iii. [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] の値がフロア、エリア、またはスペースの場合は、[建物] フィールドの横にある アイコン (ワークスペースの場所情報 (workplace location info) アイコン) を選択します。
   b. [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
   c. [更新] を選択します。

      注:
      この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

   d. 表示される警告で **[OK]** を選択します。
2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

   注:
   glide.timezone_changer.roles プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システム管理者にロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

   a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。
   b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場到着スケジューリング.
2. [到着スケジュール] を選択します。
3. 更新したい到着スケジュールを選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 到着要求が関連付けられている場合、到着スケジュールの [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドを更新できません。変更された [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドの新しい到着スケジュールを作成する必要があります。

4. スケジュールをアクティブ化するには、[アクティブ] オプションを選択します。
5. キャパシティを変更するには、[キャパシティ] フィールドを編集します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
到着スケジュールが更新されます。

ワークスペースの予約

オフィスに戻る準備ができたら、ワークプレイスコア でワークスペースの予約を行います。職場を 1 日以下の期間で直接予約したり、指定した期間のワークスペースを要求したりできます。予約の要求が承認されて確認されると、その予約の詳細についての通知を受け取ります。

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow® により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

職場の予約

従業員は、ワークプレイスサービスポータル または Now® Mobile アプリを使用して職場の予約を要求できます。

予約時に、アクセスを希望する利用可能なスペースを選択するか、利用可能なエリアを選択できます。エリアの予約を行った場合、オフィスに戻るときに、そのエリア内の利用可能なスペースから作業を行うことができます。

組織で定義されているシフトスケジュールから、自分でシフトを選択できます。組織でシフトを使用していない場合は、カスタム期間を選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には承認が必要になる場合があります。

> **注:**
> 職場が必要な期間が 1 日以下のみの場合は、直接予約することができます。要求を送信して承認を得る必要はありません。

すべての予約要求のステータスと詳細は、ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリで確認できます。

スペース予約の要求ステータス

スペース予約の要求を送信すると、そのステータスは、承認マネージャーまたは職場マネージャーによって実行されたアクションに応じて変化します。これらの変化についてはメール通知が送信されます。

モバイルデバイスに Now® Mobile アプリをインストールすると、予約の要求に関するプッシュ通知も送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求に対してマネージャーがアクションを実行していない場合、要求のステータスは [承認待ち] のままになります。
- マネージャーが要求を承認し、空きスペースが確認された場合、その要求のステータスは [完了してクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を却下した場合、その要求のステータスは [未完了でクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を承認したが、要求したスペースがすべて、またはその数日分が利用できない場合、その要求のステータスは [処理待ち] に変化します。

  職場マネージャーをフォローアップして、割り当てられた新しいスペースを取得し、処理待ちのスペース要求を解決することができます。

- 要求をキャンセルすると、その要求のステータスは [キャンセル] に変更されます。

複数日のワークスペース予約の要求

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに復帰する期間 (複数日) の職場予約を要求します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場予約を要求するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

定義されたシフトスケジュールから、またはオフィスで作業する特定の日付範囲のカスタム時間に対して、職場予約を要求します。

モバイルデバイスを使用して、[予約] フォームにアクセスすることもできます。Now Mobileアプリから、次の場所に移動します。 サービス > **Workplace Safety Management** をクリックし、[短期的なシフトとスペースの要求] または [短期的なスペースの要求] を選択します。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. 事前定義されたシフトまたはカスタム時間のスペースを予約します。
   - 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、[短期的なシフトとスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。
   - カスタム時間のスペースを予約するには、[短期的なスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> 以下のフィールドの一部の可視性は、管理者によって行われたアプリケーション設定により異なります。

短期間のスペースの予約フォーム

フィールド	説明
地域	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
開始日	職場へのアクセスを開始する日付。
終了日	職場へのアクセスを終了する日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
各日の開始時間	職場へのアクセスを開始する時間。 このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
各日の終了時間	職場へのアクセスを終了する時間。

自動翻訳

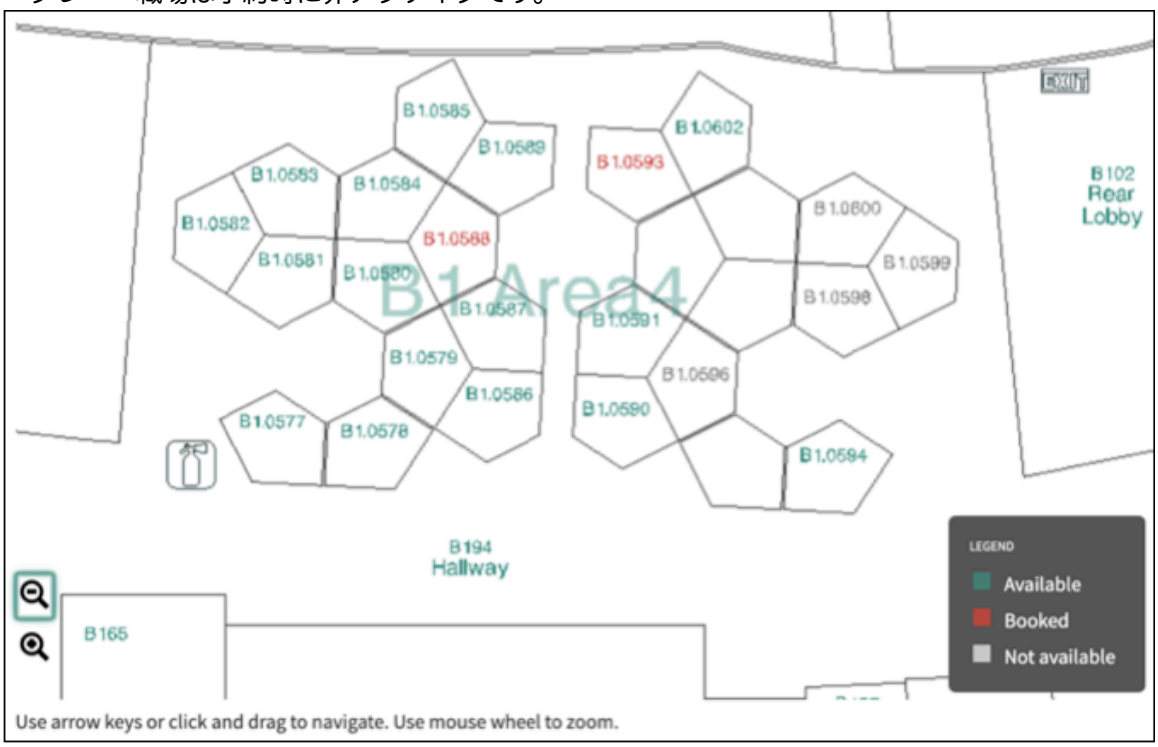
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

5. [エリア **(Area)**] と [スペース設定] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)**] フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション ( ) は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

     職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。
     - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
     - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

       システム管理者がこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。
     - グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
Web ページまたはモバイル画面が更新されて、送信した予約の要求が表示されます。要求のステータスは [承認待ち] に設定されています。これは、その要求が承認のためにマネージャーに送信されたことを示しています。

次のタスク
ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、予約の要求のステータスを確認するか、または要求のキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求 **(My Request)]** セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。
- 予約をキャンセルするには、ワークプレイスサービスポータル の [要求] ページまたは Now Mobile の [自分の要求 **(My Request)]** ページに移動します：
  - 予約要求をキャンセルするには、[要求のキャンセル] を選択します。
  - 予約の要求内にある 1 つの予約をキャンセルするには、[予約の詳細] を選択します。キャンセルする予約を選択し、[予約をキャンセル] を選択します。

ワークスペースの日付予約

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに復帰する日の職場を予約します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場を予約するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
オフィスで作業したい日に、24 時間以内の使用時間でスペースを予約します。定義されたシフトスケジュールまたはカスタムタイミングのいずれかでスペースを予約します。

アプリから Now Mobile 予約フォームにアクセスすることもできます。 に移動します。 サービス > **Workplace Safety Management** をクリックし 、**[1** 日のシフトとスペースを予約] または [1 日のスペースを予約] から 1 つを選択します。

手順

1. 移動先 ワークプレースサービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

> 注:
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. 定義済みの終日シフトまたはカスタム時間に対してスペースを予約します。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、**[1** 日のシフトおよびスペースを予約します **(Reserve a shift and space for a day)]** を選択します。
- カスタムのタイミングでスペースを予約するには、**[1** 日のスペースを予約 **(Reserve a space for a day)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

> 注:
> 以下のフィールドの一部の可視性は、管理者によって行われたアプリケーション設定により異なります。

スペースの予約フォーム

フィールド	説明
地域	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
オンサイト日	職場にアクセスする日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
開始日時	職場へのアクセスを開始する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。

自動翻訳

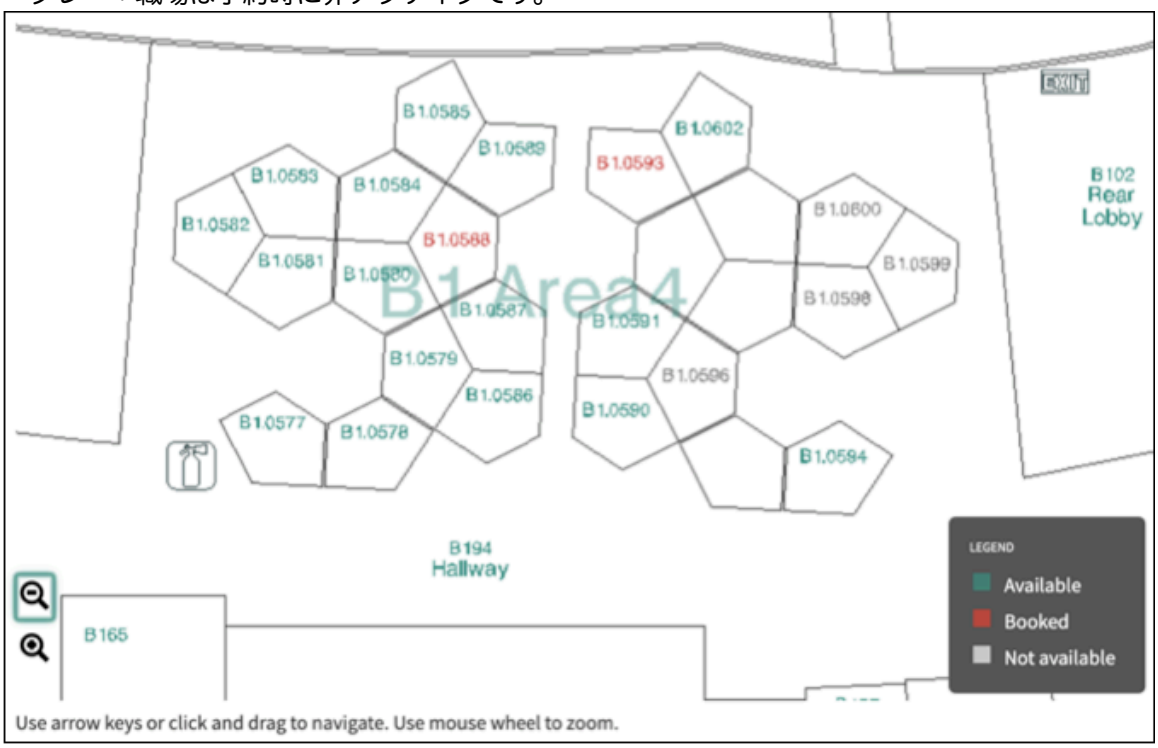
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了日時	職場へのアクセスを終了する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

5. [エリア **(Area)]** と [スペース] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション ( ) は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

     職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。
     - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
     - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

       システム管理者がこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。
     - グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
Web ページまたはモバイル画面が更新されて、予約の詳細が表示されます。

次のタスク
ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、いつでも予約の要求の詳細を確認するか、またはキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求] セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。

  組織でモバイルデバイスから Uber を予約する機能が有効になっている場合は、Now Mobile 上の予約の詳細画面に **[uber** を予約] オプションが表示されます。モバイルデバイスにアプリがインストールされている場合、タップすると、Uber モバイルアプリにリダイレクトします。

予約の 15 分前にチェックインのメール通知が送信され、予約終了時間の 30 分前に別のチェックアウトのメール通知が送信されます。

- チェックインメールで、次のいずれかのアクションを選択します。
  - [チェックイン]：予約をチェックインします。
  - [この予約をキャンセル]：予約が必要なくなった場合にキャンセルします。
  - (オプション) [チェックアウト]：予約終了時間の前に早目にチェックアウトします。

  注:
  予約開始時刻から 30 分以内にチェックインする必要があります。チェックインしないと、予約はキャンセルされます。

- 予約終了時間前に受信するチェックアウトメールで、[チェックアウト] を選択して予約をチェックアウトします。

  注:
  予約終了時間の後 1 時間以内にチェックアウトする必要があります。チェックアウトしなかった場合、予約は自動的にチェックアウトされます。

従業員のワークスペース予約の要求の承認

ワークプレイスコア で従業員のエリアとスペース予約の要求を確認し、それを承認または却下します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場要求を承認または却下するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow® により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：approver_user

手順

1. 予約承認タスクに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. オプション: 要求の詳細を確認します。
3. [承認] または [却下] を選択して、要求を承認または却下します。

職場タスクの管理

ワークプレイスコア で職場タスクを使用すると、職場マネージャーは、シフトごとに職場で作成およびスケジュールされた職場アクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドのメンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場タスクの作成

さまざまな状況に対して、ワークプレイスコア アプリケーションで職場タスクを作成できます。

自動的に作成されたクリーニング前およびクリーニング後のタスク

職場マネージャーはシフトを作成し、従業員とスペースをシフトに関連付けることができます。シフトのステータスが [準備完了] に設定されている場合、システムはそのシフトのクリーニング前およびクリーニング後タスクを自動的に作成します。これらのタスクは、アプリケーションで利用可能なそれぞれのテンプレートを使用して生成されます。

> **注:**
> シフトにスペースが関連付けられていない場合、クリーニング前とクリーニング後のタスクは自動的に生成されません。

予定されているタスク

シフトに依存しない、繰り返し予定されているアクティビティのタスク。

アドホックタスク

オンデマンドクリーニングが必要な場合のアドホックタスク。

タスク割り当て

タスクの割り当ては、タスクタイプによって異なります。

- クリーニング前とクリーニング後のタスクは、テンプレートに基づいて自動的にアサインされます。
- 予定されているタスクは、これらのタスクを生成するために使用される予定のタスク定義に基づいて自動的にアサインされます。
- アドホックタスクは、職場マネージャーがこれらのタスクを作成するときに手動で割り当てることができます。

完了の署名

職場アクティビティの監査とコンプライアンスのために、職場マネージャーは完了した職場タスクに電子署名できます。このアクションにより、署名されたフォームの PDF が生成され、タスクに添付されます。

職場タスクテンプレートの設定

ワークプレイスコア で職場タスクを作成するために使用できるテンプレートを設定します。事前定義された職場タスクテンプレートを変更するか、独自のテンプレートを作成して、職場タスクに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
テンプレートを設定すると、フィールドへの自動的入力により、ワークプレイスコア でタスクを作成するプロセスが簡素化されます。以下の定義済みテンプレートをアプリケーションで利用できます。

- クリーニング前
- クリーニング後

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 職場タスクテンプレート.
2. 新しいテンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] を選択します。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、目的のテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで [職場タスク **[sn_wsd_core_workplace_task]**] テーブルを選択します。
4. オプション: 必要な職場タスクタイプにテンプレートを適用します。
   a. [テンプレート] セクションで、左側の列にある [職場タスクタイプ] フィールドを選択します。
   b. 右側の列で必要なタスクタイプを選択します。
5. [送信] を選択します。
6. テンプレートにチェックリストを追加します。
   チェックリストを追加する手順については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
7. [更新] を選択します。

職場タスクチェックリストを作成

ワークプレイスコア で、それぞれの職場タスクテンプレートに一意のチェックリストを作成できます。既存のチェックリストテンプレートから、すばやくチェックリストを作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
以下がそろっていることを確認します。

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスクテンプレート。
- 職場タスクのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスク。

個々の職場タスクレコードのチェックリストを作成することもできます。

手順

1. 同じテンプレートを使用するすべてのタスクに含めるチェックリストを作成するか、特定のタスクにチェックリストを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. チェックリストを追加します。
   - 新しいチェックリストを作成する場合は、[新規作成] を選択します。
   - 既存のチェックリストテンプレートを使用する場合は、[テンプレートから作成] を選択してテンプレートを選択します。
4. チェックリストアイテムを追加します。
   a. [項目を追加] アイコン ( ) を選択し、チェックリストアイテムのテキストを入力します。
   b. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
   必要な数だけ追加のチェックリストアイテムを追加します。
5. オプション: 不要なチェックリストアイテムを削除するには、[アイテムを削除] アイコン ( ) を選択します。
6. オプション: チェックリストアイテムの順序を変更するには、[ドラッグ] アイコン ( ) を選択して、アイテムをリスト内の別の位置にドラッグします。
7. [更新] を選択します。

タスクの結果

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを作成した場合、この職場テンプレートを使用して作成されたどのタスクにもこのチェックリストが含まれます。
- 職場タスクフォームでチェックリストを作成した場合、チェックリストはそのタスクのみに含まれます。

次のタスク

必要に応じて、チェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。

職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存

必要に応じて、ワークプレイスコア 職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。テンプレートを使用すると、チェックリスト項目が自動的にレコードに追加されるため、時間を節約できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

レコードにテンプレートチェックリストを追加すると、テンプレートに影響を与えることなく、レコードのチェックリストアイテムを追加、編集、または削除できます。

手順

1. 作成したチェックリストが含まれているレコードに移動します。
   レコードへのアクセス方法については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. [テンプレートとして保存] を選択します。
4. テンプレートの名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [ユーザーグループ] リストから、チェックリストテンプレートの使用を制限するグループを選択します。

   選択したグループのメンバーとチェックリストを作成したユーザーのみが、このチェックリストをテンプレートとして使用できます。このフィールドを空白のままにすると、テンプレート作成者以外誰もチェックリストテンプレートを使用できなくなります。

6. [保存] を選択します。

職場タスク署名テンプレートの設定

完了した ワークプレイスコア 職場タスクに署名するために使用できる署名テンプレートを設定します。アプリケーションで利用可能なデフォルトの署名テンプレートを設定するか、新しいテンプレートを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
職場マネージャーが完了したタスクに署名すると、署名テンプレートを使用して電子署名 PDF ドキュメントが生成され、タスクに添付されます。職場タスクの署名については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > **HTML** 署名テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存の署名テンプレートを開いて編集します。
   アプリケーションは、タスク署名テンプレートと呼ばれるデフォルトテンプレートを提供します。
3. フォームのフィールドで、値を入力したり変更したりします。

HTML 署名テンプレート

フィールド	説明
確認応答テキスト	署名の意味を明確化するテキスト。 たとえば、「この情報が真実であることを認めます」。
名前	署名テンプレートの名前。
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するにはテンプレートを有効化する必要があります。
ドメイン	テンプレートにアサインされたドメイン。テンプレートにアクセスできるすべてのユーザーがこのテンプレートを表示して適用できるようにするには、[グローバル] を選択します。
テーブル	テンプレートに関連付けられたテーブル。選択したテーブルの [変数を選択 **(Select variables)**] フィールドで利用可能な変数が決まります。
本文	HTML テキストと変数のプレースホルダー。変数は、PDF が生成されると解決されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。

4. [本文]フィールドで署名テンプレートの本文をカスタマイズします。

   a. テキストを入力して書式設定し、テンプレートの本文をデザインします。

   書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイリングなどの書式設定オプションを適用します。

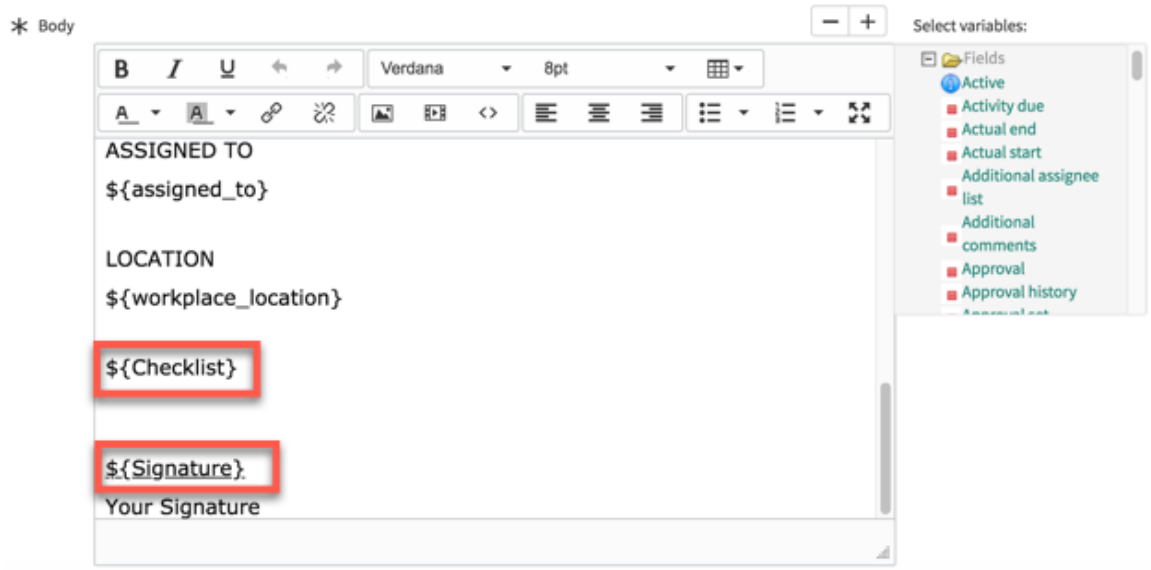
   b. 目的の場所にカーソルを配置し、[フィールド] で変数を選択して変数を挿入します。

   たとえば、クリーニングする場所を指定するには、「職場の次の場所に対してクリーニング完了:」というテキストを挿入し、スペースの後で、[変数を選択 **(Select variables)]** の [職場の場所 **(Workplace location)]** を選択します。[本文] フィールドテキストの変数は、次のように表示されます。

   ```
   Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
   ```

   PDF が生成されると、変数は実際の場所に置き換えられます。

5. [本文] フィールドの目的の場所に、次の変数を入力します。
   - ${Checklist}: チェックリスト変数を追加します。
   - ${Signature}: 署名変数を追加します。



   署名済み PDF ドキュメントでは、署名とチェックリストが、これらの変数をテンプレート本文に入力した位置と同じ位置に埋め込まれます。

6. [送信] を選択します。
7. オプション: 職場マネージャーを代理操作してクローズ済みのタスクに署名することで、PDF ドキュメントの表示を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計画タスク定義を作成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を作成すれば、職場マネージャーは、頻繁に繰り返され、シフトに関係しないタスク (コーヒー自動販売機の清掃、フロアの清掃など) を簡単に生成できます。タスクの詳細とタスクを実行する頻度を簡単に指定できます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

次の場所に移動して、計画タスク定義フォームにアクセスすることもできます **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク定義 をクリックし、[新規] を選択します。

手順

1. 移動先 ワークプレースサービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

注:
ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [計画タスク定義の追加 **(Add planned task definition)]** をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

計画タスク定義フォーム

フィールド	説明
名前	計画タスク定義の名前 たとえば、会議室の清掃に「会議室の清掃」という名前を付けます。
スケジュール	計画タスクに使用する作業スケジュール。
職場タスクテンプレート	生成された計画タスクに使用されるテンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	テンプレートを選択すると、生成されたタスクに [担当者]、[簡単な説明]、および [職場タスクタイプ] などの特定のフィールドが自動的に入力されます。職場タスクのテンプレートについては、「職場タスクテンプレートの設定」を参照してください。
処理時間 (時間数)	計画タスクの完了にかかる時間。
計画終了時間	タスクを終了する日付と時刻。
計画開始時間	タスクを開始する日付と時刻。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別の計画タスク定義を作成するか、この定義を使って計画タスクを即座に作成できます。

   注:
   この定義を使って計画タスクを後日作成することもできます。トピック「計画タスクを作成」の手順を参照してください。

タスクの結果

- 計画タスク定義は、すべての計画タスク定義のリストに追加されます。このリストに移動すると表示できます **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク定義.
- この定義を使って計画タスクを作成した場合は、すべての計画タスクのリストに追加されます。これらのタスクを表示するには、次の場所に移動します。 **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク.

計画職場タスクを生成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を使用すると、シフトには関係しない、繰り返し実施する作業の計画タスクを作成できます。たとえば、毎日午前 0 時にすべてのフロアと建物をクリーニングするために選択した日数のタスクを生成できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

ワークプレイスサービスポータル の [タスクを追加] オプションを使って、計画タスクを個別に作成することもできます。この場合、選択した計画タスク定義の [計画開始時間] から [予定終了時間] までのすべての日について計画タスクを複数作成するのではなく、計画タスクを 1 つだけ作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク定義.
2. リストで、計画タスク定義を開きます。
   計画タスク定義を新規作成するときに、計画タスクを即座に作成することもできます。
3. これらのタスクを実行するのに必要な日数と時間に基づいて、 [予定開始時間] および [予定終了時間] の値を選択します。
4. [今すぐ生成 **(Generate now)**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果

- 予定開始時間と予定終了時間に基づいて、スケジュールが発生するたびに予定タスクが作成され、職場タスク関連リストに表示されます。
- 生成された各予定タスクの [希望開始時間] は、各タスクの予定終了時間と処理時間の値から、次のように自動計算されます。

```
予定開始時間 = 予定終了時間 - 処理時間
```

計画されているすべてのタスクを表示するには、次の場所に移動します。 **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク.

アドホック職場タスクを作成

予定されていないアクティビティについて一時的なタスクを ワークプレイスコア で作成します。たとえば、あるエリアで清掃されていないところがある、またはそのエリアを再度清掃する必要がある場合に、一時的な職場タスクを作成して、直ちに清掃を実施させることができます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
次の場所から職場タスクフォームにアクセスすることもできます。 **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 新規作成.

手順

1. 移動先 ワークプレースサービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

注:
ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [タスクを追加] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場タスクフォーム

フィールド		説明
職場タスクタイプ		職場タスクのタイプ。[アドホックタスク] を選択します。
職場の場所		タスクを実行する職場の場所。
署名テンプレート		タスク署名テンプレートは、タスクが完了したときにそのタスクのサインオフに使用します。 詳細については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。
ステータス		タスクの状態。
アサイン先グループ		タスクにアサインされたユーザーグループ。
アサイン先		タスクにアサインされたユーザー。
ベンダー		タスクを実行する従業員の所属するベンダー。
簡単な説明		アドホックタスクの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別のタスクを作成したり、リストのこのタスクレコードを表示したりできます。
7. タスクにチェックリストを追加し、タスクの完了に必要なアクションを追跡します。チェックリストを追加するには、次に移動してタスクを開きます **Workplace Safety Management** > 職場タスク > すべて. 詳細については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。

タスクの結果

アドホックタスクが、次の場所に移動すると表示できるすべてのタスクのリストに追加されます **Workplace Safety Management** > 職場タスク > すべて.

完了した職場タスクへの署名

スペース担当の職場マネージャーが、完了しクローズしたアクティビティに対して、職場タスク ワークプレイスコア の署名を行います。タスクに署名すると、職場アクティビティに対する PDF ドキュメントが生成されます。この PDF ドキュメントはコンプライアンス手順に役立ちます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場タスク > **Closed** (クローズ済み).
2. リストで、署名対象の職場タスクを選択して開きます。
3. [署名テンプレート] フィールドで、タスクに選択された署名テンプレートを確認します。
   詳細については、「職場タスク署名テンプレートの設定」を参照してください。
4. [タスクに署名] を選択します。

   注:
   [タスクに署名] ボタンは、 [署名テンプレート] フィールドでテンプレートを選択したときに一度だけ表示されます。

5. [タスクに署名] フォームで、次のいずれかの方法でフォームに署名します。
   - [署名入力] タブで、[フルネーム] フィールドに氏名を入力します。
   - [署名を描画] タブで、マウスを使用して署名をサインします。
6. [承認して完了] を選択します。

タスクの結果
タスクに関連付けられた署名テンプレートに基づき、署名済みフォームの PDF ドキュメントが生成されてタスクに添付されます。

職場のナレッジ管理

職場管理者は、従業員向けのナレッジベース記事を作成できます。記事では、職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティングなどの職場サービスについての情報を従業員に提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションでは、ナレッジベース記事を作成し、wiki ページまたは HTML ページとして表示できます。ワークプレイスサービスデリバリ ナレッジ管理 は Now Platform ナレッジ管理 と同じです。詳細については、「Configuring Knowledge Management」を参照してください。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

添付ファイルを追加し、従業員が添付ファイルを個別に表示できるようにすることができます。ナレッジベース記事が短期間だけ重要な内容の場合は、ナレッジベース記事の終了日を指定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジベース記事はいつでも表示および更新できます。公開済みの記事、未公開の記事、および廃止された記事を個別に表示できます。必要に応じて、記事を再公開することもできます。

ワークプレイスサービスデリバリ は、デフォルトでは、以下のナレッジベース記事を ワークプレイスサービスポータル で提供します。

- カフェテリアサービス
- 訪問者の駐車ポリシー

職場のナレッジベース記事の作成

ナレッジベース記事を使用して、従業員に情報を提供します。職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティング手順などに関する情報を含むナレッジベース記事を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて

ナレッジベース記事を作成して、従業員が知っておくべき重要な情報を従業員に通知または提供します。ナレッジベース記事を作成したら、記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

手順

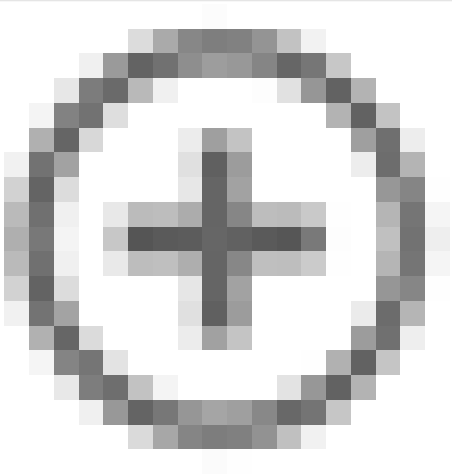
1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > ナレッジ管理 > 新しい記事を作成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。[ワークプレースサービス] ナレッジベースを選択します。
カテゴリ	ナレッジベース記事の関連カテゴリ。既存のカテゴリを選択するか、[カテゴリの追加] アイコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 ( ) を選択して新しいカテゴリを追加します。 サブカテゴリを選択または追加することもできます。
有効期限	ナレッジベース記事の有効期限。日付は自動的に 2100-01-01に設定されます。
記事タイプ	作成する記事のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ wiki ページを作成するには、 **[Wiki]** を選択します。 ○ html web ページを作成するには、**[HTML]** を選択します。
ワークフロー	このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。進捗状況に応じて、ナレッジベース記事のワークフローは次のステータスに変わります。 ○ レビュー ○ 公開済み ○ 廃止待ち ○ 廃止
添付ファイルへ直接リンク	ナレッジベース記事用の添付ファイルを送信するオプション。
添付ファイルを表示	添付ファイルを個別に表示するオプション。
簡単な説明	ナレッジベース記事の簡単な説明。簡単な説明は記事のタイトルとして表示されます。
記事本文	ナレッジベース記事に表示される情報。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[HTML]** が選択された場合にのみ表示されます。
Wiki	ナレッジベース記事に wiki として表示される情報。テキストをプレビューするには、**[Wikitext]** オプションを選択します。こ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	のフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[Wiki]** が選択された場合に表示されます。

4. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が作成されます。

次のタスク
ナレッジベース記事を公開します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の公開」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の公開

ナレッジベース記事を作成したら、ワークプレースサービスポータルで記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

公開する前に、ナレッジベース記事を作成します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の作成」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > ナレッジ管理 > 未公開記事.
2. 公開するナレッジベース記事を選択します。
3. ナレッジフォームで、[公開] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が公開され、従業員が表示できるようになります。
公開されたナレッジベース記事を表示する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の表示」を参照してください。

公開されたナレッジベース記事を編集する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の変更」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の表示

チームによって作成されたナレッジベース記事の職場関連の最新情報、プロセス、その他の情報を表示します。役に立った記事を評価します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Service Portal** > **Workplace Service Portal** ホーム.
2. ナレッジベースページを開きます。
   - [ナレッジ] タブを選択します。
   - [ナレッジベース] オプションを選択します。
3. KB カテゴリリストで、ナレッジベース記事のカテゴリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: カテゴリがわからない場合は、記事を検索してください。
5. 公開済みのナレッジベース記事のリストから、表示する記事を選択します。
6. オプション: 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 記事を評価します (5 段階)。
   - 記事が役に立った場合は、[はい] を選択します。そうでない場合は、[いいえ] を選択します。
   - 記事についてコメントを残し、[送信] を選択します。ファイルを添付することもできます。

職場のナレッジベース記事の変更

ナレッジベース記事はいつでも更新できます。公開済みの記事を廃止するか、廃止済みの記事を再公開します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > ナレッジ管理.
2. [すべての記事] を選択します。
   以下のいずれかのオプションを選択して、ナレッジベース記事を検索することもできます。
   - 公開済みの記事
   - 未公開記事
   - 廃止された記事
3. 変更するナレッジベース記事を選択します。
4. 変更するフィールドを編集して [更新] をクリックします。
5. ナレッジベース記事を廃止、再公開、または削除するには、フォームの右上または最後にある次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

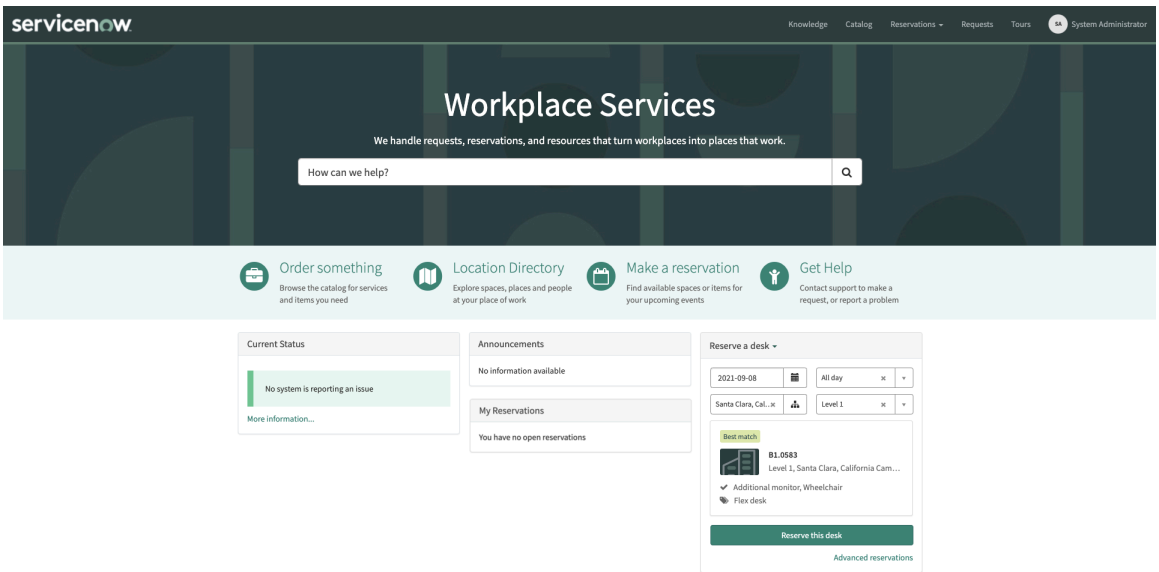
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ナレッジベース記事の変更が実行されます。

ワークプレイスサービスポータル

ワークプレイスサービスポータル は、従業員向けのセルフサービスポータルで、ワークスペースサービスを一元的な場所から提供しています。従業員は、予約を行ったり、ナレッジベース記事を表示したり、要求を送信およびレビューしたり、仮想エージェントチャットサポートを使用して助けを得たりすることができます。

ワークプレイスサービスポータル



ワークプレイスサービスポータル から次の操作を行うことができます：

- 予約ポータルを開き、会議室、デスク、またはその他の予約可能な職場アイテムの予約を行います。
- 事前に訪問者を登録し、訪問をカスタマイズします。ゲストまたはオフサイトの同僚を短時間または全日登録できます。
- 評価の高いナレッジベース記事を表示、検索して情報を探します。入力すると、キーワードに基づいて検索フィールドに提案が表示されます。
- 要求と承認を表示します (承認者の場合)。
- 一般的な問い合わせ、訪問者の登録、シフトベースの予約、その他の要求を送信します。
- 仮想エージェントとチャットして、要求を送信したり、送信した要求を表示したりできます。
- サービスカタログアイテムのリストから選択することで、一般的なヘルプ要求を生成します。

職場ダッシュボード

ワークプレイスコア の職場ダッシュボードを使用すると、複数の職場関連メトリクスを一目で確認でき、スペースの利用状況を即座に確認し、職場タスクの進捗状況を監視できます。リアルタイム情報を使用すると、特定の時間にオフィススペースに何人の人員を許可できるかなどの意思決定を行うための洞察が得られます。

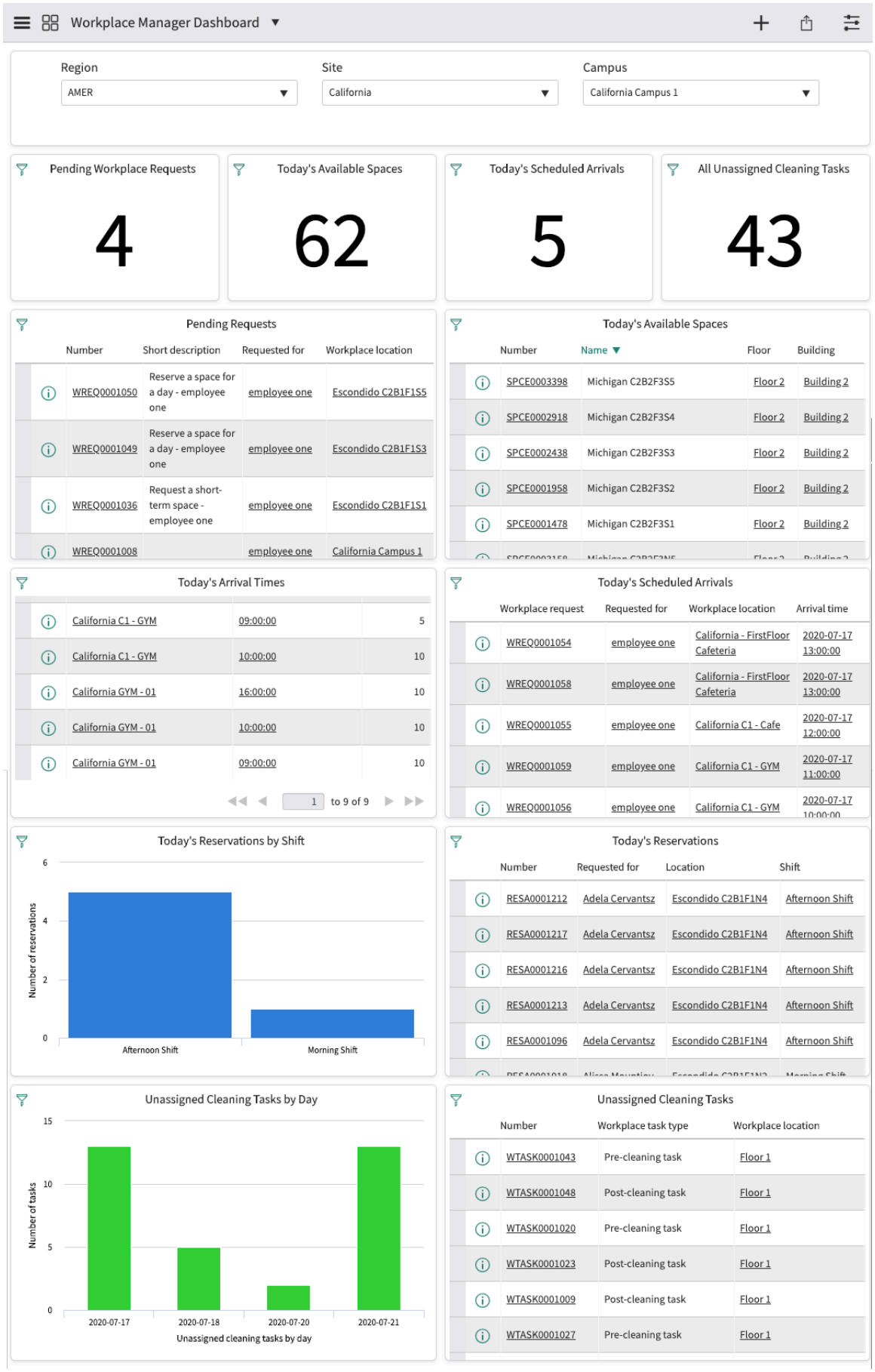
職場マネージャーダッシュボード

職場マネージャーダッシュボードを使用して、オフィスの敷地におけるスペース割り当てと職場メンテナンスアクティビティを監視します。特定の日について、利用可能なスペース、スペース予約、処理待ちの職場要求、さまざまな場所への到着時間、従業員の到着、およびメンテナンスタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

ダッシュボードの上部にある [職場レポートフィルター] で地域、サイト、および敷地を選択すると、その敷地のレポートが表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー: 職場スペースの空き状況、到着スケジュール、および職場メンテナンスのリアルタイムステータスを把握する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 処理待ちの職場要求を確認できる • 従業員によって作成された職場の予約要求を監視できる • 到着時間を監視できる • 到着スケジュールを使用して、職場の共通場所での従業員の集まりを見積もることができる • 職場タスクの進捗状況を監視する

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
本日の空きスペース	単一スコア	本日予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の到着スケジュール	単一スコア	敷地内のさまざまな場所について、本日到着する予定の従業員の数。
すべての未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
要求処理待ち	リスト	この敷地に対して処理待ちの職場要求リスト
本日の空きスペース	リスト	本日予約可能な、有効なワークスペースのリスト。
本日の到着時間	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日スケジュールされている到着時間のリスト。
本日の到着スケジュール	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日到着がスケジュールされている従業員のリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
本日の予約 (シフト別)	棒	シフトごとにグループ化された、本日の職場予約の数。
本日の予約	リスト	本日の職場予約の数
未割り当ての清掃タスク (日別)	傾向	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な清掃タスクの数 (日別) の傾向。このレポートの清掃タスクには、本日から次の 7 日間に期日が設定されており、計画済み、未計画、およびアドホックなどのすべてのタスクタイプが含まれます。
未割り当ての清掃タスク	リスト	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な職場タスクのリスト。

Workplace Service Portal の職場ダッシュボード

ワークプレイスサービスポータル から職場ダッシュボードを使用すると、利用可能なワークスペースのキャパシティ、スペース要求、および予約の傾向を視覚的に分析し、職場のメンテナンスタスクを監視できます。また、この ワークプレイスサービスポータル ページから、従業員用のスペースを予約したり、職場のメンテナンスタスクを直接作成したりできます。

で ワークプレイスサービスポータル職場ダッシュボードを開くには、に移動します。 **Workplace Core** > ダッシュボード.

上にあるフィルターで地域や場所を選択すると、利用可能な敷地のレポートが別々のタブで表示されます。

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.2 以降では、新しいお客様の場合、[ダッシュボード] が ワークプレイスサービスポータル および サービスポータル から削除されます。ワークプレイスコア バージョン 2.1 以前を使用しているお客様は、アップグレード後もダッシュボードにアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ダッシュボード

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

Reserve a space

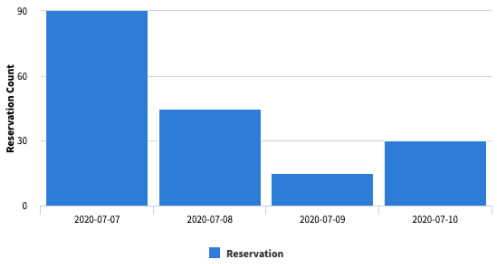
Today's capacity: 60

Today's shifts: 3

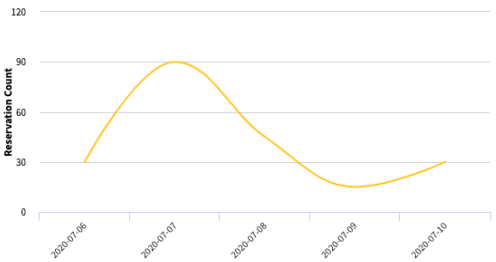
Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90

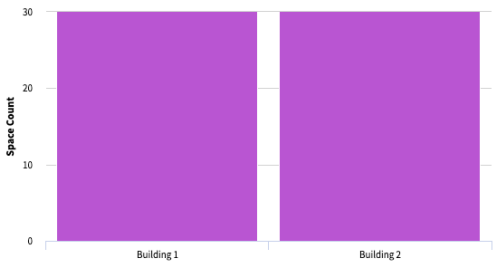
Reservations per day



Reserved spaces per day



Reservable spaces per building



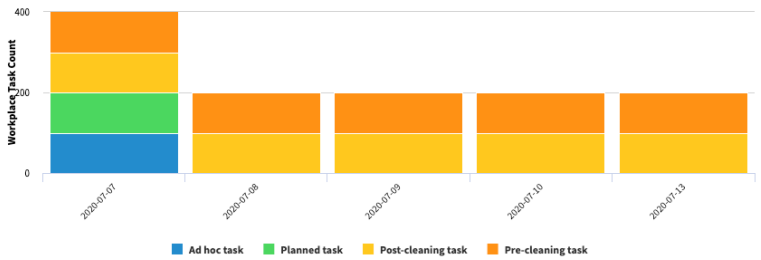
Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

Planned tasks: 95

Cleaning tasks by day

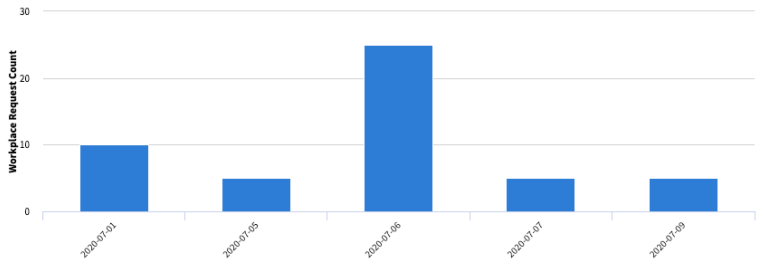


Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23

Workplace requests by day



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー：シフトを組むために、職場スペース利用状況と清掃アクティビティをリアルタイムにクリアに可視化する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 緊急事態発生後、社員を職場に段階的に戻す計画を立てられます。 • 様々な勤務地の職場タスクの進捗状況を監視できます。

データのビジュアル化

可視化に出力されたデータは、選択した敷地に対応しています。

タイトル	タイプ	説明
本日のキャパシティ	単一スコア	本日利用可能な、有効なワークスペースの数。
本日のシフト	単一スコア	本日の予約で使用されているシフトの数。
本日予約可能なスペース	単一スコア	予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の予約	単一スコア	本日の有効な予約の数。
1 日あたりの予約数	傾向	過去 7 日間の 1 日あたりの有効な予約の数の傾向 (最終日が本日以降)。
予約されたスペースの数 (1 日あたり)	スプライン	過去 7 日間に実施されたすべての予約について、1 日あたりに予約されたワークスペースの数の傾向 (開始日が本日以降)。
予約可能なスペースの数 (建物あたり)	棒	敷地内の建物ごとの、予約可能な有効なワークスペースの詳細。
この敷地のクリーニングタスク		
未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
予定されているタスク	単一スコア	まだクローズになっていない、有効な計画職場タスクの数。
清掃タスクの数 (日別)	傾向	1 日あたりの有効な清掃タスクの数の傾向 (期日が本日と次の 7 日間の間、または期日が未定義)。このレポートに出力されるタスクは、ワークスペースのタスクタイプによってグループ化されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
この敷地の職場要求		
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
今日作成された職場要求	単一スコア	従業員によって今日作成された職場の予約要求の合計数。
職場要求の数 (日別)	傾向	1 日あたりに作成された職場の予約要求の数の傾向。

関連情報

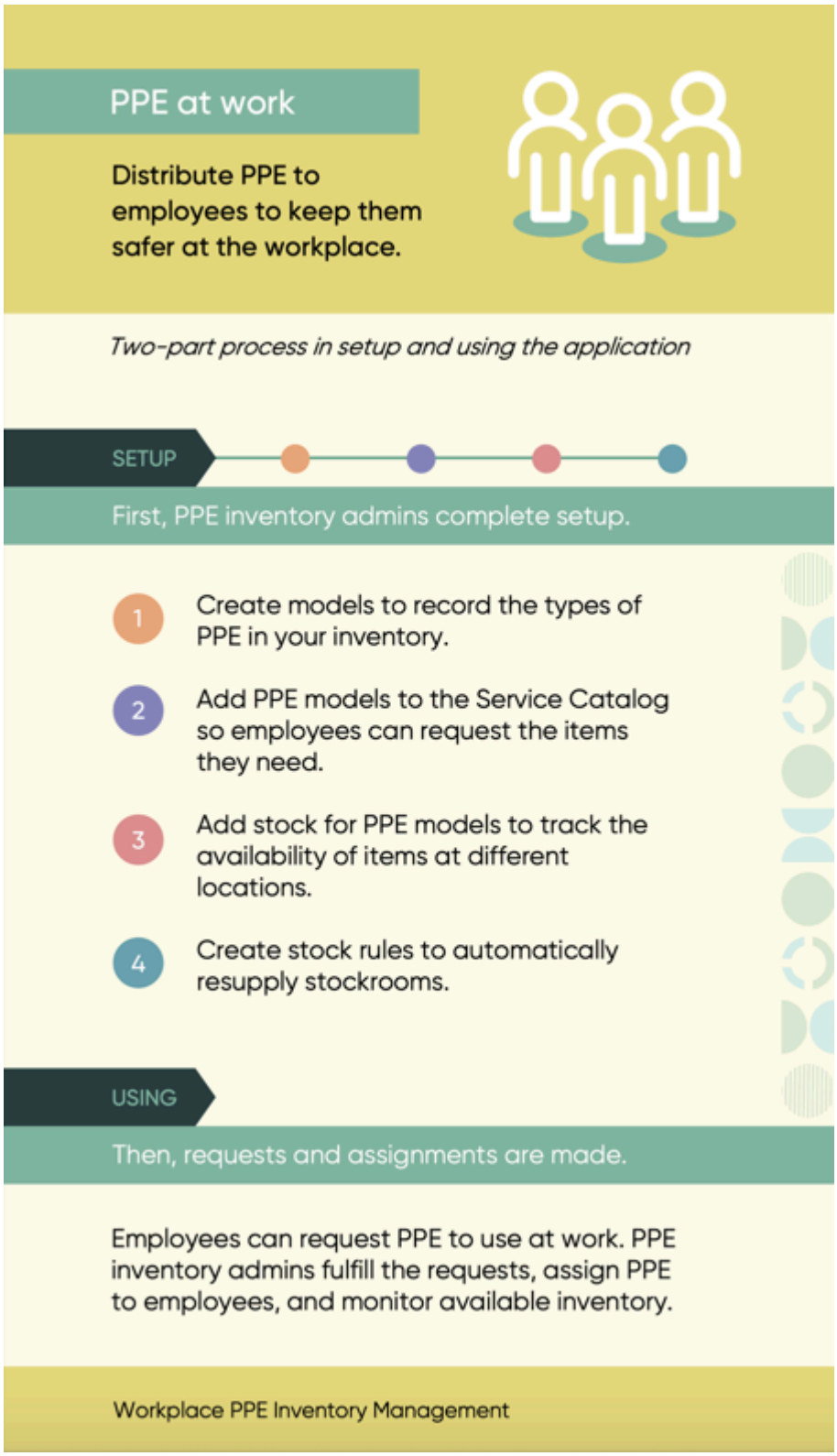
- 従業員のための職場予約の作成
- アドホック職場タスクを作成

ワークプレイス® PPE インベントリ管理

ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理 アプリケーションを使用して PPE 在庫を管理することで、人員の身体的安全性を確保することができます。さまざまな場所で PPE の可用性を監視し、PPE に対する従業員の要求に応え、従業員に割り当てられた PPE を追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



PPE 用品は、モバイルまたはデスクトップを介してセルフサービスポータルから簡単に注文できます。ダッシュボードでは、施設別の包括的な在庫ビュー、職場全体での集合的外観、および時間の経過に伴う機器レベルの変化に関する履歴データが得られます。在庫レベルは、毎日更新して、正確でリアルタイムの在庫管理が可能です。

他の **Safe Workplace Suite** アプリケーションとの併用

ワークプレイス PPE インベントリ管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

連邦政府のお客様向け Safe Workplace Suite

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、ワークプレイス PPE インベントリ管理 をインストールできます。

始める前に
ワークプレイス PPE インベントリ管理 には、資産管理 プラグイン (com.snc.asset_management) が必要です。資産管理 はデフォルトでアクティブになっています。

必要なロール：管理者

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. PPE Inventory Managementを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」記事を参照してください。
5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が ワークプレイス PPE インベントリ管理 とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
PPE Inventory Management 管理者 [sn_imt_ppe.ppe_admin]	PPE モデルを作成し、PPE 在庫を管理し、PPE を従業員に割り当てることができます。	• 資産 • inventory_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
PPE モデル [sn_imt_ppe_ppe_model]	すべての PPE モデルが含まれます。
PPE 在庫ログ [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	時間の経過に伴う PPE 在庫の追加のログが含まれています。
PPE 要求 [sn_imt_ppe_ppe_request]	PPE に対するすべての従業員の要求が含まれています。
PPE アサインログ [sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	時間の経過に伴う PPE 割り当てのログが含まれています。

ワークプレイス **PPE** インベントリ管理 を設定

ワークプレイス PPE インベントリ管理 の使用を開始するセットアップタスクを完了します。PPE アイテムのモデルを作成し、PPE アイテムを Service Catalog に追加し、PPE 在庫を追加して在庫ルールを作成します。

PPE アイテムのモデルを作成

モデルを作成して、在庫にある PPE のタイプを記録します。

始める前に

ワークプレイス PPE インベントリ管理 とともに使用可能なモデルがインストールされます。既存のモデルのない PPE アイテムについてモデルを作成します。次に移動してすべてのモデルを表示します。 **PPE Inventory Management** > モデル > すべて.

必要なロール: sn_imt_ppe.ppe_admin

このタスクについて

モデルは、特定のタイプの PPE アイテムを表します。たとえば、1 つのモデルを使用してすべての N95 マスクを追跡し、別のモデルですべてのニトリル手袋を追跡します。

手順

1. 移動先 **PPE Inventory Management** > モデル > モデルを追加.

> **注:**
> アプリでモデル Now Mobile を作成するには、次の場所に移動します。 健康 > **PPE** 在庫を管理 > モデルを追加.

2. フォームのフィールドに入力します。

PPE モデルフォームを追加

フィールド	説明
タイプ	マスクや手袋などの使い捨て PPE では、[消耗品] を選択します。人工呼吸器など、使い捨

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	てではなく、再アサインが可能な PPE には、[ハードウェア] を選択します。
名前	モデルの名前。
簡単な説明	モデルの簡単な説明。
メーカー	アイテムのメーカー。
モデル番号	メーカーがアイテムに割り当てる特定のモデル番号。
所有者	モデルの責任者。

3. [送信] をクリックします。

PPE モデルを サービスカタログ に追加

従業員が必要なアイテムを要求できるように、サービスカタログ を介して PPE モデルを追加します。

始める前に

必要なロール：catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > > カタログ定義 > レコードプロデューサー.
2. カテゴリを個人用保護具 (PPE) でフィルターします。
3. いずれかのレコードプロデューサーをクリックします。
   個人用保護具 (PPE) カテゴリのレコードプロデューサーはすべて機能します。
4. [コピー] をクリックします。
5. アイテムの [名前]、[モデル]、[説明]、および [画像] フィールドを更新します。
6. [スクリプト] フィールドで、sys_id 値をサービスカタログに追加しようとしている PPE モデルの sys_id に置き換えます。
   sys_id は一意の英数字コードです。PPE モデルの sys_id を取得するには、PPE モデルレコードに移動し、フォームヘッダーを右クリックして、[**sys_id** をコピー] を選択します。
7. [更新] をクリックします。

次のタスク

従業員がアイテムを表示できるように、サービスカタログに個人用保護具 (PPE) カテゴリを追加します。カテゴリを追加するには、次の場所に移動します。 セルフサービス > サービスカタログ をクリックし、右上のプラスアイコン(+)をクリックします。

PPE 在庫を追加

さまざまな場所でのアイテムの可用性を追跡するために PPE モデルの在庫を追加します。

始める前に

PPE の倉庫を作成します。ストックルームを作成するには、次の場所に移動します。 **PPE Inventory Management** > インベントリ > 倉庫. 詳細については、「倉庫」を参照してください。

必要なロール: sn_imt_ppe.ppe_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 **PPE Inventory Management** > インベントリ をクリックし、[消耗品在庫の追加] または [ハードウェア在庫の追加] を選択します。

   注:
   アプリでPPE在庫 Now Mobile を追加するには、に移動します 健康 > **PPE** 在庫を管理 をクリックし、[消耗品在庫の追加] または [ハードウェア在庫の追加] を選択します。

2. フォームのフィールドに入力します。

   PPE 在庫フォームを追加

フィールド	説明
モデル	在庫を追加するモデル。
倉庫	PPE のある倉庫。 注: モデルのある倉庫のみが表示されます。
数量	ストックされているアイテムの数。 注: 各アイテムが一意の資産管理番号とシリアル番号で追跡されるように、ハードウェアアイテムでは、数量は 1 である必要があります。 入力できるのは、在庫数以下の数量のみです。
資産管理番号	アイテムの資産管理番号。このフィールドは、ハードウェアモデルの場合のみ表示されます。
シリアル番号	アイテムのシリアル番号。このフィールドがあるのは、ハードウェアモデルだけです。

3. [送信] をクリックします。
   在庫ログは、追加した PPE 在庫により更新されます。在庫ログを表示するには、次に移動します。 **PPE Inventory Management** > インベントリ > 在庫ログ.

次のタスク

PPE 在庫を追加した後に移動すると、使用可能なすべての PPE を表示できます **PPE Inventory Management** > インベントリ をクリックし、[在庫のある消耗品] または [使用可能なハードウェア] を選択します。

注:
[在庫の消耗品] および [使用可能なハードウェア **(Available Hardware)**] には [新規] ボタンがあります。[新規] ボタンを使用して PPE 在庫を追加しないでください。このボタンを使用すると在庫ログが更新されません。

PPE 在庫の削減

各場所の正確な在庫を反映するために、個人用保護具 (PPE) モデルの在庫を削減します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール: sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 すべて > **PPE Inventory Management** > インベントリ をクリックし、[消耗品の在庫を減らす] または [ハードウェアの在庫を減らす] を選択します。

   注:
   アプリでPPEの在庫 Now Mobile を減らすには、に移動します その他 > **PPE** 在庫 をクリックし、[消耗品在庫を減らす] または [ハードウェア在庫を減らす] を選択します。

2. フォームのフィールドに入力します。

[消耗品在庫を削減 **(Reduce consumable stock)]** フォーム

フィールド	説明
モデル	在庫を削減するモデル。
倉庫	PPE のある倉庫。
数量	在庫から削減するアイテムの数。 注: このフィールドは、ハードウェアアイテムでは使用できません。各アイテムが一意の資産管理番号とシリアル番号で追跡されるように、数量は 1 である必要があります。
資産管理番号	アイテムの資産管理番号。このフィールドは、ハードウェアモデルの場合のみ表示されます。 注: 資産管理番号を入力すると、その資産を含む倉庫のみが表示されます。
シリアル番号	アイテムのシリアル番号。このフィールドがあるのは、ハードウェアモデルだけです。 注: シリアル番号を入力すると、そのシリアル番号を含む倉庫のみが表示されます。
コメント	在庫を削減する理由。

ハードウェア在庫

ハードウェアモデルを削減するときに、資産管理番号とモデル番号が入力されていない場合、最初にリストされている倉庫から在庫が削除され、数量がゼロ (0) に設定されます。

モデルと資産管理番号が入力されている場合、またはモデルとシリアル番号が入力されている場合、ハードウェア在庫が照合され、数量がゼロ (0) に設定されます。

消耗品在庫

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

在庫数量よりも大きい数量を入力しようとすると、続行できなくなります。

3. [送信] をクリックします。
   在庫ログは、削除した PPE 在庫により更新されます。在庫ログを表示するには、次に移動します。 **PPE Inventory Management** > インベントリ > 在庫ログ.

PPE の在庫ルールを作成

倉庫をアイテムと一緒に自動的に補充するための在庫ルールを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_ppe.ppe_admin

このタスクについて
アイテムが指定された数量を下回ると、在庫ルールによって転送オーダーが自動的に作成されます。転送オーダーでは、別の倉庫から必要なアイテムを転送することで、倉庫を補充します。転送オーダーの詳細については、「転送オーダー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **PPE Inventory Management** > インベントリ > 在庫ルール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

在庫ルールフォーム

フィールド	説明
モデル	ルールの製品モデル。
しきい値	再補充をトリガーするアイテム数量。たとえば、指定された倉庫で在庫が 150 を下回ると補充する必要があるマスクのしきい値として 150 を入力します。
再補充オプション	倉庫。この値は、自動的に入力されます。
親倉庫	新しいアイテムの転送元となる倉庫。
有効	選択すると、ルールがアクティブになり、アイテムが自動的に再補充されます。オフにすると、ルールが非アクティブになり、アイテムが自動的に再補充されません。
倉庫	ルールによって自動的に再補充する倉庫。
オーダーサイズ	倉庫に対して注文する新規アイテムの数。

4. [送信] をクリックします。

PPE 在庫概要ダッシュボード

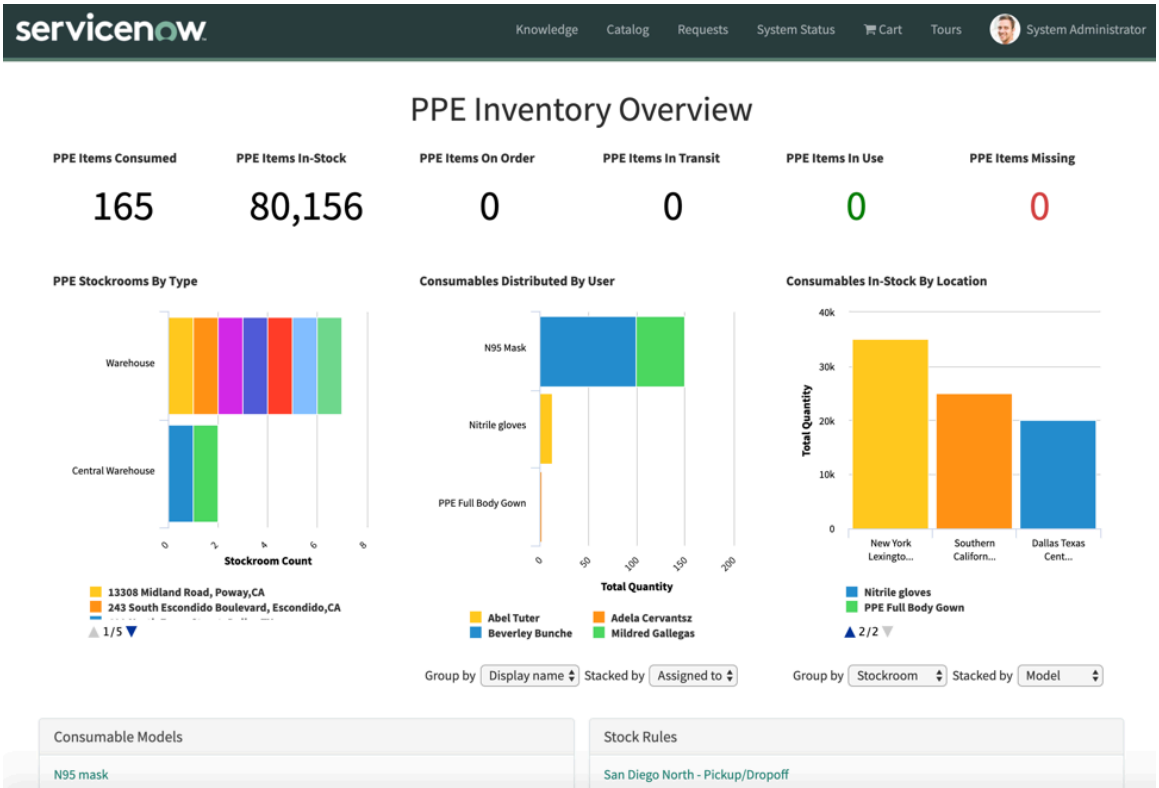
PPE 在庫概要ダッシュボードを使用して、在庫がある、注文中、従業員に割り当て済みの PPE アイテムを追跡します。

ダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します。 **PPE Inventory Management** > 概要ダッシュボード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PPE 在庫概要ダッシュボード



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
PPE Inventory Management の管理者：在庫がある PPE および割り当て済みの PPE を経時的に追跡します。PPE のニーズの予測を前もって計画し、すべての従業員が適切な PPE を確実に利用できるようにします。	sn_imt_ppe.ppe_admin

レポート

役職	説明
消費された PPE アイテム	従業員に割り当て済みの消耗 PPE アイテム数
在庫 PPE アイテム	在庫がある PPE アイテム数
注文中の PPE アイテム	注文中の PPE アイテム数
輸送中の PPE アイテム	輸送中の PPE アイテム数
使用中の PPEアイテム	従業員に割り当てられているハードウェア PPE アイテム数
欠品している PPE アイテム	欠品している PPE アイテム数
種類別 PPE 倉庫	PPE を保管している種類別の倉庫数
ユーザー別の配布済み消耗品	各従業員に割り当てられている消耗 PPE アイテム数
所在地別の在庫のある消耗品	各所在地の在庫のある消耗 PPE アイテム数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役職	説明
消耗品モデル	消耗 PPE の全モデル
在庫ルール	PPE の全在庫ルール

PPE を要求します

サービスカタログ を使用して、職場で自分が使用する個人用保護具 (PPE) を要求します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > サービスカタログ をクリックし 、[個人用保護具 **(PPE)]** をクリックします。

   注:
   アプリでPPE Now Mobile を要求するには、に移動します 健康 > これらの安全慣行に従ってください > **PPE** を要求します.

2. 注文するアイテムをクリックします。
3. アイテムの数量を選択します。
4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク
次の場所に移動して、要求のステータスを表示します。 **PPE Inventory Management** > 自分の要求.

PPE の要求を履行

個人用保護具 (PPE) に関する従業員の要求を表示します。要求を履行して、従業員が職場での安全を維持するために必要な PPE を確実に入手できるようにします。

始める前に
必要なロール: sn_imt_ppe.ppe_admin

手順

1. 移動先 すべて > **PPE Inventory Management** > 要求.
2. 作業する要求をクリックします。
3. [ステータス] フィールドで、[処理中の作業] を選択します。
4. [倉庫] フィールドで、アイテムを取得する倉庫を選択します。
   倉庫を選択すると、[マネージャー] フィールドにその倉庫のマネージャー名が自動的に入力されます。要求を更新すると、別のユーザーを指定しない限り、[担当者] フィールドにもそのマネージャー名が自動的に入力されます。
5. [数量] フィールドに、その従業員にアサインするアイテムの数を入力します。
   従業員が要求するアイテムの数量が多すぎる場合、または倉庫に要求を履行するだけの十分な在庫がない場合、アサインする数量は要求数量とは異なる場合があります。倉庫に十分な在庫がない場合は、要求を更新するとエラーメッセージが表示されるため、在庫数量よりも多くの数量が割り当てられることはありません。
6. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
従業員が PPE を受領したら、要求ステータスを [クローズ済み完了 **(Closed Comlete)]** に更新します。記録がアサインログに追加され、消耗品のステータスが [消費済み] に変わります。

要求が履行されない場合は、ステータスを[クローズ済み未完了 **(Closed Incomlete)]**に更新します。

従業員への **PPE** のアサイン

従業員から要求が送信されなくても、従業員に PPE を直接アサインすることができます。

始める前に
必要なロール: sn_imt_ppe.ppe_admin

このタスクについて
従業員が PPE への要求を送信した場合は、代わりに PPE の要求を履行 の手順に従います。

ハードウェア PPE を従業員にアサインすると、ステータスは [在庫] から [使用中] に変わります。ステータスは変更でき、アイテムを別の従業員にアサインし直すことができます。

消耗 PPE を従業員にアサインすると、従業員に割り当てた数量を記載した消耗品記録が作成されます。ステータスは [消費済み] となり読み取り専用になります。消耗 PPE は別の従業員にアサインし直すことはできません。

> **注:**
> PPE をアサインするのに、消耗品記録の [消費] ボタンを使用しないでください。代わりに、次の手順に従います。

手順

1. **[PPE Inventory Management]** に移動して [消耗品のアサイン] または [ハードウェアのアサイン] を選択します。

   > **注:**
   > アプリで PPE Now Mobile をアサインするには、 健康 > **PPE** 在庫を管理 をクリックし、[消耗品の割り当て] または [ハードウェアの割り当て] を選択します。

2. フォームのフィールドに入力します。

   PPE アサインフォーム

フィールド	説明
モデル	アサインするモデル
出庫ストックルーム	PPE のある倉庫。
担当者	PPE をアサインしている従業員。
数量	アサインするアイテムの数。このフィールドがあるのは、消耗品モデルだけです。
ハードウェア	一意の資産タグまたはシリアル番号を使用して、アサインする特定のアイテム。このフィールドがあるのは、ハードウェアモデルだけです。

3. [送信] をクリックします。
   アサインログは、アサインした PPE で更新されます。アサインログを表示するには、次に移動します。 **PPE Inventory Management** > アサインログ.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
PPE を従業員にアサインした後、次の場所に移動して、アサインされたすべての PPE を表示できます。 **PPE Inventory Management** > インベントリ をクリックし、[割り当て済みハードウェア] または [消費済み] を選択します。

> **注:**
> [アサイン済みハードウェア] と [消費済み] ページには、[新規] ボタンがあります。[新規] ボタンを使用して PPE をアサインしないでください。このボタンを使用するとアサインログが更新されません。

セーフワークプレイスダッシュボード

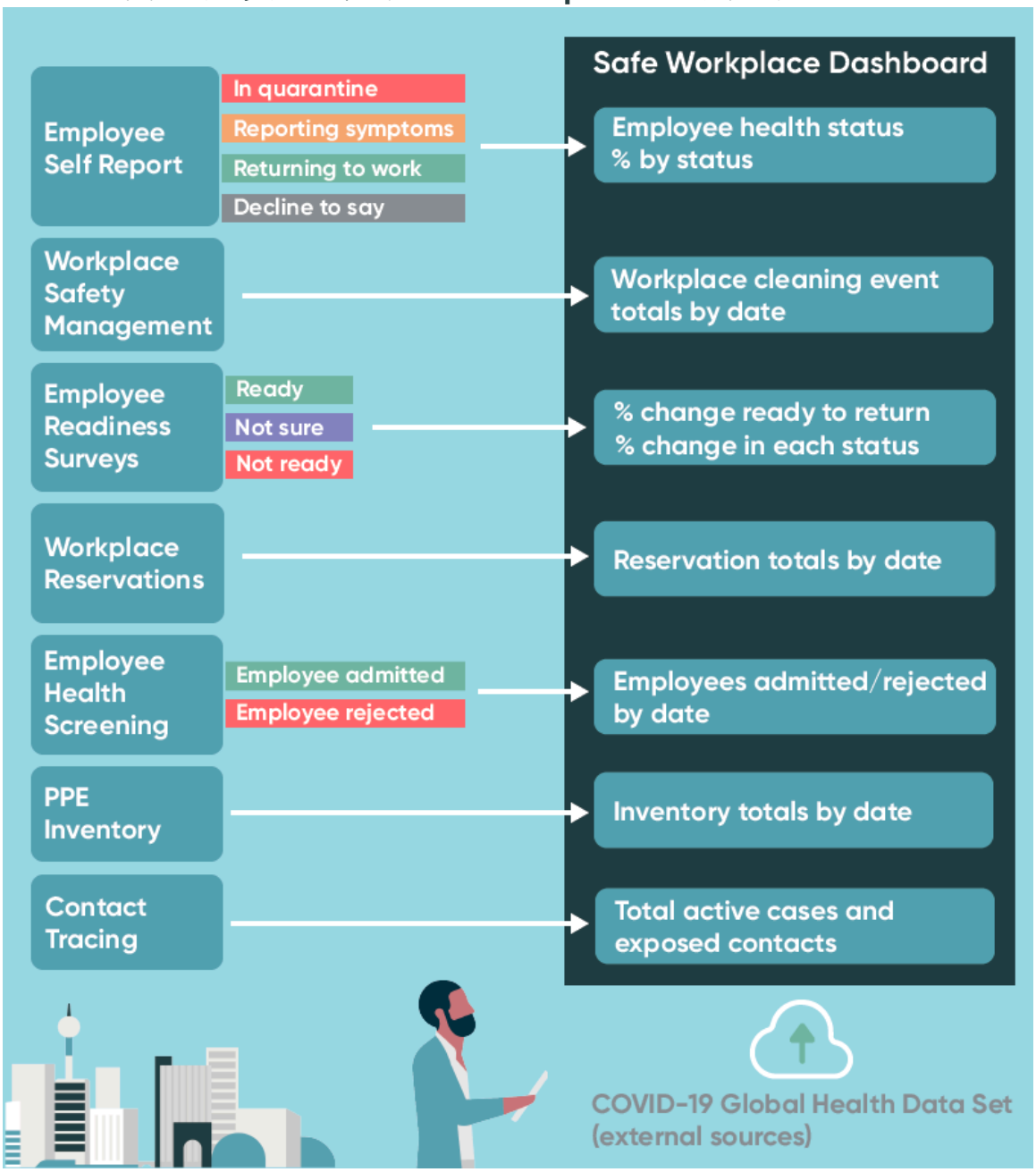
HR、職場サービス、健康と安全の各部門のリーダーは、ServiceNow® セーフワークプレイスダッシュボード を使って作業状況を確認できます。リーダーは、作業現場とユーザーのステータスを視覚的に確認して、サイトで安全に業務を再開する準備ができているかどうかを判断できます。

はセーフワークプレイスダッシュボード、他の Safe Workplace Suite アプリケーションからのCOVID-19 グローバルヘルスデータセットデータを評価して表示するために、プレミアム機能に依存しServiceNow パフォーマンスアナリティクスています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボードと **Safe Workplace Suite** アプリケーション



リストされている Safe Workplace Suite および Emergency Response Management の各アプリケーションをインストールして構成します。構成手順に従って、データがダッシュボードに正常にフィードされていることを確認します。

注:
セーフワークプレイスダッシュボード では、ドメイン分離はサポートされていません。

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード をインストールする

セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションをインストールします。admin ロールをお持ちであれば、このアプリケーションをインストールできます。

始める前に
アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow® Store アプリケーションに有効な ServiceNow 資格付与があることを確認してください。詳細については、ServiceNow 製品またはアプリケーションの資格付与 を参照してください。

[場所で既存の敷地をマッピング *(Map existing campus with locations)*] 修正スクリプトは、敷地 [sn_wsd_core_campus] テーブルと場所 [cmn_location] テーブル間の初期マッピングエントリを作成します。

注:
このスクリプトを実行する前に、既存のすべての敷地にサイトと地域が設定されていることを確認してください。

デフォルトの **active=false** を使用して、敷地 [sn_wsd_core_campus] テーブルの誤ったマッピングを防ぎます。

Safe Workplace ダッシュボード (sn_imt_dashboard) プラグインをアクティブにし、既存の敷地にサイトと地域が設定されていることを確認した後に、このスクリプトを実行します。

[場所で既存の敷地をマッピング *(Map existing campus with locations)*] 修正スクリプトを実行した後、すべての敷地と場所が正確であることを確認します。不正確なデータについては、エントリを削除して 場所と敷地を手動でマップ で詳細を確認してください。

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションは、ServiceNow® パフォーマンスアナリティクス - Premium アプリケーションが必要です。パフォーマンスアナリティクス - Premium をまだ登録していない場合は、それをインストールしてから セーフワークプレイスダッシュボード をインストールします。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索フィールドを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることもあります。をご覧ください ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアへの要求の送信に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート .
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   アプリケーションに別のアプリケーションが必要という場合は、事前にインストールしてください。

   アプリケーションをインストールすると、それに付随するアプリケーションまたはプラグインも自動でインストールされます (まだインストールされていない場合)。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **注:**
> インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。
7. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされるコンポーネント

セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされるコンポーネントとしては、ユーザーロール、ジョブスケジュール、テーブルがあります。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
セーフワークプレイスダッシュボード ユーザー [sn_imt_dashboard.user]	ダッシュボード情報を表示し、場所をドリルダウンします。	pa_viewer
セーフワークプレイスダッシュボード 管理者 [sn_imt_dashboard.admin]	アラートタイプを管理し、システムプロパティを設定します。	sn_imt_dashboard.user

スケジュール設定済み セーフワークプレイスダッシュボード データ収集ジョブがインストールされてます

セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされるデータ収集ジョブは、毎日実行してダッシュボードとそのウィジェットで使用するデータを収集するように設定されます。

スケジュール設定済みジョブ	説明
[PA Workplace Service Delivery] 日次データ収集	前日から当日までの測定基準を Safe Workplace Suite アプリから収集します。pa_data_collector ロールを持つユーザーは、パラメーターを変更できます。
敷地のステータスデータの集計 (Aggregate campus status data)	チェックインと敷地のステータスからデータを収集し、チェックイン数の再オープン [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count] テーブルに入力します。インスタンス時刻 23:00 に毎日実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アラート [sn_imt_dashboard_alerts]	アクティブなアラートタイプから生成された敷地別アラート。
アラートタイプ [sn_imt_dashboard_alert_types]	アラートタイプは PA しきい値であり、PA しきい値以下になるとアラートが生成され セーフワークプレイスダッシュボード に表示されます。
すべての時間値をブレークダウン [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	敷地ごとに保存されている PA ブレークダウン値。
フェーズの定義 [sn_sw_planner_phase]	フェーズとその割り当て場所の定義。場所の再オープンフェーズを分類するために使用されます。場所は一度に 1 つのフェーズにのみ存在できます。フェーズには、名前、場所、説明、およびフェーズ中に許可される最大許容占有率が設定されています。セーフワークプレイスダッシュボード の再オープンページでウィジェットに入力する情報には、フェーズ定義が必要です。
敷地のステータス [sn_sw_planner_campus_status]	セーフワークプレイスダッシュボード の再オープンページとウィジェットで各場所の現在のステータスを決定するデータを含むプライマリテーブル。
チェックイン対象者の再オープン [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	組織の構成に基づくチェックイン対象者とその基準を含むテーブル。管理者は、条件ビルダーを使用してユーザーを作成し、チェックイン対象者を作成できます。ユーザーは、同じユーザー ID を持つ場合でもテーブル間で一意にカウントされます。セーフワークプレイスダッシュボード の再オープンページでウィジェットに入力する情報を提供するには、チェックイン対象者が必要です。
チェックイン数の再オープン [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	集計された敷地のステータスデータのスケジュール設定済みジョブにより、すべてのチェックインの日付と場所がテーブルに自動的に入力されます。
敷地のステータスログ [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	敷地のステータスと、場所の各フェーズでのステータスの変化を追跡します。

セーフワークプレイスダッシュボード プロパティ

セーフワークプレイスダッシュボード プロパティを設定して Mapbox API トークンを追加し、インジケーターが各タイムゾーンでとのように表示されるかを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Mapbox からトークンを取得して、機能を セーフワークプレイスダッシュボード マップに追加できます。ベースシステムマップは OpenStreetMap という共同作業に対応したオープンソースの地図アプリケーションを利用しています。

Mapbox にはサブスクリプションが必要で、そのドキュメントのサイトでは API トークンを取得したり追加機能を追加する方法が説明されています。詳細については、Mapbox の Web サイトを開いてヘッダーの [ドキュメンテーション] を選択してください。

のプロパティ を設定するには、次の場所に移動します。 **Safe Workplace** ダッシュボード > プロパティ.

セーフワークプレイスダッシュボードのプロパティ

プロパティ	説明
Mapbox API トークンを入力し、追加の Mapbox 機能を有効にします。https://www.mapbox.com/ から API トークンを入手します。 [sn_imt_dashboard.MapboxToken]	Mapbox トークンを入手して、セーフワークプレイスダッシュボード に表示機能を追加します。この設定はオプションです。 • タイプ: テキスト • デフォルト値: なし • 場所： **Safe Workplace** ダッシュボード > プロパティ • 詳細: Mapbox ウェブサイトのマニュアルを参照してください。
インジケーター PA ジョブのタイムゾーンを使用 [sn_imt_dashboard.UseIndicator Job Timezone]	有効にすると、セーフワークプレイスダッシュボード に表示される パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケーターが、データコレクションジョブのタイムゾーンを使用して表示されます。インジケータージョブタイムゾーンが設定されていない場合は、代わりにインスタンスタイムゾーンが使用されます。インジケーターは、ユーザーのタイムゾーンに関係なく、ダッシュボードを表示しているすべてのユーザーに同じように表示されます。 有効でない場合は、PA インジケーターはユーザーのタイムゾーンに基づいて表示されます。インジケーターは、異なるタイムゾーンのユーザーに異なる日次データを表示する場合があります。たとえば、シアトルで夜にイベントが発生したとします。これはベルリンでは翌日の朝です。このイベントは、シアトルのユーザーには 10 月 5 日のデータとして表示されますが、ベルリンのユーザーには 10 月 6 日のデータとして表示されます。

セーフワークプレイスダッシュボード ウィジェット

セーフワークプレイスダッシュボード には ServiceNow® サービスポータル ウィジェットが含まれ、それらは パフォーマンスアナリティクス ウィジェットからデータを取得します。

セーフワークプレイスダッシュボード 内の サービスポータル ウィジェット

- 感染者との接触追跡ケース
- Safe Workplace ダッシュボード - お知らせ
- Safe Workplace ダッシュボード - 感情サーベイ
- Safe Workplace ダッシュボード - お気に入りの場所
- Safe Workplace ダッシュボード - フィルター
- Safe Workplace ダッシュボード - 従業員の健康

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Safe Workplace ダッシュボード - メインサマリー
- Safe Workplace ダッシュボード - サイト詳細
- Safe Workplace ダッシュボード - メイン
- Safe Workplace ダッシュボード - 概要マップ
- Safe Workplace ダッシュボード - サイト詳細バー
- Safe Workplace ダッシュボード - PA
- Safe Workplace ダッシュボード - サーベイドーナツ
- Safe Workplace ダッシュボード - アラート
- Safe Workplace ダッシュボード - メニュー
- セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェット

サービスポータル ウィジェットのカスタマイズの詳細については、「Service Portal ウィジェット」および「ウィジェット開発者ガイド」を参照してください。

パフォーマンスアナリティクス ウィジェット

- アクティブなケース
- 職場の予約可能スペース数
- 従業員拒否率 (前日からの変化)
- 復帰可能な従業員数
- 復帰準備ができていない従業員数
- 拒否された従業員数
- 作業への復帰を望む従業員の割合
- 予約済みスペース
- 準備復帰について調査された従業員の数
- PPE 在庫 (時系列)
- PPE 在庫 (スコア)
- 作業スペースの数
- 予約可能スペースと予約済みスペース
- 職場の予約を認められた従業員数
- 予約可能スペース
- 入院した社員
- 従業員エントリ健康監視
- 拒否された従業員数
- 職場の予約済みスペース数
- PPE 在庫割合 (前日からの変化)

パフォーマンスアナリティクス の使用方法については、「Performance Analytics」を参照してください

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード に表示される敷地の作成

既存の場所から敷地を作成して、セーフワークプレイスダッシュボード に表示できます。

以下の情報を セーフワークプレイスダッシュボード にルーティングし、敷地ごとにこの情報を表示します。

- ユーザーの健康と仕事への復帰意欲
- 建物の準備状況
- 個人用防護具の在庫
- 感染者との接触追跡ケース
- 検査で感染した可能性のある接触者

セーフワークプレイスダッシュボード で以下のアプリケーションをインストールして使用していることを確認してください。各アプリケーションに、場所への参照があります。

- ServiceNow® Emergency Self Report は、ユーザーのプロファイル内の場所を参照します。
- ServiceNow® Emergency Outreach と Employee Readiness Surveys がインストールされています。これらのアプリケーションは、ユーザーのプロファイル内の場所を参照します。
- ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理 には配送先倉庫が定義されています。場所は配送先倉庫に必須のフィールドです。
- ServiceNow® 従業員健康診断 にはフォームがあり、コンプライアンス値を送信する場所とユーザーを選択します。
- ServiceNow ワークプレイスコア の Space Administration モジュールに、組織の施設が定義されています。建物内には、フロア、エリア、ワークスペースが定義されています。これらの定義は、近接のスクリーニング、清掃の割り当て、ワークスペースの予約に使用されます。

  1 つ以上の建物が敷地にアサインされています。セーフワークプレイスダッシュボード の概要に表示される場所のアイコンは、アイコンをポイントすると、敷地とそれに関連付けられている建物を表示します。

- ServiceNow Contact Tracing は、感染した人の敷地をケースから参照します。敷地情報がない場合、Contact Tracing は感染した人のユーザープロファイルの場所を参照します。

注:
ユーザー、配送先倉庫、エントリ要求を選択するとき、ワークプレイスコア をインストールする前に存在していた場所を選択します。ワークプレイスコア アプリケーションで作成したサイト、敷地、建物は選択しないでください。

ワークプレイス PPE インベントリ管理 、従業員健康診断 およびその他では、場所は セーフワークプレイスダッシュボード に表示される場所の ワークプレイスコア 敷地または建物に関連付けられている必要があります。

セーフワークプレイスダッシュボード マップと場所アイコン

組織について定義されている場所 [cmn_location] は、パフォーマンスアナリティクス が参照してアラートを生成します。親の場所および対応する緯度と経度を使って、ワークプレイスコア で建物の定義を構成します。

COVID-19 グローバルヘルスデータセット で場所を COVID-19 などの感染症のデータと関連付けるには、すべての場所が州または国と関連付けられていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セーフワークプレイスダッシュボード に表示される敷地の作成

セーフワークプレイスダッシュボード に表示される敷地を作成するために使用できる方法は複数あります。

- 場所を自動マッピングし、敷地を作成します。
- 場所を手動で関連付け、敷地を作成します。
- 場所を敷地 (ワークプレイスコア) に手動でマッピングします。

複数の場所の自動マッピングと敷地の作成

複数の場所を選択すると、対応する緯度と経度の座標とサイトで自動的に複数の敷地を作成できます。

敷地が セーフワークプレイスダッシュボード に表示されます。

場所を敷地に手動でマッピング

既存の敷地を既存の場所に手動でマッピングし、セーフワークプレイスダッシュボード に表示できます。

場所を敷地 (ワークプレイスコア) に手動でマッピング

代替案として、ワークプレイスコア を使用して手動で敷地を作成し、セーフワークプレイスダッシュボード に表示できます。

場所の自動マッピングと敷地の作成

複数の敷地を自動的に作成するには、セーフワークプレイスダッシュボード に表示されるように場所からマッピングします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_dashboard.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Safe Workplace** ダッシュボード > 敷地の場所.
2. [キャンパスを生成] をクリックします。
   [場所を追加 (Add Locations)] ポップアップが表示されます。
3. 敷地にするすべての場所を選択します。
   Populate OpenStreetMap data のスケジュール設定済みジョブは 5 分ごとに実行され、敷地の場所 [sn_imt_dashboard_locations] テーブルを照会します。緯度と経度がない場合は、オープンストリート API が呼び出され、座標を取得し、郵便番号と国名を渡して敷地 [sn_wsd_core_campus] テーブルを更新します。
4. [ダッシュボードに場所を追加] をクリックします。

タスクの結果

サイトは、親名に基づいて作成されます。親の名前は、場所の名前に基づきます。地域が存在しない場合は、地域が作成されます。

場所と敷地を手動でマップ

敷地の場所を使用して、既存の場所を既存の敷地とサイトに手動でマッピングします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_dashboard.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Safe Workplace** ダッシュボード > 敷地の場所.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

敷地の場所フォーム

フィールド	説明
ロケーション	[] アイコン (リストを使用してルックアップアイコン) をクリックし、敷地とサイトに関連付ける場所を選択します。
敷地	[] アイコン (リストを使用してルックアップアイコン) をクリックし、場所とサイトに関連付ける敷地を選択します。
サイト	[] アイコン (リストを使用してルックアップアイコン) をクリックし、場所と敷地に関連付けるサイトを選択します。

4. [送信] をクリックします。

場所を敷地 (ワークプレイスコア) に手動でマッピング

ワークプレイスコア を セーフワークプレイスダッシュボード の代わりに使用して、場所を敷地に手動でマッピングして、セーフワークプレイスダッシュボード に表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理 > 敷地 > をクリックし、[新規] をクリックします。
2. 「フォームレイアウトの構成」の手順に従って、[親]、[緯度]、[経度] の各フィールドを敷地フォームに追加します。
3. 敷地のリストでレコードを開き、以下の手順を実行します。

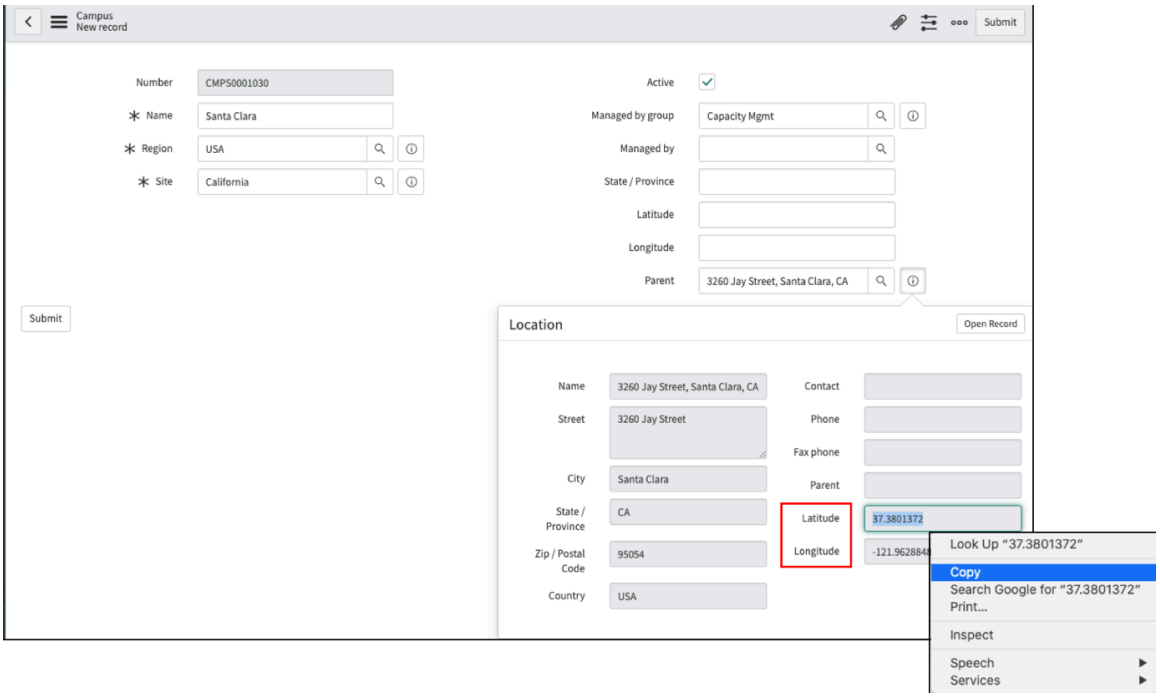
   a. 敷地に対応する親の場所を選択します。
   ワークプレイスコア で設定したサイト、敷地、他の建物は選択しないでください。既存のレコードから場所を選択します。

   b. 親の場所の横にあるプレビューアイコン () をクリックします。

   c. プレビューウィンドウから緯度と経度の値をコピーし、対応する敷地フォームフィールドに貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [更新] をクリックします。

4. 親の場所と、対応する緯度と経度の値がすべて登録されるまで、敷地レコードを更新します。

セーフワークプレイスダッシュボード で使用されるアラートタイプ

アラートタイプは、セーフワークプレイスダッシュボード でアラートを生成するために使用される ServiceNow パフォーマンスアナリティクス (PA) しきい値を定義します。アラートは、アプリケーションデータから 1 日に 1 回生成されます。

ベースシステムのアラートタイプ

アラートタイプ	説明
社員が復帰を希望	Employee Readiness Surveys 応答を使用して、復帰する準備ができている人またはほぼ準備ができている人の数と、復帰する準備ができているか不明または準備ができていない人の数を計算します。
PPE が低	PPE 資産の ワークプレイス PPE インベントリ管理 の数を使用して、利用可能な在庫がしきい値を下回る時期を識別します。
却下のスクリーニングが低	従業員健康診断 出社の要求を使用して、出社を却下された人の数を計算します。
アクティブな Contact Tracing ケース	ケースを使用して、 Contact Tracing アクティブなケースの数がしきい値を超えているかどうかを判断します。

Pa_admin ロールを持つユーザーは、アラートタイプを追加で定義できます。パフォーマンスアナリティクス の使用方法については、「Performance Analytics」を参照してください

セーフワークプレイスダッシュボード を使用する場合

マップを使用すると、会社で社員と施設を再開する準備ができているかを確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

感染したユーザーに対して作成された、ユーザーの準備、個人用保護具 (PPE) 在庫レベル、健全性監視結果、およびアクティブな接触者追跡ケースに関するアラート情報に焦点を当てます。ステータスデータ (施設別) を表示します。施設の再開を準備し、ユーザーが職場復帰するための招待状を送信します。

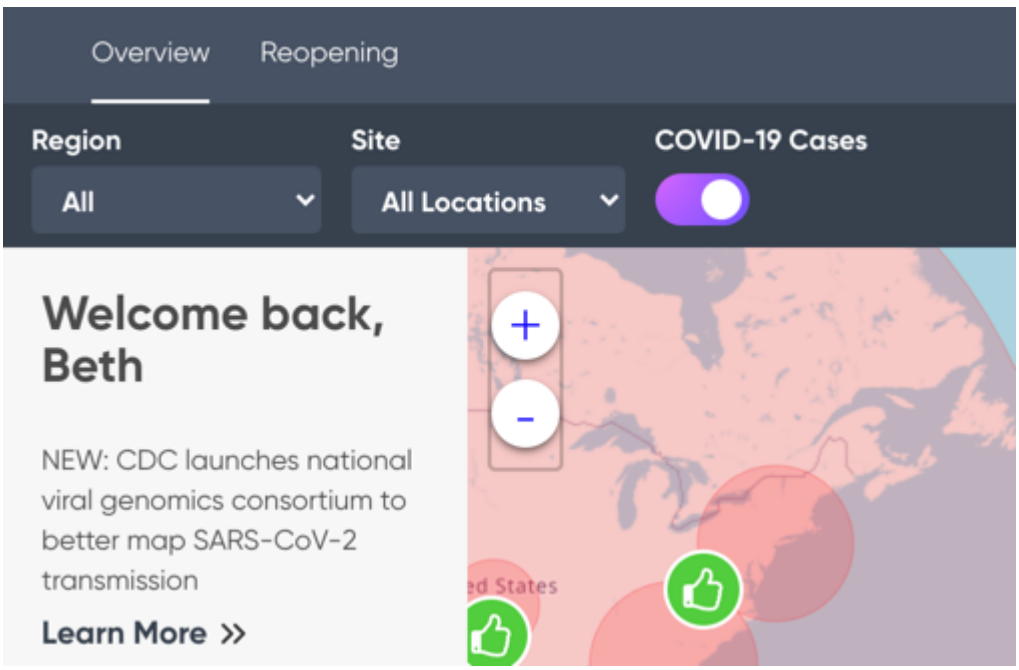
関連する Safe Workplace Suite®、ServiceNow® Contact Tracing、および ServiceNow Emergency Response Management の各アプリケーションがインストールされている場合は、セーフワークプレイスダッシュボード によってデータが表示されます。ServiceNow パフォーマンスアナリティクス データ収集ジョブ実行時にアプリケーションデータが含まれるように、構成が完了しているかを確認し ます。

注:
セーフワークプレイスダッシュボード ユーザーに pa_viewer ロールを割り当てます。このロールは、ダッシュボードのコンテンツの表示に必要です。

COVID-19 グローバルヘルスデータセット

COVID-19 グローバルヘルスデータセット アプリケーションは追加料金なしで使用できます。COVID-19 グローバルヘルスデータセット は セーフワークプレイスダッシュボード とともにインストールされます。インスタンスナビゲーションメニューにアプリケーションとして表示されます。セーフワークプレイスダッシュボード でリクエストすると、世界の COVID-19 情報が表示されます。

セーフワークプレイスダッシュボード と **COVID-19** のデータ



[**COVID-19** グローバルヘルスデータセット **(COVID-19 Global Health Data Set)**] に移動し、日付範囲、場所、州/都道府県、国別に収集データを表示します。レポートを作成するかデータをエクスポートして、独自に分析します。

COVID-19 グローバルヘルスデータセット ソース

データソース	説明
欧州疾病予防管理センター (ECDC)	欧州疾病予防管理センターからの欧州連合および欧州経済地域の COVID-19 測定基準このデータソースの詳細については、欧州疾病予防管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

COVID-19 グローバルヘルスデータセット ソース (続く)

データソース	説明
	センター の Web サイトを参照してください。
カナダ政府公衆衛生情報ベース	カナダ政府からのカナダの COVID-19 測定基準このデータソースの詳細については、カナダ政府公衆衛生情報ベース の Web サイトを参照してください。
データに見る我が世界 (OWID)	「データに見る我が世界」の COVID-19 測定基準このデータソースの詳細については、 オウィド GitHub コミットする必要があるので
USA ファクト	USA ファクトからの米国の COVID-19 測定基準このデータソースの詳細については、USA ファクト Web サイトを参照してください。

セーフワークプレイスダッシュボード の使用

移動先 **Safe Workplace** ダッシュボード > **Safe Workplace** ダッシュボード をクリックして、新しいブラウザー ウィンドウでダッシュボードを開きます。

アラートのある場所が左側に表示されます。カードまたは場所のアイコンの矢印をクリックすると、場所とそのアラートがズームされます。左上にある [地域とサイト(Region and Site)] のリストを使用して、レビューする特定の地域とサイトを選択します。

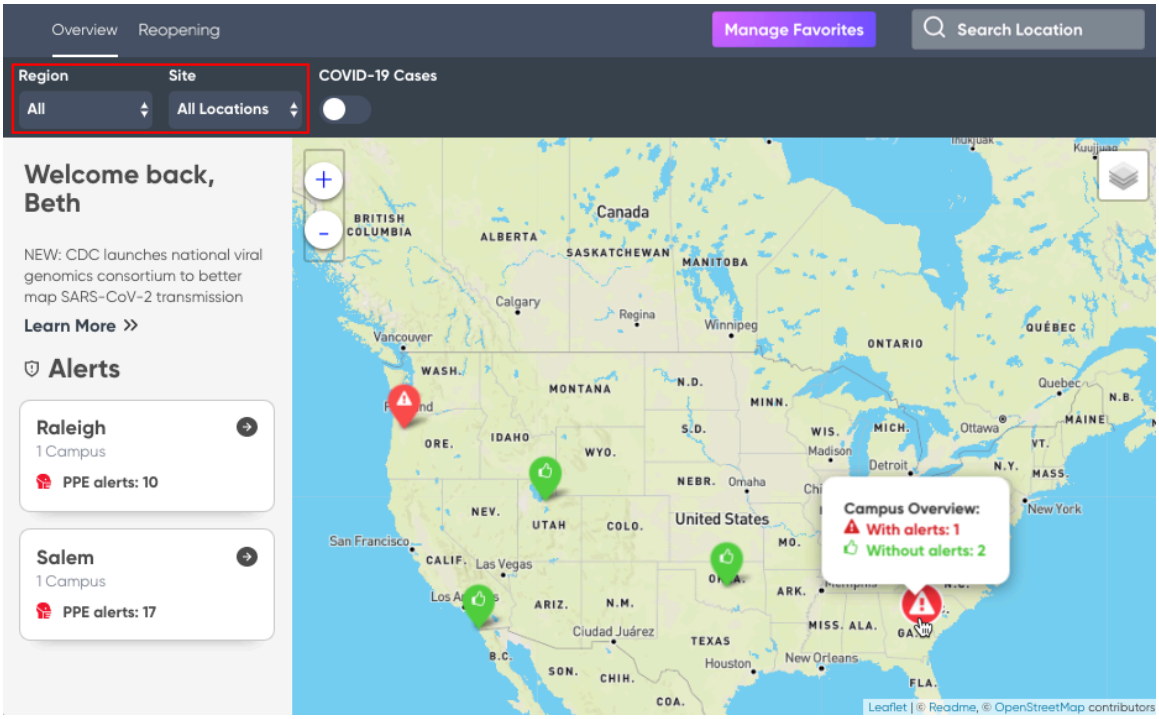
お気に入りの場所を追加するには、[お気に入りを管理 **(Manage Favorites)]** をクリックし、場所を検索します。場所を選択すると、ヘッダーにその場所の名前が表示されます (サンプル画像では、**[R1 S1]**)。その場所を直接開くには、クリックします。お気に入りから場所を削除するには、再度 [お気に入りを管理] をクリックし、削除する場所の **[(x)]** をクリックします。

注:
セーフワークプレイスダッシュボードは、ワークプレイスコア 敷地または建物に関連付けられている PPE 在庫と健康診断データのみを表示します。PPE 倉庫および健康診断では、ダッシュボードに表示される [場所] フィールドで ワークプレイスコア 敷地または建物が選択されている必要があります。ワークプレイスコア 敷地と建物の作成については、「職場データを提供」を参照してください 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード 概要ページ

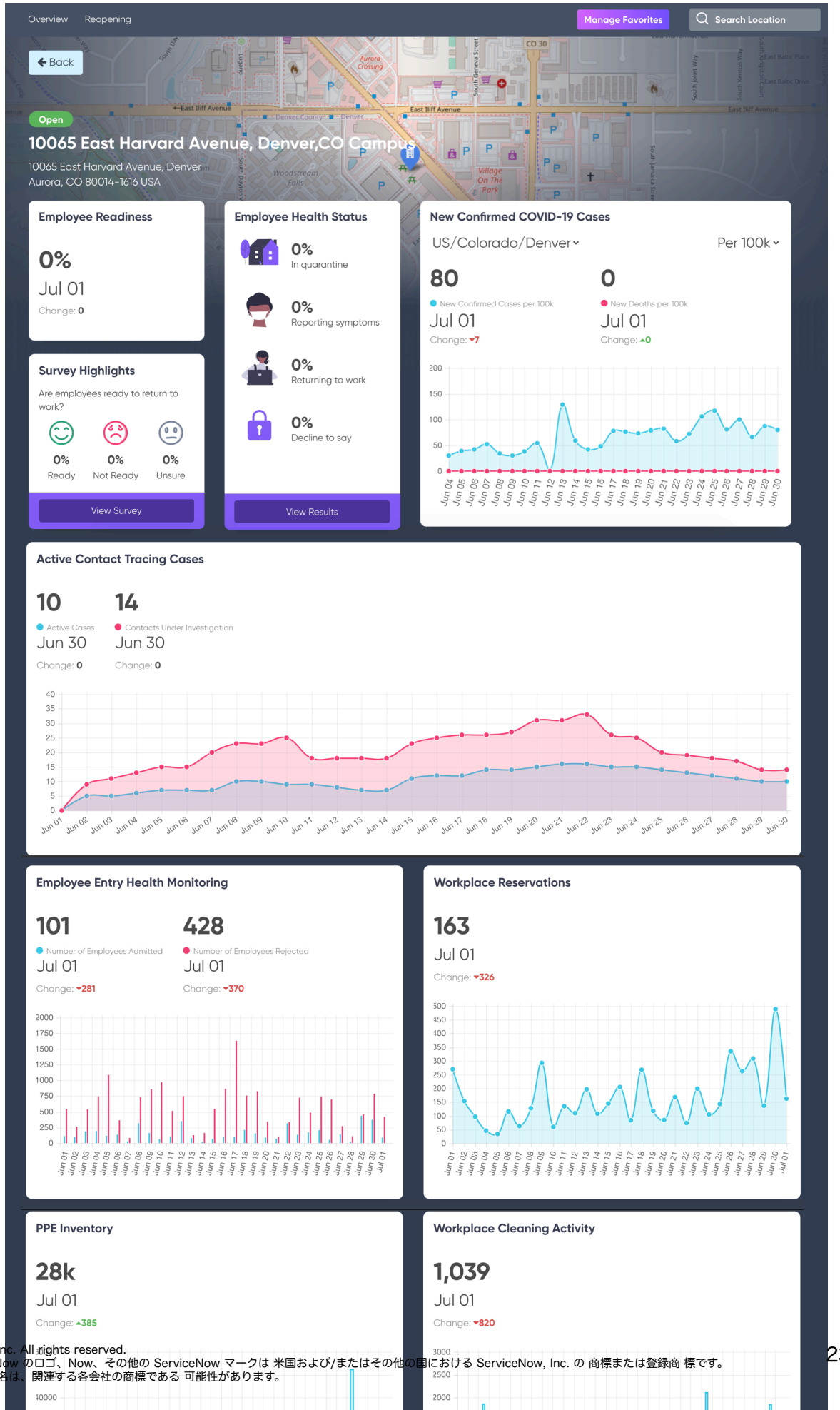


引き続き、施設までドリルダウンして、最新のステータスを確認します。[新規 COVID-19 感染者] ウィジェットには、COVID-19 グローバルヘルスデータセット からデータが提供されます。その場所の新規ケースと死亡の数が表示され、その場所の人口データが利用可能な場合は、10 万人当たりの新規ケースと死亡の数を表示することもできます。米国の場所では、新しい確認済みの COVID-19 ケースウィジェットをフィルタリングして、州または地域レベルでデータを表示できます。`Populate OpenStreetMap data` スケジュール設定済みジョブは、敷地の地域データを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この情報を使用して、施設の再開を整理し、COVID-19 などの感染症の職場での感染を減らします。

- PPE の在庫が不足している場合は注文します。
- Outreach サーベイを送信して、ユーザーが職場復帰する準備ができているかを再度評価します。
- 安全な再開に向けて職場の清掃スケジュールが順調かを確認します。
- ワークスペースを予約したうえで職場復帰することをユーザーに指示するようにマネージャーに連絡します。
- 感染したユーザーにケースを作成し、感染の恐れのあるユーザーに対するフォローアップ面接のタスクを作成します。

セーフワークプレイスダッシュボードの再オープンページの確認

セーフワークプレイスダッシュボードの再オープンページを表示するには、[再オープン] をクリックします。3 つのウィジェットの再オープンデータが視覚化されて表示されます。

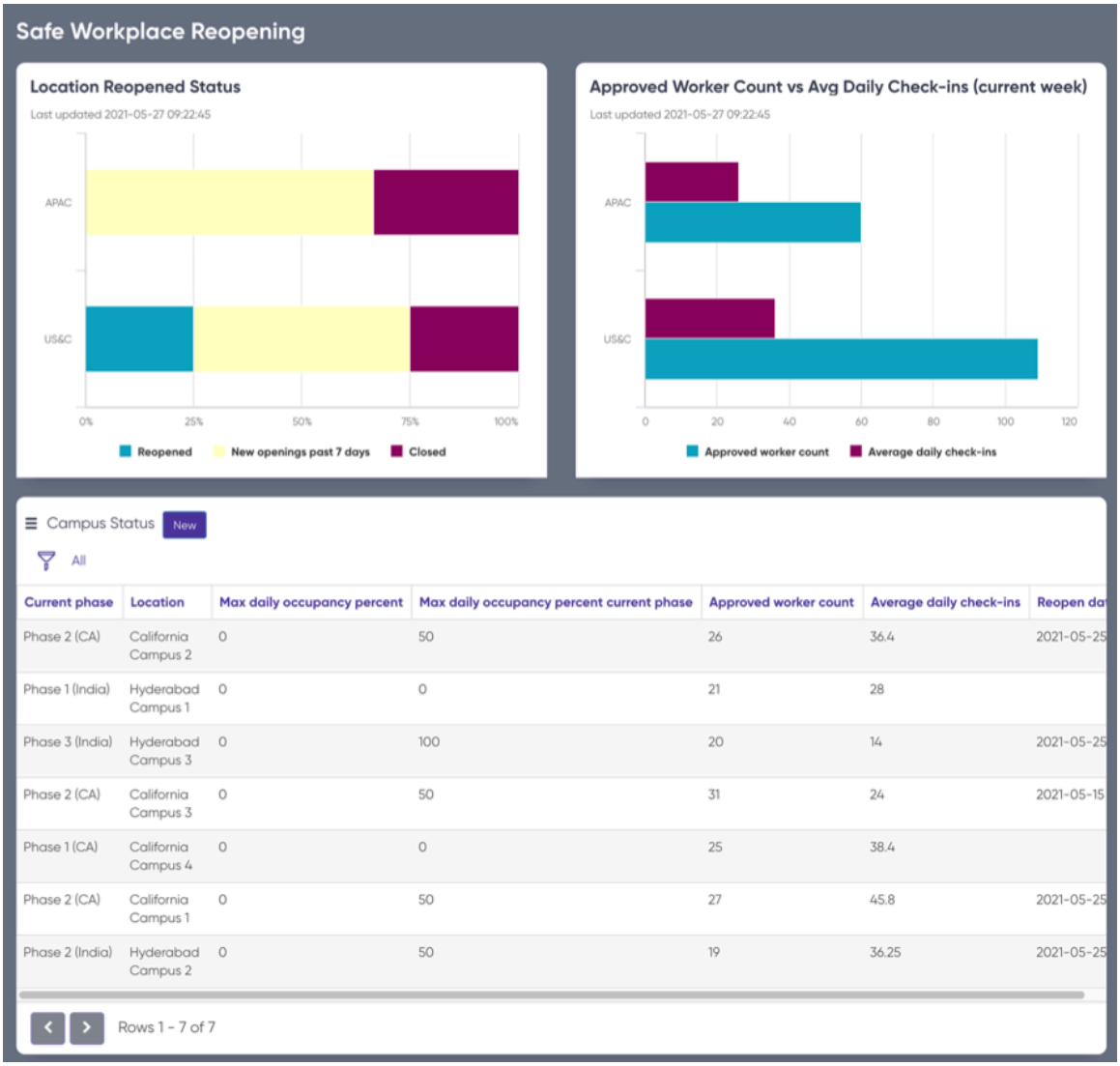
- [場所の再オープンステータス] には、オープンしているリージョンと、オープンしているリージョンの数が表示されます。
- [承認済みのワーカー数と1 日あたりの平均チェックイン] では、現在の週にチェックインされているユーザーが少なすぎるか多すぎるかを判断するのに役立つ情報が得られます。
- [敷地のステータス] ウィジェットは、現在のフェーズ、1 日の最大占有率、承認されたワーカーの数など、敷地の場所と測定基準の概要を表示するフィルタリング可能なビューです。場所を手動で追加または編集するには、敷地を選択するか、[新規] をクリックします。

> **注:**
> 1 つの場所に一度に複数の敷地のステータスを設定することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボードの再オープンページ



セーフワークプレイスダッシュボードのページに入力するには、フェーズ定義を作成して、さまざまなフェーズを通じて場所を追跡します。それ以外の場合、データは表示されません。更新は、組織内の敷地の数と地理的な場所に関係なく、インスタンス時刻 23:00 に毎日実行されます。

各フェーズについて、次に移動します。 **Safe Workplace** ダッシュボード > フェーズの定義 をクリックし、[新規] をクリックして組織のカスタマイズされたフェーズを作成します。次の情報を使用してフェーズを定義できます。

- フェーズ 1、2、3、または赤、黄、緑などのフェーズの名前 ([名前])
- フェーズが適用される場所 ([場所])
- 1 日の最大占有率 (**[1** 日あたり最大占有率])
- フェーズの説明

チェックインを構成する独自の基準を決定できます。移動先 **Safe Workplace** ダッシュボード > チェックイン対象者の再オープン をクリックし、[新規] をクリックして新しいレコードを開きます。管理者は条件ビルダーを使用して、チェックインに追加するテーブルとフィールドを定義し、チェックイン対象者をアクティブとしてマークできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セーフワークプレイスダッシュボードでの COVID-19 ワクチン接種測定基準の確認

Vaccination Status アプリケーションを備えた組織は、アプリケーションのデータと COVID-19 グローバルヘルスデータセット の公開データを使用して、米国および世界中の COVID-19 ワクチン接種測定基準を確認できます。その後、組織はワクチン接種番号を公開番号と比較して、組織のワクチン接種の取り組みを十分に把握できます。

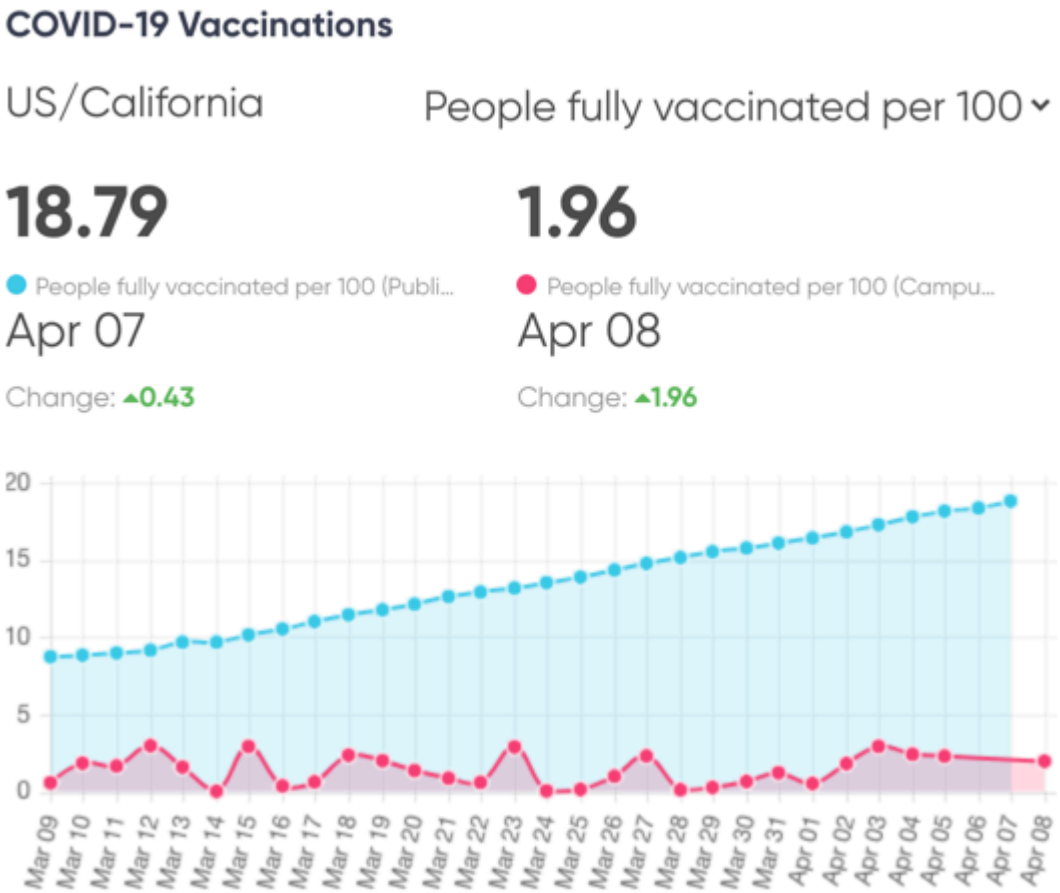
このデータは、セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを通じて利用可能になります。セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットでは、次の測定基準を使用できます。

- 100 人当たりのワクチン接種完了者数
- 100 人当たりのワクチン接種者数
- 100 人当たりの合計ワクチン接種回数

admin ロールを持つユーザーは、セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを セーフワークプレイスダッシュボードサイトビューに追加できます。詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボードへの [ワクチン接種] ウィジェットの追加」を参照してください。

重要:
ダッシュボードでワクチン接種データを表示するには、ユーザーに sn_imt_dashboard.user および sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader のロールが必要です。

セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェット



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチン接種データは過去 30 日間からプルされ、**Vaccination Status** アプリケーションの場所ごとのワクチン接種反応に基づく敷地データが含まれます。COVID-19 グローバルヘルスデータセット と **Vaccination Status** がインストールされると、ウィジェットは自動的に更新されるようにスケジュール設定されます。更新は、組織内の敷地の数と地理的な場所に関係なく、インスタンス時刻午前 0 時 (00:00) に毎日実行されます。

注:
データが利用できないか欠落している場合、ジョブスケジュールが次に正常に実行される日まで、ウィジェットにはその日のデータは (利用可能であっても) 表示されません。

セーフワークプレイスダッシュボードへの [ワクチン接種] ウィジェットの追加

管理者として、セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを セーフワークプレイスダッシュボードのサイトビューポータルページに追加します。

始める前に

セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットを正常に追加してデータを入力するには、次の要件に注意してください。

- Vaccination Status アプリケーションをインストールして構成する必要があります。詳細については、「Vaccination Status」を参照してください。
- セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションをインストールして構成する必要があります。詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボード」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Safe Workplace** ダッシュボード > **Safe Workplace** ダッシュボード
2. 敷地に移動し、[詳細を表示] を選択します。
3. Control キーを押しながらウィジェットインスタンスを右クリックし、[デザイナーのページ] を選択します。
4. [SWD ワクチン接種グラフ] を検索します。
5. **[SWD** ワクチン接種グラフ] を選択し、ページにドラッグします。
6. [グラフのタイプ] を [線グラフ] に変更します。
   a. 編集アイコンをクリックします。
   b. [グラフのタイプ] を [線グラフ] に変更します。
   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果

セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] ウィジェットが セーフワークプレイスダッシュボードに表示されます。

Contact Tracing®

この ServiceNow Contact Tracing アプリケーションは、雇用主が、罹患した従業員と接触した可能性のあるオンサイトの従業員を識別することで、COVID-19 などの感染症の職場での伝染を減らすのに役立ちます。雇用主は、その場所で報告されたケースまたは症状の数に関する最新情報を受け取ります。接触の可能性がある従業員のリストは、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、日次接触者ログ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能

- 感染の恐れがあるユーザーと接触した可能性があるオンサイトのユーザーを特定します。
- 職場の場所、作業のシフトと予約、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、および自己レポートログで接触者追跡情報を集計して、検索基準を拡張します。
- Wi-Fi アクセスデータを使用して、ラップトップ、モバイルデバイス、または Bluetooth LE デバイスから同じ Wi-Fi ネットワークに接続しているユーザーを関係付けることで、感染したユーザーとの接触の可能性を特定します。Wi-Fi アクセスデータを手動でインポートできます。また、ミストシステムとの統合から、や Cisco DNA Spaces など、外部システムと統合してデータを取得できます。
- 職場でハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを使用しているユーザーの接触者追跡データを取得します。Zebra MotionWorks ポータルから接触者追跡レポートをインポートできます。
- 職場でウェアラブルデバイスを使用しているユーザーのリスクスコアを監視します。Devvio 統合を使用してリスクスコアレポートをインポートできます。
- 影響を受ける可能性があるユーザーに対するフォローアップ面接の Outreach ケースとタスクを作成します。
- 視覚化を使用して、ケース内の感染した可能性のある接触者とその次の 2 レベルで感染した可能性のある接触者のステータスを評価します。
- 同意を取得して、接触者追跡のコンテキストでユーザーのデータプライバシーを維持します。
- データ保持設定を使用して、接触者追跡のために収集されたデータがシステムから自動的に削除されるタイミングを決定します。

その他の **ServiceNow® Safe Workplace Suite** や アプリケーションとの併用

Contact Tracing アプリケーションは、 他の Safe Workplace Suite アプリケーションと併用することで、機能が拡張されたり追加されたりします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Emergency Outreach：日次接触者ログの送信やプライバシーに関する同意への応答の取得を要求するユーザーに対して、メールとモバイル通知を設定して送信します。
- Emergency Exposure Management：影響を受けるユーザーについて診断レポートを実行し、影響を受けたユーザーとやりとりした可能性のある、感染の恐れのあるユーザーを識別します。複数のデータソースを使用して、潜在的な感染の検出範囲を広げることができます。Contact Tracing により提供されているデータソースのトレーシングシステムをレビューし、これらのトレーシングシステムが自社のビジネスニーズに適合するかどうか確認します。これらのトレーシングシステムを変更したり、データソースの新しいトレーシングシステムをセットアップしたりすることができます。詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。
- セーフワークプレイスダッシュボード：アプリケーションがインストールされている場合は 、キャンパスまたは場所の特定の期間におけるアクティブなケースの傾向と、感染の恐れのある接触者を表示できます。また、アラートを取得して、アクティブなケースの数が特定の敷地または場所のしきい値よりも高いかどうかを判断することもできます。
- Emergency Self Report：レポート時にユーザーに対してアクティブなケースが存在しない場合、検疫対象として報告されたユーザーに対してケースが自動的に作成されます。
- Employee Readiness Core：
  - ケースでユーザーが感染の恐れのある接触者として識別された場合、ユーザーの健康と安全に関する要件のステータスを自動的に追加または更新します。この最新情報は、感染の恐れがあるユーザーが職場復帰できるかどうかを評価するのに役立ちます。
  - ユーザーがプライバシーに関する同意の要求に応答した場合、ユーザーのプライバシーに関する同意の要件のステータスを自動的に追加または更新します。この最新情報により、職場に入る前にユーザーがプライバシーに関する同意を確認し、必要に応じて接触追跡を行うことができます。
- Vaccination Status：接触者追跡の可視化で感染の可能性のある接触者のワクチン接種ステータスを確認します。

Contact Tracing アプリケーションのドメイン分離

Contact Tracing アプリケーションは、標準* レベルのドメイン分離をサポートしています。詳細については、「ドメイン分離と Contact Tracing」を参照してください。サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート」を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Contact Tracing のインストール

admin ロールを持っている場合は、Contact Tracing をインストールできます。

始める前に
Contact Tracing アプリケーションのインストール時には、次のアプリケーションもインストールされます。

- ServiceNow® Emergency Exposure Management
- ServiceNow® Employee Readiness Core

次のアプリケーションをインストールしてアクティブにして、すべての Contact Tracing 機能を使用することもできます 。

- ServiceNow® Emergency Outreach
- ServiceNow® Emergency Self Report
- ServiceNow® セーフワークプレイスダッシュボード

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Contact Tracing アプリケーションは、ServiceNow パフォーマンスアナリティクス - Premium アプリケーションが必要です。パフォーマンスアナリティクス - Premium をまだ登録していない場合は、それをインストールしてから Contact Tracing をインストールします。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Contact Tracing を探します。
3. [インストール] をクリックします。
4. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
5. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。
6. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

Contact Tracing とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が Contact Tracing とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Contact Tracing 管理者 [sn_imt_tracing.admin]	Contact Tracing のアプリケーション固有の管理者であり、管理権限を持っています。	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing.contact_tracing_user
Contact Tracing ユーザー [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	日次接触ログとプライバシーの同意設定を送信し、ケースウォッチリストに追加された時点で、接触追跡ケースにアクセスできます。	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing privacy_consent_user
バッジ管理者 [sn_imt_tracing.badge_admin]	バッジデータを作成、更新、削除、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.badge_manager
バッジマネージャー [sn_imt_tracing.badge_manager]	バッジデータを作成、更新、およびインポートできます。	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin
バッジリーダー [sn_imt_tracing.badge_reader]	バッジアクセス登録データを表示できます。	なし
ケースマネージャー [sn_imt_tracing.case_manager]	Outreach ケースを作成および管理し、診断要求を実行して、感染した可能性のある接触者を特定します。タス	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	クを作成、アサイン、および監督できます。	
接触追跡者 [sn_imt_tracing.contact_tracer]	事前定義された指示に従って、アサインされたケースタスクの作業を行い、感染した可能性のある接触者の健康状態をフォローアップできます。	• task_editor • survey_reader
プライバシーに関する同意のユーザー [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	ユーザーポリシーの同意をユーザー自身で送信および更新できます。	なし
追跡ユーザー [sn_imt_tracing.dailylog_user]	日次接触者ログに入力して、職場で彼らが交流したユーザーのリストを送信できます。	なし
Wi-Fi 管理者 [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Wi-Fi アクセスログを作成、更新、削除、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.wifi_manager
Wi-Fi マネージャー [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Wi-Fi アクセスログを作成、更新、およびインポートできます。	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader
Wi-Fi リーダー [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Wi-Fi アクセスログを表示できます。	なし
ウェアラブル管理者	ハンドヘルドまたは	sn_imt_tracing.wearable_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_imt_tracing.wearable_admin]	ウェアラブルデバイスアクセスログを作成、更新、削除、およびインポートできます。	
ウェアラブルマネージャー [sn_imt_tracing.wearable_manager]	ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスアクセスログを作成、更新、およびインポートできます。	sn_imt_tracing.wearable_reader
ウェアラブルリーダー [sn_imt_tracing.wearable_reader]	ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスアクセスログを表示できます。	なし

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
Contact Tracing に対するデータ保持ジョブ	接触者追跡に関連するレコードの最終更新日から保持期間が経過した後、接触者追跡データを削除します。削除されるデータは、バッジスワイプ、Wi-Fi アクセス登録のデータ、従業員の日次接触者ログ、日次ログメモ、および日次ログの確認応答、ケースと関連するケースタスク、感染者、診断要求、診断ジョブ、職場予約などです。 **注:** データ保持ポリシーは、ユーザーのプライバシーに関する同意のデータには適用されません。
Devvio 統合	毎日 00:00:00 インスタンス時刻に、Devvio ウェアラブルと DevvTrace プラットフォームを使用する組織に対して Devvio ユーザーリスクレポートを実行して入力します。
ミストシステムの読み込み	毎日 00:00:00 に実行され、ミストシステムからの Wi-Fi ログを使用する組織のサイトを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
バッジアクセス登録 [sn_imt_tracing_badge_access_register]	すべてのユーザーのバッジスワイプレコード。
バッジアクセス登録ステージ [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	Excel スプレッドシートからバッジアクセスデータをインポートするためのインポートセットテーブル。Excel ファイルからアプリケーションにデータをロードすると、インポートされたレコードは最初にこのインポートセットテーブルに保存されます。変換を実行した後、またはインポートスケジュールスクリプトを実行した後、レコードがこのテーブルからバッジアクセス登録テーブルにコピーされます。
バッジリーダー [sn_imt_tracing_badge_reader]	ある場所にインストールされているユーザー ID バッジの読み取りデバイス。
ユーザーバッジ [sn_imt_tracing_user_badge]	ユーザーとその ID バッジ情報。
ケース [sn_imt_tracing_case]	感染したユーザーの Outreach ケースは、他の人への感染の可能性を最小限に抑えるのに役立ちます。
ケースタスク [sn_imt_tracing_case_task]	Outreach ケースのケースタスクは、感染した可能性のあるユーザーをフォローアップして健康状態を追跡します。
感染者 [sn_imt_tracing_exposed_contact]	感染症と診断されたユーザーとやり取りした可能性がある感染の恐れのあるユーザー。このテーブルのレコードは、ケースマネージャーが影響を受けるすべてのユーザーをケースに追加するときに保存されます。影響を受けるユーザーは、複数のデータ入力を使用する診断要求によって特定されます。
日次接触者ログ [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	他のユーザーにより日次接触者ログを使用して送信されたユーザー名。
日次ログの確認応答 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]	日次接触者ログの送信を求める通知にどのユーザーが応答したのかを特定する確認応答ステータス。
日次ログメモ [sn_imt_tracing_daily_log_note]	他のユーザーにより日次接触者ログを使用して送信された、訪問者や請負業者などの組織外部のユーザーの名前。
Devvio ユーザーリスクレポート [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Devvio ウェアラブルによって取得された Devvio ユーザーとそのリスクスコア。このテーブルのレコードは、DevvTrace プラット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	フォームからインポートされ、毎日更新されます。
場所のプライバシー構成 [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	場所に関するプライバシーステートメントや特定の場所でプライバシーに関する同意が必要かどうかなど、場所に基づくプライバシーポリシーの構成。
プライバシー同意テンプレート [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	場所のプライバシーステートメントを保存するテンプレートで、場所のプライバシー構成で使用されます。
ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	プライバシーに関する同意に対するユーザーの応答。
サイト [sn_imt_tracing_site]	組織の建物にあるサイト。各フロアはサイトと見なされます。各サイトは、さらにゾーンに分割することができます。各ゾーンには、Wi-Fi アクセスポイントと呼ばれる複数の Wi-Fi ルーターがインストールされている場合があります。
Wi-Fi 診断設定 [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	接触者追跡に使用する Wi-Fi データのタイプ。たとえば、ネットワークシステム (ミストシステムなど) との統合を通じて収集された場所について、リアルタイムの情報が含まれている場合があります。その他の場所では、スプレッドシートから手動でデータをアップロードすることができます。
Wi-Fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	オフィスの Wi-Fi アクセスポイントに接続していたか、BLE 対応デバイスを使用しているユーザーの出社および退社時間レコード。
ウェアラブルアクセス登録 [sn_imt_tracing_wearable_access_register]	ユーザーインタラクションレコードは、ユーザーが許容時間を超えて近接しているときに、ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスの近接センサーデータを使用して取得されます。

Contact Tracing の設定

システムプロパティ、ジョブスケジュール、スクリプトインクルード、Wi-Fi アクセスログ統合、および Outreach 通知を構成して、さまざまなデータソースの接触者追跡情報を集計します。

職場の場所、作業のシフトと予約、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスログ、および自己レポートログなどのさまざまなデータソースから接触者追跡情報を取得します。これらのデータソースを使用して、Emergency Exposure Management アプリケーション で診断要求を実行することにより、接触の可能性があるユーザーを特定します。

トレーシングシステムを使用した、感染の可能性のあるユーザーの特定

トレーシングシステムは、接触者追跡データソースごとに構成されます。データソースのトレーシングシステムをレビューし、これらのトレーシングシステムが自社のビジネスニーズに適合するかどうか確認します。これらのトレーシングシステムを変更したり、データソースの新しいトレーシングシステムをセットアップしたりすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

Contact Tracing プロパティの設定

システムのプロパティを設定して、接触者追跡データをどのように使用するかを調整します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

> **注:**
> トレーシングシステムに関連するシステムのプロパティについては、「Emergency Exposure Management のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください 。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > 管理 > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

Contact Tracing のプロパティ

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.data_retention_period	接触者追跡に対して収集されたデータがシステムから自動的に削除されるまでの日数。保持期間は、データの最終更新日から計算されます。保持ポリシーは、以下の接触者追跡データに適用されます。 ○ バッジスワイプデータ。 ○ ユーザーの日次接触者ログ、日次ログメモ、および日次ログの確認応答データ。 ○ すべてのクローズ済みおよびキャンセル済みのケース、および関連する潜在的な感染者、ケースタスク、診断要求、および基になるソースデータ、および診断イベント。 **注:** 保持期間が過ぎて削除対象になるケースに関連付けられているサーベイは、サーベイには独自の保持期間があるため、削除できません。詳細については、「アセスメントデータのクリーンアップ」を参照してください。 ○ Wi-Fi アクセス登録データ デフォルト値は 90 です。
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks	ケースマネージャーが感染した恐れのある接触者を接触追跡ケースに追加したときのケー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	スタスクの自動作成を有効または無効にします。 プロパティ値が [はい] に設定されている場合、感染した恐れのある接触者がケースに追加されたときに、ベースシステムワークフローの [感染の恐れのある接触者のケースタスクを作成 **(Create case tasks for exposed contacts)]** がケースタスクの作成をトリガーします。 デフォルト値は [はい] です。

3. [保存] をクリックします。

ドメイン分離と Contact Tracing®

ServiceNow Contact Tracing アプリケーションでは、ドメイン分離がサポートされています。アプリケーションにより、組織は、罹患した個人に接触した可能性があるオンサイトのユーザーを特定することで、COVID-19 などの感染症の職場での伝染を減らすことができます。

サポートレベル：標準*

サポートレベルは標準ですが、いくつかの例外または特別な条件があります。

- ベーシックレベルを含みます。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスオーナーは、MVP (minimum viable product) ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。この構成は、特定のアプリケーションで前提とされているように、テナントごとに行います。

サンプルユースケース：管理者は、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

サービスプロバイダーは、Safe Workplace スイートの Contact Tracing を介してサービスを提供するために、複数の顧客を単一のインスタンスで管理できる必要があります。Paris リリース以降、ジョブスケジュールに標準レベルでのドメイン分離のサポートが導入されました。

管理者は、Contact Tracing テーブルを操作する前に、Domain Separation プラグイン をインストールする必要があります。

ドメイン分離を使用した Contact Tracing の設定方法については、「ドメイン分離と Safe Workplace スイート」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール設定済みデータインポートジョブを変更します

管理者は、Excel ファイルから Contact Tracing アプリケーションへのバッジアクセスと Wi-Fi アクセスデータをインポートするために使用するスケジュール設定済みデータインポートジョブを確認し、変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のジョブスケジュールは Contact Tracing アプリケーションとともにインストールされます。

- *Badge Access Register Scheduled Import*
- *Wi-Fi Access Register Scheduled Import*

これらのジョブは、Excel ファイルからバッジアクセスデータまたは Wi-Fi アクセスデータを手動でインポートするように設定されています。データをいつどのようにインポートするかに基づいて設定を変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > 管理 > データインポートジョブ.
2. のスケジュール設定済みインポートレコードを開きます。
3. 設定を確認し、必要に応じて変更します。
   スケジュールされたデータインポートの設定の詳細については、「データインポートのスケジュール」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

関連情報

Import Sets を使用したデータのインポート

バッジおよび日次ログデータのタイムゾーン設定の構成

バッジリーダーデータソースまたはユーザー日次ログデータソースを使用して診断要求を実行するときに、感染したユーザーのタイムゾーンを考慮するために、グローバルスコープにスクリプトインクルードを追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > スクリプトインクルード.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに「TimeZoneUtils」を入力します。
4. [アクセス可能] リストから [すべてのアプリケーションスコープ] を選択します。
5. 次のスクリプトを [スクリプト] フィールドにコピーします。

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
 },
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
 var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
 var dateTime = new GlideDateTime();
 if (gdt) {
  dateTime.setValue(gdt);
 }
 dateTime.setTZ(timeZoneObj);
 return dateTime.getTZOffset();
},
getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
 var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
 var gd = new GlideDateTime();
 gd.setValue(dateTime);
 gd.add(offset);
 var startTime = '00:00:00';
 var endTime = '23:59:59';
 var actualDate = new GlideDate();
 actualDate.setValue(gd.getValue());
 var startDateTime = new GlideDateTime();
 startDateTime.setTZ(tz);
 startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
 var endDateTime = new GlideDateTime();
 endDateTime.setTZ(tz);
 endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
 return {
  startDateTime: startDateTime,
  endDateTime: endDateTime
 };
},
type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

このスクリプトは、バッジリーダーデータソースまたはユーザー日次ログデータソースを使用して診断要求を実行するときに使用されます。これらのデータソースは、感染したユーザーに接触した可能性があり、感染した恐れのあるユーザーを特定します。このスクリプトは、感染したユーザーのタイムゾーンを考慮して従業員バッジスワイプデータまたは日次ログデータから日付と時刻を計算します。

日次接触者ログのメール通知の設定

Emergency Outreach 通知とともに使用するカスタムメール通知を設定し、ユーザーが作業日に接触した他のユーザーのリストを送信するように要求できるようにします。

始める前に

既存の従業員日次ログアラートおよび日次接触者ログ通知のメール通知を確認し、ベーススクリプトや設定をよく理解します。

必要なロール：admin

このタスクについて

日次接触者ログとして使用するメール通知を設定するときは、接触者追跡目的用にカスタマイズされたメール通知を作成します。従業員日次ログアラートと日次接触者ログ通知は、作成するものと同様の通知がどのように構成されているかをよりよく理解するために確認できるメール通知です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [新規] をクリックします。
3. オプション: [名前] フィールドに、この通知のわかりやすい名前を入力します。
4. テーブルフィールドで、日次ログ確認応答 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。
   - 条件ビルダーに条件を入力し、ユーザーにメール通知を送信するタイミングを定義します。
   - [詳細条件] フィールドに次のサンプルスクリプトをコピーし、次の変更を行います。
     - 変数に別の名前 (例：*employeeCheckInAcmeSysId*) を指定します。
     - 値として新しい通知 sys_id を入力します。
     - 2 行目の末尾に宣言した変数名を入力します。

Example
詳細条件スクリプトの例：

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. [受信者] タブで、[ユーザー] と [グループ] を選択し、通知を受信する人を決定します。
7. [内容] タブに残りの情報を入力します。

[内容 **(What it will contain)]** タブ

フィールド	アクション
メールテンプレート	件名とメッセージ本文内の事前設定されたコンテンツを決定するために使用するメールテンプレートを選択します。
件名	ユーザーがメールを受信したときに表示される件名を作成します。
メッセージ HTML	[メッセージ **HTML]** フィールドで、組織のニーズに合わせてメッセージのテキストまたはソースコードを追加およびカスタマイズします。 **注:** [メッセージ **HTML]** フィールドへのメールコンテンツの入力時には、日次接触者ログフォームへのリンクを必ず含めてください。

8. [送信] をクリックします。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

Emergency Outreach 通知とともに日次接触者ログとして使用するカスタムメール通知が作成されました。Emergency Outreach 通知を修正または作成すると、日次接触者ログまたはカスタムアウトリーチに対してこの通知を選択できます。

次のタスク

このメール通知の日次接触者ログとしての使用については、「日次接触者ログの Emergency Outreach 通知の構成」を参照してください。

日次接触者ログの **Emergency Outreach** 通知の構成

管理者は、特定の日にやり取りした同僚のリストを送信するよう要求するメール通知とモバイルプッシュ通知を従業員に送信するための Emergency Outreach 通知を作成または構成します。

始める前に

Emergency Outreach アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「Emergency Outreach のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > 管理 > 日次ログアラート.
2. [日次接触者ログ] Outreach レコードを開いて既存の通知を編集するか、[新規] をクリックして通知を作成します。
3. [イベント名] フィールドに Outreach 通知名を入力します。
4. [従業員の日次接触者ログアラート] チェックボックスをオンにします。
   [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで、[日次接触者ログ] オプションを選択します。[従業員の日次接触者ログアラート] チェックボックスがオンになっている場合、この値を変更することはできません。
5. [ターゲット対象者を選択します] タブで、通知のターゲット対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   - ユーザーリスト、グループ、部門、場所、またはその他の検索フィルター (建物、コストセンター、国コードなど) から選択できます。
   - ServiceNow® 従業員健康診断 アプリケーションがインストールされている場合は、**[Employee Health Screening** データを使用] オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、施設に入るために健康診断をクリアしたすべての従業員が含められます。詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。
   - ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションがインストールされている場合は、[ユーザーの職場予約データ **(User Workplace Reservation Data)]** オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、その日の予約が確認または承認されたすべての従業員が含められます。詳細については、「ワークプレイスコア」を参照してください。
6. [コンテンツ構成] タブの [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにして、メールの件名と本文を入力します。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにして、プッシュメッセージとプッシュメッセージの詳細を入力または変更します。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

- カスタム通知チャネルを使用するには、[追加チャネル] 関連リストをクリックし、[編集] をクリックして、チャネルを追加チャネルリストに移動します。[保存] をクリックします。

  [メール通知] と **[Now Mobile** プッシュ通知] のチェックボックスがオフであることを確認します。オンになっていると、それらのチャネルを通じて通知が送信されます。

7. [保存] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
8. [スケジュール] をクリックします。
9. [スケジュール設定済みスクリプト] ポップアップウィンドウで、通知にジョブスケジュールを設定します。
   詳細については、「ジョブスケジュールの設定」を参照してください。
10. [送信] をクリックします。
    ジョブスケジュールにスクリプトが追加されます。ジョブが Outreach 通知に関連付けられます。

タスクの結果

ジョブスケジュールが含まれた Outreach 通知が作成されます。設定されたスケジュールに従って、ジョブによりターゲット対象者に通知が送信されます。

次のタスク

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、オンデマンドで Outreach 通知を送信できます。

admin または sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、通知を自動的に送信するスケジュール設定済みジョブを停止できます。これを行うには、[スケジュール] をクリックし、ダイアログボックスで [アクティブ] チェックボックスをオフにして、[更新] をクリックします。

Contact Tracing データ保持設定の構成

バッジスワイプデータ、従業員の日次接触者ログ、ケースなど、接触者追跡用に収集されたデータのデータ保持設定を構成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

システムのプロパティとジョブスケジュールは、接触者追跡データのデータ保持ポリシーを制御します。

- *sn_imt_tracing.data_retention_period* システムのプロパティは、接触者追跡データが自動的に削除されるまでの、システムで利用可能な日数を決定します。
- *Data Retention Job For Contact Tracing* スケジュール設定済みジョブは、更新日があって定義された保持期間を過ぎているレコードをチェックし、それらを削除します。

保持ポリシーは、以下の接触者追跡データに適用されます。

バッジスワイプデータ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

影響を受けるテーブル：バッジアクセス登録 [sn_imt_tracing_badge_access_register]

クローズ済みおよびキャンセル済みのケースおよび関連レコード

影響を受けるテーブル：ケース [sn_imt_tracing_case]、ケースタスク [sn_imt_tracing_case_task]、感染の恐れのある接触者[sn_imt_tracing_exposed_contact]、診断要求 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]、診断イベント [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]、潜在的な職場感染 [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]

診断要求および診断イベントのテーブルが、Emergency Exposure Management アプリケーションと共にインストールされています。

注:
サーベイには独自の保持期間があるため、保持期間が過ぎて削除対象になるケースに関連付けられていても、そのサーベイは削除されません。詳細については、「アセスメントデータのクリーンアップ」を参照してください。

従業員日次接触者ログ

影響を受けるテーブル：日次接触者ログ [sn_imt_tracing_daily_contact_log]、日次ログの確認応答 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]、および日次ログメモ [sn_imt_tracing_daily_log_note]

Wi-Fi アクセスデータ

影響を受けるテーブル: Wi-fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register]および Wi-Fi アクセス登録ジョブ [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job]

- *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* スケジュール設定済みジョブは、削除されたレコードの監査 [sys_audit_delete] テーブルから接触者追跡の削除されたすべてのレコードを消去します。更新日が定義された保持期間を過ぎているすべての削除済みレコードが消去されます。

手順

1. 接触者追跡データを保持する期間を設定します。
   a. 移動先 **Contact Tracing** > 管理 > プロパティ.
   b. **[Contact Tracing** データの保存期間 (日数) **(Contact Tracing data retention period (in days))]** プロパティに値を入力します。
      デフォルト値は 90 日です。
   c. [保存] をクリックします。
2. スケジュール設定されたジョブを構成して、接触者追跡データをチェックして削除するジョブを実行するタイミングを決定します。
   a. 移動先 システム定義 > ジョブスケジュール.
   b. *Data Retention Job For Contact Tracing*スケジュール設定済みジョブを開きます。
   c. ジョブ設定を構成し、[保存] をクリックします。
      詳細については、「ジョブスケジュールの設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. グローバルスコープで *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* スケジュール設定済みジョブをダウンロード、インポート、構成して、削除されたレコードを消去します。

   a. ServiceNow® Store の Contact Tracing アプリケーションページの 削除された Contact Tracing レコード (データ保存) (Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)) XML ファイルをダウンロードします。

   b. 移動先 システム定義 > ジョブスケジュール.

   c. スケジュール設定済みジョブ [sysauto] テーブルにダウンロードした XML ファイルをインポートします。
   インポートの詳細については、「テンプレートからレコードをインポートする」を参照してください。

   d. *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* レコードを検索して開きます。

   e. [アクティブ] を選択してジョブをアクティブにします。

   f. [実行 **(Run)]** フィールドで、ジョブを実行するスケジュールを設定します。

   g. [更新] をクリックします。

感染の恐れのある接触者が職場復帰するための要件の作成

感染の恐れがある従業員が職場復帰するために満たすべき要件を作成します。

始める前に

- 健康と安全に関する要件は、ServiceNow® Employee Readiness Core アプリケーションで利用できます。このアプリケーションをインストールする必要があります。
- 健康と安全に関する要件は ServiceNow® フローデザイナー で構築されているため、Flow Designer の基本に精通していることを確認してください。

必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて

従業員が職場復帰するための健全性と安全性の要件を定義します。従業員は、ケースの潜在的感染者の調査に含まれるべきではありません。アクティブなケース調査の対象である場合に職場復帰する資格を得るには「clear」ステータスの要件を満たす必要があります。詳細については、「感染した可能性のある接触者のフォローアップ」を参照してください。

注:

この手順では、例としてベースシステムの感染者要件を使用して要件を作成する方法について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フローデザイナー で、ケースの潜在的感染者リストに追加された従業員の要件ステータスを追加または更新するアクションを作成します。

   a. アクションを作成し、 Employee Readiness Core アプリケーションに保存します。

   b. [アクションアウトライン] の [入力] セクションで、従業員が要件を満たしているかどうかを確認するために使用するレコードタイプに対する入力を作成します。

   たとえば、感染の恐れのある接触者の要件を満たすには、従業員のレコードが感染の恐れのある接触者テーブル [sn_imt_tracing_exposed_contact] に含まれている必要があります。

ラベル	名前	タイプ	必須
感染の恐れのある接触者	exposed_contact	参照。感染の恐れのある接触者 [sn_imt_tracing_exposed_contact]	はい

   c. スクリプトステップを Action Outline に追加します。

   d. [必要なランタイム] フィールドでインスタンスを選択します。

   e. アクション用に作成した入力を値として使って、入力変数を作成します。

   この変数を使用すると、スクリプト内のアクションに対して入力を利用できます。

   入力変数

名前	値
exposed_contact	[入力] セクションで作成した [感染の恐れのある接触者] 入力。

   f. 従業員要件ステータスが「cleared」または「 not_cleared」の場合は、[スクリプト] フィールドに、条件を定義するスクリプトを追加します。

   感染接触者の要件については、その従業員の感染接触者レコードの健康ステータスが [under_investigation] または [infected] の場合、その要件はクリアされず、その他の応答に対してはクリアされます。

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
  var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
  now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
  now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
  now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
  now_GR.setLimit(1);
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
   }else{
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    outputs.requirement_status = 'cleared';
   }
   }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
     if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
     }
    }
   }
  }else{
   if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
 inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
   }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
   }
  }
})(inputs, outputs);
```

g. 要件ステータスの出力変数を作成します。

これは、スクリプトで使用した*requirement_status*変数を定義します。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
requirement_status	requirement_status	選択肢	はい	「-- なし --」のあるドロップダウン

h. Action Outline の出力セクションで、要件ステータス用の出力を作成します。

この出力を作成すると、スクリプトからの *requirement_status* 出力変数を、アクションによって返された出力として使用できるようになります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
要件ステータス	requirement_status	選択肢	いいえ	「-- なし --」のあるドロップダウン

i. 出力に *requirement_status* 値を割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

ラベル	値
要件ステータス	スクリプトステップの *requirement_status* 出力変数。

このアクションにより、従業員の*requirement_status*の値 (clearedまたはnot_cleared) が出力として返されます。

j. [公開] をクリックします。

2. 感染の恐れのある接触者の要件を作成します。

a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

以前の利用可能なレコードを含むセクションでは、すでに作成済みだが、まだ要件フローのトリガーとなるべき一連のレコードを定義します。以前のレコードを含むことで、有効化の前に要件を完了した従業員の要件ステータスが確実に「Not Cleared」に設定されます。

健康と安全要件フォーム

フィールド	説明
名前	要件の一意の名前。例は、感染の恐れのある接触者の要件です。
要件フロー	感染の恐れのある従業員の要件ステータスを更新するフロー。 このフィールドは空のままにします。フロー作成後、この要件レコードに戻り、このフィールドに記入します。
有効	このフィールドは読み取り専用です。要件のすべてのフィールドを更新すると、[有効化] ボタンを使用して要件をアクティブにすることができます。
デフォルトステータス	健康と安全に関する要件を満たすために、感染の恐れのある接触者のリストに含まれない従業員に割り当てられたデフォルトステータス。オプションは「Cleared」と「Not Cleared」です。 たとえば、「感染の恐れのある接触者」レコードを持たない従業員には、感染の恐れのある接触者の要件に対して「Not Cleared」というデフォルトステータスが割り当てられます。
使用期間	要件ステータスの有効期限を設定するためのオプション。 従業員のステータスはその「感染の恐れのある接触者」タスクのステータスが更新されたときに自動的に更新されるため、このフィールドを選択することはできません。
以前の適用可能な記録を含める	
テーブル	要件フローをトリガーする、以前に作成されたレコードを参照するテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	たとえば、感染の恐れのある接触者の要件は感染の恐れのある接触者テーブル [sn_imt_tracing_exposed_contact] を使用します。
条件	フローをトリガーするテーブルからレコードをフィルターリングするための条件。

d. [送信] をクリックします。

3. フローデザイナー で、フローを作成して、従業員の要件ステータスを更新します。

a. フローを作成し、 Employee Readiness Core アプリケーションに保存します。

b. 要件ステータスをチェックするために使用するレコードのタイプが作成または更新されている場合、そのフローを実行するように、トリガーを作成します。

たとえば、感染の恐れのある接触者の要件については、ケース内の感染の恐れのある接触者レコードが作成または更新されるたびにフローを実行します。

トリガー

トリガー	テーブル	条件	トリガーを実行
作成済みまたは更新済み	感染の恐れのある接触者 [sn_imt_tracing_exposed_contact]	なし。	1 回

c. トリガーのレコードを入力として、フローに作成したアクションを追加します。
たとえば、感染の恐れのある接触者の入力について、トリガーイベントで作成または更新した、感染の恐れのある接触者のレコードを追加します。

d. Employee Readiness Core に提供されたユーザー要件更新アクションをフローに追加します。

ユーザー要件の入力を更新

ユーザー **[User]**	健康と安全要件 **[Health and Safety Requirement]**	要件ステータス	トリガー日時
トリガーレコードの [従業員] または [ユーザー] フィールド。たとえば、感染の恐れのある接触者レコードの [ユーザー] フィールド。	感染の恐れのある接触者に対して作成した健康と安全に関する要件。	作成したアクションが返す requirement_status。	日付/時刻を選択します。

e. をクリックします。

4. 健康と安全要件を完成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

b. 要件をクリックします。

c. [要件フロー] フィールドで作成したフローを追加し、従業員の要件ステータスを更新します。

d. [更新] をクリックします。

次のタスク
従業員が要件を満たしているかどうかを追跡するには、この要件を有効化する必要があります。手順については、「健康と安全要件を有効化する」を参照してください。

従業員がプライバシーに関する同意要求を確認するための要件を作成する

従業員が職場に出社する前にプライバシーに関する同意要求に応答し、接触追跡のためにデータを使用できるようにするための要件を作成します。

始める前に
- 要件は ServiceNow® Employee Readiness Core アプリケーションで利用できます。このアプリケーションはインストールする必要があります。
- プライバシーに関する同意要件は ServiceNow® フローデザイナー で構築されるため、Flow Designer の基本に精通していることを確認してください。

必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて
従業員が職場に復帰するためのプライバシーに関する同意要件を定義します。接触追跡のためにデータを使用することに同意した従業員は、プライバシーに関する同意要件を満たし、職場に復帰する資格があります。同意しなかった従業員は、プライバシーに関する同意要件を満たしていないため、職場に復帰する資格がありません。詳細については、「Contact Tracing のプライバシーに関する同意の要求に対する応答」を参照してください。

注:
この手順では、例としてベースシステムのプライバシーに関する同意要件を使用して、要件を作成する方法について説明します。

手順
1. フローデザイナー で、プライバシーに関する同意要求に応答した従業員の要件ステータスを追加または更新するアクションを作成します。

   a. アクションを作成し、 Employee Readiness Core アプリケーションに保存します。

   b. [アクションアウトライン] の [入力] セクションで、従業員が要件を満たしているかどうかを確認するために使用するレコードタイプに対する入力を作成します。

ラベル	名前	タイプ	必須
設定	設定	文字列	はい

   c. スクリプトステップを Action Outline に追加します。

   d. [必要なランタイム] フィールドでインスタンスを選択します。

   e. アクション用に作成した入力を値として使って、入力変数を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この変数を使用すると、スクリプト内のアクションに対して入力を利用できます。

入力変数

名前	値
設定	[入力] セクションで作成した **preference** 入力。

f. 従業員要件ステータスが「cleared」または「 not_cleared」の場合は、[スクリプト] フィールドに、条件を定義するスクリプトを追加します。

プライバシーに関する同意要件については、従業員がプライバシーに関する同意要求に同意しない場合、要件は not_cleared となり、従業員が同意した場合には cleared になります。

```
(function execute(inputs, outputs) {
    if (inputs.preferences == "agree") {
        outputs.requirement_status = "cleared";
    } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
        outputs.requirement_status = "not_cleared";
    }

})(inputs, outputs);
```

g. 要件ステータスの出力変数を作成します。

この出力変数は、スクリプトで使用した *requirement_status* 変数を定義します。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
requirement_status	requirement_status	選択肢	はい	「-- なし --」のあるドロップダウン

h. Action Outline の出力セクションで、要件ステータス用の出力を作成します。

この出力を作成すると、スクリプトからの *requirement_status* 出力変数を、アクションによって返された出力として使用できるようになります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
要件ステータス	requirement_status	選択肢	いいえ	「-- なし --」のあるドロップダウン

i. 出力に *requirement_status* 値を割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出力変数

ラベル	値
要件ステータス	スクリプトステップの *requirement_status* 出力変数。

このアクションにより、従業員の*requirement_status*の値 (clearedまたはnot_cleared) が出力として返されます。

j. [公開] をクリックします。

2. プライバシーに関する同意要件の作成

a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

以前の利用可能なレコードを含むセクションでは、すでに作成済みだが、まだ要件フローのトリガーとなるべき一連のレコードを定義します。以前のレコードを含むことで、有効化の前に要件を完了した従業員の要件ステータスが確実に「Cleared」に設定されます。

健康と安全要件フォーム

フィールド	説明
名前	要件の一意の名前。
要件フロー	従業員の要件ステータスを更新するフローです。 このフィールドは空のままにします。フロー作成後、この要件レコードに戻り、このフィールドに記入します。
有効	このフィールドは読み取り専用です。要件のすべてのフィールドを更新すると、[有効化] ボタンを使用して要件をアクティブにすることができます。
デフォルトステータス	デフォルトステータスは、要件の完了に向かっているアクティビティを持たない従業員に割り当てられます。オプションは「Cleared」と「Not Cleared」です。 たとえば、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意テーブル [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] にレコードがない従業員には、プライバシーに関する同意要件に対して「Not Cleared」というデフォルトステータスが割り当てられます。
使用期間	要件ステータスの有効期限を設定するためのオプション。 従業員がプライバシーに関する同意要求に応答すると、従業員のステータスが自動的に更新されるため、このフィールドを選択しないでください。
以前の適用可能な記録を含める	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	要件フローをトリガーする、以前に作成されたレコードを参照するテーブル。 たとえば、プライバシーに関する同意要件では、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意テーブルを使用します。
条件	フローをトリガーするテーブルからレコードをフィルターリングするための条件。

d. [送信] をクリックします。

3. フローデザイナー で、フローを作成して、従業員の要件ステータスを更新します。

a. フローを作成し、 Employee Readiness Core アプリケーションに保存します。

b. 要件ステータスを確認するために使用するレコードのタイプが作成または更新されるたびにそのフローが実行されるようにトリガーを追加します。

たとえば、プライバシーに関する同意要件では、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意レコードが作成または更新されるたびにフローが実行されます。

トリガー

トリガー	テーブル	条件	トリガーを実行
作成済みまたは更新済み	ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[設定] [変更後 (changes to)] [同意する] または [設定] [変更後 (changes to)] [同意の撤回]	現在実行されていない場合のみ

c. トリガーのレコードを入力として、フローに作成したアクションを追加します。
たとえば、preference の入力では、トリガーイベントで作成または更新されたユーザーのプライバシーに関する同意レコードを追加します。

d. Employee Readiness Core に提供されたユーザー要件更新アクションをフローに追加します。

ユーザー要件の入力を更新

ユーザー **[User]**	健康と安全要件 **[Health and Safety Requirement]**	要件ステータス	トリガー日時
トリガーレコードの [ユーザー] フィールド。たとえば、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意レコードの [ユーザー] フィールド。	プライバシーに関する同意に対して作成した健康と安全に関する要件。	作成したアクションが返す requirement_status。	フィールドは空白のままにします。

e. をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 健康と安全要件を完成します。
   a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.
   b. プライバシーに関する同意要件レコードを開きます。
   c. [要件フロー] フィールドで作成したフローを追加し、従業員の要件ステータスを更新します。
   d. [更新] をクリックします。

次のタスク
従業員が要件を満たしているかどうかを追跡するには、この要件を有効化する必要があります。手順については、「健康と安全要件を有効化する」を参照してください。

接触の可能性を告知するメール通知の構成

Emergency Outreach で使用するメール通知を構成し、感染した従業員との接触の可能性を告知するために、感染ケースの潜在的な接触者にメール通知を送信します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の [感染者通知] メール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。
3. [新規] をクリックします。
4. [テーブル] フィールドで、接触告知 [sn_imt_tracing_exposure_notice] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで、次の設定を行います。
   a. [送信] フィールドで、[記録が挿入または更新されました] を選択します。
   b. [条件] の基準を **[User.Active][is][true]** および **[Notification count][changes]** に設定します。
   c. [詳細条件] フィールドで、次のコードを入力します。

```
var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
```

   <your-sys_id> 変数を追加しようとしている sys_id 通知に置き換えます。ヘッダーを右クリックして、**Copy sys_id** を選択して、sys_id をコード行に貼り付けます。
6. [受信者] タブで、[フィールド内のユーザーまたはグループ] を開き、[担当者] を選択します。
7. [内容] タブに残りの情報を入力します。
8. [送信] をクリックします。
9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] をクリックします。

次のタスク
接触の可能性を告知する Emergency Outreach 通知の構成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触の可能性を告知する **Emergency Outreach** 通知の構成

Emergency Outreach 通知を構成し、感染した従業員との接触の可能性を告知するために、感染ケースで接触した可能性がある従業員にメール通知とモバイルプッシュ通知を送信します。

始める前に

Emergency Outreach アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「Emergency Outreach のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて

既存の [感染者通知] Outreach 通知を確認し、構成をよく理解します。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示.
2. [新規] をクリックします。
3. [イベント名] フィールドに Outreach 通知名を入力します。
4. [コンテンツ構成] タブの [応答モード]フィールドで [接触告知] を選択します。
5. オプション: [メールの件名] および [メール本文] フィールドで件名と本文をそれぞれ変更し、導入メッセージの確認と編集を行います。
6. アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。
7. [送信] をクリックします。
   コンテンツ構成設定が保存されます。

タスクの結果

接触告知 Outreach 通知が作成されます。これらの接触告知 Outreach 通知は、ケースマネージャーがケースの潜在的な接触者に通知を送信する場合に選択できます。

次のタスク

ケースマネージャーは、ケースの潜在的な接触者に Outreach 通知を送信できます。

ワクチン接種ステータスを表示するための接触者追跡の可視化の設定

ケースマネージャーが接触者追跡の可視化で感染の可能性のある接触者のワクチン接種ステータスを表示できるように Contact Tracing を設定します。

始める前に

Vaccination Status アプリケーションをインストールして構成する必要があります。詳細については、「Vaccination Status」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > プロパティ.
2. *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* プロパティを [はい] に設定します。
   この手順により、接触者追跡の可視化にワクチン接種ステータスを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] をクリックします。
4. Vaccination Status アプリケーションの sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを各ケースマネージャーに割り当てます。
このロールを持たない場合、ワクチン接種ステータスおよび [潜伏期間中の接触者] の [ワクチン接種済み] 列は表示されません。

> **注:**
> *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* プロパティが [いいえ] に設定されている場合、sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持つケースマネージャーには [ワクチン接種済み] 列が表示されますが、列は空です。

タスクの結果

ケースマネージャーは、接触者追跡の可視化と [潜伏期間中の接触者] リストの両方のケースフォームで、ユーザーのワクチン接種ステータスを確認できます。詳細については、「接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理」を参照してください。

Trouble?

sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status プロパティが [はい] に設定されていても、ケースマネージャーにワクチン接種ステータスが表示されない場合は、ケースマネージャーに sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールがあることを確認してください。

Contact Tracing に関するデータプライバシーに関する同意設定のセットアップ

管理者は、プライバシー同意テンプレート、場所に基づくプライバシー構成、メール通知、およびプライバシー同意アラートを送信するための Outreach 通知を Contact Tracing で構成できます。

Contact Tracing では、接触者追跡の目的で自分のデータを使用することについて従業員に同意を求める、プライバシーに関する同意の通知を構成して送信できます。

ユーザープライバシーの規制は、国によって異なります。一部の国では、従業員データの使用に関する従業員の同意は必須ではありません。さまざまな場所や組織のセットアップに対して、さまざまなプライバシーポリシーを設定できます。場所ごとに個別のプライバシーポリシーを維持する組織もあれば、すべての場所に対して 1 つのプライバシーポリシーを維持する組織もあります。

Contact Tracing に関するプライバシー同意テンプレートの変更または追加

場所のプライバシー構成で使用するプライバシー同意テンプレートを変更または追加します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_tracing.admin

手順

1. **Contact Tracing** > プライバシー > プライバシー同意テンプレート.
2. [デフォルトテンプレート] レコードを開いて変更するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [名前] フィールドにテンプレートの一意の名前を入力します。
4. [プライバシー規約] フィールドに、プライバシーポリシーの規約を入力します。
プライバシーポリシーが場所によって異なる場合は、場所ごとに 1 つのテンプレートを作成し、ポリシー規約を指定します。

   組織が世界中のすべての場所に対して 1 つのポリシーを適用している場合は、デフォルトテンプレートを更新してください。
5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
プライバシー同意テンプレートを使用して、該当する場所のプライバシー構成でプライバシー規約を更新します。詳細については、「Contact Tracing に関する場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

Contact Tracing に関する場所に基づくプライバシー構成の生成

管理者は、インスタンスに設定された場所のプライバシー構成を生成します。

始める前に
デフォルトテンプレートのプライバシー規約は、各場所のプライバシー構成にコピーされます。デフォルトの同意テンプレートでプライバシー規約を確認し、必要に応じて変更してください。
必要なロール：sn_imt_tracing.admin

このタスクについて
場所 [cmn_location] テーブルで利用可能な国ごとに、場所に基づいたデフォルトのプライバシー構成を生成できます。場所ごとに、プライバシーに関する同意が必要かどうかを指定し、プライバシーポリシー規約を更新できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > プライバシー > 場所のプライバシー構成.
2. [場所構成の生成] をクリックします。
   デフォルト構成は各国に対して作成され、[場所のプライバシー構成] リストに表示されます。
3. 場所を開いて構成を確認し、必要に応じて変更します。
4. 必要に応じてプライバシーに関する同意のテキストを構成します。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
場所に基づいたプライバシー構成が設定されます。

次のタスク
プライバシーの同意要求のメール通知を設定します。

カスタム Emergency Outreach 通知チャネルの作成

Slack または Microsoft Teams コラボレーションプラットフォームなど、会社の優先コミュニケーション方法を使用して、プライバシーに関する同意の要求を送信するためのカスタム Emergency Outreach 通知チャネルを作成します。スクリプトまたはサブフローを使用して、通知チャネルを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

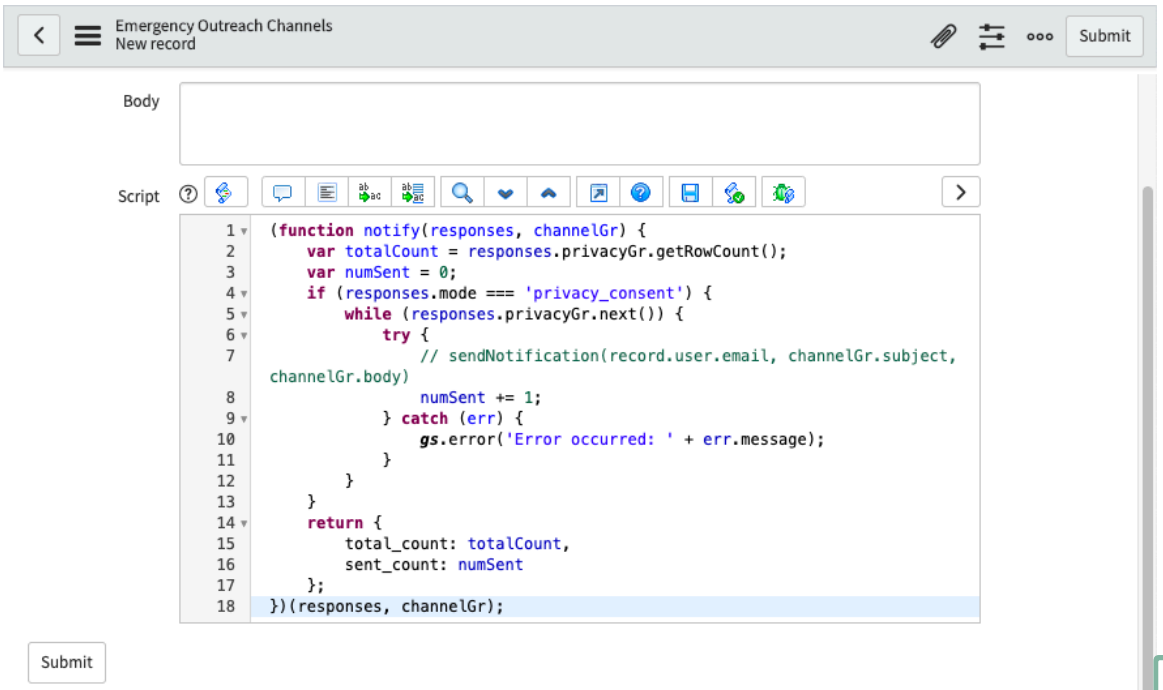
このタスクについて
通知チャネルを作成したら、通知を送信するときにそれを選択できます。チャネルでは、指定された件名と本文を使用し、プライバシーに関する同意の要求を送信するときに選択したユーザーに通知を送信します。
たとえば、会社の IT ネットワークグループが Slack チャネルをメールよりも綿密に監視している場合は、Slack 通知チャネルを作成できます。IT ネットワークグループメンバーと通信するには、そのグループをターゲット対象者として選択し、Slack 通知チャネルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > チャネル.
2. [新規] をクリックします。



3. 通知チャネルの名前を入力します。
   要求者が簡単に正しいチャネルを選択できるように、コミュニケーション方法を示す短い名前を使用します。
4. [件名] フィールドに、通知チャネルメッセージの件名を入力します。
5. [本文] フィールドに本文メッセージを入力します。
6. 通知チャネルのスクリプトを作成します。

   a. [通知タイプ] フィールドで、デフォルトの通知タイプである [スクリプト] のままにします。

   b. [スクリプト] フィールドで、コメント内のコードをスクリプトに置き換えて、チャネルに接続します。

   Example

```
{
        // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

   GlideRecord の JavaScript API の詳細については、「GlideRecord - スコープ対象」を参照してください。

   c. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

次の例には、通知が送信されたときに生成されたプライバシーの同意要求の数をカウントするコードが含まれています。送信が成功したプライバシーの同意要求の数が表示されています。この情報を使用して、アウトリーチレコードの [配送ログ] 関連リストに表示されるエラーを確認し、処理します。

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

7. サブフロー通知チャネルを作成します。

a. 通知で使用するサブフローを作成します。
サブフローの作成、公開、およびテストの詳細については、「サブフロー」を参照してください。

作成するサブフローで以下の入力を使用します。

- *mode* (文字列)
- ライバシーに関する同意意(sn_imt_tracing_user_privacy_consent のレコード)

  mode が *Privacy Consent* である場合、Privacy Consent は有効な GlideRecord に設定され、 *survey_instances* は null です。

- *channel*(sn_imt_checkin_channels の参照)

次の出力はオプションです。

- *total_count* (整数)
- *sent_count* (整数)

これらの出力を確認するには、ライバシーに関する同意要求の合計数と、成功したプライバシーの同意要求との総数を含めます。

b. [サブフロー] 通知タイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スクリプト] セクションがフローに変わり、[サブフロー] 参照フィールドが表示されます。

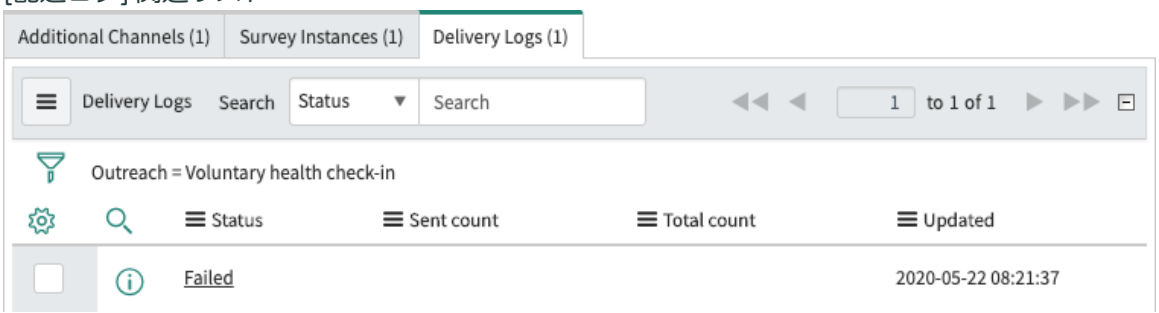
c. 作成したサブフローを選択します。

8. [送信] をクリックします。

Trouble?

カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach メッセージに表示されます。

[配送ログ] 関連リスト



1. アウトリーチメッセージの通知チャネルをテストします。
2. エラーメッセージを確認し、通知の失敗の原因となったエラーを修正するには、失敗したチャネルレコードをすべて開きます。
3. チャネルでエラーが発生しなくなるまで、通知チャネルのテストを続行します。

プライバシーの同意要求のメール通知を設定します

Emergency Outreach アプリで、組織のプライバシーポリシーを確認し、連絡先の追跡に従業員のデータを使用することに同意するよう従業員に求めるメール通知を設定します。

始める前に

必要なロール：管理者

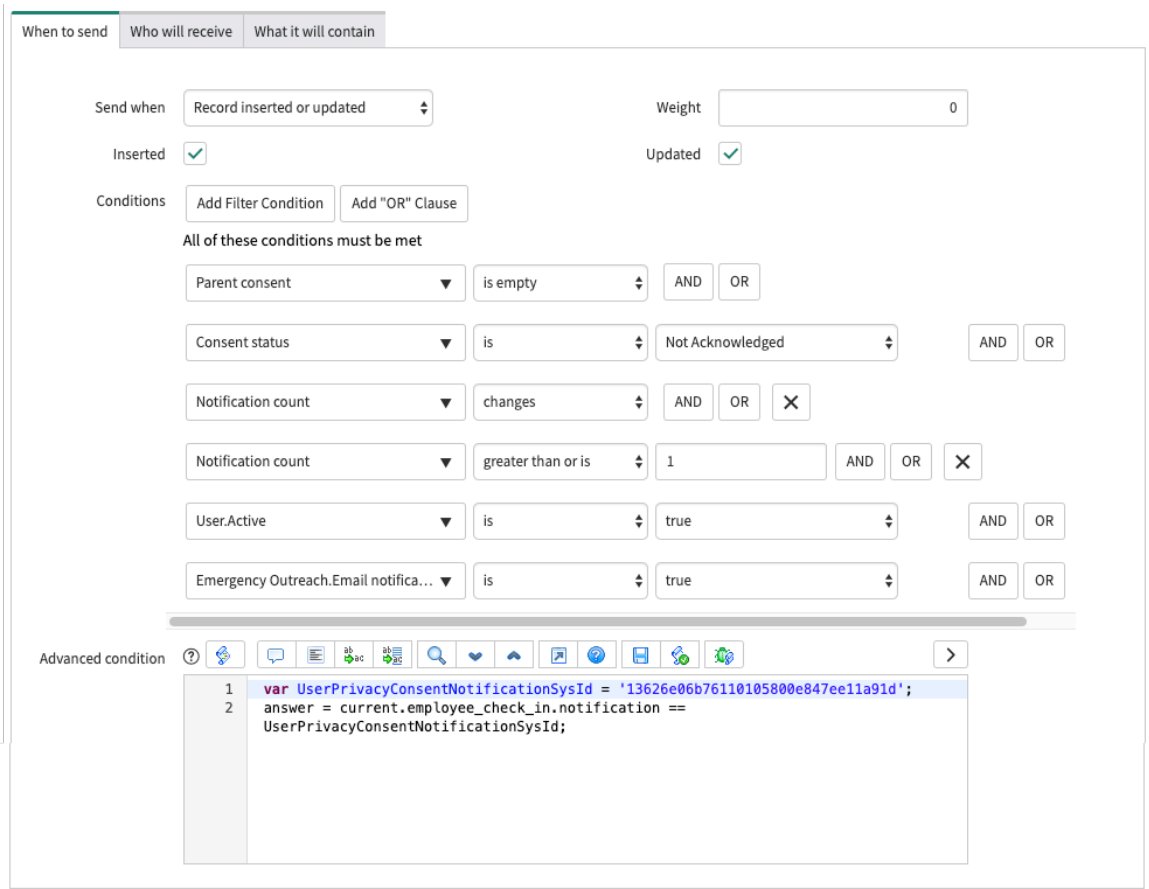
手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 既存の ユーザーのプライバシーに関する同意メール通知を確認し、スクリプトやその他の設定をよく理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーのプライバシーに関する同意ベースシステム通知



3. [新規] をクリックします。
4. [テーブル]フィールドで、ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] テーブルを選択します。
5. [送信時期] タブで条件を設定します。

   a. [条件] フィールドで、ベースシステム通知の画像に示されている基準を設定します。

   b. [詳細条件] フィールドに次のサンプルスクリプトをコピーします。

   ```
   var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
   answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
   ```

   c. サンプルスクリプトを次のように変更してください：
      - 変数に別の名前 (例：*employeeCheckInAcmeSysId*) を指定します。
      - 値として新しい通知 sys_id を入力します。
      - 2 行目の末尾に宣言した変数名を入力します。

6. [受信者] タブで、[フィールド内のユーザーまたはグループ] を開き、[担当者] を選択します。
7. [内容] タブに残りの情報を入力します。
   [メッセージ **HTML**] フィールドへのメールコンテンツの入力時には、プライバシーに関する同意フォームへのリンクを必ず含めてください。
8. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
10. 通知を確認し、必要な変更を行います。
11. [更新] をクリックします。

Contact Tracing プライバシーに関する同意の **Emergency Outreach** 通知の構成

管理者は、プライバシーポリシーを表示し、接触者の追跡に自分のデータを使用することに対する同意を求めるメールとモバイルプッシュ通知を従業員に送信するための Emergency Outreach 通知を作成または設定します。

始める前に
Emergency Outreach アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「Emergency Outreach のインストール」を参照してください。

場所に基づくプライバシー構成が生成されている必要があります。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示.
2. 既存のアウトリーチレコードユーザーのプライバシーに関する同意レコードを確認および編集するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [イベント名] フィールドに Outreach 通知名を入力します。
4. [ターゲット対象者を選択します] タブで、通知のターゲット対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   ユーザーリスト、グループ、部門、場所、またはその他の検索フィルター (建物、コストセンター、国コードなど) から選択できます。
5. [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで [プライバシーに関する同意] を選択します。
6. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

   (Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

   場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

7. [通知] フィールドで [ユーザーのプライバシーに関する同意] 通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにして、メールの件名と本文を入力します。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにして、プッシュメッセージとプッシュメッセージの詳細を入力します。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタム通知チャネルを使用するには、[追加チャネル] 関連リストをクリックし、[編集] をクリックして、チャネルを追加チャネルリストに移動します。[保存] をクリックします。

  [メール通知] と **[Now Mobile** プッシュ通知] のチェックボックスがオフであることを確認します。オンになっていると、それらのチャネルを通じて通知が送信されます。

  プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

8. [保存] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
9. [スケジュール] をクリックします。
10. [スケジュール設定済みスクリプト] ポップアップウィンドウで、通知にジョブスケジュールを設定します。
    詳細については、「ジョブスケジュールの設定」を参照してください。
11. [送信] をクリックします。
    ジョブスケジュールにスクリプトが追加されます。ジョブが Outreach 通知に関連付けられます。

タスクの結果

ジョブスケジュールが含まれた Outreach 通知が作成されます。設定されたスケジュールに従って、ジョブによりターゲット対象者に通知が送信されます。

注:
ユーザープロファイルに場所が設定されていない場合、または場所のプライバシー構成でプライバシーに関する同意が無効になっている場合、選択した対象者のユーザーにアウトリーチ通知は送信されません。プライバシーに関する同意通知は、ユーザーが複数のプライバシー通知のターゲット対象者に含まれている場合でも、そのユーザーに送信されるのは 1 回のみです。

次のタスク

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、オンデマンドで Outreach 通知を送信できます。

admin または sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、通知を自動的に送信するスケジュール設定済みジョブを停止できます。これを行うには、[スケジュール] をクリックし、ダイアログボックスで [アクティブ] チェックボックスをオフにして、[更新] をクリックします。

従業員にアサインされたハンドヘルドコンピューティングデバイスのマッピング

従業員にアサインされ、Zebra MotionWorks ソフトウェアを実行しているハンドヘルドコンピューティングデバイスをマッピングし、これらのデバイスを使用して接触追跡用の近接ログを記録します。

始める前に

ハンドヘルドコンピューティングデバイスデータは、ハンドヘルドコンピューティングデバイス [cmdb_ci_handheld_computing] テーブルに保存されます。このテーブルは、ServiceNow Store で入手可能な CMDB CI Class Models アプリケーションと一緒にインストールされます。このアプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認します。詳細については、「CMDB CI Class Models」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.wearable_manager

このタスクについて

Zebra MotionWorks ソフトウェアで使用する Excel スプレッドシートからハンドヘルドコンピューティングデバイスデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > **Wi-Fi** アクセス管理 > ハンドヘルドデバイス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームで、連絡先の追跡に必要な以下のフィールドを入力します。

ハンドヘルドコンピューティングデバイスフォーム

フィールド	説明
名前	ハンドヘルドコンピューティングデバイスの一意の名前。
資産管理番号	ハンドヘルドコンピューティングデバイスを識別する一意の ID。
シリアル番号	ハンドヘルドコンピューティングデバイスの一意のシリアル番号。
担当者	ハンドヘルドコンピューティングデバイスを保有する従業員の名前。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ハンドヘルドコンピューティングデバイスと、それが割り当てられている従業員のマッピングが作成されます。

KINEXON 統合の設定

Contact Tracing を設定し、KINEXON SafeZone トレーシングシステムが診断要求で KINEXON ウェアラブルデバイスからのデータを使用できるようにします。このデータにより、KINEXON ウェアラブルデバイスを使用するユーザーのインタラクションと近接度に基づいて、感染の恐れのある接触者を特定できます。

始める前に
KINEXON SafeZone トレーシングシステムを正常に有効にするには、次の要件に注意してください。

- Emergency Outreach アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「Emergency Outreach のインストール」を参照してください。
- Contact Tracing のプライバシーに関する同意設定を設定する必要があります。詳細については、「Contact Tracing に関するデータプライバシーに関する同意設定のセットアップ」を参照してください。
- ユーザーは、KINEXON SafeZone で管理される KINEXON ウェアラブルデバイスを使用する必要があります。
- ユーザーは、KINEXON SafeZone ソフトウェアの [名前] 列にメールアドレスを設定する必要があります。メールアドレスは、KINEXON ユーザーを Contact Tracing のユーザーと照合するために使用されます。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > プロパティ.
2. KINEXON SafeZone 統合に関連する Contact Tracing プロパティ値を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KINEXON SafeZone 統合の Contact Tracing プロパティ

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	KINEXON SafeZone インスタンスへのログインと KINEXON データへのアクセスに使用される API エンドポイント。この API エンドポイントは、Contact Tracing に必要な情報を取得するためにも使用されます。デフォルトのエンドポイントをインスタンスのエンドポイントに置き換えます。
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON 管理者ユーザー名。
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON 管理者パスワード。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	ユーザーが感染の恐れのある接触者であるかどうかを決定するために必要な 2 台の KINEXON センサー間の最小接触期間 (秒)。クエリーでは、値がこの期間未満のレコードはすべて省略されます。デフォルト値は 300 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	クエリした日付範囲内で 2 台の KINEXON センサー間でのすべての接触者の最小合計期間 (秒)。合計期間がこの値よりも短い場合、クエリーは 2 台のセンサー間でのすべての接触者レコードを省略します。デフォルト値は 300 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	ユーザーが接触したかどうかを判定する 2 台の KINEXON センサー間の最大距離 (メートル)。クエリーでは、この距離を超える接触者のインスタンスは省略されます。デフォルト値は 2 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	感染の可能性が 2 つの感染の可能性と見なされるまでの、連続する任意の 2 つの接触インスタンス間で経過可能な期間 (秒) を決定します。デフォルト値は 15 です。

3. 移動先 **Emergency Exposure Management** > トレーシングシステム をクリックし、[キネクソンセーフゾーン] をクリックします。
4. トレーシングシステムを有効にします。
   a. [アクティブ] を選択します。
   b. [更新] をクリックします。
5. 組織内の KINEXON ウェアラブルデバイスを持つすべてのユーザーをプライバシーに関する同意対象者に追加します。
   a. 移動先 **Emergency Outreach** > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[プライバシーオーディエンス] をクリックします。
   b. ユーザーを対象者に追加します。
   対象者にユーザーを追加する方法の詳細については、「Add a Safe Workplace audience (Safe Workplace 対象者の追加)」を参照してください。
   c. [更新] をクリックします。
6. sn_imt_core.privacy_consent_user ロールを KINEXON ユーザーに割り当てて、ユーザーがプライバシーに関する同意にアクセスして完了できるようにします。
7. 組織のプライバシーに関する同意 OutReach を KINEXON ユーザーに送信します。
   プライバシーに関する同意が必要な場所にいるユーザーは、潜伏期間中の接触者レコードを作成するためにプライバシーポリシーに同意する必要があります。場所が割り当てられていないユーザー、またはプライバシーに関する同意を必要としない場所にいるユーザーは、プライバシーに関する同意を送信する必要はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
診断要求で KINEXON SafeZone トレーシングシステムを使用できるようになりました。診断要求を使用して潜伏期間中の接触者を特定する方法の詳細については、「感染した可能性のある接触者の特定」を参照してください。

仮想エージェント**Contact Tracing** の会話

Contact Tracing では、SMS を介して感染の恐れのある接触者の健康状態を評価するために、仮想エージェント の会話を提供します。

概要

仮想エージェント 会話トピックにより、特定の目標を達成するために 仮想エージェント (チャットボット) とユーザーとの対話が可能になります。用意されている Contact Tracing 用の感染会話トピックは、感染ケースタスクサーベイに基づいて感染の恐れのある接触者に質問します。接触追跡者は応答を使用して、感染の恐れのある接触者の健康状態を評価します。

Contact Tracing では SMS Outreach を使用して 仮想エージェント 会話を開始し、サーベイを開始します。感染ケースタスクサーベイ Outreach は、ユーザーが潜伏期間中の接触者としてケースタスクに追加されたときに自動的に送信できます。または、接触追跡者は、**[SMS** サーベイを送信] ボタンを選択して、ケースタスクの作業中に手動でサーベイを送信することもできます。サーベイを受信したユーザーは、SMS で返信できます。

組織では、感染会話トピックと感染ケースタスクサーベイをそのまま使用することも、カスタマイズすることもできます。たとえば、1 つ以上の質問に「答えない」回答オプションを追加できます。

注:
カスタマイズを完了するには、次の両方の感染会話トピックに変更を適用する必要があります。 仮想エージェント > デザイナー および感染ケースタスクサーベイ サーベイ > サーベイを見る. 会話トピックまたはサーベイのみに変更を適用しても、トピックとサーベイの両方は更新されません。

- 会話トピックの更新の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。
- サーベイの更新の詳細については、「サーベイデザイナー」を参照してください。

インストールとセットアップの要件

SMS で 仮想エージェント を使用するには、次の要件に注意してください。

- Twilio アカウントと電話番号。
- Emergency Outreach アプリケーション。

  詳細については、「Emergency Outreach のインストール」を参照してください。
- 仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot)。
- Conversational SMS Integration with Twilio アプリケーション (sn_va_sms_twilio)。

  詳細については、「Conversational SMS Integration with Twilio の設定」を参照してください。

ユーザーが SMS を介した感染ケースタスクサーベイを完了するための次の要件に注意してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 組織では、仮想エージェント をインストールし、SMS で使用するように設定する必要があります。
- Contact Tracing の SMS メッセージを受信するには、ユーザーレコード [sys_user] に携帯電話番号がリストされている必要があります。携帯電話番号は E.164 形式 (+18585551212など) である必要があります。
- ユーザーが SMS メッセージに返信する前に、Contact Tracing のプライバシーに関する同意を設定する必要があります。手順と詳細については、「Contact Tracing に関するデータプライバシーに関する同意設定のセットアップ」を参照してください。
- ユーザーは、サーベイに回答する前に、プライバシーに関する同意に同意する必要があります。

感染ケースタスクサーベイを **SMS** で自動的に送信する

管理者は、感染ケースタスクサーベイを SMS 経由で自動的に送信できるように Contact Tracing を設定できます。

始める前に

Contact Tracing の 仮想エージェント 会話を有効にするインストールとセットアップの要件を満たしていることを確認します。詳細については、「仮想エージェントContact Tracing の会話」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey を有効にして、ユーザーが潜伏期間中の接触者に追加されたときに感染ケースタスクサーベイが自動的に送信されるようにします。感染の恐れのある接触者は、SMS を介してサーベイに回答し、接触追跡者に健康状態のアセスメントを提供できます。

手順

1. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* プロパティを設定します。
   a. 移動先 **Contact Tracing** > 管理 > プロパティ.
   b. *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* プロパティを [はい] に設定します。
   c. [保存] をクリックします。
2. オプション: 感染の恐れのある接触者に送信されたサーベイの質問と回答を変更します。

   Example
   たとえば、1 つ以上の質問に「答えない」回答オプションを追加します。

   a. での感染 仮想エージェント 会話トピックの更新 仮想エージェント > デザイナー.
   会話トピックの更新の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

   b. での感染ケースタスクサーベイの更新 サーベイ > サーベイを見る.
   サーベイの更新の詳細については、「サーベイデザイナー」を参照してください。

   Trouble?

   (Optional) カスタマイズを完了するには、次の両方の感染会話トピックに変更を適用する必要があります。 仮想エージェント > デザイナー および感染ケースタスクサーベイ サーベイ > サーベイを見る. 会話トピックまたはサーベイのみに変更を適用しても、トピックとサーベイの両方は更新されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ケースタスクで感染の恐れのある接触者にユーザーを追加する場合：

- 感染の恐れのある接触者は、感染ケースタスクサーベイの対象者に自動的に追加されます。
- 感染ケースタスクサーベイ Outreach は SMS 通知を対象者に送信し、仮想エージェント は回答を処理し、サーベイを SMS 会話として実行します。
- サーベイ回答は、[asmt_metric_result] テーブルに保存されます。

Contact Tracing でのユーザーデータプライバシーの管理

Contact Tracing アプリケーションを使用すると、接触者追跡プロセス全体で収集されたデータの機密性が高いため、組織はすべてのユーザーのデータプライバシーを維持できます。

以下の Contact Tracing 機能は、組織がユーザーに対してデータプライバシーを強制適用するのに役立ちます。

ユーザーのプライバシーに関する同意

組織のプライバシーポリシーをユーザーに提供し、接触者追跡のためにデータを使用することに同意するか、反対することを可能にします。 プライバシーに関する同意要件を使用して、ユーザーが職場に出社する前にプライバシーに関する同意要求を確認できるようにします。

機密ケース

完全なプライバシー保護を必要とする感染したユーザーにケースを作成した場合にケースマネージャーがそのケースを機密扱いとしてマークすることができるようにします。機密ケースには、ケースマネージャーと、ウォッチリストに含まれているユーザーのみがアクセスできます。

データ保持

データを必要以上に維持するためのタイムラインを設定します。

組織は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、組織の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

自動翻訳

Contact Tracing のユーザーのプライバシーに関する同意

Contact Tracing アプリケーションを使用すると、 接触者追跡に対する同意を求める通知をユーザーに送信できます。ある場所に関して設定されたプライバシー設定と、プライバシーに関する同意に対するユーザーの応答に基づいて、接触者追跡にユーザーデータを使用できます。

特定の場所に関してプライバシーに関する同意が必要かどうかを決定できます。ある場所がプライバシーに関する同意が不要な場所である場合、その場所に属するユーザーデータを自動的に接触者追跡に使用することができます。

ある場所がプライバシーに関する同意が必要な場所であり、ユーザーがデータの使用に同意していない場合、そのユーザーにフラグが設定されます。フラグが設定されると、接触者追跡に次の影響があります。

- これらのユーザーのケースを作成することはできますが、それらのための診断要求を実行できません。
- 影響を受ける可能性があるユーザーを特定するための診断要求を作成することはできません。
- ユーザーが同意を拒否する前にそのユーザーに対して診断要求が作成された場合、診断要求を実行することはできません。
- 他の感染したユーザーの診断要求では、影響を受けるユーザーリストから同意していないユーザーが除外されます。ただし、影響を受けるユーザーに手動で追加することはできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライバシーに関する同意要件により、ユーザーが職場に出社する前にプライバシーに関する同意書に記入し、接触追跡のためにデータを使用することができます。

- 接触追跡のためにデータを使用することに同意したユーザーは、プライバシーに関する同意要件のステータスが「Clear」に更新されます。プライバシーに関する同意要件を満たすことにより、これらのユーザーは職場に出社する資格を得ます。
- 接触追跡のためにデータを使用することに同意しなかったユーザーは、プライバシーに関する同意要件のステータスが「Not Clear」に更新されます。プライバシーに関する同意要件を満たすことにより、これらのユーザーは職場に出社する資格を得ます。

重要:
ユーザーが同意を撤回する前に接触者追跡のために収集されたデータはシステムに残っています。そのデータはデータ保持設定に基づいて削除されます。

プライバシー同意の設定**Contact Tracing**

管理者として、Contact Tracing のプライバシーに関する同意を使用するには、次の設定を構成する必要があります 。

1. Contact Tracing に関するプライバシー同意テンプレートの変更または追加
2. Contact Tracing に関する場所に基づくプライバシー構成の生成
3. カスタム Emergency Outreach 通知チャネルの作成
4. プライバシーの同意要求のメール通知を設定します
5. Contact Tracing プライバシーに関する同意の Emergency Outreach 通知の構成

Contact Tracing での従業員のプライバシーに関する同意の **Emergency Outreach** 通知の送信

要求に応じて Emergency Outreach 通知を従業員に送信し、プライバシーポリシーを提供して、接触者追跡に自分のデータを使用することに対する同意を求めます。

始める前に

Emergency Outreach アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「Emergency Outreach のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて

重要:
プライバシーに関する同意通知は、ユーザーが複数のプライバシーに関する同意通知のターゲット対象者に含まれている場合でも、そのユーザーに送信されるのは 1 回のみです。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示.
2. ユーザープライバシーに関する同意アウトリーチレコードを開きます。
3. **[Safe Workplace** 対象者] タブで、リストから対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   対象者が定義されていない場合は、[新規] をクリックし、ユーザーリスト、グループ、部門、場所などから対象を定義します。セーフワークプレイス 対象者を保存すると、それを使用してアウトリーチメッセージを送信することができます。 詳細については、「Add a Safe Workplace Audience (Safe Workplace 対象者の追加)」を参照してください。
4. [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで [プライバシーに関する同意] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

   (Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

   場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

6. [コンテンツ構成] タブの [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにします。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにします。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

7. メッセージの内容を確認します。
   - メール通知では、メールの件名と本文を確認し、必要に応じて変更します。
   - プッシュメッセージでは、メッセージの詳細を確認します。
8. [更新] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
9. 通知を送信するには、[スケジュール] をクリックします。
10. [予定スクリプト (Scheduled Script)] ポップアップウィンドウで、[今すぐ実行] をクリックします。

タスクの結果

通知がターゲット対象者に送信されます。

注:
アウトリーチ通知は、選択した対象者内のユーザーのうち、ユーザープロファイルに場所が設定されていないか、[場所のプライバシー構成] でプライバシーの同意が無効になっているユーザーには送られません。

次のタスク

Contact Tracing でのユーザープライバシーに関する同意のレビューにより、誰が通知に応答し誰が応答していないかを確認します。

Contact Tracing のプライバシーに関する同意の要求に対する応答

プライバシーに関する同意のメールまたはモバイル通知を受信したら、プライバシーポリシーステートメントを読み、接触者追跡用のデータの使用に同意するかどうかを指定する応答を送信します。

始める前に

プライバシーポリシー要求に対する応答を送信するには、モバイル通知またはメールプッシュ通知を受信している必要があります。
ロールが必要です: sn_imt_tracing privacy_consent_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
通知に含まれているリンクをクリックして応答を送信することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > プライバシー > 私のプライバシーに関する同意.
2. [プライバシー注意事項] フィールドのプライバシーポリシーステートメントを読みます。
3. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

> **注:**
> 以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。

タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

Employee Readiness Core アプリケーションがインストールされていて、プライバシーに関する同意に対する健康と安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 (Cleared)」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 (Not Cleared)」に更新されます。

携帯電話からの **Contact Tracing** のプライバシーに関する同意の送信

データプライバシーに関する同意のモバイルプッシュ通知要求を受信した場合は、プライバシーポリシーステートメントを読み、接触者追跡に自分のデータを使用することに同意するかどうかを指定します。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

ロールが必要です: sn_imt_tracing privacy_consent_user

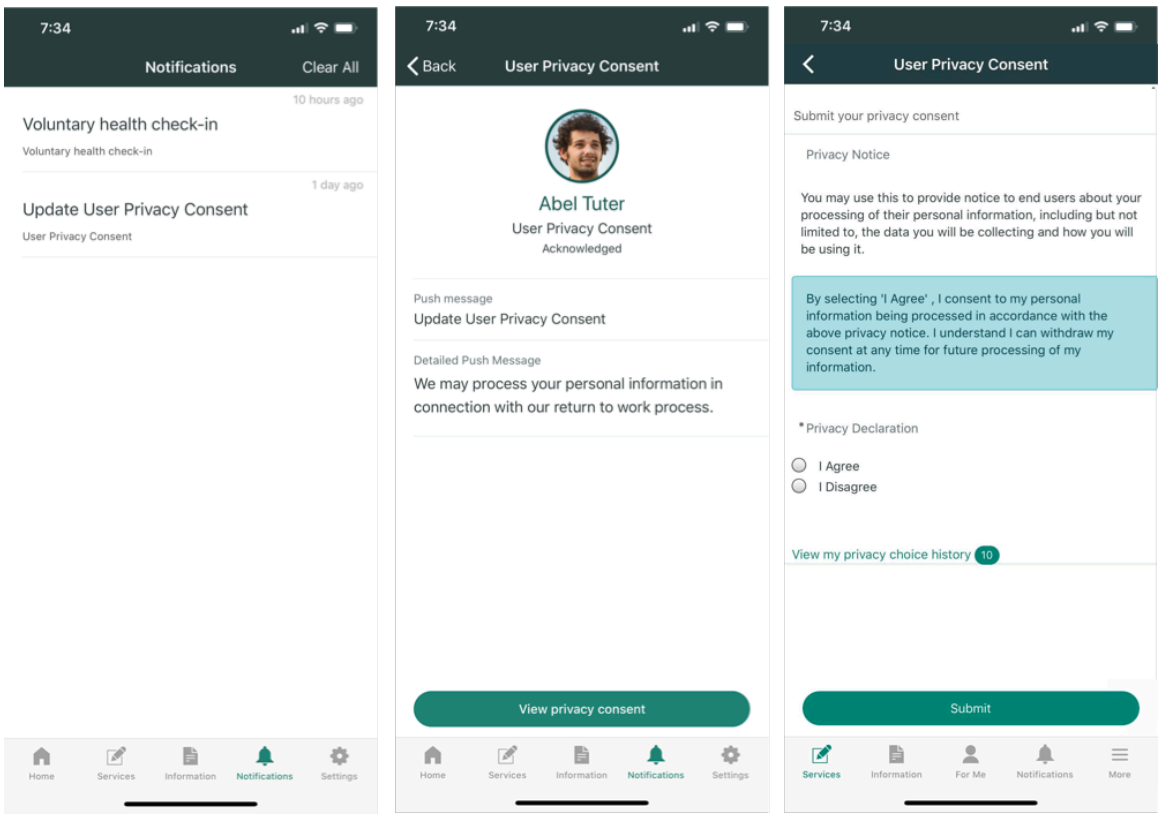
手順

1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
2. メッセージで [プライバシーの同意を表示] をタップします。
3. [プライバシー注意事項] フィールドのプライバシーポリシーステートメントを読みます。
4. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。



タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

Employee Readiness Core アプリケーションがインストールされていて、プライバシーに関する同意に対する健康と安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 (Cleared)」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 (Not Cleared)」に更新されます。

Contact Tracing でのユーザープライバシーに関する同意のレビュー

接触者の追跡用にデータ使用の同意を求める通知に対して従業員が送信したユーザーのプライバシーに関する同意応答を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > プライバシー > ユーザーのプライバシーに関する同意.
2. [同意ステータス] 列のステータスをクリックして、従業員の同意レコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 同意履歴関連リストで、従業員の応答を確認します。
   - 従業員が応答し、データを使用することに同意している場合、の設定は [同意する] になります。
   - 従業員が応答し、データを使用することに同意していない場合、の設定は [同意しない] になります。
   - 以前に従業員がデータを使用していることに同意したが、後で同意を撤回した場合、の設定は [同意を取り消す] になります。
   - 従業員がまだ応答していない場合、の設定は [応答待ち] になります。

   注:
   設定送信の日付が最新の同意履歴レコードが、従業員からの最後の応答です。

   まだ応答していない従業員には再度通知を送信できます。

ユーザーバッジデータの収集

Contact Tracing アプリケーションで、ユーザーバッジおよびバッジリーダーのデータを管理します。バッジスワイプデータをアプリケーションにインポートすることで、感染したユーザーと接触した可能性があり、感染した恐れのあるユーザーを特定します。

Emergency Exposure Management アプリケーションでの診断要求の実行時に、このバッジスワイプデータを使用します。

バッジリーダーの詳細の追加

職場に設置されているすべてのバッジリーダーデバイスのエントリを作成し、建物、フロア、およびワークスペースへの従業員のアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.badge_manager

このタスクについて
Excel スプレッドシートからバッジリーダーデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > バッジ管理 > バッジリーダー.
2. 新しいバッジリーダーデバイスの詳細を追加するには、[新規] をクリックするか、既存のバッジリーダーを選択して詳細を編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[バッジリーダー] フォーム

フィールド	説明
名前	デバイスの名前。デバイスを識別しやすい名前を使用します。
有効	デバイスの機能または可用性のステータスをマークするためのオプション。バッジデバイスリーダーが機能していないか、削除されている場合は、このチェックボックスをオフにしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ステータス	デバイスのステータス。デバイスが修理中であるか、問題がある場合は、このフィールドにステータスを入力できます。
デバイス識別子	デバイスの一意の ID。この値には、デバイスのハードウェア ID またはシリアル番号を使用できます。
簡単な説明	デバイスの簡単な説明。
フロア名	デバイスが施設に設置されている場所。
タイプ	デバイスがワークスペース、フロア、立入禁止区域、または建物出入り口の入口ポイントまたは出口ポイントに設置されているかどうかを確認する場合に入力します。

4. [送信] をクリックします。

ユーザーバッジの追加

従業員が職場のアクセスを制御された場所に出入りするときにバッジリーダーで使用するための、従業員にアサインされたユーザーバッジを追加します。これらのバッジは、建物の出入り口やフロア用にバッジリーダーで使用できます。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.badge_manager

このタスクについて
Excel スプレッドシートからユーザーバッジデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > バッジ管理 > ユーザーバッジ.
2. [新規] をクリックして、新しいユーザーバッジの詳細を追加するか、既存のユーザーバッジを選択して編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザーバッジ] フォーム

フィールド	説明
有効	ユーザーバッジを有効としてマークするためのオプション。バッジリーダーを使用してスワイプできるのは、有効なユーザーバッジのみです。
バッジ番号	一意のバッジ番号。
ユーザー	バッジを所有している従業員の名前。
施設コード	従業員とバッジの元の場所を識別するコード。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Excel スプレッドシートからのバッジリーダーデータのインポート

Excel スプレッドシートからバッジアクセス登録テーブルにバッジリーダーデータをインポートします。

始める前に

すべてのユーザーバッジおよびバッジリーダーデータを追加してあることを確認します。

必要なロール：sn_imt_tracing.badge_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > バッジ管理 > バッジアクセス登録.
2. [バッジデータをインポート] をクリックします。
3. [予定されているデータインポート] リストで、[バッジアクセス登録のインポートスケジュール **(Badge Access Register Scheduled Import)]** を開きます。
4. Excel ファイルを添付し、インポートセットテーブルにデータをロードします。
   a. [データソース] フィールドの横にあるプレビューアイコン (アイコン) をクリックし、[レコードを開く] をクリックします。
   b. [データソース] フォームで、添付ファイルの管理アイコン ( ) をクリックします。
   c. [ファイルを選択] をクリックし、ソース Excel ファイルを選択します。
   d. [すべてをダウンロード] をクリックします。
   Excel ファイルはデータソースレコードに添付されています。
   e. Excel データをロードするには、[すべてのレコードをロード] 関連リンクをクリックします。
   インポートされたデータは、新しいインポートセットテーブル、バッジアクセス登録ステージ [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage] で利用できます。
5. [今すぐ実行する] をクリックします。
   プロセスはバックグラウンドで実行され、バッジアクセス登録ステージテーブルからバッジアクセス登録テーブルにデータがロードされます。

   注:
   ソース Excel ファイル内のレコードの数によっては、インポートされたデータがバッジアクセス登録テーブルで利用可能になるまでに時間がかかる場合があります。
6. オプション: 次に移動して、データレコードがバッジアクセス登録テーブルにインポートされたことを確認します。 **Contact Tracing** > バッジ管理 > バッジアクセス登録.

関連情報

Import Sets を使用したデータのインポート

データインポートのスケジュール

Contact Tracing でのリスクスコアの収集

ウェアラブルデバイスや外部システムからのリスクスコアをインポートおよび監視することにより、リスクのあるユーザーおよび感染した可能性のあるユーザーを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Devvio DevvTrace プラットフォームを統合することで、リスクスコアを使用して、リスクのあるユーザーおよび感染した可能性のあるユーザーを特定します。スコアに基づいて、ケースを作成し、感染した可能性のあるユーザーまたは感染したユーザーを調査します。

Devvio DevvTrace プラットフォームは、サポートされているウェアラブルデバイスからデータを収集し、リスクスコアを生成します。Contact Tracing と Devvio API を使用して、Devvio ユーザーリスクレポート [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report] テーブルにデータをインポートします。このデータは、次の方法で使用できます。

- Devvio 統合のスケジュール設定済みジョブを使用して、Devvio ユーザーリスクレポートテーブルを毎日更新します。
- リスクスコアがリスクしきい値以上になると、ケースと作業メモを自動的に作成します。
- 毎日の傾向を分析するには、Devvio ユーザーレポートの毎日のリスクスコアを調べます。パフォーマンスアナリティクス で使用するインジケーターソースは、Devvio.Users.Risk.Report です。

Devvio 統合の設定

Devvio API を使用して、DevvTrace プラットフォームからリスクスコアをインポートするための Contact Tracing プロパティを設定します。

始める前に

Devvio 管理者ユーザー名とパスワードがあることを確認してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.wearable_admin または admin

このタスクについて

ServiceNow Contact Tracing は DevvTrace プラットフォームと統合することで、職場での接触に基づいてユーザーリスクスコアを収集します。DevvTrace からのリスクスコアを活用するには、従業員はサポートされているウェアラブルデバイスを使用している必要があります。また、Devvio のアクセスポイントが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > 管理 > プロパティ.
2. Devvio 統合に関連する Contact Tracing プロパティ値を設定します。

Devvio 統合の Contact Tracing プロパティ

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	Devvio インスタンスへのログインと DevvTrace データへのアクセスに使用される API エンドポイント。
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Devvio 管理者ユーザー名。
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Devvio 管理者パスワード。
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	リスクレポートとスコアを取得するために使用される Devvio リスクレポート API エンドポイント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	Devvio ケースを作成するためのリスクしきい値。デフォルト値は 90 です。 ○ リスクスコアがこの値以上で 100 未満の場合、健康状態は [調査中] に設定されます。 ○ リスクスコアが 100 の場合は、この値に関係なく、健康状態は [感染] に設定されます。

3. [保存] をクリックします。

タスクの結果
Devvio ユーザーリスクレポートは、毎日午前 0 時 (00:00) のインスタンス時刻に更新されます。リスクスコアが Devvio ケースの作成をトリガーすると、新しいケースが作成されます。これらのケースでは、報告されたソースは [ウェアラブル]に設定されます。ユーザーに未解決のケースがあり、そのリスクスコアがリスクしきい値以上の場合、ケースは更新され、作業メモが追加されます。

注:
未解決のケースがあるユーザーの健康状態が [クリア] 以外の場合、作業メモは追加されますが、ソースは未変更のままになります。未解決のケースがあるユーザーの健康状態が [クリア] の場合、健康状態が [調査中] または [感染] に更新され、作業メモが追加されます。ケースのソースは未変更のままになります。

Wi-Fi アクセスログデータの取得

Contact Tracing には以下のオプションがあります。

- Wi-Fi アクセスログをインポートするオプションを使用して、Microsoft Excel スプレッドシートから手動でデータをアップロードする
- 統合オプションを使用して、外部システムから Wi-Fi アクセスログを自動的に取得する

以下のシステムとの統合を利用できます。

ミストシステムとの統合

ミストシステム API を使用して、Wi-Fi アクセスのログデータを Wi-Fi アクセス登録テーブルに自動的にインポートします。

Cisco DNA Spaces との統合

近接レポートを生成するか、アクセスデータをスプレッドシートにダウンロードしてからアップロードすることにより、Cisco DNA Spaces Wi-Fi アクセスデータを Wi-Fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register] テーブルにインポートします。

- Microsoft Excel スプレッドシート：Cisco DNA Spaces から近接レポートをダウンロードし、診断要求タスクでファイルを添付します。
- 近接レポート：Cisco DNA Spaces ポータルにログインし、診断要求タスク番号を入力して近接レポートを生成します。Wi-Fi アクセスログを含む近接レポートが Wi-Fi アクセス登録テーブルに投稿されます。

詳細については、「データソースから接触の可能性があるユーザーのデータを取得」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Wi-Fi アクセスデータファイル：セキュア FTP サーバーから取得したファイルから、Wi-Fi アクセスレジスタテーブルに、Wi-Fi アクセスデータをインポートします。Cisco DNA Spaces システムは、Wi-Fi アクセスデータを含むこれらの生データファイルを、スケジュールされた時刻に毎日アップロードします。診断要求を実行して、感染した可能性がある従業員を特定するときに、これらのファイルからデータがインポートされます。

  注:
  特定の日付で SFTP サーバーから取得したファイルは、Wi-Fi アクセスレジスタテーブルに一度だけインポートされます。それ以降の診断要求では、テーブル内のデータを使用して、感染した可能性がある従業員のリストを生成します。

従業員にアサインされているウェアラブルデバイスを追加

従業員にアサインされている Bluetooth LE 対応デバイスなどのウェアラブルデバイスを追加し、職場の Wi-Fi ネットワークに接続できるようにします。

始める前に
ウェアラブルデバイスデータはウェアラブル技術 [cmdb_ci_wearable] テーブルで利用できます。このテーブルは、ServiceNow Store で利用可能な CMDB CI Class Models アプリケーションと一緒にインストールされています。CMDB CI Class Models アプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認してください。詳細については、「CMDB CI Class Models」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.wifi_admin

このタスクについて
Excel スプレッドシートからウェアラブルデバイスデータをインポートすることもできます。詳細については、「リストからのデータの簡単インポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > **Wi-Fi** アクセス管理 > ウェアラブル.
2. [新規] をクリックして、新しいデバイスの詳細を追加するか、既存のデバイスを選択して編集します。
3. フォームで、連絡先の追跡に必要な以下のフィールドを入力します。

ウェアラブルテクノロジーフォーム

フィールド	説明
名前	ウェアラブルデバイスの一意の名前。
資産管理番号	ウェアラブルデバイスを識別する一意の ID。
担当者	デバイスを保有する従業員の名前。
カテゴリ	デバイスのカテゴリ。
MAC アドレス	デバイスの MAC アドレス。 「フォームレイアウトの構成」の手順に従って、このフィールドをウェアラブルフォームに追加します。

4. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

組織の作成とサイトの読み込み

ミストシステムを使用して Wi-Fi アクセスログを収集する組織を作成します。組織を作成したら、スケジュール設定済みジョブを使用してサイトを読み込みます。

始める前に
必要な役割：sn_imt_tracing.wifi_admin

このタスクについて
組織内の各フロアは、サイトと見なすことができます。各サイトは、さらにゾーンに分割することができます。各ゾーンには、複数の Wi-Fi アクセスポイントがある場合があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > ミストシステム > 組織.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

組織フォーム

フィールド	説明
名前	組織の名前。
組織 ID	組織の一意の ID。組織 ID を取得するには、ネットワーク管理者ロールが必要です。詳細については、ミストシステムのドキュメント を参照してください。
有効	組織の可用性ステータスをマークするためのオプション。組織が削除された場合は、このチェックボックスをオフにします。
ベンダー	ミストシステム
API トークン	組織に対して生成された API トークン。API トークンを取得するには、ネットワーク管理者ロールが必要です。詳細については、ミストシステムのドキュメント を参照してください。

4. [送信] をクリックします。
5. [サイトをロード] をクリックします。
   組織のサイトがミストシステムからフェッチされ、[サイト] 関連リストに表示されます。その後、スケジュール設定済みジョブ (ミストサイトのロード) が設定された時間に実行され、各組織のサイトリストを更新します。

   [**BLE enabled**] オプションを選択すると、Bluetooth LE デバイスを使用して Wi-Fi ネットワークに接続しているすべてのユーザーを関連付けることで、Wi-Fi アクセスログから感染している可能性がある従業員を特定できます。サイトで BLE が有効な場合、[サイト] フォームの [有効な **BLE**] チェックボックスがオンになります。

Wi-Fi アクセスログ用に **Cisco DNA Spaces** 設定を構成する

Wi-Fi アクセスログ用に Cisco DNA Spaces 統合を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Cisco DNA Spaces から ServiceNow インスタンスに Wi-Fi アクセスデータを取得する場合、Cisco DNA Spaces との統合により、次の 2 つのオプションを使用できます。

- Cisco DNA Spaces ポータル経由で、近接レポートを生成してダウンロードするか、手動インポートで取得するするオプション
- セキュア FTP (SFTP) サーバー経由で、Wi-Fi アクセス生データファイルをインポートするオプションこれらのファイルは、スケジュールされた時刻に Cisco DNA Spaces から毎日アップロードされます。

使用するオプションを指定するには、*sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* システムプロパティを構成します。またオプションごとに、その他の設定を完了する必要があります。

手順

1. 近接レポートの Wi-Fi アクセスデータを使用するには、次の手順に従います。

   a. Cisco DNA Spaces の OAuth アプリケーションエンドポイントを作成し、クライアント ID とクライアントシークレットを Cisco と共有して、 Cisco 側で統合を完了します。

      [アプリケーションレジストリ] フォームで、地域に基づいて [リダイレクト **URL**] フィールドに次のコールバック URL を入力します。

      - アメリカ地域：https://dnaspaces.io/integrations/servicenow
      - ヨーロッパ地域：https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow

      OAuth アプリケーションエンドポイントおよびフォーム上のその他のフィールドの説明の作成の詳細については、「クライアントがインスタンスにアクセスするためのエンドポイントを作成する」を参照してください。

   b. Cisco DNA Spaces ポータルにログインし、アプリケーションを登録して認証して、統合を完了します。

   c. *sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference* システムプロパティで、感染した従業員と関わった従業員を潜伏期間中である可能性として考慮する近接レベルを設定します。詳細については、「Emergency Exposure Management のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

   d. ベースシステム *DiagnosticTaskImportUtil* スクリプトインクルードを確認します。*DiagnosticTaskImportUtil* スクリプトインクルードでは、診断要求タスクの添付ファイルからデータソースを作成し、データを Wi-Fi アクセス登録 [sn_imt_tracing_wifi_access_register] テーブルにインポートします。

      詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。

2. SFTP サーバーから Wi-Fi アクセスレジスタテーブルにインポートされた Wi-Fi アクセスデータファイルを使用するようにシステムのプロパティを設定します。

   a. 移動先 **Contact Tracing** > 管理 > プロパティ.

   b. 次のシステムのプロパティを構成します。

      - *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server*
      - *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port*
      - *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time*
- *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username*
- *sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password*

これらのプロパティの詳細については、「Emergency Exposure Management のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

3. Cisco Wi-Fi デバイスが含まれているオフィスの場所を構成します。
   a. 移動先 **Contact Tracing** > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** 診断設定.
   b. [場所の設定を生成] をクリックします。
   c. [場所の設定を生成] ウィンドウで、リストから **[Cisco DNA Spaces** の使用] を選択します。
   d. [**OK**] をクリックします。
   [**Cisco DNA Spaces** の使用] 設定を使用しているすべての場所は、Cisco DNA Spaces の Wi-Fi アクセスデータを使用します。

次のタスク
COVID-19 などの条件に対して陽性として分類された従業員の Cisco Wi-Fi ネットワークがある場所からの Wi-Fi アクセスログを使用して、診断要求を実行します。Wi-Fi アクセスログには、感染した従業員と同じ Wi-Fi ネットワークを使用している感染の可能性がある従業員のリストが表示されます。診断要求の実行の詳細については、「感染した可能性のあるユーザーの特定」を参照してください。

Wi-Fi アクセスログスプレッドシートをインポート

Excel スプレッドシートの Wi-Fi アクセスログを Wi-Fi アクセス登録テーブル [sn_imt_tracing_wifi_access_register] にインポートします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.wifi_admin

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** アクセス登録.
2. **[Wi-Fi** アクセスデータをインポート] をクリックします。
3. [スケジュール設定済みデータインポート] リストで、**[Wi-Fi** アクセス登録のスケジュール設定済みインポート]を開きます。
4. [データソース] フィールドで、 **Wi-Fi** アクセス登録データソースレコードを開きます。
   a. 添付ファイルの管理アイコン ( ) をクリックします。
   b. [ファイルを選択] をクリックし、ソース Excel ファイルを選択します。
   c. Excel データをロードするには、[すべてのレコードをロード] 関連リンクをクリックします。
5. スケジュールされたインポートレコードに移動します。
6. [今すぐ実行する] をクリックします。
   このプロセスはバックグラウンドで実行され、Wi-Fi アクセス登録ステージテーブルから Wi-Fi アクセス登録テーブルにデータをロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ソース Excel ファイル内のレコードの数は、インポートされたデータが Wi-Fi アクセス登録テーブルで利用可能になるまでに必要な時間に影響します。

7. オプション: 次に移動して、データレコードが Wi-Fi アクセスレジスタテーブルにインポートされたことを確認します。 **Contact Tracing** > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** アクセス登録.

ミストシステムからの **Wi-Fi** アクセスログを使用

ミストシステムからの Wi-Fi アクセスログを使用して、感染の恐れがある従業員を特定します。

始める前に
必要な役割：sn_imt_tracing.wifi_admin

このタスクについて
ServiceNow Contact Tracing外部アプリケーションである「ミストシステム」と統合し、組織の Wi-Fi アクセスログを収集して処理します。ミストシステムからアクセスログを利用するには、職場にミストアクセスポイントがインストールされている必要があります。

手順

1. Contact Tracing Wi-Fi プロパティを設定します。
   - デフォルトでは、資産データはコンピュータテーブル [cmdb_ci_computer] で利用できます。別のテーブルを使用している場合は、*`sn_imt_tracing.wifi_client_table`* プロパティを使用して指定します。
   - MAC アドレスが資産データを含むテーブルの **mac_address** フィールドに設定されていることを確認してください。

   詳細については、「Emergency Exposure Management のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。
2. Contact Tracing BLE プロパティを設定します。
   - デフォルトでは、資産データはウェアラブル技術 [cmdb_ci_wearable] テーブルで利用できます。別のテーブルを使用している場合は、*`sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table`* プロパティを使用して指定します。
   - MAC アドレスが資産データを含むテーブルの **mac_address** フィールドに設定されていることを確認してください。

   > **注:**
   > ウェアラブル技術 [cmdb_ci_wearable] テーブルは、ServiceNow Store で利用可能な CMDB CI Class Models アプリケーションと一緒にインストールされています。詳細については、「CMDB CI Class Models」を参照してください。
   >
   > BLE 対応デバイスまたはその他のウェアラブルデバイスの追加の詳細については、「従業員にアサインされているウェアラブルデバイスを追加」を参照してください 。
3. 組織を設定し、サイトを読み込みます。
   詳細については、「組織のセットアップとサイトの読み込み」を参照してください。
4. ミストシステムから診断データにアクセスする必要があることを示します。
   a. 移動先 **Contact Tracing** > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** 診断設定.
   b. [場所の設定を生成] をクリックします。
   c. [場所の設定を生成] ウィンドウで、リストから [ミスト統合を使用] を選択します。
   d. [**OK**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべての場所のアクセスログデータは、ミストシステムアクセスログファイルから取得されます。

5. 特定の場所について、ミストシステムログではなく手動で読み込まれたアクセスログを使用する場合は、別の場所の割り当てを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 診断環境設定を設定する場所を指定します。
   c. [環境設定] 値を [手動ロードを使用] に設定します。
   d. [送信] をクリックします。
6. 診断要求を実行します。
   a. **[Wi-Fi** アクセスログを使用] チェックボックスをオンにします。
   b. 開始日と終了日を指定します。
   c. [診断を実行] をクリックします。
   診断要求を実行する方法の詳細については、「診断要求の実行」を参照してください。

タスクの結果

ミストシステムは、指定された開始日と終了日について、影響を受けたユーザーの MAC アドレスを識別します。MAC アドレスは、影響を受けた従業員がアクセスしたゾーンを識別します。これらのゾーンにアクセスした可能性のある、感染の恐れのある従業員が識別され、診断要求の関連リストに表示されるようになります。

インポートされた **Wi-Fi** アクセスログを使用

Wi-Fi アクセス登録テーブルに Wi-Fi アクセスログを手動でインポートすることで、感染の恐れのある従業員を特定します。

始める前に

必要な役割：sn_imt_tracing.wifi_admin

手順

1. Contact Tracing Wi-Fi プロパティを設定します。
   デフォルトでは、資産データはコンピュータテーブル [cmdb_ci_computer] で利用できます。別のテーブルを使用している場合は、*`sn_imt_tracing.wifi_client_table`* プロパティを使用して指定します。

   詳細については、「Emergency Exposure Management のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

2. 手動で読み込まれたアクセスログから診断データにアクセスする必要があることを示します。
   a. 移動先 **Contact Tracing** > **Wi-Fi** アクセス管理 > **Wi-Fi** 診断設定.
   b. [場所の設定を生成] をクリックします。
   c. [場所の設定を生成] ウィンドウで、リストから [手動ロードを使用] を選択します。
   d. [**OK**] をクリックします。
   すべての場所のアクセスログデータは、手動読み込みされたアクセスログから取得されます。
3. 特定の場所について、手動で読み込まれたアクセスログではなくミストシステムログを使用する場合は、別の場所の割り当てを作成します。
   a. [新規] をクリックします。
   b. 診断環境設定を設定する場所を指定します。
   c. 設定値を [ミスト統合を使用] に設定します。
   d. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. Wi-Fi アクセスログを Excel スプレッドシートを使用して Wi-Fi アクセス登録テーブル [sn_imt_tracing_wifi_access_register] にインポートします。
詳細については、「Wi-Fi アクセスログスプレッドシートをインポート」を参照してください。
5. 診断要求を実行します。
   a. **[Wi-Fi** アクセスログを使用] チェックボックスをオンにします。
   b. 開始日と終了日を指定します。
   c. [診断を実行] をクリックします。
診断要求を実行する方法の詳細については、「診断要求の実行」を参照してください。

タスクの結果
感染の恐れのある従業員が、診断要求の関連リストに表示されるようになりました。

日次ログを使用した従業員接触者のトラッキング

従業員が職場に復帰し始めたら、日次接触者ログを使用して、すべての従業員の健康と安全の促進に努めます。従業員がその日に接触した他の人のリストを送信してもらいます。その日の接触者ログを送信するようモバイルとメールのプッシュ通知を従業員に送信します。

日次接触者ログへの応答から応答した従業員を追跡します。応答していない従業員に日次接触者ログを提出するよう通知を再送信することができます。

Contact Tracing アプリケーションの従業員日次接触者ログは、Emergency Outreach アプリケーションと連携します。詳細については、「Emergency Outreach」を参照してください。

Emergency Outreach の sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、日次接触者ログの Outreach 通知を確認および変更できます。詳細については、「日次接触者ログの Emergency Outreach 通知の構成」を参照してください。

管理者は、Outreach 通知に関連付けられたスケジュールを変更し、通知が従業員に送信されるタイミングを設定できます。詳細については、「ジョブスケジュールの設定」を参照してください。

> **注:**
> デフォルトの `/sp` 以外の URL サフィックスを使用してサービスポータルを使用している場合は、[日次ログ] フォームで同じものを更新すると、適切に機能します。また、同フォームをサービスカタログに関連付ける必要があります。Service Portal の詳細については「ポータルの作成」を、Service Portal のページナビゲーションについては「URL によるページナビゲーション」を参照してください。

日次接触者ログの **Outreach** 通知の送信

特定の日にやり取りした同僚のリストを送信するように依頼する Emergency Outreach 通知を従業員にオンデマンドで送信します。

始める前に
Emergency Outreach アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「Emergency Outreach のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > 管理 > 日次ログアラートをクリックし、[新規] をクリックします。
2. **[Safe Workplace** 対象者] タブで、通知のターゲット対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   - 対象者が定義されていない場合は、[新規] をクリックし、ユーザーリスト、グループ、部門、場所などから対象を定義します。 詳細については、「Add a Safe Workplace Audience (Safe Workplace 対象者の追加)」を参照してください。
   - 従業員健康診断 アプリケーションがインストールされている場合は、**[Employee Health Screening** データを使用] オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、施設に入るために健康診断をクリアしたすべての従業員が含められます。詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。
   - ワークプレイスコア アプリケーションがインストールされている場合は、[ユーザーの職場予約データ **(User Workplace Reservation Data)]** オプションを使用できます。このチェックボックスをオンにすると、その日の予約が確認または承認されたすべての従業員が含められます。詳細については、「ワークプレイスコア」を参照してください。
3. [コンテンツ構成] タブの [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。
   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにします。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにします。

     このチェックボックスは、ServiceNow NowMobile アプリケーション画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合に有効になります。チェックボックスがアクティブである場合、プッシュ通知コンテンツが表示され、変更することができます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。
4. メッセージの内容を確認します。
   - メール通知では、メールの件名と本文を確認し、必要に応じて変更します。
   - プッシュメッセージでは、メッセージの詳細を確認します。
5. [更新] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
6. 通知を送信するには、 [実行時間] をクリックします。
7. デフォルトモードを [なし] のままにし、[通知を送信] をクリックします。

タスクの結果
通知が選択された対象者に送信されます。

次のタスク
日次ログへの応答の確認により、誰が通知に応答し誰が応答していないかを確認します。

職場でやり取りした接触者 のリストの送信

職場で接触した 人のリストを送信し、感染の恐れのある同僚と接触した可能性のあるオンサイトの従業員を組織が特定するために役立てます。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.dailylog_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
職場に復帰した人 に、職場で接触した従業員のリストを送信するようモバイルまたはメールのプッシュ通知が届きます。通知に記載されたリンクをクリックして、日次接触者ログを送信できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > 日次接触者ログ > 自分の日次連絡先.
2. [個人のリスト] フィールドで、自分がやり取りした従業員を検索して選択します。
   [接触者詳細 **(Contact Details)]** リストに、選択した従業員の名前とそのメール ID が表示されます。
3. オプション: [追加された個人 (訪問者、請負業者などを含む) およびインタラクション] フィールドに、その日にやり取りした他の人の名前を入力します。
4. オプション: [連絡先詳細] リストで、追加した従業員を確認します。
   同じ名前の従業員が複数いる場合もありますが、それぞれが個別のメール ID を持っているはずです。
5. 誤った選択を削除するには、[個人のリスト] フィールドの従業員名の横の [x] をクリックします。
6. [送信] をクリックします。

携帯電話からの日次接触者ログの送信

日次接触者ログを送信するようモバイルプッシュ通知を受信した場合、その日にやり取りした 人のリストを送信できます。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

必要なロール：sn_imt_checkin.dailylog_user

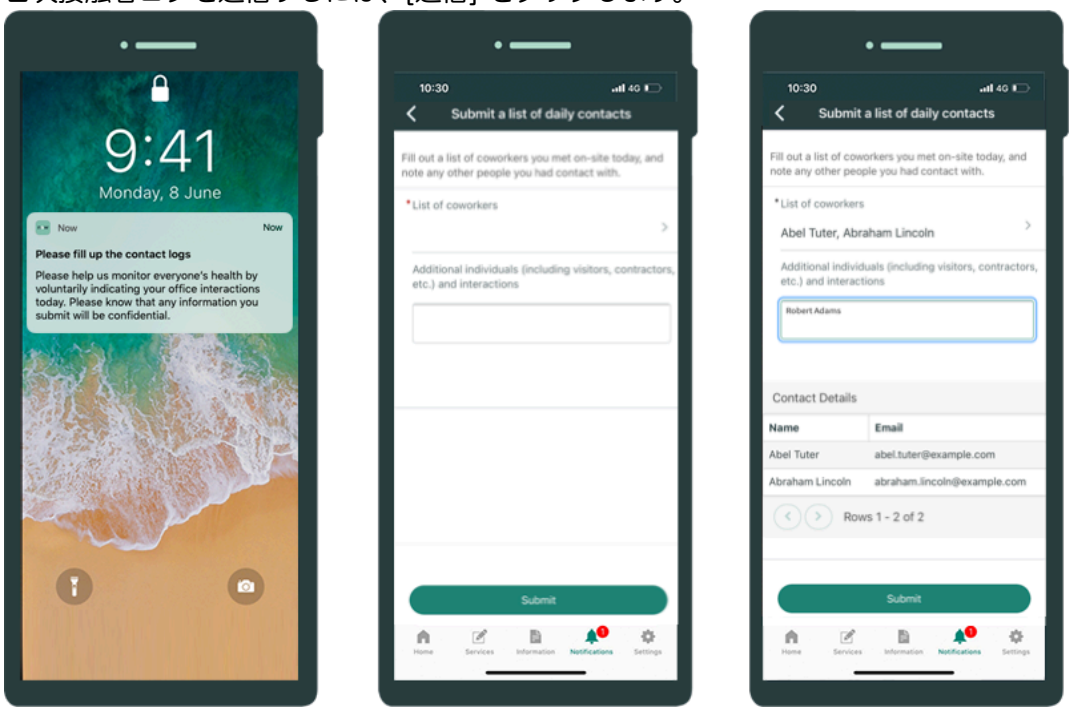
手順

1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
2. メッセージで、 [会った人を選択 **(Select People You Met)]** をタップします。
3. [個人のリスト] フィールドで、従業員を検索して選択します。
   [接触者詳細 (Contact Details)] リストに、選択した従業員の名前とそのメール ID が表示されます。
4. オプション: [追加された個人 (訪問者、請負業者などを含む) およびインタラクション] フィールドに、その日にやり取りした他の人の名前を入力します。
5. オプション: [接触者詳細 **(Contact Details)]** リストに追加した従業員を確認します。
   同じ名前の従業員が複数いる場合もありますが、それぞれが個別のメール ID を持っているはずです。
6. 誤った選択を削除するには、[個人のリスト] フィールドの従業員名の横の [x] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 日次接触者ログを送信するには、[送信] をタップします。



タスクの結果

通知に返信すると、応答のレコードが更新されます。ユーザーの個人情報の機密性は維持されます。日次接触者ログを管理しているスタッフのみが応答にアクセスできます。

日次ログへの応答の確認

職場でやり取りした接触者のリストを要求するプッシュ通知を受け取った従業員からの、日次接触者ログへの応答を確認します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または sn_imt_tracing.admin

手順

移動先 すべて > **Contact Tracing** > 日次接触者ログ > 連絡先ログ.
通知への応答は、[日次ログの確認応答] リストに一覧表示されます。従業員は通知への応答として自分の日次接触者ログを送信するため、従業員のレコードは確認応答ステータスで更新されます。

- 従業員が応答すると、ステータスは [確認済み] になります。
- 従業員が応答していない場合、ステータスは [未確認] になります。

[通知数] フィールドには、応答していない従業員に通知が送信された回数が表示されます。応答していない従業員に対してのみ、再度通知を送信できます。

感染した可能性のある接触者をフォローアップするケースの管理

職場に復帰した従業員がある疾患 (例えば、COVID-19) に対して陽性と分類された場合、ケースマネージャーは感染した可能性のある接触者を特定し、フォローアップするためにケースを作成します。

感染した可能性のある接触者を特定するための診断要求の実行

診断要求は、オンサイトの、感染した従業員と接触した可能性があるすべての従業員のレポートを生成するうえで役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

感染症に罹患していることが確認された従業員がいる場合は、その名前をケースマネージャーに送信して、ケースを作成します。

> **注:**
> 影響を受けた従業員のプライバシーを保護するために、ケースを機密情報として指定することができます。

Case Management のプロセス

ケースマネージャーは、感染症に感染した可能性がある従業員のケースを設定します。

1. 感染した従業員のケースを作成します。
2. 診断要求を実行して、職場の場所、職場のシフトと予約、会議、従業員バッジスワイプデータ、Wi-Fi アクセスデータなど、さまざまなトレーシングシステムを通じて、すべての感染の可能性のある接触者を特定します。詳細については、「感染した可能性のあるユーザーの特定」を参照してください。
3. 感染した従業員との接触の可能性を告知するために、潜在的な接触者に Outreach 通知を送信します。
4. 感染した可能性のあるこれらの接触者にフォローアップするケースタスクを作成し、事前定義されたサーベイの質問を使用してそれらの人たちの健康状態を評価します。

自動ケース作成

自動ケース作成が機能するためには、Emergency Self Reportアプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「Emergency Self Report を設定」を参照してください。

Emergency Self Report アプリケーションの 自己レポートオプションを使用して、従業員が隔離中であるとレポートされた場合、 その従業員に対してケースが自動的に作成されます。自己レポート時に従業員についてのアクティブなケースがない場合にのみ、ケースが自動的に作成されます。

従業員にアクティブなケースがある場合、必要に応じて、ケースマネージャーが適切なアクションを実行するための作業メモがケースに追加されます。

従業員セルフレポートフローからの自動ケース作成は Contact Tracing でインストールされます。接触者追跡管理者は、Flow Designer を使用して、ベースシステムフローを確認および設定できます。

感染の恐れのある接触者を追加した際の自動ケースタスク作成

ケースマネージャーが感染の恐れのある接触者をケースに追加すると、ケースタスクが自動的に作成されます。デフォルトでは、これらのケースタスクは、そのケースマネージャーにアサインされ、ケースマネージャーはそれを接触追跡者にアサインして、従業員をフォローアップできます。

> **注:**
> ケースタスクの作成が自動的に行われるのは、*sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* プロパティがデフォルト設定の [はい] に設定されている場合のみです。

[感染の恐れのある接触者のケースタスクを作成 **(Create case tasks for exposed contacts)]** ワークフローは、Contact Tracing とともにインストールされます。接触者追跡管理者は、Flow Designer を使用して、ベースシステムフローを確認および変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

感染の恐れのある接触者への **SMS Outreach** 配信の自動化

自動 SMS Outreach 配信を利用するには、仮想エージェント をインストールし、SMS と Twilio で使用するように設定する必要があります。この機能の詳細については、「仮想エージェントContact Tracing の会話」を参照してください。

ユーザーが感染の恐れのある接触者としてケースタスクに追加されると、感染ケースタスクサーベイの質問に回答するための SMS 通知が自動的に送信されます。

注:
SMS 通知は、*sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* が [はい] に設定されている場合にのみ自動的に送信されます。無効にすると (デフォルト設定)、**[SMS** サーベイを送信] ボタンをクリックして、ケースタスクの作業中に SMS サーベイを送信できます。

感染した可能性のある接触者の可視化

Contact Tracing はケース内の感染した可能性のある接触者を表示するためのインタラクティブな可視化機能を備えています。この可視化機能により、ケースマネージャーは 1 つのページで接触者追跡データを迅速に評価できます。感染した可能性のある接触者の視覚化機能には、次のオプションが用意されています。

- 感染の恐れのある接触者と感染ソースをグラフィカルに表示
- 次のレベルのエクスポージャーにドリルダウンして、影響を受ける従業員からの暴露の重大度を迅速に識別します
- 感染した可能性がある接触者のケースとタスクを作成および表示
- 感染の恐れのある接触者の調査のステータスを変更
- 感染源、感染のステータス、またはその両方によって表示をフィルタリング

ServiceNow セーフワークプレイスダッシュボード でケース測定基準を表示

セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションがインストールされている場合は 、キャンパスまたは場所の特定の期間にわたって、次のデータの傾向を表示できます。

- アクティブなケースの数
- 感染の恐れのある接触者の数

詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボード」を参照してください。

特定の敷地または場所でアクティブなケースの数がしきい値を超えているかどうかを判断するために、アラートタイプを設定することもできます。詳細については、「セーフワークプレイスダッシュボード で使用されるアラートタイプ」を参照してください。

感染した従業員のケースの作成

ケースマネージャーは、感染した従業員のケースを作成して、その感染した従業員と接触した可能性がある他の従業員を識別およびフォローアップします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

このタスクについて

重要:
影響を受けた従業員には、1 つのアクティブなケースのみを指定できます。アクティブなケースがクローズまたはキャンセルされた場合にのみ、同じ従業員の新しいケースを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

もし Emergency Self Report アプリケーションがインストールされ、 従業員が自己レポートオプションを通じて検疫中であると報告されると、システムによってケースが自動的に作成されます。レポート時に従業員にアクティブなケースが存在する場合、そのケースに作業メモが追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > ケースマネジメント > 新規ケースの作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

ケースフォーム

フィールド	説明
報告者	感染した従業員の名前です。
ロケーション	感染した従業員がいる場所です。
報告日	その従業員が感染していると報告された日付です。
レポートソース	その従業員が感染しているとレポートしたソースです (健康診断、自己報告、場所、など)。
ケースマネージャー	このケースの対応をアサインされたユーザー。 sn_imt_tracing case_manager ロールを持つユーザーがリストされます。 **注:** 従業員が検疫中として自己報告したときにケースが自動的に作成された場合、ケースマネージャーフィールドは空になります。ケースマネージャーは、ケースを自分自身に、または他のケースマネージャーに割り当てることができます。ケースに対して作業できるのは、アサインされたケースマネージャーのみです。
ケース ステータス	ケースの現在のステータス。
ケース開始日	ケースが作成された日付。
ケース終了日	ケースがクローズされた日付。
ウォッチリスト	このケースのステータスについて把握する必要がある他のユーザー。
機密	影響を受けたユーザーのプライバシーを保護するためにケースを機密保持するためのオプション。 機密ケースには、ケースマネージャと、[ウォッチリスト] フィールドに追加されているユーザーのみがアクセスできます。

3. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

感染した従業員のケースが作成されます。通知が有効になっている場合、ケースにアサインされたケースマネージャーにメールで通知が届きます。
デフォルトの健康ステータスが「infected (感染済み)」に設定されている報告対象者に対して、感染接触者レコードが作成されます。

感染の可能性のある接触者の可視化セクションが開きます。

次のような関連リストがケースに表示されます。

- 診断要求：影響を受けたすべての従業員を識別するための診断レポートを要求するために使用されます。
- 感染接触者: 健康状態についてフォローアップする感染の可能性のある接触者。
- ケースタスク: 感染の可能性のある各接触者のフォローアップを記録するために作成されたタスクのリスト。
- 注意：ケースに指定された期間中に、感染した従業員によって日次接触者ログで送信された個人の名前を含むメモ。ケースに終了日が指定されていない場合、ケースの開始日より後に感染した従業員によって送信されたすべての日次ログメモがリストに表示されます。

次のタスク

診断要求を実行し、感染した可能性のあるすべての従業員を特定して、フォローアップのためにケースに追加します。

[感染接触者] 関連リストから、感染の可能性のある接触者をケースに手動で追加することもできます。

あなたが持っている場合 セーフワークプレイスダッシュボード アプリケーションがインストールされている場合、ダッシュボードで、キャンパスまたは場所の特定の期間におけるアクティブなケースと感染の恐れのある接触者の傾向を表示できます。

感染した可能性のある接触者の特定

ケースマネージャーは診断要求を実行して、感染した従業員と接触した可能性がある他の従業員を識別します。

始める前に

診断要求機能は、Emergency Exposure Management アプリケーションで利用できます。Emergency Exposure Management アプリケーションがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

このタスクについて

注:
自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意していない感染したユーザーに対しては、診断要求を作成することも、実行することもできません。詳細については、「Contact Tracing のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > ケースマネジメント > 自分にアサインされたケース.
2. アサインされたケースのリストからケースを開きます。
3. 新しくアサインされたケースの場合は、[作業を開始] をクリックします。
   ケースのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
4. 診断要求関連リストで、[新規] をクリックします。
   感染したユーザーの詳細が、ケースレコードのそれぞれのフィールドに事前に入力されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. 診断要求フォームで、感染した従業員の診断要求を実行し、感染している可能性がある他の従業員を特定し、ケースに追加します。

   a. 1 つ以上のトレーシングシステムと日付範囲を選択します。

   b. [保存] をクリックします。

   c. [診断を実行] をクリックします。
   選択したのトレーシングシステムに基づいて、感染した可能性がある従業員が、[診断要求] フォームの [影響を受けるすべてのユーザー] 関連リストに表示されます。

   d. [影響を受けるすべてのユーザー] 関連リストからユーザーを選択し、[選択した行のアクション] リストの [ユーザーをケースに追加] オプションを選択します。

   診断要求の実行の詳細については、「診断要求の実行」を参照してください。

6. オプション: 診断によって識別された従業員以外の従業員が感染者であると知っている場合は、[感染者] リストで [新規] をクリックして、それらの従業員を感染の恐れのある接触者として追加します。

タスクの結果

[診断要求] フォームの [影響を受けるすべてのユーザー] 関連リストから選択したユーザーが、[ケース] フォームの [感染の恐れのある接触者] 関連リストに追加されます。
`sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` システムプロパティ設定によってケースタスクの自動作成が有効になっている場合 、ケースタスクは、ケースに追加した感染の恐れのある接触者ごとに作成されます。これらの自動作成ケースタスクは、デフォルトでケースマネージャーにアサインされます。ケースマネージャーは、[ケースタスク] 関連リストからそれらを接触追跡者にアサインできます。

注:
ケースに追加された感染の可能性のある従業員にアクティブなケースがある場合、現時点の感染接触者レコードの従業員の健康ステータスは、アクティブなケースの対応する感染接触者レコードから自動的に設定されます。

公開されている可能性がある連絡先も、[公開済み連絡先] の [ビジュアライゼーション] セクションにあります。詳細については、「接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理」を参照してください。

Employee Readiness Core アプリケーションがインストールされていて、感染の恐れがある接触者の健康と安全に関する要件が有効になっている場合、これらの感染の恐れがある従業員に対して、要件ステータスを「Not Cleared」としてレコードが作成されます。

次のタスク

ケースの潜在的な接触者への通知の送信。

ケースタスクの自動作成が無効になっている場合は、感染した接触者ごとにケースタスクを作成します。

ケースの潜在的な接触者への通知の送信

ケースマネージャーとして、感染した従業員との接触の可能性を告知するために、接触した可能性がある従業員に Outreach 通知を送信します。

始める前に

ケースの潜在的な接触者に送信できる Outreach 通知を管理者が作成したことを確認してください。Outreach 通知を作成するには、ServiceNow Emergency Outreach アプリケーションをイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストールしてアクティブにする必要があります。詳細については、「Emergency Outreach」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > ケースマネジメント > 自分にアサインされたケース.
2. ケースをオープンして、潜在的な接触者に通知を送信します。
3. [感染接触者] 関連リストで、通知を送信する従業員を選択します。
   接触者には、必要に応じて複数回通知を送信できます。
4. [選択した行のアクション] リストで、[接触告知を送信] を選択します。
5. [接触告知の送信 (Send Exposure Notice)] ダイアログボックスで、Outreach 通知を選択し、[送信] をクリックします。

タスクの結果

選択した接触者にメール通知が送信されます。潜在的な接触者リストで、選択された接触者の [通知の送信日 **(Notice sent date)**] 列は、現在の日付に更新されます。

通知を確認するには、次の場所に移動します。 **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示 をクリックし、アウトリーチ通知を開きます。

次のタスク

感染の恐れのある接触者ごとにケースタスクを作成します。

感染の恐れのある従業員をフォローアップするケースタスクの作成

ケースマネージャーは、感染した可能性のある従業員のケースタスクを作成します。それらの従業員をフォローアップして健康状態を評価する接触追跡者にこれらのタスクをアサインします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_tracing.case_manager

このタスクについて

デフォルトで有効の *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* プロパティと [感染の恐れのある接触者のケースタスクを作成 **(Create case tasks for exposed contacts)**] ワークフローは、感染の恐れのある従業員がケースに追加されると、ケースタスクを自動的に作成します。管理者がこのプロパティを [いいえ] に設定している場合は、感染の恐れのある従業員のケースタスクをケースに追加する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > ケースマネジメント > 自分にアサインされたケース.
2. ケースをオープンして、感染の可能性がある接触者のケースタスクを作成します。
3. [感染接触者] 関連リストで、ケースタスクを作成する従業員を選択します。
4. [選択した行のアクション] リストで、[タスクを作成] を選択します。
   選択した感染接触者のタスクが作成され、[ケースタスク] 関連リストで利用可能になります。感染接触者リストにないユーザーのケースタスクを追加するには、[ケースタスク] 関連リストで [新規] をクリックします。タスクの作成後、[感染接触者] 関連リストにユーザーが追加されます。
5. [ケースタスク] 関連リストで、次のフィールドを更新します:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [期日 **(Due date)**] フィールドをダブルクリックして、タスクを完了する必要がある日付を選択します。

b. [アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドをダブルクリックして、タスクを担当するユーザーを選択します。

通知が有効になっている場合、接触追跡者にメールで通知が届きます。

> **注:**
> リストの複数のタスクを更新するには、フィールド内をクリックし、Shift キーを押しながら下矢印キーまたは上矢印キーを押します。Enter キーを押してリストエディターを開き、適切な値を入力します。

タスクの結果
感染の恐れのある従業員の健康状態をフォローアップするためにケースタスクが作成され、接触追跡者にアサインされます。

次のタスク
接触追跡者は、感染の恐れのある接触者をフォローアップして健康状態を確認することで、 タスクの作業を開始できます。

感染した可能性のある接触者のフォローアップ

ケースタスクの所有者は、感染した可能性のあるユーザーに連絡して、事前定義された指示とサーベイの質問を使用して健康状態をフォローアップします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_tracing.contact_tracer

このタスクについて
ケースマネージャーは接触追跡者向けに、感染の恐れのあるユーザーをフォローアップする場合に使用する指示 (フォローアップの頻度など) を定義します。接触追跡者はこれらの指示に従って、アサインされたタスクの作業を行います。
感染ケースタスクサーベイは、接触追跡者が感染の恐れのある接触者の健康状態を評価するために利用できます。管理者はそのサーベイを確認して変更できます。詳細については、「サーベイデザイナー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Contact Tracing** > ケースマネジメント > ケースタスク.
2. リストからタスクを開きます。
3. 新しくアサインされたタスクの作業を開始するには、[作業を開始 **(Start Work)**] をクリックします。
   ケースタスクのステータスが [処理中の作業] に更新されます。
4. 次のいずれかの方法で、[ユーザー] フィールドで指定された感染の恐れのあるユーザーをフォローアップします。
   - [サーベイを実施] をクリックし、サーベイで指定された質問を電話またはメールを送信して行うことで、ユーザーに連絡します。
   - **[SMS** サーベイを送信] をクリックし、SMS でサーベイを送信することで、ユーザーが SMS で回答できるようにします (利用可能な場合)。

     > **注:**
     > SMS Outreach 配信を完了するには、仮想エージェント をインストールし、SMS と Twilio で使用するように設定する必要があります。この機能の詳細については、「仮想エージェントContact Tracing の会話」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各フォローアップの結果が、[サーベイ結果] 関連リストに追加されます。

> **注:**
> これらのフォローアップ結果は、ケースタスクを担当している接触者担当連絡員、ケースマネージャー、および接触者追跡管理者のみが表示できます。

5. 必要な数のフォローアップを完了したら、感染の恐れのある接触者の最終的な健康状態を [結果] フィールドで更新します。
   - 感染の恐れのある接触者が疾患の陽性症状を報告した場合は、[感染] を選択します。
   - 感染の恐れのある接触者が正常な状態を報告した場合は、[クリアー] を選択します。

   > **注:**
   > いずれかのアイテムが変更されると、感染の恐れのある接触者の健康状態と [結果] フィールドが更新されます。感染の恐れのある接触者に対して複数の未解決ケースタスクが存在する場合、最後に変更したケースタスクの結果に一致するように、すべてのタスクの健康状態が更新されます。

6. [タスクのクローズ] をクリックします。

タスクの結果
ケースタスクがクローズされます。通知が有効になっている場合、ケースマネージャーにメールで通知が届きます。

次のタスク
ケースマネージャーは解決したタスクをレビューし、結果値に従って感染したユーザーの健康ステータスを更新できます。

> **注:**
> ケースマネージャーは、ユーザーに対してアクティブなケースがない場合にのみ、感染接触者の健康ステータスを更新できます。

Employee Readiness Core がインストール済みで、感染の恐れのある接触者の要件が有効になっている場合、ユーザーの健康と安全に関する要件ステータスも更新されます。

ケースのすべてのケースタスクがクローズされた後、ケースマネージャーはケースをクローズできます。

接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理

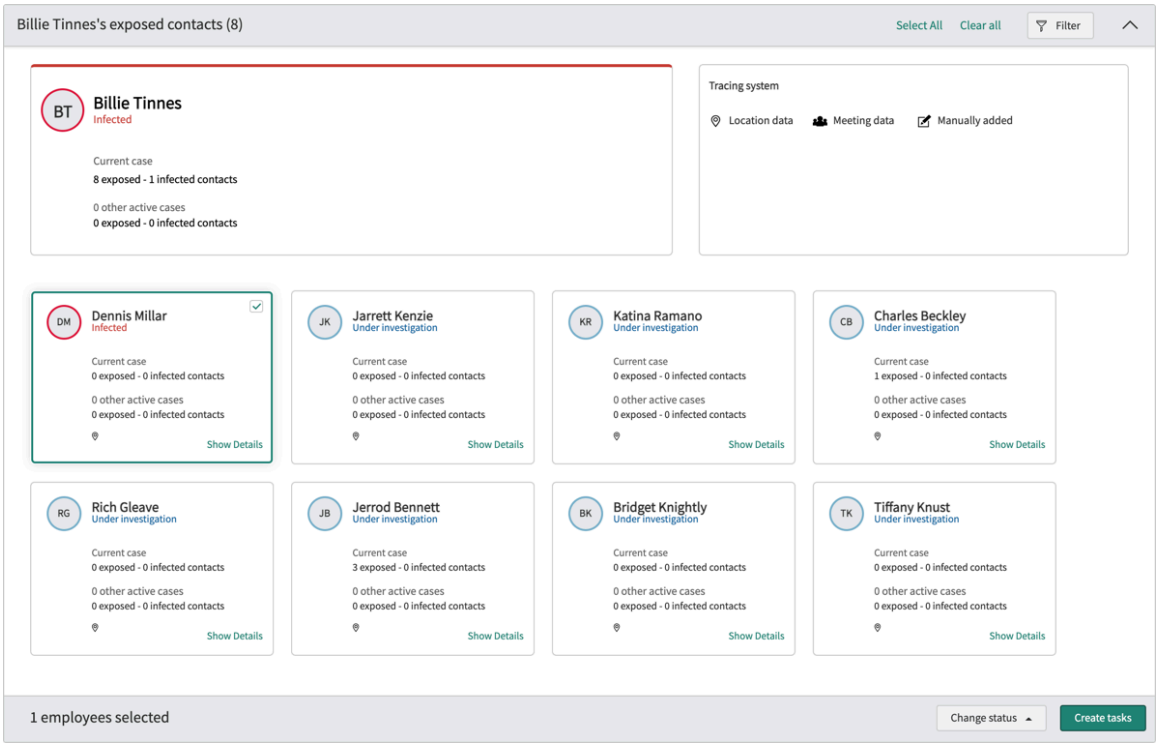
ケースの連絡先トレーシング可視化では、影響を受けるユーザーと感染の恐れのある接触者をグラフィック表示します。

接触者追跡の可視化について

ケースフォームで利用可能な接触者追跡可視化機能では、感染の恐れのある接触者のステータスに基づいた複数のオプションを選択できます。ケースの処理中に、ケースマネージャーはこの可視化機能を使用して、ケースに追加されたすべての感染の恐れのある接触者、そのステータス、次の 2 レベルの潜在的な感染へのドリルダウン を表示し、必要に応じて行動を取ることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

接触者追跡の可視化



各カードは、感染したユーザーから感染した可能性がある、感染の恐れのある接触者を表しています。ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数（ユーザーが報告者である場合）、およびユーザーが含まれる他のアクティブなケースにおける合計人数を確認できます。

注:
他のアクティブなケースにおける合計人数には、ユーザーの現在のケースにおける人数は含まれません。

たとえば、サンプル従業員のケースとして従業員 A を考えてみましょう。従業員 A には感染の恐れのある接触者が 5 人いて、そのうちの 1 人が感染しています。従業員 A の感染の恐れのある接触者のうちの 1 人である従業員 B には、現在のケースから感染の恐れのある接触者が 3 人います。従業員 B の接触者は誰も感染していません。従業員 B は、他の 2 つのケースで感染の恐れのある接触者でもあります。従業員 B のカードには、これらのケースで感染の恐れのある接触者の合計人数と感染者数が示されます。

感染の恐れのある接触者の現在のケースの詳細を確認するには、[詳細を表示] をクリックします。接触者が感染の恐れのある接触者として含まれているケースに移動するには、[他のアクティブなケース] をクリックします。

ヒント:
フィルターオプションを使用して、ステータスや感染源など、フィルタ済みカードリストを表示します。

チャート化オプション

カードを選択すると、感染の恐れのある接触者のステータスに基づいて、カードのさまざまなオプションが表示されます。

複数の感染の可能性がある接触者に対して、一度にケースタスクの健康ステータスを変更したり、ケースタスクを作成したりすることができます。[すべて選択] をクリックすると、すべてのカードが選択されます。また、カードをポイントし、チェックボックスをオンにして、いくつかのカードを選

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

択できます。感染の恐れのある接触者の健康状態を更新すると、感染の恐れのある接触者として含まれるすべての未解決ケースタスクで、健康状態と結果が更新されます。

感染の恐れのある接触者と利用可能なオプション

感染者の状態	カードで利用可能なオプション
調査中 ユーザーは健康状態について連絡を受けています。	• メール ID や場所など、ユーザーの基本的な詳細を表示します。 • ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数、およびユーザーが含まれる他のすべてのアクティブなケースを確認します。 • ユーザーの他のアクティブなケースに移動します。 • フォローアップのためにタスクを作成します。 • ケースを作成します。 • 感染の可能性があり、選択したユーザーと接触した可能性もある接触者を表示します。
感染 ユーザーは、COVID-19 などの感染状態が陽性であると分類されています。	• メール ID や場所など、ユーザーの基本的な詳細を表示します。 • ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数、およびユーザーが含まれる他のすべてのアクティブなケースを確認します。 • ユーザーの他のアクティブなケースに移動します。 • フォローアップのためにタスクを作成します。 • ケースがまだ作成されていない場合は、ケースを作成します。 • ケースがすでに作成されている場合は、ケースを表示します。 • 感染の可能性があり、選択したユーザーと接触した可能性もある接触者を表示します。 • ステータスを変更します。
クリアー ユーザーは安全であると報告されています。	• メール ID や場所など、ユーザーの基本的な詳細を表示します。 • ユーザーにとって現在のケースにおける感染の恐れのある接触者と感染した接触者の人数、およびユーザーが含まれる他のすべてのアクティブなケースを確認します。 • ユーザーの他のアクティブなケースに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

感染の恐れのある接触者と利用可能なオプション (続く)

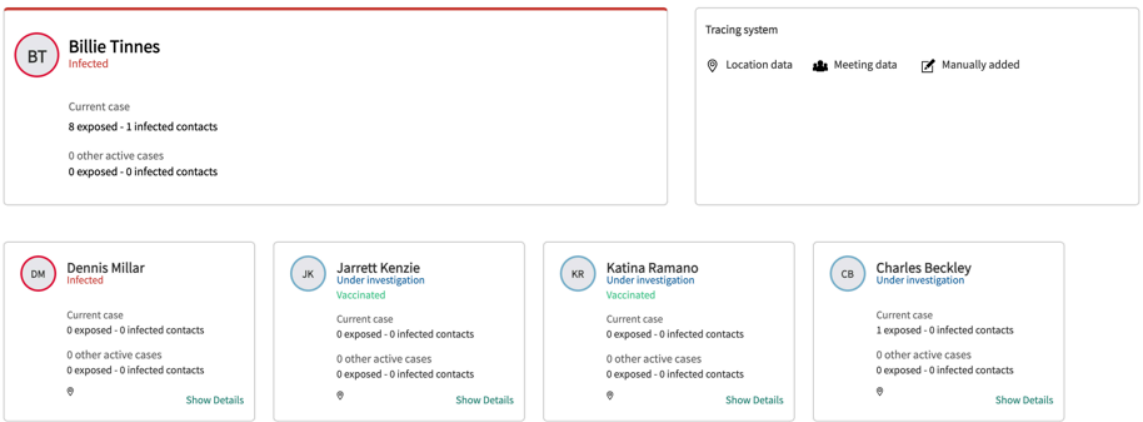
感染者の状態	カードで利用可能なオプション
	• フォローアップのためにタスクを作成します。 • ケースがまだ作成されていない場合は、ケースを作成します。 • ステータスを変更します。

接触者追跡の可視化機能のワクチン接種ステータス

Contact Tracing および Vaccination Status アプリケーションを備えた組織は、[潜伏期間中の接触者] リストおよび接触者追跡の可視化でワクチン接種ステータスを表示できます。カードの [ワクチン接種済み] ラベルは、ユーザーがワクチン接種済みであることを示します。

詳細については、「ワクチン接種ステータスを表示するための接触者追跡の可視化の設定」を参照してください。

感染した可能性がある接触者とワクチン接種ステータス



接触者追跡の可視化のワクチン接種ステータス機能

機能	説明
ワクチン接種ステータス	Vaccination Status の sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持つケースマネージャーには、次のように表示されます。 • [ワクチン接種済み] ステータス。ワクチン接種済み接触者に表示されます。 • [ワクチン接種済み] 列が [潜伏期間中の接触者] リストに表示されます。値は **True** または **False** です。
ワクチン接種フィルター	sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持つケースマネージャーは、ワクチン接種ステータスに基づいて感染の恐れのある接触者をフィルタリングできます。接触者追跡の視覚化で、[フィルター] をクリックします。[ワクチ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

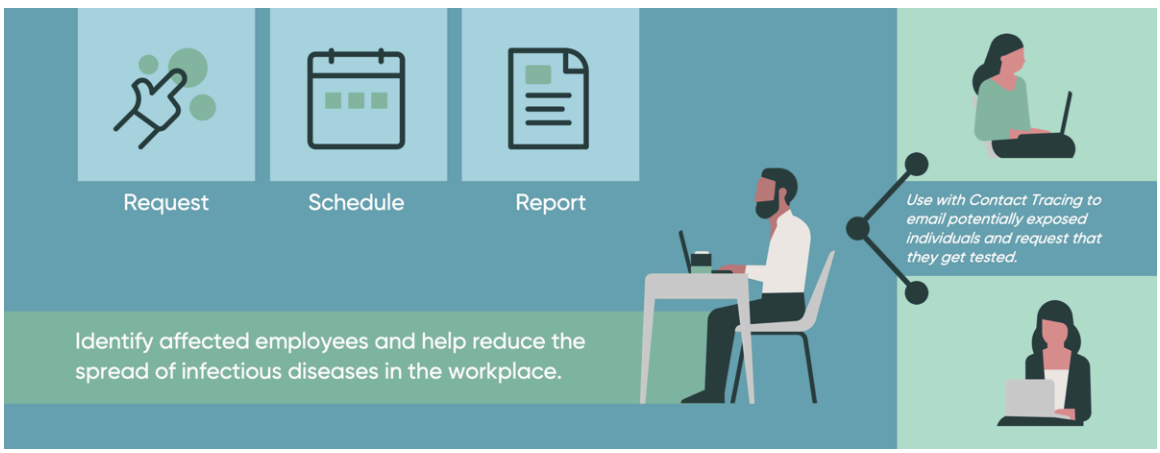
自動翻訳

接触者追跡の可視化のワクチン接種ステータス機能 (続く)

機能	説明
	ン接種済み] チェックボックスをオンにすると、ワクチン接種済みでない接触者が非表示になります。チェックボックスをオフにすると、フィルターが削除され、すべての接触者が表示されます。 **注:** [ワクチン接種済み] フィルターは、sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader ロールを持たないケースマネージャーに表示されますが、ワクチン接種データは表示されません。このチェックボックスを (ロールなしで) オンにすると、すべての接触者が非表示になります。ユーザーにワクチン接種ステータスを表示するために必要な権限がないため、すべての接触者がワクチン接種済みでないかのようになります。

衛生安全テスト

従業員の健康検査プロセスを合理化し、雇用主が職場での感染症の蔓延を減らすのに役立ちます。



® この ServiceNow 衛生安全テスト アプリケーションは、従業員の健康検査プロセスを簡素化して、感染した従業員を特定し、職場での感染症の蔓延を減らすのに役立ちます。これは、雇用主が法的に義務付けられている場合、または使用が許可されている場合、従業員に検査を要求するか、COVID-19などの感染症への曝露の可能性が通知されたときに従業員がオプションの健康検査を要求できるようにするかの2つのオプションを提供します。従業員は、検査タイプ、希望する検査日時と場所など、健康検査の設定を送信できます。管理者は、従業員リクエストフォームを使用して、テストの可否やスケジュールを調整できます。健康診断が完了した後、従業員は 衛生安全テスト 雇用主の健康と安全の要件を満たす検査結果を提供するために使用でき、従業員は職場に安全に復帰することができます。

他の **Safe Workplace Suite** アプリケーションとの併用

Health and Safety Testing

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

衛生安全テスト のインストール

admin ロールを持っている場合は、衛生安全テスト をインストールできます。

始める前に

衛生安全テスト には、ServiceNow® Employee Readiness Core アプリケーションが必要です。

必要に応じて、ServiceNow® Contact Tracing アプリケーションをインストールして、接触者追跡ケースで接触した可能性がある従業員にメール通知を送信することもできます。この通知は、接触の可能性を従業員に知らせ、検査を要求するためのリンクを提供します。

必要に応じて、ServiceNow® Emergency Response Management for Now Mobile アプリケーションをインストールして、Now Mobile アプリに [**Health**] タブを追加すると、そこから従業員が検査を要求したり、検査結果を報告したりできます。

必要なロール：管理者

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Health and Safety Testing を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. [アクティブ化] をクリックします。

衛生安全テスト とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが 衛生安全テスト とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
衛生安全テスト admin [sn_imt_health_test.admin]	衛生安全テスト アプリケーション固有の管理者。	sn_imt_health_test.testing_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	重要: デフォルトでは、システム管理者 [admin] ロールに sn_imt_health_test.admin ロールが含まれています。sn_imt_health_test.admin ロールを別のユーザーに割り当て直してから、admin ロールから削除する必要があります。このプロセスは、アプリケーションへのアクセスを制限することで、機密アプリケーションデータを保護します。	
健康検査マネージャー [sn_imt_health_test.testing_admin]	健康検査の要求、結果、プロバイダー、および検査タイプを表示および管理できます。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
プロバイダー [sn_imt_health_test_provider]	組織が COVID-19 診断テストに使用する医療プロバイダー。
検査要求 [sn_imt_health_test_request]	ユーザーによって送信された検査要求。ユーザーは [自分の検査要求] で各自の検査要求を確認できます。
テスト結果 [sn_imt_health_test_result]	ユーザーによって送信された検査結果。ユーザーは [自分の検査結果] で各自の検査結果を確認できます。組織で有効になっている場合、マネージャーは [自分の従業員の検査結果] で直属の部下の検査結果を確認できます。 詳細については、「Configure Health and Safety Testing (Health and Safety Testing の構成)」を参照してください。
検査タイプ [sn_imt_health_test_type]	プロバイダーによって提供される検査のタイプ。オプションは、[施設で] と [自己管理] です。必要に応じて、追加の検査タイプを作成できます。

衛生安全テスト の構成

すべての構成タスクを完了し、衛生安全テスト が会社に合わせて正しく設定されていることを確認します。

衛生安全テスト プロパティの設定

衛生安全テスト プロパティを設定し、健康検査データのデータ保持期間を定義し、接触の可能性がある個人に対するメールを有効または無効にします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_health_test.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety Testing** > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
安全衛生検査データ保持期間 (日数)。 [sn_imt_health_test.data_retention_period]	COVID-19 診断テスト要求と結 タが自動的に削除されるまでの ムで利用可能な日数を設定しま *Retention Job for Healt* *Safety Testing* のスケジュ みジョブが毎日実行され、指定 期間を過ぎたレコードは削除さ **注:** 従業員の検査結果が削除さ 健康および安全の要件ステ は、デフォルトステータス 査要件の充足] にリセット す。従業員が接触者追跡ケ 接触の可能性がある個人て 合、従業員の健康および安 テータスは、従業員が陰性 果を送信するまで、「未完 **Cleared)**」にリセットされ 健康および安全要件の詳細 は、「従業員の安全衛生状 照してください。
感染している可能性がある個人に、検査要求の送信を求めるメールを送信します。 [sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	有効にすると、接触者追跡ケー 可能性がある従業員にメール通 れ、健康ステータスが [調査中 す。この通知は、接触の可能性 知らせ、検査を要求するための 供します。
Health and Safety Testing には、国固有のデータ保持ポリシーを使用します。 [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	衛生安全テスト に対して国固有 保持ポリシーを使用するには、 パティを有効にします。有効に コードがユーザーの場所のデー シーと比較され、レコードが保 間が決定されます。 たとえば、ある国には 90 日間 があり、別の国には 120 日間 があります。 国固有のポリシーがない場合、 のデフォルト値は、**[Health an** **Testing** データ保持期間 (日数) **and Safety Testing data reten** **period (in days))]** プロパティ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	このプロパティは、デフォルト なっています。
検査結果が陽性の場合、作業メモにメッセージが自動作成されます。 [sn_imt_health_test.positive_result_message]	作業メモに自動的に生成される を作成し、テスト結果が陽性の ザーが読むことができるように 己隔離や、テストが陽性であっ 族への通知に関するアドバイス
管理者が添付ファイルにアクセスできないようにします。 [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	ワクチン接種報告のためにユー した添付ファイルが、スコープ 管理者のみに表示されるように このプロパティを有効にします り、システム管理者にはこれら イルが表示されなくなります。 ティは、デフォルトでは無効に す。
マネージャーが検診結果を更新できるようになります (Allow managers the ability to update health test results) [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	このプロパティを有効にすると 属の部下のレポート済み検診を 認ポータルでレビューおよび更 る機能がすべてのマネージャー 供されます。すべてのマネージ には、承認ポータルマネージャ [sn_imt_core.approval_porta ロールが割り当てられます。こ ティは、デフォルトでは無効に す。 **注:** このプロパティが有効にな い場合、マネージャーはテ テーブルの従業員レコード スできます。

3. [保存] をクリックします。

衛生安全テスト に対する国固有のデータ保持設定の構成

データ保持ポリシーが国固有になるように 衛生安全テスト のデータ保持設定を構成します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin、sn_imt_health_test.admin、sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

[Health and Safety Testing データ保持期間 (日数) **(Health and Safety Testing data retention period (in days))]** プロパティは、COVID-19 診断テスト要求と結果が自動的に削除されるまでの日数を設定します。 *Data Retention Job for Health and Safety Testing* のスケジュール設定済みジョブが毎日実行され、指定された保持期間を過ぎたレコードは削除されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Health and Safety Testing に国固有のデータ保持ポリシーを使用します **(Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing)]** プロパティを有効にし、従業員の安全衛生状況 のデータ保持モジュールを使用して国レベルでポリシーを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety Testing** > プロパティ.
2. [*Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing*] を **true** に設定します。
3. [保存] をクリックします。
4. 衛生安全テスト に対する場所についてのポリシーを生成します。
   a. 移動先 従業員健康安全状況 > データ保持.
   b. [場所についてのポリシーを生成] をクリックします。
      デフォルトの日数は、**[Health and Safety Testing** データ保持期間 (日数) **(Health and Safety Testing data retention period (in days))]** プロパティの値に基づいています。
5. 変更する場所についてのポリシーを開きます。
6. [保持期間 (日数)] フィールドにデータを保持する日数を入力します。
7. [更新] をクリックします。

タスクの結果
Data Retention Job for Health and Safety Testing daily のスケジュール設定済みジョブが完了するか手動で実行されると、その国のデータ保持ポリシーに基づいて、これらの場所にあるユーザーのデータで COVID-19 診断テスト要求および結果が保持または削除されます。

COVID-19 テストプロバイダーの追加

会社が使用する COVID-19 診断テストプロバイダーのリストを作成し、従業員の検査をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_health_test.testing_admi

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety Testing** > プロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
会社	COVID-19 診断テストを提供している会社。
サポートされるテストタイプ	プロバイダーによって提供される検査のタイプ。オプションは、[施設で] と [自己管理] です。必要に応じて、追加の検査タイプを作成できます。

4. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
従業員が検査要求を送信したときに、プロバイダーのリストを使用して、従業員が希望する検査タイプと場所に応じて検査をスケジュールします。

接触の可能性があるユーザーへの通知のカスタマイズ

接触の可能性があるユーザーに送信される通知メールを変更し、会社に合わせて通知をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin and sn_imt_health_test.admin

このタスクについて
接触者追跡ケースの接触の可能性がある従業員に、[接触の可能性による健康検査要求 **(Potentially exposed health test request)**]の通知が送信され、健康ステータスが [調査中] になります。この通知は、接触の可能性を従業員に知らせ、検査を要求するためのリンクを提供します。通知は、*sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* プロパティが有効になっている場合のみ使用されます。

デフォルトでは、通知には ServiceNow® のバナーとプレースホルダー署名が使用されます。会社のロゴと署名を使用するように通知を更新します。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [接触の可能性による健康検査要求 **(Potentially exposed health test request)**] 通知をクリックします。
3. デフォルト通知を表示するには、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックします。
4. [内容 **(What it will contain)**] フォームセクションに移動します。
5. [メッセージ **HTML**] フィールドで、[画像を挿入/編集 **(Insert/edit image)**] をクリックし、バナー画像を選択します。

   > **ヒント:**
   > メールの上部に表示されるように、画像をメールスクリプトの前に追加する必要があります。

   ServiceNow インスタンスにメールバナー画像がまだ存在しない場合は、使用する画像をアップロードできます。手順については、「1 つ以上の画像をアップロード」を参照してください。
6. [通知スクリプトを表示 **(Show Notification Scripts)**] 関連リンクをクリックします。
7. [スクリプト] フィールドで、`template.print(util.getEmailCompanyLogo());` のコードで、デフォルトの ServiceNow® バナーがメールに追加されます。
   このコード行をコメントアウトまたは削除して、ServiceNow® バナーを削除します。
8. [スクリプト] フィールドで、[[次のアウトリーチステップ] が想定されています (You can expect [these next outreach steps])]の部分を、従業員に知らせたい次のステップで置き換えます。
9. [スクリプト] フィールドで、[サイト安全チーム (The Site Safety Team)] の署名をお好みの署名で置き換えます。
10. オプション: メール通知に他の変更を加えたい場合は、必要に応じて [スクリプト] フィールドを更新してください。
11. [更新] をクリックします。
12. 通知レコードに戻り、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックして変更を確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

衛生安全テスト に対するプライバシーに関する同意の設定

会社に Health and Safety Testing データを提供しているユーザーに対して、プライバシーに関する同意を設定します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_core.admin

このタスクについて
ユーザーがプライバシーポリシーに同意しない限り、診断データを要求または報告することはできません。ユーザーは、sn_imt_core.privacy_consent_user のロールも必要です。

手順

1. プライバシー同意テンプレートをカスタマイズします。
   a. 移動先 従業員健康安全状況 > プライバシー同意テンプレート をクリックし、[同意テンプレートのテスト] をクリックします。
   b. プレースホルダーテキストに会社の名前と連絡先情報を入力してください。
   c. [更新] をクリックします。
2. 診断テスト結果を要求およびレポートするすべてのユーザーに、sn_imt_core privacy_consent_user ロールをアサインします。
   このロールでは、ユーザーがプライバシーに関する同意を完了することができます。
3. インスタンス内の場所に対する場所に基づくプライバシー構成を生成します。
4. ユーザーにプライバシーに関する同意を送信するためのアウトリーチを設定します。
   a. 移動先 **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示 をクリックし、[**Health and Safety Testing** 診断テストプレースホルダー] アウトリーチ をクリックします。
   このアウトリーチは、Health and Safety Testing 診断テストプレースホルダー対象者レコードとテスト同意テンプレートを使用するように事前設定されています。
   b. 送信時間のスケジュールなど、必要に応じてアウトリーチを変更してください。
   詳細については、「緊急事態に対応する通知を送信する」を参照してください。
   c. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。
   有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。
   d. [更新] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーは、診断テストの結果を要求および報告できます。テストを要求しようとしているユーザーは、約 10 分ごとに、Health and Safety Testing 診断テストプレースホルダー対象者レコードに自動的に追加されます。これらのユーザーは、その頃に通知も受信します。

COVID-19 診断テストの要求

接触の可能性がある場合、症状がある場合、または別の理由で検査を希望する場合は、COVID-19 診断テストを要求します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
COVID-19 診断テストを要求する場合は、ユーザーのプライバシーに関する同意に合意する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety Testing** > **COVID-19** 診断テストを設定する.

   注:
   アプリでのテスト Now Mobile を要求するには、次の場所に移動します。 健康 > これらの安全慣行に従ってください > **COVID-19** 検査 > **COVID-19** 診断テストを設定する.

2. フォームのフィールドに入力します。

[COVID-19 診断検査を設定] フォーム

フィールド	説明
優先検査タイプ	受けたい COVID-19 診断テストのタイプ。
優先検査日時	COVID-19 診断テストを受けたい日付と時刻。このフィールドは、[優先検査タイプ] で [施設で] を選択した場合のみ表示されます。
自分の近くのプロバイダーを使用してください (住所または市区町村を入力してください)	住所または市区町村。このフィールドは、[優先検査タイプ] で [施設で] を選択した場合のみ表示されます。 会社の健康検査マネージャーが、この住所を使用して、最寄りの検査プロバイダーを検索します。
検査の理由	COVID-19 診断テストを要求している理由。オプションは、[症状がある]、[潜伏期間中である可能性]、[答えたくない]、[その他] です。
出荷先	検査キットの配送先住所。このフィールドは、[優先検査タイプ] で [自己管理] を選択した場合のみ表示されます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
会社の健康検査マネージャーが、要求を使用して COVID-19 診断テストをスケジュールします。会社または検査プロバイダーから、検査に関する指示と情報が記載されたメールが届きます。

次のタスク
検査結果を受信したら、会社に結果を報告することを選択できます。手順については、「COVID-19 診断テスト結果の報告」を参照してください。

COVID-19 診断テスト結果の報告

会社に健康状態を更新したい場合は、COVID-19 診断テスト結果を報告します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

このタスクについて
COVID-19 診断テストの結果を報告できるようにするには、ユーザーのプライバシーに関する同意に合意している必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety Testing** > **COVID-19** 診断テスト結果の報告.

   注:
   アプリでテスト結果を Now Mobile 報告するには、次の場所に移動します。 健康 > **COVID-19** 検査 > **COVID-19** 診断テスト結果の報告. [健康] タブが表示されない場合は、[その他] で [**COVID-19** 検査] を探してください。

2. フォームのフィールドに入力します。

   [COVID-19 診断テスト結果を報告] フォーム

フィールド	説明
関連検査要求	検査をスケジュールするために送信した検査要求。
テスト結果	自分の検査結果。オプションは、[陽性]、[陰性]、[未確定] です。
結果を受領した日付	テスト結果を受信した日付。

3. [送信] をクリックします。

検診結果のレビュー

最近報告された COVID-19 診断テスト結果をレビューする場合、または検診に添付ファイルを追加する場合は、以前の検診結果にアクセスします。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

1. 移動先 すべて > **Health and Safety Testing** > 自分の検査結果.
2. 変更またはレビューするテスト結果を選択します。
3. 添付ファイルを追加してレコードを変更するか、レコードをレビューします。
   - テスト結果などの添付ファイルを追加する場合は、添付ファイルを追加してから [更新] をクリックします。

     注:
     添付ファイルの管理の詳細については、「添付ファイルを管理する」を参照してください。

   - レコードをレビューする場合は、レコードをレビューして [戻る] をクリックし、テスト結果のリストに戻ります。

ユーザーの **COVID-19** テスト結果の確認

ユーザーから報告された COVID-19 テスト結果を Employee Readiness Core 承認ポータルで確認します。

始める前に
承認ポータルを使用するには、組織で 衛生安全テスト と Vaccination Status の両方をインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 衛生安全テスト のインストールの詳細については、「Install Health and Safety Testing (Health and Safety Testing のインストール)」を参照してください。
- Vaccination Status のインストールの詳細については、「Install Vaccination Status (Vaccination Status のインストール)」を参照してください。

sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records プロパティをアクティブ化して、すべてのマネージャーが直属の部下の COVID-19 テストをレビューおよび検証できるようにします。このプロパティは、マネージャーに sn_imt_core.approval_portal_manager ロールを割り当て、テスト結果を確認できるように承認ポータルへのアクセス権を付与します。

詳細については、「Set up Health and Safety Testing properties (Health and Safety Testing のプロパティの設定)」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin、sn_imt_core.approval_portal_manager、または sn_imt_core.health_and_safety_approver

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて

マネージャーは直属の部下の COVID-19 テスト結果のみを確認できます。ワクチン管理者と健康安全承認担当者は、すべてのユーザーのテスト結果を確認できます。

手順

1. 移動先 従業員健康安全状況 > 承認ポータル.
   デフォルトのビューには、レビューが必要なすべての検診、ワクチン投与、および免除要求のレコードが表示されます。
2. オプション: 結果をフィルタリングします。
   - [レコード] フィールドリストからレコードタイプを選択して、表示するレコードタイプを変更します。
   - [ソート] フィールドリストから値を選択して、レコードのソート方法を変更します。
3. 検診を承認または拒否するユーザーを検索します。
   承認ポータルの検索動作は、検索で始まります。
4. レコードを選択して、検診モーダルと添付ファイルに含まれる情報を確認します。

検診モーダル

フィールド	説明
検査評価結果	検診評価のステータス。
関連検査要求	検診が関連付けられている検査要求レコード。
テスト結果	陽性または陰性などの検査結果。
結果を受領した日付	検査結果を受領した日付。
COVID 検査結果の検証者 (COVID test result verified by)	COVID-19 検査結果を検証した担当者。
作業メモ	追跡目的で含まれている作業メモのログ。

5. オプション: 作業メモのレコードに追加情報を追加し、[保存] をクリックします。
   マネージャーは作業メモを追加する機能を利用できません。
6. ユーザーの検診結果を承認または却下します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザーの検診結果を承認するには、[承認] を選択します。
- ユーザーの検診結果を拒否するには、[拒否] を選択します。

7. [検証] をクリックして、ユーザーの検査結果を検証します。

タスクの結果

- レコードが [承認済み] または [拒否] タブに移動されます。
- ユーザーの検査結果レコードの **[COVID** 検査結果の検証者 **(COVID test result verified by)]** フィールドが自分の名前で更新され、結果を自分で検証したことを確認します。
- ユーザーのワクチンプロファイルでは、[最新の **COVID** 検査結果が検証されました] オプションが選択されています。

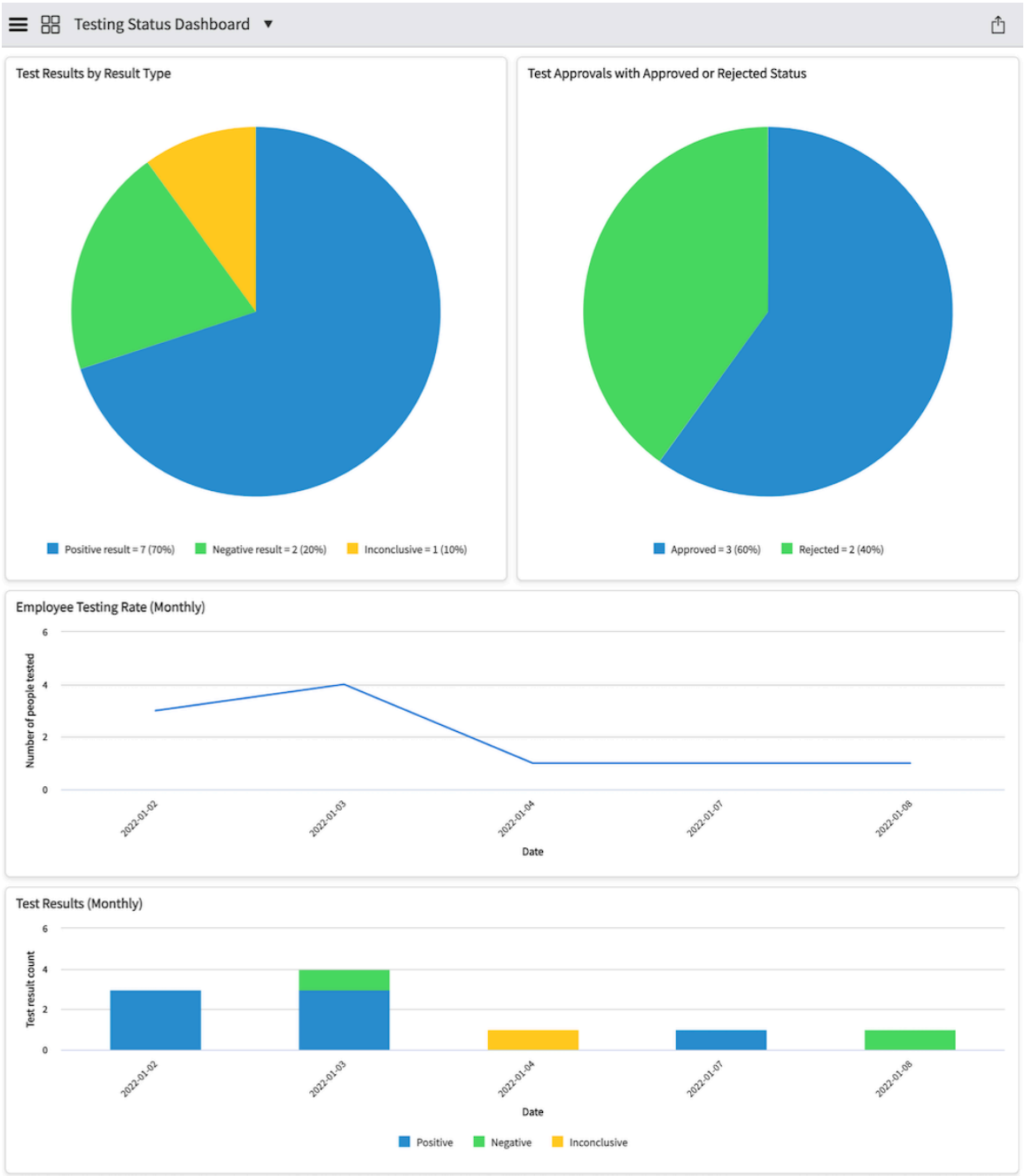
衛生安全テストダッシュボード

衛生安全テスト ダッシュボードを使用して、検査の傾向、実施した検査のタイプ、および承認の詳細を示すレポートでユーザーの健康に関するインサイトを得ることができます。

ダッシュボードにアクセスするには 衛生安全テスト 、次の場所に移動します。 セルフサービス > ダッシュボード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
衛生安全テスト マネージャーまたは管理者：組織のテストステータスの概要が必要です。検査頻度、毎月報告される承認された結果数、検査の信頼性、および報告される検査のタイプを	• 管理者：sn_imt_health_test.admin • マネージャー：sn_imt_health_test.testing_admin	• 検診結果の数をタイプ別に確認する • 承認または却下された検査結果の数を監視して比較する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
確認する必要がある場合があります。	• (オプション) sn_imt_core.admin 注: sn_imt_core.admin ロールは必須ではありませんが、このロールを持つユーザーは一部のレポートを確認できます。sn_imt_health_test.testing_admin ロールのみを持つユーザーは、[結果タイプ別の検査結果 (Test Results by Result Type)] と、[承認または却下ステータス別の検査承認 (Test Approvals with Approved or Rejected Status)] レポートを表示できません。	• 組織の月次検査率を監視する • 毎月報告される検査結果数を監視する
Employee Readiness Core admin：従業員の準備状況を判断するために、組織の検査率と報告された結果数を一目で把握できる必要があります。	sn_imt_core.admin	• 組織の月次検査率を監視する • 毎月報告される検査結果数を監視する

自動翻訳

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
結果タイプ別の検査結果 (Test Results by Result Type)	円グラフブレークダウン	組織における検査結果の結果別内訳 (陽性、陰性、不確定)。
承認または却下ステータス別の検査承認 (Test Approvals with Approved or Rejected Status)	円グラフブレークダウン	組織における承認または却下された検査結果の数。
従業員検査率 (月次) (Employee Testing Rate (Monthly))	線グラフ	組織内のユーザーの月次検査率。
検査結果 (月次) (Test Results (Monthly))	積み重ね式の棒グラフ	毎月報告される検査結果数 (陽性、陰性、未確定)。

Employee Readiness Core

ServiceNow Employee Readiness Core アプリケーションを使用して、すべての Safe Workplace Suite と ServiceNow Emergency Response Management アプリケーションにわたり従業員データを追跡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Readiness Core アプリは 従業員の安全衛生状況 機能を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

Optional application: Emergency Outreach

Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace

Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.

Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Required apps:

また、Employee Readiness Core アプリを使用することで、ServiceNow® Employee Readiness Surveys や、ServiceNow 従業員健康診断 、ServiceNow Contact Tracing などの Employee Readiness アプリでの共有機能とデータ構造も提供されます。

他の **Safe Workplace Suite** アプリケーションとの併用

Employee Readiness Core

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Employee Readiness Core のインストール

admin ロールを持っている場合は、Employee Readiness Core をインストールできます。

始める前に

Employee Readiness Core バージョン 1.1.0 以降では、次のプラグインが必要です。

- ServiceNow 統合ハブ ランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)
- フローデザイナー アクションステップ - ペイロードビルダー (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow 統合ハブ アクションステップ - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

これらのプラグインは、Now Support サービスカタログ 経由で要求する必要があります。手順については、「プラグインの要求」を参照してください。

必要なロール：管理者

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Employee Readiness Core を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベース で「アプリケーションがすでにインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」の記事を参照してください。
5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

自動翻訳

Employee Readiness Core とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブル、ジョブスケジュールなど、さまざまなタイプのコンポーネントが、Employee Readiness Core とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Employee Readiness Core admin [sn_imt_core.admin]	健康と安全のユーザー、健康要件、プライバシー同意テンプレートとポリシー、お	• sn_imt_core.reader • flow_operator • sn_imt_core.privacy_consent_user • sn_imt_core.safe_workplace_audience_admi

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	よび セーフワークプレイス 対象者を作成および管理できます。 必須以外の健康安全レコードを読み込むことができます。	
Employee Readiness Core リーダー [sn_imt_core.reader]	健康と安全要件のステータスを [従業員と訪問者のステータスを表示] モジュールで確認できます。	なし
セーフワークプレイス 対象者の管理者 [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	セーフワークプレイス 対象者を作成および管理できます。 必須以外の健康安全レコードを読み込むことができます。	なし
外部 Web サービスユーザー [sn_imt_core.api_logging_user]	ログエントリを挿入するためにテーブル API 呼び出しを行うことができる外部サービスユーザーです。	なし
プライバシーに関する同意のユーザー [sn_imt_core.privacy_consent_user]	ユーザープライバシーに関する同意をユーザー自身で送信および	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	更新できます。	
健康安全承認担当者 (Health and safety approver) [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	ワクチン免除要求、ワクチンに関する回答、健康診断結果など、承認ポータルですべてのユーザーの要求と回答を確認できます。	なし
承認ポータルマネージャー [sn_imt_core.approval_portal_manager]	対応するレコードタイプに対して適切なアプリケーション固有のプロパティが有効になっている場合、承認ポータルで直属の部下の要求と回答を確認できます。たとえば、Vaccination Status のプロパティを有効にして、ワクチンに関する回答をマネージャーが確認できるようにすることが可能です。	なし

自動翻訳

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Health and Safety ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user]	ユーザーと訪問者、彼らの全アクティブ要件の充足に ト。
健康と安全の要件	全健康と安全要件のリスト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	
従業員の健康と安全の要件 [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	全アクティブ要件に関するユーザーと訪問者のステー
Health and Safety 訪問者 [sn_imt_core_visitor]	訪問者のリスト。
Health and Safety 訪問者の招待 [sn_imt_core_visitor_invitation]	訪問の理由や招待された場所に関する情報を含む、訪
場所のプライバシー構成 [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	場所に関するプライバシーステートメントや特定の場る同意が必要かどうかなど、場所に基づくプライバシ
プライバシー同意テンプレート [sn_imt_core_privacy_consent_template]	場所のプライバシーステートメントを保存するテンプバシー構成で使用されます。
ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent]	プライバシーに関する同意に対する従業員の対応。
セーフワークプレイス 対象者 [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	グループ、部門、場所など、1 つ以上の基準に基づくン。セーフワークプレイス 対象者を使用して、Outreザーのリストを整理します。
データ保持ポリシー [sn_imt_core_data_retention]	衛生安全テスト および Vaccination Status に対する国固有のデータ保持ポリシーの設定。sn_imt_core.admin、sn_imt_health_test.admiロールを持つユーザーは、こうしたポリシーを設定で

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
期限切れのユーザー要件を「not_cleared」とマークする	有効な時間制限を超えていない場合は、30 分ごとに実行して、ユーザー要件ステータスを「**Not Cleared**」に更新します。 **注:** scheduled job は、[ユーザー期間] フィールドが選択されている要件に対してのみ実行します。
Safe Workplace ユーザーを収集	次の Safe Workplace Suite および Emergency Response Management いずれかのアプリケーションで、アクティビティまたはアサインされたロールを持つユーザー [sys_user] について、毎週実行して健康と安全ユーザーレコードを作成します。 • Contact Tracing • Emergency Outreach • 従業員健康診断

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブスケジュール	説明
	• Employee Readiness Core • 従業員出張時安全管理 • 衛生安全テスト • セーフワークプレイスダッシュボード • Vaccination Status • ワークプレイス PPE インベントリ管理 • ワークプレイスコア 健康と安全ユーザーレコードは、Employee Readiness Core アプリを通じて招待された訪問者に対しても作成されます。
要件に応じた対象者の再計算	ユーザーが対象者に追加または対象者から削除されたときに、健康と安全の要件に応じて対象者の再計算を 1 時間ごとに実行します。このジョブは、対象者への追加や対象者からの削除によって、ステータスが [必須でない] に変更されたとき、または [必須でない] から変更されたときに処理されます。
すべての従業員の健康と安全の要件のステータスを再計算	組織が関連するロールをユーザーに提供し、Employee Readiness Core の最新バージョンにアップグレードすると、1 回限りの修正スクリプトとして実行できるスケジュール設定済みジョブです。このジョブは、 [sn_imt_core.use_not_required] プロパティとその要件に基づいて、各ユーザーの健康と安全の要件ステータスを再計算します。
承認ポータルマネージャーの確認 (Ensure Approval Portal Manager)	デフォルトでは毎週実行されますが、手動で実行することもできます。マネージャーに対し、現在マネージャーであり 3 つの承認ポータル関連プロパティの 1 つがアクティブであるかどうかに基づいて、承認ポータルマネージャー [sn_imt_core.approval_portal_manager] ロールが割り当てられているかどうかを確認します。 • マネージャーが健康診断結果を更新できるようにする [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] • マネージャーがワクチンに関する回答レコードを更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] • マネージャーがワクチン免除要求を更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records] 各プロパティにより、マネージャーは承認ポータルにアクセスできるようになりますが、表示や操作ができるのは、有効なプロパティに関連付けられているレコードのみです。複数のプロパティを有効にすると、レビュー担当マネージャーに追加の機能が付与されます。

自動翻訳

従業員の安全衛生状況

従業員の安全衛生状況 機能を使って、ユーザーがいつ職場に戻る準備ができるかを追跡します。

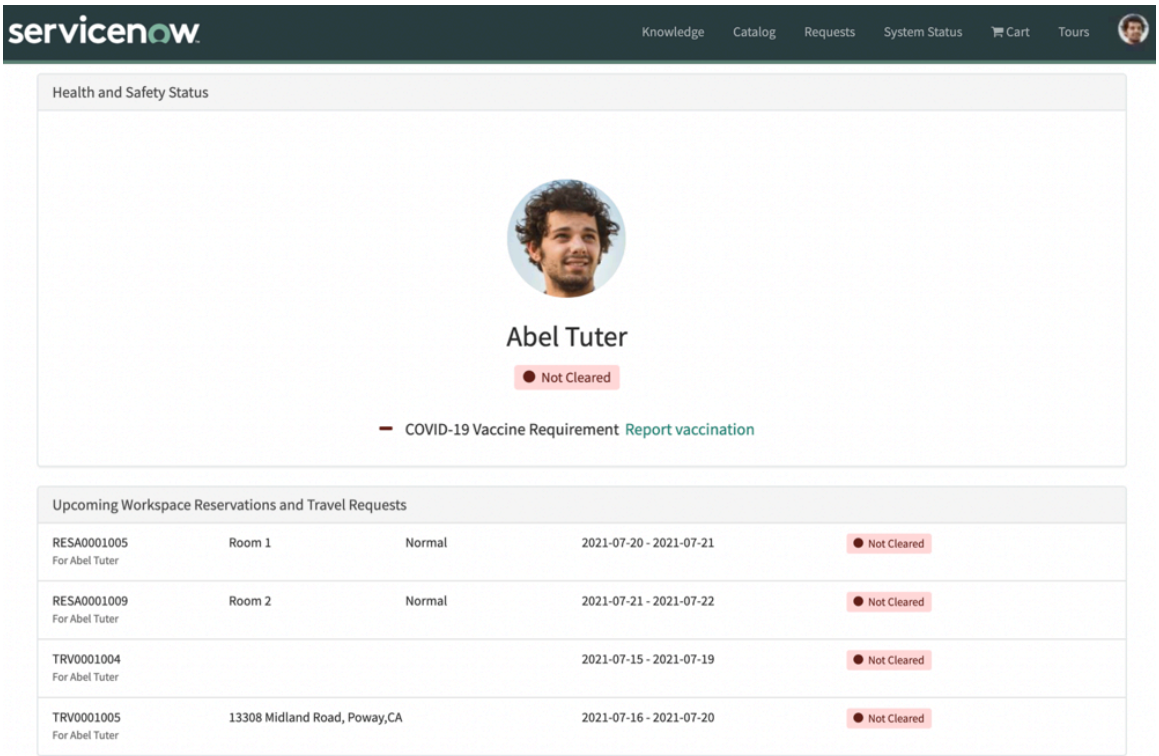
すべての Safe Workplace Suite および Emergency Response Management アプリケーションのデータを、ユーザーが職場復帰または移動する準備ができたかどうかを示す単一のデータポイントにプルします。

職場に戻るため、またはさまざまな場所へ出張するためには、ユーザーが満たさなければならない要件を作成し、有効化します。要件は、 Safe Workplace Suite と Emergency Response Management のいずれかのアプリケーションのデータに基づいて設定できます。ユーザーがすべてのアクティブ要件を満たした場合、職場に戻る準備ができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場所ごとに異なる健康と安全の要件を設定できるため、ユーザーは特定の場所ではなく、現在の出張先または場所についてクリアされる可能性があります。たとえば、ユーザーはアクティブな予約でクリアされても、国内の敷地に出張しない場合があります。

注:
ユーザーにアクティブな出張とアクティブな予約が設定されている場合は、その予約が優先されます。



従業員の安全衛生状況 プロパティの設定

従業員の安全衛生状況 プロパティを設定して、訪問者に送信されるメール通知を設定します。

始める前に

必要なロール: sn_imt_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
sn_imt_core.send_email_to_visitor	有効にすると、従業員が訪問者を職場に招待したときに、[予定されている訪問について通知] メール通知が訪問者に送信されます。メールは、従業員が招待状を送信した直後に送信されます。メールには、訪問日や、招待した従業員の名前についての情報など、予定されている訪問の簡単な確認が含まれます。
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	[訪問者に健康関連データを要求する] メール通知をスケジュールされた訪問日の何日前に訪問者に送信するかを設定します。このメールには、訪

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	問者が遵守に同意しなければならない安全要件とポリシーに関する情報が含まれています。訪問者は、訪問者招待要件を満たすために、メールに [はい] と応答する必要があります。

プロパティで使用されるメール通知の設定の詳細については、「訪問者通知メールの変更」を参照してください。

3. [保存] をクリックします。

健康と安全ユーザーレコードを作成する

すべての従業員と訪問者の要件ステータスを記録する健康と安全ユーザーレコードを作成します。

始める前に

ServiceNow® カスタマーサービス管理 (CSM) アプリケーションがアクティブ化されている場合は、コンシューマーと連絡先の健全と安全ユーザーレコードを作成することもできます。

必要なロール: sn_imt_core.admin

このタスクについて

次の Safe Workplace Suite および Emergency Response Management いずれかのアプリケーションで、アクティビティまたはアサインされたロールを持つユーザー [sys_user] について、健康と安全ユーザーレコードを作成します

- Contact Tracing
- Emergency Outreach
- 従業員健康診断
- Employee Readiness Core
- 従業員出張時安全管理
- 衛生安全テスト
- セーフワークプレイスダッシュボード
- Vaccination Status
- ワークプレイス PPE インベントリ管理
- ワークプレイスコア

健康と安全ユーザーレコードは、Employee Readiness Core アプリを通じて招待された訪問者に対しても作成されます。

一部のユーザーは、アプリでアクティビティまたはアサインされたロールを持っていない可能性があるため、健康と安全にユーザーレコードは自動的に作成できません。こうしたユーザーの要件ステータスを確認するには、彼らに対する健康と安全ユーザーレコードを手動で作成してください。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 健康安全ユーザー.
2. [新規] をクリックします。
3. [タイプ] フィールドで、[訪問者] または [従業員] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> CSMコンシューマーまたは連絡先の健康安全ユーザーレコードを作成している場合は 、[従業員] を選択します。

4. [ユーザー] または [訪問者] フィールドで値を選択します。
   - 従業員、コンシューマー、連絡先の健康安全ユーザーレコードを作成している場合は 、[ユーザー] フィールドでユーザーを選択します。
   - 訪問者のレコードを作成している場合は、[訪問者] フィールドで訪問者を選択します。
5. [作業場所タイプ] フィールドで値を選択します。
   - ユーザーがオンサイトで組織に常勤している場合は、[オンサイトで常勤] を選択します。
   - ユーザーがリモートで組織に常勤している場合は、[リモートで常勤] を選択します。
   - ユーザーがリモートで組織に非常勤勤務している場合は、[リモートで非常勤] を選択します。
6. [送信] をクリックします。
   [要件ステータス] フィールドは読み取り専用で、レコードの送信後に更新されます。
   そのユーザーまたは訪問者は、Health and Safety ユーザーテーブル [sn_imt_core_health_and_safety_user] に追加されます。要件のデフォルトステータスを使用し、アクティブ要件ごとに、従業員健康と安全要件テーブル [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] のユーザーまたは訪問者に対してレコードが作成されます。

次のタスク

次の場所に移動すると、すべての健康と安全ユーザーレコードを表示できます 従業員健康安全状況 > 健康安全ユーザー. [要件ステータス] 列には、すべてのアクティブな要件の完了に向けたユーザーまたは訪問者の進捗状況が表示されます。全アクティブ要件を満たしている場合、値は「**Cleared**」です。従業員がいずれかの要件を満たしていない場合、値は「**Not cleared**」です。

次に移動して、個々のユーザーまたは訪問者の要件ステータスを検索することもできます 従業員健康安全状況 > 従業員と訪問者のステータスを表示. ステータスページは、場所に入るための健康診断プロセス中に使用できます。詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。

健康と安全要件を有効化する

要件を有効化して、従業員が職場に戻る準備または別の現場に安全に出張する準備ができたかを記録します。訪問者が職場に入る前に完了する必要がある要件を有効にすることもできます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて

健康と安全の要件を使用して、従業員が職場に戻るために満たすべき要件、別の現場に安全に出張するためにみたすべき要件、または訪問者が職場に入室するために満たすべき要件を定義します。Employee Readiness Core には定義済み要件が含まれています。詳細については、「含まれている健康と安全要件」を参照してください。

要件はデフォルトではアクティブではありません。従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかをトラッキングするには、要件が有効化されている必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.
2. 有効化する要件をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Employee Readiness Coreによって提供される定義済み要件は、変更なしに有効化する準備ができています。ただし、会社のニーズに合わせて変更を加えることは可能です。たとえば、[ユーザー期間] と [有効期限] フィールドを編集することで、要件ステータスが有効な期間を調整できます。[アクション可能] チェックボックスをオンにして、従業員が [健康と安全のステータス] ページで要件を完了するためのリンクを追加することもできます。 カスタム要件を有効化する場合、[要件フロー **(Requirement flow)]** フィールドで必ずフローを選択してください。前の有効なレコードを含むセクションでテーブルと条件も必ず選択してください。これらのフィールドに値が入力されていない限り、要件は有効化できません。

3. をクリックします。
   要件が有効化された後、その要件に関するアクティビティがある従業員または訪問者に対して、健康と安全のユーザーレコードが作成されます。健康と安全のユーザーレコードは、有効化される前に、その要件に関するアクティビティがある従業員または訪問者に対しても作成されます。

次のタスク
次の場所に移動すると、すべての健康と安全ユーザーレコードを表示できます 従業員健康安全状況 > 健康安全ユーザー.[要件ステータス] 列には、すべてのアクティブな要件の完了に向けた従業員または訪問者の進捗状況が表示されます。従業員または訪問者が現在の場所の全アクティブ要件を満たしている場合、値は「クリアー」です。従業員または訪問者がいずれかの要件を満たしていない場合、値は「Not cleared」です。

に移動することで、個々の従業員 または訪問者 の要件ステータスを検索することもできます 従業員健康安全状況 > 従業員と訪問者のステータスを表示. ステータスページは、職場に入るための従業員または訪問者の健康診断プロセス中に使用できます。詳細については、「入場のための健康診断を実施 」および「職場への入室のための訪問者スクリーニング 」を参照してください。

健康と安全要件を作成する

要件を作成して、従業員が職場に戻る準備または現場を訪問する準備ができたかを記録します。訪問者が職場に入室する前に満たさなければならない要件を作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて
健康と安全要件を使用して、従業員が職場に戻るために満たすべき要件、または訪問者が職場に入室するために満たすべき要件を設定します。従業員と訪問者に対して個別の要件を作成します。要件は、従業員または訪問者のいずれかに適用する必要があり、両者には適用しません 。 Employee Readiness Core には定義済みの要件がいくつかあります。ただし、 Safe Workplace Suite または Emergency Response Management のいずれかのアプリからのデータを使用して、追加の要件を作成することはできます。

健康と安全要件は、 「Flow Designer 」とともに構築されます。要件を作成する前に、ServiceNow フローデザイナー の基本に精通しておきましょう。

以下の手順では、サンプルとして構築済みの従業員の健康検証要件を使用する要件の作り方を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フローデザイナーで、従業員または訪問者の要件ステータスをチェックするアクションを作成します。

   a. アクションを作成します。

   b. Employee Readiness Core アプリケーションでアクションを保存します。

   c. Action Outline の入力セクションで、従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかをチェックするために使用するレコードタイプの入力を作成します。

   たとえば、従業員の健康検証要件を満たすには、従業員は、従業員健康検証テーブル [sn_imt_monitoring_health_verification] に健康検証レコードを用意する必要があります。

   入力

ラベル	名前	タイプ	必須
従業員の健康検証	health_verification	Reference.Employee Health Verification [sn_imt_monitoring_health_verification]	はい

   d. スクリプトステップを Action Outline に追加します。

   e. [必要なランタイム] フィールドでインスタンスを選択します。

   f. アクション用に作成した入力を値として使って、入力変数を作成します。

   これによって、スクリプトでのアクション用の入力を使用できるようになります。

   入力変数

名前	値
health_verification	入力セクションに作成される従業員健康検証入力。

   g. 従業員または訪問者の要件ステータスが「cleared」または「 not_cleared」の場合は、[スクリプト] フィールドに、条件を定義するスクリプトを追加します。

   従業員健康検証要件については、健康検証応答がはいの場合、要件は「cleared」、それ以外の応答の場合は「not_cleared」になります。

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

   h. 要件ステータスの出力変数を作成します。

   これは、スクリプトで使用した*requirement_status*変数を定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
requirement_status	requirement_status	選択肢	はい	「-- なし --」のあるドロップダウン

i. Action Outline の出力セクションで、要件ステータス用の出力を作成します。

この出力を作成すると、スクリプトからの *requirement_status* 出力変数を、アクションによって返された出力として使用できるようになります。

出力変数

ラベル	名前	タイプ	必須	選択肢 (詳細オプション)
要件ステータス	requirement_status	選択肢	いいえ	「-- なし --」のあるドロップダウン

j. 出力に *requirement_status* 値を割り当てます。

出力変数

ラベル	値
要件ステータス	スクリプトステップの *requirement_status* 出力変数。

このアクションにより、従業員または訪問者の*requirement_status*の値 (「cleared」または「not_cleared」) が出力として返されます。

k. [公開] をクリックします。

2. 健康と安全要件を作成します。

a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

b. [新規] をクリックします。

c. フォームのフィールドに入力します。

以前の利用可能なレコードを含むセクションでは、すでに作成済みだが、まだ要件フローのトリガーとなるべき一連のレコードを定義します。以前のレコードを含めることで、有効化の前に要件を満たした従業員または訪問者の要件ステータスが確実に [完了 **(Cleared)**] に設定されます。

健康と安全要件フォーム

フィールド	説明
名前	要件の一意の名前。例: Employee Health Verification Requirement。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要件	要件が適用されるユーザー。オプションは、従業員と訪問者です。要件は、従業員または訪問者のいずれか (両者ではなく) に適用する必要があります。 例えば、従業員の健康険証要件は従業員のみが対象です。
要件フロー	このフィールドは空のままにします。フロー作成後、この要件レコードに戻り、このフィールドに記入します。
有効	このフィールドは読み取り専用です。要件のすべてのフィールドを更新すると、[有効化] ボタンを使用して要件をアクティブにすることができます。
デフォルトステータス	デフォルトステータスは、要件の完了に向かっているアクティビティを持たない健康と安全ユーザーに割り当てられます。オプションは「**Cleared**」と「**Not Cleared**」です。 たとえば、健康検証レコードを持たない従業員の従業員健康検証要件にはデフォルトステータスの「**Not Cleared**」が割り当てられます。
使用期間	要件ステータスが有効な期間に制限を設定するオプション。
有効期限	要件ステータスが有効となる時間制限。 たとえば、従業員健康検証要件は 7 日間有効です。従業員は毎週、それぞれの健康検証を提出することで、要件を満たし続ける必要があります。 このフィールドは、[ユーザー期間] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
アクション可能	従業員が [健康と安全のステータス] ページで要件を完了するためのリンクを追加するオプション。
アクション名	要件を完了する従業員のアクションの名前。たとえば、 [セルフレポートの提出]です。この名前は、[健康と安全のステータス] ページに表示されます。 このフィールドは、[アクション可能] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
アクションの URL	従業員が要件を完了するために使用する サービスカタログ アイテムの URL。たとえば、従業員の健康検証要件は、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[健康検証] フォームを使用して提出しますが、このフォームの URL は？id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395e3588554 です。 このフィールドは、[アクション可能] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
アクションの可視性	[健全性と安全性のステータス] ページに要件を完了するためのリンクがいつ表示されるかを設定します。従業員が要件を完了していない場合にのみリンクを表示する場合は **[False** の場合に表示] を選択し、常にリンクを表示するには [常に表示] を選択します。 このフィールドは、[アクション可能] フィールドが選択されている場合のみ表示されます。
除外する	選択すると、[対象者] フィールドのすべてのユーザーが要件から除外されます。
対象者	対象者を選択して、要件を適用するユーザーの数を絞り込みます。たとえば、たまたまカリフォルニアに住んでいる対象者のすべてのユーザーをターゲットにすることも、ある場所で出張中、訪問中、仕事中のユーザーであるかどうかに関わらずその場所に特化して作成した対象者をターゲットにすることもできます。 デフォルトでは対象者は選択されておらず、フォームの残りの部分に基づいて要件がユーザーに適用されます。 **注:** [除外] がオンになっている場合、対象者のユーザーを除くすべてのユーザーが要件のターゲットとなります。
以前の適用可能な記録を含める	
テーブル	要件フローをトリガーする、以前に作成されたレコードを検索するテーブル。 たとえば、従業員変更検証要件は従業員健康検証テーブル [sn_imt_monitoring_health_verification] を使用します。
条件	フローをトリガーするテーブルのレコードのフィルタリング条件を追加します。

d. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フローデザイナー で、フローを作成して、従業員または訪問者の要件ステータスを更新します。

   a. 新しいフローを作成します。

   b. フローを Employee Readiness Core アプリケーションに保存します。

   c. 要件ステータスをチェックするために使用するレコードのタイプが作成または更新されている場合、そのフローを実行するように、トリガーを作成します。

      たとえば、従業員健康検証要件の場合、健康検証レコードが作成または更新されている限り、このフローは実行されます。

      トリガー

トリガー	テーブル	条件	トリガーを実行
作成済みまたは更新済み	従業員健康検証 [sn_imt_monitoring_health_verification]	なし。	それぞれ一意の変更の場合

   d. フローに作成したアクションを追加します。

   e. トリガーからレコードを入力として追加します。
   たとえば、従業員の健全性検証の入力について、トリガーイベントで作成または更新された従業員健全性検証レコードを追加します。

   f. Employee Readiness Core に提供されたユーザー要件更新アクションをフローに追加します。

      ユーザー要件の入力を更新

ユーザー **[User]**	健康と安全要件 **[Health and Safety Requirement]**	要件ステータス	トリガー日時
トリガーレコードの [従業員] または [ユーザー] フィールド。たとえば、従業員健康検証レコードの [従業員] フィールド。	作成した健康と安全要件。	作成したアクションが返す `requirement_status`。	トリガーレコードの [作成日] フィールド。要件の [有効期間] フィールドの値を設定している場合のみ、この入力を使用します。

   g. [アクティブ化] をクリックします。

4. 健康と安全要件を完成します。

   a. 移動先 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.

   b. 先に作成しておいた要件をクリックします。

   c. [要件フロー] フィールドで、作成したフローを追加し従業員または訪問者の要件ステータスを更新します。

   d. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
要件を作成する場合、これはデフォルトで非アクティブです。従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかを追跡するには、この要件を有効化する必要があります。手順については、「健康と安全要件を有効化する」を参照してください。

健康と安全要件を非有効化します。

職場に戻る前に、従業員が要件を満たすことを求めない場合は、この要件を非有効化します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin

このタスクについて
要件を非有効化する場合、従業員の健康と安全要件テーブル [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] のその要件の全レコードは削除されます。いずれの従業員に対しても、要件が記録されることはなくなります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 健康安全の要件.
2. 非有効化したい要件をクリックします。
3. [非アクティブ化] をクリックします。

含まれている健康と安全要件

Employee Readiness Core は定義済み要件を提供します。

要件はデフォルトではアクティブではありません。従業員または訪問者が要件を満たしているかどうかを追跡するには、要件が有効化されている必要があります。Employee Readiness Coreによって提供される定義済み要件は、変更なしに有効化する準備ができています。ただし、会社のニーズに合わせて変更を加えることは可能です。

従業員の健康検証要件

この要件は、従業員が健康検証を提出しているかどうかを確認します。この要件を満たすには、7 日以内に健康検証を提出する必要があります。従業員健康検証テーブル [sn_imt_monitoring_health_verification] にレコードを持たない従業員のデフォルト要件ステータスは「**Not Cleared**」です。この要件では 従業員健康診断 アプリのデータを使用します。詳細については、「従業員健康診断」を参照してください。

自己申告要件

この要件は、従業員が「職場復帰」のステータスのセルフレポートを提出しているかどうかを確認します。危機タスクテーブル [sn_imt_quarantine_crisis_task] にレコードを持たない従業員のデフォルト要件ステータスは「**Not Cleared**」です。この要件では Emergency Self Report アプリのデータを使用します。詳細については、『Emergency Self Report 』を参照してください。

訪問者の招待要件

この要件は、訪問者が招待メールに記載されている会社の安全方針に従うことに合意したことを確認します。要件を満たすには、合意が過去 2 日間以内に送信されている必要があります。Health and Safety 訪問者招待テーブル [sn_imt_core_visitor_invitation] にレコードがない訪問者のデフォルトの要件ステータスは「**Not Cleared**」です。この要件では Employee Readiness Core アプリのデータを使用します。

感染の恐れのある接触者の要件

この要件は、接触者追跡ケースの感染した可能性のある接触者リストに追加されている従業員のステータスをチェックし、その健康と安全要件ステータスを設定します。感染の恐れのある接触者テーブル [sn_imt_tracing_exposed_contact] でステータスが [完

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

了 (Cleared)] になっている従業員は、要件ステータスが [完了 (Clreared)] になっています。それ以外の場合、ステータスは「未完了 (Not Cleared)」です。この要件では Contact Tracing アプリのデータを使用します。詳細については、次を参照してください： Contact Tracing.

プライバシーの同意要件

この要件では、従業員がプライバシーに関する同意要求に応答したことを確認します。プライバシーに関する同意に [同意する] と応答した従業員は、要件ステータスが [完了 (Cleared)] になります。それ以外の場合、ステータスは「未完了 (Not Cleared)」です。この要件では Contact Tracing アプリのデータを使用します。詳細については、次を参照してください： Contact Tracing.

検査要件の充足

この要件は、直近に送信された従業員の COVID-19 診断テスト結果を確認します。検査結果が陰性の従業員のステータスは [完了 (Cleared)] に、検査結果が陽性の従業員のステータスは「未完了 (Not Cleared)」になります。検査結果がない従業員や未確定の従業員のステータスは、接触者追跡ケースの接触の可能性がある個人ではない場合は「完了 (Cleared)」に、接触の可能性がある個人である場合は「未完了 (Not Cleared)」になります。ただし、従業員が陽性または陰性の結果をすでに送信したことがある場合、未確定の検査結果を送信しても、その従業員のステータスは変わりません。この要件では、衛生安全テスト および Contact Tracing アプリケーションのデータを使用します。詳細については、「衛生安全テスト」を参照してください。

COVID-19 ワクチン接種要件

この要件では、従業員が COVID-19 ワクチンを受けたことを確認します。ワクチンプロファイルテーブル [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] にレコードがない従業員のデフォルト要件ステータスは、「未完了 **(Not Cleared)**」です。この要件では Vaccination Status アプリのデータを使用します。詳細については、「Vaccination Status」を参照してください。

あなたの健康と安全ステータスを表示する

[健康と安全のステータ] スページを表示して、職場復帰または現場訪問の会社要件の進捗状況をチェックします。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

ステータスページには、職場に戻る前または現場を訪問する前に満たす必要のあるすべての要件が一覧表示されます。一定期間有効であるための要件を満たしている場合、ステータスページには、要件を再度完了するためのアクション実行が必要になるまでの残り時間が表示されます。ワークプレイスコア がインストールされている場合、ステータスページには今後のワークスペースの予約も表示されます。

注:
ステータスページには、デフォルトで現在の場所の要件と適格性が表示されます。要件が必須でない場合、[健康と安全のステータス] ページで特定の健康と安全の要件を表示することはできません。

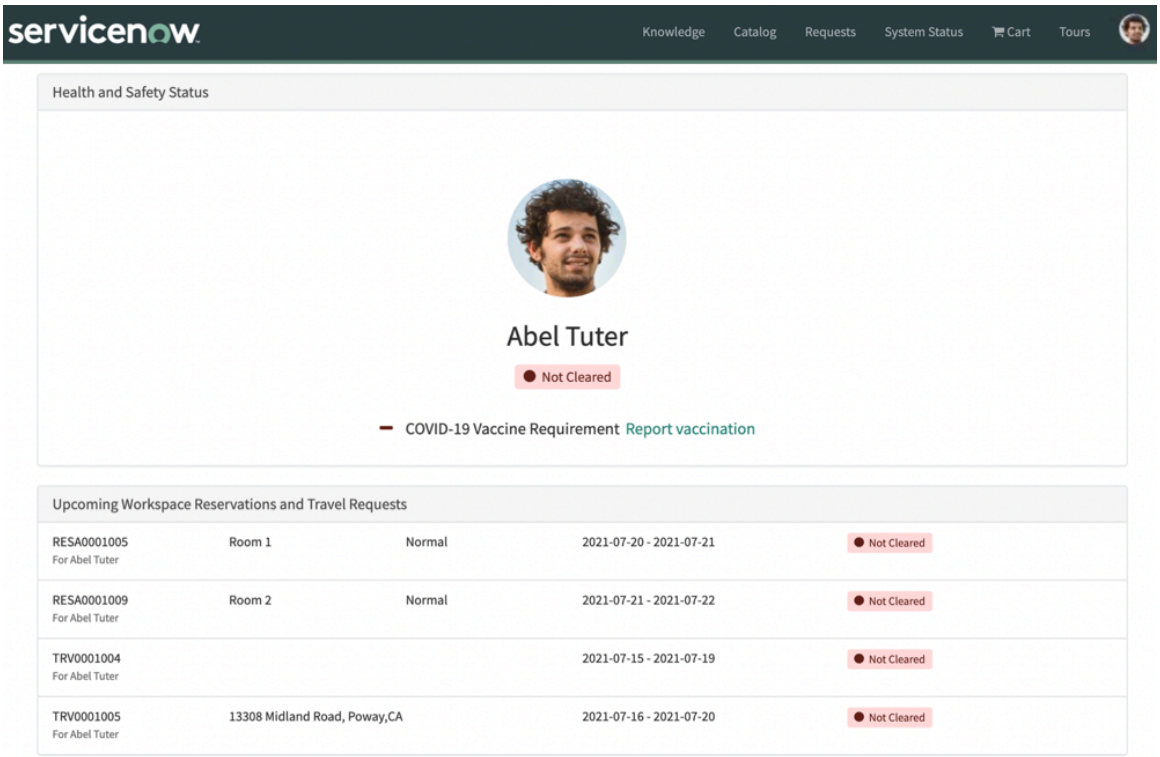
手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 自分のステータス.

注:
アプリのステータスページ Now Mobile を表示するには、次の場所に移動します。 健康 > 到着準備 > 準備状況チェックリスト.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. オプション: 予定されている予約または出張要求のいずれかを選択して、予約または出張要求の適格性を確認します。
3. 要件の横にあるリンクをクリックして、満たされていない要件を完了します。

> **注:**
> 一部の要件にはリンクがない場合があります。要件の完了にサポートが必要な場合は、組織にお問い合わせください。

自動翻訳

ユーザーの健康と安全のステータスの表示

チームの健康と安全のステータスを表示して、職場復帰に関する会社要件の進行状況をチェックします。

始める前に

必要なロール: sn_imt_monitoring.monitoring_user

すべてのユーザーは、直属の部下の健康と安全のステータスを表示できます。ただし、直属の部下以外のチームメンバーの詳細を表示するには、sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールが必要です。

手順

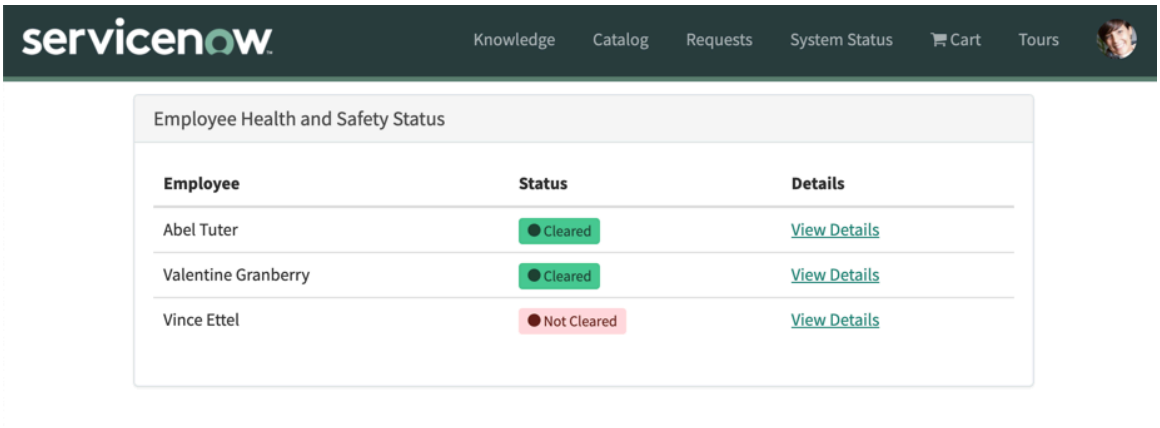
1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > チームステータスを表示.

> **注:**
> アプリのステータス ページ Now Mobile を表示するには、次の場所に移動します。 健康 > 自分のチーム > 自分のチームの安否ステータス.

ステータスページには、各ユーザーが、職場復帰に必要なすべての要件を完了したかどうかが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ユーザーは、現在の場所の健康と安全の要件に基づいて [クリアー] または [クリアーされませんでした] になります。



2. オプション: [詳細を表示] をクリックして、あるユーザーがクリアーした要件やクリアーしていない要件について特定のリストを表示します。

訪問者を職場に招待する

訪問者への招待状をメールで送信し、今後の訪問に関する情報を訪問者に送ります。訪問者がこのメールに返信して、記載されている安全要件とポリシーに従うことに同意しないかぎり、職場には入室できません。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin

手順

1. 使用しているデバイスのタイプに基づいて訪問者招待フォームを開きます。

2. フォームのフィールドに入力します。

当社への訪問フォームを設定する

フィールド	説明
ホスト従業員	訪問者を招待している従業員。
訪問場所	訪問する職場の場所。
訪問日	訪問の日付。
訪問者の名	訪問者の名。
訪問者のミドルネーム	訪問者のミドルネーム。
訪問者の姓	訪問者の姓。
訪問者の電話	訪問者の電話番号。
訪問者のメール	訪問者のメールアドレス。
訪問者の会社	訪問者が勤務している会社
アクセスする理由	訪問する理由。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ウォッチリスト	訪問が承認またはキャンセルされると、ウォッチリストのすべての訪問者に通知がメールで送信されます。

3. [送信] をクリックします。

タスクの結果
訪問者レコードは Health and Safety テーブル [sn_imt_core_visitor] に作成されます。この訪問者のレコードが既に存在する場合は更新されます。Health and Safety 訪問者招待テーブル [sn_imt_core_visitor_invitation] にもレコードが作成されます。

次のタスク
招待しているすべての訪問者を表示するには、次の場所に移動します。 従業員健康安全状況 > 自分の訪問者.

セーフワークプレイス 対象者の追加

Emergency Outreach 通知用にユーザーのコレクションを追加します。場所、部門、グループなどの基準に基づいて、個別のユーザーまたは特定のユーザーをターゲットに設定します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin、sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順
1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. [名前] フィールドに、この対象者のわかりやすい名前を入力します。

   Example
   たとえば、ビル C ネットワークグループ、Bob に報告する施設従業員など。
3. 通知を受け取るユーザーを示します。
4. [送信] を選択します。

Employee Readiness Core 訪問者と ワークプレイス訪問者管理 との同期

管理者として、Employee Readiness Core および ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションの訪問者テーブルを同期します。

始める前に
Employee Readiness Core と ワークプレイスサービスデリバリ の ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションとの間で訪問者の同期を有効にするには、次の要件に注意してください。

- ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「Workplace Visitor Management のインストール」を参照してください。
- Sync Visitors 修正スクリプトを実行する前に、組織にデータバックアップがあることを確認してください。バックアップがないと、同期は元に戻せません。

必要なロール：admin または sn_imt_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
訪問者のデータの一貫性を維持するために、組織は ワークプレイス訪問者管理 で Employee Readiness Core の sn_imt_core_visitor テーブルと sn_wsd_visitor_visitor テーブルの間でデータを同期させることができます。

更新が自動的に同期されるようにするには、最初に Sync Visitors 同期修正スクリプトを使用して同期させる必要があります。いずれかの訪問者テーブルに新しく追加されたフィールドは修正スクリプトでは無視され、既存のフィールドはそのまま残ります。script_include_admin ロールを持つ管理者は、訪問者テーブルに追加された新しいフィールドに対応するといった組織のニーズを満たすために、修正スクリプトによって呼び出される VisitorSyncing および WSDVisitorSyncing スクリプトインクルードをカスタマイズできます。管理者は、スクリプトインクルードをカスタマイズした後に修正スクリプトを実行する必要があります。

データの競合は、テーブルに対する最新の変更によって解消されます。テーブルが同期されると、一方のテーブルの更新が他方のテーブルに自動的に反映されます。

重要:
Employee Readiness Core の sn_imt_core_visitor テーブルから訪問者を削除しないでください。それらは ワークプレイス訪問者管理 に同期されません。訪問者を匿名化すると、sn_wsd_visitor_visitor テーブルからの削除が実行されます。匿名化後のデータが sn_imt_core_visitor テーブルと同期します。ワークプレイス訪問者管理 で訪問者を匿名化したり訪問者データを削除したりする方法の詳細については、「訪問者の匿名化」を参照してください。

同期は無効にすることができます。ただし、初回の同期はバックアップなしでは元に戻せません。

手順

1. *sn_imt_core.visitor_syncing* プロパティが既に有効かつ修正スクリプトの初回実行が完了している場合を除き、このプロパティを有効にします。
   このプロパティは、Employee Readiness Core と ワークプレイス訪問者管理 の訪問者間の同期を制御します。デフォルトでは無効になっています。
   a. 移動先 従業員健康安全状況 > プロパティ.
   b. *sn_imt_core.visitor_syncing* プロパティを [はい] に設定します。
   c. [保存] をクリックします。
2. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
3. リストから Sync Visitors 修正スクリプトを開きます。
4. [訪問者を同期 **(Sync Visitors)]** の [有効] チェックボックスがオンになっていない場合は、オンにして [更新] をクリックします。
5. [修正スクリプトの実行] をクリックします。

タスクの結果
ワークプレイス訪問者管理 で Employee Readiness Core の訪問者テーブルと sn_wsd_visitor_visitor テーブルの間で訪問者レコードが同期されます。

Trouble?

組織で同期を無効にする場合は、次の場所に移動します。 従業員健康安全状況 > プロパティをクリックし、チェック ボックスをオフ *sn_imt_core.visitor_syncing* にして、[保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のセーフワークプレイス

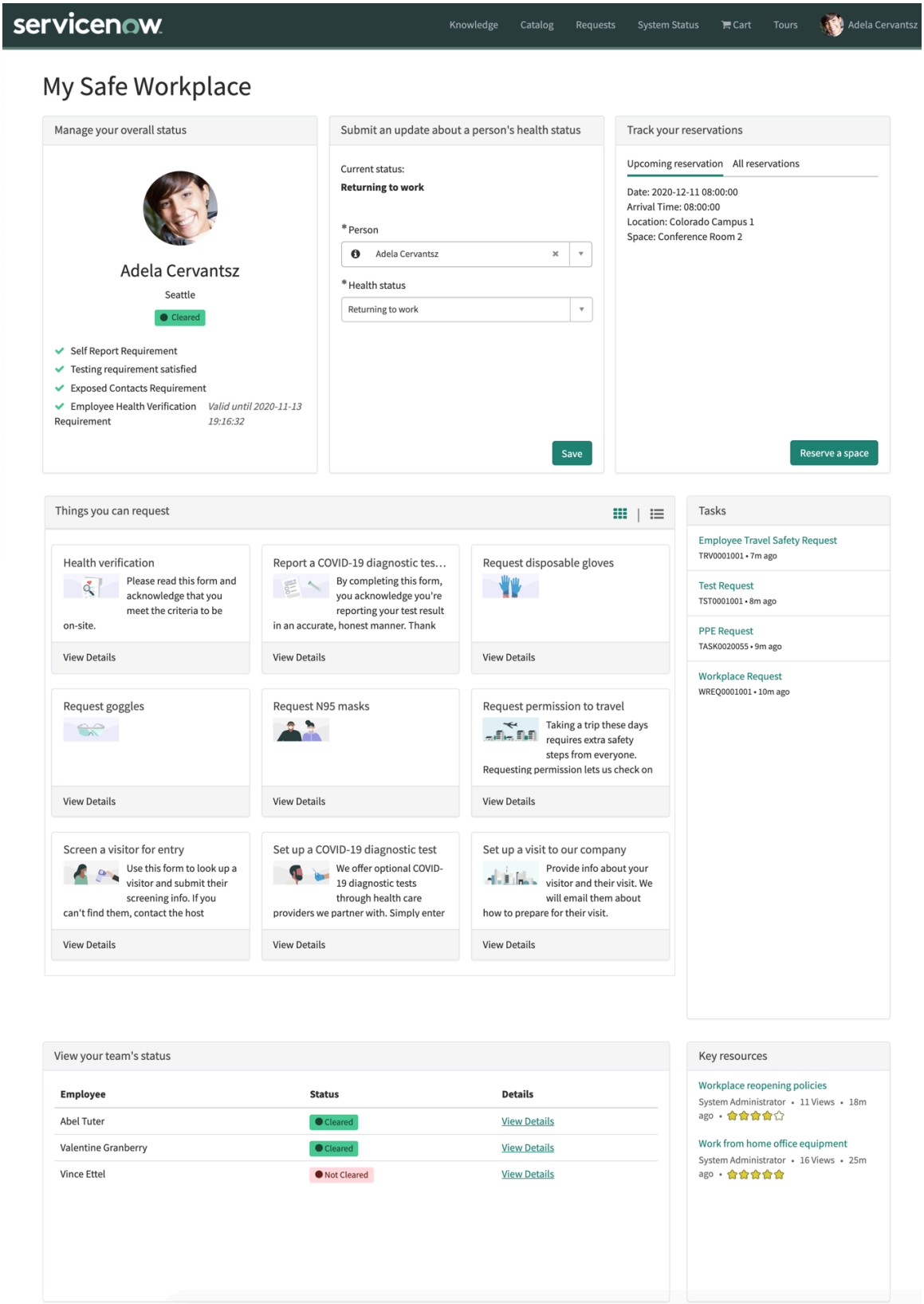
ServiceNow® 自分のセーフワークプレイス ページを使用して、職場に戻るためのすべての情報とリソースを表示します。職場エントリの要件ステータスを管理し、健康状態を更新し、ワークスペースの予約を追跡し、PPE または健康診断の要求を作成します。

表示する 自分のセーフワークプレイスには、次に移動します。 従業員健康安全状況 > 自分のセーフワークプレイス.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のセーフワークプレイスページ



ウィジェット	説明
全体的なステータスを管理	現在の場所のエントリ要件の完了に基づいて、職場に入室する要件をクリアーしているかどうかを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ウィジェット	説明
あなたの健康状態の最新情報を送信	現在の健康状態を表示および更新します。マネージャーは、直属の部下の健康状態を表示および更新することもできます。マネージャーの場合、このウィジェットは、健康状態の最新情報を送信ウィジェットと呼ばれます。
予約を追跡	[予定されている予約] タブには、次回のワークスペースの予約が表示されます。[すべての予約] タブには、次の 5 回の予約が表示されます。[スペースの予約] をクリックして、新しい予約を作成し、スペースを 1 日予約します。
要求可能なもの	次のアクションを実行できます。 • 接触追跡のため、日々の接触者リストを提出する • 接触追跡のため、ユーザープライバシーに関する同意フォームを提出する • 健康状態および安全ポリシーへの準拠について、健康検証を提出する • 入場のため訪問者を健診 • 訪問者を招待する • 出張権限を要求 • COVID-19 診断テストを要求するまたは結果を報告する • マスク、手袋、ゴーグルなどの個人用保護具 (PPE) を要求する • シフトとワークスペースを予約する • 職場への到着時刻をスケジュールする 一部の ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションがインストールされていない場合、一部の要求を実行できない場合があります。
タスク	出張、健康診断、 ワークスペースの予約、 および PPE 要求のステータスを追跡します。
チームのステータスを表示	直属の部下が職場に入室するための要件をクリアしているかどうかを確認します。このウィジェットはマネージャーに対してのみ表示され、現在の場所に対するユーザーのステータスを反映します。
キーリソース	ナレッジの特集記事を表示します。

自分のセーフワークプレイスのセットアップ

従業員が 自分のセーフワークプレイス に表示できるウィジェットを追加または削除します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

自分のセーフワークプレイス は ServiceNow® Safe Workplace Suite アプリケーションからのウィジェットを使用します。

- 健康状態の最新情報を送信ウィジェットには、ServiceNow® Emergency Self Report アプリケーションが必要です。
- 予約を追跡ウィジェットには、ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションが必要です。

これらのアプリケーションがインストールされていない場合、デフォルトでは、 自分のセーフワークプレイス の対応するウィジェットが表示されるスペースが空白になります。すべての空白スペースを削除するには、セットアップ手順を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のセーフワークプレイス にはまた、従業員が要求を作成および追跡するためのウィジェットもあります。要求では、次の Safe Workplace Suite アプリケーションの機能を使用します。

- ServiceNow® Contact Tracing
- ServiceNow® 従業員健康診断
- ServiceNow® Employee Readiness Core
- ServiceNow® 従業員出張時安全管理
- ServiceNow® 衛生安全テスト
- ServiceNow® ワークプレイス PPE インベントリ管理
- ServiceNow ワークプレイスコア

これらのアプリケーションの一部がインストールされていない場合でも、従業員は、インストールされているアプリケーションに基づいて、ウィジェットを使用して要求を作成および表示できます。残りのアプリケーションをインストールして、すべての要求タイプへのアクセス権を従業員に付与します。

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **Service Portal** 設定.
2. [デザイナー] をクリックします。
3. **Safe Workplace Today** を検索します。
4. 空白スペースを削除するには、ページレイアウトを調整します。
   使用しないウィジェットを削除したり、新しいウィジェットを追加したりすることもできます。詳細な手順については、「サービスポータルデザイナーを使用したページの作成および編集」を参照してください。

次のタスク

セットアップを完了するには、従業員がウィジェットを表示するために必要なロールを持っていることを確認してください。

- 健康状態の最新情報を送信ウィジェットには、sn_imt_quarantine.crisis_task_user ロールが必要です。
- 予約を追跡ウィジェットには、sn_wsd_core workplace_user ロールが必要です。
- チームのステータスを表示ウィジェットは、マネージャーに対してのみ表示されます。マネージャーが直属の部下の詳細を表示するには、sn_imt_monitoring.monitoring_user ロールが必要です。
- 他のすべての 自分のセーフワークプレイス ウィジェットに必要なロールはありません。

Employee Readiness Core でのプライバシーに関する同意のメンテナンス

この Employee Readiness Core アプリケーションを使用すると、組織はすべての従業員のデータプライバシーを維持し、Safe Workplace Suite アプリケーションのさまざまなプライバシーポリシーに同意することができます。

Employee Readiness Core を使用して組織のプライバシーポリシーを管理します。

- さまざまなプライバシーポリシーのプライバシー同意テンプレートを作成および管理します。
- 場所に基づくプライバシー構成を管理し、さまざまな地域にテンプレートを割り当てます。
- 同意ステータスを確認して、従業員が同意したか、同意しなかったか、同意を撤回したか、または応答しなかったかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Emergency Outreach を使用して、従業員がプライバシーポリシーに同意するためのメールとモバイルプッシュ通知を送信します。
- 衛生安全テスト で診断テスト結果のレポート時に、ユーザーがプライバシーポリシーに同意できるようにします。

雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

プライバシーに関する同意設定のセットアップ

管理者は、プライバシー同意テンプレート、場所に基づくプライバシー構成、および Safe Workplace Suite アプリケーションのプライバシー同意アラートの送信に使用される通知を構成できます。

Employee Readiness Core を使用すると、データの使用やテスト結果の管理などのさまざまなプライバシーポリシーを構成したり、健康状態を追跡したり、データの使用に同意する従業員に通知を送信したりすることができます。

ユーザープライバシーの規制は、国によって異なります。一部の国では、従業員データの使用に関する従業員の同意は必須ではありません。さまざまな場所や組織のセットアップに対して、さまざまなプライバシーポリシーを設定できます。場所ごとに個別のプライバシーポリシーを維持する組織もあれば、すべての場所に対して 1 つのプライバシーポリシーを維持する組織もあります。

管理者として、Employee Readiness Core でプライバシーに関する同意を使用するには、次の設定を構成する必要があります 。

1. プライバシー同意テンプレートの変更または作成。
2. プライバシーに基づく構成の生成または検索。
3. プライバシーポリシーに応答する必要があるすべてのユーザーに、sn_imt_core privacy_consent_user ロールをアサインします。
4. プライバシーポリシーに応答する必要があるすべてのユーザーを セーフワークプレイス 対象者に追加します。

> **注:**
> 詳細については、「セーフワークプレイス 対象者の追加」を参照してください。

プライバシー同意テンプレートの変更または追加

Safe Workplace Suite アプリケーションの場所のプライバシー設定で使用されるプライバシー同意テンプレートを変更または追加します。

始める前に

必要なロール: sn_imt_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > プライバシー > プライバシー同意テンプレート.
2. テンプレートレコードを開いて変更するか、[新規] をクリックして作成します。
3. [名前] フィールドにテンプレートの一意の名前を入力します。
4. [プライバシー規約] フィールドに、プライバシーポリシーの規約を入力します。
   プライバシーポリシーが場所によって異なる場合は、場所ごとに 1 つのテンプレートを作成し、その場所のポリシーステートメントを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織が世界中のすべての場所に対して 1 つのポリシーを適用している場合は、デフォルトテンプレートを更新してください。

5. [送信] をクリックします。

場所に基づくプライバシー構成の生成

管理者として、Safe Workplace Suite アプリケーションで使用するためにインスタンスに設定された場所のプライバシー構成を生成します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_core.admin

このタスクについて
場所 [cmn_location] テーブルで利用可能な国ごとに、場所に基づいたデフォルトのプライバシー構成を生成できます。場所ごとに、プライバシーに関する同意が必要かどうかを指定し、プライバシーポリシー規約を更新できます。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > プライバシー > 場所のプライバシー構成.
2. [場所構成の生成] をクリックします。
   デフォルト構成は各国に対して作成され、[場所のプライバシー構成] リストに表示されます。
3. 場所を開いて構成を確認し、必要に応じて変更します。
4. 必要に応じてプライバシーに関する同意のテキストを構成します。

5. [更新] をクリックします。

従業員のプライバシーに関する同意の **Emergency Outreach** 通知を設定します

要求に応じて Emergency Outreach 通知を従業員に送信し、プライバシーポリシーを提供して、プライバシーポリシーに従って自分のデータを使用することに対する同意を求めます。

始める前に
Emergency Outreach アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「Emergency Outreach のインストール」を参照してください。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて

重要:
プライバシーに関する同意通知は、ユーザーが複数のプライバシーに関する同意通知のターゲット対象者に含まれている場合でも、そのユーザーに送信されるのは 1 回のみです。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示.
2. 既存のアウトリーチレコードを確認および編集するか、[新規] をクリックして作成します。
3. **[Safe Workplace** 対象者] タブで、リストから対象者を選択し、[保存] をクリックします。
   対象者が定義されていない場合は、[新規] をクリックし、ユーザーリスト、グループ、部門、場所などから対象を定義します。セーフワークプレイス 対象者を保存すると、それを使用してア

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウトリーチメッセージを送信することができます。 詳細については、「Add a Safe Workplace Audience (Safe Workplace 対象者の追加)」を参照してください。

4. [コンテンツ構成] タブの [応答モード] フィールドで [プライバシーに関する同意 (共通)] を選択します。
5. [コンテンツの構成] タブで、[プライバシー同意テンプレート] を選択します。
6. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

   (Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

   場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

7. [通知] フィールドで通知を選択し、通知を送信する方法を選択します。

   注:
   デフォルトの [通知] は、[sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent] テーブルを参照する「 ユーザープライバシーに関する合意 **(Core)** 」です。

   - メールで通知を送信するには、[メール通知] チェックボックスをオンにします。
   - モバイルプッシュ通知を送信するには、**[Now Mobile** プッシュ通知] チェックボックスをオンにします。

     このオプションは、ServiceNow NowMobile アプリ画面とアプレットランチャー (com.glide.mobile-employee) プラグインが有効になっている場合にのみ使用できます。

     プッシュ通知では、ServiceNow Request Application 通知デバイスが使用されます。ユーザーがモバイルアプリケーションをインスタンスに登録すると、通知の設定にこの通知デバイスが自動的に作成されます。プッシュ通知を受信するユーザーに対してこのデバイスが有効であることを確認します。

8. メッセージの内容を確認します。
   - メール通知では、メールの件名と本文を確認し、必要に応じて変更します。
   - プッシュメッセージについては、[プッシュメッセージ] と [詳細なプッシュメッセージ] フィールドを確認してください。
9. [更新] をクリックします。
   ターゲットの対象者およびコンテンツ構成の変更が保存されます。
10. 通知を送信するには、[通知を送信] をクリックします。

タスクの結果

通知がターゲット対象者に送信されます。

注:
アウトリーチ通知は、選択した対象者内のユーザーのうち、ユーザープロファイルに場所が設定されていないか、[場所のプライバシー構成] でプライバシーの同意が無効になっているユーザーには送られません。

通知を再送信する必要がある場合は、 **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示をクリックし、アウトリーチを選択して、[通知の再送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プライバシー同意の送信

プライバシーに関する同意のメールまたはモバイル通知を受信したら、プライバシーポリシーステートメントを読み、データの使用に同意するかどうかを示す応答を送信します。

プライバシーに関する同意のメール通知要求に対する応答

プライバシーに関する同意のメールを受信したら、プライバシーポリシーステートメントを読み、データの使用に同意するかどうかを示す応答を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

1. プライバシーに関する同意の通知に含まれているリンクを開きます。
2. [プライバシー通知] フィールドのプライバシーポリシーステートメントをお読みください。
3. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

   注:
   以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。

タスクの結果

現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

プライバシーに関する同意に対する健康と安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 **(Cleared)**」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 **(Not Cleared)**」に更新されます。

携帯電話からプライバシーに関する同意を送信する

データプライバシーに関する同意のモバイルプッシュ通知要求を受信した場合は、プライバシーポリシーステートメントを読み、ポリシーに従ってデータの使用に同意するかどうかを指定します。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

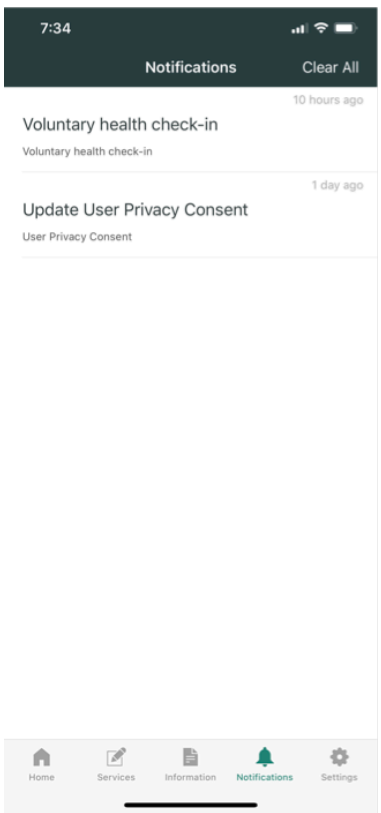
1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
2. メッセージで [プライバシーの同意を表示] をタップします。
3. [プライバシー通知] フィールドのプライバシーポリシーステートメントをお読みください。

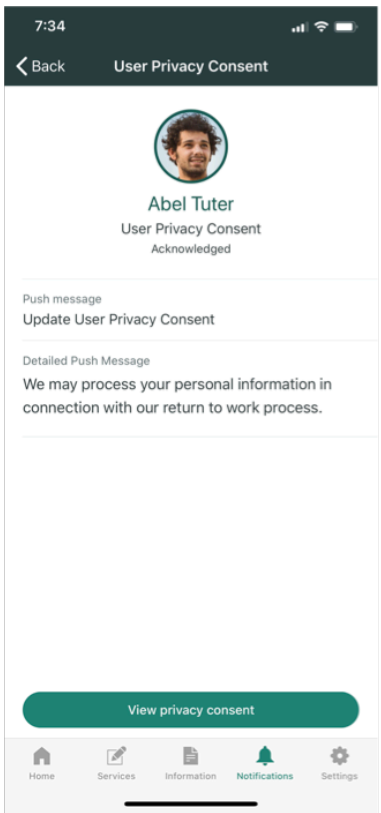
自動翻訳

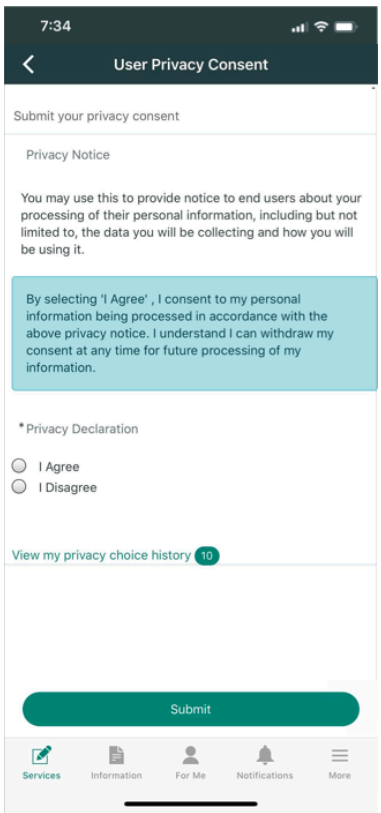
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 応答を選択し、[送信] をクリックします。
   - プライバシーポリシーと自分のデータの使用に同意する場合は、[同意する] をクリックしてください。
   - 組織がデータを使用しないようにするには、[同意しない] を選択します。

   注:
   以前にプライバシーの同意を行っている場合は、[同意の撤回] オプションを利用できます。[同意の撤回] を選択し、[送信] をクリックして、応答を変更して同意を撤回することができます。







タスクの結果
現在のプライバシーに関する同意の決定が更新されます。
通知のステータスが [確認済み] に更新されます。

プライバシーに関する同意に対する健康と安全に関する要件が有効になっている場合、次の要件ステータスでレコードが作成されます。

- プライバシーポリシーとデータの使用に同意した場合、要件ステータスが「完了 **(Cleared)**」に更新されます。
- 同意しなかった場合または同意を取り消した場合、要件ステータスは「未完了 **(Not Cleared)**」に更新されます。

ユーザープライバシーに関する同意をレビュー

プライバシーポリシーに従ってデータを使用することに対する同意の要求に対する応答を示す、従業員によって送信されたユーザープライバシーの同意の応答を確認します。

始める前に
必要なロール: sn_imt_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > プライバシー > ユーザーのプライバシーに関する同意.
2. [同意ステータス] 列のステータスをクリックして、従業員の同意レコードを開きます。
3. 同意履歴関連リストで、従業員の応答を確認します。
   - [同意する **(I Agree)]**：従業員がデータを使用することに応答し、同意している。
   - [同意しません **(I Disagree)]**：従業員がデータを使用することに応答し、同意していない。
   - [同意の取り消し **(Withdraw Consent)]**：従業員が以前にデータを使用することに同意したが、後で同意を取り消した
   - [応答待ち **(Awaiting Response)]**：従業員がまだ応答していない。

   注:
   設定送信の日付が最新の同意履歴レコードが、従業員からの最後の応答です。

まだ応答していない従業員には再度通知を送信できます。

Employee Readiness Core 承認ポータル

Employee Readiness Core 承認ポータルでは、送信された COVID-19 ワクチン投与、ワクチン免除、および検診を承認または拒否できます。

インストールとセットアップの要件

承認ポータルは Employee Readiness Core に含まれています。承認ポータルを使用するには、組織で 衛生安全テスト と Vaccination Status をインストールする必要があります。

注:
両方のアプリケーションをインストールする必要がありますが、組織で両方のアプリケーションを使用する必要はありません。

- 衛生安全テスト のインストールの詳細については、「衛生安全テスト のインストール」を参照してください 。
- Vaccination Status のインストールの詳細については、「Vaccination Status のインストール」を参照してください 。

承認ポータルの使用

承認ポータルを使用するには、Vaccination Status 管理者 [sn_imt_vaccine.admin]、健康安全承認担当者 (Health and safety approver) [sn_imt_core.health_and_safety_approver]、または承認ポータルマネージャー [sn_imt_core.approval_portal_manager] のいずれかのロールが必要です。

承認ポータルマネージャーロールが割り当てられているマネージャーは、直属の部下の承認のみを確認できます。次のいずれかのプロパティが有効になっている限り、このロールはすべてのマネージャーに自動的に割り当てられます。

- マネージャーが健康診断結果を更新できるようにする [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- マネージャーがワクチンに関する回答レコードを更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- マネージャーがワクチン免除要求を更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各プロパティにより、マネージャーは承認ポータルにアクセスできるようになりますが、表示や操作ができるのは、有効なプロパティに関連付けられているレコードのみです。複数のプロパティを有効にすると、レビュー担当マネージャーに追加の機能が付与されます。

承認ポータルでは、次のタスクを実行できます。

- COVID-19 診断テスト結果を表示して 承認または拒否します。詳細については、「ユーザーの COVID-19 テスト結果の確認」を参照してください。
- 従業員のワクチン接種ステータスと投与の詳細を表示して、承認または拒否します。詳細については、「ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認」を参照してください。
- 従業員のワクチン免除要求を表示して承認または拒否します。詳細については、「ユーザーのワクチン免除要求の確認」を参照してください。
- ユーザーの回答と要求が含まれる送信された添付ファイルとドキュメントを確認します。サポートされているドキュメントがドキュメントビューアーで開きます。サポートされている形式の詳細については、「ドキュメントビューアー」を参照してください。
- 作業メモを確認してレコードに追加します。

[従業員の準備状況の承認] ページでは、次の表に示すタブに従業員のワクチンと健康のレコードが表示されます。表示されるレコードは、 [レコードタイプ] フィールドリストからレコードタイプを選択するか、検索バーを使用するか、[ソート] フィールドリストを変更することによりフィルタリングできます。

注:
承認ポータルの検索動作は、検索で始まります。

[従業員の準備状況の承認] ページタブ

タブ	説明
レビューする承認	承認も拒否もされていないレコードを一覧表示します。
承認済み	承認されたすべてのワクチンに関する回答、免除要求、および検診を一覧表示します。
拒否	拒否されたすべてのワクチンに関する回答、免除要求、および検診を一覧表示します。

Enterprise Employee Experience Pack

Enterprise Employee Experience Pack は、事前設定されたプロセスフローとサンプルコンテンツを提供する新しいストアアプリケーションで、複数部門にまたがるエンタープライズ規模のユースケースの迅速な実装に役立ちます。

[職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)**] および [従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベント

[職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] イベントと [従業員の職場復帰ライフサイクル (Employee Return to Workplace lifecycle)] イベントは、Enterprise Employee Experience Pack アプリケーションの一部です。これらのライフサイクルイベントは、他のアプリケーションと連携して、管理者が会社の安全要件に沿った方法で従業員の職場復帰を調整するのに役立ちます。

クローズ後に再オープンしたオフィスに人員を戻すには、次の操作を行う必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員に職場復帰の準備をさせてください。
- 従業員の復帰に備えて、すぐに安全に働けるようにオフィスを準備してください。

Enterprise Employee Experience Pack は、次の機能を使用するアプリケーションです。

- HR サービスデリバリ (HRSD)：HR サービスデリバリ (HRSD) の使用に関する詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD)」を参照してください。
- ライフサイクルイベント：ライフサイクルイベントの使用に関する詳細については、「Enterprise Onboarding and Transitions の理解」を参照してください。
- コンテンツ自動化：コンテンツ自動化の使用に関する詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。
- コンテンツ配信：コンテンツ配信の使用に関する詳細については、「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。
- HR ナレッジ管理：HR ナレッジ管理 の使用に関する詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。
- 従業員サービスセンター (ESC)または サービスポータル。
  - 従業員サービスセンター (ESC) (ESC) の使用に関する詳細については、従業員センターを参照してください。
  - サービスポータルの使用に関する詳細については、HR Service Portalを参照してください。

注:
一部の構成は、特定のプラグインのアクティベーションに基づいて条件付きでインストールされます。

ストアアプリケーション

すべての機能を使用する場合、Enterprise Employee Experience Pack は次のものと連携します。

- Emergency Exposure Management
- Contact Tracing
- ワークプレイス PPE インベントリ管理
- 従業員健康診断
- ワークプレイスコア

Enterprise Employee Experience Pack をインストール

Enterprise Employee Experience Pack アプリケーションをインストールするには、admin ロールが必要です。

始める前に
Enterprise Employee Experience Pack にアクセスして使用するには、次のプラグインを使用する必要があります。

- Human Resources Scoped アプリ：Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- Knowledge Management 詳細インストーラー (com.snc.knowledge_advanced.installer)

次のプラグインは自動的に有効になります。

- Human Resources Scoped アプリ：コア (com.sn_hr_core)
- Human Resources Scoped アプリ：統合 (com.sn_hr_integrations)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Human Resources Scoped アプリ：ライフサイクルイベント (com.sn_hr_lifecycle_events)
- Human Resources Scoped アプリ：Mobile (com.sn_hr_mobile)
- Human Resources Scoped アプリ：Mobile Onboarding (com.sn_hr_onboarding)
- Human Resources Scoped アプリ：Security (com.snc.hr.scoped_security)
- コンテンツ自動化 (com.sn_content_automation)
- コンテンツ配信 (com.sn_content_delivery)
- Employee Service Center (com.sn_hr_service_portal)

注:
制限付き発信者アクセス (RCA) エラーが表示される場合、追加の RCA 権限の許可が必要な可能性があります。詳細については、「制限付きの発信者アクセス特権の設定」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Enterprise Employee Experience Packを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。
5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

職場復帰キャンペーン

キャンペーンを使用して、職場復帰プロセスに参加している従業員に重要なメッセージと情報を配信します。

職場に戻る準備ができたと連絡のあった従業員を、サービスポータルまたは従業員サービスセンター (ESC)で特定のメールまたはコンテンツのターゲットにすることができます。

キャンペーンはコンテンツ自動化で作成され、コンテンツ配信を使用してサービスポータルまたは従業員サービスセンター (ESC)に情報が表示されます。メールはコンテンツ自動化によって作成され送信されます。

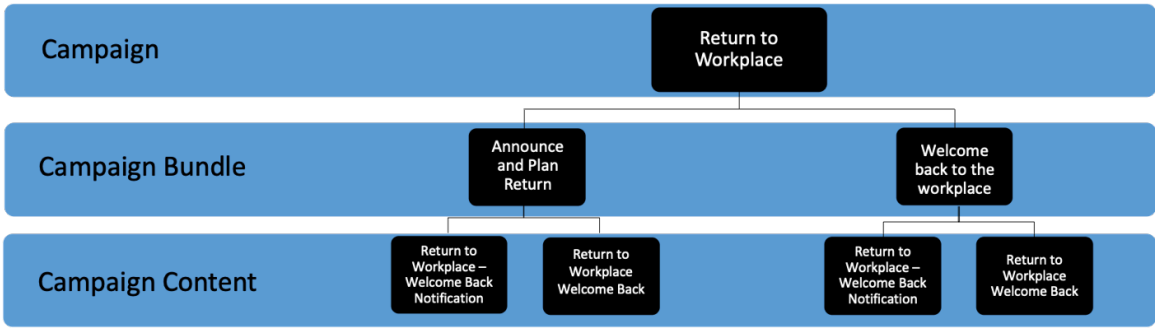
注:
コンテンツ自動化に関する詳細については「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を、コンテンツ配信に関する詳細については「バナーまたはスタイルコンテンツに表示される To Do コンテンツの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンの構造

キャンペーンは、キャンペーンをトップとするピラミッドのような構造になっています。キャンペーンにはキャンペーンバンドルが格納されています。各キャンペーンバンドルには、従業員に提供するコンテンツが格納されています。



このアプリケーションには、次のキャンペーンが含まれています。

職場復帰

職場復帰キャンペーンでは、職場復帰計画プロセス中に従業員に情報を知らせることができます。

このキャンペーンのターゲットとなる対象者は、職場に復帰する準備ができており特定の復帰日が決まっていることが、HR プロファイルに記されている従業員です。詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

職場復帰キャンペーンには、次のバンドルとコンテンツが格納されています。

- アナウンスと復帰計画
  - 職場復帰 - 復帰準備完了バナー：サービスポータルまたは従業員サービスセンター (ESC)にナレッジベース (KB) 記事『Return to Workplace Company Updates (KB0088880)』へのリンクのバナーが表示されます。この KB 記事を見つけるには、次の場所に移動します。 ナレッジ > 記事 > すべて KB0088880を検索しますKB 記事へのリンクは、コンテンツ配信の [リンクコンテンツ] で設定されます。詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。
  - 職場復帰のサンプル通知：職場復帰に関するサンプルメッセージがメールで送信されます。メールでは、コンテンツ配信で作成された通知コンテンツを使用します。詳細については、「通知コンテンツの追加または変更」を参照してください。

    アナウンスおよび計画復帰キャンペーンバンドルは、トリガーテーブルとフィールドに基づいて動的にトリガーされます。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

- 職場復帰おめでとうございます
  - 職場復帰 - 復帰おめでとう通知：オフィスの再オープン計画についての情報を知らせるサンプルメールが表示されます。メール内のリンクは、ナレッジ記事『 Workplace Health and Safety Policy FAQ (KB0088882)』をポイントしています。KB 記事を見つけるには、次の場所に移動します。 ナレッジ > 記事 > すべて KB0088882を検索しますKB 記事へのリンクは、コンテンツ配信の [リンクコンテンツ] で設定されます。詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。
  - 職場復帰おめでとう：ESC のバナーに、記事『Social distancing and safety tips for common workspaces FAQ (KB0088883)』へのリンクが表示されます。KB 記事を見つけるには、次の場所に移動します。 ナレッジ > 記事 > すべて そしてKB0088883を検索しま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。KB 記事へのリンクは、コンテンツ配信の [リンクコンテンツ] で設定されます。詳細については、「他のコンテンツソースへのリンクの追加または変更」を参照してください。

職場復帰おめでとうバンドルは、トリガーテーブルとフィールドに基づいて動的にトリガーされます。詳細については、「キャンペーンバンドル/ステージの作成」を参照してください。

職場復帰キャンペーンへのアクセス

職場復帰キャンペーンで、キャンペーンコンテンツとキャンペーンバンドルを表示して編集します。

始める前に

編集を行う前に、キャンペーンをクローンすることもできます。

キャンペーンのクローニング、編集、および公開の詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのためのキャンペーン」を参照してください。

必要なロール：sn_ca.campaign_manager

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ自動化 > キャンペーン.
2. [職場復帰] を選択します。
   編集を行う前に、キャンペーンをクローンすることもできます。下にスクロールすると、[キャンペーンバンドル] タブと [キャンペーンコンテンツ] タブがあります。
3. 編集するキャンペーンバンドルまたはキャンペーンコンテンツをクリックします。
4. 編集後、[更新]をクリックします。

[職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)**] および [従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベント

ライフサイクルイベントを使用すると、アクティビティの収集を自動化し、従業員や職場での復職の準備に役立てることができます。

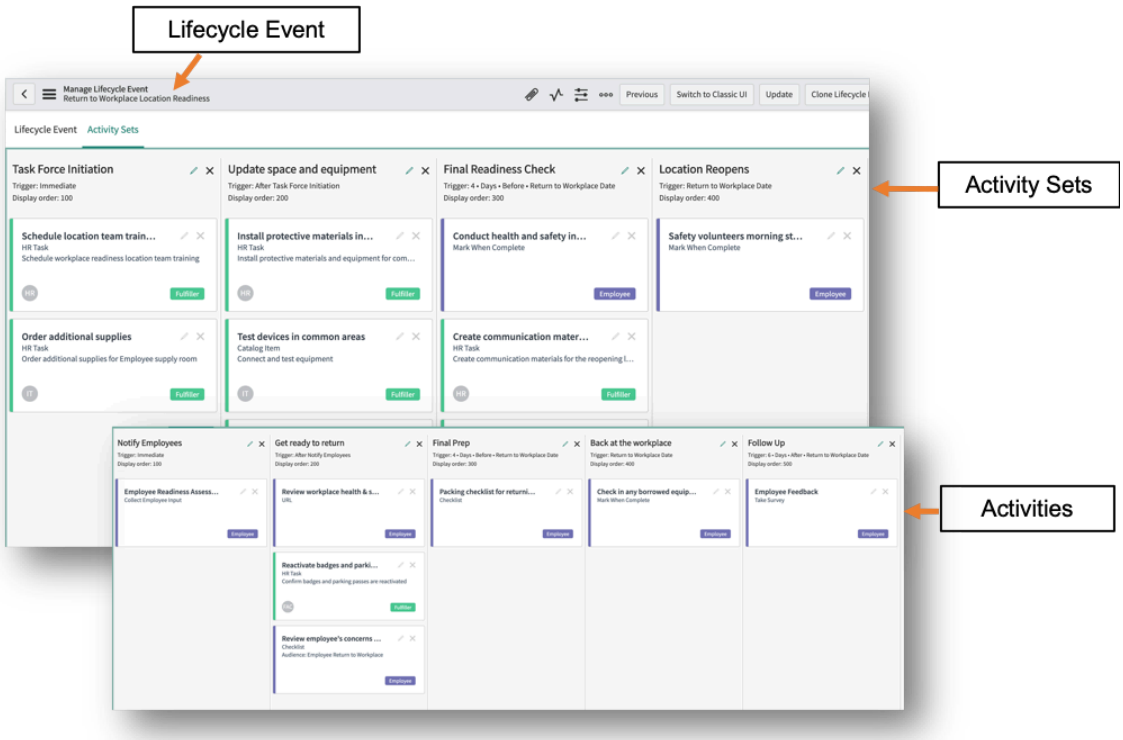
これらのライフサイクルイベントの対象者は、復職の準備ができていて特定の復帰日が設定されているという情報が HR プロファイルに含まれる従業員です。詳細については、「HR プロファイルの追加または変更」を参照してください。

Enterprise Employee Experience Pack の構造

Enterprise Employee Experience Pack の従業員エクスペリエンスパックは、ライフサイクルイベントから設定されます。各従業員エクスペリエンスパックは、複数のアクティビティセットで構成されています。各アクティビティセットには、1 つ以上のアクティビティが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ライフサイクルイベントの詳細については、 Enterprise Onboarding and Transitions の理解を参照してください 。

ライフサイクルイベントへのアクセス

ライフサイクルイベントから、[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] および [職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] 従業員エクスペリエンスにアクセスします。

始める前に

必要なロール：sn_hr_le.activity_writer

手順

1. 移動先 すべて > ライフサイクルイベント > 管理 > ライフサイクルイベントの管理.
2. [ライフサイクルイベントの管理] リストから、[従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] または [職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)**] を選択します。

[従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベント

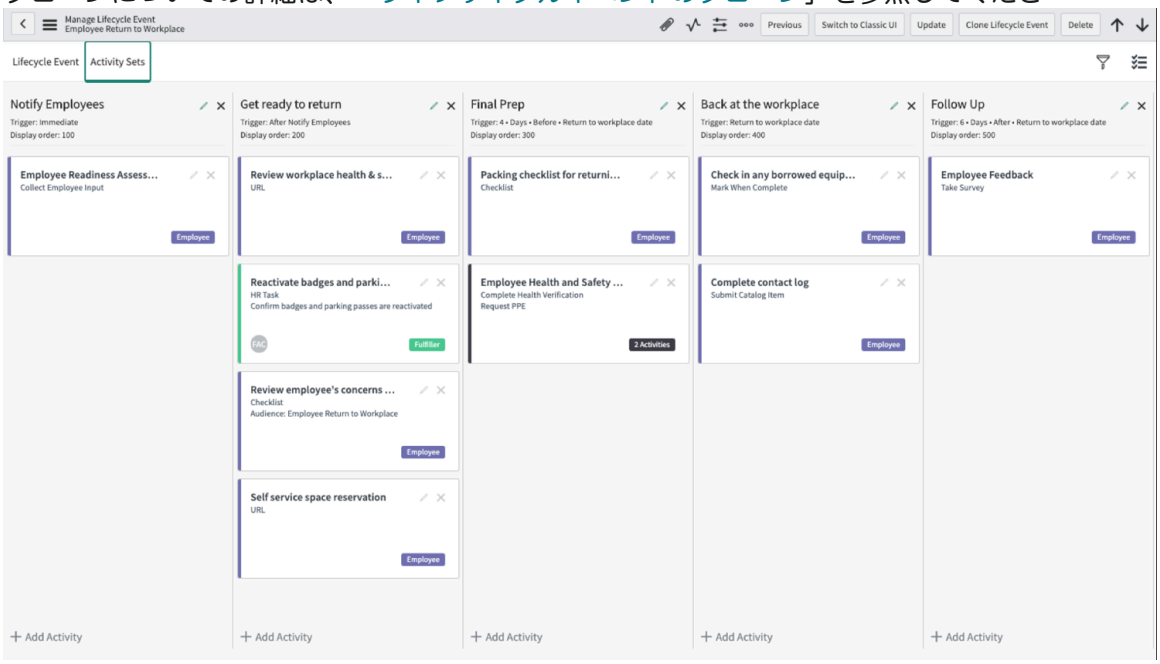
[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] ライフサイクルイベントは、自宅で作業している従業員が職場に戻る準備ができていることを確認するのに役立ちます。

[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] ライフサイクルイベントは、事前に構成されたプロセスフロー、アクティビティセット、アクティビティ、テンプレート、およびサンプルコンテンツアイテムを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
会社の特定の情報で更新する前に、このライフサイクルイベントのクローンを作成してください。クローンについての詳細は、「ライフサイクルイベントのクローン」を参照してください。



い。

HR ケース

これらの HR ケースでは、職場への復帰プロセスが開始されます。

- 従業員への職場復帰要求
- 職場再オープン準備要求

従業員、マネージャー、または HR エージェントは、従業員サービスセンター (ESC)またはサービスポータルを使用して HR ケースを作成できます。

HR エージェントは、HR ケースフォームを使用することもできます。

HR ケースが作成され、準備完了ステータスになると、サーベイが従業員に送信されます。[従業員の職場復帰 (Employee Return to Workplace)] ライフサイクルイベントの最初のアクティビティは、[従業員準備アセスメント (Employee Readiness Assessment)] です。

従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)** - ライフサイクルイベント

以下のアクティビティセットが含まれています。

従業員に通知 **(Notify Employees)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています。

従業員準備アセスメント：[従業員準備アセスメント] HR サーベイを使用してフィードバックを収集する、従業員の HR タスク。

- サーベイの最初の質問: 職場に復帰する可能性についてどのように感じていますか ？
- 従業員が提供する回答は、従業員の HR ケースフォームと HR プロファイルに直接マップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員が [はい] と回答して、復帰の日付を提供している場合、[復帰準備完了 (Get ready to return)] アクティビティセットがトリガーされます。従業員は、[ユーザーが職場復帰した日付 **(User has Return to Workplace date)]** の対象者の一人となります。
- 従業員が [復帰する準備ができていない **(I'm not redy to return)]** または [不明 **(I'm not sure)]** と回答した場合は、HR タスクは HR エージェントにアサインされます。従業員は、[従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)]** の対象者の一人となります。

復帰準備完了 **(Go ready to return)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 職場の健全性と安全に関するガイドラインの確認：ナレッジベース (KB) 記事への URL リンクを提供する、従業員の HR タスク。KB 記事では、職場の健全性と安全に関するガイドラインを提供しています。
- バッジと駐車パスを再アクティブ化：従業員に対して作業バッジと駐車パスが有効になっていることを確認する、エージェントの HR タスク。
- 従業員の職場復帰に関する懸念事項のレビュー：従業員準備アセスメントをレビューする、エージェントの HR タスク。
- セルフサービススペース予約：シフトの選択や作業スペースの予約を行うための URL を提供する、従業員の HR タスク。

最終準備 **(Final Prep)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 職場復帰のためのチェックリストのパック：職場復帰の前にアイテムのチェックリストが完了したことを確認する、従業員の HR タスク。
- [従業員の健康と安全の準備 (Employee Health and Safety Prep)] アクティビティ：
  - PPE の要求：個人用保護具 (PPE) を要求する、従業員の HR タスク (オプション)。
  - 完全な健全性検証：現場で作業する前に健康診断フォームを完了する、従業員の HR タスク。

職場に戻る **(Back at the workplace)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 借りた機器を IT にチェックインする：自宅での作業時に借りた IT 機器を返却する、従業員の HR タスク。
- 連絡先ログの完了：復帰 1 日目の後に日次の連絡先ログを完了する、従業員の HR タスク。

フォローアップ **(Follow Up)** -アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

従業員フィードバック：職場復帰エクスペリエンスサーベイに関するフィードバックを使用してフィードバックを収集する、従業員に割り当てられた HR タスク。

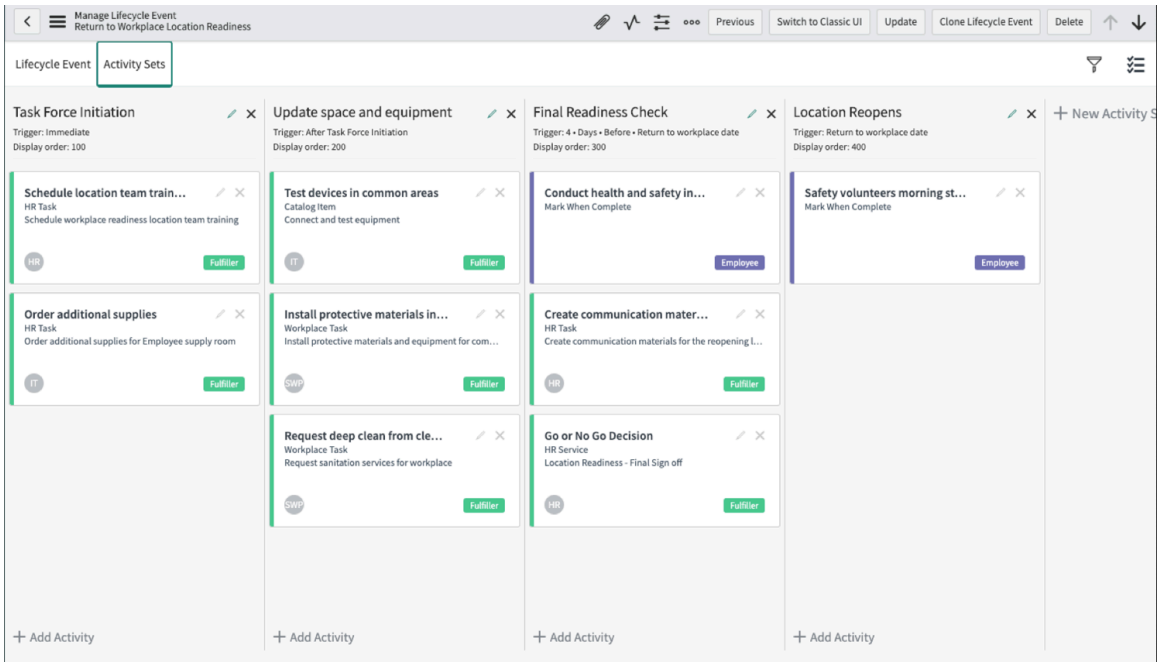
[職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)]** ライフサイクルイベント

[職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] ライフサイクルイベントは、従業員が安全に戻れるように職場が準備できていることを確認するのに役立ちます。

[職場の準備状況に戻る (Return to Workplace Location Readiness)] ライフサイクルイベントは、事前に構成されたプロセスフロー、アクティビティセット、アクティビティ、テンプレート、およびサンプルコンテンツアイテムを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



職場の準備状況に戻るための構造は、最上部のライフサイクルイベントに階層化されています。

職場の準備状況に戻る **(Return to Workplace Location Readiness)** - ライフサイクルイベント

タイトル、説明、アクティブ/非アクティブ、ケースの対象者による表示の可否、タイプなど、ライフサイクルイベントに関する基本情報を提供します。

これらのアクティビティセットは、ライフサイクルイベントの下に表示されます。

タスクフォースの開始 **(Task Force Initiation)** - アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 職場チームトレーニング会議のスケジュール: 職場準備トレーニングのスケジュールを確認する、エージェントの HR タスク。
- サプライ品の追加注文：職場復帰のためのサプライ品の注文を確認するためのチェックリストをエージェントに提供する HR タスク。

スペースと備品の更新 - アクティビティセット

以下のアクティビティが含まれています:

- 共通エリア内のテストデバイス：プリンタや fax などの共通エリアにある機器が接続され動作していることを確認するために、エージェントに割り当てられたカタログアイテム。
- 共通エリアに保護材料を設置：保護材料と機器が共通のエリアに設置されていることを確認する、エージェントの HR タスク。
- クリーニングサービスに念入りな清掃を要求：職場再オープンのための衛生サービスを要求するためのチェックリストを提供する、エージェントの HR タスク。

最終準備状況チェック

以下のアクティビティが含まれています:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 健全性と安全の検査を実施：健全性および安全性検査の完了を検証する、エージェントの HR タスク。
- 職場再開のためのコミュニケーション資料を作成：職場の再開に関する情報を提供するコミュニケーション資料を作成する、エージェントの HR タスク。
- 実施または中止の意思決定：職場を再開すべきかどうかの判断に役立つチェックリストをエージェントに提供する HR タスクを含む HR サービス。また、次のアクティビティセットへの移動を決定するための承認アクティビティタイプもあります。

場所の再オープン

以下のアクティビティが含まれています。

安全ボランティアの朝ミーティング：職場再開の前にミーティングを行う、安全ボランティアの HR タスク。

職場復帰 ナレッジ管理

ナレッジ管理職場復帰プロセス中に従業員に情報を提供します。

ナレッジベース (KB) 記事へのリンクを提供することで、従業員の満足度を向上させ、一般的な質問に回答させて、プロセスの効率を向上させることができます。

Enterprise Employee Experience Pack には、次のナレッジ記事が提供されています。これらの記事を編集したり、自分の記事に置き換えたりすることができます。

- 職場復帰のための会社の最新情報 (KB0088880)：[アナウンスと復帰計画] キャンペーンバンドルの [職場復帰：復帰準備バナー] にあります。
- 仕事復帰のためのマネージャーガイド (KB0088881)：サンプル KB 記事がキャンペーンまたはライフサイクルイベントで使用されていません。
- 共通ワークスペースのソーシャルディスタンスと安全性に関するヒントの FAQ (KB0088883)：[職場復帰おめでとうございます] キャンペーンバンドルの [職場復帰 - ウェルカムバック通知] キャンペーンコンテンツにあります。
- 職場の安全衛生方針に関する FAQ (KB0088882)
  - [従業員の職場復帰 **(Employee Return to Workplace)**] ライフサイクルイベントの下の [復帰準備完了 **(Get ready to return)**] アクティビティセットの、[職場の健全性と安全に関するガイドラインの確認 **(Review workplace health & safety guidelines)**] アクティビティにあります。
  - また、[ようこそ職場にお帰りなさい **(Return to Workplace Welcome Back)**] キャンペーンバンドルの [ようこそ職場復帰 **(Return to Workplace Welcome Back)**] キャンペーンコンテンツにも含まれます。

HR ナレッジ管理 の使用に関する詳細については、「HR ナレッジ管理」を参照してください。

職場復帰のナレッジ記事へのアクセス

ナレッジ記事を作成または変更して組織全体で情報を共有します。

始める前に
必要なロール：knowledge_admin

手順

1. 移動先 ナレッジ > 記事 > すべて.
2. 編集するナレッジ記事を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

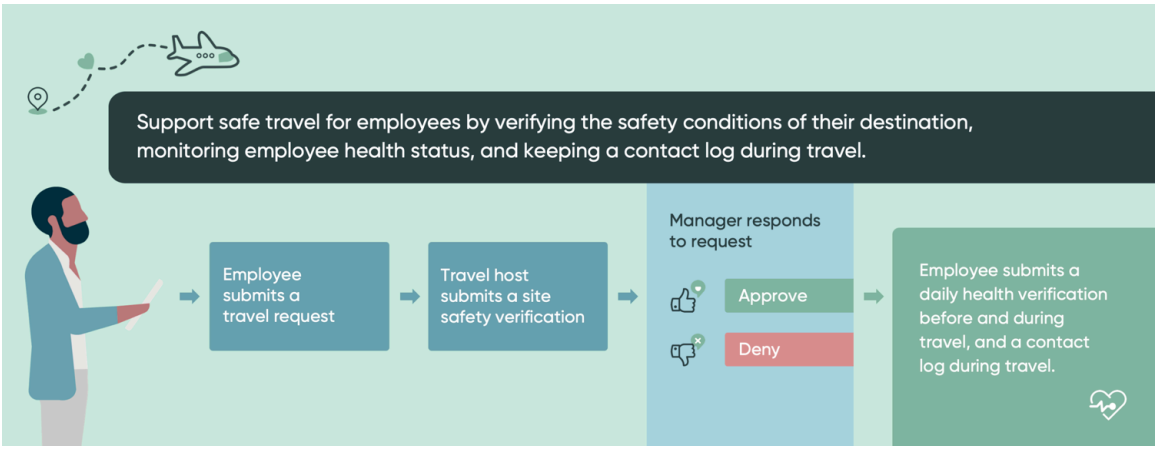
3. [チェックアウト] をクリックします。

4. 編集を行います。

5. [更新] をクリックします。

従業員出張時安全管理

ServiceNow® 従業員出張時安全管理 アプリケーションを使用して、出張先の安全性とポリシーのコンプライアンスを検証し、従業員の健康状態を監視し、出張中に連絡ログを保持することで、従業員の安全な出張を支援します。



出張管理システムで出張を予約する前に、従業員は出張の許可を要求します。従業員のマネージャーまたは指定された出張承認者は、出張先の COVID-19 ケースデータとサイト安全評価に基づいて、出張要求を承認または却下できます。

従業員の出張要求が承認されたら、従業員が出張前と出張中に送信する日次健康検証を使用して、健康状態を監視します。出張期間中に潜在的な暴露を追跡するため、従業員は日次連絡ログを記録することもできます。

他の **Safe Workplace Suite** アプリケーションとの併用

従業員出張時安全管理

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

従業員出張時安全管理 のインストール

admin ロールを持っている場合は、従業員出張時安全管理 をインストールできます。

始める前に

従業員出張時安全管理 には以下のアプリケーションが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow® Employee Readiness Core
- ServiceNow® COVID-19 グローバルヘルスデータセット

ServiceNow® 従業員健康診断 および ServiceNow® Emergency Outreach アプリケーションをインストールして、出張前および出張中に従業員に日次健康検証をしてもらうこともできます。

ServiceNow® Contact Tracing および Emergency Outreach アプリケーションをインストールして、出張中に従業員に日次接触者ログを記録してもらうこともできます。

必要なロール：管理者

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Employee Travel Safetyを検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. [アクティブ化] をクリックします。

従業員出張時安全管理 とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが 従業員出張時安全管理 とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Employee Travel Safety 管理者 [sn_imt_travel.admin]	従業員出張時安全管理 プロパティを設定するために必要なロール。	sn_imt_travel.approver
出張承認者 [sn_imt_travel.approver]	すべての従業員の出張要求を表示および承認するために必要なロール。このロールは、出張承認者グループに割り当てられます。 **注:** マネージャーには、監督する従業員の出張を承認するための approver_user ロールが割り当てられている必要があります。マネージャーには、すべての従業員の出張要求を表示して承認することができる場合を除き、sn_imt_travel.approver 承認者ロールを割り当てないでください。	approver_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Employee Travel Safety 要求 [sn_imt_travel_request]	すべての従業員の出張要求リスト。

従業員出張時安全管理 の構成

すべての構成タスクを完了し、会社の出張通知と承認が正しく設定されるようにします。

出張承認者の設定

マネージャーまたは指定された出張承認者が従業員の出張を承認できるように、ユーザーグループとロールを設定します。

マネージャーの承認または指定された承認者の設定は、従業員出張時安全管理 アプリケーションに必要な構成手順です。

マネージャー承認

マネージャーによる出張承認を設定するには、すべてのマネージャーに approver_user ロールを割り当てます。このロールを使用すると、マネージャーは直接監督する従業員の出張要求を表示して承認することができます。

指定された承認者

指定された出張承認者を設定するには、ユーザーを出張承認者グループに追加します。このグループのメンバーは、すべての従業員の出張要求を表示して承認することができます。そのマネージャーがすべての従業員の出張要求を表示して承認することが適当でない場合には、そのマネージャーを出張承認者グループに追加しないでください。

デフォルトでは、出張要求は、従業員のマネージャーと出張承認者グループのメンバーの両方によって承認される必要があります。従業員のマネージャーが ServiceNow インスタンスにリストされていない場合、 または出張承認者グループにユーザーがいない場合は、1 つの承認で出張要求を承認することができます。従業員のマネージャーが ServiceNow インスタンスにリストされておらず、そして出張承認者グループにユーザーがいない場合は、従業員の出張要求は自動的に却下されます。デフォルトの承認設定を変更する方法については、「出張承認フローの変更」を参照してください。

従業員出張時安全管理 プロパティの設定

従業員出張時安全管理 プロパティを設定し、サイトの安全性検証メール、従業員連絡ログ、および従業員の健康検証が会社の要件に従って管理されるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_imt_travel.admin

このタスクについて

従業員出張時安全管理 プロパティの設定は、従業員出張時安全管理 アプリケーションに必要な構成手順です。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Travel Safety** > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Employee Travel Safety プロパティ

プロパティ	説明
会社の出張管理システムの名前。 [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	会社の出張管理システムの名前。このプロパティは、出た従業員に出張管理システムへのリンクを提供するため す。
会社の出張管理システムの URL。 [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	会社の出張管理システムの URL。このプロパティは、出た従業員に出張管理システムへのリンクを提供するため す。
サイトの安全性とポリシーのコンプライアンスを確認するように依頼するメールを出張連絡先に送信します。 [sn_imt_travel email_site_verification]	有効にすると、従業員が出張要求で入力した主要連絡先信され、サイトの安全性とポリシーのコンプライアンス す。連絡先がメールに応答するまでは、マネージャーま 者は出張要求を承認できません。
肯定的な応答のカンマ区切りリスト。 [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	サイト検証メールに対して [はい] の応答として受け入れ 定義します。
承認待ちの要求について、出張要求承認者にメールのリマインダーを送信できるようになります。 [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	有効にすると、承認または却下されていない出張要求に 承認者とマネージャーにメールのリマインダーが送信さ
出張要求承認者にリマインダーを送信するまでに待機する時間 (時間)。デフォルトは 48 です。 [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	出張承認者とマネージャーに送信されるメールのリマイダーの頻度を設定します。たとえば、このプロパティが に設定されている場合、出張承認者とマネージャーは、 張要求が送信されてから承認または却下されるまで、48 時間ごとにリマインダーを受信します。このプロパティ は、*sn_imt_travel.enable_approval_email_re* パティを有効化する必要があります。
出張関連の健康検証について、該当する従業員へのアウトリーチを可能にします [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	有効にすると、出張が承認された従業員は、健康検証を 了するための通知を受信します。通知の頻度を設定する は、*sn_imt_travel.health.verification.run.* ティの値を選択します。従業員の健康検証の詳細につい 員健康診断」を参照してください。
要求者へ健康の検証が送信されるのは 1 回のみか毎日かを選択してください。 [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	出張が承認された従業員に送信される健康検証通知の頻す。出張前および出張中に毎日通知を送信するには、[毎 **Daily)]** を選択します。出張要求が承認された後に 1 回 には、**[1** 回送信 **(Send Once)]** を選択します。 健康検証通知 は、*sn_imt_travel.daily.health.verificatio* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます **注:** 出張要求前に毎日の健康検証に既に登録されている 変更はありません。これらのユーザーは、追加の通 ず、出張の完了後も登録されたままです。
数時間後に健康検証が完了しない場合は出張要求をキャンセルします。	有効にすると、従業員が期限までに健康検証を完了して 合、出張要求はキャンセルされます。このプロパティを

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
[sn_imt_travel.allow.cancellation]	は、*sn_imt_travel.daily.health.verificatio* プロパティも有効化する必要があります。
要求を自動的にキャンセルする時間数を入力してください。 [sn_imt_travel cancellation_duration]	従業員が健康検証を完了するための期限を設定します。 ティは、*sn_imt_travel.allow.cancellation* プ 化する必要があります。
日々の出張連絡先について、出張中の従業員へのアウトリーチを可能にします。 [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	有効にすると、従業員は内部出張中に日次連絡ログを完 めの通知を受信します。連絡ログ通知は、外部出張には ません。連絡ログ通知を受信するには、従業員に sn_im dailylog_user ロールが割り当てられている必要があり ロパティには、 Contact Tracing および Emergency C プリケーションが必要です。連絡ログの詳細については Tracing」を参照してください。 **注:** 出張前に日次連絡ログに既に登録されている従業員 ありません。これらのユーザーは、追加の通知を受 の完了後も登録されたままです。

3. [保存] をクリックします。

出張承認フローの変更

出張承認フローを変更して、デフォルトの出張承認設定を変更します。

始める前に

必要なロール：flow_designer

このタスクについて

出張承認フローの変更は、従業員出張時安全管理 アプリケーションのオプションの構成手順です。出張承認フローの使用準備が整いましたが、会社の要件を満たすように変更することも可能です。

フローを変更する場合は、元のフローを非アクティブにして、コピーを作成してください。新しいフローに必要な変更を加えて、有効にします。コピーを変更すると、ServiceNow インスタンスをアップグレードする必要がある場合に簡単です。

手順

1. 移動先 すべて > フローデザイナー > デザイナー.
2. [フロー] セクションで、[出張承認フロー **(Travel Approval Flow)]** をクリックします。
3. [非アクティブ化 **(Deactivate)**] をクリックし、[**OK**] をクリックして確定します。
4. 右上隅にある [その他のアクション (More actions)] アイコン (...) をクリックして、[フローのコピー **(Copy flow)**] をクリックします。
5. 新しいフローの名前を入力します。
6. [アプリケーション] フィールドで、[**Employee Travel Safety**] を選択します。
7. [コピー] をクリックします。
8. 新しいフローに必要に応じて変更を加えます。
   たとえば、従業員のマネージャーが ServiceNow インスタンスにリストされていて、出張承認者グループにもユーザーがいる場合、デフォルトでは、マネージャーと出張承認者の両方が要求を承認する必要があります。この設定は、フローのアクション 8.1 で定義されています。このアクショ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ンを変更して、マネージャーまたは出張承認者のいずれかからのみ承認を必要とするように設定できます。この変更を行うには、承認する AND 条件を OR 条件に置き換える必要があります。

9. フローの変更が完了したら、[有効化] をクリックし、**[OK]** をクリックして確認します。

通知メールのカスタマイズ

従業員、マネージャー、出張承認者、および従業員の出張連絡先に送信される通知メールを変更し、会社の通知をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
通知メールを変更することは、従業員出張時安全管理 アプリケーションに必要な構成手順です。デフォルトでは、通知は ServiceNow　バナーとプレースホルダ署名、Workplace, Co を使用します。会社名とロゴを使用するように通知を更新します。

従業員出張時安全管理 アプリケーションは、次の通知を使用します。

通知	説明
サイト検証要求	従業員が出張要求で入力した主要連絡先にこのメールが送信され、サイトの安全性とポリシーのコンプライアンスが確認されます。デフォルトでは、このメールは連絡先に次のポリシーの確認を要求します。 • サイトですべての従業員と訪問者の症状を検査します。 • すべての従業員および訪問者には、マスクなどの個人用保護具の着用が義務付けられています。 • すべての従業員と訪問者は、ソーシャルディスタンス確保のためのルールに従う必要があります。 このメールは、 *sn_imt_travel.email_site_verification* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
Employee Travel Safety 承認者要求	このメールは、従業員のマネージャーと出張承認者グループのすべてのメンバーに送信され、出張要求を承認または却下するように求めます。
Employee Travel Safety 要求リマインダー	このメールは、処理待ちの出張要求を承認または却下するためのリマインダーとして、マネージャーおよび旅行承認者に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
出張要求の承認	このメールは、出張要求が承認された場合に、従業員に送信されます。このメールには、会社の出張管理システムへのリンクが含まれています。
出張要求の却下	このメールは、出張要求が却下された場合に、従業員に送信されます。
出張関連の連絡先	このメールは、従業員に日次連絡ログの記入を要求します。このメールは、出張中に毎日従業員に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
出張関連の健康検証	このメールは、従業員に日次健康検証の記入を要求します。このメールは、出張要求が承認されると、出張中に毎日従業員に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知	説明
	このメールは、*sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。
出張要求の取り消し	このメールは、期限までに健康検証を完了していない場合に、従業員に送信されます。 このメールは、 *sn_imt_travel.allow.cancellation* プロパティが有効になっている場合にのみ送信されます。

注:
従業員出張時安全管理承認者要求以外のすべての通知は、従業員のユーザープロファイルで選択されている言語に翻訳されます。従業員出張時安全管理承認者要求は、マネージャーまたは出張承認者のユーザープロファイルで選択されている言語に翻訳されます。ユーザーの言語が選択されていない場合、通知はインスタンスのデフォルト言語に翻訳されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. 更新する通知をクリックします。
3. デフォルト通知を表示するには、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックします。
4. [内容 **(What it will contain)**] フォームセクションに移動します。
5. [メッセージ **HTML**] フィールドで、[画像を挿入/編集 **(Insert/edit image)**] をクリックし、バナー画像を選択します。

   ヒント:
   メールの上部に表示されるように、画像をメールスクリプトの前に追加する必要があります。

   ServiceNow インスタンスにメールバナー画像がまだ存在しない場合は、使用する画像をアップロードできます。手順については、「1 つ以上の画像をアップロード」を参照してください。
6. [通知スクリプトを表示 **(Show Notification Scripts)**] 関連リンクをクリックします。
7. [スクリプト] フィールドで、`template.print(util.getEmailCompanyLogo());` のコードで、デフォルトの ServiceNow® バナーがメールに追加されます。
   このコード行をコメントアウトまたは削除して、ServiceNow® バナーを削除します。
8. [スクリプト] フィールドで、 `Workplace, Co` のすべての参照を貴社の会社名と置き換えます。
9. オプション: メール通知に他の変更を加えたい場合は、必要に応じて [スクリプト] フィールドを更新してください。
   `gs.getMessage` または `gs.getMessageLang` へのコールで使用されるテキストを変更する場合には、メッセージテーブル [sys_ui_message] にカスタムテキストの翻訳を指定する必要があります。詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。
10. [更新] をクリックします。
11. 通知レコードに戻り、[通知のプレビュー **(Preview Notification)**] をクリックして変更を確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出張権限を要求

出張管理システムで出張を予約する前に、出張の許可を要求します。マネージャーまたは出張承認者は、COVID-19 などの感染症ケースデータと出張先のサイト安全評価に基づいて、要求を承認または却下できます。

出張要求

出張許可を要求するには、次の手順に従います。

1. サービスポータルまたは Employee Service Center (ESC) から、出張許可を要求します。
2. メールがマネージャーに送信され、マネージャーがその要求を承認または却下します。メールには出張要求へのリンクが含まれます。
3. 承認後、[Employee Travel Safety 要求] フォームの [追加コメント] フィールドが、出張先と、その場所の過去 14 日間の COVID-19 ケース数の詳細情報で更新されます。
4. 出張要求者は、サービスポータルの [カタログ] タブか [何かを要求 **(Request Something)**] タブで出張を要求できます。
5. 出張要求者は、ESC の [カタログ] タブで出張を要求できます。
6. 出張要求者は、サービスポータルまたは ESC の [要求] タブで、要求のステータスを確認できます。
7. マネージャーまたは承認チームメンバーは、[**Employee Travel Safety**] フォームから従業員の出張要求を表示できます。

出張要求の作成

出張管理システムで出張を予約する前に、次の手順に従って出張許可を要求します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Travel Safety** > 出張を要求.

   注:
   アプリで出張要求 Now Mobile を作成するには、次の場所に移動します。 健康 > これらの安全慣行に従ってください > 出張許可を要求.

2. フォームのフィールドに入力します。

出張権限を要求

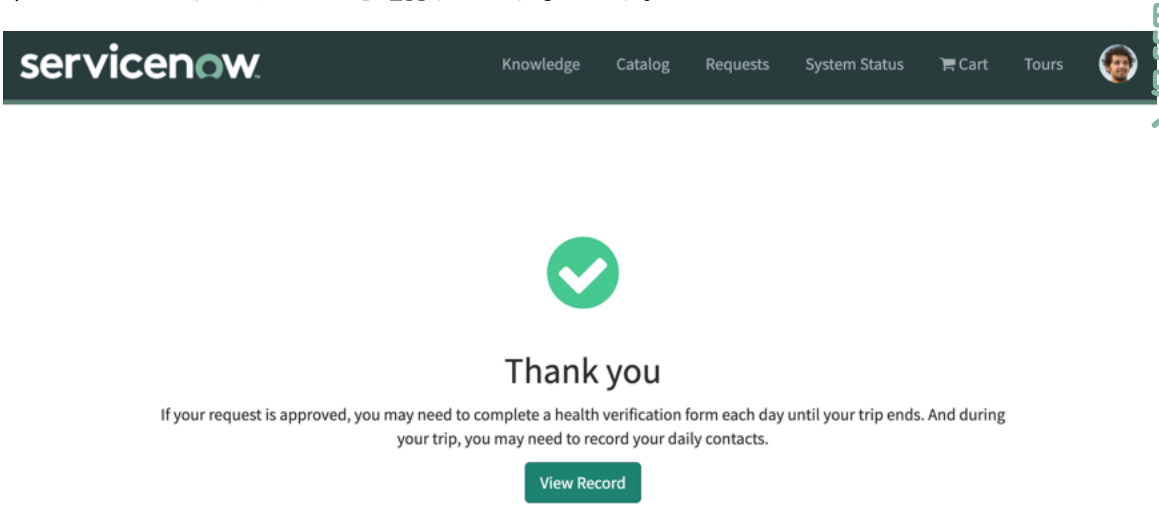
フィールド	説明
出張タイプ	出張のタイプ。会社内の場所に出張する場合は、[内部 **(Internal)**] を選択します。それ以外の場合は、[外部 **(External)**] を選択します。
ロケーション	出張先の会社の場所。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [内部 **(Internal)**] が選択された場合にのみ表示されます。
出張エリア	出張先の国、都道府県、または郡。このフィールドは、出張先の COVID-19 ケースデータなど、マネージャーおよび出張承認者に感染症の情報を提供するために使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
主連絡先の名前	出張先のホストまたはその他の連絡先の名前。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [外部 **(External)**] が選択された場合にのみ表示されます。
主連絡先のメール	出張先のホストまたはその他の連絡先のメールアドレス。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [外部 **(External)**] が選択された場合にのみ表示されます。
会社の主連絡先	出張先のホストまたはその他の連絡先の会社。このフィールドは、[出張タイプ] フィールドで [外部 **(External)**] が選択された場合にのみ表示されます。
出張開始日	出張の開始日。
出張終了日	出張の終了日。
アクセスする理由	出張する理由。
メモ	マネージャーまたは出張承認者に提供する追加のコメント。

3. [送信] をクリックします。
出張要求を送信すると、会社がこの機能を有効にしている場合は、出張について主要連絡先にメールが送信される場合があります。このメールは、出張の目的について連絡先に通知し、サイトの安全性とポリシーのコンプライアンスを確認するよう求めます。



自動翻訳

次のタスク
出張要求が承認または却下されると、メール通知が届きます。

組織のポリシーによっては、出張前と出張中に日次健康検証を完了する必要がある場合があります。また、出張中に日次連絡ログを完了する必要がある場合もあります。これらのタスクを完了する必要がある場合は、手順が記載されたメールが届きます。日次健康検証メールを受信した場合、症状がない場合は、毎日健康検証を送信してください。健康検証を送信しないと、出張がキャンセルされる可能性があります。

自分のすべての出張要求を表示するには、次に移動します。 **Employee Travel Safety** > 自分の要求.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出張要求の管理

マネージャーまたは出張承認者は、出張要求を承認または却下できます。

出張要求を承認する前に、マネージャーまたは出張承認者にユーザーグループとロールを設定する必要があります。詳細については、「出張承認者の設定」を参照してください。

出張要求を表示する方法は複数あります。

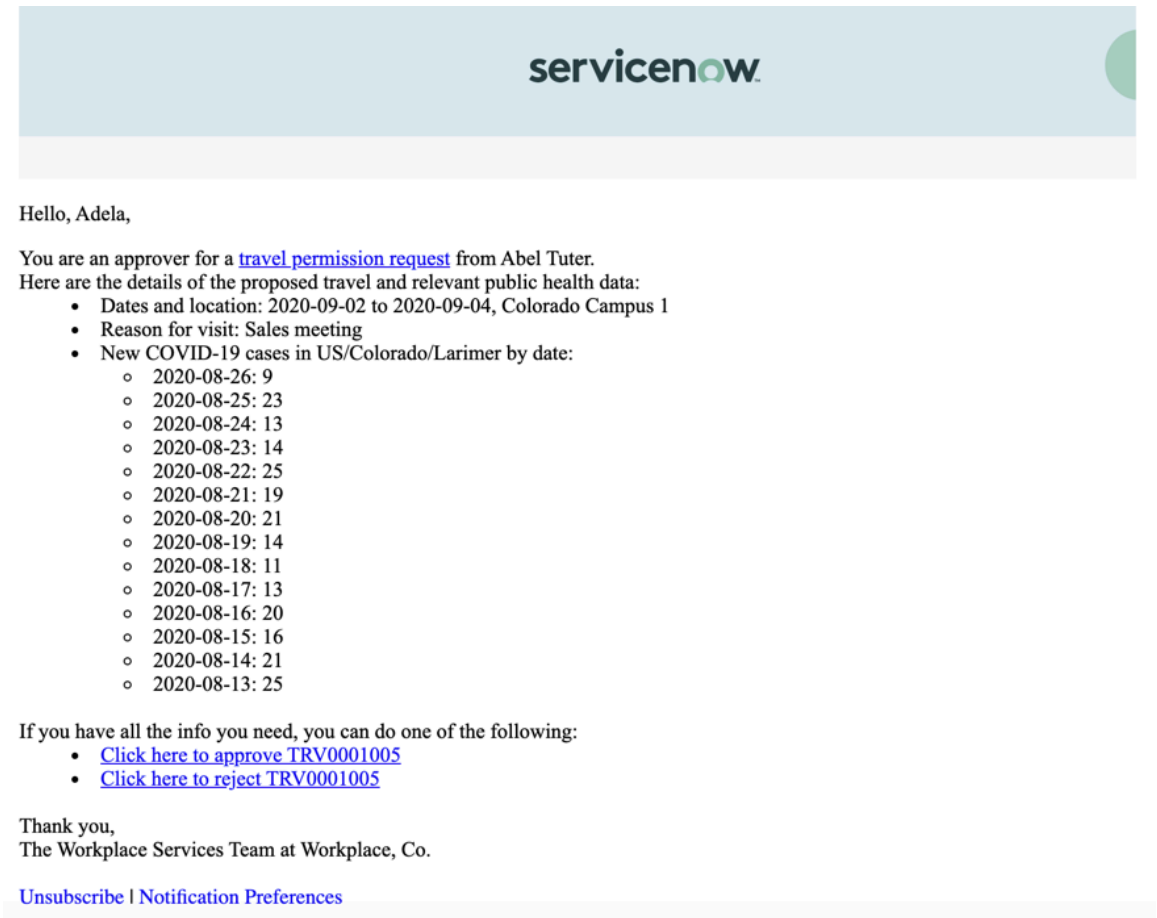
- 要求者のマネージャーと割り当てグループに送信される出張要求の詳細メール。
- Employee Service Center (ESC) のタブ。
- サービスポータルの [自分の承認] タブまたは [要求] タブ。
- [出張要求を表示] リスト。

出張要求の承認または却下

マネージャーまたは指定された出張承認者は、従業員の出張要求の承認を担当します。

従業員が出張要求を送信すると、従業員のマネージャーと出張承認者グループのすべてのメンバーに、その出張要求を承認または却下するように求めるメールが送信されます。このメールには、出張先の COVID-19 などの感染症ケースデータが含まれています。`sn_imt_travel.email_site_verification` プロパティが有効になっている場合、このメールにはサイトの安全性検証の結果も含まれています。このメールには、出張要求へのリンクと、要求を承認または却下するための直接リンクが記載されています。

出張承認要求のメール



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

マネージャーは、次の場所に移動して、従業員の出張要求を表示することもできます **Employee Travel Safety** > 自分の従業員要求.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出張承認者グループのユーザーは、次の場所に移動してすべての従業員の出張要求を表示できます **Employee Travel Safety** > 出張要求を表示.

出張要求が承認または却下されると、従業員にメール通知が届きます。

出張要求のキャンセル

会議を仮想的に開催できる場合など、必要に応じて出張要求をキャンセルします。自分、マネージャー、または sn_imt_travel.approver ロールを持つユーザーが出張要求をキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_imt_travel.approver または admin

手順

1. [**Employee Travel Safety**] に移動し、適切なモジュールを選択します。
2. キャンセルする出張要求を開き、それがキャンセルすべき適切な要求であることを確認します。完了した出張要求をキャンセルすることはできません。
3. [キャンセル] をクリックします。

タスクの結果
要求がキャンセルされたことを示すメール通知が要求者に送信されます。この通知には、出張要求をキャンセルしたユーザーの名前が含まれています。

Vaccination Status

他の Safe Workplace Suite アプリケーションとの併用

Vaccination Status

連邦政府のお客様向け Safe Workplace Suite

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Vaccination Status のインストール

admin ロールを持っている場合は、Vaccination Status をインストールできます。

始める前に
Vaccination Status には ServiceNow® Employee Readiness Core および Emergency Outreach アプリケーションが必要です。

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「Vaccination Status」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. [アクティブ化] をクリックします。

Vaccination Status とともにインストールされるコンポーネント

ユーザーロール、テーブルなどを含む、いくつかのタイプのコンポーネントが Vaccination Status とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Vaccination Status admin [sn_imt_vaccine.admin]	Vaccination Status アプリケーション固有の管理者。衛生安全テスト で COVID-19 診断テスト結果を承認できます。 **重要:** デフォルトでは、システム管理者 [admin] ロールに sn_imt_vaccine.admin ロールが含まれています。sn_imt_vaccine.admin ロールを別のユーザーに割り当て直してから、管理者から削除する必要があります。このプロセスは、アプリケーションへのアクセスを制限することで、機密アプリケーションデータを保護します。	sn_imt_vaccine.profile_reader
ワクチン接種プロファイルリーダー [sn_imt_vaccine.profile_reader]	ワクチン接種プロファイル [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] テーブルへの読み取り専用アクセス。接触者追跡の可視化機能でワクチン接種ステータスを表示するために必要です。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ワクチン接種プロファイル [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	COVID-19 ワクチンを受けたユーザーを示します。ユー 種 (単回投与ワクチン) または最終投与 (複数回投与ワク 14 日経過するまで、ワクチン接種完了とは見なされませ 注: [新型コロナワクチン接種完了 (COVID-19 vaccine 値は、14 日間のワクチン接種期間が完了するまで **f** 組織は、ワクチンブースターの期日が来たときにユーザー 報告したかどうかに応じて、ワクチンの完了ステータスを す。*[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_com* プロパティが有効で、ブースターの期日が来ている場合、 スターの接種を報告していないユーザーの [新型コロナワ (COVID-19 vaccine compleltel)] 列の値は **false** です。
ワクチン接種反応 [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	各ユーザーについて報告されたすべてのワクチン接種ス まれます。ユーザーは、以前に送信したワクチンを [自分 で確認できます。 ワクチンに関する回答とその添付ファイルは、組織のデー 設定された期間保存されます。有効期限前にワクチンに関 れた場合、報告されたステータスと添付ファイルも削除さ 注: Vaccination Status ダッシュボードで使用するため データはカウントデータのみです。個人を特定できる トで取り除かれ、組織のポリシーに基づいて削除され
ワクチン接種反応の定義 [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	タイプ、メーカー、および必要な用量の数を含む、ワクチ フォルトでは、このテーブルにはジェネリック COVID- つか含まれています。Vaccination Status 管理者は、ユ 可能なワクチンを反映するためにレコードを追加および削
敷地でのワクチンの概要 [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	セーフワークプレイスダッシュボードの [ワクチン接種] COVID-19 グローバルヘルスデータセットによって提供 してマッピングするワクチン接種データを保存します。こ 接種データはワクチン接種応答テーブルからプルされ、こ 時 (00:00) のインスタンス時刻に基づいて毎日作成され
ワクチン免除要求 [sn_imt_vaccine_vaccine_exemption]	ワクチン免除要求、そのステータス、免除タイプ、有効期 タスのリスト。有効期限のないワクチン免除要求は期限切 ワクチン免除要求は、デフォルトでは無効になっています 組織でこの機能が有効になっている場合、マネージャーに 除要求を [自分の従業員の免除] で確認できます。 詳細については、「Vaccination Status プロパティの設 ださい。
検証サービス	送信されたワクチンに関する回答とその添付ファイルを検 される CommonTrust Network などの検証サービスの

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_imt_vaccine_validator_service]	
ワクチンに関する回答の添付ファイルタイプ [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	提供するアップロードのタイプを指定するためにユーザー ファイルタイプのリスト。たとえば、SMART Health C ルタイプは、検証を実行するときに CommonTrust Net す。
ワクチンコードシステム [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	ユーザーが送信した投与ワクチンメーカーを確認するため ドで使用される一般的なワクチン接種システムと基準を
ワクチンコード [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	ユーザーのワクチンに関する回答におけるワクチンメーカ に使用される、疾病予防管理センター (CDC) から取得し コード (CVX コードなど) を一覧表示します。コードの完 ては、「COVID-19 Vaccine Related Codes」を参照 注: Vaccination Status は、ベースシステムの一部とし ドを提供しています。

Vaccination Status プロパティの設定

ユーザーから報告されたワクチン接種ステータスデータのデータ保持期間を定義し、リマインダーメールを管理し、免除を有効化する Vaccination Status プロパティを設定します。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Vaccination Status** > プロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

プロパティ	説明
Vaccination Status データ保存期間 (日数)。 [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	ワク [sn_ まで が利 *Vac* 実行 す。 デフ はて ト値 *Ret* 設定 期間 い。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
管理者が添付ファイルにアクセスできないようにする [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	ワク 管理 この 表示 効に
最初のリマインダー後のリマインダーの頻度。デフォルトは 1 に設定され、ユーザーが確認するまでユーザーに通知し続けます。 [sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	ユー 接種 す。 ごと リマ で送 通知 ロー この
2 回目の接種期日のリマインダーが送られるまでの日数 [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	ワク ルの 目の ドの パテ まで デフ
期限切れリマインダーを断念するまで送信し続ける日数 [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	リマ 接種 報告
ブースター接種のリマインダーを設定します。 [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	ワク るに ブー 報告 るの 長ま シー 終扱
ブースター接種リマインダーの頻度 [sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	ユー を受
リマインダーが送られるブースター接種期日前の日数 [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	ユー メー ○ ワ チ 種

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	b 加 ○ フ 日 義 **(I** の
ブースター接種期限切れリマインダーを断念するまで送信し続ける日数 [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	リマ ブー
ブースター接種をしていないユーザーに対して、[ワクチン接種完了 (vaccine completed)] を「false」に設定します。 [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	ブー 報告 ン接 強制
ブースター接種期日後、[ワクチン接種完了 (vaccine completed)] を「false」に設定する前に待機する日数 [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_this_many_days_after_booster_due_date]	ブー して を **f**
ワクチンレビュー結果が却下された場合、[コロナワクチン接種完了 (Covid 10 Vaccine Complte)] を「false」にリセットします。 [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	Vac 答を ロフ 設定 いま
Vaccination Status には国ごとに固有のデータ保持ポリシーを使用します。 [sn_imt_vaccine.use_country_特定_data_retention_policy]	Vac 用す レコ レコ たと 120 国こ は、 値て す。
マネージャーがワクチン反応レコードを更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	直属 をマ す。 [sn_ れま す。
マネージャーがワクチン免除要求を更新できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]	直属 マネ す。 [sn_ れま す。
ワクチン免除を許可します。	ユー この

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
[sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions]	ルの ステ では
新たに承認されたワクチン免除には有効期限が設定されます。 [sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary]	ワク ティ にな
ワクチン免除の有効期限が「はい」に設定されている場合の一時免除の日数 [sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire]	ワク 定さ
ユーザーがワクチン反応作業メモを参照できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	ワク ザー ます
ユーザーがワクチン免除作業メモを参照できるようにする [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exemption_work_notes]	ワク 表示 この
検証エンジンの承認によるワクチンレビュー結果レコードの更新を許可する [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	Con チン 結果 す。 した 信さ 検証 ○ 姓 ○ 受 ○ ワ な この チン いて して
Azure フォーム認識機能の信頼度しきい値、0 ～ 1 の小数 [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold]	組織 クチ は、 チン 値を

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	デフ す。 また [*sn* プロ よて 有効 詳細 ワク い。

3. [保存] をクリックします。

ワクチンに関する回答のレビューの自動化

サードパーティの検証サービスと統合してワークフローを有効にすることで、組織は Vaccination Status を使用してワクチンに関する回答を自動的に検証およびレビューできます。

組織は、ワクチンに関する回答を一括で検証または承認するために必要な労力を減らすこともできます。ワクチンレビューで使用される添付ファイルを自動的に検証することも、レビュープロセス全体を自動化することもできます。

ワクチンに関する回答の検証

検証システムは Vaccination Status と連携して、ユーザーのワクチンに関する回答の添付ファイルをレビューします。最初に、ユーザーは SMART Health Card などのサポートされている添付ファイルタイプを添付し、ワクチンに関する回答を送信します。検証サービス API と Vaccination Status フローは添付ファイルからの情報を分析し、次の項目に一致するかどうかを確認します。

- 姓と名
- 受信日
- ワクチンのメーカーを確認するワクチンコード (CVX など)

ワクチンに関する回答を送信する方法の詳細については、「組織へのワクチン接種ステータスの報告」を参照してください。

検証プロセスでは、ワクチンに関する回答レコードに検証プロセスに関する作業メモが作成され、レビューが完了したかどうか、および完了していない場合はその理由が通知されます。レビューされた各添付ファイルの詳細を示す、ユーザーのワクチンに関する回答レコードを表示することもできます。

注:
作業メモは包括的でない場合もあります。検証できなかった場合は、さらに調査して、他の情報に不一致がないことも確認できます。

検証が完了したら、ワクチンに関する回答レコードをレビューして、回答を承認または拒否できます。ワクチンに関する回答を手動でレビューしたり、検証サービスが機能しているかどうかを確認したりする方法の詳細については、「ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検証プロセスを自動化するには、次の手順を実行する必要があります。

- 任意の検証サービスと統合するための資格情報を取得します。
- 検証サービスの接続および資格情報エイリアスを作成します。詳細については、「接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
- 検証サービスのレコードを作成します。
- SMART Health Card など、ワクチンコードを読み取ることができる添付ファイルタイプのレコードを作成します。
- 検証サービスのサブフローを作成します。(ワクチンに関する回答の添付ファイルを検証するサンプルテンプレートを利用できます)。
- ワクチンコードの読み取りと、送信データの検証に使用するワクチンコードシステムを設定します。一部のシステムは Vaccination Status に含まれています。サポートされているシステムの詳細については、検証サービスを参照してください。
- ワクチンコードシステムで使用されるワクチンコードのリストを構成します。一般的にサポートされている一部のコードは、Vaccination Status に含まれています。

  注:
  その他の一般的にサポートされているコードは、疾病予防管理センター (CDC) から提供されます。詳細については、「COVID-19 Vaccine Related Codes」を参照してください。

- ワクチンに関する回答の自動検証フローをアクティブ化して、ワクチンに関する回答のレビューのステータスを更新します。

ワクチンに関する回答のレビューの自動化

Vaccination Status は、有効なドキュメントとサポートされているワクチンコードに基づいて、ワクチンに関する回答を自動的に承認できます。承認されていない回答は、Vaccination Status 管理者またはマネージャーが (有効な場合に) 手動でレビューできるように [未レビュー] ステータスのままになります。

レビューの自動化を有効にするには、次の手順を実行する必要があります。

- ワクチンに関する回答を自動的に検証するように Vaccination Status を構成します。
- *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* プロパティを有効にします。

ワクチンに関する回答のレビューを自動化する方法の詳細については、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。

提供されるサービスと統合

Vaccination Status で提供される検証サービス

検証サービス	統合の詳細
CommonTrust Network	CommonTrust Network は、Vaccination Status でサポートされている統合および検証サービスです。CommonTrust Network の統合プロセスを簡素化するために、次の項目が Vaccination Status によって提供およびサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Vaccination Status で提供される検証サービス (続く)

検証サービス	統合の詳細
	• 既存のサブフローである CommonTrust Network：SMART Health Card の検証 • CVX ワクチンコードと SMART Health Card ワクチン接種システムのレコード • SMART Health Card は添付ファイルタイプとして利用でき、CommonTrust Network 検証サービスにリンクされています 組織が CommonTrust Network レコードで提供する資格情報を取得する必要があります。SMART Health Card の詳細については、「SMART Health Cards: Vaccination & Testing Implementation Guide」を参照してください。 ワクチンに関する回答のレビューを自動化する場合は、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。
Azure Form Recognizer サービス	Vaccination Status は Azure Form Recognizer と統合が可能です。この統合によって、Azure Form Recognizer サービスを代替のワクチン検証サービスとして機能させることができます。Azure Form Recognizer サービスは、CDC ワクチン接種カードを読み取り、トレーニング済みの機械学習 (ML) サービスまたはモデルを利用して、ワクチンに関する回答を送信するユーザーとの一致があるかどうかを判断します。 これらフィールドはそれぞれ Azure Form Recognizer サービスが提供する信頼スコアを生成するため、有効性は姓と名で判断されます。このスコアは、Vaccination Status で設定された信頼度しきい値と比較されます。 詳細については、「Azure Form Recognizer サービスによるワクチンに関する回答レビューの自動化」を参照してください。 Azure Form Recognizer サービスを使用するように Vaccination Status を設定するには、「ワクチンに関する回答の自動レビューのための AzureForm Recognizer の統合の設定」を参照してください。

ワクチンに関する回答の自動検証

サポートされている添付ファイルの情報を使用してワクチンに関する回答を検証サービスで自動的に検証できるように、Vaccination Status を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
次の操作を実行して、検証サービスと統合します。

- 検証サービスの資格情報を取得します。
- 接続および資格情報エイリアスを作成します。詳細については、「接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

組織が CommonTrust Network などの既にサポートされている統合を使用している場合は、組織の資格情報を検証サービスレコードに追加するだけで済みます。

必要なロール：admin

手順

1. 検証サービスを構成します。

   a. 移動先 **Vaccination Status** > 検証サービス.

   b. 既存の検証サービスを選択するか、または新しいサービスを作成する場合は [新規] をクリックします。
   CommonTrust Network など、既にサポートされている統合を選択する場合は、接続エイリアスを入力し、検証サービスのフォームが適切であることを確認する必要があります。

   c. フォームのフィールドに入力します。

検証サービスフォーム

フィールド	アクション
名前	検証サービスの名前。
接続エイリアス	検証サービスの接続エイリアス。接続エイリアスの作成の詳細については、「接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
検証サブフロー	送信された添付ファイルが有効かどうかを確認するために使用されるサブフロー。デフォルトでテンプレートフローが提供されていますが、フローを作成してこのフィールドに追加することもできます。フロー作成の詳細については、「フローを作成する」を参照してください。 独自のサブフローを作成する場合は、テンプレートサブフローと同じ入力と出力が必要です。
検証サービスの初期ステータス	レビューが完了する前に検証サービスが開始される際の初期ステータス ([準備完了] など)。前処理ステップがない限り、推奨されるステータスは [準備完了] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	アクション
	注: 初期ステータスが [前処理] の場合、組み込みの検証フローで機能するように、リダイレクトページで回答レコード検証サービスのステータスを [準備完了] に設定する必要があります。
リダイレクトページ	(オプション) ユーザーがワクチン接種を報告した後にリダイレクトされるサービスポータルページへの参照。
有効	サービスをアクティブ化するオプション。
ドメイン	検証サービスに必要なドメイン (**global** など)。

d. [送信] をクリックします。

2. オプション: ワクチンコードの読み取りと、送信データの検証に使用するワクチンコードシステムを設定します。
システムで使用されるワクチンコードは、Vaccination Status により提供される場合があります。詳細については、検証サービスの要件を参照してください。

a. 移動先 **Vaccination Status** > ワクチンコードシステム.

b. [新規] を選択します。

c. ワクチンコードシステムの名前を入力します。

d. ワクチンコードシステムの URL を入力します。

e. [送信] を選択します。

3. 検証サービスでサポートされているワクチンに関する回答の添付ファイルタイプを構成します。ユーザーは、ワクチンに関する回答を送信するときにこの添付ファイルタイプを使用する必要があります。

a. 移動先 **Vaccination Status** > 添付ファイルタイプ.

b. [新規] を選択します。

c. 添付ファイルタイプの名前を入力します。

d. 検証サービスの名前を入力します。

e. [Active (アクティブ)] チェックボックスをオンにして、添付ファイルタイプを有効にします。

f. ドメインを **[global]** に設定します。

g. [送信] を選択します。

4. オプション: ワクチンコードシステムとサービスに必要な一般的なワクチンコードを追加します。共通コードは Vaccination Status により提供されます。追加の共通コードについては「COVID-19 Vaccine Related Codes」を、システムがサポートするコードについてはサードパーティのサービスを参照してください。

a. Vaccination Status > ワクチンコード.

b. [新規] を選択します。

c. [コードシステム] フィールドに、対応するシステムを追加します。

d. [コード] フィールドに、ワクチンに関する情報を識別するために使用するコードを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 説明を入力します。

f. [送信] を選択します。

5. ワクチンに関する回答の自動検証フローをアクティブ化します。

a. 移動先 プロセス自動化 > フローデザイナー.

b. ワクチンに関する回答の自動検証フローを検索します。

c. フローを選択します。

d. [有効化] を選択します。

タスクの結果

ワクチンに関する回答の自動検証が有効になりしました。ワクチンに関する回答レコードの作業メモは、添付ファイル (つまり回答) が有効かどうかに関する情報で更新されます。この情報を使用して、承認ポータルでワクチンに関する回答を手動でレビューできます。

次のタスク

ワクチンに関する回答レビューを自動化し、検証が成功した場合は [承認済み] に設定されるか、またはステータスを [未レビュー] のままにする (手動レビューが必要) 方法については、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。

ワクチンに関する回答の自動レビュー

ワクチン検証の結果を使用してレビューを自動的に承認するように Vaccination Status を構成します。

始める前に

ワクチンに関する回答を自動的に検証できるようにするには、サードパーティの検証サービスと統合し、Vaccination Status を有効にする必要があります。

詳細については、「ワクチンに関する回答の自動検証」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

このプロセスは、検証エンジンがワクチンに関する回答を [承認済み] または [未レビュー] (手動レビューが必要) に設定できるように、レビュープロセス全体を自動化します。これらの結果は、ワクチンに関する回答の検証に基づいています。ワクチンに関する回答とその添付ファイルのみを検証する場合は、承認ポータルで手動レビューを続行できます。詳細については、「ワクチンに関する回答の自動検証」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Vaccination Status** > プロパティ.
2. *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* プロパティを見つけて [はい] を選択します。
3. [保存] をクリックします。

タスクの結果

組織では、ワクチンに関する回答の自動レビューが有効になっています。検証エンジンは、添付ファイルタイプからの情報に基づいて、ワクチンに関する回答が承認されているかどうか、または手動レビューが必要かどうかを自動的に判断します。

Azure Form Recognizer サービスによるワクチンに関する回答レビューの自動化

Azure Form Recognizer サービスと統合することで、組織は Vaccination Status を使用してワクチンに関する回答を自動的にレビューおよび検証できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

信頼スコアによるワクチンに関する回答の検証

Vaccination Status は Azure Form Recognizer サービスと連携して、ワクチンに関する回答を承認したり、さらなるレビューを行うためにフラグを立てたりすることができます。Azure からの独自のトレーニング済み機械学習 (ML) サービスを使用して、疾病予防管理センター (CDC) のワクチン接種カードを読み込むか、ServiceNow プラットフォームから提供されるトレーニング済みモデルを使用してください。独自モデルを使用する場合、比較されるフィールドは検証コードで想定される名前と正確に一致する必要があります。現在は [名] フィールドと [姓] フィールドが該当します。

- Azure Form Recognizer サービスの詳細については、Azure Form Recognizer のドキュメント を参照してください。
- デフォルトで使用される Azure Form Recognizer API の詳細については、「Form Recognizer 2021-09-30-preview 」を参照してください。

Azure Form Recognizer サービスがアップロードされた CDC ワクチン接種カードを読み込むと、各フィールドに信頼スコアが生成されます。信頼スコアは、Vaccination Status 管理者が Vaccination Status に設定した信頼度しきい値と比較されます。検証エンジンでは、信頼度しきい値を使用してユーザーの回答を承認したり、フラグを立てたりして、ワクチンプロファイルを更新します。

- アップロードされたワクチン接種カードが信頼度しきい値を超え、ユーザーのワクチンプロファイルの名前と一致した場合、ワクチンに関する回答が承認されます。
- アップロードされたワクチン接種カードの名前が一致しない場合、ワクチンプロファイルのレビュー結果は要レビュー ([未レビュー]) に更新されます。

検証サービスで使用される検証エンジンの詳細については、次のトピックを参照してください。

- ワクチンに関する回答の自動レビュー
- Vaccination Status プロパティの設定

統合の詳細

統合プロセスを簡素化するために、次の項目が Vaccination Status によって提供およびサポートされています。

- 既存のサブフロー、Azure Form Recognizer：ワクチン接種カードの検証
- CDC ワクチン接種カードは添付ファイルタイプとして利用可能で、Azure Form Recognizer の検証サービスにリンクされています。

  注:
  この場合でも、Azure Form Recognizer の接続エイリアスで提供される組織の資格情報を取得する必要があります。

- 統合の設定時に使用できるトレーニング済みモデル

サービスとの統合と自動レビューの有効化の詳細については、「ワクチンに関する回答の自動レビューのための AzureForm Recognizer の統合の設定」を参照してください。

ワクチンに関する回答の自動レビューのための **AzureForm Recognizer** の統合の設定

Vaccination Status 管理者は、Azure Form Recognizer サービスと連携してワクチンに関する回答の承認を自動化するように Vaccination Status を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Azure Form Recognizer サービスと統合するには、次を行う必要があります。

- Azure Form Recognizer を使用して接続資格情報を取得する
- 検証目的で組織独自のモデルを使用する場合は、機械学習モデルをトレーニングする

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて
Azure Form Recognizer サービスに接続するための資格情報を追加する場合は、ServiceNow のトレーニング済みモデルまたは組織によって作成されたモデルを使用できます。

- Azure Form Recognizer サービスの詳細については、Azure Form Recognizer のドキュメント を参照してください。
- デフォルトで使用される Azure Form Recognizer API の詳細については、「Form Recognizer 2021-09-30-preview 」を参照してください。

手順

1. *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* プロパティを有効にして、ワクチンに関する回答の承認を自動化します。
   a. 移動先 すべて > **Vaccination Status** > プロパティ.
   b. *Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records* プロパティを見つけて [はい] を選択します。
2. 疾病予防管理センター (CDC) のワクチン接種カードを検証するために使用する Azure Form Recognizer サービスの信頼度しきい値プロパティを設定します。
   本ステップの値は、送信された CDC ワクチン接種カードがユーザーと一致すると判断するためにサービスが必要とする信頼性レベルです。
   a. 移動先 すべて > **Vaccination Status** > プロパティ.
   b. *Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1* [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold] プロパティに移動します。
   c. ワクチンに関する回答を照合するために必要な信頼度しきい値を表す 10 進数の値を入力します。
   d. [保存] を選択します。
3. 接続資格情報とトレーニング済みモデルを Azure Form Recognizer の検証サービスに追加します。
4. ワクチンに関する回答の自動検証フローをアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
   b. ワクチンに関する回答の自動検証フローを検索します。
   c. フローを選択します。
   d. [アクティブ化] を選択します。

タスクの結果
ユーザーが CDC ワクチン接種カードの添付ファイルをワクチンに関する回答に追加し、添付ファイルのタイプを CDC ワクチン接種カードに設定すると、次のようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Azure Form Recognizer サービスとトレーニング済み機械学習 (ML) モデルによってカードが読み取られる
- 信頼スコアが生成される
- 信頼スコアが設定済みの信頼度しきい値と比較される
- 検証エンジンが姓と名が一致するかどうかに基づいてワクチンレビュー結果を設定する

Vaccination Status に対する国固有のデータ保持設定の構成

データ保持ポリシーが国固有になるようにワクチンに関する回答のデータ保持設定を構成します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin、sn_imt_health_test.admin、sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて
雇用主は、個人データの収集、使用、開示、および保持に関するデータ保護法を含む、適用法に基づく法的義務を遵守する責任を負うものとし、雇用主の特定の要件を満たすために、アプリケーション内で利用可能な機能を有効または無効にする、あるいはカスタマイズするものとします。

[Vaccination Status データ保持期間 (日数)] プロパティで、ワクチンに関する回答テーブル [sn_imt_vaccine_vaccine_response] が自動的に削除されるまでにユーザーから報告されたワクチン接種ステータスデータを利用できる日数を設定します。*`Data Retention Job for Vaccination Status`* のスケジュール設定済みジョブが毎日実行され、指定された保持期間を過ぎたレコードは削除されます。

> **注:**
> Vaccination Status ダッシュボードで使用するために保持される履歴データはカウントデータのみです。個人を特定できる情報はデフォルトで削除されます。有効期限前にワクチンに関する回答が削除された場合、報告されたステータスと添付ファイルも削除されます。

[Vaccination Status には国ごとに固有のデータ保持ポリシーを使用します] プロパティ [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] を有効にし、従業員の安全衛生状況 のデータ保持モジュールを使用して国レベルでポリシーを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **Vaccination Status** > プロパティ.
2. **[Vaccination Status** には国ごとに固有のデータ保持ポリシーを使用] プロパティを **true** に設定します。
3. [保存] をクリックします。
4. Vaccination Status に対する場所についてのポリシーを生成します。
   a. 移動先 従業員健康安全状況 > データ保持.
   b. [場所についてのポリシーを生成] をクリックします。
      デフォルトの日数は、**[Vaccination Status** データ保持期間 (日数)] プロパティの値に基づいています。
5. 変更する場所についてのポリシーを開きます。
6. [保存期間 (日数)] フィールドにデータを保持する日数を入力します。
7. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Data Retention Job for Vaccination Status の日次スケジュール設定済みジョブが完了するか手動で実行されると、その国のデータ保持ポリシーに基づいて、これらの場所にあるユーザーのデータのレコードが保持または削除されます。

Vaccination Status に対するプライバシーに関する同意の設定

組織にワクチン接種データを提供しているユーザーに対して、プライバシーに関する同意を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.admin および sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて
Emergency Outreach を使用して、プライバシーに関する同意フォームをユーザーに送信します。ワクチン接種ステータスを送信するには、ユーザーがプライバシーに関する同意に合意する必要があります。

手順

1. プライバシー同意テンプレートをカスタマイズします。

   a. 移動先 従業員健康安全状況 > プライバシー同意テンプレート をクリックし、[ワクチン投与] をクリックします。

   b. プレースホルダーテキストに組織の名前と連絡先情報を入力します。

      注:
      テーブルやリンクを含めるなど、プライバシー同意テンプレートを HTML でカスタマイズすると、ユーザーに送信されるメールに HTML が正しく表示されます。HTML は、ユーザーが応答を送信するときにプライバシー同意フォームには表示されません。

   c. [更新] をクリックします。

2. ワクチン接種ステータスをレポートするすべてのユーザーに、sn_imt_core.privacy_consent_user ロールを割り当てます。
   このロールでは、ユーザーがプライバシーに関する同意を完了することができます。
3. ワクチン接種ステータスをレポートするすべてのユーザーをユーザー [sys_user] テーブルからセーフワークプレイス 対象者に追加します。

   a. 移動先 **Emergency Outreach** > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、[ワクチンプライバシーの同意対象者] をクリックします。

   b. ユーザーを対象者に追加します。
   ユーザーを対象者に追加する方法の詳細については、『セーフワークプレイス 対象者の追加』を参照してください。

   c. [更新] をクリックします。

4. ユーザーにプライバシーに関する同意を送信するためのアウトリーチを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示 をクリックし、[予防接種プライバシー同意プレースホルダー] アウトリーチ をクリックします。
このアウトリーチは、ワクチン接種プライバシー同意対象者とワクチン接種管理プライバシー同意テンプレートを使用するように事前設定されています。

b. 送信時間のスケジュールなど、必要に応じてアウトリーチを変更してください。
アウトリーチの設定についての詳細な手順については、『緊急事態に対応する通知を送信する』を参照してください。

c. オプション: [コンテンツ構成] タブの [国を使用] オプションをオンにして、場所固有のプライバシーに関する同意を提供するアウトリーチを有効にします。

(Optional) 有効にすると、場所プライバシー構成のプライバシーステートメントテキストが、プライバシー同意テンプレートのテキストよりも優先されます。このテキストは、アウトリーチ、システム通知メール、およびプッシュ通知に使用されます。ユーザーが受け取るテキストを更新する必要がある場合は、場所のプライバシーステートメントを変更する必要があります。

場所のプライバシーステートメント更新の詳細については、「場所に基づくプライバシー構成の生成」を参照してください。

d. [更新] をクリックします。

Vaccination Status のためのワクチンまたはワクチンブースター接種タイプの設定

ワクチン接種ステータスを報告するために使用できるワクチンまたはワクチンブースター接種タイプを作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_vaccine.admin

このタスクについて
ワクチンおよびワクチンブースター接種のレポートには、ワクチン反応定義レコードが必要です。各レコードにはワクチン固有の情報が含まれているため、ユーザーは正しいワクチンタイプによりワクチン接種ステータスを適切に報告できます。たとえば、ワクチンの単回投与または複数回投与のレコードを作成し、投与間の日数を設定できます。これらの設定により、ユーザーがワクチン接種をレポートするときに回答する必要がある質問が決定されます。 Vaccination Status には、設定を必要としない一般的な COVID-19 ワクチンがいくつか含まれています。

手順
1. 移動先 すべて > ワクチン接種ステータス > ワクチン反応の定義.
2. [新規] をクリックするか、レコードを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

ワクチン接種反応定義のフォーム

フィールド	説明
ワクチンタイプ	ワクチンのタイプ (COVID-19 mRNA ワクチンやワクチンブースターなど)
メーカー	ワクチンメーカーの名前
SMS での分かりやすい名前	SMS メッセージに表示されるワクチンの表示名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
必要な接種回数	完全なワクチン接種に必要な接種回数
ブースター親ワクチン	ブースターがサポートする親ワクチン (COVID-19 mRNA ワクチン用ブースターなど) **注:** [ブースター親ワクチン] フィールドは、[ワクチンタイプ] を [ブースター] に設定した場合にのみ表示されます。
ブースター接種が必要になるまでの推奨日数	ワクチン接種からブースター接種が必要になるまでの日数このフィールドは、[ワクチンタイプ] が [ブースター] に設定されている場合にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

仮想エージェント**Vaccination Status** の会話

Vaccination Status では、ユーザーが SMS を介してワクチン接種ステータスを報告できる 仮想エージェント 会話を提供します。

ServiceNow® 仮想エージェント 会話トピックにより、特定の目標を達成するために 仮想エージェント (チャットボット) とユーザーとの対話が定義されます。用意されているワクチン接種会話トピックでは、ユーザーがワクチン接種を受けたかどうか、ワクチン接種の接種日、および接種したワクチン接種の種類を尋ねます。

インストールとセットアップの要件

SMS で 仮想エージェント を使用するには、組織に Twilio アカウントと電話番号が必要です。また、仮想エージェント プラグイン (com.glide.cs.chatbot) をインストールし、Conversational SMS Integration with Twilio アプリケーション (sn_va_sms_twilio) を設定する必要があります。詳細については、「Conversational SMS Integration with Twilio の設定」を参照してください。

Rome リリースの セーフワークプレイス アプリケーションを初めてインストールするオンプレミスのお客様は、Vaccination Status で承認されたスコープ対スコープの呼び出し元アクセス制限 (RCA) レコードを作成するために、スコープ指定された admin ロールが必要です。このクロススコープ指定アクセスは、Vaccination Status アプリケーションで Twilio の対話型 SMS 統合 が機能するために必要です。

RCA レコードには、次の値が設定されている必要があります。

呼び出し元アクセスレコードの作成の詳細については、「アプリケーションスコープ、アプリケーションリソース、およびイベントのアクセスの設定」を参照してください。

構成

Vaccination Status の SMS メッセージを受信するには、ユーザーレコード [sys_user] に携帯電話番号がリストされている必要があります。携帯電話番号は E.164 形式である必要があります。たとえば、+18585551212 です。

ユーザーが SMS でワクチン接種ステータスを報告する前に、Vaccination Status のプライバシーに関する同意を設定する必要があります。手順については、「Vaccination Status に対するプライバシーに関する同意の設定」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
ワクチン接種ステータスを送信するには、ユーザーがプライバシーに関する同意に合意する必要があります。ワクチン接種会話トピックでは、ユーザーがまだ同意を送信していない場合に、SMS でプライバシーに関する同意を完了するように求められます。SMS でプライバシーに関する同意を完了するには、ユーザーがワクチン接種のプライバシーに関する同意アウトリーチに関連付けられた対象者に属している必要があります。

Vaccination Status では SMS アウトリーチを使用して、SMS で自分のワクチン接種ステータスを報告できることをユーザーに知らせます。アウトリーチでは、ユーザーがワクチン接種 仮想エージェント 会話によるやり取りを開始するために必要な情報を提供します。アウトリーチを設定するには、プレースホルダーのワクチン接種ステータス要求対象者にユーザーを追加します。ユーザーを対象者に追加する方法の詳細については、『セーフワークプレイス 対象者の追加』を参照してください。次に、プレースホルダーのワクチン接種ステータス要求アウトリーチに対象者を追加し、送信時刻のスケジュール設定など、アウトリーチを必要に応じて変更します。

ユーザーは SMS アウトリーチを受信すると、ワクチン接種 仮想エージェント の会話を通じてワクチン接種ステータスを報告できます。ワクチン接種会話トピックは変更せずに使用できますが、組織の要件に合わせてカスタマイズできます。ワクチン接種会話トピックを表示または編集するには、次に移動します コラボレーション > 仮想エージェント > デザイナー. 会話トピックの更新の詳細については、「仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

ワクチン接種会話では、ユーザーが受けたワクチン接種のタイプを選択するオプションがあります。これらのオプションは、ワクチン接種反応定義テーブル [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition] から取得されます。ワクチン接種タイプの表示名を設定するには、ワクチン接種反応定義レコードの **[SMS** でのわかりやすい名前] フィールドに名前を入力します。

組織へのワクチン接種ステータスの報告

ワクチン接種の有無と接種日についての情報を組織に提供します。

始める前に
ワクチン接種ステータスを送信する前に、ワクチン接種プライバシーの同意に応答する必要があります。

注:
ワクチン管理者はユーザーのワクチン接種ステータスを報告できますが、最初に予防接種プライバシーに関する同意に回答する必要があります。

必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

このタスクについて
組織の要件に合わせて、ワクチン接種ステータスを報告できます。入力フォームと一緒に、SMART Health Card、疾病管理予防センター (CDC) のワクチン接種カード、または組織が必要とするその他の形式の証明書など、必要な添付ファイルを含めることができます。

注:
自動ワクチン検証の場合、組織は SMART Health Card または CDC ワクチン接種カードの添付ファイルタイプに対応するように組織のインスタンスを設定する必要があります。

検証サービスと添付ファイルタイプ

検証サービス	添付ファイルタイプ
CommonTrust Network	SMART Health Card
Azure Form Recognizer サービス	CDC ワクチン接種カード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Vaccination Status** > ワクチン接種の報告.

   > **注:**
   > アプリで自分 または別のユーザーの ワクチン接種ステータスを Now Mobile 報告するには、次に移動します 健康 > これらの安全慣行に従ってください > ワクチン接種を報告.

2. ワクチン接種ステータスを送信するユーザーを決定します。
   - ワクチン管理者の場合は、自分のワクチン接種ステータスを送信するか、または情報を送信する別のユーザーを選択してそのユーザーのワクチン接種ステータスを送信してから、[予防接種を報告] フォームに入力します。
   - 管理者でない場合は、[予防接種を報告] フォームに入力します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ワクチン接種の報告 **(Report vaccination)]** フォーム

フィールド	説明
ワクチン投与情報を追加しますか？	入力するワクチン接種情報は次のとおりです。 ○ [はい] を選択すると、ワクチン接種またはブースターに関する情報の送信に必要なフィールドが表示されます。 ○ [いいえ] を選択すると、追加するワクチン接種やブースターがないことが確認されます。 ○ [答えたくない] を選択すると、ワクチン接種またはブースターに関する情報共有を希望しないことが確認されます。
ワクチン接種	接種したワクチンまたはブースターのタイプ。**[COVID-19 2** 回接種不明メーカー **(Covid-19 2 dose unknown manufacturer)]** など、複数回の接種を必要とするワクチンを選択する場合、または異なる複数回のワクチンを送信する場合、[投与の回数を報告しますか？] フィールドで報告する接種回数を選択できます。 **注:** [ワクチン] フィールドは、[ワクチン接種しましたか？] への回答として [はい] を選択した場合にのみ表示されます。複数回の接種をレポートする場合は、追加の [ワクチン] フィールドが表示されます。
投与の回数を報告しますか?	レポートしている投与回数。 複数回の接種を選択すると、接種ごとに追加の [ワクチン] および [接種日] フィールドが表示されます。たとえば、同一ワクチンの複数回接

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	種、複数ワクチンの接種、ブースターをワクチン接種と一緒に報告できます。
投与日	接種を受けた日付。複数回の接種をレポートする場合は、各接種日またはブースター接種日を追加します ([**2** 回目の接種日]、[**3** 回目の接種日]、または [**4** 回目の接種日])。
添付ファイルタイプ	検証サービスでワクチン接種を自動レビューする必要がある場合に送信する添付ファイルのタイプ。たとえば、組織で有効になっている場合、SMART Health Card または CDC ワクチン接種カードを使用してワクチンに関する回答を自動的に検証できます。 **注:** [添付ファイルタイプ] は、すべての添付ファイルの必須フィールドではありません。手動によるレビューが必要な画像やその他のドキュメントを送信できます。

4. オプション: [添付ファイルを追加] を選択して、SMART Health Card やサポートドキュメントの画像などの添付ファイルを追加します。

   (Optional) サポートされている形式の詳細については、「ドキュメントビューアー」を参照してください。

   注:
   検証サービスに必要な添付ファイルを追加する場合は、正しい [添付ファイルタイプ] を選択していることを確認してください。

5. [送信] をクリックします。
   - ワクチン管理者の場合は、空の [予防接種を報告] フォームに戻り、別のワクチン接種の報告を送信します。
   - ユーザーの場合は、[健康と安全のステータス] ページに戻ります。

次のタスク

組織によっては、現場復帰前にワクチン接種を受けることを求められる場合があります。すべてのサイトへのエントリ要件の進行状況を確認するには、「あなたの健康と安全ステータスを表示する」を参照してください。

注:
ユーザーは、ワクチン接種 (単回投与ワクチン) または最終投与 (複数回投与ワクチン) を受けてから 14 日経過するまで、ワクチン接種完了とは見なされません。

組織の要件によっては、ワクチンにワクチンブースター接種が用意されている場合、ブースター接種を報告するまで完全ワクチン接種と見なされないことがあります。

ワクチンに関する回答のレビュー

最近報告された COVID-19 ワクチン接種をレビューする場合、またはレコードに添付ファイルを追加する場合は、以前のワクチンに関する回答にアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.privacy_consent_user

手順

1. 移動先 すべて > **Vaccination Status** > 自分の予防接種.
2. 添付ファイルを追加またはレビューするワクチンに関する回答を選択します。
3. 添付ファイルを追加してレコードを変更するか、レコードをレビューします。
   - ワクチン接種の証明などの添付ファイルを追加する場合は、添付ファイルを追加してから [更新] をクリックします。

     注:
     添付ファイルの管理の詳細については、「添付ファイルを管理する」を参照してください。

   - レコードをレビューする場合は、レコードをレビューして [戻る] をクリックし、ワクチンに関する回答のリストに戻ります。

ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認

Vaccination Status 管理者またはマネージャーは、Employee Readiness Core 承認ポータルを使用してユーザーから報告された新型コロナワクチン接種ステータスを確認します。

始める前に
承認ポータルを使用するには、組織で 衛生安全テスト と Vaccination Status の両方をインストールする必要があります。

- 衛生安全テスト のインストールの詳細については、「衛生安全テスト のインストール」を参照してください 。
- Vaccination Status のインストールの詳細については、「Vaccination Status のインストール」を参照してください 。

sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records プロパティをアクティブ化して、すべてのマネージャーが直属の部下の報告されたワクチン接種ステータスを確認できるようにします。このプロパティは、マネージャーに sn_imt_core.approval_portal_manager ロールを割り当て、ワクチンに関する回答のために承認ポータルへのアクセス権を付与します。

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin、sn_imt_core.approval_portal_manager、または sn_imt_core.health_and_safety_approver

このタスクについて
承認ポータルで、ユーザーから報告されたワクチン接種の結果をレビューし、回答を承認または却下することができます。承認は、ワクチンに関する回答とともに送信された添付ファイルなど、ユーザーのワクチン接種証明に基づいて行うことができます。*Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected* プロパティが有効になっている場合、ユーザーの COVID-19 ワクチン接種完了ステータスは、承認対象の回答によって異なります。

注:
マネージャーは直属の部下のワクチンに関する回答のみを確認できます。ワクチン管理者と健康安全承認担当者は、すべてのユーザーの回答を確認できます。

詳細については、「Vaccination Status プロパティの設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチンに関する回答を自動的にレビューする組織は、この機能をサポートするように Vaccination Status を設定する必要があります。詳細については、「ワクチンに関する回答の自動レビュー」を参照してください。

手順

1. 移動先 従業員健康安全状況 > 承認ポータル.
   デフォルトのビューには、レビューが必要なすべての検診、ワクチン投与、および免除要求のレコードが表示されます。
2. オプション: 結果をフィルタリングします。
   - [レコード] フィールドリストからレコードタイプを選択して、表示するレコードタイプを変更します。
   - [ソート] フィールドリストから値を選択して、レコードのソート方法を変更します。
3. ワクチン接種ステータスを確認するユーザーを検索します。
   承認ポータルの検索動作は、検索で始まります。
4. レコードを選択して、ワクチンに関する回答のモーダルと任意の添付ファイルに含まれる情報をレビューします。

   ワクチンに関する回答のモーダル

フィールド	説明
メーカー	ワクチンまたはブースター接種のメーカー。
投与日	ワクチンまたはブースターが投与された日付。
ワクチンレビュー日	ワクチンに関する回答がレビューされた日付。
検証者	ワクチンに関する回答の検証担当者。
ワクチンレビュー結果	ワクチンレビューの結果 (承認または却下など)。
検証のステータス	Vaccination Status で、CommonTrust Network などの検証サービスを使用してワクチン接種を自動的に検証する機能を有効にしている場合、このフィールドはレビューに基づいて入力されます。ステータスが [完了] の場合は、検証が正常に実行されたことを示します。検証の結果は作業メモに含まれます。
作業メモ	追跡目的で含まれている作業メモのログ。

5. オプション: 作業メモのレコードに追加情報を追加し、[保存] をクリックします。
   マネージャーは作業メモを追加する機能を利用できません。
6. 送信されたユーザーのワクチン接種ステータスを承認または却下します。
   - ユーザーのワクチン接種ステータスを承認するには、[承認] をクリックします。
   - ユーザーのワクチン接種ステータスを却下するには、[拒否] をクリックします。

タスクの結果

決定に基づいてレコードが [承認済み] または [拒否] タブに移動され、ユーザーのワクチンに関する回答レコードの [検証者] フィールドが自分の名前で更新されます。組織の構成に基づいて、レビューはユーザーの COVID-19 ワクチン完了ステータスに影響する場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Vaccination Status の設定に関する詳細については、「Vaccination Status プロパティの設定」を参照してください。

ワクチン免除の要求

免除が必要な理由に関する情報とともに、組織からワクチン免除を要求します。

始める前に

ワクチン免除要求を送信するには、組織でワクチン免除を有効にする必要があります。[ワクチン免除を要求] モジュールが表示されない場合、またはワクチン免除要求を送信できない場合は、管理者に依頼してこの機能を有効にしてください。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > **Vaccination Status** > ワクチン免除を要求.

   注:
   で Now Mobile アプリワクチン免除を要求するには、次に移動します。 健康 > これらの安全慣行に従ってください > ワクチン免除を要求.

2. フォームのフィールドに入力します。

   [ワクチン免除を要求] フォーム

フィールド	説明
ワクチン免除タイプは何ですか？	要求している免除のタイプ。使用可能な値は、宗教、医療などです。
ワクチン免除要求の詳細	組織の要求に関して役に立つ追加の詳細を入力します。

3. オプション: 関連する添付ファイルをフォームに追加します。
4. **[Submit** (送信)] をクリックします。
5. オプション: 次に移動して、ワクチン免除要求のステータスを確認します。 健康 > これらの安全慣行に従ってください > ワクチン免除要求 の Now Mobile アプリ.

タスクの結果

ワクチン免除要求が組織に送信され、管理者またはマネージャーが確認できるようになります。

ユーザーのワクチン免除要求の確認

Vaccination Status 管理者またはマネージャーは、Employee Readiness Core 承認ポータルを使用してユーザーのワクチン免除要求を承認または拒否します。

始める前に

承認ポータルを使用するには、組織で 衛生安全テスト と Vaccination Status の両方をインストールする必要があります。

- 衛生安全テスト のインストールの詳細については、「衛生安全テスト のインストール」を参照してください 。
- Vaccination Status のインストールの詳細については、「Vaccination Status のインストール」を参照してください 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records プロパティをアクティブ化して、すべてのマネージャーが直属の部下のワクチン免除要求を承認または拒否できるようにします。このプロパティは、マネージャーに sn_imt_core.approval_portal_manager ロールを割り当て、ワクチン免除要求のために承認ポータルへのアクセス権を付与します。

組織でワクチン免除を有効にする必要があります。免除は、ユーザーのワクチンプロファイルの [コロナワクチン接種完了 **(Covid 19 Vaccine Complte)]** ステータスには影響しません。詳細については、「Vaccination Status プロパティの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_vaccine.admin、sn_imt_core.approval_portal_manager、または sn_imt_core.health_and_safety_approver

このタスクについて

マネージャーは、直属の部下のワクチン免除要求のみを承認または拒否できます。ワクチン管理者と健康安全承認担当者は、すべてのユーザーの要求を承認または拒否できます。

手順

1. 移動先 従業員健康安全状況 > 承認ポータル.
   デフォルトのビューには、レビューが必要なすべての検診、ワクチン投与、および免除要求のレコードが表示されます。
2. オプション: 結果をフィルタリングします。
   - [レコード] フィールドリストからレコードタイプを選択して、表示するレコードタイプを変更します。
   - [ソート] フィールドリストから値を選択して、レコードのソート方法を変更します。
3. 免除要求を承認または拒否するユーザーを検索します。
4. オプション: ユーザーの添付ファイルを選択して送信されたドキュメントをレビューします。
5. ワクチン免除モーダルでレビューするレコードを選択します。

ワクチン免除モーダル

フィールド	説明
免除タイプ	要求されている免除のタイプ。
ステータス	免除のステータス。開いている免除のデフォルトステータスは [送信済み]です。
ステータス更新者	ユーザーの要求のステータスを更新した管理者またはマネージャーの名前。
有効期限	免除の有効期限が切れる日付。このフィールドが空白の場合、免除は期限切れになりません。 **注:** 有効期限が手動で、または組織の構成によって設定されていない場合、免除は期限切れになりません。 このフィールドは、モーダルまたはワクチン免除要求レコードで更新できます。モーダルでこのフィールドを更新する必要がある場合は、有効期限を手動で入力するか、カレンダーから選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
詳細	免除要求に関連する詳細。
作業メモ	追跡目的で含まれている作業メモのログ。

6. オプション: 作業メモのレコードに追加情報を追加し、[保存] をクリックします。
   マネージャーは作業メモを追加する機能を利用できません。
7. ユーザーの送信された免除要求を承認または拒否します。
   - ユーザーの免除要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   - ユーザーの免除要求を却下するには、[拒否] をクリックします

タスクの結果
レコードは、決定に基づいて [承認済み] または [拒否] タブに移動します。ユーザーのワクチンプロファイルが更新され、ワクチン免除の承認者 (承認された場合) とその有効期限 (該当する場合) が表示されます。

ワクチンプロファイルレコードの表示

ワクチンプロファイルには、ワクチン管理者がレビューするワクチン情報 (ユーザーのワクチン接種日、ユーザーがワクチン接種免除の対象者かどうか、最新の COVID-19 テスト結果など) が含まれます。

ワクチンプロファイルレコード

次に移動すると、ワクチンプロファイルレコードにアクセスし、ユーザーのブースター接種期日を表示できます すべて > **Vaccination Status** > ワクチンプロファイル. 次に、レコードを作成するか、またはレビューする既存レコードを選択できます。

> **注:**
> ワクチンプロファイルレコードを表示するには、ワクチンプロファイルリーダーロールまたは Vaccination Status admin ロールが必要です。

プロファイルレコードのフィールドに加えて、メーカーごとの日付や接種日、ユーザーの免除要求のステータスなど、ユーザーに関する追加の詳細をレビューできます。

ワクチンプロファイルレコード

フィールド	説明
COVID-19 ワクチン完了済み	ユーザーが完全にワクチン接種済みと見なされるかどうかを示します。このステータスは、ワクチンのタイプ、組織がさまざまなシステムのプロパティをどのように設定しているか、ブースター接種が予定されているかなど、さまざまな要因によって異なります。
ユーザー	ユーザーの名前。
ワクチン免除の承認者	ユーザーに新型コロナワクチン接種の免除を承認したスコープ対象管理者またはマネージャーの名前。
ワクチン免除の有効期限	ワクチン免除が期限切れになる日付。スコープ対象管理者またはマネージャーが設定します。
最新の COVID テスト日	COVID-19 テストがユーザーに対して最後に報告された日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワクチンプロファイルレコード (続く)

フィールド	説明
最新の COVID テスト結果	ユーザーに対して最後に報告された COVID-19 のテスト結果
検証済みの最新の COVID テスト結果	報告された最新の COVID-19 テスト結果がスコープ対象マネージャーまたは管理者によって検証されたことを示します。 詳細については、「ユーザーの COVID-19 テスト結果の確認」を参照してください。
ワクチンレビュー結果	ユーザーが最後に報告した COVID-19 ワクチンの結果。このフィールドは、ワクチンが Vaccination Status 管理者、マネージャー、または検証サービスによってレビューされた場合に更新されます。レビュー結果は、組織のレビュープロセスとシステム構成によって異なります。レビュー済みの場合は、承認または却下されています。 **注:** 検証サービスは、レビューを承認するか、レビュー前と同じステータスのままにすることしかできません。ワクチンに関する回答を検証および承認できなかった場合は、回答を手動でレビューする必要があります。 詳細については、「ユーザーに対する報告されたワクチン接種ステータスの確認」を参照してください。

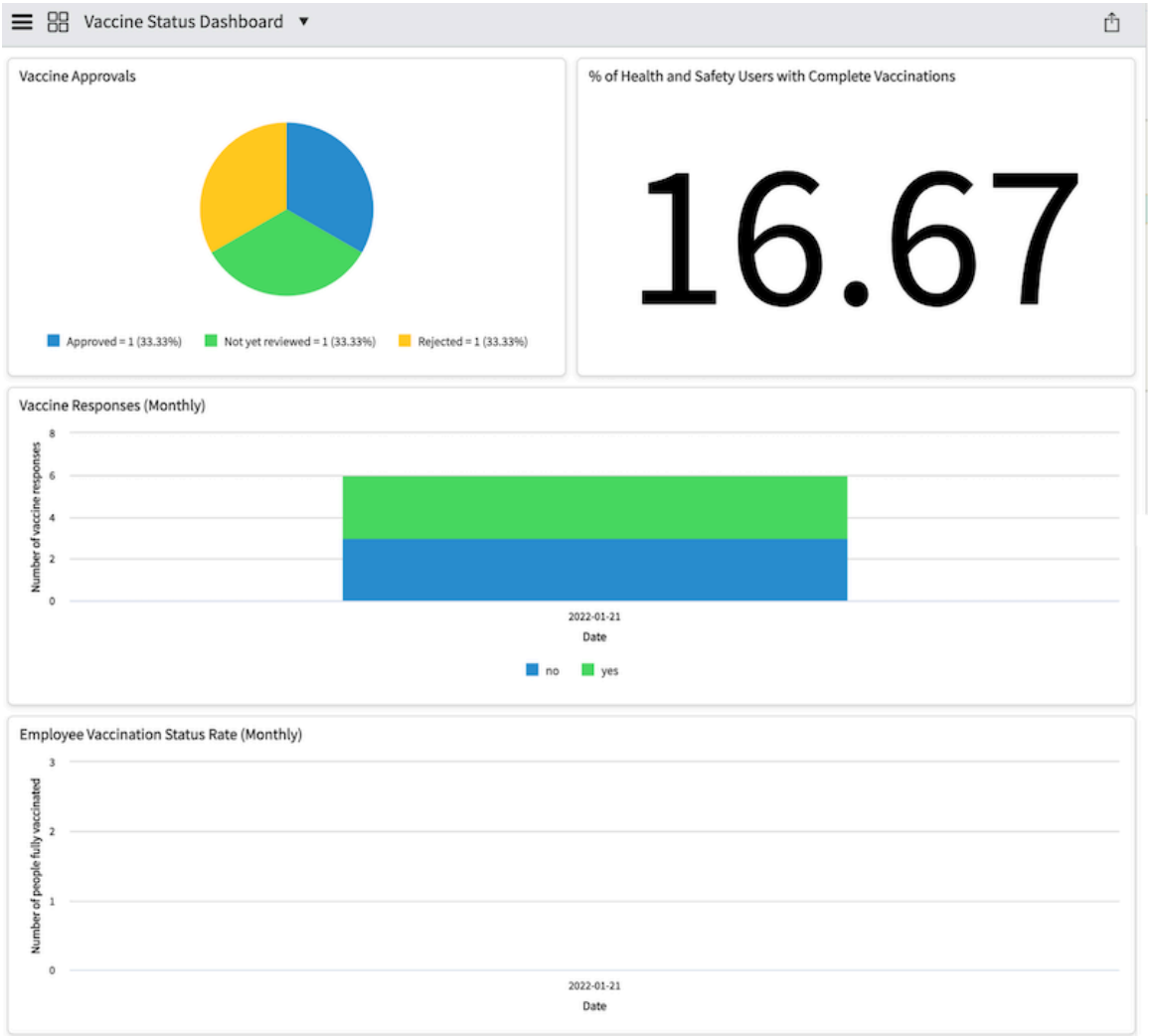
Vaccination Statusダッシュボード

Vaccination Status ダッシュボードを使用して、組織のワクチン接種ステータスに関する見識が得られるレポートをレビューします。

ダッシュボードにアクセスするには Vaccination Status 、次の場所に移動します。 セルフサービス > ダッシュボード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エンドユーザーと目標

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
Vaccination Status 管理者：ワクチン接種目標がどの程度達成されているかや、ワクチンに関する回答が組織のユーザーによって報告されているかどうかをレビューします。	sn_imt_vaccine.admin	• レビューされたワクチン承認の数をレビューします。 • ワクチン接種済みの 従業員の安全衛生状況 ユーザーの割合を監視します。 • 組織のワクチンに関する月次の回答数を監視します。 • 組織のワクチンに関する月次の回答率を監視します。
Employee Readiness Core 管理者：従業員の準備状況を判断し、ワクチンを接種済みユーザーの割合や接種していないユーザーの割合など、主要なワクチン評価指標を把握する必要があります。	sn_imt_core.admin	• レビューされたワクチン承認の数をレビューします。 • ワクチン接種済みの 従業員の安全衛生状況 ユーザーの割合を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• 組織のワクチンに関する月次の回答数を監視します。 • 組織のワクチンに関する月次の回答率を監視します。

データの可視化

タイトル	タイプ	説明
ワクチン承認	円グラフブレークダウン	ワクチン承認のタイプ別ブレークダウン： • 承認された、ワクチンに関する回答の数 • レビュー待ちの、ワクチンに関する回答の数 • 却下された、ワクチンに関する回答の数
ワクチン接種を完了した健康で安全なユーザーの割合	単一スコア	ワクチン接種完了とみなされる、組織内の健康で安全なユーザーの割合を表示します。 **注:** ワクチン接種の完了は、組織の構成と、ワクチン接種完了としてカウントされるワクチン接種の数 (投与回数、ブースター) によって異なります。
ワクチンに関する回答数 (月次)	積み重ね式の棒グラフ	受信したワクチンに関する回答の数 (はい) と受信しなかったワクチンに関する回答の数 (いいえ) を月単位で比較します。
従業員のワクチン接種の進度 (月次)	線グラフ	ワクチン接種完了者数を示します。この進度は、ワクチン接種プロファイル COVID-19 完了ステータスが true とマークされている、組織内のユーザーの数によって決まります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
		注: 履歴データコレクションジョブ *Generate vaccine history records* は、レポートチャートを最新の状態にするために毎日実行されます。

Safe Workplace Suite との統合

ServiceNow Safe Workplace Suite のデータをサードパーティシステムと統合します。たとえば、従業員健康診断 のデータをバッジリーダーソフトウェアと連携することで、職場のエントリ要件に確実に準拠することができます。

利点

Safe Workplace Suite との統合：

- 職場のエントリ要件に確実に準拠することができる。
- 複数のシステム間の効率を向上できる。
- 1 つのデータソースを維持することで、システム全体の正確性と安全性を確保できる。

統合

次の方法で Safe Workplace Suite と統合することができます。

エントリ更新の要求の登録

Webhook を構成することで、各従業員健康診断エントリー要求の結果をサードパーティシステムに送信します。

データを 従業員健康診断 ログに送信

サードパーティシステムから従業員健康診断アプリケーションログテーブルにデータを送信します。このテーブルを使用して、レポートの作成や健全性傾向の監視を行えます。

従業員または訪問者の健康データの取得

GET 要求を送信従業員の安全衛生状況します。データを取得して、従業員または訪問者の現在の健全性ステータスを判定します。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

エントリ更新の要求の登録

Webhook を構成することで、各従業員健康診断エントリー要求の結果をサードパーティシステムに送信します。

始める前に

発信 webhook コールを送信するには、次のプラグインが必要です。

- ServiceNow 統合ハブ ランタイム (com.glide.hub.integration.runtime)
- フローデザイナー アクションステップ - ペイロードビルダー (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow 統合ハブ アクションステップ - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

これらのプラグインは、Now Support サービスカタログ 経由で要求する必要があります。手順については、「プラグインの要求」を参照してください。

Webhook を設定すると、従業員または訪問者がエントリを要求するたびに、システムによってサードパーティのエンドポイントに REST 要求が自動的に送信されます。サードパーティシステムの管理者と協力して、提供する正しいエンドポイントを決定します。

注:
Webhook では、要求に認証ヘッダーが含まれていません。要求を認証するためのクエリーパラメーターを含むエンドポイントを提供していることを確認してください。

従業員健康診断 のエントリ要求モジュールの詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_core.admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > 従業員健康安全状況 > 送信 **Webhook**.
2. Webhook [sn_imt_core_webhook] テーブルで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

Webhook フォーム

フィールド	説明
名前	サードパーティエンドポイントの内部識別子。
イベント	登録するイベント。次のオプションが含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 従業員によるエントリ要求：従業員がエントリを要求するたびに更新を送信します。 ○ 訪問者によるエントリ要求：訪問者がエントリを要求するたびに更新を送信します。
エンドポイント	従業員健康診断 のエントリ要求データを送信するエンドポイント。 **注:** Webhook では、要求に認証ヘッダーが含まれていません。要求を認証するためのクエリーパラメーターを含むエンドポイントを提供していることを確認してください。

セキュアなパラメーター	認証トークンなど、安全に処理する必要があるエンドポイントのクエリパラメーター。パラメーターを `?param1=value&param2=othervalue` の形式で指定します。
	ヒント: データの送信先であるサードパーティシステムで安全に生成された認証トークンを提供しない場合は、次のスクリプトを使用して ServiceNow インスタンスでトークンを生成できます。
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

有効	レコードをアクティブに設定するオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
従業員健康診断 アプリケーションは、従業員がエントリを要求するたびに、サードパーティのエンドポイントに要求エントリデータを送信します。JSON ペイロードには、次のデータが含まれています。

```
{
  "event": "entry.requested",
  "email": "aileen.mottern@example.com",
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```

プロパティ	説明
イベント	Webhook テーブルで定義されたイベントのタイプ。 データタイプ：文字列
メール	従業員のメールアドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	データタイプ：文字列
ユーザー名	Health and Safety ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルからの従業員のユーザー名。 データタイプ：文字列
user_id	Health and Safety ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルからのユーザーレコードの Sys_id。 データタイプ：文字列
location	健康診断の場所です。 データタイプ：文字列
location_id	場所テーブル [cmn_location] の場所レコードの Sys_id です。 データタイプ：文字列
access_granted	健康診断の結果、従業員にアクセス権が付与されたかどうかを示すフラグです。有効な値： • **true**：従業員は健康診断に合格し、アクセス権を付与されました。 • **false**：従業員は健康診断に合格できず、アクセス権は付与されませんでした。 データタイプ：ブーリアン
updated	従業員または訪問者がエントリを要求した日時です。 データタイプ：日付/時間

自動翻訳

データを 従業員健康診断 ログに送信

サードパーティシステムから従業員健康診断アプリケーションログテーブルにデータを送信します。このテーブルを使用して、レポートの作成や健全性傾向の監視を行えます。

始める前に

必要なロール：sn_imt_core.api_logging_user

手順

1. インスタンスのテーブル API に POST 要求を送信します。
   詳細については、「テーブル API」を参照してください。

   a. ログインポートテーブル [sn_imt_core_log_import] を使用してエンドポイントを構築します。

   Example

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. これらの要求本文のパラメーターを定義することで、ログテーブルにフィールドを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ソース	ログエントリを作成するサードパーティシステムを識別するための内部名です。
レベル	ユーザーステータス、ログレベル、またはその他の意味のある文字列。たとえば、個人にエントリが許可されたかどうかを示すには、[許可]または[拒否]のいずれかを入力します。
メッセージ	健康診断の説明。たとえば、 体温が高すぎます。
ユーザー	Health and Safety ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルの従業員または訪問者のメール。
補足情報	追加情報を提供するデータ。たとえば、{'temperature':'101', 'location':'San Diego'}。

Example
この例の cURL 要求では、レコードをログインポートテーブルに送信します。

```
curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
--request POST \
--header "Accept:application/json" \
--header "Content-Type:application/json" \
--data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
 high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
--user 'username':'password'
```

ログ [sn_imt_core_log] テーブルには、自動的にレコードが挿入されます。

2. データが正常にインポートされたことを確認するには、ログ [sn_imt_core_log] テーブルに移動します。

次のタスク
Reporting を使用して、ログ [sn_imt_core_log] テーブルにインポートしたデータに関するレポートを生成します。

従業員または訪問者の健康データの取得

GET 要求を送信従業員の安全衛生状況します。データを取得して、従業員または訪問者の現在の健全性ステータスを判定します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_core.reader

手順

インスタンスのテーブル API に GET 要求を送信します。
詳細については、「テーブル API」を参照してください。

a. Health and Safety ユーザー [sn_imt_core_health_and_safety_user] テーブルを使用して、エンドポイントを構築します。

Example

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user
```

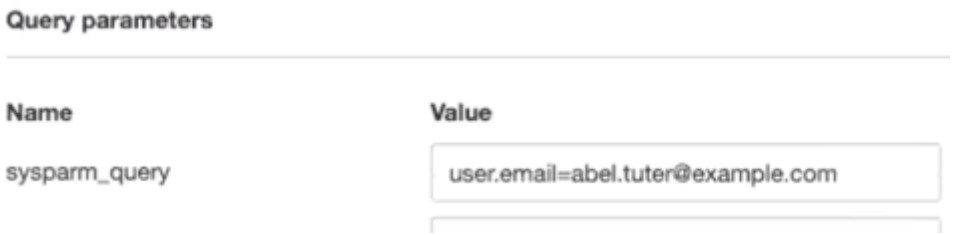
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

b. 特定のユーザーのメールアドレスを照会するためのクエリパラメーターを追加します。

API Explorer では、次のいずれかの文字列を **[sysparm_query]** フィールドに入力して、正しいクエリパラメーターを含むエンドポイントを生成できます。

- `user.email=<user-email-address>`：指定された従業員のメールアドレスを照会します。
- `visitor.email=<visitor-email-address>`：指定された訪問者のメールアドレスを照会します。



Example

この例の cURL 要求では、Health and Safety ユーザーテーブルを照会し、Abel Tuter のメールアドレスに関連付けられたレコードを返します。

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_us
er?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

タスクの結果

従業員の安全衛生状況 アプリケーションは、この要求でメールアドレスに関連付けられた健康と安全ユーザーレコードを返します。JSON ペイロードには、次のデータが含まれています。

```
{
  "result": [
    {
      "sys_mod_count": "0",
      "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_tags": "",
      "type": "employee",
      "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
      "sys_updated_by": "system.administrator",
      "manually_created": "true",
      "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_domain": {
        "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
        "value": "global"
      },
      "requirements_status": "cleared",
      "visitor": "",
      "user": {
        "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
        "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "sys_created_by": "system.administrator"
    }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  ]
}
```

すべてのフィールドは、次のものを除いて社内用です。

プロパティ	説明
requirements_status	訪問者または従業員が職場に戻るためのすべての要件を完了したかどうかを示す。詳細については、「健康と安全ユーザーレコードを作成する」と「健康と安全要件を作成する」を参照。 • 完了 (Cleared)：訪問者または従業員は職場に戻るためのすべての要件を満たしている。 • 未完了 (Not Cleared)：訪問者または従業員は職場に戻るためのすべての要件を満たしていない。 データタイプ：文字列
visitor	存在する場合、このレコードは従業員ではなく訪問者を示す。 注: 訪問者の健全性データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ: オブジェクト
visitor.link	インスタンスの訪問者レコードへのリンク。 注: 訪問者の健全性データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ：文字列
visitor.value	訪問者レコードの Sys_id。 注: 訪問者の健全性データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ：文字列
ユーザー	存在する場合は、このレコードは訪問者ではなく従業員を示す。 注: 従業員の健康データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ: オブジェクト
user.link	インスタンスのユーザーレコードへのリンク。 注: 従業員の健康データを返すときにのみ使用されます。 データタイプ：文字列
user.value	ユーザーレコードの Sys_id。 注: 従業員の健康データを返すときにのみ使用されます。

自動翻訳

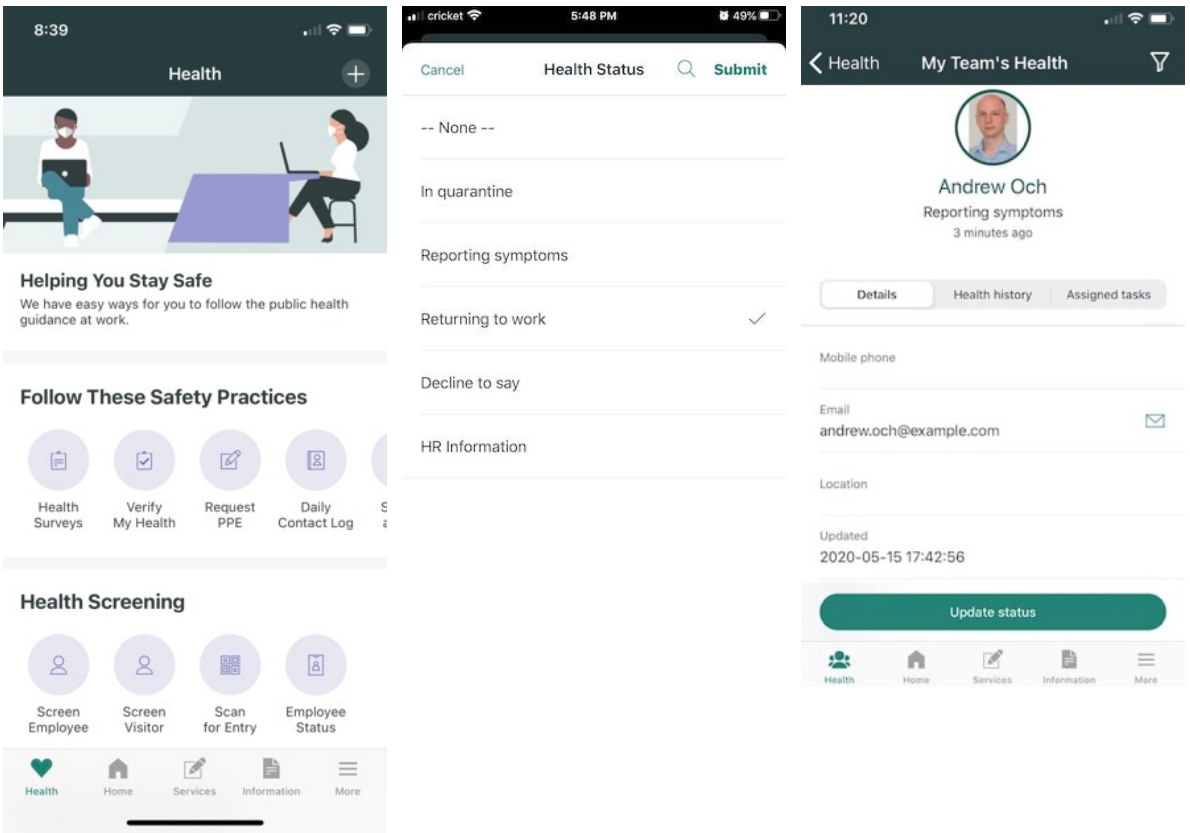
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	データタイプ：文字列

モバイル向けセーフワークプレイス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリを使用して、どこからでも職場に復帰するための重要なステップを管理できます。

この ServiceNow® セーフワークプレイス モバイルエクスペリエンスにより、企業はアプリを使用して Now Mobile 、どこからでも従業員を職場に復帰させるための重要な手順を管理できます。直感的なモバイルデザインと分かりやすいインターフェイスにより、組織はシームレスな職場復帰エクスペリエンスを提供し、ユーザーが健康診断やサーベイを完了し、訪問を設定し、予約を行い、PPE を要求するなどして、健康と安全をサポートできます。



モバイル向けセーフワークプレイス からの他のアプリケーションへのアクセス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Response Management アプリケーション	セーフワークプレイス アプリケーション
• Emergency Outreach • Emergency Self Report • Emergency Exposure Management	• Employee Readiness Surveys • 従業員健康診断 • ワークプレイスコア • ワークプレイス PPE インベントリ管理 • セーフワークプレイスダッシュボード • Contact Tracing • 衛生安全テスト • Employee Readiness Core • Enterprise Employee Experience Pack • 従業員出張時安全管理 • Vaccination Status

モバイル向けセーフワークプレイス 機能

Ooutreach 通知を受信して応答

モバイルデバイス上の Emergency Outreach アプリケーションで生成された重要な通知を受信 します。これらの通知から、自分の健康状態をセルフレポートすることもできます。

Emergency Outreach の詳細については、「Emergency Outreach」を参照してください。

プッシュ通知から自分の健康状態を報告する方法については、「 自分の健康状態の報告」を参照してください 。

サービス応答ダッシュボードで自分の健康状態を報告

[現在の健康状態] の下で、自分の名前をクリックして、健康ステータスを報告します。詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を報告」を参照してください。

直属の部下の状態を表示

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [自分のチームの健康] を表示して、直属の部下の健康状態の概要を確認できます。詳細については、「Now Mobile で直属の部下のステータスを管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要なタスクを従業員に再アサイン

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [直属の部下の未処理タスク] をタップして、直属の部下にアサインされた作業を確認できます。このリストから、作業直属の部下に必要に応じてタスクを再アサインできます。詳細については、「Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする」を参照してください。

モバイルセクション

Safe Workplace Suite に登録している場合、Emergency Response Management 向けモバイルエクスペリエンスで利用可能なモバイルセクションが表示されます。各セクションには複数のアプリケーションがあります。トピックの下のすべてのアプリケーションを表示するには、左にスクロールしてください。

モバイルセクションのトピック

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE 在庫を管理
健康サーベイ 詳細については、「Employee Readiness Surveys」を参照してください。	従業員を審査 詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。	消耗品をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
健康状態を確認 詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。	訪問者を審査 詳細については、「職場への入室のための訪問者スクリーニング」を参照してください。	器材をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
PPE を要求します 詳細については、「PPE を要求します」を参照してください。	スキャンして入場 詳細については、「ユーザーバッジデータの収集」を参照してください。	消耗品を追加 詳細については、「PPE 在庫を追加」を参照してください。
日次接触者ログ 詳細については、「日次ログを使用した従業員接触者のトラッキング」を参照してください。	従業員のステータス 詳細については、「あなたの健康と安全ステータスを表示する」を参照してください。	ハードウェアを追加 詳細については、「PPE 在庫を追加」を参照してください。
プライバシーの同意 詳細については、「Contact Tracing のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。		モデルを追加 詳細については、「PPE アイテムのモデルを作成」を参照してください。
訪問を設定 詳細については、「訪問者を職場に招待する」を参照してください。		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルセクションのトピック (続く)

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE 在庫を管理
COVID-19 検査 詳細については、「COVID-19 診断テストの要求」を参照してください。		
出張許可を要求 詳細については、「出張権限を要求」を参照してください。		
ワクチン接種を報告 詳細については、「組織へのワクチン接種ステータスの報告」を参照してください。		
ワクチン免除を要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		
ワクチン免除要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		

セクショントピック (続き)

現在の健康状態	到着準備	自分のチーム
詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を表示」を参照してください。	準備状況チェックリスト 作業場所に到着する前に完了すべきタスクのチェックリストです。	自分のチームの健康 直属の部下とその健康ステータスのリストを表示します。
	オフィスへのエントリーコード 作業場所にチェックインできるようにする QR コードです。	直属の部下の未処理タスク 直属の部下に割り当てられた、作業場所に到着する前に完了する必要があるすべてのオープンタスクを表示します。

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

モバイル向けセーフワークプレイス のインストール

Now® Mobile アプリと モバイル向けセーフワークプレイス アプリをインストールします。

始める前に

モバイル向けセーフワークプレイス アプリ (sn_imt_mobile) は、com.sn_imt_quarantine プラグインに依存しています。

モバイル向けセーフワークプレイス アプリには、他の セーフワークプレイス アプリケーションに対するオプションの依存関係もあります。以下のプラグインがインストールされている場合は、対応するアプリケーションが モバイル向けセーフワークプレイス アプリに表示されます。

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

手順

1. モバイルデバイスで、Apple App Store または Google Play ストアから、Apple iOS または Google Android 用の Now Mobile アプリをダウンロードします。
2. インスタンスで、次の場所に移動します。 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
3. Safe Workplace for Mobile を検索します。
4. [インストール] をクリックします。
5. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。
7. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

Now Mobile で自分の健康状態を報告

Now Mobile を使用して、自分の健康状態を報告します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_quarantine.crisis_task_user

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

自動翻訳

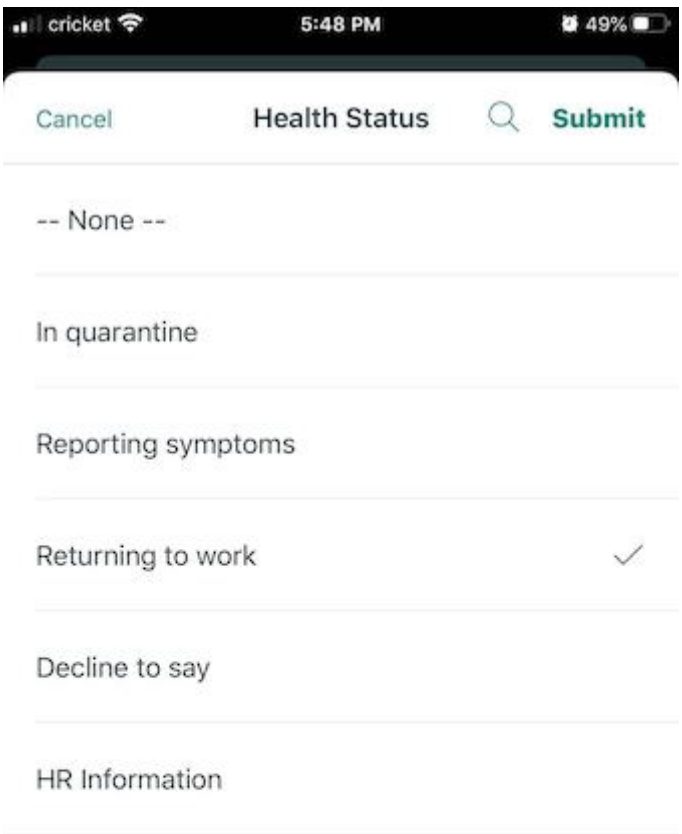
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [健康] ページ上部で、クイックアクションアイコン ( ) をクリックして、セルフレポートアプレットを開きます。
3. リストから自分の健康ステータスを選択し、チェックアイコン ( ) をタップして、ステータスを確定します。



4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile で自分の健康状態を表示

Now Mobile アプリを使用して、自分の健康状態レコードを表示します。

始める前に
必要なロール：なし

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

このタスクについて
モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

> **注:**
> Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

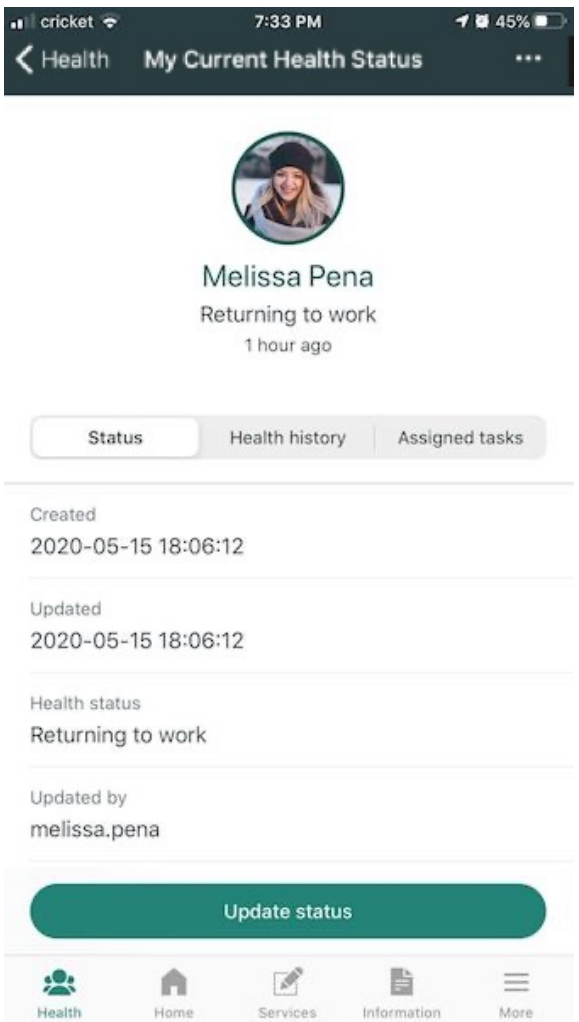
手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [現在の健康状態] まで下にスクロールし、[すべて表示] リンクをクリックします。
3. 自分の名前をクリックします。

[現在の健康状態] 画面

[現在の健康状態] 画面には、次の情報が表示されます。

- [ステータス] タブを使用して、現在報告されている状況を確認します。
- [既往歴] タブを使用して、自分の健康状態の更新の履歴を表示します。
- 自分にアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。
- [ステータスを更新] ボタンを使用して、自分の健康状態を変更します。
- マネージャーである場合は、トップメニューアイコン (•••) から [すべて再アサイン] アクションを使用して、すべてのタスクを再アサインします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile で直属の部下のステータスを管理

Now Mobile アプリを使用して、直属の部下の健康状態レポートを表示します。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

> **注:**
> Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

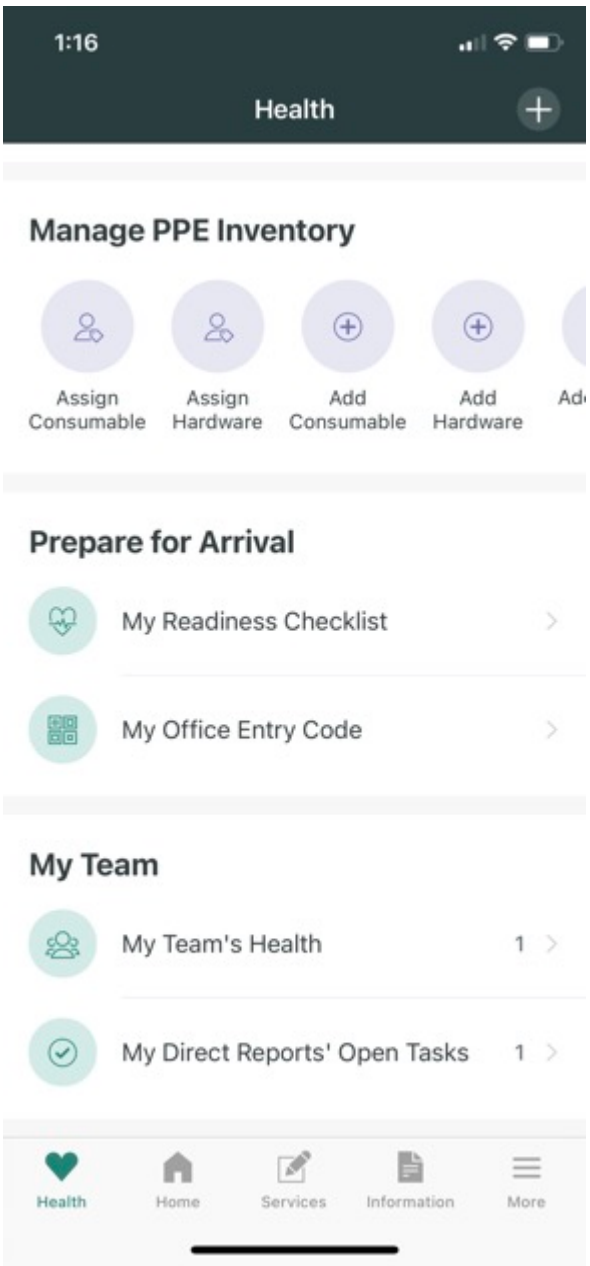
手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[自分のチームの健康] リンクをクリックします。
   [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のチーム

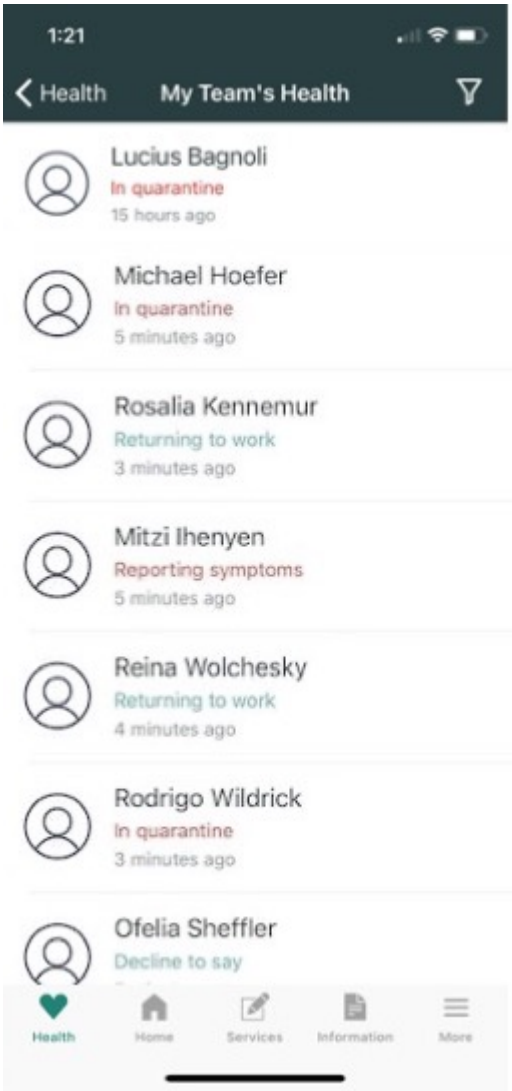


3. [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーおよびそのステータスのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとそのステータスのリスト



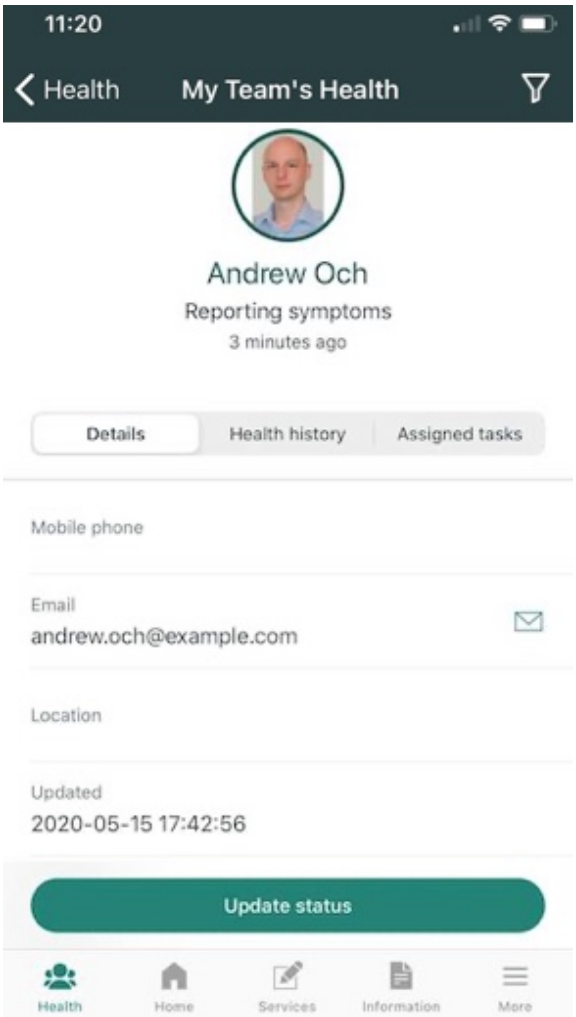
自動翻訳

4. オプション: ユーザーのステータスを更新します。
   - リスト内のエントリを左にスワイプすると、ユーザーのステータスが更新されます。
   - リスト内のレコードをタップし、タスクフォームの下部にある [ステータスを更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. リストのエントリをタップすると、従業員レコード画面が表示されます。

従業員レコード画面

従業員レコード画面には、次の情報が表示されます。 ○ 直接雇用者と連絡を取り合うには、[詳細] 画面の連絡先と場所の情報を使用します。 ○ [既往歴] タブを使用して、ユーザーの健康状態の更新の履歴を表示します。 ○ ユーザーにアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。 ○ [ステータスを更新] ボタンをクリックして、ユーザーの健康状態を変更します。	

Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする

マネージャーとして、自分のチームメンバーにアサインされたタスクのリストを表示し、他のチームメンバーにタスクを再アサインします。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、 Now® Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

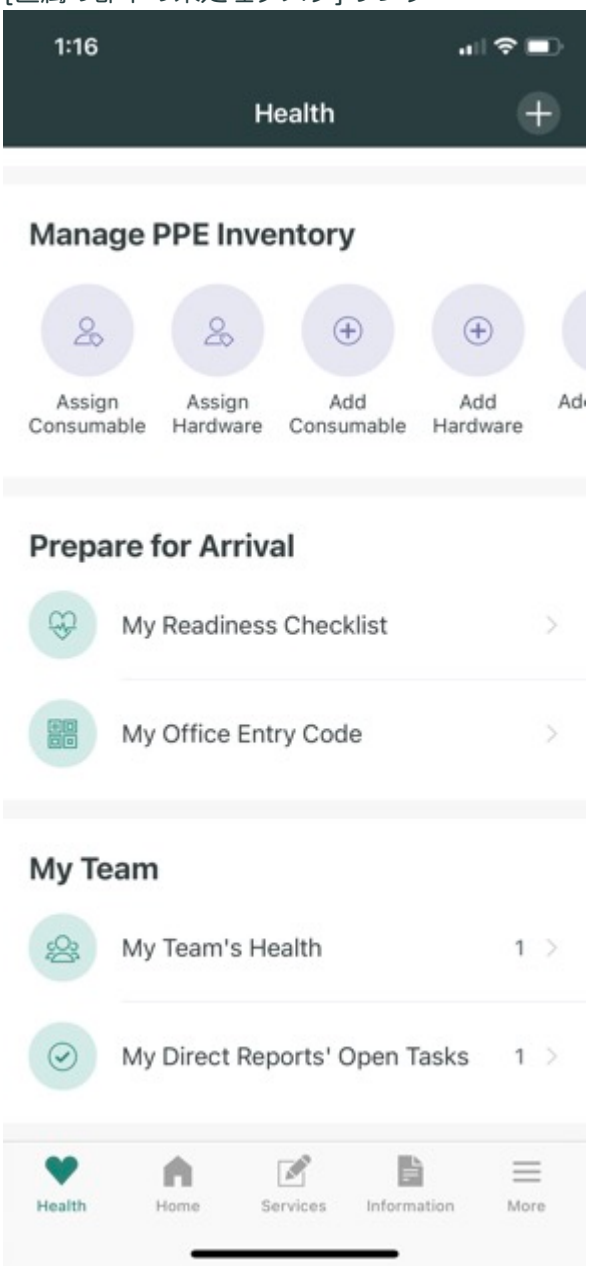
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[直属の部下の未処理タスク] をクリックします。

[直属の部下の未処理タスク] リンク



直属の部下に割り当てられているすべてのオープンタスクのリストが表示されます。

3. タスクの詳細を表示するには、そのオープンタスクをクリックします。
4. タスクを再アサインするには、左にスワイプして [再アサイン] をクリックします。
5. タスクを再アサインするユーザーを検索し、そのユーザーの名前を選択します。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Domain Separation と Safe Workplace Suite

Safe Workplace Suite アプリケーションは、セーフワークプレイスダッシュボード を除き、ベーシックレベルでドメイン分離をサポートしています。

ドメイン分離を使用すると、データ、プロセス、管理タスクをドメインと呼ばれる論理グループに分けることができます。分離することで、ユーザーに何を表示するか、データへのアクセスを許可するかなど、各ドメインの様態をコントロールできるようになります。

Domain Separation のサポート

Domain Separation をサポートする ServiceNow アプリケーションでは、データとデータルーティングの分離のみをサポートするか、高度なビジネスロジック分離機能があるか、アプリケーションの経営幹部レベルの管理をサポートするタイプがあります。ServiceNow アプリケーションは、実際の使用ケースと使用するユーザーの観点から、段階的なサポートレベルで定義されます。

- 基本
  - データはドメイン分離されます。
  - 適切なデータルーティング、キャッシュ、ロールアップ、および集計を保証するためのロジックが存在します。
  - グローバル構成は、複数のテナントに対して運用可能です。
- 標準
  - アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
  - ビジネスロジックは、インスタンス所有者によってテナントごとにドメイン分離できます。
- [拡張機能]：データ主導型のプロセスにより、UI を介してテナントによるフェイルセーフ構成が可能になり、ビジネスロジックが促進されます。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート」を参照してください。

Safe Workspace アプリケーションでのドメイン分離の機能の仕組み

次のアプリケーションでは Safe Workplace ドメインテーブルを使用します。

- Contact Tracing
- 衛生安全テスト
- Emergency Outreach (日次接触者ログ、プライバシーに関する同意、およびプライバシーに関する同意 (共通))
- Emergency Exposure Management

管理者は、これらのアプリケーションテーブルを操作する前に、Domain Separation プラグイン をインストールする必要があります。これらのテーブルのほとんどには **sys_domain** フィールドが含まれているため、データをドメインでパーティション化する必要がある場合は、ドメイン分離することができます。

- コアドメインテーブル：Safe Workplace プラグインには、sn_imt_core_domain テーブルが含まれています。このテーブル内のドメインは、ジョブスケジュールの実行時に反復されます。
- プロパティテーブル：sn_imt_core_property テーブルは sys_properties テーブルを拡張し、sys_domain フィールドを追加します。このフィールドを追加すると、ドメインの sys_properties 値を上書きできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
password2 フィールドの値は、他のプロパティタイプの値とは異なる方法で処理されます。したがって、ドメイン分離プロパティリストビューでは、値は空白として表示されます。

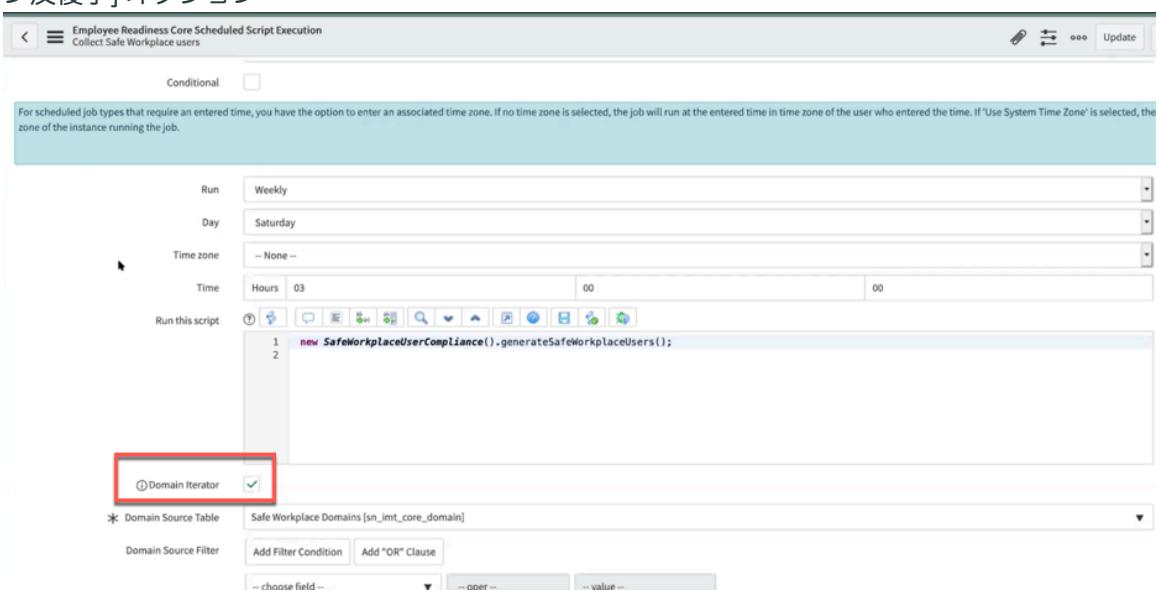
次のテーブルには sys_domain フィールドがありません。

- app-imt-checkin
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (sysauto_script を拡張)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result
- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (sysauto_script を拡張)

このレベルのドメイン分離を持つアプリケーションのジョブスケジュールは、テーブル内のドメインごとに個別に実行されます。スケジュール設定済みジョブは、コアテーブルをドメインソーステーブルとして使用し、ドメイン分離がインストールされている場合は、デフォルトで [ドメイン反復子] チェックボックスが自動的にオンになります。[ドメイン反復子] オプションが有効な場合、ジョブは複数のドメインで実行できます。

[ドメインソーステーブル] の値も、デフォルトで [Safe Workplace ドメイン] に設定されています。テーブルが表示されない場合は、[ドメイン反復子] と Safe Workplace ドメインの設定が選択されていることを確認し、インスタンスを更新します。

[Employee Readiness Core スクリプトの実行を予定] フォームで選択された [ドメイン反復子] オプション



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

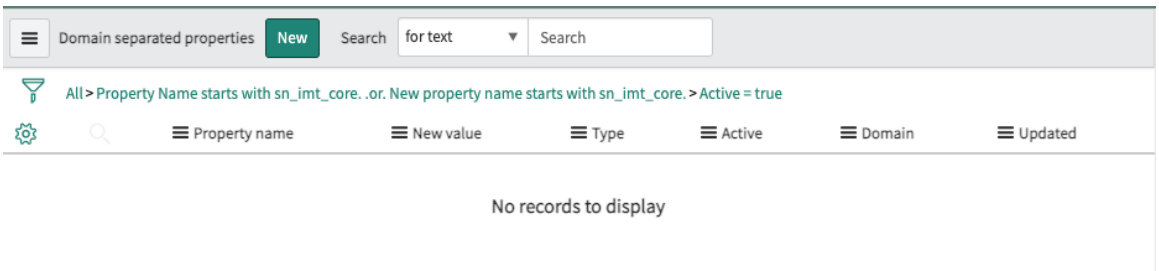
親-子ドメイン

これらのアプリケーションでは、サブドメインまたは「子」ドメインも含むドメインはサポートされていません。子を持つ親ドメインでジョブを実行すると、ジョブが 2 回実行され、データは複数回処理されます。親ドメインを追加することも、子ドメインのみを追加することもできますが、両方を追加することはできません。

Safe Workplace Suite でのドメイン分離プロパティの操作

ドメイン分離プラグインがインストールされていて、4 つの Safe Workplace ドメイン分離アプリケーションのいずれかでプロパティページに移動した場合、それらのプロパティはデフォルトでは表示されません。リストに表示する前に、ドメインのプロパティを上書きする必要があります。

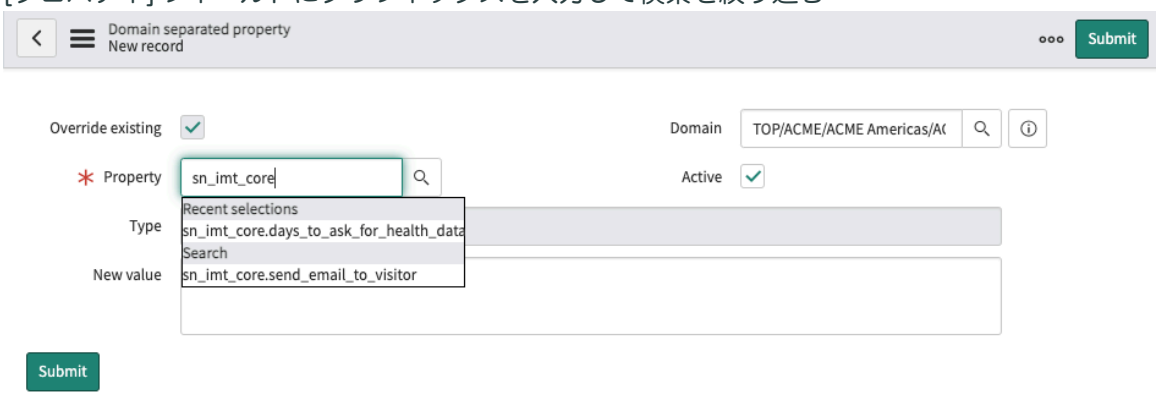
プロパティが表示されないドメイン分離プロパティのリスト



プロパティを表示するには、プロパティページで [新規] をクリックします。新しいドメイン分離プロパティを作成するフォームで、上書きするプロパティを参照フィールドで検索します。特定のプリフィックスを入力して検索を絞り込みます。

- sn_imt_core：Employee Readiness Core の場合
- sn_imt_diagnosis：Emergency Exposure Management の場合
- sn_imt_health_testing：衛生安全テスト の場合
- sn_imt_tracing：Contact Tracing の場合

[プロパティ] フィールドにプリフィックスを入力して検索を絞り込む

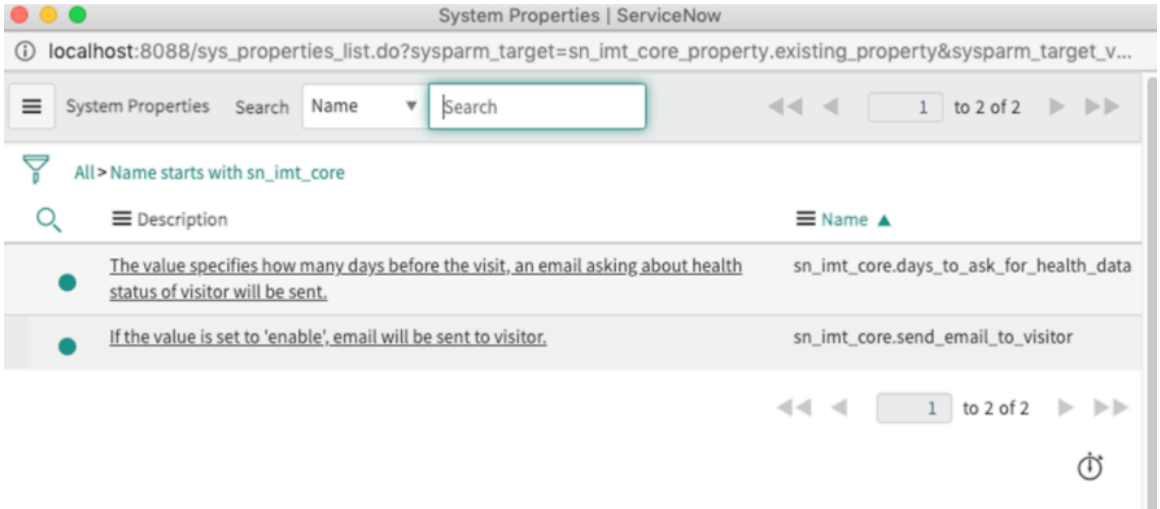


プロパティには、上書きの完全な説明が表示されます。

自動翻訳

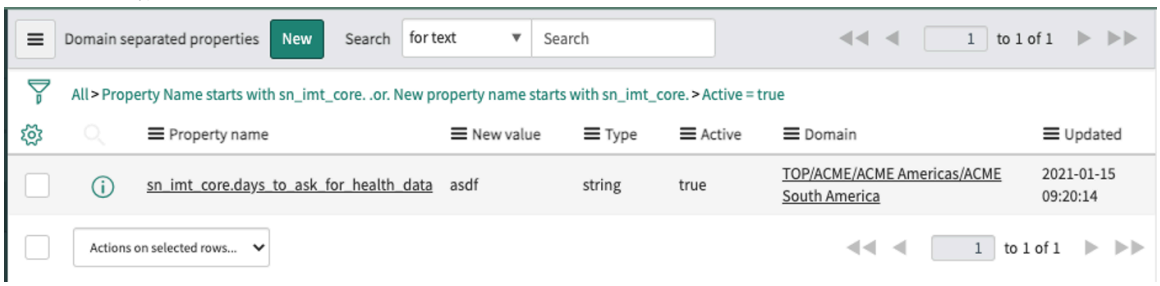
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティの上書きを示す [システムプロパティ] リスト



ドメイン分離プロパティの上書きを作成すると、フォームにドメイン分離プロパティが表示されます。

ドメイン分離プロパティを示すリスト



リストでプロパティ名を選択すると、レコードフォームに戻ることができます。

プロパティの機能

これらのプロパティの機能の詳細については、次のトピックを参照してください。

- Health and Safety Testing のプロパティ
- Contact Tracing プロパティ
- Emergency Exposure Management のトレーシングシステムのシステムプロパティ
- 従業員の健康と安全のステータスのプロパティ

関連情報

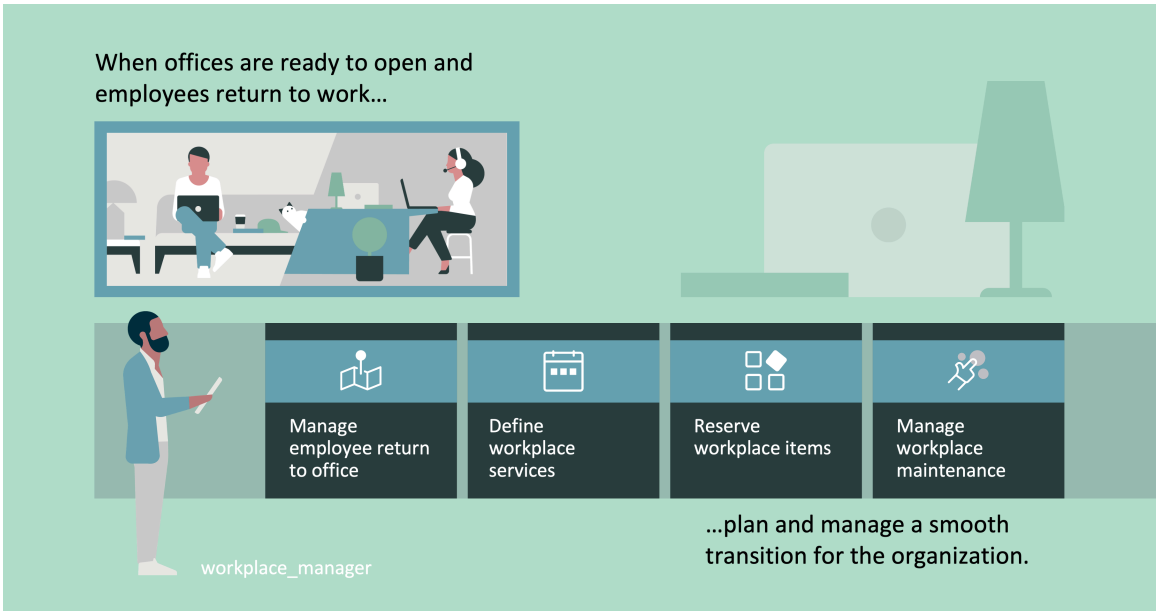
サービスプロバイダーのドメイン分離

ワークプレイスサービスデリバリ

従業員は ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ を使用して、部屋の予約、消耗品の注文、メンテナンスの問題のレポート、クリーニングの要求など、職場タスクを 1 か所で管理できます。職場の合理化されたエクスペリエンスを設定および維持するバックエンドの複雑さを軽減します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスデリバリ



プロセスではなくサービスを優先

ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ は、従業員の好みとビジネスの変化するデマンドとのバランスをとる柔軟なソリューションを提供します。ワークフローを定義して、従業員が回答を見つけ、サポートを受け、単一のソースから作業を実行できるようにします。以前は手動で履行する必要があった従業員リクエストのバックエンドプロセスを自動化します。従業員が都合の良いときに会議室やデスクなどの職場アイテムを予約できます。

ワークプレイスサービスデリバリ の機能の特長については、infocard 全体を表示してダウンロードしてください。

ワークプレイスコア	職場に復帰する従業員のために安全で管理されたプロセスを作成 ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立します。段階的な職場の割り当てを管理します。
Workplace Reservation Management	従業員の予約エクスペリエンスを向上 従業員に統一された予約エクスペリエンスを提供し、直接 Service Portal から会議室やデスクなどの予約要求を送信および追跡できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理	従業員リクエストを履行する職場サービスを作成 従業員の問い合わせや要求の履行を自動化および標準化します。組織の効率を改善し、従業員が必要なサービスを簡単に受けることができるようにします。
ワークプレイス訪問者管理	訪問者にスムーズで手間のかからないエクスペリエンスを提供 訪問者を登録し、訪問をカスタマイズします。滞在中に必要なものを事前に計画します。
ワークスペースカレンダーの同期	予約をカレンダーサービスと同期 従業員が予約ポータルとカレンダーサービスの両方で予約できるようにします。予約を同期し、従業員が 1 か所で予約の詳細を簡単に確認できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスインドアマッピング	次のネイティブエクスペリエンスを提供: インドアマッピング Map Studio を使用して インドアマッピング 職場マネージャーがインドアマッピングエクスペリエンスを作成および管理できるようにする機能。従業員は、公開されたマップを使用して、近接度に基づいて同僚の近くを予約し、スペースをお気に入りとして設定および予約し、職場の問題をサービスチームに報告し、目的地への道順案内を取得することができます。
ワークプレイススペースマッピング	スペース予約時に従業員に一意のビューを提供 予約管理と ワークプレイスサービスポータル を使用するときに、オフィスビルのフロア、会議室、デスクなどの 2D マップを従業員に提供します。
ワークプレイススペース管理	スペースと会議室の使用を効率的に管理 職場でのスペースやその他の予約可能なアイテムの使用を最適化します。スペースのアサイン、オンボーディング、スペースの再利用を管理して、レイアウトと生産性を向上させます。スペースをコストセンターや部門にアサインして、不動産経費を追跡します。
Workplace Lease Administration	単一のスペースから職場のリース契約を効率的に管理および追跡します。 ServiceNow® Workplace Lease Administration を使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in	Workplace Reservation Management と Microsoft Outlook との統合 Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用すると、Microsoft Outlook アプリケーション内で Workplace Reservation Management アプリケーションの機能を使用できます。アドインを使用して、イベントを作成するか、既存のイベントまたは予約を更新します。従業員は利用可能なスペースを簡単に検索し、個別のアプリケーションを開く必要なく追加のサービスを要求できます。
ワークプレイス移転管理	従業員がある場所から別の場所に簡単に移動できるようにする 混乱なく職場の移動要求を管理します。従業員が ワークプレイスサービスポータル を使用して簡単に座席変更を要求できるようにします。職場マネージャーは、移動要求の進捗状況を監視し、必要に応じてタスクを作成または割り当て、移動要求を承認または却下します。
モバイルのワークプレイスサービスデリバリ	モバイルを使用していつでも職場を予約 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用して、職場の単一予約を行います。任意のタイプの予約をチェックインまたはチェックアウトします。モバイルデバイスを使用して、いつでも予約を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

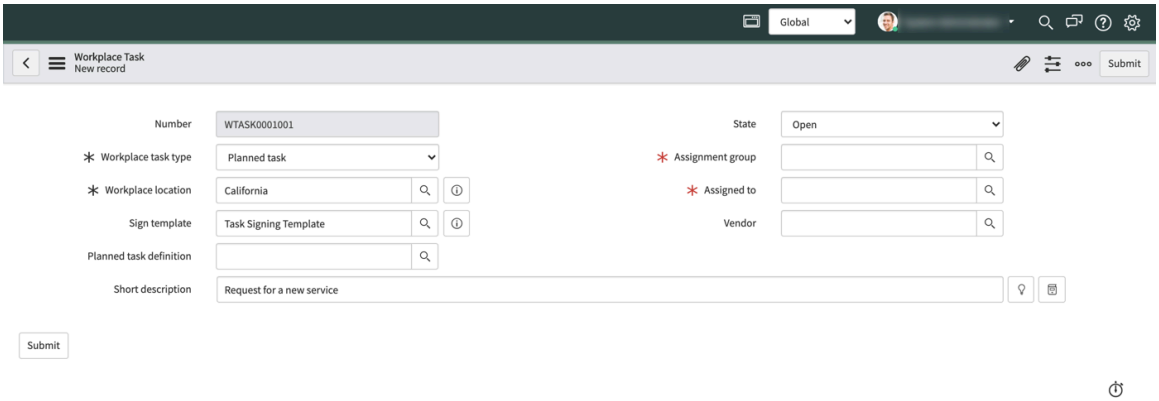
職場セントラル	職場に関連するすべてのアクティビティを単一のワークスペースから実行 職場セントラルという一元化された場所から、職場に関連するすべてのアクティビティを計画して実行します。
職場ハードウェア関連コネクタ	汎用フレームワークを取得 汎用フレームワークを取得し、バッジシステムなどのさまざまな職場システムとの統合に使用されるスポークを開発できます。
Workplace Maintenance Management	
職場コンシェルジュ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場に復帰する従業員のために安全で管理されたプロセスを作成

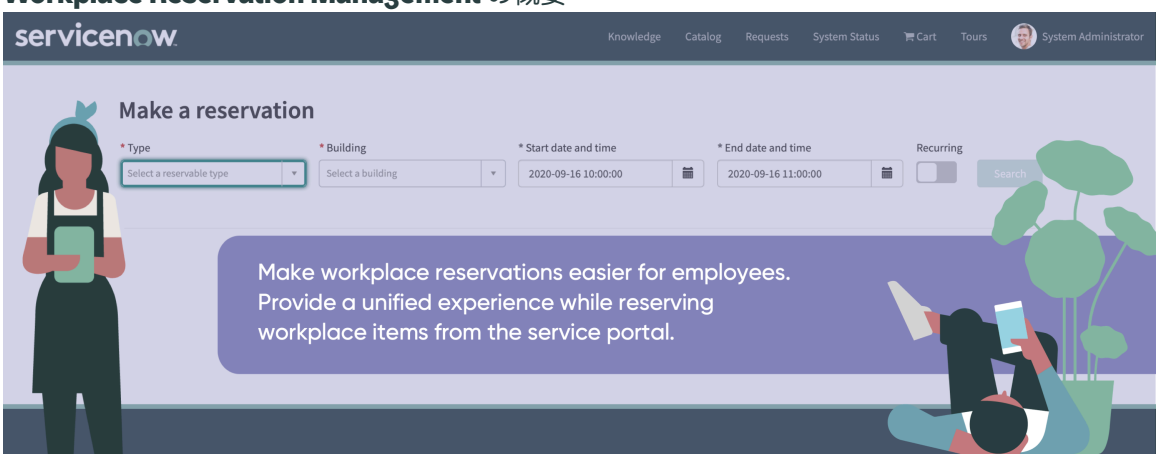
ワークプレイスコア



手動およびサイロ化されたプロセスをデジタルワークフローに置き換えて、スペース管理、シフトのアサイン、衛生スケジューリング、および職場の割り当てを管理します。従業員とのコミュニケーションが簡単になり、職場のメンテナンスとクリーニングのワークフローが自動的に開始され、安全上の懸念に迅速に対応し、使用状況を監視することで時間の経過とともに不動産支出を最適化できます。

従業員の予約エクスペリエンスを向上

Workplace Reservation Management の概要



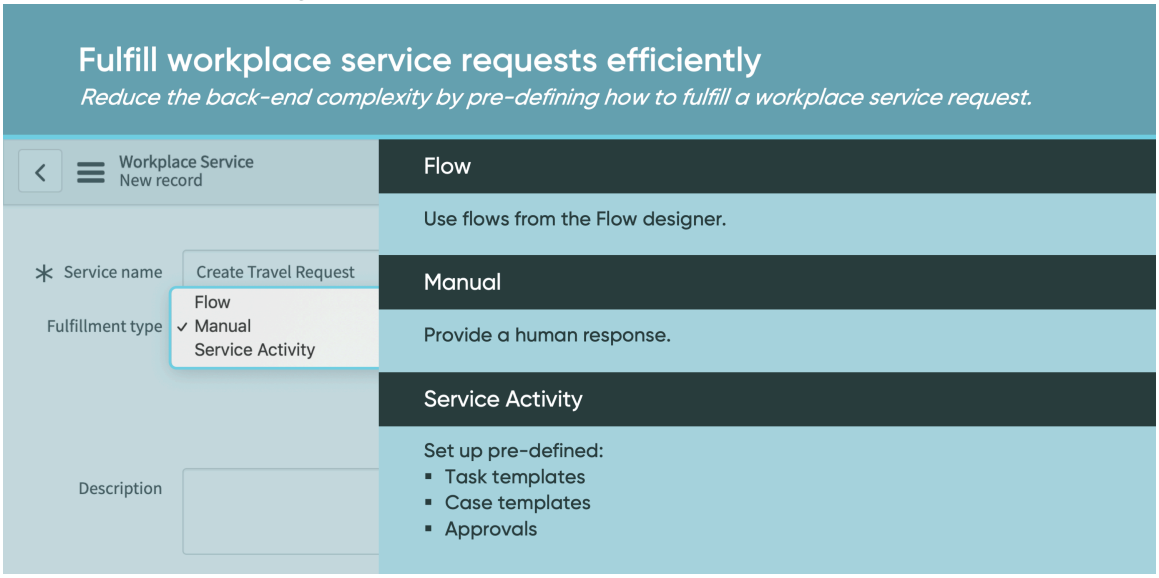
従業員が ワークプレイスサービスポータル から会議室、カンファレンスルーム、デスク、その他のサービスを簡単に予約できるようにします。予約要求のステータスを管理および追跡します。職場アイテムの使用状況、会議のピーク時間、および最も予約されている場所を可視化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員リクエストを履行する職場サービスを作成

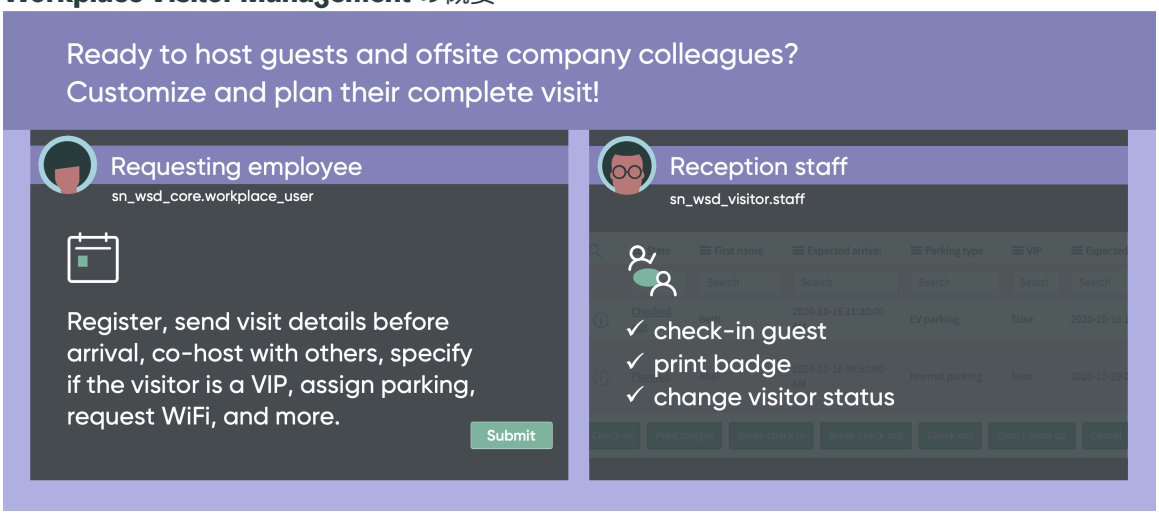
Workplace Case Management の概要



従業員の問い合わせと要求の履行タイプを事前定義します。要求のタイプに基づいて、手動の応答、フロー、または一連の解決アクティビティが必要かどうかを構成します。

訪問者にスムーズで手間のかからないエクスペリエンスを提供

Workplace Visitor Management の概要



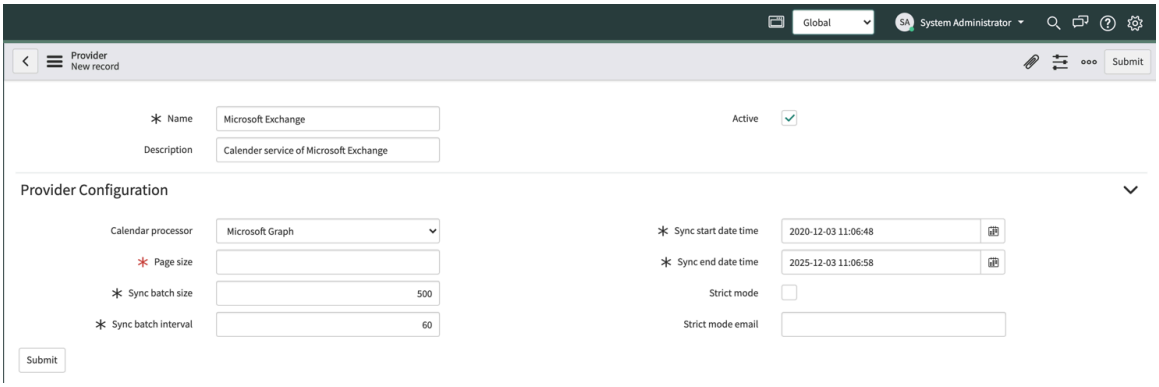
フロントデスクの運用を改善し、訪問者の訪問をカスタマイズします。従業員として、訪問者を登録し、事前に要件を計画します。訪問者を他の人と共同ホストします。受付スタッフは、訪問者が現地にいる間に訪問者のステータスを更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約をカレンダーサービスと同期

職場カレンダー同期

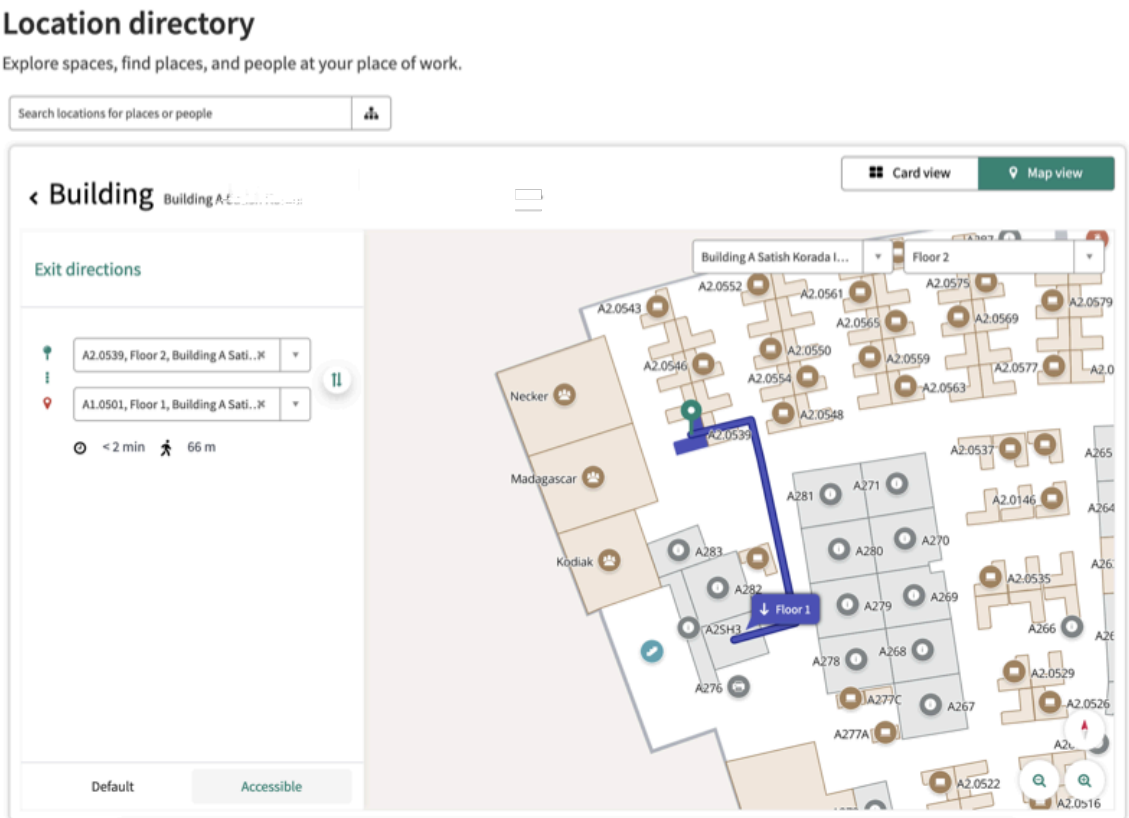


従業員が Workplace Reservation Management、または Microsoft Outlook などのカレンダーサービスを使用して予約できるようにします。ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して予約を同期します。カレンダーサービスを使用して接続エイリアスを作成します。

スペース予約時に従業員に一意のビューを提供

ワークプレイススペースマッピング および ワークプレイスインドアマッピング

インドアマッピング は、職場内のインタラクティブな場所とウェイファインディング用のインドアナビゲーションを提供します。インドアマッピング マッププロバイダーは、ワークプレイスサービスデリバリ スイートの一部です。

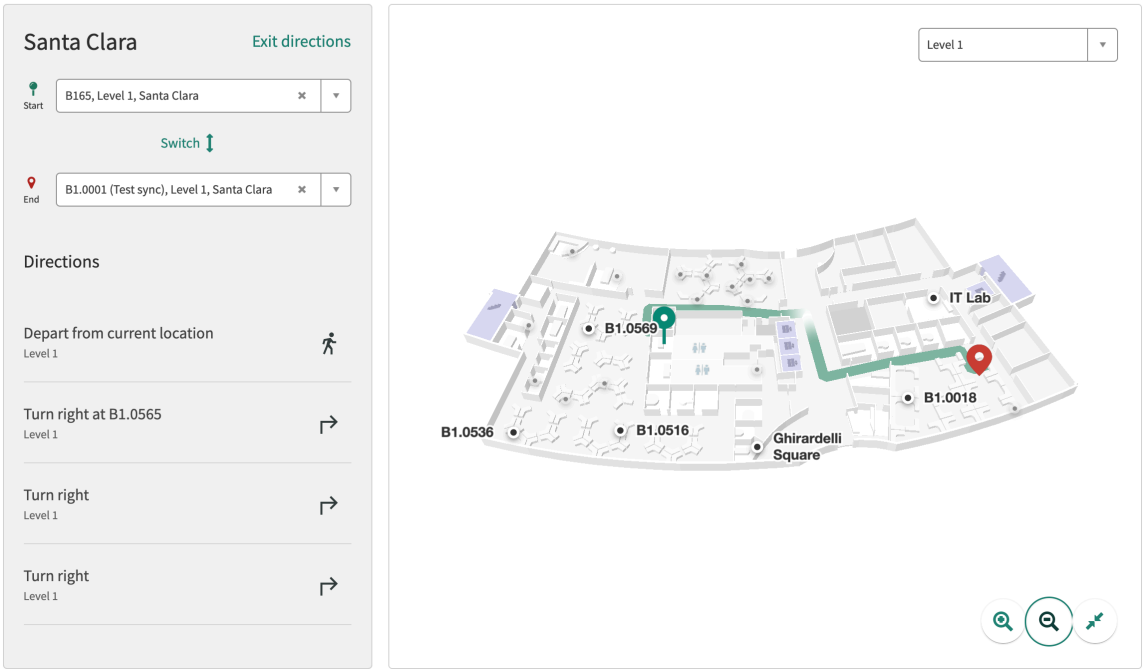


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Space Mapping と Mappedin の統合

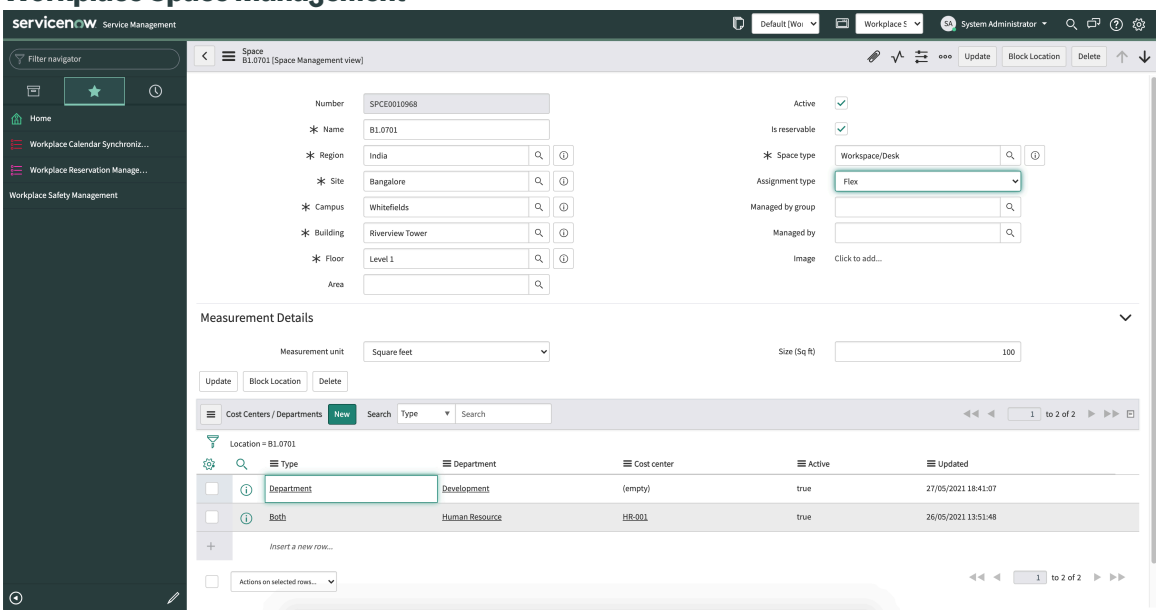
Mappedin は ワークプレイスサービスデリバリ のサードパーティのマッププロバイダーであり、職場内のインタラクティブな場所とウェイファインディング用のインドアマップを提供します。



予約管理と ワークプレイスサービスポータル を使用するときに、オフィスビルのフロア、会議室、デスクなどの 2D マップを従業員に提供します。ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリを使用すると、世界地図上で職場の場所やユーザーを検索できます。あるスペースから別のスペースへのルートを取得できます。

スペースと会議室の使用を効率的に管理

Workplace Space Management



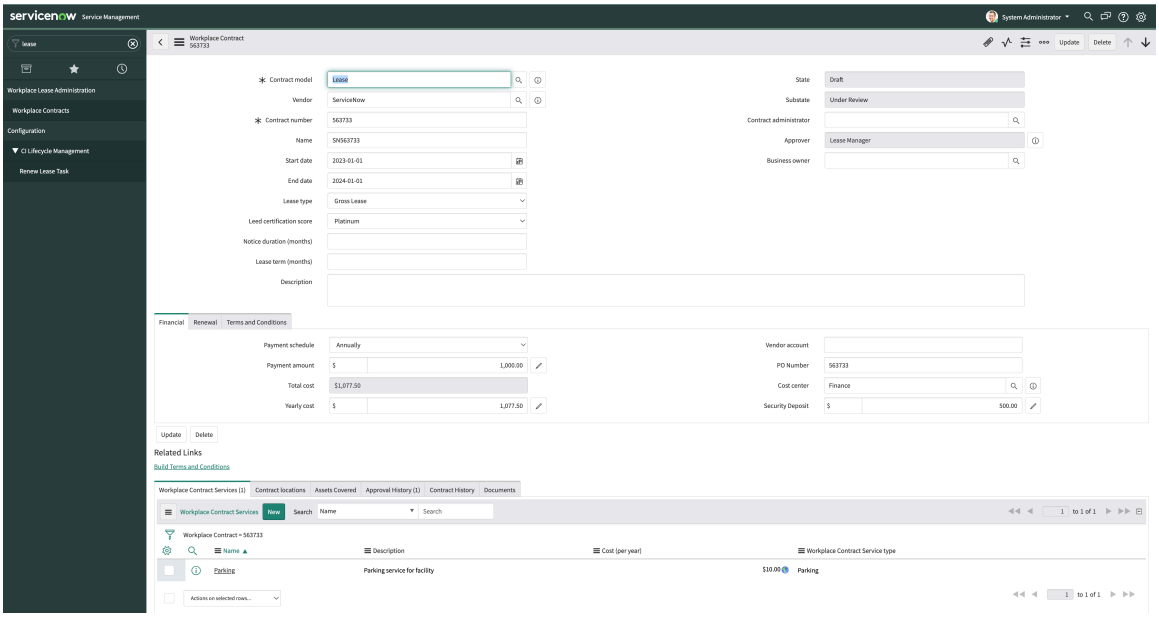
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場でのスペースやその他の予約可能なアイテムの使用を最適化します。スペースのアサイン、オンボーディング、スペースの再利用を管理して、レイアウトと生産性を向上させます。スペースをコストセンターや部門にアサインして、不動産経費を追跡します。

単一のインターフェイスから職場のリース契約を効率的に管理および追跡します。

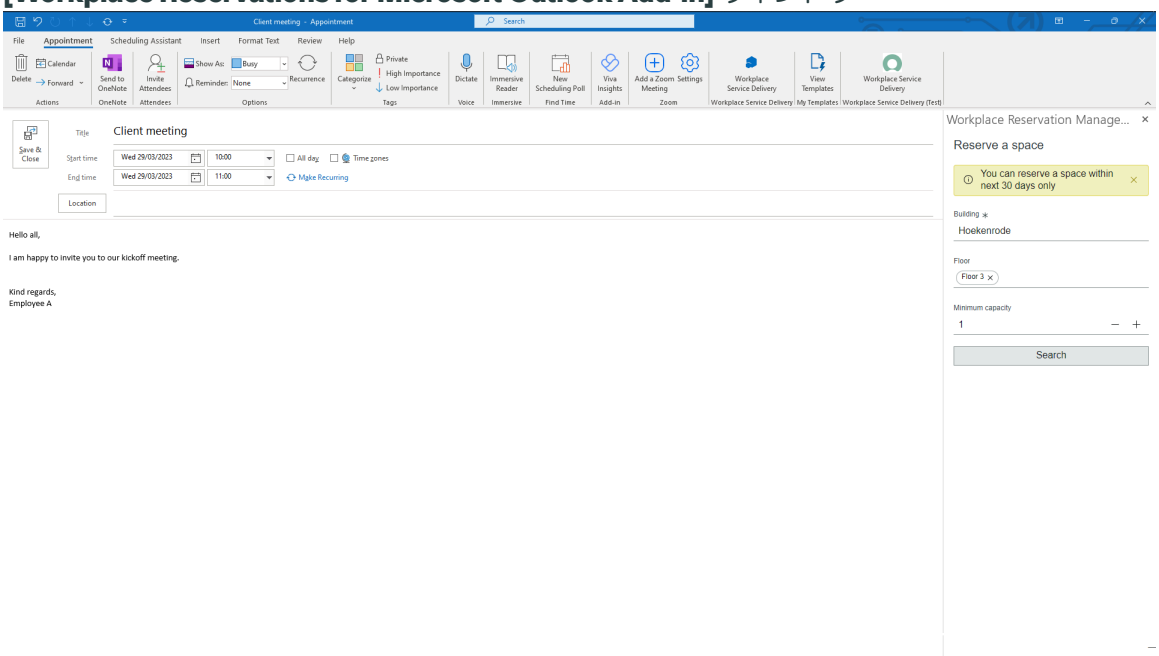
リース管理で職場契約を作成する



リース管理者とマネージャーが単一の場所から職場のリース契約を簡単に作成および追跡できるようにします。アプリケーションでは、提供される一般的な職場契約サービスと関連ドキュメントを追加および管理することもできます。

Workplace Reservation Management と Microsoft Outlook との統合

[Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in] ウィンドウ



Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用すると、Microsoft Outlook アプリケーション内で Workplace Reservation Management アプリケーションの機能を使用できます。アドインを使用して、イベントを作成するか、既存のイベントまたは予約を更新します。従業員

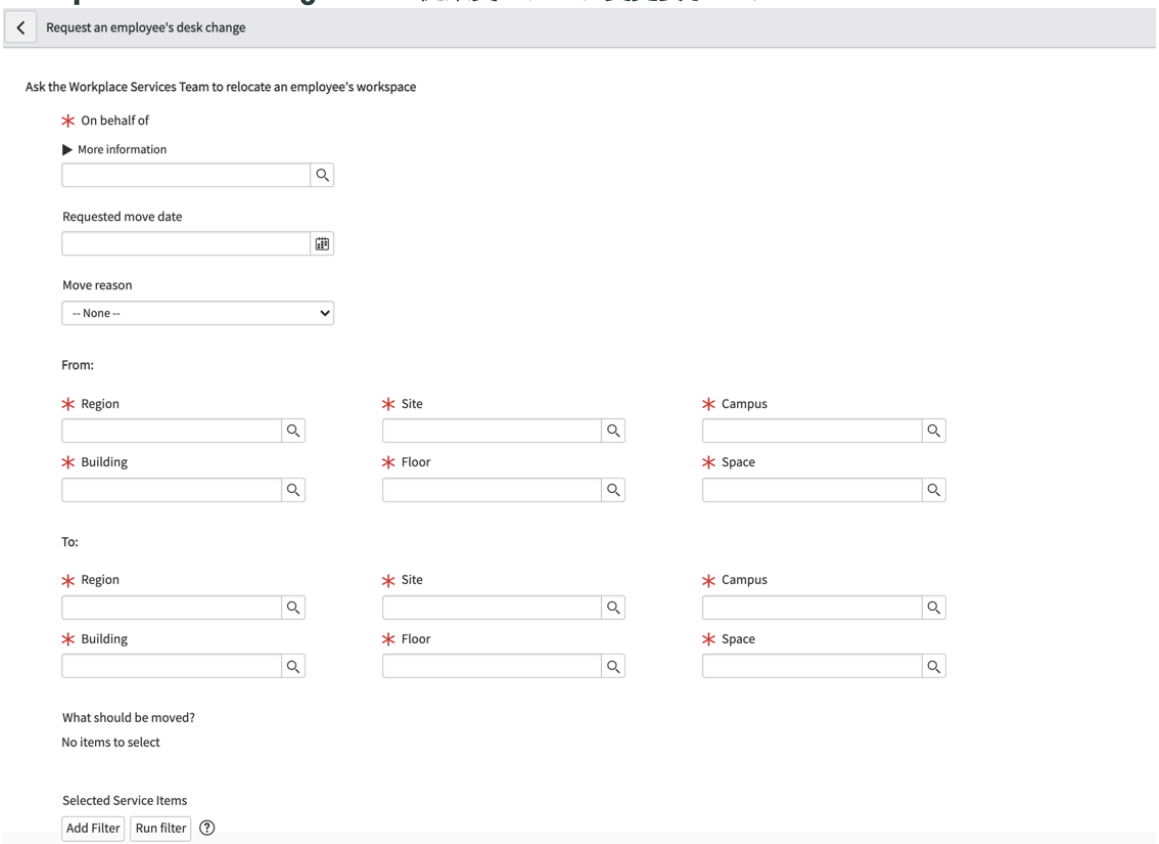
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

は利用可能なすべてのスペースを簡単に検索し、個別のアプリケーションを開く必要なくサービスを要求できます。

従業員がある場所から別の場所に簡単に移動できるようにする

Workplace Move Management - 従業員のデスク変更要求フォーム



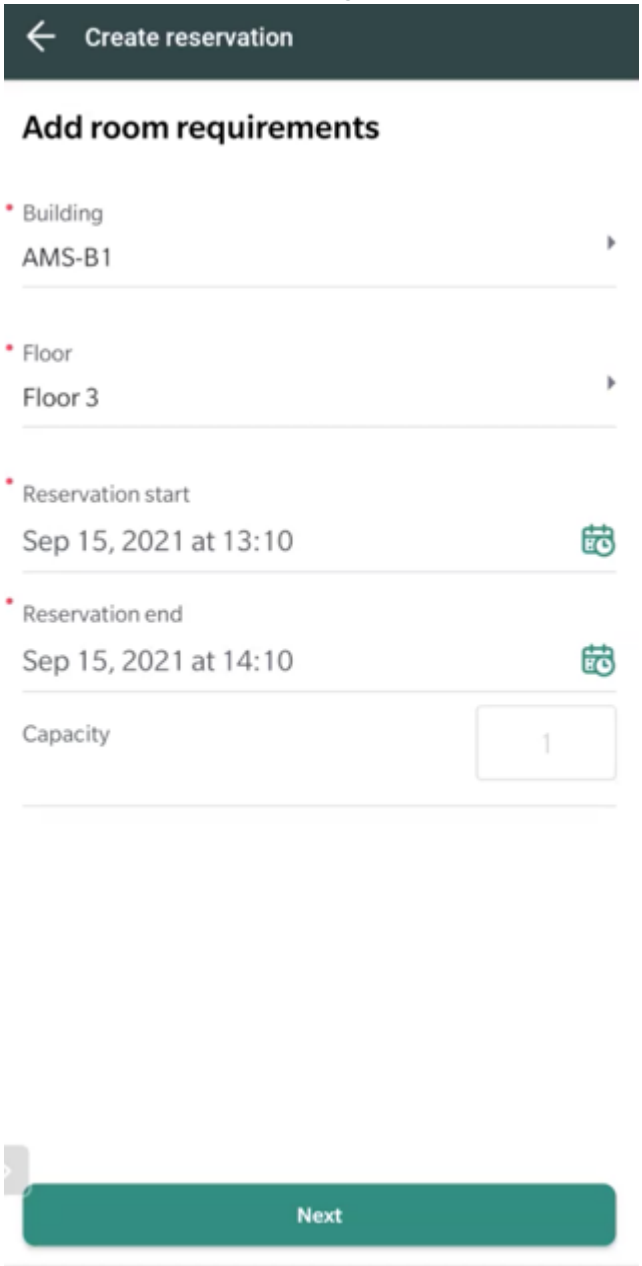
混乱なく職場の移動要求を管理します。従業員が ワークプレイスサービスポータル を使用して簡単に座席変更を要求できるようにします。職場マネージャーは、移動要求の進捗状況を監視し、必要に応じてタスクを作成またはアサインし、移動要求を承認または却下します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルを使用していつでも職場を予約

Workplace Service Delivery for mobile - Now Mobile で予約フォームを作成



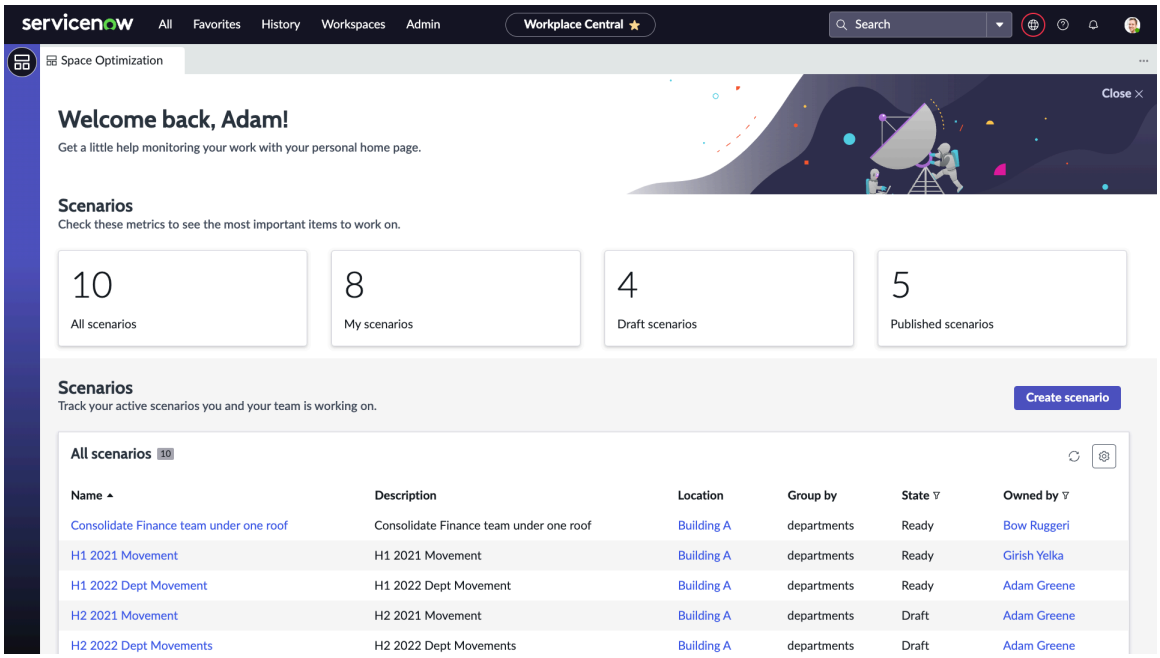
モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用して、職場の単一予約を行います。任意のタイプの予約をチェックインまたはチェックアウトします。モバイルデバイスを使用して、いつでも予約を変更できます。

職場に関連するすべてのアクティビティを単一のワークスペースから実行する

職場セントラルという一元化された場所から、職場に関連するすべてのアクティビティを計画して実行します。

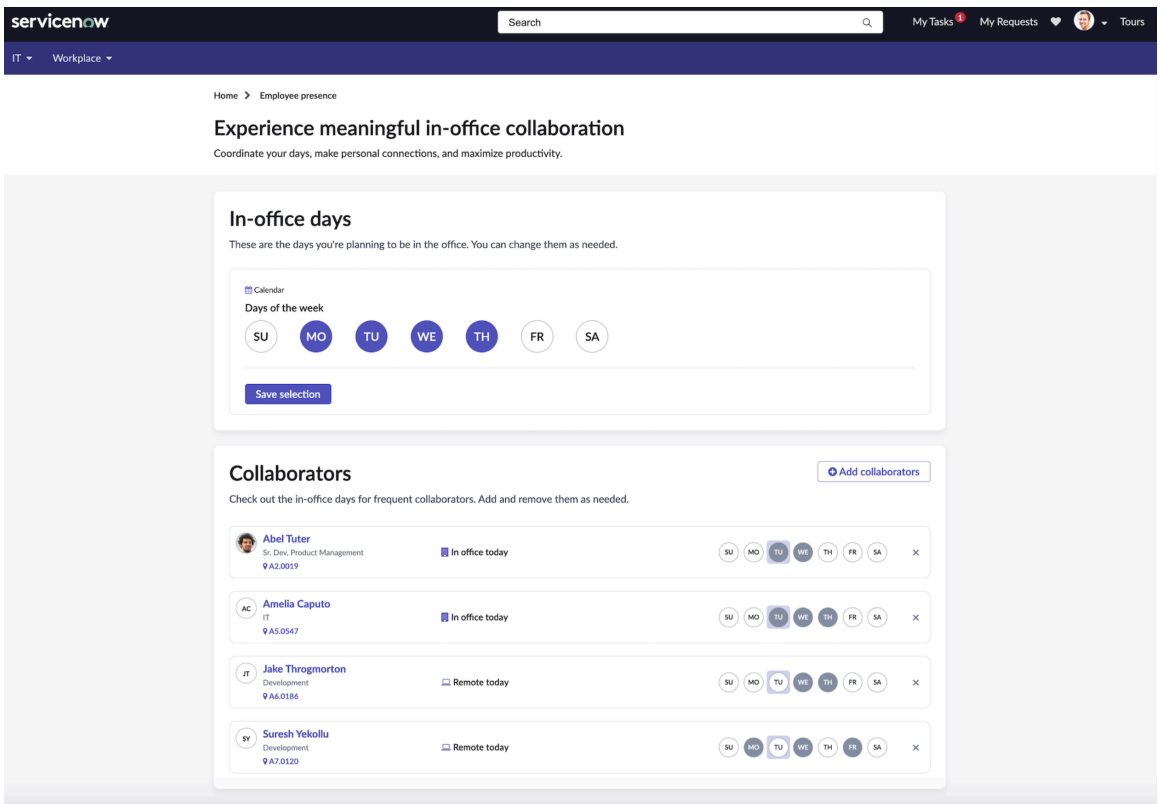
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



出社日などを設定する

Workplace Concierge アプリケーションを使用すると、従業員がオフィス勤務日を設定できるようになります。従業員は [従業員のプレゼンス] オプションを使用して、オフィスにいる予定の曜日を設定できます。同僚とコラボレーションし、協力者として追加することで、やり取りと生産性を向上させることができます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

- 実装スペシャリストと協力して、目的のビジネス成果を達成します。詳細については、Customer Success Center でご確認ください。
- 最初に製品ドキュメントをお読みください ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション.

製品

- Workplace Safety Management
- Workplace Reservation Management
- Workplace Case Management
- Workplace Visitor Management
- 職場カレンダー同期
- Workplace Space Mapping
- Workplace Space Management
- Workplace Lease Administration
- Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- Workplace Move Management
- Workplace Service Delivery for mobile
- 職場セントラル
- 職場ハードウェア関連コネクタ
- 職場コンシェルジュ

ワークプレイスサービスデリバリ のアプリケーション

ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ は、従業員の職場エクスペリエンスを向上させる一連のアプリケーションを提供します。職場管理を自動化し、すべての従業員サービスに単一のプラットフォームを提供できます。

ワークプレイスサービスデリバリ とともにインストールされるアプリケーション

ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションは、人員が職場関連の要求をより効率的に管理するのに役立ちます。

ワークプレイスコア

ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションにより、職場の従業員に対してより安全で管理されたプロセスを作成できます。ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立できます。段階的な職場の割り当てを管理します。ワークプレイスコア は ワークプレイスサービスデリバリ スイートのコアアプリケーションです。

Workplace Reservation Management

ServiceNow® Workplace Reservation Management アプリケーションを使用すると、従業員は Service Portal から会議室、デスク、および予約可能な任意の職場サービスを簡単に予約できるようになります。

ワークプレイスケース管理

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションを使用して要求のタイプを分析し、人間による応答と自動タスクのどちらが要求に必要なのかを判断できます。事前定義されたステップを作成して、さまざまな要求を履行できます。

ワークプレイス訪問者管理

スムーズで手間のかからないエクスペリエンスを使用して、ゲストとオフサイト従業員に対応します。ServiceNow® ワークプレイス訪問者管理 を使用してフロントデスクの操作を最適化し、ゲストとオフサイトの従業員に対応します。訪問者を登録するだけでなく、訪問者に必要な内容を事前に計画することもできます。

ワークスペースカレンダーの同期

ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期することで、職場の予約に関する操作性を向上します。

ワークプレイススペースマッピング

Space Mapping では、Mappedin などのアプリケーションで作成された作成済みの建物マップを利用できます。Mappedin との Space Mapping の統合により、建物、フロア、スペース、および部屋としてデータをインポートできます。

ワークプレイススペース管理

ServiceNow® ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、組織のすべての場所を効率的に監督できます。

Workplace Lease Administration

ServiceNow® Workplace Lease Administration を使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

予約ポータルを使用しないで、1 分もかからずに職場スペースを予約できます。ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用すると、ユーザーは Microsoft Outlook を直接使用して予約できます。

ワークプレイス移転管理

ServiceNow® Workplace Move Management アプリケーションを使用すると、従業員は手間なく、必要な手動での許可を得ることなく、ある場所から別の場所に移動できます。簡単な手順で従業員の移動要求を管理および履行します。

ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile

ServiceNow ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile を使用して、モバイルデバイスで職場関連のサービスやその他の情報にアクセスします。

職場セントラル

単一のワークスペース (職場セントラル) を使用して、職場をより効率的に維持します。管理者、職場マネージャー、スペース計画者、リース管理者、またはリース マネージャーは、職場セントラル アプリケーションを使用して、職場の計画、監視、表示、最適化などの職場関連のアクティビティを短時間で実行できます。

Workplace Concierge アプリケーションは、 ワークプレイスサービスデリバリ 従業員の職場エクスペリエンスを支援するワンストップアプリケーションとして設計されたアプリケーションです。在職日などを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング

インドアマッピング には、ナビゲーションなどのマッピングエクスペリエンスを作成するためのネイティブのインドアマップが用意されています。インタラクティブな場所ディレクトリとウェイファインディング機能を提供します。ユーザーは、選択した敷地、建物、フロアの屋内と屋外の詳細とともに、職場の内部、部屋の予約状況、および屋内と屋外の詳細をリアルタイムで視覚化できます。

Workplace Maintenance Management

Workplace Readiness and Maintenance Management 職場のメンテナンス計画者が、施設資産 (椅子など) とソフトサービス (ハウスキーピングなど) の予防メンテナンスを計画できるようにします。

職場ハードウェア関連コネクタ

ワークプレイスコネクタ は、職場内での従業員とのやり取り (バッジシステムなど) を活用する統合フレームワークであり、ソリューション内の ワークプレイスサービスデリバリ ダッシュボードと計画ツールを使用して、スペース使用率に関するより良い意思決定を促進します。

ワークプレイスコア®

ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションにより、職場の従業員に対してより安全で管理されたプロセスを作成できます。ディスタンシング計画、シフトの割り当て、衛生管理スケジューリングを確立できます。段階的な職場の割り当てを管理します。ワークプレイスコア は ワークプレイスサービスデリバリ スイートのコアアプリケーションです。

開始するには

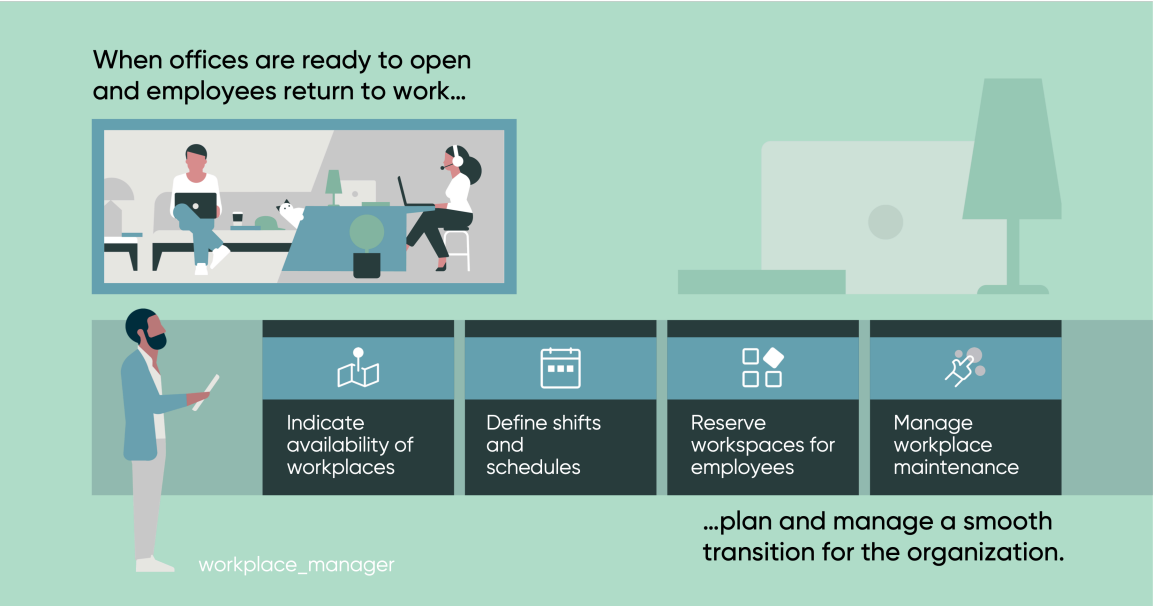
探索 概念と機能について説明します ワークプレイスコア 。	構成 アプリケーションを設定し、職場データをセットアップして開始します。	管理 職場のアクティビティ、承認、予約などを監視します。
要求 従業員関連サービスを要求します。	分析およびレポートのソリューション ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

ワークプレイスコア の詳細

ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションにより、職場の従業員に対して、適切にメンテナンスされてよく管理されたプロセスを作成できます。職場の場所、メンテナンス、スペース管理、予約、要求、訪問者、移動など、職場のさまざまな単位を管理できます。ワークプレイスコアは ワークプレイスサービスデリバリ スイートのコアアプリケーションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



スペース管理

組織の職場管理者は、次に示す、すべての職場の所在地の詳細情報を追加できます:

- 従業員ワークステーション、会議室、カフェテリアなどのエリア
- オフィスビルとキャンパス
- すべての所在地の地域

職場マネージャーは、従業員が職場の予約を要求するときにより簡単に使用可能なスペースを表示できるように、組織のフロアプランをアップロードできます。

到着間隔を定義し、従業員に到着をスケジュールさせることで、カフェテリア、ジム、入退出ゲートなど、職場の特定の場所で、人だかりや長い行列を回避します。

シフト管理

職場マネージャーは、従業員向けのシフトを作成し、特定の時間や日数のスケジュールを設定できます。このデータを使用して、従業員と利用可能な職場を特定のシフトに配分することで、職場の占有レベルの計画立案を開始できます。

たとえば、職場マネージャーは 08:00 ~ 13:00 の作業時間帯を使用して午前のシフトスケジュールを作成できます。その後、組織のガイドラインに基づいて、このシフトに利用可能な職場を割り当てることができます。これらの割り当てられた職場は、このシフトの間、稼働している従業員用にオフィスから予約することができます。

シフト所有者は、自分が所有しているシフトの詳細を、レビューしたり変更したりできます。また、自分が所有するシフトに対して設定された職場の予約および要求を表示することもできます。

職場予約

職場のマネージャは、従業員と職場の情報に基づいて、従業員のためにエリアと職場を予約できます。職場マネージャーは、複数の従業員の予約を一括で生成することもできます。従業員と職場マネージャーの両者に対して、これらの予約がメールを介して通知されます。

従業員は、オフィスに戻るタイミングで、職場の予約を要求できます。インタラクティブなフロアプランを使用すると、従業員は職場を指定した日付範囲、1 日、または数時

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

間、予約することを選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には確認の承認が必要になる場合があります。

すべての従業員の職場プロファイルが設定されている場合、アプリケーションは、職場プロファイルテーブルに保存されているデータを使用して、従業員が利用可能な職場を自動的に割り当てます。

ワークプレイスサービスデリバリ では、Workplace Reservation Management のより高度な職場予約オプションを利用できます。詳細については、「Workplace Reservation Management」を参照してください。

職場タスク

職場マネージャーは、その職場でシフトごとにスケジュールされたメンテナンスアクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドのメンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

職場ダッシュボード

データのビジュアル化を使用して、職場の使用可否やオフィスの所在地の占有率を評価し、職場ダッシュボードで職場タスクの進捗状況を監視することができます。

Workplace Case Management

職場マネージャーは、従業員が職場関連の要求を出せるようにすることが可能です。ワークプレイスケース管理 アプリケーションにより、従業員ケースで要求を出すのに使用するサービスを設定できます。

ケースマネージャーは、従業員から寄せられた要求を職場ケースの形式で管理できます。タスク、サブタスクを要件に従って作成し、その他のさまざまなアクションを実行できます。詳細については、「ワークプレイスケース管理」を参照してください。

訪問者管理

職場で予定されている訪問者を管理します。訪問者を登録し、訪問者契約の取得、訪問者バッジの印刷など、訪問者を管理します。詳細については、「ワークプレイス訪問者管理」を参照してください。

職場の移動の管理

職場マネージャーは、このアプリケーションを使用して、従業員が出した移動要求を管理できます。移動を実施する必要がある開始予定日と期日を追跡できます。その他のさまざまなアクションを実行できます。詳細については、「ワークプレイス移転管理」を参照してください。

職場セントラル

職場マネージャーは、職場セントラルという単一のワークスペースですべての主要な職場アクティビティに集中することで、時間を節約できます。職場セントラルは、従業員センター で利用可能なワークスペースです。これは、すべてのダッシュボードの確認、スペース割り当てアクティビティの実行、移動要求の管理、予約の管理などを行うことができるワンストップワークスペースです。詳細については、「職場セントラル」を参照してください。

他の ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションとの併用

ワークプレイスコア は ServiceNow® ワークプレイスサービスデリバリ のコアアプリケーションです。スイートの一部である他のアプリケーションとともに使用します。スイートで利用可能な他のアプリケーションについては、「ワークプレイスサービスデリバリ のアプリケーション」を参照してください。

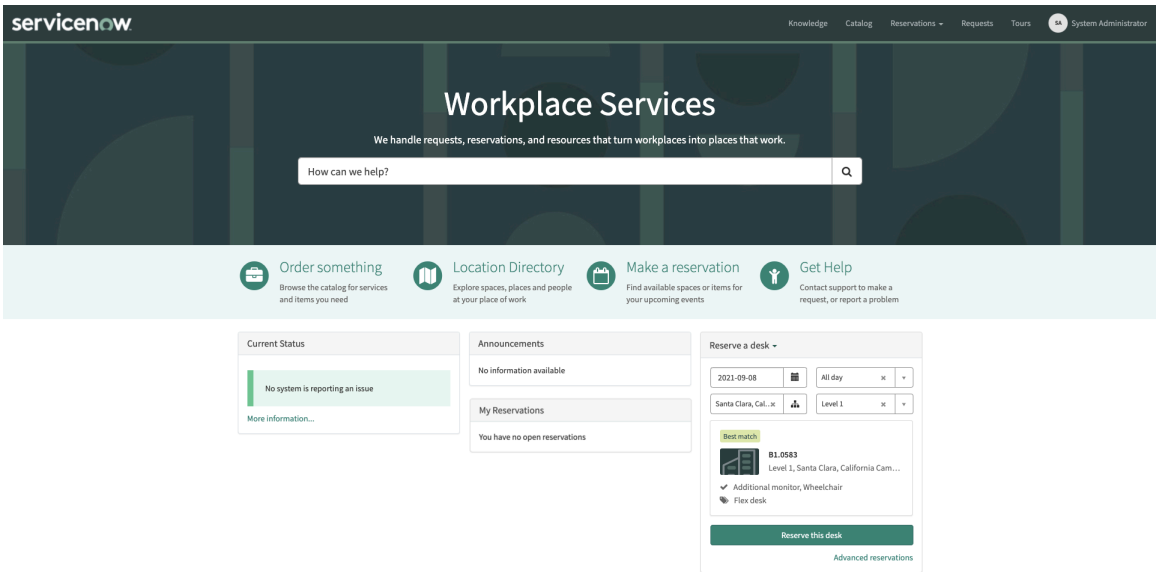
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスサービスポータル

ワークプレイスサービスポータル は、従業員向けのセルフサービスポータルで、ワークスペースサービスを一元的な場所から提供しています。従業員は、予約を行ったり、ナレッジベース記事を表示したり、要求を送信およびレビューしたり、仮想エージェントチャットサポートを使用して助けを得たりすることができます。

ワークプレイスサービスポータル



ワークプレイスサービスポータル から次の操作を行うことができます：

- 予約ポータルを開き、会議室、デスク、またはその他の予約可能な職場アイテムの予約を行います。
- ホームページの予約ウィジェットを使用して、タイムスロットを直接予約することもできます。
- 事前に訪問者を登録し、訪問をカスタマイズします。ゲストまたはオフサイトの同僚を短時間または全日登録できます。
- 評価の高いナレッジベース記事を表示、検索して情報を探します。入力すると、キーワードに基づいて検索フィールドに提案が表示されます。
- 要求と承認を表示します (承認者の場合)。
- 組織の場所ディレクトリを表示します。同僚、スペース、または職場の場所を世界地図で検索します。

  注:
  場所ディレクトリや Workplace Reservation Management 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

- 一般的な問い合わせ、訪問者の登録、シフトベースの予約、その他の要求を送信します。
- 仮想エージェントとチャットして、要求を送信したり、送信した要求を表示したりできます。
- サービスカタログアイテムのリストから選択することで、一般的なヘルプ要求を生成します。
- ある場所から別の場所に移動するには、移動要求を出します。
- 新しい備品を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員センター ポータルの職場サービス

ワークプレイスサービスポータル だけでなく、従業員センター ポータルも使用して、職場関連のサービスを利用できます。従業員センター ポータルは、すべての従業員関連サービスを 1 つの場所にまとめた統合ポータルです。

従業員センター ポータルは、従業員が任意の部門からの要求を上げるための頼れるポータルです。従業員センター ポータルを使用する ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションでは、ワークプレイスサービスポータル でも利用可能な職場サービスを要求できます。コンテンツ分類フレームワークを使用すると、基本分類 (従業員) を変更して、職場サービスを子トピックとして提供できます。

従業員センター ポータルで職場サービスを有効にするには、次のプラグインとアプリケーションがインストールされていることを確認してください。

- 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp) 詳細については、「Employee Center プラグイン」を参照してください。
- 従業員エクスペリエンス分類プラグイン (sn_ect)
- Workplace Service Delivery (sn_wsd) スイートとすべてのアプリケーション。

> **注:**
> ワークプレイスサービスデリバリ (sn_wsd) プラグインをインストールする前に、最新の 従業員センター プラグインがあることを確認してください。

ワークプレイスサービスデリバリ 従業員センター の分類

必要なプラグインをインストールすると、[職場] オプションが 従業員センター のホームページに表示されます。職場サービス要求を上げるには、このオプションを選択します。

[職場] オプションは、利用可能な職場サービスのリストを次の分類構造で拡張します。

- 家具と消耗品 **(Furniture and Supplies)**：職場または会議の家具または消耗品を要求します。
- イベント：訪問または今後のイベントのためにゲストまたは同僚を登録します。
- サイトの安全性：一般予約やシフトベース予約など、職場関連の要求を上げます。場所ディレクトリを表示して、シフトまたはタスクを追加します。到着をスケジュールします。
- メンテナンス：オフィスセットアップの変更要求や一般的な問い合わせ要求を上げます。計画済みのタスク定義を追加します。

従業員センター ポータルでの職場サービスを有効化

[従業員エクスペリエンス分類] プラグインをインストールすると、基本分類 (従業員) がインストールされます。従業員センター ポータルで職場サービスを有効にするには、次のタスクを完了します。

- 分類をカスタマイズします。まず、基本分類をコピーしてから、必要な変更を加えます。
- 「職場サービスレコードプロデューサーの作成」や「ナレッジベース記事」などのコンテンツを作成します。
- コンテンツを分類に関連付けます。

関連情報

従業員センター の設定

従業員センター 用に統一された分類

トピックの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

仮想エージェント for ワークプレイスサービスデリバリ

ワークプレイスサービスデリバリ では、仮想エージェントを通じて会話を提供します。これは、従業員がサービスを要求したり、問い合わせを行ったりできる自動チャットボットです。仮想エージェントは 従業員センター で利用できます。ここでは、従業員が職場関連のすべての情報を検索できます。

の詳細については 仮想エージェント、次を参照してください。 仮想エージェント .

ワークプレイスサービスデリバリ についての事前定義済みの 仮想エージェント トピック

従業員は、ワークプレイスサービスポータル で利用可能な仮想エージェントチャットサポートを使用して、職場サービスを要求したり、要求されたサービスのステータスを確認したりすることができます。ポータルの右下に表示されるチャットアイコン ( ) を選択すると、仮想エージェントとの会話を開始できます。

ワークプレイスサービスデリバリ 仮想エージェント を使用すると、要求を作成し、予約、訪問者登録、および職場サービス要求に関連する更新を表示できます。次に示す事前定義されたトピックは、ワークプレイスサービスデリバリ 仮想エージェントチャットボットで利用できます。

Workplace Reservation Management

- 場所の予約を作成
- 当日の予約を表示
- 予約が開始または発生するタイミングを確認
- 予約をキャンセル

ワークプレイスケース管理

- 職場サービスの要求
- 送信されたケースのステータスを表示
- 受け入れ待ちのケースを表示

ワークプレイス訪問者管理

- ゲストの登録
- 当日の予定訪問者を把握
- 訪問者の到着予定時刻を把握
- 登録済み訪問者をキャンセルします。

ワークプレイスサービスデリバリ 向け 仮想エージェント の有効化

ワークプレイスサービスデリバリ 向けの仮想エージェントを有効にするには、次のプラグインを有効にします。

1. 仮想エージェントフレームワークを提供する Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
2. ワークプレイスコア プラグイン (sn_wsd_core) を有効にします。

詳細については、「ワークプレイスサービスデリバリ 向け 仮想エージェント の有効化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア の構成

ワークプレイスコア アプリケーションをインストールし、職場データを入力して使用を開始します。既存のスプレッドシートを構成または変更します。フロアプランをアップロードしてデータを取得します。

ワークプレイスコア のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ワークプレイスコア アプリケーションをインストールできます。このアプリケーションには、オプションのデモデータが含まれます。

始める前に

アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：管理者

このタスクについて

以下のコンポーネントは、ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時にインストールされます 。

- ロール
- テーブル

詳細については、「ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。をご覧ください ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアへの要求の送信に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート.
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

職場データを提供

ワークプレイスコア アプリケーションでは、従業員に対して効率的にシフトを割り当て、そのシフトのためのワークスペースを指定できるように、職場の所在地に関連するデータを提供します。

ワークスペースレコード

各ワークスペースレコードで利用可能な情報は次のとおりです。

- 地域
- サイト
- 敷地
- 建物
- フロア
- エリア
- スペース

それぞれの指定には一意の識別子を使用する必要があります。たとえば、建物 7 号館の 4 階を示す場合は、「4」ではなく、「7-4」という名前にします。

複数のワークサイトのデータ入力

あなたの組織の規模が大きい場合、ワークスペースレコードごとに同じ情報を繰り返し手動入力する必要がないように、地域、建物、サイトなど、よりグローバルなレコード情報を格納するスプレッドシートの利用を検討することをお勧めします。アプリケーションに既に入力した情報をスプレッドシートにエクスポートしたり、既存のワークスペーススプレッドシートでその情報を使用したりすることができます。その後、ワークスペースデータ全体が含まれているスプレッドシートを一括フォームでアプリケーションにインポートすることになります。

- 既存のスプレッドシートがある場合は、ServiceNow レコード名と識別子番号に一致するように、最初にグローバル情報の列ヘッダーとデータを手動で変換します。その後、ワークスペースを割り当てることができるように、そのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートします。

  たとえば、あなたの組織のスプレッドシートでは、サイトに対して「Location」(所在地)、あるいはすべてのサイトのすべての 1 つ目の建物に対して「Bldg 1」(建物 1) という名前を使用しているとしましょう。その場合、スプレッドシートの列ヘッダー「Location」を「Sites」に変更し、各「Bldg 1」を ワークプレイスコア アプリケーションレコードの一意の識別子に変更する必要があります。

- 既存のスプレッドシートがない場合は、スペースごとに手動で入力する必要がない繰り返しのグローバル情報を入力します。各フィールドのデータには一意の識別子を指定する必要があります。その後、アプリケーションの情報をスプレッドシートにエクスポートし、スペース情報のみを手動で入力する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フロアプラン

Now Platform は、フロアプランに対して Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをサポートします。エンドユーザーのフロアプランに対して必要なレイヤー数を選択し、フィールドにアサインする属性 (タグ) を構成できます。AutoCAD の .dwg ファイルを Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルにエクスポートする方法の詳細については、使用しているバージョンの AutoCAD のドキュメントを参照してください。

.dxf ファイルをアップロードする前に、AutoCAD デザイナーを操作して次のことを確認します。

- このファイルは、スペースラベルに対して、1 行テキストまたは複数行テキストではなく、ブロック参照を使用します。
- ブロック属性には、人による解読が可能なタグがあります。
- ブロック参照には、属性値が適切に設定されています。

> **注:**
> ブロックを使用することを強くお勧めします。テキストオブジェクトは使用できません。

フロアプランのアップロードによってフロアレコードが作成されます。フロアのすべてのワークスペースが、そのフロアレコードの [スペース] 関連リストに自動的に追加されます。

職場データのレコードの作成

ワークプレイスコア アプリケーション内で、ワークスペース、フロア、オフィスビル、および職場の場所の個別のレコードを作成します。新しいデータを挿入するか、既存の職場データにレコードを追加します。

始める前に

以下の詳細情報があることを確認してください:

- 組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができるワークスペースのデータ

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて

ワークスペースの数が少ない場合は、各ワークスペースの情報をスペースレベルまで個別に入力できます。

ワークサイトの数が多い場合は、次の操作を実行します。

1. 繰り返されるグローバル情報のスケルトンを作成します。
2. 個々のスペース情報をスプレッドシートに追加します。
3. そのスプレッドシートをアプリケーションにインポートします。

   インポートの詳細については、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。

フロアプランを使用している場合は、建物レベルまでデータのレコードを作成できます。このフロアプランをアップロードすると、これらのフロアに関連付けられたフロアとスペースのデータがロードされます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.
2. 該当するモジュールを選択してください。
   次の順序でレコードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 地域
- サイト
- 敷地
- 建物
- フロア
- エリア
- スペース
- 順序

たとえば、オフィスの場所を作成する場合は、[サイト] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

注:

- 以下のフィールドの一部の可視性は、選択したモジュールによって異なります。
- あなたの組織に適用されないフィールドは空のままでかまいません。

フォームのフィールドは、選択したモジュールによって異なります。たとえば、次のフォームは建物用です。

フィールド	説明
名前	職場の名前。必ず一意の名前を入力してください。たとえば、[建物] フィールドが **[1C]** に設定され、[スペース] フィールドが **[WST 1C 1601]** に設定されている場合、[名前] フィールドの適切な値は [1C-16] になります。 注: 予約プロセスに影響するため、同じ名前の職場の場所は使用しないでください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	このワークスペースのオフィスビルの名前。地域に複数の建物がある場合は、追加するオフィスがある建物を選択します。
フロア	このワークスペースが存在するフロアの名前または番号。
エリア	オフィスフロアのエリアの名前。
管理担当者グループ	職場関連のすべての操作を管理するグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
タイムゾーン	建物の所在地のタイムゾーン。
アクティブ	このスペースがアクティブかどうかを示すオプション。
予約可能	この職場エンティティのスペースが予約可能かどうかを示すオプション。 たとえば、建物を予約可能としてマークしないと、この建物のすべてのフロア、エリア、スペースが予約できなくなります。
番地	建物の所在地の番地の詳細。
市区町村	建物の所在地の市区町村。
州/都道府県	建物の所在地の州/都道府県。
郵便番号	建物の所在地の郵便番号。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
緯度	敷地または建物の緯度。緯度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
経度	敷地または建物の経度。経度は、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
従業員場所プライバシーおよび設定を有効化	建物の場所のプライバシー設定。次のオプションが用意されています。 ○ なし：建物に特定のプライバシー設定がない場合は、このオプションを選択します。このオプションを設定すると、組織によって設定されたプライバシー設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 ○ プライバシーなし：プライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。 ○ 職場プロファイルのみ **(Workplace profiles only)**：職場プロファイルにプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。 ○ 予約のみ **(Reservations only)**：職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。 ○ 予約および職場プロファイル **(Reservations and workplace profiles)**：職場プロファイルと職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
予約で場所プライバシーを上書きできるよう従業員に許可	この建物に属するスペースを予約する際に、従業員が場所のプライバシーを上書きできるようにする場合に指定します。このフィールドには、次の上書きオプションがあります。 ○ なし：特定のプライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。このオプションを設定すると、組織によって設定された設定が場所のプライバシーで上書きされます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 ○ はい：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできるようにする場合は、このオプションを選択します。 ○ いいえ：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできないように制限する場合は、このオプションを選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場の場所レコードが追加されます。

次のタスク

- ワークスペースのフロアプランがある場合は、それをアップロードすると、フロアおよびワークスペースのデータを作成して表示できます。詳細については、「ワークスペースのフロアプランのアップロード」を参照してください。
- スプレッドシートを使用してワークスペースのバルクデータを入力およびインポートする場合は、「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を参照してください。
- すべてのワークスペースデータを追加したら、従業員のシフトを定義できます。詳細については、「職場のシフトの定義」を参照してください。

ワークスペースのフロアプランのアップロード

従業員のためにスペースを予約するために、構成して使用するフロアプランの Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager
職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや Workplace Reservation Management 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

フロアプランのレンダリング中に問題が発生しないようにするには、dxf.json 添付ファイルのサイズが 5 MB 以下であることを確認してください。サイズを表示するには、dxf.json ファイルをダウンロードし、ファイルのプロパティを表示します。ファイルサイズが 5 MB より大きい場合は、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AutoCAD 設計者と協力して、スペースがブロックとして表されていることを確認します (1 行または複数行のテキストではなく)。
- ブロック参照属性が適切に設定されていることを確認し、dxf.jason ファイルを再度インポートしてみてください。
- *com.glide.attachment.max_get_size* のプロパティを、dxf.jason のファイルサイズ以上のサイズに設定します。詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > フロアプランをアップロード.
2. フォームのフィールドに入力します。

職場フロアの管理フォーム

フィールド	説明
番号	アプリケーションによって自動的に生成される一意の番号で、フロアプランを識別します。
名前	フロアプランの名前です。 注: フロアプランに命名するときは、明確で整合性がある命名規則を使用します。
地域	フロアプランが表す建物の地理的な位置です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能な地域のリストを表示します。
サイト	地域内のオフィスまたは敷地の場所です。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なサイトのリストを表示します。
敷地	サイトに複数の建物がある場合、敷地の名前です。
建物	敷地に複数の建物がある場合、建物の名前です。
アクティブ	このプランがアクティブがどうかを示すオプションです。
予約可能	スペースマネージャーが、従業員の使用のためにこのプランを予約できるかどうかを示すオプション。
管理担当者グループ	フロアプランのスペース予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループのリストを表示します。
管理担当者	フロアプランのスペース予約を管理するグループのワークプレースマネージャーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[リストから参照] アイコン を選択して、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

3. [添付ファイル] アイコン を選択して、Drawing eXchange Format (.dxf) ファイルをアップロードします。
dxf ファイルを添付し、フロアプランをインポートすると、dxf ファイルは添付ファイル内の dxf.json ファイルに変換されます。これらのファイルを削除すると、フロアプランが表示されません。また、dxf.json ファイルのサイズは 5 MB 以下である必要があります。インポートプロセス中に、.dxf ファイルからより少ないレイヤーを選択するようにしてください。
4. [次へ] を選択します。
5. 右側の [レイヤーを選択] 列で、プランを表示したいレイヤーを選択します。
たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
6. [表示] を選択します。
フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。カーソルを使用して、フロアプランのズームイン/アウトを行います。
7. [次へ] を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	スペースフィールドにマップするタグ。フロアプランを識別するタグで、アップロードされた .dxf ファイルから取得されます。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 **注:** AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えて [名前] の 2 番目の部分に表示されるようにすることができます。 スペースフィールドは、フロアプランの、従業員にアサインできる特定の場所を表します。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 小さい値が最初に処理されます。

9. [送信] を選択します。

タスクの結果
新しいフロアレコードが作成され、フロアプランが添付されます。[スペース] 関連リストに、このフロアのすべてのワークスペースが入力されます。

ワークスペースのフロアプランの更新

新しいプランをアップロードすることで、ワークスペースのフロアプランを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > スペース管理 > フロア.
2. 更新するフロアを選択します。
3. [フロアプランの更新 **(Update floor plan)**] 関連リンクを選択します。
4. [添付ファイルを管理] を選択し、現在のフロアプランファイルを削除して、新しいフロアプランファイルを添付します。
   dxf ファイルは一度に 1 つみアップロードできます。
5. [次へ] を選択します。
6. [レイヤーを選択] 列で、フロアプランを表示したいレイヤーを選択します。
   たとえば、電気室、キッチン、収納クローゼット、またはその他の要素を、レンダリング時にフロアプランに表示したくない場合もあるでしょう。
7. [表示] を選択します。
   フロアプランは、[プランのプレビュー] タブの下に表示されます。ズームイン/アウトにはマウスを使用します。
8. [次へ] を選択します。
9. フォームのフィールドに入力します。

タグをフィールドにアサイン

フィールド	説明
AutoCAD タグ	アップロードされた .dxf ファイルのタグはフロアプラン上のスペースを特定します。 表示されるタグは、[レイヤーの選択] 列で選択したものになります。 注: AutoCAD タグが表示されない場合は、AutoCAD ソフトウェアを使用して、テキストまたはテキストオブジェクトをブロック参照に変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スペースフィールド	タグに関連付ける、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルのフィールドです。たとえば、属性 ROOM_NAME と [名前] フィールドを関連付けて、大きい順序値を与えることで、その名前の 2 番目の要素として表示することができます。
順番	AutoCAD タグとスペースフィールドのマッピングの処理順序を決定します。 **注:** 小さい値が最初に処理されます。

10. [変更のプレビュー] を選択し、[変更のプレビュー] タブで、実際に採用する前に、変更の結果をプレビューできます。
11. [送信] を選択します。

タスクの結果
次の変更が発生しました:

- マップ値が入力されました。
- 一致しなくなった既存のスペースは削除されます。
- 古いスペースの名前を変更した場合、新しい名前は古いものと置き換えられます。
- すべての予約が削除されます。

オリジナルのフロアレコードは、添付されたフロアプランと置き換えられます。スペース関連リストも更新されます。変更結果を表示するには、[フロアプラン更新ログ] に移動します。

職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定

スプレッドシートを使用してすべてのワークスペースのデータを ワークプレイスコア アプリケーションに一括インポートすることで、 ワークスペースごとに冗長データを手動で入力する手間と時間を省くことができます。

作業サイトのグローバル情報を含むスプレッドシートを使用することで、地域、サイト、建物、フロアなどの情報を手動で繰り返し入力するのではなく、識別スペース情報のみを入力できます。ワークプレイスコア アプリケーションに入力したデータから Excel スプレッドシートを作成するか、または既存の職場スプレッドシートを変更するかのいずれかを選択できます。

既存のワークスペーススプレッドシートを設定

組織の既存のワークスペーススプレッドシートの情報をカスタマイズして、各ワークスペースの繰り返し情報を手動で入力する必要がないようにします。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
組織のワークスペースデータが含まれているスプレッドシートがある場合は、ServiceNow インスタンス内のレコード情報に一致するようにカスタマイズする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、ワークスペースデータのフロア情報を変更する方法について説明します。必要に応じて、これらの手順を繰り返して、建物、キャンパス、サイト、および地域のフィールドを置き換えます。

手順

1. スプレッドシート内のデータを変更して、ServiceNow インスタンスのレコード情報に一致させます。

   a. 移動先 **Workplace Safety Management** > スペース管理 > フロア.

   b. 目的のフロアレコードを検索して開きます。

   c. [番号] フィールドの値をコピーします。

   d. Excel スプレッドシートの「Floor 1」の代わりにその値を貼り付けます。

      この例では、米国、フロリダ、フロリダキャンパス 2 の建物 1 のフロア 1 に属するワークスペースに対して、次のサンプルエントリを使用しています。

      - FLOR0001694 はフロア 1 を表します
      - BLDG0001028 は建物 1 を表します
      - CMPS0001013 はフロリダキャンパス 2 を表します
      - SITE0001007 はフロリダを表します
      - RGIN0001002 は USA を表します

      注:
      [エリア **(Area)]** 列は必須ではないため、除外できます。列を空のままにする代わりに、ダミー値を入力します。

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. ワークスペーススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
3. スプレッドシートを保存します。

ワークプレイスデータスプレッドシートを作成

ワークプレイスコア に入力したデータから Microsoft Excel スプレッドシートを作成すると、各ワークスペースのサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力する必要がなくなります。その後、ServiceNow インスタンスにデータをインポートできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
多数の作業現場がある場合は、ワークスペースごとにサイトや建物名などのグローバル情報を手動で入力することを避けるために、スプレッドシートを作成して ServiceNow インスタンスにインポートできるようにする方法をご検討ください。

注:
組織に既存のワークススプレッドシートが既に存在する場合は、「既存のワークススプレッドシートを設定」 の手順に従って、データをエクスポートするためのカスタマイズを行ってください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > スペース管理.
2. データを繰り返す最小単位のモジュールを選択します。

   たとえば、地域、サイト、建物、およびフロアのグローバル情報レコードを作成した場合は、フロアを選択します。

3. オプション: 表示する列をカスタマイズします。
   たとえば、組織に敷地がない場合は、空白のままにする代わりに、ダミー値を入力して [敷地] 列を非表示にすることができます。
4. データをエクスポートするには、任意の列を押したまま選択 (または右クリック) して、[エクスポート] を選択し、**[Excel (.xlsx)]** を選択します。
   データはアプリケーションからエクスポートされるため、Excel ファイルとしてダウンロードできます。
5. [ダウンロード] を選択します。
6. ワークススプレッドシートで、[名前] 列に個々のワークスペース情報を追加します。
7. スプレッドシートを保存します。

次のタスク
Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

ワークプレイスサービスデリバリ 向け 仮想エージェント の有効化

ワークプレイスサービスデリバリ 用の仮想エージェントをアクティブ化して、チャットインターフェイスを介して従業員にユーザーサポートを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

- 仮想エージェントフレームワークを提供する Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) を有効にします。
- ワークプレイスコア プラグイン (sn_wsd_core) を有効にします。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。をご覧ください ServiceNow Store 利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアへの要求の送信に関する情報を提供する Web サイト。リリースされたすべてのアプリの累積リリースメモ情報については、「ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   使用中のアプリケーションが他のアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしておいてください。

   アプリケーションをインストールする時点で、依存アプリケーションまたはプラグインがインストールされていない場合は、それらも自動的にインストールされます。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。
   一部のアプリケーションには、デモデータ (一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコード) が含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   注:
   インストール時にストアアプリケーションのデモデータを読み込んでおかない場合、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

   重要:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

職場の安全アクティビティの管理

職場のアクティビティを監視します。ワークプレイスコア アプリケーションを使用して、データのインポート、場所の管理、その他の職場関連の設定の構成など、職場関連のアクションを実行します。

Excel スプレッドシートからワークスペースデータをインポート

Excel スプレッドシートから ワークプレイスコア アプリケーションへワークスペースデータをインポートします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
「職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定」を完了します。

手順
1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データをロード.
2. [既存のテーブル] を選択します。
3. [インポートセットテーブル] フィールドで、スペースステージング **[sn_wsd_core_space_staging]**を選択します。
4. [インポートのソース] フィールドで、[ファイル] を選択します。
5. [ファイルを選択してください] を選択し、ソース Excel スプレッドシートを選択します。
6. オプション: [シート番号] フィールドにワークシート番号、[ヘッダー行] フィールドにヘッダー行番号を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. [送信] を選択します。
   インポートされたデータが、新しいインポートセットテーブルで利用できるようになりました。
8. [変換の実行] を選択します。

> **重要:**
> インポートセットフィールドに sn_wsd_core_space_staging が表示され、選択したマップがスペース変換マップ-sn_wsd_core_space であることを確認してください。

9. [変換] を選択します。
10. オプション: 次に移動して、データレコードがスペーステーブルにインポートされたことを確認します。 **Workplace Safety Management** > スペース管理 > スペース

次のタスク
職場のシフトの定義

関連情報
- インポートを実行
- 変換マップを作成

スペースタイプ構成の追加

職場で利用可能なさまざまなタイプのスペースを設定します。さまざまなスペースタイプに基づいてスペースを追加できます。スペースタイプにより、従業員は Mappedin フロアマップでフロアに利用可能なさまざまなタイプのスペースを特定できます。

始める前に
必要なロール：required:sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > スペースタイプの構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

スペースタイプフォーム

フィールド	説明
名前	スペースタイプのわかりやすい名前。
コード	スペースタイプのコード。コードは名前にすることもできます。
テーブル	スペースタイプのテーブル。フィールドは自動的に スペース **[sn_wsd_core_space]** に設定されます。スペースタイプがルームの場合は、ルーム **[sn_wsd_core_room]** を選択します。
アプリケーション	スペースタイプのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。**[Workplace Safety Management]** が選択されていることを確認します。
アクティブ	スペースタイプをアクティブ化するオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
利用可能 (Available for)	スペースタイプが利用可能なユーザーのタイプを指定するオプション。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
スペースタイプが設定されます。スペースまたはタイプマッピングを作成するときに、このスペースタイプを選択できます。

職場の場所のブロック

特定の期間、職場の場所をブロックします。ブロックされた職場の場所は、指定された期間、Workplace Reservation Management 予約ポータルのどのタイプの予約でも利用できなくなります。

始める前に
注:
ブロックされた場所は、Workplace Reservation Management 予約ポータルでのみ予約できなくなります。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
地域、サイト、敷地、建物、フロア、エリア、部屋、スペースなどの職場の場所をブロックできます。場所をブロックすると、その場所は Workplace Reservation Management 予約ポータルのどのタイプの予約でも利用できなくなります。ブロックアクションのため、職場の場所で行われた既存の予約は自動的にキャンセルされます。

場所を直接ブロックすることもできます。場所を開き、フォームの [場所をブロック] オプションをクリックします。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > 場所をブロック.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[場所をブロック] フォーム

フィールド	説明
番号	場所の番号。このフィールドは自動的に設定されます。
ロケーション	ブロックする場所。
開始者	場所をブロックしているユーザー。
理由	場所をブロックする理由。利用可能なオプションのリストから選択します。
コメント	場所をブロックする理由または重要な情報を説明するコメント。
有効	ブロックアクションを有効にするオプション。
進捗状況ステータス	ブロックアクションの現在の進捗状況。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開始時間	ブロックの開始時刻。
終了時間	ブロックの終了時刻。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

指定された期間、職場の場所がブロックされます。この期間中、Workplace Reservation Management 予約ポータルでその場所の予約ができなくなります。その職場の場所に対して行われた既存の予約は、すべてキャンセルされます。

職場エンティティとエンティティタイプの構成

組織のビジネスに基づいてビジネス階層を作成します。関連付けられているビジネスに基づいて職場の場所を割り当てます。職場エンティティタイプと職場エンティティを構成して、構造を作成します。たとえば、事業部門、マーケティング部門などのエンティティタイプを追加し、その下にITSM、施設などの職場エンティティを関連付けます。

ワークプレイスコア アプリケーションを使用すると、コストセンター、部門、および職場エンティティに基づいて職場の場所を分類できます。職場エンティティベースの割り当ては、親子ベースの階層を構成し、職場関連のさまざまなアクティビティを管理できる組織化されたビジネス構造を作成するのに役立ちます。職場エンティティタイプと職場エンティティを構成することで、組織のビジネスとまったく同じ構造を作成できます。関連付けられているビジネスに基づいて場所を関連付けることができます。

職場マネージャーは、設定されているエンティティレベルに基づいてスペース割り当てを管理し、ビジネスに応じて適切なスペース使用率を確保できます。構成した職場エンティティに基づいて、スタック計画とフロアマップのデータを可視化できます。職場エンティティに基づいて建物のスペース割り当てを表示できます。いつでもスペースを選択して、その階層レベル、つまり存在する場合はその親と子の詳細を把握できます。このビジネスベースの階層モデル、つまり職場エンティティベースの割り当てを使用すると、組織内の各ビジネスのスペース消費を制御できます。[スペースの最適化] ダッシュボードでは、構成されたさまざまな職場エンティティに基づいてデータを可視化することもできます。職場エンティティとその他の割り当ての仕組みの詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

重要:
職場エンティティに基づいてシナリオを作成することはできません。職場エンティティのマップベースのスペース管理のみを表示および実行できます。

いつでも職場の場所をフィルタリングして、これらのエンティティに対してさまざまなアクションを直接簡単に実行できます。アプリケーションでは、各エンティティタイプに順序を指定でき、これに基づいて階層が設定されます。親子階層の場合、子エンティティ全体に同じアクションを実装する場合は、親に対して直接アクションを実行することもできます。

階層ベースの構成では、次のアクションを実行できます。

- さまざまなエンティティタイプを作成し、エンティティマッピングオプションを使用してそのレベルを設定できます。職場エンティティを作成するときに、エンティティをこれらのエンティティタイプに割り当てることができます。
- エンティティタイプの順序を階層内のレベルに基づいて設定できます。順序が低いほど、エンティティタイプが階層構造で上位に設定されます。最下位のエンティティタイプは、階層の最上位レベルに設定されます。たとえば、ABC を順序 1000 で設定し、XYZ を順序 600 に設定した場合、XYZ は階層レベルの最上位に配置され、ABC は最低に設定されます。
- 職場エンティティを子の場所にプッシュダウンする場合は、いつでも [プッシュダウン] オプションを使用できます。割り当ての仕組みの詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場エンティティをアクティブ化または非アクティブ化できます。職場エンティティを非アクティブにすると、子の職場エンティティも非アクティブになります。

> **重要:**
> 親が非アクティブである場合、職場エンティティをアクティブ化することはできません。

職場エンティティタイプを追加する

組織の要件に従ってエンティティタイプを作成します。このエンティティタイプで職場エンティティをグループ化し、このタイプに属するすべてのエンティティに対してさまざまなアクションを一度に実行できます。

始める前に
必要なロール：職場マネージャー

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > 職場エンティティタイプ.
2. [新規] を選択します。
3. [エンティティタイプ] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	エンティティタイプの名前。たとえば、事業部門、マーケティング部門、プロジェクトなどです。
エンティティマッピング列	非正規化された職場エンティティ情報が保存されている職場エンティティテーブルの職場エンティティ参照列。
順序	階層内のレベルに基づくエンティティタイプの順序。順序が低いほど、エンティティタイプが階層構造で上位に設定されます。最下位のエンティティタイプは、階層の最上位レベルに設定されます。たとえば、ABC を順序 1000 で設定し、XYZ を順序 600 に設定した場合、XYZ は階層レベルの最上位に配置され、ABC は最低に設定されます。
アクティブ	エンティティタイプをアクティブ化するオプション。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
エンティティタイプが作成されます。

次のタスク
職場エンティティをエンティティタイプに追加する

職場エンティティをエンティティタイプに追加する

組織のビジネス構造に基づいて職場エンティティを作成します。それらが属するエンティティタイプを指定します。階層に基づいてエンティティの親を指定することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
職場エンティティタイプを追加する

必要なロール：職場マネージャー

このタスクについて
職場エンティティを作成し、エンティティタイプに関連付けて、簡単に分類できるようにします。エンティティを親に割り当てます。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > 職場エンティティ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	職場エンティティの名前
親	職場エンティティの親
エンティティタイプ	職場エンティティが属するエンティティタイプ
アクティブ	職場エンティティをアクティブ化するオプション

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
職場エンティティが作成され、選択した親およびエンティティタイプにアサインされます。

次のタスク
職場エンティティとその他の割り当ての仕組みの詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

既存の職場エンティティの [エンティティマッピング] 列に入力するために、アプリケーションは次のフローを提供します。

- サブフローを使用して階層を最初から設定（Set **hierarchy from scratch via** subflow）：このフローを実行して、階層全体のエンティティマッピング列を再計算します。
- サブフローを介してエンティティの更新を処理（Process **entity updates via** subflow）：このフローは毎日実行され、[update_type] 列が設定されている職場エンティティの職場エンティティマッピング列のみが更新されます。

ワークプレイスサービスポータル のお気に入りオプションの有効化

従業員が ワークプレイスサービスポータル を使用して職場の場所をお気に入りとして設定できるようにします。従業員サービスセンター (ESC) と統合してお気に入りオプションを設定します。

始める前に
ワークプレイスサービスポータル のお気に入りオプションを有効にするには、次のアプリケーションとプラグインの最新バージョンがインストールされていることを確認してください。

- Employee Center Core (sn_ex_sp)
- Employee Experience Taxonomy プラグイン (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：esc_admin または sn_wsd_core.admin

このタスクについて
従業員が職場の任意の場所をお気に入りとして設定できるように、お気に入りオプションを設定します。従業員は、従業員センター ホームページの [お気に入り] タブを選択することで、いつでもお気に入りの場所を表示できます。予約可能な場所を検索するときは、お気に入りとして設定した場所が最優先されます。

手順
1. 移動先 すべて > お気に入り > お気に入りのコンテンツ構成.
2. [お気に入りのコンテンツ構成] フォームに次のコンテンツタイプが表示されていることを確認します。
   - デスク (sn_wsd_core_space)
   - ルーム (sn_wsd_core_rooms)
3. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
4. [サービスポータル] リストで、次のアクションを実行します。
   a. [職場のサービス] に移動します。
   b. [お気に入りを有効にする] 列で、オプションを **true** に設定します。

タスクの結果
お気に入りオプションが有効になり、従業員が職場の任意の場所をお気に入りとして設定できるようになります。

職場の実行者基準の作成

ワークプレイスサービスデリバリ で重要なアクションの実行を許可されるユーザーを設定します。職場サービスで作成された職場ケースと予約を承認する承認者を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
職場の実行者基準を設定し、一連のユーザーが承認などのアクションを実行できるようにします。設定されたユーザーは、承認アクション、職場関連のアクティビティ、および予約関連の承認を実行できます。基準で設定されたユーザーは、ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション全体でさまざまな重要なアクションを実行するために使用されます。

手順
1. 移動先 **Workplace Core** > 管理 > 実行者基準.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

職場の実行者基準フォーム

フィールド	説明
名前	実行者基準の名前。
テーブル	実行者基準を作成するテーブル。このフィールドは、[動的 **(Is dynamic)**] オプションを選択した場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユーザー基準	承認用の実行者基準のユーザー基準。このフィールドは、[動的 **(Is dynamic)]** オプションを選択していない場合にのみ表示されます。 ユーザー基準を追加する場合は、「ユーザー基準レコードの作成」を参照してください。
有効	実行者基準をアクティブ化するオプション。
動的 (Is dynamic)	動的な動作で実行者基準を作成するオプション。このオプションを有効にすると、承認者として設定するユーザーフィールドを直接選択できます。
ユーザーフィールド	ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション関連の重要な任意のアクションを実行するユーザーまたはユーザーグループ。このフィールドは、[動的 **(Is dynamic)]** オプションを有効にした場合にのみ表示されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
選択したテーブルに実行者基準が追加されます。

承認定義の作成

承認定義を追加して、その定義を超える承認プロセスを実装できるようにします。承認は、条件に一致する予約に適用されます。

始める前に

重要:
Workplace Reservation Management バージョン 2.1.2 以降、承認オプションは次のように機能します。

- 既存の顧客の場合、予約可能なモジュールに承認機能を設定して、予約を承認することが可能でした。アップグレード後、次の手順を使用して新しい承認定義が設定されるまで、この機能は同じままになります。新しい承認定義を設定すると、アップグレードに基づいた承認プロセスが実行されます。

  アップグレード後、**Flow Designer** で **[WSD** 予約承認フロー **(WSD Reservation Approval Flow)]** を無効にします。

- 次の手順では、新規顧客に対して、承認定義を構成して予約を承認する方法について説明します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 **Workplace Core** > 管理 > 承認定義.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場承認定義フォーム

フィールド	説明
名前	承認定義の名前。
適用先	承認定義を適用する必要があるテーブル。
アプリケーション	承認定義を作成するアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。
有効	承認定義をアクティブ化するオプション。
順番	承認定義の実装順序。 たとえば、[適用対象] フィールドで予約テーブルを選択し、予約が複数の承認定義に一致する場合、順番が最も低い承認定義が適用されます。承認定義は同じ順番にしないでください。
条件	フィルター条件を追加するオプション。承認定義はこの条件に基づいて実装する必要があります。条件は、[適用対象] フィールドで選択したテーブルに適用されます。条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。OR 節を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。 たとえば、[適用対象] フィールドで予約テーブルが選択されている場合、フィルター条件に一致する予約に承認定義が実装されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約テーブルの承認定義が作成されます。予約が複数の承認定義に一致する場合、順番が最も低い承認定義が適用されます。

次のタスク
承認者を追加して、承認定義に一致する予約を承認します。詳細については、「職場承認構成の追加」を参照してください。

職場承認構成の追加

承認定義に承認者を追加します。アサインされた承認者は、承認定義で定義された条件に一致する予約の承認要求を受け取ります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 **Workplace Core** > 管理 > 承認定義.
2. 職場承認構成を追加する承認定義を選択します。
3. フォームで、[職場承認構成] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [新規] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. フォームのフィールドに入力します。

職場承認構成フォーム

フィールド	説明
名前	職場承認構成の名前。
承認定義	承認の定義。このフィールドは自動的に設定されます。
承認者	承認定義の承認者。1 つ以上の承認者を選択して、承認定義に一致する予約を承認します。承認者を追加する場合は、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。
アプリケーション	承認定義を作成するアプリケーション。
待機	予約を承認するために必要な承認のタイプ。オプションは次のとおりです。 ○ どの承認者でも承認できます ○ すべての承認者が承認する必要があります ○ 任意の承認者からの最初の回答は承認です (The first response from any approver is an approval)
すべての承認者の欠落	すべての承認者が欠落している場合に実行するアクション。
レベル	承認の重要度。最も低いレベルの承認が最初に実装されます。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場承認構成が追加されます。

従業員の指定されたワークスペースへのマッピング

従業員を ワークプレイスコア の指定された職場の場所にマッピングすることで、予約要求にその詳細が自動的に入力され、その機能が有効になっている場合はワークスペースの自動アサインを利用できます。

リモートで作業を開始する前に指定されたワークスペースがある従業員については、ユーザープロファイルと指定されたワークスペースの詳細をマッピングします。このマッピングにより、予約の要求フォームに自動的に職場の詳細情報が入力されるため、従業員が手動で入力する必要はありません。

システム管理者が自動アサイン機能を有効にしている場合、すべての従業員のワークスペースをマッピングすると、従業員が予約要求を行うときに、指定されたワークスペースが自動的に割り当てられることを意味します。

ユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのデータを使用して、指定したワークスペースを従業員に自動的に割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーの指定されたスペースが利用可能である場合、このスペースがその従業員に対して予約されます。
- 指定されたスペースが要求日時に利用できない場合、アプリケーションは、エリア > フロア > 建物 > 敷地 > サイト > 地域の順に、従業員の職場で利用可能なスペースを検索して予約します。

  たとえば、従業員の指定されたエリアに利用可能なスペースがない場合、アプリケーションはこのエリアのフロアから利用可能なスペースを検索して予約します。

注:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、職場ユーザープロファイルは、職場プロファイルの場所のアサイン [sn_wsd_core_workplace_profile_location] テーブルに作成されます。新しいフィールド [プライマリか] がテーブルに追加され、複数の場所がある場合に場所をプライマリロケーションにするかどうかを指定できます。ユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに作成された既存のユーザープロファイルの場合、修正スクリプトが実行され、プロファイルに追加された最新の職場の場所が主要な職場の場所として自動的に考慮されます。

ワークプレイススペース管理 アプリケーションを職場マネージャーとしてインストールしている場合は、職場プロファイルがあれば、例外の理由を確認することもできます。スケジュール設定済みジョブでは、メールを介してアプリケーションに記録されたすべての例外の詳細なレポートを表示することもできます。移動先 **Workplace Core** > 管理 > 職場プロファイル [スペース管理] ビューに切り替えると、[異常の理由] 列が Glide リストとして表示されます。例外は、割り当てまたはアサインタイプの不一致によって発生する可能性があります。次の表で、各例外について詳しく説明します。

例外の理由	説明
例外なし	例外はありません。
アサインタイプの不一致	ユーザープロファイルと、ユーザーがアサインされている [職場の場所] の両方の [アサインタイプ] が一致しません。
割り当ての不一致	ユーザープロファイルと、ユーザーがアサインされている [職場の場所] の両方の割り当てが一致しません。割り当ての不一致では、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティの割り当てセットが考慮されます。
アサインタイプと割り当ての不一致	ユーザープロファイルと、ユーザーがアサインされている [職場の場所] の両方の [アサインタイプ] と割り当てが一致しません。
制限付き近隣アサインの不一致	この異常は、次のいずれかの不一致で発生します。 • 制限された近隣にアサインされているスペースにユーザープロファイルがアサインされているが、その制限された近隣にユーザープロファイルが割り当てられていない場合。 • 制限された近隣にアサインされていないスペースにユーザープロファイルがアサインされているが、ユーザープロファイルがその近隣にアサインされている場合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

> **注:**
> ワークプレイススペース管理 アプリケーションをインストールした場合は、スペースタイプが [永続的] または [なし] のスペースと、ユーザーの割り当てタイプのオープンスペースのみがリストされます。

指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング

指定されたワークスペースを ワークプレイスコア のユーザープロファイルにマッピングします。このマッピングを使用して、従業員に対して自動的にワークスペースが割り当てられるため、予約を要求するときにワークスペースを手動で選択する必要はありません。

始める前に

- 職場の管理者があなたの職場データの設定を完了していることを確認します。詳細については、「職場データを提供」を参照してください。
- すべての従業員について、指定された職場の情報を用意してください。
- ナビゲーションフィルターに「 sn_wsd_core_workplace_profile.list 」と入力して、ユーザー職場プロフィール [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに移動することもできます。

  > **注:**
  > ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、職場ユーザープロファイルは、職場プロファイルの場所のアサイン [sn_wsd_core_workplace_profile_location] テーブルに作成されます。新しいフィールド [プライマリか] がテーブルに追加され、複数の場所がある場合に場所をプライマリロケーションにするかどうかを指定できます。ユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに作成された既存のユーザープロファイルの場合、修正スクリプトが実行され、プロファイルに追加された最新の職場の場所が主要な職場の場所として自動的に考慮されます。

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

必要なロール：sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

すべての従業員とその指定された職場へのマッピングを作成します。従業員の職場データを簡単にインポートすることも可能です。詳細については、「Easy Import」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > 職場プロファイル.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザー職場プロフィールフォーム

フィールド	説明
従業員	あなたが職場マッピングを作成する従業員。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
職場エンティティ	従業員が属する職場の職場エンティティ。このオプションは、ワークプレイススペース管理プラグインをインストール済みで、ビューが [スペース管理] ビューに設定されている場合にのみ表示できます。
主要な職場の場所	従業員の主要な職場の場所またはメインの職場の場所。場所は、true に設定されている [職場プロファイルの場所のアサイン] に基づいて自動的に設定されます。従業員に職場の場所がアサインされていない場合、フィールドは読み取り専用で空に設定されます。
アクティブ	この職場マッピングが有効であることを示すオプション。
従業員場所プライバシーを有効化	職場プロファイルの場所のプライバシー設定を設定するオプション。次の点に注意してください。 **注:** 従業員に職場の場所がアサインされていない場合、フィールドは読み取り専用で [なし] に設定されます。それ以外の場合、主要な職場の場所が設定されている場合は、主要な職場の場所に対して設定されたプライバシーが考慮されます。 ○ 職場プロファイルに対して別のプライバシーを設定する場合にのみ、このオプションを設定します。 ○ デフォルトでは、職場プロファイルがアサインされている建物に設定されている場所のプライバシー設定が考慮されます。 ○ 建物に場所のプライバシー設定がない場合は、Workplace Reservation Management システムプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定された設定が考慮されます。 ○ デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 各フィールドの詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. あなたが管理する職場の全従業員にこの手続きを繰り返します。

タスクの結果

ユーザー職場プロフィール [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに新たなプロフィールがすべて収納されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場プロファイルのプライマリロケーションの設定

複数の場所がアサインされている場合は、職場プロファイルにプライマリロケーションをアサインします。

始める前に

注:
ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、職場ユーザープロファイルは、職場プロファイルの場所のアサイン [sn_wsd_core_workplace_profile_location] テーブルに作成されます。新しいフィールド [プライマリか] がテーブルに追加され、複数の場所がある場合に場所をプライマリロケーションにするかどうかを指定できます。ユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルに作成された既存のユーザープロファイルの場合、修正スクリプトが実行され、プロファイルに追加された最新の職場の場所が、自動的にプライマリの職場の場所と見なされます。職場プロファイルのプライマリロケーションを設定するには、「職場プロファイルのプライマリロケーションの設定」を参照してください。

必要なロール：管理者

このタスクについて

ユーザー職場プロファイルがアサインされる場所が複数ある場合は、プライマリの職場の場所を指定できます。プライマリの職場の場所がメインロケーションと見なされます。プライマリの職場の場所を設定すると、次の領域が影響を受けます。

- 従業員が職場サービス要求を作成すると、その要求が使用されているユーザーに基づいて、フィールドは自動的に入力されます。フォームで場所が必要な場合は、アプリケーションにより、指定されたプライマリロケーションが自動的に入力されます。
- 従業員が、予約を行うためにユーザーの場所の近くのスペースを検索すると、プライマリロケーションが考慮されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークプレースコア > 管理 > 職場プロファイル.
2. 変更する職場プロファイルの [アクティブ] フィールドを選択します。
   たとえば、[アクティブ] 列で **[true]** を選択してレコードを開きます。
3. フォームで、[職場プロファイルの場所のアサイン (Workplace Profile Location Assignment)] 関連リストまで下にスクロールします。
4. プライマリロケーションを設定します。
   - 新しい場所を追加してプライマリとして設定するには、次の手順を実行します。
     a. [新規] を選択します。
     b. 場所を追加します。「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。
     c. [プライマリか] フィールドが選択されていることを確認します。
   - 既存の場所をプライマリとして設定するには、次の手順を実行します。
     a. 職場の場所の [プライマリか] フィールドに移動します。
     b. フィールドを **true** に設定します。
5. [更新] を選択します。

タスクの結果

プライマリの職場の場所が設定されます。[主要な職場の場所] フィールドが場所で更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員に職場ユーザーロールをアサインします。

ワークプレイスコア でルールを設定し、従業員に職場ユーザーロールをアサインし、それに応じて条件を適用します。

始める前に

すべての従業員のユーザープロファイルに必要な詳細が含まれていることを確認してください。従業員ユーザープロファイルを確認するには、次に移動します。 ユーザー管理 > ユーザー.

必要なロール：管理者または sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 **Workplace Safety Management** > 管理.
2. [クライアントロールアサインルール] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

職場でのクライアントロールルールフォーム

フィールド	説明
名前	このアサインルールの一意の名前
ロール	この値は、職場ユーザーロール (sn_wsd_core.workplace_user) から自動生成されます。
アクティブ	アサインルールがアクティブかどうかを示すオプション。
条件	ユーザープロファイルが一致する必要があるフィルター条件を追加するオプション。条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。OR 節を追加するには、 [「OR」 節の追加] を選択します。
テーブル	条件を作成する必要があるテーブル。フィールドは自動的に sys_user として選択されます。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

職場ユーザーロールがアサインされます。このテーブルでレコードが作成または更新されると、ロールのアサインプロセスがバックグラウンドでトリガーされます。

職場のシフトの設定

スケジュールに社員とワークスペースを割り当てることで、ワークスペースを効率的に計画および管理できるように、 ワークプレイスコア アプリケーションで組織のシフトを設定します。

職場のシフトの定義

特定のスケジュールに関して ワークプレイスコア でシフトを定義することで、エリアまたは職場を指定し、各シフトに従業員を割り当てることができます。

始める前に

- 職場データを提供。
- 以下の情報がそろっていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 該当するシフトスケジュール
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータ
- このシフトで利用可能な職場のデータ

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、社員の職場を後日予約できます。

組織が仕事をシフトで構造化していない場合、アプリケーションでデフォルトで利用できる一般的なシフトスケジュールを使用できます。

次の場所に移動して、[シフト] フォームにアクセスすることもできます。 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [シフトを追加] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前 (午前のシフト、など)。
スケジュール	シフトのスケジュール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。 シフトスケジュールを作成する方法の詳細については、「スケジュールを定義する」を参照してください。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。
ステータス	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。 ○ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ○ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ○ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
開始	このシフトが有効になる日付。
終了	このシフトが有効である最終日の日付。
地域	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。
ユーザー	そのシフトに割り当てられた社員。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。
所在地	このシフト中に予約可能な職場。 このフィールドは、ワークプレイスサービスポータル にのみ表示されます。

注:

- このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [エリア **(Area)]** フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。
- 従業員がシフトを使用して予約を要求すると、従業員が選択した日付にアクティブなシフトのみが予約フォームに表示されます。

5. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからシフトフォームにアクセスしている場合は、別のシフトを定義したり、既存のすべてのシフトを表示したりできます。

タスクの結果

シフトは、次の場所に移動すると表示できるすべてのシフトのリストに追加されます。 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて.

シフトを削除する場合は、次のアクションを実行します。

- 移動先 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて をクリックし、削除するシフトを選択します。
- フォームで、[削除] をクリックします。
- [確認] ウィンドウで、[削除] をクリックします。

  シフトが削除されます。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル を使ってシフトを作成した場合は、職場予約を直接作成できます。

このシフトに関連付けられた、従業員、職場、メンテナンスタスクなどの他の情報を後で構成することができます。

- シフトに社員を割り当てます。
- 職場をシフトに関連付けます。
- タスクをシフトに関連付けます。

シフトに従業員をアサイン

従業員を ワークプレイスコア でシフトに関連付けて、割り当てられているシフトでのみオフィスから業務を行うようにします。職場マネージャーは、割り当てられたシフトに従って、これらの従業員のワークスペースを後で予約できます。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータがあることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. このシフトで、オフィスから業務を行う必要があるすべての従業員を追加します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果

シフトの詳細を含む事前設定済みメールが、このシフトにアサインされたすべての従業員に送信されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
エリアとスペースをシフトに関連付ける。

エリアとスペースをシフトに関連付ける

作業エリアとスペースを ワークプレイスコア でシフトに関連付け、そのシフトでのみ利用できるようにします。職場マネージャーは、このシフトで業務を行う従業員のためにこれらの職場を後で予約できます。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- 職場のデータをこのシフトで利用できるようにする必要があります。
- glide.ui.list.allow_extended_fields システムプロパティが **true** に設定されていることを確認して、エリアまたはスペースを追加するときにフィルター基準が適切に表示されるようにしてください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて.
2. 従業員を追加するシフトを開きます。
3. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。
4. このシフトで利用できるようにすべてのエリアまたはスペースを追加します。
5. [保存] を選択します。

次のタスク
従業員のための職場予約の作成。

自分が所有する職場のシフトの管理

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトをレビューし、必要に応じてシフトの詳細を更新します。これらのシフトに関連付けられたワークスペースに対して行われた予約と要求を監視することもできます。

自分が所有しているシフトの詳細を更新

ワークプレイスコア で自分が所有している職場のシフトの詳細をレビューおよび変更します。一般的なシフトの詳細を変更したり、シフトに関連付けられた従業員または職場を追加または削除したりすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > シフト管理.
2. [自分が所有 **(Owned by Me)**] を選択します。
3. 詳細を表示するシフトを開きます。
4. オプション: シフトの詳細を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. シフトフォームで詳細を編集します。

シフトフォーム

フィールド	説明
名前	シフトの名前。
スケジュール	シフトのスケジュール。 (Optional) 一般的なシフトスケジュールについては、[一般シフト] を選択します。
所有者	このシフト中にアクティビティを監視するシフト所有者。 (Optional) 別のユーザーを選択した場合、このシフトにアクセスできなくなります。
ステータス	シフトのステータス。次の値のいずれか 1 つを選択します。 ▪ ドラフト: シフトの詳細が不完全であることを示します。 ▪ 準備完了: シフトがアサイン可能であることを示します。 ▪ キャンセル: シフトがキャンセルされたことを示します。
地域	職場サイトの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスビルがある敷地の名前。
建物	オフィスフロアがある建物の名前。
フロア	エリアがあるフロアの名前または番号。
エリア	このシフト中の運用および使用に有効なエリア。

注:
このシフトが敷地内のすべてのオフィスビルに適用される場合は、[建物]、[フロア **(Floor)**]、および [エリア **(Area)**] フィールドを空にしておくことができます。シフトとそのスケジュールは、この敷地に関連付けられている建物、フロア、およびエリアのすべてのレコードに自動的に適用されます。

b. [更新] を選択します。

5. オプション: このシフトにアサインされている従業員のリストを変更します。

a. [ユーザー] 関連リストで、[編集] をクリックします。

b. ユーザーを追加または削除します。

6. オプション: このシフトに関連付けられているワークスペースのリストを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [場所] 関連リストで、[編集] を選択します。

b. エリアとスペースを追加または削除します。

自分が所有しているシフトの職場予約をレビュー

ワークプレイスコア で自分が所有しているシフトに対して行われた職場予約と予約要求を確認します。要求処理待ちを特定し、職場マネージャーと協力して解決することができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core workplace_shift_owner

手順

1. 職場マネージャーにより従業員または職場予約から予約要求に移動します。

2. シフトに対して要求または作成されたすべての予約を確認します。

3. オプション: 詳細を表示するには、予約レコードを開きます。

(Optional) 別のワークスペースを従業員に割り当てる、または予約の日付を変更するなど、予約を変更する場合は、職場マネージャーに連絡して変更を要求します。

4. オプション: 従業員の要求を表示している場合は、[処理待ち] ステータスの要求を書き留め、職場マネージャーと協力して解決することができます。

従業員のためのワークスペース予約の管理

ワークプレイスコア で従業員が利用可能なエリアを予約し、処理待ちになっている従業員からの予約の要求を確認して、従業員が職場に復帰したときの物理的な距離を確保する対策を実施できるようにします。予約すると、利用可能な場所に関する通知が従業員に送信されます。また、ワークプレイスサービスデリバリ でも Workplace Reservation Management アプリケーションのより高度な職場予約オプションを利用できます。

従業員のための職場予約の作成

職場エリアの予約

職場のマネージャーとして、従業員のためにオフィスビルのフロアのエリアを予約できます。従業員がオフィスに戻ると、予約エリアの任意のスペースで作業できます。職場のエリアに対して、マネージャが設定できる従業員予約数は、そのエリアに定義されたキャパシティによって決まります。エリアの [キャパシティ] フィールドが「**0**」に設定されているか、空のままになっている場合は、そのエリアは予約できません。

スペース予約の個別作成

定義したシフトを使用して、1 日または複数日について、従業員のスペース予約を作成できます。

スペース予約の一括作成

特定の日付範囲で、シフトにアサインされている複数の従業員に対して一括で予約で生成することができます。たとえば、この機能を使用して、全員が同じシフトにアサインされる特定の部門の従業員に対して予約を作成することができます。

従業員スペース予約の子予約レコード

社員向けに職場を予約すると、指定した期間の作業日ごとに子予約レコードが作成されます。適用可能な日は、その予約に選択するシフトスケジュールによって決まります。最初に作成した予約が、親予約レコードになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

子予約と、指定した期間の任意の日の既存の予約が競合する場合は、その日の子予約レコードは生成されません。さまざまな職場についてその日の予約を手動で作成できます。

たとえば、2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の午後シフトのマーク・アンドリューのために職場 2CN1612 の予約を作成したとします。2020 年 6 月 1 日～ 6 月 10 日の勤務日それぞれについて、職場 2CN1612 に対するマーク・アンドリューの子予約レコード (8 つ) が作成されます。ただし、別の社員ジェーン・ドウのために 2CN1612 が 2020 年 6 月 8 日に予約されている場合、2020 年 6 月 8 日のマーク・アンドリューの子予約は作成されません。2020 年 6 月 8 日の別の職場については、マーク・アンドリューの予約を手動で作成できます。

親予約の詳細を後日変更すると、すべての子予約 (日付が過去のものは除く) は、それに従って更新されます。

従業員からのスペース予約の要求の操作

従業員が指定した日付範囲で職場を要求しマネージャーがその要求を承認すると、アプリケーションは要求されたスペースの使用可否をチェックします。指定された期間のいずれかまたはすべての日で職場が利用不可な場合、その要求は [処理待ち] ステータスに移行します。職場マネージャーはこれらの処理待ちの予約要求を確認し、その従業員に別の職場を割り当てて要求を完了することができます。

職場エリアのキャパシティ定義

エリアの予約を可能にするには、ワークプレイスコア で職場エリアのキャパシティを設定します。これらのエリアのワークスペース予約は、キャパシティによって制限されるため、安全ガイドラインを遵守できます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場エリアに対して、最大キャパシティを詳細に設定していることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > スペース管理 > エリア.
2. キャパシティを追加するエリアを開きます。
3. [エリア (Area)] フォームで、[キャパシティ] フィールドに値を入力します。
   たとえば、物理的な距離のガイドラインに従ったときに、このエリアの安全な最大人数が 8 人である場合、値を 8 に設定します。
4. [更新] を選択します。

従業員のための職場予約の作成

定義したシフトとシフトスケジュールを使用して、ワークプレイスコア アプリケーションで従業員に対してワークスペース予約を作成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場エリアのキャパシティ定義
- 職場における従業員と職場のマッピングを示すデータがあることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

割り当てられたシフトに従って、1 日または複数日について、従業員の職場を予約します。

次の場所から予約フォームにアクセスすることもできます。 **Workplace Safety Management** > スペースを予約 > 新規作成.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] を選択します。

   b. [カテゴリ別参照] を選択します。

   c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [スペースを予約] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

予約フォーム

フィールド	説明
シフト	この予約対象のシフト。
ロケーション	この予約対象のエリアまたはスペース
要求元	この予約対象の従業員。
開始日	予約が有効になる開始日時。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
終了日	予約が有効な状態を終了する日時。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページから予約フォームにアクセスしている場合は、別の予約を作成したり、既存のすべての予約を表示したりできます。

タスクの結果

- スペースを予約した場合、子予約レコードは、指定した期間の予約ごとに作成されます。
- 予約の詳細が事前に設定されたメールが、シフト所有者と職場の予約対象の従業員に送信されます。
- 予約は、次に移動すると表示できるすべての予約のリストに追加されます。 **Workplace Safety Management** > スペースを予約 > すべての予約.

複数の従業員のための職場予約の作成

1 日または複数日のシフトにアサインされているすべての従業員に対して、職場予約を一括で自動的に生成します。

始める前に

- 職場のシフトの定義。
- シフトに従業員をアサイン。
- エリアとスペースをシフトに関連付ける。
- シフトに関連付けられている場所の数が、シフトにアサインされている従業員の数を超えていることを確認してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 **Workplace Safety Management** > シフト管理 > すべて.
2. 一括予約を生成するシフトを開きます。
3. [一括予約を生成] を選択します。
4. [開始日] と [終了日] フィールドから日付範囲を選択します。
   1 日の一括予約を作成する場合は、開始日と終了日を同じ日に設定できます。それ以外の場合は、日付範囲を設定します。
5. **[OK]** を選択します。

タスクの結果

このシフトの従業員の予約は、指定された日付のシフトに関連付けられた場所に対して作成されます。これらの予約を表示するには、次の場所に移動します。 **Workplace Safety Management** > スペースを予約 > すべての予約.

処理待ちのワークスペース予約要求の確認

ワークプレイスコア で処理待ちになっている従業員からのワークスペース予約の要求を確認し、使用可能なワークスペースをアサインしてそれらの要求を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場要求 > **Pending** (保留中).
2. 対応する処理待ちの要求を開きます。
3. 関連する予約レコード (親予約) を開きます。
   a. [予約] フィールドの横の [情報] (ⓘ) アイコンを選択します。
   b. 目的の要求の [レコードを開く **(Open Record)]** を選択します。
4. [予約] フォームで、要求されているワークスペースの場所、開始日と終了日、その期間に確認されている予約の数など、予約の詳細を確認します。
   それらの詳細から、要求された場所に対して従業員の予約が取れない日数とそれらの日付を確認します。
5. 要求された場所に対する予約が取れない日がある場合、すべての予約が取れない希望日に対して処理待ちの要求を調整して職場にアサインします。
   - すべての日付に対して職場が使用可能になるように親予約で職場の場所を変更します。それによって、適用されるすべての将来の子予約の場所も更新されます。
     a. [職場の場所 **(Workplace location)]** フィールドから別の場所を選択します。
     b. [更新] を選択します。
   - この従業員のために、予約が取れない特定の日付に新しい職場の場所で子予約を作成します。
     a. [予約] 関連リストで、[新規] を選択します。
     b. [開始] フィールドと [終了] フィールドで開始日と終了日を選択します。
     c. [職場の場所 **(Workplace location)]** フィールドから場所を選択します。

        スペースのリストに、要求された日付に使用可能な場所が表示されます。

     d. [送信] を選択します。
6. 予約が取れなかったすべての日付について処理ができたら、処理待ちの職場タスクのステータスを [完了してクローズ] に更新します。
7. オプション: 対応したいすべての処理待ちの職場要求について、この処理を繰り返します。

タスクの結果
職場要求のステータスが [完了してクローズ] に更新されると、その予約の情報は職場要求の [メモ] フィールドに入力されます。

職場への到着の設定とトラッキング

職場のマネージャーは、職場のさまざまな場所を対象として ワークプレイスコア で到着間隔と人数を設定し、従業員のオフィスへの時差入室を図ることができます。従業員は、指定された到着スロットの中から選択できます。

職場のマネージャーは、職場の入退出ゲート、エレベータ、ジム、カフェテリアなど、さまざまな場所に対して到着時刻とキャパシティを設定できます。次に、従業員はこれらの場所への到着を利用可能な時間スロットでスケジュールできます。

たとえば、カフェテリアの到着時刻を正午、午後 1 時、2 時、3 時とし、すべてのスロットに 15 人のキャパシティを設定するとします。最大 15 人の従業員が、所定の日のこれらの各時刻でのカフェテリアへの到着をスケジュールできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場の到着間隔を設定することで、オフィスへの入退出、エレベータの使用、ランチの受け取り、ジムの使用などの従業員の行動をスムーズにして、長い行列での待ち時間列や、特定の場所への集中を回避できます。

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。

従業員に対して職場への到着スケジュールを設定する

職場のさまざまな場所に対して、ワークプレイスコア で到着スロット時間を設定し、各スロットのキャパシティを指定します。到着スケジュールを設定することで、従業員がこれらの場所に時間をずらして安全に入れます。

始める前に

- 職場データを追加します。
- 職場の各所に到着スケジュールのデータがあることを確認してください。
- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   > **注:**
   > フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 検索項目 **Workplace Safety Management** > スペース管理.

   b. 到着スロットをスケジュールする場所に基づいて、[建物]、[フロア **(Floor)**]、[エリア **(Area)**]、または [スペース] を選択します。

   c. タイムゾーンを設定する建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。

   d. 建物のタイムゾーンを設定します。

      - 建物を選択した場合は、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
      - フロア、エリア、またはスペースをフォームで選択した場合は、ⓘ フィールドの横にあるプレビューアイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
        - ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。
        - [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。

   e. [更新] を選択します。

      > **注:**
      > この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

   f. 表示される警告で **[OK]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

   注:
   glide.timezone_changer.roles プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システム管理者にロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

   a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。
   b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

手順

1. 移動先 **Workplace Safety Management** > 職場到着スケジューリング.
2. [到着スケジュールを作成 **(Create Arrival Schedules)]** を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

到着スケジュールフォーム

フィールド	説明
職場の場所	到着時間をスケジュールする建物、フロア、エリア、またはスペースを選択します。
到着スケジュール時間	従業員がこの場所への到着を許される最初の時刻 (時間、分、秒)。 例: 12 30 00。
アクティブ	この予定時刻がアクティブかどうかを示すオプション。 アクティブとしてマークされている場合、この予定時刻は、利用可能な時間スロットのリストに毎日表示されます。
キャパシティ	このスロット時間にこの場所への到着をスケジュールできる従業員の最大数。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
この職場の場所に、指定された時刻とキャパシティで到着スケジュールが作成されます。次の場所に移動すると、到着スケジュールを表示できます **Workplace Safety Management** > 職場到着スケジューリング > 到着スケジュール.

ワークスペースへの到着スケジュールの更新

建物のタイムゾーンを定義し、到着スケジュールのキャパシティを変更し、スケジュールをアクティブまたは非アクティブに設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 職場データを追加します。
- ワークスペースの場所の到着スケジュールのデータがあることを確認してください。
- タイムゾーンが、到着に使用する建物のタイムゾーンに設定されていることを確認してください。

重要:
ワークプレイスコア バージョン 2.3 以降、アプリケーションにタイムゾーンが導入されています。ワークプレイスコア バージョン 2.2 以前で作成されたすべての到着スケジュールは、アップグレード後に非アクティブ化されます。既存の顧客と新規の顧客の両方が、既存の到着スケジュールに対して次のアクションを実行してアクティブに設定する必要があります。

1. 到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンを設定します。

   注:
   フロア、エリア、スペースの到着スケジュールを作成または更新している場合は、それが位置する建物を選択してください。

   a. 到着スケジュールを更新する場合は、次の手順を実行してください：
      i. 横にある [ワークスペースの場所情報 (workplace location info)] アイコン (ワークスペースの場所情報 **(workplace location info)** アイコン) を選択します。
      ii. ダイアログボックスで、[レコードを開く **(Open Record)**] を選択します。
      iii. [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] の値がフロア、エリア、またはスペースの場合は、[建物] フィールドの横にある アイコン (ワークスペースの場所情報 (workplace location info) アイコン) を選択します。
   b. [建物] フォームで、[タイムゾーン] にタイムゾーンを設定します。
   c. [更新] を選択します。

      注:
      この建物および関連付けられたフロア、エリア、またはスペースに作成されたすべてのアクティブな到着スケジュールが非アクティブ化されます。このスケジュールに関連付けられている今後のすべての到着要求はキャンセルされます。

   d. 表示される警告で **[OK]** を選択します。
2. セッションのタイムゾーンを建物のタイムゾーンに変更します。

   注:
   glide.timezone_changer.roles プロパティに sn_wsd_core.workplace_manager ロールが含まれていることを確認します。含まれていない場合は、システム管理者にロールを含めるように依頼して、タイムゾーンを変更できるようにしてください。

   a. インスタンスヘッダーの [設定] アイコン ( ) を選択します。
   b. [タイムゾーン] フィールドを、到着スケジュールを作成または更新している建物のタイムゾーンに設定します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場到着スケジューリング.
2. [到着スケジュール] を選択します。
3. 更新したい到着スケジュールを選択してください。

   注:
   到着要求が関連付けられている場合、到着スケジュールの [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドを更新できません。変更された [ワークスペースの場所 **(Workplace location)**] フィールドまたは [到着スケジュール時間 **(Arrival schedule time)**] フィールドの新しい到着スケジュールを作成する必要があります。

4. スケジュールをアクティブ化するには、[アクティブ] オプションを選択します。
5. キャパシティを変更するには、[キャパシティ] フィールドを編集します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
到着スケジュールが更新されます。

従業員のワークスペース予約の要求の承認

ワークプレイスコア で従業員のエリアとスペース予約の要求を確認し、それを承認または却下します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場要求を承認または却下するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：approver_user

手順

1. 予約承認タスクに移動します。
2. オプション: 要求の詳細を確認します。
3. [承認] または [却下] を選択して、要求を承認または却下します。

職場タスクの管理

ワークプレイスコア で職場タスクを使用すると、職場マネージャーは、シフトごとに職場で作成およびスケジュールされた職場アクティビティを監視できます。さらに、計画されたメンテナンスタスクやオンデマンドのメンテナンスタスクのスケジュールを立てたり、そうしたアクティビティの進行状況を記録するレポートを生成したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場タスクの作成

さまざまな状況に対して、ワークプレイスコア アプリケーションで職場タスクを作成できます。

自動的に作成されたクリーニング前およびクリーニング後のタスク

職場マネージャーはシフトを作成し、従業員とスペースをシフトに関連付けることができます。シフトのステータスが [準備完了] に設定されている場合、システムはそのシフトのクリーニング前およびクリーニング後タスクを自動的に作成します。これらのタスクは、アプリケーションで利用可能なそれぞれのテンプレートを使用して生成されます。

> **注:**
> シフトにスペースが関連付けられていない場合、クリーニング前とクリーニング後のタスクは自動的に生成されません。

予定されているタスク

シフトに依存しない、繰り返し予定されているアクティビティのタスク。

アドホックタスク

オンデマンドクリーニングが必要な場合のアドホックタスク。

タスク割り当て

タスクの割り当ては、タスクタイプによって異なります。

- クリーニング前とクリーニング後のタスクは、テンプレートに基づいて自動的にアサインされます。
- 予定されているタスクは、これらのタスクを生成するために使用される予定のタスク定義に基づいて自動的にアサインされます。
- アドホックタスクは、職場マネージャーがこれらのタスクを作成するときに手動で割り当てることができます。

完了の署名

職場アクティビティの監査とコンプライアンスのために、職場マネージャーは完了した職場タスクに電子署名できます。このアクションにより、署名されたフォームの PDF が生成され、タスクに添付されます。

職場タスクテンプレートの設定

ワークプレイスコア で職場タスクを作成するために使用できるテンプレートを設定します。事前定義された職場タスクテンプレートを変更するか、独自のテンプレートを作成して、職場タスクに関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

テンプレートを設定すると、フィールドへの自動的入力により、ワークプレイスコア でタスクを作成するプロセスが簡素化されます。以下の定義済みテンプレートをアプリケーションで利用できます。

- クリーニング前
- クリーニング後

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 職場タスクテンプレート.
2. 新しいテンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] を選択します。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、目的のテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで [職場タスク **[sn_wsd_core_workplace_task]**] テーブルを選択します。
4. オプション: 必要な職場タスクタイプにテンプレートを適用します。
   a. [テンプレート] セクションで、左側の列にある [職場タスクタイプ] フィールドを選択します。
   b. 右側の列で必要なタスクタイプを選択します。
5. [送信] を選択します。
6. テンプレートにチェックリストを追加します。
   チェックリストを追加する手順については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。
7. [更新] を選択します。

職場タスクチェックリストを作成

ワークプレイスコア で、それぞれの職場タスクテンプレートに一意のチェックリストを作成できます。既存のチェックリストテンプレートから、すばやくチェックリストを作成することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
以下がそろっていることを確認します。

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスクテンプレート。
- 職場タスクのチェックリストを追加する場合は、アプリケーションで既に作成されている職場タスク。

個々の職場タスクレコードのチェックリストを作成することもできます。

手順

1. 同じテンプレートを使用するすべてのタスクに含めるチェックリストを作成するか、特定のタスクにチェックリストを追加します。
2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。
3. チェックリストを追加します。
   - 新しいチェックリストを作成する場合は、[新規作成] を選択します。
   - 既存のチェックリストテンプレートを使用する場合は、[テンプレートから作成] を選択してテンプレートを選択します。
4. チェックリストアイテムを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [項目を追加] アイコン ( ) を選択し、チェックリストアイテムのテキストを入力します。

b. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
必要な数だけ追加のチェックリストアイテムを追加します。

5. オプション: 不要なチェックリストアイテムを削除するには、[アイテムを削除] アイコン ( ) を選択します。

6. オプション: チェックリストアイテムの順序を変更するには、[ドラッグ] アイコン ( ) を選択して、アイテムをリスト内の別の位置にドラッグします。

7. [更新] を選択します。

タスクの結果

- 職場タスクテンプレートのチェックリストを作成した場合、この職場テンプレートを使用して作成されたどのタスクにもこのチェックリストが含まれます。
- 職場タスクフォームでチェックリストを作成した場合、チェックリストはそのタスクのみに含まれます。

次のタスク

必要に応じて、チェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。

職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存

必要に応じて、ワークプレイスコア 職場タスクチェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用することができます。テンプレートを使用すると、チェックリスト項目が自動的にレコードに追加されるため、時間を節約できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

レコードにテンプレートチェックリストを追加すると、テンプレートに影響を与えることなく、レコードのチェックリストアイテムを追加、編集、または削除できます。

手順

1. 作成したチェックリストが含まれているレコードに移動します。
レコードへのアクセス方法については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。

2. [チェックリスト] セクションで、[チェックリスト] フォーマッターの横にある下向き矢印 ( ) を選択します。

3. [テンプレートとして保存] を選択します。

4. テンプレートの名前を入力します。

5. [ユーザーグループ] リストから、チェックリストテンプレートの使用を制限するグループを選択します。

   選択したグループのメンバーとチェックリストを作成したユーザーのみが、このチェックリストをテンプレートとして使用できます。このフィールドを空白のままにすると、テンプレート作成者以外誰もチェックリストテンプレートを使用できなくなります。

6. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場タスク署名テンプレートの設定

完了した ワークプレイスコア 職場タスクに署名するために使用できる署名テンプレートを設定します。アプリケーションで利用可能なデフォルトの署名テンプレートを設定するか、新しいテンプレートを作成できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
職場マネージャーが完了したタスクに署名すると、署名テンプレートを使用して電子署名 PDF ドキュメントが生成され、タスクに添付されます。職場タスクの署名については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > **HTML** 署名テンプレート.
2. [新規] をクリックするか、既存の署名テンプレートを開いて編集します。
   アプリケーションは、タスク署名テンプレートと呼ばれるデフォルトテンプレートを提供します。
3. フォームのフィールドで、値を入力したり変更したりします。

HTML 署名テンプレート

フィールド	説明
確認応答テキスト	署名の意味を明確化するテキスト。 たとえば、「この情報が真実であることを認めます」。
名前	署名テンプレートの名前。
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するにはテンプレートを有効化する必要があります。
ドメイン	テンプレートにアサインされたドメイン。テンプレートにアクセスできるすべてのユーザーがこのテンプレートを表示して適用できるようにするには、[グローバル] を選択します。
テーブル	テンプレートに関連付けられたテーブル。選択したテーブルの [変数を選択 **(Select variables)**] フィールドで利用可能な変数が決まります。
本文	HTML テキストと変数のプレースホルダー。変数は、PDF が生成されると解決されます。
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。

4. [本文]フィールドで署名テンプレートの本文をカスタマイズします。

   a. テキストを入力して書式設定し、テンプレートの本文をデザインします。

      書式設定ツールを使用して、太字、斜体、下線、フォントスタイリングなどの書式設定オプションを適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 目的の場所にカーソルを配置し、[フィールド] で変数を選択して変数を挿入します。

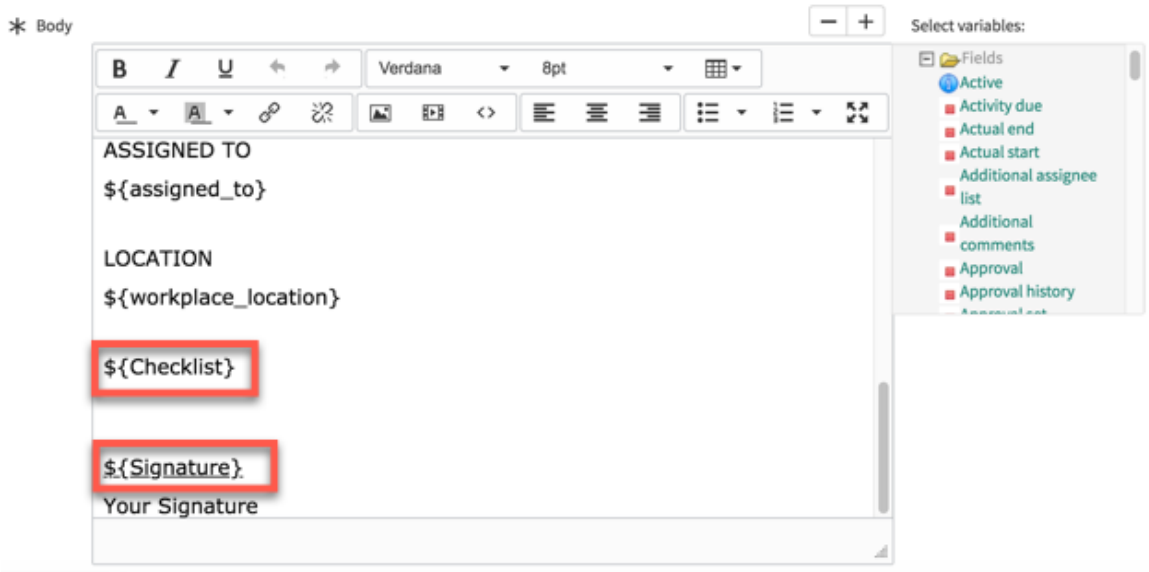
たとえば、クリーニングする場所を指定するには、「職場の次の場所に対してクリーニング完了:」というテキストを挿入し、スペースの後で、[変数を選択 **(Select variables)]** の [職場の場所 **(Workplace location)]** を選択します。[本文] フィールドテキストの変数は、次のように表示されます。

```
Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
```

PDF が生成されると、変数は実際の場所に置き換えられます。

5. [本文] フィールドの目的の場所に、次の変数を入力します。

- ${Checklist}: チェックリスト変数を追加します。
- ${Signature}: 署名変数を追加します。



署名済み PDF ドキュメントでは、署名とチェックリストが、これらの変数をテンプレート本文に入力した位置と同じ位置に埋め込まれます。

6. [送信] を選択します。

7. オプション: 職場マネージャーを代理操作してクローズ済みのタスクに署名することで、PDF ドキュメントの表示を確認します。

計画タスク定義を作成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を作成すれば、職場マネージャーは、頻繁に繰り返され、シフトに関係しないタスク (コーヒー自動販売機の清掃、フロアの清掃など) を簡単に生成できます。タスクの詳細とタスクを実行する頻度を簡単に指定できます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
次の場所に移動して、計画タスク定義フォームにアクセスすることもできます **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク定義 をクリックし、[新規] を選択します。

手順

1. 移動先 ワークプレースサービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [計画タスク定義の追加 **(Add planned task definition)]** をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

計画タスク定義フォーム

フィールド	説明
名前	計画タスク定義の名前 たとえば、会議室の清掃に「会議室の清掃」という名前を付けます。
スケジュール	計画タスクに使用する作業スケジュール。
職場タスクテンプレート	生成された計画タスクに使用されるテンプレート。 テンプレートを選択すると、生成されたタスクに [担当者]、[簡単な説明]、および [職場タスクタイプ] などの特定のフィールドが自動的に入力されます。職場タスクのテンプレートについては、「職場タスクテンプレートの設定」を参照してください。
処理時間 (時間数)	計画タスクの完了にかかる時間。
計画終了時間	タスクを終了する日付と時刻。
計画開始時間	タスクを開始する日付と時刻。

5. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別の計画タスク定義を作成するか、この定義を使って計画タスクを即座に作成できます。

   注:
   この定義を使って計画タスクを後日作成することもできます。トピック「計画タスクを作成」の手順を参照してください。

タスクの結果

- 計画タスク定義は、すべての計画タスク定義のリストに追加されます。このリストに移動すると表示できます **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク定義.
- この定義を使って計画タスクを作成した場合は、すべての計画タスクのリストに追加されます。これらのタスクを表示するには、次の場所に移動します。 **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク.

計画職場タスクを生成

ワークプレイスコア で計画タスク定義を使用すると、シフトには関係しない、繰り返し実施する作業の計画タスクを作成できます。たとえば、毎日午前 0 時にすべてのフロアと建物をクリーニングするために選択した日数のタスクを生成できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて
ワークプレイスサービスポータル の [タスクを追加] オプションを使って、計画タスクを個別に作成することもできます。この場合、選択した計画タスク定義の [計画開始時間] から [予定終了時間] までのすべての日について計画タスクを複数作成するのではなく、計画タスクを 1 つだけ作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク定義.
2. リストで、計画タスク定義を開きます。
   計画タスク定義を新規作成するときに、計画タスクを即座に作成することもできます。
3. これらのタスクを実行するのに必要な日数と時間に基づいて、 [予定開始時間] および [予定終了時間] の値を選択します。
4. [今すぐ生成 **(Generate now)]** を選択します。

タスクの結果

- 予定開始時間と予定終了時間に基づいて、スケジュールが発生するたびに予定タスクが作成され、職場タスク関連リストに表示されます。
- 生成された各予定タスクの [希望開始時間] は、各タスクの予定終了時間と処理時間の値から、次のように自動計算されます。

  ```
  予定開始時間 = 予定終了時間 - 処理時間
  ```

計画されているすべてのタスクを表示するには、次の場所に移動します。 **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 計画タスク.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドホック職場タスクを作成

予定されていないアクティビティについて一時的なタスクを ワークプレイスコア で作成します。たとえば、あるエリアで清掃されていないところがある、またはそのエリアを再度清掃する必要がある場合に、一時的な職場タスクを作成して、直ちに清掃を実施させることができます。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

次の場所から職場タスクフォームにアクセスすることもできます。 **Workplace Safety Management** > 職場タスク > 新規作成.

手順

1. 移動先 ワークプレースサービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

注:
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

注:
ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [タスクを追加] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

職場タスクフォーム

フィールド		説明
職場タスクタイプ		職場タスクのタイプ。[アドホックタスク] を選択します。
職場の場所		タスクを実行する職場の場所。
署名テンプレート		タスク署名テンプレートは、タスクが完了したときにその

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド		説明
		タスクのサインオフに使用します。 詳細については、「完了した職場タスクへの署名」を参照してください。
ステータス		タスクの状態。
アサイン先グループ		タスクにアサインされたユーザーグループ。
アサイン先		タスクにアサインされたユーザー。
ベンダー		タスクを実行する従業員の所属するベンダー。
簡単な説明		アドホックタスクの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. ワークプレイスサービスポータル の検証ページからフォームにアクセスしている場合は、別のタスクを作成したり、リストのこのタスクレコードを表示したりできます。

7. タスクにチェックリストを追加し、タスクの完了に必要なアクションを追跡します。
チェックリストを追加するには、次に移動してタスクを開きます **Workplace Safety Management** > 職場タスク > すべて. 詳細については、「職場タスクチェックリストを作成」を参照してください。

タスクの結果
アドホックタスクが、次の場所に移動すると表示できるすべてのタスクのリストに追加されます **Workplace Safety Management** > 職場タスク > すべて.

完了した職場タスクへの署名

スペース担当の職場マネージャーが、完了しクローズしたアクティビティに対して、職場タスク ワークプレイスコア の署名を行います。タスクに署名すると、職場アクティビティに対する PDF ドキュメントが生成されます。この PDF ドキュメントはコンプライアンス手順に役立ちます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 職場タスク > **Closed** (クローズ済み).
2. リストで、署名対象の職場タスクを選択して開きます。
3. [署名テンプレート] フィールドで、タスクに選択された署名テンプレートを確認します。
詳細については、「職場タスク署名テンプレートの設定」を参照してください。
4. [タスクに署名] を選択します。

> **注:**
> [タスクに署名] ボタンは、 [署名テンプレート] フィールドでテンプレートを選択したときに一度だけ表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [タスクに署名] フォームで、次のいずれかの方法でフォームに署名します。
   - [署名入力] タブで、[フルネーム] フィールドに氏名を入力します。
   - [署名を描画] タブで、マウスを使用して署名をサインします。
6. [承認して完了] を選択します。

タスクの結果
タスクに関連付けられた署名テンプレートに基づき、署名済みフォームの PDF ドキュメントが生成されてタスクに添付されます。

アーカイブルールの適用

ワークプレイスコア のアーカイブポリシーを適用して、古いテーブルレコードをアーカイブします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アーカイブポリシーは、古いテーブルレコードをアーカイブしてパフォーマンスを向上させ、テーブルサイズの増加を制限します。

手順
1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
2. ワークプレイスコア アーカイブルールを除外します。
   次の ワークプレイスコア アーカイブルールが表示されます。
   - WSD：古い職場タスクをアーカイブする：古い ワークプレイスコア 職場タスクをアーカイブします。
   - WSD：古い予約をアーカイブする：古いコア予約レコードをアーカイブします。
   - WSD：ブロックされた場所レコードをアーカイブする：ブロックされた古い場所レコードをアーカイブします。
3. ステップ 3 にリストされているアーカイブレコードのいずれかを選択して編集します。
   例：[WSD：アーカイブ古い職場をアーカイブする **(WSD: Archive old workplace)]** タスクを選択して、編集モードで開きます。

   1 年以上経過した ワークプレイスコア レコードのプライマリ職場タスクテーブル sn_wsd_core_workplace_task がアーカイブされます。
4. 選択したアーカイブルールのアーカイブポリシーを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. 必要なフィルター条件を適用します。
6. [見積りの再計算] を選択して、アーカイブの対象となるレコードを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [アーカイブ化を今すぐ実行] 関連リンクを選択して、アーカイブルールを実行します。

> **注:**
> このアーカイブポリシーが実行されると、次のアプリケーションの子テーブルもアーカイブされます。
>
> - ワークプレイスケース管理: ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるコンポーネント
> - Workplace Reservation Management: Workplace Reservation Management とともにインストールされるコンポーネント
> - ワークスペースカレンダーの同期: ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるコンポーネント
> - ワークプレイス移転管理: ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるコンポーネント

職場のナレッジ管理

職場管理者は、従業員向けのナレッジベース記事を作成できます。記事では、職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティングなどの職場サービスについての情報を従業員に提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションでは、ナレッジベース記事を作成し、wiki ページまたは HTML ページとして表示できます。ワークプレイスサービスデリバリ ナレッジ管理 は Now Platform ナレッジ管理 と同じです。詳細については、「Configuring Knowledge Management」を参照してください。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

添付ファイルを追加し、従業員が添付ファイルを個別に表示できるようにすることができます。ナレッジベース記事が短期間だけ重要な内容の場合は、ナレッジベース記事の終了日を指定できます。

ナレッジベース記事はいつでも表示および更新できます。公開済みの記事、未公開の記事、および廃止された記事を個別に表示できます。必要に応じて、記事を再公開することもできます。

ワークプレイスサービスデリバリ は、デフォルトでは、以下のナレッジベース記事を ワークプレイスサービスポータル で提供します。

- カフェテリアサービス
- 訪問者の駐車ポリシー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場のナレッジベース記事の作成

ナレッジベース記事を使用して、従業員に情報を提供します。職場の最新情報、セルフヘルプ、トラブルシューティング手順などに関する情報を含むナレッジベース記事を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて

ナレッジベース記事を作成して、従業員が知っておくべき重要な情報を従業員に通知または提供します。ナレッジベース記事を作成したら、記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

手順

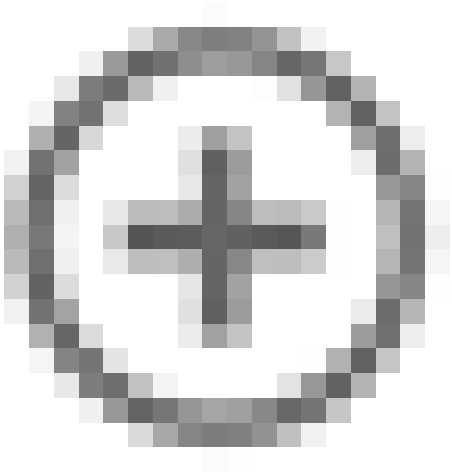
1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > ナレッジ管理 > 新しい記事を作成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。[ワークプレースサービス] ナレッジベースを選択します。
カテゴリ	ナレッジベース記事の関連カテゴリ。既存のカテゴリを選択するか、[カテゴリの追加] アイコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 ( ) を選択して新しいカテゴリを追加します。 サブカテゴリを選択または追加することもできます。
有効期限	ナレッジベース記事の有効期限。日付は自動的に 2100-01-01に設定されます。
記事タイプ	作成する記事のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ wiki ページを作成するには、 **[Wiki]** を選択します。 ○ html web ページを作成するには、**[HTML]** を選択します。
ワークフロー	このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。進捗状況に応じて、ナレッジベース記事のワークフローは次のステータスに変わります。 ○ レビュー ○ 公開済み ○ 廃止待ち ○ 廃止
添付ファイルへ直接リンク	ナレッジベース記事用の添付ファイルを送信するオプション。
添付ファイルを表示	添付ファイルを個別に表示するオプション。
簡単な説明	ナレッジベース記事の簡単な説明。簡単な説明は記事のタイトルとして表示されます。
記事本文	ナレッジベース記事に表示される情報。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[HTML]** が選択された場合にのみ表示されます。
Wiki	ナレッジベース記事に wiki として表示される情報。テキストをプレビューするには、**[Wikitext]** オプションを選択します。こ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	のフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[Wiki]** が選択された場合に表示されます。

4. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が作成されます。

次のタスク
ナレッジベース記事を公開します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の公開」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の公開

ナレッジベース記事を作成したら、ワークプレースサービスポータルで記事を公開して、従業員が利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

公開する前に、ナレッジベース記事を作成します。詳細については、「職場のナレッジベース記事の作成」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > ナレッジ管理 > 未公開記事.
2. 公開するナレッジベース記事を選択します。
3. ナレッジフォームで、[公開] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が公開され、従業員が表示できるようになります。
公開されたナレッジベース記事を表示する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の表示」を参照してください。

公開されたナレッジベース記事を編集する方法の詳細については、「職場のナレッジベース記事の変更」を参照してください。

職場のナレッジベース記事の表示

チームによって作成されたナレッジベース記事の職場関連の最新情報、プロセス、その他の情報を表示します。役に立った記事を評価します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Service Portal** > **Workplace Service Portal** ホーム.
2. ナレッジベースページを開きます。
   - [ナレッジ] タブを選択します。
   - [ナレッジベース] オプションを選択します。
3. KB カテゴリリストで、ナレッジベース記事のカテゴリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: カテゴリがわからない場合は、記事を検索してください。
5. 公開済みのナレッジベース記事のリストから、表示する記事を選択します。
6. オプション: 次のいずれかのアクションを実行します。
   - 記事を評価します (5 段階)。
   - 記事が役に立った場合は、[はい] を選択します。そうでない場合は、[いいえ] を選択します。
   - 記事についてコメントを残し、[送信] を選択します。ファイルを添付することもできます。

職場のナレッジベース記事の変更

ナレッジベース記事はいつでも更新できます。公開済みの記事を廃止するか、廃止済みの記事を再公開します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.kb_writer

このタスクについて

ナレッジベース記事では、次のアクションを実行できます。

- 記事を公開して従業員が利用できるようにします。
- 必要に応じて、いつでも記事を更新します。
- 記事が不要になった場合は、記事を廃止します。
- 必要に応じて、廃止された記事を再公開します。
- 記事を削除します。

ナレッジベース記事は、作成されると次のワークフローを経ます。

- ドラフト
- レビュー
- 公開済み
- 廃止待ち
- 廃止

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > ナレッジ管理.
2. [すべての記事] を選択します。
   以下のいずれかのオプションを選択して、ナレッジベース記事を検索することもできます。
   - 公開済みの記事
   - 未公開記事
   - 廃止された記事
3. 変更するナレッジベース記事を選択します。
4. 変更するフィールドを編集して [更新] をクリックします。
5. ナレッジベース記事を廃止、再公開、または削除するには、フォームの右上または最後にある次のいずれかのオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ナレッジベース記事の変更が実行されます。

QR コード管理

スペースとルームの QR コードを生成して印刷します。従業員はこれらのコードを使用して、Now Mobile アプリ で予約関連のアクションを実行できます。

職場マネージャーは、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- 単一のスペースとルームの QR コードを作成および生成します。
- 条件フィルターを適用して、特定のタイプのスペースまたはルームに対してのみ QR コードを生成します。
- QR コードを印刷し、そのコードにファイル名を指定します。QR コードのレイアウトを設定して、印刷前にプレビューすることもできます。
- アプリケーションで生成された QR コードを設定、管理、および削除します。

従業員は、Now Mobile アプリ を使用して QR コードをスキャンし、スペースまたはルームに対して行われた予約を表示します。スキャン後、Now Mobile アプリ の モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- 予約をチェックインまたはチェックアウトします。
- 予約を更新します。
- 予約をキャンセルします。

スペースまたはルームの QR コードの生成と印刷

単一または複数のスペースやルームの QR コードを生成して印刷します。従業員は Now Mobile アプリ を使用して QR コードをスキャンし、予約の詳細を表示できます。

始める前に
モバイルユニバーサルリンキングを有効にする

必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 **Workplace Core** > **QR** コード管理 > **QR** コードの作成.
   必要に応じて、以下のナビゲーションオプションを利用できます。
   - 移動先 **Workplace Core** > **QR** コード管理 > **QR** コードの管理 をクリックし、「 新規」をクリックします。
   - 移動先 **Workplace Core** > 管理 > スペースタイプの構成.

     QR コードを生成して印刷するスペースタイプを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
   - ルームの場合は、次の場所に移動します。 **Workplace Core** > スペース管理 > ルーム.

     ルームを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
   - スペースの場合は、次に移動します。 **Workplace Core** > スペース管理 > スペース.

     スペースを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

QR フォームの生成

フィールド	説明
番号	QR コードの番号。
テーブル	QR コードを追加するテーブル。デフォルトで、テーブルはスペース **[sn_wsd_core_space]** として設定されます。
州	QR コード生成のステータス。
簡単な説明	QR コードに関する説明。
条件	QR コードを生成する際のフィルター条件。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。

3. [送信] をクリックします。
4. QR コードを印刷するには、**[QR** コードを印刷] をクリックします。
5. [QR コードを印刷] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

   a. 印刷された QR コードのファイル名を [ファイル名を入力してください] フィールドに指定します。
   選択した各スペースのすべての QR コードは、指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルに含まれます。

   b. 印刷する QR コードの数を [カウント **(Count)]** フィールドで確認します。

   c. [ラベルレイアウト] フィールドで QR コードのレイアウトを選択します。

   d. QR コードの印刷をプレビューします。

   e. [印刷] をクリックします。
   QR コードの生成はバックグラウンドで実行されます。

タスクの結果
QR コードが生成されます。QR コードは指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルで印刷されます。QR コードの生成が完了すると、QR コードの詳細が記載されたメール通知が送信されます。

次のタスク
QR コードの生成が完了したら、 **[QR** コードの管理] に移動して、生成されたファイルを表示します。詳細については、「QR コードの管理」を参照してください。

[ダウンロード] をクリックして、PDF ファイルをダウンロードします。

QR コードの管理

アプリケーションで既に生成されている QR コードを表示、更新、または印刷します。必要に応じて、既に生成されている QR コードの条件を印刷前に変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin または sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > **QR** コード管理 > **QR** コードの管理.
2. オプション: 新しい QR コードを生成するには、[新規] をクリックします。
   詳細については、「スペースまたはルームの QR コードの生成と印刷」を参照してください。
3. 表示または更新する QR コードを選択します。
4. オプション: QR コードを使用して、次のいずれかのアクションを実行します。
   - QR コードを更新するには、任意のフィールドを変更して [更新] をクリックします。
   - 生成された QR コードを印刷するには、**[QR** コードを印刷] をクリックし、[ダウンロード] をクリックしてファイルをダウンロードします。

     注:
     印刷される QR コードは同じファイル名で生成されます。最後に生成された PDF ファイルが最新のファイルで置き換えられます。

   - QR コードを削除するには、[削除] をクリックします。

場所の移行

ServiceNow® 場所テーブル [cmn_location] から ワークプレイスサービスデリバリ の職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに場所データを移行する方法について、階層を作成できます。

場所の移行構成プロセスを使用すると、ServiceNow® 場所テーブルに既に作成した場所データを ワークプレイスサービスデリバリ 職場の場所テーブルに移行して ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションで使用を開始する方法を指定できます。

場所の移行レコードの作成中に、次のアクションを実行できます。

- 場所テーブル [cmn_location] に作成されたどの場所を職場の場所テーブル [sn_wsd_core_workplace_location] に移行する必要があるかに従って、親の場所と子の場所を設定して、場所の移行レコードを構成します。
- フィルター条件を指定します。フィルター条件は、場所タイプに基づいて場所テーブル [cmn_location] から場所をフィルタリングします。

フロアインフラストラクチャに応じて、場所階層構成をオプションとして設定できます。たとえば、[フロア] > [エリア] > [部屋/スペース] 階層の場合、[エリア] > [部屋] の場所の移行構成レコードをオプションの階層として設定できます。これは、エリアありのフロアである場合とそうでない場合があり、フロアのスペースまたは部屋にすぎない場合があるためです。

構成をオプションとして設定すると、その構成に一致しないレコードは次の階層とマッチングされます。たとえば、[エリア] > [部屋] 階層と一致しない場所がある場合、その次の階層である [フロア] > [部屋] とマッチングされます。どの [エリア] にも割り当てられていない [部屋] がある場合は、 [エリア] がオプションであるため、 [フロア] と直接マッチングされます。

場所の移行階層の構成

ServiceNow® 場所テーブル [cmn_location] から ワークプレイスサービスデリバリ の職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに場所データを移行する方法について、階層を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーション全体で、以下の場所階層に従います。こうした階層の場所の移行構成もデフォルトで使用できます。

注:
次の場所階層における場所の移行構成レコードは、デフォルトでは非アクティブです。

ワークプレイスサービスデリバリ 場所階層

親	子
なし	地域
地域	サイト
サイト	敷地
敷地	建物
建物	フロア
フロア	エリア
エリア	部屋
エリア	スペース

場所の移行構成と条件の詳細については、「場所の移行」を参照してください。

場所の移行構成を作成した後、移行を個別に実行する必要があります。場所の移行構成後に移行を実行するには、「場所テーブルから職場の場所テーブルへの場所の移行」を参照してください。

注:
場所が ワークプレイスサービスデリバリ 場所の移行階層 ([リージョン] > [サイト] > [敷地] > [建物] > [フロア] > [エリア] > ([部屋] > [スペース]) または ([スペース] > [部屋])) と同じでない場合は、場所を移行できません。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > 場所の移行構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

場所の移行構成フォーム

フィールド	説明
親テーブル	職場の場所の親テーブル[職場の場所] は、職場の場所の子テーブルと見なされます。[職場の場所] を選択すると、親の場所が自動的に生成されます。
職場の場所テーブル	職場の場所の子テーブルこの場所は、階層構成の子の場所として設定されます。
オプションの階層です	この場所の移行構成をオプションとして設定するオプション。たとえば、[エリア] > [部屋] 階層と一致しない場所がある場合、その次の階層である [フロア] > [部屋] とマッチングされます。どの [エリア] にも割り当てられていない

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[部屋] がある場合は、 [エリア] がオプションであるため、 [フロア] と直接マッチングされます。
アプリケーション	場所の移行構成のアプリケーション。**[Workplace Safety Management]** が選択されていることを確認します。このフィールドは自動的に設定されます。
アクティブ	場所の移行構成をアクティブにするオプション。
ドメイン	場所の移行構成のドメイン。このフィールドは自動的に設定されます。
場所の条件	移行する場所をフィルタリングするための条件。場所は、移行の場所タイプに基づいてフィルタリングされます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
場所の移行構成レコードが追加されます。指定した条件に一致する場所がフィルタリングされます。

次のタスク
場所テーブルから職場の場所テーブルへの場所の移行。

場所テーブルから職場の場所テーブルへの場所の移行

場所の移行レコードを構成した後、移行アクションを実行して、ServiceNow® 場所テーブル [cmn_location] から ワークプレイスサービスデリバリ の職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location] テーブルに場所を移行します。

始める前に
次のことを確認します。

- 場所の移行構成が有効である。詳細については、「場所の移行階層の構成」を参照してください。
- [敷地] より下のレベルへの場所の移行構成は、常に [敷地] > [建物] > [フロア] > [エリア] > [部屋/スペース] の順にする必要があります。場所の移行構成にオプションの階層を設定することもできます。

場所テーブル [cmn_location] に作成された場所のタイプを変更する場合は、「場所テーブルの場所タイプの設定」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > 場所の移行構成.
2. [場所の移行構成] ページで、移行する場所の移行構成を選択します。

   注:
   場所の移行構成が有効であることを確認します。

3. [場所を移行] をクリックします。
4. 確認ダイアログボックスで **[OK]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
場所の移行プロセスはバックグラウンドで実行されます。

場所テーブルの場所タイプの設定

テーブルの辞書オーバーライドを作成して、場所のタイプを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ワークプレイスコア アプリケーションで場所を作成すると、その場所が ServiceNow® 場所 [cmn_location] テーブルに自動的に追加されます。その場所の場所タイプは、辞書オーバーライドに基づいて設定されます。辞書オーバーライドは、[サイト]、[リージョン]、[敷地]、[建物]、[フロア]、[エリア]、[部屋] などのすべての場所テーブル (スペーステーブルを除く) に対して設定されます。スペーステーブルの場所タイプを設定するには、場所タイプに選択肢を追加し、それをスペーステーブルの場所タイプ辞書オーバーライドで使用します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. 場所 **[cmn_location]** テーブルを選択します。
3. 列関連リストの [場所タイプ] を選択します。
4. 場所タイプの [辞書エントリ] フォームで、[辞書オーバーライド] 関連リストまでスクロールします。
5. 表示または編集する辞書エントリの上書きを選択します。
6. デフォルト値を変更して上書きを編集します。

   ワークプレイスコア で作成される場所のタイプは、指定されたデフォルト値に従って設定されます。たとえば、[辞書エントリに上書きする] のデフォルト値 [リージョン] を [ゾーン] に変更した場合、[リージョン] として作成された新しい場所は、場所タイプが [ゾーン] に設定されます。

7. オプション: 場所タイプに適したデフォルト値がない場合は、デフォルト値を追加します。

   a. 場所タイプの [辞書エントリ] フォームで、[選択肢] 関連リストを選択します。

   b. [新規] をクリックします。

   c. 選択肢の詳細を指定します。
   選択肢が追加されます。選択肢は、デフォルト値を指定しているときに表示されます。

タスクの結果
選択した場所テーブルに場所タイプが設定されます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス で職場サービス利用状況分析を表示する

ServiceNow® ユーザーエクスペリエンスアナリティクス は、アプリケーションによって提供されるワークプレイスサービスデリバリ サービスが職場マネージャー、従業員、およびその他の職場ユーザーによってどのように使用されているかについての定性的分析を提供します。

ユーザー分析

この ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションは、従業員がさまざまなサービスをどのように使用するか、および ワークプレイスサービスポータル で提供するその他のアクションに関するデータを提供します。従業員の行動やポータル内のジャーニーなど、従業員がこれらのサー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビスをどのように体験し、使用するかを理解できます。データの可視化によるリアルタイム分析を表示することで、アプリケーションのパフォーマンスに関するインサイトを得ることができます。

ワークプレイスサービスポータル レベル、職場のサービスレベル、および ワークプレイスコア 全体の任意の場所で分析関連の設定を有効にすることで、イベントをログに記録して分析を取得できます。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の詳細については、「Usage Insights old landing page」を参照してください。

システムプロパティ

ServiceNow® は、デフォルトで、分析を有効にする方法を指定するために使用できる、すべてのアプリケーションに共通のプロパティのセットを ユーザーエクスペリエンスアナリティクス に提供します。管理者は、特定のポータル、特定のユーザーの分析を、またはインスタンスレベルで有効または無効にすることができます。ユーザーエクスペリエンス分析に関連するシステムプロパティの詳細については、「Usage Insights related properties」を参照してください。

設定

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションでは、ポータルレベルで分析設定を指定できます。移動先 すべて > サービスポータル > ポータル > 職場サービス をクリックし、[分析設定の作成] を選択してユーザー分析を有効にします。

従業員関連サービスの要求

職場のサービスを使用します。予約、到着のスケジュールなどを行います。

職場の場所への到着時刻をスケジュールします。

ワークプレイスコア を使用して、ワークスペースの場所への到着をスケジュールします。長い行列を避け、安全にその場所に入室します。

始める前に

モバイルデバイスで到着をスケジュールするには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

モバイルデバイスを使用して、[到着をスケジュールする (Schedule your arrival)] フォームにアクセスすることもできます。Now Mobileアプリから、次の場所に移動します。 サービス > **Workplace Safety Management**.

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. [到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[到着をスケジュールする **(Schedule your arrival)]** フォーム

フィールド	説明
エントリポイント	到着をスケジュールする場所。
建物のタイムゾーン	選択したエントリーポイントを構築するためのタイムゾーン。
日付	到着日。
到着時刻	到着時間。時刻は 24 時間形式で表示されます。

5. [送信] を選択します。

タスクの結果
到着要求が作成されました。Web ページまたはモバイルの画面が更新され、到着要求の詳細が表示されます。

次のタスク
到着スケジュールの詳細をいつでも確認できます。

1. プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。
   - ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
   - Now Mobileナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
2. 到着をキャンセルする場合は、到着要求を選択して、[到着をキャンセル] を選択します。

ワークスペースの予約

オフィスに戻る準備ができたら、ワークプレイスコア でワークスペースの予約を行います。職場を 1 日以下の期間で直接予約したり、指定した期間のワークスペースを要求したりできます。予約の要求が承認されて確認されると、その予約の詳細についての通知を受け取ります。また、ワークプレイスサービスデリバリ でも Workplace Reservation Management アプリケーションのより高度な職場予約オプションを利用できます。

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場の予約

従業員は、ワークプレイスサービスポータル または Now® Mobile アプリを使用して職場の予約を要求できます。

予約時に、アクセスを希望する利用可能なスペースを選択するか、利用可能なエリアを選択できます。エリアの予約を行った場合、オフィスに戻るときに、そのエリア内の利用可能なスペースから作業を行うことができます。

組織で定義されているシフトスケジュールから、自分でシフトを選択できます。組織でシフトを使用していない場合は、カスタム期間を選択できます。組織のガイドラインに応じて、予約の要求には承認が必要になる場合があります。

注:
職場が必要な期間が 1 日以下のみの場合は、直接予約することができます。要求を送信して承認を得る必要はありません。

すべての予約要求のステータスと詳細は、ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリで確認できます。

スペース予約の要求ステータス

スペース予約の要求を送信すると、そのステータスは、承認マネージャーまたは職場マネージャーによって実行されたアクションに応じて変化します。これらの変化についてはメール通知が送信されます。

モバイルデバイスに Now® Mobile アプリをインストールすると、予約の要求に関するプッシュ通知も送信されます。

- 要求に対してマネージャーがアクションを実行していない場合、要求のステータスは [承認待ち] のままになります。
- マネージャーが要求を承認し、空きスペースが確認された場合、その要求のステータスは [完了してクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を却下した場合、その要求のステータスは [未完了でクローズ] に変化します。
- マネージャーが要求を承認したが、要求したスペースがすべて、またはその数日分が利用できない場合、その要求のステータスは [処理待ち] に変化します。

  職場マネージャーをフォローアップして、割り当てられた新しいスペースを取得し、処理待ちのスペース要求を解決することができます。

- 要求をキャンセルすると、その要求のステータスは [キャンセル] に変更されます。

複数日のワークスペース予約の要求

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに復帰する期間 (複数日) の職場予約を要求します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場予約を要求するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

定義されたシフトスケジュールから、またはオフィスで作業する特定の日付範囲のカスタム時間に対して、職場予約を要求します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルデバイスを使用して、[予約] フォームにアクセスすることもできます。Now Mobileアプリから、次の場所に移動します。 サービス > **Workplace Safety Management** をクリックし、[短期的なシフトとスペースの要求] または [短期的なスペースの要求] を選択します。

手順

1. 移動先 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. 事前定義されたシフトまたはカスタム時間のスペースを予約します。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、[短期的なシフトとスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。
- カスタム時間のスペースを予約するには、[短期的なスペースの要求 **(Request a short-term shift and space)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> 以下のフィールドの一部の可視性は、管理者によって行われたアプリケーション設定により異なります。

短期間のスペースの予約フォーム

フィールド	説明
地域	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
開始日	職場へのアクセスを開始する日付。
終了日	職場へのアクセスを終了する日付。
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
各日の開始時間	職場へのアクセスを開始する時間。 このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
各日の終了時間	職場へのアクセスを終了する時間。 このフィールドは、[短期的なスペースの要求] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

5. [エリア **(Area)]** と [スペース設定] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション ( ) は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

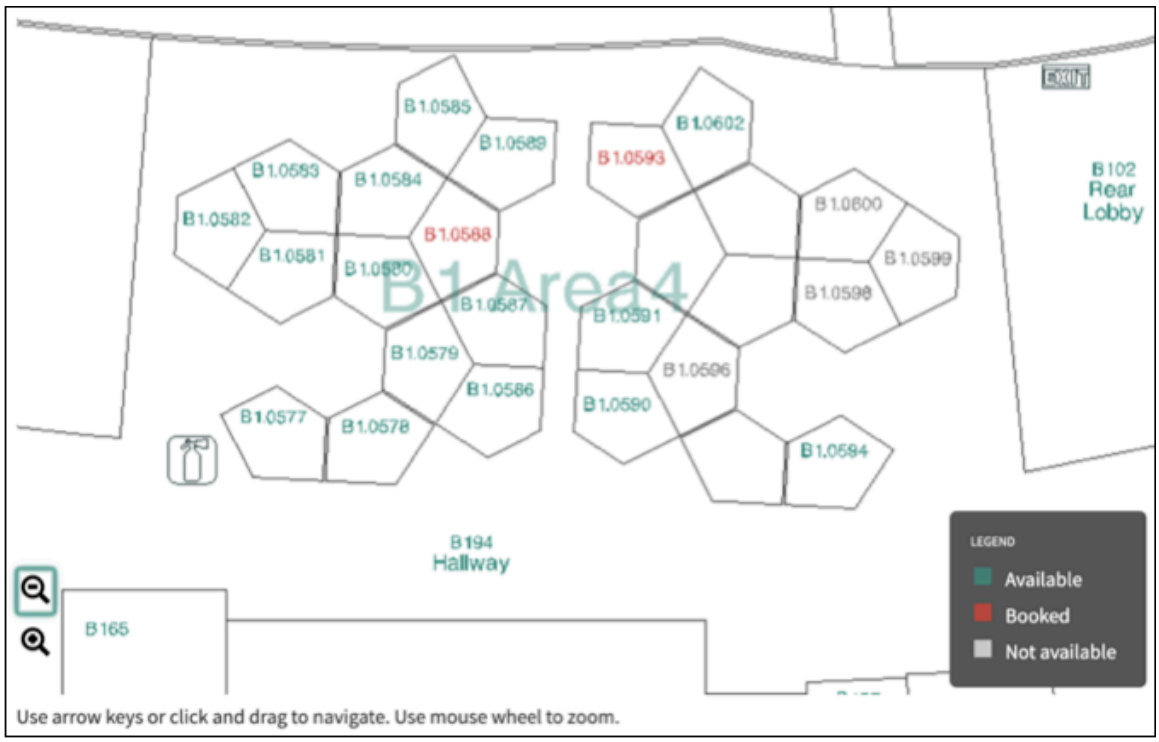
     職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。
     - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
     - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システム管理者がこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。

- グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

Web ページまたはモバイル画面が更新されて、送信した予約の要求が表示されます。要求のステータスは [承認待ち] に設定されています。これは、その要求が承認のためにマネージャーに送信されたことを示しています。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、予約の要求のステータスを確認するか、または要求のキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求 **(My Request)**] セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。
- 予約をキャンセルするには、の [要求] ページまたは [自分の要求] ページNow Mobileワークプレイスサービスポータルに移動します。
  - 予約要求をキャンセルするには、[要求のキャンセル] を選択します。
  - 予約の要求内にある 1 つの予約をキャンセルするには、[予約の詳細] を選択します。キャンセルする予約を選択し、[予約をキャンセル] を選択します。

ワークスペースの日付予約

ワークプレイスコア を使用して、オフィスに復帰する日の職場を予約します。

始める前に

モバイルデバイスを使用して職場を予約するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
オフィスで作業したい日に、24 時間以内の使用時間でスペースを予約します。定義されたシフトスケジュールまたはカスタムタイミングのいずれかでスペースを予約します。

アプリから Now Mobile 予約フォームにアクセスすることもできます。 に移動します。 サービス > **Workplace Safety Management** をクリックし 、**[1** 日のシフトとスペースを予約] または [1 日のスペースを予約] から 1 つを選択します。

手順

1. 移動先 ワークプレースサービスポータル > 職場サービスポータルホーム.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [サイトの安全性] カテゴリを開きます。

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [Workplace Services Catalog] で、[サイトの安全性] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > サイトの安全性.

3. 定義済みの終日シフトまたはカスタム時間に対してスペースを予約します。

- 定義済みのシフトスケジュールでスペースを予約するには、**[1** 日のシフトおよびスペースを予約します **(Reserve a shift and space for a day)]** を選択します。
- カスタムのタイミングでスペースを予約するには、**[1** 日のスペースを予約 **(Reserve a space for a day)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> 以下のフィールドの一部の可視性は、管理者によって行われたアプリケーション設定により異なります。

スペースの予約フォーム

フィールド	説明
地域	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	復帰したいオフィスビル。
オンサイト日	職場にアクセスする日付。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
シフト	オフィスに訪問したいシフトスケジュール。 選択した場所と日付範囲で利用可能なシフトのみが表示されます。 自分が所属しているシフトのみが表示されます。これは、組織によって設定されたシステムプロパティに依存しています。
シフト詳細	選択したシフトの詳細。 そのシフトの詳細は、シフト選択に基づいて自動入力されます。
開始日時	職場へのアクセスを開始する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。
終了日時	職場へのアクセスを終了する日付と時刻。 このフィールドは、**[1** 日のスペースを予約] を選択した場合に表示されます。
フロア	アクセスを希望するエリアまたはスペースがあるフロア。

5. [エリア **(Area)]** と [スペース] フィールドが利用可能である場合は、予約するエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していて、どの職場を選択するかわかっている場合は、[エリア **(Area)]** フィールドまたは [スペース] フィールドからエリアまたはスペースを選択してください。
   - ワークプレイスサービスポータル を使用していてワークスペースのフロアプランをアップロードしてある場合は、フォームの下部に表示されているインタラクティブなフロアプランからエリアまたはスペースを選択することもできます。ワークプレイスサービスポータル ヘッダーのアニメーション ( ) は、そのマップが表示されていることを示します。マップが完全に表示されるまで待機します。

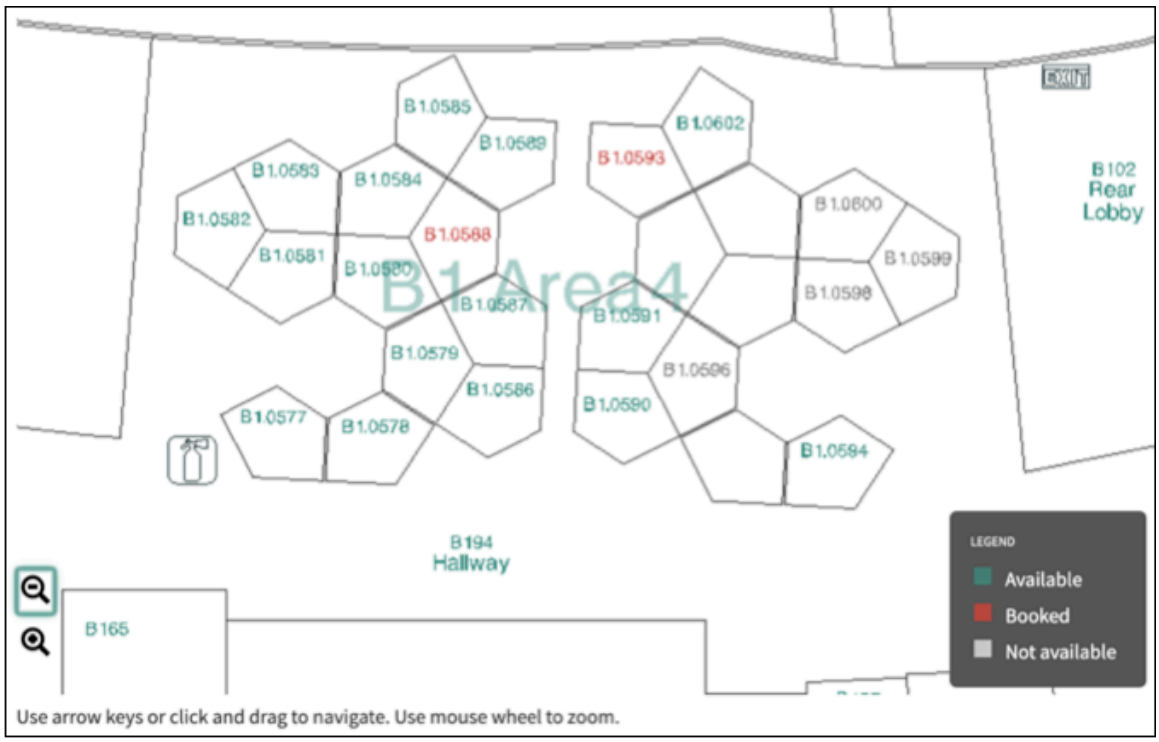
     職場のラベルの色は、それらの使用可否を示しています。
     - 緑：予約時にアクティブな職場で、選択した日時に利用できます。
     - 赤：職場は予約時にアクティブですが、選択した日時には使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システム管理者がこの設定を有効にしている場合は、予約済みスペースにマウスカーソルを合わせることで、誰が予約しているかを確認できます。

- グレー：職場は予約時に非アクティブです。



6. [送信] を選択します。

タスクの結果

Web ページまたはモバイル画面が更新されて、予約の詳細が表示されます。

次のタスク

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用すると、いつでも予約の要求の詳細を確認するか、またはキャンセルを選択できます。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分用] をタップし、[自分の要求] セクションまで下にスクロールすると、自分の要求と予約が表示されます。

  組織でモバイルデバイスから Uber を予約する機能が有効になっている場合は、Now Mobile 上の予約の詳細画面に **[uber** を予約] オプションが表示されます。モバイルデバイスにアプリがインストールされている場合、タップすると、Uber モバイルアプリにリダイレクトします。

予約の 15 分前にチェックインのメール通知が送信され、予約終了時間の 30 分前に別のチェックアウトのメール通知が送信されます。

- チェックインメールで、次のいずれかのアクションを選択します。
  - [チェックイン]：予約をチェックインします。
  - [この予約をキャンセル]：予約が必要なくなった場合にキャンセルします。
  - (オプション) [チェックアウト]：予約終了時間の前に早目にチェックアウトします。

注:
予約開始時刻から 30 分以内にチェックインする必要があります。チェックインしないと、予約はキャンセルされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約終了時間前に受信するチェックアウトメールで、[チェックアウト] を選択して予約をチェックアウトします。

  注:
  予約終了時間の後 1 時間以内にチェックアウトする必要があります。チェックアウトしなかった場合、予約は自動的にチェックアウトされます。

場所ディレクトリの表示

の ワークプレイスサービスポータルLocation ディレクトリを使用して、敷地、サイト、および建物を探索します。近隣スペースを検索し、スペースへの方向を取得します。

始める前に
会社の地域、サイト、敷地、および建物の緯度と経度が作成されていることを確認します。緯度と経度が指定されていない場合、敷地またはその建物をマップに表示できません。詳細については、管理者にお問い合わせください。

職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや Workplace Reservation Management 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。

注:
マッププロバイダーとしてインストール インドアマッピング し、フロアマップを使用して近隣への道順を表示および取得します。

従業員プロファイルに恒久的なシートが割り当てられている場合、従業員の名前が選択したスペースのマップに表示されます。詳細については、「フロアマップへの恒久的な座席の割り当ての表示」を参照してください。

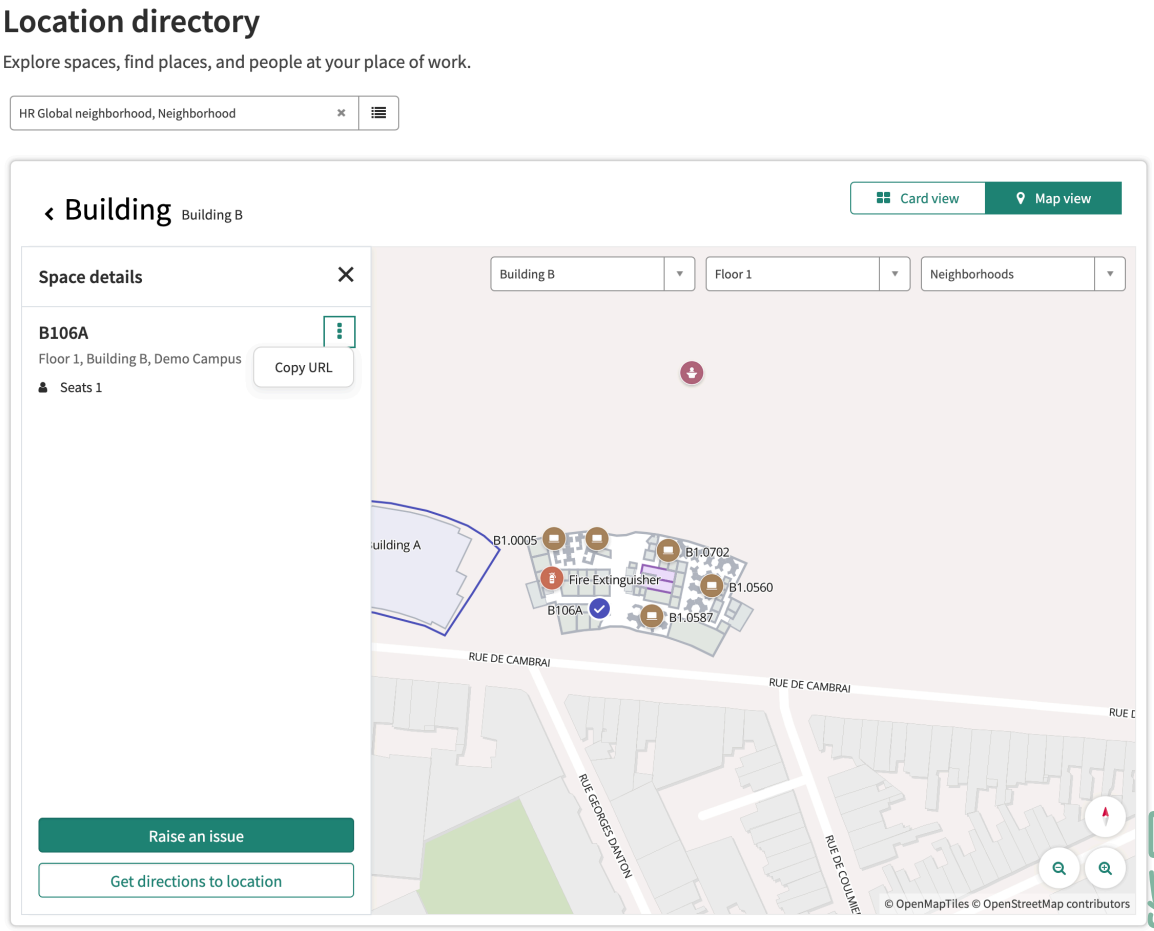
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.
2. [場所ディレクトリ] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 場所ディレクトリページで、場所、従業員または近隣を検索して選択します。
4. [カードビュー] タブを使用して、敷地を選択します。
   デフォルトでは、[カードビュー] が選択されています。
5. [建物を表示] を選択します。
6. リストから建物を選択します。
7. [スペースを表示] を選択します。
8. オプション: カードビューを使用して、スペースをアルファベット順にソートします。
9. オプション: [カードビュー] を使用して、スペースタイプに基づいてスペースをフィルタリングします。
10. [カードビュー] でスペースを選択すると、次の詳細が表示されます。
    - フレキシブルまたは永続的なワークスペース
    - 座席は利用可能です
    - 職場サービスアイテム
11. 職場サービスの問題がある場合は、[問題を提起する] を選択してケースタスクを開始します。
12. [マップビュー] を使用して、フロアマップ上のスペースのリストを表示します。
    敷地にフロアマップがない場合、建物内の選択したフロアのマップは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [マップビュー] の近隣の場所は、マッププロバイダーとして インドアマッピング を使用します。近隣の予約の詳細については、「近隣予約の作成」を参照してください。近隣を設定し、ユーザーとスペースを近隣にアサインするには、「職場ユーザーの近隣の作成」を参照してください。

13. [マップビュー] で、ドロップダウンリストから敷地または建物を選択します。
選択した場所は、マップ上に場所ピンで表示されます。選択したアイテムに基づいて、世界地図またはフロアマップに場所ピンが表示されます。
    - 敷地または建物を選択した場合、世界地図 (OpenStreetMap) に場所カードが表示されます。
    - フロア、エリア、部屋、スペース、またはユーザーを選択した場合、フロアプランに場所ピンが表示されます。

    > **注:**
    > 敷地または建物を選択または表示できない場合は、管理者に連絡して、その場所の緯度と経度情報を更新してください。

14. オプション: フロアのスペースを表示するには、カードビューからスペースを選択するか、マップ上で直接選択します。
選択したスペースがマップ上でハイライト表示されます。従業員は、スペースを検索してスペースの詳細を表示し、場所に移動して近隣とそのスペースを検索できます。
15. フロアマップでスペースまたはレイヤーを表示または非表示にするには、次の手順を実行します。
    a. マップ上の建物またはフロアを選択します。
    b. [レイヤーと場所を除外] アイコン (レイヤーと場所を除外アイコン) を選択して、マップ上のスペース を除外します。
    c. [表示オプション] リストから [スペース] または [レイヤー] を選択してオフにし、選択したスペースまたはレイヤーをマップビューから削除します。
    d. [適用] を選択します。

    デフォルトでは、すべてのスペースとレイヤーが選択またはオンになっています。

    > **注:**
    > フロアマップに表示されるスペースとレイヤーは、[レイヤータイプ] および [場所タイプ] テーブルの構成設定に基づいています。移動先 すべて > インドアマッピング > 場所タイプ または すべて > インドアマッピング > レイヤータイプ をクリックして、[場所] ページまたは [レイヤー タイプ] ページをそれぞれ開きます。[レイヤーと場所を除外] ([レイヤーと場所を除外]) 列を **true** に設定して、フロアマップに表示する場所 (スペース) またはレイヤーを表示します。

16. ステップ 3 で近隣を選択した場合は、[マップビュー] を選択して、フロアマップに近隣スペースを表示します。
    - 建物：ドロップダウンリストから建物を選択します。
    - フロア：ドロップダウンリストからフロアを選択します。
    - 近隣：近隣を選択します。
17. スペースを選択して、[スペース詳細] パネルを表示します。
18. [スペースの詳細] パネルから [URL のコピー] オプションを選択して、同僚と共有できるスペースの URL リンクをコピーします。
URL リンクを選択すると、必要な場所がハイライト表示またはフォーカスされてマップが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

近隣は色で示されます。マップ上の凡例は、フロアに表示される近隣と、近隣が表示される色について従業員に情報を提供します。

19. 建物とフロアをズームインして、利用可能な近隣を選択します。
近隣に関連するスペースがハイライト表示されます。
20. 凡例の切り替えオプションを使用して、マップ上のパターンを表示または非表示にします。
21. マッププロパティを使用して、パターンをカスタマイズします。
デフォルトでは、フロアの予約済みスペースと予約可能なスペースを表示するために 2 つのパターン画像を使用できます。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。
22. オプション: スペースに関連する要求を送信するには、[一般照会を作成する] を選択します。
詳細については、「職場の問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。場所の詳細は事前定義されています。
23. オプション: ユーザーを検索するには、ユーザーの名前または場所を入力します。
たとえば、ユーザー名や場所の名前を入力します。
ユーザーの詳細は、デスクの予約 (ある場合) または職場プロファイルの場所に基づいて表示されます。
24. オプション: スペースに関連する要求を送信するには、[一般照会を作成する] を選択します。
詳細については、「職場の問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。場所の詳細は事前定義されています。
25. オプション: あるスペースから別のスペースへの経路を取得するには、マップ上で次のアクションを実行します。

> **重要:**
> 同僚がプライバシーを有効にしている場合、その同僚の場所への道順は表示できません。

a. スペースを選択し、[場所の方向を取得] を選択します。

b. ルート案内の開始点と終了点を設定します。

c. 方向モードを [デフォルト] または [アクセス可能] として選択します。
マップには、選択したスペース間のナビゲーションパスが表示されます。

d. 方向モードを終了するには、[終了指示] を選択します。

ワークプレイスコア の分析およびレポート作成ソリューション

職場ダッシュボードとログを使用して、職場アクティビティの進捗状況を監視します。

ワークプレースのフロアプランの更新ログの表示

ワークプレースフロアプランを更新すると、すべての変更結果を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > 管理 > フロアプラン更新ログ.
日付とタイムスタンプが更新されたフロアプランごとにログが表示されます。
2. [作成日] リンクを選択して、ログレコードを表示します。
3. フロアレコードを表示するには、[フロア **(Floor)**] リンクを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

職場ダッシュボード

ワークプレイスコア の職場ダッシュボードを使用すると、複数の職場関連メトリクスを一目で確認でき、スペースの利用状況を即座に確認し、職場タスクの進捗状況を監視できます。

リアルタイム情報を使用すると、特定の時間にオフィススペースに何人の人員を許可できるかなどの意思決定を行うための洞察が得られます。職場の予約、職場のケース、訪問者の登録をいつでも追跡できます。

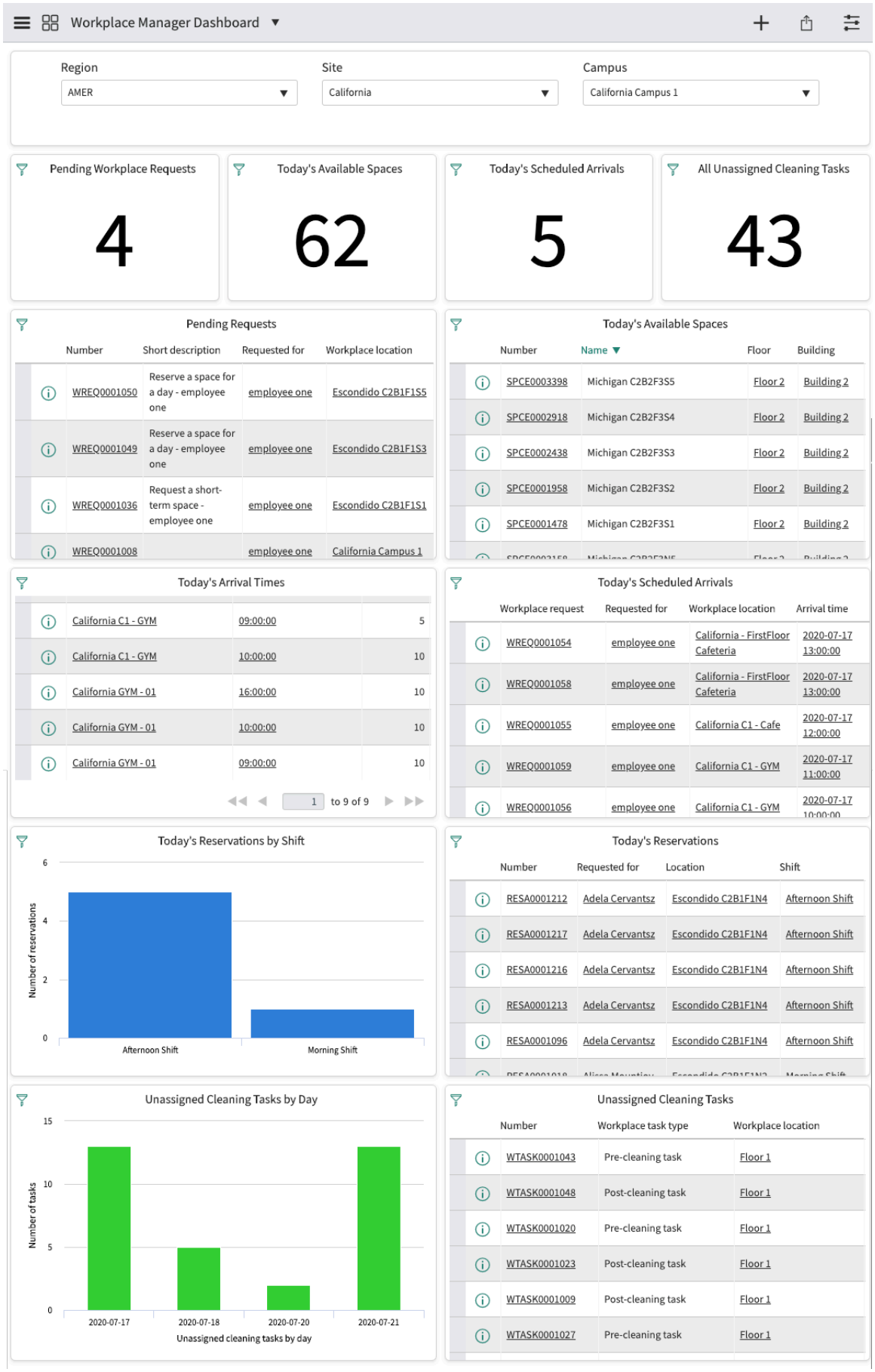
職場マネージャーダッシュボード

職場マネージャーダッシュボードを使用すると、オフィスの敷地におけるスペース割り当てと職場メンテナンスアクティビティを監視できます。特定の日について、利用可能なスペース、スペース予約、処理待ちの職場要求、さまざまな場所への到着時間、従業員の到着、およびメンテナンスタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 **Workplace Core** > 職場ダッシュボード > 安全管理.

ダッシュボードの上部にある [職場レポートフィルター] で地域、サイト、および敷地を選択すると、その敷地のレポートが表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー: 職場スペースの空き状況、到着スケジュール、および職場メンテナンスのリアルタイムステータスを把握する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 処理待ちの職場要求を確認できる • 従業員によって作成された職場の予約要求を監視できる • 到着時間を監視できる • 到着スケジュールを使用して、職場の共通場所での従業員の集まりを見積もることができる • 職場タスクの進捗状況を監視する

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
本日の空きスペース	単一スコア	本日予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の到着スケジュール	単一スコア	敷地内のさまざまな場所について、本日到着する予定の従業員の数。
すべての未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
要求処理待ち	リスト	この敷地に対して処理待ちの職場要求リスト
本日の空きスペース	リスト	本日予約可能な、有効なワークスペースのリスト。
本日の到着時間	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日スケジュールされている到着時間のリスト。
本日の到着スケジュール	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日到着がスケジュールされている従業員のリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
本日の予約 (シフト別)	棒	シフトごとにグループ化された、本日の職場予約の数。
本日の予約	リスト	本日の職場予約の数
未割り当ての清掃タスク (日別)	傾向	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な清掃タスクの数 (日別) の傾向。このレポートの清掃タスクには、本日から次の 7 日間に期日が設定されており、計画済み、未計画、およびアドホックなどのすべてのタスクタイプが含まれます。
未割り当ての清掃タスク	リスト	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な職場タスクのリスト。

Workplace Service Portal の職場ダッシュボード

ワークプレイスサービスポータル から職場ダッシュボードを使用すると、利用可能なワークスペースのキャパシティ、スペース要求、および予約の傾向を視覚的に分析し、職場のメンテナンスタスクを監視できます。また、この ワークプレイスサービスポータル ページから、従業員用のスペースを予約したり、職場のメンテナンスタスクを直接作成したりできます。

で ワークプレイスサービスポータル職場ダッシュボードを開くには、に移動します。 **Workplace Core** > ダッシュボード.

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.2 以降または新しい顧客の場合、ダッシュボードは ワークプレイスサービスポータル および サービスポータル から削除されます。ワークプレイスコア バージョン 2.1 以前を使用しているお客様は、アップグレード後もダッシュボードにアクセスできます。

上にあるフィルターで地域や場所を選択すると、利用可能な敷地のレポートが別々のタブで表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ダッシュボード

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

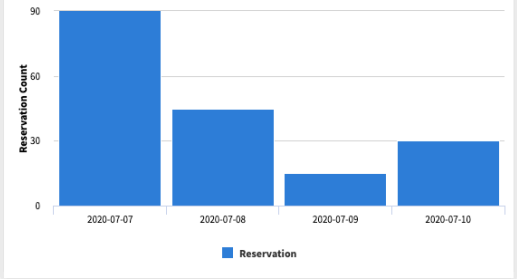
Reserve a space

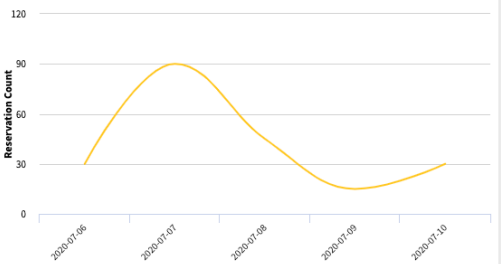
Today's capacity: 60

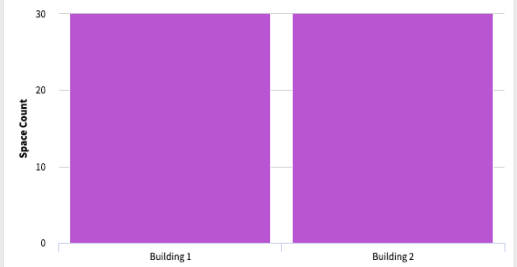
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90





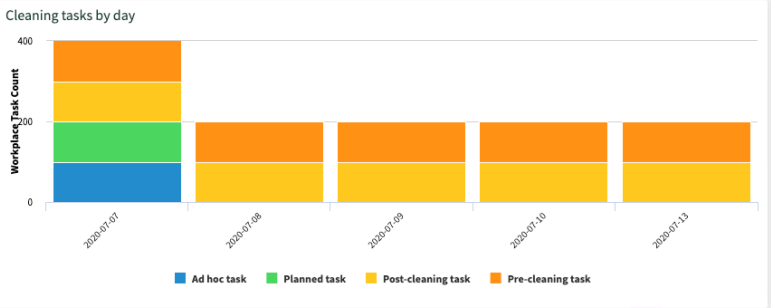


Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

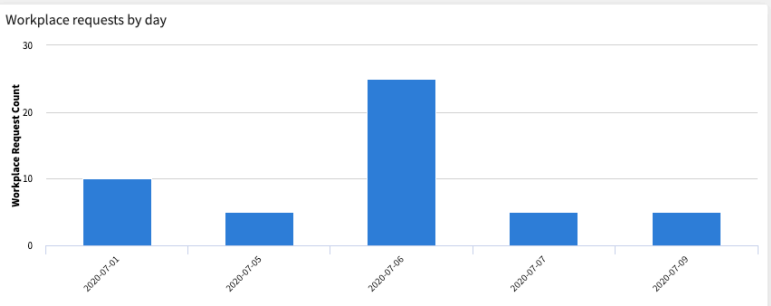
Planned tasks: 95



Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー：シフトを組むために、職場スペース利用状況と清掃アクティビティをリアルタイムにクリアに可視化する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 緊急事態発生後、社員を職場に段階的に戻す計画を立てられます。 • 様々な勤務地の職場タスクの進捗状況を監視できます。

データのビジュアル化

可視化に出力されたデータは、選択した敷地に対応しています。

タイトル	タイプ	説明
本日のキャパシティ	単一スコア	本日利用可能な、有効なワークスペースの数。
本日のシフト	単一スコア	本日の予約で使用されているシフトの数。
本日予約可能なスペース	単一スコア	予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の予約	単一スコア	本日の有効な予約の数。
1 日あたりの予約数	傾向	過去 7 日間の 1 日あたりの有効な予約の数の傾向 (最終日が本日以降)。
予約されたスペースの数 (1 日あたり)	スプライン	過去 7 日間に実施されたすべての予約について、1 日あたりに予約されたワークスペースの数の傾向 (開始日が本日以降)。
予約可能なスペースの数 (建物あたり)	棒	敷地内の建物ごとの、予約可能な有効なワークスペースの詳細。
この敷地のクリーニングタスク		
未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
予定されているタスク	単一スコア	まだクローズになっていない、有効な計画職場タスクの数。
清掃タスクの数 (日別)	傾向	1 日あたりの有効な清掃タスクの数の傾向 (期日が本日と次の 7 日間の間、または期日が未定義)。このレポートに出力されるタスクは、ワークスペースのタスクタイプによってグループ化されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
この敷地の職場要求		
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
今日作成された職場要求	単一スコア	従業員によって今日作成された職場の予約要求の合計数。
職場要求の数 (日別)	傾向	1 日あたりに作成された職場の予約要求の数の傾向。

関連情報

- 従業員のための職場予約の作成
- アドホック職場タスクを作成

ワークプレイスコア 参照

ワークプレイスコア アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイスコア とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコア アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、ジョブスケジュール、テーブル、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークプレイスコア と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場管理者 [sn_wsd_core.admin]	• 職場に関するデータを設定する • アプリケーションへの完全なアクセス権がある	sn_wsd_core.workplace_manager
職場マネージャー sn_wsd_core workplace_manager	• 職場のスペースを予約する • 従業員とシフトをスペースにリンクする	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst • schedule_admin • template_editor_global

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 予防的メンテナンスタスクを管理する	
職場エクスポージャーアナリスト [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	ワークスペースの予約を使用して ServiceNow® Emergency Exposure Management アプリケーションで影響を受けた可能性のある社員を特定します。	なし
職場のシフト所有者 [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• 自分が所有するシフトへの編集アクセス権があります。 • シフトスケジュール、関連するユーザー、所有シフトのスペースなどの詳細への編集アクセス権があります。 • 所有シフトの職場タスクへの読み取り専用アクセス権があります。 • ワークスペースの要求と所有シフトの予約を表示できます。	なし
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	• ワークプレイスサービスポー	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	タル または Now Mobile アプリからエリアまたはワークスペースの予約を要求します。 • ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用して、職場の場所に対して到着をスケジュールします。 注: ワークプレイスコア バージョン 1.3.2 以降では、従業員がワークプレイスサービスポータル から予約を要求するには、このロールが必要です。	
ワークプレースコアライター [sn_wsd_core.task_writer]	• ワークプレースタスクの作成、読み取り、更新、削除。	sn_wsd_core.task_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• タスクテンプレートを読み取ります。	
ワークプレースコアリーダー [sn_wsd_core.task_reader]	すべてのワークプレースタスクを読み取る権限があります。	なし
ワークプレースナレッジベースライター [sn_wsd_core.kb_writer]	• ナレッジベース記事を作成、表示、公開、更新します。 • ナレッジベース記事の廃止および再発行。	なし

ワークプレイスコア とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
エリア [sn_wsd_core_area]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
到着エントリー [sn_wsd_core_arrival_entry]	従業員のスケジュールされた到着エントリーのリストを格納します。
到着スケジュール [sn_wsd_core_arrival_schedule]	職場のマネージャが作成したスケジュール済み到着間隔のリストを保存します。
建物 [sn_wsd_core_building]	オフィスビルのリストを保存します。
敷地 [sn_wsd_core_campus]	オフィスキャンパスのリストを保存します。
フロア [sn_wsd_core_floor]	オフィスフロアのエリアのリストを保存します。
HTML 署名テンプレート [sn_wsd_core_html_signing_template]	計画されたタスクにサインオフするテンプレートを保存し、PDF を生成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
場所のシフト [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	シフトおよびワークスペースの場所間の関係性を保存します。
場所の移行構成 sn_wsd_core_location_migration	すべての場所の移行構成に関する情報を保存します。
計画タスク定義 [sn_wsd_core_planned_task_def]	職場マネージャーが職場タスク用に作成する計画タスク定義を保存します。
QR コード [sn_wsd_core_qr]	アプリケーションで生成されたすべての QR コードに関する情報を保存します。
地域 [sn_wsd_core_region]	職場所在地の地域のリストを保存します。
部屋 [sn_wsd_core_room]	すべてのルームに関する情報を保存します。
予約 [sn_wsd_core_reservation]	シフト、従業員、およびワークスペース間の関係性を保存します。
シフト [sn_wsd_core_shift]	シフトのリストを保存します。
サイト [sn_wsd_core_site]	組織のサイトのリストを保存します。
スペース [sn_wsd_core_space]	組織のワークスペースのリストを保存します。
スペースタイプ [sn_wsd_core_space_type]	職場マネージャーによって作成されたスペースタイプ構成のリストを保存します。
スペースステージング [sn_wsd_core_space_staging]	スペースに関するデータをインポートするための暫定的なプレースホルダテーブルとして機能します。
ユーザーシフト [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	シフトと従業員間の関係性を保存します。 アプリの最初のバージョンにアップグレードした既存のユーザーについては、表示値として [ユーザー] フィールドがあることを確認します。詳細については、「フィールドをテーブルの表示値として選択する」を参照してください。
ユーザー職場プロファイル	従業員と彼らが指定するワークスペースとの関係を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_wsd_core_workplace_profile]	
Workplace Safety ユーザー [sn_wsd_core_workplace_user]	すべての ワークプレイスサービスデリバリ ユーザーに関する情報を保存します。
Workplace クライアントロールルール [sn_wsd_core_client_role_rule]	従業員用に作成された workplace client ロールのアサインルールを保存します。
職場の場所 [sn_wsd_core_workplace_location]	地域、サイト、キャンパス、建物、フロア、エリア、スペースなど、すべてのワークスペースエンティティテーブルの親テーブル。
職場要求 [sn_wsd_core_workplace_request]	従業員によって作成された職場の予約要求を保存します。
職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task]	シフト用に作成されたすべての職場タスクを保存します。 アプリのバージョン 1.1.1 以前にアップグレードしている場合は、このテーブルの workplace_task_type 列の [デフォルト値] フィールドが空であることを確認してください。テーブル列のデフォルトの表示値を変更する方法の詳細については、「デフォルトのフィールド値を指定する」を参照してください。
ワークプレースの部屋 [sn_wsd_core_room]	スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを拡張します。予約可能な部屋の予約可能なアイテムを保持します。
職場の実行者基準 [sn_wsd_core_performer_criteria]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。アプリケーションで作成されたすべての実行者基準に関する情報を保存します。実行者基準には、承認関連のアクションを実行できるユーザーのリストが保存されます。
職場承認定義 [sn_wsd_core_approval_definition]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。すべての承認定義に関する情報を保存します。テーブルには、承認が必要なエンティティなどの情報が保存されます。
職場承認構成 [sn_wsd_core_approval_configuration]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。すべての職場の承認構成に関する情報を保存します。
職場スペースタイプ [sn_wsd_core_space_type]	インドアマッピングのインドアナビゲーション用場所タイプを参照する職場スペースタイプに関する情報を保存します。

ワークプレイスコアでインストールされるプロパティ

ワークプレイスコアで利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティは ワークプレイスコアで使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイスコア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	従業員がワークスペースの予約要求を行うときに、ワークスペースの自動アサインを有効にします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** この機能を有効にすると、[エリア **(Area)]**、[スペース設定]、および[スペース] などの職場の場所に関連するフィールドは、ワークスペースの予約フォームには表示されません。この機能を有効にするのは、すべての従業員がユーザー職場プロファイル [sn_wsd_core_workplace_profile] テーブルのユーザープロファイルに指定されたワークスペースがある場合のみです。詳細については、「従業員の指定されたワークスペースへのマッピング」を参照してください。
sn_wsd_coreCANCEL_RES_BUILDING	[予約可能 **(Is reservable)]** フィールドの値に基づいて、スペースに対して行われた予約をキャンセルするかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false このプロパティが **[true]** に設定されている場合、[予約可能 **(Is reservable)]**フィールドの値が **[false]** に設定されている建物やフロアのエリアおよびスペースに対して行われたすべてのワークスペースの予約をキャンセルします。
sn_wsd_coreCLEANING_TASK_MAX_DURATION	クリーニング前およびクリーニング後のタスクをいつ実行するかによって、期間 (日単位) を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core. floor_plan show_non_reservables	ワークプレイスサービスポータル のフロアプランで予約不可のワークスペースを灰色で表示するかどうかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** この値を true に変更すると、パフォーマンスに悪影響を与える可能性があります。
sn_wsd_core. floor_plan show_reservation_details	ユーザーが ワークプレイスサービスポータルでフロアプランの予約済みスペースにマウスポインタを合わせたときに、予約の詳細を表示するかどうかを決定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_coreREQUEST_MAX_DURATION	従業員が一度にスペース予約を要求できる最大日数を決定します。 このプロパティは、従業員が複数日のスペース予約を要求した場合に適用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core show_book_uber	Now Mobile アプリの **[Uber** の予約] ボタンの可視性を切り替えます。 **[true]** に設定した場合、従業員はモバイルデバイスで確認した予約から **[Uber** を予約 **(Book Uber)]** を選択できます。ユーザーは Uber モバイルアプリにリダイレクトされます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	ServiceNow ワークプレイスサービスデリバリ および ワークプレイスケース管理 アプリケーションに対して受信したメールをチェックします。 このプロパティは、Workplace Case Management バージョン 1.0.1 で、*sn_wsd_case.wsd_inbound_email* プロパティから名前が変更されました。 このプロパティは、Workplace Core 2.0.3 以降でのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：askwsd@example.com • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_wsd_core.floor_transform_map	カスタマイズした変換マップを設定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	予約のチェックインおよびチェックアウトをメールで行うことができます。 プロパティが **[true]**に設定されている場合、従業員は予約をチェックインおよびチェックアウトできます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	エンティティキャッシュ用に構築できる最大フロア数をいつでも指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	場所レベルで行われた今後のすべての予約をキャンセルできます。場所に対して [予約可能 **(Is reservable)]** フィールドを **[false]** に設定します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	ユーザーがそのシフトの一員である場合にのみ、ユーザーがシフトベースの予約を作成できます。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	予約レコードプロデューサーで利用可能な建物とフロアのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	複数日予約レコードプロデューサーで利用可能なエリアとスペースのみを表示します。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false **注:** プロパティが **[true]** に設定されている場合、選択したワークスペースの場所のロードに時間がかかります。
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	従業員が到着をスケジュールできるようになるまで、将来の最大日数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	外部 ID に使用する必要があるフィールドを指定できるようにします。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：名前
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	単一の選択で ID を生成する必要がある建物の最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：50
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	単一の選択で ID を生成する必要があるスペースの最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5000
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	外部 ID 生成の処理を調整する時間 (秒) を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：300

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_core.max_buildings_delete	**[Workplace** 場所の削除] スケジュール設定済みジョブの実行時に削除する建物の最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 100
sn_wsd_core.max_spaces_delete	**[Workplace** 場所の削除] スケジュール設定済みジョブの実行時に削除するスペースの最大数を指定できるようにします。 • タイプ：整数 • デフォルト値：1000
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	場所のプライバシー設定を行うことができます。職場プロファイルと職場予約にプライバシーを適用できます。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし
sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	従業員が予約の場所のプライバシーを上書きできるようにします。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：いいえ
sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE	職場プロファイルまたは予約済みスペースにプライバシーが適用されると、従業員に通知できます。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false
sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE	予約するスペースの検索中やシナリオ計画時などに、スペースを取得してユーザーに表示するベースとなる割り当てタイプを指定できます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし デフォルトでは、次の割り当てタイプがアプリケーションで提供されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• コストセンター = cost_center • 部門 = department • 職場エンティティ = workplace_entity

Workplace Reservation Management®

ServiceNow® Workplace Reservation Management アプリケーションを使用すると、従業員は Service Portal から会議室、デスク、および予約可能な任意の職場サービスを簡単に予約できるようになります。

開始するには

探索 概念と機能について説明します Workplace Reservation Management 。	構成 アプリケーションを設定し、従業員が予約できるように予約可能なモジュールと関連設定をセットアップします。	要求 単一予約、定期予約、またはグループ予約を行います。同僚や訪問者を招待します。
管理 職場の予約と承認を管理します。	分析およびレポートのソリューション ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

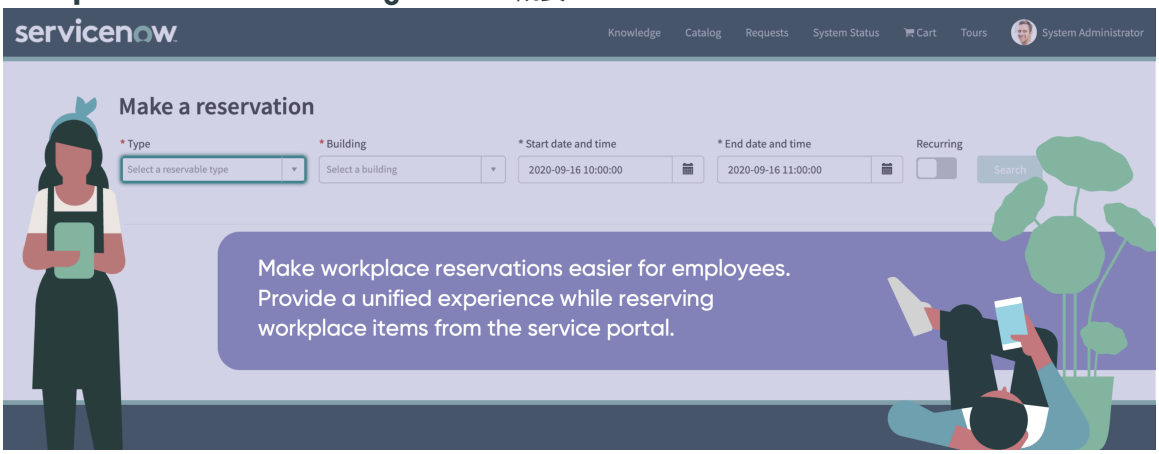
Workplace Reservation Management® の詳細

ServiceNow® Workplace Reservation Management アプリケーションを使用すると、従業員は Service Portal から会議室、デスク、および予約可能な任意の職場サービスを簡単に予約できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Reservation Management の概要



管理者は、完全なアプリケーションにアクセスし、Workplace Reservation Management アプリケーションで任意のアクションを実行できます。

予約モジュールの構成

Workplace Reservation Management 管理者は次のことを実行できます。

- 予約ウィジェットを構成して、従業員が予約できるさまざまなタイプの予約可能アイテムを表示できるようにします。
- 予約可能アイテムで利用可能な幅広い標準サービスを設定します。
- 予約可能モジュールを構成して、類似タイプの予約可能アイテムをグループ化します。従業員が予約できるように、使用可否を制御するモジュールをアクティブ化/非アクティブ化します。
- 承認が必要かどうかを示します。これにより、従業員が予約可能モジュールの予約可能アイテムを予約しようとするたびに承認要求がトリガーされます。
- 予約可能モジュールでシフトベースの予約を有効にします。従業員は、その予約可能モジュールの職場アイテムに対しシフト予約を行うことができます。
- 予約可能なモジュールでグループ予約を有効にします。従業員またはマネージャーは、1 回のグループ予約で、異なる従業員に対する複数のスペースを予約できます。
- 従業員がカレンダーに予約を追加できるように iCalendar の生成を有効にします。
- 従業員が同僚や外部訪問者などの出席者を招待できるようにします。
- バーチャル会議プロバイダーを構成して、従業員が予約と同時にバーチャル会議リンクを共有できるようにします。
- 複数建物の予約を有効にします。
- 近隣による参照を有効にします。

予約の作成

Workplace Reservation Management を使用すると、ユーザーは次のことを実行できます。

- 利用可能な職場アイテムのリストから選択します。
- 1 日または数時間予約します。
- 単一の予約または繰り返し予約を作成します。
- 繰り返し発生する予約の競合を自動的に解決します。
- 1 つの予約に複数の建物を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- キャパシティ、場所、レイアウト、利用可能なサービスなどの職場アイテムの詳細を表示します。
- スケジュールビューを使用して、1 日の職場アイテムの使用可否を表示します。
- 自分のため、または他のユーザーの代わりに予約を作成します。
- 自分の予約、または他の人のために作成された予約を表示、更新、またはキャンセルします。
- 会議用の部屋を予約するときに、機密性のある会議の場合は会議タイプをプライベートとして指定します。
- ケータリングや文房具の供給などの追加サービスを予約とともに要求します。
- 1 回の予約で複数の職場の場所を予約します。
- 同僚の近くの職場を予約します。
- 予約の詳細を他のユーザーと共有します。
- グループ予約を作成し、1 回の予約で異なる従業員に職場をアサインします。
- iCalendar をダウンロードして予約の詳細をダウンロードし、カレンダーに保存します。
- 職場をお気に入りに設定します。予約する職場を検索すると、お気に入りのスペースが最初に表示されます。
- オフィス外の招待者が参加できるようにするため、予約のバーチャル会議リンクを作成します。
- 同僚や外部のワーカーなどの出席者を会議に招待します。
- 場所のプライバシー設定を組織または建物レベルで設定します。

予約の管理

Workplace Reservation Management マネージャーは次のことができます。

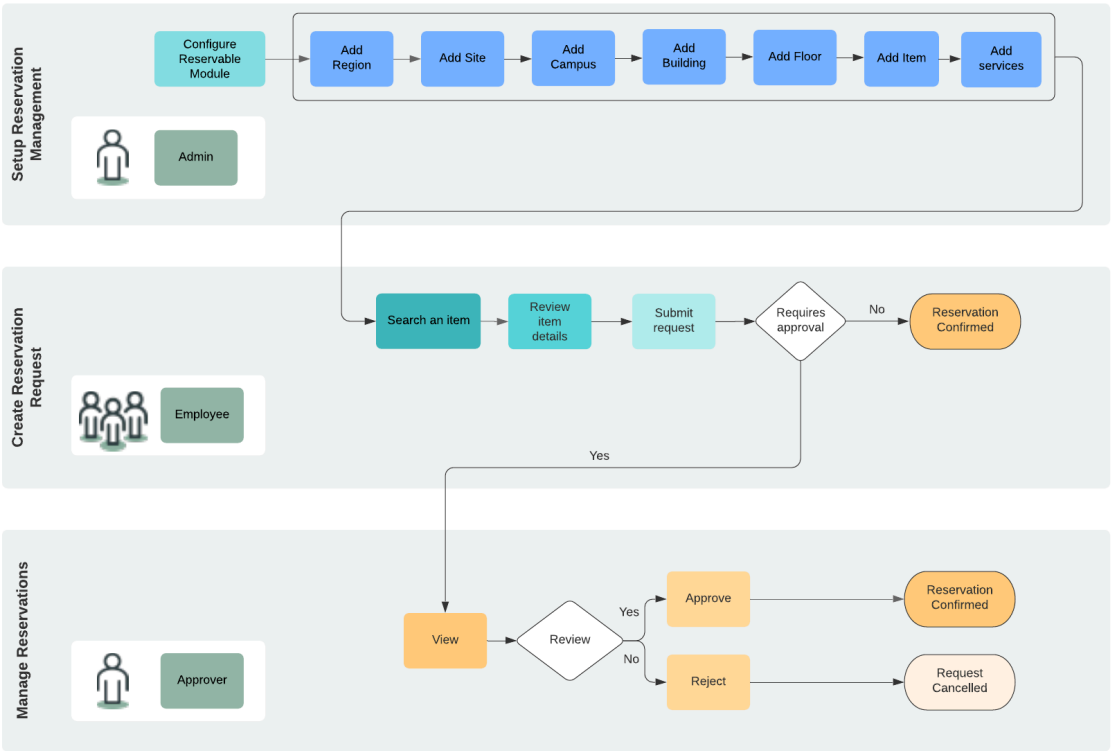
- 従業員により作成された予約を管理します。組織のガイドラインに基づいて、従業員によって作成された予約を表示、更新、承認、または却下することができます。
- 予約要求を経時的に追跡するレポートを生成します。
- 職場アイテムに予約可能な目的を追加します。
- エリアに近隣スペースを割り当てます。
- エリアにスペースをアサインします。
- 近隣にスペースをアサインします。

次の図は、予約の過程を説明しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約ワークフロー



イベントプランナー

職場セントラル ワークスペースでは、職場予約イベントプランナーを使用して、単一のワークスペースから組織の予約を追跡できます。イベントプランナーでは、スケジュールビューを使用して、予約の詳細を表示し、ドラッグして予約を最適化し、一度に複数の職場予約を管理できます。予約計画者および予約閲覧者ロールのどちらでもイベントプランナーダッシュボードにアクセスできます。イベントプランナーでは、従業員によって要求されたすべての予約と、自分が要求した予約についても、スケジュールビューを提供します。予約計画者と予約閲覧者のどちらでもイベントプランナーにアクセスできます。予約計画者は、従業員の代わりに予約を管理できます。

詳細については、「イベントプランナー」を参照してください。

予約ポータル

予約ポータルは、会議室やデスクなどの職場アイテムを予約するための中心的な場所です。予約を表示して管理できます。予約の要求が確認されると、その予約の詳細についての通知を受け取ります。

職場アイテムは、同じ日の 00:00 ～ 23:59（深夜 0 時～午後 11:59）の任意の期間に予約できます。たとえば、23：59 以前のいつまででも予約できます。予約が別の日に続く場合は、別の予約を作成する必要があります。

予約ポータルへは Workplace Reservation Management アプリケーションと ワークプレイスサービスポータル からアクセスできます。

- アプリケーションから予約ポータルを開くには、次の場所に移動します **Workplace Reservation Management** > ポータル > 新規予約.
- ワークプレイスサービスポータル から予約ポータルを開くには、次のアクションを実行します。
  1. 移動先 **Workplace Core** > 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.
  2. 予約ポータルを開くには、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 選択 予約 > 予約を行う.
- ホームページで直接 [予約を行う] を選択します。
- Workplace Services Catalog から [新規一般予約] を選択します。

  a. 選択 カタログ > カテゴリ別参照 > 職場サービスカタログ.

  > **注:**
  > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストから 職場サービスカタログ.

  b. 選択 予約管理 > 新規一般予約.

予約ポータルでは、次のことを実行できます。

- 自分の場所または別の場所の会議室やデスクなどの職場アイテムを表示します。
- 予約を要求する前に、会議室またはデスクの空き状況を確認します。
- 職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。場所ディレクトリや Workplace Reservation Management 内でマップを表示するには、Mappedin とインドアマッピングを使用します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。
- ホワイトボード、収容キャパシティ、プロジェクタなど、職場アイテムで利用可能な標準サービスを確認します。
- 自分のため、または他のユーザーの代わりに職場アイテムを予約します。
- 1 つの予約で複数の建物を予約します。詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。
- 作成した予約の詳細を表示します。
- 作成した予約を変更またはキャンセルします。
- 予約の詳細を他のユーザーと共有します。
- 人の近くにある職場の場所を参照して予約します。
- 1 回の予約で複数の職場の場所を予約します。
- 1 回の予約で異なるユーザーのグループ予約を行います。親予約でグループ予約を管理できます。
- 予約の iCalendar をダウンロードして、予約をカレンダーに追加します。

ワークプレイスサービスポータル の 仮想エージェント チャットサポートを使用して、予約したり予約の詳細を表示したりすることもできます。チャットサポートでは、次のことを実行できます。

- 場所の予約を作成します。
- 当日に作成した予約を表示します。
- 予約が開始または発生するタイミングを確認します。
- 予約をキャンセルします。

繰り返し予約

繰り返し発生するイベントのために職場アイテムを予約すると、指定した期間の指示された日ごとに予約が繰り返されます。要求を作成するときに、該当する日を決定します。最初に作成した予約が、親予約レコードになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特定の日の予約発生が既存の予約と競合する場合、その日の予約発生は確認されず、ステータスは [競合] に変更されます。システムは、[競合] ステータスの代替スペースの検索を自動的に試みます。

- フロアマップが利用可能な場合、Workplace Reservation Management アプリケーションはキャパシティが同じで最も近いスペースを検索し、次にキャパシティのより大きいスペース、最後にキャパシティのより小さいスペースを検索します。
- フロアマップが利用できない場合、アプリケーションは同じエリアまたは同じフロアの代替スペースを検索します。
- お気に入りのスペースは、「場所」(同じエリア内または近接) よりも優先されます。
- 代替スペースが見つからなかった場合でも、従業員は簡単に代替スペースを検索できます。
- アプリケーションが代替スペースをアサインすると、従業員に通知されます。

繰り返し発生する競合を自動的に解決する方法の詳細については、「予約可能モジュールの構成」および「予約の作成」を参照してください。

Workplace Reservation Management が新しい職場、日付、および時刻を見つけることができない場合は、別の職場アイテムを選択するか、予約の時間を変更することによって、競合する予約を手動で解決できるように、関連するメッセージがユーザーに表示されます。

たとえば、1 か月、毎週水曜日に開催される会議のために、職場アイテムを予約したとします。発生ごとに 4 つの予約レコードが作成されます。ただし、別の従業員がその繰り返し予約の 1 つと同じ時間に同じ部屋を予約した場合、発生する予約はその他の従業員の予約と競合します。このような場合は、別の会議室または時間を選択して、その日の予約を変更できます。

予約のステータス

予約を行うと、予約のステータスが [確認済み] に変更されます。

予約に承認が必要な場合、そのステータスは承認者の処理内容によって異なります。これらの変化についてはメール通知が送信されます。可能な変更は次のとおりです。

- 予約に対して承認者がアクションを実行していない場合、要求のステータスは [承認待ち] のままになります。
- 承認者が予約を承認し、使用可否が確認されると、予約のステータスが [確認済み] に変更されます。
- 繰り返し予約が自動的に解決されると、Workplace Reservation Management が新しいワークスペース、日付、または時間をアサインしたことを示すために、[確認済み] ステータスの下に [新しいスペース] ステータスが表示されます。
- 承認者が予約を却下すると、予約のステータスが [却下] に変更されます。
- 承認者が予約を承認しても、選択された日時では職場アイテムが利用できない場合は、予約のステータスが [競合] に変更されます。

  注:
  競合が繰り返し発生している場合、従業員は新しいワークスペース、時間、および日付を選択して、予約の競合を手動で解決する必要があります。詳細については、「予約の作成」を参照してください。

- 職場アイテムを日の繰り返しで予約すると、そのアイテムが利用可能な日時について予約が確認されます。残りの日時については、予約のステータスは [競合] のままです。

  予約を変更し、承認者をフォローアップして、競合している予約を解決できます。

- 予約をキャンセルすると、予約のステータスが [キャンセル] に変わります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

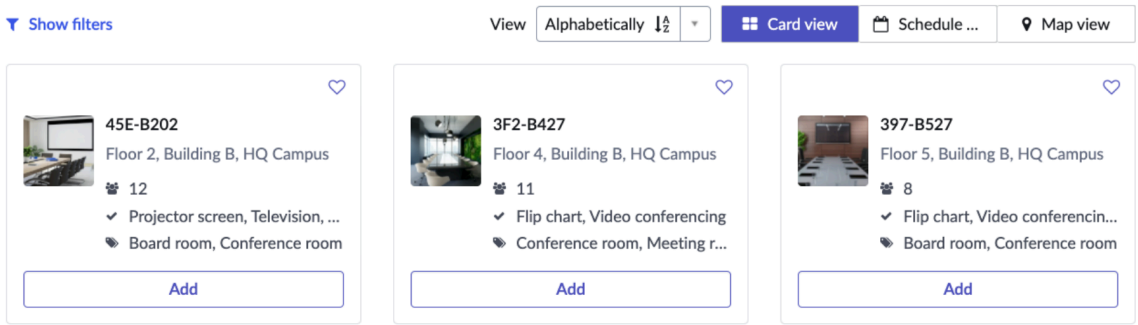
標準サービス

標準サービスは、職場アイテムの予約でデフォルトで利用可能なアメニティまたは基本サービスです。予約要求の作成時に、職場アイテムに関連付けられた標準サービスを確認できます。

標準サービスは、従業員が個別に要求することなく予約で使用できる基本的なプロビジョンのようなものです。たとえば、従業員が会議室を予約すると、電話、コンピューター、電源、テレビ電話アイテムなどのサービスは、会社が要求対象サービスにするまで標準サービスと見なされます。

従業員は、Workplace Reservation Management で予約できる各職場アイテムで、自分が利用可能な標準サービスの詳細を確認できます。標準サービスは、職場アイテムを検索すると、アイテムのカードビューにもアイコンとして表示されます。たとえば、次の画像は、会議室で利用可能な標準サービスを示しています。

標準サービス



Workplace Reservation Management ポータルの構成

Workplace Reservation Management 管理者は、組織内で何を予約可能にするかを決定できます。従業員が予約できるように、さまざまなタイプの予約可能アイテムをアプリケーションに追加できます。

予約のためにアプリケーションで何を利用可能にする必要があるかを設定できます。アプリケーションに表示される予約可能モジュールを設定できます。

予約ポータルを使用すると、予約を行い、予約関連のアクションを実行できます。予約ポータルへは Workplace Reservation Management アプリケーションと ワークプレイスサービスポータル からアクセスできます。予約ポータルの詳細については、「予約ポータル」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ 管理者は、Workplace Reservation Management アプリケーションで任意のアクションを実行できます。予約可能な職場アイテムを追加し、他のアクションを実行できます。

Workplace Reservation Management 管理者は、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- 予約のために予約可能モジュールのマネージャー承認を有効にします。
- 他のユーザーの代わりに予約を行います。
- 行われたすべての予約を表示します。
- 既存の予約可能モジュールを変更します。
- 予約可能アイテムをアクティブ化または非アクティブ化し、アプリケーションでの使用可否を制御します。
- 標準サービスを設定します。
- 従業員が簡単に選択できるように、予約可能アイテムに予約可能な目的を追加します。
- 予約可能モジュールのチェックインおよびチェックアウト要件を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約の現在のステータス、同期ステータス、およびチェックインステータスを表示します。
- 予約のソース、サブソース、最終更新ソース、および最終更新サブソースを表示します。
- Workplace Space Management アプリケーションがインストールされている場合は、職場アイテムを予約するためにコストセンター/部門チェックが必要かどうかを指定できます。
- アーカイブルールを作成します。ServiceNow® によって提供されるアーカイブルールから選択します。
- タイムスロットを作成し、ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェット用に設定された予約可能モジュールに割り当てます。
- マップビューやスケジュールビューなどの予約可能なモジュールのビューを設定します。
- モジュールの職場アイテムのグループ予約を有効にします。
- 従業員が予約の iCalendar をダウンロードできるようにします。
- モジュールの検索制限を指定します。
- 予約可能なモジュールで予約が許可される職場の場所を割り当てます。

Workplace Reservation Management のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから Workplace Reservation Management アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
インストールと設定をスムーズに行うには、次のセットアップチェックリストを完了してください。

セットアップタスク	説明
バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core (sn_wsd_core) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。	移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

必要なロール：admin

このタスクについて
Workplace Reservation Management をインストールする前に、バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core プラグイン (sn_wsd_core) を ServiceNow インスタンスでアクティブ化します。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. [インストール] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Workplace Reservation Managementをインストールする前にインストールする必要があります。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

予約用の職場スペースの追加

従業員が予約できる職場、デスク、または同様のスペースなど、さまざまなタイプの職場スペースを追加します。

始める前に

- 以下の詳細情報があることを確認してください:
  - 組織の職場データ
  - 利用可能としてマークすることができる職場のデータ

職場の追加の詳細については、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > ワークプレーススペース.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[スペース] フォーム」を参照して ください。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

スペースが追加され、予約できるようになります。

予約用の職場の部屋の追加

従業員が予約できる職場の部屋を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 以下の詳細情報があることを確認してください。
  - 組織の職場データ
  - 利用可能としてマークすることができる職場のデータ

職場フィールド情報の追加の詳細については、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > ワークプレースの部屋.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「部屋フォームの追加」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
部屋が追加され、アプリケーションで予約できるようになります。

予約可能モジュールの構成

予約可能モジュールを作成して、類似の予約可能な職場アイテムのグループを追加します。これらの職場アイテムは、予約ポータルで単一のカテゴリに表示されます。

始める前に

⚠ 警告:
バージョン 2.1.2 以降 Workplace Reservation Management 、承認者または実行者基準を作成または表示するには、 **Workplace Core** > 管理 > 実行者基準.

- アップグレード後、予約可能なモジュールの [承認が必要] オプションが [承認ポリシーを上書き **(Override approval policy)]** に変更されます。

  アップグレード前に予約可能なモジュールで [承認が必要] オプションが有効になっていた場合、アップグレード後は、[承認ポリシーを上書き **(Override approval policy)]** オプションで [常に承認が必要] として移行されます。それ以外の場合、[承認ポリシーを上書き **(Override approval policy)]** は [承認の必要なし] に設定されます。

- 既存の顧客の場合、予約承認のために以前に構成された予約可能なモジュールの承認機能は、新しい承認定義が構成されるまで変わりません。新しい承認定義を設定すると、アップグレードに従って承認プロセスが実行されます。

  アップグレード後、**Flow Designer** で **[WSD** 予約承認フロー **(WSD Reservation Approval Flow)]** を無効にします。

以下の詳細情報があることを確認してください:

- 組織の職場データ
- 利用可能としてマークすることができるワークスペースのデータ
- 承認者/実行者基準を設定する

職場データを追加するには、「職場データのレコードの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて

予約可能モジュールは、類似タイプの職場アイテムをグループ化します。従業員は、これらの類似アイテムを 1 つのカテゴリで表示できます。たとえば、部屋は予約可能モジュールであり、会議室、カンファレンスルーム、その他の部屋といった類似の職場アイテムが含まれています。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[予約可能なモジュール] フォーム

フィールド	説明
名前	予約可能なモジュールの名前。たとえば、会議室の場合、名前は「会議室」や「部屋」のように分類されている必要があります。
インラインタイトル	予約可能モジュールのタイトルタイトルは、ワークプレイスサービスポータル に説明文とともにインラインで表示されます。
順番	予約ポータルに予約可能なモジュールが表示される順番。
有効	モジュールを予約可能にするオプション。
有効開始日	予約可能なモジュールがアクティブかつ予約可能になる必要がある日付。
画像	予約可能モジュールの画像
予約可能テーブルの構成	
選択タイプ	従業員が検索するときに検索結果に表示する選択のタイプ。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ [特定の単位]：検索結果には、すべての職場アイテムが表示されます。 ○ [コンテナ]：検索結果には、職場アイテムの親またはコンテナが表示されます。[コンテナ] を選択すると、検索結果は、予約可能な定義済みの数量を含むグループで表示されます。従業員は予約するコンテナを選択でき、コンテナの利用可能なスペースが予約用にアサインされます。
予約可能タイプ	予約可能アイテムのタイプ。
予約可能テーブル	予約可能な職場アイテムを含むテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [予約可能タイプ] フィールドに [場所] を選択した場合は、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルおよびその拡張テーブルのみを使用してください。
予約可能フィルター	予約可能テーブルの予約可能アイテムに対するフィルター条件。予約可能アイテムは、指定された条件に基づいてアプリケーションに表示されます。次の操作を実行できます。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。 注: 場所のフィルターを追加する場合は、[有効] および [予約可能] フィールドが **[True]** に設定してください。設定しない場合、予約可能でない非アクティブなアイテムが予約可能として表示されます。
エリア **(** コンテナ) の選択	
予約可能コンテナフィールド	グループ化する基準を指定します。このフィールドは、[選択タイプ] として [コンテナ] を選択した場合にのみ表示されます。このフィールドは自動的に [エリア] に設定されます。たとえば、フィールドが [エリア] に設定されている場合、予約の検索結果はエリアに基づくグループとして表示されます。
予約可能な数量フィールド	職場スペースの予約可能な数量。[予約可能な数量] フィールドは、特定の予約期間内にコンテナを予約できる回数を決定します。この設定により、予約のために個々のスペースレコードを作成しなくても、スペース予約を柔軟に設定できます。たとえば、[予約可能な数量] を選択した場合、そのコンテナ内のすべてのスペースの予約可能な数量値の合計が許す限り何度でもコンテナを予約できます。予約可能な数量は、ワークプレイスコア スペーステーブルの [キャパシティ] 列に指定されたスペースの数によって異なります。
予約可能モジュールの構成	
簡単な説明	モジュールに関する簡単な説明。
説明	モジュールと予約可能アイテムに関する詳細な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
利用可能	モジュールが利用可能である必要がある予約を指定するオプション ○ 事前予約：モジュールを予約ポータルでのみ利用可能にするには、このオプションを選択します。 ○ クイック予約：モジュールを ワークプレイス サービスポータル ホームページの予約ウィジェットで利用可能にするには、このオプションを選択します。
割り当てチェックが必要	ワークスペースアイテムとログインユーザーの間に割り当ての不一致があるかどうかを確認するオプション。このオプションは、ワークプレイススペース管理 をインストールした場合にのみ表示されます。
制限付き近隣ルールの有効化	検索結果の表示中にスペースに近隣制限を適用するオプション。検索結果は、スペースに適用される制限に基づいて表示されます。制限付きユーザーは、アクセスが許可されていないスペースを表示できません。ログインしているユーザーが制限されている場合、制限されたエリアは自動的に除外されます。
エリアで参照を有効化	従業員がエリアに基づいて職場を検索できるようにするオプション。
近隣による参照を有効化	予約管理者は、近隣スペースが予約可能かどうかを示すことができます。従業員は近隣のコンテキストで検索でき、近隣の利用可能なスペースのみがスペース予約に表示されます。詳細については、「近隣予約の作成」を参照してください。 このオプションは、Now Mobile アプリでも利用できます。
ネイティブモバイルでのお気に入りの参照を有効にする	従業員が Now Mobile アプリでお気に入りのスペースから検索できるようにするオプション。 **注:** このオプションは、従業員センター 25.0.0 を使用している場合にのみ、Now Mobile アプリをインストールしている従業員に対して表示されます。モバイル従業員サービスポータルが有効になっていることを確認します。 **注:** このオプションは、Now Mobile アプリ アプリでのみ使用できます。
承認ポリシーを上書き (Override approval policy)	承認ポリシーの実装方法を指定するオプション。選択肢は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 上書きなし：承認ポリシーは、職場スペースまたは部屋の [承認が必要] フィールドの設定に従って実装されます。 ○ 常に承認が必要：職場スペースまたは部屋の [承認が必要] フィールドの設定に関係なく、承認ポリシーが必要です。 ○ 承認の必要なし：職場スペースまたは部屋の [承認が必要] フィールドの設定に関係なく、承認ポリシーが削除されます。
シフトに適用	モジュールでシフトベースの予約を有効にするオプション。
フロアベースの検索を有効にする	従業員が [すべて参照] を使用してフロアに基づいて職場を検索できるようにするオプション。
従業員がチェックインできるようになるまでの時間 (Time before employee can check-in)	従業員が予約開始前にチェックインできるようになるまでの時間を指定するオプション。
チェックインポリシーを上書き	予約チェックインポリシーの実装方法を指定するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ [上書きなし]：チェックインポリシーは、職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に従って実装されます。 ○ [常にチェックインが必要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが必要です。 ○ [チェックインは不要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが削除されます。
チェックイン時間が経過した予約をキャンセル (Cancel reservations exceeding check-in time)	従業員が指定された時間内にチェックインしない場合に、予約をキャンセルするオプション。
グループ予約を有効にする (Enable group reservation)	モジュールの職場アイテムのグループ予約を有効にします。
スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化	従業員が予約時にスペース詳細をプライベートに設定できるようにするオプション。 従業員が予約を作成しているときに、従業員が選択したスペースのプライバシー設定を上書きできる場合にのみ、[スペース詳細をプライベートに設定] オプションが表示されます。従業員がプライバシーを上書きできるかどうかは、場所のプライバシー設定によって異なります。
ical 生成を有効にする (Enable ical generation)	ユーザーが icalendar を生成できるようにするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ユーザーは、カレンダープロバイダーと既に同期しているスペースおよび予約の iCalendar をダウンロードできません。
予約編集時のデフォルトの予約パス	予約編集時のコンテキスト (予約パス) を設定するオプション。このオプションは、Now Mobile アプリでも利用できます。予約パスでは、利用可能な検索条件を定義します。ドロップダウンリストから、以下のオプションを選択します。 ○ 予約に基づく： 予約の編集中、従業員は予約の作成中に使用されたコンテキスト (予約パス) で検索できます。 例：[すべて参照]、[エリアを参照 **(Browse an area)]**、[近隣で参照] ○ すべて参照： 予約を編集する場合、コンテキスト (パス) はデフォルトで [すべて参照] に設定されています。従業員は、選択したスペースまたは予約の日時を変更できます。 詳細については、「予約の作成」を参照してください。 **注:** このオプションは、Now Mobile アプリでは利用できません。
バーチャル会議プロバイダー	バーチャル会議プロバイダーを選択して、従業員がバーチャル会議リンクを作成できるようにします。従業員が [バーチャル会議リンクを追加] オプションを選択すると、バーチャル会議プロバイダーによってバーチャル会議リンクが自動的に生成されます。
複数の建物予約を許可	複数の建物を追加し、1 つの予約で複数の建物からスペースを選択するオプション。建物は、異なる地域や場所に属していても、異なるタイムゾーンからのものでも構いません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 予約への複数の建物の追加は、ワークプレイスサービスポータルでのみ利用できます。複数の建物の予約では、繰り返し予約はサポートされていません。詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。
終日の予約を許可	従業員がモジュールの職場アイテムを終日予約できるようにするオプション。このオプションをオフにすると、[終日の予約が必要] フィールドが無効になります。 **注:** このオプションは、Now Mobile アプリでは利用できません。 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] 予約可能モジュールの値が 1 日を超える場合、予約ポータルでは [終日] オプションが無効になります。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 に設定されている場合、従業員は 1 日のみまたは終日の予約を行うことができます。 詳細については、[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティの説明を参照してください。 **警告:** バージョンからWorkplace Reservation Management、[終日の予約を許可] フィールドと [終日の予約が必要] フィールドが、それぞれ [有効] と [必須] として **[**終日の予約] フィールドに結合されます。
終日の予約が必要	従業員に終日の予約を強制するオプション。このオプションは、[終日の予約を許可] オプションの設定に依存します。 [終日の予約を許可] オプションが無効になっている場合、このオプションはオフになり、無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [終日の予約が必要] がオンの場合、予約を作成または更新する従業員に対し、予約ポータルの [終日] オプションがデフォルトで有効になります。 従業員は予約ポータルで開始日を変更できますが、時間は変更できません。詳細については、を参照してください。 予約の作成 **警告:** バージョンからWorkplace Reservation Management、[終日の予約を許可] フィールドと [終日の予約が必要] フィールドが、それぞれ [有効] と [必須] として **[**終日の予約] フィールドに結合されます。
終 日	ポータルで [終日予約の管理] オプションを有効にするオプション。次のオプションから選択できます。 ○ 無効: [終日] オプションが無効になり、予約ポータルに表示されません。 ○ 有効:従業員は [終日] オプションを使用できます。必要に応じてオプションを選択できます。 ○ デフォルト: [終日] オプションはデフォルトで使用可能で、選択されています。ただし、従業員は必要に応じてタイミングの選択を解除または変更できます。 ○ 必須: **[**終日] オプションは選択済みとして表示され、変更できません。[終日] フィールドは必須フィールドとして設定されます。 **警告:** バージョンからWorkplace Reservation Management、[終日の予約を許可] フィールドと [終日の予約が必要] フィールドが、それぞれ [有効] と [必須] として **[**終日の予約] フィールドに結合されます。
未来の最大日数	予約可能なモジュールを予約できる未来の最大日数を指定するオプション。たとえば、未来の最大日数を **90** に設定した場合、従業員はこのモジュールで事前に最大 90 日先まで予約できます。 このオプションが有効な場合、ユーザーは予約時に [未来の最大日数] で指定された値よりも

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	先の日付を選択することはできません。詳細については、「予約の作成」を参照してください。 Now Mobile アプリ では、[未来の最大日数] で指定された日付よりも先の日付を選択しようとしても、結果は返されません。 **注:** [未来の最大日数] フィールドは、ユーザーが予約の [未来の最大日数] の値として設定された日数を超えて予約できないことを示します。[未来の最大日数] は予約プロパティで、[最大発生件数] は繰り返し予約プロパティです。これらのオプションの両方が予約に使用されている場合は、[未来の最大日数] の値が優先されます。 たとえば、[未来の最大日数] が 90 日である場合、予約可能なモジュールで最初に [最大発生件数] の値を 180 日に設定した場合でも、繰り返し予約の発生件数は 90 日を超えることはできません。
繰り返し予約を許可	従業員が職場アイテムを繰り返し予約できるようにするオプション。予約時に、検索パラメーターとして使用可能な繰り返し予約オプションをユーザーに表示するには、このチェックボックスをオンにします。
繰り返し発生する競合を自動解決	繰り返し発生する予約の競合を自動的に解決するオプションです。このオプションは、[繰り返し予約を許可] オプションを有効にしている場合に使用できます。 予約に競合がある場合、システムは近接計算を使用して代替スペースを検索し、自動的に解決します。フロアマップを使用している場合は、近接ロジックに基づいてスペースが選択されます。 繰り返し発生する予約の競合を自動的に解決するオプションです。このオプションは、[繰り返し予約を許可] オプションを有効にしている場合に使用できます。 競合の解決では、次のいずれかの近接計算が使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ フロアマップが利用可能な場合、アプリケーションは近接を使用して最も近いスペースの検索を試みます。 ○ フロアマップが利用できない場合、アプリケーションは同じエリアまたはフロア内のスペースの検索を試みます。 **注:** どちらのオプションでも常にお気に入りのスペースが優先されます。 ○ 最後に、アプリケーションは次のいずれかを使用して代替スペースを検索します。 ▪ 同じキャパシティ ▪ より大きいキャパシティ ▪ より小さいキャパシティ 詳細については、「予約の作成」と「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。
最大発生件数	予約可能モジュールでできる繰り返し予約の最大件数を指定するオプション。デフォルト値は 180 です。このオプションは、[繰り返し予約を許可] チェックボックスフィールドの設定に依存します。[繰り返し予約を許可] がオフの場合、[最大発生件数] フィールドは無効になります。
最小期間	予約可能モジュールの最小予約期間を指定するオプション。
最大期間	予約可能モジュールの最大予約期間を指定するオプション。
複数日の最大日数 (Max days for multi-day)	複数日予約のオプション。従業員は、複数日にわたる利用可能なスペースを予約できます。たとえば、5 日以上です。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。 この予約可能なモジュールプロパティのデフォルト値は 1 です。1 日の予約を行うには、値を 1 に設定します。値 0 (ゼロ) は使用できません。 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 を超える場合、予約時に予約ポータルで [終日] オプションが無効になります。 **注:** このプロパティの日数が、予約可能なモジュールの [未来の最大日数] の値を超えることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
人の近くでの参照を有効にする (Enable browse near a person)	ユーザーが人の近くのスペースを検索できるようにするオプション。ユーザーが人の近くのスペースを検索すると、ユーザーのフロアにある利用可能なスペースが表示されます。表示基準も、スペースの近くのエリアまたはスペースに割り当てられたタグに基づいています。 **注:** このオプションが有効になっている場合、検索制限基準は適用されません。
「人の近くで参照する」の最大日数	従業員が同僚の近くのスペースを予約できる日数を指定するオプション。管理者は、このプロパティを使用して、従業員が同僚の近くのスペースを予約する最大日数を設定できます。 デフォルト値は 7 です。管理者はこの値を 7 日より長く変更でき、チームメンバーまたは同僚の近くの席を予約する最大日数を従業員が選択できるようになります。詳細については、「予約の作成」を参照してください。 **注:** このフィールドは、予約可能なモジュールで [人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。 このプロパティに指定する日数を 0 または負の数 (-10 など) にすることはできません。このプロパティの日数が、予約可能なモジュールの [未来の最大日数] の値を超えることはできません。
ファセットフィルターを有効にする (Enable facet filter)	職場アイテムでファセットフィルターを有効にするオプション。このオプションを選択すると、検索結果に基づいてフィルターオプションが表示されます。ユーザーは、生成された検索結果で使用可能なアイテムのみをフィルターで選択できます。
検索制限 (Search limit)	従業員が職場の場所を検索するときの検索結果数の上限を指定するオプション。
予約ウィジェット構成	
件名を要求	予約前に予約の件名を要求するオプション。
キャンセルメモを要求	キャンセル前にキャンセルメモを要求するオプション。
重複予約を従業員に警告	選択したスペースタイプモジュールの予約が、従業員の指定した日時に存在する場合に、その従業員に警告するオプション。警告は、検索条件で指定された日時に基づいて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
招待者を許可	従業員が予約に出席者を招待できるようにするオプション。従業員は、同僚と外部の訪問者を招待できます。 ○ [招待者を許可] オプションが有効になっている場合、[出席者の数を表示] および [グループ予約を有効にする] フィールドは無効になります。 ○ [出席者の数を表示] が有効になっている場合、 [招待者を許可] オプションは無効になります。 ○ [招待者を許可] が有効になっている場合、[出席者の数を表示] オプションは必須です。
出席者の数を表示 (Display number of attendees)	従業員が予約時に出席者の数を指定できるようにするオプション。このオプションが選択されていない場合、出席者の数は自動的に **1** に設定されます。 ○ [招待者を許可] が有効になっている場合、[出席者の数を表示] および [グループ予約を有効にする] フィールドは無効になります。 ○ [出席者の数を表示] が有効になっている場合、 [招待者を許可] オプションは無効になります。 ○ [招待者を許可] が有効になっている場合、[出席者の数を表示] オプションは必須です。
代理表示 (Display on behalf of)	従業員が予約時に誰の代理であるかを指定できるようにするオプション。このオプションはデフォルトで有効になっています。このオプションが無効になっている場合は、エラーが表示されます。
機密性を表示 (Display sensitivity)	従業員が予約の機密性を設定できるようにするオプション。予約を [通常] または [プライベート] に設定できます。このオプションが選択されていない場合、機密性は [標準] に設定され、件名は他のユーザーに表示されます。
予約メッセージを許可	予約時に会議にメモを追加し、画像を添付するオプション。メモと画像は、会議の招待者と共有できます。 **注:** スペースに対してカレンダー同期が有効になっている場合は、予約を同期するときにメッセージまたはメモも本文に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	Now Mobile アプリの場合、メッセージはサマリーページに表示されますが、従業員はメッセージを追加も編集もできません。 詳細については、「予約の作成」を参照してください。 。
表示方法	予約の同期時に、従業員のカレンダーに表示する必要がある予約のステータスを指定するオプション。このフィールドは、職場カレンダー同期がインストールされている場合にのみ表示されます。 ○ 多忙：従業員のカレンダーに予約が [多忙] ステータスで表示されます。予約期間中は、従業員のカレンダーはブロックされます。 ○ 空き：従業員のカレンダーに予約が [空き] ステータスで表示されます。予約期間中は、従業員のカレンダーはブロックされません。 **注:** [表示方法] 機能が正しく動作するためには、次のバージョンの接続コンポーネントが必要です。 ○ Microsoft の場合、Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.4 が必要です。 ○ Google カレンダーの場合、 Google カレンダーバージョン 2.3.1 が必要です。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

予約可能モジュールがアプリケーションに追加されます。予約可能アイテムは、フィルター条件に基づいて従業員が利用できます。

エリア内のスペースをグループ化するための予約可能モジュールの設定

エリア内のスペースをグループ化するための予約可能モジュールを作成します。従業員がエリア内のスペースを予約できるようにします。

始める前に

- 以下の詳細情報があることを確認してください。
  - あなたの組織の職場データ
  - 利用可能としてマークすることができる職場のデータ
- 次の順序でレコードを作成します。
  1. 地域
  2. サイト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 敷地
4. 建物
5. フロア
6. エリア
7. スペース

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて

従業員は、1 つのモジュールでエリアのすべてのスペースを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. [新規] をクリックします。
3. [予約可能なモジュール] フォームのフィールドに入力します。

[予約可能なモジュール] フォーム

フィールド	説明
名前	予約可能なモジュールの名前。たとえば、モジュールはエリアのすべてのスペースを表示するため、名前は「エリア内のデスク」のように分類がわかるものにする必要があります。
タイトル	予約可能なモジュールのタイトル。
アクティブ	モジュールを予約可能にするオプション。
有効開始日	予約可能なモジュールがアクティブかつ予約可能になる必要がある日付。
予約可能なテーブルの構成	
選択タイプ	選択タイプによって、検索結果に表示される内容が決まります。 ドロップダウンリストから [コンテナ] を選択します。 **注:** [特定の単位] は、検索結果に予約可能な個別の予約単位が表示されることを示します。
予約可能タイプ	予約可能なアイテムのタイプ。 [場所] を選択します。
予約可能テーブル	予約可能な職場アイテムを含むテーブル。 スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: [予約可能タイプ] フィールドに [場所] を選択した場合は、スペース [sn_wsd_core_space] テーブルおよびその拡張テーブルのみを使用してください。
予約可能な数量フィールド	[予約可能な数量] を選択します。
予約可能フィルター	予約可能テーブルの予約可能アイテムに対するフィルター条件。予約可能アイテムが指定された条件に基づいて表示されます。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 **[OR 項目を追加 (Add OR Clause)]** を選択します。 注: 場所のフィルターを追加する場合は、[アクティブ] および [予約可能] フィールドを **[True]** に設定してください。これらの条件が設定されていない場合、予約可能でない非アクティブなアイテムも予約可能として表示されます。
コンテナ選択、予約可能な数量設定	
予約可能コンテナフィールド	コンテナのレベル。このフィールドは自動的に [エリア] に設定されます。
予約可能モジュールの構成	
簡単な説明	モジュールに関する簡単な説明。
説明	モジュールと予約可能アイテムに関する詳細な説明。
チェックインポリシーを上書き	予約チェックインポリシーの実装方法を指定するオプション。 ○ [上書きなし]：チェックインポリシーは、職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に従って実装されます。 ○ [常にチェックインが必要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが必要です。 ○ [チェックインは不要]：職場スペースまたは部屋の [チェックインが必要] フィールドの設定に関係なく、チェックインポリシーが削除されます。
承認が必要	予約前に承認を要求するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
件名を要求	予約前に予約の件名を要求するオプション。
キャンセルメモを要求	キャンセル前にキャンセルメモを要求するオプション。
シフトに適用	モジュールでシフトベースの予約を有効にするオプション。
未来の最大日数	従業員が予約できる未来の最大日数。たとえば、日数を 10 に設定した場合、従業員はこのモジュールで 10 日まで未来の予約を事前にできます。
最小期間	予約可能モジュールの最小予約期間。
最大期間	予約可能モジュールの最大予約期間。
丸 1 日の予約を許可	従業員がモジュールの職場アイテムを終日予約できるようにするオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能モジュールがアプリケーションに追加されます。予約ポータルでは、従業員はこのモジュールでエリアのスペースを表示できます。

予約可能なモジュールへの職場の場所の追加

ユーザーが予約可能モジュールを選択するときに予約できる必要がある職場の場所を構成します。予約可能な職場のみを追加して、職場の使用を制限します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
従業員が予約時にそれらの職場にのみアクセスできるように、職場の場所を予約可能なモジュールに追加します。デフォルトでは、予約可能なモジュールに職場の場所は追加されません。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. 職場の場所を追加する予約可能なモジュールを選択します。
3. フォームで、[職場の場所 (Workplace location)] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行って、職場の場所を選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から職場の場所を選択します。
   b. 選択内容を右側の [職場の場所リスト **(Workplace Locations List)**] 列に移動します。
      場所を移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。
   c. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場の場所が予約可能なモジュールに追加されます。従業員が予約可能なモジュールを選択して予約すると、設定された職場の場所のみが表示されます。

予約可能なモジュールの **QR** コードの生成と印刷

予約可能なモジュールの QR コードを生成して印刷します。従業員がコードをスキャンして予約し、予約関連のアクションを実行できるように、QR コードを職場の予約可能な場所に配置します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin または sn_wsd_rsv.manager

このタスクについて
デスク、会議室、駐車場などの予約可能モジュールの QR コードを生成して印刷します。たとえば、駐車場の予約可能モジュールの QR コードを生成して印刷すると、駐車場の予約可能モジュールにアサインされているすべての場所で、生成された QR コードを使用できます。QR コードをダウンロードして印刷し、駐車場の予約可能モジュールに属するすべての場所に配置できます。

手順

1. QR コードを生成するには、次の手順を実行します。

a. 次のナビゲーションパスを使用して QR コードを生成します。

次のいずれかのナビゲーションパスを使用して QR コードを生成できます。

- 移動先 **Workplace Core** > **QR** コード管理 > **QR** コードの作成.
- 移動先 **Workplace Core** > スペース管理 > ルーム. ルームを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。
- 移動先 **Workplace Core** > スペース管理 > スペース. スペースを選択し、**[QR** コードの作成] をクリックします。

2. フォームのフィールドに入力します。

QR フォームの生成

フィールド	説明
番号	QR コードの番号。
テーブル	QR コードを追加するテーブル。デフォルトで、テーブルはスペース **[sn_wsd_core_space]** として設定されます。
州	QR コード生成のステータス。
簡単な説明	QR コードに関する説明。
条件	QR コードを生成する際のフィルター条件。 ○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ OR 条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。

3. QR コードを印刷するには、**[QR** コードを印刷] をクリックします。

4. [QR コードを印刷] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 印刷された QR コードのファイル名を [ファイル名を入力してください] フィールドに指定します。
選択した各スペースのすべての QR コードは、指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルに含まれます。

b. 印刷する QR コードの数を [カウント **(Count)]** フィールドで確認します。

c. [ラベルレイアウト] フィールドで QR コードのレイアウトを選択します。

d. QR コードの印刷をプレビューします。

e. [印刷] をクリックします。
QR コードの生成はバックグラウンドで実行されます。

次のタスク
QR コードが生成されます。QR コードは指定したファイル名を持つ単一の PDF ファイルで印刷されます。QR コードの生成が完了すると、QR コードの詳細が記載されたメール通知が送信されます。

QR コードの生成が完了したら、 **[QR** コードの管理] に移動して、生成されたファイルを表示します。詳細については、「QR コードの管理」を参照してください。

[ダウンロード] をクリックして、PDF ファイルをダウンロードします。

エリアにスペースをアサインする

スペースをエリアに追加して、予約可能にします。予約ポータルでは、従業員がエリアを検索すると、そのエリアにアサインされているすべての利用可能なスペースが表示されます。

始める前に
スペースをアサインするエリアがアプリケーションで設定されていることを確認します。

1. 移動先 **Workplace Core** > スペース管理 > エリア.
2. エリアが設定されていることを確認します。

スペースがエリアにアサインされていることを確認します。

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理 > スペース をクリックし、スペースを選択します。
2. フォームで、[エリア **(Area)]** フィールドに値が設定されていることを確認します。

詳細については、「職場データを提供」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager または sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
エリアに属するデスクまたはスペースをアサインします。従業員がエリアを検索して予約を行うと、そのエリアに属するすべての利用可能なスペースまたはデスクが表示されます。スペースは個別に追加することも、一括で追加することもできます。たとえば、C1 や C2 のようにスペースを個別に追加することも、1 つのスペース C を数量 100 で追加することもできます。

手順

1. 移動先 **Workplace Core** > スペース管理 > スペース.
2. エリアにアサインするスペースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 職場ビューでフォームを開きます。

   a. フォームの左上隅にある追加アクションアイコンを右クリックします。

   b. リストで、 ビュー > 職場.

4. [スペース] フォームの [組織の詳細] タブにある [エリア **(Area)]** フィールドでエリアを選択します。
5. オプション: このスペースの一括数量を追加するには、[追加情報] タブの [予約可能な数量] フィールドで数量を指定します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
スペースがエリアに追加されます。予約ポータルでは、次のアクションが実行されます。

- 従業員がエリアを検索すると、アサインされたスペースが表示されます。
- スペースの一括数量を追加した場合、カードビューではスペースは最大キャパシティとともに表示されます。従業員がこのスペースを予約すると、キャパシティが差し引かれます。最大キャパシティが 0 になるまで、このスペースには次の予約に利用可能なキャパシティが表示されます。

スペースがアサインされている予約可能なモジュールで [制限された近隣ルールを有効にする] オプションが有効になっている場合、制限に基づいてスペースがユーザーに表示されます。つまり、ユーザーがこの近隣のスペースを表示するように制限されている場合、そのスペースは検索結果に表示されません。ユーザーが属していない近隣のスペースを表示するように制限されている場合、またはユーザーが [近隣ユーザーアサイン] テーブルに追加されていない場合。

次のタスク
エリアにアサインされたスペースを表示するには、次に移動します。 **Workplace Core** > スペース管理 > エリア をクリックし、エリアを選択します。アサインされたスペースが [スペース] 関連リストに表示されます。

標準サービスの作成

標準サービスを作成して、予約時に従業員がデフォルトで利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
標準サービスは、予約時に予約可能な職場アイテムとともに利用可能な基本的なプロビジョンです。たとえば、ホワイトボード、追加モニター、および類似のその他標準サービスがあります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 標準サービス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

標準サービスフォーム

フィールド	説明
名前	標準サービスの名前を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
有効	予約で利用できるようにするには、[アクティブ] を選択します。
サービス構成	
簡単な説明	サービスに関する簡単な説明を入力します。
Font Awesome アイコン	「fa-(name)」形式の Font Awesome アイコン。現在、バージョン 4.7 の **Font Awesome** ライブラリがサポートされています。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
標準サービスがアプリケーションに追加されます。

次のタスク
職場の部屋またはスペースに標準サービスを追加します。詳しくは、「職場に標準サービスを追加する」を参照してください。

職場に標準サービスを追加する

利用可能な場所に基づいて、職場スペースまたは部屋に標準サービスを追加します。

始める前に
標準サービスの作成

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理.
2. 標準サービスを追加する場所に基づいて、次の選択を行います。
   - サービスを職場スペースに追加するには、[ワークプレースのスペース] を選択します。
   - サービスをワークプレースの部屋に追加するには、[ワークプレースの部屋] を選択します。
3. 標準サービスを追加する職場スペース/部屋を選択します。
4. フォームを下にスクロールし、[標準サービス] セクションの [編集] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、サービスを選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から標準サービスを選択します。
   b. 選択内容を右側の [標準サービスリスト **(Standard Services List)]** 列に移動します。
      追加/削除を使用します。サービスを移動するための アイコン。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択した職場スペースまたはルームに標準サービスが追加されます。

柔軟なサービスの作成

柔軟なサービスを作成し、追加サービスとして従業員に提供します。従業員は、予約時に柔軟なサービスやその他の基本的な標準サービスを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

⚠ 警告:
Workplace Reservation Management バージョン 2.1.2 以降では、Workplace Reservation Management アプリケーションを使用して追加のサービスや柔軟なサービスを直接作成することはできません。Workplace Reservation Management バージョン 2.1.2 以降では、ワークプレイスケース管理 アプリケーションのみを使用して、職場サービスとしてのみ追加サービスを作成できます。ワークプレイスケース管理 アプリケーションは、アップグレード後に自動的にインストールできるようになります。Workplace Reservation Management バージョン 2.1.2 以降を直接 (初めてのユーザーとして) インストールした場合、影響はなく、次の条件は適用されません。

- アップグレード後、既存の柔軟なサービスは Workplace Reservation Management アプリケーションから削除され、ワークプレイスケース管理 アプリケーションに職場サービスとして一覧表示されます。

  アップグレード後に追加のサービスを作成する方法の詳細については、「予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成」を参照してください。

- 柔軟なサービスの各カテゴリは、職場サービスとして作成されます。そのカテゴリに属する柔軟なサービスは、その職場サービスの職場サービスアイテムとして作成されます。
- 柔軟なサービスを利用できる場所は、その職場サービスの [職場サービスアイテムの場所] 関連リストに表示されます。
- 予約ポータルの従業員エクスペリエンスに影響はありません。
- 過去 6 か月間に従業員が要求したすべての追加サービスとその予約は、自動的に復元されます。追加のサービス要求は、ワークプレイスケース管理 アプリケーションの要求されたサービスアイテム [sn_wsd_case_service_item_request] テーブルに記録されます。
- サブカテゴリを移行し、ケースとタスクのテンプレートを自動的に作成するには、スクリプトインクルードの [選択肢とテンプレート移行スクリプト (Choice and Template Migration Script)] を実行する必要があります。スクリプトインクルードの説明には、スクリプトの実行方法に関する説明が含まれています。

自動翻訳

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 柔軟なサービス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[柔軟なサービス] フォーム

フィールド	説明
名前	柔軟なサービスの名前。
説明	サービスに関する簡単な説明。
カテゴリ	柔軟なサービスのカテゴリ。新しいカテゴリを追加するには、次の操作を行います。 **a.** [カテゴリ] を右クリックし、[選択を設定] を選択します。 **b.** [カテゴリ選択肢の設定 (Configure Category Choices)] フォームの [新しいアイテムを入力 **(Enter a new item)**] フィール

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ドに、追加するカテゴリの名前を入力します。 **c.** [追加] をクリックします。
サブカテゴリ	柔軟なサービスの選択されたカテゴリのサブカテゴリ。カテゴリを追加するときと同じ手順に従って、サブカテゴリを追加することもできます。
有効	柔軟なサービスをアクティブ化するオプション。
画像	柔軟なサービスの画像。
サービス構成	
準備期間	柔軟なサービスの準備に必要な時間。たとえば、柔軟なサービスがケータリングサービスの場合は、アイテムの準備に必要な時間を指定します。 職場の場所は、予約開始前の指定された準備期間はブロックされます。ブロッカー予約を作成するには、[sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] システムのプロパティを有効にします。
クリーンアップ期間	柔軟なサービスで提供されるアイテムのクリーンアップに必要な時間。 予約終了後のクリーンアップのため、指定された期間、職場の場所がブロックされます。ブロッカー予約を作成するには、[sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] システムのプロパティを有効にします。
有効数量	予約可能なアイテムの最大数量。
単位価格	柔軟なサービスの価格設定。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
柔軟なサービスがアプリケーションに追加されます。

次のタスク
柔軟なサービスを職場スペースまたは部屋に追加し、従業員が予約したときにサービスを利用できるようにします。詳細については、「職場アイテムに柔軟なサービスを追加する」を参照してください。

職場アイテムに柔軟なサービスを追加する

従業員が追加サービスを要求できるようにします。追加サービスを職場スペースまたは部屋に追加し、従業員が予約したときにサービスを利用できるようにします。

始める前に
柔軟なサービスがすでに作成されていることを確認します。「柔軟なサービスの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **⚠ 警告:**
> Workplace Reservation Management バージョン 2.1.2 以降では、[柔軟なサービス] 関連リストは利用できなくなります。Workplace Reservation Management バージョン 2.1.2 以降を直接 (初めてのユーザーとして) インストールした場合、影響はなく、次の条件は適用されません。
>
> アップグレード後は、柔軟なサービスを職場サービスアイテムとして使用できます。利用可能な職場サービスアイテムを表示するには、[職場サービスアイテム] 関連リストを表示します。職場スペース/部屋に職場サービスアイテムを追加するには、職場サービスを開き、職場サービスアイテムを選択します。職場サービスアイテムレコードを開いたら、[職場サービスアイテムの場所] 関連リストに職場を追加します。詳細については、「職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
柔軟なサービスを設定し、職場スペースまたは部屋に追加します。従業員が職場スペースまたは部屋を予約すると、柔軟なサービスを追加サービスとして使用できます。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理.
2. 柔軟なサービスを追加する場所に基づいて、次のいずれかを実行します。
   - サービスを職場スペースに追加するには、[職場スペース] を選択します。
   - サービスを職場の部屋に追加するには、[職場の部屋] を選択します。
3. 柔軟なサービスを追加する職場スペース/部屋を選択します。
4. フォームを下にスクロールし、[柔軟なサービス] 関連リストの [編集] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、サービスを選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から柔軟なサービスを選択します。
   b. サービスを右側の [柔軟なサービスリスト **(Flexible Services List)**] 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。
6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択した職場スペースまたは部屋に柔軟なサービスが追加されます。

予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成

職場サービスを作成して、従業員が予約を行う際の追加サービスとして提供します。ワークプレイスケース管理 アプリケーションを使用して、職場サービスを作成します。

始める前に
以下がそろっていることを確認します。
- ワークプレイスケース管理 アプリケーションをインストールしておきます。
- 職場サービスにリンクするタスクテンプレートとケーステンプレート。
- 職場サービスにリンクするレコードプロデューサー。
- 職場サービスフローを作成する場合のアクティブフロー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場サービスと職場サービス関連オプションについて理解するには、「職場サービス」を参照してください。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 職場サービス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「職場サービスフォーム」を参照して ください。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスが作成され、従業員は追加サービスとして利用できるようになります。
従業員が追加サービスを要求すると、職場ケースが ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成されます。追加サービスが従業員によって変更された場合、既存の職場ケースはキャンセルされ、変更された詳細を使用して新しい職場ケースが再度作成されます。

次のタスク
- 追加サービスで従業員がオプションのリストから選択する必要がある場合は、それらのオプションを職場サービスに対する職場サービスアイテムとして追加する必要があります。職場サービスアイテムを追加するには、以下を参照してください。
  - 職場サービスアイテムを職場サービスに追加。
  - 職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化。
- 職場ケースを表示するには、**[Workplace Case Management]** [職場のケース] に移動します。
- 職場ケースの予約の詳細を表示することもできます。詳細を表示するには、次のアクションを実行します。
  1. フォームヘッダーを右クリックします。
  2. 選択 ビュー > 予約ビュー.

     [予約ビュー **(Reservation View)]** では、追加サービスの要求中に従業員が追加した予約やコメントなどの詳細を表示できます。
- Workplace Reservation Management アプリケーションで追加のサービスケースとタスクを表示することもできます。
  - ケースを表示するには、次に移動します。 **Workplace Reservation Management** > 予約の概要 > 追加サービスケース.
  - ケースに対して作成されたタスクを表示するには、次に移動します。 **Workplace Reservation Management** > 予約の概要 > 追加サービスタスク.

予約可能なビューの作成

従業員が予約ポータルで予約時に表示できるビューを構成します。

始める前に
Workplace Reservation Management アプリケーションでは、次の予約可能なビューを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カード
- マップ
- schedule

予約時に上記のビューで職場アイテムを表示するには、予約可能ビューを使用するように予約可能モジュールを設定します。詳細については、「予約可能なモジュールにおける予約可能なビューの構成」を参照してください。

> **注:**
> Workplace Reservation Management アプリケーションは、DXF マップをサポートしていません。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能なビュー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

予約可能なビューフォーム

フィールド	説明
名前	ビューの名前。
ラベル	この予約可能なビューが予約ポータルに表示されるときのラベル。
アプリケーション	予約可能なビューのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。**[Workplace Reservation Management]** が選択されていることを確認してください。
アイコンクラス名 (Icon class name)	予約可能ビューのアイコンクラス名。
有効	予約可能なビューをアクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能なビューが追加されます。

次のタスク
予約可能なモジュールにビューを追加します。当該ビューが追加された予約可能なモジュールの職場アイテムが、そのビューに表示されます。詳細については、次を参照してください。

予約可能なモジュールにおける予約可能なビューの構成

予約可能なモバイルでさまざまなビューをアサインします。モジュールの職場アイテムは、予約ポータルで予約しながら、構成されたビューで表示できます。

始める前に
Workplace Reservation Management のデフォルトでは、次のビューが (False に設定されるまで) 予約可能なモジュールに割り当てられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カードビュー
- スケジュールビュー

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. 予約可能なビューの割り当て先にする、予約可能なモジュールを選択します。
3. フォームで、[予約可能なビュー] 関連リストまで下へスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行って、予約可能なビューを選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列からタイムスロットを選択します。
   b. 選択内容を右側の [予約可能なビューリスト **(Reservable Views List)**] 列に移動します。
      タイムスロットを移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。
   c. [保存] をクリックします。
7. デフォルトの予約可能なビューを設定するには、予約可能なビューの [デフォルトである] の値を **[True]** に設定します。
   選択したデフォルトの予約可能なビューを除き、他のすべての予約可能なビューの値が **[False]** に設定されていることを確認します。
8. 予約可能なビューをポータルに表示する順番を指定するには、次の手順を実行します。
   a. プレビューアイコン ( ) を選択します。
   b. [レコードを開く **(Open Record)**] をクリックします。
   c. [予約可能モジュールビューの構成] フォームで、[順番 **(Order)**] を指定します。
   d. [更新] をクリックします。
   e. 同じ手順を繰り返して、すべての予約可能なビューの順番を指定します。

タスクの結果
モジュールに予約可能なビューが追加されます。モジュールの職場アイテムは、選択したビューで表示できます。

ユーザー基準レコードの作成

ユーザー基準レコードを追加して、予約可能モジュールにアクセスできるユーザー、ロール、およびグループを決定します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > ユーザー基準.
2. [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[ユーザー基準] フォーム」を参照して ください。

4. **[Submit]** をクリックします。

タスクの結果
ユーザー基準がアプリケーションに追加されます。

次のタスク
予約可能モジュールにユーザー基準を適用する

予約可能モジュールにユーザー基準を適用する

ユーザー基準を適用して、従業員とグループが予約可能モジュールを表示および予約できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
ユーザー基準が適用されると、予約可能モジュールの予約可能アイテムの使用可否が、指定されたユーザーにのみ表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. ユーザー基準を適用する予約可能モジュールを選択します。
3. ユーザー基準の関連リストで、[編集…] をクリックします。
4. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
5. 次の操作を行って、ユーザー基準を選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列からユーザー基準を選択します。

   b. 選択内容を右側の [ユーザー基準リスト **(User Criteria's List)**] 列に移動します。

      ユーザー基準を移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。

   c. [保存] をクリックします。

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザー基準が予約可能モジュールに適用されます。

予約可能な目的の構成

職場アイテムの使用を説明する目的を作成します。この目的を関連する職場スペースまたは部屋に追加して、目的が予約ポータルに表示されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能な目的.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[予約可能な目的] フォーム

フィールド	説明
名前	目的を説明する名前。
有効	予約可能な目的をアクティブ化するオプション。
説明	予約可能アイテムの目的に関する詳細の簡単な説明。説明は従業員には表示されません。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
予約可能な目的が追加されます。

次のタスク
職場アイテムに予約可能な目的を追加する。

職場アイテムに予約可能な目的を追加する

予約可能な目的を追加して、職場アイテムの目的を定義します。目的は、従業員が適切な職場アイテムを選択できるように、アイテムの詳細に表示されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理.
2. 予約可能な目的を追加する職場アイテムのタイプに基づいて、次のいずれかを実行します。
3. [予約可能な目的] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [メンバーの編集] フォームで、予約可能な目的を選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列から予約可能な目的を選択します。
   b. 選択内容を右側の [予約可能な目的リスト **(Reservable Purposes List)**] 列に移動します。
      目的を移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。
5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
予約可能な目的が職場アイテムに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイック予約のタイムスロットの作成

ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェットで利用可能な予約可能モジュールのタイムスロットを作成します。従業員がその予約可能モジュールの職場アイテムを予約する場合、従業員は予約の開始時間と終了時間を指定する代わりに、適切なタイムスロットを選択できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

このタスクについて
予約のタイムスロットを作成します。予約の選択リストで、タイムスロットの出現順序を指定できます。

注:
クイック予約ウィジェットで利用可能として設定された予約可能モジュールにだけタイムスロットを追加できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能なタイムスロット.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

タイムスロットフォーム

フィールド	説明
名前	タイムスロットの名前
簡単な説明	タイムスロットに関する簡単な説明
開始時間	タイムスロットの開始時間
終了時間	タイムスロットの終了時間
有効	タイムスロットをアクティブ化するオプション
順番	選択リストにタイムスロットが表示される順番

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
タイムスロットが作成されます。

次のタスク
予約可能モジュールにタイムスロットを追加します。タイムスロットは、従業員がこのタイムスロットを持つ予約可能モジュールから職場アイテムを予約する場合に、選択リストに表示されます。詳細については、「予約可能モジュールにタイムスロットを追加」を参照してください。

予約可能モジュールにタイムスロットを追加

タイムスロットを作成したら、クイック予約ウィジェットで予約用に設定された予約可能モジュールにタイムスロットを割り当てます。従業員がこの予約可能モジュールの職場アイテムを予約する場合、従業員は予約のタイムスロットを選択できます。

始める前に
クイック予約のタイムスロットの作成。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
タイムスロットを作成したら、タイムスロットを予約可能モジュールに割り当て、予約できるようにする必要があります。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. タイムスロットを追加する予約可能モジュールを選択します。
3. フォームで、タイムスロット関連リストまで下へスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行って、タイムスロットを選択します。
   a. 左側の [コレクション] 列からタイムスロットを選択します。
   b. 右側の [タイムスロットリスト] 列に選択内容を移動します。
      タイムスロットを移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。
   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果
予約可能モジュールにタイムスロットを追加します。従業員がクイック予約可能ウィジェットを使用してこの予約可能モジュールの職場アイテムを予約する場合、タイムスロットが表示されます。

バーチャル会議プロバイダーの構成
従業員が予約でバーチャル会議リンクを提供できるようにします。バーチャル会議プロバイダーを構成して、従業員が予約を行うときにそのプロバイダーのバーチャル会議リンクが自動的に生成されるようにします。

始める前に
Workplace Reservation Management アプリケーションは、デフォルトでテンプレートバーチャル会議プロバイダーを提供します。次のバーチャル会議プロバイダーも、構成されている場合にはサポートされます。

- Microsoft Teams：「Workplace Reservation Management と Microsoft Teams の接続」を参照してください。Microsoft Teams
- Zoom：Zoom を使用するには、Zoom ユーザーアカウントが必要です。「Workplace Reservation Management と Zoom の接続」を参照してください。

> ⚠ 警告:
> Zoom スポークバージョン 3.0.0 はサポートされていません。Zoom スポークバージョン 3.0.3 以降のみがサポートされています。

- 次のことを確認します。
  - Microsoft Teams スポークおよび Zoom スポークをインストールした後でのみ、Workplace Reservation Management アプリケーションを更新します。これ以外の方法で更新した場合、Workplace Reservation Management アプリケーションを修復する必要があります。
  - Microsoft Teams は Microsoft アカウント (Exchange Online、Exchange OnPrem) でのみ機能します。Google と Microsoft Teams アカウントの両方がある場合、バーチャル会議プロバイダーを追加できません。Microsoft Teams アカウントを作成する場合は、 Microsoft アカ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウントを作成する必要があります。Microsoft Teams アカウントは、Google アカウントではなく Microsoft アカウントにマッピングされます。

- 他のユーザー Microsoft Teamsに代わってミーティングリンクを作成するには、「」を参照してください Microsoft ドキュメント .

重要:
バーチャル会議プロバイダーは、デフォルトでは非アクティブになっています。目的のバーチャル会議プロバイダーの [アクティブ] ステータスを **[true]** に変更して、 使用を開始します。

バーチャル会議プロバイダーを構成するには、バーチャル会議プロバイダーに使用する次のフローが既に作成されている必要があります。

- 会議を作成
- 会議をキャンセル
- 会議の詳細を取得
- 会議を更新
- 記録を取得

フローの作成方法の詳細については、「フローの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > バーチャル会議プロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

バーチャル会議プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	バーチャル会議プロバイダーの名前。
会議を作成	会議を作成するフロー。
会議をキャンセル	会議をキャンセルするフロー。
会議の詳細を取得	会議の詳細を取得するフロー。
プロバイダー識別子	生成された会議リンクの検証のために使用する必要がある URL。従業員のカレンダープロバイダーで会議が作成されると、Workplace Reservation Management との同期中に、指定された URL を使用して会議リンクが検証されます。
アプリケーション	バーチャル会議プロバイダーを追加するアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。**[Workplace Reservation Management]** が選択されていることを確認してください。
会議を更新	会議を更新するフロー。
記録を取得	会議の記録を取得するフロー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	バーチャル会議プロバイダーが表示される順序。
有効	バーチャル会議プロバイダーをアクティブ化するオプション。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
バーチャル会議プロバイダーが追加されます。従業員が予約と同時にバーチャル会議リンクを追加できるようにするには、予約可能モジュールで [バーチャル会議プロバイダー] オプションを選択します。

注:
予約にバーチャル会議リンクが含まれている場合、出席者の Microsoft Outlook カレンダープロバイダーと同期されると、会議リンクは次のように表示されます。

- Zoom：Zoom 会議リンクが追加された場合、そのリンクは会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに表示されます。
- Microsoft Teams：バーチャル会議リンクを使用して予約が作成されると、会議リンクと参加関連の詳細が取得され、予約レコードに保存されます。この予約が Microsoft Outlook カレンダーと同期されると、会議リンクと参加関連の詳細がカレンダーイベントの本文に追加されます。同様に、**[Teams 会議 (Teams meeting)]** トグルボタンを使用して Microsoft Outlook カレンダーで予約が作成されると、会議リンクが取得され、予約レコードにバーチャル会議リンクとして保存されます。

  注:
  会議リンクはメールの本文に表示されるため、いずれの場合も会議の詳細を更新または変更する場合は、Workplace Reservation Management のみを使用して行う必要があります。予約の同期が実行されると、詳細 (この場合は会議リンクと詳細) は一方向、つまり Workplace Reservation Management からカレンダープロバイダー (この場合は Microsoft Teams) でのみ同期されるためです。カレンダープロバイダーから会議の詳細またはメモに既に変更を加えている場合は、同期が実行されると Workplace Reservation Management によって上書きされます。詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 の詳細」を参照してください。

- その他のバーチャル会議プロバイダー： 会議リンクが、会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに追加されます。

会議リンクを前述のように表示するには、以下のプラグインバージョンが必要です。

- Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.5.0 以降
- Microsoft Teams Communications スポークバージョン 1.3.0 以降
- Workplace Reservation Management アプリケーションの最新バージョン

Microsoft Teams をバーチャル会議プロバイダーとして構成する

Microsoft Teams をバーチャル会議プロバイダーとして設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- 次のことを確認します。
  - Microsoft Teams スポークをインストールした後でのみ、Workplace Reservation Management アプリケーションを更新します。これ以外の方法で更新した場合、Workplace Reservation Management アプリケーションを修復する必要があります。
  - Microsoft Teams は Microsoft アカウント (Exchange Online、Exchange OnPrem) でのみ機能します。Google と Microsoft Teams アカウントの両方がある場合、バーチャル会議プロバイダーを追加できません。Microsoft Teams アカウントを作成する場合は、 Microsoft アカウントを作成する必要があります。Microsoft Teams アカウントは、Google アカウントではなく Microsoft アカウントにマッピングされます。
  - 他のユーザー Microsoft Teamsに代わってミーティングリンクを作成するには、「」を参照してください Microsoft ドキュメント.

Workplace Reservation Management アプリケーションは、デフォルトでテンプレートバーチャル会議プロバイダーを提供します。Workplace Reservation Managementと Microsoft Teams の間の接続をセットアップすると、システムはデフォルトで、次のフローで構成された **Microsoft Teams** バーチャル会議プロバイダーを提供します。

Microsoft Teams - フロー

フィールド	フロー
会議を作成	Microsoft Teams 会議を作成
会議の詳細を取得	MS Teams スレッド ID を取得
記録を取得	Microsoft Teams の記録を取得

フローの作成方法の詳細については、「フローの作成」を参照してください。

重要:
バーチャル会議プロバイダーは、デフォルトでは非アクティブになっています。目的のバーチャル会議プロバイダーの [アクティブ] ステータスを **[true]** に変更して、 使用を開始します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

手順

1. Workplace Reservation Management と Microsoft Teams を接続します。
   接続を作成するには、「Workplace Reservation Management と Microsoft Teams の接続」を参照してください。
   接続を構成すると、アプリケーションはデフォルトで **Microsoft Teams** バーチャル会議プロバイダーを提供します。
2. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > バーチャル会議プロバイダー.
3. **[Microsoft Teams]** を選択します。
4. アクティブ化するには、フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。

タスクの結果
Microsoft Teams がバーチャル会議プロバイダーとして設定されます。

Workplace Reservation Management と **Microsoft Teams** の接続

Microsoft Teams Communications と Workplace Reservation Management の間の接続を確立します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- Microsoft Teams Communications スポーク (会議リンクの作成用)
- Microsoft Teams Graph スポーク (記録の取得用)
- Workplace Reservation Management

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure を使用した Microsoft Teams の認証.
2. 他のユーザー Microsoft Teamsに代わってミーティングリンクを作成するには、「」を参照してください Microsoft ドキュメント.
3. バーチャル会議用の Microsoft Teams Connections スポークと OAuth 接続のセットアップ。
4. ServiceNow と Microsoft Teams Graph 間の OAuth 接続のセットアップ。
5. Microsoft Teams Communication の資格情報の作成。
6. Microsoft Teams Graph の接続と資格情報の作成。

Microsoft Azure を使用した **Microsoft Teams** の認証

Microsoft Teams と Workplace Reservation Management アプリケーションを接続するために、Microsoft Azure を使用した認証を設定します。

始める前に
必要なロール：Azure Active Directory 管理者

このタスクについて
Workplace Reservation Management が Microsoft Graph API を介して Microsoft Teams 会議リンクを生成し、記録を取得できるようにするには、権限を追加する必要があります。

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] をクリックします。

   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。

   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。

   c. オプション: [リダイレクト **URL]** を指定します。
   次の詳細を指定します。

      i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。

      ii. 形式 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do で URL を入力します。

4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 管理 > 認証.

b. 移動先 プラットフォームの追加 > **Web** アプリケーション > **Web**.

c. [Web の設定 (Configure Web)] フォームのフィールドに記入します。

Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do という形式で URL を入力します。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン]を確認します

d. [構成] をクリックします。

5. クライアントシークレットを追加します。
   a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.
   b. [新しいクライアントシークレット **(New client secret)]** をクリックします。
   c. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。
   d. [有効期限] で有効期限を選択します。
   e. [追加] をクリックします。
   f. 追加した後に、 [クライアントシークレット] セクションで [クリップボードにコピー] をクリックして値をコピーします。
6. アクセス許可を追加します。

a. 移動先 管理 > **API** 権限.

b. [アクセス許可の追加] をクリックします。

c. **[Microsoft Graph]** を選択します。

d. [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。

e. **[Chat.Read.All]**、**[Directory.Read.All]**、**[OnlineMeetings.ReadWrite.All]**、および **[User.Read.All]** を選択します。

> 注:
> **[Chat.Read.All]** を選択して、会議の記録を取得します。

f. [アクセス許可の追加] をクリックします。

g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** に管理者の同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

h. [はい] をクリックします。
要求された権限に対して管理者の同意が付与されたことを示す確認メッセージが表示されます。

タスクの結果
Microsoft Azure を使用して Microsoft Teams がセットアップされます。

バーチャル会議用の **Microsoft Teams Connections** スポークと **OAuth** 接続のセットアップ

OAuth 認証のために Microsoft Teams コミュニケーションスポークを ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
次のことを確認します。

- Microsoft Azure を使用した Microsoft Teams の認証
- アプリケーションスコープを Microsoft Teams コミュニケーションスポークに変更します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.

2. [新規] をクリックします。

3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する一意の名前 (Microsoft Teams コミュニケーションなど)。
クライアント ID	アプリ作成中に作成されたクライアント ID。Microsoft Azure ポータルの [アプリケーションの概要] からコピーできます。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[クライアント資格情報] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

5. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例： Microsoft Teams Communication default_profile。
6. OAuth エンティティプロファイルを更新します。
   a. デフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
   b. フォームの [OAuth エンティティプロファイルスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入...] をダブルクリックします。
   c. [OAuth エンティティスコープ] フィールドで、検索アイコン をクリックします。
   d. 表示される [OAuth エンティティスコープ] ウィンドウで、[新規] をクリックします。
   e. フォームのフィールドに入力します。

OAuth エンティティスコープ

フィールド	説明
名前	わかりやすい名前 (MS Teams コミュニケーションなど) を入力します。
OAuth プロバイダー	このスコープに関連付けられているプロバイダー (MS Sync など)。
OAuth スコープ	プロバイダーによって付与されたスコープ。「.default」と入力します。

   f. [送信] をクリックします。
7. 変更内容を保存します。

タスクの結果
Microsoft Teams コミュニケーションスポークの OAuth 登録が追加されます。

ServiceNow® と Microsoft Teams Graph 間の OAuth 接続のセットアップ

バーチャル会議後に記録を取得するには、OAuth 認証用に Microsoft Teams Graph を ServiceNow　インスタンスに登録します。

始める前に
Microsoft Azure を使用して Microsoft Teams Graph を認証する「Microsoft Azure を使用した Microsoft Teams の認証」で説明されている同様の手順に従います。

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[Microsoft Teams Graph]** を選択します。
3. フォームで、次のフィールドを編集します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

提出済み	説明
クライアント ID	アプリ作成中に作成されたクライアント ID。Microsoft Azure ポータルの [アプリケーションの概要] からコピーできます。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Microsoft Teams Graph default_profile。
5. 変更内容を保存します。

タスクの結果
Microsoft Teams Graph の OAuth 登録が追加されます。

Microsoft Teams Communication の資格情報の作成

Microsoft Teams Communication スポークの資格情報をセットアップします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 資格情報.
2. [新規] をクリックします。
   「作成する資格情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 資格情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth 2.0 資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
アクティブ	資格情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	プロバイダーのアプリケーション登録で作成された OAuth プロファイル。
適用先	この資格情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID Server]** を選択します。
順番	資格情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。
資格情報エイリアス	sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke 接続および資格情報エイリアスレコードのロックを解除し、検索して選択します。

5. [保存] をクリックしてフォームを保存します。
   フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの 取得] 関連リンクをクリックします。

Microsoft Teams Graph の接続と資格情報の作成

Microsoft Teams Graph の接続および資格情報エイリアスをセットアップします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 資格情報.
2. [新規] をクリックします。
   「作成する資格情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 資格情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
アクティブ	資格情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	プロバイダーのアプリケーション登録で作成された OAuth プロファイル。
適用先	この資格情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID Server]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順番	資格情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。

5. [保存] をクリックしてフォームを保存します。
   フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの 取得] 関連リンクをクリックします。
7. 接続を作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例：Exchange 接続
資格情報	この接続に対して作成された資格情報レコード。
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。[sn_msteams_ahv2.Microsoft_Teams_Spoke] 接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。
URL ビルダー	注: チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://graph.microsoft.com」と入力します。
MID Server を使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

   d. [送信] をクリックします。

Workplace Reservation Management と **Zoom** の接続

Zoom と Workplace Reservation Management 間の接続を確立します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- Zoom スポーク
- ServiceNow 統合ハブ Action Template - Data Stream (記録の取得用)
- Workplace Reservation Management

必要なロール：admin

手順

1. Zoom をセットアップしてバーチャル会議を有効にします。
   「」の「Zoom で接続済みアプリを作成する」トピックを参照してください。

   注:
   Zoom を設定する際は、次のことを確認してください。
   - **[OAuth** のリダイレクト **URL (Redirect URL for OAuth)]** で指定された URL を [許可リストを追加 **(Add allow list)]** にもコピーします。
   - 次のスコープを選択します。
     - [会議] で、次を選択します。
       - サブアカウントのユーザー会議の表示および管理 (会議:マスター) **(View and manage sub account's users meetings (meeting:master))**
       - すべてのユーザー会議の表示および管理 (会議:書き込み:管理者) **(View and manage all user meetings (meeting:write:admin))**
     - [記録] で、[すべてのユーザーの記録を表示 (記録:読み取り:管理者) **(View and manage all user meetings (recording:read:admin))]** を選択します

   。
2. ServiceNow と Zoom の間で OAuth 接続をセットアップする。
3. Zoom の接続と資格情報の作成。

ServiceNow と **Zoom** の間で **OAuth** 接続をセットアップする

バーチャル会議を作成し、バーチャル会議後に記録を取得するには、OAuth 認証用に Zoom を ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
次のことを確認します。

- Zoom をセットアップしてバーチャル会議を有効にします。

  の「Zoom で接続済みアプリを作成する」トピックを参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
Zoom を設定する際は、次のことを確認してください。

- **[OAuth** のリダイレクト **URL (Redirect URL for OAuth)]** で指定された URL を [許可リストを追加 **(Add allow list)]** にもコピーします。
- 次のスコープを選択します。
  - [会議] で、次を選択します。
    - サブアカウントのユーザー会議の表示および管理 (会議:マスター) **(View and manage sub account's users meetings (meeting:master))**
    - すべてのユーザー会議の表示および管理 (会議:書き込み:管理者) **(View and manage all user meetings (meeting:write:admin))**
  - [記録] で、[すべてのユーザーの記録を表示 (記録:読み取り:管理者) **(View and manage all user meetings (recording:read:admin))]** を選択します

- アプリケーションスコープを Zoom スポークに設定します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[Zoom]** を選択します。
3. フォームで、次のフィールドを更新します。

アプリケーションレジストリーフォーム

提出済み	説明
クライアント ID	アプリ作成中に作成されたクライアント ID。ズームの [アプリケーション資格情報] からコピーします。
クライアントシークレット	アプリケーション登録時に作成したクライアントシークレットです。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[認証コード] を選択します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Zoom default_profile。
5. 変更内容を保存します。

タスクの結果
Zoom の OAuth 登録が追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom の接続と資格情報の作成

Zoom の接続および資格情報エイリアスをセットアップします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 資格情報.
2. [新規] をクリックします。
   「作成する資格情報のタイプは？」というメッセージが表示されます。
3. **[OAuth 2.0** 資格情報] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。
アクティブ	資格情報レコードを積極的に使用するオプションです。
OAuth エンティティ プロファイル	プロバイダーのアプリケーション登録で作成された OAuth プロファイル。例：Zoom default_profile。
適用先	この資格情報を使用できる MID サーバー。たとえば、[すべての **MID Server]** を選択します。
順番	資格情報が使用される順番です。たとえば、「100」と入力します。

5. [保存] をクリックしてフォームを保存します。
   フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
6. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの 取得] 関連リンクをクリックします。
7. 接続の作成

   a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 接続.

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

HTTP(S) 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。例：Zoom Connection。
資格情報	この接続に対して作成された資格情報レコード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
接続エイリアス	接続に関連付けられているエイリアスレコードです。[sn_zoom_spoke.Zoom] 接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。
URL ビルダー	**注:** チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://api.zoom.us」と入力します。
MID Server を使用	MID サーバーを使用するオプションです。チェックボックスがオンの場合は、MID サーバー詳細構成関連リストのフィールドを定義します。
アクティブ	接続を積極的に使用にするオプションです。
ドメイン	アクションまたはアクティビティを実行するドメインです。

d. [送信] をクリックします。

フロアマップへの恒久的な座席の割り当ての表示

恒久的なスペースのアサインを従業員名とともにマップに表示します。

始める前に

マップに常設座席の割り当てを表示するには、以下がインストールされていることを確認します。

- インドアマッピング
- ワークプレイススペースマッピング
- ワークプレイスケース管理

従業員の職場プロファイルに専用のワークスペース割り当てが必要です。常設席は、次の考慮事項に基づいて従業員の名前とともにマップに表示されます。

- 従業員に 2 つ以上のワークスペースが割り当てられている場合、プライマリ作業場所のみがマップに表示されます。
- 従業員のプライバシー設定が有効になっている場合、従業員名はフロアマップに表示されません。選択したスペースに [プライベート ユーザー] と表示されます。
  - プライバシー設定を有効にして 2 人の従業員がスペースを共有している場合、選択したスペースのフロアマップには従業員名は表示されませんが、[プライベートユーザー] と表示されます。
  - 2 人の従業員がスペースを共有していて、そのうちの 1 人だけがプライバシー設定を有効にしている場合、プライバシーが有効になっている従業員のフロアマップには [プライベートユーザー] が表示されます。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フロアマップで常設シート割り当て表示を有効にするには、次のマッププロパティと場所タイプフィールドオプションを有効にします。

   a. 移動先 すべて > スペースマッピング > マップのプロパティ。.

   b. [マップのプロパティ] ページでページの編集オプションを選択します。

   c. [マップ上に恒久的な座席割り当てを表示できるようにする (sn_wsd_space_map.display_seat_assignment)] を選択します。

      注:
      このプロパティは、プラグインがインストールされている場合にのみ ワークプレイスインドアマッピング マップのプロパティメニューに表示されます。

   d. [はい] を選択してプロパティを有効にします。

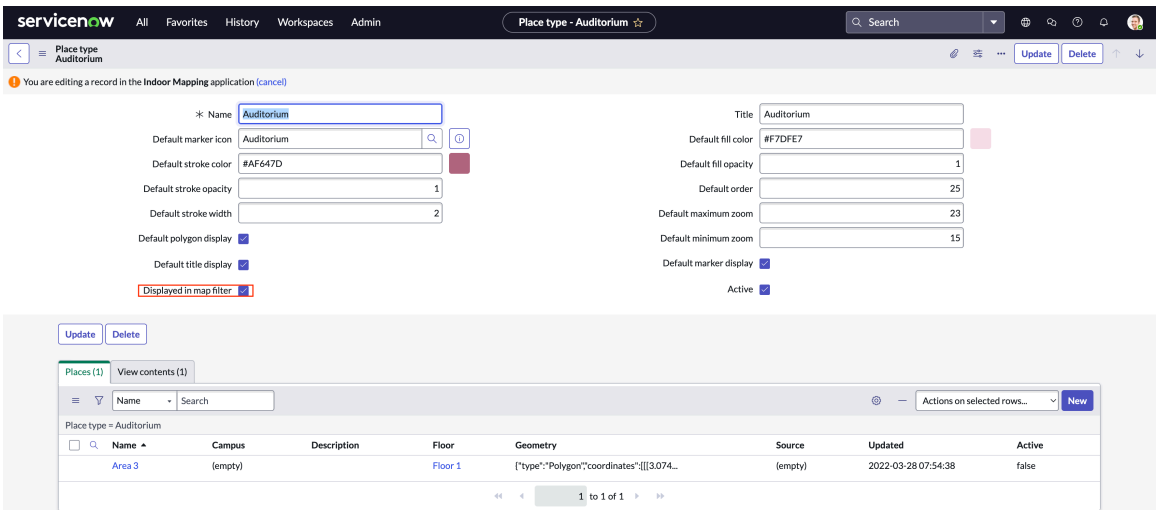
      このプロパティを有効にすると、常設シートの割り当てが従業員の名前とともにフロアマップに表示されます。デフォルトでは、このプロパティは [いいえ] に設定されています。

   e. 移動先 すべて > インドアマッピング > 場所タイプまたはレイヤータイプ.
      フィルター メニューから [場所タイプ] または [レイヤー タイプ] を選択します。

   f. [場所タイプ] テーブルで場所を選択し、場所タイプ詳細フォームを開くことを選択します。

      ステップ 1e で [レイヤー タイプ] を選択した場合は、[レイヤー タイプ] を選択し、[レイヤーの詳細] フォームを表示します。

   g. 場所タイプまたはレイヤータイプフォームで [マップフィルターに表示] チェックボックスをオンにします。



   このオプションを選択すると、インタラクティブなフロアマップ上で [場所とレイヤーを除外] アイコン (アイコン) がアクティブになります。

2. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management**.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次の Web アプリケーションウィジェットは、パーマネントシートの割り当てをマップ上に表示します。

- 予約を行う
- スペース詳細
- 場所ディレクトリ
- 一般的な要求 (注文)

3. [予約を行う] ページで、次の手順を実行します。
予約を行う方法、または既存の予約を更新する方法の詳細については、「」を参照してください 予約の作成。

a. 場所と建物を選択します。

b. 検索結果からスペースを選択します。

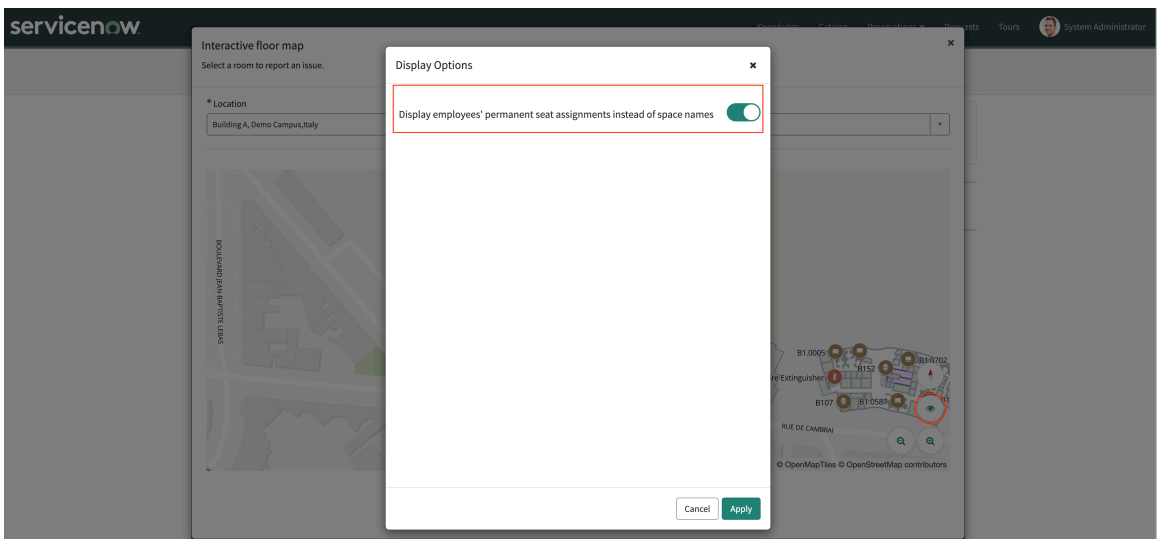
c. [マップ ビュー] を選択します。

d. マップで、[フロア] ドロップダウンリストからフロアを選択します。

e. ズームインしてスペースを表示します。

f. マップ上で、[場所とレイヤーを除外] アイコン (アイコン) を選択します。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシート割り当てを表示] 切り替えボタンを有効にします。



h. [Apply (適用)] を選択します。

マップには、従業員の常設シートの割り当てが名前とともに表示されます。

4. 予約ポータルのホームから、 場所ディレクトリ ウィジェットを選択します。

a. インタラクティブフロアマップで、ドロップダウンオプションから場所とフロアを選択します。
詳細については、「場所ディレクトリの表示」を参照してください。

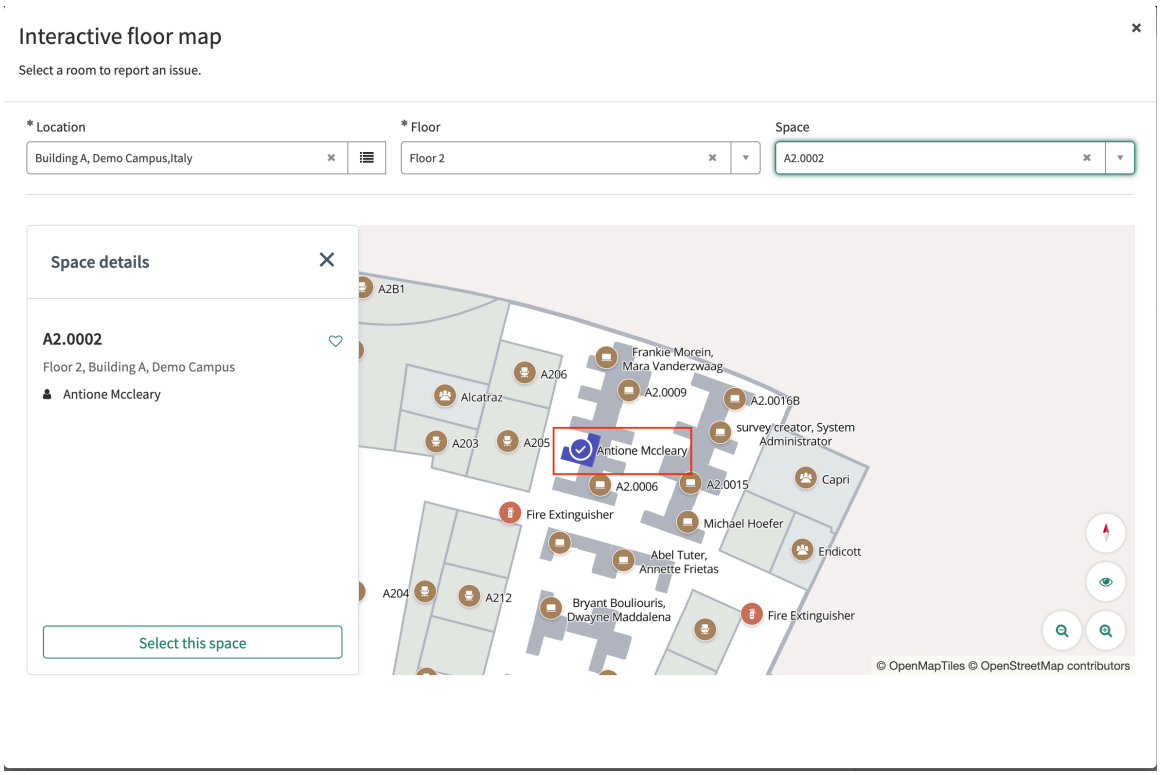
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. ズームインして、従業員のスペースまたは常設座席の割り当てを確認します。

c. マップビューで、[場所とレイヤーを除外] アイコン (アイコン) を選択します。

d. [フロアマップに従業員の恒久的なシート割り当てを表示] 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、割り当てられたシートが表示されます。



5. 予約ポータルのホームページから、[注文] を選択して職場サービスカタログを参照し、職場サービスを要求します。

詳細については、「ワークプレイスサービスポータル」を参照してください。

a. [Workplace Services Catalog] ページで、 一般的な要求 > 全般.

b. 次の予約ポータルウィジェットフォームを選択すると、クリック可能なリンクが表示されます。
フロアマップでスペースを検索。
スペースを選択し、[フロアマップでスペースを検索] リンクを開いて、インタラクティブなフロアマップを表示します。

- デスクの変更を要求します。
- 備品を要求します。
- 一般要求を送信します。

a. [デスク変更を要求] を選択します。

b. 移動要求の手順を完了します。
詳細については、「スペース変更の移動要求を作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [フロアマップ上のスペースを検索] リンクを選択します。

d. インタラクティブなフロアマップで建物とフロアを選択します。

e. ズームインしてスペースを選択します。

f. マップ上で、[場所とレイヤーを除外] アイコン (アイコン) を選択します。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシート割り当てを表示] 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前とその常設シートが表示されます。

a. [備品をリクエストする] を選択します。

b. 家具または備品を注文する手順を完了します。
詳細については、「スペース用の備品を要求」を参照してください。

c. [フロアマップ上のスペースを検索] リンクを選択します。

d. インタラクティブなフロアマップで建物とフロアを選択します。

e. ズームインしてスペースを選択します。

f. マップビューで、[場所とレイヤーを除外] アイコン (アイコン) を選択します。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシート割り当てを表示] 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、割り当てられたシートが表示されます。

a. [一般要求の送信] を選択します。

b. 一般的な職場サービス要求を送信する手順を完了します。
詳細については、「職場の問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。

c. [フロアマップ上のスペースを検索] リンクを選択します。

d. インタラクティブなフロアマップで建物とフロアを選択します。

e. ズームインしてスペースを選択します。

f. マップビューで、[場所とレイヤーを除外] アイコン (アイコン) を選択します。

g. [フロアマップに従業員の恒久的なシート割り当てを表示] 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、割り当てられたシートが表示されます。

6. Workplace Service Portal で、 サイトの安全性 > 場所ディレクトリ.

a. インタラクティブなフロアマップでフロアを選択します。

b. ロケーションディレクトリに示されているステップ 4b から 4c に従います。

7. [お気に入り] ページに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. お気に入りのスペースを選択します。

b. 予約するには、必要な情報を入力してください。
詳細については、「職場の場所をお気に入りに設定」を参照してください。

c. [マップ ビュー] を選択します。

d. フロアマップで、[場所とレイヤーを除外] アイコン **(** アイコン) を選択します。

e. [フロアマップに従業員の恒久的なシート割り当てを表示] 切り替えボタンを有効にします。
選択したスペースの従業員の名前と、割り当てられたシートが表示されます。

職場アイテムの予約

職場の場所または組織の予約可能なアイテムを予約します。予約ポータルを使用して、単一予約、繰り返し予約、またはグループ予約を行います。

予約の作成

部屋などの職場アイテムを、1 日、複数日、または繰り返し予約で予約します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
職場アイテムを 1 日または特定の日の 24 時間以下の期間予約します。1 日予約の場合、開始時刻と終了時刻は同じ日です。ただし、別のタイムゾーンの建物を含むマルチロケーション予約を作成した場合、メインの場所の予約は同じ日のままになります。

複数日にまたがる複数日の予約の場合、[開始日時] と [終了日時] は複数の日にまたがります (例：開始日：2023 年 10 月 12 日。終了日：2023 年 10 月 17 日)。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

自分のため、または他のユーザーの代わりにアイテムを予約できます。部屋またはデスクを予約する前に、スケジュールビューを使用して選択したアイテムが利用可能かどうかを確認することもできます。アイテムで利用可能な標準サービスを確認します。詳細については、「標準サービス」を参照してください。

ワークプレイススペース管理 アプリケーションがインストールされている場合、検索結果は次のように表示されます。

- コストセンターまたは部門のチェックボックスが有効な場合は、ユーザープロファイルの場所と同じコストセンターまたは部門を持つワークスペースとデスクのみが表示されます。
- [柔軟] または [なし] としてアサインされているワークスペースとデスクのみが表示されます。検索結果には、永続的なワークスペースとデスクは表示されません。

仮想エージェントチャットサポートを使用して予約することもできます。

1. 移動先 **Workplace Core** > 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム > 予約を行う. このオプションを選択して、ホームページの右上にある [予約] ドロップダウンリストから予約を行うこともできます。

2. 予約を行うもう 1 つの方法は、チャットアイコンを使用することです。ホームページの右下にあるチャットアイコン ( ) を選択します。予約するには、質問を入力するか、[すべて表示] を選択して、利用可能なオプションのリストから選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 予約可能なモジュールを選択します。

   たとえば、予約可能なモジュールで以下の予約可能なモジュールを有効にすることができます。

   - デスク
   - エリアのあるデスク
   - 承認が必要な会議室
   - 会議室
   - シフトのあるデスク
3. [予約を行う] ページで、次のいずれかの予約可能パスを選択します。

   選択した予約可能なモジュールで予約パスが有効になります。

   - すべて参照
   - 人の近くで参照する
   - エリアで参照
   - 近隣で参照
   - すべてのスペースを参照 (Browse all spaces)

   たとえば、[すべて参照] を選択します。
4. 従業員はスペースを複数日で予約できます。
   予約管理者は、予約可能モジュールのプロパティ [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] で複数日の予約の値を設定できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   複数日のスペースを予約するには、開始日と終了時刻を選択します。全期間にわたって利用可能なスペースのみが表示され、従業員が選択できます。

   > **注:**
   > [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティのデフォルト値は 1 です。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] が 1 より大きい場合、予約中は予約ポータルで [終日] 予約オプションが無効になり、1 日の予約は許可されません。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 に設定されている場合、従業員は 1 日分の予約を行うことができ、予約ポータルで [終日] オプションを使用できます。

   従業員が [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] 予約可能モジュールプロパティで設定された日数を超える日付を選択しようとすると、アプリケーションは検証エラーを表示します。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値は、[未来の最大日数] の値を超えることはできません。

   複数日の予約では、複数の建物の選択がサポートされています。複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。
5. オプション: 予約する予約可能なモジュールを選択した後、利用可能なすべてのスペースを検索するには、 すべて参照 を選択します。
   デフォルトでは、[すべて参照] オプションが選択されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。

- 建物：建物の名前。

  建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。

- (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約管理者は、従業員がフロアを検索できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。

  フロア名はアルファベット順にソートされるか、指定されたソート順に値がソートされます。[フロア] テーブルでソート順を設定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、名前とラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。

- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > シフトベースの予約を選択した場合、未来または過去の日付の選択は制限されており、適用されません。

  - 開始日時が [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。この値は予約可能モジュールで構成されます。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

    [未来の最大日数] が有効になっている場合、従業員は最大許容日を過ぎた日付を選択できません。カレンダー日付ピッカーの日付は、日付が先すぎると無効になります。

    > **注:**
    > [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

  - 従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  終了日時が予約可能モジュールで設定された [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。

  従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

- [繰り返し]：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。予約を繰り返す日数と回数を指定します。

  週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、管理者が設定した構成に基づいて表示されます。また、予約の競合が繰り返し発生している場合、管理者が設定していれば自動的に解決されます。

  > **注:**
  > 追加サービスオプションは、繰り返し予約では追加できません。

  - 管理者が未来に予約できる最大日数の制限を設定している場合は、管理者が設定した日付より後の日を選択することはできません。制限に関する警告が表示されます。
  - たとえば、管理者が未来の日数を 45 日間に制限している場合、繰り返し予約を行うときに t 45 日を超える日付を選択することはできません。[この日付で終了 **(End on this date)]** オプションで利用可能な日数は、[日次]、[週次]、または [月次] の選択によって異なります。繰り返しに指定された終了日時が予約の終了時間に使用されます。

    [未来の最大日数] の値が **45** 日の場合の繰り返し予約

繰り返し	期間	期間中の日数
[日次] を選択	ドロップダウンリストから [期間 **(For)]** か [まで] を選択します。	[期間 **(For)]** を選択した場合、[日数] には 1 と最大 45 日が表示されます。 [まで] の場合、<現在の日付 > と選択したタイムゾーン (例：ヨーロッパ/パリ) が表示されます。
[週次] を選択	必要に応じて曜日を選択します。この例では、すべての平日が選択されています (月曜日、火曜日など)。 (Optional) (オプション) [持続] ドロップダウンリストから [期間 **(For)]** または [まで] を選択することもできます。	[期間 **(For)]** の場合、週数は 1 と最大 6 週間が表示されます。 [まで] の場合、[この日付で終了 **(Ends on this date)]** フィールドには、選択したタイムゾーンと週次 6 回の繰り返し期間が表示されます。
[月次] を選択	[持続] ドロップダウンリストから [まで] を選択します。	[この日付で終了 **(End on this date)]** フィールドには、選択したタイムゾーンと月次 2 回の繰り返し期間が表示されます。

  - 将来の日に管理者によってそのような制限が設定されていない場合は、任意の日付を選択できます。ただし、許可されるオカレンスの数によって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。選択した [タイプ] で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。[終日] オプションは、[スペース詳細] ページでも使用できます。

  注:
  [終日] オプションの外観は、管理者の構成によって異なります。管理者が選択した タイプの終日の予約を義務付けている場合、予約は自動的に終日行われます。予約の開始日のみを変更できます。

- 別の建物を追加：1 つの予約で、異なるタイムゾーンの複数の建物にまたがる複数の職場アイテムを同じ日時に予約します。

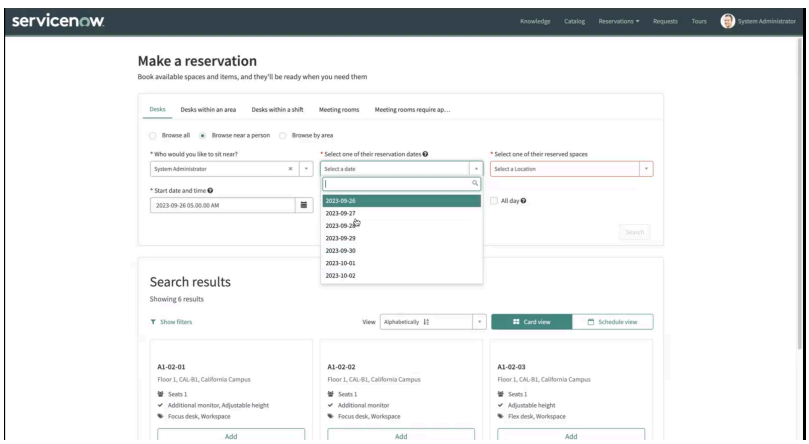
  注:
  このオプションは、 予約可能なモジュール > 予約可能モジュールの構成 タブに戻ります詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

6. オプション: 人の近くの利用可能なスペースを検索するには、[人の近くで参照する] を選択します。

注:
このオプションは、[人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティは、同僚の近くのスペースを最大日数予約するように構成できます。このプロパティのデフォルト値は 7 です。 [人の近くで参照する] は、予約可能なモジュールで [人の近くでの参照を有効にする] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。システムは、現在の日付 (1 日目) から [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** をカウントします。したがって、7 日間には現在の日付 (1 日目) と次の 6 つの利用可能な暦日が含まれます。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。



a. [誰の近くに座りますか？]：近くのスペースを予約したいユーザーまたは同僚を選択します。

b. 同僚やチームメンバーの近くの最適なスペースを検索するには、次の詳細を指定します。

注:
チームメンバーや同僚の近くで予約をしている場合は、定期的な予約を作成できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- いずれかの予約日を選択する：予約を行う予約日。

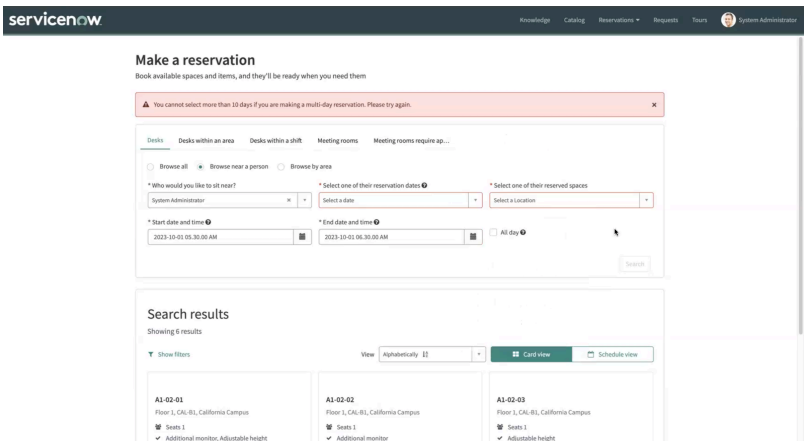
  注:
  同僚に職場プロファイルがある場合は、[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** で指定されたすべての日付 (日付範囲) が表示されます。職場プロファイルがない場合は、該当する場合、同僚またはチームメンバーの利用可能な予約日のみが表示されます。日付を選択した後、従業員は利用可能なスペースを予約できます。プライベートスペースは選択できません。

  日付は、次の考慮事項に基づいて表示されます。

  - [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティで指定した最大日数。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
  - 開始日時と終了日時：複数日予約が有効になっている場合、従業員は予約時に同僚の複数日予約の範囲内で日付を選択できます。

    (Optional) たとえば、 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** が 10 で、15 日間の予約をしようとすると、アプリケーションに検証エラーが表示されます。現在の日付から 10 日以内の予約のみが許可されています。

    詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください



- いずれかの予約スペースを選択する：このオプションでは、職場プロファイルを持つ同僚またはチームメンバーに対してプライベートとしてマークされていない専用スペースと予約済みスペースが表示されます。選択したユーザーまたは同僚に職場プロファイルがない場合は、利用可能な予約済みスペース (該当する場合) のみが表示されます。

  注:
  同僚に永続的にアサインされたスペースがあり、同じ日に予約した場合、または複数の予約がある場合、従業員はこれらのスペースのいずれかを選択して、同僚の近くを予約できます。

- 開始日時：予約開始時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  従業員が複数日の予約をしている場合、[開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドには、複数日の予約に指定された日付範囲が表示されます。

- 終了日時：予約終了時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

した職場の場所で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

> **注:**
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティのデフォルト値は 1 で、1 に設定すると、1 日または終日の予約のみが許可されます。このプロパティ値が 1 より大きい場合、複数日の予約のみが許可され、1 日の予約はできません。予約ポータルでは [終日] も無効になっています。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

7. オプション: エリアの利用可能なすべてのスペースを検索するには、[エリアで参照] を選択します。

a. 次の詳細を指定して、エリア内の最適なスペースを検索します。

- 建物：建物の名前。

  (Optional) 建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、名前に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。たとえば、建物 A、建物 B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

- エリア：予約するスペースがある建物内のエリア。

  (Optional) エリアは、アルファベット順にソートされるか、[エリア] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。エリアにソート順が設定されている場合、エリアはそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。エリア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。

- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。

  [予約可能] モジュールフォームで [繰り返し発生する競合を自動解決] オプションが有効になっている場合、アプリケーションは繰り返し発生する予約の競合の自動解決を試みます。競

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合する繰り返し予約を解決する方法の詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択した [タイプ] で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

8. 近隣の予約可能スペースを検索するには、[近隣で参照] オプションを選択します。

注:
[近隣で参照] オプションは、予約可能モジュール設定ページで [近隣による参照を有効化] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

近隣でのスペースのアサインの詳細については、「職場ユーザーの近隣の作成」を参照してください。

a. エリア内の最適なスペースを検索します。

フォームフィールドに記入します。

フィールド	説明
近隣	近隣の名前。 ユーザーが近隣で利用可能なスペースにアサインされている場合、近隣を選択すると建物とフロアの詳細が事前に入力されます。ユーザーは、ユーザーアサインによって近隣のスペースにアサインされます。詳細については、「職場ユーザーの近隣の作成」を参照してください。 近隣は、アルファベット順にソートされるか、[近隣] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。ソート順が設定されている場合、近隣はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。名前は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
建物	建物の名前。 **注:** 建物は、アサインされたスペースが近隣に含まれている場合にのみ表示されます。
オプション (フロア)	フロアの名前。 予約管理者は、従業員が検索でフロアを使用できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: フロアは、アサインされたスペースが近隣に含まれている場合にのみ表示されます。
開始日時	職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。 **注:** 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。
終了日時	職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。 **注:** 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。
繰り返し	職場アイテムを繰り返し予約するオプション。 このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、管理者の構成に基づいて表示されます。 **注:** 追加サービスは、繰り返し予約では追加できません。 **注:** 開始日と終了時間が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えている場合は、遠すぎる未来の予約を作成できません。
終日	職場アイテムを終日予約するためのオプション。 予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	選択した [タイプ] で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。
別の建物を追加	同じ近隣に属する複数の場所と建物に対して複数の職場アイテムを予約します。 1 つの予約で、同じ日時の異なるタイムゾーンに複数の建物を予約できます。 **注:** このオプションは、[予約可能モジュールの構成] タブで [複数の予約を許可 **(Allow multiple reservations)]** チェックボックスをオンにした場合に使用できます。 詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

9. [検索] をクリックします。
検索条件に一致し、予約可能な職場アイテムが表示されます。デフォルトでは、[検索] をクリックすると、最初の建物カードが選択済みとして表示され、その建物内の利用可能なスペースが表示されます。

   注:
   人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

   注:
   [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。(オプション) 場所をお気に入りとしてマークするには、[カードビュー] または [スケジュールビュー] で、お気に入りアイコン (♡) をクリックします。

10. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

    (Optional) お気に入りの場所がある場合は、[まず自分のお気に入り] ソートオプションが自動的に選択されます。オプションを表示するには、従業員センター アプリケーションにアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

    注:
    人の近くのスペースを参照している場合、職場アイテムをアルファベット順またはお気に入りの場所でソートすることはできません。人の近くのスペースは、近接度に基づいて検索されます。

11. 繰り返し予約を行う場合は、次のように再帰シリーズ内の空き状況に基づいて最適な職場を選択できます。

    重要:
    繰り返し発生する系列内の可用性は、管理者が表示するように設定している場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場のカードには系列内の空き状況が表示され、これに基づいて、指定した日数の間、そのスペースの空き状況を知ることができます。系列内の可用性は、利用可能なスペースの表示方法に基づいて次のように表示されます。
  - カードビュー:系列内の可用性がカードに表示されます。
  - スケジュールビュー:系列内の可用性がカードに表示されます。
  - マップビュー:マップ上のスペースをクリックすると、系列内の可用性が表示されます。
  - [お気に入り] リストからスペースを表示している場合は、選択したスペースの [スペース詳細] ページに系列内の可用性が表示されます。
- たとえば、8 日間の繰り返しを選択した場合、各職場カードには、1/8、2/8、5/8、6/8、8/8 などの系列内の可用性が表示されます。詳細には、2/8は、職場が8日間のうち2日間利用可能であることを意味します。
- 色の検証は、視覚的に簡単にするために、シリーズ内の可用性に与えられます。一般提供を示すアイコンも表示されます。
- 同じことがスケジュールビューとマップビューに表示されます。
- 職場を選択した場合は、[予約の詳細] ページの [可用性] フィールドで系列内の 可用性 を確認することもできます。

12. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。

- [追加] をクリックします。
- [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
- [マップビュー] で、スペースを選択して [追加] を選択してスペースを追加します。

  組織がフロアマップを使用している場合は、Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用して [フロアマップ] を表示します。

  .

  ステップ 6 で [近隣で参照] オプションを選択した場合、マップビューには選択した近隣で利用可能なスペースが表示されます。

  従業員が近隣別に参照すると、その近隣に属するすべてのスペースが表示されますが、選択できるのは近隣で利用可能なスペースのみです。マップの凡例では、予約済みスペースは赤色で示されます。予約できないスペースも表示され、組織によって適用されたテーマに従って色付きの境界線で表示されます。

  - マップビューで敷地を選択します。
  - ドロップダウンリストからフロアを選択します。

    フロア名はアルファベット順にソートされるか、ソート順に基づいてソートされます。フロアセレクターの値は、使用可能な場合は指定したソート順に基づいてソートされます。ソート順は [フロア] テーブルで指定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、それに従ってアルファベット順にソートされます。フロア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、フロア A、フロア B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用したフロアの追加」を参照してください。

    注:
    選択した敷地内の利用可能なすべての建物の [順序] が null の場合、フロア名はフロア名ラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、フロア A、フロア B などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ズームインして建物と場所を選択します。

  建物名は、アルファベット順にソートされるか、[建物] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。

  [建物] テーブルと [地域] テーブルで、建物と場所 (地域) の [順序] を指定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

  > **注:**
  > ソート値が指定されておらず、選択した敷地内の利用可能なすべての建物で **0** の場合、建物名は建物ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。

13. フロアマップでスペースまたはレイヤーを表示または非表示にするには、次の手順を実行します。
    - マップ上の建物またはフロアを選択します。
    - [レイヤーと場所を除外] アイコン ( ) を選択して、マップ上のスペースとレイヤーを除外します。
    - [表示オプション] リストから [スペース] または [レイヤー] を選択してオフにし、選択したスペースまたはレイヤーをマップビューから削除します。
    - [適用] を選択します。

    デフォルトでは、すべてのスペースとレイヤーが選択またはオンになっています。

    > **注:**
    > フロアマップに表示されるスペースとレイヤーは、[レイヤータイプ] および [場所タイプ] テーブルの構成設定に基づいています。移動先 すべて > インドアマッピング > 場所タイプ または すべて > インドアマッピング > レイヤータイプ をクリックして、[場所] ページまたは [レイヤー タイプ] ページをそれぞれ開きます。[レイヤーと場所を除外] ([レイヤーと場所を除外]) 列を **true** に設定して、フロアマップに表示する場所 (スペース) またはレイヤーを表示します。

14. [次へ] を選択します。
15. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 **注:** このオプションは、選択したスペースで行われた場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	複数のスペースを選択した場合は、フォームの各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**] を使用して、各スペースのプライバシー設定を個別に指定することもできます。
スペース詳細をプライベートに設定	スペースの詳細をプライベートとして設定するオプション。 **注:** このオプションは、スペースのプライバシー設定に基づいて表示されます。
件名を非公開に設定	予約の件名をプライベートとしてマークするオプション。
これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する (Reserve these items together for the same person)	同じユーザーのすべての職場を予約するオプション。このオプションは、予約対象として複数の職場アイテムを選択した場合に表示されます。
バーチャル会議リンクを追加	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。 **注:** (Microsoft Teams にのみ適用) 2023 年 5 月のストアリリースの時点で、会議リンクを追加すると、カレンダープロバイダーとのイベントの同期中に会議の詳細が取得されます。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
出席者の数	会議に出席することが予定されている人数。
メモを追加	リッチテキストエディターを使用して会議メモを予約に追加するオプション。メモは、会議の招待者と共有できます。ユーザーは、テキストをコピーしてエディターに貼り付けることもできます。メッセージには最大 65,000 文字を記述できます。 メモは予約レコードに保存されます。従業員は必要に応じてメモを更新できます。メモが追加または更新されると、招待者に通知が届きます。予約の概要ページには、会議のメモの概要が表示されます。 このオプションは、予約ウィジェット構成で [予約メッセージを許可] オプションを選択した場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
この予約に招待者を追加	
注: このセクションは、管理者がこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。職場の場所に [出席者数 **(Number for attendees)]** オプションが表示されている場合、このオプションは表示されません。	
同僚を招待	予約に招待する従業員。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。 **注:** このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。受付スタッフが訪問者関連のタスクを実行できるように、訪問者の詳細は ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションで自動的に記録されます。 ○ 既に登録済みの訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。 **a.** [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。 **f.** [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	j. [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
追加サービスを追加	[追加サービスを追加]ドロップダウンリストをクリックして、現在の予約に追加するサービスを選択します。 注: [追加サービスを追加] オプションは、繰り返し予約では使用できません。 従業員が複数の建物の場所を選択すると、選択したスペースに新しいサービスが表示され、そのサービスを追加できるようになります。 たとえば、スペースの配置を追加サービスとして選択した場合は、次のアイテムを選択します。 ○ [スペースの配置を追加 **(Add Space Arrangement)]** ダイアログボックスで、ドロップダウンリストからサービスを選択します。たとえば、[椅子のレイアウト] などです。 ○ [椅子のレイアウト] オプションを次のうちから選択します。 ▪ 教室スタイル ▪ バンケット風の円形 ▪ 劇場スタイル ○ [シート数] を選択します。 ○ サービスアイテムにコメントを追加します。 ○ [追加] をクリックします。 ○ 予約またはサービスが更新されると、新しいケースが作成されます。古いサービスと新しいサービスに参照が追加されます。 ○ アプリケーションでは、サービスの保持が試行されます。予約の更新中にスペースまたは場所が変更されない場合は、サービスが表示され、従業員は日時を変更した後に予約を更新できます。 ○ 予約の更新中にスペースまたは場所が変更された場合は、新しい場所に適用される利用可能なサービスの提案が試行されます。従業員

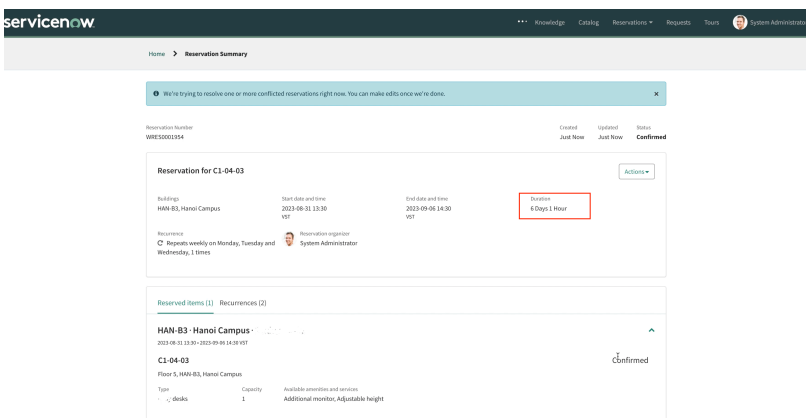
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	は、提案されたサービスを選択し、更新時に予約に追加する必要があります。 ○ 予約の更新中にスペースを追加する場合は、サービスを手動で追加する必要があります。 **注:** サービスアイテムを追加すると、新しいケースが作成されます。予約の日付、時刻、または場所を更新し、サービスを保持または破棄して更新すると、新しいケースレコードの新しいサービス (置換ケース) に参照が追加され、古いサービスにも参照が追加されます。追加、更新、または削除されたアイテムに関するサマリーが新しいケースに追加されます。詳細については、「職場ケースの表示と追跡」を参照してください。
<サービス名> を編集 (Edit <services name>)	[編集] をクリックしてサービスを更新します。 ○ [<サービス名> の更新 (Update <services name>)] ダイアログボックスが表示されます。 ○ [更新] をクリックしてサービスを更新します。
<サービス名> を削除 (Remove <services name>)	予約からサービスを削除するには [削除] をクリックします。予約からサービスを削除するかどうかを確認する確認メッセージが表示されます。

16. [予約を送信] をクリックします。
17. 予約サマリーのページを確認します。

    注: 複数日予約の場合、[予約概要] に予約終了期間が表示されます。



18. 予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、[チェックイン] をクリックして予約をチェックインします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> 予約開始時間の 30 分前までにチェックインする必要があります。予約開始時刻前の 30 分以内に予約がチェックインされない場合、予約はキャンセルされます。キャンセルに関するメールが届きます。[チェックイン] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

19. 予約をチェックアウトするには、[チェックアウト] をクリックします。
予約終了時間の後 30 分以内にチェックアウトしてください。予約終了時刻後 30 分以内に予約がチェックアウトされない場合は、予約をチェックアウトするためのメールのリマインダーが送信されます。[チェックアウト] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。
20. [予約サマリー] ページで、予約の招待者を表示、追加、または予約から削除します。
21. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。
招待者の詳細 (招待者の名前、メール、アサインされた場所、招待の受け入れステータスなど) が表示されます。
22. 複数の職場アイテムを選択しており、招待者を別の場所に再アサインする場合は、次の操作を実行します。
    a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。
    b. 選択 アクション > アサイン先.
    招待者の詳細の横にあるアクションアイコン ( ) を選択することもできます。
    c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。
    d. [更新を送信] をクリックします。
23. 招待者を追加または削除します。
    a. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の詳細を変更する.
    b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。
    c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。
    d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコンをクリックします。
    e. [予約の詳細を更新する] タブをクリックします。
    招待者と訪問者に、次のアクションに関するメール通知が送信されます。
    - 予約が作成されたとき。
    - 予約がキャンセルまたは更新されたとき。
    - 招待者または訪問者が予約から削除されると、キャンセルのメールが送信されます。
24. 予約可能なモジュールで [予約編集時のデフォルトの予約パス] オプションを有効にしている場合は、予約の編集または更新中に次の予約可能パスに移動します。

    詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

> **注:**
> このオプションは、Now Mobile アプリでは利用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約に基づく	予約可能なモジュールでこのオプションを選択した場合、予約の編集中に、従業員はステップ 2 に示すように、予約の作成中に使用されたコンテキスト (予約可能パス) で検索できます。 例：[すべて参照]、[エリアを参照 **(Browse an area)]**、[近隣で参照]
すべて参照	予約可能なモジュールでこのオプションを選択した場合、予約の編集中、コンテキスト (予約可能パス) はデフォルトで [すべて参照] に設定されます。従業員は、選択したスペースまたは予約の日時を変更または更新できます。

25. サービスを確認した後、従業員は新しい日付、時刻、およびスペースを選択して、予約の詳細を更新できます。

26. 予約を更新すると、[予約の詳細] ページに、前の場所と予約のサービスを保持する [追加サービスを保持] オプションが表示されます。

従業員が場所またはスペースを更新または変更すると、サービスが解決されない場合に、特定のサービスが削除される恐れがあることを示すポップアップメッセージが表示されます。場所のサービスが利用可能になると、ユーザーに通知されます。[予約の詳細] ページに、新しい場所で利用可能なサービスが表示され、新しい場所で利用できないサービスも表示されます。

予約の日付または時刻のみが変更された場合に備えて、サービスは自動的に保持されます。ただし、スペース自体が変更された場合、またはスペースが追加された場合、従業員はサービスを保持する必要があります。従業員は、提案されたサービスを保持、レビュー、または破棄できます。このアクションが実行されると、その場所のサービスは解決済みと見なされます。すべての場所が解決されると、従業員は変更を確認できます。場所が解決されない場合は、従業員にアクションの確認を求めるポップアップメッセージが表示されます。

> **注:**
> [職場サービス] ページで [サービスアイテムは **1** つのみ選択可] オプションが選択されている場合は、スペース (場所) の予約の詳細を更新した後に [サービスを保持] オプションが [予約の詳細] ページに表示されず、既存のサービスが削除されます。従業員は、ステップ 11 で示すように、[追加サービスを追加] オプションを使用して新しいサービスを追加できます。詳細については、「予約の追加サービスを提供する職場サービスの作成」を参照してください。

フォームのフィールドに入力します。

サービスを保持

フィールド	説明
追加サービスを保持	予約の詳細を更新した後に保持されるサービスのリストを表示できる、場所への URL リンク。場所のリンクをクリックして場所を選択し、その場所のサービスを保持または破棄できるかを確認します。
破棄	新しい場所で不要になったサービスを破棄するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
保持	予約の詳細を更新した後にサービスを保持するオプション。 予約の日時のみが更新された場合、サービスは自動的に保持されます。ただし、スペースまたは場所が変更された場合、または新しいスペースが追加された場合、従業員はサービスを保持する必要があります。提案されたサービスは保持、レビュー、または破棄できます。このアクションが実行されると、その場所のサービスは解決済みとなります。すべての場所が解決されると、従業員は変更を確認できます。 注: サービスが保持される場合、数量は 1 にリセットされます。従業員は保持されたサービスを確認する必要があります。また、予約のスペース構成やスペースレイアウトセットアップなどのアイテムは保持されません。

- サービスを利用できない場合、または場所に適用できない場合、サービスはキャンセルされます。
- 複数の場所の予約の更新中は、照会後に、以前に選択されたスペースのサービスが従業員に通知されます。
- 従業員が予約の既存のサービス (1 つまたは複数) を変更した場合、ケースはキャンセルされ、既存のケースを置き換える新しいケースが作成されて、サービスが更新されます。
- サービスの変更についてデリバリチームに通知するステータスが追加されます。注文されたサービスへの変更 (追加、更新、削除、変更なし) を含むメモが新しいサービスケースに追加されます。詳細については、「職場ケースの表示と追跡」を参照してください。
- サービスのコストは、ケースまたは要求アイテムのフィールドに基づいて表示されます。リアルタイムでは計算されません。
- サービスが更新されると、コストが更新されます。それ以外の場合、表示されるコストは要求時の価格に基づきます。

  注:
  従業員が既存のサービスオファリングを更新すると、サービスアイテムのコストが更新されます。たとえば、追加のサービスアイテムには変更を加えていなくても、予約レコードの時間を変更した場合、サービスアイテムのコストは、サービスアイテムの最新の価格設定に基づいて更新されます。スペース (場所) を削除し、サービスアイテムも予約レコードから削除された場合、[サービスを保持] オプションの提案済みサービスに、予約レコードの最新の価格設定またはコストが表示されます。

タスクの結果

- [自分の予約] ページを使用して、予約ステータスの進捗状況を表示および追跡します。
- 確認済み：選択した建物の予約が確認されたことを示すステータス。

  注:
  新しいスペース：予約の競合により新しいスペースがアサインされたことを示すステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 競合：アプリケーションが繰り返し予約を解決できなかったことを示すステータス。従業員は、代替のスペース、日付、および時刻を手動で検索する必要があります。[予約概要] ページの [アクション] フィールドを使用して、[予約の発生件数を変更する]、 [発生をキャンセル]、[系列をキャンセル]、または [予約の共有] を実行できます。

  また、予約の詳細が記載されたメール通知も送信され、予約が変更内容で更新されます。

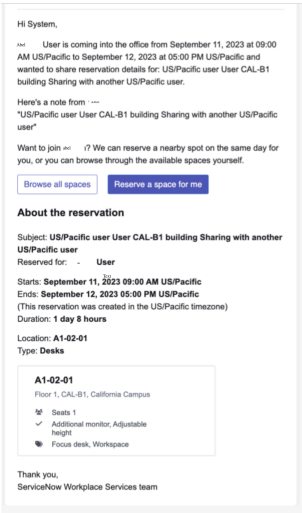
  注:
  競合する繰り返し予約が自動解決機能で自動解決されると、[職場予約テーブル] の [予約サブタイプ] 列のステータスが [例外] と表示されます。

  詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

次のタスク
[予約概要] の詳細ページで予約の詳細を確認します。

- 予約の詳細を他のユーザーと共有するには、次のアクションを実行します。

1. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の共有.
2. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。
3. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。
4. [送信] をクリックします。
5. 予約を共有すると、招待者にメール通知が送信されます。


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

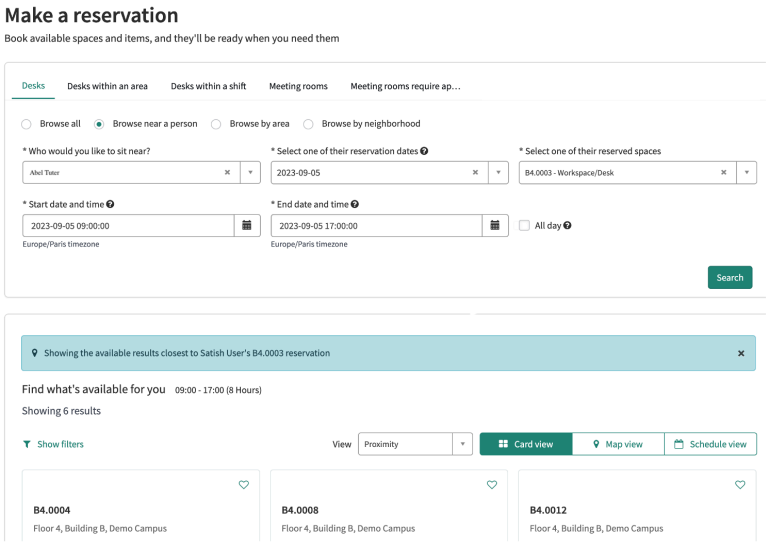
6. 共有予約メールから次の操作を実行できます。
   - システム管理者としてログインします。
   - 移動先 すべて > メール > 共有予約を開く.
   - クリック可能な 2 つのリンク [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** と [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** が表示されます。
     - すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**：[すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクをクリックして、予約ポータルの検索ページを開きます。

       共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで指定された日数内である場合、共有メール通知のクリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クには、予約ポータル検索ページに、選択したチームメンバーまたは同僚の事前入力された日付が表示されます。



- 予約ポータルの検索ページでは、デフォルトで [人の近くで参照する] が選択されています。

  このパスが使用できない場合は、[すべて参照] パスが使用されます。

- 選択したチームメンバーまたは同僚のすべてのフィールドが事前に入力されています。

- 複数日予約の場合、複数日予約の初日が事前に入力されます。初日が過去であっても、現在の日付がまだ予約時間の範囲内にある場合は、現在の日付が選択されます。複数日に予約する場合は、次の点を考慮してください。
  - 開始日時：複数日予約の初日が表示されます。開始時間は予約の開始時間です。
  - 終了日時：予約の終了日時が事前に入力されています。

  複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

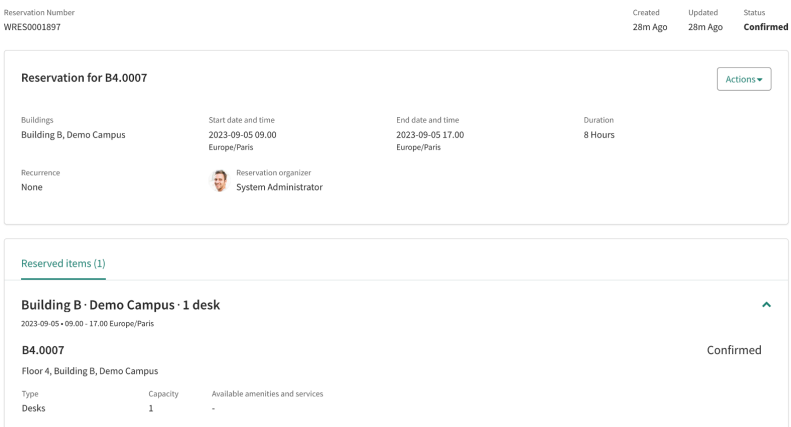
  注:
  共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで設定された値を過ぎている場合、クリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約を行う検索ページに事前入力された日付が表示されません。アプリケーションから「選択したユーザーの予約日が変更されました。日付を選択してください。」という検証エラーメッセージが表示されます。この場合、従業員は手動で [開始日時] と [終了日時] を選択する必要があります。

- 自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**：従業員がメールから [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** リンクをクリックすると、同僚またはチームメンバー用に予約されたスペースが既定で選択されます。システムは、同じ開始日時と終了日時で予約を作成します。予約の開始日が現在の日付より前の場合は、現在の日付が予約の開始日と見なされます。たとえば、開始日が 2023 年 10 月 15 日で現在の日付が 2023 年 10 月 17 日の場合、システムは現在の日付 (2023 年 10 月 17 日) を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** クリック可能なリンクオプションを使用して直接予約すると、アプリケーションは [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティに設定された値を無視し、予約を作成します。



予約のステータスが [確認済み] になると、予約の詳細が共有されます。共有後に予約の詳細を編集した場合は、以前に予約の詳細を共有したユーザーに更新メールを送信するかどうかを尋ねるメッセージがアプリケーションから表示されます。

- 予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。
- iCalendar をダウンロードする場合は、「予約用 iCalendar のダウンロード」を参照してください。
- 予約の招待者を表示、追加、または削除するには、次の操作を実行します。

1. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。

   招待者の詳細 (招待者の名前、メール、アサインされた場所、招待の受け入れステータスなど) が表示されます。

2. 複数の職場アイテムを選択しており、招待者を別の場所に再アサインする場合は、次の操作を実行します。
   a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 選択 アクション > アサイン先.

      招待者の詳細の横にあるアクションアイコン (⋮) を選択することもできます。

   c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。
   d. [更新を送信] をクリックします。
3. 招待者を追加または削除します。
   a. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の詳細を変更する.
   b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。
   c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。
   d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコン (✖) をクリックします。
   e. [予約の詳細を更新する] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

招待者と訪問者に、次のアクションに関するメール通知が送信されます。

- 予約が作成されると、予約に招待されたことを通知するメール通知が送信されます。
- 予約がキャンセルまたは更新されたとき。
- 招待者または訪問者が予約から削除されると、招待がキャンセルされたことを通知するメール通知が送信されます。
- 予約が他のユーザーと共有される場合。

- お気に入りリストから場所を削除するには、場所の詳細でお気に入りアイコンの選択を解除します。
- 予約ポータルでは、場所をお気に入りとして設定すると、次のアクションを表示して実行できます。

  1. 検索操作を実行した後、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。

     職場アイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の職場アイテムが表示されます。

  2. 人の近くにある職場の場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。

     お気に入りの場所は、ユーザーの場所に最も近い近接に基づいて表示されます。

- ワークプレイスサービスポータル クイック予約ウィジェットで検索条件を指定すると、お気に入りの場所に基づいて最適な場所が表示されます。

  - 検索条件に最も一致するお気に入りの場所がある場合、クイック予約ウィジェットでは、その場所がベストマッチとして表示されます。
  - クイック予約ウィジェットから、ベストマッチの職場の場所をお気に入りに直接設定することもできます。

- 共有予約を使用してスペースを予約する場合は、[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** をクリックすると、アプリケーションにより、共有予約の詳細で予約したスペースに最も近いお気に入りの場所の 1 つが自動的に予約されます。

[予約の詳細] [予約の詳細] ページで、 [日付、時刻、または場所を変更する] を選択して予約を更新します。

[会議室予約の更新 (Update meeting room reservation)] ページで、[開始日時] と [終了日時] を変更します。予約の変更方法の詳細については、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。予約の詳細は、[予約概要] ページに表示されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

承認が必要なアイテムの予約を要求した場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

[これは次のユーザーの予約です] フィールドで指定されたユーザーと主催者に対し、予約の確認と詳細が記載されたメール通知が送信されます。出席者または訪問者を招待している場合は、その出席者や訪問者にも招待に関する通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションがインストールされており、予約可能同期構成が設定されているスペースを含む場所を予約した場合、予約関連のメール通知は送信されません。

組織でプッシュ通知が有効になっており、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用している場合、予約の通知はモバイルデバイスに送信されます。予約関連のプッシュ通知の詳細については、「職場予約のモバイルプッシュ通知」を参照してください。

複数の職場アイテムの予約の作成

1 つの予約で、同じ日時に複数の職場アイテムを予約します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
自分のため、または他のユーザーの代わりに、複数の職場アイテムを同時に予約します。

部屋またはデスクを予約する前に、スケジュールビューを使用して、選択したアイテムの使用可否を確認します。職場アイテムで利用可能な標準サービスを確認します。

注:
管理者または予約マネージャーは、URL を使用して手動で開いた予約を編集することはできません。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. [デスク]、[会議室]、[駐車場] などの職場アイテムのタイプを選択します。
3. オプション: 予約する予約可能なモジュールを選択した後、利用可能なすべてのスペースを検索するには、 すべて参照 を選択します。
   デフォルトでは、[すべて参照] オプションが選択されます。

   a. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。

   - 建物：建物の名前。

     建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。

   - (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約管理者は、従業員がフロアを検索できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。

     フロア名はアルファベット順にソートされるか、指定されたソート順に値がソートされます。[フロア] テーブルでソート順を設定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、名前とラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。

   - 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> シフトベースの予約を選択した場合、未来または過去の日付の選択は制限されており、適用されません。

- 開始日時が [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。この値は予約可能モジュールで構成されます。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

  [未来の最大日数] が有効になっている場合、従業員は最大許容日を過ぎた日付を選択できません。カレンダー日付ピッカーの日付は、日付が先すぎると無効になります。

  > **注:**
  > [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

- 従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  終了日時が予約可能モジュールで設定された [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。

  従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

  > **注:**
  > [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

- [繰り返し]：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。予約を繰り返す日数と回数を指定します。

  週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、管理者が設定した構成に基づいて表示されます。また、予約の競合が繰り返し発生している場合、管理者が設定していれば自動的に解決されます。

  > **注:**
  > 追加サービスオプションは、繰り返し予約では追加できません。

  - 管理者が未来に予約できる最大日数の制限を設定している場合は、管理者が設定した日付より後の日を選択することはできません。制限に関する警告が表示されます。
  - たとえば、管理者が未来の日数を 45 日間に制限している場合、繰り返し予約を行うときに t 45 日を超える日付を選択することはできません。[この日付で終了 **(End on this date)]** オプションで利用可能な日数は、[日次]、[週次]、または [月次] の選択によって異なります。繰り返しに指定された終了日時が予約の終了時間に使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[未来の最大日数] の値が **45** 日の場合の繰り返し予約

繰り返し	期間	期間中の日数
[日次] を選択	ドロップダウンリストから [期間 **(For)]** か [まで] を選択します。	[期間 **(For)]** を選択した場合、[日数] には 1 と最大 45 日が表示されます。 [まで] の場合、<現在の日付 > と選択したタイムゾーン (例：ヨーロッパ/パリ) が表示されます。
[週次] を選択	必要に応じて曜日を選択します。この例では、すべての平日が選択されています (月曜日、火曜日など)。 (Optional) (オプション) [持続] ドロップダウンリストから [期間 **(For)]** または [まで] を選択することもできます。	[期間 **(For)]** の場合、週数は 1 と最大 6 週間が表示されます。 [まで] の場合、[この日付で終了 **(Ends on this date)]** フィールドには、選択したタイムゾーンと週次 6 回の繰り返し期間が表示されます。
[月次] を選択	[持続] ドロップダウンリストから [まで] を選択します。	[この日付で終了 **(End on this date)]** フィールドには、選択したタイムゾーンと月次 2 回の繰り返し期間が表示されます。

  - 将来の日に管理者によってそのような制限が設定されていない場合は、任意の日付を選択できます。ただし、許可されるオカレンスの数によって異なります。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。選択した [タイプ] で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。[終日] オプションは、[スペース詳細] ページでも使用できます。

  注:
  [終日] オプションの外観は、管理者の構成によって異なります。管理者が選択した タイプの終日の予約を義務付けている場合、予約は自動的に終日行われます。予約の開始日のみを変更できます。

- 別の建物を追加：1 つの予約で、異なるタイムゾーンの複数の建物にまたがる複数の職場アイテムを同じ日時に予約します。

  注:
  このオプションは、 予約可能なモジュール > 予約可能モジュールの構成 タブに戻ります詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

4. オプション: 人の近くの利用可能なスペースを検索するには、[人の近くで参照する] を選択します。

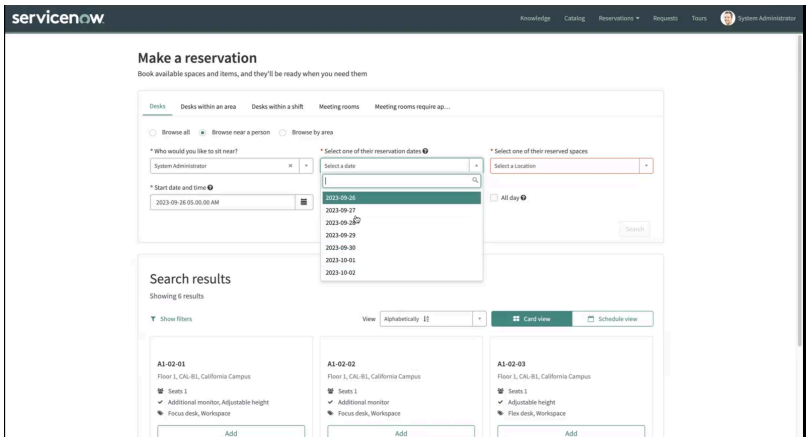
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> このオプションは、[人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] 予約可能モジュールプロパティは、同僚の近くのスペースを最大日数予約するように構成できます。このプロパティのデフォルト値は 7 です。 [人の近くで参照する] は、予約可能なモジュールで [人の近くでの参照を有効にする] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。システムは、現在の日付 (1 日目) から [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] をカウントします。したがって、7 日間には現在の日付 (1 日目) と次の 6 つの利用可能な暦日が含まれます。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。



a. [誰の近くに座りますか？] : 近くのスペースを予約したいユーザーまたは同僚を選択します。

b. 同僚やチームメンバーの近くの最適なスペースを検索するには、次の詳細を指定します。

> **注:**
> チームメンバーや同僚の近くで予約をしている場合は、定期的な予約を作成できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- いずれかの予約日を選択する：予約を行う予約日。

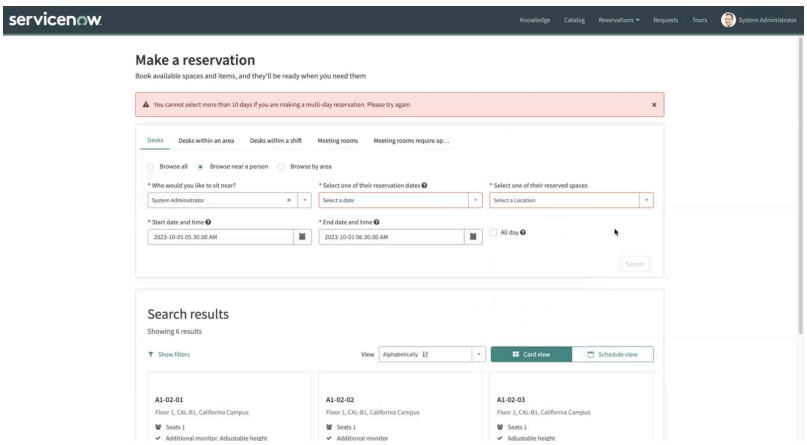
  注:
  同僚に職場プロファイルがある場合は、[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** で指定されたすべての日付 (日付範囲) が表示されます。職場プロファイルがない場合は、該当する場合、同僚またはチームメンバーの利用可能な予約日のみが表示されます。日付を選択した後、従業員は利用可能なスペースを予約できます。プライベートスペースは選択できません。

  日付は、次の考慮事項に基づいて表示されます。

  - [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティで指定した最大日数。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
  - 開始日時と終了日時：複数日予約が有効になっている場合、従業員は予約時に同僚の複数日予約の範囲内で日付を選択できます。

    (Optional) たとえば、 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** が 10 で、15 日間の予約をしようとすると、アプリケーションに検証エラーが表示されます。現在の日付から 10 日以内の予約のみが許可されています。

    詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください



- いずれかの予約スペースを選択する：このオプションでは、職場プロファイルを持つ同僚またはチームメンバーに対してプライベートとしてマークされていない専用スペースと予約済みスペースが表示されます。選択したユーザーまたは同僚に職場プロファイルがない場合は、利用可能な予約済みスペース (該当する場合) のみが表示されます。

  注:
  同僚に永続的にアサインされたスペースがあり、同じ日に予約した場合、または複数の予約がある場合、従業員はこれらのスペースのいずれかを選択して、同僚の近くを予約できます。

- 開始日時：予約開始時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  従業員が複数日の予約をしている場合、[開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドには、複数日の予約に指定された日付範囲が表示されます。

- 終了日時：予約終了時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

した職場の場所で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

> **注:**
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティのデフォルト値は 1 で、1 に設定すると、1 日または終日の予約のみが許可されます。このプロパティ値が 1 より大きい場合、複数日の予約のみが許可され、1 日の予約はできません。予約ポータルでは [終日] も無効になっています。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

5. オプション: エリアの利用可能なすべてのスペースを検索するには、[エリアで参照] を選択します。

a. 次の詳細を指定して、エリア内の最適なスペースを検索します。

- 建物：建物の名前。

  (Optional) 建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、名前に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。たとえば、建物 A、建物 B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

- エリア：予約するスペースがある建物内のエリア。

  (Optional) エリアは、アルファベット順にソートされるか、[エリア] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。エリアにソート順が設定されている場合、エリアはそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。エリア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。

- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。

  [予約可能] モジュールフォームで [繰り返し発生する競合を自動解決] オプションが有効になっている場合、アプリケーションは繰り返し発生する予約の競合の自動解決を試みます。競

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合する繰り返し予約を解決する方法の詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択した [タイプ] で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

6. [検索] をクリックします。
   検索条件に一致する利用可能な職場アイテムが表示されます。

   注:
   人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

   注:
   [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。組織でインドアマッピングや Mappedin などのインドアマッププロバイダーを使用している場合は、マップビューを使用してインタラクティブな場所とウェイファインディングを職場に提供します。インドアマッピングは WSD を備えた組み込みマッププロバイダーであり、Mappedin は WSD と統合されたサードパーティのマッププロバイダーです。DXF マップはサポートされていません。

7. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

8. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - [追加] をクリックします。
   - [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
   - [マップビュー] タブを選択した場合は、緑色のスペースを選択し、[追加] をクリックします。
9. [次へ] を選択します。
10. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 注: このオプションは、選択したスペースで行われた場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。 複数のスペースを選択した場合は、フォームの各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	を使用して、各スペースのプライバシー設定を個別に指定することもできます。
件名を非公開に設定	予約の件名をプライベートとしてマークするオプション。
これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する (Reserve these items together for the same person)	同じユーザーのすべての職場を予約するには、このオプションを選択します。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
出席者の数	会議に出席することが予定されている人数。
この予約に招待者を追加 **注:** このセクションは、管理者がこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。[出席者数 **(Number for attendees)]** オプションが表示されている場合、このオプションは表示されません。	
同僚を招待	予約に招待する従業員を選択します。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。 **注:** このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。 ○ 以前に既に登録している訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。 **a.** [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	f. [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
感度	会議の性質。機密性のある会議を開催する場合は、[プライベート] を選択します。 **注:** 会議を [プライベート] としてマークすると、[予約タイトル] は他のユーザーに対して非表示になり、**[** プライベート ** (** private **)]** と表示されます。タイトルは、自分またはこの会議を要求した人だけが見ることができます。

自動翻訳

11. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果

アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

いずれかのアイテムの承認が必要な場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

次のタスク

- 予約を表示、編集、またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。
- 予約の招待者を表示、追加、または削除するには、次の操作を実行します。
  1. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。
  2. 招待者の場所を変更するには、次の操作を実行します。
     a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。
     b. 選択 アクション > アサイン先.

     招待者の詳細の横にあるアクションアイコン ( ) を選択することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。

d. [更新を送信] をクリックします。

予約の変更に関するメールが招待者に送信されます。

3. 招待者を追加または削除するには、次の操作を実行します。

a. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の詳細を変更する.

b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。

c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。

d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコン (✖) をクリックします。

e. [予約の詳細を更新する] をクリックします。

招待者を追加した場合は、予約の詳細が記載されたメールが招待者に送信されます。招待者を削除した場合は、予約がキャンセルされたことを通知するメールが送信されます。

複数建物の予約の作成

1 つの予約で、異なるタイムゾーンの複数の建物にわたる複数のスペースを同じ日時に予約します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

[予約を行う] ページの [別の建物を追加] オプションを使用して、1 つの予約で異なる建物に属する複数のスペースを予約します。たとえば、同僚がさまざまな場所から参加する会議を開催する場合は、異なるタイムゾーンの複数の場所を含む 1 つの予約を作成できます。カリフォルニア州から参加する同僚もいれば、アムステルダムから参加する同僚もいるかもしれません。Workplace Reservation Management は、選択された建物と関連付けられたタイムゾーンに基づいて、自動的にタイムゾーンの変換を処理します。

[別の建物を追加] オプションは、[予約可能モジュール] フォームで [複数の建物予約を許可] オプションが選択されている場合に使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 **Workplace Reservation Management** > ポータル > 新規予約.
予約するスペースのタイプを選択します。タイプは、[デスク]、[会議室]、[駐車場] などのタブとして表示されます。詳細については、「予約の作成」を参照してください。

シフトを使用している場合は、複数の建物を予約できません。

2. プライマリまたは最初の建物の名前と、予約する建物のフロアを日付と時刻とともに入力します。

Web ポータルを使用して複数の建物を予約する場合は、プライマリの建物のスペースを選択する必要があります。

3. [別の建物を追加] オプションを選択して、1 つの予約内に複数の建物とスペースを追加し、建物名、フロア、開始日時などの必要な詳細を入力します。

選択する建物は、異なる地域や場所に属していても、異なるタイムゾーンに属していても構いません。アプリケーションは、それに応じてタイムゾーンのバリエーションを自動的に調整します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択した最初の建物がプライマリ建物と見なされ、最初の建物の後に追加する他の建物がセカンダリ建物と見なされます。アプリケーションは、プライマリ建物の日付と時刻を使用して、セカンダリ建物に適用されるタイムゾーンを変換します。

4. [検索] をクリックします。
   デフォルトでは、検索結果には、その建物で利用可能なスペースがあるプライマリ建物が最初に表示されます。建物カードには、建物名、建物が属する敷地、建物内で選択されたスペース数などの詳細が表示されます。
5. [カードビュー] と [スケジュールビュー] のタブを切り替えて、利用可能なスペースを確認して選択します。
   選択した建物のスケジュールビューでは、適用可能な日時を確認できます。
   下部のペインには、検索結果から選択したアイテムの数が表示されます。
6. 組織がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用して [フロアマップ] を表示します。
7. 検索条件に再度アクセスして更新するには、[検索を編集] をクリックします。

   建物を削除するには、建物の削除アイコン (✕) をクリックします。セカンダリ建物を削除すると、建物に関連付けられているスペースも削除されます。
8. [次へ] をクリックします。

   建物にスペースを追加し忘れた場合、アプリケーションはスペースを追加するように警告します。スペースは常にプライマリ建物に追加する必要があります。建物カードを選択し、[追加] をクリックして検索結果から選択したスペースを追加します。

   建物にスペースまたは部屋を追加すると、[予約の詳細] ページに移動します。
9. [サービスを追加] をクリックして、選択したスペースの部屋構成またはケータリングを追加します。
10. 予約概要の詳細を確認します。
11. [予約を送信] をクリックします。

> **注:**
> Workplace Reservation Management アプリケーションを使用して複数の建物の予約を作成し、それを ワークスペースカレンダーの同期 サービス以降と同期する場合、カレンダーサービスでプライマリ建物からすべてのスペースを削除してこの予約を更新すると、プライマリ建物は引き続き予約されたスペースのないプライマリ建物として残ります。
>
> この動作は、Workplace Reservation Management アプリケーションを使用して作成された複数の建物の予約とは異なります。プライマリ建物でスペースを選択していない場合は予約を続行できません。

近隣予約の作成

近隣のコンテキストで予約可能なスペースを作成および検索します。

始める前に

予約管理者が近隣スペースの予約を構成して有効にする方法の詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

従業員は、次の場合にのみ、予約ポータルで近隣を表示して選択できます。

- 従業員が近隣にアサインされ、その近隣が制限されている。
- 従業員が近隣にアサインされ、その近隣が制限されていない。
- 近隣が制限されておらず、従業員がそこにアサインされていない。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > ポータル > 新規予約.
   次に移動して近隣予約を作成することもできます すべて > **Workplace Core** > ワークプレース サービスポータル > 職場サービスのホームページ をクリックし、[予約を行う] を選択します。
2. [予約を行う] ページで、職場アイテムを選択します。
   例：[デスク] または [会議室]。
3. 近隣の予約可能スペースを検索するには、[近隣で参照] オプションを選択します。

   注:
   [近隣で参照] オプションは、予約可能モジュール設定ページで [近隣による参照を有効化] オプションが選択されている場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

4. フォームのフィールドに入力します。

予約を行う

フィールド	説明
近隣	近隣の名前。
建物	建物名。[場所を選択] アイコン (☰) を選択し、建物を選択します。
(オプション) フロア	予約する建物のフロア。予約管理者は、従業員が検索でフロアを使用できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。
開始日時	職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
終了日時	職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
繰り返し	職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。
終日	職場アイテムを終日予約するためのオプション。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択した [タイプ] で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。詳細については、「予約可能なビューの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [別の建物を追加] オプションを選択して、1 つの予約内に複数の建物とスペースを追加し、建物名、フロア、開始日時などの必要な詳細を入力します。

   選択する建物は、異なる地域や場所に属していても、異なるタイムゾーンに属していても構いません。アプリケーションは、それに応じてタイムゾーンのバリエーションを自動的に調整します。

   選択した最初の建物がプライマリ建物と見なされ、最初の建物の後に追加する他の建物がセカンダリ建物と見なされます。アプリケーションは、プライマリ建物の日付と時刻を使用して、セカンダリ建物に適用されるタイムゾーンを変換します。

6. [検索] をクリックします。
   近隣の利用可能なスペースが表示されます。

   > **注:**
   > スペース管理者またはスペースプランナーは、従業員に場所ディレクトリでの近隣の表示を許可するかどうかを決定します。

7. 検索結果から、[追加] を選択して予約可能スペースを追加します。
8. [カードビュー] と [スケジュールビュー] のタブを切り替えて、利用可能なスペースを確認して選択します。
   選択した建物のスケジュールビューで、利用可能な日時を確認します。
   下部のペインには、検索結果から選択したアイテムの数が表示されます。
9. 組織がインタラクティブな場所とルート案内に インドアマッピング を使用している場合は、[マップビュー] タブを選択します。
   フロアマップには、使用可否と従業員のアサインに基づいて近隣スペースが表示されます。マップの凡例には、すべての利用可能なスペースが色付きのアウトライン、予約済みスペースが緑色、利用不可のスペースが赤色で表示されます。
10. [次へ] をクリックします。

    選択したスペースの予約の詳細を確認します。

11. [サービスを追加] を選択して、選択したスペースのルーム構成またはケータリングを追加します。
12. 予約概要の詳細を確認します。
13. [予約を送信] をクリックします。
    いずれのアイテムも承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。いずれかのアイテムで承認が必要な場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

シフトベースの予約を有効にする

管理者は、従業員が職場アイテムをシフト用に予約できるようにします。シフト用に予約できるスペースを設定します。シフトベースの予約ができるユーザーを指定します。

始める前に

シフトベースの予約を有効にするには、職場アイテムの予約可能モジュールフォームで [シフトに適用] フィールドを選択します。

以下の情報がそろっていることを確認します。

- 該当するシフトスケジュール。
- このシフトでオフィスから業務を行う従業員のデータ。
- このシフトで利用可能な職場のスペースのデータ

[シフト] フォームの [建物] フィールドに値が設定されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

手順

1. 移動先 **Workplace Core** > シフト管理 > すべて.
2. スペースとユーザーをアサインするシフトを選択します。
3. ユーザーをシフトにアサインするには、下にスクロールして [ユーザー] 関連リストの [編集] をクリックします。
   アサインされたユーザーのみが、予約ポータルでこのシフトを予約できます。
4. [メンバーの編集] フォームで、次の操作を行ってシフトにユーザーを追加します。

   a. 左側の [コレクション] 列からユーザーを選択します。

   b. 選択内容を右側の [ユーザーリスト] 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。

   c. [保存] をクリックします。

5. スペースをシフトにアサインするには、下にスクロールして [場所] 関連リストの [編集] をクリックします。
   アサインされたスペースのみが、予約ポータルのシフトベースの予約に表示されます。
6. [メンバーの編集] フォームで、次の操作を行ってシフトにスペースを追加します。

   a. 左側の [コレクション] 列からスペースを選択します。

   b. 選択内容を右側の [場所リスト] 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。

   c. [保存] をクリックします。

7. [更新] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーとスペースがシフトにアサインされます。従業員がシフト予約を行うと、予約ポータルに次の情報が表示されます。

- 従業員が予約できるシフト。
- 選択したシフトで予約可能なスペース。

共有予約を使用した予約の作成

共有予約の詳細を使用して、同僚の近くの職場を予約します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 同僚から送信された、予約の詳細が記載されたメールを開きます。
2. 予約の詳細を確認し、メールの最後までスクロールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 同僚の職場の近くで利用できるすべての利用可能なスペースを検索するには、[すべてのスペースを参照 **(Browse all spaces)]** を選択します。
予約ポータルが開き、同僚の予約に従って詳細が事前に入力されます。適切な職場を自分で選択できます。

   予約ポータルでの予約方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

4. 同僚に最適な近くのスペースを自動的に予約するには、[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** を選択します。
同僚の建物内の利用可能なスペースのうち、最も近くにあるスペースが予約されます。予約の詳細は、[予約概要] ページに表示されます。ステータスが [確認済み (Confirmed)] に変更されると、予約が確定されます。

   注:
   このオプションは、複数予約には使用できません。

バーチャル会議リンクを含む予約の作成

オフィスの外にいる従業員がバーチャル会議リンクを使用して予約に参加できるようにします。[代理] で選択された従業員に対して仮想会議リンクが作成されます。

始める前に

注:
バーチャル会議リンクを作成できるのは、管理者がバーチャル会議の構成を有効にしている場合のみです。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
[予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 予約する職場アイテムのタイプを選択します。
タイプは、会議室やデスクなどのタブとして表示されます。
3. オプション: 予約する予約可能なモジュールを選択した後、利用可能なすべてのスペースを検索するには、 すべて参照 を選択します。
デフォルトでは、[すべて参照] オプションが選択されます。

   a. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。

   - 建物：建物の名前。

     建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。たとえば、建物 A、建物 B などです。

   - (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約管理者は、従業員がフロアを検索できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。

     フロア名はアルファベット順にソートされるか、指定されたソート順に値がソートされます。[フロア] テーブルでソート順を設定できます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、名前とラベルに基づいてアルファベット順にソートされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  注:
  シフトベースの予約を選択した場合、未来または過去の日付の選択は制限されており、適用されません。

  - 開始日時が [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。この値は予約可能モジュールで構成されます。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

    [未来の最大日数] が有効になっている場合、従業員は最大許容日を過ぎた日付を選択できません。カレンダー日付ピッカーの日付は、日付が先すぎると無効になります。

    注:
    [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

  - 従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  終了日時が予約可能モジュールで設定された [未来の最大日数] の値を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。[未来の最大日数] の値は、[予約可能なモジュール] を予約できる未来の最大日数を指定します。

  従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。従業員は、未来の最大日数に関するツールヒントを使用して通知されます。

  注:
  [未来の最大日数] の値が有効になっていない場合、日付の選択は制限されず、予約可能なモジュールで構成された [最大発生件数] の値に基づきます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

- [繰り返し]：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。予約を繰り返す日数と回数を指定します。

  週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、管理者が設定した構成に基づいて表示されます。また、予約の競合が繰り返し発生している場合、管理者が設定していれば自動的に解決されます。

  注:
  追加サービスオプションは、繰り返し予約では追加できません。

  - 管理者が未来に予約できる最大日数の制限を設定している場合は、管理者が設定した日付より後の日を選択することはできません。制限に関する警告が表示されます。
  - たとえば、管理者が未来の日数を 45 日間に制限している場合、繰り返し予約を行うときに t 45 日を超える日付を選択することはできません。[この日付で終了 **(End on this date)]** オ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プションで利用可能な日数は、[日次]、[週次]、または [月次] の選択によって異なります。繰り返しに指定された終了日時が予約の終了時間に使用されます。

[未来の最大日数] の値が **45** 日の場合の繰り返し予約

繰り返し	期間	期間中の日数
[日次] を選択	ドロップダウンリストから [期間 **(For)**] か [まで] を選択します。	[期間 **(For)**] を選択した場合、[日数] には 1 と最大 45 日が表示されます。 [まで] の場合、<現在の日付> と選択したタイムゾーン (例：ヨーロッパ/パリ) が表示されます。
[週次] を選択	必要に応じて曜日を選択します。この例では、すべての平日が選択されています (月曜日、火曜日など)。 (Optional) (オプション) [持続] ドロップダウンリストから [期間 **(For)**] または [まで] を選択することもできます。	[期間 **(For)**] の場合、週数は 1 と最大 6 週間が表示されます。 [まで] の場合、[この日付で終了 **(Ends on this date)**] フィールドには、選択したタイムゾーンと週次 6 回の繰り返し期間が表示されます。
[月次] を選択	[持続] ドロップダウンリストから [まで] を選択します。	[この日付で終了 **(End on this date)**] フィールドには、選択したタイムゾーンと月次 2 回の繰り返し期間が表示されます。

  - 将来の日に管理者によってそのような制限が設定されていない場合は、任意の日付を選択できます。ただし、許可されるオカレンスの数によって異なります。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。選択した [タイプ] で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。予約の開始時刻と終了時刻は、組織が設定するタイミングによって異なります。[終日] オプションは、[スペース詳細] ページでも使用できます。

  注:
  [終日] オプションの外観は、管理者の構成によって異なります。管理者が選択した タイプの終日の予約を義務付けている場合、予約は自動的に終日行われます。予約の開始日のみを変更できます。

- 別の建物を追加：1 つの予約で、異なるタイムゾーンの複数の建物にまたがる複数の職場アイテムを同じ日時に予約します。

  注:
  このオプションは、 予約可能なモジュール > 予約可能モジュールの構成 タブに戻ります詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

4. オプション: 人の近くの利用可能なスペースを検索するには、[人の近くで参照する] を選択します。

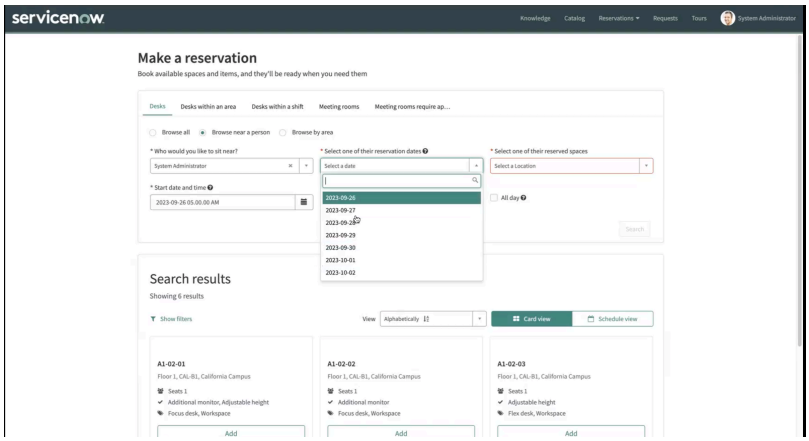
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> このオプションは、[人の近くでの参照を有効にする] 予約可能モジュールプロパティが有効になっている場合にのみ表示されます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] 予約可能モジュールプロパティは、同僚の近くのスペースを最大日数予約するように構成できます。このプロパティのデフォルト値は 7 です。 [人の近くで参照する] は、予約可能なモジュールで [人の近くでの参照を有効にする] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。システムは、現在の日付 (1 日目) から [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)**] をカウントします。したがって、7 日間には現在の日付 (1 日目) と次の 6 つの利用可能な暦日が含まれます。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。



a. [誰の近くに座りますか？] : 近くのスペースを予約したいユーザーまたは同僚を選択します。

b. 同僚やチームメンバーの近くの最適なスペースを検索するには、次の詳細を指定します。

> **注:**
> チームメンバーや同僚の近くで予約をしている場合は、定期的な予約を作成できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- いずれかの予約日を選択する：予約を行う予約日。

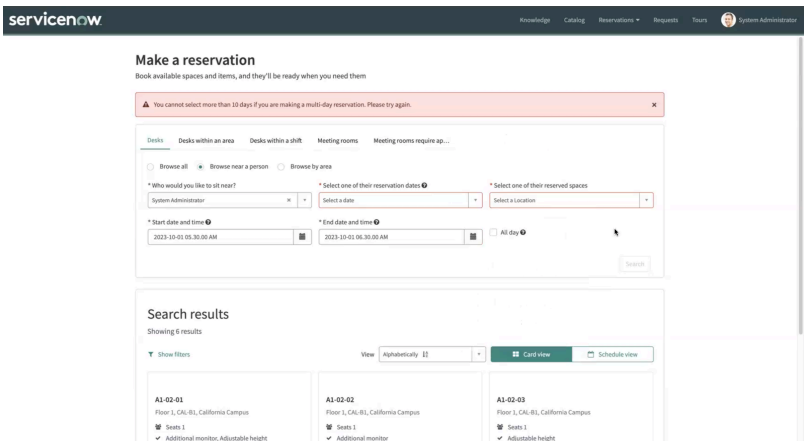
  注:
  同僚に職場プロファイルがある場合は、[人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** で指定されたすべての日付 (日付範囲) が表示されます。職場プロファイルがない場合は、該当する場合、同僚またはチームメンバーの利用可能な予約日のみが表示されます。日付を選択した後、従業員は利用可能なスペースを予約できます。プライベートスペースは選択できません。

  日付は、次の考慮事項に基づいて表示されます。

  - [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティで指定した最大日数。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
  - 開始日時と終了日時：複数日予約が有効になっている場合、従業員は予約時に同僚の複数日予約の範囲内で日付を選択できます。

    (Optional) たとえば、 [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** が 10 で、15 日間の予約をしようとすると、アプリケーションに検証エラーが表示されます。現在の日付から 10 日以内の予約のみが許可されています。

    詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください



- いずれかの予約スペースを選択する：このオプションでは、職場プロファイルを持つ同僚またはチームメンバーに対してプライベートとしてマークされていない専用スペースと予約済みスペースが表示されます。選択したユーザーまたは同僚に職場プロファイルがない場合は、利用可能な予約済みスペース (該当する場合) のみが表示されます。

  注:
  同僚に永続的にアサインされたスペースがあり、同じ日に予約した場合、または複数の予約がある場合、従業員はこれらのスペースのいずれかを選択して、同僚の近くを予約できます。

- 開始日時：予約開始時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  従業員が複数日の予約をしている場合、[開始日時] フィールドと [終了日時] フィールドには、複数日の予約に指定された日付範囲が表示されます。

- 終了日時：予約終了時間。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

した職場の場所で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

> **注:**
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティのデフォルト値は 1 で、1 に設定すると、1 日または終日の予約のみが許可されます。このプロパティ値が 1 より大きい場合、複数日の予約のみが許可され、1 日の予約はできません。予約ポータルでは [終日] も無効になっています。詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

5. オプション: エリアの利用可能なすべてのスペースを検索するには、[エリアで参照] を選択します。

a. 次の詳細を指定して、エリア内の最適なスペースを検索します。

- 建物：建物の名前。

  (Optional) 建物名と場所名は、アルファベット順にまたは [建物] テーブルと [地域] テーブルで構成した [順序] に従ってソートされます。建物または地域でソート順が設定されている場合、建物名と場所はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名と場所名は、名前に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。たとえば、建物 A、建物 B などです。ソート順の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

- エリア：予約するスペースがある建物内のエリア。

  (Optional) エリアは、アルファベット順にソートされるか、[エリア] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。エリアにソート順が設定されている場合、エリアはそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。エリア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。[順序] のあるアイテムのリストが下に表示されます。

- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  > **注:**
  > 開始日時と終了日時が [予約可能なモジュール] で指定した未来の最大日数を超えていると、従業員は日付を選択して予約を作成することができません。詳細については、ステップ 3a を参照してください。

- 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。

  [予約可能] モジュールフォームで [繰り返し発生する競合を自動解決] オプションが有効になっている場合、アプリケーションは繰り返し発生する予約の競合の自動解決を試みます。競

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

合する繰り返し予約を解決する方法の詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

- 終日：職場アイテムを終日予約するには、このオプションを選択します。予約の開始時刻と終了時刻は、会社が設定するタイミングによって異なります。終了時刻は変更できません。選択した [タイプ] で職場管理者が終日予約設定を有効にしている場合に、このオプションが表示されます。

6. [検索] をクリックします。
検索条件に一致し、予約可能な職場アイテムが表示されます。

   注:
   人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

   注:
   [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。会社がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングでフロアマップを表示します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

7. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

   注:
   人の近くのスペースを参照している場合、職場アイテムをアルファベット順またはお気に入りの場所でソートすることはできません。人の近くのスペースは、近接度に基づいて検索されます。

8. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - [追加] をクリックします。
   - [スケジュールビュー] タブで [追加] をクリックします。
   - [マップビュー] で、緑色のスペースを選択し、[追加] を選択します。
9. [次へ] を選択します。
10. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 注: このオプションは、選択したスペースで行われた場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	複数のスペースを選択した場合は、フォームの各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**] を使用して、各スペースのプライバシー設定を個別に指定することもできます。
件名を非公開に設定	予約をプライベートとしてマークして、予約タイトルを非表示にするオプション。
バーチャル会議リンクを追加	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。 **注:** (Microsoft Teams にのみ適用) 2023 年 5 月のストアリリースの時点で、会議リンクを追加すると、カレンダープロバイダーとのイベントの同期中に会議の詳細が取得されます。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
この予約に招待者を追加	
注: このセクションは、管理者がこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。	
同僚を招待	予約に招待する従業員を選択します。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。 **注:** このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。 ○ 以前に既に登録している訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	a. [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 訪問者が特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。 **f.** [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。
追加サービスを追加	予約で利用可能な追加サービス。

自動翻訳

11. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果

予約はバーチャル会議リンク付きで作成されます。予約に出席者を招待した場合は、予約の詳細とともに会議リンクが送信されます。
予約の記録を表示するには、予約の [予約概要] に移動し、[その他詳細] を選択します。バーチャル会議プロバイダーにパスコードが設定されている場合は、[その他詳細] で関連するパスコードを表示することもできます。パスコードを表示できるのは、主催者と [これは次のユーザーの予約です] フィールドで指定されたユーザーのみです。

- Zoom：Zoom 会議リンクが追加された場合、そのリンクは会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに表示されます。
- Microsoft Teams：バーチャル会議リンクを使用して予約が作成されると、会議リンクと参加関連の詳細が取得されます。この予約が Microsoft Outlook カレンダーと同期されると、会議リンクと参加関連の詳細がカレンダーイベントの本文に追加されます。同様に、**[Teams 会議 (Teams meeting)]** トグルボタンを使用して Microsoft Outlook カレンダーで予約が作成されると、会議リンクが取得され、バーチャル会議リンクとして保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 会議リンクはメールの本文に表示されるため、いずれの場合も会議の詳細を更新または変更する場合は、Workplace Reservation Management のみを使用して行う必要があります。予約の同期が実行されると、詳細 (この場合は会議リンクと詳細) は一方向、つまり Workplace Reservation Management からカレンダープロバイダー (この場合は Microsoft Teams) でのみ同期されるためです。カレンダープロバイダーから会議の詳細またはメモに既に変更を加えている場合は、同期が実行されると Workplace Reservation Management によって上書きされます。

- その他のバーチャル会議プロバイダー： 会議リンクが、会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに追加されます。

シフト予約の作成

シフトに対して職場アイテムを予約します。同じシフトに対して単一の予約または繰り返し予約を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 次の利用可能な基準を使用して、予約する職場アイテムを検索します。
   - 建物：建物の名前。
   - [タイプ]：会議室やデスクなど、予約する職場アイテム。
   - [シフトスケジュール]：職場アイテムを予約するシフト。
   - [開始日]：職場アイテムを予約する日付。
   - 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。
   - [繰り返し終了日]：このオプションは、[繰り返し] オプションを選択した場合に表示されます。繰り返し予約の終了日を選択します。
3. [検索] をクリックします。
   検索条件に一致し、このシフト中に利用可能な職場アイテムが表示されます。

   > **注:**
   > [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。会社がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングでフロアマップを表示します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

4. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

5. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [追加] をクリックします。
- [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
- [マップビュー] タブを選択した場合は、緑色のスペースを選択し、[追加] をクリックします。

6. [次へ] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
感度	会議の性質。機密性のある会議を開催する場合は、[プライベート] を選択します。 **注:** 会議を [プライベート] としてマークすると、[予約タイトル] は他のユーザーに対して非表示になり、**[** プライベート ** (** private **)]** と表示されます。タイトルを見ることができるのは、自分またはこの会議を要求した人だけです。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。

8. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果
アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

承認が必要なアイテムの予約を要求した場合、要求は承認者に送信されます。要求のステータスが [承認待ち] に更新されます。

次のタスク
予約の詳細を確認します。予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。

グループ予約の作成

1 回のグループ予約でさまざまなユーザーの複数のスペースを予約します。

始める前に
組織でグループ予約の構成が有効になっている場合にのみ、グループ予約を行うことができます。
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
1 回のグループ予約でさまざまな従業員に対する複数のスペースを予約します。予約を送信すると、親予約とともに各従業員に対して個別に予約が作成されます。単一の親予約ですべての個別の予約を表示し、必要に応じて詳細を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、4 人の従業員に対して 4 か所の異なる職場を予約するとします。予約を送信すると、合計 5 つの予約が作成されます。5 番目の予約は親予約であり、すべての子予約の詳細が表示され、必要に応じて変更できます。

> **注:**
> グループ予約に出席者を招待することはできません。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [予約を行う] ページに移動します。
   [予約を行う] ページが新しいタブで開きます。
2. 次の利用可能なオプションを使用して、予約する職場アイテムを検索します。
   - [タイプ]：予約する職場アイテム。たとえば、会議室やデスクなどです。
   - 建物：建物の名前。
   - [開始日時]：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
   - [終了日時]：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
   - 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。
3. [検索] をクリックします。
   検索条件に一致する利用可能な職場アイテムが表示されます。

   > **注:**
   > [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、職場アイテムの使用可否を確認できます。会社がフロアマップをアップロードしている場合は、Mappedin またはインドアマッピングでフロアマップを表示します。フロアマップの使用方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング」を参照してください。

4. オプション: 職場アイテムをアルファベット順にソートするか、[フィルターを表示] オプションでフィルターを使用してソートします。

   (Optional) 職場アイテムをソートして、お気に入りの場所を最初に表示することもできます。オプションを表示するには、従業員センター にアクセスでき、お気に入りの場所を設定している必要があります。最初にお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の場所が表示されます。

5. 次のいずれかのオプションを使用して、予約する職場アイテムを選択します。
   - [追加] をクリックします。
   - [スケジュールビュー] タブを選択した場合は、[追加] をクリックします。
   - [マップビュー] タブを選択した場合は、緑色のスペースを選択し、[追加] をクリックします。
6. [次へ] を選択します。
7. フォームで、予約の詳細を指定します。
   a. [予約タイトル **(Reservation subject)]** に、 予約のタイトルを入力します。
   b. すべてのスペースのプライバシーを設定するには、[スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)]** オプションを選択または選択解除します。
   c. オプション: 各スペースのプライバシーを指定するには、各スペースの [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)]** オプションを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する] オプションをオフにします。

e. [出席者数 **(Number for attendees)**] セクションで、選択した各職場アイテムの出席者数を指定します。

f. [場所の詳細] セクションで、すべての場所について、予約するユーザーを選択します。

8. [予約を送信] をクリックします。

タスクの結果

グループ予約が作成されます。[予約概要] ページで予約の詳細を確認できます。

- ユーザーごとに個別の予約が作成されます。ユーザーは、自分の [自分の予約] ページで予約の詳細を表示できます。この予約は編集もキャンセルもできません。

  注:
  親予約からグループ予約の詳細を直接共有することはできません。代わりに、グループ予約から作成された個々の予約を共有できます。

- 予約を編集するには、親予約を開き、 アクション > 予約の詳細を変更する. 変更を行った後、[予約の詳細を更新する] をクリックします。

予約の共有、変更またはキャンセル

予約を表示、変更 (更新)、またはキャンセルできます。予約された職場アイテムまたは予約の日時を更新します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

予約を送信すると、予約の詳細とステータスが記載されたメール通知が送信されます。ただし、[自分の予約] ページを使用して、予約の詳細を表示したり、予約を変更またはキャンセルしたり、予約の進捗状況を追跡したりすることもできます。

注:
管理者または予約マネージャーは、URL を使用して手動で開いた予約を編集することはできません。

仮想エージェントチャットサポートを使用して予約を表示、編集、またはキャンセルすることもできます。移動先 **Workplace Core** > 職場サービスポータル. 右下にあるチャットアイコン ( ) を選択します。質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用可能なオプションのリストから選択して、予約の変更を加えます。

また、予約の予約済み職場アイテムを更新したり、予約の日時を変更したりすることもできます。

注:
Microsoft Exchange Online を使用して行われた予約は編集できません。

手順

1. 次のいずれかの開始点から [自分の予約] ページに移動します。
   [自分の予約] ページが新しいタブで開きます。すべての予約は、予約日に基づいて一覧表示されます。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
2. オプション: 他のユーザーの代わりに行った予約を表示するには、 要求元 > 他のユーザーのために予約済み > .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: [表示] を選択して、[予定]、[保留]、[過去 **(Past)]**、[キャンセル]、または [すべて] などのステータスに基づいて予約を表示します。
4. オプション: 予約を検索するには、[自分の予約の検索 **(Search my reservation)]** に詳細を入力します。
5. 予約をクリックすると、詳細が表示されます。
   予約番号、ステータス、アイテムの詳細、利用可能なサービスなど、予約の詳細を確認します。
6. 予約に対して次のアクションを実行します。

アクション	ステップ
予約を更新	**a.** [アクション] リストから [予約の詳細を変更する] を選択します。 **b.** フォームで、変更する情報を更新します。 **c.** [予約の詳細を更新する] をクリックします。 **注:** 予約の場所を変更する場合は、件名に記載されている場所名も忘れずに変更してください (記載している場合)。
予約の詳細を共有する	**a.** [アクション] リストから [予約の共有] を選択します。 **b.** [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。 **c.** [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。 **d.** [送信] をクリックします。 予約のステータスが [確認済み (Confirmed)] になると、予約の詳細がメール通知で共有されます。 **注:** 親予約からグループ予約の詳細を直接共有することはできません。代わりに、グループ予約から作成された個々の予約を共有できます。
予約をキャンセル	**a.** [アクション] リストから [予約をキャンセル] を選択します。 **b.** [メモをキャンセル] フィールドに要求をキャンセルする理由を指定します。 **c.** [はい] をクリックします。

タスクの結果

予約の詳細が記載されたメール通知が送信され、予約が変更内容で更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クイック予約ウィジェットを使用して職場を予約

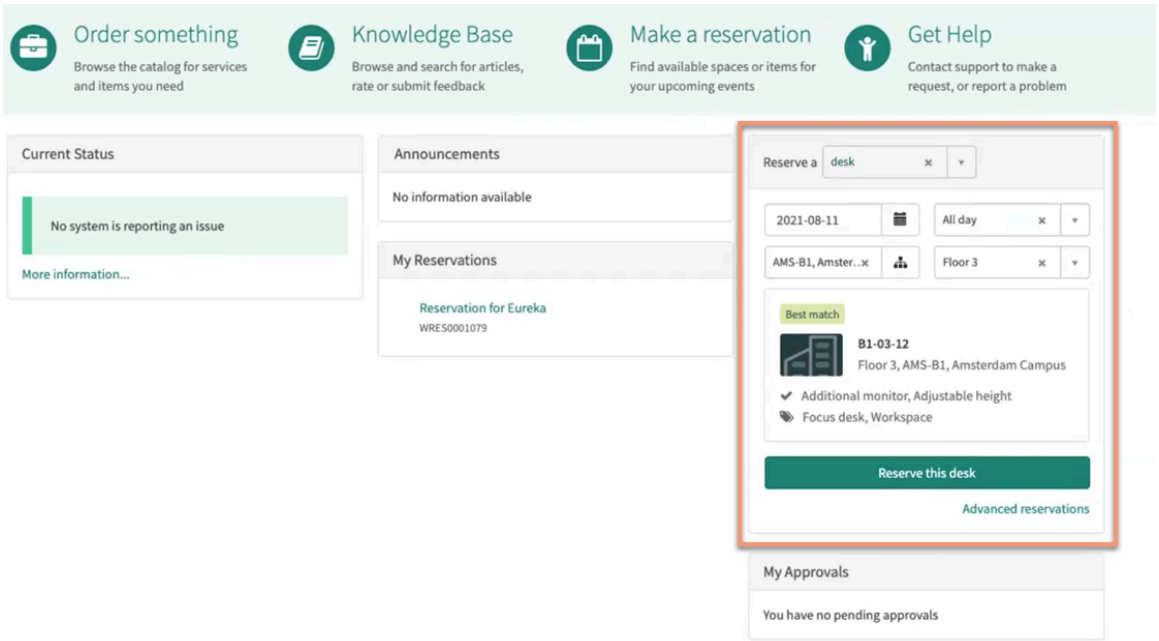
ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェットを使用して、すばやく職場を予約します。ウィジェットを使用すると、開始時間と終了時間を指定する代わりに、利用可能なタイムスロットのリストから選択できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
クイック予約ウィジェットを使用すると、ワークプレイスサービスポータル ホームページから直接クイック予約を行うことができます。探しているスペースのタイプ、日付、タイムスロット、およびスペースを予約する建物を指定します。指定した基準に応じて、最適な職場が表示されます。クイック予約ウィジェットを使用して直接予約することも、予約ポータルを使用してより適切な職場を検索することもできます。[詳細予約] を選択して、予約ポータルを開きます。

注:
予約ウィジェットを使用してシフトベースの予約を行うことはできません。

ワークプレイスサービスポータル のクイック予約ウィジェット



手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム.

2. ホームページで、クイック予約ウィジェットに移動します。

3. クイック予約ウィジェットで、予約する詳細を指定します。

a. [予約先] フィールドで、予約する職場のタイプを選択します。

b. 予約日を選択するには、カレンダーアイコン ( ) をクリックします。

c. [タイムスロット] フィールドで、予約するタイムスロットを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [予約可能モジュール] で [未来の最大日数] が有効になっていると、遠すぎる未来の予約を作成することはできません。従業員が [将来の最大日数] の値を超える日付を入力しようとすると、警告メッセージが表示されます。たとえば、[将来の最大日数] の値が 90 日の場合、90 日後より先の日付を選択しようとすると、警告メッセージが表示されます。詳細については、「予約の作成」と「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

[将来の最大日数] の値が有効でない場合、ユーザーは予約可能モジュールで [最大発生件数] に従って日付を選択できます。

d. 予約する建物を選択するには、[場所] フィールドで、場所選択アイコンをクリックします。

e. [フロア **(Floor)]** フィールドで、予約するフロアを選択します。

f. スペースのプライバシーを変更するには、[スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)]** オプションを選択または選択解除します。

予約基準に最も一致するスペースが表示されます。お気に入りの場所を設定している場合は、最初にベストマッチの場所が優先されます。

4. オプション: スペースをお気に入りとして設定するには、[お気に入り] アイコンをクリックします。

> **注:**
> お気に入りアイコンは、 従業員センター にアクセスできる場合にのみ表示されます。

5. 予約するには、[このデスクを予約] をクリックします。

6. オプション: さらにフィルター基準を適用する場合、または予約ポータルで指定した基準に一致するすべてのスペースを表示する場合は、[詳細予約] を選択します。
予約ポータルでの予約方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

タスクの結果
職場は選択したタイムスロットに予約されます。
予約の詳細を表示するには、[詳細を表示] をクリックします。予約をキャンセルするには、[スペースを解除] をクリックします。

予約用 **iCalendar** のダウンロード

予約の iCalendar をダウンロードして、オフィスのカレンダーに予約を追加します。

始める前に
組織で予約済み職場アイテムの構成が有効になっている場合にのみ、iCalendar をダウンロードできます。
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
予約概要ページから予約のための iCalendar を直接ダウンロードします。iCalendar をダウンロードすると、カレンダープロバイダーのアプリケーションで会議の予約ウィンドウを直接開く .ics ファイルが生成されます。詳細を確認して保存し、カレンダーに予約を追加できます。

たとえば、カレンダープロバイダーが Microsoft Outlook であるとします。予約の iCalendar をダウンロードすると、iCalendar により Microsoft Outlook で直接新しい会議の予約ウィンドウが開きます。詳細を確認して [保存して閉じる] をクリックし、カレンダーに予約を追加できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のいずれかの開始点から [自分の予約] ページに移動します。
   [自分の予約] ページが新しいタブで開きます。
2. iCalendar のダウンロード対象の予約をクリックします。
3. [アクション] をクリックします。
4. **[iCalendar** をダウンロード] を選択します。
   .ics ファイルがダウンロードされます。
5. ダウンロードした .ics ファイルを開きます。
   .ics ファイルにより予約ウィンドウがカレンダーで直接開かれます。たとえば、Microsoft Outlook を使用している場合、.ics ファイルを開くと Outlook で直接予約ウィンドウが開きます。
6. 必要に応じて、予約の詳細を確認します。
7. 予約を保存

タスクの結果
予約がカレンダーに追加されます。

職場の場所をお気に入りに設定

ワークプレイスサービスポータル で最もよく予約している職場の場所をお気に入りとしてマークします。お気に入りとして設定された場所は、予約する場所を検索するときには常に最初に表示されます。

始める前に

重要:
お気に入りオプションは、従業員センター にアクセスでき、管理者がお気に入りオプションを有効にしている場合にのみ表示されます。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
ワークプレイスサービスポータル の次のいずれかで、場所をお気に入りとして設定できます。

- クイック予約ウィジェット
- 予約を行う

職場の場所をお気に入りとして設定すると、従業員センター の [お気に入り] ページからその場所を直接予約できます。

注:
[スペース詳細] ページで予約可能なモジュールをアサインするために Workplace Reservation Management が使用する導出ロジックの詳細については、「[スペース詳細] での予約可能なモジュールの導出ロジック」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. 右上のメニューでお気に入りアイコン ( ) をクリックします。

   [自分のお気に入り] ページが表示されます。

自動翻訳

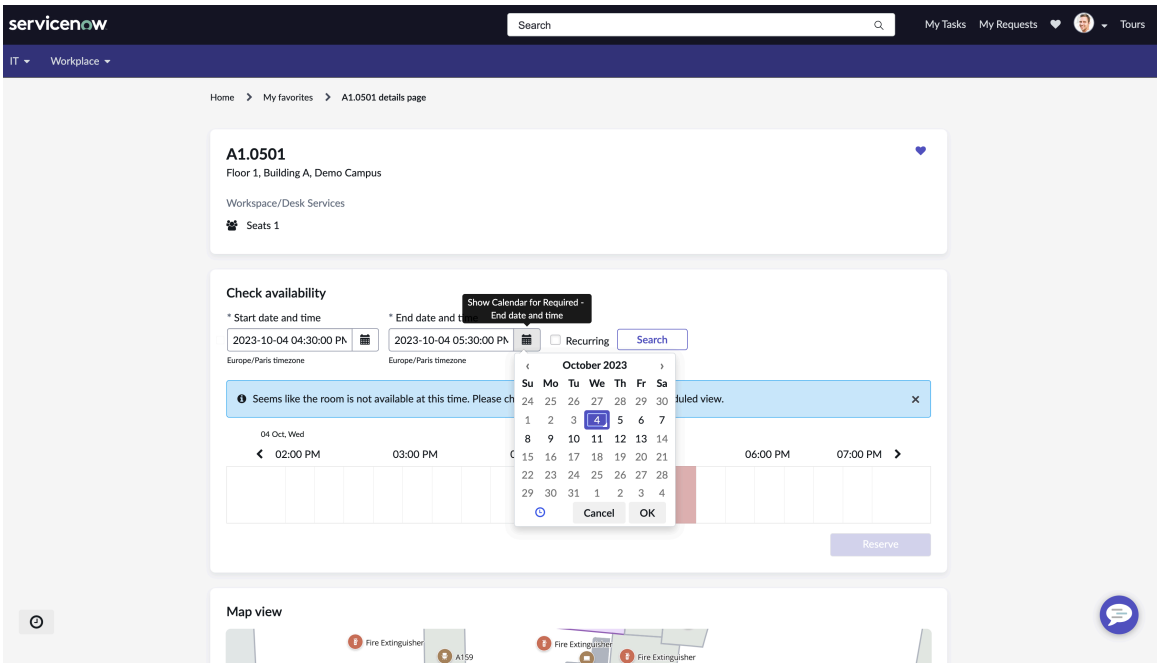
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. スペースを選択すると、スペースの詳細ページが表示されます。

   例：**Desk A1.0501**。

4. [使用可否を確認] セクションで、[開始日時] と [終了日時] を選択します。

   [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] 予約可能モジュールのプロパティ値が設定されていて、1 より大きい場合、従業員は複数日のスペースを予約できます。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティのデフォルト値は 1 です。たとえば、[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が現在の日付から 10 日間に設定されている場合、ユーザーは次に利用可能な 10 日間のみを選択して予約できます。他の日付は無効になり、選択できません。



5. [検索] をクリックします。

6. [カードビュー]、[スケジュールビュー]、または [マップビュー] で、お気に入りアイコン ( ) をクリックして場所をお気に入りとしてマークします。

7. 複数日予約の場合のスケジュールビューには、利用可能なスペースが日 ビュー で表示されます。

   - 二重山かっこをクリックすると、翌日と前日に移動します。
   - 3 時間のブロックは、タイムスケールを 24 時間形式で表示するために使用されます。
   - 1 日の予約の場合、1 時間のブロックを使用して 1 日のタイムスケールが表示されます。

8. カレンダーには、予約可能なモジュールを予約できる場合に使用できるタイムラインが表示されます。

9. 組織でマップが有効になっている場合、マップ ビューには選択した職場スペースがマップで表示されます。
   従業員の職場プロファイルに恒久的なアサインがある場合、選択したスペースの従業員名がマップに表示されます。詳細については、「フロアマップへの恒久的な座席の割り当ての表示」を参照してください。

10. [予約] をクリックします。

11. 予約の詳細ページを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約の詳細ページの詳細については、「予約の作成」を参照してください。

12. 予約を送信します。
13. [まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を表示するように職場アイテムをソートします。

    a. デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。

       職場アイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の職場アイテムが表示されます。

    b. 人の近くにある職場の場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。

       お気に入りの場所が表示されるベースユーザーの場所に最も近い場所。

14. お気に入りリストから場所を削除するには、場所の詳細でお気に入りアイコンの選択を解除します。
15. 予約ポータルでは、場所をお気に入りとして設定すると、次のアクションを表示して実行できます。

    a. 検索操作を実行した後、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。

       職場アイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の職場アイテムが表示されます。

    b. 人の近くにある職場の場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。

       お気に入りの場所が表示されるベースユーザーの場所に最も近い場所。

    c. 繰り返し予約を作成している場合は、スペース詳細ページで一連のスペース内の繰り返し可用性を確認できます。
16. お気に入りリストから場所を削除するには、場所の詳細でお気に入りアイコンの選択を解除します。
17. 予約ポータルでは、場所をお気に入りとして設定すると、次のアクションを表示して実行できます。

    a. 検索操作を実行した後、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。

       デフォルトでは、お気に入りの場所がある場合、デフォルトのソートオプションは [まず自分のお気に入り] に設定されます。職場アイテムがソートされ、最初にすべてのお気に入りの場所がアルファベット順に表示され、その後に検索条件に一致する他の職場アイテムが表示されます。

    b. 人の近くにある職場の場所を参照している場合、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを使用して、自分のお気に入りの場所を最初に表示するように職場アイテムをソートできます。

       お気に入りの場所が表示されるベースユーザーの場所に最も近い場所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

18. ワークプレイスサービスポータル クイック予約ウィジェットで検索条件を指定すると、お気に入りの場所に基づいて最適な場所が表示されます。
    - 検索条件に最も一致するお気に入りの場所がある場合、クイック予約ウィジェットでは、その場所がベストマッチとして表示されます。
    - クイック予約ウィジェットから、ベストマッチの職場の場所をお気に入りに直接設定することもできます。
19. 共有予約を使用してスペースを予約する場合は、[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** をクリックすると、共有予約の詳細で予約したスペースに最も近いお気に入りの場所の 1 つが、自動的に予約されます。

タスクの結果
場所がお気に入りリストに追加されます。

繰り返し予約の自動解決

繰り返し予約の作成中は、最初の予約の可用性のみがチェックされます。将来の会議で競合が発生する可能性があります。このような競合を回避するために、繰り返し予約のスケジュール中に、Workplace Reservation Management アプリケーションは繰り返し発生する競合の自動解決を試みます。

始める前に
管理者は、予約可能モジュールレベルで繰り返し予約の競合を自動解決することを選択できます。

> **注:**
> [予約可能なモジュール] フォームで、[繰り返し予約を許可 **(Allow recurring reservations)]** および [繰り返し発生する競合を自動解決 **(Auto-resolve recurring conflicts)]** オプションが有効になっていることを確認します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

以前のバージョンの Workplace Reservation Management からアップグレードしており、以前にフォームレイアウトを更新したことがある場合は、フォームビューを再度編集して [繰り返し発生する競合を自動解決] フィールドを表示する必要があります。

アプリケーションは、次のロジックに基づいて、競合が発生した場合に代替スペースを自動的に検索しようとします。

- フロアマップが利用可能な場合、アプリケーションはキャパシティが同じで最も近いスペースを検索し、次にキャパシティのより大きいスペース、最後にキャパシティのより小さいスペースを検索します。
- フロアマップが利用できない場合、アプリケーションは同じエリアまたは同じフロアの代替スペースを検索します。
- お気に入りのスペースは、「場所」(同じエリア内または近接) よりも優先されます。
- アプリケーションは同じタイプのスペースを検索します。
- アプリケーションは、類似の標準サービスを持つスペースを検索します。
- アプリケーションが代替スペースを割り当てると、従業員には予約概要ページおよびメールを通じて通知が送信されます。

> **注:**
> 追加サービスの追加オプションは繰り返し予約では利用できません。

必要なロール：管理者

自動翻訳

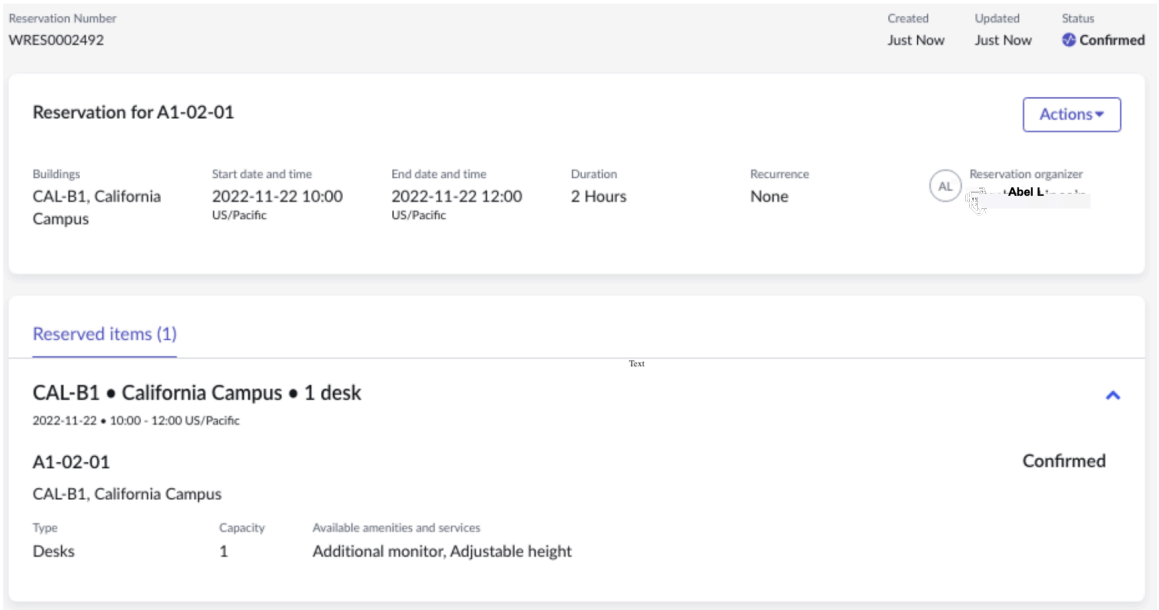
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > 予約可能なモジュール.
2. 移動先 **Workplace Core** > 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム > 予約を行う.
3. 予約を作成します。

   予約の作成方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

   たとえば、2 人の職場ユーザー、Abel Tutor と Abel L が予約を作成したとします。Abel L は、ルーム A1-02-01 で 11 月 22 日火曜日の午前 10 時から午後 12 時までの予約を作成します。
4. 繰り返し予約を行うには、[繰り返し] を選択します。
5. 必要な変更を行い、予約を送信します。



6. 別の職場ユーザー (Abel Tutor) が繰り返し予約を行います。
   Abel Tutor は、同じスペース (部屋 A1-02-01) に対して 11/21 ~ 11/25 の週の 9 時から午後 3 時に予約を行います。詳細については、手順 3 を参照してください。
7. 予約を送信した後、ユーザー (Abel Tutor) に火曜日の別のスペースがアサインされていることに注意してください。これは、手順 3 で Abel L によって既に予約されているためです。

   新しいスペースが予約の概要ページに表示されます。競合する予約の発生が解決されると、アプリケーションは同じモジュール内で新しい職場、日付、および時刻をアサインしようとするか、既存の日時に代替スペースがアサインされます。メールでも通知されます。

   [新しいスペース]のステータスは、予約の競合により新しいスペースがアサインされたことを示します。

   > **注:**
   > 競合する繰り返し予約が自動解決されると、そのステータスが [予約] テーブルに表示され、[予約サブタイプ **(Reservation subtype)**] 列が [例外] に設定されます。

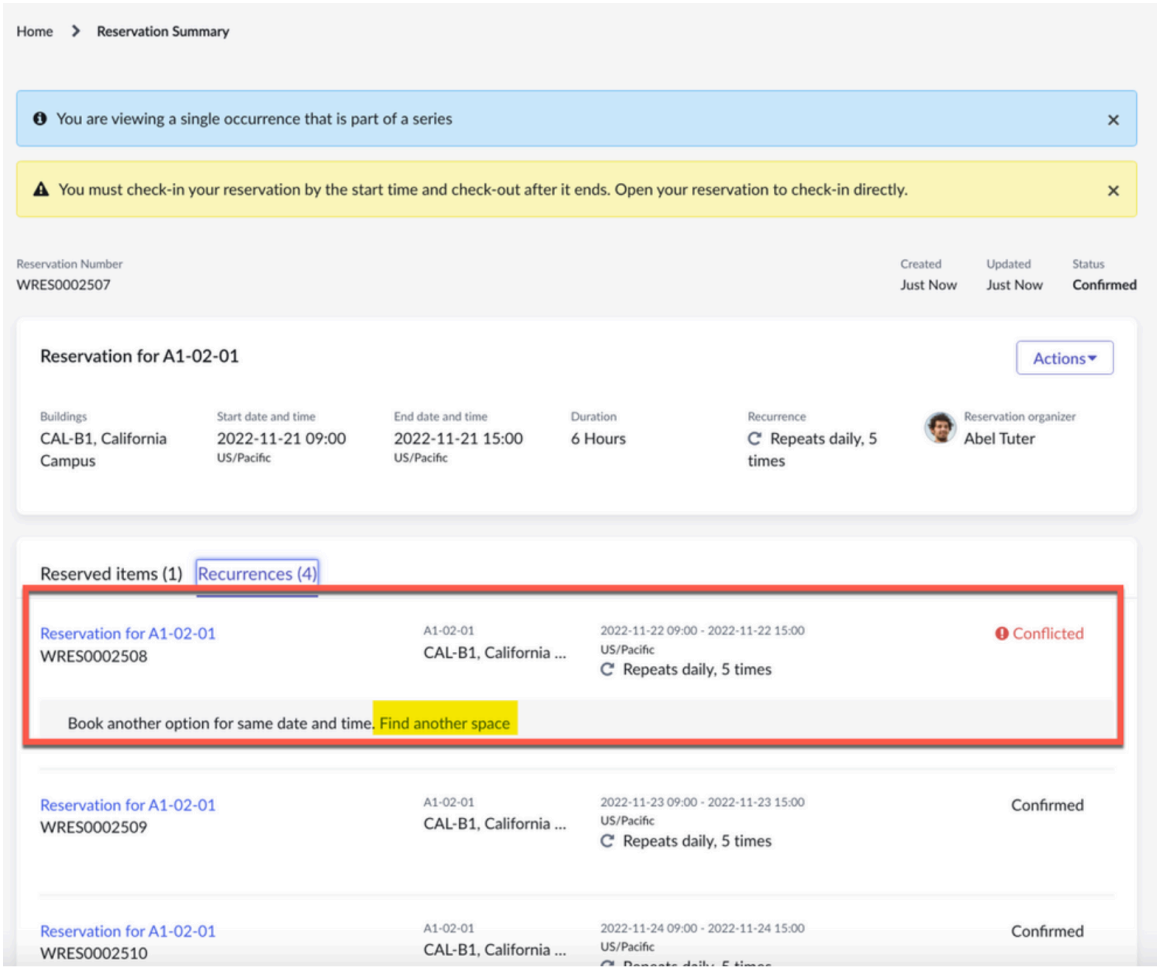
8. [繰り返し発生する競合を自動解決 **(Auto-resolve recurring conflicts)**] プロパティが false に設定されているか、予約可能モジュールで有効になっていないときに予約をしようとすると (手順 3 を参照)、同じスペースが別の職場ユーザーによって予約されている場合に予約の競合が発生します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

そのような場合、従業員は代替のスペース、日付、および時刻を検索して、予約の競合を手動で解決することが期待されます。

9. 競合する予約の詳細を表示している場合、従業員は [予約の概要] ページの [繰り返し] オプションを使用して代替のスペースと時間を検索できます。



10. [予約の概要] ページの [アクション] ドロップダウンリストから必要なオプションを選択します。
    - 予約の発生件数を変更する
    - 発生をキャンセル
    - 系列をキャンセル
    - 予約の共有
11. 受信したメール通知から、[一連の予約を表示 **(View reservation series)**] オプションを選択して、競合する予約のスペースと時間を更新します。
12. 利用可能なスペースまたは時間を検索し、予約を作成します。
13. 予約を送信します。
    [繰り返し発生する競合を自動解決] オプションが有効になっている場合、系列内の競合する繰り返し予約が解決され、ユーザーに利用可能なスペースがアサインされます。このオプションが有効になっていない場合、職場ユーザーは指定された予約の時間とスペースを手動で更新する必要があります。

複数日の予約を作成する

職場のユーザーが複数日にわたるスペースを予約できるようになりました。従業員は複数日にまたがるスペースを予約できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
予約可能なモジュール構成で [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] 予約可能モジュールのプロパティ値が設定されている場合、複数日の予約を行うことができます。このプロパティのデフォルト値は 1 に設定されています。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] プロパティの値が 1 に設定されている場合は、1 日予約と見なされ、複数日予約は許可されません。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 を超える場合、予約ポータルで [終日] または 1 日のオプションが無効になります。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

このプロパティは、[未来の最大日数] の値に依存します。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が [未来の最大日数] 予約可能モジュールのプロパティよりも大きい場合、アプリケーションは検証エラーを表示し、複数日の予約を作成しません。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 **Workplace Core** > 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム > 予約を行う.
   このオプションを選択して、ホームページの右上にある [予約] ドロップダウンリストから予約を行うこともできます。

   予約の作成方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

2. 予約可能なモジュール (デスクなど) を選択します。

   予約パスは、予約可能なモジュールで有効になり、利用可能な検索条件を定義します。

   - デスク
   - ルーム
   - エリアのあるデスク
   - 承認が必要な会議室
   - 会議室
   - シフトのあるデスク

3. [予約を行う] ページで、次のいずれかの予約可能パスを選択します。

   複数日予約は、すべての予約可能パスでサポートされています。たとえば、選択した予約可能モジュールで以下の予約可能パスを有効にすることができます。

   - すべて参照
   - 人の近くで参照する

     人の近くで参照する考慮事項については、「予約の作成」を参照してください。

   - エリアで参照
   - 近隣で参照
   - すべてのスペースを参照 (Browse all spaces)

   たとえば、[すべて参照] を選択します。

4. 以下の情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

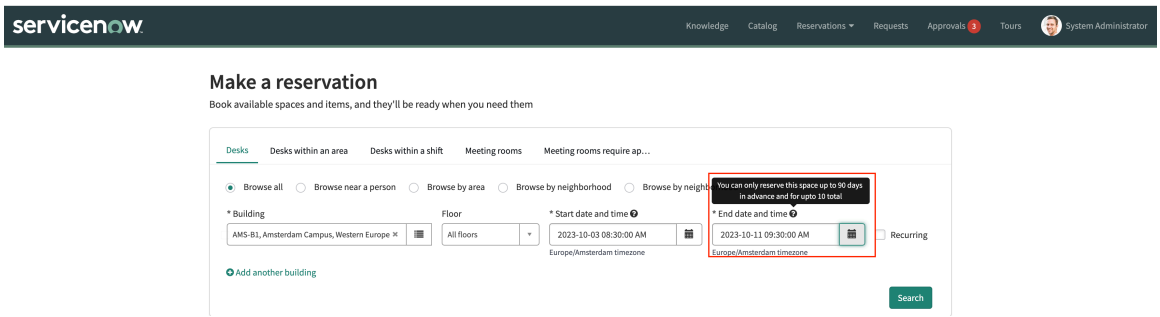
- 建物：建物の名前。

  例：A 棟、ローソン本社、サンタクララ。

- (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約管理者は、従業員がフロアを検索できるかどうかをモジュールごとに示すことができます。
- 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。複数の日を選択すると、開始日と終了日、時刻、期間が表示されます。

  例：2023 年 6 月 16 日午前 9 時。

  ツールヒントには、スペースを予約できる日数が表示されます。たとえば、[未来の最大日数] の値が 180 日の場合、ツールヒントには「このスペースは最大 180 日前に予約可能で、合計で最大 7 日間予約可能です (This space is reservable up to 180 days in advance and for up to 7 days total)」というメッセージが表示されます。ここで、7 日間は、[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** 予約可能モジュールプロパティに設定された値です。



> **注:**
> 複数日予約の選択が [未来の最大日数] または [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** で指定された値を超えると、関連するエラーメッセージが表示されます。指定された範囲内にある正しい値を入力し、予約を続行する必要があります。
>
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** の値が 1 に設定されている場合、1 日の予約のみが許可されます。

- 終了日時：職場アイテムの使用を終了する予約終了日時を示します。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

  従業員がその構成に基づいて許可されていない時間を選択した場合は、従業員に通知されます。

  例：2023 年 6 月 19 日午後 5 時。

- 終日：

> **注:**
> [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** 予約可能モジュールの値が 1 に設定されている場合は、1 日または終日の予約が可能です。[複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** の値が 1 より大きい場合、予約ポータルで [終日] オプションが無効になり、1 日予約ができなくなります。

- 繰り返し：職場アイテムを繰り返し予約するオプション。[繰り返し] オプションは、[予約可能なモジュール] ページの [繰り返し予約を許可] オプションの設定に基づいて表示または非表示になります。

  このフィールドを選択し、予約を繰り返す日数と回数を指定します。週次予約の場合は、予約する曜日を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約を連続して作成すると、アプリケーションは可用性を検証します。系列内の日ごとに、複数日の予約が作成されます。予約が競合しているか競合している場合、予約可能なモジュールで [繰り返し発生する競合を自動解決] プロパティが有効になっていると、アプリケーションは代替スペースの検索を試みます。計画できない予約の発生の場合、または利用可能なスペースが見つからなかった場合、予約は競合ステータスになり、従業員は手動で処理する必要があります。詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

5. [別の建物を追加] を選択します。
同じ近隣に属する複数の場所と建物に対して複数の職場アイテムを予約します。

   1 つの予約で、同じ日時の異なるタイムゾーンに複数の建物を予約できます。

   注:
   このオプションは、[予約可能モジュールの構成] で [複数の予約を許可 **(Allow multiple reservations)]** チェックボックスをオンにした場合に使用できます。

   詳細については、「複数建物の予約の作成」を参照してください。

6. [検索] をクリックします。
検索条件に一致し、予約可能な職場アイテムが表示されます。デフォルトでは、[検索] をクリックすると、最初の建物カードが選択済みとして表示され、その建物内の利用可能なスペースが表示されます。

   注:
   人の近くを参照しているときにプライベートスペースがある場合、それらのスペースは検索結果に表示されません。

7. カードビューには、利用可能なすべてのスペースが表示されます。

   注:
   [カードビュー] タブと [スケジュールビュー] タブを切り替えて、予約タイムラインと職場アイテムの可用性を確認できます。

   (オプション) 場所をお気に入りとしてマークするには、[カードビュー] または [スケジュールビュー] で、お気に入りアイコン ([お気に入り] アイコン) をクリックします。

8. [マップビュー] で、スペースを選択して [追加] を選択してスペースを追加します。

   マップビューには、利用可能なスペースと予約されたスペースが表示されます。

   - 組織がフロアマップを使用している場合は、Mappedin またはインドアマッピングマッププロバイダーを使用して [フロアマップ] を表示します。

     .

     - マップビューで敷地を選択します。
     - ドロップダウンリストからフロアを選択します。
     - ズームインして建物と場所を選択します。

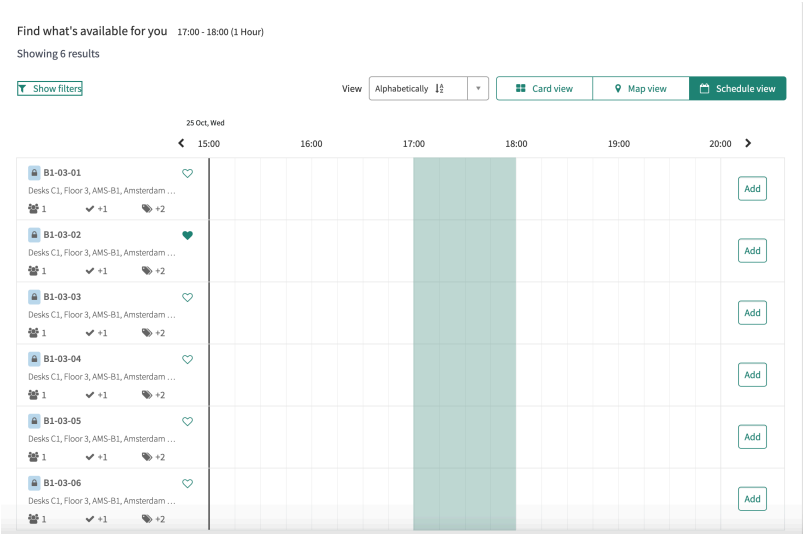
       建物名は、アルファベット順にソートされるか、[建物] テーブルで設定した [順序] に従ってソートされます。

9. 複数日の予約を検索すると、[スケジュールビュー] には利用可能なスペースが日ビューに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールビューには、利用可能なスペースと利用不可スペースが表示されます。



- 二重山かっこをクリックすると、翌日と前日に移動します。
- 1 日の予約の場合、1 時間のブロックを使用して 1 日のタイムスケールが表示されます。

10. [追加] をクリックします。
11. スペースを選択します。
12. [次へ] を選択します。
13. フォームのフィールドに入力します。

予約の詳細フォーム

フィールド	説明
予約タイトル	会議のタイトル。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	選択したすべてのスペースをプライベートにするオプション。 **注:** このオプションは、選択したスペースで行われた場所のプライバシー設定に基づいて表示されます。 複数のスペースを選択した場合は、フォームの各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)**] を使用して、各スペースのプライバシー設定を個別に指定することもできます。
スペース詳細をプライベートに設定	スペースの詳細をプライベートとして設定するオプション。 **注:** このオプションは、スペースのプライバシー設定に基づいて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
件名を非公開に設定	予約の件名をプライベートとしてマークするオプション。
これらのアイテムを同じユーザー用にまとめて予約する (Reserve these items together for the same person)	同じユーザーのすべての職場を予約するオプション。このオプションは、予約対象として複数の職場アイテムを選択した場合に表示されます。
バーチャル会議リンクを追加	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。 **注:** (Microsoft Teams にのみ適用) 2023 年 5 月のストアリリースの時点で、会議リンクを追加すると、カレンダープロバイダーとのイベントの同期中に会議の詳細が取得されます。
これは次のユーザーの予約です	他の人の代わりに予約を要求する場合は、その人の名前を選択します。自分のために予約を要求する場合は、このフィールドを空のままにします。
出席者の数	会議に出席することが予定されている人数。
メモを追加	リッチテキストエディターを使用して会議メモを予約に追加するオプション。メモは、会議の招待者と共有できます。ユーザーは、テキストをコピーしてエディターに貼り付けることもできます。メッセージには最大 65,000 文字を記述できます。 メモは予約レコードに保存されます。従業員は必要に応じてメモを更新できます。メモが追加または更新されると、招待者に通知が届きます。予約の概要ページには、会議のメモの概要が表示されます。 このオプションは、予約ウィジェット構成で [予約メッセージを許可] オプションを選択した場合にのみ使用できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。
この予約に招待者を追加	
注: このセクションは、管理者がこの職場の場所に出席者を招待する構成を有効にしている場合にのみ表示されます。職場の場所に [出席者数 **(Number for attendees)]** オプションが表示されている場合、このオプションは表示されません。	
同僚を招待	予約に招待する従業員。
外部訪問者を招待	外部訪問者を招待するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このオプションは、ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールしている場合にのみ表示されます。受付スタッフが訪問者関連のタスクを実行できるように、訪問者の詳細は ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションで自動的に記録されます。 ○ 既に登録済みの訪問者の場合は、次の操作を実行します。 **a.** [前の訪問者] を選択します。 **b.** [以前の訪問者を選択] フィールドで、訪問者を選択します。 訪問者の詳細をプレビューし、必要に応じて詳細を変更することもできます。詳細は、すべての訪問者関連レコードと登録レコードで自動的に更新されます。 ○ 初めて訪問者を登録する場合は、次の操作を実行します。 **a.** [新しい訪問者を追加] を選択します。 **b.** [訪問者のタイプ] で訪問者のタイプを選択します。 **c.** 特別ゲストの場合は、**[VIP]** を有効にします。 **d.** [名] に訪問者の名前を入力します。 **e.** [姓] に訪問者の姓を入力します。 **f.** [メールアドレス] に、登録の詳細と連絡事項を送信する訪問者のメールアドレスを指定します。 **g.** [電話番号] に訪問者の電話番号を入力します。 **h.** [組織] に訪問者の組織の詳細を入力します。 **i.** [役職] に訪問者の役職を入力します 。 **j.** [プライベートメモ] セクションで、任意の個人情報を指定します。 **k.** [訪問者の設定] フィールドと [通知設定] フィールドで、訪問者の設定を選択します。 **l.** [保存して追加] をクリックして訪問者を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加サービスを追加	[追加サービスを追加]ドロップダウンリストをクリックして、現在の予約に追加するサービスを選択します。 **注:** [追加サービスを追加] オプションは、繰り返し予約では使用できません。 従業員が複数の建物の場所を選択すると、選択したスペースに新しいサービスが表示され、そのサービスを追加できるようになります。 たとえば、スペースの配置を追加サービスとして選択した場合は、次のアイテムを選択します。 ○ [スペースの配置を追加 **(Add Space Arrangement)]** ダイアログボックスで、ドロップダウンリストからサービスを選択します。たとえば、[椅子のレイアウト] などです。 ○ [椅子のレイアウト] オプションを次のうちから選択します。 ▪ 教室スタイル ▪ バンケット風の円形 ▪ 劇場スタイル ○ [シート数] を選択します。 ○ サービスアイテムにコメントを追加します。 ○ [追加] をクリックします。 ○ 予約またはサービスが更新されると、新しいケースが作成されます。古いサービスと新しいサービスに参照が追加されます。 ○ アプリケーションでは、サービスの保持が試行されます。予約の更新中にスペースまたは場所が変更されない場合は、サービスが表示され、従業員は日時を変更した後に予約を更新できます。 ○ 予約の更新中にスペースまたは場所が変更された場合は、新しい場所に適用される利用可能なサービスの提案が試行されます。従業員は、提案されたサービスを選択し、更新時に予約に追加する必要があります。 ○ 予約の更新中にスペースを追加する場合は、サービスを手動で追加する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: サービスアイテムを追加すると、新しいケースが作成されます。予約の日付、時刻、または場所を更新し、サービスを保持または破棄して更新すると、新しいケースレコードの新しいサービス (置換ケース) に参照が追加され、古いサービスにも参照が追加されます。追加、更新、または削除されたアイテムに関するサマリーが新しいケースに追加されます。詳細については、「職場ケースの表示と追跡」を参照してください。
<サービス名> を編集 (Edit <services name>)	[編集] をクリックしてサービスを更新します。 ○ [<サービス名> の更新 (Update <services name>)] ダイアログボックスが表示されます。 ○ [更新] をクリックしてサービスを更新します。
<サービス名> を削除 (Remove <services name>)	予約からサービスを削除するには [削除] をクリックします。予約からサービスを削除するかどうかを確認する確認メッセージが表示されます。

14. サービスを確認した後、従業員は新しい日付、時刻、およびスペースを選択して、予約の詳細を更新できます。

    [予約の詳細] ページで、 [日付、時刻、または場所を変更する] を選択して予約を更新します。

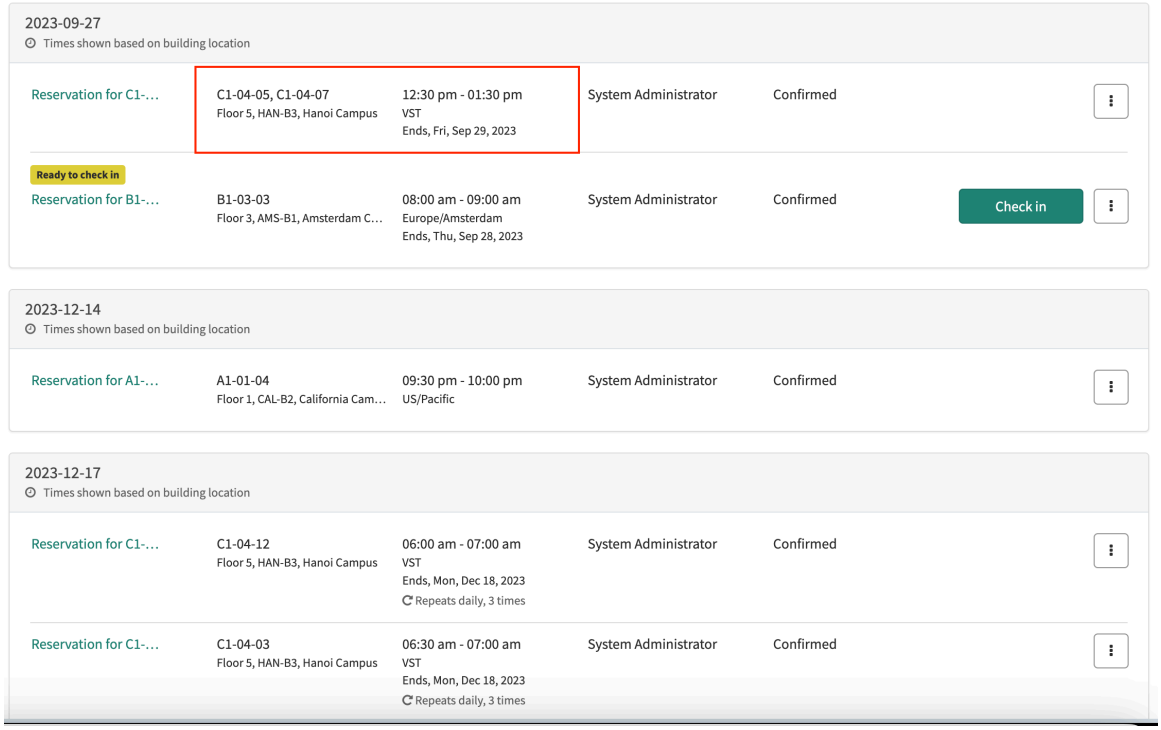
    [会議室予約の更新 (Update meeting room reservation)] ページで、[開始日時] と [終了日時] を変更します。予約の変更方法の詳細については、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。アイテムが承認を必要としない場合、選択した職場アイテムは予約されます。予約の詳細は、[予約概要] ページに表示されます。要求のステータスが [確認済み] に更新されます。

15. 予約を更新すると、[予約の詳細] ページに、前の場所と予約のサービスを保持する [追加サービスを保持] オプションが表示されます。
    サービスを保持する方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。
16. [予約を送信] をクリックします。
17. [予約概要] をクリックして、[予約概要] ページに移動します。

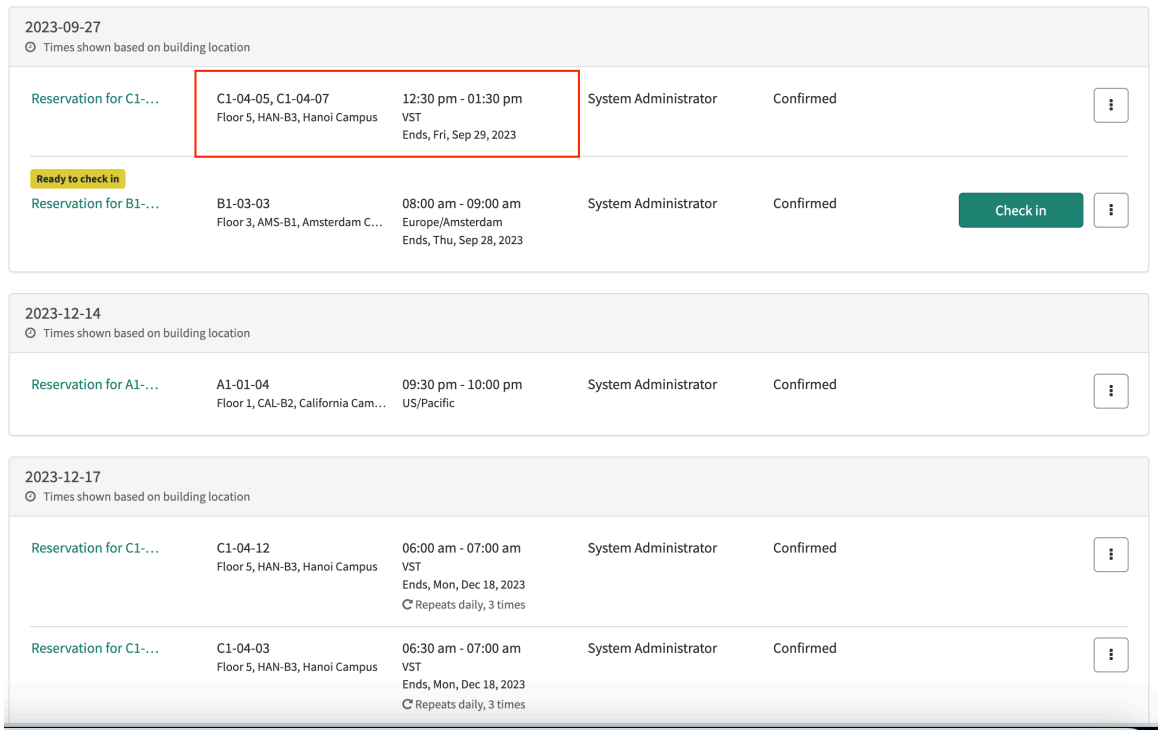
    複数日予約の場合、[予約概要] ページに予約終了期間が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



18. [自分の予約] をクリックして、[自分の予約] ページに移動します。
19. [自分の予約] ページを使用して、予約ステータスの進捗状況を表示および追跡します。



- 確認済み：選択した建物の予約が確認されたことを示すステータス。

> **注:**
> 新しいスペース：予約の競合により新しいスペースがアサインされたことを示すステータス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 競合：アプリケーションが繰り返し予約を解決できなかったことを示すステータス。従業員は、代替のスペース、日付、および時刻を手動で検索する必要があります。[予約概要] ページの [アクション] フィールドを使用して、[予約の発生件数を変更する]、 [発生をキャンセル]、[系列をキャンセル]、または [予約の共有] を実行できます。

  注:
  競合する繰り返し予約が自動解決機能で自動解決されると、[職場予約テーブル] の [予約サブタイプ] 列のステータスが [例外] と表示されます。

  詳細については、「繰り返し予約の自動解決」を参照してください。

20. [予約概要] ページには、予約済みスペースとそのステータス、および複数日予約の場合は予約期間が表示されます。

複数日の予約を表示している場合は、従業員がそのケースで通知されます。

21. [予約概要] ページの [アクション] タブには、次のオプションが表示されます。

- 予約の共有：予約を共有するには、次の手順を実行します。

  a. 選択 アクション > 予約の共有.

  b. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。

  c. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。

  d. [送信] をクリックします。

  予約のステータスが [確認済み] になると、予約の詳細が共有されます。共有後に予約の詳細を編集した場合は、以前に予約の詳細を共有したユーザーに更新メールを送信するかどうかを尋ねるメッセージがアプリケーションから表示されます。

- 予約の詳細を更新する
- 予約のキャンセル：予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。

22. 予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、[チェックイン] をクリックして予約をチェックインします。

従業員が予約をチェックインする場合は、予約全体がチェックインされます。管理者は、そのスペースでまだアクティブな予約が行われているときにチェックインを許可するかどうかを指定できます。

注:
予約開始時間の 30 分前までにチェックインする必要があります。予約開始時刻前の 30 分以内に予約がチェックインされない場合、予約はキャンセルされます。キャンセルに関するメールが届きます。[チェックイン] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

23. 予約をチェックアウトするには、[チェックアウト] をクリックします。

従業員が予約をチェックアウトした場合、終了日時が更新され、スペースが再び利用可能になります。

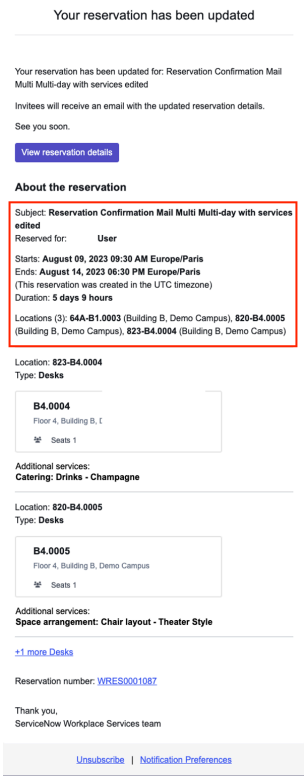
予約終了時間の後 30 分以内にチェックアウトしてください。予約終了時刻後 30 分以内に予約がチェックアウトされない場合は、予約をチェックアウトするためのメールのリマインダーが送信されます。[チェックアウト] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

24. 予約の詳細が記載されたメール通知が送信され、予約が変更内容で更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数日予約の場合、メール通知には、複数日にまたがる予約の詳細と、スペースが予約されている日数と時間が含まれます。予約の共有の詳細については、「予約の作成」を参照してください。


Your reservation has been updated

Your reservation has been updated for: Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited

Invitees will receive an email with the updated reservation details.

See you soon.

View reservation details

About the reservation

Subject: **Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited**
Reserved for: **User**

Starts: **August 09, 2023 09:30 AM Europe/Paris**
Ends: **August 14, 2023 06:30 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **5 days 9 hours**

Locations (3): **64A-B1.0003** (Building B, Demo Campus), **820-B4.0005** (Building B, Demo Campus), **823-B4.0004** (Building B, Demo Campus)

Location: **823-B4.0004**
Type: **Desks**

B4.0004
Floor 4, Building B, [
Seats 1

Additional services:
Catering: Drinks - Champagne

Location: **820-B4.0005**
Type: **Desks**

B4.0005
Floor 4, Building B, Demo Campus
Seats 1

Additional services:
Space arrangement: Chair layout - Theater Style

+1 more Desks

Reservation number: WRES0001087

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

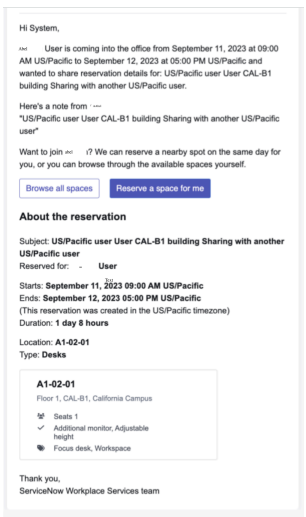
Unsubscribe | Notification Preferences

タスクの結果

次のタスク

[予約概要] ページで予約の詳細を確認します。

1. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の共有.
2. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。
3. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。
4. [送信] をクリックします。
5. 予約を共有すると、招待者にメール通知が送信されます。


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

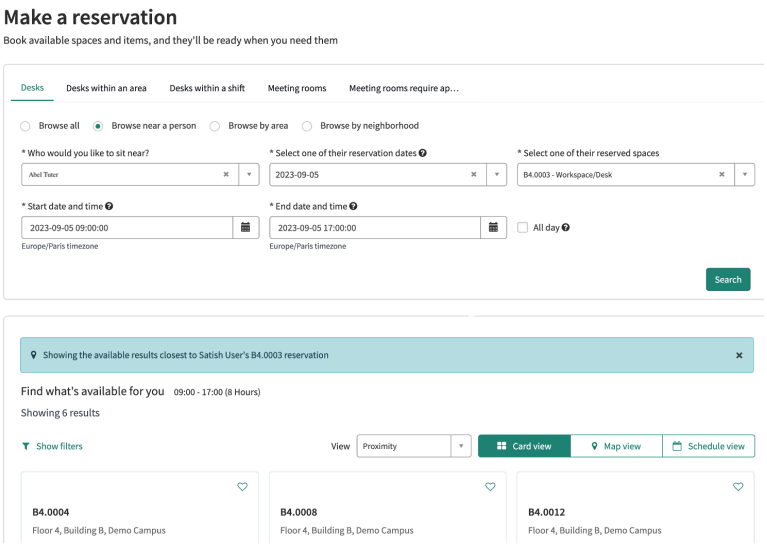
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

共有予約メールから次の操作を実行できます。

- システム管理者としてログインします。
- 移動先 すべて > メール > 共有予約を開く.
- クリック可能な 2 つのリンク [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** と [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** が表示されます。
  - すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**：[すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクをクリックして、予約ポータルの検索ページを開きます。

    共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで指定された日数内である場合、共有メール通知のクリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約ポータル検索ページに、選択したチームメンバーまたは同僚の事前入力された日付が表示されます。



  - 予約ポータルの検索ページでは、デフォルトで [人の近くで参照する] が選択されています。

    このパスが使用できない場合は、[すべて参照] パスが使用されます。

  - 選択したチームメンバーまたは同僚のすべてのフィールドが事前に入力されています。

  - 複数日予約の場合、複数日予約の初日が事前に入力されます。初日が過去であっても、現在の日付がまだ予約時間の範囲内にある場合は、現在の日付が選択されます。複数日に予約する場合は、次の点を考慮してください。
    - 開始日時：複数日予約の初日が表示されます。開始時間は予約の開始時間です。
    - 終了日時：予約の終了日時が事前に入力されています。

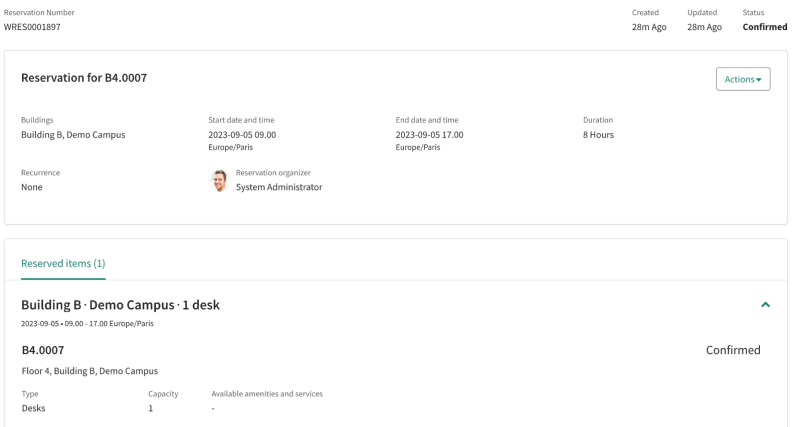
    複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで設定された値を過ぎている場合、クリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約を行う検索ページに事前入力された日付が表示されません。アプリケーションから「選択したユーザーの予約日が変更されました。日付を選択してください。」という検証エラーメッセージが表示されます。この場合、従業員は手動で [開始日時] と [終了日時] を選択する必要があります。

- 自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**：従業員がメールから [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** リンクをクリックすると、同僚またはチームメンバー用に予約されたスペースが既定で選択されます。システムは、同じ開始日時と終了日時で予約を作成します。予約の開始日が現在の日付より前の場合は、現在の日付が予約の開始日と見なされます。たとえば、開始日が 2023 年 10 月 15 日で現在の日付が 2023 年 10 月 17 日の場合、システムは現在の日付 (2023 年 10 月 17 日) を使用します。

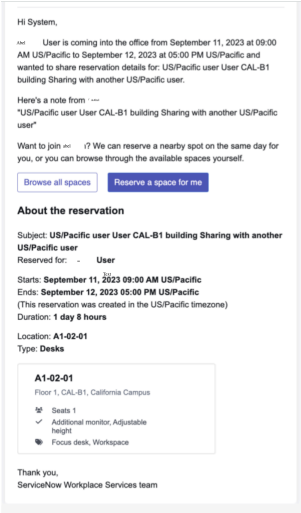
  > **注:**
  > [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** クリック可能なリンクオプションを使用して直接予約すると、アプリケーションは [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティに設定された値を無視し、予約を作成します。



1. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の共有.
2. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約を共有するユーザーを選択します。
3. [メモを含める] に、必要に応じてメモを入力します。
4. [送信] をクリックします。
5. 予約を共有すると、招待者にメール通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

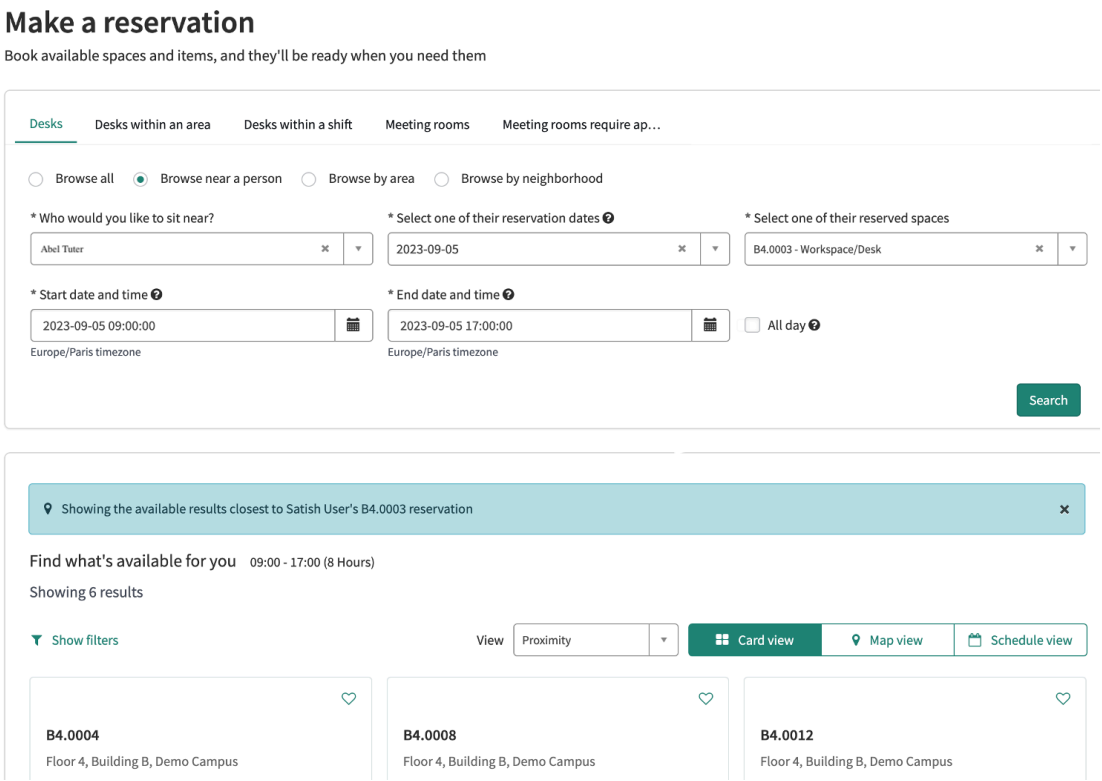


6. 共有予約メールから次の操作を実行できます。
   - システム管理者としてログインします。
   - 移動先 すべて > メール > 共有予約を開く.
   - クリック可能な 2 つのリンク [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** と [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** が表示されます。
     - すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)**：[すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクをクリックして、予約ポータルの検索ページを開きます。

       共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで指定された日数内である場合、共有メール通知のクリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約ポータル検索ページに、選択したチームメンバーまたは同僚の事前入力された日付が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 予約ポータルの検索ページでは、デフォルトで [人の近くで参照する] が選択されています。

  このパスが使用できない場合は、[すべて参照] パスが使用されます。

- 選択したチームメンバーまたは同僚のすべてのフィールドが事前に入力されています。

- 複数日予約の場合、複数日予約の初日が事前に入力されます。初日が過去であっても、現在の日付がまだ予約時間の範囲内にある場合は、現在の日付が選択されます。複数日に予約する場合は、次の点を考慮してください。
  - 開始日時：複数日予約の初日が表示されます。開始時間は予約の開始時間です。
  - 終了日時：予約の終了日時が事前に入力されています。

  複数日の予約の詳細については、「複数日の予約を作成する」を参照してください。

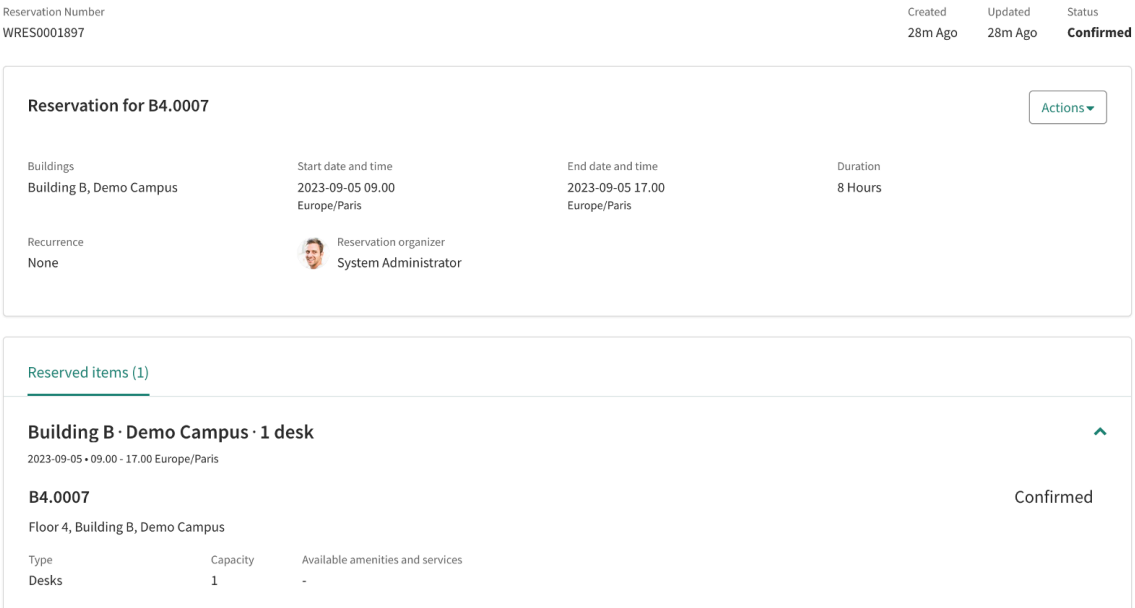
  注:
  共有予約の開始日 (現在の日付) が [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールのプロパティで設定された値を過ぎている場合、クリック可能な [すべてのスペースの参照 **(Browse all spaces)]** リンクには、予約を行う検索ページに事前入力された日付が表示されません。アプリケーションから「選択したユーザーの予約日が変更されました。日付を選択してください。」という検証エラーメッセージが表示されます。この場合、従業員は手動で [開始日時] と [終了日時] を選択する必要があります。

- 自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)**：従業員がメールから [自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** リンクをクリックすると、同僚またはチームメンバー用に予約されたスペースが既定で選択されます。システムは、同じ開始日時と終了日時で予約を

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

作成します。予約の開始日が現在の日付より前の場合は、現在の日付が予約の開始日と見なされます。たとえば、開始日が 2023 年 10 月 15 日で現在の日付が 2023 年 10 月 17 日の場合、システムは現在の日付 (2023 年 10 月 17 日) を使用します。

注:
[自分のスペースを予約 **(Reserve a space for me)]** クリック可能なリンクオプションを使用して直接予約すると、アプリケーションは [人の近くで参照する最大日数 **(Max number of days for browse near a person)]** 予約可能モジュールプロパティに設定された値を無視し、予約を作成します。



予約のステータスが [確認済み] になると、予約の詳細が共有されます。共有後に予約の詳細を編集した場合は、以前に予約の詳細を共有したユーザーに更新メールを送信するかどうかを尋ねるメッセージがアプリケーションから表示されます。

- 予約を編集またはキャンセルするには、「予約の共有、変更またはキャンセル」を参照してください。
- iCalendar をダウンロードする場合は、「予約用 iCalendar のダウンロード」を参照してください。
- 予約の招待者を表示、追加、または削除するには、次の操作を実行します。

1. [予約概要] ページで [招待者] タブを選択します。

   招待者の詳細 (招待者の名前、メール、アサインされた場所、招待の受け入れステータスなど) が表示されます。

2. 複数の職場アイテムを選択しており、招待者を別の場所に再アサインする場合は、次の操作を実行します。
   a. 招待者の横にあるチェックボックスをオンにします。
   b. 選択 アクション > アサイン先.

      招待者の詳細の横にあるアクションアイコン (⋮) を選択することもできます。

   c. [新しい場所のアサイン] フィールドで、招待者の移動先の場所を選択します。
   d. [更新を送信] をクリックします。
3. 招待者を追加または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [予約概要] ページで、 アクション > 予約の詳細を変更する.

b. [予約の詳細] ページで、[この予約に招待者を追加] セクションに移動します。

c. 招待者を追加するには、検索リストから招待者の名前を選択します。

d. 招待者を削除するには、招待者の名前の近くにある削除アイコン (✖) をクリックします。

e. [予約の詳細を更新する] タブをクリックします。

招待者と訪問者に、次のアクションに関するメール通知が送信されます。

- 予約が作成されると、予約に招待されたことを通知するメール通知が送信されます。
- 予約がキャンセルまたは更新されたとき。
- 招待者または訪問者が予約から削除されると、招待がキャンセルされたことを通知するメール通知が送信されます。

注:
組織でプッシュ通知が有効になっており、モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用している場合、予約の通知はモバイルデバイスに送信されます。予約関連のプッシュ通知の詳細については、「職場予約のモバイルプッシュ通知」を参照してください。

[スペース詳細] ページを使用して複数日の予約の詳細については、「職場の場所をお気に入りに設定」を参照してください。

従業員予約の管理

[予約の概要] を使用すると、職場マネージャーと予約デスク担当役員は、場所に対して作成およびスケジュール設定された予約を監視できます。また、従業員の代わりに作成した予約を表示することもできます。ダッシュボードを使用して、一定期間の予約の傾向を追跡できます。

従業員が特定の日付の職場アイテムの予約を送信すると、そのアイテムの使用可否に基づいて予約が確認されます。職場アイテムが予約前に承認を必要とする場合、承認者は承認キューで承認要求を受け取ります。

指定された日付または時間で職場アイテムが利用不可な場合、その要求は [競合] ステータスに移行します。職場マネージャーは、従業員が送信したその日の予約をレビューできます。自分が作成した予約、すべての予約、およびその日にスケジュール設定された予約を表示できます。詳細については、「予約の表示または更新」を参照してください。

承認が必要なアイテムの処理待ちの予約に基づいて、予約を完了するための適切なアクションを実行できます。詳細については、「予約の承認」を参照してください。

イベントプランナー

職場セントラル ワークスペースでは、職場予約イベントプランナーを使用して、単一のワークスペースから組織の予約を追跡できます。イベントプランナーでは、スケジュールビューを使用して、予約の詳細を表示し、ドラッグして予約を最適化し、一度に複数の職場予約を管理できます。予約計画者および予約閲覧者ロールのどちらでもイベントプランナーダッシュボードにアクセスできます。イベントプランナーでは、従業員によって要求されたすべての予約と、自分が要求した予約についても、スケジュールビューを提供します。予約計画者と予約閲覧者のどちらでもイベントプランナーにアクセスできます。予約計画者は、従業員の代わりに予約を管理できます。

詳細については、「イベントプランナー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約の表示または更新

予約ポータルから送信された予約要求を表示または更新します。当日の予約と、他の人の代わりに行った予約を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.admin または sn_wsd_rsv.manager

このタスクについて
アプリケーションを介して行われたすべての予約を適宜更新して表示できます。予約の現在のステータス、同期ステータス、およびチェックインステータスを確認します。予約のソース、サブソース、最終更新ソース、および最終更新サブソースを表示します。

> **注:**
> 予約ポータルで予約を表示および編集することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 予約の概要.
2. 予約を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分の予約]：自分が作成した予約を表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべての予約]：アプリケーションで行われたすべての予約を表示するには、このオプションを選択します。
   - [本日の予約]：当日の予約を表示するには、このオプションを選択します。
3. 予約要求をクリックすると、詳細が表示されます。
4. オプション: [予約の詳細] タブと [キャンセルの詳細] タブで予約の詳細を確認します。

   > **注:**
   > [キャンセルの詳細] は、送信者が予約要求をキャンセルした場合にのみ入力されます。

5. オプション: [未完了予約] をクリックして、ポータルで予約の詳細を表示します。
6. オプション: 予約情報を更新する場合は、情報を変更して [更新] をクリックします。

予約の承認

Workplace Reservation Management を使用して要求された従業員予約を確認し、それを承認または却下します。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. 承認または却下する予約を選択します。
3. オプション: 予約の詳細を確認します。
4. [承認] または [却下] を選択して、予約を承認または却下します。

Workplace Reservation Management の分析およびレポート作成ソリューション

組織で行われた予約のステータスを監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約管理ダッシュボード

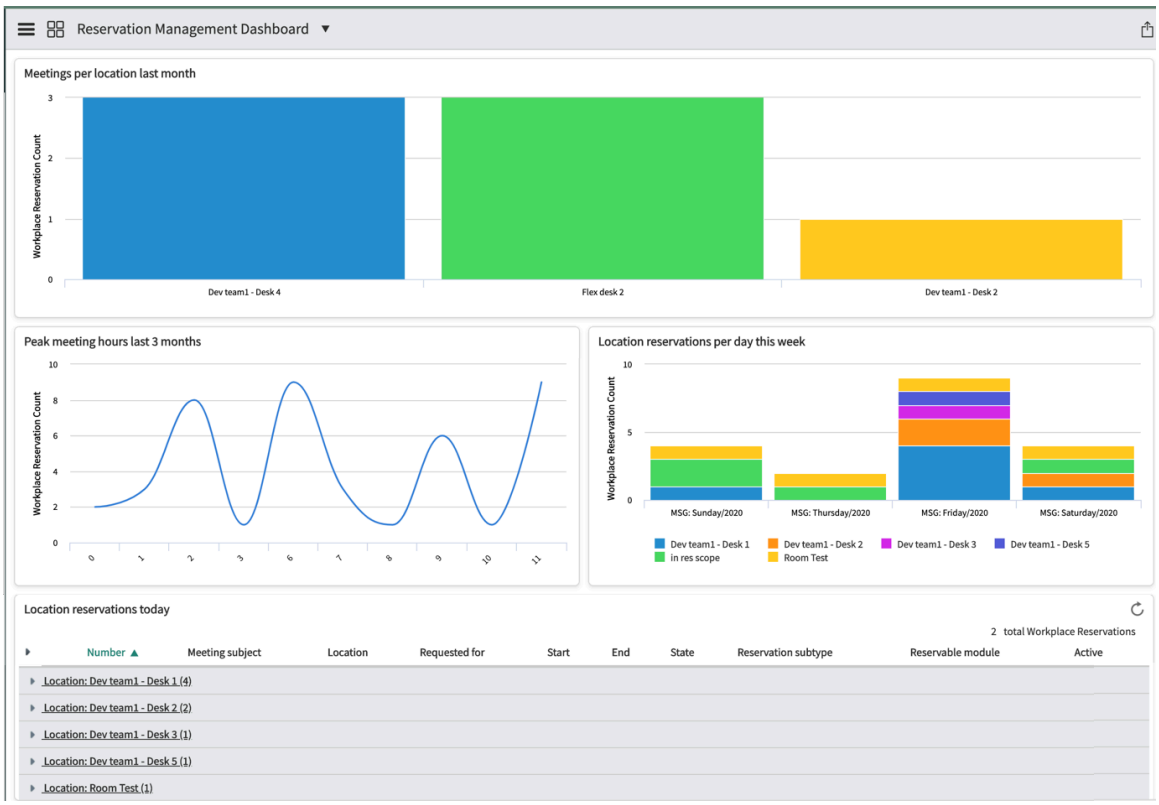
予約管理ダッシュボードを使用して、組織内の予約と会議の頻度を監視します。いつでもさまざまな場所の予約数、会議のピーク時間、会議数などの詳細を表示できます。

注:
ダッシュボードが Workplace Reservation Management に移行されます 職場セントラル。から 職場セントラル移行されたダッシュボードの使用を開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも 職場セントラルに移行されます。

新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客は、古いダッシュボードはサポートされていません。既存のお客様の場合、古いダッシュボードは現在使用できますが、まもなく廃止される予定です。

移行されたダッシュボードの詳細については、「」を参照してください 予約管理ダッシュボード。

予約管理ダッシュボード



予約管理ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー：予約のリアルタイムなステータスと数、最も予約されている場所、会議のピーク時間、および当日の予約を可視化する必要があります。	sn_wsd_rsv.manager	• 当日の予約を確認します。 • 従業員により作成された予約を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• 最大限の会議数が開催されるピーク時間を監視します。 • 各場所の会議数を監視します。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
先月の場所ごとの会議	列	先月に各場所でスケジュール設定された会議の数。
過去 3 か月間の会議のピーク時間	線グラフ	過去 3 か月間に最大限の会議数がスケジュール設定されたピーク時間。
今週の 1 日あたりの場所の予約数	積み上げ縦棒	現在の週の各日に行われた予約の数。
本日の場所の予約数	リスト	本日スケジュール設定された予約の数 (場所別にグループ化)。

Workplace Reservation Management 参照

Workplace Reservation Management アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

Workplace Reservation Management とともにインストールされるコンポーネント

Workplace Reservation Management アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

このアプリケーション用のデモデータが利用可能です。

Workplace Reservation Management と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
WSD コア管理者 [sn_wsd_core.admin]	ワークプレイスサービスデリバリアプリケーションへの完全なアクセス権。	sn_wsd_rsv.admin
WSD 管理者 [sn_wsd_rsv.admin]	• 標準サービスとそれらがア	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.dispatcher

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	サインされている場所を管理します。 • 標準サービスを追加します。 • 柔軟なサービスを追加します。 • 予約可能な目的を追加します。 • アーカイブルールをアサインします。 • タイムスロットを作成し、予約可能モジュールに割り当てます。	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
WSD マネージャー [sn_wsd_rsv.manager]	• すべての予約を表示します。 • レポートを表示および生成します。 • 予約を管理します。	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
WSD ディスパッチャー [sn_wsd_rsv.dispatcher]	すべての予約を表示します。	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
WSD スタッフ [sn_wsd_rsv.staff]	すべての予約を表示します。	sn_wsd_core.workplace_user
職場のユーザー [sn_wsd_core workplace_user]	• Service Portal から、自分のために、または誰かの代わりに部屋またはデスクの予約を作成します。 • 他のユーザーによって作成された予約を表示します。 • 他のユーザーまたは誰かの代わりに作成された予約を表示します。 • 他のユーザーによって作成された予約を管理 (編集およびキャンセル) します。 • 他のユーザーのために作成された予約のプライベートサブジェクトを表示します。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	• 予約可能なアイテムを表示します。 • サービスを表示します。	
予約プランナー [sn_wsd_rsv.reservation_planner]	イベントプランナーでの 職場セントラル 予約の計画	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.reservation_viewer
予約ビューアー [sn_wsd_rsv.reservation_viewer]	イベントプランナーでの 職場セントラル 予約の表示	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_central.workplace_analytics_user

Workplace Reservation Management とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
予約可能なモジュール [sn_wsd_rsv_reservable_module]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。予約可能なアイテムに関する情報を格納します。
職場予約 [sn_wsd_rsv_reservation]	予約 [sn_wsd_core_reservation] テーブルを拡張します。予約に関する情報を保存します。 **注:** 自動解決ステータスを示すために、このテーブルに新しい列 [自動競合解決ステータス] が追加されました。 1. 処理中：自動競合を解決するプロセスが進行中です。 2. 自動的に解決済み：アプリケーションにより競合する予約が自動的に解決されます。 3. 未解決：システムが自動的に解決できなかった予約イベントです。 4. 手動で解決済み：ユーザーは、繰り返し発生する予約の競合を手動で解決する必要があります。 5. 一部解決済み：システムで完全に解決できなかった予約の競合です。 6. すべて解決済み：すべての繰り返し予約が正常に解決されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
標準サービス [sn_wsd_rsv_standard_service]	標準サービスに関する情報を格納します。
ワークプレースの部屋 [sn_wsd_core_room_list]	スペース [sn_wsd_core_space] テーブルを拡張します。予約可能な部屋の予約可能なアイテムを保持します。
予約可能な目的 [sn_wsd_rsv_reservable_purpose]	職場スペースと職場の部屋に追加された予約可能な目的に関する情報を保存します。
追加サービス [sn_wsd_rsv_extra_service]	予約時に従業員が要求した追加サービスに関する情報を保存します。
予約可能なタイムスロット [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	タイムスロットに関するストア情報
予約可能なビュー [sn_wsd_rsv_reservable_view]	予約可能なビューに関する情報を保存します。
予約パス [sn_wsd_rsv_reservation_path]	すべての予約パスに関する情報を保存します。
予約可能モジュールビューの構成 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	検索ページに表示されるビューとその順序に関する情報を保存します。
予約記録 [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	すべての予約記録に関する情報を保存します。 注: [WSD：古い予約をアーカイブする **(WSD: Archive old reservations)]** アーカイブルールが適用されている場合は、予約記録 **[sn_wsd_rsv_reservation_recording]** テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
レイアウト [sn_wsd_rsv_layout]	すべての予約レイアウトに関する情報を保存します。
場所のレイアウト [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	キャリア、ラウンドなどの場所のレイアウトに関する情報を保存します。
予約可能モジュールの職場の場所 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	予約可能なモジュールにアサインされているすべての職場の場所に関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
バーチャル会議プロバイダー [sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	アプリケーションで構成されているすべてのバーチャル会議プロバイダーに関する情報を保存します。
予約招待者 [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	予約のすべての招待者に関する情報を保存します。 注: [WSD：古い予約をアーカイブする **(WSD: Archive old reservations)**] アーカイブルールが適用されている場合は、予約招待者 [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
場所の標準サービス [sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	職場の場所に追加されたすべての標準サービスに関する情報を保存します。
場所を予約可能な目的 [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose]	職場の場所に追加された予約可能な目的に関する情報を保存します。
予約可能なモジュールユーザー基準 [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	予約可能なモジュールにアクセスできるユーザーまたはグループに関する情報を格納します。
予約可能なモジュールのタイムスロット [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	クイック予約ウィジェットのすべてのタイムスロットに関する情報を保存します。

Workplace Reservation Managementでインストールされるプロパティ

Workplace Reservation Management で利用可能なプロパティ。

これらのプロパティはWorkplace Reservation Managementで利用可能です。

注:
システムプロパティ [sys_properties] テーブルにこれらすべてのプロパティがリストされます。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Workplace Reservation Management のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_rooms.default_page_size	このプロパティを使用すると、ページに表示される予約可能エントリの数を指定できます。この値は、次のページで使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Reservation Management のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 予約可能なアイテムをロード中の検索ページ。 • 兄弟発生をロード中の予約サマリーページ。 • 自分の予約ページ。 ウィジェットで誤った値が設定されている場合、このプロパティで指定された値がデフォルト値として使用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**8**
sn_wsd_rsv.search_limit	このプロパティを使用すると、検索結果に表示する職場アイテムの数を指定できます。従業員が検索結果にフィルターまたはソートを適用すると、基準に一致する最初の 100 個の職場アイテムが一度に表示されます。100 はデフォルト値です。このプロパティで指定された値は、予約可能なモジュールの [検索制限] フィールドに値が指定されていない場合にのみ使用されます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**100**
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	このプロパティを使用すると、予約をチェックイン/チェックアウトするリマインダーとして通知メールを従業員に送信するタイミングを設定できます。値は分単位で設定する必要があります。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**30**
sn_wsd_rsv.day_start	このプロパティを使用すると、終日予約の開始時刻を指定できます。値は 24 時間形式で設定する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**09:00**
sn_wsd_rsv.day_end	このプロパティを使用すると、終日予約の終了時刻を指定できます。値は 24 時間形式で設定する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**17:00**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Reservation Management のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	このプロパティを使用すると、ブロッカー予約が必須かどうかを指定できます。ブロッカー予約は、予約とともに追加サービスが要求された場合の準備と清掃のアクティビティ用に作成されます。このプロパティを有効にし、ブロッカー予約が別の予約と競合する場合、追加サービスは要求されません。こうした追加サービスを指定して予約を行った従業員は、[予約サマリー] ページで、拒否されたサービスに関するメッセージを表示できます。 **注:** 承認が必要な職場の場所に対して追加サービスが要求された場合、ブロッカー予約が実際の予約とともに承認のために送信されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**false**
sn_wsd_rsv.blocker_user	このプロパティを使用すると、ブロッカー予約の作成に使用されるユーザーを指定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**9b21b32ddb88b01097acc9003996**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	このプロパティを使用すると、カレンダープロバイダーからの確認がない場合に予約をキャンセルするまでの分数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	このプロパティを使用すると、チェックインされていない場合に予約をキャンセルするまでの分数を指定できます。このアクションを適用する予約可能モジュールで、[チェックイン時間が経過した予約をキャンセル] オプションが有効になっていることを確認します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**30**
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	このプロパティを使用すると、クイック予約で従業員が Now Mobile アプリ で使用でき

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Reservation Management のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	るようにする必要がある、デフォルトの予約可能なモジュールを指定できます。クイック予約をサポートする予約可能なモジュールの sys_id を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：空
sn_wsd_rsv.meeting_provider	このプロパティでは、会議リンクを生成するバーチャル会議プロバイダーを設定できます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	このプロパティでは、会議の記録を取得する必要がある時間を分単位で設定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	このプロパティを使用すると、場所のプライバシーを設定し、設定するプライバシーのタイプを指定することもできます。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：なし
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	このプロパティを使用すると、従業員が職場を検索して繰り返し予約するときに、一連の職場の場所内で繰り返し発生する可用性を表示できます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：false

Workplace Reservation Management - フィールドの説明

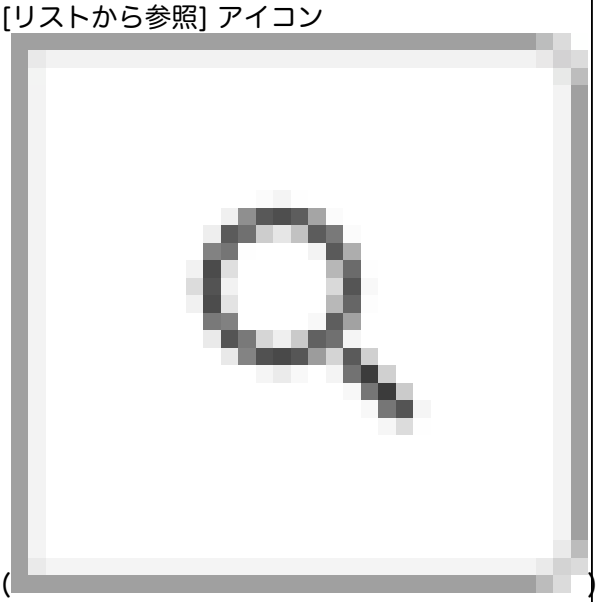
Workplace Reservation Management アプリケーションで使用されているフォームのフィールドについて説明します。

[スペース] フォーム

[スペース] フォームを使用して、予約用のスペースを追加します。

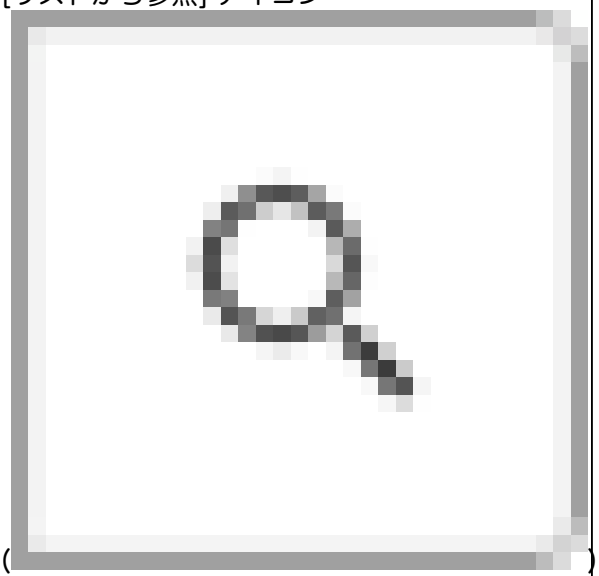
フィールド	説明
名前	スペースの名前を入力します。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
キャパシティ	予約用のスペースの最大キャパシティを指定します。
有効	予約のためにスペースをアクティブにするには、このオプションを選択します。
予約可能	従業員が使用するためにスペースを予約可能にするには、このオプションを選択します。
承認が必要	このスペースの予約に承認が必要な場合は、このオプションを選択します。
チェックインが必要	このスペースの予約にチェックインが必要な場合は、このオプションを選択します。
組織の詳細	
地域	部屋があるオフィスの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスが運営するキャンパス。
建物	スペースが配置されているオフィスビル。
フロア	スペースが配置されているフロア。
エリア	スペースが配置されているフロアのエリア。
追加情報	
予約可能な数量	同じタイプのスペースが複数ある場合は、予約可能な数量を指定します。従業員は、指定された数までスペースを予約できます。この値は、エリアにスペースをアサインするときに使用されます。
管理担当者	フロアプランの予約を管理するグループの職場マネージャーです。 [リストから参照] アイコン  ( )をクリックして、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理担当者グループ	フロアプランの予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン  ( )をクリックして、選択可能なグループのリストを表示します。
説明	スペースに関する簡単な説明。
画像	スペースの画像をアップロードします。サポートされている画像の比率は 26:17 です。

部屋フォームの追加

部屋フォームを使用して、職場予約用の部屋を追加します。

フィールド	説明
名前	部屋の名前を入力します。
キャパシティ	予約用の部屋の最大キャパシティを指定します。
メール	予約する部屋のメールアドレス。メールアドレスは、部屋の空き状況を確認し、当日を抑えるために使用されます。ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールしている場合は、メールアドレスがカレンダープロバイダーに設定されているものと同じであることを確認してください。後から、管理者は部屋のメールアドレスを変更できます。変更は、予約可能同期構成に自動的に適用されます。カレンダープロバイダーは、入力されたメールに基づいてリソースを同期します。
有効	予約のために部屋をアクティブにするには、このオプションを選択します。
予約可能	従業員が使用するために部屋を予約可能にするには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
承認が必要	このスペースの予約に承認が必要な場合は、このオプションを選択します。
チェックインが必要	この部屋の予約にチェックインが必要な場合は、このオプションを選択します。
組織の詳細	
地域	部屋があるオフィスの地域。
サイト	オフィスの敷地があるサイトの場所。
敷地	オフィスが運営するキャンパス。
建物	部屋が配置されているオフィスビル。
フロア	部屋が配置されているフロア。
エリア	部屋が配置されているフロアのエリア。
追加情報	
管理担当者	フロアプランの予約を管理するグループの職場マネージャーです。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。
管理担当者グループ	フロアプランの予約を管理するグループです。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループのリストを表示します。
予約可能な数量	同じタイプの部屋が複数ある場合は、数を指定します。従業員は、指定された数まで部屋を予約できます。数は、エリアに近隣スペースをアサインするときに使用されます。
説明	部屋に関する簡単な説明。
画像	部屋の画像をアップロードします。サポートされている画像の比率は 26:17 です。

職場サービスフォーム

職場サービスフォームを使用して、予約の追加サービスを提供する職場サービスを追加します。

職場サービスフォーム

フィールド	説明
サービス名	職場サービスの名前。
ケーステーブル	職場サービスに使用するテーブル。
実行タイプ	職場サービスの実行タイプ。選択肢は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスフォーム (続く)

フィールド	説明
	• [手動]：手動で実行するには、このオプションを選択します。このオプションを使用すると、人間の対応で要求を実行できます。 • [サービスアクティビティ]：職場サービスを実行するアクティビティをトリガーするには、このオプションを選択します。フォームを保存して、職場サービスアクティビティを作成または更新します。詳細については、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。 • フロー：アプリケーションの既存のサブフローを実行に使用するには、このオプションを選択します。フローの詳細については、「サブフローの作成」を参照してください。 **注:** カスタムサブフローを作成する場合は、入力フィールドが次のように設定されていることを確認します。 ○ [ラベル]：職場ケース ○ [名前]：workplace_case ○ [タイプ]：Reference.Workplace Case
デフォルト テンプレート	職場サービスのケーステンプレート。テンプレートの詳細については、「テンプレート」を参照してください。
アプリケーション	サービスのアプリケーション。アプリケーションのリストから **[Workplace Reservation Management]** を選択します。
有効	職場サービスをアクティブ化するオプション。オプションを選択します。
利用可能 (Available for)	利用可能なサービスの内容。[予約] を選択します。 ワークプレイスケース管理 ユーザーと予約する従業員の両方がワークスペースを利用できるようにする場合は、[ケースおよび予約 **(Case and Reservations)]** を選択します。
サービスアイテムは 1 つのみ選択可	ユーザーが選択肢からオプションを 1 つのみ選択するように制限するオプション。このフィールドは、 [利用可能] フィールドで [予約] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスフォーム (続く)

フィールド	説明
レコードプロデューサー	従業員がこの職場サービスを要求できるレコードプロデューサー。 職場サービスのレコードプロデューサーを 1 つ以上選択できます。
説明	職場サービスに関する簡単な説明。

[ユーザー基準] フォーム

新しいユーザー基準レコードを作成する場合は、[ユーザー基準] フォームのフィールドの情報を使用します。

[ユーザー基準] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザー基準の名前
ユーザー	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできるユーザー。ユーザーのロック解除アイコン ( ) をクリックして、ユーザーを選択します。自分を追加アイコン ( ) をクリックして、自分をユーザーとして追加します。
グループ	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできるグループ。グループのロック解除アイコン ( ) をクリックして、グループを選択します。
ロール	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできるロール。ロールのロック解除アイコン ( ) をクリックして、グループを選択します。
詳細	ユーザー基準のスクリプトを作成するオプション。
アプリケーション	このフィールドは、「Workplace Reservation Management」に自動的に設定されます。
有効	ユーザー基準を使用可能にするオプション。
会社	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできる会社。会社のロック解除アイコン ( ) をクリックして、会社を選択します。
ロケーション	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできる場所。場所のロック解除アイコン ( ) をクリックして、場所を選択します。
部門	ユーザー基準を適用するときに予約可能モジュールにアクセスできる部門。部門のロック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザー基準] フォーム (続く)

フィールド	説明
	解除アイコン ( ) をクリックして、部門を選択します。
すべて一致	ユーザー基準が適用されるときにすべての条件を必須にするオプション。条件は、前述のフィールド ([場所]、[部門] など) で設定されます。

人の近くで参照するときの近接度の計算

従業員が [人の近くで参照する] オプションを使用して人の近くにあるスペースを検索すると、近接度に基づいて職場の場所が表示されます。

近接度計算のフロー

近接度に基づく検索に影響する要素を以下に示します。

1. フロアプラン：従業員が、同僚の近くにあるスペースを予約するためその同僚を指定すると、その同僚の場所にフロアプランが定義されているかどうかが確認されます。
   - フロアプランがある場合は、フロアマップ座標を使用して最も近いスペースが検索されます。
   - フロアプランがない場合は、次のステップが実行されます。
2. エリア：同僚の場所に対してフロアプランが定義されていない場合は、その場所がエリアの一部であるかどうかが確認されます。
   - 場所がエリアの一部である場合、エリア構成に基づいて利用可能なスペースが表示されます。
   - 従業員が位置しているフロアで利用可能なスペースのみが表示されます。
   - 場所がどのエリアにも含まれていない場合は、次のステップが実行されます。
3. タグ：場所がどのエリアにも含まれていない場合、同僚の場所にタグがあるかどうかが確認されます。
   - 場所にタグがある場合は、同じタグ値を持つすべての利用可能なスペースが表示されます。
   - 従業員が位置しているフロアで利用可能なスペースのみが表示されます。
   - 場所にタグがない場合は、同僚が位置するフロアのすべての利用可能なスペースが表示されます。

- エリアとタグを使用する近接度に基づく検索では、従業員が位置するフロアの利用可能なスペースのみが表示されます。
- エリアもタグも定義されていない場合は、そのフロアの利用可能なスペースが表示されます。利用可能なスペースがない場合は、一致するスペースが見つからないことを示すメッセージが表示されます。
- 従業員が [すべて参照] または [エリアで参照] オプションを使用してスペースを検索すると、[まず自分のお気に入り] ソートオプションがデフォルトで選択されます。
- 従業員が [人の近くで参照する] オプションを使用してスペースを検索すると、近接度に基づいてスペースが表示されます。従業員が [まず自分のお気に入り] ソートオプションを選択すると、その従業員のお気に入りスペースのうち、最も近いスペースが最初に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトでは、上記の近接度計算に基づいて利用可能なすべてのスペースが表示されます。従業員がお気に入りの場所を設定し、[まず自分のお気に入り] ソートオプションを選択した場合は、お気に入りの場所が最初に表示されます。

[スペース詳細] での予約可能なモジュールの導出ロジック

[スペース詳細] ページから予約可能なモジュールを選択すると、導出ロジックに基づいてその予約可能なモジュールが識別されます。

[スペースの詳細] ページからスペースを選択すると、予約に適した予約可能なモジュールがアプリケーションによって選択されます。システムは、[最少期間] と [最大期間] が設定されていない予約可能なモジュールを選択しようとします。このようなモジュールがない場合は、[最少期間] と [最大期間] が設定された予約可能なモジュールが選択されます。いずれの場合も、スペースの基準を満たすモジュールが複数ある場合は、次のロジックが適用されます。

最小期間と最大期間の値が設定されていない予約可能なモジュール

- Workplace Reservation Management では、[最少期間] と [最大期間] の値が設定されていない予約可能なモジュールが最初に選択されます。[最少期間] と [最大期間] の値が設定されていないモジュールが複数ある場合は、以下に基づいて予約可能なモジュールがアサインされます。
- ○ [承認ポリシーを上書き] が [承認の必要なし] である予約可能なモジュールが検索され、このようなモジュールが見つからない場合は、承認ポリシーが [上書きなし] のモジュールが優先され、次に [常に承認が必要] のモジュールが優先されます。
  - ○ 同じ承認ポリシーが設定されているモジュールが複数ある場合、繰り返し予約が許可されている予約可能なモジュールがアサインされます。
  - ○ 複数のモジュールに対して繰り返しが許可されている場合は、終日予約が許可されている予約可能なモジュールのアサインが試行されます。
  - ○ 繰り返しが許可されていて [終日] が設定されている場合、[終日] が必須ではない予約可能なモジュールが選択されます。

最小期間と最大期間の値が設定されている予約可能なモジュール

この場合、予約可能なモジュールには、[最少期間] および [最大期間] の値が設定されていない場合と同じ選択基準が適用されます。唯一の違いは、[開始時間] と [終了時間] の期間が [最少期間] および [最大期間] の値と一致するかどうかをシステムがチェックすることです。類似のフィールド値を持つモジュールが複数ある場合、次のロジックで予約可能なモジュールがアサインされます。

- 同じ承認ポリシーが設定されているモジュールが複数ある場合、繰り返し予約が許可されている予約可能なモジュールがアサインされます。
- 複数のモジュールに対して繰り返しが許可されている場合は、終日予約が許可されている予約可能なモジュールがチェックされ、アサインされます。
- 繰り返しが許可されていて [終日] も設定されている場合、[終日] が必須ではない予約可能なモジュールが選択されます。

詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

職場予約のモバイルプッシュ通知

職場管理者は、重要なイベントに関するアラートを送信し、従業員がアクションを実行できるように、モバイルデバイスで従業員に送信するプッシュ通知を構成できます。

モバイルプッシュ通知を構成するには、「モバイルプッシュ通知」を参照してください。

従業員がプッシュ通知を受信するには、以下が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プッシュ通知が組織によって有効にされていること。
- 次のプラグイン：
  - Workplace Reservation Management
  - モバイルのワークプレイスサービスデリバリ バージョン 1.5.1。

    モバイルのワークプレイスサービスデリバリ バージョン 1.5.1 は、Tokyo ファミリーリリースをサポートしています。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ バージョン 1.3.4 またはそれ以前のバージョンを使用している場合は、プッシュ通知を受信できません。
- モバイルでログインする必要があること。

プッシュ通知は、代理で予約が作成または更新されたときや、予約をチェックインまたはチェックアウトする必要がある場合などに送信されます。

- プッシュ通知は、予定されているイベントがあるときに次のジョブスケジュールによってトリガーされます。
  - [チェックイン/チェックアウトリマインダー **(Check-in/out reminder)**]：このスケジュール設定済みジョブは定期的に実行され、予定されている予約のチェックインおよびチェックアウトに関する通知を送信します。このジョブスケジュールは、時間間隔に *sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder* および *sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in* のシステムプロパティを使用します。
  - [予定されている予約イベントのモバイルプッシュ通知のトリガー **(Trigger mobile push notifications for upcoming reservation events)**]：このスケジュール設定済みジョブは定期的に実行され、予定されている予約イベントに関する通知を送信します。
- また、チェックインやチェックアウトなどのアクションを含むアクション可能プッシュ通知もモバイルデバイスに送信されます。
- 通知は英語で送信されます。
- プッシュ通知は iOS および Android のモバイルデバイスに送信されます。

プッシュ通知を受信する状況

次の状況で従業員はプッシュ通知を受信します。

予約をチェックインする準備ができた

: 予約をチェックインできることを知らせるアクション可能プッシュ通知を受信します。通知から直接予約をチェックインするには、[チェックイン] オプションを選択します。選択後、予約がチェックインされ、予約の詳細ページに移動します。

数分以内に予約チェックインが開始される

: 数分以内に予約をチェックインできることを知らせるプッシュ通知を受信します。

他のユーザーが代理で予約を作成した

: 他のユーザーが代理で予約を作成したことを知らせるプッシュ通知を受信します。

予約が間もなく開始される

: 予約が間もなく開始されることを知らせるプッシュ通知を受信します。

チェックイン遅延により予約がキャンセルされた

: 予約が予定時間どおりにチェックインされなかったためにキャンセルされたことを知らせるプッシュ通知を受信します。

他のユーザーが代理で作成した予約が更新された

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

他のユーザーが代理で作成した予約が更新されたことを知らせるプッシュ通知を受信します。

予約が間もなく終了する

予約が間もなく終了することを通知するプッシュ通知を受信します。

予約をチェックアウトする準備ができた

予約をチェックアウトできることを通知するアクション可能プッシュ通知を受信します。通知から直接予約をチェックアウトするには、[チェックアウト] オプションを選択します。選択後、予約がチェックアウトされ、予約の詳細ページに移動します。

予約が開始されたがチェックインが処理待ちである

予約開始時刻を過ぎてもまだ予約をチェックインしていないことを通知するプッシュ通知を受信します。

予約が終了したがチェックアウトが処理待ちである

予約時間の開始後でもまだ予約をチェックアウトしていないというプッシュ通知を受信します。

場所のプライバシー設定と影響

組織内の職場予約と職場プロファイルで場所のプライバシーを設定します。ワークプレイスサービスデリバリ の場所のプライバシー設定を使用して、組織全体または建物にのみプライバシーを実装します。

システムのプロパティ設定

Workplace Reservation Management のシステムのプロパティを使用すると、組織に属する職場プロファイルおよび職場予約で場所のプライバシー設定を指定できます。

次のナビゲーションを使用して場所のプライバシーを設定できます。

- すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > プロパティ
- システムのプロパティ [sys_properties] テーブル。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

場所のプライバシーを実装するために、次のプロパティがアプリケーションで提供されます。

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*：場所のプライバシー設定を行うことができます。職場プロファイルと職場予約にプライバシーを適用できます。次のオプションが用意されています。
  - プライバシーなし：プライバシーを設定しない場合は、このオプションを選択します。デフォルトでは、このプロパティは [プライバシーなし] に設定されています。
  - 職場プロファイルのみ **(Workplace profiles only)**：職場プロファイルにプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約のみ **(Reservations only)**：職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約および職場プロファイル **(Reservations and workplace profiles)**：職場プロファイルと職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*：従業員が予約の場所のプライバシーを上書きできるようにします。デフォルトでは、このプロパティは [なし] に設定されています。
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*：職場プロファイルまたは予約済みスペースにプライバシーが適用されると、従業員に通知できます。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

建物の設定

必要に応じて、建物にさまざまな場所のプライバシー設定を適用できます。つまり、職場プロファイルまたはその建物で行われた予約にプライバシーを設定できます。建物のプライバシー設定は、組織の他の場所には影響しません。

建物で場所のプライバシーを有効にすると、プライバシーはその建物内の場所と職場プロファイルに継承されます。建物のプライバシー設定は、システムのプロパティを使用して組織レベルで行われたプライバシー設定の代わりに考慮されます。

建物レコードで、次のフィールドで場所のプライバシー設定を指定します。

- 従業員場所プライバシーおよび設定を有効化：このフィールドを使用して、建物の場所のプライバシー設定を設定します。次のオプションが用意されています。
  - なし：建物に特定のプライバシー設定がない場合は、このオプションを選択します。このオプションを設定すると、Workplace Reservation Management システムのプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* に設定したプライバシー設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。
  - プライバシーなし：プライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。
  - 職場プロファイルのみ **(Workplace profiles only)**：職場プロファイルにプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約のみ **(Reservations only)**：職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
  - 予約および職場プロファイル **(Reservations and workplace profiles)**：職場プロファイルと職場の予約に関するプライバシーを設定するには、このオプションを選択します。
- 予約で場所プライバシーを上書きできるよう従業員に許可：このフィールドを使用して、この建物に属するスペースを予約するときに従業員が場所のプライバシーを上書きできるようにするかどうかを指定します。このフィールドには、次の上書きオプションがあります。
  - なし：特定のプライバシー要件がない場合はこのオプションを選択します。このオプションを設定すると、Workplace Reservation Management システムのプロパティ *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY* に設定した場所のプライバシー上書き設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。
  - はい：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできるようにする場合は、このオプションを選択します。
  - いいえ：予約する場所に設定されているプライバシー設定を従業員が上書きできないように制限する場合は、このオプションを選択します。

建物のプライバシーを指定するには、「ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加」を参照してください。

職場プロファイル設定

必要に応じて、職場プロファイルで場所のプライバシーを直接設定します。デフォルトでは、職場プロファイルが配置されている建物に設定されている場所のプライバシー設定が考慮されます。建物に場所のプライバシー設定がない場合は、Workplace Reservation Management システムプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定された設定が考慮されます。

[従業員場所プライバシーを有効化] フィールドには、次のオプションがあります。

- なし：このオプションを設定すると、職場プロファイルがアサインされている建物で行われたプライバシー設定が考慮されます。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。
- はい：職場プロファイルにプライバシーを設定する場合は、このオプションを選択します。
- いいえ：職場プロファイルにプライバシーを設定しない場合は、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場プロファイルを指定するには、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。場所のプライバシーは次のように実装されます。

- フィールドを [はい] に設定すると、職場プロファイルにプライバシーが設定されます。
- フィールドを [いいえ] に設定すると、職場プロファイルはプライベートとして設定されません。職場プロファイルが配置されている建物でプライバシーが有効になっている場合でも、職場プロファイルはプライベートのままになります。

予約可能なモジュール設定

システムプロパティまたは建物で行う場所のプライバシー設定とは別に、アプリケーションでは予約可能なモジュールの設定を行うこともできます。予約可能なモジュールに属するスペースを予約するときに、従業員がスペースの詳細をプライベートとして設定できるように指定できます。[スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化] オプションを使用して、場所の設定を指定します。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

予約時のスペースのプライバシーの上書きは、次によって異なります。

- 予約可能なモジュールで [スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化] が有効になっており、従業員による場所のプライバシーの上書きがプライバシーの上書き設定で [はい] に設定されている場合、従業員は予約のプライバシーを上書きできます。予約を行う際に、[スペース詳細をプライベートに設定] オプションが従業員に表示されます。
- 予約可能なモジュールで [スペースをプライベートに設定できるよう従業員を有効化] がオフになっているか、従業員による場所のプライバシーの上書きがプライバシーの上書き設定で [いいえ] に設定されている場合、従業員は予約のプライバシーを上書きできません。予約を行う際に、[スペース詳細をプライベートに設定] オプションは従業員に表示されません。

場所のプライバシー処理

場所のプライバシーは次のように処理されます。

- 建物または職場プロファイルに独自のプライバシー設定がある場合を除き、Workplace Reservation Management システムのプロパティで行われたプライバシー設定が常に考慮されます。
- 同様に、建物または職場プロファイルに独自のプライバシーの上書き設定がある場合を除き、Workplace Reservation Management システムのプロパティで行われたプライバシーの上書き設定が考慮されます。
- 職場プロファイル：
  - 職場プロファイルにプライバシー設定がある場合は、それが考慮されます。
  - 職場プロファイルにプライバシー設定がない場合は、職場プロファイルが配置されている建物に設定されているプライバシー設定が考慮されます。建物にプライバシー設定がない場合は、Workplace Reservation Management システムのプロパティで設定されているプライバシー設定が考慮されます。
- 建物：
  - 建物にプライバシー設定がある場合は、その設定が考慮されます。
  - 建物にプライバシー設定がない場合は、Workplace Reservation Management システムのプロパティで行われたプライバシー設定が考慮されます。

場所のプライバシーの影響

場所のプライバシー設定に応じて、次の領域が影響を受けます。

人の近くで参照する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場所のプライバシーに基づいて、予約ポータル [人の近くで参照する] セクションのフィールドは次のように影響を受けます。次のシナリオについて、例を使用して説明します。

- 従業員 A の職場プロファイルまたは従業員 A の予約済みスペースがプライベートである場合、別の従業員である従業員 B が近くのスペースを予約するためにこの従業員を検索しても、予約済みスペースに関連する詳細は表示されません。
- 従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が予約に招待された場合、または予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員 A の予約済みスペースの予約の詳細が従業員 B の検索結果に表示されます。

スケジュールビュー

予約ポータルで予約がプライベートとしてマークされていると、特定の時間の予約がある場合、スペースの [スケジュールビュー] には従業員関連の詳細が表示されません。

従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が予約に招待された場合、または予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員 A の従業員関連の詳細が従業員 B の [スケジュールビュー] に表示されます。

場所ディレクトリ

従業員が ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリを使用して同僚またはスペースを検索すると、プライバシー設定に応じて次のようになります。

- 従業員が検索している同僚の職場プロファイルがプライベートに設定されている場合、その同僚の場所の詳細は表示されません。
- ワークスペース/デスクスペース 123 で従業員 A の進行中のプライベート予約がある場合
  - 従業員 B が従業員 A を検索すると、予約済みスペース (スペース 123) は検索に表示されません。[プライベート] タグが検索結果カードに表示されます。
  - 従業員 B がスペース 123 を検索すると、このスペースを予約した従業員 A の詳細は検索結果に表示されません。[プライベートプロファイル] タグが検索結果カードに表示されます。
- 従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が予約に招待された場合、または予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員関連の詳細が従業員 B の場所ディレクトリに表示されます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ

従業員 A の職場プロファイルがプライベートに設定されているか、進行中のプライベート予約がある場合、従業員 B が従業員 A を検索するか、[方向を知る] を実行しようとしても、従業員 A の場所に関連する詳細は表示されません。また、[方向を知る] オプションは従業員 B に表示されません。

従業員 A の予約が従業員 B によって行われた場合、または従業員 B が従業員 A によって行われた予約に招待された場合、または従業員 A による予約が従業員 B と共有されている場合にのみ、従業員関連の詳細が従業員 B に表示されます。[方向を知る] オプションは従業員 B に表示されます。

クイック予約ウィジェット

プライバシー設定で [従業員場所プライバシーおよび設定を有効化] が [予約のみ **(Reservations only)]** または [予約および職場プロファイル **(Reservations and workplace profiles)]** に設定されている場合、最適なスペースとして提案されたスペースではデフォルトでプライバシーが有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員がスペースのプライバシー設定を上書きできる場合にのみ、オプション [スペースの詳細をプライベートとマーク **(Mark space details private)]** が表示されます。従業員がプライバシーを上書きできるかどうかは、場所のプライバシー設定によって異なります。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

アドインでは、検索結果に表示されるスペースのプライバシーはプライバシー設定によって異なります。従業員が選択したスペースのプライバシー設定を上書きできる場合にのみ、オプション [すべてのスペースの詳細をプライベートとマーク **(Mark all space details private)]** が表示されます。従業員がプライバシーを上書きできるかどうかは、場所のプライバシー設定によって異なります。

ワークスペースカレンダーの同期

予約可能同期構成を使用して予約が行われた場合、プライバシーは、スペースが属する建物で行われたプライバシー設定に基づいて実装されます。

ワークプレイスケース管理

従業員の職場要求を履行するには、複数の複雑なバックエンドプロセスが含まれます。これには、要求のタイプの分析や、人間または自動応答、承認、またはその他のタスクへのルーティングが含まれます。ServiceNow ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、事前に定義されたステップを作成して要求を履行することで、これらのプロセスをより簡単かつ効率的に行うことができます。

開始するには

探索 概念と機能について説明します ワークプレイスケース管理 。	構成 職場要求を送信するために従業員が使用できる職場のサービスと関連設定を構成します。	要求 職場関連サービスを要求します。一般的な問い合わせ、オフィスの再構成などを行います。
管理 職場のケース、承認などを管理します。	統合 他のアプリケーションと統合することで Workplace Case Management 機能を拡張します。	分析およびレポートのソリューション ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。
	参照 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。	

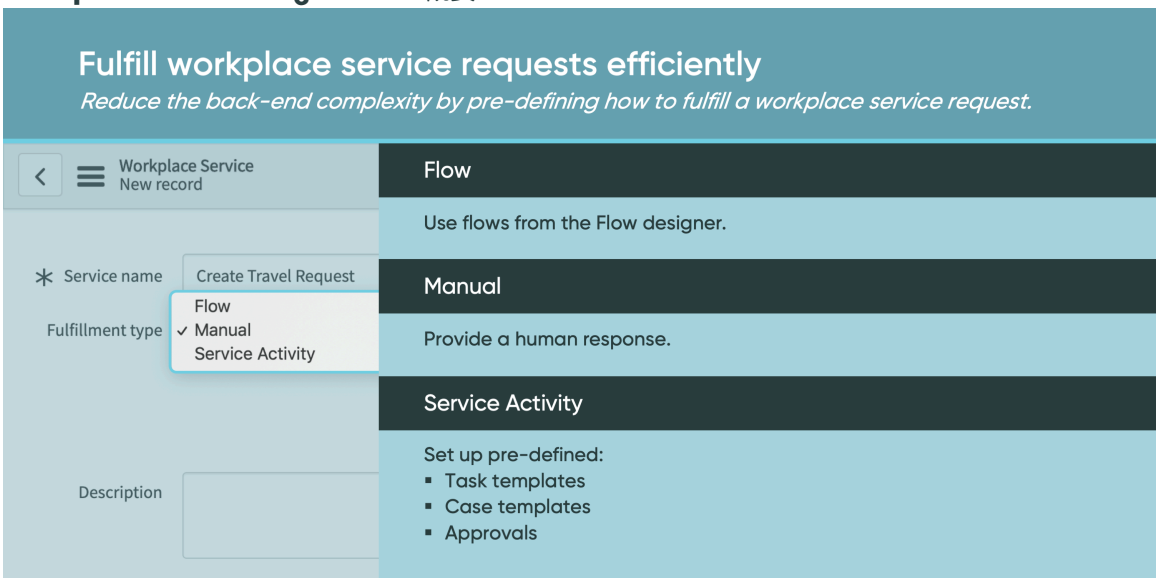
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 の詳細

従業員の職場要求を履行するには、複数の複雑なバックエンドプロセスが含まれます。これには、要求のタイプの分析や、人間または自動応答、承認、またはその他のタスクへのルーティングが含まれます。ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、事前に定義されたステップを作成して要求を履行することで、これらのプロセスをより簡単かつ効率的に行うことができます。

Workplace Case Management の概要



職場サービスの要求

従業員は、ワークプレイスサービスポータル を使用して、一般照会、清掃要求、出張関連要求などの職場サービスの要求を送信できます。たとえば、HVAC の問題、壊れた椅子、濡れた床、移動要求などの要求を作成できます。

職場ケースの管理

ワークプレイスケース管理 マネージャーと管理者は、次のことを実行できます。

- 要求を手動で実行する必要があるかどうか、または一連の自動タスクが必要かどうかを設定します。
- タスクの承認オプションを設定します。
- ケースとタスクのテンプレートを作成します。
- 従業員が要求を出せるように、レコードプロデューサーと呼ばれるカタログアイテムを作成します。
- アプリケーションで作成されたすべてのケースを表示および変更します。
- アサイン先グループのエスカレーションルールを設定します。
- 実行手順を追加します。
- SLA 定義を作成します。

職場サービス

ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、事前定義された実行手順で職場サービスを作成できます。清掃、IT、オフィスセットアップ、出張伺いなどの要求に対して、職場サービスを作成できます。たとえば、HVAC の問題、壊れた椅子、濡れた床、移動要求などの要求を作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスを作成するときに、必要な実行タイプに基づいて手順を設定できます。ServiceNow ワークプレイスケース管理 アプリケーションには次の実行タイプが用意されています。

- [手動]：[手動] オプションを使用すると、人間が対応する職場サービスを構成できます。これは、一般照会や苦情対応などのサービスや要求で使用できます。
- [サービスアクティビティ]：[サービスアクティビティ] オプションを使用すると、要求が発生したときにトリガーされるアクティビティのタイプを選択できます。これらのアクティビティを実行する順番を指定できます。次のタイプの職場サービスアクティビティから選択できます。
  - [承認]：職場サービスアクティビティの承認を設定できます。職場サービスの選択時に必要な承認のタイプを設定できます。単一の順番で複数の承認アクティビティを設定することはできません。
  - [タスク]：タスクテンプレートを使用してタスクを追加できます。職場サービスを選択すると、指定した順番に基づいてタスクが作成されます。
  - [子ケース]：職場サービスの選択時に子ケースをトリガーできます。子ケースでは職場サービスが提供される必要があります。子ケースは、指定された順番に基づいて作成されます。
  - サービスアイテムの実行：職場サービスとともに従業員が注文した職場サービスアイテムに対して作成されたタスクまたはケースを実行します。詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。
  - 自動タスク：手動での介入なしにクローズされる自動タスクを作成します。
- [フロー]：[フロー] オプションでは、アプリケーションから既存のサブフローを選択できます。フローの詳細については「フロー」を参照してください。

職場サービス要求の発行

ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用して、職場サービスを要求できます。

Workplace Services Catalog には、従業員からの要求の送信元となる職場サービスのリストが表示されます。ServiceNow では、次のデフォルトの職場サービスが用意されています。

- 一般的な職場ヘルプを要求します。
- オフィススペースを再構成します。
- デスク変更の移動要求を作成します。
- スペース用の備品を要求します。
- Workplace Central プラグインがインストールされている場合は、次の職場サービスを利用できます。
  - シナリオ計画による職場ユーザーアサインと移動サービス
  - 職場アサインタイプサービス
  - 職場割り当ての変更サービス
- スペース要求

- 上記の職場サービスは、シナリオ計画中に実装された変更のタイプに基づいて自動的にトリガーされます。スペースの最適化 - シナリオ計画とその機能の詳細については、「シナリオ計画」を参照してください。

ワークプレイスサービスポータル の仮想エージェントチャットサポートを使用して、一般照会を送信することもできます。チャットサポートでは、次のことを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場ヘルプを要求します。
- 送信されたケースのステータスを表示します。
- 受け入れ待ちのケースを表示します。

テンプレート

職場ケースマネージャーは、フィールドに自動的に入力することでタスクとケースの作成プロセスを簡素化するテンプレートを作成できます。

次のタイプのテンプレートを作成できます。

- ケーステンプレート：ケーステンプレートでは、ケースの作成時にフィールドに自動入力されます。
- タスクテンプレート：タスクテンプレートでは、タスクの作成時にフィールドに自動入力されます。事前定義された職場タスクテンプレートを変更するか、独自のテンプレートを作成して、職場タスクに関連付けることができます。

ワークプレイスケース管理 の構成

管理者は、職場サービスを設定し、職場サービスユーザーがそれを介して要求を送信できるようにすることができます。アプリケーションでは、事前定義された実行タイプで職場サービスを設定できます。

ServiceNow® ワークプレイスケース管理 アプリケーションを使用すると、職場サービス、およびこれらの職場サービスを使用して作成されたケースをすべて管理できます。

職場ケース管理者またはケースマネージャーは、次のアクションを実行できます。

- 職場サービスを設定します。
- 職場ケースのケーステンプレートを設定します。
- 職場タスクのタスクテンプレートを設定します。
- レコードプロデューサーを設定し、職場サービスにリンクします。
- 承認のオプションを設定し、サービスアクティビティに必要な承認のタイプを選択します。
- タスク、承認、子ケースなどの職場サービスアクティビティを作成します。

ワークプレイスケース管理 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークプレイスケース管理 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップチェックリストを完了します。

セットアップタスク	説明
バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core (sn_wsd_core) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。	移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セットアップタスク	説明
ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。	移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

ワークプレイスケース管理 をインストールする前に、バージョン 2.0 以上の ワークプレイスサービスデリバリ - Core プラグイン (sn_wsd_core) を ServiceNow インスタンスでアクティブ化します。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスケース管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_case

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow へのリクエストが必要になることもあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースメモ情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイスケース管理をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] をクリックします。

職場ケーステンプレートの作成

職場サービスを作成するときに使用する職場ケーステンプレートを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
ケーステンプレートを使用すると、フィールドに自動的に入力することで Workplace Case Management におけるケースの作成プロセスが簡素化されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > ケーステンプレート.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、そのテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで職場のケース **[sn_wsd_core_workplace_task]** テーブルを選択します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ケーステンプレートが作成されます。このテンプレートは、職場サービスに使用できます。
ユーザー受け入れ付きのケーステンプレートを作成するには、「ユーザー受け入れ職場ケーステンプレートの作成」を参照してください。

次のタスク
ユーザー受け入れ付きのケーステンプレートを作成するには、「ユーザー受け入れ職場ケーステンプレートの作成」を参照してください。

ユーザー受け入れ職場ケーステンプレートの作成

ユーザー受け入れを含む職場ケーステンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
要求をクローズするためにユーザーの承認または却下が必要な場合に使用する、このケーステンプレートを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > ケーステンプレート.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - 新しいテンプレートを作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、目的のテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで職場のケース **[sn_wsd_core_workplace_task]** テーブルを選択します。
4. [テンプレート] フィールドで、ユーザー受け入れと受け入れタイムアウトを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 左側の列で [ユーザー受け入れを有効化] を選択し、右側の列で **[True]** を選択します。

b. 左側の列で [受け入れのタイムアウト] を選択し、右側の列で受け入れ要求の有効期限が切れるまでの期間を指定します。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ユーザー受け入れオプションを有効にしてケーステンプレートを作成します。

次のタスク
このテンプレートは、ユーザー受け入れが必要な職場サービスで使用します。職場サービスの作成の詳細については、「職場サービスの作成」を参照してください。

職場タスクテンプレートの作成

タスクテンプレートを使用すると、フィールドに自動的に入力することで Workplace Case Management のタスクの作成プロセスが簡素化されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場サービスを作成するときに使用するタスクテンプレートを作成します。

注:
管理者は、タスクテンプレートでまだユーザーまたはグループがタスクにアサインされていない場合を除き、タスクアサインルールを使用して職場タスクの自動アサインを制御できます。アサインルールの詳細については、「アサインルールの定義」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > タスクテンプレート.
2. テンプレートを作成するか、既存のテンプレートを変更します。
   - テンプレートを作成する場合は、[新規] をクリックします。
   - 既存のテンプレートを変更する場合は、そのテンプレートを開きます。

   テンプレートフォームフィールドの詳細については、「テンプレートの作成」を参照してください。
3. [テーブル] フィールドで職場タスク **[sn_wsd_core_workplace_task]** テーブルを選択します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
タスクテンプレートが作成されます。このテンプレートは、職場サービスに使用できます。

承認オプションの設定

職場サービスで作成されたケースを承認する承認者を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

⚠ 警告:
バージョン 1.8.2 以降 ワークプレイスケース管理 、承認オプションを設定するオプションはコアアプリケーション ワークプレイスコア バージョン 2.9.2 に移動されました。承認オプションを作成または表示するには、次に移動します。 **Workplace Core** > 管理 > 実行者基準.

- アップグレード後、既存の承認者は、ワークプレイスケース管理 の承認オプション [sn_wsd_case_approval_option] テーブルから ワークプレイスコア の職場の実行者基準 [sn_wsd_core_performer_criteria] テーブルに移行されます。
- [職場の実行者基準] には ワークプレイスケース管理 [承認] オプションと同じ機能があります。また、ユーザー基準を使用して静的な承認者を設定することもできます。

以下の詳細情報があることを確認してください:

- 職場ケーステーブル。
- 承認者を選択するユーザーフィールド。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
ServiceNow　ワークプレイスケース管理 アプリケーションには、次のデフォルトの承認オプションがあります。

- マネージャー
- 職場の場所の管理方法
- グループによって管理される職場の場所

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 承認オプション.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[承認オプション] フォーム

フィールド	説明
名前	承認オプションの名前。
ケーステーブル	オプションのケーステーブル。職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルを選択します。
ユーザーフィールド	承認者として設定するユーザーまたはユーザーグループ。
アプリケーション	オプションのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。アプリケーションが **Workplace Case Management** に設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	承認オプションをアクティブ化するオプション。このオプションを選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
承認オプションが追加され、承認が設定されている場所にリストされます。

レコードプロデューサーの構成

従業員がセルフサービスオプションとして職場サービスを利用できるようにします。サービスを Workplace Services Catalog のカタログアイテムとして表示するようにレコードプロデューサーを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > レコードプロデューサー
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

Workplace Case Management - [レコードプロデューサー] フォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている職場ケース (sn_wsd_case_workplace_case) テーブルです。 **注:** レコードプロデューサーの職場ケーステーブルが、関連付けられている職場サービスの職場ケーステーブルと一致することを確認してください。
モデル	レコードプロデューサーに関連する場合の製品モデルテーブル。
アプリケーション	このフィールドはすでに [Workplace Case Management] に設定されています。
有効	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。
プレビューリンク	レコードプロデューサーが ワークプレイスサービスデリバリ カタログでユーザーにどのように表示されるかをプレビューするためのリンク
すべての質問のヘルプを展開	ユーザーがすべての質問のヘルプを展開できるようにするには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 次の関連リストフィールドを適切に入力します。
   - 内容
   - アクセシビリティ
   - 生成されたレコードデータ
   - ポータルの設定
5. [内容] 関連リスト内で、次のスクリプトを入力します。

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
cat_item.sys_id);
```

6. [変数] 関連リストで、必要に応じて職場サービスカタログアイテムの変数を設定します。

   変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。職場サービスカタログアイテムに必要な数の変数を追加することができます。一般的に使用される変数タイプは、次のとおりです。
   - チェックボックス
   - 複数選択肢
   - 参照
   - 選択ボックス
   - 1 行テキスト

   各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが作成されます。

次のタスク
レコードプロデューサーを職場サービスにリンクします。「職場サービスの作成」を参照してください。

SLA 定義の作成

顧客の期待に応じてケースが解決されるように SLA を設定します。SLA は、最小アップタイム (タスクが特定の条件に達するために必要な時間) を指定するなど、パフォーマンスパラメーターを設定します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
SLA 定義を作成し、職場ケースで使用します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > **SLA** 定義.
2. SLA 定義を作成するか、既存の SLA 定義を変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SLA 定義を作成する場合は、[新規] をクリックします。
- 既存の SLA 定義を変更する場合は、目的の SLA 定義を開きます。

テンプレートフォームフィールドの詳細については、「Create an SLA Defintion (SLA 定義の作成)」を参照してください。

3. [テーブル] フィールドで、インシデント **[incident]** テーブルを選択します。
4. [フロー] フィールドで、[デフォルト **SLA** フロー **(Default SLA flow)]** を選択します。
5. [アプリケーション] フィールドで、**[Workplace Case Management]** が選択されていることを確認します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
SLA 定義が作成されます。

職場サービスの作成

事前定義された実行手順で職場サービスを作成します。職場サービスに基づいて必要な実行タイプを選択します。ケータリング、事務用品要求、駐車場、または従業員のニーズをサポートするサービスなどの職場サービスを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager
以下の詳細情報があることを確認してください:

- 職場サービスにリンクするためのタスクテンプレートとケーステンプレート。
- 職場サービスにリンクされる必要があるレコードプロデューサー。
- 職場サービスフローを作成する場合は、アクティブフロー。

このタスクについて
職場サービスを作成し、職場サービスを履行する方法を指定します。ティフローの使用またはサービスアクティビにより一連のタスクをトリガーして、職場サービスを手動で履行することができます。職場サービスに対して以下を指定します。

- 職場サービスの名前。職場サービスは、この名前ですべての場所に表示されます。
- 実行タイプ (手動、サービスアクティビティ、またはフロー)。
- どこでユーザーが注文できるかを指定します。つまり、ユーザーが職場サービス要求を通じて注文できるか、予約時に注文できるか、またはその両方かを指定します。
- 同じカテゴリの複数の職場アイテムを従業員が要求できるかどうかを指定します。
- 職場ケースまたは職場タスクを作成するときに、テンプレートを選択して特定の値を事前入力します。
- 職場サービスを利用可能にする場合の職場サービスのリンク先レコードプロデューサー。職場サービスは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成されたレコードプロデューサーからのみ要求できます。
- 職場に関する説明。職場サービスの目的に関する簡単な説明を入力できます。通常のテキストまたは HTML テキストを入力できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 職場サービス.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[職場サービス] フォームのフィールド

フィールド	説明
サービス名	職場サービスの名前を入力します。
ケーステーブル	職場サービスに使用されるテーブル。
実行タイプ	職場サービスの実行タイプを選択します。 ○ [手動]：手動で実行するには、このオプションを選択します。このオプションを使用すると、人間の対応で要求を実行できます。 ○ [サービスアクティビティ]：職場サービスを実行するアクティビティをトリガーするには、このオプションを選択します。フォームを保存して、職場サービスアクティビティを作成または更新します。詳細については、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。 ○ [フロー]：アプリケーションの既存のサブフローを実行に使用するには、このオプションを選択します。フローの詳細については、「サブフローの作成」を参照してください。 **注:** カスタムサブフローを作成する場合は、入力フィールドが次のように設定されていることを確認します。 ▪ [ラベル]：職場ケース ▪ [名前]：workplace_case ▪ [タイプ]：Reference.Workplace Case
ケースを自動的にクローズ	このフィールドは、[実行タイプ] で [サービスアクティビティ] を選択した場合に表示されます。ケースを自動的にクローズするには、このオプションを選択します。
フロー	このフィールドは、[実行タイプ] で [フロー] を選択した場合に表示されます。オプションのリストから職場サービスのフローを選択します。
アプリケーション	アプリケーションのリストから **[Workplace Case Management]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	職場サービスをアクティブ化する場合に選択します。
利用可能 (Available for)	職場サービスを使用できるユーザーを指定するオプション ○ ケース **(Case)**：ワークプレイスケース管理 ユーザーのみが職場サービスを利用できるようにするには、このオプションを選択します。 ○ 予約：予約時に従業員が職場サービスを利用できるようにするには、このオプションを選択します。 ○ ケースと予約：予約時に ワークプレイスケース管理 ユーザーと従業員の両方が職場サービスを利用できるようにするには、このオプションを選択します。 **注:** [予約] および [ケースと予約] オプションは、Workplace Reservation Management アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。
サービスアイテムは 1 つのみ選択可	このフィールドは、[利用可能] フィールドで [予約] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。選択肢のリストからカテゴリ内の 1 つのオプションしか選択しないようにユーザーを制限するには、このフィールドを選択します。 **注:** このフィールドは、Workplace Reservation Management アプリケーションがインストールされている場合にのみ表示されます。
テンプレート	職場サービスのケーステンプレートを選択します。
レコードプロデューサー	この職場サービスを要求する必要があるレコードプロデューサーを選択します。 職場サービスのレコードプロデューサーを 1 つ以上選択できます。レコードプロデューサーは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成する必要があります。
説明	職場サービスに関する簡単な説明を入力します。職場サービスの目的を説明します。HTML テキストまたは通常のテキストを説明として追加できます。

4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場サービスが作成され、関連するレコードプロデューサーが選択されるたびに要求されます。職場サービスの職場サービスアクティビティを作成する場合は、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。

職場サービスアクティビティの作成

職場サービスが選択されたときにバックグラウンドアクティビティをトリガーする職場サービスアクティビティを作成します。アクティビティは、承認アクション、タスク、または子ケースにすることができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager
以下の詳細情報があることを確認してください:

- 職場サービスアクティビティにリンクするためのタスクテンプレートとケーステンプレート。
- 実行タイプで [サービスアクティビティ] が選択された職場サービス。詳細については、「職場サービスの作成」を参照してください。

このタスクについて
アクティビティは、承認、タスク、または子ケースにすることができます。これらのアクティビティをトリガーする順番を指定できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 職場サービス.
2. 職場サービスアクティビティをさらに追加するために変更する職場サービスを選択します。
3. [職場サービス] フォームの [職場サービスアクティビティ] セクションで [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[職場サービス] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	サービスアクティビティの名前を入力します。
アクティビティタイプ	作成するサービスアクティビティのタイプを選択します。 ○ [承認]：承認アクティビティを作成します。 ○ [タスク]：タスクアクティビティを作成します。 ○ [子ケース]：子の職場ケースを作成します。 ○ サービスアイテムの実行：職場サービスとともに従業員が注文した職場サービスアイテムに対して作成されたタスクまたはケースを実行します。詳細については、「職場サービスアイテムを職場サービスに追加」を参照してください。 ○ 自動タスク：手動での介入なしにクローズされる自動タスクを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
すべての承認の欠落	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [承認] を選択した場合に表示されます。オプションのリストから、すべての承認者が欠落している場合に実行するアクションを選択します。
待機	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [承認] を選択した場合に表示されます。ケースをクローズするために必要な承認のタイプを選択します。オプションから、任意の承認者が承認できるかどうか、すべての承認者が承認する必要があるかどうか、または任意の承認者からの最初の応答が承認かどうかを選択します。オプションをポイントすると、詳細が表示されます。
アプリケーション	このフィールドは自動生成されます。ただし、**[Workplace Case Management]** が選択されていることを確認してください。
親サービス	このフィールドには、このアクティビティを追加する職場サービスが自動的に入力されます。
順番	このアクティビティの順番を指定します。順番に応じて、サービスアクティビティが開始されます。 **注:** 単一の順番では、[承認] タイプのサービスアクティビティを 1 つだけ指定できます。
承認者	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [承認] を選択した場合に表示されます。設定された実行者基準からケースの承認者を選択します。ロック解除アイコン ( ) をクリックして選択します。
職場ケースサービス	このフィールドは、[アクティビティタイプ] で [子ケース] を選択した場合に表示されます。 検索 ( ) アイコンをクリックし、子ケースとして設定する職場サービスを選択します。職場サービスを追加するには、「職場サービスの作成」を参照してください。
未完了の場合は続行	アクティビティがクローズまたは未完了の場合でもこのアクティビティを続行するには、このオプションを選択します。

5. オプション: バックグラウンドアクティビティをトリガーする条件ビルダーに条件を入力します。

Example
たとえば、アクティビティのタスクは、条件がケースレコードと一致した場合にのみ作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Quebec リリースより前のリリースでは、職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルからフィールドを選択する必要があり、質問などのサービスカタログ変数を参照できませんでした。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスアクティビティが作成され、親の職場サービスが要求されたときに実行されます。

職場サービスアイテムを職場サービスに追加

従業員が職場サービス要求とともに、または予約の一環として注文できる職場アイテムを構成します。たとえば、従業員は予約時に、ケータリング、追加の椅子、ホワイトボード、マーカーなどの職場サービスアイテムを注文できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場アイテムを追加して、従業員が職場サービス要求をするときに注文できるようにします。職場アイテムに関連する以下の詳細を指定します。

- 職場アイテムの名前を指定します。アイテムは、指定された名前の従業員に表示されます。
- 職場ケースまたは職場タスクを作成するときに、テンプレートを選択して特定の値を事前入力します。
- 職場アイテムの追加先の親職場サービス。
- アイテムが属するサブカテゴリ。
- 職場アイテムを説明する画像。この画像は、従業員が選択している間に表示されます。また、顧客が予約ポータルと Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用している間に表示されます。
- 職場アイテムに関する簡単な説明。この説明は、従業員が選択している間に表示されます。通常のテキストまたは HTML テキストを追加できます。説明には、テキストとリンクを含めることができます。長い説明を入力すると、テキストは [さらに表示] オプションとともに従業員に表示されます。この説明は、顧客が予約ポータルと Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用している間に表示されます。
- 職場アイテムのコスト。所在地に基づいて、該当する通貨を選択できます。
- アイテムの準備とクリーンアップに必要な期間。時間は日数または時間単位で指定できます。
- 従業員が必要な数量またはキャパシティを指定できるようにするかどうかを指定します。
- 職場サービスアイテムを利用可能にする場所を設定します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 職場サービス.
2. 職場サービスアイテムを追加する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[職場サービスアイテム] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場サービスアイテムフォーム

フィールド	説明
名前	職場サービスアイテムの名前
アイテムタイプ	従業員が注文したときに、その職場サービスアイテムに対して生成する必要がある職場サービスアクティビティのタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ ケース：このアイテムを実行するために子職場ケースを生成するオプション ○ タスク：このアイテムを実行するために子職場タスクを生成するオプション ○ 手動：このアイテムを実行するための手動実行の職場サービスを生成するオプション
職場サービス	アイテムを実行するために子ケースとして設定する職場サービスこのフィールドが表示されるのは、[アイテムタイプ] フィールドから [ケース] が選択された場合のみです。
タスク テーブル	子職場タスクを作成してアイテムを実行するために使用する必要があるタスクテーブル。このフィールドが表示されるのは、[アイテムタイプ] フィールドから [タスク] が選択された場合のみです。
デフォルト テンプレート	タスクを実行するためのデフォルトのタスクテンプレート。詳細については、「職場タスクテンプレートの作成」を参照してください。このフィールドが表示されるのは、[アイテムタイプ] から [タスク] が選択された場合のみです。
アプリケーション	サービスアイテムのアプリケーション。このフィールドは自動的に設定されます。 ○ 職場ケース関連サービスの職場サービスアイテムを追加する場合は、**[Workplace Case Management]** を選択します。 ○ 予約時に従業員が利用できる職場サービスの職場サービスアイテムを追加する場合は、**[Workplace Reservation Management]** を選択します。
親サービス	このアクティビティを追加する職場サービス。このフィールドは自動的に設定されます。
サブカテゴリ	職場アイテムが属するサブカテゴリ。選択できるサブカテゴリのリストが用意されています。
有効	職場サービスアイテムをアクティブ化するオプション
画像	職場サービスアイテムを説明する画像。この画像は、従業員が選択している間に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	職場サービスアイテムに関する簡単な説明説明には、通常のテキストまたは HTML テキストを使用できます。この説明は、Workplace Reservation Management ユーザーが選択している間に表示されます。説明には、テキストとリンクを含めることができます。この説明は、顧客が予約ポータルと Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用している間に表示されます。
デフォルト設定	
有効数量	必要な数量を指定できるようにするオプション。
キャパシティを有効化する (Capacity enabled)	従業員がキャパシティを指定できるようにするオプション。選択した職場の場所に指定されている最大キャパシティが最大キャパシティ制限として使用されます。最大キャパシティを指定するには、職場サービスアイテムの場所の [最大キャパシティ] フィールドを変更します。 **注:** 職場サービスアイテムがどの場所にも割り当てられていない場合、キャパシティ制限はありません。
コスト	職場アイテムのコスト。コストの通貨を指定するには、通貨アイコン ($) をクリックします。
準備期間	必要に応じて、アイテムの準備に必要な時間
クリーンアップ期間	必要に応じて、アイテムのクリーンアップに必要な時間

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスアイテムを職場サービスに追加します。従業員は職場サービスを要求しながら職場アイテムを注文できます。

次のタスク
職場サービスアイテムを注文できる職場の場所を指定します。詳細については、「職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化」を参照してください。

職場サービスアイテムの職場の場所での利用可能化

職場サービスアイテムを職場の特定の場所で利用できるようにします。地域、サイト、敷地、建物、建物、フロア、エリア、スペースなどの職場の場所を選択します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
職場アイテムを利用可能にする必要がある職場の場所を選択します。従業員は、職場サービス要求をしながらアイテムを注文できます。地域、サイト、敷地などの親場所を選択します。建物やそのスペースなど、子場所を選択することもできます。

- 複数の職場サービスアイテムの場所レコードを作成することで、職場の場所ごとに異なるコストを指定できます。
- 職場サービスアイテムのコストは、選択した職場の場所のすべての子職場の場所にも適用されます。職場アイテムに他の子職場の場所と異なるコストが指定されている場合、同じコストが親の場所の代わりに適用されます。たとえば、地域 ABC の職場アイテムのコストを $100 と指定したとします。また、サイト XYZ の職場アイテムの個別コストを $75 と指定したとします。すると、子職場の場所のコスト ($75) が適用されます。
- 職場サービスアイテムがどの場所にも割り当てられていない場合、アイテムの使用可否は、指定された職場の場所での職場サービスの使用可否に依存します。[職場の場所 (Workplace location)] 関連リストで、職場サービスを利用できる職場の場所の詳細を表示できます。
- 職場サービスアイテムの使用可否は、職場サービスの場所と職場サービスアイテムの場所で指定された場所によって異なります。
  - 職場サービスの場所がなく、職場サービスにもサービスアイテムの場所が指定されていない場合、職場サービスアイテムはすべての場所で使用できます。
  - 職場サービスの場所が指定されていて、職場サービスにサービスアイテムの場所が指定されていない場合、職場サービスアイテムは、職場サービスの場所で指定されたその場所と子の場所で使用できます。
  - 職場サービスに locationA を指定し、(職場サービスアイテムの [職場サービスアイテムの場所] 関連リストで) 職場サービスアイテムの場所 (職場サービスアイテムの場所関連リストで) locationB を指定した場合、従業員が職場サービス要求を発信すると、次のアクションが実行されます。
    - 従業員が場所 A または場所 A の階層内の任意の場所に対して要求を出すと、場所 B で利用可能なアイテムを除き、場所 A で利用可能なすべての職場サービスアイテムが表示されます。
    - 従業員が場所 B または場所 B の階層内の場所について要求を出した場合、職場サービスアイテムは場所 A のどの階層にもないため、表示されません。

    一般に、職場スペースに関連付けられた職場サービスアイテムを表示する場合も、同じロジックが適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 職場サービス.
2. 職場サービスアイテムを追加する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[職場サービスアイテム] 関連リストまで下にスクロールします。
4. 職場の場所に割り当てる職場サービスアイテムを選択します。
5. フォームで、[職場サービスアイテムの場所] 関連リストまで下にスクロールします。
6. [編集 **(Edit...)]** をクリックします。
7. サービスを選択して移動するには、次の手順を実行します。

   a. [メンバーの編集] フォームで、サービスを選択します。

   b. 左側の [コレクション] 列から職場の場所を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. 職場の場所を右側の [職場の場所リスト] 列に移動するには、追加/削除アイコンを使用します。
追加/削除アイコン ( ) を選択します。

8. [保存] をクリックします。
9. オプション: 特定の職場の場所のアイテムのコストを変更するには、次の手順を実行します。

a. フォームで、[職場サービスアイテムの場所] 関連リストまで下にスクロールします。

b. コストを変更するには、職場の場所の横にあるプレビューアイコンを選択します。
プレビューアイコン (レコードを開く) を選択します。

c. プレビューダイアログボックスで、次をクリックします：

d. フォームで、[コスト] フィールドを編集します。

e. [更新] をクリックします。

タスクの結果
これで、指定された場所で職場サービスアイテムを注文できるようになります。ある場所での職場アイテムのコストは、職場の場所階層の中で、最も近い職場の場所で指定されたコストに依存します。たとえば、敷地と建物に対してコストが指定されている場合、建物に指定されているコストが適用されます。

職場テンプレート設定を作成

職場ケースを実行するために適用する必要があるテンプレートを定義します。要求に対する一般的な従業員の応答に基づいて条件を設定します。テンプレートは、指定された条件に一致する職場ケースに適用されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テンプレートを作成し、テンプレートが適用されるように職場ケースを一致させる必要がある条件を設定します。条件が一致しない場合、職場サービスで指定されているデフォルトのテンプレートが適用されます。
職場テンプレートの設定は、職場サービスまたは職場サービスアクティビティに直接適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 職場サービス.
2. 職場テンプレート設定を追加する職場サービスを選択します。
3. フォームで、[職場テンプレート設定] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場テンプレート設定フォーム

フィールド	説明
設定テーブル	職場サービスの設定テーブル
設定ドキュメント ID	職場サービスの設定 ID
テンプレート	職場サービスまたは職場サービスアクティビティに適用する必要があるテンプレート
アプリケーション	テンプレートのアプリケーションこのフィールドは自動的に設定されます。**[Workplace Case Management]** が選択されていることを確認してください。
有効	職場テンプレート設定をアクティブ化するオプション
順番	テンプレートの順序
テーブル	テンプレートを適用するために使用される職場ケーステーブル
条件	テンプレートを適用するために満たす必要がある条件**[AND]**、**[OR]**、および [新しい基準] オプションを使用して、条件を構築します。条件を作成したら、[プレビュー] をクリックして、条件に一致するレコードの数をプレビューします。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
職場テンプレート設定が追加されます。テンプレートが、指定した条件に一致する職場サービスまたは職場サービスアクティビティに適用されます。

職場フィールドマッピングを作成

親ケースのフィールド情報を子職場サービスアクティビティまたは職場アイテム関連タスクにコピーするフィールドマッピングレコードを作成します。フィールドマッピングレコードを使用して、親ケースの同じ詳細を子ケースに再入力するプロセスをスキップします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて
親職場ケースによってトリガーされた子ケースまたはタスクに手動で詳細を入力する時間を節約できます。職場サービスアクティビティフィールドマッピングまたは職場サービスアイテムフィールドマッピングを使用すると、親ケースのフィールドで指定された詳細を子ケースとタスクにコピーできます。このオプションは、職場サービスアクティビティタイプの職場サービスと、職場サービスアイテム要求によってトリガーされたタスクまたはケースでのみ使用できます。フィールドマッピングごとに個別のフィールドマッピングレコードを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 職場サービス.
2. フィールドマッピングを適用する職場サービスを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームで、[関連リスト] セクションまで下へスクロールします。
4. フィールドマッピングレコードを追加する関連リストを選択します。
   - 職場サービスアイテム：この関連リストを選択して、フィールドマッピングレコードを職場サービスアイテムに追加します。
   - 職場サービスアクティビティ：この関連リストを選択して、フィールドマッピングレコードを職場サービスアクティビティに追加します。
5. 選択関連リストに基づいて、フィールドマッピングを追加する職場サービスアイテムまたは職場サービスアクティビティを選択します。
6. フォームで、[関連リスト] セクションまで下へスクロールします。
   [職場サービスアイテム] を選択した場合は、[職場サービスアイテムフィールドマッピング] 関連リストが表示されます。職場サービスアクティビティを選択した場合は、[職場サービスアクティビティフィールドマッピング] 関連リストが表示されます。
7. 適切な関連リストを選択します。
8. [新規] をクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

職場フィールドマッピングフォーム

名前	フィールドマッピングの名前
マッピング元 /条件テーブル	フィールドとビルド条件をコピーするために使用されるテーブル
フィールドからマップ	値をマップする必要があるフィールド
有効	マッピングをアクティブ化するオプション
テーブルにマップ	フィールドの詳細がコピーされるテーブル
フィールドにマップ	値がコピーされるフィールド
順番	複数のフィールドマッピングがある場合にフィールドマッピングを実行する必要がある順序
条件	フィールドマッピングを適用するために一致する必要がある条件条件を追加するには、[新しい基準] をクリックします。

10. [送信] をクリックします。

タスクの結果
フィールドマッピングレコードが追加されます。

エスカレーションルールの設定

エスカレーションルールを使用して、職場ケースを関連アサイン先グループにエスカレートします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > エスカレーションルール.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[ケースの層エスカレーション] フォーム

フィールド	説明
エスカレーション元	職場ケースのエスカレーション元になるアサイン先グループ。
エスカレーション先	職場ケースのエスカレーション先になるアサイン先グループ。
ドメイン	アプリケーションのドメイン。このフィールドは自動的にアプリケーションドメインに設定されます。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
エスカレーションルールが作成されます。ルールは、そのルールが作成されたアサイン先グループ ([エスカレーション元] で指定) が設定された職場ケースで [関連リンク] の下に表示されます。

実行手順の追加

職場ケースを実行する方法について、職場エージェントに指示を提供します。新しい職場エージェント向けおよび複雑な職場ケース向けに説明を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

このタスクについて
職場ケースを実行するための指示を追加します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 作業手順.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[実行手順] フォーム

フィールド	説明
名前	実行手順の名前。
テーブル	職場ケースを含むテーブル。フィールドは自動的に職場ケーステーブルに設定されます。
条件	実行手順を実装する前に職場ケースが満たす必要がある条件。指示は、この条件に一致する職場ケースレコードに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 条件を追加するには、[フィルター条件の追加] を選択します。 ○ 「OR」条件を追加するには、 [「OR」 節を追加] を選択します。
有効	実行手順をアクティブ化するオプション。
順番	職場ケースレコードに複数の実行手順がある場合に、手順に従う順番。
説明	従う実行手順。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。
ナレッジ記事	指示をサポートするナレッジ記事。 ナレッジ記事のロック解除アイコン ( ) を選択して、記事を追加します。記事を検索するには、ルックアップアイコン ( ) を選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
実行手順が追加されます。手順は、指定された条件に一致する職場ケースレコードに表示されます。

類似の職場ケースを親ケースの下にグループ化

類似の問題があるケースや、単一の親ケースの下で同じ解決策が必要なケースを分類します。複数の職場ケースの解決に費やす時間を短縮します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.admin、sn_wsd_case.manager、または sn_wsd_case_workplace_agent

このタスクについて
職場ケースを親職場ケースにアサインします。親ケースに提供された解決策は、子ケースにも適用されます。
また、親の [ステータス] フィールドが [キャンセル] または [完了してクローズ] に設定されている場合でも、ケースを親ケースにアサインすることができます。ケースがアサインされると、子ケースのステータスが [キャンセル] または [完了してクローズ] に自動的に更新されます。

親ケースをアサインすると、次の依存関係が発生する場合があります。

- [関連ケース] タブで、親ケースに関連付けられたすべてのケースを表示できます。
- 子ケースは、親ケースが更新されるたびに更新されます。コメント、作業メモ、ステータスの変更などの更新は、子ケースに自動的に適用されます。子ケースのステータスが [キャンセル] に設定されている場合、更新は適用されなくなります。コメント、作業メモ、およびステータスの変更を子ケースにコピーしない場合は、*`Update Child Case - Work Notes & Comments`* を **[False]** に設定できます。
- ステータスを [受け入れ待ち] に変更する場合を除き、親ケースのステータスの変更は子ケースにコピーされます。
- 子ケースで個別に行われた更新は、親ケースには適用されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > 職場ケース.
2. 次のいずれかのモジュールを選択します。
   - すべて
   - オープン - 未アサイン
   - オープン
   - 自分のグループにアサイン済み
   - 自分のタスク
3. 親職場ケースのアサイン先の職場ケースを選択します。
4. [親ケース] フィールドで、親としてアサインする職場ケースを選択します。

> **重要:**
> 子ケースを親ケースとして選択しないでください。選択すると、ケースでループが発生します。たとえば、WCASE0001001 が WCASE0001002 と WCASE0001003 の親である場合、WCASE0001002 と WCASE0001003 を WCASE0001001 の親にすることはできません。

5. [保存] をクリックします。

タスクの結果
職場ケースが親ケースにアサインされます。

> **重要:**
> [親ケース] フィールドで選択されたケースと、[親] フィールドに表示されるケースは異なります。[親] フィールドに表示される職場ケースは、ケースが関連付けられている職場サービスから生成されます。職場サービスの [アクティビティタイプ] が [タスク] または [子ケース] の場合、親が自動的にアサインされます。

職場サービスの要求

一般的な問い合わせを行うか、または職場改善関連のサービスを要求します。

オフィススペースの再構成

オフィススペースの再構成方法の詳細を提供します。

始める前に

> **重要:**
> ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_use

このタスクについて
オフィススペースを再配置するには、この要求を提出します。再構成を担当するチームで必要とされる追加情報を指定します。
従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。 職場 > 職場をすべて参照. [オフィススペースを再構成] を選択し、フォームに入力したら要求を [送信] します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. 職場サービスが配置されている [全般] カテゴリを開き、次の手順を実行します。

   a. [カタログ] をクリックします。

   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

   c. [Workplace Services Catalog] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [オフィススペースの再構成] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[オフィススペースの再構成] フォームのフィールド

フィールド	説明
代理	再構成を要求している要求者の名前
地域	オフィスの場所の地域。
サイト	オフィスの場所。
敷地	オフィスビルの敷地。
建物	スペースのオフィスビル。
フロア	再構成を希望するエリアまたはスペースがあるフロア。
エリア	再構成を希望するスペースがあるエリア。
スペース	再構成を希望するオフィススペース。
他に何か知っておくことがありますか？	要求している再構成に関する追加情報。

5. 必要に応じて添付ファイルを追加します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
要求が送信されました。

次のタスク
要求の詳細を確認することも、ワークプレイスサービスポータル または Now Mobile アプリを使用していつでもキャンセルすることもできます。[要求のキャンセル] をクリックして要求をキャンセルします。

- ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求が解決されたら、受け取った解決に基づいて [承認] または [却下] を選択します。

職場の問い合わせに関するヘルプ要求の作成

人間の対応が必要な問題について、一般的な職場サービス要求を送信します。現在の自動ワークフローでカバーされない問題のヘルプを要求します。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
職場関連のヘルプを要求したり、職場に関連する問題を報告したりします。

職場に利用可能な QR コードがある場合は、QR コードをスキャンして要求を送信できます。

仮想エージェントチャットサポートを使用して、一般的な質問を送信することもできます。移動先 **Workplace Core** > 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム をクリックし、チャットアイコン(チャット)をクリックします。質問を入力するか、[すべて表示] を選択し、オプションのリストから選択してクエリーを送信します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル.

   注:
   従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [全般] カテゴリを開きます。

   a. [カタログ] をクリックします。

   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

   c. [Workplace Services Catalog] で、[全般] を選択します。

      注:
      ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [一般要求を送信] をクリックします。
4. [何かお困りですか？] フィールドに、クエリーまたは問題を入力します。
5. 必要に応じて添付ファイルを追加します。
6. [注意が必要なエリアはどこですか？] で、要求を作成する場所の詳細を指定します。
   ワークプレイススペースマッピングプラグインがインストールされている場合は、[フロアマップ上のスペースを検索] オプションをクリックして、マップ上で直接スペースを選択することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員の職場プロファイルに恒久的なアサインがある場合、選択したスペースの従業員名がマップに表示されます。詳細については、「フロアマップへの恒久的な座席の割り当ての表示」を参照してください。

a. [場所] フィールドで、スペースが配置されている建物を選択します。

b. [フロア **(Floor)]** フィールドで、スペースが配置されているフロアを選択します。

c. [スペースタイプ] フィールドで、スペースのタイプを選択します。

d. [スペース名] フィールドで、スペースを選択します。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
要求が送信されます。

次のタスク
プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用できるオプションのリストから選択します。

要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。

要求が解決されたら、[承認] または [却下] を選択します。

スペース変更の移動要求を作成

別のスペースに再配置する移動要求を作成します。移動の理由と移動のタイミングを指定します。現在の建物または別の建物にあるスペースを選択できます。フロアマップで直接デスクを選択することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル.
ワークプレイスサービスポータル が開きます。

2. 職場サービスが配置されている [全般] カテゴリを開き、次の手順を実行します。

a. [カタログ] をクリックします。

b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

c. [Workplace Services Catalog] で、[全般] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [デスク変更を要求] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. フォームのフィールドに入力します。

デスク変更元を要求

フィールド	説明
従業員名	移動要求を出した従業員の名前。自分の要求を作成している場合は、自分の名前を選択します。
要求された移動日はいつですか？	
日付	移動を完了する必要がある日付。カレンダーから日付を選択します。
移動理由を選択	現在の場所から移動する理由。利用可能な理由のリストから選択します。
移動元：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで現在のスペースを直接選択するオプション
建物	現在のデスクがある建物
フロア	現在のデスクがあるフロア
スペース	現在のデスクがあるスペース
移動先：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで新しいターゲットデスクを直接選択するオプション。 従業員の職場プロファイルに恒久的なアサインがある場合、選択したスペースの従業員の名前がマップに表示されます。詳細については、「フロアマップへの恒久的な座席の割り当ての表示」を参照してください。
建物	ターゲットのデスクがある建物
フロア	ターゲットのデスクがあるフロア
スペース	ターゲットのデスクがあるスペース
移動対象物はなんですか？	現在のデスクから新しいターゲットデスクに移動するアイテム
他に注意すべき点はありますか？	移動要求に関する追加情報
添付ファイルを追加	必要に応じて移動要求を サポートする添付ファイル。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

移動要求が送信されます。
移動要求のステータスが [完了してクローズ] の場合は、移動要求が正常に完了したことを意味します。ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。必要に応じて別の要求を出すことができます。

プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用できるオプションのリストから選択します。

要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。要求が解決されたら、[承認] または [却下] を選択します。

スペース用の備品を要求

職場やイベント用の備品や設備を注文します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.manager

このタスクについて

[備品を要求] の職場サービスを使用して、椅子、テーブル、調整可能デスク、キャビネット、フリップカード、ホワイトボード、その他のアイテムなどの備品や設備を要求します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. 職場サービスが配置されている [一般] カテゴリを開くには、次の手順を実行します。

   a. [カタログ] をクリックします。

   b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

   c. [Workplace Services Catalog] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [備品を要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

備品フォームを要求

フィールド	説明
要求元	要求者の名前。 要求者に対して職場プロファイルが定義されている場合は、[建物]、[フロア **(Floor)]**、および [スペース] フィールドは自動的に入力されます。
フロアマップのスペースを検索	フロアマップで直接スペースを選択するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	従業員が職場プロファイルに恒久的なアサインがある場合、選択した SPACE の従業員名がマップに表示されます。詳細については、「フロアマップへの恒久的な座席の割り当ての表示」を参照してください。
建物	要求された備品用のスペースがある建物
フロア	要求された備品用のスペースがあるフロア
スペース	要求された備品用のスペース

5. [備品を追加] セクションで、[追加] をクリックします。
   複数の備品を要求できます。[追加] をクリックして、備品をさらに追加します。
6. [備品を選択] フィールドで、スペースに要求する備品を選択します。
   備品が利用できるかどうかは、職場マネージャーが職場の場所に設定した構成によって異なります。
7. [数量] フィールドで、要求数量を指定します。
   [コスト] フィールドは、選択した備品と指定した数量に応じて自動的に計算されます。コストも、職場マネージャーが選択した場所に定義したコストによって異なります。
8. [追加] をクリックします。
   備品がリクエストに追加されます。
9. オプション: [他に知っておくべきことはありますか？] フィールドで、必要に応じて指示や追加情報を指定します。
10. オプション: 必要なファイルを添付するには、[添付ファイルを追加] を選択します。
11. [送信] をクリックします。

タスクの結果

備品要求が送信されます。
要求のステータスが、それぞれのマネージャーごとの「承認待ち状態」に変わります。要求が承認されると、要求のステータスは「対応中」に変更されます。要求を満たすためにアサインされたバックグラウンドタスクの進捗状況に応じて、要求のステータスはさらに変化します。

スペースアシスト要求の提起

ワークプレイスサービスポータルを使用して職場サービス要求を送信し、スペース割り当ての推奨事項を取得します。ワークプレイスサービスデリバリ のスペースアシストは、指定したスペースの数量と部門に基づいて最適なスペース割り当て計画オプションを提供します。最適な割り当てを選択することも、割り当てないこともできます。選択に応じて、スペース計画者は使用する計画を展開します。

始める前に

次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 プラグインがインストール済みである。
- マップにスペースの推奨事項を表示するには、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップを構成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
フロアの部門にアサインする部門とスペースの数を指定します。割り当ての推奨事項を表示する場所を指定します。フォームで送信された指定に応じて、その建物に最適なスペース割り当て計画を含むオプションが表示されます。選択した部門が選択したフロアに存在する場合、その部門の近くにスペースが推奨されます。

最適なオプションを選択して送信できます。承認が構成されている場合、承認のために計画がマネージャーに送信されます。選択したスペース計画がスペース計画者に送信されます。スペース計画者は計画をレビューし、それに応じて展開します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. [全般] カテゴリを開きます。
   a. [カタログ] を選択します。
   b. [カテゴリ別参照] を選択します。
   c. [Workplace Services Catalog] で、[全般] を選択します。

   注:
   ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [スペースアシスト要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[スペースアシスト要求] フォーム

フィールド	説明
要求名	要求のわかりやすい名前
スペース割り当て方法	割り当てタイプは、管理者が設定したデフォルトの割り当てタイプで設定されます。 注: 割り当てタイプが指定されていない場合、要求を続行することはできません。
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション
部門を選択	スペースを割り当てるベースにする部門。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [部門] が設定されている場合に表示されます。
コストセンターを選択	スペースを割り当てるベースにするコストセンター。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [コストセンター] が設定されている場合に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
職場エンティティタイプを選択	スペースを割り当てるベースにする職場エンティティタイプ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が設定されている場合に表示されます。
職場エンティティを選択	スペースを割り当てるベースにする職場エンティティ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が設定されている場合に表示されます。
要求の理由	要求の理由を選択するオプション
スペースタイプ	必要なスペースのタイプを指定するオプション
完全一致 (スペースタイプ) (Exact match (Space type))	選択したスペースタイプに完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
アサインタイプ	フレキシブルなスペースが必要か、永続的なスペースが必要かを指定するオプション
数量/キャパシティ	割り当てるスペースの数
地域	スペースを割り当てる地域
敷地	スペースを割り当てる敷地
サイト	スペースを割り当てるサイト
建物	スペースを割り当てる建物
完全一致 (建物) (Exact match (Building))	選択した建物に完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
入居日 (Move-in date)	スペース割り当てを実装する日付を指定するオプション。
完全一致 (入居日) (Exact match (Move-in date))	選択した入居日に利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。
退去日 (Move-out date)	スペースを割り当てる期限となる日付を指定するオプション。
完全一致 (退去日) (Exact match (Move-out date))	選択した退去日まで利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。
添付ファイルを追加	必要に応じてサポートファイルを添付するオプション。

5. [送信] を選択します。
   要求が送信されます。送信後、要求の詳細ページが開きます。
6. [自分の要求] ページで、[スペース計画] を選択します。
   ページを更新してスペース計画オプションを表示します。
   選択したフロアの選択したコストセンターまたは部門に最適なスペース割り当てを表示するオプションが、一致率とともにページに表示されます。
7. 表示されるオプションを確認します。
   各オプションの下に一致率が表示されます。
8. オプション: [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペース割り当てを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> フロアにフロアマップが設定されている場合にのみ、マップでスペース割り当てを表示できます。

9. 表示されたオプションからオプションを選択します。

   a. [自分の要求] ページで、[タスク/To **Do]** を選択します。

   b. [スペースプランオプションを選択]で、[タスクを表示] を選択します。
   [スペース計画] に表示されるすべての選択オプションが表示されたページが表示されます。

   c. 続行するオプションの横にある [選択] を選択します。

   d. オプション: 何らかの理由でオプションを選択しない場合は、[上記にはありません] を選択します。

      > **注:**
      > [上記にはありません] を選択した場合、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ]に設定されます。

   e. 選択後、[送信] を選択します。

タスクの結果

選択したオプションが送信されます。選択したオプションは、[スペース計画] タブでいつでも表示できます。選択を送信すると、組織によって構成された承認プロセスに基づいて、次のアクションが実行されます。

- ユーザープロファイルに承認プロセスが構成されている場合、スペース要求は承認のためにマネージャーに送信されます。スペース要求のステータスが [承認待ち] に変更されます。
  - マネージャーが承認すると、スペース要求が展開のために送信され、ステータスが [承認済み] に変更されます。
  - マネージャーが却下すると、スペース要求が却下され、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- ユーザープロファイルに承認が必要ない場合、スペース要求は組織のスペース計画者に転送され、ステータスは [承認済み] に変更されます。

職場ケースの管理

職場ケースマネージャーは、職場サービスを通じて作成された職場ケースを管理できます。必要に応じてケースを表示および更新できます。

職場ケースの表示と追跡

オープン、クローズ、未アサインの職場ケースを表示して追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_case.admin、sn_wsd_case.manager、sn_wsd_case.case_reader

このタスクについて

必要に応じて職場ケースを変更できます。ユーザーが入力した詳細を職場ケースの [変数] セクションに表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > 職場ケース.
2. 職場ケースを表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分にアサイン済み]：自分にアサインされた職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [自分のグループにアサイン済み]：自分のグループにアサインされた職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [オープン]：オープンな職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [オープン - 未アサイン]：オープンかつ未アサインの職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [クローズ済み]：クローズ済みの職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべて]：職場ケースを表示するには、このオプションを選択します。
3. すべての職場ケースを表示するには、[すべて] を選択します。
4. 任意の職場ケースを選択すると、詳細が表示されます。

職場ケースフォーム

フィールド	説明
番号	職場ケースの要求に割り当てられた一意の ID。
ステータス	職場ケースの要求のステータス。例：職場ケースがアクティブ、クローズ済み、完了、または対応中、準備完了、またはキャンセル済みである。
職場ケースのタスクタイプ	
職場の場所	職場ケースの要求の発生の対象となった場所。
職場サービスアイテム	サービスアイテムの名前。スペースの配置、茶、コーヒーなどです。
数量	サービスアイテムの数量。
作成済み	職場ケースの作成日時。
更新日時	職場ケースの更新日時。
アサイン先グループ	ケースがアサインされている職場のアサイン先グループ。
アサイン先	このケースタスクにアサインされたユーザー。
ベンダー	要求を履行するベンダーの名前。
親	親ケースの ID 番号。
配送時間	要求されたサービスアイテムの配送時間。
クリーンアップ期間	スペースのクリーンアップ期間。
準備開始時間	サービスアイテムの準備の開始時間。
準備期間	サービスアイテム要求の準備期間。
コスト	サービスアイテムのコスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	有効にしてケースタスクがアクティブであることを示すオプション。
交換	Workplace Reservation Management ポータルでサービスが更新または編集されると、最初に発生した職場ケースはキャンセルが新しい職場ケースに置き換えられます。 この通知は、職場マネージャーまたは職場エージェントを対象としており、次のことを行います。 ○ 古いケースでは、新しいケースを指す通知が表示されます。 ○ 古いケースでは、前のケースに簡単にアクセスして過去のアクションを検索できるように通知が表示されます。 たとえば、予約時に、サービス要求に対して作成した元のケースが WCASE0001207 であるとします。スペース (場所)、日付、時刻の変更中に編集または更新すると、新しいサービスケース WCASE0001208 が元のケース要求 (WCASE0001207) の代わりとして発生します。新しく作成された要求 WCASE0001208 を開くと、「これは置換タスクです。必要に応じて、親ケースのコメントを調べて変更を確認してください。前の親ケース：WCASE000127」という通知が表示されます。 予約時のサービスの保持または破棄の詳細については、次を参照してください。 予約の作成。

5. 歯車アイコン (歯車アイコン) を選択して、必要なフィールドを追加します。
[数量]、[総コスト]、[予約] などのフィールドです。
6. オプション: [実行手順] タブを選択し、[チェックリスト] リストを選択して、サービス要求を実行するためのチェックリストを作成します。
7. [コメントと作業メモ] セクションで、サービスが更新またはキャンセルされたときにサービス要求に追加されたコメント、日付、時刻を確認します。

   予約の一部として作成されたケースにのみ適用されます。従業員がサービスを変更し、新しいケースが作成されると、次の情報を示すサマリーが新しいケースの作業メモに追加されます。

   ○ 追加済み
   ○ 変更済み
   ○ 削除済み
   ○ 変更なし

   作業メモには、サービスの名前と数量とともに、変更されていないサービスも表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. ケースに関連付けられたタスクを表示するには (サービスが予約の一部として注文された場合にのみ適用されます)、[子タスク] 関連リンクを選択します。

   カテゴリレベルのサービスの新しい子ケースは、従業員がサービスを変更したり予約を更新した後に作成して、既存の子ケースに置き換えることができます。以前のケースは [キャンセル] に設定されます。

   - 該当する場合は、子タスクを選択して詳細を表示します。

     このケースが前のケースの置換ケースであることを示すメッセージが表示されます。

   - ケース ID を選択して開き、前のケース要求の詳細を表示します。

   詳細については、「予約の作成」を参照してください。

9. コストはケースおよびタスクレベルで表示され、従業員が予約の一部としてサービスを注文または編集すると計算および更新されます。

   - 親：親ケースでは、コストはアクティブな子 (カテゴリ) ケースの合計として表示されます。
   - 子 (カテゴリ)：子ケースの場合、コストは関連するタスクとケースのコストの合計として表示されます。
   - タスク：関連するタスクおよびケースでは、コストはアイテムあたりの価格、数量、および総コストとして表示されます。

10. Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用して予約時にサービスを保持するには、従業員が予約を開き、プラグインを開いて日付、時刻、または場所を変更する必要があります。
11. サービスが保持されるようにするには、[予約を保存] を選択します。

    注:
    Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in で予約を更新する場合にのみ、サービスがキャンセルされます。

自動翻訳

ワークプレイスサービスデリバリ と ユニバーサル要求 との統合

ワークプレイスサービスデリバリ サービスと ユニバーサル要求 を組み合わせて、従業員に便利な職場エクスペリエンスを提供できます。従業員が Workplace Services Catalog を検索しなくても職場に関連する要求を送信できるように、共通のヘルプデスクを提供します。

ユニバーサル要求 との統合により、従業員は職場関連の問題に関する一般照会を送信できます。従業員は、カタログに含まれていないサービスの単一ヘルプオプションを選択することでサポートを受けることができます。

ユニバーサル要求 の詳細については、「Universal Request」を参照してください。

ユニバーサル要求 との統合の利点

統合により、次のアクションを実行できます。

- [職場ケースを作成] オプションを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションから職場ケースを直接作成します。
- [転送] オプションを使用して、職場ケースを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 キューに戻します。
- 職場サービスを ユニバーサル要求 として設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- で作成された ユニバーサル要求 職場ケースの表示 職場ケース > すべて.
- ワークプレイスサービスポータルでは、従業員はユニバーサル要求 **Workplace Service Portal** > 要求.

ワークプレイスサービスデリバリ と ユニバーサル要求 の統合のためのシステム要件

次のプラグインをインストールする必要があります。

- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)
- ワークプレイスサービスデリバリ - コア (sn_wsd_core)
- ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)

ユニバーサル要求 と職場ケース

従業員が ワークプレイスサービスポータル で自分の問題に適した職場サービスを見つけることができない場合は、[ヘルプを要求] オプションを選択できます。従業員が [ヘルプを要求] を選択すると、次のアクションが実行されます。

1. このオプションによって、従業員が問題の詳細を指定できるヘルプフォームに移動します。このヘルプ要求によって ユニバーサル要求 がトリガーされます。
2. ユニバーサル要求 がルーティングエージェントにアサインされます。エージェントは、要求を職場関連のクエリーとして分析し、職場ケースを作成します。
3. 職場マネージャーは、この職場ケースを処理し、進捗状況に応じてケースのステータスを変更します。
4. ユニバーサル要求 は、従業員が解決策を受け入れた場合にのみクローズされます。

職場マネージャーは、ユニバーサル要求 によって作成された職場ケースが職場サービスに関連していない場合は、その職場ケースを ユニバーサル要求 キューに転送できます。

従業員は、自分の ユニバーサル要求 に関連する詳細をいつでも表示できます。

ユニバーサル要求 としての職場サービスレコードプロデューサーの設定

従業員が ワークプレイスサービスポータル から職場サービスレコードプロデューサーを使用してユニバーサル要求を送信できるようにします。従業員が選択を行うたびにユニバーサル要求を作成するように職場サービスを設定します。

始める前に

ユニバーサル要求 プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

以下がそろっていることを確認します。

- レコードプロデューサーにリンクされている職場サービス。詳細については、「レコードプロデューサーの構成」を参照してください。
- アクティブなレコードプロデューサー。

必要なロール：sn_wsd_case.admin または sn_wsd_case.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > レコードプロデューサー.
2. ユニバーサル要求として設定するレコードプロデューサーを選択します。
3. [ユニバーサル要求構成] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. ユニバーサル要求機能を有効にするには、[ユニバーサル要求の作成] を選択します。
5. ユニバーサル要求に追加のレビューが必要な場合は、[追加レビューが必要] を選択します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
職場サービスレコードプロデューサーは、ユニバーサル要求として構成されます。

従業員がこの職場サービスを使用して照会を送信すると、ユニバーサル要求が作成されます。要求は、職場サービスアサイン先グループに自動的にアサインされます。

ユニバーサル要求 から職場ケースを作成する

ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求から職場ケースを作成し、それを職場サービスアサイン先グループにアサインします。職場マネージャーは職場ケースを処理し、要求を実行するためにさらにアクションを実行します。

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)
- ワークプレイスサービスデリバリ - コア (sn_wsd_core)
- ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)

必要なロール：routing_agent および sn_wsd_case.case_writer

手順
1. 移動先 **Universal Requests** > すべて.
2. 職場ケースを作成するユニバーサル要求レコードを開きます。
3. [職場ケースを作成] をクリックします。

タスクの結果
職場ケースが作成され、職場サービスアサイン先グループに自動的にアサインされます。必要に応じて、[職場ケース] フォームで詳細を追加することもできます。

[職場ケース] フォームには、職場ケースの作成に使用されたユニバーサル要求番号が表示されます。職場ケース番号がユニバーサル要求フォームのプライマリ [チケット] フィールド、および [関連チケット] 関連リストに表示されます。

ユニバーサル要求 から職場ケースを操作する

職場マネージャーは、ユニバーサル要求 から作成された職場ケースを操作します。職場ケースの解決策を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_case.case_writer

このタスクについて
次の手順に記載されているステータス変更は、要件に合わせて構成できます。詳細については、「ユニバーサル要求ステータスのマッピング」を参照してください。

手順
1. 移動先 **Workplace Case Management** > 職場ケース > すべて.
2. ユニバーサル要求 から作成された職場ケースレコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームで、[ステータス] フィールドを [対応中] に変更します。

   注:
   職場ケースが職場サービスに関連していない場合は、ケースを関連部門に転送するか、ユニバーサル要求 キューに戻します。[転送] を選択して、ケースを転送します。ケースの転送方法の詳細については、「ユニバーサル要求から作成された職場ケースの転送」を参照してください。

4. ケースを解決した後、ステータスを [完了してクローズ] に変更します。

タスクの結果

ユニバーサル要求 のステータスは、職場ケースのステータスに基づいて更新されます。ユニバーサル要求 のステータス変更の詳細については、「Universal Request states and reasons (Universal Request のステータスと理由)」を参照してください。

職場ケースを ユニバーサル要求 キューまたは別の部門に転送せずにステータスを [未完了でクローズ] に変更すると、次のいずれかのアクションが実行されます。

- ユニバーサル要求 で [追加レビューが必要] オプションが選択されている場合、要求のステータスは [処理中] ステータスに変化します。
- ユニバーサル要求 で [追加レビューが必要] オプションが選択されていない場合、要求はステータスマッピングに基づいてクローズされます。

ユニバーサル要求から作成された職場ケースの転送

職場ケースを ユニバーサル要求、別の部門、または別のサービスに転送します。解決策を提供してもしなくても、要求を転送できます。

始める前に

注:
ケースを転送するには、アサイン先グループの一員であるか、ケースが自分にアサインされている必要があります。

必要なロール：sn_wsd_case.case_writer

手順

1. 移動先 **Workplace Case Management** > 職場ケース > すべて.
2. 転送する職場ケースレコードを選択します。
3. [転送] をクリックします。
4. [チケットを転送] ダイアログボックスで、転送の詳細を入力します。

[チケットを転送] フォーム

フィールド	説明
部門	ケースの転送先になる部門。
転送理由 (Transfer Reason)	要求を部門に転送する理由。
転送メモ	プライマリチケットを転送する理由の簡単な説明。これらのメモは、ユニバーサル要求を処理する UR ルーティングエージェントによって読み取られます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
追加のコメントと添付ファイルをコピー	転送時にこのケースのコメントと添付ファイルをコピーするオプション。このオプションは自動的に選択されます。 **注:** 転送アクションでは、作業メモはコピーされません。

5. [転送] をクリックします。

タスクの結果
ケースが選択した部門に転送されます。

ワークプレイスケース管理 の分析およびレポート作成ソリューション

組織で発生した職場ケースのステータスを監視します。

職場ケースダッシュボード

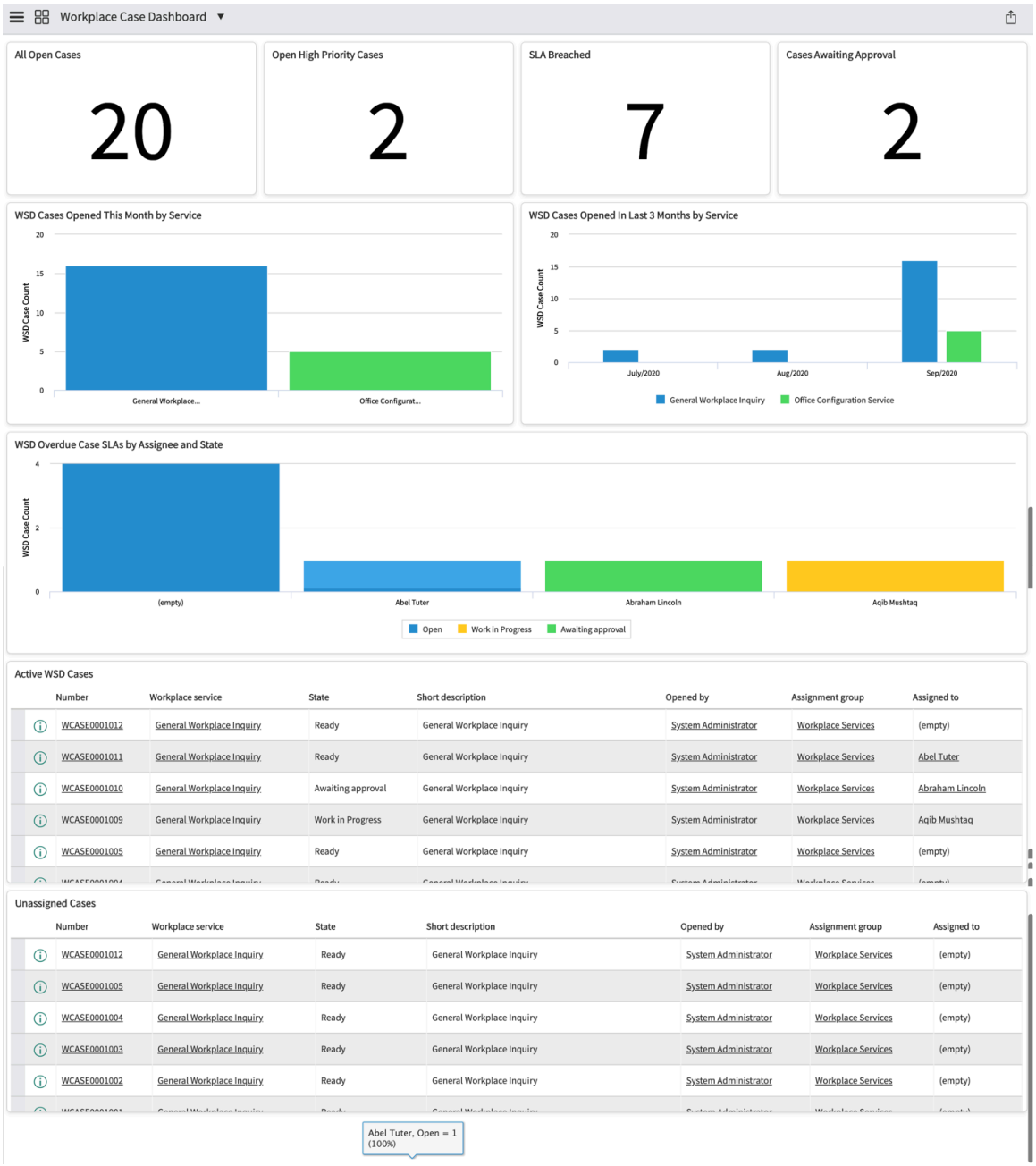
このダッシュボードを使用し、ワークプレイスサービスデリバリ または ワークプレイスサービスポータル から職場サービスを使用して作成された職場ケースの数を追跡します。特定の日のオープンケース、承認が必要なケース、およびその他のケースの数を監視します。

ダッシュボードが ワークプレイスケース管理 に移行されます 職場セントラル。から 職場セントラル移行されたダッシュボードの使用を開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも 職場セントラルに移行されます。新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客は、古いダッシュボードはサポートされていません。既存のお客様の場合、古いダッシュボードは現在使用できますが、まもなく廃止される予定です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ケースダッシュボード



職場ケースダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場ケースマネージャー：職場ケースのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_case.manager	• すべてのオープンケースを確認 • 高優先度のケースを監視

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• SLA に違反したケースを監視します。 • 承認待ちのケースの数を監視します。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
すべてのオープンケース	単一スコア	オープン職場ケースの数。
高優先度のオープンケース	単一スコア	オープンな優先度の高い職場ケースの数。
SLA 違反	単一スコア	SLA に違反した職場ケースの数。
承認待ちのケース	単一スコア	承認待ちの職場ケースの数。
今月オープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連する職場サービスを使用して作成された職場ケースの数。
過去 3 か月間にオープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連する職場サービスを使用して過去 3 か月間に作成された職場ケースの数。
WSD 期限切れケース SLA (アサイン先とステータス別)	列	アサイン先に関して表した、SLA 期限切れ職場ケースの数。
アクティブな WSD ケース	リスト	当日のアクティブな職場ケースのリスト。
未アサインのケース	リスト	当日の未アサインの職場ケースのリスト。

ワークプレイスケース管理 参照

ワークプレイスケース管理 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスケース管理 アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスケース管理 と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークプレイスケース管理 admin [sn_wsd_case.admin]	• 職場サービスに関連するデータを設定します。 • 職場サービスを作成します。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	sn_wsd_case.manager
職場ケースマネージャー [sn_wsd_case.manager]	• すべてのケースを表示します。 • ケースを管理します。 • ケーステンプレートを作成、読み取り、更新、削除します。 • タスクテンプレートの作成、読み取り、更新、削除。 • 職場サービスを作成、読み取り、更新、削除します。 • 職場サービスアクティビティを作成、読み取り、更新、削除します。 • 承認オプションを作成、読み取り、更新、削除します。 • エスカレーションルールを作成、読み取り、更新、削除します。 • 実行手順を作成、読み取り、更新、削除します。 • エージェント関連のアクションを実行します。	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場ケースエージェント [sn_wsd_case.workplace_agent]	職場ケースライターのすべての権限に加えて、 • フロー実行を表示できます。 • ナレッジベース記事を作成できます。	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
職場ケースライター [sn_wsd_case.case_writer]	• ワークプレースタスクの作成、読み取り、更新、削除。 • タスクテンプレートを読み取ります。 • 職場ケースを作成、読み取り、更新、削除します。 • 以下を読み取ります。 ○ エスカレーションルール ○ 実現手順	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader
職場ケースリーダー [sn_wsd_case.case_reader]	すべてにアクセスするための読み取り権限があります。 • 職場タスク • 職場ケース	sn_wsd_core.task_reader

ワークプレイスケース管理 とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case]	職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task] テーブルを拡張します。アプリケーション内のすべての職場ケースに関する情報を保存します。 [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)**] アーカイブルールが適用されている場合は、職場ケース [sn_wsd_case_workplace_case] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
職場サービス [sn_wsd_case_workplace_service]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。アプリケーション内のすべての職場サービスに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
職場サービスアクティビティ [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	アプリケーションファイルテーブルを拡張します。アプリケーション内のすべての職場サービスアクティビティに関する情報を保存します。
ケースの層エスカレーション sn_wsd_case_tier_definition	アプリケーション内で作成されたすべての職場ケースエスカレーションルールに関する情報を保存します。
実行手順 sn_wsd_case_fulfillment_instruction	アプリケーション内で職場サービスについて作成されたすべての実行手順に関する情報を保存します。
サービスアイテム要求 (Request Service Item) [sn_wsd_case_service_item_request]	職場サービスを使用して要求されたすべての職場サービスアイテムに関する情報を保存します。 注: [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、要求サービスアイテム [sn_wsd_case_service_item_request] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
職場サービスアイテムの場所 [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	職場サービスの場所テーブルを拡張します。アプリケーションに追加されたすべての職場サービスアイテムの場所に関する情報を保存します。
職場サービスの場所 (Workplace Service Location) [sn_wsd_case_m2m_service_location]	すべての職場サービスの場所に関する情報を保存します。
職場フィールドマッピング (Workplace Field Mapping) [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	アプリケーション内で作成されたすべての職場フィールドマッピングに関する情報を保存します。
職場サービスアイテム [sn_wsd_case_workplace_service_item]	アプリケーション内で作成されたすべての職場サービスアイテムに関する情報を保存します。
職場テンプレート構成 (Workplace Template Configuration) [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	アプリケーション内で作成されたすべての職場テンプレート構成に関する情報を保存します。

ワークプレイスケース管理でインストールされるプロパティ

ワークプレイスケース管理で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークプレイスケース管理で利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイスケース管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	ワークプレイスケース管理 に関する受信メールをチェックします。 このプロパティは、Workplace Case Management バージョン 1.0.1 でのみ使用できます。 このプロパティは、Workplace Case Management バージョン 1.0.2 以降にアップグレードすると使用できなくなります。 このプロパティは、Workplace Case Management バージョン 1.0.2 以降では sn_wsd_core.wsd_inbound_email として使用できます。 。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：askwsd@example.com • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル
sn_wsd_case.acceptance_timeout	職場ケースで [ユーザー承認を有効化] が [True] に設定され、[承認のタイムアウト] が指定されていない場合、このプロパティはデフォルトのタイムアウトを 172800 秒 (2 日) に適用します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：172800 秒 • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

ワークプレイス訪問者管理

スムーズで手間のかからないエクスペリエンスを使用して、ゲストとオフサイト従業員に対応します。ServiceNow ワークプレイス訪問者管理 を使用してフロントデスクの操作を最適化し、ゲストとオフサイトの従業員に対応します。訪問者を登録するだけでなく、訪問者に必要な内容を事前に計画することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

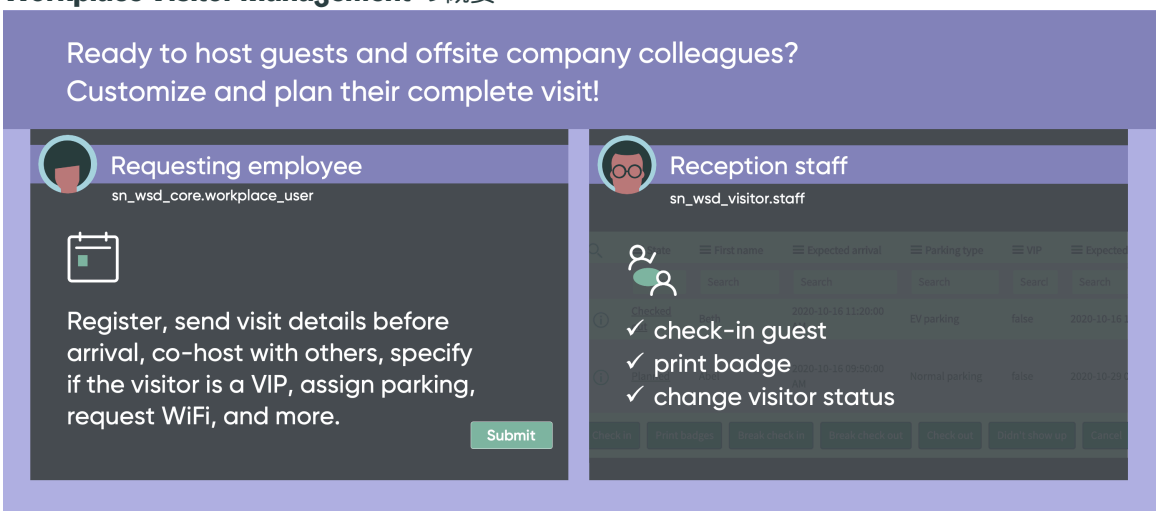
開始するには

探索 概念と機能について説明します ワークプレイス訪問者管理 。	構成 アプリケーションを構成し、訪問者関連の設定を行います。	登録 同僚や外部ゲストなどの訪問者を到着前に登録します。
管理 訪問者登録を管理します。	分析およびレポートのソリューション ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

ワークプレイス訪問者管理 の詳細

スムーズで手間のかからないエクスペリエンスを使用して、ゲストとオフサイト従業員に対応します。ServiceNow ワークプレイス訪問者管理 を使用してフロントデスクの操作を最適化し、ゲストとオフサイトの従業員に対応します。訪問者を登録するだけでなく、訪問者に必要な内容を事前に計画することもできます。

Workplace Visitor Management の概要



従業員、管理者、および受付スタッフは、さまざまな目的で ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションを使用できます。

訪問者の登録

従業員は、外部訪問者とオフサイトの会社の同僚を訪問に対して登録できます。訪問日、駐車場、および WiFi 要件を指定できます。訪問者を他の従業員と共同ホストできます。訪問者が VIP かどうかを指定できます。受付に特別なメモを残して、訪問をカスタマイズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訪問者登録の管理

管理者と受付スタッフは、訪問者登録を管理および更新できます。ワークプレイス訪問者管理 を使用して、現在チェックインしている訪問者、予定訪問者、休憩中の訪問者、およびチェックアウトした訪問者を確認できます。訪問者が施設内に到着すると、アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- チェックイン (Check in)
- ブレークチェックアウト (Break check out)
- ブレークチェックイン (Break check in)
- チェックアウト (Check out)
- キャンセル
- バッジの印刷 (Print badges)
- ノーショーで更新

訪問者登録

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションを使用して、従業員は訪問者を事前に登録できます。

ワークプレイス訪問者管理 では、次の操作を実行できます。

- 訪問者を登録し、訪問日、タイミング、訪問場所を指定します。
- 1 日または短期間を予約します。
- 特に対応できない場合は、共同ホストを指定します。
- 訪問者に特別な要求がある場合は、受付に任意のプライベート情報を提供します。
- オフサイトの同僚を登録します。
- 訪問中に必要なすべての情報を訪問者に通知します。

ワークプレイスサービスポータル の仮想エージェントチャットサポートを使用して、訪問者を登録し、訪問者登録の詳細を表示することもできます。チャットサポートでは、次のことができます。

- ゲストとして登録します。
- 当日の予定訪問者を把握します。
- 訪問者の到着予定時刻を把握します。
- 登録済み訪問者をキャンセルします。

登録を送信すると、受付スタッフにアプリケーションで登録が送信されます。訪問者が施設内にいる場合、受付スタッフは訪問者をチェックインし、バッジを印刷し、休憩を更新し、その日の他のステータスを更新します。

ワークプレイス訪問者管理 の構成

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールし、訪問者登録関連の設定を構成します。

ワークプレイス訪問者管理 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.0.3。
   - ワークプレイス訪問者管理 (sn_wsd_visitor)

必要なロール：admin

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイス訪問者管理
- アプリケーション ID：sn_wsd_visitor

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークプレイス訪問者管理) または ID (sn_wsd_visitor) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークプレイス訪問者管理をインストールする前にインストールする必要があります。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

訪問者ポリシーの作成

訪問者が到着する前に承認する必要があるポリシーを定義します。ポリシーに関するメール通知を訪問者に送信し、このメールに返信することで訪問者がポリシーを承認できるようにします。☒

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Visitor Management** > 管理 > 訪問者ポリシー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ポリシーフォームフィールド

フィールド	説明
タイトル	訪問者ポリシーのタイトル
有効	ポリシーをアクティブ化するオプション
簡単な説明	ポリシーの簡単な説明
説明	ポリシーの詳細な説明。訪問者が読んで承認する必要があるポリシーコンテンツです。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
訪問者ポリシーが追加されます。

次のタスク
訪問者ポリシーを職場の場所に割り当てます。

職場の場所への訪問者ポリシーの割り当て

訪問者ポリシーに 1 つ以上の職場の場所を追加します。その場所への到着が登録されている訪問者は、ポリシーを承認する前にメール通知を受信します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

このタスクについて
訪問者ポリシーを職場の場所に割り当てます。
[建物 **(Building)]** で職場の場所を選択することにより、訪問者ポリシーを割り当てることもできます。建物を選択し、[訪問者ポリシービュー **(Visitor policy view)]** オプションが有効になっていることを確認します。[編集] をクリックしてポリシーを割り当てます。

- [建物 (Building)] に移動します。
- 建物を選択します。
- ビュー [訪問者ポリシービュー(Visitor policy view)] が選択されていることを確認します。
- [編集] をクリックして利用可能なポリシーを場所に割り当てます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Visitor Management** > 管理 > 訪問者ポリシー.
2. 職場の場所を追加する訪問者ポリシーを選択します。
3. オプション: [場所] 関連リストで、内部/外部訪問者にポリシーを適用します。
   職場の場所の [外部に対する要求 **(Required for external)]** および [内部に対する要求 **(Required for internal)]** 列で [必要] または [不要] を選択します。
4. [場所 (Locations)] 関連リストで、[編集] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [メンバーの編集] フォームで、職場の場所を選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列から職場の場所を選択します。

   b. 選択内容を右側の [場所リスト **(Location List)]** 列に移動します。

      場所を移動するには、追加 /削除アイコン ( ) を使用します。

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果
訪問者ポリシーが選択した職場の場所に割り当てられます。

訪問者管理のレコードプロデューサーの作成

従業員がセルフサービスオプションとして訪問者関連サービスを利用できるようにします。これらのサービスを Workplace Services Catalog のカタログアイテムとして表示するようにレコードプロデューサーを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Visitor Management** > 管理 > レコードプロデューサー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの名前です。
テーブル名	レコードプロデューサーが関連付けられている訪問者登録 (sn_wsd_visitor_visitor_registration) テーブル。 **注:** レコードプロデューサーの訪問者登録テーブルが、関連付けられている職場のサービスの訪問者登録テーブルと一致することを確認してください。
モデル	レコードプロデューサーに関連する場合の製品モデルテーブル。
アプリケーション	このフィールドは [Workplace Visitor Management] に設定されています。
有効	レコードプロデューサーの使用をアクティブ化するオプションです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
すべての質問のヘルプを展開	ユーザーがすべての質問のヘルプを展開できるようにするには、このオプションを選択します。

4. 次のタブフィールドを適切に入力します。
   - 内容
   - アクセシビリティ
   - 生成されたレコードデータ
   - ポータルの設定
5. [内容 **(What it will contain)**] タブで、次のスクリプトを入力します。

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. [変数] タブで、必要に応じて職場サービスカタログアイテムの変数を設定します。

   変数はユーザーから情報を収集し、質問をし、回答をフィールドにマップするために使用されます。

   各種変数とその設定方法の詳細については、「サービスカタログ変数のタイプ」を参照してください。
7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが作成されます。

訪問者の登録

招待者が組織を訪問する前に、招待者を登録するための訪問者登録を送信します。

訪問者登録の実行

訪問者またはオフサイトの同僚の訪問を事前に計画します。日付、時間、場所などの訪問の詳細を指定します。

始める前に

重要:
ワークプレイスコア (sn_wsd_core) バージョン 2.1 以降では、すべてのアップデートと新機能は ワークプレイスサービスポータル でのみ使用できます。ServiceNow により提供された職場のサービスは、バージョン 2.1 以降の ワークプレイスコア (sn_wsd_core) の サービスポータル から削除されます。サービスポータル で WorkPlace Services Catalog を構成するには、「Service Portal でのカタログの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
この要求を送信してゲストを登録します。訪問の追加要件がある場合は、受付スタッフへのプライベートメモとして指定します。

ワークプレイス訪問者管理 管理者と受付スタッフは、アプリケーションから直接訪問者を登録することもできます。移動先 **Workplace Visitor Management** > 受付スタッフ > 訪問者を登録.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

仮想エージェントチャットサポートを使用して訪問者を登録することもできます。移動先 **Workplace Core** > 職場サービスポータル > **Workplace Service Portal** ホーム をクリックし、右下のチャットアイコン( )をクリックします。質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用可能なオプションのリストから選択して訪問者を登録します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル.

> **注:**
> 従業員センター から要求を出すこともできます。ホームページで、次の場所に移動します。職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

2. [訪問者管理 **(Visitor Management)]** カテゴリを開きます。

a. [カタログ] をクリックします。

b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

c. Workplace Services Catalog で、[訪問者管理 **(Visitor Management)]** を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 訪問者管理.

3. [ゲストとして登録 **(Register a guest)]** を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

ゲストフォームの登録

フィールド	説明
訪問の説明	訪問の目的に関する詳細を含む説明
ロケーション	訪問の場所
ホスト	訪問者のホストの名前。デフォルトでは、このフィールドは [システム管理者] に設定されています。
到着日時 (Arrival date and time)	訪問の日付と到着時刻。到着日時アイコン ( ) として表示されます。
出発日時 (Departure date and time)	このフィールドは、指定された到着日時の 2 時間後に自動的に設定されます。このフィールドを変更するには、出発日時アイコン ( ) を使用して独自の時間を選択します。
終日	一日がかりの訪問のオプション
受付へのプライベートメモ (Private note to receptionist)	受付への追加要件またはプライベートメモ
共同ホスト (Co-hosts)	訪問者の共同ホスト。登録について共同ホストとメインホストに通知されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [外部訪問者を追加 **(Add an external visitor)]** を選択して、訪問者を追加します。

   a. [追加] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   外部訪問者を追加フォーム

既知の訪問者を選択 (Select a known visitor)	訪問者が以前に訪問したことがある場合に、既知の訪問者のリストから選択するオプション。この選択により、訪問者の名前、メール、およびその他の関連情報が自動的に設定されます。
訪問者のタイプ (Visitor type)	訪問者のタイプ
名	訪問者の名
姓	訪問者の姓
役職	訪問者の役職 (必要な場合)
訪問者のメール	訪問者のメールアドレス
訪問者の電話番号 (Visitor's phone number)	訪問者の連絡先番号
組織	訪問者の組織
WiFi	訪問者に WiFi アクセス権を付与するオプション
VIP	訪問者を重要な人物 (VIP) としてマークするオプション。このオプションは、受付が訪問者を優先順位付けするのに役立ちます。
駐車場の設定 (Parking preferences)	訪問者の駐車場の設定
ナンバープレート	訪問者のナンバープレートの詳細

   c. [追加] をクリックします。

   行の追加/削除アイコン ( ) を使用して、フォームテーブルの行を編集または削除できます。

6. [会社の従業員を追加 **(Add a company employee)]** を選択して、同僚を追加します。

   a. [追加] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   会社の従業員を追加フォーム

同僚を選択 (Select a colleague)	同僚の名前。 [名]、[姓]、および [メール] フィールドは自動的に設定されます。詳細を編集するには、レコードのプレビューアイコン ( ) をクリックし、変更を [保存] します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール	このフィールドでは、選択した同僚のメールアドレスが自動的に設定されます。これは編集できます。
駐車場タイプ (Parking Type)	同僚の駐車場の設定
ナンバープレート	同僚のナンバープレートの詳細

c. [追加] をクリックします。

行の追加/削除アイコン ( ) を使用して、フォームテーブルの行を編集または削除できます。

7. [通知オプション **(Notification options)**] フィールドで、登録について自分と訪問者に通知する方法を選択します。
8. [送信] をクリックします。

タスクの結果
訪問者登録が送信されます。要求を表示できます。

次のタスク
いつでも要求の詳細を確認するか、またはキャンセルを選択できます。

1. プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。
   - ワークプレイスサービスポータル で、[要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
   - Now Mobile アプリのナビゲーションバーで [自分 **(For Me)**] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
   - 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、訪問者の表示に利用できるオプションのリストから選択します。
2. 要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。
3. 検索オプションを使用して、[訪問者リスト **(Visitors list)**] で登録済みの訪問者を検索できます。

訪問者登録の管理

管理者および受付スタッフは、訪問者が施設内にいる間、訪問者登録を追跡してそのステータスを更新できます。

管理者および受付スタッフは、訪問者登録に対して次のアクションを実行できます。

- アプリケーションと Service Portal を使用して訪問者を登録します。
- 訪問者登録をすべて表示します。
- 当日の訪問者登録または自分が作成した訪問者登録を表示します。
- 従業員の訪問者関連サービスをセルフサービスとして作成します。
- 来客受付ダッシュボードを使用して訪問者登録を監視します。
- 訪問者ポリシーを作成し、職場の場所に割り当てます。

管理者は、訪問者登録のステータス変更に関する詳細を含む訪問ログを表示することもできます。

訪問者登録の更新

訪問者登録を追跡し、訪問者が施設内にいる間、訪問者のステータスを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin または sn_wsd_visitor.staff

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Visitor Management** > 訪問者の概要.
2. 訪問者登録を更新するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - すべての訪問者の登録 **(All Visitor Registrations)**
   - 自分の訪問者の登録 **(My Visitor Registrations)**
   - 本日の登録 **(Today's Registrations)**
3. 更新する訪問者登録を選択します。
4. オプション: 同じステータスで更新する場合は、複数の登録を選択します。
5. 実行するステータス変更に基づいて、次のいずれかのオプションを選択します。
   さまざまなステータスや訪問者登録で許可されるステータス変更の詳細については、「訪問者登録ステータス」を参照してください。

タスクの結果
訪問者登録のステータスが更新されます。

訪問者登録の表示

Service Portal から送信された訪問者登録を表示します。すべての訪問者登録、当日の登録、および自分が行った登録を表示できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin または sn_wsd_visitor.staff

- 受付スタッフは、訪問者登録のステータスを更新できます。
- ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションのどこからでもバッジを印刷できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Visitor Management** > 訪問者の概要.
2. 訪問者登録を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [すべての訪問者の登録 **(All Visitor Registrations)**]: このオプションを選択して、アプリケーションで登録したすべての訪問者を表示します。
   - [自分の訪問者の登録 **(My Visitor Registrations)**]: このオプションを選択して、自分で登録したすべての訪問者を表示します。
   - [本日の登録]：当日の訪問者登録を表示するには、このオプションを選択します。
3. 訪問者登録を選択して、そのステータスを表示します。

訪問者登録ステータス

訪問者ログには、訪問者登録の現在のステータスが表示されます。これらのステータスは、他のステータスに変更できます。

訪問者登録のさまざまなステータスについて、以下で説明します。

訪問者登録ステータス

ステータス	説明
計画	これは、訪問者登録が作成された後の初期ステータスです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

訪問者登録ステータス (続く)

ステータス	説明
	このステータスは、次のステータスに変更できます。 • チェックイン Check-in () • キャンセル • 現れませんでした (Didn't show up)
チェック イン日時	訪問者は受付スタッフによってチェックインされます。 このステータスは、次のステータスに変更できます。 • チェックアウト (Check out) • ブレークチェックアウト (Break check out)
チェック アウト日時	訪問者は受付スタッフによってチェックアウトされます。
ブレークチェックイン (Break check in)	訪問者は、休憩から戻った後に受付スタッフによってチェックインされます。
ブレークチェックアウト (Break check out)	訪問者は、休憩に入った後に受付スタッフによってチェックアウトされます。 このステータスは、次のステータスに更新できます。 • ブレークチェックイン (Break check in) • チェックアウト (Check out)
完了	訪問者が訪問を完了し、チェックアウトしました。
キャンセル	訪問者登録がキャンセルされます。
ノーショー (No show)	訪問者は現れませんでした。
不明 (Disappeared)	訪問者に関する更新がないか、受付スタッフに情報が提供されない状態でチェックアウトされました。

自動翻訳

訪問者の匿名化

管理者は、訪問者を匿名化して、訪問者レコードと訪問者のすべての詳細を削除できます。今後の訪問者の登録はすべてキャンセルされます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

このタスクについて

管理者は、訪問者を匿名化できます。従業員は、セキュリティ上の理由またはその他の理由で訪問者の匿名化を要求できます。

訪問者を匿名化すると、訪問者レコードは削除されます。現在のすべての訪問者登録で、訪問者データはランダムな値に置き換えられます。今後の訪問者の登録はすべてキャンセルされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
訪問者を匿名化した後に、訪問者の詳細を監査レコードから一度だけ削除する必要があります。監査レコードから詳細を自動的に削除するために、ストアにはアプリケーションとともに固定スクリプトが用意されています。サポートドキュメント下の ServiceNow Store から ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに添付された固定スクリプト *WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml* をダウンロードします。

手順

1. 移動先 システム定義 > テーブル.
2. 訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor] テーブルを検索します。
   - [ラベル] フィールドに訪問者と入力します。
   - [名前] フィールドに sn_wsd_visitor_visitor と入力します。
3. 訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor] テーブルを選択します。
4. [関連リンク] で、[リストの表示] をクリックします。
5. オプション: アプリケーションの [フィルターナビゲーター] で、「sn_wsd_visitor_visitor.list」と入力して検索します。
6. 訪問者のリストから、匿名化する訪問者を選択します。
7. 訪問者フォームで、[訪問者データを匿名化 **(Anonymize Visitor Data)]** を選択します。
8. 確認ダイアログボックスで [**OK**] をクリックします。

タスクの結果
訪問者は匿名化され、訪問者のすべての詳細が削除されます。訪問者の今後の登録はキャンセルされ、フィールドのデータはランダムな値に置き換えられます。

訪問者管理アーカイブポリシーの適用

ワークプレイス訪問者管理 のアーカイブポリシーを適用します。アーカイブポリシーでは、古い訪問者レコードと 1 年以上経過した訪問者登録レコードをアーカイブします。

始める前に
アーカイブポリシーでは、古いデータをアーカイブすることでパフォーマンスを向上させ、テーブルサイズの増加を管理します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアーカイブ > アーカイブルール.
2. [アーカイブルール (Archival Rules)] 検索ボックスで、**[WSD]** でフィルタリングします。WSD (Workplace Service Delivery)。
3. 必要に応じて、以下の訪問者管理アーカイブルールを選択してクリックし、編集モードで開きます。
   - WSD：**1** 年前の訪問レコードのアーカイブ **(WSD: Archive 1 year old Visit record)**：1 年前の訪問者レコードを ワークプレイス訪問者管理 でアーカイブします。
   - WSD：**1** 年前の訪問登録のアーカイブ **(WSD: Archive 1 year old Visit registration)**：1 年前の訪問者登録レコードを ワークプレイス訪問者管理 でアーカイブします。
4. 選択したテーブルのアーカイブポリシーをアクティブ化するには、[アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. 必要なフィルター条件を適用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [見積りの再計算] を選択して、アーカイブの対象となるレコードを確認します。
7. 関連リンクで [アーカイブ化を今すぐ実行] を選択して、アーカイブルールを実行します。

ワークプレイス訪問者管理 参照

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

ワークプレイス訪問者管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークプレイス訪問者管理 と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
訪問者の職場管理者 [sn_wsd_visitor.admin]	管理者は次のことができます。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。 • 訪問者マネージャーのすべてのアクションを実行します。 • 訪問者ログにアクセスします。 • アプリケーション設定を構成します。 • 関連レコードプロデューサーを表示および管理します。	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin
訪問者の職場マネージャー sn_wsd_visitor.manager	マネージャーは次のことができます。 • 訪問者スタッフのすべてのアクションを実行します。 • 訪問者が場所を訪問する前に承認する必要がある訪問者ポリシーを作成、レビュー、およびアサインします。 • 訪問者登録を表示、管理、および更新します。 • 来客受付ダッシュボードを表示します。 • 訪問者を登録します。	sn_wsd_visitor.staff
職場受付スタッフ	受付スタッフは次のことができます。	sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_wsd_visitor.staff]	• 訪問者登録を表示、管理、および更新します。 • 訪問者レコードを表示および更新します。 • 訪問者を登録します。 • 来客受付ダッシュボードを表示します。 • 訪問者のバッジを印刷します。	

ワークプレイス訪問者管理 とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
訪問者 (ユーザー) [sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	訪問者と従業員の間のリンクに関する情報を保存します。従業員は、訪問者の登録時にこの情報が指定されている必要があります。
組織 [sn_wsd_visitor_organization]	組織名や説明など、訪問者の組織に関する情報を保存します。
訪問 [sn_wsd_visitor_visit]	訪問に関する情報を保存します。訪問者ごとに 1 つの訪問にリンクされています。1 つの訪問に複数の訪問者を保持できます。
訪問者 [sn_wsd_visitor_visitor]	訪問したすべての訪問者に関する情報を保存します。従業員は、将来の登録で訪問者の詳細を再利用できます。
訪問者登録 [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	アプリケーションで作成されたすべての訪問者登録に関する情報を保存します。
訪問ログ [sn_wsd_visitor_visit_log]	訪問中に記録されたステータスの変更に関する情報を保存します。
ポリシー [sn_wsd_visitor_policy]	アプリケーションで作成されたすべての訪問者ポリシーに関する情報を保存します。
場所についてのポリシー [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	職場の場所に追加された訪問者ポリシーに関する情報を保存します。
訪問者ポリシーの確認 [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	訪問者ポリシーについて受信したすべての確認に関する情報を保存します。

ワークプレイス訪問者管理でインストールされるプロパティ

ワークプレイス訪問者管理 で利用可能なプロパティがいくつかあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークプレイス訪問者管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	このプロパティを使用すると、訪問者にメールを送信して、訪問者ポリシーの受け入れまたは却下を送信するように促すことができます。訪問者が応答しない場合、受付スタッフに対して、訪問者が受付デスクを訪問したときに同じことを確認するように通知されます。 **注:** 訪問者が訪問者ポリシーに対して応答を提供しない場合でも、訪問者登録はキャンセルされません。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	このプロパティを使用すると、訪問者の要求を送受信するための汎用メールアドレスを指定できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	このプロパティを使用すると、セーフワークプレイス と ワークプレイス訪問者管理 のアプリケーション間の訪問者を同期できます。 訪問者が ワークプレイス訪問者管理 アプリケーションに登録されると、他の訪問者関連のアクションを実行できるように、訪問者の詳細もセーフワークプレイス アプリケーションに送信されます。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**True** • 場所：システムプロパティ [sys_properties] テーブル

ワークプレイス訪問者管理 の分析およびレポート作成ソリューション

組織で行われた訪問者予約のステータスを監視します。

訪問ログの表示

訪問者登録のすべてのステータス変更を示す訪問ログを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_visitor.admin

このタスクについて
訪問者登録のすべてのステータス変更をいつでも表示できます。ここからステータスを更新することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Visitor Management** > 管理 > 訪問ログ.
2. 表示する訪問者登録を検索します。
3. オプション: 訪問ログの横にある情報アイコン (ⓘ) を選択して、現在のステータスと以前のステータスを表示します。
   各ステータスの詳細については、「訪問者登録ステータス」を参照してください。

来客受付ダッシュボード

来客受付ダッシュボードを使用すると、アプリケーションで作成された訪問者登録をいつでも追跡できます。施設内にいる訪問者のステータスを追跡します。予定されている訪問者、チェックインした訪問者、チェックアウトした訪問者、休暇中の訪問者、まだ現れていない訪問者の数を表示します。

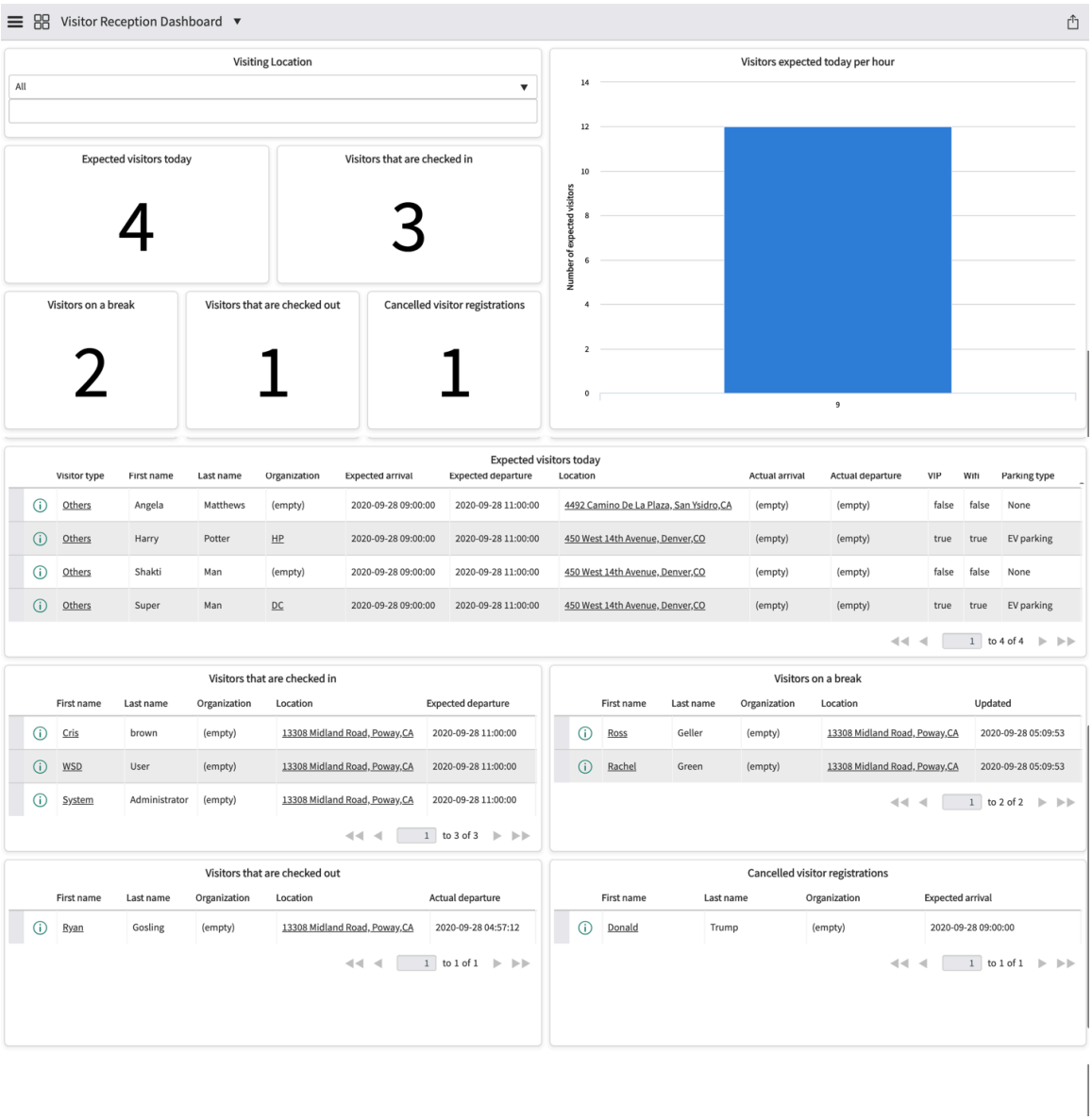
注:
ダッシュボードが ワークプレイス訪問者管理 に移行されます 職場セントラル。から 職場セントラル移行されたダッシュボードの使用を開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも職場セントラルに移行されます。新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客は、古いダッシュボードはサポートされていません。既存のお客様の場合、古いダッシュボードは現在使用できますが、まもなく廃止される予定です。

移行されたダッシュボードの詳細については、「」を参照してください 予約管理ダッシュボード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

来客受付ダッシュボード



来客受付ダッシュボードにアクセスするには、 すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード .

上部の [訪問場所 **(Visiting Location)]** フィールドで場所を選択すると、その場所のレポートが個別のタブに表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイス訪問者管理 マネージャー：リアルタイムステータスと作成された訪問者登録の数を可視化する必要があります。	sn_wsd_visitor.manager	• 当日の訪問者登録を確認します。 • 従業員により作成された訪問者登録を監視します。 • 現在チェックインしている訪問者とチェックアウトした訪問者を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• 休憩中の訪問者を監視します。 • 当日および任意の時間の予定訪問者を監視します。 • キャンセルされた登録を確認します。 • 現れなかった訪問者を確認します。

データのビジュアル化

来客受付ダッシュボードでは、次のビジュアル化を表示できます。

タイトル	タイプ	説明
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	単一スコア	当日の予定訪問者の数
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	単一スコア	現在チェックインされている訪問者の数
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	単一スコア	現在休憩中の訪問者の数
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	単一スコア	当日にチェックアウトした訪問者の数
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	単一スコア	キャンセルされた訪問者登録の数
当日 1 時間ごとに予定されている訪問者 (Visitors expected today per hour)	列	当日 1 時間ごとに予定されている訪問者の数。訪問者が予定されている時間に応じて、その日の傾向が表示されます。
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	リスト	当日の予定訪問者の訪問者登録
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	リスト	現在チェックインしている訪問者の訪問者登録
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	リスト	現在休憩中の訪問者の訪問者登録
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	リスト	チェックアウトした訪問者の訪問者登録
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	リスト	キャンセルされた訪問者登録

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期

ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期することで、職場の予約に関する操作性を向上します。従業員が ServiceNow Workplace Reservation Management または組織のカレンダーサービスプロバイダー (Microsoft Exchange Online など) を使用して予約できるようにします。

開始するには

探索 概念と機能について説明します ワークスペースカレンダーの同期 。	構成 ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールします。	同期 間の予約の同期 Workplace Reservation Management
管理 予約の同期を管理し、同期デルタを表示します。同期条件とトラブルシューティングについて理解します。	分析およびレポートのソリューション 同期ダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 ロール、テーブル、プロパティ、ジョブスケジュール、フローなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

ワークスペースカレンダーの同期 の詳細

職場予約エクスペリエンスを強化します。ServiceNow® ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用して、カレンダープロバイダーと予約を同期します。従業員が ServiceNow Workplace Reservation Management または組織のカレンダーサービスプロバイダー (Microsoft Exchange Online など) を使用して予約できるようにします。

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでは、要求された職場の部屋で行われた設定に基づいて、予約関連情報を同期します。カレンダープロバイダーと同期すると、予約は従業員のカレンダーに直接追加されます。

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、次のカレンダーサービスをサポートしています。

- Microsoft Exchange Online
- Google カレンダー
- Microsoft Exchange オンプレミス

> **注:**
> ワークスペースカレンダーの同期 は、ハイブリッド Microsoft Exchange 環境をサポートしていません。

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、カレンダーサービスをプライマリソースとして使用します。ただし、職場の部屋の空き状況は、カレンダープロバイダーまたは予約ポータルを個別に使用して確認できます。イベントは、更新のためにカレンダープロバイダーとの間で送受信さ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

れます。カレンダープロバイダーは、Workplace Reservation Management 予約ポータルを使用して作成された部屋の予約を確認します。

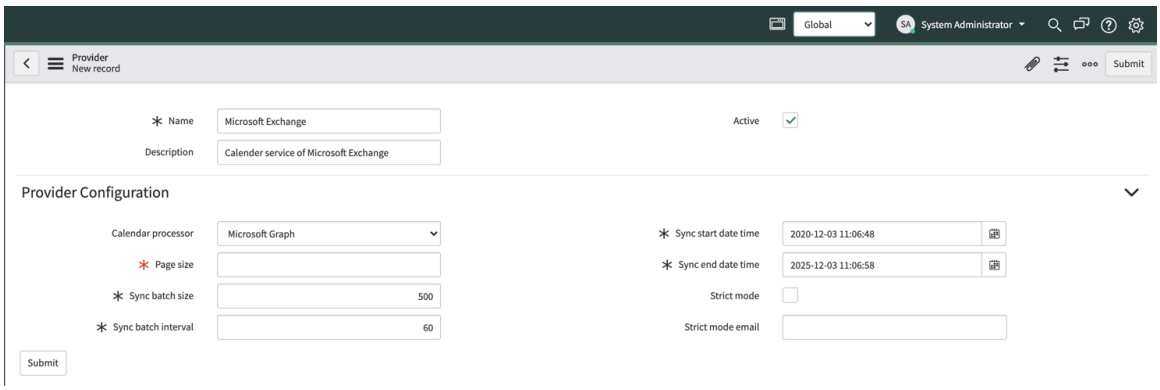
接続と同期設定の指定

admin は以下のことができます。

- カレンダーサービスとの接続を設定します。
- 予約時に同期が必要な職場アイテムを設定します。
- アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーイベントを監視します。イベントの仕組みについては、「ワークスペースカレンダーの同期 のイベント」を参照してください。
- Google カレンダーと Microsoft Exchange の場合、同期デルタ (Sync Delta) を介してカレンダーの更新を受信します。同期デルタには、職場アイテムの完全なカレンダー履歴を表示するのではなく、最後の間隔以降に発生した変更のみがアプリケーションで取得されるトークンが含まれています。

> **注:**
> Microsoft Exchange Online を使用している場合は、同期デルタを表示できません。

次の設定フォームを使用して、カレンダーサービスとの接続を作成できます。



予約の作成または更新

従業員は次のことができます。

- Workplace Reservation Management アプリケーションとカレンダーサービスの両方で職場アイテムを予約して同期します。
- カレンダープロバイダーまたは Workplace Reservation Management アプリケーションを使用して、予約を更新するか、予約をキャンセルします。予約の詳細の表示、出席者の追加、場所の変更などを行います。

> **警告:**
> カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、Workplace Reservation Management アプリケーションでは編集できません。

- Workplace Reservation Management とカレンダーサービスの両方を使用して、職場アイテムの使用可否を確認します。
- カレンダープロバイダーを使用して、会議の計画、場所の追加、出席者の招待を行います。会議は予約として Workplace Reservation Management と同期されます。☒

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての職場予約を 1 か所で確認できます。

> **注:**
> ルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加されたルームのみが、カレンダープロバイダーを使用して同期されます。スペースを同期するには、そのスペースをルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加する必要があります。

同期された情報

カレンダープロバイダーと Workplace Reservation Management を同期すると、予約が作成または更新されるたびに、次の情報が同期されます。

- 予約場所の詳細
- 予約の件名
- 予約の開始時間と終了時間
- 予約のプライバシー
- 予約の招待者

ワークスペースカレンダーの同期 の構成

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールします。

ワークスペースカレンダーの同期 のインストール

ServiceNow ストアアプリケーションから ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を完了します。 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークスペースカレンダーの同期
- アプリケーションの ID：sn_wsd_rsvsync

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークスペースカレンダーの同期 をインストールすると、次のプラグインが有効になります。

- ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.3.3
- Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv) 最小バージョン 1.3.3
- Microsoft Exchange Online
- 設定するカレンダープロバイダーに応じて、次のプラグインをインストールします。
  - Microsoft Exchange Server Spoke
  - Google Calendar スポーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (ワークスペースカレンダーの同期) または ID (sn_wsd_rsvsync) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ワークスペースカレンダーの同期をインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

予約の同期

管理者は、カレンダープロバイダーとの接続を作成して予約を同期します。

ワークスペースカレンダーの同期 を使用して予約を同期するには、次のアクションを実行します。

- カレンダープロバイダーで ServiceNow を認証します。
- カレンダープロバイダーとの OAuth 接続の設定：アプリケーションレジストリを作成し、OAuth エンティティを生成します。
- 接続および資格情報エイリアスの構成：接続タイプ、OAuth エンティティプロファイル、および資格情報のタイプを指定します。
- カレンダープロバイダーの設定：カレンダープロセッサーを選択し、同期を実行する方法とタイミングを指定します。
- Microsoft Exchange オンプレミスおよび Google カレンダーの場合は、**[WSDRS** 同期カレンダーアイテム] の同期ジョブスケジュールを有効にします。

ジョブスケジュールとフローの詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるジョブスケジュール」および「ワークスペースカレンダーの同期 と一緒にインストールされたフロー」を参照してください。

重要:
Microsoft Outlook によってイベントが却下または却下された場合は通知されません。同じ理由で、ジョブスケジュール (**Clean-up Awaiting/Rejected Reservations**) を使用して、Microsoft Outlook カレンダーによって却下または却下された予約を適切な頻度で実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

⚠ 警告:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、Workplace Reservation Management アプリケーションでは編集できません。

ワークスペースカレンダーの同期 バージョン **1.6.1** 以前

ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 1.6.1 以前を使用している場合に Microsoft Exchange Online との接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online - カレンダー同期」を参照してください。

ワークスペースカレンダーの同期 バージョン **2.0.1** 以降

ワークスペースカレンダーの同期 2.0.1 以降、アプリケーションは Microsoft Exchange Online スポークを使用します。Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.1 をインストールする必要があります。インストールしなければアプリケーションは機能しません。

ワークスペースカレンダーの同期 2.0.1 以降では、統合ハブ と REST API を使用して Microsoft Exchange Online スポークに接続します。

Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成 スポークとの接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online」を参照してください。

Microsoft Exchange Online - カレンダー同期

Microsoft Exchange Online と Workplace Reservation Management の間で予約を同期します。

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、Microsoft Exchange Online Outlook カレンダーと Workplace Reservation Management アプリケーションの間の接続を確立するためのメディアを提供します。予約ポータルで行われた予約を Microsoft Outlook カレンダーに同期し、日時をブロックすることができます。同様に、Microsoft Outlook カレンダーで作成されたイベントを Workplace Reservation Management アプリケーションと同期し、予約とその詳細を追跡することもできます。

Microsoft Graph API

Microsoft Graph API は、Microsoft 365 サービス全体に保存されているデータへのアクセスを提供します。したがって、予約を同期するには、Microsoft Graph 接続が重要な役割を果たします。Microsoft Exchange Online スポークをインストールすると、次の資格情報がインストールされます。

- **MS** グラフ **1**
- **MS** グラフ **2**

Microsoft Exchange Online スポークをインストールするには、「Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成」を参照してください。

サブスクリプション

予約可能な同期構成を有効にして予約を Microsoft Exchange Online と同期すると、サブスクリプションが自動的に作成されます。アプリケーションは、サブスクリプションの更新が失敗した場合に通知します。通知は、admin [sn_wsd_rsvsync.admin] ロールを持つ ワークスペースカレンダーの同期 ユーザーに送信されます。サブスクリプションは、アクティブな予約可能な同期構成に対してのみ作成されます。サブスクリプションは、ルームメールボックスのイベントの変更について通知します。サブスクリプションの詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Webhook レジストリには、コールバックを実行するためのサブスクリプション関連の詳細が含まれています。Webhook レジストリを構成するには、「Microsoft Exchange Online スポークの Webhook レジストリの構成」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ から **Microsoft Exchange Online** への同期

Workplace Reservation Management アプリケーションを使用して行われた予約を Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook カレンダーと同期するには、まず Microsoft Exchange Online との接続を作成する必要があります。接続を確立する方法に応じて、それぞれのトピックを参照してください。

> **注:**
> デフォルトでは、Microsoft Exchange Online スポークは MS グラフ 1 と MS グラフ 2 の資格情報を提供します。アプリケーションによって提供されるデフォルトの接続および資格情報エイリアスを使用したくない場合は、独自のエイリアスを作成できます。

- Microsoft Exchange Onlineを使用して通常モード接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online との通常モード接続の作成」を参照してください。
- Microsoft Exchange Onlineを使用して strict モード接続を設定するには、「Microsoft Exchange Online との Strict モード接続を作成する」を参照してください。

Microsoft Exchange Online から **Workplace Reservation Management** への同期

Microsoft Outlook カレンダーで行われた予約を Workplace Reservation Management に同期するプロセスは、サブスクリプションを使用して実行されます。ルームのカレンダープロバイダーにサブスクリプションが作成されます (予約可能な同期レコード)。ルームでアクションが実行されるたびに、サブスクリプションによってアプリケーションに通知されます。サブスクリプションの詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http 」を参照してください。

Strict モード **(Strict mode)**

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用すると、Strict モードでも Microsoft Exchange Online と接続と構成を設定できます。Strict モードでは、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。予約の同期に使用する Strict モードのメール ID を指定できます。従業員が変更できるのは Workplace Reservation Management アプリケーションを使用した場合のみです。

Strict モードを設定するには、カレンダープロバイダーとして Microsoft Exchange Online を設定するときに**[Strict** モード **(Strict mode)]**オプションを有効にします。要求者は招待者とみなされます。

過去の予約の同期 **(Sync past reservations)**

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでは、過去に行われた予約を同期できます。過去の予約を Microsoft Exchange Online または Workplace Reservation Managementと同期する期間を日時で指定できます。[過去の予約と同期する]を使用して設定を構成できます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、[同期開始日時を同期する] を手動で指定します。[終了日時を同期する]で、必要に応じて終了時間を指定できます。

マルチプロバイダーセットアップ

ワークスペースカレンダーの同期 を使用すると、Microsoft Exchange Online でマルチプロバイダーセットアップを構成できます。つまり、Microsoft Exchange Online を使用して複数の接続と資格情報を構成します。マルチプロバイダーセットアップを構成する詳細については、「Microsoft Exchange Online での単一または複数のカレンダープロバイダーの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
マルチプロバイダーはサポートされていないか、Exchange ハイブリッド構成と同じではありません。

「要求なし」処理

要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。管理者は、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、が期待どおりに生成されていることを確認できます。 [要求なし] を選択すると、 Workplace Reservation Management アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションがカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行わないようにします。

Microsoft Exchange Online との通常モード接続の作成

Microsoft Exchange Online との通常モード接続を確立するには、次の手順を実行します。

通常モードでの **Microsoft Azure** の構成

Microsoft Exchange Online と ワークスペースカレンダーの同期 を接続するために、Microsoft Azure を使用した通常モード認証を設定します。

始める前に
必要なロール：Exchange 管理者

このタスクについて
GraphAPI を介して ワークスペースカレンダーの同期 を Microsoft Exchange Online と同期できるように、通常モード権限を追加します。

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] を選択します。
   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。
   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。
   c. オプション: [リダイレクト **URL]** を指定します。
      次の詳細を指定します。
      i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。
      ii. 形式 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do で URL を入力します。
4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。
   a. 移動先 管理 > 認証.
   b. 移動先 プラットフォームの追加 > **Web** アプリケーション > **Web**.
   c. [Web の設定 (Configure Web)] フォームのフィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do という形式で URL を入力します。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン]を確認します

d. [設定] を選択します。

5. クライアントシークレットを追加します。
   a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.
   b. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。
   c. [有効期限] で有効期限を選択します。
   d. [追加] を選択します。
   e. 追加した後に、 [クライアントシークレット] セクションで [クリップボードにコピー] を選択して値をコピーします。
6. アクセス許可を追加します。
   a. 移動先 管理 > **API** 権限.
   b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。
   c. [Microsoft Graph] を選択します。
   d. [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
   e. [カレンダー] で、**[Calendars.ReadWrite]** を選択します。
   f. [権限を追加] を選択します。
   g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** に管理者の同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** を選択します。

タスクの結果
Microsoft Azure を使用して Microsoft Exchange Online がセットアップされます。

次のタスク
カレンダーでリソース Microsoft Exchange Online を構成します。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes」を参照してください。

Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成

Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする

Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成

接続を作成して、Microsoft Exchange Online スポークに接続します。

始める前に
次のことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. ServiceNow Store から Microsoft Exchange Online スポークをインストールします。詳細については、「Microsoft Exchange Online スポーク」を参照してください。

   重要:
   Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、データソース **[Exchange Online** の予定表 **(Exchange Online Calendar)]** の [データストリームアクション] フィールドが空に設定されていないことを確認します。それ以外の場合は、Microsoft Exchange Online スポークプラグインを修復します。

2. Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、ユーザーのタイプに応じて以下のアクションを実行します。
   - 新規顧客がアプリケーションをインストールする方法の詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 のインストール」を参照してください。
   - 既存のユーザーの場合は、次のアプリケーションの最新バージョンにアップグレードしてください。
     - Workplace Reservation Management
     - ワークスペースカレンダーの同期
3. Microsoft Exchange Online スポークを修復します。`com.glide.hub.action_type.datastream` プラグインに内部依存関係がない場合は、次の修復を実行します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
   b. Microsoft Exchange Online スポークを検索して選択します。
   c. プラグインを修復します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online スポークとの接続を使用して予約を同期します。

手順

1. Microsoft Exchange Online スポークがインストールされていることを確認します。「開始する前に」セクションを参照してください。
2. Microsoft Exchange Online スポークを設定します。
   新規顧客の場合は、「**Create Connection records for the Microsoft Exchange Online spoke (Microsoft Exchange Online** スポークの接続レコードの作成)」の手順で、以下のアクションを実行します。
   - **Microsoft_Exchange_Online** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 1]** を選択して変更します。

     [名前] と [資格情報] は変更しないでください。 **MS Graph 1** 資格情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント資格情報] が選択されていることを確認します。
   - **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 2]** を選択して変更します。

     [名前] と [資格情報] は変更しないでください。 **MS Graph 2** 資格情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント資格情報] が選択されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする

Microsoft Exchange Online との **OAuth** 接続をセットアップする

OAuth 認証のために Microsoft Exchange Online を ServiceNow インスタンスに登録します。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

次の手順を実行していることを確認します。

- 通常モードでの Microsoft Azure の構成
- カレンダーでリソース Microsoft Exchange Online が構成されている。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes 」を参照してください。
- Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **[Microsoft Exchange Online_clientCredentials]** を選択します。
3. フォームで、指定されている詳細をフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前 (Microsoft Exchange for Sync など)。
クライアント ID	Microsoft Azure でアプリ認証中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[クライアント資格情報] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	<tenant_id>/oauth2/v2.0/token」と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。例：Microsoft Exchange Online default_profile

タスクの結果
Microsoft Exchange Online の OAuth 登録が追加されます。

次のタスク

1. デフォルトのエイリアスを使用するか、独自のエイリアスを作成するかに応じて、次のいずれかを実行します。
   - デフォルトのエイリアスを使用するには：デフォルトの資格情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成
   - 独自のエイリアスを作成するには：Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

   Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成
2. Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

。

デフォルトの資格情報と接続を使用した **Microsoft Exchange Online** の接続および資格情報エイリアスの構成

予約を同期できるように、Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスを確立します。デフォルトの資格情報と接続を構成します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に

- 通常モードでの Microsoft Azure の構成
- Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 以降、予約を Microsoft Exchange Online と自動的に同期するには、Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.1 との接続を作成します。ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 にアップグレードした場合、次の手順は不要になります。Microsoft Exchange Online スポークのインストール方法と接続の設定方法の詳細については、「Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続と認証情報 > 資格情報.
   次のアクションを個別に実行します。

   a. **[MS Graph 1]** を選択します。
   フォームで、 **[OAuth** エンティティプロファイル] が「**Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**」に設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

   b. [資格情報] リストに戻ります。

   c. **[MS Graph 2]** を選択します。
   フォームで、 **[OAuth** エンティティプロファイル] が「**Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**」に設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

2. 移動先 すべて > 接続と認証情報 > 接続.
   次のアクションを個別に実行します。

   a. **[MS Graph 1]** を選択します。
   フィールドが次のように設定されているかどうかを確認します。
   - 接続エイリアス：**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**
   - 資格情報：**MS Graph 1**
   - 接続 **URL**：https://graph.microsoft.com

   b. [接続] リストに戻ります。

   c. **[MS Graph 2]** を選択します。
   フィールドが次のように設定されているかどうかを確認します。
   - 接続エイリアス：**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
   - 資格情報：**MS Graph 2**
   - 接続 **URL**：https://graph.microsoft.com

タスクの結果
接続および資格情報エイリアスが設定されます。

- 予約を同期するには、Microsoft Exchange Online で新しいルーム (リソース) を設定します。
- 同期後、会議の件名が変更されていないことを確認します。会議の件名が変更された場合は、Microsoft PowerShell を使用して変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

アプリケーションによって提供されるデフォルトの接続および資格情報エイリアスを使用したくない場合は、Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスを構成します。

始める前に
Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成します。デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「デフォルトの資格情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > **Connection & Credential aliases**.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。
親エイリアス	**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** を選択します。

4. [送信] を選択します。
接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 資格情報を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 資格情報.

b. [新規] を選択します。

c. **[OAuth 2.0** 資格情報] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	資格情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの資格情報と区別するために、一意の名前を指定します。
アクティブ	資格情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティ プロファイル	Microsoft Exchange Online との OAuth 接続をセットアップする でアプリケーションレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	MID Server に適用する方法を指定します。
順序	資格情報の順序。

e. [送信] を選択します。
資格情報レコードが作成されます。

f. 作成された資格情報レコードを開きます。

g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。
表示される Microsoft ウィンドウで、資格情報を入力します。

h. [更新] を選択します。

6. 接続および資格情報エイリアスに対する接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > **Connection & Credential aliases**.

b. 最初のステップで作成した接続および資格情報レコードを選択します。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
資格情報	ステップ 5 で作成した資格情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。
接続 URL	https://graph.microsoft.com を入力

e. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定した資格情報および接続で接続および資格情報接続レコードが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーに使用するには、「Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。

Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

通常モードで Microsoft Exchange Online をカレンダープロバイダーとして構成して予約を同期します。

始める前に

重要:
カレンダープロバイダー用のアプリケーションで提供されるデフォルトの接続および資格情報エイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成できます。「Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

デフォルトの資格情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成。デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自のエイリアスを作成します。「Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online をカレンダープロバイダーとして構成します。独自のエイリアスを指定する場合は、[エイリアスを上書き] オプションを有効にします。独自のエイリアスを作成するには、「Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダープロバイダーの名前。例：Microsoft Exchange。
説明	カレンダーサービスに関する説明
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。**[Microsoft Graph]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、 [同期開始日時 **(Sync start date time)]** を手動で指定します。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ての予約を同期します。[過去の予約と同期する]を使用して設定を構成できます。
Strict モード (Strict mode)	このオプションは選択しないでください。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは Workplace Reservation Management アプリケーションを使用した場合のみです。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
カレンダープロバイダーが追加されます。

⚠ 警告:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、Workplace Reservation Management アプリケーションでは編集できません。

Microsoft Exchange Online との Strict モード接続を作成する

Microsoft Exchange Online との Strict モード接続の場合は、次のアクションを実行する必要があります。

Microsoft Azure の構成

Microsoft Exchange Online と ワークスペースカレンダーの同期 を接続するために、Microsoft Azure を使用した Strict モード認証を設定します。

始める前に
Strict モードのユーザーは、Microsoft Exchange Online に有効なメールボックスが必要です。ユーザーはメールアドレスで識別されます。必要な場合は、Strict モードのメールアドレスで同じメールアドレスを指定する必要があります。

必要なロール：Exchange 管理者

このタスクについて
Strict モードで GraphAPI を介して ワークスペースカレンダーの同期 を Microsoft Exchange Online と同期するための Strict モード権限を追加します。

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. オプション: アプリを登録していない場合は、[新規登録] を選択します。
   a. フォームで、登録の [名前] を入力します。
   b. 任意の [サポートされているアカウントの種類] を選択します。
   c. オプション: [リダイレクト **URL**] を指定します。
      次の詳細を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

i. プラットフォームを **[Web]** として選択します。

ii. 形式 https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do で URL を入力します。

4. 既にアプリ登録を行っている場合は、[アプリの登録] を選択します。

   a. 移動先 管理 > 認証.

   b. 移動先 プラットフォームの追加 > **Web** アプリケーション > **Web**.

   c. [Web の設定 (Configure Web)] フォームのフィールドに記入します。

   Web の設定フォーム

フィールド	説明
リダイレクト URL	https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do という形式で URL を入力します。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン]を確認します

   d. [設定] を選択します。

5. クライアントシークレットを追加します。

   a. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.

   b. [説明] フィールドにシークレットに関する簡単な説明を入力します。

   c. [有効期限] で有効期限を選択します。

   d. [追加] を選択します。

   e. 追加した後に、 [クライアントシークレット] セクションで [クリップボードにコピー] を選択して値をコピーします。

6. アクセス許可を追加します。

   a. 移動先 管理 > **API** 権限.

   b. [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。

   c. **[Microsoft Graph]** を選択します。

   d. [委任されたアクセス許可] を選択します。

   e. [予定表] で、**[Calendars.ReadWrite]**、**[Calendars.ReadWrite.Shared]**、**[Offline_access]** を選択します。

   f. [権限を追加] を選択します。

   g. [構成されたアクセス許可 (Configured permissions)] 画面で、**[ServiceNow** に管理者の同意を付与する **(Grant admin consent for ServiceNow)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

1. カレンダーでリソース Microsoft Exchange Online を構成します。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes」を参照してください。
2. Microsoft Exchange Online で Strict モード構成を作成する
3. Microsoft Exchange Online スポークとの Strict モードの接続の作成

Microsoft Exchange Online スポークとの **Strict** モードの接続の作成

Microsoft Exchange Online スポークとの Strict モード接続を構成します。

始める前に
次のことを確認します。

1. ServiceNow Store から Microsoft Exchange Online スポークをインストールします。詳細については、「Microsoft Exchange Online スポーク」を参照してください。

   > **重要:**
   > Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、データソース **[Exchange Online** の予定表 **(Exchange Online Calendar)]** の [データストリームアクション] フィールドが空に設定されていないことを確認します。それ以外の場合は、Microsoft Exchange Online スポークプラグインを修復します。

2. Microsoft Exchange Online スポークをインストールした後、ユーザーのタイプに応じて以下のアクションを実行します。
   - 新規顧客がアプリケーションをインストールする方法の詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 のインストール」を参照してください。
   - 既存のユーザーの場合は、次のアプリケーションの最新バージョンにアップグレードしてください。
     - Workplace Reservation Management。
     - ワークスペースカレンダーの同期。
3. Microsoft Exchange Online スポークを修復します。`com.glide.hub.action_type.datastream` プラグインに内部依存関係がない場合は、次の修復を実行します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
   b. Microsoft Exchange Online スポークを検索して選択します。
   c. プラグインを修復します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online スポークとの接続を使用して予約を同期します。

手順

1. Microsoft Exchange Online スポークがインストールされていることを確認します。「開始する前に」セクションを参照してください。
2. Microsoft Exchange Online スポークを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規顧客の場合は、「**Create Connection records for the Microsoft Exchange Online spoke (Microsoft Exchange Online** スポークの接続レコードの作成)」の手順で、以下のアクションを実行します。

- **Microsoft_Exchange_Online** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 1]** を選択して変更します。

  [名前] と [資格情報] は変更しないでください。 **MS Graph 1** 資格情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント資格情報] が選択されていることを確認します。

- **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** 接続および資格情報エイリアスに対して、[接続] 関連リストで **[MS Graph 2]** を選択して変更します。

  [名前] と [資格情報] は変更しないでください。 **MS Graph 2** 資格情報の [OAuth エンティティプロファイル] フォームの [権限許可タイプ] フィールドで、[クライアント資格情報] が選択されていることを確認します。

- OAuth トークンを取得します。

  a. 前に作成した資格情報 (**[MS Graph 1]** および **[MS Graph 2]**) を選択します。

  b. [関連リンク] セクションで、**[OAuth** トークンの取得] を選択します。

  c. 表示される Microsoft Exchange Online ログインページで、Strict モードのユーザーメール資格情報を使用してログインします。

次のタスク
Microsoft Exchange Online で Strict モード構成を作成する

Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続をセットアップする

Microsoft Exchange Online で **Strict** モード構成を作成する

Microsoft ポータルで Strict モードのメールを指定します。

始める前に
Microsoft Exchange Online スポークとの Strict モードの接続の作成

必要なロール：Microsoft 管理者

手順

1. 「https://admin.microsoft.com/」に進みます。
2. 左側のパネルで、 リソース 部屋と設備。
3. Strict モードを構成する [タイプ] - [ルーム] のリソースを選択します。
4. ルームの詳細で、[委任] フィールドを編集します。
5. ユーザーまたは Strict モードのメールアドレスを指定します。
6. [変更内容の保存] を選択します。

> **重要:**
> Strict モードを構成する [ルーム] タイプのすべてのリソースに対して、ステップ 3 からステップ 6 の手順を繰り返します。

タスクの結果
ユーザーは、Strict モードのユーザーとして構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続をセットアップする

Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続をセットアップする

OAuth 認証用に ServiceNow インスタンスで Microsoft Exchange Online の Strict モードアプリレジストリを作成します。

始める前に
Microsoft Azure の構成

Microsoft Exchange Online で Strict モード構成を作成する

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [新規] を選択します。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します **]** を選択します
4. フォームで、指定されている詳細をフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	MsExchange Strict モードなど、レコードを Strict モードのレコードとして識別するための一意の名前。
クライアント ID	Microsoft Azure でアプリ作成中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Microsoft Azure でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可のタイプ。[認証コード] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize「」と入力します。
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。「https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >「」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。たとえば、MsExchange Strict モードのデフォルトプロファイルなどです。
6. OAuth エンティティスコープを作成します。
   a. [OAuth エンティティスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入...] を選択します。
   b. スコープの名前を Calendars.ReadWrite として入力します。
   c. OAuth スコープを Calendars.ReadWrite として入力します。
   d. [保存] アイコンを選択します。
   e. [アプリケーションレジストリー] フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   システムによってスコープレコードが作成されます。同様に、次のエンティティスコープを作成します。
      - 名前：Calendars.ReadWrite.Shared

        OAuth スコープ：Calendars.ReadWrite.Shared
      - 名前：offline_access

        OAuth スコープ：offline_access
7. [更新] を選択します。
8. アプリケーションレジストリーフォームで、**[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストを選択します。
次の手順では、ステップ 6 で作成した OAuth エンティティスコープをデフォルトプロファイルに追加します。
   a. デフォルトのエンティティプロファイル (例：MsExchange Strict モードのデフォルトプロファイル) を選択します。
   b. OAuth エンティティプロファイルフォームで、次を実行します。
      i. [OAuth エンティティプロファイルスコープ] セクションで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。
      ii. ルックアップアイコン (🔍) を選択します。
      iii. ステップ 6 で作成した OAuth プロバイダーにアサインされた Calendars.ReadWrite を選択します。
      iv. 前の手順を繰り返し、ステップ 6 で作成した次の OAuth エンティティプロファイルスコープも追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Calendars.ReadWrite.Shared
- offline_access

9. [更新] を選択します。

タスクの結果
Strict モードの OAuth エンティティプロファイルと OAuth エンティティスコープとともに、Microsoft Exchange Online の Strict モード OAuth 登録が追加されます。

次のタスク
接続および資格情報エイリアスを構成します。デフォルトのエイリアスを構成することも、独自のエイリアスを作成することもできます。

デフォルトのエイリアスを構成するには、「Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成

Microsoft Exchange Online 用に Strict モードの接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に
Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続をセットアップする

> **注:**
> ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 以降、予約を Microsoft Exchange Online と自動的に同期するには、Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.1 との接続を作成します。ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 にアップグレードした場合、次の手順は不要になります。Microsoft Exchange Online スポークのインストール方法と接続の設定方法の詳細については、「Microsoft Exchange Online スポークとの接続の作成」を参照してください。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Strict モードのアプリケーションレジストリの作成中に (「Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続をセットアップする」で) 作成されたデフォルトのエンティティプロファイルを使用するように、デフォルトの接続および資格情報エイリアスを構成します。デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。独自のエイリアスを作成するには、「Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続と認証情報 > 資格情報.
2. OAuth エンティティプロファイルが次のように設定されているかどうかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のアクションを個別に実行します。

a. [MS Graph 1] を選択します。
フォームで、Strict モードのアプリレジストリを作成したときに作成された OAuth エンティティプロファイル (「Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続をセットアップする」で実行) を使用して **OAuth** エンティティプロファイルが設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

b. OAuth トークンを生成するには、**[OAuth** トークンの取得] 関連リンクを選択します。
表示される Microsoft Exchange ログインページで、Strict モードのユーザーメール資格情報を使用してログインします。資格情報の入力を求めるプロンプトが表示されます。要求されたら、Strict モードのメール資格情報を指定します。

> ⚠ 警告:
> 資格情報の入力を求められない場合は、同じブラウザーでログインしているユーザーの資格情報が使用される可能性がありますが、これは正しくありません。ブラウザーを閉じて更新し、資格情報に関するプロンプトを表示する必要があります。

c. [資格情報] リストに戻ります。

d. [MS Graph 2] を選択します。
フォームで、Strict モードのアプリレジストリを作成したときに作成された OAuth エンティティプロファイル (「Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続をセットアップする」で実行) を使用して **OAuth** エンティティプロファイルが設定されているかどうかを確認します。設定されていない場合は、指定されたとおりにプロファイルを設定します。

> ⚠ 警告:
> 資格情報の入力を求められない場合は、同じブラウザーでログインしているユーザーの資格情報が使用される可能性がありますが、これは正しくありません。ブラウザーを閉じて更新し、資格情報に関するプロンプトを表示する必要があります。

タスクの結果
接続および資格情報エイリアスが設定されます。

- 予約を同期するには、Microsoft Exchange Online で新しいルーム (リソース) を設定します。
- 同期後、会議の件名が変更されていないことを確認します。会議の件名が変更されている場合は、Microsoft PowerShell を使用して変更します。

次のタスク
Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成

Strict モードのアプリケーションの登録中に作成されるデフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを構成します。エイリアスを上書きエイリアスとして使用するようにカレンダーを構成できます。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：admin

このタスクについて
このアプリケーションには、デフォルトで接続と資格情報が用意されています。デフォルトのエイリアスを使用せずに独自の接続および資格情報エイリアスを作成する場合は、次の手順を実行します。デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > **Connection & Credential aliases**.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。
親エイリアス	**sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** を選択します。

4. [送信] を選択します。
接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次の手順として、OAuth 2.0 資格情報レコードを作成する必要があります。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 資格情報を作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 資格情報.

   b. [新規] を選択します。

   c. **[OAuth 2.0** 資格情報] を選択します。

   d. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OAuth 2.0 資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	資格情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの資格情報と区別するために、一意の名前を指定します。
アクティブ	資格情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティ プロファイル	Microsoft Exchange Online との Strict モード OAuth 接続をセットアップする で Strict モードのアプリレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	MID Server に適用する方法を指定します。
順序	資格情報の順序。

e. [送信] を選択します。
資格情報レコードが作成されます。

f. 作成された資格情報レコードを開きます。

g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。

> **注:**
> Strict モードを設定している場合は、このステップを実行する必要があります。

表示される Microsoft ウィンドウで、資格情報を入力します。

h. [更新] を選択します。

6. 接続および資格情報エイリアスに対する接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > **Connection & Credential aliases**.

b. 最初のステップで作成した接続および資格情報レコードを選択します。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。
資格情報	ステップ 5 で作成した資格情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
接続 URL	https://graph.microsoft.com を入力

e. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定した資格情報および接続で接続および資格情報接続レコードが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーに使用するには、「Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。

Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成

Strict モードで Microsoft Exchange Online をカレンダープロバイダーとして構成して予約を同期します。

始める前に
次のことを確認します。

- Strict モードのユーザーは、Microsoft Exchange Online に有効なメールボックスが必要です。ユーザーはメールアドレスで識別されます。必要な場合は、Strict モードのメールアドレスで同じメールアドレスを指定する必要があります。
- Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成。独自のエイリアスを使用する場合は、「Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。

アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

> **注:**
> カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダーサービスの名前例：Microsoft Exchange Strict モード。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
説明	カレンダーサービスに関する説明
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。**[Microsoft Graph]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、 [同期開始日時 **(Sync start date time)]** を手動で指定します。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。
Strict モード (Strict mode)	Strict モードを有効にするオプションを選択します。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは Workplace Reservation Management アプリケーションを使用した場合のみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
Strict モードメール (Strict mode email)	予約を作成し、予約関連の通知を受信するために使用される Strict モードメールアドレス。従業員は予約の招待メンバーと見なされます。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
カレンダープロバイダーが追加されます。

警告:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、Workplace Reservation Management アプリケーションでは編集できません。

Microsoft Exchange Online スポークの **Webhook** レジストリの構成

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションと Microsoft Exchange Online カレンダー間の通信用のコールバック URL を構成します。

始める前に
アプリケーションスコープが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Microsoft Exchange Online** スポーク > **Webhook** レジストリー.
2. **[WSDRS** イベントサブスクリプション **(WSDRS Event Subscription)]** レジストリを選択します。
   Webhook レジストリは、アプリケーションにデフォルトで付属しています。
3. フォームで、[コールバック **URL]** を選択します。
   [クライアントステータス] と [コールバック **URL]** が自動的に生成されます。
4. [更新] を選択します。

Microsoft Exchange Online での単一または複数のカレンダープロバイダーの作成

Microsoft Exchange Online プロバイダーで、単一または複数のカレンダープロバイダーを構成します。

始める前に
Microsoft Exchange Online スポークバージョン 3.2.4 以降がインストールされている必要があります。

重要:
マルチプロバイダーはサポートされていないか、Exchange ハイブリッド構成と同じではありません。

Strict モードの場合：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- (カレンダープロバイダー内の) すべての Strict モードユーザーの接続および資格情報エイリアス、接続、および資格情報レコードが異なっていることを確認します。ただし、すべての資格情報レコードで同じ OAuth エンティティプロファイルを再利用できます。
- 資格情報ごとに **[OAuth** トークンを取得] アクションを実行している場合は、資格情報を入力するよう求められます。要求されたら、Strict モードのメール資格情報を指定します。

> **注:**
> 資格情報の入力を求められない場合は、同じブラウザーでログインしているユーザーの資格情報が使用される可能性がありますが、これは正しくありません。ブラウザーを閉じて更新し、資格情報に関するプロンプトを表示する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 通常モードユーザーの場合：
   a. デフォルトの資格情報と接続を使用した Microsoft Exchange Online の接続および資格情報エイリアスの構成または Microsoft Exchange Online の独自の接続および資格情報エイリアスの作成。
   b. 複数のカレンダープロバイダーを作成し、エイリアスを指定します。Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成
2. Strict モードユーザーの場合：
   - Strict モードのユーザーが 1 人いる場合は、次の操作を行います。
     - Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成または Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成。
     - カレンダープロバイダーを作成します。「Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。
   - 複数の Strict モードユーザーの場合：
     - 各 Strict モードユーザーの接続および資格情報レコードを作成します。「Microsoft Exchange Online 用の Strict モードの接続および資格情報エイリアスの構成」または「Strict モードの独自の接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
     - 各ユーザーのカレンダープロバイダーを作成し、エイリアスを指定します。「Strict モードでの Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの構成」を参照してください。

タスクの結果
単一のプロバイダーに対して複数のプロバイダーが作成されました。

Google カレンダー - カレンダー同期

Google カレンダーとの接続を作成し、Workplace Reservation Management アプリケーションを使用して行われた予約を同期します。Workplace Reservation Management を使用して行われたすべての予約を Google カレンダーに同期したり、その逆を行ったりすることができます。

Google カレンダーから Workplace Reservation Management への予約の同期は、イベントやオカレンスなどのさまざまなアプローチを使用して実行されます。

> **重要:**
> アプリケーションは、Google カレンダーの Strict モード構成をサポートしていません。

Workplace Reservation Management から **Google** カレンダーへの同期

Workplace Reservation Management から Google への同期プロセスは、Google Calendar スポークを使用して実行されます。Flow Designer を使用して Google との接続を設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

同期プロセスには次の手順が含まれます。

1. Google Calendar スポーク をインストールします。
2. Google Calendar スポークを設定します。
3. Google を使用して ServiceNow を認証します。「カレンダー同期用の Google の認証」を参照してください。
4. Flow Designer を使用して Google Calendar Spoke 接続を構成します。「Google の接続および資格情報レコードの作成」を参照してください。
5. Google カレンダープロバイダーを作成します。「カレンダープロバイダーとしての Google の構成」を参照してください。

アプリケーションでは、Flow Designer を使用して作成されたデフォルトのエイリアスを使用する代わりに、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。「独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

Google カレンダーから Workplace Reservation Management への同期

Google カレンダーから予約ポータルへの予約の同期は、ジョブスケジュール (*WSDRS Sync Calendar items*) を使用して Google カレンダーの最新のカレンダー更新をプルすることによって行われます。同期が有効なルームに関連するすべてのイベントは、Workplace Reservation Management アプリケーションで読み取られて更新されます。アプリケーションは、[イベント] テーブルに作成、更新、削除、および読み取りイベントを作成します。

ジョブスケジュール (*WSDRS Sync Calendar items*) は、すべてのアクティブな予約可能な同期構成の最新の変更を取得するためにアプリケーションで提供されます。ジョブスケジュールはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。デフォルトでは、ジョブスケジュールは 5 分ごとに実行されるように設定されています。ただし、ジョブスケジュールの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。

デルタ同期と呼ばれるアプローチは、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションで使用されます。デルタ同期では、同期トークンと呼ばれる参照ポイントを使用して、カレンダーのリソースメール ID に加えられた増分変更のみを取得します。つまり、オンプレミスカレンダープロバイダーにリンクされた各ルーム (各予約可能な同期レコード) について、カレンダーから増分で更新を取得するための参照ポイントである同期トークンを取得します。

- [ページサイズ]、[同期バッチサイズ]、[同期バッチ間隔]に基づいて、情報は同期トークンによって取得されます。たとえば、(前のフィールドで) 値をそれぞれ **5**、 **500**、**60** と指定したとします。これは、60 秒間隔で 500 件の要求を生成できることを意味します。同期により、1 ページで 5 つの変更が行われます。
- Google カレンダーの下に予約可能な同期設定レコードを作成する場合は、それがアクティブ化されていることを確認する必要があります。
- 同期レコードがアクティブ化されると、フローがトリガーされ、その予約可能な同期レコードの同期トークンが [デルタ同期] モジュールに作成されます。
- ジョブスケジュール (*WSDRS Sync Calendar items*) は、すべてのアクティブな予約可能な同期構成の最新の変更を取得するためにアプリケーションで提供されます。ジョブスケジュールはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。デフォルトでは、ジョブスケジュールは 5 分ごとに実行されるように設定されています。ただし、ジョブスケジュールの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 予約可能な同期構成に加えられた変更は、[イベント] モジュールでイベントとして作成されます。アプリケーションは、Google カレンダーの作成、更新、削除、読み取りイベントを作成します。
- 同期レコードごとに、イベントが作成されます。カレンダープロバイダーで指定されたページサイズに応じて、変更が表示されます。保留中の変更がある場合は、次回のスケジュール設定済みジョブの実行中に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 同期トークンを取得するために使用される API は、イベントの [応答] フィールドに応答を保存します。API は、単一の予約、複数の予約、および親の繰り返し予約に対して行われた変更を提供します。
- API によって作成された応答を使用して、Workplace Reservation Management アプリケーションで予約が作成されます。
- スケジュール設定済みジョブが実行されるたびに、次の同期の参照ポイントとして使用される同期トークンも更新されます。

過去の予約と同期する

ワークスペースカレンダーの同期 を使用すると、過去に行われた予約を同期することもできます。[同期開始日時] フィールドと [同期終了日時] フィールドで日時の範囲を指定できます。オンプレミスカレンダーの場合、過去の予約を同期するには、次の条件を満たす必要があります。

- 構成した Google カレンダープロバイダーであるカレンダープロバイダーは、アクティブである必要があります。
- [過去の予約と同期する **(Synchronize past reservations)]** フィールドを選択する必要があります。
- 過去の予約を同期する予約可能同期構成がアクティブである必要があります。

> **注:**
> [過去の予約を同期する**(Synchronize past reservations)]**を有効にした後、各予約可能な同期設定レコードの場所に移動し、[場所を同期 **(Sync Location)]** を選択する必要があります。

「要求なし」処理

要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。管理者は、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、が期待どおりに生成されていることを確認できます。 [要求なし] を選択すると、 Workplace Reservation Management アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションがカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行わないようにします。

カレンダー同期用の **Google** の認証

Workplace Reservation Management アプリケーションとの予約の同期を開始するように Google を設定します。スコープ、資格情報などを作成します。

始める前に
次のことを確認します。

1. Google Calendar スポーク をインストールしている
2. Google Calendar スポークを設定する

必要なロール：Google Admin

手順

1. https://admin.google.com/ にログインします。
2. オプション: Google アカウントのユーザーを管理する場合は、次の操作を行います。
   a. ホームページの [ユーザー] カードで [管理] を選択します。
   b. ユーザーの詳細を追加、削除、または更新します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. Google Workspace 資格情報を使用して https://console.cloud.google.com/ にログインします。
4. プロジェクトを作成し、OAuth 認証と Google カレンダーを使用する権限を ServiceNow から取得します。
   a. 上部パネルで [プロジェクトの選択 **(Select a Project)**] を選択します。
   b. プロジェクトの選択ウィンドウで、[新規プロジェクト] を選択します。
   c. プロジェクトの詳細を入力します。
      i. プロジェクト名を指定します。
      ii. 組織を選択します。
      iii. [場所] フィールドで、[参照] を選択し、組織を選択します。
   d. [作成] を選択します。
      プロジェクトが作成されたという通知が表示されます。
   e. 通知ウィンドウで、[プロジェクトを選択] を選択します。
5. Google Calendar API 権限を設定します。
   a. ホームページで、**[API** とサービス **(APIs & Services)]** を選択します。
   b. 上部パネルで、**[+ API** とサービスを有効にする **(+ ENABLE APIS AND SERVICES)]** を選択します。
   c. [API ライブラリへようこそ (Welcome to the API Library)] ページの [Google Workspace] で、**[Google Calendar API]** を選択します。
   d. [Google Calendar API] 詳細ページで、[有効化] を選択します。
      プロジェクトで Google Calendar API が有効になります。
6. Google の接続と資格情報を作成するときに使用する資格情報を作成します。
   a. [Google Calendar API] 詳細ページで、[資格情報を作成] を選択します。
   b. Google Calendar API 資格情報フォームで、以下のフィールドに入力します。
      i. **[API** を選択 **(Select an API)]** フィールドで、**[Google Calendar API]** を選択します。
      ii. [どのデータにアクセスしますか？ **(What data will you be accessing?)]** セクションで、**[** ユーザーデータ] を選択して OAuth アプリケーションを作成します。
   c. [次へ] を選択します。
   d. [OAuth 同意画面] セクションで、以下のフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [アプリ名] フィールドで、OAuth アプリの名前を指定します。

ii. [ユーザーサポートメール **(User support email)]** フィールドで、同意関連の質問の送信先ユーザーメールを指定します。

iii. [アプリのロゴ] セクションで、[参照] を選択して OAuth アプリのロゴをアップロードします。

iv. [開発者の連絡先 (Developer contact information)] セクションで、プロジェクト関連の変更と更新の送信先メールアドレスを指定します。

e. [保存して続行] を選択します。

7. スコープを追加または削除します。
Google Calendar API にアクセスするための権限を指定します。

a. [スコープ] セクションで、[スコープの 追加または削除 **(ADD OR REMOVE SCOPES)]** を選択します。

b. 次のスコープを選択します。

- https://www.googleapis.com/auth/calendar
- https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

c. [更新] を選択します。

d. [保存して続行] を選択します。

8. OAuth クライアント ID と関連する詳細を生成します。

a. [OAuth クライアント ID] セクションの [アプリケーションタイプ] フィールドで、**[Web** アプリケーション] を選択します。

b. [名前] フィールドに、アプリケーションの名前を入力します。

c. [許可された JavaScript 作成元 (Authorized JavaScript origins)] で、**[+ URL** を追加] を選択して JavaScript URL を追加します。

d. [許可されたリダイレクト URI (Authorized redirect URIs)] セクションで、**[+ URL** を追加] を選択してリダイレクト URL を追加します。
ServiceNow インスタンスの URL を入力します。

e. [作成] を選択します。
OAuth アプリケーションの資格情報が作成されます。

f. [ダウンロード] を選択して、資格情報の詳細を含む JSON ファイルをダウンロードします。

g. クライアント ID をコピーします。

9. [完了] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google の接続および資格情報レコードの作成

Flow Designer を使用して Google と ServiceNow を接続して予約を同期します。

始める前に

次のことを確認します。

- カレンダー同期用の Google の認証。
- Google のスーパー管理者ロールが設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

Google の接続および資格情報レコードの構成Flow Designer で手順を実行します。デフォルトの Google カレンダースポークを構成します。Flow Designer を使用してデフォルトの Google カレンダースポークを構成したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。独自のエイリアスを作成するには、「独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. [接続] タブを選択します。
3. **[** すべての接続を検索] バーで、Google を検索します。
4. **[Google_calendar (sn_gcalendar_spoke)]** を選択します。
5. Google_Calendar カードで、[詳細を表示] を選択します。
6. **Google_Calendar** 接続の横にある [構成] を選択します。
7. [接続を設定] ウィンドウで、次の資格情報を入力します。
   - 接続 **URL**：「https://www.googleapis.com」と入力します。
   - **API** バージョン：「v3」と入力します。フィールドは自動入力されます。
   - **OAuth** クライアント **ID**：「カレンダー同期用の Google の認証」で Google を ServiceNow で認証するときにコピーしたクライアント ID を入力します。
   - **OAuth** クライアントシークレット：「カレンダー同期用の Google の認証」で Google を ServiceNow で認証するときにコピーしたクライアントシークレットを入力します。
   - **OAuth** リダイレクト **URL**：「https://<インスタンス名>.service-now.com/oauth_redirect.do」と入力します。
   - **OAuth** 認証 **URL**：「https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth」と入力します。
   - **OAuth** トークン **URL**：「https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token」と入力します。
8. **[OAuth** トークンを設定して取得] を選択します。
9. Google ウィンドウで Google Workspace にログインし、OAuth トークンを取得します。Google のスーパー管理者の資格情報を入力します。

タスクの結果

Google 接続および資格情報レコードが作成されます。接続および資格情報エイリアスレコードを表示するには、次に移動します すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス をクリックし、**[Google_Calendar]** を選択します。

次のタスク

カレンダープロバイダーとしての Google の構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成

デフォルトのエイリアス **Google_calendar** を使用したくない場合は、独自の Google 接続および資格情報エイリアスを構成できます。

Google を ServiceNow で認証した後、Flow Designer 接続構成を使用して接続および資格情報エイリアスを構成する代わりに、独自の接続および資格情報エイリアスを作成することもできます。

デフォルトのエイリアスを使用する場合は、「Google の接続および資格情報レコードの作成」を参照してください。

Google カレンダーとの OAuth 接続をセットアップする

ServiceNow を使用して Google カレンダーのアプリケーションレジストリを作成し、予約を同期します。Google カレンダーの独自の接続および資格情報エイリアスを作成する場合は、このアプリ登録を実行します。

始める前に
カレンダー同期用の Google の認証

アプリケーションスコープが **[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [新規] を選択します。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します **]** を選択します
4. フォームで、指定されている詳細をフィールドに入力します。

サードパーティ **OAuth** プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別するための一意の名前。例：Google calendar Own
クライアント ID	Google でアプリ認証中に作成されたクライアント ID。
クライアントシークレット	Google でアプリを作成するときに生成したパスワード。
デフォルトの権限許可タイプ	トークンを確立するために使用される権限許可タイプです。[認証モード] を選択します。
認証 URL	OAuth 認証コードのエンドポイントです。https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
トークン URL	OAuth サーバートークンエンドポイントです。https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token と入力します。
リダイレクト URL	OAuth コールバックエンドポイント。この URL は自動的に「https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do「」と入力されます。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
システムで生成された OAuth エンティティプロファイルが作成され、OAuth エンティティプロファイル関連リストに表示されます。たとえば、Google Calendar Own デフォルトプロファイルです。
6. OAuth エンティティスコープを作成します。
   a. [OAuth エンティティスコープ] 関連リストで、[新しい行を挿入...] を選択します。
   b. スコープの名前を Calendars として入力します。
   c. OAuth スコープを Calendar として入力します。
   d. [保存] アイコンを選択します。
   e. 同様に、別のスコープを作成し、次の詳細を入力します。
      - 名前：calendar.events
      - **OAuth** スコープ：calendar.events
   f. [アプリケーションレジストリー] フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   システムによってスコープレコードが作成されます。
7. [更新] を選択します。
8. アプリケーションレジストリーフォームで、**[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストを選択します。
次の手順では、ステップ 6 で作成した OAuth エンティティスコープをデフォルトプロファイルに追加します。
   a. デフォルトのエンティティプロファイル (例：Google Calendar Own デフォルトプロファイル) を選択します。
   b. OAuth エンティティプロファイルフォームで、次を実行します。
      i. [OAuth エンティティプロファイルスコープ] セクションで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。
      ii. ルックアップアイコン ( ) を選択します。
      iii. ステップ 6 で作成した OAuth プロバイダーにアサインされているカレンダーを選択します。
      iv. 前の手順を繰り返して、calendar.events も追加します。
9. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Google の OAuth 接続が追加されます。

次のタスク
Google の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

Google の独自の接続および資格情報エイリアスの作成

デフォルトの **Google_Calendar** エイリアスを使用する代わりに、独自の接続および資格情報エイリアスを作成して、Google カレンダープロバイダーで使用できます。

始める前に
Google カレンダーとの OAuth 接続をセットアップする

アプリケーションスコープが **[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。

1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
3. フィルターナビゲーターで、**[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** を検索して選択します。
4. ページを更新します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > **Connection & Credential aliases**.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **Google Calendar** スポークとして設定されていることを確認します。
親エイリアス	**[sn_gcalendar_spoke.Google_Calendar]** を選択します。

4. [送信] を選択します。
接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次の手順として、OAuth 2.0 資格情報レコードを作成する必要があります。
5. 新しく作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する OAuth 2.0 資格情報を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > 資格情報.

b. [新規] を選択します。

c. **[OAuth 2.0** 資格情報] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	資格情報の名前です。アプリケーションによって提供されるデフォルトの資格情報と区別するために、一意の名前を指定します。
アクティブ	資格情報をアクティブ化するオプション。
OAuth エンティティ プロファイル	「Google カレンダーとの OAuth 接続をセットアップする」でアプリレジストリを実行したときに生成されたデフォルトの OAuth エンティティプロファイルを選択します。
適用先	MID Server に適用する方法を指定します。
順序	資格情報の順序。

e. [送信] を選択します。
資格情報レコードが作成されます。

f. 資格情報レコードを開きます。

g. フォームで **[OAuth** トークンの取得] を選択します。
表示される Google ウィンドウで、資格情報を入力します。

h. [更新] を選択します。

6. 接続および資格情報エイリアスに対する接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 & 認証情報 > **Connection & Credential aliases**.

b. 最初のステップで作成した接続および資格情報レコードを選択します。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	接続の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
資格情報	ステップ 5 で作成した資格情報レコードを選択します。
接続エイリアス	このフィールドには、接続および資格情報エイリアスが自動的に設定されます。
接続 URL	「https://www.googleapis.com」を入力します。

e. [送信] を選択します。

タスクの結果
指定した資格情報および接続で接続および資格情報接続レコードが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーとしての Google の構成

カレンダープロバイダーとしての **Google** の構成

予約の同期を開始するには、Google をカレンダープロバイダーとして構成します。それを接続および資格情報エイリアスに接続し、同期を開始するようにルームを構成します。

始める前に
次のことを確認します。

- 接続および資格情報エイリアスを作成している。そうでない場合は、次のいずれかを実行します。
  - デフォルトの接続および資格情報エイリアスレコードを構成します。「Google の接続および資格情報レコードの作成」を参照してください。
  - デフォルトのエイリアスを使用したくない場合は、独自の接続および資格情報エイリアスを作成します。「独自の Google 接続および資格情報エイリアスの構成」を参照してください。
- アプリケーションスコープが **[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** に設定されている。それ以外の場合は、次の操作を行います。
  1. 従業員センター ホームページの右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
  2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
  3. フィルターナビゲーターで、**[Google Calendar** スポーク **(Google Calendar Spoke)]** を検索して選択します。
  4. ページを更新します。

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて
Google Calendar をカレンダープロバイダーとして構成します。独自のエイリアスを使用する場合は、[エイリアスを上書き] オプションを有効にしてエイリアスを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

プロバイダーフォーム

フィールド	説明
名前	カレンダーサービスの名前Google Calendar などです。
説明	カレンダーサービスに関する説明
アクティブ	カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。**[Google Calendar]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。独自の接続および資格情報エイリアスのみを使用する場合は、このオプションを選択します。このオプションが選択されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアス **Google_Calendar** が使用されます。
接続および資格情報エイリアス	自分で作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズ
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

Google Calendar がカレンダープロバイダーとして構成されます。

次のタスク

- ジョブスケジュール *WSDRS Sync Calendar items* を **True** に設定します。ジョブスケジュールはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。ジョブスケジュールの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。

- [過去の予約を同期する **(Sync past reservations)]** フィールドを有効にした場合は、次のアクションを実行する必要があります。

  1. [予約可能同期構成] 関連リストまで下へスクロールします。
  2. [場所] 列で、場所を選択します。
  3. [場所] フォームで、[場所を同期する] を選択します。
     すべての予約可能同期構成レコードでステップ 2 とステップ 3 を実行します。

- 予約可能同期構成の追加

Microsoft Exchange オンプレミス - カレンダー同期

Microsoft Exchange オンプレミスとの接続を作成し、Workplace Reservation Management アプリケーションを使用して行われた予約を同期します。Workplace Reservation Management を使用して行われたすべての予約をオンプレミスカレンダーに同期したり、その逆を行ったりすることができます。オンプレミスカレンダーから Workplace Reservation Management への予約の同期は、サブスクリプション、同期トークン、イベント、オカレンスなどのさまざまなアプローチを使用して実行されます。

Microsoft Exchange オンプレミスは、他のカレンダープロバイダーとは異なり、オンラインではアクセスできません。プロバイダーはリモートであり、組織はローカルでのみアクセスできます。カレンダー予約をこのオンプレミス設定と同期するために、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでは MID Server を使用して通信できます。MID Server は、Microsoft Exchange オンプレミスがインストールされているのと同じローカルセットアップにインストールされます。これにより、MID Server との通信を確立し、頻繁に通信することができます。オンプレミスカレンダープロバイダー (新しいカレンダープロセッサー) をサポートするために、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションで Microsoft EWS がサポートされています。

1. ServiceNow® で MID Server に接続します。
2. 接続および資格情報エイリアスを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **重要:**
> Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションは Microsoft Exchange オンプレミスをサポートしていません。

Workplace Reservation Management から **Microsoft Exchange** オンプレミスへの同期

MID Server を使用して通信することで、Workplace Reservation Management からオンプレミスカレンダーに予約を同期します。

- Microsoft Exchange Server スポークをインストールします。
- Microsoft Exchange Server スポークを設定する
- Microsoft Exchange On-Premises MID Server と ServiceNow の接続
- MID Server を設定した後、カレンダープロバイダーに接続するための接続および資格情報エイリアスを作成します。詳細については、「Microsoft Exchange オンプレミスの接続および資格情報エイリアスの作成」を参照してください。
- 接続エイリアスと資格情報エイリアスを設定した後、Microsoft Exchange オンプレミスをカレンダープロバイダーとして構成します。詳細については、「カレンダープロバイダーとしての Microsoft Exchange On-Premises の構成」を参照してください。オンプレミスカレンダープロバイダー (新しいカレンダープロセッサー) をサポートするために、Microsoft EWS が追加されています。

Microsoft Exchange オンプレミスカレンダーから **Workplace Reservation Management** への同期

Microsoft Exchange オンプレミスカレンダーから予約ポータルへの予約の同期は、タイムリーなジョブスケジュール (*`WSDRS Sync Calendar items`*) を実行することによって行われます。

デルタ同期と呼ばれるアプローチは、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションで使用されます。デルタ同期では、同期トークンと呼ばれる参照ポイントを使用して、カレンダーのリソースメール ID に加えられた増分変更のみを取得します。つまり、オンプレミスカレンダープロバイダーにリンクされた各ルーム (各予約可能な同期レコード) について、カレンダーから増分で更新を取得するための参照ポイントである同期トークンを取得します。

- [ページサイズ]、[同期バッチサイズ]、[同期バッチ間隔]に基づいて、情報は同期トークンによって取得されます。たとえば、(前のフィールドで) 値をそれぞれ **5**、 **500**、**60** と指定したとします。これは、60 秒間隔で 500 件の要求を生成できることを意味します。同期により、1 ページで 5 つの変更が行われます。
- オンプレミスカレンダーの下に予約可能な同期設定レコードを作成する場合は、それがアクティブ化されていることを確認する必要があります。
- 同期レコードがアクティブ化されると、フローがトリガーされ、その予約可能な同期レコードの同期トークンが [デルタ同期] モジュールに作成されます。
- ジョブスケジュール (*`WSDRS Sync Calendar items`*) は、すべてのアクティブな予約可能な同期構成の最新の変更を取得するためにアプリケーションで提供されます。ジョブスケジュールはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。デフォルトでは、ジョブスケジュールは 5 分ごとに実行されるように設定されています。ただし、ジョブスケジュールの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 予約可能な同期構成に加えられた変更は、[イベント] モジュールでイベントとして作成されます。アプリケーションは、Microsoft Exchange オンプレミスカレンダーの出席者の作成、更新、削除、読み取りイベントを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 同期レコードごとに、イベントが作成されます。カレンダープロバイダーで指定されたページサイズに応じて、変更が表示されます。保留中の変更がある場合は、次回のスケジュール設定済みジョブの実行中に表示されます。
- 同期トークンを取得するために使用される API は、イベントの [応答] フィールドに応答を保存します。API は、単一の予約、複数の予約、および親の繰り返し予約に対して行われた変更を提供します。
- API によって作成された応答を使用して、Workplace Reservation Management アプリケーションで予約が作成されます。
- スケジュール設定済みジョブが実行されるたびに、次の同期の参照ポイントとして使用される同期トークンも更新されます。

Strict モード (Strict mode)

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションを使用すると、Microsoft Exchange オンプレミスとの接続と構成を Strict モードでも構成できます。Strict モードでは、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。予約の同期に使用する Strict モードのメール ID を指定できます。従業員が変更できるのは Workplace Reservation Management アプリケーションを使用した場合のみです。

Stric モードを有効にするには、オンプレミスカレンダープロバイダーを構成するとき **[Strict** モード] オプションを有効にします。要求者は招待者とみなされます。

過去の予約と同期する

ワークスペースカレンダーの同期 を使用すると、過去に行われた予約を同期することもできます。[同期開始日時] フィールドと [同期終了日時] フィールドで日時の範囲を指定できます。オンプレミスカレンダーの場合、過去の予約を同期するには、次の条件を満たす必要があります。

- 構成した Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーであるカレンダープロバイダーは、アクティブである必要があります。
- [過去の予約と同期する **(Synchronize past reservations)]** フィールドを選択する必要があります。
- 過去の予約を同期する予約可能同期構成がアクティブである必要があります。

注:
過去から同期する予約が 1000 件を超えていないことを確認してください。
過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *`sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1 室/リソースあたり 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

「要求なし」処理

要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。管理者は、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、が期待どおりに生成されていることを確認できます。 [要求なし] を選択すると、 Workplace Reservation Management アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションがカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行わないようにします。

Microsoft Exchange On-Premises の通常モード接続の作成

Microsoft Exchange On-Premises と ServiceNow の間の通常モード接続を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Microsoft Exchange On-Premises MID Server と ServiceNow® の接続

Microsoft Exchange On-Premises の MID Server と ServiceNow® の接続を構成して、予約を同期します。

始める前に

次のことを確認します。

- Microsoft Exchange Server スポークをインストールします。
- Microsoft Exchange Server スポークを設定する
- Microsoft Exchange Server® ログイン資格情報が必要です。
- ユーザーは、ServiceNow® インスタンスで mid_server ロールを使用して構成されます。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Exchange Server がホストされているシステムの ServiceNow® インスタンスから MID Server をダウンロードします。
   a. 移動先 すべて > **MID** サーバー > ダウンロード.
   b. 適切な MID Server を選択してダウンロードします。
2. システムの [ダウンロード] フォルダーに移動し、ファイルを解凍します。
3. **[agent]** > **[config.xml]** を開きます。
4. config.xml ファイルで、次の操作を行います。
   a. <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> で ServiceNow® インスタンスの詳細を指定します。
   b. <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> と <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> に mid_server ロールを持つユーザーの資格情報を入力します。
   mid_server ロールを持つユーザーの資格情報を入力します。
   c. <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> に一意の名前を入力します。
   d. ファイルを保存します。
5. 変更を実行した後、MID Server を起動または実行します。
6. ServiceNow® インスタンスを開きます。

   注:
   管理者としてログインしていることを確認します。

7. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
   構成した MID Server が作成されていることがわかります。
8. 開く MID Server を選択します。
   フォームでは、最初に [ステータス] が [ダウン] に設定され、[検証済み] フィールドが [いいえ] に設定されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. サーバーを検証するには、[関連リンク] で [検証] を選択します。
   数秒後、サーバーが検証されます。[ステータス] が [稼働中] に設定され、[検証済み] フィールドが [はい] に設定されます。

タスクの結果
プラットフォームは、Microsoft Exchange On-Premises MID Server および ServiceNow® インスタンスと通信するように設定されます。

次のタスク
Microsoft Exchange オンプレミスの接続および資格情報エイリアスの作成

Microsoft Exchange オンプレミスの接続および資格情報エイリアスの作成

予約を同期できるように、Microsoft Exchange On-Premises の接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

始める前に
Microsoft Exchange On-Premises MID Server と ServiceNow の接続

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. **[Exchange_https]** を選択します。
3. フォームで、接続を作成します。

   a. [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

   b. フォームに以下の詳細を入力します。
      - 名前：接続の名前を入力します。
      - 資格情報：資格情報を作成します。
        i. [リストから参照] アイコンを選択します。
        ii. 開いた [資格情報] ウィンドウで、[新規] を選択します。
        iii. [作成する資格情報の種類は？ **(What type credentials would like to create?)**] セクションで [基本認証資格情報] を選択します。
        iv. 名前を入力します。
        v. [ユーザー名] と [パスワード] を入力します。
        vi. [送信] を選択します。
      - [接続エイリアス] フィールドに、「sn_exchange_spoke.Exchange_https」と入力します。
      - [接続 **URL**] フィールドに、<ホスト名>.<ドメイン>.com/EWS/Exchange.asmx 形式で URL を入力します。Microsoft Exchange Server がインストールされているそれぞれのホストと完全修飾ドメインを入力します。たとえば、https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx です。
      - **[MID Server** を使用] チェックボックスをオンにします。

        [MID Server 詳細構成] タブが開きます。

      - **[MID Server** 詳細構成] タブで、以下の操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **[MID** 選択] フィールドで、[特定の **MID Server]** を選択します。
- **[MID Server]** フィールドで、ルックアップリストからサーバーを選択します。
- [送信] を選択します。

タスクの結果
接続および資格情報エイリアスが作成されます。

次のタスク
カレンダープロバイダーとしての Microsoft Exchange On-Premises の構成

カレンダープロバイダーとしての **Microsoft Exchange On-Premises** の構成

Microsoft Exchange On-Premises をカレンダープロバイダーとして設定して予約を同期します。カレンダープロセッサー、同期関連の設定、および Strict モード設定を指定します。

始める前に
注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：管理者

手順
1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. [プロバイダー (Provider for)] のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	プロバイダーの名前を入力します。例：On Premises
説明	簡単な説明を入力します。
アクティブ	On Premises カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション。
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。プロセッサーとして **[Microsoft EWS]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズページサイズは 1 ~ 500 の範囲で設定できます。
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
出席者と同期する	予約の同期中に出席者も同期するには、このオプションを有効にします。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
Strict モード (Strict mode)	このオプションは選択しないでください。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは Workplace Reservation Management アプリケーションを使用した場合のみです。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日 **(Sync end date time)]** までの過去のすべての予約を同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 過去から同期する予約が 1 室あたり 1000 件を超えていないことを確認してください。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1 室あたり 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

4. [送信] を選択します。
   オンプレミスカレンダープロバイダーが作成されます。
5. [予約可能同期構成] 関連リストで、予約を同期する予約可能な同期構成を追加します。
   新規追加するには、「予約可能同期構成の追加」を参照してください。

次のタスク

- ジョブスケジュール *WSDRS Sync Calendar items* を **True** に設定します。ジョブスケジュールはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。ジョブスケジュールの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 予約可能同期構成の追加

Microsoft Exchange On-Premises の **Strict** モード接続の作成

Microsoft Exchange On-Premises と ServiceNow の間の Strict モード接続を構成します。Strict モード設定とメールアドレスを指定します。

Microsoft Exchange On-Premises MID Server と **ServiceNow®** の接続

Microsoft Exchange On-Premises の MID Server と ServiceNow® の接続を構成して、予約を同期します。

始める前に
次のことを確認します。

- Microsoft Exchange Server スポークをインストールします。
- Microsoft Exchange Server スポークを設定する
- Microsoft Exchange Server ログイン資格情報が必要です。
- ユーザーは、ServiceNow® インスタンスで mid_server ロールを使用して構成されます。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Exchange Server がホストされているシステムの ServiceNow® インスタンスから MID Server をダウンロードします。
   a. 移動先 すべて > **MID** サーバー > ダウンロード.
   b. 適切な MID Server を選択してダウンロードします。
2. システムの [ダウンロード] フォルダーに移動し、ファイルを解凍します。
3. **[agent]** > **[config.xml]** を開きます。
4. config.xml ファイルで、次の操作を行います。
   a. <parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> で ServiceNow® インスタンスの詳細を指定します。
   b. <parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> と <parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> に mid_server ロールを持つユーザーの資格情報を入力します。
   mid_server ロールを持つユーザーの資格情報を入力します。
   c. <parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> に一意の名前を入力します。
   d. ファイルを保存します。
5. 変更を実行した後、MID Server を起動または実行します。
6. ServiceNow® インスタンスを開きます。

   注:
   管理者としてログインしていることを確認します。

7. 移動先 すべて > **MID** サーバー > サーバー.
   構成した MID Server が作成されていることがわかります。
8. 開く MID Server を選択します。
   フォームでは、最初に [ステータス] が [ダウン] に設定され、[検証済み] フィールドが [いいえ] に設定されています。
9. サーバーを検証するには、[関連リンク] で [検証] を選択します。
   数秒後、サーバーが検証されます。[ステータス] が [稼働中] に設定され、[検証済み] フィールドが [はい] に設定されます。

タスクの結果

プラットフォームは、Microsoft Exchange On-Premises MID Server および ServiceNow® インスタンスと通信するように設定されます。

次のタスク

Microsoft Exchange On-Premises の Strict モード接続および資格情報エイリアスの作成

Microsoft Exchange On-Premises の **Strict** モード接続および資格情報エイリアスの作成

予約を同期できるように、Microsoft Exchange On-Premises の Strict モード接続および資格情報エイリアスを確立します。接続および資格情報エイリアスの値が指定どおりに設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
Microsoft Exchange On-Premises MID Server と ServiceNow の接続

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
2. **[Exchange_https]** を選択します。
3. フォームで、接続を作成します。

   a. [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

   b. フォームに以下の詳細を入力します。
      - 名前：接続の名前を入力します。
      - 資格情報：資格情報を作成します。
        i. [リストから参照] アイコンを選択します。
        ii. 開いた [資格情報] ウィンドウで、[新規] を選択します。
        iii. [作成する資格情報の種類は？ **(What type credentials would like to create?)]** セクションで [基本認証資格情報] を選択します。
        iv. 名前を入力します。
        v. [ユーザー名] と [パスワード] を入力します。
        vi. [送信] を選択します。
      - [接続エイリアス] フィールドに、「sn_exchange_spoke.Exchange_https」と入力します。
      - [接続 **URL]** フィールドに、「https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx」と入力します。
      - **[MID Server** を使用] チェックボックスをオンにします。

        [MID Server 詳細構成] タブが開きます。
      - **[MID Server** 詳細構成] タブで、以下の操作を行います。
        - **[MID** 選択] フィールドで、[特定の **MID Server]** を選択します。
        - **[MID Server]** フィールドで、ルックアップリストからサーバーを選択します。
      - [送信] を選択します。

タスクの結果
接続および資格情報エイリアスが作成されます。

次のタスク
Strict モードでのカレンダープロバイダーとしての Microsoft Exchange On-Premises の構成

Strict モードでのカレンダープロバイダーとしての **Microsoft Exchange On-Premises** の構成

Strict モードでカレンダープロバイダーとして Microsoft Exchange On-Premises を構成して予約を同期します。Strict モード設定と Strict モードのメールアドレスを指定します。

始める前に
Microsoft Exchange On-Premises の Strict モード接続および資格情報エイリアスの作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
カレンダーを正常に同期するには、プロバイダーのメールアドレスと一致するメールアドレスがユーザーに必要です。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. [新規] を選択します。
3. [プロバイダー (Provider for)] のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	プロバイダーの名前を入力します。例：On Premises
説明	簡単な説明を入力します。
アクティブ	On Premises カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション。
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。プロセッサーとして **[Microsoft EWS]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズページサイズは 1 ~ 500 の範囲で設定できます。
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
出席者と同期する	予約の同期中に出席者も同期するには、このオプションを有効にします。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	重要: 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。 **重要:** 過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。
Strict モード (Strict mode)	Strict モードを有効にするオプションを選択します。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは Workplace Reservation Management アプリケーションを使用した場合のみです。
Strict モードメール (Strict mode email)	予約を作成し、予約関連の通知を受信するために使用される Strict モードメールアドレス。従業員は予約の招待メンバーと見なされます。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から [同期終了日時 **(Sync end date time)]** での過去のすべての予約を同期します。 **注:** 過去から同期する予約が 1 室あたり 1000 件を超えていないことを確認してください。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths` を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

4. [送信] を選択します。
   オンプレミスカレンダープロバイダーが作成されます。
5. [予約可能同期構成] 関連リストで、予約を同期する予約可能な同期構成を追加します。
   新規追加するには、「予約可能同期構成の追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- ジョブスケジュール *WSDRS Sync Calendar items* を **True** に設定します。ジョブスケジュールはデフォルトで **False** に設定されており、同期を開始するには有効にする必要があります。ジョブスケジュールの時刻は、必要に応じて設定できます。いつでも手動で実行することもできます。
- 予約可能同期構成の追加

Microsoft Exchange On-Premises での単一または複数のプロバイダーの作成

Microsoft Exchange On-Premises カレンダープロバイダーに対して単一または複数のプロバイダーを構成します。

始める前に
Microsoft Exchange On-Premises MID Server と ServiceNow の接続

必要なロール：admin

手順

1. 接続および資格情報エイリアスを作成します。
   複数の接続の場合は、個別の接続および資格情報レコードを作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > **Connection & Credential aliases**.

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   接続および資格情報エイリアスフォーム

フィールド	説明
名前	接続および資格情報エイリアスの名前。
ID	このフィールドは、指定された [名前]に基づいてフォームを保存した後に自動的に生成されます。
アプリケーション	アプリケーションが **[Microsoft Exchange Online** スポーク]に設定されていることを確認します。
親エイリアス	**[sn_exchange_spoke.Exchange_https]** を選択します。

   d. [送信] を選択します。
   接続および資格情報エイリアスレコードが作成されます。次のステップとして、基本認証資格情報レコードを作成する必要があります。

2. 新たに作成された接続および資格情報エイリアスレコードで使用する基本認証資格情報を作成します。
   複数の接続の場合は、個別の資格情報レコードを作成します。

   a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 資格情報.

   b. [新規] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [作成する資格情報の種類は？ **(What type credentials would like to create?)]** セクションで [基本認証資格情報] を選択します。

d. 名前を入力します。

e. [ユーザー名] と [パスワード] を入力します。

f. [送信] を選択します。

3. 接続および資格情報エイリアスへの接続を構成します。

a. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > **Connection & Credential aliases**.

b. 最初のステップで作成した接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。
接続の追加方法に応じて、適切なエイリアスレコードを選択します。

c. フォームの [接続] 関連リストで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

HTTPS 接続フォーム

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前です。 例：Exchange on prem Connection。
資格情報	作成した資格情報レコードを選択します。複数の資格情報を作成した場合は、この接続に適切な資格情報を選択します。
接続エイリアス	接続エイリアスには、この接続の追加先の接続および資格情報エイリアスが自動的に入力されます。
URL ビルダー	注: チェックボックスをオンにしないでください。
接続 URL	接続 URL です。「https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx」と入力します。
MID Server を使用	チェックボックスをオンにします。 **[MID Server** 詳細構成] タブが開きます。
アクティブ	接続を有効にするオプション

e. **[MID Server** 詳細構成] タブで、以下の操作を行います。

- **[MID** 選択] フィールドで、[特定の **MID Server]** を選択します。
- **[MID Server]** フィールドで、ルックアップリストからサーバーを選択します。

f. [送信] を選択します。
接続がエイリアスに追加されます。追加する接続の数に応じて、手順を繰り返します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. カレンダープロバイダーを構成します。
On-Premises に対して単一のプロバイダーまたは複数のプロバイダーを作成します。作成する場合：

   a. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.

   b. [新規] を選択します。

   c. [プロバイダー (Provider for)] のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	プロバイダーの名前を入力します。例：On Premises
説明	簡単な説明を入力します。
アクティブ	On Premises カレンダープロバイダーをアクティブ化するオプション。
プロバイダー構成	
カレンダープロセッサー (Calendar processor)	同期用のカレンダープロセッサー。プロセッサーとして **[Microsoft EWS]** を選択します。
エイリアスを上書きしますか？	独自の接続および資格情報エイリアスを選択できるようにするオプション。このオプションが有効になっていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
接続および資格情報エイリアス	カレンダープロバイダーに対して独自に作成した接続および資格情報エイリアスを選択します。このオプションは、[エイリアスを上書きしますか？] オプションを選択した場合にのみ表示されます。エイリアスが指定されていない場合は、デフォルトの接続および資格情報エイリアスが使用されます。
ページサイズ	カレンダーアイテムのページサイズページサイズは 1 ~ 500 の範囲で設定できます。
同期バッチサイズ (Sync batch size)	同期中のバッチのサイズ。このフィールドは自動的に **500** に設定され、同期バッチが一度に 500 アイテムを処理することを意味します。500 を超えるアイテムがある場合、残りは次の同期バッチに表示されます。
同期バッチ間隔 (Sync batch interval)	同期バッチ間の時間間隔。このフィールドは自動的に **60** 秒に設定されます。
出席者と同期する	予約の同期中に出席者も同期するには、このオプションを有効にします。
同期開始日時 (Sync start date time)	同期の開始日時。同期により、この日付以降の情報が生成されます。
期終了日時 (Sync end date time)	同期の終了日時。同期により、この日付までの情報が生成されます。推奨される設定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	は、[同期開始日 **(Sync end date time)]** から少なくとも 5 年です。
Strict モード (Strict mode)	Strict モードを有効にするオプションを選択します。 このオプションを有効にすると、イベントは従業員のカレンダーに直接作成されず、代わりに一般の電子メールアドレスに送信されます。従業員はイベントに招待されます。変更できるのは Workplace Reservation Management アプリケーションを使用した場合のみです。
Strict モードメール (Strict mode email)	予約を作成し、予約関連の通知を受信するために使用される Strict モードメールアドレス。従業員は予約の招待メンバーと見なされます。
過去の予約を同期する (Sync past reservations)	このオプションを選択して、指定した [同期開始日時 **(Sync start date time)]** から現在の日付までの過去のすべての予約を同期します。 **注:** 過去から同期する予約が 1000 件を超えていないことを確認してください。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

d. [送信] を選択します。
オンプレミスカレンダープロバイダーが作成されます。ステップ 4 を繰り返して、別のカレンダープロバイダーを追加します。

タスクの結果
複数の接続とプロバイダーが作成されます。

予約可能同期構成の追加

従業員が予約を行うたびにカレンダープロバイダーと同期する必要がある職場アイテムを追加します。

始める前に
「ワークスペースカレンダーの同期 の詳細」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > 予約可能同期構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

予約可能同期構成フォーム

フィールド	説明
ロケーション	従業員が予約を行うたびにカレンダープロバイダーと同期する必要がある職場アイテム。たとえば、このフィールドは、会議室や役員室の場所にすることができます。
予約可能なモジュール (Reservable module)	職場アイテムを含む予約可能なモジュール。
メール	会議室などの職場の部屋/スペースのメールアドレス。このメールアドレスは、カレンダーのステータスとイベントの確認に使用されます。 **重要:** [メール] フィールドには、ルーム/スペース構成フォームで指定されたメールアドレスが自動入力されません。 メールアドレスを指定してフォームを保存すると、次のアクションが実行されます。 ○ ルーム/スペース構成フォームでメールアドレスが指定されていない場合、ルーム/スペース構成フォームの [メール] フィールドには、ここで指定したメールアドレスが自動入力されます。 ○ ルーム/スペース構成フォームで指定されたメールアドレスがここで指定したメールアドレスと一致しない場合は、エラーが表示されます。
アクティブ	同期するために職場アイテムをアクティブ化するオプション **重要:** 予約可能な同期構成レコードを Microsoft Exchange Online または Microsoft Exchange On-Premises カレンダープロバイダーに追加する場合、[アクティブ] フィールドは読み取り専用で非アクティブです。予約可能な同期構成レコードをアクティブ化するには、フォームを保存した後に [アクティブ化] オプションを選択する必要があります。
プロバイダー構成	
プロバイダー	職場アイテムと同期するカレンダープロバイダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
要求なし (No request)	同期をテストするオプション。職場アイテムがアクティブなときに予約が同期されているかどうかをテストするには、このオプションを選択します。構成とイベントを検証し、すべてが正しく設定されていることを確認します。このオプションを選択すると、イベントは生成されるだけで、カレンダーサービスには送信されません。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
職場アイテムが追加されます。

重要:
予約可能な同期構成レコードを Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーに追加する場合、予約可能な同期構成レコードは作成後に非アクティブ化されます。予約可能な同期レコードをアクティブ化するには、予約可能な同期構成フォームで [アクティブ化] オプションを選択する必要があります。

注:
予約可能同期構成が変更または更新されると、同期デルタがアプリケーションから消去されます。

予約可能同期構成のアクティブ化または非アクティブ化

予約可能同期構成が不要な場合は、いつでもアクティブ化または非アクティブ化できます。

始める前に

注:
予約可能な同期構成は Microsoft Exchange カレンダープロバイダーに対してのみアクティブ化または非アクティブ化できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
Microsoft Exchange Online および Microsoft Exchange On-Premises カレンダープロバイダーの予約可能な同期構成レコードを構成しても、デフォルトでは非アクティブ化されています。アクティブ化するには、[アクティブ化] アクションを使用して手動でアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. 予約可能同期構成を追加する Microsoft Exchange カレンダープロバイダーを選択します。

   注:
   カレンダープロバイダーが既に非アクティブ化されている場合、それに関連する予約可能同期構成をアクティブ化または非アクティブ化することはできません。

3. プロバイダーフォームで、[予約可能同期構成] 関連リストまで下へスクロールします。
4. 関連リストで、予約可能な同期構成をアクティブ化または非アクティブ化するには、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 関連リストから、アクティブ化または非アクティブ化する予約可能同期構成を選択します。選択後、次の操作を行います。

  a. [選択した行でアクションを実行...] を選択します。

  b. ドロップダウンから、次のいずれかのオプションを選択します。

  - アクティブ化
  - 非アクティブ化

- アクティブ化または非アクティブ化する予約同期構成を開き、フォームで [アクティブ化] または [非アクティブ化] を選択します。

  注:
  上記のオプションの外観は、予約同期構成の [アクティブ] ステータスによって異なります。

タスクの結果
選択した予約同期構成がアクティブ化または非アクティブ化されます。

「要求なし」処理

「要求なし」呼び出しを行い、カレンダープロバイダーで構成をテストします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求なしは、カレンダー用に作成されたイベントのペイロードの生成された構文を検証するメカニズムです。ただし、イベントはカレンダープロバイダーに送信されるのではなく、作成されるだけです。管理者は、イベント (JSON) のペイロードコンテンツを検証して、が期待どおりに生成されていることを確認できます。 [要求なし] を選択すると、 Workplace Reservation Management アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルするときに、アプリケーションがカレンダープロバイダーに対して API 呼び出しを行わないようにします。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > 予約可能同期構成.

2. 「要求なし」を有効にする予約可能な同期レコードを選択します。

3. フォームで、[アクティブ] オプションが有効になっていることを確認します。

4. [要求なし**(No request)]** オプションを有効にします。

5. [更新] を選択します。

過去の予約と同期する

過去に、つまり予約同期セットアップを構成する前に作成した予約を同期します。

始める前に
カレンダープロバイダーがアクティブであることを確認します。

注:
Microsoft Exchange オンプレミスの場合、過去から同期する予約が 1 室/リソースあたり 1000 件を超えていないことを確認します。過去のイベントの予想数が 1000 件を超える場合は、システムプロパティ *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* を変更することをお勧めします。予想される過去の予約数を念頭に置いて、値を月単位で指定します。1 回の同期で、これらの月の予約が同期されます。指定された月数に 1 室/リソースあたり 1000 件を超える予約がないことを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > カレンダープロバイダー.
2. 過去の予約を同期するカレンダープロバイダーを選択します。
3. プロバイダーフォームで、[アクティブ] オプションが有効になっていることを確認します。
4. [過去の予約を同期 **(Sync past reservations)**] フィールドを有効にします。
5. [同期開始時間 **(Sync start time)**] で、予約を同期する過去の開始時間を指定します。

   注:
   Microsoft Exchange Online カレンダープロバイダーの場合、過去の予約を同期する予約可能な同期レコードのサブスクリプションレコードから、[同期開始時間 **(Sync start time)**] を手動で指定します。

6. [同期終了時間 **(Sync end time)**] で、予約を同期する過去の終了時間を指定します。

   重要:
   過去の同期期間は 1825 日を超えることはできません。

7. [更新] を選択します。

タスクの結果
過去の予約が同期されます。

カレンダープロバイダーへの予約のエクスポート

1 回限りの手順として、同期のためにすべての確認済みの予約をカレンダープロバイダーにエクスポートします。

始める前に
Workplace Reservation Management アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
Workplace Reservation Management を長期間使用した後に ワークスペースカレンダーの同期 をインストールした場合は、「エクスポート」スケジュール設定済みジョブを実行して、現在および将来の確認済みの予約すべてをカレンダープロバイダーにエクスポートします。エクスポート中は、スケジュール設定済みジョブによって 45 秒ごとに 10 件の予約がカレンダーにエクスポートされます。

エクスポートは次の条件に基づいて実行されます。

- 過去の日付で行われた予約はエクスポートされません。現在の日付と将来の日付の予約のみがエクスポートされます。
- 確認済みステータスの予約のみがエクスポートされます。
- 予約可能同期構成が設定されているスペースとルームに対する予約のみがエクスポートされます。ルームまたはスペースの予約可能同期構成を追加する方法の詳細については、「予約可能同期構成の追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 構成 > スケジュール済みジョブ.
2. [予約をカレンダーにエクスポート **(Export reservations to calendar)**] スケジュール設定済みジョブを選択します。
3. [アクティブ] フィールドをクリックして、スケジュール設定済みジョブをアクティブ化します。
4. [更新] をクリックします。
   エクスポートプロセスが開始されます。

タスクの結果
エクスポートプロセスはバックグラウンドで実行されます。45 秒ごとに 10 件の予約がカレンダーにエクスポートされます。

注:
エクスポートプロセスが完了し、エクスポートされていない予約がある場合、アプリケーションは通知を送信しません。

カレンダー同期の管理

管理者は、予約が同期されるたびに ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションでイベントの数とカレンダーアイテムを監視します。

管理者は、アプリケーションで次を表示し管理できます。

- 承認
- イベント
- カレンダーアイテム
- 同期デルタ

同期を設定するときは、いくつかの重要な条件に留意する必要があります。「同期 - 前提条件、実装、およびトラブルシューティング」を参照してください。

承認

カレンダープロバイダーアプリケーションから承認が必要な予約が作成されている場合は、 ワークプレイスコア 承認構成を使用して承認できます。予約の承認方法または実行者基準の作成方法の詳細については、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。

イベント

予約の同期中にすべてのアクションでイベントがトリガーされます。これらのアクションには、予約の作成、更新、またはキャンセルが含まれます。ワークスペースカレンダーの同期 はこれらのイベントを処理し、カレンダーサービスに通知を送信します。イベントと、アプリケーションで作成されたイベントのタイプの詳細については、「ワークスペースカレンダーの同期 のイベント」を参照してください。

- 1 つのイベントで 1 つ以上のカレンダーアイテムを作成できます。
- 1 つのイベントには要求と要求への応答が含まれます。
- 複数のカレンダーサービスが Workplace Reservation Management と通信できるように、イベントはカレンダープロバイダーからの予約とメッセージを Workplace Reservation Management で標準化されたアクションに変換します。

職場アイテムがカレンダーサービスと同期されると、最新の詳細を取得するイベントが作成されます。カレンダーサービスからの応答によってもイベントが作成されます。同様に、同期するように構

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

成された職場アイテムの Workplace Reservation Management 内で予約が作成または更新されるたびに、イベントが作成されます。イベントを JSON 形式に変換できます。エラーが発生した場合や、その他の理由でイベントを再処理することもできます。

カレンダーアイテム

カレンダーサービスによって実行されるすべてのアクションは、Workplace Reservation Management アプリケーションで処理されるカレンダーアイテムに変換されます。カレンダーアイテムは、新しい予約または予約の更新のいずれかです。カレンダーアイテムを使用して、Workplace Reservation Management アプリケーションで予約を作成、更新、またはキャンセルすることもできます。カレンダーアイテムを JSON 形式に変換できます。

同期デルタ

職場アイテムが同期されると、デルタキーが生成されます。デルタキーは、職場アイテムがカレンダーサービスと同期するたびに使用され、更新されます。各同期デルタには、前回同期された情報の量を示すトークンが含まれているため、完全なカレンダー履歴の代わりに、次の要求で新しい変更を含むデルタを返すことができます。作成された予約の数や予約に加えられた変更など、職場アイテムの詳細を確認できます。デルタキーにより、前回の同期と現在の同期との間に発生した変更のみが取得されます。デルタキーは、職場アイテムの新規、更新、およびキャンセルされた予約の詳細を取得します。

注:
同期デルタは、Microsoft Exchange オンプレミスと Google カレンダーでのみ使用されます。

同期の詳細の表示

同期中に作成されるイベントとカレンダーアイテムの数を確認します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsvsync.admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場カレンダー同期 > 同期.
2. 同期の詳細を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - カレンダーアイテム **(Calendar Item)**：予約の同期後に作成されるカレンダーアイテムを表示するオプション。
   - イベント **(Events)**：予約時に実行されたアクションによって作成されるイベントを表示するオプション。
   - 同期デルタ **(Sync Deltas)**：同期される職場アイテムの同期デルタを表示するオプション。

ワークスペースカレンダーの同期 のイベント

予約関連のアクションごとに、ワークスペースカレンダーの同期 でイベントが作成されます。

イベントについて

同期が実行されると、ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションは、新しい予約、作成、予約の更新、予約のキャンセルごとにエントリを作成します。イベントを表示するには、次に移動します。 すべて > 職場カレンダー同期 > 同期 > イベント.

次のイベントが作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 作成：Workplace Reservation Management 予約ポータルで予約が作成されるたびに、作成イベントが作成されます。
- 更新：Workplace Reservation Management 予約ポータルで作成された予約が更新されるたびに、または予約がチェックアウトされるたびに、更新イベントが作成されます。
- 削除：予約のキャンセルまたは無断欠席がある場合は常に、削除イベントが作成されます。
- 読み取り: Workplace Reservation Management アプリケーションがカレンダープロバイダーのルームカレンダーで作成された予約を読み取ろうとすると、読み取りイベントが作成されます。読み取りイベントは、Google カレンダーおよび Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーに対してのみ作成されます。
- 出席者の取得：予約に含まれる出席者に関連する詳細を取得するために、Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーに対して 出席者の取得イベントが作成されます。読み取りイベントは、Microsoft Exchange オンプレミスカレンダープロバイダーの出席者の詳細を返しません。

イベントの詳細

イベントが作成されると、デフォルトで [新規] ステータスに設定されます。処理に応じて、ステータスは [処理中]、[処理済み]、または [エラー] に変わります。

イベントが作成されると、イベントフォームにイベントの詳細が次のように表示されます。

- 要求関連リストで：
  - ペイロード：[ペイロード **(Payload)]** フィールドには、予約の詳細が文字列形式で含まれます。作成、更新、キャンセルなどの予約関連の詳細が含まれています。ペイロードの形式は、予約ポータルフォームに基づいて設定されます。
  - プロバイダーのペイロード: [プロバイダーのペイロード] には、[ペイロード **(Payload)]** フィールドに表示されるのと同じ詳細が含まれますが、カレンダープロバイダーの予約フォームの形式です。つまり、カレンダープロバイダーが読み取る形式です。
- 応答関連リストの [応答 **(Resonse)]** フィールドには、カレンダープロバイダーからのイベントに対する応答が文字列形式で表示されます。
  - 応答は、イベントが処理された場合にのみ表示されます。つまり、イベントが [処理済み] または [エラー] に設定されている場合です。
  - イベントがエラーを返した場合は、[応答 **(Resonse)]** フィールドでエラー関連の詳細を表示できます。
- フォームでは、次のような詳細を表示できます。
  - イベントが作成される予約。
  - イベントの場所。
  - イベントのステートとサブステート。
  - イベントが作成されるアクション。
  - イベントが作成されるプロバイダー。
  - イベントがエラーになった場合のエラーの詳細。
- **[JSON** 形式 **(Format JSON)]** オプションを使用して、ペイロード、プロバイダーペイロード、応答 の形式を文字列形式から JSON 形式に変更することもできます。**[JSON** 形式] は、これらのフィールドを読みやすくします。
- イベントが失敗した場合は、[再処理] オプションを使用してイベントを手動で再処理することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期 - 前提条件、実装、およびトラブルシューティング

同期するためにカレンダープロバイダーに接続すると、接続または同期に関連するいくつかの問題が発生する場合があります。

同期の前提条件

予約を同期する場合は、次の点を理解しておくことが重要です。

- カレンダープロバイダーを使用して作成された予約は、Workplace Reservation Management アプリケーションでは編集できません。
- 予約の同期中は、Workplace Reservation Management アプリケーションを使用して予約に追加されたメモのみが考慮されます。つまり、予約の本文が Microsoft Exchange で更新された場合、それらの更新は Workplace Reservation Management に同期されません。
- 予約を作成、更新、または削除すると、従業員のカレンダーで直接実行されます。同期中、イベントはリソースカレンダー、つまりルームカレンダーから読み取られます。
- イベントがカレンダープロバイダーリソースによって却下または拒否された場合、予約は [確認待ち] ステータスのままになります。同じ理由で、ジョブスケジュール (**Clean-up Awaiting/Rejected Reservations**) を使用して、却下または拒否された予約を適切な頻度で実行できます。
- Microsoft Exchange Online の場合、同期後、会議の件名が変更されていないことを確認します。会議の件名が変更された場合は、Microsoft PowerShell を使用して変更します。詳細については、「https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name」を参照してください。

同期の実装

ルームとスペース

予約の同期の実行中に、ルームとスペースの両方を同期できます。

招待者

予約の招待者は、Workplace Reservation Management からカレンダープロバイダーへ、またはその逆の双方向で同期できます。

- 予約されたルームの予約の同期が有効な場合、Google や Microsoft Exchange などのカレンダープロバイダーから招待者に予約の詳細が送信されます。
- 招待者と予約を同期すると、アプリケーションは次を実行します。
  - アプリケーションは、招待者が既知のユーザーまたは訪問者であるかどうかをチェックし、それに応じて予約を分類します。
  - 既知のユーザーまたは訪問者ではない招待者は、予約では「外部」として分類されます。このような招待者の詳細は、[予約サマリー] に表示されません。
  - Workplace Reservation Management アプリケーションで予約が変更または更新されると、招待者は通知を受け取ります。ただし、予約がカレンダープロバイダーで作成または更新された場合は、通知は受け取りません。

メモ

Workplace Reservation Management アプリケーションで作成された予約にメモが追加されると、予約レコードに保存されます。従業員は必要に応じてメモを更新できます。予約サマリーページには、会議のメモのサマリーが表示されます。この予約 (メモ付き) が同期されると、カレンダープロバイダーで次のアクションが実行されます。

- メモは会議メールの本文に追加されます。
- カレンダープロバイダーから予約に追加されたメモがある場合は、予約の更新時に Workplace Reservation Management アプリケーションを使用して追加されたメモで上書きされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約の同期中は、Workplace Reservation Management アプリケーション を使用して予約に追加されたメモのみが考慮されます。つまり、予約の本文が Microsoft Exchange で更新された場合、それらの更新は Workplace Reservation Management に同期されません。

プライバシー

従業員がカレンダープロバイダーを使用してルームを予約する場合、予約のプライバシーは、スペースまたはルームが属する建物で行われたプライバシーセットアップによって異なります。このような予約のプライバシーは、Workplace Reservation Management または モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して変更または上書きできます。

バーチャル会議リンク

Zoom または Microsoft Teams を使用して Microsoft Exchange で予約が作成された場合、同期中に会議リンクが取得され、Workplace Reservation Management の予約レコードにバーチャル会議リンクとして追加されます。ただし、バーチャル会議プロバイダーが Workplace Reservation Management で構成されているかどうかによって異なります。構成されていない場合、会議リンクは含まれません。

Workplace Reservation Management 予約にバーチャル会議リンクが含まれている場合、出席者の Microsoft Exchange カレンダーと同期されると、会議リンクは次のように表示されます。

- **Zoom**：Zoom 会議リンクが追加された場合、そのリンクは会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに表示されます。
- **Microsoft Teams**：Microsoft Teams リンクが追加されると、会議リンクと参加関連の詳細がカレンダーイベントの本文に追加されます。同様に、**[Teams 会議 (Teams meeting)]** トグルボタンを使用して Microsoft Exchange カレンダーで予約が作成されると、会議リンクが取得され、Workplace Reservation Management アプリケーションで予約レコードにバーチャル会議リンクとして保存されます。

  注:
  会議リンクはメールの本文に表示されるため、いずれの場合も会議の詳細を更新または変更する場合は、Workplace Reservation Management のみを使用して行う必要があります。予約の同期が実行されると、詳細 (この場合は会議リンクと詳細) は一方向、つまり Workplace Reservation Management からカレンダープロバイダー (この場合は Microsoft Teams) でのみ同期されるためです。カレンダープロバイダーから会議の詳細またはメモを既に変更している場合は、同期が実行されると Workplace Reservation Management によって上書きされます。

- その他のバーチャル会議プロバイダー： 会議リンクが、会議への招待を含むメールの [場所] フィールドに追加されます。

Microsoft Teams を設定するには、「Workplace Reservation Management と Microsoft Teams の接続」を参照してください。

Zoom を設定するには、「Workplace Reservation Management と Zoom の接続」を参照してください。

トラブルシューティング

ワークプレイスサービスデリバリ からのデバッグ*`Microsoft Exchange Online`*：

注:
デバッグ用に開発者トレースが有効になっていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. でのイベントのチェック 職場カレンダー同期 > 同期 > イベント > .
2. すべてのイベントが正常に処理され、その応答に「Event ID」と「Icaluid」が含まれていることを確認します。
3. 「要求が多すぎます」エラーでイベントが失敗した場合は、5 分間隔の **WSDR Reprocess Events** ジョブスケジュールを有効にします。
4. 「Rest」からの正確な応答メッセージを確認するには、**[Flow Designer]** > [実行] に移動します。「Create Calendar Event」という名前でフィルターを適用します。
5. 400 エラーコードを超えるその他の外部エラーの場合は、エラーコードに従って Azure ポータルでセットアップを検証します。最も一般的なエラーは次のとおりです。
   - oData へのアクセスが非アクティブ
   - 無効なオブジェクト
6. これらのエラーを修正するには、リソースまたはユーザーがテナント ID (クライアント ID) のスコープ内に存在している必要があります

Microsoft Exchange Online からのデバッグワークプレイスサービスデリバリ

1. **Create and Update Reservations from Events** ジョブスケジュールがアクティブであることを確認します。
2. にイベントエントリがあることを確認します。 **Microsoft Exchange Online** スポーク > イベント.
3. エントリがない場合は、検証します。移動先 職場カレンダー同期 > 構成 > 予約可能同期構成 > ..
4. ルームメールがアクティブかどうかを確認します。
5. サブスクリプションフィールドが入力されているかどうかを確認し、そのサブスクリプションステータスがアクティブであり、ステータスが 200 であることを確認します。
6. サブスクリプションが入力されていない場合は、個々の予約可能同期設定レコードを非アクティブ化してからアクティブ化します。
7. サブスクリプションがまだ入力されていない場合は、次に移動します。 **Flow Designer** > 実行 > サブスクリプションを作成または更新 フローを検証します
8. リソースに問題がある場合は、リソースが見つからない、リソースが無効である、SMTPアドレスにメールボックスが関連付けられていないなどのエラーが表示される場合があります。このエラーは、以下の理由で発生した可能性があります。
   - メール ID が無効です
   - office.com に適切なリソースメールボックスが必要である
   - リソース/ユーザーがテナント ID (クライアント ID) のスコープ内に存在している必要がある
9. エラーの詳細については、根本原因を確認して https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors 修正してください。

大量の予約の処理中の *Microsoft Exchange Online* でのスロットリングの問題 **(HTTP** エラー 429)：

一度に大量の予約要求を処理している場合は、Microsoft Exchange でスロットリング、つまり HTTP エラー 429 が発生する可能性があります。このような場合は、統合ハブ アプリケーションで再試行ポリシーを構成することをお勧めします。構成するには、次のアクションを実行します。

1. 検索項目 統合ハブ > 再試行ポリシー.
2. **[MS Exchange Online** の **HTTP** 再試行ポリシー **(MS Exchange Online HTTP Retry Policy)]** を選択します。
3. [再試行戦略] フィールドで、[「後で再試行」ヘッダーを優先] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [最大経過時間 (秒)]で、値を 120 に設定します。

ヒント:
値を 120 以上に設定します。

ワークスペースカレンダーの同期 の分析およびレポート作成ソリューション

予約の同期ステータスを監視します。

同期健全性ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、予約の同期を追跡します。アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムの数と、それらに関連するその他の詳細を監視します。

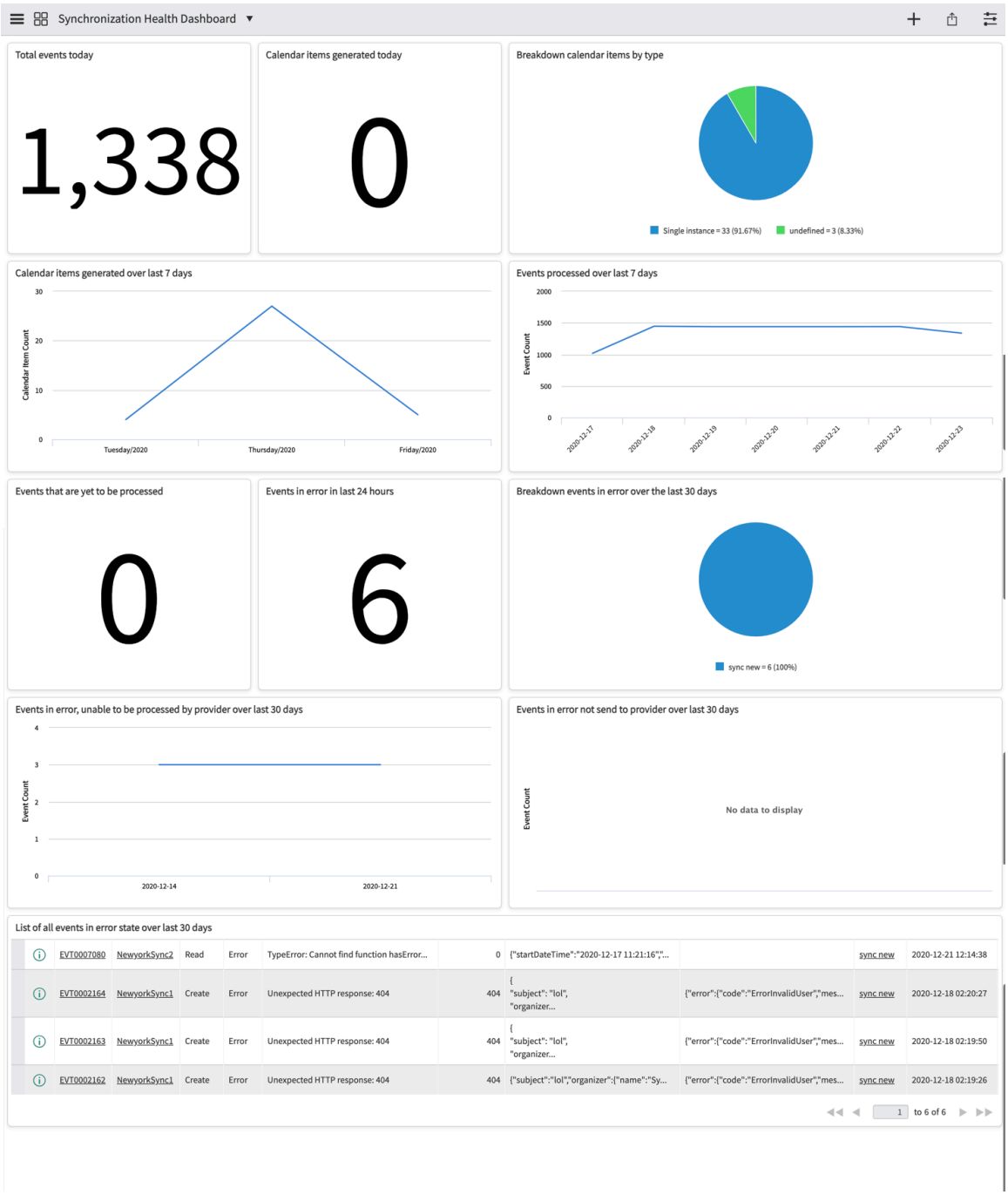
注:
ダッシュボードが ワークスペースカレンダーの同期 に移行されます 職場セントラル。から 職場セントラル移行されたダッシュボードの使用を開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも 職場セントラルに移行されます。新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客は、古いダッシュボードはサポートされていません。既存のお客様の場合、古いダッシュボードは現在使用できますが、まもなく廃止される予定です。

移行されたダッシュボードの詳細については、「」を参照してください 予約管理ダッシュボード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期健全性ダッシュボード



同期健全性ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
システム管理者および ワークスペースカレンダーの同期 管理者：アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_rsvsync.admin	• 接続構成を表示します。 • カレンダープロバイダーを表示します。 • 予約可能同期構成を作成、管理、および編集します。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
今日の合計イベント数 (Total events today)	単一スコア	当日に作成されたイベントの数
今日生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated today)	単一スコア	当日生成されたカレンダーアイテムの数
タイプ別のブレークダウンカレンダーアイテム (Breakdown calendar items by type)	円グラフブレークダウン	タイプに基づくカレンダーアイテムのブレークダウン
過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテムの数
過去 7 日間に処理されたイベント数 (Events processed over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に処理されたイベントの数
まだ処理されていないイベント数 (Events that are yet to be processed)	単一スコア	まだ処理されていないイベントの数
過去 24 時間にエラーが発生したイベント数 (Events in error in last 24 hours)	単一スコア	過去 24 時間にエラーが発生したイベントの数
過去 30 日間にエラーが発生したブレークダウンイベント (Breakdown events in error over the last 30 days)	円グラフブレークダウン	過去 30 日間にエラーが発生したイベントのブレークダウン
過去 30 日間にエラーが発生したプロバイダーが処理できないイベント (Events in error, unable to be processed by provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーが処理できなかったイベントの数
過去 30 日間にエラーが発生し、プロバイダーに送信されなかったイベント (Events in	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーに送信されなかったイベントの数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
error not sent to provider over last 30 days)		
過去 30 日間のエラーステータスのイベントすべてのリスト (List of all events in error state over last 30 days)	リスト	過去 30 日間にエラーステータスだったすべてのイベントのリスト

ワークスペースカレンダーの同期 参照

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、システムプロパティ、ジョブスケジュール、フローについて説明します。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるコンポーネント

ワークスペースカレンダーの同期 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークスペースカレンダーの同期 と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークスペースカレンダーの同期 admin [sn_wsd_rsvsync.admin]	システム管理者は、次の操作を実行できます。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。 • 接続構成を作成、管理、および編集します。 • OAuth 資格情報を確立します。 • カレンダープロバイダーを作成、管理、および編集します。 ワークスペースカレンダーの同期 管理者は、予約可能同期構成を作成、管理、および編集できます。	なし

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
カレンダーアイテム	アプリケーションで作成されたすべてのカレンダーアイテムに関する情報を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	
同期デルタ [sn_wsd_rsvsync_delta]	職場アイテムの前回の正常な同期に関する情報を保存します。各同期デルタには、前回同期された情報の量を示すトークンが含まれているため、完全なカレンダー履歴の代わりに、次の要求で新しい変更を含むデルタを返すことができます。 注: ワークスペースカレンダーの同期 バージョン 2.0.1 以降、Microsoft Exchange Online では、Webhook のみが簡易的なアプローチに使用されます。
イベント [sn_wsd_rsvsync_event]	アプリケーションで作成されたすべてのイベントに関する情報を保存します。イベントは、作成、読み取り、更新、削除などのアクションに対して作成されます。 注: [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)**] アーカイブルールが適用されている場合は、イベント [sn_wsd_rsvsync_event] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
プロバイダー [sn_wsd_rsvsync_provider]	予約をカレンダープロバイダーと同期するために使用される構成設定に関する情報を保存します。
予約可能同期構成 [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	予約が行われるたびにカレンダーサービスと同期するように設定されているすべての職場アイテムに関する情報を保存します。

ワークスペースカレンダーの同期でインストールされるプロパティ

ワークスペースカレンダーの同期で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークスペースカレンダーの同期で利用可能です。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

ワークスペースカレンダーの同期 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	このプロパティを使用すると、ユーザーが作成した予約をタイムゾーンに従って同期できます。予約の更新と同期には、システムのタイム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	ゾーンまたはユーザーのタイムゾーンのいずれかが使用されます。まず、このプロパティは、ユーザーにタイムゾーンが指定されているかどうかを確認します。ユーザーがタイムゾーンを指定しなかった場合は、システムのタイムゾーンが使用されます。繰り返しますが、システムにタイムゾーンが指定されていない場合、プロパティは UTC タイムゾーンを使用します。 Microsoft Exchange および Google カレンダーから ワークプレイスサービスデリバリ に同期された予約は影響を受けません。 • タイプ：true/false • デフォルト値：**false**
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	このプロパティを使用すると、カレンダープロバイダーと同期されている職場の場所でブロッカー予約を作成できます。 • タイプ：true/false • デフォルトタイプ：**true**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	このプロパティを使用すると、イベントの再処理回数を指定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	このプロパティにより、予約の同期中にデフォルトのタイムゾーンを使用できるようになります。 • タイプ：true/false • デフォルトタイプ：**true**
sn_wsd_rsvsync.exchange_callback_time_limit	このプロパティを使用すると、Microsoft Exchange がコールバックで通知するのを待機する最大時間制限を指定できます。デフォルト値で指定されているように、時間制限を負の秒数で指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	注: Microsoft Outlook によってイベントが却下または拒否された場合は通知されません。同じ理由で、ジョブスケジュール (**Clean-up Awaiting/Rejected Reservations**) を使用して、Microsoft Outlook カレンダーによって却下または却下された予約を適切な頻度で実行できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**-18000** (5 時間)
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval	このプロパティはアプリケーションによって内部的に使用され、Microsoft Exchange が受信したイベントを Workplace Reservation Management アプリケーションと同期する時間 (分) を設定できます。このプロパティで設定する時間が、**Create and Update Reservations from Events** ジョブスケジュール設定済みの繰り返し間隔で指定された時間よりも長いことを確認してください。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2
sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval	このプロパティは、予約の出席者の詳細を更新するときに、アプリケーションによって内部的に使用されます。このプロパティで設定した時間が、**Update attendees of Workplace Reservation (Google)** のジョブスケジュールで指定された時間よりも長いことを確認してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：5
sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths	このプロパティでは、過去の予約を同期するために同期を実行する月数を指定できます。過去の予約に対して、指定された月数の間、単一の同期が実行されます。単一の同期で 1000 件を超える予約が返されないようにします。これに基づく月数を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるジョブスケジュール

ワークスペースカレンダーの同期 には、いくつかの同期をシームレスに処理するためのジョブスケジュールが含まれています。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるジョブスケジュール

ジョブスケジュール	スコープ	アクティブ	時刻	説明
Clean-up Awaiting/ Rejected Reservations	ワークスペースカレンダーの同期	true	5 時間ごとに繰り返す	このジョブスケジュールは、(Outlook からの却下が原因で) 5 時間以上確認待ちのままである予約をクリアします。
Create and Update Reservations from Events	ワークスペースカレンダーの同期	true	1 分ごとに繰り返す	このジョブスケジュールは、**[Microsoft Exchange Online** スポーク] > [イベント] テーブルから予約を挿入/更新します。
Export reservations to calendar	ワークスペースカレンダーの同期	False	15 分ごとに繰り返す	このジョブスケジュールは、デフォルトでは非アクティブです。ジョブスケジュールは、既存の Workplace Reservation Management 予約をカレンダーと同期します。 • カレンダーと同期されていない予約の詳細を取得します。 • それぞれの場所のカレンダープロバイダーに基づいて、すべての予約のイベントを作成します。イベントが正常に作成されると、予約に「Event Id と Icalld」が入力されます。 • スクリプトが予約のイベントを作成できなかっ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるジョブスケジュール (続く)

ジョブスケジュール	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				た場合は、ログを確認して失敗の理由を判別できます。
Subscription renewal failure notification job	ワークスペースカレンダーの同期	true	日次	このジョブスケジュールは、アクティブな予約可能同期構成レコードにリンクされている失敗したサブスクリプションをチェックし、rsvsync_admin ロールを持つユーザーに通知します。
WSDRS Multi reservation processor	ワークスペースカレンダーの同期	true	15 分ごとに繰り返す	このジョブスケジュールは、外部ソースから誤って単一として作成された予約を、正しくグループ化された複数の子に変換します
WSDRS Reprocess Events	ワークスペースカレンダーの同期	False	15 分ごとに繰り返す	このジョブスケジュールは、処理にできなかった WSD イベントの同期呼び出しを再処理します。
WSDRS Sync Calendar items	ワークスペースカレンダーの同期	False	2 分ごとに繰り返す	このジョブスケジュールは、Microsoft Exchange Online オンプレミスおよび Google カレンダープロバイダーに対してのみ実行されます。このジョブは Microsoft Exchange Online には適用されません。 このジョブスケジュールは、アクティブな予約可能同期構成を持つすべての場所のカレ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるジョブスケジュール (続く)

ジョブスケジュール	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				ンダーのすべてのイベントを同期します。
Update attendees of Workplace Reservation (Google)	ワークスペースカレンダーの同期	true	4 分ごとに繰り返す	このジョブスケジュールは、Google カレンダースポークのインストール時にインストールされます。このジョブは、カレンダーイベントから同期され、カレンダーアイテムに保存された出席者を予約テーブルと同期します。
Sync attendees for onPrem	ワークスペースカレンダーの同期	true	4 分ごとに繰り返す	このジョブスケジュールは、Microsoft Exchange サーバースポークのインストール時にインストールされます。このジョブは、カレンダーイベントから同期され、カレンダーアイテムに保存された出席者を予約テーブルと同期します。
Clean-up Awaiting/ Rejected Reservations (OnPrem)	ワークスペースカレンダーの同期	true	5 時間ごとに繰り返す	このジョブスケジュールは、(Microsoft Exchange Online オンプレミスからの却下が原因で) 5 時間以上確認待ちのままである予約をクリアします。
Queue Webhook Events	Microsoft Exchange Online Spoke	true	1 分ごとに繰り返す	Microsoft Exchange Online は変更ごとに多数の通知を送信するため、競合状態を回避するために、このジョブスケジュール

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースカレンダーの同期 とともにインストールされるジョブスケジュール (続く)

ジョブスケジュール	スコープ	アクティブ	時刻	説明
				を介して、通知は Webhook 通知 [sn_ex_online_spke_webhook_not テーブルでキャプチャされ、コールバックキュー [sn_ex_online_spke_callback_que テーブルに入れられます。

ワークスペースカレンダーの同期 と一緒にインストールされたフロー

ワークスペースカレンダーの同期 には、いくつかの接続と構成を実装するためのフローが含まれています。

一緒にインストールされたフロー

フロー	スコープ	アクティブ	時刻	説明
予約可能モジュール構成フローから予約パスを同期する	Workplace Reservation Management	true	日次	このフローは、予約パスの現在の予約可能モジュール構成をチェックし、予約パスレコードと同期します。
同期でスタックした予約を処理する必要があります	ワークスペースカレンダーの同期	true	15 分ごとに繰り返す	このフローは、カレンダーへの同期コールをトリガーする前に、サードパーティのデータを 15 分以上待機している予約 (バーチャル会議の詳細など) の同期をトリガーします。
サブスクリプションを更新	Microsoft Exchange Online Spoke	true	日次	すべてのサブスクリプションレコードを取得し、更新が必要な場合は有効期限に基づいてサブスクリプションを更新します。サブスクリプションのステータスが「削除中」としてマークされている場合、そのレコードは削除され、更新の対象にはなりません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピング

ServiceNow® ワークプレイススペースマッピング は、インドアマッピングと Mappedin を使用したインタラクティブな場所とウェイファインディング用のインドアマップを提供します。インドアマッピングは ワークプレイスサービスデリバリ スイートの一部であり、Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。

開始するには

探索 マッププロバイダーを使用した職場のスペースの最適化について学び ワークプレイススペースマッピング ます。	構成 インドアマッピングまたは Mappedin をマッププロバイダーとして構成してインストール ワークプレイススペースマッピング します。
使用中 職場でのインタラクティブな場所と予約の管理に使用します ワークプレイススペースマッピング 。	参照 テーブル、プロパティ、およびコンポーネントを操作します ワークプレイススペースマッピング 。

ワークプレイススペースマッピング の詳細

Workplace Space Mapping は、インドアマッピングと Mappedin を使用して、職場でインタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。インドアマッピング は ワークプレイススペースマッピング 用の組み込みインドアマップを提供します。Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。

ワークプレイスインドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期

- インドアマッピングは、職場内のウェイファインディング用の ワークプレイスサービスデリバリ スイートを備えた組み込みマッププロバイダーです。

  注:
  インドアマッピングおよび依存プラグイン ワークプレイスインドアマッピング の両方をインストールします。

- インドアマッピング Map Studio で作成したインドアマッピングのマップデータとマップオブジェクト (敷地、建物、フロア、場所、場所タイプ) を ワークプレイスサービスデリバリ と同期する場合は、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。

外部 ID の使用

建物をインポートまたは同期した後に、外部 ID を使用してインドアマッピングまたは Mappedin のマップの ワークプレイスサービスデリバリ の場所と一致しないスペースを解決します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピング の構成

ワークプレイススペースマッピング をインストールし、インドアマッピングおよび Mappedin (サードパーティのマッププロバイダー) を使用して構成します。

ワークプレイススペースマッピング の設定

インドアマッピングと Mappedin のマップデータとオブジェクトを ワークプレイスサービスデリバリ で構成して同期します。

ワークプレイススペースマッピング のアクティブ化

ワークプレイススペースマッピング プラグインのアクティブ化は、現在使用しているファミリーリリースによって異なります。

以下のために ワークプレイスサービスデリバリ Mappedin を使用するには ワークプレイスインドアマッピング 、ストアから両方 インドアマッピング と ワークプレイスインドアマッピング プラグインをインストールします。Mappedin については、Mappedin プラグイン (sn_wsd_mappedin) をストアからインストールします。

ワークプレイスサービスデリバリ を使用した インドアマッピング の構成

ワークプレイスサービスデリバリ を操作する インドアマッピング のマップデータとマップオブジェクトを同期します。「ワークプレイスインドアマッピング の構成」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ を使用した **Mappedin** の構成

Mappedin をサードパーティのマップアプリケーションとして使用するには、その構成要件を満たす必要があります。

Mappedin 統合要件

要件	説明
Mappedin 資格情報を取得して資格情報をエクスポートする	ServiceNow は MappedIn が提供する資格情報を使用して、スペースデータ (建物、フロア、スペース) をインポートします。 Mappedin マップをレンダリングし、更新されたフロアプランを定期的に問題なく再インポートするには、Now Platform にエクスポートの資格情報が必要です。 • クライアント ID 資格情報は ワークプレイスコア のユーザー名に相当します。 • クライアントシークレットは ワークプレイスコア のパスワードに相当します。
Mappedin 統合をインストールしてアクティブ化する	ワークプレイススペースマッピング を使用してインポートされたデータを管理し、マップをカスタマイズするには、Mappedin 統合をインストールしてアクティブ化します。詳細については、「Mappedin 統合のインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Mappedin 統合要件 (続く)

要件	説明
ワークプレイススペースマッピング に資格情報を入力する	ワークプレイススペースマッピング に Mappedin 資格情報を入力する必要があります。詳細については「ワークプレイスサービスデリバリ Mappedin 資格情報の維持」を参照してください。
ワークプレイススペースマッピング で接続を構成する	ベースシステムには、Mappedin に事前設定された接続が用意されています。

ワークプレイスサービスデリバリ **Mappedin** 資格情報の維持

Mappedin を構成して操作するには、有効なログイン資格情報があることを確認してください。Mappedin を操作してこれらの資格情報を取得します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > 資格情報.
2. **[MappedIn** 資格情報 **(Mappedin Credentials)]** をクリックします。
   これらの資格情報はマップのレンダリングを有効にするクライアント ID とクライアントシークレットです。
3. Mappedin から提供された情報を入力します。
4. [更新] をクリックします。
5. **[MappedIn** エクスポート資格情報 **(Mappedin Export Credentials)]** をクリックします。
   これらの資格情報はマップのエクスポートをできるようにするクライアント ID とクライアントシークレットです。
6. Mappedin から提供された情報を入力します。
7. [更新] をクリックします。

マッププロパティのカスタマイズ

ワークプレイスサービスポータル でのマップの表示方法をカスタマイズするには、ワークプレイススペースマッピング のプロパティを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インドアマップのプロパティは Now Platform 機能に固有です。マップのプロパティはカスタマイズ可能であり、インドアマップに表示される凡例、ラベル、またはテキストの外観を定義および決定します。マッププロバイダーとしてインドアマッピングまたは Mappedin を選択します。インドアマッピング は ワークプレイスサービスデリバリ の組み込みマッププロバイダーです。

注:
マップの凡例は、次のマップビューでのみ使用できます。 **Workplace Core** > ワークプレースサービスポータル > 予約を行う.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 スペースマッピング > マップのプロパティ.
2. 以下のプロパティ値を設定します。

マップのプロパティ

プロパティ	説明
予約とウェイファインディングに Mappedin または インドアマッピング マッププロバイダーを使用する必要があるかどうかを定義します。 [sn_wsd_space_map.mapping_technology]	インドアマッピングまたは **Mappedin** をマッププロバイダーとして選択します。 **注:** インドアマッピング は ワークプレイスサービスデリバリ スイートの一部です。Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーであり、別途インストールライセンスが必要です。
「利用可能」の凡例に表示するテキスト。 [sn_wsd_space_map.legend_available_text]	マップ凡例で予約可能なスペースを説明するために使用される用語。[利用可能 **(Available)]**、[空き **(Free)]**、[オープン **(Open)]** などのオプションを選択できます。
利用可能な部屋に使用する色 (有効な CSS カラーである必要があります)。デフォルトの色を使用するには空白のままにします。 [sn_wsd_space_map.legend_available_color]	予約可能なスペースを示すために使用される CSS カラーまたは色名。色が有効な CSS カラーでないか、プロパティが空の場合、マップはデフォルトの色を使用します。
利用可能なスペースパターンに使用する画像の名前を書き込みます	フロアマップに利用可能なスペースを表示するために使用される画像パターン。例：pattern-available.svg
「予約済み」の凡例に表示するテキスト。 [sn_wsd_space_map.legend_booked_text]	マップ凡例で予約済みスペースを説明するために使用される用語。[予約済み **(Booked)]**、[予約済み **(Reserved)]**、[取得 **(Taken)]** などのオプションを選択できます。
「予約済み」の部屋に使用する色 (有効な CSS カラーである必要があります)。デフォルトの色を使用するには空白のままにします。 [sn_wsd_space_map.legend_booked_color]	予約済みスペースを示すために使用される CSS カラーまたは色名。色が有効な CSS カラーでないか、プロパティが空の場合、マップはデフォルトの色を使用します。
マップ上の選択したアイテムに使用する色 (有効な CSS カラーである必要があります)。デフォルトの色を使用するには空白のままにします。 [sn_wsd_space_map.selected_item_color]	選択しているスペースを示すために使用される CSS カラーまたは色名。色が有効な CSS カラーでないか、プロパティが空の場合、マップはデフォルトの色を使用します。
予約済みスペースパターンに使用する画像の名前を書き込みます。	フロアマップの予約済みスペースを表示するために使用される画像パターン。例：pattern-booked.svg

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
マップ上の恒久的な座席アサインの表示を有効にします。	従業員が予約を作成するときに、従業員の名前とともに常設シートの割り当てをフロアマップに表示します。従業員名は職場プロファイルに基づいています。[はい] を選択して、このプロパティを有効にします。 フロアマップでは切り替えボタンを使用して、このオプションを有効または無効にできます。詳細については、「————予約ポータルのリンク」を参照してください。 ————移動管理、場所ディレクトリ、職場サービスポータル、お気に入りページ。 注: このプロパティは、 によって インドアマッピングレンダリングされるマップでのみサポートされます。
(Mappedin 固有) ラベル間のマージンをピクセル単位で測定し、調整します (1～50) [sn_wsd_space_map.margin_between_labels]	ラベル間のスペースを設定し、一度に表示できるラベルの数を決定します。値を小さくするとラベルの数が多くなり、値を大きくするとラベルの数が少なくなります。このプロパティは Mappedin に固有です。

3. [保存] をクリックします。

タスクの結果
変更内容は次に ワークプレイスサービスポータル でマップを開いたときに表示されます。

ワークプレイスインドアマッピング の構成

ワークプレイスサービスデリバリ および インドアマッピング を操作する インドアマッピング マップデータとマップオブジェクトを構成します。

ロール：admin。

インドアマッピング Map Studio を使用して、インドアマップデータとマップオブジェクトを作成および管理します。マッププロバイダーとしてインドアマップを追加し、ワークプレイスサービスデリバリ にインドアマップオブジェクトをインポートします。マップと場所タイプを統合して、インドアナビゲーションとウェイファインディング機能を提供します。

ワークプレイスサービスデリバリ の組み込みのインドアマップを使用して、インドアスペース内をナビゲートします。予約の管理、同僚の近くにあるスペースやデスクの検索、デスクの移動、問題の報告を実行できます。従業員は ワークプレイスサービスデリバリ サービスポータルを使用できます。インドアマッピングは、職場ユーザーにインタラクティブな場所とウェイファインディング機能を提供します。

1. 予約管理を使用して、会議室、会場、ワークスペースなどの建物内のスペースの使用に関するリアルタイムの情報を取得します。
2. ワークプレイスサービスデリバリ ケースマネジメントでサービス要求を迅速に履行します。スペースの詳細を表示し、インドアマップを使用して、敷地、建物、またはフロアの内部を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ワークスペースが インドアマッピング マップデータにマッピングされている場合に、ある場所から別の場所へのデスクの移動を要求するには、ワークプレイスサービスデリバリ の移動管理を使用します。
4. 職場ユーザーの敷地、建物、またはフロア内のスペースからインドアマップ上の出発点と到着点を入力して、インタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。

ワークプレイスインドアマッピング 依存プラグインのインストール

インドアマッピング の依存プラグインをインストールします。

始める前に
必要なロール：管理者

をご覧ください ServiceNow Store との統合インドアマッピングワークプレイスインドアマッピングに必要なアプリを表示する Web サイト。

> **注:**
> インドアマッピング プラグイン (sn_map_core) をインストールする前に、ServiceNow インスタンスに ワークプレイスインドアマッピング Core プラグイン (sn_wsd_indoor_map) をインストールします。

リリースされたすべてのアプリの累積リリースノートと情報については、「 ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート .

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準を使用して、アプリケーション名で「**Workplace Indoor Mapping**」と「インドアマッピング」を検索します。
3. アプリケーションの依存関係を確認します。

   インドアマッピングをインストールする前に、依存プラグインをインストールします。
4. インドアマッピングを ワークプレイスサービスデリバリ と統合するには、次の依存プラグインをインストールする必要があります。

インドアマッピングのインストールに必要な依存プラグイン

依存プラグイン	説明
ワークプレイスコア (sn_wsd_core)	職場マネージャーに職場のシフト管理およびスケジューリングの機能を提供します。
ワークプレイススペースマッピング (sn_wsd_space_map)	ワークプレイスサービスデリバリ をサポートするためスペースマッピング機能を提供します。 **注:** ワークプレイスインドアマッピング のインストール時に、ワークプレイススペースマッピング が自動的にインストールされます。
Workplace Reservation Management	従業員に、統一された予約エクスペリエンスを提供するユニバーサル予約アプリケーション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

依存プラグイン	説明
(sn_wsd_rsv)	このアプリケーションでは、従業員が希望する時間にルーム、デスク、またはその他の職場アイテムを予約できます。インドアマッピング のマップを使用して、各場所で予約可能なサービスと関連情報を確認できます。
ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)	職場サービス要求を履行する ワークプレイスケース管理 アプリケーション。
ワークプレイス移転管理 (sn_wsd_move)	従業員がある場所から別の場所に移動できるようにします。従業員は ワークプレイスサービスポータル を使用してコラボレーション、コミュニケーション、スペースの変更の管理を行うことができます。

新規 インドアマッピング スペースの作成

ワークプレイスインドアマッピング で インドアマッピング のスペースを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマップ管理 > 新しいインドアマッピングのスペース.
2. 次の情報を入力します。

新しいインドアマッピングのスペース

フィールド	説明
番号	スペースを識別するための自動生成された一意の番号。
アクティブ	スペースがアクティブまたは非アクティブであるかどうか。
名前	職場に表示される場所名。
予約可能 (Is Reservable)	職場ユーザーは、予約管理を使用してスペースを予約できます。
タイトル	インドアマップに表示されるスペースタイトル。
スペースタイプ	スペースタイプ。例：会議室
地域	スペースがある地域。
サイト	サイト名。
敷地	スペースがある敷地。
建物	スペースがある建物。
フロア	フロア名
エリア	エリア名

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
予約可能	スペースを予約できるかどうかを指定するチェックボックスオプション。
スペースタイプ	スペースまたは場所のタイプ。例：エレベーター、カフェ、トイレなど
管理担当者グループ	ワークプレイスサービスデリバリ ユーザーグループ名。
管理担当者	ワークプレイスサービスデリバリ 施設マネージャーまたは管理者ユーザー名。
インドアマップの場所	インドアマッピングの場所。利用可能な場所を表示するには、親階層が同期されていることを確認してください。 詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。

3. [送信] をクリックします。

Mappedin の構成

Mappedin はサードパーティのインドアマッププロバイダーです。Mappedin を ワークプレイスサービスデリバリ と統合してインドアナビゲーションを提供します。

概要

Mappedin インドアマッピングソフトウェアは ワークプレイスサービスデリバリ と統合され、従業員と職場ユーザーにデジタルマッピングプラットフォームを提供します。

Mappedin と ワークプレイスサービスデリバリ の統合

Mappedin を ワークプレイスサービスデリバリ と統合して、従業員、施設管理者、および職場ユーザーがインドアナビゲーション機能を利用できるようにします。フロアプランはリアルタイムで更新されるため、職場エリア、建物、フロア内のシームレスなナビゲーションを提供できます。Mappedin は、職場スペース内でインタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。この統合により、お客様は Single Sign-on (SSO) を使用して、Workplace Service Delivery ソリューションと Mappedin マップエディターの間で簡単に切り替えることができます。

施設管理者はフロアプランをリアルタイムで編集できます。従業員は、インタラクティブなフロアマップを使用して会議室の予約などの目的で予約済み、利用不可、および利用可能なスペースを確認し、職場スペースを予約できます。スペースは、区別のために色分けされています。

Mappedin 統合のインストール

admin ロールがある場合は、Mappedin 統合をアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Mappedin と ワークプレイスサービスデリバリ の統合方法は、リリースバージョンに応じて異なります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Rome 以降のリリースでは、ワークプレイスサービスデリバリ with Mappedin (sn_wsd_mappedin) プラグインと Mappedin プラグインをストアからインストールします。

- ワークプレイスサービスデリバリスィート フルリリース New York (sn_wsd_suite) またはいくつかのアプリケーションを含むリリースの場合、ServiceNow カスタマーサービスが次のプラグインをアクティブ化する必要があります。
  - ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
  - ServiceNow IntegrationHub アクションステップ - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

  これらのプラグインをアクティブ化した後で、ワークプレイススペースマッピング (sn_wsd_space_map) をアクティブ化します。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

自動翻訳

インポートプロパティの維持

独自の資格情報レコード、インポートスケジュール、またはデータソースを作成する場合は、インポートプロパティを使用します。現在、このプロパティはインポート時に使用されるレコードに設定されています。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > プロパティのインポート.

   注:
   独自の資格情報レコード、インポートスケジュール、またはデータソースを設定している場合にのみ編集します。

2. プロパティを編集します。
3. [保存] をクリックします。
   その他のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。
4. ナビゲーション フィルターに `sys_properties.list` と入力して、以下のプロパティを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペースマッピング データへの **Mappedin** データの変換

[Mappedin マッピングを使用 **(Mappedin Type Mappings)]** テーブルを使用して、データを Mappedin から ワークプレイススペースマッピング データに変換します。

[Mappedin マッピングを使用 **(Mappedin Type Mappings)]** テーブルには、Mappedin マップで使用されるタイプとサブタイプデータを ワークプレイスコア で使用されるテーブルとスペースタイプに変換する構成があります。

期間

Mappedin で使用される用語および ワークプレイスコア との関連性は次のとおりです。

Mappedin および **Workplace Core** の用語

Mappedin の用語	**Workplace Core** の用語
会場	建物
マップ	フロア
ロケーション	スペース

Mappedin データ

たとえば、次の情報を使用して Mappedin マップを変換するとします。

- 1 階建ての建物
- 合計 14 の場所
  - 10 台のデスク (Mappedin タイプ = デスク)
  - 2 つの会議室 (Mappedin タイプ = 会議室)
  - 2 つのトイレ (Mappedin タイプ = アメニティ、サブタイプ = ユニバーサルトイレ)

ワークプレイスコア データ

14 の場所から Mappedin データを次のように変換する必要があります。

- デスク
- ルーム
- トイレ

注:
すべての Mappedin データをスペースまたはデスクに変換する必要はありません。

このマッピングを使用

場所を正しいスペース (sn_wsd_core_space) テーブルまたはルーム (sn_wsd_core_room) テーブルに移動し、場所のタイプ (トイレまたはデスク) が正しいことを確認するには、**[Mappedin** マッピングを使用 **(Mappedin Type Mappings)]** テーブルで次のタイプマッピングを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タイプ = デスク (サブタイプなし) の Mappedin 場所は、スペース (sn_wsd_core_space) テーブルに変換され、スペースタイプがワークスペース/デスクに設定されます。
- タイプ = 会議室 (サブタイプなし) の Mappedin 場所は、ルーム (sn_wsd_core_room) テーブルに変換され、スペースタイプがルームに設定されます。
- タイプ = アメニティ、サブタイプ = ユニバーサルトイレの Mappedin 場所は、スペース (sn_wsd_core_space) テーブルに変換され、スペースタイプがトイレに設定されます。

Mappedin 建物 (1 階建ての建物) をインポートすると、14 の場所が正しいテーブルに移動し、正しいタイプになります。

タイプマッピングの維持

[タイプマッピング **(Type mappings)]** を使用して、Mappedin のタイプとサブタイプの場所を ワークプレイススペースマッピング で使用されるテーブルとスペースタイプに変換します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

重要:
ワークプレイスサービスデリバリ スイートでは、ワークプレイスコア バージョン 2.5.3 以降、スペースタイプ **(space_type)** 選択フィールドが廃止されます。アップグレード後、スペースタイプは [スペースタイプの構成 **(Space type configuration)]** で構成されます。スペースタイプ **(space_type)** フィールドは、スペーステーブル [sn_wsd_core_space] のスペースタイプ **(location_type)** フィールドとして移行されます。廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールドをカスタマイズした顧客には、手動で新しいスペースタイプ **(location_type)** フィールドを使用するように、フローを移行することが推奨されます。スペーステーブル [sn_wsd_core_space] でスケジュール設定済みジョブ **[space_type** から **location_type** を入力 **(Populate location_type from space_type)]** を実行する新しい修復スクリプト [スペースタイプから場所タイプを入力 **(Populate Location Type from Space Type)]** が導入され、廃止されたスペースタイプ **(space_type)** フィールド値が新しいスペースタイプ **(location_type)** に移行されます。

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > このマッピングを使用.
2. [新規] をクリックして、次の手順を実行します。

Mappedin マッピングを使用

フィールド	定義
Mappedin タイプ (Mappedin type)	Mappedin 場所のタイプ Mappedin マップがインポートされると、タイプはスペースタイプに関連付けられます。 ベースシステムは、ワークプレイスコア テーブルおよびスペースタイプに関連付けられている Mappedin タイプとサブタイプを提供します。
Mappedin サブタイプ (Mappedin subtype)	Mappedin 場所のアメニティタイプ。 例を次に示します。 ○ 女性用トイレ ○ 男性用トイレ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	定義
テーブル	Mappedin 場所をインポートするスペース (sn_wsd_core_space) テーブル **注:** 場所タイプとサブタイプは、Mappedin タイプフィールドと Mappedin サブタイプフィールドと一致する必要があります。
スペースタイプ	Mappedin 場所を関連付けるスペースタイプ **注:** 場所タイプとサブタイプは、Mappedin タイプフィールドと Mappedin サブタイプフィールドと一致する必要があります。 従業員がスペースを予約すると、レンダリングされたマップにこのフィールドの値が表示されます。

3. [送信] または [更新] をクリックします。

新しい建物のインポート - **Mappedin**

[新しい建物をインポート **(Import a new building)]** を使用して、Mappedin マップをインポートし、建物の詳細を定義します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

注:
Mappedin マップのみをインポートできます。インポートを実行する前に、建物、フロア、スペースのバックアップを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > 新しい建物をインポート.

2. フィールドに入力します。

Mappedin 会場

フィールド	説明
番号	アプリケーションによって自動的に生成される一意の番号。建物を識別します。
名前	建物の名前。 **注:** 建物に命名するときは、明確で整合性がある命名規則を使用します。
地域	建物の地理的な場所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能な地域のリストを表示します。
サイト	地域内の建物の場所。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なサイトのリストを表示します。
敷地	サイトに複数の建物がある場合、敷地の名前です。
インポートする会場を選択 (Select a venue to import)	インポートする Mappedin 会場の名前
外部 ID (External ID)	インポートするマップを表す Mappedin 外部 ID。 値はデフォルトで Mappedin 会場の名前になります。 **注:** 会場を選択した後は、外部 ID を変更しないでください。
アクティブ	この建物がアクティブがどうかを示すオプション。
予約可能	職場ユーザーが建物のスペースを予約できるかどうかを示すオプション
管理担当者グループ	建物のスペース予約を管理するグループ。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループのリストを表示します。
管理担当者	建物のスペース予約を管理するグループのワークプレースマネージャー。 [リストから参照] アイコン をクリックして、選択可能なグループマネージャーのリストを表示します。

3. [インポート] をクリックします。
   [Import Building On-Demand (オンデマンドで建物をインポート)] デザイナーフローが開始されます。[フロア **(Floor)]**、[エリア **(Area)]**、および [スペース] 関連のリストタブが表示されます。値が表示されない場合は、フォームを更新してください。
4. インポートされた Mappedin データを確認し、修正します。
5. [更新] をクリックします。

既存の建物のインポート - **Mappedin**

次の手順に従って、Mappedin マップの既存の建物をインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_wsd_mappedin.admin

手順

1. インポートする建物の外部 ID を作成します。
   手順については、「Mappedin に対する ワークプレイスサービスデリバリ 間のスペースと一致する外部 ID の使用」を参照してください。
2. [確認] ダイアログボックスで [はい] をクリックします。
   特定のビューの建物、フロア、スペースリストへのリンクが記載されたメールが送信されます。
   メールのリストレイアウトには、Mappedin に対応する列があります。
3. スプレッドシートのレコードをエクスポートし、フロアプランとともに Mappedin に送信します。
   Mappedin は、外部 ID を使用してフロアプランを作成します。
4. 移動先 **Workplace Core** > スペース管理 > 建物.
5. 建物を選択し、[この建物の **Mappedin** インポートを更新 **(Update this building's Mappedin import)]** 関連リンクをクリックします。
6. [インポートする会場を選択 **(Select a venue to import)]** リストから、会場を選択します。
7. [更新] を選択します。

ワークプレイススペースマッピング の使用

ワークプレイススペースマッピング を使用して、組織は Mappedin などのサードパーティアプリケーションと統合し、インポートされたマップをカスタマイズして必要なデータを管理できます。

インタラクティブな場所ディレクトリの表示

インポートしたマップは、インタラクティブな場所ディレクトリで表示できます。詳細については、「インタラクティブな場所ディレクトリ」を参照してください。

このマッピングを使用

インドアマッププロバイダー (インドアマッピングまたは Mappedin) と統合する場合は、最初にマップタイプを ワークプレイスサービスデリバリ で使用されるマップタイプに関連付ける必要があります。この関連付けにより、正しいタイプ (職場とデスク) を使用した正しいテーブルにスペースがインポートされます。

- インドアマッピングインドアナビゲーションとウェイファインティング用の組み込みインドアマップを提供します。インドアマッピングの場所タイプを ワークプレイスインドアマッピング の場所およびスペースと同期します。Map Studio でインドアマッピングの場所と場所タイプを構成してから、マップオブジェクトと場所タイプを ワークプレイスインドアマッピング にインポートします。マップデータとマップオブジェクトの同期が完了したら、ワークプレイスサービスポータルを使用して職場、ケース管理、および移動管理で予約を管理します。詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
- Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーであり、職場ユーザーにインドアマップと屋内ルート案内を提供します。Mappedin から ワークプレイススペースマッピング にタイプマッピングを変換する方法の詳細については、「ワークプレイススペースマッピング データへの Mappedin データの変換」を参照してください。
- Mappedin のタイプマッピングの管理の詳細については、「タイプマッピングの維持」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートフロー

毎週 (土曜日) の **Auto-Import Buildings** iHub フローは、統合アプリケーションの API を照会することでマップを最新の状態に保ちます。アプリケーションのソフトウェアで 1 つの建物に加えられた変更は、ワークプレイススペースマッピング に反映される必要があります。

たとえば、Mappedin と統合し、Auto-Import Buildings iHub フローが正常に実行された場合は、次のようになります。

- Auto-Import Buildings iHub フローは、Mappedin に関連付けられたすべての建物をクエリーします。
- Auto-Import Buildings iHub フローは Mappedin のエクスポート API を使用し、Mappedin によって行われた建物に対する変更を検索します。変更がある場合は、建物が更新されます。

外部 **ID (External ID)**

建物をインポートした後、または既存の建物の場合、外部 ID を使用して、ワークプレイスサービスデリバリ と Mappedin の間で場所と一致しないスペースを解決します。詳細については、「Mappedin に対する ワークプレイスサービスデリバリ 間のスペースと一致する外部 ID の使用」を参照してください。

マッププロパティの構成

マップのプロパティを構成して、ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリでのマップレンダリング方法をカスタマイズします。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。インタラクティブなフロアマップを使用したスペースの更新と割り当ての詳細については、「マップベースの管理マップベースのスペース管理」を参照してください。

Mappedin に対する ワークプレイスサービスデリバリ 間のスペースと一致する外部 **ID** の使用

新しい Mappedin 建物をインポートした後、または既存の Mappedin 建物をインポートした後、Mappedin と ワークプレイスサービスデリバリ の場所が一致しない場合は、外部 ID を使用してスペースの場所の問題を解決します。

始める前に

必要なロール：従業員および admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理 > 建物.
2. 場所と一致しないスペースがある建物をクリックします。
3. **[Generate external IDs** (外部 **ID** を生成)] 関連リンクをクリックします。
4. [スペース] タブをクリックします。
   外部 ID はスペースごとに表示されます。複数の建物の外部 ID を作成することもできます。
5. [建物] リストから、外部 ID が必要な各建物をオンにします。
6. [選択した行のアクション] をクリックし、**[Generate external IDs** (外部 **ID** を生成)] を選択します。

> **注:**
> 既存の外部 ID を使用するスペースがある建物は無視されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. 確認ポップアップで [はい] をクリックします。
   メール通知により、スペース、フロア、および建物に対して生成された外部 ID が確認されます。メールのリンクを使用して、Mappedin に提供できるファイルをエクスポートします。

インタラクティブな場所ディレクトリ

インドアマッピングまたは Mappedin のインドアマップを使用して、インタラクティブな場所を提供します。インドアマッピングは ワークプレイスサービスデリバリ の組み込みマッププロバイダーです。Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。ワークプレイスサービスポータルの場所ディレクトリ機能を使用して、インドアナビゲーション用のインタラクティブなデジタル化された場所のビューを有効にします。

重要:
Workplace Space Mapping バージョン 1.3.2 で ワークプレイスサービスポータル の場所ディレクトリを表示するには、ナレッジ記事 で指定されている手順に従います。

ワークプレイスサービスポータル を使用すると、職場の場所をマップに表示できます。会社のサイト、敷地、建物のリストから場所を選択します。

注:
場所ディレクトリマップと Workplace Reservation Management のマップは、Mappedin とインドアマッピングのみを使用して表示できます。

従業員センター で場所ディレクトリを表示することもできます。ホームページで、次の場所に移動します。 職場 > 職場をすべて参照 をクリックし、[職場サービス] を選択します。

マップ上でユーザーを直接検索することもできます。検索フィールドにユーザーの名前または場所の詳細を指定します。最近のデスクの予約または職場プロファイルの場所に基づいて、ユーザーの詳細が返されます。

重要:
会社の地域、サイト、敷地、および建物の緯度と経度が作成されていることを確認します。緯度と経度が指定されていない場合、敷地またはその建物をマップに表示できません。詳細については、管理者にお問い合わせください。

インタラクティブなフロアマップ

場所ディレクトリを使用して、建物、フロア、敷地、および目的地点 (POI) を検索します。場所を探索するときには、マップを簡単にパン、回転、ズームインおよびズームアウトできます。インドアマップの空間データは、建物内の物理的な場所 (トイレ、出口、店舗、オフィス、レストランなど) に結び付けられます。

注:
地域、サイト、敷地、および建物の緯度と経度が設定されていることを確認します。緯度と経度が指定されていない場合、敷地またはその建物をマップに表示できません。詳細については、マップ管理者にお問い合わせください。

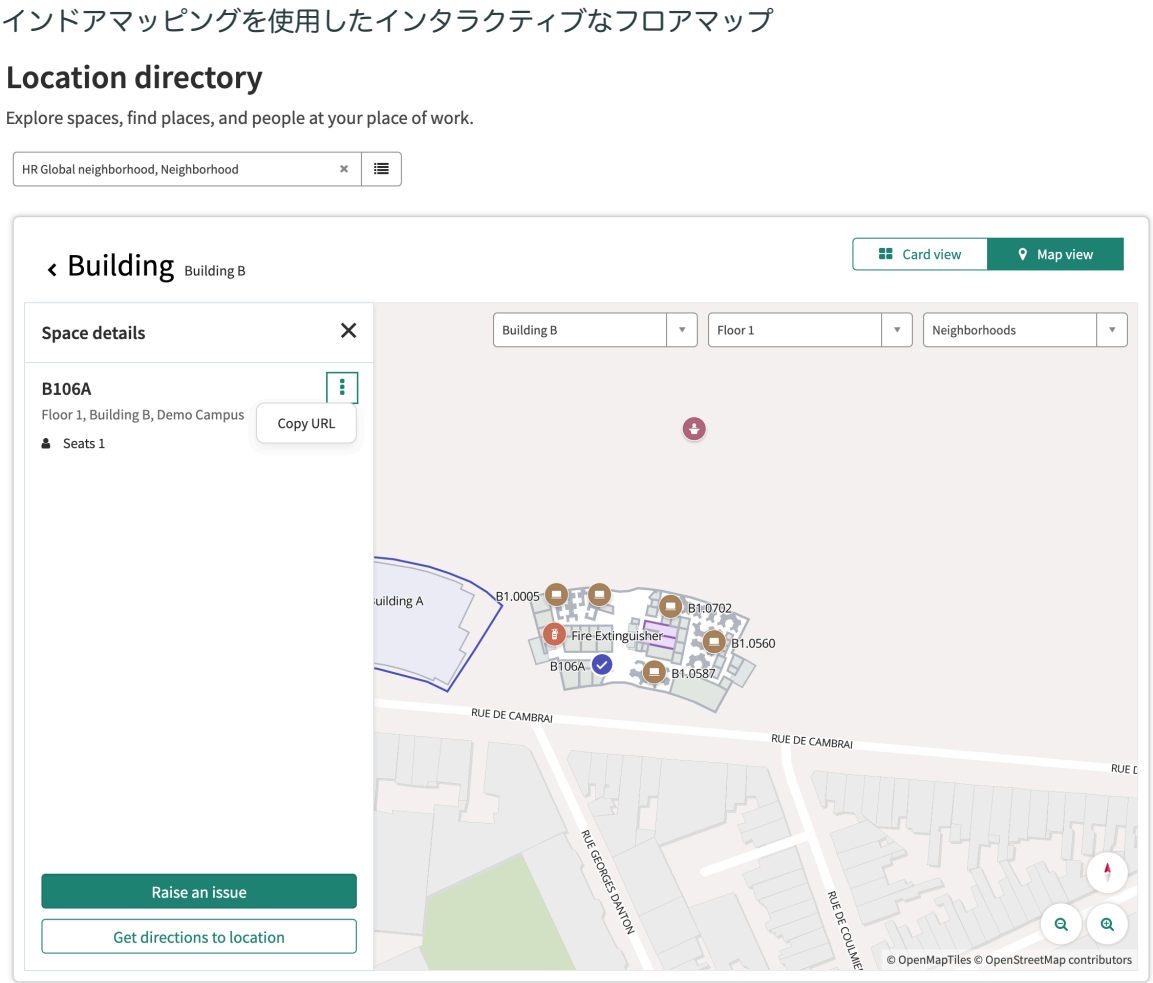
- ディレクトリを使用するには、個人または場所で建物を検索します。マップ上で建物を選択することもできます。建物にフロアマップが定義されていない場合は、[建物スペースのリストを表示] を選択してこの情報を取得します。 建物内にあるすべての職場がカードビューで表示されます。職場のタイプ、職場のキャパシティ、利用可能な機器などの詳細を表示し、スペースに関する一般的な問い合わせを直接行うこともできます。
- マップ上で建物を選択するときに建物にフロアマップが定義されている場合は、[インタラクティブなフロアマップを表示] オプションが代わりに表示されます。建物のフロアマップを表示するオプションを選択します。マップビューで建物のフロアを選択し、マップ上に表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ディレクトリを使用するには、マップ上の建物を選択し、[建物スペースのリストを表示] をクリックします。 建物内にあるすべての職場がカードビューで表示されます。職場のタイプ、職場のキャパシティ、利用可能な機器などの詳細を表示し、スペースに関する一般的な問い合わせを直接行うこともできます。 建物にフロアマップが定義されている場合は、[インタラクティブなフロアマップを表示] オプションが表示されます。建物のフロアマップを表示するオプションを選択します。マップビューで建物のフロアを選択し、マップ上に表示します。

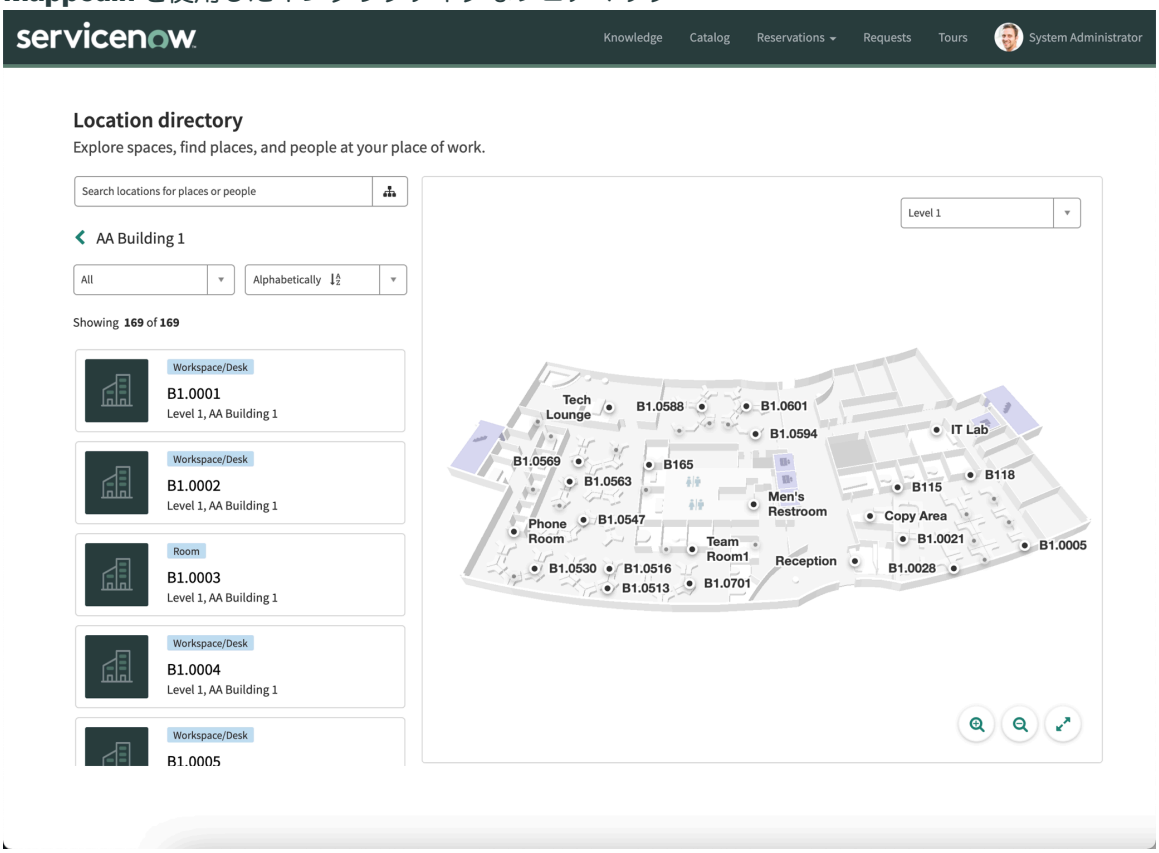
インドアマッピングを使用したインタラクティブなフロアマップ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Mappedin を使用したインタラクティブなフロアマップ



インタラクティブなフロアマップを使用すると、次のことができます。

- エリアを拡大します。
- スペースに関する一般照会を作成します。このオプションは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションがインストールされている場合にのみ使用可能になります。
- スペースへの経路を取得し、敷地、建物、またはフロア内の特定のスペースまたはエリアのウェイファインディングを提供します。ルートをデフォルト、アクセス可能、またはその両方にします。
- スペース内の出発点と到着点を選択します。スペースカードのスワップアイコンを使用して到着点と出発点を入れ替えます。
- インタラクティブなフロアマップはスマートラベルで設計されています。ズームオプションを使用して、フロアマップを詳細表示したり、上位レベルのビューに表示したりできます。スペースラベルはズームアクションに基づいて表示されます。マップでは、フロアを切り替えることもできます。マップを使用すると、検索オプションの下のリストから、またはマップ上で直接、場所を選択できます。
- フロアマップから、スペースに関連する一般的な職場の問い合わせを直接送信できます。マップ上で直接スペースを選択し、[一般照会を作成 **(Raise a general inquiry)]** オプションをクリックします。このオプションを選択すると、[一般要求を送信 (Submit a general request)] フォームに移動し、詳細を入力できます。マップには場所の詳細が事前に入力されます。詳細については、「職場の問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。
- インタラクティブなフロアマップでは、スペースへの道順を表示することもできます。同じフロアまたは別のフロアにあるスペースへの道順を取得できます。マップ上で開始点と終了点を直接指定します。マップ上のズームオプションを使用して、方向をより詳細に表示します。検索オプションの下の選択パネルで開始点と終了点を選択し、ルートの詳細を確認することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルウェイファインディング管理

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ユーザーが別の職場への道順を簡単に取得できるようにマッププロバイダーを設定します。

モバイルウェイファインディング機能は ワークプレイスサービスデリバリ モバイルユーザーが利用できます。モバイルウェイファインディングには、次の機能があります。

注:
インドアマッピングの空間マップデータとマップオブジェクトは ワークプレイスサービスデリバリ で統合でき、レスポンシブなモバイルを使用して表示できます。

- カスタムマッププロバイダーを作成します。ある場所から別の場所への経路が表示されるようマッププロバイダー (インドアマッピングまたは Mappedin) を構成します。
- カスタムマップ画面を構成します。ウェイファインディングのマップ画面を構成します。デフォルトでは、次のマップ画面がマップで [方向を知る] オプションを有効にするように構成されています。詳細については、「カスタムマップ画面の構成」を参照してください。
  - [インドアナビゲーション：ユーザープロファイル] を使用して、ウェイファインディングに対する従業員の職場プロファイルを検索します。[方向を知る **(Get directions)]** オプションは次の条件に基づいて表示されます。
    - 従業員には進行中の予約が必要です。予約がない場合は、従業員の職場プロファイルで指定された場所が使用されます。
    - 従業員はフロアマップを構成する必要があります (インドアマッピング または Mappedin)。
  - 屋内ルート案内 - 自分の予約：予約の詳細ページから場所までの経路を取得します。指定した場所には、[方向を知る **(Get directions)]** オプションを表示するためのフロアマップが定義されている必要があります。詳細については、「職場への道順の取得」を参照してください。

ワークプレイススペースマッピング 参照

ワークプレイススペースマッピング の詳細や、インストール時に含まれるコンポーネント (特定のユーザーロールなど) の詳細を確認します。

ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が ワークプレイススペースマッピング とともにインストールされます。

ワークプレイススペースマッピング と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ワークプレイススペースマッピング admin [sn_wsd_space_map.admin]	システム管理者は、次の操作を実行できます。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。 • 接続構成を作成、管理、および編集します。 • OAuth 資格情報を確立します。 • カレンダープロバイダーを作成、管理、および編集します。	sn_wsd_mappedin.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	ワークプレイススペースマッピング スペースマップ管理者は、次の操作を実行できます。 • Mappedin からフロアマップを作成、管理、および編集します。 • マッププロパティを管理し、マップ凡例をカスタマイズします。	
ワークプレイスサービスデリバリ Mappedin 管理者 [sn_wsd_mappedin.admin]	Mappedin からフロアマップを作成、管理、および編集します。	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
インドアマッピングの管理者 sn_wsd_indoor_map.admin	• ワークプレイスインドアマッピング Map Studio でインドアマッピングのマップデータとマップオブジェクトを設定します。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	user_criteria_admin ユーザー基準レコードを管理できます。

ワークプレイスインドアマッピング とともにインストールされるテーブル

テーブル名	説明
インドアの場所タイプのマッピング (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	インドアマッピングの場所および場所タイプは、ワークプレイスサービスデリバリ の場所およびスペースタイプにマッピングされます。
インドアマップ/WSD フロアの同期 sn_wsd_indoor_map_floor_sync	インドアマッピング フロアを ワークプレイスサービスデリバリ フロアと同期します。
インドアマップ/WSD タイプの同期 sn_wsd_indoor_map_type_sync	インドアマッピング タイプを ワークプレイスサービスデリバリ タイプと同期します。詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
インドアマップ/WSD クリーニング sn_wsd_indoor_map_clean_sync	インドアマッピング のマップオブジェクトまたはマップデータが敷地から削除された場合、同期プロセスの最初のステップとして [クリーニング] プロセスを使用できます。詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理

ServiceNow® ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、組織のすべての場所を効率的に監督できます。

開始するには

探索 概念と機能について学ぶワークプレイススペース管理	構成 インストールして構成します。ワークプレイススペース管理
管理 場所レコードの管理ワークプレイススペース管理	参照 ロール、プロパティ、およびコンポーネントについて ワークプレイススペース管理 学習する

ワークプレイススペース管理 の詳細

Space Management では、職場のユーザーがチームメンバーの近くにあるデスクを見つけて予約したり、クライアントまたはチームの会議のために会議室を予約したり、駐車スペースを予約したりできます。従業員がより効率的に作業できるように、利用可能な職場スペースのインベントリを最適化できます。

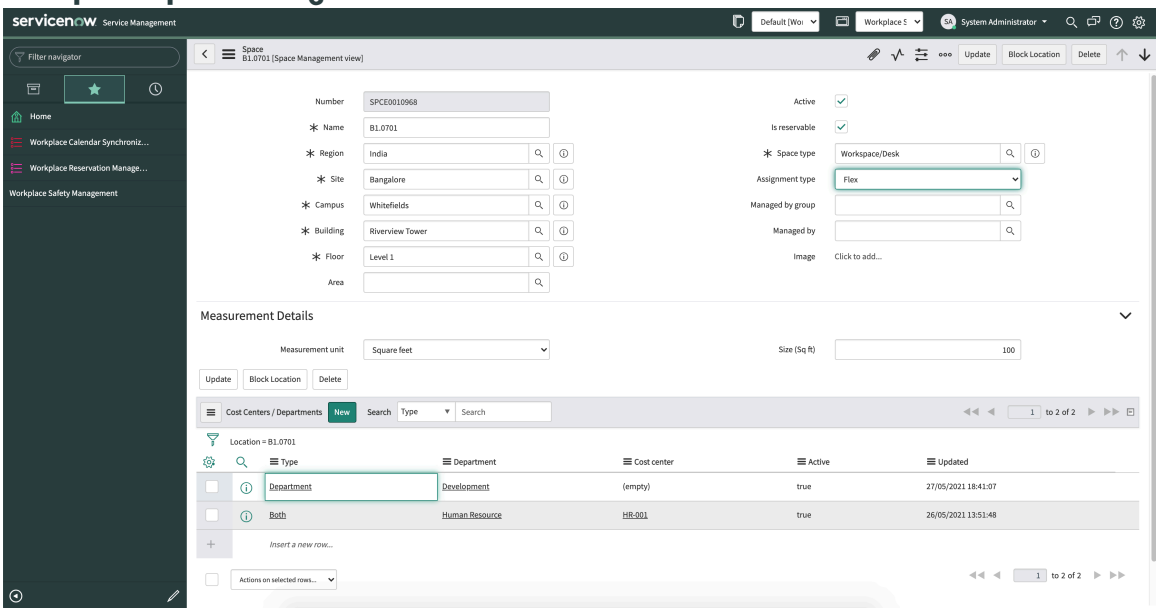
強化されたスペース管理

ワークプレイススペース管理 アプリケーションは、ServiceNow® ワークプレイスコア アプリケーションで利用可能な既存のスペース管理モジュールを強化したアップグレード版です。ワークプレイスコア アプリケーションへの完全なアクセス権を保持しており、そのうえに ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、[スペース管理] ビューで職場関連のフォームを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Space Management



職場の場所の監視

職場マネージャーは、このアプリケーションを使用すると、従業員のワークスペース、会議室、オフィスビル、敷地などの職場の場所を管理できます。単一の場所で簡単な手順で、職場の場所に対して任意のアクションを実行できます。このアプリケーションを使用して、地域、サイト、敷地、建物、フロア、エリア、部屋、スペースを管理できます。

スペース関連のアクションの排他的な実行

ワークプレイスコア によって提供される機能とは別に、ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、次のスペース関連のアクションを排他的に実行できます。

- ワークプレイスコア アプリケーションで利用可能なすべてのスペース管理関連のアクションを使用する。
- 測定単位やスペースのサイズなど、場所の測定の詳細を指定する。
- コストセンターまたは部門をスペースにアサインする。
- ワークスペースまたはデスクをフレキシブルまたは永続的として設定する。
- スペースタイプを使用可能として設定する。
- 変更があるたびに、職場の場所の合計サイズと使用可能サイズを更新または再計算する。
- 職場プロファイルで発生した例外の理由を表示する。

各機能の詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した職場の場所の管理」を参照してください。

計画立案シナリオによるスペースの最適化

職場セントラル アプリケーションをインストールして、スペースの割り当て、ユーザーアサインの変更、その他のスペース関連の変更を行うシナリオを計画するのに役立つスペースの最適化機能を使用します。スタック計画とフロアマップビューを使用してシナリオ計画を実行します。職場セントラル - スペースの最適化の詳細については、「スペースの最適化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスコア 機能の使用

このアプリケーションを使用すると、ワークプレイスコア アプリケーションの場合と同様に、次のアクションを実行できますが、このアプリケーションには、次の機能が追加されています。

- 職場データのレコードの作成。
- 職場データをインポートするためのスプレッドシートの設定。
- スペースタイプ構成の追加。
- 職場の場所のブロック。

スペースの最適化

スペース計画者は、職場セントラルを使用してスペースの最適化と呼ばれる 1 ページからすべてのシナリオと職場関連情報を監視できます。

スペースの最適化のメリット

スペース計画者はスペースの最適化モジュールを使用して次のことを実行できます。

- 組織で作成されたすべてのシナリオ、自分が作成したシナリオ、公開されたシナリオ、およびドラフトのシナリオのアクティブな数を表示します。
- 組織で発生したスペースアシスト要求を表示して処理します。
- 発生したスペースアシスト要求の合計数を監視し、随時、現在のステータスを確認します。
- 自分が所有するシナリオを開き、スタック計画を使用して変更します。
- シナリオを表示し、スタック計画またはフロアマップビューでスペース割り当てを確認します。読み取り専用モードでシナリオを確認し、スペース割り当てに関するフィードバックをシナリオの所有者や他のステークホルダーと共有できます。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、同僚やステークホルダーがレビューできるように公開することができます。確定後、最適なものを展開できます。
- 組織のすべての建物スタック計画を表示します。建物の詳細ページから直接シナリオを作成することもできます。
- シナリオを作成している建物に ワークプレイスインドアマッピング を使用して構成されたフロアマップがある場合は、フロアマップビューでスペース割り当てを表示することもできます。マップ上の割り当てを直接変更することもできます。
- スペースに割り当てられたユーザーを表示し、スペースにユーザーをアサインするか、アサインされたユーザーを削除します。
- スペースのアサインをフレキシブルから永続的に変更するか、その逆を行います。
- 既存の部門またはコストセンターを変更する場合は、単一の割り当てまたは複数の割り当てを一度に追加、変更、または削除します。

[スペースの最適化] ホームページの主な機能の詳細については、「スペースの最適化の主な機能とアクション」を参照してください。

スペースの最適化のインストールとアクセス

スペースの最適化モジュールを使用するには、次のプラグインをインストールする必要があります。

- 職場セントラル
- ワークプレイススペース管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイスインドアマッピング

スペースの最適化モジュールを開くには、従業員センター で次のいずれかのナビゲーションに従います。

- 移動先 ワークスペース > 職場セントラル > スペースの最適化.
- 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル > スペースの最適化

から作成したシナリオを表示することもできます すべて

スペースの最適化測定基準の表示

職場の分析ダッシュボードでスペースの最適化測定基準を表示できます。詳細については、「スペースの最適化測定基準の表示」を参照してください。

スペース占有率測定基準の表示

ワークプレイスコネクタ アプリケーションがインストールされていることを確認します。占有率ダッシュボードの測定基準の詳細については、「占有率ダッシュボードの表示」を参照してください。

シナリオ計画

スペースの最適化シナリオ計画機能を使用して、最も効率的な方法で職場のスペース割り当てを管理します。シナリオを作成して展開することで、既存のスペース割り当て、フロアの配置、および従業員の座席計画を調整します。

シナリオ計画の概要

職場セントラル は、職場に関連するすべてのタスクを監視できる一元化されたホームページのようなものです。職場セントラル では、スタック計画を使用してシナリオを作成し、フロアマップに計画を表示できるスペースの最適化モジュールを提供します。スペースの最適化モジュールを使用すると、スペース計画者は、シナリオの作成や作成されたシナリオ数の監視など、シナリオに関連するいくつかのアクションを実行できます。スペースの最適化モジュールの詳細については、「スペースの最適化」を参照してください。

スペースの最適化により、スタック計画とフロアマップを使用してシナリオ計画を実行できます。シナリオ計画を使用すると、最適な計画を確定するまで、さまざまなスペース割り当てで建物の複数のバージョンを作成できます。複数のステークホルダー間でシナリオを共有し、最適な計画を本番に展開できます。

シナリオ計画の操作

スペースの最適化機能を使用してシナリオを作成するには、次のプラグインの最新バージョンをインストールする必要があります。

- 職場セントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイス移転管理
- ワークプレイスインドアマッピング

からServiceNow Storeプラグインをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 です。

スペースの最適化モジュールを使用して、シナリオを作成できます。シナリオの操作中に次のアクションを実行できます。

- シナリオは、スペース割り当て計画全体を含む建物のコピーを作成し、フロアに応じてスタック計画に表示します。スタック計画では、明確な区分と色を使用して、建物のさまざまなフロアで行われたすべての割り当てを表示できます。
- スタック計画を使用して、スペースと部門をバーでビジュアル化し、必要に応じて別のフロアに移動します。バーは色分けされ、割り当てに応じて番号が表示されます。フロアの未割り当てスペースを表示できます。部門またはコストセンターに基づいてスペースを分類できます。スペースの表示方法に応じて、ビューを切り替えることができます。
- 既存のシナリオのコピーを作成することもできます。建物の複数のシナリオを作成し、最適な計画をステークホルダーと比較できます。これらのシナリオを他の同僚やステークホルダーと共有するには、シナリオの所有権を変更し、シナリオの最終処理を行った後に展開します。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、ステークホルダーがレビューできるように公開することができます。
- 公開後に承認のために シナリオを送信します。アプリケーションは、承認を処理するために使用されるデフォルトの承認定義を提供します。
- [承認者] タブで承認者と承認関連の詳細を表示できます。
- 承認済みシナリオを直接展開できます。シナリオが却下された場合は、却下の詳細を表示して変更を実装できます。承認されるまで、承認のためにシナリオを複数回送信できます。
- フロアのスペースアサインの変更、部門またはコストセンターのフロア間の移動、スペースの追加または削除、未割り当てスペースの数の表示などを行います。
- ユーザーの追加や削除など、スペースのユーザーアサインを変更します。
- スタック計画のシンプルなバー移動を使用し、すべての割り当てを別のフロアに移動することで簡単にフロアを空けることができます。
- スペースを永続的またはフレキシブルとしてアサインするか、設定を削除します。
- フロアマップビューを使用して、フロア上のスペースを直接移動することもできます。ワークプレイスインドアマッピング フロアマップを使用すると、割り当て、アサインタイプ、およびユーザーアサイン関連のアクションを実行できます。

> **注:**
> フロアマップを使用してスペースをビジュアル化して予約するために インドアマッピング がインストールされていることを確認します。

ワークプレイススペース管理 の構成

職場スペースの最適化のために ワークプレイススペース管理 をインストールして構成します。

ワークプレイススペース管理 のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイススペース管理 アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core)、最小バージョン 2.6.2
   - ワークプレイススペース管理 (sn_wsd_spcmgmt)、最小バージョン 1.0

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイススペース管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_spcmgmt

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (Workplace Space Management) または ID (sn_wsd_spcmgmt) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、Workplace Space Management をインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

ワークプレイススペース管理 を使用した職場の場所の管理

ワークプレイスコア によって提供されるスペース管理機能とは別に、ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、スペース関連の排他的な設定を構成できます。

建物、フロア、エリア、スペースの場合は、ワークプレイスコア または ワークプレイススペース管理 のいずれかを使用できます。ただし、ワークプレイススペース管理 アプリケーションには、これらのレコードに関するより多くの職場関連の機能とオプションが用意されています。

ワークプレイスコア を使用して職場レコードを追加するには、「職場データのレコードの作成」を参照してください。ワークプレイススペース管理 を使用して職場レコードを追加するには、以下を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加。
- ワークプレイススペース管理 を使用したフロアの追加。
- ワークプレイススペース管理 を使用したエリアの追加。
- ワークプレイススペース管理 を使用した部屋の追加。
- ワークプレイススペース管理 を使用したスペースの追加。

ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、通常の職場の場所の関連フォームを [スペース管理] ビューで表示できます。フォームで、[スペース管理] ビューに切り替えるには、フォームヘッダーを右クリックして ビュー > スペース管理.

職場の場所フォームで [スペース管理] ビューに切り替えると、次の機能を利用できます。

測定の詳細

場所のサイズや測定単位など、職場の場所の測定の詳細を指定します。建物、フロア、エリアの場合は、インフラストラクチャやその他のメンテナンスアクティビティを計画するために、合計サイズと利用可能サイズを指定することもできます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を計算する」を参照してください。

割り当て

割り当てを行います。つまり、コストセンター、部門、または職場エンティティを職場の場所に割り当てて、すべての場所を追跡し、職場関連のその他のアクティビティを実行します。

割り当てを子場所にプッシュダウン

すべての場所に手動で割り当てを割り当てる代わりに、親の場所の割り当てタイプを子の場所に自動的にアサインすることができます。[プッシュダウン] フィールドで、プッシュダウン機能の実装方法を指定します。[プッシュダウンステータス] フィールドで、プッシュダウンプロセスの進捗状況を追跡できます。

プッシュダウン機能は、いくつかの条件に依存します。条件は次のとおりです。

- 子の場所に割り当てがすでにアサインされている場合は、親の場所で指定された [プッシュダウン] オプションに応じて、子の場所の割り当てが置き換えられるかどうかが決まります。
- 割り当てでアサインされたスペースへのアクセシビリティは、ユーザーの職場プロファイルとスペースタイプ構成の両方の構成が一致するかどうかによって異なります。詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

スペースの使用可能性

スペースタイプが使用可能かどうかを指定します。スペースタイプを使用可能として指定すると、そのスペースタイプにアサインされているスペースが予約可能になります。また、スペースのサイズは、親の場所の利用可能サイズの計算に含まれます。スペースタイプが使用可能として設定されていない場合、そのスペースタイプにアサインされたスペースは予約関連のアクティビティに含まれません。さらに、スペースのサイズは親の場所の利用可能サイズの計算に含まれません。

フレキシブルまたは永続的なスペース

スペースをフレキシブルまたは永続的なスペースとして設定します。この機能は、スペースタイプが [ワークスペース/デスク] のスペースにのみ適用されます。スペースをフレキシブルとして設定すると、予約ポータルでそのスペースを予約できるようになります。スペースを永続的として設定すると、予約ポータルではそのスペースを予約できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場プロファイルで発生した例外の表示

職場プロファイルで例外の理由を表示できます。職場プロファイルの例外は、ユーザーと職場の場所の間でコストセンター、部門、またはアサインタイプに不一致があると発生します。

敷地の追加

ワークプレイスサービスデリバリ 敷地には、建物、フロア、エリア、またはスペースが含まれます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理 > 敷地.
2. 次のオプションのいずれかで続行します。

オプション	アクション
敷地を手動で追加するには	[新規] をクリックします。
敷地を編集または更新するには	編集する敷地をクリックして開きます。

3. [新規] をクリックして新しい敷地を作成します。
フォームのフィールド情報を入力します。

フィールド	説明
名前	敷地の名前。必ず一意の名前を入力してください。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に敷地の名前を変更すると、次の同期プロセスで [名前] が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
タイトル	マップに表示される敷地のタイトル。
地域	敷地がある地域。 をクリックして地域を検索します。
サイト	敷地のサイト名。検索アイコン ( ) をクリックしてサイトを検索します。
管理担当者	敷地を管理するためにアサインされたユーザー。
管理担当者グループ	敷地を管理するためにアサインされたグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ワークプレイスサービスデリバリ 敷地がインドアマッピング 敷地と同期され、新しいインドアマッピングオブジェクトが追加された場合、職場ユーザーグループは、インドアマッピング の最新の変更をワークプレイスサービスデリバリ と同期するように通知されます。 詳細については、「インドアマッピングと ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
緯度	敷地の所在地の緯度座標。
経度	敷地の所在地の経度座標。
アクティブ	敷地がアクティブステータスであることを示すオプション。
番地	敷地の番地。
市区町村	敷地の所在地。
郵便番号	敷地の場所の郵便番号。
順番	敷地にソート順が設定されている場合、フロア名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。敷地名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
インドアマップの敷地	Workplace Core 敷地と統合する敷地を検索して選択します インドアマッピング 。敷地の名前 インドアマッピング は、自分の ワークプレイスコア 敷地と同じである必要があります。デフォルトのマッププロバイダーは インドアマッピングである必要があります。

4. 敷地 インドアマッピングを と統合する場合は、次の手順を実行します。
   a. [関連] リストから [建物] を選択し、建物の [予約可能 **(Is reservable**)] 列を true に設定します。
   b. 建物内のフロアまたはフロアに対してステップ a を繰り返します。
   c. スペースタイプについてステップ a を繰り返します。
5. スペースタイプとインドアマッピング場所タイプの場所タイプマッピングは、場所タイプマッピングワークプレイスコアテーブル (すべて > インドアマッピング > 場所タイプ > スペースマッピング > インドアマッピング管理 > 場所タイプのマッピング).
   インスタンスに複数のドメインがある場合は、場所レコードと同じドメインに場所タイプマッピングレコードを再作成する必要が生じることがあります。場所タイプとスペースタイプは同じドメインに属している必要があります。
6. [同期] をクリックして、敷地内のフロア、エリア、およびスペースを同期します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 同期するには、ワークプレイスサービスデリバリ 敷地の所在地のタイムゾーンが必要です。職場予約は、所在地のタイムゾーンで作成されます。ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプを含む インドアマッピング 場所タイプの詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。

7. [更新] をクリックして敷地を編集します。
8. 敷地内で利用可能な建物、フロア、エリア、およびスペースが一覧表示されます。

ワークプレイススペース管理 を使用した建物の追加

組織に属しているすべての建物のレコードを作成します。建物が属している地域、サイト、タイムゾーンを指定します。

始める前に
建物の地域、サイト、敷地がアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて
建物の詳細を追加します。組織が世界中に複数のオフィスを持っている場合は、追加する建物がある地域、地域のサイト、サイト内の敷地などの詳細を追加します。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.
2. [建物] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

建物フォーム

フィールド	説明
名前	建物の名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
地域	建物がある地域を選択します。
サイト	建物がある地域内のサイトを選択します。
敷地	建物があるサイトの敷地を選択します。
管理担当者グループ	職場関連のすべての操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能か	この建物のスペースが予約可能かどうかを示すオプション。 たとえば、建物を予約可能としてマークしないと、この建物のすべてのフロア、エリア、スペースが予約できなくなります。
順序	ソート順が構成されている場合、建物名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。建物名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
タイムゾーン	建物のタイムゾーン。
緯度	敷地または建物の緯度。緯度は、ワークプレイス サービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
経度	敷地または建物の経度。経度は、ワークプレイス サービスポータル の場所ディレクトリマップに表示されます。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。選択した単位に応じて、合計サイズと使用可能サイズのフィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、これらのフィールドは [合計平方フィート] および [使用可能平方フィート]と表示されます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を計算する」を参照してください。
合計サイズ	フロアの各部屋またはスペースに指定さ れたサイズに基づいて計算された建物の合計サイズ。 選択した単位に応じて、[合計サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [合計平方フィート] として表示されます。 サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成で指定された使用可能性に関係なく計算されます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
使用可能サイズ	建物内の使用可能サイズ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	選択した単位に応じて、[利用可能サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [使用可能平方フィート] として表示されます。 これは、メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャなどの計画に利用できるスペースの量です。使用可能サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成に基づいて計算されます。スペースの [スペースタイプ] が [使用可能] として設定されている場合、スペースのサイズが計算に含まれます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
従業員場所プライバシーおよび設定を有効化	建物の場所のプライバシー設定を設定するオプション。次の点に注意してください。 ○ 建物に対して別の場所のプライバシーを設定する場合にのみ、このオプションを設定します。 ○ デフォルトでは、Workplace Reservation Management システムのプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* に設定した場所のプライバシー設定が考慮されます。 ○ デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。 ○ 職場プロファイル、予約、またはその両方にプライバシーを設定するかどうかを指定できます。 ○ 建物にプライバシーが必要ない場合は、[プライバシーなし] を選択することもできます。 ○ フィールドが [なし] に設定されている場合は、Workplace Reservation Management システムのプロパティ *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* で設定されたプライバシー設定が考慮されます。 各フィールドの詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。
予約で場所プライバシーを上書きできるよう従業員に許可	この建物に属するスペースを予約する際に、従業員が場所のプライバシーを上書きできるようにします。デフォルトでは、このフィールドは [なし] に設定されています。詳細については、「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. インドアマッピング マッププロバイダーから建物をリンク解除するには、[建物のリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
7. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
8. [送信] をクリックします。

タスクの結果
建物は、選択した地域、サイト、敷地に追加されます。

ワークプレイススペース管理 を使用したフロアの追加

建物の各フロアのレコードを作成します。合計サイズや使用可能サイズなど、フロアの測定の詳細を指定します。

始める前に
フロアレコードの建物がアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
プッシュダウン機能を使用して、フロアのすべてのエンティティに割り当てをアサインすることができます。メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャ、ワークスペースの割り当てなどを計画するために、フロアの総サイズと使用可能サイズを指定します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.
2. [フロア **(Floor)**] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

フロアフォーム

フィールド	説明
名前	フロアの名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	フロアがある建物。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能	このフロアにあるエリア、部屋、スペースが予約可能かどうかを示すオプション。
順序	ソート順が設定されている場合、フロア名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。フロア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
プッシュダウン	フロアがコストセンターまたは部門に関連付けられている場合のプッシュダウン機能の定義。コストセンターまたは部門は、選択したプッシュダウンアクションに基づいて、部屋、エリア、スペースなど、フロアの子の場所にアサインされます。選択肢は次のとおりです。 ○ いいえ：コストセンターも部門も、フロアのエリア、部屋、スペースにアサインされません。 ○ はい、置き換えます：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に定義済みのコストセンターまたは部門がある場合は、置き換えられます。 ○ はい、そのままにします：コストセンターまたは部門は、フロアのすべてのエリア、部屋、スペースにアサインされます。エリア、部屋、またはスペースに既に定義済みのコストセンターまたは部門がある場合は、置き換えられません。 **注:** プッシュダウン機能は、子の場所で [プッシュダウン] 機能が有効になっているかどうかによっても異なります。
プッシュダウンステータス (Push down state)	プッシュダウン機能のステータス。ステータスは次のとおりです。 ○ 処理中：プッシュダウンプロセスはまだ実行中です。 ○ 完了：プッシュダウンプロセスは完了しました。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
測定の詳細	
合計サイズ	フロアの各スペースまたは部屋に指定さ れたサイズに基づいて計算されたフロアの合計サイズ。 選択した単位に応じて、[合計サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [合計平方フィート] として表示されます。 サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成で指定された使用可能性に関係なく計算されます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
使用可能サイズ	フロア上の使用可能サイズ。 選択した単位に応じて、[利用可能サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [使用可能平方フィート] として表示されます。 これは、メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャなどの計画に利用できるスペースの量です。使用可能サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成に基づいて計算されます。スペースの [スペースタイプ] が [使用可能] として設定されている場合、スペースのサイズが計算に含まれます。

6. インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ を同期するには、敷地の所在地のタイムゾーンが必要です。
   職場予約は、所在地のタイムゾーンで作成されます。

   ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプを含む インドアマッピング 場所タイプの詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。

7. インドアマッピング マッププロバイダーからフロアをリンク解除するには、[フロアのリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
8. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
9. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
フロアが建物に追加されます。

ワークプレイススペース管理 を使用したエリアの追加

フロアにあるすべてのエリアのレコードを作成します。

始める前に
エリアレコードのフロアがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.
2. [エリア **(Area)**] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

エリアフォーム

フィールド	説明
名前	エリアの名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
建物	エリアがある建物の名前。
フロア	このエリアがあるフロアの名前または番号。
順序	エリアにソート順が設定されている場合、エリア名はそれに応じてソートされます。アイテムのソート順の値が指定されていない場合、アイテムはリストの一番上に表示され (昇順)、アルファベット順にソートされます。エリア名は、ラベル名に基づいてアルファベット順にソートされます。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能	このエリアにあるエリア、部屋、スペースが予約可能かどうかを示すオプション。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
キャパシティ	エリアのキャパシティ。
プッシュダウン	アサインされたコストセンターまたは部門にエリアが関連付けられている場合に、プッシュ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ダウン機能を定義するオプション。コストセンターまたは部門は、選択したプッシュダウンアクションに基づいて、部屋やスペースなど、エリアの子の場所にアサインされます。選択肢は次のとおりです。 ○ いいえ：コストセンターも部門も、エリアの部屋とスペースにアサインされません。 ○ はい、置き換えます：コストセンターまたは部門は、エリアのすべての部屋とスペースにアサインされます。部屋またはスペースに既に定義済みのコストセンターまたは部門がある場合は、置き換えられます。 ○ はい、そのままにします：コストセンターまたは部門は、エリアのすべての部屋とスペースにアサインされます。部屋またはスペースに既に定義済みのコストセンターまたは部門がある場合は、置き換えられません。 **注:** プッシュダウン機能は、エリアの部屋とスペースで有効になっている [プッシュダウン] オプションにも依存します。
プッシュダウンステータス (Push down state)	プッシュダウン機能のステータス。ステータスは次のとおりです。 ○ 処理中：プッシュダウンプロセスはまだ実行中です。 ○ 完了：プッシュダウンプロセスは完了しました。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。選択した単位に応じて、合計サイズと使用可能サイズのフィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、これらのフィールドは [合計平方フィート] および [使用可能平方フィート]と表示されます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を計算する」を参照してください。
合計サイズ	エリアの各部屋またはスペースに指定さ れたサイズに基づいて計算されたエリアの合計サイズ。 選択した単位に応じて、[合計サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	方フィート] を選択した場合、このフィールドは [合計平方フィート] として表示されます。 サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成で指定された使用可能性に関係なく計算されます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
使用可能サイズ	エリア内の使用可能サイズ。 選択した単位に応じて、[利用可能サイズ] フィールド名が変わります。たとえば、単位として [平方フィート] を選択した場合、このフィールドは [使用可能平方フィート] として表示されます。 これは、メンテナンスアクティビティ、インフラストラクチャなどの計画に利用できるスペースの量です。使用可能サイズは、子の部屋とスペースのスペースタイプ構成に基づいて計算されます。スペースの [スペースタイプ] が [使用可能] として設定されている場合、スペースのサイズが計算に含まれます。 このフィールドは、子の場所で指定されたサイズに基づいて自動的に設定されます。
サイズ平方メートル	平方フィートまたは平方メートルで計算された面積。 ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルまたは平方フィートで自動的に計算する機能。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を計算する」を参照してください。

6. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
エリアがフロアに追加されます。

次のタスク
割り当てがない場合は、割り当てを追加できます。割り当てを追加する方法の詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。手順では、フロアモジュールの代わりにエリアモジュールを選択します。

ワークプレイススペース管理 を使用した部屋の追加

エリアまたはフロアにあるすべての部屋のレコードを作成します。部屋のサイズを指定します。部屋をコストセンターまたは部門にアサインします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
部屋のエリアとフロアがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.
2. [部屋] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。

   a. フォームヘッダーを右クリックします。

   b. 選択 ビュー > スペース管理.
   フォームビューが変更されます。

5. フォームのフィールドに入力します。

部屋フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	部屋の名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	部屋がある建物の名前。
フロア	部屋があるフロア。
エリア	部屋を追加するエリア。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能	部屋と部屋にあるスペースが予約可能かどうかを示すオプション。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。
サイズ	部屋のサイズ。
サイズ平方フィート/メートル	平方フィートまたは平方メートルで計算された面積。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルまたは平方フィートで自動的に計算する機能。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を計算する」を参照してください。

6. このスペースの QR コードを生成して印刷するには、**[QR** コードの作成] を選択します。
7. インドアマッピング マッププロバイダーからスペースをリンク解除するには、[スペースのリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
8. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
9. [送信] をクリックします。

タスクの結果
部屋がエリアと部屋に追加されます。

次のタスク
割り当てがない場合は、割り当てを追加できます。割り当てを追加する方法の詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。手順では、フロアモジュールの代わりに部屋モジュールを選択します。

ワークプレイススペース管理 を使用したスペースの追加

フロアにあるすべてのワークスペースのレコードを作成します。スペースタイプとスペースのサイズを指定します。

始める前に
スペースの部屋、エリア、フロアがアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.
2. [スペース] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースフォーム

フィールド	説明
名前	スペースの名前。 必ず一意の名前を入力してください。たとえば、単に 16 ではなく、場所名 <location-name>-16 を使用します。 **注:** 予約プロセスに影響するおそれがあるため、重複した名前は使用しないでください。敷地の更新後に建物の名前を変更すると、次の同期プロセスで名前が上書きされることを示すメッセージが表示されます。詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
タイトル	スペースのタイトル。
地域	オフィスがある地域。組織が複数の地域にある場合は、追加するオフィスがある地域を選択します。
サイト	オフィスキャンパスの所在地。地域に複数のサイトがある場合は、追加するオフィスがあるサイトを選択します。
敷地	オフィスで管理する敷地の名前。サイトに複数の敷地がある場合は、追加するオフィスがある敷地を選択します。
建物	このワークスペースのオフィスビルの名前。地域に複数の建物がある場合は、追加するオフィスがある建物を選択します。
フロア	このワークスペースが存在するフロアの名前または番号。
エリア	オフィスフロアのエリアの名前。
アクティブ	場所をアクティブ化するオプション。このフィールドは [ステータス] フィールドに応じて異なります。[ステータス] が [予定] または [廃止] に設定されている場合、[アクティブ] フィールドはオフになります。
予約可能か	このスペースが予約可能かどうかを示すオプション。
ステータス	場所のステータス。 ○ 場所のステータスがアクティブな場合は、[アクティブ] を選択します。ステータスを [アクティブ] に設定すると、[アクティブ] フィールドが有効になります。 ○ 場所が将来利用可能になる場合は、[予定] を選択します。ステータスを [予定] に設定す

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 場所が使用できない場合は、[廃止] を選択します。ステータスを [廃止] に設定すると、[アクティブ] フィールドがオフになります。 ○ 一時的な期間に限って場所を利用可能にするには、[一時 **(Temporary)]** を選択します。このスペースは、ユーザーにアサインられている場合に利用でき、また職場関連のアクティビティにも利用できます。[アクティブ] フィールドは常に有効です。
開始予定日	場所をアクティブまたは非アクティブにする予定の日付。ステータスが [一時 **(Temporary)]** に設定されている場合、この日付は場所が再アクティブ化される日付です。
終了予定日	場所の [予定] または [廃止] ステータスの終了予定日。
開始実績日	場所がアクティブになる開始日。
終了実績日	場所を廃止する必要がある日。
スペースタイプ	オフィススペースのタイプ。新しいスペースタイプを設定するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
スペース関数	フィールド値は、スペースのスペースタイプ構成から導出されます。
BOMA タイプ	このスペースを関連付ける BOMA タイプ。選択したスペースタイプが既に BOMA タイプにマッピングされている場合、フィールドにはマッピングされた BOMA タイプが自動的に入力されます。 BOMA タイプの詳細と BOMA タイプの構成については、「BOMA タイプの構成」を参照してください。
上書きされた BOMA タイプ	スペースタイプと BOMA タイプのマッピングが変更されたときの上書き動作を指定するオプション。
アサインタイプ	スペースのアサインタイプ。スペースがフレキシブルまたは永続的なワークスペースかどうかを指定します。このフィールドは、[スペースタイプ] を [ワークスペース/デスク] として選択した場合にのみ表示されます。
管理担当者グループ	職場関連の操作を管理するグループ。
管理担当者	職場関連のすべての操作を管理する職場マネージャー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
キャパシティ	場所のキャパシティ。デフォルトでは、値は 1 に設定されます。
キャパシティ比率	場所のキャパシティ比率。デフォルト値は 1 に設定されています。このフィールドは、その場所が収容できる人数を示します (1.5、2 など)。
総キャパシティ	このフィールドは自動的に入力され、読み取り専用です。総キャパシティは、総キャパシティ = キャパシティ * キャパシティ比率として計算されます。
占有ステータス	スペースの占有ステータス。
測定の詳細	
単位	サイズの測定単位。
サイズ	スペースのサイズ。
サイズ平方フィート	平方フィートまたは平方メートルで計算された面積。 ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルまたは平方フィートで自動的に計算する機能。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を計算する」を参照してください。

6. このスペースの QR コードを生成して印刷するには、**[QR** コードの作成] を選択します。
7. インドアマッピング マッププロバイダーからスペースをリンク解除するには、[スペースのリンクを解除] を選択します。
   インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスインドアマッピング にリンクして同期する方法の詳細については「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。
8. これらの場所の予約をブロックする期間を定義するには、[場所をブロック] を選択します。
9. [送信] をクリックします。

タスクの結果

スペースがエリアに追加されます。エリアとフロアのサイズは、指定されたスペースサイズに基づいて計算されます。

次のタスク

割り当てを追加します。つまり、スペースをコストセンター、部門、および職場エンティティに関連付けます。割り当てを追加する方法の詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。手順では、フロアモジュールの代わりにスペースモジュールを選択します。

ワークプレイススペース管理 でスペースタイプを使用可能として設定

スペースタイプの構成機能を使用して、スペースタイプが使用可能かどうかを指定します。スペースを予約に使用できるかどうかを指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
以下がそろっていることを確認します。

- スペースタイプがアプリケーションで設定されている。それ以外の場合は、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
- ワークプレイススペース管理 がインストール済みである。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて
スペースタイプを使用可能として設定します。スペースタイプを予約またはスペース関連の計画で使用できるかどうかを指定します。ストレージスペースもスタンドアロンスペースも予約できない場合や、スペース関連のアクティビティに含まれていない場合は、スペースタイプを使用することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > スペースタイプの構成.
2. 使用可能として設定するスペースタイプを選択します。
3. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
4. [使用可能] チェックボックスをオンにすると、この機能が有効になります。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
スペースタイプが使用可能として設定されます。
このスペースタイプにアサインされているすべてのスペースのサイズは、そのエリア、フロア、建物の [使用可能サイズ] フィールドで計算されます。

コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て

コストセンター、部門、または職場エンティティのいずれかを職場の場所にアサインします。従業員コストセンター、部門、または職場エンティティに基づいて、スペース消費、経費、職場のアサイン、予約を管理します。

始める前に

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.
2. 該当するモジュールを選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スペース
- ルーム
- エリア
- フロア

たとえば、コストセンター、部門、または職場エンティティをフロアに割り当てる場合は、フロアモジュールを選択します。

3. 割り当てを追加する場所を選択します。
4. フォームを下にスクロールし、[割り当て関連] リストで [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[割り当て] フォーム

フィールド	説明
タイプ	コストセンター、部門、または職場エンティティを追加するかどうかを指定するオプション。
コストセンター	フロアのアサイン先のコストセンター。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [コストセンター] が選択されている場合にのみ表示されます。
部門	フロアのアサイン先の部門。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [部門] が選択されている場合にのみ表示されます。
職場エンティティ	スペースをアサインする職場エンティティ。このフィールドは、[タイプ] フィールドで [職場エンティティ**(Workplace entity)]** が選択されている場合にのみ表示されます。階層内のパスに従って一度に割り当てることができるエンティティは 1 つだけです。
割り当てプロファイル	割り当てが賃貸用か所有権用かを指定します。割り当てがレンタルされている場合は [テナント] を選択し、割り当てが所有されている場合は [所有者] を選択します。
割り当てのパーセンテージ	100% のうちの割り当ての割合を指定します。割り当てられた割合の合計が、場所と同じ割り当てプロファイルを持つ他の割り当てを含めて 100% になることを確認します。 たとえば、A と B の割り当てに割り当てプロファイルとしてテナントがある場合、A と B の両方の テナント の合計割り当てパーセンテージは、50 ～ 50% など、25 ～ 75% または任意の合計で 100 %である必要があります。
アクティブ	割り当てをアクティブ化するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
場所	コストセンター、部門、または職場エンティティを割り当てる場所。このフィールドは、割り当てを追加する職場の場所の名前に自動的に設定されます。

6. [送信] を選択します。

タスクの結果
割り当てが職場の場所に追加されます。
エリア、部屋、スペースなどの子の場所に割り当てをアサインすることができます。フロアフォームまたはエリアフォームで [プッシュダウン] オプションを選択して、割り当てを適用します。割り当ては、子の場所で指定された [プッシュダウン] 設定に応じて適用されます。

ワークスペースまたはデスクをフレキシブルまたは永続的として設定

スペースがフレキシブルか永続的かを定義します。予約ポータルでは、ユーザープロファイルのスペースの使用可否は、そのアサインタイプによって異なります。フレキシブルスペースのみが予約可能です。

始める前に
次のことを確認します。

- スペースが、アプリケーションに追加されている。それ以外の場合は、「ワークプレイススペース管理 を使用したスペースの追加」を参照してください。
- スペースの **[** スペースタイプ] フィールドが [ワークスペース/デスク] に設定されている。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて
デスクまたはワークスペースが永続的スペースかフレキシブルスペースかを指定します。スペースを永続的として設定すると、従業員がポータルで予約をするときにそのスペースは表示されません。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.
2. [スペース] を選択します。
3. フレキシブルスペースまたは永続的スペースとしてアサインするスペースを選択します。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。
5. [アサインタイプ] フィールドで、次のオプションのいずれかを選択します。
   - なし：デフォルトでは、[アサインタイプ] は [なし] に設定されています。このスペースは、予約ポータルでの予約と、ワークプレイスコア アプリケーションで作成された職場ユーザープロファイルの両方で利用できます。
   - フレキシブル：スペースがフレキシブルワークスペースである場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、このスペースは予約ポータルで予約可能になります。ただし、スペースは [フレキシブル] に設定されているため、ユーザープロファイルにアサインでき

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ません。例外が発生する可能性があります。ユーザープロファイルにアサインできるのは、[永続的 **(Permanent)]** スペースのみです。

- [永続的 **(Permanent)]**：スペースが永続的ワークスペースである場合は、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、ワークプレイスコア アプリケーションで作成されたユーザーに対してのみ、このスペースが利用可能として表示されます。このスペースは、予約ポータルでは予約できません。

  [割り当てタイプ] を [なし] または [フレキシブル] から [永続的] に変更すると、このスペースに対するそれ以降のすべての予約が自動的にキャンセルされます。キャンセルに関する通知が送信されます。

6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
スペースは、選択したアサインタイプに基づいて、フレキシブルまたは永続的として設定されます。

職場の場所の測定の詳細を更新

場所のサイズを指定します。場所がエリア、フロア、または建物の場合は、合計サイズおよび使用可能サイズを更新または再計算できます。

始める前に
スペース、部屋、エリア、フロア、または建物がアクティブであることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.

2. 該当するモジュールを選択してください。

- スペース
- ルーム
- エリア
- フロア
- 建物

たとえば、スペースのサイズを更新する場合は、[スペース] を選択します。

3. [測定の詳細] セクションに移動し、測定を更新します。

[測定の詳細] セクション

フィールド	説明
サイズ	エリア、フロア、または建物のサイズ。このフィールドは、スペースモジュールまたは部屋モジュールを選択した場合に表示されます。
合計サイズ	エリア、フロア、または建物の合計サイズ。
使用可能サイズ	エリア、フロア、または建物の使用可能なサイズ。
測定単位	サイズの表示に使用される測定単位。このフィールドは、*sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	システムプロパティで選択された値に基づいて自動的に設定されます。

4. オプション: サイズを再計算します。
   [合計サイズ] または [使用可能サイズ] フィールドの横にあるサイズを再計算するアイコン ( ) をクリックします。選択した場所の子の場所のサイズが変更されると、サイズは自動的に再計算されます。
5. [更新] をクリックします。
6. オプション: 複数の職場の場所のサイズを一度に再計算するには、次の手順を実行します。
   a. 再計算を実行する職場の場所モジュールを選択します。
      たとえば、複数の建物のサイズを再計算するには、 **Workplace Core** > スペース管理 > 建物.
   b. 再計算を実行する場所を選択します。
      たとえば、建物モジュールで作業している場合は、再計算する各建物の横にあるチェックボックスをオンにします。
   c. オプション: すべての場所で同時に再計算を実行します。
      下部の [選択した行でアクションを実行...] オプションの横にあるチェックボックスをオンにします。
   d. [選択した行でアクションを実行...] をクリックします。
      クリックした後、次の操作を行います。
      - 合計サイズを再計算する：すべての場所の [合計サイズ] を再計算するには、このオプションを選択します。
      - 利用可能なサイズを再計算する：すべての場所の [使用可能サイズ] を再計算するには、このオプションを選択します。

タスクの結果
職場の場所のサイズが更新されます。

職場の場所のステータスの変更

職場の場所の利用可能性を [アクティブ]、 [将来]、 [一時 (Temporary)]、または [廃止] に変更します。職場関連アクティビティに対して職場の場所を利用できるかどうかは、設定されているステータスに基づいて決定されます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
場所のステータスを設定します。ステータスを適用する必要がある日付を指定します。ステータスを設定する予定に応じて、予定の開始日と終了日を指定します。ステータス変更を適用する必要がある日付を確認したら、実際の開始日と終了日を指定します。

- 敷地とそれより下位階層の場所のステータスを指定できます。ステータスの変更は、上位の階層から下位の階層に適用されます。
- ステータスの変更は、同じステータスの子の場所にのみ適用されます。たとえば、フロアのステータスを [アクティブ] から [予定] に変更した場合、そのフロアでステータスが [アクティブ] のルームのステータスのみが [予定] に変更されます。ステータスが [一時 **(Temporary)]**、[予定]、または [廃止] のルームがある場合、これらのルームのステータスは変更されません。ステータスの変更は、子の職場の場所、つまりそのルームのスペースに同じ方法で適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 場所のステータスを [予定] または [廃止] に変更すると、[アクティブ] フィールドがオフになり、その場所は職場関連のアクティビティに使用できなくなります。
- 職場の場所のレコードを作成すると、[ステータス]、[開始予定日]、[終了予定日]、[開始実績日]、および [終了実績日] フィールドに、その場所の親の場所のフィールド値が自動的に入力されます。
- [開始予定日] と [終了予定日] は、親の場所の [開始予定日] フィールドと [終了予定日] フィールドの日付またはその間の日付である必要があります。
- 子の場所が現在予約されているか、子の場所にアクティブな職場ケースがあるか、または子の場所が永続的な場所としてユーザーにアサインされている場合、場所のステータスを [アクティブ] から [予定] または [廃止] に変更することはできません。
- 場所のステータスを [予定] または [廃止] に変更すると、従業員はその場所とその子の場所を予約できません。予約の際にこれらの場所は従業員に対して表示されません。従業員がいずれかの場所をお気に入りとして設定すると、従業員の [自分のお気に入り] ページでその場所の [予約] オプションがオフになります。
- ステータスが [アクティブ] または [一時 **(Temporary)]** である子の場所がある場合、その親の場所のステータスを [予定] または [廃止] に変更することはできません。たとえば、スペースのステータスが [アクティブ] または [一時 **(Temporary)]** の場合、フロアのステータスを [予定] または [廃止] に変更することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理.
2. [スペース] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。
   a. フォームヘッダーを右クリックします。
   b. 選択 ビュー > スペース管理.
   フォームビューが変更されます。
5. [ステータス] フィールドのステータスを変更します。
6. 場所のアクティブ化/再アクティブ化を予定している開始予定日を選択します。
7. 場所の廃止を予定している終了予定日を選択します。
8. 場所がアクティブになる開始実績日を選択します。
9. 場所を廃止する必要がある終了実績日を選択します。
10. [更新] をクリックします。

タスクの結果

場所のステータスが変更され、すべての子の場所に適用されます。

スケジュールジョブは毎月実行され、場所のアクティブ化または廃止に関するリマインダーメールが職場のマネージャーに送信されます。マネージャーは、メールに記載されている場所のステータスを手動で変更する必要があります。

- リマインダーメールには、開始予定日に基づいてアクティブ化が必要な場所に関する情報が含まれています。このメールにはまた、終了実績日に基づいた廃止が必要な場所も含まれます。
- 毎月のメールとは別に、場所のアクティブ化または廃止に関するリマインダー メールが次の日程で送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクティブ化：
  - 開始予定日の 1 週間前。
  - 開始予定日当日。
- 廃止：
  - 終了実績日の 1 週間前。
  - 開始実績日当日。

BOMA タイプの構成

BOMA 標準に基づいてスペースを分類できる BOMA タイプを定義します。

始める前に

ワークプレイススペース管理 アプリケーションがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

このタスクについて

Building Owners and Managers Association (BOMA) の基準に基づいてスペースを分類します。スペースの BOMA タイプに基づいて、組織はスペースのタイプを導出し、不動産を計画し、チャージバックを計算し、ベンダー管理などを実行します。ワークプレイスコア のスペースタイプの構成と同様に、さらに BOMA 標準に関してスペースを分類し、両方をマッピングすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > **BOMA** タイプの構成.
2. [新規] をクリックします。
3. [BOMA タイプ] フォームで、BOMA タイプの [名前] を入力します。
4. BOMA タイプをアクティブ化するには、[アクティブ] を選択します。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

BOMA タイプが構成されます。BOMA タイプをスペースタイプにマッピングするには、「BOMA タイプによるスペースタイプのマッピング」を参照してください。

BOMA タイプによるスペースタイプのマッピング

ワークプレイススペース管理 を使用し、ワークプレイスコア を使用して作成したスペースタイプを BOMA タイプでマッピングします。

始める前に

次のことを確認します。

- スペースタイプが構成されている。スペースタイプを構成するには、「スペースタイプ構成の追加」を参照してください。
- BOMA タイプが構成されている。BOMA タイプを構成するには、「BOMA タイプの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin および sn_wsd_spcmgmt.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > スペースタイプの構成.
2. BOMA タイプでマッピングするスペースタイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [スペース管理] ビューでフォームを開きます。

   a. フォームヘッダーを右クリックします。

   b. 選択 ビュー > スペース管理.
      フォームビューが変更されます。

4. **[BOMA** タイプ] フィールドで、スペースタイプをマッピングする BOMA タイプを選択します。
5. [更新] をクリックします。

タスクの結果
スペースタイプが BOMA タイプでマッピングされます。このスペースタイプにアサインされているすべてのスペースは、選択した BOMA タイプに分類されます。

スペース推奨者ルールの作成

ワークプレイスサービスポータル を使用してユーザーがスペースアシスト要求を作成した場合に、計算する必要がある対象スペースを使用してスペース推奨者ルールを定義します。Workplace Central プラグインが必要です。

始める前に
次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 がインストール済みである。
- ワークプレイスコア がインストール済みである。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
スペース推奨者ルールを作成し、スペース結果を計算する必要があるルールのタイプを指定します。ルールには、[条件]、[詳細スクリプト]、[ブロックされたスペースを無視]、[近接] などのルールタイプを設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > スペース推奨者ルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[スペース推奨者ルール] フォーム

フィールド	説明
ルール名	ルールの名前
ルールタイプ	ルールのタイプ次のオプションのいずれかを選択します。 ○ 条件：条件を使用してルールを設定するオプション。条件を設定するテーブルを選択し、ルールで満たす必要がある条件を追加できます。 ○ 詳細スクリプト：スペーステーブルで実行するスクリプトを構成するオプション。スクリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	プトがスペーステーブルのクエリを返すことを確認します。 ○ ブロックされたスペースを無視：スペースの推奨中にブロックされたスペースを無視するようにルールを設定するオプション。デフォルトでは、このオプションは [ブロックされたスペースを無視] に設定されています。 ○ 近接：スペースが指定されたコストセンターまたは部門と正確に近接している必要があるルールを設定するオプション。近接を実装する場所レベルを指定できます。
アクティブ	ルールをアクティブ化するためのオプション
条件 **注:** このタブは、[ルールタイプ] フィールドで [条件] を選択する場合にのみ表示されます。	
条件テーブル	条件を実行するテーブル
条件	テーブルで実行する条件。複数の条件を追加するには、[新しい基準] を選択します。
スクリプト **注:** このタブは、[ルールタイプ] フィールドで [詳細スクリプト] を選択する場合にのみ表示されます。	
スクリプト	スペーステーブルで実行するスクリプト。スクリプトはテーブルで実行され、対象スペースを返します。スクリプトがスペーステーブルのクエリを返すことを確認します。
現場からの近さ	
近接元	近接を実装する必要がある場所レベルを選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
スペース推奨者ルールが作成されます。

次のタスク
スペース推奨者ルールセットへのスペース推奨者ルールの追加

スペース推奨者ルールセットの構成

複数のルールで構成されるスペース推奨者ルールセットを作成します。ルールセットでは、ユーザーが ワークプレイスサービスポータル を使用してスペースアシスト要求を送信すると、対象スペースが計算されます。Workplace Central プラグインが必要です。

始める前に
次のことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 がインストール済みである。
- ワークプレイスコア がインストール済みである。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて

スペース推奨者ルールセットは、対象となるスペースに基づくスペース推奨者ルールのコレクションです。デフォルトでは、[スペース推奨デフォルトルールセット] を使用して、スペースアシスト要求が送信されたときに対象となるスペースが生成されます。

新しいルールセットを作成する場合、完全一致アクションがスペースアシスト要求で機能するようにするには、新しいルールセットに追加するルールにも、[スペース推奨デフォルトルールセット] に追加されたルールが含まれている必要があります。ルールの [ルールタイプ] は [詳細スクリプト] である必要があります。完全一致アクションで機能するように詳細スクリプトを構成する方法の詳細について、既存のデフォルトルールセットを参照できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > スペース推奨者ルールセット.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[スペース推奨者ルールセット] フォーム

フィールド	説明
ルールセット名	ルールセットの名前
説明	ルールセットの説明
結果構成	結果のスペースを表示する必要がある場所レベルを指定するオプション。同じフロア、同じ建物、または同じ敷地のスペースを表示する必要があるかどうかを指定します。
アクティブ	ルールセットをアクティブ化するためのオプション
順序	実装の順番。最も順番の低いルールセットが適用されます。
条件テーブル	条件を適用するテーブル。デフォルトでは、職場ケーステーブルが選択されます。
条件	選択した [条件テーブル] に適用する条件。条件を追加するには、[新しい基準] を選択します。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

スペース推奨者ルールセットが作成されます。

次のタスク

スペース推奨者ルールの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース推奨者ルールセットへのスペース推奨者ルールの追加

ワークプレイスサービスポータル を使用してスペースアシスト要求が発生した場合に計算する必要がある対象スペースに基づいて、スペース推奨者ルールセットにルールを追加します。ルールセットはルールのコレクションです。

始める前に
次のことを確認します。

- ワークプレイスケース管理 がインストール済みである。
- ワークプレイスコア がインストール済みである。
- スペース推奨者ルールが既に作成されている。そうでない場合、スペース推奨者ルールの作成。
- スペース推奨者ルールセットが既に作成されている。そうでない場合、スペース推奨者ルールセットの構成。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > スペース推奨者ルールセット.
2. ルールを追加するスペース推奨者ルールセットを選択します。
3. フォームで、[スペース推奨者ルール] 関連リストまで下へスクロールします。
4. [編集 **(Edit...)**] をクリックします。
5. [メンバーの編集] フォームで、フィルターオプション [有効] を **[True]** に設定します。
6. 次の操作を行ってルールを選択します。

   a. 左側の [コレクション] 列からルールを選択します。

   b. 右側の [スペース推奨者ルールリスト **(Space Recommender Rules List)**] 列に選択内容を移動します。

   ルールを移動するには、追加/削除アイコン ( ) を使用します。

   c. [保存] をクリックします。

タスクの結果
選択したスペース推奨者ルールセットにスペース推奨者ルールが追加されます。

スペースアシスト要求の提起

ワークプレイスサービスポータルを使用して職場サービス要求を送信し、スペース割り当ての推奨事項を取得します。ワークプレイスサービスデリバリ のスペースアシストは、指定したスペースの数量と部門に基づいて最適なスペース割り当て計画オプションを提供します。最適な割り当てを選択することも、割り当てないこともできます。選択に応じて、スペース計画者は使用する計画を展開します。

始める前に
次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 プラグインがインストール済みである。
- マップにスペースの推奨事項を表示するには、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップを構成する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

フロアの部門にアサインする部門とスペースの数を指定します。割り当ての推奨事項を表示する場所を指定します。フォームで送信された指定に応じて、その建物に最適なスペース割り当て計画を含むオプションが表示されます。選択した部門が選択したフロアに存在する場合、その部門の近くにスペースが推奨されます。

最適なオプションを選択して送信できます。承認が構成されている場合、承認のために計画がマネージャーに送信されます。選択したスペース計画がスペース計画者に送信されます。スペース計画者は計画をレビューし、それに応じて展開します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. [全般] カテゴリを開きます。
   a. [カタログ] を選択します。
   b. [カテゴリ別参照] を選択します。
   c. [Workplace Services Catalog] で、[全般] を選択します。

   > **注:**
   > ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [スペースアシスト要求] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[スペースアシスト要求] フォーム

フィールド	説明
要求名	要求のわかりやすい名前
スペース割り当て方法	割り当てタイプは、管理者が設定したデフォルトの割り当てタイプで設定されます。 **注:** 割り当てタイプが指定されていない場合、要求を続行することはできません。
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション
部門を選択	スペースを割り当てるベースにする部門。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [部門] が設定されている場合に表示されます。
コストセンターを選択	スペースを割り当てるベースにするコストセンター。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [コストセンター] が設定されている場合に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
職場エンティティタイプを選択	スペースを割り当てるベースにする職場エンティティタイプ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が設定されている場合に表示されます。
職場エンティティを選択	スペースを割り当てるベースにする職場エンティティ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が設定されている場合に表示されます。
要求の理由	要求の理由を選択するオプション
スペースタイプ	必要なスペースのタイプを指定するオプション
完全一致 (スペースタイプ) (Exact match (Space type))	選択したスペースタイプに完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
アサインタイプ	フレキシブルなスペースが必要か、永続的なスペースが必要かを指定するオプション
数量/キャパシティ	割り当てるスペースの数
地域	スペースを割り当てる地域
敷地	スペースを割り当てる敷地
サイト	スペースを割り当てるサイト
建物	スペースを割り当てる建物
完全一致 (建物) (Exact match (Building))	選択した建物に完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
入居日 (Move-in date)	スペース割り当てを実装する日付を指定するオプション。
完全一致 (入居日) (Exact match (Move-in date))	選択した入居日に利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。
退去日 (Move-out date)	スペースを割り当てる期限となる日付を指定するオプション。
完全一致 (退去日) (Exact match (Move-out date))	選択した退去日まで利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。
添付ファイルを追加	必要に応じてサポートファイルを添付するオプション。

5. [送信] を選択します。
   要求が送信されます。送信後、要求の詳細ページが開きます。
6. [自分の要求] ページで、[スペース計画] を選択します。
   ページを更新してスペース計画オプションを表示します。
   選択したフロアの選択したコストセンターまたは部門に最適なスペース割り当てを表示するオプションが、一致率とともにページに表示されます。
7. 表示されるオプションを確認します。
   各オプションの下に一致率が表示されます。
8. オプション: [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペース割り当てを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> フロアにフロアマップが設定されている場合にのみ、マップでスペース割り当てを表示できます。

9. 表示されたオプションからオプションを選択します。

   a. [自分の要求] ページで、[タスク/To **Do]** を選択します。

   b. [スペースプランオプションを選択]で、[タスクを表示] を選択します。
   [スペース計画] に表示されるすべての選択オプションが表示されたページが表示されます。

   c. 続行するオプションの横にある [選択] を選択します。

   d. オプション: 何らかの理由でオプションを選択しない場合は、[上記にはありません] を選択します。

      > **注:**
      > [上記にはありません] を選択した場合、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ]に設定されます。

   e. 選択後、[送信] を選択します。

タスクの結果
選択したオプションが送信されます。選択したオプションは、[スペース計画] タブでいつでも表示できます。選択を送信すると、組織によって構成された承認プロセスに基づいて、次のアクションが実行されます。

- ユーザープロファイルに承認プロセスが構成されている場合、スペース要求は承認のためにマネージャーに送信されます。スペース要求のステータスが [承認待ち] に変更されます。
  - マネージャーが承認すると、スペース要求が展開のために送信され、ステータスが [承認済み] に変更されます。
  - マネージャーが却下すると、スペース要求が却下され、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- ユーザープロファイルに承認が必要ない場合、スペース要求は組織のスペース計画者に転送され、ステータスは [承認済み] に変更されます。

近隣の管理

近隣は、組織内の従業員にアサインされたスペースのグループです。近隣は、組織構造内のどこにでも配置できます。

スペース管理者とスペース計画者は、近隣を作成して次の操作を実行できます。

- 従業員に複数の近隣をアサインします。従業員は、近隣のスペースまたは近隣自体にアサインできます。詳細については、「職場ユーザーの近隣の作成」を参照してください。
- スケジュールに基づいて実行できるユーザーアサインルールを使用して、従業員を近隣にアサインします。詳細については「Execute User Assignment Rules (ユーザーアサインルールの実行)」を参照してください。
- 従業員が近隣の一部である場合、または近隣が制限されていない場合、従業員は近隣のスペースを予約できます。
- 近隣のスペースを追加または削除します。
- 近隣から別の近隣にユーザーを追加または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 予約ポータルのフロアマップを使用して、近隣スペースを表示および予約します。

  注:
  フロアマップで近隣を表示するには、インドアマッピング と依存プラグインがインストールされていることを確認します。詳細については、「インドアマッピング の構成」を参照してください。

近隣は、次の職場要件に使用できます。

- シナリオ計画。詳細については、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。
- 予約管理：従業員は予約管理ポータルを使用して近隣スペースを予約できます。スペース管理者は、近隣が [制限付き] または [プライベート] として示されている場合、近隣のスペースへのアクセスを制限できます。詳細については、「近隣予約の作成」を参照してください。
- 場所ディレクトリ：従業員は、場所ディレクトリで近隣に属するスペースを表示できます。詳細については、「場所ディレクトリの表示」を参照してください。

職場ユーザーの近隣の作成

近隣を作成し、近隣の利用可能なスペースにユーザーをアサインします。ユーザーを一括で追加または削除し、利用可能な近隣スペースを部門、コストセンター、またはグループのユーザーに割り当てます。

始める前に

注:
近隣を設定および管理するために ワークプレイスコア がインストールされていることを確認します。

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.admin、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 近隣 > 新規作成.
   次に移動して、近隣を作成したり、既存の近隣を更新したりすることもできます すべて > **Workplace Core** > 近所。
2. フォームのフィールドに入力します。

[近隣] フォーム

フィールド	説明
名前	近隣の名前。
アクティブ	近隣の職場の場所のステータス。 職場関連アクティビティに対して職場の場所を利用できるかどうかは、設定されているステータスに基づいて決定されます。詳細については、「職場の場所のステータスの変更」を参照してください。
制限付き	プライベートまたは制限付きの近隣。 従業員がユーザーアサインルールによって近隣にアサインされている場合、または手動で (アドホックベースで) 追加されている場合、従業員は近隣のスペースを予約できます。それ以外

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	の場合、従業員に近隣は表示されません。「場所のプライバシー設定と影響」を参照してください。

3. [送信] をクリックします。
いくつかのスペースが割り当てられた近隣が作成されます。
4. アサインされたスペースとユーザー割り当てを含む既存の近隣を表示するには、次に移動します すべて > **Workplace Core** > 近隣 > すべて.
5. グループ、コストセンター、または部門からスペースを追加するには、[スペースをアサイン] タブを選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

職場タスクフォーム

フィールド	説明
近隣	スペースをアサインする近隣の名前
テーブル	デフォルトでは、次のテーブルが利用可能です。 ○ コストセンター/部門 [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] ○ ルーム [sn_wsd_core_room] ○ ルーム [sn_wsd_core_room]
フィルター	条件ビルダーで条件に一致する一致レコードの数を示すフィルター。 スペース計画者は、部門、事業部門、コストセンター、またはグループに基づいて近隣のスペースをアサインできます。 詳細については、「フィルター条件ビルダー」を参照してください。
ステータス	スペースアサイン要求のステータスが [オープン] から [対応中] に移行し、スペースがアサインされると、ステータスが [クローズ済み] に移行します。
職場タスクサブタイプ	○ 追加：このスペースを近隣のスペースの既存のリストに追加します。 ○ すべて削除して置き換え：利用可能なスペース ([スペース] タブで既に利用可能なスペース) が近隣から削除されます。フィルター条件ビルダーに一致する新しいスペースを追加します。

7. [送信] をクリックします。
[スペースアサインタスク] タブには、新しくアサインされたスペースが表示されます。
8. 編集するには、スペースを選択し、必要な詳細を変更して、[更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

9. 必要な変更を加えた後に、[保存] をクリックして変更を保存します。
10. ユーザーをスペースにアサインするには、[ユーザーアサインルール] タブを選択します。
    選択することもできます すべて > 近隣 > 従業員をアサイン 職場ユーザーを部門、グループ、またはコストセンターにアサインするには
11. [新規] をクリックして、新しいユーザーアサインタスクを作成します。

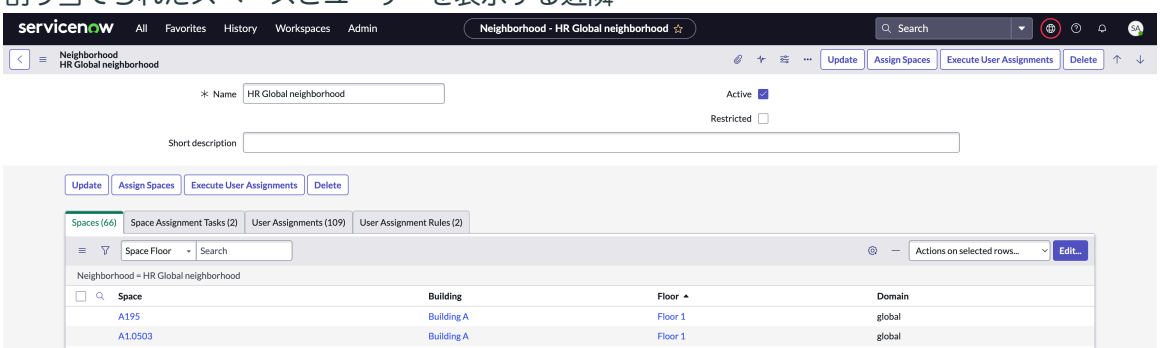
    フォームのフィールドに入力します。

[近隣ユーザーのアサインルール] フォーム

フィールド	説明
名前	ユーザーアサインルールの名前
近隣	[近隣] フィールド。ルックアップリストアイコン (🔍) を使用して近隣を選択し、利用可能な近隣を検索します。
建物	ユーザーがアサインされる近隣の建物。選択した近隣の一部である建物のみを選択できます。
フロア	選択した建物内のフロア
テーブル	デフォルトでは、**sys_user** テーブルが選択されます。 ユーザー基準は、部門、コストセンター、グループなどのさまざまなユーザーフィールド (ユーザー [sys_user] テーブルから) を参照します。
フィルター	条件ビルダーを使用してフィルター条件を追加し、ユーザーをコストセンターまたは部門にアサインします。例：コストセンターは経理です。
アクティブ	近隣でユーザーをアクティブにするオプション

12. [送信] をクリックします。
    従業員が選択した近隣に追加 (自動アサイン) されます。指定された階層に属する従業員 (自動アサイン)、または手動で追加された従業員 (アドホック) は、近隣とやり取りできます。
13. [ユーザーのアサインを実行] タブを選択して、この近隣に対するすべてのアサインルール (スペース割り当てを追加または削除するユーザー) を直接トリガーします。

割り当てられたスペースとユーザーを表示する近隣



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デフォルトでは、*Execute User Assignment* のジョブスケジュールはインスタンスで日次または週次で実行されます。初回については、直接実行してください。各ユーザーのジョブスケジュールを実行すると、職場プロファイルレコードが作成され (インスタンスにない場合)、その職場プロファイルに近隣がアサインされます。

- 従業員が近隣にアサインされると、職場プロファイルが作成されます。
- 従業員に複数の職場プロファイルがある場合でも、近隣は 1 つの職場プロファイルにアサインされます。すべての近隣アサインは、1 つの職場プロファイルでのみ行われます。
- 1 人の従業員を複数の近隣にアサインできます。各アサインは、職場プロファイルフォームで利用可能な関連リスト内の個別のレコードです。
- 変更は [実行の詳細] テーブルで取得され、変更は [割り当て]として表示されます。
- 新しいスペースが近隣にアサインされると、近隣レコードでスペースが更新されます。
- スペースが近隣から削除された場合、ユーザーアサインの実行タスクを実行すると近隣レコードが更新されます。

  職場プロファイルレコードが更新、追加、または削除されます。新しいスペース割り当てがある従業員に対して、あるフロアから別のフロアへの移動タスクが開始されます。

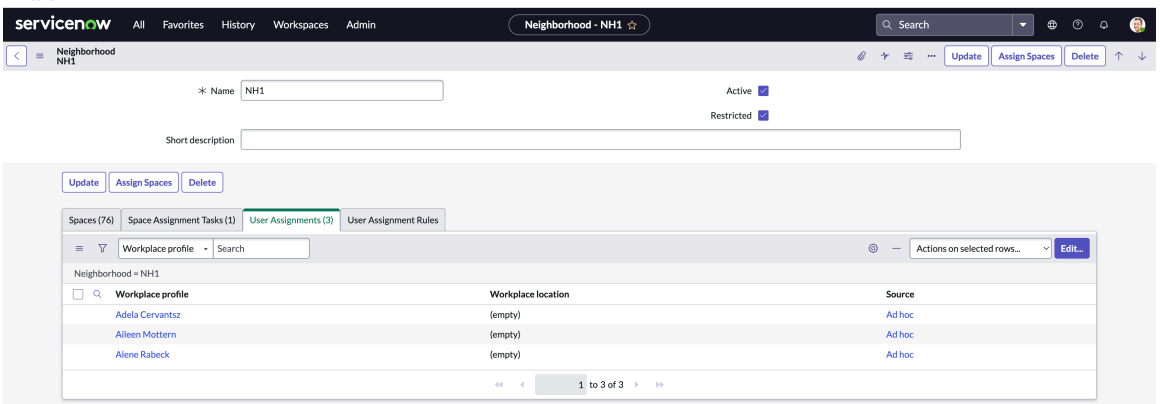
14. シナリオの職場セントラルで近隣を作成および管理するには、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。
15. 予約管理ポータルを使用して近隣のスペースを表示および予約するには、「近隣予約の作成」を参照してください。
16. オプション: [ユーザーアサイン] タブを選択して、近隣のユーザーを追加または削除します。

    a. [編集] をクリックして、近隣のユーザーにメンバーを追加または削除します。

    b. 単一ユーザーを移動するか、コレクションリストから (複数のユーザーを同時に) 一括移動して、近隣のユーザーアサインリストにユーザーを追加します。
    コレクションリストには、近隣のスペースにアサインできるユーザーが表示されます。近隣からユーザーを削除するには、ユーザーアサインリストからコレクションリストにユーザーを戻します。

    c. [保存] をクリックします。

近隣ユーザーのアサイン



選択したユーザーが近隣に追加され、[ユーザーアサイン] タブにソースが [アドホック] として表示されます (手動で追加)。ユーザーが既に提案された近隣に含まれている場合は、その近隣に既に含まれていることを示すメッセージが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

近隣にユーザーを追加

1 人以上のユーザーを近隣にアサインします。職場プロファイルを作成し、ユーザーを直接追加します。

始める前に
近隣の既存のユーザーを編集するか、近隣にユーザーを追加します。

必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.admin、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
近隣にユーザーを追加するには、ユーザーに職場プロファイルが必要です。ユーザーに職場プロファイルが作成されていない場合は、職場プロファイルを作成し、次の手順でユーザーを追加します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 近隣 > すべて.
2. ユーザーを割り当てる近隣を選択します。
3. フォームで、[ユーザーアサイン] 関連リストを選択します。
4. [新規] を選択します。
5. [ユーザー職場プロフィール] フォームで、次の操作を行います。
   a. 追加する 従業員 を選択します。
   b. オプション: 従業員が属する 職場エンティティ を選択します。
   c. [送信] を選択します。
   ユーザーの職場プロファイルが作成され、近隣にも追加されます。
6. [更新] を選択します。

近隣のユーザーアサインの編集

近隣にアサインされている既存のユーザーの職場プロファイルを編集します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.admin、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
職場プロファイルを持つユーザーのみを近隣に追加できます。職場プロファイルを持つユーザーアサインを編集するには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 近隣 > すべて.
2. ユーザーのアサインを編集する近隣を選択します。
3. フォームで、[ユーザーアサイン] 関連リストを選択します。
4. [編集] を選択します。
5. [メンバーの編集] フォームで、[コレクション] リストと [ユーザー割り当て] リストの間でユーザーを追加または削除します。
6. [保存] を選択します。
   ユーザーアサインが更新されます。
7. [更新] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

近隣のユーザーの職場の場所を追加または編集します

職場の場所をユーザーアサインに追加するか、ユーザーアサインの既存の職場の場所を更新します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_spcmgmt.admin、sn_wsd_spcmgmt.space_planner

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 近隣 > すべて.
2. 更新する近隣を選択します。
3. フォームで、[ユーザーアサイン] 関連リストを選択します。
4. 職場プロファイルの職場の場所をダブルクリックして、場所を追加または編集します。
5. 場所を検索して選択します。

   注:
   職場の場所として選択できるのはフロア、エリア、またはスペースのみです。

6. [更新] を選択します。

タスクの結果
選択した職場プロファイルに職場の場所が追加されます。

ワークプレイススペース管理 参照

いくつかのコンポーネントとプロパティが ワークプレイススペース管理 とともにインストールされます。

ワークプレイススペース管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイススペース管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークプレイススペース管理 と一緒にインストールされるロール

ワークプレイススペース管理 のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_spcmgmt.admin	ワークプレイススペース管理 管理者は、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	職場スペース管理者は、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	なし
sn_wsd_spcmgmt.space_planner	職場スペース計画者は、シナリオを作成して展開できます。	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_writer • sn_wsd_central.workspace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理 のロール (続く)

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• view_changer • sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_core.location_writer
sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader	職場シナリオリーダーは、シナリオを読み取り専用モードで表示できます。	sn_wsd_central.workspace_user

ワークプレイススペース管理 とともにインストールされるテーブル

ワークプレイススペース管理 用のテーブル

テーブル	説明
割り当て [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	このアプリケーションで作成されたすべてのコストセンターと部門に関する情報を保存します。
職場の場所ステータストラッカー [sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	場所のすべてのステータス変更に関する情報を保存します。
近隣 sn_wsd_spcmgmt_neighborhood	コストセンター、部門、またはグループに割り当てられた近隣に関する情報を保存します。
近隣ユーザーのアサインルール sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_user_assignment	新しいユーザーを作成して近隣に追加するための近隣ユーザーのアサインルールに関する情報を保存します。
近隣ユーザーのアサイン sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_m2m_workplace_profile	近隣ユーザーのアサインに関する情報を保存します。
近隣スペース sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_m2m_space	近隣スペースに関する情報を保存します。

ワークプレイススペース管理でインストールされるプロパティ

ワークプレイススペース管理で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティはワークプレイススペース管理で利用可能です。

注:
これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイススペース管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	このプロパティを使用すると、面積のデフォルトの測定単位を指定できます。 • タイプ：選択リスト • 選択肢：**sq_feet**、 **sq_meter** • デフォルト値：**sq_feet**

割り当て - タイプ、設定、および影響

コストセンター、部門、または職場エンティティに基づいて、組織内の場所を分類できます。

職場の場所をタイプに割り当てます。このタイプに基づいて、職場関連のさまざまなアクティビティを実行する際にいつでも場所を分類できます。

割り当てタイプ

次のシステム提供の割り当てタイプで職場の場所を割り当てることができます。

- コストセンター
- 部門
- 職場エンティティ

> **重要:**
> ワークプレイスコア バージョン 2.16.1 以降、割り当てタイプ [部門およびコストセンター **(Department and cost center)]** は使用できなくなりました。より多くの利点を提供する、新しい割り当てタイプの [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が導入されました。

システムプロパティ

アプリケーションには、システムプロパティの割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] が用意されており、これを使用して、予約するスペースの検索中や、シナリオ計画やスペース推奨事項の作成時などに、スペースを取得してユーザーに表示するベースにする割り当てタイプを指定できます。

ユーザーが予約するスペースを検索すると、割り当てタイプ、ユーザーの職場プロファイル、および予約可能モジュールの [予約割り当てチェック **(Reservation Allocation check)]** 設定に応じて、スペースがユーザーに表示されます。

システムプロパティで割り当てを指定しない場合、予約可能モジュールフォームで [割り当てチェックが必要] フィールドは使用できません。

割り当てタイプの設定

職場の場所のレコードでは、[割り当て] 関連リストで既存の割り当てを作成または有効化できます。詳細については、「コストセンター、部門、または職場エンティティの割り当て」を参照してください。

既存の顧客で、バージョン 2.16.1 より前の ワークプレイスコア を使用している場合は、既存の割り当てを割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] プロパティにマッピングするための修正スクリプトが自動的に適用されます。たとえば、割り当てが部門に基づいている場合、プロパティは「部門」として設定されます。同様に、割り当てがコストセンターに基づいている場合、プロ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パティは「コストセンター」として設定されます。割り当てにコストセンターと部門の両方が含まれている場合、プロパティは空として設定され、割り当てタイプを指定するよう警告が表示されます。

割り当ての影響

職場の場所の割り当てに応じて、次のアクションが実行されます。

- 従業員が予約する場所を検索し、予約可能なモジュールで [割り当てチェックが必要] オプションが有効になっている場合、結果として得られる場所の外観は、従業員がアクセスできる割り当てによって異なります。
- コストセンター、部門、および場所または従業員が属する職場エンティティに基づいて割り当てを行うことができます。
- 組織のビジネス階層に基づいて割り当てを行うことができます。場所または従業員を職場エンティティにアサインし、階層を作成できます。アプリケーションでは、ビジネスに基づいてエンティティタイプを設定し、それらに職場エンティティをアサインすることができます。職場エンティティ間に親子階層を作成することもできます。詳細については、「職場エンティティとエンティティタイプの構成」を参照してください。
- シナリオの作成時に、どの割り当てのタイプに基づいてスペースをグループ化するかを指定できます。グループ化オプションは、システムプロパティ *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* で指定された割り当てに基づいて表示されます。

> **重要:**
> 職場エンティティに基づいてシナリオを作成することはできません。職場エンティティのマップスペース管理のみを表示および実行できます。

- シナリオの計画時に、シナリオの [表示方法 **(View by)**] オプションを変更して、異なる割り当てに基づいて表示することもできます。ただし、選択した [表示方法 **(View by)**] がシナリオの **[Group By** (グループ化)] 設定と異なる場合は、シナリオを編集できません。
- *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* システムプロパティで設定された現在の割り当てタイプと同じではない **[Group By** (グループ化)] オプションを使用して作成されたシナリオの場合、それらのシナリオは読み取り専用モードでのみ表示できます。
- スペースに対して、異なるタイプの複数の割り当てを作成できます。
- 従業員がスペースアシスト要求を出した場合、スペースの割り当てタイプは、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティで指定された割り当てタイプに基づいて設定されます。

ワークプレイススペース管理 のプッシュダウン機能

ワークプレイススペース管理 アプリケーションを使用すると、親の職場の場所のコストセンターまたは部門をその子の場所にプッシュダウンできます。

コストセンターまたは部門を、エリア、部屋、スペースなどの子の場所にアサインすることができます。フロアフォームまたはエリアフォームで [プッシュダウン] オプションを選択して、[コストセンター] または [部門] フィールドの値を適用します。コストセンターまたは部門は、子の職場の場所で選択された [プッシュダウン] オプションに基づいて適用されます。

次の表では、職場プロファイルとスペースの [コストセンター] および [部門] フィールドの設定において、プッシュダウン機能がどのように機能するかを説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

割り当てに基づくスペースへのアクセス

職場プロファイル構成	スペース構成	構成の一致に基づくスペースのアクセシビリティ
コストセンター：Null 部門：Null	コストセンター：Null 部門：Null	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：<value> 部門：Null	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：Null 部門：<value>	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：<value> 部門：<value>	ユーザーはアクセスできます。
コストセンター：<value> 部門：Null	コストセンター：Null 部門：Null	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：<value> 部門：Null	[コストセンター] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：Null 部門：<value>	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：<value> 部門：<value>	[コストセンター] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。
コストセンター：Null 部門：<value>	コストセンター：Null 部門：Null	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：<value> 部門：Null	ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：Null 部門：<value>	[部門] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：<value> 部門：<value>	[部門] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。
コストセンター：<value> 部門：<value>	コストセンター：Null 部門：Null	ユーザーはアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場プロファイル構成	スペース構成	構成の一致に基づくスペースのアクセシビリティ
	コストセンター：<value> 部門：Null	[コストセンター] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：Null 部門：<value>	[部門] が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。
	コストセンター：<value> 部門：<value>	[コストセンター] と [部門] の両方が一致する場合に、ユーザーはアクセスできます。

Workplace Maintenance Management

Workplace Maintenance Management は、エンタープライズ資産と職場の場所に関する予防メンテナンス計画を提供します。メンテナンスマネージャーは、職場サービスのメンテナンス計画を実行できます。

開始するには

探索 Workplace Maintenance Management の概念と機能について説明します	構成 Workplace Maintenance Management のインストールと構成
管理 Workplace Maintenance Management の場所レコードの管理	参照 Workplace Maintenance Management のロール、プロパティ、およびコンポーネントについて学習する

自動翻訳

Workplace Maintenance Management の探索

職場の管理者とマネージャーは、予防メンテナンスのメンテナンス計画を作成できます。場所または資産の期間またはメーターベースのスケジュールを作成します 。さまざまなテンプレートを計画レコードに関連付けて、メンテナンスケースを作成します。

職場モデル (資産) と場所 (スペース) のメンテナンス計画を作成および管理できます。予防メンテナンスケースは、経過時間または測定された資産の使用状況に応じて作成されます。例:コーヒーマシン、エレベーター、照明、家具。

メンテナンス計画を公開し、スケジュールを自動化して、計画レコードのメンテナンスケースを作成します。メンテナンスケースは、修復作業が必要な職場の問題に対応して作成されます。例:コーヒーのこぼれ、壊れた家具など。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場エージェントには、スケジュール設定済みケースに対応するためのメンテナンスケースがアサインされます。職場エージェントは、メンテナンスケースを作成、表示、更新、削除できます。

利点

管理者と職場マネージャーは、次の操作を実行できます。

- 職場モデル (資産) と職場の場所のメンテナンス計画を作成します。
- メンテナンス計画のスケジュールを作成するか、既存のスケジュールをコピーします。
- 期間ベースまたは測定ベースのスケジュールを作成します。
- テンプレート (職場サービス) を計画レコード、メンテナンス計画、資産、または場所に関連付けます。Workplace Maintenance Service Configuration (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルで任意の条件を作成でき、条件が満たされるとテンプレートがメンテナンスケースにアサインされます。複数のテンプレートをメンテナンス計画全体およびメンテナンス計画内に関連付けることができます。

  たとえば、ある場所のプリンター用に作成されたメンテナンス計画では、テンプレート A を使用します。同様に、オフィスデスクのメンテナンス計画ではテンプレート B が使用されます。メンテナンス計画内でさらに細かくするために、プリンタタイプまたはモデルタイプ(HP、Cannonなど)ごとに異なるテンプレートを割り当てることができます。メンテナンススケジュール (日次、週次、四半期ごとなど) ごとに異なるテンプレートを使用することもできます。

- 関連するテンプレートをチェックし、メンテナンスケースを作成するジョブをスケジュールします。また、スケジュールが 1 日未満の計画レコードのメンテナンスケースも事前に作成されます。
- のメンテナンス計画レコードとメンテナンスケースを追跡および監視します 職場セントラル。
- 測定基準と傾向を分析して、予防メンテナンスケースと是正メンテナンスケースを示します。管理者と職場管理者は、是正メンテナンスの問題を減らすための適切な対策を講じることができます。たとえば、突然の機能停止やプリンターの故障などです。モデルと資産のメンテナンス計画を作成して、是正されたケースの量を減らします。詳細については、「Workplace Maintenance Management ダッシュボードと分析」を参照してください。

自動翻訳

メンテナンス管理の構成

職場メンテナンス計画を作成および管理するための Workplace Maintenance Management をインストールして構成します。

Workplace Maintenance Management のインストール

Workplace Maintenance Management アプリケーション を ServiceNow Store からインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) をインストールすると、以下のものがアクティブ化/インストールされます。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
   - 職場セントラル (sn_wsd_central)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Enterprise Model and Asset Classes (sn_ent)
- ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)
- ワークプレイス移転管理

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：Workplace Maintenance Management
- アプリケーションの ID：sn_wsd_maintenance

必要なロール：sn_wsd_maintenance.admin

このタスクについて

注:
Workplace Central プラグイン (sn_wsd_central) をアクティブ化し、sn_wsd_maintenance.admin のロールがアサインされていることを確認します。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。

   名前 (Workplace Maintenance Management) または ID (sn_wsd_maintenance) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からの要求が必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、Workplace Maintenance Management をインストールする必要があります。

タスクの結果

Workplace Maintenance Management がインストールされます。

Workplace Maintenance Management の計画の管理

職場モデル (資産) と職場の場所の職場メンテナンス計画を管理します。

職場ユーザー (sn_wsd-central.workspace_user) は、職場セントラルの [予防メンテナンス] タブにアクセスできます。

ロール：sn_wsd_maintenance.admin および sn_wsd_maintenance.manager。

メンテナンス計画の作成と公開

職場の資産と場所のメンテナンス計画を作成します。職場メンテナンスアクティビティのタイプに基づいて、複数のサービスを異なる計画レコードに関連付けます。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- 職場セントラル
- Enterprise Model and Asset Classes (sn_ent)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

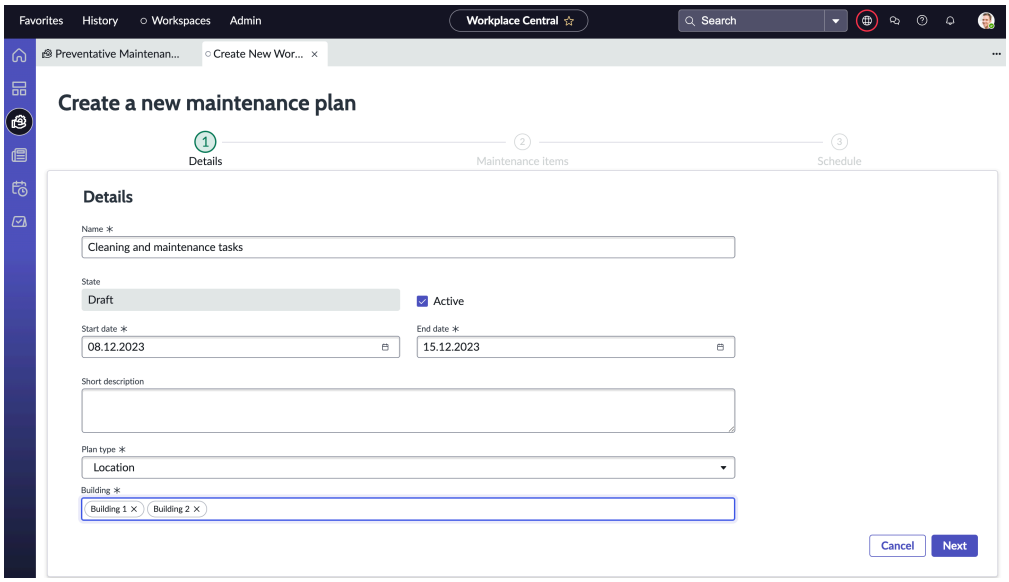
- ワークプレイスサービスデリバリ
- ワークプレイスコア

必要なロール:sn_wsd_maintenance.manager、sn_wsd_maint.admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [予防メンテナンス] タブアイコン ( ) を選択します。
3. 選択 すべての計画 > 新規 ホームページで。



4. フォームのフィールドに入力します。

メンテナンス計画を作成する

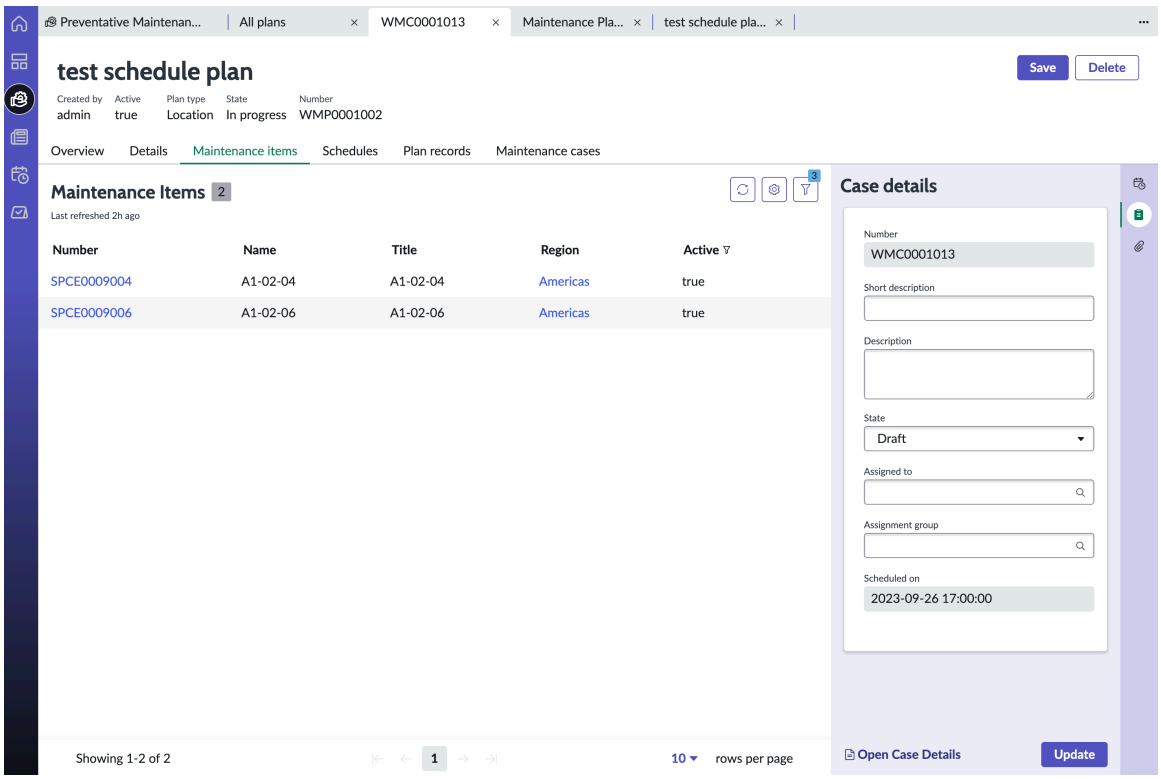
フィールド	説明
名前	メンテナンス計画のタイトル。
ステータス	すべてのメンテナンス計画は、デフォルトではドラフト状態で開始されます。
アクティブ	アクティブを示すチェックマークがデフォルトで選択されます。
開始日	メンテナンス計画の開始日。日付を選択し、 [**OK**] を選択します。
終了日	メンテナンス計画の終了日。日付を選択し、 [**OK**] を選択します。
計画タイプ	エンタープライズ資産 (モデル) と職場スペース (場所または建物)。 ドロップダウンリストから [モデル] または [場所] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	モデル:メンテナンスが必要なエンタープライズモデルまたは資産のリスト。たとえば、プリンター、コーヒーマシン、消火器などです。 場所:職場の場所 (sn_wsd_core_workplace_location) を選択するオプション。建物のリストから建物を選択します。
モデル/建物	資産または場所を選択します。選択した建物またはモデルにメンテナンス アイテムが表示されない場合は、[戻る] を選択して別の資産または場所を選択します。 [計画タイプ] フィールドでの選択に基づいて、場所または資産のさまざまなオプションが表示されます。 [モデル] を選択した場合は、資産またはモデルを選択できます。 [場所] を選択した場合は、[建物] を選択できます。 例：[建物 **B]**を選択します。

5. [次へ] を選択します。
6. 選択した場所またはモデルのメンテナンス アイテムは、手順 4 で選択したモデルまたは場所に基づいてフィルター処理されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1 つまたは複数のメンテナンスアイテムを選択します。

ステップ 4 で建物を選択した場合、その建物に関連付けられているフロア、スペース、およびエリアが表示され、メンテナンスアイテムの一部として含まれます。

7. [戻る] を選択して、メンテナンスの詳細ページで更新または編集を行います。
8. [次へ] を選択します。

新しいメンテナンス計画が [ドラフト] ステータスで保存されます。

メンテナンスアイテムは、スケジューリングの次のステップに進みます。

9. オプション: ドロップダウンリストから [スケジュールの作成] または [スケジュールのコピー **(Copy a schedule)]** を選択します。

(Optional) スケジュールを 今すぐ 作成せず、後で作成する場合は、[スケジュールをスキップ] オプションを選択します。メンテナンス計画を公開した後、計画のスケジュールを作成したり、既存のスケジュールをコピーしたりできます。

詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。スケジュール設定済みジョブが計画レコードのメンテナンスケースを作成する方法の詳細については、「」を参照してください 職場の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブ。

10. [保存] を選択します。
11. [公開] を選択します。
メンテナンス計画が公開されます。コンテキストサイドバーを使用して、スケジュールを検索したり、職場メンテナンスケースの詳細を表示したり、計画の添付ファイルを表示したりできます。

公開されたメンテナンス計画は、カレンダービューで表示できます。詳細については、「メンテナンス計画カレンダービュー」を参照してください。

12. カレンダービューでメンテナンス計画の詳細を確認します。
メンテナンス計画のステータスが [処理中] ステータスに移行します。カレンダー ビューの詳細については、「」を参照してください メンテナンス計画カレンダービュー。

[スケジュール] タブには、スケジュール設定済みジョブの次回実行時間が表示されます。ジョブスケジュール [職場メンテナンス **(Workplace Maintenance Nightly)]** は、48 時間 (2 日) ごとに実行され、アクティブな計画レコードのメンテナンスケースを作成します。詳細については、「職場の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブ」を参照してください。

メンテナンス計画カレンダービュー

メンテナンス計画を公開すると、その計画がカレンダービューで開きます。カレンダービューには、選択した計画レコードの計画詳細、メンテナンスアイテム、スケジュール、計画レコード、およびメンテナンスケースが表示されます。

始める前に
必要なロール：管理者

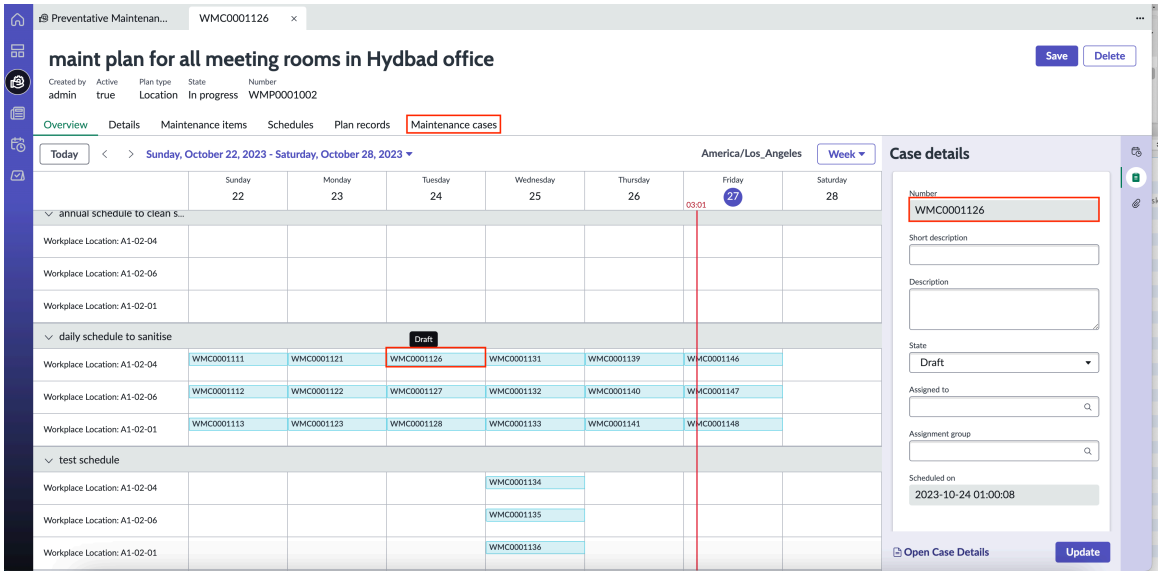
手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
2. [予防メンテナンス] タブを選択し、[すべてのプラン] を選択します。
3. 既存の計画をクリックして開くと、公開されたメンテナンス計画がカレンダービューに表示されます。
メンテナンス計画を公開すると、デフォルトでカレンダービューページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

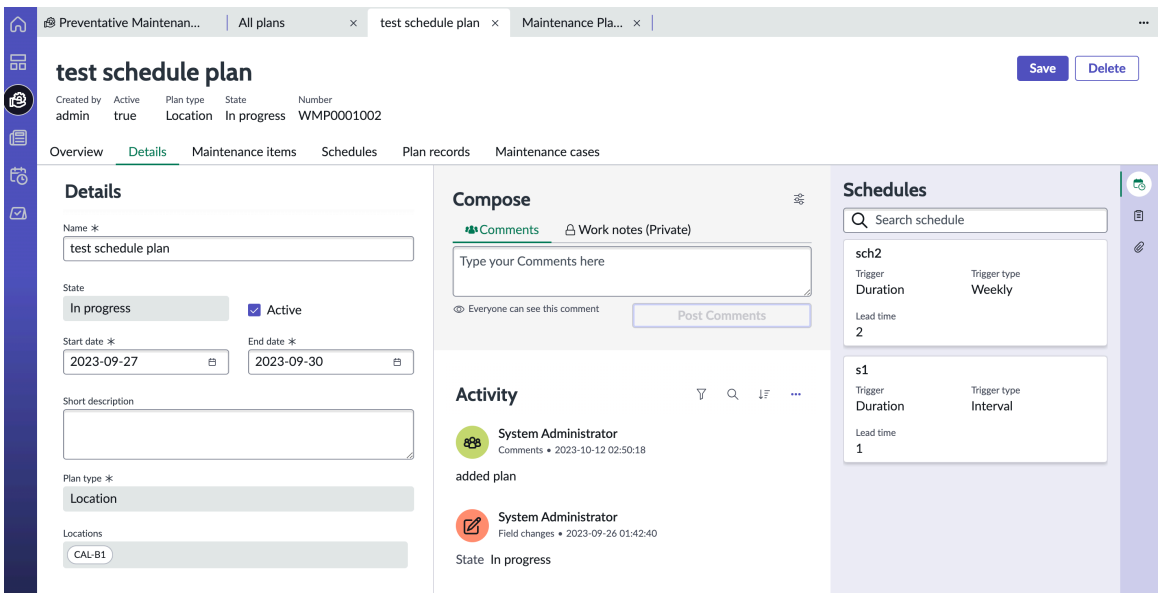
4. [概要] タブには、選択した計画レコードの週次カレンダーが表示されます。



注:
[概要] タブは現在、週次ビューと現在のシステム タイム ゾーンをサポートしています。

5. [詳細] タブをクリックします。

[詳細] タブには、メンテナンス計画のステータスが表示されます。メンテナンス計画のステータスを変更して、メンテナンス計画のステータスが [ドラフト]、[対応中]、または [アクティブ] のいずれであるかを反映できます。作業メモは作成できますが、メンテナンス計画を作成する職場のマネージャーまたは管理者にのみ表示されます。



a. 名前：職場メンテナンス計画の名前。

b. アクティブ：計画はアクティブです。

c. 開始日：スケジュール済みメンテナンス計画の開始日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. 終了日：終了日は、スケジュール済みメンテナンス計画が終了する日付です。

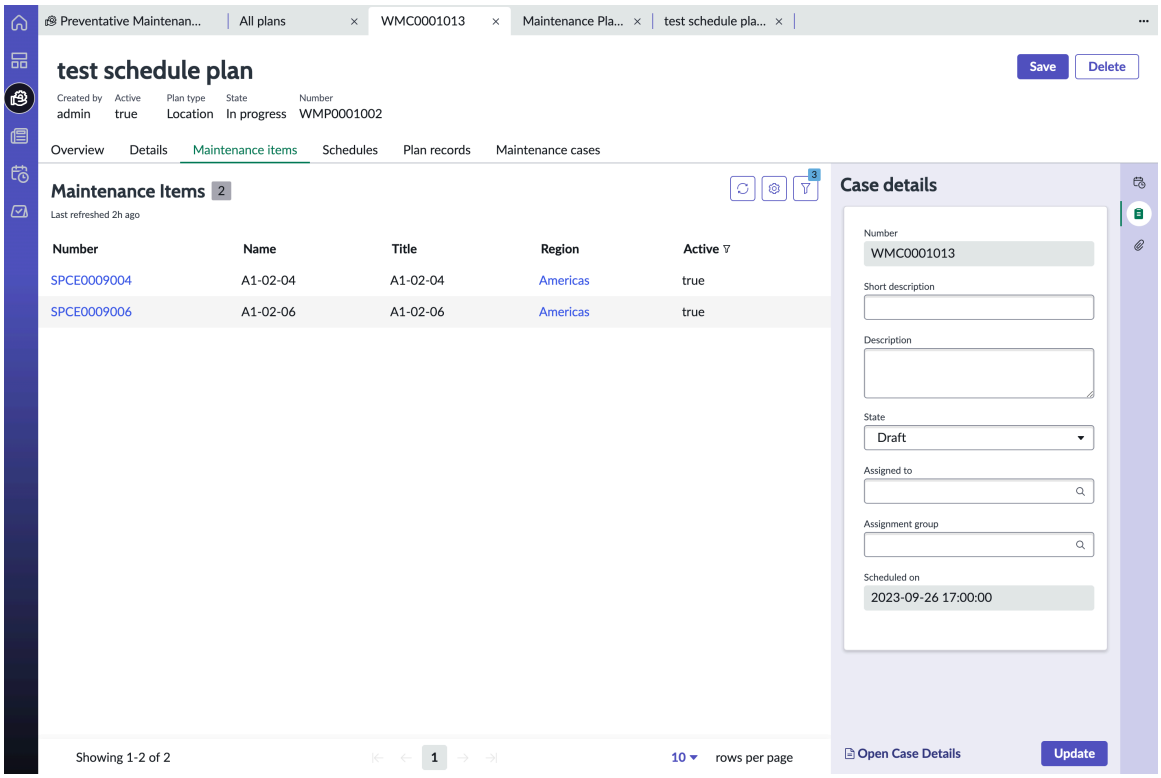
e. 作成：

- コメント：職場マネージャのコメントを追加するオプション。
- 作業メモプライベート：プライベート作業メモ。

f. アクティビティ：職場メンテナンス計画に基づいて開始されたアクティビティ。

g. スケジュール：スケジュールを検索します。

6. [メンテナンス アイテム] タブを選択して開き、メンテナンス プランの作成時に [計画タイプ (場所または資産)] フィールドに追加したメンテナンス アイテムを表示します。



a. メンテナンスアイテムのレコード番号 (SPCE0009004 など) を選択して、スペースフォームの詳細 ワークプレイスコア を表示します。

選択した建物に関連付けられているフロア、スペース、およびエリアが、メンテナンスアイテムの一部として表示されます。

b. 右側の [ケースの詳細] パネルには、ワークプレイスケース管理 ケース ID 番号が表示されます。

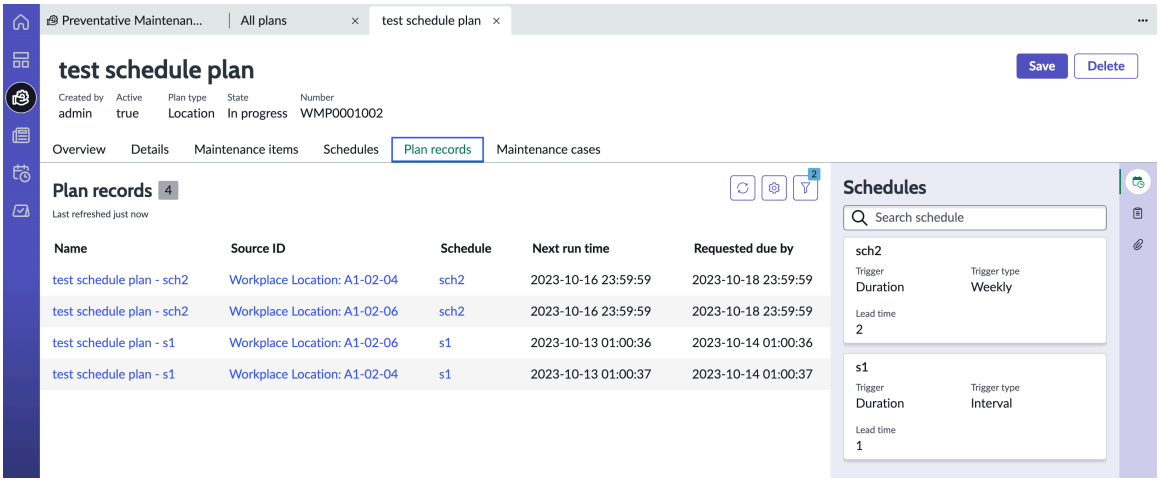
- ステータス：メンテナンスケースのステータスを示します。
- 担当者：職場メンテナンスケースにアサインされたユーザーを示します。
- アサイン先グループ：職場メンテナンス計画ケースにアサインされたユーザーグループを示します。

詳細については、「職場メンテナンスケース」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. メンテナンスレコードのスケジュール計画を表示するには、[スケジュール] タブをクリックします。
スケジュールを作成またはコピーすることもできます。詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。
8. [計画レコード] を選択します。



[計画レコード] ページには、次の値が事前入力されています。

計画レコード

列	説明
名前	メンテナンスアイテムのスケジュール名。
ソース ID	メンテナンス計画レコードに関連付けられたアイテム。
スケジュール	スケジュールの詳細へのリンク。
納期	メンテナンス計画のスケジュール日。
次回実行値	メンテナンス計画レコードのジョブスケジュールの実行時間。
前回の完了時間	スケジュール設定済みジョブの実行時間の完了。

9. メンテナンス ケース タブを選択します。

職場メンテナンスケースは、対応する計画レコードが職場メンテナンスサービス設定 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルの条件を満たすことでテンプレートを選択できる場合にのみ作成されます。[職場メンテナンスサービス設定] テーブルで任意の条件を作成でき、条件が満たされるとテンプレートがメンテナンスケースにアサインされます。詳細については、「計画サービス構成の作成」を参照してください。

メンテナンスケース

列	説明
番号	メンテナンスケースのケース ID。ケースの詳細、スケジュール、および添付ファイルにリンクされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

列	説明
簡単な説明	メンテナンス計画の説明。
ステータス	メンテナンスアイテムのステータス。
予定日	メンテナンスケースの実行がスケジュールされている日付。
予定値	この値は、スケジュールが実行されるように設定されている時間 (日数) と同じです。
アサイン先	ケースがアサインされているユーザーの名前 (マネージャーが設定)。
アサイン先グループ	ケースにアサインされるユーザーグループで、職場マネージャーまたは職場管理者によって設定されます。
オープン	ケースがオープンされた日付。

右側のページでは、スケジュール、ケースの詳細、および添付ファイル用のコンテキストサイドバーを使用できます。スケジュールを検索し、ケースの詳細を更新し、職場メンテナンス計画に添付ファイルを追加できます。

10. **[Save** (保存)] を選択します。

メンテナンススケジュールを作成またはコピーする

メンテナンス計画を作成したら、メンテナンス計画のメンテナンススケジュールを定義します。資産または場所の期間または測定ベースのスケジュールを、日次、週次、月次、または年次ベースで定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メンテナンススケジュールは、期間または測定基準です。たとえば、[メンテナンススケジュール] フォームで、プリンタのインクカートリッジを交換するトリガーとして [期間] または [メートル] を選択します。メンテナンススケジュールの期間を 3 か月として定義し、紙のシートを 10,000 として定義します。スケジュールは、用紙シートを補充する必要があり、このトリガーに基づいてプリンターのインクカートリッジが交換されたときにトリガーされます。メンテナンス スケジュールは、プラン サービス構成の [次回の実行時刻] (期間ベースのスケジュール) と [次回の実行値] (メーター ベースのスケジュール) に入力されます。メンテナンススケジュールジョブは、計画レコード内のメンテナンススケジュールテンプレートをチェックし、メンテナンスケースを作成します。

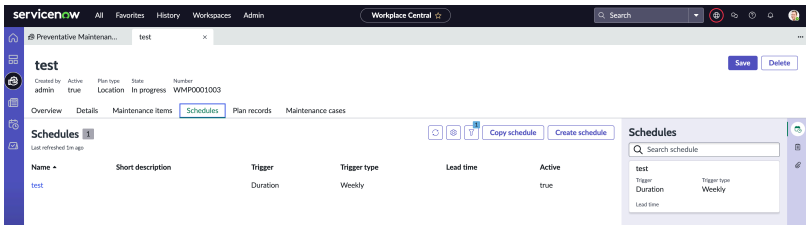
詳細については、「計画サービス構成の作成」と「職場の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
2. [予防メンテナンス] タブを選択します。
3. [自分の計画] または [すべての計画] から公開されたメンテナンス計画を開くを選択します。
4. メンテナンスカレンダービューで、[スケジュール] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [スケジュールのコピー] を選択して、既存のメンテナンス プランのメンテナンス スケジュールをコピーします。
6. リストからメンテナンス計画名を検索します。
7. コピー を選択します。

   既存のスケジュールがメンテナンス計画アイテムにコピーされます。

   > **注:**
   > スケジュールのコピーがメンテナンス計画の最適なオプションでない場合は、メンテナンス スケジュールを作成することもできます。

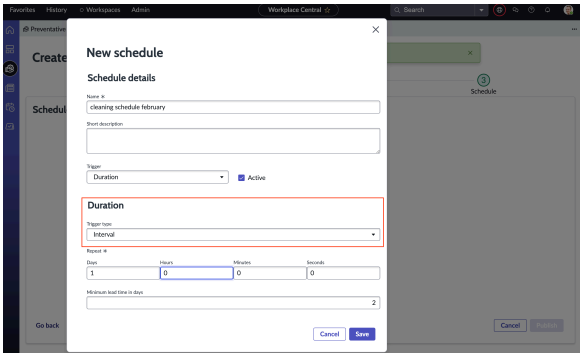
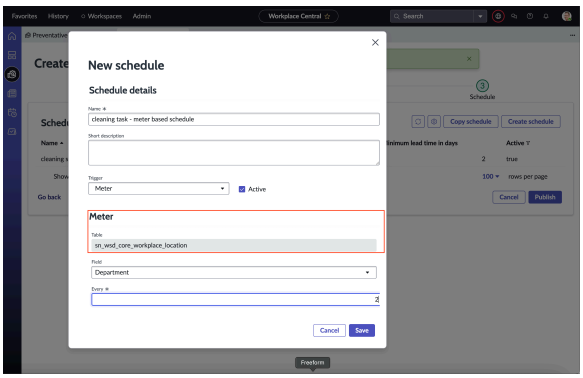
8. スケジュールを作成するには、 [スケジュールの作成] を選択します。

   新しいスケジュールフォームが開きます。フォームフィールドに記入します。

フィールド	説明
名前	スケジュールの名前。例：会議室の週次スケジュール。
簡単な説明	スケジュールまたはスケジュールタイプに関する簡単な説明。
間隔	スケジュールジョブを実行する時間または期間。 たとえば、ドロップダウンリストから、次のいずれかを選択します。 ○ 週次 ○ 月次 ○ 年次 ○ 月の週
アクティブ	メンテナンス計画のスケジュールを有効にするには、チェックボックスをオンにします。
トリガー	期間またはメーターベースの定期メンテナンスを作成するオプション。 ○ 期間:時間 (次回実行時間) に基づいて実施されるメンテナンス。選択に応じて、期間を定義するための追加のフィールドが表示されます。例:四半期ごと、毎週、毎時など。 ○ メーター:カウントに基づいて実行されるメンテナンス。選択内容に基づいて、[すべて] および [フィールド] オプションが表示されます。例:1000枚印刷するごとにプリンタカートリッジを交換してください。
トリガータイプ (期間)	トリガータイプは、スケジュール実行時間の間隔 (週次、月次、年次など) を決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

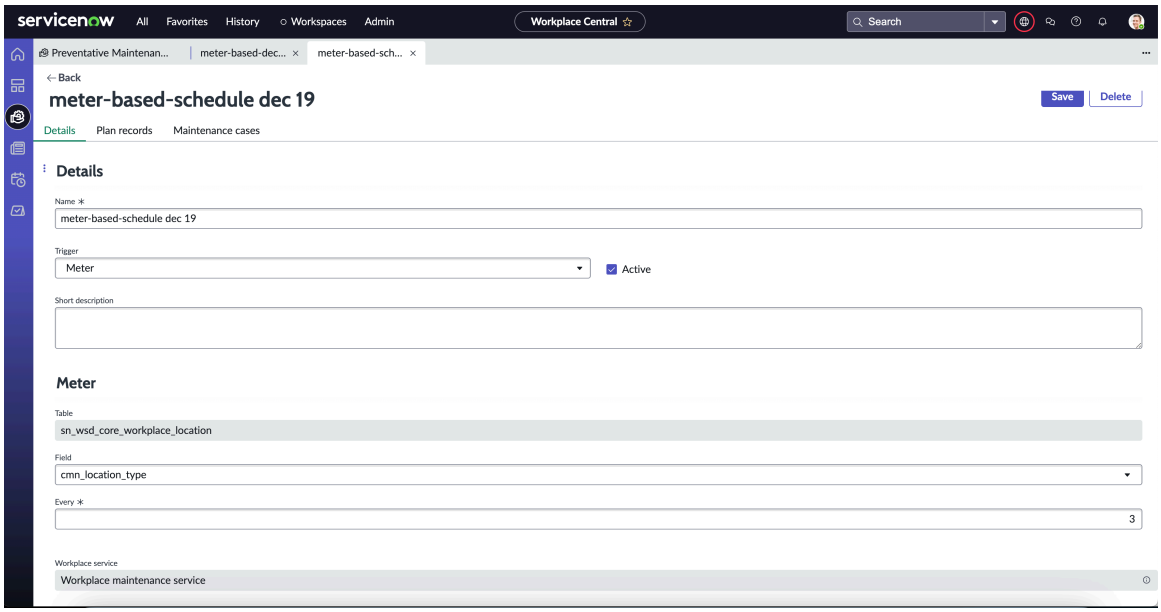
フィールド	説明
	 期間ベースのスケジュールの場合は、次のフィールド情報を入力します。 間隔:たとえば、ドロップダウンオプションから期間を選択します。例: 週次 繰り返し：間隔を分単位で繰り返します。例：1 時間。
トリガータイプ (メーター)	メーターベースのスケジュールの場合は、次のフィールド情報を入力します。  ○ 表:職場の場所またはモデルデフォルトで選択されています。選択は、メンテナンス計画の作成時に選択したモデル (資産) または場所によって異なります。詳細については、「メンテナンス計画の作成と公開」を参照してください。 ○ フィールド:トリガータイプのフィールド値。ドロップダウンオプションから値を選択します。たとえば、 開始日時などです。 ○ 間隔:繰り返し間隔の継続時間。メンテナンス計画を実行する前に記録する必要がある発生回数。整数ベースの値を取り、値はゼロ (0) より大きい値でなければなりません。例：2 日。
最小リードタイム (日数)	期間ベースのスケジュールにのみ適用され、整数ベースの値 (例:2) を取ります。作業を開始する日付を決定する予定期日までの日数。その日付は、タスクの [開始予定] フィールドに事前に入力されています。このフィールドは、[トリガー] で [期間] が選択されている場合に表示されます。 ジョブスケジュールにより、次回実行期間のリードタイム値が考慮されます (次回 実行時間値 = 次回スケジュールターゲット日 - リードタイム)。 たとえば、 期曜日 が来週の月曜日で、リードタイムが 2 の場合、リードタイムは金曜日 (現在の週) になります。金曜日までに、来週月曜日にス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ケジュールを実行またはトリガーするために、メンテナンス計画のスケジュールが職場マネージャーまたは管理者に割り当てられます。

9. [保存] を選択します。
10. 計画を公開します。
11. 公開された計画レコードを選択し、カレンダービューで [スケジュール] タブに移動します。
12. スケジュールを選択して開き、詳細を表示します。



職場の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブ

ジョブスケジュール [夜間に職場の計画メンテナンスを実行] は、設定された時間に実行され、メンテナンスケースを作成します。また、スケジュールされた期間が 1 日未満の場合のメンテナンスケースも事前に作成されます。

スケジュール設定済みジョブでは、1 日分および最大 2 日前までのケースを事前に作成できます。これは、ジョブが実行されているシステムタイムゾーンと、ケースを処理している職場エージェントのタイムゾーンとの時間差に基づいています。

ジョブスケジュール [職場計画メンテナンス夜間実行] では、次の処理が実行されます。

- 期間ベースのケースを作成します。
- メーターベースのケースを作成します。

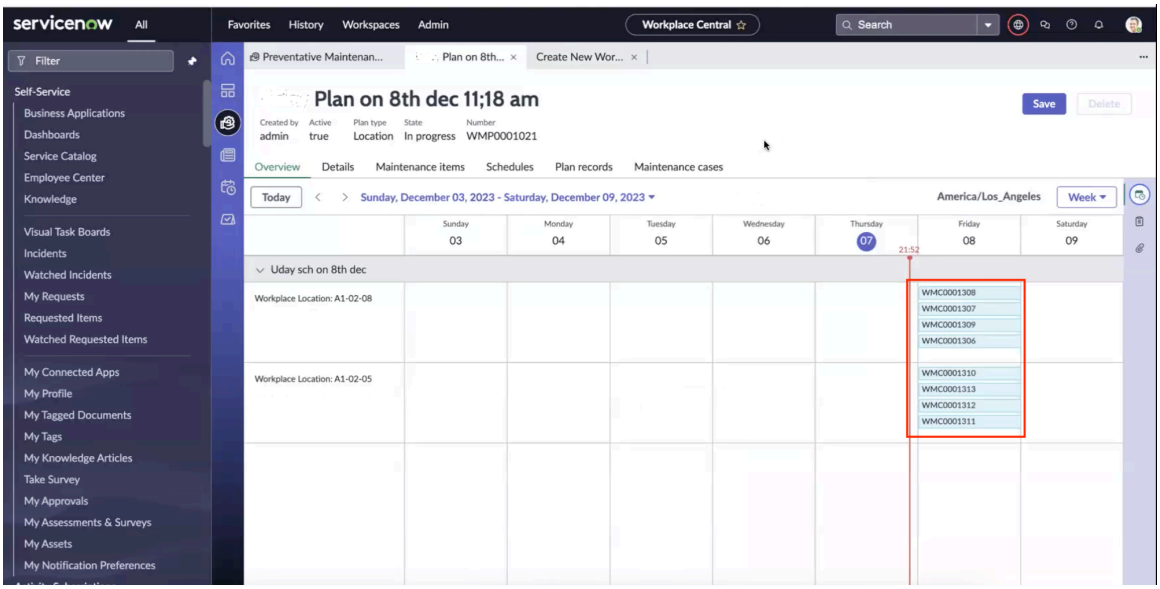
スケジュール設定済みジョブでは、設定されたスケジュールが 1 日未満の場合にメンテナンスケースを事前に作成することもできます。期間は、システムのタイムゾーン設定に基づきます。たとえば、6 時間のメンテナンススケジュールがある場合、次の数のメンテナンスケースが作成されます。

- 6 時間のスケジュールの場合、メンテナンス資産または場所ごとに 1 日に 4 つのメンテナンスケースが作成されます。
- 6 時間のスケジュールの場合、2 つのメンテナンス資産または場所に対して 1 日に 8 個のメンテナンスケースが作成されます (それぞれ 4 件)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場メンテナンスケース



- 6 時間のスケジュールの場合、3 つのメンテナンス資産または場所に対して 12 個のメンテナンスケースが作成されます (それぞれに 4 つのケース)。

スケジュール設定済みジョブが実行されると、メンテナンススケジュールに関連付けられたテンプレートを持つ計画レコードに対してのみ、メンテナンスケースが作成されます。

注:
メンテナンススケジュールが作成されると、職場メンテナンスサービス構成テーブル (sn_wsd_maintenance_service_config) からテンプレートが選択されます。要件に基づいて、テンプレートを計画レコードに関連付けます。複数のテンプレートを作成し、1 つのメンテナンス計画に関連付けることができます。詳細については、「職場テンプレート設定を作成」を参照してください。

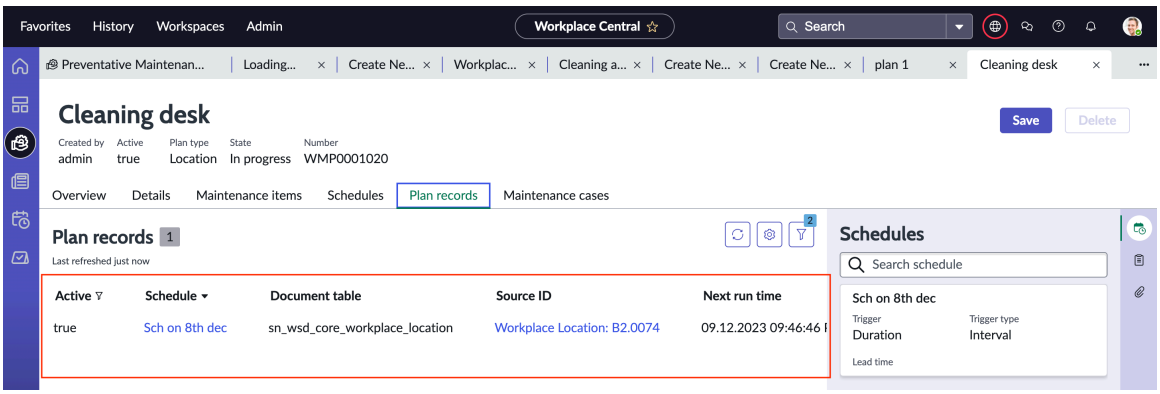
自動翻訳

期間ベースのケース

期間ベースのケースでは、 職場の計画メンテナンスの夜間 実行スケジュール設定済みジョブでは次の処理が実行されます。

- [次回] 実行時間を持つすべてのアクティブな計画レコードをフェッチします。
- 次回の実行時間が 48 時間または 1 日未満の計画レコードを除外します。

ジョブの次回実行時間をスケジュール



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場メンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルのエントリを確認します。
- 職場メンテナンスサービス構成テーブルからすべてのレコードを取得します。
- 職場メンテナンスサービス設定テーブルのレコードごとに、現在の計画レコードのスケジュールにはテンプレートが関連付けられている必要があります。
  - テンプレートがある場合、スケジュール設定済みジョブはメンテナンスケースを作成し、計画レコードの [職場メンテナンスサービス構成] テーブルの [次回実行時間] を更新します。
  - 計画レコードに関連付けられたテンプレートがない場合、スケジュール設定済みジョブはキュー内の次の計画レコードをフェッチします。

注:
期間ベースのメンテナンス スケジュールを定義する場合、 最小リード タイム (日数) を定義できます (整数ベースの値を取得します)。たとえば、リードタイムが 0 の場合、当日のケースが今日作成されたことを示します。ただし、リードタイムが 1 の場合、ケースは昨日作成された、つまりケースはスケジュールより 1 日早く生成されます。[次回実行期間] には、スケジュールに対して定義されたリードタイム値があります。詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。

メーターベースのケース

メーターベースのケースでは、 **Workplace Planned Maintenance Nightly Run** スケジュール設定済みジョブでは次の処理が実行されます。

- スケジュール設定済みジョブは、[次回実行] 値を持つすべてのアクティブな計画レコードをフェッチします。
- 計画レコードごとに、[次回実行] の値は[フィールド 名] の値によって異なります。[フィールド] の値は、メーターベースのスケジュールを作成するときに使用できます。

  詳細については、「」を参照してください メンテナンススケジュールを作成またはコピーする。
- スケジュール設定済みジョブは、資産 (sn_ent_asset) テーブルから フィールド 名の値を取得し、計画レコードの 次回実行値 と比較します。
- スケジュールジョブは、[次回の実行] 値が [資産] テーブルの実際の値よりも小さいかどうかを確認し、次に進みます。
- [次回実行] の値がより大きい場合は、キュー内の次の計画レコードがフェッチされます。
- 最新計画レコードのメンテナンススケジュールには、職場メンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルにエントリがある必要があります。
- 職場メンテナンスサービス構成テーブルから、計画レコード内のそのスケジュールのすべてのレコードを取得します。
- 職場メンテナンスサービス設定テーブルのレコードごとに、現在の計画レコードのスケジュールにはテンプレートが関連付けられている必要があります。
  - メンテナンススケジュールに関連付けられたテンプレートがある場合、スケジュールジョブによって職場メンテナンスケースが作成され、計画レコードの [次回実行] 値が 更新されます。
  - メンテナンススケジュールに関連付けられたテンプレートがない場合、スケジュール設定済みジョブはキュー内の次の計画レコードを取得します。

職場サービスを作成

ケータリング、事務用品、駐車場などの職場サービスを作成します。このサービスをデフォルトの一般要求テンプレートに関連付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > 職場サービス。.
2. [職場サービス] フォームのフィールドに入力します。
   - サービス名:職場サービスの名前。たとえば、職場の清掃などです。
   - ケーステーブル:ケースまたは要求テーブルの名前。[職場メンテナンスケース (sn_wsd_maintenance_case)] テーブルを選択します。
   - 履行タイプ: ドロップダウンオプションから [サービスアクティビティ] を選択します。
   - デフォルトテンプレート:Workplace Maintenance Management のデフォルトテンプレート。ルックアップリストアイコン (ルックアップ) を使用して、一般的なメンテナンス要求テンプレートを検索します。
3. [更新] を選択します。

計画サービス構成の作成

計画サービスを設定して職場サービスを関連付け、計画レコードのスケジュール条件を設定します。

始める前に
メンテナンススケジュールには、計画レコードの職場メンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config) テーブルのエントリが必要です。スケジュールジョブの条件を設定して、アクティブな計画レコードのメンテナンスケースを作成します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 予防メンテナンス > 計画サービス構成.
2. [新規] を選択します。
3. [職場メンテナンス構成] フォームで、次のフィールドに入力します。

   a. 職場サービス: 職場サービスの名前。
   計画レコードのルックアップリストアイコン (ルックアップ) と職場サービスを選択します。例:クリーニングデスク。

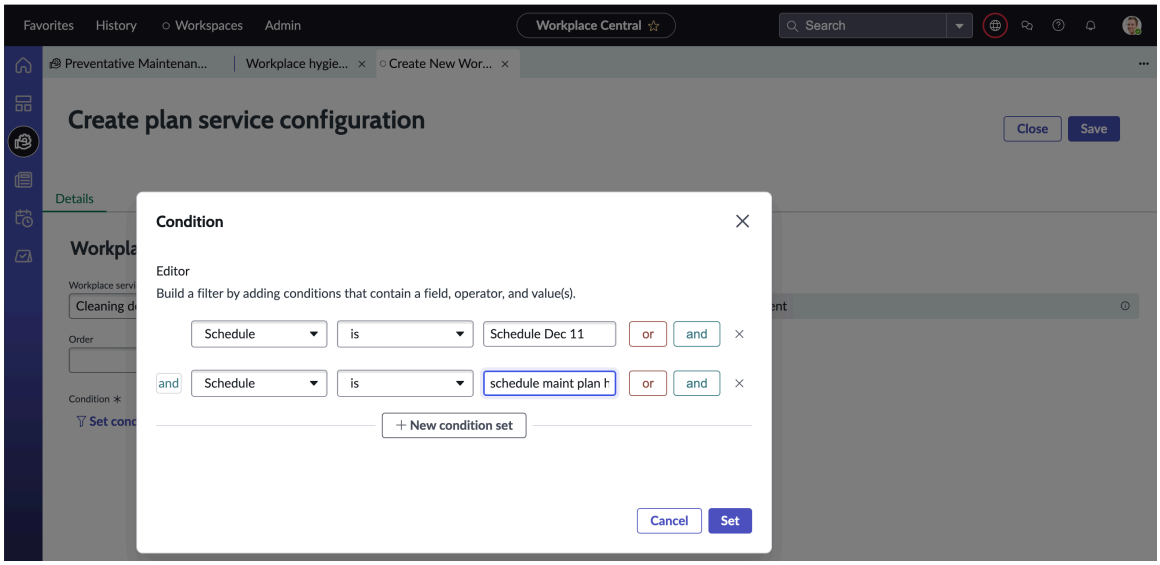
   詳細については、「職場サービスを作成」を参照してください。

   b. 順序:整数ベースの値。
   最上位の値が優先されます。例:100。

   c. [条件を設定] フィルターを選択し、選択したアイテムにフィルター条件を適用します。
   たとえば、[スケジュール**]** を[職場の清掃] に選択します。選択した条件は、選択した計画のすべての計画レコードに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



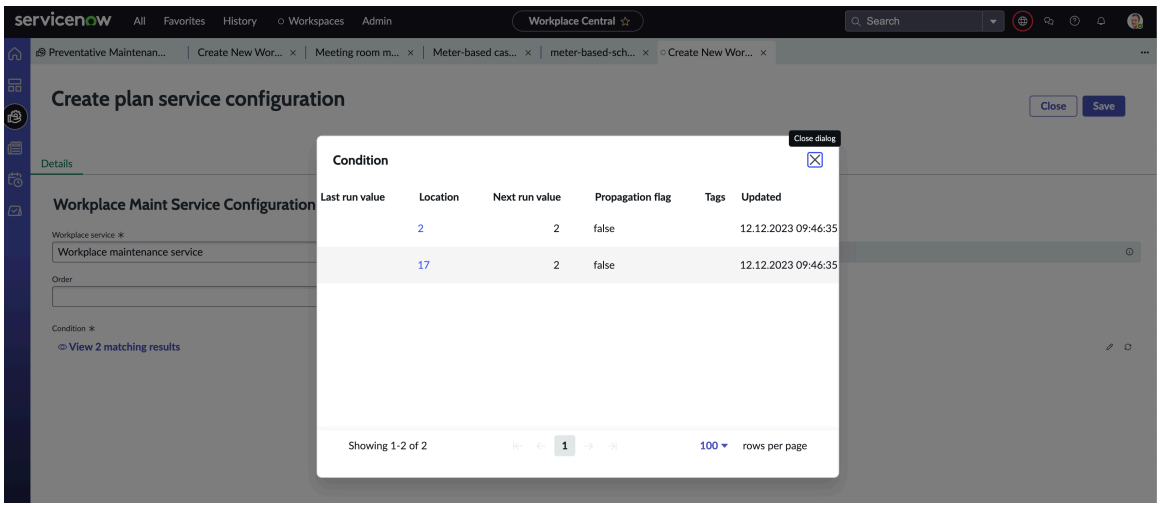
職場サービスの詳細については、「」を参照してください 職場サービスを作成。

。

d. [設定] を選択します。

e. [一致する結果の表示] を展開して、プラン サービス構成に関連付けられているサービスを表示します。

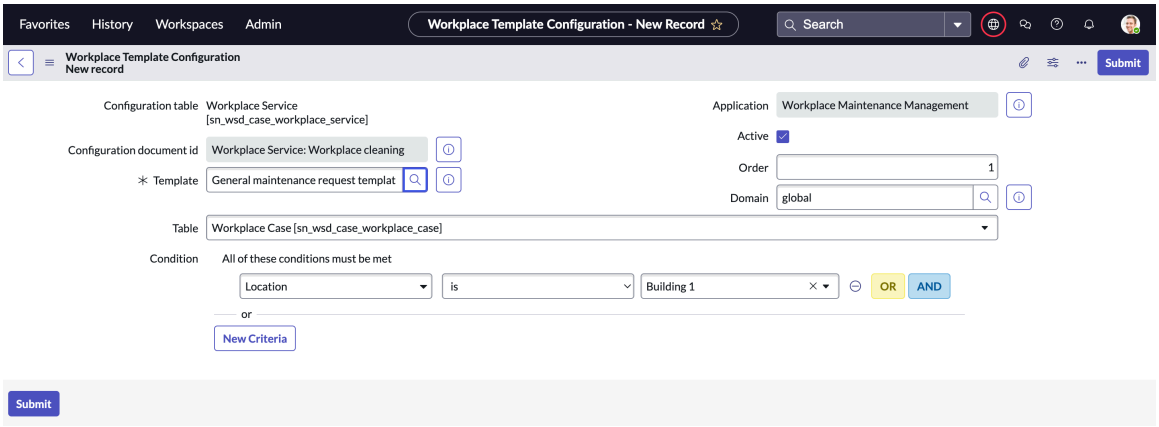
a. [一致する結果を表示] を選択して開き、スケジュールジョブの [次の実行時間] または [次の実行値の期間**]** を確認します。



選択したスケジュールが職場メンテナンスサービス設定テーブルで更新され、スケジュールテンプレートが関連付けられます。スケジュールに関連付けられたテンプレートがある場合は、職場メンテナンスケースが作成されます。

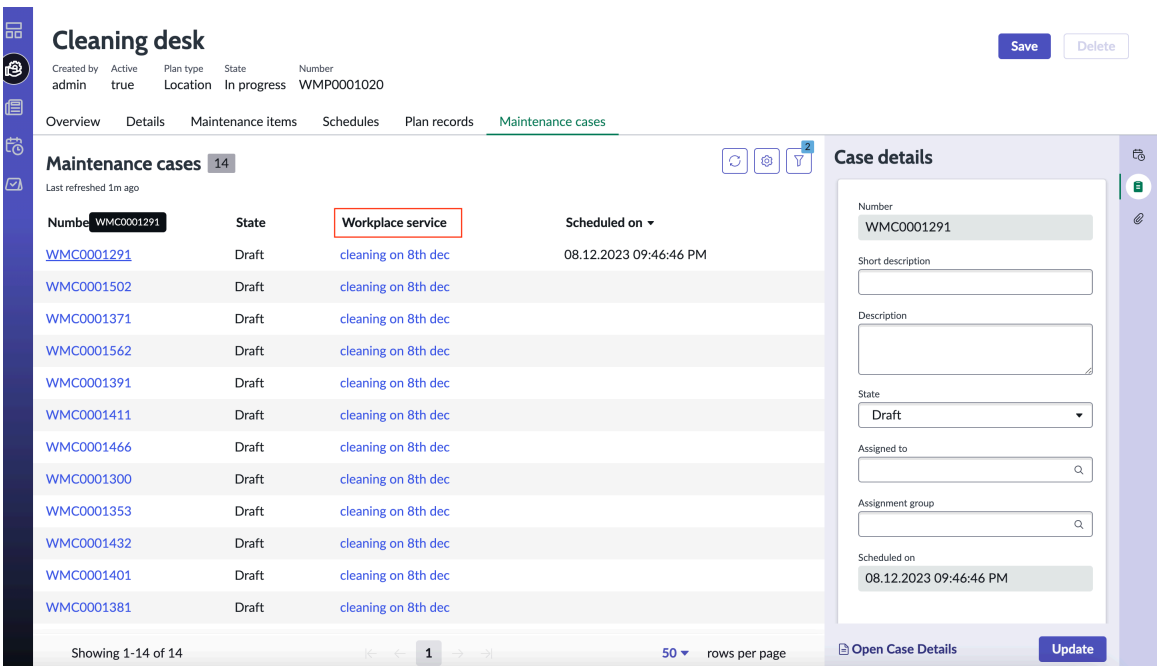
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「職場の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブ」と「職場メンテナンスケース」を参照してください。

4. [保存] を選択します。
5. スケジュールジョブ [職場の計画メンテナンス 夜間実行 **(Workplace Planned Maintenance Nightly Run)**] は、計画レコード内の職場サービスのメンテナンスケースを実行および作成します。
6. 公開された計画レコードに移動します。
7. カレンダー ビューで メンテナンス ケース を選択します。
8. [作業レースサービス] 列には、計画レコードに関連付けられた計画サービス構成が表示されます。



このレコードは、職場メンテナンスサービス構成テーブルで更新されます。

詳細については、「職場メンテナンスケース」を参照してください。

職場メンテナンスケース

スケジュールジョブは、計画レコードのメンテナンスケースを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

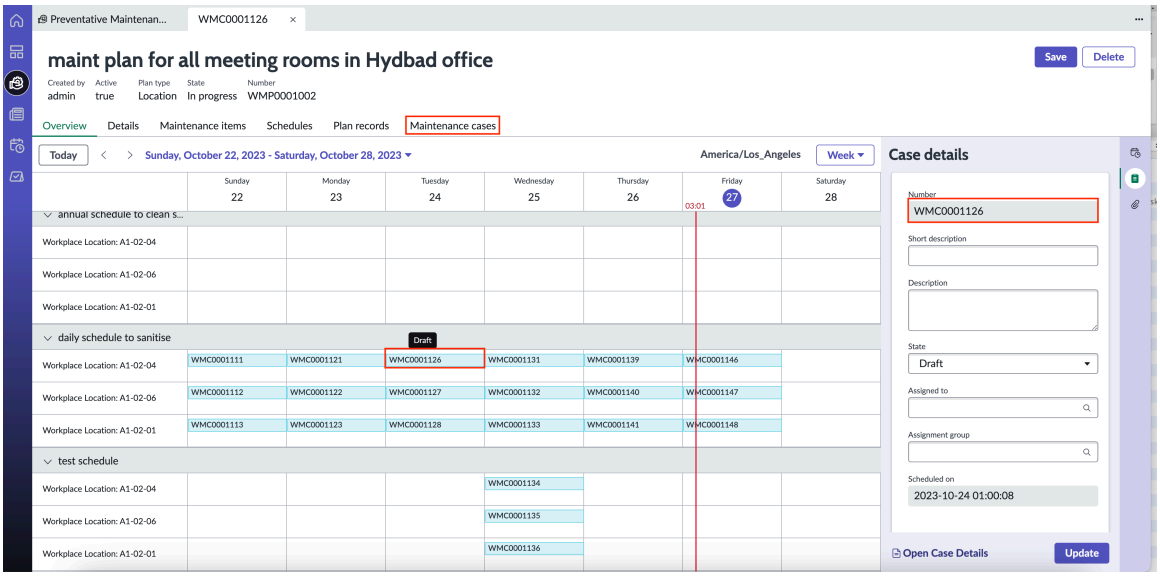
始める前に
ジョブスケジュール [職場の計画メンテナンス (Workplace Planned Maintenance Nightly)] は、48 時間ごと (明日の終わり) に実行され、期間ベースおよびメーターベースのケースが作成されます。

必要なロール：admin

手順

1. 公開された計画レコードを選択します。
2. カレンダービューで、[メンテナンスケース] タブを選択して、スケジュール設定済みジョブによって作成されたケースを表示します。

   職場メンテナンスの夜間実行スケジュール設定済みジョブは、メンテナンス計画レコード のメンテナンス ケースを生成します。

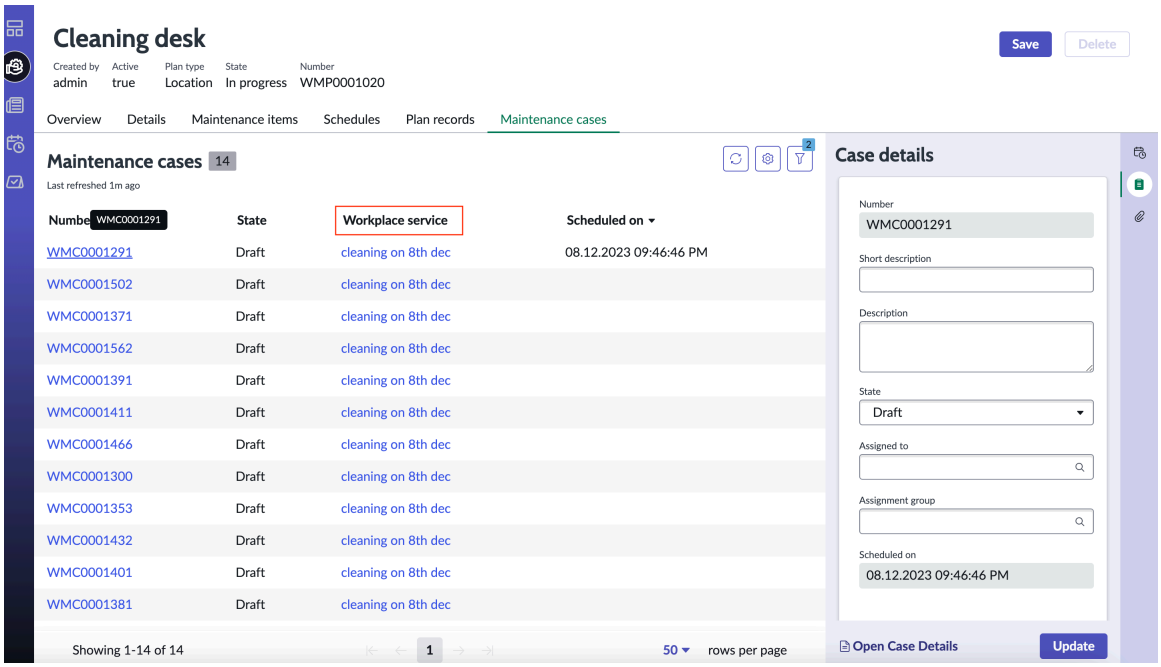


3. メンテナンスケースを選択すると、メンテナンスケースに関連付けられた 職場サービスと 、ケースのジョブスケジュール値が表示されます。

   詳細については、「計画サービス構成の作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. オプション: メンテナンスケースを選択して [ケースの詳細] パネルを開き、以下を実行してレコードを更新します。
   a. ステータス:メンテナンス計画のステータス (ドラフト、対応中、完了など) を変更して、メンテナンスケースの詳細を更新します。
   b. 担当者：このケースをアサインするユーザーを選択します。
   c. 担当グループ：このケースをアサインするグループを選択します。
   d. **[Update** (更新)] を選択します。
5. オプション: 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
   a. [アプリケーション] 列で [Workplace Maintenance Management] を検索します。
   b. 職場メンテナンスの夜間実行:このスケジュール設定済みジョブは 48 時間ごと (明日の終わり) に実行され、メンテナンス計画レコードのメンテナンスケースを生成します。
   c. スケジュールされた時刻より前にスケジュールジョブを実行するには、[今すぐ実行] を選択します。
   スケジュール設定済みジョブは、[次の実行時間] (期間ベースのスケジュール) または [次の実行値] (メーターベースのスケジュール) を含むアクティブな計画レコードをチェックし、計画レコード内のスケジュールテンプレートを確認します。スケジュールテンプレートが見つかると、メンテナンスケースが作成されます。
   スケジュール設定済みジョブを作成する方法と、スケジュール設定済みジョブが条件と職場サービスに基づいて計画レコードを取得する方法の詳細については、「」職場の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブおよびを参照してくださいメンテナンススケジュールを作成またはコピーする。

Workplace Maintenance Management ダッシュボードと分析

Workplace Maintenance Management ダッシュボードとレポートモジュールによって、メンテナンス計画、計画レコード、およびケースに関する概要レポートを表示できます。予防メンテナンスダッシュボードは、すべての計画、現在アクティブな計画、ドラフトステータスの計画、およびメンテナンスケースについて、職場マネージャーと管理者にインサイトを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードを表示するには、次のいずれかのロールがアサインされている必要があります。

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.manager

ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 職場セントラル > 予防メンテナンス > メンテナンス計画. [予防メンテナンス] タブでは、ダッシュボードのさまざまな部分を選択できます。

注:
2 つのジョブスケジュール [職場のメンテナンスケース日次データ収集 **(Workplace Maintenance Case Daily Data Collection)]** と [職場メンテナンスケースの履歴データコレクション **(Workplace Maintenance Case Historical Data Collection)]** は、データを収集して、Workplace Maintenance Management ダッシュボードにインサイトを提供します。

次のスコアコンポーネントをクリックすると、職場管理計画のフィルター済みリストを表示できます。

ダッシュボードのアイテム	説明
すべての計画	メンテナンス計画レコードの合計数。 [すべての計画] ビューには、すべてのメンテナンス計画の概要が表示されます。計画の開始日と終了日を含む計画を監視し、メンテナンス計画のステータス (対応中またはドラフトステータスの計画) を確認できます。
自分の計画	個人にアサインされた計画。職場ユーザーが作成した職場管理計画を表示します。
アクティブな計画	開始された現在アクティブな計画。
ドラフト計画	[ドラフト] ステータスになっている計画。
今月のメンテナンスケース	円グラフまたは線グラフでグラフィカルに表示されます。予防および是正メンテナンス計画の合計数に関するインサイトを提供します。グラフ上のアイテムをクリックして、メンテナンス計画レコードのメンテナンスケースの詳細を表示します。

グラフまたは円グラフをポイントすると、詳細が表示されます。円グラフまたはグラフを選択すると、メンテナンスケースを一覧表示するタブに移動します。

計画のリストから計画を選択すると、その計画レコードの詳細を一覧表示するタブに移動します。[新規] ボタンを選択すると、メンテナンス計画を作成できます。詳細については、「メンテナンススケジュールを作成またはコピーする」を参照してください。

Workplace Maintenance Management の参照

Workplace Maintenance Management で計画レコードを管理するために利用可能なロールとビューがいくつかあります。

メンテナンス計画スケジュールの例

メンテナンス計画は、モデル (資産) または場所に対して作成されます。メンテナンス計画に定義されたスケジュールトリガータイプは、メートルまたは期間ベースのスケジュールにすることができま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。必要に応じて、複数のテンプレートをメンテナンススケジュールに関連付けます。スケジュール設定済みジョブは、テンプレートが関連付けられている計画レコードをフェッチし、メンテナンス計画のメンテナンスケースを作成します。

たとえば、メンテナンス計画を作成するユースケースは、以下に基づくことができます。

- プリンタのインクカートリッジ交換のスケジュール
- コーヒー豆の詰め替えをスケジュールする

プリンタのインクカートリッジ交換のメンテナンススケジュール

ある場所の指定したページ数を印刷した後、プリンタのインクカートリッジの交換をスケジュールします。たとえば、10,000 ページです。メーターベースのメンテナンススケジュールで一般的な計画を定義します。スケジュールテンプレート (スケジュールテンプレート A など) を関連付けます。

1. HP プリンターカートリッジ交換のモデルベースのメンテナンス計画を作成し、計画を公開します。

   詳細については、「メンテナンス計画の作成と公開」を参照してください。

2. メーターベースのスケジュールを作成します。
   - 名前:スケジュール名。
   - トリガー: [メーター] を選択します。
   - トリガータイプ:メーターベースのスケジュールには、次のトリガータイプを選択します。
     - テーブル:計画タイプ (モデルまたは場所) に基づいて事前入力された値。
     - フィールド:たとえば、場所タイプを選択します。
     - Every:整数ベースの値。例:3

メンテナンス計画では、HPプリンタが10, 000ページを印刷した後にインクカートリッジを交換するようにスケジュールされています。

コーヒーマシンのコーヒー豆の補充をスケジュールする

コーヒーマシンのコーヒー豆の補充を毎日スケジュールします。スケジュールテンプレート (スケジュールテンプレート B など) を関連付けます。スケジュールの「職場メンテナンスサービス設定」テーブルにエントリがあるはずです。

1. コーヒーマシンのモデルベースのメンテナンス計画を作成し、計画を公開します。
2. 期間ベースのスケジュールを作成します。
   - 名前:スケジュール名。
   - [アクティブ]:メンテナンス計画のスケジュールを有効にするには、このオプションを選択します。
   - トリガー: 期間を選択します。
   - トリガータイプ:間隔。これは日次スケジュールであるため、期間を日数と時間数で指定します。

コーヒー豆は、このメンテナンス計画に関連付けられたスケジュール条件とテンプレートに基づいて毎日補充されます。

詳細については、「職場の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Maintenance Management と一緒にインストールされるコンポーネント

Workplace Maintenance Management をインストールすると、さまざまなロール、コンポーネント、またはテーブルを使用できます。

Workplace Maintenance Management と一緒にインストールされるロール

移動先 すべて > システム定義 > ロール > .

Workplace Maintenance Management 用のロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_wsd_wc.manager	占有率ダッシュボードやその他のダッシュボードを含むすべてのデータへの読み取りアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	職場ハードウェア関連コネクタアプリケーションを構成および設定するための管理者アクセス権を付与します	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	いくつかの列とフィールドのみに対する読み取りアクセス権を提供します。読み取りアクセス権は管理者によって設定されます。	なし

Workplace Maintenance Management と一緒にインストールされるテーブル

移動先 すべて > システム定義 > 表示します

Workplace Maintenance Management 用のテーブル

テーブル	説明
職場メンテナンス計画 [sn_wsd_maintenance_plan]	予防メンテナンス計画を保存します。
職場メンテナンス計画アイテム [sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item]	メンテナンス計画の一部であるすべてのアイテム (場所または資産) を保存します。
職場メンテナンススケジュール [sn_wsd_maintenance_schedule]	メンテナンス計画用に作成されたすべてのスケジュール (日次、週次、月次など) を保存します。
メンテナンスケースを作成 [sn_wsd_maintenance_case]	メンテナンスケースに関する情報を保存します。
レコードへのサービスマネジメント多対多メンテナンス計画 [sm_m2m_maint_plan_to_record]	計画レコード (スケジュールとメンテナンスアイテムを組み合わせたレコード) を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Maintenance Management 用のテーブル (続く)

テーブル	説明
職場メンテナンスサービス構成 (sn_wsd_maintenance_service_config)	職場サービスを関連付け、計画レコードのスケジュール条件を設定します。スケジュールジョブは、職場サービスのメンテナンススケジュールテンプレートがある計画レコードをフェッチして、メンテナンスケースを作成します。詳細については、「計画サービス構成の作成」と「職場の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブ」を参照。

Workplace Maintenance Management スケジュール済みジョブ

移動先 すべて > システム定義 > ジョブスケジュール。

スケジュール済みジョブ	説明
職場の計画済みメンテナンス夜間実施	ジョブスケジュールは 48 時間 (2 日) ごとに実行され、計画レコードをフェッチしてメンテナンスケースを作成します。詳細については、「職場の計画メンテナンススケジュール設定済みジョブ」を参照してください。
職場のメンテナンスケース日次データ収集	このスケジュール済みジョブはデータを収集し、Workplace Maintenance Management ダッシュボードに入力します。 [開始日 (相対)] および [終了日 (相対)] フィールドで指定されたとおりにデータを収集します。収集時間はタイムゾーン固有です。
職場のメンテナンスケース履歴データ収集	このスケジュール済みジョブは履歴データを収集し、Workplace Maintenance Management ダッシュボードに入力します。 [開始日 (相対)] および [終了日 (相対)] フィールドで指定されたとおりにデータを収集します。収集時間はタイムゾーン固有です。

Workplace Lease Administration

ServiceNow® Workplace Lease Administration を使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。 ServiceNow

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索 概念と機能について学ぶワークプレイスリースアドミニストレーション	構成 ワークプレイスリースアドミニストレーション の構成	使用方法 職場契約を追加して追跡するために使用しますワークプレイスリースアドミニストレーション
管理 職場の契約と更新を管理する	参照 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得する	

ワークプレイスリースアドミニストレーション の詳細

ServiceNow® Workplace Lease Administration を使用すると、1 つのインターフェイスから職場契約を作成、管理、追跡できます。職場契約サービス、資産、場所、ドキュメントを追加し、重要な日付を追跡することもできます。

主な機能

ワークプレイスリースアドミニストレーション は次の機能を提供します。

- 職場契約を作成および管理する単一のインターフェイス。
- 契約に契約条件を含めます。
- 契約レコードにドキュメントを添付します。
- 資産を契約に関連付けます。
- 契約の有効期限に関する通知を受信します。

利点

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 単一インターフェイスから職場契約を管理および追跡します。
- 契約サービスおよび職場契約の一部である関連コストを管理します。
- 職場契約に追加することでドキュメントのさまざまなバージョンを効率的に管理します。
- 受信した通知を使用して、職場契約の更新と支払いをタイムリーに管理します。
- 承認および契約履歴を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場契約の詳細

ワークプレイスリースアドミニストレーション を使用すると、次の詳細を含む職場契約を作成できます。

- 職場契約：職場契約の基本的な詳細
- 財務：支払スケジュール、支払金額、さまざまなコストなどの財務の詳細
- 更新：契約の自動更新
- 契約条件：職場契約の法務契約条件
- 関連付けられた契約アイテム：
  - 職場サービス契約：職場契約の一部として対象となる一般的な契約サービスとそのコスト
  - 契約場所：職場契約の一部として対象となる場所
  - 対象資産：職場契約の一部として対象となる資産
  - ドキュメント：契約関連のドキュメント

職場契約通知

有効期限が近い契約のリストを含む通知を毎週受信します。契約の更新方法については、「コア UI で職場契約を更新する」を参照してください。

ワークプレイスリースアドミニストレーション の構成

管理者は Workplace Lease administration ユーザーが職場契約を作成および管理できるようにワークプレイスリースアドミニストレーション を構成できます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ワークプレイスリースアドミニストレーション の ワークプレイスリースアドミニストレーション プラグイン (sn_wsd_la) をアクティブ化することができます。このアプリケーションにはデモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

ワークプレイスリースアドミニストレーション では、他の Now Platform とは別のサブスクリプションが必要です。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入すると、特定のプラグインが自動的にアクティブになります。有料プラグインが自動的にアクティブになっていない場合は、インスタンスの [すべてのアプリケーション] リストから手動でアクティブ化できます。

注:

サブスクリプションを購入する前に、Now Support サービスカタログ から非本番インスタンスを要求することによって、その機能を課金なしに評価できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるコンポーネント」と「ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して ワークプレイスリースアドミニストレーション プラグイン (sn_wsd_la) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

ワークプレイスリースアドミニストレーション の使用

リースマネージャーまたは管理者マネージャーは、職場契約を作成、管理、および追跡できます。職場契約サービス、関連ドキュメントを追加し、重要なマイルストーンを追跡できます。

リース管理者またはマネージャーは、次の操作を実行できます。

- 職場のリース契約を作成します。
- テナントとしてリース契約を追跡します。
- 職場契約サービスをそのコストとともに追加します。
- 契約場所を追加します。
- 契約に資産を追加します。
- ドキュメントを追加します。
- 契約条件を作成および追加します。
- リース契約の有効期限に関する通知を受信します。
- 有効期限の前または後に職場のリース契約を更新します。

リース管理ユーザーは、職場契約のみを表示できます。

ワークプレイスリースアドミニストレーション に、[コア UI] または 職場セントラル のいずれかからアクセスできます。さまざまなビューからアプリケーションにアクセスして使用する方法の詳細については、次のトピックを参照してください。

- コア UI から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する
- 職場セントラル から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する

職場セントラル のインストールの詳細については、「職場セントラル のインストール」を参照してください。

職場契約ワークフロー、ステータス、およびサブステータスの詳細については、「契約ライフサイクル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する

[コア UI] から職場契約を作成および管理します。

[コア UI] からの ワークプレイスリースアドミニストレーション へのアクセス

にアクセスするには ワークプレイスリースアドミニストレーション、次に移動します。 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.

ワークプレイスリースアドミニストレーション のインストールの詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション のアクティブ化」を参照してください。

コア UI で職場契約を作成する

リース管理者またはマネージャーは、職場契約を作成し、資産、契約条件、契約場所、およびドキュメントを契約に追加することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. [新規] を選択します。
3. [契約モデル] フィールドで、[リース] を選択します。
4. [契約条件] セクションで、契約の法務情報を指定します。
   詳細については、「コア UI で契約条件を追加および作成する」を参照してください。
5. フォームで残りのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「職場契約の新規レコードフォーム」を参照してください。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. オプション: 契約に契約サービス、契約場所、資産、またはドキュメントを追加します。
   詳細は、以下のトピックを参照してください。
   - コア UI で契約に職場契約サービスを追加する
   - コア UI に職場の契約場所を追加する
   - コア UI で職場契約に資産を追加する
   - コア UI で契約場所にドキュメントを追加する
8. 契約を保存して終了するか、レビューのため契約を送信します。
   - 契約を保存して終了するには、[更新] を選択します。
   - 承認者に通知を送信するには、[レビューのため送信] を選択します。

     承認プロセスの詳細については、「コア UI で職場契約を承認または却下する」を参照してください。

コア UI で契約に職場契約サービスを追加する

職場契約サービスは、リース契約の一部として提供される一般的なサービスです。関連コストとともにサービスを追加および追跡できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [職場契約サービス] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	契約サービスの名前
コスト	契約サービスの通貨とコスト
職場契約	契約名は自動入力されます。
説明	契約サービスの説明
ドメイン	サービスのドメイン

5. 必要な契約サービスタイプが [職場契約サービスタイプ **(Workplace Contract Service type)**] フィールドのドロップダウンリストに表示されない場合は、作成します。
   a. [カテゴリ] を右クリックし、[選択を設定] を選択します。
   b. [カテゴリ選択肢の設定 (Configure Category Choices)] フォームの [新しいアイテムを入力 **(Enter a new item)**] フィールドに、追加するカテゴリの名前を入力します。
   c. [追加] を選択します。
6. [職場契約サービスタイプ **(Workplace Contract Service type)**] フィールドのドロップダウンリストから目的のカテゴリを選択します。
7. [送信] を選択します。

コア **UI** に職場の契約場所を追加する

契約の対象となる場所を職場契約に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. 場所が [契約場所] 関連リストにない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [場所] フォームに場所情報を入力します。
   c. [送信] を選択します。
4. [契約場所] 関連リストで、契約の対象となる場所を選択します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
場所が契約に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI で職場契約に資産を追加する

ソフトウェアライセンスを含む資産を職場契約に追加して、契約の法的対象を指定します。

始める前に
既存の契約が必要です。

資産と契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。[対象資産] 関連リストは、職場契約を保存または送信した後にのみ使用できます。

必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [対象資産] 関連リストの資産を確認します。
4. 契約の対象となる目的の資産を選択できない場合は、作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. 作成する資産のタイプを選択します。
   c. 資産タイプに関連するフォームに入力します。
   d. [送信] を選択します。
5. [対象資産] 関連リストで、[編集] をクリックします。
6. 契約の対象範囲である資産を選択します。
7. [保存] を選択します。

タスクの結果
選択した資産が契約に追加されます。

コア UI で契約条件を追加および作成する

契約が [レビュー待ち]、[却下]、または [却下された更新] サブステートである場合の契約条件を追加および作成します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [契約条件] セクションで、[新規行を挿入] をダブルクリックします。
4. [リストから参照] アイコン を選択し、レコードに追加する契約条件レコードが存在するかどうかを確認します。
5. レコードが存在しない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [契約条件] フォームで、契約条件レコードの名前と説明を入力します。
   c. [送信] を選択します。
6. 契約条件レコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: [順番] に番号を入力して、契約条件のドキュメントに表示するレコードの順序を指定します。

   注:
   重複した契約条件レコードを契約に入力してレコードを保存しようとすると、エラー メッセージが表示され新しい重複レコードは追加されません。

8. [関連リンク] で、[契約条件の作成] を選択します。
   [契約条件] 関連リストのすべてのレコードが契約レコードの [契約条件] セクションに追加されます。契約条件レコードは、[順番] フィールドで指定された順序で作成されます。

コア UI で契約場所にドキュメントを追加する

職場契約にドキュメントを追加して、関連するすべてのドキュメントとそれらのドキュメントのさまざまなバージョンのレコードを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. 契約を選択します。
3. [ドキュメント] 関連リストにリストされているドキュメントを表示します。
4. ドキュメントレコードが [ドキュメント] 関連リストに含まれていない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. ドキュメントレコードに関連するフォームに入力します。
   c. [送信] を選択します。
5. ドキュメントレコードを契約にリンクします。
   a. [編集] を選択します。
   b. チェックボックスをオンにしてリストからドキュメントレコードを選択します。
   c. [選択した行のアクション] ドロップダウンメニューで、[ドキュメントをリンク] を選択します。
6. オプション: 新しいバージョンのドキュメントをレコードに追加します。
   a. [ドキュメント] 関連リストで、ドキュメントレコードを右クリックします。
   b. [バージョンをアップロード]を選択します。
   c. アップロードするファイルタイプを選択します。
   d. [OK] を選択します。

コア UI で職場契約をレビュー用に送信する

[ドラフト] 状態にある契約を、承認のため送信することができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. 状態が [ドラフト] の契約を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [承認者] フィールドで、契約の承認者を選択します。
4. [レビューのため送信] を選択します。

タスクの結果
選択した承認者に電子メールメッセージが送信され、契約の [サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

コア UI で職場契約を承認または却下する

リース管理者またはマネージャーは、レビュー用に送信された職場契約を承認または却下できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. [要求済み] 状態の契約を選択します。
3. 契約を承認または却下します。
   - 契約を承認するには、[承認] を選択します。

     契約の [サブステート] が [承認済み] に変更されます。
   - 契約を却下するには、[却下] を選択して、[コメント] フィールドに却下の理由を入力します。

     契約の [サブステート] が [却下] に変更されます。
4. [更新] を選択します。

タスクの結果
- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が未来の日付に設定されている契約は、開始日に達するまで [ドラフト] 状態のままとなります。
- 契約の [サブステート] が [承認済み] の場合、システムにより [状態] が [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が削除されます。
- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が過去の日付に設定されている契約が承認されると、[状態] の値が自動的に [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が空欄になります。

職場セントラル から ワークプレイスリースアドミニストレーション を操作する

職場セントラル から職場契約を作成および管理します。

職場セントラル ワークスペースから ワークプレイスリースアドミニストレーション にアクセスする

- Workplace Central プラグイン (sn_wsd_central) をアクティブ化します。
- ロール sn_wsd_la.workplace_central_user がアサインされていることを確認します。
- 次のいずれかの方法を使用して、ワークプレイスリースアドミニストレーション にアクセスします。
  - 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル > リース管理
  - 移動先 ワークスペース > 職場セントラル > リース管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイスリースアドミニストレーション のインストールの詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーション のアクティブ化」を参照してください。

職場セントラル で職場契約を作成する

リース管理者またはマネージャーは、職場契約を作成し、資産、契約条件、契約場所、およびドキュメントを契約に追加することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. [新規] をクリックします。
4. [契約モデル] フィールドで、[リース] を選択します。
5. [契約条件] セクションで、契約の法務情報を指定します。
   詳細については、「職場セントラル で契約条件を追加および作成する」を参照してください。
6. フォームで残りのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「職場契約の新規レコードフォーム」を参照してください。
7. [保存] をクリックします。
8. オプション: 契約をレビュー用に送信したり、契約サービス、契約場所、資産、契約条件、またはドキュメントを契約に追加したりすることができます。
   詳細は、以下のトピックを参照してください。
   - 職場セントラル で職場契約サービスを追加する
   - 職場セントラル に職場契約の場所を追加する
   - コア UI で職場契約に資産を追加する
   - 職場セントラル で職場契約にドキュメントを追加する
9. 契約を保存するか、レビュー用に送信します。
   - [保存] をクリックして、契約を保存します。
   - [レビューのため送信] をクリックして、承認者に通知を送信します。

     承認プロセスの詳細については、「職場セントラル で職場契約を承認または却下する」を参照してください。

職場セントラル で職場契約サービスを追加する

職場契約サービスは、リース契約の一部として提供される一般的なサービスです。関連コストとともにサービスを追加および追跡できます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 契約を選択します。
4. [職場契約サービス] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	契約サービスの名前
コスト	契約サービスの通貨とコスト。
職場契約	契約の名前。契約名は自動入力されます。
職場契約サービスタイプ (Workplace Contract Service type)	職場契約サービスタイプ。利用可能なオプションは、駐車場、用務、または共益 (Common Area Maintenance) です。
説明	契約サービスの説明
ドメイン	サービスのドメイン

6. [保存] を選択します。

職場セントラル に職場契約の場所を追加する

契約の対象範囲である場所の職場契約に場所を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [契約場所] 関連リストで、既存の場所を選択するか、新しい場所を追加します。

タスクの結果
対象場所が契約に追加されます。

職場セントラルの職場契約に資産を追加する

職場契約に資産を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
資産と契約をリンクさせることで、契約が法的に何を対象としているかが明確になります。[対象資産] 関連リストは、職場契約を保存または送信した後にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [対象資産] 関連リストの資産を確認します。
5. 契約の対象となる目的の資産を選択できない場合は、作成します。
   a. [対象資産] 関連リストで、[新規] を選択します。
   b. 資産タイプに関連するフォームに入力します。
   c. [保存] を選択します。
6. [対象資産] 関連リストで、[追加] を選択して資産を追加します。
7. 契約の対象範囲である資産を選択します。
8. [追加] を選択します。

職場セントラル で契約条件を追加および作成する

契約条件レコードを作成した後、[レビュー待ち]、[却下]、または [却下された更新] サブステートにあるリース契約にレコードを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. [契約条件] セクションで、[新規行を挿入] をダブルクリックします。
5. リストアイコン を使用して参照ルックアップをクリックします。
6. [リストから参照] アイコン を選択し、レコードに追加する契約条件レコードが存在するかどうかを確認します。
7. レコードが存在しない場合は作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [契約条件] フォームで、契約条件レコードの名前と説明を入力します。
   c. [送信] を選択します。
8. 契約条件レコードを選択します。
9. オプション: [順番] に番号を入力して、契約条件のドキュメントに表示するレコードの順序を指定します。

> **注:**
> 重複した契約条件レコードを契約に入力してレコードを保存しようとすると、エラー メッセージが表示され新しい重複レコードは追加されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [関連リンク] で、[契約条件の作成] を選択します。
[契約条件] 関連リストのすべてのレコードが契約レコードの [契約条件] セクションに追加されます。契約条件レコードは、[順番] フィールドで指定された順序で作成されます。

職場セントラル で職場契約にドキュメントを追加する

職場契約にドキュメントを追加して、関連するすべてのドキュメントを 1 か所で管理し、ドキュメントのさまざまなバージョンを管理します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 契約を選択します。
4. 既存のドキュメントレコードをリンクします。
   a. [ドキュメント] 関連リストで、[ドキュメントをリンク] を選択します。
   b. 追加するドキュメントを選択し、**[OK]**を選択します。
5. 探しているドキュメントレコードが利用できない場合は、新しいドキュメントレコードを作成します。
   a. [ドキュメント] 関連リストで [新規] を選択します。
   b. [ドキュメントの新規作成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Create New Documents form」を参照してください。
   c. [送信] を選択します。
6. ドキュメントレコードにドキュメントバージョンをアップロードします。
   a. [ドキュメント] 関連リストで、ドキュメントレコードを選択します。
   b. [添付ファイル] ペインで、[参照] を選択します。
   c. アップロードするドキュメントを選択します。
   d. [アップロード] を選択します。
   e. [送信] を選択します。

職場セントラル で職場契約をレビュー用に送信する

[ドラフト] 状態にある契約を、承認のため送信することができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 状態が [ドラフト] の契約を選択します。
4. 契約の [承認者] を選択します。
5. [レビューのため送信] をクリックします。

タスクの結果

選択した承認者に電子メールメッセージが送信され、契約の [サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

職場セントラル で職場契約を承認または却下する

レビュー用に送信された職場契約を承認または却下します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. [要求済み] 状態の契約を選択します。
4. 契約を承認または却下します。
   - 契約を承認するには、[承認] を選択します。

     契約の [サブステート] が [承認済み] に変更されます。
   - 契約を却下するには、[却下] を選択して、[コメント] フィールドに却下の理由を入力します。

     契約の [サブステート] が [却下] に変更されます。

タスクの結果

- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が未来の日付に設定されている契約は、開始日に達するまで [ドラフト] 状態のままとなります。
- 契約の [サブステート] が [承認済み] の場合、システムにより [状態] が [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が削除されます。
- [状態] が [ドラフト] となっており [開始日] が過去の日付に設定されている契約が承認されると、[状態] の値が自動的に [アクティブ] に変更され、[サブステート] の値が空欄になります。

職場契約の管理

リース管理者とマネージャーは、職場契約に関連する情報を追跡、更新、表示できます。

Core UI から、または 職場セントラル のさまざまなビューから ワークプレイスリースアドミニストレーション にアクセスできます。次のトピックを参照してください。

- コア UI から職場契約を管理する
- 職場セントラルから職場契約を管理する

リース契約のワークフロー、ステータス、およびサブステータスの詳細については、「契約ライフサイクル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コア UI から職場契約を管理する

リース管理者とマネージャーは、コア UI から職場契約に関連する情報を追跡、更新、表示できます。

コア UI で職場契約を更新する

職場契約を作成した後、期限切れが近付いている場合、または期限切れになった場合に更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約の有効期限が近くなると、メール通知が送信されます。

次の条件を満たす契約を更新できます。

- [状態] が [アクティブ] か [期限切れ]
- [サブステート] が [なし] か [却下]

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. 状態が [アクティブ] または [期限切れ] の契約を選択します。
3. [更新] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[契約更新] フォーム

フィールド	説明
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
オプション	更新のための期間 (年)。
更改開始日	更新された契約が発効する日付。
更改終了日	更新された契約が期限切れとなる日付。
コスト調整タイプ	更新された契約に適用されたコスト調整のタイプ。使用可能な値は、[なし]、 [固定]、 [手動]、または [CPI] です。
コスト調整額	更新された契約における価格の数値的な増減。負の値は価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	更新された契約の価格の増減率。負のパーセンテージは価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。

5. 変更内容を保存します。
   - 入力したすべてのデータを保存するには、[レビューのため送信] を選択します。

     指定した承認者に契約が送信され、[サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 入力したすべてのデータを保存するには、[保存] を選択します。

  後で更新するために契約を送信することができます。[サブステート] が [レビュー待ち] に変更されます。

6. オプション: [契約] フォームの情報を変更します。
7. [更新] を選択します。

次のタスク
[保存] オプションを選択した場合、承認のために更新された契約を送信する準備が整ったら、[更新] を選択していることを確認してください。

コア **UI** で職場契約を調整する

契約がアクティブ状態になった後、開始日、終了日、または支払額を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約を調整するには、[状態] が [アクティブ] となっている必要があります。

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. [調整] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

契約の値フォーム

フィールド	説明
開始日	契約が発効する日付。
終了日	契約が期限切れとなる日付。
支払額	契約に支払われた総額。契約に 1 種類以上のレート カードがある場合、この欄にはすべてのレート カード ベース コストの合計が表示されます。

4. [調整を送信] を選択します。

コア **UI** で職場契約をキャンセルする

関連性がなくなった場合は、アクティブな契約をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順
1. 移動先 すべて > **Workplace Lease Administration** > 職場契約.
2. 契約を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [契約をキャンセル] を選択します。
4. 契約のキャンセルを確認するには、[はい] をクリックします。

タスクの結果
契約の [状態] が [キャンセル] に変わります。

職場セントラルから職場契約を管理する

リース管理者とマネージャーは、職場セントラルから職場契約に関連する情報を追跡、更新、表示できます。

職場セントラルで職場契約を更新する

職場契約を作成した後、期限切れが近付いている場合、または期限切れになった場合に更新します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約の有効期限が近くなると、メール通知が送信されます。

次の条件を満たす契約を更新できます。

- [状態] が [アクティブ] か [期限切れ]
- [サブステート] が [なし] か [却下]

手順
1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [リース管理] を選択します。
3. 状態が [アクティブ] または [期限切れ] の契約を選択します。
4. [更新] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

[契約更新] フォーム

フィールド	説明
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
オプション	更新のための期間 (年)。
更改開始日	更新された契約が発効する日付。
更改終了日	更新された契約が期限切れとなる日付。
コスト調整タイプ	更新された契約に適用されたコスト調整のタイプ。使用可能な値は、[なし]、 [固定]、 [手動]、または [CPI] です。
コスト調整額	更新された契約における価格の数値的な増減。負の値は価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	更新された契約の価格の増減率。負のパーセンテージは価格の減額を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。

6. 変更内容を保存します。
   - 入力したすべてのデータを保存するには、[レビューのため送信] を選択します。

     指定した承認者に契約が送信され、[サブステート] が [レビュー中] に変更されます。

   - 入力したデータを保存するには、[保存] を選択します。

     後で更新するために契約を送信することができます。[サブステート] が [レビュー待ち] に変更されます。
7. オプション: [契約] フォームの情報を変更します。
8. [保存] をクリックします。

次のタスク
[保存] オプションを選択した場合、承認のために更新された契約を送信する準備が整ったら、[更新] をクリックしていることを確認してください。

職場セントラルで職場契約を調整する

状態が [アクティブ] の契約に対して、開始日、終了日、または支払額を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

このタスクについて
契約を調整するには、[状態] が [アクティブ] となっている必要があります。

手順
1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [調整] をクリックします。
3. フォームに入力します。

契約の値調整フォーム

フィールド	説明
開始日	契約が発効する日付。
終了日	契約が期限切れとなる日付。
支払額	契約に支払われた総額。契約に 1 種類以上のレート カードがある場合、この欄にはすべてのレート カード ベース コストの合計が表示されます。

4. **[Submit Adjustments]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場セントラルで職場契約をキャンセルする

関連性がなくなった場合は、アクティブな契約をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_la.workplace_central_user、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. 契約を選択します。
3. [契約をキャンセル] をクリックします。
4. 契約のキャンセルを確認するには、[はい] をクリックします。

タスクの結果
契約の [状態] が [キャンセル] に変わります。

Workplace Lease Administration 参照

新しいレコードの作成に使用するフォームの詳細を確認します。

職場契約の新規レコードフォーム

リース管理者およびマネージャーは、職場契約の新規レコードフォームを使用して新しいリース契約を作成できます。

職場契約の新規レコードフォーム

フィールド	説明
契約モデル	リースする必要がある契約がアサインされているモデル
ベンダー	契約を担当する家主
契約番号	契約レコードを識別する一意の番号。
名前	契約の名前
開始日	契約が発効する日付。
終了日	契約が期限切れとなる日付。
リースタイプ	リースのタイプ。使用可能な値は、[グロスリース]、[変更後のグロスリース]、 [ネットリース]、 [ダブルネットリース]、および [トリプルネットリース] です。
LEED 認定スコア	Energy and Environmental Design (LEED) レベルのリーダーシップ。使用可能な値は、[認定]、[シルバー]、[ゴールド]、および [プラチナ] です。
確認期間 (月) (See duration (months))	契約が延長されない場合に貸主に与えられる通知期間
リース期間 (月)	月単位の契約期間
ステータス	契約の現状。フィールド値は、[ドラフト]、 [アクティブ]、 [期限切れ]、または [キャンセル] です。
サブステート	契約の現在のサブステート。フィールド値は、[レビュー待ち]、[レビュー中]、[承認済み]、または [却下] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場契約の新規レコードフォーム (続く)

フィールド	説明
契約管理者	契約の管理と、ベンダーとのやり取りに関して責任を負っている人物
承認者	契約を承認または却下するユーザー。
事業主	職場契約を要求したユーザー
説明	契約の簡単な説明。
財務セクション	
支払いスケジュール	月毎や年毎など、支払いを行うタイミングを定義するスケジュール
支払額	これまでの契約で支払われた金額
総コスト	調整適用後の契約の最終費用。
年次コスト	契約の年次コスト
ベンダー アカウント	契約が関連付けられているベンダー アカウント。
発注書番号	契約に割り当てられた発注書番号。
コストセンター	資産に対して財務的に責任を負うコストセンター。
敷金	発生しうる損失または損害に備えて貸主に支払われる返還可能な金額
レートカードあり	契約に関連するレートカードがあるかどうかを示すオプション
更改/拡張セクション	
自動更新/延長	期限が切れたときに契約を更新または延長できるかどうかを示します。
オプション	契約の更新または拡張の期間 (1 年など)
更改開始日	契約の更新または拡張が発効する日付。
更改終了日	契約の更新または拡張が終了する日付。
コスト調整タイプ	契約に適用された費用調整のタイプ使用可能な値は、 [固定]、 [手動]、または [CPI] (消費者物価指数) です。
コスト調整額	契約の価格の数値的な増減。負の値は価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。
コスト調整率	契約の価格の増減率。負のパーセンテージは価格の減額を示します。 [コスト調整] または [コスト調整率] の値を指定することができますが、両方を指定することはできません。

職場契約の作成方法の詳細については、「コア UI で職場契約を作成する」を参照してください。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールやテーブルなど) が、Workplace Lease Administration アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるユーザーロール

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
sn_wsd_la.manager	リース契約レコードを作成および編集します。リース契約の一部であるスペースを更新します。	• sn_wsd_la.user • contract_manager
sn_wsd_la.admin	リーストラッキングモジュールのセットアップを実行します。	• sn_wsd_la.manager • sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_la.user	すべてのリース契約情報を読み込みます。作成または編集アクセス権はありません。	• sn_wsd_central.workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.workplace_central_user	ユーザーが Workplace Central の ワークプレイスリースアドミニストレーション アプリケーションにアクセスできるようにします。	なし

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
職場契約 [sn_wsd_la_workplace_contract]	アプリケーション契約テーブルを拡張し、職場契約を保存します。
職場契約サービス [sn_wsd_la_workplace_contract_service]	契約に関連する職場契約サービスを保存します。

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト

ワークプレイスリースアドミニストレーション とともにインストールされるスクリプト。

名前	説明
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	リース管理実装クラスの通知を処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前	説明
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	リース管理の通知を処理します。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

予約ポータルを使用しないで、1 分もかからずに職場スペースを予約できます。ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用すると、ユーザーは Microsoft Outlook を直接使用して予約できます。

開始するには

探索

概念と機能について説明します Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 。

構成

アプリケーションを設定し、マニフェストファイルをセットアップします。

予約

を使用して Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in予約します。

参照

フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in の詳細

予約ポータルを使用しないで、1 分もかからずに職場スペースを予約できます。ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用すると、ユーザーは Microsoft Outlook を直接使用して予約できます。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションは重大ワークスペースに作成され、重大コンポーネントを使用します。コンポーネントは Workplace Service Delivery コンポーネントプラグインに保存され、アドインを使用中の従業員エクスペリエンスを強化します。

従業員は、Microsoft Outlook を直接使用して簡単にスペースを予約できます。ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in は、Microsoft Outlook アプリケーション内で Workplace Reservation Management アプリケーションの機能を提供します。このアドインを使用すると、従業員は予約を作成したり、既存の予約を編集したりできます。従業員は利用可能なスペースを容易に検索して、個別のアプリケーションを開かなくても追加サービスを要求できます。 Microsoft Exchange Online と Workplace Reservation Management の両方に存在する場所のみが予約対象として表示されます。ルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加されたルームのみが、カレンダープロバイダーを使用して同期されます。スペースを同期するには、そのスペースをルーム [sn_wsd_core_room] テーブルに追加する必要があります。

このアドインは、Microsoft Outlook リボンに表示されます。アドインアイコンを選択すると、サイドバーに予約フォームが表示されます。マニフェストファイルを設定し、それを Microsoft Outlook アプリケーションにアップロードすると、アドイン機能が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

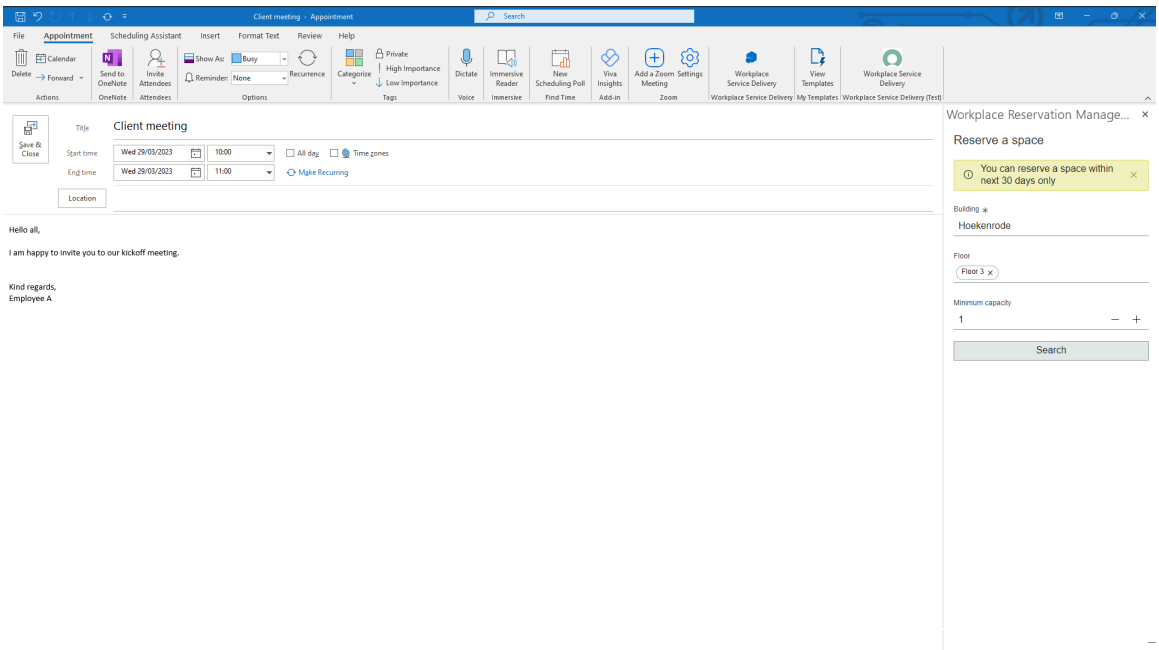
自動翻訳

職場管理者は、予約に使用する予約可能なモジュールを *sn_wsd_msaddin.default_reservable_module* システムプロパティに指定できます。Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in で使用できる予約可能なモジュールは 1 つだけです。

予約時には、予約可能モジュールにアサインされている職場の場所のみが従業員に表示されます。従業員によって要求されたすべての予約と追加サービスは、Workplace Reservation Management アプリケーション内で管理されます。

重要:
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションは Microsoft Exchange オンプレミスをサポートしていません。

Microsoft Outlook アプリケーション内の **Workplace Reservations** アドインウィンドウ



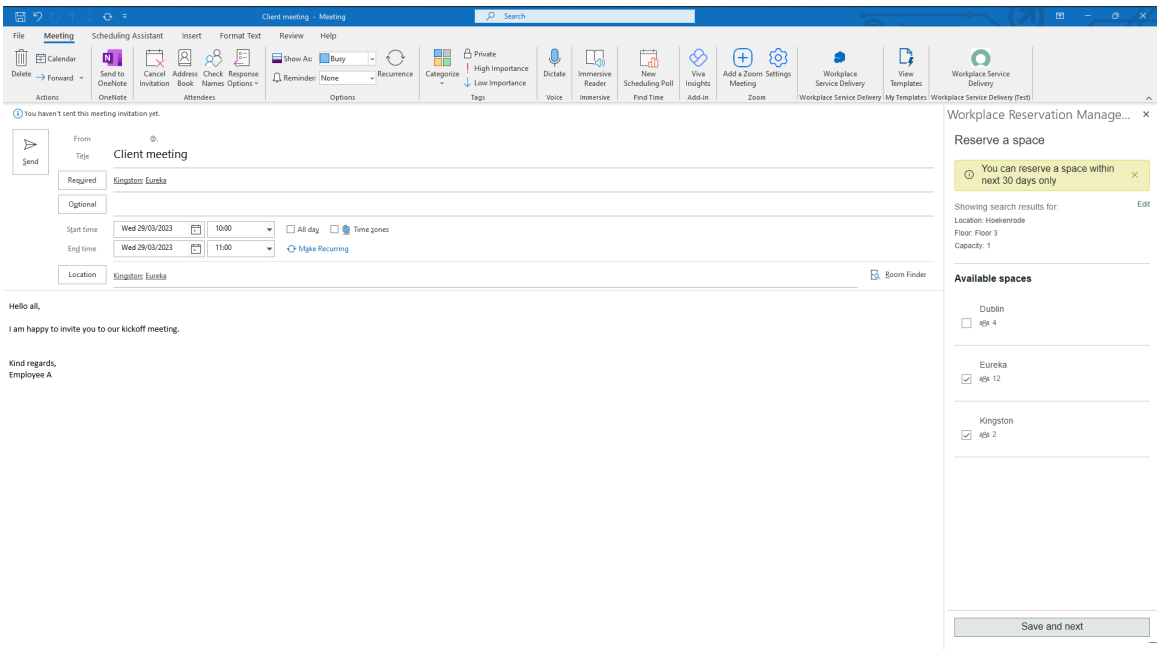
Workplace Reservation Management および **Microsoft Outlook** アドイン

従業員は、アドインを使用して、Workplace Reservation Management 予約ポータルを使用せずに予約できるため、時間を節減できます。このアドインは、利用可能な場所を直接表示することで、場所を検索する時間を短縮します。アドインを使用して、次のアクションを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 複数の検索基準を適用して利用可能なスペースを検索する。

アドインによって表示される利用可能なスペース

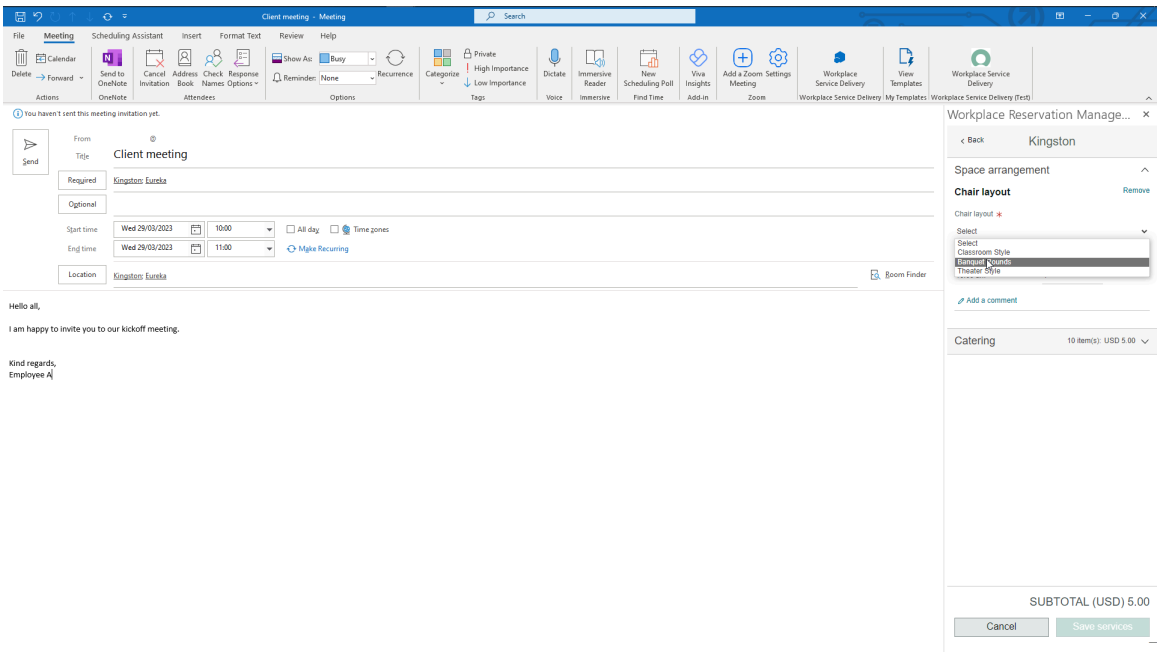


- アドインを直接使用して、既存のイベントまたは新しいイベントにスペースを直接追加する。
- 自分で、または代理人として、予約を要求する。
- 会議室、駐車場、ワークスペース、デスクなどの職場の場所を予約する。
- 訪問者の代理で、または訪問者に会うために予約する。
- 予約期間を指定する。
- 追加サービスを要求する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

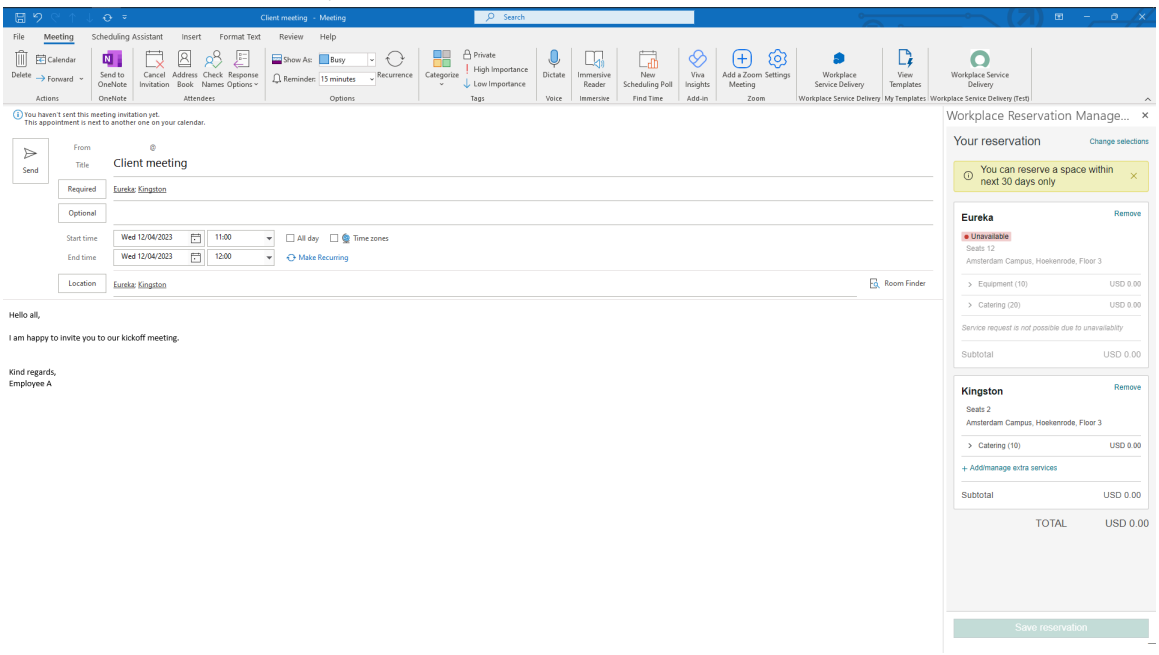
アドインの追加サービスオプション



- 既存の予約を更新するか、追加サービスを変更します。場所を変更し、サービスを追加/削除できます。

選択したスペースが何らかの理由で利用できなくなった場合、または日付や時刻が変更された場合、アドインはその旨を示します。

アドインによって示される利用できないスペース



Workplace Reservation Management アプリケーションで利用可能な既存のレポートツールを使用して、問題を報告できます。

重要:
現在、Apple Safari ブラウザーを使用して Web 上で Microsoft Outlook を使用することはできません。代わりに、Mozilla Firefox または Google Chrome を使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in の構成

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in をインストールし、マニフェストファイルを構成します。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in のインストール

ServiceNow Store アプリケーションから Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
また、Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションは重大ワークスペースに構築されているため、Workplace Service Delivery コンポーネントアプリケーションもストアからインストールします。Workplace Service Delivery コンポーネントは、重大ワークスペースに構築されたコンポーネントを保存し、Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションを使用中の従業員にもたらされるエクスペリエンスを強化します。

次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できますリストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。
2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.6。
   - Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv) の最新バージョン。
   - ワークスペースカレンダーの同期 (sn_wsd_rsvsync) の最新バージョン。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- アプリケーションの ID：sn_wsd_msaddin

重要:
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションは、Microsoft Exchange Online 同期に使用される資格情報を使用します。

必要なロール：admin

警告:
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションを Windows システムにインストールする場合は、クライアントデバイスに「WebView2 ランタイム」がインストールされている必要があります。このランタイムは、https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ からダウンロードできます。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   アプリケーションを名前 (Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in) または ID (sn_wsd_msaddin) によって検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in をインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

Microsoft Outlook アドインのマニフェストファイルの作成

マニフェストファイルを作成し、それを組織の標準に従ってカスタマイズして、Microsoft Outlook でアドインを設定します。

始める前に
必要なロール：なし

ServiceNow Store から、Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションと一緒にサンプルマニフェストファイル *Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml* をダウンロードします。マニフェストファイルを作成することもできます。マニフェストファイルの作成方法の詳細については、Microsoft ドキュメント.

このタスクについて
このタスクでは、ServiceNow Store からダウンロードしたサンプルマニフェストファイルをカスタマイズして、マニフェストファイルを作成できます。マニフェストファイルのカスタマイズ可能なパラメーターについては、手順の中で説明します。

手順

1. サンプルマニフェストファイルをダウンロードしたディレクトリに移動します。
2. マニフェストファイルを開いてカスタマイズします。
3. サンプルマニフェストファイルで、組織の要件に従って次のパラメーターを変更します。

マニフェストファイル内のカスタマイズ可能なパラメーター

パラメーター	説明
ID	アドインの一意の ID。詳細については、Microsoft のドキュメント を参照してください。
DisplayName	アドインの表示名。名前は Microsoft Outlook アプリケーションのリボンに表示されます。
説明	アドインに関する説明。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パラメーター	説明
IconUrl	アイコン画像へのリンク。Youmoji アイコンは、アドインのアプリケーションと一緒にインストールされます。独自のアイコンを設定する場合は、必ず、アイコンにリンクする URL を指定します。次のアイコン形式がサポートされています。 ◦ 16x16 ◦ 32x32 ◦ 64x64 ◦ 80x80
イメージ	アドインで使用される画像へのリンク。
SupportUrl	サポート環境へのリンク。
SourceLocation	サポート環境へのリンク。独自の環境または別の Web サイトをリンクできます。
URL	アドインがインストールされているインスタンスへのリンク。

4. 別の名前でマニフェストファイルを保存します。

タスクの結果
アドインのマニフェストファイルが作成されます。

次のタスク
要件に従って、次のいずれかのアクションを実行します。

- 単一ユーザーのマニフェストファイルのアップロード
- Microsoft Office 365 でのマニフェストファイルのアップロード

単一ユーザーのマニフェストファイルのアップロード

マニフェストファイルを作成したら、Microsoft Outlook 内で使用できるようにします。単一ユーザー用にアドインをアップロードできます。

始める前に
アドインのマニフェストファイルを作成したことを確認します。

必要なロール：sn_wsd_msaddin.admin

手順

1. **Microsoft Outlook** を開きます。

2. Outlook のリボンで、[アドインを取得] をクリックします。

3. [自分のアドイン **(My add-ins)**] を選択します。

4. [カスタム アドイン] セクションで、 カスタムアドインを追加する > ファイルから追加.

5. そのアドインに対して作成したマニフェストファイルを選択します。

6. クリック 次へ > インストール.

タスクの結果
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in がインストールされます。Outlook で会議をスケジュール設定しているときに、アドインが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Office 365 でのマニフェストファイルのアップロード

マニフェストファイルを作成したら、それを Microsoft Office 365 にアップロードします。マニフェストファイルをアップロードするとMicrosoft Office 365、アドインを表示して使用できます。

始める前に

重要:
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションは Microsoft Exchange オンプレミスをサポートしていません。

必要なロール：sn_wsd_msaddin.admin

手順

1. 管理者アカウントを使用して Microsoft Office 365 にログインします。
2. 左上のアプリランチャーアイコンを選択して、[管理者] をクリックします。
3. 管理センターで、 設定 > **Services & Add-ins**.
4. [アドインの展開] を選択し、概要ページで [次へ] をクリックします。
5. [カスタムアプリをアップロード] を選択します。
6. [このデバイスにマニフェスト **(.xml)** ファイルがあります **(I have the manifest (.xml) file on this device)]** チェックボックスをオンにします。
7. [ファイルを選択] をクリックして、そのアドインに対して作成したマニフェストファイルを選択します。
8. [アップロード] をクリックします。
9. [ユーザーの割り当て] セクションで、次のいずれかのオプションを選択して、アドインを展開するユーザーを指定します。
   - すべてのユーザー：全員にアドインを展開するには、このオプションを選択します。
   - 特定のユーザーまたはグループ：選択したユーザーまたはユーザーグループにのみアドインを展開するには、このオプションを選択します。検索オプションを使用して、アドインを展開するユーザーまたはグループを検索します。
   - 自分だけ：自分にのみアドインを展開するには、このオプションを選択します。
10. [展開方法] セクションで、ユーザーにアドインを展開する方法を指定するオプションを選択します。
11. [展開] をクリックします。
    アドインの展開が成功すると、緑色のチェックマークが表示されます。ページに表示される指示に従って、アドインの展開が成功したかどうかをテストします。
12. [次へ] をクリックします。
13. 最後のページで、[キャンセル] をクリックしてダイアログボックスを閉じます。

タスクの結果
アドインが Microsoft Office 365 にアップロードされました。アドインが展開されたユーザーは、会議のスケジュール設定中にそのアドインのオプションを表示できます。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in を使用した予約

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションによって提供される追加機能を使用して、Microsoft Outlook でイベントまたは予約をスケジュール設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- Microsoft Outlook アドインのマニフェストファイルの作成。
- マニフェストファイルをアップロードします。使用状況に応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
  - 単一ユーザーのマニフェストファイルのアップロード。
  - Microsoft Office 365 でのマニフェストファイルのアップロード。

必要なロール：admin

手順

1. **Microsoft Outlook** アプリケーションを開きます。
2. 作成しようとしている予約のタイプに応じて、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 予約またはイベントを作成するには、次の場所に移動します。 新規アイテム > 予約.
   - 会議への招待を送信する場合は、次の場所に移動します。 新規アイテム > 会議.
3. [予約] ウィンドウで、予約アドインを選択します。
   アドインによって、予約フォームを含むサイドバーが開かれます。

   注:
   アドインの名前は、マニフェストファイルで指定された名前によって異なります。

4. 予約の日時を選択します。

   [未来の最大日数] が有効で、開始日と終了日が [未来の最大日数] の値を超えている場合、[未来の最大日数] で指定された日数までしか予約できないことを示す警告メッセージが表示されます。[未来の最大日数]の値は予約可能なモジュールで設定され、予約可能なモジュールを予約できる未来の最大日数を指定します。

   注:
   [未来の最大日数] 値が有効になっていない場合、ユーザーは予約可能モジュールの [最大発生件数] に従って日付を選択できます。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

   - 従業員がカレンダーアイコン ( ) をクリックして、[未来の最大日数] の値よりも後の日付を選択しようとしても、カレンダー日付ピッカーでその日付は無効です。
   - たとえば、[未来の最大日数] 値が 90 日である場合、90 日後より後の日付を選択しようとした場合、90 日を超える日数はカレンダー日付ピッカーで無効になります。
   - 今後 90 日以内にのみスペースを予約できることを示す警告メッセージが表示されます。デフォルトの日付は現在の日付です。
   - 従業員が [未来の最大日数] の値よりも大きい無効な日付を手動で入力した場合、日付は現在の日付にリセットされます。

   注:
   予約の日数が[未来の最大日数]の値を超えると、[予約を保存] および [追加サービスを追加] オプションが無効になります。従業員は選択したサービスを保存できません。従業員は Outlook から招待状を送信できますが、サービスは追加されません。

5. [スペースを予約] サイドバーで、次の各フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 予約する場所が含まれる [建物] を選択します。

b. その予約で予約するスペースが含まれる [フロア] を選択します。

c. スペースに必要な [キャパシティ] を選択します。
指定したキャパシティに応じて、スペースが表示されます。

6. [検索] をクリックします。
その検索に基づいて、利用可能なスペースが表示されます。
7. 利用可能なスペースのリストからスペースを選択します。
複数のスペースを選択することもできます。
8. 複数のスペースを選択した場合、すべてのスペースの詳細をプライベートとしてマークするには、[スペース詳細をプライベートに設定] を選択します。

   注:
   このオプションは、選択したスペースに設定されたプライバシー設定に基づいて表示されます。

9. オプション: 複数のスペースを選択した場合、スペースのプライバシーを個別に設定するには、各スペースの下にある [スペース詳細をプライベートに設定] オプションを使用します。

   注:
   このオプションは、スペースに設定されたプライバシー設定に基づいて表示されます。

10. [保存して次へ] をクリックします。
11. その予約とともに追加のサービスを要求するには、[追加サービスを追加] をクリックします。
12. オプション: 複数のスペースを選択した場合は、各スペースの下で個別に [追加サービスを追加] を選択します。
13. サービスフォームで、次のサービスから選択します。
    - ケータリング：フードサービスを要求するオプションです朝食またはランチの設定と必要な数量を指定します。
    - 設備：会議用の特別な設備を要求するオプションです。
14. [サービスを保存] をクリックします。
15. 予約の詳細を確認します。
16. 予約を編集するには、[予約を変更 **(Change reservation)]** をクリックします。
17. 要求した追加サービスを編集するには、[追加サービスの追加/管理] をクリックします。
18. [予約を保存] をクリックします。
予約が作成され、Workplace Reservation Management アプリケーションに記録されます。
19. Outlook の予約ウィンドウで、[送信] をクリックして会議要求を送信します。
選択したスペースに会議要求が送信され、予約が確認されます。

タスクの結果

予約が作成されます。予約は、Microsoft Outlook ウィンドウから招待を送信する場合にのみ送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 参照

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in アプリケーションとともにインストールされるロール、テーブル、およびシステムプロパティについて説明します。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in と一緒にインストールされるコンポーネント

Workplace Space Management アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in と一緒にインストールされるロール

ロールタイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_msaddin.admin	Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 管理者は、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	なし

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in と一緒にインストールされるプロパティ

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in で利用可能なプロパティをカスタマイズします。

こうしたプロパティは、Workplace Space Management で利用できます。

> **注:**
> これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	このプロパティを使用すると、デフォルトの予約可能モジュールを指定して予約できます。予約するために予約可能モジュールの職場アイテムが表示されます。予約可能モジュールの sys_id を指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：**c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	このプロパティを使用すると、Microsoft Outlook アドインページを使用している際のデバッグ情報のログ記録を有効にできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• タイプ：文字列 • デフォルト値：**false**
sn_wsd_msaddin.resource_exclude_list	このプロパティを使用すると、Microsoft Outlook アドインページに表示しないルームを除外できます。ルームの名前またはメール ID を指定します。ルーム名を指定する場合は、Workplace Reservation Management アプリケーションで設定されている名前と同じであることを確認してください。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：<空>

ワークプレイス移転管理

ServiceNow® Workplace Move Management アプリケーションを使用すると、従業員は手間なく、必要な手動での許可を得ることなく、ある場所から別の場所に移動できます。簡単な手順で従業員の移動要求を管理および履行します。

開始するには

探索 概念と機能について説明します ワークプレイス移転管理 。	構成 をインストールして構成します ワークプレイス移転管理。
管理 場所レコードを管理します ワークプレイス移転管理 。	参照 ロール、プロパティ、およびコンポーネントを操作 ワークプレイス移転管理 します。
分析およびレポートのソリューション ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 の詳細

ワークプレイス移転管理 で従業員の要求を管理および履行します。

従業員がコラボレーション、コミュニケーションを行い、スペースの変更を最初から最後まで簡単に管理できるようにします。従業員は、ワークプレイスサービスポータル を使用して要求を送信できます。マネージャーは、アプリケーションから直接要求を行うことができます。

マネージャーは、自動化されたプロセスにより、従業員とその所持品の移動を最小限まったく中断することなく厳密に監視できます。移動ケースと関連タスクを使用して、移動要求を実行できます。従業員から出された移動要求を表示し、いつでも要求を承認または却下できます。アプリケーションを使用すると、移動要求を実行しながら座席の競合を特定できます。

従業員は ワークプレイスサービスポータル を使用して、ある場所から別の場所に移動する移動要求を作成します。同じ建物または別の建物にある別のスペースに移動します。次のアクションを実行できます。

- 自分または同僚の移動要求を作成します。
- 移動理由を選択します。
- 移動を実施する日付を選択します。
- 「移動元」と「移動先」の場所を指定します。建物のフロアマップで直接職場を選択することもできます。
- 要求とともに移動する必要がある機器を選択します。
- 必要に応じて、追加情報または指示を指定します。

管理者は、ワークプレイス移転管理 アプリケーションで次のアクションを実行できます。

- ワークプレイスサービスポータル を使用するのではなく、このアプリケーションを使用して、従業員の移動要求を直接作成します。
- アプリケーションで作成された移動要求をモニターします。移動要求の処理中に座席の競合を特定します。
- 自分にアサインされている移動要求または移動タスクを、現在開いているもの、およびすべての移動要求を含めて、表示または変更します。
- 権限を必要とする移動要求の承認を自動化して設定します。
- 必要に応じて、移動要求に関するメール通知を関連するステークホルダーに送信します。
- 予定済みまたは進行中の移動要求を変更、承認、または却下します。

職場セントラル移動管理ワークスペースを使用して、複数の移動要求を移動プロジェクトでグループ化し、その進捗状況を一度に追跡することもできます。詳細については、「移動管理」を参照してください。

ワークプレイス移転管理 の構成

ワークプレイス移転管理 をインストールし、職場のユーザー向けに構成します。

ワークプレイス移転管理 のインストール

ServiceNow Store から ワークプレイス移転管理 アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に

次のセットアップ手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイスコア (sn_wsd_core) 最小バージョン 2.6.2。
   - ワークプレイスケース管理 (sn_wsd_case)

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイス移転管理
- アプリケーションの ID：sn_wsd_move

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (Workplace Move Management) または ID (sn_wsd_move) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、Workplace Move Management をインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

ワークプレイス移転管理 要求の管理

管理者は、移動要求に関連する職場サービスとレコードプロデューサーを作成または編集できます。移動タスクを作成または編集して、移動要求ケースを実行できます。

[デスク変更を要求] サービスは、ワークプレイスサービスポータル のデフォルト職場サービスです。従業員はこのサービスを使用して移動要求を送信できます。

職場サービス [従業員のデスクの変更を要求する] は、アプリケーションのデフォルトで使用できます。このサービスは管理者または職場マネージャーのみがアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動関連の職場サービスを作成するには、「職場サービスの作成」を参照してください。職場サービスを設定してレコードプロデューサーにリンクするには、「レコードプロデューサーの構成」を参照してください。

職場マネージャーは、アプリケーションを使うことにより ワークプレイスケース管理 と ワークプレイスコア で使用可能なアクションも実施できます。

たとえば、ワークプレイスケース管理 アプリケーションでは、次の操作を実行できます。

- 移動関連の職場サービスを作成し、レコードプロデューサーにリンクします。必要に応じて、レコードプロデューサーを作成することもできます。
- 職場ケースのケースとタスクのテンプレートを設定します。
- 必要に応じて、子移動ケースとタスクを作成します。

また、ワークプレイスコア アプリケーションでは、次の操作を実行できます。

- 従業員向けのナレッジベース記事を作成して公開します。
- アプリケーションで作成されたナレッジベース記事を表示し、必要に応じて記事を変更します。

職場セントラル移動管理ワークスペースを使用して、複数の移動要求を移動プロジェクトでグループ化し、その進捗状況を一度に追跡することもできます。詳細については、「移動管理」を参照してください。

従業員に代わっての移動要求の作成

ワークプレイスサービスポータル を使用する代わりに直接アプリケーションから、従業員の代わりに移動要求を作成します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_move.manager

このタスクについて

従業員の移動元の現在の場所または現在のデスク、および従業員の移動先のターゲット場所またはターゲットデスクを指定します。移動日と移動理由を選択します。必要に応じて、移動に関連する追加情報を提供することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Move Management** > 移動要求.
2. [新規作成] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

従業員のデスク変更フォームを要求

フィールド	説明
代理	移動要求を出した従業員の名前。自分で移動要求を出す場合は、自分の名前を選択します。
要求された移動日	移動を完了する必要がある日付。カレンダーから日付を選択します。
移動理由	現在の場所から移動する理由。利用可能な理由のリストから選択します。
移動元：	
地域	現在のデスクがある地域

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サイト	現在のデスクがあるサイト
敷地	現在のデスクがある構内
建物	現在のデスクがある建物
フロア	現在のデスクがあるフロア
スペース	現在のデスクがあるスペース
移動先：	
地域	ターゲットのデスクがある地域
サイト	ターゲットのデスクがあるサイト
敷地	ターゲットのデスクがある構内
建物	ターゲットのデスクがある建物
フロア	ターゲットのデスクがあるフロア
スペース	ターゲットのデスクがあるスペース
移動対象物はなんですか？	現在のデスクからターゲットのデスクに移動するアイテム
その他の注意事項	移動要求に関する追加情報

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

従業員のデスクを変更するために、移動要求が送信されます。新しい場所に移動する個人アイテム (通信設備、人間工学に基づいた家具、個人の所持品など) がある場合は、[個人アイテムを移動 **(Move personal item)]** の職場サービス関連サービスアクティビティが実行されます。

ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。マネージャーは、[競合レビュー] 関連リストで移動要求との競合があるかどうかをレビューできます。

次のタスク

従業員に代わって、または自分のために作成した移動要求を表示して監視するには、「移動要求の表示」を参照してください。

スペース変更の移動要求を作成

別のスペースに再配置する移動要求を作成します。移動の理由と移動のタイミングを指定します。現在の建物または別の建物にあるスペースを選択できます。フロアマップで直接デスクを選択することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. 職場サービスが配置されている [全般] カテゴリを開き、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [カタログ] をクリックします。

b. [カテゴリ別参照] をクリックします。

c. [Workplace Services Catalog] で、[全般] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [デスク変更を要求] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

デスク変更元を要求

フィールド	説明
従業員名	移動要求を出した従業員の名前。自分の要求を作成している場合は、自分の名前を選択します。
要求された移動日はいつですか？	
日付	移動を完了する必要がある日付。カレンダーから日付を選択します。
移動理由を選択	現在の場所から移動する理由。利用可能な理由のリストから選択します。
移動元：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで現在のスペースを直接選択するオプション
建物	現在のデスクがある建物
フロア	現在のデスクがあるフロア
スペース	現在のデスクがあるスペース
移動先：	
フロアのスペースを検索します。	フロアマップで新しいターゲットデスクを直接選択するオプション。 従業員の職場プロファイルに恒久的なアサインがある場合、選択したスペースの従業員の名前がマップに表示されます。詳細については、「フロアマップへの恒久的な座席の割り当ての表示」を参照してください。
建物	ターゲットのデスクがある建物
フロア	ターゲットのデスクがあるフロア
スペース	ターゲットのデスクがあるスペース
移動対象物はなんですか？	現在のデスクから新しいターゲットデスクに移動するアイテム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
他に注意すべき点はありますか？	移動要求に関する追加情報
添付ファイルを追加	必要に応じて移動要求を サポートする添付ファイル。

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
移動要求が送信されます。
移動要求のステータスが [完了してクローズ] の場合は、移動要求が正常に完了したことを意味します。ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合は、さまざまな理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。必要に応じて別の要求を出すことができます。

プラットフォームに応じて、次のいずれか 1 つを実行して要求を表示してください。

- ワークプレイスサービスポータル で、 [要求] タブに移動して自分の要求と予約を表示します。
- Now Mobile アプリのナビゲーションバーで **[For Me** (自分)] をタップし、[自分の要求 (My Request)] セクションまで下にスクロールして自分の要求を表示します。
- 仮想エージェントチャットで質問を入力するか [すべて表示] を選択して、利用できるオプションのリストから選択します。

要求をキャンセルする場合は、[要求をキャンセル] をクリックします。要求が解決されたら、[承認] または [却下] を選択します。

移動要求職場サービスの更新

職場マネージャーは、ワークプレイスケース管理 アプリケーションで作成された移動要求を変更します。移動タスクの追加、タスクテンプレートの編集、子移動ケースの追加などを行うことができます。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理。

必要なロール：sn_wsd_case.manager または workplace manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > 職場サービス.
2. 編集する次の移動関連職場サービスのいずれかを選択します。
   - 職場移動サービス
   - 従業員の個人アイテムを移動する
3. フォームで、更新するフィールドを編集します。
   フォームの各フィールドの詳細については、「職場サービスの作成」を参照してください。
4. オプション: 職場サービスアクティビティを編集するには、[職場サービスアクティビティ] 関連リストに移動し、編集する職場サービスアクティビティを選択します。
   フォームの各フィールドの詳細については、「職場サービスアクティビティの作成」を参照してください。
5. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
職場サービスが更新されます。

移動関連の職場サービスレコードプロデューサーの更新

移動関連の職場サービスレコードプロデューサーを更新します。職場サービスを 1 つ以上のレコードプロデューサーにリンクします。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理

必要なロール：sn_wsd_case.manager または workplace manager

このタスクについて
職場サービスが作成されると、そのサービスはレコードプロデューサーにリンクされます。従業員が職場サービスを選択しようとすると、レコードプロデューサーが従業員に表示されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Case Management** > **Workplace Case Management:**セットアップ > レコードプロデューサー.
2. 編集する次のレコードプロデューサーのいずれかを選択します。
   - デスク変更を要求する
   - 従業員のデスク変更を要求する
3. フォームで、変更するフィールドを編集します。
   フォームの各フィールドの詳細については、「レコードプロデューサーの構成」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
レコードプロデューサーが更新されます。

移動関連のナレッジベース記事の作成

移動関連の情報や通知を従業員に提供できるように、ナレッジベース記事を作成します。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコア
- ワークプレイスケース管理。

必要なロール：sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

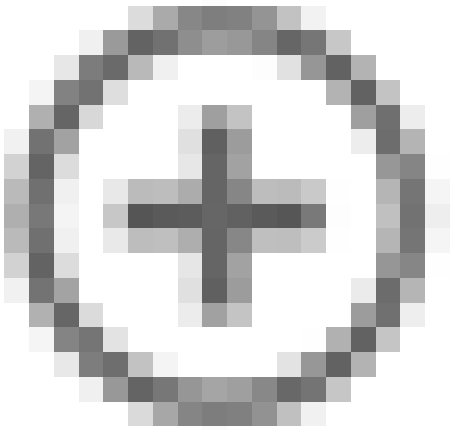
手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Safety Management** > ナレッジ管理 > 新しい記事を作成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジフォーム

フィールド	説明
ナレッジベース	ナレッジベースの名前です。[ワークプレースサービス] ナレッジベースを選択します。
カテゴリ	ナレッジベース記事の関連カテゴリ。既存のカテゴリを選択するか、[カテゴリの追加] アイコン  ( ) を選択して新しいカテゴリを追加します。 サブカテゴリを選択または追加することもできます。
有効期限	ナレッジベース記事の有効期限。日付は自動的に 2100-01-01に設定されます。
記事タイプ	作成する記事のタイプ。選択肢は次のとおりです。 ○ wiki ページを作成するには、 **[Wiki]** を選択します。 ○ html web ページを作成するには、**[HTML]** を選択します。
ワークフロー	このフィールドは自動的に [ドラフト] に設定されます。進捗状況に応じて、ナレッジベース記事のワークフローは次のステータスに変わります。 ○ レビュー ○ 公開済み ○ 廃止待ち ○ 廃止
添付ファイルへ直接リンク	ナレッジベース記事用の添付ファイルを送信するオプション。
添付ファイルを表示	添付ファイルを個別に表示するオプション。
簡単な説明	ナレッジベース記事の簡単な説明。簡単な説明は記事のタイトルとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
記事本文	ナレッジベース記事に表示される情報。コンテンツのスタイルを変更するには、書式設定オプションを使用します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[HTML]** が選択された場合にのみ表示されます。
Wiki	ナレッジベース記事に wiki として表示される情報。テキストをプレビューするには、**[Wikitext]** オプションを選択します。このフィールドは、[記事タイプ] フィールドで **[Wiki]** が選択された場合に表示されます。

4. オプション: 既存の記事から重複するコンテンツを検索するには、[重複の検索] を選択します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果
ナレッジベース記事が作成されます。

次のタスク
職場のナレッジベース記事の作成

移動競合の確認

移動要求が競合する理由を表示します。

移動要求のステータスが [未完了でクローズ (Closed incomplete)] に設定されている場合は、何らかの理由で移動要求を完了できなかったことを意味します。移動マネージャーは、[競合レビュー] 関連リストで移動要求との競合があるかどうかをレビューできます。

競合の各種のタイプは次のとおりです。

- 選択した移動先の場所がアクティブでない **(Selected destination location is not active)**：移動先として選択した場所が非アクティブであるため競合しています。
- 選択した移動先の場所が既に占有されている **(Selected destination location is already occupied)**：移動対象として選択した場所が利用できないため競合しています。
- ユーザーのコストセンター/部門と選択した移動先の場所が一致しない **(The cost centre/department of user and the selected destination location does not match)**：ユーザーのコストセンター/部門と移動先として選択した場所の不一致により競合しています。競合は、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティに基づいて考慮されます。
- 選択した移動先の場所は変動する場所である **(The selected destination location is a flexible location)**：移動先として選択した場所が変動する場所であるため競合しています。
- 別のユーザーの職場プロファイルであるスペースの職場移動要求が作成された **(Created a workplace move request for a space that is a workplace profile of another user)**

移動要求で実行する検証のリストをカスタマイズすることもできます。*WSDMoveRequestValidations* スクリプトインクルードで検証を追加したり、既存の検証を変更したりすることができます。

ワークプレイス移転管理 の分析およびレポート作成ソリューション

ワークプレイス移転管理 を使用して、従業員に代わっての移動要求の発行、移動要求職場サービスまたは移動関連の職場レコードプロデューサーの更新、または移動関連のナレッジベース記事の作成を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員に代わって移動要求を作成、更新、発行します。

移動要求の表示

自分に割り当てられている移動要求、現在作動中の要求、およびアプリケーションで作成された他のすべての要求を監視します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_move.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Move Management** > 移動要求.
2. 移動要求を表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分に割り当て済み]：自分に割り当てられた移動要求を表示するには、このオプションを選択します。
   - [作動中の要求] ：作動中の移動要求を表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべての移動要求]：すべての移動要求を表示するには、このオプションを選択します。
3. オプション: [関連リスト] セクションまで下にスクロールして、次のタイプのアイテムのステータスを確認します。
   - 子ケース
   - 子タスク
   - 承認者
   - ケース SLA
   - 関連のナレッジベース記事
   - 関連ケース
   - 競合レビュー

移動タスクを表示

移動要求を実行するためにアプリケーションで作成された移動関連タスクを監視します。自分にアサインされた移動タスク、現在作動中のタスク、およびアプリケーションで作成されたすべての移動タスクを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_move.manager

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Move Management** > タスクを移動.
2. 移動タスクを表示するには、次のいずれかのオプションを選択します。
   - [自分に割り当て済み]：自分に割り当てられた移動タスクを表示するには、このオプションを選択します。
   - [作動中タスク] ：作動中の移動タスクを表示するには、このオプションを選択します。
   - [すべての移動タスク]：すべての移動タスクを表示するには、このオプションを選択します。

ワークプレイス移転管理 参照

いくつかのコンポーネントとプロパティが ワークプレイス移転管理 とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

多くのロール、テーブル、およびプロパティが ワークプレイス移転管理 とともにインストールされます。

ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイス移転管理 アプリケーションと一緒にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

ワークプレイス移転管理 と一緒にインストールされるロール

ワークプレイス移転管理 のロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
職場移動管理者 [sn_wsd_move.admin]	ワークプレイス移転管理 管理者は、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	sn_wsd_move.manager
職場移動マネージャー [sn_wsd_move.manager]	職場移動管理者は、このアプリケーションに自由にアクセスできます。	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global
職場移動エージェント [sn_wsd_move.agent]	• 移動タスクを作成、読み取り、更新、削除します。 • 移動ケースを作成、読み取り、更新、削除します。 • ナレッジベース記事を作成します。	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer
職場移動ライター [sn_wsd_move.writer]	• 移動タスクを作成、読み取り、更新、削除します。 • 移動ケースを作成、読み取り、更新、削除します。	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
職場移動リーダー [sn_wsd_move.reader]	次にアクセスするための読み取り権限があります。 • 移動タスク • 移動ケース	sn_wsd_case.case_reader

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるテーブル

ワークプレイス移転管理 用のテーブル

テーブル	説明
職場移動ケース [sn_wsd_move_case]	アプリケーション内で作成されたすべての移動ケースと子移動ケースに関する情報を保存します。 **注:** このテーブルは、ワークプレイスコア 内の職場タスク [sn_wsd_core_workplace_task] の子テーブルです。[WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、職場の移動ケース [sn_wsd_move_case] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。
移動要求の競合 [sn_wsd_move_request_conflict]	エージェントがアプリケーションで移動要求を実行している間に発生したすべての移動競合に関する情報を保存します。
職場移動タスク [sn_wsd_move_task]	アプリケーション内で作成されたすべての移動タスクと子移動タスクに関する情報を保存します。 **注:** [WSD：古い職場タスクをアーカイブする **(WSD: Archive old workplace tasks)]** アーカイブルールが適用されている場合は、職場の移動タスク [sn_wsd_move_task] テーブルもアーカイブされます。詳細については、「アーカイブルールの適用」を参照してください。

自動翻訳

ワークプレイスサービスデリバリ **for Mobile**

ServiceNow ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile を使用して、モバイルデバイスで職場関連のサービスやその他の情報にアクセスします。

開始するには

探索	構成
概念と機能について説明します モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 。	に必要な構成。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用中	参照
 予約や職場への道順の取得などに使用します モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 。	 フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の探索

を使用して ServiceNow Now Mobile アプリ職場予約を管理します。

インスタンスにServiceNowモバイル用プラグインをインストールして設定しますワークプレイスサービスデリバリ。アプリケーションはスイート内で利用できないため、 ワークプレイスサービスデリバリ 個別にインストールしてください。

組織が提供する職場サービスをモバイルで直接使用します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ for Mobile アプリケーションでは、次が可能です。

- モバイルデバイスを使用して職場サービス要求をいつでも管理できます。
- 職場の予約を 1 件以上行います。
- 複数日の予約を行います。
- 近隣スペースを予約します。
- QRコードをスキャンして、スペースをすばやく予約します。
- 職場への道順を取得します。
- 予約をチェックイン/チェックアウトします。
- 予約を確認、編集、キャンセルします。
- AI Search を使用して敷地、建物、およびスペースを検索します。
- 該当する場合、予約に追加された会議メモを表示します。

注:
このアプリケーションを使用して、予約を作成、編集、キャンセル、チェックイン/チェックアウトできます。ただし、このアプリケーションでは、繰り返し予約やグループ予約は作成できません。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の構成

を使用して予約を行うように構成 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ します Now Mobile アプリ。

モバイルウェイファインディング管理

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ユーザーが別の職場への道順を簡単に取得できるようにマッププロバイダーを設定します。

モバイルウェイファインディング機能は ワークプレイスサービスデリバリ モバイルユーザーが利用できます。モバイルウェイファインディングには、次の機能があります。

注:
インドアマッピングの空間マップデータとマップオブジェクトは ワークプレイスサービスデリバリ で統合でき、レスポンシブなモバイルを使用して表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- カスタムマッププロバイダーを作成します。ある場所から別の場所への経路が表示されるようマッププロバイダー (インドアマッピングまたは Mappedin) を構成します。

  詳細については、「カスタムマッププロバイダーの設定」を参照してください。

- カスタムマップ画面を構成します。ウェイファインディングのマップ画面を構成します。デフォルトでは、次のマップ画面がマップで [方向を知る] オプションを有効にするように構成されています。

  詳細については、「カスタムマップ画面の構成」を参照してください。

  - [インドアナビゲーション：ユーザープロファイル] を使用して、ウェイファインディングに対する従業員の職場プロファイルを検索します。[方向を知る **(Get directions)]** オプションは次の条件に基づいて表示されます。
    - 従業員には進行中の予約が必要です。予約がない場合は、従業員の職場プロファイルで指定された場所が使用されます。
    - 従業員はフロアマップを構成する必要があります (インドアマッピング または Mappedin)。
  - 屋内ルート案内 - 自分の予約：予約の詳細ページから場所までの経路を取得します。指定した場所には、[方向を知る **(Get directions)]** オプションを表示するためのフロアマップが定義されている必要があります。

カスタムマップ画面の構成

モバイルアプリからマップ上の位置ベースの情報を表示できるように、マップ画面を構成します。マップには対象ポイントが強調表示され、ユーザーはマップビューとリストビューを切り替えることができます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > モバイルウェイファインディング管理 > カスタムマップ画面.
2. カスタムマップ画面の名前と説明を入力します。
3. フォームに次のフォームフィールド情報を入力します。
4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
マップ画面には、データアイテム内のレコードに関連付けられている場所がマップで表示できます。

カスタムマッププロバイダーの設定

である場所から別の場所への道順が表示されるようにマッププロバイダーを設定します。 モバイルのワークプレイスサービスデリバリ

始める前に
以下がそろっていることを確認します。

- モバイルのワークプレイスサービスデリバリ。
- インドアマッピング は、ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションの組み込みマッププロバイダーです。
- Mappedin はサードパーティのマッププロバイダーです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
建物ごとにマッププロバイダーを個別に設定する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > モバイルウェイファインディング管理 > カスタムマッププロバイダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

カスタムマッププロバイダー

フィールド	説明
キーテーブル	リストから建物 [sn_wsd_core_building] を選択した場合のマッププロバイダーを設定するテーブルエントリ
キー	マッププロバイダーを設定するテーブルエントリ。たとえば、建物 [sn_wsd_core_building] をキーテーブルとして選択したとします。表示される [ドキュメントを選択] ダイアログボックスでドキュメントを検索し、[建物：BuildingC] を選択します。ルックアップリスト (🔍) を使用して検索します。
iOS 場所プロバイダー	iOS の場所プロバイダー。 場所プロバイダーとして、**[Apple]** または **[Atlas]** を選択します。
Android 場所プロバイダー	Android の場所プロバイダー。**[Atlas]** を選択します。
アプリケーション	アプリケーションの名前。このフィールドは自動生成されます。 アプリケーションが **Workplace Core** に設定されていることを確認します。
マッププロバイダー	ドロップダウンリストから、使用しているマッププロバイダーに基づいて次のいずれかを選択します。 ○ **ServiceNow**：インドアマッピングの場合 ○ **Mappedin**：Mappedin の場合
場所プロバイダーアプリの ID	インドアの配置または青い点エクスペリエンス用の IndoorAtlas での場所のプロビジョニング。Atlas アカウントから、次の場所に移動します。 アプリケーション > **IA** サポート > **API** キー API キー ID をコピーします。 このオプションは、マッププロバイダーとして **[ServiceNow]** (インドアマッピング) を選択した場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: これは、場所プロバイダーとして Apple がある場合のオプションのステップです。 場所のアプリ ID には従業員の現在の場所または位置 (青い点のエクスペリエンス) がマップ上に表示されますウェイファインディングの開始位置はアプリケーションによって自動的に決定されます。場所の配置が有効化されると、ウェイファインディング用の配置アイコン (⍲) がモバイルアプリに表示されます。
場所プロバイダーアプリのシークレット	Atlas アカウントから、次の場所に移動します。 アプリケーション > **IA** サポート > **API** キー API キーシークレット ID をコピーします。 このオプションは、インドアマッピング がインストールされている場合にのみ使用可能になります。 注: 場所プロバイダーとして Apple を使用している場合、このフィールド情報を入力する必要はありません。このオプションは、マッププロバイダーとして **[ServiceNow]** (インドアマッピング) を選択した場合にのみ使用できます。
マッププロバイダーアプリの ID	Mappedin のユーザー名。マッププロバイダーとして Mappedin をインストールしている場合にのみ使用可能です。 ユーザー名を検索するには、次の場所に移動します。 スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > 資格情報.**[MappedIn** 資格情報] を選択し、ユーザー名をコピーします。
マッププロバイダーアプリのシークレット	マッププロバイダー (Mappedin) のアプリシークレット。マッププロバイダーとして Mappedin をインストールしている場合にのみ使用可能です。

4. [送信] をクリックします。
カスタムマッププロバイダーは、選択したテーブルエンティティに対して構成されます。たとえば、マッププロバイダーは、Building1 内の場所への道順を表示します。カスタムマッププロバイダーは、選択したテーブルエンティティに対して構成されます。たとえば、マッププロバイダーは、Building1 内にある場所への道順を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> **CustomMapConfigId** は、インドアマッピングおよび Mappedin のマッピングされた予約の Sys ID を使用してマッピングされます。インドアマッピング のマップを取得するには、ユーザーが **location_custom_map** と **locations_custom_map** の両方で **CustomMapDefaultProviderId** と **CustomMapConfigId** を更新する必要があります。**CustomMapDefaultProviderId** は、カスタムマッププロバイダーのインドアマッピング関連レコードの Sys ID です。詳細については、「マップビューを有効にして予約を作成」を参照してください。

マッププロバイダーのマッププロパティを選択する方法の詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

マップビューを有効にして予約を作成

モバイル従業員ユーザーのマップビューを有効にし、フロアマップ Now Mobile アプリを使用してスペースを予約できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.admin

このタスクについて
[マップビューを有効にする] オプションを有効にします。ユーザーは、スペースを予約するときに、または Mappedin でサポートされている インドアマッピング マップを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > カスタムマッププロバイダー ベースシステムのマッププロバイダーを変更します。
   建物の 1 つをキーとして使用し、ワークプレイスインドアマッピング または Mappedin 資格情報を使用するようにベースシステムのマッププロバイダーを変更します。
2. Mappedin:Map プロバイダーが Mappedin の場合は、次の手順を実行します。

   a. ベースシステムのカスタムマッププロバイダーレコードを開きます。
   このレコードには名前がありません。システムに複数のカスタムマッププロバイダーがある場合は、このレコードをその sys_id で識別する必要があります。レコードの sys_id を確認するには、レコードを右クリックし、左上で [他のアクション] から **[sys_id** のコピー] を選択して、sys_id **c5d49d2265072010f87794bf508527f6** をテキストドキュメントに貼り付けます。

   b. [カスタムマッププロバイダー] フォームで次のフィールドを変更します。

カスタムマッププロバイダーフォーム

フィールド	説明
キー	マッププロバイダーを設定するテーブルエントリ。たとえば、Building1 などです。
マッププロバイダーアプリの ID	Mappedin 資格情報のユーザー名。ユーザー名を検索するには、次の場所に移動します。すべて > スペースマッピング > **Mappedin** 管理 > 資格情報. [Mappedin 資格情報] を選択し、ユーザー名をコピーします。
マッププロバイダーアプリのシークレット	マッププロバイダー (Mappedin) のアプリのシークレット資格情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [**Update**] を選択します。

d. Mappedin の場合は、location_custom_mapとlocations_custom_mapの両方で対応する Sys ID で **CustomMapDefaultProviderId** と **CustomMapConfigId** を更新します。

e. 移動先 すべて > **sys_sg_input_list** をクリックして [入力] ページを開きます。

f. **[location_custom_map]** および **[locations_custom_map]** を選択して開き、これらの両方のプロパティに対して次の変更を行います。

i. [場所マップ] ビューページで **[CustomMapDefaultProviderId]** を編集し、[カスタムマッププロバイダー] ページで Mappedin 関連レコードの sys id にマッピングされていることを確認します (ステップ 2a を参照)。

ii. **[CustomMapConfigId]** を編集し、sys_sg_custom_map_config.list の sys id にマッピングされていることを確認します。sys_idをコピーするには、次の場所に移動します。 すべて > **sys_sg_custom_map_config.**リスト.[マッピングされた予約 **(Mapped Reservations)]** を選択し、sys_id をコピーして **[CustomMapConfigId]** に貼り付けます。

3. マッププロバイダーとして インドアマッピング をインストールした場合は、次の手順を実行します。

a. 移動先 すべて > スペースマッピング > カスタムマッププロバイダー ベースシステムのマッププロバイダーを変更します。

b. 新しいマッププロバイダー **ServiceNow** がカスタムマッププロバイダーで作成されます ワークプレイスインドアマッピング 。

c. ベースシステムのカスタムマッププロバイダーレコードを開いて編集します。

d. レコードを右クリックし、左上で [他のアクション] から **[sys_id** のコピー] を選択して、sys_id **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** をテキストドキュメントに貼り付けます。

e. [カスタムマッププロバイダー] フォームで次のフィールドを変更します。

カスタムマッププロバイダーフォーム

フィールド	説明
キーテーブル	ワークプレイスインドアマッピング と統合されている建物 (sn_wsd_core_building)。 建物を選択して、他のすべての ワークプレイスインドアマッピング 建物のマップ機能を有効にします。
キー	ワークプレイスインドアマッピング の建物名。例：Building A。
マッププロバイダー	ドロップダウンリストから **[ServiceNow]** を選択します。

f. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

g. ワークプレイスインドアマッピング のマップを取得するには、ユーザーが対応する sys id を持つ location_custom_map と locations_custom_map の両方で **[CustomMapDefaultProviderId]** と **[CustomMapConfigId]** を更新する必要があります。

h. 移動先 すべて > **sys_sg_input_list** をクリックして [入力] ページを開きます。

i. **[location_custom_map]** および **[locations_custom_map]** を選択して開き、これらの両方のプロパティに対して次の変更を行います。

   i. [場所マップ] ビューページで **[CustomMapDefaultProviderId]** を編集し、[カスタムマッププロバイダー] ページで ServiceNow 関連レコードの sys id にマッピングされていることを確認します (ステップ 3c を参照)。

   ii. **[CustomMapConfigId]** を編集し、sys_sg_custom_map_config.list の sys id にマッピングされていることを確認します。sys_idをコピーするには、次の場所に移動します。 すべて > **sys_sg_custom_map_config.**リスト.[マッピングされた予約-インドアマップ **(Mapped Reservations-Indoor Map)]** を選択し、sys_id をコピーして **[CustomMapConfigId]** に貼り付けます。

4. [更新] をクリックします。
5. 移動先 すべて > **Workplace Service Delivery for Mobile** > プロパティ.
6. [WSD モバイル予約のマップビューオプションを有効にする] プロパティに移動します。
7. [WSD モバイル予約のマップビューオプションを有効にする] プロパティを選択して有効にします。
8. [保存] を選択します。

タスクの結果

ユーザーは、リストビューの代わりにマップビューを使用してフロアマップを表示するオプションを利用できます モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 。予約時に [マップビューの切り替え] オプションを使用して、フロアマップを表示し、スペースを選択できます。詳細については、「マップビューの切り替えプロパティを構成する」を参照してください。

マップビューの切り替えプロパティを構成する

スペースの予約時に、アプリの [マップビューの切り替え] オプション Now Mobile アプリ を設定します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_rsv.admin

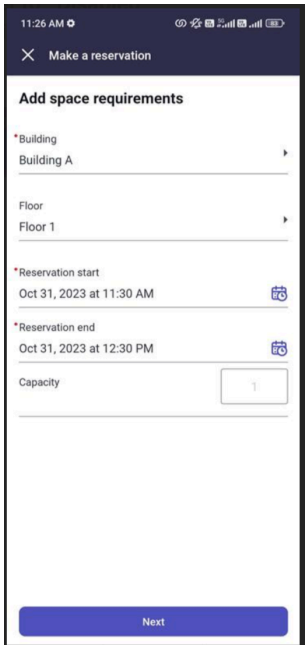
手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Service Delivery for Mobile** > プロパティ.
2. [モバイルプロパティ] ページで編集オプションを有効にします。
3. [**WSD** モバイル予約のマップビューオプションを有効にする] ドロップダウンリストから、必要に応じて次のオプションを選択します。

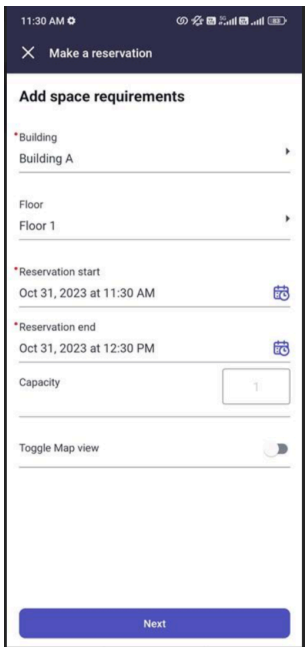
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 無効:予約時に [マップビューの切り替え] オプションを使用できません。



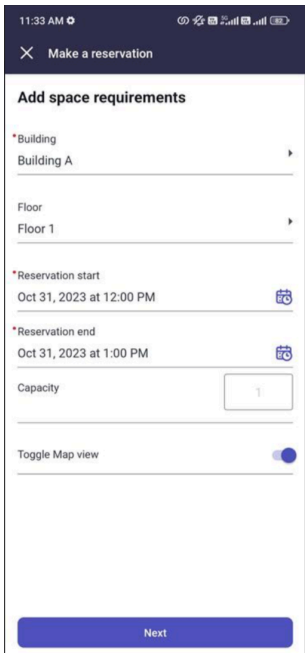
b. 有効: [マップビューの切り替え] オプションは表示され、未選択 (オン) です。



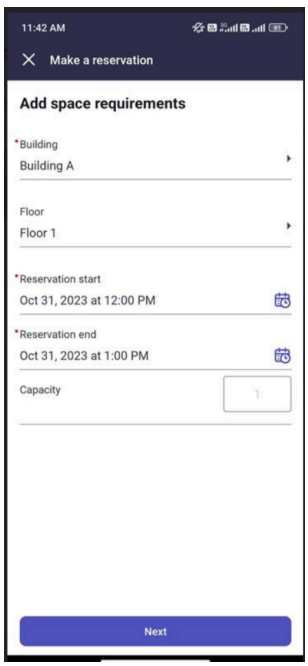
c. デフォルト: [マップビューの切り替え] オプションが利用可能で、選択 (オン) になっています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. 必須: [マップビューの切り替え] オプションは利用可能ですが、読み取り専用に設定されています。



注:
この場合、[マップの切り替え] ビュー は表示されません。ユーザーがこのオプションを続行すると、マップ ビジュアライゼーション (マップ ビュー) が使用されます。建物またはフロアに使用可能なマップがない場合、ユーザーはスペースを選択できません (ユーザーはフロアマップを使用してスペースのみを選択できるため)。

詳細については、「マップビューを有効にして予約を作成」と「Now Mobile アプリ を使用した予約」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 向け **AI Search** の構成

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して AI Search をインストールして構成します。ユーザーは AI Search を使用して、敷地、建物、フロア、スペースを検索できます。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の AI Search を有効にするには、AI Search を要求して AI Search を有効にする必要があります。AI Search をインストールして構成する方法の詳細については、「 AI 検索 .

手順

1. 移動先 **AI Search** > **AI** 検索ステータス.
   AI Search アプリケーションが利用できず、インスタンスで有効になっていないというメッセージが表示されます。
2. **[AI Search** を要求] ボタンをクリックして、インスタンスで AI Search の自動アクティブ化をトリガーします。
   要求が処理されます。AI Search アプリケーションがアクティブ化されるまで、時間がかかる場合があります。
3. AI Search をインストールして構成した後、ワークプレイスコア と モバイルのワークプレイスサービスデリバリ がインストールされていることを確認します。
4. 移動先 すべて > 検索構成 > **NowMobile** アプリ検索構成.
5. 検索エンジンを AI Search に変更します。
6. [保存] をクリックします。
7. 移動先 すべて > **AI** 検索インデックス > インデックス付きソース > 職場の場所テーブル.
8. 右上のペインで [すべてのテーブルをインデックス化] ボタンを選択して、[インデックス付きソース履歴] ページを開きます。
   インデックス付きソースはインデックス作成のキューに入れられます。このページを更新すると進捗状況を監視できます。[取り込みステータス] が [インデックス付き] になったら、プロセスは完了です。

タスクの結果
[取り込みステータス] が [インデックス付き] になると AI Search 構成が完了します。モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリにログインして AI Search を使用し、敷地、建物、スペースを検索できます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の使用

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して予約するには、Now Mobile アプリ を使用します。予約を編集または更新し、予約の詳細を職場ユーザーとウェイファインディング用に共有します。

職場のフロアマップを使用して ワークプレイスコア 内でスペースを検索して予約します。マップを表示するには、 Mappedin とインドアマッピングを使用します。

AI Search を使用した敷地、建物、およびスペースの検索

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ の AI Search 機能は、敷地、建物、フロア、スペースの AI コンテキスト検索を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

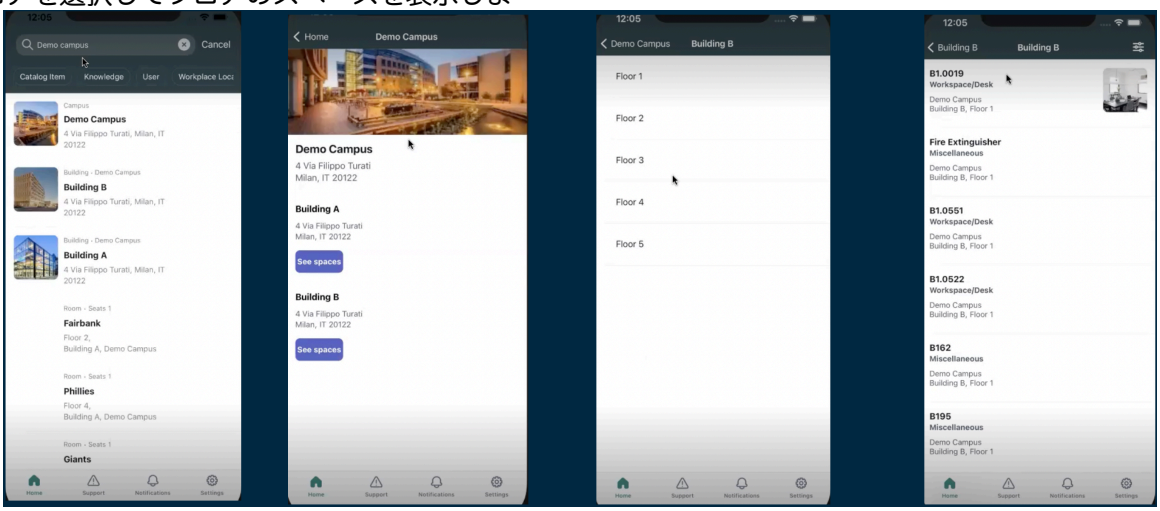
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
AI Search を使用して敷地、建物、またはスペースを検索する前に、AI Search モバイルのワークプレイスサービスデリバリ がインストールされ、構成されていることを確認してください。

手順

1. モバイルのワークプレイスサービスデリバリ モバイルにログインします。
   ようこそページが表示されます。
2. 検索ボックスで、敷地、建物、またはスペースを検索します。
   たとえば、敷地 (Demo Campus) を検索します。
3. 敷地を選択すると、敷地の詳細が表示されます。
4. [スペースを表示] をクリックすると、ユーザーはフロアを選択するように誘導されます。
5. フロアを選択してフロアのスペースを表示しま



す。

6. スペースを選択し、[送信] をクリックしてスペースを予約します。
7. 職場での経路の取得を行うには、[方向を知る] をクリックします。

> **注:**
> [方向を知る] オプションは、職場にフロアマップがあり、かつ [マッププロパティ] でマッププロバイダーとして [インドアマッピング] または **[Mappedin]** が設定されている場合にのみ表示されます。詳細については、「職場への道順の取得」と「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

タスクの結果
AI Search では、以下のように検索結果が向上されています。

- 最近の検索と人気のある検索：検索バーをタップすると、最近の閲覧履歴に基づいて検索結果がカスタマイズされます。
- 誤字の自動修正：検索キーワードの入力時に単語のスペルミスは自動的に修正されます。
- 同義語の処理：検索エンジンは検索キーワードから同義語を検索し、それに応じて検索結果を表示します。たとえば、「建物 A」と入力すると、AI は建物 A と建物 A に属するすべてのフロアを検索します。

Now Mobile アプリ を使用した予約

Now Mobile アプリ を使用して、いつでもどこでも職場の場所を予約できます。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)。

  詳細については、「ワークプレイスコア のインストール」を参照してください。

- Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv)。

  詳細については、「Workplace Reservation Management のインストール」を参照してください。

- ワークプレイスサービスデリバリ for Mobile

フロアマップを表示するには、以下がインストールされている必要があります。

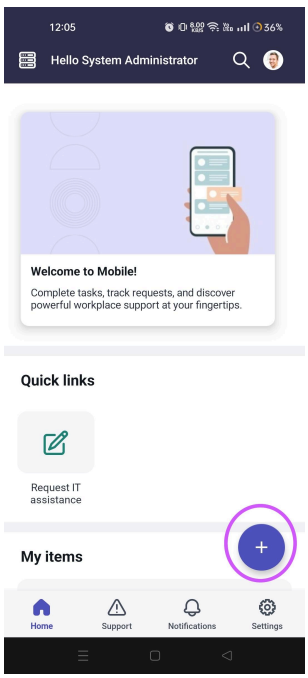
- ワークプレイススペースマッピング、ワークプレイスインドアマッピング、および Mappedin がインストールされている。
- マップビューが有効になっていることを確認します。詳しくは、「マップビューを有効にして予約を作成」を参照してください。

> **注:**
> シフトベースモジュールの予約の作成はネイティブモバイルではサポートされていません。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

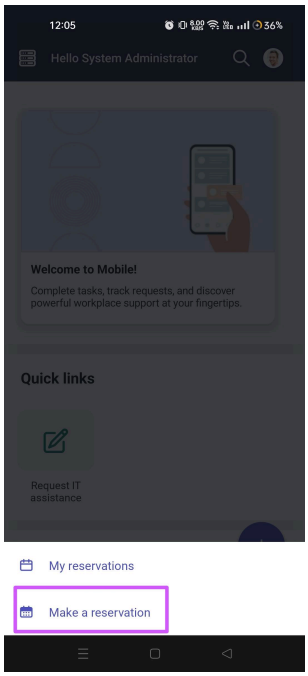
手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。



自動翻訳

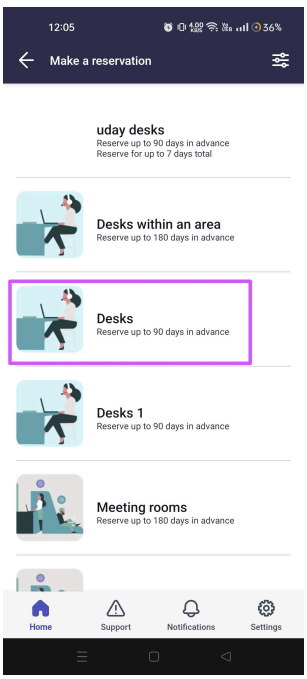
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. [予約を行う] をタップします。
3. [予約を行う] セクションに予約可能なモジュールが表示されます。

   例：[デスク] を選択します。

   予約可能なモジュールが表示されている



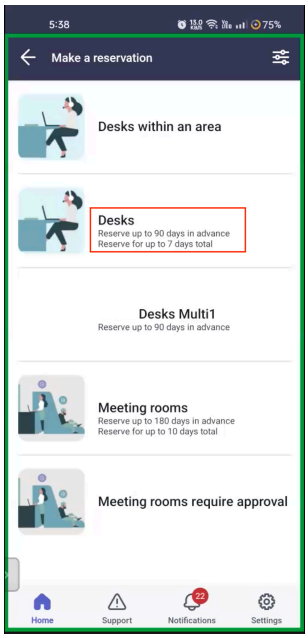
4. [予約可能なモジュール] プロパティの [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] を 2 日以上設定している場合は、[予約を行う] 画面に、複数日の予約を行うことができる予約可能な最大日数が表示されます。

   [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] のデフォルト値は 1 です。

   [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)**] の値が 1 に設定されている場合は、1 日の予約のみを行うことができ、予約時に [終日] オプションが有効になります。[複数日の最大日数 **(Max**

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

days for multi-day)] の値が 2 以上の値に設定されている場合、[終日] 予約オプションは無効になります。



[未来の最大日数] は、管理者によって [予約可能なモジュール] で構成され、予約を行うことができる未来の日数がカードに表示されます。[未来の最大日数] の値は 1 以上です。従業員が無効な日付範囲を選択しようとすると、予約の検索結果は返されません。

5. オプション: 任意の職場のクイック予約を行うには、[迅速に予約] セクションで [この場所を予約] をタップします。
予約ポータルで Workplace Reservation Management お気に入りの場所を設定した場合は、[クイック予約] セクション の [お気に入り] にお気に入りの場所が表示されます。

   注:
   [クイック予約 (Quick reserve)] セクションで使用可能な職場タイプは、組織で行われた構成によって異なります。

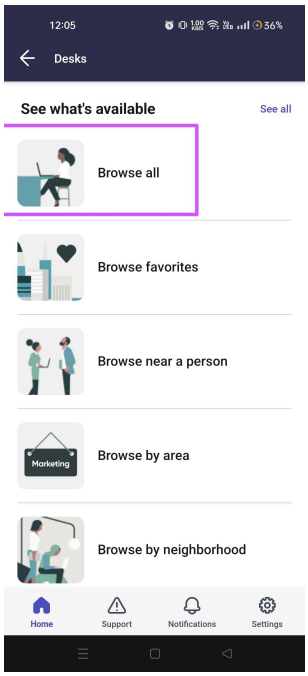
6. 予約可能なパスを選択します。

   複数日の予約は、予約可能なすべてのパスで使用可能です。例：[すべて参照] を選択します。

   - すべて参照
   - 人の近くで参照する
   - エリアで参照
   - 近隣で参照

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 部屋またはスペースの要件を追加します。

a. フォームのフィールドに入力します。

予約の作成

フィールド	説明
建物	職場を予約する建物。
フロア	職場を予約するフロア。
予約開始 (Reservation start)	予約の開始時間。
終日	終日または 1 日の予約を有効にするオプション。 時刻: 終日は、管理者によって設定された開始日と終了日の予約 プロパティによって異なります。
開始日時と終了日時。	[開始日時] と [終了日時] を選択するオプション。 **注:** 複数日の予約可能なモジュールプロパティ [複数日の最大日数 **(Max days for multi-day)]** は、予約可能なモジュールの [未来の最大日数] の値によって異なります。[未来の最大日数] の値で指定された範囲 (日数) 内でのみ、複数日のスペースを予約できます。予約の開始日と終了日の範囲が [未来の最大日数] の値よりも長い場合、アプリケーションは検証エラーを表示し、[終了日時] はデフォルトで現在の日付に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
予約終了 (Reservation end)	予約の終了時間。このフィールドは開始時間の 1 時間後に自動的に設定されます。
キャパシティ	予約のキャパシティ。 **注:** iOS デバイスを使用している場合は、キャパシティを指定してから [完了] をタップします。
マップビューの切り替え	リストビューの代わりにフロアマップビューを使用して、利用可能な予約を表示します。マップを表示するオプションは、選択したスペースまたはルームのマッププロパティが管理者によって設定されている場合にのみ使用できます。詳細については、「マップビューの切り替えプロパティを構成する」を参照してください。

注:
ユーザー初期設定が設定されていない場合、予約は職場プロファイルの建物、フロア、開始日時と終了日時の詳細を使用します。選択したスペースがどのエリアにもマッピングされていない場合、建物とフロアの詳細が [すべてのスペースを参照] に自動入力または事前に入力されます。スペースがエリアにマッピングされている場合、建物とフロアの詳細が [エリアで参照] に事前に入力されます。ユーザー初期設定と職場プロファイルの両方が存在する場合、ユーザー初期設定が優先され、スペースマッピングはユーザー初期設定によって行われます。[エリアで参照] フィールドには、職場プロファイルではなく、ユーザー初期設定に基づいて値が自動的に入力されます。

8. [次へ] をクリックします。
9. 予約する場所を選択します。
   予約ポータルでお気に入りとして設定された場所には優先順位が付けられてアルファベット順に表示され、その後に他の職場の場所が続きます。
   [建物] をタップしてフロアレベルの情報を表示し、フロアを選択します。

   - リストビューで、1 つ以上の場所を選択できます。

     場所を検索するには、検索ボックスに正確な場所の名前を入力します。

     注:
     ユーザーの近くのスペースを参照している場合は、最も適しているスペースが 5 つのみリストされます。

   - マップビューで、マップにある目的のエリアにズームインして 1 つ以上の場所を選択できます。

     [すべてのフロア] ドロップダウンリストを使用して、フロアを切り替えます。

     [選択済み] ボタンをクリックして選択内容を確認したり、[すべて] を選択してマップビューに戻ったりすることができます。異なるフロアの部屋も選択できます。

     注:
     マップビューは、管理者によって有効になっている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [次へ] をクリックします。
11. オプション: 利用可能なすべてのスペースを参照するには、[すべてのスペースを参照 **(Browse all spaces)]** を選択します。
12. 近隣の予約可能スペースを検索するには、[近隣で参照] オプションを選択します。

    注:
    [近隣で参照] オプションは、 管理者が [近隣による参照を有効にする] オプションが構成されている場合にのみ使用できます。

    a. 次の詳細を指定して、エリア内の最適なスペースを検索します。
    - 近隣：近隣の名前。
    - 建物：近隣で利用可能な建物の名前。例：NBH2
    - (オプション) フロア：予約する建物のフロア。予約管理者は、従業員が検索でフロアを使用できるかどうかを予約可能なモジュールで示すことができます。
    - 開始日時：職場アイテムの使用を開始する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。
    - 終了日時：職場アイテムの使用を終了する日時。選択した建物のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

13. オプション: お気に入りのスペースからスペースを予約するには、[お気に入りを参照] をタップします。
    Workplace Reservation Management 予約ポータルを使用してお気に入りとして設定したスペースには、お気に入りアイコン (♡) が表示されます。場所をお気に入りとして設定する場合は、「職場の場所をお気に入りに設定」を参照してください。

    注:
    お気に入りオプションは、Employee Center 25.0.0 を使用しており、かつ管理者が設定を構成している場合にのみ表示されます。

14. オプション: 人の近くの空きスペースを予約するには、[人の近くで参照する] をタップします。

    a. スペースを予約する近くのユーザーを [この同僚の近くのスペースを探す] で選択します。

    注:
    そのユーザーの近くにプライベートな予約スペースがある場合、検索結果には表示されません。

    b. [同僚の予約を選択する] でユーザーが行った予約を選択します。

    c. オプション: リストビューの代わりにマップビューを使用して、利用可能な予約を表示するには、[マップビューの切り替え] を選択します。
    このオプションは、管理者によってアクティブ化されている場合にのみ使用できます。

15. オプション: 特定のエリアで利用可能なスペースを予約するには、[エリアで参照] をタップします。

    a. 予約するエリアの [建物] を選択します。

    b. 予約する [エリア **(Area)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [開始日時] で開始日時を選択します。

d. [終了日時] で終了日時を選択します。

e. オプション: リストビューの代わりにマップビューを使用して、利用可能な予約を表示するには、[マップビューの切り替え] を選択します。
利用可能なお気に入りのスペースがマップ上でハイライト表示されます。

> **注:**
> この切り替えは、管理者によってアクティブ化されている場合にのみ使用できます。

f. マップビューの [フロア **(Floor)**] ドロップダウンリストからフロアを選択します。
例：フロア 1。

g. 建物の近隣で利用可能なスペースが表示されます。

16. [次へ] をタップします。
17. [マップビュー] で、ウェイファインディングおよびインドアナビゲーションのための [方向を知る] を選択します。
詳細については、「職場への道順の取得」を参照してください。
18. [送信] をクリックします。
予約が作成されます。
19. [予約情報] 画面には、予約の詳細を含む [詳細] タブが表示されます。

    複数日の予約の場合、[予約情報] 画面には、スペースが予約されている一連の日数 (開始日時と終了日時) が表示されます。

予約の詳細

フィールド	説明
予約に名前を付ける	予約の件名または名前を指定するオプション。
これは次のユーザーの予約です	ユーザー名。例:Abel Tuter
開始日時	予約の開始日時。
終了日時	予約の終了日時。
バーチャル会議リンク	リモートの従業員が予約に参加できるように、バーチャル会議リンクを生成するオプション。
追加メッセージ	ユーザーは、モバイルアプリで予約の会議メモを表示できます。従業員はモバイルアプリで会議メモを追加または更新することはできません。表示のみが可能です。会議メモは、事前予約 Web ポータルで追加できます。
職場の場所	職場の予約の場所。
フロア	フロア名
建物	建物名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
感度	件名はカレンダーに表示され、予約の機密性が非公開に設定されている場合を除き、すべてのユーザーが表示できます。
すべてのスペース詳細をプライベートに設定	プライバシー設定を指定します。 **注:** このオプションは、選択したスペースで行われたプライバシー設定に基づいて表示されます。 予約を次のように設定するには、次のオプションがあります。 ○ なし ○ 通常 ○ プライベート ○ 機密
Check-in-state	チェックイン待ち
作成日時	予約の作成日時。
更新日時	予約詳細の更新日時。

[関連する予約済みアイテム] には、予約に関連する職場サービスアイテムが表示されます。

20. 追加情報アイコン (詳細情報 ⋮) をタップして、次の操作を実行します。
    - 予約を編集する:(オプション) 必要に応じて、次の情報を入力します。
        - [予約タイトル] フィールドを設定します。
        - [代理] フィールドを、予約するユーザーに設定します。
    - 予約の共有
    - 予約をキャンセル
21. [送信] をタップします。
22. 予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、[チェックイン] をクリックして予約をチェックインします。

    注: 予約開始時間の 30 分前までにチェックインする必要があります。予約開始時刻前の 30 分以内に予約がチェックインされない場合、予約はキャンセルされます。キャンセルに関するメールが届きます。[チェックイン] オプションは、[自分の予約] ページでも使用できます。

タスクの結果
職場の予約が確認されます。

次のタスク
[自分の予約] セクションで予約ステータスを確認します。詳細については、「Now Mobile アプリでの予約の編集またはキャンセル」を参照してください。また、[方向を知る] オプションも使用できます。詳細については、「職場への道順の取得」を参照してください。

複数日の予約の場合、[自分の予約] には、予約のステータスと複数日にまたがる予約の日数が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

予約した職場アイテムでチェックインとチェックアウトが必要な場合は、「」を参照してください 予約のチェックインまたはチェックアウト。

QR コードスキャンオプションを使用してスペースを予約するには、「」を参照してください QR コードをスキャンしてスペースを予約します。

Now Mobile アプリ での予約の編集またはキャンセル

今後の予約は Now Mobile アプリを使用していつでも変更またはキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   その他のオプションアイコン ( ) をタップし、[自分の予約] を選択して、[自分の予約] セクションを開くこともできます。
3. 編集する予約を選択します。

   注:
   このオプションが有効になっている場合にのみ、予約を編集できます。 は編集オプションが利用可能な場合に表示されます。

4. [予約を編集する] をタップします。
5. フィールドの情報を変更します。
6. オプション: リストビューの代わりにマップビューを使用して、利用可能な予約を表示するには、[マップビューの切り替え] を選択します。
   この切り替えは組織によってアクティブ化されている場合にのみ使用できます。
7. [次へ] を選択します。
8. 予約する場所を選択します。
9. [送信] をタップします。
10. 予約をキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。
    [その他のオプション] アイコン ( ) をタップすることもできます。

    注:
    アイコンの外観は、使用しているデバイスのタイプによって異なります。

タスクの結果
それに応じて、予約が更新またはキャンセルされます。

予約のチェックインまたはチェックアウト

Now Mobile アプリ を使用して今後の予約をチェックインするか、終了する予約をチェックアウトします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   サービスアイコン ( ) を選択して [自分の予約] セクションを開くこともできます。
3. チェックインまたはチェックアウトする予約を選択します。
4. チェックインまたはチェックアウトするには、次のいずれかを実行します。
   - 予約をチェックインするには、[チェックイン予約] をタップ します。
   - 予約をチェックアウトするには、[チェックアウト予約] をタップします。

     注:
     予約は、チェックイン後にのみチェックアウトできます。予約をチェックアウトすると、予約のステータスが [完了] と表示されます。

タスクの結果
それに応じて予約がチェックインまたはチェックアウトされます。

他のユーザーとの予約詳細の共有

予約の詳細を同僚と共有します。詳細が記載されたメール通知が同僚に送信されます。同僚はあなたの職場の近くを予約することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   サービスアイコン ( ) を選択して [自分の予約] セクションを開くこともできます。
3. 共有する予約を選択します。
4. [その他のオプション] をタップし、[共有] アイコンを選択します。
   アイコン ( )

   アイコンの外観は、使用しているデバイスのタイプによって異なります。
5. [予約の詳細を次に送信する] フィールドで、予約の詳細を共有する 1 人以上のユーザーを選択します。
   ユーザーを選択した後、ページを閉じます。
6. [メモを追加する] フィールドに、予約とともに送信されるメモを追加します。
7. [送信] をタップします。

タスクの結果
予約のステータスが確認されると、選択したユーザーと予約詳細が共有されます。

QR コードをスキャンしてスペースを予約します

職場の QR コードをスキャンし、を使用してスペースをすばやく予約します Now Mobile アプリ。

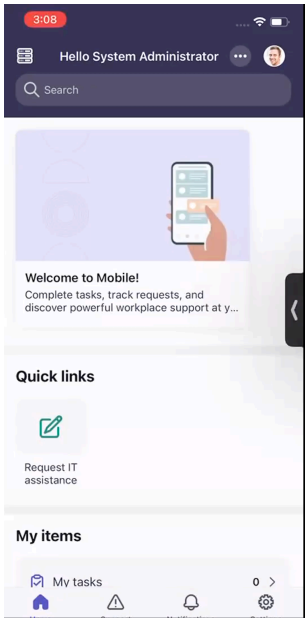
始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

自動翻訳

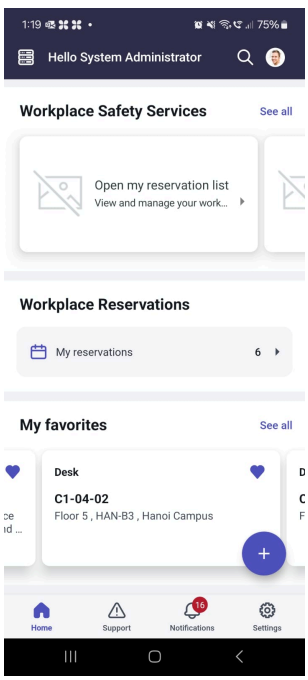
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow® Mobile アプリにログインします。
   モバイルホームページが表示されます。



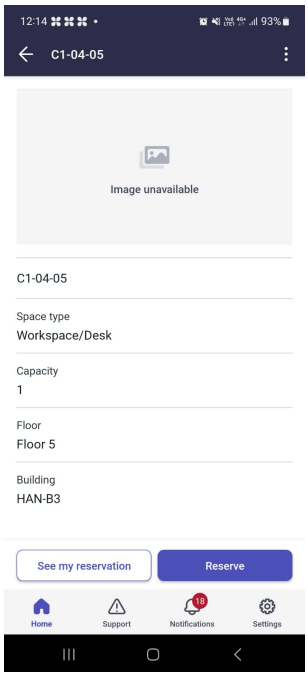
2. [お気に入り] からスペースを選択し、スペースを予約することもできます。



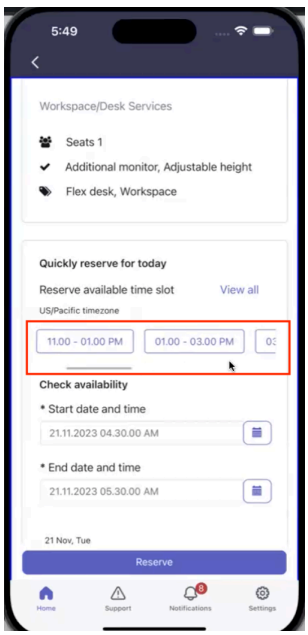
3. スペースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [自分の予約を表示] をタップして、選択したスペースの既存の予約を表示します。
スペースのリストからスペースを選択すると、[予約情報] 画面が表示されます。[予約情報] 画面の詳細については、「」を参照してください Now Mobile アプリ を使用した予約。
5. [再サービス] をタップして、選択したスペースの場所を予約します。
6. スペースの詳細画面に、その日のクイック予約オプションが表示されます。



7. 次の手順を実行します。
   a. 利用可能な時間帯を予約:予約の時間帯を選択します。
      - 利用可能な予約時間帯の提案は、スクロールバー付きの水平ブロックで表示されます。
      - 縦のリストにタイム スロットを表示するには、[すべて表示] を選択します。

        タイムスロット期間は、管理者が予約可能モジュールの構成で設定した [最大期間] と [最小期間] の値によって異なります。詳細については、「予約可能モジュールの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

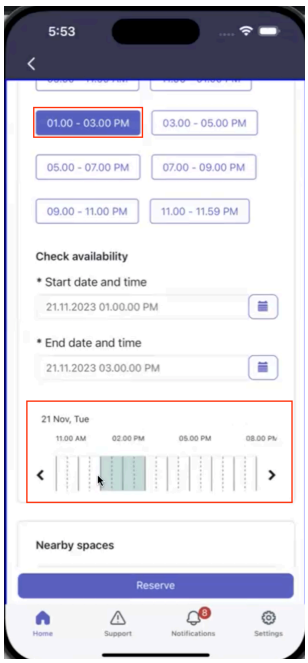
タイムスロットに表示される時間には、管理者が設定した作業日の開始時間 (sn_wsd_rsv.day_start) と作業日の終了時間 (sn_wsd_rsv.day_end) プロパティが適用されます。営業時間が午前 9 時から午後 5 時の場合、9 時から 5 時までの使用可能なすべての予約スロットが 2 時間間隔に分割されます ([最大期間] と [最小期間] に指定した値に基づきます)。ただし、既存の予約がある場合、これらは表示されません。予約に利用可能なタイムスロットのみが表示されます。予約に利用可能なスロットが午前 9 時から午後 12 時までで、会議の最大時間が 2 時間の場合、9 ～ 11 が最初のタイムスロットで、11 ～ 12 が次のタイムスロットです。

たとえば、[最大期間] が 2 時間で、[最小期間] が 30 分の場合です。オフィスのタイミングは午前 9 時から午後 5 時までで、スペース (建物 A 3 階、会議室 1) には既存の予約が 2 つあります。最初の予約は午前 9 時から午後 1 時 45 分までで、別の予約は午後 2 時から午後 3 時までです。午後 3 時から午後 5 時を次の時間帯にすることができます。

注:
終日予約ではQRコード予約には対応しておりません。QR コードの予約では、複数日にわたる予約と繰り返し予約もサポートされていません。

b. 空室状況を確認する: 予約の [開始日時] と [終了日時] を手動で選択します。過去の日付または将来の日付を選択しようとすると、時刻は現在の日付にリセットされます。期間は変更できます。

c. スケジュールビューでは、タイムスロットが縦棒で表示されます。 > には、二重山かっこアイコン (二重山かっこアイコン) を選択して先に進むか、アイコン (< アイコン) を選択して戻って、その日の予約タイムスロットの空き状況を確認します。



選択したタイムスロット(ステップ 9a)は、スケジュールされたビューで緑色で強調表示されます 。既存の予約と利用できないタイムスロットには、影付きのブロックが表示されます。 縦線は 1 時間、点線は 30 分を示します。

d. 選択したタイムスロットが利用できない場合、または選択したスペースが利用できない場合は、検証メッセージが表示されます。ユーザーは、[近くのスペース] オプションを使用して、利用可能なスペースを確認したり、次の利用可能なタイムスロットを確認したりできます。[近くの

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース] セクションには、スキャンされたスペースの近くにあり、予約可能なスペースのリストが表示されます。

e. [詳細を表示] を選択して、スペースの詳細を表示します。

8. [予約] をタップして予約します。
開始時間までに予約をチェックインし、終了後にチェックアウトします。予約を開き、ホームページの [自分の予約] オプションを使用して直接チェックインします。
9. 予約概要の詳細を確認します。
10. [チェックイン] をタップして、予約をチェックインします。
詳細については、「予約のチェックインまたはチェックアウト」を参照してください。
11. [アクション] ドロップダウンオプションを選択して、次のことを行います。
   - 予約の詳細を変更する
   - 予約をキャンセル
   - 予約の共有
12. オプション: 一般照会を送信したり、苦情要求を作成したりするには、[要求の送信] を選択します。

   注:
   このオプションは、ワークプレイスケース管理 プラグインをインストールした場合にのみ表示されます。

   a. [何かお困りですか？] フィールドに、照会の詳細を入力します。

   b. [送信] をタップします。
   照会用にケースが送信されます。

   c. 照会の詳細を確認した後、[閉じる **(Close)]** をタップします。

13. 予約の詳細を表示および変更するには、[自分の予約を表示する] を選択します。
このオプションは、当該スペースを予約している場合にのみ表示されます。

   a. [その他のオプション] アイコンを選択します。
   ( )

   アイコンを使用できるかどうかは、使用しているデバイスの種類によって異なります。

   b. 予約を編集するには、[予約を編集する] をタップします。

職場への道順の取得

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ を使用して、ある職場の場所から別の場所までの経路を表示します。

始める前に
ワークプレイススペースマッピングアプリケーションをインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[方向を知る] オプションは、職場にフロアマップが定義されており、かつ [マップのプロパティ] でマッププロバイダーとして [インドアマッピング] または **[Mappedin]** が選択されている場合にのみ表示されます。

ネイティブモバイルの インドアマッピング 機能は、Tokyo ファミリーリリースに依存します。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて
を使用して モバイルのワークプレイスサービスデリバリ、次のいずれかの場所から職場の道順を取得します。

- 現在または任意の場所から同僚の職場への直接の道順。同僚の職場の場所は、進行中の予約または職場プロファイルから取得されます。
- [自分の予約] ページから予約された職場への道順を取得します。

重要:
同僚のプライバシーが有効になっている場合、その同僚の詳細は表示されません。

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリ アプリを開きます。
2. 注:
   Now Mobile アプリ を使用すると、プライバシー設定が予約のすべてのスペースに適用されます。

   職場のフロアマップを使用して ワークプレイスサービスデリバリ 内でスペースを検索して予約します。詳細については、「Now Mobile アプリ を使用した予約」を参照してください。
3. 同僚の職場までの道順を取得するには、次の手順を実行します。
   a. 検索バーに同僚の名前を入力します。
   ホーム画面で検索アイコン ( ) を使用します。

   a. 同僚のプロファイルを選択します。

   b. プロファイルページで、[方向を知る **(Get directions)]** を選択します。

      注:
      同僚のプロファイルがプライベートに設定されている場合、[方向を知る] オプションは表示されません。

4. 予約した職場への道順を取得するには、次の手順を実行します。

   a. [職場予約] セクションで、[自分の予約] をタップします。
   サービスアイコン ( ) を選択して [自分の予約] セクションを開くこともできます。

   b. 道順を取得する予約を選択します。

   c. オプション: 複数の場所を予約するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

i. [関連予約済みアイテム] タブを選択します。

ii. 移動先の場所に対して行った予約を選択します。

5. 予約レコードサマリーから [方向を知る] を選択します。
インドアマッピング のウェイファインディングで青い点エクスペリエンスを自動的に有効にするには、モバイル位置設定でインドアの配置または場所のプロビジョニングを有効にします。職場のある移動先から別の移動先にインドアの配置を構成して有効にする方法の詳細については、「カスタムマッププロバイダーの設定」を参照してください。
6. 必要に応じてポインターを使用して開始場所と終了場所を選択し、マップを閉じます。
選択した場所から同僚の職場の場所までの道順が表示されます。ある建物またはフロアから別の建物またはフロアへの経路を定義できます。たとえば、建物 A から建物 B への経路を取得します。
7. オプション: あるスペースから別のスペースへの経路を取得するには、マップ上で次のアクションを実行します。

a. スペースを選択し、[場所の方向を取得] をクリックします。

b. ウェイファインディングのナビゲーションルートの開始点と終了点を設定します。

c. 方向モードを [デフォルト] または [アクセス可能] として選択します。
マップには、選択したスペース間のナビゲーションパスが表示されます。

8. オプション: 道順をステップとして表示するには、[ステップを表示する] を選択します。
9. オプション: IndoorAtlas および Apple と統合し、従業員の現在の場所を特定して従業員の現在の場所をモバイルアプリに表示します。
インドアの配置を有効にするには、インドアマッピング マッププロバイダーのプロパティを構成してカスタマイズします。詳細については、「カスタムマッププロバイダーの設定」を参照してください。

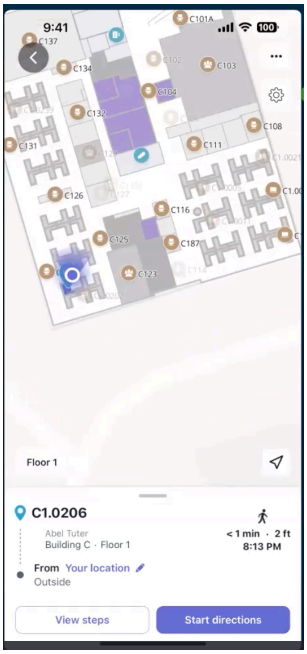
注:
屋内配置はv1.7で利用できます ワークプレイスサービスデリバリスィート 。

10. オプション: ウェイファインディングで開始場所を自動的に決定するには、[お問い合わせ開始] を選択します。
指定されたスペース内を移動しながら、青い点でリアルタイムの場所とナビゲーションの記号を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアの配置が有効になっているモバイルアプリ



11. オプション: マップ上のズームオプションを使用して、スペースより詳細に表示できます。
12. オプション: 名前順に、またはカードビューのソートオプションを使用してスペースをソートします。
13. オプション: カードビューのフィルターオプションを使用して、スペースタイプに基づいてスペースをフィルタリングします。
14. オプション: フロアのスペースを表示するには、カードビューからスペースを選択するか、マップ上で直接選択します。
    マップでスペースが強調表示されます。
15. オプション: ユーザーを検索するには、ユーザーの名前または場所を入力します。
    ユーザーの詳細は、デスクの予約 (ある場合) または職場プロファイルの場所に基づいて表示されます。
16. オプション: スペースに関連する要求を送信するには、[一般照会を作成する] を選択します。
    詳細については、「職場の問い合わせに関するヘルプ要求の作成」を参照してください。場所の詳細は事前定義されています。

タスクの結果

目的の場所までの道順が表示されます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ 参照

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションとともにインストールされるシステムプロパティについて説明します。

一緒にインストールされるコンポーネント モバイルのワークプレイスサービスデリバリ

次のテーブル、ロール、プロパティは とともにインストール モバイルのワークプレイスサービスデリバリされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
モバイル予約 (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation)	の予約データを格納します モバイルのワークプレイスサービスデリバリ。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリでインストールされるプロパティ

モバイルのワークプレイスサービスデリバリ ではさまざまなプロパティを使用できます。

モバイルのワークプレイスサービスデリバリのプロパティ

プロパティ	説明
Now Mobile を使用している人の近くを閲覧するスペースの近接検索制限 (sn_wsd_mobile.mobile_proximity_search_limit)	このプロパティを使用すると、従業員が別のユーザーの近くの職場を検索するときの検索制限を設定できます。 • タイプ：整数 • デフォルト値：**5**
WSD モバイル予約のマップビューオプションを有効にする [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations]	このプロパティは、モバイルアプリからの予約時に [マップビューの切り替え] オプションを表示します。

注:
これらのプロパティは、システムプロパティ [sys_properties.list] テーブルから派生します。

自動翻訳

インドアマッピング

インドアマッピング Map Studio は、敷地、建物、フロア、およびワークスペース内の職場ユーザーに、建物のビジュアル化およびウェイファインディング機能を提供します。インドアマッピング Map Studio は、マップをビジュアル化および設計して、職場や建物内にデジタル化されたインタラクティブな場所を作成するためのインターフェイスです。

インドアマップの設計と管理

敷地、建物、フロアを作成し、フロアプランのソースファイルをインポートし、Map Studio でマップオブジェクトとデータを管理および更新します。

開始するには

探索	構成
概念と機能について説明します インドアマッピング 。	マッププロバイダーとしてのインストールと設定インドアマッピング

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	参照
 マップオブジェクトとマップデータの作成インドアマッピング	 の操作 インドアマッピング コンポーネント、ロール、およびプロパティ

インドアマッピング の詳細

インドアマップのオブジェクトとデータは ワークプレイスサービスデリバリ と同期でき、予約管理、ケースマネジメント、移動管理、およびウェイファインディング用の場所ディレクトリ内で使用できます。

マップの作成とコンテンツ管理

インドアマッピングの Map Studio を使用して、マップの作成、管理、編集を 1 か所で行います。エンドユーザーは、建物内部および選択した敷地、建物、またはフロアの屋内と屋外の詳細をビジュアル化できます。

インドアマッピング は、職場のフロアプランをデジタル化する機能を Map Studio 内に提供します。マップ管理者とマップ編集者は、Map Studio インターフェイスを使用して、ワークプレイスサービスデリバリ Suite 全体で使用できるマップを作成および更新できます。

1. 予約管理を使用して、会議室、会場、ワークスペースなどの建物内のスペースの使用に関するリアルタイムの情報を取得します。
2. ワークプレイスサービスデリバリ ケースマネジメントでサービス要求を迅速に履行します。スペースの詳細を表示し、インドアマップを使用して、敷地、建物、またはフロアの内部を検索します。
3. ある場所から別の場所へのデスクの移動を要求するには、ワークプレイスサービスデリバリ の移動管理を使用します。ワークスペースが インドアマッピング マップデータにマッピングされていることを確認します。
4. 職場ユーザーの敷地、建物、またはフロア内のスペースからインドアマップ上の出発点と到着点を入力して、インタラクティブな場所とウェイファインディングのソリューションを提供します。

> **注:**
> 職場でのウェイファインディングの道順案内は Now Mobile アプリ でのみ利用できます。詳細については、「職場への道順の取得」を参照してください。

既存のアーキテクチャフロアプランまたはエンジニアリングフロアプランをインポートして変換し、マップを作成することで、インドアマップを作成できます。インドアマッピング は AutoCAD ファイル (DWF および DXF) およびラスターソース (PNG) ファイルをサポートしています。詳細については、「Map Studio への CAD ファイルのインポート」と「ラスターファイルのインポート」を参照してください。

Map Studio でマップをカスタマイズおよび管理し、リアルタイムで協力してマップデータとマップオブジェクトを更新します。詳細については、「マップオブジェクトとマップデータの管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング の **Map Studio**

Indoor Mapping

The Indoor Mapping application provides Map Studio to enable map admins to fully digitalize floor plans and manage the entire map lifecycle. The application also provides a set of default values to configure, style and customize indoor maps.

インドアマッピング

インドアマッピング の構成

インドアマッピング をインストールし、マッププロパティを構成して建物とフロアを作成します。フロアプランの CAD ファイルまたはラスターソースファイルをインポートし、Map Studio でさまざまなマップオブジェクトを管理します。

インドアマッピング のインストール

依存プラグインを使用して インドアマッピング アプリケーション (sn_map_core) をインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の インドアマッピング アプリケーションリストを確認してください。

注:
このアプリケーションにはデモデータが含まれており、関連するアプリケーションとプラグインがインストールされます。インドアマッピング のマップオブジェクトとマップデータを Workplace Service Delivery [workplace-service-delivery] で機能させるには、Workplace Indoor Mapping [workplace-indoor-mapping] とインドアマッピング [indoor-mapping] の両方をインスタンスにインストールします。

必要なロール：map admin、admin

このタスクについて
インドアマッピング とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル
- ジョブスケジュール

詳細については、「インドアマッピング とともにインストールされるマップ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、インドアマッピングアプリケーション (sn_map_core) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store から要求できます。

   [インストール **(Install)**] ボタンの横のリストに、使用可能なアプリケーションのバージョンが表示されます。
3. [インストール] を選択します。

マップインスタンスデータの構成

インドアマッピング には、すべてのマップを表示および構成するための一連のデフォルトパラメーターが用意されています。

始める前に

注:
Map Studio のマップ編集者限定ロールは、1 つまたはいくつかの割り当てられた敷地にのみアクセスできます。このロールでは、割り当てられた敷地のマップオブジェクトとマップデータのみを編集できます。詳細については、「インドアマッピング でのアクセスの設定」を参照してください。

マップパラメーターをカスタマイズおよび変更するには、インドアマッピング のデフォルトパラメーターを更新します。敷地と建物を作成する前に、次の点を考慮してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：map editor、map admin

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング.
2. デフォルトのパラメーターを構成およびカスタマイズするには、次のいずれかのマップオブジェクトを選択します。
   - 敷地：組織内の敷地のリスト。編集して敷地をアクティブ化または非アクティブ化します。
   - レイヤータイプ：マップで指定されているソースレイヤー。たとえば、建物、草地、ラスター、ルーム、壁などです。レイヤータイプを編集して、名前とドメイン、表示される属性、アクティブおよび非アクティブのステータスを変更します。
   - 場所タイプ：マップに場所を表示するために使用できる場所タイプ。たとえば、ホール、駐輪場、バスステーションなどです。場所タイプはマップにコンテンツを表示するために使用されます。名前とドメイン、表示される属性、アクティブおよび非アクティブのステータスを編集できます。
   - 方向モード：ユーザーが使用できる方向モード。たとえば、デフォルト (歩行)、アクセス可能、バイクなどです。名前とドメイン、平均速度 (到着予定時刻の計算に使用)、方向モードアイコン、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更できます。
   - コネクタタイプ：マップで利用可能なコネクタタイプ。たとえば、階段、エレベーター、エスカレーター、傾斜路などです。名前とドメイン、フロアごとの待機時間、アイコン属性とズーム属性、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。
   - アイコン：マップで利用可能なアイコン。たとえば、ホール、消火器、コンピュータールーム、建物などです。名前、タイトル、ドメイン、アクティブおよび非アクティブステータス、実際のファイルの画像を編集および変更します。
   - ビュータイプ：マップで利用可能なビュータイプ。たとえば、すべて、デフォルト、最小などです。名前、タイトル、ドメイン、屋外スタイル、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。
   - 場所グループ：マップで利用可能な場所グループ。名前、説明、ドメイン、関連する敷地、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。
   - フォント：マップで利用可能なフォントタイプ。名前、説明、ドメインを編集および変更し、新しいフォントをアップロードします。
   - 室外スタイル：マップで利用可能な室外スタイル。たとえば、デフォルト、OpenStreetMap などです。名前、説明、GeoJson の説明、アクティブおよび非アクティブステータスを編集および変更します。

     デフォルトの屋外ナビゲーションスタイルです。マップ管理者 (map_admin ロール) が屋外スタイルレコードを作成および変更できます。屋外スタイルレコードには、名前とスタイルファイルがあります。スタイルファイルは Mapbox スタイル仕様に準拠する必要があります。例：default.json、empty.json、または openstreetmap.json。

     default.json は、OpenStreetMap データと OpenMapTiles に基づいて インドアマッピングが提供およびホストするデフォルトの屋外マップスタイルです。空の屋外スタイルは、白い背景で屋外マップデータが含まれていません。openstreetmap.json には、OpenStreetMap から直接取得される OpenStreetMap の標準マップタイルがあります。

     注:
     ユーザーは、これを本番環境で使用する前に、OpenStreetMap ライセンスを参照する必要があります。

   - インドアマッピングのプロパティ：構成プロパティの設定方法の詳細については、「インドアマッピングのプロパティ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング でのアクセスの設定

インドアマッピング には、マップ管理者、マップ編集者、およびマップ編集者限定ロールが用意されています。

始める前に

インドアマッピング の Map Studio にアクセスするには、次の 3 つのロールが必要です。

- マップ管理者 (sn_map_core.map_admin)：Map Studio のマップ管理者は、インドアマッピング の Map Studio でマップデータとマップオブジェクトを設定でき、アプリケーションへの完全なアクセス権があります。マップ管理者はユーザー基準レコードを管理することもできます。
- マップ管理者 (sn_map_core.map_editor)：マップ管理者は インドアマッピング の Map Studio でマップを設定し、フロアプランをインポートし、Map Studio でマップを管理 (編集または削除) できます。
- マップ編集者限定ロール (sn_map_core.map_editor_limited)：このロールは、敷地または少数の敷地への制限付きアクセスがあります。このロールを持つユーザーは、自分に割り当てられている敷地を表示および編集できます。[変更管理 - リスク アセスメント] プラグインが有効化されているときは、インドアマッピング すべて > インドアマッピング > **Map Studio** メニューは非表示であり、このロールでは使用できません。

マップ管理者はユーザー管理とユーザー基準を使用して、マップ編集者限定ロールに敷地へのアクセス権を付与します。敷地へのユーザーアクセスが提供されていない場合、このロールを持つユーザーは Map Studio で敷地を表示したりアクセスしたりすることはできません。敷地へのアクセスをユーザーに提供するには、次の手順を実行します。

必要なロール：map admin

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > ユーザー.
2. ユーザーレコードを選択して開きます。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リストで、**[sn_map_core.map_editor_limited]** ロールを選択し、[追加] をクリックします。
5. [保存] をクリックします。
6. Map Studio で敷地へのアクセスを提供するには、次に移動します すべて > インドアマッピング > 敷地.
7. 敷地ページで、マップエディターに限定されたロールアクセスを提供する敷地を選択してクリックして開きます。
8. [敷地エディター] セクションに移動します。
9. [敷地エディター] ドロップダウンリストから、[ユーザー基準] を選択し、[新規] をクリックします。
   フォームのフィールドに入力します。

敷地エディターの新規レコード

フィールド	説明
ユーザー基準	sn_map_core_map_editor_limited ロールを持つユーザーを検索して選択します。
敷地	敷地を選択するか、新しい敷地を作成して、このロールにアクセス権を付与します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [送信] をクリックします。

> **注:**
> マップ編集者限定ロールを持つユーザーが建物を削除した場合、その建物はデータベース内で非アクティブになるだけで、実際にはデータベースから削除されません。

インドアマッピングのプロパティ

インドアマッピング プロパティの構成を更新して、マップのコンポーネントとオブジェクトをカスタマイズして表示します。

始める前に
必要なロール：map admin、map editor

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > インドアマッピングのプロパティ.
   [インドアマッピングのプロパティ] が表示されます。必要に応じてマップコンポーネントのプロパティをカスタマイズします。
2. フォームフィールドに記入します。

インドアマッピングのプロパティ

フィールド	説明
マップインポートサービス URL	フロアプランを有効にするためにマップインポートサービスにアクセスできる URL を定義するオプション。このプロパティは、*(sn_map_core.map_import_service.url)* システムプロパティにマッピングされます。
Map Studio で使用されるデフォルトの室外スタイル	Map Studio で使用されるデフォルトの室外スタイルを指定します。このプロパティでは、デフォルトのレコードとカスタマイズされたスタイルを含む室外スタイルテーブルレコードを使用します。このプロパティは、sn_map_core.studio.default_outdoor_style システムプロパティにマッピングされます。 **注:** 「空の」屋外スタイルは、使用するとフロアプランのジオリファレンスができなくなるため、使用しないでください。
Studio が Google Geocoding API を呼び出さないようにするかどうかを決定します。	*sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding* システムプロパティにマッピングされます。 このオプションを選択すると、Map Studio が Google Geocoding API を呼び出さないようにすることができます。敷地を作成するときに住所の提案を提供し、選択された住所を中心にマップを表示するために、Google Geocoding API は Map Studio でデフォルトで使用されます。世界地図を拡大して敷地の場所を指定することで、敷地の作成中に Google ジオコーディング API の使用を防ぐことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
敷地エディターを決定するために考慮されるユーザー基準の最大数。	敷地エディターの使用最大ユーザー数。敷地エディターのユーザー数が 100 を超える場合、このプロパティの値を増やすことができます。これは Map Studio のパフォーマンスに影響を与える可能性があります。デフォルト値は 100 で、*sn_map_core.max_user_criteria_count* システムプロパティにマッピングされます。
AutoCAD ファイルのインポート中にラインをポリゴンに変換するための、最初の点と最後の点の間の最大距離 (センチメートル)	CAD ファイル上で 1 cm 離れたすべての線を自動的に閉じるオプション。マップ上にポリゴンを作成するには、Map Studio へ CAD ファイルをインポートする前に、CAD ファイルでポリゴンの線を閉じる必要があります。線が閉じていない場合、このプロパティを有効にすると、ポリゴン内の開いた線を検出して閉じることが可能になります。
インポート時に非表示の CAD レイヤーを無視するには、true に設定します	AutoCAD ソースファイルに存在する非表示の CAD レイヤーを無視するオプション。このオプションを有効にすると、非表示の CAD レイヤーがマップに表示されません。
インポート時に無視する CAD レイヤーのカンマ区切りリスト (レイヤー 1、レイヤー 2 など)	マップに表示しない CAD レイヤーを無視するオプション。当該のレイヤーは、非表示になっていなくても無視されます。無視するレイヤーの名前をカンマ区切りリストとして指定します。無視されたレイヤーは、CAD ファイルのインポート後のマップには表示されません。
CAD インポート時に GeoJSON 機能の単純化を有効にするには、true に設定します	*sn_map_core.cad_simplify_enabled* システムプロパティを使用して、CAD ファイルから抽出されたジオメトリの複雑さを軽減し、パフォーマンスを向上させるオプション。
すべての条件が満たされている場合に AutoCAD のインポート時に実行できる単純化アルゴリズムの許容値	システムプロパティ *sn_map_core.cad_simplify_tolerance* を使用して単純化アルゴリズムの精度を変更するオプション。デフォルトでは 0.1 に設定されており、この値によって簡素化のレベルを定義します。「0」は元のジオメトリであり、ジオメトリでは何も変更されません。このオプションを 0.1 に設定すると、ジオメトリが単純化されるため、最も正確な結果が得られます。たとえば、値を 0.8 に増やすと、円が三角形になり、ジオメトリの座標が削除されるためにジオメトリの精度が低下する可能性があります。
AutoCAD のインポート時に単純化アルゴリズム (有効な場合) を実行するための、GeoJSON 機能内の座標の最小数。	*sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold* プロパティを使用して、20 以上の座標を持つ複雑な形状やジオメトリを単純化するためのしきい値。デフォルト値は 20 座標です。Map Studio で CAD ファイルをアップロードした後、そのファイルをインポートして、縮小された座標またはポイントをマップ上に表示します。

3. [保存] をクリックします。

CAD ソースファイルの管理

v1.8.0 の最新の AutoCAD インポートツールを使用して インドアマッピング 、CAD ソースファイルを管理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- v1.8.0 の新規の インドアマッピング お客様は、最新の AutoCAD インポートツールを使用して CAD ソースファイルをインポートおよび設定できます。デフォルトでは、Map Studio で AutoCAD インポートツールが有効になっています。詳細については、「AutoCAD インポートツールを設定する」を参照してください。
- 既存のお客様(インドアマッピング v 1.7.0 以前のバージョン)は、最新の AutoCAD インポート ツールを使用して CAD ソース ファイルをマイグレートできます。移行しない場合は、Map Studio で CAD ファイルを構成およびインポートするときに、新しい AutoCAD 処理ツールオプションを無効にすることができます。

  v1.8.0 をインストール インドアマッピング していない場合は、v1.7.0 以前のバージョンで インドアマッピング AutoCAD ツールを引き続き使用できます。詳細については、「AutoCAD ツール」を参照してください。

AutoCAD のインポート要件

建物を追加した後、CAD フロアプランのソースファイルのインポートを開始できます。

で インドアマッピング インドアマップを作成するには、ラスター画像ソース (PNG) を手動でインポートするか、Map Studio の AutoCAD ファイルインポートモジュールを使用して作成を自動化します。最高レベルの自動化を実現し、見やすいマップを作成するには、CAD ファイルが特定の要件を満たしている必要があります。詳細については、「ServiceNow ブログ」を参照してください。

注:
マップ管理者は、CAD ソースがの インドアマッピングインポート要件に準拠していることを確認する必要があります。インポート前に、AutoCAD のソースが、設計の修正点と精度についてグラフィックデザイナーのレビューを受けていることを確認してください。JSON または GEOJSON ファイルのインポートは、サードパーティのマッピングプロバイダーの移行にのみ使用できます。

最大 200 MiB の AutoCAD ファイルを Map Studio にアップロードできます。これより大きなファイルではパフォーマンスが低下する恐れがあります。

ファイル

建物のフロアは分離されたファイルに存在する必要があります。Map Studio では、ファイルごとに 1 つのフロアのみを読み込みおよびロードできます。したがって、各フロアが一意のファイルにあることが重要です。

レイヤー

すべての建物レイヤーが分離されている必要があります。AutoCAD のフロアプランは、レイヤーシステムを使用して作成されます。要素をスタイル設定または削除するには、各建物要素が別々のレイヤーに配置されていることが重要です。マップ ユーザーが必要とするレイヤーのみを表示します。ファイルに不要な詳細図が含まれていないことを確認してください。要素が多すぎると、インポートプロセスがブロックされることがあります。

注:
インタラクティブマップはできるだけ明瞭でなければなりません。流し台や窓などの重要でないアイテムを削除します。フロアプランをインポートするときに、これらの要素を個別のレイヤーに配置して並べ替えます。

すべてのテキストオブジェクトは、そのタイプに応じて専用レイヤーに分離する必要があります。オブジェクトのタイプごとに独自のテキストレイヤーが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

図面は、図面タイプに基づいて専用の画層に分離する必要があります。各部屋タイプが別々のレイヤーにあることを確認します。要素を結合する場合は、必ず同じ線と背景色でインポートしてください。

すべてのファイルの名前は明確かつ同一である必要があります。Map Studio では、ファイルがインポートされた後、レイヤー名が同じである場合にのみ構成が保持され、他のファイルに自動的に適用されます (Tokyo 以降のリリースでのみ利用可能)。ファイルのレイヤー名が異なる場合、マップ管理者、作成者、または編集者は、Map Studio でレイヤーを簡単に認識できません。レイヤー名が異なる場合、CAD 構成は自動的に実行されません。

行

閉じた形状を作成するには、すべての線を接続する必要があります。CAD ファイルの線を使用してフロアプランを描画し、建物の輪郭、ルーム、およびアクセス不可領域を定義します。閉じた線の外側のスペースはオープンエリアと見なされます (例：廊下)。

すべての線と形状が適切に閉じていることを確認します。たとえば、図形が適切に閉じられていない場合、ルームは廊下の一部と見なされず、それらのルームにポイントが作成されます。

エクスポート

推奨パラメーターを使用してファイルをエクスポートすると、Map Studio で簡単にインポートできます。CAD ファイルを DWF または DXF としてエクスポートします。その他の形式はサポートされていません。正しいバージョンで CAD ファイルをエクスポートしていることを確認してください。AutoCAD 12 (AC1009) ～ AutoCAD 2018-2021 (AC1032) がサポートされています。

AutoCAD インポートツール

v 1.8.0のAutocadインポートツールは インドアマッピング 、CADファイルの設計と詳細の品質とレベルを構成、最適化、改善する機能を提供します。

最新の AutoCAD インポートツールを使用して、CAD ソースファイルをアップロードします。名前付きオブジェクト、ブロック、およびレイヤーが CAD ファイルにインポートされます。

AutoCAD インポート ツールを設定する

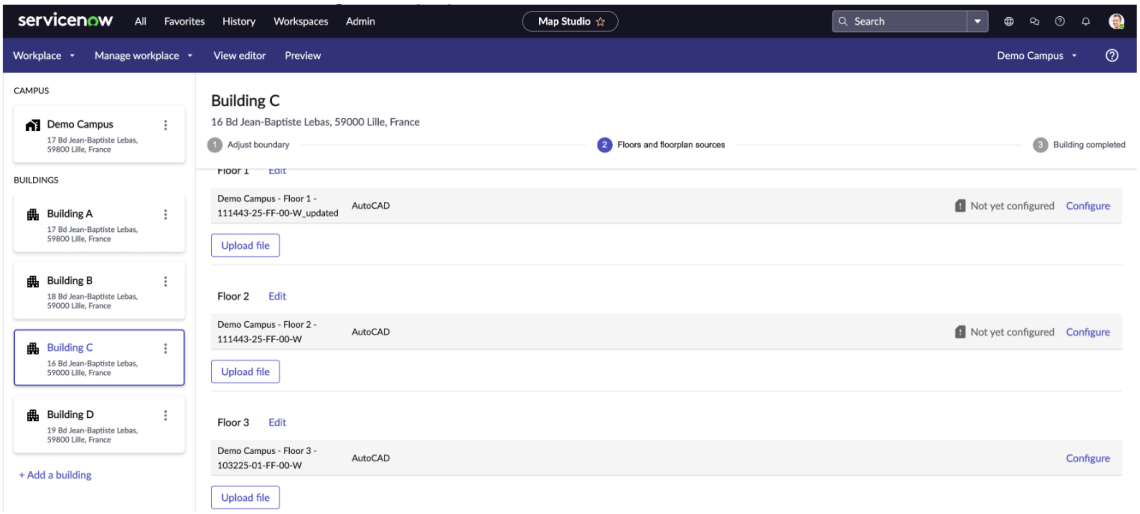
CAD ソースファイルを構成して Map Studio にインポートします。

始める前に
必要なロール：管理者

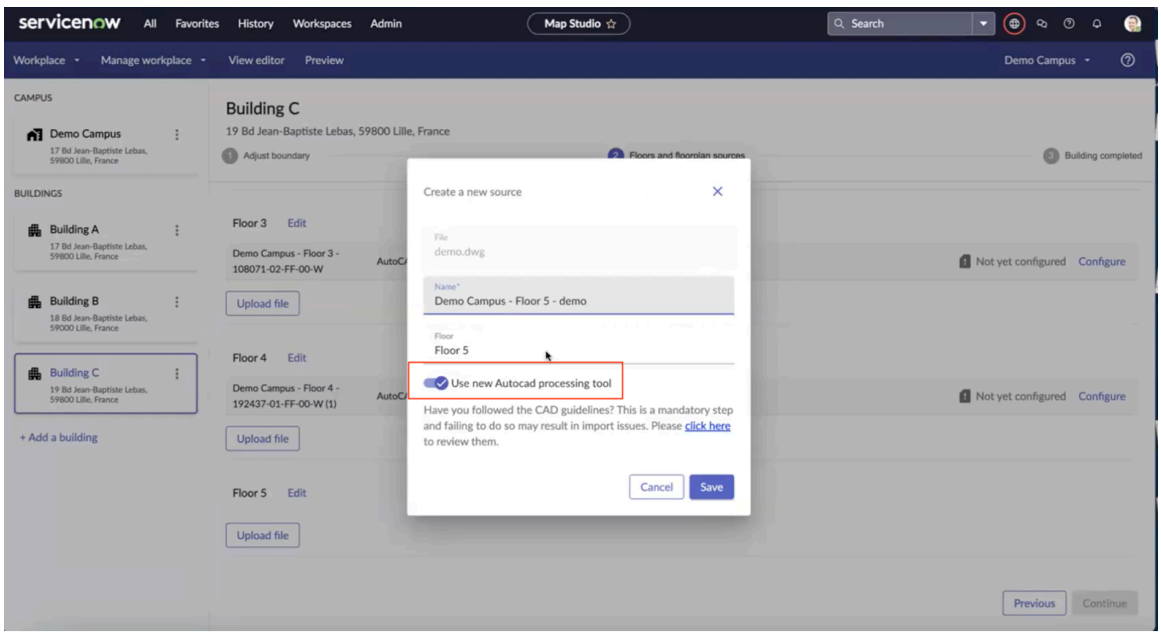
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
   例：デモ敷地。
3. [続行] を選択するか、次の場所に移動します。 職場の管理 > フロアとフロアプラン.
   選択した敷地の建物のリストが表示されます。
4. パネルから建物を選択します。
5. CAD ソースファイルをアップロードするフロアを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. CAD ソースがアップロードされておらず、フロア用に構成されていない場合は、[ファイルをアップロード] を選択します。
7. [構成] を選択して、CAD ファイルを構成して更新します。
8. [新しいソースを作成] ダイアログボックスが表示されます。



9. 次の情報を入力します。
   - [ファイル]: AutoCAD のソースファイルの名前。例:demo.dwg
   - 名前:敷地名が追加され、デフォルトで事前に入力されています。
   - フロア:CAD 構成を変更する必要があるフロア、または CAD ファイルをインポートするフロアの名前。例えば;フロア3。
   - 新しい AutoCAD 処理ツールを使用する: 既定では、このオプションは有効になっています。

   注:
   (1.8.0 より前のバージョン)の旧バージョンインドアマッピングで提供されていた AutoCAD ツールを引き続き使用する場合は、[新しい **AutoCAD** 処理ツールを使用]ボタンを無効にします。詳細については、「Map Studio への CAD ファイルのインポート」を参照してください。

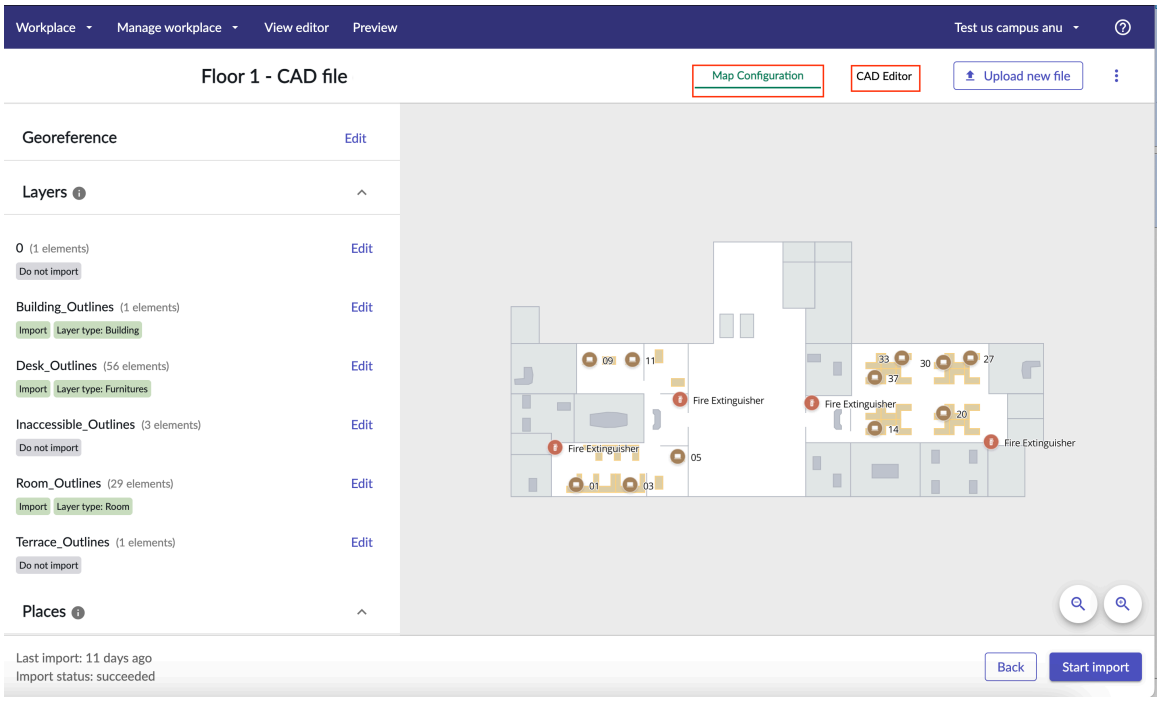
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [ここをクリック] リンクを選択して、CAD ガイドラインを確認します。
11. [保存] を選択します。
    [CAD 構成] ページが表示されます。詳細については、「CAD 構成」を参照してください。

CAD 構成

[CAD 構成] ページのレイアウトには、[マップ構成] タブと **[CAD** エディター] タブのオプションがあります。



注:
インドアマッピング レイヤー名に基づいて、以前に設定されたファイルから CAD 構成を取得します。CAD ファイルを初めてインポートする場合、または で CAD ファイルに インドアマッピング不明なレイヤー名がほとんどない場合は、CAD ファイルをインポートした後は、CAD ファイルは構成されず、[マップ構成] プレビューは空白になります。

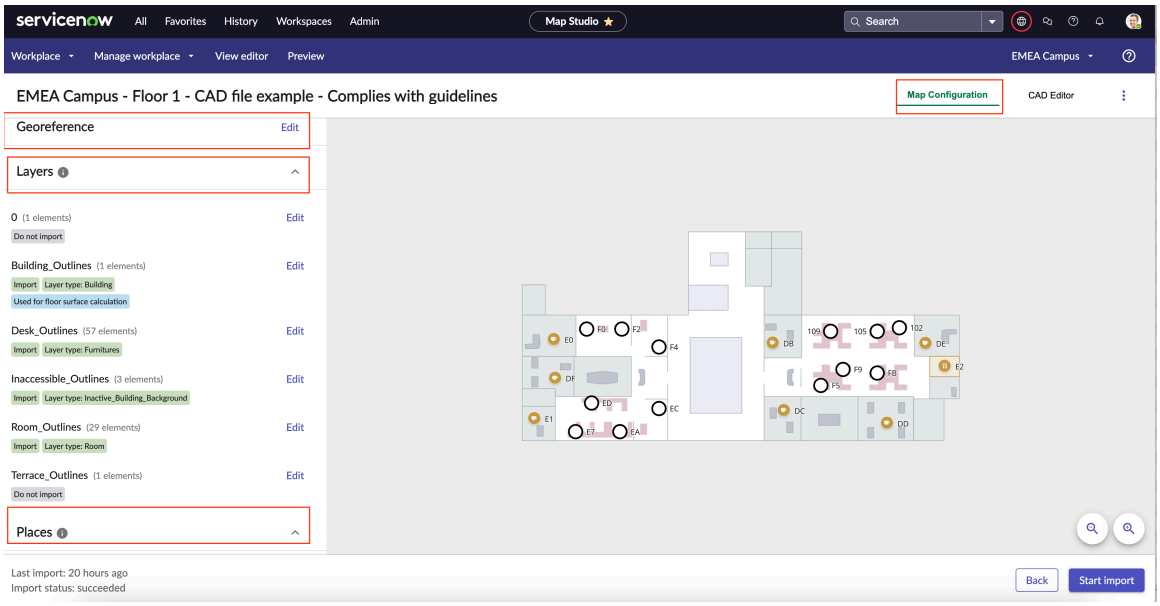
[マップ構成] タブ

マップ構成プレビューレイアウトを使用して、CAD レイヤー、場所、テキスト、ブロック、レイヤータイプ、および場所タイプを管理します。

[マップ構成] タブを選択して、[マップ構成] ページを開きます。詳細については、「[マップ構成] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

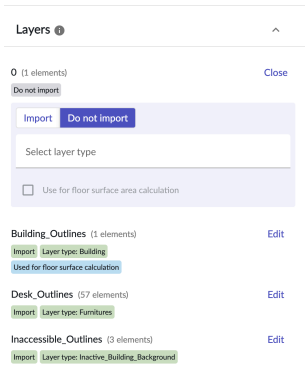


ジオリファレンス

フロアプランをジオリファレンスし、マップ上に配置して、世界地図 (OpenStreetMap) 上で拡大縮小および配置します。詳細については、「フロアプランのジオリファレンス」を参照してください。

レイヤー

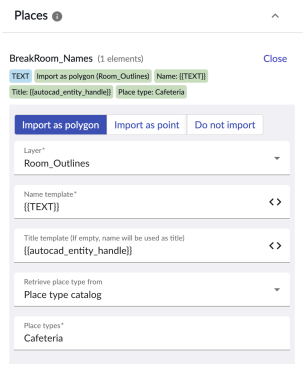
CAD ファイルでレイヤーを構成し、マップ構成プレビューレイアウトでプレビューします。詳細については、「レイヤーの構成」を参照してください。



ロケーション

CAD ファイル内の場所を構成し、マップ構成プレビューレイアウトでプレビューします。詳細については、「場所を設定」を参照してください。

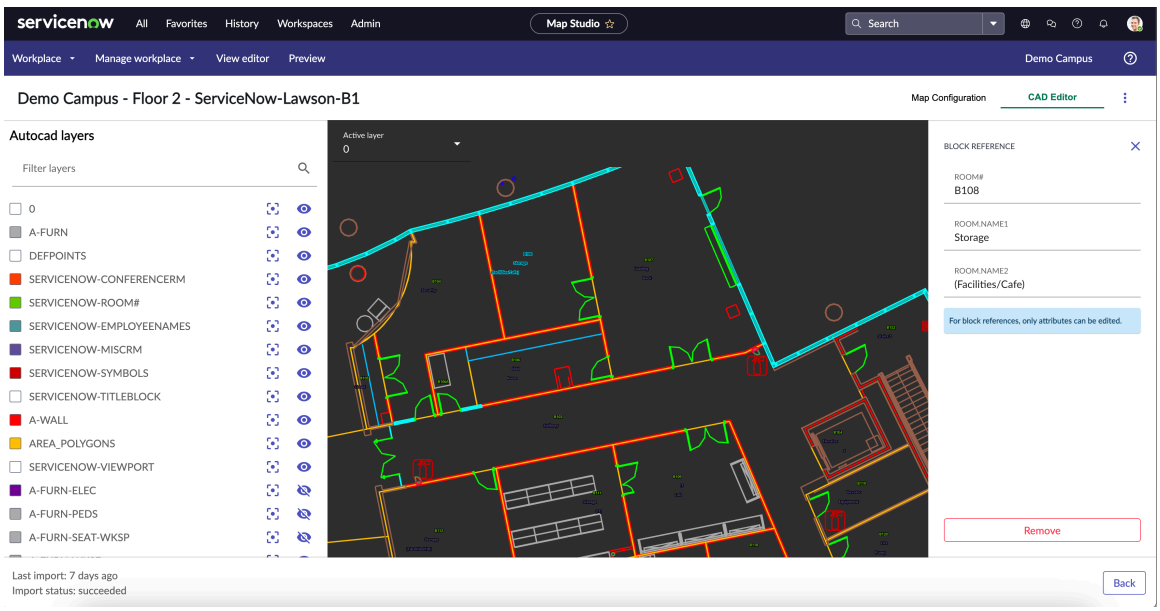
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[CAD エディター] タブ

CAD エディターには、CAD ソースファイルを編集および最適化するための編集および描画ツールが用意されています。文字、場所、またはブロック属性を追加または更新します。CAD ファイルで欠落しているポリライン、ポリゴン、および場所タイプを解決します。

画層、場所、文字、ブロックの属性を設定および管理します。詳細については、「[マップ構成] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。



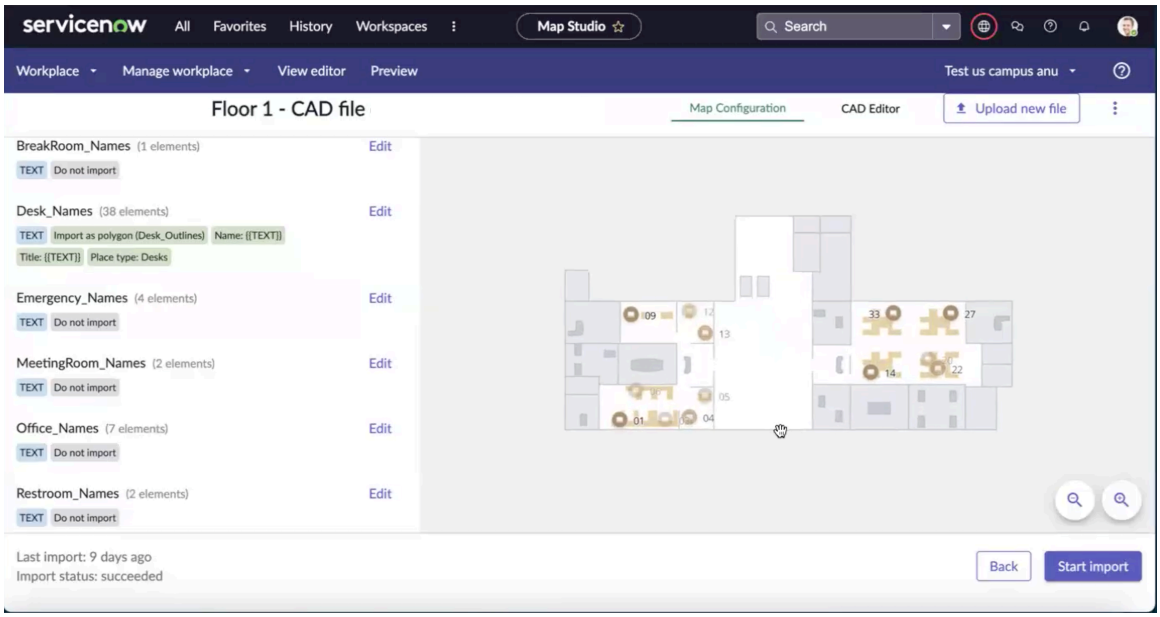
[マップ構成] タブを使用した CAD オブジェクトの構成

[マップ構成] タブを使用して、CAD ファイル内のオブジェクトと要素を管理します。

レイヤーまたは場所を選択して、マップ構成プレビューレイアウトでプレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フロアプランのジオリファレンス

ソースフロアプランをジオリファレンスし、マップ上に配置してスケールします。

始める前に

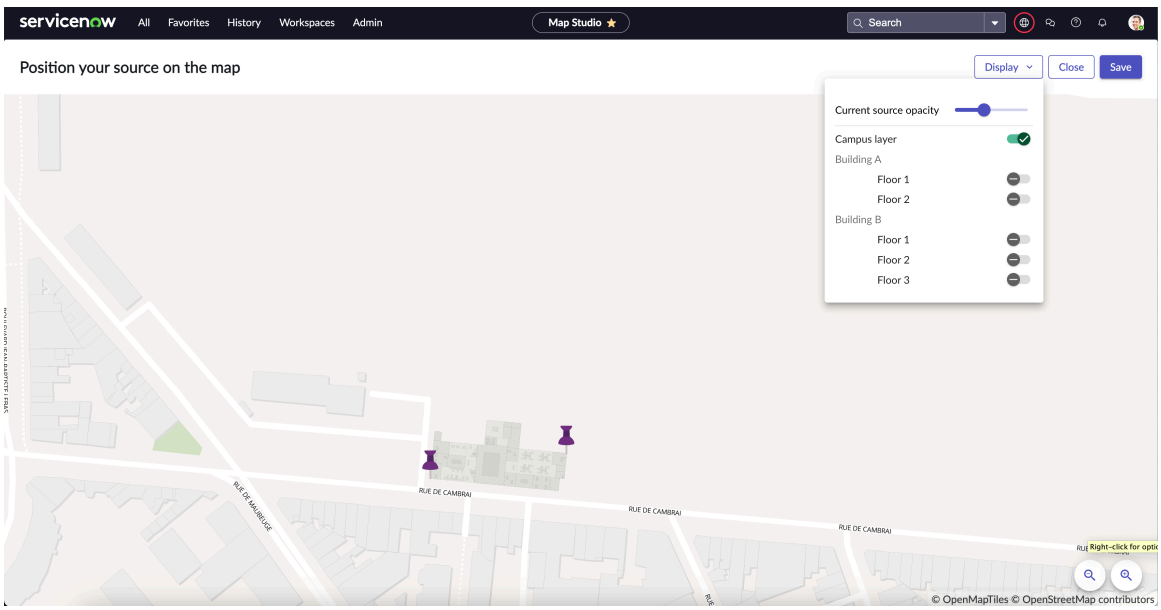
必要なロール：admin

手順

1. [マップ構成] タブを選択して、[マップ構成] ページを表示します。

> **注:**
> フロアプランがマップ上に配置されていない場合は、ジオリファレンスが設定されていません (ジオ ⚠) アラートが表示されます。

2. [ジオリファレンス] を選択し 、[編集] を選択します。



3. ピンの周りを移動して、マップ上にフロアプランを配置します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [表示**(Display)**] を選択し、ドロップダウン リストから必要なフロアのラジオ ボタンを有効にします。
5. [保存] を選択します。

レイヤーの構成

マップ構成プレビューでレイヤーを選択して編集します。

始める前に

レイヤーは、CAD ファイル内の形状またはジオメトリです。

必要なロール：admin

手順

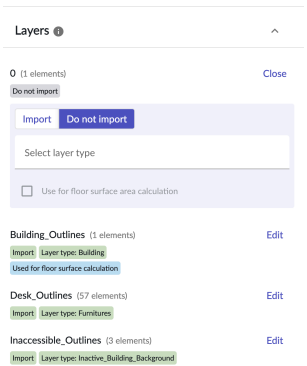
1. [マップ構成] タブを選択します。

   [マップ構成] プレビューページにフォーカスが移動します。

2. [レイヤー] を展開するには、山かっこ [レイヤーを展開] アイコン ([ ]) を選択します。
3. [レイヤー] を選択してレイヤーを選択します。
4. [編集] を選択します。

   編集パネルが表示されます。

   注:
   [床面積の計算に使用] オプションは、レイヤーに対して有効にした後は選択できません。詳細については、「AutoCAD のフロア面積を計算」を参照してください。



5. 選択したレイヤーには、レイヤー名とその中の要素の数が表示されます。
   例: ロゴ (1442 要素)
6. サマリーピルには、レイヤー構成のサマリー情報が表示されます。

   サマリーピルは、レイヤー構成とレイヤーの状態に基づいて、次の色で情報を要約します。

   - ニュートラルブルー:選択した項目のタイプを示します。たとえば、テキストやブロックなどです。
   - 緑:選択した場所の場所構成が正しいことを示します。
   - オレンジ:軽微な構成の問題を示します。
   - グレー:インポートされていないレイヤーを示します。
   - 赤:ブロッキングエラーを示します。

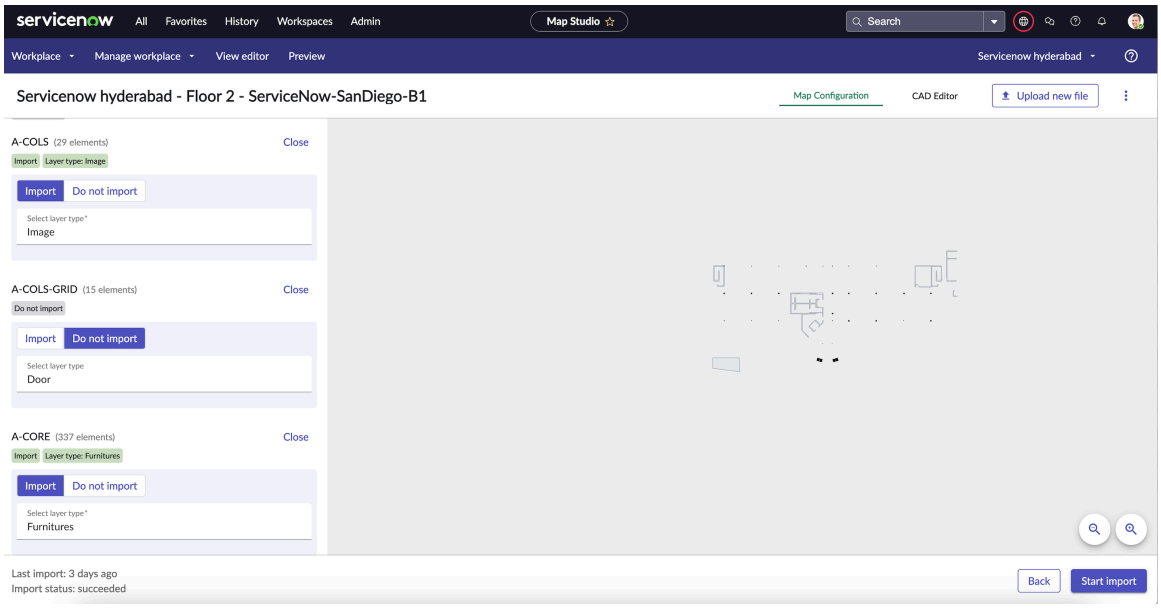
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

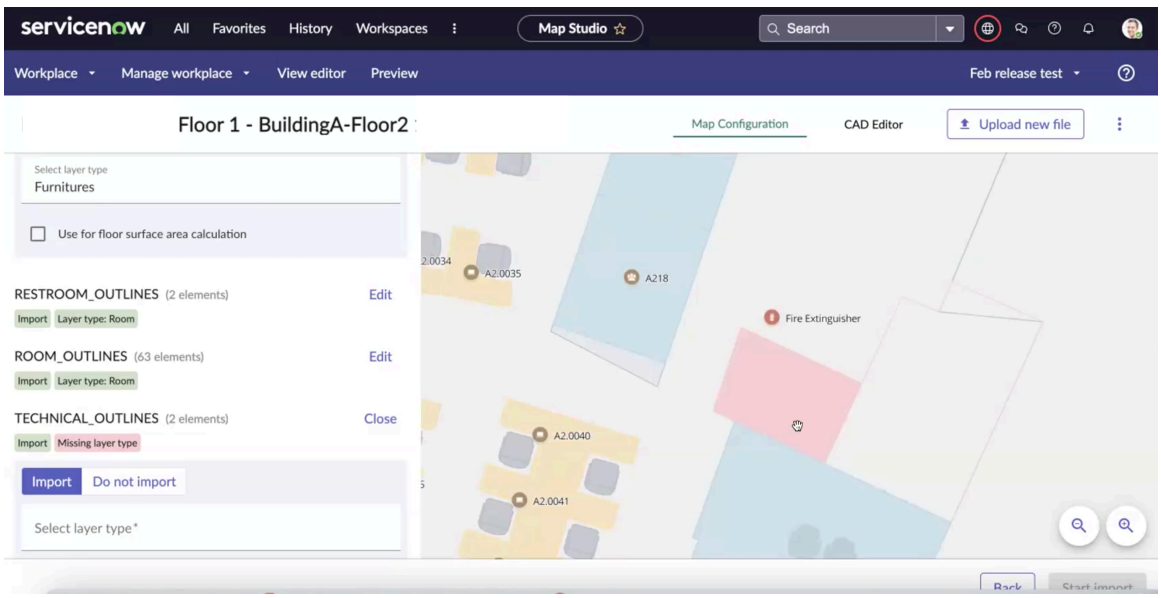
7. [インポート] を選択して、CAD ファイルのレイヤーに要素をインポートします。
「構成が正常に保存されました」という検証メッセージが表示されます。
8. レイヤー構成を CAD ファイルにインポートしない場合は、[インポートしない] を選択します。

「構成が正常に保存されました」という検証メッセージが表示されます。

9. 選択したレイヤー要素は、選択内容に基づいてマップ構成プレビューパネルに表示されます。



10. 欠落しているレイヤータイプ (サマリーピルで赤でハイライト表示) を解決するには、[レイヤー タイプの選択] オプションからレイヤータイプを選択します。



欠落しているレイヤータイプが解決され、サマリーピルにレイヤータイプが緑色でハイライト表示されます。マップ構成プレビューには、欠落しているレイヤータイプと新しく割り当てられたレイヤータイプが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
レイヤー タイプは、デフォルトのスタイルでマップ上に表示されます。レイヤータイプが指定されていない場合、要素は赤いデフォルトスタイルで表示されます。

レイヤータイプは、[インドアマッピングのレイヤータイプ] テーブル (すべて > インドアマッピング > レイヤータイプ

11. レイヤータイプを現在のタイプから別のタイプに変更するには、[レイヤータイプを選択]オプションを選択します。
たとえば、現在のレイヤー タイプが [部屋] で、リストから [建物] を選択してレイヤー タイプを変更するとします。新しく選択したレイヤータイプとそのスタイルおよびカテゴリが適用されます。
12. 変更を加えたら、[閉じる] を選択して編集パネルを閉じます。
13. CAD ソースファイルにインポートするレイヤーについて、手順を繰り返します。

場所を設定

マップ構成プレビューレイアウトを使用して場所を構成します。CAD ファイルから場所タイプを取得します。

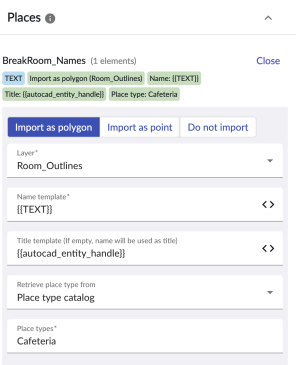
このタスクについて
場所の種類の形状、名前、タイトルを構成することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. [マップ構成] タブを選択します。

   [マップ構成] プレビューページにフォーカスが移動します。

2. [場所] を展開するには、山かっこ [レイヤーを展開] アイコン (レイヤーを) を選択します。
3. [編集] を選択して、場所の属性と要素を編集します。
   編集パネルが表示されます。



4. [選択した場所] には、その場所の要素の数が表示されます。

   例:ブレイクアウト ルーム (1 要素)。

   概要ピルは、場所構成に関する情報を要約します。たとえば、サマリーピルには、場所がブロックかテキストか、場所タイプがカフェテリアかパティオかが表示されます (構成情報)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

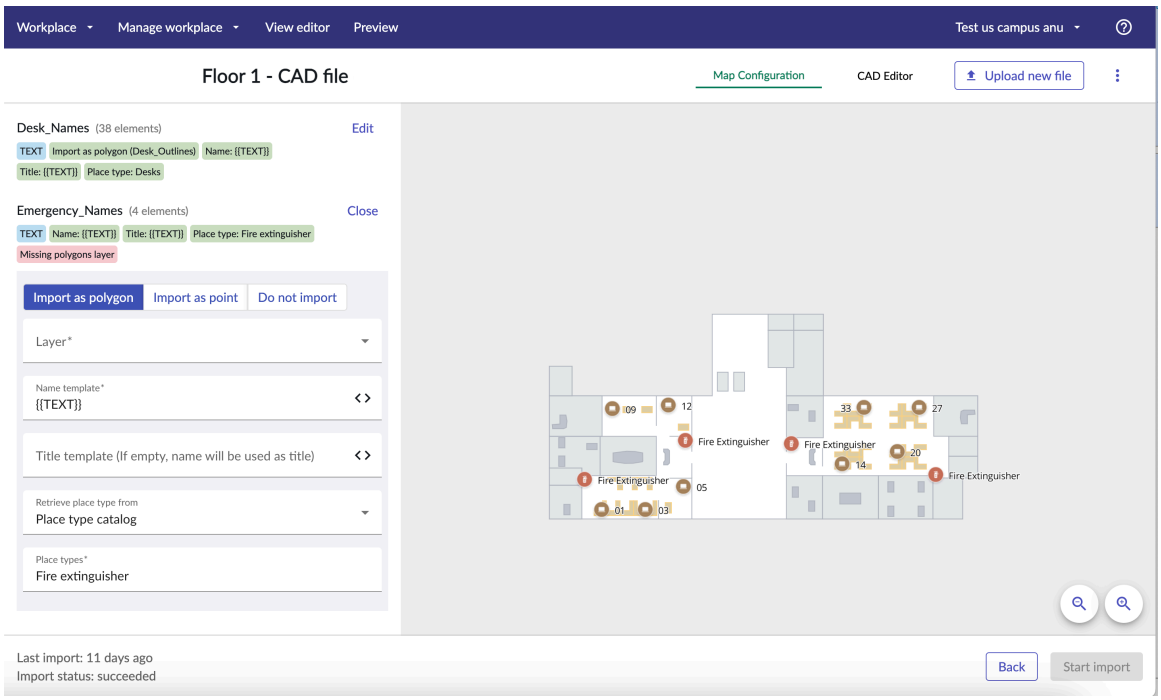
構成で見落としがある場合、サマリーピルではアラートが赤でハイライト表示されます。例: ポリラインの欠落、ポリゴンの欠落などです。

5. サマリーピルには、場所構成のサマリー情報が表示されます。

   概要ピルでは、場所の構成と場所のステータスに基づいて、次の色で情報が要約されます。

   - ニュートラルブルー:選択した項目のタイプを示します。たとえば、テキストやブロックなどです。
   - 緑:選択した場所の場所構成が正しいことを示します。
   - オレンジ:軽微な構成の問題を示します。
   - グレー:インポートされていないレイヤーを示します。
   - 赤:ブロッキングエラーを示します。

6. [インポート] オプション ([ポリゴンとしてインポート] ステップ 7 または[ポイントとしてインポート] ステップ 9) を選択して、構成を CAD ファイルにインポートします。
   構成を CAD ファイルにインポートしない場合は、[インポートしない] を選択します。
7. 場所をポリゴンとして CAD ファイルにインポートするには、[ポリゴンとしてインポート] を選択します。



注:
[多角形として作成] を選択し、形状が見つからない場合、[マップ構成] プレビューにテキストが赤で表示されます。

a. レイヤーの次のオプションを選択します。

a. レイヤー: ドロップダウンリストからレイヤーを選択するオプション。
   レイヤーの選択は、これらの場所の形状がマップ上のどこにあるかを指定するために行われます。たとえば、レイヤー (会議室) の場合、[レイヤー] ドロップダウン リストからその形状を選択します。

b. 名前テンプレート:名前を設定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のオプションのいずれかを選択します。

i. CAD ファイルからレイヤーテキストまたは名前をコピーする場合は、[テキスト] を選択します。

CAD ファイル名がマップ構成プレビューに表示されます。

ii. CAD で生成された一意の ID をレイヤーに使用する場合は、**[autocad_entity_handle]** を選択します。エンティティ名とハンドルは、CAD ドローイング内で一意です。

c. コンフィギュレーションでブロック属性を定義している場合は 、[ブロック]を選択します。

d. タイトルテンプレート: テキスト または **autocad_entity_handle**を選択するオプション。

> 注:
> このフィールドを空のままにすると、その名前が場所タイプのタイトルとして使用されます (手順 6 a を参照)。

8. [場所タイプの取得] で、次のオプションを選択して、CAD ファイルから場所タイプを取得します。

a. 場所タイプを取得:CAD ファイルから場所タイプを取得するには、次のオプションを選択します。

i. 場所タイプカタログ: デフォルトの インドアマッピング 場所タイプのスタイルとカテゴリを場所タイプに適用する場合は、このオプションを選択します。場所タイプカタログまたは場所タイプテーブル (すべて > インドアマッピング > 場所タイプ) には場所タイプとそのデフォルト スタイルが含まれます インドアマッピング 。詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。

- 場所タイプ:スタイルを設定して分類する適切なインドアマッピング場所タイプを選択します。例:消火器。選択した場所タイプが CAD エディターのプレビューに表示されます。

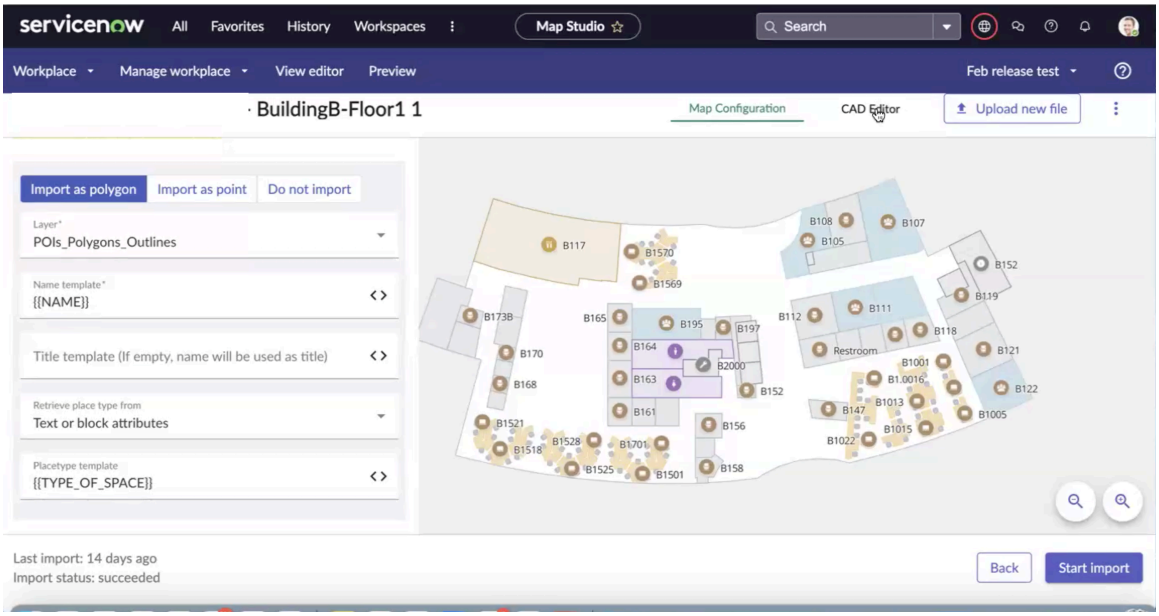
- 場所が と統合ワークプレイスサービスデリバリされている場合インドアマッピング、場所は会議室、消火器などに分類されます。この分類に基づいて、会議室が予約可能かどうかを確認することもできます。

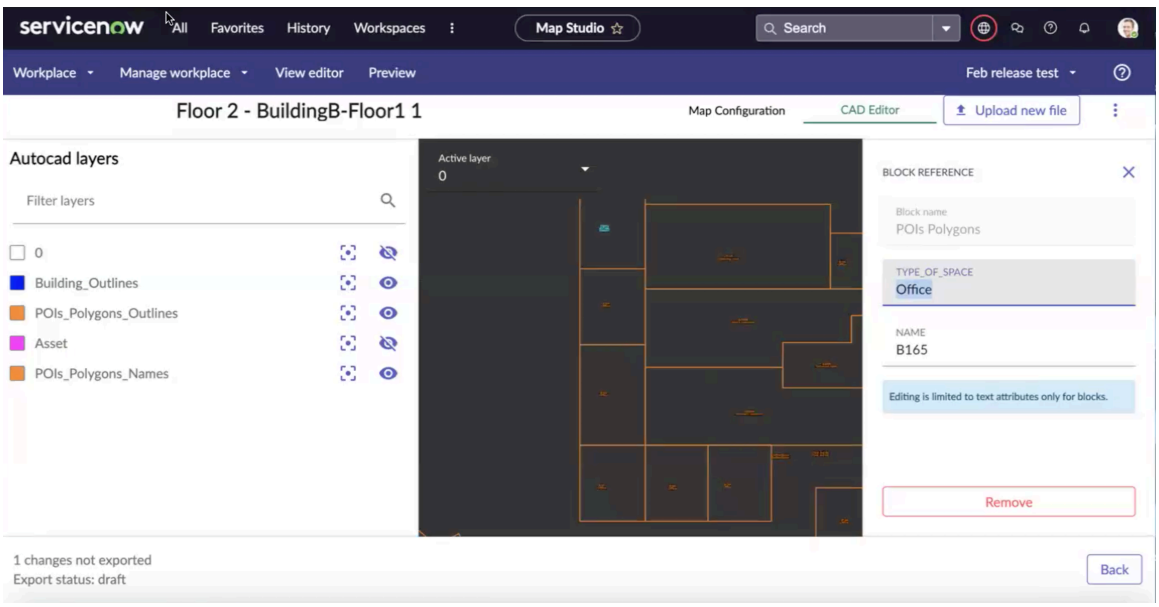
ii. テキスト属性またはブロック属性: テキスト属性またはブロック属性から場所タイプを取得する場合は、このオプションを選択します。

> 注:
> テキスト属性またはブロック属性の名前には、場所タイプ情報が含まれています。CAD ファイル内の場所タイプ名は、場所タイプカタログの場所 インドアマッピング タイプ名と同じである必要があります。テキスト属性名またはブロック属性名が の場所 インドアマッピングタイプ名と一致しない場合は、場所タイプで インドアマッピング 場所タイプ、スタイル、およびアイコンを作成します。詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





iii. 後で手動で設定: [後で手動で設定] オプションを使用して場所タイプが設定されている場合、マップ構成プレビューでは場所が不明な場所タイプとして表示されます。

CAD エディターのプレビューで手動で設定されたデフォルトの場所タイプを選択すると、「フロアプランの情報は利用できません。手動で設定してください」というメッセージが表示されます。

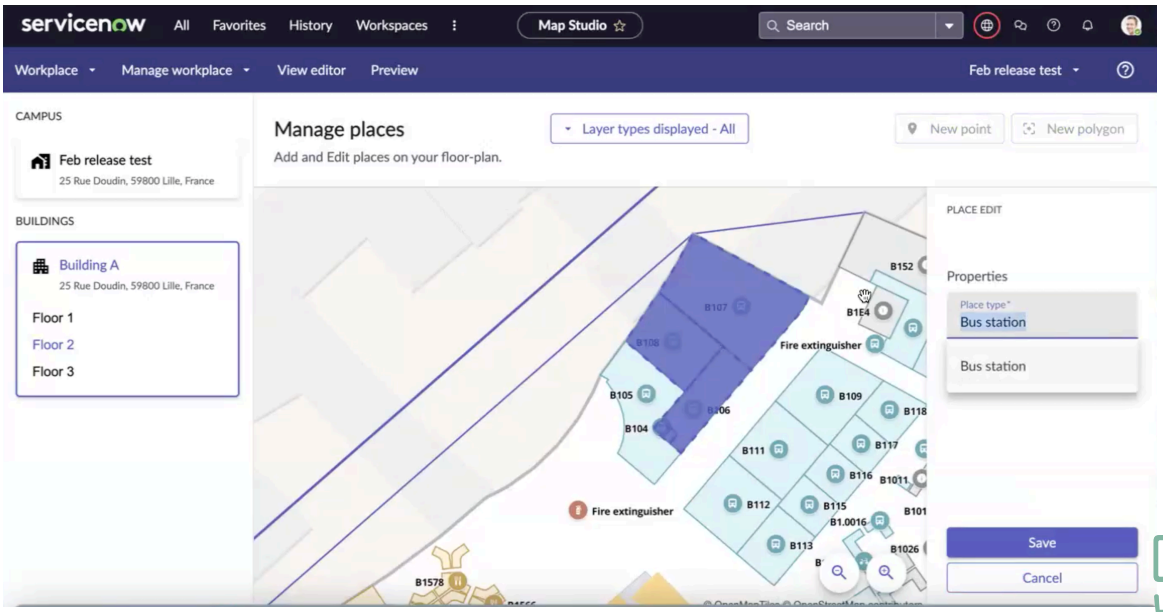
場所タイプは、場所タイプテーブルに [その他] または [不明] タイプ インドアマッピング として表示されます (すべて > インドアマッピング > 場所タイプ). 未定義の場所タイプは、同期プロセス中に無視されないように、[場所タイプ] テーブルのその他の場所タイプと照合されます。

場所タイプを手動でアサインするには、次のいずれかを実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CAD エディターを使用して手動で場所を設定します。適切な アクティブレイヤーを選択します。場所を選択し、場所タイプ情報をテキスト属性またはブロック属性に追加します (存在する場合)。
- Map Studio に移動インドアマッピング 職場の管理場所を管理します。場所を複数選択するか、なげなわを使用するか、Shift キーオプションを使用して必要な場所を選択します。場所の編集パネルで適切な 場所タイプ を選択します。詳細については、「場所を管理」を参照してください。



9. オプション: [点としてインポート] を選択して、場所を CAD ファイルの点としてインポートします。

> **注:**
> [点として作成] を選択し、形状が見つからない場合は、[マップ構成] プレビューにテキストが赤で表示されます。

a. 場所タイプを構成するには、次のオプションを選択します。

a. テンプレートに名前を付ける:テンプレートの名前を設定します。

i. CAD ファイルからテキストまたは名前をコピーする場合は、[テキスト] を選択します。

マップ構成プレビューには、選択した場所の名前がマップに表示されます。

ii. CAD で生成された一意の ID を使用する **autocad_entity_handle** を選択します。エンティティ名とハンドルは、CAD ドローイング内で一意です。

b. コンフィギュレーションでブロック属性を定義している場合は 、[ブロック]を選択します。

c. タイトル テンプレート: AutoCAD のテキストまたは名前を使用する場合は、[テキスト] または **[autocad_entity_handle**] を選択します。

> **注:**
> このフィールドを空のままにすると、名前がタイトルとして使用されます (手順 6 a を参照)。

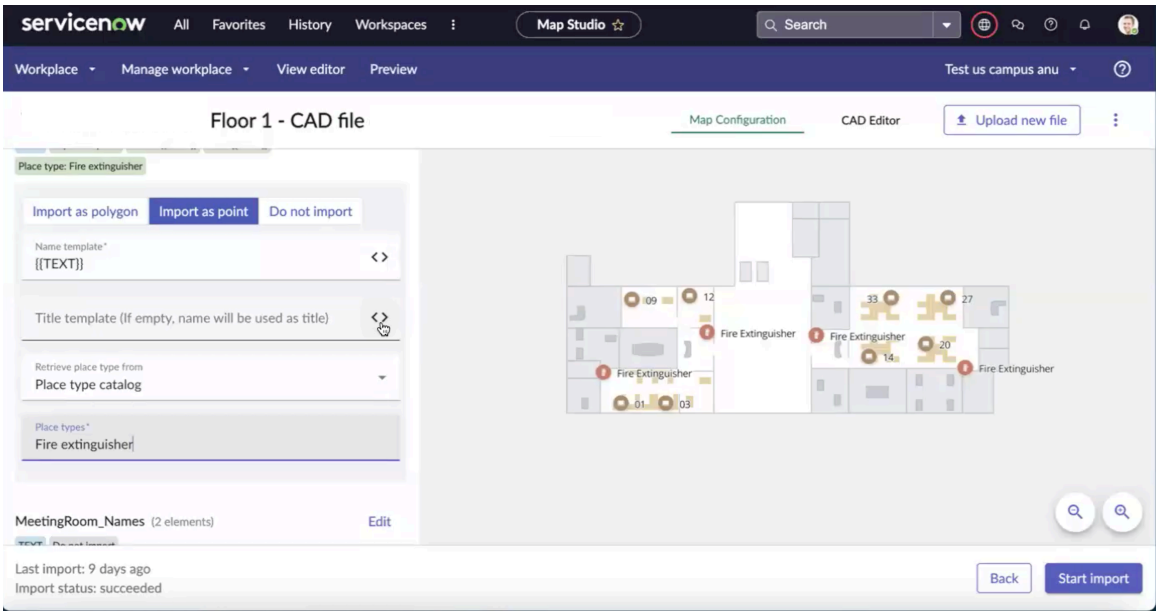
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. [場所を取得] タイプで、次のオプションを選択します。

a. 場所タイプカタログ:インドアマッピングのデフォルトスタイルを場所タイプに適用するオプション。場所タイプカタログまたは場所タイプテーブル ((すべて > インドアマッピング > 場所タイプ) には場所タイプとデフォルト スタイルが含まれます インドアマッピング 。

- 場所タイプ:場所インドアマッピングのスタイル設定と分類に適した場所タイプを選択します。例:消火器。
- 選択した場所タイプが CAD エディタのプレビューに表示されます。



b. テキスト属性またはブロック属性: テキスト属性またはブロック属性から場所タイプを取得する場合は、このオプションを選択します。

> **注:**
> CAD ファイルのテキスト属性名またはブロック属性名は、場所タイプ カタログの場所 インドアマッピング タイプ名と同じである必要があります。テキスト属性名またはブロック属性名が の場所 インドアマッピングタイプ名と一致しない場合は、最初に場所タイプ、スタイル、およびアイコン インドアマッピング を作成してから取得してください。

c. 後で手動で設定: [後で手動で設定] オプションを使用して場所タイプが設定されている場合、マップ構成プレビューでは場所が不明な場所タイプとして表示されます。

CAD エディターのプレビューで手動で設定されたデフォルトの場所タイプを選択すると、「フロアプランの情報は利用できません。手動で設定してください」というメッセージが表示されます。

場所タイプは、場所タイプテーブルに [その他] または [不明] タイプ インドアマッピング として表示されます (すべて > インドアマッピング > 場所タイプ). 未定義の場所タイプは、同期プロセス中に無視されないように、[場所タイプ] テーブルのその他の場所タイプと照合されます。

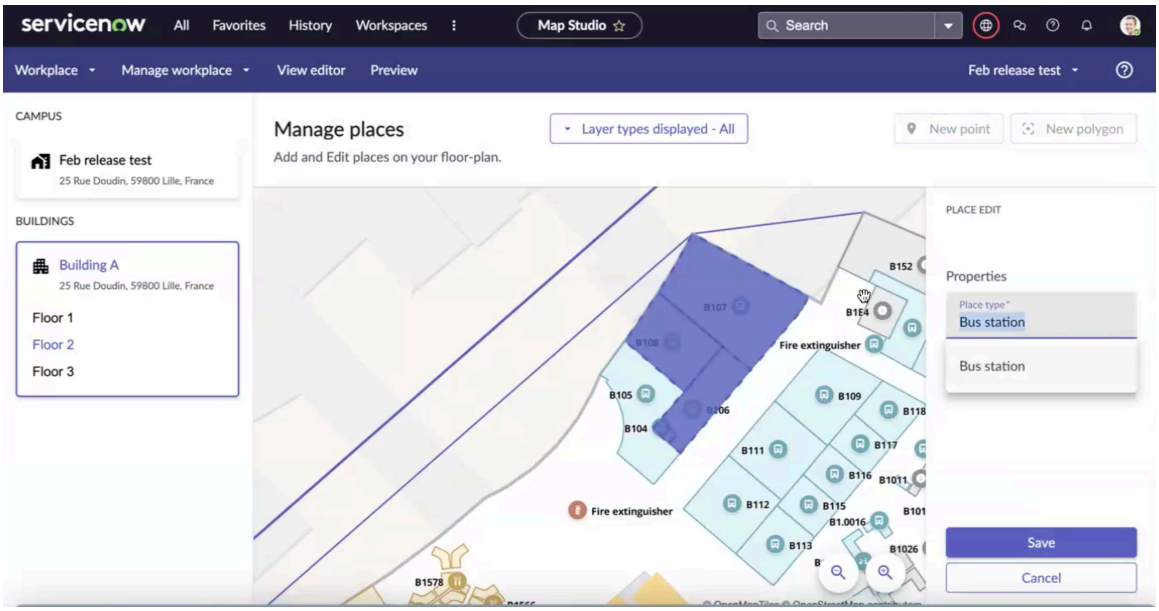
場所タイプを手動でアサインするには、次のいずれかを実行します。

- CAD エディターを使用して手動で場所を設定します。適切な アクティブレイヤーを選択します。場所を選択し、場所タイプ情報をテキスト属性またはブロック属性に追加します (存在する場合)。
- Map Studio に移動インドアマッピング 職場の管理場所を管理します。場所を複数選択するか、なげなわを使用するか、Shift キーオプションを使用して必要な場所を選択します。場所

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の編集パネルで適切な 場所タイプ を選択します。詳細については、「場所を管理」を参照してください。



11. ポリゴンの欠落などの問題を解決するには、次の手順を実行します。
    a. マップ構成プレビューから、[CAD エディター] タブに切り替えます。

       詳細については、「[CAD エディター] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

    b. CAD エディターのプレビューで場所を選択し、ポリゴンまたは欠落しているラインを追加します。
    c. マップ構成プレビューに切り替えます。

       場所のサマリーピルでは、[多角形としてインポート] が緑色で強調表示され、テキストは赤色で強調表示されていないことに注意してください。スタイルが多角形とともに表示されます。

[CAD エディター] タブを使用した CAD オブジェクトの構成

[CAD エディター] タブを使用して CAD オブジェクトを編集および管理します。ポリラインまたはポリゴンの描画、文字またはマルチテキストの追加、文字の編集、属性の配置またはブロックを行います。

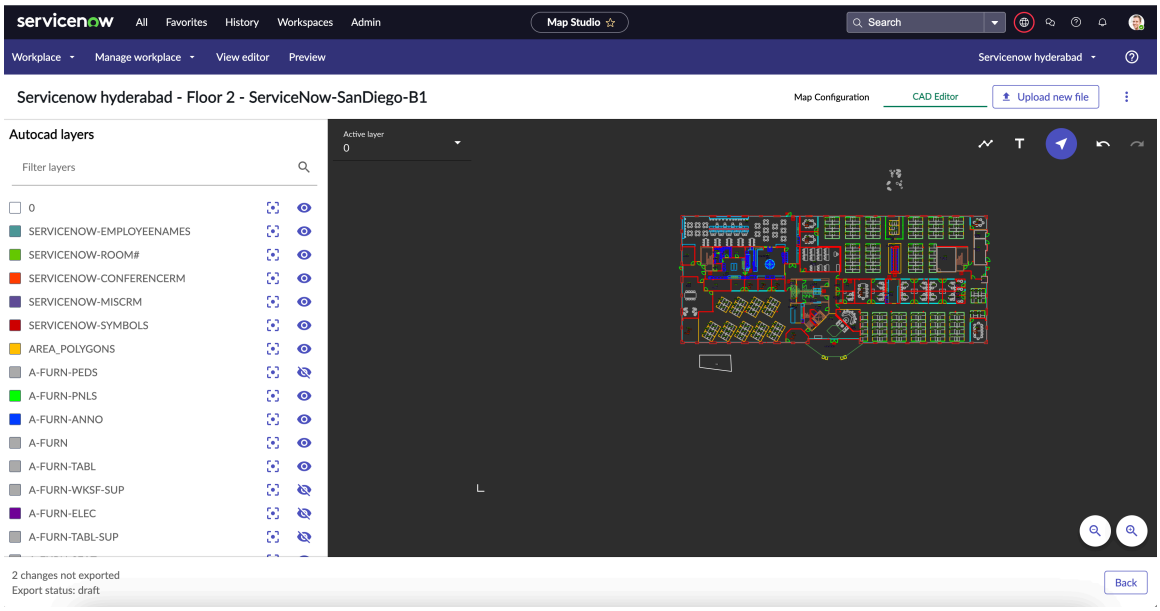
CAD エディタには、CAD レイヤ、場所、ブロック、要素、ジオメトリ、および形状のプレビューが表示されます。ソース CAD ファイルの元のスタイルと色が保持されます。CAD ファイルへの変更をリアルタイムで追加、削除、または更新します。閉じていないポリライン、ポリゴンの欠落、テキスト属性の欠落などの問題を解決します。ブロック、画層、文字、場所タイプの属性を編集します。

[アクティブレイヤー] オプションを使用して、あるレイヤーから別のレイヤーに要素を移動します。CAD ファイル内のエレメントは、異なるレイヤーに配置できます。CAD エディタで形状、ジオメトリ、および要素に加えた変更を更新した後、マップ設定に切り替えて、更新された変更をマップ上でプレビューします。

CAD ファイルに多数のレイヤーが含まれている場合は、[レイヤーの フィルター] を使用して、選択するレイヤーを検索してソートします。レイヤーを分離し、個別に作業します。CAD エディターのプレビューでレイヤーを表示または非表示にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



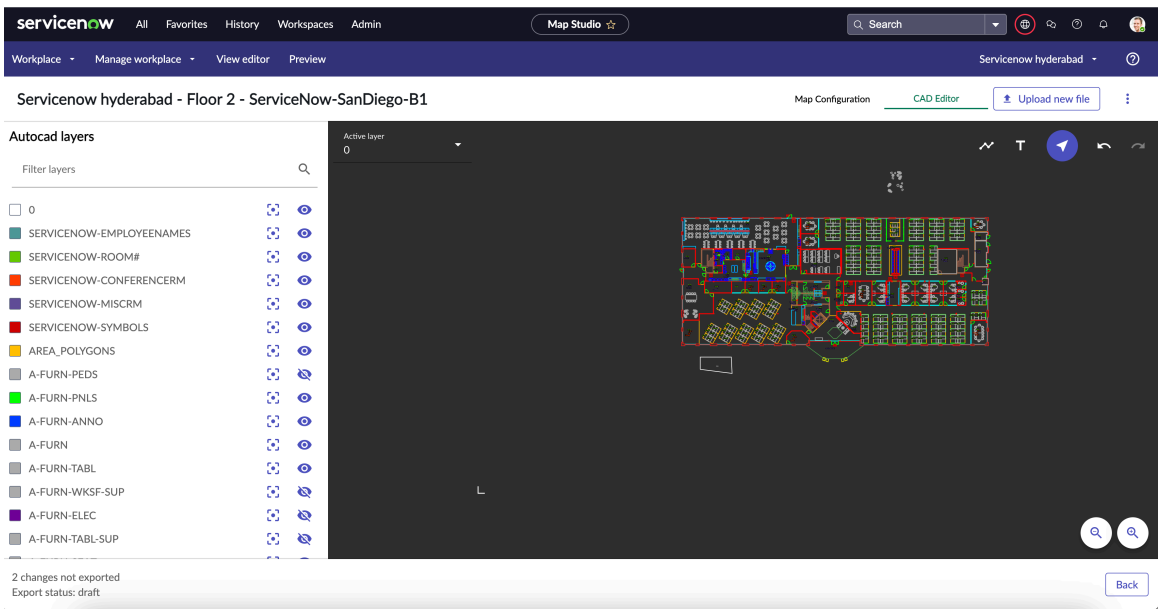
CAD エディターでのレイヤーの分離

CAD エディターには、CAD ファイルの編集中にレイヤーを複数のレイヤーから分離する機能があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [**CAD** エディター] タブを選択します。
2. **AutoCAD** レイヤーに移動します。



3. オプション: [レイヤーのフィルター] オプションを使用して、レイヤーをフィルター処理して検索します。
   CAD ファイルに多数のレイヤーがある場合、フィルターオプションは、一度に選択したいくつかのレイヤーをソートして操作するのに役立ちます。
4. レイヤーを選択し、[分離] アイコン (アイコン) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. プレビューには、分離されたレイヤーが表示されます。
   例:ポリラインやポリゴン。
6. セレックツールアイコン( )を使用して、エディターで分離レイヤーを選択します。
7. オプション: 必要に応じて編集および変更します。

   注:
   ブロックは編集できませんが、ブロック内の属性は編集できます。

CAD エディターでのレイヤーの表示/非表示

CAD エディターでレイヤーを編集および更新しているときに、レイヤーを非表示または表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [**CAD** エディター] タブを選択します。
2. **AutoCAD** レイヤーに移動します。
3. レイヤーを選択し、[表示設定のオフを切り替え] アイコン [
4. レイヤーは非表示になり、CAD エディターのプレビューには表示されません。
   例:ルーム A。選択したレイヤーのルーム A は表示されません。
5. レイヤーを表示するには、[可視性の切り替え] アイコン ( )オプションを選択します。

CAD エディターの描画ツールと編集ツール

[CAD エディター] タブには、CAD ファイルを Map Studio にインポートする前に構成、最適化、編集するための編集ツールと描画ツールが用意されています。

次の編集および描画機能を提供します。

- 線の描画: 線の描画ツール(線)は、線またはポリラインを描画するために使用されます。[線の描画] ツールを使用して、ポリゴン内の閉じていないポリラインを閉じます。詳細については、「ポリラインまたはポリゴンの描画」を参照してください。
- テキスト: テキストを描画ツール ( )。 文字またはマルチテキスト(複数行)文字オブジェクトを追加するために使用します。詳細については、「テキスト属性を更新または追加する」を参照してください。
- S elect tool: 選択ツール( )は、アクティブなレイヤー内の領域、オブジェクト、または要素を選択するために使用します。
- 元に戻す: 元に戻すツール( )は、最新の編集アクションを前の状態に戻すために使用されます。[元に戻す] ツールは、CAD 編集内容を、操作が実行される前の前の状態に復元します。
- やり直し: やり直しツールの は、CAD エディタで CAD ソースファイルへの変更を再適用またはキャンセルするために使用されます。CAD エディタは、最後に修正されたアクションを再適用します。

ポリラインまたはポリゴンの描画

ポリライン、ポリゴン、または幾何学的形状は、CAD エディタで使用可能な [線の描画] ツールを使用して描画します。線を結合して多角形または形状を形成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
たとえば、幾何学的な形状を作成して部屋を形成する場合は、[線の描画] ツールを使用して頂点を描画できます。同様に、ポリゴン内の欠落しているポリラインを解決するか、ラインを描画してノードを結合して、欠落しているポリゴンを追加します。

必要なロール：admin

手順

1. [CAD エディター] タブを選択します。
2. [アクティブレイヤー] を選択します。

   ポリライン、ポリゴン、または形状を追加するレイヤーを選択します。

3. [線の描画] ツール ツールを使用します。
4. 始点またはノードを選択してドラッグします。
5. ツールを離して線を作成するには、最後に追加した点を再度選択します。
6. 図形を作成するには、始点を選択します。

   多角形を描画するときは、作成した最初の点を選択するか、最後の点またはノードを選択して線を作成する必要があります。

7. CAD ファイルから要素を削除するには、[削除] を選択します。

テキスト属性を更新または追加する

CAD エディタでテキスト属性を追加、編集、更新、または削除します。

始める前に
たとえば、ルームの名前を変更する場合は、テキストを選択し、テキスト編集パネルを使用して名前を変更できます。

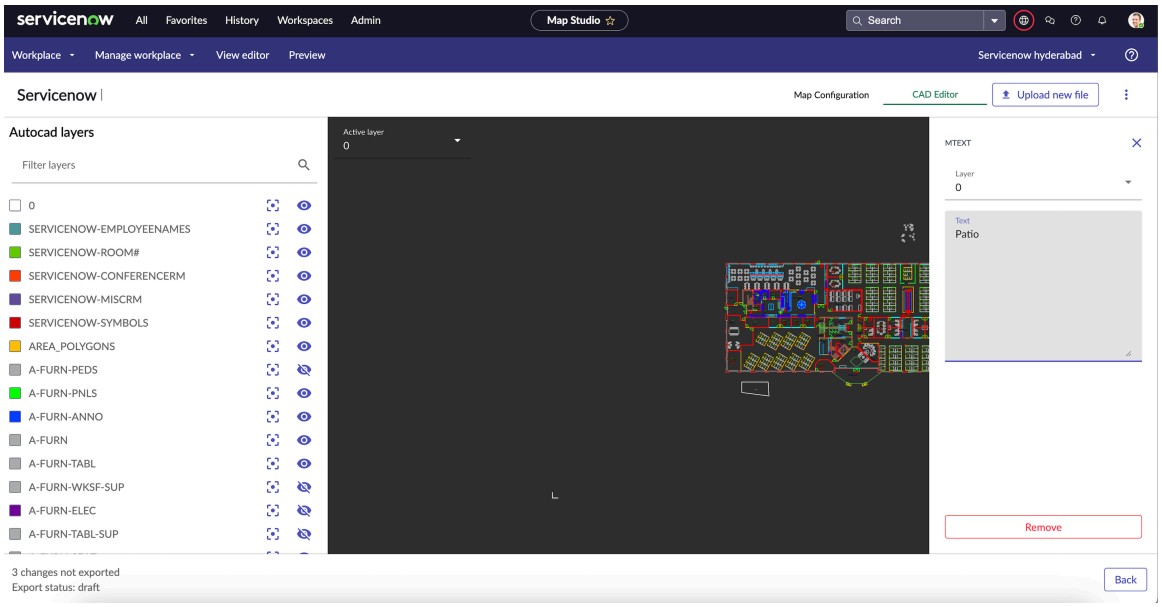
必要なロール：admin

手順

1. [CAD エディター] タブを選択します。
2. CAD エディターで適切な アクティブレイヤー を選択します。
3. メニューからテキストツールアイコン(T)を選択します。
4. テキストを追加する場合に選択します。
5. テキスト編集パネルが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. テキストを追加し、パネルを閉じます。

   テキスト属性が CAD ファイル上の選択したレイヤーに追加されます。

7. 既存のテキストを編集するには、テキストを選択してテキスト編集パネルを開き、編集します。更新された変更が CAD エディタのプレビューに表示されます。
8. [削除] を選択してテキストを削除します。

ブロック属性の編集

CAD エディタでブロック属性を編集します。

始める前に

注:
ブロックは編集できません。ブロック内の属性のみを編集できます。ブロックにリンクされたポリラインは編集できません。

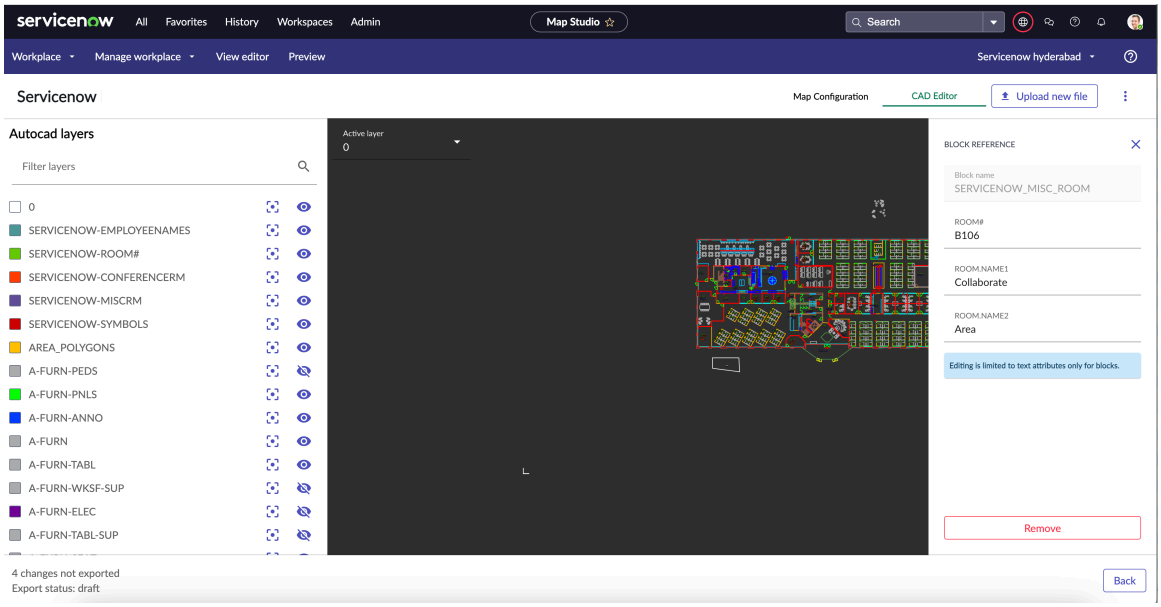
必要なロール：admin

手順

1. [**CAD** エディター] タブを選択します。
2. プレビュー レイアウトで、ブロック参照を選択します。
3. 編集パネルが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 必要に応じて属性を編集します。
   たとえば、ブロック内のテキスト属性を編集します。
5. CAD ドローイングから要素を削除するには、[削除] を選択します。

画層内のジオメトリまたはポリラインを閉じる

CAD エディターでレイヤー内の閉じていない線を閉じます。

始める前に

すべてのノードが線で接続されると、図形は閉じます。線がない場合、または頂点が正しく結合されていない場合、選択したジオメトリのプロパティには、閉じた形状が表示されます。

必要なロール：admin

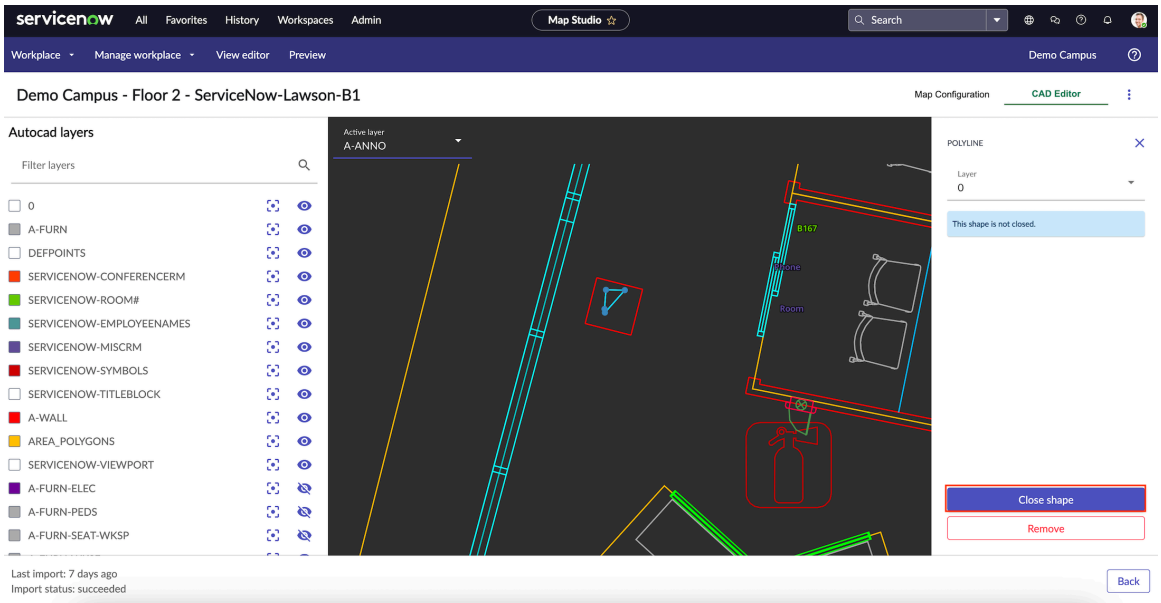
手順

1. [**CAD** エディター] タブを選択します。
2. CAD ファイル内のポリライン、形状、または閉じていない線分または頂点を持つジオメトリを選択します。
3. 選択して編集パネルを開きます。

   編集パネルに "図形が閉じていません" という検証メッセージが表示されます。

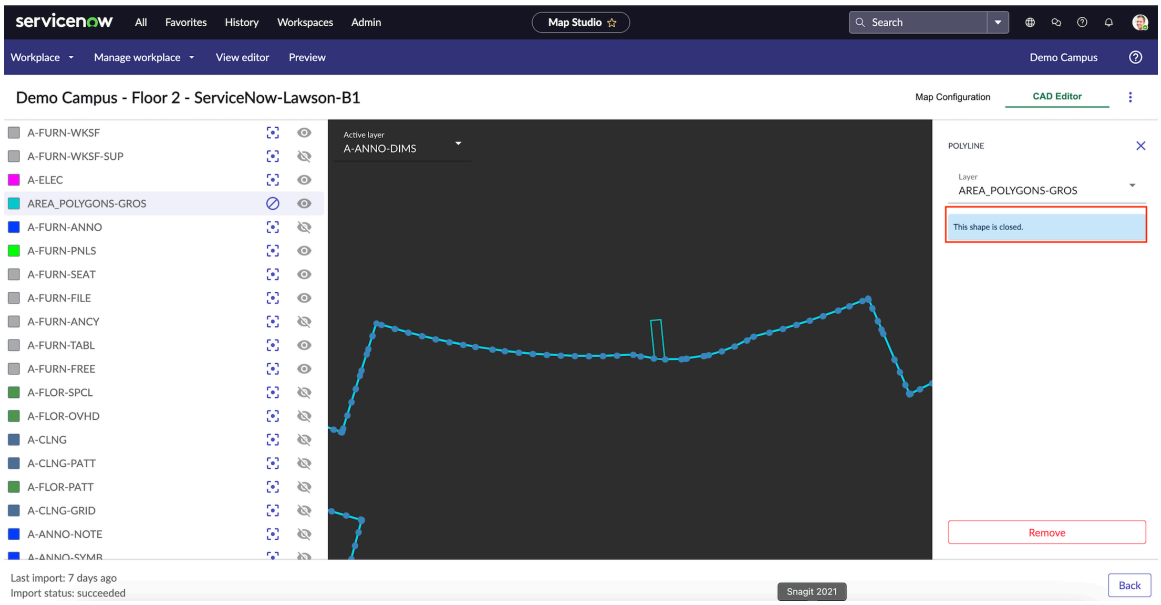
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [形状を閉じる]を選択して、ポリラインを自動的に閉じます。

図形が閉じています。



5. CAD ドローイングから要素を削除するには、[削除] を選択します。

CAD 構成のエクスポート

更新された CAD 変更を CAD ファイルにエクスポートします。更新された変更をエクスポートすると、変更された CAD ファイルのコピーが インドアマッピングに作成されます。

このタスクについて
[CAD エディター] タブと [マップ構成] タブを使用して、CAD ソースファイルの構成を変更します。CAD コンフィギュレーションの変更は、AutoCAD ソース (sn_map_core_autocad_source) テーブルで更新されます。

自動翻訳

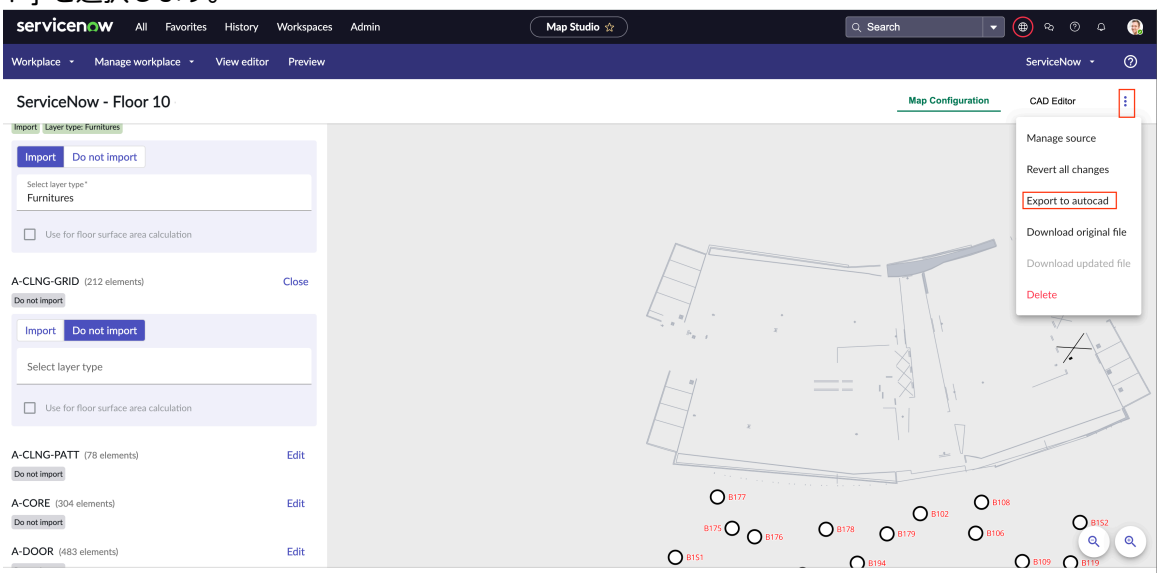
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
CAD 構成の変更のエクスポートはオプションの手順です。更新された CAD コンフィギュレーションの変更は、更新された CAD ファイル (コピー) として存在します インドアマッピング 。

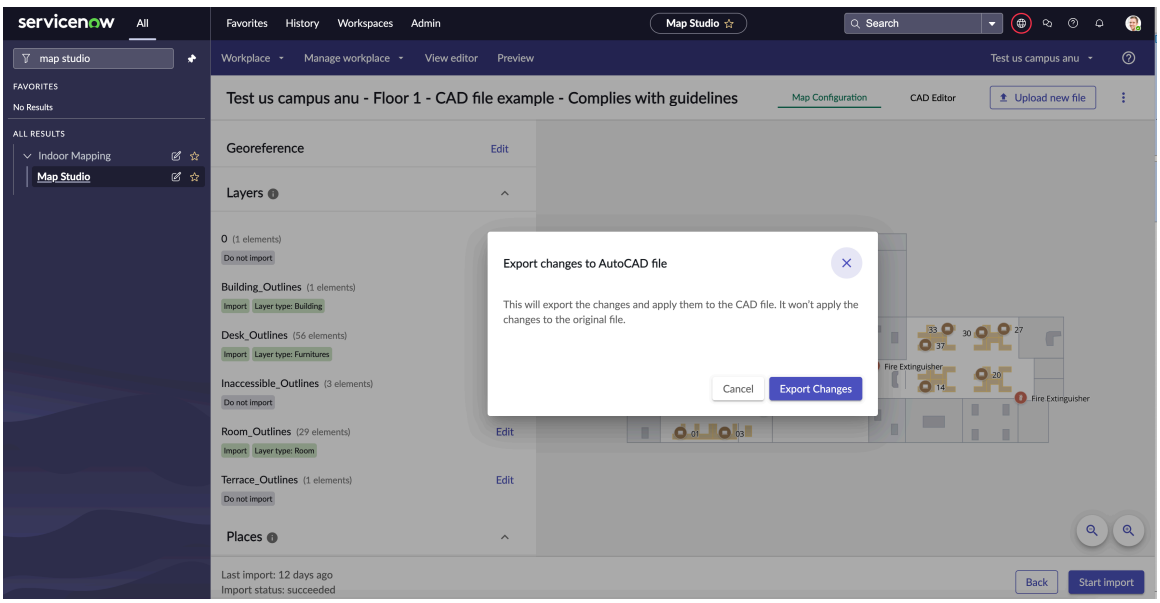
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. オプション: [その他のオプション] メニュー アイコン ( ) を選択し、[**AutoCAD** にエクスポート] を選択します。



2. エクスポートダイアログボックスが表示されます。



3. [エクスポート] を選択します。

アプリケーションが変更をロードしてエクスポートプロセスを完了するまでに時間がかかる場合があります。ロードにかかる時間は、CAD ファイルのサイズによって異なります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> CAD ファイルに加えられた更新は、変更を CAD ファイルにエクスポートするまでローカルでのみ使用できます インドアマッピング 。ファイルをエクスポートすると、 で加えられたインドアマッピング変更によって CAD ファイルが最新の状態に保たれます。

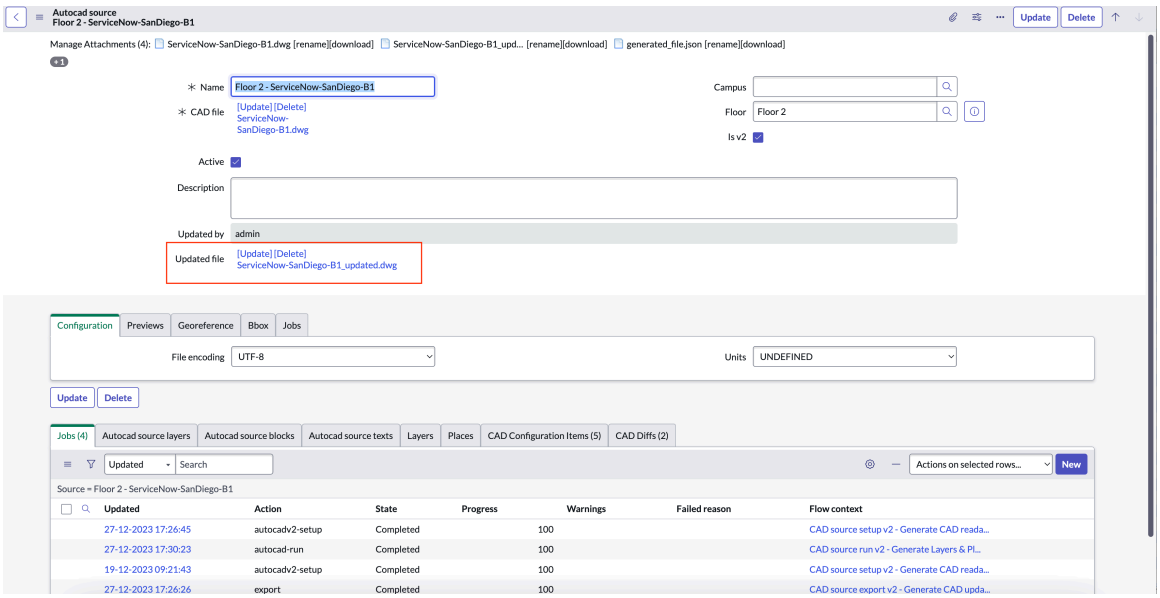
4. CAD の変更をエクスポートした後、[その他のオプション] メニュー ([その他のオプション) で [更新されたファイルをダウンロード] オプションがアクティブになります。

   このオプションを選択すると、更新された CAD ファイルがダウンロードされます。

5. Autocad ソース ([すべて] およびコンテキスト メニューで [sn_map_core_autocad_sourceでフィルター] に移動します 。リスト。
   更新された CAD ファイルの変更は、このテーブルで確認できます。

   > **注:**
   > 追加、変更、または削除される属性は、AutoCAD ソース (sn_map_core_autocad_source) テーブルで更新されます。変更をエクスポートしても、元の CAD ファイルには変更が反映されません。AutoCAD ソーステーブルに新しい列が追加され、更新された CAD ファイルが表示されます。元のCADファイルはそのまま保持されます。たとえば、元の CAD ファイル名が demo.dxf で、更新された CAD の変更が新しい列 **demo_updated.dxf** にエクスポートされるとします。

6. CAD ソースファイルのリストから、更新した CAD ファイルを選択して開きます。
   エクスポートされた CAD の変更は、[更新されたファイル] 列で新しい ファイル として使用できます。



CAD 構成のインポート

CAD 構成が完了したら、CAD 構成の変更をインポートします。

始める前に

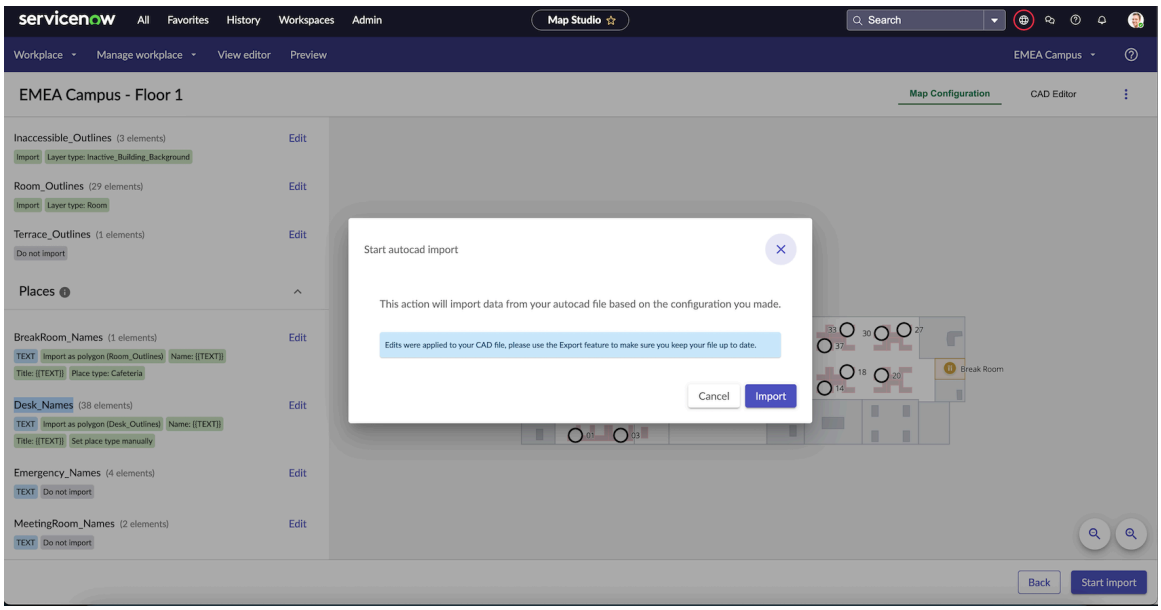
> **注:**
> 変更をインポートする前に、CAD 構成の変更を完了する必要があります。CAD ソースファイルの編集と更新は必須ではありません。CAD ファイルは、CAD ファイルに情報が不足している場合にのみ編集および更新する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. AutoCAD 構成ページで、[インポートの開始] を選択して、マップが作成されていることを確認します。



[インポートを開始]ボタンは、CADファイルに表示するレイヤーと場所に、ポリゴン、テンプレート、ポリラインの欠落などの問題がない場合にのみ有効になります。CAD ソースファイルにレイヤーと場所をインポートする前に、これらの問題を解決してください。詳細については、「[マップ構成] タブを使用した CAD オブジェクトの構成」を参照してください。

2. [インポートの開始] を選択します。

   更新された CAD 構成の変更は、フロアプランの Map Studio にインポートされます。敷地の建物の構成が完了したことを示すメッセージが表示されます。

3. オプション: [概要に移動] を選択して、Map Studio の敷地の概要ページに移動します。
4. オプション: [続行] を選択すると、更新された変更が世界地図 (OpenStreetMap) にリアルタイムで表示されます。

ファイル設定を編集

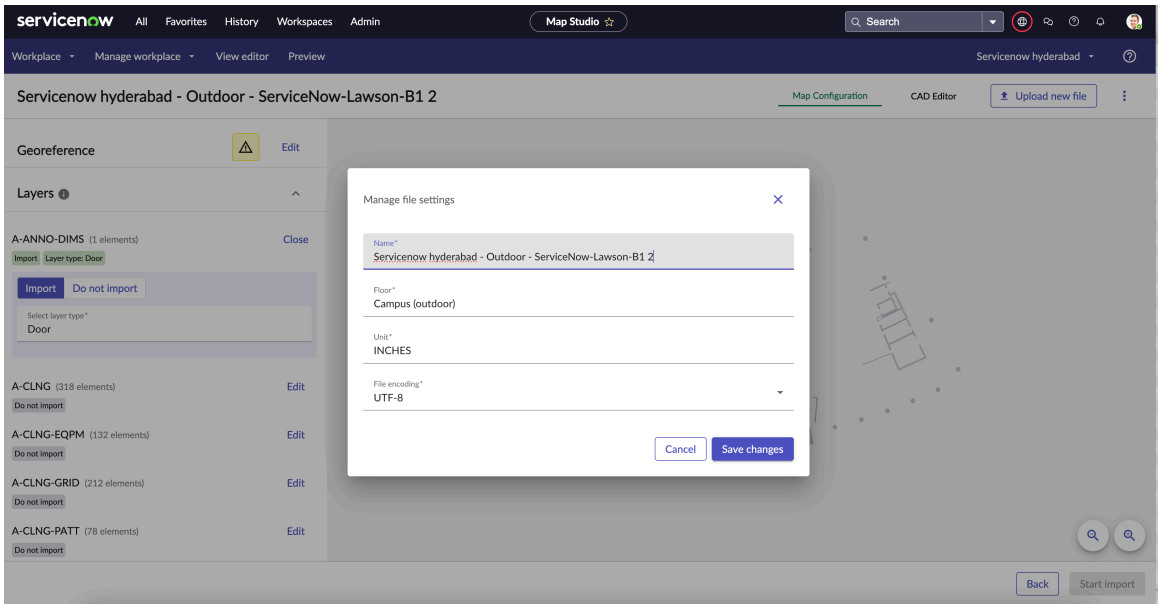
CAD ソースファイルの単位ファイル設定を変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. CAD コンフィギュレーションのホームページで、「その他の操作」メニュー ( ) を選択します。
2. [ソースの管理] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. 次の情報を入力します。
   - フロア:CAD ソース計画を構成しているフロアの名前。
   - 単位: フィールドに表示される単位は、現在のファイル単位です。

     ファイル単位を変更する場合は、必要なファイル単位サイズを選択します。
   - ファイルエンコーディング:ファイルエンコーディング規格を変更または更新するオプション。ファイル エンコード形式は、ファイル エンコード標準に問題がある場合にのみ更新してください。

CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を計算する

CAD ファイルまたは インドアマッピング Map Studio から部屋と空間の寸法を抽出します。ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) スペース測定テーブルで抽出されたプロパティを使用します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマッピング管理 > プロパティのマッピング. デフォルトでは、次のプロパティが [インドアの場所プロパティのマッピング (Indoor Place Properties Mapping)] テーブルに保存されます。
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**：ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方メートルで自動的に計算します。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET**：ポリラインが閉じた形状として定義されている場合、または単位が設定されている場合に、CAD ポリラインから面積を平方フィートで自動的に計算します。デフォルトでは、このプロパティは **[false]** に設定されています。
   - **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET**：インドアマッピング のポリゴンから **usable_size_sq_feet** を取得します。CAD ファイルに閉じた形状がない場合、またはファイルで単位が定義されていない場合は、このプロパティを有効にします。このプロパティは、ラスターファイルにも使用されます。インドアマッピング 内の縮尺は、ジオリファレンスプロセス中に建物がどの程度引き延ばされたかによってわずかに異なります。デフォルトでは、このプロパティは **[true]** に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**：インドアマッピング のポリゴンで、表面領域の CAD ファイルから **usable_size_sq_meter** を取得します。CAD ファイルに閉じた形状がない場合、またはファイルで単位が定義されていない場合は、このプロパティを有効にします。このプロパティは、ラスターファイルにも使用されます。インドアマッピング 内の縮尺は、ジオリファレンスプロセス中に建物がどの程度引き延ばされたかによってわずかに異なります。デフォルトでは、このプロパティは **[true]** に設定されます。

  有効にすると、これらのプロパティは同期プロセス中にすべての インドアマッピング マップに自動的に適用され、デフォルトで ワークプレイスコア スペーステーブルの「使用可能な平方メートルまたは平方フィート」フィールドに入力されます。このフィールドは変更できません。

  注:
  AutoCAD ファイルから計算された値または インドアマッピング から取得された値のいずれかを選択する必要があります。

2. [新規] を選択して、新しいプロパティを作成します。

   フォームのフィールドに入力します。

   [インドアの場所プロパティのマッピング] フォーム

フィールド	説明
プロパティ	AutoCAD ファイルに表示されるプロパティの名前。例：**CAPACITY**。この名前は変更できません。
WSD スペース列	インドアマッピングのマップデータが ワークプレイスサービスデリバリ と同期されるときに、CAD プロパティを WSD スペース列にマッピングするために使用されるテーブル。ドロップダウンリストから任意の値を選択します。例：キャパシティ。
順序	CAD プロパティマッピングテーブルの各レコードのインポート順序を指定するオプション。ファイルが異なる場合に、2 つのプロパティを同じ WSD スペース列に配置する必要がある場合に便利です。
アクティブ	プロパティをアクティブにするオプション
ドメイン	ドメイン分離のオプション。 デフォルト値は [グローバル] です。

3. [送信] を選択します。
4. Map Studio で CAD ソースファイルをインポートした後、[ロケーション (Places)] メニューに移動し、場所を選択して右側のパネルで編集モードで開きます。
   値は **AutoCAD** プロパティとして表示されます。詳細については、「場所を管理」を参照してください。
5. プロパティを追加した後、敷地を同期します。

   詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。

6. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 敷地.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

これらのプロパティがスペースに追加されていない場合は、敷地プロパティマッピングをスペース内に追加します。

7. 敷地を選択します。
8. カスタマイズされたリストの列アイコン ( ) を選択して、必要な値を [コレクション] リストから利用可能なリストに移動します。
9. **[OK]** を選択します。
10. 敷地で利用可能なスペースは、ファイルが Map Studio にインポートされた後、および WSD とインドアマッピング の同期が完了した後に、選択した値で更新されます。

AutoCAD のフロア面積を計算

AutoCAD のフロアソースをインポートするときに、インドアマッピングの Map Studio でフロアサイズ面積と寸法を計算します。

始める前に

計算されたフロアサイズ面積の測定値が利用可能であり、ワークプレイスコアのフロアテーブルに事前に入力されています。フロアテーブルの [フロア測定の詳細 (Floor measurement details)] セクションには、フィールド値が事前に入力されます。たとえば、[合計平方フィート]、[使用可能平方フィート] などです。

必要なロール：管理者

手順

1. AutoCAD ファイルからフロアサイズ面積を計算するには、最初にフロアサイズの計算プロパティをアクティブ化する必要があります。
   a. 移動先 すべて > インドアマッピング > インドアマッピングのプロパティ.
   b. 編集を有効にし、[フロアサイズの計算をアクティブ化するために **true** を設定する **(Set true to activate floor size computation)]** プロパティを true に設定します。
   c. [保存] をクリックします。
2. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
3. フロア面積を計算する敷地を選択します。

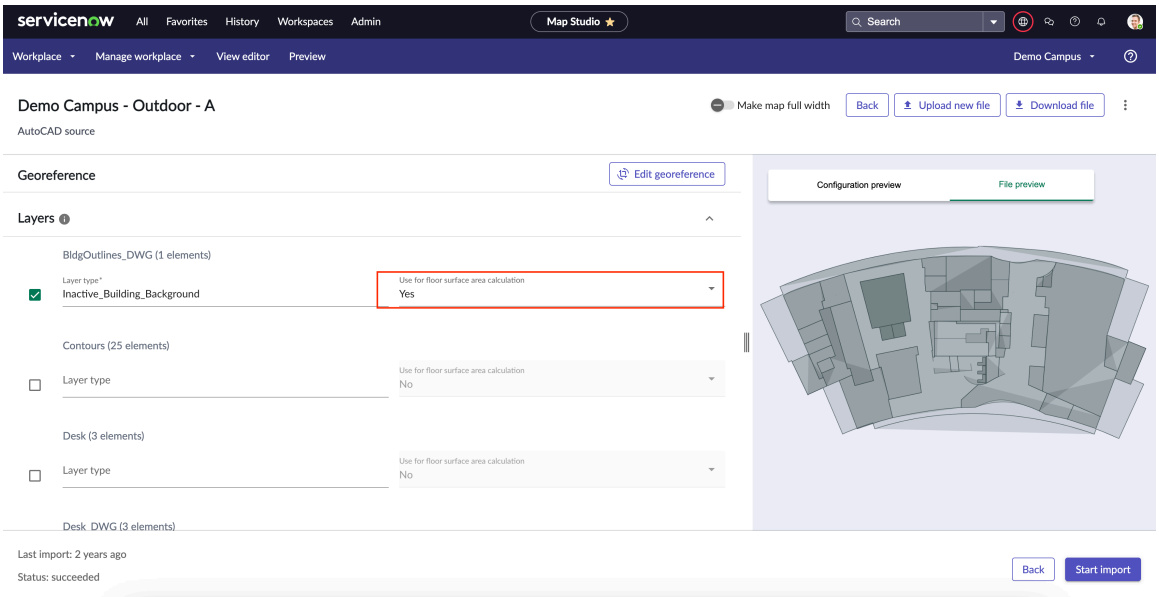
   例：デモ敷地。
4. Map Studio の左ペインから建物を選択します。
5. クリック 職場の管理 > フロアとフロアプラン.
6. フロアプランを選択し、[構成] をクリックします。
7. フロアプランの AutoCAD ソースページでは、[フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)]** ドロップダウンリストを使用できます。

   [フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)]** オプションは、ステップ 1 に示すように、フロアサイズの計算プロパティを有効にした後にのみ表示されます。

   注:
   [フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)]** オプションを選択するときに [レイヤー] を選択することはオプションであり、必須ではありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. フロアのアウトラインを表す [レイヤー] を選択して、フロア面積の値を計算します。

   [フロア面積の計算に使用 **(Use for floor surface area calculation)**] が選択されているレイヤーが、フロア面積の計算に使用されます。

   注:
   一度に選択できるレイヤーは 1 つだけです。選択した画層ですべてのポリラインが閉じていることを確認します。

9. 右側のペインで [ファイルプレビュー] をクリックして、選択した画層のポリラインが囲まれているかどうかを確認します。

   選択したフロアレイヤーに複数の閉じたポリラインがある場合は、最大のポリラインが使用されます。

   a. ドロップダウンリストから [はい] を選択します。

10. [インポートを開始] をクリックして、Map Studio へのフロアプランのインポートを続行します。

    計算されたフロア面積の値は、Map Studio のフロア構成に保存されます。

11. 計算されたフロア面積の値を Map Studio からワークプレイスコアのフロアテーブルにプッシュするには、[プロパティのマッピング] を構成します。

12. 移動先 すべて > スペースマッピング > プロパティのマッピング.
    [インドアの場所プロパティのマッピング] ページには、場所のプロパティと、対応するワークプレイスコアのテーブル名、ステータス、ドメインなどが表示されます。

13. [インドアの場所プロパティのマッピング] ページで、[新規] をクリックし、フォームフィールドに入力します。

    注:
    このステップは、一度だけ構成する必要があります。

フィールド	説明
プロパティ	プロパティの名前。 例：**CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	および **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**。 **注:** プロパティの名前は変更または編集できません。プロパティ名は、AutoCAD ファイルでラベルとして使用したものと同じである必要があります。
WSD テーブル	プロパティを入力または配置するテーブル。 ドロップダウンリストから [フロア] を選択して、フロアテーブルのフロア面積の値を計算します。
WSD フィールド	床の表面積を自動入力するフィールド。 [合計平方フィート] または [使用可能平方フィート] を選択します。
順番	順序を 0 のままにしておくことができます。
アクティブ	このオプションが選択されていない場合、プロパティはさまざまなマップで自動的に非アクティブ化されます。 プロパティを有効にするにはこのオプションを選択します。
ドメイン	デフォルト値は [グローバル] です。 異なるアプリケーション間の競合を回避するために、[グローバル] を保持します。

14. [更新] をクリックします。
15. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマップ/WSD 同期 をクリックして同期スクリプトを実行し、選択したフロアを更新されたプロパティで更新します。
16. 敷地を選択します。

    同期スクリプトは、フロアテーブルに新しく追加された計算されたフロア面積フィールドを同期します。

17. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理 > フロア.
18. 表面積の値を計算したフロアを選択し、[測定の詳細] セクションを確認します。

    たとえば、ユーザー構成に応じて、次のフィールド値が事前に入力されます。

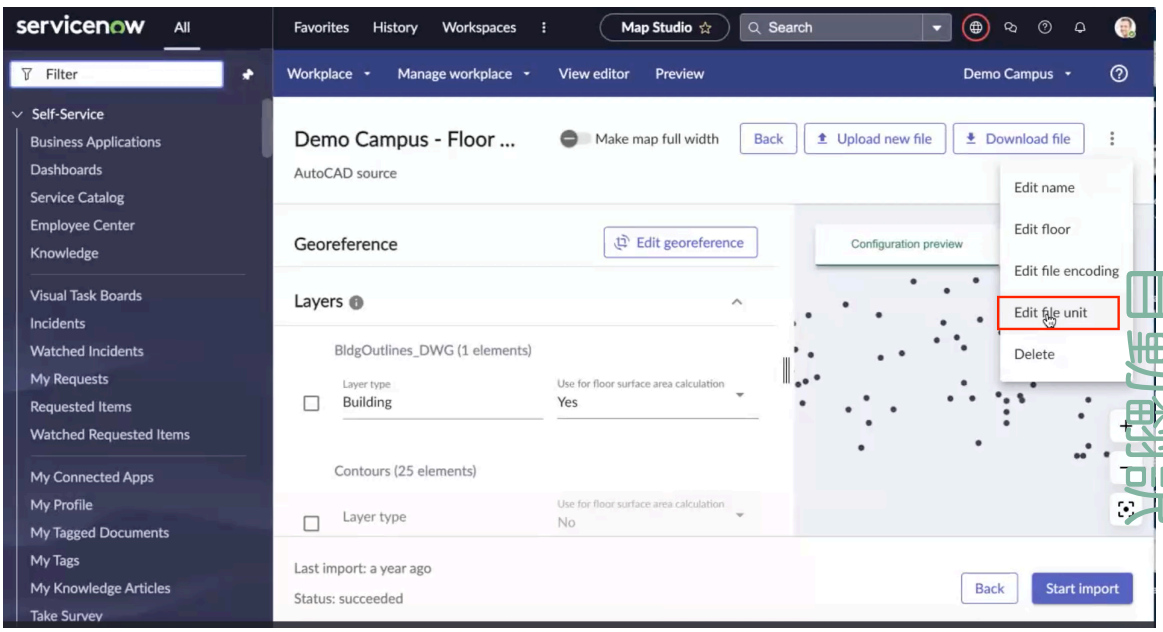
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 合計平方フィート：フロア面積の値は自動入力されます。

b. 使用可能平方フィート：フロア面積の値は自動入力されます。

> **注:**
> Map Studio で CAD ファイルをインポートするときに CAD 値が正しくないか空の場合は、CAD ファイルに単位がないか、単位が正しくない可能性があります。このような場合、Map Studio での CAD ファイルの変換は正確ではありません。
>
> CAD ファイルの単位値は、AutoCAD ファイルの座標に基づいて Map Studio で正しく計算できます。フロアプランの CAD ファイル設定ページに戻り、次の手順を実行します。
>
> - Map Studio の右上のペインにある [その他のアクション] アイコン (⋮) を選択します。
> - [ファイル単位の編集 **(Edit file unit)**] オプションを選択します。



- ドロップダウンリストから [単位] を選択します。

  例えば、フィートです。

- [保存] をクリックします。
- [インポートを開始] をクリックし、同期を再度実行します。

  詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。

  これで、変換が正確になりました。

ラスターファイルの要件

ラスターファイルはフラットファイルであるため、設計と場所を手動で作成する必要があります。ラスターフロアプランファイルは Map Studio のインポート要件を満たす必要があります。

ラスター画像 (PNG) ソースをインポートする場合は、グラフィックデザイナーツールで設計と場所の作成プロセスを手動で実行する必要があります。例：Adobe Illustrator。現在、PNG ファイル形式のみがサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
マップ管理者はフロアプランのソースが インドアマッピング のインポート要件に準拠していることを確認する必要があります。インポート前に、ラスター画像 (PNG) のソースが、設計の修正点と精度についてグラフィックデザイナーのレビューを受けていることを確認してください。JSON/GEOJSON ファイルのインポートは、サードパーティのマッピングプロバイダーの移行にのみ使用できます。

ラスターファイルのインポート要件の詳細については、「ServiceNow ブログ」を参照してください。

ラスターの設計要件

設計プロパティ	要件
フロアプランの比率	• 最適な画像レンダリングを実現するため、デザインスタジオのアートボードの比率が 20,000 x 20,000 ピクセルであることを確認してください。 • フロアプランがデザインスタジオのアートボード全体を占有していることを確認します。画質は、アートボードのサイズに基づいています。フロアプランがアートボード全体に収まらない場合は、最終的なサイズが縮小され、ピクセル化される可能性があります。 • 屋外マップで建物の縮尺が適切であり、建物の実際の比率と形状に一致していることを確認します。建物の比率が正確でない場合、経路の時間と距離が正確ではなくなります。
設計	• 使いやすいようにフロアプランを再設計します。エンドユーザーがマップを容易に理解できるように、フロアプランはできるだけシンプルにする必要があります。 • すべてのテキストオブジェクトがラスター画像ファイルから削除されていることを確認します。テキストオブジェクトは、フロアプランの PNG ファイルではサポートされていません。 **注:** マップ上の場所を説明するためにスペースの場所が追加されます。したがって、マップにテキストオブジェクトがあるとエンドユーザーが混乱するおそれがあります。 • 画像の境界線を削除します。建物の周囲のすべてのスペースを削除するか、透明にする必要があります。
エクスポート	エクスポートする画像ファイルは、次の要件を満たしている必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラスターの設計要件 (続く)

設計プロパティ	要件
	• タイプ：現在、インドアマッピング では PNG と JPEG ラスター画像ソースのみがサポートされています。 • サイズ：画像ファイルは 50 MB 以下でなければなりません。 • 寸法：画像の寸法は 20,000 x 20,000 ピクセルである必要があります。

ラスターファイルのインポート

敷地、建物、フロアを作成したら、ラスターフロアプランのソースをアップロードしてインポートします。

始める前に

ラスターソースファイル要件の詳細については、「ラスターファイルの要件」を参照してください。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
3. 選択 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
4. 作成したフロアを選択し、[ファイルをアップロード] をクリックします。
5. フロアプラン用にインポートするラスターファイルを選択します。
6. ラスターファイルをアップロードする前に、ソースの名前を編集できます。
   デフォルトでは、ソースの名前は <敷地名-フロアタイトル-ファイル名> です。
7. 正しいフロア名またはレベルが選択されていることを確認します。
8. [保存] をクリックします。
9. ファイルをアップロードすると (アップロードが完了するまでに数分かかる場合があります)、画面の上部にフロアプランのプレビューが表示されます。
10. ラスターファイルを構成する次のステップが表示されます。
11. ジオリファレンスを編集し、2 つの紫色のピンを使用して、ワールドマップ上の建物の形状に合わせてピンをドラッグして移動し、フロアプランを拡大縮小します。
12. ピンをクリックすると、色がピンクに変わり、位置を変更できます。
13. ピンのいずれかをクリックして押したままにして、位置を変更します。

    注:
    ウェイファインディングと経路の取得に役立つため、フロアプランを縮尺どおりに設定することが重要です。経路には、ポイント間の正確な時間と距離が表示されます。例：ポイント A とポイント B。

14. インポートするファイルのレイヤータイプを選択します。
    レイヤータイプは、デフォルト値を設定するときに事前に設定しておく必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

15. ステップ 11 と 12 を完了したら、[インポートを開始] を選択してラスターソースファイルをインポートします。
16. フロアプランがインポートされたら、[続行] をクリックします。
または、次の場所に移動することもできます。 職場の管理 > ロケーション.
[場所 (Places)] にリダイレクトされます。

> **注:**
> ラスターファイルはフラットファイルであるため、場所を手動で作成する必要があります。

マップオブジェクトとマップデータの管理

Map Studio インターフェイスからマップオブジェクトとマップデータを管理します。必要に応じてマップをカスタマイズします。

Map Studio で、マップオブジェクトとマップデータを管理および編集します。CAD およびラスター画像ファイルのソースをアップロードし、アーキテクチャ図を構成して Map Studio にインポートし、見やすいマップを作成します。スナップショット機能を使用して、ビュー、場所、方向グラフを作成し、別のインスタンスにデータを移行します。

建物とフロアを含む敷地の作成

インドアマッピング の Map Studio を使用して最初の インドアマッピング の敷地を作成し、敷地にいくつかの建物とフロアを追加します。CAD およびラスター画像のソースファイルをインポートし、敷地の構成を完了します。

始める前に
インドアマッピング をインストールし、フロアプランのソースをインポートして、Map Studio で敷地、建物、またはフロアに関する基本情報を設定します。

> **注:**
> Map Studio で AutoCAD (DWF または DXF) またはラスター画像 (PNG) のソースファイルをアップロードおよびインポートします。

Map Studio を使用する前に、フロアプランが次のガイドラインを満たしていることを確認してください。

- AutoCAD の要件
- ラスターの要件

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. また、既存の敷地がある場合は、Map Studio ホームページで敷地を検索できます。
   a. [検索] アイコン (🔍) を選択して、更新または切り替え先の敷地を検索します。
3. 敷地を作成するには、[ようこそ] タブを選択します。
フォームのフィールドに入力します。

住所を追加

フィールド	説明
国	敷地がある国または地域。
敷地名	敷地の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

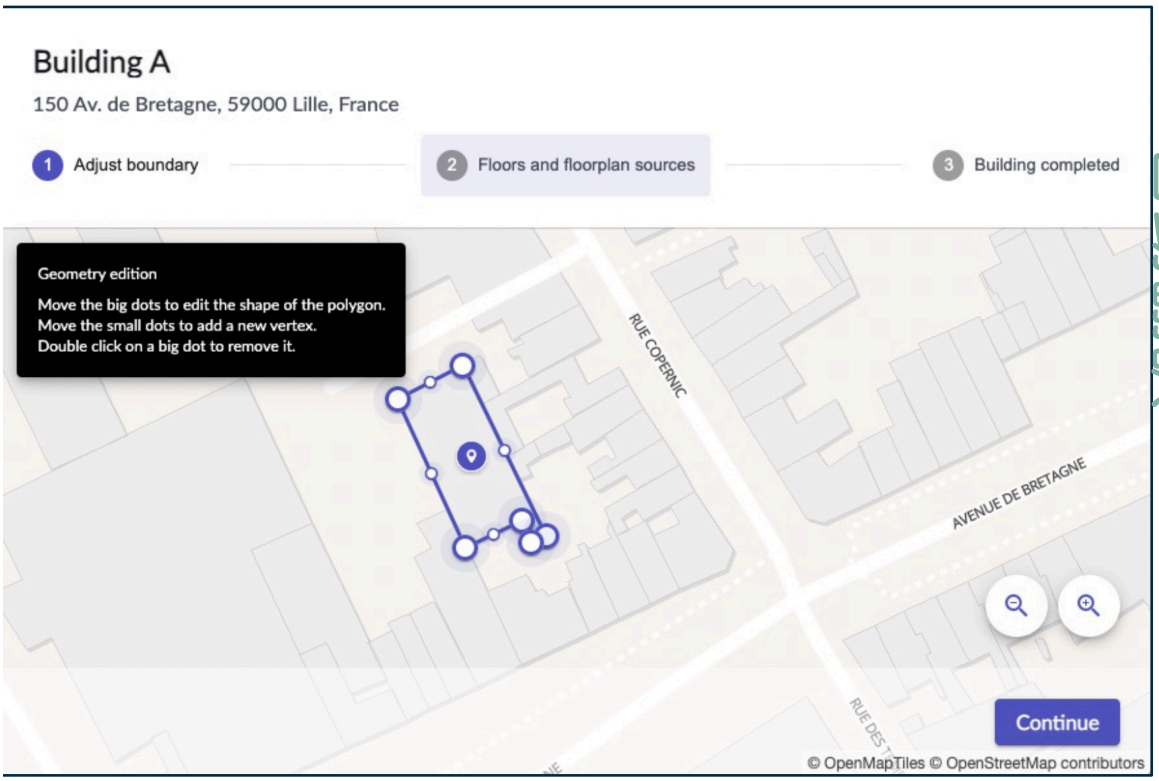
自動翻訳

フィールド	説明
住所	マップに表示される敷地の場所の正確な住所。

4. オプション: [編集] を選択して、敷地名と住所を編集します。
5. [続行] を選択して、最初の建物を追加します。
6. 建物名を入力します。
   建物の住所はPR入力されています。
7. [続行] をクリックします。
8. 建物の名前と住所を入力します。
9. [保存] をクリックします。

   建物の境界は自動的に計算されます。
10. オプション: 新しく作成した建物が地図上に見つからない場合は、次の画面が表示されます。

Map Studio に表示される建物の場所



11. **[Continue** (続行)] を選択します。

> **注:**
> ポリゴンは、少なくとも建物の周囲に配置する必要があります。建物の形状と正確に一致させる必要はありません。

12. この段階では、建物を追加したり、既存の建物の詳細を編集したりできます。
13. **[+** 建物を追加] を選択して、敷地に追加の建物を作成します。
14. 移動先 職場の管理 > フロアとフロアプラン をクリックして、建物にフロアを追加します。
15. 建物を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

> **注:**
> 敷地レベルでファイルをアップロードできるため、必ず建物を選択してください。建物を選択すると、屋外レベルでしかファイルをインポートできないため、すべてのレベルに表示されます。

16. [フロアを追加] を選択します。
フォームでフィールドに入力します。

+ フロアを追加

フィールド	説明
建物	フロアがある建物の名前または番号
Number (数値)	フロアレベル。整数または数値を取ります。
名前	フロア名またはタイトル
タイトル	フロアコントローラーに表示されるタイトル

17. [作成] をクリックします。
18. 建物の各フロアについてステップ 16 ～ 18 を繰り返します。
19. 移動先 '職場の管理 > 敷地と建物.
敷地に含まれているか、敷地の境界がすべての建物に合わせて調整されていることが重要です。境界は自動的に調整されます。詳細については、「境界エディターの操作」を参照してください。
敷地が構成されます。
20. 敷地と建物が作成されたら、CAD ファイルまたはラスター画像フロアプランのソースファイルのインポートを開始できます。
21. Map Studio で、次の場所に移動します。 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
22. CAD ファイルまたはラスターファイルをアップロードするフロアを見つけます。

    (オプション) この段階では、フロアプランを AutoCAD (DXF/DWG) またはラスター画像ファイル (PNG) としてアップロードしてインポートすることも、敷地を作成した後にファイルをインポートすることもできます。ソースを Map Studio にインポートする前に、設計ガイドラインを確認してください。インポート方法の詳細については、「Map Studio への CAD ファイルのインポート」および「ラスターファイルのインポート」を参照してください。

23. CAD またはラスターファイルのインポート後に、[職場を管理] を選択し、[概要] を選択します。
24. 作成した建物を選択します。
マップが構成され、Map Studio で利用できます。

境界エディターの操作

境界エディターは、敷地境界を調整してマップ上に敷地と建物を表示することで、グローバルマップ上で敷地のマッピングされたエリアを定義するのに役立ちます。境界は、屋外マップとインドアマップのエリアを区別するために使用されます。

始める前に

適切に表示するには、フロアプラン、場所、および方向が境界内にある必要があります。境界がシステムによって自動的に計算された場合は、[境界を自動計算] をオフにして境界を変更できます。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。

   敷地が Map Studio に表示されます。
3. [職場を管理]、[敷地と建物] に移動します。
4. 敷地が変更または更新された場合、および場所、フロアプラン、または方向が敷地の作成中に設定された最初の境界から外れている場合は、敷地の境界を調整または変更します。
   a. 左側のパネルで敷地が選択されていることを確認します。
   b. 敷地または建物の境界上で大きいドットを移動して、ポリゴンの形状を編集します。
   c. 小さな点を移動して新しく頂点を追加します。
   d. 大きいドットをダブルクリックして削除します。
5. [境界を保存] をクリックして変更を保存します。
   [境界を保存] ボタンは、敷地またはマップオブジェクトの境界に変更が加えられたときに有効になります。
6. 更新または変更された場合、およびフロアプランまたは方向が元の建物の境界の外側にある場合は、建物の境界を変更または調整することもできます。
   a. 左側のパネルで、建物が選択されていることを確認します。
   b. 建物の大きな点を移動して形状を編集し、小さな点を移動して新しい頂点を追加します。
   c. ポリゴン上で大きいドットをダブルクリックして削除します。
   d. 敷地の境界を調整した後、[境界を保存] をクリックします。

   [境界を自動計算] オプションは、敷地と建物の両方の境界の [境界を保存] ボタンの横にもあります。

   (デフォルトで有効)このオプションを有効にすると、新しいフロアプラン、場所、または方向が追加され、それらが最初の境界の外側にある場合に、境界を自動的に調整するのに役立ちます。このオプションを有効にすると、境界を手動で調整することはできません。建物の境界を手動で調整するには、これを無効にします。

屋外要素のインポート

インドアマップに表示する屋外要素をインポートします。これは、ロゴなどのグラフィック要素や、場所として作成する必要がある駐車スペース付きの屋外駐車場などです。

始める前に
必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

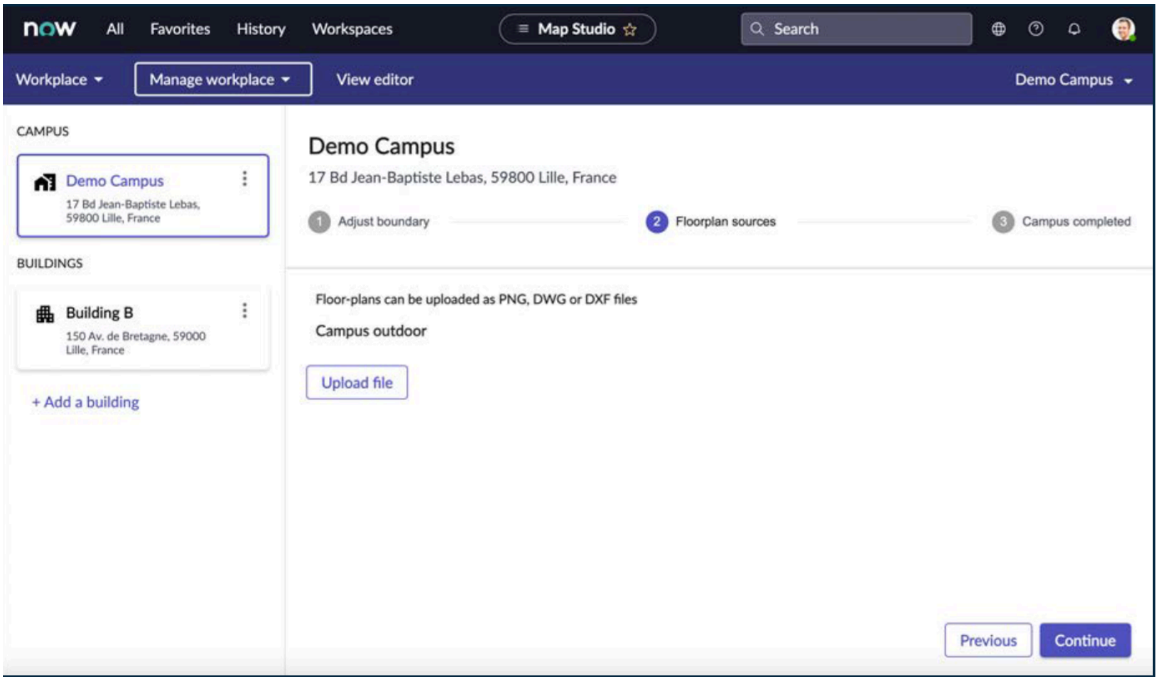
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択して、外部レイヤーに追加します。
3. 移動先 職場の管理 > フロアとフロアプラン.
4. 新しいソースを追加し、インポートするファイルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

屋外要素の追加



5. [続行] をクリックします。
6. ラスターソースファイルを構成します。
7. ジオリファレンスを編集します。
   ジオリファレンスの編集の詳細については、「ラスターファイルのインポート」を参照してください。
8. レイヤータイプを選択します。
9. [インポートを開始] をクリックします。
10. [新しい点] または [新しいポリゴン] を選択して、敷地に場所を作成します。
    ポリゴンと点の作成の詳細については、「場所を管理」を参照してください。
11. 敷地としてフロアを選択していることを確認します。
12. 経路の作成を開始します。
    詳細については、「経路の管理」を参照してください。

場所を管理

敷地と建物を編集して、インドアマップに表示する場所、アイコン、および場所タイプを追加します。

始める前に

場所タイプは、マップ上の物理的な場所を定義するために使用されます。場所がルームに対応するか、マップ内の単なる場所にのみ対応するかに応じて、ポリゴンまたは点にすることができます。場所は場所のタイプにリンクされており、マップ上のさまざまな場所 (会議室、オフィス、プリンター、駐車場、階段、エレベーターなど) を分類するために使用されます。場所には、場所のタイトルを示すマーカーもあります。

> **注:**
> 場所は、CAD インポートによって自動的に生成されるか、ラスターインポートを使用して手動で作成する必要があります。詳細については、「ラスターファイルのインポート」と「Map Studio への CAD ファイルのインポート」を参照してください。

自動翻訳

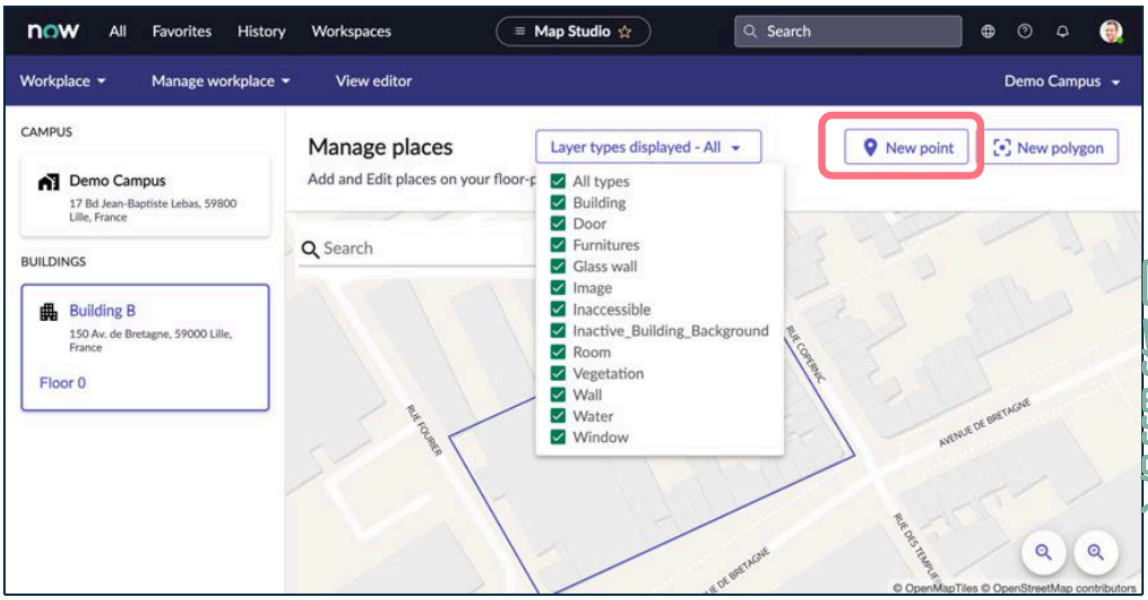
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

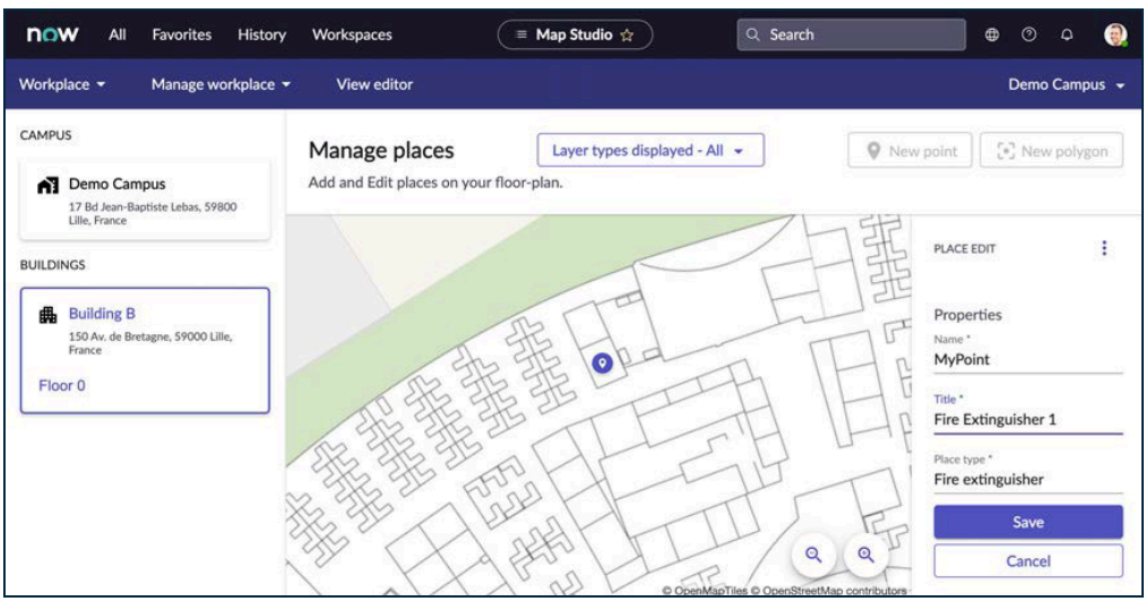
必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
   Map Studio のホームページで敷地が開きます。
3. 場所を編集および管理するには、建物を選択します。
4. マップメニューで [場所を管理] を選択します。
5. マップに場所を表示するフロアを選択します。
6. [新しい点] または [新しいポリゴン] をクリックして、新しい目的地点の作成を開始します。
7. [新しい点] を選択します。

新しい点の作成





© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. マップをクリックして、その点に配置します。

   フォームで、フォームフィールドに入力します。

   場所編集パネル

名前	スペースのラベル名 **注:** マップ上のスペースを識別しやすくするために、各スペースに一意の名前を使用します (エンドユーザーには表示されません)。
タイトル	マップに表示されるタイトル
場所タイプ	場所タイプは場所 (会議室、デスクなど) を分類するために使用されます。また、後でビューエディターでカスタマイズできるデフォルトのアイコンも提供されます。
フロア	場所と場所タイプが作成されるフロア

   注: CAD ファイル内の場所が AutoCAD インポートツール (インドアマッピング v.18.0) を使用して設定されている場合、[場所タイプ] フィールドのみが [場所] 編集パネルで編集可能です。[名前]、[タイトル]、および [フロア] は読み取り専用フィールドです。詳細については、「場所を設定」を参照してください。

9. [新しいポリゴン] を選択して、ポリゴンまたは点をそれぞれ追加します。
10. マップをクリックして場所のポリゴンを描画します。青い点またはドットをクリックしてポリゴンを閉じます。
    敷地内に建物がない場合はポリゴンを使用できます。
11. 最初の点に戻り、作成を完了または終了して、形状を閉じたことを確認します。

    フォームでフィールドに入力します。

    場所の編集

フィールド	説明
名前	特定の場所を識別するラベル名 (エンドユーザーには非表示)
タイトル	マップに表示されるタイトル
場所タイプ	場所タイプは、マップ上の物理的な場所 (カフェテリア、ブース、エレベーター、ホールなど) を定義するために使用されます。この場所がルームに対応するか、マップ内の単なる場所にのみ対応するかに応じて、ポリゴンまたは点にすることができます。
フロア	場所と場所タイプが作成されるフロア

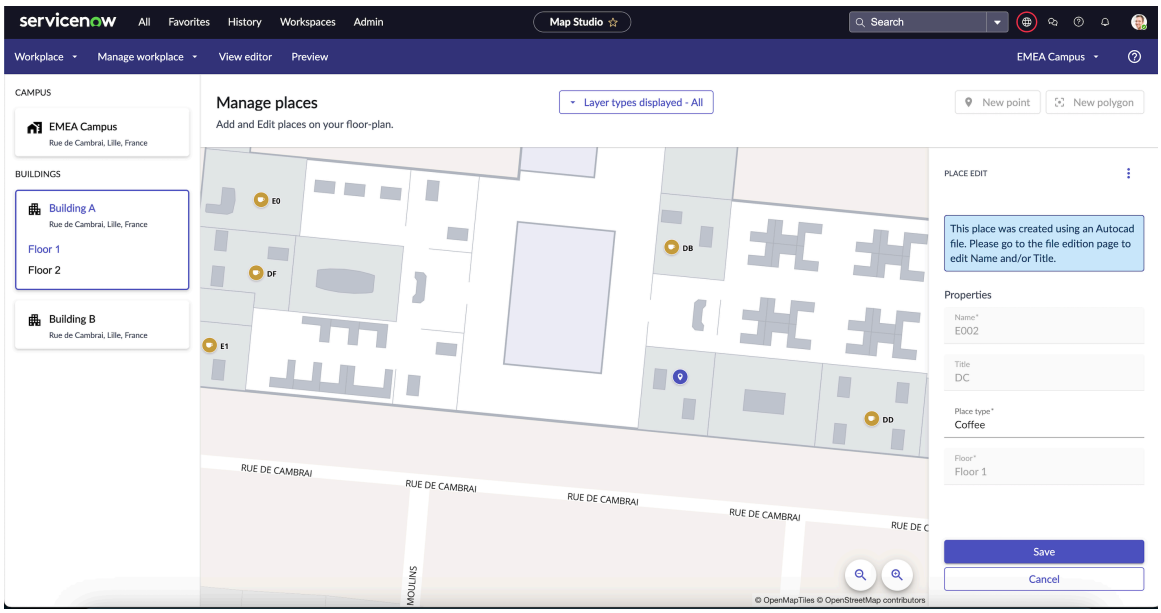
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
マーカーを追加	マーカーを追加して、マップ上の場所ピンを表示します。マーカーは場所のアイコン (画像) を定義し、マップ上の場所を識別します。
入口を追加	ウェイファインディングアプリケーションによって部屋の入口を追加します。入口を追加すると、経路は入口で終了します。

12. オプション: CAD 構成ページを使用して構成した場所を選択して、場所編集パネルを開きます。

(Optional) [名前]、[タイトル]、および [フロア] は読み取り専用フィールドであり、編集できないことに注意してください。[場所タイプ] フィールドのみを編集できます。選択した場所が AutoCAD ファイルを使用して作成されたことを通知する検証メッセージが表示されます。これらのフィールドは、[AutoCAD 環境設定]ページで編集できます(インドアマッピング v 1.8.0)。詳細については、「AutoCAD インポートツール」と「場所を設定」を参照してください。



13. [保存] をクリックします。

14. 点からポリゴンに切り替えるには、[場所の編集] パネルの [その他のオプション] アイコン (⋮) をクリックし、[ポリゴンに切り替え] を選択します。

場所を選択すると、[場所の編集] パネルに部屋やキャパシティなどの CAD ファイルのプロパティが表示されます。AutoCAD プロパティは、専用のテーブル **[sn_map_core_place_properties]** に保存されます。詳細については、「CAD ファイルのプロパティを計算し、スペースまたは部屋の表面積を計算する」を参照してください。

インドアマッピング アプリケーションでは、CAD ファイルから部屋の寸法を抽出して、ワークプレイスサービスデリバリ で部屋やスペースの測定に活用できます。

インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成

Map Studio で インドアマッピング 場所と場所タイプを管理するには、まず場所のアイコンを作成してから、次に場所タイプを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
インドアマッピング の場所アイコンは場所に使用され、マップに表示する内容を定義します。アイコンは場所タイプのスタイル設定にも使用されます。場所タイプは場所の分類に使用されます。ビューに場所を表示することも、非表示にすることもできます。場所タイプには次が含まれます。

- 名前
- アイコン
- 色 (ポリゴンの場合)

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > アイコン.
   インドアマッピング のアイコンページが表示されます。既存のアイコンを編集するには、アイコンを選択して編集を適用します。
2. 新しいアイコンを作成するには、[新規] を選択します。
3. 新しいアイコンレコードページで、次の情報を入力します。

   a. 名前：アイコンの名前。

   b. 画像ファイル：アイコン画像として使用する画像ファイルを選択して追加します。

   c. タイトル：アイコンを PNG ファイルとしてダウンロードするための画像タイトル。

      画像のサイズは、インドアマッピング の Map Studio によって適切なサイズと形状に自動的に調整されます。

   d. アクティブ：アイコンをスタジオと建物に表示し、値を追加してマップ上で場所タイプを区別するには、アイコンをアクティブにする必要があります。

4. [更新] をクリックします。
   インドアマッピング の場所タイプの新しいアイコンが作成されます。
5. アイコンが作成されたら、場所タイプを作成する必要があります。

   マップ上の場所を区別するために Map Studio に場所タイプがアイコンとともに表示されます。

6. 移動先 すべて > インドアマッピング > 場所タイプ.
7. [新規] を選択して、新しい場所タイプレコードを作成します。

   フォームでフィールドに入力します。

   場所タイプ

フィールド	説明
名前	場所タイプの名前を定義します。
デフォルトのマーカーアイコン	リストから必要なアイコンを検索して選択します。
デフォルトのストロークの色	Map Studio で場所タイプを表示する色。 Map Studio が認識して区別できるように、16進数の色を表すハッシュ記号 (#) を入力し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ます (ポリゴンでのみ使用可能)。例：緑は #008000 です。
デフォルトのストロークの不透明度	不透明度は 0 ～ 1 の範囲で選択します (ポリゴンでのみ使用可能)。 ここで「0」は透明を示し、「1」は不透明を示します。
デフォルトのストロークの幅	場所タイプの輪郭またはストロークの太さ
デフォルトのポリゴン表示	このオプションはデフォルトで有効になっています。場所タイプをマップ上の点として表示する場合は、選択を解除します。 ポリゴンは、会議室やその他の密室など、部屋の表面を表します。この点は、固定されていない場所を表す場合や、休憩所や電話などの密室にない場所を表す場合に使用されます。
デフォルトのタイトル表示	Map Studio に場所タイプのタイトルを表示するオプション
デフォルトのマーカー表示	Map Studio に場所タイプのアイコンを表示する場合は、このオプションを選択します。
アクティブ	マップ上の場所タイプをアクティブ化または非アクティブ化またはオフにするオプション。 場所タイプをオフにしても、場所タイプは削除されません。マップ上で非アクティブになるだけで、マップに目的地点はありません。

8. [送信] をクリックします。
   設定を保存すると、場所タイプがアクティブになっている敷地と建物のリストが表示されます。
9. 新しい場所タイプを設定するには、 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**
10. 敷地を選択し、[場所を管理] を選択して場所を追加および編集します。
    詳細については、「場所を管理」と「ビューエディターでの編集」を参照してください。

経路の管理

経路は、マップ上のポイント A からポイント B へのルートを計算するために使用されます。マップ管理者は、フロアマップ上で建物内の人が歩けるエリアに手動で線を描画できます。これは自動化できないため、手動で行う必要があります。

始める前に

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. インドアマッピング では 2 つの方向モード ([アクセス可能] と [デフォルト]) がデフォルトで有効になっています。
   - アクセス可能：このモードは四肢の不自由な方のためなので、デフォルトで階段とエスカレーターは非アクティブですが、エレベーターと傾斜路が追加されます。
   - デフォルト：一般市民と歩行者用に構成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. 新しい方向モードにはアイコンが必要です。
詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。
3. 新しい方向モードを作成するには、 すべて > インドアマッピング > 方向モード.

フォームでフィールドに入力します。

新しい方向モード

フィールド	説明
名前	方向モード名
タイトル	経路の方向モードを選択すると、Map Studio に方向モードのタイトルが表示されます。
アイコン	リストからアイコンを選択します。
平均速度	使用された交通機関タイプの平均速度
アクティブ	マップ上で方向モードをアクティブ化するオプション **注:** 方向モードをオフにしても削除されません。マップ上で非アクティブになり、経路がマップに表示されないだけです。

4. [送信] をクリックします。
新しく追加された方向モードをリストで使用できます。

注:
方向モードレコードで、[ルートと方向モードの関連付け] を選択すると、方向モードがアクティブな敷地と建物のリストを確認できます。

5. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
6. 敷地を選択します。
7. [職場を管理] に移動して [方向] を選択します。
または、Map Studio メニューから [方向を管理] を選択します。
8. 編集する経路を追加する建物とフロアを選択します。
9. [方向モード] ドロップダウンリストで、利用可能なオプションから方向モードを選択します。
   - すべてのモード
   - アクセス可能
   - デフォルト
10. あるポイントから別のポイントへの経路を描画するには、[描画] を選択し、各フロアのすべての廊下に沿ってルートの描画を開始します。

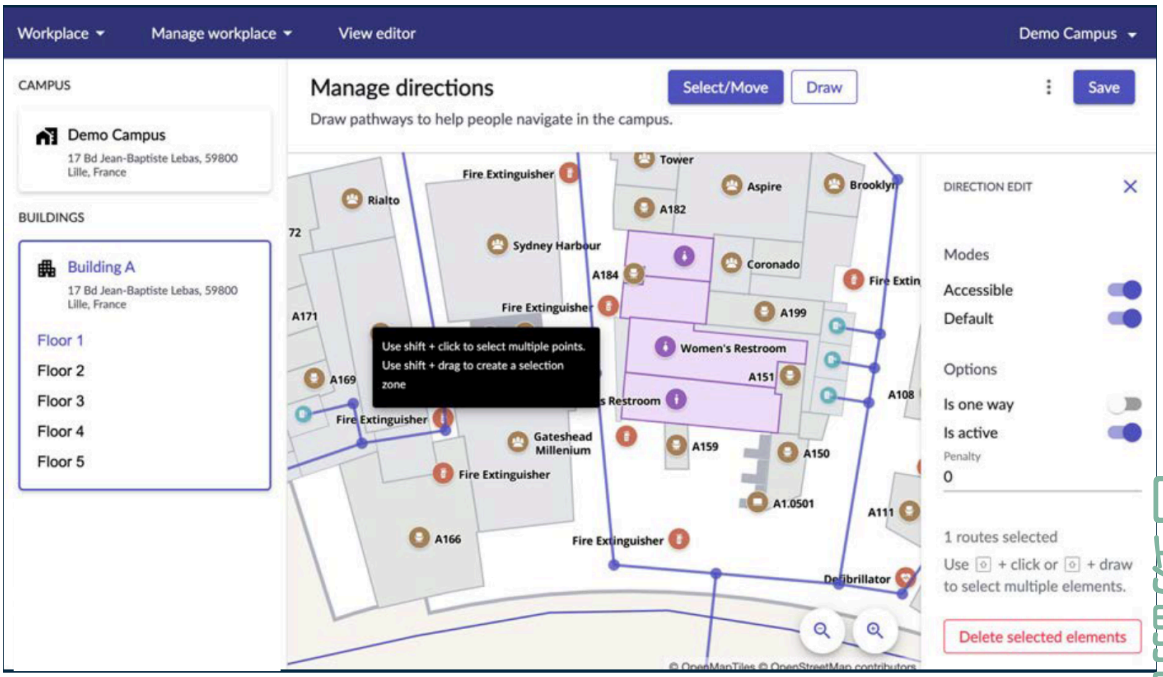
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
線は、ウェイファインディングアプリケーションによって建物内のルートを表示するために使用されるので、直線である必要があります。

作成されたセグメントはすべてデフォルトでアクティブに設定されます。変更 (インシデント、改修など) を反映するために、このステータスはいつでも Studio で編集できます。ステータスを変更するには、[アクティブ] または [非アクティブ] の切り替えオプションを選択します。

経路の描画



11. 描画を停止するには、[選択/移動] を選択するか、キーボードの **Esc** (エスケープ)を押します。
作成されたすべてのセグメントは、デフォルトで [アクティブ **(Active)**] に設定されます。[アクティブ] ステータスは、変更 (インシデント、改修など) を反映するために Map Studio でいつでも編集できます。
12. ステータスを変更するには、[アクティブ **(Active)**] または [非アクティブ **(Inactive)**] トグルボタンをクリックします。
ステータスは、非アクティブなルートとセグメントを経由せずにウェイファインディングアプリケーションで類似のルートを計算するのに役立ちます。
13. [すべてのモード **(All modes)**] オプションを使用して、[アクセス可能 **(Accessible)**] または [デフォルト] の両方の方法でセグメントを使用します。
一方向のみを有効にするように変更することもできます。
14. 方法を選択し、セグメントを使用できる方法を定義します。
15. 小さな矢印がマップに表示されます。
選択した方向モードのルートがマップ上でハイライト表示されます。
16. 方向グラフの各セグメントを編集できます。
17. デフォルトでは、デフォルトモードとアクセス可能モードの両方が各セグメントでアクティブとして表示されます。
18. 方向グラフが完成したら、フロアをリンクするコネクタを明確に識別していることを確認します。
詳細については、「コネクタタイプの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

19. [保存] ボタンの横にある [表示設定] アイコン を選択します。
20. [コネクタリンク] を選択します。
21. コネクタを表すノードを選択し、正しい建物が選択されていることを確認します。
詳細については、「コネクタタイプの作成」を参照してください。
22. コネクタを作成したら、建物の追加フロアをまとめてリンクします。
23. ノードを選択し、同じコネクタに対して作成した同じノードにリンクしていることを確認します。
24. 建物内のすべてのフロアの方向グラフを作成したら、敷地にグラフを追加するプロセスを繰り返します。
25. 2 つのエンドノードを接続して、2 つのグラフをリンクしたことを確認します。
26. [保存] をクリックします。
27. コネクタをリンク解除するには、[コネクタをデタッチ] を選択します。
28. [表示設定] から [場所の入口] を選択して、選択した敷地または建物の場所の入口を表示します。
このオプションは、地図上の入口の位置と、グラフの方向で開始点として使用される 1 つまたは複数の点を表示します。
29. [表示設定] から [入口へのシステム生成パス] を選択します。
このオプションは、場所の入口を生成されたパスに接続するために使用されます。緑色でマークされたパスは、システムによって生成されたパスを示します。ユーザーは手動で描画できません。アプリケーションは、入口からのパスを自動的に計算します。
30. [保存] をクリックします。
31. [その他のオプション] アイコン ( ) をクリックします。
32. [ルートをコピー] を選択します。

    このオプションは、複数のフロアに同じレイアウトがある場合、経路のマッピングまたはコピーに役立ちます。前のフロアに定義された経路を再利用することもできます。詳細については、「複数のフロアへの方向グラフのコピー」を参照してください。
33. すべての変更を保存するには、[保存] をクリックします。
34. 経路を編集した後、すべてのマップユーザーが利用できるように、ビューエディターで方向モードをアクティブ化する必要があります。
35. [敷地] メニューで [ビューエディター] を選択し、[編集] をクリックします。
36. 必要な変更を加えた後に、[保存] をクリックします。
37. コンテンツを削除する場合は、コンテンツを選択して [削除] をクリックします。

コネクタタイプの作成

コネクタ (階段、エレベーター、エスカレーター、傾斜路) を作成し、ビューエディターでコネクタタイプをアクティブ化します。[コネクタタイプ] には、各コネクタのスタイル (アイコン) とプロパティが含まれています。

始める前に

インドアマッピング ではデフォルトで有効になっているコネクタタイプが提供されます。要件に応じて新しいコネクタタイプを作成できます。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

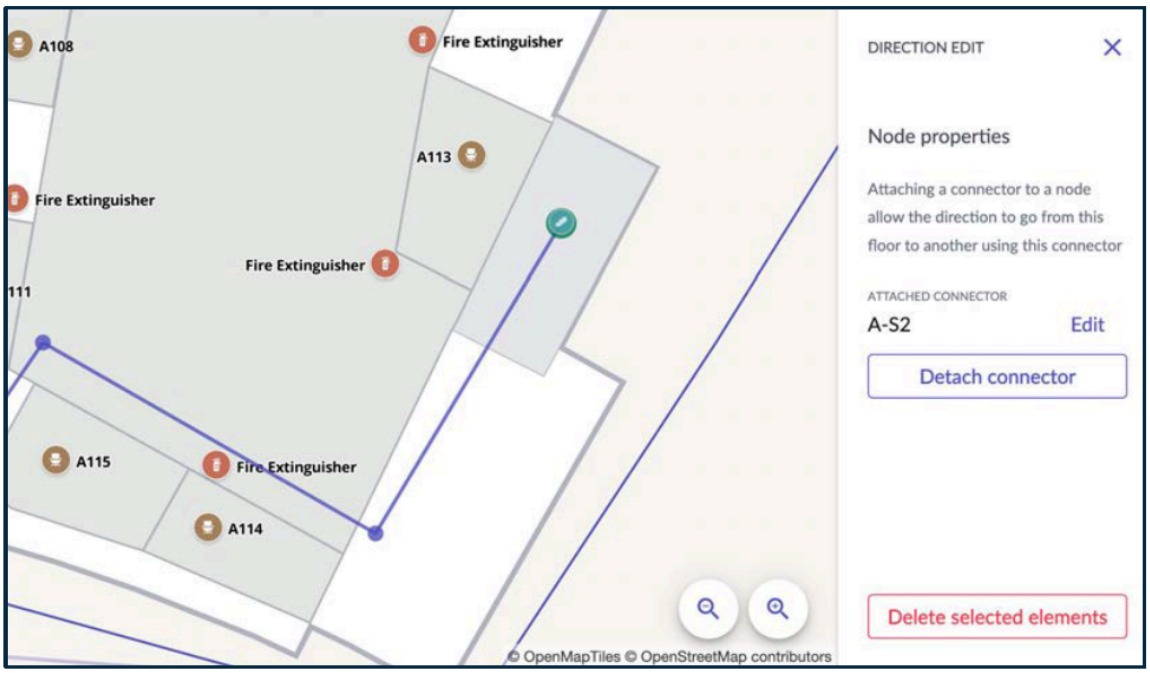
手順

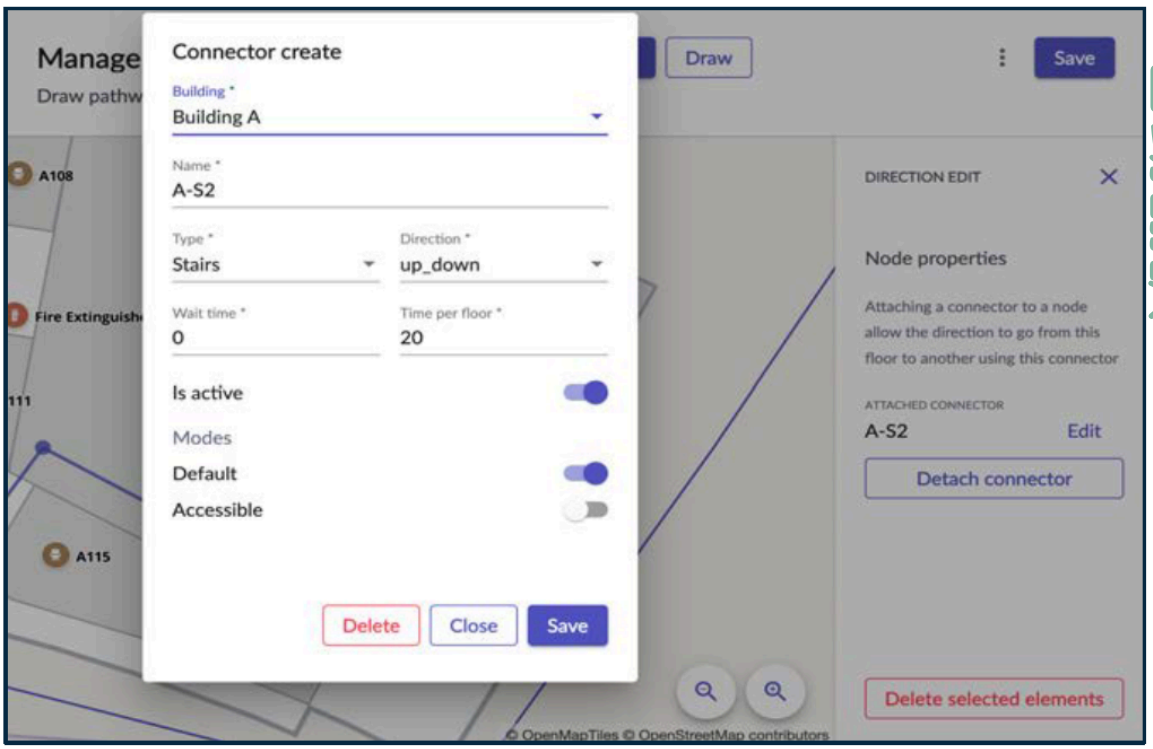
1. コネクタタイプのアイコンを作成するには、次に移動します すべて > インドアマッピング > アイコン.
   インドアマッピング は既存のアイコンライブラリを提供します。既存のアイコンを編集するには、アイコンレコードを選択して編集を適用します。詳細については、「インドアマッピング のアイコンと場所タイプの作成」を参照してください。
2. アイコンを作成したら、次の場所に移動します。 すべて > インドアマッピング > コネクタタイプ.
   レコードを選択して編集内容を適用することで、既存のコネクタタイプを編集できます。
3. [新規] を選択して、新しいコネクタタイプを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コネクタの作成





フォームのフィールドに入力します。

コネクタ作成

フィールド	説明
名前	コネクタタイプの名前。例：エレベーター

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	Map Studio で新しいコネクタを作成すると、ドロップダウンリストに [名前] が表示されます。
デフォルトの待機時間	デフォルトの待機時間を示します。例：30
フロアあたりのデフォルトの時間	フロアあたりのデフォルトの時間。例：5
デフォルトのマーカーアイコン	コネクタのアイコンタイプ (エレベーターなど) を検索して選択する必要があります。
アクティブ	コネクタタイプをアクティブにするオプション。チェックボックスをオフにすると、さまざまなマップでコネクタタイプが自動的に非アクティブ化されます。 **注:** コネクタタイプは、オフにしても削除されません。コネクタタイプはマップ上で非アクティブになり、再度アクティブ化されるまで、コネクタはマップに表示されません。
デフォルトの順序	コネクタタイプのデフォルトの順序を指定します。
デフォルトの最大ズーム	デフォルト値は 23 です。
デフォルトの最小ズーム	デフォルト値は 15 です。
デフォルトのマーカー表示	デフォルトのマーカー表示を選択するオプション
デフォルトの方向	ドロップダウンリストから、次のいずれかを選択します。 ○ 稼働中 ○ ダウン ○ 上下

4. [送信] をクリックします。
   新しいコネクタタイプは [コネクタタイプ] ページで使用できます。
5. ビューエディターでコネクタタイプを有効にしてすべての建物で使用できるようにするには、次の場所に移動します。 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
6. 敷地を選択し、[Map Studio] メニューで [ビューエディター] を選択します。
7. 左ペインのビューエディターのコンテンツパネルで、[+コネクタを追加] を選択して、新しく追加されたコネクタを追加します。
8. ステップ 3 で追加したコネクタタイプを選択します。
9. [適用] をクリックします。
10. [このビューを保存] を選択して変更を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数のフロアへの方向グラフのコピー

敷地または建物を選択し、建物内の 1 つのフロアまたは複数のフロアにフロアの方向グラフをコピーします。

始める前に

注:
建物にフロア間で類似するフロアレイアウトがあり (フロア 1、2、3 など)、あるフロアから別のフロアに経路を複製する場合は、建物の 1 つのフロアから複数のフロアに経路をコピーします。これにより、すべてのコネクタがすべてのフロア間でリンクされるようになります。

コピーする移動先フロアは同じ建物に属している必要があります。手動で作成された方向グラフをコピーする場合、1 つのフロアから複数のフロアに方向グラフをコピーすると便利です。建物の構成や構造が類似している場合、ユーザーはすべてのフロアにグラフを描画する必要はありません。

必要なロール：map editor、map admin、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
3. 選択 職場の管理 > 方向.
4. Map Studio で建物を選択し、[その他のアクション] メニューアイコン ( ) をクリックします。
5. リストから [ルートをコピー] を選択します。

   a. [ルートをコピー] ダイアログボックスで、次のように入力します。
      - 移動元：ルートをコピーするフロアを選択します。
      - 宛先：ルートのコピー先のフロア。[すべて選択] をクリックして、すべてのフロアまたは複数のフロアを一度に選択します。

        注:
        フロアは同じ建物に属している必要があります。たとえば、建物 A からルートをコピーする場合、コピーするフロアは建物 A に属している必要があります。

6. [移動元] リストで 1 つのフロアを選択するか、[すべて選択] をクリックして建物内の複数のフロアを選択します。
7. [ルートをコピー] をクリックします。
   フロアのルートが選択したフロアにコピーされます。
8. 選択した建物またはフロアの既存のルートをクリアするには、[フロアのルートをクリア] を選択します。

ビューエディターでの編集

Map Studio ビューエディターを使用して、インドアマップを編集およびカスタマイズします。インドアマッピング でデフォルトビューを有効にしないと、ワークプレイスサービスデリバリ でマップを表示できるようになりません。

始める前に

インドアマッピング のビューエディターでは、マップユーザーに表示する要素をマップ管理者が決定できます。レイヤーや場所などのさまざまなアイテムのスタイルを定義することもできます。デフォルトのビュータイプは インドアマッピング で使用できますが、有効にする必要があります。これは必須ステップです。デフォルトのビューが有効になっていない場合、マップは ワークプレイスサービスデリバリ にレンダリングされません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要に応じて、追加のビュータイプを作成してカスタマイズできます。ただし、デフォルトのビュータイプのみが現在 ワークプレイスサービスデリバリ で使用されます。ビュータイプとビューエディターは インドアマッピング の機能です。

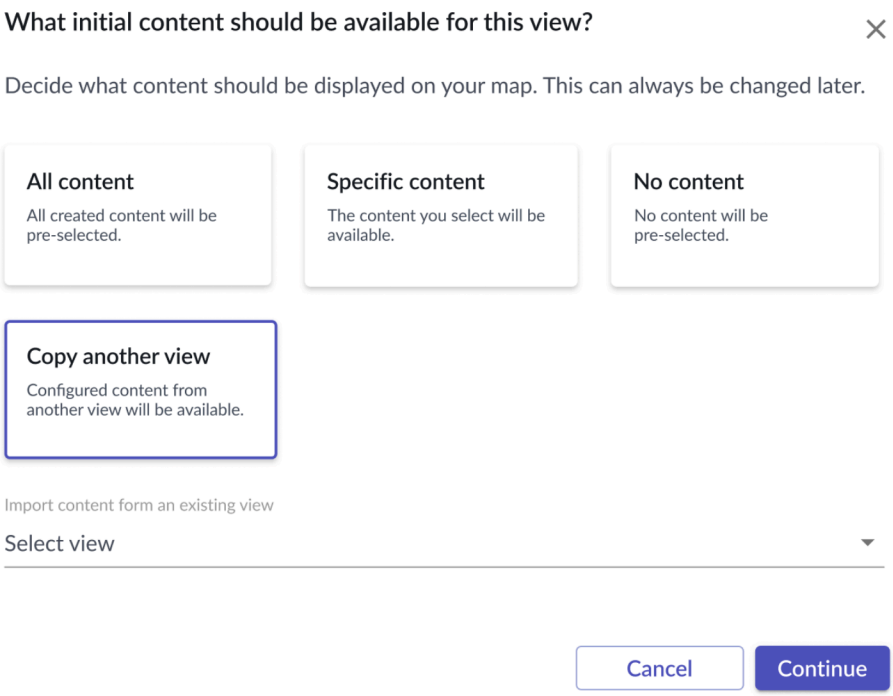
> **注:**
> インドアマッピング と ワークプレイスインドアマッピング の両方のプラグインがインストールされていることを確認します。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. ホームページから敷地または建物を選択し、[ビューエディター] を選択します。
   ビューエディターに追加した [デフォルト] ビューおよびその他のビュータイプが表示されます。たとえば、[デフォルト] をクリックします。[編集] ボタンは、ビューが既に構成されていて空でない場合に表示されます。ビューが設定されていないか空白である場合は、[有効になっていません] という警告に置き換えられます。クリックして、ビューを編集して有効にします。

ビューエディター



3. 次の 4 つのオプションが表示されます。
   これらのオプションは、マップに表示するコンテンツを定義します。たとえば、レイヤー、場所、場所タイプのような複数のビュータイプを敷地に追加する、などです。
   - すべてのコンテンツ：このオプションでは、ビューが自動的に生成されます。すべての建物とフロアが選択されます。すべてのレイヤータイプ、場所タイプ、コネクタタイプもデフォルトのスタイルで選択されます。すべての方向モードが選択されています。
   - ビューからコピー：ビューを選択するオプション。同じ敷地の他のビュータイプでも、別の敷地のビュータイプでもかまいません。構成されているビューのみが表示されます。同じ敷地からビューを選択すると、建物やフロアを含むすべてのビューコンテンツがコピーされます。建物とフロアは他の敷地からコピーできないため、別の敷地からビューを選択すると、すべての建物とフロアがデフォルトのオプションに含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したコンテンツとスタイルを別のビューからコピーできます。たとえば、ビュー内の場所タイプの表示を変更する場合、場所タイプごとにプロセス全体をやり直す必要はありません。別のビューから構成をコピーし、ニーズに合わせて必要な調整を行うことができます。

- 特定のコンテンツ：チェックリストから建物/フロア、レイヤータイプ、場所タイプ、コネクタタイプ、および方向モードを選択するポップアップダイアログボックスオプション。選択したコンテンツがデフォルトのスタイルでビューに追加されます。
- 空のビューから開始 **(Start from a blank view)**：このオプションでは、コンテンツは選択されません。ビューとマップには何も表示されません。

4. ステップ 3 の 4 つのオプションのいずれかを選択します。
たとえば、[デフォルト構成を使用 **(Use the default configuration)]** などです。
5. [続行] をクリックします。
選択したオプションのビューコンテンツがロードされ、選択した敷地のマップがビュータイプとともに表示されます。
6. [このビューを保存] をクリックして変更を保存します。
7. ビュー タイプが複数ある場合、マップ作成者は [別のビューを コピー]、[既存のビューからスタイルをインポート] の順に選択できます。
8. ビューエディターコンテンツには、選択に基づいてコンテンツが表示されます。
詳細については、「エディターコンテンツを表示」を参照してください。
9. [適用] をクリックしてビューの変更を適用します。
10. [このビューを保存] をクリックします。

[このビューを保存] オプションの横にある [その他のオプション] メニュー アイコン ( ) をクリックして、ビューをリセットするオプションもあります。

エディターコンテンツを表示

ビューエディターのコンテンツを操作して、敷地、建物、レイヤー、場所、コネクタ、および方向モードのプロパティをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

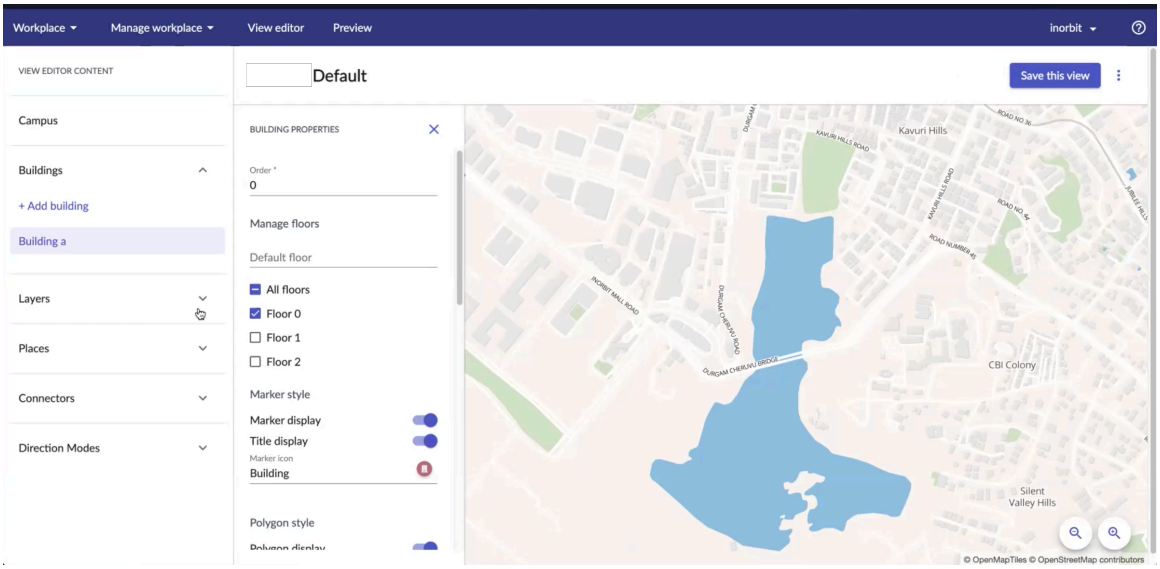
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. ビューエディターのコンテンツをカスタマイズする敷地を選択します。
3. Map Studio から、 職場の管理 > ビューエディター.
4. 編集するビューを選択します。
例：[デフォルト]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エディターコンテンツを表示] パネル



5. 敷地ビューのコンテンツを編集するには、[敷地] ドロップダウンリストをクリックして敷地のプロパティを表示します。
6. プロパティを更新し、敷地がマップ上にどのように表示されるかを決定します。フォームフィールドに入力します。

敷地のプロパティ

フィールド	説明
マーカースタイル	[マーカースタイル] と [タイトル表示] の切り替えオプションを選択します。
ポリゴンのスタイル	[ポリゴンのスタイル] オプションを選択します。必要に応じて、ストローク (線) の色、幅、不透明度、塗りつぶしの色を編集します。
デフォルトカメラ	[デフォルトカメラ] ボタンをクリックするとマップ上に配置します デフォルトの緯度と経度、デフォルトの方位、デフォルトのピッチを設定します。 方位は、コンパスの真北から角度として時計回りに測定される、ユーザーが向いている方向です。

7. [建物] を選択し、ドロップダウン リストからビューに表示する要素を選択します。
8. [+建物を選択] を選択します。
9. [コンテンツの追加または削除] ページで、必要な建物とフロアを選択します。
10. 変更を行った後、[適用] をクリックします。
11. [レイヤー] を選択し、ドロップダウン リストから **[+** レイヤーの追加] を選択します。
12. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示するレイヤーを選択します。
13. [適用] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. [場所] を選択し、ドロップダウン リストから **[+** 場所を追加] を選択します。
15. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示する場所を選択します。
16. [適用] をクリックします。
17. コネクタ を選択し、ドロップダウン リストから [**+** コネクタの追加] を選択します。
18. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示するコネクタを選択します。
19. [適用] をクリックします。
20. [方向モード] を選択し、ドロップダウン リストから **[+** 方向モードの追加] を選択します。
21. [コンテンツの追加または削除] ページで、ビューに表示する方向モード ([デフォルト] または [アクセス可能]) を選択します。
22. [適用] をクリックします。

マッププレビュー

マッププレビューを使用して、マップを表示し、インドアマッピング Map Studio で作成したルート案内をテストします。経路をテストすることで、ウェイファインディングの方向グラフが従業員と訪問者に対して想定どおりに機能することを確認します。

始める前に

注:
職場でのウェイファインディングの道順案内は Now Mobile アプリ でのみ利用できます。

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

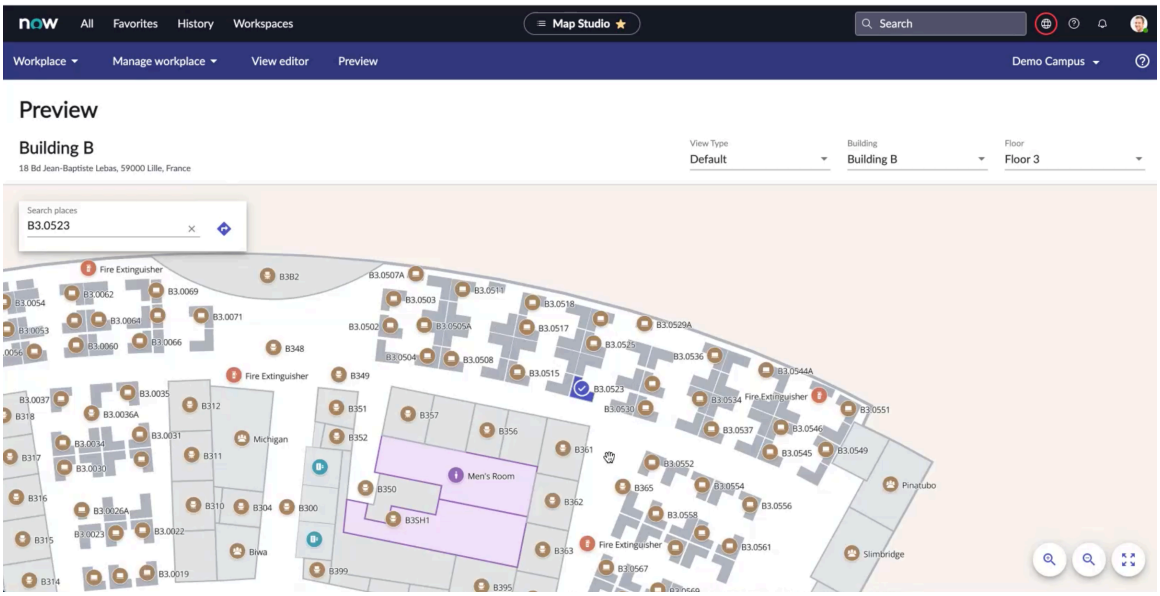
手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
   Map Studio に敷地がない場合は作成します。敷地の作成方法の詳細については、「建物とフロアを含む敷地の作成」を参照してください。
3. [**Preview**] をクリックします。
   マップが [プレビュー] モードで開きます。ビューが有効になっていない場合、プレビューには何も表示されません。詳細については、「ビューエディターでの編集」を参照してください。
4. 検索フィールドで、敷地内の場所を検索します (例:会議室 101)。
   検索フィールドに入力し始めると、アプリケーションから選択した敷地で利用可能な場所が自動提案されます。
5. ハイライト表示する場所を選択してマップに表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

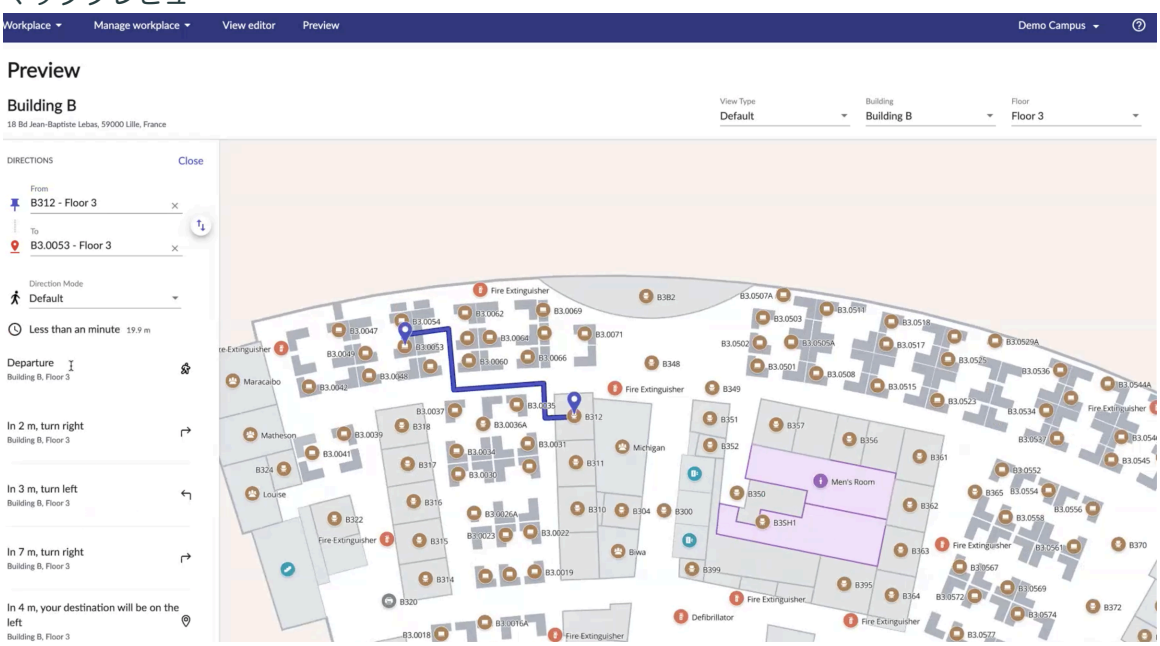
マッププレビュー



6. [ルート案内の取得] アイコン (の変更] アイコン) を選択して、[ルート案内の変更] パネルを開きます。
   選択した敷地でビュータイプに方向モードを追加していない場合、アプリケーションはアラートを表示します。方向モードを追加すると、建物内のウェイファインディングと場所ディレクトリを有効にできます。
7. [開始] および [終了] フィールドを指定して、ウェイファインディング機能を使用するフロアを指定します。
8. ある建物から別の建物への経路を追加することもできます。
9. [開始] および [終了] フィールドで必要な建物を選択すると、経路が表示されます。

   例：敷地内のある建物から別の建物 (建物 A から B) に移動できます。同じ建物 (建物 B) 内でフロア (フロア 3) を選択し、フロア 3 であるスペースから別のスペース (B312 から B3.0053) へのウェイファインディング用の経路を作成できます。

マッププレビュー



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

10. [逆方向] アイコン [開始] フィールドと [終了] フィールドの近くで利用可能な [開始] と [終了] のオプションを変更したり、経路を逆にしたりすることができます。
11. 右上のメニューで利用可能な [ビュータイプ] を切り替えます (複数のビュータイプがある場合)。

    マップに表示する建物とフロアを選択します。必要に応じてズームインおよびズームアウトします。

    Map Studio の右上のメニューにある [敷地] ドロップダウンリストから敷地を変更します。

インドアマッピング データを移行するスナップショットの作成

マップデータとマップオブジェクトのポイントインタイムバックアップ インドアマッピング を作成するためのスナップショットを作成し、そのスナップショットをインスタンスに移行 ワークプレイスサービスデリバリ します。

始める前に

注:
マップ管理者またはマップ編集者ロールを持たないユーザーは、スナップショットを作成、読み込み、ダウンロード、または適用することはできません。wsd_core_admin ロールを持つユーザーは、[スナップショット職場の場所] オプションが有効になっている場合にスナップショットを作成または適用できます。

インドアマッピング のスナップショット機能では、次を実行できます。

- インドアマッピングデータとインスタンス値をエクスポートする機能
- インドアマッピングデータとインスタンス値をインポートする機能
- ワークプレイスインドアマッピング 関連オブジェクトをインポートおよびエクスポートする機能

必要なロール：map admin、map editor、wsd_core_admin

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > スナップショット.
   [スナップショット] ページが表示され、既存のスナップショットのリストが表示されます (ある場合)。
2. [新規] を選択して、新しいスナップショットレコードを作成します。
   インドアマッピング およびその他の構成済みアプリケーションの更新セットもエクスポート/インポートしてください。
3. 次の情報を入力します。
   - 名前：スナップショットの名前を指定します。
   - 敷地：必要に応じて単一または複数の敷地を選択します。デフォルトでは、すべての敷地が選択されています。
   - 職場の場所を含める:リンクされているインドアマッピングすべての職場要素をキャプチャする場合に選択します。
4. [送信] をクリックします。

   スナップショットが作成されます。ステータスは [スナップショット] ページで [処理中] として表示されます。このプロセスには多少時間がかかる場合があります。完了すると、ステータスは [作成完了] に移行します。

5. [スナップショット] ページで、新しく作成されたスナップショットデータをクリックして開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [スナップショットをダウンロード] を選択して、スナップショットをローカルにダウンロードまたはエクスポートします。
   ファイルは XML としてダウンロードされます。
7. スナップショットを適用する別のインスタンスで更新セットを使用してスナップショットをインポートします。
8. 移動先 すべて > システムアップデートセット > 更新セットを検索する をクリックして XML ファイルをインポートします。
9. [XML のインポート] ページで [ファイルを選択] をクリックし、ステップ 10 でダウンロードされた XML を選択します。
10. ローカルフォルダーから XML ファイルを選択し、[アップロード] をクリックします。
11. インポート後、スナップショットに移動し、インポートされたスナップショットを選択します。
12. [スナップショットの適用] をクリックして、スナップショット データを適用するインスタンスに適用します。

    スナップショットを適用すると、選択したマップオブジェクト (敷地、建物、フロア、スペースなど) のすべてのレコードが上書きされます。そのため、スナップショットを用意しておくと、バックアップデータが必要な場合に役立ちます。[はい] をクリックして、選択したマップ オブジェクトにスナップショットを適用します。

13. スナップショットを削除するには、[キャンパス] ページから敷地を選択し、[選択したアイテムに対する アクション] ドロップダウン ボックスをクリックして 、[削除] を選択します。
14. スナップショットプロセス中に影響を受けるテーブルはほとんどありません。
    影響を受けるテーブルの詳細については、次を参照してください 影響を受けるテーブルのスナップショット。

キーボード ショートカット

インドアマッピング で提供されるキーボードショートカットを使用すると、Map Studio 管理者は **[Map Studio]** のキーを使用して、一般的な管理タスクをすばやく実行できます。

始める前に

必要なロール：map admin、map editor、map editor limited

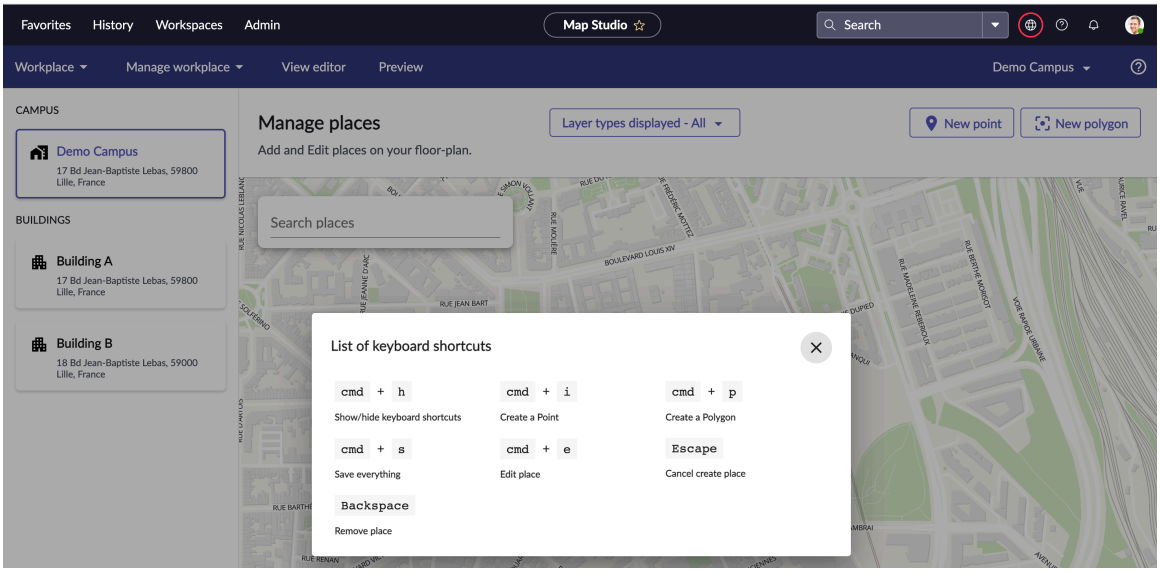
手順

1. 移動先 すべて > **Map Studio**.
2. 敷地を選択します。
3. ヘルプアイコン ( ) をクリックすると、使用可能なキーボードショートカットのリストが表示されます。
   cmd + (Mac) または **ctrl +** (Windows) を使用して、キーボードショートカットリストを表示することもできます。**Esc** を押してダイアログボックスを閉じます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キーボードショートカットのリスト



4. [方向] のキーボードショートカットを表示するには、Map Studio の右上のペインにあるヘルプアイコン ( ) をクリックします。
   - 描画モードの切り替え：**cmd + m** (Mac) または **ctrl + m** (Windows)
   - 更新されたすべてのグラフの保存：**cmd +s** (Mac) または **ctrl+m** (Windows)
   - 描画の停止：**Esc** (Mac) または **Esc** (Windows) を押します。
   - 選択したアイテムの削除：ノードまたはルートが選択されている場合は **fn + delete** (Mac) または **Backspace** (Windows) を押します。
5. 場所のショートカットのリストを表示する場合は、次のとおりです。
   - 点を使用した新しい場所の作成：**cmd + i** (Mac) または **ctrl + i**
   - 新しいポリゴンの作成：**cmd +p** (Mac) または **ctrl +p**
   - 選択した場所の編集：**cmd + e** (Mac) または **ctrl + e** (Windows)
   - 選択した場所の保存：**cmd + s** (Mac) または **ctrl + s** (Windows)
   - 場所の作成プロセスのキャンセル：**Esc** (Mac) または **Esc** (Windows)
   - 選択した場所の削除：**fn + delete** (Mac) または **Backspace** (Windows)

インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期

インドアマッピング のマップデータオブジェクトを ワークプレイスコア の建物、フロア、スペースのレコードと同期するための同期レコードを作成します。

始める前に

変更は、ワークプレイスコア の建物、フロア、スペースのレコードから インドアマッピング のマップデータとオブジェクトに移行しないため、インドアマッピング の敷地、建物、フロア、スペース、およびエリアを ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) と同期します。

注:
ワークプレイスサービスデリバリ でマップデータを最新の状態に保つために、インドアマッピング Map Studio でマップが更新されるたびに同期プロセスを実行する必要があります。

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > スペースマッピング > インドアマッピング管理 > インドアマップ/WSD の同期.

   [インドアマップ/WSD の同期] ページには、 と インドアマッピングワークプレイスサービスデリバリの既存の同期レコードが表示されます。

2. [新規] を選択します。

   注:
   WSD で敷地、地域、およびサイトを作成するか、既存のものを用意する必要があります。

   フォームのフィールドに入力します。

   [インドアマップ/WSD の同期] フォーム

フィールド	説明
WSD 敷地	同期用に選択する敷地の インドアマッピング 地域と一致するタイムゾーンを設定する必要があります (まだ選択されていない場合)。 ルックアップリストアイコン (ルックアップ) を選択し、敷地を検索して選択します ワークプレイスサービスデリバリ 。

3. [送信] を選択します。

   新しい同期レコードが作成されます。

4. 新しい同期レコードページから、まだリンクされていない場合は、ワークプレイスサービスデリバリ の敷地と同期する インドアマッピング の敷地を選択します。
   新しい同期スクリプトレコードが開きます (例：IMWS0005278)。

   フォームで、フォームフィールドに入力します。

   [インドアマップ/WSD の同期] フォーム

フィールド	説明
WSD 敷地	ステップ 3 で作成した敷地。
インドアマップの敷地	インドアマップの敷地。ルックアップリストアイコン () を使用して インドアマッピング の敷地情報を選択するか、インドアマップの敷地を検索します。

5. ワークプレイスコア 敷地テーブルから ワークプレイスサービスデリバリ の敷地と インドアマッピング の敷地をリンクすることもできます。

   a. 移動先 すべて > **Workplace Core** > スペース管理 > 敷地.

   b. 敷地のリストから敷地を選択します。
      例：campus 501

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [敷地] フォームの詳細ページで、[他のアクション] メニューアイコン ( ) を選択します。

d. 選択 ビュー > **Workplace Indoor Mapping** キャンパス。

e. 敷地のタイムゾーンを選択します。

f. インドアマッピング 敷地名を インドアマッピング 敷地フィールドに追加します。

g. [保存] を選択して、WSD 敷地と インドアマッピング 敷地をリンクします。

h. 保存すると、次のボタンが使用可能になります。

- 同期：[インドアマップ/WSD の同期] ページに移動するオプション。
- 敷地のリンクを解除： ワークプレイスサービスデリバリ の敷地と インドアマッピング の敷地の間のリンクまたはマッピングを削除するオプション。

6. 同期プロセスを開始して実行する前に、同期プロセスをレビューします。

同期プロセスは 5 ステップのプロセスであり、アプリケーションの必要に応じてさまざまな同期フェーズを経由します。次の同期プロセスは、同期プロセス中に適切なアクションを実行するために使用できます。

- クリーニング：クリーニングのこのオプションは、インドアマッピング マップの更新中に削除されたスペースに対してのみ使用できます。同期プロセスを初めて開始するときは、クリーニングステージは使用できません。

  注:
  前回の同期プロセス以降に インドアマッピング マップに変更または更新が行われた場合は、クリーニングステップも最初のステップとして表示されます。

- 建物の同期 **(Building Sync)**：インドアマッピング で更新された建物レコードを ワークプレイスコア 建物テーブルと同期するオプション。
- フロアの同期 **(Floors Sync)**：インドアマッピング で更新されるフロアレコードを ワークプレイスコア フロアテーブルと同期するオプション。
- タイプの同期 **(Types Sync)**：すべての インドアマッピング 場所タイプが ワークプレイスサービスデリバリ内の対応するスペースタイプにリンクされていることを確認するオプション。

  適切なアクションを実行できるように、ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプにリンクされていない インドアマッピング 場所タイプが表示されます。

- スペースの同期 **(Spaces Sync)**：選択したアイテムのスペースレコードを同期するオプション。

7. 次の操作を行うことで、各同期ステップまたはフェーズ中に適切なアクションを実行できます。

- 作成：対応する インドアマッピング マップレコードが ワークプレイスサービスデリバリに存在せず、新しいレコードが作成されることを示します。ワークプレイスサービスデリバリ で使用される名前は、インドアマッピング の名前と同じになります。
- リンク：名前に基づいて、インドアマッピング からの一致するレコードが ワークプレイスサービスデリバリ で見つかることを示します。インドアマッピング レコードは、ワークプレイスサービスデリバリ の既存のオブジェクトにリンクされています。対応する WSD オブジェクトを [WSD オブジェクト] 列で指定する必要があります。ワークプレイスサービスデリバリ オブジェクト名は、同期後に インドアマッピング 内の名前を反映または表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 無視：インドアマッピング レコードが無視され、ワークプレイスサービスデリバリ で使用できないことを示します。
- 保持：インドアマッピング レコードが既に ワークプレイスサービスデリバリ レコードにリンクされていることを示します。このレコードは同期プロセスから変更できません。リンクを解除するには、ワークプレイスコア 内の対応するレコードに移動し、[リンクを解除] を選択します。リンクを解除すると、レコードには [保持] 操作は表示されません。
- クリーニングアクティビティの実行中には、2 つの同期操作を使用できます。
  - 廃止：ワークプレイスサービスデリバリ オブジェクトのステータスを [廃止] に設定するオプション。

    注:
    このアクションにより、インドアマッピング へのすべての参照が削除され、ワークプレイスコア スペーステーブルで非アクティブ化されます。オブジェクトは、後続の同期では使用できません。

  - リンクを解除：インドアマッピング への参照をリンク解除または削除するオプション。オブジェクトは ワークプレイスコア スペーステーブルでアクティブなままになり、後続の同期で再利用できます。

8. 最初のステップの [建物] の同期に進みます。
9. [適用して次へ] を選択します。

   レコードが無効な場合、同期プロセスで異常が表示されます。インスタンスログページに移動して、異常の理由を検証します。

   すべてのレコードが検証され、リスト内のすべてのアクションが実行されます。建物は、必要に応じて作成、リンク、無視、または保持されます。建物レコードが同期され、各建物レコードのステータスが [キューに格納] として表示されます。同期操作が完了するまでの残り時間が表示されます。
10. 完了後、同期 [ステータス] は [フロア] に移行します。
11. 2 番目のステップの [フロア] の同期に進みます。
12. さまざまなフロアの同期レコードを検証します。
13. [適用して次へ] を選択するか、作成、無視、保持、またはリンクするために必要な操作を選択します。
14. 3 番目のステップの [タイプ] の同期に進みます。

    ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプにリンクされていない インドアマッピング 場所タイプは、同期から無視されます。この手順により、確実にすべての インドアマッピング 場所タイプが ワークプレイスサービスデリバリ スペースタイプにリンクされます。

    リストに表示されたさまざまな [タイプ] について同期レコードを検証します。

    デフォルトでは、新しいタイプは [その他]にリンクされます。インライン編集を行い、リストから場所タイプマッピングで提案された操作 (リンク、保持、または無視) を変更します。
15. 必要な変更を行った後、[適用して次へ] を選択して同期プロセスを続行します。
16. 新しい [リンクまたは保持で更新されるスペースタイプですか？**(Updated Space Type on Link or Keep?)]** オプションは、既に同期されている既存のレコードの上書きを回避するために使用できます。

    たとえば、インドアマッピング の場所タイプ (ホール) が [その他] ワークプレイスサービスデリバリ [スペースタイプ] にリンクされているとします。このスペースタイプは、後でスペーステー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ブルで会議室に変更されます。その後、[リンクまたは保持で更新されるスペースタイプですか？ **(Updated Space Type on Link or Keep?)]** オプションをアクティブ化すると、スペースタイプはその後の [リンク] および [保持] 操作の同期プロセスで上書きされません。スペースタイプは、新しい [作成] レコードにのみ追加されます。

17. 4 番目のステップの [スペース] の同期に進みます。
18. さまざまなフロアの同期レコードを検証します。
19. 提案された操作に同意する場合は、[適用して次へ] を選択するか、[作成]、[無視]、[保持]、または [リンク] するために必要な操作を選択します。
20. オプション: マップの更新にのみ適当され、更新または変更が インドアマッピング マップで行われた場合は、[クリーニング] ステップが最初のステップとして表示されます。
前回の更新以降に インドアマッピング マップから削除されたスペースが、このステップで表示されます。デフォルトで、場所には [廃止] 操作があります。この操作は、ステップ 7 に示すように、[リンクを解除] 操作に変更される場合があります。
21. すべてのレコードが同期されると、同期の [ステータス] が [完了] に移行します。
22. インドアマッピング マップデータが変更または更新されるたびにユーザーに送信される通知を構成します。
通知を構成した後、同期プロセスを再度起動する必要があります。
23. ワークプレイスコア 敷地テーブルで通知をアクティブ化できます。
24. [同期スクリプト通知を送信] を選択し、[管理担当者グループ] および [管理担当者] フィールドに必要な詳細を入力します。

    注:
    これらのフィールドを表示するには、ワークプレイスインドアマッピング ビューが表示されていることを確認します。

25. 通知を構成すると、1 日後に、同期が必要な更新されたすべての敷地のユーザーに通知が送信されます。

CMN 場所と同期インドアマッピング

新しい通常の所在地を作成するか、既存の通常の所在地を通常の所在地タイプと同期して、対応するインドアマッピングの場所タイプにマッピングします。

注:

通常の所在地タイプの同期は、インスタンスに ワークプレイスサービスデリバリスィート がインストールされておらず、インドアマッピングのマップデータを同期する場合に使用できます。

インドアマッピングの敷地、建物、フロア、および場所と同期するために、通常の所在地 (cmn_location) に正しい通常の所在地タイプが関連付けられていることを確認します。たとえば、インドアマッピングの建物を同期する場合、同期スクリプトは、対応する通常の所在地の場所タイプが [建物/構造] であることを確認します。同期スクリプトで適切な通常の所在地タイプが見つからない場合は、新しい建物が作成されます。このため、通常の所在地を適切な通常の所在地タイプにマッピングする必要があります。

同期プロセス中に、すべての通常の所在地の名前がインドアマッピングに存在する名前に変更されます。たとえば、インドアマッピングの敷地名が「デモ敷地」であるとします。その場合、対応する通常の敷地の名前も、通常の所在地テーブルで「デモ敷地」に変更されます。

通常の所在地タイプとの同期の要件は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

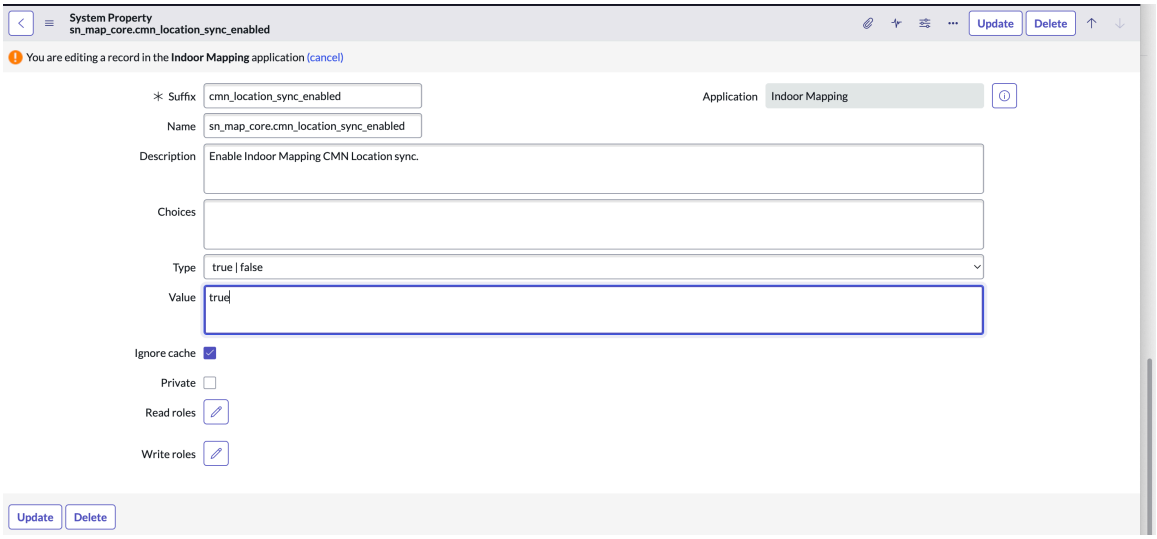
通常の所在地プロパティの有効化

通常の所在地タイプをインドアマッピングと同期するには、システムプロパティ **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled** を有効にする必要があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **sys_properties.**リスト.
2. [システムプロパティ] ページの [名前] 列で「**cmn**」を検索します。
3. 「**sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**」をクリックして開きます。



このプロパティのデフォルト値は **true** です。

> **注:**
> ワークプレイスサービスデリバリがシステムにインストールされている場合、このプロパティは **false** に設定する必要があります。このプロパティを有効にして (false に設定されていて、ワークプレイスサービスデリバリがインストールされていない場合)、通常の所在地と所在地タイプをインドアマッピングマップデータと同期できます。

通常の所在地を追加してインドアマッピングの場所タイプにマッピングする

通常の所在地タイプは、デフォルトでは、インドアマッピングの場所タイプテーブルで使用できません。インスタンス内の既存の通常の所在地タイプを、対応する通常の所在地タイプ列のインドアマッピングの場所タイプテーブルに関連付けるか、マップします。通常の所在地タイプが使用できない場合は、通常の所在地タイプを作成して、インドアマッピングの場所タイプに関連付けます。

始める前に

同期スクリプトは、対応する通常の所在地タイプを検索し、 インドアマッピングの場所タイプと同期します。例：インドアマッピングの場所タイプの [デスク] は、通常の所在地タイプの [デスク] にマッピングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

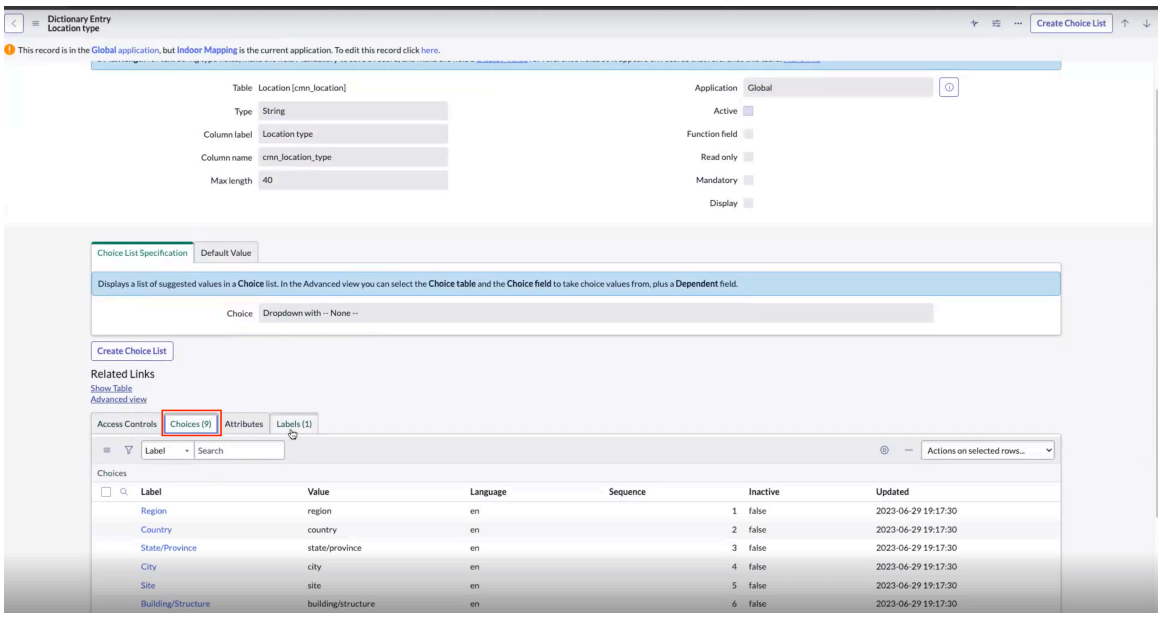
注:
インドアマッピングの場合、敷地、建物、フロア、場所などのすべてのマップオブジェクトに個別のテーブルがあります。ただし、通常の所在地の場合、敷地、建物、フロア、所在地場所タイプのテーブルは 1 つだけです。通常の所在地テーブルの親列には、敷地、建物、フロアなどの階層が含まれています。通常の所在地テーブル内のすべてのマップオブジェクトには、親の場所列と子の場所があり、それに従って場所テーブル [cmn_location] に場所が作成されます。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
2. [場所] (cmn_location) テーブルを選択するか、検索します。
3. 列関連リストの [場所タイプ] を選択します。

   場所タイプテーブルが表示されます。
4. 通常の所在地場所タイプテーブルに場所を追加します。
   場所タイプは、通常の所在地タイプ列のインドアマッピングの場所タイプテーブルで使用されます。通常の所在地タイプは、デフォルトではインドアマッピングの場所タイプテーブルで使用できないため、これは重要なステップです。
5. [選択肢] 列をクリックして、対応するインドアマッピングの場所タイプを通常の所在地テーブルに作成します。
   たとえば、デスク、会議室などの場所タイプです。



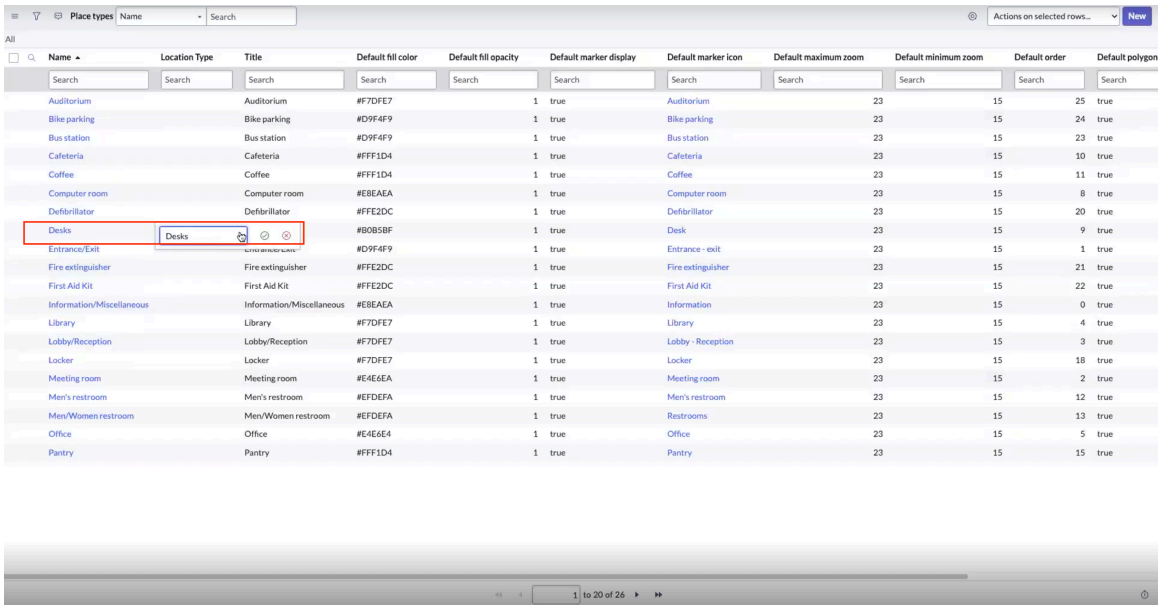
6. [ラベル] 列で [行を挿入] オプション **(Inset a row option)** を選択し、通常の所在地場所タイプ (「デスク」など) を追加します。
7. インライン編集を行い、レコードを保存します。
8. 通常の所在地タイプ (場所、ステップ 6 を参照) をインドアマッピングの場所タイプにマッピングするには、「アプリケーションスコープ」を「グローバル」に変更します。
9. [インドアマッピング] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. に移動します。 すべて > インドアマッピング > 場所タイプ テーブルの AJAX 機能を提供します。
11. [リストをカスタマイズ] アイコン ( ) を選択し、[所在地タイプ **(Location Type)]** を [選択済みリスト] 列に移動します。
12. 任意の行をダブルクリックして [所在地タイプ (Location Type)] (cmn_location_type) 列でインライン編集を行い、対応するインドアマッピングの場所タイプに一致する通常の所在地を追加します。

    たとえば、[デスク] の場所タイプを追加します。

    > **注:**
    > 場所タイプ (「デスク」) は、ステップ 6 で通常の所在地テーブル (cmn_locations) の [選択肢] 列に追加したものです。

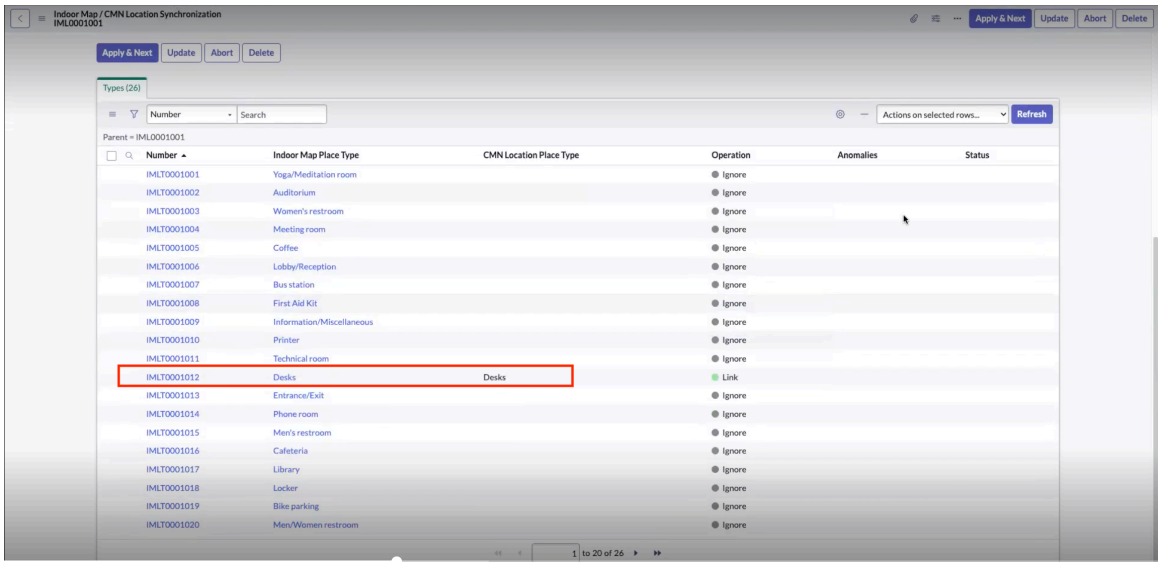


13. インライン編集を行った後、レコードを保存します。

    このステップは、対応するインドアマッピングの場所タイプを追加して通常の所在地場所タイプにマッピングするたびに手動で実行する必要があります。同期スクリプトは、通常の所在地を関連するインドアマッピングの場所にマッピングします。通常の所在地タイプが追加されていない場合、同期スクリプトは、インドアマッピングの場所に対応する通常の所在地場所タイプが見つからないため、[通常の所在地タイプ **(CMN Location Type)]** 列を空として表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
インドアマッピングの屋外の場所 (カフェテリアなど) の場合、フロアではなく敷地に直接リンクされます。例：カフェテリア通常の所在地を同期する際、外部の場所も同期されます。

タスクの結果
通常の所在地タイプが設定され、対応するインドアマッピングの場所にマッピングする準備ができました。

インドアマッピングのマップデータを **CMN** の場所と同期

通常の所在地と所在地場所タイプを、インドアマッピングのマップデータ、場所、および場所タイプと同期します。

始める前に
必要なロール：管理者

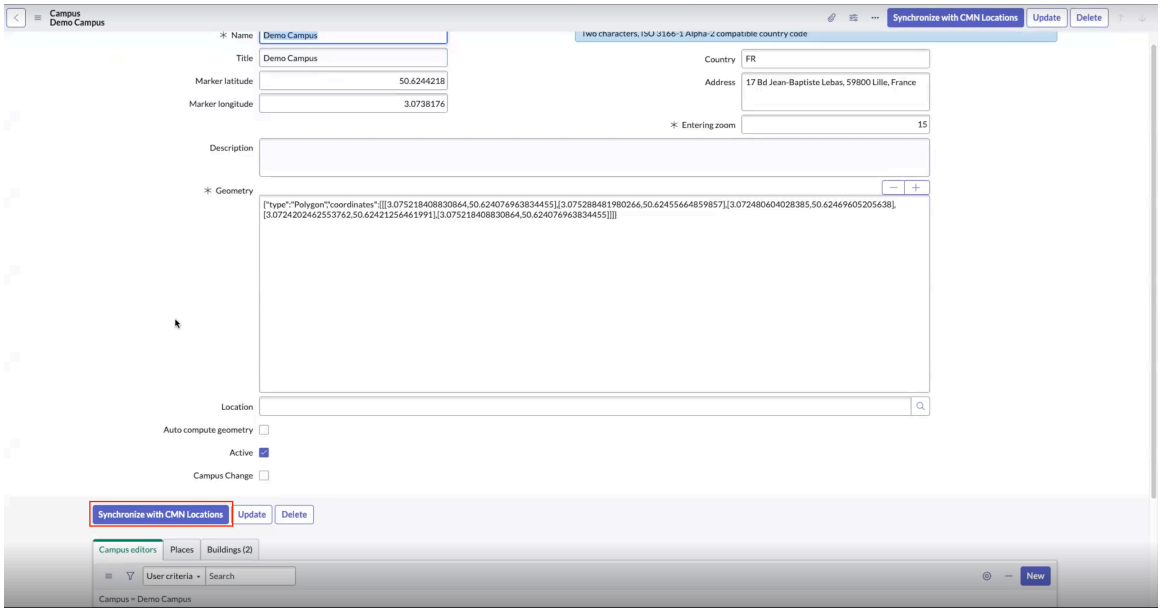
手順

1. [敷地 (sn_map_core)] に移動し、敷地を選択します。
   例：デモ敷地
2. CMN 敷地を作成するには、次に移動します。 すべて > **CMN** の場所 を開き、場所テーブル (cmn_location) を開き、 新規 を選択します。
3. 場所フォームで、フォームフィールドに入力します。
   - 名前：敷地の名前。
   - 番地：敷地の番地。
   - 市区町村：敷地の所在地。
   - 都道府県：敷地がある都道府県。
   - 国：敷地がある国。
   - 親：親子階層。たとえば、敷地が親で、敷地に属する建物が子になります。詳細については、「場所の移行階層の構成」を参照してください。
   - 緯度：敷地の所在地の緯度座標。
   - 経度：敷地の所在地の経度座標。
4. [送信] をクリックします。

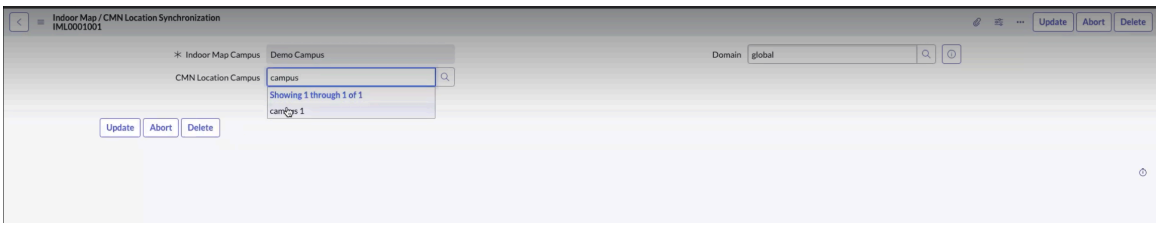
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 通常の所在地テーブルで新しく作成した敷地を検索します。
6. ステップ 5 で作成した「デモ敷地」をクリックして開きます。
7. [通常の所在地と同期] をクリックします。



8. 同期レコードフォームで、通常の敷地を選択します。



9. [更新] をクリックします。
   選択した通常の所在地敷地がインドアマッピング敷地と同期されます。
10. オプション: 移動先 すべて > テーブル をクリックし、同期レコードを検索します。

    (Optional) インドアマッピングの敷地名が通常の所在地敷地と一致することに注意してください。

11. オプション: また、同期レコードをお気に入りとしてマークして、他の同期レコードから簡単に見つけられるようにすることもできます。

    a. リストコントロールアイコン ( ) を選択し、[お気に入りの作成] を選択すると、同期レコードを簡単に見つけることができます。

    b. 必要に応じて色を選択します。

    c. **[OK]** をクリックします。

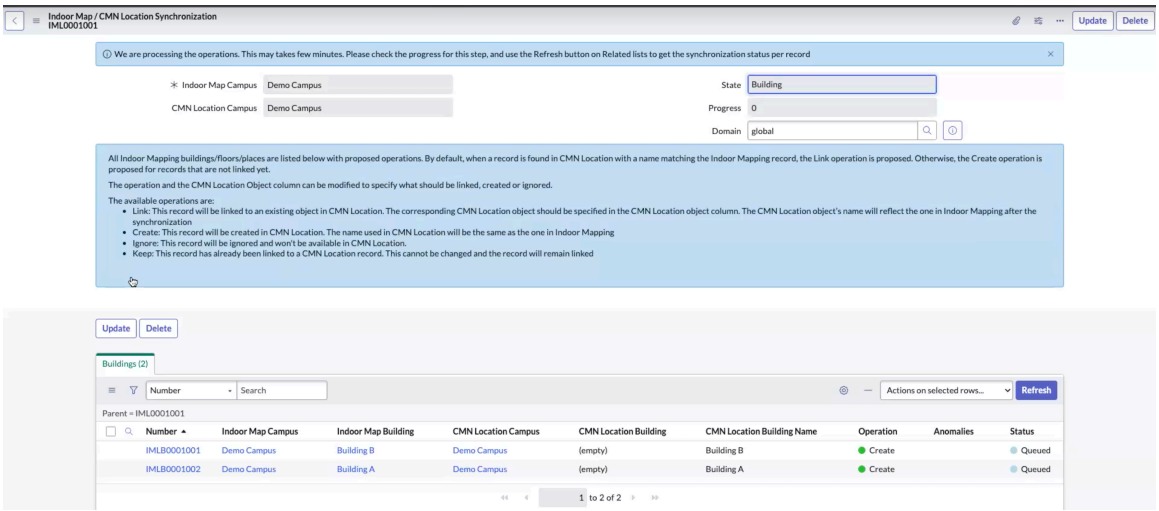
12. 敷地が同期されると、同期スクリプトによって敷地内の建物が同期されます。

    通常の所在地に敷地の建物がない場合は、[作成] 操作が表示されます。建物レコードが通常の所在地に作成されます。通常の所在地で使用される建物名は、インドアマッピングのものと同じになります。

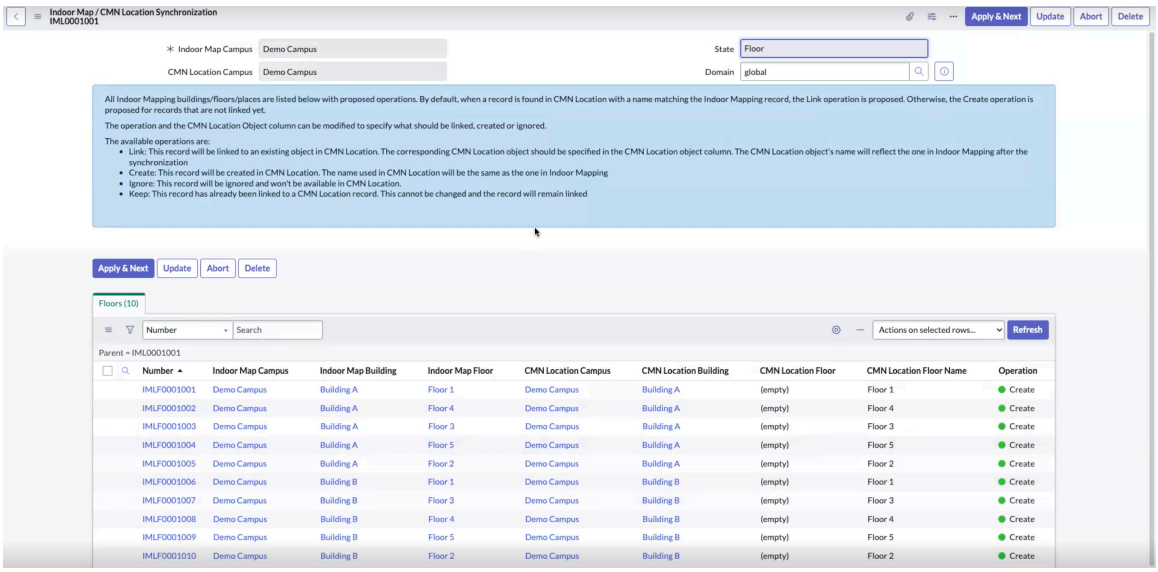
13. 建物は通常の所在地に作成され、ステータスは [キューに格納] と表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



14. 建物の同期が完了したら、[適用して次へ] をクリックします。
15. 次に、インドアマッピングのフロアが通常の所在地フロアと同期されます。

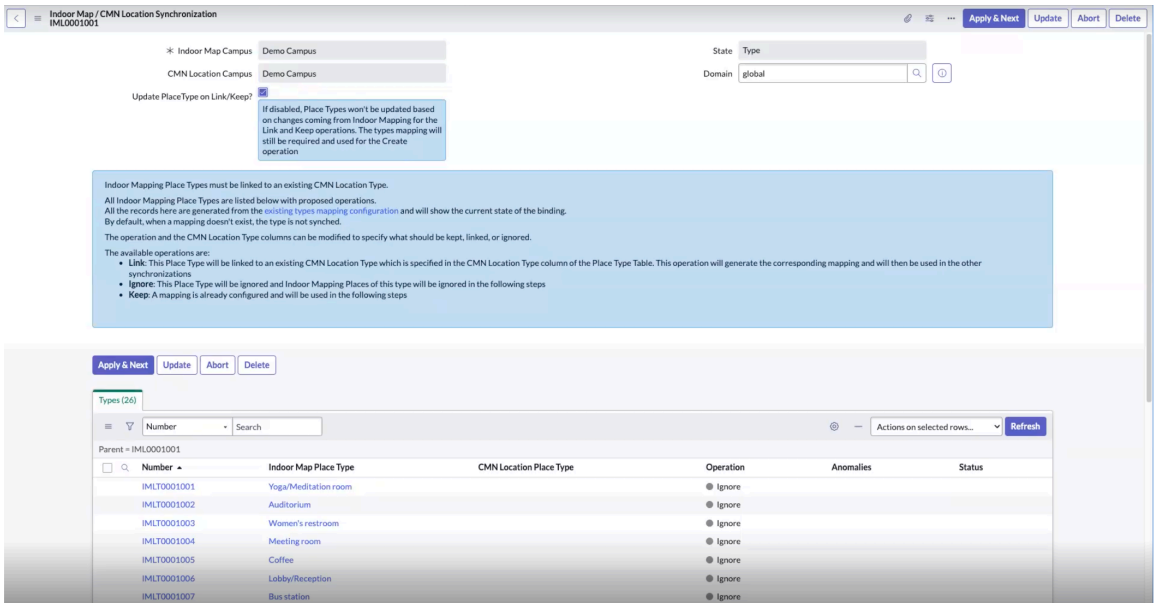


16. 同期する必要があるフロアを選択します。

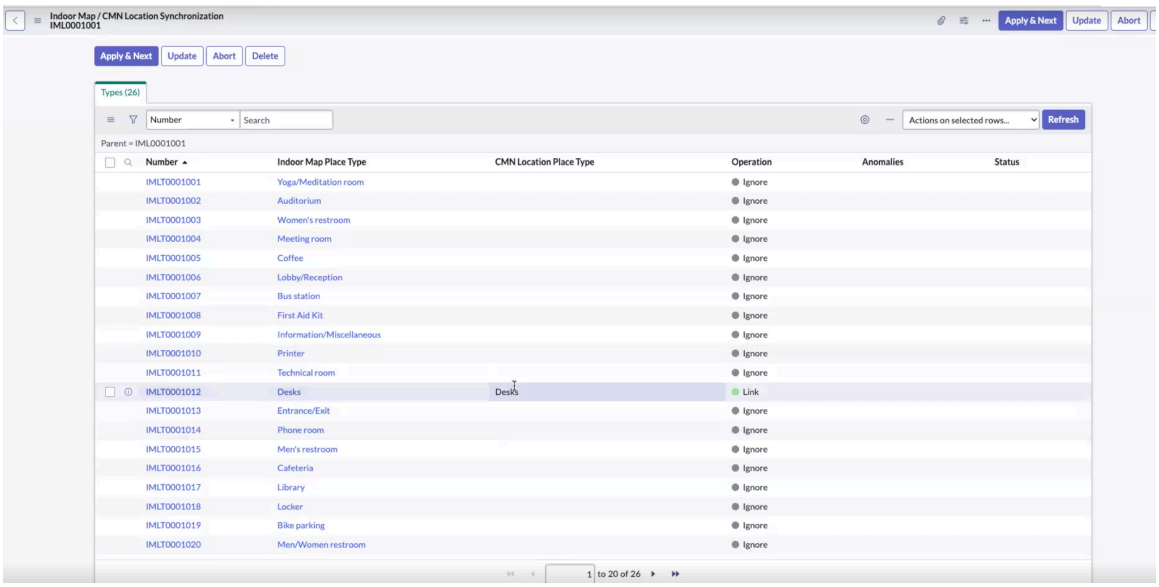
    a. インライン編集を行い、右クリックして [操作] から [無視] を選択します。
    フロアは同期プロセスから無視され、同期されません。

17. 建物内の選択したフロアが同期されたら、[適用して次へ] をクリックします。
18. 同期スクリプトは、インドアマッピングの場所タイプと通常の所在地場所タイプの同期に移行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[通常の所在地場所タイプ] 列が空の場合は、通常の所在地場所タイプを作成して、対応するインドアマッピングの場所タイプにマッピングします。詳細については、「通常の所在地を追加してインドアマッピングの場所タイプにマッピングする」を参照してください。



自動翻訳

19. 場所タイプが完全に同期されたら、[適用して次へ] をクリックします。
20. [同期] ステータスが [場所] に移行して、インドアマッピングの場所と通常の所在地場所を同期します。
21. すべてのレコードが同期されると、同期が [完了] に移行します。
22. 同期が完了したら、通常の所在地の敷地、建物、フロア、および場所が同期されているかどうかを確認できます。

    a. 場所タイプがリンクされているかどうかを確認するには、ステップ 1 (デモ敷地) で作成したインドアマッピング敷地に移動して開きます。

    b. [場所] フィールドに敷地名「デモ敷地」が表示されていることに注意してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これは通常の所在地の敷地への参照であり、インドアマッピングの敷地が通常の所在地にリンクされていることを示しています。

c. 同期が完了し、インドアマッピングのマップオブジェクトが通常の所在地にリンクされ、リンクが完了したことが示されると、[敷地のリンクを解除] タブが表示されます。

敷地のリンクを解除すると、敷地に関連付けられているすべての建物のリンクが解除されます。建物のリンクを解除すると、建物に関連付けられているすべてのフロアとスペースのリンクが解除されます。フロアのリンクを解除すると、フロアに関連付けられているスペースのリンクが解除されます。

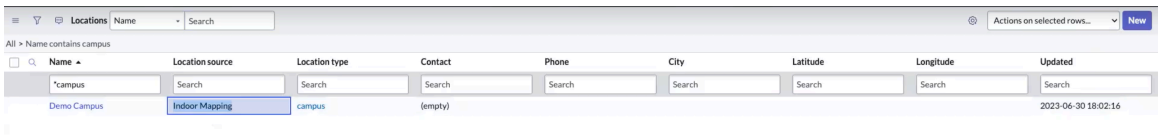
23. 次の場所に移動して、建物の同期を確認します。 すべて > **Workplace Core** > 建物.

a. [パーソナライズされた設定] アイコン ( ) をクリックし、[場所] 列を [選択済み] リストに移動します。

b. [OK] をクリックします。

c. [場所] 列に、通常の所在地の名前が表示されます。
[場所] 列に「(空)」が表示されている場合は、レコードが同期されていないことを意味します。

24. レコードが完全に同期されると、[場所] テーブルで [場所のソース] 列が [インドアマッピング] と表示されます。



インドアマッピングのマップデータと ワークプレイスインドアマッピング の同期の詳細については、「インドアマッピング と ワークプレイスサービスデリバリ の同期」を参照してください。

AutoCAD ツール

v1.7.0 以前のバージョンの インドアマッピング AutoCAD ツール。CAD ファイルを Map Studio にインポートし、場所とファイルサイズ単位の構成をほとんど変更しない機能を提供します。

v1.8.0 の インドアマッピング AutoCAD インポート ツールの詳細については、「」を参照してください AutoCAD インポートツール。

Map Studio への CAD ファイルのインポート

敷地を作成し、敷地にいくつかの建物とフロアを追加します。CAD フロアプランをアップロードして構成を変更し、CAD 設計レイアウトをプレビューします。

始める前に

必要な場所タイプとファイル単位のサイズを変更したら、それを Map Studio にインポートして建物の構成を完了します。Map Studio で場所と場所タイプに対する更新された変更を表示する (職場の管理 > ロケーション.

必要なロール：map editor、map admin、map editor limited

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インドアマッピング > **Map Studio**.
2. 敷地を作成し、敷地に建物とフロアを追加するか、既存の敷地を選択します。
   詳細については、「建物とフロアを含む敷地の作成」を参照してください。
3. 移動先 職場を管理 > フロアとフロアプラン.
4. オプション: フロアを追加する場合は、[フロアを追加] オプションを選択します。
5. [アップロード] を選択して、CAD ソース ファイルをアップロードします。
   例:demo.dwf
6. 次の情報を入力します。

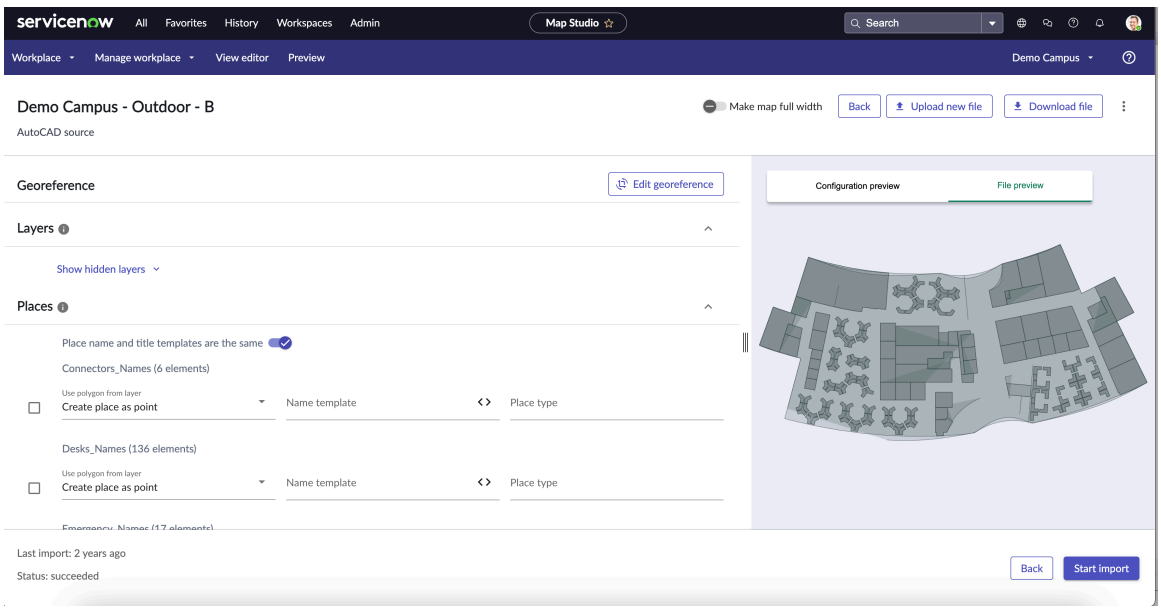
   a. ファイル:CAD ソースファイルの名前。
      デフォルトでは、ソースの名前は <敷地名-フロアタイトル-ファイル名> です。たとえば、Lawson-B12.dwg

   b. 名前:敷地名。

7. [保存] をクリックします。
   AutoCAD のガイドライン を確認するためのクリック可能なリンクを含むメッセージが表示されます。

   CAD ファイルをアップロードする前にガイドラインを確認してください。

8. CAD ファイルのサイズによっては、アップロード処理に時間がかかる場合があります。
9. アップロード プロセスが完了したら、 [構成] を選択します。
   ファイルが大きい場合、構成プロセスが完了するまでに時間がかかる場合があります。
10. AutoCAD のソースページには、次のオプションが表示されます。



   - ジオリファレンス: 位置を編集し、位置ピンを修正するオプション。
   - レイヤー:グローバルマップに表示するレイヤータイプを構成するオプション。
   - 場所:グローバルマップに表示する場所を設定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 構成プレビュー:CAD ファイル構成プレビュー。
- ファイルプレビュー:レイヤーと場所に必要な変更を加えた後、構成プレビューレイアウトで変更をプレビューします。

11. [ジオリファレンスの編集] を選択して、場所ピンを移動し、グローバル地図 (OpenStreetMap) 上にフロアを配置します。
ロケーションピンが配置されていない場合は、警告メッセージ 「まだ構成されていません 」が表示されます。

    フォームでフィールドに入力します。

    ジオリファレンスを編集

フィールド	説明
表示	ドロップダウンオプションから、建物内のフロア (複数可) を選択します。マップ上に建物とフロアを表示するには、切り替えオプションを有効にします。必要に応じて、ドラッグして移動し、場所ピンを配置します。
他のソースに合わせる	リストから敷地オブジェクトまたはマップオブジェクトを選択します。[整列] を選択して、フロアプランをグローバルマップ上の建物の形状とサイズに合わせます。

    a. [保存] をクリックします。

12. CAD ファイルをプレビューするには、次のオプションを選択します。
    a. インポート対象:ダイナミックプレビューは、選択した内容に基づいて変更されます。
    b. アップロード済み: アップロードされた CAD ソースファイルのプレビューを表示します。
13. [レイヤー] セクションからマップに表示する必要なレイヤーを選択します。
CAD ソースファイルのレイヤーが多すぎる場合は、警告メッセージが表示されます。必要なレイヤーのみを選択します。
14. 各レイヤー内の CAD エレメントを視覚化するには、[マップを全幅で作成] オプションを選択します。
15. [場所] セクションを使用して場所タイプの構成を構成します。
16. リストからマップに表示する場所を選択します。
フォームでフィールドに入力します。

    ロケーション

フィールド	説明
レイヤーからポリゴンを使用	場所の形状が配置されているレイヤー
タイトルテンプレート	利用可能なテンプレートのリストから必要なタイトルテンプレート
場所タイプ	マップ上の場所タイプを分類する場所タイプ 例:ホール。

17. インポートして Map Studio のマップに表示する場所について、手順を繰り返します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

18. オプション: CAD インポート要件では、ポリゴンを作成するにはポリラインで閉じた形状を形成する必要があると規定されていますが、ファイル内で一部のポリラインが適切に閉じられていない場合、インドアマッピングにはこれらの形状を自動的に閉じるプロパティが用意されています。
19. オプション: マップ上の 2 つのポイント間の最大距離を入力すると、ポイントが閉じられます。
20. オプション: 最初のポイントと最後のポイントの間に小さな切断がある場合は、CAD ファイルのインポート中に自動的に sys_property を変更して線をポリゴンに変換することで、これを修正できます。

    a. 移動先 すべて > インドアマッピング > インドアマッピングのプロパティ.

    b. **sn_map_core.line_to_polygon_max_distance** を検索します。

    (Optional) このプロパティは、AutoCAD ファイルのインポート中にラインをポリゴンに変換する最初の点と最後の点の間の最大距離をセンチメートル単位で示します。

    c. このプロパティに 1 ～ 100 の範囲内の値を指定します。

    (Optional) 例:sn_map_core.line_to_polygon_max_distance を 15 に設定します。

    d. CAD ファイルを再度インポートし、両方の場所がポリゴンに変換されていることを確認します。

21. [インポートの開始] を選択します。
22. インポートが完了したら、[職場を管理] を選択し、[概要] を選択します。
23. 作成した建物をクリックします。
    CAD の変更により、Map Studio でマップを利用できるようになります。
24. オプション: [CAD コンフィギュレーション] ページメニューで、必要に応じて次のオプションを選択します。
    - 新しいフロアプランをアップロードするには、新しいファイルをアップロードします。
    - [ファイルのダウンロード] で CAD ファイルをダウンロードします。
    - マップを全幅で作成 して、CAD ファイルをフルモードで表示します。
25. オプション: [その他のアクション] メニューアイコン (⋮) を選択します。
    - 名前を編集:CAD ソース名を編集するオプション。名前を更新したら、 [保存] を選択します。
    - フロアの編集:ソースフロアを編集するオプション。フロア名を更新した後、 保存 を選択します。
    - ファイルエンコーディングを編集: ソースファイルのエンコーディングを編集するオプション。ファイルの標準エンコード形式を選択します。[保存してアップロード] を選択します。
    - ファイル単位を編集:CAD ファイルの単位を編集するオプション。例:インチ、フィート、センチメートルなど。
    - [新しい AutoCAD ツールを使用]:新しい AutoCAD プロセッサ設定ページに切り替えて移動し、CAD ファイル内の画層、場所、およびオブジェクトを管理、編集、最適化するオプション。
    - 削除:CAD ソースファイルを削除するオプション。

    CAD ファイルが Map Studio にロードされ、レイヤー、レイヤータイプ、および場所の構成が作成されます。アプリケーションは、インポートされた後続のフロアに同じ構成を自動的に適用します。これは、複数のフロアがあり、すべての CAD ファイルに類似したレイヤーがある建物の構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を高速化するのに役立ちます。後続のファイル内の CAD レイヤーが最初のファイル内のレイヤーと同じレイヤー名を持つ場合、レイヤー、レイヤータイプ、および場所には、最初のファイルと同じ値が事前に入力されます。

インドアマッピング 参照

インドアマッピングの基本的なインドアマッピング用語、およびインドアマップとともにインストールされるコンポーネント (ロール、テーブル、プロパティなど) について詳しく説明します。

インドアマッピング とともにインストールされるマップ

ユーザーロール、テーブル、ジョブスケジュールなど、さまざまなタイプのコンポーネントが インドアマッピング アプリケーションとともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

このプラグインでは、デモデータが利用可能です。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
インドアマッピングの管理者 sn_map_core.map_admin	• インドアマッピングの Map Studio でマップデータとマップオブジェクトを設定します。 • アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	user_criteria_admin ユーザー基準レコードを管理できます。
マップ編集者 (Map editor) sn_map_core.map_editor	インドアマッピングの Map Studio でマップを設定し、フロアプランをインポートします。また Map Studio でマップを管理 (編集または削除) できます。	適用外です。
マップ編集者限定 sn_map_core.map_editor_limited	敷地へのアクセスを制限し、このロールに割り当てられている敷地のみを表示および編集できます。 このロールを持つユーザーは、Map Studio ですべての敷地オブジェクトまたはマップオブジェクトを表示または更新することはできません。	適用外

インストールされるテーブル

テーブル	説明
AutoCAD ソース [sn_map_core_autocad_source]	場所とレイヤーを生成 (インポート) するための必要なデータと Autocad ファイルのユーザーセットアップを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
Autocad ソースのブロック [sn_map_core_autoCAD_source_block]	AutoCAD ファイルのアップロード後に自動的に生成されます。AutoCAD ブロックをマップの場所に抽出するために必要なデータを提供します。
Autocad ソースレイヤー [sn_map_core_autoCAD_source_layer]	AutoCAD ファイルのアップロード後に自動的に生成されます。AutoCAD レイヤーをマップレイヤーに抽出するために必要なデータを提供します。
Autocad ソーステキスト [sn_map_core_autoCAD_source_text]	AutoCAD ファイルのアップロード後に自動的に生成されます。AutoCAD テキストをマップの場所に抽出するために必要なデータを提供します。
敷地 [sn_map_core_campus]	敷地名、住所、およびジオメトリを提供します。敷地には建物が含まれています。
建物 [sn_map_core_building]	建物名、敷地、住所、およびジオメトリを提供します。建物にはフロアが含まれています。
フロア [sn_map_core_floor]	フロア名と番号を提供します。フロアには場所が含まれています。
フォント [sn_map_core_floor]	インドアマップのフォントを管理します。
コネクタ [sn_map_core_connector]	階段、エスカレーター、エレベーター、階段などの建物のコネクタとコネクタタイプを管理します。
コネクタタイプ [sn_map_core_connector_type]	コネクタをタイプ別にまとめて、共通のスタイルと、コネクタ (エレベーターなど) の待ち時間や方向などの情報を提供します。
方向モード sn_map_core_direction_mode	ルート設定 (アクセス可能など) を定義します。
アイコン [sn_map_core_icon]	マップ上で場所、建物、敷地、コネクタ、および方向モードに使用するアイコンを提供します。
タイル [sn_map_core_tile]	raster_source のインポート後に自動的に生成されます。インポートされたレイヤーに対して生成されるタイルの場所と画像を提供します。
ジョブ [sn_map_core_job]	ジョブを管理します。
コンテンツを表示 [sn_map_core_view_content]	ビュータイプに表示される敷地のスタイルとコンテンツを提供します。スタイルは、敷地、建物、場所、コネクタ、レイヤー、場所タイプ、コ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル	説明
	ネクタタイプ、およびレイヤータイプに指定できます。
レイヤ [sn_map_core_layer]	フロアプランレイヤーを管理します。
レイヤータイプ [sn_map_core_layer_type]	レイヤーをタイプ別にまとめて、共通のスタイルを提供します。
ロケーション [sn_map_core_place]	場所の名前とジオメトリを提供します。
場所タイプ [sn_map_core_place_type]	場所をタイプ別にまとめて、共通のスタイルを提供します。
ビュータイプ [sn_map_core_view_type]	同じ敷地の複数のスタイルを提供します。同じ敷地の異なるコンテンツを表示するときにも使用できます。
入り口 [sn_map_core_place_entrance]	場所の入口の位置を提供します。
場所のマーカー [sn_map_core_place_marker]	場所のマーカーの位置を提供します。
ノード [sn_map_core_node]	方向グラフでのノードの位置を提供します。
ルーティング [sn_map_core_route]	2 つのノード間のパスを提供します。
ラスターソース [sn_map_core_raster_source]	画像レイヤーを生成 (インポート) するための必要なデータとユーザー設定を提供します。
敷地エディター sn_map_core_m2m_campus_editor	ユーザーがユーザー基準を使用して敷地を編集できるようにします。
コネクタと方向モードの関連付け [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	建物のコネクタと方向モードを管理します。
ルートと方向モードの関連付け [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	関連する方向モードでルートのマップを作成します。
ビュータイプおよび敷地と方向モードの関連付け	ビュータイプで表示される敷地の内部で方向モードを使用できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	
ビュータイプリーダー (View type reader) [sn_map_core_m2m_view_type_reader]	ユーザーがユーザー基準を使用してビュータイプを表示できるようにします。
ビュータイプおよび敷地とユーザー基準の関連付け [sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	ユーザーがユーザー基準を使用して敷地とビュータイプを表示できるようにします。
フォント [sn_map_core_font]	屋外スタイルに必要なフォント。
屋外スタイル [sn_map_core_outdoor_style]	インドアマップの背後に表示される市街地図のスタイルを定義します。
スナップショット sn_map_core_snapshot	インスタンス間でデータを移行するためのスナップショットを作成します。
場所プロパティのマッピング sn_map_core_place_properties	CAD ソースファイルからルームのディメンションを抽出します。
CAD 構成アイテム [sn_map_core_cad_configuration_item]	AutoCAD ソース用に作成された構成を保存するために Map Studio によって内部的に使用されます。
CAD 差分 sn_map_core_cad_diff	CAD エディターで AutoCAD ソースに加えられた変更を保存するために Map Studio によって内部的に使用されます。
インドアマップ/WSD の同期 [sn_wsd_indoor_map_sync]	マップ データとワークプレイスサービスデリバリデータを同期しますインドアマッピング。
インドアマップ/WSD 建物の同期 [sn_wsd_indoor_map_building_sync]	建物データとワークプレイスコア建物データを同期しますインドアマッピング。
インドアマップ/WSD クリーニング [sn_wsd_indoor_map_clean_sync]	と ワークプレイスサービスデリバリの間の同期プロセスインドアマッピングで使用されるテーブル。クリーニングステップは、同期プロセスの一部です。
インドアマップ/WSD フロアの同期 [sn_wsd_indoor_map_floor_sync]	フロアデータとワークプレイスコアフロアデータを同期しますインドアマッピング。
インドアの場所プロパティのマッピング [sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping]	インドアマッピング プロパティ。
インドアマップ/WSD スペースの同期	スペースデータとワークプレイスコアスペースデータを同期しますインドアマッピング。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_wsd_indoor_map_space_sync]	
インドアマップ/WSD タイプの同期 [sn_wsd_indoor_map_type_sync]	場所タイプデータをスペースタイプデータと同期しますインドアマッピングワークプレイスコア。
インドアマップ/通常の所在地建物の同期 [sn_map_core_building_sync]	建物データを CMN 場所の建物データと同期します インドアマッピング 。
ソース [sn_map_core_source]	インドアマッピングのすべての種類のソースの親テーブル。ソースは、インポートしてフロアプランを作成できるファイル (ラスター、PNG ファイル、または CAD ファイル) です。
AutoCAD ソース [sn_map_core_autocad_source]	AutoCAD ファイルとファイルに関するデータを保存します。
Autocad ソースのブロック [sn_map_core_autoCAD_source_block]	Map Studio によって内部的に使用されます。AutoCAD ファイルに存在するブロック参照に関する情報を保存します。
Autocad ソースレイヤー [sn_map_core_autoCAD_source_layer]	Map Studio によって内部的に使用されます。AutoCAD ファイルに存在するレイヤー構成に関する情報を保存します。
Autocad ソーステキスト [sn_map_core_autoCAD_source_text]	Map Studio によって内部的に使用されます。AutoCAD ファイルに存在するテキストに関する情報を保存します。

ジョブスケジュール

スケジュール設定済みジョブ	説明
古いインドアマッピングタイルの消去 (3 日以上経過した古いバージョン) (Clean old Indoor Mapping tiles (old versions > 3 days))	タイルテーブルで関連性がなくなったデータを消去するために、スケジュールジョブが毎日実行されています。タイルテーブルには、PNG ファイルのインポートプロセスで生成されたデータが保存されます。 新しい PNG をアップロードして既存のタイルを取得すると、以前に生成されたタイルは使用されなくなるため、スケジュール設定済みジョブによって消去されます。
同期スクリプトの通知	マップ データ オブジェクトに変更 インドアマッピング が加えられ、同期スクリプトが実行されない場合は、管理者に通知が送信されます。この通知は、データが同期されていない可能性があり、同期プロセスを実行する必要があることを管理者に通知します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング の用語

インドアマッピングで使用される主要な用語です。

インドアマッピング で使用される用語

期間	説明
ブロック	ブロックは、CAD ファイルのテキスト要素をグループ化して、デスク、会議室などのブロックを作成する AutoCAD の機能です。
境界	敷地または建物の限界を表します。
建物	物理的な建物を表します。敷地には複数の建物が含まれている場合があります。建物には複数のフロアが含まれている場合があります。 **注:** 建物は敷地に属している必要があります。
敷地	敷地には、次のような一連の建物と屋外要素が含まれています。 • 屋外のポイントまたは場所の種類を表す場所。例：バス停留所、消火器、訪問者用ゲートなど。 • 建物の屋外要素を表すレイヤー。例：歩道、樹木、駐車場など。 • 建物内の可能な経路を表すノードとルート。
敷地 (屋外)	敷地 (屋外) は、世界地図上に配置されたグラフィック要素 (木やロゴなど) または場所 (バスストップ、レストランなど) です。屋外要素は建物のフロアに依存せず、表示されます。
コネクタ	フロアを変更するための物理的な手段 (階段、エスカレーター、傾斜路、エレベーターなど) を定義します。コネクタが方向グラフノードに追加されます。
コネクタタイプ	インスタンスで利用可能なコネクタの種類を定義します (タラップ、エスカレーター、エレベーターなど)。コネクタタイプには、各コネクタのスタイル (アイコン) とプロパティが含まれています。新しいコネクタタイプは、インスタンスレベルで作成できます。
方向または方向グラフ	マップ上にウェイファインディングを提供するために Map Studio で作成された、接続されたラインとノードのセットを表します。
方向モード	経路または交通手段の複数のモードを定義します (たとえば、歩行者、アクセス可能、自転車、トラックなど)。追加のモードは、インスタンスレベルで作成できます。
入口 (ポリゴン)	ポリゴンの入口は、ウェイファインディングエンジンがそれに応じて部屋に入るように、スペースのドアの位置を定義します。
フロア	特定の建物の 1 つのフロアを表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング で使用される用語 (続く)

期間	説明
フロアプランソース	屋内マップを作成するために Map Studio にインポートする元のデータソースまたはファイルを定義します。PNG または DWG/DXF のいずれかです。
フロアコントローラー	さまざまな建物レベルを視覚化するためにクリックするフロアまたはボタンのリストを表します。
ジオリファレンス	世界地図上の正確な場所にフロアプランを配置するアクション。
Indoor Mapping アプリケーション	Indoor Mapping アプリケーションは、Map Studio を使用して屋内マップを構成するためにインストールする必要があるプラグインです。
IPS	屋内ポジショニングシステムは、マップ上に青い点を提供するテクノロジーとも呼ばれます。
レイヤ	レイヤーは CAD ファイルの一部であり、フロアプランの要素 (パイプ、部屋、柱など) を表します。
レイヤータイプ	壁、柱、暖房パイプなどのレイヤーのタイプを定義します。これらはインスタンスレベルで定義されます。これらは、インポートされた要素を分類し、スタイルを設定するために使用されます (CAD インポートのみ)。
Map Studio	Map Studio は、屋内マップを作成、編集、および管理するためのツールです。
マーカー	マーカーは、アイコンとタイトルを表示するために敷地/建物/ポリゴンに配置されるピンです。
名前	名前は、インポートまたは作成された要素 (場所の名前など) の管理者 ID です。
ノード	方向グラフに沿ってポイントを定義します。ノードは、フロアを変更するためのコネクタを作成するためにも使用されます。
屋外スタイル	建物の間の「外部」を表します (デフォルト、オープンストリートマップなど)。新しい屋外スタイルは、インスタンスレベルで作成できます。
ロケーション	ロケーションは、ユーザーが検索できるマップ上に配置された要素を指します。会議室、図書室、公園などです。場所はポリゴンまたはポイントのいずれかです。CAD ファイルから自動的にインポートすることも、Map Studio で手動で作成することもできます。
場所タイプ	場所タイプが対象ポイントに追加され、適切なアイコンと色で分類およびスタイル設定されます。新しい場所。タイプは、インスタンスレベルで作成できます。
ポリゴン (場所)	ポリゴンは、ピンと形状で構成されます。予約ステータスに応じて緑または赤に色分けするため、会議室の形状にはポリゴンが必須です。
ポイント (場所)	ポイントは、周囲に形状がないマップ上に配置されたピンです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インドアマッピング で使用される用語 (続く)

期間	説明
ラスター画像ファイル	メインフロアプランのラスター PNG 画像をインポートできます。ラスター画像は、1 つのフロアを表す 1 つのラスタータイルレイヤーを提供します。
セグメントまたはルート	2 つのノード間の接続を定義します。
スタイルエディター	ビューを作成、構成、およびスタイル設定するには、次の操作を行います。
テキスト	テキストは、CAD レイヤーにテキスト要素を追加するために使用される AutoCAD 機能です。これにより、ユーザーはデスク、会議室などのテキスト要素を作成できます。
タイル	タイトルは、エンドユーザーに対してマップ上に表示されるものです (場所のタイトルなど)。
表示	ビューは、特定のユーザーに表示されるコンテンツとスタイルで構成されます。ビューはスタイルエディターで構成されます。たとえば、管理者は [従業員] ビュータイプを作成し、スタイルエディターに移動してそのビューに表示する内容を決定できます。そのビューのこれらの要素のスタイルを選択することもできます。
ビュータイプ	特定のビュー (従業員、メンテナンスなど) に名前を指定します。ビュータイプは、インスタンスレベルで作成できます。
ウェイファインディング	起点と終点の間のパスを表示する自動アルゴリズム。ウェイファインディングは屋内ポジショニングとは異なり、青い点は含まれません。
ズームレベル/デフォルトズーム	特定の要素が表示されるズームレベル、または敷地が開くズームレベルを定義します。

影響を受けるテーブルのスナップショット

バックアップデータがインスタンスに移行されるときのスナップショットプロセス中に影響を受けるテーブルはほとんどありませんインドアマッピングワークプレイスインドアマッピング。インドアマッピングワークプレイスサービスデリバリ

インドアマッピング テーブル

スナップショットプロセス中に次のテーブルが影響を受けます。

テーブル
ワークプレイスインドアマッピング テーブル
sn_wsd_core_campus
sn_wsd_core_building
sn_wsd_core_floor
sn_wsd_core_space
sn_wsd_core_area

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブル
インドアマッピング テーブル
sn_map_core_campus
sn_map_core_building
sn_map_core_floor
sn_map_core_node
sn_map_core_route
sn_map_core_connector
sn_map_core_m2m_route_direction_mode
sn_map_core_layer
sn_map_core_tile
sn_map_core_autocad_source
sn_map_core_autocad_source_layer
sn_map_core_autocad_source_block
sn_map_core_autocad_source_text
sn_map_core_geojson_source
sn_map_core_raster_source
sn_map_core_job
sn_map_core_place
sn_map_core_place_entrance
sn_map_core_place_marker
sn_map_core_place_properties
sn_map_core_view_content
sn_map_core_m2m_campus_editor
sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode
sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader

自動翻訳

関連情報

インドアマッピング データを移行するスナップショットの作成

職場セントラル

単一のワークスペース (職場セントラル) を使用して、職場をより効率的に維持します。管理者、職場マネージャー、スペース計画者、リース管理者、またはリース マネージャーは、職場セントラル アプリケーションを使用して、職場の計画、監視、表示、最適化などの職場関連のアクティビティを短時間で実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索 概念と機能について説明します 職場セントラル 。	構成 開始するには、関連するプラグインをインストールします 職場セントラル 。	使用方法 職場関連のアクティビティを効率的に実行するために使用します 職場セントラル 。
管理 職場関連のアクティビティを管理します。作成された測定基準とアクティビティのリストを表示します。	コンポーネント インストールされているコンポーネントと の主な機能 職場セントラルの詳細について説明します。	

職場セントラル の詳細

職場セントラル は、主要な測定基準を表示したり、職場関連のすべての操作にアクセスしたり制御したりできるワンストップアプリケーションです。

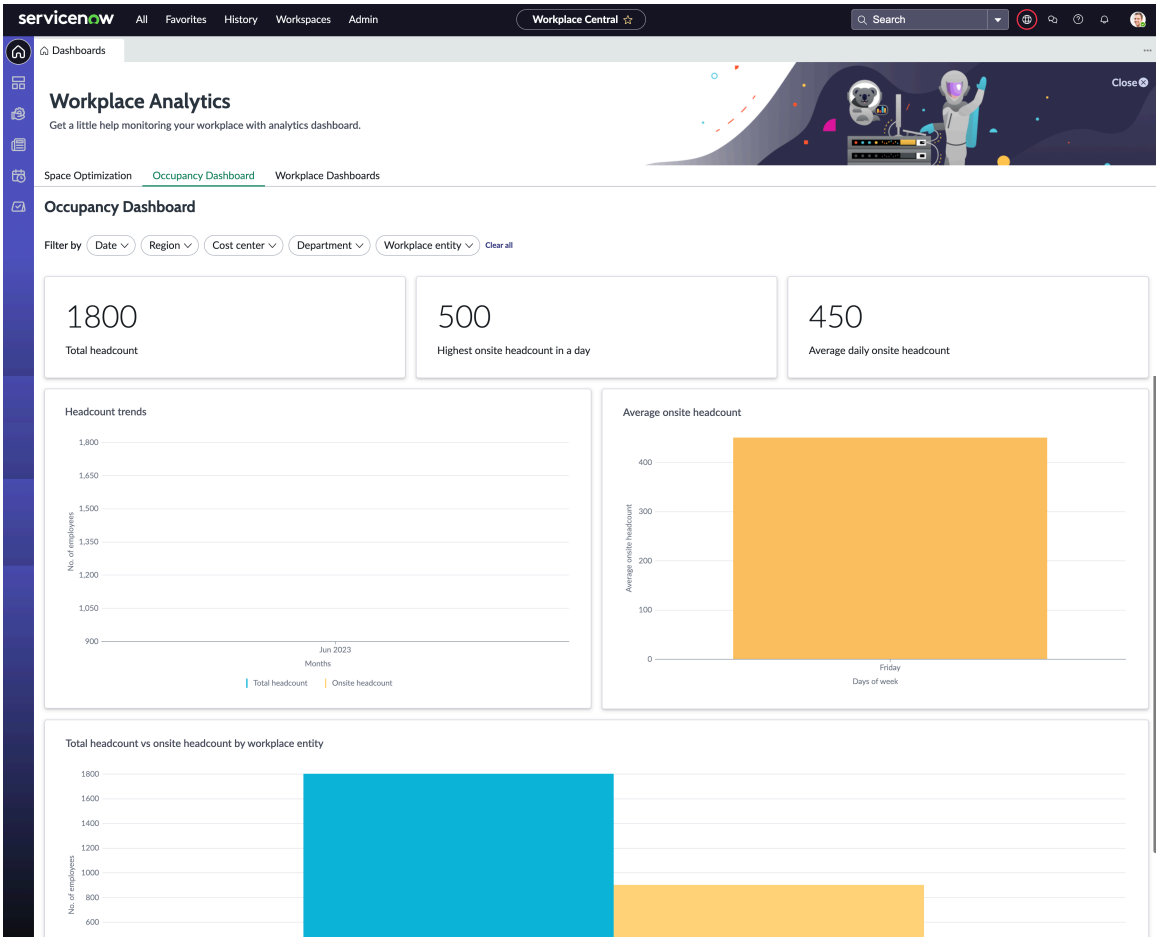
職場セントラル (sn_wsd_central) プラグインを ServiceNow Store からインストールします。

職場マネージャーは、職場セントラルを使用して職場のすべてのアクティビティを単一のワークスペースから簡単に構成、実行、監視できます。アプリケーションを使用すると、さまざまな場所に移動して職場関連のアクションを実行する時間を節約できます。たとえば、シナリオの計画、シナリオの測定基準の追跡、職場のアクティビティの分析、職場メンテナンス計画の監視などを行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場セントラル のランディングページ



職場セントラル アプリケーションを使用して、次の操作を実行できます。

- スペースの最適化モジュールで利用可能なシナリオ計画機能を使用してシナリオを計画します。このモジュールでは、システムで作成、公開、展開、およびアーカイブされたすべてのシナリオの情報をまとめて提供します。

  シナリオ計画とスペースの最適化モジュールの詳細については、「シナリオ計画」を参照してください。

- スペースの最適化モジュールでシナリオの測定基準を追跡し、シナリオを個別に表示することもできます。
- スペースアシスト要求を処理します。
- スペース割り当て要求を表示および追跡します。
- スペース要求を展開して、要求で指定された割り当ての変更を実装します。
- Lease Administration アプリケーションを使用して、職場契約を作成、追跡、および管理できます。
- スペースの最適化、リース管理、およびメンテナンス管理の主要な測定基準ダッシュボードを表示します。詳細については、「ワークプレイスアナリティクス の操作」を参照してください。
- 移動プロジェクトを作成して、複数の移動要求を一度に追跡します。フィルター条件を使用してプロジェクトの移動要求を照合し、その履行を監視します。詳細については、「移動管理」を参照してください。
- 必要に応じて、移動要求をスケジュールします。
- 移動要求の進捗状況を追跡し、優先度と実行予定日に基づいて処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場で作成された予約を、イベントプランナーを使用していつでも監視できます。
- 当日の予定されている予約、キャンセルされた予約、およびまだ承認されていない予約を確認します。
- 予約計画者は予約の詳細を表示し、予約を編集します。
- 従業員セントラルで予約の詳細を開きます。

ワークプレイスアナリティクス

ServiceNow ワークプレイスアナリティクスダッシュボードには、職場リソースの使用を最適化し、投資利益率を最大化するための主要な測定基準が表示されます。

主な機能

- 次のアプリケーションのデータ主導型インサイト、傾向、および重要業績評価指標：
  - スペースの最適化
  - リース管理
  - メンテナンス管理
  - ワークプレイスコネクタ
- データ選択を絞り込むためのフィルター

メリット

- 単一のスペースでの主要な測定基準と傾向
- フィルターを使用したデータ範囲の選択
- 傾向の予想
- 傾向を分析してリソースに優先順位を付ける
- リソースの最適化によるコスト削減
- 関連する測定基準を表示するためのカスタマイズ可能なウィジェット

ワークプレイスアナリティクス へのアクセス

ワークプレイスアナリティクスにアクセスするには、職場セントラル をインストールする必要があります。詳細については、「職場セントラル のインストール」を参照してください。

次のいずれかの方法を使用して、ワークプレイスアナリティクスにアクセスします。

- 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
- 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.

職場の分析の使用方法の詳細については、「ワークプレイスアナリティクス の操作」を参照してください。

スペースの最適化

スペース計画者は、職場セントラルを使用してスペースの最適化と呼ばれる 1 ページからすべてのシナリオと職場関連情報を監視できます。

スペースの最適化のメリット

スペース計画者はスペースの最適化モジュールを使用して次のことを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 組織で作成されたすべてのシナリオ、自分が作成したシナリオ、公開されたシナリオ、およびドラフトのシナリオのアクティブな数を表示します。
- 組織で発生したスペースアシスト要求を表示して処理します。
- 発生したスペースアシスト要求の合計数を監視し、随時、現在のステータスを確認します。
- 自分が所有するシナリオを開き、スタック計画を使用して変更します。
- シナリオを表示し、スタック計画またはフロアマップビューでスペース割り当てを確認します。読み取り専用モードでシナリオを確認し、スペース割り当てに関するフィードバックをシナリオの所有者や他のステークホルダーと共有できます。
- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、同僚やステークホルダーがレビューできるように公開することができます。確定後、最適なものを展開できます。
- 組織のすべての建物スタック計画を表示します。建物の詳細ページから直接シナリオを作成することもできます。
- シナリオを作成している建物に ワークプレイスインドアマッピング を使用して構成されたフロアマップがある場合は、フロアマップビューでスペース割り当てを表示することもできます。マップ上の割り当てを直接変更することもできます。
- スペースに割り当てられたユーザーを表示し、スペースにユーザーをアサインするか、アサインされたユーザーを削除します。
- スペースのアサインをフレキシブルから永続的に変更するか、その逆を行います。
- 既存の部門またはコストセンターを変更する場合は、単一の割り当てまたは複数の割り当てを一度に追加、変更、または削除します。

[スペースの最適化] ホームページの主な機能の詳細については、「スペースの最適化の主な機能とアクション」を参照してください。

スペースの最適化のインストールとアクセス

スペースの最適化モジュールを使用するには、次のプラグインをインストールする必要があります。

- 職場セントラル
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイスインドアマッピング

スペースの最適化モジュールを開くには、従業員センター で次のいずれかのナビゲーションに従います。

- 移動先 ワークスペース > 職場セントラル > スペースの最適化.
- 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル > スペースの最適化

から作成したシナリオを表示することもできます すべて

スペースの最適化測定基準の表示

職場の分析ダッシュボードでスペースの最適化測定基準を表示できます。詳細については、「スペースの最適化測定基準の表示」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース占有率測定基準の表示

ワークプレイスコネクタ アプリケーションがインストールされていることを確認します。占有率ダッシュボードの測定基準の詳細については、「占有率ダッシュボードの表示」を参照してください。

シナリオ計画

スペースの最適化シナリオ計画機能を使用して、最も効率的な方法で職場のスペース割り当てを管理します。シナリオを作成して展開することで、既存のスペース割り当て、フロアの配置、および従業員の座席計画を調整します。

シナリオ計画の概要

職場セントラル は、職場に関連するすべてのタスクを監視できる一元化されたホームページのようなものです。職場セントラル では、スタック計画を使用してシナリオを作成し、フロアマップに計画を表示できるスペースの最適化モジュールを提供します。スペースの最適化モジュールを使用すると、スペース計画者は、シナリオの作成や作成されたシナリオ数の監視など、シナリオに関連するいくつかのアクションを実行できます。スペースの最適化モジュールの詳細については、「スペースの最適化」を参照してください。

スペースの最適化により、スタック計画とフロアマップを使用してシナリオ計画を実行できます。シナリオ計画を使用すると、最適な計画を確定するまで、さまざまなスペース割り当てで建物の複数のバージョンを作成できます。複数のステークホルダー間でシナリオを共有し、最適な計画を本番に展開できます。

シナリオ計画の操作

スペースの最適化機能を使用してシナリオを作成するには、次のプラグインの最新バージョンをインストールする必要があります。

- 職場セントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイススペース管理
- ワークプレイス移転管理
- ワークプレイスインドアマッピング

からServiceNow Storeプラグインをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 です。

スペースの最適化モジュールを使用して、シナリオを作成できます。シナリオの操作中に次のアクションを実行できます。

- シナリオは、スペース割り当て計画全体を含む建物のコピーを作成し、フロアに応じてスタック計画に表示します。スタック計画では、明確な区分と色を使用して、建物のさまざまなフロアで行われたすべての割り当てを表示できます。
- スタック計画を使用して、スペースと部門をバーでビジュアル化し、必要に応じて別のフロアに移動します。バーは色分けされ、割り当てに応じて番号が表示されます。フロアの未割り当てスペースを表示できます。部門またはコストセンターに基づいてスペースを分類できます。スペースの表示方法に応じて、ビューを切り替えることができます。
- 既存のシナリオのコピーを作成することもできます。建物の複数のシナリオを作成し、最適な計画をステークホルダーと比較できます。これらのシナリオを他の同僚やステークホルダーと共有するには、シナリオの所有権を変更し、シナリオの最終処理を行った後に展開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 単一のシナリオまたは複数のシナリオを作成します。一度に複数のシナリオで作業し、ステークホルダーがレビューできるように公開することができます。
- 公開後に承認のために シナリオを送信します。アプリケーションは、承認を処理するために使用されるデフォルトの承認定義を提供します。
- [承認者] タブで承認者と承認関連の詳細を表示できます。
- 承認済みシナリオを直接展開できます。シナリオが却下された場合は、却下の詳細を表示して変更を実装できます。承認されるまで、承認のためにシナリオを複数回送信できます。
- フロアのスペースアサインの変更、部門またはコストセンターのフロア間の移動、スペースの追加または削除、未割り当てスペースの数の表示などを行います。
- ユーザーの追加や削除など、スペースのユーザーアサインを変更します。
- スタック計画のシンプルなバー移動を使用し、すべての割り当てを別のフロアに移動することで簡単にフロアを空けることができます。
- スペースを永続的またはフレキシブルとしてアサインするか、設定を削除します。
- フロアマップビューを使用して、フロア上のスペースを直接移動することもできます。ワークプレイスインドアマッピング フロアマップを使用すると、割り当て、アサインタイプ、およびユーザーアサイン関連のアクションを実行できます。

注:
フロアマップを使用してスペースをビジュアル化して予約するために インドアマッピング がインストールされていることを確認します。

スペースアシスト

スペース計画者は、組織のスペース計画とその展開を支援します。組織内で発生したスペース要求を処理し、スペースの最適化ワークスペースを使用して変更を実装します。

職場セントラルワークスペースを使用すると、組織で送信されたスペース要求を管理し、簡単なプロセスに従って展開できます。スペース要求は、アプリケーションで職場ケースとして作成されます。スペースの最適化ワークスペースを使用して、職場ケースを表示できます。スペース計画者は、スペース要求職場ケースに対して次のアクションを実行できます。

- 測定基準を使用して、組織で作成された職場スペース要求の合計数を表示します。
- 現在進行中のスペース要求職場ケースをいつでも処理できます。
- スペース要求の詳細を表示します。
- スペース要求を別のアサイン先グループまたはユーザーにアサインします。
- 職場ケースにコメントと作業メモを追加します。コメントと作業メモは、ユーザーの要求の詳細に表示されます。
- 要求のスペース計画の詳細を表示します。フィルターピルを使用して、計画アイテムにフィルターを適用します。
- フロアマップでスペース計画を表示します。フロアマップを表示するには、Workplace Indoor Mapping および Indoor Mapping コンポーネントプラグインを使用してフロアマップを作成する必要があります。
- 要求の承認の詳細を確認します。
- 実行計画を表示して展開します。

イベントプランナー

組織で要求された予約をシンプルなイベントプランナーで管理します。予約計画者は、当日の予定されている予約を確認し、予約の詳細を表示します。スケジュールビューでは、予約を別の時間に簡単にドラッグアンドドロップして、別の日時に再スケジュールすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

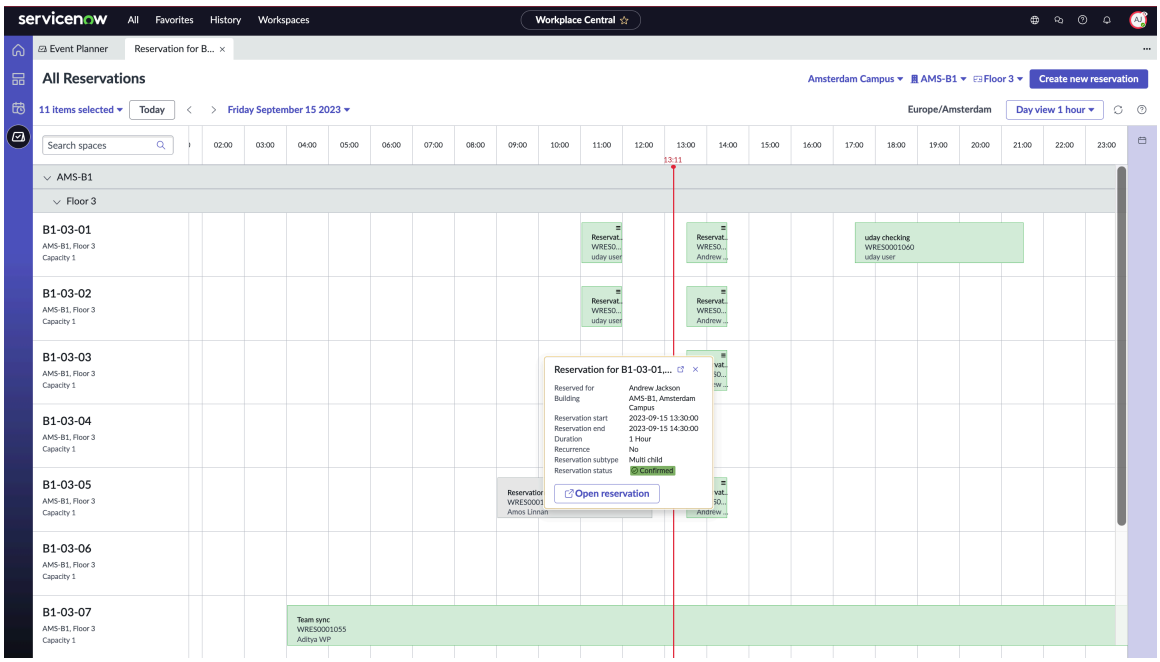
予約計画者および予約閲覧者としてイベントプランナーにアクセスすることもできます。プランナーでは、従業員によって要求されたすべての予約と、自分のためまたは他のユーザーの代わりに自分が要求した予約についても、詳細ビューを提供します。

追加サービスが必要な予約、キャンセルされた予約などがあるかどうかを確認できます。イベントプランナーを使用すると、スケジュール済みのビューで予約を表示して、敷地、その建物、および特定のフロアで行われた予約を追跡することもできます。スケジュール済みのビューには、予約がステータスに基づいて色付きで表示されます。タイムライン上で予約を簡単にドラッグして、後の時間にスケジュールすることもできます。要求者によって指定された正確な詳細、要求者によって登録された追加サービス、それらのサービスに対して作成されたケースとタスク、招待者など、予約の詳細をいつでも表示できます。

重要:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

イベントプランナーのスケジュールビューを使用すると、予約に対するさまざまなアクションを実行できます。ただし、次の点に注意してください。

- ワークプレイスコア アプリケーションを使用して作成された予約のみを管理できます。
- 単一の予約と発生予約を管理できます。
- 複数の場所の予約またはグループ予約を管理するには、スケジュールビューではなく、必ず予約の詳細を開きます。
- 予約計画者は次のアクションを実行できます。
  - 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
  - 予約のタイミングを変更する。
  - 予約の場所を変更する。
  - 予約をキャンセルする。
  - 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。



イベントプランナーには、予約を作成するオプションもあります。プランナーで予約ポータルに移動して、予約を行うことができます。予約計画者は、予約の出席者数、予約目的、およびコストセンターを編集できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

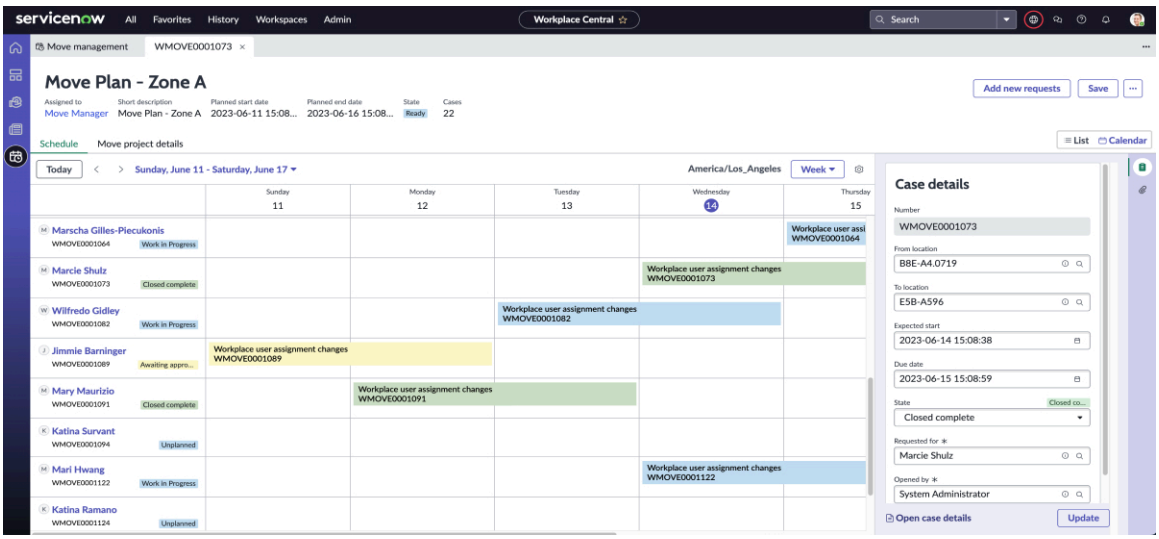
イベントプランナーワークスペースには、予約を追跡するための優れたオプションがあります。主な特長とその機能の詳細については、「イベントプランナー - 主な機能、アクション、ビュー」を参照してください。

移動管理

職場セントラル の移動管理ワークスペースを使用して、一度に複数の職場の移動をシームレスに監視します。移動プロジェクトを作成して、移動要求の進捗状況を追跡します。

移動管理ワークスペースを使用すると、予定日に従って移動をスケジュールできます。職場の場所、敷地、スペースタイプなどのさまざまなフィルター条件を使用して、移動プロジェクトを作成し、移動要求をグループ化できます。

移動プロジェクトの移動スケジューラービュー



移動プロジェクトを使用すると、移動スケジューラービューと呼ばれるスケジュールビューで要求を処理できます。移動スケジュールビューは、Workplace Reservation Management 予約ポータルのスケジュールビューと同様のスケジュールビューで移動要求を視覚的に表現します。要求は、現在のステータス、移動がスケジュールされている日付、および詳細とともに表示されます。このようにして、ワークプレイス移転管理 で要求された日付に従って移動要求を履行できます。移動スケジューラーの詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

> **重要:**
> 移動管理ワークスペースでは、異なる日付の移動要求のみを表示およびスケジュールできます。移動要求を実行するには、ワークプレイス移転管理 を使用する必要があります。

移動プロジェクトを使用すると、指定した条件に一致する移動要求を論理的にグループ化できます。単一の移動プロジェクトで条件に一致したすべての移動要求を表示できます。

たとえば、従業員によって現在要求されている移動要求が約 100 件ある場合、移動要求の実行に優先順位を付けることは困難なタスクになります。このような場合は、職場セントラル の移動管理ワークスペースを使用して次の操作を実行できます。

1. 移動プロジェクトを作成し、条件フィルターを指定して、条件に一致する移動要求をグループ化します。職場の場所、スペースタイプ、敷地、要求された移動日、アサイン先グループなどの条件を使用できます。
2. プロジェクトで、条件に一致した要求を処理します。
3. プロジェクトの移動要求の詳細をカレンダービューで表示します。要求は、開始予定日と期日にわたる棒グラフとして表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 要求を実行できる日数、要求の開始日と終了日、要求にアサインされたユーザーなどを表示します。
5. 必要に応じて、カレンダー上をドラッグして、要求を別の日付にスケジュールします。

複数の移動プロジェクトで作業している場合は、移動管理ワークスペースを使用して、アクティブなプロジェクトの数、移動タスク、予定されている要求と予定されていない要求の数など、移動要求に関連するさまざまな測定基準を監視できます。

移動マネージャーは、職場セントラル 移動管理ワークスペースを使用して、次の操作を実行できます。

- 移動プロジェクトを作成して、複数の移動要求を一度に追跡します。移動要求をグループ化する必要がある建物、アサイン先グループ、スペースタイプなどの条件を指定します。
- 自分が作成したアクティブな移動プロジェクトの数を追跡します。
- 移動プロジェクトに関連付けられた移動要求の数を表示します。
- 移動要求を実装するために作成された職場の移動タスクの数を追跡します。
- アプリケーションで現在作成されている予定および予定外の移動要求の数を表示します。どの要求を積極的に処理できるかがわかります。
- 移動要求の現在のステータスを可視化します。完了した要求と完了していない要求を追跡します。ステータスに基づいて、注意が必要な要求を処理できます。
- 作業中の各移動プロジェクトを視覚化することもできます。各プロジェクトは、移動プロジェクトにアサインされた移動ケースの数に基づいて表示されます。

移動管理ワークスペースの詳細については、「移動管理の主な機能とアクション」を参照してください。

職場セントラルの構成

職場セントラルおよび関連プラグインをインストールします。

職場セントラル をインストールします。インストール方法の詳細については、「職場セントラル のインストール」を参照してください。

職場セントラル のアプリケーションを使用し始めるには、次のプラグインもインストールする必要があります。

- Workplace Stack Plan
- ワークプレイス移転管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

からServiceNow Storeプラグインをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。 です。

シナリオ承認者の設定

承認のために送信されるシナリオの承認者を設定します。シナリオ承認定義を編集して、シナリオを追加または削除します。デフォルトでは、職場マネージャーはシナリオを承認するように構成されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
アプリケーションに提供されているデフォルトのシナリオ承認定義である [シナリオ計画の承認 **(Scenario Plan Approval)]** を編集することも、新しい承認定義を作成することもできます。

新しい承認定義を作成するには、「承認定義の作成」を参照してください。

> **注:**
> 承認定義に承認者を追加するには、実行者基準で承認者を構成する必要があります。これを行うには、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。

必要なロール：sn_wsd_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 管理 > 承認定義.
2. [シナリオ計画の承認 **(Scenario Plan Approval)]** 承認定義を呼び出します。
3. フォームで、[職場承認構成] 関連リストまで下にスクロールします。
4. [シナリオ計画承認者 **(Scenario Plan Approver)]** を選択します。
5. フォームで、[承認者] フィールドに承認者を追加します。
6. [更新] をクリックします。

タスクの結果
承認者がシナリオをレビューするように構成されます。

職場セントラル のインストール

ServiceNow Store から 職場セントラル アプリケーションをインストールします。 ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. 次のプラグインがアクティブ化されていることを確認します。
   - ワークプレイススペース管理
   - Workplace Stack Plan
   - ワークプレイス移転管理
   - フロアマップビュー用 ワークプレイスインドアマッピング
   - ワークプレイスリースアドミニストレーション
   - ドキュメント管理 for Workplace Lease Administration

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：職場セントラル
- アプリケーションの ID：sn_wsd_central

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (Workplace Central または ID (sn_wsd_central) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、職場セントラルをインストールする前にインストールする必要があります。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

職場セントラル の使用

職場セントラル アプリケーションを使用して職場関連のアクティビティを実行します。

スペースの最適化の操作

シナリオの作成、シナリオの承認など、スペースの最適化に関連するアクションを実行します。

シナリオの作成

スペース計画者は、スペースの最適化モジュールを使用してスペースを割り当て、座席計画を変更し、部門の割り当てを実行できるようにシナリオを作成します。スタック計画とフロアマップビューを使用して変更を行います。

始める前に
以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- 職場セントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイスサービスデリバリ コンポーネント
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

重要:
職場エンティティに基づいてスペースを表示できるのは、建物についてのみです。職場エンティティに基づいてシナリオを作成または表示することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
シナリオを使用すると、アサインに基づいてスタック計画のスペースと部門を可視化できます。シナリオを作成するときは、これらのアサインを変更し、それに応じて実装します。デフォルトでは、シナリオはスタック計画で開きます。フロアマップビューを操作することもできます。シナリオ、スタック計画ビュー、フロアマップビュー、およびそれらの主な機能の詳細については、「シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [シナリオを作成] を選択し、次のいずれかのアクションを実行してシナリオを作成します。
4. オプション: 既存のシナリオのコピーを作成する場合は、「既存シナリオのコピーの作成」を参照してください。
5. オプション: [クリップボード] は、[スタック計画] パネルの下部で使用できます。
   [クリップボード] オプションは、バーをスタック計画から一時的に移動してクリップボードスペースにパークするのに役立ちます。クリップボードの最大サイズは動的です。
6. フォームのフィールドに入力します。

[新規シナリオを作成] フォーム

フィールド	説明
シナリオの詳細	
シナリオ名	シナリオの名前
シナリオの所有者	シナリオの所有者。これは読み取り専用フィールドであり、自動的に自分にアサインされます。 シナリオが作成され、割り当ての変更が公開された後、他の同僚の名前を所有者として指定することで、このシナリオを他の同僚にアサインできます。シナリオには、一度に複数の所有者を含めることができます。
建物名	シナリオを作成する建物の名前
Group By (グループ化)	スペースを分類する必要があるオプション。 オプションは、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティで指定された割り当てタイプに基づいて表示されます。プロパティに割り当てが指

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	定されていない場合は、割り当てを指定する警告メッセージが表示されます。オプションは次のように表示されます。 ○ <システムプロパティで指定された割り当てタイプ> ○ 近隣 **重要:** 職場エンティティに基づいてシナリオを作成することはできません。職場エンティティの場合は、建物ビューでのみマップスペース管理を表示および実行できます。詳細については、「職場エンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。 選択に基づいて、[スペース修飾フィルター] に一致するすべてのスペースがシナリオ内で分類されます。
簡単な説明	シナリオの説明
スペース修飾フィルター	スペースを修飾する必要があるフィルター。たとえば、[スペースタイプ] を [ワークスペース/デスク] として選択すると、 [ワークスペース/デスク] タイプのすべてのスペースが抽出され、シナリオに表示されます。

7. [保存] を選択します。
シナリオの作成には数分かかります。シナリオが作成されると、そのシナリオが他のシナリオとともに一覧表示されます。リストを更新してシナリオを表示します。

   新しく作成されたシナリオが [ドラフト] ステータスに設定されます。シナリオステータスの詳細については、「シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能」を参照してください。

8. リストから、作成したシナリオを選択します。
スタック計画がシナリオモードで開きます。シナリオモードは、変更を加えることができる作業モードです。スタック計画は、選択した建物のすべてのフロアを Y 軸に、フロアのキャパシティを X 軸に表示します。各バーには、部門/コストセンターの名前と、フロアにアサインされたスペースの数が表示されます。ビュー、キーボードショートカット、およびシナリオ計画の主な機能の詳細については、「シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能」を参照してください。
9. 右側のパネルには、スタック計画で選択したシナリオの [スペース詳細] および [表示オプション] が表示されます。
10. [表示オプション] には、次のオプションがあります。
    - シナリオを編集：このオプションを使用した場合にのみシナリオを編集できます。このオプションは、[スペースの最適化] ページからシナリオを選択した場合にのみ使用できます。[スペースの最適化] ページから建物を選択した場合は使用できません。
    - シナリオを表示：スタック計画で選択したフロアの未アサインスペース、割り当てられたスペース、ユーザーアサインの詳細などを表示します。
11. スペースとユーザーの割り当てを編集するには、[シナリオを編集] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオの次の属性を編集できます。

シナリオを編集

フィールド	説明
Group By (グループ化)	たとえば、シナリオの [詳細] タブの **[Group By** (グループ化)] オプションで [近隣] を選択した場合、スタック計画で近隣を編集できます。**[Group By** (グループ化)] オプションは、割り当てタイプ [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] システムプロパティで指定された割り当てタイプに基づいて表示されます。プロパティに割り当てが指定されていない場合は、割り当てを指定する警告メッセージが表示されます。オプションは次のように表示されます。 ○ <システムプロパティで指定された割り当てタイプ> ○ 近隣 **重要:** 職場エンティティに基づいてシナリオを作成することはできません。職場エンティティの場合は、建物ビューでのみマップスペース管理を表示および実行できます。詳細については、「職場エンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。 選択に基づいて、[スペース修飾フィルター] に一致するすべてのスペースがシナリオ内で分類され、スタック計画で編集できます。
フロア	[フロア] を選択し、フロアを選択します。たとえば、フロア 2 を選択して、シナリオ内のフロアのスペース数、キャパシティ比率、および合計キャパシティを推定します。
アサイン	アサインの詳細は、スタック計画でフロアのバーを選択した場合にのみ表示されます。フロア全体を選択すると、アサインの詳細は表示されません。 スタック計画でバーを選択すると、選択したグループ別のユーザーアサインの詳細が表示されます ([地域]、[部門]、および [コストセンター])。 ○ ユーザー数 ○ アサイン比率 ○ 割り当てられたユーザー ○ 未アサインのユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スペース数	割り当てられたスペースのあるバーを選択して、シナリオを増加 (拡大) または減少 (縮小) します。必要に応じて、スペースの数を変更します。スペース数を更新した後、[適用] を選択します。 スペースアサインは近接度に基づいて行われます。シナリオでスペースをアサインまたは割り当てると、アプリケーションにより、近接度計算に基づいてスペースが割り当てられるか、またはその近隣の図心を計算し、図心 (グループ、部門、またはコストセンター) に近いユーザーにスペースをアサインします。スペースを削除すると、図心から離れているスペースが削除されます。 。
アサイン先	スタック計画でバーを選択すると、シナリオで利用可能な未割り当てスペースと割り当て済みスペースが表示されます。 リストからフロアまたはクリップボードのオプションを選択し、ユーザーをあるフロアから別のフロアに移動するか、ユーザーをクリップボードに一時的にパークします。新しいスペース割り当てがあるユーザーに対して、ケース移動タスクが開始されます。シナリオが展開された後、[実行計画] タブにケースタスクの詳細が表示されます。 ユーザーを新しいスペースにアサインするフロアを選択します。たとえば、フロア 3 からフロア 4 です。[適用] を選択します。

自動翻訳

12. シナリオを表示するには、[シナリオを表示] を選択し、スタック計画の次の属性を表示します。

[シナリオを表示] パネル

フィールド	説明
シナリオを表示	次のオプションでシナリオを表示します。 ○ 部門 ○ コスト センター ○ 近隣 ○ スペースタイプ ○ アサインタイプ ○ スペースステータス ○ スペース関数 ○ 占有ステータス

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサイン	アサインの詳細は、スタック計画でバーを選択した場合にのみ表示されます。フロア全体を選択すると、アサインの詳細は表示されません。[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。 ○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされている職場プロファイルの数 ○ スペースに対するユーザーのアサイン率 ○ 近隣で利用可能な未アサインスペース
フロア	スタック計画のフロア (フロア 3 など) を選択すると、割り当て済みスペースと未割り当てスペースの詳細が表示されます。
スペース	未割り当てバーを選択すると、フロアで利用可能なスペース数、スペースキャパシティ、および合計キャパシティが表示されます。

13. シナリオを計画します。
スタック計画で作業し、必要な変更に応じて次のいずれかのアクションを実装します。

オプション	説明
フロアの詳細を表示する	○ フロアの詳細を表示するには、フロアを選択します。 ○ フロアのさまざまな割り当ての詳細を表示するには、それぞれのバーを選択します。 [詳細情報] アイコン ([詳細情報] アイコン) を各フィールドの横で選択すると、説明が表示されます。右側のパネルに表示される各オプションの詳細については、「シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能」を参照してください。
さまざまなカテゴリのスペースを表示する	**a.** 右側のパネルで、[表示方法 **(View by)**] を選択します。 **b.** ドロップダウンから、スタック計画にスペースを表示するカテゴリを選択します。 デフォルトでは、ビューはシナリオモードに設定されています。モードは、シナリオの作成時に **[Group By** (グループ化)] フィールドで指定した選択です。 注: シナリオモード以外の他のビューオプションでは、スタック計画を編集できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
部門/コストセンターを別のフロアに移動する	部門/コストセンターバーを選択し、次のいずれかのアクションを実行します。 ○ バーをドラッグして、移動するフロアにドロップします。 ○ 右側のパネルの [部門/コストセンター] セクションで、次の操作を行います。 **a.** [アサイン先] フィールドで、バーを移動するフロアを選択します。 **b.** [適用] を選択します。 部門/コストセンターのバーが移動されます。 **注:** バーの移動は、バーを移動したフロアにそれ以上の未割り当てのスペース数がある場合にのみ成功します。たとえば、バーに 25 のスペースがあり、バーを移動するフロアの未割り当てスペースが 24 の場合、移動は実行できません。
部門/コストセンターのスペース数を増減します。	**a.** [スペース数] フィールドに、部門/コストセンターに必要なスペースの数を入力します。 たとえば、スペースを減らす場合、つまり現在のバー数を 10 スペース減らす場合は、値を 50-10=40 スペースとして入力します。 **b.** [適用] を選択します。
部門/コストセンターを一時スペースに移動する	**a.** 一時的に移動するバーを選択します。 **b.** スタック計画の上部にある [クリップボード] にドラッグします。 フロアを確定するまで、バーは一時的にクリップボードに配置されます。
計画をズームする	計画にある [ズームイン] または [ズームアウト] オプションを使用します。
異なるフロアにある部門/コストセンターを 1 つのフロアに結合します。	**a.** フロアに未割り当てスペースがあるかどうかを確認し、スペースを追加します。 必要に応じて、上記のいずれかのオプションを実行して、フロアの既存の部門/コストセンターを調整して別の部門/コストセンターを配置します。 **b.** 確定後、バーを結合します。

14. [フロアマップ] タブを選択して、フロアマップのスタック計画の変更を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フロアマップビューを使用すると、部門/コストセンターのスペース割り当てと、スタック計画ビューで行ったユーザーアサインをフロアマップに明確に表示できます。

> ⚠ 警告:
> マップを表示するマッププロバイダーとして、インドアマッピング が構成されていることを確認します。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

a. [保存] を選択します。
部門/コストセンターの割り当てのフロアマップビューが表示されます。スタック計画でフロアを選択してからフロアマップビューに切り替えると、選択したフロアのフロアマップが表示されます。何も選択していない場合、デフォルトで建物のフロア 1 が開きます。

15. フロアマップオプションを使用してシナリオを変更します。
追加の変更を行うには、フロアマップビューのオプションを使用します。フロアマップビューでのみ使用できる次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
マップをズームする	マップでズームオプション ( ) を使用します。
別のフロアのマップを表示する	マップの右上にある [フロア] フィールドでフロアを選択します。
スペースの詳細を表示する	マップ上のスペースを選択します。マップ上で 1 つ以上のスペースを選択できます。 スペースを選択するには、次のいずれかを実行します。 ○ スペースを選択し、キーボードの Shift キーを使用してさらに選択します。 ○ キーボードの Shift キーを押して、表示するスペースを円で囲みます。 スペースが選択されます。選択したスペースの詳細が、右側のパネルの [スペース詳細] セクションに表示されます。スペース数、キャパシティ比率、総キャパシティ、アサイン関連の詳細、部門関連の色の凡例などの詳細が表示されます。
スペースの割り当てを変更、削除、または追加します。	**a.** 変更、削除、または追加する 1 つ以上のスペースを選択します。 **b.** 右側のパネルで、[スペースを編集] を選択します。 **c.** ドロップダウンで [割り当て] を選択します。 **d.** [割り当て] フィールドで、次のオプションのいずれかを選択します。 ▪ 割り当てを変更：割り当てを変更するには、このオプションを選択します。 ▪ 割り当てを追加：割り当てを追加するには、このオプションを選択します。 ▪ 割り当てを削除：割り当てを削除するには、このオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	e. [割り当てタイプ] フィールドで、行う割り当てを選択します。 注: このフィールドは、[割り当てを変更] または [割り当てを追加] のいずれかを選択した場合にのみ表示されます。フィールドの名前は、シナリオの作成時に **[Group By** (グループ化)] フィールドで指定した選択によって異なります。 **f.** [適用] を選択します。 割り当てが変更されます。
スペースのアサインを永続的からをフレキシブルに変更するか、アサインを削除します。	**a.** アサインを変更するスペースを選択します。 **b.** 右側のパネルで、[アクション] を選択します。 **c.** ドロップダウンから [アサインタイプ]を選択します。 **d.** [アサインタイプ] フィールドで、作成するアサインのタイプを選択します。 **e.** [適用] を選択します。 アサインタイプが変更されます。
スペースにユーザーをアサインします。	**a.** スペースを選択します。 注: ユーザーにアサインするスペースは 1 つだけ選択できます。 **b.** 右側のパネルで、[アクション] を選択します。 **c.** ドロップダウンから [ユーザーアサイン]を選択します。 **d.** [ユーザーアサイン] フィールドで、アサインするユーザーを選択します。 複数のユーザーを選択することもできます。 **e.** [適用] を選択します。
スペースにアサインされたユーザーを削除します。	**a.** スペースを選択します。 注: ユーザーを削除できるスペースは 1 つだけ選択できます。 **b.** 右側のパネルで、[アサイン] セクションまで下にスクロールします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オプション	説明
	スペースにアサインされているユーザーのリストが表示されます。 **c.** [アサインを削除] アイコン (×) を選択して、ユーザーを削除します。 ユーザーが削除されます。
マップ上のユーザーアサインとアサインタイプの表示を調整します。	**a.** 右側のパネルで、マップ設定アイコン (⚙) を選択します。 **b.** 実行する変更に基づいて、次のいずれかのオプションを有効または無効にします。 ▪ アサイン先：スペースにアサインされたユーザーの数を表示するオプション。 ▪ アサインタイプ：アサインのタイプ (フレキシブルまたは永続的) を表示するオプション。

16. [保存] を選択します。
シナリオに加えられた変更によっては、シナリオの保存プロセスが完了するまでに時間がかかります。シナリオの保存中は、シナリオの初期状態が [処理中] に設定され、シナリオを編集することはできません。シナリオをスタック計画に保存している間は、[スタック計画] タブから離れて、職場セントラルで更新を続行できます。

タスクの結果
シナリオの変更が保存されます。シナリオは [ドラフト] ステータスになります。

シナリオを作成した後は、[実行計画] タブのステータスに関係なく、いつでもすべてのシナリオ変更の詳細を表示できます。詳細については、「シナリオ変更の詳細の表示」を参照してください。

次のタスク
シナリオを作成したら、次の操作を行います。

1. シナリオの確認
2. シナリオの公開
3. シナリオを承認用に送信
4. シナリオの所有者の変更
5. シナリオの展開
6. 職場ユーザーの近隣の作成
7. シナリオの作成と近隣スペースの追加
8. 近隣予約の作成
9. 従業員は、場所ディレクトリで近隣スペースを表示して予約できます。場所ディレクトリの表示。
10. フロアマップでの近隣スペースの表示
11. 近隣シナリオの展開

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオの確認

同僚が読み取り専用モードで建物に作成したシナリオを確認します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_central.workspace_user

このタスクについて
展開する前に、スペースの最適化モジュールから同僚が作成したシナリオを確認し、フィードバックを共有できます。

重要:

- シナリオを確認するには、シナリオが公開済みでステータスが [準備完了] である必要があります。
- シナリオを編集することはできません。シナリオは読み取り専用モードでのみ表示できます。シナリオを編集するには、そのシナリオの所有者としてアサインされる必要があります。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画

   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [シナリオ] 測定基準タイルで、[公開されたシナリオ] タイルを選択します。
   公開されたシナリオのリストが別のタブに表示されます。
4. オプション: [シナリオ] リストセクションで、リストを下にスクロールし、[すべて表示] をクリックします。
5. 表示するシナリオを選択します。
   リストのフィルターを使用して、探しているシナリオを見つけます。
   選択後、スタック計画でシナリオが開きます。
6. スタック計画で、バーをポイントするか選択して詳細を表示します。
   バーを選択すると、そのバーに関連する詳細が右側のパネルに表示されます。スタック計画ビュー機能の詳細については、「シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能」を参照してください。
7. オプション: [フロアマップビュー **(Floor map view)]** タブを選択して、フロアのシナリオ計画を直接表示します。

   注:
   ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップが構成されている場合にのみ、フロアマップにシナリオ計画を表示できます。

シナリオの公開

シナリオを作成し、建物に表示する変更を実装した後、シナリオを公開します。シナリオを同僚やステークホルダーと共有します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
シナリオの作成

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
作成後にシナリオを公開して、他のユーザーが読み取り専用モードで表示できるようにします。シナリオを読み取り専用モードで確認するために、同僚やステークホルダーと共有します。同僚やステークホルダーはスペースの最適化モジュールからシナリオにアクセスできます。

シナリオを公開すると、シナリオのステータスが [ドラフト] ステータスから [準備完了] ステータスに変わります。シナリオのステータスの詳細については、「シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能」を参照してください。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 公開するシナリオを開きます。
   次のいずれかのパスに従います。
   選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. オプション: シナリオを確認します。
   「シナリオの確認」を参照してください。
5. [公開] をクリックします。
   シナリオが公開されます。

タスクの結果
シナリオが公開されます。

[実行計画] タブに移動して、すべてのシナリオ計画の変更を詳細に表示します。

注:
[実行計画] タブは、シナリオを公開した後にのみ表示されます。

シナリオで実行したすべての変更の詳細が表示されます。変更が適用されたフロア、スペース、変更のタイプ、現在値、シナリオ値などの詳細を表示できます。

次のタスク
シナリオを承認用に送信

シナリオを承認用に送信

シナリオを公開した後、組織の職場マネージャーに承認用にシナリオを送信します。

始める前に
次のことを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. シナリオの作成
2. シナリオの公開

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

シナリオを公開した後、承認のためにシナリオを送信します。シナリオは、承認のために職場マネージャーに送信されます。シナリオに複数の承認者がいる場合は、最初に実行した職場マネージャーからの承認または却下が考慮されます。[承認者] タブで承認関連の詳細を表示できます。シナリオが承認のために送信されると、シナリオのステータスが [公開] から [承認待ち] に変わり、シナリオを編集できなくなります。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画

   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.

   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。

   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 承認用に送信するシナリオを開きます。

   次のいずれかのパスに従います。

   選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. オプション: シナリオを確認します。

   「シナリオの確認」を参照してください。
5. オプション: シナリオが公開されていない場合は、シナリオを公開します。

   「シナリオの公開」を参照してください。
6. 公開後、[承認用に送信] をクリックして、承認のためにシナリオを送信します。
7. オプション: [承認者] タブを開き、承認者関連の詳細を表示します。
8. 承認用に送信した後のシナリオのステータスに応じて、次の操作を行います。
   - 却下：シナリオが承認者によって却下された場合、シナリオのステータスは [却下] に変わります。

     却下の詳細を表示するには、次の操作を行います。

     a. [承認者] タブを選択します。

     b. [却下] ステータスを検索します。

        フィルターオプションを使用して、却下ステータスを表示します。

     c. [コメント] で、承認者によって与えられたコメントを表示します。

     d. [スタック計画] タブを選択して、承認者によって提案された変更を実装します。

     e. 変更を加えた後に、[保存] をクリックします。

     f. シナリオを保存した後、承認のためにシナリオを再送信するには、[承認用に送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シナリオのステータスが [承認待ち] に再び変わり、シナリオを編集できなくなります。

シナリオが却下された場合、承認されるまで、承認用にシナリオを複数回送信できます。

- 承認済み：シナリオが承認されると、シナリオのステータスは [承認済み] に変わります。承認後にシナリオを編集することはできません。

9. シナリオが承認されたら、シナリオを展開します。
「シナリオの展開」を参照してください。

タスクの結果
シナリオ承認プロセスが完了します。

次のタスク
シナリオの展開

シナリオの所有者の変更

公開済みであり、[準備完了] ステータスのシナリオの所有権を変更します。作成したシナリオを他のスペース計画者も変更できるようにすることができます。シナリオは、複数の所有者間で一度に 1 つずつ切り替えることができます。

始める前に
次のことを確認します。

1. シナリオの作成。
2. シナリオの公開

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
公開されたシナリオの所有権を変更して、他のスペース計画者が各自の変更を実装できるようにします。シナリオは、複数のスペース計画者が 1 人ずつ作業できます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 所有権を変更するシナリオを開きます。
   次のいずれかのパスに従います。
   選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. シナリオの [詳細] タブを選択します。
   シナリオ詳細フォームが開きます。
5. [所有者] フィールドで、所有権を移行するスペース計画者の名前を選択します。
6. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
選択したスペース計画者シナリオがに移動します。シナリオを変更することはできなくなります。シナリオの所有者としてアサインされている場合にのみ、シナリオを変更できます。

シナリオの展開

建物に最適なシナリオが完成したら、シナリオを展開してメインの建物データに適用します。

始める前に
次のことを確認します。

- シナリオは既に作成されています。そうでない場合、シナリオの作成。
- シナリオが公開されます。つまり、シナリオは [準備完了] ステータスになります。
- シナリオがアサインされます。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
シナリオを公開した後、シナリオを展開してメインの建物データの変更を表示します。シナリオを展開すると、シナリオで行ったスペース割り当てと部門またはコストセンターの調整がメインの建物データに実装されます。

展開時に、シナリオ展開に対して発生したすべての移動要求を単一の移動プロジェクトにまとめるかどうかを指定します。移動プロジェクトを使用すると、移動要求を追跡し、可用性に基づいてスケジュールすることもできます。詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

> **警告:**
> 移動プロジェクトを作成するオプションは、公開されたシナリオに少なくとも 1 つの職場ユーザーの移動がある場合にのみ表示されます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
     職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 展開するシナリオを選択します。
4. シナリオの所有者であることを確認します。
   [詳細] タブを開いて [所有者] フィールドを確認します。
5. オプション: [実行計画] タブに移動して、すべてのシナリオ計画の変更を詳細に再び表示します。
   シナリオで実行したすべての変更の詳細が表示されます。変更が適用されたフロア、スペース、変更のタイプ、現在値、シナリオ値などの詳細を表示できます。
6. [実行計画] タブに移動します。

> **重要:**
> シナリオを展開すると、計画の変更に伴いメインの本番データが変更されます。展開を続行する前にシナリオを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. ページの右下にある [展開] をクリックします。
8. オプション: 表示されるダイアログボックスで、シナリオのすべての移動に対して移動プロジェクトを作成する場合は、[移動プロジェクトを作成] オプションを選択します。
   移動プロジェクトでシナリオを展開した後に作成されたすべての移動要求を表示できます。必要に応じて、移動要求を追跡およびスケジュールできます。詳細については、「移動管理」を参照してください。

   ⚠ 警告:
   このオプションは、公開されたシナリオに少なくとも 1 つの職場ユーザーの移動がある場合にのみ表示されます。

9. 表示されるダイアログボックスで、[はい] をクリックして展開します。

タスクの結果

シナリオが展開されます。シナリオが展開されると、シナリオのステータスが [展開] に変わります。変更するたびに ワークプレイスケース管理 アプリケーションの職場ケースがトリガーされます。各変更に関連する職場ケースは、展開後に [実行計画] タブの横に表示されます。

変更のタイプに応じて、サービスアクティビティタイプの次の職場サービスが作成されます。

- シナリオ計画による職場ユーザーアサインと移動サービス **(Workplace User Assignment and Move Service via Scenario Planning)**：ユーザーアサインを更新し、ユーザーに関連する移動アクティビティを実行する職場サービス。
- 職場アサインタイプサービス **(Workplace Assignment Type Service)**：スペースのアサインタイプを変更する職場サービス。
- 職場割り当ての変更サービス **(Workplace Allocation Change Service)**：スペースの割り当てを変更する職場サービス。

展開されたシナリオですべての移動要求に対して移動プロジェクトを作成するように指定した場合は、移動管理ワークスペースで移動プロジェクトを追跡できます。移動プロジェクトを処理するには、「移動プロジェクトの処理」を参照してください。

次のタスク

- 次に移動して、自分が作成または所有しているシナリオを表示します すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画.

  次のアクションを実行して、スペースの最適化モジュールからシナリオを表示することもできます。

  1. 移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
  2. スペースの最適化モジュールで、 [シナリオ測定基準 (Scenario metrics)] セクションの [自分のシナリオ] タイルを選択します。

     現在作業しているシナリオを表示するには、[ドラフトのシナリオ] を選択します。

- 所有権に関係なくすべてのシナリオを表示するには、 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル. スペース最適化のモジュールの [シナリオ] セクションで、リストの下部にある [すべて表示] をクリックします。

シナリオ変更の詳細の表示

シナリオに実装した各変更の詳細を表示します。変更されたスペース、変更のタイプ、変更に関連付けられた職場の移動ケースなどの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
シナリオが作成されたことを確認します。

必要なロール：管理者

このタスクについて
シナリオで行われたすべての変更の詳細を表示します。変更が適用されたフロア、変更されたスペース、変更のタイプ、シナリオ値などの詳細を表示できます。シナリオが [展開] ステータスの場合は、シナリオに実装された各変更に関連付けられた職場の移動ケースを表示することもできます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
     職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 次のいずれかのパスを使用して、表示するシナリオを開きます。
   選択したシナリオのスタック計画が開きます。
4. シナリオの [実行計画] タブを選択します。

タスクの結果
シナリオに実装されているすべての変更の詳細が表示されます。シナリオが [展開] ステータスの場合は、シナリオに実装された各変更に関連付けられた職場の移動ケースを表示することもできます。

既存シナリオのコピーの作成

既存シナリオのコピーを作成して変更を加えます。作成済みのシナリオにわずかな変更を加えるだけであれば、シナリオを最初から作成する手間を省くことができます。

始める前に
コピーするシナリオが次のいずれかのステータスであることを確認します。

- ドラフト
- 準備完了

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
コピープロセスを使用する既存のシナリオをクローンします。最初から変更するのではなく、作成済みのシナリオをコピーして変更を加えます。[ドラフト] ステータスまたは [準備完了] ステータスのシナリオをコピーします。

シナリオをコピーすると、同じ名前でコピーが作成されますが、簡単に識別できるように「- Copy 2」が追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. シナリオリストセクションで、シナリオリストの最後にある [すべて表示] をクリックします。
   アプリケーションで作成されたすべてのシナリオのリストが表示されます。
4. コピーするシナリオの横にあるチェックボックスを選択します。
5. ページの右上隅で、[コピー] オプションを選択します。

タスクの結果

数秒のコピープロセスの後、シナリオのコピーが作成されます。コピーを表示するには、[リストを更新] アイコン ( ) を選択してリストを更新します。シナリオのコピーには、コピーされたシナリオと同じ名前が付けられますが、「- Copy 2」が追加されます。たとえば、シナリオ「ABC- Copy 2」となります。既存のシナリオのコピーを作成すると、そのシナリオはスタック計画ビューで直接開き、コピーされたシナリオのシナリオモードで表示されます。

次のタスク

シナリオで作業するには、「シナリオの作成」を参照してください。

シナリオの作成と近隣スペースの追加

スペース計画者は、近隣をセットアップしてスペースをアサインするシナリオを作成できます。

始める前に

スペース計画者は、1 つまたは複数の近隣シナリオを作成して、建物内のスペースを管理および割り当てることができます。スタック計画を使用して、割り当てタイプに基づいて、近隣の各フロア内で近隣スペースがどのように割り当てられているかをビジュアル化し、スペース割り当てを最適化します。

注:
従業員がスペースにアサインされ、そのスペースが近隣に追加されると、従業員も近隣に追加されます。

フロアから移動した従業員に対しても、新しいスペースが割り当てられた従業員に対して、ケース移動タスクが開始されます。

近隣の詳細については、「職場ユーザーの近隣の作成」と「近隣の管理」を参照してください。

既存のユーザーアサインを追加または編集するには、「近隣のユーザーアサインの追加または編集」を参照してください。

重要:
ユーザーは、近隣に 1 つの場所のみを指定できます。同じ近隣に複数の場所がある場合、追加された最新の場所がアクティブとして設定され、その他の場所が削除されます。

必要なロール：管理者、space planner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画

   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [シナリオを作成] を選択します。
   これらのシナリオの詳細については、「シナリオの作成」を参照してください。
4. シナリオ名と簡単な説明を入力します。
5. [シナリオの詳細] フォームページで、次のように入力します。

   シナリオの詳細フォーム

フィールド	説明
建物名	職場セントラルで近隣にアサインされた建物の名前
Group By (グループ化)	ドロップダウンリストから [近隣] を選択します。
スペース修飾フィルター	選択に基づいて、[スペース修飾フィルター] 条件に一致するすべてのスペースが条件ビルダーから選択されます。 例：[建物] が建物 A である場合や、[アサインタイプ] が [永続的] である場合

6. [保存] を選択します。
   シナリオの作成には多少時間がかかる場合があります。シナリオが作成されると、そのシナリオが他のシナリオとともに一覧表示されます。リストを更新してシナリオを表示します。
7. 新しく作成されたシナリオは、[シナリオ計画] ページで最初は [ドラフト] ステータスに設定されます。
   シナリオステータスの詳細については、「シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能」を参照してください。
8. 新しく作成されたシナリオを開きます。
   近隣シナリオが新しいタブで開きます。
9. [スタック計画] タブを選択します。
10. 右側のパネルには、スタック計画で選択したシナリオの [スペース詳細] および [表示オプション] が表示されます。
11. [表示オプション] には、次の 2 つのオプションがあります。
    - シナリオを編集：[シナリオを編集] オプションを使用した場合にのみシナリオを編集できます。
    - シナリオを表示：未アサインのユーザー、割り当てられたスペース、フロアで使用可能なスペースなどのシナリオの詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

12. 近隣のスペース割り当てを編集するには、シナリオの次の属性を編集します。

シナリオを編集

フィールド	説明
Group By (グループ化)	たとえば、シナリオの [詳細] タブの **[Group By (グループ化)]** オプションで [近隣] を選択した場合、スタック計画でフロアの近隣すべての近隣を編集できます。
フロア	[フロア] を選択し、 フロア上のすべてのバー (割り当て済みと未割り当てのスペース) を選択します。たとえば、フロア 2 を選択して、シナリオ内のフロアのスペース数、キャパシティ比率、および合計キャパシティを推定します。
アサイン	次の近隣ユーザー割り当ての詳細を表示します。 ○ ユーザー数 ○ アサイン比率 ○ 割り当てられたユーザー ○ 未アサインのユーザー
スペース数	割り当てられた近隣スペースのあるバーを選択して、シナリオを増加 (拡大) または減少 (縮小) します。スペース数を更新した後、[適用] を選択します。 .
アサイン先	ユーザーを新しいスペースに移動するフロアを選択します。たとえば、フロア 3 からフロア 4 です。[適用] を選択します。 **注:** ユーザーがスペースにアサインされ、そのスペースが近隣に追加されると、従業員が近隣に追加されます。

13. シナリオを表示するには、[シナリオを表示] を選択し、スタック計画の次の属性を表示します。

[シナリオを表示] パネル

フィールド	説明
シナリオを表示	[近隣] を選択して、近隣割り当ての詳細を表示します。
アサイン	[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされている職場プロファイルの数 ○ 近隣でアサインされたユーザーと割り当てられたスペースのアサイン率 ○ 近隣で利用可能な未アサインスペース
フロア	スタック計画のフロア (フロア 3 など) を選択すると、割り当て済みスペースと未割り当てスペースの詳細が表示されます。
スペース	未割り当てバーを選択すると、フロアで利用可能なスペース数、スペースキャパシティ、および合計キャパシティが表示されます。

14. オプション: 既存のユーザーアサインを追加または編集するには、「近隣のユーザーアサインの追加または編集」を参照してください。
15. 近隣に必要な変更を加えた後、[保存] を選択してシナリオを保存します。
スタック計画のスペース割り当てを最適化する方法の詳細については、「シナリオの作成」を参照してください。

近隣のユーザーアサインの追加または編集

近隣にユーザーを追加するか、建物内にある近隣の既存のユーザーアサインを編集します。

始める前に

重要:
建物ビューでのみ、近隣のユーザーアサインの追加またはユーザーアサインの編集が可能です。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

建物内の近隣のユーザーアサインを変更します。ユーザーアサインを追加するか、アサインを削除します。

注:
建物では、ユーザーアサイン関連の変更は、すでに作成されている近隣に対してのみ行うことができます。新しい近隣を追加することはできません。シナリオを作成して近隣を追加するには、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。近隣を作成するには、「近隣の管理」を参照してください。

重要:
ユーザーは、近隣に 1 つの場所のみを指定できます。同じ近隣に複数の場所がある場合、追加された最新の場所がアクティブとして設定され、その他の場所が削除されます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [すべての建物] セクションで、近隣のユーザーアサインを変更する建物を選択します。
   [すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。
   建物のスタック計画が開きます。
4. 各フロアにある近隣を表示するには、次の手順を実行します。

   a. 右側のパネルで、[スタック計画設定 (Stack plan settings)] アイコン ( ) を選択して設定を開きます。

   b. [表示方法 **(View by)]** フィールドで、[近隣] を選択します。
      スタック計画には、建物内にある近隣が表示されます。

5. スタック計画で近隣のユーザーアサインを編集するには、次の手順を実行します。

   a. スタック計画で、ユーザーアサインを編集するフロアの近隣を選択します。

   b. [スペースの詳細] パネルの [割り当て] セクションで、[ユーザーアサインの編集 **(Edit user assignments)]** を選択します。
      近隣にアサインされているユーザーのリストを表示するページが開きます。

   c. オプション: フィルター、ソート、または更新のオプションを使用して、リストを変更します。

   d. 近隣にユーザーを追加するには、次の手順を実行します。

      i. [追加] を選択します。

      ii. [ユーザープロファイルの追加 (Add user profile)] ウィンドウで、追加するユーザーを選択します。

      フィルターオプションを使用して、ユーザーリストをフィルタリングします。最大 1000 人のユーザーを近隣に追加できます。

      iii. [追加] を選択します。
      ユーザーが近隣に追加されます。ユーザーアサインの [ソース] フィールドが手動として設定されます。

   e. 近隣から既存のユーザーを削除するには、次の手順を実行します。

      i. 近隣から削除するユーザーを選択します。

      ii. [削除] を選択します。

      iii. 削除確認ウィンドウで、[すべて削除] を選択します。
      ユーザーは近隣から削除されます。

フロアマップでの近隣スペースの表示

インタラクティブなフロアマップを使用して近隣スペースをビジュアル化して活用し、未アサインのフレキシブルな近隣スペースを識別しやすくします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
シナリオの [フロアマップ] タブで建物とフロアの近隣アサインをビジュアル化します。スペースを近隣にアサインすると、アプリケーションによって自動的に色がアサインされます。近隣ごとに独自の色があります。スペースは 1 つの近隣に含まれることが想定されています。

> **注:**
> シナリオでフロアマップを表示するには、マッププロバイダーとして インドアマッピング および ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションを使用していることを確認してください。

近隣シナリオを作成するには、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。

必要なロール：管理者、スペース計画者

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. 近隣スペースとユーザー割り当てがあるシナリオを選択して開きます。
4. [フロアマップ] タブを選択して、建物とフロアのアサインを表示します。
5. [フロア] ドロップダウンリストからフロアを選択します。
6. 右側のパネルには、スタック計画で選択した近隣の [スペース詳細] および [表示オプション] が表示されます。
7. [表示オプション] には、次の 2 つのオプションがあります。
   - シナリオを編集：[シナリオを編集] オプションを使用した場合にのみシナリオを編集できます。
   - シナリオを表示：未アサインのユーザー、割り当てられたスペース、フロアで使用可能なスペースなどのシナリオの詳細を表示します。
8. 近隣のスペース割り当てを編集するには、シナリオの次の属性を編集します。

シナリオを編集

フィールド	説明
Group By (グループ化)	フロアのすべての近隣は、近隣シナリオで編集できます。
アクション	フロアマップをズームインします。選択したフロアについて、マップ上のスペースを選択すると、[アクション] メニューがアクティブ化されます。[アクション] リストから、次のオプションを選択して編集します。 ○ ユーザーアサイン： [ユーザーアサイン] リストからユーザーを選択します。 ○ 割り当て：次のオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 割り当てを変更：近隣のスペース割り当てを変更します。[近隣] リストから近隣を選択します。 ▪ 割り当てを追加：近隣にスペース割り当てを追加します。スペースを追加する [近隣] を選択します。 ▪ 割り当てを削除：スペース割り当てを削除します。スペースが既に割り当てられている場合は、[割り当てを削除] オプションが表示されます。 ○ Assignment type (割り当てタイプ)： 詳細については、「ワークスペースまたはデスクをフレキシブルまたは永続的として設定」を参照してください ▪ なし：デフォルトでは、アサインタイプは [なし] に設定されています。 ▪ フレキシブル：スペースがフレキシブルワークスペースです。フレキシブルスペースのアサインタイプは、フロアマップのアイコン ( ) で識別されます。 ▪ 永続的：スペースが永続的ワークスペースです。永続的スペースのアサインタイプは、アイコン ( ) で識別されます。 必要な変更を行った後、[適用] を選択します。
選択したスペース <名前>	スペースの詳細 (スペース数、キャパシティ比率、合計キャパシティなど)。
アサイン	ユーザーがスペースにアサインされ、そのスペースが近隣に追加されると、従業員が近隣にアサインされます。
近隣	フロアで利用可能な近隣。
アサイン先	ユーザーを新しいスペースにアサインするフロアを選択します。たとえば、フロア 3 からフロア 4 です。[適用] を選択します。

9. シナリオを表示するには、[シナリオを表示] を選択し、スタック計画の次の属性を表示します。

[シナリオを表示] パネル

フィールド	説明
シナリオを表示	[近隣] を選択して、近隣割り当ての詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アサイン	[アサイン] セクションで次の詳細を表示できます。 ○ アサイン済みプロファイル。近隣シナリオにアサインされている職場プロファイルの数 ○ 近隣でアサインされたユーザーと割り当てられたスペースのアサイン率 ○ 未アサインのスペースを近隣で使用できます。
フロア	フロア (フロア 3 など) を選択すると、割り当て済みスペースと未割り当てスペースの詳細が表示されます。
近隣	スペース上の利用可能な近隣とフロアで利用可能な未割り当てスペース。

10. マップ設定の歯車アイコン ( ) を使用して、フロアマップの表示オプションを変更します。
    - アサイン先
    - アサインタイプ

    両方のオプションまたはいずれかのオプションを選択します。
11. [適用] を選択して変更を保存します。
12. シナリオに加えられた変更と更新を確認します。
    詳細については、「シナリオの確認」を参照してください。
13. シナリオを公開します。
    詳細については、「シナリオの公開」を参照してください。
14. 公開後、[承認用に送信] を選択してシナリオを承認します。
15. 移動先 すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画.
16. シナリオを検索します。
    シナリオの [ステータス] が [承認済み] であることがわかります。

近隣シナリオの展開

近隣シナリオの最終的な変更を公開して承認したら、本番データへの展開を開始します。

始める前に

必要なロール：管理者、スペース計画者

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
    - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
    - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画

    従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
    職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。

3. 近隣割り当てのあるシナリオを選択します。
詳細については、「シナリオの作成と近隣スペースの追加」を参照してください。
4. 展開するシナリオの所有者であることを確認します。
5. [詳細] タブを開いて [所有者] フィールドを確認します。
6. オプション: [実行計画] タブを選択して、近隣に対して更新されたシナリオの変更を確認します。

   注:
   [実行計画] タブは、シナリオを公開した後にのみ表示されます。

7. 近隣シナリオに対する割り当ての変更が表示されます。
   - 現在の値：シナリオが変更されて公開される前の既存の値。例：フロアの未割り当てスペース。
   - シナリオ値：シナリオ計画の変更と公開後に変更された値。あるフロアから別のフロアにユーザーを移動したり、シナリオで利用可能な未割り当てスペースに基づいてフロアに新しいスペースをアサインしたりすると、更新された変更が表示されます。例：ユーザー A がフロア 1 からフロア 2 に移動された場合、フロア 2 の列にはユーザー A が割り当ての一部として表示されます。
   - 職場ケース：[展開] ステータスのシナリオでは、フロアに関連付けられた職場の移動ケースを表示できます。

     展開されたシナリオをクリックします。シナリオが [シナリオ計画] ページで開きます。[職場ケース] タブと [職場の移動ケース] タブには、シナリオに対して開始されたケースの数が表示されます。
8. [展開] を選択して、本番データにシナリオを展開します。
詳細については、「シナリオの展開」を参照してください。
9. [はい] を選択します。

   注:
   展開後にシナリオを編集または変更することはできません。

建物のスペース割り当ての表示または編集

スペースの最適化では、スペース割り当てを表示し、建物に対してスペース関連の変更を直接行うこともできます。シナリオと同じ建物スタック計画とフロアマップを表示できます。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- 職場セントラル
- Workplace Stack Plan
- ワークプレイスサービスデリバリ コンポーネント
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
シナリオ計画で作業する代わりに、建物に対していくつかのアクションを直接実行できます。建物ビューでは、次の操作を実行できます。

- さまざまなビューオプションに基づいて、各フロアのスペース割り当てを表示します。使用可能な各種の表示方法オプションの詳細については、「シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能」を参照してください。
- シナリオと同じように、スタック計画の各割り当てのスペースの詳細を取得します。
- マップベースのスペース管理を実行します。たとえば、近隣へのユーザーアサインの編集または更新などです。
- 職場エンティティに基づいてスペース割り当てを表示します。この表示オプションは、建物ビューでのみサポートされています。スペース割り当てを表示するベースとなるエンティティタイプを指定できます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. [すべての建物] セクションで、スペースを表示する建物を選択します。
   [すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。
   建物のスタック計画が開きます。
4. アサインされている割り当てに基づいて各フロアのスペースを表示するには、次の手順を実行します。

   a. 右側のパネルで、[スタック計画設定 **(Stack plan settings)]** アイコン ( ) を選択して設定を開きます。

   b. [表示方法 **(View by)]** フィールドで、オプションを選択します。
   次の表示オプションを使用できます。
      - 部門
      - コスト センター
      - 近隣
      - 職場エンティティ

        [職場エンティティ **(Workplace entity)]** を選択すると、追加のフィールド [職場エンティティタイプ] も表示され、スペースを表示するベースとなるエンティティタイプを指定できます。

      - スペースタイプ
      - アサインタイプ
      - スペースステータス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スペース関数
- 占有ステータス

5. 選択した割り当てにアサインされたスペースの詳細を表示するには、次の手順を実行します。

a. 右側のパネルで、スペース詳細アイコン ( ) を選択します。

b. スタック計画で、スペースの詳細を表示するバーを選択します。
スペース数、キャパシティ、ユーザーアサインの詳細、割り当てに関連付けられた色の凡例などの詳細が右側に表示されます。

6. スペースを割り当てるか、割り当てを変更するには、次の手順を実行します。

a. [フロアマップ] タブを選択します。

b. マップの右上にあるドロップダウンを使用して、スペースが配置されているフロアを選択します。

c. マップでスペースを直接選択し、そのスペースの詳細を右パネルに表示します。
単一または複数のスペースは、それらを囲むように円を描画するか、キーボードの Shift キーを使用して選択できます。選択に基づいて、右パネルに詳細が表示されます。

フレキシブルなスペース、アサインされたスペース、および未アサインスペースは、さまざまなカラーコードでハイライト表示されます。これらの色分けの凡例がマップに表示されます。スペースがユーザーにアサインされている場合、そのスペースにアサインされたユーザーの数とともにアバターアイコンが表示されます。

d. サイドパネルで、[スペースを編集] を選択します。
選択したスペースのリストを表示するページが開きます。

e. 割り当てを変更するスペースを選択します。

f. [割り当て] ドロップダウンを選択します。

g. 実行する割り当ての変更に応じて、次のいずれかを選択します。

- 割り当てを変更：既存の割り当てを変更します。
- 割り当てを追加：割り当てを追加します。
- 割り当てを削除：既存の割り当てを削除します。

h. 開いたウィンドウの [割り当てタイプ] フィールドで、割り当てタイプを選択します。
要件に応じて任意の割り当てを選択することもできます。

i. [適用] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

j. 確認ウィンドウで、実施しようとしている変更を確認し、[確認] を選択します。
割り当ての変更は自動的に保存されます。

職場エンティティに基づく建物のスペースの編集または表示

エンティティタイプに基づいて建物内のスペースを表示します。フロアマップで、割り当てを直接追加するか、スペースの割り当てを変更します。フロアマップから職場エンティティにスペースをアサインします。

始める前に
建物のスペース割り当ての表示または編集

> **重要:**
> 職場エンティティに基づいてスペースを表示できるのは、建物についてのみです。職場エンティティに基づいてシナリオを作成または表示することはできません。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
アプリケーションで設定したさまざまなエンティティタイプに基づいて、建物のスペースを表示できます。スタック計画では、各エンティティにアサインされたスペースの数を表示できます。各エンティティの階層を表示、つまり子および親の職場エンティティを表示します。

建物のフロアマップビューから、職場エンティティにスペースを直接アサインするか、スペースの既存の割り当てを変更します。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
職場の分析ダッシュボードが開きます。

2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
[スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。

3. [すべての建物] セクションで、スペースを表示する建物を選択します。
[すべて表示] を選択すると、建物のリストが表示されます。
建物のスタック計画が開きます。

4. アサインされている職場エンティティに基づいて各フロアのスペースを表示するには、次の手順を実行します。

a. 右側のパネルで、[スタック計画設定 (Stack plan settings)] アイコン ( ) を選択して設定を開きます。

b. [表示方法 **(View by)]** フィールドで、[職場エンティティ**(Workplace entity)]** を選択します。

c. [職場エンティティタイプ] フィールドで、職場エンティティを表示する基準にするエンティティタイプを指定します。
エンティティタイプに関係なくすべての職場エンティティを表示する場合は、[すべてのレベル] を選択します。

5. 各職場エンティティにアサインされたスペースの詳細を表示するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 右側のパネルで、スペース詳細アイコン ( ) を選択します。

b. スタック計画で、スペースの詳細を表示する職場エンティティのバーを選択します。
スペース数、キャパシティ、ユーザーアサインの詳細、エンティティに関連付けられた色の凡例など、職場エンティティの詳細が右側に表示されます。

選択した職場エンティティに直接的または間接的に (選択した職場エンティティに解決できる下位階層のエンティティタイプに) アサインされていないスペースは、職場エンティティの上位階層にアサインされ、[その他] として表示されます。

6. 職場エンティティの階層を表示するには、次の手順を実行します。

a. 階層を表示する職場エンティティを選択します。
フロアのバーを選択します。

b. [スペースの詳細] パネルで、[職場エンティティ(Workplace entity)] セクションに移動します。

c. 職場エンティティの色の凡例の横にある階層アイコン ( ) を選択します。
凡例には、エンティティの色と、フロアのそのエンティティにアサインされたスペースの数が表示されます。

職場エンティティとその階層の詳細を表示するウィンドウが開きます。階層内の各エンティティにアサインされたスペースの数が細かく明確に示されます。

d. オプション: ウィンドウで、展開アイコン ( ) を選択して、下位レベルのエンティティのリストとそれにアサインされたスペースの数を表示します。
情報アイコン ( ) をポイントすると、そのエンティティレベルと階層内のサブレベルに対する合計アサイン数のうち、そのエンティティレベルに直接アサインされたスペースの数が表示されます。

7. 職場エンティティにスペースを割り当てるか、割り当てを変更するには、次の手順を実行します。

a. [フロアマップ] タブを選択します。

b. マップの右上にあるドロップダウンを使用して、スペースが配置されているフロアを選択します。

c. マップでスペースを直接選択し、そのスペースの詳細を右パネルに表示します。
単一または複数のスペースは、それらを囲むように円を描画するか、キーボードの Shift キーを使用して選択できます。選択に基づいて、右パネルに詳細が表示されます。

スペースは、割り当てに基づいて異なる色でハイライト表示されます。これらの色の凡例がマップに表示されます。スペースがユーザーにアサインされている場合、そのスペースにアサインされたユーザーの数とともにアバターアイコンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. サイドパネルで、[スペースを編集] を選択します。
選択したスペースのリストを表示するページが開きます。

e. 職場エンティティに対する割り当てを変更するスペースを選択します。

f. [割り当て] ドロップダウンを選択します。

g. 実行する割り当ての変更に応じて、次のいずれかを選択します。
- 割り当てを変更：職場エンティティに対する既存の割り当てを変更します。
- 割り当てを追加：職場エンティティの割り当てを追加します。
- 割り当てを削除：既存の割り当てを削除します。

h. 開いたウィンドウの [割り当てタイプ] フィールドで、[職場エンティティ**(Workplace entity)**] を選択します。
要件に応じて他の割り当てを選択することもできます。

i. [エンティティタイプ] フィールドで、スペースが属するエンティティタイプを選択します。

j. [職場エンティティ**(Workplace entity)**] フィールドで、スペースが属する職場エンティティを選択します。

k. [適用] を選択します。

l. 確認ウィンドウで、実施しようとしている変更を確認し、[確認] を選択します。
割り当ての変更は自動的に保存されます。

自動翻訳

スペースアシスト要求の処理

スペース計画者は、スペースアシスト要求を履行します。要求の選択したスペース計画を表示し、それに応じて展開します。要求を別のアサイング先ループまたはユーザーにアサインすることもできます。

始める前に

以下がそろっていることを確認します。

- 職場セントラル
- ワークプレイスケース管理
- ワークプレイススペース管理
- フロアマップビューでは、ワークプレイスインドアマッピング Map studio を使用してフロアマップを作成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて

スペース要求が送信されると、職場ケースがアプリケーションで作成されます。職場セントラル のスペース最適化ダッシュボードを使用すると、スペース要求に関連するすべての職場ケースを 1 か所で表示できます。スペース計画者は、要求について次のアクションを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーから送信されたスペース要求を表示します。ユーザーがオプションを選択していなくても、要求を表示できます。このような職場ケースは、[対応中] ステータスで設定されます。
- スペースの最適化測定基準ボードを使用して、組織で作成されたスペース要求の合計数を追跡します。スペース要求の詳細なリストを表示することもできます。
- スペース要求のステータスを監視し、それに応じて処理します。
- スペース要求の選択したスペース計画を表示し、それに応じて展開します。
- スペース要求を別のアサイン先グループまたはユーザーにアサインします。
- フロアマップでスペース計画を表示し、展開前に座席を可視化します。
- 要求に作業メモを追加します。作業メモは、その要求を処理しているスペース計画者のみに表示されます。
- ユーザーが閲覧できるように、要求にコメントを追加します。進捗状況を通知することも、知らせる必要がある情報を通知することもできます。

機能、ビュー、およびステータスの詳細については、「スペース要求の承認、ステータス、アクション、および主な機能」を参照してください。

注:
[承認済み] ステータスのスペース要求のみを展開できます。

手順

1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画

   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。
3. スペース要求を開くには、次のいずれかを実行します。
   - [シナリオ] 測定基準セクションで、[すべてのスペース要求] を選択します。
   - [スペース要求] セクションで、[すべて表示] を選択します。

   [スペース要求] タブが開きます。
4. オプション: リストにフィルターとソートオプションを適用して、要求をフィルタリングします。
5. 処理するスペース要求の職場ケースを選択します。
   職場ケースが別のタブで開き、要求のさまざまな詳細が表示されます。要求に表示されるさまざまなオプションの詳細については、「スペース要求の承認、ステータス、アクション、および主な機能」を参照してください。
6. オプション: [職場ケース] パネルでは、次のいずれかを実行できます。
   - スペース要求を別のアサイン先グループにアサインするには、[アサイン先グループ] フィールドを編集します。
   - スペース要求を別のユーザーに直接アサインするには、[アサイン先] フィールドでユーザーを指定します。
   - スクロールして、要求の詳細と要求者から提供された変数を表示します。
7. [アクティビティ] パネルでは、次のいずれかを実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [コメント] セクションにコメントを追加し、[コメントを投稿] を選択して、ユーザーに情報を通知します。
- [作業メモ] セクションで作業メモを追加し、[作業メモを投稿 (プライベート) **(Post Work notes (Private))]** を選択して、要求を処理している他のスペース計画者に通知します。作業メモは要求者には表示されません。

8. [スペース計画] タブを選択して、要求者が選択したスペース計画を表示します。

   [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペースを表示することもできます。

   > **警告:**
   > 要求者がオプションを選択した場合にのみ、スペース計画を表示できます。要求者がオプションを選択していない場合、[スペース計画] タブに情報は表示されません。

9. [承認] タブを選択して、スペース要求の承認者の詳細を表示します。
10. [実行計画] を選択して、変更のタイプ、現在の値、シナリオ値などのスペース割り当ての詳細を表示します。
11. [フロアマップ] タブを選択して、フロアマップにスペース計画を表示します。
    各部門に関連する色の凡例が右側のパネルに表示されます。

    > **注:**
    > スペース計画が設定されているフロアにフロアマップが構成されている場合にのみ、フロアマップを表示できます。マップを表示するマッププロバイダーとして、インドアマッピングが構成されており、Indoor Mapping コンポーネントのプラグインがあることを確認します。詳細については、「マッププロパティのカスタマイズ」を参照してください。

12. 変更を加えた後に、[保存] を選択します。
13. スペース計画を展開するには、次の手順を実行します。
    a. [実行計画] タブを選択します。
    b. 必要に応じて、スペース計画と割り当てを確認します。
    c. [展開] をクリックします。
    要求で選択されたスペース計画が展開されます。

タスクの結果

スペース計画がスペース要求に展開されます。すべてのスペース割り当てが実装されるまで、要求のステータスは [展開を実行しています] に変更されます。すべての割り当てに職場ケースが作成されます。展開を実行中の場合は、次のアクションが実行されます。

- 割り当てに関連付けられた 1 つの職場ケースが失敗した場合、つまり、ステータスが [未完了でクローズ] に変更された場合。このような場合は、展開が失敗し、スペース要求のステータスが [未完了でクローズ] に設定されます。失敗の詳細をユーザーに通知する場合は、コメントを追加できます。
- 割り当てに関連付けられたすべての職場ケースが正常に実装されている場合、つまり、すべてのステータスが [完了してクローズ] に設定されている場合、展開は成功しています。展開が成功すると、スペース要求は [完了してクローズ] に設定されます。

マップベースのスペース管理

スペース計画者と管理者は、インタラクティブなフロアマップを使用して、スペースの属性と割り当ての変更を更新できます。単一のスペースを選択して編集するか、フロアマップを介して複数のスペースをまとめて更新します。必要に応じてスペース割り当てを追加、変更、または削除します。更新されたスペース属性と関連付けの変更は、フロアマップにリアルタイムに反映されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：space planner

この機能の一部として新しいワークスペースフォームを使用できます。このフォームを構成および編集して、スペース属性と関連付けを変更できます。更新された変更は、フロアマップにリアルタイムで反映されます。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > スペースの最適化 > すべての建物.
2. [すべて表示] を選択し、 建物のリストから建物を選択します。
3. スタック計画で、右側のペインからスタック計画設定アイコン ( ) を選択すると、さまざまな表示オプションが表示されます。
4. [表示方法 **(View by)]** を選択して、フロアのスペースを分類する必要があるビューを選択します。次の表示オプションを使用できます。
   - 部門
   - コストセンター
   - 近隣
   - 職場エンティティ
   - スペースタイプ
   - アサインタイプ
   - スペースステータス
   - スペース関数
   - 占有ステータス

   スペースは、選択したビューに基づいて表示されます。
5. 選択したスタックバーのスペースの詳細を表示するには、右側のペインで [スペースの詳細] アイコン ( ) を選択します。
6. マップ上にスペース割り当てを表示するには、[フロアマップ] タブを選択します。
   スタック計画で選択したフロアのフロアマップが表示されます。スペースは、選択した表示オプションに基づいて強調表示されます。
7. フロアを変更するには、[フロア] オプションを使用します。
8. スペースまたは選択したペインのスペース詳細を表示するには、右側のペインで [スペース詳細] セクションに移動します。
   スペース数、アサインされたプロファイル、部門の詳細など、さまざまなスペースの詳細が表示されます。
9. ビューを変更するには、右側のペインで [マップ設定] アイコン ( ) を選択します。
   [マップ設定] パネルでは、次のアクションを実行できます。
   - フロアマップビューを変更する ：[表示方法 **(View by)]** オプションを選択します。次の表示オプションを使用できます。
     - 部門
     - コストセンター
     - 近隣
     - 職場エンティティ
     - スペースタイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アサインタイプ
- スペースステータス
- スペース関数
- 占有ステータス

○ アサインに基づいてスペースを表示する：次の設定を有効または無効にすることができます。

- アサイン先：スペースがアサインされているユーザーを表示します。
- アサインタイプ：スペースのアサインタイプを表示します。

10. マップ上のスペースを拡大するには、マップの右下に表示されるズームオプションを使用します。

11. スペース属性またはその割り当ての詳細を編集するには、次の手順を実行します。

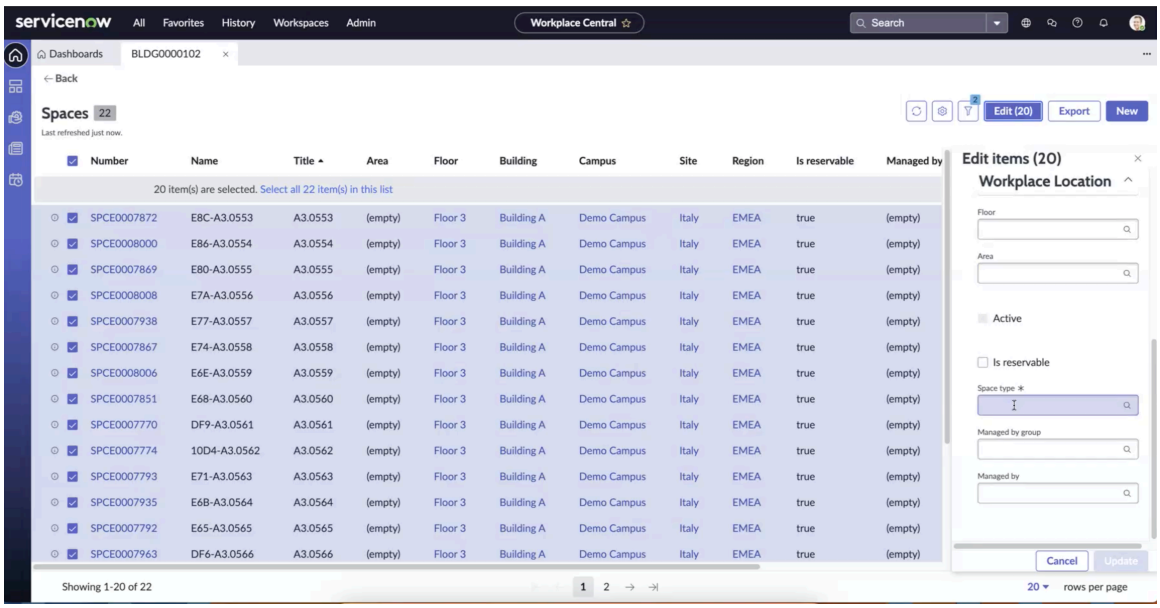
a. 単一のスペースまたは一括スペースのいずれかを選択します。

複数のスペースを選択するには、**Shift** キーを押したまま円 (なげなわ) を描画するか、編集するスペースの周囲にフリーハンドの選択境界線を描画します。

b. 選択後、スペースを編集するには、右側のペインで、[スペース詳細] セクションの [スペースの編集] オプションを選択します。
新しいタブが開き、選択したスペースのリストビューが表示されます。スペースを表示する列を設定し、編集や割り当ての変更を実行できます。更新された変更は、フロアマップにリアルタイムで反映されます。

c. チェックボックスを使用して、編集するスペースを選択します。

> **注:**
> リストページでインライン編集を行うには、システムプロパティ **glide.lists.inline_editing_enabled** を有効にします。



d. 必要なスペースを選択したら、[編集] を選択します。

e. 右側のパネルが編集モードで開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. 必要なスペース属性と関連付けを変更した後、[更新] を選択して変更を保存します。

g. 選択したフロアに類似した名前のスペースがある場合は、スペース名を変更するように求めるメッセージが表示されます。

h. 重複するスペースを削除できるように、そのようなスペースも表示されます。

i. 適切なアクションを実行して、フロア名を変更し、重複するスペースを削除します。

j. スペース割り当ての詳細を更新するには、リストビューから必要なスペースを選択し、[割り当て] ドロップダウンリストを選択してスペース割り当てを追加、変更、または削除します。

フィールド	説明
割り当てを追加	ドロップダウンリストから [割り当てを追加] を選択して、新しいスペース割り当てを追加します。 ▪ [割り当てタイプ] ドロップダウンリストから、割り当てタイプを選択します。 ▪ [割り当てタイプ] の選択に基づいて、必要なオプションを選択します。 ▪ [適用] を選択します。
割り当てを変更	ドロップダウンリストから [割り当てを追加] を選択して、スペース割り当てを変更または更新します。 ▪ [割り当てタイプ] ドロップダウンリストから、割り当てタイプを選択します。 ▪ [割り当てタイプ] の選択に基づいて、必要なオプションを選択します。 ▪ [適用] を選択します。
割り当てを削除	ドロップダウンリストから [割り当てを削除] を選択して、選択したスペース割り当てを削除します。 ▪ [割り当てタイプ] ドロップダウンリストから、割り当てを選択します。 ▪ [割り当てタイプ] の選択に基づいて、必要なオプションを選択します。 ▪ [適用] を選択します。

k. さらに、[エクスポート] を選択して、複数のスペースのレコードデータをまとめて Excel、JSON、HTML、または CSV にエクスポートします。

l. [配送タイプ] リストを選択し、[ダウンロード] または [メール] を選択して、選択したスペースのレコードデータをダウンロードまたはメール送信します。

m. [新規] を選択して職場の場所を追加し、必須フィールドを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ワークプレイススペース管理 を使用した職場の場所の管理」を参照してください。

n. 変更を実行した後、[保存] を選択します。

12. [戻る] を選択して、[フロアマップ] に戻ります。
スペースのレコードに加えた変更はリアルタイムで適用され、選択したスペースのフロアマップで利用できます。

ワークプレイスアナリティクス の操作

職場マネージャーまたは管理者は、ワークプレイスアナリティクスダッシュボードを使用して、スペースの最適化、メンテナンス管理、リース管理、および Occupancy Insights の主要な測定基準にアクセスし、効果的な意思決定を行います。

ダッシュボードを表示するために必要な権限セットがあることを確認してください。

スペースの最適化測定基準の表示

[スペースの最適化] ダッシュボード ワークプレイスアナリティクス を使用して、スペースキャパシティと使用率の傾向を分析し、ワークスペースを最適に使用します。

スペースの最適化ダッシュボードにアクセスするための前提条件

- 職場セントラル アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「職場セントラル のインストール」を参照してください。
- ワークプレイススペース管理 (sn_wsd_spcmgmt) アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイススペース管理 のインストール」を参照してください。
- 職場セントラルおよび ワークプレイススペース管理 アプリケーションと、関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- ジョブスケジュール *`Workplace Analytics Space Management report data generation`* は、スペースの最適化ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。詳細については、「スペースの最適化ダッシュボードのジョブスケジュールを実行する」を参照してください。

ダッシュボードへのアクセス

[スペースの最適化] ダッシュボードにアクセスするには、sn_wsd_spcmgmt.space_planner、sn_wsd_spcmgmt.manager、sn_wsd_rsv.manager、または sn_wsd_core.workplace_manager のいずれかのロールが必要です。

次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ダッシュボードにアクセスします。

- すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
- ワークスペース > 職場セントラル

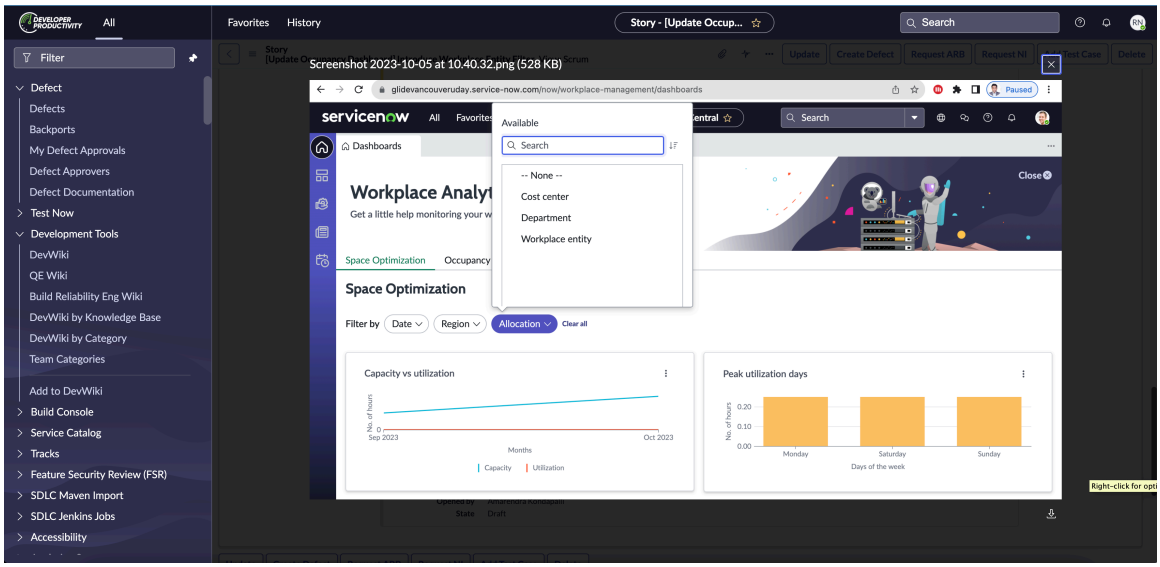
レポート

次のデフォルトのレポートには、過去 1 年間のデータのみが表示されます。日付、地域、サイト、敷地、割り当て、職場エンティティで利用可能なフィルターを使用して、データ範囲を調整できます。

割り当てタイプ [sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE] では、スペース使用率に基づいて割り当てタイプを指定できます。

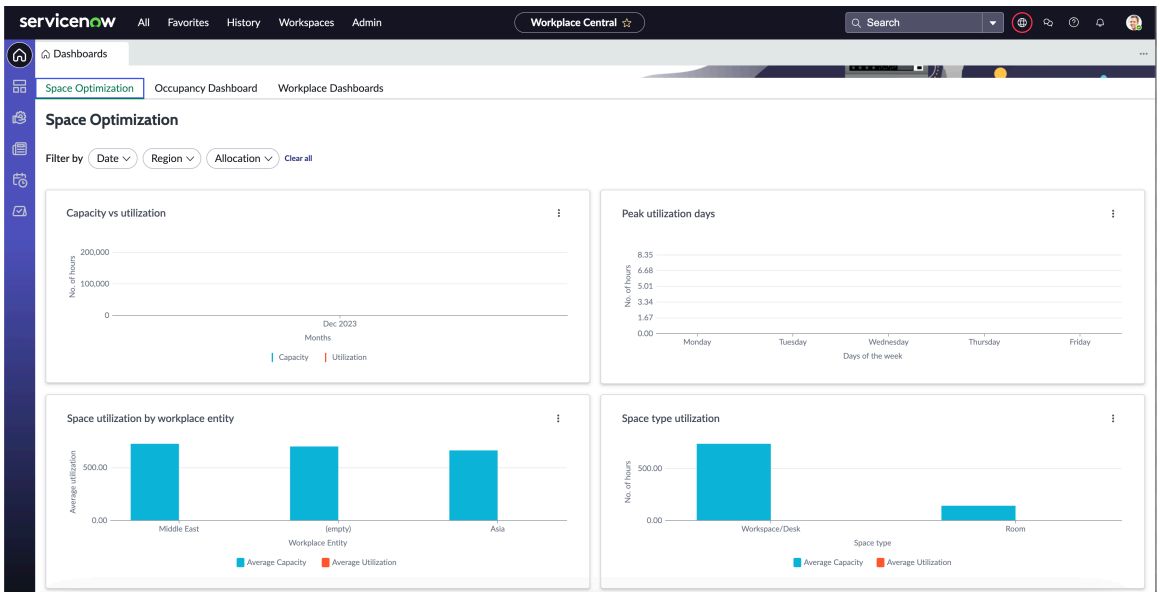
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細については、「割り当て - タイプ、設定、および影響」を参照してください。

[スペースの最適化] ダッシュボードでは、エンティティタイプに基づいてデータをビジュアル化することもできます。 適切なスペース使用率を確保するために、職場エンティティに基づいてスペース割り当てを管理します。



詳細については、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」を参照してください。

キャパシティは次の基準に基づいて計算されます。

- 総キャパシティは、アクティブなスペースを予約できる合計時間数です。
- キャパシティは、予約プロパティの [作業日の開始時刻] と [作業日の終了時刻] を使用して計算されます。

使用率は、次の基準を使用して計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 恒久的なシート割り当てがある従業員の場合、スペース使用率は、作業日の開始時刻 [sn_wsd_rsv.day_start] および作業日の終了時刻 [sn_wsd_rsv.day_end] の予約プロパティを使用して計算されます。
- 恒久的なシートが割り当てられていない従業員の場合、スペース使用率は、その日の勤務シフト時間内の合計予約時間から計算されます。作業シフトまたは営業時間は、作業日の開始時刻 [sn_wsd_rsv.day_start] と作業日の終了時刻 [sn_wsd_rsv.day_end] から計算されます。
- たとえば、オフィスの作業時間が 9 時間で、会議室 が 11 時間予約されている場合、この場合の合計使用率は 9 時間になります。作業日の開始時間 [sn_wsd_rsv.day_start] プロパティと作業日の終了時間 [sn_wsd_rsv.day_end] プロパティは、営業時間の計算時に使用されます。予約済みスペースの 1 日の未割り当て時間は、1 日または複数日の予約の合計予約期間の計算時に考慮されません。営業時間の予約プロパティは、 **(** > すべて > **Workplace Reservation Management** > プロパティ.

キャパシティと使用率

このレポート・ファセットには、使用可能なスペース・リソースとその占有率が表示されます。

メリット：

- その他のオプションアイコン (その他の ⋮
- スペースの可用性と占有率の傾向に関するインサイト。
- スペース割り当てとスペースの最適化を再構成して、最適なリソース使用率を実現できます。
- デスクは、複数の職場エンティティで共有できます。

  たとえば、座席または机は、ユーザーAとユーザーBで共有されます。ユーザー A がシートを予約すると、アプリケーションはユーザー A の職場エンティティをチェックし、スペース使用率とキャパシティ比率を計算します。
- レポートファセットまたはカードを選択し、ダブルクリックすると詳細が表示されます。

使用率のピーク日

このレポートには、曜日の平均使用率が表示されます。

メリット：

- その他のオプションアイコン (その他の ⋮
- 曜日のスペース使用率に関するインサイト。
- デマンドに応じてリソースに優先順位を付けることができます。
- レポートファセットを選択し、ダブルクリックして詳細を表示します。

計算：

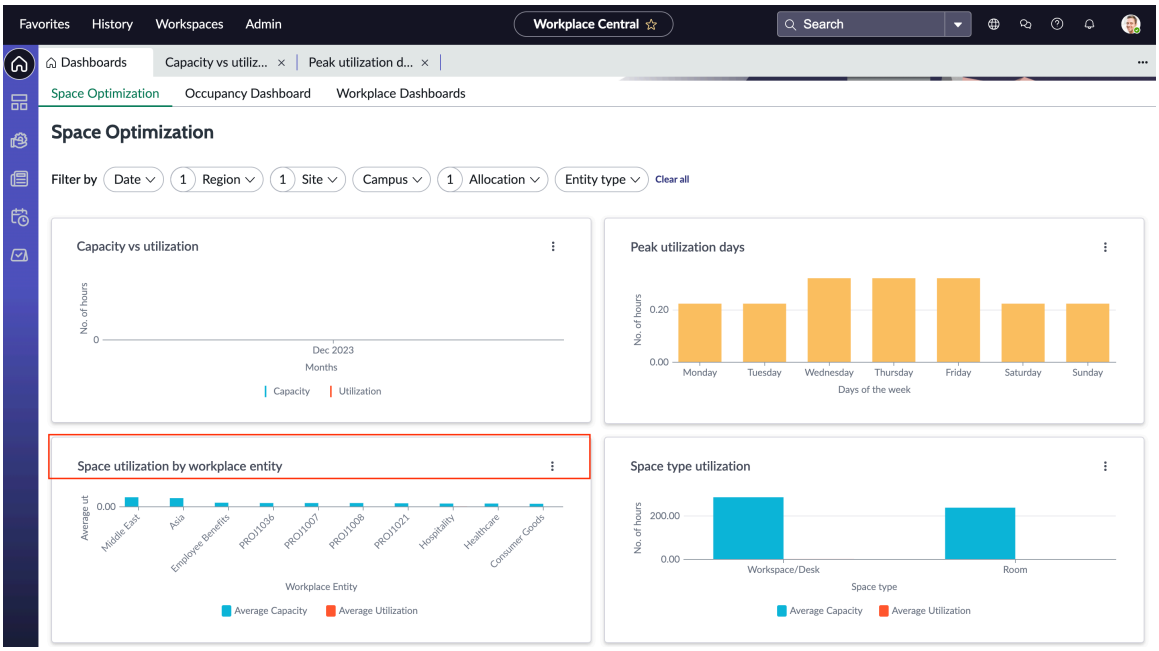
平均使用率 = [平日の合計使用率 (時間)/平日に利用可能なスペースの数]

職場エンティティ別のスペース使用率

このレポートファセットには、職場エンティティに基づく平均キャパシティと平均使用率が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



メリット：

- その他のオプションアイコン (その他の ⋮
- [フィルター基準] オプションで [割り当て] タブを選択し、さまざまな職場エンティティで 割り当て ます。
- [フィルター基準] オプションで [エンティティタイプ] を選択し、職場エンティティを選択して、選択した エンティティ のスペース使用率測定基準を表示します。
- 職場エンティティの平均キャパシティと平均使用率のデータのセットを比較します。
- レポートファセットを選択し、ダブルクリックして詳細を表示します。

計算：

職場エンティティ別の平均キャパシティ = [職場エンティティの合計キャパシティ（時間）/職場エンティティで利用可能なスペースの数]

スペースタイプ使用率

このレポートファセットには、スペースタイプの平均キャパシティと平均使用率が表示されます。

メリット：

- その他のオプションアイコン (その他の ⋮
- スペースタイプの平均キャパシティと平均使用率のデータを比較する。
- スペースタイプを追加または削除して、最適なスペースの最適化を実現します。

計算：

スペースタイプ別の平均キャパシティ = [営業時間に基づくスペースタイプの合計キャパシティ（時間）/職場エンティティで利用可能なスペースの数]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットのカスタマイズ

UI ビルダー を使用して、関連する測定基準を表示するようにウィジェットをカスタマイズできます。詳細については、「UI Builder tutorial」を参照してください。

スペースの最適化ダッシュボードのジョブスケジュールを実行する

管理者として、ジョブスケジュール *Workplace Analytics Space Management report data generation* を実行して、すべてのスペースのキャパシティと使用率を計算します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このジョブは、ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。このジョブは、すべてのスペースのキャパシティと使用率を計算し、ダッシュボードの入力元となる内部テーブルに入力します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. リストから **[Workplace Analytics** のスペース管理レポートのデータ生成] を選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。

占有率ダッシュボードの表示

職場管理者とマネージャーは、ワークスペース占有率測定基準を表示して、職場のスペース使用率を計画および最適化できます。

始める前に
占有率ダッシュボードレポートを表示するには、次のことを確認してください。

- 職場セントラル (sn_wsd_central) アプリケーションプラグインがインストールされている。
- 職場ユーザーに従業員プロファイルが作成されている必要があります。
- 従業員プロファイルで職場ユーザーに職場がアサインされている必要があります。

次のロールを持つ職場ユーザーは、占有率ダッシュボードレポートにアクセスできます。

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.user

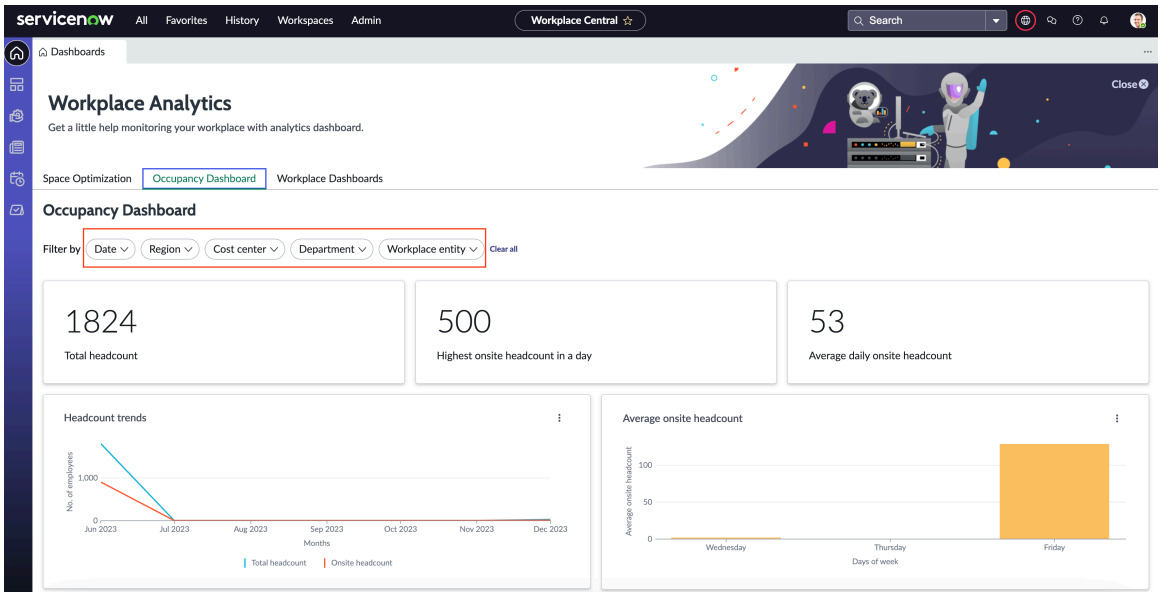
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが表示されます。
2. [占有率ダッシュボード] を選択します。
3. 日付、地域、コストセンター、部門、または職場エンティティでフィルタリングします。

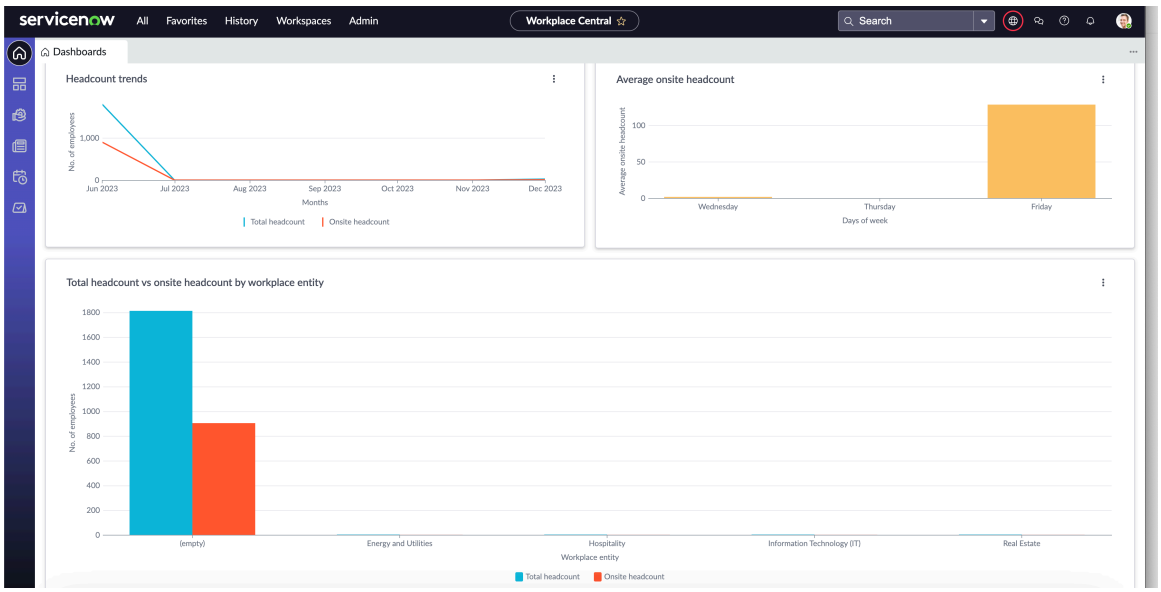
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 必要なフィルターを選択したら、[適用] を選択します。
5. 選択した地域、日付、およびコストセンターまたは部門の合計ヘッド数、1日で最高のオンサイト人員数、および日次オンサイト人員の平均を表示します。
6. 次の基準に基づいて占有率レポートを表示します。
   - 人員の傾向
   - 稼働可能なオンサイト人員の平均
   - 部門別の総人員対オンサイト人員数
   - 職場エンティティ別の総人員対オンサイト人員数

   職場エンティティでフィルタリングして、職場エンティティに基づいて建物のスペース割り当てを表示します。職場エンティティベースの割り当てでは、組織内の各ビジネスのスペース消費を制御できます。詳細については、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」と「出席分析」を参照してください。



7. ダッシュボードでは、次のデフォルトのスコアカードを使用できます。

   スコアカードを選択すると、詳細なレポートと測定基準が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員数
- 1 日で最高のオンサイト人員数
- 平均と日次 オンサイト人員数

8. チャート上のオブジェクトを選択して、関連するコンポーネントページを開きます。
たとえば、チャートで [人員の傾向] を選択して、[人員の傾向] ページを開きます。選択した地域、サイト、敷地、建物、コストセンター、または部門の人数が表示されます。
9. [エクスポート] を選択して、占有ダッシュボードデータを Excel、JSON、CSV、または PDF ファイルにエクスポートします。
10. データをエクスポートした後、データをダウンロードするかメールで送信します。

リース管理測定基準の表示

リース管理ダッシュボードを使用して、合計契約数、アクティブな契約数、ドラフト契約数、期限切れが間近の契約数を把握します。

リース管理ダッシュボードにアクセスするための前提条件

- 職場セントラル アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「職場セントラル のインストール」を参照してください。
- ワークプレイスリースアドミニストレーション (sn_wsd_la) アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「ワークプレイスリースアドミニストレーションのアクティブ化」を参照してください。
- 職場セントラルおよび ワークプレイスリースアドミニストレーション アプリケーションと、関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

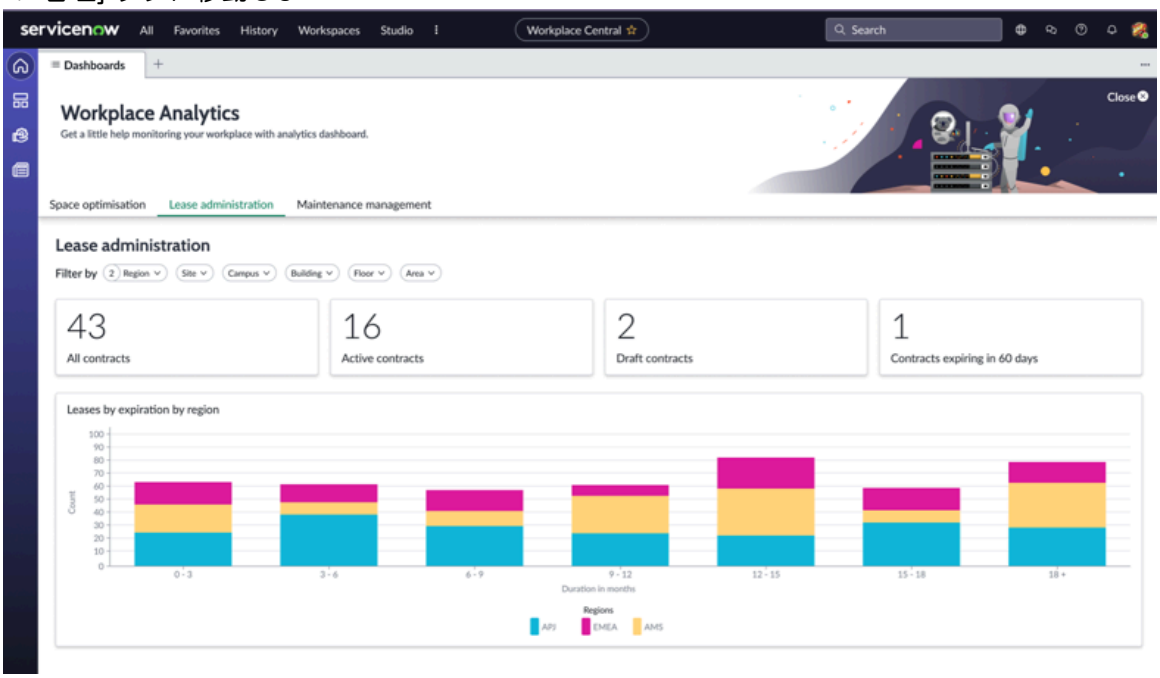
ダッシュボードへのアクセス

リース管理ダッシュボードにアクセスするには、sn_wsd_la.manager または sn_wsd_la.admin ロールが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ダッシュボードにアクセスします。
  - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
  - ワークスペース > 職場セントラル
- [リース管理] タブに移動しま



す。

スコアカードとレポート

注:
場所の値のない職場契約は、合計数に含まれません。

ダッシュボードでは、次のデフォルトのスコアカードを使用できます。カードを選択すると、レコードのリストが表示されます。

- すべての契約：職場契約の合計数を表示します。
- アクティブな契約：アクティブステータスの職場契約の数を表示します。
- ドラフト契約：ドラフトステータスの職場契約の数を表示します。
- **60** 日後に期限切れ：60 日以内に期限切れになる職場契約の数を表示します。

詳細については、「Workplace Lease Administration」を参照してください。

レポート

地域ごとのリース有効期限

さまざまな地域の期限切れ間近の職場契約の数を表示します。

メリット：

期限切れが間近の職場契約の数の統合ビューを表示して、時間どおりに更新できるようにします。詳細については、「コア UI で職場契約を更新する」を参照してください。

メンテナンス管理測定基準の表示

メンテナンス管理ダッシュボードを使用して、メンテナンスケース、その傾向、およびメンテナンス計画のコンプライアンスに関するインサイトを取得します。これらのインサイトにより、ワークフ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ローを改善し、メンテナンスアクティビティとその関連コストを削減するための効率的なメンテナンス計画を作成できます。

メンテナンス管理表示ダッシュボードにアクセスするための前提条件

- 職場セントラル アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「職場セントラル のインストール」を参照してください。
- Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) アプリケーションがインストールされていることを確認します。詳細については、「Workplace Maintenance Management のインストール」を参照してください。
- プラグイン パフォーマンスアナリティクス (com.snc.pa) がインストールされていること、および パフォーマンスアナリティクス プレミアムエンタイトルメントがあることを確認します。 詳細については、次を参照してください。 Install Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0
- 職場セントラル、Workplace Maintenance Management、および関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- *Workplace Maintenance Case Historical Data Collection* ジョブは、ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。詳細については、「メンテナンス管理ダッシュボードのスケジュール設定済みジョブを実行する」を参照してください。

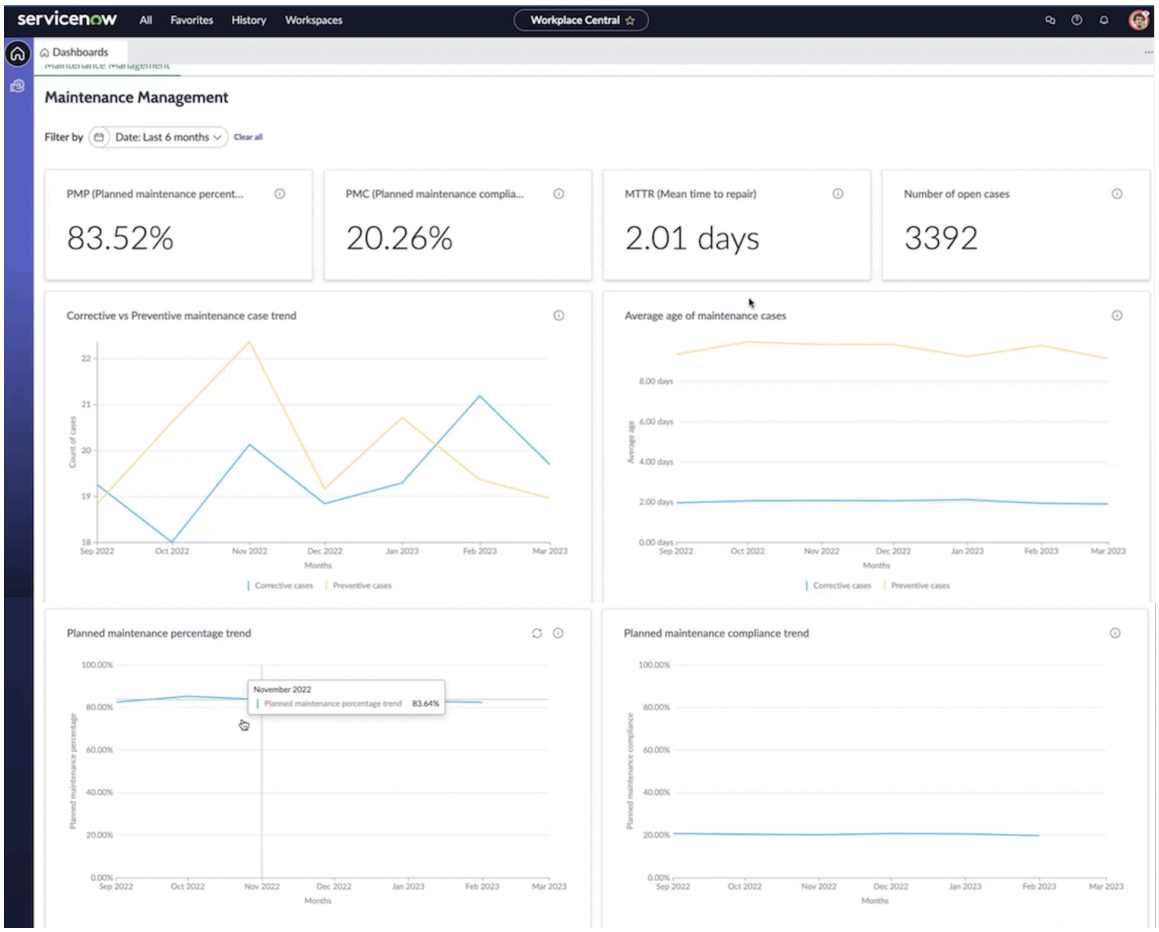
ダッシュボードへのアクセス

メンテナンス管理ダッシュボードにアクセスするには、sn_wsd_maintenance.manager または sn_wsd_maint.admin ロールが必要です。

- 次のいずれかのナビゲーションパスを使用して、ダッシュボードにアクセスします。
  - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
  - ワークスペース > 職場セントラル
- [メンテナンス管理] タブに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



スコアカード

ダッシュボードでは、次のデフォルトのスコアカードを使用できます。レコードのリストを表示するには、関連するカードを選択します。

PMP (計画メンテナンスの割合)

予防ケースに費やす予定日数と、予防と是正の両方のメンテナンスケースの合計予定日数の割合を表示します。パーセンテージ値が高い場合、計画外のアクティビティではなく、計画メンテナンスアクティビティに多くの時間が費やされていることを示します。

計算：

計画メンテナンスの割合 = (期間中のすべての予防メンテナンスケースの完了に要した合計日数/期間中のすべてのメンテナンスケースの完了に要した合計日数) X 100

PMC (計画メンテナンスコンプライアンス)

完了した予防メンテナンスケースの合計数と予防メンテナンスケースの合計数の割合を表示します。パーセンテージ値が高い場合、メンテナンスアクティビティがスケジュールどおりに完了したことを示します。

計算：

計画メンテナンスコンプライアンス = (完了した予防メンテナンスケースの数/予防メンテナンスケースの合計) X 100

MTR (平均修理時間)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンスケースのクローズに要した平均時間を表示します。値が小さい場合は、メンテナンスのプロセスとそれらを処理するために必要なスキルが有効であることを示します。

計算：

平均修理時間 = すべてのメンテナンスケースの平均経過時間/メンテナンスケースの総数

オープンケースの数

オープンケースの総数を表示します。オープンケースの数が少ない場合は、メンテナンス計画と解決プロセスが有効であることを示します。

計算：

[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスではない予防および是正メンテナンスケースの総数。

レポート

ダッシュボードでは、次のデフォルトのレポートを使用できます。カードを選択すると、レコードのリストが表示されます。

是正されたメンテナンスケースと予防されたメンテナンスケースの傾向

是正および予防メンテナンスケースの傾向を表示します。

メリット：

傾向を分析して計画の効率性を理解し、廃止または交換が必要な資産を特定します。

メンテナンスケースの平均経過時間

是正および予防メンテナンスケースの平均経過時間を表示します。

メリット：

傾向を分析してメンテナンスサービスの効率を理解し、メンテナンスケースの経過時間の増加の原因となっているプロセスまたは資産を特定します。ケースの経過時間を短縮するための手順を実行します。

計算式：

- 是正メンテナンスケースの平均経過時間 = [すべての是正ケースの経過時間の合計/合計数またはメンテナンスケース]
- 予防メンテナンスケースの平均経過時間 = [すべての予防ケースの経過時間の合計/合計数またはメンテナンスケース]

計画メンテナンスの割合の傾向

予防ケースに費やす合計日数と、予防と是正の両方のメンテナンスケースの合計予定日数の割合の傾向を表示します。

メリット：

傾向を分析して、計画外のアクティビティや是正ケースの原因となる問題領域を特定します。プロセスを変更するか、資産を交換または廃止して、計画外のアクティビティを回避します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計算式：

予定メンテナンスの割合の傾向 = (予定メンテナンス日数の合計/メンテナンス日数の合計) X 100

計画メンテナンスコンプライアンスの傾向

完了した予防メンテナンスケースの合計数と予防メンテナンスケースの合計数の割合の傾向を表示します。

メリット：

計画メンテナンスコンプライアンスの傾向を分析して、計画からの逸脱につながる問題を特定します。一貫性のない時間どおりの完了の原因となるプロセスを改善する手順を実行します。

計算：

計画メンテナンスコンプライアンスの傾向 = (完了した予防メンテナンスケースの数/予防メンテナンスケースの合計) X 100

インジケーター

次のテーブルにリストされているインジケーターグループとインジケーターは、ダッシュボードのウィジェットに入力するために使用されます。

インジケーターグループ名	インジケーター
[職場] [メンテナンス] [ケース] [クローズ済み]	• クローズ済みの職場メンテナンスケースの合計経過時間 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの是正措置の合計経過時間 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの是正措置の数 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの予防措置の合計経過時間 • クローズ済みの職場メンテナンスケースの予防措置の数
[職場] [メンテナンス] [ケース] [オープン済み]	• 是正されたケースの数 • オープンケースの数 • 予防されたケースの数 • オープン済みの完了してクローズ済みの職場メンテナンスケースの予防措置の数

新しいインジケーターを追加することもできます。インジケーターの仕組みの詳細については、「Configure Performance Analytics fundamentals」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メンテナンス管理ダッシュボードのスケジュール設定済みジョブを実行する

管理者として、スケジュール設定済みジョブ *Workplace Maintenance Case Historical Data Collection* を実行して、メンテナンス管理ダッシュボードで使用される過去 1 年間のデータを収集します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このジョブは、ダッシュボードを初めて表示する前に実行する必要があります。過去 1 年間のレポートに必要なすべてのデータを収集します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. リストから [職場メンテナンスケースの履歴データコレクション **(Workplace Maintenance Case Historical Data Collection)]** を選択します。
3. [今すぐ実行] を選択してジョブを実行します。

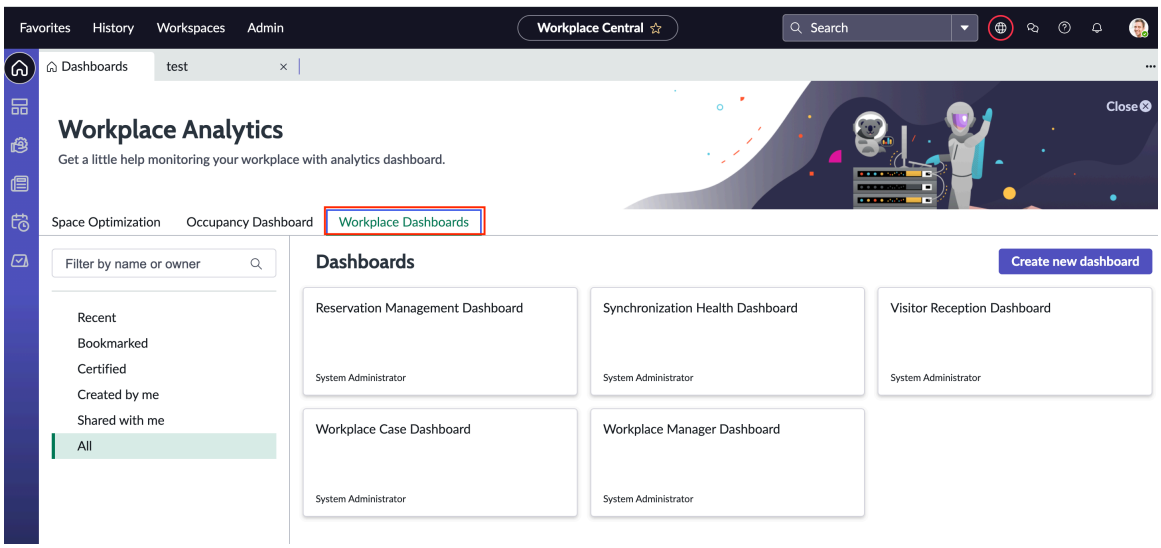
職場ダッシュボードの管理

職場セントラルで職場ダッシュボードを管理して、予約、訪問者、職場マネージャーのアクティビティ、職場ケース、および同期に関するインサイトと測定基準を取得します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.



2. 次の職場ダッシュボードを使用できます。
   - 予約管理ダッシュボード
   - 来客受付ダッシュボード
   - 職場ケースダッシュボード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場マネージャーダッシュボード
- 同期健全性ダッシュボード

予約管理ダッシュボード

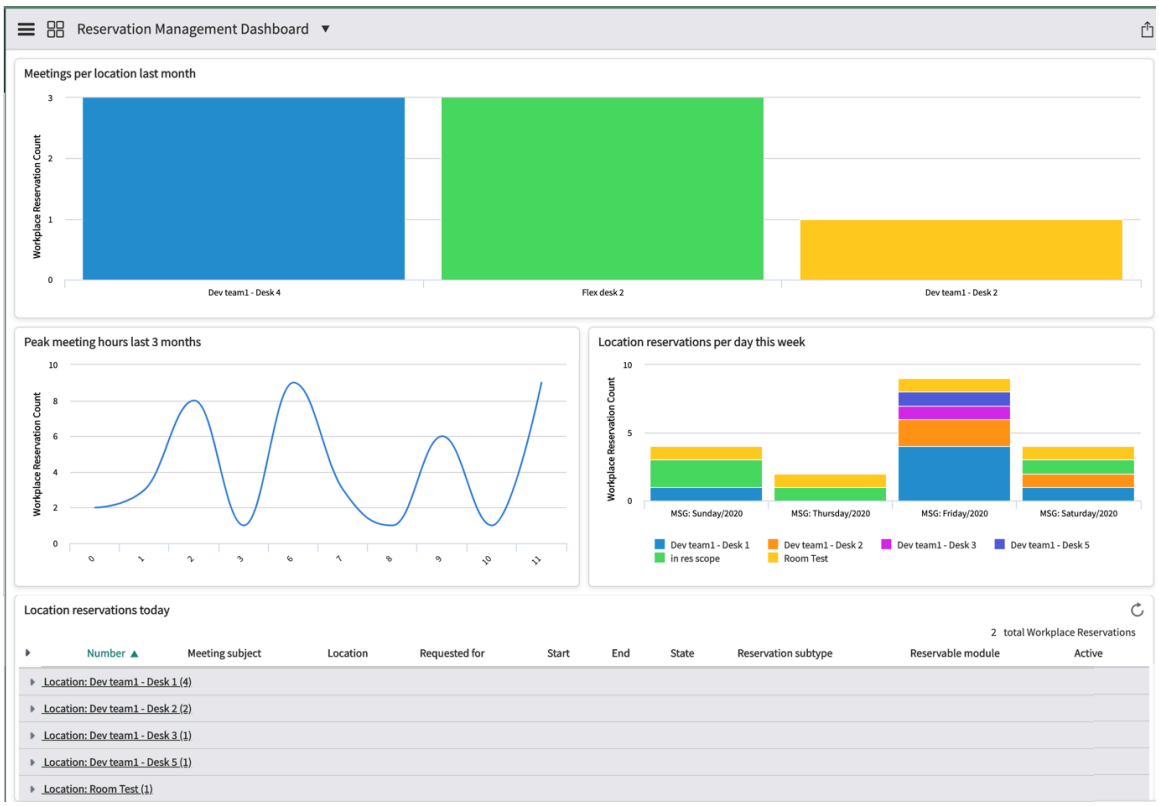
予約管理ダッシュボードを使用して、組織内の予約と会議の頻度を監視します。いつでもさまざまな場所の予約数、会議のピーク時間、会議数などの詳細を表示できます。

注:
ダッシュボードが Workplace Reservation Management に移行されます 職場セントラル。から 職場セントラル移行されたダッシュボードの使用を開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも 職場セントラルに移行されます。

新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客は、古いダッシュボードはサポートされていません。既存のお客様の場合、古いダッシュボードは現在使用できますが、まもなく廃止される予定です。

移行されたダッシュボードの詳細については、「」を参照してください 予約管理ダッシュボード。

予約管理ダッシュボード



予約管理ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー：予約のリアルタイムなステータスと数、最も予約されている場所、会議のピーク時間、および当日の予約を可視化する必要があります。	sn_wsd_rsv.manager	• 当日の予約を確認します。 • 従業員により作成された予約を監視します。 • 最大限の会議数が開催されるピーク時間を監視します。 • 各場所の会議数を監視します。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
先月の場所ごとの会議	列	先月に各場所でスケジュール設定された会議の数。
過去 3 か月間の会議のピーク時間	線グラフ	過去 3 か月間に最大限の会議数がスケジュール設定されたピーク時間。
今週の 1 日あたりの場所の予約数	積み上げ縦棒	現在の週の各日に行われた予約の数。
本日の場所の予約数	リスト	本日スケジュール設定された予約の数 (場所別にグループ化)。

職場ケースダッシュボード

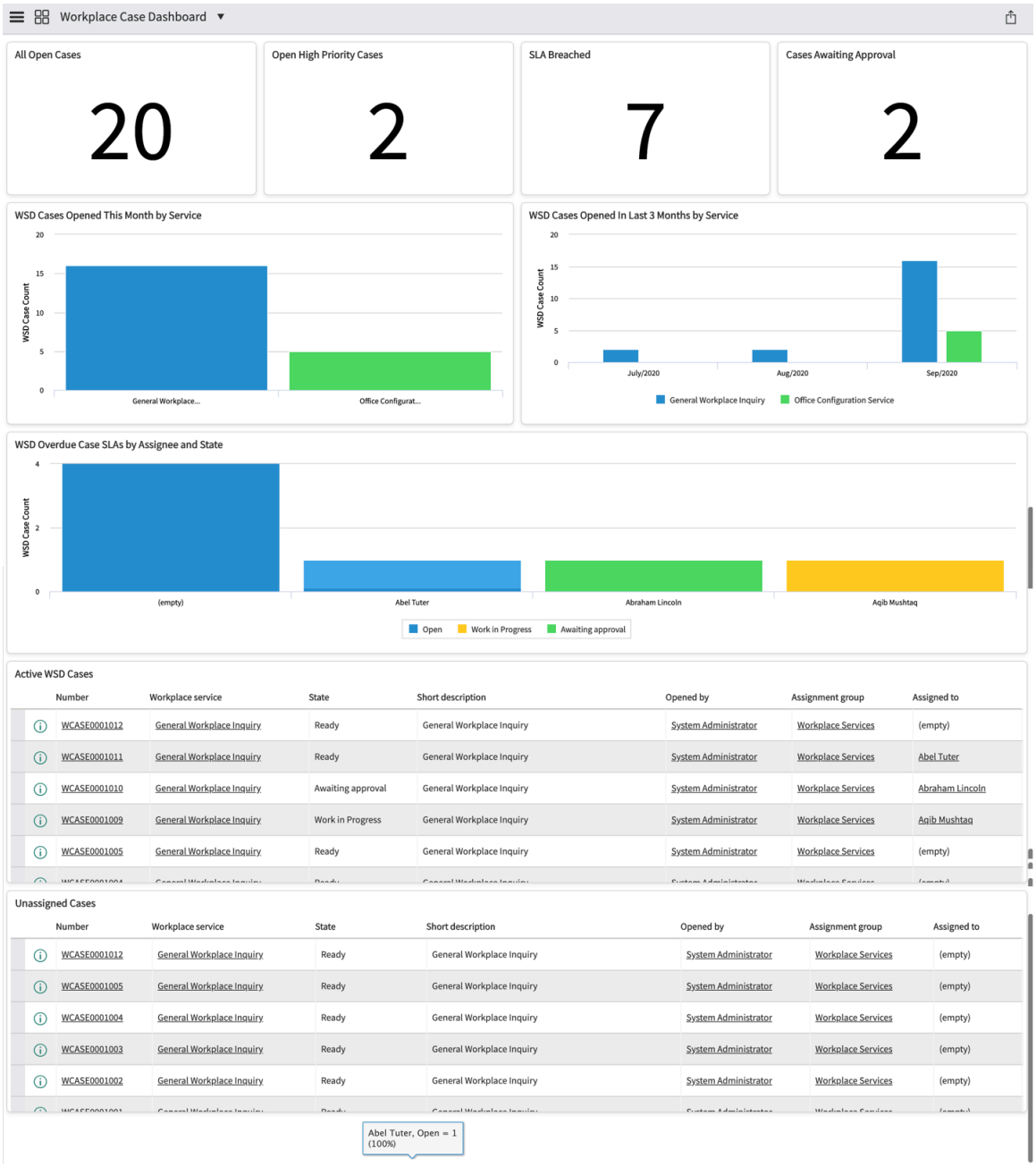
このダッシュボードを使用し、ワークプレイスサービスデリバリ または ワークプレイスサービスポータル から職場サービスを使用して作成された職場ケースの数を追跡します。特定の日のオープンケース、承認が必要なケース、およびその他のケースの数を監視します。

ダッシュボードが ワークプレイスケース管理 に移行されます 職場セントラル。から 職場セントラル移行されたダッシュボードの使用を開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも 職場セントラルに移行されます。新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客は、古いダッシュボードはサポートされていません。既存のお客様の場合、古いダッシュボードは現在使用できますが、まもなく廃止される予定です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ケースダッシュボード



職場ケースダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場ケースマネージャー：職場ケースのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_case.manager	• すべてのオープンケースを確認 • 高優先度のケースを監視

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• SLA に違反したケースを監視します。 • 承認待ちのケースの数を監視します。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
すべてのオープンケース	単一スコア	オープン職場ケースの数。
高優先度のオープンケース	単一スコア	オープンな優先度の高い職場ケースの数。
SLA 違反	単一スコア	SLA に違反した職場ケースの数。
承認待ちのケース	単一スコア	承認待ちの職場ケースの数。
今月オープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連する職場サービスを使用して作成された職場ケースの数。
過去 3 か月間にオープンした WSD ケース (サービス別)	列	関連する職場サービスを使用して過去 3 か月間に作成された職場ケースの数。
WSD 期限切れケース SLA (アサイン先とステータス別)	列	アサイン先に関して表した、SLA 期限切れ職場ケースの数。
アクティブな WSD ケース	リスト	当日のアクティブな職場ケースのリスト。
未アサインのケース	リスト	当日の未アサインの職場ケースのリスト。

来客受付ダッシュボード

来客受付ダッシュボードを使用すると、アプリケーションで作成された訪問者登録をいつでも追跡できます。施設内にいる訪問者のステータスを追跡します。予定されている訪問者、チェックインした訪問者、チェックアウトした訪問者、休暇中の訪問者、まだ現れていない訪問者の数を表示します。

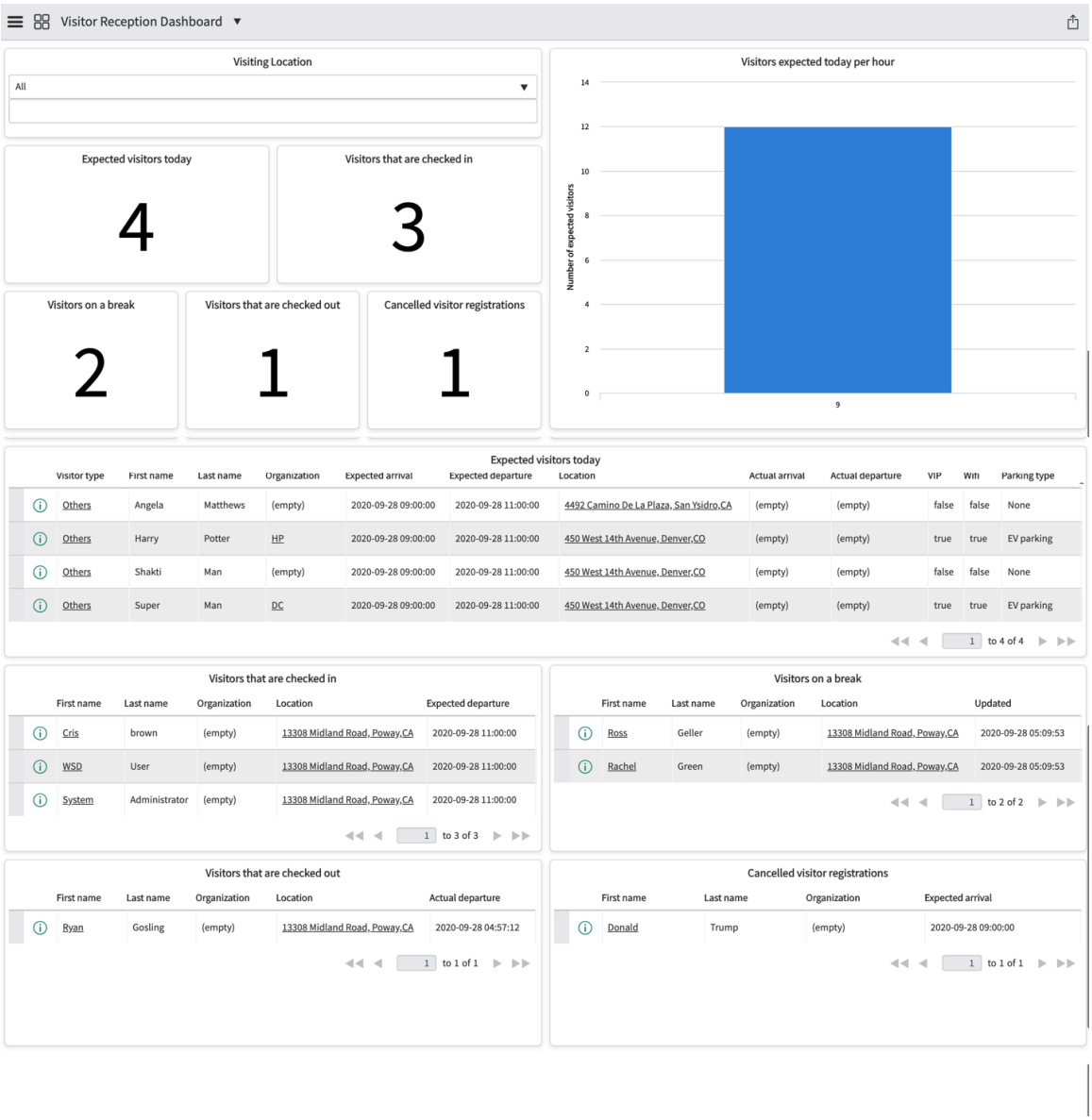
注:
ダッシュボードが ワークプレイス訪問者管理 に移行されます 職場セントラル。から 職場セントラル移行されたダッシュボードの使用を開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも職場セントラルに移行されます。新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客は、古いダッシュボードはサポートされていません。既存のお客様の場合、古いダッシュボードは現在使用できますが、まもなく廃止される予定です。

移行されたダッシュボードの詳細については、「」を参照してください 予約管理ダッシュボード。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

来客受付ダッシュボード



来客受付ダッシュボードにアクセスするには、 すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード .

上部の [訪問場所 **(Visiting Location)]** フィールドで場所を選択すると、その場所のレポートが個別のタブに表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
ワークプレイス訪問者管理 マネージャー：リアルタイムステータスと作成された訪問者登録の数を可視化する必要があります。	sn_wsd_visitor.manager	• 当日の訪問者登録を確認します。 • 従業員により作成された訪問者登録を監視します。 • 現在チェックインしている訪問者とチェックアウトした訪問者を監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
		• 休憩中の訪問者を監視します。 • 当日および任意の時間の予定訪問者を監視します。 • キャンセルされた登録を確認します。 • 現れなかった訪問者を確認します。

データのビジュアル化

来客受付ダッシュボードでは、次のビジュアル化を表示できます。

タイトル	タイプ	説明
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	単一スコア	当日の予定訪問者の数
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	単一スコア	現在チェックインされている訪問者の数
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	単一スコア	現在休憩中の訪問者の数
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	単一スコア	当日にチェックアウトした訪問者の数
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	単一スコア	キャンセルされた訪問者登録の数
当日 1 時間ごとに予定されている訪問者 (Visitors expected today per hour)	列	当日 1 時間ごとに予定されている訪問者の数。訪問者が予定されている時間に応じて、その日の傾向が表示されます。
本日予定されている訪問者 (Expected visitors today)	リスト	当日の予定訪問者の訪問者登録
チェックインした訪問者 (Visitors that are checked in)	リスト	現在チェックインしている訪問者の訪問者登録
休憩中の訪問者 (Visitors on break)	リスト	現在休憩中の訪問者の訪問者登録
チェックアウトした訪問者 (Visitors that are checked out)	リスト	チェックアウトした訪問者の訪問者登録
キャンセルされた訪問者登録 (Cancelled visitor registrations)	リスト	キャンセルされた訪問者登録

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

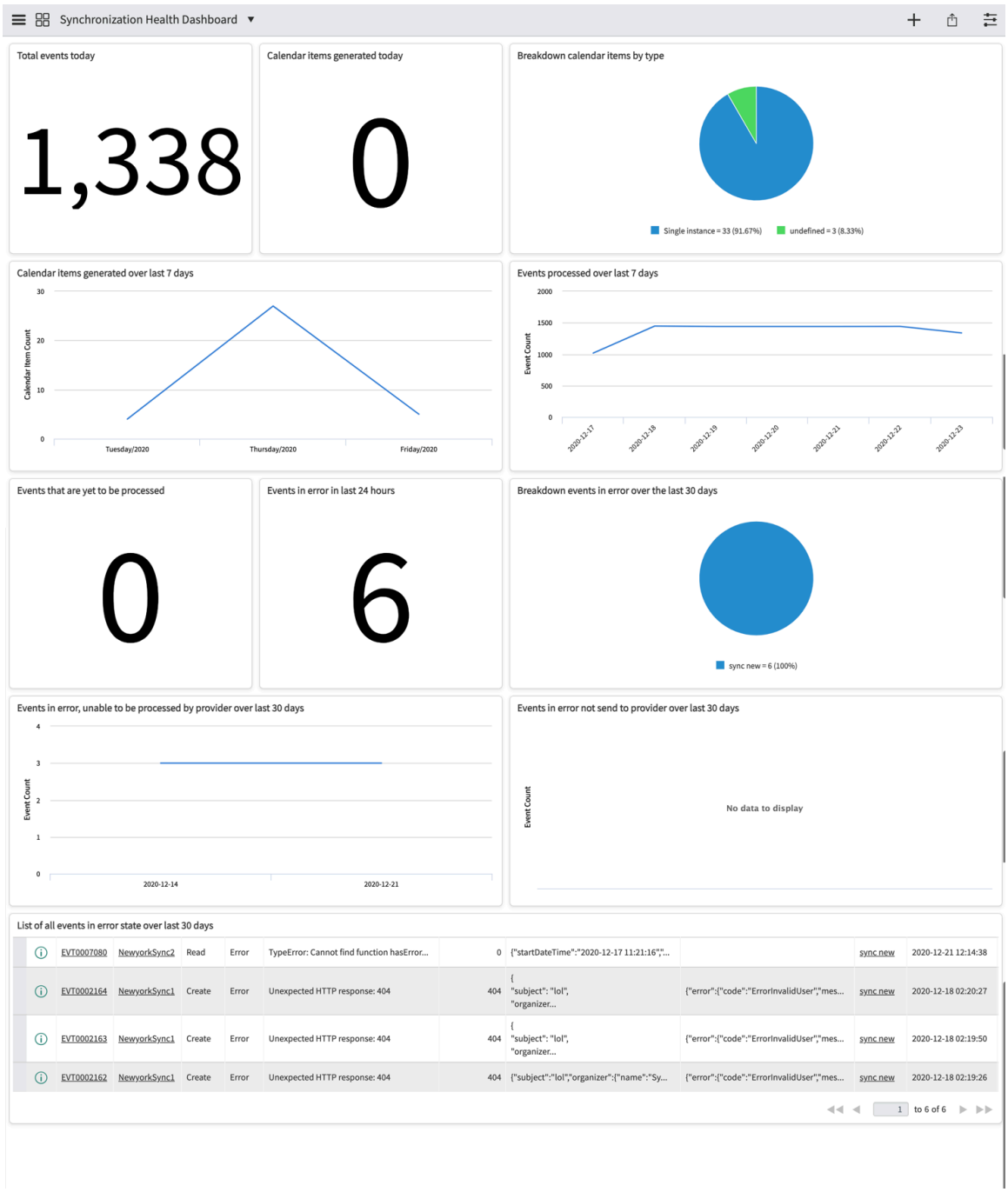
同期健全性ダッシュボード

このダッシュボードを使用して、予約の同期を追跡します。アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムの数と、それらに関連するその他の詳細を監視します。

注:
ダッシュボードが ワークスペースカレンダーの同期 に移行されます 職場セントラル。から 職場セントラル移行されたダッシュボードの使用を開始できます。すぐに利用可能なダッシュボードも 職場セントラルに移行されます。新しい ワークプレイスサービスデリバリ 顧客は、古いダッシュボードはサポートされていません。既存のお客様の場合、古いダッシュボードは現在使用できますが、まもなく廃止される予定です。

移行されたダッシュボードの詳細については、「」を参照してください 予約管理ダッシュボード。

同期健全性ダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

同期健全性ダッシュボードにアクセスするには、次に移動します すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード .

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
システム管理者および ワークスペースカレンダーの同期 管理者：アプリケーションで作成されたイベントとカレンダーアイテムのリアルタイムステータスを可視化する必要があります。	sn_wsd_rsvsync.admin	• 接続構成を表示します。 • カレンダープロバイダーを表示します。 • 予約可能同期構成を作成、管理、および編集します。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
今日の合計イベント数 (Total events today)	単一スコア	当日に作成されたイベントの数
今日生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated today)	単一スコア	当日生成されたカレンダーアイテムの数
タイプ別のブレークダウンカレンダーアイテム (Breakdown calendar items by type)	円グラフブレークダウン	タイプに基づくカレンダーアイテムのブレークダウン
過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテム数 (Calendar items generated over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に生成されたカレンダーアイテムの数
過去 7 日間に処理されたイベント数 (Events processed over last 7 days)	ステップ時系列	過去 7 日間に処理されたイベントの数
まだ処理されていないイベント数 (Events that are yet to be processed)	単一スコア	まだ処理されていないイベントの数
過去 24 時間にエラーが発生したイベント数 (Events in error in last 24 hours)	単一スコア	過去 24 時間にエラーが発生したイベントの数
過去 30 日間にエラーが発生したブレークダウンイベント (Breakdown events in error over the last 30 days)	円グラフブレークダウン	過去 30 日間にエラーが発生したイベントのブレークダウン
過去 30 日間にエラーが発生したプロバイダーが処理できないイベント (Events in error, unable to be processed by provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーが処理できなかったイベントの数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
過去 30 日間にエラーが発生し、プロバイダーに送信されなかったイベント (Events in error not sent to provider over last 30 days)	ステップ時系列	過去 30 日間にエラーが発生して生成された、プロバイダーに送信されなかったイベントの数
過去 30 日間のエラーステータスのイベントすべてのリスト (List of all events in error state over last 30 days)	リスト	過去 30 日間にエラーステータスだったすべてのイベントのリスト

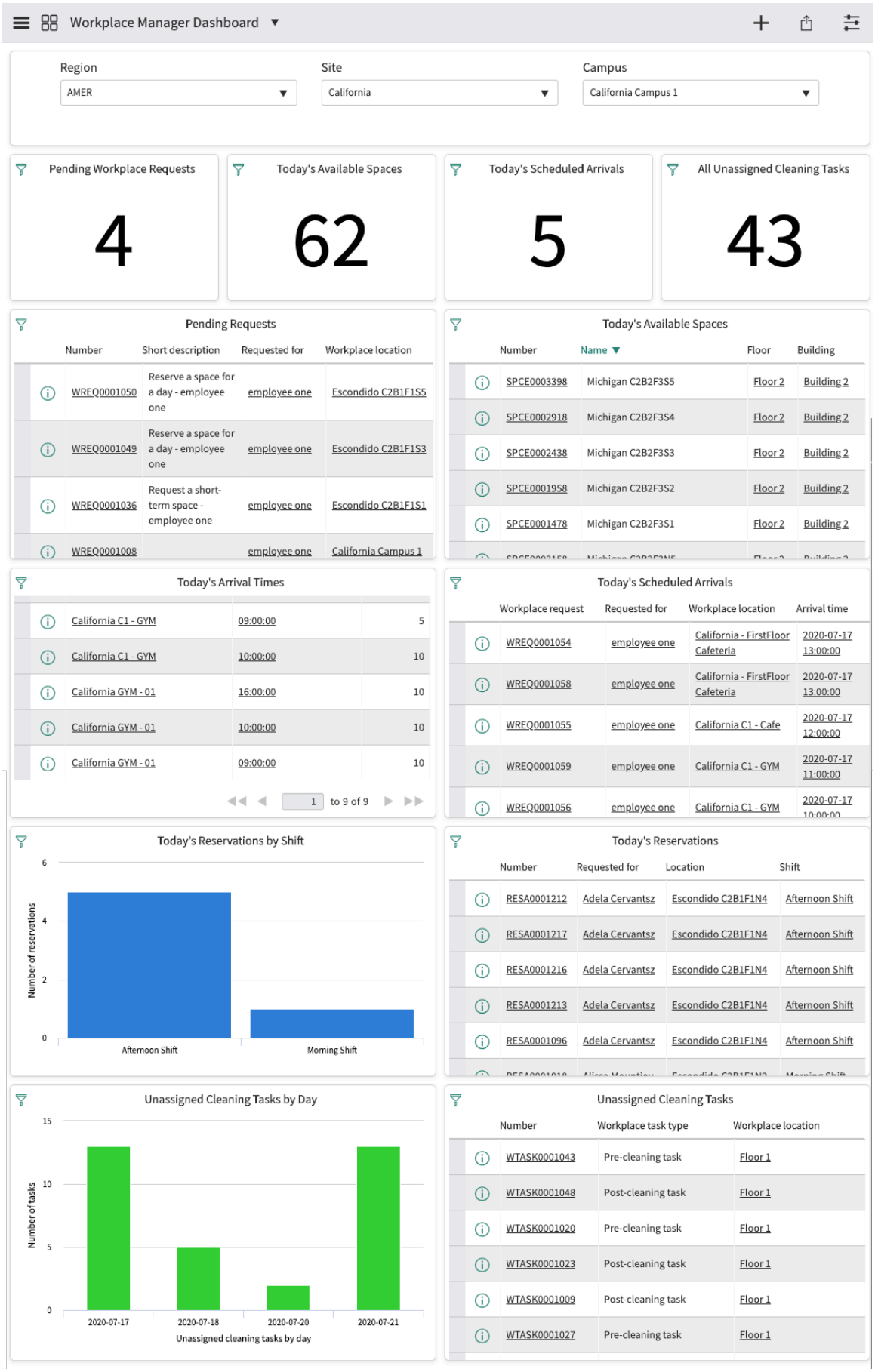
職場マネージャーダッシュボード

職場マネージャーダッシュボードを使用して、オフィスの敷地におけるスペース割り当てと職場メンテナンスアクティビティを監視します。特定の日について、利用可能なスペース、スペース予約、処理待ちの職場要求、さまざまな場所への到着時間、従業員の到着、およびメンテナンスタスクの詳細を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場マネージャーダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > 職場セントラル > 職場ダッシュボード.

ダッシュボードの上部にある [職場レポートフィルター] で地域、サイト、および敷地を選択すると、その敷地のレポートが表示されます。

エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール	利点
職場マネージャー: 職場スペースの空き状況、到着スケジュール、および職場メンテナンスのリアルタイムステータスを把握する必要があります。	sn_wsd_core.workplace_manager	• 処理待ちの職場要求を確認できる • 従業員によって作成された職場の予約要求を監視できる • 到着時間を監視できる • 到着スケジュールを使用して、職場の共通場所での従業員の集まりを見積もることができる • 職場タスクの進捗状況を監視する

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
処理待ちの職場要求	単一スコア	処理待ちの職場要求の数。
本日の空きスペース	単一スコア	本日予約可能な、有効なワークスペースの数。
本日の到着スケジュール	単一スコア	敷地内のさまざまな場所について、本日到着する予定の従業員の数。
すべての未割り当ての清掃タスク	単一スコア	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効なワークスペースタスクの数。
要求処理待ち	リスト	この敷地に対して処理待ちの職場要求リスト
本日の空きスペース	リスト	本日予約可能な、有効なワークスペースのリスト。
本日の到着時間	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日スケジュールされている到着時間のリスト。
本日の到着スケジュール	リスト	敷地内のさまざまな場所について、本日到着がスケジュールされている従業員のリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
本日の予約 (シフト別)	棒	シフトごとにグループ化された、本日の職場予約の数。
本日の予約	リスト	本日の職場予約の数
未割り当ての清掃タスク (日別)	傾向	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な清掃タスクの数 (日別) の傾向。このレポートの清掃タスクには、本日から次の 7 日間に期日が設定されており、計画済み、未計画、およびアドホックなどのすべてのタスクタイプが含まれます。
未割り当ての清掃タスク	リスト	誰にも割り当てられておらず、「クローズ済み」状態になっていない、有効な職場タスクのリスト。

移動管理の処理

移動要求をスケジュールするために作成された移動プロジェクトを作成、監視、および処理します。移動スケジューリング機能を使用してプロジェクトで処理し、複数の移動要求を同時に監視します。

移動プロジェクトを作成

移動マネージャーは、移動プロジェクトを作成して、さまざまな基準に基づいて移動要求を論理的にグループ化し、優先度に従って履行します。

始める前に

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- 職場セントラル
- ワークプレイス移転管理

必要なロール：sn_wsd_move.manager

このタスクについて

移動プロジェクトを作成して、複数の移動要求を単一のプロジェクトにグループ化し、それらを監視および管理します。プロジェクトでグループ化するために移動要求をフィルタリングする条件を指定します。職場の移動要求をグループ化するための条件は、職場の場所、建物、スペースタイプ、アサイン先グループ、部門などに基づいて設定できます。プロジェクトには、名前と簡単な説明を設定します。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
2. [移動管理] モジュールを選択します。
3. [プロジェクトを作成] を選択して、移動プロジェクトを作成します。
   次のいずれかの場所から移動プロジェクトを作成することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [自分のアクティブなプロジェクト] タイルを選択し、リストビューで [作成] を選択します。
- [すべての移動プロジェクト] セクションで、[すべて表示] を選択します。リストビューで、[作成] を選択します。
- シナリオを展開するときに、移動プロジェクトを直接作成することもできます。[展開] アクションを選択した後、ダイアログボックスで [移動プロジェクトを作成] を選択します。

> **重要:**
> このオプションは、シナリオに職場ユーザーまたは職場の場所の移動がある場合にのみ表示されます。

4. [移動プロジェクトを作成] フォームで、プロジェクトの名前と簡単な説明を指定します。
5. [エディター] セクションで、条件を指定します。
   デフォルトでは、プロジェクトは、削除できない [プロジェクト] および [アクティブ] の条件で作成されます。
   a. 条件を追加するには、[+新しい条件セット] を選択します。
   b. このプロジェクトへの移動要求をフィルタリングする条件を設定します。
6. [作成] を選択してプロジェクトを作成します。

タスクの結果

移動プロジェクトが作成され、指定したフィルター条件に一致したすべての移動要求が移動スケジューラーに表示されます。デフォルトでは、移動要求はスケジュールビューに表示されます。スケジュールビューは、すべての移動要求の最短開始予定日と、プロジェクトに関連付けられたすべての移動要求の最長期日に基づいて開始日と終了日が設定されるカレンダービューです。

移動プロジェクトには、スケジュールビューとリストビューの両方が含まれています。移動プロジェクトの詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

次のタスク

移動プロジェクトの処理。

移動プロジェクトの処理

移動プロジェクトを作成したら、移動スケジューラーを使用してプロジェクトを処理します。移動スケジューラーでは、すべての移動要求をスケジュールビュー (カレンダービュー) とリストビューに表示します。移動プロジェクトでグループ化されているすべての移動要求を追跡します。

始める前に

次のことを確認します。

- 処理する移動プロジェクトは既に作成されています。移動プロジェクトを作成する場合は、「移動プロジェクトを作成」を参照してください。
- 移動プロジェクトはアクティブである必要があります。

プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動に注意してください。

必要なロール：sn_wsd_move.manager

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

2. [移動管理] モジュールを選択します。
3. [移動管理] 測定基準セクションで、[自分のアクティブなプロジェクト] タイルを選択します。
4. リストビューから、処理するプロジェクトを選択します。
   カレンダービューを含む別の [移動スケジューラー (Move Scheduler)] タブでプロジェクトが開きます。
5. 左側の [移動要求] パネルを表示して、移動要求を作成したユーザーを表示します。
   リストをスクロールして、すべてのユーザーを表示します。移動要求は、移動要求番号に基づいてソートされます。
6. カレンダーを水平方向にスクロールして、カレンダーの開始予定日と終了予定日を表示します。

   重要:
   [計画外] ステータスの移動要求はバーで表示されません。移動マネージャーは、移動要求の開始予定日と終了予定日を指定する必要があります。

7. カレンダーの左上にある [先週/来週] オプション ( ) を使用して、前の週または翌週を表示します。
8. [週/月] オプション ( ) を使用して、カレンダービューを週から月に変更します。

   重要:
   [月] ビューで移動要求バーを移動することはできません。

9. [設定] アイコン ( ) を選択して、キーボードショートカットを表示します。
10. カレンダーのイベント/バーを選択して、移動要求の詳細を表示します。
    移動要求の詳細は、[ケースの詳細] パネルの右側に表示されます。子タスク、ケース SLA などのケースの詳細を表示するには、[ケース詳細を開く] を選択します。
11. 移動要求の詳細を更新します。
    a. [ケースの詳細] パネルで、変更するフィールドを編集します。
    b. [更新] を選択します。
    c. オプション: 子ケース、子タスク、承認者、ケース SLA などのケースの詳細を表示または更新するには、[ケース詳細を開く] を選択します。
       移動要求が別のタブで開きます。
       i. 変更したいフィールドを編集します。
       ii. [保存] を選択します。
12. 移動要求を別の日にスケジュール設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. カレンダーの移動要求バーを選択します。

b. 要求を目的の日付にドラッグします。

注:

- 要求は水平方向にのみ、つまりカレンダーの別の日にドラッグできます。
- 要求を別のユーザーにドラッグすることはできません。
- [月] ビューでは、要求をドラッグできません。

c. [保存] を選択します。

13. 移動要求の開始予定日と終了予定日を変更します。

a. カレンダーの移動要求バーを選択します。

b. [ケースの詳細] パネルで、次のフィールドを編集します。

- 開始予定：移動要求の開始予定を変更するには、このフィールドを編集します。つまり、移動を開始する予定の日付を選択します。
- 期日：移動要求の期日を変更するには、このフィールドを編集します。つまり、移動要求をクローズする期日を選択します。

14. [リスト] オプション (List) を選択して、移動要求のリストビューに切り替えます。

15. 要求を削除するか、移動要求を自分にアサインします。

a. [リスト] オプション (List) を選択して、移動要求のリストビューで開きます。

b. 要求を削除するには、次の手順を実行します。

i. 削除する移動要求を選択します。

ii. [削除] を選択します。

c. 移動要求を自分にアサインするには、次の手順を実行します。

i. 自分にアサインする移動要求を選択します。

ii. [編集] を選択します。

iii. [自分にアサイン] を選択します。

16. 移動要求をさらに追加します。

a. [新しい要求を追加] を選択します。
別のタブが開き、どの移動プロジェクトにもアサインされていない移動要求のリストが表示されます。

b. 追加する移動要求を選択します。

c. [追加] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

17. 移動プロジェクトの詳細を表示する、プロジェクトのステータスを変更する、プロジェクトを別の移動マネージャーにアサインする、プロジェクトのステータス移行、実際の開始日と終了日などを確認するには、次の手順を実行します。

    a. [移動プロジェクトの詳細 **(Move project details)**] タブを選択します。

    b. オプション: ステータスを変更するには、[ステータス] フィールドを編集します。
    ステータスを変更する前に、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

    c. オプション: [アサイン先] フィールドを変更して、プロジェクトを別の移動マネージャーにアサインします。

    d. オプション: 作業メモを追加する。

        i. [作成] パネルに移動します。

        ii. 作業メモを入力します。

        iii. [作業メモを投稿 **(Post Work Notes)**] を選択します。

        iv. [保存] を選択します。

    e. オプション: [添付ファイル] アイコン ( ) を選択して、プロジェクトの添付ファイルを追加または表示します。

    f. [保存] を選択します。

18. [保存] を選択します。

19. 移動プロジェクトを削除する：

    ⚠ 警告:
    プロジェクトを削除しても、関連する移動要求は削除されず、影響もありません。削除後、移動要求はプロジェクトを関連付けられず、現在のステータスで引き続き存在します。

    a. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択します。

    b. [削除] を選択します。

    c. **[OK]** を選択します。

タスクの結果
変更が移動プロジェクトに保存されます。

イベントプランナーの操作

単一のワークスペースから、組織で作成されたすべての予約を監視します。予約の作成、予約のオープン、別の時間への予約のスケジュール設定、または別の場所への移動を行います。

イベントプランナーを使用した予約の追跡

予約計画者および予約閲覧者は、イベントプランナーを使用して、職場で要求された予約を監視できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

このタスクについて
当日に予定されている予約の数と、追加サービスがあるかどうかを確認します。イベントプランナーには、キャンセルされた本日の予約と、まだ承認されていない予約も表示されます。デフォルトでは、予約は次の詳細とともに表示されます。

- 予約の要求者
- 予約されている場所
- 場所の建物と敷地
- 予約の開始時間と終了時間
- 予約の現在のステータス
- 予約のタイプ

列を編集して、要件に応じて情報を表示できます。

現在アクティブなすべての予約と、自分が作成した予約または要求された自分の予約も表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー] アイコン ( ) を選択します。
   イベントプランナーダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約のステータスを表示するには、次の手順を実行します。
   a. [予約] 測定基準セクションに移動します。
   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
      - 本日の予定された予約
      - 本日の追加サービス付きの予約
      - 本日の予約キャンセル分
      - 承認処理待ちの予約
4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. リストビューの列を編集するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [リストアクション] アイコン ( ) を選択します。

b. [列を編集] を選択します。

c. 表示する列を追加したら、**[OK]** を選択します。

6. オプション: リストを更新するには、[リフレッシュ] アイコン ( ) を選択します。

7. オプション: リストにフィルターを適用するには、[フィルターを表示] アイコン ( ) を選択します。

8. 職場で作成されたすべての予約をスケジュールビューで表示するには、[スケジュールビューを開く] を選択します。

イベントプランナーでの予約の詳細の表示

職場で作成された予約の詳細を確認します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。

2. 左側のペインで、[イベントプランナー] アイコン ( ) を選択します。
   イベントプランナーダッシュボードが開きます。

3. 当日の予約のステータスを表示するには、次の手順を実行します。

   a. [予約] 測定基準セクションに移動します。

   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
      - 本日の予定された予約
      - 本日の追加サービス付きの予約
      - 本日の予約キャンセル分
      - 承認処理待ちの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。

5. 表示する予約を選択します。
   予約が新しいタブで開きます。予約の詳細が表示されます。

6. 表示する詳細に基づいて、次のいずれかのタブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ブロッカー予約：予約の前後に作成されたブロッカー予約を表示します。このタブは、要求された追加サービスがある場合にのみ表示されます。
- ケース：予約で要求された追加サービスに対して作成された職場ケースを表示します。
- タスク：予約で要求された追加サービスを履行するために作成された職場タスクを表示します。
- 要求されたサービス：予約とともに要求されたサービスを表示します。
- 承認者：予約の承認者。
- 招待者：予約に招待された招待者。
- 予約記録：バーチャル会議リンクが含まれている場合の予約の記録。

7. ポータルで予約を開くには、[予約を開く **(Open reservation)]** を選択します。
   従業員センター ポータルで予約が開きます。

次のタスク
予約を編集する場合は、「イベントプランナーを使用した予約の編集」を参照してください。

イベントプランナーを使用した予約の編集

予約計画者は、イベントプランナーを使用して予約を直接編集します。

始める前に
スケジュールビューを使用して予約を管理することもできます。スケジュールビューを使用して、開始時間と終了時間を編集したり、予約を別の場所に移動したりすることができます。詳細については、「スケジュールビューの操作」を参照してください。

> **重要:**
> カレンダープロバイダーを使用して作成された複数の子またはグループの子の予約を、スケジュールビューを使用して編集することはできません。カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner

このタスクについて
予約計画者は次のアクションを実行できます。

- 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
- 予約のタイミングを変更する。
- 予約の場所を変更する。
- 予約をキャンセルする。
- 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。

複数の場所またはグループ予約を管理するには、予約の詳細を開いて変更する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。

2. 左側のペインで、[イベントプランナー] アイコン ( ) を選択します。
   イベントプランナーダッシュボードが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 当日の予約のステータスを表示するには、次の手順を実行します。

   a. [予約] 測定基準セクションに移動します。

   b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
      - 本日の予定された予約
      - 本日の追加サービス付きの予約
      - 本日の予約キャンセル分
      - 承認処理待ちの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. 編集する予約を選択します。
   予約が新しいタブで開きます。[詳細] タブに予約の詳細が表示されます。
6. [詳細] タブで、変更内容に応じて次のいずれかのフィールドを編集します。
   - 出席者の数
   - 予約目的
   - コストセンター
7. 追加サービスに対して作成された職場ケースを編集するには、[ケース] タブを選択します。
8. 変更を加えた後に、[保存] を選択します。

タスクの結果

変更が保存されます。予約時期の変更や場所の変更については、「スケジュールビューの操作」を参照してください。

スケジュールビューの操作

イベントプランナーのスケジュールビューを使用して、職場で作成された予約を確認したり、変更することもできます。

始める前に

重要:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner または sn_wsd_rsv.reservation_viewer

このタスクについて

イベントプランナーのスケジュールビューを使用すると、予約に対するさまざまなアクションを実行できます。ただし、次の点に注意してください。

- ワークプレイスコア アプリケーションを使用して作成された予約のみを管理できます。
- 単一の予約と発生予約を管理できます。
- 複数の場所の予約またはグループ予約を管理するには、スケジュールビューではなく、必ず予約の詳細を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールビューを使用して、組織の任意の敷地、建物、またはフロアで作成された予約を表示できます。スケジュールビューでは、予約と予約済みの部屋をカレンダーベースのビューで明確に表示できます。カレンダーには、選択したタイムラインに応じて、1 日または 1 週間にわたってスペースで作成されたすべての予約が表示されます。

- 予約可能な目的に基づいて場所をフィルタリングし、それらの場所で要求された予約を確認できます。
- 過去の日付を含む、任意の日付に要求された予約を表示します。
- 予約のステータスを表示します。ステータスは、状態に基づいて異なる形式で表示されます。
- 30 分間隔、毎時間隔、または週次ビューに基づいてタイムラインを表示します。
- 予約の詳細を表示します。
- 選択した建物で要求された当日の予約を表示します。
- スペースのタイトル、予約ホスト、予約の件名に基づいてスペースを検索します。
- 計画者は次のアクションを実行できます。
  - 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
  - 予約のタイミングを変更する。
  - 予約の場所を変更する。
  - 予約をキャンセルする。
  - 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
   職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー] アイコン ( ) を選択します。
   イベントプランナーダッシュボードが開きます。
3. [スケジュールビューを開く] を選択します。
   スケジュールビューが開き、組織のすべての場所が表示されます。過去にスケジュールビューに場所フィルターを適用したことがある場合は、フィルターが保持され、それに応じて場所が表示されます。
4. スペースを直接検索するには、左上の [検索スペース] 検索バーでスペース名を指定します。
5. 敷地、建物、またはフロアで要求された予約を検索するには、次の手順を実行します。

   a. 右上隅にある [敷地] ドロップダウンを選択し、敷地を選択します。
   [建物] フィールドと [フロア] フィールドが自動的に入力されます。デフォルトでは、すべての建物とフロアが表示されます。
   敷地のスペースは、スペースがある建物とフロアに基づいて表示されます。

   b. オプション: 建物またはフロアを除外するには、ドロップダウンを展開して選択を解除します。

   スペースは選択内容に基づいて表示されます。右にスクロールするとタイムラインが表示され、下にスクロールすると場所を表示できます。
6. 予約可能な目的に基づいてスペースをフィルタリングするには、[予約可能な目的] オプションを選択して、選択を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約可能な目的が選択されていない場合は、予約可能な目的がないスペースも含め、すべてのスペースが表示されます。
選択した目的に一致するスペースが表示されます。

7. 別の日付に要求された予約を表示するには、次の操作を実行します。
カレンダーには、選択した敷地のタイムゾーンに基づいて時間が表示されます。

   a. 日付ドロップダウンを選択します。
   日付フィールドは、現在の日付選択で直接表示されます。

   b. カレンダーで、表示する日付を選択します。
   必要に応じて、月と年を変更できます。

   c. **[OK]** を選択します。

   選択した日付に作成された予約が表示されます。

8. カレンダーのタイムラインを変更するには、タイムラインオプションを使用します。
デフォルトでは、カレンダーは 30 分ビューに設定されます。つまり、[日次ビュー **30** 分] オプションが選択されています。

9. 予約のステータスを把握する、つまり予約のステータスを色で確認するには、[凡例] ( ) オプションを選択します。

10. 予約の詳細を表示するには、次の手順を実行します。

    a. 予約を選択します。
    開始時間と終了時間、合計期間、予約のタイプ、現在のステータスなどの予約の詳細が表示されます。

    b. サイドパネルに予約の詳細を表示するには、[サイドパネルを開く (Open side panel)] アイコン ( ) を選択します。

    c. ポータルで予約を開いて詳細を表示するには、[予約を開く **(Open reservation)]** を選択します。

11. 予約を別の時間に移動するには、次の手順を実行します。

    注:
    このアクションは、予約計画者のみが実行できます。

    a. 予約を選択します。

    b. 予約を希望の時間にドラッグします。

    注:
    予約を別の日付に移動することはできません。変更できるのはタイミングのみです。

    重要:
    カレンダープロバイダーを使用して作成された複数の子またはグループの子の予約を、スケジュールビューを使用して編集することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [予約変更を確認] ウィンドウで、実施する変更を確認し、[いいえ、キャンセルします] または [はい、更新します] を選択します。

> **注:**
> 予約に追加のサービス要求がある場合は、予約を移動した後に再度要求する必要があります。予約を移動しても、追加サービスは移動されません。

12. 予約を建物の別の場所に移動するには、次の手順を実行します。

> **注:**
> このアクションは、予約計画者のみが実行できます。

a. 予約を選択します。

b. 予約を希望の場所にドラッグします。

c. [予約変更を確認] ウィンドウで、実施する変更を読み、[いいえ、キャンセルします] または [はい、更新します] を選択します。

> **重要:**
> 予約に追加のサービス要求がある場合は、予約を移動した後に再度要求する必要があります。
>
> - 予約を移動した後、追加サービスを再度要求する必要があります。サービスは場所によって異なるため、予約を移動しても、追加サービスは移動されません。
> - 従業員によって要求された予約を移動する場合は、アクションを確認する通知が従業員に送信されます。
> - 予約を変更してサービスを維持するには、まず予約を編集します。

13. 選択した敷地で予約を作成するには、[新規予約を作成] を選択します。
予約を行う方法の詳細については、「予約の作成」を参照してください。

イベントプランナーから予約をキャンセルする

予約プランナーは、イベントプランナーを使用していつでも予約をキャンセルできます。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_rsv.reservation_planner

手順

1. 移動先 すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[イベントプランナー] アイコン ( ) を選択します。
イベントプランナーダッシュボードが開きます。
3. 当日の予約をキャンセルするには、次の操作を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [予約] 測定基準セクションに移動します。

b. 次のいずれかのタイルを選択して、リストとして表示します。
   - 本日の予定された予約
   - 本日の追加サービス付きの予約

4. アクティブな予約を表示するには、次のいずれかを実行します。
   - すべての予約を表示するには、[すべての予約] セクションに移動します。
   - 自分が作成した、または自分のために作成した予約を表示するには、[自分の予約] セクションに移動します。

   他の予約を表示するには、[すべて表示] を選択します。
5. キャンセルしたい予約を選択します。
   予約が新しいタブで開きます。予約の詳細が表示されます。
6. 予約をキャンセルするには、[予約をキャンセル] を選択します。
7. 確認ウィンドウで、[キャンセルを確定] を選択します。

タスクの結果
予約がキャンセルされました。キャンセルメモは自動的に生成されます。

職場セントラル の管理

職場関連のアクティビティを監視します。作成された測定基準とアクティビティのリストを随時表示します。

シナリオの承認

職場マネージャーは、シナリオが承認のために送信されたときに承認または却下できます。

始める前に
次のことを確認します。

- シナリオリーダーロール [sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader] があること。
- 承認する権限があること。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager および sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader

このタスクについて
職場マネージャーは、シナリオを承認できます。ワークプレイスコア の承認定義には、デフォルトでシナリオ承認を実行するための [シナリオ計画承認 **(Scenario Plan Approval)]** があります。承認定義は [シナリオ計画承認者 **(Scenario Plan Approver)]** 実行者基準で構成されており、すべての職場マネージャーはシナリオを承認するように設定されています。追加の承認者を設定する場合は、「シナリオ承認者の設定」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. ステータスが [要求済み] の承認を選択します。
   フィルターオプションを使用して、ステータスが [要求済み] の承認のみを表示することもできます。
3. 承認前にシナリオを表示するには、[承認] フィールドで [このレコードをプレビュー] アイコン ( ) をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [レコードを開く] をクリックします。
5. シナリオ計画フォームで、[シナリオ計画を開く] をクリックします。
   シナリオスタック計画が読み取り専用モードで開きます。
6. シナリオを確認します。
7. シナリオを確認した後、承認または却下するには、ステップ 1 と 2 を再度実行します。
8. フォームで、次のいずれかの操作を行います。
   - シナリオを承認するには、[承認] をクリックします。

     シナリオが承認されます。
   - シナリオを却下するには、次の操作を実行します。
     a. [コメント] フィールドに、却下理由を指定します。

        シナリオの変更を提案する場合は、変更について簡単に説明します。
     b. コメントを入力した後、[投稿] をクリックします。
     c. [却下] をクリックします。

        シナリオは却下されます。

タスクの結果
実行したアクションに基づいて、シナリオが承認または却下されます。シナリオが承認されると、シナリオのステータスは [承認済み] に変わります。却下された場合、シナリオのステータスは [却下] に変わります。

職場シナリオの表示

職場で作成されたシナリオの数を追跡します。公開済みステータス、ドラフトステータスなどのシナリオを表示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_spcmgmt.space_planner

このタスクについて
スペースの最適化モジュールを使用して、職場で作成されたシナリオを表示します。スペースの最適化モジュールは、現在のステータスに基づいてシナリオの測定基準を提供します。シナリオ全体と、建物に基づいて作成されたシナリオのリストが表示されます。スペースの最適化モジュールをチェックすることで、いつでもシナリオのステータスを監視できます。スペースの最適化モジュールの詳細については、「スペースの最適化の主な機能とアクション」を参照してください。

手順
1. 次のいずれかの場所に移動します。
   - すべて > 職場セントラル > 職場セントラル.
   - すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画
     従業員センター から職場セントラルを直接開くこともできます。移動先 ワークスペース > 職場セントラル.
     職場の分析ダッシュボードが開きます。
2. 左側のペインで、[スペースの最適化] アイコン ( ) を選択します。
   [スペースの最適化] ダッシュボードが開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. オプション: [シナリオ] セクションを表示して、現在のステータスに基づいてシナリオの番号を表示します。
   番号付きのタイルを選択して、シナリオの詳細を表示することもできます。
4. オプション: 現在のステータスに関係なく、すべてのシナリオを表示します。

   a. [シナリオ] セクションで、[すべてのシナリオ] に移動します。
      シナリオのリストが表示されます。リストには、一度に 5 つのシナリオが表示されます。

   b. リストを下にスクロールし、 [すべて表示] をクリックして、すべてのシナリオを表示します。
      [シナリオ] タブが開きます。

5. 職場のすべての建物を表示します。
   建物を開き、スタック計画で建物を表示できます。スタック計画には、建物に展開されている現在のシナリオが表示されます。建物のシナリオ計画から直接シナリオを作成することもできます。

   a. [シナリオ] セクションで、[すべての建物] に移動します。
      建物のリストが表示されます。リストには、一度に 5 つの建物が表示されます。

   b. リストを下にスクロールし、[すべて表示] をクリックして、すべての建物を表示します。
      [建物] タブが開きます。

スペースアシスト要求の提起

ワークプレイスサービスポータルを使用して職場サービス要求を送信し、スペース割り当ての推奨事項を取得します。ワークプレイスサービスデリバリ のスペースアシストは、指定したスペースの数量と部門に基づいて最適なスペース割り当て計画オプションを提供します。最適な割り当てを選択することも、割り当てないこともできます。選択に応じて、スペース計画者は使用する計画を展開します。

始める前に

次のことを確認します。

- Workplace Central プラグインがインストール済みである。
- ワークプレイスケース管理 プラグインがインストール済みである。
- マップにスペースの推奨事項を表示するには、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップを構成する必要があります。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

このタスクについて

フロアの部門にアサインする部門とスペースの数を指定します。割り当ての推奨事項を表示する場所を指定します。フォームで送信された指定に応じて、その建物に最適なスペース割り当て計画を含むオプションが表示されます。選択した部門が選択したフロアに存在する場合、その部門の近くにスペースが推奨されます。

最適なオプションを選択して送信できます。承認が構成されている場合、承認のために計画がマネージャーに送信されます。選択したスペース計画がスペース計画者に送信されます。スペース計画者は計画をレビューし、それに応じて展開します。

手順

1. 移動先 すべて > **Workplace Core** > 職場サービスポータル.
   ワークプレイスサービスポータル が開きます。
2. [全般] カテゴリを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [カタログ] を選択します。

b. [カテゴリ別参照] を選択します。

c. [Workplace Services Catalog] で、[全般] を選択します。

> **注:**
> ポータルに複数のカタログが構成されている場合は、[カタログ] リストに移動し、 職場サービスカタログ > 全般.

3. [スペースアシスト要求] を選択します。

4. フォームのフィールドに入力します。

[スペースアシスト要求] フォーム

フィールド	説明
要求名	要求のわかりやすい名前
スペース割り当て方法	割り当てタイプは、管理者が設定したデフォルトの割り当てタイプで設定されます。 **注:** 割り当てタイプが指定されていない場合、要求を続行することはできません。
要求元	スペースアシスト要求を作成しているユーザーを指定するオプション
部門を選択	スペースを割り当てるベースにする部門。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [部門] が設定されている場合に表示されます。
コストセンターを選択	スペースを割り当てるベースにするコストセンター。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [コストセンター] が設定されている場合に表示されます。
職場エンティティタイプを選択	スペースを割り当てるベースにする職場エンティティタイプ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が設定されている場合に表示されます。
職場エンティティを選択	スペースを割り当てるベースにする職場エンティティ。このオプションは、[スペース割り当て方法] フィールドで [職場エンティティ **(Workplace entity)]** が設定されている場合に表示されます。
要求の理由	要求の理由を選択するオプション
スペースタイプ	必要なスペースのタイプを指定するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
完全一致 (スペースタイプ) (Exact match (Space type))	選択したスペースタイプに完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
アサインタイプ	フレキシブルなスペースが必要か、永続的なスペースが必要かを指定するオプション
数量/キャパシティ	割り当てるスペースの数
地域	スペースを割り当てる地域
敷地	スペースを割り当てる敷地
サイト	スペースを割り当てるサイト
建物	スペースを割り当てる建物
完全一致 (建物) (Exact match (Building))	選択した建物に完全に一致するスペースのみを表示する場合のオプション。
入居日 (Move-in date)	スペース割り当てを実装する日付を指定するオプション。
完全一致 (入居日) (Exact match (Move-in date))	選択した入居日に利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。
退去日 (Move-out date)	スペースを割り当てる期限となる日付を指定するオプション。
完全一致 (退去日) (Exact match (Move-out date))	選択した退去日まで利用できるスペースのみを表示する場合のオプション。
添付ファイルを追加	必要に応じてサポートファイルを添付するオプション。

5. [送信] を選択します。
   要求が送信されます。送信後、要求の詳細ページが開きます。
6. [自分の要求] ページで、[スペース計画] を選択します。
   ページを更新してスペース計画オプションを表示します。
   選択したフロアの選択したコストセンターまたは部門に最適なスペース割り当てを表示するオプションが、一致率とともにページに表示されます。
7. 表示されるオプションを確認します。
   各オプションの下に一致率が表示されます。
8. オプション: [マップでスペースを表示] を選択して、マップ上にスペース割り当てを表示します。

   注:
   フロアにフロアマップが設定されている場合にのみ、マップでスペース割り当てを表示できます。

9. 表示されたオプションからオプションを選択します。

   a. [自分の要求] ページで、[タスク/To **Do]** を選択します。

   b. [スペースプランオプションを選択]で、[タスクを表示] を選択します。
   [スペース計画] に表示されるすべての選択オプションが表示されたページが表示されます。

   c. 続行するオプションの横にある [選択] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. オプション: 何らかの理由でオプションを選択しない場合は、[上記にはありません] を選択します。

> **注:**
> [上記にはありません] を選択した場合、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ]に設定されます。

e. 選択後、[送信] を選択します。

タスクの結果

選択したオプションが送信されます。選択したオプションは、[スペース計画] タブでいつでも表示できます。選択を送信すると、組織によって構成された承認プロセスに基づいて、次のアクションが実行されます。

- ユーザープロファイルに承認プロセスが構成されている場合、スペース要求は承認のためにマネージャーに送信されます。スペース要求のステータスが [承認待ち] に変更されます。
  - マネージャーが承認すると、スペース要求が展開のために送信され、ステータスが [承認済み] に変更されます。
  - マネージャーが却下すると、スペース要求が却下され、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- ユーザープロファイルに承認が必要ない場合、スペース要求は組織のスペース計画者に転送され、ステータスは [承認済み] に変更されます。

スペースアシスト要求の承認

職場マネージャーは、スペースアシスト要求を承認または却下できます。

始める前に

次のことを確認します。

- 承認する権限があること。
- スペースアシスト要求を出したユーザーのマネージャーであること。

必要なロール：sn_wsd_core.workplace_manager

このタスクについて

職場マネージャーは、自分にアサインされたユーザーが出したスペースアシスト要求を承認できます。ワークプレイスコア の承認定義には、デフォルトでスペース要求承認を実行するための [スペース推奨承認 **(Space Recommendation Approval)]** があります。承認定義は [スペース推奨承認構成 **(Space Recommendation Approval Config)]** の実行者基準で構成されており、すべての職場マネージャーはスペースアシスト要求を承認するように設定されています。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.

2. ステータスが [要求済み] の承認を選択します。
フィルターオプションを使用して、ステータスが [要求済み] の承認のみを表示することもできます。

3. 承認前に要求の詳細を表示するには、[承認] フィールドで [このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。

4. [レコードを開く] をクリックします。

5. 要求の詳細を確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 詳細を確認した後、承認または却下するには、ステップ 1 と 2 を再度実行します。
7. フォームで、次のいずれかの操作を行います。
   - 要求を承認するには、[承認] を選択します。

     要求は承認されています。
   - 要求を却下するには、次の操作を実行します。
     a. [コメント] フィールドに、却下理由を指定します。

        要求の変更を提案する場合は、変更について簡単に説明します。
     b. コメントを入力した後、[投稿] をクリックします。
     c. [却下] をクリックします。

        要求が却下されます。

職場セントラル コンポーネント

インストールされているコンポーネントと 職場セントラル のアプリケーションの主な機能の詳細について説明します。

職場セントラル とともにインストールされるコンポーネント

職場セントラル アプリケーションのアクティブ化時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

職場セントラル とともにインストールされるロール

ロール	説明	含まれるロール
sn_wsd_central.workspace_user	職場セントラル ワークスペースへのアクセス権があります。	canvas_user
sn_wsd_central.workplace_analytics_user	Workplace Analytics ワークスペースへのアクセス権があります。	sn_wsd_central.workspace_user

職場セントラル を使用するために必要なロールの詳細については、ワークプレイススペース管理 および ワークプレイス移転管理 とともにインストールされるロールを参照してください。

職場セントラル とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
使用率とキャパシティ [sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity]	エリアレベルにドリルダウンされたキャパシティと使用率を保存するテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

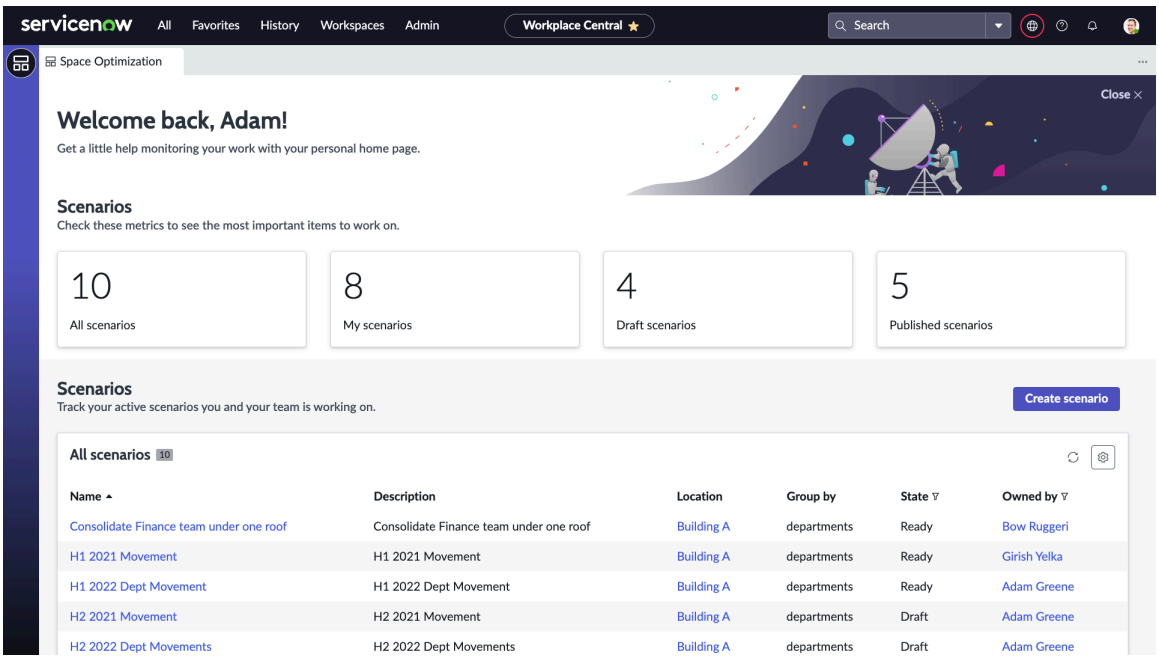
職場セントラル とともにインストールされるスクリプト

テーブル	説明
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	Workplace Analytics のスペース管理のキャパシティと使用率のテーブルに入力するスクリプト

スペースの最適化の主な機能とアクション

スペース計画者は、スペースの最適化モジュールを使用して複数のシナリオ関連のアクションを実行できます。スタック計画を使用してシナリオを作成し、フロアマップ上に表示して直接変更することができます。

スペースの最適化モジュール



このモジュールから、シナリオの作成、シナリオの測定基準の追跡、シナリオの詳細の表示を行うことができます。[スペースの最適化] では、次の情報が表示されます。

- シナリオ：シナリオの測定基準を表示します。
- シナリオを作成：建物のシナリオを作成するオプション。シナリオの作成方法の詳細については、「シナリオの作成」を参照して ください。
- シナリオ：次の詳細を一覧表示します。
  - 名前、場所、ステータス、所有者などのシナリオの詳細
  - 組織の建物の詳細
    シナリオまたは建物を選択すると、詳細が表示されます。

シナリオ計画アプリケーションで作成したシナリオを表示することもできます。移動先 すべて > シナリオ計画 > 自分のシナリオ計画.

シナリオの測定基準

スペース計画者は、組織で現在作成されているシナリオの合計数をフィルタリングされたタイルで確認できます。各タイルを選択すると、リストの詳細を表示できます。

シナリオ測定基準タイルでは、以下に基づいて数値が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべてのシナリオ：アプリケーションで作成されたシナリオの合計数
- 自分のシナリオ：自分が所有しているシナリオの合計数
- シナリオのドラフト：作成したドラフトステータスのシナリオの合計数
- 公開されたシナリオ：公開されているシナリオの合計数

タイルを選択してリストを表示することもできます。

シナリオの詳細

スペース計画者は、組織で作成されたすべてのシナリオのリストを表示できます。名前、場所、ステータス、所有者などの詳細が表示されます。表示するシナリオの詳細に基づいて、リストビューの設定を構成できます。ホームページには一度に 5 つのシナリオが表示されます。さらに表示するには、[すべて表示] を選択します。

- [すべて表示] を選択すると、リストが別のタブで開き、組織で作成されたすべてのシナリオとその詳細を表示できます。
- リストでは次のアクションを実行することもできます。
  - コピー：別の既存シナリオのコピーを作成して新たに変更を加えます。一度にコピーできるシナリオは 1 つだけです。コピーしたシナリオには同じ名前が付けられ、「- Copy 2」が追加されます。
  - 削除：不要になったシナリオを 1 つ以上削除します。
  - シナリオを作成：シナリオを作成します。
  - リストをリフレッシュします。
  - 列を編集します。
  - フィルターを追加または削除します。

建物の詳細

スペース計画者は [スペースの最適化] モジュールで組織の建物のリストを表示できます。表示する建物の詳細に基づいて、リストビューの設定を構成できます。ホームページには一度に 5 つのシナリオが表示されます。さらに表示するには、[すべて表示] を選択します。[すべて表示] を選択すると、リストが別のタブで開き、組織のすべての建物とその詳細を表示できます。リストの更新、列の編集、または建物関連のフィルターの適用を行うことができます。

建物を選択すると、すべてのスペース割り当てとフロアの配置を確認できるスタック計画ビューで建物が開きます。スタック計画は、建物のフロアで行われたすべての割り当ての視覚的表現です。すべての割り当ては、割り当てられている部門またはコストセンターに基づいてバーに表示されます。スタック計画ビューとフロアマップビューの詳細については、「シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能」を参照してください。

- 総キャパシティ、スペースの合計数、場所などの建物の詳細が計画の上に表示されます。
- 建物の未割り当てスペースの合計数とフロアごとの合計数を確認できます。
- 建物の詳細はスタック計画ビューまたはフロアマップビューで表示できます。フロアマップビューは、ワークプレイスインドアマッピング のフロアマップが構成されている場合にのみ使用できます。フロアマップビューでは、フロアマップの割り当てを表示し、直接変更できます。
- スタック計画またはフロアマップで部門またはコストセンターに割り当てられたスペースを表示できます。割り当ての表示方法を選択できます。右パネルで、[表示方法 **(View by)**] オプションを使用してビューを選択します。
- スタック計画のバーまたはフロアマップのスペースを選択すると、キャパシティ数、キャパシティ比率、総キャパシティなどの詳細を表示できます。バーをポイントして、同じ詳細をツールヒント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に表示することもできます。右パネルの詳細ウィンドウには、すべてのバーの詳細、アサインおよび部門に関連する詳細が表示されます。

- [関連シナリオ] タブで、建物に関連する他のシナリオを表示できます。
- [設定] タブでは、フロアのスペースを表示するフィルターを適用できます。
- 建物ビューで開いているシナリオは編集できません。建物のシナリオを編集するには、そのシナリオをコピーして変更を加えます。シナリオでは建物データが正確にコピーされ、変更を加えることができます。展開されている場合、変更はメインデータに影響しません。建物のシナリオを作成するために、建物がスタック計画ビューで開いているときに [シナリオを作成] オプションを選択することもできます。

シナリオビュー、ステータス、設定、および主要機能

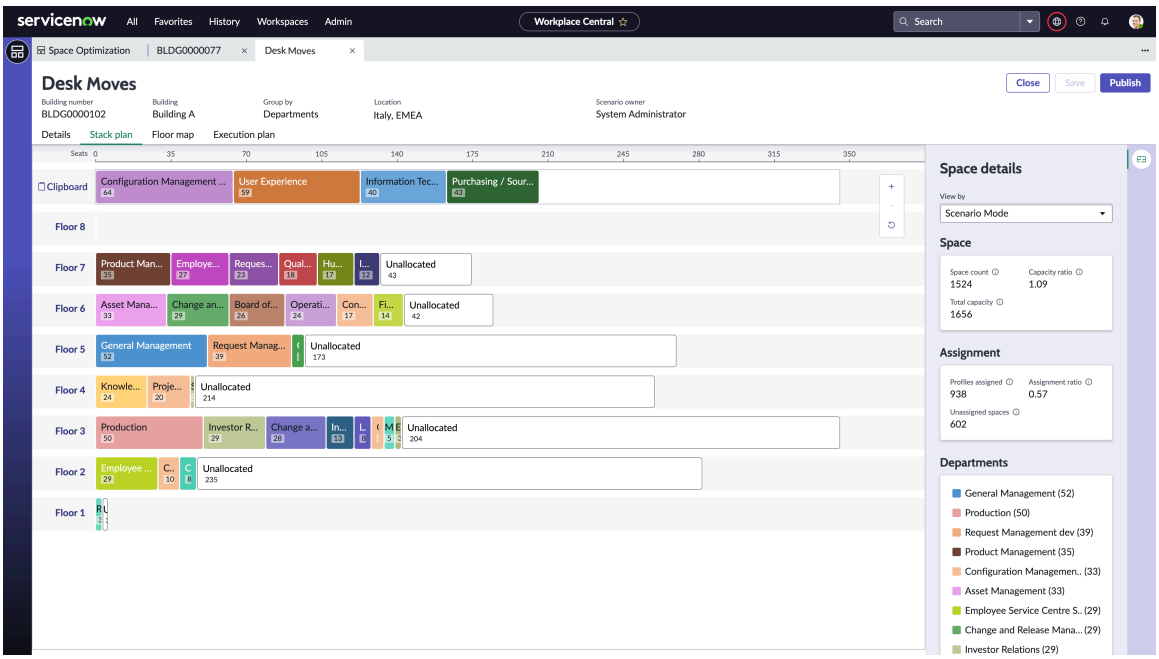
スタック計画とフロアマップビューを使用してシナリオを作成または表示します。シナリオ計画を使用すると、さまざまなビュー、簡単な設定、および複数の主要機能を使用して、スペースの割り当てとユーザーアサインの定義を効率的に行うことができます。

シナリオを作成するか、シナリオを開くと、シナリオはデフォルトでスタック計画ビューに開かれます。シナリオを作成または表示している建物にフロアマップが構成されている場合は、フロアマップで直接スペース割り当てを表示できます。シナリオを所有している場合、または同僚が所有者としてアサインしている場合にのみ、そのシナリオで作業できます。

スタック計画ビュー

スタック計画は、部門、コストセンター、職場エンティティ、または近隣に基づいたスペース割り当ての視覚的表現です。スタック計画は、組織のさまざまな部門、コストセンター、近隣、または職場エンティティを異なるカラーコードで表示します。

スタック計画ビュー



スタック計画はグラフに似ています。計画の Y 軸は建物のさまざまなフロアを示し、X 軸は建物の総キャパシティから決定されるバーの長さを示します。たとえば、すべてのスペースのキャパシティの合計が 1000 の場合、バーの長さは、選択したバーにアサインされた他のスペースを 1000 に加えたものになります。

シナリオを作成するときは、スペース割り当てをグループ化する基準を指定する必要があります。たとえば、**[Group By** (グループ化)] フィールドで部門別、コストセンター別、または近隣別にグループ化する基準を指定できます。スタック計画には、この選択に基づいて割り当てが表示されます。そ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の後、スタック計画がシナリオモード直接で開きます。シナリオモードは、**[Group By** (グループ化)] フィールドで選択されたグループ化モードです。[公開] ステータスのシナリオを開いて割り当てを確認する場合、シナリオはデフォルトでシナリオモードで開きます。

シナリオが [公開] ステータスである場合にのみ、所有者のみがシナリオを変更できます。自分が所有していないシナリオを開く場合、読み取り専用モードでのみ計画を表示できます。

シナリオでは、キャパシティ、スペース数、未割り当てスペースなど、建物に関連するすべての詳細を表示できます。[表示方法 **(View by)]** オプションを使用して、シナリオのスペース割り当てビューを変更できます。

スタック計画ビューには次の機能が含まれています。

スペース割り当ての表示または編集

部門、コストセンター、職場エンティティ、または近隣に基づいてスペース割り当てを表示します。同じ割り当てに属するフロアのスペースは、バーとしてグループ化されます。フロアのバーは簡単に識別できるように色分けされています。右パネルに色分けの凡例を表示できます。

> **重要:**
> 職場エンティティベースの割り当ては、建物スタック計画ビューでのみ表示できます。

詳細を表示

シナリオの詳細パネルには、以下が含まれています。

- 表示オプション：このセクションでは、シナリオを編集するか表示するかを指定できます。次のオプションが使用可能です。
  - [シナリオを編集]：シナリオを編集するオプション。スペース計画者のみが編集できます。
  - シナリオを表示：シナリオを読み取り専用モードで表示するオプション。デフォルトでは、シナリオは指定した **[Group By** (グループ化)] の選択に基づいて表示されます。以下に基づいてシナリオを表示できます。
    - 部門
    - コストセンター
    - 近隣
    - スペースタイプ
    - アサインタイプ
    - スペースステータス
    - スペース関数
    - 占有ステータス
- バーの表示を変更するオプション。表示オプションは、スペースレコードで利用可能なスペースタイプによって決まります。
- スペース/フロア/バー詳細：数やキャパシティなどのスペースの詳細。
  - スペース数：スペースの数。値は、すべてのスペースレコードの [キャパシティ] フィールドで指定された値から導出されます。
  - 総キャパシティ：スペースの総キャパシティ。値は、すべてのスペースレコードの [キャパシティ比率] フィールドで指定されたキャパシティから導出されます。スペースのキャパシティ比率は 1 より大きい場合があります。つまり、スペース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

には複数のユーザーをアサインできます。スタック計画バーの長さは、総キャパシティに基づいて決定されます。

  - キャパシティ比率：[スペース数] と [総キャパシティ] の値を除算して決定されるキャパシティの比率。
- アサイン：スペースにアサインされたユーザーの数。値は計画の選択に基づいて表示されます。
  - アサイン済みプロファイル：建物/フロア/選択したバーにアサインされたユーザープロファイルの数。
  - アサイン比率：その建物/フロア/選択したバーの総キャパシティに対するアサインされたユーザーの比率。
  - 未アサインスペース：建物/フロア/選択したバーにアサインされていないスペースの数。
  - アサインされたプロファイル：選択したスペースにアサインされたユーザーの詳細。
- 凡例：このセクションは、[表示方法 **(View by)]** フィールドで選択したビューによって異なります。たとえば、表示オプションとして [部門] を選択すると、建物で利用可能なすべての部門の凡例が表示されます。

ビューを変更

さまざまなタイプに基づいてバーのビューを変更します。次のビュータイプを使用できます。

- 部門：部門に基づいてフロアのスペースを表示します。バーには、組織のさまざまな部門のラベルが付けられます。
- コストセンター：コストセンターに基づいてフロアのスペースを表示します。バーには、組織のさまざまなコストセンターのラベルが付けられます。
- 近隣：近隣に基づいてフロアのスペースを表示します。バーには、組織のさまざまな近隣のラベルが付けられます。
- スペースタイプ：ワークスペース/デスク、部屋、トイレなどのスペースタイプに基づいて、フロア上のスペースを表示します。バーには、組織のさまざまなスペースタイプのラベルが付けられます。
- アサインのタイプ：永続的またはフレキシブルなアサインのタイプに基づいてフロアのスペースを表示します。
- スペースステータス：アクティブ、将来、廃止、一時などのステータスに基づいて、フロアのスペースを表示します。バーには、さまざまなスペースステータスのラベルが付けられます。
- スペース機能：さまざまなスペース機能に基づいてフロア上のスペースを表示します。バーには、組織のさまざまなスペース機能のラベルが付けられます。
- 占有ステータス：占有ステータスに基づいてフロアのスペースを表示します。

キーボードショートカットの使用

次のようなキーボードショートカットを使用できます。

- 左/右キー：行 (フロア) のスタック計画バー間を移動します。
- 上/下キー：前または次の行 (フロア) 間を移動します。
- スペースキー：ハイライト表示されたスタック計画バーの詳細をツールヒントに表示します。
- Enter：ハイライト表示されたスタック計画バーを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

割り当ての詳細表示

右側に表示される詳細パネルで、計画の割り当ての詳細を確認します。シナリオの右パネルの詳細は、計画と [表示方法 **(View by)]** オプションによって異なります。

- フロアを選択すると、フロア名、フロアのスペース数、フロアの総キャパシティ比率、フロアのキャパシティ、アサイン済みプロファイル、アサイン比率、未アサインスペース、そのフロアに割り当てられた部門/コストセンターなどの詳細が右パネルに表示されます。ビューの選択に基づいてバーが表示され、バーの詳細が右パネルの下部に表示されます。たとえば、[表示方法 **(View by)]** オプションとして [スペースタイプ **]** を選択すると、バーはスペースタイプに基づいて表示され、フロアにアサインされたスペースタイプの詳細が右パネルの下部に表示されます。
- たとえば、部門 ABC のバーを選択すると、右側のパネルに、バー名 (部門 ABC)、部門 ABC のスペース数、部門 ABC のキャパシティ比率、部門 ABC の総キャパシティ、部門 ABC へのアサイン済みプロファイル、部門 ABC のアサイン比率、部門 ABC の未アサインスペース、部門 ABC のカラーコードなどの詳細が表示されます。

  バー (部門 ABC) のみを選択すると、スペース数を変更でき、[スペース数] フィールドと [アサイン先 **]** フィールドを使用してそのバー (部門 ABC) を別のフロアにアサインすることもできます。

- スタック計画で何も選択していない場合は、建物に関連する詳細全体が上記と同じフィールドとともに表示されます。

未割り当てスペースの表示

フロアの未割り当てスペースを確認します。未割り当てスペースは、コストセンター、部門、職場エンティティ、または近隣にアサインされていないスペースです。未割り当てスペースに基づいて、部門のスペース数を増減できます。未割り当てスペース数よりも多くのスペースを割り当てると、バーで割り当てが許可されません。

> **重要:**
> 職場エンティティベースの割り当ては、建物スタック計画ビューでのみ表示できます。

別のフロアへのバーの割り当て

あるフロアから別のフロアにバーを移動します。たとえば、部門 ABC をフロア 1 からフロア 5 に移動します。

クリップボードへのバーの移動

割り当てが確実でない場合は、バーをクリップボードに移動します。クリップボードは、バーを一時的に保持するために使用される作業スペースに似ています。

分割されたバーの結合

異なるフロアで分割されたバーを 1 つのフロアに結合します。スペースは自動的にグループ化されます。

キャパシティまたはキャパシティ比率の表示

建物、フロア、バーのキャパシティまたはキャパシティ比率を確認します。

建物ビュー

シナリオ計画中だけでなく、スタック計画でいつでも、建物のスペースとその割り当て、およびさまざまなスペースの詳細を表示できます。[スペースの最適化] ダッシュボードで、表示する建物を選択できます。建物はスタック計画に表示されます。詳細については、「建物のスペース割り当ての表示または編集」を参照してください。スタック計画には、シナリオでの表示と同様に建物のフロアと割り当てが表示されます。建物ビューでは、次のアクションのみを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

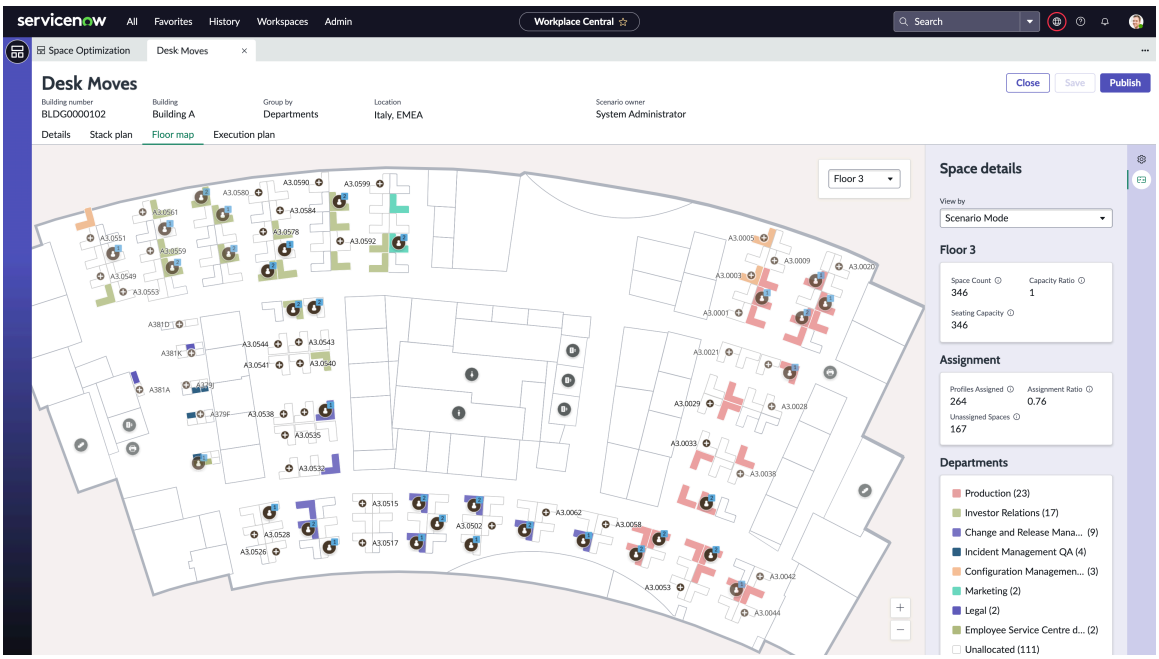
自動翻訳

- 関連付けられている職場エンティティに基づいて建物のスペースを表示できます。建物ビューの [表示方法 **(View by)**] オプションには、スペースの表示に使用できる追加オプション [職場エンティティ**(Workplace entity)**] が表示されます。さらに、選択後に、スペースを表示する基準にするエンティティタイプを指定できます。
- スタック計画で職場エンティティベースの割り当てを選択すると、選択したスペース割り当ての階層の詳細と、各親子階層にアサインされたスペースの数が、詳細に表示されます。
- 建物ビューで近隣割り当てのユーザーアサインを編集できます。ユーザーの割り当てを追加、削除、または変更できます。詳細については、「職場エンティティに基づく建物のスペースの編集または表示」を参照してください。

フロアマップビュー

フロアマップビューを使用して、フロアのスペース割り当てを表示します。フロアのフロアマップビューは、ワークプレイスインドアマッピング を使用してフロアマップが構成されている場合にのみ使用できます。フロアマップビューでは、フロアの割り当て、ユーザーアサイン、部門/コストセンター/職場エンティティ/近隣の移動を簡単な操作で確認できます。シナリオ計画の [フロアマップ] タブを選択して、フロアマップを表示します。

フロアマップビュー



フロアマップビューには、次の機能があります。

個々の割り当ての表示

マップ上の個々のスペースの割り当てを直接表示できます。スペースは、アサインされている割り当てに基づいて色分けされます。凡例が右パネルに表示されます。

シナリオの表示

シナリオはいつでも表示できます。他のユーザーが開いたシナリオを開くと、割り当てと詳細を読み取り専用モードで表示できます。シナリオは、設定されているシナリオモードで開きます。フロアマップでスペースをポイントして、詳細をツールヒントに表示できます。

ズーム

マップをズームインまたはズームアウトして割り当てを表示します。

フロアの変更

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マップで利用可能なフロア選択オプションを使用して、建物のさまざまなフロアを選択できます。スタック計画でフロアを選択してからフロアマップビューを開くと、そのフロアのフロアマップが表示されます。スタック計画で何も選択していない場合、デフォルトで建物のフロア 1 が開きます。

スペースを選択してください

マップでスペースを直接選択し、そのスペースの詳細を右パネルに表示します。単一または複数のスペースは、それらを囲むように円を描画するか、キーボードの Shift キーを使用して選択できます。選択に基づいて、右パネルに詳細が表示されます。

フレキシブルなスペース、アサインされたスペース、および未アサインスペースは、さまざまなカラーコードでハイライト表示されます。これらの色分けの凡例がマップに表示されます。

スペースがユーザーにアサインされている場合、そのスペースにアサインされたユーザーの数とともにアバターアイコンが表示されます。

詳細を表示

右パネルに次の詳細を表示できます。

- 表示方法 **(View by)**：マップのビューを変更するオプション。表示オプションは、スペースレコードで利用可能なスペースタイプによって決まります。スペースは、選択したビューに基づいてマップ上でハイライト表示されます。
- アクション：このフィールドは、フロアで 1 つまたは複数のスペースを選択した場合にのみ表示されます。次のオプションがフィールドの表示されます。
  - 割り当て：割り当ての追加、変更、削除などの割り当て関連の変更を行うオプション
  - アサインのタイプ：スペースを永続的からフレキシブル (またはその逆) に変更するなど、アサインのタイプを変更するオプション既存のユーザーアサインを削除することもできます。
- スペース/フロア詳細：数やキャパシティなどのスペースの詳細が表示されます。
  - スペース数：スペースの数。値は、すべてのスペースレコードの [キャパシティ] フィールドで指定された値から導出されます。
  - 総キャパシティ：スペースの総キャパシティ。値は、スペースレコードの [キャパシティ比率] フィールドで指定されたキャパシティから導出されます。スペースのキャパシティ比率は 1 より大きい場合があります。つまり、スペースには複数のユーザーをアサインできます。バーの長さは、総キャパシティに基づいて決定されます。
  - キャパシティ比率：[スペース数] と [総キャパシティ] の値を除算して決定されるキャパシティの比率
- アサイン：アサインされたユーザーの数。値は計画の選択に基づいて表示されます。
  - アサイン済みプロファイル：建物/フロア/選択したバーにアサインされたユーザープロファイルの数
  - アサイン比率：その建物/フロア/選択したバーの総キャパシティに対するアサインされたユーザーの比率
  - 未アサインスペース：建物/フロア/選択したバーにアサインされていないスペースの数
- 凡例：このセクションは、[表示方法 **(View by)**] フィールドで選択したビューによって異なります。たとえば、表示オプションとして [部門] を選択すると、フロアで利用可能なすべての部門の凡例が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップ設定の調整

マップ設定を変更します。右パネルで、フロアプランビューの詳細とマップ設定の詳細を切り替えることができます。パネルに表示されるフロアプランの詳細は、マップ設定によって異なります。次の設定が利用可能です。

- アサイン先：スペースがアサインされているユーザーを表示するオプション
- アサインタイプ：スペースのアサインのタイプ (フレキシブルまたは永続的) を表示するオプション

スペース割り当ての変更

部門をフロアに移動すると、その部門に割り当てられたスペースがそのフロアの既存のスペースとともにグループ化されます。これらのスペース割り当てをフロア部門ごとに表示できます。その部門の 1 つまたは複数のスペースを選択し、[アクション] オプションを使用して別の部門に割り当てることもできます。

関連シナリオ

[スペースの最適化] モジュールを使用して建物を開くと、[関連シナリオ] タブが表示されます。選択した建物に関連するすべてのシナリオが一覧表示されます。

名前、ステータス、所有者、作成日、作成対象のグループなど、シナリオに関連する詳細が表示されます。リストの更新、列の編集、またはのフィルターの適用を行うことができます。

シナリオステータス

シナリオは、その作成から展開まで、実装されたアクションに基づいてさまざまなステータスに変わります。シナリオのステータスに基づいて、同僚やステークホルダーと共有して計画をレビューし、メインの本番データに実装できます。

シナリオには次のステータスがあります。

- 処理中：作成が進行中の場合、シナリオは [処理中] に設定されます。また、既存のシナリオをコピーする場合、コピープロセス中に新しく作成されたシナリオは [処理中] に設定されます。

  また、シナリオの保存時に保存プロセスが実行中の場合は、シナリオのステータスは [処理中] に設定されます。

- ドラフト：シナリオの使用準備ができている場合、つまり作業中は [ドラフト] に設定されます。このステータスの間は、シナリオの所有者のみが表示できます。
- 準備完了：公開されると、シナリオは [準備完了] に設定されます。シナリオが公開され、シナリオが [準備完了] ステータスに設定されたら、それを同僚やステークホルダーと共有してフィードバックを得ることができます。他のユーザーは、シナリオを読み取り専用モードでのみ使用できます。
- 承認待ち：シナリオは、公開後に承認のために送信されると [承認待ち] に設定されます。シナリオが承認のために送信されると、ステータスが [却下] に変更されない限り、シナリオを編集できなくなります。
- 却下：承認者がシナリオを却下した場合、シナリオは [却下] に設定されます。シナリオが却下された場合は、承認者のコメントを使用して提案された変更を実装し、承認のために再度送信できます。
- 承認済み：承認者がシナリオを承認すると、シナリオは [承認済み] に設定されます。シナリオが承認されると、シナリオを編集できなくなります。シナリオのみを展開できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 展開：シナリオは、メインの本番データに展開されたときに [展開] に設定されます。展開されたシナリオを変更することはできません。変更するには、そのシナリオのコピーを作成して変更する必要があります。
- アーカイブ化済み：展開されたシナリオは、6 か月以上経過している場合に [アーカイブ化済み] に設定されます。

設定

[スペースの最適化] モジュールを使用して直接建物を開くと、 [設定] タブが表示されます。[設定] タブを使用すると、スタック計画に表示されるスペースにスペース修飾フィルターを適用できます。スペースのタイプやスペースの表示方法に基づいて、フィルターを適用できます。

たとえば、職場/デスクタイプのすべてのスペースを表示する場合は、スペースタイプフィルターを適用します。[スタック計画] タブでは、これらのスペースは [表示方法 **(View by)]** オプションで選択したビューに基づいて表示されます。

承認者

[承認者] タブには、シナリオを承認するように設定されたすべての承認者の詳細が表示されます。[承認者] タブには、承認が許可されている承認者、承認のステータス、承認に関連するコメント、承認時間が表示されます。承認のためにシナリオを送信した後、承認者によって却下された場合は、承認者の [コメント] タブで却下の詳細を表示し、変更を実装できます。

アプリケーションにはデフォルトの承認定義 [シナリオ計画承認 **(Scenario Plan Approval)]** があり、職場マネージャーがシナリオの承認者として構成されています。新しい承認定義を作成するか、デフォルトの定義を編集できます。新しい承認定義を作成するには、「承認定義の作成」を参照してください。

注:
承認定義に承認者を追加するには、実行者基準で承認者を構成する必要があります。これを行うには、「職場の実行者基準の作成」を参照してください。

実行計画

シナリオを作成すると、 [実行計画] タブが表示されます。シナリオに加えた変更は、実行計画に記録されます。スタック計画で行った変更を保存すると、変更ごとにその詳細が実行計画に表示されます。変更が行われたフロア、変更されたスペース、変更のタイプ、現在値とシナリオ値などの詳細が表示されます。

変更を公開して、スペース割り当てを確定した後、変更を本番で実行するには、変更を展開する必要があります。[実行計画] タブでは、[展開] オプションを使用して変更を展開できます。

シナリオが展開されると、すべての変更に対して職場ケースが作成されます。展開後、各変更に関連付けられた職場ケースなどの追加の詳細が [実行計画] に表示されます。変更に応じて、次の職場の移動ケースが作成されます。

- シナリオ計画による職場ユーザーアサインと移動サービス (Workplace User Assignment and Move Service via Scenario Planning)：ユーザーアサインを変更し、スペースを移動するために作成された職場の移動ケース
- 職場アサインタイプサービス (Workplace Assignment Type Service)：スペースのアサインタイプを変更するために作成された職場ケース
- 職場割り当ての変更サービス (Workplace Allocation Change Service)：スペースの割り当てを変更するために作成された職場ケース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペース要求の承認、ステータス、アクション、および主な機能

スペース計画者は、職場セントラルのスペースの最適化ダッシュボードを使用して、組織で発生したスペース割り当て要求を実行します。職場セントラルのスペースの最適化ダッシュボードを使用すると、可用性の確認、スペースの手動割り当て、およびスペース計画中に関連するその他のプロセスに関する複数のタスクを回避できます。

機能

Workplace Service Portal を使用すると、職場マネージャーやその他の職場ユーザーは、要件を指定してスペース推奨要求を作成できます。アプリケーションは、仕様に基づいてさまざまなスペース計画オプションを生成します。スペース要求が送信されると、職場ケースがアプリケーションで作成されます。職場セントラルのスペースの最適化を使用すると、スペース計画者は、特にスペース要求から生成された職場ケースのみを簡単に表示できます。

スペース計画者は、アクションを数回実行するだけで、スペース計画を展開できます。アプリケーションは、要求者が指定した場所にさまざまなアルゴリズムを適用し、複数のスペース計画オプションを生成します。要求者にはこれらのスペース計画オプションが提供され、選択と送信を実行できます。このスペース割り当ての事前計画により、スペース計画者はスペース計画をより簡単に展開できます。

スペースの最適化ダッシュボードには、発生したスペース要求の合計数の測定基準が表示され、各スペース要求の詳細も表示されます。さまざまなフィルターを適用して詳細を表示したり、要求された建物に基づいて詳細を表示したりすることもできます。

スペースの最適化ダッシュボードでは、次のいずれかのオプションを使用してスペース要求を表示できます。

- [シナリオ] 測定基準ボードで、[すべてのスペース要求] を選択します。
- [スペース要求] セクションで、[すべて表示] を選択してすべてのスペース要求を表示します。

承認

スペースアシスト要求に承認が必要な場合は、ワークプレイスコア 承認構成を使用して承認できます。マネージャーとしてアサインされているユーザーのみのスペースアシスト要求を承認できます。

スペース要求ビュー

スペース要求の職場ケースを開くと、さまざまな詳細を含む個別のタブが開きます。さまざまなビューで詳細を表示できます。

要求の詳細

デフォルトでは、スペース要求が [要求の詳細] ビューで開きます。[要求の詳細] では、詳細は次のように 3 つの異なるパネルに分割されます。

1. 職場ケースと変数：最初のパネルには、要求者によって提供された職場ケースの詳細と変数が表示されます。
   - [職場ケース] セクションで、要求の説明を表示できます。[アサイン先グループ] および [アサイン先] フィールドを使用して、別のアサイン先グループまたはユーザーにスペース要求をアサインすることもできます。
   - [変数] セクションでは、要求者がフォームで指定したすべての詳細を表示できます。
2. 作成とアクティビティ：2 番目のパネルでは、スペース要求の作成以降に実行されたコメントとアクティビティを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [作成] セクションから、要求のコメントと作業メモを追加できます。コメントは要求者にも表示されますが、作業メモはスペース要求を処理しているスペース計画者にのみ表示されます。
- [アクティビティ] セクションでは、ステータスの変更、承認、作業メモなど、スペース要求で実行されたアクションに関連するすべての詳細を表示できます。

3. 添付ファイルとテンプレート：3 番目のパネルでは、添付ファイルを表示または追加するか、職場ケーステンプレートを表示する 2 つの異なるビューを選択できます。右端のパネルを使用して、これらのオプションを選択できます。

スペース計画

[スペース計画] タブでは、要求者が選択したスペース計画オプションを表示できます。フロアマップでスペース計画を表示することもできます。フロアマップには、Workplace Indoor Mapping アプリケーションを使用してフロアにフロアマップが構成されているかどうか、および、インドアマッピングコンポーネントがインストールされているかどうかのみが表示されます。

- スペース計画には、関連するフロア、建物、および敷地の概要情報もピルの形式で表示されます。
- スペース計画は、スペース、フロア、建物、敷地、サイト、および割り当てに使用される地域の詳細情報を提供します。

重要:
要求者がオプションを選択していない場合、[スペース計画] タブに詳細は表示されません。

承認

[承認] タブでは、スペース要求の承認者の詳細を表示できます。

実行計画

[実行計画] には、割り当て、スペースが割り当てられているフロア、計画で行われた変更のタイプ、現在値、およびシナリオ値に関連する詳細情報が表示されます。スペース計画を展開すると、割り当てごとに職場ケースが作成および実行されます。すべての職場ケースが進行するまで、展開は完了とは見なされません。

フロアマップ

フロアマップビューでは、スペース計画が計画されているフロアのフロアマップを表示できます。フロアマップには、Workplace Indoor Mapping アプリケーションを使用してフロアにフロアマップが構成されているかどうか、および、インドアマッピングコンポーネントがインストールされているかどうかのみが表示されます。フロアマップでは、次のアクションを実行できます。

- フロア、建物、および敷地のフィルターを使用して場所を切り替えます。
- マップをズームインおよびズームアウトします。ダブルクリックしてズームインすることもできます。
- 右側のパネルに各部門に関連付けられた凡例を表示します。

スペース要求ステータス

スペース要求は、作成されてから、いくつかのステータス変更が行われます。要求のステータスに基づいて、アクションと展開を実行できます。

スペース要求には次のステータスがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドラフト：Workplace Service Portal を使用してスペース要求が作成されると、最初は数秒間 [ドラフト] ステータスに設定され、その後 [準備完了] ステータスに変わります。
- 準備完了：要求が作成され、スペース計画オプションがまだ生成中の場合、ステータスは [準備完了] に設定されます。
- 対応中：オプションが生成され、要求者が選択できるようになると、ステータスは [対応中] に設定されます。要求者がオプションを選択するまで、ステータスは [対応中] に設定されます。
  - 要求者がオプションを選択すると、要求は次のステータスに変わります。
  - 要求者が表示されたオプションのリストから [なし] オプションを選択すると、要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ] に設定されます。
- 承認待ち：要求者がオプションを選択して要求を送信すると、次のいずれかのアクションが実行されます。
  - 要求者のプロファイルにマネージャーの承認が必要な場合、要求は承認のために送信され、ステータスは [承認待ち] に設定されます。
  - 要求者のプロファイルが承認を必要としない場合、ステータスは自動的に [承認済み] に変更されます。
- 未完了でクローズ：要求が承認のために送信され、承認者が要求を却下した場合、つまり承認者が選択したスペース計画を却下した場合、ステータスは [未完了でクローズ] に変更されます。
- 承認済み：承認者がスペース要求を承認すると、ステータスは [承認済み] に変更されます。[承認済み] ステータスのスペース要求のみを展開できます。また、要求が [承認済み] の場合、[実行計画] にはスペース要求で選択されたスペースが表示されます。
- 展開を実行しています：スペース要求で選択されたスペース計画を展開すると、要求のステータスが [展開を実行しています] に変更されます。要求が [展開を実行しています] ステータスの場合、次のアクションが実行されます。
  - すべての割り当てについて、職場ケースが作成および実装されます。
  - 展開プロセスは、すべての職場ケースが正常に実装された場合、つまりすべてのケースが [完了してクローズ] ステータスでクローズされた場合にのみ成功します。
  - 展開プロセスは、いずれかの職場ケースが正常に実装されなかった場合、つまりいずれかケースが [未完了でクローズ] ステータスでクローズされた場合に失敗します。
- 完了してクローズ：展開が正常に実装された場合、スペース要求はクローズされ、ステータスは [完了してクローズ] に設定されます。展開が失敗した場合は、スペース要求はクローズされ、ステータスは [未完了でクローズ] に設定されます。

移動管理の主な機能とアクション

移動マネージャーは、職場セントラル の移動管理ワークスペースを使用して移動要求を論理的にグループ化して移動プロジェクトにすることで、移動要求を効率的に履行します。

移動管理ワークスペース

移動管理ワークスペースは、従業員によって発生した、またはシナリオ展開から生成された移動要求に対して複数のアクションを実行できる、ワンストップのワークスペースです。ワークスペースを使用すると、移動プロジェクトを作成して作業負荷を管理し、これらの要求を予定開始日と期日で監視できます。

ワークスペースには、移動要求関連の測定基準、視覚的表現、詳細ビュー、移動プロジェクトを作成するオプションなど、いくつかの主要な機能があります。移動管理には、次のカテゴリの情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 移動管理：アクティブな移動プロジェクト、移動要求、および移動タスクの測定基準を表示します。また、予定されている移動要求と予定外の移動要求、要求、およびアクティブなプロジェクトのステータスも視覚的に表示されます。
- プロジェクトを作成：移動プロジェクトを作成するオプション。詳細については、「移動プロジェクトを作成」を参照してください。
- 移動管理：次の詳細をリストします。
  - すべての移動プロジェクトの詳細と、開始予定日と終了予定日、現在のステータス、アサインされたユーザー。
  - すべての移動要求の詳細と、現在のステータス、要求された移動日、開始予定日、期日。

移動プロジェクト、その機能、およびさまざまな状態の詳細については、「プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動」を参照してください。

移動要求の測定基準

移動マネージャーは、自分にアサインされているアクティブなプロジェクトに関連付けられた測定基準、移動要求および移動タスクの数を表示できます。各タイルを選択すると、リストビューの詳細を表示できます。移動管理測定基準セクションには、次の測定基準が表示されます。

- 自分のアクティブなプロジェクト：現在作業しているアクティブなプロジェクトの数。
- 移動要求：アクティブな移動プロジェクト関連付けられた移動要求の数を表示します。
- 移動タスク：アクティブな移動要求を履行するために作成されたアクティブな移動タスクの数。
- 予定されている要求と予定外の要求：予定されている移動要求と予定外の移動要求を円グラフで視覚的に表現します。予定外の要求は、開始予定または期日が指定されていない要求です。
- 移動要求 (円グラフ)：移動要求のステータスを円グラフで視覚的に表現したもの。
- 自分のアクティブなプロジェクト：各移動プロジェクトと各プロジェクトに関連付けられたケースの数を視覚的に表示します。

移動プロジェクトの詳細

移動管理の詳細セクションで、組織で作成されたすべての移動プロジェクトの詳細を表示できます。プロジェクトの名前、現在のステータス、開始予定日、終了予定日、アサインされたユーザーなど、プロジェクトの詳細を表示できます。移動プロジェクトを選択し、別のタブで個別に作業することができます。

ワークスペースには、一度に最大 5 つの移動プロジェクトが表示されます。すべての移動プロジェクトを表示するには、リストの最後にある [すべて表示 **(View all)**] を選択します。

- [すべて表示 **(View all)**] を選択すると、リストが別のタブで開き、組織で作成されたすべてのシナリオとその詳細を表示できます。
- リストでは次のアクションを実行することもできます。
  - 作成：移動プロジェクトを作成します。
  - 削除：不要になった移動プロジェクトを 1 つ以上削除します。

    ⚠ 警告:
    プロジェクトを削除すると、プロジェクトのみが削除され、それに関連付けられている移動要求は削除されません。削除された移動プロジェクトから移動要求のリンクが解除されます。

  - リストをリフレッシュします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 列を編集します。
- フィルターを追加または削除します。
- 移動プロジェクトを選択して、別のタブに詳細を表示できます。選択すると、職場移動プロジェクトが開き、プロジェクトの詳細を表示したり、必要に応じてステータスなどの情報を編集したりできます。

要求の詳細を移動します。

移動管理の詳細セクションで、組織で作成されたすべての移動要求の詳細を表示できます。要求番号、ステータス、要求元ユーザー、要求の移動日、予定開始日と期日、および要求が関連付けられているプロジェクトなどの詳細を表示できます。移動要求を選択して、別のタブで開くことができます。

ワークスペースには、一度に最大 5 つの移動要求が表示されます。すべての移動要求を表示するには、リストの最後にある [すべて表示 **(View all)]** を選択します。

- [すべて表示 **(View all)]** を選択すると、リストが別のタブで開き、組織で作成されたすべての移動要求とその詳細を表示できます。
- リストでは次のアクションを実行することもできます。
  - リストをリフレッシュします。
  - 列を編集します。
  - フィルターを追加または削除します。
- 移動要求を選択して、別のタブに詳細を表示できます。選択すると、職場移動ケースレコードが開き、要求の詳細を表示したり、必要に応じて情報を編集したりできます。

プロジェクトビュー、アクション、ステータスの移動

移動マネージャーは、一度に複数の移動要求を履行するために、移動プロジェクトを作成、追跡、および作業します。移動プロジェクトを使用すると、スケジュールビューを使用して作業でき、各移動要求を個別に開く時間を大幅に節約できます。

移動プロジェクトを使用すると、指定した条件に一致する移動要求を論理的にグループ化できます。単一の移動プロジェクトですべての移動要求を表示できます。

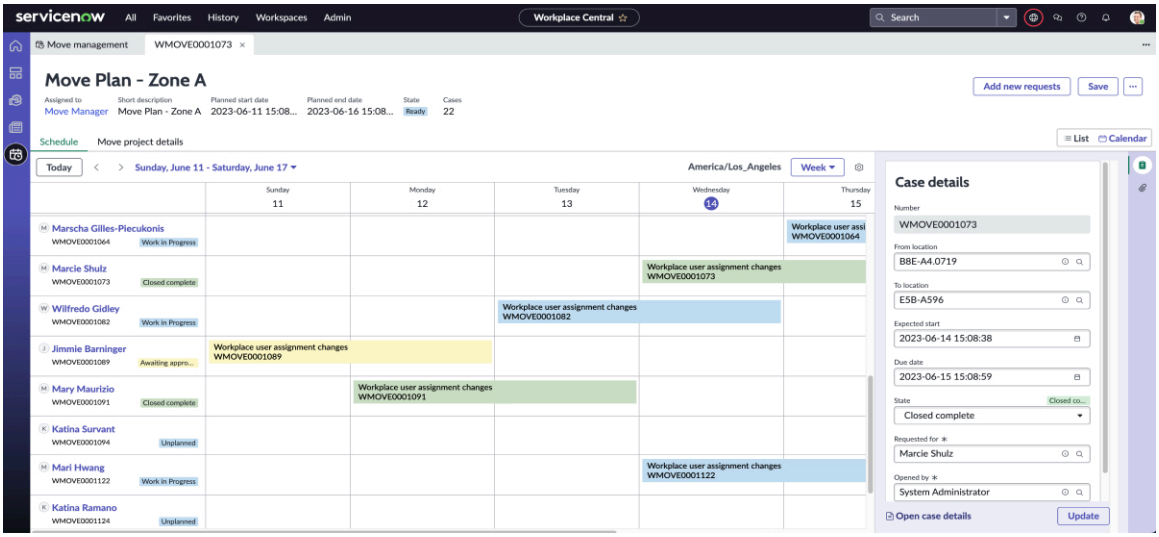
移動プロジェクトのスケジュールビューを使用すると、次のことができます。

- 移動要求を作成したユーザーを把握します。
- その変更要求の現在のステータスを表示します。
- 要求を履行する必要がある時点までの開始予定日と期日を表示および編集します。日付はカレンダーに表示されます。
- 1 日あたりに実行する移動要求の数を確認します。
- 要求のバーをドラッグするだけで、移動要求を別の日付にスケジュールできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移動プロジェクトの移動スケジューラービュー



移動プロジェクトを作成

移動管理ワークスペースでは、アプリケーションで作成されたすべての移動要求を表示し、アクティブな移動プロジェクトで作業することもできます。次のいずれかの場所から移動プロジェクトを作成することができます。

- 移動管理ワークスペースで、[プロジェクトを作成 **(Create project)]** オプションを直接選択します。
- [自分のアクティブなプロジェクト]タイルを選択し、リストビューで [作成] を選択します。
- [すべての移動プロジェクト] セクションで、[すべて表示] を選択します。リストビューで、[作成] を選択します。

移動日付

移動プロジェクトの開始日と終了日がどのように計算されるかを理解することは非常に重要です。次のプロセスでは、日付の決定方法について説明します。

1. 従業員または移動マネージャーが移動要求を作成します。[要求された移動日] フィールドで日付を指定します。
2. [要求された移動日] に応じて、移動マネージャーは [開始予定] と [期日] を指定します。
3. 上記の移動要求が移動管理ワークスペースで照合されると、[要求された移動日]、[開始予定日]、[期日] とともに表示されます。
4. 移動プロジェクトを作成すると、プロジェクトに関連付けられたすべての移動要求の最小開始予定日がプロジェクトの開始予定日と見なされ、プロジェクトに関連付けられたすべての移動要求の最大期日がプロジェクトの終了予定日と見なされます。

移動プロジェクトビュー

作業する移動プロジェクトを選択すると、別のタブで開きます。デフォルトでは、スケジュールビューで開きます。移動プロジェクトの詳細は、さまざまなビューで編集および表示できます。

スケジュール

これは、移動プロジェクトを開くときのデフォルトのビューです。スケジュールビューは、ローカルタイムゾーンに従って表示されるインタラクティブなカレンダービューです。カレンダーの右上にあるカレンダーアイコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を使用して、カレンダービューからリストビューに切り替えることもできます。

ビューは、以下に基づいて分類されます。

- 移動要求：ビューの左側の列には、要求者の名前、移動要求番号、現在のステータスなどの移動要求の詳細が表示されます。
- カレンダー：ビューのメイン表示には、一連の日付でソートされたカレンダービューのイベントの詳細が含まれています。すべての移動要求を分析することで、カレンダーは最小開始予定日をカレンダーの最初の日付として選択し、最大終了予定日をカレンダーの終了日として選択します。
  - 各暦日は、履行が予定されている移動ケースの数とともに表示されます。
  - カレンダーでは、移動要求がバーとしてカレンダーに表示されます。移動要求バーを別の日にスケジュールする場合は、ドラッグアンドドロップして別の日付に移動できます。
  - カレンダーには、現在の現地日付に基づいて日付が表示されます。タイムゾーンに基づいて日時が表示されます。
  - 移動要求に開始予定日も期日も指定されていない場合、カレンダーには要求のバーは表示されません。
  - 週次ビューと月次ビューを切り替えることができます。デフォルトでは、カレンダーは週次ビューで表示されます。
  - カレンダーの移動要求バーをクリックすると、ケースの詳細パネルが右側に表示されます。移動先の場所、開始予定日、期日、ステータス、要求などのケースの詳細を表示できます。
- リスト：リストアイコン

を使用して、ビューをカレンダービューからリストビューに変更できます。このビューを選択すると、移動プロジェクトのすべての移動要求をリストとして表示できます。
  - 移動要求番号、状態、要求内容、簡単な説明、要求日、開始予定日、期日、移動プロジェクトなどの詳細を表示できます。
  - リストから選択することで、1 つまたは複数の移動要求を削除できます。
  - [編集] オプションを使用して、1 つ以上の移動要求を自分にアサインすることもできます。

移動プロジェクトの詳細

[移動プロジェクトの詳細 (Move project details)] タブには、プロジェクトの名前、プロジェクトにアサインされている移動マネージャー、プロジェクトのステータスなどの詳細が含まれています。

- プロジェクトが自分にアサインされている場合は、いつでもプロジェクトのステータスを変更できます。
- 移動先フィールドを変更することで、プロジェクトを自分自身に再アサインできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [アクティビティ (Activity)] セクションで、プロジェクトで実行されたステータスの変更やユーザーアサインの変更などのアクティビティを追跡できます。
- [作成 (Compose)] セクションを使用して、プロジェクトに作業メモを追加できます。名前を入力して、[作業メモ (プライベート) を投稿する **(Post Work notes (Private))]**を選択します。

添付ファイル

[添付ファイル]セクションに添付ファイル がある場合は、それを表示できます。

移動要求を追加

プロジェクトが [対応中] ステータスであれば、いつでも移動要求を移動プロジェクトに追加できます。[新しい要求を追加 **(Add new requests)]**を選択して、移動要求を追加します。1 つのプロジェクトに複数の移動要求を追加できます。

移動プロジェクト進捗状況

移動プロジェクトは、次の進捗状況変更を経ます。

初期化中

シナリオの展開中に移動プロジェクトが作成されると、ステータスは [初期化中] に設定されます。このステータスは、移動プロジェクトが作成され、その下に移動要求がまだ作成されている場合に設定されます。

準備完了

条件に一致したすべての移動要求で移動プロジェクトの準備が完了すると、プロジェクトのステータスは [準備完了] に設定されます。

対応中

プロジェクトの作業を開始するときに、ステータスを [対応中] に設定できます。

完了してクローズ

移動プロジェクトのすべての移動要求を履行した後、ステータスを [完了してクローズ] に変更できます。プロジェクトにアサインされているすべての移動要求が [非アクティブ **(Inactive)]** に設定されている場合にのみ、[完了してクローズ] に設定できます。

ステータスが [完了してクローズ] に設定されている場合、プロジェクトを編集することはできません。[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドと [状態 **(State)]** フィールドのみを編集できます。

未完了でクローズ

移動要求がアサインされているかどうかに関係なく、何らかの理由で移動プロジェクトをクローズする場合は、ステータスを [未完了でクローズ] に変更できます。プロジェクトのステータスを変更しても、プロジェクトにアサインされた移動要求のステータスには影響しません。

ステータスが [未完了でクローズ] に設定されている場合、プロジェクトを編集することはできません。[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドと [状態 **(State)]** フィールドのみを編集できます。

キャンセル

ステータスを [キャンセル] に変更することで、いつでもプロジェクトの移動をキャンセルできます。プロジェクトのステータスを変更しても、プロジェクトにアサインされた移動要求のステータスには影響しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスが [キャンセル] に設定されている場合、プロジェクトを編集することはできません。[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドと [状態 **(State)]** フィールドのみを編集できます。

イベントプランナー - 主な機能、アクション、ビュー

職場セントラルのイベントプランナーは、組織で要求されたすべての予約を一度に確認できるワンストップワークスペースです。

イベントプランナーの機能

この単一のワークスペースで組織のすべての予約を表示できます。従業員が関与している職場の場所の数を監視できます。プランナーを使用して次のアクションを実行できます。

- 予約計画者および予約閲覧者としてイベントプランナーにアクセスできます。
- 単一、繰り返し (発生) の予約、複数の子、グループなどのさまざまな予約を表示します。
- 利用可能なスペースと利用できないスペースをいつでも確認できます。
- 必要に応じて敷地、建物、またはフロアで要求された予約を直接表示または編集します。
- スケジュール済みのビューでプランナーを表示します。
- 予約を別のタイミングに前倒しまたは延期します。
- 過去、当日、または今後に要求されている各予約の詳細情報を表示します。
- 要求者、予約の現在のステータス、チェックインとチェックアウトのステータス、招待者、出席者数などの詳細を表示します。
- 予約を作成します。
- 予約計画者は次のアクションを実行できます。
  - 予約を別の日時にドラッグして再スケジュールする。
  - 予約のタイミングを変更する。
  - 予約の場所を変更する。
  - 予約をキャンセルする。
  - 予約を開いて高度な変更を行い、サービスも追加する。
- 予約計画者は、単一の予約または発生の予約の詳細を管理できます。予約可能な目的、出席者数、コストセンターなどの予約の詳細を、予約の詳細ページから直接編集することもできます。

注:
複数の場所の予約またはグループ予約を管理するには、スケジュールビューではなく、必ず予約の詳細を開きます。

重要:
カレンダープロバイダーを使用して作成された予約を管理するには、必ずカレンダープロバイダーを使用します。

ランディングページ

イベントプランナーのランディングページは、次のセクションで構成されています。

予約

予約の測定基準がセクションに表示されます。当日の予定されている予約、要求された追加サービス、キャンセルされた予約、および承認待ちの予約の測定基準。

有効な予約

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このセクションには、組織で要求されたすべての予約と、自分が要求した予約の詳細なリストが表示されます。[スケジュールビューを開く] オプションを使用して、スケジュールビューで予約を表示することもできます。

予約測定基準

イベント計画者のランディングページの [予約] セクションで予約測定基準を確認できます。次の測定基準カードが表示されます。測定基準カードを選択すると、それぞれの予約をリストに表示できます。

本日の予定された予約
: 当日 (本日) のスケジュールされている予約の数。

本日の追加サービス付きの予約
: 当日 (本日) に追加のサービス要求がある予約の数。

本日の予約キャンセル分
: 当日 (本日) のキャンセルされた予約の数。

承認処理待ちの予約
: 承認待ちの予約の数。

予約リストビュー

ランディングページの [有効な予約] セクションには、予約のリストが表示されます。すべての予約と自分が要求した予約を表示できます。[有効な予約] セクションには以下が表示されます。

すべての予約
: [すべての予約] セクションには、組織全体で作成された予約のリストが表示されます。リストには、一度に 10 件の予約が表示されます。すべての予約を表示するには、[すべて表示] オプションを選択します。次の詳細を表示できます。

  - 予約要求者
  - 予約が作成される場所
  - 場所が存在する建物と敷地
  - 予約目的
  - 予約タイプ (単一、発生、複数の子、グループなど)
  - 予約の開始時間と終了時間
  - 予約の現在のステータス

  リストは必要に応じていつでも更新できます。リストの表示方法に基づいて、リストの列を編集することもできます。

自分の予約
: [自分の予約] セクションには、自分または他のユーザー用に作成した予約のリストが表示されます。リストには、一度に 10 件の予約が表示されます。すべての予約を表示するには、[すべて表示] オプションを選択します。

  リストは必要に応じていつでも更新できます。リストの表示方法に基づいて、リストの列を編集することもできます。一度に最大 10 列を表示するように構成できます。

予約スケジュールビュー

イベント計画者は、[スケジュールビューを開く] を使用してユーザーがスケジュールビューですべての予約を表示できるようにすることが可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールビューでは、組織のすべての職場の場所 (敷地、建物、フロア、そのフロアのスペースなど) を表示するタイムラインビューが開きます。スケジュールビューには次の機能があります。

キャンパスの選択

スケジュールビューの右上で、[敷地] オプションを使用して予約を表示する敷地を指定できます。敷地を指定すると、[建物] と [フロア] のフィルターが自動的に生成されます。表示する建物とフロアをそれぞれ指定できます。管理者は、ドロップダウン選択に表示する必要がある敷地の数を設定できます。この数字は、「*Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.*」プロパティで指定できます。

敷地を指定した後、選択内容は保持され、次回スケジュールビューを開いたときにデフォルトで表示されます。

予約可能な目的

[予約可能な目的] オプションを使用して、組織で設定された予約可能な目的に基づいて敷地のスペースをフィルタリングできます。

日付

カレンダーで日付を選択すると、任意の日付の予約を表示できます。[今日] を選択すると、カレンダーに現在の日付が表示されます。

タイムゾーン

スケジュールビューのタイムラインは、予約計画者のタイムゾーンに基づいて設定されます。

期間

スケジュールビューのタイムフレームは、ビューの右上隅にあるドロップダウンの場所を使用して指定できます。デフォルトでは、時間枠は [日次ビュー **30** 分] に設定されています。時間を 1 時間の時間範囲または週次ビューで表示するように選択できます。

リフレッシュ

ビューは、更新アイコン ( ) を選択するといつでも更新できます。

凡例

予約が表示される基準となる色の凡例を表示できます。凡例には、各ステータスに関連付けられた色が表示されます。管理者は、Workplace Reservation Management プロパティの各ステータスに関連付けられた色を変更できます。移動先 すべて > **Workplace Reservation Management** > 管理 > プロパティ プロパティを変更します。次のプロパティを編集して色を指定できます。

- イベントプランナーエクスペリエンスのドラフトの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの進行中の予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの確認待ちの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの確認済みの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの完了した予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの承認待ちの予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの承認された予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの却下された予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの競合する予約の色。
- イベントプランナーエクスペリエンスの読み取り専用の予約の色。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

色の 16 進コードを指定します。

検索スペース

[検索スペース] オプションを使用して、スペースを直接検索できます。

予約

スペースで作成された予約は、開始時間と終了時間の間で展開されたバーとして表示されます。予約は、現在のステータスに基づいて色で表示されます。色の凡例を表示してステータスを確認できます。

予約を選択すると、予約の開始時間と終了時間、期間、サブタイプ、ステータス、要求されたサービスなどの詳細がある場合は表示できます。

- [サイドパネルを開く (Open side panel)] アイコン ( ) を選択して、サイドパネルに予約の詳細を表示することもできます。
- 予約を開いてポータルに表示するには、[予約を開く **(Open reservation)]** オプションを選択します。デフォルトでは、従業員センターに予約が表示されます。Employee Center ではなくカスタムポータルで予約を開く場合は、次のアクションを実行する必要があります。

  1. 移動先 システム定義 > スクリプトインクルード.

  2. **WPCoreUtils** を検索して開きます。

  3. [スクリプト] フィールドで、 getCommonPortalSuffix 関数を上書きして、共通のポータルサフィックスを取得します。

  4. [更新] をクリックします。

- [表示] ( ) オプションを選択して、予約の詳細ビューを取得することもできます。サイドパネルには、場所、開始時間と終了時間、現在のステータス、同期ステータス、予約タイトル、要求されたサービスなどの予約関連の詳細が表示されます。予約計画者は、[予約をキャンセル] オプションを使用して予約をキャンセルすることもできます。
- 予約のバーをドラッグして、予約を別の時間または別の場所に移動することもできます。

予約の詳細ビュー

イベントプランナーで予約を選択すると、予約が新しいタブで開き、予約関連の詳細がすべて表示されます。ページには、要求者の詳細、現在のステータス、および予約が要求された敷地がトップレベルのビューに表示されます。

予約の詳細は、次の各タブに表示されます。

詳細

[詳細] タブには、要求者が予約時に予約フォームに指定した予約の詳細が表示されます。予約計画者は、[出席者の数]、[予約可能な目的]、[コストセンター] フィールドを編集できます。

ブロッカー予約

このタブには、予約とともに作成されたブロッカー予約が表示されます。ブロッカー予約は、予約とともに追加サービスが要求された場合のクリーンアップと準備のために作成されます。

ケース

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタブには、予約とともに要求された追加サービスを実行するために作成された職場ケースが表示されます。職場タスクが作成されている場合は、[タスク] タブが表示されます。

要求されたサービスアイテム

このタブには、予約とともに要求されたサービスアイテムが表示されます。

承認者

このタブには、予約の承認者の詳細が表示されます。

招待者

このタブには、予約に招待された招待者の詳細が表示されます。

予約記録

予約にバーチャル会議リンクが含まれている場合、このタブにレコーディングの詳細が表示されます。

予約の詳細ページから、[予約を開く **(Open reservation)]** オプションを使用して予約を開き、従業員センター ポータルに表示することもできます。Employee Center ではなくカスタムポータルで予約を開く場合は、次のアクションを実行する必要があります。

1. 移動先 システム定義 > スクリプトインクルード.
2. **WPCoreUtils** を検索して開きます。
3. [スクリプト] フィールドで、 getCommonPortalSuffix 関数を上書きして、共通のポータルサフィックスを取得します。
4. [更新] をクリックします。

予約計画者は、[予約をキャンセル] オプションを使用して、必要に応じて予約をキャンセルできます。

職場ハードウェア関連コネクタ

ワークプレイスコネクタ は、バッジシステムからのデータを、それぞれのスポークを介して ワークプレイスサービスデリバリ アプリケーションにインポートできる汎用フレームワークです。

開始するには

探索	構成	セットアップ
概念と機能について学ぶワークプレイスコネクタ	職場ハードウェア関連コネクタの構成	職場ハードウェア関連コネクタを設定します。

参照

フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場ハードウェア関連コネクタの詳細

ワークプレイスコネクタは、さまざまなタイプのバッジシステムを統合するためのフレームワークです。

主な機能

ワークプレイスコネクタは、Workplace Maintenance Management のさまざまなユースケースで、職場バッジデータと Now Platform を取得するためにも使用されます。

> **注:**
> ワークプレイスコネクタフレームワークとスポークの実装方法の詳細については、ServiceNow Community の「Workplace Connectors Implementation Guide V1.0 2023 年 8 月」を参照してください。

ワークプレイスコネクタには次の機能があります。

- 複数のハードウェアまたはセンサーデータプロバイダー (複数のバッジベンダー、占有センサーなど) を構成します。
- 職場のハードウェアまたはセンサーのデータをベンダーに依存しない形式に変換するための拡張ポイントを作成します。詳細については、「Creating and adding a scripted extension point」を参照してください。
- 従業員バッジのデータ分析と測定基準に基づいて、スペース占有率ダッシュボードのインサイトを提供します。

メリット

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- ワークプレイスサービスデリバリ で職場のハードウェアまたはセンサーからデータをフェッチするための標準化された方法。
- 従業員数とオフィススペースの使用状況に基づいて分析を表示するためのスペース占有インサイトダッシュボード。

ワークプレイスコネクタ の構成

ワークプレイスコネクタ を構成して、インストールとセットアップのタスクを完了します。

Workplace Connectors のインストール

ServiceNow Store から Workplace Connectors をインストールします。

始める前に
ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- ワークプレイスコネクタ
- 職場セントラル
- ワークプレイスコア

次のセットアップ手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前：ワークプレイスコネクタ
- アプリケーション ID：sn_wsd_wc

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (Workplace Connectors) または ID (sn_wsd_wc) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からのリクエストが必要になることもあります。
3. [インストール] を選択します。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存プラグインとアプリケーションのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、それをインストールしてから、Workplace Space Management をインストールする必要があります。
5. オプション: デモデータが利用でき、インストールするには、[デモデータのロード] を選択します。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

職場ハードウェア関連コネクタのセットアップ

ワークプレイスコネクタの管理者は、職場バッジデータレコードからデータをインポートするようにワークプレイスコネクタを構成します。たとえば、バッジリーダーからの従業員出席データなどです。

データソースとスケジュールされたインポートを構成する

統合フレームワークのデータソース (スポークデータのバッジなど) を設定し、データソースから定期的にデータを取得するようにインポートジョブをスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データソース.
2. [新規作成] を選択して [データ ソース] フォームを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. インポートされたファイル (CSV バッジファイルなど) を選択して、従業員の ワークプレイスコネクタ バッジデータレコードをインポートします。
4. フォームのフィールドに入力します。

データソースフォーム

フィールド	説明
名前	データソースの名前。
インポートセットテーブルラベル	インポートセットテーブルで使用されるラベル たとえば、「バッジデータ」などです。
インポートセットテーブル名	インポートセットテーブルの名前。たとえば、badging_data。
タイプ	ソースからバッジデータテーブルへの接続タイプを選択するオプション。たとえば、[ファイル] を選択します。
ファイル取得手法	ドロップダウンリストから適切な方法を選択してファイルをインポートするオプション。 たとえば、SFTP、FTP などです。
フォーマット	データ形式タイプを示すオプション例:CSV。

5. [**Save** (保存)] を選択します。
6. 移動先 すべて > スケジュール設定済みインポートセット > スケジュール済みインポート.
7. [新規作成] を選択します。
8. 実行頻度やデータソースへのマッピングなどの要件に従って、ジョブスケジュールを構成します。
9. フォームのフィールドに入力します。

[スケジュール設定済みデータインポート] フォーム

フィールド	説明
名前	インストールされている職場ハードウェア、センサーデータプロバイダー、またはスポークの名前。 たとえば、占有センサー、バッジスポークデータなどです。
データソース	ソースデータテーブル (バッジデータテーブル) とターゲットテーブル (従業員参加データテーブル)。
実行方法	スケジュール設定済みジョブを実行するユーザー。例：システム管理者
実行	ジョブスケジュールの望ましいインポート頻度。たとえば、 日次です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
日次	スケジュール設定済みジョブをインポートする時刻。例:10:30:00

10. [今すぐ実行] を選択します。

プロバイダー構成

新しいプロバイダーの詳細を登録するには、バッジテーブルからデータをインポートするようにプロバイダーを構成するか、Webhook API を使用します。バッジデータは、バッジベンダーによって共有 ワークプレイスコネクタ されます。バッジデータが処理および変換され、組織内のスペース占有率測定基準が導出されます。

バッジテーブルデータの構成

新しいプロバイダーの詳細を登録し、バッジテーブルを構成し、ソーステーブルからターゲットテーブルにデータをインポートして、バッジシステムと統合します。

始める前に

バッジデータテーブルはソーステーブルで、従業員参加データテーブルはターゲットテーブルです。ソーステーブルのバッジデータは、バッジプロバイダーからインポートされます (たとえば、バッジリーダーからの出席データ)。

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場ハードウェア関連コネクタ > プロバイダー構成.

2. メニューから、[アプリケーションスコープ] アイコン ( ) を選択します。

3. [新規作成] を選択します。

フォームのフィールドに入力します。

プロバイダー構成フォーム

フィールド	説明
名前	プロバイダー構成の名前
ソースタイプ	バッジデータが収集され、ターゲットの従業員出席テーブルにロードされるソース。 ドロップダウン リストから [テーブル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 既存のユーザーで、以前のリリースで [テーブルからインポート] オプションを選択してインスタンスの ワークプレイスコネクタ バッジデータを取得した場合、[ソースタイプ] フィールドはデフォルトで [テーブル] になります。インスタンスで ワークプレイスコネクタ [テーブルからインポート] オプションが選択されていない場合、[ソースタイプ] フィールドはデフォルトで [外部] になります。[テーブルからインポート] オプションは、11 月の ServiceNow Store リリースではサポートされていません。
実行頻度	職場システムからデータをインポートする頻度 (日数と時間)。例:5 分。 プロセスプロバイダーデータレコードは、バッジデータテーブルからレコードを選択し、実行頻度に基づいて従業員参加テーブルに入力します。
有効	プロバイダー構成がアクティブであることを示すオプション。
コネクタ構成	ルックアップリストアイコン (ルックアップ) を選択し、[バッジ] を選択します。 詳細については、「スポークコネクタの構成」を参照してください。

4. [送信] を選択します。
5. [プロバイダー実行] テーブルセクションで、[前回のクエリ時間] でフィルタリングします。

   プロバイダー実行テーブル [sn_wsd_wc_provider_execution] には、すべてのジョブスケジュール実行タイムスタンプが格納されます。スケジュール設定済みジョブ のプロセスプロバイダーデータ レコードが実行されるたびに、このテーブルの [前回のクエリ時間] 列にエントリが表示されます。ソーステーブル (バッジデータ) からターゲットテーブル (従業員参加データ) テーブルにデータをインポートする時間が [前回のクエリ時間] 列で更新されます。
6. [**Save** (保存)] を選択します。
7. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
8. [ジョブスケジュール名 **(Scheduled Jobs Name)]** フィールドで、 プロセスプロバイダーデータレコード でデータをフィルタリングして選択します。
   プロセスプロバイダーデータレコードは、ベンダーバッジデータ (ソーステーブル) からデータを読み取ります。バッジデータを処理した後、従業員参加データテーブル (ターゲットテーブル) にロードします。
9. プロバイダープロセスデータレコードの [スクリプトの実行を予定] を選択し、編集モードで開きます。
10. プロセスプロバイダーデータレコードのフォームを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要に応じて、ジョブスケジュールの 繰り返し間隔 のタイミングを変更または更新します。

11. [今すぐ実行] を選択します。
スケジュール設定済みジョブは、バッジデータテーブルからソースデータを取得して必要な形式に変換し、ターゲットの従業員参加データテーブルに格納します。

Webhook イベントを構成する

プロバイダー構成テーブルで Webhook API イベントを構成し、バッジベンダーが Webhook イベントを使用してバッジテーブルから収集したバッジデータを共有できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
バッジデータ (JSON) は、ServiceNow REST API エクスプローラーを使用して処理されます。単一または複数の生のバッジデータレコード (ペイロード) は、REST API エクスプローラーを使用して共有および処理できます。バッジデータの Webhook イベントは、単一または複数の JSON レコードでコネクタイベントテーブルにロードされます。複数のレコードがアレイとして送信されます。詳細については、「出席分析」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 職場ハードウェア関連コネクタ > プロバイダー構成.
2. [新規作成] を選択します。

フォームのフィールドに入力します。

プロバイダー構成フォーム

フィールド	説明
名前	プロバイダー構成の名前
ソースタイプ	バッジデータが収集され、ターゲットの従業員出席テーブルにロードされるソース。 **[Webhook]** を選択して Webhook イベントを構成します。
トークンパラメーター名	[トークンパラメーター名] と [トークン] の値は秘密キーと値のペアで、ベンダーバッジシステムからアプリケーションへの ワークプレイスコネクタ API 呼び出しを認証するために使用されます。どちらのシステムにもトークン名の値があります。トークン名を使用して、アプリケーションは API 要求を認証します。
トークン値	トークン値は、サーバーに API 要求を認証させるために API イベントの呼び出し中にバッジベンダーが使用する秘密キーです。
アクティブ	プロバイダー構成がアクティブであることを示すオプション。
コネクタ構成	ルックアップリストアイコン (ルックアップ) を検索して選択し、 バッジを選択するオプション。

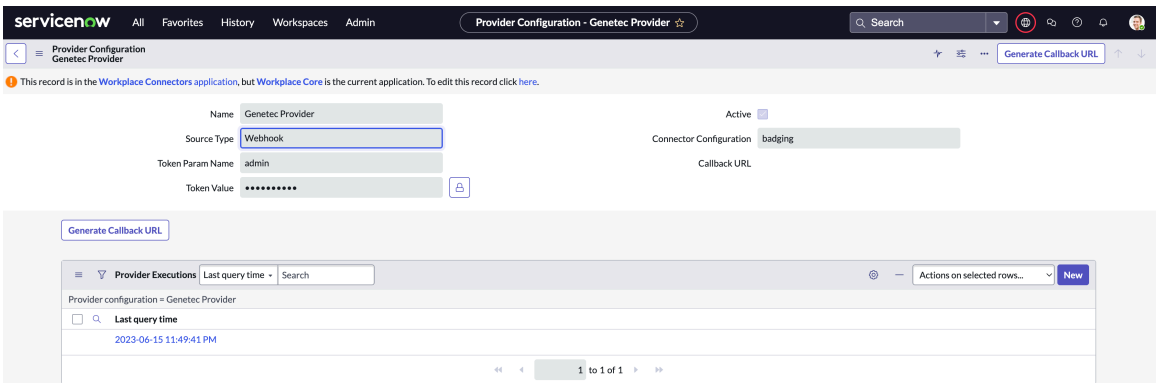
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	詳細については、「スポークコネクタの構成」を参照してください。
コールバック URL	コールバック URL アイコン (コールバック URL アイコン) を選択して、コールバック を ロックまたは編集するオプション。

3. [更新] を選択します。
4. 新しく作成された Webhook イベントを選択します。

   [コールバック URL を生成] ボタンは、REST API 要求のコールバック URL を生成するために使用できます。



5. バッジベンダーは、次の場所に移動してバッジデータを JSON 形式で共有します。 すべて > システム **Web** サービス > **REST** > **REST API Explorer**.
6. [REST API エクスプローラー] ページで、次を選択します。
   - 名前空間: ドロップダウン リストから [**sn_wsd_wc**] を選択します
   - API 名：Workplace Connector Webhook
   - API バージョン：v1
7. [職場ハードウェア関連コネクタ Webhook] イベントページで、次の値を指定します。
   - token_name：ステップ 2 で使用するトークンパラメーター名。トークン名の値は、バッジベンダーがバッジデータ(JSON) を ワークプレイスコネクタ と共有するために使用されます。生データ (ペイロードまたはバッジデータ) が処理され、コネクタイベントテーブルにロードされます。
   - ni.nolog.id:ステップ 2 で作成したウェブフックのシステム ID をコピーして貼り付けます。ペインから [他のアクション] ≡) を選択します。
   - token_value：ステップ 2 で提供されたトークン値。トークン値は、サーバーに API 要求を認証させるために API イベントの呼び出し中にバッジベンダーが使用する秘密キーです。

   a. API 要求本文で [生] を選択し、バッジデータ (ペイロード) を JSON 形式でコピーします。このバッジデータは、バッジセンサーから収集されます。

   b. [送信] を選択します。
   応答コードが **[200 OK]** で、応答結果が [成功] の場合、バッジデータはコネクタイベントテーブルにロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- コネクタイベントテーブル (sn_wsd_wc_connector_events) は、バッジベンダーによって共有されるバッジデータをロードします。REST API エクスプローラーによってロードされたときのバッジデータのステータスは [新規] です。
- ジョブスケジュール プロセス **Webhook** プロバイダーデータレコード は毎分実行され、コネクタイベントテーブルからバッジデータ (ステータスが [新規] のデータ) から従業員参加データテーブルにロードされます。

ジョブスケジュールは、 **Webhook** イベントからソースデータを取得し、そのデータを必要な形式に変換してから、ターゲットの [従業員参加データ] テーブルに入力します。

> **注:**
> スケジュール設定済みジョブにアクセスするには ワークプレイスコネクタ 、次の場所に移動します。 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ. [アプリケーション] 列で **Workplace** コネクタ を検索します。では ワークプレイスコネクタ2 つのジョブスケジュールを使用できます。

- プロセスプロバイダーデータレコード:ベンダーバッジデータ (ソーステーブル) からデータを読み取ります。バッジデータを処理した後、レコードはそれを従業員参加データテーブル (ターゲットテーブル) にロードします。詳細については、「バッジテーブルデータの構成」を参照してください。
- **Webhook** プロバイダーデータレコードを処理:コネクタイベントテーブルからデータを読み取ります。Webhook イベントデータを処理し、[従業員出席データ] テーブル (ターゲットテーブル) にロードします。
- データは [従業員出席データ] テーブルにロードされます。[コネクタイベント] テーブルのバッジデータのステータスが [処理済み] に変わります。
- [従業員出席データ] テーブルから、データが出席分析テーブルにロードされます。

> **注:**
> ステータスが [処理済み] のコネクタイベントテーブル内のバッジデータレコードは、作成日または現在の日付から 2 日後にコネクタイベントテーブル [sn_wsd_wc_connector_events] によって消去されます。エラー状態のデータは、作成日から 7 日後に消去されます。[新規] ステータスのデータは消去されません。

スポークコネクタの構成

新しいスポークコネクタを構成し、データの処理方法を定義します。

始める前に

ワークプレイスコネクタ管理者として、バッジ統合フレームワークに接続するようにコネクタを構成します。この構成では、職場アプリケーションへの統合から従業員のバッジ データを取得します。

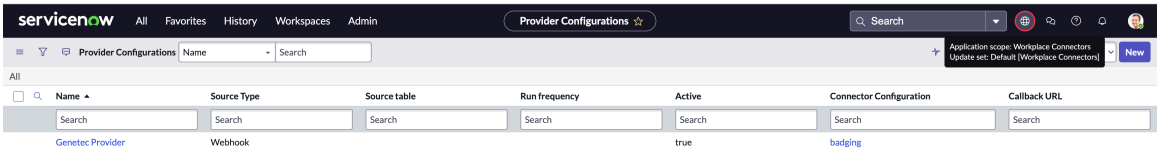
必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. 移動先 すべて > 職場ハードウェア関連コネクタ > コネクタ構成.
2. ペインで、[アプリケーションスコープ] を [職場コネクタ **(Workplace Connectors)**] として選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

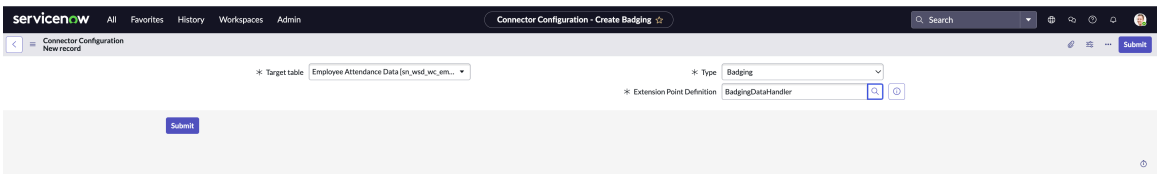


3. [新規] を選択します。
4. [ターゲットテーブル] フィールドで、コネクタがデータを保存するターゲットテーブルを選択します。
   この場合は 従業員出席データ テーブルです。詳細については、「従業員参加データ」を参照してください。
5. [タイプ] フィールドで、コネクタが処理するデータのタイプをドロップダウンリストから選択します。

   たとえば、バッジ データや占有データなどです。

6. [拡張ポイント定義] フィールドで、ルックアップリストアイコン (ルックアップ) を選択し、統合の拡張ポイントとして [バッジデータハンドラー] を選択します。

   注:
   拡張ポイントは、プロバイダーからのバッジデータを処理し、各プロバイダーによって実装される標準形式に変換するために使用されます。それは単なるインターフェースです。各プロバイダーには個別の実装が必要です。



   詳細については、「Creating and adding a scripted extension point」を参照してください。

7. [送信] をクリックすると、コネクタの構成が保存されます。

従業員参加データ

従業員参加データテーブルには、従業員バッジデータと従業員アクセスレコードが保持されます。

始める前に

プロセスプロバイダーデータレコードジョブは定期的 (5 分ごと) に実行され、バッジデータが従業員参加テーブルにロードされます。ソーステーブルからデータ (バッジデータ) を収集し、必要な形式に変換してターゲット (従業員参加データ) テーブルに保存します。

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

移動先 すべて > 職場ハードウェア関連コネクタ > 従業員参加データ.
[イベントの種類] 列が [スワイプイン] に設定され、[状態] 列が [アクセスを許可] に設定されていることを確認します。ユーザー職場プロファイルで、[場所] フィールドを正しい場所で更新し、[職場エンティティ] 列をユーザーの職場プロファイルにマッピングする必要があります。
従業員参加テーブルのデータが出席分析テーブルにロードされ、占有率測定基準 職場セントラルが生成されます。詳細については、「出席分析」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

出席分析

出席分析テーブルは、地域、サイト、キャンパス、および建物レベルの従業員数に基づいてバッジデータを計算します。これは、従業員参加データテーブルから占有データを導出します。

始める前に

必要なロール：sn_wsd_wc.admin

手順

1. オプション: 移動先 すべて > 従業員参加データ.

   (Optional) [イベントの種類] 列が [スワイプイン] に設定され、[状態] 列が [アクセスを許可] に設定されていることを確認します。

2. オプション: 移動先 すべて > ワークプレイスコア > 管理 > 職場プロファイル.

   - [場所] フィールドが正しい場所で更新されていることを確認します。詳細については、「職場プロファイルのプライマリロケーションの設定」を参照してください。
   - 職場エンティティ列がユーザーの 職場 プロファイルにマッピングされていることを確認します。詳細については、「指定されたワークスペースのユーザープロファイルへのマッピング」と「職場エンティティとエンティティタイプの構成」を参照。

3. [すべて] に移動し、アプリケーションのコンテキストメニューで **sn_wsd_central_attendance_analytics.list** を検索します。

   [出席分析] ページが表示されます。

   > **注:**
   > タイムスタンプが N-2 の参加データレコードは、スケジュールされたジョブによって処理されます。ここで、N は現在の日付なので、一昨日が対象となります。

   占有率ダッシュボードの測定基準は、で 職場セントラル表示できます。次のロールがあればレポートにアクセスできます。

   - sn_wsd_central.workplace_analytics_user
   - sn_wsd_wc.manager
   - sn_wsd_wc.user

4. オプション: 移動先 すべて > 職場セントラル > 占有率ダッシュボード.

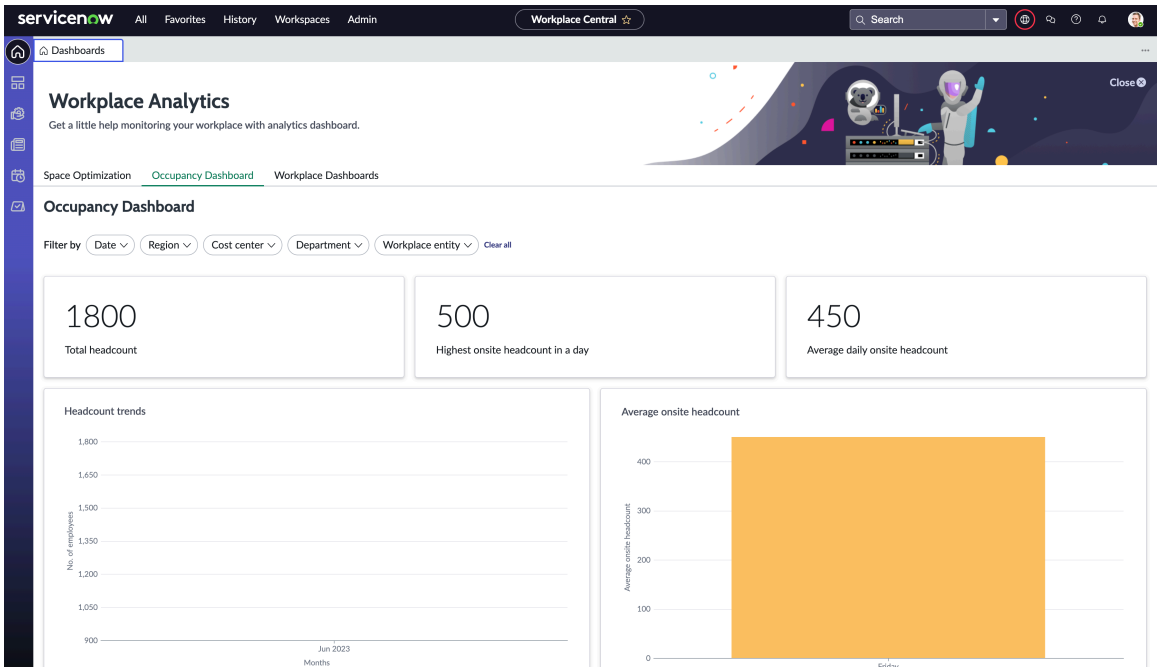
   (Optional) で、占有率ダッシュボードのデータで職場セントラル職場エンティティ別にデータをフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スケジュール設定済みジョブ 「WSDHeadCount 日次ジョブ 」は 職場セントラル 毎日実行され、従業員参加テーブルからデータを取得して出席分析テーブルにロードします。

- (Optional) WSDHeadCount 日次ジョブのスケジュール設定済みジョブで、職場エンティティのマップされた値をチェックします。職場エンティティの地域、サイト、敷地、および建物レベルの人員数に基づいて、従業員スペース占有データが入力されます。



詳細については、「占有率ダッシュボードの表示」を参照してください。

ワークプレイスコネクタ 参照

ワークプレイスコネクタ とともにインストールされるテーブルとロールについて説明します。

職場ハードウェア関連コネクタとともにインストールされるコンポーネント

ワークプレイスコネクタ アプリケーションのインストール時点で、いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロール、テーブルなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。

ワークプレイスコネクタ と一緒にインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_wsd_wc.manager	占有率ダッシュボードやその他のダッシュボードを含むすべてのデータへの読み取りアクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	ワークプレイスコネクタ アプリケーションを構成および設定するための管理者アクセス権を付与します。	sn_wsd_wc.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_wsd_wc.user	いくつかの列とフィールドのみに対する読み取りアクセス権を提供します。読み取りアクセス権は管理者によって設定されます。	なし

ワークプレイスコネクタ とともにインストールされるテーブル

テーブル	説明
コネクタ構成 [sn_wsd_wc_connector_config]	統合フレームワークに接続するようにコネクタを構成します。この構成では、統合から職場アプリケーションにデータをフェッチします。 このテーブルには、アプリケーションで定義されているワークプレースコネクタに関する情報が保持されます。たとえば、バッジデータ、占有センサーなどです。このテーブルでは、拡張ポイントを介して各コネクタのデータを処理することもできます。
従業員参加データ [sn_wsd_wc_employee_attendance_data]	従業員参加データテーブルは、ソーステーブル (バッジデータテーブル) からデータがインポートされるターゲットテーブルです。 このテーブルは、コネクタで定義された他のイベントとともに、ユーザー ID、バッジ時間などの従業員のバッジデータ情報を保持します。
プロバイダー実行 [sn_wsd_wc_provider_execution]	すべてのスケジュール済みジョブ実行のタイムスタンプを保存します。スケジュール済みジョブ [プロバイダーデータレコードを処理] が実行されるたびに、このテーブルには前回のクエリ時間のエントリが格納されます。ソーステーブル (バッジデータ) からターゲットテーブル (従業員参加データ) テーブルにデータをインポートするのにかかった時間は、 前回のクエリ時間に更新されます。 t
プロバイダー構成 [sn_wsd_wc_provider_config]	ソーステーブルからターゲットテーブルにデータをインポートするようにプロバイダーを構成します。ソーステーブルは [バッジデータ] で、ターゲットテーブルは [従業員参加データ] です。
コネクタイベント [sn_wsd_wc_connector_events]	コネクタイベントテーブル (sn_wsd_wc_connector_events) は、バッジベンダーによって共有されるバッジデータをロードします。 スケジュール済みジョブ [プロセス **Webhook** プロバイダーデータレコード **(Process webhook provider data records)]** は毎分実行され、コネクタイベントテーブルからバッジデータ (ステータスが [新規] のデータ) から従業員参加データテーブルにロードされます。詳細については、「Webhook イベントを構成する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ

移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ. [アプリケーション] 列で Workplace コネクタを検索します。

- Webhook プロバイダーデータレコードを処理
- プロバイダーデータレコードを処理

Emergency Response Management®

ServiceNow® Emergency Response Management アプリケーションは、自然災害や COVID-19 などのパンデミックの事態にあって、組織が事業継続性の取り組みを実施できるように支援します。緊急事態を予測または経験した際に、全員に継続的に情報を提供して接続を維持するために、複数の側面でアクティビティを簡素化および自動化します。

Emergency Response Management アプリとその連携方法を説明するビデオ

Emergency Response Management アプリケーションには、次の機能があります。

Emergency Outreach

メールまたはモバイルプッシュ通知を通じてユーザーとの接続が常に維持されます。緊急事態および安全対策に関する重要な情報を共有し、ユーザーにそれぞれの状況と場所を報告するように求めます。Employee Readiness Surveys のインストールでは、Emergency Outreach を使用して、ユーザーが職場に復帰できる準備ができているかどうかを評価するサーベイリンクを送信します。

Emergency Self Report

ユーザーが自身の健康状態を報告できます。ユーザーが隔離期間に入ることを報告した場合、ワークフローは、準備が整ったときに安全に作業に復帰できるように支援します。HR などの部署もアラートを受け取ることができます。

Emergency Exposure Management

影響を受けたユーザーの会議、場所、シフトと予約、バッジスキャンを分析することで、感染症にさらされた可能性があるユーザーを特定します。

Emergency Response Management for Now Mobile

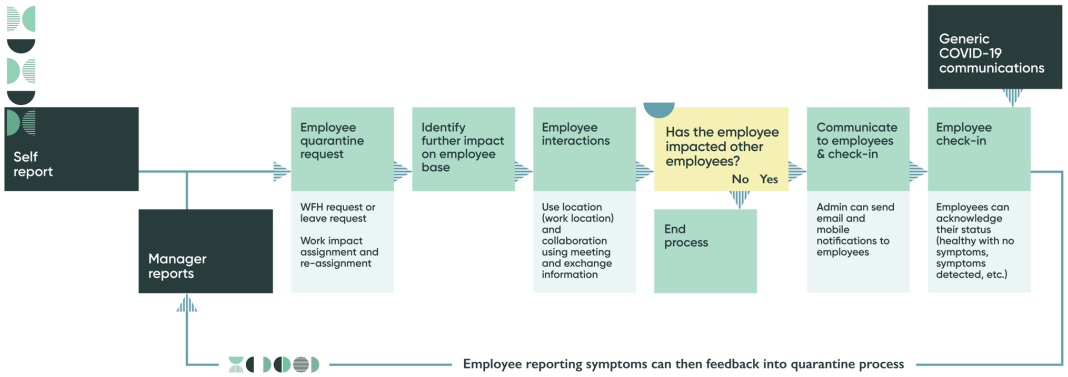
Now Mobile アプリを使用するユーザーが Emergency Outreach のプッシュメッセージに応答し、さらに自分の健康状態を自己報告できるようにします。

Emergency Response Management アプリケーションを連携させることで、情報をユーザーと共有したり、チームへの影響を評価したり、緊急事態に対応したりするためのワークフローを自動化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

緊急対応アプリのワークフロー (自己レポートから、接触状況の評価、ユーザーの健康状態チェックイン要求まで)



連邦政府のお客様向け **Emergency Response Management**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の Emergency Response Management アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Response Management アプリケーションに対する Domain Separtion のサポート

サービスプロバイダーのユースケースでの Domain Separtion のサポートについては、各 Emergency Response Management アプリケーションのトピックを参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Emergency Outreach

予測された、または発生中の緊急事態に関する重要な情報をユーザーに通知します。Outreach 通知をメール、モバイルプッシュ通知、または SMS メッセージで送信して、ユーザーに応答を求めます。その他の優先コミュニケーションチャネルを設定することもできます。

Emergency Outreach は他の ServiceNow® Emergency Response Management アプリとともに、ユーザー間での COVID-19® などの感染症の地域感染を監視し、その阻止を支援するために開発されました。追加 ServiceNow Safe Workplace Suite アプリのリリースにより、感染拡大から職場の再開にいたるまで、緊急事態を企業が管理できるようになりました。

一部の Safe Workplace Suite アプリでは、Emergency Outreach 通知機能を利用してユーザーとコミュニケーションを行っています。

- Employee Readiness Surveys には、ユーザーが職場に戻る準備ができているかを評価するサーベイへのリンクを示すアウトリーチ通知の機能があります。自社の懸念に対応するため、通知とサーベイをカスタマイズできます。
- 従業員健康診断 は、アウトリーチ通知を使用して、ユーザーが職場に戻る前に、健康状態検証を毎日送信するように要求します。
- Contact Tracing は、次の Outreach 通知を使用します。
  - 職場のユーザーに対して、1 日の間に接触したユーザーのリストを提示するよう要請するアウトリーチ通知。日次ログ通知は、毎作業日の特定の時刻または必要に応じてスケジュールして、送信できます。日次ログを残すことにより、接触追跡者はユーザーが感染したときに感染ユーザーをフォローアップすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユーザーに対して、組織のプライバシーポリシーを確認して、自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意するよう要請するアウトリーチ通知。
- 感染ケースの潜在的な接触者宛てのアウトリーチ通知。感染したユーザーに職場で接触した可能性があることを通知します。

注:
Safe Workplace Suite アプリでは登録が必要です。Emergency Outreach をインストールした後に Safe Workplace Suite アプリをインストールしてください。

他の **Emergency Response Management** アプリケーションとの併用

Now Platform® を基礎とする Emergency Response Management アプリケーションは、組織の緊急対応の取り組みを支援します。Emergency Exposure Management アプリケーションを使用すると、感染したユーザーに接触した可能性のあるユーザーを特定できます。Emergency Self Report アプリケーションを通じて、ユーザーは自分の健康状態を自己報告することができます。マネージャーは直属の部下の健康状態を追跡できるため、作業をアサインし直すことができ、対応チームは全体的なデータと傾向を監視できます。どちらのアプリケーションも ServiceNow ストア で入手可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

連邦政府のお客様向け Emergency Response Management

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の Emergency Response Management アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Emergency Outreach のインストール

admin ロールを持っている場合は、Emergency Outreach をインストールできます。

始める前に

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

このタスクについて

Emergency Outreach をインストールした後は、追加の管理構成は必要ありません。必要に応じて、通知と応答メッセージを設定できます。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「Emergency Outreach」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。

4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。

5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

タスクの結果
Emergency Outreach が使用しているインスタンスにインストールされます。

次のタスク
必要に応じて Employee Readiness Surveys をインストールし、Emergency Outreach と併用します。Employee Readiness Surveys アプリでは Emergency Outreach 通知を使用して、従業員の職場復帰の準備状況を評価することができます。

Emergency Outreach と共に使用する **Employee Readiness Surveys** のインストール

admin ロールを持っている場合は、Employee Readiness Surveys をインストールできます。Employee Readiness Surveys をインストールすると、通知オプションが Emergency Outreach アプリに追加されます。たとえばデフォルトの健康に関する準備状況サーベイが提供されます。

始める前に
必要なロール：管理者

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	リ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

このタスクについて

Emergency Outreach の [Outreach を送信します] フォームには、健康状態要求ではなく、サーベイを送信するオプションがあります。sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、健康に関する準備状況サーベイ例の所有者になります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. Employee Readiness Surveys を検索します。
3. [インストール] を選択します。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909] 」記事を参照してください。
5. [インストール] を選択します。
6. インストールが完了したら、[クローズ **(Close)]** をクリックします。

タスクの結果

Employee Readiness Surveys が使用しているインスタンスにインストールされます。Emergency Outreach アプリに移動して使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Emergency Outreach とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が Emergency Outreach とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Emergency Outreach admin [sn_imt_checkin.checkin_admin]	新しい Emergency Outreach 通知を作成し、ユーザーから受信した応答を表示できます。セーフワークプレイス 対象者を作成および管理できます。Employee Readiness Core アプリがインストールされている必要があります。	survey_creator

インストールされるテーブル

Emergency Outreach テーブル

テーブル	説明
Emergency Outreach [sn_imt_checkin_employee_check_in]	対象者と、ユーザーに送信する通知コンテンツを定義します。
到着確認 [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]	到着確認レコードと、ユーザーから受信する応答を定義します。
応答オプション [sn_imt_checkin_response_option]	ユーザーへの通知メッセージに表示される応答を定義します。
Emergency Outreach チャネル [sn_imt_checkin_channels]	Slack や Facebook などに対して、スクリプトまたはサブフローを使用して、通知チャネルを作成します。
健康検証の確認 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]	毎日の健康検証確認レコードと、ユーザーから受信する応答を定義します。 テーブルは ServiceNow® 従業員健康診断 にも登録する場合にのみ使用します。このテーブルのデータは、毎日の健康検証 outreach 通知を従業員に送信するときに、健康検証確認関連リストに表示されます。
Emergency Outreach 通知チャネル	Emergency Outreach 通知の送信時に使用された通知チャネルとその通

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Outreach テーブル (続く)

テーブル	説明
[sn_imt_checkin_m2m_channel_employee_check_in]	知を接続するレコードが含まれています。
アウトリーチ Sysauto スクリプト [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	Contact Tracing アプリからの日次接触者ログなどに対して、Outreach 通知を送信するジョブスケジュールが含まれます。
サーベイインスタンス [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin]	アウトリーチサーベイレコードをサーベイインスタンスに関連付けて、レポートの質を向上させることができます。
応答基準 [sn_imt_checkin_response_criteria]	ある従業員が、それらの質問に対する従業員の回答に基づいてサーベイを完了したときに、応答スクリプトが実行されるかどうかを決定する一連の質問。
応答スクリプト [sn_imt_checkin_response_script]	すべての応答スクリプトのリスト。応答スクリプトは、サーベイの質問に対する従業員の回答に基づいて自動的にアクションを実行するために使用されます。
Outreach のインスタンスログを表示 [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	アウトリーチサーベイのリストには、その作成とサーベイインスタンスのステータスに関する情報が記載されています。

Emergency Outreach 通知の設定

管理者ロールを持つユーザーは、Emergency Outreach を用いて通信する任意のアプリで使用するメール通知を追加できます 。各アプリには、新しい通知の計画を補助するための例として、デフォルトのメール通知が含まれています。

始める前に

必要なロール：admin および sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて

Emergency Outreach 通知機能は、次のアプリケーションとベースシステムの Outreach 通知をサポートしています。

- Emergency Outreach：従業員に健康状態を示す応答を求めます。
- Employee Readiness Surveys：従業員が職場に戻る準備ができているかどうかを判断する質問があるサーベイリンクを送信します。
- 従業員健康診断：従業員が職場に戻る前に、健康状態検証を毎日確認するように要求します。
- Contact Tracing：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 職場の従業員に対して、接触した他の従業員のリストを要求するメール通知をスケジュールします。
- 従業員に対して、組織のプライバシーポリシーを確認し、自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意するよう求めるメール通知をスケジュールします。
- 感染ケースの潜在的な接触者にメール通知を送信して、感染した従業員に職場で接触した可能性があることを通知します。

手順

1. メール通知を追加して、Outreach の送信条件と通知コンテンツをカスタマイズします。
2. Outreach 通知で使用されるメール通知を更新します。
3. 通知の送信先である従業員を対象として、Safe Workplace 対象者を追加します。
4. Outreach で必要な場合は、応答オプションを設定します。
5. オプション: 通知を送信する Slack、Microsoft Teams など、追加の通知チャネルを作成します。
6. オプション: Employee Readiness Surveys など、Outreach 通知とともに送信するサーベイを追加します。

   (Optional) サーベイの選択については、 を参照してください。

   サーベイの作成の詳細については、「サーベイ管理」および「サーベイデザイナー」を参照してください。
7. Outreach メール、モバイルおよび SMS 通知を設定して、従業員に送信します。

   注:
   SMS 通知は、Outreach 確認と毎日の健康検証でのみ利用できます。

Emergency Outreach と併用するメール通知を追加する

メール通知を追加して、従業員の送信条件と通知をカスタマイズし、Emergency Outreach 通知のデフォルト通知の代わりに使用します。

始める前に
デフォルトのメール通知を確認して、通知のレイアウトとスクリプトに慣れてください。デフォルト通知の詳細を用いて、追加する通知に使用する情報を作成します。

アプリケーション別のデフォルトのメール通知

アプリケーション	通知の名称
Emergency Outreach	従業員チェックイン
Employee Readiness Surveys	Outreach サーベイ
従業員健康診断	毎日の健康検証
Contact Tracing	• 従業員の日次ログアラート • ユーザーのプライバシーに関する同意 • 感染者通知

必要なロール：管理者

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > メール > 通知.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

Outreach 通知	メール通知を構成するための必須フィールド
健康状態の報告（任意）	[テーブル] フィールド: Outreach 確認 [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** **[Notification count][changes]** および **[Sys id] [starts with]**
Outreach サーベイ	[テーブル] フィールド：アセスメントのインスタンス [asmt_assessment_instance] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信] フィールド: [イベントが起動] の選択 ○ [イベント名] フィールド: [**sn_imt_checkin.survey_instance_notify**] の選択 ○ 条件: **[Assigned to.Active][is][true]**
日次接触者ログ	[テーブル] フィールド：日次ログ確認 [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** および **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**
ユーザーのプライバシーに関する同意	[テーブル] フィールド: ユーザーのプライバシーに関する通知と同意 [Sn_imt_tracing_user_privacy_consent] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Outreach 通知	メール通知を構成するための必須フィールド
	[Parent consent][is empty] および **[Consent status][is][Not Acknowledged]** および **[Notification count][changes]** および **[Notification count][greater than or is][1]** および **[User.Active][is][true]** および **[Emergency Outreach.Email notification][is][true]**
感染者通知	[テーブル] フィールド: 接触告知 [sn_imt_tracing_exposure_notice] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** および **[Notification count][changes]**
毎日の健康検証 Outreach	[テーブル] フィールド：健康検証確認 [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] [送信時期 **(When to send)]** タブ： ○ [送信]: [記録が挿入または更新されました] の選択: ○ 条件: **[User.Active][is][true]** および **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**

4. [詳細条件] フィールドに、メール通知を対応する Outreach 通知に関連付けるコードを入力します。
   - Outreach サーベイ通知の場合:

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

   - その他の Outreach 通知の場合:

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

   追加しようとしている通知の sys_id で <your-sys_id> 変数を置き換えます。これを行うには、ヘッダーを右クリックし、[**sys_id** のコピー **(Copy sys_id)**] オプションを選択して、sys_id をコード行に貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [受信者] タブで、通知の送信先となる対象者を選択します。
   また、関連する Outreach 通知を構成または送信するときに、ターゲットである対象者を選択できます。詳細については、「緊急事態に対応する通知を送信する」を参照してください。
6. [含まれる内容 **(What it will contain)**] タブで、メールメッセージの件名とテキストを入力します。
   メールテンプレートを Outreach 通知に適用しない場合、または対応する Outreach 通知でメールコンテンツを定義した場合は、メールテンプレートをクリアします。
7. [送信] をクリックします。
8. 通知リストで、追加した通知を開き、[通知のプレビュー] をクリックします。
9. 通知を確認し、必要に応じて変更します。
10. [更新] をクリックします。

Emergency Outreach で使用する通知の変更

管理者は、Emergency Outreach で使用するメール通知を変更できます。

始める前に
システム通知を計画、作成、変更する方法の詳細については、最初に「メール通知を作成する」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを送信をクリックし、[コンテンツ構成] タブを選択します。
2. [応答モード] フィールドで、変更する Outreach 通知のモードを選択します。
   その応答モードのデフォルトの通知が表示されます。表示されない場合は、名前で通知を検索して選択します。

アプリケーション別のデフォルトのメール通知

アプリケーション	通知の名称
Emergency Outreach	従業員チェックイン
Employee Readiness Surveys	Outreach サーベイ
従業員健康診断	毎日の健康検証
Contact Tracing	○ 従業員の日次ログアラート ○ ユーザーのプライバシーに関する同意 ○ 感染者通知

3. [通知] フィールドの横にある [ⓘ] アイコンをクリックし、[レコードを開く] をクリックします。
4. 通知レコードで、通知の詳細を変更します。
   アプリケーションのその通知の要件に従ってください。各アプリケーションの要件を確認するには、「Emergency Outreach と併用するメール通知を追加する」 を参照してください。
5. [通知のプレビュー] をクリックし、変更を確認します。
   通知に必要な情報が正しいことと、リンクが有効であることを確認してください。
6. 終了したら [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
変更された通知は、対応するアプリケーションの今後の Outreach 通知で使用されます。

セーフワークプレイス対象者を**Emergency Outreach**のために追加

Emergency Outreach 通知用にユーザーのコレクションを追加します。場所、部門、グループなどの基準に基づいて、特定のユーザーをターゲットに設定します。

始める前に
セーフワークプレイス対象者機能はEmployee Readiness Coreを購入すると利用できます。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > セーフワークプレイス対象者 をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. [名前] フィールドに、この対象者のわかりやすい名前を入力します。

   Example
   たとえば、ビル C ネットワークグループ、Bob に報告する施設従業員など。
3. 通知を受け取るユーザーを示します。
4. [送信] を選択します。

Emergency Outreach 応答オプションの設定

従業員が Emergency Outreach 健康状態の要求に応答するために選択する応答オプションを設定します。ベースシステムの応答を変更したり、新しい応答を追加したり、不要になった応答を非アクティブにしたりできます。

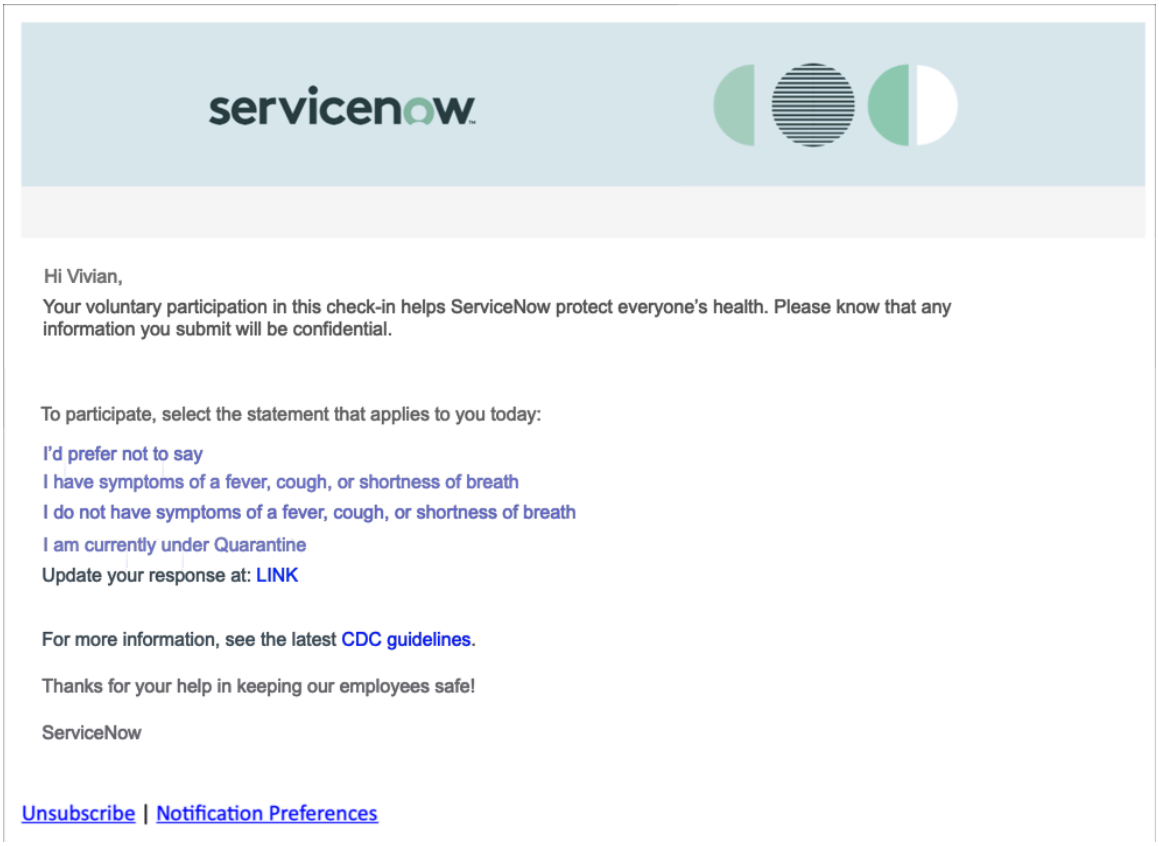
始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて
応答オプションは、従業員が受信する Emergency Outreach メール通知に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

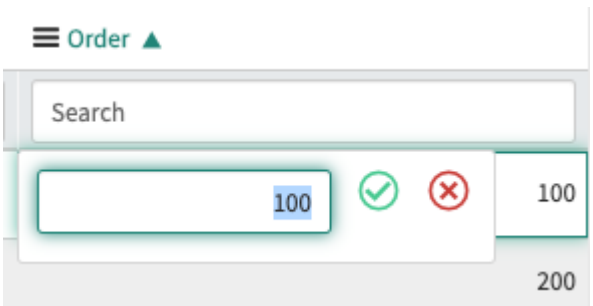
応答を含むメールメッセージ



手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > 応答オプション.
2. オプション: 応答オプションのテキストを変更します。
   a. 応答オプションを開きます。
   b. [応答テキスト] フィールドのテキストを編集します。
   c. [更新] をクリックします。
3. オプション: 応答オプションが表示される順番を変更します。
   順序を変更する最も簡単な方法は、応答オプションのリストにあるリスト編集機能を使用することです。各オプションを開いて、順序番号を更新することもできます。応答は番号順に表示されます。

   a. 順序リストで、更新する順序値をダブルクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. 番号を入力し、緑色のチェックマークアイコンをクリックします。

c. 応答が降順でソートされるまで [順序] 列ヘッダーをクリックして、応答が適切な順序で表示されていることを確認します。

4. オプション: 応答オプションを追加します。

a. [応答オプション] リストで [新規] をクリックします。

b. フィールドに入力します。

フィールド	説明
応答テキスト	ユーザーが応答として選択できるテキスト。
順番	リスト内のこの応答の位置を指定する番号。新しい応答を配置するには： ▪ 最初に、最小の番号を応答に指定します。 ▪ 途中、上位の番号から下位の番号までの番号を応答に指定します。 ▪ 最後に、最新の番号を応答に指定します。
応答値	応答テキストに基づく、読み取り専用の一意の値。
有効	この応答オプションが通知に表示されるようにするためのオプション。
SMS オプション	ユーザーがこの応答で SMS 通知に返信するために選択する番号。SMS オプションごとに一意の番号が必要です。 **注:** 会社が SMS 通知でこの応答を使用する場合は、番号を割り当てます。
応答モード	Outreach 確認などの Outreach 通知のモード。

c. [送信] をクリックします。

5. オプション: [アクティブ] チェックボックスをオフにし、[更新] をクリックして、応答オプションを非アクティブにします。

通知チャネル **Emergency Outreach** を作成する

Slack または Microsoft Teams コラボレーションプラットフォームなど、会社の優先コミュニケーション方法を使用して、健康状態要求を送信するための通知チャネルを作成し ます。スクリプトまたはサブフローを使用して、通知チャネルを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて

通知チャネルを作成したら、通知を送信するときにチャネルを選択できます。チャネルでは、指定された件名と本文を使用し、健康状態要求を送信するときに選択したユーザーに通知を送信します。たとえば、会社の IT ネットワークグループには、メールよりも綿密に監視する Slack チャネルがあります。Slack 通知チャネルを作成します。IT ネットワークグループメンバーと通信するには、グループをターゲット対象者として選択し、Slack 通知チャネルを選択します。

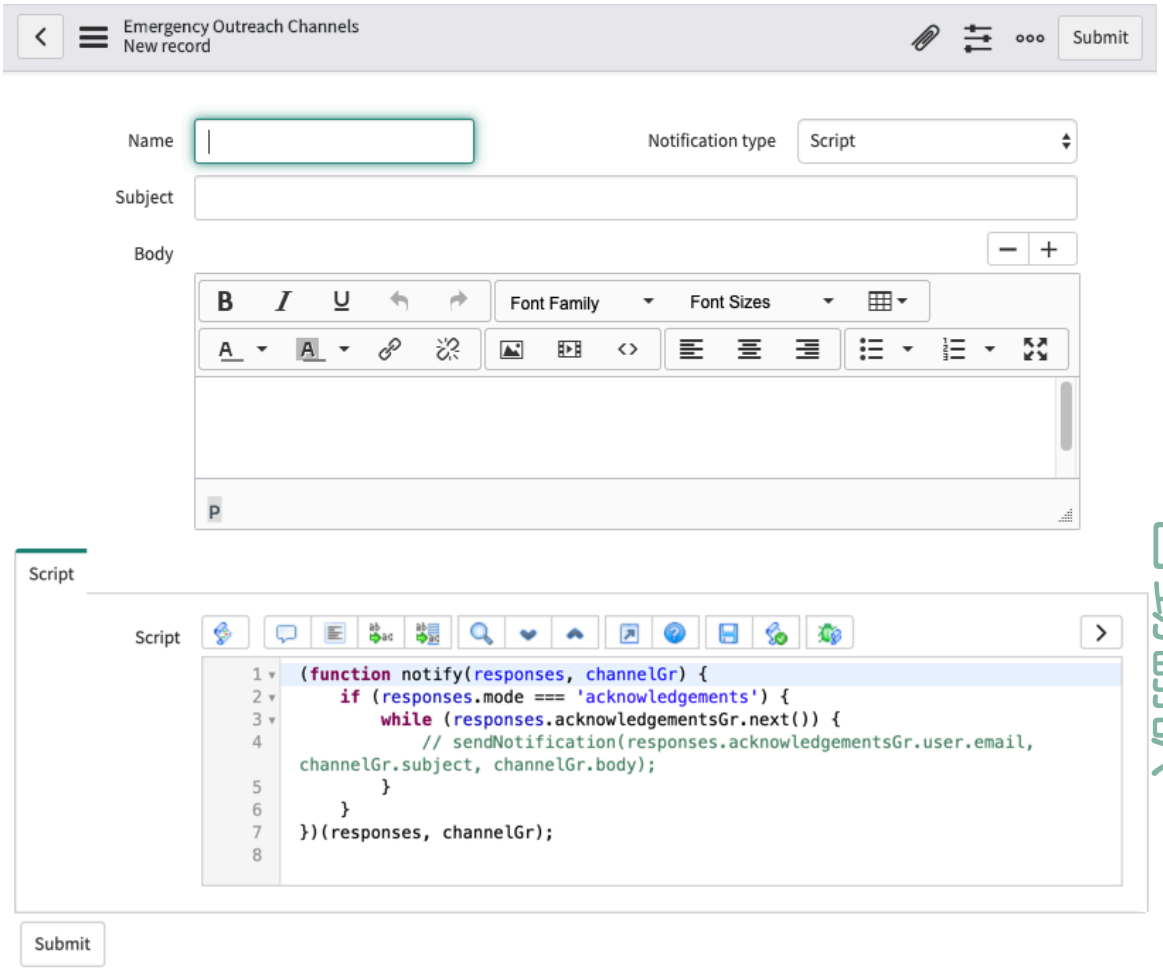
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[メール通知] と [**Now Mobile** プッシュ通知] のチェックボックスが選択されている場合、3 つの通知がすべて送信されます。Slack 通知チャネルのみを使用するには 、これらの 2 つのチェックボックスをオフにします。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > チャネル.
2. [新規] をクリックします。



3. 通知チャネルの名前を入力します。
   要求者が簡単に正しいチャネルを選択できるように、コミュニケーション方法を示す短い名前を使用します。
4. [件名] フィールドに、通知チャネルの件名を入力します。
5. [本文] フィールドに本文メッセージを入力します。
6. スクリプト通知チャネルを作成します。

   a. [通知タイプ] フィールドでは、デフォルトの通知タイプである [スクリプト] のままにします。

   b. [スクリプト] フィールドで、コメント内のコードをスクリプトに置き換えて、チャネルに接続します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

```
{
        // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

GlideRecord の JavaScript API の詳細については、「GlideRecord - スコープ対象」を参照してください。

c. [送信] をクリックします。

Example

次の例には、通知が送信されたときに生成された確認応答とサーベイインスタンスの数をカウントするコードが含まれています。成功した確認応答とサーベイインスタンスの数が表示されます。この情報を使用して、アウトリーチレコードの [配送ログ] 関連リストに表示されるエラーを確認し、処理します。

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. サブフロー通知チャネルを作成します。

a. アウトリーチ通知で使用するサブフローを作成します。
サブフローの作成、公開、およびテストの詳細については、「サブフロー」を参照してください。

作成するサブフローで以下の入力を使用します。

- *mode* (文字列)
- *acknowledgements* (sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement のレコード)

  mode が *acknowledgements* である場合、acknowledgements は有効な GlideRecord に設定され、 *survey_instances* は null です。

- *survey_instances* (asmt_assessment_instance のレコード)

  mode が *survey_instances* の場合、survey_instances は有効な GlideRecord に設定され、*acknowledgements* は null です。

- *channel*(sn_imt_checkin_channels の参照)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次の出力はオプションです。

- *total_count* (整数)
- *sent_count* (整数)

これらの出力をレビューするには、成功した確認応答またはサーベイに対する合計の確認応答またはサーベイの数を含めます。

b. [サブフロー] 通知タイプを選択します。
[スクリプト] セクションがフローに変わり、[サブフロー] 参照フィールドが表示されます。

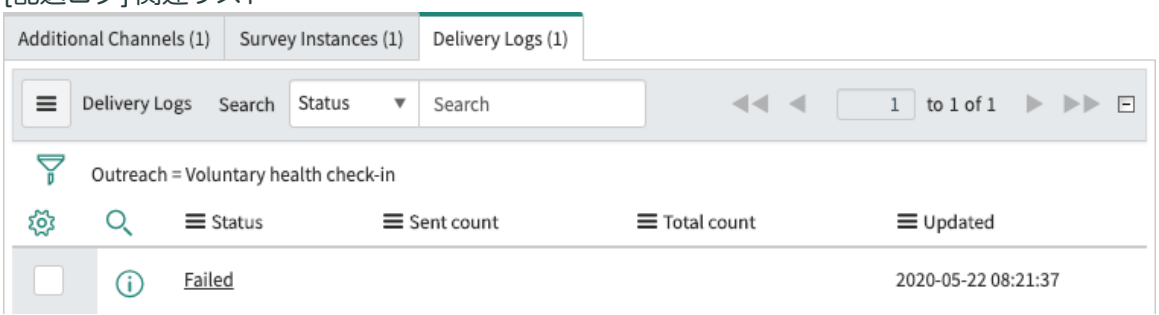
c. 作成したサブフローを選択します。

8. [送信] をクリックします。

Trouble?

カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach メッセージに表示されます。

[配送ログ] 関連リスト



1. Outreach メッセージに対して通知チャネルをテストし、失敗したレコードを開いてエラーメッセージを確認します。

2. 通知の失敗の原因になったエラーを修正します。

3. 失敗がなくなるまで、通知チャネルのテストを続行します。

Example: Slack チャネルスクリプト

注:
次のスクリプトは参照専用です。お使いの環境向けの通知チャネルスクリプトを開発する場合は、それを参照してください。

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
      var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
      client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
      client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
      client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
      return client;
   };

   var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    var emailToSlackIdMap = {};
    for (var i = 0; i < users.length; i++) {
        var email = users[i].profile.email;
        if (email) {
            emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
        }
    }
    return emailToSlackIdMap;
};

var runSlackCommand = function (method, params) {
    var client = createClient();
    client.setHttpMethod('post');
    client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
    client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
    var response = client.execute();
    if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
        throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
    }

    var body = JSON.parse(response.getBody());
    if (!body.ok) {
        throw new Error(body.error);
    }

    return body;
};

var sendMessage = function (userId, message) {
    var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
userId });
    var channel = openConversationResponse.channel.id;
    runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
};

var users = runSlackCommand('users.list').members;
var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
responses.surveyInstancesGr;
var numSent = 0;

while (record.next()) {
    var email = record.user.email + '';

    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
        ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
        : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();

    var message = body + '\n' + link;

    var slackId = emailToSlackIdMap[email];
    if (slackId) {
        sendMessage(slackId, message);
        numSent += 1;
    }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    }

    return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

Employee Readiness Surveys の変更または追加

Employee Readiness Surveys アプリでインストールされている従業員職場復帰準備状況サーベイを確認します。サーベイを変更するか、対応する懸念事項やデータ保護法を含む適用法に基づく法的義務に基づいて使用する 1 つ以上のサーベイを作成できます。

始める前に

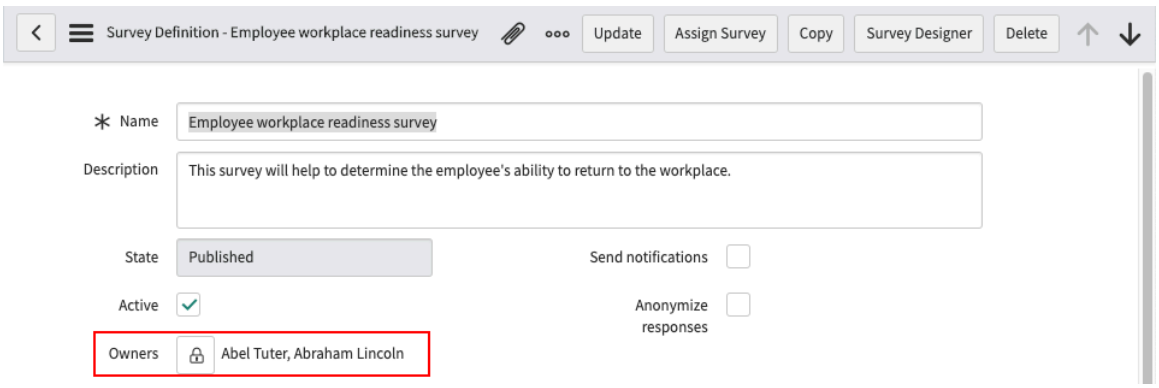
サーベイの管理 についてよく理解してください。次に他の緊急対応チームのステークホルダーと会い、サーベイへの変更を計画します。既存のサーベイを従業員に送信する前に編集するか、1 つ以上の新しいサーベイを作成するかを決定します。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて

sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーには survey_creator ロールがあり、デフォルトの準備状況サーベイの所有者になります。survey_creator ロールを持つユーザーは、デフォルトのサーベイを編集またはコピーすることができます。これらのユーザーは、別の準備状況サーベイを追加し、他のユーザーを所有者として追加して共同作業を行うこともできます。

サーベイ定義所有者

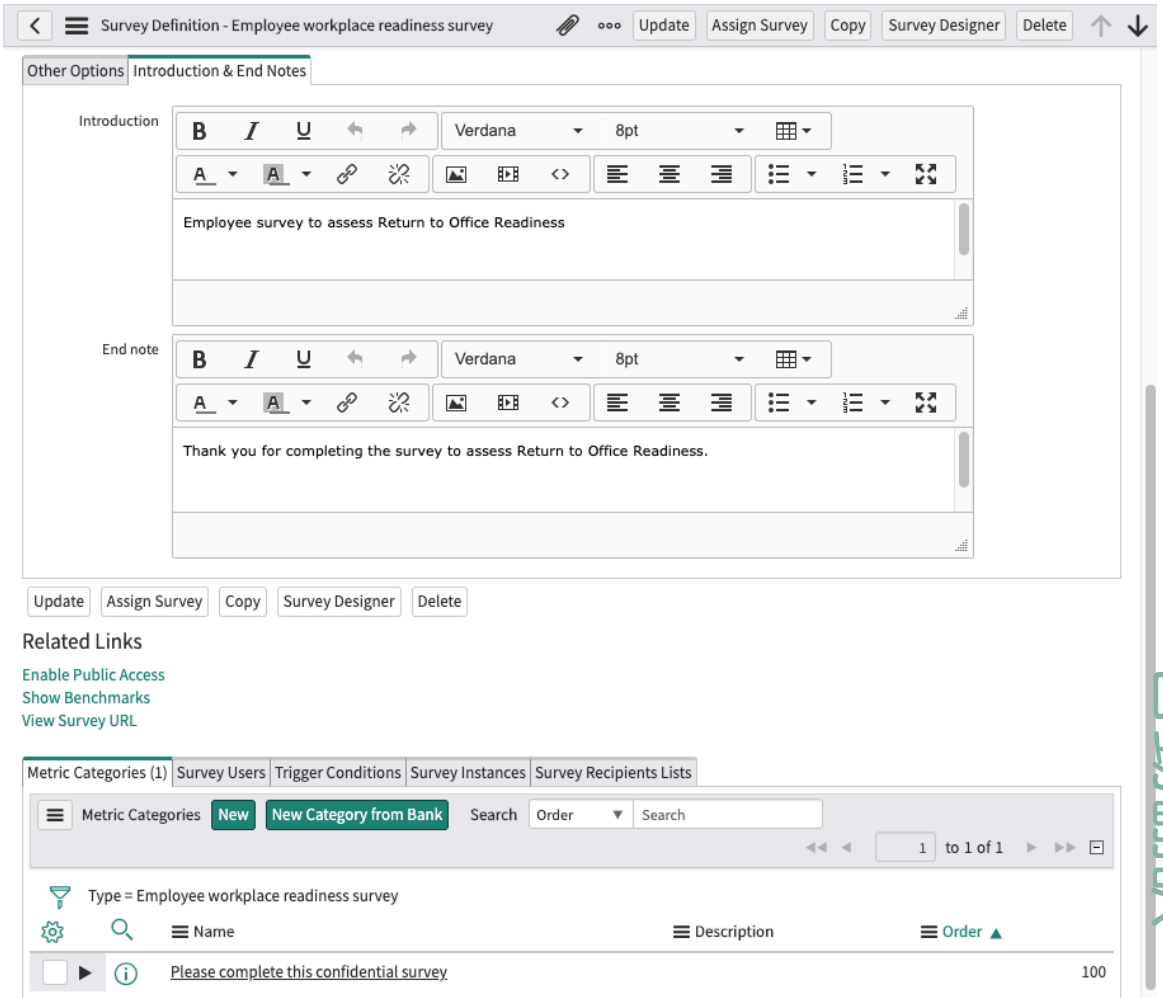


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > サーベイ > サーベイを見る をクリックし、 従業員職場準備状況サーベイを開きます。



2. サーベイの変更に対して行った計画を使用して、次のいずれかのサーベイ要素を更新します。

3. サーベイオプションに対するその他の変更を完了し、[更新] を選択します。

タスクの結果
変更されたサーベイは、今後の Outreach サーベイに使用します。

他の **Employee Readiness Surveys** の追加

さまざまな職場に使用する、または他の懸案事項を評価する 1 つ以上のサーベイを作成します。まずサーベイを慎重に計画して、職場に戻るための準備状況の評価に最適なデータを収集します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin、survey_creator、survey_admin または admin

このタスクについて
開始前に、職場の再開を開始する方法と、従業員について何を理解する必要があるのかを検討します。会社の survey_admin ロールを持つユーザーと協力して、サーベイの質問と応答のタイプを計画します。サーベイの追加の詳細については、「サーベイ管理」および「サーベイデザイナー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

- サーベイを作成するには、次の場所に移動します。 サーベイ > サーベイを見る.
- [新規] または [サーベイデザイナー] を選択し、作成した計画からサーベイを完了するための情報を入力します。
  sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーがアウトリーチサーベイを送信するときに何を選択するべきかがわかるように、サーベイに使用する命名規則を決定します。たとえば、インドの準備状況サーベイやカスタマーサービスの従業員復帰準備状況などです。

関連情報

Emergency Outreach で準備状況サーベイを送信

緊急事態に対応する通知を送信する

Emergency Outreach を使用して、ユーザーが自身の健康状態を報告するように通知します。Emergency Outreach を使用して、緊急事態が生じた場合に、ユーザーに重要な情報をすばやく通知することもできます。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、ユーザーの携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

SMS 通知を送受信できるようにするには、次の要件に注意してください。

- 会社には Safe Workplace Suite サブスクリプションと Employee Readiness Core がインストールされている必要があります。
- 会社は Twilio アカウントと電話番号を指定する必要があります。
- Notify プラグインと Notify-Twilio Direct ドライバーを有効にする必要があります。
- の番号のラベル 通知 > メッセージ を **Outreach** に設定する必要があります。

Notify および Notify-Twilio Direct ドライバーの詳細については、「Notify」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

このタスクについて

Emergency OutreachはServiceNow Storeサブスクリプションがなくても利用できます。ベースシステムは、受信者が健全性ステータスについて応答するように要求を通知します。応答はアウトリーチレコードとして保存され、ユーザーが変更について応答するたびに健康状態が更新されます。

一部の Safe Workplace Suite アプリでは、Emergency Outreach 通知機能を利用してユーザーとコミュニケーションを行っています。 Safe Workplace Suite アプリの機能は、Emergency Outreach をスタンドアロンアプリとして使用する場合の機能よりも柔軟性があります。

- Employee Readiness Surveys には、ユーザーが職場に戻る準備ができているかを評価するサーベイへのリンクを示す通知の機能があります。
- Employee Readiness Core には セーフワークプレイス 対象者を使用してアウトリーチの受信者の選択を簡素化する機能があります。
- 従業員健康診断：ユーザーが職場に戻る前に、健康状態検証を毎日確認するように要求します。
- Contact Tracing は、これらのアウトリーチ通知のニーズをサポートしています。
  - 毎日の接触者の記録を入力して返信することをユーザーに求めるスケジュール済みの通知。
  - 組織のプライバシーポリシーを確認して、データが接触者追跡に使用されることに同意するよう要請します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の手順は Emergency Outreach をスタンドアロンアプリとして使用する場合や、 Safe Workplace Suite アプリケーションと組み合わせて使用する場合の手順です。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを送信.
2. アウトリーチ通知の目的を説明する名前を入力します。

   Example
   たとえば、グローバル健康状態チェックインまたはロンドンオフィス健康状態チェックインなどです。
3. オプション: [説明] フィールドには、アウトリーチを送信する目的を入力します。
4. [実行日時] タブで、アウトリーチをいつ送信するかを指定します。

   注:

   以前のリリース Emergency Outreach では、[スケジュール] を選択してポップアップウィンドウに詳細を入力すると、通知スケジュールが構成されました。現在、スケジュールは [実行時間] タブで構成されます。

   アップグレード前に送信されたスケジュール済みのアウトリーチは、再送信する必要がある場合は、前のスケジューリング機能を提供します。この機能により、新しくスケジュールされたアウトリーチを設定し、以前のスケジュール済みアウトリーチを再送信する柔軟性が提供されます。
5. アウトリーチを受信するユーザーを識別するには、以下のアクションのいずれかを実行します。
6. [保存] をクリックします。
   アウトリーチの詳細が保存されて関連リストが表示されます。[追加チャネル (Additional Channels)] 関連リストを使用すると、通知送信時に使用する追加のカスタムチャネルを指定できます。その他の関連リストには、アウトリーチ受信者と、通知送信後のそれらのステータスが記載されています。
7. [コンテンツ構成] タブをクリックして、デフォルトの応答モードは**[Outreach** 確認]のままにしておきます。
8. [コンテンツ構成] タブで、アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。
9. [通知の送信] をクリックします。
   通知は、すぐにまたは [実行日時] タブで指定された時刻に送信されます。応答を受信したため、アウトリーチ確認関連リストに表示します。

次のタスク
Emergency Outreach 確認をレビューします。

関連情報

セーフワークプレイス対象者をEmergency Outreachのために追加

日次接触者ログの Outreach 通知の送信

Contact Tracing での従業員のプライバシーに関する同意の Emergency Outreach 通知の送信

準備状況サーベイを送信し、応答を表示する

毎日の健康検証の通知を送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Outreach 確認をレビューする

Outreach 通知に対する確認のリストをレビューし、各従業員の健康状態を確認します。応答しなかった従業員に Outreach 通知を再送信します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示 を表示し、表示する Outreach 通知を開きます。
   応答は、[到着確認] 関連リストに一覧表示されます。従業員が通知に応答するたびに、各自の状態と、応答がメール、モバイル、SMS のいずれであったかが各レコードで更新されます。

   従業員がまだ応答していない場合は、[通知を再送信します] をクリックします。通知は、まだ応答していない従業員にのみ再送信されます。

   注:
   その後従業員がメールで状態を更新すると、元のイベントとダッシュボードの従業員のレコードは更新されます。従業員は、モバイルプッシュ通知を通じて状態を変更することはできません。

   Trouble?

   カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach レコードに表示されます。それには、送信した通知の成功および失敗したログレコードが一覧表示されます。

   通知チャネルの作成方法によっては、成功メッセージには正常に送信された通知の数、および要求された通知の合計数が表示されます。合計数が送信数より多い場合、その差は失敗した通知の数になります。

   レコードを開いてエラーの原因を調査します。失敗の原因を修正するか、通知が送信されなかったユーザーに対しては別の通知方法を使用します。

2. オプション: Emergency Outreach ダッシュボードを表示します。ここには、従業員の通知イベントからのデータが要約されています。

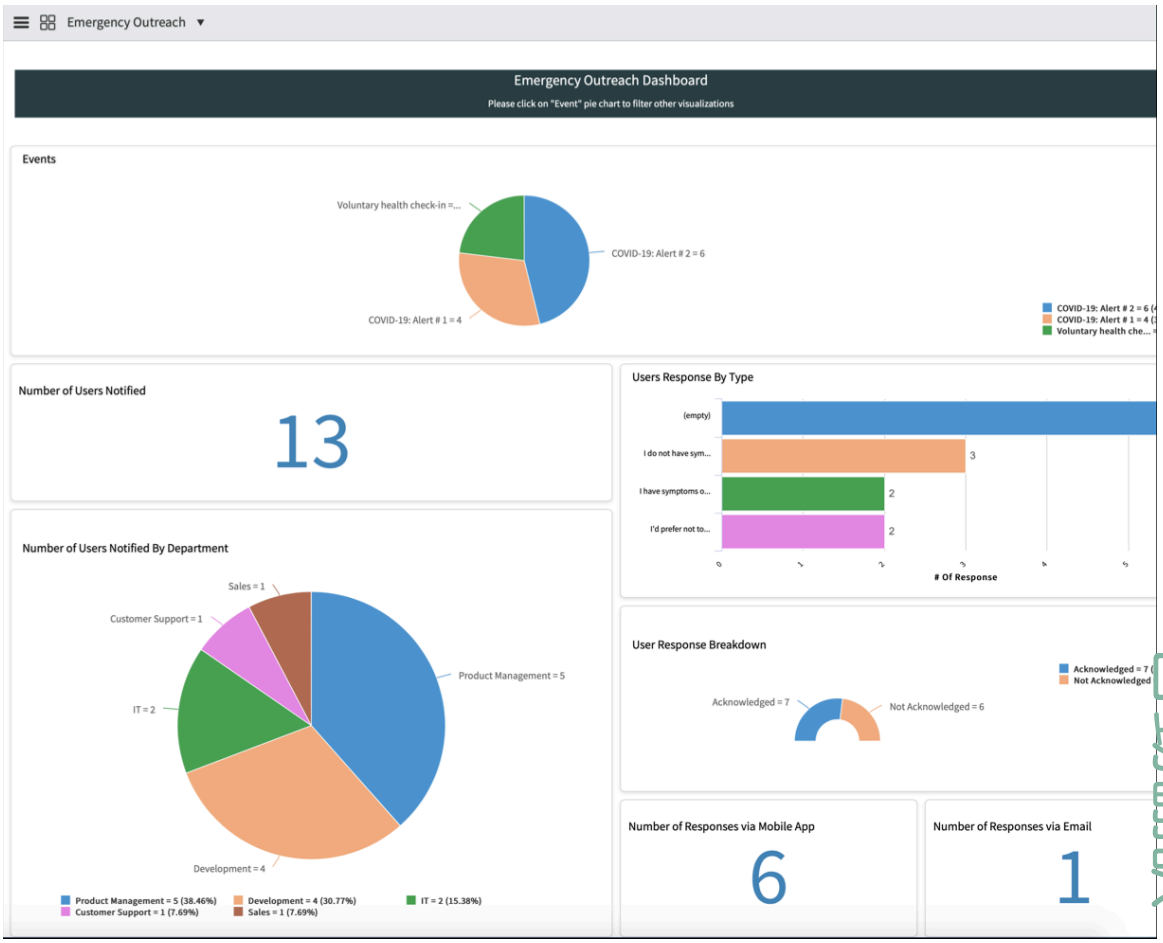
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 **Emergency Outreach** > ダッシュボードを表示.

b. 累積された通知データと傾向を確認します。

c. [イベント **(Events)**] 円グラフでイベントをクリックすると、そのデータが表示されます。



毎日の健康検証の通知を送信します。

Emergency Outreach を使用して、ユーザーが自身の毎日の健康状態を報告するように通知します。

始める前に
モバイルプッシュ通知を受信するには、ユーザーの携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

SMS 通知を送受信できるようにするには、次の要件に注意してください。

- 会社には Safe Workplace Suite サブスクリプションと Employee Readiness Core がインストールされている必要があります。
- 会社は Twilio アカウントと電話番号を指定する必要があります。
- Notify プラグインと Notify-Twilio Direct ドライバーを有効にする必要があります。
- の番号のラベル 通知 > メッセージ を **Outreach** に設定する必要があります。

Notify および Notify-Twilio Direct ドライバーの詳細については、「Notify」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを送信.
2. アウトリーチ通知の目的を説明する名前を入力します。

   Example
   たとえば、[毎日の健康検証ーグローバル] や [毎日の健康検証ーロンドンオフィス]など。
3. オプション: [説明] フィールドには、アウトリーチを送信する目的を入力します。
4. [実行日時] タブで、アウトリーチをいつ送信するかを指定します。

   注:

   以前のリリース Emergency Outreach では、[スケジュール] を選択してポップアップウィンドウに詳細を入力すると、通知スケジュールが構成されました。現在、スケジュールは [実行時間] タブで構成されます。

   アップグレード前に送信されたスケジュール済みのアウトリーチは、再送信する必要がある場合は、前のスケジューリング機能を提供します。この機能により、新しくスケジュールされたアウトリーチを設定し、以前のスケジュール済みアウトリーチを再送信する柔軟性が提供されます。
5. Emergency Outreach または セーフワークプレイス アプリケーションを使用して、誰がアウトリーチ通知を受信するかを特定します。
6. [保存] をクリックします。
   アウトリーチの詳細が保存されて関連リストが表示されます。[追加チャネル] 関連リストを使用すると、通知送信時に使用する追加のカスタムチャネルを指定できます。その他の関連リストには、Outreach 受信者と、通知送信後の受信者のステータスが記載されています。
7. [コンテンツ構成] タブをクリックし、[毎日の健康検証] 応答モードを選択します。
8. [コンテンツ構成] タブで、アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。
9. [通知の送信] をクリックします。
   通知は、すぐにまたは [実行日時] タブで指定された時刻に送信されます。応答を受信すると、健康検証確認関連リストが表示されます。ターゲット対象者になっているユーザーごとに、健康検証確認関連リストに毎日新しいレコードが作成されます。

次のタスク

毎日の健康検証確認をレビューします。その日に応答しなかったユーザーに通知を再送信します。ユーザーが前日の通知を使用して応答を送信した場合、そのユーザーに送信された最新日付の通知のステータスが更新されます。
たとえば、毎日の健康通知を 8 月 1 日から 8 月 10 日まで Zane に送信したとします。Zane が 8 月 4 日に送信された通知のリンクを使用した場合、8 月 10 日付で送信された Zane の確認ステータスが更新されます。

関連情報

セーフワークプレイス対象者をEmergency Outreachのために追加

日次接触者ログの Outreach 通知の送信

Contact Tracing での従業員のプライバシーに関する同意の Emergency Outreach 通知の送信

準備状況サーベイを送信し、応答を表示する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

毎日の健康検証確認をレビューする

毎日の健康検証通知の確認のリストをレビューし、各ユーザーの健康状態を確認します。応答しなかったユーザーにアウトリーチ通知を再送信します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示.
2. 毎日の健康検証 Outreach 通知を開きます。
   応答は健康検証確認関連リストに表示されます。ユーザーが通知に応答すると、レコードの確認ステータスが更新されます。

   ユーザーがまだ応答していない場合は、[通知を再送信] をクリックします。通知は、まだ応答していないユーザーにのみ再送信されます。

   注:
   その後ユーザーがメールで状態を送信すると、その日の元のイベントのユーザーのレコードが更新されます。

   ターゲット対象者になっているユーザーごとに、健康検証確認関連リストに新しいレコードが作成されます。ユーザーが前日の通知を使用して応答を送信した場合、そのユーザーに通知が送信された最新の日付に応答が更新されます。

準備状況サーベイを送信し、応答を表示する

職場復帰準備状況サーベイの送信に Emergency Outreach を使用します。サーベイの応答をレビューし、職場を再開するための計画を支援します。

始める前に
サーベイを送信するには、Employee Readiness Surveys アプリケーションをインストールする必要があります。

モバイルプッシュ通知を受信するには、従業員の携帯電話に Now® Mobile アプリがインストールされている必要があります。詳細については、「Now Mobile アプリ」を参照してください。

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin または admin

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > アウトリーチを送信.
2. サーベイの目的を説明する一意の名前を入力します。

   Example
   たとえば、「サンディエゴ準備状況サーベイ」または「従業員準備状況ヨーロッパ」などです。
3. オプション: [説明] フィールドには、アウトリーチを送信する目的を入力します。
4. [実行日時] タブで、アウトリーチをいつ送信するかを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

以前のリリース Emergency Outreach では、[スケジュール] を選択してポップアップウィンドウに詳細を入力すると、通知スケジュールが構成されました。現在、スケジュールは [実行時間] タブで構成されます。

アップグレード前に送信されたスケジュール済みのアウトリーチは、再送信する必要がある場合は、前のスケジューリング機能を提供します。この機能により、新しくスケジュールされたアウトリーチを設定し、以前のスケジュール済みアウトリーチを再送信する柔軟性が提供されます。

5. Emergency Outreach または セーフワークプレイス アプリケーションを使用して、誰がアウトリーチ通知を受信するかを特定します。

6. [保存] をクリックします。
サーベイアウトリーチの詳細が保存されて、関連リストが表示されます。[追加チャネル (Additional Channels)] 関連リストを使用すると、サーベイ通知送信時に使用する追加のカスタムチャネルを指定できます。サーベイインスタンスの関連リストには、アウトリーチ受信者と、通知送信後のそれらのステータスが記載されています。

7. [コンテンツ構成] タブをクリックして、[応答モード] フィールドで[サーベイ]を選択します。
通知を送信するときに、[アウトリーチ] フォームに表示される [ステータス] フィールドを使用して、サーベイインスタンスの作成ステータスを確認します。

8. 使用するサーベイを選択するか、デフォルトの [従業員職場復帰準備サーベイ] のままにします。

9. サーベイの期限を設定するには、[期間] フィールドに値を入力します。

[期間] フィールドは、サーベイインスタンスが生成された時点から、アサインされたサーベイインスタンスが完了するまでに許容できる期間を設定します。Outreach 用に作成されたサーベイインスタンスでは、サーベイの [アセスメント期間] フィールドではなく、期限の [期間]フィールドを使用します。

10. アウトリーチ通知を送信する方法を指定します。

11. [通知の送信] をクリックします。
通知とサーベイリンクがターゲット対象者に送信されます。サーベイインスタンスは受信者ごとに作成され、ステータスは [取得可能] になっています。

アウトリーチサーベイ通知を送信すると、受信者の未解決のサーベイインスタンスがキャンセルされます。アウトリーチの通知を再送信する場合には、未解決のサーベイインスタンスはキャンセルされません。

日次または週次に送信されるサーベイなど、定期的なスケジュール済みアウトリーチがある場合、そのアウトリーチが送信されるたびに、前日または前週の未解決のサーベイがキャンセルされます。

アンケートが予定アウトリーチ通知で使用されている場合、アウトリーチサーベイ通知を作成することはできません。

通知が送信されると、[Emergency Outreach インスタンスログ] 関連リストが表示されます。[インスタンス作成ステータス]フィールド値は、アウトリーチフォームのステータスに一致します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 成功：ターゲット対象者内のすべての受信者に対してインスタンスが作成された。作成されたアセスメントインスタンスの数は、サーベイのターゲットアセスメントインスタンスまたは受信者の数と一致する必要があります。

- 一部成功：ターゲット対象者の一部の受信者に対してインスタンスが作成されたが、受信者全員ではない。作成されたターゲットアセスメントインスタンスとアセスメントインスタンスの数が一致しません。

  通知またはインスタンスを受信していないユーザーに、[残りに送信] をクリックして通知を送信します。

- 失敗：インスタンスが作成されておらず、サーベイが送信されなかった。

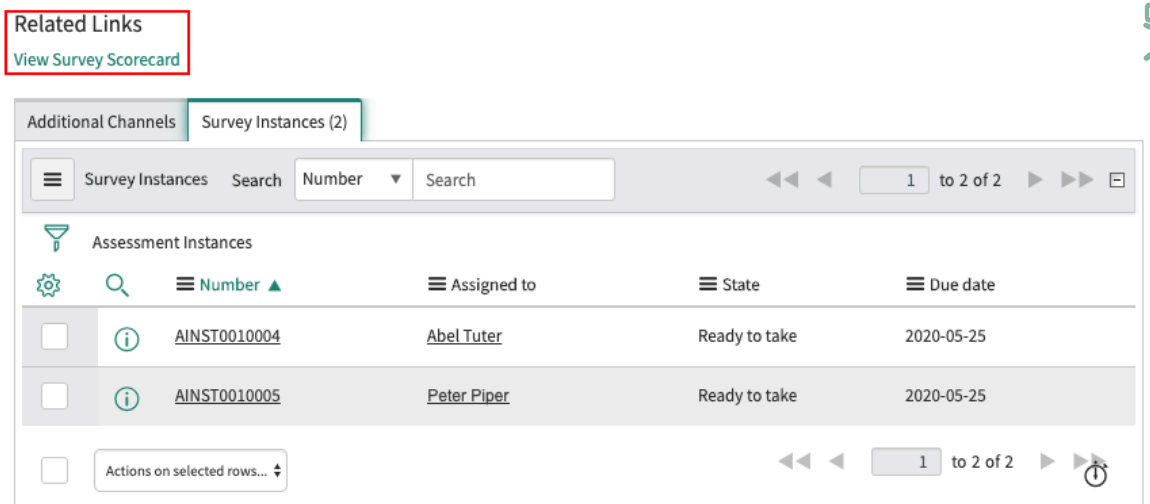
  [通知を送信] を再度クリックして、すべてのユーザーに通知を再送信します。

12. サーベイインスタンスを表示するには、次に移動します。 **Emergency Outreach** > アウトリーチを表示 をクリックし、表示するサーベイ通知を開きます。

    注:
    sn_imt_checkin.checkin_admin ロールを持つユーザーは、すべてのサーベイインスタンスを表示できます。サーベイの担当ユーザーは、自身が担当するサーベイインスタンスのみを表示できます。

    従業員がサーベイを完了すると、サーベイインスタンスのステータスが更新されます。

    従業員がまだ応答していないため、すべてのユーザーのインスタンスが正常に作成された場合は、[通知を再送信] をクリックします。通知は、まだ応答していない従業員にのみ再送信されます。



Trouble?

カスタム通知チャネルを使用して Outreach が送信されると、[配送ログ] 関連リストが Outreach レコードに表示されます。それには、送信した通知の成功および失敗したログレコードが一覧表示されます。

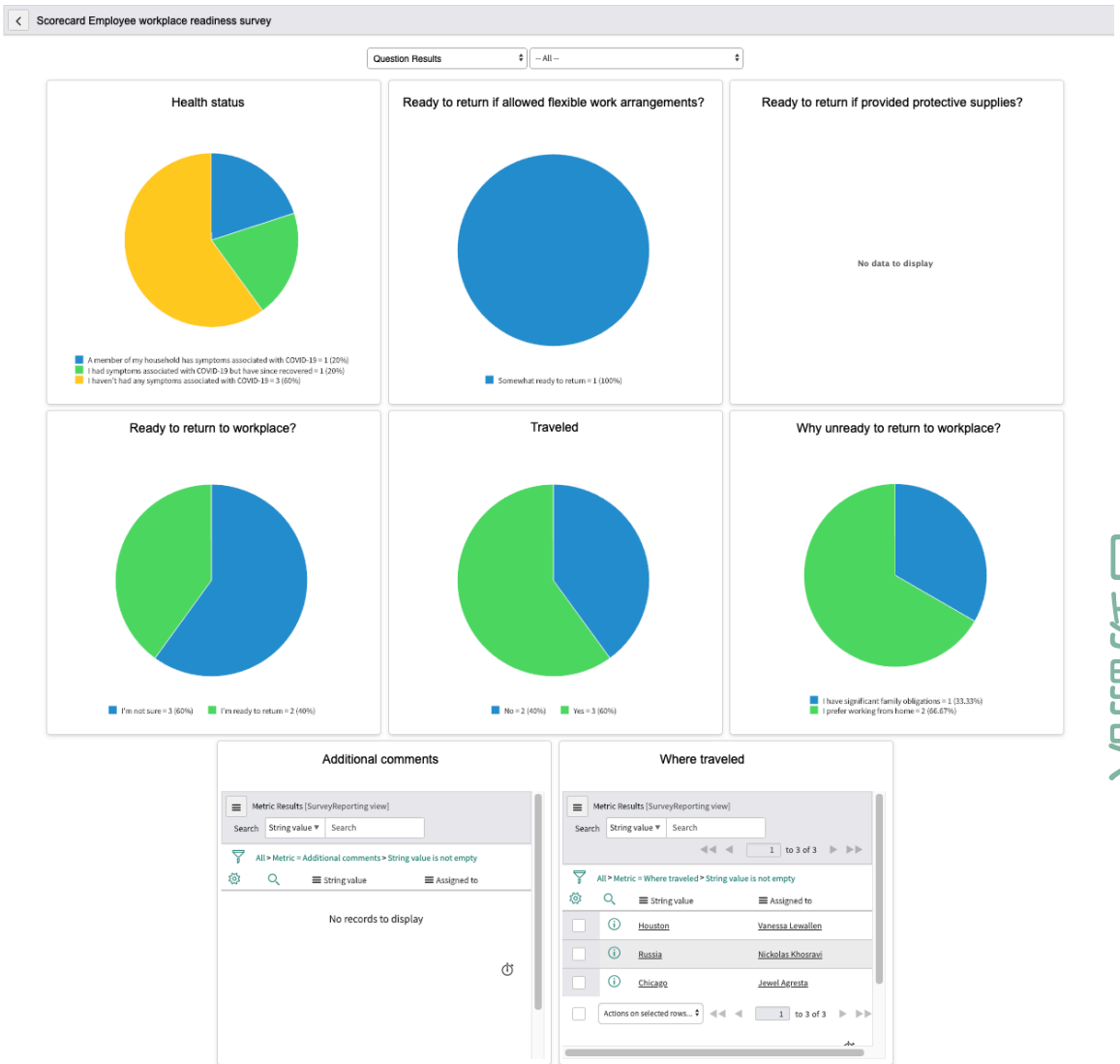
通知チャネルの作成方法によっては、成功メッセージには正常に送信された通知の数、および要求された通知の合計数が表示されます。合計数が送信数より多い場合、その差は失敗した通知の数になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードを開いてエラーの原因を調査します。失敗の原因を修正するか、通知が送信されなかったユーザーに対しては別の通知方法を使用します。

13. アウトリーチインスタンスのステータスを表示するには、次に移動します **Emergency Outreach** > **Outreach** のインスタンスログを表示.
14. すべての応答と結果を表示するインタラクティブスコアカードを表示するには、[サーベイスコアカードを表示します] 関連リンクをクリックします。



グラフの任意の領域をクリックすると、対応するレコードが表示されます。

自分の健康状態の報告

健康状態を報告するためのメール、モバイルプッシュ通知、または SMS 通知を受信した場合は、メッセージから自身の状態を更新できます。

始める前に

モバイルプッシュ通知を受信するには、 Now® Mobile プロキシのサポートもリリースしました

必要なロール：なし

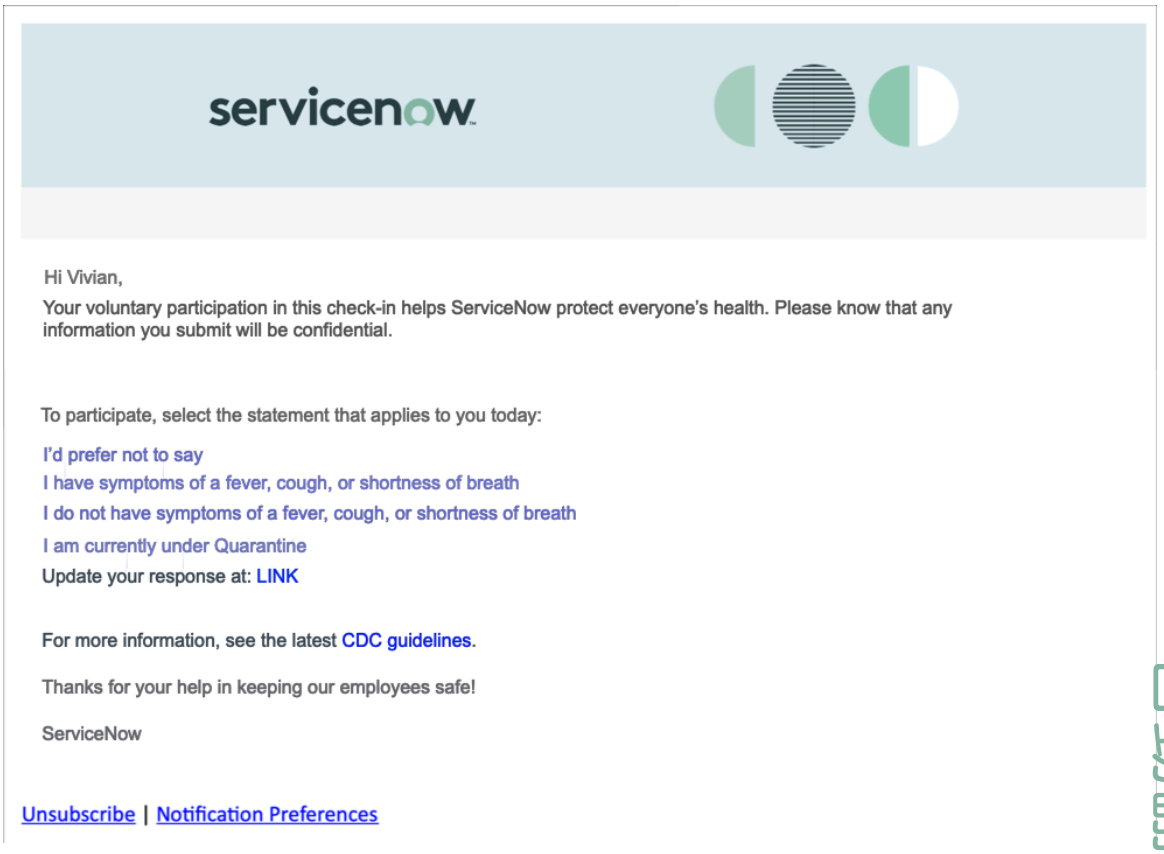
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

- メール通知に返信するには、メッセージから応答を選択してメール送信します。

Example

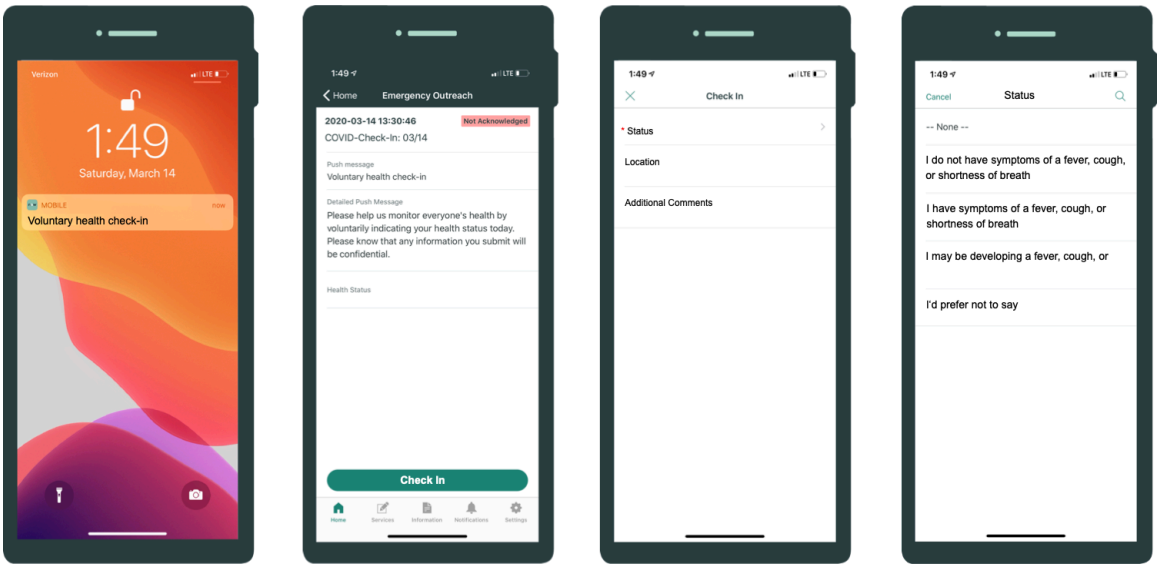


- モバイルプッシュ通知に返信するには：
  1. 通知をタップしてメッセージを開きます。
  2. メッセージで、[チェックイン] をタップします。
  3. オプション: [チェックイン] 画面で、場所と追加のコメントを入力します。
  4. [ステータス] をタップして、応答を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example



- SMS 通知に返信するには：
  1. 電話で SMS メッセージを開きます。
  2. 応答の番号で返信します。

タスクの結果
通知に返信した後、応答が自分と雇用主に送信されます。応答の記録も更新されます。ユーザーの個人情報の機密性は維持されます。健康状態を管理しているスタッフのみが各従業員の応答にアクセスできます。

応答スクリプト

応答スクリプトを使用して、サーベイの質問に対するユーザーの回答に基づいて自動的にアクションを実行することができます。応答スクリプトを使用して、Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリを対象として、レコードを作成または更新することができます。

各応答スクリプトは、サーベイに関連付けられています。応答スクリプトは、ユーザーが関連するサーベイを完了し、その回答が応答条件に一致した場合に実行されます。

注:
応答スクリプトを使用するには、Employee Readiness Surveys アプリをインストールする必要があります。

含まれている応答スクリプト

Emergency Outreach事前に構築された要求 PPE 応答スクリプトを提供します。

要求 PPE 応答スクリプトでは、ワークプレイス PPE インベントリ管理 アプリケーションが必要です。この応答スクリプトは、自身の従業員職場準備調査を完了し、さらに健康状態、通勤、職場に戻る準備状況などの質問に対する応答条件を満たす従業員に対して PPE 要求を作成します。

要求 PPE 応答スクリプトはデフォルトでアクティブになっていないため、手動でアクティブにする必要があります。変更なしで有効にすることはできますが、会社のニーズに合わせてスクリプトを編集することも可能です。要求 PPE 応答スクリプトをアクティブ化するには、次の場所に移動します。 **Emergency Outreach** > 応答スクリプト をクリックし、[PPE を要求] レコードをクリックします。[有効] チェックボックスを選択し、[更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイ応答に基づいて追加のアクションを実行する必要がある場合は、追加の応答スクリプトを作成できます。サンプルとして含まれている要求 PPE 応答スクリプトを使用して、独自の応答スクリプトを作成できます。

応答スクリプトを作成する

応答スクリプトを作成して、サーベイの質問に対するユーザーの回答に基づいて自動的にレコードを作成し更新します。

始める前に

必要なロール：sn_imt_checkin.checkin_admin

このタスクについて

応答スクリプトを使用して、Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリを対象として、レコードを作成または更新することができます。たとえば、職場に戻る準備ができているユーザーのワークスペースを予約するための応答スクリプトを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Outreach** > 応答スクリプト をクリックし、「 新規」をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

応答スクリプトフォーム

フィールド	説明
有効	選択済み。
名前	スクリプトの名前
サーベイ	スクリプトの実行の要因となるサーベイ。 サーベイインスタンスがユーザーによって完了した場合、そのユーザーのサーベイの質問に対する回答が応答条件に一致すると、スクリプトは実行されます。
スクリプト	レコードを挿入または更新するスクリプト。 そのスクリプトは次の手順を実行する必要があります。 ○ サーベイを送信したユーザーの sys_id を取得します。 `var userSysId = userGr.getUniqueValue();` **注:** UserGr 変数は、応答スクリプトの実行アクションで定義されています。このアクションは応答スクリプトアクションフローによって使用され、ユーザーがサーベイを完了し、応答条件を満たしている場合、その応答スクリプトを実行します。UserGr 変数はユーザー GlideRecord であるため、これを使用して、必要に応じてそのユーザーから追加フィールドを取得できます。たとえば、userGr.getValue('location') はユーザーの場所を取得します。 ○ 書き込み先のテーブルをインストールするプラグインがアクティブである場合は、ユーザーのレコードを挿入または更新します。 **注:** 次のコードは、サンプルとしてのみ提供されています。スクリプトに正しいプラグイン、テーブル、およびフィールド名を入力し、必要な追加の変更を行う必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	//example code to insert a record
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	now_GR.initialize();
	now_GR.user_field = userSysId;
	now_GR.field = 'value';
	//update additional fields here as needed
	now_GR.insert();
	}
	
	//example code to update an existing record associated with the user
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	now_GR.get('user_field', userSysId);
	now_GR.field_to_update = 'value';
	//update additional fields here as needed
	now_GR.update();
	}
	
	//example code to update multiple existing records associated with the user
	if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {
	var now_GR = new GlideRecord('table_name');
	now_GR.addQuery('user_field', userSysId);
	now_GR.setValue('field_to_update', 'value');
	//update additional fields here as needed
	now_GR.updateMultiple();
	}

3. フォームコンテキストメニューを使用して、応答スクリプトレコードを保存します。
[応答条件] 関連リストには、関連付けられたサーベイからのすべての質問が自動的に設定されます。
4. 応答条件を編集して、応答スクリプトを実行するために、ユーザーが指定する必要のある回答を定義します。
   a. 関連する質問に対する応答条件として必要な回答を定義します。
   b. 特定の回答を必要としない質問については、応答条件を削除してください。
5. [更新] をクリックします。

Emergency Outreach の Domain Separation

このアプリケーションは、Domain Separation サービスプロバイダー (SP) のユースケースを完全にサポートしています。次の表に、このアプリケーションを使用しているサービスプロバイダー (SP) を対象として、Domain Separation のユースケースを示します。

Domain Separation のユースケース

ユースケース	関数	制限事項
SP 内部 - SP チェックイン管理者は、このアプリケーションを使用して、メールまたは Now Mobile アプリで内部従業員に連絡します。	はい	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Domain Separation のユースケース (続く)

ユースケース	関数	制限事項
SP 外部 - SP チェックイン管理者は、このアプリケーションを使用して、メールまたは Now Mobile アプリでテナント従業員に連絡します。	はい	なし
テナント - テナントチェックイン管理者は、このアプリケーションを使用して、メールまたは Now Mobile アプリで従業員 (ドメイン内のみ) に連絡します。	はい	なし

Emergency Outreach アプリケーションの一部のモジュールは、Domain Separation の影響を受けます。

Outreach の送信モジュール (従業員チェックインテーブル用に新規作成)

- 通知は、ユーザー、グループ、部門、場所を宛先とするように設定したり、基準の条件に応じてカスタマイズしたりできます。
- メールは標準的な HTML 形式です。
- ドメイン列が存在します

応答オプションモジュール (通知応答テーブル)

- ドメイン列が存在します
- 通知に表示される応答リンクを表示します

Outreach の表示モジュール (従業員チェックインテーブル)

- ドメイン列が存在します
- 通知構造とすべての応答を含む関連リストを表示します (テーブル: チェックイン確認)。応答テーブルには、ドメイン列の行とビジネスロジックの保護があります。
- 現在の応答とステータスを表示する Excel スプレッドシートを出力できます。

ダッシュボードモジュール

レポートダッシュボード。すべての通知とその確認ステータスの集計を表示します。

Emergency Self Report

危機的状況において、ServiceNow® Emergency Self Report アプリケーションはユーザーが自身の健康状態を組織に通知する手段となります。また、適格なユーザーが安全に仕事に復帰するためのワークフローも提供します。マネージャーおよび対応チームは、ユーザーのレポートを追跡できます。

メールや電話によるレポートまたは手動でのデータ統合とは対照的に、Emergency Self Report ではデジタルワークフローを利用して、ユーザーのレポートデータをキャプチャし、分析とアクションのために自動的に展開します。このアプリケーションは、さまざまなロールについて異なるビューを表示し、組織内のさまざまな人々にメリットをもたらします。

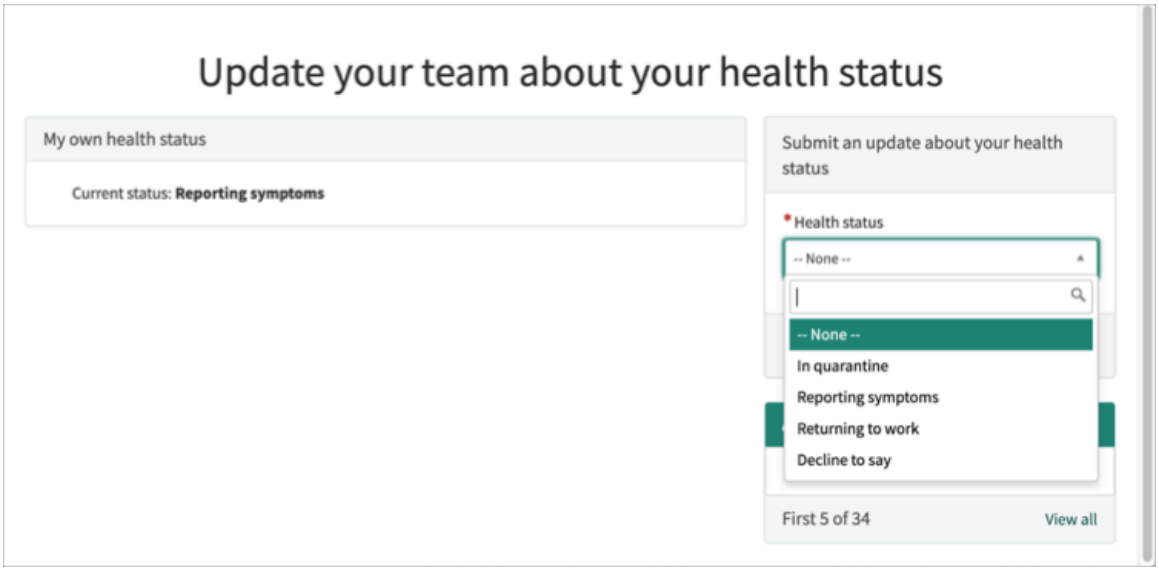
ユーザーは自分の状態を報告できる

メニュー主導型のインターフェイスにより、ユーザーは自分のマネージャーに自身の状態を報告することができます。ユーザーは、仕事に復帰する準備が整ったときに、同じインターフェイスを使用して自分のマネージャーとグローバル対応チームに最新情報を通知できます。マネージャーは、ユーザーが復帰できるタイミングを彼らに通知することができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザービュー



ServiceNow® の場合 Contact Tracing がインストールされると、検疫中として自己報告したユーザーに対してケースが自動的に作成されます。レポートがあった時点でそのユーザーのアクティブなケースが存在する場合は、自己レポートがあったというメモがケースに追加されます。

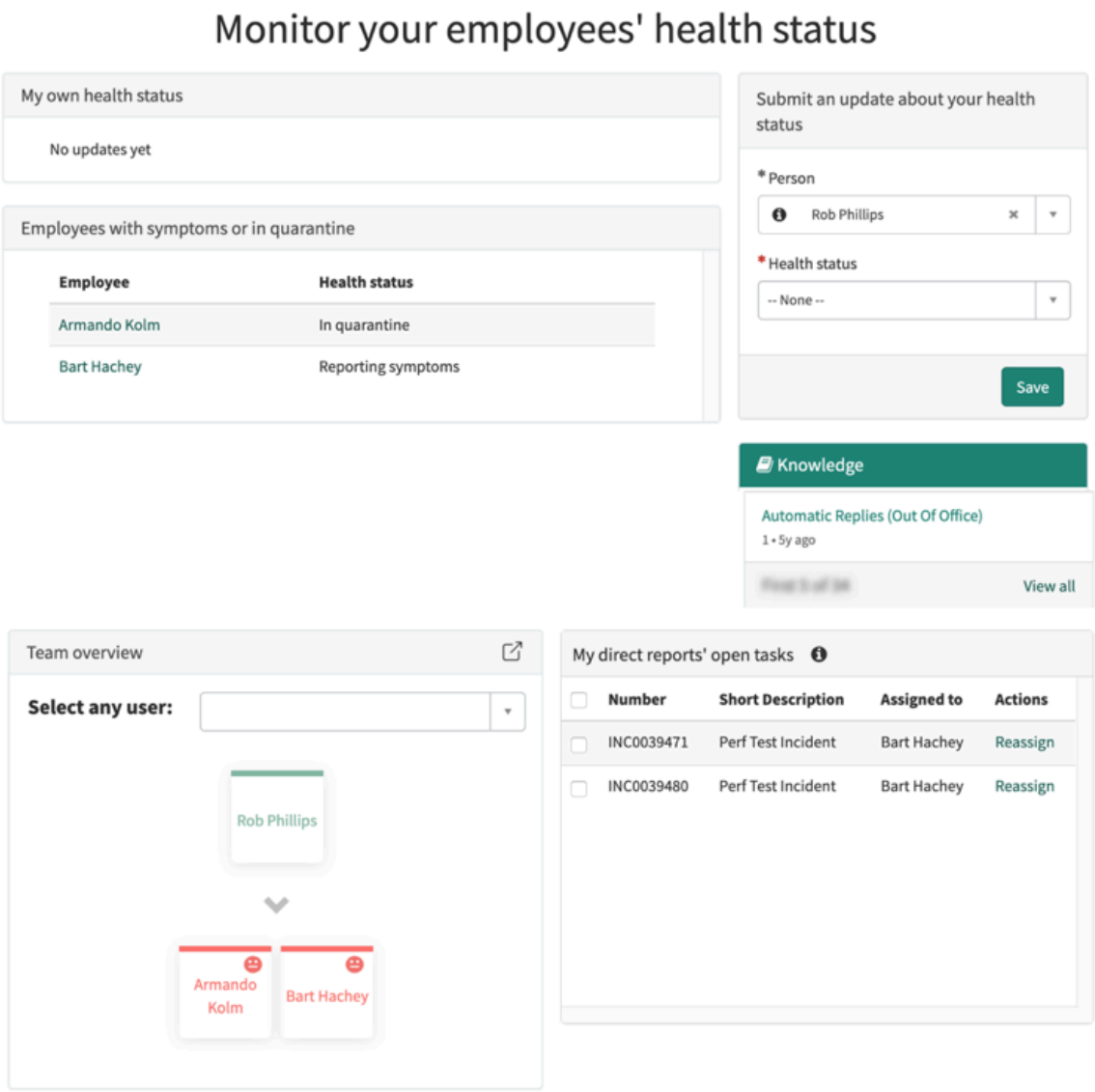
マネージャーは自分のチームの状態を監視できる

マネージャーは、チームから報告された状態の要約と個々のユーザーの詳細を表示できます。作業が ServiceNow インスタンス内で追跡されている場合、マネージャーは感染したユーザーの作業をチームの他のユーザーにアサインし直すことができます。ユーザーにアプリケーションへのアクセス権がない場合、マネージャーは代わりに報告を送信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マネージャービュー



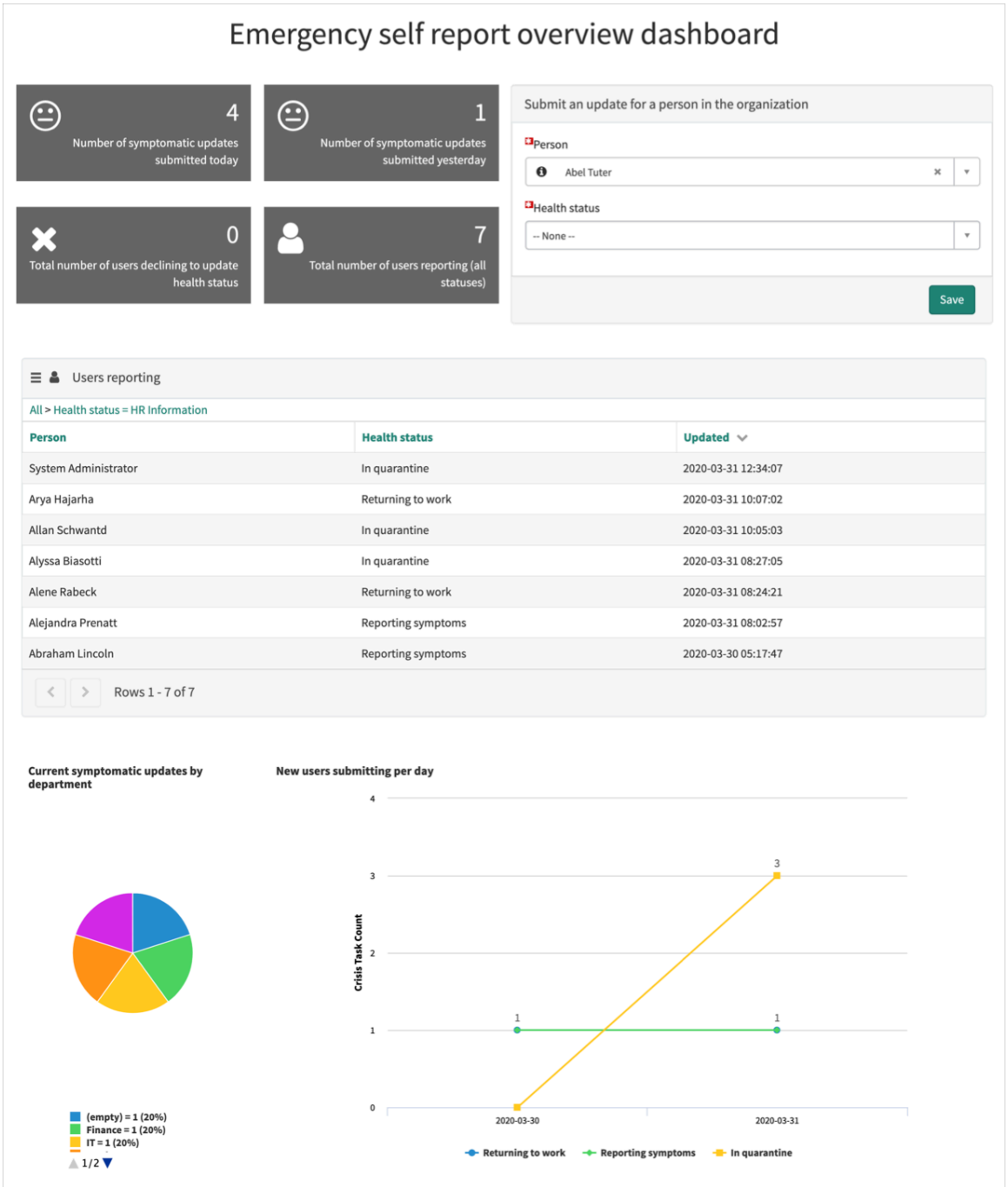
対応チームはすべてのチームの状態を表示できる

対応チームは、すべての自己報告したユーザーの状態を要約した概要ダッシュボードを表示できます。データは複数の方法で表示およびソートでき、分析やアクションに利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

対応チームビュー



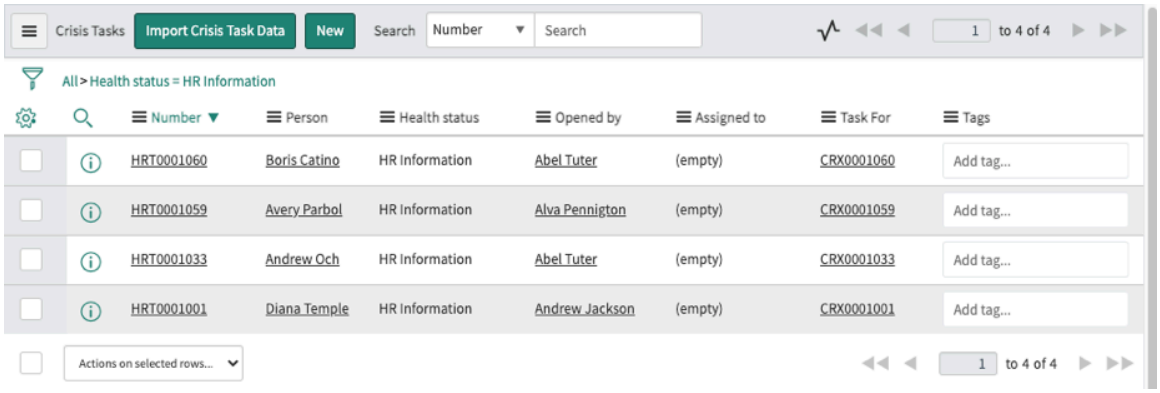
対応チームは **HR** タスクを処理できる

HR タスクは、ユーザーが自己報告したときに作成されます。各 HR タスクには、自己報告された危機タスクが関連付けられます。対応チームメンバーは、次の場所に移動できます。 緊急時の自己応答 > **HR** タスク をクリックしてリストを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR タスク



HR タスクには、特定のワークフローは関連付けられていません。[オープン] ステータスで作成され、関連付けられた危機タスクをクローズしても HR タスクには影響しません。組織は、HR タスクがある場合、それをどのように使用または管理するかを決定できます。HR タスクフォームを確認し、対応戦略で有用かどうかを判断します。

他の **Emergency Response Management** アプリケーションとの併用

Emergency Self Report は本来、ユーザー間での COVID-19 の地域感染を監視し、その阻止を支援するために開発されました。これは、会社の緊急対応への取り組みを支援するために、Now Platform に基づいて構築された ServiceNow Emergency Response Management アプリケーションスイートの一部です。Emergency Exposure Management アプリケーションを使用すると、接触した可能性があるユーザーを特定できます。その後、Emergency Outreach アプリケーションを介して影響を受けたユーザーに連絡することができます。どちらのアプリケーションも ServiceNow ストア で入手可能です。

連邦政府のお客様向け **Emergency Response Management**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の Emergency Response Management アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Emergency Self Report を設定

Emergency Self Report を設定するには、アプリケーションをインストールします。次に、ユーザーアクセス、専用のナレッジベース、およびシステムプロパティを設定します。

Emergency Self Report のインストール

admin ロールを持っている場合は、Emergency Self Report をインストールできます。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「Emergency Self Report」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。

   [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスが開きます。
4. オプション: [デモデータのロード] チェックボックスをオンにして、デモデータをロードします。

   (Optional) 初期インストール後にデモデータをインストールまたは再インストールする方法については、Now Support ナレッジベースで「アプリケーションが既にインストールされている場合にデモデータをインストールする方法 [KB0722909]」記事を参照してください。
5. [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

タスクの結果
Emergency Self Report アプリケーションが使用しているインスタンスにインストールされます。

Emergency Self Report とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が Emergency Self Report とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
セルフレポートユーザー [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Emergency Self Report ダッシュボードにアクセスして、健康状態を報告します。	notify_view
危機タスクユーザー [sn_imt_quarantine.humanResourceTeam]	HR タスクを表示および管理し、他のユーザーの更新を送信し、危機タスクをインポートします。 また、セルフレポートユーザーロールを付与します。	notify_view

インストールされるテーブル

テーブル	説明
危機タスク [sn_imt_quarantine_crisis_task]	HR 危機タスクを含む、すべてのセルフレポート危機タスクが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
危機タスクステータスログ [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	各ユーザーについて報告されたすべての健康状態の履歴が含まれています。このテーブルは、*sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* プロパティが true に設定されている場合にのみデータが入力されます。
危機タスクの一括インポート [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	報告された健康状態を Excel スプレッドシートからインポートして危機タスクを一括で作成するためのインポートセットテーブル。Excel ファイルからアプリケーションにデータをロードすると、インポートされたレコードは最初にこのインポートセットテーブルに保存されます。変換を実行した後、またはインポートスケジュールスクリプトを実行した後、レコードが危機タスクテーブルにコピーされます。

Emergency Self Report の構成

ビジネスニーズに合わせて Emergency Self Report を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
必要に応じて次の構成を完成します。

- 適切な応答チームメンバーへのアクセス権をアプリに付与します。
- ユーザーおよび応答チームメンバーに役立つカスタムシステムメッセージを指定します。
- Emergency Self Report の使用方法を制御するシステムプロパティを設定します。
- ユーザー健康状態の選択肢を設定します。
- 専用のナレッジベースを作成して、自分の サービスポータル に追加します。

自動翻訳

手順

1. デフォルトのアプリケーションユーザーロールを適切なグループに追加します。

   アプリケーションでは、sys_user_role テーブルに次のデフォルトのロールが用意されています。

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

   グループメンバーまたは個人が、自分のヘルスアラートを送信できるようにします。マネージャーは、直属の部下のアラートを送信および監視することもできます。

   sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

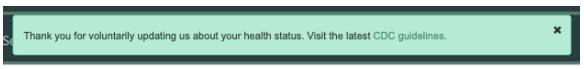
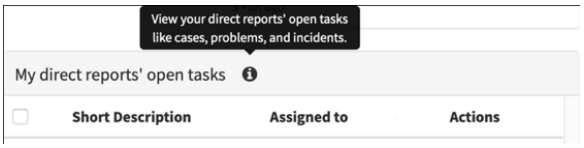
   HR またはグローバルセキュリティチームメンバーなどのグループメンバーが、報告されたヘルスアラートを管理できるようにします。

   ロールをグループにアサインする方法については、「ロール」を参照してください。

2. 移動先 **Emergency Self Report** > **UI** 構成をクリックし、目的のメッセージ値を設定して、[更新] をクリックします。

プロパティ名	説明
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	健康状態を送信した後、ユーザーに表示されるメッセージを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明
	確認メッセージの例  Update your team about your health status
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	直属の部下のオープンタスクを表示しているマネージャーに、ツールヒントを設定します。 オープンタスクのメッセージ例 

3. 移動先 **Emergency Self Report** > **Emergency Self Report** のプロパティをクリックし、目的のプロパティ値を設定して、[更新] をクリックします。

プロパティ名	説明
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	このプロパティが true に設定されている場合、ユーザーの健康状態の更新が送信されるたびに、危機タスクステータスログテーブル [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] に新しいレコードが作成されます。危機タスクレコードには、その危機タスクのすべての健康状態の更新を表示する危機タスクステータスログ関連リストが含まれています。このプロパティが false に設定されている場合、危機タスクステータスログテーブルにデータは入力されません。 デフォルト値は false です。
sn_imt_quarantine.data.retention.period	レコードが危機タスクステータスログテーブル [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] から削除されるまでの保存日数を設定します。 デフォルト値は 30 日です。
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	[自分の直属の部下] の [オープンタスク] セクションで、Emergency Self Report ダッシュボードに表示されるデータを指定します。 デフォルト値では、P1 と P2 の要求、先月のインシデント、およびマネージャーの直属の部下に割り当てられたインシデントのみが表示されます。 `sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明
	^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2
sn_imt_quarantine.healthStatusChangeTaskBehavior	最新の危機タスクがクローズされた後に、健康状態を更新するユーザーの危機タスクの動作を設定します。値が update の場合、ユーザーの最新の HR 危機タスクが再オープンされ、健康状態が新しく報告されたステータスに更新されます。値が create の場合、ユーザーの新しく報告されたステータスに対してオープンな HR 危機タスクがまだ存在しない場合は、新しい HR 危機タスクが作成されます。 デフォルトの値は update です。
sn_imt_quarantine.healthStatusesToTriggerTaskReopen	最新の危機タスクがクローズされた後にユーザーによって報告されると、タスクを再開するか新しいタスクを作成する健康状態を設定します。デフォルトでは、タスクを再開するか新しいタスク作成するステータスは、[隔離中] および [症状のレポート] です。
sn_imt_quarantine.hrGroup	グローバル対応チームのメンバー。チームのユーザーレコードにアクセスできます。グループにロールを追加してグローバル対応チームとして機能させることもできます。または、ユーザーに直接ロールを追加することもできます。
sn_imt_quarantine.MaxOrgLevelLimit	組織構造のレベル数 たとえば、CEO、VP、取締役、マネージャー、および一般社員がいる場合、組織構造には 5 つのレベルがあります。
sn_imt_quarantine.outSickDuration	病気の場合に、ユーザーが安全に仕事に復帰できるまでの時間 (日数)。 デフォルト値は 20 日間です。
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	自己隔離の場合に、ユーザーが安全に仕事に復帰できるまでの時間 (日数)。 デフォルト値は 14 日間です。

4. ユーザーが選択できるチェックイン選択肢を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 システム定義 > 選択肢リスト.

b. 次の条件を使用して検索フィルタを設定します。
   - [テーブル] [次の値と同じ] **[sn_imt_quarantine_crisis_task]**
   - [要素] [次の値と同じ] **[request_type]**

c. リスト内の選択肢のラベルまたは値を変更するか、新しい値を追加します。

d. [更新] をクリックします。

5. 緊急イベントに関するナレッジ記事を設定します。

   たとえば、地域の規制、組織の方針、およびハウツー情報を提供します。

   a. アプリケーションの記事を格納するナレッジベースを作成します。
   b. 移動先 サービスポータル > ページ.
   c. ID self_report_dashboardを検索し、レコードをクリックします。
   d. **[Emergency Self Report -** コンテナー **2]** リンクをクリックします。
   e. 列 2 で、[**Instance of Simple List**] をクリックします。
   f. [テーブルとフィルター] タブで、次のフィルター条件 [ナレッジベース **(Knowledge Base)]** [次の値と同じ **(is)] [<**名前**> (<name>)]** を設定して、ナレッジベースに名前を指定します。
   g. アプリケーション記事をアプリケーションナレッジベースに関連付けます。

緊急時における健康状態の報告と追跡

Emergency Self Report は、ユーザーが健康状態を自己報告し、マネージャーがユーザーの健康状態を追跡し、そして対応チームがすべてのユーザーの状態を表示してデータをソートし、分析と対策を行うために使用されます。

始める前に
必要なロール：sn_imt_quarantine.crisis_task_user または sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

このタスクについて
Emergency Self Report のワークフローは、ユーザーが健康状態を自己レポートし、マネージャーがユーザーの健康状態に関して必要なアクションを決定して、対応チームがすべてのレポートするユーザーの健康状態を統一されたビューで評価することから始まります。

手順
- 健康状態を報告するには：

1. 移動先 **Emergency Self Report** > **Emergency Self Report** ダッシュボード.

   注:
   Now Mobile アプリで健康状態を報告するには、[健康] タブに移動し、右上隅にあるクイックアクションアイコン ( ) をタップします。

   マネージャーの場合には、自分の名前が [ユーザー **(Person)]** フィールドで自動的に選択されているため、自分自身の健康状態を報告できます。直属の部下の状態を報告している場合は、[ユーザー **(Person)**] フィールドでユーザーの名前を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

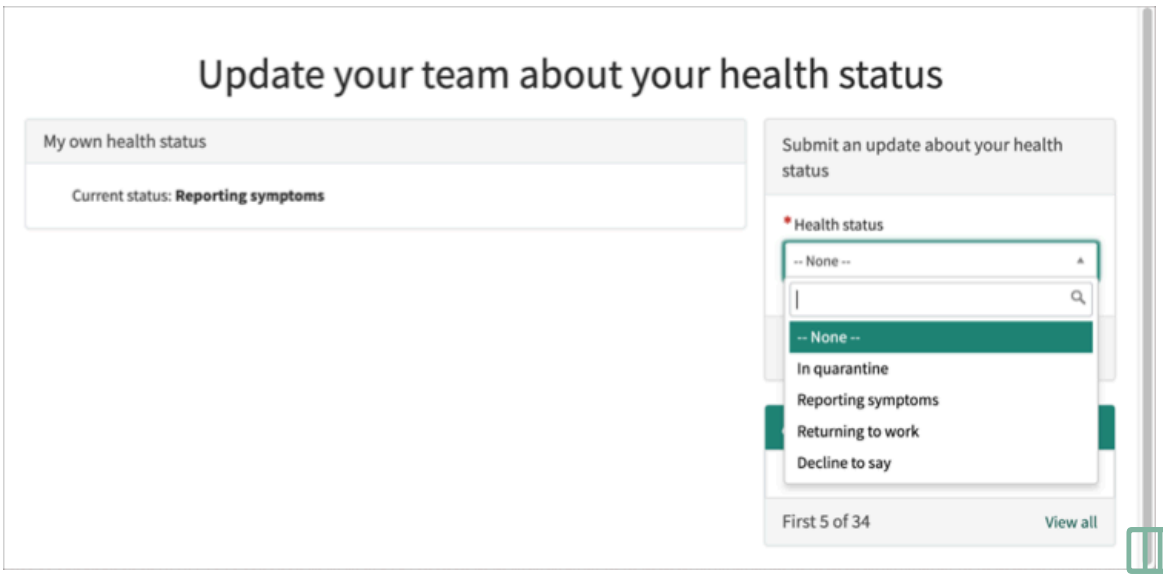
自動翻訳

マネージャー以外のユーザーは、自分の状態のみを報告することができ、[ユーザー **(Person)**] フィールドは表示されません。

2. [健康状態] リストからオプションを選択します。

   システム管理者はこれらのオプションを設定できます。

   Example



3. [保存] をクリックします。
   健康状態が、画面の左側で更新されます。メッセージがマネージャーに送信され、対応チームの危険タスクが生成されます。危機タスクを承認者にアサインし、レポートするユーザーにアサインされているタスクをレビューできます。

   Contact Tracing がインストールされており、[隔離中] オプションを選択すると、ユーザーに対してケースが自動的に作成されます。レポートがあった時点でそのユーザーのアクティブなケースが存在する場合は、自己レポートがあったというメモがケースに追加されます。詳細については、「ServiceNow 」を参照してください。 Contact Tracing.

4. オプション: 仕事に復帰する準備ができたら、健康状態を [職場復帰] に更新します。
   HR があなたと連携できるように、Human Resources タスクが作成さます。HR タスクは情報用であり、他のタスクが更新されても自動的に更新されることはありません。マネージャーのビューでは、ステータスが緑に変わります。

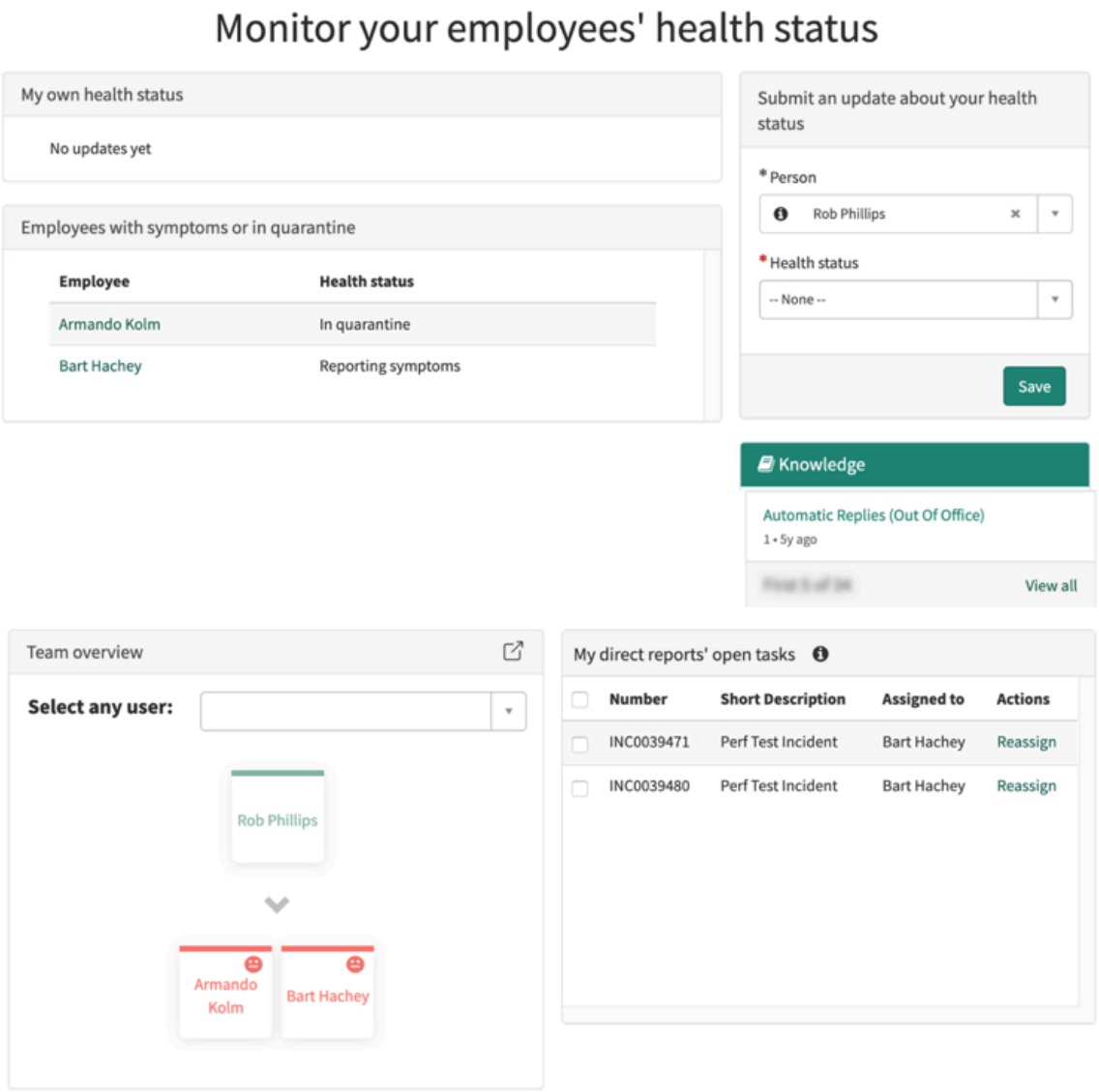
- マネージャーは直属の部下の健康状態を評価する場合、次の手順に従います。

1. 移動先 **Emergency Self Report** > **Emergency Self Report** ダッシュボード.

   直属のチームの状態とタスクの単一画面のビューが表示され、個々のユーザーレコードを選択できます。緑色のタイルは、ユーザーが情報を提供しなかったことを示しています。影響を受けたチームメンバーのタイルは赤色で、アイコンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. タイルをクリックすると、ユーザーにアサインされたタスクが表示されます。

3. ユーザーのタスクを再アサインするには、タスク行の [再アサイン] リンクをクリックしてタスクを別のユーザーにアサインし、[送信] をクリックします。

関連情報

対応チームメンバーの場合にすべてのユーザーレポートのダッシュボードを表示する

自己報告したユーザーの **HR** タスクの表示

緊急対応チームのメンバーは、すべてのユーザーレポートと関連する HR タスクを Emergency Self Report 概要ダッシュボードで表示できます。

始める前に

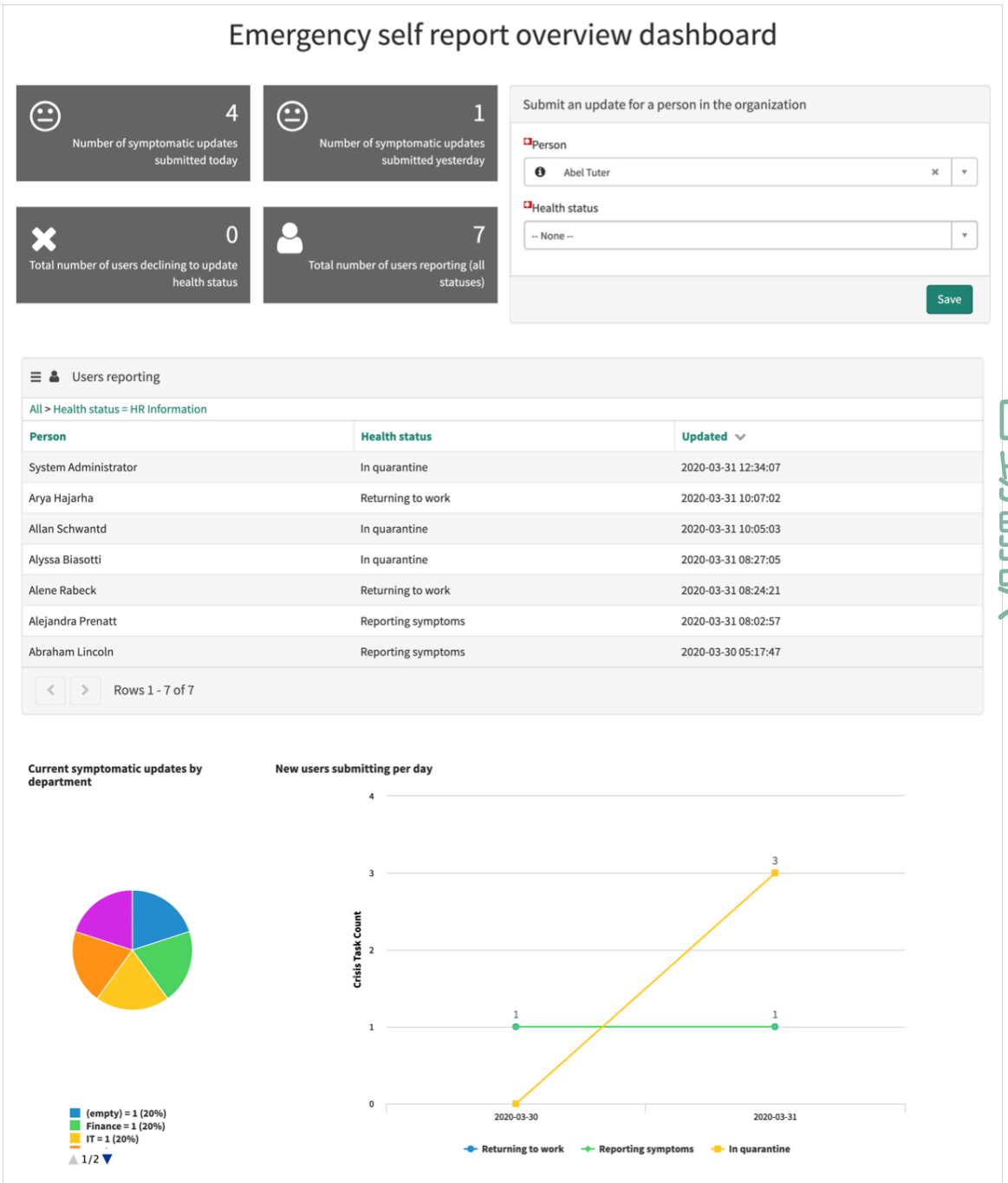
必要なロール：sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
この Emergency Self Report ダッシュボードを使用し、緊急対応チームは監視およびタスクを行うことができます。HR 緊急対応ロールを持つユーザーは、組織のあらゆる人の代理として報告し、必要に応じてレコードを簡単に更新することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Self Report** > 概要ダッシュボード.
   また、サービスポータルページとしてダッシュボードにアクセスすることもできます。
2. 今日のレポートおよび更新の数を確認し、任意のカードをクリックしてデータを表示します。



3. オプション: 自己レポートへのアクセス権を持たないユーザーを追加するには、[ユーザー] フィールドでユーザーの名前を選択し、[健康状態] リストからステータスを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 報告したユーザーの HR タスクを表示するには、[ユーザーレポート] リストでユーザーの名前をクリックします。
5. オプション: リストバナーのアイコンをクリックすると、レポート者のリストを PDF、Excel、または CSV 形式でエクスポートできます。
6. チャートを確認すると、組織の感染状況を一目で把握できます。
   グラフの要素 (円グラフの部分やマーカーなど) をクリックすると、それに対応するデータが表示されます。

危機タスクデータのインポート

危機タスク管理者は、自己報告された健康状態のスプレッドシートをアップロードして、危機タスクを一括で作成します。

始める前に

[個人]、[ユーザー名]、および [健康状態] 列のデータを含むスプレッドシート (.csv または .xlsx ファイル) が必要です。[危機タスクデータのインポート] データソースレコードからテンプレートをダウンロードできます。

必要なロール：sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

このタスクについて

[危機タスクデータの一括インポート (Bulk Import Crisis Task Data)] スケジュール設定済みジョブは、Emergency Self Report アプリケーションとともにインストールされます。スプレッドシートをアップロードするときに、このジョブを手動で実行してデータを危機タスクテーブルにインポートできます。HR タスクとそれに関連する危機タスクは、報告された健康状態に基づいてユーザーごとに作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Self Report** > **HR** タスク.
2. [危機タスクデータのインポート] ボタンをクリックします。
3. [スケジュール設定済みデータインポート] リストで、[危機タスクデータの一括インポート **(Bulk Import Crisis Task Data)]** スケジュール設定済みデータインポートジョブを開きます。
4. [データソース] フィールドで、[危機タスクデータのインポート] レコードを開きます。
   a. 添付ファイルアイコン () をクリックします。
   b. [ファイルを選択] をクリックし、ソースの Excel ファイルを選択します。
   c. [添付ファイル] ウィンドウを閉じます。
5. [更新] をクリックします。
   [スケジュール設定済みデータインポート] レコードが添付ファイルとともに表示されます。
6. [今すぐ実行する] をクリックします。
   プロセスはバックグラウンドで実行され、危機タスクの一括インポートテーブルから危機タスクテーブルにデータがコピーされます。

   注:
   ソースの Excel ファイル内のレコードの数は、インポートされたデータが危機タスクテーブルで利用可能になるまでに必要な時間に影響します。

タスクの結果

レコードは危機タスクの一括インポートテーブルにインポートされ、危機タスクテーブルにコピーされます。新しい HR タスクが、関連する危機タスクとともに作成されます。次の状況では、レコードは危機タスクテーブルにコピーされません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー名が無効または空白です。
- 健康状態が無効または空白です。
- ユーザーにアクティブなケースがあります。
- ユーザーが重複しています。

Emergency Self Report の Domain Separation

次の表に、このアプリケーションを使用しているサービスプロバイダー (SP) を対象として、Domain Separation のユースケースを示します。

Domain Separation のユースケース

ユースケース	関数	制限事項
SP 内部 - SP は、内部従業員向けのアプリケーションを使用して、専用のサービスポータルまたは web ページを介して状態を自己報告します。	はい	なし
SP 外部 - SP は、テナント従業員向けのアプリケーションを使用して、専用のサービスポータルまたは web ページを介して状態を自己報告します。	はい	なし
テナント - テナントは、従業員のサブドメイン用のアプリケーションを使用して、専用のサービスポータルまたは web ページを介して状態を自己報告します。	はい	なし

Emergency Self Report アプリケーションの一部のモジュールは、Domain Separation の影響を受けます。これらのモジュールは、SP とテナントが使用できます。

EMERGENCY SELF REPORT ダッシュボードモジュール

- ユーザーが自身の現在の状態を自己報告できる web ページユーザーが状態を送信すると、健康レコードが作成されます。(テーブル: 危機タスク)
- 記事のナレッジベースリスト

すべての健康レコードと HR タスクモジュール (危機タスク)

- ドメイン列の行保護が存在します。
- タスクテーブルから拡張されるため、必要なドメイン分離ビジネスロジックが含まれています。
- 関連リスト、承認者 (テーブル: 承認) は、確立されたドメイン分離テーブルです。
- 関連リスト、タスク (テーブル: タスク) は、確立されたドメイン分離テーブルです。

Emergency Exposure Management®

ServiceNow Emergency Exposure Management アプリケーションは、 感染したユーザーの会議、場所、シフト、Wi-Fi アクセスログ、バッジスキャンなど、複数のデータソースを分析することで、感染症にさらされた可能性があるユーザーを識別するのに役立ちます。

Emergency Exposure Management は、次のデータソースを使用して、接触の可能性があるユーザーのリストを生成するトレーシングシステムを提供します。

- Microsoft Office 365 会議への招待
- ServiceNow ユーザープロファイルの場所

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ワークスペースの予約
- バッジスキャンのログ
- Wi-Fi アクセスログ
- 従業員の日次ログ
- フィールドサービスタスク
- 訪問者ログ
- ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスの近接センサーデータ

注:
一部のトレーシングシステムでは、その他に Safe Workplace Suite および Emergency Response Management アプリケーションをインストールする必要があります。詳細については、「Emergency Exposure Management のトレーシングシステム」を参照してください。

感染したユーザーに接触した可能性があることがわかっているユーザーを手動で追加することもできます。

ベースシステムのトレーシングシステムを使用するだけでなく、独自のデータソースを使用して、接触の可能性があるユーザーを特定するトレーシングシステムをセットアップすることもできます。詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

他の **Emergency Response Management** アプリケーションとの併用

Emergency Exposure Management は本来、ユーザー間での COVID-19 などの感染症の地域感染を監視し、その阻止を支援するために開発されました。これは、会社の緊急対応への取り組みを支援するために、Now Platform® に基づいて構築された ServiceNow® Emergency Response Management アプリケーションスイートの一部です。また、ユーザーは Emergency Outreach および Emergency Self Report アプリケーションを介して自身の健康状態を自己報告することができるようになります。どちらも ServiceNow ストア で入手可能です。

連邦政府のお客様向け **Emergency Response Management**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、インスタンスにインストールできる状態の Emergency Response Management アプリケーションが表示されます。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関およびその認可されたユーザーにこのアプリケーションを提供するもので、個々の立場での政府機関の従業員に提供するものではありません。このアプリケーションの使用は、限定または延長された期間において無償で提供され、その期間内に政府機関から ServiceNow への支払いは想定されていません。また、使用によって、政府機関に代わり、実際的または暗示的の将来的な義務を課すことはありません。ServiceNow は、これによって、アプリケーションの使用に関連する機関への将来的な支払い請求を明示的に放棄するものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

Emergency Exposure Management のインストール

admin ロールを持っている場合は、Emergency Exposure Management をインストールできます。

始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 「Emergency Exposure Management」を検索します。
3. [インストール] をクリックします。
4. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
5. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。

   Emergency Exposure Management アプリケーションが使用しているインスタンスにインストールされます。

6. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

Emergency Exposure Management とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が Emergency Exposure Management とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Emergency Exposure 管理者 [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	新しい診断要求を作成し、影響を受けるユーザーのリストを表示またはダウンロードできます。	• sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_ana • sn_imt_monitoring.monitoring_user
職場エクスポージャーアナリスト [sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst]	ServiceNow® ワークプレイスコアアプリケーションの職場制限を使用して、潜在接触従業員を特定します。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
従業員診断イベントを実行	診断イベント [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] テーブルから処理待ちのイベントを検索し、影響を受けるユーザー [sn_imt_diagnosis_impacted_users] テーブルに入力するために処理します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
診断要求 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	ユーザーが、感染したユーザーの診断要求を作成できるようにします。
診断イベント [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]	診断要求に対して生成されるサブタスク。スケジュール設定済みジョブは、感染可能性のある従業員のリストを識別するタスクを処理します。
診断要求タスク [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task]	感染可能性のある従業員のリストを識別するために、診断要求に対する診断要求タスクが自動的に作成されます。診断要求で選択したデータソースに基づいてタスクが作成されます。
診断要求タスク構成 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config]	診断要求タスクの構成。診断要求で選択されたデータソースでは、作成された対応診断要求タスクは、タスク構成のタイプと一致します。
影響を受けるユーザー [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	感染している従業員を通じて感染症に接触した可能性のある従業員。感染している従業員の 複数のデータソース を分析して設定されます。
影響を受ける訪問者 [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor]	感染者に接触した可能性がある訪問者。影響を受けた従業員によって招待された訪問者要求エントリーレコードを分析して設定されます。 このテーブルは、ServiceNow® Contact Tracing と ServiceNow 従業員健康診断 に登録している場合にのみ使用できます。このテーブルのデータは、[診断レポート] フォームの [影響を受けた訪問者] 関連リストに表示されます。
職場での潜在的な感染の恐れ [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	指定期間内に影響を受けた従業員と同じシフトで働いた潜在接触従業員。 テーブルは ワークプレイスコア にも登録する場合にのみ使用します。
トレーシングシステム [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	診断要求を使用して、接触の可能性がある従業員を特定するデータソース構成。
トレーシングシステムのプロパティ	トレーシングシステムの追加構成のシステムプロパティ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	

Emergency Exposure Management を設定

Emergency Exposure Management アプリケーションをインストールした後、データソースのトレーシングシステムをセットアップし、診断要求タスクを構成し、Microsoft アプリケーションを登録します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

手順

1. Microsoft Office 365 for Emergency Exposure Management の設定。
   Emergency Exposure Management は、Microsoft Office 365 のデータを使用して、感染した従業員の会議を分析し、接触した可能性がある他の従業員を特定します。
2. トレーシングシステムでの接触データソースの設定。
   トレーシングシステムは、診断要求で選択できる接触者追跡データソースに対応し、感染した従業員との接触の可能性を識別します。
3. 診断要求タスク構成の作成または変更。
   診断要求タスクを使用すると、手動タスクを実行して、感染した従業員の診断要求レポート内の接触の可能性がある従業員を取得することができます。

Microsoft Office 365 for Emergency Exposure Management の設定

アプリケーションシステムプロパティを設定して Emergency Exposure Management を設定します。Microsoft Office 365 の会議情報で検索する場合は、Microsoft アプリケーションを登録して設定する必要もあります。

始める前に

重要:

Microsoft Office 365 を使用しているオンプレミスのお客様で、Emergency Exposure Management の構成についてサポートが必要な場合は、 営業担当者またはカスタマーサービス & サポート (*https://support.servicenow.com/now?draw=case*) までお問い合わせください。

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft アプリケーションを登録します。
   a. Azure ポータルにサインインします。
   b. 左側のナビゲーションペインで、[**Azure Active Directory**] を選択します。
   c. [作成] で、[アプリの登録] を選択します。
   d. フォーム上で、以下のフィールドに記入します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
名前	アプリケーションの名前。
サポートされているアカウントの種類	最初のオプションの [この組織のディレクトリ内のアカウントのみ] を選択します

アプリケーションは、一意の資格情報を使用して作成されます。

2. 従業員カレンダーを読み込むための権限を Microsoft アプリケーションに追加します。
   a. 左側のナビゲーションペインで、**[API** のアクセス許可] を選択します。
   b. [アクセス許可の追加] をクリックします。
   c. [API アクセス許可の要求] ペインにある [よく使用される **Microsoft API**] で、[**Microsoft Graph**] を選択します。
   d. [アプリケーションのアクセス許可] をクリックします。
   e. [カレンダー] で、**[Calendars.read]** を選択します。
   f. [アクセス許可の追加] をクリックします。
   g. [委任されたアクセス許可] をクリックします。
   h. [カレンダー] で、**[Calendars.read]** を選択します。
   i. [アクセス許可の追加] をクリックします。
   j. [構成されたアクセス許可] 画面で、[管理者の同意を付与する] をクリックします。
3. 会社の手順に従って、信頼できる SSL 証明書を取得します。
   Microsoft Azure App Service で TLS/SSL 証明書を追加する方法については 、Microsoft Azure App Service ドキュメントガイドの「 SSL Cert を追加する 」を参照してください 。
4. Azure Portal で、証明書をアップロードします。
   a. Azure ポータルにアクセスします。
   b. 左側のナビゲーションペインで、[証明書とシークレット] を選択します。
   c. [証明書のアップロード] を選択し、ステップ 3 で作成した証明書をアップロードします。
5. ServiceNow インスタンス内に Java キーストア証明書を作成します。
   a. 移動先 システム定義 > 証明書.
   b. [新規作成] をクリックし、タイプ値が *Java Key Store* の新しい証明書を作成します。
   c. 3 で使用するエイリアスに簡単な説明テキストを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. ステップ 3で使用するパスワードにキーストアのパスワードを設定します。

e. ステップ 3 でエクスポートした keystore.jks 証明書を添付します。

6. ServiceNow インスタンスで、Emergency Exposure Management のシステムプロパティを設定します。

a. 移動先 **Emergency Exposure Management** > プロパティ.

b. 値を確認するか、環境に合わせて値を変更してください。

c. 以下の必要なプロパティを追加します。

- クライアント ID
- テナント ID
- 証明書 - ステップ 5 で作成された証明書の sys_id
- 秘密鍵 - ステップ 3でキーストアの生成に使用するパスワードを使用します。
- (任意) 場所 - 階や建物など、テーブルからアクセスできる場所

d. トークン生成用の Microsoft URL が組織にとって正しいことを確認します。

e. [保存] をクリックします。

Emergency Exposure Management のトレーシングシステム

接触者追跡データソース用に構成されたトレーシングシステムを使用すると、診断要求を実行して、接触の可能性がある従業員を特定できます。

感染した従業員の診断要求では、接触者追跡データに照会し、感染した従業員とやり取りした可能性がある人を特定します。診断要求では複数のトレーシングシステムを選択し、複数のデータソースを使用して、接触の可能性を発見するために使用するカバレッジを拡大できます。

トレーシングシステムは、入力データソースのタイプが似ている複数のトレーシングシステムのグループとしても選択できます。たとえば、Cisco DNA Space や Mist Systems など、複数のシステムと Wi-Fi アクセスデータを統合しているとします。Wi-Fi アクセスログという名前のトレーシングシステムを設定し、Wi-Fi 入力データソースを使用する他のトレーシングシステムの親トレーシングシステムにすることができます。

Emergency Exposure Management で利用可能なデータソースを使用するトレーシングシステムをカスタマイズしたり、新しいトレーシングシステムをセットアップしたりすることができます。詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

一部のトレーシングシステムでは、Emergency Exposure Management で使用できるようにするためには、その他に Safe Workplace Suite および Emergency Response Operations アプリケーションをインストールする必要があります。

Emergency Exposure Management と共にインストールされるトレーシングシステム

これらのトレーシングシステムはデフォルトでアクティブです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トレーシングシステム	クエリー
ロケーション	たとえば同じフロアや建物など、感染した従業員と一緒にいた従業員。
Outlook 会議 Microsoft Office 365	指定期間中に感染した従業員と同じ会議に出席した従業員。

ワークプレイスコア と共にインストールされるトレーシングシステム

このトレーシングシステムはデフォルトでアクティブにはなりません。このトレーシングシステムを使用して、接触の可能性がある従業員を特定するには、トレーシングシステムを有効にし、対応するデータソースを ワークプレイスコア で構成します。

詳細については、「Workplace Safety Management のインストール」を参照してください。

トレーシングシステム	クエリー
職場予約	指定期間中に感染した従業員と同じシフトで働いた従業員。

Contact Tracing と共にインストールされるトレーシングシステム

これらのトレーシングシステムはデフォルトでアクティブにはなりません。これらのトレーシングシステムを使用して、接触の可能性がある従業員を特定するには、各トレーシングシステムを有効にし、対応する各データソースを Contact Tracing で構成します。

詳細については、「Contact Tracing の設定」を参照してください。

トレーシングシステム	クエリー
バッジリーダー	バッジアクセスレジスタ [sn_imt_tracing_badge_access_register] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と同じバッジリーダーデバイスをスワイプした従業員を取得します。
従業員の日次ログ	日次接触者ログ [sn_imt_tracing_daily_contact_log] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と接触した従業員を取得します。
訪問者ログ	訪問者の入場要求 [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と接触した訪問者を取得します。感染した従業員からの招待で職場を訪問し、検査に合格して、入場した訪問者が照会されます。 このトレーシングシステムを使用するには、従業員健康診断がインストール済みであることを確認してください。
Wi-Fi アクセスログ	Wi-Fi アクセスレジスタ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員と同じ Wi-Fi アクセスポイントを使用した従業員を取得します。 感染の可能性がある従業員の識別に使用する Wi-Fi アクセスログデータは、Wi-Fi の場所設定と利用可能な統合によって

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トレーシングシステム	クエリー
	異なります。このトレーシングシステムには、データソースに基づく以下の子トレーシングシステムがあります。 • ミストシステム • Cisco DNA Spaces 詳細については、「Wi-Fi アクセスログデータの取得」を参照してください。 **注:** リアルタイム API でデータを受信できる期間は、Wi-Fi サービスプロバイダーのデータ保持ポリシーによって変わります。
ハンドヘルド/ウェアラブル	ウェアラブルアクセスレジスタ [sn_imt_tracing_wearable_access_register] テーブルに照会し、指定期間中に感染した従業員に接近したハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを身に付けていた従業員を取得します。 ハンドヘルド/ウェアラブルトレーシングシステムには、Zebra MotionWorks 近接トレーシングシステムが子トレーシングシステムとして追加されています。
Kinexon SafeZone	KINEXON SafeZone API との統合を使用して、KINEXON ウェアラブルデバイスを持ち、指定された期間中に感染した KINEXON ユーザーと近接していた感染の恐れのあるユーザーを特定します。 詳細については、「KINEXON 統合の設定」を参照してください。

フィールドサービス管理 (FSM) と共にインストールされるトレーシングシステム

このトレーシングシステムはデフォルトでアクティブにはなりません。このトレーシングシステムを使用して、接触の可能性がある従業員を特定するには、トレーシングシステムを有効にし、対応するデータソースを フィールドサービス管理 (FSM) で構成します。

詳細については、「フィールドサービスエージェントの Emergency Exposure Management」を参照してください。

トレーシングシステム	クエリー
フィールドサービス	指定期間中に感染したフィールドエージェントに接触した顧客。指定期間中に感染したエージェントと接触したり、感染したエージェントと同じ顧客を訪問した他のフィールドエージェントをクエリーします。

トレーシングシステムでの接触データソースの設定

トレーシングシステムで接触データソースを設定し、感染した従業員の診断要求を実行して、接触の可能性がある従業員を特定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
利用可能なトレースシステムの詳細については、「Emergency Exposure Management のトレーシングシステム」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Exposure Management** > 管理 > トレーシングシステム.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[トレーシングシステム] フォーム

フィールド	説明
役職	トレーシングシステムのタイトル。 このタイトルは、[診断要求] フォームの [トレーシングシステム] リストの選択オプションとして表示されます。
名前	トレーシングシステムの名前。
親	入力データソースのタイプが似ている複数のトレーシングシステムのグループであるトレーシングシステム。トレーシングシステムがグループである場合、[診断要求] フォームの [トレーシングシステム] に表示されるのは、親トレーシングシステムのみです。
有効	トレーシングシステムをアクティブにするオプション。診断要求のデータソースとして選択できるのは、アクティブなトレースシステムのみです。
日付が必要	開始と終了の日付を有効にして、トレーシングシステムのデータソースを照会する期間を指定するためのオプション。 選択した場合、[診断要求] フォームでこのトレーシングシステムを選択すると、 [開始日] および [終了日] フィールドが表示されます。
[処理スクリプト] タブ	
条件	親トレーシングシステム選択時に診断要求のトレーシングシステムデータを決定する条件。 たとえば、2 つのトレーシングシステム A1 と A2 に、A と呼ばれる共通の親トレーシングシステムがある場合。診断要求でトレーシングソースとして A を選択すると、この条件に従って、A1 と A2 のどちらにデータを照会するかが決定されます。 参考のため、親トレーシングシステムが Wi-Fi アクセスログのベーストレーシングシステムである Cisco DNA Spaces と Myst Systems の条件スクリプトを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	このフィールドは、 [親] でトレーシングシステムが選択されている場合のみ表示されます。
親処理スクリプトを使用	親トレーシングシステムの処理スクリプトを実行するためのオプション。親トレーシングシステムの処理スクリプトは、[診断要求] フォームの対応する関連リストに、接触の可能性がある従業員のデータを入力します。このオプションを選択した場合、現在のトレーシングシステムの処理スクリプトは処理を行いません。 このフィールドは、 [親] でトレーシングシステムが選択されている場合のみ表示されます。
処理スクリプト	[診断要求] フォームの対応する関連リストに、接触の可能性がある従業員のデータを入力するスクリプト。
[接触者グラフ] タブ	
凡例アイコン	[ケース] フォームにおける接触の可能性がある接触者の可視化で、トレーシングシステムを接触の可能性がある接触者のデータソースとして表すアイコン。 詳細については、「接触者追跡の可視化機能を使用したケースの処理」を参照してください。
凡例ツールヒント	凡例アイコンをポイントすると表示されるツールヒントのテキスト。
順番	[感染理由] セクションにアイコンが表示される順番。

自動翻訳

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果

トレーシングシステムが作成されます。トレーシングシステムは、[診断要求] フォームの [トレースシステム] フィールドにオプションの 1 つとして表示されます。

次のタスク

- システムプロパティとトレーシングシステムの関連付け。
- 診断要求タスク構成の作成または変更。

システムプロパティとトレーシングシステムの関連付け

システムプロパティをトレーシングシステムに関連付けて、トレーシングシステムのデータソースの使用に関する追加の制御を有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
さまざまなトレーシングシステムに関連けられているシステムプロパティのリストについては、「Emergency Exposure Management のトレーシングシステムのシステムプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Exposure Management** > 管理 > トレーシングシステム.
2. トレーシングシステムを開き、システムプロパティを関連付けます。
   新しいシステムプロパティをトレーシングシステムに関連付けるには、[システムのプロパティ] 関連リストの [新規] をクリックし、[システムのプロパティ] フォームに入力してシステムプロパティを作成します。

   [システムのプロパティ] フォームフィールドの詳細については、「システムのプロパティの追加」を参照してください。
3. システムプロパティをトレーシングシステムに関連付けます。
   a. [システムのプロパティ] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. [メンバーの編集] フォームで、必要なシステムプロパティを、[コレクション] 列から [システムプロパティリスト **(System Properties List)**] 列に移動します。
   c. [保存] をクリックします。

Emergency Exposure Management のトレーシングシステムのシステムプロパティ

Emergency Exposure Management アプリケーションで利用可能なトレーシングシステムに関連付けられたシステムプロパティ。

トレーシングシステムで使用可能なシステムプロパティを設定するには、次の場所に移動します **Emergency Exposure Management** > 管理 > トレーシングシステム トレーシングシステムレコードを開きます。

トレーシングシステムの設定または変更の詳細については、「トレーシングシステムでの接触データソースの設定」を参照してください。

Contact Tracing と共にインストールされるトレーシングシステムのシステムプロパティ

詳細については、「Contact Tracing の設定」を参照してください。

Contact Tracing のプロパティ

プロパティ	説明
トレーシングシステム：バッジリーダー	
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	一度に処理するバッジリーダーデータ フォルト値は 500 です。
sn_imt_tracing.badge_reader_location	[診断要求] フォームで [バッジリーダ オプションが選択されている場合に、 ダーがいる場所を示すバッジアクセス [sn_imt_tracing_badge_access_regi ル内のフィールド。また、ドット連結 (floor.floor_name など) を指定するこ フォルト値は [sn_imt_tracing_badge ルの floor_name フィールドです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Contact Tracing のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_imt_tracing.badge_owner_field	[診断要求] フォームで [バッジリーダー用] オプションが選択されている場合にバッジ所有者を示すバッジアクセスレ[sn_imt_tracing_badge_access_regiル内のフィールド。また、ドット連結(user.user_name など) を指定するこフォルト値は [sn_imt_tracing_user_の user フィールドです。
トレーシングシステム：Wi-Fi アクセスログ	
sn_imt_tracing.wifi_client_table	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi クライアバイスとオーナーを特定するために参ラステーブル。デフォルト値は cmdbす。
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	Wi-Fi クライアントの MAC アドレスCMDB クラス [cmdb_ci_computer]フィールド。デフォルト値は mac_ad
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi クライア特定する CMDB クラス [cmdb_ci_coル内のフィールド。デフォルト値は as
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi クライアする Wi-Fi クライアントを特定する C[cmdb_ci_computer] テーブル内のフルト値は mac_address, name です。
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi Bluetooイアントに一致するデバイスとオーナめに参照する CMDB クラステーブルcmdb_ci_wearableです。 **注:** ウェアラブル技術テーブル [cmdは、ServiceNow Store から利用CI Class Models アプリケーショインストールされています。詳細「CMDB CI Class Models」を参い。
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	Wi-Fi BLE クライアントの MAC アトる CMDB クラス [cmdb_ci_wearablフィールド。デフォルト値は mac_ad
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi BLE クラナーを特定する CMDB クラス [cmdbテーブル内のフィールド。デフォルトです。
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Wi-Fi アクセスログの Wi-Fi BLE クラに一致する Wi-Fi 資産を特定する CM[cmdb_ci_wearable] テーブル内のフルト値は mac_address, name です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Contact Tracing のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
トレーシングシステム：ミントシステム	
sn_imt_tracing.mist_api	ミントシステムから Wi-Fi アクセスロ API。デフォルト値は https://api.mis す。 **注:** このプロパティは、ミストシステ Wi-Fi アクセスログを収集する場 てください。
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	ミストシステム API 呼び出しによって コードの最大数。デフォルト値は 1,0 **注:** このプロパティは、ミストシステ Wi-Fi アクセスログを収集する場 てください。
トレーシングシステム：Cisco DNA Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	感染した従業員と関わった従業員を潜 能性として考慮する近接レベル。利用 は、30 フィート (約 9 m)、フロア、ま デフォルト値は 30 フィート (約 9 m) **注:** このプロパティは、Cisco DNA S て近接レポートを収集する場合に す。
Wi-Fi の生データファイルを使用して Cisco DNA Spaces から Wi-Fi の生データを収集する場合にのみ適用される	
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	セキュア FTP (SFTP) サーバーの UR は IP アドレス (たとえば、192.168. このサーバーから、Wi-Fi アクセスレ [sn_imt_tracing_wifi_access_registe ンポートされた Wi-Fi 生データファイ す。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	FTP 接続がファイルにアクセスできる SFTP サーバーのポート。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Cisco DNA Spaces から取得した Wi タファイルを保存する SFTP サーバー ス。 例：ファイルパス /upload/Visit Data ServiceNow_Daily_Visits_:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Contact Tracing のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• /upload/Visit Data/Daily/ は、SFT ファイル保存先フォルダーの場所で • ServiceNow_Daily_Visits_ は、Cisc が使用するデフォルトファイル名の その後に日付とアップロード時刻が たとえば、2020 年 8 月 19 日 0100 ロードされた Wi-Fi アクセスデータの のファイル名は、ServiceNow_Daily_V 0100 UTC.csv になります。 • ServiceNow_Daily_Visits_ は固定値 • 2020-08-19 は Wi-Fi アクセスデー れた日付です • 0100 UTC は、Cisco DNA Spaces アップロードするようにスケジュー **注:** この場所の読み取り/書き込みアク は、数人のユーザーに限定してい てください。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Cisco DNA Spaces システムがその日 セスデータファイルを SFTP サーバー したときの時刻 (HH:mm 形式)。この は、Wi-Fi アクセスデータファイル名 す。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	SFTP サーバーへのログインに必要な **注:** SFTP ユーザーが管理者などの特 ユーザーでないことを確認してく い。*sn_imt_tracing.wifi_lo* プロパティに設定されたディレク を読み取るために必要な最小限の ます。
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	SFTP サーバーへのログインに必要な
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Wi-fi アクセスデータを取得するため DNA スペースを持つ統合層。使用可能 は、proximity_report および wifi_log **注:** このプロパティは、Cisco DNA S を使用して Wi-Fi アクセスデータ にのみ適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Contact Tracing のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
追跡システム：Kinexon SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	KINEXON SafeZone インスタンスへ KINEXON データへのアクセスに使用 ンドポイント。この API エンドポイン Tracing に必要な情報を取得するため す。デフォルトのエンドポイントをイ ドポイントに置き換えます。
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON 管理者ユーザー名。
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON 管理者パスワード。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	ユーザーが感染の恐れのある接触者で 定するために必要な 2 台の KINEXON 小接触期間 (秒)。クエリーでは、値が コードはすべて省略されます。デフォ す。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	クエリした日付範囲内で 2 台の KINE でのすべての接触者の最小合計期間 (秒 の値よりも短い場合、クエリーは 2 台 のすべての接触者レコードを省略しま は 300 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	ユーザーが接触したかどうかを判定す KINEXON センサー間の最大距離 (メー では、この距離を超える接触者のイン れます。デフォルト値は 2 です。
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	感染の可能性が 2 つの感染の可能性と の、連続する任意の 2 つの接触インス 可能な期間 (秒) を決定します。デフォ す。

診断要求タスク構成の作成または変更

診断要求の診断要求タスクを自動作成するための診断要求タスク構成を作成または変更します。診断要求で選択されたトレーシングシステム に基づいて、対応するタスク構成により、感染の可能性がある従業員を識別するための診断要求タスクが作成されます。

始める前に

Application Navigator の [診断要求タスク構成] モジュールは、Contact Tracing アプリケーションがインストールされている場合のみ使用できます。

必要なロール：admin

このタスクについて

診断要求タスク構成が必要になるのは、診断要求レポートを生成するためにトレーシングシステムで追加の作業を実行する必要がある場合のみです。たとえば、診断要求で Wi-Fi アクセスログのトレーシングシステムを選択し、Cisco DNA Spaces が Wi-Fi 入力データソースであるとします。接触の可能性がある従業員を取得するため、Wi-Fi アクセスデータファイルの添付や Cisco DNA Spaces ポータルから近接レポートを生成するなど、診断要求タスクに対する作業が必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Exposure Management** > 診断要求タスク構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

診断要求タスク構成フォーム

フィールド	説明
名前	診断要求タスク構成の名前。
インポート セット テーブル	これらのレコードを変換する前に、データソースからレコードをインポートするステージングテーブル。
変換マップ	インポートセットのフィールドとターゲットテーブルのフィールドの間の関係を定義するフィールドマップのセット。 たとえば、Wi-Fi アクセスデータのフィールドをマップするターゲットテーブルは、Wi-Fi アクセスレジスタ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] です。 変換中、データは変換マップに基づいてインポートセットテーブルからターゲットテーブルにコピーされます。 単一のインポートセットフィールドを、他のテーブルの複数のフィールドにマッピングすることができます。
タイプ	感染の可能性がある従業員を識別するためのクエリを実行するデータソースタイプ。
有効	構成をアクティブにするためのオプション。診断要求タスクを作成できるのはアクティブな構成だけです。
説明	割り当てられた診断要求タスクを処理して完了するための一連の指示。
[条件] タブ	
テーブル	選択されたデータソースを確認するための診断要求 [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] テーブル。
条件	診断要求で選択したデータソースを取得するための条件。
スクリプト条件	あらゆる追加パラメーターを評価するスクリプト条件。
後処理タブ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
処理スクリプト	データのインポート完了後に実行するスクリプト。

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
データソースタイプの診断要求タスク構成が作成されました。

感染した可能性のあるユーザーの特定

ユーザーがセルフレポートで健康状態を告知した場合には、Emergency Exposure Management を使用して、感染したユーザーと接触した可能性のある他のユーザーを特定します。感染したユーザーの場所、会議、職場予約、バッジスキャン、Wi-Fi アクセスデータなどの複数のデータソースを分析して、接触した可能性があるユーザーを特定できます。

始める前に
複数のデータソースをクエリするには、Emergency Exposure Management はインスタンスで利用できる次のアプリケーション、プラグイン、構成を必要とします。

Microsoft Office 365
: Microsoft Outlook 会議データをスキャンするために登録して設定します。

Contact Tracing
: バッジリーダースキャン、ユーザーの日次接触者ログ、Wi-Fi アクセスログ、ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスの近接データ、訪問者データ。

Employee Health Screening と Contact Tracing
: 訪問者データをスキャンします。

フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.work_management)
: フィールドサービスタスクデータをスキャンします。

重要:

Microsoft Office 365 を使用しているオンプレミスのお客様で、Emergency Exposure Management の構成についてサポートが必要な場合は、 営業担当者またはカスタマーサービス & サポート (*https://support.servicenow.com/now?draw=case*) までお問い合わせください。

必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

このタスクについて
注:
自分のデータが接触者追跡に使用されることに同意していない感染したユーザーに対しては、診断要求を作成することも、実行することもできません。詳細については、「Contact Tracing のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Emergency Exposure Management** > 新規作成.
   [レポート生成ステータス] フィールドが [未開始] に設定され、[アクティブ] チェックボックスがオンになっています。
2. [影響を受けるユーザー] フィールドから、ユーザーの名前を選択します。
3. [トレーシングシステム] フィールドのロックアイコン ( ) をクリックし、対応するデータソースに照会するトレーシングシステムオプションを 1 つ以上選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

感染の可能性のあるユーザーをより完全に識別するために、複数のソースをまとめて選択することができます。

トレーシングシステム (必要なアプリケーション/プラグイン)	クエリー
ロケーション	たとえば同じフロアや建物など、感染したユーザーと一緒にいたユーザー。
Outlook 会議 (Microsoft Office 365)	指定期間中に感染したユーザーと同じ会議に出席したユーザー。
職場予約 (ワークプレイスコア)	指定期間中に感染したユーザーと同じシフトで働いたユーザー。
バッジリーダー (Contact Tracing)	指定期間中に感染したユーザーと同じバッジリーダーデバイスをスワイプしたユーザー。
従業員の日次ログ (Contact Tracing)	指定期間中に感染したユーザーと接触したユーザーのリスト。
訪問者ログ (Contact Tracing および 従業員健康診断)	指定期間中に感染したユーザーと接触した訪問者のリスト。感染したユーザーによって招待され検索された訪問者がクエリーされます。
Wi-Fi アクセスログ (Contact Tracing)	指定期間中に感染したユーザーと同じ Wi-Fi アクセスポイントを使用したユーザー。 感染の可能性があるユーザーの識別に使用する Wi-Fi アクセスログデータは、Wi-Fi の場所設定と利用可能な統合によって異なります。 詳細については、「Wi-Fi アクセスログデータの取得」を参照してください。 **注:** リアルタイム API で受信したデータは、Wi-Fi サービスプロバイダーのデータ保持ポリシーに基づく期間のものです。
ハンドヘルド/ウェアラブル (Contact Tracing)	指定期間中に許容時間を超えて、感染したユーザーのすぐ近くでハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを使用しているユーザー。
Kinexon SafeZone (Contact Tracing)	指定された期間に他の KINEXON ユーザーと近接していた、KINEXON ウェアラブルを持つユーザー。KINEXON SafeZone API から取得されたデータ。アクティブな KINEXON 統合が必要です。 詳細については、「KINEXON 統合の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トレーシングシステム (必要なアプリケーション/プラグイン)	クエリー
	注: プライバシーに関する同意に同意する必要があるが、まだ同意していないユーザーは、感染の恐れのある接触者の場合でも除外されます。
フィールドサービス (フィールドサービス管理 (FSM))	指定期間中に感染したフィールドエージェントに接触した顧客。指定期間中に感染したエージェントと接触したり、感染したエージェントと同じ顧客を訪問した他のフィールドエージェントをクエリーします。

4. 選択したトレーシングシステムに開始日と終了日が必要な場合は入力します。
   a. [開始日] フィールドには、推定感染日を入力します。

      対象となる感染期間が広すぎるため、症状が報告された日の 14 日前というように開始日を指定してください。

   b. [終了日] フィールドに、症状が報告された日付を入力します。これは最低でも現時点から 1 日前にしてください。
5. [保存] をクリックします。
   診断レポートを実行した後、記入されて表示される関連リストが表示されます。
6. [診断を実行] をクリックします。
   スケジュール設定済みジョブは、選択したソースから感染した可能性のあるユーザーのデータをフェッチし、対応する関連リストにデータをロードします。感染した可能性のあるユーザーを直ちに表示するには、リストを更新します。

   [ハンドヘルド/ウェアラブル] オプションを選択した場合、診断要求タスクが作成されます。タスクの指示に従い、接触の可能性があるユーザーを取得します。

   [Wi-Fi アクセスログ] オプションを選択した場合、感染したユーザーの場所に設定されている場所の基本設定に基づいて Wi-Fi データが照会されます。使用可能なオプションは、次のとおりです。

   - ミストシステムとの統合: 診断要求を実行すると、Wi-Fi データがミストシステムからフェッチされます。

     サイトネットワークが Bluetooth LE 対応であり、組織がユーザーに BLE デバイスを提供している場合、その BLE デバイスを使用する Wi-Fi アクセスを使用することで、接触した可能性があるユーザーを特定できます。

   - Cisco DNA Spaces との統合: Wi-Fi データは、*sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* プロパティに設定された Cisco の階層値に基づいて利用できます。
     - *wifi_log_report* 値を設定した場合、データは指定日に SFTP サーバーから取得した Wi-Fi アクセスデータファイルからインポートされ、場所のパスによってクエリが実行され、接触した可能性があるユーザーが識別されます。
     - *proximity_report* 値を設定した場合、接触した可能性があるユーザーを取得する診断要求タスクが作成されます。選択したデータソースから感染可能性のあるユーザーのデータをフェッチするには、タスクの指示に従ってください。詳細については、「データソースから接触の可能性があるユーザーのデータを取得」を参照してください。
   - 手動インポート: Wi-Fi データは、Microsoft Excel スプレッドシートから Wi-Fi アクセスレジスタテーブルにインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

7. オプション: 感染したユーザーがいる場所に行った場合など、感染した可能性があるユーザーを手動で追加します。

   a. [手動で追加された感染したユーザー] リストで、[新規] をクリックします。

   b. 感染した可能性があるユーザーを選択します。

   c. オプション: ユーザーを追加した理由についてコメントを追加します。
   コメントを入力すると、このユーザーに症状が発生した場合に、このユーザーから感染した可能性がある他のユーザーを特定するのに役立ちます。

   d. [送信] をクリックします。

   ユーザーが、[手動で追加された感染したユーザー] 関連リストに表示されます。

タスクの結果
関連リストには、影響を受けた可能性があるユーザーが表示されます。影響を受けた訪問者、影響を受けた顧客、および影響を受けたフィールドエージェント関連リストは、関連ユーザーが存在する場合にのみ表示されます。

注:
自分のデータの使用に同意していないユーザーは、感染した可能性があるユーザーのリストから除外されます。ただし、手動で潜在感染ユーザーのリストに追加することができます。

関連リスト	説明
すべての感染ユーザー	接触した可能性があるすべてのユーザー。このリストは、他の関連リストにあるすべてのレコードの組み合わせです。 [追跡システム] 列では、ユーザーの接触源を確認できます。
手動で追加された影響を受けるユーザー	sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ロールのユーザーが手動で感染した可能性のあるユーザーを追加しないかぎり、このリストは空白です。
影響を受ける訪問者	指定期間中に、健康診断で発見されなかった感染ユーザーに招待されて、感染したユーザーと接触した訪問者。
影響を受ける顧客	フィールドサービス作業指示書の分析により追加された顧客。感染可能性のある顧客は、指定期間中に感染しているフィールドエージェントと接触したことによる作業指示書により判断されます。
影響を受けたフィールドエージェント	フィールドサービス作業指示書の分析により追加されたフィールドエージェント。感染した可能性のあるフィールドエージェントは、指定期間中に、感染しているエージェントに接触したか、感染しているエージェントと同じ顧客を訪問したかどうかによって判断されます。

Trouble?

診断の実行に失敗した場合は、[関連ジョブを表示] リンクをクリックして、起動されたすべてのジョブのステータスを確認します。ログメッセージを含む詳細を確認して、失敗の理由を確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
失敗したジョブは、 Emergency Exposure Management プロパティのデフォルト設定に従って 3 回自動的に再試行されます。問題を修正した後にジョブを再試行するには、[再処理] をクリックします。

次のタスク
インストールされているアプリケーションとプラグインに応じて、次のアクションを実行できます。

- [レポートをダウンロード **(Download Report)**] をクリックして、全感染ユーザーがリストされたスプレッドシートをダウンロードします。レポートには、各ユーザーのメールアドレスと場所に加えて、場所、職場条件、コラボレーション、バッジリーダーデータ、フィールドサービス作業指示書などの特定元が記載されています。手動で追加されたユーザーの場合には、コメントが含まれます。
- [訪問者レポートをダウンロード **(Download Visitor Report)**] をクリックすると、感染したユーザーに会った可能性のあるすべての訪問者のリストを含むスプレッドシートをダウンロードできます。レポートには、各訪問者のメールアドレスと名前が記載されています。

  注:

  このボタンは、[訪問者ログ **(Visitor log)**] のトレーシングシステムを選択した場合のみ利用できます。

- ケースマネージャーを使用すれば、感染ユーザーのケースを作成して、関連リストから感染可能性のあるユーザーをケースに追加して健康状態をフォローアップできます。詳細については、「感染した従業員のケースの作成」を参照してください。
- 感染したフィールドエージェントのマネージャーは、今後の作業指示書の割り当てを取り消すなどのさらなるアクションをとることができます。詳細については、「フィールドサービスエージェントの Emergency Exposure Management」を参照してください。

データソースから接触の可能性があるユーザーのデータを取得

診断要求タスクで、選択したデータソースから感染の可能性があるユーザーについての情報を取得して、診断要求フォームの対応関連リストに入力します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

このタスクについて
診断要求タスクは、診断要求フォームで選択したデータソースタイプの診断要求タスク構成から作成されます。詳細については、「診断要求タスク構成の作成または変更」を参照してください。

手順
1. 移動先 **Emergency Exposure Management** > すべて.
2. リストから診断要求を開きます。
3. 診断要求タスク関連リストで、診断要求タスクを開きます。
4. 選択したデータソースから感染可能性のあるユーザーのデータをフェッチするには、タスクの指示に従ってください。
5. タスク構成で手動でタスクをクローズする必要がある場合は、[ステータス] リストで [クローズ] を選択します。
6. [更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
診断要求タスクの状態が [クローズ] に更新されます。データソースの接触の可能性があるユーザーが、[診断要求] フォームの対応する関連リストに追加されます。

Cisco DNA Spaces から接触の可能性があるユーザーを取得

Cisco Wi-Fi アクセスログデータから接触の可能性があるユーザーの情報を取得し、[診断要求] フォームの対応する関連リストに入力します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

手順

Cisco Wi-Fi アクセスログデータが入っている添付ファイルから、接触した可能性のあるユーザーの情報にアクセスします。または、Cisco DNA Spaces ポータルを使用してレポートを生成することもできます。

タスクの結果
Cisco Wi-Fi アクセスログデータには、職場の Cisco Wi-Fi ネットワークに接続したユーザーの近接レベルが含まれています。`sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` プロパティによって設定された近接レベルオプション (ルーターから 30 フィート (約 9 m) 以内、同一フロア、同一建物内) に基づいて、Cisco Wi-Fi アクセスログから感染の可能性のあるユーザーが特定されます。接触の可能性があるユーザーに関する情報が [診断要求] フォームの対応する関連リストに入力されます。

Zebra MotionWorks 近接レポートから接触の可能性があるユーザーデータを取得

Zebra MotionWorks 近接データを含むスプレッドシートをアップロードして、接触の可能性があるユーザーのリストを取得し、[診断要求] フォームの対応する関連リストに入力します。

始める前に
Zebra MotionWorks ポータルから Microsoft Excel ファイルをダウンロードしておく必要があります。
必要なロール：sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin または admin

手順

1. 添付ファイルの管理アイコン () をクリックします。
2. [添付ファイル]ウィンドウで、[ファイルを選択] をクリックし、Zebra MotionWorks 近接レポートスプレッドシートを選択します。
3. 状態リストで[クローズ] を選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
Zebra MotionWorks 近接レポートには、ハンドヘルドまたはウェアラブルデバイスを持ち、感染したユーザーのすぐ近くにいたユーザーのリストが含まれています。指定期間中に許容時間を超えて感染したユーザーのすぐ近くにいたユーザーは、この近接レポートから特定されます。接触の可能性があるユーザーに関する情報が [診断要求] フォームの対応する関連リストに入力されます。

Emergency Exposure Management の Domain Separation

次の表に、このアプリケーションを使用しているサービスプロバイダー (SP) を対象として、Domain Separation のユースケースを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
この情報は変更されることがあります。使用を SP のみに制限してください。

ユースケース	関数	制限事項
SP 内部 - SP は、感染した内部従業員とコラボレーションしていた可能性がある内部従業員のために、このアプリケーションを使用します。	はい	なし
SP 外部 - SP は、感染した従業員 (SP またはテナント) とコラボレーションしていた可能性がある従業員 (SP またはテナント) を特定するために、このアプリケーションを使用します。	いいえ	このドメイン列がないと、基本的なシステムプラットフォームセキュリティもなくなり、アプリケーションにアクセスできる SP ユーザーは、本来は表示が制限されているテナント情報まで表示できるようになります。Outlook 設定の [アプリケーション] プロパティを「制限」します。
テナント - テナントは、感染した従業員とコラボレーションしていた可能性がある従業員を特定するために、このアプリケーションを使用します。	いいえ	このドメイン列がないと、基本的なシステムプラットフォームセキュリティもなくなり、アプリケーションにアクセスできるテナントユーザーは、本来は表示が制限されている他のテナントの情報まで表示できるようになります。Outlook 設定の [アプリケーション] プロパティを「制限」します。

Emergency Exposure Management アプリケーションの一部のモジュールは、Domain Separation の影響を受けます。

新規モジュールと全モジュール (診断要求) を作成します。

- ドメイン列の行保護またはビジネスロジックが存在しません。
- Outlook の会議、感染したユーザーとの接触、またはユーザーの場所に基づいた診断イベントを作成し、コラボレーションによって接触した可能性があるユーザーを特定します。
- 診断イベントの結果が診断要求に返されます。また、この結果を手動で追加できます。

注:
診断要求レコードにはユーザー (テーブル: Sys_User) フィールドと場所 (テーブル: Cmn_Location) フィールドが含まれているため、これらの参照フィールドの可視性は Domain Separation の影響を受けます。適切な可視性が付与されていないドメインにユーザーがいる場合、これらのフィールドはデータが含まれている場合でも、診断リクエストでは空として表示されます。

PROPERTIES モジュール

標準的なアプリケーションプロパティページ。すべての設定はアプリケーションにグローバルに適用されます。

注:
テナントとサービスプロバイダーは設定が異なるため、Domain Separation 環境では、このプロパティによって Outlook サポートの機能が制限されます。

自動翻訳

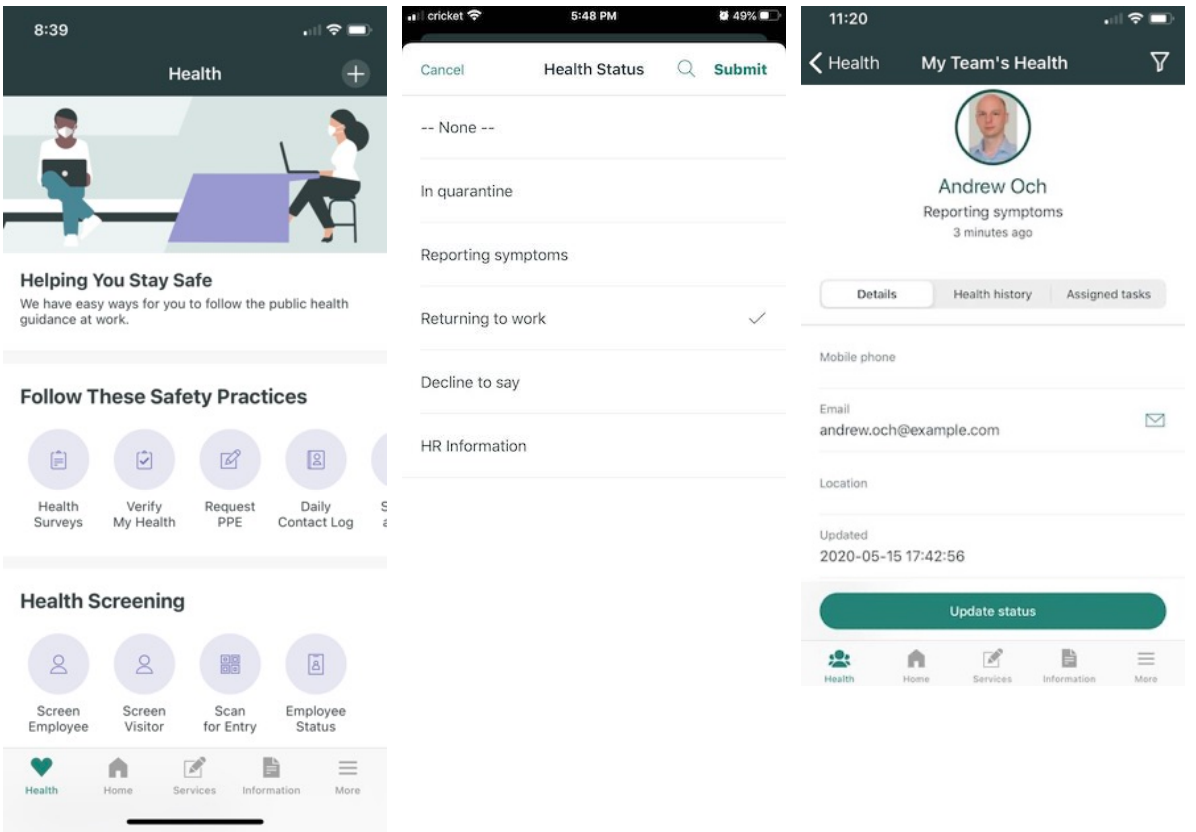
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドメイン列の行保護またはビジネスロジックが存在しません。
- Outlook または場所の応答をキャプチャし、診断要求に送り返します。
- 管理機能のみ。

モバイル向けセーフワークプレイス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリを使用して、どこからでも職場に復帰するための重要なステップを管理できます。

この ServiceNow® セーフワークプレイス モバイルエクスペリエンスにより、企業はアプリを使用して Now Mobile 、どこからでも従業員を職場に復帰させるための重要な手順を管理できます。直感的なモバイルデザインと分かりやすいインターフェイスにより、組織はシームレスな職場復帰エクスペリエンスを提供し、ユーザーが健康診断やサーベイを完了し、訪問を設定し、予約を行い、PPE を要求するなどして、健康と安全をサポートできます。



モバイル向けセーフワークプレイス からの他のアプリケーションへのアクセス

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Emergency Response Management アプリケーション	セーフワークプレイス アプリケーション
• Emergency Outreach • Emergency Self Report • Emergency Exposure Management	• Employee Readiness Surveys • 従業員健康診断 • ワークプレイスコア • ワークプレイス PPE インベントリ管理 • セーフワークプレイスダッシュボード • Contact Tracing • 衛生安全テスト • Employee Readiness Core • Enterprise Employee Experience Pack • 従業員出張時安全管理 • Vaccination Status

モバイル向けセーフワークプレイス 機能

Ooutreach 通知を受信して応答

モバイルデバイス上の Emergency Outreach アプリケーションで生成された重要な通知を受信 します。これらの通知から、自分の健康状態をセルフレポートすることもできます。

Emergency Outreach の詳細については、「Emergency Outreach」を参照してください。

プッシュ通知から自分の健康状態を報告する方法については、「 自分の健康状態の報告」を参照してください 。

サービス応答ダッシュボードで自分の健康状態を報告

[現在の健康状態] の下で、自分の名前をクリックして、健康ステータスを報告します。詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を報告」を参照してください。

直属の部下の状態を表示

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [自分のチームの健康] を表示して、直属の部下の健康状態の概要を確認できます。詳細については、「Now Mobile で直属の部下のステータスを管理」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要なタスクを従業員に再アサイン

マネージャーとして、[自分のチーム] セクションの [直属の部下の未処理タスク] をタップして、直属の部下にアサインされた作業を確認できます。このリストから、作業直属の部下に必要に応じてタスクを再アサインできます。詳細については、「Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする」を参照してください。

モバイルセクション

Safe Workplace Suite に登録している場合、Emergency Response Management 向けモバイルエクスペリエンスで利用可能なモバイルセクションが表示されます。各セクションには複数のアプリケーションがあります。トピックの下のすべてのアプリケーションを表示するには、左にスクロールしてください。

モバイルセクションのトピック

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE 在庫を管理
健康サーベイ 詳細については、「Employee Readiness Surveys」を参照してください。	従業員を審査 詳細については、「入場のための健康診断を実施」を参照してください。	消耗品をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
健康状態を確認 詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。	訪問者を審査 詳細については、「職場への入室のための訪問者スクリーニング」を参照してください。	器材をアサイン 詳細については、「従業員への PPE のアサイン」を参照してください。
PPE を要求します 詳細については、「PPE を要求します」を参照してください。	スキャンして入場 詳細については、「ユーザーバッジデータの収集」を参照してください。	消耗品を追加 詳細については、「PPE 在庫を追加」を参照してください。
日次接触者ログ 詳細については、「日次ログを使用した従業員接触者のトラッキング」を参照してください。	従業員のステータス 詳細については、「あなたの健康と安全ステータスを表示する」を参照してください。	ハードウェアを追加 詳細については、「PPE 在庫を追加」を参照してください。
プライバシーの同意 詳細については、「Contact Tracing のユーザーのプライバシーに関する同意」を参照してください。		モデルを追加 詳細については、「PPE アイテムのモデルを作成」を参照してください。
訪問を設定 詳細については、「訪問者を職場に招待する」を参照してください。		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルセクションのトピック (続く)

これらの安全慣行に従う	健康診断	PPE 在庫を管理
COVID-19 検査 詳細については、「COVID-19 診断テストの要求」を参照してください。		
出張許可を要求 詳細については、「出張権限を要求」を参照してください。		
ワクチン接種を報告 詳細については、「組織へのワクチン接種ステータスの報告」を参照してください。		
ワクチン免除を要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		
ワクチン免除要求 詳細については、「ワクチン免除の要求」を参照してください。		

セクショントピック (続き)

現在の健康状態	到着準備	自分のチーム
詳細については、「Now Mobile で自分の健康状態を表示」を参照してください。	準備状況チェックリスト 作業場所に到着する前に完了すべきタスクのチェックリストです。	自分のチームの健康 直属の部下とその健康ステータスのリストを表示します。
	オフィスへのエントリーコード 作業場所にチェックインできるようにする QR コードです。	直属の部下の未処理タスク 直属の部下に割り当てられた、作業場所に到着する前に完了する必要があるすべてのオープンタスクを表示します。

連邦政府のお客様向け **Safe Workplace Suite**

IL4 または FedRAMP 環境を使用している連邦政府のお客様には、特別な要求を行う必要なく、すでに準備が整い、非本番インスタンスにインストールできる状態の Safe Workplace Suite アプリケーションが表示されます。本番インスタンスで Safe Workplace Suite アプリケーションを使用するには、ライセンスが必要です。お客様は、米国連邦規制およびガイドラインを満たすようにアプリを設定する責任を負います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

Safe Workplace Suite に登録済みで、既にいくつかのアプリがインストールされている場合は、残りのアプリについて次のインストール順序を参照してください。

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- 従業員健康診断 (sn_imt_monitoring)
- ワークプレイス PPE インベントリ管理 (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- COVID-19 グローバルヘルスデータセット (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- ワークプレイスコア (sn_wsd_core)
- セーフワークプレイスダッシュボード (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management for Now Mobile (sn_imt_mobile)
- 従業員出張時安全管理 (sn_imt_travel)
- 衛生安全テスト (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

組織による使用に関する通知

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する組織の判断によるものとします。組織は、アプリケーションの使用は法律または規制へのアプリケーションのコンプライアンスに関する ServiceNow による表明ではなく、アプリケーションですぐに利用できる推奨文言が ServiceNow による法的な助言によるものでないことに同意するものとします。

組織は、データ保護法および雇用法を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、組織の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

政府機関による使用に関する通知

ServiceNow は、政府機関とその権限を持つユーザーにこのアプリケーションを提供しています。個々のキャパシティの政府職員に対してではありません。本アプリケーションを使用しても、政府機関が購入した ServiceNowソフトウェアまたはアプリケーションについて、既存または将来の資格または支払義務を変更することはありません。別途購入しない限り、ServiceNow はアプリケーションの使用に関連する実装または構成コストについては責任を負わないものとします。政府機関のお客様は、当該機関の倫理管理部門またはその認可された担当者に、アプリケーションの受け入れと使用が許容されていることを確認する責任を単独で担います。

このアプリケーションの実装に関連するすべての意思決定は、このアプリケーションを利用する政府機関の判断によるものとします。機関は、データ保護および雇用の法律や規制を含む (ただし、これらに限定されない)、該当する法律や規制に基づく法律義務に準拠する責任を単独で担い、機関の特定の要件を満たすため、提供されたテンプレート内の任意の文言を変更するものとします。

モバイル向けセーフワークプレイス のインストール

Now® Mobile アプリと モバイル向けセーフワークプレイス アプリをインストールします。

始める前に

モバイル向けセーフワークプレイス アプリ (sn_imt_mobile) は、com.sn_imt_quarantine プラグインに依存しています。

モバイル向けセーフワークプレイス アプリには、他の セーフワークプレイス アプリケーションに対するオプションの依存関係もあります。以下のプラグインがインストールされている場合は、対応するアプリケーションが モバイル向けセーフワークプレイス アプリに表示されます。

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

必要なロール：admin

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順

タイプ	説明
商用オンプレミス	ServiceNow® Store にアクセスし、アプリケーションをダウンロードしてインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セルフホスト環境および連邦政府の環境のインストール手順 (続く)

タイプ	説明
連邦政府のホスト	を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
連邦政府のオンプレミス	連邦政府のオンプレミスのお客様で、このアプリケーションのインストールを希望する場合は、営業担当者に連絡するか、 Now Support または HIWAVE チケットをオープンしてください。チケットでは、SHOT チームへのルーティングを要求してください。 を参照してください。 の連邦政府のダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030260] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。
オンプレミス	を参照してください。 の商用ダウンロード Emergency Response Management および Safe Workplace Suite アプリ [KB0030258] 詳細については、ストアヘルプセンターの記事を参照してください。

手順

1. モバイルデバイスで、Apple App Store または Google Play ストアから、Apple iOS または Google Android 用の Now Mobile アプリをダウンロードします。
2. インスタンスで、次の場所に移動します。 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
3. Safe Workplace for Mobile を検索します。
4. [インストール] をクリックします。
5. [アプリケーションのインストール] ダイアログボックスで [インストール] をクリックします。
6. インストールが完了したら、[クローズ] をクリックします。
7. オプション: グループを作成し、グループまたは個々のユーザーにロールをアサインして、アプリケーションへのアクセスを制御します。

   (Optional) 詳細については、「ロール」を参照してください。

Now Mobile で自分の健康状態を報告

Now Mobile を使用して、自分の健康状態を報告します。

始める前に
必要なロール：sn_imt_quarantine.crisis_task_user

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

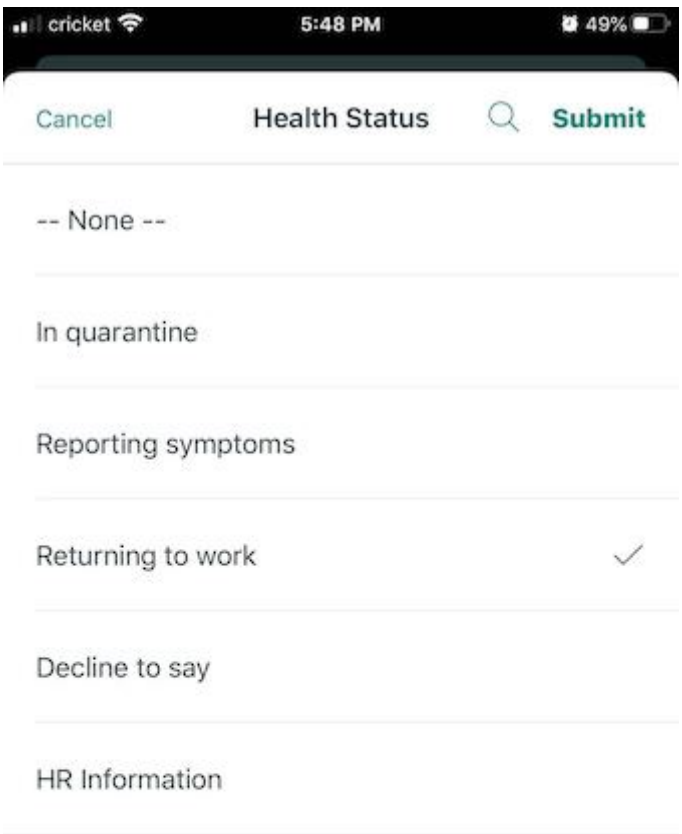
自動翻訳

このタスクについて
モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [健康] ページ上部で、クイックアクションアイコン ( ) をクリックして、セルフレポートアプレットを開きます。
3. リストから自分の健康ステータスを選択し、チェックアイコン ( ) をタップして、ステータスを確定します。



4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile で自分の健康状態を表示

Now Mobile アプリを使用して、自分の健康状態レコードを表示します。

始める前に
必要なロール：なし

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

このタスクについて
モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

> **注:**
> Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

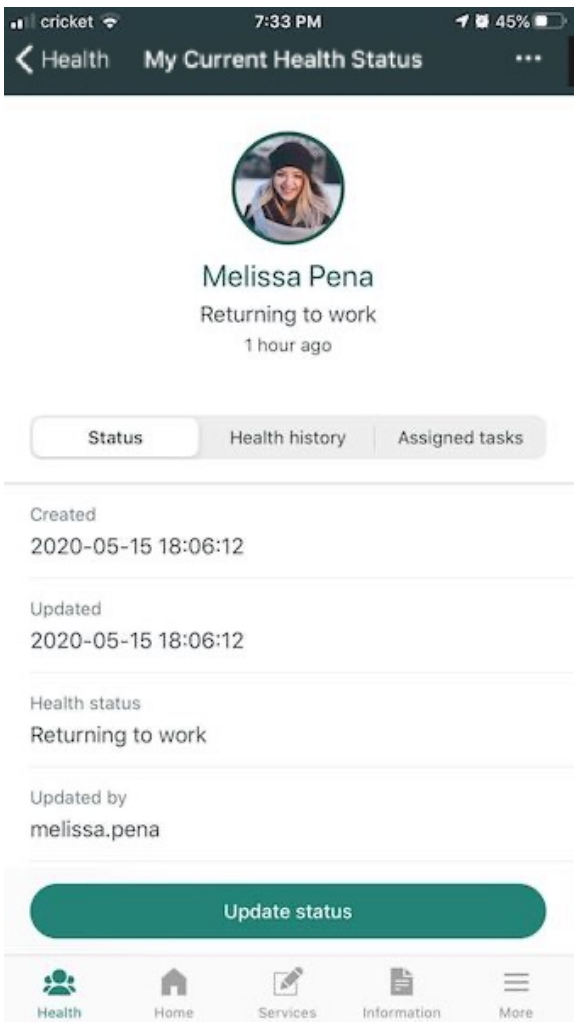
手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [現在の健康状態] まで下にスクロールし、[すべて表示] リンクをクリックします。
3. 自分の名前をクリックします。

[現在の健康状態] 画面

[現在の健康状態] 画面には、次の情報が表示されます。

- [ステータス] タブを使用して、現在報告されている状況を確認します。
- [既往歴] タブを使用して、自分の健康状態の更新の履歴を表示します。
- 自分にアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。
- [ステータスを更新] ボタンを使用して、自分の健康状態を変更します。
- マネージャーである場合は、トップメニューアイコン (•••) から [すべて再アサイン] アクションを使用して、すべてのタスクを再アサインします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Mobile で直属の部下のステータスを管理

Now Mobile アプリを使用して、直属の部下の健康状態レポートを表示します。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、 Now Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

> **注:**
> Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

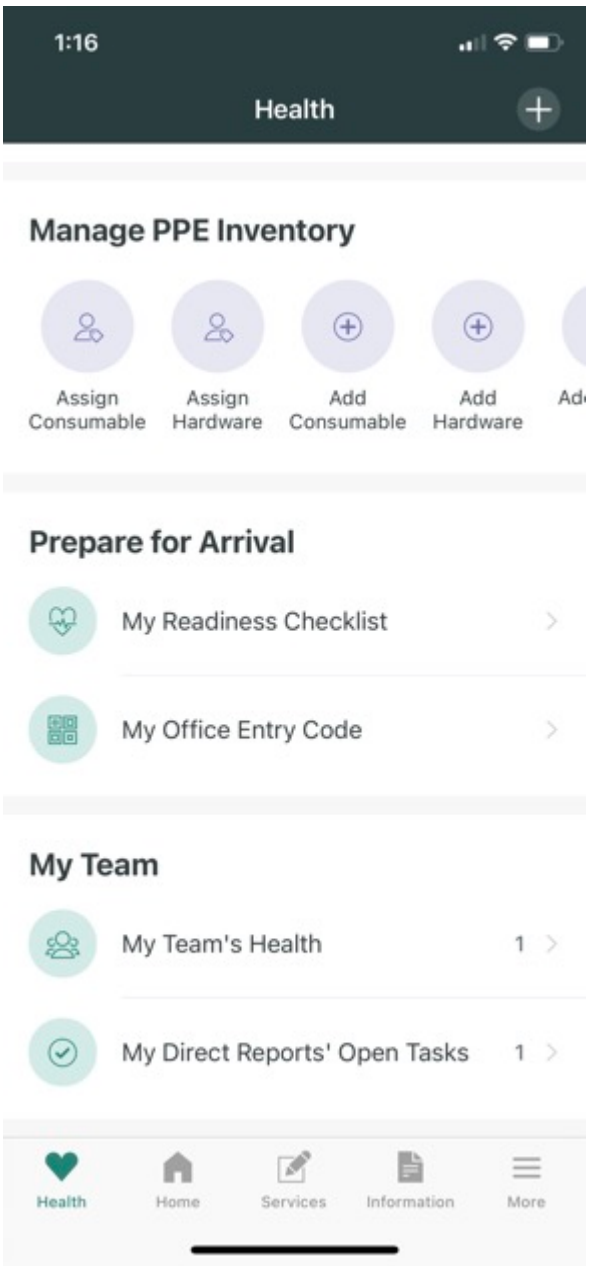
手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[自分のチームの健康] リンクをクリックします。
   [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分のチーム

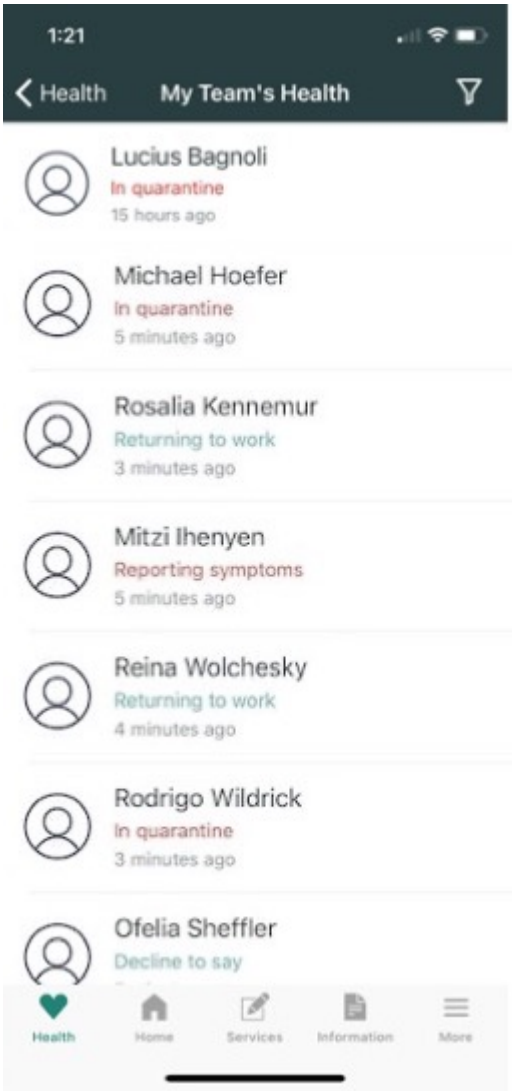


3. [自分のチームの健康] セクションには、すべてのユーザーおよびそのステータスのリストが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとそのステータスのリスト



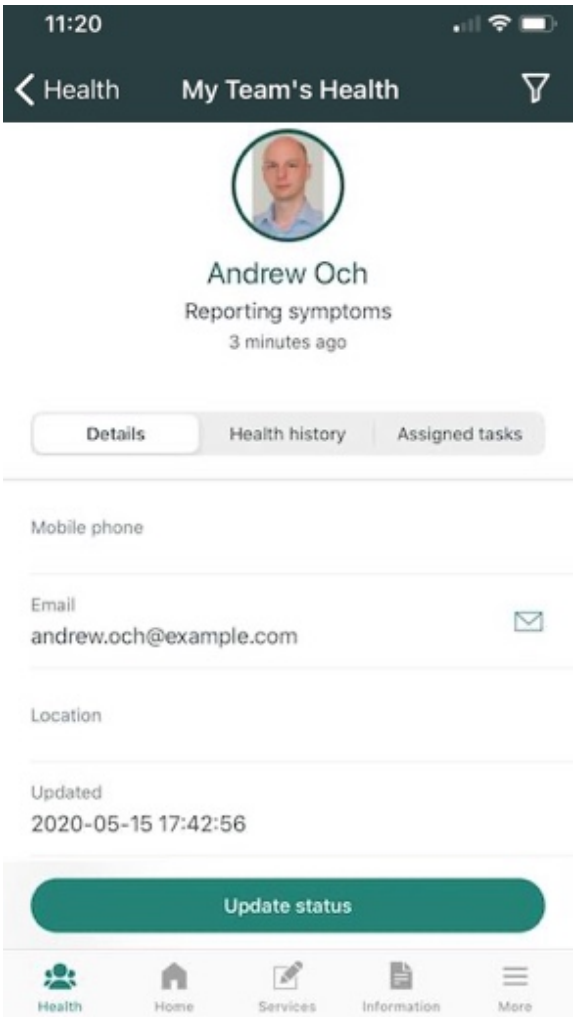
自動翻訳

4. オプション: ユーザーのステータスを更新します。
   - リスト内のエントリを左にスワイプすると、ユーザーのステータスが更新されます。
   - リスト内のレコードをタップし、タスクフォームの下部にある [ステータスを更新] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. リストのエントリをタップすると、従業員レコード画面が表示されます。

従業員レコード画面

従業員レコード画面には、次の情報が表示されます。 ○ 直接雇用者と連絡を取り合うには、[詳細] 画面の連絡先と場所の情報を使用します。 ○ [既往歴] タブを使用して、ユーザーの健康状態の更新の履歴を表示します。 ○ ユーザーにアサインされたタスクを表示するには、[アサイン済みタスク] タブを使用します。 ○ [ステータスを更新] ボタンをクリックして、ユーザーの健康状態を変更します。	

Now Mobile でチームメンバーにタスクを再アサインする

マネージャーとして、自分のチームメンバーにアサインされたタスクのリストを表示し、他のチームメンバーにタスクを再アサインします。

始める前に

このコンテンツにアクセスするには、 Now® Mobile アプリ。インスタンスに Emergency Self Report アプリケーションがインストールされている必要があります。

必要なロール：なし

このタスクについて

モバイル向けセーフワークプレイス アプリから、ユーザーは、Emergency Response Management および セーフワークプレイス 製品スイートのアプリケーションにアクセスできます。

注:
Emergency Response Management for Now® Mobile アプリの名前は、モバイル向けセーフワークプレイス に変更されました。

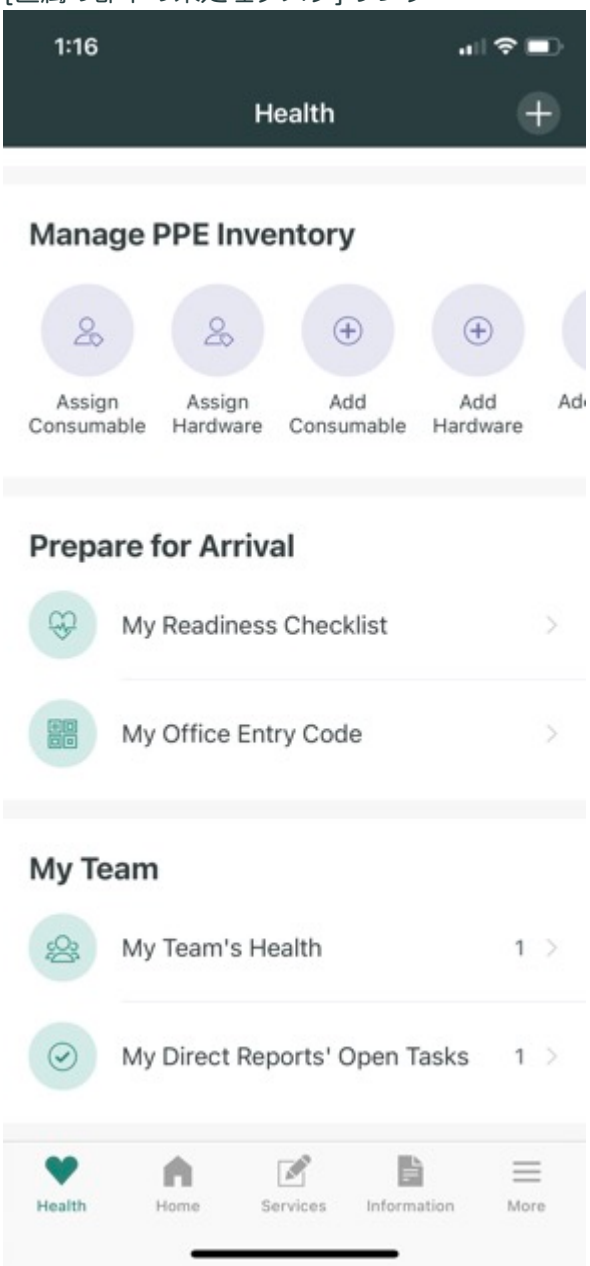
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Now Mobile アプリを開きます。
2. [自分のチーム] セクションまで下にスクロールし、[直属の部下の未処理タスク] をクリックします。

[直属の部下の未処理タスク] リンク



直属の部下に割り当てられているすべてのオープンタスクのリストが表示されます。

3. タスクの詳細を表示するには、そのオープンタスクをクリックします。
4. タスクを再アサインするには、左にスワイプして [再アサイン] をクリックします。
5. タスクを再アサインするユーザーを検索し、そのユーザーの名前を選択します。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

職場コンシェルジュ

Workplace Concierge アプリケーションは、 ワークプレイスサービスデリバリ 職場エクスペリエンスを最適化するためのリアルタイムのインサイトを従業員に提供するように設計されたアプリケーションです。

開始するには

探索 Workplace コンシェルジュの概念と機能について説明します。	構成 Workplace Concierge をインストールして開始します。	使用方法 Workplace Concierge - 従業員のプレゼンスを使用して、従業員がルーチンを設定できるようにします。
管理 従業員のルーチンと協力者を管理します。	コンポーネント インストールされているコンポーネントと Workplace Concierge の主な機能の詳細を確認します。	

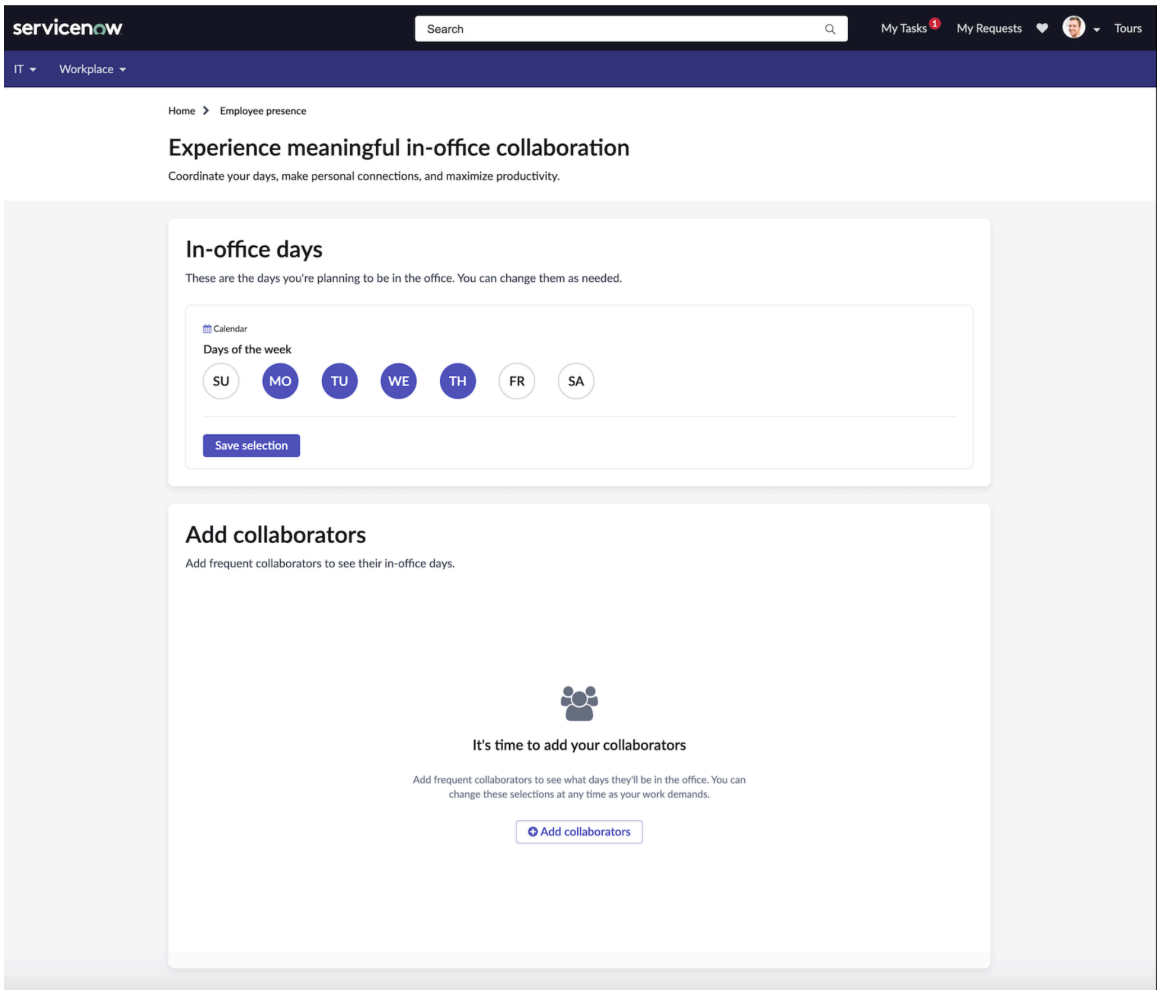
Workplace コンシェルジュの探索

Workplace Concierge アプリケーションは、 ワークプレイスサービスデリバリ 職場エクスペリエンスを最適化するためのリアルタイムのインサイトを従業員に提供するように設計されたアプリケーションです。

このアプリケーションは、従業員がコラボレーションすることでオンサイトプレゼンスを計画し、チームとの対面でのやり取りを改善するのに役立ちます。コンシェルジュエクスペリエンス、つまり従業員のプレゼンスモジュールは、 、ワークプレイスサービスポータル従業員センターおよび従業員がルーチンを設定できる使用で使用できますNow Mobile アプリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

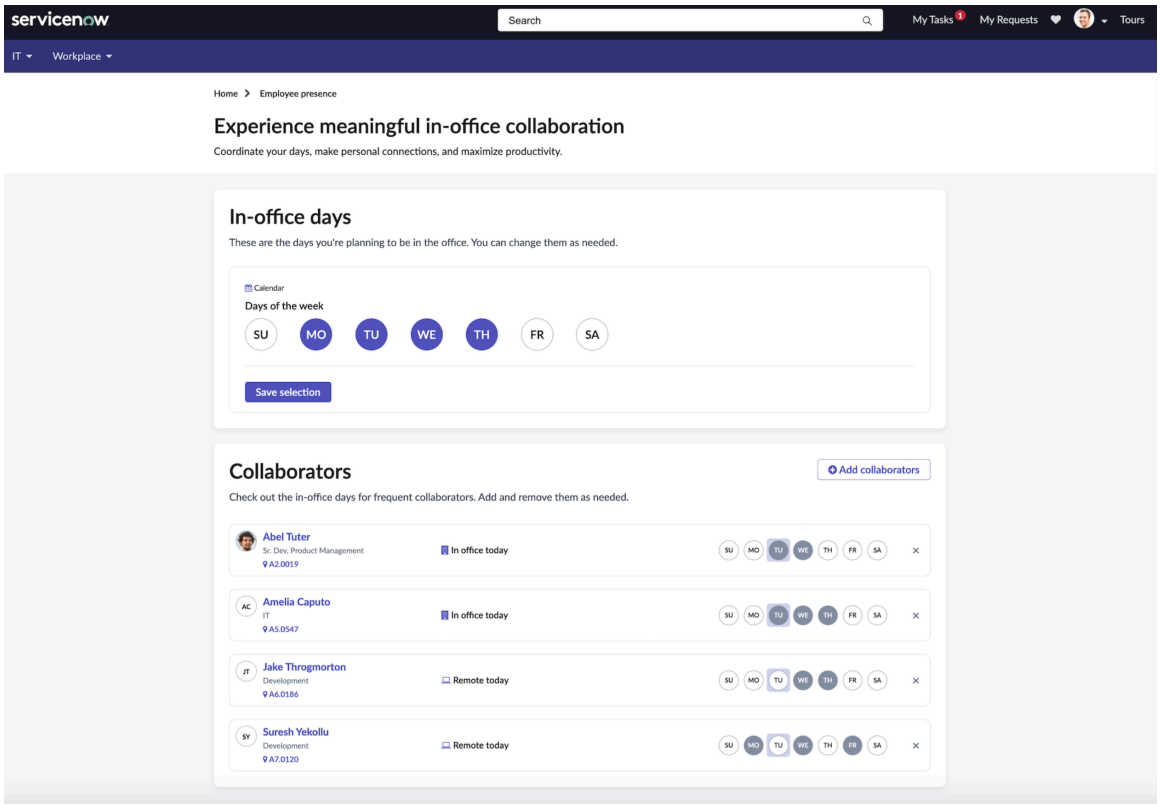


従業員プレゼンスのルーチン

Workplace Concierge アプリケーションを使用すると、従業員はオフィスでの想定されるプレゼンスを設定できます。従業員は、オフィスにいる曜日を設定できます。従業員は、同僚、マネージャー、またはステークホルダーを協力者として追加して、その週に予想されるオフィスでのプレゼンスを把握することもできます。追加することで、従業員はオフィス内のプレゼンスを同僚と調整して、より良い相互作用、会議の計画、または社交を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

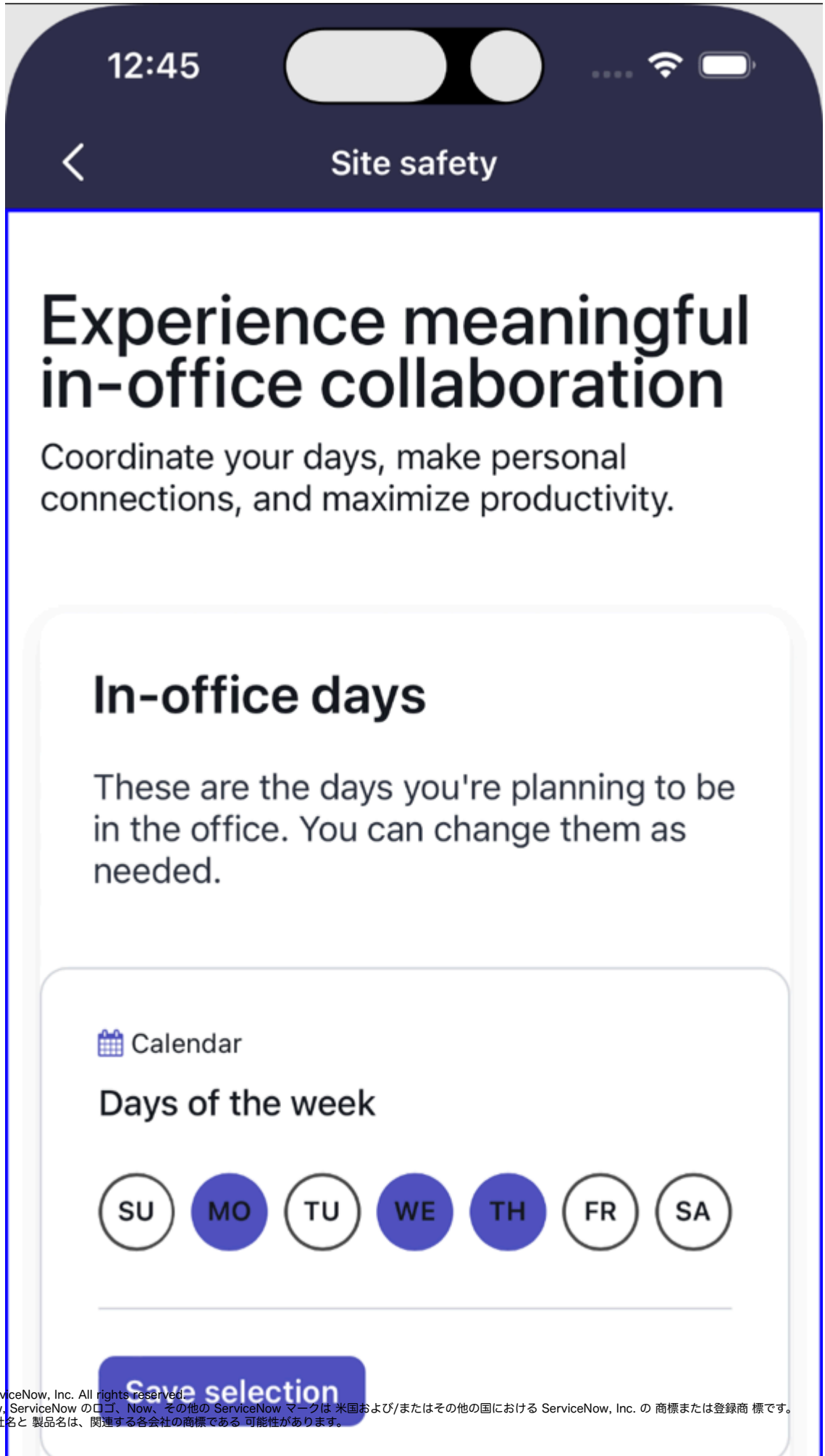


コラボレーションの助けを借りて、従業員はお互いを協力者として追加し、お互いの予想されるオフィス日数を知ることができます。彼らは、仕事の進捗状況、会議、計画などに基づいてルーチンを計画できます。従業員はいつでもオフィスでのルーチンを変更して、協力者とのより良い相互作用を実現できるため、対面でのやり取りとパフォーマンスが向上します。

従業員は、従業員センターおよびNow Mobile アプリを使用して在職日数ワークプレイスサービスポータルを設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理者は、Workplace Concierge アプリケーションの **Employee Presence** モジュールを使用して、次の操作を実行できます。

- 必要に応じて、いつでも更新できます。
- 従業員に追加された協力者を表示します。協力者が追加された従業員の詳細を表示できます。
- ルーチンの開始日やルーチン終了日など、ルーチン関連の詳細を表示します。常に、従業員の 1 つのルーチンのみがアクティブになります。したがって、従業員がルーチンを更新すると、新しいレコードが作成され、古いレコードが無効になり、終了日とともに生成されます。
- システムプロパティを使用して *sn_wsd_concierge.collaborators_filter* 、協力者にフィルターを適用します。フィルターに基づいて、協力者が従業員に表示され、協力者が追加されます。プロパティの設定の詳細については、「」を参照してください Workplace Concierge と併せてインストールされるプロパティ。

Workplace Concierge の構成

Workplace Concierge アプリケーションをインストールします。

Workplace Concierge をインストールする

から ServiceNow StoreWorkplace Concierge アプリケーションをインストールします。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

始める前に
次のセットアップ手順を実行します。

1. 移動先 サブスクリプション管理 > サブスクリプション すぐに利用できます

   リストには、組織で購入したサブスクリプションが表示されます。

2. プラグインがアクティブ化されていることを確認します ワークプレイスコア 。

必要に応じて次の詳細を使用します。

- アプリケーションの名前:Workplace Concierge
- アプリケーションの ID:sn_wsd_concierge

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してアプリケーションを検索します。
   名前 (職場コンシェルジュまたは ID (sn_wsd_concierge)) でアプリケーションを検索します。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store からの要求が必要になることもあります。
3. [インストール] をクリックします。
4. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。
   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされる場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、そのリストが表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Workplace Concierge をインストールする前にインストールする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] をクリックします。

   (Optional) デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] をクリックします。

Workplace コンシェルジュの管理 - 従業員のプレゼンス

従業員のルーチンと協力者を管理します。従業員によって作成されたルーチンと協力者を監視します。

従業員のルーチンと協力者を表示する

従業員によって作成されたルーチンと、従業員が追加した協力者を追跡します。

始める前に
必要なロール:sn_wsd_concierge.admin

このタスクについて
従業員のプレゼンスモジュールを使用して、次の操作を実行できます。

- ルーチンに関連付けられた職場プロファイル、ルーチンの開始時刻と終了時刻、ルーチンに設定されたオフィスの日数など、ルーチンの詳細を追加または表示します。
- 従業員が追加した協力者を追加または表示します。

手順

1. 移動先 すべて > 従業員プレゼンス.
2. 従業員のルーチンを表示するには、 ルーチン モジュールを選択します。
   アプリケーションで作成されたルーチンのリストが表示されます。
3. 従業員の協力者を表示するには、[協力者] モジュールを選択します。
   協力者と追加された従業員のリストが表示されます。

従業員のプレゼンスを設定

オフィスの日を設定します。同僚とコラボレーションし、会議とオフのコラボレーションを効率的に計画します。

オフィス勤務日を設定

従業員は、 と 従業員センターを使用して、ワークプレイスサービスポータルオフィスでのプレゼンスを設定できます。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの場所からプレゼンスを設定できます。
   [従業員のプレゼンス] フォームが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [在職日] セクションで、オフィスに勤務する予定の曜日を選択します。
   たとえば、月曜日と水曜日にオフィスに出社する予定の場合は、[**MO**] と **[WE]** を選択します。
3. 日数を設定したら、[選択の保存] を選択します。
   選択内容が保存されます。
4. オプション: また、同僚を協力者として追加し、オフィスにいる日を表示することもできます。
   詳細については、「協力者を追加」を参照してください。

タスクの結果
オフィスでの日数を設定しました。選択内容はいつでも変更できます。詳細については、「」を参照してください 在勤日を更新する。

協力者を追加

オフィスでの日を同僚と調整します。他のユーザーを協力者として追加し、オフィスにいる日を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順
1. 次のいずれかの場所から協力者を追加できます。

2. [従業員のプレゼンス] フォームの [協力者] セクションで、[協力者の追加] を選択します。
3. 協力者として追加する従業員を検索します。
   複数の協力者を追加できます。
4. 追加後、 [協力者の追加] を選択します。

タスクの結果
選択した従業員が協力者として追加されます。従業員のプレゼンスフォームを開くことで、いつでもオフィスでのルーチンを表示できます。

協力者はいつでも削除できます。詳細については、「協力者を削除する」を参照してください。

在勤日を更新する

在職日はいつでも変更できます。必要に応じて、既に設定されているオフィスの日を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順
1. オフィス勤務日は、次のいずれかの場所から変更できます。
   [従業員のプレゼンス] フォームが開きます。
2. [在職日] セクションで、既存の選択内容を適宜変更します。
   変更する選択の選択を解除します。
3. 日数を設定したら、[選択の保存] を選択します。
   選択が更新されます。

協力者を削除する

既存のコラボレーターがルーチンであることを知らせたくない場合は、既存のコラボレーターを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_wsd_core.workplace_user

手順

1. 次のいずれかの場所から協力者を削除できます。

2. [従業員のプレゼンス] フォームの [協力者] セクションで、協力者を削除するには、[協力者を削除] アイコン ()✕ を選択します。
3. 確認ウィンドウで、[はい、削除します] を選択します。

タスクの結果
コラボレーターがルーチンから削除されます。

職場コンシェルジュ - コンポーネント

Workplace Concierge アプリケーションとともにインストールされるコンポーネントとプロパティの詳細について説明します。

Workplace Concierge と併せてインストールされるコンポーネント

Workplace Concierge アプリケーションがアクティブ化されると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ビジネスルールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

Workplace Concierge と併せてインストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
sn_wsd_concierge.admin	アプリケーションへの完全なアクセス権があります。	sn_wsd_core.profile_writer

Workplace Concierge と併せてインストールされるテーブル

テーブル	説明
従業員プレゼンスのルーチン [sn_wsd_concierge_employee_presence_routine]	アプリケーション内で作成されたすべての従業員のプレゼンスルーチンに関する情報を保存します。

Workplace Concierge と併せてインストールされるプロパティ

Workplace コンシェルジュで利用可能なプロパティをカスタマイズします。

これらのプロパティは、Workplace Concierge で利用できます。

> **注:**
> これらのプロパティはすべて、システムプロパティ [sys_properties] テーブルに配置されています。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Workplace Concierge のプロパティ

プロパティ	説明
sn_wsd_concierge.collaborators_filter	このプロパティを使用して、従業員が協力者を追加するときに表示されるユーザー ([sys_user] テーブルから派生) にフィルターを適用します。条件フィルターを追加できます。[sys_user] テーブルにエンコードされたクエリーを指定します。指定したフィルターに基づいて、ユーザーは従業員の協力者として表示されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:active=true

Contract Management Pro

Contract Management Pro は、契約要求を送信、レビュー、確定、および管理するためのアプリケーションスイートです。契約テンプレートの管理、電子署名の要求、外部ストレージシステムの使用も効果的に行うことができます。

注:
このリリースでは、 は有料アドオン法務サービスデリバリであり、Contract Management Proサブスクリプションに加えて法務サービスデリバリ別のサブスクリプションが必要です。

開始するには

探索 の Contract Management Pro機能と利点について説明します。	構成 Contract Management Pro をインストールして設定します。	使用方法 要求の送信、ドキュメントテンプレートと条項の管理、署名の要求、外部ストレージの使用に使用します Contract Management Pro 。
管理 契約テンプレートと契約の管理	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプの取得

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

Contract Management Pro の詳細

サンプルワークフローを通じて Contract Management Pro の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

Contract Management Proの概要

Contract Management Pro は、契約テンプレートを作成し、契約要求を送信、レビュー、確定、および管理するためのアプリケーションスイートです。Contract Management Pro アプリケーションは次のとおりです。

- 契約コア
- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用した契約コントロールの追加
- ServiceNow 法務契約

Contract Management Pro のメリット

メリット	機能	ユーザー
条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。	条項管理	契約構成担当者
送信された要求に従って契約またはドキュメントの生成に使用される契約テンプレートまたは標準のレターを作成します。	Word ドキュメントテンプレート	契約構成担当者
アドインを使用して、macOS システムおよび Windows システム上の Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加します。コンテンツコントロールを手動で追加できるのは、Windows システム上のみです。	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用した契約コントロールの追加	契約構成担当者
法務契約要求を送信、レビュー、確定、および管理します。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。	ServiceNow 法務契約	• 法務ユーザーおよび契約ユーザー • ServiceNow 法務契約 履行者

Contract Management Pro のワークフロー

次のエンドツーエンドワークフローのサンプルは、さまざまなユーザーが連携して基盤データを構成し、法務契約要求を送信、レビュー、および確定する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約コアのワークフロー

ServiceNow 法務契約 構成担当者は、以下のアクションを実行してエンドツーエンドの契約コアワークフローを設定します。

1. 法務構成担当者は、法務ユーザーが法務契約の要求を送信するために使用する法務問診票フォームを作成します。
2. 契約構成担当者は契約タイプを作成し、契約モデルに関連付けます。
3. 契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートで使用する条項とそのバリエーションを作成します。
4. 契約構成担当者は、契約ドキュメントの生成に使用するドキュメントテンプレートを作成します。
5. 契約構成担当者は、署名者のプレースホルダーを構成します。
6. 契約構成担当者は、契約テンプレートで使用される情報を自動的に入力するためのテンプレートマッピングを完了します。
7. 契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートを公開して使用可能にします。
8. 契約構成担当者は、テンプレート選択ルールを作成して、法的要求に対する契約ドキュメントの生成に使用する契約テンプレートと内部署名者を特定します。
9. 契約構成担当者は、契約を保存し、契約ドキュメントに追加されたデータをマッピングする契約リポジトリを定義します。
10. 契約構成担当者は、署名された契約ドキュメントとそのリビジョンを保存する外部ストレージを構成します。
11. 契約構成担当者は、署名者が契約ドキュメントに電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

機密保持契約の要求ワークフロー

機密保持契約 (NDA) 契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

1. 法務構成担当者は、NDA 要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「Contract Management Pro を設定」を参照してください。
2. 法的要求者が、NDA 問診票要求フォームに入力します。
3. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
4. 変更が必要な場合は、法的要求者が要求を編集します。
5. 要求の編集時にいずれかの条件が変更されると、契約書が動的に更新されます。
6. 契約書で変更が必要な場合は、法的要求者が変更要求を送信します。変更要求が法務履行者に送信されます。
7. 法務履行者は契約書を更新し、ドキュメントリビジョンを作成し、契約を要求者に返送します。
8. 要求者がアドホックレビューを開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
9. 法的要求者は、生成された契約書をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。
10. すべての署名者が必要な署名を送信します。
11. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
12. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビュー要求のワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行して、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組みます。

- 法務ユーザーは、サードパーティの契約レビュー要求を作成します。
- 法務ユーザーは、単一の契約または複数の契約とその補足ドキュメントをアップロードし、分類します。
- 法務履行者は、法的要求に添付された契約書をレビューします。
- 必要に応じて、法務履行者はレビュープロセス中に契約書と補足ドキュメントを再分類します。
- 法務履行者は、契約書に必要な変更を加えます。
- 法務履行者は、変更された契約を法的要求にアップロードします。
- 法務履行者は、変更された契約書を 法務顧問センター から直接、レビューのためにサードパーティの連絡先にメールで送信します。
- 法的要求のアクティビティストリームでサードパーティの連絡先から応答を表示します。

  すべての当事者によって契約文書が最終決定されるまでに、会社と第三者の間で複数回の修正が必要になる場合があります。

- 法務履行者は、契約書に契約を添付する順序を指定して署名の準備をします。
- 法務履行者は、署名のために契約書を送信します。
- 法務履行者は、構成された電子署名システムで必須フィールドをドキュメントに追加し、署名のために送信します。
- すべての署名者が必要な署名を送信します。
- 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

契約コア

サンプルワークフローを通じて 契約コア の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

契約コアの概要

契約コア は、条項、条項バリエーション、Word ドキュメントテンプレートのライブラリを効果的に管理できます。

条項バリエーション

条項バリエーションはコンテンツのブロックであり、契約ドキュメントに動的に追加できるため、同じタイプの要求に対して複数のテンプレートを用意する必要はありません。たとえば、機密保持契約書で、署名する法人の地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。そこで、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。

条項

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word ドキュメントテンプレート

契約テンプレートやドキュメントテンプレートを使用して契約ドキュメントや標準のレターを生成すれば、要求ごとにゼロから手動で入力する時間と労力を節約できます。法務事業部門は Word ドキュメントテンプレートを使用して、従業員が法的要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む法的契約書を生成できます。たとえば、機密保持契約の契約テンプレートを作成して、機密保持契約ドキュメントを生成できます。

契約コア のメリット

メリット	機能	ユーザー
条項と条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。	条項管理	契約構成担当者
送信された要求に従って法務契約または標準のレターを生成するための、契約テンプレートまたは Word ドキュメントテンプレートを作成します。	Word ドキュメントテンプレート	契約構成担当者

条項管理

契約コア は、条項、条項バリエーション、Word ドキュメントテンプレートのライブラリを効果的に管理できます。

条項管理の機能

- 条項および条項のバリエーション管理。
- 契約テンプレート管理。
- 契約要求と契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピング。

条項管理のメリット

- 条項管理を使用して、条項のバリエーションのライブラリーを効果的に管理します。
- 条項のバリエーションを使用して、指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置します。
- 契約テンプレートを使用すると、さまざまな状況の契約を手動で作成しなくても、さまざまな条件の法務契約を動的に生成できます。

Word ドキュメントテンプレート

Word ドキュメントテンプレート は、契約コア の一部であり、送信された要求に従って契約ドキュメントやドキュメントを生成するために使用されるテンプレートや標準レターを作成できます。

Word ドキュメントテンプレート 機能

- 標準契約書 (機密保持契約 (NDA) など) の Microsoft Word 形式の契約テンプレートのサポート。
- ドキュメントテンプレートのコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名、および署名日のコンテンツコントロールのサポート。
- ドキュメントテンプレートで署名者を設定できるように、ドキュメントテンプレートに参加者プレースホルダーを追加するためのサポート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word ドキュメントテンプレート のメリット

- Microsoft Word のドキュメントテンプレートは、PDF や HTML テンプレートよりも簡単にレビュー、マーク、および変更できます。
- ドキュメントテンプレートは、修正の必要性を減らし、ドキュメント全体で統一性を維持します。
- フィールド、条項、署名、および署名日のマッピングと条件を使用して、動的なコンテンツ生成を設定できます。
- 契約承認のために署名者を自動的にアサインします。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用した契約コントロールの追加

Microsoft Word アドインを使用すると、Windows と macOS の両方のシステムで Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加できます。コンテンツコントロールは、ドキュメントテンプレート

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインの機能

- ドキュメントテンプレートのコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名者、署名、および署名日のコンテンツコントロールを追加するためのサポート。
- デスクトップまたはオンラインバージョンの Microsoft Word を使用した Windows と macOS の両システムでコンテンツコントロールを追加するためのサポート。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインのメリット

Microsoft Word アドインを使用すると、macOS システムおよび Windows システムにコンテンツコントロールを追加できます。コンテンツコントロールを手動で追加できるのは、Windows システム上のみです。

ServiceNow 法務契約

ServiceNow 法務契約 は、法務契約要求の送信、レビュー、最終決定、および管理を可能にします。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。

機能

- 要求の追跡、承認、および実行のワークフロー。
- 外部ストレージプロバイダーと統合して、最終的な署名済み契約ドキュメントを格納します。
- 電子署名と一括署名のサポート。
- すべての署名済み契約ドキュメントの一元化されたリポジトリ。
- 独自の用紙向けの Word 契約テンプレートをサポートします。
- サードパーティの契約レビュー要求に複数の契約書および補足ドキュメントを追加するためのサポート。

利点

- 機密保持契約およびサードパーティの法的要求をレビューして確定するための法務サポート。
- 法務顧問センター で複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および処理することが可能。
- 法務契約全体で統一し、修正を減らすための契約テンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約を監視し、タイムリーなアクションを実行するための自動通知。
- サードパーティの契約レビューに対する複数ドキュメントのサポートにより、単一の要求で複数の契約ドキュメントをレビューして確定できます。

Contract Management Pro の構成

ServiceNow 法務契約 および ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールします。法務契約要求を管理するための要件を設定します。

ServiceNow 法務契約 のインストール

ServiceNow 法務契約 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の ServiceNow 法務契約 (sn_lg_cnt) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：管理者

このタスクについて
ServiceNow 法務契約 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「ServiceNow 法務契約 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ServiceNow 法務契約 (sn_lg_cnt) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする

admin ロールを持っている場合は、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contract プラグイン (sn_cm_word_addin) をアクティブ化できます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contracts プラグイン (sn_cm_word_addin) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する

管理者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストから、**[ServiceNow** 契約 **(ServiceNow Contracts)]** を選択します。
3. [マニフェストをダウンロード] を選択して、ファイルをダウンロードします。
4. アドインを構成します。

タスクの結果
[ServiceNow 契約 **(ServiceNow Contract)]** アドインは、[ホーム] リボンで使用できます。

Contract Management Pro を設定

契約および法務構成担当者は、ユーザーが契約テンプレートを作成して法務部門に法務契約要求を送信できるように、Contract Management Pro を使用するための要件を設定します。

法務契約取り込みワークフローの作成

レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を構成して、法務契約取り込みワークフローを作成します。これにより、従業員が法務契約に関する法務部門のガイダンスを要求できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_config、admin

このタスクについて
契約要求に関する法務サポートはワークフローに基づいて機能するため、取り込みプロセスの設定時に具体的な情報を指定する必要があります。

2 つのレコードプロデューサー、[機密保持契約] と [サードパーティの契約レビュー] はすぐに利用できます。

手順

1. 新しい契約タイプのレコードプロデューサーを作成します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。フォームで新しい契約タイプのレコードプロデューサーに次のように指定する必要があります。

   a. [テーブル名] フィールドで、法務契約の要求 [sn_lg_ops_contract_request] テーブルを選択します。
      契約ワークフローは、法務契約の要求テーブルに関連付けられています。

   b. 問診票フォームで契約タイプのユーザー入力が必要な場合は、[変数] 関連リストで [新規] を選択し、参照タイプの変数を追加します。
      [タイプ仕様] タブの契約タイプテーブル [sn_cm_core_contract_type] に変数をマッピングします。

      変数の作成の詳細については、「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。

   c. 契約に外部関係者の署名が必要な場合は、[変数セット] 関連リストで [編集] を選択し、[外部署名者の詳細] 変数セットを追加します。

2. 契約実務エリアに新しい問診票フォームを追加します。
   詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。それぞれのフィールドに以下の詳細情報を指定します。
   a. [タイプ] ドロップダウンリストから [要求] を選択します。
   b. [オプション] フィールドで [[アサイン先] フィールドは必須ではありません **(Assigned To field not mandatory)]** を選択します。
   c. サードパーティの契約問診票では、[テンプレートからドキュメントを生成 **(Generate Document from Template)]** オプションを有効にしないでください。
   d. [要求レコードプロデューサー] フィールドから、ステップ 1 で作成したレコードプロデューサーを選択します。これは問診票フォームに関連付けられます。
3. ビジネスルールを変更して、カスタム問診票フォームのデータ同期を有効にします。
   詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。
4. 自己論文を使用する機密保持契約書の問診票フォームの場合は、契約テンプレートの作成。
   [条件] で、新しい契約用に追加された新しいカテゴリを選択する必要があります。
5. 自分の用紙を使用する機密保持契約の問診票フォームで、法務契約要求が法務ユーザーによって作成されている場合は、契約テンプレートルールの構成。
6. 法的要求の [標準チケット] ページで設定を構成します。

   注:
   ServiceNow 法務契約 アプリケーションスコープで次の設定を更新する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 標準チケット > 標準チケット構成.

b. **sn_lg_ops_request** チケット構成を選択します。

c. [チケット構成] フォームの [タブ構成] 関連リストで [ドキュメント] を選択します。

d. [タブ構成] フォームで、[表示] フィールドに条件 [カテゴリ][次の値に等しい **(=)][<**カテゴリ名**>]** を追加します。<カテゴリ名> は、新しい契約用に作成されたカテゴリです。

e. [更新] を選択します。

f. [プレビュー] タブ構成について手順 6c ～ 6e を繰り返します。
詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

次のタスク
法的要求の転送の有効化

法的要求の転送の有効化

管理者は、一般的な法的要求を契約実務エリアに転送できるようにビジネスルールを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
ビジネスルールは、契約要求の生成に使用されるカスタムレコードプロデューサーがある場合にのみ設定する必要があります。カスタムレコードプロデューサーの作成方法の詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」および「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. *Initializing Legal Contract* ビジネスルールを開きます。
3. [実行タイミング **(When to run)]** タブで、カスタムレコードプロデューサーの新しい OR 条件を追加します。
   a. フィルター条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[<record-producer>]** を設定します。
   b. **[AND]**を選択します。
   c. フィルター条件 [質問]**[<record-producer>][<mandatory-question>]**[は (空) でない] を設定します。
4. [更新] を選択してビジネスルールを保存します。

インポートされた条項を表示するビジネスルールの設定

管理者として、インポートされた条項を表示するようにビジネスルールを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. *Set scope to Legal Application*ビジネスルールを開きます。
3. [実行タイミング] タブで、新しい AND 条件を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 次のフィルター条件を設定します：[テーブル][次の値を含まない] **[sn_lg_ops_contract_request]**。
5. [更新] を選択してビジネスルールを保存します。

契約関連コア要素のセットアップ

契約構成担当者は、法的要求が送信されたときに契約ドキュメントを生成するために使用される条項、条項バリエーション、および契約テンプレートのライブラリを作成および管理します。

ServiceNow 法務契約のセットアップ

次のタスクを実行して、契約ドキュメントの生成に使用する条項、条項バリエーション、および契約テンプレートを作成および管理します。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

内部署名者の設定

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約ドキュメントに自動的に追加されるようにします。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

契約テンプレートを設定する

法務契約要求を送信するときに使用できる .docx タイプの契約テンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準的な法務契約を生成します。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

システムプロパティをアクティブ化して、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

標準ドキュメントとレターのセットアップ

標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成

契約タイプの作成

契約構成担当者は、さまざまなタイプの契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

始める前に

アプリケーションがグローバルスコープになっていることを確認します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約タイプ.
2. 契約タイプを作成または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約タイプを作成するには、[新規] を選択します。
- 既存の契約対応を変更するには、リストから契約タイプを開きます。

3. [名前] フィールドに、契約タイプの一意の名前を入力します。
4. [説明] フィールドに、契約タイプの説明を入力します。
5. [アクティブ] をオンにすると、この契約タイプが有効になります。
   ドキュメントテンプレート、契約リポジトリ、およびサードパーティまたは NDA 契約関連の法務契約要求では、アクティブな契約タイプのみを使用できます。
6. 契約モデルを追加します。

   a. [契約モデル] 埋め込みリストで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。

   b. [リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) を選択します。
   契約モデルのリストが表示されます。

   c. 契約モデルをリストから選択するか、新規に作成します。

   注:
   契約モデルを 1 つだけ契約タイプにマッピングします。複数の契約モデルを追加した後に契約タイプレコードを保存しようとすると、エラーが表示されます。

7. 契約タイプを保存します。
   - 新しい契約タイプを保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の契約タイプに対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

内部署名者の設定

契約構成担当者は、ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加できます。署名者は、テンプレートから生成された契約ドキュメントにも追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 内部署名者.
2. 内部署名者を定義または変更します。
   - 新しい内部署名者を定義するには、[新規] を選択します。
   - 既存の内部署名者を変更するには、リストから内部署名者を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

署名者の新規レコード

フィールド	説明
内部署名者	内部署名者として指定されたユーザー。 リストには、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザーが表示されます。ルックアップリストからユーザーを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
認定署名者名	選択したユーザーの正式名。
署名者の役職	選択したユーザーの正式な役職。
署名者のメール	選択したユーザーのメール ID。

4. 内部署名者を保存します。
   - 内部署名者を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の内部署名者に対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。たとえば、NDA-Japan のドキュメントテンプレートカテゴリでは、日本の機密保持契約をグループ化できます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートカテゴリ.
2. [名前] フィールドで、カテゴリの名前を入力します。
3. [アクティブ] を選択して、カテゴリをアクティブにします。
4. [送信] を選択してカテゴリを保存します。

契約テンプレートを設定する

契約テンプレートを作成して、要求タイプに基づいて契約書を簡単に生成 Microsoft Word します。

契約テンプレートは、コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを入力として受け取ります。コンテンツコントロールによりマークされたコンテンツが解析され、条項と条項のバリエーションの作成に使用されます。

コンテンツコントロールは、手動で追加することも、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して追加することもできます。単一の契約テンプレートに対して使用する方法は 1 つだけです。

> **注:**
>
> macOS にコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムでも使用できるアドインメソッドを使用する必要があります。手動では、Windows システムにのみコンテンツコントロールを追加できます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する。
- コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

始める前に

ホームページに移動し、ヘッダーのアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択して、アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されているかどうかを確認します。そうでない場合は、[アプリケーションスコープ] リストアイテムからそのスコープを選択します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	.docx タイプの Microsoft Word ドキュメントをアップロードします。このドキュメントは、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用したメタデータ、署名者、および条項のコンテンツコントロールを含む更新バージョンに置き換えられます。
ステータス	初期ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
   たとえば、機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果

契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してコンテンツコントロールを追加します。コンテンツコントロールは、契約テンプレートのプレースホルダーとして機能します。

契約ドキュメントのフィールド、変数、および変数セットのメタデータの追加と設定

契約構成担当者は、フィールド、変数、変数セットのメタデータを追加および構成して、契約ドキュメントに情報を事前に入力します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

このタスクについて
フィールド、変数、および変数セットに追加されたメタデータは、契約ドキュメントで使用される値のプレースホルダーとして機能します。

- フィールドマッピングタイプのメタデータは、契約テンプレートが関連付けられているテーブルから値を取得します。
- 変数タイプのメタデータは、レコードプロデューサーから値を取得します

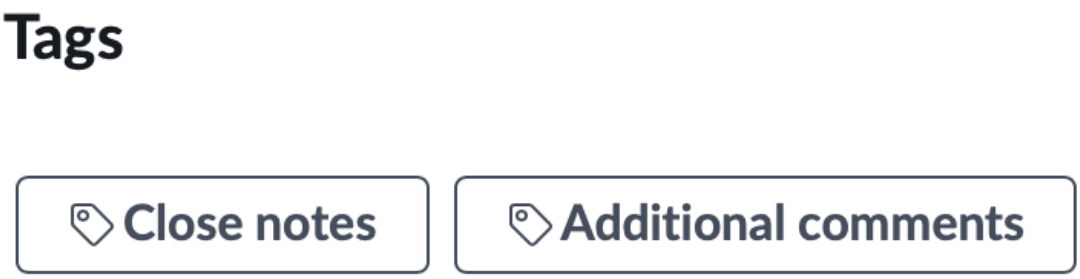
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
   グローバルアプリケーションスコープで作成されたテンプレートのみが表示されます。
5. Microsoft Word で、メタデータを追加する場所にカーソルを置きます。
6. [メタデータ] タブで、[メタデータマッピングを作成] を選択します。
7. [マッピングの作成] フォームの [タイプ] フィールドで、追加するメタデータのタイプ (フィールドマッピングまたは変数) を選択します。
8. [作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されます。



- メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

注:

sys_id 変数をインクルードした場合は、正しく表示されるようにこのスクリプトを調整する必要があります。詳細については、「生成された契約ドキュメントに sys_id 表示値を表示する」を参照してください。

9. オプション: タイルを選択して目的の場所に移動することで、メタデータをドキュメント内の他の場所または Word ドキュメントのヘッダーまたはフッターに追加します。
10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [テンプレートマッピング] 関連リストに移動して、メタデータを表示します。

ServiceNow® 契約向け Microsoft® Word アドインを使用して契約の署名者を追加および構成する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して署名者を追加および構成します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

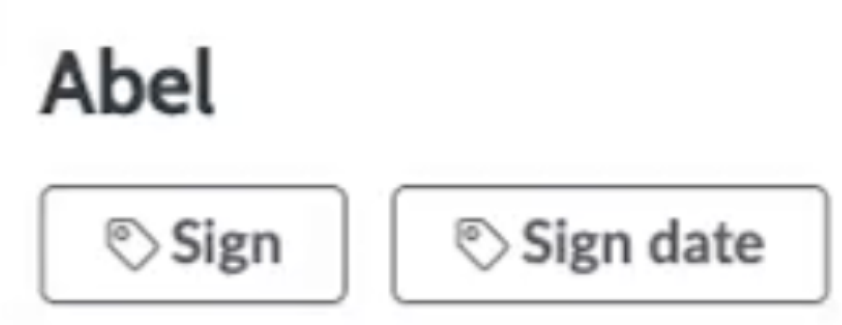
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブで、[署名者を追加] を選択します。
6. 参加者を内部ユーザーまたは外部ユーザーとして追加して構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [作成] を選択します。
   - 署名者が追加され、署名者カードが表示されます。
   - 署名者は、指定された値に応じて内部または外部としてマークされます。
   - 追加された署名者には、署名と署名日メタデータが含まれます。



8. ドキュメントに署名メタデータを配置します。
   a. 署名を追加する場所にカーソルを置きます。
   b. メタデータを配置する署名タグを選択します。
9. ドキュメントに署名日メタデータを配置します。
   a. 署名日を追加する場所にカーソルを置きます。
   b. メタデータを配置する署名日タグを選択します。
10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [参加者] 関連リストに移動して、署名者の詳細を表示します。

タスクの結果
署名者の詳細とメタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションを契約に追加します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順
1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください

4. [テンプレート] タブで、条項を追加または変更する契約テンプレートを選択します。
5. [条項] タブに移動します。
契約テンプレートで選択したテーブルに関連付けられている有効な条項のリストが表示されます。
6. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、書式設定マークの表示/非表示アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。
7. Microsoft Word ドキュメントで、段落終了記号 (¶) とともにタグ付けするコンテンツを選択します。
8. 既存の条項バリエーションを使用するか、条項を作成するか、条項バリエーションを作成することによって、コンテンツを条項にマッピングします。
1 つの条項を複数のコンテンツにマッピングすることはできません。
9. オプション: [マッピングされた条項を表示] 切り替えスイッチを選択して、マッピングされた条項を表示します。

タスクの結果

- 選択したコンテンツに条項のタグが付けられます。
- 条項の詳細が ServiceNow インスタンスに同期されます。条項の詳細にアクセスするには、ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [インポートされた条項] 関連リストに移動します。

次のタスク

コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する

コンテンツコントロールを含む **Microsoft Word** ドキュメントをアップロードして解析する

法務構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートに使用されるコンテンツコントロールを Microsoft Word ドキュメントに追加した後、ドキュメントを ServiceNow インスタンスにアップロードします。

始める前に

ドキュメントをアップロードする前に、条項のメタデータ、署名者の詳細、およびコンテンツコントロールを追加します。アップロードされたドキュメントは、ServiceNow インスタンスに入力されたコンテンツコントロールとデータについて解析されます。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する」を参照してください

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールを含むドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. [続行] を選択してドキュメントを選択します。
5. [添付ファイルを選択] 画面で、[ファイルを添付] を選択して、コンテンツコントロールを含む同じファイルを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アップロードするドキュメントのファイル名と契約ドキュメントテンプレートでアップロードしたドキュメントのファイル名が異なる場合は、アップロードを続行するかどうかを確認するメッセージが表示されます。

6. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)**] を選択して、契約テンプレートの既存のドキュメントをアップロードしようとしているドキュメントに置き換え、インスタンスの ServiceNow コンテンツコントロールを解析します。

次のタスク
条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築。

条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築

契約コンフィギュレーターとして、条項マッピングを完了し、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメントでマークされたコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリを構築します。

始める前に

- アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。
  1. 右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
  2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
  3. フィルターナビゲーターで、[グローバル] を検索して選択します。
- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメント内の条項と条項バリエーションをマッピングする詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする」を参照してください
- コンテンツコントロールを使用してドキュメントをアップロードし、解析します。詳細については、「コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
Microsoft Word ドキュメントからインポートされた条項は、条項バリエーションの条項ライブラリを構築するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから、条項マッピングを完了する契約テンプレートを開きます。
3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. [条項マッピングを完了する] を選択します。
   - マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
   - マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
     - 契約タイプが選択されていない。
     - すべての条項に分類がアサインされていない。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
- [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。

5. [更新] を選択して契約テンプレートを保存します。
6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成

コンテンツコントロールを手動で追加して、契約テンプレートを作成します。

Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加

契約構成担当者は、コンテンツをコンテンツコントロールでマークして契約テンプレートとしてインポートする Microsoft Word ドキュメントを準備し、効率的に解析および再利用できるようにします。

始める前に
Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムを使用していることを確認してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. Microsoft Word で、契約テンプレートとしてインポートするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word に [開発者] タブを表示します。
   詳細については、Microsoft Office 365 ドキュメントの「[開発者] タブを表示する」を参照してください。
3. タグ付けするコンテンツを選択します。
4. [開発者] タブで [プレーンテキストコンテンツコントロール **(Plain Text Content Control)**] を選択します。
5. [開発者] タブで [プロパティ] オプションを選択します。
6. [コンテンツ コントロールのプロパティ] ダイアログボックスで、コンテンツコントロールのタイトルを入力します。
7. タグ値を入力します。

注:

- タグ名では大文字と小文字が区別されません。2 つのタグ名が「clause_PURPOSE」と「clause_purpose」のように指定されている場合、どちらも同じ扱いになります。
- タグの最大文字数は 200 文字です。

タグ名には、コンテンツコントロールタイプのプリフィックスが含まれています。

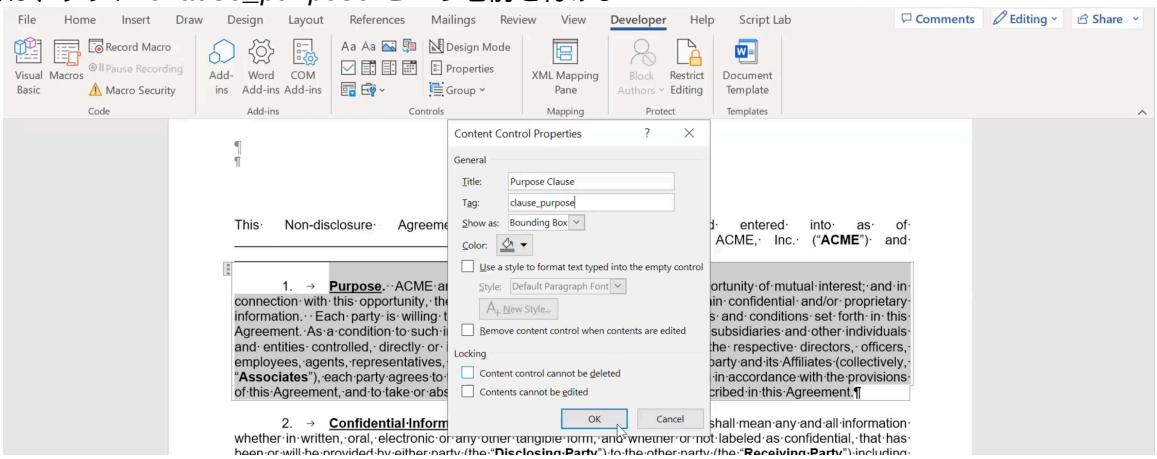
サポートされているコンテンツコントロールタイプ

コンテンツコントロールタイプ	説明
field_	メタデータを示します。
clause_	条項を示します。
signature_	署名を示します。
sign_date_	署名日を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、目的条項にコンテンツコントロールを追加する場合は、タグに *clause_purpose* という名前を付けます。



8. **[OK]** を選択します。

契約テンプレートの作成

契約テンプレートを作成して、従業員が契約要求を送信するときに事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成するために使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
ステータス	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケー	契約テンプレートが属するアプリケーション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ション	このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

ドキュメントを選択すると、[参加者]、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、および [テンプレートマッピング] 関連リストが表示されます。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。
5. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされたコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
サポートされているコンテンツコントロールとタグ付けガイドラインの詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
   - プリフィックスとして *clause_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[インポートされた条項] 関連リストに表示されます。
   - プリフィックスとして *field_*、*signature_*、*sign_date_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[テンプレートマッピング] 関連リストに表示されます。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

参加者の作成と構成

契約書の署名者としてアサインされるユーザーのプレースホルダーとして機能する参加者を追加および構成します。

始める前に
契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [参加者] 関連リストに移動し、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> [ドキュメントタスクテンプレート]、[期日ソース]、および [期日オフセットタイプ **(Due offset type)**] の値を指定しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	マッピングされた参加者の一意の表示名。 **注:** 名前の長さは、Word ドキュメントテンプレートで署名者に割り当てられた長さ以下にする必要があります。
アクション	このフィールドは、自動的に [署名 (Sign)] に設定されます。
順序	参加者がアクションを完了するためにタスクを開始する必要がある順番。
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。 **注:** ◦ 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名 (Participant Name)] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名 (Participant Name)]、[参加者のメール] を指定します。 ◦ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** ◦ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドは必須フィールドになります。 ◦ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 ◦ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者のメール] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者のメール] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者のメール] フィールドの値がクリアされます。
テーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートの関連テーブルに自動的に設定されます。
文書テンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、および参加者のメールを含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者ユーザーと参加者のメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。

5. [送信] を選択します。

自動翻訳

インポートされた条項の分類とマッピング

インポートされた条項を分類してマッピングし、契約テンプレートの条項のコンテンツを使用します。

始める前に

契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

インポートされた条項には、コンテンツコントロールによってマークされた Microsoft Word ドキュメントから抽出されたコンテンツが含まれています。インポートされた条項を分類してマッピングすると、インポートされた条項で利用可能なコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリが構築されます。

条項バリエーションの詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. インポートされた条項で利用可能なコンテンツを使用して既存の条項バリエーションを更新するか、そのコンテンツで新しい条項または条項バリエーションを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [条項マッピングを完了する] を選択します。
   - マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
   - マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
     - 契約タイプが選択されていない。
     - すべての条項に分類がアサインされていない。
     - [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
     - [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。
6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

契約テンプレートマッピングの更新

契約書に記載する情報を事前に入力するためのテンプレートマッピングを更新します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 更新するフィールドを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	このフィールドには、自動的にフィールド名が入力されます。例：会社
ドキュメントフィールド	このフィールドには、自動的にドキュメントフィールド名が入力されます。フィールド名には、フィールドタイプのプリフィックスが付きます。例：field_companyName。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングされるフィールドのタイプ。以下から選択可能です。 ○ テキストフィールド：メタデータのプレースホルダー。 ○ 署名：電子署名プロセス中の署名のプレースホルダー。 ○ 署名日：署名日のプレースホルダー。
プレビュー値	テンプレートをテストするときにプレースホルダーの代わりに使用されるフィールドマッピング値。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォーマット	参加者が値を入力する形式。参加者が指定された形式で値を入力しないと、参加者に検証エラーが表示されます。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
アクティブ	テンプレートマッピングをアクティブ化するためのオプション。
マッピングテーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
マッピングフィールド	このテンプレートを契約で使用するときに挿入されるテーブルフィールドの値をマッピングするために使用されるマッピングフィールド。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
参加者	契約テンプレートに関連付けられた参加者を選択します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [テキストフィールド] に設定されている場合、選択されている参加者がタスクを担当します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [署名] に設定されている場合、選択されている参加者がドキュメントの署名を担当します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [署名日] に設定されている場合、署名者による署名日がドキュメントに反映されます。
詳細スクリプト	スクリプトエディターを表示するオプション。
スクリプト	フィールドとレコードプロデューサー変数の間のマッピングを構成するスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。

6. [更新] を選択します。

契約テンプレートの公開

契約テンプレートを公開し、法務ユーザーが契約要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む標準の法的契約書を生成できるようにします。

始める前に

条項を含む契約テンプレートを公開する前に、条項マッピングが完了していることを確認してください。詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築」と「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.

2. 契約テンプレートを開きます。

3. オプション: 契約書をレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 契約書を生成してプレビューします。
詳細については、「テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。」を参照してください。

b. 変更が必要な場合は、ドキュメントを更新して保存します。

4. 契約書のコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートが公開されます。

契約テンプレートルールの構成

要求者に向けた契約書の生成に使用する契約書テンプレートを特定するルールを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレートルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

契約テンプレートルールフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートルールの一意な名前。
説明	契約テンプレートルールの説明。
要求テーブル (Requested table)	契約要求を保存するテーブル。
カテゴリ	ドキュメントテンプレートのカテゴリ。
テンプレート	契約書の生成に使用される公開済みのアクティブな契約テンプレート。
適用先	契約テンプレートが選択される条件。 たとえば、法的要求が NDA カテゴリで送信されたときにルールを適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[NDA]** を入力します。
順序	選択ルールの実行順序。 法務要求の条件を満たすルールが複数ある場合、テンプレートを選択するために、より低い順序番号のテンプレートルールから実行されます。
アクティブ	ルールをアクティブとしてマークするオプション。要求を送信し、適切なテンプレートを特定する際には、アクティブなルールのみが考慮されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] を選択します。
5. 内部署名者をマッピングします。
   a. [内部署名者マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [内部署名者] フィールドで、内部署名者のリストからユーザーを選択します。
      リストには、署名者 [sn_cm_core_signer] テーブルのすべてのユーザーが表示されます。
   c. [参加者] フィールドで、参加者のリストから参加者を選択します。
   d. [送信] を選択します。

次のタスク
契約構成の作成

契約構成の作成

契約が保存される契約リポジトリを定義し、契約書に追加されるデータをマッピングします。

始める前に
契約テンプレートと、ユーザーが法務契約要求を送信するときにテンプレートを選択するテンプレートルールが存在する必要があります。

- 契約テンプレートの作成方法については、「契約テンプレートを設定する」を参照してください。
- 契約テンプレートルールの作成方法については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
契約書にデータを追加するには、要求テーブルのフィールドをリポジトリのフィールドにマッピングする必要があります。

サードパーティ契約の契約構成は、ベースシステムで即座に利用できます。

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

契約構成の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約構成の一意の名前。
要求テーブル	契約構成を関連付けるテーブル。
契約リポジトリ	契約レコードを作成するリポジトリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントタイプ	ドキュメントタイプ。使用可能な値： ○ Word テンプレート：契約構成で法務契約要求の契約テンプレートを選択する必要がある場合 ○ サードパーティ契約：構成がサードパーティ契約要求用である場合
テンプレート	事前定義されたコンテンツを含む標準契約の生成に使用される契約テンプレート。このフィールドは、ドキュメントタイプに Word テンプレートが設定されている場合にのみ表示されます。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。
アクティブ	契約構成のオプション。
順序	選択ルールの実行順序。 法務要求の条件を満たすルールが複数ある場合、構成を選択するために、より低い順序番号のルールから実行されます。
適用先	契約構成が適用される条件。 たとえば、法務契約要求が機密保持契約カテゴリで送信されたときに構成を適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致][機密保持契約] を入力します。

4. [保存] を選択します。
5. [契約リポジトリマッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. [マッピングタイプ] で、実行するマッピングのタイプを選択します。
   フォーム上のフィールドは、選択した内容に応じて変化します。
7. [送信] を選択して、リポジトリマッピングを保存します。
8. [更新] を選択して、契約構成を保存します。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テキスト構成.
2. リストから、テーブル値が **[Word** テンプレート **[sn_doc_word_template]]** であるレコードを選択します。
3. [テキストインデックスの生成] を選択します。
4. [テキストインデックスの生成] ダイアログボックスで **[OK]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
テーブルにインデックスが作成されます。契約テンプレートのキーワードを検索する方法の詳細については、「契約テンプレートのキーワードの検索」を参照してください。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。たとえば、機密保持契約書で、署名する法人の地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。その後、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。

条項のバリエーションのメリット

ドキュメントテンプレートで条項のバリエーションを使用するメリットは、以下のとおりです。

- 単一の契約テンプレートを効率的に使用して、カスタマイズされたさまざまな詳細を含む契約を作成する。
- 複数の契約テンプレートに単一の条項のバリエーションを含める。
- 条件を定義して、実行の優先度を設定できるため、生成されたドキュメントで適切なコンテンツのバリエーションが動的に選択される。

関連情報

- 契約条項の作成または編集
- 条項のバリエーションの作成
- アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約条項の作成または編集

契約構成担当者は、契約テンプレートにマッピングされている条項のバリエーションを管理する条項を作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 新しい条項を作成するか、既存の条項を変更するかを選択します。
   - 条項を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の条項を変更するには、リストから条項を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

条項の新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	このフィールドには、一意の番号が自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	条項の一意の名前。
契約タイプ	条項を関連付ける契約のタイプ。
テーブル	条項を関連付けるテーブル。
説明	条項に関する情報。
アプリケーション	条項が属するアプリケーション。 このフィールドは、条項を作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	条項をアクティブにして使用可能にするオプション。 **注:** 既存の条項の編集中に、アクティブな条項のバリエーションが存在する場合、条項を非アクティブとして設定することはできません。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   条項が保存され、条項のバリエーションとテンプレートの関連リストが表示されます。
5. 条項を保存します。
   - 新しい条項を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の条項に対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク
事前定義された条件のドキュメントテンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

条項のバリエーションの作成

契約構成担当者は、事前定義された条件の契約テンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

条項バリエーションの新規レコード

フィールド	説明
番号	このフィールドには、自動的に生成された一意の条項バリエーション番号が含まれます。
名前	条項バリエーションの一意の名前。
条項	このフィールドは自動的に条項名に設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
順序	条項バリエーションが使用される順序。 複数の条項が条件を満たす場合、順番の値が小さい条項が最初に選択されます。
アプリケーション	このフィールドは、条項バリエーションを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	条項バリエーションがアクティブで使用可能あることを示すオプション。
次の場合に適用	使用する条項のバリエーションを決定するために、選択したテーブルフィールドとレコードプロデューサー変数に適用されるフィルター条件。
適用先	条項のバリエーションが適用されるユーザーを決定する基準。 たとえば、特定の場所の従業員に適用される条項バリエーションの場合は、その地域の従業員のみを定義するユーザー基準に条項バリエーションを関連付けます。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、条項バリエーションは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、契約テンプレートに適用されます。
ドキュメント	コンテンツのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは、 Microsoft Word (.docx) ファイル形式である必要があります。ドキュメントには、フィールドタイプの有効なコンテンツコントロールを含めることができます。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
言語	条項バリエーションの言語設定。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   - [条項バリエーションフィールド] 関連リストが表示されます。
   - インポートされたドキュメントが解析され、フィールドタイプのコンテンツコントロールが抽出され、[条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。
   - 公開された契約テンプレートに関連付けられている条項のバリエーションを編集していて、追加のコンテンツコントロールを含むドキュメントをインポートした場合、マップされていないコンテンツコントロールは [マップされていないメタデータ] 関連リストの下に表示されます。
6. [条項バリエーションフィールド] 関連リストで、条項のバリエーションフィールドを選択します。
7. フォームで、次の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条項バリエーション	このフィールドは自動的に条項バリエーション名に設定されます。
ドキュメントフィールドタイトル	コンテンツコントロールのタイトル。
ドキュメントフィールドタグ	コンテンツコントロールのタグ。
読み込み専用	このフィールドが編集されないようにするオプション。

8. [条項バリエーションフィールド] フォームで、[更新] を選択してメタデータを保存します。
9. [条項バリエーション] フォームで、[更新] を選択して条項バリエーションを保存します。

アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約構成担当者は、契約ドキュメントに記載する情報を事前入力するためのメタデータを追加します。

始める前に

Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

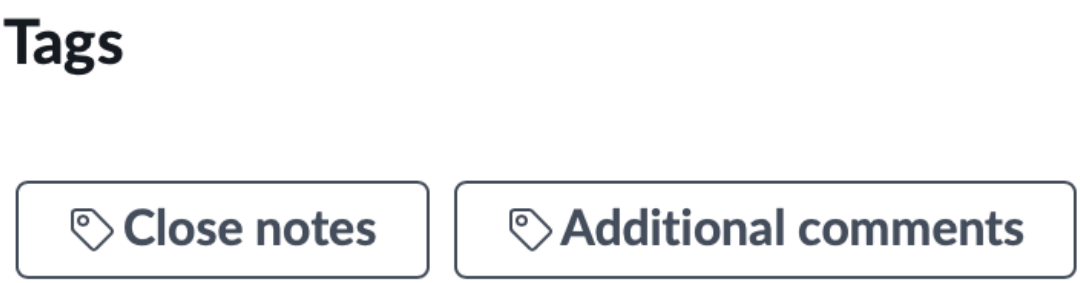
必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
   アドインのログイン画面が表示されます。
3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
   アドイン画面に、[テンプレート] タブと [条項] タブが表示されます。
4. [条項] タブで、条項を選択します。
   条項バリエーションの詳細が表示されます。
5. メタデータを追加する条項バリエーションを選択します。
6. Microsoft Word で、メタデータを追加する場所にカーソルを置きます。
7. [メタデータマッピングを作成] を選択します。
   マッピングの作成フォームが表示されます。
8. [フィールド名] フィールドに、メタデータの一意の名前を入力します。
9. [作成] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されま



す。

- メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。メタデータを表示するには、ServiceNow インスタンスにログインし、条項の [マッピングされていないメタデータ **(Unmapped Metadata)]** 関連リストに移動します。

10. オプション: タグをクリックして、作成したメタデータをドキュメント内の他の場所に追加します。
11. ドキュメントを ServiceNow インスタンスにアップロードします。

    a. [続行] を選択してドキュメントを選択します。

    b. [添付ファイルを選択] 画面で、[ファイルを添付] を選択して、コンテンツコントロールをマークした同じファイルを選択します。
    アップロードするドキュメントのファイル名と契約テンプレートに関連付けられているファイル名が異なる場合は、アップロードを続行するように求める確認メッセージが表示されます。

    c. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)]** を選択してコンテンツコントロールを解析し、データを ServiceNow インスタンスに追加します。

    ファイルがアップロードされます。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

契約構成担当者として、システムプロパティをアクティブ化して、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

始める前に

電子署名プロバイダーを構成しておく必要があります。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

注:
この機能は、電子署名された契約にのみ適用されます。NDA およびサードパーティ契約の提出の詳細については、「NDA の法的要求を送信する」および「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

DocuSign または Adobe Sign によって提供される完了証明書には、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む監査記録が含まれています。監査記録により、否認防止が保証され、異議があれば解決されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
電子署名された契約の完了証明書が発行されます。

法的契約に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、法的要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

法務サービスデリバリ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。法務構成担当者は、管理者がこうしたスポークをインストールして構成した後で、外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

管理者は、法務契約要求および署名済み契約書の添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して以下の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールして構成できます。

- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリに対する外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

管理者は、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリの電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

法的契約のための外部ストレージシステムの構成

署名された契約書を保存する外部ストレージシステムを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
構成する外部ストレージシステムのスポークを管理者がインストールしてセットアップしていることを確認します。

Google ドライブ スポーク v1.3.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 Google ドライブ の詳細については、以下を参照してください。 設定 Google ドライブ スポーク .

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 Google ドライブ の詳細については、以下を参照してください。 設定 Microsoft OneDrive スポーク .

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[外部ストレージ] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	署名された法的契約情報が保存されるテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。 注: 別のテーブルを選択する場合は、対応するフローを関連付ける必要があります。
条件	使用する統合アプリを決定するフィルター条件。 たとえば、Google ドライブ 外部ストレージ統合を既にセットアップしていて、そこに NDA 契約のみを保存する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値に等しい] **[NDA]** とし、Google ドライブ を選択します。
実行順序	契約書の保存に外部ストレージシステムが使用される順序。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。
アプリケーション	Google ドライブ や Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォルダー構造 (Folder structure)	署名された契約書を外部ストレージシステムに保存する際のファイルパス。 静的テキストと、選択したフィールドから動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダー構造を定義します。たとえば、Legal/${company}/Contracts/${number} というフォルダー構造は、つぎのようになっています。 ○ Legal と Contracts は静的テキストです。 ○ ${company} と ${number} は [変数を選択 **(Select variables)**] リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、ドキュメントを保存する際に、各フィールドの値で動的に置き換えられます。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
   外部ストレージ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果
外部ストレージシステムの構成が公開され、契約書の保存に使用できるようになりました。

法的契約用の電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

始める前に
構成する必要がある電子署名プロバイダーに対して、管理者が 統合ハブ でスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク v2.1.0 以降のバージョン

グループのセットアップと同期の詳細については、以下を参照してください。Adobe Sign 同期 Adobe Sign グループ化 ServiceNow.

DocuSign スポーク v2.2.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 DocuSign の詳細については、「」を参照してください Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant。

> **注:**
> DocuSign で Webhook 構成を追加するときは、[イベント設定] で [データ形式] として [レガシー] を選択していることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [統合タイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)]** リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	契約データが保存されているテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	電子署名プロバイダーに関連付けられているアカウント番号。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **DocuSign** を選択した場合にのみ表示されます。
グループ	電子署名プロバイダーに関連付けられているグループ。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **Adobe Sign** を選択した場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部アプリ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
電子署名アプリの構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

期限切れ間近の法務契約のリマインダーの設定

各事業部門が独自の契約を作成しなくても使用できる、期限切れ間近の契約のリマインダーを設定します。

始める前に
次のアプリケーションをインストールする必要があります。

- ServiceNow 法務契約
- 契約コア

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約リポジトリルール.
2. 通知を送信する条件を設定します。
   使用可能な条件は次のとおりです。
   - 期限切れ：メール通知リマインダーは送信されず、契約の有効期限レベルが [期限切れ] に設定されます。
   - 7 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 7 日前に送信されます。
   - 15 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 15 日前に送信されます。
   - 30 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 30 日前に送信されます。

   a. [条件チェック] ページで、[テーブル] フィールドの値が [法務契約リポジトリ (sn_lg_cnt_repository)] で、[条件] フィールドの 値が [expiration_level] であるエントリを探し、[カテゴリ] フィールドで [契約] を選択します。

   b. [条件] セクションで、[新規] を選択して条件を作成します。

   c. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームのフィールド」を参照してください。

   d. [送信] を選択します。

3. オプション: デフォルトのメール通知テンプレートのメッセージコンテンツをカスタマイズします。

   a. 選択 すべて > システム通知 > メール > 通知.

   b. [法務契約有効期限のリマインダー **(Legal Contract Expiry Reminder)]** を検索して選択します。

   (Optional) 現在のアプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、 こちらを選択します。

   c. [法的契約有効期限のリマインダー (Legal Contract Expiry Reminder)] ウィンドウで、[内容] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [メッセージ **HTML]** フィールドにメール通知メッセージの内容を入力します。

e. [更新] を選択します。

タスクの結果
構成が完了すると、メール通知を送信できます。既存の 4 つの条件の場合、メール通知機能は即座に利用可能で、以下のユーザーに対して自動的に有効になります。

- 契約要求、要求元
- 契約要求、作成者
- 契約要求、アサイン先

標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成

Word ドキュメントテンプレート を使用すると、構成された参加者が署名できる標準のレターまたはドキュメントを作成できます。

フロー

ドキュメントテンプレートは、法務以外の事業部門で標準ドキュメントを生成するために使用できます。たとえば、Word ドキュメントテンプレート 機能を使用して標準応答テンプレートを生成できます。次のフローは、テンプレートを構成してから署名済みの Microsoft Word ドキュメントをケースに添付するまでの Microsoft Word ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- [Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール] を設定します。
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成。
- ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
- 署名を挿入します。
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートを公開します。
- ドキュメントタスク生成。
  - 内部 ServiceNow ユーザーは、ドキュメントに署名 Microsoft Word するためのドキュメントタスクを受け取ります。外部ユーザーは、 Microsoft Word 署名用のドキュメントをメールで受信します。
  - すべてのドキュメントタスクが完了すると、HR ケースの作業メモが更新され、署名済みの Microsoft Word ドキュメントが添付ファイルとしてケースに追加されます。

Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール

Word ドキュメントテンプレート は、コンテンツのプレースホルダーとして機能するコンテンツコントロールをサポートしています。

> **注:**
> Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成を行う前に、Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加する必要があります。コンテンツコントロールは、Windows システムのみを使用して追加する必要があります。

以下のタイプのコンテンツコントロールがサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コンテンツコントロール

コンテンツコントロールタイプ	説明
Field_	このコンテンツコントロールは、メタデータを示すために使用されます。
Signature_	このコンテンツコントロールは、電子署名のプレースホルダーです。
Sign_Date_	このコンテンツコントロールは、署名者がドキュメントに電子署名する日付を示すために使用されます。

Word ドキュメントテンプレートでコンテンツコントロールを作成するときに、適切なコンテンツコントロールタイプをタグにプリフィックスとして付けることができます。たとえば、会社名を含める場合は、Field_CompanyName と指定できます。ロック設定は、条項が削除も編集もされないようにするために設定できます。

コンテンツコントロールの使用方法の詳細については、Microsoft サポート サイトを参照してください。

Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成

Word ドキュメントをアップロードし、署名をもらう必要がある参加者を追加します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config
- Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを設定します。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. **[Word** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[Word テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	Word ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。
アプリケーション	ドキュメントテンプレートが作成されるアプリケーションのスコープ。
ステータス	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開中：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	Word ドキュメントテンプレートを使用できるように有効化するオプション。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。 ○ デフォルト値は [なし] です。[なし] の場合、ドキュメントの署名は実行されません。[DocuSign] または [Adobe Sign] が選択されている場合は、ケースを介してドキュメントの電子署名が実行されます。 ○ テンプレートが [ドラフト] または [編集中] ステータスの場合は、署名タイプを [なし] から [DocuSign] または [Adobe Sign] に、またはその逆に変更できます。 **注:** 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために Word の添付ファイル (.docx ファイルのみ) をアップロードするオプション。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 **注:** ○ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)**] で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)**] とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ○ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された Word テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)**] よりも優先されます。
テンプレートの言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
ソーステンプレート	現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。

5. [送信] を選択します。

次のタスク

1. 署名をもらう必要がある参加者を追加するには、「ドキュメントテンプレートの参加者の作成」を参照してください。
2. テンプレートマッピングを作成するには、**[Word** ドキュメントを解析] をクリックします。
3. 署名を挿入するには、[テンプレートマッピング] 関連リストで **Signature_** レコードを開きます。
   a. [ドキュメントフィールドタイプ] で、[署名] を指定します。
   b. [参加者] フィールドで、署名をもらう必要がある参加者を指定します。
   c. [更新] をクリックします。
4. 署名日を挿入するには、[テンプレートマッピング] 関連リストで **Sign_Date_** レコードを開きます。
   a. [ドキュメントフィールドタイプ] レコードで、[署名日] を指定します。
   b. [参加者] フィールドで、署名をもらう必要がある参加者を指定します。
   c. [更新] をクリックします。
5. 値が **Field_** のレコードを含むマッピングフィールドの場合は、[ドキュメントタイプ] フィールドを [テキストフィールド] に設定し、[更新] をクリックします。
6. [公開] を選択します。

ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- ドキュメントテンプレートフローを使用する場合にのみ、参加者を定義する必要があります。PDF ドキュメントを生成するのみの場合には、参加者の定義は必須ではありません。
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。
- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用するテンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
参加者がドキュメントテンプレートに追加されます。

Contract Management Pro の使用

ServiceNow 法務契約を使用して、機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の法的要求を送信します。

機密保持契約の法的要求

従業員は、ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) を作成するための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらの要求された変更を管理および処理できます。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータとビジネスルールを含む契約テンプレート
- 契約履行者が契約を簡単にレビューおよび編集できる Microsoft Word 形式の契約テンプレート。
- 標準化された NDA 契約を作成および実行するためのセルフサービス機能。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合。
- 手書き署名用の自筆署名のサポート。
- 署名済みの契約書を保存するための Google ドライブ および Microsoft OneDrive との外部ストレージ統合。
- 署名済み契約書のメタデータを含む一元化された法務契約リポジトリ。
- 電子署名された機密保持契約 (NDA) の完了証明書を生成するためのシステムプロパティ。

機密保持契約の要求ワークフロー

要求者が法的要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して、NDA 契約書が作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

必要に応じて、要求者は生成された NDA 契約書に特定の変更を要求できます。法務部門は、一元的な場所から NDA 契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。契約書は Microsoft Word 形式であるため、契約書のレビュー、編集、確定は、PDF または HTML 形式のドキュメントよりも簡単です。

生成された NDA ドキュメントに変更が必要ない場合、要求者は、それを電子署名または自筆署名のために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、契約書は、構成に基づいて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法的契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

機密保持契約 (NDA) 契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

1. 法務構成担当者は、NDA 要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「Contract Management Pro を設定」を参照してください。
2. 法的要求者が、NDA 問診票要求フォームに入力します。
3. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
4. 変更が必要な場合は、法的要求者が要求を編集します。
5. 要求の編集時にいずれかの条件が変更されると、契約書が動的に更新されます。
6. 契約書で変更が必要な場合は、法的要求者が変更要求を送信します。変更要求が法務履行者に送信されます。
7. 法務履行者は契約書を更新し、ドキュメントリビジョンを作成し、契約を要求者に返送します。
8. 要求者がアドホックレビューを開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
9. 法的要求者は、生成された契約書をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。
10. すべての署名者が必要な署名を送信します。
11. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
12. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

機密保持契約の法的要求の送信

ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) に対する法的要求を送信します。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 機密保持契約の問診票フォームにアクセスします。
2. フォームのフィールドに入力します。

機密保持契約の問診票フォーム

フィールド	説明
要求の対象	法的要求の送信先のユーザー。このフィールドは、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ法務履行者が 法務顧問センターから要求を送信する場合にのみ表示されます。
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	契約を署名する必要があるサードパーティ法人のカテゴリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
契約の目的	契約の目的。例：新規事業投資に関する機密保持契約。
会社の正式名	契約しようとしているサードパーティの正式名。 会社名がリストされていない場合は、[会社がリストにありません **(Company not listed)]** オプションを選択し、[新しい会社の正式名] フィールドに名前を入力します。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの国。
契約開始日	契約期間の開始日。
契約終了日	契約期間の終了日。
署名のタイプ	署名のタイプ。 ○ 電子署名：署名者は契約に電子的に署名します。 ○ 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。
外部署名者の詳細 (External signatory details)	契約に署名する、特定のサードパーティのユーザーリスト。

3. オプション: 署名者のリストを変更します。
   - (Optional) 署名者を追加するには、[追加] を選択してその署名者の詳細を入力します。
   - (Optional) 署名者情報を変更するには、その署名者の行で行編集アイコン (✎) を選択して詳細を更新します。
   - (Optional) 署名者を削除するには、その署名者の行で行削除アイコン (✖) を選択します。
4. [送信] を選択します。
5. オプション: 生成されたドキュメントを変更する必要がある場合は、法務部門に変更要求を送信します。
   詳細については、「法的契約書のレビューと確定」を参照してください。
6. オプション: 要求の詳細を変更するか、署名者を管理するには、[アクション] を選択して [要求を編集] を選択します。
   このオプションは、要求ステータスが [新規] で、ドキュメントステータスが [ドキュメント準備完了] の場合にのみ使用できます。詳細については、「サードパーティレビュー要求の変更」を参照してください。
7. 契約文書が完成したら、署名者に送信して署名してもらいます。
   詳細については、「法的契約書のレビューと確定」を参照してください。

タスクの結果

- 機密保持契約の契約書を生成するための法的要求が、[新規] ステータスで作成されます。
- [ドキュメント準備完了] ステータスのバージョン 1.0 の契約書が生成されます。契約書のプロセスには、以下が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約テンプレートルールに基づいて正しい契約テンプレートを使用する。
- メタデータを要求のデータに置き換える。
- 条項バリエーションルールに従って契約書に条項の内容を配置する。

- 送信された要求に対して有効なテンプレートが見つからない場合、[ドキュメントステータス] が [エラー] に更新され、要求ステータスが [新規] に更新されます。
- テンプレートに基づく内部署名者も、生成されたドキュメントに入力されます。詳細については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

注:

- 契約テンプレートで定義されている契約に必要な数よりも多くの署名者が要求に追加された場合、契約の署名に必要な署名者の数はデフォルトの数のみです。他の署名者は [考慮されない] としてマークされます。
- 要求に含まれる署名者が契約に必要な署名者よりも少ない場合は、さらに署名者を追加できます。

いずれの場合も、契約に必要な署名者を更新するための変更要求を送信できます。詳細については、「サードパーティレビュー要求の変更」を参照してください。

各外部署名者のレコードは、署名者 [sn_cm_core_signer] テーブルに作成されます。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法的要求の詳細の表示と追跡」を参照してください。

機密保持契約の法的要求の変更

要求者として、機密保持契約 (NDA) の法的要求を変更します。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

次の点に注意してください。

- [新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。
- [署名のタイプ] フィールドは変更できません。

手順

1. NDA の法的要求を開きます。
2. 編集する要求を選択します。
3. 要求ページの [アクション] メニューから [要求を編集] を選択します。
4. 変更するフィールドを編集します。
5. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 要求フォームの値の変更に基づいて、契約書は次のように更新されます。
  - 契約テンプレートルールに基づいて正しい契約テンプレートが使用されます。たとえば、特定の国に対して契約テンプレートルールを定義できます。[国] の値が変更されると、更新された国の値に対して定義された契約テンプレートに従って契約書が更新されます。
  - メタデータは、変更された要求のデータに置き換えられます。
  - 条項バリエーションルールに従って契約書に条項の内容が配置されます。
- 新しいドキュメントリビジョンが作成され、ファイル名にバージョン番号が追加されます。
- ドキュメントのステータスが [準備が完了しているリビジョン] としてマークされます。

NDA の法的要求の作業

法的契約サポートチームのメンバーは、要求された変更に従って契約書をレビューして修正します。変更されたドキュメントを要求にアップロードし、そのドキュメントを要求内から要求者に送信します。

始める前に
実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

> **注:**
> 自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   > **注:**
   > request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
5. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合に、法的要求またはその添付ファイルのコンテンツのアドホック承認を開始します。
   詳細については、「法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始」を参照してください。
6. オプション: [署名者] タブで、契約書の署名者とそのステータスを確認します。
7. [アクティビティ] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約書ドキュメントに必要な変更を加えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 変更された契約書ドキュメントをアップロードします。

   a. [ドキュメントリビジョン] タブで、[リビジョンを作成] を選択します。

   b. [リビジョンをアップロード] ダイアログボックスで、ストレージタイプを選択し、新しいドキュメントリビジョンをアップロードします。
   利用可能なストレージタイプは、次のとおりです。
   - コンピューター：[ファイルを添付] を選択し、変更されたドキュメントをアップロードします。
   - 受信メール：[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。
   - 外部ストレージ：[ドキュメント] フィールドで、ドキュメントを選択します。このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。

   ファイルを添付した後、[リビジョンを作成] ダイアログボックスで、そのファイルのダウンロード、削除、または添付ファイル名の編集を行うことができます。

   c. オプション: 添付ドキュメントに関する情報を提供する作業メモを追加します。

   d. 添付ファイルが最終リビジョンであり、レビューおよび確認用に要求者に送信する準備ができている場合は、[準備完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。

   e. [作成] を選択します。

   添付ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[ドキュメントリビジョン] タブのリストに最新のドキュメントが表示されます。

9. 完成した契約書をレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーにメールを送信します。

   a. [メールの作成] を選択します。

   b. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
   [CC] フィールドには、要求者のメールアドレスが自動的に入力されます。

   c. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
   デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。

   d. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加 **(+Add File)]** を選択します。

   e. ファイルソースが自分のコンピューターかレコードの添付ファイルかを選択し、添付するファイルを選択します。
   契約書のリビジョンを [準備完了] とマークすると、デフォルトでメールに添付されます。

   f. メール本文に独自のメッセージを入力するか、メール応答テンプレートからコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

   応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

g. メールをすぐに送信するか、または後で送信する必要があることを示します。
   - メールをすぐに送信するには、[メールを送信] を選択します。
   - メールを後で送信する必要があることを示すには、[ドラフトとして保存] を選択します。

     メールをドラフトとして保存することを選択した場合は、後で変更できます。新しいドキュメントリビジョンが投稿された場合は、添付したドキュメントをそのリビジョンで置き換える必要があります。

10. [ドキュメントを送信] をクリックして、準備完了としてマークされた契約書をレビュー用に要求者に送信します。

法的契約書のレビューと確定

契約書をレビューして確定し、署名用に送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求] を選択します。
3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。
4. リストから法的要求を選択します。
5. [プレビュー] タブから契約書をレビューします。
6. オプション: 契約書に変更を加える必要がある場合は、変更要求を送信します。

   a. [アクション] ドロップダウンリストから [変更要求] を選択します。

   b. [変更を要求] ダイアログボックスで、更新する詳細を入力します。

   c. [送信] を選択します。
   契約書を変更するために変更要求が法務部門に送信され、そのステータスが [対応中] に更新されます。契約書のドキュメントステータスが [内部法務レビュー] に更新されます。

   法務部門の誰もが、要求されたドキュメント変更を行い、更新されたドキュメントを返送することができます。

   > **注:**
   > 法務履行者が変更されたドキュメントを返送しない限り、ドキュメントの最新リビジョンにアクセスすることはできません。

次のタスク

契約文書が完成したら、[署名用に送信] を選択して署名のために送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求の署名ワークフロー

法的要求では、電子署名または自筆 (手書き) 署名を要求できます。

- 電子署名：ユーザーが契約書に電子的に署名できるようにします。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

  完了証明書を生成する場合は、署名タイプとして電子署名タイプを選択する必要があります。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

- 自筆署名：電子的ではなく手動で契約を完了できるようにします。その後、完成したドキュメントをアップロードできます。詳細については、「手書きで署名された契約をレコードに追加」を参照してください。

電子署名のワークフロー

- 確定したドキュメントを署名用に署名者に送信します。
  - ドキュメントステータスが「署名用に送信済み」に更新され、法的統合と同様に電子署名フローがトリガーされます。
  - 契約文書が署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約書へのリンクが含まれています。この契約書を開いて署名するには、署名者が、電子署名の法務統合で構成されている DocuSign または Adobe Sign の電子署名プロバイダーを使用します。

    最初の署名者は、契約テンプレートルールで、署名者リストの順序値が最も低い値に設定されています。詳細については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

    最初の署名者が契約書に署名した後、次の署名者に署名を求めるメールが順番に送信されます。

- 署名者は署名要求を受け入れるか拒否することができます。
  - ドキュメントは署名者によって署名されます。
    - 契約書に署名する署名者が多数存在する場合は、次の順番の署名者に送信されます。

      要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [保留中の署名] に更新されます。

    - 最後の署名者がドキュメントに署名すると、法務契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。

      契約書の生成中に、マッピングされたフィールドとその値に対してデータタイプと正確性が検証されます。検証エラーが見つかった場合は、最終的な契約書にコピーされていないフィールドのリストと契約リポジトリレコードへのリンクが記載されたメール通知が法務履行者に送信されます。履行者は、リンクを使用してレコードを開き、値を修正して検証エラーを解決します。

      文書のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

    - 法的要求が自動的にクローズされます。
    - システムプロパティ `sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate` が `true` に設定されている場合は、完了証明書が生成され、確定済みの契約書に追加されます。
  - ドキュメントは署名者によって拒否されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約書が要求者に返送されます。署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。

  要求者は、ドキュメントをレビューし、ドキュメントの変更を要求し、署名用に署名者に再送信することができます。

  要求の署名者のステータスが [拒否] に更新されます。

- 要求のドキュメントステータスが [保留中の署名] から [契約拒否] に更新されます。

自筆署名のワークフロー

ドキュメントを署名用に署名者に送信します。

- ドキュメントのステータスが [保留中の署名] に更新されます。
- 契約書が添付されたメール通知が署名者に送信されます。
- 署名者はドキュメントを印刷して署名し、法的要求者に返送します。
- 法的要求者は、契約書を PDF 形式で要求にアップロードします。詳細については、「手書きで署名された契約をレコードに追加」を参照してください。

手書きで署名された契約をレコードに追加

法的要求者は、署名者から署名済みの契約書を受け取ったら、そのデジタル版を法的要求レコードに追加します。

始める前に

署名済み契約の PDF バージョンが必要です。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.

   注:
   従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求 **(My Requests)**] を選択します。
3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。
4. リストから法的要求を選択します。
5. [契約のアップロード] を選択し、ファイルに移動します。
6. [開く] を選択し、契約書を選択します。
   ドキュメントステータスが [契約署名済み] に更新され、法務契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。
7. 間違ったファイルをアップロードした場合は、[アクション]ドロップダウンリストから[契約を再アップロード **(Reupload Contract)**] を選択して、正しい文書をアップロードします。
8. [完了してクローズ] を選択して、法的要求をクローズします。

   注:
   法的要求がクローズされた後は、法的要求を変更することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
法的要求がクローズされると、最終的な契約書が添付されたメールが署名者に送信されます。

サードパーティの契約レビュー要求

従業員は法務部門によるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信できます。

特徴

サードパーティレビュー要求には次の機能が含まれています。

- レビュー用にサードパーティのドキュメントを送信する機能。
- レビュー用に複数の契約書と補足ドキュメントをアップロードする機能。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 契約書を ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティのサポート。

サードパーティの契約レビュー要求のワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行して、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組みます。

- 法務ユーザーは、サードパーティの契約レビュー要求を作成します。
- 法務ユーザーは、単一の契約または複数の契約とその補足ドキュメントをアップロードし、分類します。
- 法務履行者は、法的要求に添付された契約書をレビューします。
- 必要に応じて、法務履行者はレビュープロセス中に契約書と補足ドキュメントを再分類します。
- 法務履行者は、契約書に必要な変更を加えます。
- 法務履行者は、変更された契約を法的要求にアップロードします。
- 法務履行者は、変更された契約書を 法務顧問センター から直接、レビューのためにサードパーティの連絡先にメールで送信します。
- 法的要求のアクティビティストリームでサードパーティの連絡先から応答を表示します。

  すべての当事者によって契約文書が最終決定されるまでに、会社と第三者の間で複数回の修正が必要になる場合があります。

- 法務履行者は、契約書に契約を添付する順序を指定して署名の準備をします。
- 法務履行者は、署名のために契約書を送信します。
- 法務履行者は、構成された電子署名システムで必須フィールドをドキュメントに追加し、署名のために送信します。
- すべての署名者が必要な署名を送信します。
- 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

すべての署名者が契約書に署名すると、契約書は ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法的契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビューの法的要求の送信

サードパーティ契約またはサードパーティが示した契約条件をレビューするように、法務部門に法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて
完了証明書は、 *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* システムプロパティを設定した場合にのみ生成されます。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 法務サービスポータル または 従業員センター から、サードパーティレビューの問診票フォームにアクセスします。

2. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「サードパーティの契約レビューフォーム」を参照してください。

3. [ドキュメント] セクションで、法務部門がレビューする 1 つまたは複数の契約書を追加します。詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求でのドキュメントの追加と分類」を参照してください

4. [送信] を選択します。

タスクの結果

- 添付されたサードパーティ契約書と補足ドキュメントのレビューを求める法的要求が [新規] ステータスで作成されます。
- ドキュメントが添付され、「準備完了」としてマークされます。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求の表示と追跡」を参照してください。

次のタスク
法務部門の契約サポートチームのメンバーは、要求を処理して契約をレビューし、署名を受けます。詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求の処理」を参照してください

。

サードパーティの契約レビュー要求でのドキュメントの追加と分類

法務ユーザーは、1 つまたは複数の契約書と補足ドキュメントをサードパーティの契約レビュー要求に追加して分類します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて
サードパーティの契約レビュー要求は、1 つまたは複数の契約書と補足ドキュメントのアップロードをサポートします。署名のために契約ドキュメントのみが送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サードパーティの契約レビュー要求を開きます。

2. [ドキュメント] セクションで、ドキュメントを添付します。
   添付ファイルは、[ドキュメント] セクションの [ファイル名]、[ドキュメントタイプ]、および [アクション] とともに一覧表示されます。添付されたドキュメントのリストは、要求のアクティビティストリームで確認できます。
3. 添付ドキュメントを分類します。

サードパーティの契約レビュー要求の表示と追跡

送信後のサードパーティの契約レビュー要求の詳細を表示し、要求アクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求 **(My Requests)]** オプションから、送信した法的要求を開きます。
3. 要求の詳細を表示します。
   - [詳細] タブにアクセスして、要求の詳細を確認します。
   - [ドキュメントアクセス権] タブにアクセスして、さまざまなペルソナのドキュメントへのアクセスレベルを表示します。
   - [承認者] タブにアクセスして、承認者を表示します。
   - [タスク **SLA]** タブにアクセスして、タスク SLA の詳細を表示します。
   - [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブにアクセスして、契約ドキュメントをレビューします。
     - 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、[プレビュー] タブにアクセスします。
     - 要求が Microsoft OneDrive や Google ドライブ などの外部ストレージを使用する場合は、[ドキュメントリビジョン] タブにアクセスします。
   - [サポートドキュメント] タブにアクセスして、サポートドキュメントのリストを表示します。
   - [署名者] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。
   - [法務契約リポジトリ **(Legal Contract Repository)]** タブにアクセスして、最終契約ドキュメントを表示します。複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別のレコードが作成されます。
4. オプション: [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。

サードパーティレビュー要求の変更

要求者は、法的要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約書を更新版に置き換えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
[新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. サードパーティの契約レビュー要求を開きます。

2. 要求を変更します。

3. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

サードパーティの契約レビュー要求の処理

法的契約サポートチームのメンバーは、サードパーティ契約ドキュメントをレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、法的要求内から電子署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

> **注:**
> 自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。

4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   > **注:**
   > request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
5. オプション: レビューのために送信された契約書と補足ドキュメントを再分類します。
   詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求での契約ドキュメントの再分類」と「サードパーティの契約レビュー要求でのサポートドキュメントの再分類」を参照してください。
6. 契約ドキュメントの既存のリビジョンを開きます。
   - 内部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで、ドキュメントの名前を選択して、ドキュメントリビジョンレコードを開きます。
   - 外部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで **[URL]** タブのリンクをクリックして、ドキュメントをオンラインで表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 契約ドキュメントをレビューします。
8. リビジョンが準備完了であるか、さらに変更が必要かどうかを示します。

   ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブのリストにドキュメントのリビジョンが表示されます。

9. 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認用にドキュメントを送信します。
   詳細については、「法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始」を参照してください。
10. 完成した契約ドキュメントをレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーへのメールを設定します。

    a. [メールの作成] を選択します。

    b. [メールの作成] ポップアップで、メールに添付するドキュメントを選択します。

    c. [追加] を選択して、ドキュメントをメールに添付します。
    メールエディターが表示されます。

    d. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
    [宛先] フィールドには、要求に入力されたサードパーティの連絡先メールアドレスが設定され、**[CC]** フィールドには要求者のメールアドレスが入力されています。

    e. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
    デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。

    f. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加] リンクを選択してドキュメントを追加し、ファイルのソースを選択します。
    契約書のリビジョンを [準備完了] とマークすると、ドキュメントがデフォルトでメールに添付されます。

    g. メール本文に独自のメッセージを入力するか、メール応答テンプレートからコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

    応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

    > **注:**
    > メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

    詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

    h. メールをすぐに送信するか、または後で送信する必要があることを示します。
    - メールをすぐに送信するには、[メールを送信] を選択します。
    - メールを後で送信する必要があることを示すには、[ドラフトとして保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [署名者] タブで、[追加] を選択して、電子署名するための契約の送信先の署名者を追加します。

12. すべてのステークホルダーが契約ドキュメントのリビジョンに同意したら、[署名の準備] を選択して、電子署名に備えてドキュメントを準備し、署名者に送信します。
    a. [ドキュメントの並べ替え] ポップアップで、ドキュメントをドラッグして配置し、順序を定義します。
    b. [署名の準備] を選択します。
    ドキュメントのステータスが [内部法務レビュー] から [署名の準備] に更新されます。サードパーティの契約レビュー要求で送信される契約ドキュメントは 1 つのドキュメントに結合され、署名の準備のために送信されます。
13. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。
    a. 電子署名ポータルにログインします。
    b. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。
    c. [署名] フィールドを含む必須フィールドを追加します。
    d. [送信] を選択します。
    電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、契約書のステータスが [署名の準備] から [保留中の署名] に更新されます。
14. オプション: すべての署名者がドキュメントへの署名を完了する前に署名要求をキャンセルする必要がある場合は、[署名をキャンセル] を選択します。
    [ドキュメントステータス] は [法務レビュー] に更新され、変更もできます。

次のタスク

- 署名者は、契約をレビューして署名するか、契約の署名を拒否することができます。

  詳細については、「法的要求の署名ワークフロー」を参照してください。

- ドキュメントのステータスは要求で確認できます。
  - すべての署名者が契約ドキュメントに署名すると、そのドキュメントのステータスが [契約署名済み] に更新されます。[署名者] タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。[契約法務管理リポジトリ] タブから法的契約リポジトリレコードにアクセスできます。
  - いずれかの署名者が契約ドキュメントへの署名を拒否すると、そのドキュメントのステータスが [契約拒否] に更新されます。契約ドキュメントにさらに変更が必要な場合は、更新して署名用に署名者に再送信します。
  - すべての署名者がドキュメントに署名すると、確定した契約ドキュメントが添付されたメールが法定署名者に送信されます。
- 契約がすべての署名者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] を選択して要求をクローズできます。詳細については、「法的要求のクローズ」を参照してください。

サードパーティの契約レビュー要求での契約ドキュメントの再分類

法務履行者は、サードパーティの契約レビュー要求で送信されるドキュメントを再分類します。たとえば、契約ドキュメントタイプを機密保持契約からパートナーシップ契約に変更する必要があるとします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ドキュメントを再分類する要求を開きます。
4. **[Contract Documents** (契約ドキュメント)] タブで、[再分類] を選択します。
5. [契約タイプ] ドロップダウンリストで、再分類する契約タイプを選択します。
6. [再分類先 **(Reclassify to)]** ドロップダウンリストで、再分類先の契約タイプを選択します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
8. [再分類] を選択して分類を更新します。
9. [保存] を選択してレコードを保存します。

サードパーティの契約レビュー要求でのサポートドキュメントの変更

法務履行者は、サードパーティの契約レビュー要求で送信されるサポートドキュメントを追加または削除します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ドキュメントを再分類する要求を開きます。
4. [サポートドキュメント] タブに移動します。
5. サポートドキュメントを変更します。
6. [保存] を選択してレコードを保存します。

サードパーティの契約レビュー要求でのサポートドキュメントの再分類

法務履行者は、サードパーティの契約レビュー要求で送信されるサポートドキュメントを再分類します。たとえば、サポートドキュメントを契約ドキュメントとして再分類することができます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ドキュメントを再分類する要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [サポートドキュメント] タブで、[再分類] を選択します。
5. [契約タイプ] ドロップダウンリストで、再分類する契約タイプを選択します。
6. [再分類先 **(Reclassify to)**] ドロップダウンリストで、新しい契約タイプを選択します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
8. [再分類] を選択して分類を更新します。
9. [保存] を選択してレコードを保存します。

法的要求のキャンセル

不要になった法的契約要求をキャンセルします。

始める前に

重要:
署名用に送信された法的契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求 **(My Requests)**] オプションから、送信した法的要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [キャンセル要求 **(Cancel Request)**]を選択します。
4. ダイアログボックスに、要求がキャンセルされた理由を説明するコメントを入力します。
5. [キャンセルを確定]を選択します。

タスクの結果

- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 文書のステータスが「契約無効 (Contract Voided)」に変わります。
- 署名者に送信された文書の署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、法的要求が取り消されたことを示すメール通知を受け取ります。

署名済み契約文書を表示およびダウンロードする

署名済み契約文書を表示およびダウンロードします。

すべての署名者が契約ドキュメントに署名したら、最終的な契約ドキュメントと見なされ、法的契約 [sn_lg_cnt_repository] テーブルに保存されます。

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- 契約履行者は、契約ドキュメントを表示および更新できます。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約管理者のみです。
- 要求者は、法的要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する法的要求のウォッチリストに追加された契約ドキュメントのみを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別の契約リポジトリレコードが作成されます。

法務履行者として署名された契約文書を表示およびダウンロードする

法務履行者として署名された契約文書を表示およびダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、次の場所に移動します。 法務契約 > すべての契約.
4. リストから、契約リポジトリレコードを開きます。
5. [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブを選択します。
6. 契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合がアクティブで公開されている場合は、**[URL]** タブでリンクを選択して外部ストレージの場所を開き、契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合が利用できない場合は、[契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブでドキュメントを選択して、契約改訂の詳細を表示します。[アクション] アイコン ( ) を選択し、[ダウンロード] を選択してドキュメントをダウンロードします。ドキュメントビューオプションの名前をクリックできます。

法務ユーザーとして署名された契約文書を表示およびダウンロードする

法務ユーザーとして署名された契約文書を表示およびダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

プラットフォームビューから、またはサービスポータルを使用して法的要求を開きます。

契約テンプレートのキーワードの検索

契約テンプレートのキーワードを簡単に検索します。

始める前に
キーワード検索の機能が有効になっていることを確認します。詳細については、「契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートリストで、フィルターアイコン を選択します。
3. フィルター条件 [キーワード][次の条件に一致]**[**<検索用語>] を設定します。
4. [実行] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
キーワードを含む契約テンプレートが一覧表示されます。

Contract Management Pro の管理

管理者は、Word ドキュメントテンプレートと法務契約の管理作業を行います。

契約条項バリエーションの編集

契約テンプレートで使用されるコンテンツを変更するには、条項バリエーションを編集します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで、条項バリエーションを選択します。
4. [条項バリエーション] フォームで、変更するフィールドを編集します。
   フィールド値の説明については、「[条項バリエーション] フォーム」を参照してください。
5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   インポートされたドキュメントが解析され、抽出されたコンテンツコントロールが [条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
更新された条項バリエーションが、公開された契約テンプレートに関連付けられており、解析後に新しいフィールドが利用可能になった場合、[マッピングされていないメタデータ (Unmapped meta data)] 関連リストが、マッピングされていないフィールドのリストとともに表示されます。テンプレートマッピングを完了する方法については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。

手動でのコンテンツコントロールの追加による契約テンプレートの編集

契約テンプレートを編集して、従業員が契約要求を送信するときに標準契約の生成に使用するテンプレートに含める必要がある変更を反映させます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. フォームでフィールドを変更します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
ステータス	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

4. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされた変更済みコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
   - 変更のない既存のインポートされた条項は、その分類およびマッピング条項とともに保持されます。
   - インポートされたドキュメントでコンテンツコントロールが削除されるインポートされた条項は、リストから削除されます。
   - 新しく追加されたコンテンツコントロールは、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
5. 新しく追加されたインポートされた条項を分類してマッピングします。
   詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。
6. [更新] を選択して変更を保存します。
7. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを編集する

従業員が ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約要求を送信するときに、標準契約を生成するには、契約テンプレートに含める必要があるメタデータ、署名者、または条項を編集します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. [テンプレート] タブで、変更する契約テンプレートを選択します。
   関連付けられた契約テンプレートがアクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスである必要があります。
5. ドキュメントに変更を加えます。

   契約テンプレートの変更

変更	説明
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、メタデータ、署名者、または条項を変更します。	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する
署名者を編集または削除します。	アドインを使用した署名者の編集または削除
コンテンツコントロールを削除します。	コンテンツコントロールを右クリックし、[コンテンツコントロールを削除 **(Remove Content Control)]** を選択します。 コンテンツコントロールが Microsoft Word ドキュメントから削除されます。ただし、コンテンツコントロールを ServiceNow インスタンスから削除するには、ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。

6. コンテンツコントロールの最終処理の際、ドキュメントを契約テンプレートにアップロードします。

   a. [続行] を選択してドキュメントを選択します。

   b. [添付ファイルの選択] 画面で、[ファイルの添付] を選択し、変更したドキュメントを選択します。
   アップロードするドキュメントのファイル名と契約書テンプレートでアップロードしたドキュメントのファイル名が異なる場合は、アップロードの確認を求められます。

   c. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)]** を選択してコンテンツコントロールを解析し、データを ServiceNow インスタンスに追加します。

7. ServiceNow インスタンスで条項マッピングを完了します。
   詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築」を参照してください。
   - 変更のない既存のメタデータ、署名者、および条項は、それらの詳細とともに保持されます。
   - 削除されたメタデータ、署名者、および条項が、契約テンプレートの [テンプレートマッピング]、[参加者]、および [条項マッピング (Clause Mapping)] 関連リストから削除されます。
   - 追加されたコンテンツコントロールは、[参加者]、[インポートされた条項 (Imported clause)]、[条項マッピング (Clause Mapping)]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
8. [更新] を選択します。
9. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アドインを使用した署名者の編集または削除

法務構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して Microsoft Word ドキュメントの署名者を編集または削除します。

始める前に

コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを契約テンプレートにアップロードする必要があります。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. コンテンツコントロールを使用して Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブに移動します。
6. [署名者を編集または削除] アイコン (⋮) を選択します。
7. 署名者を編集または削除します。

既存のテンプレートからの契約テンプレートの作成

既存のテンプレートのコンテンツを少しだけ変えたテンプレートが必要な場合は、既存のテンプレートから新しい契約テンプレートを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [リビジョンを作成] を選択します。

   デフォルトビューでテンプレートを作成するときに [コピー] オプションを選択します。

   参加者、インポートされた条項、テンプレートマッピングに関連するデータを使用して、テンプレートリビジョンが作成されます。
4. オプション: コンテンツコントロールを使用して、Microsoft Word ドキュメントから条項とテンプレートフィールドマッピングをインポートします。
   詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。

   a. [ドキュメント] フィールドで [更新] を選択します。

   b. [ファイルを選択] を選択します。

   c. ファイルを選択し、**[OK]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [ドキュメントを解析] を選択します。

- ドキュメントが解析されます。
- 既に存在していたメタデータは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかったメタデータは削除されます。
- 新しいメタデータが追加されます。
- 既に存在していた条項タグは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかった条項は削除されます。
- 新しい条項タグが追加されます。

新しいファイルが契約テンプレートにアップロードされます。

次のタスク

- 解析中に見つかった新しいメタデータをマッピングします。詳細については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。
- 解析中に見つかった新しい条項を分類します。詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。

コンテンツコントロールが変数の値またはスクリプトの戻り値に置き換えられた、契約ドキュメントの最終的なフォームを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [プレビュー] を選択します。
4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、[リストから参照] アイコン を選択します。
5. サンプル契約ドキュメントを生成する法的契約要求をリストから選択します。
6. [プレビューの生成] を選択し、[文書をプレビュー] ポップアップウィンドウを閉じます。
7. [添付ファイルを管理] フィールドで、[表示] を選択してドキュメントを表示します。
8. オプション: ダウンロードするドキュメントリンクを選択します。
9. オプション: 変更する場合は、契約テンプレートを変更します。

契約テンプレートの削除

不要になった契約テンプレートを削除します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [削除] を選択します。
4. 確認のポップアップで、[削除] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインで検索する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインでテンプレートと条項を検索します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、[テンプレートを検索] 検索フィールドに検索テキストを入力して、特定の名前または状態のテンプレートを検索します。
5. テンプレート内にある条項または条項ライブラリのみにある条項を検索します。
6. バリエーションのある条項を選択し、[条項バリエーションを検索 **(Search clause variations)]** 検索フィールドに条項バリエーションの名前を入力します。

契約レコードの表示

法務契約の履歴を表示して変更を追跡し、監査記録をレビューし、フィールドを更新します。契約が変更された日付と変更者を簡単に確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 次の場所に移動してすべての契約を表示する 法務契約 > すべての契約.
4. オプション: 期限切れの契約または間もなく期限切れになる契約を表示します。
   - 30 日以内に期限切れになる契約を表示するには、[期限切れが間近の契約] を選択します。
   - 期限切れの契約を表示するには、[期限切れの契約] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 以前のバージョンの契約を表示します。
   a. リストから契約を選択します。
   b. [契約履歴] 関連リストで、[契約開始] 列の日付を選択して以前のバージョンを表示します。

契約レコードの変更

契約レコードが作成された後、終了日、親契約、契約モデルを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
契約終了日または契約条件に変更があった場合、契約のコピーが自動的に保存され、契約履歴に追加されます。

手順
1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 次の場所に移動してすべての契約を表示する 法務契約 > すべての契約.
4. 契約を選択します。
5. オプション: 契約終了日を変更します。
   a. [終了日] フィールドで、[終了日カレンダーを表示 (Show End date calendar)] アイコン ( ) を選択します。
   b. カレンダーポップアップで、日付を選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
6. オプション: 親契約を変更します。
   a. [親契約] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [親契約] ポップアップリストで、親契約としてアサインする契約レコードを選択します。
7. オプション: 契約モデルを変更します。
   a. [契約モデル] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [契約モデル] ポップアップリストで、モデルを選択します。
8. [保存] を選択します。

生成された契約ドキュメントに **sys_id** 表示値を表示する

契約構成担当者は、詳細スクリプトを更新して、生成された契約ドキュメントの sys_id 変数の正しい表示値を出力します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して変数をマッピングするためのスクリプトは、sys_id 変数の `toString()` 関数を使用するため、生成された契約ドキュメントでその表示値が正しく置き換えられません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 詳細スクリプトが有効になっていて、表示値が正しく表示されないフィールドを選択します。
   フィールドの詳細は、詳細スクリプトとともに表示されます。
5. スクリプト内で、*`toString()`* を *`getDisplayValue()`* に置き換えます。
6. [更新] を選択します。

Contract Management Pro 参照

参照トピックには、ServiceNow 法務契約に関する追加情報が記載されています。

ServiceNow 法務契約 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、契約コア および Word ドキュメントテンプレート のコンポーネントを含む ServiceNow 法務契約 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

注:
[含んでいるロール] 列の一部のロールは、それぞれの 法務サービスデリバリ アプリケーションをインストールすると使用可能になります。たとえば、Legal Matter Management アプリケーションをインストールすると、プリフィックスが sn_lg_matter のロールが追加されます。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ServiceNow 法務契約の構成担当者 sn_lg_cnt.contract_config	内部署名者やテンプレートルールなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。送信された法的契約要求に関連するデータへのアクセス権は付与されません。	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config
ServiceNow 法務契約 管理者 [sn_lg_cnt.contract_admin]	ServiceNow 法務契約 アプリの管理権限と、基になるデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller
ServiceNow 法務契約 履行者 [sn_lg_cnt.contract_fulfiller]	契約要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
法務ユーザー [sn_lg_ops.legal_user]	法的要求を送信し、その進捗状況を追跡するためのアクセス権を付与します。事項に関連してアサインされたタスクを処理できます。	sn_interview_temp.reader
契約コア ユーザー [sn_cm_core.contract_user]	このロールは、契約実行を開始および追跡するために必要です。	なし
契約コア 管理者 [sn_cm_core.contract_admin]	契約コア および基礎となるデータへの管理アクセス権を付与します。	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin
契約コアの構成担当者 [sn_cm_core.contract_config]	契約テンプレートと契約構成のデータを構成するためのアクセス権を付与します。契約コアのトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
契約コア 履行者 [sn_cm_core.contract_fulfiller]	このロールは、アサインされた契約を実行しながらアクションを開始するために必要です。例：リビジョンの作成、署名者の追加、署名者のキャンセル。	[sn_cm_core.contract_user]

インストールされるテーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが 法務要求管理 とともにインストールされます。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」を参照してください。

テーブル	説明
契約法務管理リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	契約リポジトリの詳細を保存します。
条項 [sn_cm_core_clause]	条項フィールドの詳細を保存します。
インポートされた条項 [sn_cm_core_imported_clause]	インポートされた条項に関連するデータを保存します。
条項マッピング [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	条項マッピングの詳細を保存します。
条項バリエーション	条項バリエーションの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_cm_core_clause_variation]	
条項バリエーションフィールド (sn_cm_core_clause_variation_field)	条項バリエーションフィールドの詳細を保存します。
契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	契約タイプの詳細を保存します。
契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	契約ドキュメントの詳細を保存します。
契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	契約リビジョンの詳細を保存します。
契約タイプの関連付け [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	契約タイプの関連付けの詳細を保存します。
契約構成 [sn_cm_core_contract_configuration]	契約ドキュメントに追加されるマッピングデータおよび契約が保存される契約リポジトリの詳細を保存します。
契約実行 [sn_cm_core_contract_execution]	契約実行の詳細を保存します。
契約リポジトリマッピング [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	契約要求フィールドと契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピングに関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer]	名前、役職、メール、署名者タイプなど、署名者の詳細に関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer_task]	署名者にアサインされたタスクの詳細とステータスを保存します。
内部署名者マッピング [sn_cm_core_signer_mapping]	内部署名者の詳細を保存します。
契約タイプ：契約モデルマッピング [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	契約タイプから契約モデルへのマッピングの詳細を保存します。
契約ドキュメント参照 [sn_cm_core_document_reference]	ドキュメント参照の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_cm_core_contract_template_rule]	契約テンプレートルールの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
サポートファイル [sn_cm_core_supporting_file]	サードパーティの契約レビュー要求に添付されたサポートファイルの詳細を保存します。

契約コアでインストールされるプロパティ

契約コア に関連するプロパティがいくつかあります。これらのプロパティを使用して、有効期限に関する通知を送信するまでの日数、および監査証明書の生成を構成できます。

注:
これらのプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

契約コア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_cm_core Contract_expiring_days	期限切れメール通知がステークホルダーに送信されるまでの日数を示します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_cm_coreenable_executed_contract_audit_certificate	ユーザーが署名済み契約に付随する監査証明書を必要とするかどうかを指定すします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

[条項バリエーション] フォーム

条項バリエーションの新規レコードフォームを使用して、条項バリエーションを作成または変更します。

条項バリエーション

フィールド	説明
番号	このフィールドには、自動的に生成された一意の条項バリエーション番号が含まれます。
名前	条項バリエーションの一意の名前。
条項	このフィールドは自動的に条項名に設定されます。
順序	条項バリエーションが使用される順序。 複数の条項が条件を満たす場合、順番の値が小さい条項が最初に選択されます。
アプリケー	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条項バリエーション (続く)

フィールド	説明
ション	
アクティブ	条項バリエーションがアクティブで使用可能あることを示すオプション。
次の場合に適用	使用する条項のバリエーションを決定するために、選択したテーブルフィールドとレコードプロデューサー変数に適用されるフィルター条件。
適用先	条項のバリエーションが適用されるユーザーを決定する基準。 たとえば、特定の場所の従業員に条項バリエーションが適用される場合は、その地域の従業員のみを定義するユーザー基準に条項バリエーションを関連付けます。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、条項バリエーションは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、契約テンプレートに適用されます。
ドキュメント	[更新] リンクを選択して、変更されたコンテンツを含むドキュメントをアップロードします。選択するドキュメントは .docx 形式のドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
言語	このフィールドは自動的にデフォルト言語に設定されます。

サードパーティの契約レビューフォーム

[サードパーティの契約レビュー] フォームには、サードパーティ契約のレビュー時に使用する、法務部門への法的要求の情報が表示されます。

詳細については、「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

サードパーティの契約レビューフォーム

フィールド	説明
要求元	要求の送信先のユーザー。このフィールドは、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ法務履行者が 法務顧問センター から要求を送信する場合にのみ表示されます。
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	契約を署名する必要があるサードパーティ法人のタイプ。
契約の目的	契約の対象および目的
会社の正式名	契約を署名する必要があるサードパーティの正式名。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビューフォーム (続く)

フィールド	説明
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの所在地 (国)。
契約開始日	契約期間の開始日。
契約終了日	契約期間の終了日。
予定完了日	契約レビューを完了する必要がある日付。
通貨	契約の通貨。
契約の値	契約のコスト値。
他の当事者の法的連絡先名	連絡先であるサードパーティのユーザーの名前
他の当事者の法的連絡先メールアドレス	連絡先のメールアドレス。
ドキュメント	法務部門によってレビューされる契約ドキュメントと補足ドキュメント。

[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームのフィールド

[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームは、ルールの作成や既存のルールの更新に使用されます。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)]** フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	条件の名前。
アプリケーション	条件が作成および使用されるアプリケーション。
適合状態	システムフィールド。使用しません。
順序	条件が評価される順序。
イベント名	この条件が発動するイベントの名前。
期限切れ条件	この値に設定されている[条件チェック] フィールドが true になる必要がある条件。必要とされる数の条件を追加します。条件チェックの詳細については、「条件チェックを定義する」を参照してください。
ドメイン	条件のドメイン。
条件チェック	期限切れ条件の関連条件チェック。
テーブル	条件チェックに関連付けられたテーブル。

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Contract Management Pro 5月リリース

Contract Management Pro を使用すると、条項、条項バリエーション、Word ドキュメントテンプレートのライブラリを効果的に管理し、契約要求を開始できます。また、ウェット署名、電子署名、および外部ストレージシステムもサポートしています。

開始するには

探索 の Contract Management Pro機能と利点について説明します。	構成 Contract Management Pro をインストールして設定します。	使用方法 法的要求の送信、ドキュメントテンプレートと条項の管理、署名の要求、および外部ストレージの使用に使用します Contract Management Pro 。
管理 契約テンプレートと契約の管理	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	

トラブルシューティングとヘルプの取得

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

[End]

Contract Management Pro の詳細

サンプルワークフローを通じて Contract Management Pro の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

Contract Management Proの概要

Contract Management Pro は、契約テンプレートを作成し、セルフサービスおよび非セルフサービスの契約要求を送信、レビュー、確定、および管理できるアプリケーションスイートです。Contract Management Pro アプリケーションは次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約コア
- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用した契約コントロールの追加
- セルフサービス契約と非セルフサービス契約

Contract Management Pro のメリット

メリット	機能	ユーザー
条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。	条項管理	契約構成担当者
送信された要求に従って契約またはドキュメントの生成に使用される契約テンプレートまたは標準のレターを作成します。	Word ドキュメントテンプレート	契約構成担当者
アドインを使用して、macOS システムおよび Windows システム上の Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加します。コンテンツコントロールを手動で追加できるのは、Windows システム上のみです。	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用した契約コントロールの追加	契約構成担当者
セルフサービスまたは非セルフサービスの契約要求を開始します。	セルフサービス契約と非セルフサービス契約	TBD

Contract Management Pro のワークフロー

次のエンドツーエンドワークフローのサンプルは、さまざまなユーザーが連携して基盤データを構成し、法務契約要求を送信、レビュー、および確定する方法を示しています。

Contract Management Proコンフィギュレーターとして、次のアクションを実行してエンドツーエンドのワークフローを設定します。

1. 契約構成担当者は契約タイプを作成し、契約モデルに関連付けます。
2. 契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートで使用する条項とそのバリエーションを作成します。
3. 契約構成担当者は、契約ドキュメントの生成に使用するドキュメントテンプレートを作成します。
4. 契約構成担当者は、署名者のプレースホルダーを構成します。
5. 契約構成担当者は、契約テンプレートで使用される情報を自動的に入力するためのテンプレートマッピングを完了します。
6. 契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートを公開して使用可能にします。
7. 契約構成担当者は、テンプレート選択ルールを作成して、法的要求に対する契約ドキュメントの生成に使用する契約テンプレートと内部署名者を特定します。
8. 契約構成担当者は、契約を保存し、契約ドキュメントに追加されたデータをマッピングする契約リポジトリを定義します。
9. 契約構成担当者は、署名された契約ドキュメントとそのリビジョンを保存する外部ストレージを構成します。
10. 契約構成担当者は、署名者が契約ドキュメントに電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

機密保持契約/セルフサービス契約要求ワークフロー

セルフサービス契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 契約構成担当者は、セルフサービス契約要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「契約コアのセットアップ」を参照してください。
2. 契約要求者がワークスペースから契約要求を開始します。詳細については、を参照してください。契約要求の開始
3. 契約ユーザーが契約要求を開始します。
   a. 検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] ステータスで作成されます。
   b. 検証エラーが発生した場合、契約要求者はそれを解決し、契約要求を再送信します。
4. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
5. 契約書に変更が必要な場合、契約要求者は変更要求を送信します。変更要求が契約履行者に送信されます。
6. 契約履行者は、契約書を更新し、ドキュメントリビジョンを作成して、契約書を要求者に返送します。
7. 要求者がアドホックレビューを開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
8. 契約要求者は、生成された契約をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。
9. すべての署名者が必要な署名を送信します。
10. 署名された契約は契約要求レコードに添付されます。
11. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

サードパーティの契約レビュー/非セルフサービス契約要求ワークフロー

非自己サービス契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

- 契約要求者がワークスペースから契約要求を開始します。詳細については、「契約要求の開始」を参照してください。
- 契約要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
- 契約ユーザーは、単一の契約または複数の契約とそのサポートドキュメントをアップロードし、分類します。
- 契約履行者は、契約要求に添付された契約書をレビューします。
- 必要に応じて、契約履行者はレビュープロセス中に契約書と補足ドキュメントを再分類します。
- 契約履行者は、契約書に必要な変更を加えます。
- 契約履行者は、変更された契約を契約要求にアップロードします。
- 契約履行者は、改訂された契約書にレビュー用をメールで送信します。
- 契約要求のアクティビティストリームでサードパーティの連絡先からの応答を表示します。

  すべての当事者によって契約文書が最終決定されるまでに、会社と第三者の間で複数回の修正が必要になる場合があります。

- 契約履行者は、契約書に契約を添付する順序を指定して署名の準備をします。
- 契約履行者が署名のために契約書を送信します。
- 契約履行者は、構成された電子署名システムで必要なドキュメントにフィールドを追加し、署名のために送信します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての署名者が必要な署名を送信します。
- 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

契約コア

サンプルワークフローを通じて 契約コア の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

契約コアの概要

契約コア は、条項、条項バリエーション、Word ドキュメントテンプレートのライブラリを効果的に管理できます。

条項バリエーション

条項バリエーションはコンテンツのブロックであり、契約ドキュメントに動的に追加できるため、同じタイプの要求に対して複数のテンプレートを用意する必要はありません。たとえば、機密保持契約書で、署名する法人の地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。そこで、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。

条項

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。

Word ドキュメントテンプレート

契約テンプレートやドキュメントテンプレートを使用して契約ドキュメントや標準のレターを生成すれば、要求ごとにゼロから手動で入力する時間と労力を節約できます。法務事業部門は Word ドキュメントテンプレートを使用して、従業員が法的要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む法的契約書を生成できます。たとえば、機密保持契約の契約テンプレートを作成して、機密保持契約ドキュメントを生成できます。

契約コア のメリット

メリット	機能	ユーザー
条項と条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。	条項管理	契約構成担当者
送信された要求に従って法務契約または標準のレターを生成するための、契約テンプレートまたは Word ドキュメントテンプレートを作成します。	Word ドキュメントテンプレート	契約構成担当者

条項管理

契約コア は、条項、条項バリエーション、Word ドキュメントテンプレートのライブラリを効果的に管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条項管理の機能

- 条項および条項のバリエーション管理。
- 契約テンプレート管理。
- 契約要求と契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピング。

条項管理のメリット

- 条項管理を使用して、条項のバリエーションのライブラリーを効果的に管理します。
- 条項のバリエーションを使用して、指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置します。
- 契約テンプレートを使用すると、さまざまな状況の契約を手動で作成しなくても、さまざまな条件の法務契約を動的に生成できます。

Word ドキュメントテンプレート

Word ドキュメントテンプレート は、契約コア の一部であり、送信された要求に従って契約ドキュメントやドキュメントを生成するために使用されるテンプレートや標準レターを作成できます。

Word ドキュメントテンプレート 機能

- 標準契約書 (機密保持契約 (NDA) など) の Microsoft Word 形式の契約テンプレートのサポート。
- ドキュメントテンプレートのコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名、および署名日のコンテンツコントロールのサポート。
- ドキュメントテンプレートで署名者を設定できるように、ドキュメントテンプレートに参加者プレースホルダーを追加するためのサポート。

Word ドキュメントテンプレート のメリット

- Microsoft Word のドキュメントテンプレートは、PDF や HTML テンプレートよりも簡単にレビュー、マーク、および変更できます。
- ドキュメントテンプレートは、修正の必要性を減らし、ドキュメント全体で統一性を維持します。
- フィールド、条項、署名、および署名日のマッピングと条件を使用して、動的なコンテンツ生成を設定できます。
- 契約承認のために署名者を自動的にアサインします。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用した契約コントロールの追加

Microsoft Word アドインを使用すると、Windows と macOS の両方のシステムで Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加できます。コンテンツコントロールは、ドキュメントテンプレート

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインの機能

- ドキュメントテンプレートのコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名者、署名、および署名日のコンテンツコントロールを追加するためのサポート。
- デスクトップまたはオンラインバージョンの Microsoft Word を使用した Windows と macOS の両システムでコンテンツコントロールを追加するためのサポート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインのメリット

Microsoft Word アドインを使用すると、macOS システムおよび Windows システムにコンテンツコントロールを追加できます。コンテンツコントロールを手動で追加できるのは、Windows システム上のみです。

セルフサービス契約と非セルフサービス契約

Contract Management Pro は、セルフサービスおよび非セルフサービスの契約要求をサポートします。

さまざまな機能

- プラグ アンド プレイ モデル。
- 要求を開始、追跡、承認、および実行するためのワークフロー。
- 外部ストレージプロバイダーと統合して、最終的な署名済み契約ドキュメントを格納します。
- 電子署名と一括署名のサポート。
- すべての署名済み契約ドキュメントの一元化されたリポジトリ。
- 独自の用紙向けの Word 契約テンプレートをサポートします。
- サードパーティの契約レビュー要求に複数の契約書および補足ドキュメントを追加するためのサポート。

メリット

- プラグアンドプレイモデルにより、統合と適応が容易になります。
- 機密保持契約およびサードパーティの法的要求をレビューして確定するための法務サポート。
- 法務顧問センター で複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および処理することが可能。
- 法務契約全体で統一し、修正を減らすための契約テンプレート。
- 契約を監視し、タイムリーなアクションを実行するための自動通知。
- サードパーティの契約レビューに対する複数ドキュメントのサポートにより、単一の要求で複数の契約ドキュメントをレビューして確定できます。

Contract Management Pro の構成

ServiceNow 法務契約 および ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールします。法務契約要求を管理するための要件を設定します。

ServiceNow 法務契約 のインストール

ServiceNow 法務契約 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションは、関連する ServiceNow　Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の ServiceNow 法務契約 (sn_lg_cnt) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ServiceNow 法務契約 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「ServiceNow 法務契約 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ServiceNow 法務契約 (sn_lg_cnt) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする

admin ロールを持っている場合は、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contract プラグイン (sn_cm_word_addin) をアクティブ化できます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contracts プラグイン (sn_cm_word_addin) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する

管理者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストから、**[ServiceNow** 契約 **(ServiceNow Contracts)]** を選択します。
3. [マニフェストをダウンロード] を選択して、ファイルをダウンロードします。
4. アドインを構成します。

タスクの結果
[ServiceNow 契約 **(ServiceNow Contract)]** アドインは、[ホーム] リボンで使用できます。

契約コアのセットアップ

契約構成担当者は、契約要求が送信されたときに契約書を生成するために使用される条項、条項バリエーション、および契約テンプレートのライブラリを作成および管理します。

契約関連コアのセットアップ

次のタスクを実行して、契約ドキュメントの生成に使用する条項、条項バリエーション、および契約テンプレートを作成および管理します。

法務契約取り込みワークフローの作成

レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を構成して、法務契約取り込みワークフローを作成します。これにより、従業員が法務契約に関する法務部門のガイダンスを要求できるようになります。

インポートされた条項を表示するビジネスルールの設定

インポートされた条項を表示するビジネスルールを設定します。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

内部署名者の設定

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約ドキュメントに自動的に追加されるようにします。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約テンプレートを設定する

法務契約要求を送信するときに使用できる .docx タイプの契約テンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準的な法務契約を生成します。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

システムプロパティをアクティブ化して、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

契約要求のテンプレートを構成する

契約要求のテンプレートの構成

契約テンプレートを作成して、要求タイプに基づいて契約書を簡単に生成 Microsoft Word します。

標準ドキュメントおよびレターのテンプレートの構成

標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成

[作成 Word ドキュメントテンプレート] をクリックして、構成された参加者が署名できる標準のレターまたはドキュメントを作成します。

法務契約取り込みワークフローの作成

レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を構成して、法務契約取り込みワークフローを作成します。これにより、従業員が法務契約に関する法務部門のガイダンスを要求できるようになります。

始める前に

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_config、admin

このタスクについて

契約要求に関する法務サポートはワークフローに基づいて機能するため、取り込みプロセスの設定時に具体的な情報を指定する必要があります。

2 つのレコードプロデューサー、[機密保持契約] と [サードパーティの契約レビュー] はすぐに利用できます。

手順

1. 新しい契約タイプのレコードプロデューサーを作成します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。フォームで新しい契約タイプのレコードプロデューサーに次のように指定する必要があります。

   a. [テーブル名] フィールドで、法務契約の要求 [sn_lg_ops_contract_request] テーブルを選択します。
   契約ワークフローは、法務契約の要求テーブルに関連付けられています。

   b. 問診票フォームで契約タイプのユーザー入力が必要な場合は、[変数] 関連リストで [新規] を選択し、参照タイプの変数を追加します。
   [タイプ仕様] タブの契約タイプテーブル [sn_cm_core_contract_type] に変数をマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数の作成の詳細については、「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。

c. 契約に外部関係者の署名が必要な場合は、[変数セット] 関連リストで [編集] を選択し、[外部署名者の詳細] 変数セットを追加します。

2. 契約実務エリアに新しい問診票フォームを追加します。
詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。それぞれのフィールドに以下の詳細情報を指定します。
   a. [タイプ] ドロップダウンリストから [要求] を選択します。
   b. [オプション] フィールドで [[アサイン先] フィールドは必須ではありません **(Assigned To field not mandatory)]** を選択します。
   c. サードパーティの契約問診票では、[テンプレートからドキュメントを生成 **(Generate Document from Template)]** オプションを有効にしないでください。
   d. [要求レコードプロデューサー] フィールドから、ステップ 1 で作成したレコードプロデューサーを選択します。これは問診票フォームに関連付けられます。
3. ビジネスルールを変更して、カスタム問診票フォームのデータ同期を有効にします。
詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。
4. 自己論文を使用する機密保持契約書の問診票フォームの場合は、契約テンプレートの作成。
[条件] で、新しい契約用に追加された新しいカテゴリを選択する必要があります。
5. 自分の用紙を使用する機密保持契約の問診票フォームで、法務契約要求が法務ユーザーによって作成されている場合は、契約テンプレートルールの構成。
6. 法的要求の [標準チケット] ページで設定を構成します。

> **注:**
> ServiceNow 法務契約 アプリケーションスコープで次の設定を更新する必要があります。

   a. 移動先 標準チケット > 標準チケット構成.
   b. **sn_lg_ops_request** チケット構成を選択します。
   c. [チケット構成] フォームの [タブ構成] 関連リストで [ドキュメント] を選択します。
   d. [タブ構成] フォームで、[表示] フィールドに条件 [カテゴリ][次の値に等しい **(=)][<**カテゴリ名**>]** を追加します。<カテゴリ名> は、新しい契約用に作成されたカテゴリです。
   e. [更新] を選択します。
   f. [プレビュー] タブ構成について手順 6c ～ 6e を繰り返します。
詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

次のタスク
法的要求の転送の有効化

法的要求の転送の有効化

管理者は、一般的な法的要求を契約実務エリアに転送できるようにビジネスルールを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
ビジネスルールは、契約要求の生成に使用されるカスタムレコードプロデューサーがある場合にのみ設定する必要があります。カスタムレコードプロデューサーの作成方法の詳細については、「クラ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」および「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. *Initializing Legal Contract* ビジネスルールを開きます。
3. [実行タイミング **(When to run)]** タブで、カスタムレコードプロデューサーの新しい OR 条件を追加します。
   a. フィルター条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[<record-producer>]** を設定します。
   b. **[AND]**を選択します。
   c. フィルター条件 [質問]**[<record-producer>][<mandatory-question>]**[は (空) でない] を設定します。
4. [更新] を選択してビジネスルールを保存します。

インポートされた条項を表示するビジネスルールの設定

管理者として、インポートされた条項を表示するようにビジネスルールを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. *Set scope to Legal Application*ビジネスルールを開きます。
3. [実行タイミング] タブで、新しい AND 条件を追加します。
4. 次のフィルター条件を設定します：[テーブル][次の値を含まない] **[sn_lg_ops_contract_request]**。
5. [更新] を選択してビジネスルールを保存します。

契約タイプの作成

契約構成担当者は、さまざまなタイプの契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

始める前に
アプリケーションがグローバルスコープになっていることを確認します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約タイプ.
2. 契約タイプを作成または変更します。
   - 契約タイプを作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の契約対応を変更するには、リストから契約タイプを開きます。
3. [名前] フィールドに、契約タイプの一意の名前を入力します。
4. [説明] フィールドに、契約タイプの説明を入力します。
5. [アクティブ] をオンにすると、この契約タイプが有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレート、契約リポジトリ、およびサードパーティまたは NDA 契約関連の法務契約要求では、アクティブな契約タイプのみを使用できます。

6. 契約モデルを追加します。

   a. [契約モデル] 埋め込みリストで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。

   b. [リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) を選択します。
   契約モデルのリストが表示されます。

   c. 契約モデルをリストから選択するか、新規に作成します。

   注:
   契約モデルを 1 つだけ契約タイプにマッピングします。複数の契約モデルを追加した後に契約タイプレコードを保存しようとすると、エラーが表示されます。

7. 契約タイプを保存します。
   - 新しい契約タイプを保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の契約タイプに対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

内部署名者の設定

契約構成担当者は、ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加できます。署名者は、テンプレートから生成された契約ドキュメントにも追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 内部署名者.
2. 内部署名者を定義または変更します。
   - 新しい内部署名者を定義するには、[新規] を選択します。
   - 既存の内部署名者を変更するには、リストから内部署名者を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

   署名者の新規レコード

フィールド	説明
内部署名者	内部署名者として指定されたユーザー。 リストには、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザーが表示されます。ルックアップリストからユーザーを選択できます。
認定署名者名	選択したユーザーの正式名。
署名者の役職	選択したユーザーの正式な役職。
署名者のメール	選択したユーザーのメール ID。

4. 内部署名者を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 内部署名者を保存するには、[送信] を選択します。
- 既存の内部署名者に対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。たとえば、NDA-Japan のドキュメントテンプレートカテゴリでは、日本の機密保持契約をグループ化できます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートカテゴリ.
2. [名前] フィールドで、カテゴリの名前を入力します。
3. [アクティブ] を選択して、カテゴリをアクティブにします。
4. [送信] を選択してカテゴリを保存します。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

契約構成担当者として、システムプロパティをアクティブ化して、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

始める前に
電子署名プロバイダーを構成しておく必要があります。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

注:
この機能は、電子署名された契約にのみ適用されます。NDA およびサードパーティ契約の提出の詳細については、「NDA の法的要求を送信する」および「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

DocuSign または Adobe Sign によって提供される完了証明書には、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む監査記録が含まれています。監査記録により、否認防止が保証され、異議があれば解決されます。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
電子署名された契約の完了証明書が発行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーがアクティビティストリームでメールの詳細を表示できるようにする

契約コンフィギュレーターとして、ユーザーがアクティビティストリームで送信されたメールの詳細を表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

プロパティにロールを追加します。

法的契約に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、法的要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

法務サービスデリバリ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。法務構成担当者は、管理者がこうしたスポークをインストールして構成した後で、外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

管理者は、法務契約要求および署名済み契約書の添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して以下の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールして構成できます。

- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリに対する外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

管理者は、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリの電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

法的契約のための外部ストレージシステムの構成

署名された契約書を保存する外部ストレージシステムを構成します。

始める前に
構成する外部ストレージシステムのスポークを管理者がインストールしてセットアップしていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Google ドライブ スポーク v1.3.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 Google ドライブ の詳細については、以下を参照してください。 設定 Google ドライブ スポーク .

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 Google ドライブ の詳細については、以下を参照してください。 設定 Microsoft OneDrive スポーク .

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[外部ストレージ] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	署名された法的契約情報が保存されるテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。 **注:** 別のテーブルを選択する場合は、対応するフローを関連付ける必要があります。
条件	使用する統合アプリを決定するフィルター条件。 たとえば、Google ドライブ 外部ストレージ統合を既にセットアップしていて、そこに NDA 契約のみを保存する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値に等しい] **[NDA]** とし、Google ドライブ を選択します。
実行順序	契約書の保存に外部ストレージシステムが使用される順序。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。
アプリケーション	Google ドライブ や Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム。
フォルダー構造 (Folder structure)	署名された契約書を外部ストレージシステムに保存する際のファイルパス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	静的テキストと、選択したフィールドから動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダー構造を定義します。たとえば、Legal/${company}/Contracts/${number} というフォルダー構造は、つぎのようになっています。 ○ Legal と Contracts は静的テキストです。 ○ ${company} と ${number} は [変数を選択 **(Select variables)**] リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、ドキュメントを保存する際に、各フィールドの値で動的に置き換えられます。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
   外部ストレージ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果
外部ストレージシステムの構成が公開され、契約書の保存に使用できるようになりました。

法的契約用の電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

始める前に
構成する必要がある電子署名プロバイダーに対して、管理者が 統合ハブ でスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク v2.1.0 以降のバージョン

グループのセットアップと同期の詳細については、以下を参照してください。Adobe Sign 同期 Adobe Sign グループ化 ServiceNow.

DocuSign スポーク v2.2.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 DocuSign の詳細については、「」を参照してください Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant。

> 注:
> DocuSign で Webhook 構成を追加するときは、[イベント設定] で [データ形式] として [レガシー] を選択していることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)**] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	契約データが保存されているテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	電子署名プロバイダーに関連付けられているアカウント番号。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **DocuSign** を選択した場合にのみ表示されます。
グループ	電子署名プロバイダーに関連付けられているグループ。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **Adobe Sign** を選択した場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部アプリ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果

電子署名アプリの構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期限切れ間近の法務契約のリマインダーの設定

各事業部門が独自の契約を作成しなくても使用できる、期限切れ間近の契約のリマインダーを設定します。

始める前に
次のアプリケーションをインストールする必要があります。

- ServiceNow 法務契約
- 契約コア

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約リポジトリルール.
2. 通知を送信する条件を設定します。
   使用可能な条件は次のとおりです。
   - 期限切れ：メール通知リマインダーは送信されず、契約の有効期限レベルが [期限切れ] に設定されます。
   - 7 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 7 日前に送信されます。
   - 15 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 15 日前に送信されます。
   - 30 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 30 日前に送信されます。

   a. [条件チェック] ページで、[テーブル] フィールドの値が [法務契約リポジトリ (sn_lg_cnt_repository)] で、[条件] フィールドの 値が [expiration_level] であるエントリを探し、[カテゴリ] フィールドで [契約] を選択します。

   b. [条件] セクションで、[新規] を選択して条件を作成します。

   c. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームのフィールド」を参照してください。

   d. [送信] を選択します。

3. オプション: デフォルトのメール通知テンプレートのメッセージコンテンツをカスタマイズします。

   a. 選択 すべて > システム通知 > メール > 通知.

   b. [法務契約有効期限のリマインダー **(Legal Contract Expiry Reminder)]** を検索して選択します。

   (Optional) 現在のアプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、 こちらを選択します。

   c. [法的契約有効期限のリマインダー (Legal Contract Expiry Reminder)] ウィンドウで、[内容] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [メッセージ **HTML]** フィールドにメール通知メッセージの内容を入力します。

e. [更新] を選択します。

タスクの結果

構成が完了すると、メール通知を送信できます。既存の 4 つの条件の場合、メール通知機能は即座に利用可能で、以下のユーザーに対して自動的に有効になります。

- 契約要求、要求元
- 契約要求、作成者
- 契約要求、アサイン先

契約要求を自動的に割り当てるルールを作成する

関連する法的要求または法務に関する事項をユーザーまたはグループにアサインする問診票のアサインルールを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config または sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 実務エリア.
2. [問診票フォーム] 関連リストから問診票を開きます。
3. [アサインルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

アサインルールフォーム

フィールド	説明
名前	アサインルールの一意の名前
有効	アサインルールをアクティブとしてマークするオプション。 法的要求は、アクティブなアサインルールにのみ基づいてグループまたはユーザーにアサインされます。
[適用先] タブ	
テーブル	アサインルールが適用されるテーブルの名前
条件	アサインルールが適用される条件。 たとえば、法的要求がプライバシーカテゴリで送信されたときにルールを適用するには、次の条件を入力します。 **[Category][is][Privacy]**。
[アサイン先] タブ	
ユーザー	法的要求がアサインされているユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
グループ	法的要求がアサインされているユーザーグループ

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
アサインルールが条件付きで作成されます。ルールの条件を満たす法的要求または法務に関する事項は、指定されたグループまたはユーザーにアサインされます。

[契約を開始] 宣言アクションを構成する

アプリケーションに含まれる [契約を開始] UI 宣言アクションを設定して、ケースフォームに Contract Management Pro 契約開始機能を追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Contract Management Proアプリケーションには、ユーザーがケースの契約を開始するために使用できる [契約を開始] UI アクションが含まれています。

手順

ワークスペースでこの機能を使用するには、[契約を開始] 宣言アクションを有効にします。

a. **sys_declarative_action_assignment.list** に移動して、[アクションのアサイン] リストを表示します。

b. [アクションラベル] 列で、アクションを追加するテーブルの [契約を開始] を選択します。

c. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

d. **[Save** (保存)] を選択します。
[アクションのアサイン] リストに戻ります。

契約要求のテンプレートの構成

契約テンプレートを作成して、要求タイプに基づいて契約書を簡単に生成 Microsoft Word します。

契約テンプレートは、コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを入力として受け取ります。コンテンツコントロールによりマークされたコンテンツが解析され、条項と条項のバリエーションの作成に使用されます。

コンテンツコントロールは、手動で追加することも、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して追加することもできます。単一の契約テンプレートに対して使用する方法は 1 つだけです。

注:

macOS にコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムでも使用できるアドインメソッドを使用する必要があります。手動では、Windows システムにのみコンテンツコントロールを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する。
- コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

始める前に

ホームページに移動し、ヘッダーのアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択して、アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されているかどうかを確認します。そうでない場合は、[アプリケーションスコープ] リストアイテムからそのスコープを選択します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	.docx タイプの Microsoft Word ドキュメントをアップロードします。このドキュメントは、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用したメタデータ、署名者、および条項のコンテンツコントロールを含む更新バージョンに置き換えられます。
ステータス	初期ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
   たとえば、機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

次のタスク
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してコンテンツコントロールを追加します。コンテンツコントロールは、契約テンプレートのプレースホルダーとして機能します。

契約ドキュメントのフィールド、変数、および変数セットのメタデータの追加と設定

契約構成担当者は、フィールド、変数、変数セットのメタデータを追加および構成して、契約ドキュメントに情報を事前に入力します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

このタスクについて
フィールド、変数、および変数セットに追加されたメタデータは、契約ドキュメントで使用される値のプレースホルダーとして機能します。

- フィールドマッピングタイプのメタデータは、契約テンプレートが関連付けられているテーブルから値を取得します。
- 変数タイプのメタデータは、レコードプロデューサーから値を取得します

手順

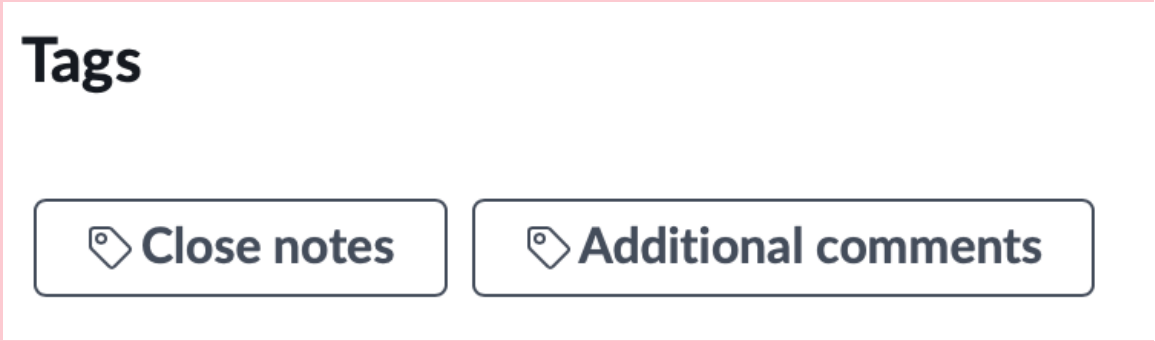
1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
   グローバルアプリケーションスコープで作成されたテンプレートのみが表示されます。
5. Microsoft Word で、メタデータを追加する場所にカーソルを置きます。
6. [メタデータ] タブで、[メタデータマッピングを作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [マッピングの作成] フォームの [タイプ] フィールドで、追加するメタデータのタイプ (フィールドマッピングまたは変数) を選択します。

8. [作成] を選択します。
   - メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されます。



   - メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

> **注:**
>
> sys_id 変数をインクルードした場合は、正しく表示されるようにこのスクリプトを調整する必要があります。詳細については、「生成された契約ドキュメントに sys_id 表示値を表示する」を参照してください。

9. オプション: タイルを選択して目的の場所に移動することで、メタデータをドキュメント内の他の場所または Word ドキュメントのヘッダーまたはフッターに追加します。
10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [テンプレートマッピング] 関連リストに移動して、メタデータを表示します。

ServiceNow® 契約向け Microsoft® Word アドインを使用して契約の署名者を追加および構成する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して署名者を追加および構成します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

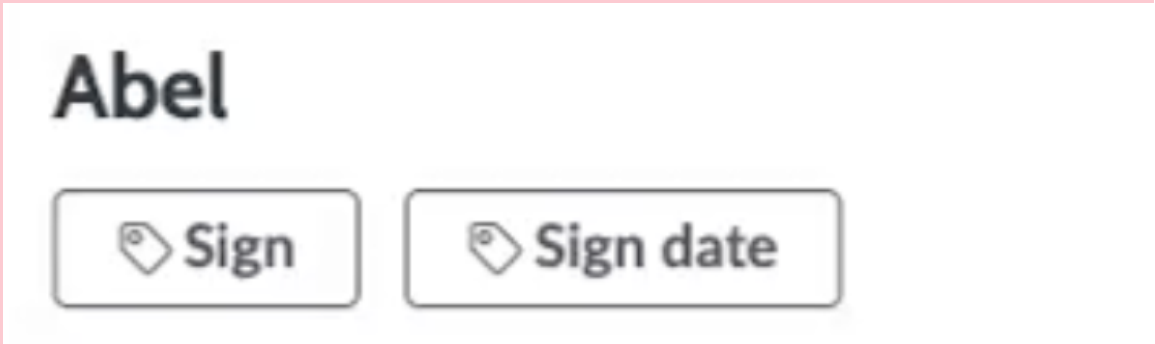
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブで、[署名者を追加] を選択します。
6. 参加者を内部ユーザーまたは外部ユーザーとして追加して構成します。
7. [作成] を選択します。
   - 署名者が追加され、署名者カードが表示されます。
   - 署名者は、指定された値に応じて内部または外部としてマークされます。
   - 追加された署名者には、署名と署名日メタデータが含まれます。



8. ドキュメントに署名メタデータを配置します。
   a. 署名を追加する場所にカーソルを置きます。
   b. メタデータを配置する署名タグを選択します。
9. ドキュメントに署名日メタデータを配置します。
   a. 署名日を追加する場所にカーソルを置きます。
   b. メタデータを配置する署名日タグを選択します。
10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [参加者] 関連リストに移動して、署名者の詳細を表示します。

タスクの結果
署名者の詳細とメタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションを契約に追加します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、条項を追加または変更する契約テンプレートを選択します。
5. [条項] タブに移動します。
   契約テンプレートで選択したテーブルに関連付けられている有効な条項のリストが表示されます。
6. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、書式設定マークの表示/非表示アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。
7. Microsoft Word ドキュメントで、段落終了記号 (¶) とともにタグ付けするコンテンツを選択します。
8. 既存の条項バリエーションを使用するか、条項を作成するか、条項バリエーションを作成することによって、コンテンツを条項にマッピングします。
   1 つの条項を複数のコンテンツにマッピングすることはできません。
9. オプション: [マッピングされた条項を表示] 切り替えスイッチを選択して、マッピングされた条項を表示します。

タスクの結果

- 選択したコンテンツに条項のタグが付けられます。
- 条項の詳細が ServiceNow インスタンスに同期されます。条項の詳細にアクセスするには、ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [インポートされた条項] 関連リストに移動します。

次のタスク
コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する

コンテンツコントロールを含む **Microsoft Word** ドキュメントをアップロードして解析する

法務構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートに使用されるコンテンツコントロールを Microsoft Word ドキュメントに追加した後、ドキュメントを ServiceNow インスタンスにアップロードします。

始める前に
ドキュメントをアップロードする前に、条項のメタデータ、署名者の詳細、およびコンテンツコントロールを追加します。アップロードされたドキュメントは、ServiceNow インスタンスに入力されたコンテンツコントロールとデータについて解析されます。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する」を参照してください

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールを含むドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アドインログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. [続行] を選択してドキュメントを選択します。
5. [添付ファイルを選択] 画面で、[ファイルを添付] を選択して、コンテンツコントロールを含む同じファイルを選択します。
   アップロードするドキュメントのファイル名と契約ドキュメントテンプレートでアップロードしたドキュメントのファイル名が異なる場合は、アップロードを続行するかどうかを確認するメッセージが表示されます。
6. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)**] を選択して、契約テンプレートの既存のドキュメントをアップロードしようとしているドキュメントに置き換え、インスタンスの ServiceNow コンテンツコントロールを解析します。

次のタスク
条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築。

条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築

契約コンフィギュレーターとして、条項マッピングを完了し、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメントでマークされたコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリを構築します。

始める前に

- アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。
  1. 右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
  2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
  3. フィルターナビゲーターで、[グローバル] を検索して選択します。
- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメント内の条項と条項バリエーションをマッピングする詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする」を参照してください
- コンテンツコントロールを使用してドキュメントをアップロードし、解析します。詳細については、「コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
Microsoft Word ドキュメントからインポートされた条項は、条項バリエーションの条項ライブラリを構築するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから、条項マッピングを完了する契約テンプレートを開きます。
3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. [条項マッピングを完了する] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
- マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
  - 契約タイプが選択されていない。
  - すべての条項に分類がアサインされていない。
  - [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
  - [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。

5. [更新] を選択して契約テンプレートを保存します。
6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成

コンテンツコントロールを手動で追加して、契約テンプレートを作成します。

Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加

契約構成担当者は、コンテンツをコンテンツコントロールでマークして契約テンプレートとしてインポートする Microsoft Word ドキュメントを準備し、効率的に解析および再利用できるようにします。

始める前に
Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムを使用していることを確認してください。

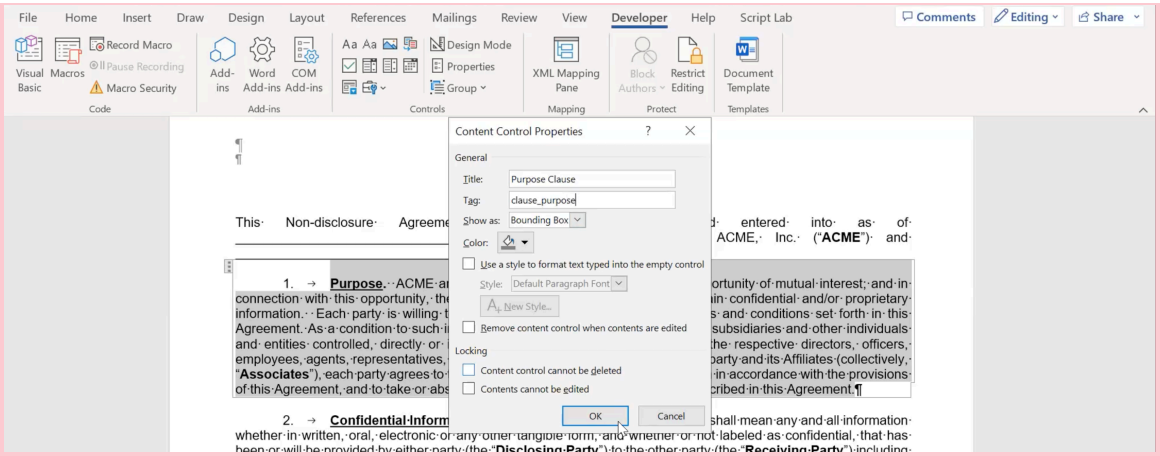
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. Microsoft Word で、契約テンプレートとしてインポートするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、書式設定マークの表示/非表示アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。
3. Microsoft Word に [開発者] タブを表示します。
   詳細については、Microsoft Office 365 ドキュメントの「[開発者] タブを表示する」を参照してください。
4. タグ付けするコンテンツを選択します。
5. [開発者] タブで [プレーンテキストコンテンツコントロール **(Plain Text Content Control)]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [開発者] タブで [プロパティ] オプションを選択します。
7. [コンテンツ コントロールのプロパティ] ダイアログボックスで、コンテンツコントロールのタイトルを入力します。
8. タグ値を入力します。

> **注:**
> - タグ名では大文字と小文字が区別されません。2 つのタグ名が「clause_PURPOSE」と「clause_purpose」のように指定されている場合、どちらも同じ扱いになります。
> - タグの最大文字数は 200 文字です。

タグ名には、コンテンツコントロールタイプのプリフィックスが含まれています。

サポートされているコンテンツコントロールタイプ

コンテンツコントロールタイプ	説明
field_	メタデータを示します。
clause_	条項を示します。
signature_	署名を示します。
sign_date_	署名日を示します。

たとえば、目的条項にコンテンツコントロールを追加する場合は、タグに *clause_purpose* という名前を付けます。

9. **[OK]** を選択します。

契約テンプレートの作成

契約テンプレートを作成して、従業員が契約要求を送信するときに事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成するために使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
ステータス	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

ドキュメントを選択すると、[参加者]、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、および [テンプレートマッピング] 関連リストが表示されます。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。
5. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされたコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
サポートされているコンテンツコントロールとタグ付けガイドラインの詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
   - プリフィックスとして *clause_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[インポートされた条項] 関連リストに表示されます。
   - プリフィックスとして *field_*、*signature_*、*sign_date_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[テンプレートマッピング] 関連リストに表示されます。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果

契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

参加者の作成と構成

契約書の署名者としてアサインされるユーザーのプレースホルダーとして機能する参加者を追加および構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [参加者] 関連リストに移動し、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> [ドキュメントタスクテンプレート]、[期日ソース]、および [期日オフセットタイプ **(Due offset type)]** の値を指定しないでください。

参加者の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	マッピングされた参加者の一意の表示名。 **注:** 名前の長さは、Word ドキュメントテンプレートで署名者に割り当てられた長さ以下にする必要があります。
アクション	このフィールドは、自動的に [署名 (Sign)] に設定されます。
順序	参加者がアクションを完了するためにタスクを開始する必要がある順番。
ユーザー	ユーザーフィールドを参加者にマッピングします。 **注:** ○ 値を選択すると、参加者は内部ユーザーと見なされます。[参加者名 (Participant Name)] と [参加者のメール] フィールド (内部ユーザーの場合はオプション) が [ユーザー] フィールドとともに入力されている場合、電子署名タスクは、[ユーザー] フィールドの名前とメールではなく、参加者の名前とメールに対して送信されます。 [ユーザー] フィールドで値を選択しない場合、参加者は外部ユーザー (ServiceNow システムにアクセスできない参加者) と見なされます。このような参加者の場合は、[参加者名 (Participant Name)]、[参加者のメール] を指定します。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[ユーザー] フィールドの値がクリアされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
参加者名 (Participant name)	定義された参加者が外部ユーザーである場合に名前を指定するオプション。 **注:** ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者名 (Participant name)] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者名 (Participant name)] フィールドの値がクリアされます。 ○ このフィールドは、署名タイプが AdobeSign または DocuSign の場合にのみ使用できます。
参加者のメール	定義された参加者が外部ユーザーである場合にメールアドレスを指定するオプション。 **注:** ○ [ユーザー] フィールドで値を選択した場合、[参加者のメール] フィールドはオプションのフィールドになります。[ユーザー] フィールドで値を選択しなかった場合、[参加者のメール] フィールドは必須フィールドになります。 ○ [詳細スクリプト] フィールドが選択されている場合は、テンプレートを保存または更新すると、[参加者のメール] フィールドの値がクリアされます。
テーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートの関連テーブルに自動的に設定されます。
文書テンプレート	ドキュメントテンプレートの名前。
詳細スクリプト	[スクリプト] フィールドを表示するオプション。
スクリプト	ユーザー ID、参加者の名前、および参加者のメールを含む参加者の条件を示すスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。
オプション	有効にすると、参加者ユーザーと参加者のメールが利用できない場合、参加者はスキップされます。このチェックは実行時にのみ行われ、テンプレートの構成中には実行されません。

5. [送信] を選択します。

インポートされた条項の分類とマッピング

インポートされた条項を分類してマッピングし、契約テンプレートの条項のコンテンツを使用します。

始める前に

契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
インポートされた条項には、コンテンツコントロールによってマークされた Microsoft Word ドキュメントから抽出されたコンテンツが含まれています。インポートされた条項を分類してマッピングすると、インポートされた条項で利用可能なコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリが構築されます。

条項バリエーションの詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. インポートされた条項で利用可能なコンテンツを使用して既存の条項バリエーションを更新するか、そのコンテンツで新しい条項または条項バリエーションを作成します。
5. [条項マッピングを完了する] を選択します。
   - マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
   - マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
     - 契約タイプが選択されていない。
     - すべての条項に分類がアサインされていない。
     - [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
     - [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。
6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

契約テンプレートマッピングの更新

契約書に記載する情報を事前に入力するためのテンプレートマッピングを更新します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 更新するフィールドを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	このフィールドには、自動的にフィールド名が入力されます。 例：会社

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントフィールド	このフィールドには、自動的にドキュメントフィールド名が入力されます。フィールド名には、フィールドタイプのプリフィックスが付きます。例：field_companyName。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングされるフィールドのタイプ。以下から選択可能です。 ○ テキストフィールド：メタデータのプレースホルダー。 ○ 署名：電子署名プロセス中の署名のプレースホルダー。 ○ 署名日：署名日のプレースホルダー。 ○ 署名名: 名前のプレースホルダー。 ○ 署名メール:メールのプレースホルダー。 ○ 署名のタイトル: タイトルのプレースホルダー。
プレビュー値	テンプレートをテストするときにプレースホルダーの代わりに使用されるフィールドマッピング値。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
フォーマット	参加者が値を入力する形式。参加者が指定された形式で値を入力しないと、参加者に検証エラーが表示されます。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
アクティブ	テンプレートマッピングをアクティブ化するためのオプション。
マッピングテーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
マッピングフィールド	このテンプレートを契約で使用するときに挿入されるテーブルフィールドの値をマッピングするために使用されるマッピングフィールド。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
参加者	契約テンプレートに関連付けられた参加者を選択します。
詳細スクリプト	スクリプトエディターを表示するオプション。
スクリプト	フィールドとレコードプロデューサー変数の間のマッピングを構成するスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。

6. [更新] を選択します。

契約テンプレートの公開

契約テンプレートを公開し、法務ユーザーが契約要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む標準の法的契約書を生成できるようにします。

始める前に

条項を含む契約テンプレートを公開する前に、条項マッピングが完了していることを確認してください。詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築」と「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. オプション: 契約書をレビューします。

   a. 契約書を生成してプレビューします。
   詳細については、「テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。」を参照してください。

   b. 変更が必要な場合は、ドキュメントを更新して保存します。

4. 契約書のコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートが公開されます。

契約テンプレートルールの構成

要求者に向けた契約書の生成に使用する契約書テンプレートを特定するルールを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレートルール.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

契約テンプレートルールフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートルールの一意な名前。
説明	契約テンプレートルールの説明。
要求テーブル (Requested table)	契約要求を保存するテーブル。
カテゴリ	ドキュメントテンプレートのカテゴリ。
テンプレート	契約書の生成に使用される公開済みのアクティブな契約テンプレート。
適用先	契約テンプレートが選択される条件。 たとえば、法的要求が NDA カテゴリで送信されたときにルールを適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[NDA]** を入力します。
順序	選択ルールの実行順序。 法務要求の条件を満たすルールが複数ある場合、テンプレートを選択するために、より低い

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	順序番号のテンプレートルールから実行されます。
アクティブ	ルールをアクティブとしてマークするオプション。要求を送信し、適切なテンプレートを特定する際には、アクティブなルールのみが考慮されます。

4. [送信] を選択します。
5. 内部署名者をマッピングします。

   a. [内部署名者マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. [内部署名者] フィールドで、内部署名者のリストからユーザーを選択します。
   リストには、署名者 [sn_cm_core_signer] テーブルのすべてのユーザーが表示されます。

   c. [参加者] フィールドで、参加者のリストから参加者を選択します。

   d. [送信] を選択します。

次のタスク
契約構成の作成

契約構成の作成

契約が保存される契約リポジトリを定義し、契約書に追加するデータをマッピングします。

始める前に
契約テンプレートと、ユーザーが法務契約要求を送信するときにテンプレートを選択するテンプレートルールが存在する必要があります。

- 契約テンプレートの作成方法については、「契約テンプレートを設定する」を参照してください。
- 契約テンプレートルールの作成方法については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
契約書にデータを追加するには、要求テーブルのフィールドをリポジトリのフィールドにマッピングする必要があります。

サードパーティ契約の契約構成は、ベースシステムで即座に利用できます。

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約構成の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約構成の一意の名前。
要求テーブル	契約構成を関連付けるテーブル。
契約リポジトリ	契約レコードを作成するリポジトリ。
ドキュメントタイプ	ドキュメントタイプ。使用可能な値： ○ Word テンプレート：契約構成で法務契約要求の契約テンプレートを選択する必要がある場合 ○ サードパーティ契約：構成がサードパーティ契約要求用である場合
テンプレート	事前定義されたコンテンツを含む標準契約の生成に使用される契約テンプレート。このフィールドは、ドキュメントタイプに Word テンプレートが設定されている場合にのみ表示されます。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。
アクティブ	契約構成のオプション。
順序	選択ルールの実行順序。 法務要求の条件を満たすルールが複数ある場合、構成を選択するために、より低い順序番号のルールから実行されます。
適用先	契約構成が適用される条件。 たとえば、法務契約要求が機密保持契約カテゴリで送信されたときに構成を適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致][機密保持契約] を入力します。

4. [保存] を選択します。
5. [契約リポジトリマッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. [マッピングタイプ] で、実行するマッピングのタイプを選択します。
フォーム上のフィールドは、選択した内容に応じて変化します。
7. [送信] を選択して、リポジトリマッピングを保存します。
8. [更新] を選択して、契約構成を保存します。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テキスト構成.
2. リストから、テーブル値が **[Word** テンプレート **[sn_doc_word_template]]** であるレコードを選択します。
3. [テキストインデックスの生成] を選択します。
4. [テキストインデックスの生成] ダイアログボックスで **[OK]** を選択します。

タスクの結果
テーブルにインデックスが作成されます。契約テンプレートのキーワードを検索する方法の詳細については、「契約テンプレートのキーワードの検索」を参照してください。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。たとえば、機密保持契約書で、署名する法人の地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。その後、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。

条項のバリエーションのメリット

ドキュメントテンプレートで条項のバリエーションを使用するメリットは、以下のとおりです。

- 単一の契約テンプレートを効率的に使用して、カスタマイズされたさまざまな詳細を含む契約を作成する。
- 複数の契約テンプレートに単一の条項のバリエーションを含める。
- 条件を定義して、実行の優先度を設定できるため、生成されたドキュメントで適切なコンテンツのバリエーションが動的に選択される。

関連情報

- 契約条項の作成または編集
- 条項のバリエーションの作成
- アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約条項の作成または編集

契約構成担当者は、契約テンプレートにマッピングされている条項のバリエーションを管理する条項を作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 新しい条項を作成するか、既存の条項を変更するかを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 条項を作成するには、[新規] を選択します。
- 既存の条項を変更するには、リストから条項を開きます。

3. フォームのフィールドに入力します。

条項の新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	このフィールドには、一意の番号が自動的に入力されます。
名前	条項の一意の名前。
契約タイプ	条項を関連付ける契約のタイプ。
テーブル	条項を関連付けるテーブル。
説明	条項に関する情報。
アプリケーション	条項が属するアプリケーション。 このフィールドは、条項を作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	条項をアクティブにして使用可能にするオプション。 **注:** 既存の条項の編集中に、アクティブな条項のバリエーションが存在する場合、条項を非アクティブとして設定することはできません。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
条項が保存され、条項のバリエーションとテンプレートの関連リストが表示されます。
5. 条項を保存します。
   - 新しい条項を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の条項に対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク
事前定義された条件のドキュメントテンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

条項のバリエーションの作成

契約構成担当者は、事前定義された条件の契約テンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条項バリエーションの新規レコード

フィールド	説明
番号	このフィールドには、自動的に生成された一意の条項バリエーション番号が含まれます。
名前	条項バリエーションの一意の名前。
条項	このフィールドは自動的に条項名に設定されます。
順序	条項バリエーションが使用される順序。 複数の条項が条件を満たす場合、順番の値が小さい条項が最初に選択されます。
アプリケーション	このフィールドは、条項バリエーションを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	条項バリエーションがアクティブで使用可能あることを示すオプション。
次の場合に適用	使用する条項のバリエーションを決定するために、選択したテーブルフィールドとレコードプロデューサー変数に適用されるフィルター条件。
適用先	条項のバリエーションが適用されるユーザーを決定する基準。 たとえば、特定の場所の従業員に適用される条項バリエーションの場合は、その地域の従業員のみを定義するユーザー基準に条項バリエーションを関連付けます。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、条項バリエーションは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、契約テンプレートに適用されます。
ドキュメント	コンテンツのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは、 Microsoft Word (.docx) ファイル形式である必要があります。ドキュメントには、フィールドタイプの有効なコンテンツコントロールを含めることができます。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
言語	条項バリエーションの言語設定。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

- [条項バリエーションフィールド] 関連リストが表示されます。
- インポートされたドキュメントが解析され、フィールドタイプのコンテンツコントロールが抽出され、[条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。
- 公開された契約テンプレートに関連付けられている条項のバリエーションを編集していて、追加のコンテンツコントロールを含むドキュメントをインポートした場合、マップされていないコンテンツコントロールは [マップされていないメタデータ] 関連リストの下に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [条項バリエーションフィールド] 関連リストで、条項のバリエーションフィールドを選択します。
7. フォームで、次の詳細を表示します。

フィールド	説明
条項バリエーション	このフィールドは自動的に条項バリエーション名に設定されます。
ドキュメントフィールドタイトル	コンテンツコントロールのタイトル。
ドキュメントフィールドタグ	コンテンツコントロールのタグ。
読み込み専用	このフィールドが編集されないようにするオプション。

8. [条項バリエーションフィールド] フォームで、[更新] を選択してメタデータを保存します。
9. [条項バリエーション] フォームで、[更新] を選択して条項バリエーションを保存します。

アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約構成担当者は、契約ドキュメントに記載する情報を事前入力するためのメタデータを追加します。

始める前に

Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

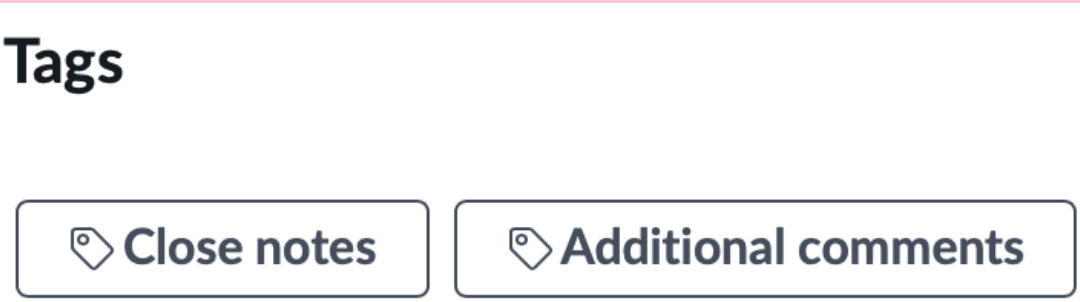
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
   アドインのログイン画面が表示されます。
3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
   アドイン画面に、[テンプレート] タブと [条項] タブが表示されます。
4. [条項] タブで、条項を選択します。
   条項バリエーションの詳細が表示されます。
5. メタデータを追加する条項バリエーションを選択します。
6. Microsoft Word で、メタデータを追加する場所にカーソルを置きます。
7. [メタデータマッピングを作成] を選択します。
   マッピングの作成フォームが表示されます。
8. [フィールド名] フィールドに、メタデータの一意の名前を入力します。
9. [作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されます。



- メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。メタデータを表示するには、ServiceNow インスタンスにログインし、条項の [マッピングされていないメタデータ **(Unmapped Metadata)]** 関連リストに移動します。

10. オプション: タグをクリックして、作成したメタデータをドキュメント内の他の場所に追加します。
11. ドキュメントを ServiceNow インスタンスにアップロードします。

    a. [続行] を選択してドキュメントを選択します。

    b. [添付ファイルを選択] 画面で、[ファイルを添付] を選択して、コンテンツコントロールをマークした同じファイルを選択します。
    アップロードするドキュメントのファイル名と契約テンプレートに関連付けられているファイル名が異なる場合は、アップロードを続行するように求める確認メッセージが表示されます。

    c. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)]** を選択してコンテンツコントロールを解析し、データを ServiceNow インスタンスに追加します。

    ファイルがアップロードされます。

標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成

[作成 Word ドキュメントテンプレート] をクリックして、構成された参加者が署名できる標準のレターまたはドキュメントを作成します。

ドキュメントテンプレートフロー

ドキュメントテンプレートは、法務以外の事業部門で標準ドキュメントを生成するために使用できます。たとえば、Word ドキュメントテンプレート 機能を使用して標準応答テンプレートを生成できます。

次のフローは、テンプレートを構成してから署名済みの Microsoft Word ドキュメントをケースに追加するまでの Microsoft Word ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- [Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール] を設定します。
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成。
- ドキュメントテンプレートの参加者の作成
- 署名を挿入します。
- 内部署名者ルールの定義
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートを公開します。
- ドキュメントタスク生成。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 内部 ServiceNow ユーザーは、ドキュメントに署名 Microsoft Word するためのドキュメントタスクを受け取ります。外部ユーザーは、 Microsoft Word 署名用のドキュメントをメールで受信します。
- すべてのドキュメントタスクが完了すると、作業メモが更新され、署名された Microsoft Word ドキュメントが添付ファイルとしてケースに追加されます。

Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール

Word ドキュメントテンプレート は、コンテンツのプレースホルダーとして機能するコンテンツコントロールをサポートしています。

注:
Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成を行う前に、Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加する必要があります。Windows システムのみを使用するコンテンツコントロールを追加しました。

以下のタイプのコンテンツコントロールがサポートされています。

コンテンツコントロール

コンテンツコントロールタイプ	説明
Field_	このコンテンツ コントロールはメタデータを示します。
Signature_	このコンテンツコントロールは、電子署名のプレースホルダーです。
Sign_Date_	このコンテンツコントロールは、署名者がドキュメントに電子署名する日付を示します。
Signatory_name	このコンテンツコントロールは、署名者の名前を示します (Word ドキュメントテンプレートでのみ使用可能)。
Signatory_email	このコンテンツコントロールは、署名者のメールを示します (Word ドキュメントテンプレートでのみ使用可能)。
Signatory_title	このコンテンツコントロールは、署名者の役職を示します (Word ドキュメントテンプレートでのみ使用可能)。

Word ドキュメントテンプレートでコンテンツコントロールを作成するときに、適切なコンテンツコントロールタイプをタグにプリフィックスとして付けることができます。たとえば、会社名を含める場合は、Field_CompanyName と指定できます。ロック設定を構成して、条項が削除および編集されないようにします。

コンテンツ コントロールの操作方法の詳細については、 Microsoft サポート サイトを参照してください。

Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成

Word ドキュメントをアップロードし、署名をもらう必要がある参加者を追加します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config
- Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. **[Word** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[Word テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	Word ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。
アプリケーション	ドキュメントテンプレートが作成されるアプリケーションのスコープ。
ステータス	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開中：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。
アクティブ	Word ドキュメントテンプレートを使用できるように有効化するオプション。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。 ○ デフォルト値は [なし] です。[なし] の場合、ドキュメントの署名は実行されません。[DocuSign] または [Adobe Sign] が選択されている場合は、ケースを介してドキュメントの電子署名が実行されます。 ○ テンプレートが [ドラフト] または [編集中] ステータスの場合は、署名タイプを [なし] から [DocuSign] または [Adobe Sign] に、またはその逆に変更できます。 **注:** 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために Word の添付ファイル (.docx ファイルのみ) をアップロードするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 注: ○ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ○ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された Word テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)]** よりも優先されます。
テンプレートの言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。 注: ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
ソーステンプレート	現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。

5. [送信] を選択します。

次のタスク

1. 署名をもらう必要がある参加者を追加するには、「ドキュメントテンプレートの参加者の作成」を参照してください。
2. テンプレートマッピングを作成するには、**[Word** ドキュメントを解析] をクリックします。
3. 署名を挿入するには、[テンプレートマッピング] 関連リストで **Signature_** レコードを開きます。
   a. [ドキュメントフィールドタイプ] で、[署名] を指定します。
   b. [参加者] フィールドで、署名をもらう必要がある参加者を指定します。
   c. **[Update** (更新)] をクリックします。
   同様に、次のレコードを更新します。
   ○ 署名
   ○ 署名日

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- フィールド
- 署名者名
- 署名者のメール
- 署名者の役職

完全なリストについては、 Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール

4. [公開] を選択します。

ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config
- ドキュメントテンプレートフローを使用する場合にのみ、参加者を定義する必要があります。PDF ドキュメントを生成するのみの場合には、参加者の定義は必須ではありません。
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用するテンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

参加者がドキュメントテンプレートに追加されます。

内部署名者ルールの定義

内部署名者ルールを定義し、署名者マッピングを使用して署名者をテンプレートにマッピングします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 内部署名者ルール.
2. [新規] をクリックするか、既存の内部署名者ルールを編集します。
3. フォームのフィールドに入力します。

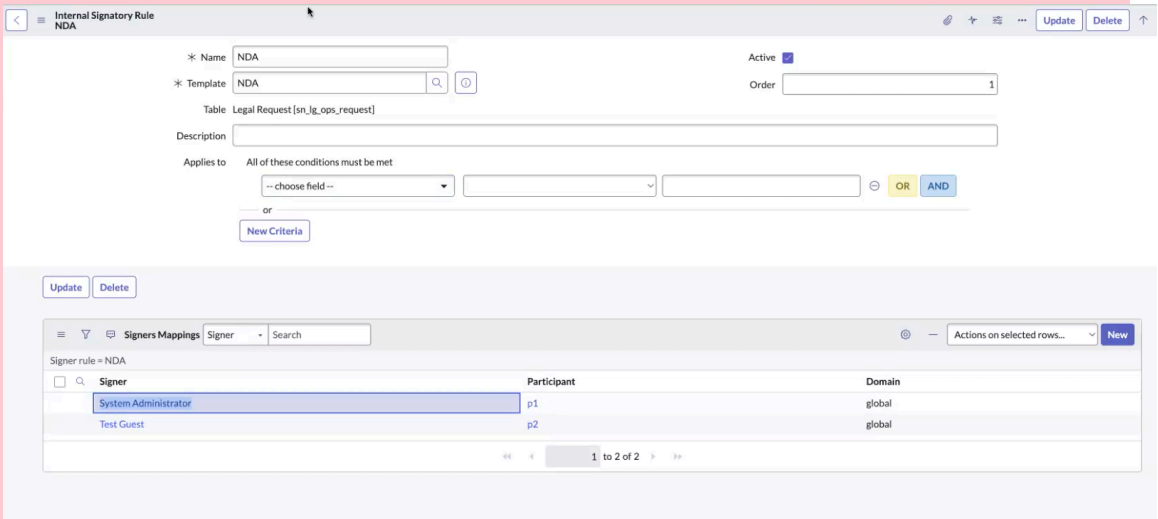
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

内部署名者ルールフォーム

フィールド	説明
名前	内部署名者ルールの表示名。
テンプレート	公開された Word テンプレートリストから選択されたテンプレート。
テーブル	選択したテンプレートが関連付けられているテーブル。
説明	内部署名者ルールの説明
アクティブ	署名者ルールがアクティブで使用できることを示すオプション。
順番	署名者ルールが使用される順番
適用先	内部署名者ルールが選択される条件 たとえば、アサイン先グループの場合、参加者と署名者を特定の内部署名者にマッピングできます。

4. [送信] または [内部署名者ルール を更新] をクリックします。
署名者ルールに署名者マッピングがあることを確認しま



す。

5. [署名者マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   a. 内部署名者リストから 参加者 を選択します。

   b. リストから [署名者] を選択します。

> **注:**
> 1 人の参加者を複数の署名者にマップすることはできません。

タスクの結果
内部署名者ルールは、参加者を対応するテンプレートの内部署名者としてマッピングするために作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
署名者の作成およびアサイン中は、内部署名者ルールが優先されます。

- [署名者マッピング] の参加者が署名者として選択されます。
- 内部署名者ルールで参加者が利用できない場合、テンプレートの参加者リストから 署名者が選択されます。

Contract Management Pro の使用

セルフサービス契約および非セルフサービス契約の契約要求を開始するために使用します Contract Management Pro 。

契約要求の開始

履行者またはケースがアサインされたユーザーは、ワークスペースからセルフサービスまたは非セルフサービスの契約を開始します。

始める前に

- ワークスペースで契約を開始するオプションが設定されていることを確認します。詳細については、「[契約を開始] 宣言アクションを構成する」を参照してください。
- 作業中のケースに対して既にアクティブな契約要求がある場合、新しい契約を開始することはできません。
- 開始された契約は、すぐに利用可能なアサインルールに従ってアサインされます。アサインルールを変更して、契約要求をアサインするグループを指定できます。

必要なロール:sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約を開始するケースを開きます。
3. [契約を開始] を選択します。
4. セルフサービスまたは非セルフサービスの契約を作成します。
   署名タイプ は、デフォルトで [電子署名] に設定されています。
5. [開始] を選択します。

タスクの結果

- セルフサービス契約要求の場合:
  - 検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] ステータスで作成されます。
  - 検証エラーがある場合、契約要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
- 非セルフサービス契約要求の場合、契約要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
- 契約要求では、契約要求を開始したケース番号が [親] フィールドに入力されます。
- アサイン先グループは、アサインルールに従って入力されます。

次のタスク

- セルフサービス契約の場合は、検証エラーを解決し、契約要求を送信します。
- 非セルフサービス契約の場合は、ドキュメントを追加して契約要求を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求の詳細の表示と追跡

契約ユーザーは、契約要求の詳細を表示し、アクティビティを追跡します。

始める前に

必要なロール:sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 契約要求の詳細を表示します。
   - [詳細] タブにアクセスして、要求の詳細を確認します。
   - [詳細] タブの [状態] には契約要求のステータスが表示されます。
   - [詳細] タブの [契約ステータス] に契約書のステータスが表示されます。
   - [承認者] タブにアクセスして、承認者を表示します。
   - [契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブにアクセスして、契約ドキュメントをレビューします。
     - 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、[プレビュー] オプションにアクセスします。
     - 要求が 、などの外部ストレージ Microsoft OneDriveを使用する場合は、 Google ドライブリンクを選択してドキュメントにアクセスします。
   - [サポートドキュメント] タブにアクセスして、サポートドキュメントのリストを表示します。
   - [署名者] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。
   - [契約リポジトリ] タブにアクセスして、最終的な契約書を表示します。複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別のレコードが作成されます。
   - [ドキュメントアクセス] タブにアクセスして、さまざまなペルソナのドキュメントへのアクセスレベルを表示します。
4. オプション: [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。

契約要求のアサイン

契約要求を自分またはアサイン先グループのユーザーにアサインします。

始める前に

必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

契約ユーザーが要求を送信すると、デフォルトのアサインルールに従って、契約サポートのグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が契約サポートグループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 未アサインの要求のリストで、要求番号をクリックして要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン **(Assign to me)]** をクリックします。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドでユーザーを選択し、[保存] をクリックします。

タスクの結果
要求のステータスが [対応中] に更新されます。

契約要求にサポートドキュメントを追加する

契約ユーザーは、単一または複数のサポート ドキュメントを契約要求に追加して分類します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

- 契約依頼では、単一または複数の契約とサポートドキュメントのアップロードがサポートされています。署名のために契約ドキュメントのみが送信されます。
- 一度に複数のドキュメントを 1 つずつ添付できます。
- 同じ名前のサポートドキュメントを複数添付することはできません。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [サポート ドキュメント] タブで、[ドキュメントの添付] を選択します。
4. [アップロード元] ドロップダウンで、ストレージの種類を選択し、新しいドキュメントをアップロードします。
   - コンピューター: [ファイルの添付] を選択し、ドキュメントをアップロードします。
   - 受信メール:[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
6. [アップロード] を選択します。
   選択したファイルが添付され、[サポートドキュメント] 関連リストに一覧表示されます。

契約要求のサポートドキュメントの再分類

契約履行者として、契約要求で送信された補足ドキュメントを再分類します。たとえば、サポートドキュメントを契約ドキュメントとして再分類することができます。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動し、ドキュメントを再分類する契約要求を開きます。
2. [サポートドキュメント] タブで、[再分類] を選択します。
3. [ドキュメントの選択] ドロップダウンで、再分類するドキュメントを選択します。
4. [再分類先 **(Reclassify to)]** ドロップダウンリストで、新しい契約タイプを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
6. [再分類] を選択して分類を更新します。
7. [保存] を選択してレコードを保存します。

契約要求のサポートドキュメントの変更

契約履行者は、契約要求で送信された補足ドキュメントを追加、分類、または削除します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

手順
1. ワークスペースに移動し、ドキュメントを変更する契約要求を選択します。
2. [サポートドキュメント] タブに移動します。
3. サポートドキュメントを変更します。

4. [保存] を選択してレコードを保存します。

契約書またはサポートドキュメントのプレビュー

<TBD> として、契約書または補足ドキュメントをプレビューします。

始める前に
必要なロール:<予定>

手順
1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. ドキュメントをプレビューします。

契約書を再生成

契約ユーザーまたは契約履行者として、契約書を再生成します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller または sn_cm_core.contract_user

このタスクについて
契約書の再生成は、契約書がそれぞれ以下の状態とステータスにある場合に実行できます。

ロール	契約要求ステータス	契約ドキュメントステータス
[sn_cm_core.contract_user]	ドラフト	ドラフト
sn_cm_core.contract_fulfiller	対応中	対応中
		ドキュメントが承認されました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	契約要求ステータス	契約ドキュメントステータス
		ドキュメント承認が却下されました
		ドキュメント承認がキャンセルされました
		署名が拒否されました
		電子署名が無効です
		エラー
		署名がキャンセルされました

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [その他のアクション] アイコン (を選択し、[再生成] を選択します。

タスクの結果

- [ドラフト] ステータスの [ドキュメントを再生成] アクションで既存の契約書が置き換えられます。
- [対応中] ステータスの [ドキュメントを再生成] アクション:契約書の新しいリビジョンを作成します。以前のリビジョンで利用可能な変更はすべて破棄されます。

ステークホルダーにメールを送信

契約履行者として、レビューされた契約書のレビューを要求して変更を確認するためのメールをステークホルダーに設定します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
メールを作成するオプションは、契約要求と契約書がそれぞれ次のステータスとステータスの場合にのみ使用できます。

契約要求ステータス	契約ドキュメントステータス
承認待ち	承認待ち
署名待ち	署名を準備する
	署名待ち
契約に署名されました	契約に署名されました
対応中	対応中
	ドキュメントが承認されました
	ドキュメント承認が却下されました
	ドキュメント承認がキャンセルされました
	署名が拒否されました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約要求ステータス	契約ドキュメントステータス
	電子署名が無効です
	エラー
	署名がキャンセルされました

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [その他のアクション] ... を選択します。
4. [メールの作成] を選択します。
5. [メールの作成] ポップアップで、添付するドキュメントを選択します
6. [ドキュメントの選択] を選択します。
   選択したドキュメントがドラフトメールに添付されます。
7. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
8. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
   デフォルトでは、要求の簡単な説明が [件名] フィールドに入力されます。
9. [ファイルの添付] を選択します。
10. ファイルソースが自分のコンピューターかレコードの添付ファイルかを選択し、添付するファイルを選択します。
11. メール本文を作成します。
12. メールをすぐに送信するか、後で送信するか、破棄します。

    詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

セルフサービス契約要求

事前定義されたテンプレートとテンプレートルールを使用して、契約書を生成する契約要求を送信します。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータとビジネスルールを含む契約テンプレート
- 契約履行者が契約を簡単にレビューおよび編集できる Microsoft Word 形式の契約テンプレート。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合。
- [store-future: BEGIN review]手書き署名用の自筆署名のサポート。[End]
- 署名済みの契約書を保存するための Google ドライブ および Microsoft OneDrive との外部ストレージ統合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 署名済み契約書のメタデータを含む一元化された契約リポジトリ。
- [store-future: BEGIN review]電子署名された契約の完了証明書を生成するためのシステムプロパティ。[End]

セルフサービス契約ワークフロー

要求者がセルフサービスの契約要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して契約書が作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

必要に応じて、要求者は生成された契約書に特定の変更を要求できます。履行者は、一元的な場所から契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。契約書は Microsoft Word 形式であるため、契約書のレビュー、編集、確定は、PDF または HTML 形式のドキュメントよりも簡単です。

生成された契約書に変更が必要ない場合、要求者はそれを電子署名のために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、契約書は、構成に基づいて ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と契約部門のメンバーは、契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

セルフサービス契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

1. 契約構成担当者は、セルフサービス契約要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「契約コアのセットアップ」を参照してください。
2. 契約要求者がワークスペースから契約要求を開始します。詳細については、を参照してください。契約要求の開始
3. 契約ユーザーが契約要求を開始します。
   a. 検証エラーがない場合、契約要求は [対応中] ステータスで作成されます。
   b. 検証エラーが発生した場合、契約要求者はそれを解決し、契約要求を再送信します。
4. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
5. 契約書に変更が必要な場合、契約要求者は変更要求を送信します。変更要求が契約履行者に送信されます。
6. 契約履行者は、契約書を更新し、ドキュメントリビジョンを作成して、契約書を要求者に返送します。
7. 要求者がアドホックレビューを開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
8. 契約要求者は、生成された契約をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。
9. すべての署名者が必要な署名を送信します。
10. 署名された契約は契約要求レコードに添付されます。
11. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

セルフサービス契約要求の処理

契約サポートチームのメンバーは、要求された変更に従って契約書をレビューして修正します。変更されたドキュメントを要求にアップロードし、そのドキュメントを要求内から要求者に送信します。

始める前に

グループマネージャーから要求がアサインされているはずです。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [リスト] タブで、[契約要求] の下のオプションを選択して 契約要求を開きます。
3. オプション: 契約要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、契約要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
4. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合に、法的要求またはその添付ファイルのコンテンツのアドホック承認を開始します。
   詳細については、「法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始」を参照してください。
5. オプション: [署名者] タブで、契約書の署名者とそのステータスを確認します。
   署名者の詳細が変更され、契約テンプレートと同じでない場合は、[署名者を同期] を選択して契約テンプレートに同期します。
6. 契約書のレビューを要求して変更を確認するための、ステークホルダーへのメールを設定します。
   詳細については、を参照してください。 ステークホルダーにメールを送信
7. 署名のためにドキュメントを送信します。
   詳細については、「署名用にドキュメントを送信」を参照してください。

署名用にドキュメントを送信

契約ユーザーまたは履行者として、契約書をレビューし、署名用に送信します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_user または sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
署名のためにドキュメントを送信するオプションは、契約要求と契約書がそれぞれ次のステータスとステータスにある場合にのみ使用できます。

ロール	契約要求ステータス	契約ドキュメントステータス
[sn_cm_core.contract_user]	新規	新規
sn_cm_core.contract_fulfiller	対応中	対応中
		ドキュメントが承認されました
		ドキュメント承認がキャンセルされました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール	契約要求ステータス	契約ドキュメントステータス
		署名が拒否されました
		電子署名が無効です
		エラー
		署名がキャンセルされました

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 契約書をプレビューします。
   詳細については、「契約書またはサポートドキュメントのプレビュー」を参照してください。
4. 契約文書が完成したら、[署名用に送信] を選択して署名のために送信します。

タスクの結果

- 検証エラーがない場合、ドキュメントは [署名者] タブで設定されたユーザーに署名のために送信されます。[契約要求ステータス] と [契約ステータス] が [署名待ち] に更新されます。
- 署名者の詳細が変更されていて、契約テンプレートと同じでない場合は、署名者を同期するように求めるメッセージが表示されます。[署名者の同期] を選択して同期し、署名のためにドキュメントを送信します。

契約要求の署名ワークフロー

契約要求に対して、電子署名 [store-future: BEGIN review]または任意 (手動)[End] 署名を要求できます。

- 電子署名：ユーザーが契約書に電子的に署名できるようにします。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

  完了証明書を生成する場合は、署名タイプとして電子署名タイプを選択する必要があります。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

- [store-future: BEGIN review]自筆署名：電子的ではなく手動で契約を完了できるようにします。その後、完成したドキュメントをアップロードできます。詳細については、「手書きで署名された契約をレコードに追加」を参照してください。[End]

電子署名のワークフロー

- 確定したドキュメントを署名用に署名者に送信します。
  - ドキュメントステータスが [署名のために送信] に更新され、<TBD> のように電子署名フローがトリガーされます。
  - 契約文書が署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約書へのリンクが含まれています。この契約書を開いて署名するには、署名者が、電子署名統合で構成されている電子署名プロバイダーを使用しますDocuSignAdobe Sign。

    最初の署名者は、契約テンプレートルールで、署名者リストの順序値が最も低い値に設定されています。詳細については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

    最初の署名者が契約書に署名した後、次の署名者に署名を求めるメールが順番に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 署名者は署名要求を受け入れるか拒否することができます。
  - ドキュメントは署名者によって署名されます。
    - 契約書に署名する署名者が多数存在する場合は、次の順番の署名者に送信されます。

      要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [保留中の署名] に更新されます。
    - 最後の署名者がドキュメントに署名すると、契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。

      契約書の生成中に、マッピングされたフィールドとその値に対してデータタイプと正確性が検証されます。検証エラーが見つかった場合は、最終的な契約書にコピーされていないフィールドのリストと契約リポジトリレコードへのリンクが記載されたメール通知が契約履行者に送信されます。履行者は、リンクを使用してレコードを開き、値を修正して検証エラーを解決します。

      文書のステータスが [契約署名済み] に更新されます。
    - 契約要求は自動的にクローズされます。
    - [store-future: BEGIN review]システムプロパティ *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* が *true* に設定されている場合は、完了証明書が生成され、確定済みの契約書に追加されます。[End]
  - ドキュメントは署名者によって拒否されます。
    - 契約書が要求者に返送されます。署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。

      要求者は、ドキュメントをレビューし、ドキュメントの変更を要求し、署名用に署名者に再送信することができます。

      要求の署名者のステータスが [拒否] に更新されます。
    - 要求のドキュメントステータスが [保留中の署名] から [契約拒否] に更新されます。

[store-future: BEGIN review]

自筆署名のワークフロー

ドキュメントを署名用に署名者に送信します。

- ドキュメントのステータスが [保留中の署名] に更新されます。
- 契約書が添付されたメール通知が署名者に送信されます。
- 署名者はドキュメントを印刷して署名し、契約要求者に返送します。
- 契約要求者は、契約書を PDF 形式で要求にアップロードします。詳細については、「手書きで署名された契約をレコードに追加」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

手書きで署名された契約をレコードに追加

契約ユーザーは、署名者から署名済みの契約書を受け取ったら、そのデジタル版を契約要求レコードに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
署名済み契約の PDF バージョンが必要です。

必要なロール:sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [契約のアップロード] を選択し、ファイルに移動します。
4. [開く] を選択し、契約書を選択します。
   ドキュメントステータスが [契約署名済み] に更新され、法務契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。
5. 間違ったファイルをアップロードした場合は、[アクション]ドロップダウンリストから[契約を再アップロード **(Reupload Contract)]** を選択して、正しい文書をアップロードします。
6. [完了してクローズ] を選択して、法的要求をクローズします。

> **注:**
> 法的要求がクローズされた後は、法的要求を変更することはできません。

タスクの結果
法的要求がクローズされると、最終的な契約書が添付されたメールが署名者に送信されます。

[End]

非自己サービス契約要求

サードパーティのテンプレートに基づいて、契約のレビューのために非セルフサービスの契約要求を送信します。

さまざまな機能

非自己サービス契約要求には、次の機能が含まれます。

- レビュー用にサードパーティのドキュメントを送信する機能。
- レビュー用に複数の契約書と補足ドキュメントをアップロードする機能。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 契約書を ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約書のメタデータを含む契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティのサポート。

非セルフサービス契約要求ワークフロー

非自己サービス契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

- 契約要求者がワークスペースから契約要求を開始します。詳細については、「契約要求の開始」を参照してください。
- 契約要求は [ドラフト] ステータスで作成されます。
- 契約ユーザーは、単一の契約または複数の契約とそのサポートドキュメントをアップロードし、分類します。
- 契約履行者は、契約要求に添付された契約書をレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 必要に応じて、契約履行者はレビュープロセス中に契約書と補足ドキュメントを再分類します。
- 契約履行者は、契約書に必要な変更を加えます。
- 契約履行者は、変更された契約を契約要求にアップロードします。
- 契約履行者は、改訂された契約書にレビュー用をメールで送信します。
- 契約要求のアクティビティストリームでサードパーティの連絡先からの応答を表示します。

  すべての当事者によって契約文書が最終決定されるまでに、会社と第三者の間で複数回の修正が必要になる場合があります。

- 契約履行者は、契約書に契約を添付する順序を指定して署名の準備をします。
- 契約履行者が署名のために契約書を送信します。
- 契約履行者は、構成された電子署名システムで必要なドキュメントにフィールドを追加し、署名のために送信します
- すべての署名者が必要な署名を送信します。
- 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

すべての署名者が契約書に署名すると、契約書は ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と部門メンバーは、契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

非セルフサービスの契約レビュー要求の処理

契約サポートチームのメンバーは、非セルフサービス契約書をレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、法的要求内から電子署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に

必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. [リスト] タブで、[契約要求] の下のオプションを選択して 契約要求を開きます。
3. オプション: 契約要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、契約要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
4. オプション: レビューのために送信された契約書と補足ドキュメントを再分類します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「非自己サービス契約要求における契約書の再分類」と「契約要求のサポートドキュメントの再分類」を参照してください。

5. 契約ドキュメントの既存のリビジョンを開きます。
   - 内部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで、ドキュメントの名前を選択して、ドキュメントリビジョンレコードを開きます。
   - 外部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで **[URL]** タブのリンクをクリックして、ドキュメントをオンラインで表示します。
6. 契約ドキュメントをレビューします。
7. ドキュメント リビジョンを作成します。
   詳細については、「ドキュメントリビジョンを作成」を参照してください。
8. 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認用にドキュメントを送信します。
   詳細については、「法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始」を参照してください。
9. 完成した契約ドキュメントをレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーへのメールを設定します。
   詳細については、「ステークホルダーにメールを送信」を参照してください。
10. [署名者] タブで、[追加] を選択して、電子署名するための契約の送信先の署名者を追加します。
    を選択して署名者を編集します
11. すべてのステークホルダーが契約ドキュメントのリビジョンに同意したら、[署名の準備] を選択して、電子署名に備えてドキュメントを準備し、署名者に送信します。
    a. [ドキュメントの並べ替え] ポップアップで、ドキュメントをドラッグして配置し、順序を定義します。
    b. [署名の準備] を選択します。
    ドキュメントのステータスが [内部法務レビュー] から [署名の準備] に更新されます。サードパーティの契約レビュー要求で送信される契約ドキュメントは 1 つのドキュメントに結合され、署名の準備のために送信されます。
12. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。
    a. 電子署名ポータルにログインします。
    b. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。
    c. [署名] フィールドを含む必須フィールドを追加します。
    d. [送信] を選択します。
    電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、契約書のステータスが [署名の準備] から [署名処理待ち] に更新されます。
13. オプション: すべての署名者がドキュメントへの署名を完了する前に署名要求をキャンセルする必要がある場合は、[署名のキャンセル] を選択します。
    契約要求のステータスが [対応中] に更新され、契約ドキュメントのステータスが [署名がキャンセルされました] に更新されます。

次のタスク

- 署名者は、契約をレビューして署名するか、契約の署名を拒否することができます。

  詳細については、「契約要求の署名ワークフロー」を参照してください。

- 要求の契約要求ステータスと契約書のステータスを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての署名者が契約書に署名すると、契約書のステータスが [契約を生成しました] に更新されます。[署名者] タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。契約リポジトリレコードには、[契約リポジトリ] タブからアクセスできます。
- いずれかの署名者が契約書への署名を拒否すると、[契約ステータス] が [署名拒否] に更新されます。契約ドキュメントにさらに変更が必要な場合は、更新して署名用に署名者に再送信します。
- すべての署名者がドキュメントに署名すると、確定した契約ドキュメントが添付されたメールが法定署名者に送信されます。

- 契約がすべての署名者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] を選択して要求をクローズできます。

非セルフサービス契約要求の変更

要求者として、契約要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約書を更新されたバージョンに置き換えます。

始める前に

[新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 契約ワークスペースに移動し、契約要求を選択します。
2. 要求を変更します。
3. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

非自己サービス契約要求に契約書を追加する

契約ユーザーまたは契約を要求した人物として、単一または複数の契約を追加して分類します。

始める前に

必要なロール:<BU_user> および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

- 非自己サービス契約要求は、契約書およびサポートドキュメントのアップロードをサポートしています。署名のために契約ドキュメントのみが送信されます。
- 一度に複数のドキュメントを 1 つずつ添付できます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を選択します。
3. [契約書] タブで、[ドキュメントの添付] を選択します。
4. [契約タイプの選択] ドロップダウンで、契約のタイプを選択します。
5. [ファイルの添付] リンクを選択します。
6. 添付するファイルを選択します。
7. [添付] を選択します。
   選択したファイルが添付され、[契約ドキュメント] 関連リストに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非自己サービス契約要求における契約書の再分類

契約履行者として、サードパーティの契約レビュー要求で送信されたドキュメントを再分類します。たとえば、契約ドキュメントタイプを機密保持契約からパートナーシップ契約に変更する必要があるとします。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 契約ワークスペースに移動し、契約要求を選択します。
2. [契約ドキュメント] 関連リストで、[再分類] を選択します。
3. [既存の契約タイプ] ドロップダウンリストで、再分類する契約タイプを選択します。
4. [再分類先 **(Reclassify to)**] ドロップダウンリストで、再分類先の契約タイプを選択します。
5. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
6. [再分類] を選択して分類を更新します。
7. [保存] を選択してレコードを保存します。

ドキュメントリビジョンを作成

契約履行者は、契約ユーザーによる変更要求者に応じてドキュメントリビジョンを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて
ドキュメントリビジョンは、契約依頼と契約書がそれぞれ次のステータスとステータスである場合に作成できます。

契約要求ステータス	契約ドキュメントステータス
対応中	対応中
	ドキュメントが承認されました
	ドキュメント承認が却下されました
	ドキュメント承認がキャンセルされました
	署名が拒否されました
	電子署名が無効です
	エラー
	署名がキャンセルされました

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [ドキュメントリビジョン] タブで、[リビジョンを作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [リビジョンをアップロード] ダイアログボックスで、ストレージタイプを選択し、新しいドキュメントリビジョンをアップロードします。
   利用可能なストレージタイプは、次のとおりです。
   - コンピューター：[ファイルを添付] を選択し、変更されたドキュメントをアップロードします。
   - 受信メール：[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。
   - 外部ストレージ：[ドキュメント] フィールドで、ドキュメントを選択します。このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。

   ファイルを添付した後、[リビジョンを作成] ダイアログボックスで、そのファイルのダウンロード、削除、または添付ファイル名の編集を行うことができます。
5. [作成] を選択します。

   ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブのリストにドキュメントのリビジョンが表示されます。
6. [保存] を選択して契約要求を保存します。

契約要求のキャンセル

契約要求が不要になった場合はキャンセルします。

始める前に

重要:
署名用に送信された契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール:sn_cm_core.contract_user

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [キャンセル要求 **(Cancel Request)**]を選択します。
4. [要求のキャンセル] を選択してキャンセルを確定します。

タスクの結果

- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 契約要求のステータスが [キャンセル] に更新され、契約書のステータスが [契約キャンセル] に更新されます。
- 署名者に送信された文書の署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、契約要求がキャンセルされたことを知らせるメール通知を受け取ります。

署名済み契約ドキュメントのプレビューおよびダウンロード

署名済み契約文書を表示およびダウンロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

重要:
署名用に送信された契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール:sn_cm_core.contract_user

このタスクについて

すべての署名者が契約書に署名したら、最終的な契約書と見なされ、 <table_name>テーブルに保存されます。
契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- 契約履行者は、契約ドキュメントを表示および更新できます。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約管理者のみです。
- 要求者は、法的要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する法的要求のウォッチリストに追加された契約ドキュメントのみを表示できます。

複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別の契約リポジトリレコードが作成されます。

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 契約リポジトリに移動します。
4. [リポジトリのプレビュー] を選択します。
   外部ストレージを構成している場合、[プレビューリポジトリ] オプションは表示されません。
5. [契約リポジトリ]ドロップダウンで、契約番号を選択します。
6. [プレビュー] を選択します。

タスクの結果

確定した契約書が表示されます。ダウンロードアイコン (ダウンロード) を選択して、完成した契約書をダウンロードします。

契約テンプレートのキーワードの検索

契約テンプレートのキーワードを簡単に検索します。

始める前に

キーワード検索の機能が有効になっていることを確認します。詳細については、「契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートリストで、フィルターアイコン を選択します。
3. フィルター条件 [キーワード][次の条件に一致][<検索用語>] を設定します。
4. [実行] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
キーワードを含む契約テンプレートが一覧表示されます。

契約要求およびドキュメントのアドホック承認を開始

ユーザーまたはユーザーグループからのレビューと承認のために、契約要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

必要に応じて、契約要求またはその添付ファイルの承認を要求できます。

- ステークホルダーからの契約書の承認。
- 処理する前にプライバシーチームからの承認が必要な要求のアドホック承認。

フローの仕組みは次のとおりです。

- **legal_user**ロールを持つ組織内のユーザーまたはユーザーグループに、要求レコードへのアクセスに必要なロールを持っているかどうかにかかわらず、承認をアサインできます。
- アイテムへのアクセス権がない承認者には、アサインされた承認レコードが完了になるまで、そのレコードへの読み取り専用アクセス権が付与されます。
- 承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認を確認して対処できます。

注:
法的要求または添付ファイルに承認待ちレコードがある場合、同じアイテムに対して別の承認を開始することはできません。

手順

1. [契約ワークスペース] に移動します。
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。
   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。
5. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
契約タイプ	ドロップダウンリストから、契約タイプのカテゴリ ([注文フォーム] など) を 1 つだけ選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントリビジョン	ドキュメント リビジョンの数。例えば*Order Form - 1.0*。リビジョン番号は [承認中] フィールドに表示されます。 **注:** 最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。 ○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。 **注:** legal_user ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。 [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 **注:** [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
ユーザーグループを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。 **注:** legal_user ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。 [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。 **注:** [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

6. [開始] をクリックします。
すべてのレコードがリストされ、承認ステータスが [要求済み] に変更されます。

タスクの結果
アサインされた承認者は、他の承認の詳細とともに [承認者] タブに追加されます。アサインされた承認者は、確認して対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

注:

- リビジョン番号は、[承認者] タブの [承認] フィールドに表示されます。
- 添付ファイルは、アドホック承認が開始され、要求済みステータスになった後は、削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 契約要求から添付ファイルを削除すると、関連するアドホック承認レコードも削除されます。要求のアクティビティストリームに、削除の詳細を含む作業メモが投稿されます。

次のタスク
承認者は、および 要求またはドキュメントを承認または却下する をレビューできます。

要求またはドキュメントを承認または却下する

契約要求または添付ファイルをレビューして、承認または却下します。

始める前に
承認要求へのリンクが記載されたメール通知を受信している必要があります。
必要なロール： approver_user および legal_user

手順

1. メール通知、契約ワークスペース、セルフサービス、または 従業員センター ポータルから承認レコードを開きます。

2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - レコードを承認するには、[承認] をクリックします。
   - レコードを却下するには、[コメント] フィールドに却下に関するコメントを入力して [却下] をクリックします。

タスクの結果
次の表は、承認レコードの承認および却下アクションの結果を示しています。要求履行者と協力者は、承認または却下に関するメール通知を受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテムの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [承認済み] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 **注:** 承認が要求の添付ファイルに対するものであった場合、その添付ファイルを要求から削除することはできません。 • 要求の ウォッチリストに追加 されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。 • 承認者によって投稿された却下コメントは、要求の [アクティビティ] セクションに追加されます。 • 要求の ウォッチリストに追加 されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。

契約要求のアドホック承認のキャンセル

契約要求に対するアクションが不要になった場合は、アドホック承認をキャンセルします。

始める前に

要求済みステータスのアドホック承認のみ、キャンセルできます。

必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブで、[契約要求] の下のオプションを選択して 契約要求を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認をキャンセル] をクリックします。
5. [承認をキャンセル] ダイアログボックスで、[承認対象] フィールドからキャンセルする承認レコードを選択します。
6. 承認レコードのキャンセルについてのコメントを入力し、[キャンセルを確定] をクリックします。

タスクの結果

承認レコードはキャンセルされ、そのステータスが [キャンセル] に更新され、コメントがその承認レコードに追加されます。その承認がユーザーグループから要求された場合、ユーザーグループ内のすべてのユーザーに対応する承認レコードがキャンセルされます。

デフォルトのメール通知を使用する

デフォルトのメール通知を使用して、要求の進捗状況を連絡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
各アクションのメール通知を設定して、承認のステータスを共有できます。次の場合は、事前定義されたメール通知を使用します。

- 承認が開始されます。
- 承認がキャンセルされました。
- 承認が承認されます。
- 承認は却下されました。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > 通知.
2. [カテゴリ] フィールドで、 契約サポート アイテムを検索します。
3. 既存のプラットフォーム通知に移動します。
4. ソーステーブル *sn_cm_core_document_revision*が ではない条件を追加します。
5. [アクティブ] フィールドを true に更新して、手動で有効にする必要があります。

> **注:**
> これらのメール通知は、デフォルトでは無効になっています。

6. 事業部門に適した **getWorkspaceURL** 値を指定してください。
   たとえば、法律顧問センター getWorkspaceURL は次のようになります。

```
getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";
```

。詳細については、を参照してください。 通知用の拡張ポイントの構成

タスクの結果
利用可能なデフォルトのメール通知のリストを使用できるようになりました。
新しいメール通知を作成するには、「 メール通知を作成する 」の手順に従ってください。

通知用の拡張ポイントの構成

契約要求の [標準チケット] ページでアクションとその機能を追加または変更します。

始める前に
必要なロール：管理者

- スクリプトインクルード、スクリプト拡張ポイント、およびウィジェットの構成を確認します。
- スクリプトインクルードの使用とカスタマイズに関する詳細については、「スクリプトインクルード 」を参照してください。
- アプリケーションスコープをこのアプリケーションに設定していることを確認してください。

このタスクについて
ベースシステムの ApprovalNotificationWorkspaceURLExt スクリプトは、すべての要求タイプに共通するアクションの構成を提供します。特定の要求タイプに対してこれらの共通アクションを上書きしたり、アクションを追加したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. スクリプト化された拡張ポイントでアクションを追加または変更します。

   a. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.

   b. **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** 拡張ポイントを検索して選択します。

   c. 実務エリアの実装を追加または変更します。
   - 実務エリアに新しい実装を追加するには、[実装を作成] 関連リンクをクリックします。

     [スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。

     i. この実装を実務エリアに制限するには、次のコードを *canHandle* パラメーターに追加します。

```
appliesTo(parentRecord) {
      return parentRecord.sys_class_name;
  },
  /**
   * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the
contract request from notification
   * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL
return value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
   *
   * For example:
   * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
   * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' +
sysId
   */
  getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";

  },
```

     ii. 新しいアクションを追加するには、*process* メソッドを更新します。

     参考までに、DefaultLegalTicketActions スクリプトインクルードの既存の *process* メソッドまたは別の実務エリアの実装を参照してください。

   - 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。

     [スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。
     - 既存のアクションを変更するには、パラメーターを更新 *parentRecord* して parentRecord.sys_class_name スクリプトのアクションと一致させます。
     - 既存のワークスペース URL を変更するには、「legal/counsel-center」スクリプトに一致するようにパラメーターを更新します*getWorkspaceURL*。

   d. **[Update** (更新)] をクリックします。

2. オプション:　「メール通知を作成する」の手順に従います。

タスクの結果

利用可能なデフォルトのメール通知のリストを表示するには、 すべて > システム通知 > 通知 をクリックし、[契約サポート] カテゴリを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メール通知を作成する方法の詳細については、「 メール通知を作成する 」の手順に従ってください。

メールを使用したコミュニケーション

デフォルトのメール通知を使用して、要求の進捗状況を連絡します。

始める前に

必要なロール:sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

次の事前定義されたメール通知を使用して、進捗状況を連絡できます。

- 承認が開始されます。
- 承認がキャンセルされました。
- 承認が承認されます。
- 承認は却下されました。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[自分にアサイン済み] をクリックします。
4. 要求を開きます。
5. 詳細アクションボタン ( ) をクリックして、[メールを作成] を選択します。
   [メールの作成] ボタンは、要求が [アサイン済み] または [対応中] ステータスの場合にのみ使用できます。
6. [新規メールドラフト] タブで、新規メールを作成するか受信したメールに応答します。

   応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

   > **注:**
   > メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

   詳細については、「メール経由のコミュニケーション 」を参照してください。
7. メールを即座にスケジュールするか、後でスケジュールします。
   - メールをすぐに送信するには、[メールを送信] をクリックします。
   - メールをドラフトとして保存するには、[ドラフトとして保存] をクリックします。

   > **注:**
   > ドラフトメールを表示するには、リストアイコン ( ) をクリックし、 [メール] カテゴリの下の [ドラフト] リストアイテムを選択して、ドラフトメールを開きます。

タスクの結果

メールが送信されると、要求フォームのアクティビティストリームに追加されます。他から受信するメールも、アクティブストリームに追加されます。
利用可能なデフォルトのメール通知のリストを表示するには、 すべて > 法的管理 > 通知 をクリックし、[契約サポート] カテゴリを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「メール通知を作成する」を参照してください。

Contract Management Pro の管理

管理者は、Word ドキュメントテンプレートと法務契約の管理作業を行います。

契約条項と契約テンプレートの管理

管理者は、条項と契約テンプレートを管理します。

契約条項バリエーションの編集

契約テンプレートで使用されるコンテンツを変更するには、条項バリエーションを編集します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで、条項バリエーションを選択します。
4. [条項バリエーション] フォームで、変更するフィールドを編集します。
   フィールド値の説明については、「[条項バリエーション] フォーム」を参照してください。
5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   インポートされたドキュメントが解析され、抽出されたコンテンツコントロールが [条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
更新された条項バリエーションが、公開された契約テンプレートに関連付けられており、解析後に新しいフィールドが利用可能になった場合、[マッピングされていないメタデータ (Unmapped meta data)] 関連リストが、マッピングされていないフィールドのリストとともに表示されます。テンプレートマッピングを完了する方法については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。

手動でのコンテンツコントロールの追加による契約テンプレートの編集

契約テンプレートを編集して、従業員が契約要求を送信するときに標準契約の生成に使用するテンプレートに含める必要がある変更を反映させます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. フォームでフィールドを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
ステータス	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

4. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされた変更済みコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
   - 変更のない既存のインポートされた条項は、その分類およびマッピング条項とともに保持されます。
   - インポートされたドキュメントでコンテンツコントロールが削除されるインポートされた条項は、リストから削除されます。
   - 新しく追加されたコンテンツコントロールは、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
5. 新しく追加されたインポートされた条項を分類してマッピングします。
   詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。
6. [更新] を選択して変更を保存します。
7. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを編集する

従業員が ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約要求を送信するときに、標準契約を生成するには、契約テンプレートに含める必要があるメタデータ、署名者、または条項を編集します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. [テンプレート] タブで、変更する契約テンプレートを選択します。
   関連付けられた契約テンプレートがアクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスである必要があります。
5. ドキュメントに変更を加えます。

契約テンプレートの変更

変更	説明
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、メタデータ、署名者、または条項を変更します。	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する
署名者を編集または削除します。	アドインを使用した署名者の編集または削除
コンテンツコントロールを削除します。	コンテンツコントロールを右クリックし、[コンテンツコントロールを削除 **(Remove Content Control)]** を選択します。 コンテンツコントロールが Microsoft Word ドキュメントから削除されます。ただし、コンテンツコントロールを ServiceNow インスタンスから削除するには、ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。

6. コンテンツコントロールの最終処理の際、ドキュメントを契約テンプレートにアップロードします。

   a. [続行] を選択してドキュメントを選択します。

   b. [添付ファイルの選択] 画面で、[ファイルの添付] を選択し、変更したドキュメントを選択します。
   アップロードするドキュメントのファイル名と契約書テンプレートでアップロードしたドキュメントのファイル名が異なる場合は、アップロードの確認を求められます。

   c. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)]** を選択してコンテンツコントロールを解析し、データを ServiceNow インスタンスに追加します。

7. ServiceNow インスタンスで条項マッピングを完了します。
   詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築」を参照してください。
   - 変更のない既存のメタデータ、署名者、および条項は、それらの詳細とともに保持されます。
   - 削除されたメタデータ、署名者、および条項が、契約テンプレートの [テンプレートマッピング]、[参加者]、および [条項マッピング (Clause Mapping)] 関連リストから削除されます。
   - 追加されたコンテンツコントロールは、[参加者]、[インポートされた条項 (Imported clause)]、[条項マッピング (Clause Mapping)]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [更新] を選択します。
9. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

アドインを使用した署名者の編集または削除

法務構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して Microsoft Word ドキュメントの署名者を編集または削除します。

始める前に

コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを契約テンプレートにアップロードする必要があります。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. コンテンツコントロールを使用して Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブに移動します。
6. [署名者を編集または削除] アイコン ( ) を選択します。
7. 署名者を編集または削除します。

既存のテンプレートからの契約テンプレートの作成

既存のテンプレートのコンテンツを少しだけ変えたテンプレートが必要な場合は、既存のテンプレートから新しい契約テンプレートを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [リビジョンを作成] を選択します。

   デフォルトビューでテンプレートを作成するときに [コピー] オプションを選択します。

   参加者、インポートされた条項、テンプレートマッピングに関連するデータを使用して、テンプレートリビジョンが作成されます。
4. オプション: コンテンツコントロールを使用して、Microsoft Word ドキュメントから条項とテンプレートフィールドマッピングをインポートします。
   詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ドキュメント] フィールドで [更新] を選択します。

b. [ファイルを選択] を選択します。

c. ファイルを選択し、**[OK]** を選択します。

d. [ドキュメントを解析] を選択します。

- ドキュメントが解析されます。
- 既に存在していたメタデータは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかったメタデータは削除されます。
- 新しいメタデータが追加されます。
- 既に存在していた条項タグは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかった条項は削除されます。
- 新しい条項タグが追加されます。

新しいファイルが契約テンプレートにアップロードされます。

次のタスク

- 解析中に見つかった新しいメタデータをマッピングします。詳細については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。
- 解析中に見つかった新しい条項を分類します。詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。

コンテンツコントロールが変数の値またはスクリプトの戻り値に置き換えられた、契約ドキュメントの最終的なフォームを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [プレビュー] を選択します。
4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、[リストから参照] アイコン を選択します。
5. サンプル契約ドキュメントを生成する法的契約要求をリストから選択します。
6. [プレビューの生成] を選択し、[文書をプレビュー] ポップアップウィンドウを閉じます。
7. [添付ファイルを管理] フィールドで、[表示] を選択してドキュメントを表示します。
8. オプション: ダウンロードするドキュメントリンクを選択します。
9. オプション: 変更する場合は、契約テンプレートを変更します。

契約テンプレートの削除

不要になった契約テンプレートを削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [削除] を選択します。
4. 確認のポップアップで、[削除] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインで検索する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインでテンプレートと条項を検索します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、[テンプレートを検索] 検索フィールドに検索テキストを入力して、特定の名前または状態のテンプレートを検索します。
5. テンプレート内にある条項または条項ライブラリのみにある条項を検索します。
6. バリエーションのある条項を選択し、[条項バリエーションを検索 **(Search clause variations)]** 検索フィールドに条項バリエーションの名前を入力します。

契約レコードの管理

管理者は契約レコードを管理します。

契約レコードの表示

法務契約の履歴を表示して変更を追跡し、監査記録をレビューし、フィールドを更新します。契約が変更された日付と変更者を簡単に確認できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 次の場所に移動してすべての契約を表示する 契約要求 > すべての契約.
4. オプション: 期限切れの契約または間もなく期限切れになる契約を表示します。
   - 30 日以内に期限切れになる契約を表示するには、[期限切れが間近の契約] を選択します。
   - 期限切れの契約を表示するには、[期限切れの契約] を選択します。
5. オプション: 以前のバージョンの契約を表示します。
   a. リストから契約を選択します。
   b. [契約履歴] 関連リストで、[契約開始] 列の日付を選択して以前のバージョンを表示します。

契約レコードの変更

契約レコードが作成された後、終了日、親契約、契約モデルを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
契約終了日または契約条件に変更があった場合、契約のコピーが自動的に保存され、契約履歴に追加されます。

手順
1. ワークスペースに移動します。
2. 契約要求を開きます。
3. 契約を選択します。
4. オプション: 契約終了日を変更します。
   a. [終了日] フィールドで、[終了日カレンダーを表示 (Show End date calendar)] アイコン ( ) を選択します。
   b. カレンダーポップアップで、日付を選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
5. オプション: 親契約を変更します。
   a. [親契約] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [親契約] ポップアップリストで、親契約としてアサインする契約レコードを選択します。
6. オプション: 契約モデルを変更します。
   a. [契約モデル] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [契約モデル] ポップアップリストで、モデルを選択します。
7. [保存] を選択します。

生成された契約書の**sys_id**表示値を表示

契約構成担当者は、詳細スクリプトを更新して、生成された契約ドキュメントの sys_id 変数の正しい表示値を出力します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して変数をマッピングするためのスクリプトは、sys_id 変数の `toString()` 関数を使用するため、生成された契約ドキュメントでその表示値が正しく置き換えられません。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 詳細スクリプトが有効になっていて、表示値が正しく表示されないフィールドを選択します。
   フィールドの詳細は、詳細スクリプトとともに表示されます。
5. スクリプト内で、`toString()` を `getDisplayValue()` に置き換えます。
6. [更新] を選択します。

[store-future: BEGIN review]

契約コア 参照

参照トピックには、ServiceNow 法務契約に関する追加情報が記載されています。

- ServiceNow 法務契約 とともにインストールされるコンポーネント
- 契約コアでインストールされるプロパティ
- [条項バリエーション] フォーム

[End]

契約コア とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Word ドキュメントテンプレート のコンポーネントを含む 契約コア アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
契約コア ユーザー [sn_cm_core.contract_user]	このロールは、契約実行を開始および追跡するために必要です。	なし
契約コア 管理者 [sn_cm_core.contract_admin]	契約コア および基礎となるデータへの管理アクセス権を付与します。	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
契約コアの構成担当者 [sn_cm_core.contract_config]	契約テンプレートと契約構成のデータを構成するためのアクセス権を付与します。契約コアのトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
契約コア 履行者 [sn_cm_core.contract_fulfiller]	このロールは、アサインされた契約を実行しながらアクションを開始するために必要です。例：リビジョンの作成、署名者の追加、署名者のキャンセル。	[sn_cm_core.contract_user]

インストールされるテーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが 法務要求管理 とともにインストールされます。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」を参照してください。

テーブル	説明
契約コア	
条項 [sn_cm_core_clause]	条項フィールドの詳細を保存します。
インポートされた条項 [sn_cm_core_imported_clause]	インポートされた条項に関連するデータを保存します。
条項マッピング [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	条項マッピングの詳細を保存します。
条項バリエーション [sn_cm_core_clause_variation]	条項バリエーションの詳細を保存します。
条項バリエーションフィールド (sn_cm_core_clause_variation_field)	条項バリエーションフィールドの詳細を保存します。
契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	契約タイプの詳細を保存します。
契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	契約ドキュメントの詳細を保存します。
契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	契約リビジョンの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
契約タイプの関連付け [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	契約タイプの関連付けの詳細を保存します。
契約構成 [sn_cm_core_contract_configuration]	契約ドキュメントに追加されるマッピングデータおよび契約が保存される契約リポジトリの詳細を保存します。
契約実行 [sn_cm_core_contract_execution]	契約実行の詳細を保存します。
契約リポジトリマッピング [sn_cm_core_contract_repository_mapping	契約要求フィールドと契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピングに関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer]	名前、役職、メール、署名者タイプなど、署名者の詳細に関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer_task]	署名者にアサインされたタスクの詳細とステータスを保存します。
内部署名者マッピング [sn_cm_core_signer_mapping]	内部署名者の詳細を保存します。
契約タイプ：契約モデルマッピング [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	<追加予定> の詳細を保存します。
契約ドキュメント参照 [sn_cm_core_document_reference]	<追加予定> の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_cm_core_contract_template_rule]	契約テンプレートルールの詳細を保存します。
サポートファイル [sn_cm_core_supporting_file]	サードパーティの契約レビュー要求に添付されたサポートファイルの詳細を保存します。

[条項バリエーション] フォーム

条項バリエーションの新規レコードフォームを使用して、条項バリエーションを作成または変更します。

条項バリエーション

フィールド	説明
番号	このフィールドには、自動的に生成された一意の条項バリエーション番号が含まれます。
名前	条項バリエーションの一意の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条項バリエーション (続く)

フィールド	説明
条項	このフィールドは自動的に条項名に設定されます。
順序	条項バリエーションが使用される順序。 複数の条項が条件を満たす場合、順番の値が小さい条項が最初に選択されます。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。
アクティブ	条項バリエーションがアクティブで使用可能あることを示すオプション。
次の場合に適用	使用する条項のバリエーションを決定するために、選択したテーブルフィールドとレコードプロデューサー変数に適用されるフィルター条件。
適用先	条項のバリエーションが適用されるユーザーを決定する基準。 たとえば、特定の場所の従業員に条項バリエーションが適用される場合は、その地域の従業員のみを定義するユーザー基準に条項バリエーションを関連付けます。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、条項バリエーションは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、契約テンプレートに適用されます。
ドキュメント	[更新] リンクを選択して、変更されたコンテンツを含むドキュメントをアップロードします。選択するドキュメントは .docx 形式のドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
言語	このフィールドは自動的にデフォルト言語に設定されます。

サードパーティの契約レビューフォーム

[サードパーティの契約レビュー] フォームには、サードパーティ契約のレビュー時に使用する、法務部門への法的要求の情報が表示されます。

詳細については、「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

サードパーティの契約レビューフォーム

フィールド	説明
要求元	要求の送信先のユーザー。このフィールドは、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビューフォーム (続く)

フィールド	説明
	法務履行者が 法務顧問センター から要求を送信する場合にのみ表示されます。
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	契約を署名する必要があるサードパーティ法人のタイプ。
契約の目的	契約の対象および目的
会社の正式名	契約を署名する必要があるサードパーティの正式名。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの所在地 (国)。
契約開始日	契約期間の開始日。
契約終了日	契約期間の終了日。
予定完了日	契約レビューを完了する必要がある日付。
通貨	契約の通貨。
契約の値	契約のコスト値。
他の当事者の法的連絡先名	連絡先であるサードパーティのユーザーの名前
他の当事者の法的連絡先メールアドレス	連絡先のメールアドレス。
ドキュメント	法務部門によってレビューされる契約ドキュメントと補足ドキュメント。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)**] フォームのフィールド

[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームは、ルールの作成や既存のルールの更新に使用されます。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)**] フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	条件の名前。
アプリケーション	条件が作成および使用されるアプリケーション。
適合状態	システムフィールド。使用しません。
順序	条件が評価される順序。
イベント名	この条件が発動するイベントの名前。
期限切れ条件	この値に設定されている[条件チェック] フィールドが true になる必要がある条件。必要とされる数の条件を追加します。条件チェックの詳細については、「条件チェックを定義する」を参照してください。
ドメイン	条件のドメイン。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)**] フォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
条件チェック	期限切れ条件の関連条件チェック。
テーブル	条件チェックに関連付けられたテーブル。

契約検証エラーを開始

このセクションでは、ワークスペースから契約を開始する際に報告される可能性のある検証エラーについて説明します

法務サービスデリバリ

ServiceNow® 法務サービスデリバリ は、法務サポートをリクエストする従業員とそのサービスを提供する法務部門間に統一されたエクスペリエンスを提供します。

従業員は、ガイド付きインテリジェントワークフローを使用してインターフェイスから法務サービスをリクエストできます。法務部門は、より重要な作業に集中できるように、日常的な法的要求を自動化または合理化できます。

法務部門は、要求の可視性、優先順位付けされた作業キュー、および実務固有のツールを提供する ServiceNow® 法務顧問センター を使用して、複雑な法務を管理できます。

次のビデオでは、法務サービスデリバリ の概要について説明します。 Legal Service Delivery の概要を説明するビデオ所要時間は約 5 分です。

メリット

法務サービスデリバリ は、運用効率を向上し、アクション可能なインサイトを提供する従業員のセルフサービスを有効にすることで、組織の社内顧問および法務チームのプロセスを強化します。

- 従業員にセルフサービスエクスペリエンスを提供し、法的要求を迅速に解決できるようにします。
- 法務部門がより複雑な業務に集中し、時間を優先できるようにします。
- パフォーマンスアナリティクス の法務担当役員ダッシュボードと法務運用ダッシュボードで運用に関する理解を深め、効率を向上させます。

法務サービスデリバリ アプリケーション

法務サービスデリバリ には次の主要なアプリケーションが含まれています。

法務実務アプリコア

法務実務アプリコア アプリは、すべての法務アプリケーションを使用するために必要なアプリケーションです。

法務要求管理

ServiceNow® 法務要求管理 アプリケーションは、従業員が法務部門から必要なあらゆる情報、サービス、および必要なヘルプを取得するための統合された単一のメカニズムを提供します。従業員は、法的要求を送信し、進捗状況を監視し、法務ナレッジベースの記事を参照できます。これらはすべて、ポータル、モバイル、および仮想エージェント全体にわたるオムニチャネルエクスペリエンスを通じて行われます。

法務要求管理 は 法務サービスデリバリ スイートで必要なコアアプリケーションです。インストール対象として選択する他のすべてのアプリケーションは、法務要求管理 の上に配置されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Matter Management®

ServiceNow® Legal Matter Management アプリケーションを使用すると、複数の部門にまたがるタスクを必要とする法的要求と、ドキュメントを保存して重要なマイルストーンを追跡するメカニズムを備えたワークフローを完了することができます。レコードレベルのセキュリティが埋め込まれているため、各レコードの機密情報を保持できます。

事項テンプレートは、さまざまな事項タイプの標準化されたプロセスとワークフローに役立ちます。

Legal Practice Applications

法務サービスデリバリ スイートの Legal Practice Applications は、さまざまな法務分野の特定のニーズに対するソリューションを提供します。

Legal Conflict of Interest®

ServiceNow® Legal Conflict of Interest アプリケーションを使用すると、利益やロイヤルティが相反している従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および記録を管理できます。

法務部門によるコンテンツレビュー®

ServiceNow® 法務部門によるコンテンツレビュー を使用すると、マーケティング資料、関連資料、またはプレゼンテーションコンテンツの法務レビュー要求を作成し、問題を解決できます。

Legal Digital Forensics®

ServiceNow® Legal Digital Forensics アプリケーションを使用すると、調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理できます。

Legal Investigations®

ServiceNow® Legal Investigations アプリケーションでは、組織の法務部門がシンプルな取り込みプロセスから内部の苦情を受け入れることができます。従業員は、Anonymous Report Center ポータルから記名または匿名で苦情を送信できます。法務部門は法務調査を実施できます。法務調査には、面談、証拠収集、苦情に対処するための推奨アクションを含む最終レポートの準備などが含まれます。

Legal Simple Contracts®

ServiceNow® Legal Simple Contracts アプリケーションを使用すると、従業員は法務サポートおよび契約ガイダンスを取得するための法的要求を送信できます。たとえば、サードパーティとの NDA ドキュメントの作成や、販売契約またはサードパーティ契約のレビューなどの法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらを管理および処理できます。

法務簡易プライバシー®

ServiceNow® Legal Simple Privacy は、プライバシー関連の懸念を解決するためにプライバシー評価リクエストを提起するメカニズムを提供します。

Legal Stock Preclearance®

ServiceNow® Legal Stock Preclearanceアプリケーションを使用すると、会社の Stock Preclearance ポリシーに準拠した Stock Preclearance 要求を管理できます。取引期間を設定し、アクセスユーザーリストを管理し、Stock Preclearance 要求を承認また却下できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター

ServiceNow® 法務顧問センター アプリケーションにより、弁護士は解決を容易にするように構築されたワークスペースを使用して問題を迅速に解決できます。単一のビューから、法務問題の完全なコンテキストを取得して迅速に解決します。

法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック

法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック パフォーマンスアナリティクス 法務担当役員ダッシュボード

パフォーマンスアナリティクス の法務担当役員ダッシュボードを使用して、チームと事業部門が法務サービス要求を解決する方法に関するインサイトを得ることができます。ゼネラルカウンシルおよび実務エリアリードは、事前設定されたさまざまなレポートと測定基準を使用して、法務運用に関するインサイトを通じてデータ主導型の意思決定を行うことができます。上位要求カテゴリの詳細、ユーザーの場所、実務エリア、および要求部門別の要求、法的要求および法務に関する事項の SLA コンプライアンス、弁護士あたりの処理された要求の平均数、法的要求および法務に関する事項のクローズに要する平均時間の経時的な詳細を表示できます。

法務サービスデリバリ 向け仮想エージェント

法務仮想エージェント対話型

ServiceNow® 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションには、法務サービスを求める従業員との自動チャットを実現できる事前定義された会話トピックが用意されています。新しいトピックを作成したり、事前定義されたトピックをカスタマイズしたりして、従業員からの一般的な法的要求を処理することも、セルフサービスタスクを通じてそれらをガイドすることもできます。

法務サービスデリバリ のモバイルエクスペリエンス

次の ServiceNow® Mobile アプリを使用して、法務サービスデリバリ アプリケーションを操作できます。

Now Mobile アプリ

Now Mobile アプリを使用すると、従業員はモバイルデバイスから法的情報を取得しサポートを受けることができます。Now Mobile アプリを使用して、法的要求を送信し、要求のステータスを追跡し、ナレッジ記事を参照できます。

モバイルエージェント アプリ

モバイルエージェント アプリにより、法務部門のユーザーは法的要求および モバイルエージェント アプリを使用してそれらに割り当てられた法務に関する事項を解決できます。

詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

法務サービスデリバリ アプリケーションのドメイン分離

法務サービスデリバリ アプリケーションは、ベーシックレベルのドメイン分離をサポートしています。詳細については、「Domain Separation と 法務サービスデリバリ」を参照してください。サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート」を参照してください。

法務要求管理

ServiceNow® 法務要求管理 アプリケーションは、従業員が法務部門から必要なすべての情報、サービスを取得してサポートを受けるための統一されたメカニズムと、法務部門がこれらの要求を迅速に解決するための、簡素化されたコラボレーションプロセスを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

従業員は、Web ポータル、モバイルプラットフォーム、および 仮想エージェント で法的要求を送信し、進捗状況を監視し、法務ナレッジベースの記事を参照できます。

法務部門は、一元化された 法務顧問センター を使った共同作業で法務の取り込み量を管理し、法的要求を解決し、作業分析を監視できます。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士がどのように使用する 法務要求管理かについて学びます。	設定 実務エリア、問診票、その他の構成を設定します。	要求 法的要求を送信および追跡します。
管理 法的要求を管理します。	分析およびレポート 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

法務要求管理 の詳細

法務要求管理 により、組織内の許可された従業員が法的要求を送信して進捗状況を追跡する間、適切なロールを持つ法務部門のユーザーは、これらの要求を解決するために作業できます。

従業員は、法務ナレッジベース記事の参照、法的要求の送信、送信された要求の進捗状況の監視、および 仮想エージェント.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Service Delivery

特徴

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- Service Portal、モバイルデバイス、および 仮想エージェント に対する法的要求の送信
- 問題の解決またはクエリーの回答による法的要求の管理
- 複数の部門にまたがるタスクとワークフローが必要な法務に関する事項への法的要求の昇格

利点

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 簡単にアクセスできるセルフサービスエクスペリエンスを使用して、構造化されていない手動のメールプロセスとタスクを削減する
- 仮想エージェントにより一般的な法的要求の応答を自動化する
- 法務サービスのデマンドをリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定を行う
- 最適化された 法務顧問センター で複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および作業する

法務要求管理 の設定

法的要求サービスを使用して法務部門に要求を送信できる従業員にこれらのサービスを提供する基盤データを設定します。

管理者は、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

実務エリア

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有の実務エリアを設定します。カテゴリを実務エリアに関連付けて、法務部門ユーザーを実務エリアリードとしてアサインします。

カタログカテゴリ

従業員が 法務サービスポータル で特定の法務サービス要求を検索するために使用できる法務サービスをグループ化するカタログカテゴリを作成します。

レコードプロデューサー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードプロデューサーを作成して、法的要求サービスの問診票を定義します。これらのレコードプロデューサーは、法務サービスポータル の [法務運用カタログ (Legal Operations Catalog)] で利用できます。従業員はこれを使用して法務サービス要求を送信できます。

外部ストレージシステム

法的要求および法務に関する事項に添付されたドキュメントを保存するように、外部ストレージシステムを構成します。外部ストレージシステムとの統合により、一元化されたドキュメント管理および保持ポリシーを確立できます。

応答テンプレート

法務履行者が作業メモ、コメント、メール、またはチャットの会話を通じて迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを構成します。

各応答テンプレートはテーブルに関連付けられており、そのテーブルのフィールド変数を含めるように構成できます。条件ビルダーを使用して、構成されたチャネルを介してテンプレートを使用するために、法的要求または法務に関する事項で満たす必要のある条件を指定できます。たとえば、デジタルフォレンジックタイプの法的要求に対してのみ応答テンプレートを有効にする条件を定義できます。

また、チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示するために、スラッシュコマンドでショートカットとして使用できる短い名前を指定できます。

メール通知

特定のイベントが発生したときに送信されるメール通知を作成または変更します。考えられるイベントトリガーとして、要求が法務部門のメンバーが作業するためにアサインされたとき、要求がクローズまたはキャンセルされたとき、または追加情報を取得するためのメッセージが投稿されたときなどがあります。

新しいメール通知テンプレートは、従業員センター もインストールされている場合に、法務要求管理 4.2.2 バージョン以降の 法務サービスデリバリ アプリケーションで使用できます。名前に *EC:* プレフィックスを付けることで、既存のものと区別できます。

- 法務要求管理 5.0 バージョン以降の新規インストールでは、これらのメール通知がデフォルトでアクティブです。
- 法務要求管理 バージョン 5.0 より前からアップグレードした場合、これらのメール通知はデフォルトで非アクティブです。既存の通知を非アクティブにするときに、手動でアクティブにする必要があります。

  インストールされているアプリケーションに基づいてメール通知をアクティブ化するために、管理者は次のスクリプトを実行します。

  - 法的要求の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for legal req)：法務要求管理 のメール通知をアクティブ化します。
  - 法務に関する事項の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for lg matter)：Legal Matter Management のメール通知をアクティブ化します。
  - 法務契約の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template lg contracts)：Legal Simple Contracts のメール通知をアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務 COI の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for Legal COI)：Legal Conflict of Interest のメール通知をアクティブ化します。
- Legal Stock の EC メールテンプレートのアクティブ化 (Activate EC email template for lg stock)：Legal Stock Preclearance のメール通知をアクティブ化します。

注:
新しいメール通知のリンクから、ユーザーのロールに基づいて 従業員センター または 法務顧問センター に移動します。

- 要求者の場合、メール内のリンクから 従業員センター ポータルのチケットページが開きます。
- 履行者の場合、メール内のリンクから 法務顧問センター のレコードフォームが開きます。

法的要求または法務に関する事項の法的処分

法的要求または法務に関する事項フォームの関連リストとして、法的要求および法務に関する事項からの処分を保存する法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition] テーブルを追加します。フォームに関連リストを追加する方法については、「フォームへの関連リストの追加」を参照してください。

法務要求管理 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、法務要求管理 アプリケーション (sn_lg_ops) をインストールできます。このアプリケーションにはデモデータが含まれており、まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- アプリケーションがプラグインまたはその他のストアアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしてください。
- のレビュー 法務要求管理 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

法務要求管理 アプリケーションをインストールする前に、インスタンスで次の ServiceNow プラグインをアクティブ化します。

- ワークスペースコア (com.workspace_core)
- チェックリスト (com.glide.ui.checklist)

必要なロール：admin

このタスクについて

以下のコンポーネントは、法務要求管理 アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 実務エリアに固有のテーブル
- ビジネスルール

詳細については、「法務要求管理 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

法務顧問センター® (sn_lg_workspace)

ServiceNow 法務顧問センター アプリケーションにより、弁護士は解決を容易にするように構築されたワークスペースを使用して問題を迅速に解決できます。単一のビューから、法務問題の完全なコンテキストを取得して迅速に解決します。

法務顧問センター® コンポーネント (sn_lg_ws_comps)

ServiceNow 法務顧問センター コンポーネントアプリケーションは、法務顧問センター 内のコンポーネントを分離することにより優れたパフォーマンスを提供し、法務顧問センター のワークスペースエクスペリエンスを向上します。

Legal Mobile (sn_lg_mobile)®

ServiceNow Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務要求管理 アプリケーション (sn_lg_ops) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務要求管理 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
法務サービスデリバリ Guided Setup を使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

Guided Setup にアクセスするには 法務サービスデリバリ 、次の場所に移動します。 法的管理 > 法務 **Guided Setup**. Guided Setup インターフェイスの使用の詳細については、「Guided Setup の使用」を参照してください。

実務エリアテーブルの設定

法的要求および法務に関する事項テーブルのフィールドを使用して、法務顧問センター の [リスト (Lists)] セクションに含めることができるように、実務エリアテーブルを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
レコードプロデューサーは変数を使用して、法的要求または法務に関する事項の問診票を介して送信されたフィールド情報を格納します。これらの変数のいずれかを 法務顧問センター のリストビューの列として使用する必要がある場合は、それぞれの実務エリアテーブルに列として追加する必要があります。これらの実務エリアテーブルは、法的要求の場合は法的要求 [sn_lgs_ops_request] テーブル、法務に関する事項の場合は法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter] テーブルを拡張します。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」と「法務に関する事項の実務エリアテーブル」を参照してください。

> **注:**
> 法務に関する事項に実務エリアテーブルを使用するには、Legal Matter Management がインストールされている必要があります。

手順

1. 実務エリアに送信された法的要求または法務に関する事項のレポートを作成するために使用する、新しい列を実務エリアテーブルに追加します。
   詳細については、「テーブルのフィールドを追加およびカスタマイズする」を参照してください。
2. 関連する実務エリアの法的要求または法務に関する事項のレコードプロデューサーを作成または変更します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。
3. ユーザーが法的要求または法務に関する事項を送信した後に問診票データを変更したときに、ビジネスルールを更新して、マッピングされたテーブル列と変数を同期します。

   a. 移動先 システム定義 > ビジネスルール.

   b. *`Sync variable with mapped columns`*ビジネスルールを開きます。

   c. [実行タイミング **(When to run)]** タブで、カテゴリの新しい OR 条件を追加します。
      たとえば、コンプライアンスの問診票の変数をコンプライアンス [sn_lg_ops_compliance] テーブルのマッピングされた列と同期するには、次の OR 条件を入力します。

      [カテゴリ] **[is]** [コンプライアンス **[sn_lg_ops_compliance]]**

   詳細については、「ビジネスルールの作成」を参照してください。

法務カタログカテゴリの作成または変更

カタログカテゴリを作成または変更して、法務カタログアイテムを法務運用カタログの論理グループに整理します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_catalog_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法的カタログ > カテゴリの管理.
2. カタログカテゴリを作成または変更します。
   - カタログカテゴリを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のカタログカテゴリを変更するには、リストからカタログカテゴリを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

カテゴリフォーム

フィールド	説明
役職	カタログカテゴリの一意の名前
カタログ	カテゴリが属するカタログの名前。 [法務運用カタログ **(Legal Operations Catalog)]** を選択します。
勤務地	カテゴリに関連する場所
説明	カテゴリに関する説明。 法務サービスポータル でカテゴリを選択すると、カタログカテゴリ名の下に説明が表示されます。
アプリケーション	カテゴリが適用可能なアプリケーションスコープ
有効	ポータルでカテゴリを利用可能にするためのオプション
親	このカテゴリの親である法務カタログカテゴリ
カタログ画像	ポータルでカテゴリとともに表示される大きな画像
アイコン	カテゴリがサブカテゴリとしてリストされている場合、カテゴリ名の横に表示される小さなアイコン
ヘッダーアイコン	カテゴリがトップレベルカテゴリである場合、カテゴリヘッダーの横に表示されるアイコン

4. [送信] をクリックします。

タスクの結果
サービスカタログカテゴリが作成されます。カタログカテゴリは、[実務エリアフォーム (Practice Area form)] の [サービスカタログカテゴリ **(Service catalog category)]** フィールドに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- [カタログアイテム] 関連リストを使用して、レコードプロデューサーをカテゴリに関連付けます。
- カタログカテゴリを実務エリアに関連付けて、実務エリア、レコードプロデューサー、およびカタログカテゴリを一緒にマッピングします。このマッピングは、従業員が関連カテゴリを使用して法的要求を送信するのに役立ちます。次に、これらの要求は、関連付けられた実務エリアを通じて適切なグループまたはユーザーにアサインされます。

  詳細については、「実務エリアの作成または変更」を参照してください。

実務エリアの作成または変更

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有のエリアに対する実務エリアを作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 実務エリア.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

実務エリアフォーム

フィールド	説明
名前	実務エリアの一意の名前
有効	実務エリアをアクティブにするためのオプション。法的要求は、アクティブな実務エリアに対してのみ送信できます。
サービスカタログカテゴリ (Service catalog category)	実務エリアの新しい問診票が 法務サービスポータル で整理されるカタログカテゴリの名前。 注: このフィールドは、法務サービスに 法務サービスポータル を使用する場合にのみ適用されます。従業員センター で法務サービスを有効にするには、分類マッピングを使用します。詳細については、「従業員センターポータルの法務サービス」を参照してください。
説明	実務エリアの説明

4. [送信] をクリックします。
   実務エリアが作成され、[問診票フォーム] および [実務エリアリード] 関連リストが表示されます。
5. 実務エリアのリードとして 1 人以上のユーザーを追加します。

   実務エリアリードは、実務エリアに関連する未アサインの要求をすべて表示し、それらを実務エリアメンバーにアサインできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [実務エリアリード] 関連リストで [編集] をクリックします。

b. [エレメントの編集] フォームで [コレクション] リストから 1 人以上のユーザーを選択し、[追加] をクリックして [実務エリアリード] リストに追加します。
[実務エリアリード] ユーザーグループのユーザーのみが [コレクション] リストに表示されます。[実務エリアリード] ユーザーグループのユーザーは、特定のグループに属している必要があります。

c. [保存] をクリックします。
選択したユーザーが [実務エリアリード] 関連リストに追加されます。

次のタスク
[問診票 (Intake Forms)] 関連リストから 実務エリアに問診票を追加する します。

実務エリアに問診票を追加する

問診票を実務エリアに追加してレコードプロデューサーに関連付け、アサインルールとサービスレベルアグリーメントを定義します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 実務エリア.

2. 問診票を追加する実務エリアを開きます。

3. 問診票関連リストで [新規] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

問診票フォーム

フィールド	説明
名前	問診票の一意の名前
デフォルトサブカテゴリ (Default subcategory)	問診票に関連付けるデフォルトのサブカテゴリ
実務エリア (Practice area)	問診票が関連付けられている実務エリア
簡単な説明	問診票の簡単な説明
レコードプロデューサーセクション	
タイプ	問診票に関連付けるレコードプロデューサーのタイプ。次のオプションから選択できます。 ○ 要求：実務エリアリードは、この実務エリアで送信された要求を法務に関する事項に昇格することはできません。 ○ 事項 **(Matter)**：法務部門ユーザーは、この実務エリアで事項を送信できます。 ○ 要求と事項 **(Request and Matter)**：実務エリアリードは、この実務エリアで送信された要求を法務に関する事項に昇格すること

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ができます。昇格中に、法的要求レコードのフィールド値が [事項 (Matter)] レコードにコピーされます。
要求レコードプロデューサー (Request record producer)	関連付けられた実務エリアで要求を送信するレコードプロデューサー。 既存の要求レコードプロデューサーを選択するか、[要求レコードプロデューサーを作成 **(Create Request record producer)]** 関連リンクを使用して作成します。新しく作成された要求レコードプロデューサーには、要求フォームに事前に入力されるいくつかのフィールドのデフォルト値が含まれています。 **注:** [要求レコードプロデューサーを作成 **(Create Request record producer)]** 関連リンクは、このフィールドが空の場合にのみ表示されます。 このフィールドは、[要求] または [要求と事項 **(Request and Matter)]** が [タイプ] 値として選択されている場合にのみ表示されます。
事項レコードプロデューサー (Matter record producer)	法務に関する事項を作成するレコードプロデューサー。 事項を直接作成できる場合は、既存の事項レコードプロデューサーを関連付けます。新しい事項レコードプロデューサーを作成して関連付けるには、[事項レコードプロデューサーを作成 **(Create Matter record producer)]** 関連リンクをクリックします。 **注:** [事項レコードプロデューサーを作成 **(Create Matter record producer)]** 関連リンクは、このフィールドが空の場合にのみ表示されます。 このフィールドは、[事項 **(Matter)]** が [タイプ] 値として選択されている場合にのみ表示されます。
デフォルト事項テンプレート (Default matter template)	関連する法的要求を法務に関する事項に昇格する際にデフォルトで選択される事項テンプレート。 このフィールドは、[事項 **(Matter)]** または [要求と事項 **(Request and Matter)]** が [タイプ] 値として選択されている場合にのみ表示されます。
オプション	ビジネスニーズに応じて、法的要求、法務に関する事項、またはその両方のデフォルトの動作

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	またはフローを変更するオプション。次の事前定義オプションから選択します。 ○ [アサイン先フィールドは必須ではありません]：法的要求フォームの [アサイン先] フィールドは、オプションのフィールドになります。 ○ [要求アドホック承認を無効化]：法的要求を担当する法務履行者は、要求または添付ファイルに対してアドホックの承認を開始できません。[承認を開始] ボタンは、法的要求フォームでは使用できません。 ○ [要求の再オープンを無効化]：要求者は、クローズされた法的要求を再オープンできません。[要求を再オープン] ボタンは、標準チケットページでは使用できません。 ○ [要求で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Request)]**：実務エリアリード、グループマネージャー、および法務履行者 ([アサイン先] フィールドのユーザー) は、法的要求でアサイン先グループを変更できます。 **注:** アサイン先グループを変更すると、既存のグループメンバーの内、更新されたアサイン先グループに属していないメンバーが要求にアクセスできなくなる可能性があります。[アサイン先] フィールドもクリアされます。 ○ [事項で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Matter)]**：実務エリアリード、グループマネージャー、および法務履行者 ([アサイン先] フィールドのユーザー) は、法務に関する事項でアサイン先グループを変更できます。 **注:** アサイン先グループを変更すると、既存のグループメンバーの内、更新されたアサイン先グループに属していないメンバーが事項にアクセスできなくなる可能性があります。[事項所有者] フィールドもクリアされます。 ○ [添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]**：法的要求および法務に関する事項に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージにアップロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	重要: 1 つの問診票フォームに対して構成できる外部ストレージプロバイダーは 1 つだけです。 ○ ユニバーサル要求から法的要求を作成できるようにする **(Enable Legal Request creation From Universal Request)**：ユニバーサル要求の解決にあたって法務部門から支援を受けるために、ユニバーサル要求から法的要求を作成できるようにします。 ○ [要求履行者を事項所有者として作成]：法的要求が法務事項に昇格されると、この法務事項は自動的に法的要求履行者に割り当てられます。 ○ テンプレートからドキュメントを生成 **(Generate Document from Template)**：契約レビューの法的要求が送信されたときに、このオプションでドキュメントテンプレートを使用してドキュメントを生成するかどうかを決定します。このオプションが選択されていない場合、要求者はレビューのために契約を送信する必要があります。 **注:** このオプションは、sn_lg_ops_contract_request テーブルでのみ使用できます。

5. [送信] をクリックします。
実務エリアに問診票が追加されます。サブカテゴリ、サービスレベルアグリーメント定義、アサインルール、および事項テンプレートを管理するための [チェックリスト] セクションと関連リストが表示されます。
6. オプション: [チェックリスト] セクションに To Do アイテムを追加して、要求履行者のアクティビティのリストを提供します。
従業員が問診票から新しい法的要求を送信すると、この事前定義されたチェックリストが、対応する要求のデフォルトの To Do アイテムとして表示されます。
   a. [チェックリスト] の横にあるその他のアクションアイコン ( ) をクリックします。
   b. [新規作成] をクリックします。
   c. To Do アイテムの説明を入力し、Enter キーを押します。

次のタスク

- [サブカテゴリ (Subcategories)] 関連リストで、新しいサブカテゴリを追加してそれを問診票に関連付けます。
- [SLA 定義] 関連リストから、必要に応じて Service Level Agreement (SLA) 定義を作成します。
- [アサインルール] 関連リストから、問診票フォームのアサインルールを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [カタログビルダーで編集] 関連リンクをクリックして、[タイプ] フィールド値に基づいて、法的要求または法務に関する事項、またはその両方のレコードプロデューサーを更新します。詳細については、「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

  管理者は法務サービスのレコードプロデューサーを作成または変更することもできます。

- 事項レコードプロデューサーが選択されている場合は、[事項テンプレート (Matter Templates)] 関連リストから、事項テンプレートを問診票に関連付けます。

問診票のサブカテゴリの追加

実務エリアの問診票にサブカテゴリを追加して、問診票から法的要求と割り当てを整理します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて

注:
同じ名前を持つサブカテゴリを多くの問診票に関連付けることができます。ただし、問診票に同じ名前を持つ複数のサブカテゴリを含めることはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアを開きます
3. [問診票フォーム] 関連リストで、サブカテゴリを追加する問診票を開きます。
4. [サブカテゴリ (Subcategory)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. [サブカテゴリ **(Subcategories)]** フィールドに、サブカテゴリの一意の名前を入力します
6. [アクティブ **(Active)]** チェックボックスをオンにして、サブカテゴリがアクティブかどうかを示します。
7. [送信] をクリックします。

法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするルールを作成

関連する法的要求または法務に関する事項をユーザーまたはグループにアサインする問診票のアサインルールを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config または sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 実務エリア.
2. [問診票フォーム] 関連リストから問診票を開きます。
3. [アサインルール] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

アサインルールフォーム

フィールド	説明
名前	アサインルールの一意の名前

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
有効	アサインルールをアクティブとしてマークするオプション。 法的要求は、アクティブなアサインルールにのみ基づいてグループまたはユーザーにアサインされます。
[適用先] タブ	
テーブル	アサインルールが適用されるテーブルの名前
条件	アサインルールが適用される条件。 たとえば、法的要求がプライバシーカテゴリで送信されたときにルールを適用するには、次の条件を入力します。 **[Category][is][Privacy]**。
[アサイン先] タブ	
ユーザー	法的要求がアサインされているユーザー
グループ	法的要求がアサインされているユーザーグループ

5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
アサインルールが条件付きで作成されます。ルールの条件を満たす法的要求または法務に関する事項は、指定されたグループまたはユーザーにアサインされます。

事項テンプレートを問診票に関連付ける

事前定義されたデータが含まれるように、法的要求を法務に関する事項に昇格する場合に使用できる問診票に事項テンプレートを関連付けます。

始める前に

> **注:**
> [事項テンプレート (Matter Template)] 関連リストは、[タイプ] 値として [事項 **(Matter)**] または [要求と事項 **(Request and Matter)**] を選択した場合にのみ、[問診票 (Intake Form)] フォームで使用できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config または sn_lg_matter.matter_config

このタスクについて
既存の事項テンプレートが更新されて公開されると、問診票フォームに最新バージョンの関連する事項テンプレートが反映されます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアを開きます
3. [問診票 (Intake Form)] 関連リストから、事項テンプレートを関連付ける問診票フォームを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [事項テンプレート (Matter Template)] 関連リストで、既存の事項テンプレートを関連付けるか、新しい事項テンプレートを作成して関連付けます。

タスクの結果
選択した事項テンプレートが問診票に関連付けられます。

長時間実行されている法的要求をクローズするためのシステムプロパティのアクティブ化

管理者として、sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_metters システムプロパティをアクティブ化して、法的要求が長時間実行されている要求にリンクされている場合でも、法的要求をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

このタスクについて
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters は、法的要求が長時間実行されている要求にリンクされている場合でも、法的要求をクローズするように構成するための構成可能なシステムプロパティです。このプロパティは他の機能に依存しません。デフォルトでは、このプロパティは **False** に設定されており、法的要求が未解決な場合はクローズできません。プライマリ法的要求が未解決であっても法的要求をクローズするには、プロパティを **True** に変更してアクティブ化します。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_metters プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_metters システムプロパティがアクティブ化され、プライマリ法的要求が未解決であっても、関連する法的要求をクローズできます。

法務サービスのレコードプロデューサーの管理

レコードプロデューサーを使用して、要求者が法的要求を入力して開始する必要があるフィールドを含む法務問診票を設定できます。

法務サービスのレコードプロデューサーは、実務エリアに関連付けられ、実務エリアで定義されたサービスカタログカテゴリの下に表示されます。実務エリアには、サービスレベルアグリーメントとアサインルールも設定されています。アサインルールに基づいて、要求は適切な法務グループまたは法務ユーザーにアサインされ、解決されます。

クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更

レコードプロデューサーを作成または変更して、法的要求の問診票を定義します。従業員は 法務サービスポータル でこれらの問診票を使用して法的要求を送信できます。

始める前に
法務要求管理 アプリケーションスコープを選択していることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_catalog_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
カタログビルダーを使用してレコードプロデューサーを管理するには、「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法的カタログ > レコードプロデューサー.
2. レコードプロデューサーを作成または変更します。
   - レコードプロデューサーを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のレコードプロデューサーを変更するには、リストからレコードプロデューサーを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

レコードプロデューサーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードプロデューサーの一意の名前
テーブル名	レコードプロデューサーを通じて収集されたデータを格納するテーブルの名前 - 法的要求のレコードプロデューサーを作成する場合は、法的要求 **[sn_lg_ops_request]** を選択します。 - 法的事項のレコードプロデューサーを作成する場合は、 法務に関する事項 **[sn_lg_matter_matter]** を選択します。 **注:** このオプションを使用するには、Legal Matter Management アプリをインストールしておく必要があります。 - レコードプロデューサーから収集したデータをレポートに使用する場合は、実務エリアに固有のテーブルを選択します。詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。
アプリケーション	レコードプロデューサーが属するアプリケーション。 このフィールドは、レコードプロデューサーを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
有効	レコードプロデューサーを有効にするオプション。 有効なレコードプロデューサーのみを 法務サービスポータル で法務問診票として使用できます。
[内容 (What it will contain)] タブ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
簡単な説明	レコードプロデューサーの簡単な説明
説明	レコードプロデューサーの詳細な説明
スクリプト	作成したレコードの特定のフィールドに値を動的にアサインするスクリプト
[アクセシビリティ] タブ	
カタログ	レコードプロデューサーが属するサービスカタログの名前。 [法務運用カタログ **(Legal Operations Catalog)]** を選択します。
カテゴリ	問診票が 法務サービスポータル に表示されるサービスカタログカテゴリの名前

4. レコードプロデューサーを保存します。
   - [送信] をクリックして、新しいレコードプロデューサーを保存します。
   - [更新] をクリックして、変更を既存のレコードプロデューサーに保存します。
5. [変数 (Variables)] 関連リストで、変数を追加または変更します。
   レコードプロデューサーの変数は、従業員が法的要求を送信するときに情報収集目的で、法務問診票にフィールドとして表示されます。

   重要:
   実務エリアテーブルのレコードプロデューサーを設定する場合は、選択したテーブルの列名で変数をマッピングする必要があります。[変数 (Variables)] フォームで、[フィールドにマッピング **(Map to field)]** チェックボックスとフィールドで選択された実務エリアテーブルの列名を選択します。マッピングされた変数のみが、選択したテーブルの列にコピーされます。

   変数の作成の詳細については、「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。
6. [割り当て済みトピック] 関連リストで、カタログアイテムを分類内のトピックに割り当て、カタログアイテムが 従業員センター ポータルに追加されるようにします。
   割り当てられたトピックと分類の詳細については、「従業員センター の統一された分類方法」を参照してください。
7. [適用対象 (Applicable For)] および [適用対象外 (Not Applicable For)] 関連リストで、ユーザー条件を適用してレコードプロデューサーのアクセスを制御します。
   ユーザー基準はユーザーレコードの条件を定義します。これらの条件に一致するユーザーに対し、レコードプロデューサーへのアクセスを許可または拒否できます。ユーザー基準の作成の詳細については、「ユーザー基準の設定」参照してください。
8. 法的要求の添付ドキュメントを外部ストレージに保存するオプションを有効にしている場合は、送信時に法的要求に添付されたドキュメントを検証するスクリプトを追加できます。

   a. [カタログクライアントスクリプト] 関連リストで [新規] をクリックします。

   b. [カタログクライアントスクリプト] フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「Service Catalog クライアントスクリプトの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [スクリプト] フィールドに、次の条件を判断するためにカタログアイテムに対して実行される以下のクライアントスクリプトをコピーします。

- アップロードするドキュメントのファイルサイズが許容範囲内である。

  このチェックは Microsoft OneDrive 外部ストレージに適用されます。

- フォルダ に同じ名前のファイルが既に存在している。

```
var status = true;
      var uniqueNames = [];
      var duplicateNames = [];
      var largeFileNames = [];
      var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
      attachments.forEach(function(attachment) {
         var name = attachment['file_name'];
         var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
         if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
            duplicateNames.push(name);
         } else if (size > 4000000) {
            largeFileNames.push(name);
         }
         uniqueNames.push(name);
      });
      if (largeFileNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
         largeFileNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
         });
         status = false;
      }
      if (duplicateNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
         duplicateNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
         });
         status = false;
      }
      return status;
   }
}
function getSizeInBytes(size) {
   var unit = size.split(" ")[1];
   var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
   switch (unit) {
      case "MB":
         value = value * 1000000;
         break;
      case "KB":
         value = value * 1000;
         break;
   }
   return value;
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更

カタログテンプレートを使用してレコードプロデューサーを作成または変更し、法務サービスの問診票フォームを定義します。従業員は 法務サービスポータル でこれらの問診票フォームを使用して法的要求または法務に関する事項を送信できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.request_config または sn_lg_matter.matter_config

このタスクについて

法務要求管理 とともにインストールされた次のベースシステムカタログアイテムテンプレートを使用して、法務サービスのレコードプロデューサーを作成します。

- 法的要求問診票フォームテンプレート：法的要求のレコードプロデューサーを作成する場合
- 法務に関する事項の問診票フォームテンプレート：法務に関する事項のレコードプロデューサーを作成する場合

カタログアイテムテンプレートおよびカタログアイテムの詳細については、「カタログビルダー」を参照してください。

手順

1. アプリケーションナビゲーターまたは問診票フォームからカタログビルダーを開きます。

2. テンプレートで各ステップがどのように定義されているかに基づいて、必要な情報を指定します。詳細については、「テンプレートを使用したカタログアイテムの作成」を参照してください。

   他の詳細を入力する以外にも、法務サービスのレコードプロデューサーについて次の情報を入力していることを確認します。

ステップ	テンプレートのフィールドとデフォルト値
移動先	テーブル： ○ 法的要求の場合：デフォルトは [法的要求 **[sn_lg_ops_request]]** です。 必要に応じて、法的要求の実務エリアテーブルを選択できます。 ○ 法務に関する事項の場合：デフォルトは [法務に関する事項 **[sn_lg_matter_matter]]** です。 必要に応じて、法務に関する事項の実務エリアテーブルを選択できます。
勤務地	○ カタログ：デフォルトは [法務運用カタログ] です。 ○ カテゴリ：法的要求の [法的要求] および法務に関する事項の [法務に関する事項]。 要件に基づいて、別のカタログとカテゴリを選択できます。
アクセス	○ 利用可能： ▪ 法的要求の場合：デフォルトは **[legal_user** ロールを持つユーザー **(Users with legal_user role)]** です。 ▪ 法務に関する事項の場合：デフォルトは [法務に関する事項カタログ **(Legal Matter Catalog)]** です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステップ	テンプレートのフィールドとデフォルト値
	レコードプロデューサーへのアクセス権が付与されている特定のロールを持つユーザーを選択します。 ○ 利用不可：レコードプロデューサーへのアクセスが拒否される特定のロールを持つユーザーを選択します。 **注:** いずれのオプションでもユーザー基準を指定しない場合、アクセス権は全員に付与されます。 ユーザー基準の作成の詳細については、「ユーザー基準の設定」参照してください。

3. 各ステップの変更を保存するには、[保存] をクリックします。
アイテム属性のすべての編集は、次のステップに進むと自動で保存されます。
4. レコードプロデューサーをプレビューするには、[プレビュー] をクリックします。
5. [レビューと送信] ステップで、レコードプロデューサーをレビューし、[送信] をクリックして、選択したカタログでレコードプロデューサーを公開します。

法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

法的要求および法務に関する事項に添付されたドキュメントを保存するように、外部ストレージシステムを構成します。

始める前に

法務アプリに対して構成する外部ストレージシステムのスポークを、管理者がインストールしてセットアップしていることを確認します。

Box スポーク v3.1.0 以降のバージョン

Box アカウントのセットアップと作成の詳細については、「Box スポークのセットアップ」を参照してください。

Google ドライブ スポーク v1.3.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 Google ドライブ の詳細については、以下を参照してください。 設定 Google ドライブ スポーク.

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 Microsoft OneDrive の詳細については、以下を参照してください。 設定 Microsoft OneDrive スポーク.

Microsoft SharePoint スポーク v2.2.0 以降のバージョン

のセットアップ Microsoft SharePointの詳細については、「」を参照してください 。

iManage Spoke スポーク v1.0.0

iManage アカウントのセットアップと作成の詳細については、「Set up iManage spoke (iManage スポークのセットアップ)」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.request_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	法的要求 または法務に関する事項の情報が保存されているテーブル。例を次に示します。 ○ 法的要求のドキュメントを保存するには、法的要求 **[sn_lg_ops_request]** テーブルを選択します。 ○ 法務に関する事項のドキュメントを保存するには、法務に関する事項 **[sn_lg_matter_matter]** テーブルを選択します。 ○ 契約要求のドキュメントを保存するには、契約要求 **[sn_lg_contracts_repository]** テーブルを選択します。 [store-future: BEGIN review]注: 契約コア および Contract Management Pro アプリの外部ストレージは、iManage ではサポートされていません。 [End] 選択したテーブルの [変数を選択 **(Select variables)]** フィールドで利用可能な変数が決まります。
条件	特定の要求カテゴリのドキュメントの保存を決定するフィルター条件。 たとえば、Box 外部ストレージ統合を既に構成しており、そこに NDA 契約書のみを保存する場合は、条件を [カテゴリ] [次の値に等しい **(=)]** **[NDA]** と指定できます。 次に、[アプリ] フィールドで外部ストレージ名を選択します。
実行順序	ドキュメントの保存に使用される外部ストレージシステムの順序。 複数の外部ストレージシステムが条件に一致する場合、順序値が小さいシステムがドキュメントの保存先として選択されます。
アプリケーション	ドキュメントが保存される外部ストレージシステム。 注: リストには、スポークがインストールおよび構成されている外部ストレージシステムのみが表示されます。
フォルダー構造 (Folder structure)	法的要求または法務に関する事項に添付されたドキュメントを外部ストレージシステムに保存するためのファイルパス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	静的テキストと、[変数を選択] リストで選択したフィールド変数から動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダ構造を定義します。 たとえば、Legal/${company}/Contracts/${number} というフォルダ構造の場合は、次のとおりです。 ○ Legal と Contracts は静的テキストです。 ○ ${company} と ${number} は、[変数を選択] リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、外部ストレージにドキュメントを保存する際に、各フィールドの値に動的に置き換えられます。
変数を選択	フォルダ構造で使用できる変数のリスト。変数により、選択されたテーブルから情報が取得され、フォルダ構造がカスタマイズされます。
属性	Microsoft SharePoint および iManage 構成に基づく追加の構成アイテム。以下の詳細を追加します。 *Microsoft SharePoint* ○ テナント:のsys_idを追加します Microsoft SharePoint テナントレコード. ○ **Site_Name**：テナントにサイトの名前を追加します。 ○ ドキュメントライブラリ **(Document Library)**：法的要求および法務に関する事項に関連するすべてのドキュメントが保存される、サイトに設定されたドキュメントライブラリを追加します。 Microsoft SharePoint テナント、サイト、およびドキュメントライブラリの管理の詳細については、Microsoft のドキュメントを参照してください。 これらのフィールドは、[アプリ] フィールドから **[SharePoint]** が選択されている場合にのみ表示されます。 *iManage* ○ ライブラリ：値が指定されている場合、指定されたライブラリを使用してドキュメントがアップロードされます。これには、ワークスペース、フォルダーなどの作成または使用が含まれる場合もあります。この属性はオプションであるため、ライブラリが指定されていない場合は、 iManage サービスアカウントユーザーの優先ライブラリが使用されます。 ○ **Workspace_type**：さまざまなユースケースをサポートするワークスペースのタイプをキャプチャします。例： ▪ 共有済み：既存のワークスペースを使用してドキュメントをアップロードします。 ▪ 独立 **(Independent)**：すべての要求と事項に対して個別のワークスペースを作成します。これは、ドキュメントを効

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	果的に整理して追跡するのに役立ちます。独立したワークスペースでは、テンプレートを使用する場合と使用しない場合があります。 ○ **Template_ID**：iManage のテンプレートフォームの一意の識別子。アプリケーションは識別子を使用して、ドキュメントのアップロード時にテンプレート構成を使用してワークスペース、フォルダー、サブフォルダーなどの iManage オブジェクトを作成します。この属性は、Workspace_type が [独立 (Independent)] の場合に使用されます。テンプレートを使用すると、iManage で作成されたワークスペースの一貫した名前とフォルダー構造を維持できます。 ○ **Folder_path**：ドキュメントがアップロードされるフォルダーまたはサブフォルダーを識別するために使用されます。この属性は、Workspace_type が [独立 (Independent)] の場合に使用されます。 ○ **Shared_workspace_ID**：共有ワークスペースの一意の識別子。ワークスペースタイプが [共有済み] の場合に、ドキュメントをアップロードするワークスペースを識別するために使用されます。 iManage の詳細については、iManage のドキュメントを参照してください。 注: ドキュメントにアクセスするには、iManage ログイン資格情報が必要です。

4. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] を選択して、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] を選択して、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部ストレージ構成が保存されます。
5. [公開] を選択します。

タスクの結果

外部ストレージシステム統合が公開され、法的要求に添付されたドキュメントを保存できるようになりました。

次のタスク

問診票フォームに [添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションを追加します。これにより、こうした法的要求または法務に関する事項に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージに保存されるようになります。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

外部ストレージプロバイダーとの統合を管理するために、法務サービスデリバリ アプリのシステムプロパティを構成します。詳細については、「法務サービスデリバリ のプロパティ」を参照してください。

法務サービスデリバリ アプリケーションと **iManage** ストレージとの統合

iManage ストレージを 法務サービスデリバリ アプリケーション と統合して、ファイルのセキュリティを強化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

iManage ストレージを 法務サービスデリバリ アプリケーションと統合できます。統合には、次の 3 種類があります。

- 共有ワークスペース：既存のワークスペースとフォルダーを使用してドキュメントをアップロードするには、必要に応じて共有ワークスペースを使用します。たとえば、実務エリア別にドキュメントを整理した方がよい場合があります。その場合は、法的要求または法務事項関連フォルダーが既存のワークスペース内に作成され、ドキュメントがフォルダーにアップロードされる共有ワークスペースのシナリオに従います。
- テンプレートを使用する独立ワークスペース：すべての要求または事項を個別に追跡し、ドキュメントをアップロードするには、必要に応じて独立ワークスペースを使用します。事前定義された iManage テンプレートを使用すると、 iManage のワークスペースの一貫した名前とフォルダー構造を維持するのに役立ちます。ドキュメントは、[Folder_path] フィールドで指定されたフォルダーを使用してアップロードされます。
- テンプレートを使用しない独立ワークスペース：すべての要求または事項を個別に追跡し、[Folder_path] フィールドで指定されたフォルダーを使用してドキュメントを個別にアップロードするには、独立ワークスペースを使用します。

共有ワークスペース

®

共有ワークスペースでは、iManage および iManage のストレージに登録されている ServiceNow ユーザー間でワークスペースが共有されます。

共有ワークスペース属性の詳細

属性	オプション/必須	サンプル値 (手入力)
ライブラリ	オプション	なし
Workspace_type	必須	共有しました
Template_ID	適用外	適用外
Folder_path	適用外	適用外
Shared_workspace_ID	必須	Legal!123

- フォルダー構造：<folder>/${number}。
- 仕組み：ドキュメントがアップロードされると、アプリケーションは既存のワークスペース (法務) を使用し、プライマリフォルダーを再利用します。アプリケーションは、法的要求または法務に関する事項番号を使用してこのフォルダー階層の下にフォルダーを作成し、このパスにドキュメントをアップロードします。

  次の例は、ドキュメントが特定のフォルダーにアップロードされることを示しています。

  注:
  どのフォルダーも存在しない場合は、最初にフォルダーが作成され、使用されます。この例では、${number} です。

  Legal (Workspace) > Folder > LR001。

テンプレートを使用する独立ワークスペース

テンプレート属性を使用する独立ワークスペースの詳細

属性	オプション/必須	サンプル値
ライブラリ	オプション	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テンプレート属性を使用する独立ワークスペースの詳細 (続く)

属性	オプション/必須	サンプル値
Workspace_type	必須	依存なし
Template_ID	必須	LegalTemplate!120
Folder_path	必須	ドキュメント
Shared_workspace_ID	適用外	適用外

- フォルダー構造：${number}。
- 仕組み：アプリケーションは、フォルダー構造フィールドにワークスペース名として指定された値を使用してワークスペースを作成し、テンプレートの定義に従ってフォルダーを作成します。この例では、LegalTemplate!123 が、テンプレートとして使用される Template_ID です。次に、[Folder_path] フィールドで指定されたフォルダーパスを使用して、パス内のフォルダーにドキュメントをアップロードします。この例では、ドキュメントファイルは [Documents] フォルダーにアップロードされます。

  次の例は、ドキュメントが特定の フォルダーにアップロードされることを示しています。

  `LR001 (Workspace) > Documents (Folder)`。

テンプレートを使用しない独立ワークスペース

テンプレート属性を使用しない独立ワークスペースの詳細

属性	オプション/必須	サンプル値 (手入力)
ライブラリ	オプション	なし
Workspace_type	必須	依存なし
Template_ID	適用外	適用外
Folder_path	必須	ドキュメント
Shared_workspace_ID	適用外	適用外

- フォルダー構造：${number}。
- 仕組み：アプリケーションは、フォルダー構造フィールドにワークスペース名として指定された値を使用してワークスペースを作成します。次に、アプリケーションは、[Folder_path] フィールド情報を使用してフォルダーを作成し、ドキュメントを最後のフォルダーにアップロードします。

  次の例は、ドキュメントが特定のフォルダーにアップロードされることを示しています。

  `LR001 (Workspace) > Documents (Folder)`。

スクリプト拡張ポイントでの実装の作成

実装をスクリプト拡張ポイントに作成し、それをベースアプリケーションコードのスクリプトインクルードに配置すると、すぐに使用できます。

始める前に

アプリケーションスコープは、スクリプト拡張ポイント内の実装をターゲットとする特定のアプリケーションに変更する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：アプリケーションの開発者または管理者の特定のロール、または admin ロールが必要です。

このタスクについて

ドキュメントのアップロード中に追加情報を送信する場合は、スクリプト拡張ポイントに実装を作成し、iManage ワークスペースのカスタムフィールドに保存する必要があります。カスタムフィールドはiManageに事前設定されており、マッピングに対して有効にする必要があります。例：<custom field 1> は実務エリアにマッピングされ、<custom field 2> はカテゴリにマッピングされ、<custom field 3> は要求者にマッピングされる、などとなります。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. 法務要求管理 アプリケーションスコープの [API 名] フィールドで **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension** を検索します。
3. 該当するレコードを選択して開きます。
4. [関連リンク] セクションで、[実装を作成] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド」を参照してください。

タスクの結果

スクリプト拡張ポイントに実装が作成されました。スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードを使用する方法の詳細については、「スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードの使用」を参照してください。

スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードの使用

スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードを使用して、関数で提供されるマッピングに基づいて iManage ストレージのカスタムフィールドを更新します。

以下のプロセスでは、スクリプト拡張ポイントのスクリプトインクルードを実装する方法について説明します。

- スクリプトインクルードフォームでは、スクリプトフィールドに、予想される関数定義の構造が自動的に入力されます。スクリプトインクルードの詳細については、「Script includes」を参照してください。
- スクリプトインクルードで、関数には、実装が呼び出されたときに利用可能な入力 があります。
- iManage 拡張ポイント (sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension) の場合、関数の定義、期待値、可能な出力は次のとおりです。

関数名、期待される結果、可能な出力

関数名	使用率情報	出力
canHandle	入力： TableName：現在のレコードが処理されているテーブルの名前。 用途：この関数は、渡す TableName が、関数で定義されている同じ条件を使用する場合に、この実装を実行するかどうかを判別するために使用されます。	True/False True：現在の実行内容が実行されます。 False：現在の実行内容が実行されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関数名	使用率情報	出力
	例：法務要求管理 では、この実装が同じテーブル用であるかどうかを判別する tableName としての入力があります。 可能なスクリプトは次のようになります。 canHandle: function(tableName) { return tableName == "The target table of implementation "; },	
プロセス	入力： requestRecord：処理中の現在の法務レコードの GlideRecord オブジェクト。 用途：この関数は、iManage フィールドと法務レコードのフィールド間のマッピングを作成するために使用されます。 例：法務要求管理 では、 対象となる現在の法務テーブルレコードの GlideRecord オブジェクトがあります。これは、レコードフィールドの値を取得し、プロセス関数のカスタムフィールドにマッピングするために使用されます。 可能なスクリプトは次のようになります。 process: function(requestRecord) { return { custom1: requestRecord.getDisplayValue("practice_area"), custom2: data, custom4: requestRecord.requested_for.country, description: requestRecord.description }; },	{ custom1: requestRecord.getDisplayValue(“practice_area” custom2: requestRecord.getValue("description”) }

自動翻訳

スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド

スクリプト拡張ポイントのフィールドのリスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト拡張ポイントのフォームフィールド

フィールド	説明
名前	拡張ポイントの一意の名前。名前は最長 100 文字の英数字 (特殊文字を含む) です。
API 名	拡張ポイント API の名前。適用先のアプリケーションスコープが先頭に付加されます。これはシステムによって割り当てられた名前であり、変更することはできません。
アプリケーション	拡張ポイントのアサイン先のアプリケーション。これはシステムによってアサインされ、変更することはできません。
アクセス可能	このスクリプト拡張ポイントにアクセスできるアプリケーション。使用可能な値： • すべてのアプリケーションスコープ：任意のアプリケーションスコープからアクセスできます。 • このアプリケーションスコープ (This application scope)：現在のアプリケーションスコープからアクセスできます。
アクティブ	スクリプト拡張ポイントを有効にするオプション。
説明	スクリプト拡張ポイントに関する説明コンテンツ。
スクリプト	他のスクリプトから呼び出されたときに実行するサーバー側スクリプト。 スクリプトは、単一の JavaScript クラスまたはグローバル関数を定義する必要があります。クラス名または関数名は [名前] フィールドと一致する必要があります。
クライアントコール可能	スクリプト拡張ポイントをクライアントスクリプト、リスト/レポートフィルター、参照修飾子で使用できるようにするか、指定されている場合は URL の一部として使用できるようにします。

自動翻訳

法務サービスの応答テンプレートの作成または変更

法務履行者が迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを作成または変更します。これらの再利用可能なメッセージは、アサインされた法的要求フォームまたは法務に関する事項フォーム、およびチャットセッションまたはメールで使用できます。

始める前に

Templated Response プラグイン (com.sn_templated_snip) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
応答テンプレートは、法務履行者が法的要求または法務に関する事項のステークホルダーに応答するために使用できる再利用可能なメッセージです。詳細については、「応答テンプレート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 応答テンプレート構成.
2. 応答テンプレートを作成または変更します。
   - 応答テンプレートを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の応答テンプレートを変更するには、リストから開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「応答テンプレートフォーム」を参照してください。
4. 応答テンプレートを保存します。
   - 新規応答テンプレートルールを保存するには、[送信] をクリックします。
   - 既存の応答テンプレートに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   応答テンプレートが作成され、[チャネル] 関連リストが表示されます。
5. 応答テンプレートを使用できる 1 つ以上のチャネルを関連付けます。
   応答テンプレートは、選択したチャネルでのみ使用できます。チャット、メール、フォームなどの各チャネルに応答テンプレートを作成することで、さまざまなメッセージを提供できます。

   a. [チャネル] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   b. [エレメントの編集] フォームで [コレクション] リストから 1 つ以上のチャネルを選択し、**[>]** をクリックして [チャネルリスト **(Channels List)]** に追加します。

   c. [保存] をクリックします。
   選択したチャネルが [チャネル] 関連リストに追加されます。

タスクの結果
応答テンプレートは、構成されたチャネルを介して法務履行者が使用する準備ができています。

[標準チケット] ページでの法務サービスのアクションの構成

法的要求の [標準チケット] ページでアクションとその機能を追加または変更します。

始める前に

- 法務サービスデリバリ アプリとともにインストールされた、法務サービスのスクリプトインクルード、スクリプト化された拡張ポイント、および Service Portal ウィジェットの構成を確認します。
- アクションは、サービスポータルの標準チケットページのセクションの 1 つであるため、 標準チケットページ を理解して サービスポータル.
- Service Portal ウィジェットの構成の詳細については、「Service Portal ウィジェット」を参照してください。
- スクリプトインクルードの使用とカスタマイズに関する詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。
- アプリケーションスコープが 法務要求管理 に設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ベースシステムの DefaultLegalTicketActions スクリプトは、すべての法的要求タイプに共通のアクションの構成を提供します。特定の法的要求タイプの共通アクションを上書きしたり、アクションを追加したりできます。

手順

1. スクリプト化された拡張ポイントでアクションを追加または変更します。

a. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.

b. **LegalTicketAction** 拡張ポイントを検索して選択します。

c. 実務エリアの実装を追加または変更します。

- 実務エリアに新しい実装を追加するには、[実装を作成] 関連リンクをクリックします。

  [スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。

  i. この実装を実務エリアに制限するには、次のコードを *canHandle* パラメーターに追加します。

  ```
  canHandle: function(tableName) {
        return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table name
    },
  ```

  ii. 新しいアクションを追加するには、*process* メソッドを更新します。

  参考までに、DefaultLegalTicketActions スクリプトインクルードの既存の *process* メソッドまたは別の実務エリアの実装を参照してください。

- 既存の実装を変更するには、[実装] 関連リストからクラスを選択します。

  [スクリプトインクルード] フォームで、必要に応じてスクリプトを更新します。

  - 既存のアクションを変更するには、JSON オブジェクトの *name* パラメーターを更新して DefaultLegalTicketActions スクリプトのパラメーターと一致させます。

    たとえば、特定の実務エリアで [キャンセル] アクションのデフォルトの動作を変更するには、その拡張ポイントの実装を開き、*name* パラメーターを `cancel` のままにし、必要に応じて JSON オブジェクトのその他のパラメーターを変更します。

  - 新しいアクションを追加するには、JSON オブジェクトを作成し、必要に応じて名前とその他のパラメーターを変更します。

d. [更新] をクリックします。

2. オプション: [標準チケット] ページでの法務サービスのアクションウィジェットを構成します。

a. 移動先 すべて > サービスポータル > ウィジェット.

b. [法務チケットアクション] ウィジェットを見つけて選択します。

c. 参考として既存のスクリプトと Angular ng テンプレートを確認し、必要に応じてそれらに対して追加または変更を行います。

d. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成

ServiceNow® AI 検索 アプリケーションは、法務サービスポータル 用に最新の消費者グレードの検索エンジンを提供します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

重要:
ServiceNow インスタンスで AI 検索 が有効になっていない場合は、Now Support にサポートを依頼してください。

手順

1. サポートされているポータルを含むシステムのプロパティに 法務サービスポータル レコードの sys_id を追加します。
   a. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   b. 法務サービスポータル レコードを開き、その sys_id をコピーします。
   c. システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開き、*glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list* を検索して開きます。
   d. [値] フィールドに、法務サービスポータル レコードの sys_id を追加します。
   e. [更新] をクリックします。
2. 法務サービスポータル レコードを更新します。
   a. 移動先 すべて > サービスポータル > ポータル.
   b. 法務サービスポータルレコードを開きます。
   c. **[AI Search** を有効にする] チェックボックスをオンにします。
   d. [検索アプリケーション] フィールドで、 [法務 **Service Portal** のデフォルト検索アプリケーション] を選択します。
   検索アプリケーション構成では、検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは検索アプリケーション構成が選択されますが、必要に応じて別の構成を選択できます。検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成」を参照してください。
   e. [検索結果構成] フィールドで、[法務ポータル検索 **(Legal Portal Search)]** を選択します。
   検索結果構成では、検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは検索結果構成が選択されますが、必要に応じて変更できます。検索結果構成の定義の詳細については、「EVAM 定義の作成」を参照してください。
   f. [更新] をクリックします。

法務サービスの要求

従業員は、法務部門にサービスを依頼する法的要求を送信し、そのステータスを追跡できます。

法的要求の送信

自分または他のユーザーの代わりに法務部門からサービスを求める法的要求を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
モバイルデバイスまたは仮想エージェントチャットから法的要求を送信することもできます。

- モバイルデバイスからの法的要求の送信の詳細については、「Now Mobile による法的要求の送信」を参照してください。
- 仮想エージェント チャットから法的要求を送信するには、インスタンスに 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションがインストールされている必要があります。詳細については、「法務仮想エージェント対話型」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.

   注:
   従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. 法務サービス要求を検索するか、**[Service Catalog]** をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. 法務サービス要求のカテゴリをフィルタリングして検索します。
4. 要求を送信する法務サービスアイテムをクリックします。
   要求を送信するために選択する法務サービスアイテムがわからない場合は、[一般的な法的要求 **(General Legal Request)]** を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

   注:
   すべての法務サービス要求フォームには、選択した法務サービスアイテムに基づいて異なるフィールドセットがあります。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- 法務要求は [新規] のステータスで作成されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 要求の詳細：要求の詳細を確認します。
- 管理者が通知を設定した場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求の詳細の表示と追跡

送信された法的要求の詳細を表示し、要求アクティビティを追跡します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. 法的要求の詳細を表示します。
   - [要求の詳細] タブにアクセスして、要求の詳細を確認します。
   - 契約書をレビューします。
     - 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、[プレビュー] タブにアクセスします。
     - 要求が Microsoft OneDrive Google ドライブ などの外部ストレージを使用する場合は、[ドキュメントリビジョン] タブにアクセスします。
   - [署名者] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。
   - [タスク **SLA]** タブにアクセスして、タスク SLA の詳細を表示します。
   - [ドキュメントアクセス権] タブにアクセスして、さまざまなペルソナのドキュメントへのアクセスレベルを表示します。
3. オプション: [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。

送信された法的要求の更新

ステータスがまだ新規またはアサイン済みである間に送信した法的要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。送信された要求は、そのステータスに関係なくキャンセルできます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求 **(My Requests)]** オプションから、送信した法的要求を開きます。
3. [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、添付ファイルの管理、要求のキャンセルを実行します。
4. オプション: [アクティビティ] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
5. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
6. オプション: [承認] タブで、法的要求に関連付けられた承認の詳細を表示します。

> **注:**
> [承認] タブは、法的要求またはその添付ファイルに承認レコードがある場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: [法的事項 **(Legal Matters)]** タブで、法的要求に関連する法的事項を表示します。

> **注:**
> [法務に関する事項] タブは、法的要求が法務に関する事項に関連付けられていて、かつ法務に関する事項を表示する権限がある場合にのみ表示されます。

クローズ済みの法的要求を再オープン

法務部門による解決策に満足できない場合は、要求を再オープンします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
要求者は、クローズ済み ([完了してクローズ] または [未完了でクローズ]) 要求のみを再オープンできます。キャンセルされた要求を再オープンすることはできません。

> **注:**
> 再オープンのオプションは、株式事前認可の承認、利益相反の開示、サードパーティとの非開示契約など、承認ベースのワークフローの法的要求には使用できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求 **(My Requests)]** オプションから、送信した法的要求を開きます。
3. [標準チケット] ページで、[要求を再オープン] をクリックし、要求を開きます。
4. ダイアログボックスの [理由] フィールドに、要求を再オープンする理由を説明したコメントを入力します。
5. [要求を再オープン] をクリックします。

タスクの結果
要求は再オープンされ、ステータスは「対応中」に変わります。要求は、以前に割り当てられた同じ法務部門メンバーに再割り当てされます。
管理者がメール通知を設定している場合、アサインされているユーザー、実務エリアリード、アサイングループマネージャーおよび要求に追加されているすべての協力者は、要求の再オープンに関する通知を要求者から受信します。法的要求アサイン先グループの権限が [アクセスなし] 以外の場合は、すべてのアサイン先グループメンバーにも通知されます。

法的要求の管理

法務部門のメンバーは、従業員が送信した法的要求を処理し、問題を解決したりクエリーに回答したりします。

従業員が法的要求を送信すると、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票フォームに設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループリードが要求をリード自身またはアサイングループの別のメンバーにトリアージできます。

要求者が誤った実務エリアとカテゴリで法的要求を作成した場合、法務履行者は要求を正しい実務エリアとカテゴリに転送できます。転送された要求には、添付ファイルをはじめ、古い要求からコピーされた関連するすべての詳細情報が含まれています。履行者は、要求を送信するか、要求を完了させるために要求者に返送することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
転送された要求の添付ファイルをサポートする外部ストレージオプションは、Microsoft OneDrive と Google Drive です。

自分にアサインされた法的要求を処理するには、法務顧問センター を使用します。

法的要求のアサイン

自分またはアサイン先グループのユーザーに法的要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
従業員が法的要求を送信すると、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票に設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [法的要求 **(Legal Requests)]** で、[未アサイン **(Unassigned)]** をクリックします。
4. 未アサインの要求のリストで、要求番号をクリックして要求を開きます。
5. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。アサインされたユーザーは法的要求の作業を行うことができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。

   アクティブな法的要求レコードの [アサイン先グループ権限] フィールドは、次のユーザーが編集できます。
   - 実務エリアリード、アサイン先グループマネージャー、アサイン先、および委任されたユーザー。
   - レコードが [新規] ステータスであるか、アサイン先グループ権限が [編集] または [構成済み] オプションである場合、すべてのアサイン先グループメンバーには assigned_to_field_not_mandatory が設定されます。
6. 権限オプションに基づいて、要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン **(Assign to me)]** をクリックします。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドでユーザーを選択し、[保存] をクリックします。

タスクの結果
要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
アサインされたユーザーは、法的要求の作業を開始できます。

法的要求の作業

自分にアサインされた法的要求を処理するか、または協力者として問題を解決したりクエリーに回答したりします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。アサインされたユーザーは法的要求の作業を行うことができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。

   アクティブな法的要求レコードの [アサイン先グループ権限] フィールドは、次のユーザーが編集できます。
   - 実務エリアリード、アサイン先グループマネージャー、アサイン先、および委任されたユーザー。
   - レコードが [新規] ステータスであるか、アサイン先グループ権限が [編集] または [構成済み] オプションである場合、すべてのアサイン先グループメンバーには assigned_to_field_not_mandatory が設定されます。
5. オプション: 業務上のニーズのために要求を新しいアサイン先グループに再アサインする必要がある場合は、[アサイン先グループ] フィールドで新しいアサイン先グループを選択します。

   注:
   [アサイン先グループ] フィールドの編集は、関連する問診票フォームで、[要求で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Request)**] オプションが設定されている場合にのみ使用できます。

   アサイン先グループを変更すると、既存のグループユーザーのうち、更新されたアサイン先グループに属していないユーザーが要求にアクセスできなくなる可能性があります。[アサイン先] フィールドもクリアされ、アサインされたユーザーにメールで通知されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

7. 法的要求の作業を行い、要求されたサービスまたは情報を履行します。
   要求で詳細な調査が必要な場合は、要求を法務に関する事項に昇格することができます。

   注:
   法的要求を法務に関する事項に昇格するには、Legal Matter Management アプリがインストールされており、関連付けられている問診票のレコードプロデューサータイプが [要求および事項 **(Request and Matter)**] に設定されていることを確認します。レコードプロデューサータイプの設定の詳細については、「実務エリアへの問診票の追加」を参照してください。

8. 法的要求の解決策の一部であるドキュメントを管理します。
9. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合に、法的要求またはその添付ファイルのコンテンツのアドホック承認を開始します。
10. オプション: メール、チャット、作業メモ、またはコメントを使用して要求者またはその他のステークホルダーとコミュニケーションします。
    - メールの使用：メールを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「メールを使用したコミュニケーション」を参照してください。
    - ライブチャットの使用：チャットを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始」を参照してください。
    - コメントの使用：要求者または他のステークホルダーとコミュニケーションするには、[作成] セクションで [コメント] フィールドにメッセージを入力し、[コメントを投稿 **(Post Comments)**] をクリックします。
    - 作業メモの使用：法務部門の他のメンバーとコミュニケーションをするには、[作成] セクションで [作業メモ **]** フィールドにメッセージを入力し、[作業メモを投稿 **(Post Work notes)**] をクリックします。

      応答テンプレートを使用すると、[コメント] や [作業メモ] など、メール、チャット、法的要求、法務に関する事項のフォームフィールドに事前定義されたコンテンツを挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーして必須フィールドに貼り付けます。

      注:
      法務サービス用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。

11. 要求をクローズするか、キャンセルします。
    - 要求を解決した後、要求をクローズできます。
    - 要求にアクションが必要ないことがわかった場合は、キャンセルできます。

法的要求の添付ファイルの管理

法的要求の処理中に、ドキュメント、メールのコピー、画像、またはその他のファイルなどのサポートドキュメントを法的要求にアップロードします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
これらのアーティファクトを参照資料として使用し、類似する要求を将来解決することもできます。

外部ストレージオプションが有効になっている場合は、ユーザーがこれらの添付ファイルを確認できるようにするためのドキュメントアクセス権を管理できます。詳細については、「法的要求におけるドキュメントアクセス権」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求のドキュメントを管理します。

法的要求におけるドキュメントアクセス権

法的要求の問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっている場合、法的要求に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージシステムにアップロードされます。さまざまなペルソナに対するこうしたドキュメントへのアクセス権は、リアルタイム、スケジュール設定済みジョブ、またはオンデマンドで設定されます。

各種ペルソナのドキュメントアクセス権

次の表に、ドキュメントへのアクセス権のタイプと、各種ペルソナにアクセス権が付与されるタイミングを示します。

法的要求におけるドキュメントアクセス権

ペルソナ	アクセスタイプ	時期
要求者、要求元	読み取り、書き込み、削除：自身のドキュメントが対象 読み取り専用：法的要求履行者が添付したドキュメントが対象	要求が送信される時点
グループマネージャー	読み取り、書き込み、削除	要求が送信される時点
法的要求履行者 (アサイン先)	読み取り、書き込み、削除	要求はアサインされている
協力者	読み取り、書き込み、削除	[協力者] リストに追加される時点
アドホック承認者	読み取り専用、削除なし	アドホック承認が開始される時点

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求におけるドキュメントアクセス権 (続く)

ペルソナ	アクセスタイプ	時期
実務エリアリード (Practice area lead)	読み取り専用、削除なし	スケジュール設定済みジョブでの実行時またはオンデマンドでの実行時
アサイン先グループのメンバー	[アサイン先グループ権限] フィールドによって異なる	スケジュール設定済みジョブでの実行時またはオンデマンドでの実行時
ウォッチリストユーザー	読み取り専用、削除なし	ウォッチリストへの追加時
委任	読み取り、書き込み、削除	*Resolve platform delegation permissions for legal request* ジョブのスケジュールによる実行時またはオンデマンドでの実行時
詳細な委任による代理人	読み取り専用、削除なし	ユーザーの委任時

スケジュール設定済みジョブ *Process External Storage Permissions* が指定された間隔で実行され、外部ストレージに保存されている法的要求のドキュメントに対するすべての未処理のアクセス権が同期されます。

- 要求者は、[標準チケット] ページの [ドキュメント] タブで、各自の法的要求に添付されているドキュメントにアクセスできます。

  注:
  要求者は、各自が添付したドキュメントのみを要求から削除できます。

- 法的要求にアサインされた法務履行者は、法務顧問センター の要求レコードの [ドキュメント] タブからドキュメントにアクセスできます。
- 事項に追加されたユーザーは、スケジュール設定済みジョブの実行前にアクセス権が必要となる場合には、ドキュメントへのオンデマンドアクセス権を要求できます。
- 法務履行者は、ユーザーのドキュメントアクセス権を取り消すことができます。
- アドホック承認者は、要求アイテムの承認または却下後にはドキュメントにアクセスできなくなります。
- 代理人は、委任期間が終了するとアクセスできなくなります。

法的要求のドキュメントアクセス権の要求

現在アクセスできない法的要求の添付ドキュメントへのアクセス権を要求します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user または sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [リスト] タブの [法的要求] で、[すべて] をクリックします。
4. アクセス権を要求する法的要求を開き、添付されているドキュメントを確認します。
5. [ドキュメント] タブで [アクセスの要求] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーの権限が処理され、法的要求のドキュメントへのアクセス権が付与されます。

法的要求でのユーザーのドキュメントアクセス権の削除

法的要求に添付されているドキュメントを表示する必要がなくなった場合、添付ドキュメントへの既存のユーザーのアクセス権を削除します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.request_admin

手順
1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[すべて] をクリックします。
4. 添付ドキュメントへのユーザーのアクセス権を削除する法的要求を開きます。
5. [ドキュメントアクセス権] タブで、ドキュメントアクセス権を削除するユーザーを選択します。

> **注:**
> [ドキュメントアクセス権] タブは、実務エリアリード、現在のアサイン先グループのマネージャー、および担当者に対してのみ表示されます。

6. [アクセス権を削除] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザーのドキュメントアクセス権が削除され、リストからも削除されます。ユーザーは要求のドキュメントを表示できなくなります。

法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始

ユーザーまたはユーザーグループからの、法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

法的要求またはその添付ファイルの承認を要求できるケースには、次のようなものがあります。

- ステークホルダーからの法的契約文書の承認。
- 処理する前にプライバシーチームからの承認が必要な法的要求のアドホック承認。

こうした承認は、legal_user ロールを持つ組織内の任意のユーザーまたはユーザーグループにアサインできます。承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認を確認して対処できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 法的要求または添付ファイルに承認待ちレコードがある場合、同じアイテムに対して別の承認を開始することはできません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。
   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。
5. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
承認対象	承認が必要なアイテム。 ○ 要求：法的要求全体の承認を取得します。 ○ 添付ファイル：法的要求の添付ファイルの承認を取得します。
添付ファイルを選択	承認が必要な法的要求の添付ファイル。 このフィールドは、[承認対象] から [添付ファイル] が選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントを選択	承認が必要な法的要求の添付ドキュメント。 このフィールドは、[承認対象] から [ドキュメント] が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** リスト内の [ドキュメント] オプションは、要求タイプの問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっている場合にのみ表示されます。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。 ○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: legal_user ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

6. [開始] をクリックします。

タスクの結果
アサインされた承認者は、以下の条件に基づいて [承認者] タブに追加されます。

- [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
- [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。

アサインされた承認者は、確認して対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

注:

- 添付ファイルは、アドホック承認が開始され、要求済みステータスになった後は、削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 法的要求から添付ファイルを削除すると、関連するアドホックの承認レコードも削除されます。法的要求のアクティビティストリームに、削除の詳細が記載された作業メモが投稿されます。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

次のタスク
承認者は、要求されたアイテムをレビューし、承認または却下します。

法的要求のアドホック承認のキャンセル

法的要求に対するアクションが不要になった場合は、アドホック承認をキャンセルします。

始める前に
要求済みステータスのアドホック承認のみ、キャンセルできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認をキャンセル] をクリックします。
5. [承認をキャンセル] ダイアログボックスで、[承認対象] フィールドからキャンセルする承認レコードを選択します。
6. 承認レコードのキャンセルについてのコメントを入力し、[キャンセルを確定] をクリックします。

タスクの結果
承認レコードはキャンセルされ、そのステータスが [キャンセル] に更新され、コメントがその承認レコードに追加されます。その承認がユーザーグループから要求された場合、ユーザーグループ内のすべてのユーザーに対応する承認レコードがキャンセルされます。

法的要求またはその添付ファイルの承認または却下

法的要求またはその添付ファイルをレビューして、承認または却下します。

始める前に
承認のための法務アイテムへのリンクが記載されたメール通知を受信している必要があります。
必要なロール： approver_user および legal_user

手順

1. メール通知、法務顧問センター、セルフサービス、または 従業員センター ポータルから承認レコードを開きます。
2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - レコードを承認するには、[承認] をクリックします。
   - レコードを却下するには、[コメント] フィールドに却下に関するコメントを入力して [却下] をクリックします。

タスクの結果
次の表は、承認レコードの承認および却下アクションの結果を示しています。

法務アイテムの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [承認済み] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務アイテムの承認または却下の結果 (続く)

承認	却下
注: 承認が法的要求の添付ファイルに対するものであった場合、その添付ファイルを法的要求から削除することはできません。 • 法的要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。	• 承認者によって投稿された却下コメントは、法的要求の [アクティビティ] セクションに追加されます。 • 法的要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。

- 法的要求のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。
- 要求履行者と協力者は、承認または却下に関するメール通知を受け取ります。

法務顧問センター からのメールを使用したコミュニケーション

法的要求レコードフォームから直接メールを作成し、法務顧問センター に送信します。メールをドラフトとして保存し、あとで送信することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[自分にアサイン済み] をクリックします。
4. 法的要求を開きます。
5. 詳細アクションボタン ( ) をクリックして、[メールを作成] を選択します。
   [メールを作成] ボタンは、法的要求が [割り当て済み] または [対応中] のステータスにある場合にのみ利用できます。
6. [新規メールドラフト] タブで、新規メールを作成するか受信したメールに応答します。

   応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

   注:
   メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

   詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。
7. すぐに送信するか、ドラフトとして保存して後で送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メールをすぐに送信するには、[メールを送信] をクリックします。
- メールをドラフトとして保存するには、[ドラフトとして保存] をクリックします。

> **注:**
> ドラフトメールを表示するには、リストアイコン ( ) をクリックし、 [メール] カテゴリの下の [ドラフト] リストアイテムを選択して、ドラフトメールを開きます。

タスクの結果
メールを送信すると、法的要求フォームのアクティビティストリームに追加されます。他から受信するメールも、アクティブストリームに追加されます。

法務に関する事項への法的要求の昇格

解決に時間がかかる可能性がある追加調査や複数の部門にまたがるコラボレーションが要求に必要な場合は、法的要求を法務に関する事項に昇格します。

始める前に
Legal Matter Management アプリがインストールされており、関連付けられている問診票のレコードプロデューサータイプが [要求および事項 **(Request and Matter)]** に設定されていることを確認します。詳細については、「実務エリアへの問診票の追加」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. 法的要求を法務に関する事項に昇格するには、[事項を作成] をクリックします。
5. [事項を作成 (Create Matter)] 画面で、テンプレートを使用して法務に関する事項を作成するかどうかを指定します。
   - フェーズやタスクなど、事前定義されたデータで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)]** からテンプレート名を選択し、**[OK]** をクリックます。
   - 事前定義されたデータなしで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)]** フィールドを空のままにし、**[OK]** をクリックします。

タスクの結果
- 法務に関する事項は、法的要求からコピーされた詳細を使用して作成されます。
- 法務に関する事項のウォッチリストに自分自身 (法務履行者または協力者) が追加され、法務に関する事項にアクセスできるようになります。
- 事項テンプレートを選択した場合、その事項には、テンプレートから事前定義されたフェーズ、タスク、および属性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 外部ストレージオプションが有効になっている場合、法的要求に添付され、構成されている外部ストレージに保存されているドキュメントは、法務に関する事項のアーティファクトレコードの [ドキュメント] タブに一覧表示されます。

  注:
  要求から作成されたアーティファクトのドキュメントは共有されるため、この共有されたアーティファクトでのドキュメントの追加または削除は、要求と事項の両方に反映されます。また、この共有アーティファクトのドキュメント権限は、法務に関する事項レベルではなく、法的要求レベルで管理されます。

法的要求の転送

要求が不適切な実務エリアまたはカテゴリで送信された場合は、法的要求を新しい実務エリアまたはカテゴリに転送します。

始める前に

要求転送アクションは、実務エリアリード、グループマネージャー、[新規] ステータスの要求マネージャーロールを持つユーザーなど、要求への書き込みアクセス権を持つユーザーが使用できます。また、要求が [アサイン済み] ステータスでアサインされているそれぞれの履行者も使用できます。

必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法的要求] で [自分にアサイン済み] を選択します。

   注:
   実務エリアリードおよびグループマネージャーは、法的要求を誰にもアサインせずに転送できます。

4. 転送する法的要求を開きます。
5. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[転送要求] を選択します。
6. ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

   [転送要求] ダイアログボックス

フィールド	説明
実務エリア (Practice area)	要求の転送先の実務エリア。
カテゴリ	実務エリアに関連付けられたカテゴリ。
サブカテゴリ	カテゴリに関連付けられたサブカテゴリ。
追加コメント	法的要求の転送に関して役に立つコメント。

7. [転送] を選択します。
   [変数] セクションの情報は入力されている必要があります。
   - 変数情報がある場合は、[変数] の詳細を更新し、[送信] を選択します。

     要求者、履行者、およびウォッチリストのすべてのユーザーにメール通知が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 変数情報が揃っていない場合は、[要求者に送信] を選択して要求を要求者に返送します。

  要求者と要求元にメール通知が送信されます。詳細については、「要求者からの法的要求の更新」を参照してください。

タスクの結果

- 選択した実務エリアに法的要求が転送されます。
- 新しい要求が作成され、古い要求はキャンセルされます。
- 新しい要求のステータスは [ドラフト] です。
- 履行者は協力者になります。協力者は、法的要求のアサイン先ユーザーと同様の権限を持つアサイニーです。
- ServiceNow® ストレージまたは外部ストレージ (Google ドライブ や Microsoft OneDrive など) 内の添付ファイルはすべて新しい要求に転送されます。
- 要求が要求者に送信された後、履行者の名前は [協力者] フィールドからウォッチリストに移動されます。
- 履行者または要求者が変数を更新して送信すると、要求ステータスが [新規] に変わります。

要求者からの法的要求の更新

要求が履行者によって返送されたら、フォームフィールドの変数を更新し、要求者からの法的要求を送信します。

始める前に

従業員センター ポータルがインストールされていることを確認します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

法的要求が転送され、履行者が要求を要求者に返送すると、要求者にメール通知が送信されます。法的要求の転送の詳細については、「法的要求の転送」を参照してください。

> **注:**
> 要求者の代わりに別のユーザーが法的要求を作成した場合は、両方のユーザーがメール通知を受信し、要求を更新できます。

手順

1. メール内の [レビューと送信] リンクを選択します。
2. 従業員センター の [自分のタスク] ページで、必要な要求タスクを選択します。
3. 要求されたタスクが 従業員センター で開きます。
4. [詳細] タブのフィールドに入力します。
   [詳細] タブのフィールドは、要求の実務エリアまたはカテゴリによって異なります。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果

法的要求が新しい変数情報で更新されます。

成功確認メッセージが表示されます。

法的要求のクローズ

解決したときに、アサインされた法的要求をクローズできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
Legal Matter Management をインストールし、法的要求を法務に関する事項に昇格した場合、その事項のクローズ中に事項の所有者が関連する要求のクローズを選択すると、法的要求は自動的にクローズされます。

> **注:**
> 法的要求やその添付ファイルに対するオープンなアドホック承認レコードがある場合、その法的要求はクローズできません。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 要求者の参照資料として、要求の解決策またはナレッジベース記事へのリンクであるファイルを添付します。
5. 要求に対して実行された作業に基づいて要求をクローズします。
   - 要求に対する作業で要求が解決された場合は、[完了してクローズ] をクリックします。
   - 要求に対する作業で要求を解決できなかった場合は、[未完了でクローズ] をクリックします。
6. ダイアログボックスで、[追加コメント] フィールドに要求がクローズされた理由を説明するコメントを入力します。
7. **[OK]** をクリックします。

タスクの結果
法的要求は、システムプロパティ *sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters*と、要求に関連付けられた法務に関する事項の有無に基づいてクローズされます。

- プロパティが false に設定されていて、関連するオープンな法務に関する事項がある場合、要求は、その法務に関する事項がクローズされた後にのみクローズされます。
- プロパティが true に設定されている場合は、関連する法務に関する事項のステータスに関係なく、要求はクローズされます。

要求のステータスは、選択したオプションに基づいて [完了してクローズ] または [未完了でクローズ] に変わります。

法務要求管理 参照

参照トピックには、法務要求管理 で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務サービスデリバリ のプロパティ

法務サービスデリバリ アプリの統合を構成するために使用できるプロパティがいくつかあります。

これらのプロパティは法務サービスデリバリで利用可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
これらのプロパティを設定するには、次の場所に移動します。 すべて > 法的管理 > 法務統合 > プロパティ.

法務サービスデリバリ のプロパティ

プロパティ	説明
[外部ストレージ] セクション	
エラーのある権限レコードを削除するまでの最大試行回数 (Maximum number of attempts before removing the permission records with errors) sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	エラーが発生したすべての権限エントリをジョブ実行キューから削除するまでに許容される再試行の回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 5 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
権限レコードの実行の再試行間隔 (分) (Time in minutes to retry permission records execution) sn_lg_ops.integration_retry_after	権限レコードの実行を再試行するまでシステムが待機する時間 (分)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：20 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
ジョブ実行に含める権限レコードの最大数 (Maximum number of permission records to include in a job execution) sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	単一のジョブ実行に含めることができる権限レコードの数。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成
フローステータスをエラーとしてマークするまでの失敗呼び出しの最大回数 (Maximum number of failed calls before marking the flow status as errored) sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	フローステータスがエラーとマークされるまでに許容されるジョブ実行失敗の最大回数。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 5 • 詳細を見る： 法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリ のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
[法務統合コア (Legal Integration Core)] セクション	
IntegrationCore スクリプトスキーマのオーバーライド (IntegrationCore script schema override) sn_lg_ops.integration_schema_overrides	カスタムスキーマ構造。IntegrationCore スクリプトのスキーマよりも優先されます。IntegrationCore スクリプトの既存のスキーマ構造を、スキーマ構造を作成するためのベースとして使用できます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：{}

プロパティは 法務要求管理 で利用可能です。

注:
プロパティを設定するには、次の場所に移動します。 すべて > 法的管理 > 法務要求管理 > プロパティ.

法務要求管理 のプロパティ

プロパティ	説明
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters	このプロパティは未解決事項が関連付けられている場合でも、法的要求のクローズを許可します。 • タイプ：ブーリアン • デフォルト値：false

法務要求管理 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、法務要求管理 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

注:
[含んでいるロール] 列の一部のロールは、それぞれの 法務サービスデリバリ アプリケーションをインストールすると使用可能になります。たとえば、Legal Matter Management アプリケーションをインストールすると、プリフィックスが sn_lg_matter のロールが追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
法務管理者 [sn_lg_ops.legal_admin]	すべての法務アプリおよび基礎データへの管理アクセス権を付与します。	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin • sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin • sn_lg_ops.request_admin • sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_workspace.admin
法務アサインルール管理者 [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	法務アプリのアサインルールモジュールに対する管理アクセス権を付与します。	• assignment_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user
法的カタログ管理者 [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	法務アプリのカタログ管理モジュールに対する管理アクセス権を付与します。	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user
法務構成担当者 [sn_lg_ops.legal_config]	実務エリア、カテゴリ、法務に関する事項テンプレートなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。法的要求および法務に関する事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config
法務イベント管理者 [sn_lg_ops.legal_event_manager]	法務アプリでイベントモジュールへの読み取り専用アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
法務履行者 [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	アサインされた法的要求および法務に関する事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
法務マネージャー [sn_lg_ops.legal_manager]	法的要求および法務に関する事項のすべてのトランザクションデータへのアクセス権と、要求および事項の所有者をアサインする権限を付与します。	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
		• sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager
法務通知管理者 [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	メール通知を設定するための法務アプリの通知モジュールへの管理アクセス権を付与します。 **重要:** 通知を追加または変更するには、admin ロールが必要です。	• sn_lg_ops.legal_user • usage_admin
法務レポート公開者 [sn_lg_ops.legal_report_publisher]	関連するレポートを公開するための法的要求および法務事項データへの制限付きアクセス権を付与します。	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
法務レポートビューアー sn_lg_ops.legal_report_viewer	法務運用ダッシュボードおよび法務担当役員ダッシュボードで法的要求および法務に関する事項のレポートを表示するために、ユーザーへのアクセス制限を行います。	• report_user • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer
法的要求履行者 [sn_lg_ops.request_fulfiller]	アサインされた要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• approver_user • email_composer • ナレッジ • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_lg_ops.legal_user • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user **重要:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_u は、Next Experience ワークスペースへのアクセスを提供する workspace_user を継承します。
法務 SLA 読み込み [sn_lg_ops.legal_sla_read]	要求で作成された SLA を表示するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
法務ユーザー [sn_lg_ops.legal_user]	法的要求を送信し、その進捗状況を追跡するためのアクセス権を付与します。事項に関連してアサインされたタスクを処理できます。	sn_interview_temp.reader
要求管理者 [sn_lg_ops.request_admin]	法的要求モジュールへの管理アクセス権とデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager
要求構成担当者 [sn_lg_ops.request_config]	実務エリアやカテゴリなどのデータを構成するためのアクセス権を付与し、カタログビルダーでレコードプロデューサーを管理します。法的要求のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin • sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_wri
要求マネージャー [sn_lg_ops.request_manager]	法的要求のすべてのトランザクションデータへのアクセス権と、要求をアサインする権限を付与します。	sn_lg_ops.request_fulfiller

自動翻訳

インストールされたジョブスケジュール

注:
次のジョブスケジュールは、[添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションが問診票フォームに追加されている場合に適用されます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

ジョブスケジュール	説明
外部ストレージの権限を処理 (Process External Storage Permissions)	このジョブは、外部ストレージに保存されている法的要求のドキュメントに対してスケジュール設定済みの権限レコードをすべて選択して実行します。
失敗した外部ドキュメントの再試行 (Retry External Document Failure)	このジョブは、失敗した外部ストレージへのドキュメントアップロードを再試行するために、管理者によってオンデマンドで実行されます。

インストールされるテーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが 法務要求管理 とともにインストールされます。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
カタログのデフォルト [sn_lg_ops_catalog_default]	特定の法的要求に対する宣言コンテンツやテンプレートなど、サービスカタログのデフォルトを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
カテゴリ [sn_lg_ops_category]	実務エリアの問診票を保存します。これらの問診票は法的要求を関連するグループに分類します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Microsoft Dynamics CRM などのカスタマーリレーションシップマネジメント (CRM) アプリの構成詳細を保存します。 法務統合テーブルを拡張します。
ドキュメント (sn_lg_ops_external_document)	外部ストレージに保存されている法的要求のドキュメントの詳細を保存します。 このテーブルは、[添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションが問診票フォームに追加されている場合に適用されます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。
電子署名 [sn_lg_ops_integration_esignature]	Adobe Sign や DocuSign などの外部電子署名用の構成詳細を保存します。 このテーブルは、法務統合テーブルを拡張します。
外部アプリ構成 (使用廃止) [sn_lg_ops_external_configuration]	テーブルは廃止されました。代わりに、法務統合、電子署名、および外部ストレージテーブルを使用してください。
外部ストレージ [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Google ドライブ や Box などの外部ストレージシステム用の構成詳細を保存します。 法務統合テーブルを拡張します。
統合プロバイダー [sn_lg_ops_integration_provider]	法務サービスデリバリ アプリケーションによって使用される外部アプリの詳細を保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition]	特許、契約、ロビー活動などの法的要求の処分詳細を保存します。
法務イベントスケジュールエントリー	法務部門ユーザーの会議や予約などのスケジュールされたアイテムを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_lg_ops_schedule_span]	
法務外部フォルダー (sn_lg_ops_external_folder)	各法的要求のドキュメントを保存するために外部ストレージシステムに作成されたフォルダの URL と詳細を保存します。 このテーブルは、[添付ファイルの外部ストレージを有効にする **(Enable External Storage for attachment)]** オプションが問診票フォームに追加されている場合に適用されます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。
法務統合 [sn_lg_ops_integration_core]	ストレージおよび電子署名用の外部アプリケーションの構成詳細を保存します。
法務プロファイル [sn_lg_ops_legal_profile]	有効な訴訟ホールド、完全な正式名、特定の Legal Practice Application (LPA) に使用できる市民権情報など、従業員に関連付けられたすべての法務データを保存します。
法務プロファイルの関連付け [sn_lg_ops_legal_profile_association]	法務プロファイルと法的要求または法務に関する事項との関連付けを保存します。
法的要求 [sn_lg_ops_request]	ユーザーが送信した法的要求を保存します。
法務スケジュール [sn_lg_ops_schedule]	法務部門ユーザーのスケジュールを保存します。
法務タイプ [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	法的要求タイプ (法的要求、法務に関する事項、または法務に関する事項タスク) を保存します。
マイルストーン [sn_lg_ops_milestone_schedule_span]	法的要求に関連するマイルストーンを保存します。
オプション [sn_lg_ops_option]	法的要求および法務事項のデフォルトの動作を変更するための事前定義オプションを保存します。これらのオプションは、実務エリアの入力フォームを構成するときに設定できます。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
実務エリア [sn_lg_ops_practice_area]	実務エリアの詳細を保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
実務エリアリード [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	さまざまな実務エリアの実務エリアリードを保存します。
サブカテゴリ [sn_lg_ops_subcategory]	実務エリアの問診票に関連付けられたサブカテゴリを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。

法的要求の実務エリアテーブル

実務エリアに固有のテーブルは、法務要求管理 アプリケーションとともにインストールされます。

これらの実務エリアテーブルは、法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルを拡張します。

実務エリアテーブルに列を追加する場合は、法務顧問センター の [リスト] セクションに列が追加されるようにテーブルを構成できます。これらのテーブルは他の構成で使用することもできます。

詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。

- コンプライアンス [sn_lg_ops_compliance]
- 企業サポート [sn_lg_ops_corporate_support]
- 犯罪 [sn_lg_ops_crime]
- デジタルフォレンジック [sn_lg_ops_digital_forensics]
- 倫理 [sn_lg_ops_ethics]
- 一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support]
- 一般法務 [sn_lg_ops_general_legal]
- 政府業務 [sn_lg_ops_government_affairs]
- 健康、安全性、環境 [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]
- 労働と雇用 [sn_lg_ops_labor_and_employment]
- 法務運用 [sn_lg_ops_legal_operations]
- ライセンスと技術トランザクション [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- 訴訟 [sn_lg_ops_litigation]
- マーケティングサポート [sn_lg_ops_marketing_support]
- 合併買収 [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- 特許、商標、および企業秘密 [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]
- プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- 調達契約サポート [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- 不動産 [sn_lg_ops_real_estate]
- 営業契約サポート [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- 持ち株制度サポート [sn_lg_ops_stock_plan_support]

法的要求レコード - [詳細] タブ

法務顧問センター における法的要求の [詳細] タブに含まれるフィールドのリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター の法的要求レコードには、要求に関する完全な情報が含まれています。[詳細] タブには、法務問診票フォームのフィールドと、法務部門ユーザーが必要とするその他のフィールドが含まれています。

法的要求の [詳細] タブフィールド

フィールド	説明
番号	法的要求のシステム生成番号
実務エリア (Practice area)	要求が関連付けられている実務エリア
カテゴリ	選択した実務エリアに関連付けられた法的要求のカテゴリ
サブカテゴリ	カテゴリに関連付けられた法的要求のサブカテゴリ
優先度	法的要求に対処する優先度のレベル。優先度が高いほど、アサインされたユーザーが法的要求に迅速に対応する必要があることを意味します。
ウォッチリスト	法的要求をレビューし、要求に追加コメントを投稿できる読み取り専用アクセス権を持つユーザー。 リストには、sn_legal_user ロールを持つすべてのユーザーが表示されます。 要求履行者は、リストから任意のユーザーを追加したり、リストに含まれないユーザーのメールアドレスを入力したりできます。
協力者	要求の解決にあたって法的履行者を支援するために要求に追加されたユーザー。 協力者には、処理する要求へのフルアクセス権が付与されます。 **注:** このリストには、request_fulfiller ロールを持つすべてのユーザーが表示されます。
オープン	法的要求が送信された日付
開始者	法的要求を送信したユーザー
要求元	要求者から法的要求が送信されたユーザー
ステータス	法的要求の現在のステータス
アサイン先グループ	法的要求がアサインされている法務グループ
アサイン先グループ権限	アサイン先グループメンバーの法的要求の権限レベル。 • アクセス権なし：実務エリアリードとグループマネージャーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。アサインされたユーザーは法的要求の作業を行うことができます。 • 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。 • 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。
担当者	法的要求がアサインされているアサイン先グループのユーザー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求の [詳細] タブフィールド (続く)

フィールド	説明
簡単な説明	法的要求の手短な説明
作業メモ	法的要求の表示権限を持つ法務部門の内部ユーザーに対するコメントまたはメモ
追加コメント	要求の表示権限を持つ、[ウォッチリスト **(Watch list)**] フィールドの要求者またはユーザーに対するコメントまたはメモ

応答テンプレートフォーム

法務構成担当者は、[応答テンプレート] フォームを使用して再利用可能なメッセージの応答テンプレートを作成または変更できます。

次に移動して、応答テンプレートを作成または変更します。 すべて > 法的管理 > 応答テンプレート構成.

応答テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	応答テンプレートの名前。
短い名前	法務顧問センター でチャットを使用する際の応答テンプレートを識別する簡単な説明。 短い名前をクイックコマンド (/) と共に使用して、応答テンプレートのテンプレート本文のテキストをチャット中に表示します。この機能により、迅速かつ一貫した方法でチャット中にテキストを入力することができます。 たとえば、gm という短い名前では、「おはようございます」という挨拶に対するチャット応答テンプレートを識別します。この応答テンプレートのテキストを表示するには、チャットウィンドウに **/gm** と入力します。
テーブル	応答テンプレートが関連付けられているテーブルの名前。 **注:** 法務顧問センター チャットの応答テンプレートを作成している場合、[interaction] テーブルを選択する必要があります。他の応答テンプレートの場合は、法務サービスデリバリ アプリからテーブルを選択する必要があります。
条件	応答テンプレートが使用可能になるタイミングを決定する条件です。 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応答テンプレートフォーム (続く)

フィールド	説明
	注: 使用可能な条件は、選択したテーブルによって異なります。チャット応答テンプレートの場合は、**[Type] [is] [Chat]** という条件を指定します。
アプリケーション	応答テンプレートを作成したアプリケーション。
グループの可視性	応答テンプレートにアクセスできるユーザーグループ。 **注:** このフィールドを空白のままにすると、すべての法務グループが応答テンプレートを使用できるようになります。
本文	アサインされた法的要求または法務に関する事項への応答方法について、法務履行者に指示を提供する応答テンプレートのテキスト。 フィールド値を参照するには、選択したテーブルに基づいて [変数] リストから変数を選択します。 カスタム変数参照を表示する場所にカーソルを合わせ、[現在のユーザーを挿入] をクリックして現在のユーザー変数 (${current_user}) を挿入するか、[現在の日付を挿入] をクリックして現在の日付変数 (${Date}) を挿入します。
変数を選択	テンプレート本文に変数として含めることができる、選択したテーブルのフィールド。 たとえば、[テーブル] フィールドで法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルを選択し、[要求元] フィールド変数をテンプレート本文に挿入したとします。応答テンプレートを使用すると、このフィールド変数は法的要求が送信されたユーザーの実際の名前に置き換えられます。

Legal Matter Management®

ServiceNow Legal Matter Management アプリケーションを使用すると、複数の部門にまたがるタスクを必要とする法的要求と、サポートドキュメントを保存して重要なマイルストーンを追跡するメカニズムを備えたワークフローを完了することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードレベルのセキュリティが埋め込まれているため、各レコードの機密情報を保持できます。事項テンプレートを使用して、さまざまな事項タイプの標準化されたプロセスとワークフローを定義します。
- 外部弁護士エンゲージメントワークフローでは、外部弁護士の専門知識とサービスを使用して法務問題を解決します。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士がどのように使用する Legal Matter Managementかについて学びます。	設定 法務に関する事項テンプレートを設定し、他の構成を完了します。	アサイン 法務に関する事項を事項所有者にアサインします。
管理 契約要求を管理します。	分析およびレポート 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

自動翻訳

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

Legal Matter Management の詳細

Legal Matter Management を使用すると、法務に関する事項や部門をまたがるタスクを管理して、法務作業を効果的に完了できます。関連するドキュメントを保存し、これらの法務に関する事項の重要なマイルストーンを 1 つの場所から追跡できます。

法務に関する事項の作成

法務に関する事項は次の 2 つの方法で作成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法的要求に追加の調査や長期的な時間を要する場合、パラリーガルスタッフまたは弁護士は、その法的要求を法務に関する事項に昇格することができます。
- 実務エリアリードは、法務に関する事項を直接作成できます。関連する要求を追加することはできますが、これらの法務に関する事項に親法的要求はありません。

機能

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- 事前定義されたフェーズとタスクを含むさまざまな実務エリアの事項テンプレート
- 法務に関する事項の機密情報を保護するレコードレベルでのプライバシーと機密性
- 法務に関する事項に関連する法務ドキュメントをより適切に管理する、事項レコード内のアーティファクト
- 法務に関する事項の進捗状況を追跡するマイルストーン
- 法務に関する事項をサードパーティ Legal Tracker アプリケーションと統合します。

利点

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 法務に関する事項のあらゆる側面を管理および追跡する
- 手動による構造化されていないメールプロセスとタスクを削減する
- 通知を介してタスクとマイルストーンを追跡および完了する
- 法務に関する事項をリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定を行う
- 最適化された 法務顧問センター で複数の法務に関する事項を同時に追跡、優先順位付け、および作業する
- 法務に関する事項をアプリケーションと Legal Tracker 統合して、外部の弁護士が処理する領域や問題を追跡し、外部の弁護士の関与に対する支出を追跡することにより、外部の企業や弁護士と関わります。

Legal Matter Management と **Legal Tracker** アプリケーションとの統合

サンプルワークフローを通じて統合の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

Legal Tracker は、事項管理や電子請求などの法務業務を行うためのサードパーティアプリケーションです。

と統合Legal Matter ManagementLegal Trackerすることで、Legal Tracker で案件を自動的に作成して、外部の弁護士と連携することができます。外部弁護士エンゲージメントの支出を追跡することもできます。

との統合の利点 **Legal Tracker**

統合のメリットは次のとおりです。

- 社外弁護士と連携してエンゲージメントを追跡します。
- 社外弁護士エンゲージメントの承認時に Legal Tracker で事項を自動作成します。
- で Legal Tracker 作成された事項は、外部の弁護士がアクセスおよび更新できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 外部弁護士エンゲージメント要求の法務トラッカーからの更新を追跡および表示する単一のインターフェイス。
- 外部弁護士エンゲージメントの支出を追跡します。

を使用した外部弁護士エンゲージメントのサンプルワークフロー **Legal Tracker**

1. 法務に関する事項の履行者が法務に関する事項をレビューします。
2. 法務に関する事項の履行者が、社外の弁護士と連携することを決定します。
3. 法務に関する事項履行者が外部弁護士エンゲージメント要求を開始します。
4. 法務に関する事項の履行者が Legal Tracker の詳細を入力するか、後で情報を入力するタスクを作成することを選択します。
5. 法務に関する事項履行者が、承認のために外部弁護士要求を送信します。
6. 実務エリアリードが承認要求を受信します。
7. 実務エリアリードは、外部弁護士エンゲージメント要求をレビューして承認します。複数の実務エリアリードがある場合、要求を承認済みとしてマークするには、いずれかのリードからの承認が必要です。
   a. Legal Tracker の詳細が既に入力されている場合は、Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。
   b. Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成されている場合は、タスク履行者が詳細を入力した後に手動で統合を開始する必要があります。
8. 統合が成功すると、Legal Tracker に事項が作成されます。
9. 事項の詳細は Legal Matter Management に同期され、外部事項関連リストで表示できます。
10. 外部の弁護士は、 で事項 Legal Trackerにアクセスして更新できます。

統合アクション

Legal Matter Management と Legal Tracker とを統合するには、次のアクションを完了します。

- Legal Tracker スポークをインストールします。詳細については、「Legal Tracker スポーク」を参照してください。
- Legal Tracker 統合を構成します。詳細については、「Legal Matter Management法務トラッカーを使用して外部弁護士とやり取りするように構成する」を参照してください。

Legal Matter Management の設定

Legal Matter Management を使用して従業員に法務サービスを提供するための基盤データを構成します。

管理者は、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

Legal Matter Templates

法務に関する事項を処理するための法務手順を標準化する法務に関する事項テンプレートを作成します。

メール通知

法務に関する事項が事項所有者にアサインされたときや、事項がクローズまたはキャンセルされたときなど、特定のイベントが発生したときに送信するメール通知を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Matter Management法務トラッカーを使用して外部弁護士とやり取りするように構成する

Legal Tracker で外部弁護士の関与と事項の作成を有効にするための要件を構成します。

Legal Matter Management のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Matter Management アプリケーション (sn_lg_matter) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- アプリケーションがプラグインまたはその他のストアアプリケーションを必要とし、それがまだインストールされていない場合は、先にインストールしてください。
- のレビュー Legal Matter Management 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

以下のコンポーネントは、Legal Matter Management アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- 実務エリアに固有のテーブル
- ビジネスルール

詳細については、「Legal Matter Management とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

法務顧問センター® (sn_lg_workspace)

ServiceNow 法務顧問センター アプリケーションにより、弁護士は解決を容易にするように構築されたワークスペースを使用して問題を迅速に解決できます。単一のビューから、法務問題の完全なコンテキストを取得して迅速に解決します。

法務顧問センター® コンポーネント (sn_lg_ws_comps)

ServiceNow 法務顧問センター コンポーネントアプリケーションは、法務顧問センター 内のコンポーネントを分離することにより優れたパフォーマンスを提供し、法務顧問センター のワークスペースエクスペリエンスを向上します。

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

ServiceNow Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Matter Management アプリケーション (sn_lg_matter) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Legal Matter Management をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ Guided Setup を使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

Guided Setup にアクセスするには 法務サービスデリバリ 、次の場所に移動します。 法的管理 > 法務 **Guided Setup**. Guided Setup インターフェイスの使用の詳細については、「Guided Setup の使用」を参照してください。

Legal Matter Templates

Legal Matter Templates は、さまざまな事項タイプの法務手順、ポリシー、およびワークフローを標準化するのに役立ちます。

法務に関する事項テンプレートの作成

法的要求から昇格するときに、法務に関する事項に適用できる法務に関する事項テンプレートを作成します。テンプレートを使用して作成された法務に関する事項には、フェーズ、タスク、所有権、承認などの事前定義されたデータが含まれています。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

このタスクについて
既存の事項テンプレートを再利用して、事項テンプレートを作成することもできます。これを行うには、既存のテンプレートを開き、[テンプレートをコピー **(Copy Template)]** 関連リンクを使用してコピーします。その後、必要に応じて、新しく作成したテンプレートを変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > 法務に関する事項 > テンプレート > すべて.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

事項テンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	システム生成のテンプレート番号
名前	事項テンプレートの一意な名前
フロー	事項に関連付けられたワークフロー
ステータス	事項テンプレートのステータス。事項テンプレート作成時のデフォルト値は [ドラフト] です。
有効	事項テンプレートを有効としてマークするオプション。 事項の作成時に有効な事項テンプレートのみを選択できます。
問診票マッピング (Intake form mapping)	事項がマッピングされている問診票。問診票マッピングによって、法務履行者は、法的要求を法務に関する事項に昇格する際に関連する事項テンプレートを選択し、昇格された事項に適用することができます。
[事項のデフォルト (Matter Defaults)] セクション	
テンプレート	テンプレートを使用して作成された法務に関する事項フォームのフィールドに事前入力されるデフォルト値。 リストからフィールドを選択し、デフォルト値を入力します。

4. [送信] をクリックします。
   法務に関する事項テンプレートが [ドラフト] ステータスで作成されます。[フェーズ]、[タスク]、[承認]、および [承認者グループ] 関連リストが表示されます。
5. [フェーズ] 関連リストでフェーズテンプレートを作成します。
6. [タスク] 関連リストでタスクテンプレートを作成します。
   [事項フェーズテンプレート] フォームの [タスク] 関連リストから事項タスクテンプレートを作成することもできます。
7. [承認者グループ] 関連リストで、承認のために事項テンプレートの送信先のユーザーグループを追加します。
   a. [承認者グループ] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   b. [エレメントの編集] フォームで [コレクション] リストからユーザーグループを選択し、[追加] をクリックして [承認者グループリスト] に追加します。
      [コレクション] リストには法務部門のユーザーグループのみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [保存] をクリックします。
選択した承認者グループが [承認者グループ] 関連リストに追加されます。追加したグループのメンバーが [承認] 関連リストに表示されます。事項テンプレートの承認のために、こうしたメンバーにメール通知が送信されます。

> **注:**
> 複数のグループに属するユーザーは 1 つの通知のみを受け取り、[承認] リストに 1 回だけ表示されます。

8. [承認のため送信] をクリックします。
   - 承認者グループが選択されている場合、テンプレートは承認のためにグループに送信されます。事項テンプレートのステータスが [承認待ち (Waiting Approval)] に更新されます。承認者グループのすべてのユーザーが事項テンプレートをレビューおよび承認して公開できます。
   - 承認者グループが選択されていない場合、事項は直接公開され、そのステータスは [公開済み] になります。

> **注:**
> 既存の事項テンプレートが更新されて公開されると、関連する問診票フォームに最新バージョンのテンプレートが反映されます。

事項テンプレートのフェーズテンプレートの作成

整理された方法で事項を解決するための事項テンプレートのフェーズテンプレートを作成します。事項の作成中に法務に関する事項テンプレートを適用すると、テンプレートから関連付けられたフェーズがデフォルトで事項に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務に関する事項 > テンプレート > すべて.
2. 事項テンプレートを開きます。
3. [フェーズ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

事項フェーズテンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	システム生成のフェーズテンプレート番号
名前	フェーズテンプレートの一意な名前
親事項 (Parent matter)	フェーズテンプレートが属する事項テンプレート
順番	事項を解決するためにフェーズを実行する順序を決定する番号。フェーズテンプレートの順番の番号が小さいほど、作業するキューの上位になります。

5. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
フェーズテンプレート内でタスクテンプレートを作成します。

フェーズテンプレート内でのタスクテンプレートの作成

法務に関する事項テンプレートのフェーズテンプレート内でタスクテンプレートを作成します。事項の作成中に法務に関する事項テンプレートを適用すると、テンプレートから関連付けられたフェーズとタスクがデフォルトで事項に追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法務に関する事項 > テンプレート > すべて.
2. 事項テンプレートを開きます。
3. [フェーズ] 関連リストで、タスクテンプレートを追加するフェーズテンプレートを開きます。
4. [事項タスクテンプレート (Matter Task Templates)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

事項タスクテンプレートフォーム

フィールド	説明
番号	システム生成のタスクテンプレート番号
名前	タスクテンプレートの一意な名前
親	タスクテンプレートが属するフェーズテンプレート
順番	事項を解決するためにタスクを実行する順序を決定する番号。タスクテンプレートの順番の番号が小さいほど、作業するキューの上位になります。
[タスクのデフォルト (Task Defaults)] セクション	
テンプレート	事項テンプレートを使用して作成された法務に関する事項でタスクフォームのフィールドに事前入力されるデフォルト値。 リストからフィールドを選択し、値を入力します。

6. [送信] をクリックします。
タスクテンプレートが作成されます。[チェックリスト] セクションが表示されます。
7. オプション: [チェックリスト] セクションに To Do アイテムを追加して、タスク履行者のアクティビティのリストを提供します。
   a. [チェックリスト] の横にあるその他のアクションアイコン ( ) をクリックします。
   b. [新規作成] をクリックします。
   c. To Do アイテムの説明を入力し、Enter キーを押します。
   このチェックリストは、タスクのデフォルトの To Do アイテムとして表示されます。
8. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事項テンプレートの承認または却下

自分がメンバーであるユーザーグループにアサインされている事項テンプレートを確認して承認または却下します。承認された事項テンプレートが公開され、法的要求を法務に関する事項に昇格するときに使用できます。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の承認.
2. ステータスが [要求済み **(Requested)]** の事項テンプレートをレビューするために開きます。
3. [承認中のアイテムの概要 (Summary of Item being approved)] セクションで、事項テンプレートの詳細を確認します。
4. 事項テンプレートを承認または却下します。
   - 公開用の事項テンプレートを承認するには、[承認] をクリックします。

     承認要求のステータスが [承認済み] に更新されます。
   - 事項テンプレートを却下するには、[却下] をクリックします。

     承認要求のステータスが [却下] に更新されます。

タスクの結果

- 承認すると、事項テンプレートが公開されます。事項テンプレートレコードのステータスが [公開済み] に更新されます。
- 却下すると、事項テンプレートのステータスが [ドラフト] に更新されます。事項テンプレートを作成したユーザーは、テンプレートで再度作業して必要な情報を入力し、承認のために再送信できます。

Legal Matter Management法務トラッカーを使用して外部弁護士とやり取りするように構成する

Legal Tracker で外部弁護士の関与と事項の作成を有効にするための要件を構成します。

案件について外部の弁護士とやり取りするオプションを有効にする

法務履行者が事項の外部弁護士エンゲージメントの要求を送信できるようにします。

始める前に
Legal Tracker スポークがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。詳細については、「Legal Tracker」を参照してください。

レコードタイプが次のいずれかの実務エリア問診票フォームを選択する必要があります。

- 事項
- 要求と事項

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて
事項に取り組んでいる間、社外弁護士と連携して追加のサービスを受けることが必要になる場合があります。社外弁護士と連携するための要求を送信できます。法務に関する事項で **[Legal Tracker** 用に社外弁護士を追加] オプションを表示するには、[実務エリアの事項に対する社外弁護士 (Outside Counsel on Matter for the Practice Areas)] を有効にする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 実務エリア.
2. 実務エリアのリストからレコードを選択します。
3. [問診票フォーム] タブから問診票フォームを選択します。
4. ページ上部にある現在のアプリケーションに関する情報メッセージで、「こちら **(here)**」を選択して、フォームを編集できるようにします。
5. [レコードプロデューサー] セクションの [オプション] フィールドで、ロック解除オプションアイコン (アイコン) を選択します。
6. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「Enable」と入力します。
7. リストから [事項に対する社外弁護士の有効化 **(Enable Outside Counsel on Matter)]** を選択します。
8. [更新] を選択します。

タスクの結果
[法務トラッカーの外部弁護士を追加] ボタンは、事項の [外部弁護士] タブで使用できます。事項履行者ロールと事項を更新するアクセス権を持つユーザーは、Legal Tracker の社外弁護士エンゲージメントを送信できます。このオプションは事項にのみ適用され、要求には適用されません。

Legal Tracker インスタンス **URL** の構成

システムプロパティを更新して、[Legal Tracker 事項リンク] フィールドに表示される外部事項に固有の URL を生成します。URL を選択すると、ユーザーは Legal Tracker アプリケーションで事項を直接開くことができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [システムプロパティ] ページの [名前] 検索フィールドに、「sn_lg_matter.legal_tracker_host_url」と入力します。
3. システムプロパティを選択します。
4. オプション: ページ上部にある現在のアプリケーションに関する情報メッセージで、「こちら **(here)**」を選択して、フォームを編集できるようにします。
5. [値] フィールドに、アプリケーションのインスタンス URL Legal Tracker を入力します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
と統合Legal Matter Managementするアプリケーションの外部事項Legal Trackerを直接開くための新しい URL を追加するためのシステムプロパティの更新。

Webhook レジストリを構成する

Legal Matter Management と Legal Tracker アプリケーションの間の通信用のコールバック URL を構成します。

始める前に
必要なロール：管理者、sn_lg_ops.legal_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Legal Tracker アプリケーションから外部事項レコードの更新を同期するには、Legal Matter Management Webhook レジストリを構成する必要があります。構成が正常に完了したら、構成の健全性ステータスが [正常] である必要があります。状態が [破損] の場合、更新プログラムの同期は失敗します。

手順

1. アプリケーションスコープを Legal Matter Management に設定します。
2. オプション: アプリケーションスコープが正しく設定されていない場合は、次の手順を実行します。
   a. アプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
   b. [アプリケーションスコープ] オプションを選択します。
   c. フィルターナビゲーターで、Legal Matter Management を検索して選択します。
   d. ページを更新します。
3. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル.
4. 検索スコープの [ラベル] を選択し、「webhook」と入力します。
5. リストから **[Legal Tracker Webhook** レジストリ] を選択します。
6. [関連リンク] セクションから [フォームを表示] を選択します。
7. [説明] フィールドに、Webhook の説明を入力します。
8. [トークン] タブで、詳細を入力します。
   a. [リストを使用してルックアップ] アイコン [
   b. [新規] を選択します。
   c. [トークン検証の新規レコード **(Token Verification New Record)]** フォームに詳細を入力します。

      トークン検証の新規レコード **(Token Verification New Record)** フォーム

フィールド	説明
名前	トークンの名前。
説明	トークンの説明です。
トークン	トークンにアクセスするためのパスワード。

   d. [送信] を選択します。
9. [名前] フィールドに Webhook の名前を入力します。
10. ページヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。
11. [コールバック **URL]** を選択します。
    表示される情報メッセージに、コールバック URL が表示されます。Legal Trackerプラットフォームの [コールバック URL] フィールドで使用するには、この URL をコピーします。
12. インスタンスにログイン Legal Tracker し、設定アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. [統合] セクションで **[Webhook]** を選択します。
14. [Webhook] ページの [事項] セクションで、[新しい **Webhook** を追加 **(Add a new webhook)]** を選択します。
15. フォームのフィールドに入力します。

[Webhook を作成] フォーム

フィールド	説明
コールバック URL	[トークン検証] ページからコピーされたコールバック URL 情報。
イベント	法務事項に関する自動化された情報を利用できるイベント。使用可能なオプションは、次のとおりです。 Legal Trackerプラットフォームで行われた新規または変更の関連する法務事項の情報を受け取るには、[作成] および [更新] チェックボックスを選択する必要があります。
秘密キー	Webhook 情報にアクセスするためのパスワード。

16. [保存してクローズ] を選択します。

タスクの結果
アプリケーションの Webhook Legal Tracker が正常に構成され、Legal Tracker の事項更新が Legal Matter Management に同期され、外部事項レコードで詳細を確認できます。Webhook 構成が機能するには、健全性ステータスが [正常] である必要があります。構成を誤ると、健全性ステータスは [壊れている] と表示されます。

で事項の作成を有効にするためのデータの設定 **Legal Tracker**

での事項 Legal Trackerの作成に必要なデータを構成します。

の Legal Tracker 事項タイプテンプレートは、事項タイプごとに追跡されるフィールドとデフォルトオプションを定義するのに役立ちます。これにより、管理者は事項で Legal Tracker どのデータを追跡するかを決定できます。現在の統合では、事項の作成に必要な Legal Tracker 最小限のフィールドがサポートされています。管理者は、事項の作成に必要な追加の必須フィールドを持つ事項タイプテンプレートを特定し、そのレコードをテーブル Legal Tracker 事項テンプレート [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template] に作成する必要があります。

テーブルで構成されたデータは値として機能し、送信者は外部エンゲージメント要求フォームを送信するときにこれを選択します。値は、法務トラッカーで事項を生成するために使用されます。

法務トラッカーでの事項作成中のエラーを回避するために、管理者は次のテーブルで法務トラッカーと同じデータを維持する必要があります。

Legal Tracker テーブル

名前	テーブル
社外事務所	sn_lg_matter_outside_firm
社外弁護士	sn_lg_matter_outside_counsel
請求書承認ルート	sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Legal Tracker テーブル (続く)

名前	テーブル
リーガルトラッカーに関する事項テンプレート	sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template

Legal Tracker から Legal Matter Management にデータを同期するジョブスケジュールがインストールされます。詳細については、「Legal Tracker からデータを取得するためにインストールされるジョブスケジュール」を参照してください。

アクティビティストリームの通貨記号の構成

アクティビティストリームに表示する通貨を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

このタスクについて
デフォルトでは、アクティビティストリームには、ユーザーのセッションロケールに変換された通貨フィールドと価格フィールドが表示されます。値フィールドと同様に通貨フィールドと価格フィールドを表示するには、システムプロパティ glide.sys.audit_currency_value を設定します。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、glide.sys.audit_currency_value プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. [値] フィールドを true に更新します。
5. [更新] を選択します。

法務グループユーザーへの法務に関する事項のアサイン

自分またはアサイン先グループのメンバーに法務に関する事項をアサインして、事項の作業を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_manager

このタスクについて
法務に関する事項の作成中に、直接、または法的要求の昇格によって、法的要求はアサイン先グループにアサインされます。実務エリアリードまたはグループマネージャーは、法務に関する事項を自分またはグループの別のメンバーにアサインできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法務に関する事項] で、[アサイン解除済み] をクリックします。
4. 未アサイン事項のリストで、事項番号をクリックして開きます。
5. [詳細] タブの [事項所有者]フィールドで、事項を処理する担当者 (自分または別のユーザー) の名前を選択します。
6. オプション: アサイン先グループ権限を更新して、アサインされたユーザーグループの法務に関する事項の権限レベルを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [アクセス不可]：法務に関する事項にアクセスして作業できるのは、実務エリアリード、グループマネージャー、および事項所有者 ([事項所有者] フィールドのユーザー) のみです。
- [読み取り]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項のみを表示できます。
- [編集]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項を表示および編集できます。

> **注:**
> 事項所有者、実務エリアリード、またはグループマネージャーは、法務に関する事項のアサイン先グループ権限を設定できます。

7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
法務に関する事項がユーザーグループの選択したメンバーにアサインされます。事項のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク
アサインされたメンバーは、法務に関する事項の作業を開始できます。

法務に関する事項の作業

事項所有者は、自分にアサインされた法務に関する事項の作業を行い、事項を解決したり、クエリーに回答したりします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

> **注:**
> 自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.

2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。

3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。

4. オプション: アサイン先グループ権限を更新して、アサインされたユーザーグループの法務に関する事項の権限レベルを変更します。
- [アクセス不可]：法務に関する事項にアクセスして作業できるのは、実務エリアリード、グループマネージャー、および事項所有者 ([事項所有者] フィールドのユーザー) のみです。
- [読み取り]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項のみを表示できます。
- [編集]：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法務に関する事項を表示および編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> 事項所有者、実務エリアリード、またはグループマネージャーは、法務に関する事項のアサイン先グループ権限を設定できます。

5. 事項内で収集されたサポートドキュメントを保存するため、アーティファクト (フォルダ) を作成し、法務に関する事項のアーティファクトにファイルを添付します。
6. オプション: 業務上のニーズのために要求を新しいアサイン先グループに再アサインする必要がある場合は、[アサイン先グループ] フィールドで新しいアサイン先グループを選択します。

   > **注:**
   > [アサイン先グループ] フィールドの編集は、関連する問診票フォームで、[事項で編集可能なアサイン先グループ **(Editable Assignment group in Matter)**] オプションが設定されている場合にのみ使用できます。

   アサイン先グループを変更すると、既存のグループメンバーのうち、更新されたアサイン先グループに属していないユーザーが事項にアクセスできなくなる可能性があります。[事項所有者] フィールドもクリアされ、事項所有者にメールで通知されます。
7. オプション: 法務に関する事項の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそうした履行者を追加します。

   > **注:**
   > matter_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法務に関する事項に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
8. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合に、法務に関する事項またはそのアーティファクトのコンテンツのアドホック承認を開始します。
9. オプション: 外部の弁護士との関わり 問題を解決しながら。
10. オプション: メール、チャット、作業メモ、またはコメントを使用して要求者またはその他のステークホルダーとコミュニケーションします。
    - メールの使用：メールを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「メールを使用したコミュニケーション」を参照してください。
    - ライブチャットの使用：チャットを使用してステークホルダーとコミュニケーションします。詳細については、「法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始」を参照してください。
    - コメントの使用：要求者または他のステークホルダーとコミュニケーションするには、[作成] セクションで [コメント] フィールドにメッセージを入力し、[コメントを投稿 **(Post Comments)**] をクリックします。
    - 作業メモの使用：法務部門の他のメンバーとコミュニケーションをするには、[作成] セクションで [作業メモ] フィールドにメッセージを入力し、[作業メモを投稿 **(Post Work notes)**] をクリックします。

      応答テンプレートを使用すると、[コメント] や [作業メモ] など、メール、チャット、法的要求、法務に関する事項のフォームフィールドに事前定義されたコンテンツを挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーして必須フィールドに貼り付けます。

      > **注:**
      > 法務サービス用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. オプション: [弁護士支援] セクションで項目のチェックリストを作成および管理し、法務に関する事項の解決に必要な実行内容を追跡します。
12. フェーズとフェーズ下のタスクを作成し、調査を整理します。
これらのタスクは、組織内のさまざまな部門のユーザーにアサインできます。
13. マイルストーンを追加し、重要なタスクを完了するタイムラインを追跡します。
14. オプション: 性質が類似する別の法的要求に事項を関連付けます。
15. 必要なアクティビティを完了した後、法務に関する事項をクローズするか、それ以上のアクションが必要ない場合はキャンセルします。
    - 事項をクローズするには、「法務に関する事項のクローズ」の手順に従います。
    - 事項をキャンセルするには、[その他のアクション] ボタン ( ) をクリックし、[キャンセル] を選択します。
16. 新しい情報が表示されるか、さらに調査が必要な場合は、クローズまたはキャンセルされた後に法務に関する事項を再オープンします。

法務に関する事項またはそのアーティファクトのアドホック承認を開始

ユーザーまたはユーザーグループからの、法務に関する事項またはそのアーティファクトのアドホック承認を開始します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
法務に関する事項またはそのアーティファクトの承認を要求できるケースには、次のようなものがあります。

- ステークホルダーからの法的契約文書の承認。
- 処理する前にプライバシーチームからの承認が必要な法務に関する事項のアドホック承認。

こうした承認は、legal_user ロールを持つ組織内の任意のユーザーまたはユーザーグループにアサインできます。承認を開始すると、承認者はメール通知を受信し、承認を確認して対処できます。

注:

- 法務に関する事項またはアーティファクトに承認待ちレコードがある場合、同じアイテムに対して別の承認を開始することはできません。
- 要求済みステータスのアドホック承認レコードを持つ添付ファイルは、法務に関する事項から削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 法務に関する事項から添付ファイルを削除すると、関連するアドホック承認レコードも削除されます。

法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [承認者] タブで、[承認を開始] をクリックします。

   また、[その他のアクション (more actions)] ボタン ( ) をクリックして [承認を開始] を選択しても、承認を開始することができます。

5. [承認を開始] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

[承認を開始] ダイアログボックス

フィールド	説明
承認対象	承認が必要なアイテム。 ○ 事項：法務に関する事項全体の承認を取得します。 ○ アーティファクト：アーティファクト内の 1 つまたはすべての添付ファイルの承認を取得します。
アーティファクトを選択	承認が必要な法務に関する事項のアーティファクト。 このフィールドは、[承認対象] から [アーティファクト] が選択されている場合にのみ表示されます。
添付ファイルを選択	承認が必要な法務に関する事項の選択されたアーティファクトの添付ファイル。特定の添付ファイルを選択して承認を得るか、フィールドを空のままにしてすべての添付ファイルの承認を取得します。 このフィールドは、[承認対象] から [アーティファクト] が選択されている場合にのみ表示されます。
ドキュメントを選択	承認が必要な法務に関する事項の添付ドキュメント。 このフィールドは、[承認対象] から [ドキュメント] が選択されている場合にのみ表示されます。 **注:** リスト内の [ドキュメント] オプションは、問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっている場合にのみ表示されます。
承認基準	ユーザーレベルまたはユーザーグループレベルでの承認が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [ユーザー]：個々のユーザーから承認を取得します。 ○ [ユーザーグループ]：一連のユーザーから承認を取得します。[ユーザーを選択] フィールドが [ユーザーグループを選択] フィールドに置き換えられます。
ユーザーを選択	そのアイテムを承認する必要があるユーザーまたはユーザーグループ。 注: legal_user ロールを持つユーザーまたはユーザーグループがリストされます。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、承認を要求するユーザーを選択します。 ○ [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、承認を要求するユーザーグループを選択します。
承認メモ	選択したユーザーまたはユーザーグループのメモ。

6. [開始] をクリックします。

タスクの結果
アサインされた承認者は、以下の条件に基づいて [承認者] タブに追加されます。

- [承認基準] フィールドで [ユーザー] を選択した場合は、選択したユーザーの承認レコードが作成されます。
- [承認基準] フィールドで [ユーザーグループ] を選択した場合は、選択してユーザーグループの各ユーザーの承認レコードが作成されます。グループの誰でも承認できます。

外部ストレージオプションが有効になっている場合、法務に関する事項のアーティファクトのドキュメントは外部ストレージシステムに保存されます。承認要求に基づいて、承認者のドキュメントアクセス権は、事項、アーティファクト、またはドキュメントレベルのいずれかになります。ドキュメントアクセス権の詳細については、「法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権」を参照してください。

アサインされた承認者は、確認して対処するレコードを開くためのリンクを含むメール通知を受け取ります。

注:

- 添付ファイルは、アドホック承認が開始され、要求済みステータスになった後は、削除できません。そのような添付ファイルを削除するには、アドホック承認要求をキャンセルするか、最初に承認を取得します。
- 法務に関する事項から添付ファイルを削除すると、関連するアドホック承認レコードも削除されます。削除の詳細を含む作業メモが、法務に関する事項のアクティビティストリームに投稿されます。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
承認者は、要求されたアイテムをレビューし、承認または却下します。

法務に関する事項のアドホック承認のキャンセル

法務に関する事項に対するアクションが不要になった場合は、アドホック承認をキャンセルします。

始める前に
要求済みステータスのアドホック承認のみ、キャンセルできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. [承認者] タブで、[承認をキャンセル] をクリックします。
5. [承認をキャンセル] ダイアログボックスで、[承認対象] フィールドからキャンセルする承認レコードを選択します。
6. 承認レコードのキャンセルについてのコメントを入力し、[キャンセルを確定] をクリックします。

タスクの結果
承認レコードはキャンセルされ、そのステータスが [キャンセル] に更新され、コメントがその承認レコードに追加されます。その承認がユーザーグループから要求された場合、ユーザーグループ内のすべてのユーザーに対応する承認レコードがキャンセルされます。

外部の弁護士との関わり

外部の弁護士と協力して、法的問題を解決するための専門知識を活用します。

社外弁護士エンゲージメントでは、次のオプションを使用できます。

- 法的発明の開示ワークフローを使用すると、発明者が構造化された方法で発明を開示できるようになります。詳細については、「Legal Invention Disclosure」を参照してください。
- との統合 Legal Trackerを使用すると、Legal Tracker で事項を自動的に作成して、外部弁護士エンゲージメントの更新と支出を追跡することで、外部弁護士とやり取りできます。

を使用した外部弁護士エンゲージメントのサンプルワークフロー **Legal Tracker**

1. 法務に関する事項の履行者が法務に関する事項をレビューします。
2. 法務に関する事項の履行者が、社外の弁護士と連携することを決定します。
3. 法務に関する事項履行者が外部弁護士エンゲージメント要求を開始します。
4. 法務に関する事項の履行者が Legal Tracker の詳細を入力するか、後で情報を入力するタスクを作成することを選択します。
5. 法務に関する事項履行者が、承認のために外部弁護士要求を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 実務エリアリードが承認要求を受信します。
7. 実務エリアリードは、外部弁護士エンゲージメント要求をレビューして承認します。複数の実務エリアリードがある場合、要求を承認済みとしてマークするには、いずれかのリードからの承認が必要です。
   a. Legal Tracker の詳細が既に入力されている場合は、Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。
   b. Legal Tracker の詳細を入力するタスクが作成されている場合は、タスク履行者が詳細を入力した後に手動で統合を開始する必要があります。
8. 統合が成功すると、Legal Tracker に事項が作成されます。
9. 事項の詳細は Legal Matter Management に同期され、外部事項関連リストで表示できます。
10. 外部の弁護士は、 で事項 Legal Trackerにアクセスして更新できます。

外部弁護士の関与を依頼する

法務履行者として、事項の外部弁護士エンゲージメント要求を作成します。

始める前に

社外弁護士とやり取りできるように Legal Matter Management が構成されていることを確認してください。詳細については、「Legal Matter Management法務トラッカーを使用して外部弁護士とやり取りするように構成する」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. [外部弁護士を追加] の下▼から、[法務トラッカーの外部弁護士を追加] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドの詳細については、「Legal Tracker外部弁護士エンゲージメント要求の作成フォーム」を参照してください。
4. 詳細が不明で、他の人に法務トラッカーの詳細を確認して入力してもらう場合は、[法務トラッカーフィールドの詳細を入力するためのタスクを作成する] チェックボックスをオンにします。
5. [保存] を選択します。

承認のための外部弁護士エンゲージメント要求の送信

法務履行者として、承認のために外部弁護士エンゲージメント要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. リストから、社外弁護士エンゲージメント要求を開きます。
3. [承認のため送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

社外弁護士エンゲージメント要求の承認または却下

実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 外部弁護士エンゲージメントの承認要求を開きます。
2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - 社外弁護士エンゲージメントの承認要求を承認するには、[ステータス] フィールドで [承認済み] を選択します。

     注:
     外部弁護士エンゲージメント要求が承認され、Legal Tracker の詳細が入力されて、タスクが作成されていない場合、外部弁護士エンゲージメント要求が統合のために自動的に送信されます。

   - 社外弁護士エンゲージメントの承認要求を却下するには、[ステータス] フィールドで [却下] を選択します。

     注:
     実務エリアリードが詳細を含む要求を却下すると、レコードが履行者に返送されます。レコードのステータスが [却下] に変更されます。履行者は、提供されたコメントに従ってレコードを更新し、承認要求を再度送信する必要があります。

3. [保存] を選択します。
   プラットフォーム ビューを使用している場合は、[更新] を選択します。

タスクの結果

外部弁護士エンゲージメント要求の承認結果

法務トラッカーフィールドの詳細を入力するためのタスクを作成するオプションが選択されました	法務トラッカーの詳細は既に入力されています
外部弁護士エンゲージメント要求が承認されると、法務トラッカーの詳細を入力するためのタスクが作成されます。	• 外部弁護士のエンゲージメント要求が承認されると、Legal Tracker との統合が自動的に開始されます。 • 統合が正常に完了すると、法務トラッカーで作成された事項に、事項管理者ロールを持つ次のユーザーがアクセスできるようになります ○ 事項所有者:法務に関する事項の所有者として選択されたユーザー。 ○ 要求元:外部弁護士エンゲージメント要求が送信されたユーザー。 ○ リード外部弁護士:関連するリードファームのリード外部弁護士として選択されたユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部弁護士エンゲージメント要求の承認結果 (続く)

法務トラッカーフィールドの詳細を入力するためのタスクを作成するオプションが選択されました	法務トラッカーの詳細は既に入力されています
	○ リードカンパニーパーソン:外部の弁護士と調整する必要がある組織のリーダーとして選択されたユーザー。 ○ #2 会社人 - リード会社人がいない場合に代替連絡担当者として選択されたユーザー。 ○ 実務エリアリード:外部弁護士エンゲージメント要求を承認できる 1 人以上のユーザー。

次のタスク

法務トラッカーの詳細を入力するタスクが作成された場合は、詳細を入力し、法務トラッカーとの統合のために外部弁護士の関与要求を送信する必要があります。詳細については、「Legal Tracker の詳細の入力用に作成されたタスクのアサイン」と「詳細を入力して Legal Tracker 統合のために送信する」を参照してください。

Legal Tracker の詳細の入力用に作成されたタスクのアサイン

法務履行者として、法務トラッカーの詳細を入力するために作成されたタスクをタスク履行者にアサインします。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. タスクを開きます。
2. [アサイン先] フィールドで、このタスクをアサインするユーザーを選択します。
   デフォルトでは、法務タスクのアサインに使用されるアサインルール OCE 事項タスクルールが利用可能です。アサインルールを確認し、要件に応じて変更します。
3. [保存] を選択します。

詳細を入力して **Legal Tracker** 統合のために送信する

タスク履行者として、外部弁護士エンゲージメント要求のセクションに Legal Tracker 詳細を入力します。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 法務に関する事項タスクを開きます。
2. Legal Tracker の詳細を入力します。
3. [保存] を選択します。
4. [統合のために送信] を選択して、法務トラッカーで事項を作成します。
   事項の作成時に、外部弁護士エンゲージメント要求または Legal Tracker 詳細セクション、あるいはその両方に関連するデータのエラーがレポートされる場合があります。詳細については、「事項の作成時のエラーの解決」を参照してください。

タスクの結果
統合が正常に完了すると、Legal Tracker で作成された事項に対する次のユーザーにアクセス権が付与されます。

- 事項所有者:法務に関する事項の所有者として選択されたユーザー。
- 実務エリアリード:法務に関する事項に関する実務エリアの実務エリアリードとして選択され、外部弁護士エンゲージメント要求の承認が送信されるユーザー。
- 要求元:外部弁護士エンゲージメント要求が送信されたユーザー。
- リード外部弁護士:関連するリードファームのリードカウンセルとして選択されたユーザー。
- リードカンパニーパーソン:外部の弁護士と調整する必要がある組織のリーダーとして選択されたユーザー。
- #2 会社人 - リード会社人がいない場合に代替連絡担当者として選択されたユーザー。

事項の作成時のエラーの解決

では Legal Tracker、外部弁護士のエンゲージメント要求が承認され、統合が開始された後に、事項が作成されます。

事項の作成時に、外部弁護士エンゲージメント要求または Legal Tracker 詳細セクション、あるいはその両方に関連するデータのエラーがレポートされる場合があります。外部弁護士エンゲージメント要求のアクティビティストリームでエラーを確認できます。

外部弁護士エンゲージメント要求の詳細についてエラーが報告された場合のワークフロー

法務トラッカーの詳細	ワークフロー
事項履行者が法務トラッカーの詳細を入力したとき	• 外部弁護士のエンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が値を修正し、承認のために要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • 法務トラッカーとの統合が自動的に開始されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務トラッカーの詳細	ワークフロー
法務トラッカーの詳細を入力するタスクが作成されたとき	• 外部弁護士のエンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が値を修正し、承認のために要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • 事項履行者が統合の要求を送信します。

法務トラッカーの詳細でエラーが報告された場合のワークフロー

法務トラッカーの詳細	ワークフロー
事項履行者が法務トラッカーの詳細を入力したとき	• 外部弁護士エンゲージメント要求は [統合失敗] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が [法務トラッカー] セクションの値を修正します。 • 事項履行者が統合の要求を送信します。
法務トラッカーの詳細を入力するタスクが作成されたとき	• 外部弁護士エンゲージメント要求は [統合失敗] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項とタスク履行者に通知が送信されます。 • タスク履行者は、[法務トラッカー] セクションの値を修正します。 • タスク履行者が統合の要求を送信します。

外部弁護士エンゲージメント要求と法務トラッカーの詳細の両方でエラーが報告された場合のワークフロー

法務トラッカーの詳細	ワークフロー
事項履行者が法務トラッカーの詳細を入力したとき	• 外部弁護士エンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 事項履行者が値を修正し、承認のために要求を再送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務トラッカーの詳細	ワークフロー
	• 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • との統合 Legal Tracker が自動的に開始されます。
法務トラッカーの詳細を入力するタスクが作成されたとき	• 外部弁護士のエンゲージメント要求は [ドラフト] ステータスに移行し、アクティビティストリームがエラーの詳細で更新されます。 • 事項履行者に通知が送信されます。 • 法務履行者は値を修正し、承認のために要求を再送信します。 • 実務エリアリードが、社外弁護士エンゲージメント要求を承認します。 • タスク履行者がの詳細 Legal Trackerを入力します。 • タスク履行者が統合の要求を送信します。

外部事項の詳細の表示

法務履行者は、法務に関する事項からフェッチされた外部事項の詳細を表示します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller、sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. [外部事項] タブを選択します。
3. 事項 ID を選択して、サマリ、支出情報、事務所の詳細、およびその他の詳細を表示します。
4. [Legal Tracker 事項リンク] フィールドでリンクを選択し、Legal Tracker で事項を開いて表示します。

社外弁護士エンゲージメント要求の削除

法務履行者は、不要になった外部弁護士エンゲージメント要求を削除できます。

始める前に
必要なロール:sn_lg_ops.legal_fulfiller、sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. 法務に関する事項を開きます。
2. 削除する外部弁護士エンゲージメント要求のチェックボックスをオンにします。
3. [削除] を選択します。
   プラットフォーム ビューを表示している場合は、[選択した行のアクション] ドロップダウンから [削除] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

外部弁護士エンゲージメント要求ステータス	外部事項が作成されました	削除
対応中であり、法務トラッカーと統合されていません	いいえ	外部弁護士エンゲージメント要求が削除されます。
法務トラッカーとの統合	はい	• 外部弁護士エンゲージメント要求および関連する外部事項が削除されます。 • 法務トラッカーで作成された事項は削除されません。

法務に関する事項またはそのアーティファクトの承認または却下

法務に関する事項またはそのアーティファクトのコンテンツをレビューして、承認または却下します。

始める前に

承認のための法務アイテムへのリンクが記載されたメール通知を受信している必要があります。

必要なロール：なし

手順

1. メール通知、法務顧問センター、セルフサービス、または 従業員センター ポータルから承認レコードを開きます。
2. レコードをレビューし、承認または却下します。
   - レコードを承認するには、[承認] をクリックします。
   - レコードを却下するには、[コメント] フィールドに却下に関するコメントを入力して [却下] をクリックします。

タスクの結果

次の表は、承認レコードの承認および却下アクションの結果を示しています。

法務アイテムの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [承認済み] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 要求されたアイテムが承認のためにユーザーグループにアサインされた場合、残りのユーザーに対する承認レコードのステータスが [要求済み] から [不要] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務アイテムの承認または却下の結果 (続く)

承認	却下
注: 承認が法務事項アーティファクトの添付ファイルに対するものであった場合、その添付ファイルを法務事項アーティファクトから削除することはできません。 • 法務に関する事項のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。	• 承認者によって投稿された却下のコメントは、法務に関する事項の [アクティビティ] セクションに追加されます。 • 法務に関する事項のウォッチリストに追加されていない承認者は、承認されたアイテムにアクセスできなくなります。

法務顧問センター からのメールを使用したコミュニケーション

法務顧問センター の法務に関する事項レコードフォームから直接メールを作成して送信します。メールをドラフトとして保存し、あとで送信することもできます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 詳細アクションボタン ( ) をクリックして、[メールを作成] を選択します。
   [メールを作成] ボタンは、法務に関する事項が [アサイン済み] または [対応中] のステータスの場合にのみ使用できます。
5. [新規メールの下書き] タブで、新規のメールを作成するか受信したメールに応答し、すぐにそれを送信するか、下書きとして保存して後で送信します。
   詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

タスクの結果

メールが送信されると、法務に関する事項フォームのアクティビティストリームに追加されます。他から受信するメールも、アクティブストリームに追加されます。

法務に関する事項へのフェーズの追加

フェーズを事項に追加して特定のタスクを追跡し、事項を完了します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
事項テンプレートを使用して法務に関する事項を作成した場合は、テンプレートの事項に事前定義されたフェーズがすでに含まれている可能性があります。

法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. フェーズを追加するには、[フェーズ] タブで [新規] をクリックします。
5. [名前] フィールドに、フェーズの一意の名前を入力します。
6. [順番] フィールドに、フェーズを処理する順序を決定する番号を入力します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
フェーズが事項に追加されます。

次のタスク
フェーズにタスクを追加して、事項のアクティビティを管理します。別のユーザーがタスクを実行する必要がある場合は、そのユーザーにアサインします。

法務に関する事項のタスクの作成

事項を解決するために自分または別のユーザーが実行する必要がある、法務に関する事項または事項のフェーズにタスクを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 事項またはフェーズにタスクを追加します。
   - タスクを事項を追加するには、[法務に関する事項] フォームの [タスク] タブで [新規] をクリックします。
   - タスクをフェーズに追加するには、[フェーズ] タブからフェーズを開き、フェーズレコードの [法務に関する事項タスク] タブで [新規] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. フォームのフィールドに入力します。

法務に関する事項タスクフォーム

フィールド	説明
名前	タスクの一意な名前
タイプ	タスクのタイプ。 リスクと緩和タスクタイプを選択すると、次の追加フィールドが表示されます。 ○ リスクオーナー (Risk owner) ○ リスク詳細 (Risk description) ○ 提案された緩和計画 (Proposed mitigation plan) ○ アクションが完了 (Action completed)
優先度	タスクを実行して完了する優先度のレベル。タスクの優先度によって、事項を解決する重要度が決まります。
フェーズ	タスクが属するフェーズ
事項 (Matter)	タスクが属する事項
イベント名	タスクに関連付けられたカレンダーイベントの名前。期日があるカレンダーイベントは、特定のマイルストーンに対するタスクの進捗状況を追跡するのに役立ちます。
ステータス	タスクの進捗状況を決定するタスクの現在のステータス
順番	フェーズまたは案件に複数のタスクがある場合にタスクを実行する順番
アサイン先グループ	タスクがアサインされているユーザーグループ
担当者	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
期日	タスクを完了する日付
簡単な説明	タスクの完了に関連して予想されるアクティビティと出力を指定する簡単な説明
[メモ] セクション	
追加コメント	要求者も表示できるコメントまたはメモ
作業メモ	事項に関連する認定ユーザーのみが表示できるコメントまたはメモ

6. [保存] をクリックします。
7. オプション: コンテキストサイドバーで、タスクの指示と To Do アイテムを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [説明] セクションで [追加] をクリックし、アサインされているユーザーにタスクを完了するための指示を追加します。
- [チェックリスト] セクションで [作成] をクリックし、事項タスクのアクティビティの進捗状況を追跡する To Do アイテムを追加します。
- 事項タイプが [面談] に設定されている場合、面談テンプレートコンポーネントがコンテキストサイドバーに表示されます。

> **重要:**
> 面談テンプレートを使用するには、まず Interview Templates プラグイン (com.sn_interview_templates) をインストールし、Legal Matter Management および 法務顧問センター アプリケーションスコープで Interview Templates の要求済み RCA を有効にする必要があります。

8. オプション: 自分またはアサインされたユーザーがタスクまたはその調査に関連するファイルをアップロードできるアーティファクト (フォルダー) を追加します。

タスクの結果
法務に関する事項タスクが作成され、事項の [タスク] タブに一覧表示されます。タスクがフェーズレコードに追加された場合、タスクはフェーズの [法務に関する事項タスク] タブにも一覧表示されます。

> **ヒント:**
> 新しいタスクがリストに表示されない場合は、リストの更新ボタン ( ) をクリックします。

法務に関する事項タスクの完了

アサインされた事項タスクの作業が完了したら、タスクを完了としてマークします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順
1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[実行するタスク] をクリックします。
4. [自分のタスク] リストで、タスクを開きます。
5. オプション: タスクの [アクティビティ] セクションで、コメントを入力するか、添付ファイルを追加します。
6. [完了としてマーク] をクリックします。

タスクの結果
事項タスクが完了し、そのステータスが [レビュー] に更新されます。承認のために事項所有者に送信されます。

法務に関する事項タスクの承認または却下

事項所有者は、タスク所有者によって完了としてマークされた事項タスクをレビューし、承認または却下できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちアイテム **(Items Pending Approvals)]** をクリックします。
4. [タスク To Do (Tasks To Do)] リストで [要求済み] をクリックし、承認のために事項タスクを開いてレビューします。
5. 事項タスクを承認または却下します。
   - 事項タスクを承認するには、[承認] をクリックします。

     承認要求のステータスが [承認済み] に更新されます。
   - 事項タスクを却下するには、[却下] をクリックします。ダイアログボックスで、[コメント] フィールドに承認または却下のコメントを入力します。

     承認要求のステータスが [却下] に更新されます。

タスクの結果

- 事項タスクを承認すると、タスクはクローズされます。タスクのステータスは [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項タスクを却下すると、タスクが再オープンします。タスクのステータスが [対応中] に更新されます。タスク所有者は、タスクの作業を再度行い、タスクの要件を満たして、承認のために完了とマークすることができます。

法務に関する事項タスクのキャンセル

アクションが不要になった事項タスクはキャンセルできます。

始める前に
キャンセルできるのは、ステータスが [ドラフト]、[アサイン済み]、または [対応中] のいずれかのタスクのみです。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法務に関する事項] で、[自分にアサイン済み] をクリックします。
4. [タスク] タブで、キャンセルするタスクを開きます。

   注:
   複数のタスクを一度にキャンセルすることもできます。リストでタスクを選択し、[タスクをキャンセル **(Cancel Tasks)]** をクリックします。

5. [法務に関する事項タスク (Legal Matter Task)] フォームで、[キャンセル] をクリックします。
6. [タスクをキャンセル (Cancel Tasks)] ダイアログボックスで、タスクをキャンセルするコメントを入力し、**[OK]** をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
事項タスクが完了し、そのステータスが [キャンセル] に更新されます。

法務に関する事項のアーティファクトの作成

法務に関する事項のアーティファクトを作成し、事項に関連するドキュメント、メール、およびファイルをアップロードして保存します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

事項所有者のほかに、協力者またはタスク履行者が [タスク] タブから事項タスクにアーティファクトを追加することもできます。

> **注:**
> 要求が事項に昇格する前の段階で要求にファイルが添付されていた場合は、そうしたファイルを含むデフォルトのアーティファクトがその事項に作成されます。外部ストレージオプションが有効になっている場合、要求から作成されたアーティファクトのドキュメントが共有されます。したがって、この共有されたアーティファクトのドキュメントの追加または削除は、要求と事項の両方に反映されます。また、この共有アーティファクトのドキュメント権限は、法務に関する事項レベルではなく、法的要求レベルで管理されます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. アーティファクトを追加するには、[アーティファクト] タブで [新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

アーティファクトフォーム

フィールド	説明
番号	アーティファクトの一意の番号
親事項 (Parent matter)	アーティファクトが関連付けられている事項
コンテンツタイプ	メール、ドキュメント、画像など、アーティファクトに含めることができるコンテンツのタイプ
簡単な説明	アーティファクトの簡単な説明 (アーティファクトの名前など)
説明	アーティファクトの詳細な説明 (アーティファクトの目的やコンテンツなど)。
[メモ] セクション	
作業メモ	アーティファクトと親事項に関連する認定ユーザーのみが表示できるコメントまたはメモ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [保存] をクリックします。
   指定した詳細でアーティファクトが作成されます。
7. [外部リンク] タブで、外部ファイルのパスまたはリンクを追加します。。
   a. [新規] をクリックして新しいストレージパスを追加します。
   b. ストレージフォルダーへの有効なリンクと簡単な説明を入力します。
   c. [保存] をクリックします。
8. オプション: アーティファクトを事項タスクに関連付けます。

   注:
   事項タスクからアーティファクトを作成すると、アーティファクトはデフォルトでタスクに関連付けられます。

   a. [事項タスク] タブでアーティファクトを選択し、[追加] をクリックします。
   b. [法務タスクを追加 (Add Legal Task)] ダイアログボックスで事項タスクを選択し、[追加] をクリックします。
   事項所有者がこのタスクをグループまたはユーザーにアサインすると、アーティファクトへのアクセス権が自動的に付与されます。アーティファクトにアクセスできるユーザーは、[アーティファクトユーザー] タブに一覧表示されます。
9. オプション: 関連付けられている事項タスクを通じてデフォルトのアクセス権が付与されたユーザーのアクセス権を取り消します。
   a. [アーティファクトユーザー] タブで、アーティファクトへのアクセスを拒否するユーザーを 1 人以上選択します。
   b. [アクセス権の取り消し **(Revoke permissions)]** をクリックします。
   c. [保存] をクリックします。

次のタスク
法務に関する事項のアーティファクトへのファイル添付。

法務に関する事項のアーティファクトへのファイル添付

法務に関する事項または事項タスクの作業中に、ドキュメント、メールのコピー、画像、または他のファイルなどのサポートドキュメントをアーティファクトにアップロードします。これらのアーティファクトを参照資料として使用し、類似する要求を将来解決することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller または sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順
1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. [アーティファクト] タブで、アーティファクトを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. オプション: 法務に関する事項のドキュメントを追加または削除します。

法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権

問診票フォームで外部ストレージオプションが有効になっており、[すべて] または事項タイプが選択されている場合、法務に関する事項に添付されたドキュメントが、構成されている外部ストレージシステムにアップロードされます。さまざまなペルソナの、こうしたドキュメントへのアクセス権は、リアルタイム、スケジュール設定済みジョブ、またはオンデマンドで設定されます。

各種ペルソナの法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権

次の表に、ドキュメントへのアクセス権のタイプと、各種ペルソナにアクセス権が付与されるタイミングを示します。

法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権

ペルソナ	アクセスタイプ	アクセスレベル	時期
要求者、要求元	読み込み専用	ドキュメント	法務に関する事項が送信される時点
グループマネージャー	読み取り、書き込み、削除	法務に関する事項	法務に関する事項が送信される時点、または法的要求から昇格される時点
事項所有者 (アサイン先)	読み取り、書き込み、削除	法務に関する事項	法務に関する事項がアサインされる時点
協力者	読み取り、書き込み、削除	法務に関する事項	[協力者] リストに追加される時点
アドホック承認者	読み取り専用、削除なし	要求された承認に基づく法務に関する事項、アーティファクト、またはドキュメント	アドホック承認が開始される時点
事項タスク所有者	読み取り専用、削除なし	アーティファクト	アーティファクトが事項タスクに関連付けられる時点、またはタスクがユーザーにアサインされる時点
事項タスク所有者	読み取り専用、削除なし	事項タスクに関連付けられているアーティファクトのドキュメント	アーティファクトが事項タスクに関連付けられる時点、またはタスクがユーザーにアサインされる時点
アサイン先グループのメンバー	[アサイン先グループ権限] フィールドによって異なる	ドキュメント	ジョブのスケジュールによる実行時またはオンデマンドでの実行時
ウォッチリストユーザー	読み取り専用、削除なし	法務に関する事項	ウォッチリストへの追加時

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務に関する事項におけるドキュメントアクセス権 (続く)

ペルソナ	アクセスタイプ	アクセスレベル	時期
委任	読み取り専用、削除なし	委任された求された職務に基づく法務に関する事項、アーティファクト、またはドキュメント	*Resolve platform delegation permissions for legal matter* ジョブのスケジュールによる実行時またはオンデマンドでの実行時
詳細な委任による代理人	読み取り専用、削除なし	委任された求された職務に基づく法務に関する事項、アーティファクト、またはドキュメント	ユーザーの委任時

スケジュール設定済みジョブ *Process External Storage Permissions* が指定された間隔で実行され、外部ストレージに保存されている法務に関する事項のドキュメントに対するすべての未処理のアクセス権が同期されます。

注:

- 要求者は、[標準チケット] ページの [ドキュメント] タブで、各自の法的要求に添付されているドキュメントにアクセスできます。

  注:
  要求者は、各自が添付したドキュメントのみを要求から削除できます。

- 法務に関する事項にアサインされた事項所有者は、法務顧問センター のアーティファクトレコードの [ドキュメント] タブからドキュメントにアクセスできます。
- 事項に追加されたユーザーは、スケジュール設定済みジョブの実行前にアクセス権が必要となる場合には、ドキュメントへのオンデマンドアクセス権を要求できます。
- 法務管理者は、法務に関する事項および法的要求のドキュメントへのユーザーのアクセス権を取り消すことができます。
- アドホック承認者は、要求アイテムの承認または却下後にはドキュメントにアクセスできなくなります。
- 代理人は、委任期間が終了するとアクセスできなくなります。

法務に関する事項のドキュメントアクセス権の要求

現在アクセスできない法務に関する事項の添付ドキュメントへのアクセス権を要求します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user または sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.

2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。

3. [リスト] タブの [事項] で、[すべて] をクリックします。

4. ドキュメントアクセス権を要求する法務に関する事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [アーティファクト] タブで、アーティファクトを開きます。
6. [ドキュメント] タブで、アクセス権を要求するドキュメントを選択して [アクセスの要求] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーの権限が処理され、法務に関する事項のアーティファクトへのアクセス権が付与されます。

法務に関する事項でのユーザーのドキュメントアクセス権の削除

法務に関する事項のアーティファクトに添付されているドキュメントを表示する必要がなくなった場合、添付ドキュメントへの既存のユーザーのアクセス権を削除します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_admin

手順
1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] で、[すべて] をクリックします。
4. 添付ドキュメントへのユーザーのアクセス権を削除する法務に関する事項を開きます。
5. [ドキュメントアクセス権] タブで、ドキュメントアクセス権を削除するユーザーを選択します。
6. [アクセス権を削除] をクリックします。

タスクの結果
選択したユーザーのドキュメントアクセス権が削除され、リストからも削除されます。ユーザーは事項のドキュメントを表示できなくなります。

法務に関する事項へのマイルストーンの追加

法務に関する事項にマイルストーンを追加して、事項に関連する重要なカレンダーイベントを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

法務顧問センター の [ホーム] タブで、事項の予定されているマイルストーンを追跡できます。

手順
1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. マイルストーンを追加するには、[マイルストーン] タブで [新規] をクリックします。
5. [名前] フィールドに、マイルストーンの一意の名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [期日] フィールドで、マイルストーンを達成する日付を選択します。
7. [保存] をクリックします。

タスクの結果
指定された期日のマイルストーンが作成されます。

法務に関する事項への関連する法的要求の関連付け

1 つ以上の法的要求を法務に関する事項に関連付けて、関連する要求を単一の事項で整理および解決します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順
1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 法的要求を関連付けるには、[関連する要求] タブで [追加] をクリックします。
5. [法的要求を追加 (Add Legal Request)] ダイアログボックスで事項に追加する要求を選択し、[追加] をクリックします。

   注:
   法的要求は、クローズ済みまたはキャンセル済みの要求を含む事項に関連付けることができます。

タスクの結果
選択した法的要求が事項に追加され、[関連する要求] タブに一覧表示されます。

法的要求への既存の法務に関する事項の関連付け

既存の法務に関する事項を類似する法的要求に関連付け、要求の解決に役立つ情報を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順
1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 既存の事項を関連付けるには、[法務に関する事項] タブで [追加] をクリックします。
5. [法務に関する事項を追加 (Add Legal Matter)] ダイアログボックスで要求に追加する法務に関する事項を選択し、[追加] をクリックします。

タスクの結果
選択した法務に関する事項が法的要求に関連付けられ、[法務に関する事項] タブのリストに表示されます。

法務に関する事項のクローズ

法務に関する事項を解決するすべてのアクティビティを完了したら、自分にアサインされた法務に関する事項をクローズします。それ以上のアクションが必要ない場合は、事項をクローズすることもできます。

始める前に
法務に関する事項をクローズする前に、関連するすべての事項タスクをクローズしてください。

注:
法務に関する事項に対するオープンなアドホック承認レコードまたはそのアーティファクトがある場合、その法務に関する事項はクローズできません。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順
1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. オプション: [アクティビティ] セクションで、コメントを入力するか、関連するナレッジベース記事へのリンクを追加するか、ファイルを添付します。
5. [完了してクローズ] をクリックします。
6. [完了事項をクローズ (Close Complete Matter)] ダイアログボックスで、[コメント] フィールドにコメントを入力します。
   [完了してクローズ] ダイアログボックスに入力されたコメントは、すべての関連する未解決要求に投稿されます。
7. [関連する要求をクローズ **(Close related requests)]** チェックボックスをオンにして、親要求とともに [アサイン済み] または [対応中] ステータスの関連する法的要求をクローズします。
8. [**OK**] をクリックします。

タスクの結果
- 法務に関する事項がクローズされ、そのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項の親法的要求が他の未解決事項に関連付けられていない場合、要求もクローズされます。
- すべての関連する要求もクローズする場合、次の条件を満たす場合にもクローズされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ステータスが [アサイン済み] または [対応中] のいずれか。
- 要求が他の未解決事項に関連付けられていない。

法務に関する事項の再オープン

クローズまたはキャンセルされた後に法務に関する事項についてさらに調査が必要な場合は、再オープンして作業を行うことができます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 再オープンする法務に関する事項を開きます。
5. [再オープン] をクリックします。
6. [事項を再オープン (Reopen Matter)] ダイアログボックスで [コメント] フィールドにコメントを入力し、事項を再オープンする理由をメモします。
   [事項を再オープン (Reopen Matter)] ダイアログボックスに入力されたコメントは、すべての関連する要求に投稿されます。
7. [関連する要求を再オープン **(Reopen related requests)]** チェックボックスをオンにして、親要求とともにクローズまたはキャンセルされた関連する要求を再オープンします。
8. [**OK**] をクリックします。

タスクの結果

- 法務に関する事項が再オープンされます。
- 事項のステータスが、クローズまたはキャンセルされる前のステータスに更新されます。
- 事項の主な法的要求がクローズまたはキャンセルされた場合、要求は再オープンされます。
- すべての関連する要求も再オープンする場合、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] ステータスの関連する法的要求も再オープンされます。
- 事項に追加されたすべての協力者は、事項が再オープンされたことを通知するメール通知を受け取ります。

次のタスク
法務に関する事項の作業を行い、完了します。

Legal Matter Management 参照

参照トピックには、Legal Matter Management で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Matter Management とともにインストールされるコンポーネント

Legal Matter Management アプリケーションのインストール時にいくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
事項管理者 [sn_lg_matter.matter_admin]	法務に関する事項および基礎データへの管理アクセスを提供します。	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
事項構成担当者 [sn_lg_matter.matter_config]	実務エリア、問診票フォーム、事項テンプレートなどのデータを構成するためのアクセス権を付与し、カタログビルダーでレコードプロデューサーを管理します。法的要求や法務に関する事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • flow_designer • flow_designer_scripting • sla_manager • sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
事項構成担当者 (読み取り専用) [sn_lg_matter.matter_config_read]	実務エリアや事項テンプレートなど、法務アプリ構成データへの読み取り専用アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
事項履行者 [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	アサインされた事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• approver_user • email_composer • knowledge • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
		• task_editor • workspace_user **重要:** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_u は、Next Experience ワークスペースへのアクセスを提供する workspace_user を継承します。
事項マネージャ [sn_lg_matter.matter_manager]	事項のすべてのトランザクションデータへのアクセス権と、事項をアサインする権限を付与します。	• sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_fulfiller

インストールされるテーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが Legal Matter Management とともにインストールされます。詳細については、「法務に関する事項の実務エリアテーブル」を参照してください。

テーブル	説明
アーティファクトコンテンツタイプ [sn_lg_matter_artifact_content_type]	事項アーティファクトの分類に使用されるコンテンツタイプを保存します。
承認者グループ [sn_lg_matter_m2m_approver_group]	法務に関する事項のテンプレートを承認できるユーザーグループを保存します。
外部ストレージ [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Microsoft OneDrive や Microsoft SharePoint など、事項ドキュメントを保存できる外部システムのリンクを保存します。
法務アーティファクト [sn_lg_matter_artifact]	事項について収集されたアーティファクトの詳細を保存します。
法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	法務に関する事項を保存します。
法務に関する事項コア [sn_lg_matter_core]	事項のコア詳細を保存します。
法務に関する事項フェーズ [sn_lg_matter_phase]	事項のフェーズを保存します。
法務に関する事項タスク	関連付けられたタスクをフェーズまたは事項に保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_lg_matter_task]	
事項タスクアーティファクト [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	アーティファクトと事項タスク間の関係の詳細を保存します。
事項タスクテンプレート [sn_lg_matter_template_task]	事項テンプレートで定義されたタスクを保存します。
事項テンプレート [sn_lg_matter_template]	事項のデフォルト値を定義する事項テンプレートを保存します。事項テンプレートから事項を作成すると、事前定義された値が事項に入力されます。
要求 - 事項 m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	要求と事項間の関係の詳細を保存します。

法務に関する事項の実務エリアテーブル

実務エリアに固有のテーブルは、Legal Matter Management アプリケーションとともにインストールされます。

これらの実務エリアテーブルは、法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter] テーブルを拡張します。

実務エリアテーブルに列を追加する場合は、法務顧問センター の [リスト] セクションに列が追加されるようにテーブルを構成できます。これらのテーブルは他の構成で使用することもできます。

詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。

- コンプライアンス [sn_lg_matter_compliance]
- 企業サポート [sn_lg_matter_corporate_support]
- 犯罪 [sn_lg_matter_crime]
- デジタルフォレンジック [sn_lg_matter_digital_forensics]
- 倫理 [sn_lg_matter_ethics]
- 一般契約サポート [sn_lg_matter_general_contract_support]
- 一般法務 [sn_lg_matter_general_legal]
- 政府業務 [sn_lg_matter_government_affairs]
- 健康、安全性、環境 [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]
- 労働と雇用 [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- 法務運用 [sn_lg_matter_legal_operations]
- ライセンスと技術トランザクション [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- 訴訟 [sn_lg_matter_litigation]
- マーケティングサポート [sn_lg_matter_marketing_support]
- 合併買収 [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- 特許、商標、および企業秘密 [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- 調達契約サポート [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- 不動産 [sn_lg_matter_real_estate]
- 営業契約サポート [sn_lg_matter_sales_contract_support]
- 持ち株制度サポート [sn_lg_matter_stock_plan_support]

Legal Tracker外部弁護士エンゲージメント要求の作成フォーム

法務に関する事項の Legal Tracker 外部弁護士エンゲージメント要求フォームのフィールド。

外部弁護士エンゲージメントフォームのフィールドと、Legal Tracker で事項を作成するために統合するときにそれらがどのようにマッピングされるかについては、テーブルを参照してください。

外部弁護士エンゲージメント要求の作成

フィールド	説明	**Legal Tracker Matters API** でマッピングされたパラメーター
要求の詳細		
要求元	社外弁護士を要求しているユーザーの名前。	なし
OCE 番号	社外弁護士レコードの一意の識別子。	なし
社外弁護士を参加させる理由	社外弁護士の採用理由の説明。	なし
実行する作業の範囲を説明します	社外弁護士が実行する作業の範囲の説明。	なし
事務所の詳細		
企業へのアクセス	ドロップダウンリストから事項への企業アクセスを定義するオプション。	企業アクセス
第 1 事務所	社外弁護士が関連付けられているメインの事務所。	なし
第 1 社外弁護士	関連するリードファームの主任弁護士。	なし
事項の詳細		
完全事項名/関係する特許	社外弁護士に関連付けられる事項または当事者のフルネーム。	fullNameAndPartiesInvolved
短い事項名	社外弁護士に関連付けられる事項の短い名前。	shortName
第 1 企業担当者	社外弁護士との調整を行う組織のリード。	leadCompanyPersonEmail
第 2 企業担当者	会社のリード担当者が不在の場合の代替連絡先担当者。	numberTwoCompanyPersonEmail
事項の説明	事項の詳細な説明。	description

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部弁護士エンゲージメント要求の作成 (続く)

フィールド	説明	**Legal Tracker Matters API** でマッピングされたパラメーター
開始日	社外弁護士の開始日。この日付は今日の日付より前である必要があります。	startDate
手数料の取り決め	ドロップダウンリストから選択する手数料のタイプ。	leadFirmFeeArrangement
総計	手数料の取り決めに従って社外弁護士に提供する金額。	なし
リーガルトラッカーの詳細		
Legal Tracker のフィールド詳細を入力するタスクの作成 (Create a task for entering Legal Tracker field details)	法務事項タスクを作成し、そのタスクを [Legal Tracker の詳細] セクションに記入するように委任することを選択するオプション。詳細については、「外部弁護士の関与を依頼する」を参照してください。	なし
事項グループ	社外弁護士レコードの関連事項グループ。	事項グループ
事項タイプ	社外弁護士レコードの関連事項タイプ。	事項タイプ
関連事項 ID	社外弁護士の関連事項 ID。	associatedMatterId
国	社外弁護士の勤務国。	国または地域
実務グループ	社外弁護士の関連実務グループ。	practiceGroup
組織単位	社外弁護士の関連組織単位。	組織単位
実質法	社外弁護士の関連実質法。	実質的な法律
請求書承認ルート	社外弁護士の関連請求書承認ルート。	invoiceApprovalRoute
AP ルート	社外弁護士の関連買掛金ルート。	アプルート

Legal Tracker からデータを取得するためにインストールされるジョブスケジュール

Legal Tracker スポークが有効な場合にインストールされるジョブスケジュール。これらのジョブは、Legal Tracker からデータをフェッチするために使用されます。

ジョブスケジュール	テーブルに同期されるデータ	アクティブ	説明
AP ルートデータをフェッチ	Legal Tracker AP ルート [sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route]	True	Legal Tracker ポータルから AP ルートデータを取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ジョブスケジュール	テーブルに同期されるデータ	アクティブ	説明
国データをフェッチ	法務に関する事項の国 [sn_lg_matter_legal_matter_country]	True	Legal Tracker ポータルから国データを取得します。
事務所データをフェッチ	社外事務所 [sn_lg_matter_outside_firm]	True	Legal Tracker ポータルから事務所データを取得します。
事項財務をフェッチ	Legal Tracker に関する事項 [sn_lg_matter_legal_tracker_matter]	True	Legal Tracker ポータルから事項財務データを取得します。
事項テンプレートデータをフェッチ	Legal Tracker に関する事項テンプレート [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template]	False	Legal Tracker ポータルから事項テンプレートデータを取得します。
組織単位データをフェッチ	Legal Tracker 組織単位 [sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_unit]	True	Legal Tracker ポータルから組織単位データを取得します。
実務グループデータをフェッチ	Legal Tracker 実務グループ [sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group]	True	Legal Tracker ポータルから実務グループデータを取得します。
実質法データをフェッチ	Legal Tracker 実質法 [sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_law]	True	Legal Tracker ポータルから実質法データを取得します。

自動翻訳

外部弁護士エンゲージメント通知

通知は、メールテンプレートを使用して作成され、外部の弁護士エンゲージメントワークフロー用に送信されるリマインダーです。受信した通知を使用して、外部の弁護士の要求、タスクを処理し、エラーを解決します。

外部弁護士エンゲージメント通知の詳細

名前	受信者	タイル
外部弁護士エンゲージメント - 開始済み	実務エリアリード	外部弁護士エンゲージメント <OCEXXXXXX1>あなたの承認が必要です
外部弁護士エンゲージメント - 承認済み	• 要求元 • 要求元と異なる場合は法務事項所有者	要求が承認されました
外部弁護士エンゲージメント:却下	• 要求元 • 要求元と異なる場合は法務事項所有者	要求が却下されました

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部弁護士エンゲージメント通知の詳細 (続く)

名前	受信者	タイル
OCE と法務トラッカーの統合	• 要求元 • 要求元と異なる場合は法務事項所有者 • 実務エリアリード	法務トラッカーで <OCERXXXX1>のための事項が正常に作成されました
OCE 法務トラッカー:エラー	• 要求元 • 要求元と異なる場合は法務事項所有者	法務トラッカーで <OCERXXXX1>事項を作成できませんでした
OCE - 承認者が見つかりません	• 法務管理者 • 事項所有者	外部弁護士エンゲージメント <OCEXXXXXX1>:承認プロセスの開始に失敗しました

Legal Conflict of Interest

Legal Conflict of Interest を使用すると、利益やロイヤルティが相反している従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および記録を管理できます。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士がどのように使用する Legal Conflict of Interestかについて学びます。	設定 承認者グループ、フロー、および通知を設定します。	要求 利益相反の法的認可を要求します。
管理 利益相反の開示要求を管理します。	分析およびレポート 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

Legal Conflict of Interest の詳細

Legal Conflict of Interest アプリケーションを使用すると、利益やロイヤルティが相反している従業員から生じる可能性のある利益相反の開示、承認、および記録を管理できます。

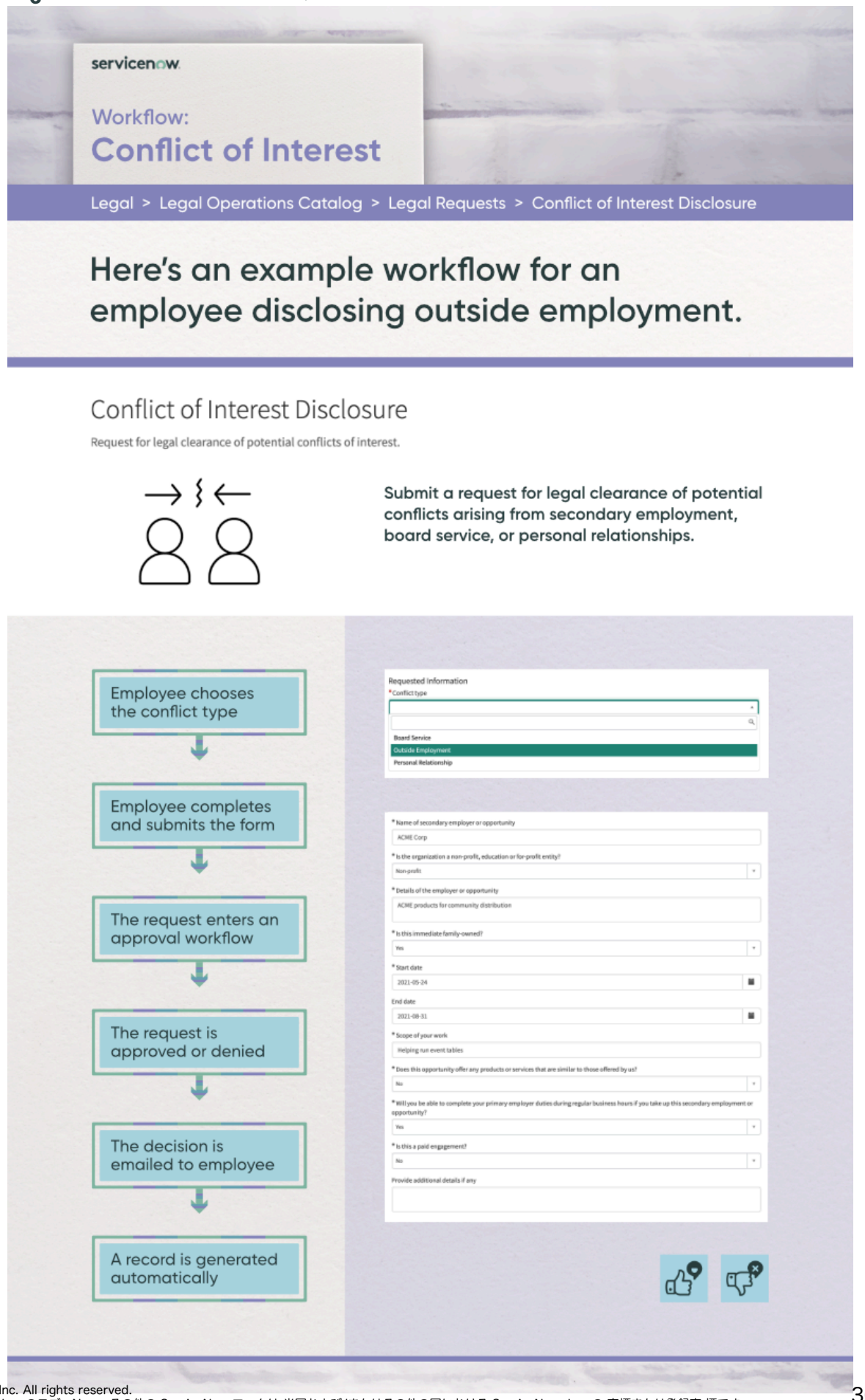
さまざまな機能

- 利益相反 (COI) ポリシーに従って構成可能な承認フロー
- 潜在的な競合のすべての開示の記録を一元管理
- すべての開示要求の有効性を継続的に監視
- 競合承認の有効期限が切れる前の要求者への自動リマインダー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Conflict of Interest のワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動化された承認フロー

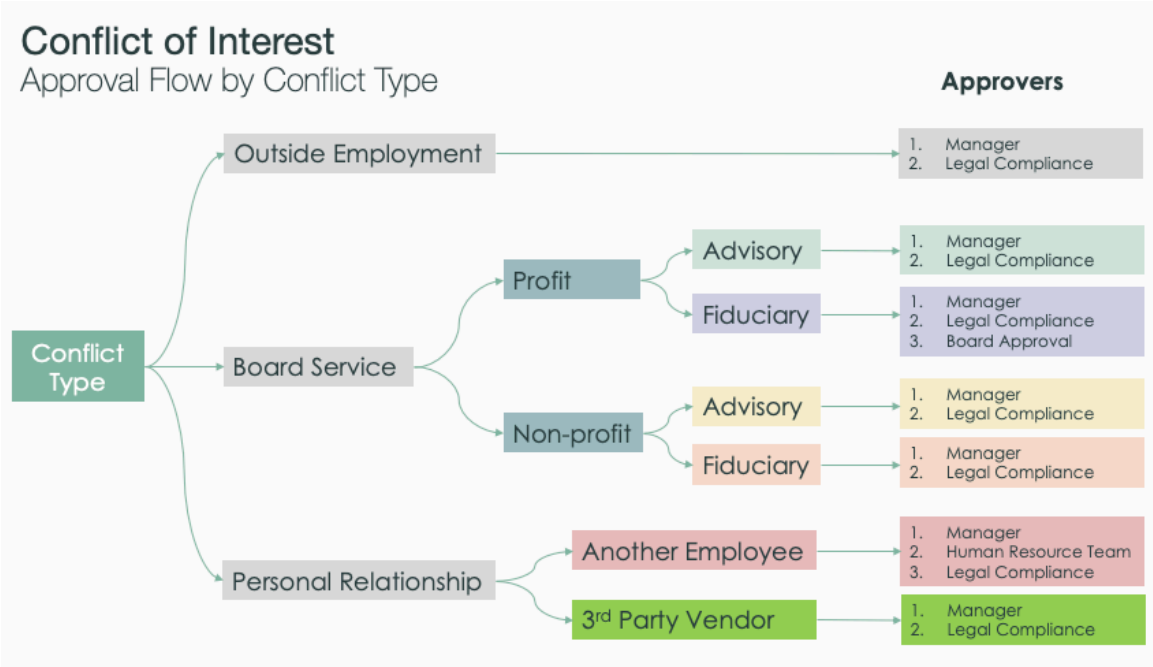
利益相反の開示要求を承認するための承認フローは、自動化されています。指定されたすべての承認者が利益相反の開示要求を承認すると、その競合に対応する記録が作成されます。

要求者の COI 開示レコードの有効期限が切れる前に、すべての要求者に通知が送信されます。要求者が延長を必要とする場合は、要求をレビューして再送信し、延長された期間の法的認可を得る必要があります。

承認者と、承認レベルの数は、競合タイプによって異なります。

次の図は、各競合タイプの承認者と承認レベルの数を示しています。たとえば、外部雇用 (Outside Employment) 競合タイプには 2 つの承認レベルがあります。第 1 レベルの承認者は要求者のマネージャーで、第 2 レベルの承認者は法務コンプライアンスグループです。

利益相反の承認フロー



管理者は、次の方法で承認フローを変更できます。

- 必要な承認レベルの数を変更します。
- 承認の各レベルで承認者または承認者グループを追加または変更します。

詳細については、「Legal Conflict of Interest のフローの構成」を参照してください。

Legal Conflict of Interest の設定

利益相反要求の管理に必要な基盤データを構成します。

管理者は、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- 利益相反要求を管理する承認者グループ
- Legal Conflict of Interest のフロー
- 利益相反要求の各ステージでさまざまなステークホルダーに伝える通知

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Conflict of Interest のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Conflict of Interest アプリケーション (sn_lg_coi) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー Legal Conflict of Interest 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

Legal Conflict of Interest をインストールする前に、法務要求管理 (sn_lg_ops) アプリケーションをインストールします。

必要なロール：admin

このタスクについて

Legal Conflict of Interest とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「Legal Conflict of Interest と一緒にインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

Legal Mobile：ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Conflict of Interest アプリケーション (sn_lg_coi) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ Guided Setup を使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

Guided Setup にアクセスするには 法務サービスデリバリ 、次の場所に移動します。 法的管理 > 法務 **Guided Setup**. Guided Setup インターフェイスの使用の詳細については、「Guided Setup の使用」を参照してください。

Legal Conflict of Interest のフローの構成

Legal Conflict of Interest アプリケーションによってインストールされたフローを確認し、ビジネスニーズに合わせて構成します。

始める前に
Legal Conflict of Interest のアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_coi.coi_admin および admin

このタスクについて
Legal Conflict of Interest は、次のフローを使用します。

- COI 承認フロー：従業員が利益相反要求を送信すると、マルチレベルの承認がトリガーされます
- COI を非アクティブ化するスケジュール済みフロー：終了日が現在の日付より前の、すべての利益相反開示レコードを検証して非アクティブ化するようにトリガーします。そのフローは予定時刻にトリガーされます。

フローは ServiceNow フローデザイナー を使用して構築されているため、Flow Designer の基本をよく理解しておいてください。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. *`COI Approval flow`* を見つけ、そのフローの名前をクリックして開きます。
3. トリガーを変更して、トリガーするフローの条件と、承認レベルを追加または更新するアクションを設定します。

   フロー作成または変更の詳細については、「フローを作成する」を参照してください。
4. [保存] をクリックします。
5. [テスト] をクリックしてフローをテストします。

   詳細については、「フローをテストする」を参照してください。
6. まだアクティブ化されていない場合は、[アクティブ化 **(Activate)**] をクリックしてフローを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利益相反の法的認可の要求

主な雇用職務と競合する可能性のある活動に従事している従業員は、要求を送信することで、これらの競合の可能性を開示し、法的認可を得ることができます。

新しい利益相反の開示要求の送信

主雇用主の職務と競合するおそれのあるアクティビティに関与する前に、法的認可を得るための要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.

   > **注:**
   > 従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. **[Service Catalog]** をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. 利益相反の開示要求アイテムを検索します。
4. [利益相反の開示] をクリックします。
5. [競合タイプ] フィールドで、競合のタイプを選択します。
   次のオプションを選択できます。
   - ボードサービス **(Board Service)**：ボードメンバーの利益が組織の利益を損なうおそれがある場合、または直接的または間接的な関係先から財務的または個人的な利益を得る可能性がある場合の利益相反。
   - 外部雇用 **(Outside Employment)**：従業員が主な職務と競合するおそれがある第 2 の仕事を引き受ける場合の利益相反。
   - 個人関係：個人的な関係先がある従業員が組織内で職業上の関係も持っている場合の利益相反。

   選択に基づいて、必要な情報を入力するためのフィールドがさらに表示されます。
6. フォームでフィールドに入力し、[送信] をクリックします。

タスクの結果

- 利益相反の開示要求が [新規] ステータスで作成され、承認のために送信されます。選択した競合タイプの承認フローによって、その要求が必要な数の承認レベルを通過するように制御されます。各承認レベルで割り当てられた承認者が、その要求を承認できます。承認フローがトリガーされると、要求のステータスが [対応中] に更新されます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    > **注:**
    > 外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。
- 要求の詳細：要求の詳細を確認します。

既存の利益相反の開示要求を更新

既存の利益相反の開示要求を更新して、法的認可の期限が切れる前に再度取得します。新たな承認を得て、期間を延長したり、主雇用主の職務と競合するおそれのある条件に変更したりできます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. **[Service Catalog]** をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. 利益相反の開示要求アイテムを検索します。
4. [利益相反の開示] をクリックします。
   既存の利益相反レコードがある場合は、フォームに [新しい **COI** を作成/既存の **COI** を更新しますか？] というフィールドが表示されます。
5. [新しい **COI** を作成/既存の **COI** を更新しますか？] で、[更新] を選択して過去に送信した要求の詳細を更新します。
   新しい要求を送信するには、[新規] を選択します。「新しい利益相反の開示要求の送信」を参照してください。
6. [アクティブ/非アクティブ **COI** レコード] フィールドで、更新する COI レコードを選択します。
   さらに、前回の要求の値が入力されたフィールドが表示されます。必要に応じてこれらのフィールドを更新します。
7. フォームでフィールドを更新し、[送信] をクリックします。

   注:
   フォームでは一部のフィールドは更新できないため、非アクティブとして表示されます。

8. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。

タスクの結果

利益相反の開示要求が更新され、ステータスが [新規] に設定されます。アクティビティストリームには、更新されたフィールドの詳細が表示されます。その要求が承認のために送信されます。選択した競合タイプの承認フローによって、その要求が必要な数の承認レベルを通過するように制御されます。各承認レベルで割り当てられた承認者が、その要求を承認できます。承認フローがトリガーされると、要求のステータスが [対応中] に更新されます。

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

利益相反の開示要求の管理

法務部門のメンバーは、従業員からの利益相反要求を確認し、承認または却下します。承認済み開示レコードを更新して、その有効性またはステータスを更新することもできます。

法務顧問センター を使用して利益相反の開示要求またはレコードを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利益相反の開示要求の承認または却下

自分または自分がメンバーである法務ユーザーグループにアサインされた利益相反の開示要求を承認または却下します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.coi_fulfiller or sn_lg_ops.request_fulfiller

このタスクについて

利益相反の開示要求に対するマルチレベルの承認フローは、*COI Approval flow*によって自動化されています。このフローでは、要求が 1 つの承認レベルで承認されたときに次の承認レベルに進むように制御します。最終レベルの承認後、利益相反の開示レコードが作成されます。要求の承認または却下と、要求で指定された終了日によって、新しく作成された開示レコードのステータスが決まります。

承認フローの詳細については、「利益相反の承認フロー」を参照してください。

注:
承認が承認グループにアサインされている場合、そのグループのすべてのメンバーがその要求を承認または却下できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちのアイテム] をクリックします。
4. [承認待ちのアイテム] リストで、[承認対象] 列の要求番号をクリックして要求を開きます。
5. 要求者によって更新された既存の要求の場合は、アクティビティストリームから変更を確認して検証します。
6. [承認者] タブで、[ステータス] 列の [要求済み] をクリックして、承認フォームを開きます。
7. その要求を承認または却下します。
   - 利益相反の開示要求を承認するには、[承認] をクリックします。
   - 利益相反の開示要求を却下するには、[却下] をクリックします。

タスクの結果

その要求の承認ステータスが [承認者] タブで更新されます。

次の表は、承認要求の承認および却下アクションの結果を示しています。

承認	却下
• 要求の現在の承認レベルのステータスが [承認済み] に更新されます。 • 利用可能な場合、要求は次の承認レベルに進み、その承認レベルで設定された承認者または承認者グループにアサインされます。次の承認のステータスは [要求済み] に設定されます。 • 現在の承認が承認フローの最後の承認である場合、その承認のステータスは [承認済み] に移行します。法的要求のステータスが [クローズ済み] に変更されます。	• 要求の現在の承認レベルのステータスが [却下] に更新されます。 • 承認フロー内のそれ以降のすべての承認レベルはスキップされます。 • 法的要求のステータスが [クローズ済み] に更新されます。 • 承認者によって投稿された却下のコメントは、要求に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認	却下
• 新しい要求の場合、対応する利益相反の開示レコードが作成されます。既存の要求の場合、関連する利益相反の開示要求レコードが更新されます。 利益相反の開示レコードのステータスは、次の条件に基づいています。 ○ レコードの終了日が空であるか、承認日より後の場合、ステータスは [アクティブ] になります。 ○ レコードの終了日が承認日より前の場合、そのレコードのステータスは [非アクティブ] になります。	• 新しい要求の場合、対応する利益相反の開示レコードが [却下] ステータスで作成されます。 • 既存の要求の場合、関連する利益相反の開示要求レコードが更新されますが、既存のステータスは変更されません。

既存の利益相反の開示レコードを更新

既存の利益相反の開示レコードを更新して、レコードの有効期間またはステータスを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.coi_fulfiller

このタスクについて
競合ステータスが [アクティブ] である、利益相反の開示レコードのみを更新できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Practice Apps** > 利益相反 > すべて.
2. 確認または更新する、利益相反の開示レコードを開きます。
3. フォームで、必要に応じてフィールドを更新します。
   開示レコードの競合タイプに基づいて、使用可能な次のフィールドのみを更新できます。
   - 開始日：競合タイプが [ボードサービス (Board Service)] および [外部雇用 (Outside Employment)] の場合に使用可能。
   - 終了日：競合タイプが [ボードサービス (Board Service)] および [外部雇用 (Outside Employment)] の場合に使用可能。
   - 競合ステータス：すべての競合タイプで使用可能。
4. [更新] をクリックします。

Legal Conflict of Interest 参照

参照トピックには、Legal Conflict of Interest で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Conflict of Interest と一緒にインストールされるコンポーネント

Legal Conflict of Interest のインストールによって、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
COI 管理者 [sn_lg_coi.coi_admin]	Conflict of Interest アプリケーションの管理権限と、基になるデータへのフルアクセス権を提供します。	sn_lg_coi.coi_fulfiller
COI 履行者 [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	すべての利益相反開示レコードに履行者としてアクセスできます。	sn_lg_coi.coi_read
COI 読み取り [sn_lg_coi.coi_read]	すべての利益相反レコードを表示するための、読み取り専用アクセス権を提供します。	sn_lg_ops.legal_user

インストールされたジョブスケジュール

ジョブスケジュール	説明
COI 要求者にリマインダーメールを送信	このジョブは、以後 30 日間に終了するアクティブな利益相反開示レコードをチェックします。そのようなすべてのレコードについて、競合レコードの変更を更新するようにリマインダー通知を要求者に送信します。

インストールされたフロー

フロー	説明
COI の承認フロー	このフローは、利益相反の開示要求のマルチレベル承認を制御します。
COI を非アクティブ化するスケジュール済みフロー	このスケジュール済みフローは、終了日が現在の日付を過ぎているアクティブな利益相反の開示レコードをチェックするために毎日実行されます。このようなすべてのレコードについて、ステータスが [アクティブ] から [非アクティブ] に更新されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
利益相反関連の要求 [sn_lg_coi_coi_request]	ユーザーによって送信された法的要求のマッピングと利益相反の開示レコードを保存します。
利益相反の開示 [sn_lg_coi_conflict_of_interest]	利益相反の開示レコードを保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務部門によるコンテンツレビュー

ServiceNow® 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションを使用すると、従業員はマーケティング資料、関連資料、またはプレゼンテーションコンテンツの法務レビュー要求を作成し、問題を解決できます。

従業員は、Web ポータルまたは仮想エージェントを使用して、法務部門によるコンテンツレビュー要求の送信、要求の進捗状況の監視、関連するナレッジベース記事の参照を行うことができます。法務部門によるコンテンツレビュー 要求は、コンプライアンス実務エリアに関連付けられています。

法務部門は、一元化された 法務顧問センター を使った共同作業で法務の取り込み量を管理し、法務部門によるコンテンツレビュー 要求を解決し、作業分析を監視できます。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士がどのように使用する 法務部門によるコンテンツレビューかについて学びます。	設定 実務エリア、問診票、その他の構成を設定します。
要求の要求と管理法務部門によるコンテンツレビュー 要求を送信および追跡 法務部門によるコンテンツレビュー します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

法務部門によるコンテンツレビュー の詳細

法務部門によるコンテンツレビュー (sn_lg_cont_review) アプリケーションを使用すると、組織内の許可された従業員は、法務部門によるコンテンツレビュー コンプライアンス要求を送信し、要求の進捗状況を追跡できます。適切なロールを持つ法務部門のユーザーは、こうした要求を処理して解決できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特徴

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- サービスポータルまたは仮想エージェントを介した 法務部門によるコンテンツレビュー 要求の送信
- 問題の解決またはクエリーの回答による 法務部門によるコンテンツレビュー 要求の管理

メリット

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 手動の構造化されていないメールプロセスとタスクに代わる、アクセスが簡単な従業員セルフサービス
- 仮想エージェントによる一般的な法的要求の応答の自動化
- 一元化された 法務顧問センター により、複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および処理することが可能
- 法務サービスのデマンドをリアルタイムで可視化することで、有意義な意思決定が可能

法務部門によるコンテンツレビュー の設定

法務部門によるコンテンツレビュー 要求サービスを使用して法務部門に要求を送信できる従業員にこうしたサービスを提供する基盤データを構成します。

管理者は、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

実務エリアの作成または変更

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有の実務エリアを設定します。カテゴリを実務エリアに関連付けて、法務部門ユーザーを実務エリアリードとしてアサインします。

法務カタログカテゴリの作成または変更

従業員が 法務サービスポータル で特定の法務サービス要求を検索するために使用できる法務サービスをグループ化するカタログカテゴリを作成します。

既存のユーザーがアプリケーションをアップグレードしている場合は、 Fix Content Review Intake Form 修正スクリプトを実行して、新しい 法務部門によるコンテンツレビュー レコードプロデューサーをコンテンツレビューカテゴリにマッピングします。

クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更

レコードプロデューサーを作成して、法務部門によるコンテンツレビュー 要求サービスの問診票を定義します。作成したレコードプロデューサーは、法務サービスポータルの法務運用サービスカタログで利用できます。従業員はこれを使用して法務サービス要求を送信できます。

法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

要求者または履行者によって 法務部門によるコンテンツレビュー 要求に添付されたドキュメントを保存するように外部ストレージシステムを構成し、組織で一元的なドキュメント管理と保持ポリシーを設定できるようにします。

法務サービスの応答テンプレートの作成または変更

法務履行者が作業メモ、コメント、メール、またはチャットの会話を通じて迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各応答テンプレートはテーブルに関連付けられており、そのテーブルのフィールド変数を含めるように構成できます。条件ビルダーを使用して、構成されたチャネルを介してテンプレートを使用するために、法務部門によるコンテンツレビュー 要求で満たす必要のある条件を指定できます。たとえば、マーケティングプレゼンテーションタイプの法務部門によるコンテンツレビュー 要求に対してのみ応答テンプレートを有効にする条件を定義できます。

チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示するために、ショートカットとして使用できる短い名前を指定できます。

Create an email notification

要求がアサインされたとき、クローズされたとき、キャンセルされたとき、または追加情報を要求するメッセージが投稿されたときなど、特定のイベントが発生したときに送信されるメール通知を作成または変更します。

Configuring the form layout

法務部門によるコンテンツレビュー 要求からの処分を追跡するには、法務部門によるコンテンツレビュー 要求フォームの関連リストとして、法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition] テーブルを追加します。フォームに関連リストを追加する方法については、「フォームへの関連リストの追加」を参照してください。

法務部門によるコンテンツレビュー のインストール

admin ロールがあれば、法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーション (sn_lg_cont_review) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションリストを確認してください。

法務部門によるコンテンツレビュー をインストールする前に、法務要求管理 (sn_lg_ops) アプリケーションをインストールします。

必要なロール：sn_lg_cont_review.admin

このタスクについて

法務部門によるコンテンツレビュー とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーション (sn_lg_cont_review) を検索します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

> **重要:**
> インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ Guided Setup を使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

Guided Setup にアクセスするには 法務サービスデリバリ 、次の場所に移動します。 法的管理 > 法務 **Guided Setup**. Guided Setup インターフェイスの使用の詳細については、「Guided Setup の使用」を参照してください。

新しいコンポーネントを使用するようにフォームを再構成する

管理者として、法務部門によるコンテンツレビュー をインストールした後に新しいコンテンツレビューレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、コンテンツ分類を使用するように、アプリケーションのフォームを再構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コンテンツレビュー要求は、法務要求管理 の一部でしたが、新しいアプリケーション 法務部門によるコンテンツレビュー に移行しました。新しいアプリケーションでは、新しいコンテンツレビューコンポーネントを 法務部門によるコンテンツレビュー で利用できます。次のポイントに応じて、新しいコンテンツレビューレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、およびコンテンツ分類を使用するように問診票フォームを再構成できます。

- 新しいコンテンツレビューコンポーネントを使用する場合は、以前のフォームに加えたカスタマイズをやり直す必要があります。
- 以前のコンテンツレビューコンポーネントは、新しい機能用に拡張されません。

手順

1. 問診票コンテンツレビューを再構成します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sn_lg_ops_category.list」と入力します。
   b. リストから 法務部門によるコンテンツレビュー を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [要求レコードプロデューサー] フィールドで、リストから参照アイコン ( ) を選択します。

d. 現在のアプリケーションスコープでフォームを編集できない場合は、ページ上部のメッセージで「こちら **(here)**」という単語を選択します。

e. レコードプロデューサーリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。

h. テキストボックスに 法務部門によるコンテンツレビュー を入力します。

i. [実行] ボタンを選択します。

j. 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [コンテンツレビュー] を選択します。

k. [更新] を選択します。

2. カタログアイテムカテゴリのカタログアイテムを再構成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「sc_cat_item_category.list」と入力します。

b. [カタログアイテムカテゴリ] リストで [コンテンツレビュー] を見つけ、[このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。

c. [レコードを開く] を選択します。

d. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
レコードを編集できない場合は、フォームの上部にあるアクセスメッセージで「こちら **(here)**」を選択します。

e. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。

h. テキストボックスに 法務部門によるコンテンツレビュー を入力します。

i. [実行] ボタンを選択します。

j. 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションに属するカタログアイテムのリストから [コンテンツレビュー] を選択します。

k. [更新] を選択します。

3. 接続されたコンテンツのカタログアイテムを再構成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「m2m_connected_content.list」と入力します。
[接続済みコンテンツカタログアイテム：コンテンツレビュー (Connected Content Catalog Item: Content Review)] フォームが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。

c. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

d. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

e. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)]** を選択します。

f. テキストボックスに 法務部門によるコンテンツレビュー を入力します。

g. [実行] ボタンを選択します。

h. 法務部門によるコンテンツレビュー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [コンテンツレビュー] を選択します。

i. [更新] を選択します。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求

法務部門によるコンテンツレビュー は、マーケティング資料、関連資料、またはプレゼンテーションコンテンツの法務レビューを要求し、問題を解決してそのステータスを追跡するために法務部門のサービスを求めるメカニズムです。

従業員が 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を送信すると、関連付けられている実務エリアの問診票に構成されているアサインルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループリードが要求をリード自身またはアサイングループの別のメンバーにアサインできます。新しい要求を送信したり、既存の要求を更新またはアサインしたり、法的要求をキャンセルしたりすることもできます。

詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

法務顧問センター で自分にアサインされた要求を処理します。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求の送信

法務部門の 法務部門によるコンテンツレビュー サービスを求める要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

インスタンスに 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションがインストールされている場合は、仮想エージェントチャットから 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を送信できます。詳細については、「法務仮想エージェント対話型」を参照してください。

手順

1. 法務部門によるコンテンツレビュー 問診票にアクセスします。
2. [コンテンツレビュー] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「法務部門によるコンテンツレビュー フォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果

- 法務部門によるコンテンツレビュー 要求は [新規] のステータスで作成されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするルールを作成」を参照してください。
- 管理者が通知を設定した場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求の更新

ステータスがまだ [新規] または [アサイン済み] である間に送信した 法務部門によるコンテンツレビュー 要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。

始める前に
要求が [新規] ステータスの場合のみ、法務部門によるコンテンツレビュー 要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. [自分の要求] パネルから [すべての要求を表示] を選択します。
3. 送信された 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を開きます。
   [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、添付ファイルの管理、要求のキャンセルを実行します。
4. [アクション] メニューから [要求を編集] を選択します。
5. 変数フォームで、要求の詳細を変更します。
6. [保存] を選択します。
7. [戻る] を選択して [標準チケット] ページに戻ります。
   要求が新しい情報で更新されます。変更は、要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションにコメントとして表示されます。
8. オプション: [アクティビティ] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
9. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
10. オプション: [承認] タブで、要求に関連付けられた承認の詳細を表示します。

> **注:**
> [承認] タブは、法務部門によるコンテンツレビュー 要求またはその添付ファイルに承認レコードがある場合にのみ表示されます。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求のアサイン

自分またはアサイン先グループのユーザーに 法務部門によるコンテンツレビュー 要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cont_review.content_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

従業員が法的要求を送信すると、関連付けられている実務エリアの問診票に設定されているアサインルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求を自身にアサインしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするルールを作成」を参照してください。

ユーザーの法的要求の権限レベルを表示または変更するには、[アサイン先グループ権限] レベルは [読み取り] または [編集] である必要があります。デフォルトでは、権限レベルは [読み取り] に設定されています。[編集] に変更するには、まず [自分にアサイン] を選択します。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法的要求] フィールドで、[アサイン解除済み] をクリックします。
4. アサイン解除済み要求のリストで、要求番号を選択します。
5. 要求を自身にアサインするには、[自分にアサイン] を選択します。
   法的要求のフィールドは、自分にアサインされるまで読み取り専用モードです。
6. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。
7. オプション: 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先] フィールドでユーザーを選択します。
8. 要求を更新するには、[保存] を選択します。

タスクの結果

要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク

アサインされたユーザーは、法的要求の作業を開始できます。詳細については、「法的要求の作業」を参照してください。

法務部門によるコンテンツレビュー 要求のキャンセル

ステータスに関係なく 法務部門によるコンテンツレビュー 要求をキャンセルします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. [自分の要求] パネルから [すべて表示] を選択します。
3. 送信された 法務部門によるコンテンツレビュー 要求を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [アクション] メニューから [要求をキャンセル **(Cancel Request)]** を選択します。
5. [要求のキャンセルを確定] ダイアログボックスで、[コメント] フィールドにキャンセルの理由を入力します。
6. [キャンセルを確定]を選択します。
   要求がキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションとして表示されます。

   関連するアクティブなフローは終了します。

法務部門によるコンテンツレビュー 参照

参照トピックには、法務部門によるコンテンツレビュー で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務部門によるコンテンツレビュー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
コンテンツレビュー管理者 [sn_lg_cont_review.admin]	法務部門によるコンテンツレビュー の機能およびその基礎データへの管理アクセス権を付与します。	sn_lg_cont_review.content_fulfiller
コンテンツレビュー履行者 [sn_lg_cont_review.content_fulfiller]	アサインされたコンテンツレビュー要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

法務部門によるコンテンツレビュー フォーム

法務サービスポータル における 法務部門によるコンテンツレビュー 要求のフィールドのリスト。

[法務コンテンツレビュー] フォーム

フィールド	説明
説明	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の説明。
コンテンツ所有者	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の所有者。
コンテンツタイプ	ドロップダウンリストのコンテンツタイプのリストから選択します。
コンテンツ リンク	利用可能な場合は、コンテンツのリンクを入力します。
目的	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の目的。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[法務コンテンツレビュー] フォーム (続く)

フィールド	説明
承認要求日	法務部門によるコンテンツレビュー 要求の承認日。
添付ファイルを追加	要求に追加する添付ファイル。

Legal Digital Forensics®

ServiceNow Legal Digital Forensics アプリケーションを使用すると、調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理できます。

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士がどのように使用する Legal Digital Forensicsかについて学びます。	設定 データソース、その作業手順、およびチェックリストを設定します。	要求 デジタルフォレンジック要求を送信および追跡します。
管理 調査または訴訟の対象となるデータソースのデジタルフォレンジック要求を管理します。	分析およびレポート 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Legal Digital Forensics の詳細

Legal Digital Forensics を使用すると、組織内のさまざまな部門が、悪意のあるアクティビティまたは訴訟の疑いがある従業員のデジタルデータの検出と処理のための法的要求を送信できます。

特徴

- 問診表フォームによって、要求の背景、管理データソースおよび非管理データソースをキーワードとフィルター日付を使用して収集します。
- データ処理の指示によって電子情報開示データソースをフラグ付けします。
- 統合プライバシー承認フローによって、調査の開始前に必要な承認を取得します。
- テンプレートを使用する、事前定義された標準デジタルフォレンジックタスクがあります。
- 調査と訴訟を支援するために行われたすべてのアクティビティを記録して監査証跡を作成します。

指定されたデータソースの管理データおよび非管理データに対する次のアクションについて、デジタルフォレンジック要求を送信できます。

- 保持：管理データおよび非管理データの関連デジタル情報を保持し、ファクトを文書化するためのオプション。
- 収集：調査に関連する可能性がある管理データおよび非管理データのデジタル情報を収集するためのオプション。収集には、ストレージデバイスのイメージング、デジタル情報のコピーや印刷などのアクティビティが含まれます。
- レビュー：調査に関連して収集された情報内のファクトを詳細かつ体系的に検索するためのオプション。
- 提示 (Present)：管理データおよび非管理データの関連情報を適切な形式でステークホルダーに提示するオプション。

調査に必要なプライバシー承認後、デジタルフォレンジック要求に取り組んでいるデジタルフォレンジックチームのメンバーは、その要求を法務に関する事項に昇格させることができます。デジタルフォレンジック要求の法務に関する事項は、要求されたアクションに基づいてフェーズ化されることがあります。各フェーズには、キーワード、データソース、および日付範囲による各管理データまたは非管理データに対するタスクを用意できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Digital Forensics のワークフロー

servicenow

Workflow:

Digital Forensics Request

Legal > Legal Operations Catalog > Legal Requests > Information Governance > Digital Forensics Request

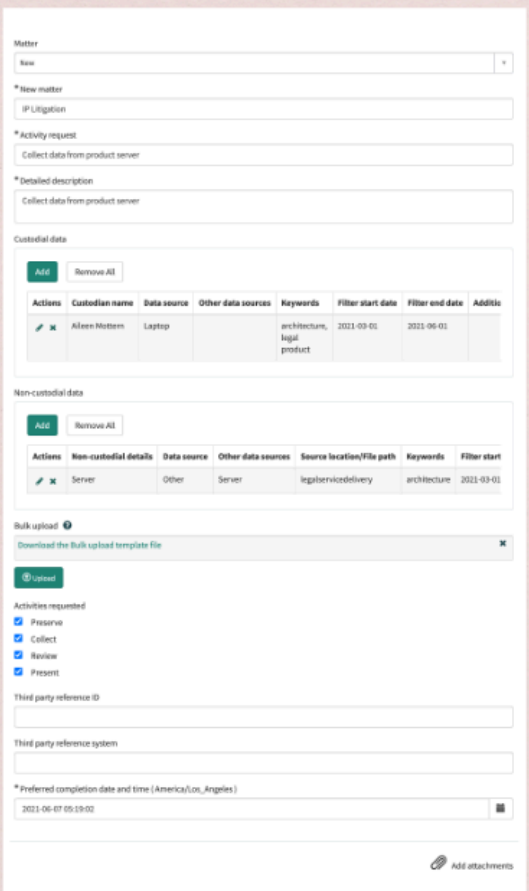
Here's an example workflow to request data discovery related for custodial and non-custodial data sources that are subject to investigation or litigation.

Set up the following items in the application:

1) List of data sources for e-discovery
2) Privacy approval workflows
3) Digital Forensics matter template

After setup, here's what the workflow looks like:

- Authorized employee submits a data discovery request for custodial and non-custodial data
- Fulfiller reviews request and gets approvals for data processing
- Fulfiller promotes approved data sources as matter using the predefined matter template
- Legal matter is created with phases and tasks needed to fulfill the request
- Fulfiller assigns the task to teams to process and handle the data
- After all tasks are complete, fulfiller closes the matter
- The legal request is automatically closed



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Digital Forensics の設定

デジタルフォレンジック要求の管理に必要な基盤データを構成します。

管理者は、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- デジタルフォレンジックのデータソースの構成
- データソースの作業手順およびチェックリストの追加

Legal Digital Forensics のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Digital Forensics アプリケーション (sn_lg_forensics) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー Legal Digital Forensics 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Legal Digital Forensics とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「Legal Digital Forensics とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Digital Forensics アプリケーション (sn_lg_forensics) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Legal Digital Forensics をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

デジタルフォレンジックのデータソースの構成

証拠となり得るデータのソースとして、要求者がデジタルフォレンジック要求で選択できるデータソースを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_forensics.forensics_config または admin

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > デジタルフォレンジック管理者 > データソース.
2. データソースを作成または変更します。
   - データソースを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のデータソースを変更するには、リストからデータソースを開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

データソースフォーム

フィールド	説明
ソース	データソースの名前。
アクティブ	データソースをアクティブとしてマークするためのオプション。 法務サービスポータル のデジタルフォレンジック要求の問診票フォームでは、アクティブなデータソースのみを使用できます。
ソースの詳細フィールド	データソースに適用可能なフィールド。 選択したフィールドが、デジタルフォレンジック要求事項のデータソースの詳細フォームに表示されます。タスクオーナーは、実行した履行アクティビティに基づいて詳細をこれらのフィールドに入力します。詳細については、「デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクの作成」を参照してください。 リスト内のフィールドオプションは、データソースの詳細 [sn_lg_forensics_search_source_detail] テーブルから入力されます。

4. データソースとして保存します。
   - 新しいデータソースを保存するには、[送信] をクリックします。
   - 既存のデータソースに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
データソースの作業手順およびチェックリストの追加。事項所有者が法務に関する事項でソースのタスクを作成すると、これらの指示がそのタスクに事前入力されます。法的事項タスクがアサインされているユーザーは、これらの指示に従ってそのタスクを解決できます。

データソースの作業手順およびチェックリストの追加

法的事項のタスクオーナーがそのタスクを解決するために従う、データソースに対する指示を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_forensics.forensics_config または admin

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > デジタルフォレンジック管理者 > データソース.
2. 指示を追加するデータソースを開きます。
3. [遂行手順 (Fulfillment Steps)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

遂行手順フォーム

フィールド	説明
フェーズ	デジタルフォレンジック要求の法務に関する事項でタスクが作成されるフェーズの名前。
検索ソース	指示を追加するデータソースの名前。
説明	アサインされたユーザーが、法務に関する事項タスクを解決するために実行する指示。

5. [送信] をクリックします。
   遂行手順レコードが作成されます。[チェックリスト] セクションが表示されます。
6. オプション: [チェックリスト] セクションに To Do アイテムを追加して、タスク履行者のアクティビティのリストを提供します。
   a. [チェックリスト] の横にあるその他のアクションアイコン ( ) をクリックします。
   b. [新規作成] をクリックします。
   c. To Do アイテムの説明を入力し、Enter キーを押します。
   このチェックリストは、対応する法務に関する事項タスクのデフォルトの To Do アイテムとして表示されます。
7. [更新] をクリックします。

デジタルフォレンジック要求の送信

組織内のさまざまな部門の従業員は、悪意のあるアクティビティまたは訴訟の疑いがある従業員のデジタルデータを検出して処理するための法的要求を送信できます。

デジタルフォレンジック要求の送信

社内調査または訴訟に備えて、現在または以前の従業員のデータにアクセスするための法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.

   注:
   従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. **[Service Catalog]** をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. デジタルフォレンジック要求アイテムを検索します。
4. [デジタルフォレンジック要求] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

デジタルフォレンジック要求の問診票フォーム

フィールド	説明
この要求を次に追加	法的要求を既存の法務に関する事項または新しい法務に関する事項に関連付けるオプション。 ○ 既存の事項：法的要求を既存の法務に関する事項に関連付けるオプション。 現在の、アクセス権のある法務に関する事項のみがリストに表示されます。 ○ 新規事項：新しい法務に関する事項を作成して法的要求と関連付けるオプション。
既存の事項	法的要求に関連付ける既存の法務に関する事項のリスト。 現在の、アクセス権のある法務に関する事項のみがリストに表示されます。 このフィールドは、[既存の事項] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
新規事項の名前	新しい法務に関する事項の名前。 このフィールドは、[新規事項] オプションが選択されている場合にのみ表示されます。
アクティビティ要求 (Activity request)	要求の簡単な説明。
詳細な説明	要求の詳細情報 (管理者による不審なアクティビティの詳細や訴訟の詳細など)。
管理データ	データの調査を要求している対象の従業員。管理人の他の調査の詳細 (検索キーワード、データソース、および検索期間) も提供します。 詳細については、「デジタルフォレンジック要求への管理人の追加」を参照してください。
非管理データ	調査を要求している対象のリソースと資産 (サーバー、ラップトップ、モバイル、クラウドストレージなど)。非管理人の他の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	調査の詳細 (検索キーワード、データソース、および検索期間) も提供します。 詳細については、「デジタルフォレンジック要求への非管理データの追加」を参照してください。
一括アップロード	ファイルから複数の管理データおよび非管理データをエクスポートします。 ファイルからのデータのアップロードの詳細については、「ファイルからの管理データおよび非管理データの追加」を参照してください。
要求されたアクティビティ (Activities requested)	調査用のデータに必要なアクションのタイプ。 ○ 保持：部門のガイドラインに準拠してソースデバイスの元のデータを保護し、証拠を保護して保持します。 ○ 収集：調査に関連する可能性のあるデジタル証拠を取得します。収集には、ストレージデバイスのイメージング、デジタル情報のコピーや印刷などのアクティビティが含まれます。 ○ レビュー：調査に関連して収集されたデジタル証拠内のファクトに対する詳細かつ体系的な検証を実行します。 ○ 提示 (Present)：ステークホルダーに対して、検査の関連情報と調査結果を適切な形式で文書化して提示します。
サードパーティ参照 ID (Third party reference ID)	他の事項管理システムに保存されている法務に関する事項 ID への参照。
サードパーティ参照システム (Third party reference system)	他の事項管理システムへの参照。
優先完了日時 (Preferred completion date and time)	調査を完了する必要がある日付。日付と時刻は、要求したときに属しているタイムゾーンに基づいています。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- デジタルフォレンジック要求が [新規] ステータスで作成されます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 管理データ：既存の管理の詳細を表示します。データをファイルにエクスポートすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 非管理データ：既存の非管理の詳細を表示します。データをファイルにエクスポートすることもできます。
- 要求の詳細：要求の詳細を確認します。

- 管理データおよび非管理データを Excel または CSV ファイルからアップロードした場合、そのファイルは参照ドキュメントとして要求に添付されます。

  ファイルから要求に正常にアップロードされたレコードの数は、[標準チケット] ページの [アクティビティ] タブに追加コメントとして投稿されます。

  ファイルからレコードが要求に追加されない場合は、エラーログファイルが [アクティビティ] タブに追加されます。エラーログファイルで失敗の理由を確認し、要求を編集して、ファイル内のエラーを修正すると、再度アップロードできます。

- 要求に追加された管理人ごとに、レコードが管理データ [sn_lg_forensics_custodial_data] テーブルに作成されます。各管理人の法的プロファイルレコードが法的プロファイル [sn_lg_ops_legal_profile] テーブルにまだ存在しない場合は、対応するレコードが作成されます。
- 要求に追加された非管理データごとに、レコードが非管理データ [sn_lg_forensics_non_custodial_data] テーブルに作成されます。

次のタスク

[標準チケット] ページでは、要求の詳細の更新、コメントの追加、管理データおよび非管理データの管理、補足ドキュメントのアップロード、または要求のキャンセルを行うことができます。詳細については、「送信済みのデジタルフォレンジック要求の更新」を参照してください。

デジタルフォレンジックチームのメンバーは、自分またはグループ内の他のメンバーに要求をトリアージしてアサインできます。要求がアサインされると、承認フローがトリガーされます。フローでは、デジタルフォレンジック要求に追加された管理および非管理ごとに承認レコードを作成します。これらの承認レコードは、法務部門のプライバシーチームにアサインされます。法務プライバシーチームのメンバーは誰でも要求を承認できます。承認後、法的要求がアサインされたデジタルフォレンジックチームのメンバーは、その要求の作業を開始できます。詳細については、「デジタルフォレンジック要求の処理」を参照してください。

注:

承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

デジタルフォレンジック要求への管理人の追加

管理人および関連するデータソースの詳細をデジタルフォレンジック要求に追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [管理データ] セクションで、[追加] をクリックします。
2. [行を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

デジタルフォレンジック要求への管理人の追加

フィールド	説明
管理人名	デジタルフォレンジック調査を要求しているデジタル資産を所有する管理人の名前。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
データソース	調査用のデータを収集するソース (ハードウェアまたはソフトウェア)。
その他のデータソース	調査用のデータを収集する、[データソース] フィールドのリストに含まれないソース (ハードウェアまたはソフトウェア)。 このフィールドは、[データ] で [その他 **(Other)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
キーワード	管理人のデータソースから収集されたデータ内で検索する用語。 複数の検索用語をカンマで区切って指定できます。
フィルター開始日	デジタルフォレンジック調査期間の開始日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以降のデータで検索用語を確認します。
フィルター終了日	デジタルフォレンジック調査期間の終了日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以前のデータで検索用語を確認します。
追加情報	要求の解決に役立つ管理データに関するその他の詳細。

3. [追加] をクリックします。
管理人レコードは、デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [管理データ] リストに表示されます。

デジタルフォレンジック要求への非管理データの追加

非管理データおよび関連する検索ソースの詳細をデジタルフォレンジック要求に追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [非管理データ] セクションで、[追加] をクリックします。
2. [行を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。

デジタルフォレンジック要求への非管理データの追加

フィールド	説明
非管理の詳細 (Non-custodial details)	デジタルフォレンジック調査を要求している非管理データの詳細。たとえば、非管理データのモデル番号、シリアル番号、製品名などの詳細を入力できます。
データソース	調査用のデータを収集するソース。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
その他のデータソース	調査用のデータを収集する、[データソース] フィールドのリストに含まれないソース (ハードウェアまたはソフトウェア)。 このフィールドは、[データ] で [その他 **(Other)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
検索場所/ファイルパス (Search location/File path)	調査用のデータを収集するフォルダーまたはファイルの場所。たとえば、クラウドストレージの URL、システム内のフォルダーまたはファイルなどです。
キーワード	データソースから収集されたデータ内で検索する用語。 複数の検索用語をカンマで区切って指定できます。
フィルター開始日	デジタルフォレンジック調査期間の開始日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以降のデータで検索用語を確認します。
フィルター終了日	デジタルフォレンジック調査期間の終了日。デジタルフォレンジックチームのメンバーは、この日付以前のデータで検索用語を確認します。
追加情報	要求の解決に役立つ非管理データに関するその他の詳細。

3. [追加] をクリックします。
   非管理レコードは、デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [非管理データ] リストに表示されます。

ファイルからの管理データおよび非管理データの追加

管理データおよび非管理データを含む Microsoft Excel または CSV ファイルをアップロードして、デジタルフォレンジック要求に複数のレコードを一度にすばやく追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
デジタルフォレンジック要求ページで利用可能な事前定義された形式のファイルを使用して、管理データおよび非管理データをアップロードします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 事前定義された列を含むテンプレートファイルをダウンロードし、管理の詳細と非管理の詳細を追加します。

   a. [ここでアップロードテンプレートをダウンロード **(Download an upload template here)]** リンクをクリックして、Excel ファイルテンプレートをダウンロードします。
   テンプレートファイルには、管理データと非管理データのサンプルレコードが含まれています。インポート中、ファイル内の [適用外] とマークされた列は無視されます。

   b. ダウンロードした Excel ファイルのサンプルデータを確認し、同じ形式で管理の詳細と非管理の詳細を追加して、保存します。

2. デジタルフォレンジック要求の問診票フォームの [一括アップロード] セクションで、[アップロード] をクリックします。
3. 管理データおよび非管理データを含む Excel ファイルを参照して選択します。
   このファイルが要求に添付されます。要求を送信すると、そのファイルのデータが要求にアップロードされます。

送信済みのデジタルフォレンジック要求の更新

ステータスが [新規] であるうちに送信したデジタルフォレンジック要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、管理データおよび非管理データの管理、またはドキュメントのアップロードを行います。送信された要求は、そのステータスに関係なくキャンセルできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求] オプションから、送信済みのデジタルフォレンジック要求を開きます。
3. [標準チケット] ページで、要求の詳細の確認と編集、または要求のキャンセルを実行します。
4. オプション: [アクティビティ **]** タブで、要求をサポートするコメントを入力します。
5. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。
6. オプション: [管理データ] タブで、その他のオプションアイコン (⋮) をクリックして、要求に追加されている既存の管理人を表示するか、ファイルにエクスポートします。
7. オプション: [非管理データ] タブで、その他のオプションアイコン (⋮) をクリックして、要求に追加された既存の非管理データを表示するか、ファイルにエクスポートします。

デジタルフォレンジック要求の管理

法務部門のメンバーは、調査または訴訟の対象となる管理データソースおよび非管理データソースに関連するデータ検出のデジタルフォレンジック要求を処理します。

法務顧問センター を使用してデジタルフォレンジック要求を管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルフォレンジック要求の処理

デジタルフォレンジックチームのメンバーは、法的要求を処理し、その要求を調査して解決します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] で、[すべて] をクリックします。
   法的要求の協力者の場合は、[法的要求] の [コラボレーション]からアサインされたコラボレーションを開くことができます。
4. 処理するデジタルフォレンジック要求を開きます。
   - その法的要求がアサインされていない場合は、[自分にアサイン] をクリックして自分にアサインします。別のメンバーにアサインするには、[アサイン先] フィールドでメンバーの名前を選択し、[保存] をクリックします。

     その法的要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。*`Digital Forensics - Privacy Approval`* フローがアクティブな場合、承認フローがトリガーされます。デジタルフォレンジック要求の管理データおよび非管理データごとに 1 つの対応する承認レコードが作成され、法務プライバシーグループの各メンバーにアサインされます。法務プライバシーグループのすべてのメンバーは、これらの承認レコードを確認して、承認または却下できます。

     管理データと非管理データのステータスは、[承認待ち] に更新されます。承認レコードのステータスは、[承認者] タブで確認できます。

   - 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

     協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

     注:
     協力者は、法的要求を処理するために自分と同程度のアクセス権を取得しますが、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドを変更することはできません。

   - [管理データ] と [非管理データ] で、[新規] をクリックして詳細を入力することで新しい管理データと非管理データを追加できます。新しく追加された管理レコードおよび非管理レコードに対して、承認フローがトリガーされて承認レコードが作成され、それらが法務プライバシーグループの各メンバーにアサインされます。

     注:

     承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

   - 承認後、[管理データ] タブで承認された管理データおよび [非管理データ] タブで承認された非管理データを新規または既存の法務に関する事項に昇格します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- それらを新規の法務に関する事項に昇格させるには、それらを選択して [事項を作成] をクリックします。デジタルフォレンジック事項テンプレートを使用して事項を作成し、事前定義されたフェーズとタスクをその事項に追加することができます。
- それらを既存の法務に関する事項に昇格させるには、それらを選択して [既存事項に追加] をクリックします。[既存事項に追加] ダイアログボックスで、リストから事項を選択し、**[OK]** をクリックします。

詳細については、「法務に関する事項への法的要求の昇格」を参照してください。

> **注:**
> 法的要求を法務に関する事項に昇格できるのは、Legal Matter Management がインストールされており、関連付けられている問診票フォームのレコードプロデューサータイプが [要求と事項] に設定されている場合のみです。

管理データレコードと非管理データレコードの昇格先の法務に関する事項が、[法務に関する事項] タブに表示されます。

- その他の関連する法務に関する事項を法的要求に関連付けます。[法務に関する事項] タブで [追加] をクリックして、関連付ける法務に関する事項を選択します。
- 法的要求に対して法務に関する事項を追跡する必要がない場合は、その法的要求から法務に関する事項を削除します。[法務に関する事項] タブで削除する法務に関する事項を選択して、[削除] をクリックします。削除された事項がデジタルフォレンジックの法務に関する事項である場合、その法務に関する事項からのすべての管理レコードおよび非管理レコードも削除されます。法務に関する事項の所有者は、関連するフェーズとタスクをその事項から手動でキャンセルする必要があります。
- 事項を解決するために必要なアクティビティを完了したら、法的要求をクローズします。

  > **注:**
  > 法的要求が法務に関する事項に関連付けられており、その事項のクローズ中に事項所有者が関連する要求のクローズを選択すると、その法的要求は自動的にクローズされます。

- 要求の解決が不要になった場合は、要求をキャンセルします。

  すべての管理データおよび非管理データ、およびそれらに関連付けられた処理待ちの承認レコードもキャンセルされます。

管理データおよび非管理データの処理の承認または却下

デジタルフォレンジック要求の管理レコードまたは非管理レコードの処理を確認して、承認または却下します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.request_fulfiller

このタスクについて

デジタルフォレンジックチームのメンバーによるデジタルフォレンジック要求の管理データまたは非管理データへのアクセスを許可する承認フローは、*Digital Forensics - Privacy Approval*フローによって自動化されます。そのフローは [公開] 状態である必要があります。デジタルフォレンジック要求がデジタルフォレンジックチームのメンバーにアサインされると、フローがトリガーされます。デジタルフォレンジック要求の管理レコードおよび非管理レコードごとに 1 つの対応する承認レコードが作成され、法務プライバシーグループの各メンバーにアサインされます。このグループのすべてのメンバーは、管理人の承認を確認して、承認または却下できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちのアイテム] をクリックします。
4. [承認待ちのアイテム] リストで、[ステータス] 列の [要求済み] をクリックして要求を開きます。
5. 管理データおよび非管理データの詳細を確認し、その要求を承認または却下します。
   - 承認するには、[承認] をクリックします。
   - 却下するには、[却下] をクリックします。

タスクの結果
次の表は、承認要求の承認および却下アクションの結果を示しています。

管理データや非管理データの承認または却下の結果

承認	却下
• 承認レコードのステータスが [承認済み] に更新されます。 • 法的要求の管理レコードおよび非管理レコードのステータスが、[承認待ち] から [承認済み] に更新されます。 • 法的要求のステータスが [アサイン済み] から [対応中] に更新されます。	• 承認レコードのステータスが [要求済み] から [却下] に更新されます。 • 法的要求の管理レコードおよび非管理レコードのステータスが、[承認待ち] から [却下] に更新されます。却下された管理人レコードを法務に関する事項に移動することはできません。 • 法的要求のステータスは [アサイン済み] のままになります。

自動翻訳

デジタルフォレンジックの法務に関する事項の処理

自分にアサインされたデジタルフォレンジックの法務に関する事項を処理し、要求を解決するために管理データおよび非管理データに対して要求されたアクションを実行します。

始める前に
実務エリアリードまたはグループマネージャーによって、処理対象の法務に関する事項がアサインされます。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 法務に関する事項の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそうした履行者を追加します。

   注:
   matter_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法務に関する事項に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

5. オプション: 関連する法的要求から他の承認された管理人を追加します。

   a. [管理データ] タブで、[追加] をクリックします。

   b. [管理データの追加 (Add Custodial Data)] ダイアログボックスで、事項に追加する管理人レコードを選択します。
   関連する要求において承認されているけれどもその法務に関する事項にまだ追加されていない、すべての管理人がリストされます。

   c. [追加] をクリックします。

6. オプション: 新しい非管理データを事項に追加します。

   a. [非管理データ] タブで、[追加] をクリックします。

   b. [非管理データの追加 (Add Non-Custodial Data)] ダイアログボックスで、事項に追加する非管理レコードを選択します。
   関連する要求において承認されていて、かつその法務に関する事項にまだ追加されていない、すべての非管理レコードがリストされます。

   c. [追加] をクリックします。

   d. [保存] をクリックします。

7. オプション: 既存の管理データまたは非管理データをさらに調査する必要がないか、事項に誤って追加した場合は、[管理データ] タブまたは [非管理データ] タブでレコードを選択し、[削除] をクリックして該当データを事項から削除します。
8. それぞれのタブでフェーズとタスクを確認し、必要に応じてさらにフェーズを作成し、デジタルフォレンジック事項タスクを作成して、管理データおよび非管理データのデータ処理を整理します。

   注:
   フェーズとタスクは、デジタルフォレンジック事項テンプレートを使用して事項を作成した場合にのみ、法務に関する事項で使用できます。

9. 組織内のさまざまな部門のユーザーにタスクをアサインして処理します。
   a. [タスク] タブで、タスク番号をクリックしてタスクを開きます。
   b. フォームで必要なフィールドに入力し、[保存] をクリックします。
10. 法務に関する事項タスクを確認して、必要なアクションがすべて完了しているかどうかを判断し、タスクを承認または却下します。
11. 関連する管理レコードおよび非管理レコードのステータスを更新して完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [管理データ] タブで管理人レコードを開き、[ステータス] を [完了] に更新して、[保存] をクリックします。
- [非管理データ] タブで非管理レコードを開き、[ステータス] を [完了] に更新して、[保存] をクリックします。

12. オプション: マイルストーンを追加し、重要なタスクを完了するタイムラインを追跡します。
13. アーティファクト (フォルダー) を作成し、そのアーティファクトにファイルをアップロードして、法務に関する事項内でサポートドキュメントを記録および保存します。
14. オプション: 新しい法的要求を法務に関する事項に関連付けて、根本的なニーズが同じ複数の法的要求を単一の事項にまとめます。
選択した要求のすべての管理データと非管理データがその事項に追加され、それぞれのタブに表示されます。
15. オプション: 性質が類似する別の法的要求に事項を関連付けます。
16. 必要に応じて要求をクローズまたはキャンセルします。
    - 法務に関する事項のすべての管理データおよび非管理データに対して必要なアクションを完了した後、その事項をクローズします。法務に関する事項をクローズする前に、次の各項を完了していることを確認してください。
      - 完了したすべてのタスクをクローズしたか、またはアクションを必要としないタスクをキャンセルした。
      - 必要に応じて、法務に関する事項のすべての管理データおよび非管理データのステータスを [完了] または [キャンセル] に更新した。
    - アクションを必要としない事項は、[その他] ボタン ( ) をクリックして [キャンセル] を選択するとキャンセルできます。

      事項に関連付けられている要求をキャンセルするには、[事項をキャンセル] ダイアログボックスで [関連する要求をキャンセル] チェックボックスをオンにします。こうした要求は、他の未解決事項に関連していない場合にのみキャンセルされます。
      - 関連する要求がキャンセルされると、すべてのオープンな管理データおよび非管理データのステータス ([完了] 以外) が [キャンセル] に更新されます。
      - 関連する要求をキャンセルできない場合、その要求のオープンな管理データおよび非管理データはすべて事項から削除されます。このようなレコードのステータスは [承認済み] に更新されます。

      関連する要求のキャンセルを選択せずに事項をキャンセルすると、[完了] ステータス以外のすべての管理データおよび非管理データがその事項から削除されます。このようなレコードのステータスは [承認済み] に更新されます。

デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクの作成

デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクを作成し、タスクオーナーが処理するための指示と To Do アイテムをチェックリストに追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
法的要求に追加された共同作業者は、所有者と同じように法的要求にアクセスして作業することができます。ただし、[事項所有者]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [法務顧問センター] タブで、リストアイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [事項] にあるオプションを選択して、法務に関する事項を開きます。
4. 事項タスクを追加するには、[タスク] タブで [新規] をクリックして、タスクを追加します。
   事項タスクが作成され、[アーティファクト]、[承認者]、および [データソースの詳細] タブが表示されます。
5. [タスク] フォームで、新しいデータソースを追加します。

   a. [データソースの詳細] タブで、[新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   データソースの詳細フォーム

フィールド	説明
検索ソース	デジタル証拠の調査対象となるソース。 データソース構成に基づいて、フォームに 1 つ以上のフィールドが表示されます。詳細については、「デジタルフォレンジックのデータソースの構成」を参照してください。
タイプ	調査するデータのタイプ (管理または非管理)。
管理データ	調査が必要なデータを所有するユーザー。 リストには、法務に関する事項に追加された管理人が表示されます。 このフィールドは、[タイプ] で [管理データ] を選択した場合のみ表示されます。
非管理データ	調査する非管理データの詳細。 リストには、法務に関する事項に追加された非管理データが表示されます。 このフィールドは、[タイプ] で [非管理データ] を選択した場合のみ表示されます。
発行された保留通知	データまたはデバイスの訴訟ホールドが管理人に通知されたことを示すオプション。

   c. [保存] をクリックします。

   選択した管理データまたは非管理データのデータソース詳細レコードが、事項タスクに追加されます。このレコードは、[タスク] フォームと [事項] フォームの両方の **[** データソースの詳細] タブに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したデータソースに関連付けられた遂行手順がある場合は、それも [タスク] フォームに追加されます。

6. [タスク] フォームに戻り、コンテキストサイドバーで、タスクの指示と To Do アイテムを追加します。
   - [説明] セクションで [追加] をクリックし、アサインされているユーザーがタスクを完了するために実行する指示を追加します。
   - [チェックリスト] セクションで [作成] をクリックし、事項タスクのアクティビティの進捗状況を追跡する To Do アイテムを追加します。
7. オプション: 自分またはアサインされたユーザーがタスクまたはその調査に関連するファイルをアップロードできる、アーティファクト (フォルダー) を追加します。
8. [タスク] フォームの [詳細] タブで、ユーザーを [担当者] フィールドで選択して処理するタスクをアサインします。

次のタスク

アサインされたユーザーは、指示に従ってチェックリスト項目を完了することで、事項タスクを処理できます。

デジタルフォレンジックの法務に関する事項のタスクの処理

指示に従って、自分にアサインされた法務に関する事項タスクのチェックリストの To Do アイテムを完了します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[実行するタスク] をクリックします。
4. [実行するタスク] リストで、処理するタスクを開き、完了としてマークします。
5. フォームの [説明] セクションに記載されている指示に従い、 [チェックリスト] セクションの To Do アイテムを実行します。
6. 必要な情報でデータソースの詳細を更新します。

   a. [データソースの詳細] タブで、[発行された保留通知] 列の値をクリックして、データソース詳細レコードを開きます。

   b. [データソースの詳細] フォームで、必要なフィールドに入力します。

   > **注:**
   > [データソースの詳細] フォームには、データソースで構成された別のフィールドセットがあります。詳細については、「デジタルフォレンジックのデータソースの構成」を参照してください。

   c. 管理人のデータまたはデバイスが訴訟ホールド中であることを管理人に通知した場合は、[発行された保留通知] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [添付ファイル] セクションから関連ドキュメントをアップロードします。

e. [保存] をクリックします。

7. オプション: タスクの [アクティビティ] セクションで、コメントを入力するか、添付ファイルを追加します。

8. [完了としてマーク] をクリックします。

タスクの結果
事項タスクが完了し、承認のために事項所有者に送信されます。

Legal Digital Forensics 参照

参照トピックには、Legal Digital Forensics で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Digital Forensics とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Legal Digital Forensics アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
フォレンジック管理者 [sn_lg_forensics.forensics_admin]	そのアプリの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ、Legal Digital Forensics アプリのアプリケーション固有の管理者ロール。	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
フォレンジック構成担当者 [sn_lg_forensics.forensics_config]	検索ソースなど Legal Digital Forensics アプリのデータを構成するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
フォレンジック履行者 [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	アサインされたデジタルフォレンジック要求および事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
管理コア [sn_lg_forensics_custodian]	デジタルフォレンジック要求に追加された、法的プロファイルテーブルに含まれるユーザー。
管理データ [sn_lg_forensics_custodial_data]	管理コアテーブルを拡張したテーブルで、デジタルフォレンジック要求に追加されたユーザーの情報を保存するための追加フィールドがあります。
データソース [sn_lg_forensics_search_source]	ソース、チェックリストアイテム、および指示で、法的要求の解決のためのタスクオーナーを検索します。Slack、Box、OneDrive、Microsoft Outlook などの検索ソースを構成できます。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
データソースの詳細 [sn_lg_forensics_search_source_detail]	デジタルフォレンジック事項タスクの処理中の、タスクオーナーによる管理人の検索ソースの詳細な記録。
遂行手順 [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	アサインされたデジタルフォレンジック要求をタスクオーナーが履行するために必要な手順。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
非管理コア [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	管理コアテーブルを拡張したテーブルで、デジタルフォレンジック要求に追加された非管理レコードの情報を保存するための追加フィールドがあります。

自動翻訳

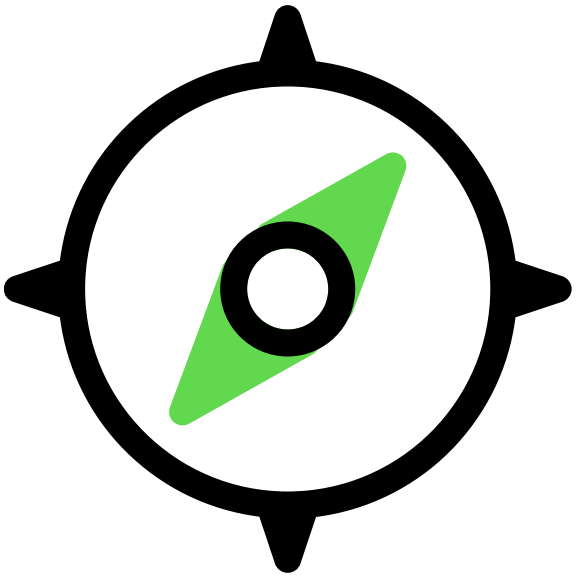
Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure は、発明者が構造化された方法で発明を開示できるようにするワークフローです。このアプリケーションは、Legal Simple Intellectual Property アプリケーションによってインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

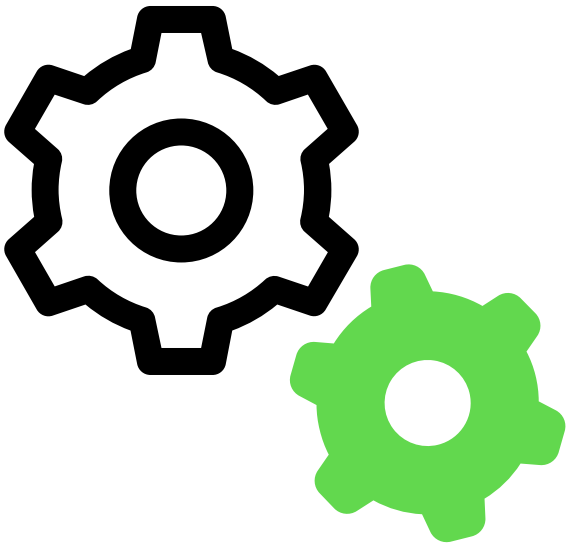
開始するには

探索



の Legal Invention Disclosure機能と利点について説明します。

構成

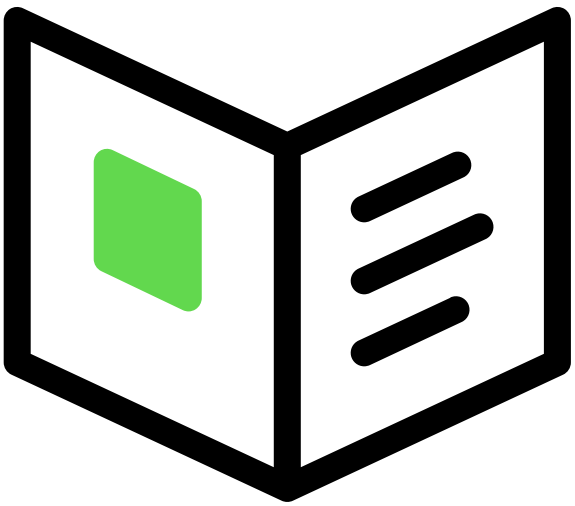


インストールと構成 、外部企業および外部弁護士の設定、および発明者報酬の設定と構成 Legal Invention Disclosure。

管理

特許要求の管理、関連事項の作成、出願プロセスの円滑化、進捗状況の追跡に使用します Legal Invention Disclosure 。

参照



ロール、テーブル、フォームなどのコンポーネントに関する詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

Legal Invention Disclosure の詳細

サンプルワークフローを通じて Legal Invention Disclosure の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

Legal Invention Disclosure の概要

Legal Invention Disclosure 特許出願のプロセスを合理化し、レビュープロセスと発明者へのオプションの報酬を提供します。 Legal Invention Disclosure は、Legal Simple Intellectual Property プラグインがインストールされているときにインストールされます。

Legal Invention Disclosure のメリット

Legal Invention Disclosure のメリット

メリット	機能	ユーザー
Legal Invention Disclosure の要求を作成および送信するための構造化されたプロセス。	Legal Invention Disclosure 要求の作成	sn_lg_ip.patent_fulfiller および sn_lg_ops.legal_user
特許出願プロセスの選択されたステージで発明者に付与されるオプションの金銭的報酬。	Legal Invention Disclosure でのオプションの発明者報酬の設定	sn_lg_ip.patent_fulfiller
特許出願要求をレビューするための社外弁護士の参加。	Legal Invention Disclosure の社外事務所の設定 Legal Invention Disclosure の社外弁護士の設定	

Legal Invention Disclosure のワークフロー

Legal Invention Disclosure の構成ワークフローは次のとおりです。

1. Legal Simple Intellectual Property アプリケーションをインストールして、Legal Invention Disclosure を自動的にインストールします。
2. 社外事務所を設定して追加します。
3. 各事務所の社外弁護士を設定して追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 社外弁護士を有効にします。
5. オプションの発明者報酬を設定します。

Legal Invention Disclosure のタスクワークフローは次のとおりです。

1. 発明者が Legal Invention Disclosure 要求を作成して送信します。
2. 特許レビュー担当者または履行者が要求をレビューします。
3. 説明が必要な場合、特許レビュー担当者または履行者は要求を要求者に返送し、要求者は要求を更新して返します。
4. 履行者は、申請を承認して申請プロセスを開始するか、申請を却下して要求をクローズします。
5. 履行者は、要求から事項を作成するか、同様の要求が既に存在する場合は既存の事項に要求を追加します。
6. 履行者は申請を続行します。その後、設定に従って、発明者に対する報酬が自動的に生成され、処理して発明者に送信するために給与計算に送信する必要があります。
7. 法務に関する事項に外部弁護士を追加し、特許履行者が要求のレビューと処理 Legal Invention Disclosure のために外部弁護士とやり取りできるようにします。
8. 履行者は、要求の詳細を社外弁護士にメールで送信します。
9. 社外弁護士は要求をレビューします。
10. 外部弁護士は、承認後、特許当局に出願します。要求が承認されない場合、社外弁護士が履行者に通知し、履行者が要求をクローズします。
11. 外部の弁護士が電子メールに返信し、特許出願の詳細を履行者に提供します。履行者は、アクティビティストリームで詳細を表示して、必要なアクションを実行できるようになります。
12. 履行者は、法務に関する事項を特許出願情報で更新します。
13. 特許リポジトリレコードは、関連する特許出願の詳細とともに自動的に生成されます。
14. この段階で発明者に対する報酬が設定されている場合は、自動的に生成され、発明者に送信されます。
15. 特許当局は特許要求を審査し、社外弁護士は審査の結果をメールで履行者に通知します。
16. 特許が付与された場合、履行者は法務に関する事項を特許情報で更新し、要求をクローズします。特許リポジトリレコードは、情報で自動的に更新されます。特許出願が却下された場合、履行者は要求をクローズします。
17. この段階で発明者に対する報酬が設定されている場合は、自動的に生成され、発明者に送信されます。

Legal Invention Disclosure の構成

Legal Invention Disclosure をインストールし、特許要求を効率的に処理および追跡できるように、要件を構成します。

構成の概要

1. Legal Invention Disclosure Legal Simple Intellectual Property アプリケーションをインストールして、アプリケーションをインストールします。
2. 外部弁護士をアサインできるように外部ファームを設立し、その弁護士を依頼に関連付けて評価 Legal Invention Disclosure できるようにする。
3. 特許の申請と取得の3つの段階で付与されるオプションの発明者報酬を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Invention Disclosure のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Simple Intellectual Property (sn_lg_ip) アプリケーションをインストールすることで、Legal Invention Disclosure アプリケーションをインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

必要なロール：admin

このタスクについて

Legal Invention Disclosure とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Legal Simple Intellectual Property アプリケーション (sn_lg_ip) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

Legal Invention Disclosure の社外事務所の設定

外部弁護士が要求の Legal Invention Disclosure 特許出願をレビューおよび処理するアサインができるように、外部企業レコードを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法務に関する事項 > 社外弁護士のセットアップ > 社外事務所をセットアップ.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

社外事務所の新規レコードフォーム

フィールド	説明
外部事務所名	社外事務所の名前。
説明	社外事務所に関する詳細な説明。
オフィス名	社外事務所のオフィスの名前。
番地	社外事務所の住所。
私書箱番号	社外事務所の郵便ボックス番号。
市区町村	社外事務所の所在地の市区町村。
都道府県	社外事務所の所在地の都道府県。
国	社外事務所の所在地の国。
アクティブ	社外事務所レコードを有効にするオプション。

4. [送信] を選択します。

次のタスク
Legal Invention Disclosure の社外弁護士の設定

Legal Invention Disclosure の社外弁護士の設定

社外弁護士が Legal Invention Disclosure 要求を処理できるように、社外弁護士レコードを作成します。

始める前に
社外事務所レコードがアクティブである必要があります。詳細については、「Legal Invention Disclosure の社外事務所の設定」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_matter.matter_config、sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
社外弁護士の設定は、履行者タスクとして、またはインストール後の Legal Invention Disclosure 構成時に行うことができます。

手順

1. フォームにアクセスして、社外弁護士レコードを作成します。
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
社外事務所	既に追加されているルックアップからの外部弁護士の親会社の名前。
社外弁護士名	社外弁護士の名前。
社外弁護士メール	社外弁護士のメールアドレス。
アクティブ	社外弁護士レコードを有効にするオプション。

4. 社外弁護士レコードを保存します。
   - 社外弁護士の新規レコードフォームで、[送信] を選択します。
   - 法務顧問センター の [新規社外弁護士を作成 (Create New Outside Counsel)] で、[保存] を選択します。

Legal Invention Disclosure 事項への社外弁護士の追加を可能にする

要求に関連する Legal Invention Disclosure 事項に外部弁護士を追加できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 実務エリア.
2. リストから [知的財産] を選択します。
3. [問診票フォーム] タブで [発明の開示 **(Invention Disclosure)]** を選択します。

   アプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、[ここ] を選択するとレコードを編集できます。

4. [レコードプロデューサー] セクションの [オプション] フィールドで、ロックアイコン ( ) を選択します。
5. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「Enable」と入力し、リストから [事項に対する社外弁護士の有効化 **(Enable Outside Counsel on Matter)]** を選択します。
6. [更新] を選択します。

次のタスク

既存の社外弁護士を法務事項に関連付ける

Legal Invention Disclosure でのオプションの発明者報酬の設定

特許の出願と取得の 3 つの段階で発明者に与えられるオプションの報酬を設定します。

始める前に

特許報酬を構成する前に、システムプロパティでロケール設定を更新し、システムロケール通貨を設定する必要があります。詳細については、「Locale settings」と「Configuring FX Currency global settings」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 最大報酬額の報酬上限を設定します。
   複数の発明者がいる場合、金額は自動的にそれらの間で均等に分割されます。

   a. 移動先 すべて > **Legal Practice Apps** > 知的財産 > 特許報酬上限.

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   [特許報酬上限] フォーム

開始日	特許報酬上限の実施が開始される日付。
終了日	特許報酬上限の実施が終了する日付。
報酬上限	システム通貨での報酬金額の上限。

   d. [送信] を選択します。

2. 発明者の居住国に基づいて報酬を設定します。

   a. 移動先 すべて > **Legal Practice Apps** > 知的財産 > 国ごとの特許報酬.

   b. [新規] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   [国ごとの特許報酬] フォーム

国	発明者の国名。
換算元通貨	選択した国の通貨。
換算先通貨	システムロケール通貨。
国固有の報酬上限	発明者の国の通貨での報酬額の上限であり、ステージごとの報酬上限も保持します。 **注:** 複数の発明者が特許要求に関連付けられている場合、報酬は自動的にそれらの間で均等に分割されます。
Forex 換算レート	金額の外国為替換算レート。
開始日	国報酬の実施が開始される日付。
終了日	国特許報酬の実施が終了する日付。

3. 特許出願プロセスのさまざまな段階で報酬を付与するかどうかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 すべて > **Legal Practice Apps** > 知的財産 > 国ごとの特許報酬.

b. 新しい国エントリの [国固有の報酬上限] 列で金額を選択します。

c. [ステージ報酬] フォームで、[新規] を選択します。

d. フォームのフィールドに入力します。

[ステージ報酬] フォーム

フィールド	説明
金額	選択したステータスに対して発明者に報奨される金額。
国ごとの特許報酬	特許が付与された発明者の国。このフィールドは自動入力されます。
応募ステータス	発明者に報酬を付与すべき出願のステータス。 報酬を付与できる出願の段階は次のとおりです。 ▪ 出願を続行 ▪ 特許フィールド ▪ 特許取得済み

Legal Invention Disclosure を使用する

Legal Invention Disclosure は、発明者が特許の出願を要求し、その要求が社外弁護士によって内部および外部の両方でレビューされるための合理化されたプロセスを提供します。その後、出願は特許当局に提出されます。出願プロセスの選択した段階で発明者に報酬を付与することを選択できます。

Legal Invention Disclosure 要求の作成

発明に関する詳細情報を提供するための Legal Invention Disclosure 要求を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. Legal Invention Disclosure 問診票にアクセスします。
   a. 移動先 すべて > **Employee Center**.
   b. [法務サービス] メニューから [知的財産] を選択します。
   c. [発明開示要求 **(Invention Disclosure Request)]** を選択します。
2. Legal Invention Disclosure 要求フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Legal Invention Disclosure フォーム」を参照して ください。
3. オプション: 発明の詳細を含む添付ファイルがあれば、要求に追加します。
4. [送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- Legal Invention Disclosure 要求は [新規] のステータスで作成されます。
- 一意の要求 ID が生成されます。
- 法務顧問センター のアプリケーションステータスは [新規] に設定されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするルールを作成」を参照してください。
- 要求の進捗状況に関する通知の送信が開始されます。

Legal Invention Disclosure 要求のレビュー

要求を Legal Invention Disclosure レビューし、特許承認のために送信されることを承認するか、要求者からの説明を要求します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller、sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 ワークスペース > **Legal Counsel Center**.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 開く要求を選択します。
4. [自分にアサイン] を選択します。
5. [作業を開始] を選択します。
6. 要求をレビューします。
   - 提供された情報に問題がなければ、関連事項を作成します。詳細については、「事項を作成するか、 Legal Invention Disclosure 既存の事項に要求を追加します」を参照してください。
   - 情報に満足できない場合は、[説明が必要] を選択し、[説明が必要] ダイアログ ボックスで必要な情報の詳細を入力して、[送信] を選択します。

タスクの結果

- 要求者にメール通知が送信され、要求が更新されます。
- [ステータス] が [アサイン済み] に更新されます。
- 法務顧問センター の [応募ステータス] が [明確化が必要] に更新されます。

Legal Invention Disclosure 要求に対する説明の要求への応答

Legal Invention Disclosure のレビュー要求を完了するために、特許レビュー担当者または履行者から要求された情報を提供します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
不足している情報や不完全な情報を含む Legal Invention Disclosure を送信した場合、履行者により説明が要求され、メール通知を受け取ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center**.
2. [自分の要求] を選択します。
3. 検索フィールドに、メール通知に記載された Legal Invention Disclosure 要求番号を入力し、Enter キーを押します。
4. 要求名を選択して要求を開きます。
5. 必要な情報を入力します。
   - 指定した情報の説明を求められた場合は、[ここにメッセージを入力してください] フィールドにクエリへの応答を入力し、[投稿] を選択します。
   - フィールド値が正しくない場合は、 アクション > 要求を編集 フィールドの値を訂正してください。
6. [レビュー用に送信] を選択して、更新された応答とともに要求を履行者に返送します。

タスクの結果
要求がレビューのために履行者に送信されます。

事項を作成するか、 **Legal Invention Disclosure** 既存の事項に要求を追加します

要求が特許を申請するために承認された場合は、要求から Legal Invention Disclosure 事項を作成するか、既存の事項に要求を追加して、特許申請プロセス全体の詳細を追跡します。

始める前に
要求が Legal Invention Disclosure 送信され、承認されている必要があります。詳細については、「Legal Invention Disclosure 要求の作成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 開く Legal Invention Disclosure 要求を選択します。
4. [自分にアサイン] を選択します。
5. [作業を開始] を選択します。
6. 同様の要求が以前に送信されたかどうかを確認します。
   同様の要求が以前に送信されている場合は、その要求に関連する既存の事項に現在の要求を追加できます。

   a. [法務顧問センター 検索] フィールドで、要求内のアイデアに関連するキーワードを検索します。
   検索結果を絞り込むために、できるだけ具体的なキーワードを選択してください。

   b. 検索結果で関連事項がある場合は、その番号をコピーします。

7. 要求から事項を作成するか、既存の事項に要求を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
要求から新しい事項が作成されるか、要求が既存の事項に追加されます。次のアクションが発生します。

- 事項ウィンドウが Legal Invention Disclosure 開き、すべての要求情報が表示されます。
- [ステータス] が [対応中] に更新されます。
- 出願ステータスは、新規事項の場合は [特許出願中 (In Patent Application)]、既存事項の場合は [レビュー中] です。

既存の社外弁護士を法務事項に関連付ける

法務に関する事項に既存の外部弁護士を追加し、特許履行者が要求のレビューと処理 Legal Invention Disclosure のために外部弁護士とやり取りできるようにします。

始める前に
次のアイテムが作成されている必要があります。

- 外部の会社のレコード。詳細については、「Legal Invention Disclosure の社外事務所の設定」を参照してください。
- 社外弁護士のレコード。詳細については、「Legal Invention Disclosure の社外弁護士の設定」を参照してください。
- 関連する法務事項詳細については、「事項を作成するか、 Legal Invention Disclosure 既存の事項に要求を追加します」を参照してください。

発明の開示要求 ID と事項 ID が必要です。

必要なロール：管理者、sn_lg_ops.request_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. 要求を選択して開きます。
4. [法務事項] タブを選択し、事項を開きます。
5. [自分にアサイン] を選択します。
6. [社外弁護士 **(Outside Counsel)]** タブを選択します。
7. [社外弁護士を追加 **(Add Outside Counsel)]** を選択します。
8. フォームのフィールドに入力します。

[社外弁護士エンゲージメントの作成 **(Create Outside Counsel Engagement)]** フォーム

社外事務所	既に追加されているルックアップからの外部弁護士の親会社の名前。
社外弁護士	特定の外部会社に対して既に追加されている、ルックアップからの外部弁護士の名前。
State (ステータス)	このフィールドは自動的にオフラインに設定され、変更できません。
社外弁護士メール	このフィールドには、外部弁護士のメールアドレスが自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. **[Save** (保存)] を選択します。
10. オプション: [社外弁護士 (Outside Counsel)] タブを更新して、社外弁護士が追加されたことを確認します。

Legal Invention Disclosure 要求の続行

Legal Invention Disclosure 要求の申請が完了して承認されたら、申請を承認して社外弁護士によるレビューに進みます。

始める前に
社外弁護士が関連付けられている要求に関連する、法務に関する事項が存在する必要があります。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順
1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. Legal Invention Disclosure 要求を開きます。
4. [法務に関する事項] タブを選択します。
5. 要求に関連付けられた事項を開きます。
6. [出願を続行] を選択します。

タスクの結果
「出願を続行」という名前の事項タスクが生成され、[タスク] タブで表示できます。ステータスが [対応中] に更新され、[出願 (Application)] ステータスが [出願を続行] に更新されます。

[出願を続行] ステージで発明者に対するオプションの報酬が設定されている場合、処理されて発明者に送信されます。やりがいのあるタスクが生成されると、そのタスクは承認のために特許履行者に送信されます。承認後、情報は報酬を処理するために給与チームに送信されます。

次のタスク
外部弁護士を法務に関する事項に関連付けたら、問題の詳細を記載したメールを外部弁護士に送信します。詳細については、「社外弁護士への Legal Invention Disclosure 要求情報の提供」を参照してください。

社外弁護士への **Legal Invention Disclosure** 要求情報の提供

特許を出願するかどうかを決定するためのレビュー用に、社外弁護士に Legal Invention Disclosure 要求に関連する情報を提供します。

始める前に
社外弁護士が関連付けられている要求に関連する、法務に関する事項が存在する必要があります。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順
1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
2. プライマリナビゲーションからリストアイコン ( ) を選択し、[リスト] メニューの [法的要求] セクションで [すべて] を選択します。
3. Legal Invention Disclosure 要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [法務に関する事項] タブを選択します。
5. 要求に関連付けられた事項を開きます。
6. [出願を続行] を選択します。

   「出願を続行」という名前の事項タスクが生成され、[タスク] タブで表示できます。ステータスが [対応中] に更新され、[出願 (Application)] ステータスが [出願を続行] に更新されます。

   [出願を続行] ステージで発明者に対するオプションの報酬が設定されている場合、処理されて発明者に送信されます。

7. **[PDF** の生成] を選択して、社外弁護士に申請情報を提供するためのドキュメントを作成します。事項の完全な詳細が PDF にキャプチャされ、[アーティファクト] タブに保存されます。外部ストレージが構成されている場合は、PDF を外部ストレージに保存することもできます。
8. 事項の PDF を含むメールを作成し、レビューのために社外弁護士に送信します。
   a. [メールの作成] を選択します。
   b. 関連するチェックボックスをオンにして PDF およびその他のサポートドキュメントを添付し、[ドキュメントを選択] を選択します。
   c. 電子メール メッセージで、[宛先] フィールドで外部弁護士の電子メール アドレスを確認します。
   d. オプション: [件名] フィールドのデフォルトテキストを変更します。
   e. [メール送信] を選択します。

次のタスク

社外弁護士から特許出願の可否の決定を受けたら、要求の出願プロセスを確定します。詳細については、「特許レビュープロセスの円滑化」を参照してください。

特許レビュープロセスの円滑化

外部弁護士による特許出願審査の解決を受けた後、特許審査プロセスの最終解決を通じて追跡情報を更新します。

始める前に

特許出願に関する決定を記載した外部弁護士からの電子メールを受信しました。

必要なロール：sn_lg_ip.patent_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
2. 外部弁護士による特許出願審査の決議に基づいて、要求をクローズするか、特許が提出されたことを示します。
3. 外部の弁護士が特許当局への特許出願の解決について特許履行者に通知したら、特許が却下された場合は要求を閉じるか、特許が付与されたことを示します。
4. 申請プロセスのステージに関連する保留中のタスクを承認します。
   a. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
   b. [承認待ち] ウィジェットで、番号を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [承認] セクションですべての要求を選択します。

d. 要求の一括承認のために [承認] を選択します。
[タスク] タブで、承認されたタスクのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。

5. [完了してクローズ] を選択して、事項をクローズします。

Legal Invention Disclosure 参照

参照トピックには、Legal Invention Disclosure で使用するフォームに関する追加情報があります。

Legal Invention Disclosure とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Legal Invention Disclosure プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含んでいるロール
特許構成 [sn_lg_ip.patent_config]	要求および事項を処理するための構成アクセス	sn_lg_ops.legal_user
法務履行者 [sn_lg_ip.patent_fulfiller]	アサインされた要求および事項を処理するための履行者アクセス権	• sn_lg_ops.legal_fulfiller • sn_doc.reader

インストールされるテーブル

テーブル	説明
特許リポジトリ [sn_lg_ip_patent_repository]	法務に関する事項について出願されたすべての特許の詳細が含まれています。
国ごとの特許報酬 [sn_lg_ip_patent_rewards]	発明者の国に基づく、特許出願のさまざまな段階に対する報酬の詳細が含まれています。
特許報酬の上限 [sn_lg_ip_patent_reward_caps]	出願プロセスの個々のステージで発明家に報奨される最大金額の詳細が含まれます。
ステージ報酬 [sn_lg_ip_stage_rewards]	各国の出願プロセスの個々のステージで報奨される金額の詳細が含まれます。

Legal Invention Disclosure フォーム

法務サービスポータル における Legal Invention Disclosure 要求のフィールドのリスト。

Legal Invention Disclosure フォーム

フィールド	説明
要求者名 (Requester name)	要求者の名前。名前には現在の要求者名が自動的に入力されますが、別のユーザーを要求する場合は変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Invention Disclosure フォーム (続く)

フィールド	説明
発明者	発明者の名前と詳細。
発明を説明するために使用するタイトル (What title would you like to use to describe your invention)	発明の名称。
この発明によって解決できる問題を簡単に説明してください (Briefly describe what problem your invention solves)	この発明が解決に役立つ問題の説明。
発明について説明してください (Describe the invention)	発明の詳細な説明。
発明を着想したおおよその日付 (Approximate date of conception of invention)	発明を着想した日付。日付は、現在の日付かそれより前の日付である必要があります。
発明は開示されていますか？ (Invention publicly disclosed?)	発明が開示されているかどうかを示します。選択肢が [はい] の場合、追加のフィールドが開示に関する詳細情報を要求します。 • 発明の発表方法：発明がどのように開示されたかを示します。 • 最初の開示日 **(First public disclosure date)**：発明の最初の開示が行われた日付。
発明が顧客の製品に実装されたか、または顧客の製品に実装される予定ですか？ (Invention was implemented into a customer product or is planned on being implemented into a customer product?)	発明がどこかで既に使用されているかどうかを示します。選択肢が [はい] の場合、追加のフィールドが実装に関する詳細情報を要求します。 • 製品のリリースの過去または将来の日付 **(Past or future date of release of the product)**：製品がリリースされる過去または将来の日付。 • 製品の名前の指定 **(Specify the name of the product)**：発明が使用された製品の名前。

Legal Investigations

ServiceNow® Legal Investigations アプリケーションでは、法務部門が複数のチャネルを通じてシンプルな取り込みプロセスから苦情を受け入れることができます。法務部門は詳細な法務調査を準備して実施できます。法務調査には、面談、証拠収集、推奨アクションを含む最終レポートの準備などが含まれます。

倫理に関する苦情など法務部門に提出される苦情には、贈賄、金融詐欺、インサイダー取引、その他の倫理違反などがあります。従業員は、このような違反の発生が疑われる場合には、法務調査のために法務部門に詳細を報告できます。

Legal Investigations を ServiceNow® ユニバーサル要求 および HR サービスデリバリ (HRSD) の Employee Relations アプリと統合することで、従業員がユニバーサル要求を介して苦情を送信し、法務部門と HR 部門間で苦情を転送できるように、法務顧問がシームレスに対応できるようにします。詳細については、「ソリューション連携の向上：Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士がどのように使用する Legal Investigationsかについて学びます。	設定 申し立てタイプとサブタイプ、およびその他の構成を設定します。	要求 倫理に関する苦情などの苦情を送信および追跡します。
管理 苦情を調査および解決するために、法的要求と法務に関する事項を管理します。	分析およびレポート 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

Legal Investigations の詳細

Legal Investigations では、法務部門は苦情を受け入れて詳細な法務調査を実施するために、面談、証拠収集を行い、最終レポートおよび推奨アクションを準備することができます。

さまざまな機能

- 法務サービスポータル、従業員センター ポータル、および Anonymous Report Center (ARC) ポータルを含むマルチチャネル取り込みプロセス
- 匿名の苦情または記名の苦情を送信するためのオプション。
- インシデント、苦情タイプ、関係者、およびインシデントの日付に関する詳細情報を収集するための問診票フォーム。

法務部門と HR 部門間の部門間転送については、「ソリューション連携の向上：Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Investigations - ワークフロー

次の図は、苦情を送信して処理するためのワークフローを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

Legal Investigations ワークフロー

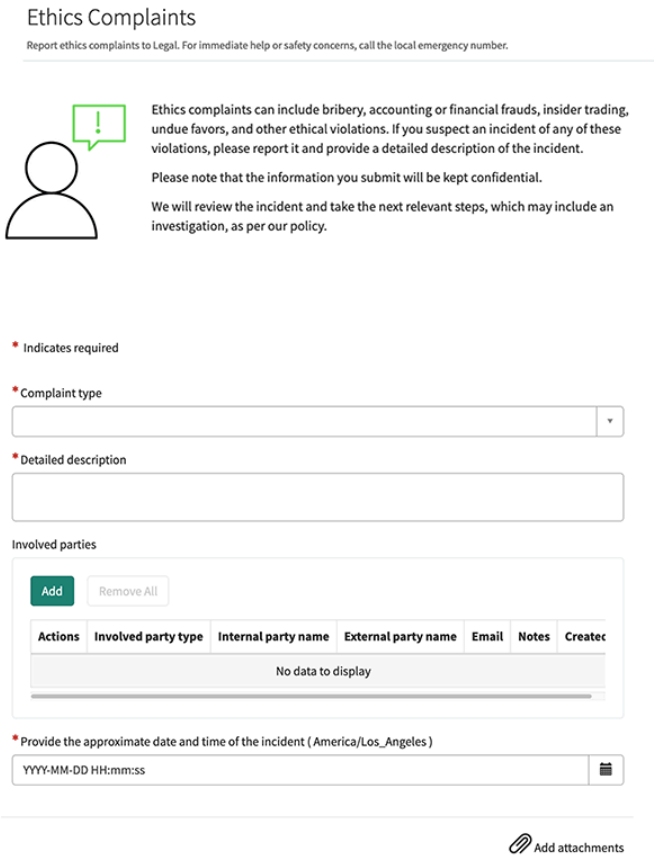
Legal Investigations workflow

Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.

Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソリューション連携の向上：**Legal Investigations** および **HR** サービスデリバリ **(HRSD) Employee Relations**

従業員は、誰が調査するかを心配することなく、従業員センター ポータルに苦情を申し立てることができます。トリアージと調査のプロセスの間、これらの問題を扱う履行者は、解決のため必要に応じて、法務および HR 部門との間で問題についてのやりとりを行う場合があります。

主な機能

次の主な機能のために Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations を ユニバーサル要求 と一緒に使用します。

- 従業員センター ポータルおよび Anonymous Report Center (ARC) ポータルを通じて苦情を申し立てるためのオムニチャネルモード
- ユニバーサル要求 を通じたすべての苦情に対する単一のトリアージキュー
- 法務サービスデリバリ Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations 間の基本的なケース詳細の部門間転送

Legal Investigations と **HR** サービスデリバリ **(HRSD) Employee Relations** を連携させる設定

Legal Investigations を HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations と統合するには、次の構成を完了してください。

- Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations のセットアップ
- 法務サービスの ユニバーサル要求 の構成

データマッピング

HR Employee Relations ケース および関連する法務倫理に関する事項の情報を HR と法務部門間で転送すると、適切なデータマッピングを使用して完全なデータコピーが実行されます。法務から HR への転送の場合は、HRERDepartmentTransferPostProcessor スクリプトをアクティブ化してコピーを実行します。詳細については、「データマッピングフィールド」を参照してください。

詳細なコピーのために追加のカスタマイズを実行するには、次のスクリプトを編集します。

- 法務から HR：HRERDepartmentTransferPostProcessor (労務 (ER) スコープ)
- HR から法務：LegalDepartmentTransferPostProcessor (Legal Investigations スコープ)

[タイプの証拠リンク **(Evidence of type link)**] テーブルでの、法務から HR への転送では、法務に関する事項に対して外部ストレージが有効になっている場合、ドキュメント URL を含む [URL] フィールドを使用してアーティファクトが証拠にコピーされます。外部ストレージがオフになっている場合、事項アーティファクトはすべての添付ファイルとともに証拠としてコピーされます。

法務に関する事項に対して外部ストレージが有効になっている場合、すべての添付ファイルまたはドキュメントが外部ドキュメントリンクで証拠としてコピーされます。法務から HR への転送の場合、面談と証拠の間に関連付けは存在しません。

[是正処置/推奨アクション] テーブルでの、法務から HR への転送では、推奨アクションタスクにリンクされた事項やアーティファクトの添付ファイルは、人事の是正処置の添付ファイルとしてコピーされます。法務に関する事項に対して外部ストレージが有効になっている場合、すべての添付ファイルまたはドキュメントが外部ドキュメントリンクで証拠としてコピーされます。

苦情処理のワークフロー

次のワークフロー例は、ルーティングエージェント、法務履行者、および HR エージェントがどのようにアプリケーションを使用して従業員が申し立てた苦情要求を解決するのかを説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 倫理的違反または同様のインシデントに気づき、ユニバーサル要求の提出によってそれをレポートする従業員。「従業員センター のクイックリンクからの苦情の送信」を参照してください。
2. ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、これらの苦情要求に対してトリアージを行い、適切な部門がそれを扱うようにチケットを作成することができます。「法務調査の苦情に対するユニバーサル要求のトリアージ」を参照してください。

   注:
   ルーティングエージェントがユニバーサル要求から法務チケットを作成すると、倫理法務に関する事項が直接作成され、苦情が処理および解決されます。

3. チケットがアサインされた各部門の履行者は、チケットを処理してクローズしたり、別の部門に転送したり、ユニバーサル要求に転送したりすることができます。「苦情の法務に関する事項の処理」を参照してください。
4. 法務部門から HR 部門にチケットが転送されると、法務チケットの詳細 (説明、簡単な説明、コメントなど) が人事ケースにコピーされます。法務チケットがクローズされ、HR エージェントによって処理される人事ケースが作成されます。「別部門への法的チケットの転送」を参照してください。同様に、HR ケースを担当する HR エージェントは、法務部門に転送して倫理法務に関する事項を作成できます。

Legal Investigations の設定

法務調査で苦情を管理するために必要な基本データを構成します。

次のコンポーネントが Legal Investigationsとともにインストールされます。

- 実務エリア：倫理
- カテゴリ：倫理に関する苦情
- アサイン先グループ: 法務 - 倫理
- レコードプロデューサー：倫理に関する苦情

  詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

- 事項テンプレート：倫理テンプレート

管理者は、インストールされているベースシステムコンポーネントを確認し、状況に合わせて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- 必要に応じて、調査中に新しい申し立てを追加するときに法務履行者が使用する申し立てタイプと申し立てサブタイプを設定します。
- [倫理] 実務エリアのベースシステムの [倫理に関する苦情] 問診票フォームに対するサブカテゴリを追加または変更します。こうしたサブカテゴリは、倫理的な苦情の問診票フォーム の [苦情タイプ] フィールドに表示されます。
- 次のタスクを完了すると、匿名の苦情を送信できるようになります。
  - Anonymous Report Center プラグイン (com.sn_anonymous_report_center) をインストールして、法務に苦情を送信するために Anonymous Reporting Center ポータルを有効にします。
  - HR Scoped Security プラグイン (com.snc.hr.scoped_security) をインストールして、Anonymous Report Center ポータルの [倫理に関する苦情] 問診票フォームでテキスト検証コードを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) がインストールされていない場合は、権限設定を変更する必要があります。詳細については、Now Support ナレッジベースの「Anonymous Report Center (ARC) dependency for Legal Services Delivery [KB1171443] (Legal Services Delivery に対する Anonymous Report Center (ARC) の依存関係 [KB1171443])」の記事を参照してください。

  - ARC のベースシステム [倫理に関する苦情] の 法務調査のレコードプロデューサーを有効にします。

- 苦情の調査プロセスを標準化するために法務に関する事項テンプレートの作成を行います。
- 面談から一貫した情報を取得するために、面談タイプの法務に関する事項タスク向けに面談テンプレートを構成します。たとえば、このテンプレートでアンケートを設定すると、アサインされたタスク履行者は、事前定義された質問のリストを表示して面接者に質問をすることができます。

  詳細については、「面談管理」を参照してください。

Legal Investigations のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Investigations アプリケーション (sn_lg_investigate) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー Legal Investigations 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

必要なロール：管理者

このタスクについて

Legal Investigations とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「Legal Investigations とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Investigations アプリケーション (sn_lg_investigate) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

6. [インストール] を選択します。

申し立てタイプとサブタイプを設定します。

調査中に新しい申し立てを追加するときに、苦情を処理している法務履行者が選択できるように申し立てタイプと申し立てサブタイプを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_investigate.config または admin

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > **Legal Investigations** 管理者 > 申し立てタイプ.
2. 申し立てタイプを設定または変更します。
   - 新しい申し立てタイプを設定するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の申し立てタイプを変更するには、リストから申し立てタイプを開きます。
3. [名前] フィールドに、申し立てタイプの一意の名前を入力します。
4. [アクティブ] オプションを選択して申し立てタイプを有効にします。
   法務に関する事項の [申し立て] フォームの [申し立てタイプ] フィールドには、アクティブな申し立てタイプのみが表示されます。
5. 申し立てタイプを保存します。
   - [送信] をクリックして申し立てタイプを保存します。
   - 既存の申し立てタイプに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   [申し立てサブタイプ] 関連リストが表示されます。
6. 申し立てタイプの申し立てサブタイプを設定します。

   注:
   次に移動して、申し立てサブタイプを設定することもできます すべて > 法的管理 > **Legal Investigations** 管理者 > 申し立てサブタイプ > .

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [申し立てサブタイプ] 関連リストで、[新規] をクリックして申し立てサブタイプを追加するか、リストから既存の申し立てサブタイプを選択して変更します。

[申し立てサブタイプ] フォーム

フィールド	説明
名前	申し立てサブタイプの一意の名前。
申し立てタイプ	親申し立てタイプ。
有効	この申し立てサブタイプを有効にするオプション。

b. 申し立てサブタイプを保存します。

- 申し立てサブタイプを保存するには、[送信] をクリックします。
- 既存の申し立てサブタイプに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

倫理に関する苦情のアサイン先グループを更新するためのシステムプロパティの設定

管理者は、倫理に関する苦情をアサインするために別のアサイン先グループを使用するように sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group システムプロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

このタスクについて

sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group は設定可能なシステムプロパティであり、従業員センター のクイックリンクを使用して、発生した倫理に関する苦情のデフォルトのアサイン先グループを構成する場合に使用されます。ユニバーサル要求 の機密性の高いロールで保護され、倫理に関する苦情を処理できる履行者がいるグループの sys_id は、システムのプロパティを設定できるようになっています。

または、以下からプロパティを設定します。 設定 Legal Investigations による HR サービスデリバリ (HRSD) 労務 (ER).

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、 sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを新しいアサイン先グループの sys_id で更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果

新しいアサイン先グループを使用して、倫理に関する苦情をアサインできるようになりました。

Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations のセットアップ

Legal Investigations と HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations をセットアップして、法務部門と HR 部門間で苦情要求を転送できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
次の ServiceNow® アプリがインストールされていることを確認します。

- Legal Investigations (sn_lg_investigate)
- ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)
- HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations (com.sn_hr_employee_relations)

> **注:**
> ソーススコープが Legal Investigations でターゲットスコープが Human Resources 労務 (ER) および Evidence Management である要求された制限付き発信者アクセス (RCA) を承認する必要があります。

必要に応じて、Anonymous Report Center プラグイン (com.sn_anonymous_report_center) プラグインをインストールして、法務部門と人事 (HR) 部門間でチケットを転送できるようにします。

必要なロール：admin

手順

1. 従業員センター の [クイックリンク] から苦情を送信するレコードプロデューサーをアクティブ化します。
   詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

   a. 移動先 すべて > サービスカタログ > レコードプロデューサー.

   b. [倫理に関する苦情] という名前のレコードプロデューサーを検索して開きます。

   c. [テーブル名] フィールドで **Universal Request [universal_request]** が選択されていることを確認します。
   倫理に関する苦情の送信オプションを有効にするレコードプロデューサーレコードは 2 つあります。1 つは 従業員センター ポータルの [クイックリンク] を使用し、もう 1 つは Anonymous Report Center ポータルを使用します。

   d. [アクティブ] を選択して、ユニバーサル要求のレコードプロデューサーをアクティブ化します。

   e. [更新] をクリックします。

   > **注:**
   > 倫理 [sn_lg_ops_ethics] テーブルにマッピングされたレコードプロデューサーを非アクティブ化する必要があります。

2. デフォルトで倫理に関する苦情要求がアサインされるベースシステムアサイン先グループの [コンプライアンス] を確認し、必要な変更を行います。

   a. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.

   b. デフォルトで準拠する要求をアサインするように設定するアサイン先グループを開きます。

   c. [ロール] 関連リストで、次のロールがアサイン先グループにアサインされていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- agent_workspace_user
- sn_uni_req.routing_agent
- interaction_agent

d. [グループメンバー] 関連リストで、トリアージするユーザーを追加し、送信された苦情を処理します。
これらのユーザーには、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールと次の部門固有のロールが割り当てられている必要があります。

- sn_lg_investigate.fulfiller (法務部門のユーザー)
- sn_hr_er.case_writer (HR 部門のユーザー)

詳細については、「ユーザーグループの作成」を参照してください。

3. ベースシステムのアサイン先グループ以外のアサイン先グループを構成した場合は、 システムプロパティを更新して、それを倫理に関する苦情要求のデフォルトのアサイン先グループにします。
   a. 最後のステップで構成されたアサイン先グループの sys_id をコピーします。
   b. 移動先 すべて > 法的管理 > **Legal Investigations** 管理者 > プロパティ.
   c. [デフォルトのアサイン先グループ] フィールドにアサイン先グループの sys_id を貼り付けます。
4. ユニバーサル要求 プロパティを設定して、部門間を転送する際のプライマリチケットの処理方法を決定します。
   a. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > プロパティ.
   b. [転送タイプ] で、[転送タイプを選択して、プライマリーチケットの処理方法を決定します] プロパティ (*sn_uni_req.transfer_type*) を **[** サービス] に更新します。

   > **注:**
   > チケットの転送中にサービスが選択されていない場合、転送は選択した転送部門に設定されたデフォルトのサービスに対して行われます。

   詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。
5. 法務から HR への完全なデータコピーを実行するには、**[HRERDepartmentTransferPostProcessor]** をアクティブ化します。
   a. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプトインクルード.
   b. **HRERDepartmentTransferPostProcessor** のスクリプトインクルード を検索し、アクティブ化します。
6. 従業員センター ポータルの [クイックリンク] セクションに [倫理に関する苦情] クイックリンクが表示されない場合は、**[addQuickLinkToECPortal]** 修正スクリプトを手動で実行します。

調査のための苦情の送信

従業員は、コンプライアンス違反のインシデントを報告する苦情を送信して法務部門または HR 部門に調査を依頼できます。

苦情はさまざまなチャネルから送信できます。

法務サービスポータル からの苦情の送信

法務サービスポータル から苦情を送信して、調査と解決のために違反インシデントを報告します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
苦情を匿名で送信するには、「Anonymous Report Center ポータルからの苦情の送信」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. 苦情 (倫理に関する苦情など) を申し立てるために法務サービス要求を検索するか、または **[Service Catalog]** をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. [カテゴリ] ペインから [倫理要求] カテゴリを選択します。
4. [倫理に関する苦情] をクリックして要求を送信します。
5. [倫理に関する苦情] フォームのフィールドに入力します。
6. 関係者を追加するには、[関係者] セクションで [追加] をクリックします。

   a. [行を追加] ダイアログボックスで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「倫理的な苦情の問診票フォーム」を参照して ください。

   b. [追加] をクリックします。

   関係者レコードは、[倫理に関する苦情] 問診票フォームの [関係者] リストに表示されます。
7. [送信] をクリックします。

従業員センター からの苦情の送信

従業員センター ポータルから苦情を送信して、調査と解決のために違反インシデントを報告します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
苦情を匿名で送信するには、「Anonymous Report Center ポータルからの苦情の送信」を参照してください。

手順

Employee Center ポータルで、[法務] メニューまたは [クイックリンク] セクションのいずれかを使用して苦情を送信します。

従業員センター の法務メニューからの苦情の送信

従業員センター ポータルの法務メニューから苦情を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

注:
このオプションは、管理者が倫理 [sn_lg_ops_ethics] テーブルにマッピングされているレコードプロデューサーをアクティブ化している場合に使用できます。詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. Employee Center ポータルで [法務] メニューをクリックし、 [倫理とコンプライアンス] オプションを選択します。
3. [倫理とコンプライアンス] 要求カテゴリページで [倫理に関する苦情] をクリックします。
4. [倫理に関する苦情] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「倫理的な苦情の問診票フォーム」を参照して ください。
5. 関係者を追加するには、[関係者] セクションで [追加] をクリックします。

   a. [行を追加] ダイアログボックスで、関係者が組織の従業員であるか組織外のユーザーであるかを示す関係者タイプオプションを選択します。

   b. 関係者の名前、メール ID、およびその他のメモを入力します。

      注:
      内部従業員の場合、[メール **ID]** フィールドはユーザーのプロファイルから自動入力されます。

   c. [追加] をクリックします。
      関係者レコードは、[倫理に関する苦情] 問診票フォームの [関係者] リストに表示されます。

   さらに関係者を追加するには、手順を繰り返します。
6. [倫理に関する苦情] フォームで、[送信] をクリックします。

タスクの結果
法的要求が作成され、構成に従って要求履行者またはアサイン先グループにアサインされます。

従業員センター のクイックリンクからの苦情の送信

従業員センター ポータルのクイックリンクから苦情を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

注:
このオプションは、管理者が Universal Request [universal_request] テーブルにマッピングされているレコードプロデューサーをアクティブ化している場合に使用できます。詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. Employee Center ポータルで、[クイックリンク] セクションの下にある [倫理に関する苦情] リンクをクリックします。
3. [倫理に関する苦情] フォームで、苦情の概要を入力します。
4. [詳細な説明] フィールドに、苦情の詳細、関係者の名前、およびインシデントのおおよその日時を入力します。
5. オプション: [添付ファイルを追加] をクリックして、苦情を裏付けるドキュメントをアップロードします。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ユニバーサル要求が作成され、構成に従ってアサイン先グループにアサインされます。ユニバーサル要求ルーティングエージェントは、トリアージして処理できます。

Anonymous Report Center ポータルからの苦情の送信

Anonymous Report Center (ARC) ポータルから匿名で苦情を送信して、調査と解決のためにコンプライアンス違反インシデントを報告します。

始める前に
苦情を匿名で申し立てるには、管理者が次のタスクを完了している必要があります。

- Anonymous Reporting Center プラグイン (com.sn_anonymous_report_center) をインストールする
- ARC ポータルを介した送信に対して [倫理に関する苦情] レコードプロデューサーを有効にする

  詳細については、「法務調査のレコードプロデューサー」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 法務サービスポータル または 従業員センター ポータルから Anonymous Report Center ポータルを開きます。
   ID を匿名に保つためにアカウントからサインアウトされます。新しいブラウザータブで Anonymous Report Center ポータルが開きます。
2. Anonymous Report Center ポータルで [匿名レポートを送信] をクリックします。
3. [匿名レポートを送信] ページで [倫理に関する苦情] をクリックします。
4. [倫理に関する苦情] フォームのフィールドに入力します。
   ARC のアクティブなレコードプロデューサーに基づいて、さまざまなフィールドセットが [倫理に関する苦情] フォームに表示される場合があります。

   フィールドの説明については、「Anonymous Report Center ポータルの倫理に関する苦情の問診票フォーム」を参照してください。
5. テキスト検証コードを入力します。

   注:
   テキスト検証コードが機能するためには、HR Scoped Security プラグインをインストールする必要があります。
6. [送信] をクリックします。
7. オプション: 報告された要求をダウンロードしてシステムに保存するには、[レポートを送信していただきありがとうございます] ダイアログボックスで [レポートのコピーをダウンロード] をクリックします。
8. 後で匿名レポートにアクセスしてその進捗状況を追跡できるように、該当するフィールドに示されているレポートキーとレポート番号をメモします。

タスクの結果
Legal Investigations のアクティブなレコードプロデューサーに基づいて、法的要求またはユニバーサル要求のいずれかが作成されます。

要求者の匿名性またはユーザーに要求される匿名性を維持するために、該当するフィールドの次の値を使用して要求が送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [作成者] には [ゲスト] が設定されます。
- [要求元] は空欄になります。

Anonymous Report Center ポータルからの匿名レポートへのアクセス

匿名レポートをフォローアップして、そのレポートを処理している法務履行者からのコメントや更新情報を表示したり、コメントを追加したりできます。

始める前に
匿名レポートにアクセスするには、要求を送信したときに生成されたレポートキーとレポート番号が必要です。

必要なロール：なし

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > **Employee Center**.
2. Employee Center ポータルで [法務] メニューをクリックし、 [倫理とコンプライアンス] オプションを選択します。
3. [倫理とコンプライアンス] 要求カテゴリページで [倫理に関する匿名の苦情] をクリックします。
   ID を匿名に保つためにアカウントからサインアウトされます。新しいタブで Anonymous Report Center ポータルが開きます。
4. Anonymous Report Center ポータルで [レポートのフォローアップ] をクリックします。
5. [レポートのフォローアップ] ページに詳細を入力します。
   a. [レポートキー] に、匿名レポートの送信後に取得したレポートキーを入力します。
   b. [レポート番号] に、匿名レポートの送信後に取得したレポート番号を入力します。
6. テキスト検証コードを入力します。

   注:
   テキスト検証コードが機能するためには、HR Scoped Security プラグイン (com.snc.hr.scoped_security) をインストールする必要があります。

7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
   レポートは [標準チケット] ページに表示されます。

苦情要求の管理

法務部門のメンバーは、従業員から送信された苦情の法的要求を処理し、非準拠のインシデントを報告し、法務調査を実施します。

法的要求として送信された苦情

従業員が倫理に関する苦情に関連する法的要求を送信すると、その要求は法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票フォームに設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループリードが要求をリード自身またはアサイングループの別のメンバーにトリアージできます。

ユニバーサル要求として送信された苦情

ユニバーサル要求を使用した倫理に関する苦情の送信を有効にした場合は、コンプライアンスグループにアサインされます。ユニバーサルルーティングエージェントは、ユニバーサル要求から倫理法務に関する事項を作成し、それを事項所有者にアサインして処理できます。詳細については、「ソ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リューション連携の向上：Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations」を参照してください。

苦情の処理

法務調査を効果的に実施するために、法務履行者は報告されたインシデントを詳細に評価し、次を行うことができます。

- 情報と証拠のソースを特定する
- 関係者を追加または変更する
- 重要な詳細を収集するための面談の質問を準備する
- サポートドキュメントおよび関連ドキュメントを添付する

法務顧問センター を使用して、送信された苦情の法務調査を実施します。

法務調査の苦情に対するユニバーサル要求のトリアージ

従業員が倫理違反または類似のインシデントを確認して報告すると、結果として得られたユニバーサル要求は優先順位付けと解決のためにトリアージされます。

このようなケースは機密性が高いため、アサインされたロールに基づいて、苦情に対するこれらのユニバーサル要求を表示して処理できます。

ユニバーサル要求 ルーティングエージェント
: 機密性の高い要求を処理する sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールを使用すると、これらのユニバーサル要求をレビューしてトリアージできます。

法務履行者
: sn_lg_investigate.fulfiller ロールを使用すると、ユニバーサル要求から倫理法務に関する事項を作成できます。

HR エージェント
: sn_hr_er.case_writer ロールを使用すると、ユニバーサル要求から不適切な行為を報告する HR ケースを作成できます。

ユニバーサル要求からの倫理法務に関する事項の作成

法務部門の支援を得て苦情を解決するために、ユニバーサル要求から倫理法務に関する事項を作成します。

始める前に

ユニバーサル要求 アプリケーションがインストールされており、管理者が法務サービスの関連構成を完了していることを確認します。

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller および sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
   または、次に移動してユニバーサル要求を開くこともできます すべて > ユニバーサル要求 > **Open** (オープン).
2. [リスト] アイコン ( ) をクリックします。
3. [倫理に関する苦情] で、[すべて] をクリックします。
4. 作業するユニバーサル要求を開きます。
5. ユニバーサル要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン **(Assign to me)]** をクリックします。
- 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先 **(Assigned to)]** フィールドでユーザーを選択し、[保存] をクリックします。

アサインされたメンバーは、ユニバーサル要求の作業を開始し、次のステップを実行できます。

6. 苦情の対象に基づいて、倫理法務に関する事項または HR ケースのいずれかを作成して、適切な部門にルーティングできます。
   不適切な行為を報告する HR ケースの作成の詳細については、「HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations の使用」を参照してください。
7. [法的チケットを作成] をクリックします。
8. [法的チケットを作成] ダイアログボックスのフィールドに入力します。
   a. [チケットタイプ] リストから、[倫理に関する苦情] を選択します。
   b. [追加コメント] に、法務部門からの必要なサービスとサポートに関する詳細を入力します。
   c. [作成] をクリックします。

タスクの結果

- 倫理法務に関する事項が作成され、ユニバーサル要求のプライマリチケットになります。法務に関する事項番号が [プライマリチケット] フィールドに入力されます。
- ユニバーサル要求からすべての添付ファイルが法務に関する事項にコピーされます。デフォルトでは、倫理に関する苦情の法務に関する事項テンプレートがこの法務に関する事項に適用されます。
- ユニバーサル要求のステータスは [対応中] になります。
- [ステータスの理由] フィールドに、事前設定された値 [プライマリチケット - 対応中] が表示されます。

次のタスク

- 倫理法務に関する事項が作成された場合：法務部門で、法務に関する事項が事項所有者にアサインされます。アサインされた事項所有者は、法務に関する事項を処理して解決策を提供するか、法的要求を別の部門に転送するか、ユニバーサル要求に戻します。
- HR ケースが作成された場合：HR 部門で、HR ケースが HR エージェントにアサインされて処理されます。詳細については、「HR ケースの処理」を参照してください。

苦情の法的要求の処理

自分にアサインされた苦情の法的要求を処理するか、または協力者として問題を解決したりクエリーに回答したりします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. タスクを確認して実行するために、アサインされている法的要求を開きます。
   - 法的要求を処理して、苦情の詳細を確認し、最初の照会を行います。
   - [関係者] タブで関係者を追加または変更します。
   - 法的要求を徹底的に調査する必要がある場合は、この要求を法務に関する事項に昇格させます。
   - 法的要求をクローズするか、キャンセルします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求を解決したら、その要求をクローズします。
- 要求にアクションが必要ないことがわかった場合は、キャンセルできます。

苦情の法務に関する事項の処理

法務調査を実施して内部の苦情を解決するために、アサインされている法務に関する事項を処理します。

始める前に

実務エリアリードまたはグループマネージャーによって、処理対象の法務に関する事項がアサインされます。

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [事項] で、[すべて] をクリックします。
4. 処理対象の法務に関する事項を開きます。
5. [作業を開始] をクリックして、法務に関する事項の作業を開始します。
   法務に関する事項のステータスが [対応中] に更新されます。
6. 法務調査では、インシデントと関係者に関連する次の情報を作成して記録できます。
   - [関係者] タブで関係者を追加または変更します。
   - 事項に申し立てを追加し、[申し立ての対象] タイプの 1 人以上の関係者に関連付けます。
   - 調査の実施時に、法務に関する事項タスクでドキュメント、面談、および推奨アクションを追加します。

     注:
     法務調査に関する事項の場合は、次のタイプのタスクを追加します。
     - ドキュメント：法務に関する事項の調査の一環として収集したドキュメントを保存します。調査ドキュメントを収集するタスクを別のユーザーにアサインすることもできます。詳細な手順については、「法務に関する事項のタスクの追加」の箇所を参照してください。
     - 面談：関係者との面談を実施し、必要に応じて面談パネルに他のユーザーを追加します。面談の追加方法の詳細については、「法務に関する事項への面談タスクの追加」を参照してください。
     - 推奨アクション：調査の結果に基づいて、関係者に推奨事項を提示します。推奨アクションの追加方法の詳細については、「法務に関する事項への推奨アクションタスクの追加」を参照してください。

   - 法務に関する事項の他の一般的なタスクを実行します。
7. 要件に基づいて、法務に関する事項をクローズするか、法務に関する事項を転送します。

申し立てレコードの追加と関係者への関連付け

苦情調査の一環として申し立てレコードを法務に関する事項に追加し、関係者に関連付けます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
[関係者] フォームから申し立てを関係者に関連付けることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. 自分にアサインされており、申し立てレコードを追加する法務に関する事項を開きます。
3. [申し立て] タブで、申し立てレコードを追加または変更します。
   - 申し立てレコードを追加するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の申し立てレコードを変更するには、リストから申し立てレコードを開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

[申し立て] フォーム

フィールド	説明
申し立てタイプ	申し立てのタイプ。
申し立てサブタイプ	選択した申し立てタイプのサブタイプ。
説明	申し立てに関する詳細情報。

5. 申し立てレコードを保存します。
   - 申し立てレコードを保存するには、[保存] をクリックします。
   - 既存の申し立てレコードに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   [申し立ての対象] タブが表示されます。
6. 申し立てを関係者に関連付けます。
   a. [申し立ての対象] タブで [追加] をクリックします。
   b. [関係者を追加] ダイアログボックスで、リストから関係者を選択します。

   注:
   [申し立ての対象] タイプの関係者は、申し立てレコードにのみ関連付けることができます。

   c. [追加] をクリックします。

   選択した関係者が [申し立ての対象] タブに一覧表示されます。

法務に関する事項への面談タスクの追加

苦情調査の一環として、関係者に対する面談タスクを法務調査事項に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. 自分にアサインされており、法務に関する事項タスクを追加する法務に関する事項を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- タスクを事項に追加するには、[法務に関する事項] フォームの [タスク] タブで [新規] をクリックします。
- タスクをフェーズに追加するには、[フェーズ] タブからフェーズを開き、フェーズレコードの [法務に関する事項タスク] タブで [新規] をクリックします。

3. [法務に関する事項タスク] フォームで [タイプ] フィールドから [面談] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
フィールドの説明については、「法務調査のための [法務に関する事項タスク] フォーム」と面談タスクタイプ固有のフィールドを参照してください。
5. 法務に関する事項タスクを保存します。
   - 法務に関する事項タスクを保存するには、[保存] をクリックします。
   - 既存の法務に関する事項タスクに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

法務に関する事項への推奨アクションタスクの追加

苦情調査の結果に基づいて、関係者に対する推奨アクションを法務調査事項に追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. 自分にアサインされており、法務に関する事項タスクを追加する法務に関する事項を開きます。
   - タスクを事項に追加するには、[法務に関する事項] フォームの [タスク] タブで [新規] をクリックします。
   - タスクをフェーズに追加するには、[フェーズ] タブからフェーズを開き、フェーズレコードの [法務に関する事項タスク] タブで [新規] をクリックします。
3. [法務に関する事項タスク] フォームで [タイプ] フィールドから [推奨アクション] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
フィールドの説明については、「法務調査のための [法務に関する事項タスク] フォーム」と推奨アクションタスクタイプ固有のフィールドを参照してください。
5. 法務に関する事項タスクを保存します。
   - 法務に関する事項タスクを保存するには、[保存] をクリックします。
   - 既存の法務に関する事項タスクに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

法的要求または法務に関する事項の関係者の管理

苦情に関連する法的要求または法務に関する事項において、新しい関係者を追加するか、既存の関係者の情報を変更します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_investigate.fulfiller

このタスクについて
関係者とは、苦情に直接的または間接的に関わっている個人 (苦情の申立人、証人、申し立ての対象者、その他の関係者など) のことです。こうした個人は、組織内外のユーザーである可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. 自分にアサインされており、関係者を管理する法的要求または法務に関する事項を開きます。
3. [関係者] タブで、関係者を追加または変更します。
   - 関係者を追加するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の関係者を変更するには、リストから関係者を開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「[関係者] フォーム」を参照してください。
5. [保存] をクリックします。

Legal Investigations 参照

参照トピックには、Legal Investigations で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Investigations とともにインストールされるコンポーネント

Legal Investigations アプリケーションが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
調査管理者 (Investigations Administrator) [sn_lg_investigate.admin]	そのアプリの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ、Legal Investigations アプリのアプリケーション固有の管理者ロール。	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_interview_temp.admin
調査構成担当者 (Investigations Configurator) [sn_lg_investigate.config]	申し立てタイプや申し立てサブタイプなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。要求および事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	sn_interview_temp.writer
調査履行者 (Investigations Fulfiller) [sn_lg_investigate.fulfiller]	アサインされた要求および事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

インストールされるテーブル

テーブル	説明
申し立て [sn_lg_investigate_allegation]	特定人物に対する苦情申し立て (別名申し立ての対象)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
申し立てタイプ [sn_lg_investigate_allegation_type]	金融詐欺、差別、ハラスメントなどの苦情申し立てに使用される、申し立てのタイプ。
申し立てサブタイプ [sn_lg_investigate_allegation_subtype]	申し立てタイプをさらに分類するために使用されるサブタイプ。たとえば、金融詐欺には過度の優遇や賄賂などのサブタイプがあります。
関係者 [sn_lg_investigate_involved_party]	申立人、申し立ての対象、証人、またはその他のタイプとして苦情に関与しているユーザー。
関連する申し立て [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	申し立てとその申し立ての対象との関連性。1 つの申し立てを 1 つ以上の申し立て対象に関連付けることができます。

法務調査のレコードプロデューサー

レコードプロデューサーを使用して、要求者が要求を入力して開始する必要があるフィールドを含む問診票フォームを設定できます。

Legal Investigations がインストールされると、倫理に関する苦情のレコードプロデューサーがインストールされます。

従業員が苦情を送信すると、アクティブなレコードプロデューサーのさまざまなテーブルへのマッピングに基づいて、法的要求またはユニバーサル要求が作成されます。

重要:
どの時点においても、アクティブにすることができるのは、特定のテーブルにマッピングされた 1 つのレコードプロデューサーセットのみです。

苦情を法的要求として送信するレコードプロデューサー

苦情が送信されたときに、次のレコードプロデューサーをアクティブ化して法的要求を作成できます。

レコードプロデューサー名	マッピングされたテーブル	説明
倫理に関する苦情	倫理 [sn_lg_ops_ethics]	• 法務サービスポータル または 従業員センター ポータルの [法務] メニューオプションを介して送信します。 • 法的要求を作成します。
倫理に関する苦情	倫理 [sn_lg_ops_ethics]	• Anonymous Report Center ポータルを介して送信します。 • 法的要求を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

苦情をユニバーサル要求として送信するレコードプロデューサー

苦情が送信されたときに、次のレコードプロデューサーをアクティブ化してユニバーサル要求を作成できます。

注:
デフォルトでは、これらのレコードプロデューサーは非アクティブです。Legal Investigations を HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations と統合し、法務部門と HR 部門の間で苦情を転送する場合は、それらをアクティブ化する必要があります。

レコードプロデューサー名	マッピングされたテーブル	説明
倫理に関する苦情	Universal Request [universal_request]	• 従業員センター ポータルの [クイックリンク] オプションを介して送信します。 • ユニバーサル要求を作成します。 • デフォルトで要求を機密性の高いケースとしてマークします。
倫理に関する苦情	Universal Request [universal_request]	• Anonymous Report Center ポータルを介して送信します。 • ユニバーサル要求を作成します。 • デフォルトで要求を機密性の高いケースとしてマークします。

詳細については、「法務サービスのレコードプロデューサーの管理」を参照してください。

倫理的な苦情の問診票フォーム

従業員は、倫理的な苦情の問診票フォームを使用して倫理違反インシデントを報告できます。

[倫理的な苦情] フォーム

フィールド	説明
苦情タイプ	組織の倫理ポリシーに違反している苦情または申し立てのタイプ。
詳細な説明	インシデントがいつどこで発生したかなど、インシデントに関する詳細情報。
関係者	苦情の対象となっているユーザー。
インシデントのおおよその日時を指定	インシデントが発生した暫定的な日付。

[倫理に関する苦情] フォームの [関係者] セクションの [追加] ボタンをクリックして、表示される [行を追加] ダイアログボックスから関係者を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[関係者] - [行を追加] ダイアログボックス

フィールド	説明
関係者タイプ	関係者のタイプ。 • 内部：苦情の対象である、組織内の従業員。 • 外部：苦情の対象である、組織外のユーザー。
内部パーティ名	関係者の名前。 関係者タイプとして [外部] が選択されている場合、[内部パーティ名] フィールドは [外部パーティ名] フィールドに置き換えられます。
メール	関係者のメール ID。 内部従業員の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。 外部従業員の場合は、メール ID を入力します。このフィールドは、 [関係者タイプ] で [外部]が選択されている場合にのみ使用できます。
メモ	関係者に関する追加情報。

Anonymous Report Center ポータルの倫理に関する苦情の問診票フォーム

従業員は、Anonymous Report Center (ARC) ポータルで倫理に関する苦情の問診票フォームを使用して倫理違反インシデントを報告できます。アクティブなレコードプロデューサーに基づいて、さまざまなフィールドセットがフォームに表示されます。

倫理 [sn_lg_ops_ethics] テーブルにマッピングされたレコードプロデューサーがアクティブな場合、ARC ポータルの [倫理に関する苦情] フォームに次のフィールドが表示されます。

ARC ポータルの [倫理に関する苦情] フォーム

フィールド	説明
苦情タイプ	組織の倫理ポリシーに違反している苦情または申し立てのタイプ
詳細な説明	インシデントがいつどこで発生したかなど、インシデントに関する詳細情報
関係者	苦情の対象となっているユーザー。 関係者の名前またはメール ID をカンマで区切って入力します。
イベントのおおよその日付	インシデントが発生した暫定的な日付
私は、自分が提供する情報 (機密情報、個人情報などを含む) が、適切なチームによってレビューされることを理解しています	要求を通じて関係者の機密情報または個人情報を送信することを承諾するオプション

Universal Request [universal_request] テーブルにマッピングされたレコードプロデューサーがアクティブな場合、ARC ポータルの [倫理に関する苦情] フォームに次のフィールドが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[倫理に関する苦情] フォーム - ARC ポータル

フィールド	説明
苦情の概要	組織の倫理ポリシーに違反している苦情または申し立てのタイプ
詳細な説明	インシデントの詳細な説明、関係者の名前、およびインシデントのおおよその日時など、インシデントに関する詳細情報

[関係者] フォーム

法務履行者または事項所有者は、[関係者] フォームを使用して、自分にアサインされた法的要求または法務に関する事項の関係者を追加または変更できます。

[関係者] フォーム

フィールド	説明
タイプ	関係者のタイプ。 • 申立人：苦情を送信したユーザー。 • 申し立ての対象：送信された苦情の対象ユーザー。 • 証人：苦情に記載されているインシデントに立ち会ったユーザー。 • その他：調査のステークホルダーになる可能性のあるユーザー。
外部ユーザー	ユーザーが組織外のユーザーであるかどうかを指定するオプション。
内部パーティ	関係者として追加されたユーザー。 [外部ユーザー] オプションが選択されている場合、[内部パーティ] フィールドは [外部パーティ]フィールドに置き換えられます。
メール	関係者のメール ID。 内部従業員の場合、メール ID はユーザープロファイルから自動的に入力されます。 外部従業員の場合は、メール ID を入力します。[外部ユーザー] オプションが選択されている場合にのみ、このフィールドを使用できます。
メモ	関係者に関する追加情報。

法務調査のための [法務に関する事項タスク] フォーム

事項所有者は [法務に関する事項タスク] フォームを使用して、法務調査の一環としてタスクタイプ (ドキュメント、推奨アクション、および面談) を追加できます。

推奨アクションの詳細を含む [法務に関する事項タスク] フォーム

フィールド	説明
名前	タスクの一意な名前
タイプ	タスクのタイプ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推奨アクションの詳細を含む [法務に関する事項タスク] フォーム (続く)

フィールド	説明
	[推奨アクション] を選択します。
優先度	タスクを実行して完了する優先度のレベル。タスクの優先度によって、事項を解決する重要度が決まります。
フェーズ	タスクが属するフェーズ
事項 (Matter)	タスクが属する事項
イベント名	タスクに関連付けられたカレンダーイベントの名前。期日があるカレンダーイベントは、特定のマイルストーンに対するタスクの進捗状況を追跡するのに役立ちます。
ステータス	タスクの進捗状況を決定するタスクの現在のステータス
順番	フェーズまたは案件に複数のタスクがある場合にタスクを実行する順番
アサイン先グループ	タスクがアサインされているユーザーグループ
担当者	タスクがアサインされているユーザー。アサイン先グループを選択すると、選択したグループのメンバーがリストに表示されます。
期日	タスクを完了する日付
内部パーティ	推奨アクションが適用される関係者の名前。
[推奨アクションの詳細] セクション	
推奨アクションタイプ	推奨アクションのタイプ (口頭による警告や停止など)。
ディスカッションの日時	推奨アクションについて関連する関係者と話し合う日付。
追加の出席者	ディスカッション会議に参加する関係者以外のユーザー。
説明	推奨アクションの説明。
[メモ] セクション	
作業メモ	事項に関連する認定ユーザーのみが表示できるコメントまたはメモ
追加コメント	要求者も表示できるコメントまたはメモ

次の表で、推奨アクションタスクタイプに固有のフィールドについて説明します。

[推奨アクションの詳細] セクション

フィールド	説明
推奨アクションタイプ	推奨アクションのタイプ (口頭による警告や停止など)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[推奨アクションの詳細] セクション (続く)

フィールド	説明
ディスカッションの日時	推奨アクションについて関連する関係者と話し合う日付。
追加の出席者	ディスカッション会議に参加する関係者以外のユーザー。
説明	推奨アクションの説明。

次の表で、面談タスクタイプに固有のフィールドについて説明します。

[面談] セクション

フィールド	説明
開始日時	面談開始日時。
終了日時	面談終了日時。 デフォルトでは、開始日時を選択すると、終了日時が開始時刻の 1 時間後に自動的に設定されます。面談時刻に基づいて変更できます。
追加の面接者	メインの面接者 (タスクの [担当者] フィールドで選択されているユーザー) 以外に、面談パネルに含まれるユーザー。 タスクが保存されると、追加の面接者に面談タスクがメールで通知されます。

データマッピングフィールド

倫理に関する事項を法務履行者から人事に転送し、HR 労務 (ER) ケースを法務部門に転送する場合は、テーブルのデータマッピングが必要です。

関係者

法務テーブル：sn_lg_investigate_involved_party

HR テーブル：sn_hr_er_involved_party

法務フィールド	**HR** フィールド
external_user	not_in_system
type	type
internal_party	ユーザー
external_party	name

申し立て

法務テーブル：sn_lg_investigate_allegation

HR テーブル：sn_hr_er_allegation

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

法務フィールド	HR フィールド
allegation_type	allegation_type
allegation_subtype	allegation_subtype
説明	説明

申し立ての対象

法務テーブル：sn_lg_investigate_m2m_allegation_party

HR テーブル：sn_hr_er_m2m_allegation_party

法務フィールド	HR フィールド
involved_party	involved_party
allegation	allegation
outcome	outcome

証拠/アーティファクト

法務テーブル：sn_lg_matter artifact

HR テーブル：sn_em_evidence

法務フィールド	HR フィールド
sn_lg_matter_artifact.short_description	name
involved_party_users	subjects_of_allegation
submitted_by	submitted_by_involved_party

タイプの証拠リンク

法務テーブル：sn_lg_matter_artifact_external_storage

HR テーブル：sn_em_evidence

法務フィールド	HR フィールド
sn_lg_matter_artifact_external_storage.short_description	description
link	url source

面談

法務テーブル：sn_lg_matter task

HR テーブル：sn_hr_er_interview

法務フィールド	HR フィールド
involved_party	面談対象者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務フィールド	HR フィールド
interview_notes	notes

是正処置/推奨アクション

法務テーブル：sn_lg_matter task

HR テーブル：sn_hr_er_corrective action

法務フィールド	HR フィールド
involved_party	involved_party
also_present	also_present
discussion_date	discussion_date
description	description
state	status
recommended_action_type	corrective_action_type
due_date	due_date

注:
[説明] フィールドには、ユーザー名に対する [アサイン先] または [ディスカッション主催者] のフィールドが含まれます。

自動翻訳

Legal Simple Contracts®

ServiceNow® Legal Simple Contracts アプリケーションを使用すると、従業員は法務サポートおよび契約ガイダンスを取得するための法的要求を送信できます。たとえば、サードパーティとの NDA ドキュメントの作成や、販売契約またはサードパーティ契約のレビューなどの法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらを管理および処理できます。

たとえば、サードパーティとの NDA ドキュメントの作成や、販売契約またはサードパーティ契約のレビューなどの法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらを管理および処理できます。

移行の考慮事項

ServiceNow 法務契約 は Microsoft Word 形式 (.docx) の契約ドキュメントとテンプレートをサポートしており、Legal Simple Contracts の PDF や HTML のテンプレートよりも編集が簡単です。

Microsoft Word テンプレートと契約テンプレートの使用をすぐに開始する場合は、Legal Simple Contracts データを ServiceNow 法務契約 に移行できます。これは、個別にインストールが必要なライセンスアプリケーションです。

詳細については、「ServiceNow 法務契約 への移行」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]

移行の考慮事項

ServiceNow 法務契約 は、と比較して Legal Simple Contracts次の追加機能をサポートしています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 単一の要求から複数の契約書をレビューして確定できる、サードパーティの契約レビューのための複数ドキュメントのサポート。
- 条項と条項バリエーションのライブラリを効果的に管理するための条項管理のサポート。
- 指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置するための Word ドキュメントテンプレートの条項バリエーション。

新しい機能の使用を開始する場合は、 にデータをServiceNow 法務契約移行Legal Simple Contractsできます。これは、個別にインストールする必要があるライセンス済みアプリケーションです。

詳細については、「ServiceNow 法務契約 への移行」を参照してください。

[End]

探索 従業員、パラリーガルスタッフ、弁護士がどのように使用する Legal Simple Contractsかについて学びます。	設定 契約テンプレート、回避ルール、サードパーティ統合、およびその他の構成を設定します。	要求 契約の法的要求を送信して追跡します。
管理 契約の法的要求を管理します。	分析およびレポート 事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Legal Simple Contracts の詳細

Legal Simple Contracts を使用すると、従業員はベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの契約を作成またはレビューするための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。

特徴

- 秘密保持契約 (NDA) などの標準的な契約文書の文書テンプレート。ドキュメントテンプレートの条件に基づいてテキストを置き換えるテンプレートブロック。
- [store-future: BEGIN review]レビュー、マーク付け、変更が容易な形式の契約テンプレート Microsoft Word のサポート。[End]
- Microsoft Dynamics CRM との統合により、営業担当者、関連する営業アカウント、およびアクティブな機会データを取得します。
- DocuSign や Adobe Sign などの電子署名プロバイダーとの統合。
- Box、Google ドライブ、Microsoft OneDrive などの外部ストレージプロバイダーと統合して、最終的な署名された契約書を格納します。
- すべての署名済み契約書の一元化されたリポジトリ。

契約に対する法務サポート

Legal Simple Contracts を使用すると、組織は次の契約要求に対して法務サポートを提供できます。

- 法的簡易契約における秘密保持契約の請求
- 販売契約レビュー要求
- サードパーティの契約レビュー要求

カスタム契約タイプに関する法務サポートを提供する方法については、「法務契約取り込みワークフローの作成」を参照してください。

Legal Simple Contracts の設定

従業員が法務部門に法的要求を送信するために使用できるように、簡易法務契約の基盤データを設定します。

管理者は、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

ユーザーを内部署名者として定義

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約書に自動的に入力されるようにします。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法的契約要求を定義する契約タイプを作成します。

法的契約テンプレートを作成

法的契約要求を送信するときに使用できるドキュメントテンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準的な法的契約を生成します。HTML タイプおよび PDF タイプのテンプレートを作成できます。

法的契約テンプレートを選択するためのルールを構成

送信された法的要求に基づいて適切な契約テンプレートを識別して使用し、要求者の契約書を生成するためのルールを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

外部署名とストレージの構成を設定

法的契約に備えて外部アプリ構成を設定して、契約書に電子署名をするためのサービスや、署名された契約書を外部ストレージに保存するためのサービスを有効にします。

メール通知

さまざまなイベントが発生したときに送信するメール通知を構成します。イベントトリガーになる可能性があるのは、ある署名者が契約文書に署名するときや契約文書への署名を拒否するとき、またはすべての署名者が契約文書に署名したときです。

販売契約の Microsoft Dynamics CRM の構成

Microsoft Dynamics CRM と統合して、アクティブな商談データと営業担当者およびその関連営業アカウントに関する情報を ServiceNow インスタンス内のテーブルにインポートします。

CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール

インポートセットジョブをスケジュールして、営業担当者と関連する営業アカウントおよびアクティブな機会データを、CRM システムから ServiceNow インスタンスにプルします。

販売契約の回避ルールの作成

で指定した条件に基づいて、販売契約の要求者にガイダンスを提供するための回避ルールを作成します。

Legal Simple Contracts のインストール

admin ロールを持っている場合は、Legal Simple Contracts アプリケーション (sn_lg_contracts) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー Legal Simple Contracts 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

Legal Simple Contracts とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「Legal Simple Contracts とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Simple Contracts アプリケーション (sn_lg_contracts) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Legal Simple Contracts をインストールする前にインストールする必要があります。

4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。

5. [インストール] を選択します。

ユーザーを内部署名者として定義

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、契約書に自動的に入力されるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > **Simple Contracts** 管理者 > 内部署名者.
2. 内部署名者を定義または変更します。
   - 新しい内部署名者を定義するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の内部署名者を変更するには、リストから内部署名者を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

   内部署名者フォーム

フィールド	説明
内部署名者	内部署名者として指定されたユーザー。 リストには、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザーが表示されます。
認定署名者名	選択したユーザーの正式名。
署名者の役職	選択したユーザーの正式な役職。
署名者のメール	選択したユーザーのメール ID。

4. 内部署名者を保存します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [送信] をクリックして内部署名者を保存します。
- [更新] をクリックして、既存の内部署名者に対する変更を保存します。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法的契約要求を定義する契約タイプを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > **Simple Contracts** 管理者 > 契約タイプ.
2. 契約タイプを作成または変更します。
   - 契約タイプを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の契約対応を変更するには、リストから契約タイプを開きます。
3. [名前] フィールドに、契約タイプの一意の名前を入力します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにすると、この契約タイプが有効になります。
   ドキュメントテンプレート、契約リポジトリ、およびサードパーティまたは NDA 契約関連の法的要求では、アクティブな契約タイプのみを使用できます。
5. 契約タイプを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約タイプを保存します。
   - 既存の契約タイプに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

法的契約テンプレート

さまざまな要求タイプに応じて契約書を生成するドキュメントテンプレートを作成します。

要求ごとに契約書を最初から入力する代わりに、ドキュメントテンプレートを使用して契約書を作成すれば、時間を節約でき、手作業による再作業が不要になります。これは、法的要求に対して一貫した契約書を生成する効率的な方法でもあります。

法的契約テンプレートのドキュメントテンプレートブロック

ドキュメントテンプレートブロックはコンテンツの動的ブロックです。これは、さまざまな要件または要求タイプに合わせてテンプレートの 1 セクションのみを変更する必要がある場合に使用できます。たとえば、NDA 契約書で、署名する法人の地理的リージョンに基づいて 1 セクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。一方、条件ベースのドキュメントテンプレートブロックでは、さまざまな場所のドキュメントを生成できる単一のドキュメントテンプレートを作成できます。

ドキュメントテンプレートでドキュメントテンプレートブロックを使用する際の主な機能は次のとおりです。

- 同じ契約の異なるバージョンに対する複数のドキュメントテンプレートで、単一のドキュメントテンプレートブロックを使用する。
- 条件と実行順序を定義して、複数のドキュメントブロックのコンテンツを、単一のドキュメントテンプレートブロックに追加する。これらの定義された条件と実行順序に基づき、生成されるドキュメントに対して、適切なブロックコンテンツが動的に選択されます。
- 単一のドキュメントテンプレートに複数のドキュメントブロックを追加する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的契約テンプレートのドキュメントブロックの作成

法的契約の複数のテンプレートで使用できるドキュメントブロックを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注:
すべてのドキュメントテンプレートブロックは、法務要求管理 アプリケーションスコープでのみ作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > **Simple Contracts** 管理者 > テンプレートブロック.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ドキュメントテンプレートブロックフォーム

フィールド	説明
名前	ドキュメントテンプレートブロックの一意の名前。
テーブル	ドキュメントテンプレートブロックを関連付けるテーブル。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** を選択します。
アクティブ	ドキュメントテンプレートブロックを有効化して使用可能にするためのオプション。
説明	ドキュメントテンプレートブロックに関する情報。

4. [送信] をクリックします。

次のタスク
ドキュメントテンプレートブロックへのブロックコンテンツの追加。

ドキュメントテンプレートブロックへのブロックコンテンツの追加

ドキュメントテンプレートブロックに 1 つ以上のブロックコンテンツを追加し、その条件と実行順序を定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注:
ドキュメントテンプレートブロック内のすべてのブロックコンテンツは、法務要求管理 アプリケーションスコープでのみ作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > **Simple Contracts** 管理者 > テンプレートブロック.
2. ドキュメントテンプレートブロックを選択します。
3. [ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントテンプレートブロックのコンテンツフォーム

フィールド	説明
名前	ブロックコンテンツの一意の名前。
ブロック	ドキュメントブロックコンテンツに関連付けられたドキュメントテンプレートブロックの名前。
順番	ブロックコンテンツが使用される順番。 複数のブロックコンテンツが条件を満たす場合、順番の値が小さいブロックコンテンツが最初に選択されます。
アクティブ	ブロックコンテンツがアクティブで使用できることを示すオプション。
次の場合に適用	使用するドキュメントテンプレートブロックを決定するために、選択したテーブルに適用されるフィルター条件。
適用先	ブロックコンテンツが適用されるユーザー基準。 たとえば、特定の場所の従業員に該当するブロックコンテンツは、そのリージョンの従業員のみを含むユーザー基準にブロックコンテンツを関連付けます。
本文	関連付けられたドキュメントテンプレートから生成されるドキュメントに表示されるブロックコンテンツのテキスト。 [変数の選択] ペインから選択したテーブルのフィールドを含めます。

5. [送信] をクリックします。

次のタスク
法的契約テンプレートを作成。

法的契約テンプレートを作成

ドキュメントテンプレートを作成して、従業員が契約要求を送信するときに事前定義されたコンテンツを含む標準的な法的契約を生成するために使用できるようにします。

始める前に
法務要求管理 アプリケーションスコープを選択していることを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
法的契約テンプレートは、標準的な契約テンプレートを入力可能なメタデータプレースホルダーとともに作成および整理するのに役立ちます。 HTML タイプおよび PDF タイプのテンプレートを作成できます。

- HTML ドキュメントテンプレートタイプでは、入力可能なメタデータプレースホルダーに問診票フォームに指定された入力をマッピングできます。
- PDF ドキュメントテンプレートタイプでは、入力可能な PDF ファイルをアップロードし、その PDF ファイルのフィールドとテーブルのフィールドをマッピングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > **Simple Contracts** 管理者 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを作成または変更します。
   - 契約テンプレートを作成するには、[新規] をクリックし、次のいずれかのドキュメントテンプレートタイプを選択します。
     - **HTML** ドキュメントテンプレート
     - **PDF** ドキュメントテンプレート
   - 既存の契約テンプレートを変更するには、リストから契約テンプレートを開きます。

HTML タイプの法的契約テンプレートを作成

HTML タイプのドキュメントテンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

HTML テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの一意な名前。
テーブル	ドキュメントテンプレートに追加するフィールドを含むテーブルの名前。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** を選択します。 注: 選択したアプリケーションスコープに応じてテーブルが表示されます。
契約タイプ	テンプレートが関連付けられている契約タイプ
ユーザー基準	ドキュメントを使用できるユーザーを制御するユーザー基準。
本文	生成された法的契約文書に含めるコンテンツ。 選択したテーブルからドキュメントテンプレートに列を挿入します。 **a.** テキストエディターの目的の場所にカーソルを合わせます。 **b.** [変数を選択] ペインで、[フィールド] の横にあるプラスアイコン (⊞) をクリックします。 **c.** フィールドリストから、コラム名を選択します。 選択した列がカーソル位置に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 法務問診票の変数は、テンプレートの入力に使用できるように列にマッピングする必要があります。
変数を選択	テンプレートの本文で使用できる変数のリスト。 変数は、選択したテーブルから情報を取得して、テンプレートをカスタマイズします。
[ヘッダー] タブ	
ヘッダーイメージ	ドキュメントヘッダーで使用する画像ファイル。
ヘッダー画像の高さ	ヘッダー画像の最大高さ。
ヘッダー位置	ヘッダー内の画像の位置。
[フッター] タブ	
フッター画像	ドキュメントフッターで使用する画像ファイル。
フッター画像の高さ	フッター画像の最大高さ。
フッター画像の位置	フッター内の画像の位置。
フッターテキスト	フッターに表示されるプライバシーや機密情報に関する声明などのテキスト。
フッターテキストの位置	フッター内のフッターテキストの位置。
垂直配置	フッター画像を基準にしたフッターテキストの配置。
[ページ] タブ	
ページサイズ	ドキュメントのページサイズ。
カスタムフォント	ページ上のテキストのフォント。
上/下マージン	ページの上部と下部に残すマージン。
左/右マージン	ページの左右に残すマージン。

2. オプション: [日付を挿入] をクリックして、テンプレートのカーソル位置に日付を挿入します。開始日、終了日、現在の日付など、選択したテーブルからさまざまな日付の列にマッピングされた複数の日付タイプを挿入できます。
3. オプション: 生成されるドキュメントに条件ベースのコンテンツを挿入する、ドキュメントテンプレートブロックを追加します。

   a. テキストエディターの目的の場所にカーソルを合わせて、[ブロックを追加] ボタンをクリックします。

   b. [ブロックを追加] ペインで、ドキュメントテンプレートブロックを検索します。

   c. テンプレートに追加するブロックを選択し、[テンプレートに挿入] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したブロックが、テンプレートの選択したポイントに挿入されます。

d. オプション: 挿入したブロックをテンプレート内の別の場所にドラッグします。

4. 契約テンプレートを保存します。
- [送信] をクリックして、契約テンプレートを保存します。
- 既存の契約テンプレートに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。[参加者] 関連リストが表示されます。

5. 契約テンプレートに参加者を追加します。

a. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。

b. [名前] フィールドに、参加者の表示名を入力します。
たとえば、内部署名者の場合は、「Internal Signer 1」と入力します。

c. [順序] フィールドに、その参加者に対して署名要求が開始される順序を入力します。

d. [署名者] フィールドで、選択したテーブルから入力されたフィールドのリストからユーザーフィールドを選択します。
マップされたフィールドのユーザーは、署名者としてドキュメントに自動的に追加されます。

e. [ユーザー] フィールドで、[署名者] フィールドと同じフィールドを選択します。

f. [送信] をクリックします。

6. テンプレートを使用可能にするには、[公開] をクリックします。

PDF タイプの法的契約テンプレートを作成

編集可能で入力可能な PDF ファイルをアップロードして、PDF タイプのドキュメントテンプレートを作成します。

始める前に

重要:
PDF Generator プラグイン (com.snc.pdf_generator) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. フォームのフィールドに入力します。

PDF テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	テンプレートの一意な名前。
テーブル名	ドキュメントテンプレートに追加するフィールドを含むテーブルの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** を選択します。
契約タイプ	テンプレートが関連付けられている契約タイプ
アクティブ	契約テンプレートをアクティブとしてマークするオプション。
ユーザー基準	ドキュメントを使用できるユーザーを制御するユーザー基準。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために、入力可能な PDF をアップロードするオプション。 [クリックして追加] リンクをクリックして、PDF ファイルをアップロードします。

2. 契約テンプレートを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約テンプレートを保存します。
   - 既存の契約テンプレートに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

   契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。参加者を管理し、PDF テンプレートフィールドをマッピングするための関連リストが表示されます。
3. 契約テンプレートに参加者を追加します。
   a. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [名前] フィールドに、参加者の表示名を入力します。
   たとえば、内部署名者の場合は、「Internal Signer 1」と入力します。
   c. [順序] フィールドに、その参加者に対して署名要求が開始される順序を入力します。
   d. [署名者] フィールドで、署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルから入力されたフィールドのリストからユーザーフィールドを選択します。

      注:
      ハイライト表示されたユーザーフィールドのみを選択できます。

      マップされたフィールドのユーザーは、署名者としてドキュメントに自動的に追加されます。
   e. [ユーザー] フィールドで、ユーザー [sys_user] テーブルから入力されたフィールドのリストからユーザーフィールドを選択します。
   f. [送信] をクリックします。
4. 選択したテーブルのフィールドに PDF フィールドマッピングをマッピングします。
   a. **[PDF** を解析] 関連リンクをクリックします。

      注:
      この関連リンクは、添付された PDF ファイルが編集可能な場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

添付された PDF ファイルの編集可能なフィールドが [PDF テンプレートマッピング] 関連リストに追加されます。

b. [PDF テンプレートマッピング] 関連リストで、[フィールド名] をクリックしてフィールドマッピングを開きます。

c. [PDF テンプレートマッピング] フォームで、フィールドを更新します。

[PDF テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	フィールドマッピングを表し、ドキュメントマッピングの一部としてデータベースに保存される名前。
PDF テンプレート	マッピングレコードが属する PDF テンプレートの名前。
ドキュメントフィールド	編集可能な PDF ファイルのフィールド。 ⚠ 警告: ドキュメントフィールドを編集すると、ドキュメントテンプレートフローが壊れるおそれがあります。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングフィールドのタイプ。
プレビュー値	プレビューのマッピングフィールドの値。 このフィールドを使用すると、マッピングをテストするための法的要求を作成せずに、生成されたドキュメントに表示されるフィールドの値を検証できます。
フォーマット	フィールドに参加者ごとに入力する値の形式。 参加者が指定された形式で値を入力しないと、検証エラーが表示されます。
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
必須	アサインされた参加者が入力する必要があるフィールドをマークするオプション。
アクティブ	フィールドマッピングがアクティブであるとマークするためのオプション。
マッピングテーブル	マッピングフィールドの参照元テーブル。
マッピングフィールド	[ドキュメントフィールド] のフィールドにマッピングするマッピングテーブルのフィールド。
参加者	ドキュメント内のフィールドを編集できるユーザー。 このリストは、[参加者] 関連リストから入力されます。
詳細スクリプト	フィールドの複雑なマッピング用にスクリプト化されたフィールドを使用するためのオプション。 選択すると、[スクリプト] フィールドが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
スクリプト	スクリプトを入力して、複雑なフィールドマッピング用のスクリプトフィールドを構成します。

d. [更新] をクリックします。

5. 参加者の署名を収集する、PDF ドキュメント内のエリアを指定します。

a. [署名をマーク] 関連リンクをクリックします。

b. [署名ブロックをマーク] ダイアログボックスで [フィールドを追加] をクリックします。

c. ドキュメントプレビューペインで、マウスデバイスをドラッグして領域をマークします。

d. [名前] フィールドに、署名マッピングレコードの名前を入力します。

e. [マッピング] リストで、署名者にするユーザーを選択します。
このリストには、[参加者] 関連リストから参加者が表示されます。

f. [保存] をクリックします。

6. オプション: ドキュメントをプレビューするには、**[PDF** プレビュー] をクリックします。

7. テンプレートを使用可能にするには、[公開] をクリックします。

法的契約テンプレートを選択するためのルールを構成

送信された法的要求に基づいて適切な法的契約書テンプレートを識別して使用し、要求者の契約書を生成するためのルールを構成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > **Simple Contracts** 管理者 > 契約テンプレートルール.

2. 契約テンプレートルールを構成または変更します。

- 新しい契約テンプレートルールを構成するには、[新規] をクリックします。
- 既存の契約テンプレートルールを変更するには、リストから契約テンプレートルールを開きます。

3. フォームのフィールドに入力します。

契約テンプレートルールフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートルールの一意な名前。
アクティブ	ルールをアクティブとしてマークするオプション。
契約テーブル	契約要求を保存するテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条件	契約テンプレート選択ルールが適用される条件。 たとえば、法的要求が NDA カテゴリで送信されたときにルールを適用するには、次の条件を入力します。 **[Category][is][NDA]**
文書テンプレート	指定された条件を満たす法的要求で使用できる法的契約テンプレート。
実行順序	選択ルールの実行順序。 法的要求からの条件を満たすルールが複数ある場合、テンプレートを選択するために、より低い順序番号のテンプレートルールから実行されます。

4. 契約テンプレートルールを保存します。
   - [送信] をクリックして、契約テンプレートルールを保存します。
   - 既存の契約テンプレートルールに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。
   [内部署名者マッピング] 関連リストが表示されます。
5. 内部署名者をマッピングします。
   a. [内部署名者マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   b. [内部署名者] フィールドで、内部署名者のリストからユーザーを選択します。
   リストには、署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルのすべてのユーザーが表示されます。
   c. [参加者] フィールドで、[ドキュメントテンプレート] フィールドで選択したテンプレートに追加された参加者のリストからユーザーを選択します。
   d. [送信] をクリックします。

法的契約に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、法的要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

法務サービスデリバリ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。法務構成担当者は、管理者がこうしたスポークをインストールして構成した後で、外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

管理者は、法的要求および署名済み契約書の添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して次の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ボックススポーク
- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリに対する外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

管理者は、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリの電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

法的契約用の電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

始める前に
構成する必要がある電子署名プロバイダーに対して、管理者が 統合ハブ でスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク v2.1.0 以降のバージョン

グループのセットアップと同期の詳細については、以下を参照してください。Adobe Sign 同期 Adobe Sign グループ化 ServiceNow .

DocuSign スポーク v2.2.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 DocuSign の詳細については、「」を参照してください Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant 。

> **注:**
> DocuSign で Webhook 構成を追加するときは、[イベント設定] で [データ形式] として [レガシー] を選択していることを確認してください。

必要なロール：sn_lg_ops.request_config または sn_lg_contracts.contracts_config または sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)]** リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	契約データが保存されているテーブル。 [一般契約サポート **[sn_lg_ops_general_contract_support]]** テーブルを選択します。
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	電子署名プロバイダーに関連付けられているアカウント番号。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **DocuSign** を選択した場合にのみ表示されます。
グループ	電子署名プロバイダーに関連付けられているグループ。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **Adobe Sign** を選択した場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部アプリ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果

電子署名アプリの構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約の **Microsoft Dynamics CRM** の構成

Microsoft Dynamics CRM を構成して、営業担当者、営業アカウント、およびアクティブな機会データを、販売契約サポート用の ServiceNow インスタンスにあるテーブルにインポートします。

始める前に

構成する CRM アプリのスポークを管理者がインストールしてセットアップしていることを確認します。

Microsoft Dynamics CRM スポーク v1.3.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 Microsoft Dynamics CRM の詳細については、以下を参照してください。 設定 Microsoft Dynamics CRM スポーク.

必要なロール：sn_lg_ops.request_config、sn_lg_contracts.contracts_config、または sn_lg_matter.matter_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、**[CRM]** リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

CRM フォーム

フィールド	説明
名前	CRM アプリ構成の名前。
説明	CRM アプリ構成の説明。
アクティブ	CRM アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	販売契約に関する情報が保存されるテーブル。
条件	使用する CRM アプリ構成を決定するフィルター条件。
実行順序	契約書の作成に CRM アプリが使用される順番。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。
アプリケーション	Microsoft Dynamics CRM などの CRM アプリ。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果

Microsoft Dynamics CRM アプリの構成が公開され、販売契約レビュー要求に使用できるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

- CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール
- 販売契約の回避ルールの作成

CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール

インポートセットジョブをスケジュールして、営業担当者と関連する営業アカウントおよびアクティブな機会データを、CRM システムから ServiceNow インスタンスにプルします。

始める前に
販売契約の Microsoft Dynamics CRM の構成。

必要なロール：admin

このタスクについて

- デフォルトでは、インポートセットジョブは、CRM システムからデータをプルするために毎日実行するようにスケジュールされています。
- アクティブな営業担当者と機会のみが CRM システムからプルされます。勝負のついていないすべての機会は、アクティブな機会と見なされます。
- 機会がクローズされ、他のアクティブな法的要求に関連付けられていない場合、スケジュール設定済みジョブは ServiceNow インスタンスから機会レコードを削除します。

インポートセットジョブは、CRM システムから ServiceNow インスタンスにデータをプルする フローデザイナー フローをトリガーします。ジョブが実行されるたびにプルされるレコードの最大数は、次の フローデザイナー プロパティに基づいています。

- データを取得するときに返されるレコードの最大数 (*sn_flow_designer.action_picker_limit*)
- ループがフローデザイナーで実行する最大反復数 (*sn_flow_designer.max_iterations*)

システムに対してプルされたレコードの数に基づいて、これらのプロパティの値を変更できます。詳細については、次を参照してください： フローデザイナー のシステムプロパティ .

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > 管理 > スケジュール済みインポート.
2. 更新するスケジュール設定済みデータインポートレコードを開きます。
   CRM システムからデータをプルするために、次のスケジュール設定済みデータインポートジョブを使用できます。
   - 営業担当者のスケジュール設定済みデータインポート
   - 営業アカウントのスケジュール設定済みデータインポート
   - 営業機会のスケジュール設定済みデータインポート

   詳細については、「スケジュール設定済みデータインポートのインストール」を参照してください。
3. 必要に応じてデータインポートジョブを設定します。
   データインポートセットスケジュールの設定の詳細については、「データインポートのスケジュール 」を参照してください。
4. オプション: CRM システムの別のフィールドセットからデータをプルするには、対応する変換マップを更新します。
   変換マップの設定の詳細については、「変換マップの作成 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約の回避ルールの作成

指定した条件に基づいて、販売契約の要求者にガイダンスを提供するための回避ルールを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > **Simple Contracts** 管理者 > 転送ルール.
2. 回避ルールを作成または変更します。
   - 回避ルールを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の回避ルールを変更するには、リストから [回避ルール] を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

回避ルールフォーム

フィールド	説明
名前	回避ルールの一意の名前
順番	選択ルールの実行順序 法的要求からの条件を満たすルールが複数ある場合、ガイダンスを提供するために、より低い順序番号の回避ルールから実行されます。
アクティブ	回避ルールをアクティブとしてマークするオプション
簡単な説明	回避ルールに関する簡単な説明
テーブル	契約要求を保存するテーブル。 テーブル名は自動的に販売契約サポート **[sn_lg_ops_sales_contract_support]** に設定されます。
条件	回避ルールが適用される条件 たとえば、販売契約の機会サイズが $50,000 以上である場合にルールを適用するには、次の条件を入力します。 [機会サイズ] [次の値以上] **[$50,000]**。
ガイダンス	ガイダンスを提供するために販売契約レビュー要求を送信する際に要求者に表示されるメッセージ たとえば、法的要求に関連するナレッジベース記事または外部 Web ページへのリンクを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: テキストの配置、下線付きテキスト、異なるフォントやサイズなどの一部の書式設定オプションは、出力に適用されない場合があります。

4. 回避ルールを保存します。
   - [送信] をクリックして、回避ルールを保存します。
   - 既存の回避ルールに対する変更を保存するには、[更新] をクリックします。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

管理者として、*sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate* システムプロパティをアクティブにして、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

始める前に
電子署名プロバイダーを構成しておく必要があります。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_admin

このタスクについて
注:
この機能は、電子署名された契約にのみ適用されます。NDA およびサードパーティ契約の提出の詳細については、「NDA の法的要求を送信する」および「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

DocuSign または Adobe Sign によって提供される完了証明書には、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む監査記録が含まれています。監査記録により、否認防止が保証され、異議があれば解決されます。

手順
1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、「sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate」プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
契約の完了証明書が発行されます。

法務契約取り込みワークフローの作成

レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を構成して、法務契約取り込みワークフローを作成します。これにより、従業員が法務契約に関する法務部門のガイダンスを要求できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_config、admin

このタスクについて
契約要求に関する法務サポートはワークフローに基づいて機能するため、取り込みプロセスの設定時に具体的な情報を指定する必要があります。

手順

1. 新しい契約タイプのレコードプロデューサーを作成します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。フォームで新しい契約タイプのレコードプロデューサーに次のように指定する必要があります。

   a. [テーブル名] フィールドで、一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support] テーブルを選択します。
   契約ワークフローは、一般契約サポートテーブルに関連付けられています。

   b. 特定の契約タイプを選択するように問診票を設定する場合は、**[contract_type]** フィールドを [NDA]、[MSA]、[SOW] などの契約タイプ名に設定します。

   Example
   たとえば契約タイプを NDA に設定するには、次のコードを入力します。

   ```
   current.contract_type = 1;
   ```

   c. 契約に外部関係者の署名が必要な場合は、[変数セット] 関連リストで [編集] をクリックし、[外部署名者の詳細] 変数セットを追加します。

2. 契約実務エリアに新しい問診票フォームを追加します。
   詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。それぞれのフィールドに次の詳細情報を指定してください。

   a. [タイプ] ドロップダウンリストから [要求] を選択します。

   b. [オプション] フィールドで [[アサイン先] フィールドは必須ではありません **(Assigned To field not mandatory)]** を選択します。

   c. サードパーティの契約取り込みフォームの場合、[テンプレートからドキュメントを生成 (**Generate Document from Template**)] オプションを有効にしないでください。

   d. [要求レコードプロデューサー] フィールドから、ステップ 1 で作成したレコードプロデューサーを選択します。これは問診票フォームに関連付けられます。

3. 法的契約テンプレートを作成。
   [条件] で、新しい契約用に追加された新しいカテゴリを選択する必要があります。

4. 法的契約要求がユーザーによって作成されるときに、法的契約テンプレートを選択するためのルールを構成します。

5. 法的要求の [標準チケット] ページで設定を構成します。

   注:
   Legal Simple Contracts アプリケーションスコープで次の設定を更新する必要があります。

   a. 移動先 標準チケット > 標準チケット構成.

   b. **sn_lg_ops_request** チケット構成を選択します。

   c. [チケット構成] フォームの [タブ構成] 関連リストで [ドキュメント] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

d. [タブ構成] フォームで、[表示] フィールドに条件 [カテゴリ][次の値に等しい **(=)][<**カテゴリ名**>]** を追加します。<カテゴリ名> は、新しい契約用に作成されたカテゴリです。

e. [更新] をクリックします。

f. [プレビュー] タブ構成について手順 5c ～ 5e を繰り返します。
詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

ServiceNow 法務契約 への移行

Legal Simple Contracts から ServiceNow 法務契約 に移行すると、Microsoft Word テンプレートと契約テンプレートを使用できるようになります。

Legal Simple Contracts から ServiceNow 法務契約 への移行の準備

ServiceNow インスタンスで Legal Simple Contracts から ServiceNow 法務契約 にデータを移行する準備をします。

ServiceNow インスタンスで移行の準備をするには、次の要件に注意してください。

- ServiceNow 法務契約 がインストール済みである。

  注:
  ServiceNow 法務契約 はライセンスアプリケーションであり、ServiceNow® Store とは別にインストールする必要があります。詳細については、「ServiceNow 法務契約 のインストール」を参照してください。

- Legal Simple Contracts で行ったカスタマイズは、ServiceNow 法務契約 で再現する必要がある。
- 契約リポジトリレコードへの変更は、法的要求をクローズする前に行う必要があり、そうしないと、移行後に手動変更が必要になる。
- Legal Simple Contracts で使用可能なレコードプロデューサーは、Legal Simple Contracts で再作成する必要がある。
- Legal Simple Contracts の外部ストレージが構成されている場合は、ServiceNow 法務契約 についても構成されていることを確認する。
- Legal Simple Contracts で利用可能な HTML または PDF 契約テンプレートと同等の、ServiceNow 法務契約 の Microsoft Word ドキュメントテンプレートを作成する。
- ServiceNow 法務契約 が正しく設定されていることを確認する。詳細については、「Contract Management Pro を設定」を参照してください

ServiceNow 法務契約 から Legal Simple Contracts に移行

法務契約管理者は、移行スクリプトを使用して Legal Simple Contracts から ServiceNow 法務契約 にデータを移行します。

始める前に
ServiceNow インスタンスを移行する準備ができていることを確認します。詳細については、「Legal Simple Contracts から ServiceNow 法務契約 への移行の準備」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

このタスクについて

- 多数のレコードの移行にはかなりの時間がかかるため、ピーク作業時間外に移行を実行することを検討してください。
- Legal Simple Contracts に関連するデータは、移行後でも利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 移行中に、次のアーティファクトが ServiceNow 法務契約 にコピーされます。
  - 契約タイプ
  - 内部署名者
  - 契約リポジトリレコード

  詳細については、「Legal Simple Contracts からの移行時に ServiceNow 法務契約 にコピーされるデータ」を参照してください

  > **注:**
  > 進行中の法的要求は移行されません。要求がクローズして契約が確定した後、移行スクリプトを実行した場合、作成された契約リポジトリレコードは自動的に ServiceNow 法務契約 にコピーされます。

- 移行中は、営業契約レビューに関連するデータは移行されません。
- 移行中は、契約リビジョンと問診票フォームは移行されません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > **Simple Contracts** 管理者 > 契約タイプ.
2. テーブルにリストされている契約タイプをメモします。
3. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約タイプ.
4. ステップ 2 でメモした契約タイプを作成します。
   契約タイプの作成時に、必ず契約タイプを契約モデルに関連付けてください。詳細については、「契約タイプの作成」を参照してください。
5. 移動先 すべて > **Legal Practice Apps** > 法務契約 > すべての契約.
6. 契約リポジトリレコードのリスト内のレコード数をメモします。
7. 移動先 すべて > システム定義 > ジョブスケジュール.
8. *Migrate Old Contracts* ジョブスケジュールを選択します。
9. [今すぐ実行] を選択してデータを移行します。
10. 契約法務管理リポジトリ [sn_lg_cnt_repository] テーブルに作成されたレコードの数とメモしたレコードの数を比較して、移行の進捗状況と成功の合計を追跡します。
11. ログメッセージにアクセスして、失敗がないか確認します。
    a. レコードの移行に失敗したことを示す、プリフィックス *ContractMigrationUtils* が付いたエラーメッセージを確認します。
    b. 失敗したレコードについては、*Migrate contract related records* および *Copy Contract Attachments* サブフローを確認して失敗の原因を特定します。
    c. エラーを修正し、移行スクリプトを再実行します。

Legal Simple Contracts からの移行時に ServiceNow 法務契約 にコピーされるデータ

移行ユーティリティは、Legal Simple Contracts テーブルから ServiceNow 法務契約 テーブルにデータをコピーします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

移行されるテーブル名

Legal Simple Contracts テーブル	ServiceNow 法務契約 テーブル
契約タイプ [sn_lg_contracts_type]	契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]
署名者 [sn_lg_contracts_signer]	署名者 [sn_cm_core_signer]
法務契約 [sn_lg_contracts_repository]	契約法務管理リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]

契約タイプテーブル

契約タイプテーブルが ServiceNow 法務契約 にコピーされます。

契約タイプが既に ServiceNow 法務契約 テーブルに存在する場合、契約タイプは移行されません。

移行後、Legal Simple Contracts テーブル内の契約タイプの変更や削除が、ServiceNow 法務契約 テーブルに自動的に同期されることはありません。

契約タイプ [sn_lg_contracts_type]	契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	説明
名前	名前	契約タイプの名前
アクティブ	アクティブ	契約タイプのステータス
ドメイン	ドメイン	地域ドメイン

署名者テーブル

内部署名者の名前が ServiceNow 法務契約 にコピーされます。

外部署名者の詳細は移行されません。移行後、Legal Simple Contracts テーブル内の内部署名者の変更や削除が、ServiceNow 法務契約 テーブルに自動的に同期されることはありません。

移行スクリプトを再実行すると、ServiceNow 法務契約 テーブルに既に存在する内部署名者の詳細が ServiceNow 法務契約 テーブルに再度移行されることはありません。

署名者 [sn_lg_contracts_signer table]	署名者 [sn_cm_core_signer]	説明
名前	名前	署名者の名前
会社	なし	署名者の会社
内部署名者	内部署名者	内部ユーザーへの参照
ドメイン	ドメイン	レコードのドメイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名者 [sn_lg_contracts_signer table]	署名者 [sn_cm_core_signer]	説明
署名者は内部か	署名者のタイプ	外部または内部署名者
メール	メール	ユーザーのメール ID。
タイトル	タイトル	ユーザーの正式な役職

法務契約リポジトリテーブル

[完了してクローズ] ステータスにある機密保持契約およびサードパーティの契約レビューに関する法的要求は、ServiceNow 法務契約 にコピーされます。

次の表に、Legal Simple Contracts データの詳細と対応する ServiceNow 法務契約 データを示します。

法務契約から法務契約リポジトリにコピーされるデータ

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	契約法務管理リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	説明
契約要求	契約要求	契約要求番号
契約ステータス	ステータス	要求のステータス。 古いリポジトリと新しいリポジトリのステータス間のマッピング。 • 古いリポジトリで終了した場合、新しいリポジトリでは [キャンセル済み] とマークされます。 • 契約の開始日が過去の場合、古いリポジトリの [修正済み] は [アクティブ] としてマークされます。 • 契約の開始日が将来の場合、古いリポジトリの [修正済み] は [ドラフト] としてマークされます。 • 日付のない古いテーブルの [期限切れ] は、新しいテーブルで [期限切れ] とマークされます。 • 契約開始日が過去の古いテーブルの [期限切れ] は、[アクティブ] とマークされます。 • 契約終了日が過去の古いテーブルの [期限切れ] は、[期限切れ] とマークされます。 • 契約開始日が将来の古いテーブルの [期限切れ] は、[ドラフト] とマークされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約から法務契約リポジトリにコピーされるデータ (続く)

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	契約法務管理リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	説明
		• 開始日が過去の古いテーブルの [アクティブ] は、[アクティブ] とマークされます。 • 開始日が将来の古いテーブルの [アクティブ] は、[ドラフト] とマークされます。 • 日付のない古いテーブルの [アクティブ] は、[アクティブ] とマークされます。 • 古いリポジトリの [キャンセル済み] は、新しいリポジトリで [キャンセル済み] とマークされます。
番号	従来の契約	Legal Simple Contracts からの契約番号
契約タイプ	契約タイプ	ServiceNow 法務契約 テーブルからの契約のタイプ
契約開始日	開始	契約の開始日
契約終了日	終了	契約の終了日
契約所有者	契約管理者	契約の管理者
会社名	会社の正式名 ベンダー	[ベンダー] フィールドは、会社 [core_company] テーブルの会社名が利用可能かに基づいて入力されます。 • 会社名が存在します。 ○ 単一の一致が見つかった場合：[ベンダー] に会社名が入力されます。 ○ 複数の一致が見つかった場合：[ベンダー] フィールドに会社の正式名が入力されます。契約リポジトリレコードを開くと、[ベンダー] の値を手動で変更するための推奨事項が表示されます。 • 新しい会社が両方のテーブルに存在しません。 ○ 単一の一致が見つかった場合：[ベンダー] に会社名が入力されます。 ○ 複数の一致が見つかった場合：[ベンダー] フィールドに値が入力されず、レコードを開くと

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約から法務契約リポジトリにコピーされるデータ (続く)

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	契約法務管理リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	説明
		エラーが表示されます。[ベンダー] の値は手動でマッピングできます。 ベンダーフィールドに一致する項目がない場合、会社名が会社の正式名にコピーされ、ベンダー値を入力するためのエラーが表示されます。
会社の住所	なし	[会社の住所] は、ベンダーの詳細の一部です。
国	なし	[国] の詳細は、ベンダーの詳細の一部です。
なし	契約タイプモデル	契約タイプに関連付けられた契約モデル

法務契約テーブルから契約ドキュメントテーブルにコピーされるデータ

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	説明
なし	名前	ドキュメントの名前。名前は「<company_name> の <契約タイプ>」の形式です。契約タイプが空の場合、名前は「<company_name> の <contract_number>」の形式になります。
外部フォルダ URL	URL	外部ストレージフォルダーの URL
外部フォルダ ID	外部 ID	外部ストレージフォルダーの ID
外部プロバイダー	ストレージプロバイダー	ドキュメントストレージプロバイダー
要求の作成者 (Request opened by)	所有者	要求を開いたユーザー
なし	契約タイプ	レコードに対応する契約タイプ
なし	デフォルトバージョン	[準備完了] としてマークされたドキュメントリビジョンのバージョン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約テーブルから契約ドキュメントリビジョンテーブルにコピーされるデータ

法務契約 [sn_lg_contracts_reposito	契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	説明
新しく作成されたドキュメントを参照します。	ドキュメント	ドキュメントのリビジョン
なし	名前	ドキュメントリビジョンの名前。 外部ストレージの場合：名前は「<company_name> の <契約タイプ>」の形式です。契約タイプが空の場合、名前は「<company_name> の <contract_number>」の形式になります。 内部ストレージの場合：名前は <document_name> の形式です。
なし	ファイルタイプ	ドキュメントリビジョンのタイプ。 外部ストレージの場合、ドキュメントリビジョンのタイプは URL です。 内部ストレージの場合、ドキュメントリビジョンのタイプは添付ファイルです。
署名済み契約	URL	署名済み契約は、外部ストレージ URL で入手できます。
外部ファイル ID	外部 ID	外部ファイルの ID
なし	バージョンステータス	ドキュメントのリビジョン番号。最初は 1 に設定されています。
ドキュメント	ドキュメント	ドキュメントフィールド内のファイルが、新しく作成されたリビジョンレコードにコピーされます。

Legal Simple Contracts から **ServiceNow** 法務契約 への移行の結果

Legal Simple Contracts から ServiceNow 法務契約 へのデータを移行するスクリプトを実行すると、Legal Simple Contracts モジュール、法務顧問センター、および法務担当役員ダッシュボードに加えられた他の変更とともにデータがコピーされます。

- 移行後、Legal Simple Contracts の次のモジュールは従来としてマークされます。
  - **Simple Contracts** 管理者
  - **Simple Contracts**
  - 法務契約
- まだ完了していない法務契約の要求は、引き続き 法務顧問センター に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- では 法務顧問センター、移行された契約リポジトリレコードが [法的契約] の [すべての契約] リストに表示されます。このリストに移動するとアクセスできます。 リスト > 法務契約 > すべての契約.
- 法務担当役員ダッシュボードでは、Legal Simple Contracts からの従来の契約要求が次のタブに表示されます。
  - [契約 (従来)] タブ
  - [契約] タブ：[従来の契約要求 (Legacy contract requests)] セクションに移動して、契約要求を表示します。
- 法的要求の完了により作成された新しい契約リポジトリレコードは、ServiceNow 法務契約 に自動的に移行されます。

法的簡易契約における秘密保持契約の請求

従業員は、ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) を作成するための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらの要求された変更を管理および処理できます。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータとビジネスルールを含む契約テンプレート
- 標準化された NDA 契約を作成する完全なセルフサービス。
- 法務チームに送られた標準化された契約の変更要求。
- 電子署名のサポート。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 署名者間の効果的なコラボレーションを可能にするための自筆署名のサポート。
- ServiceNow インスタンスの文書ストレージ、および Box、Google ドライブ、Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 電子署名された秘密保持契約 (NDA) の完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティ。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

機密保持契約要求 - ワークフロー

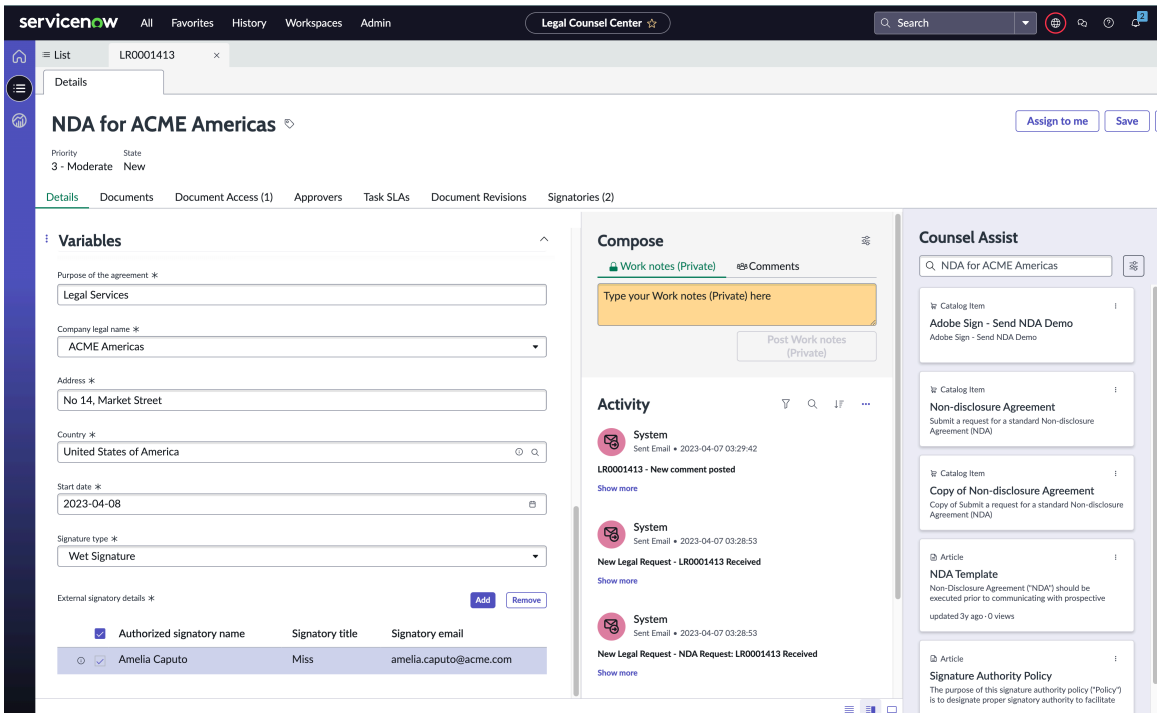
要求者が法的要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して、NDA 契約書が作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

必要に応じて、要求者は生成された NDA 契約書に特定の変更を要求できます。法務部門は、一元的な場所から NDA 契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。

生成された NDA 文書に変更が必要ない場合、要求者はそれを電子署名または紙での署名のために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法的契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Example: 機密保持契約要求のワークフロー

機密保持契約書要求のサンプル ワークフローは、次のように進行します。

1. アプリケーションで次の項目を設定します。
   - NDA テンプレートの複数のバリエーション
   - 法的要求に基づいて正しいテンプレートを選択するためのテンプレート選択ルール
   - さまざまなテンプレートの内部署名者
   - 電子署名統合：Adobe Sign または DocuSign
2. 従業員は NDA 取得リクエストフォームに記入します。
3. 従業員は、メタデータとともに生成された契約をプレビューし、署名者に送信します。
4. すべての署名者が必要な署名を送信します。
5. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
6. メタデータと署名済みの契約を使用して、契約リポジトリレコードが作成されます。
7. (オプション) 署名された契約は、構成されたストレージに移動され、契約リポジトリセクションで参照されます。

NDA の法的要求を送信する

ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約に対する法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 機密保持契約の問診票フォームにアクセスします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. フォームのフィールドに入力します。

機密保持契約の問診票フォーム

フィールド	説明
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	サードパーティのカテゴリ。
契約の目的 (Purpose of the Agreement)	契約の目的。例：新規事業投資に関する機密保持契約。
会社の正式名	契約しようとしているサードパーティの正式名。 会社名がリストされていない場合は、[会社がリストにありません **(Company not listed)]** オプションを選択し、[新しい会社の正式名] に名前を入力します。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの国。
開始日	契約期間の開始日。
署名のタイプ	署名のタイプ。 ○ 電子署名：署名者は契約書にデジタル署名します。 ○ 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。
外部署名者の詳細 (External signatory details)	契約に署名する、選択したサードパーティのユーザーのリスト。

3. オプション: 署名者のリストを変更します。

   ○ (Optional) 署名者を追加するには、[追加] を選択してその署名者の詳細を入力します。

   ○ (Optional) 署名者情報を変更するには、その署名者の行で行編集アイコン (✎) を選択して詳細を更新します。

   ○ (Optional) 署名者を削除するには、その署名者の行で行削除アイコン (✖) を選択します。

4. [送信] を選択します。

   ○ 機密保持契約の契約書を生成するための法的要求が、[新規] ステータスで作成されます。

   ○ [ドキュメント準備完了] ステータスの契約書は、契約テンプレートルールに基づく契約テンプレートを使用して、要求からのデータによって生成されます。テンプレートに基づく内部署名者も、生成されたドキュメントに入力されます。詳細については、「法的契約テンプレートを選択するためのルールを構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

- 契約テンプレートで定義されている契約に必要な数よりも多くの署名者が要求に追加された場合、契約の署名に必要な署名者の数はデフォルトの数のみです。他の署名者は [考慮されない] としてマークされます。
- 要求に含まれる署名者が契約に必要な署名者よりも少ない場合は、さらに署名者を追加できます。

いずれの場合も、契約に必要な署名者の数を更新するための変更要求を送信できます。

- 各外部署名者のレコードは、署名者 [sn_lg_contracts_signer] テーブルに作成されます。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法的要求の詳細の表示と追跡」を参照してください。

5. オプション: 生成されたドキュメントを変更する必要がある場合は、法務部門に変更要求を送信します。
詳細については、「契約書類を確認して最終決定する」を参照してください。
6. オプション: 要求の詳細を変更するか、署名者を管理するには、[アクション] を選択して [要求を編集] を選択します。
このオプションは、要求ステータスが [新規] で、ドキュメントステータスが [ドキュメント準備完了] の場合にのみ使用できます。詳細については、「法的要求の変更」を参照してください。
7. 契約文書が完成したら、署名者に送信して署名してもらいます。
詳しくは、「契約書類を確認して最終決定する」を参照してください。

法的契約の要求の処理

法的契約サポートチームのメンバーは、要求された変更に従って契約書をレビューして修正します。変更されたドキュメントを要求にアップロードし、そのドキュメントを要求内から要求者に送信します。

始める前に

実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて

要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
5. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合の法的要求またはその添付ファイルのための 法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始。
6. オプション: [署名者] タブで、契約書の署名者とそのステータスを確認します。
7. [アクティビティ] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約書ドキュメントに必要な変更を加えます。
8. 変更された契約書ドキュメントをアップロードします。
   a. [ドキュメントリビジョン] タブで、[リビジョンを作成] をクリックします。
   b. [リビジョンをアップロード] ダイアログボックスで、[ファイルの添付] リンクをクリックし、変更されたドキュメントをアップロードします。
   c. オプション: 添付ドキュメントに関する情報を提供する作業メモを追加します。
   d. 添付ファイルが最終リビジョンであり、レビューおよび確認用に要求者に送信する準備ができている場合は、[準備完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。
   e. [アップロード] をクリックします。
   添付ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[ドキュメントリビジョン] タブのリストに最新のドキュメントが表示されます。
9. [ドキュメントを送信] をクリックして、準備完了としてマークされた契約書を要求者に送信します。

タスクの結果
更新されたドキュメントは、レビュー用に要求者に送信されます。ドキュメントステータスが [ドキュメント準備完了] に更新されます。

契約書類を確認して最終決定する

契約書類を確認して最終決定し、署名のために送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順
1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求] を選択します。
3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。
4. リストから法的要求を選択します。
5. [プレビュー] タブから契約書をレビューします。
6. オプション: 契約書に変更を加える必要がある場合は、変更要求を送信します。
   a. [アクション] ドロップダウンリストから [変更要求] を選択します。
   b. [変更を要求] ダイアログボックスで、更新する詳細を入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [送信] を選択します。
契約書を変更するために変更要求が法務部門に送信され、そのステータスが [対応中] に更新されます。契約書のドキュメントステータスが [内部法務レビュー] に更新されます。

法務部門の誰もが、要求されたドキュメント変更を行い、更新されたドキュメントを返送することができます。

> **注:**
> 法務部門が改訂された文書を返送するまで、文書のプレビューにアクセスすることはできません。

次のタスク
契約文書が完成したら、[署名用に送信] を選択して署名のために送信します。

法的要請の署名プロセス

法的要求には、電子署名または紙での署名のいずれかを要求できます。契約承認プロセスは、選択した署名タイプによって異なります。

- 電子署名：ユーザーが契約文書に電子的に署名できるようにします。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。完了証明書も生成する場合は、署名タイプとして電子署名を選択します。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。
- 自筆署名：電子的ではなく手動で契約を完了できるようにします。その後、完成したドキュメントをアップロードできます。ドキュメントのアップロードの詳細については、「手書きで署名された契約を追加する」を参照してください。

契約文書が完成したら、署名者に送信して署名してもらいます。

署名のための契約書の送信

電子署名	自筆署名
• ドキュメントステータスが「署名用に送信済み」に更新され、法的統合と同様に電子署名フローがトリガーされます。 契約文書が署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約書へのリンクが含まれています。この契約書を開いて署名するには、署名者が、電子署名の法務統合で構成されている DocuSign または Adobe Sign の電子署名プロバイダーを使用します。 最初の署名者は、契約テンプレートルールで、署名者リストの順序値が最も低い値に設定されています。詳細については、「法的契約テンプレートを選択するためのルールを構成」を参照してください。 最初の署名者が契約書に署名した後、次の署名者に署名を求めるメールが順番に送信されます。	• ドキュメントのステータスが [保留中の署名] に更新されます。 • 契約書が添付されたメール通知が署名者に送信されます。 • 署名者はドキュメントを印刷して署名し、法的要求者に返送します。 • 法的要求者は、契約書を PDF 形式で要求にアップロードします。詳細については、「手書きで署名された契約を追加する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

署名のための契約書の送信 (続く)

電子署名	自筆署名
• 署名者は署名要求を受け入れるか拒否することができます。詳細については、「Legal Simple Contracts での法的契約の電子署名または拒否」を参照してください。	

Legal Simple Contracts での法的契約の電子署名または拒否

署名者は、その契約書をレビューして署名または署名を拒否することができます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

このタスクは、署名タイプが [電子署名] に設定されている契約にのみ適用されます。契約に自筆署名が必要な場合、署名者は契約書が添付されたメールを受信して署名し、法的要求者に返送します。法定請求者は、PDF 形式の契約文書を請求に添付します。

手順

1. メール通知のリンクを選択します。
2. 契約書をレビューして、署名するか、署名を拒否することができます。

タスクの結果

次の表は、契約書に署名した場合と、署名を拒否した場合の結果を示しています。

契約の承認または却下の結果

契約書に署名	契約書への署名を拒否
• 契約書に署名する署名者が多数存在する場合は、次の順番の署名者に送信されます。 要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [署名処理待ち] に更新されます。 • 最後の署名者が文書に署名すると、法的契約レコードが作成されます。 文書のステータスが [契約署名済み] に更新されます。 • システム プロパティ sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate が true に設定されている場合、完了証明書が生成され、最終的な契約文書に追加されます。	• 契約書が要求者に返送されます。署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。 要求者は、ドキュメントをレビューし、ドキュメントの変更を要求し、署名用に署名者に再送信することができます。 要求の署名者のステータスが [キャンセル済み] に更新されます。 • 要求のドキュメントステータスが [保留中の署名] から [契約拒否] に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自筆署名のワークフロー

自筆署名のワークフローは、署名タイプが [自筆の署名] である法的要求が署名のために署名者に送信されるた時点でトリガーされます。

自筆署名の汎用ワークフローは、次のように進行します。

署名者として：

- 署名を要求するメール通知を受信します。
- メールに添付された契約書を開きます。
- 契約の添付ファイルを印刷します。
- 契約書の印刷物に署名し、要求者に返送します。

法的要求者として：

- すべての署名者から署名済みの契約書を受け取った後、PDF 形式のデジタルコピーを生成します。
- 契約書のデジタルコピーを法的要求に添付します。詳細については、「手書きで署名された契約を追加する」を参照してください。

手書きで署名された契約を追加する

法的要求者は、署名者から署名済みの契約書を受け取ったら、そのデジタル版を法的要求レコードに追加します。

始める前に
署名済み契約の PDF バージョンが必要です。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.

   > **注:**
   > 従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求 **(My Requests)**] を選択します。
3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。
4. リストから法的要求を選択します。
5. [契約のアップロード] を選択し、ファイルに移動します。
6. [開く] を選択します。
7. 間違ったファイルをアップロードした場合は、[アクション]ドロップダウンリストから[契約を再アップロード **(Reupload Contract)**] を選択して、正しい文書をアップロードします。
8. [完了してクローズ] を選択して、法的要求をクローズします。

   > **注:**
   > 法的要求がクローズされた後は、法的要求を変更することはできません。

タスクの結果
法的要求がクローズされると、最終的な契約書が添付されたメールが署名者に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約レビュー要求

営業チームのメンバーは、顧客からの問い合わせのために法律顧問を関与させ、顧客から提供された契約条件をレビューする必要がある場合の販売契約レビューのために、または法的ガイダンスのために、法的要求を送信できます。コマーシャル法務チームは、販売契約をレビューし、要求された契約サポートを提供できます。

機能

- 標準契約の変更およびコンテンツ変更のオンデマンド承認の要求を法務部門にルーティング
- アカウントセグメントや機会サイズなどの CRM データに基づいて事前定義された法務ガイダンスを提供する構成可能な回避ルール
- 契約ドラフティングのためのアドホック承認
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ

販売契約レビュー要求の設定

管理者は、販売チームメンバーが販売契約レビューの法的要求を送信するときに、アサインされているセールスアカウントと案件を確認できるように、次のアイテムを設定する必要があります。

- 販売契約の Microsoft Dynamics CRM の構成
- CRM システムからデータをプルするインポートセットジョブのスケジュール
- 販売契約の回避ルールの作成

販売契約レビュー要求 - ワークフロー

営業チームメンバーは、自分が所有する営業機会またはアカウントの販売契約に関する法務サポートを受けるための法的要求を送信できます。[送信] ボタンをクリックすると、定義された条件が要求に入力された情報と一致するように、回避ルールがシステムによってチェックされます。

- 回避ルールの条件が要求の詳細と一致しない場合、法的要求が送信され、法務販売契約グループにアサインされます。
- 回避ルールの条件が要求の詳細と一致する場合、事前設定された法務ガイダンステキストがダイアログボックスに表示されます。次のいずれかのアクションの実行を選択できます。
  - ガイダンスに従い、法的要求の送信をキャンセルします。
  - [ビジネス上の理由 **(Business justification)]** に適切な理由を入力し、要求を送信します。

法務部門は、一元的な場所から契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

servicenow

Legal Simple Contracts - 機密保持契約のワークフロー

Sales Contract Review Request workflow

Sales team members can submit legal requests for sales contract reviews when they have to engage legal counsel for customer queries, review the terms and conditions provided by customers, or for legal guidance. The commercial legal team can review the sales contract and provide the requested contract support.

Setup the following items in the application

- Configure Microsoft Dynamics CRM to import the sales representatives, sales accounts, and active opportunities data.
- Configure deflection, based on specified conditions, that will provide guidance to sales persons.
- (Optional) Integration with external storage provider to store signed contracts.

- Employee fills out the sales contract form with details like **Sales account** and **Opportunity**, that is pulled from the CRM system.
- (Optional) Employees upload sales contract document.
- System checks for deflection rules to provide legal guidance based on the entered information.
  - If no deflection rules match, then the legal request is submitted.
  - If the deflection rules match, preconfigured legal guidance, appears.
    - Follow the guidance and cancel submission.
    - To get more guidance, provide business justification and submit the request.
- (Optional) Fulfiller obtains ad hoc approval from stakeholders for documents.
- Fulfiller makes necessary revisions to the document and uploads it to the request.
- The sales contract document is

Submit a request for a sales contract when you have customer questions, need to engage legal counsel, or need a review of terms and conditions given by customers.

*What does your request involve?

Data Processing addendum

*Account

A. Datum Corporation

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Deal closure date

2022-05-04

Additional information

d attachments

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは、米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

販売契約レビューの法的要求の送信

販売契約のレビューと法務サポートを受けるために、法務部門に法的要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_contracts.sales_user

このタスクについて

販売契約のレビュー要求を送信して、法律顧問を関与させ、顧客の質問に対する回答を取得したり、顧客から提供された契約条件をレビューしたりすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.

   注:
   従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. [サービスカタログ **(Service Catalog)]** をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. [販売契約レビュー] 要求アイテムを検索して開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

販売契約レビューの入力フォーム

フィールド	説明
要求には何が含まれますか？	契約のカテゴリ 必要なカテゴリがリストにない場合は、[その他] を選択します。
[その他] の場合は詳細を入力します。	カテゴリの詳細 このフィールドは、[要求には何が含まれますか？] から [その他] を選択した場合にのみ表示されます。
アカウント	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた、自分が所有する営業アカウント **注:** アサインされた営業アカウントのみがリストされます。
機会	選択したアカウントに関連付けられているアクティブな機会のリスト 選択したアカウントに機会が関連付けられていない場合は、フィールドを空のままにします。 **注:** アサインされた機会のみがリストされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
取引クローズ日	CRM システムからプルされた、機会の予定クローズ日 必要に応じて、取引クローズ日を将来の日付に変更できます。
追加情報	販売契約に関する追加情報

5. オプション: 添付ファイル追加アイコン () をクリックして、添付ファイルを要求にアップロードします。
6. [送信] をクリックします。
   システムは、入力された情報に基づいてガイダンスを提供するために、回避ルールを確認します。
   - 回避ルールの条件が要求の詳細と一致しない場合、法的要求が送信されます。
   - 回避ルールの条件が要求の詳細と一致する場合、事前設定された法務ガイダンステキストがダイアログボックスに表示されます。次のいずれかのアクションの実行を選択できます。
     - ガイダンスに従い、法的要求の送信をキャンセルします。
     - [ビジネス上の理由 **(Business justification)]** に適切な理由を入力し、要求を送信します。

タスクの結果
法的要求が作成され、法務販売契約グループに割り当てられます。

販売契約レビュー要求の処理

法的契約サポートチームのメンバーは、要求された変更に従って販売契約書をレビューして修正します。改訂された契約書を要求にアップロードし、それを要求から直接要求者に送信します。

始める前に
実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン () をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合の法的要求またはその添付ファイルのための 法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始。
6. [アクティビティストリーム] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約書に必要な変更を加えます。
7. オプション: 要求者または他のステークホルダーとの 法務顧問センター からのメールを使用したコミュニケーション
8. 添付の契約書をダウンロードして、要求者が要求した変更を行います。
9. オプション: 販売契約が確定したら、法的契約リポジトリレコードを作成し、契約書を保存します。

   a. [法的契約] タブで、[新規] をクリックします。
   [法的契約] フォームが表示されます。フォームのほとんどのフィールドは法的要求フィールドから自動入力されています。

   b. 更新された契約書をアップロードします。

オプション	ステップ
契約書を要求にアップロードします。	[添付ファイル] セクションで、契約書ファイルを添付します。 ▪ 初めてファイルを添付する場合は、[参照] をクリックします。 ▪ 追加のファイルを添付する場合は、添付ファイル追加アイコン (+) をクリックします。
契約書を外部ストレージにアップロードし、そのリンクを追加します。	[署名済み契約] フィールドに、外部ストレージシステムにアップロードされた契約書の URL を入力します。

   c. [保存] をクリックします。

10. 法的要求を解決した後、[完了してクローズ] をクリックして要求をクローズします。

サードパーティの契約レビュー要求

従業員は法務部門によるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信できます。

特徴

サードパーティレビュー要求には次の機能が含まれています。

- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 契約書を ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティ (sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate) のサポート。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビュー要求 - ワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行することで、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組むことができます。

- 法的要求に添付された契約書をレビューし、必要な変更を行います。
- 変更された契約書を 法務顧問センター から直接、レビューのためにサードパーティの連絡先にメールで送信します。
- 法的要求のアクティビティストリームでサードパーティの連絡先から応答を表示します。

  すべての当事者によって契約文書が最終決定されるまでに、会社と第三者の間で複数回の修正が必要になる場合があります。

- 構成された電子署名システムで必須フィールドを追加して文書を完成させ、署名のために送信します。
- 電子署名を得るために必要な署名者 (内部および外部の両方) に契約文書を送信します。

すべての署名者が契約文書に署名すると、契約文書は ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法的契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

サードパーティの契約レビューの法的要求の送信

法務チームによるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

- サードパーティ契約のレビュー要求を送信して、法律顧問を関与させ、サードパーティの質問に対する回答を得たり、顧客から提供された契約条件をレビューしたりすることができます。
- 完了証明書は、システムプロパティ `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` を設定した場合にのみ生成されます。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.

   > **注:**
   > 従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. [サービスカタログ **(Service Catalog)]** を選択して、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
3. [サードパーティの契約レビュー] 要求アイテムを検索して開きます。
4. [サードパーティの契約レビュー] フォームで、フィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「サードパーティの契約レビューフォーム」を参照して ください。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果

添付されたサードパーティ契約書のレビューを求める法的要求が [新規] ステータスで作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法的要求の詳細の表示と追跡」を参照してください。

次のタスク
法務部門の契約サポートチームのメンバーは、要求を処理して契約をレビューし、署名を受けることができます。詳細については、「TPC レビュー要求の処理」を参照してください。

法的要求の変更

法務ユーザーは、法的要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約文書を更新されたバージョンに置き換えます。

始める前に
[新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求 **(My Requests)**] オプションから、送信した法的要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [変更要求 **(Edit Request)**]を選択します。
4. 要求の詳細を更新するか、添付された契約文書を更新されたバージョンに置き換えます。
5. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

TPC レビュー要求の処理

法的契約サポートチームのメンバーは、サードパーティ契約書をレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、法的要求内から電子署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

> **注:**
> 自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

> **注:**
> request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

5. [ドキュメントリビジョン] タブで、契約書のすべてのリビジョンを管理します。

   注:
   現在のドキュメントリビジョンを [準備完了] としてマークすると、[準備完了] としてマークされた以前のドキュメントバージョンはクリアされます。

6. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認のためにドキュメントを送信します。
7. 完了した契約書をレビューして変更を確認するように、ステークホルダーにメールを送信します。
   a. [メールの作成] をクリックします。
   b. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
   [宛先] フィールドには、要求に入力されたサードパーティの連絡先メールが事前に入力され、**[CC]** フィールドには要求者のメール ID が入力されています。
   c. [件名] にメールの件名を入力します。
   デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。
   d. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加] リンクをクリックしてドキュメントを追加し、ファイルのソースを選択します。
   契約書のリビジョンを [準備完了] とマークすると、デフォルトでメールに添付されます。
   e. メール本文にメッセージを入力します。
   f. [メールを送信] をクリックしてメールをすぐに送信するか、[ドラフトとして保存] をクリックして後で送信します。
8. [署名者] タブで、電子署名のために契約を送信する署名者を追加します。
9. すべてのステークホルダーが契約書のリビジョンに同意したら、[署名の準備] をクリックして、電子署名のためにドキュメントを準備し、署名者に送信します。
   ドキュメントのステータスが [内部法務レビュー] から [署名の準備] に更新されます。
10. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。
    a. 必要に応じて、電子署名ポータルにログインします。
    b. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。
    c. [署名] フィールドを含む必須フィールドを追加します。
    d. [送信] をクリックします。
    電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、契約書のステータスが [署名の準備] から [署名処理待ち] に更新されます。

次のタスク

1. 署名者は、契約書を確認して署名または拒否することができます。
2. ドキュメントのステータスは要求で確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- すべての署名者が契約書に署名すると、そのドキュメントのステータスが [契約署名済み] に更新されます。署名済み文書が添付またはリンクされている法的契約リポジトリレコードが作成されます。[法的契約] タブから法的契約リポジトリレコードにアクセスすることもできます。
- [署名者] タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。
- いずれかの署名者が契約書への署名を拒否すると、そのドキュメントのステータスが [契約拒否] に更新されます。契約書にさらに変更が必要な場合は、更新して署名者に再送信します。

3. 契約がすべての関係者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] をクリックして要求をクローズできます。

法的要求のキャンセル

サードパーティ契約リクエストが不要になった場合は、キャンセルします。

始める前に

重要:
署名用に送信された法的契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求 **(My Requests)]** オプションから、送信した法的要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [キャンセル要求 **(Cancel Request)]**を選択します。
4. ダイアログボックスに、要求がキャンセルされた理由を説明するコメントを入力します。
5. [キャンセルを確定]を選択します。

タスクの結果

- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 文書のステータスが「契約無効 (Contract Voided)」に変わります。
- 署名者に送信された文書の署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、法的要求が取り消されたことを示すメール通知を受け取ります。

署名済み契約ドキュメントのプレビューおよびダウンロード

署名済み契約ドキュメントをプレビューしてダウンロードします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

すべての署名者が契約ドキュメントに署名したら、最終的な契約ドキュメントと見なされ、法的契約 [sn_lg_contracts_repository] テーブルに保存されます。

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- 契約履行者は、契約ドキュメントを作成、表示、および更新できます。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約管理者のみです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 要求者は、法的要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する法的要求のウォッチリストに自分が含まれている契約ドキュメントのみを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの **[Simple Contracts]** で、 [法的契約] を選択します。
4. 法的契約のリストで会社名を選択し、契約を開きます。
5. 契約ドキュメントと関連する要求の詳細を確認します。
6. オプション: 契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部統合がアクティブで公開されている場合は、[詳細] タブの [署名済み契約] リストのリンクを選択して外部ストレージの場所を開き、契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合が利用できない場合は、[弁護士支援] サイドバーの添付ファイルアイコンを選択し、[添付ファイル] セクションでアクションアイコン ( ) をクリックして [ダウンロード] を選択します。

Legal Simple Contracts 参照

参照トピックには、Legal Simple Contracts で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Simple Contracts とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Legal Simple Contracts アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
契約管理者 [sn_lg_contracts.contracts_admin]	そのアプリの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を持つ、Legal Simple Contracts アプリのアプリケーション固	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
	有の管理者ロール。	
契約構成担当者 [sn_lg_contracts.contracts_config]	ドキュメントテンプレート、内部署名者、テンプレートルールなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。要求および事項のトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• connection_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user
契約履行者 [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	アサインされた契約要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
営業ユーザー [sn_lg_contracts.sales_user]	営業機会とアカウントデータの読み取りアクセス権を提供します。	sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

スケジュール設定済みデータインポートのインストール

予定されているデータインポート	説明
営業担当者のスケジュール設定済みデータインポート	CRM システムからすべての営業担当者データを営業担当者 [sn_lg_contracts_sales_representative] テーブルにプルします。 これは、設定された時刻に 1 日 1 回実行されるようにスケジュールされているメインのスケジュール設定済みデータインポートジョブです。
営業アカウントのスケジュール設定済みデータインポート	営業担当者に関連付けられたアカウントを営業アカウント [sn_lg_contracts_sales_account] テーブルにプルします。 このジョブは、営業担当者のスケジュール設定済みデータインポートジョブが完了した後に実行されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予定されているデータインポート	説明
営業機会のスケジュール設定済みデータインポート	営業担当者に関連付けられた機会を営業機会 [sn_lg_contracts_sales_opportuiity] テーブルにプルします。 このジョブは、営業アカウントのスケジュール設定済みデータインポートジョブが完了した後に実行されます。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
契約要求マッピング [sn_lg_contracts_repository_request_m2m]	一般契約サポート [sn_lg_ops_general_contract_support] テーブルの要求と、法的契約 [sn_lg_contracts_repository] テーブルの契約レコードの関係の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_lg_contracts_template_rule]	要求の入力データに基づいてテンプレート契約書を識別するルールを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
契約タイプ [sn_lg_contracts_type]	契約のタイプを格納します。
回避ルール [sn_lg_contracts_deflection_rule]	要求を送信しなくても要求に入力された情報に基づいて要求者に解決策を提供するために、販売契約レビューの回避ルールを保存します。 アプリケーションファイル [sys_metadata] テーブルを拡張します。
ドキュメントリビジョン [sn_lg_contracts_contract_draft]	法的要求の契約書の最初のドラフトおよびその他のリビジョンを保存します。
法的契約 [sn_lg_contracts_repository]	すべての署名済み契約書を保存します。
セールスアカウント [sn_lg_contracts_sales_account]	営業担当者に属する営業アカウントに関する情報を保存します。
営業アカウントの Import Sets [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた営業アカウントレコードのステージングテーブル
Sales Dynamics ステージングデータ [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	CRM システムからインポートされたデータを格納します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	データは、 スケジュール設定済みインポートセットジョブを使用して、Microsoft Dynamics CRM システムからプルされます。
営業機会 [sn_lg_contracts_sales_opportunity]	営業アカウントに関連付けられたすべての機会を保存します。 データは、 スケジュール設定済みインポートセットジョブを使用して、Microsoft Dynamics CRM システムからプルされます。
営業機会 Import Sets [sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた営業機会レコードのステージングテーブル
営業担当者 [sn_lg_contracts_sales_representative]	CRM システムから受け取った営業担当者を格納します。 データは、毎日実行されるスケジュール設定済みインポートセットジョブを使用して、Microsoft Dynamics CRM システムからプルされます。
営業担当者 Import Sets [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Microsoft Dynamics CRM システムからプルされた営業担当者レコードのステージングテーブル
署名者 [sn_lg_contracts_signer]	内部および外部の署名者の情報を保存します。
署名者構成 [sn_lg_contracts_signer_config]	内部署名者と、ドキュメントテンプレートの参加者フィールドの間のマッピングを保存します。
署名者タスク [sn_lg_contracts_signer_task]	契約文書に署名するための署名者の順序と要求の現在の署名ステータスを含む、すべての署名者情報を保存します。

サードパーティの契約レビューフォーム

サードパーティの契約レビューフォームは、サードパーティ契約をレビューしてもらうための法的要求を法務部門に送信するために使用されます。

サードパーティの契約レビューの法的要求の送信。

サードパーティの契約レビューフォーム

フィールド	説明
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	契約を署名する必要があるサードパーティタイプ
契約の目的	契約の対象および目的

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビューフォーム (続く)

フィールド	説明
契約タイプ	契約のタイプ アクティブな契約タイプのみがフィールドに表示されます。詳細については、「 契約タイプの作成」を参照してください。
契約ドキュメントをアップロード	法務部門によってレビューされる契約書。
会社の正式名	契約を署名する必要があるサードパーティの正式名。
予定完了日	契約レビューを完了する必要がある日付。
他の当事者の法的連絡先名	連絡先であるサードパーティのユーザーの名前
他の当事者の法的連絡先メールアドレス	連絡先のメールアドレス。

[store-future: BEGIN review]

ServiceNow 法務契約 5月リリース

ServiceNow 法務契約 は、法務契約要求の送信、レビュー、最終決定、および管理を可能にします。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。

開始するには

探索 の ServiceNow 法務契約機能と利点について説明します。	構成 ServiceNow 法務契約 をインストールして設定します。	使用方法 法的要求の送信、ドキュメントテンプレートと条項の管理、署名の要求、および外部ストレージの使用に使用します Contract Management Pro 。
管理 法的要求と法的契約の管理	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとヘルプの取得

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 独自のアプリを作成する方法の詳細については、開発者サイトを参照してください。
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

[End]

Contract Management Pro の詳細

サンプルワークフローを通じて Contract Management Pro の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

Contract Management Proの概要

Contract Management Pro は、契約テンプレートを作成し、法務契約要求を送信、レビュー、確定、および管理できるアプリケーションスイートです。Contract Management Pro アプリケーションは次のとおりです。

- 契約コア
- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用した契約コントロールの追加
- ServiceNow 法務契約

Contract Management Pro のメリット

メリット	機能	ユーザー
条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。	条項管理	契約構成担当者
送信された要求に従って契約またはドキュメントの生成に使用される契約テンプレートまたは標準のレターを作成します。	Word ドキュメントテンプレート	契約構成担当者
アドインを使用して、macOS システムおよび Windows システム上の Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加します。コンテンツコントロールを手動で追加できるのは、Windows システム上のみです。	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用した契約コントロールの追加	契約構成担当者
法務契約要求を送信、レビュー、確定、および管理します。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。	ServiceNow 法務契約	• 法務ユーザーおよび契約ユーザー • ServiceNow 法務契約 履行者

Contract Management Pro のワークフロー

次のエンドツーエンドワークフローのサンプルは、さまざまなユーザーが連携して基盤データを構成し、法務契約要求を送信、レビュー、および確定する方法を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約コアのワークフロー

ServiceNow 法務契約 構成担当者は、以下のアクションを実行してエンドツーエンドの契約コアワークフローを設定します。

1. 法務構成担当者は、法務ユーザーが法務契約の要求を送信するために使用する法務問診票フォームを作成します。
2. 契約構成担当者は契約タイプを作成し、契約モデルに関連付けます。
3. 契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートで使用する条項とそのバリエーションを作成します。
4. 契約構成担当者は、契約ドキュメントの生成に使用するドキュメントテンプレートを作成します。
5. 契約構成担当者は、署名者のプレースホルダーを構成します。
6. 契約構成担当者は、契約テンプレートで使用される情報を自動的に入力するためのテンプレートマッピングを完了します。
7. 契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートを公開して使用可能にします。
8. 契約構成担当者は、テンプレート選択ルールを作成して、法的要求に対する契約ドキュメントの生成に使用する契約テンプレートと内部署名者を特定します。
9. 契約構成担当者は、契約を保存し、契約ドキュメントに追加されたデータをマッピングする契約リポジトリを定義します。
10. 契約構成担当者は、署名された契約ドキュメントとそのリビジョンを保存する外部ストレージを構成します。
11. 契約構成担当者は、署名者が契約ドキュメントに電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

機密保持契約の要求ワークフロー

機密保持契約 (NDA) 契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

1. 法務構成担当者は、NDA 要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「Contract Management Pro を設定」を参照してください。
2. 法的要求者が、NDA 問診票要求フォームに入力します。
3. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
4. 変更が必要な場合は、法的要求者が要求を編集します。
5. 要求の編集時にいずれかの条件が変更されると、契約書が動的に更新されます。
6. 契約書で変更が必要な場合は、法的要求者が変更要求を送信します。変更要求が法務履行者に送信されます。
7. 法務履行者は契約書を更新し、ドキュメントリビジョンを作成し、契約を要求者に返送します。
8. 要求者がアドホックレビューを開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
9. 法的要求者は、生成された契約書をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。
10. すべての署名者が必要な署名を送信します。
11. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
12. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビュー要求のワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行して、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組みます。

- 法務ユーザーは、サードパーティの契約レビュー要求を作成します。
- 法務ユーザーは、単一の契約または複数の契約とその補足ドキュメントをアップロードし、分類します。
- 法務履行者は、法的要求に添付された契約書をレビューします。
- 必要に応じて、法務履行者はレビュープロセス中に契約書と補足ドキュメントを再分類します。
- 法務履行者は、契約書に必要な変更を加えます。
- 法務履行者は、変更された契約を法的要求にアップロードします。
- 法務履行者は、変更された契約書を 法務顧問センター から直接、レビューのためにサードパーティの連絡先にメールで送信します。
- 法的要求のアクティビティストリームでサードパーティの連絡先から応答を表示します。

  すべての当事者によって契約文書が最終決定されるまでに、会社と第三者の間で複数回の修正が必要になる場合があります。

- 法務履行者は、契約書に契約を添付する順序を指定して署名の準備をします。
- 法務履行者は、署名のために契約書を送信します。
- 法務履行者は、構成された電子署名システムで必須フィールドをドキュメントに追加し、署名のために送信します。
- すべての署名者が必要な署名を送信します。
- 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

契約コア

サンプルワークフローを通じて 契約コア の詳細について学習し、それがもたらすメリットを確認してください。

契約コアの概要

契約コア は、条項、条項バリエーション、Word ドキュメントテンプレートのライブラリを効果的に管理できます。

条項バリエーション

条項バリエーションはコンテンツのブロックであり、契約ドキュメントに動的に追加できるため、同じタイプの要求に対して複数のテンプレートを用意する必要はありません。たとえば、機密保持契約書で、署名する法人の地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。そこで、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。

条項

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word ドキュメントテンプレート

契約テンプレートやドキュメントテンプレートを使用して契約ドキュメントや標準のレターを生成すれば、要求ごとにゼロから手動で入力する時間と労力を節約できます。法務事業部門は Word ドキュメントテンプレートを使用して、従業員が法的要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む法的契約書を生成できます。たとえば、機密保持契約の契約テンプレートを作成して、機密保持契約ドキュメントを生成できます。

契約コア のメリット

メリット	機能	ユーザー
条項と条項バリエーションのライブラリを効果的に管理します。	条項管理	契約構成担当者
送信された要求に従って法務契約または標準のレターを生成するための、契約テンプレートまたは Word ドキュメントテンプレートを作成します。	Word ドキュメントテンプレート	契約構成担当者

条項管理

契約コア は、条項、条項バリエーション、Word ドキュメントテンプレートのライブラリを効果的に管理できます。

条項管理の機能

- 条項および条項のバリエーション管理。
- 契約テンプレート管理。
- 契約要求と契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピング。

条項管理のメリット

- 条項管理を使用して、条項のバリエーションのライブラリーを効果的に管理します。
- 条項のバリエーションを使用して、指定された条件に応じて契約にコンテンツを動的に配置します。
- 契約テンプレートを使用すると、さまざまな状況の契約を手動で作成しなくても、さまざまな条件の法務契約を動的に生成できます。

Word ドキュメントテンプレート

Word ドキュメントテンプレート は、契約コア の一部であり、送信された要求に従って契約ドキュメントやドキュメントを生成するために使用されるテンプレートや標準レターを作成できます。

Word ドキュメントテンプレート 機能

- 標準契約書 (機密保持契約 (NDA) など) の Microsoft Word 形式の契約テンプレートのサポート。
- ドキュメントテンプレートのコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名、および署名日のコンテンツコントロールのサポート。
- ドキュメントテンプレートで署名者を設定できるように、ドキュメントテンプレートに参加者プレースホルダーを追加するためのサポート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Word ドキュメントテンプレート のメリット

- Microsoft Word のドキュメントテンプレートは、PDF や HTML テンプレートよりも簡単にレビュー、マーク、および変更できます。
- ドキュメントテンプレートは、修正の必要性を減らし、ドキュメント全体で統一性を維持します。
- フィールド、条項、署名、および署名日のマッピングと条件を使用して、動的なコンテンツ生成を設定できます。
- 契約承認のために署名者を自動的にアサインします。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用した契約コントロールの追加

Microsoft Word アドインを使用すると、Windows と macOS の両方のシステムで Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加できます。コンテンツコントロールは、ドキュメントテンプレート

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインの機能

- ドキュメントテンプレートのコンテンツのプレースホルダーとして機能する、フィールド、条項、署名者、署名、および署名日のコンテンツコントロールを追加するためのサポート。
- デスクトップまたはオンラインバージョンの Microsoft Word を使用した Windows と macOS の両システムでコンテンツコントロールを追加するためのサポート。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインのメリット

Microsoft Word アドインを使用すると、macOS システムおよび Windows システムにコンテンツコントロールを追加できます。コンテンツコントロールを手動で追加できるのは、Windows システム上のみです。

ServiceNow 法務契約

ServiceNow 法務契約 は、法務契約要求の送信、レビュー、最終決定、および管理を可能にします。法務部門は、一元的な場所から送信された契約の法的要求を管理および処理できます。

機能

- 要求の追跡、承認、および実行のワークフロー。
- 外部ストレージプロバイダーと統合して、最終的な署名済み契約ドキュメントを格納します。
- 電子署名と一括署名のサポート。
- すべての署名済み契約ドキュメントの一元化されたリポジトリ。
- 独自の用紙向けの Word 契約テンプレートをサポートします。
- サードパーティの契約レビュー要求に複数の契約書および補足ドキュメントを追加するためのサポート。

利点

- 機密保持契約およびサードパーティの法的要求をレビューして確定するための法務サポート。
- 法務顧問センター で複数の要求を同時に追跡、優先順位付け、および処理することが可能。
- 法務契約全体で統一し、修正を減らすための契約テンプレート。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約を監視し、タイムリーなアクションを実行するための自動通知。
- サードパーティの契約レビューに対する複数ドキュメントのサポートにより、単一の要求で複数の契約ドキュメントをレビューして確定できます。

Contract Management Pro の構成

ServiceNow 法務契約 および ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールします。法務契約要求を管理するための要件を設定します。

ServiceNow 法務契約 のインストール

ServiceNow 法務契約 アプリケーションをインストールします。このアプリケーションは、関連する ServiceNow　Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の ServiceNow 法務契約 (sn_lg_cnt) アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：管理者

このタスクについて
ServiceNow 法務契約 とともに次のアイテムがインストールされます。

- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

詳細については、「ServiceNow 法務契約 とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ServiceNow 法務契約 (sn_lg_cnt) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする

admin ロールを持っている場合は、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contract プラグイン (sn_cm_word_addin) をアクティブ化できます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Word add-in for ServiceNow Contracts プラグイン (sn_cm_word_addin) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

> **注:**
> ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する

管理者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Office** 用 **ServiceNow** アドイン > **Office** アドインマニフェスト.
2. [Office マニフェスト] リストから、**[ServiceNow** 契約 **(ServiceNow Contracts)]** を選択します。
3. [マニフェストをダウンロード] を選択して、ファイルをダウンロードします。
4. アドインを構成します。

タスクの結果
[ServiceNow 契約 **(ServiceNow Contract)]** アドインは、[ホーム] リボンで使用できます。

Contract Management Pro を設定

契約および法務構成担当者は、ユーザーが契約テンプレートを作成して法務部門に法務契約要求を送信できるように、Contract Management Pro を使用するための要件を設定します。

法務契約取り込みワークフローの作成

レコードプロデューサーを作成し、ベースシステム設定を構成して、法務契約取り込みワークフローを作成します。これにより、従業員が法務契約に関する法務部門のガイダンスを要求できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_config、admin

このタスクについて
契約要求に関する法務サポートはワークフローに基づいて機能するため、取り込みプロセスの設定時に具体的な情報を指定する必要があります。

2 つのレコードプロデューサー、[機密保持契約] と [サードパーティの契約レビュー] はすぐに利用できます。

手順

1. 新しい契約タイプのレコードプロデューサーを作成します。
   詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。フォームで新しい契約タイプのレコードプロデューサーに次のように指定する必要があります。

   a. [テーブル名] フィールドで、法務契約の要求 [sn_lg_ops_contract_request] テーブルを選択します。
   契約ワークフローは、法務契約の要求テーブルに関連付けられています。

   b. 問診票フォームで契約タイプのユーザー入力が必要な場合は、[変数] 関連リストで [新規] を選択し、参照タイプの変数を追加します。
   [タイプ仕様] タブの契約タイプテーブル [sn_cm_core_contract_type] に変数をマッピングします。

   変数の作成の詳細については、「サービスカタログ変数の作成」を参照してください。

   c. 契約に外部関係者の署名が必要な場合は、[変数セット] 関連リストで [編集] を選択し、[外部署名者の詳細] 変数セットを追加します。

2. 契約実務エリアに新しい問診票フォームを追加します。
   詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。それぞれのフィールドに以下の詳細情報を指定します。

   a. [タイプ] ドロップダウンリストから [要求] を選択します。

   b. [オプション] フィールドで [[アサイン先] フィールドは必須ではありません **(Assigned To field not mandatory)]** を選択します。

   c. サードパーティの契約問診票では、[テンプレートからドキュメントを生成 **(Generate Document from Template)]** オプションを有効にしないでください。

   d. [要求レコードプロデューサー] フィールドから、ステップ 1 で作成したレコードプロデューサーを選択します。これは問診票フォームに関連付けられます。

3. ビジネスルールを変更して、カスタム問診票フォームのデータ同期を有効にします。
   詳細については、「実務エリアテーブルの設定」を参照してください。

4. 自己論文を使用する機密保持契約書の問診票フォームの場合は、契約テンプレートの作成。
   [条件] で、新しい契約用に追加された新しいカテゴリを選択する必要があります。

5. 自分の用紙を使用する機密保持契約の問診票フォームで、法務契約要求が法務ユーザーによって作成されている場合は、契約テンプレートルールの構成。

6. 法的要求の [標準チケット] ページで設定を構成します。

> **注:**
> ServiceNow 法務契約 アプリケーションスコープで次の設定を更新する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 標準チケット > 標準チケット構成.

b. **sn_lg_ops_request** チケット構成を選択します。

c. [チケット構成] フォームの [タブ構成] 関連リストで [ドキュメント] を選択します。

d. [タブ構成] フォームで、[表示] フィールドに条件 [カテゴリ][次の値に等しい **(=)][<**カテゴリ名**>]** を追加します。<カテゴリ名> は、新しい契約用に作成されたカテゴリです。

e. [更新] を選択します。

f. [プレビュー] タブ構成について手順 6c ～ 6e を繰り返します。
詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。

次のタスク
法的要求の転送の有効化

法的要求の転送の有効化

管理者は、一般的な法的要求を契約実務エリアに転送できるようにビジネスルールを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
ビジネスルールは、契約要求の生成に使用されるカスタムレコードプロデューサーがある場合にのみ設定する必要があります。カスタムレコードプロデューサーの作成方法の詳細については、「クラシック環境を介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」および「カタログビルダーを介した法務サービスのレコードプロデューサーの作成または変更」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. *Initializing Legal Contract* ビジネスルールを開きます。
3. [実行タイミング **(When to run)]** タブで、カスタムレコードプロデューサーの新しい OR 条件を追加します。
   a. フィルター条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[<record-producer>]** を設定します。
   b. **[AND]**を選択します。
   c. フィルター条件 [質問]**[<record-producer>][<mandatory-question>]**[は (空) でない] を設定します。
4. [更新] を選択してビジネスルールを保存します。

インポートされた条項を表示するビジネスルールの設定

管理者として、インポートされた条項を表示するようにビジネスルールを設定します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. *Set scope to Legal Application*ビジネスルールを開きます。
3. [実行タイミング] タブで、新しい AND 条件を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 次のフィルター条件を設定します：[テーブル][次の値を含まない] **[sn_lg_ops_contract_request]**。
5. [更新] を選択してビジネスルールを保存します。

契約関連コア要素のセットアップ

契約構成担当者は、法的要求が送信されたときに契約ドキュメントを生成するために使用される条項、条項バリエーション、および契約テンプレートのライブラリを作成および管理します。

ServiceNow 法務契約のセットアップ

次のタスクを実行して、契約ドキュメントの生成に使用する条項、条項バリエーション、および契約テンプレートを作成および管理します。

契約タイプの作成

さまざまなタイプの法務契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

内部署名者の設定

ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加して、要求の契約ドキュメントに自動的に追加されるようにします。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。

契約テンプレートを設定する

法務契約要求を送信するときに使用できる .docx タイプの契約テンプレートを作成して、事前定義されたコンテンツを含む標準的な法務契約を生成します。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

システムプロパティをアクティブ化して、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

標準ドキュメントとレターのセットアップ

標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成

契約タイプの作成

契約構成担当者は、さまざまなタイプの契約要求を定義する契約タイプを作成し、それを契約モデルに関連付けます。

始める前に

アプリケーションがグローバルスコープになっていることを確認します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約タイプ.
2. 契約タイプを作成または変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約タイプを作成するには、[新規] を選択します。
- 既存の契約対応を変更するには、リストから契約タイプを開きます。

3. [名前] フィールドに、契約タイプの一意の名前を入力します。
4. [説明] フィールドに、契約タイプの説明を入力します。
5. [アクティブ] をオンにすると、この契約タイプが有効になります。
   ドキュメントテンプレート、契約リポジトリ、およびサードパーティまたは NDA 契約関連の法務契約要求では、アクティブな契約タイプのみを使用できます。
6. 契約モデルを追加します。

   a. [契約モデル] 埋め込みリストで、[新しい行を挿入] をダブルクリックします。

   b. [リストを使ったルックアップ] アイコン ( ) を選択します。
   契約モデルのリストが表示されます。

   c. 契約モデルをリストから選択するか、新規に作成します。

   注:
   契約モデルを 1 つだけ契約タイプにマッピングします。複数の契約モデルを追加した後に契約タイプレコードを保存しようとすると、エラーが表示されます。

7. 契約タイプを保存します。
   - 新しい契約タイプを保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の契約タイプに対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

内部署名者の設定

契約構成担当者は、ユーザーを内部署名者として定義し、その署名者を契約テンプレートに追加できます。署名者は、テンプレートから生成された契約ドキュメントにも追加されます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 内部署名者.
2. 内部署名者を定義または変更します。
   - 新しい内部署名者を定義するには、[新規] を選択します。
   - 既存の内部署名者を変更するには、リストから内部署名者を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

   署名者の新規レコード

フィールド	説明
内部署名者	内部署名者として指定されたユーザー。 リストには、ユーザー [sys_user] テーブルのユーザーが表示されます。ルックアップリストからユーザーを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
認定署名者名	選択したユーザーの正式名。
署名者の役職	選択したユーザーの正式な役職。
署名者のメール	選択したユーザーのメール ID。

4. 内部署名者を保存します。
   - 内部署名者を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の内部署名者に対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

ドキュメントテンプレートカテゴリの作成

契約構成担当者は、ドキュメントテンプレートカテゴリを作成すると、類似のドキュメントを簡単に識別でき、適切なドキュメントテンプレートをより簡単に見つけることができます。たとえば、NDA-Japan のドキュメントテンプレートカテゴリでは、日本の機密保持契約をグループ化できます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > ドキュメントテンプレートカテゴリ.
2. [名前] フィールドで、カテゴリの名前を入力します。
3. [アクティブ] を選択して、カテゴリをアクティブにします。
4. [送信] を選択してカテゴリを保存します。

契約テンプレートを設定する

契約テンプレートを作成して、要求タイプに基づいて契約書を簡単に生成 Microsoft Word します。

契約テンプレートは、コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを入力として受け取ります。コンテンツコントロールによりマークされたコンテンツが解析され、条項と条項のバリエーションの作成に使用されます。

コンテンツコントロールは、手動で追加することも、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して追加することもできます。単一の契約テンプレートに対して使用する方法は 1 つだけです。

注:

macOS にコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムでも使用できるアドインメソッドを使用する必要があります。手動では、Windows システムにのみコンテンツコントロールを追加できます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する。
- コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを作成し、コンテンツコントロールを追加します。

始める前に

ホームページに移動し、ヘッダーのアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択して、アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されているかどうかを確認します。そうでない場合は、[アプリケーションスコープ] リストアイテムからそのスコープを選択します。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	.docx タイプの Microsoft Word ドキュメントをアップロードします。このドキュメントは、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用したメタデータ、署名者、および条項のコンテンツコントロールを含む更新バージョンに置き換えられます。
ステータス	初期ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
   たとえば、機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。
5. [保存] を選択します。

タスクの結果

契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

ServiceNow 契約向け **Microsoft Word** アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してコンテンツコントロールを追加します。コンテンツコントロールは、契約テンプレートのプレースホルダーとして機能します。

契約ドキュメントのフィールド、変数、および変数セットのメタデータの追加と設定

契約構成担当者は、フィールド、変数、変数セットのメタデータを追加および構成して、契約ドキュメントに情報を事前に入力します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

このタスクについて
フィールド、変数、および変数セットに追加されたメタデータは、契約ドキュメントで使用される値のプレースホルダーとして機能します。

- フィールドマッピングタイプのメタデータは、契約テンプレートが関連付けられているテーブルから値を取得します。
- 変数タイプのメタデータは、レコードプロデューサーから値を取得します

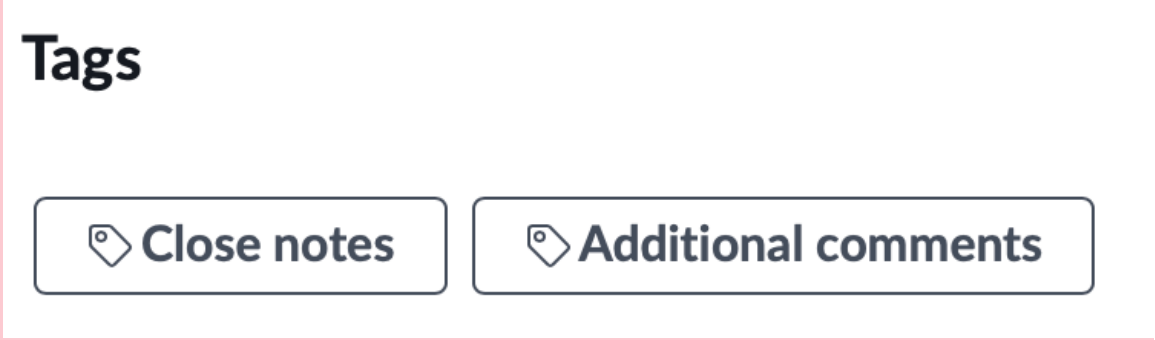
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
   グローバルアプリケーションスコープで作成されたテンプレートのみが表示されます。
5. Microsoft Word で、メタデータを追加する場所にカーソルを置きます。
6. [メタデータ] タブで、[メタデータマッピングを作成] を選択します。
7. [マッピングの作成] フォームの [タイプ] フィールドで、追加するメタデータのタイプ (フィールドマッピングまたは変数) を選択します。
8. [作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されます。



- メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

注:

sys_id 変数をインクルードした場合は、正しく表示されるようにこのスクリプトを調整する必要があります。詳細については、「生成された契約ドキュメントに sys_id 表示値を表示する」を参照してください。

9. オプション: タイルを選択して目的の場所に移動することで、メタデータをドキュメント内の他の場所または Word ドキュメントのヘッダーまたはフッターに追加します。
10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [テンプレートマッピング] 関連リストに移動して、メタデータを表示します。

ServiceNow® 契約向け Microsoft® Word アドインを使用して契約の署名者を追加および構成する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して署名者を追加および構成します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

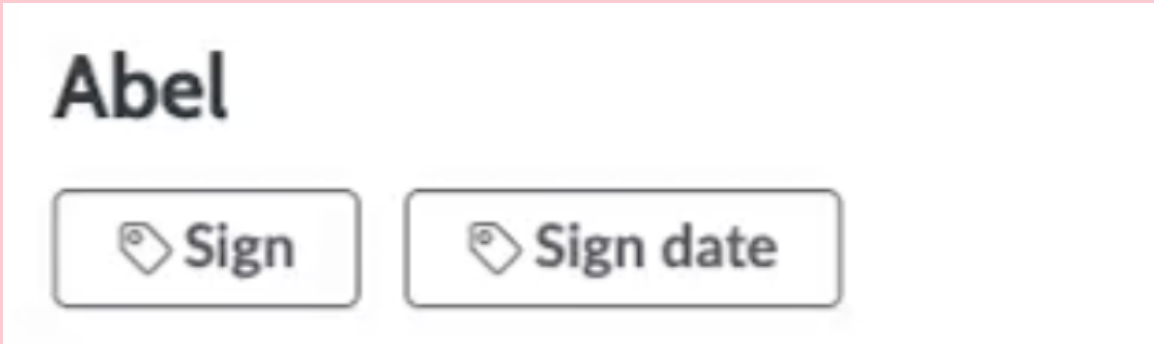
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. アドイン画面の [テンプレート] タブで、メタデータを追加する契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブで、[署名者を追加] を選択します。
6. 参加者を内部ユーザーまたは外部ユーザーとして追加して構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [作成] を選択します。
   - 署名者が追加され、署名者カードが表示されます。
   - 署名者は、指定された値に応じて内部または外部としてマークされます。
   - 追加された署名者には、署名と署名日メタデータが含まれます。



8. ドキュメントに署名メタデータを配置します。
   a. 署名を追加する場所にカーソルを置きます。
   b. メタデータを配置する署名タグを選択します。
9. ドキュメントに署名日メタデータを配置します。
   a. 署名日を追加する場所にカーソルを置きます。
   b. メタデータを配置する署名日タグを選択します。
10. オプション: ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [参加者] 関連リストに移動して、署名者の詳細を表示します。

タスクの結果
署名者の詳細とメタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションを契約に追加します。

始める前に
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されている必要があります。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

アクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスの契約テンプレートが存在する必要があります。詳細については、「コンテンツコントロールを含める契約テンプレートを作成する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. ログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください

4. [テンプレート] タブで、条項を追加または変更する契約テンプレートを選択します。
5. [条項] タブに移動します。
契約テンプレートで選択したテーブルに関連付けられている有効な条項のリストが表示されます。
6. Microsoft Word の [ホーム] リボンで、書式設定マークの表示/非表示アイコン (¶) を選択して、書式設定の記号を表示します。
7. Microsoft Word ドキュメントで、段落終了記号 (¶) とともにタグ付けするコンテンツを選択します。
8. 既存の条項バリエーションを使用するか、条項を作成するか、条項バリエーションを作成することによって、コンテンツを条項にマッピングします。
1 つの条項を複数のコンテンツにマッピングすることはできません。
9. オプション: [マッピングされた条項を表示] 切り替えスイッチを選択して、マッピングされた条項を表示します。

タスクの結果

- 選択したコンテンツに条項のタグが付けられます。
- 条項の詳細が ServiceNow インスタンスに同期されます。条項の詳細にアクセスするには、ServiceNow インスタンスにログインし、契約テンプレートの [インポートされた条項] 関連リストに移動します。

次のタスク

コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する

コンテンツコントロールを含む **Microsoft Word** ドキュメントをアップロードして解析する

法務構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートに使用されるコンテンツコントロールを Microsoft Word ドキュメントに追加した後、ドキュメントを ServiceNow インスタンスにアップロードします。

始める前に

ドキュメントをアップロードする前に、条項のメタデータ、署名者の詳細、およびコンテンツコントロールを追加します。アップロードされたドキュメントは、ServiceNow インスタンスに入力されたコンテンツコントロールとデータについて解析されます。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する」を参照してください

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールを含むドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. [続行] を選択してドキュメントを選択します。
5. [添付ファイルを選択] 画面で、[ファイルを添付] を選択して、コンテンツコントロールを含む同じファイルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アップロードするドキュメントのファイル名と契約ドキュメントテンプレートでアップロードしたドキュメントのファイル名が異なる場合は、アップロードを続行するかどうかを確認するメッセージが表示されます。

6. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)**] を選択して、契約テンプレートの既存のドキュメントをアップロードしようとしているドキュメントに置き換え、インスタンスの ServiceNow コンテンツコントロールを解析します。

次のタスク

条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築。

条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築

契約コンフィギュレーターとして、条項マッピングを完了し、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメントでマークされたコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリを構築します。

始める前に

- アプリケーションスコープが [グローバル] に設定されていることを確認します。それ以外の場合は、次の操作を行います。
  1. 右上隅にあるアプリケーションスコープアイコン ( ) を選択します。
  2. ドロップダウンで、アプリケーションスコープを構成するオプションを選択します。
  3. フィルターナビゲーターで、[グローバル] を検索して選択します。
- ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、Microsoft Word ドキュメント内の条項と条項バリエーションをマッピングする詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して条項と条項バリエーションをマッピングする」を参照してください
- コンテンツコントロールを使用してドキュメントをアップロードし、解析します。詳細については、「コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

Microsoft Word ドキュメントからインポートされた条項は、条項バリエーションの条項ライブラリを構築するために使用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから、条項マッピングを完了する契約テンプレートを開きます。
3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. [条項マッピングを完了する] を選択します。
   - マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
   - マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
     - 契約タイプが選択されていない。
     - すべての条項に分類がアサインされていない。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
- [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。

5. [更新] を選択して契約テンプレートを保存します。
6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

コンテンツコントロールを手動で追加した契約テンプレートの作成

コンテンツコントロールを手動で追加して、契約テンプレートを作成します。

Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加

契約構成担当者は、コンテンツをコンテンツコントロールでマークして契約テンプレートとしてインポートする Microsoft Word ドキュメントを準備し、効率的に解析および再利用できるようにします。

始める前に
Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加するには、Windows システムを使用していることを確認してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. Microsoft Word で、契約テンプレートとしてインポートするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word に [開発者] タブを表示します。
   詳細については、Microsoft Office 365 ドキュメントの「[開発者] タブを表示する」を参照してください。
3. タグ付けするコンテンツを選択します。
4. [開発者] タブで [プレーンテキストコンテンツコントロール **(Plain Text Content Control)**] を選択します。
5. [開発者] タブで [プロパティ] オプションを選択します。
6. [コンテンツ コントロールのプロパティ] ダイアログボックスで、コンテンツコントロールのタイトルを入力します。
7. タグ値を入力します。

注:

- タグ名では大文字と小文字が区別されません。2 つのタグ名が「clause_PURPOSE」と「clause_purpose」のように指定されている場合、どちらも同じ扱いになります。
- タグの最大文字数は 200 文字です。

タグ名には、コンテンツコントロールタイプのプリフィックスが含まれています。

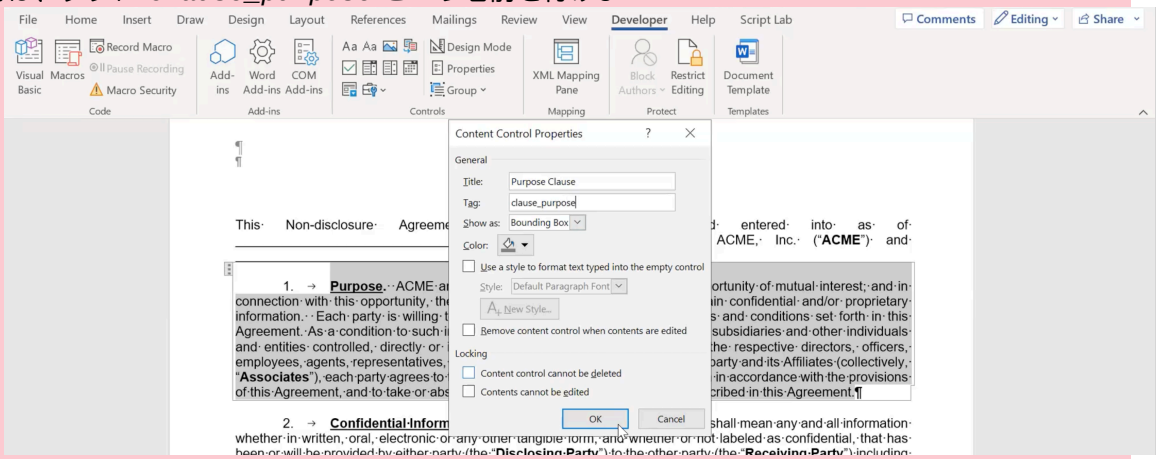
サポートされているコンテンツコントロールタイプ

コンテンツコントロールタイプ	説明
field_	メタデータを示します。
clause_	条項を示します。
signature_	署名を示します。
sign_date_	署名日を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、目的条項にコンテンツコントロールを追加する場合は、タグに *clause_purpose* という名前を付けます。



8. **[OK]** を選択します。

契約テンプレートの作成

契約テンプレートを作成して、従業員が契約要求を送信するときに事前定義されたコンテンツを含む標準契約を生成するために使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
ステータス	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケー	契約テンプレートが属するアプリケーション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ション	このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

ドキュメントを選択すると、[参加者]、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、および [テンプレートマッピング] 関連リストが表示されます。

4. [契約タイプ] フィールドで、契約タイプのカテゴリを 1 つだけ選択します。
機密保持契約のテンプレートを作成する場合は、契約タイプとして [機密保持契約] を選択します。
5. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされたコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
サポートされているコンテンツコントロールとタグ付けガイドラインの詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
   - プリフィックスとして *clause_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[インポートされた条項] 関連リストに表示されます。
   - プリフィックスとして *field_*、*signature_*、*sign_date_* が付いているコンテンツコントロールは、ドキュメントから派生し、[テンプレートマッピング] 関連リストに表示されます。
6. [保存] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートは [ドラフト] ステータスで保存されます。

参加者の作成と構成

契約書の署名者としてアサインされるユーザーのプレースホルダーとして機能する参加者を追加および構成します。

始める前に
契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [参加者] 関連リストに移動し、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

> **注:**
> [ドキュメントタスクテンプレート]、[期日ソース]、および [期日オフセットタイプ **(Due offset type)**] の値を指定しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

参加者の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	マッピングされた参加者の一意の表示名。 **注:** 名前の長さは、Word ドキュメントテンプレートで署名者に割り当てられた長さ以下にする必要があります。
アクション	このフィールドは、自動的に [署名 (Sign)] に設定されます。
順序	参加者がアクションを完了するためにタスクを開始する必要がある順番。
テーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートの関連テーブルに自動的に設定されます。

5. 参加者を内部または外部の署名者として設定します。

6. [送信] を選択します。

インポートされた条項の分類とマッピング

インポートされた条項を分類してマッピングし、契約テンプレートの条項のコンテンツを使用します。

始める前に

契約テンプレートの条項を定めるには、Microsoft Word ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。詳細については、「契約テンプレートの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

インポートされた条項には、コンテンツコントロールによってマークされた Microsoft Word ドキュメントから抽出されたコンテンツが含まれています。インポートされた条項を分類してマッピングすると、インポートされた条項で利用可能なコンテンツを含む条項バリエーションの条項ライブラリが構築されます。

条項バリエーションの詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [インポートされた条項] 関連リストに移動します。
4. インポートされた条項で利用可能なコンテンツを使用して既存の条項バリエーションを更新するか、そのコンテンツで新しい条項または条項バリエーションを作成します。

5. [条項マッピングを完了する] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- マッピングが成功すると、[条項マッピング] 関連リストに、マッピングされた条項の詳細とその契約タイプが表示されます。
- マッピングが成功しなかった場合は、エラーメッセージが表示されます。考えられる原因は次のとおりです。
  - 契約タイプが選択されていない。
  - すべての条項に分類がアサインされていない。
  - [新規の条項] に分類されている条項が空ではなく、条項にマッピングされている。
  - [既存の条項] または [変更なし] に分類されている条項に、条項がマッピングされていない。

6. オプション: 条項に関連付けられた条項バリエーションを表示するには、条項の [階層リストの表示/非表示] アイコン ( ) を選択します。

契約テンプレートマッピングの更新

契約書に記載する情報を事前に入力するためのテンプレートマッピングを更新します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。
4. 更新するフィールドを選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[テンプレートマッピング] フォーム

フィールド	説明
フィールド名	このフィールドには、自動的にフィールド名が入力されます。例：会社
ドキュメントフィールド	このフィールドには、自動的にドキュメントフィールド名が入力されます。フィールド名には、フィールドタイプのプリフィックスが付きます。例：field_companyName。
ドキュメントフィールドタイプ	マッピングされるフィールドのタイプ。以下から選択可能です。 ○ テキストフィールド：メタデータのプレースホルダー。 ○ 署名：電子署名プロセス中の署名のプレースホルダー。 ○ 署名日：署名日のプレースホルダー。
プレビュー値	テンプレートをテストするときにプレースホルダーの代わりに使用されるフィールドマッピング値。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
フォーマット	参加者が値を入力する形式。参加者が指定された形式で値を入力しないと、参加者に検証エラーが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
読み込み専用	選択された参加者によるフィールドの編集を有効にするオプション。
アクティブ	テンプレートマッピングをアクティブ化するためのオプション。
マッピングテーブル	このフィールドは、ドキュメントテンプレートが関連付けられているテーブルに自動的に設定されます。
マッピングフィールド	このテンプレートを契約で使用するときに挿入されるテーブルフィールドの値をマッピングするために使用されるマッピングフィールド。このフィールドは、[ドキュメントフィールドタイプ] フィールドで [テキストフィールド] が選択されている場合にのみ表示されます。
参加者	契約テンプレートに関連付けられた参加者を選択します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [テキストフィールド] に設定されている場合、選択されている参加者がタスクを担当します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [署名] に設定されている場合、選択されている参加者がドキュメントの署名を担当します。 ○ [ドキュメントフィールドタイプ] が [署名日] に設定されている場合、署名者による署名日がドキュメントに反映されます。
詳細スクリプト	スクリプトエディターを表示するオプション。
スクリプト	フィールドとレコードプロデューサー変数の間のマッピングを構成するスクリプト。このフィールドは、[詳細スクリプト] が選択されている場合のみ有効になります。

6. [更新] を選択します。

契約テンプレートの公開

契約テンプレートを公開し、法務ユーザーが契約要求を送信したときに、事前定義されたコンテンツを含む標準の法的契約書を生成できるようにします。

始める前に

条項を含む契約テンプレートを公開する前に、条項マッピングが完了していることを確認してください。詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築」と「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. オプション: 契約書をレビューします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 契約書を生成してプレビューします。
詳細については、「テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。」を参照してください。

b. 変更が必要な場合は、ドキュメントを更新して保存します。

4. 契約書のコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

タスクの結果
契約テンプレートが公開されます。

契約テンプレートルールの構成

要求者に向けた契約書の生成に使用する契約書テンプレートを特定するルールを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレートルール.

2. [新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

契約テンプレートルールフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートルールの一意な名前。
説明	契約テンプレートルールの説明。
要求テーブル (Requested table)	契約要求を保存するテーブル。
カテゴリ	ドキュメントテンプレートのカテゴリ。
テンプレート	契約書の生成に使用される公開済みのアクティブな契約テンプレート。
適用先	契約テンプレートが選択される条件。 たとえば、法的要求が NDA カテゴリで送信されたときにルールを適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致]**[NDA]** を入力します。
順序	選択ルールの実行順序。 法務要求の条件を満たすルールが複数ある場合、テンプレートを選択するために、より低い順序番号のテンプレートルールから実行されます。
アクティブ	ルールをアクティブとしてマークするオプション。要求を送信し、適切なテンプレートを特定する際には、アクティブなルールのみが考慮されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [送信] を選択します。
5. 内部署名者をマッピングします。

   a. [内部署名者マッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。

   b. [内部署名者] フィールドで、内部署名者のリストからユーザーを選択します。
   リストには、署名者 [sn_cm_core_signer] テーブルのすべてのユーザーが表示されます。

   c. [参加者] フィールドで、参加者のリストから参加者を選択します。

   d. [送信] を選択します。

次のタスク
契約構成の作成

契約構成の作成

契約が保存される契約リポジトリを定義し、契約書に追加されるデータをマッピングします。

始める前に
契約テンプレートと、ユーザーが法務契約要求を送信するときにテンプレートを選択するテンプレートルールが存在する必要があります。

- 契約テンプレートの作成方法については、「契約テンプレートを設定する」を参照してください。
- 契約テンプレートルールの作成方法については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
契約書にデータを追加するには、要求テーブルのフィールドをリポジトリのフィールドにマッピングする必要があります。

サードパーティ契約の契約構成は、ベースシステムで即座に利用できます。

手順
1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約構成.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

契約構成の新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約構成の一意の名前。
要求テーブル	契約構成を関連付けるテーブル。
契約リポジトリ	契約レコードを作成するリポジトリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ドキュメントタイプ	ドキュメントタイプ。使用可能な値： ○ Word テンプレート：契約構成で法務契約要求の契約テンプレートを選択する必要がある場合 ○ サードパーティ契約：構成がサードパーティ契約要求用である場合
テンプレート	事前定義されたコンテンツを含む標準契約の生成に使用される契約テンプレート。このフィールドは、ドキュメントタイプに Word テンプレートが設定されている場合にのみ表示されます。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。
アクティブ	契約構成のオプション。
順序	選択ルールの実行順序。 法務要求の条件を満たすルールが複数ある場合、構成を選択するために、より低い順序番号のルールから実行されます。
適用先	契約構成が適用される条件。 たとえば、法務契約要求が機密保持契約カテゴリで送信されたときに構成を適用するには、条件 [カテゴリ][次の条件に一致][機密保持契約] を入力します。

4. [保存] を選択します。
5. [契約リポジトリマッピング] 関連リストで、[新規] を選択します。
6. [マッピングタイプ] で、実行するマッピングのタイプを選択します。
フォーム上のフィールドは、選択した内容に応じて変化します。
7. [送信] を選択して、リポジトリマッピングを保存します。
8. [更新] を選択して、契約構成を保存します。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テキスト構成.
2. リストから、テーブル値が **[Word** テンプレート **[sn_doc_word_template]]** であるレコードを選択します。
3. [テキストインデックスの生成] を選択します。
4. [テキストインデックスの生成] ダイアログボックスで **[OK]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
テーブルにインデックスが作成されます。契約テンプレートのキーワードを検索する方法の詳細については、「契約テンプレートのキーワードの検索」を参照してください。

契約テンプレートの動的条項の設定

プリセットされた条件の条項のバリエーションを含む条項を使用して、契約テンプレートで動的にカスタマイズされたコンテンツを有効にします。

条項とは、コンテンツのブロックを含む条項バリエーションの集まりです。たとえば、機密保持契約書で、署名する法人の地域に基づいて 1 つのセクションのみを変更する必要があるとします。この場合、場所に関連するコンテンツ以外は同じコンテンツを持つ、複数のドキュメントテンプレートを作成すると効率的です。その後、条件ベースの条項のバリエーションを使用して、さまざまな場所のドキュメントを生成できる契約テンプレートを 1 つだけ作成できます。

条項は条項ライブラリに保存され、そこから契約テンプレートに挿入できます。契約テンプレートの作成中に条項のバリエーションを作成して追加することも、後で追加することもできます。

条項のバリエーションのメリット

ドキュメントテンプレートで条項のバリエーションを使用するメリットは、以下のとおりです。

- 単一の契約テンプレートを効率的に使用して、カスタマイズされたさまざまな詳細を含む契約を作成する。
- 複数の契約テンプレートに単一の条項のバリエーションを含める。
- 条件を定義して、実行の優先度を設定できるため、生成されたドキュメントで適切なコンテンツのバリエーションが動的に選択される。

関連情報

- 契約条項の作成または編集
- 条項のバリエーションの作成
- アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約条項の作成または編集

契約構成担当者は、契約テンプレートにマッピングされている条項のバリエーションを管理する条項を作成または変更します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 新しい条項を作成するか、既存の条項を変更するかを選択します。
   - 条項を作成するには、[新規] を選択します。
   - 既存の条項を変更するには、リストから条項を開きます。
3. フォームのフィールドに入力します。

条項の新規レコードフォーム

フィールド	説明
番号	このフィールドには、一意の番号が自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	条項の一意の名前。
契約タイプ	条項を関連付ける契約のタイプ。
テーブル	条項を関連付けるテーブル。
説明	条項に関する情報。
アプリケーション	条項が属するアプリケーション。 このフィールドは、条項を作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	条項をアクティブにして使用可能にするオプション。 **注:** 既存の条項の編集中に、アクティブな条項のバリエーションが存在する場合、条項を非アクティブとして設定することはできません。

4. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   条項が保存され、条項のバリエーションとテンプレートの関連リストが表示されます。
5. 条項を保存します。
   - 新しい条項を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存の条項に対する変更を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク

事前定義された条件のドキュメントテンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。詳細については、「条項のバリエーションの作成」を参照してください。

条項のバリエーションの作成

契約構成担当者は、事前定義された条件の契約テンプレートで使用する条項のバリエーションを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

条項バリエーションの新規レコード

フィールド	説明
番号	このフィールドには、自動的に生成された一意の条項バリエーション番号が含まれます。
名前	条項バリエーションの一意の名前。
条項	このフィールドは自動的に条項名に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
順序	条項バリエーションが使用される順序。 複数の条項が条件を満たす場合、順番の値が小さい条項が最初に選択されます。
アプリケーション	このフィールドは、条項バリエーションを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	条項バリエーションがアクティブで使用可能あることを示すオプション。
次の場合に適用	使用する条項のバリエーションを決定するために、選択したテーブルフィールドとレコードプロデューサー変数に適用されるフィルター条件。
適用先	条項のバリエーションが適用されるユーザーを決定する基準。 たとえば、特定の場所の従業員に適用される条項バリエーションの場合は、その地域の従業員のみを定義するユーザー基準に条項バリエーションを関連付けます。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、条項バリエーションは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、契約テンプレートに適用されます。
ドキュメント	コンテンツのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは、 Microsoft Word (.docx) ファイル形式である必要があります。ドキュメントには、フィールドタイプの有効なコンテンツコントロールを含めることができます。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
言語	条項バリエーションの言語設定。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   - [条項バリエーションフィールド] 関連リストが表示されます。
   - インポートされたドキュメントが解析され、フィールドタイプのコンテンツコントロールが抽出され、[条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。
   - 公開された契約テンプレートに関連付けられている条項のバリエーションを編集していて、追加のコンテンツコントロールを含むドキュメントをインポートした場合、マップされていないコンテンツコントロールは [マップされていないメタデータ] 関連リストの下に表示されます。
6. [条項バリエーションフィールド] 関連リストで、条項のバリエーションフィールドを選択します。
7. フォームで、次の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
条項バリエーション	このフィールドは自動的に条項バリエーション名に設定されます。
ドキュメントフィールドタイトル	コンテンツコントロールのタイトル。
ドキュメントフィールドタグ	コンテンツコントロールのタグ。
読み込み専用	このフィールドが編集されないようにするオプション。

8. [条項バリエーションフィールド] フォームで、[更新] を選択してメタデータを保存します。
9. [条項バリエーション] フォームで、[更新] を選択して条項バリエーションを保存します。

アドインを使用した条項へのメタデータの追加

契約構成担当者は、契約ドキュメントに記載する情報を事前入力するためのメタデータを追加します。

始める前に

Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

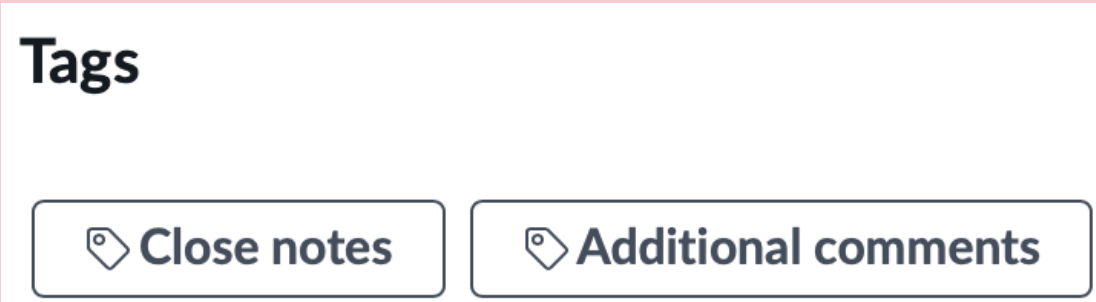
手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
   アドインのログイン画面が表示されます。
3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください。
   アドイン画面に、[テンプレート] タブと [条項] タブが表示されます。
4. [条項] タブで、条項を選択します。
   条項バリエーションの詳細が表示されます。
5. メタデータを追加する条項バリエーションを選択します。
6. Microsoft Word で、メタデータを追加する場所にカーソルを置きます。
7. [メタデータマッピングを作成] を選択します。
   マッピングの作成フォームが表示されます。
8. [フィールド名] フィールドに、メタデータの一意の名前を入力します。
9. [作成] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- メタデータが追加され、フィールド名をタイトルとするタイルとして表示されます。



- メタデータが ServiceNow インスタンスに同期されます。メタデータを表示するには、ServiceNow インスタンスにログインし、条項の [マッピングされていないメタデータ **(Unmapped Metadata)]** 関連リストに移動します。

10. オプション: タグをクリックして、作成したメタデータをドキュメント内の他の場所に追加します。
11. ドキュメントを ServiceNow インスタンスにアップロードします。

    a. [続行] を選択してドキュメントを選択します。

    b. [添付ファイルを選択] 画面で、[ファイルを添付] を選択して、コンテンツコントロールをマークした同じファイルを選択します。
    アップロードするドキュメントのファイル名と契約テンプレートに関連付けられているファイル名が異なる場合は、アップロードを続行するように求める確認メッセージが表示されます。

    c. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)]** を選択してコンテンツコントロールを解析し、データを ServiceNow インスタンスに追加します。

    ファイルがアップロードされます。

完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化

契約構成担当者として、システムプロパティをアクティブ化して、電子署名された機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の完了証明書を生成します。

始める前に

電子署名プロバイダーを構成しておく必要があります。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて

注:
この機能は、電子署名された契約にのみ適用されます。NDA およびサードパーティ契約の提出の詳細については、「NDA の法的要求を送信する」および「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

DocuSign または Adobe Sign によって提供される完了証明書には、電子署名中の各署名者アクションに関するタイムスタンプの詳細を含む監査記録が含まれています。監査記録により、否認防止が保証され、異議があれば解決されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. [名前] 列で、sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate プロパティを検索します。
3. プロパティを選択します。
4. 現在のアプリケーションスコープでプロパティを編集できない場合は、ページ上部のメッセージでここの単語を選択してください。
5. [値] フィールドを true に更新します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
電子署名された契約の完了証明書が発行されます。

法的契約に対する外部アプリケーションの設定

契約書に電子署名するサービスや、法的要求に関連するドキュメントまたは署名済み契約書を外部ストレージシステムに保存するサービスを提供する外部アプリケーションを設定します。

法務サービスデリバリ アプリケーションは、統合ハブ のスポークを使用して外部アプリケーションと統合します。法務構成担当者は、管理者がこうしたスポークをインストールして構成した後で、外部アプリの構成を完了することができます。

外部ストレージシステムとの統合

外部ストレージプロバイダーのスポークの構成

管理者は、法務契約要求および署名済み契約書の添付ドキュメントを保存するために、統合ハブ を使用して以下の外部ストレージプロバイダーのスポークをインストールして構成できます。

- Google ドライブ スポーク
- Microsoft OneDrive スポーク

外部ストレージプロバイダーの構成

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリに対する外部ストレージアプリ統合を設定できます。詳細については、「法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成」を参照してください。

電子署名プロバイダーとの統合

電子署名プロバイダーのスポークの構成

管理者は、統合ハブ を使用して次の契約書用電子署名プロバイダーのスポークをインストールおよび構成できます。

- Adobe Sign スポーク
- DocuSign スポーク

電子署名プロバイダーアプリの設定

法務構成担当者は、[法務統合] から法務アプリの電子署名アプリ統合を設定できます。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

法的契約のための外部ストレージシステムの構成

署名された契約書を保存する外部ストレージシステムを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
構成する外部ストレージシステムのスポークを管理者がインストールしてセットアップしていることを確認します。

Google ドライブ スポーク v1.3.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 Google ドライブ の詳細については、以下を参照してください。 設定 Google ドライブ スポーク .

Microsoft OneDrive スポーク v2.1.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 Google ドライブ の詳細については、以下を参照してください。 設定 Microsoft OneDrive スポーク .

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[外部ストレージ] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

外部ストレージフォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部ストレージの構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	署名された法的契約情報が保存されるテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。 **注:** 別のテーブルを選択する場合は、対応するフローを関連付ける必要があります。
条件	使用する統合アプリを決定するフィルター条件。 たとえば、Google ドライブ 外部ストレージ統合を既にセットアップしていて、そこに NDA 契約のみを保存する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値に等しい] **[NDA]** とし、Google ドライブ を選択します。
実行順序	契約書の保存に外部ストレージシステムが使用される順序。順序の値が小さいシステムが最初に選択されます。
アプリケーション	Google ドライブ や Microsoft OneDrive などの外部ストレージシステム。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フォルダー構造 (Folder structure)	署名された契約書を外部ストレージシステムに保存する際のファイルパス。 静的テキストと、選択したフィールドから動的に生成されるテキストを組み合わせて、フォルダー構造を定義します。たとえば、Legal/${company}/Contracts/${number} というフォルダー構造は、つぎのようになっています。 ○ Legal と Contracts は静的テキストです。 ○ ${company} と ${number} は [変数を選択 **(Select variables)**] リストから選択されたフィールドです。 これらのフィールド変数は、ドキュメントを保存する際に、各フィールドの値で動的に置き換えられます。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
   外部ストレージ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果
外部ストレージシステムの構成が公開され、契約書の保存に使用できるようになりました。

法的契約用の電子署名プロバイダーの構成

ユーザーが契約書に電子署名できるように電子署名プロバイダーを構成します。

始める前に
構成する必要がある電子署名プロバイダーに対して、管理者が 統合ハブ でスポークをインストールしてセットアップしていることを確認します。

Adobe Sign スポーク v2.1.0 以降のバージョン

グループのセットアップと同期の詳細については、以下を参照してください。Adobe Sign 同期 Adobe Sign グループ化 ServiceNow.

DocuSign スポーク v2.2.0 以降のバージョン

アカウントのセットアップと作成 DocuSign の詳細については、「」を参照してください Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順
1. 移動先 すべて > 法的管理 > 法務統合 > 統合.
2. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
3. [統合タイプ] ページで、[電子署名 **(Electronic Signature)**] リンクをクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電子署名フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
テーブル	契約データが保存されているテーブル。 法務契約要求 **[sn_lg_ops_contract_request]** テーブルを選択します。
条件	使用する統合アカウントを決定するフィルター条件。 たとえば、DocuSign 電子署名アカウントを既に設定していて、そのアカウントを NDA 契約の署名でのみ使用するように限定する場合は、次のように条件を定義できます。 [カテゴリ] [次の値と同じ] **[NDA]** とし、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** で DocuSign、[アカウント] で関連付けられるアカウントを選択します。
実行順序	契約書の電子署名に統合アカウントが使用される順番。順序の値が小さい統合アカウントが最初に選択されます。
アプリケーション	Adobe Sign や DocuSign などの電子署名プロバイダー。
アカウント	電子署名プロバイダーに関連付けられているアカウント番号。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **DocuSign** を選択した場合にのみ表示されます。
グループ	電子署名プロバイダーに関連付けられているグループ。 このフィールドは、[統合プロバイダー **(Integration Provider)]** から **Adobe Sign** を選択した場合にのみ表示されます。
属性	電子署名プロバイダーに基づく追加の構成アイテム。次の詳細を入力します。 ホスト **URL**：署名者に送信する前に契約書を確定または更新できるようにする、選択した電子署名プロバイダーの URL を追加します。たとえば、**Adobe Sign** の場合は Web UI URL を使用し、DocuSign の場合は **DocuSign** UI を使用します。

5. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。

   外部アプリ構成が保存されます。
6. [公開] をクリックします。

タスクの結果

電子署名アプリの構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的契約に対して **Adobe Sign** 統合を設定する

Adobe Sign との統合を設定して、ユーザーが契約書に電子署名できるようにします。

始める前に

Adobe Sign スポーク についてよく理解します。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_config

手順

1. Adobe Sign スポーク v 1.1.1 以降のバージョンをインストールします。
2. Adobe Sign サービスを設定します。
   グループのセットアップと同期の詳細については、以下を参照してください。Adobe Sign 同期 Adobe Sign グループ化 ServiceNow .
3. 移動先 法的管理 > 法務統合 > 統合.
4. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

   外部アプリ構成フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
構成タイプ	構成のタイプ。 [外部署名] を選択します。
サードパーティアプリ	サードパーティアプリの名前。 リストから、Adobe Sign サービスに対してステップ 1 で設定した接続と資格情報のエイリアスを選択します。

6. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
   外部アプリ設定レコードが保存され、Adobe Sign の [詳細]タブが表示されます。
7. Adobe Sign の [詳細]タブで、法務に関連付けられた Adobe Sign グループを選択します。
8. [公開] をクリックします。

タスクの結果

Adobe Sign の構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

法的契約に対して **DocuSign** 統合を設定する

DocuSign サービスとの統合を設定して、ユーザーが契約書に電子署名できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
DocuSign スポーク についてよく理解します。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_config

手順

1. DocuSign スポーク v 2.0.1 以降のバージョンをインストールします。
2. DocuSign サービスを設定します。
   アカウントのセットアップと作成 DocuSign の詳細については、「」を参照してください Set up Docusign eSignature spoke using JWT grant 。

   注:
   に DocuSignWebhook 構成を追加するときは、[イベント設定] で [データ形式] として [従来] を選択していることを確認してください。

3. 移動先 法的管理 > 法務統合 > 統合.
4. 外部アプリ構成を作成または変更します。
   - 外部アプリ構成を作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存の外部アプリ構成を変更するには、リストからその外部アプリ構成を開きます。
5. フォームのフィールドに入力します。

外部アプリ構成フォーム

フィールド	説明
名前	外部アプリ構成の名前。
説明	外部アプリ構成の説明。
アクティブ	外部アプリ構成をアクティブとしてマークするオプション。
構成タイプ	構成のタイプ。 [外部署名] を選択します。
サードパーティアプリ	サードパーティアプリの名前。 リストから、DocuSign サービスに対してステップ 1 で設定した接続と資格情報のエイリアスを選択します。

6. 外部アプリ構成を保存します。
   - [送信] をクリックして、新しい外部アプリ構成を保存します。
   - [更新] をクリックして、既存の外部アプリ構成に対する変更を保存します。
   外部アプリ設定レコードが保存され、DocuSign の [詳細]タブが表示されます。
7. DocuSign の [詳細]タブで、DocuSign サービスに関連付けられたアカウント番号を選択します。
8. [公開] をクリックします。

タスクの結果
DocuSign の構成が公開され、契約書の電子署名に使用できるようになりました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

期限切れ間近の法務契約のリマインダーの設定

各事業部門が独自の契約を作成しなくても使用できる、期限切れ間近の契約のリマインダーを設定します。

始める前に
次のアプリケーションをインストールする必要があります。

- ServiceNow 法務契約
- 契約コア

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_admin

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約リポジトリルール.
2. 通知を送信する条件を設定します。
   使用可能な条件は次のとおりです。
   - 期限切れ：メール通知リマインダーは送信されず、契約の有効期限レベルが [期限切れ] に設定されます。
   - 7 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 7 日前に送信されます。
   - 15 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 15 日前に送信されます。
   - 30 日以内：メール通知リマインダーは、契約の有効期限の 30 日前に送信されます。

   a. [条件チェック] ページで、[テーブル] フィールドの値が [法務契約リポジトリ (sn_lg_cnt_repository)] で、[条件] フィールドの 値が [expiration_level] であるエントリを探し、[カテゴリ] フィールドで [契約] を選択します。

   b. [条件] セクションで、[新規] を選択して条件を作成します。

   c. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの詳細については、「[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームのフィールド」を参照してください。

   d. [送信] を選択します。

3. オプション: デフォルトのメール通知テンプレートのメッセージコンテンツをカスタマイズします。

   a. 選択 すべて > システム通知 > メール > 通知.

   b. [法務契約有効期限のリマインダー **(Legal Contract Expiry Reminder)]** を検索して選択します。

   (Optional) 現在のアプリケーションスコープに関するメッセージが表示された場合は、 こちらを選択します。

   c. [法的契約有効期限のリマインダー (Legal Contract Expiry Reminder)] ウィンドウで、[内容] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [メッセージ **HTML]** フィールドにメール通知メッセージの内容を入力します。

e. [更新] を選択します。

タスクの結果
構成が完了すると、メール通知を送信できます。既存の 4 つの条件の場合、メール通知機能は即座に利用可能で、以下のユーザーに対して自動的に有効になります。

- 契約要求、要求元
- 契約要求、作成者
- 契約要求、アサイン先

標準レターまたはドキュメント用のドキュメントテンプレートの構成

Word ドキュメントテンプレート を使用すると、構成された参加者が署名できる標準のレターまたはドキュメントを作成できます。

フロー

ドキュメントテンプレートは、法務以外の事業部門で標準ドキュメントを生成するために使用できます。たとえば、Word ドキュメントテンプレート 機能を使用して標準応答テンプレートを生成できます。次のフローは、テンプレートを構成してから署名済みの Microsoft Word ドキュメントをケースに添付するまでの Microsoft Word ドキュメントテンプレートの使用方法を説明したものです。

- [Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール] を設定します。
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成。
- ドキュメントテンプレートの参加者の作成。
- 署名を挿入します。
- Microsoft Word ドキュメントテンプレートを公開します。
- ドキュメントタスク生成。
  - ServiceNow の内部ユーザーは、Microsoft Word ドキュメントに署名するためのドキュメントタスクを受け取ります。外部ユーザーは、署名用の Microsoft Word ドキュメントをメールで受信します。
  - すべてのドキュメントタスクが完了すると、HR ケースの作業メモが更新され、署名済みの Microsoft Word ドキュメントが添付ファイルとしてケースに追加されます。

Word ドキュメントテンプレート のコンテンツコントロール

Word ドキュメントテンプレート は、コンテンツのプレースホルダーとして機能するコンテンツコントロールをサポートしています。

注:
Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成を行う前に、Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを追加する必要があります。コンテンツコントロールは、Windows システムのみを使用して追加する必要があります。

以下のタイプのコンテンツコントロールがサポートされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツコントロール

コンテンツコントロールタイプ	説明
Field_	このコンテンツコントロールは、メタデータを示すために使用されます。
Signature_	このコンテンツコントロールは、電子署名のプレースホルダーです。
Sign_Date_	このコンテンツコントロールは、署名者がドキュメントに電子署名する日付を示すために使用されます。

Word ドキュメントテンプレートでコンテンツコントロールを作成するときに、適切なコンテンツコントロールタイプをタグにプリフィックスとして付けることができます。たとえば、会社名を含める場合は、Field_CompanyName と指定できます。ロック設定は、条項が削除も編集もされないようにするために設定できます。

コンテンツコントロールの使用方法の詳細については、Microsoft サポート サイトを参照してください。

Microsoft Word ドキュメントテンプレートの構成

Word ドキュメントをアップロードし、署名をもらう必要がある参加者を追加します。

始める前に

- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config
- Microsoft Word ドキュメントにコンテンツコントロールを設定します。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート.
2. [新規] を選択します。
3. **[Word** ドキュメントテンプレート] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[Word テンプレート] フォーム

フィールド	説明
名前	Word ドキュメントテンプレートの名前。
テーブル	選択したアプリケーションスコープに基づいて表示されるテーブル。
カテゴリ	テンプレートが追加されるドキュメントカテゴリ。
アプリケーション	ドキュメントテンプレートが作成されるアプリケーションのスコープ。
ステータス	ドキュメントテンプレートの現在のステータス。 ○ ドラフト：ドキュメントテンプレートがまだ公開されていないことを示します。 ○ 編集中：公開された後にドキュメントテンプレートが編集されていることを示します。 ○ 公開中：サービスおよびケースでドキュメントテンプレートを使用できることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アクティブ	Word ドキュメントテンプレートを使用できるように有効化するオプション。
ユーザー基準	このドキュメントの対象者基準。たとえば、カナダの従業員専用の書類を作成できます。 **注:** 大文字と小文字の区別や null 値などの条件を定義する場合は、API「GlideFilter - スコープ対象、グローバル」を参照してください。
署名タイプ	ドキュメントの署名に使用するアプリケーションを指定するオプション。 ○ デフォルト値は [なし] です。[なし] の場合、ドキュメントの署名は実行されません。[DocuSign] または [Adobe Sign] が選択されている場合は、ケースを介してドキュメントの電子署名が実行されます。 ○ テンプレートが [ドラフト] または [編集中] ステータスの場合は、署名タイプを [なし] から [DocuSign] または [Adobe Sign] に、またはその逆に変更できます。 **注:** 署名タイプは、それぞれの統合プラグインがインストールされている場合にのみ使用できます。
ドキュメント	さらにカスタマイズするために Word の添付ファイル (.docx ファイルのみ) をアップロードするオプション。
テンプレートの日付形式	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに日付を表示する形式。 **注:** ○ ServiceNow アプリケーションまたは AdobeSign アプリケーションを使用して署名する場合：[テンプレートの日付形式 **(Template date format)**] で値が選択されていない場合は、**template_date_format** システムプロパティで指定された値が考慮されます。[テンプレートの日付形式 **(Template date format)**] とシステムプロパティ **template_date_format** の両方が空の場合、エージェントのユーザープロファイルの [日付形式] フィールドの値が考慮されます。 ○ DocuSign アプリケーションを使用して署名する場合：DocuSign アプリケーションの署名設定で選択された日付形式が、ServiceNow インスタンスで構成された Word テンプレートの [テンプレートの日付形式 **(Template date format)**] よりも優先されます。
テンプレートの言語	エージェントがドキュメントをプレビューするとき、添付ファイルを生成するとき、または参加者のドキュメントタスクを開始するときに翻訳される動的トークンの言語。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ○ [テンプレート言語] は必須フィールドです。デフォルトの言語は [なし] です。 ○ 翻訳機能は、言語プラグインが ServiceNow インスタンスにインストールされている場合にのみ使用できます。
ソーステンプレート	現在のテンプレートのコピー作成元のテンプレート。

5. [送信] を選択します。

次のタスク

1. 署名をもらう必要がある参加者を追加するには、「ドキュメントテンプレートの参加者の作成」を参照してください。
2. テンプレートマッピングを作成するには、**[Word** ドキュメントを解析] をクリックします。
3. 署名を挿入するには、[テンプレートマッピング] 関連リストで **Signature_** レコードを開きます。
   a. [ドキュメントフィールドタイプ] で、[署名] を指定します。
   b. [参加者] フィールドで、署名をもらう必要がある参加者を指定します。
   c. [更新] をクリックします。
4. 署名日を挿入するには、[テンプレートマッピング] 関連リストで **Sign_Date_** レコードを開きます。
   a. [ドキュメントフィールドタイプ] レコードで、[署名日] を指定します。
   b. [参加者] フィールドで、署名をもらう必要がある参加者を指定します。
   c. [更新] をクリックします。
5. 値が **Field_** のレコードを含むマッピングフィールドの場合は、[ドキュメントタイプ] フィールドを [テキストフィールド] に設定し、[更新] をクリックします。
6. [公開] を選択します。

ドキュメントテンプレートの参加者の作成

参加者のアクションとアクションの順序を定義します。アクションのタイプと順番は、ドキュメントタスクを開始するときに考慮されます。

始める前に

- 必要なロール：sn_cm_core.contract_config
- ドキュメントテンプレートフローを使用する場合にのみ、参加者を定義する必要があります。PDF ドキュメントを生成するのみの場合には、参加者の定義は必須ではありません。
- このコンテンツは、Document Templates アプリケーション (sn_doc) で作成されたドキュメントテンプレートにのみ適用されます。ドキュメントテンプレートは、人事ドキュメントテンプレートとは異なります。人事ドキュメントテンプレートについては、「HR ドキュメントテンプレート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントテンプレート > すべてのドキュメントテンプレート.
2. 使用するテンプレートを選択します。
3. 必要なテンプレートを設定し、[送信] をクリックします。
4. [参加者] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
参加者がドキュメントテンプレートに追加されます。

Contract Management Pro の使用

ServiceNow 法務契約を使用して、機密保持契約 (NDA) およびサードパーティ契約の法的要求を送信します。

機密保持契約の法的要求

従業員は、ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) を作成するための法的要求を送信できます。法務部門は、一元的な場所からそれらの要求された変更を管理および処理できます。

機能

- 要求に最も関連性の高いテンプレートを選択するためのメタデータとビジネスルールを含む契約テンプレート
- 契約履行者が契約を簡単にレビューおよび編集できる Microsoft Word 形式の契約テンプレート。
- 標準化された NDA 契約を作成および実行するためのセルフサービス機能。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合。
- 手書き署名用の自筆署名のサポート。
- 署名済みの契約書を保存するための Google ドライブ および Microsoft OneDrive との外部ストレージ統合。
- 署名済み契約書のメタデータを含む一元化された法務契約リポジトリ。
- 電子署名された機密保持契約 (NDA) の完了証明書を生成するためのシステムプロパティ。

機密保持契約の要求ワークフロー

要求者が法的要求を送信すると、要求からの情報に基づいて、標準契約テンプレートを使用して、NDA 契約書が作成されます。要求からの情報は、テンプレート内の適切な場所に挿入されます。

必要に応じて、要求者は生成された NDA 契約書に特定の変更を要求できます。法務部門は、一元的な場所から NDA 契約書に必要な改訂を行うために、それらの要求された変更を管理および処理できます。契約書は Microsoft Word 形式であるため、契約書のレビュー、編集、確定は、PDF または HTML 形式のドキュメントよりも簡単です。

生成された NDA ドキュメントに変更が必要ない場合、要求者は、それを電子署名または自筆署名のために署名者に送信できます。すべての署名者が契約書に署名すると、契約書は、構成に基づいて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法的契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

機密保持契約 (NDA) 契約要求のサンプルワークフローは、次のように進行します。

1. 法務構成担当者は、NDA 要求を送信するための基盤データを設定します。詳細については、「Contract Management Pro を設定」を参照してください。
2. 法的要求者が、NDA 問診票要求フォームに入力します。
3. 契約書は契約テンプレートから生成され、コンテンツは事前定義された条件に従って動的に追加されます。
4. 変更が必要な場合は、法的要求者が要求を編集します。
5. 要求の編集時にいずれかの条件が変更されると、契約書が動的に更新されます。
6. 契約書で変更が必要な場合は、法的要求者が変更要求を送信します。変更要求が法務履行者に送信されます。
7. 法務履行者は契約書を更新し、ドキュメントリビジョンを作成し、契約を要求者に返送します。
8. 要求者がアドホックレビューを開始します。レビューの結果、必要な変更が見つかった場合は、変更が加えられ、新しいドキュメントリビジョンが作成されます。
9. 法的要求者は、生成された契約書をプレビューし、変更が必要ない場合は署名者に送信します。
10. すべての署名者が必要な署名を送信します。
11. 署名済みの契約が法的要求レコードに添付されます。
12. 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

機密保持契約の法的要求の送信

ベンダー、顧客、パートナーなどのサードパーティとの機密保持契約 (NDA) に対する法的要求を送信します。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

手順

1. 機密保持契約の問診票フォームにアクセスします。
2. フォームのフィールドに入力します。

機密保持契約の問診票フォーム

フィールド	説明
要求の対象	法的要求の送信先のユーザー。このフィールドは、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ法務履行者が 法務顧問センターから要求を送信する場合にのみ表示されます。
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	契約を署名する必要があるサードパーティ法人のカテゴリ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
契約の目的	契約の目的。例：新規事業投資に関する機密保持契約。
会社の正式名	契約しようとしているサードパーティの正式名。 会社名がリストされていない場合は、[会社がリストにありません **(Company not listed)]** オプションを選択し、[新しい会社の正式名] フィールドに名前を入力します。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの国。
契約開始日	契約期間の開始日。
契約終了日	契約期間の終了日。
署名のタイプ	署名のタイプ。 ○ 電子署名：署名者は契約に電子的に署名します。 ○ 自筆署名：署名者は、物理的な契約書に手書きで署名します。 デフォルトの署名タイプは [電子署名] です。
外部署名者の詳細 (External signatory details)	契約に署名する、特定のサードパーティのユーザーリスト。

3. オプション: 署名者のリストを変更します。
   - (Optional) 署名者を追加するには、[追加] を選択してその署名者の詳細を入力します。
   - (Optional) 署名者情報を変更するには、その署名者の行で行編集アイコン (✎) を選択して詳細を更新します。
   - (Optional) 署名者を削除するには、その署名者の行で行削除アイコン (✖) を選択します。
4. [送信] を選択します。
5. オプション: 生成されたドキュメントを変更する必要がある場合は、法務部門に変更要求を送信します。
   詳細については、「法的契約書のレビューと確定」を参照してください。
6. オプション: 要求の詳細を変更するか、署名者を管理するには、[アクション] を選択して [要求を編集] を選択します。
   このオプションは、要求ステータスが [新規] で、ドキュメントステータスが [ドキュメント準備完了] の場合にのみ使用できます。詳細については、「サードパーティレビュー要求の変更」を参照してください。
7. 契約文書が完成したら、署名者に送信して署名してもらいます。
   詳細については、「法的契約書のレビューと確定」を参照してください。

タスクの結果

- 機密保持契約の契約書を生成するための法的要求が、[新規] ステータスで作成されます。
- [ドキュメント準備完了] ステータスのバージョン 1.0 の契約書が生成されます。契約書のプロセスには、以下が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約テンプレートルールに基づいて正しい契約テンプレートを使用する。
- メタデータを要求のデータに置き換える。
- 条項バリエーションルールに従って契約書に条項の内容を配置する。

- 送信された要求に対して有効なテンプレートが見つからない場合、[ドキュメントステータス] が [エラー] に更新され、要求ステータスが [新規] に更新されます。
- テンプレートに基づく内部署名者も、生成されたドキュメントに入力されます。詳細については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

注:

- 契約テンプレートで定義されている契約に必要な数よりも多くの署名者が要求に追加された場合、契約の署名に必要な署名者の数はデフォルトの数のみです。他の署名者は [考慮されない] としてマークされます。
- 要求に含まれる署名者が契約に必要な署名者よりも少ない場合は、さらに署名者を追加できます。

いずれの場合も、契約に必要な署名者を更新するための変更要求を送信できます。詳細については、「サードパーティレビュー要求の変更」を参照してください。

各外部署名者のレコードは、署名者 [sn_cm_core_signer] テーブルに作成されます。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「法的要求の詳細の表示と追跡」を参照してください。

機密保持契約の法的要求の変更

要求者として、機密保持契約 (NDA) の法的要求を変更します。

始める前に

必要なロール：

- sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

このタスクについて

次の点に注意してください。

- [新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。
- [署名のタイプ] フィールドは変更できません。

手順

1. NDA の法的要求を開きます。
2. 編集する要求を選択します。
3. 要求ページの [アクション] メニューから [要求を編集] を選択します。
4. 変更するフィールドを編集します。
5. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 要求フォームの値の変更に基づいて、契約書は次のように更新されます。
  - 契約テンプレートルールに基づいて正しい契約テンプレートが使用されます。たとえば、特定の国に対して契約テンプレートルールを定義できます。[国] の値が変更されると、更新された国の値に対して定義された契約テンプレートに従って契約書が更新されます。
  - メタデータは、変更された要求のデータに置き換えられます。
  - 条項バリエーションルールに従って契約書に条項の内容が配置されます。
- 新しいドキュメントリビジョンが作成され、ファイル名にバージョン番号が追加されます。
- ドキュメントのステータスが [準備が完了しているリビジョン] としてマークされます。

NDA の法的要求の作業

法的契約サポートチームのメンバーは、要求された変更に従って契約書をレビューして修正します。変更されたドキュメントを要求にアップロードし、そのドキュメントを要求内から要求者に送信します。

始める前に
実務エリアリードまたはグループマネージャーから要求がアサインされている必要があります。アサインされていない場合は、要求を開いて自分自身またはグループ内の他のユーザーにアサインできます。

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

> **注:**
> 自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。
4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   > **注:**
   > request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。
5. オプション: 他のステークホルダーからの承認が必要な場合に、法的要求またはその添付ファイルのコンテンツのアドホック承認を開始します。
   詳細については、「法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始」を参照してください。
6. オプション: [署名者] タブで、契約書の署名者とそのステータスを確認します。
7. [アクティビティ] セクションで、要求者によって要求された変更を確認し、契約書ドキュメントに必要な変更を加えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. 変更された契約書ドキュメントをアップロードします。

   a. [ドキュメントリビジョン] タブで、[リビジョンを作成] を選択します。

   b. [リビジョンをアップロード] ダイアログボックスで、ストレージタイプを選択し、新しいドキュメントリビジョンをアップロードします。
   利用可能なストレージタイプは、次のとおりです。
   - コンピューター：[ファイルを添付] を選択し、変更されたドキュメントをアップロードします。
   - 受信メール：[ドキュメント] フィールドで、アクティビティストリームの添付ファイルに基づいて表示されるドキュメントを選択します。
   - 外部ストレージ：[ドキュメント] フィールドで、ドキュメントを選択します。このオプションは、外部ストレージが構成されている場合にのみ表示されます。

   ファイルを添付した後、[リビジョンを作成] ダイアログボックスで、そのファイルのダウンロード、削除、または添付ファイル名の編集を行うことができます。

   c. オプション: 添付ドキュメントに関する情報を提供する作業メモを追加します。

   d. 添付ファイルが最終リビジョンであり、レビューおよび確認用に要求者に送信する準備ができている場合は、[準備完了としてマーク] チェックボックスをオンにします。

   e. [作成] を選択します。

   添付ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[ドキュメントリビジョン] タブのリストに最新のドキュメントが表示されます。

9. 完成した契約書をレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーにメールを送信します。

   a. [メールの作成] を選択します。

   b. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
   [CC] フィールドには、要求者のメールアドレスが自動的に入力されます。

   c. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
   デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。

   d. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加 **(+Add File)]** を選択します。

   e. ファイルソースが自分のコンピューターかレコードの添付ファイルかを選択し、添付するファイルを選択します。
   契約書のリビジョンを [準備完了] とマークすると、デフォルトでメールに添付されます。

   f. メール本文に独自のメッセージを入力するか、メール応答テンプレートからコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

   応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

g. メールをすぐに送信するか、または後で送信する必要があることを示します。
   - メールをすぐに送信するには、[メールを送信] を選択します。
   - メールを後で送信する必要があることを示すには、[ドラフトとして保存] を選択します。

     メールをドラフトとして保存することを選択した場合は、後で変更できます。新しいドキュメントリビジョンが投稿された場合は、添付したドキュメントをそのリビジョンで置き換える必要があります。

10. [ドキュメントを送信] をクリックして、準備完了としてマークされた契約書をレビュー用に要求者に送信します。

法的契約書のレビューと確定

契約書をレビューして確定し、署名用に送信します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求] を選択します。
3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。
4. リストから法的要求を選択します。
5. [プレビュー] タブから契約書をレビューします。
6. オプション: 契約書に変更を加える必要がある場合は、変更要求を送信します。

   a. [アクション] ドロップダウンリストから [変更要求] を選択します。

   b. [変更を要求] ダイアログボックスで、更新する詳細を入力します。

   c. [送信] を選択します。
   契約書を変更するために変更要求が法務部門に送信され、そのステータスが [対応中] に更新されます。契約書のドキュメントステータスが [内部法務レビュー] に更新されます。

   法務部門の誰もが、要求されたドキュメント変更を行い、更新されたドキュメントを返送することができます。

> **注:**
> 法務履行者が変更されたドキュメントを返送しない限り、ドキュメントの最新リビジョンにアクセスすることはできません。

次のタスク

契約文書が完成したら、[署名用に送信] を選択して署名のために送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求の署名ワークフロー

法的要求では、電子署名または自筆 (手書き) 署名を要求できます。

- 電子署名：ユーザーが契約書に電子的に署名できるようにします。詳細については、「法的契約用の電子署名プロバイダーの構成」を参照してください。

  完了証明書を生成する場合は、署名タイプとして電子署名タイプを選択する必要があります。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

- 自筆署名：電子的ではなく手動で契約を完了できるようにします。その後、完成したドキュメントをアップロードできます。詳細については、「手書きで署名された契約をレコードに追加」を参照してください。

電子署名のワークフロー

- 確定したドキュメントを署名用に署名者に送信します。
  - ドキュメントステータスが「署名用に送信済み」に更新され、法的統合と同様に電子署名フローがトリガーされます。
  - 契約文書が署名可能になったことを示すメール通知が、最初の署名者に送信されます。メールには、契約書へのリンクが含まれています。この契約書を開いて署名するには、署名者が、電子署名の法務統合で構成されている DocuSign または Adobe Sign の電子署名プロバイダーを使用します。

    最初の署名者は、契約テンプレートルールで、署名者リストの順序値が最も低い値に設定されています。詳細については、「契約テンプレートルールの構成」を参照してください。

    最初の署名者が契約書に署名した後、次の署名者に署名を求めるメールが順番に送信されます。

- 署名者は署名要求を受け入れるか拒否することができます。
  - ドキュメントは署名者によって署名されます。
    - 契約書に署名する署名者が多数存在する場合は、次の順番の署名者に送信されます。

      要求の現在の署名者のステータスが [保留中の署名] から [署名済み] に更新されます。次の署名者のステータスが [未開始] から [保留中の署名] に更新されます。

    - 最後の署名者がドキュメントに署名すると、法務契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。

      契約書の生成中に、マッピングされたフィールドとその値に対してデータタイプと正確性が検証されます。検証エラーが見つかった場合は、最終的な契約書にコピーされていないフィールドのリストと契約リポジトリレコードへのリンクが記載されたメール通知が法務履行者に送信されます。履行者は、リンクを使用してレコードを開き、値を修正して検証エラーを解決します。

      文書のステータスが [契約署名済み] に更新されます。

    - 法的要求が自動的にクローズされます。
    - システムプロパティ *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* が *true* に設定されている場合は、完了証明書が生成され、確定済みの契約書に追加されます。
  - ドキュメントは署名者によって拒否されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 契約書が要求者に返送されます。署名者がドキュメントへの署名を拒否したことを知らせるメール通知が、要求者に送信されます。

  要求者は、ドキュメントをレビューし、ドキュメントの変更を要求し、署名用に署名者に再送信することができます。

  要求の署名者のステータスが [拒否] に更新されます。

- 要求のドキュメントステータスが [保留中の署名] から [契約拒否] に更新されます。

自筆署名のワークフロー

ドキュメントを署名用に署名者に送信します。

- ドキュメントのステータスが [保留中の署名] に更新されます。
- 契約書が添付されたメール通知が署名者に送信されます。
- 署名者はドキュメントを印刷して署名し、法的要求者に返送します。
- 法的要求者は、契約書を PDF 形式で要求にアップロードします。詳細については、「手書きで署名された契約をレコードに追加」を参照してください。

手書きで署名された契約をレコードに追加

法的要求者は、署名者から署名済みの契約書を受け取ったら、そのデジタル版を法的要求レコードに追加します。

始める前に

署名済み契約の PDF バージョンが必要です。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.

> **注:**
> 従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. フォームコンテキストメニューで、[自分の要求 **(My Requests)**] を選択します。
3. ドロップダウンリストから [すべての要求を表示 **(View all requests)**] を選択します。
4. リストから法的要求を選択します。
5. [契約のアップロード] を選択し、ファイルに移動します。
6. [開く] を選択し、契約書を選択します。
   ドキュメントステータスが [契約署名済み] に更新され、法務契約リポジトリレコードが自動的に作成され、署名済みドキュメントが添付されます。
7. 間違ったファイルをアップロードした場合は、[アクション]ドロップダウンリストから[契約を再アップロード **(Reupload Contract)**] を選択して、正しい文書をアップロードします。
8. [完了してクローズ] を選択して、法的要求をクローズします。

> **注:**
> 法的要求がクローズされた後は、法的要求を変更することはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
法的要求がクローズされると、最終的な契約書が添付されたメールが署名者に送信されます。

サードパーティの契約レビュー要求

従業員は法務部門によるサードパーティ契約のレビューを求める法的要求を送信できます。

特徴

サードパーティレビュー要求には次の機能が含まれています。

- レビュー用にサードパーティのドキュメントを送信する機能。
- レビュー用に複数の契約書と補足ドキュメントをアップロードする機能。
- Adobe Sign および DocuSign との電子署名統合
- 契約書を ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステム (Microsoft OneDrive や Google ドライブ など) に保存するためのサポート。
- 署名済み契約書のメタデータを含む法務契約リポジトリ。
- 完了証明書を生成するための構成可能なシステムプロパティのサポート。

サードパーティの契約レビュー要求のワークフロー

法務部門の法的履行者として、次のアクティビティを実行して、割り当てられた第三者レビュー要求に取り組みます。

- 法務ユーザーは、サードパーティの契約レビュー要求を作成します。
- 法務ユーザーは、単一の契約または複数の契約とその補足ドキュメントをアップロードし、分類します。
- 法務履行者は、法的要求に添付された契約書をレビューします。
- 必要に応じて、法務履行者はレビュープロセス中に契約書と補足ドキュメントを再分類します。
- 法務履行者は、契約書に必要な変更を加えます。
- 法務履行者は、変更された契約を法的要求にアップロードします。
- 法務履行者は、変更された契約書を 法務顧問センター から直接、レビューのためにサードパーティの連絡先にメールで送信します。
- 法的要求のアクティビティストリームでサードパーティの連絡先から応答を表示します。

  すべての当事者によって契約文書が最終決定されるまでに、会社と第三者の間で複数回の修正が必要になる場合があります。

- 法務履行者は、契約書に契約を添付する順序を指定して署名の準備をします。
- 法務履行者は、署名のために契約書を送信します。
- 法務履行者は、構成された電子署名システムで必須フィールドをドキュメントに追加し、署名のために送信します。
- すべての署名者が必要な署名を送信します。
- 外部ストレージが構成されている場合、署名された契約は外部ストレージに保存され、契約リポジトリで参照されます。

すべての署名者が契約書に署名すると、契約書は ServiceNow インスタンスまたは外部ストレージシステムに保存されます。要求者と法務部門のメンバーは、法的契約リポジトリから署名済み契約書にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビューの法的要求の送信

サードパーティ契約またはサードパーティが示した契約条件をレビューするように、法務部門に法的要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて
完了証明書は、 *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* システムプロパティを設定した場合にのみ生成されます。詳細については、「完了証明書を生成するためのシステムプロパティのアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 法務サービスポータル または 従業員センター から、サードパーティレビューの問診票フォームにアクセスします。
2. フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「サードパーティの契約レビューフォーム」を参照してください。
3. [ドキュメント] セクションで、法務部門がレビューする 1 つまたは複数の契約書を追加します。詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求でのドキュメントの追加と分類」を参照してください
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

- 添付されたサードパーティ契約書と補足ドキュメントのレビューを求める法的要求が [新規] ステータスで作成されます。
- ドキュメントが添付され、「準備完了」としてマークされます。

法的要求を表示および追跡する方法の詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求の表示と追跡」を参照してください。

次のタスク
法務部門の契約サポートチームのメンバーは、要求を処理して契約をレビューし、署名を受けます。詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求の処理」を参照してください

。

サードパーティの契約レビュー要求でのドキュメントの追加と分類

法務ユーザーは、1 つまたは複数の契約書と補足ドキュメントをサードパーティの契約レビュー要求に追加して分類します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

このタスクについて
サードパーティの契約レビュー要求は、1 つまたは複数の契約書と補足ドキュメントのアップロードをサポートします。署名のために契約ドキュメントのみが送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. サードパーティの契約レビュー要求を開きます。
2. [ドキュメント] セクションで、ドキュメントを添付します。
   添付ファイルは、[ドキュメント] セクションの [ファイル名]、[ドキュメントタイプ]、および [アクション] とともに一覧表示されます。添付されたドキュメントのリストは、要求のアクティビティストリームで確認できます。
3. 添付ドキュメントを分類します。

サードパーティの契約レビュー要求の表示と追跡

送信後のサードパーティの契約レビュー要求の詳細を表示し、要求アクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求 **(My Requests)**] オプションから、送信した法的要求を開きます。
3. 要求の詳細を表示します。
   - [詳細] タブにアクセスして、要求の詳細を確認します。
   - [ドキュメントアクセス権] タブにアクセスして、さまざまなペルソナのドキュメントへのアクセスレベルを表示します。
   - [承認者] タブにアクセスして、承認者を表示します。
   - [タスク **SLA**] タブにアクセスして、タスク SLA の詳細を表示します。
   - [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブにアクセスして、契約ドキュメントをレビューします。
     - 要求が添付ファイル用に内部ストレージを使用する場合は、[プレビュー] タブにアクセスします。
     - 要求が Microsoft OneDrive や Google ドライブ などの外部ストレージを使用する場合は、[ドキュメントリビジョン] タブにアクセスします。
   - [サポートドキュメント] タブにアクセスして、サポートドキュメントのリストを表示します。
   - [署名者] タブにアクセスして、署名者とその詳細のリストを表示します。
   - [法務契約リポジトリ **(Legal Contract Repository)**] タブにアクセスして、最終契約ドキュメントを表示します。複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別のレコードが作成されます。
4. オプション: [アクティビティ] タブにアクセスして、要求のアクティビティを追跡し、その要求を処理している履行者へのメッセージを投稿します。

サードパーティレビュー要求の変更

要求者は、法的要求を変更して要求の詳細を更新するか、添付された契約書を更新版に置き換えます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
[新規] ステータスになるまで、要求を変更できます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. サードパーティの契約レビュー要求を開きます。

2. 要求を変更します。

3. [保存] をクリックしてレコードを更新します。

サードパーティの契約レビュー要求の処理

法的契約サポートチームのメンバーは、サードパーティ契約ドキュメントをレビューして修正します。修正されたドキュメントをステークホルダーにメールで送信してリビジョンを確認し、法的要求内から電子署名の準備ができたドキュメントを送信できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
要求に追加された協力者は、アサイニーと同じように要求にアクセスして作業できます。ただし、[アサイン先]、[アサイン先グループ]、および [アサイン先グループ権限] フィールドは変更できません。

注:
自分が担当できない時間帯に、他のユーザーに法務義務を委任することができます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブの [法的要求] にあるオプションを選択して、法的要求を開きます。

4. オプション: 法的要求の処理で他の履行者の支援が必要な場合は、[協力者] フィールドにそれらの履行者を追加します。

   注:
   request_fulfiller ロールを持つユーザーが [協力者] フィールドに一覧表示されます。

   協力者に対し、法的要求に協力者として追加されたことがメールで通知されます。

5. オプション: レビューのために送信された契約書と補足ドキュメントを再分類します。
   詳細については、「サードパーティの契約レビュー要求での契約ドキュメントの再分類」と「サードパーティの契約レビュー要求でのサポートドキュメントの再分類」を参照してください。
6. 契約ドキュメントの既存のリビジョンを開きます。
   - 内部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで、ドキュメントの名前を選択して、ドキュメントリビジョンレコードを開きます。
   - 外部ストレージの場合：[契約ドキュメント **(Contract Documents)]** タブで **[URL]** タブのリンクをクリックして、ドキュメントをオンラインで表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 契約ドキュメントをレビューします。
8. リビジョンが準備完了であるか、さらに変更が必要かどうかを示します。

   ドキュメントが要求に追加されます。最新のドキュメントのリビジョン番号は、前のドキュメントのリビジョン番号よりも 1 つ大きくなっています。[契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブのリストにドキュメントのリビジョンが表示されます。
9. 他のステークホルダーからの承認が必要な場合は、アドホック承認用にドキュメントを送信します。
   詳細については、「法的要求またはその添付ファイルのアドホック承認を開始」を参照してください。
10. 完成した契約ドキュメントをレビューして変更を確認してもらうために、ステークホルダーへのメールを設定します。

    a. [メールの作成] を選択します。

    b. [メールの作成] ポップアップで、メールに添付するドキュメントを選択します。

    c. [追加] を選択して、ドキュメントをメールに添付します。
    メールエディターが表示されます。

    d. [新規メールドラフト] タブで、必要に応じて [宛先]、**[CC]**、および **[BCC]** フィールドに受信者のメールアドレスを追加します。
    [宛先] フィールドには、要求に入力されたサードパーティの連絡先メールアドレスが設定され、**[CC]** フィールドには要求者のメールアドレスが入力されています。

    e. [件名] フィールドにメールの件名を入力します。
    デフォルトでは、要求の簡単な説明が入力されます。

    f. [添付ファイル] フィールドで、[+ファイルを追加] リンクを選択してドキュメントを追加し、ファイルのソースを選択します。
    契約書のリビジョンを [準備完了] とマークすると、ドキュメントがデフォルトでメールに添付されます。

    g. メール本文に独自のメッセージを入力するか、メール応答テンプレートからコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

    応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをメール本文に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、メールの件名に基づいて適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてメール本文に貼り付けます。

    > **注:**
    > メールチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「メールチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

    詳細については、「メール経由のコミュニケーション」を参照してください。

    h. メールをすぐに送信するか、または後で送信する必要があることを示します。
    - メールをすぐに送信するには、[メールを送信] を選択します。
    - メールを後で送信する必要があることを示すには、[ドラフトとして保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [署名者] タブで、[追加] を選択して、電子署名するための契約の送信先の署名者を追加します。

12. すべてのステークホルダーが契約ドキュメントのリビジョンに同意したら、[署名の準備] を選択して、電子署名に備えてドキュメントを準備し、署名者に送信します。
    a. [ドキュメントの並べ替え] ポップアップで、ドキュメントをドラッグして配置し、順序を定義します。
    b. [署名の準備] を選択します。
    ドキュメントのステータスが [内部法務レビュー] から [署名の準備] に更新されます。サードパーティの契約レビュー要求で送信される契約ドキュメントは 1 つのドキュメントに結合され、署名の準備のために送信されます。
13. 構成された電子署名システムでドキュメントを完成し、署名のために送信します。
    a. 電子署名ポータルにログインします。
    b. ドキュメントをプレビューして、コンテンツが正しいことを確認します。
    c. [署名] フィールドを含む必須フィールドを追加します。
    d. [送信] を選択します。
    電子署名エンベロープが作成され、すべての署名者に送信されます。システムが電子署名プロバイダーから成功通知を受信すると、契約書のステータスが [署名の準備] から [保留中の署名] に更新されます。
14. オプション: すべての署名者がドキュメントへの署名を完了する前に署名要求をキャンセルする必要がある場合は、[署名をキャンセル] を選択します。
    [ドキュメントステータス] は [法務レビュー] に更新され、変更もできます。

次のタスク

- 署名者は、契約をレビューして署名するか、契約の署名を拒否することができます。

  詳細については、「法的要求の署名ワークフロー」を参照してください。

- ドキュメントのステータスは要求で確認できます。
  - すべての署名者が契約ドキュメントに署名すると、そのドキュメントのステータスが [契約署名済み] に更新されます。[署名者] タブで、すべての署名者のステータスが [署名済み] に更新されます。[契約法務管理リポジトリ] タブから法的契約リポジトリレコードにアクセスできます。
  - いずれかの署名者が契約ドキュメントへの署名を拒否すると、そのドキュメントのステータスが [契約拒否] に更新されます。契約ドキュメントにさらに変更が必要な場合は、更新して署名用に署名者に再送信します。
  - すべての署名者がドキュメントに署名すると、確定した契約ドキュメントが添付されたメールが法定署名者に送信されます。
- 契約がすべての署名者によって署名されている場合は、[完了してクローズ] を選択して要求をクローズできます。詳細については、「法的要求のクローズ」を参照してください。

サードパーティの契約レビュー要求での契約ドキュメントの再分類

法務履行者は、サードパーティの契約レビュー要求で送信されるドキュメントを再分類します。たとえば、契約ドキュメントタイプを機密保持契約からパートナーシップ契約に変更する必要があるとします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ドキュメントを再分類する要求を開きます。
4. **[Contract Documents** (契約ドキュメント)] タブで、[再分類] を選択します。
5. [契約タイプ] ドロップダウンリストで、再分類する契約タイプを選択します。
6. [再分類先 **(Reclassify to)]** ドロップダウンリストで、再分類先の契約タイプを選択します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
8. [再分類] を選択して分類を更新します。
9. [保存] を選択してレコードを保存します。

サードパーティの契約レビュー要求でのサポートドキュメントの変更

法務履行者は、サードパーティの契約レビュー要求で送信されるサポートドキュメントを追加または削除します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ドキュメントを再分類する要求を開きます。
4. [サポートドキュメント] タブに移動します。
5. サポートドキュメントを変更します。
6. [保存] を選択してレコードを保存します。

サードパーティの契約レビュー要求でのサポートドキュメントの再分類

法務履行者は、サードパーティの契約レビュー要求で送信されるサポートドキュメントを再分類します。たとえば、サポートドキュメントを契約ドキュメントとして再分類することができます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. ドキュメントを再分類する要求を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [サポートドキュメント] タブで、[再分類] を選択します。
5. [契約タイプ] ドロップダウンリストで、再分類する契約タイプを選択します。
6. [再分類先 **(Reclassify to)**] ドロップダウンリストで、新しい契約タイプを選択します。
7. オプション: [作業メモ] フィールドにドキュメントに関する情報を追加します。
8. [再分類] を選択して分類を更新します。
9. [保存] を選択してレコードを保存します。

法的要求のキャンセル

不要になった法的契約要求をキャンセルします。

始める前に

重要:
署名用に送信された法的契約要求をキャンセルすると、現在のステータスでプロセスが停止します。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. ヘッダーメニューの [自分の要求 **(My Requests)**] オプションから、送信した法的要求を開きます。
3. [標準チケット] ページの [アクション] メニューから [キャンセル要求 **(Cancel Request)**]を選択します。
4. ダイアログボックスに、要求がキャンセルされた理由を説明するコメントを入力します。
5. [キャンセルを確定]を選択します。

タスクの結果

- 要求はキャンセルされ、関連するアクティブなフローが終了します。キャンセルのコメントは要求の [アクティビティ] タブに表示されます。
- 文書のステータスが「契約無効 (Contract Voided)」に変わります。
- 署名者に送信された文書の署名は、それ以上の署名をブロックするためにキャンセルされます。署名者は、法的要求が取り消されたことを示すメール通知を受け取ります。

署名済み契約文書を表示およびダウンロードする

署名済み契約文書を表示およびダウンロードします。

すべての署名者が契約ドキュメントに署名したら、最終的な契約ドキュメントと見なされ、法的契約 [sn_lg_cnt_repository] テーブルに保存されます。

契約ドキュメントへのアクセスは、次のユーザーロールと条件に基づいています。

- 契約履行者は、契約ドキュメントを表示および更新できます。
- 契約ドキュメントを削除できるのは契約管理者のみです。
- 要求者は、法的要求を送信した契約ドキュメントのみを表示できます。
- ユーザーは、対応する法的要求のウォッチリストに追加された契約ドキュメントのみを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

複数の契約ドキュメントが添付されている場合、契約タイプごとに個別の契約リポジトリレコードが作成されます。

法務履行者として署名された契約文書を表示およびダウンロードする

法務履行者として署名された契約文書を表示およびダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [リスト] タブで、次の場所に移動します。 法務契約 > すべての契約.
4. リストから、契約リポジトリレコードを開きます。
5. [契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブを選択します。
6. 契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合がアクティブで公開されている場合は、**[URL]** タブでリンクを選択して外部ストレージの場所を開き、契約ドキュメントをダウンロードします。
   - 外部ストレージ統合が利用できない場合は、[契約ドキュメント **(Contract Documents)**] タブでドキュメントを選択して、契約改訂の詳細を表示します。[アクション] アイコン ( ) を選択し、[ダウンロード] を選択してドキュメントをダウンロードします。ドキュメントビューオプションの名前をクリックできます。

法務ユーザーとして署名された契約文書を表示およびダウンロードする

法務ユーザーとして署名された契約文書を表示およびダウンロードします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_cm_core.contract_user

手順

プラットフォームビューから、またはサービスポータルを使用して法的要求を開きます。

契約テンプレートのキーワードの検索

契約テンプレートのキーワードを簡単に検索します。

始める前に
キーワード検索の機能が有効になっていることを確認します。詳細については、「契約テンプレートのキーワード検索を有効にします。」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートリストで、フィルターアイコン を選択します。
3. フィルター条件 [キーワード][次の条件に一致]**[**<検索用語>] を設定します。
4. [実行] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
キーワードを含む契約テンプレートが一覧表示されます。

Contract Management Pro の管理

管理者は、Word ドキュメントテンプレートと法務契約の管理作業を行います。

契約条項バリエーションの編集

契約テンプレートで使用されるコンテンツを変更するには、条項バリエーションを編集します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 条項管理.
2. 条項を選択します。
3. [条項バリエーション] 関連リストで、条項バリエーションを選択します。
4. [条項バリエーション] フォームで、変更するフィールドを編集します。
   フィールド値の説明については、「[条項バリエーション] フォーム」を参照してください。
5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
   インポートされたドキュメントが解析され、抽出されたコンテンツコントロールが [条項バリエーションフィールド] 関連リストに表示されます。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
更新された条項バリエーションが、公開された契約テンプレートに関連付けられており、解析後に新しいフィールドが利用可能になった場合、[マッピングされていないメタデータ (Unmapped meta data)] 関連リストが、マッピングされていないフィールドのリストとともに表示されます。テンプレートマッピングを完了する方法については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。

手動でのコンテンツコントロールの追加による契約テンプレートの編集

契約テンプレートを編集して、従業員が契約要求を送信するときに標準契約の生成に使用するテンプレートに含める必要がある変更を反映させます。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. フォームでフィールドを変更します。

Word テンプレートの新規レコードフォーム

フィールド	説明
名前	契約テンプレートの一意な名前。
テーブル	契約テンプレートを関連付けるテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カテゴリ	契約テンプレートを関連付けるドキュメントカテゴリ。
ドキュメント	条項とテンプレートフィールドマッピングのインポート元のドキュメント。選択するドキュメントは Microsoft Word (.docx) ドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
ステータス	ステータスは自動的に [ドラフト] に設定されます。
アプリケーション	契約テンプレートが属するアプリケーション。 このフィールドは、契約テンプレートを作成するアプリケーションスコープに自動的に設定されます。
アクティブ	テンプレートをアクティブにして使用可能にするオプション。

4. インポートされたドキュメントからコンテンツコントロールでマークされた変更済みコンテンツを抽出するには、[ドキュメントを解析] を選択します。
   - 変更のない既存のインポートされた条項は、その分類およびマッピング条項とともに保持されます。
   - インポートされたドキュメントでコンテンツコントロールが削除されるインポートされた条項は、リストから削除されます。
   - 新しく追加されたコンテンツコントロールは、[インポートされた条項]、[条項マッピング]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
5. 新しく追加されたインポートされた条項を分類してマッピングします。
   詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。
6. [更新] を選択して変更を保存します。
7. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約テンプレートを編集する

従業員が ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して契約要求を送信するときに、標準契約を生成するには、契約テンプレートに含める必要があるメタデータ、署名者、または条項を編集します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
4. [テンプレート] タブで、変更する契約テンプレートを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連付けられた契約テンプレートがアクティブで、[ドラフト] または [編集中] ステータスである必要があります。

5. ドキュメントに変更を加えます。

契約テンプレートの変更

変更	説明
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して、メタデータ、署名者、または条項を変更します。	ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用してドキュメントコンテンツコントロールを追加する
署名者を編集または削除します。	アドインを使用した署名者の編集または削除
コンテンツコントロールを削除します。	コンテンツコントロールを右クリックし、[コンテンツコントロールを削除 **(Remove Content Control)]** を選択します。 コンテンツコントロールが Microsoft Word ドキュメントから削除されます。ただし、コンテンツコントロールを ServiceNow インスタンスから削除するには、ドキュメントをアップロードして解析する必要があります。

6. コンテンツコントロールの最終処理の際、ドキュメントを契約テンプレートにアップロードします。

   a. [続行] を選択してドキュメントを選択します。

   b. [添付ファイルの選択] 画面で、[ファイルの添付] を選択し、変更したドキュメントを選択します。
   アップロードするドキュメントのファイル名と契約書テンプレートでアップロードしたドキュメントのファイル名が異なる場合は、アップロードの確認を求められます。

   c. [ドキュメントのアップロードと解析 **(Upload and parse document)]** を選択してコンテンツコントロールを解析し、データを ServiceNow インスタンスに追加します。

7. ServiceNow インスタンスで条項マッピングを完了します。
   詳細については、「条項マッピングを完了して条項ライブラリを構築」を参照してください。
   - 変更のない既存のメタデータ、署名者、および条項は、それらの詳細とともに保持されます。
   - 削除されたメタデータ、署名者、および条項が、契約テンプレートの [テンプレートマッピング]、[参加者]、および [条項マッピング (Clause Mapping)] 関連リストから削除されます。
   - 追加されたコンテンツコントロールは、[参加者]、[インポートされた条項 (Imported clause)]、[条項マッピング (Clause Mapping)]、または [テンプレートマッピング] に一覧表示されます。
8. [更新] を選択します。
9. 契約ドキュメントのコンテンツを確定したら、[公開] を選択します。

アドインを使用した署名者の編集または削除

法務構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して Microsoft Word ドキュメントの署名者を編集または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
コンテンツコントロールを含む Microsoft Word ドキュメントを契約テンプレートにアップロードする必要があります。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. コンテンツコントロールを使用して Microsoft Word ドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、契約テンプレートを選択します。
5. [署名者] タブに移動します。
6. [署名者を編集または削除] アイコン ( ) を選択します。
7. 署名者を編集または削除します。

既存のテンプレートからの契約テンプレートの作成

既存のテンプレートのコンテンツを少しだけ変えたテンプレートが必要な場合は、既存のテンプレートから新しい契約テンプレートを作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。
3. [リビジョンを作成] を選択します。

   デフォルトビューでテンプレートを作成するときに [コピー] オプションを選択します。

   参加者、インポートされた条項、テンプレートマッピングに関連するデータを使用して、テンプレートリビジョンが作成されます。
4. オプション: コンテンツコントロールを使用して、Microsoft Word ドキュメントから条項とテンプレートフィールドマッピングをインポートします。
   詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。

   a. [ドキュメント] フィールドで [更新] を選択します。

   b. [ファイルを選択] を選択します。

   c. ファイルを選択し、**[OK]** を選択します。

   d. [ドキュメントを解析] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドキュメントが解析されます。
- 既に存在していたメタデータは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかったメタデータは削除されます。
- 新しいメタデータが追加されます。
- 既に存在していた条項タグは保持されます。
- 以前に存在していても、最新の解析で見つからなかった条項は削除されます。
- 新しい条項タグが追加されます。

新しいファイルが契約テンプレートにアップロードされます。

次のタスク

- 解析中に見つかった新しいメタデータをマッピングします。詳細については、「契約テンプレートマッピングの更新」を参照してください。
- 解析中に見つかった新しい条項を分類します。詳細については、「インポートされた条項の分類とマッピング」を参照してください。

テンプレートから契約ドキュメントを生成してプレビューします。

コンテンツコントロールが変数の値またはスクリプトの戻り値に置き換えられた、契約ドキュメントの最終的なフォームを表示します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [プレビュー] を選択します。
4. [文書をプレビュー] ウィンドウで、[リストから参照] アイコン を選択します。
5. サンプル契約ドキュメントを生成する法的契約要求をリストから選択します。
6. [プレビューの生成] を選択し、[文書をプレビュー] ポップアップウィンドウを閉じます。
7. [添付ファイルを管理] フィールドで、[表示] を選択してドキュメントを表示します。
8. オプション: ダウンロードするドキュメントリンクを選択します。
9. オプション: 変更する場合は、契約テンプレートを変更します。

契約テンプレートの削除

不要になった契約テンプレートを削除します。

始める前に

必要なロール：sn_cm_core.contract_config

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. リストから契約テンプレートを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [削除] を選択します。
4. 確認のポップアップで、[削除] を選択します。

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインで検索する

契約構成担当者は、ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインでテンプレートと条項を検索します。

始める前に

ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインが構成されていることを確認します。詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインをインストールする」を参照してください。

必要なロール：sn_cm_core.contract_config および canvas_user

手順

1. Microsoft Word でコンテンツコントロールをマークするドキュメントを開きます。
2. Microsoft Word のリボンから、ServiceNow 契約アドインを選択します。
3. アドインのログイン画面で、マニフェストファイルをダウンロードした ServiceNow インスタンスの認証情報を入力します。
   詳細については、「ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを構成する」を参照してください
4. [テンプレート] タブで、[テンプレートを検索] 検索フィールドに検索テキストを入力して、特定の名前または状態のテンプレートを検索します。
5. テンプレート内にある条項または条項ライブラリのみにある条項を検索します。
6. バリエーションのある条項を選択し、[条項バリエーションを検索 **(Search clause variations)]** 検索フィールドに条項バリエーションの名前を入力します。

契約レコードの表示

法務契約の履歴を表示して変更を追跡し、監査記録をレビューし、フィールドを更新します。契約が変更された日付と変更者を簡単に確認できます。

始める前に

必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 次の場所に移動してすべての契約を表示する 法務契約 > すべての契約.
4. オプション: 期限切れの契約または間もなく期限切れになる契約を表示します。
   - 30 日以内に期限切れになる契約を表示するには、[期限切れが間近の契約] を選択します。
   - 期限切れの契約を表示するには、[期限切れの契約] を選択します。
5. オプション: 以前のバージョンの契約を表示します。
   a. リストから契約を選択します。
   b. [契約履歴] 関連リストで、[契約開始] 列の日付を選択して以前のバージョンを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約レコードの変更

契約レコードが作成された後、終了日、親契約、契約モデルを変更できます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_cnt.contract_fulfiller

このタスクについて
契約終了日または契約条件に変更があった場合、契約のコピーが自動的に保存され、契約履歴に追加されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. 次の場所に移動してすべての契約を表示する 法務契約 > すべての契約.
4. 契約を選択します。
5. オプション: 契約終了日を変更します。
   a. [終了日] フィールドで、[終了日カレンダーを表示 (Show End date calendar)] アイコン ( ) を選択します。
   b. カレンダーポップアップで、日付を選択します。
   c. **[OK]** を選択します。
6. オプション: 親契約を変更します。
   a. [親契約] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [親契約] ポップアップリストで、親契約としてアサインする契約レコードを選択します。
7. オプション: 契約モデルを変更します。
   a. [契約モデル] フィールドで、[レコードの検索] アイコン ( ) を選択します。
   b. [契約モデル] ポップアップリストで、モデルを選択します。
8. [保存] を選択します。

生成された契約ドキュメントに **sys_id** 表示値を表示する

契約構成担当者は、詳細スクリプトを更新して、生成された契約ドキュメントの sys_id 変数の正しい表示値を出力します。

始める前に
必要なロール：sn_cm_core.contract_config

このタスクについて
ServiceNow 契約向け Microsoft Word アドインを使用して変数をマッピングするためのスクリプトは、sys_id 変数の `toString()` 関数を使用するため、生成された契約ドキュメントでその表示値が正しく置き換えられません。

手順

1. 移動先 すべて > 契約関連コア要素 > 契約管理 > 契約テンプレート.
2. 契約テンプレートを開きます。
3. [テンプレートマッピング] 関連リストに移動します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 詳細スクリプトが有効になっていて、表示値が正しく表示されないフィールドを選択します。フィールドの詳細は、詳細スクリプトとともに表示されます。
5. スクリプト内で、`toString()` を `getDisplayValue()` に置き換えます。
6. [更新] を選択します。

Contract Management Pro 参照

参照トピックには、ServiceNow 法務契約に関する追加情報が記載されています。

ServiceNow 法務契約 とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、契約コア および Word ドキュメントテンプレート のコンポーネントを含む ServiceNow 法務契約 アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるロール

注:
[含んでいるロール] 列の一部のロールは、それぞれの 法務サービスデリバリ アプリケーションをインストールすると使用可能になります。たとえば、Legal Matter Management アプリケーションをインストールすると、プリフィックスが sn_lg_matter のロールが追加されます。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ServiceNow 法務契約の構成担当者 sn_lg_cnt.contract_config	内部署名者やテンプレートルールなどのデータを構成するためのアクセス権を付与します。送信された法的契約要求に関連するデータへのアクセス権は付与されません。	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config
ServiceNow 法務契約 管理者 [sn_lg_cnt.contract_admin]	ServiceNow 法務契約 アプリの管理権限と、基になるデータへのフルアクセス権を付与します。	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller
ServiceNow 法務契約 履行者 [sn_lg_cnt.contract_fulfiller]	契約要求を処理するための履行者アクセス権を付与します。	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
法務ユーザー [sn_lg_ops.legal_user]	法的要求を送信し、その進捗状況を追跡するためのアクセス権を付与します。事項に関連してアサインされたタスクを処理できます。	sn_interview_temp.reader
契約ユーザー	このロールは、契約実行を開始および追跡するために必要です。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
[sn_cm_core.contract_user]		
契約管理者 [sn_cm_core.contract_admin]	契約コア および基礎となるデータへの管理アクセス権を付与します。	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin
契約構成担当者 [sn_cm_core.contract_config]	契約テンプレートと契約構成のデータを構成するためのアクセス権を付与します。契約コアのトランザクションデータへのアクセス権は付与しません。	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
契約履行者	このロールは、アサインされた契約を実行しながらアクションを開始するために必要です。例：リビジョンの作成、署名者の追加、署名者のキャンセル。	[sn_cm_core.contract_user]

インストールされるテーブル

注:
次のテーブルに加えて、実務エリアに固有のテーブルが 法務要求管理 とともにインストールされます。詳細については、「法的要求の実務エリアテーブル」を参照してください。

テーブル	説明
契約法務管理リポジトリ [sn_lg_cnt_repository]	契約リポジトリの詳細を保存します。
条項 [sn_cm_core_clause]	条項フィールドの詳細を保存します。
インポートされた条項 [sn_cm_core_imported_clause]	インポートされた条項に関連するデータを保存します。
条項マッピング [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	条項マッピングの詳細を保存します。
条項バリエーション [sn_cm_core_clause_variation]	条項バリエーションの詳細を保存します。
条項バリエーションフィールド (sn_cm_core_clause_variation_field)	条項バリエーションフィールドの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
契約タイプ [sn_cm_core_contract_type]	契約タイプの詳細を保存します。
契約ドキュメント [sn_cm_core_document]	契約ドキュメントの詳細を保存します。
契約ドキュメントリビジョン [sn_cm_core_document_revision]	契約リビジョンの詳細を保存します。
契約タイプの関連付け [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	契約タイプの関連付けの詳細を保存します。
契約構成 [sn_cm_core_contract_configuration]	契約ドキュメントに追加されるマッピングデータおよび契約が保存される契約リポジトリの詳細を保存します。
契約実行 [sn_cm_core_contract_execution]	契約実行の詳細を保存します。
契約リポジトリマッピング [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	契約要求フィールドと契約リポジトリフィールド間のフィールドマッピングに関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer]	名前、役職、メール、署名者タイプなど、署名者の詳細に関連するデータを保存します。
署名者 [sn_cm_core_signer_task]	署名者にアサインされたタスクの詳細とステータスを保存します。
内部署名者マッピング [sn_cm_core_signer_mapping]	内部署名者の詳細を保存します。
契約タイプ：契約モデルマッピング [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	契約タイプから契約モデルへのマッピングの詳細を保存します。
契約ドキュメント参照 [sn_cm_core_document_reference]	ドキュメント参照の詳細を保存します。
契約テンプレートルール [sn_cm_core_contract_template_rule]	契約テンプレートルールの詳細を保存します。
サポートファイル [sn_cm_core_supporting_file]	サードパーティの契約レビュー要求に添付されたサポートファイルの詳細を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

契約コアでインストールされるプロパティ

契約コア に関連するプロパティがいくつかあります。これらのプロパティを使用して、有効期限に関する通知を送信するまでの日数、および監査証明書の生成を構成できます。

注:
これらのプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルにあります。テーブルにアクセスするには、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力します。

契約コア のプロパティ

プロパティ	説明
sn_cm_core Contract_expiring_days	期限切れメール通知がステークホルダーに送信されるまでの日数を示します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：30
sn_cm_coreenable_executed_contract_audit_certificate	ユーザーが署名済み契約に付随する監査証明書を必要とするかどうかを指定すします。 • タイプ：true|false • デフォルト値：false

[条項バリエーション] フォーム

条項バリエーションの新規レコードフォームを使用して、条項バリエーションを作成または変更します。

条項バリエーション

フィールド	説明
番号	このフィールドには、自動的に生成された一意の条項バリエーション番号が含まれます。
名前	条項バリエーションの一意の名前。
条項	このフィールドは自動的に条項名に設定されます。
順序	条項バリエーションが使用される順序。 複数の条項が条件を満たす場合、順番の値が小さい条項が最初に選択されます。
アプリケーション	このフィールドは、アプリケーションスコープ設定ごとに自動的に設定されます。
アクティブ	条項バリエーションがアクティブで使用可能あることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

条項バリエーション (続く)

フィールド	説明
次の場合に適用	使用する条項のバリエーションを決定するために、選択したテーブルフィールドとレコードプロデューサー変数に適用されるフィルター条件。
適用先	条項のバリエーションが適用されるユーザーを決定する基準。 たとえば、特定の場所の従業員に条項バリエーションが適用される場合は、その地域の従業員のみを定義するユーザー基準に条項バリエーションを関連付けます。
ユーザーに適用	選択したユーザー基準が適用されるユーザー。 **注:** [次の場合に適用] および [適用先] フィールドで値が選択されていない場合、条項バリエーションは、ユーザーおよび選択したテーブルに関係なく、契約テンプレートに適用されます。
ドキュメント	[更新] リンクを選択して、変更されたコンテンツを含むドキュメントをアップロードします。選択するドキュメントは .docx 形式のドキュメントであり、有効なコンテンツコントローラーが含まれている必要があります。詳細については、「Microsoft Word ドキュメントへのコンテンツコントロールの追加」を参照してください。
言語	このフィールドは自動的にデフォルト言語に設定されます。

サードパーティの契約レビューフォーム

[サードパーティの契約レビュー] フォームには、サードパーティ契約のレビュー時に使用する、法務部門への法的要求の情報が表示されます。

詳細については、「サードパーティの契約レビューの法的要求の送信」を参照してください。

サードパーティの契約レビューフォーム

フィールド	説明
要求元	要求の送信先のユーザー。このフィールドは、sn_lg_cnt.contract_fulfiller ロールを持つ法務履行者が 法務顧問センター から要求を送信する場合にのみ表示されます。
これはベンダー向け、顧客向け、またはパートナー向けのいずれですか？	契約を署名する必要があるサードパーティ法人のタイプ。
契約の目的	契約の対象および目的
会社の正式名	契約を署名する必要があるサードパーティの正式名。
住所	サードパーティの住所。
国	サードパーティの所在地 (国)。
契約開始日	契約期間の開始日。
契約終了日	契約期間の終了日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サードパーティの契約レビューフォーム (続く)

フィールド	説明
予定完了日	契約レビューを完了する必要がある日付。
通貨	契約の通貨。
契約の値	契約のコスト値。
他の当事者の法的連絡先名	連絡先であるサードパーティのユーザーの名前
他の当事者の法的連絡先メールアドレス	連絡先のメールアドレス。
ドキュメント	法務部門によってレビューされる契約ドキュメントと補足ドキュメント。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)]** フォームのフィールド

[期限切れが間近の契約条件 (Expiring Contracts Condition)] フォームは、ルールの作成や既存のルールの更新に使用されます。

[期限切れが間近の契約条件 **(Expiring Contracts Condition)]** フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	条件の名前。
アプリケーション	条件が作成および使用されるアプリケーション。
適合状態	システムフィールド。使用しません。
順序	条件が評価される順序。
イベント名	この条件が発動するイベントの名前。
期限切れ条件	この値に設定されている[条件チェック] フィールドが true になる必要がある条件。必要とされる数の条件を追加します。条件チェックの詳細については、「条件チェックを定義する」を参照してください。
ドメイン	条件のドメイン。
条件チェック	期限切れ条件の関連条件チェック。
テーブル	条件チェックに関連付けられたテーブル。

法務簡易プライバシー®

ServiceNow Legal Simple Privacy は、プライバシー関連の懸念を解決するためにプライバシー評価リクエストを提起するメカニズムを提供します。

法的要求者は、プライバシーアセスメント要求を送信して追跡できます。

法務履行者は、一元化された **Legal Counsel Center** での共同作業でプライバシーアセスメント要求を処理し、解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索 の 法務簡易プライバシー機能と利点について説明します。	設定 アプリケーションをインストールし、実務エリア、問診票、その他の構成を設定します。
プライバシーアセスメント要求の要求と管理 プライバシーアセスメント要求を送信して追跡します。	参照 インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

法務簡易プライバシー の詳細

ServiceNow® 法務簡易プライバシー は、プライバシー関連の懸念を解決するためにプライバシーアセスメントを要求するためのメカニズムを提供します。

特徴

このアプリケーションの機能は次のとおりです。

- プライバシーアセスメントの要求を送信する機能。
- プライバシーアセスメント要求の追跡。

メリット

このアプリケーションのメリットは次のとおりです。

- 手動の構造化されていないメールプロセスとタスクに代わる、サービスカタログから簡単にアクセスできるプライバシーアセスメントサービス。
- 要求を解決するためのチームとの効率的なコラボレーション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務簡易プライバシー の設定

基盤データを構成して、プライバシー影響度評価要求を法務部門に送信できるようにします。

管理者は、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加します。

実務エリアの作成または変更

知的財産、プライバシー、コンプライアンスなど、法務実務に固有の実務エリアを設定します。カテゴリを実務エリアに関連付けて、法務部門ユーザーを実務エリアリードとしてアサインします。

法務カタログカテゴリの作成または変更

従業員が 法務サービスポータル で特定の法務サービス要求を検索するために使用できる法務サービスをグループ化するカタログカテゴリを作成します。

法的要求および法務に関する事項のための外部ストレージシステムの構成

要求者または履行者により 法務簡易プライバシー 要求に添付されたドキュメントを保存するように外部ストレージシステムを構成すると、組織で一元化されたドキュメント管理および保持ポリシーを確立できるようになります。

法務サービスの応答テンプレートの作成または変更

法務履行者が作業メモ、コメント、メール、またはチャットの会話を通じて迅速かつ一貫性のあるメッセージをユーザーに送信するために使用できる、再利用可能なメッセージを含む応答テンプレートを構成します。

チャット応答テンプレートでは、応答メッセージをユーザーにすばやく表示するために、ショートカットとして使用できる短い名前を指定できます。

Create an email notification

要求がアサインされたとき、クローズされたとき、キャンセルされたとき、または追加情報を要求するメッセージが投稿されたときなど、特定のイベントが発生したときに送信されるメール通知を作成または変更します。

Configuring the form layout

法務簡易プライバシー 要求からの処分を追跡するには、法務簡易プライバシー 要求フォームの関連リストとして、法的処分 [sn_lg_ops_legal_disposition] テーブルを追加します。

法務簡易プライバシー のインストール

admin ロールがあれば、法務簡易プライバシー アプリケーション (sn_lg_privacy)をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の 法務簡易プライバシー アプリケーションリストを確認してください。
- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 法務簡易プライバシー をインストールする前に、アプリケーション 法務要求管理 (sn_lg_ops) がインストールされていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務簡易プライバシー とともに次のアイテムがインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- ジョブスケジュール
- テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、法務簡易プライバシー (sn_lg_privacy) アプリケーションを検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   > **重要:**
   > インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
6. [インストール] を選択します。

次のタスク

(オプション) 新しいプライバシーアセスメントレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、コンテンツ分類を使用するように、アプリケーションのフォームを再構成します。詳細については、「新しいコンポーネントを使用するようにフォームを再構成する」を参照してください。

法務サービスデリバリ Guided Setup を使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。Guided Setup にアクセスするには 法務サービスデリバリ 、次の場所に移動します。 法的管理 > 法務 **Guided Setup**. Guided Setup インターフェイスの使用の詳細については、「Guided Setup の使用」を参照してください。

新しいコンポーネントを使用するようにフォームを再構成する

管理者として、法務簡易プライバシー をインストールした後に新しいプライバシーアセスメントレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、コンテンツ分類を使用するように、アプリケーションのフォームを再構成します。

始める前に

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
プライバシーアセスメント法的要求は、法務要求管理 の一部でしたが、新しいアプリケーション 法務簡易プライバシー に移行しました。新しいアプリケーションでは、新しいプライバシーアセスメントコンポーネントを 法務簡易プライバシー で使用できます。以下の点に応じて、新しいプライバシーアセスメントレコードプロデューサー、カタログカテゴリ、およびコンテンツ分類を使用するように問診票を再構成できます。

- 新しいプライバシーアセスメントコンポーネントを使用する場合は、以前のフォームに加えたカスタマイズをやり直す必要があります。
- 以前のプライバシーアセスメントコンポーネントは、新しい機能用に拡張されません。

手順

1. 問診票プライバシーアセスメントを再構成します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sn_lg_ops_category.list」と入力します。
   b. リストから、[プライバシーアセスメント] を選択します。
   c. [要求レコードプロデューサー] フィールドで、リストから参照アイコン ( ) を選択します。
   d. 現在のアプリケーションスコープでフォームを編集できない場合は、ページ上部のメッセージで「こちら **(here)**」という単語を選択します。
   e. レコードプロデューサーリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。
   f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。
   g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。
   h. テキストボックスに 法務簡易プライバシー を入力します。
   i. [実行] ボタンを選択します。
   j. 法務簡易プライバシー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [プライバシーアセスメント] を選択します。
   k. [更新] を選択します。
2. カタログアイテムカテゴリのカタログアイテムを再構成します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「sc_cat_item_category.list」と入力します。
   b. [カタログアイテムカテゴリ] リストで [プライバシーアセスメント] を見つけ、[このレコードをプレビュー] アイコン ( ) を選択します。
   c. [レコードを開く] を選択します。
   d. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
   レコードを編集できない場合は、フォームの上部にあるアクセスメッセージで「こちら **(here)**」を選択します。
   e. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。
   f. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。
   g. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

h. テキストボックスに 法務簡易プライバシー を入力します。

i. [実行] ボタンを選択します。

j. 法務簡易プライバシー アプリケーションに属するカタログアイテムのリストから [プライバシーアセスメント] を選択します。

k. [更新] を選択します。

3. 接続されたコンテンツのカタログアイテムを再構成します。

a. ナビゲーションフィルターで、「m2m_connected_content.list」と入力します。
[接続済みコンテンツカタログアイテム：プライバシーアセスメント (Connected Content Catalog Item: Privacy Assessment)] フォームが表示されます。

b. [カテゴリアイテム] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。

c. カテゴリアイテムリストで、フィルターを表示/非表示アイコン ( ) を選択します。

d. [フィールドを選択] フィールドで、[アプリケーション] を選択します。

e. [条件] フィールドで、表示されていない場合は [次の値に等しい **(is)**] を選択します。

f. テキストボックスに 法務簡易プライバシー を入力します。

g. [実行] ボタンを選択します。

h. 法務簡易プライバシー アプリケーションに属するレコードプロデューサーのリストから [プライバシーアセスメント] を選択します。

i. [更新] を選択します。

プライバシーアセスメント要求

プライバシーアセスメント要求を使用すると、従業員は、プライバシー関連の懸念事項を解決するために法務プライバシー部門にサービスを求めることができます。

プライバシーアセスメント要求の送信

自身のために、または他のユーザーの代わりに法務部門のサービスを求めるプライバシーアセスメント要求を送信します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
インスタンスに 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションがインストールされている場合は、仮想エージェントチャットからプライバシーアセスメント要求を送信できます。詳細については、「法務仮想エージェント対話型」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のいずれかのオプションを使用して、プライバシーアセスメントの問診票を開きます。

2. [プライバシーアセスメント] フォームで、プライバシーアセスメントとプロジェクトスポンサーを必要とするプロジェクトまたはイニシアチブの説明を入力します。
3. [個人データが含まれていますか？] フィールドで、個人データが含まれているかどうかを示します。
4. [はい] を選択して個人データが含まれていることを示す場合は、次のように追加フィールドの詳細を入力します。
5. [送信] を選択します。

タスクの結果

- プライバシーアセスメント要求は [新規] ステータスで作成されます。
- 法的要求は、関連付けられている実務エリアで設定された割り当てルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに割り当てられます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするルールを作成」を参照してください。
- 管理者が通知を設定した場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

プライバシーアセスメント要求の更新

ステータスがまだ [新規] または [アサイン済み] である間に送信したプライバシーアセスメント要求で、要求の詳細の更新、コメントの追加、またはドキュメントのアップロードを行います。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. [自分の要求] パネルから [すべて表示] を選択します。
3. 送信したプライバシーアセスメント要求を開きます。
4. [標準チケット] ページで、要求の詳細を確認して編集します。
5. [アクション] メニューから [要求を編集 **(Edit Request)]** を選択します。
6. 変数フォームで、要求の詳細を変更します。
7. [保存] を選択します。
8. [戻る] を選択して [標準チケット] ページに戻ります。
   要求が新しい情報で更新されます。変更は、要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションにコメントとして表示されます。
9. オプション: [アクティビティ] タブで、要求履行者の要求に関するコメントまたは詳細情報を入力します。
10. オプション: 要求のサポートドキュメントを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. オプション: [承認] タブで、要求に関連付けられた承認の詳細を表示します。

> **注:**
> [承認] タブは、プライバシーアセスメント要求またはその添付ファイルに承認レコードがある場合にのみ表示されます。

プライバシーアセスメント要求のアサイン

自分またはアサイン先グループのユーザーに法的プライバシーアセスメント要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

このタスクについて
従業員が送信する法的要求は、法務プライバシー部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。アサインは、関連付けられた実務エリアの問診票に設定されたアサインルールに基づいて行われます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。詳細については、「法的要求または法務に関する事項を自動的にアサインするルールを作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. [リスト] アイコン ( ) を選択します。
3. [法的要求] セクションで、[アサイン解除済み] を選択します。
4. 未アサインの要求のリストで、要求番号を選択して要求を開きます。
5. オプション: [アサイン先グループ権限] を更新して、ユーザーの法的要求の権限レベルを変更します。
   - アクセス権なし：実務エリアリード、グループマネージャー、[アサイン先 **(Assigned to)**] フィールドのユーザーのみが法的要求にアクセスし、アサイン先グループメンバーの 1 人にアサインすることができます。
   - 読み取り：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求のみを表示できます。このオプションがデフォルトの権限レベルです。
   - 編集：アサイン先グループのすべてのメンバーは、法的要求を表示して作業を行うことができます。このオプションが設定されている場合、[アサイン先] フィールドはオプションになります。
6. 権限オプションに基づいて、要求を自分またはアサイン先グループの別のメンバーにアサインします。
   - 要求を自分にアサインするには、[自分にアサイン] を選択します。
   - 要求を別のメンバーにアサインするには、[詳細] タブの [アサイン先] フィールドでユーザーを選択し、[保存] を選択します。

タスクの結果
要求のステータスが [アサイン済み] に更新されます。

次のタスク
アサインされたユーザーは、法的要求の作業を開始できます。詳細については、「法的要求の作業」を参照してください。

プライバシーアセスメント要求のキャンセル

不要になったプライバシーアセスメント要求をキャンセルします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

注:
プライバシーアセスメント要求は、ステータスに関係なくキャンセルできます。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.
2. [自分の要求] パネルから [すべて表示] を選択します。
3. 送信したプライバシーアセスメント要求を開きます。
4. [アクション] メニューから [要求をキャンセル **(Cancel Request)]** を選択します。
5. [要求のキャンセルを確定] ダイアログボックスで、[コメント] フィールドにキャンセルの理由を入力します。
6. [キャンセルを確定]を選択します。
   要求がキャンセルされ、キャンセルに関するコメントが要求の [追加コメント (Edit Request)] セクションとして表示されます。

   関連するアクティブなフローは終了します。保留中の承認レコードもキャンセルされ、コメントは承認レコードの [追加コメント] セクションに投稿されます。

Legal Simple Privacy について

参照トピックには、法務簡易プライバシー で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

法務簡易プライバシー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (ユーザーロールなど) が、法務簡易プライバシー アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

法務簡易プライバシー とともにインストールされるユーザーロール

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller	アサインされたプライバシー要求および法務に関する事項を処理するための履行者アクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	法務簡易プライバシー アプリケーションのアプリケーション固有のシステム管理者ロール。このロールは、そのアプリ	• sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	含んでいるロール
	ケーションの管理アクセス権と基礎となるデータへのフルアクセス権を付与します。	
sn_lg_simple_priva.privacy_config	検索ソースなど、法務簡易プライバシー アプリケーションのデータを構成するためのアクセス権を付与します。	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	プライバシーアセスメント要求の詳細を保存します。
プライバシーとデータセキュリティ [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	作成された法務に関する事項の詳細を保存します。

Legal Stock Preclearance

Legal Stock Preclearance を使用すると、会社の Stock Preclearance ポリシーに準拠した Stock Preclearance 要求を管理できます。取引期間を設定し、アクセスユーザーリストを管理し、Stock Preclearance 要求を承認また却下できます。

探索	設定	要求
従業員と株式承認者が Legal Stock Preclearanceを使用する方法について説明します。	取引期間、取引休日、アクセス担当者、およびその他の構成を設定します。	Stock Preclearance 要求を送信して追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理	分析およびレポート	参照
Stock Preclearance 承認要求を管理します。	事前設定されたダッシュボードを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	インストールされているロール、テーブル、プラグイン、およびストアアプリケーションなどのコンポーネントの詳細情報を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- で質問や回答をする 法務サービスデリバリ コミュニティフォーラム
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

Legal Stock Preclearance の詳細

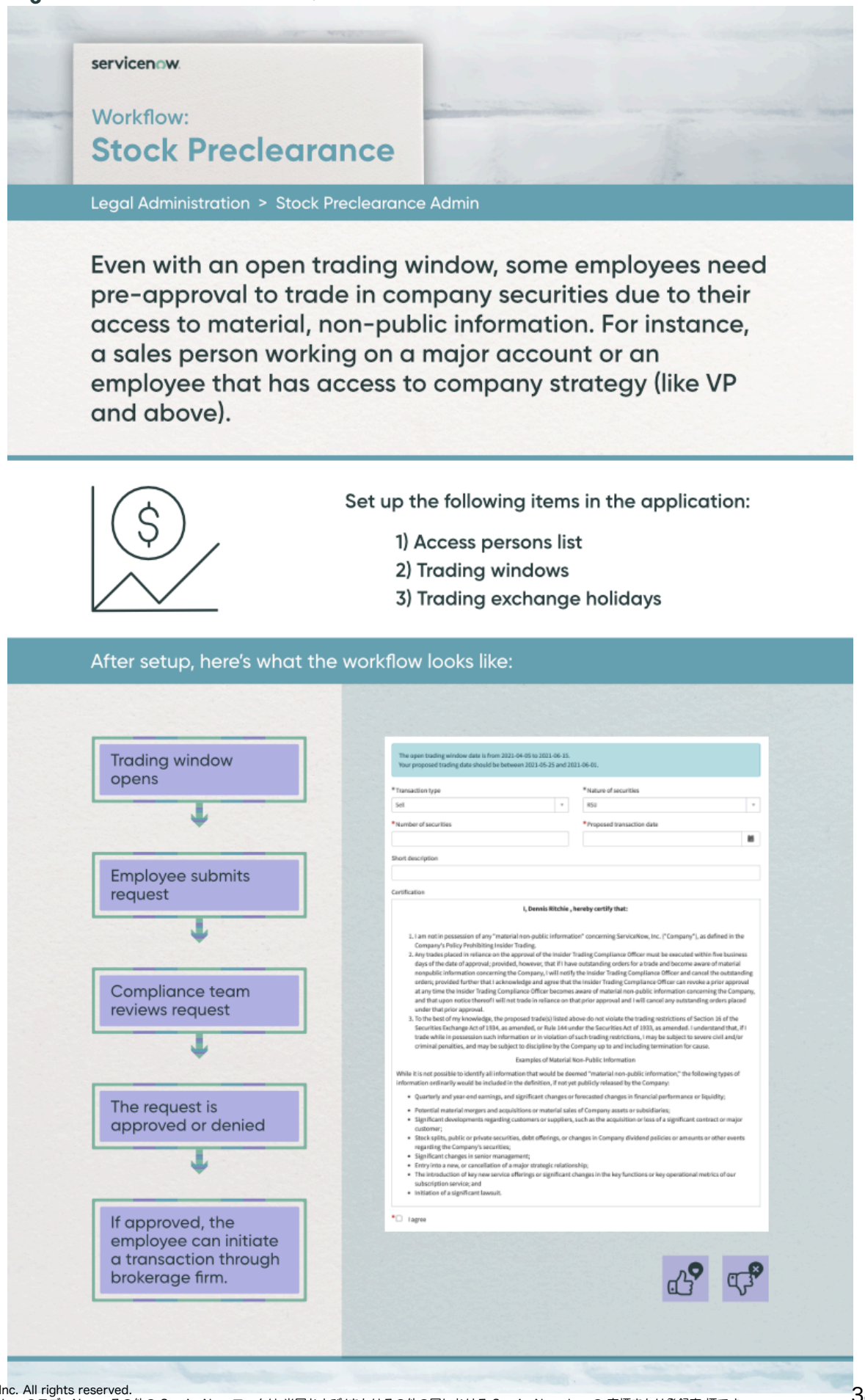
Legal Stock Preclearance アプリケーションを使用することで、事前承認要求の送信と承認を自動化して、組織の Stock Preclearance ポリシーに準拠できるようになります。

アクセスパーソンとして指定された、組織の従業員 (管理職や役員など) は、組織の有価証券を取引する前に法務部門から事前に承認を得る必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Stock Preclearance のワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Legal Stock Preclearance の設定

従業員が有価証券を取引する前に事前承認要求を送信できるように、Stock Preclearance プロセスの基盤データを構成します。

管理者は、インストールされているコンポーネントを確認し、必要に応じて変更するか、新しいコンポーネントを追加できます。

- Legal Stock 承認者
- 会計カレンダー
- 取引期間
- 取引休日
- アクセスパーソンリスト
- 通知

Legal Stock Preclearance のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Legal Stock Preclearance アプリケーション (sn_lg_stock_cp) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー Legal Stock Preclearance 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

以下のコンポーネントは、Legal Stock Preclearance アプリケーションのインストール時にインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル
- ビジネスルール

詳細については、「Legal Stock Preclearance とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

次のアプリケーションもインストールできます。

ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) アプリケーションでは、法務情報を検索し、法的要求を送信および追跡し、モバイルデバイスでこれらの要求を処理できます。詳細については、「Legal Mobile」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Stock Preclearance アプリケーション (sn_lg_stock_cp) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Legal Stock Preclearance をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

次のタスク
法務サービスデリバリ Guided Setup を使用して、インスタンスでアプリケーションを構成します。

Guided Setup にアクセスするには 法務サービスデリバリ 、次の場所に移動します。 法的管理 > 法務 **Guided Setup**. Guided Setup インターフェイスの使用の詳細については、「Guided Setup の使用」を参照してください。

取引期間の設定

組織の特定の従業員が組織の有価証券を取引できる期間について、取引期間を設定します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_stock_cp.stock_config

このタスクについて
取引期間がオープンになっている間、管理職や役員などの指定された従業員は、組織の社内取引ポリシーに準拠して取引できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 株式事前承認管理 > 取引期間.
2. [新規] をクリックして、取引期間を設定します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

取引期間フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	取引期間についての一意の簡単な説明。
会計四半期	取引期間がオープンになっている会計四半期。
オープン日	取引期間がオープンになる日付。
クローズ日	取引期間がクローズになる日付。
要求送信開始日	事前承認要求の送信を開始できる日付。
決算日	会社の決算日。
承認有効日数	Stock Preclearance の承認が有効な日数。
取引休日を除外	取引期間内にある休日の取引を除外するオプション。このオプションを選択すると、承認有効日数が取引期間内の休日数だけ延長されます。 **注:** デフォルトでは、週末は有効期限の計算から除外されます。 たとえば、取引期間が 1 月 1 日から 1 月 31 日までオープンで、承認有効日数が 10 日に設定されているとします。1 月 24 日と 25 日が取引休日である場合には、以下のようになります。 ○ 事前承認が 1 月 8 日に承認された場合、その承認の有効期限は 1 月 22 日まで (1 月 8 日から 10 日間 + 週末が 2 回で 4 日間) です。 ○ 事前承認が 1 月 15 日に承認された場合、その承認の有効期限は 1 月 25 日まででではなく 1 月 31 日まで (10 日間 + 週末が 2 回で 4 日間 + 1 月 15 日以降に始まる週の祝日 2 日間) です。 ○ 事前承認が 1 月 21 日に承認された場合、その承認の有効期限は 2 月 6 日まで (10 日間 + 1 月 20 日以降に始まる祝日 2 日間 + 週末が 2 回で 4 日間) です。ただし、取引期間が承認の有効期限よりも早くクローズするため、最終日は 2 月 6 日ではなく 1 月 31 日になります。

4. [送信] をクリックします。

取引休日の追加

取引がクローズされる取引休日を追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_stock_cp.stock_config

このタスクについて
取引休日は、取引期間の [取引休日を除外] フィールドの設定に基づいて、Stock Preclearance 承認の有効期間に影響を与える可能性があります。詳細については、「取引期間の設定」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 株式事前承認管理 > 取引休日.
2. [新規] をクリックします。
3. 取引休日を追加する暦年を入力し、[送信] をクリックします。
4. 作成した暦年を開いて、取引休日を追加します。
5. [休日] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

休日フォーム

フィールド	説明
簡単な説明	正月、労働者の日、クリスマスなど、取引休日についての一意の簡単な説明。
日付	休日の日付。

7. [送信] をクリックします。

アクセスパーソンリストの管理

組織の有価証券取引に関する非公開情報にアクセスできるユーザーを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_stock_cp.stock_config

手順

1. 移動先 すべて > 法的管理 > 株式事前承認管理 > アクセスパーソン.
2. アクセスパーソンリストにユーザーを追加するには、次の操作を実行します。
   a. [ユーザーを追加] をクリックします。
   b. [ユーザーを追加] ダイアログボックスで、アクセスパーソンとして追加するユーザーをリストから選択します。
   リストには、ユーザー [sys_user] テーブルのアクティブなユーザーのみが表示されます。
   a. [選択した行のアクション] メニューまで下にスクロールし、[アクセスリストにユーザーを追加] を選択します。
   選択したユーザーが [アクセスパーソン (Access Persons)] リストに追加されます。
3. [アクセスパーソン (Access Persons)] リストのユーザーの情報を変更するには、次の操作を実行します。
   a. プレビューアイコン ( ) をクリックし、[レコードを開く **(Open Record)]** をクリックします。
   b. フォームで、フィールドを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセスパーソンフォーム

フィールド	説明
ユーザー	ユーザーの名前。
エントリ日	ユーザーが [アクセスパーソン (Access Persons)] リストに追加された日付。このフィールドは変更できません。
終了日	ユーザーが [アクセスパーソン (Access Persons)] リストから自動的に削除される日付。
Sec 16 オフィサー	ユーザーをセクション 16 のオフィサーとしてマークするためのオプション。

c. [更新] をクリックします。

事前承認要求の送信

指定されたアクセスパーソンとして、法務部門から事前承認を取得する要求を送信してから、組織の有価証券を取引します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて
取引期間がオープンになっている間に事前承認要求を送信できるのは、アクセスパーソンリストに含まれているユーザーのみです。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > 法務 **Service Portal**.

> **注:**
> 従業員センター を使用している場合は、従業員センター ポータルに移動し、[法務] メニューから [要求] を選択することで、法的要求を送信できます。

2. [Service Catalog] をクリックして、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。

3. Stock Preclearance の要求アイテムを検索します。

4. [Stock Preclearance] をクリックします。

5. フォームのフィールドに入力します。

Stock Preclearance フォーム

フィールド	説明
トランザクションタイプ	事前承認が必要な証券取引のタイプ。 ○ 購入 ○ 販売 ○ 譲渡 ○ 贈与

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
証券の数	取引する株式数。
有価証券の性質	事前承認が必要な株式のタイプ。 ○ オープンマーケット ○ ESPP (従業員自社株買取制度) ○ ESOP (従業員ストックオプション制度) ○ RSU (譲渡制限付き株式ユニット)
提案された取引日 (Proposed transaction date)	証券取引を実行する日付。日付は、現在の取引期間内である必要があります。
簡単な説明	事前承認の説明。
同意します (I agree)	組織の社内取引ポリシーに従った証券取引に同意するオプション。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果

- 事前承認要求が作成され、Legal Stock 承認者グループにアサインされます。管理者によって通知が設定されている場合は、要求の進捗状況に関する通知が送信されます。

  注:

  承認の詳細は、標準チケットページの [承認] タブに表示されます。

- Sec 16 オフィサーとして Stock Preclearance 要求を送信すると、その要求内の [サブカテゴリ] は自動的に Sec 16 オフィサーとして設定されます。
- [標準チケット] ページに、さまざまなタスクを実行するための次のタブが表示されます。
  - アクティビティ：要求のアクティビティ履歴を追跡し、その要求に取り組んでいる履行者へのメッセージを投稿します。
  - [添付ファイル] または [ドキュメント]：法的要求のドキュメントをアップロードおよび管理します。

    注:
    外部ストレージオプションが有効になっている場合は [ドキュメント] タブが表示されます。それ以外の場合は、[添付ファイル] タブが表示されます。

  - 要求の詳細：要求の詳細を確認します。

Stock Preclearance 承認要求の承認または却下

Legal Stock 承認者グループのメンバーは、Stock Preclearance の承認要求を承認または却下して、その要求者が組織の有価証券を取引できるようにします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [リスト] タブの [自分の作業] で、[承認待ちアイテム **(Items Pending Approvals)]** をクリックします。
4. [要求済み] をクリックして、Stock Preclearance の承認要求レコードを開きます。
5. Stock Preclearance の承認要求を承認または却下します。
   - Stock Preclearance の承認要求を承認するには、[承認] をクリックします。

     承認要求のステータスが [承認済み] に更新されます。
   - Stock Preclearance の承認要求を却下するには、[却下] をクリックします。

     承認要求のステータスが [却下] に更新されます。

タスクの結果

- Stock Preclearance の承認要求を承認すると、要求者は現在の取引期間内に要求された証券取引を実行できます。承認の有効期間は、承認有効日数の設定と現在の取引期間のクローズ日のうち、いずれか早い方に基づきます。
- 休日に要求を承認すると、その承認の有効期間は翌営業日から開始されます。
- 要求を却下すると、その要求者は証券取引を実行できません。

Legal Stock Preclearance 参照

参照トピックには、Legal Stock Preclearance で使用するリストとフォームに関する追加情報があります。

Legal Stock Preclearance とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、Legal Stock Preclearance アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

> **注:**
> アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
Stock Preclearance 管理者 [sn_lg_stock_cp.stock_config]	取引期間、休日、アクセスパーソンなど、Stock Preclearance データを設定するためのアクセス権を付与します。	sn_lg_ops.legal_user

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
アクセスパーソン [sn_lg_stock_cp_access_person]	Stock Preclearance 要求を送信するアクセスパーソンとして指定されたユーザーを保存します。
暦年 [sn_lg_stock_cp_trading_year]	組織の有価証券を取引できない取引休日の設定に使用する暦年を保存します。
休日 [sn_lg_stock_cp_trading_holiday]	組織の証券取引の休日を保存します。
取引期間 [sn_lg_stock_cp_trading_window]	Stock Preclearance 要求の取引期間の詳細を保存します。
取引期間要求 [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	Stock Preclearance 要求の取引期間の要求を保存します。

法務仮想エージェント対話型

ServiceNow® 法務仮想エージェント対話型 アプリケーションには、法務サービスを求める従業員との自動チャットを実現できる事前定義された会話トピックが用意されています。新しいトピックを作成したり、事前定義されたトピックをカスタマイズしたりして、従業員からの一般的な法的要求を処理することも、セルフサービスタスクを通じてそれらをガイドすることもできます。

さまざまな機能

- 繰り返し要求処理を自動化する。
- 従業員クエリーの応答時間を短縮する。
- 法務サービスと統合して従業員の代わりに要求を作成する。
- ライブエージェントチャットサポートを提供する。

法務サービスデリバリ の事前定義済み会話トピック

法務仮想エージェント対話型 アプリケーションは、法務サービスデリバリ で従業員が一般的なセルフサービスタスクを行うのに役立つ、次の仮想エージェントの会話トピック (チャットボットの会話) をインストールします。これらの会話トピックは、法務サービスデリバリ カテゴリの下にグループ化されています。

法的要求および法務に関する事項のステータスの確認

従業員自身または他の従業員に代わって送信された法的要求および法務に関する事項のステータスを表示します。

一般的な法的要求

従業員が一般的な法的要求を作成するのに役立ちます。入力した簡単な説明に基づいて、問題の解決に関連する法務ナレッジベース記事へのリンクも提供します。

プライバシーアセスメント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員が法的要求を作成し、プロジェクトが組織の適用可能なプライバシー規制と承認されたプライバシーポリシーに準拠しているかどうかをレビューするのを支援します。法務部門は、このような潜在的なリスクの要求をレビューし、必要に応じて緩和計画を推奨する場合があります。

株式取引

従業員が組織の株式取引期間や Stock Preclearance 要求について理解するのに役立ちます。

この仮想エージェントの会話トピックは、Legal Stock Preclearance アプリケーションをインストールしている場合にのみ使用できます。

法務ナレッジベース

入力された検索文字列に基づいて、法務ナレッジベース記事を検索して表示します。

注:
If ユニバーサル要求 法務サービスに対して有効になっているの場合、従業員が仮想エージェントから法的要求を送信すると、ユニバーサル要求および関連する法的要求が作成されます。サポートされている要求タイプは、[一般的な法的要求]、[プライバシーアセスメント]、および [株式取引 (Stock Trading)] です。

法務仮想エージェント対話型 のインストール

admin ロールをお持ちであれば、法務仮想エージェント対話型 アプリケーション (sn_lg_va) をインストールできます。このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー 法務仮想エージェント対話型 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

注:
ライブエージェントサポートを使用するには、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインをインストールします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 法務仮想エージェント対話型 アプリケーション (sn_lg_va) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、法務仮想エージェント対話型 をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

法務サービスの 仮想エージェント 会話トピックの設定

法務サービスの 仮想エージェント 会話トピックの作成または変更

始める前に
必要なロール：admin または virtual_agent_admin

このタスクについて
法務仮想エージェント対話型 アプリケーションは、法務サービスを探すためのさまざまな仮想エージェント会話トピックをインストールします。

これらの仮想エージェントの会話トピックは、 を使用して構築 ServiceNow 仮想エージェントデザイナーされるため、 仮想エージェントデザイナー 基本。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > >デザイナー.
2. 新しい会話トピックを設定するか、法務サービスの事前定義された会話トピックをカスタマイズします。

   注:
   法務サービスの会話トピックは、法務サービスデリバリ カテゴリの下にグループ化されています。

3. [公開] をクリックして、従業員が 仮想エージェント クライアントで会話トピックを利用できるようにします。
   詳細については、次を参照してください： 公開: 仮想エージェント トピック .

法務サービスのライブエージェントサポート

従業員は、仮想エージェントチャットウィンドウから法務部門 (パラリーガルスタッフまたは弁護士) のライブエージェントに連絡して、法的支援を求めることができます。

注:
ライブエージェントサポートを使用するには、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインをインストールする必要があります。

要求者エクスペリエンス

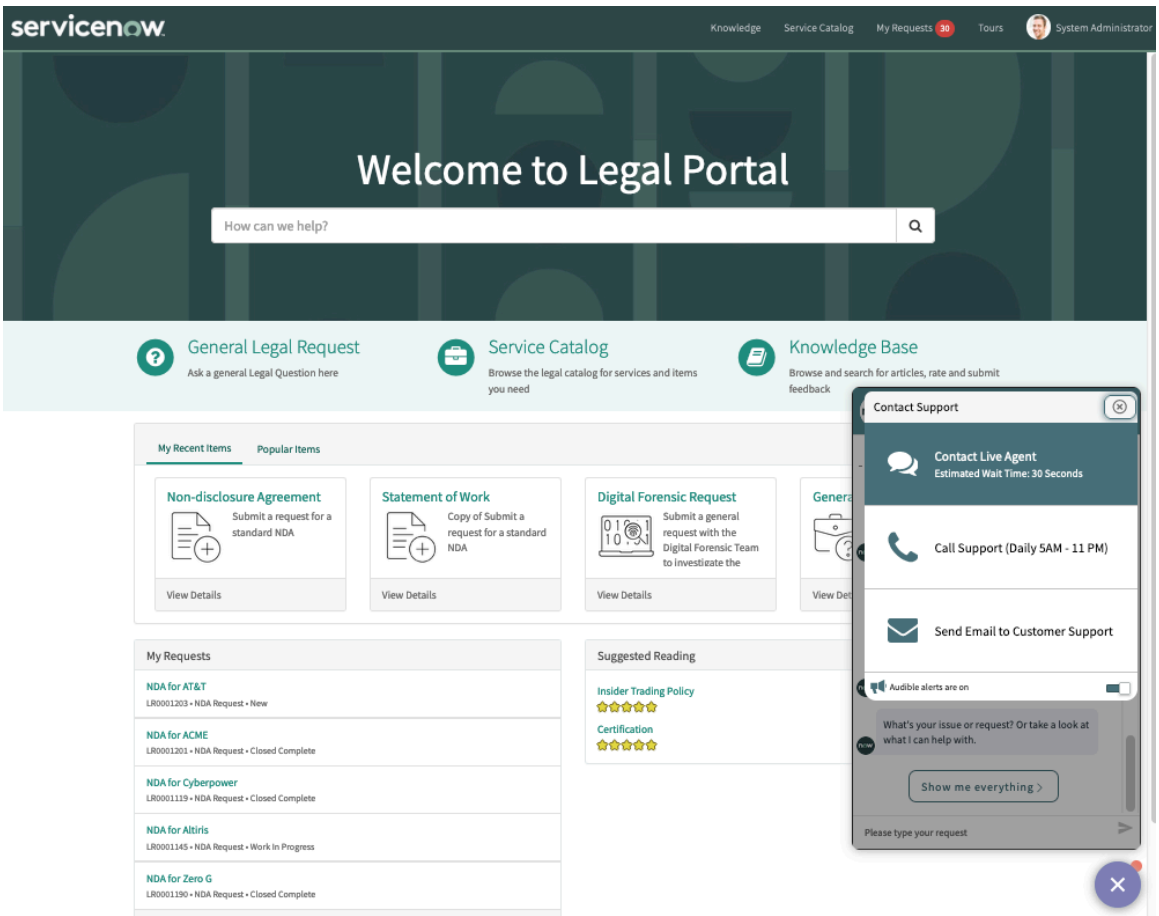
従業員は、法務サービスポータルで仮想チャットの進行中に、仮想エージェントチャットウィンドウでサポートオプションアイコン ( ) をクリックして [ライブエージェントに連絡する] を選択することで、いつでもライブエージェントに接続できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
従業員サービスセンター (ESC) の仮想エージェントのチャットウィンドウで [ライブエージェントに連絡する] オプションを使用して、法務部門のライブエージェントと接続することはできません。

法務サービスポータルのエージェントチャットウィンドウ



チャット要求を受け入れるエージェントがいない場合、その要求者の会話は自動的にタイムアウトします。

履行者エクスペリエンス

法務顧問センター では、法務部門の legal_fulfiller ロールを持つユーザーは、チャット要求を受信する準備ができると、いつでも応じられるようになります。

インタラクションレコード

ライブエージェントが従業員のチャット要求を受け入れると、インタラクションレコードが自動的に作成されます。

ライブエージェントの他のアクション

ライブエージェントは、チャット中に次のアクションを実行できます。

- チャットを別のエージェントに転送する。
- チャットを別のキューに転送する。
- チャットに添付ファイルを送信する。

関連情報

法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

法務サービスのライブエージェントサポート設定の構成

法務サービスのライブエージェントサポートが有効になるように設定を構成します。

始める前に
次のアプリケーションがインストールされていることを確認します。

- 法務要求管理
- 法務仮想エージェント対話型
- 法務顧問センター

必要なロール：admin

手順

1. エージェントチャットをインストールします。
   詳細については、次を参照してください： エージェントチャット および 高度なワークアサインメント.
2. アサインルールを構成して、チャット会話を法務部門のライブエージェントにルーティングするための基準を指定します。

   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > アサインルール.

   b. ベースシステムのアサインルール [法務チャットアサインルール **(Legal Chat Assignment Rule)]** を開きます。

   c. 必要に応じてフィールドを更新します。
   フィールドの詳細については、「エージェントのアサインルールの構成」を参照してください。

   d. [更新] をクリックします。

3. 作業アイテムキューと関連する割り当ての適格性を構成します。

   a. 移動先 高度なワークアサインメント > 設定 > キュー.

   b. ベースシステムのキューの [法務チャット **(Legal Chat)]** を開きます。

   c. 必要に応じてフィールドを更新します。
   フィールドの詳細については、「作業アイテムキューの作成」を参照してください。

   d. [更新] をクリックします。

   e. [割り当ての適格性] 関連リストで、ベースシステムレコードの [法務部門] を開きます。

   f. 必要に応じてフィールドを更新します。
   フィールドの詳細については、「アサインの適格性を定義」を参照してください。

法務顧問センター 受信ボックスからのチャットセッションの開始

法務顧問センター 受信ボックスを介してチャット要求を受信し、その要求者とのチャットセッションを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
ライブエージェントサポートによって、従業員と法務部門ユーザーの間のチャットインタラクションが可能になります。詳細については、「法務サービスのライブエージェントサポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. 受信ボックスアイコン ( ) をクリックします。
3. [ステータス] で [利用可能] を選択して、チャット要求を受信する準備をします。
   仮想エージェントチャットの従業員は、[ライブエージェントに連絡する] オプションを使用して接続できます。
4. チャットがチャットキューから届いた場合は、[承認] を選択します。
   新しいインタラクションレコードが作成され、法務顧問センター に表示されます。
5. アクティブなチャットパネルで、[公開チャット] タブからチャットを開始した従業員とやり取りしたり、他の法務部門ユーザーと [プライベートチャット] タブから現在のチャットクエリに関連する情報についてやり取りしたりします。
   - チャットをするには、メッセージを入力して送信アイコン ( ) をクリックするか、Enter キーを押します。

     応答テンプレートを使用すると、事前定義されたコンテンツをチャット会話に挿入できます。[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択し、適切な応答テンプレートを見つけます。テンプレートのコンテンツをコピーしてチャットに貼り付けます。

     > **注:**
     > チャットチャネル用に構成された応答テンプレートのみを使用できます。詳細については、「チャットチャネル用に構成された応答テンプレート」を参照してください。

   - 添付ファイルを送信するには、[添付ファイルをチャットに送信] アイコン ( ) をクリックし、添付するファイルを選択して [開く] をクリックします。
   - チャットを別のキューに転送するには、キューに転送アイコン ( ) をクリックしてキューを選択します。
   - チャットを別の利用可能なエージェントに転送するには、エージェントに転送アイコン ( ) をクリックしてエージェント名を選択します。

関連情報

チャットから作業を取得する

Workspace のインタラクションレコード

Legal Mobile

ServiceNow® Legal Mobile アプリケーションにより、従業員は法的要求を送信および追跡でき、弁護士はモバイルデバイスでこれらの要求を作業できます。

従業員は、Now® Mobile アプリを使用して、次のタスクを実行できます。

- 法的要求の送信と追跡
- 送信された要求のステータスの追跡

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

弁護士は、ServiceNow エージェント アプリを使用して、次のタスクを実行できます。

- 未アサインの要求と事項のトリアージ
- 要求の承認または却下
- 事項の作成および管理
- タスクの作成およびアサイン
- アーティファクトの作成および管理
- 法務イベントとマイルストーンの表示

これらのアプリは ServiceNow® Mobile Platform 上で動作します。これらのモバイルアプリは、Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームにダウンロードできます。

Legal Mobile アプリのデフォルトのスタイル

Legal Mobile アプリインターフェイスが Now Platform アプリケーションと一致するようになりました。モバイルの Next Experience の詳細については、「Next Experience in Mobile (モバイルでの Next Experience)」を参照してください。

Legal Mobile のインストール

admin ロールをお持ちであれば、Legal Mobile アプリケーション (sn_lg_mobile) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。このアプリにより 法務サービスデリバリ アプリケーションを Now Mobile および モバイルエージェント モバイルアプリで使用できるようになります。

始める前に

- Legal Mobile アプリケーションとそれに関連するすべてのストアアプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください： のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- のレビュー Legal Mobile 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

Legal Mobile アプリケーション (sn_lg_mobile) をインストールする前に、法務要求管理 (sn_lg_ops) アプリケーションをインストールします。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して Legal Mobile アプリケーション (sn_lg_mobile) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Legal Mobile をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

法務サービスにアクセスするためのモバイルアプリのダウンロードおよびログイン

Now Mobile アプリをダウンロードして法的要求を送信および追跡し、モバイルエージェント モバイルアプリで送信された法的要求の作業を行います。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

インスタンスに Legal Mobile アプリをインストールすると、従業員と弁護士は、モバイルデバイスで法務サービスの使用を開始できます。

手順

1. Apple App Store から iOS プラットフォームに、または Google Play Store から Android プラットフォームに、次のモバイルアプリをダウンロードします。

   - 要求者は、法的要求を送信および追跡するために Now Mobile アプリをダウンロードします。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、次を参照してください: Now Mobile app.

   - 法務部門のメンバーは、法的要求の作業を行うためのに モバイルエージェント モバイルアプリをダウンロードします。

     このモバイルアプリの使用の詳細については、「エージェントモバイルアプリ」を参照してください。

2. ServiceNow インスタンスをモバイルアプリに追加します。
3. ログインして、モバイルデバイスから Legal Mobile アプリの機能にアクセスします。
4. Now Mobile または モバイルエージェント モバイルアプリを開き、プラスアイコン (**+**) をタップします。
5. インスタンスアドレスを入力して、ServiceNow インスタンスを追加します。

   インスタンス名の末尾に service-now.com を含める必要はありません。

6. オプション: [ニックネームを入力 **(Enter nickname)**] フィールドに、インスタンスをすばやく識別するためのエイリアスを入力します。
7. [保存してログイン **(Save and Login)**] をタップします。
8. インスタンスにログインします。

Now Mobile による法的要求の送信

組織の法務部門に法務サービスを求める要求を送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順

1. モバイルデバイスで Now Mobile アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [サポート] をタップします。
3. [サポート] ページで、下にスクロールして [法務 **(Legal)]** をタップし、利用可能なすべての要求カテゴリを表示します。
4. 要求カテゴリをタップします。
5. 要求を送信する法務サービスアイテムをタップします。
   選択するカテゴリがわからない場合は、[一般的な法的要求 **(General Legal Request)]** サービスアイテムをタップします。
6. フィールドに入力します。

   注:
   すべての法務サービス要求には、選択した法務サービスアイテムに基づいて異なるフィールドセットがあります。

7. [送信] をタップします。
   要求が送信されたことを知らせる確認が表示されます。
8. [クローズ] をタップすると、サービスアイテムのリストに戻ります。

モバイルエージェント による法的要求のアサイン

法務グループマネージャーまたは実務エリアリードとして、法務部門のメンバーに作業対象の法務要求をアサインします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

このタスクについて
従業員が法的要求を送信すると、関連付けられている実務エリアの問診票に設定されているアサインルールに基づいて、法務部門のグループまたはユーザーに自動的にアサインされます。要求が法務グループにアサインされている場合は、グループのどのメンバーでも要求自体をトリアージしたり、グループの別のメンバーにアサインしたりできます。

手順

1. モバイルエージェントで、 [実務エリア作業 **(Practice Area Work)]** リストに移動します。
2. [未アサインの要求 **(Unassigned Requests)]** をタップして、未アサインの要求のリストを開きます。
3. 要求アイテムをタップして法務部門のメンバーにアサインします。
4. [詳細] タブで、[アサイン] をタップします。
5. [アサイン先] リストで、要求をアサインするユーザーを選択します。
6. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果
選択したユーザーに法的要求がアサインされます。法的要求のステータスが [アサイン済み] に変更されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエージェント による法的要求の作業

法務部門のメンバーは、従業員が送信した法的要求の作業を行い、問題を解決したりクエリーに回答したりします。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルで モバイルエージェント アプリを開きます。
2. ナビゲーションバーで [法務 **(Legal)**] をタップします。
3. 次のいずれかの方法で、作業するアサインされた要求を開きます。
   - グローバル検索バーで要求を検索し、要求をタップして開きます。
   - [自分にアサインされた最重要要求 **(Critical Requests Assigned to Me)**] リストで、要求アプレットをタップします。
   - [自分の作業] リストで、[アサイン済み要求 **(Assigned Requests)**] をタップしてから、要求をタップします。
4. [作業開始] をタップして、法的要求の作業を開始します。

タスクの結果

法的要求のステータスが [アサイン済み] から [対応中] に変更されます。

次のタスク

- 法的要求の解決に必要な実行内容を追跡するチェックリストを作成および管理します。
- ドキュメント、ビデオ、画像を追加します。
- 法的要求を法務に関する事項に昇格します。このオプションは、Legal Matter Management アプリケーションがインストールされている場合にのみ使用可能になります。
- 要求が解決されたら、法的要求をクローズします。

モバイルエージェント による法的要求のチェックリストの管理

要求を履行するために必要なすべてのアイテムを確実に完了するように、アサインされた法的要求のチェックリストを作成して管理します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた要求 **(Assigned Requests)**] リストに移動します。
2. チェックリストを作成する要求を開きます。
3. [チェックリスト] タブで、[アイテムを追加] をタップして新しいチェックリストアイテムを追加します。
4. [アイテムを追加] フィールドに、チェックリストのアイテムの説明を入力します。
5. 送信アイコン ( ) をタップします。
6. 要求の処理に必要なアクションに対して、チェックリストアイテムの追加を続行します。
7. 対応するアイテムをタップして、完了したアイテムにチェックを入れます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項への法的要求の昇格

法的要求に追加の調査および評価や長期的な時間を要する場合、その法的要求を法務に関する事項に昇格することができます。

始める前に

Legal Matter Management アプリがインストールされており、関連付けられている問診票のレコードプロデューサータイプが [要求および事項 **(Request and Matter)**] に設定されていることを確認します。詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた要求 **(Assigned Requests)**] リストに移動します。
2. 作業するアサインされた要求をタップします。
3. [詳細] タブで、[問題を作成 **(Create Matter)**] をタップします。
4. [テンプレートから事項を作成 (Create Matter from Template)] 画面で、テンプレートを使用して法務に関する事項を作成するかどうかを指定します。
   - フェーズやタスクなど、事前定義されたデータで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)**] からテンプレート名を選択します。
   - 事前定義されたデータなしで法務に関する事項レコードを作成するには、[事項テンプレート **(Matter template)**] フィールドを空のままにします。
5. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果

- 法務に関する事項は、法的要求からコピーされた詳細を使用して作成されます。
- 事項テンプレートを選択した場合、その事項には、テンプレートから事前定義されたフェーズ、タスク、および属性があります。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項への協力者の追加

法務に関する事項の詳細と進捗状況を表示できるように、他のユーザーを協力者として追加します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)**] リストに移動します。
2. 協力者を追加するアサイン済み事項をタップします。
3. アクションアイコン ( ) をタップし、[協力者を追加 **(Add Collaborators)**] オプションを選択します。
4. [協力者を追加 **(Add Collaborators)**] フィールドをタップし、協力者として追加するユーザーを選択します。
5. OK アイコン ( ) をタップします。
6. 送信アイコン ( ) をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのフェーズの追加

法務に関する事項にフェーズを追加し、構造化されたアプローチに従って事項を完了するための特定のタスクを実行します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて
事項テンプレートを使用して法務に関する事項を作成した場合は、テンプレートの事項に事前定義されたフェーズがあります。必要に応じてフェーズを追加できます。

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. フェーズを追加するアサイン済み事項をタップします。
3. アクションアイコン ( ) をタップし、[フェーズを作成 **(Create Phase)]** オプションを選択します。
4. [フェーズ名を入力 **(Enter Phase Name)]** フィールドに、フェーズの一意の名前を入力します。
5. [フェーズ順番を入力 **(Enter Phase Order)]** フィールドに、作業するフェーズの順番を入力します。
6. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果
フェーズが事項に追加されます。

次のタスク
フェーズにタスクを追加して、法務に関する事項のアクティビティを管理します。タスクを異なるユーザーが作業する必要がある場合は、これらのタスクをその人物にアサインできます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのタスクの追加

事項を解決するために自分または別のユーザーが実行する必要がある、法務に関する事項または事項のフェーズにタスクを追加します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. アサイン済み事項をタップします。
3. **[Others** (その他)] タブで、[フェーズとタスク **(Phase and Tasks)]** をタップします。
4. タスクを追加するフェーズを開きます。
5. アクションアイコン ( ) をタップし、[タスクを作成 **(Create Task)]** オプションを選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務に関する事項タスクフォーム

フィールド	説明
タスク名 (Task Name)	タスクの一意な名前
順番	タスクを処理する順番
タイプ	タスクのタイプ： ○ データコレクション ○ リスクおよび緩和
期日	タスクを完了させる必要のある日付
簡単な説明	タスクの完了に関連して予想されるアクティビティと出力を指定する簡単な説明

7. 送信アイコン ( ) をタップします。
8. タスクの履行に必要なすべてのアイテムを完了するためのチェックリストを作成します。
   a. [チェックリスト] タブで、[アイテムを追加] をタップして新しいチェックリストアイテムを追加します。
   b. [アイテムを追加] フィールドに、チェックリストのアイテムの説明を入力します。
   c. 送信アイコン ( ) をタップします。
   d. タスクの処理に必要なアクションに対して、チェックリストアイテムの追加を続行します。
9. [アサイン] ボタンをタップして、タスクで作業できるユーザーにタスクをアサインします。

タスクの結果
法務に関する事項タスクが作成され、事項の [タスク] タブに一覧表示されます。タスクがフェーズレコードに追加された場合、タスクはフェーズの [法務に関する事項タスク (Legal Matter Tasks)] タブにも一覧表示されます。

モバイルエージェント による法務に関する事項タスクの完了

アサイン済み事項タスクの作業が完了したら、タスクを完了としてマークします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

手順
1. モバイルエージェント で、[アサイン済みタスク] リストに移動します。
2. アサイン済みタスクをタップします。
3. [詳細] タブで、[完了としてマーク] をタップします。

タスクの結果
事項タスクが完了し、そのステータスが [レビュー] に更新されます。承認のために事項所有者に送信されます。

モバイルエージェント による法務に関する事項タスクの承認または却下

法務に関する事項所有者は、タスク所有者によって完了としてマークされた事項タスクをレビューし、承認または却下できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[承認待ち **(Pending Approvals)]** リストに移動します。
2. アサイン済みタスクをタップします。
3. オプション: タスク所有者が実行したタスクの詳細とアクティビティを確認します。
   a. [承認対象 **(Approval for)]** フィールドでタスク番号をタップします。
   b. 戻るアイコン ( ) をタップして、タスク [承認待ちの法務事項タスク (Pending Legal Matter Task Approval)] 画面に戻ります。
4. [承認 **(Approve)]** または [却下 **(Reject)]** をタップしてタスクを承認または却下します。

タスクの結果

- 事項タスクを承認すると、タスクはクローズされます。タスクのステータスは [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項タスクを却下すると、タスクが再オープンします。タスクのステータスが [対応中] に更新されます。タスク所有者は、タスクの作業を再度行い、タスクの要件を満たして、承認のために完了とマークすることができます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのアーティファクトの追加

法務に関する事項にアーティファクトを追加し、事項に関連するドキュメント、メール、およびファイルをアップロードして保存します。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

このタスクについて

> **注:**
> 要求者が要求を送信するときにファイルを添付すると、要求から昇格された事項にそのファイルを含むデフォルトのアーティファクトが作成されます。

手順

1. モバイルエージェント で、**[Assigned Matters** (アサインされた法務に関する事項)] リストに移動します。
2. アーティファクトを追加するアサイン済み事項をタップします。
3. アクションアイコン ( ) をタップし、**[Create Artifact** (アーティファクトを作成)] オプションを選択します。
4. [簡単な説明を入力 **(Enter short description)]** フィールドにアーティファクトに関する簡単な説明を入力します。
5. 送信アイコン ( ) をタップします。

タスクの結果
事項のアーティファクトフォルダーが作成されます。

次のタスク
事項関連ファイルをフォルダーに添付します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項へのファイルの添付

法務に関する事項または事項タスクの作業中に、ドキュメント、メールメッセージのコピー、画像、または他のファイルなどのサポートドキュメントをアーティファクトにアップロードします。これらのアーティファクトを参照資料として使用し、類似する要求を将来解決することもできます。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. アサイン済み事項をタップします。
3. [その他 **(Others)]** タブで、[アーティファクト **(Artifacts)]** をタップします。
4. ファイルを添付するアーティファクトを開きます。
5. [添付ファイルを追加 **(Add Attachment)]** をタップし、次のいずれかのオプションを選択します。
   - 写真を撮る (Take Photo)
   - ビデオを録画
   - ギャラリーを開く
   - ファイルの添付 (Attach File)

   ファイルが添付され、一覧表示されます。
6. オプション: 編集アイコン ( ) をタップして新しい名前を入力すると、ファイルの名前を変更できます。

   注:
   法務に関する事項にファイルが不要になった場合は、削除アイコン (✖) をタップしてファイルを削除できます。

モバイルエージェント を使用した法務に関する事項のクローズ

解決するためのアクティビティをすべて完了したとき、またはそれ以上のアクションが必要ない場合は、自分にアサインされた法務に関する事項をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_matter.matter_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた法務に関する事項 **(Assigned Matters)]** リストに移動します。
2. アサイン済み事項をタップします。
3. [完了してクローズ] をタップします。
4. [問題をクローズ (Close Matter)] 画面で、[コメント] フィールドに、事項の解決策または解決されない場合にクローズする理由を説明するコメントを入力します。
5. 関連する法的要求を親要求とともにクローズするには、[関連する要求をクローズ **(Close related requests)]** をタップし、[はい] を選択します。
   [アサイン済み] または [対応中] ステータスの関連する法的要求のみがクローズされます。
6. [送信] をタップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果

- 法務に関する事項がクローズされ、そのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。
- 事項の親法的要求が他の未解決事項に関連付けられていない場合、要求もクローズされます。
- すべての関連する要求をクローズする場合、次の条件を満たす場合にもクローズされます。
  - これらの要求のステータスが [アサイン済み] または [対応中] のいずれかです。
  - これらの要求が他の未解決事項に関連付けられていません。
- [事項をクローズ (Close Matter)] ダイアログボックスに入力されたコメントは、すべての関連する未解決要求に投稿されます。

モバイルエージェント による法的要求のクローズ

解決したときに、アサインされた法的要求をクローズします。

始める前に
必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. モバイルエージェント で、[アサインされた要求 **(Assigned Requests)]** リストに移動します。
2. クローズする要求アイテムをタップします。
3. [完了してクローズ] をタップします。

タスクの結果
法的要求がクローズされ、ステータスが [完了してクローズ] に変更されます。

法務顧問センター従来 の詳細

法務部門のメンバーは、法務顧問センター従来 を使用して法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができます。

重要:

- 従来のLegal Counsel Centerは、Legal Counsel Center Classicに改名されました。
- 法務顧問センター従来 は廃止に向けて準備中です。これは非表示になり、新しいお客様の場合はアクティブ化できなくなりますが、既存のお客様の場合は引き続き機能し、サポートされます。ワークスペースのエクスペリエンスを向上させるには、次を使用します 法務顧問センター。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

法務顧問センター従来 は、次のアプリをインストールしている場合に利用できます。

- 法務要求管理 (sn_lg_ops)
- 法務顧問センター従来 (sn_lg_workspace)
- 法務顧問センター コンポーネント (sn_lg_ws_comps)

法務顧問センター従来 は、ServiceNow® エージェントワークスペース を使用して構築されています。部門のニーズに応じて、法務顧問センター従来 をカスタマイズできます。詳細については、「法務顧問センター従来 の構成」を参照してください。

ServiceNow® 法務顧問センター コンポーネントアプリケーションは、法務顧問センター従来 内のコンポーネントを分離することにより優れたパフォーマンスを提供し、法務顧問センター従来 のワークスペースエクスペリエンスを向上します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

のレビュー 法務顧問センター従来 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

主な機能

法務顧問センター従来 には次の機能が含まれています。

部門およびユーザーレベルの測定基準

新規、アサイン済み、未アサイン、および優先度の高い要求の全体像を把握します。予定されているマイルストーンと承認待ちを確認して対処します。

マルチタブインターフェイス

開かれている複数レコード間を移動することで、複数の要求を同時に追跡して対処します。

リアルタイムアクティビティフィード

法的要求や法務に関する事項、通知に関連するアクティビティをリアルタイムで表示します。

直感的な検索とフィルター機能

Counsel Assist 内のナレッジベース、未解決および解決済みの法的要求や法務に関する事項、カタログアイテムなど、複数のソースから関連情報を検索します。

メールの作成および送信

法務顧問センター従来 内から、法的要求、法務事項、または事項タスクレコードフォームからのメールを作成して送信します。メールを作成してドラフトとして保存し、後で送信することもできます。

法務顧問センター従来 ユーザー

sn_lg_matter.matter_fulfiller および sn_lg_ops.request_fulfiller ロールを持つユーザーは、法務顧問センター従来 にアクセスでき、さまざまなロール用にパーソナライズされます。

法務顧問センター従来 へのアクセス

開く 法務顧問センター従来には、次に移動します。 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center Classic**.

法務顧問センター従来 ランディング ページ

法務顧問センター従来 ランディングページで、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および今後のマイルストーンの概要をすばやく把握できます。さまざまな測定基準とウィジェットデータは、ユーザーとチームが作業負荷を監視し、優先度の高いアイテムに集中し、担当全体をナビゲートしやすくするのに役立ちます。

注:
ウィジェットとウィジェットに表示されるデータはロールによって決定します。

法務顧問センター従来 の構成

法務部門のメンバーが法的要求や法務に関する事項を迅速に解決できるように、法務顧問センター従来 を構成します。

始める前に

法務顧問センター従来 は ServiceNow® エージェントワークスペース を使用して構築されているため、まず、ワークスペース の基本をよく理解してください。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. Legal Counsel Workspace のランディングページとリストを構成します。

   a. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > 管理 > すべてのワークスペース.

   b. 構成する **[Legal Counsel Workspace]** レコードを開きます。

   c. オプション: [Legal Counsel Workspace] フォームで、必要に応じてフィールドを更新します。
   フィールドの詳細については、「ワークスペースの設定を開始」を参照してください。

   > 注:
   > **[UI** ビルダーで開く] をクリックして、UI ビルダーでワークスペースをカスタマイズすることもできます。

   d. オプション: [ワークスペースリスト] 関連リストで、[新規] をクリックしてフィルタリングされたリストを設定します。
   リストフィルターによって、テーブルのレコードのサブセットが表示されます。詳細については、「ワークスペースのリストビューのセットアップ」を参照してください。

   e. [ランディングページ] 関連リストで、[法務ワークスペースのデフォルトのランディングページ **(Legal Workspace Default Landing Page)]** レコードを開き、ランディングページをカスタマイズして設定します。
   ランディングページの作成の詳細については「ワークスペースのカスタムランディングページの作成」を、ランディングページのカスタマイズについては「Set up supplied landing pages in workspace (ワークスペースで提供されたランディングページの設定)」を参照してください。

   f. [ランディングページ] フォームの [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限] 関連リストで、[新規] をクリックしてランディングページの権限を設定します。
   こうしたランディングページの権限により、ユーザーは、自分が属するロールまたはグループに基づいてページを表示できます。詳細については、「Set up landing page permissions (ランディングページの権限の設定)」を参照してください。

2. 法務部門が 法務顧問センター従来 でリスト内のレコードに対して機能を実行できるようにするアクションを作成します。

   a. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > リストアクション.

   b. ベースシステムアクションを開き、[新規] をクリックして新しいカスタムリストアクションを変更または作成します。
   フィールドの説明の詳細については、「ワークスペースでカスタムリスト操作を作成する」を参照してください。

法務顧問センター従来 にアクションボタンを追加して法的要求を作成する

法務顧問センター従来 に宣言アクションボタンを追加すると、ワークスペースから法的要求を簡単に作成し、法務サービスポータルに移動せずに要求を解決できます。

始める前に

法務要求管理 アプリケーションがインストールされ、アプリケーションスコープが Legal Simple Contracts に設定されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user

このタスクについて

法務履行者は、法的要求を作成するための宣言ボタンを 法務顧問センター従来 に追加します。このボタンを使用すると、履行者は 法務サービスポータル を使用する代わりに 法務顧問センター従来 から直接要求を作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > リストアクション.
2. [アクションのアサイン] ページで [新規] を選択します。
3. [アクションラベル] フィールドに「販売契約」と入力します。
4. [実装方法] フィールドを [クライアントアクション]に設定します。
5. [クライアントアクションを指定] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択します。
6. [アクションペイロード定義] フォームで、詳細を入力してレコードを作成します。
   a. [新規] を選択します。
   b. [キー] フィールドに「ITEM_SELECTED」と入力します。
   c. ロックアイコン ( ) を選択して、[適用可能]フィールドのロックを解除します。
   [適用可能] フィールドに詳細を入力して、アクションペイロードを適用できる場所を定義します。
   d. [ターゲットレコードを選択] フィールドに「List」と入力します。
   e. [ペイロード] フィールドに「{"table":"sc_cat_item","row":{"intake form sys_id":{"value":"72ba83d1b35313007a6de81816a8dc54"}},"parent_table":"{{parentTable}}","additional_data":{"query":"{{query}}"}}」と入力します。
   必要なデータは、ワークスペースからバックエンドに送信された法的要求のものです。
   f. フォームの残りのフィールドに入力します。

   アクションペイロード定義レコード

フィールド	説明
ラベル	アクションペイロード定義の表示ラベル
説明	アクションペイロード定義の説明
アプリケーション	アクションペイロード定義のアプリケーションスコープ。値は事前設定されています。

   g. [送信] を選択します。
7. 法務顧問センター従来 でアクション割り当てボタンを使用できるようにするには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ワークスペース] フィールドに「Legal」と入力し、リストから **[Legal Counsel Workspace]** を選択します。

b. [テーブル] フィールドのドロップダウンリストで「法的要求」を検索し、[法的要求 **(sn_lg_ops_request)]**を選択します。

c. [送信] を選択します。

8. オプション: アクションのアサインボタンを 法務顧問センター従来 ワークスペースリストビューの [新規] ボタンドロップダウンリストに移動します。

a. [詳細ビュー] を選択します。

b. [グループ] フィールドで、[リストから参照] (🔍) アイコンをクリックし、[グループ化] チェックボックスをオンにします。

c. [法的要求タイプ **(Legal Request Types)]** を選択します。

d. [更新] を選択します。

タスクの結果
法務顧問センター従来 ワークスペースで新しい宣言アクションボタンにアクセスできるようになりました。

法務顧問センター

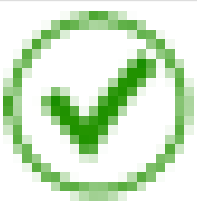
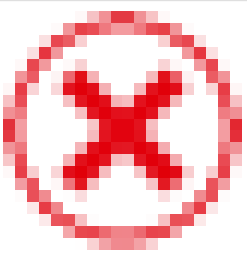
法務顧問センター は、法務部門のメンバーが実用的なウィジェットを使用して、法的問題を迅速に分類、優先順位付け、効率的に解決できるようにする Next Experience ワークスペースです。

これは、構成可能なUI ビルダーバージョンに基づいて構築されたワークスペースエクスペリエンスの再法務顧問センター従来設計および再構築バージョンです。UI Builder の詳細については、「UI Builder」を参照してください

重要:

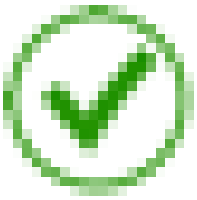
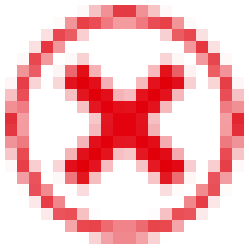
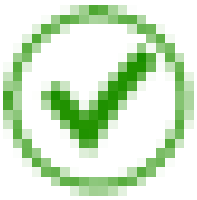
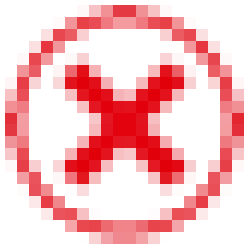
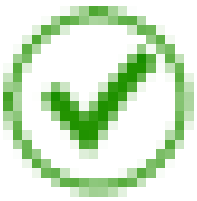
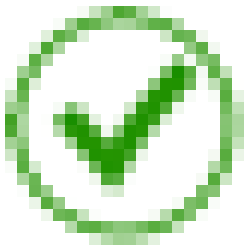
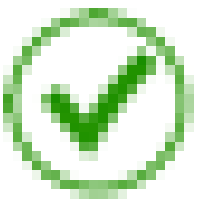
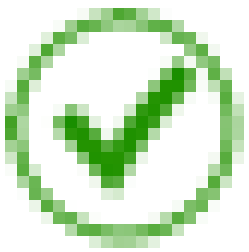
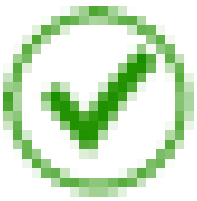
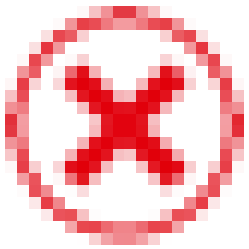
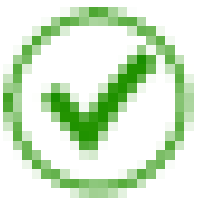
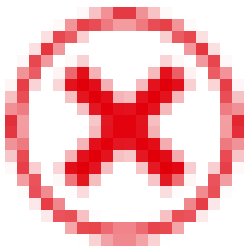
- 従来のLegal Counsel Centerは、Legal Counsel Center Classicに改名されました。
- 法務顧問センター従来 は廃止に向けて準備中です。これは非表示になり、新しいお客様の場合はアクティブ化できなくなりますが、既存のお客様の場合は引き続き機能し、サポートされます。ワークスペースのエクスペリエンスを向上させるには、次を使用します 法務顧問センター。詳細については、Now Support ナレッジベースの Deprecation Process (廃止プロセス) [KB0867184] の記事を参照してください。

次の詳細を確認して、これらのアプリケーションの主なオファリングと相違点を理解してください。

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
機能比較		
UI Builder を活用する • コンポーネントのプロパティを編集する • バリエーションと対象者を活用する • Next Experience UI ブランディング • スタイル構成		

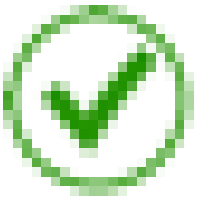
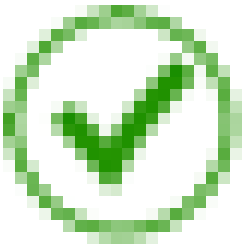
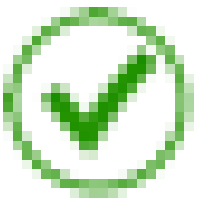
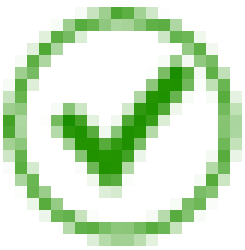
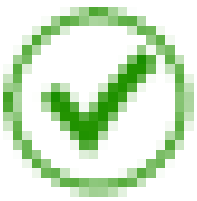
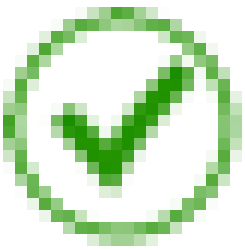
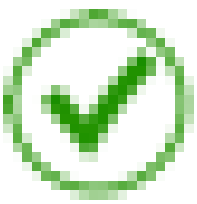
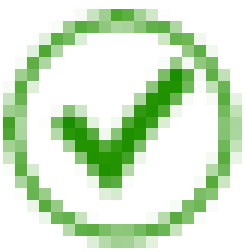
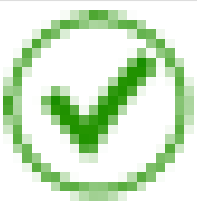
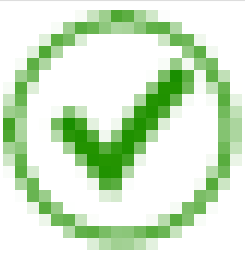
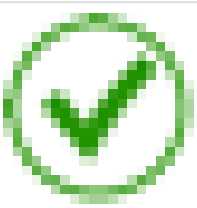
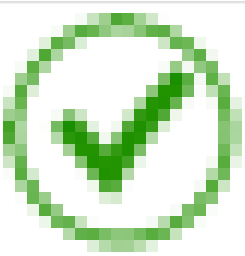
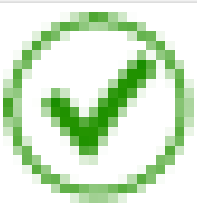
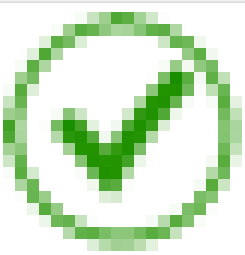
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
AI 検索		
外部弁護士エンゲージメントのための Legal Tracker アプリケーションとの統合		
法務アプリケーションの比較		
Legal Request Management		
Legal Matter Management		
ServiceNow Legal Contracts		
Legal Simple Intellectual Property		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機能とアプリケーションの可用性	法務顧問センター	法務顧問センター従来
Legal Conflict of Interest		
法務部門によるコンテンツレビュー		
Legal Digital Forensics		
Legal Investigations		
Legal Simple Contracts		
Legal Simple Privacy		
Legal Stock Preclearance		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター の詳細

法務部門のメンバーは、法務顧問センター を使用して法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができます。

法務顧問センター には、次のアプリケーションのインストールが必要です。

- 法務要求管理 (sn_lg_ops)
- 法務顧問センター (sn_lg_cf_workspace)

Next Experience を入手するためにインストール 法務顧問センター します。のレビュー 法務顧問センター 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

注:
法務顧問センター をインストールして Next Experience を取得し、法務顧問センター従来 を確認してアンインストールします。詳細については、「Uninstall an application」を参照してください。

法務顧問センター のメリット

機能	メリット
ユーザーアクションウィジェットと測定基準	履行者は、新規、アサイン済み、ドラフト、対応中の要求と事項、および保留中の承認の概要にアクセスします。また、オープンおよびクローズ済みの要求、事項、事項タスクの傾向、および選択したすべてのリンクの統合リストを確認することもできます。
マルチタブインターフェイス	開かれている複数レコード間を移動することで、複数の要求を同時に追跡して対処します。
リアルタイムアクティビティフィード	法的要求や法務に関する事項、通知に関連するアクティビティをリアルタイムで表示します。
直感的な検索とフィルター機能	Counsel Assist 内のナレッジベース、未解決および解決済みの法的要求や法務に関する事項、カタログアイテムなど、複数のソースから関連情報を検索します。
メールの作成および送信	法務顧問センター を使用して、法的要求、法的事項、または事項タスク記録フォームからのメールを作成して送信します。メールを作成してドラフトとして保存し、後で送信することもできます。

法務顧問センター ホームページ

法務顧問センター ホームページでは、法的問題の迅速な分類、優先順位付け、および効率的な解決に役立つアクション可能なウィジェットを使用できます。

法務顧問センター は、法務履行者向けの Next Experience ワークスペースです。これは出発点として機能し、履行者にとって重要なもののスナップショットを提供します。法務部門のメンバーは、これによって法務問題を分類、優先順位付けし、効率的に対処することができます。法務顧問センター ホームページダッシュボードでは、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および保留中の承認の概要を簡単に確認できます。これらは履行者が作業中であるものや、アサイン先グループに対して新しく作成されたもの、またはドラフトステータスのものがあり、自分やアドレスに対してアサインできます。さまざまな測定基準とウィジェットデータのグラフィカル表現により、作業負荷を監視し、優先度の高い項目に焦点を当て、責任範囲を簡単に移動することができます。他のユーザーが自分に委任した委任アイテムを表示できます。さらに、一定期間にわたるオープンおよびクローズ済みの要求および事項の傾向を表示することもできます。最後に、[あなたのリンク (Your links)] ウィ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

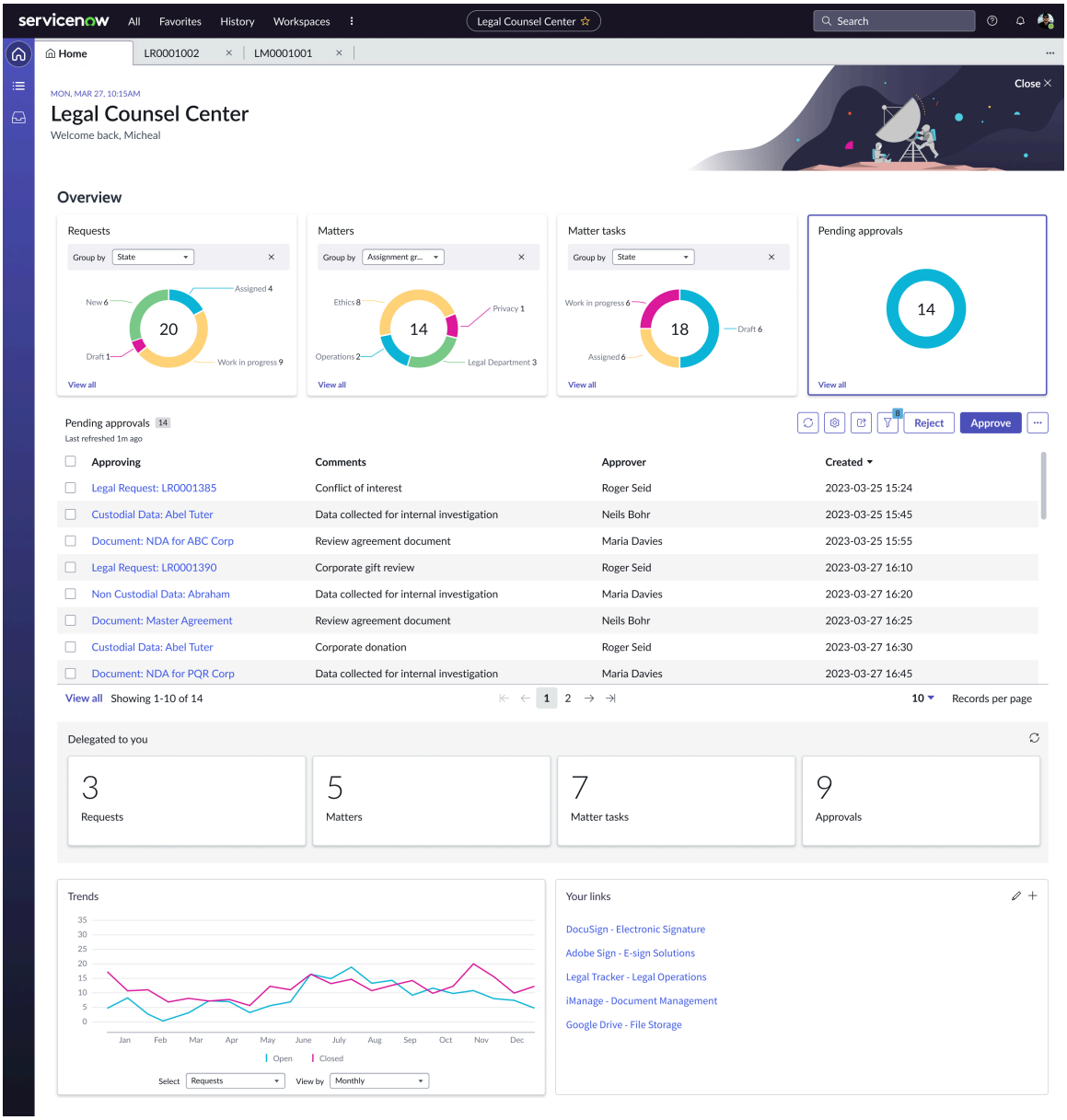
ジェットをブックマークとして使用して、ワークスペース内で頻繁に使用される重要な内部 URL および外部 URL に簡単にアクセスできます。

重要:

- Legal Matter Management プラグインがインストールされている場合、事項および事項タスクウィジェットが表示されます。
- 面談テンプレートを使用するには、まず Interview Templates プラグイン (com.sn_interview_templates) をインストールし、法務顧問センター アプリケーションおよび Legal Matter Management スコープで Interview Templates の要求済み RCA を有効にする必要があります。詳細については、「面談管理」を参照してください。

法務顧問センター ランディングページの例を次に示します。

法務顧問センター の例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務顧問センター ワークスペースの構成

法務顧問センター ワークスペースを構成して、履行者のニーズに応じてダッシュボードとインターフェイスをカスタマイズし、履行者が法的問題を分類、優先順位付け、および効率的に対処できるようにします。

構成の概要

法務顧問センター ワークスペースをホームページ、リストページ、および分析センターページとともに構成およびカスタマイズするには、UI ビルダー の基本をよく理解してください。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

UI ビルダー で作業するには、[すべて] から **[UI Builder]** に移動します。次に、**Legal Counsel Center** を検索して選択し、構成します。ホームページを設定するには、[ランディングページ] のデフォルトを選択します。リストと分析センターのページを構成する方法の詳細については、「Working in UI Builder」を参照してください。

法務顧問センター を構成するには、追加の構成可能ワークスペースコンポーネントについても理解する必要があります。詳細については、「Configuring Configurable Workspace」を参照してください。

法務顧問センター ワークスペースのインストール

admin ロールをお持ちであれば、法務顧問センター アプリケーション (sn_lg_cf_workspace) をインストールできます。このアプリケーションは、ServiceNow Store アプリケーションおよびプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store の Legal Counsel Center アプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
  - 法務要求管理 プラグイン
  - 法務顧問センター プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルタークライテリアと検索バーを使用して 法務顧問センター アプリケーション (sn_lg_cf_workspace) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示されるインストールダイアログボックスには、アプリケーションと併せてインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. [インストール] を選択します。

通知を有効または無効にする

法務顧問センター 通知を有効または無効にして、興味のある項目に登録し、興味がなく必須ではない情報は登録解除します。

始める前に

次のアプリケーションがインストールされている必要があります。

- 法務要求管理
- 法務顧問センター

必要なロール：admin

このタスクについて

使用できる通知の詳細については、「法務顧問センター の通知」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > セルフサービス > 自分の通知設定.
2. [通知] ウィンドウの [全般] タブで [詳細設定] を選択します。
3. [検索通知] フィールドに「Legal」と入力します。
4. 法務に関する事項または法的要求の通知を有効または無効にします。

タスクの結果

ユーザーに対して通知が有効または無効になります。通知の詳細については、「法務顧問センター の通知」を参照してください。

法務顧問センター の参照

リファレンストピックでは、法務顧問センター 通知に関する追加情報を提供します。

法務顧問センター とともにインストールされるロール

ユーザーロールは、法務顧問センター ワークスペースプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

インストールされるロール

法務ロールの役職	説明	ワークスペースロール
法務顧問センター ワークスペース管理者	ビジネス要件またはユーザー要件に合わせて法務要求管理 の 法務顧問センター ワークス	ワークスペース管理

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務ロールの役職	説明	ワークスペースロール
[sn_lg_cf_workspace.admin]	ペースを変更する権限をすべての管理者に付与します。 • chat_admin ロールは、チャットテーブルを管理します。 • uxframework_designer ロールには、UI を設計するための UX ページ要素レコードへの書き込みアクセス権があります。 • agent_workspace_user ロールでは、インタラクションエージェントとインタラクションキューの転送を実行できます。 • sn_agent_recommend.recommendation_admin ロールでは、履行者支援の推奨設定を管理できます。 • interaction_admin ロールでは、Interaction Management システムを管理できます。 • workspace_list_admin ロールでは、ワークスペースリストとカテゴリを管理できます。 • ui_action_admin ロールでは、UI アクションを管理できます。 • ui_builder_admin ロールは、UX ページの作成、更新、読み取り、および削除を行うための UI ビルダー API を使用する権限を付与します。 • uxframework_user ロールでは、アクセス可能な任意のテーブルでコンポーネント参照フィールドを設定できるように、UX コンポーネントレコードのライブラリから参照および選択することができます。 • sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin ロールでは、類似性アナライザーを管理できます。類似性アナライザーは、レコードの解決に役立つパターンと傾向を定義します。 • form_admin ロールは、フォーム、フォームセクション、およびセクション要素を管理します。 • personalize_form ロールでは、フォームをカスタマイズできます。 • ui_notification_admin ロールでは、通知トリガーを構成できます。	• チャット管理者 [c • UX フレームワー[uxframework_de • 法務顧問センター[sn_lg_cf_worksp • 履行者推奨の管理[sn_agent_recom_admin] • インタラクション • ワークスペースリ[workspace_list_ • UI アクション管理 • UI Builder 管理者 • UX フレームワー[uxframework_us • 類似性アナライザ[sn_intel_analyze_analyzer_admin] • フォーム管理者 [f • フォームのカスタ • UI 通知管理者 [ui_
法務顧問センター ワークスペースユーザー [sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user]	法務顧問センター ワークスペースへのアクセス権をユーザーに提供します。	ワークスペースユー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーロール

sn_lg_ops.legal_fulfiller および sn_lg_ops.request_fulfiller ロールを持つユーザーは、法務顧問センター にアクセスできます。アサイン先グループ、実務エリア、およびその他のアクセス資格情報に応じて、さまざまなロールの 法務顧問センター をカスタマイズできます。カスタマイズの詳細については、「法務顧問センター ワークスペースの構成」を参照してください。

法務顧問センター へのアクセス

にアクセスするには 法務顧問センター、次に移動します。 ワークスペース > **Legal Counsel Center**. または、次の場所に移動してアクセス 法務顧問センター することもできます。 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.

法務顧問センター の通知

法務顧問センター 通知を使用すると、ユーザーは興味のあるアイテムを購読したり、興味がなく必須ではないメッセージの購読を解除したりできます。

法務顧問センター は、法務に関する事項および法的要求の通知を提供します。

通知を有効または無効にする方法については、「通知を有効または無効にする」を参照してください。

法的要求通知

法的要求の新しいコメントを除き、法的要求のすべての通知のデフォルトステータスは [有効] です。

法的要求通知の詳細

名前	受信者	役職
法的要求が新規作成されました	実務エリアリード、アサイン先グループマネージャー、およびイベント作成者 (上記のロールの場合)	${Request}が作成されました
法的要求がアサインされました	アサイン先	${Request}がアサインされています
法的要求が更新されました	要求元、作成者	${Request}が更新されました
法的要求の新しいコメント	アサイン先、実務エリアリード、履行者ロールを持つウォッチリストユーザー、追加のアサイニーリスト	${Request}：コメントが追加されました
法的要求の再提出	要求元、作成者	${Request}が再送信されました
法的要求の再開	アサイン先、作成者	${Request}が再開されました
面接者が追加されました	現在の面接者が追加されました	${Matter}：面接者が追加されました
自筆署名用に送信	署名者	${contract_request.short_description}
自筆署名済みの契約	作成者	${contract_request.short_description}
署名者が署名を拒否しました	契約要求、要求元	${contract_request.number}：署名が却下されました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求通知の詳細 (続く)

名前	受信者	役職
非アクティブな COI レコードを更新	ユーザー (作成者)	${legal_request}が非アクティブ化されました
COI の承認	ユーザー (作成者)	${legal_request}が承認されました
Stock Preclearance 要求が承認されました	要求元	${legal_request.number} が承認されました
COI 要求者へのリマインダー	ユーザー (作成者)	${number} はまもなく期限切れになります
Stock Preclearance 要求が却下されました	要求元	${number} が却下されました
ドキュメント準備完了	要求元	${number}：ドキュメントの準備ができました

法務に関する事項の通知

すべての法務に関する事項通知のデフォルトステータスは [有効] です。

法務に関する事項の通知の詳細

名前	受信者	役職
法務事項の新規作成	実務エリアリードロールの場合、実務エリアリードおよびイベント作成者	${Matter}が作成されました
法務事項のアサイン	アサイン先	${Request}がアサインされています
法務事項の更新	作成者、要求元、事項所有者	${Matter}が更新されました
法務事項の再開	アサイン先、実務エリアリード、履行者ロールおよびイベント作成者 (上記のロールの場合) を持つウォッチリストユーザー	$(short description)
法務事項への新規コメント	アサイン先、実務エリアリード、履行者ロールを持つウォッチリストユーザー、追加のアサイニーリスト	${Matter}：コメントが追加されました
法務事項のクローズまたはキャンセル	実務エリアリード、履行者ロールおよびイベント作成者 (上記のロールの場合) を持つウォッチリストユーザー	${Matter}がクローズまたはキャンセルされました
法務事項タスクのアサイン	アサイン先	${Request}がアサインされています
承認者による法務事項タスクの却下	アサイン先	${task}は却下されました
アドホック承認の承認	アサイン先およびイベント作成者 (アサイン先の場合)	${Request}が承認されました

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務に関する事項の通知の詳細 (続く)

名前	受信者	役職
アドホック承認の却下	アサイン先およびイベント作成者 (アサイン先の場合)	${Request}が却下されました

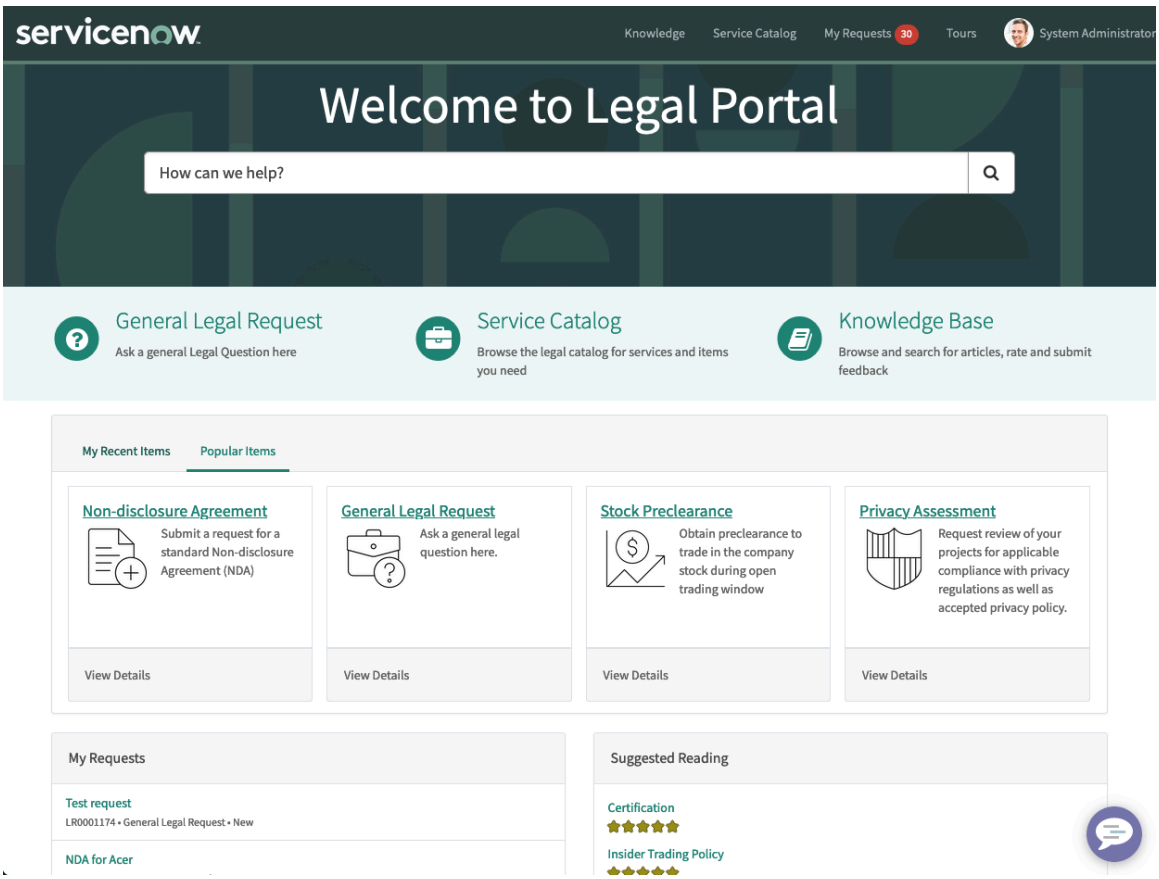
法務サービスポータル の詳細

法務サービスポータル は、従業員が法的要求を送信し、その進捗状況を監視し、法務ナレッジベースの記事を参照し、仮想エージェントチャットサポートを使用してサポートを受けるためのセルフサービスポータルです。

法務サービスポータル は 法務要求管理 アプリをインストールするとインストールされます。

移動先 すべて > 法的要求 > 法務サービスポータル にアクセスします 法務サービスポータル。

法務サービスポータル



法務サービスポータル を使用して、次のタスクを実行します。

- 法務 Service Catalog のカタログアイテムから選択して、法的要求を送信します。
- 送信された要求のステータスを追跡します。
- 評価の高い法務ナレッジベース記事を検索して参照し、情報を探します。
- 仮想エージェントとチャットして法的要求を送信および追跡し、法務ナレッジベースの記事を参照します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow® AI 検索 を有効にすると、予測と自然言語処理 (NLP) によって検索結果が向上します。詳細については、「法務サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

法務義務と承認の委任

法務履行者は、不在の間、その法務義務を他のユーザーに委任できます。代理人は、法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認を処理するために、法務履行者と同じレベルのアクセス権を取得します。

法務サービスデリバリ では次の委任がサポートされます。

Now Platform 委任

この委任方法は、デフォルトで有効化されています。この委任により、弁護士はすべてのアイテムを代理人に委任することができます。ただし、代理人を追加する際に弁護士は次のように委任オプションを制限できます。

- 承認のみを委任する
- アサインのみを委任する
- 承認とアサインの両方を委任する
- 通知を委任する

詳細な委任

詳細な委任により、弁護士は、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認の中から、委任するアイテムを選択できます。

> **注:**
> この委任方法では、Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) のアクティブ化が必要です。

弁護士が委任を使用するには、管理者が 法務顧問センター従来 Workspace で委任ルールテーブル、委任ルール、および [自分の代理人 **(My Delegate)**] ワークスペースリストを構成する必要があります。

- [自分の代理人 **(My Delegate)**] ワークスペースリストを詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブとして設定します。
- [自分の代理人 **(My Delegate)**] ワークスペースリストを委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブとして設定します。

New Experience 法務顧問センター ワークスペースの場合は、 *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*を開きます。

[自分の代理人 **(My Delegate)**] UX リストを次のように構成する必要があります。

- [自分の代理人 **(My Delegate)**] リストは詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブである必要があります。
- [自分の代理人 **(My Delegate)**] リストは委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブである必要があります。

タスクは、委任に対して指定された委任ルールに一致する場合に委任されます。たとえば、プライバシーアセスメント要求のみを委任できます。委任ルールは、条件 [カテゴリ] [次の値と同じ] [プライバシー] を使用して法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルで設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

詳細な委任の設定

ワークスペースのリストビューのセットアップ

別のユーザーへの法務義務の委任

時間がない場合や不在にする場合に、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認に関連する法務義務を別のユーザーに委任します。

始める前に

必要なロール：legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [委任の設定 **(Set Delegate)]** で、[自分の委任 **(My Delegate)]** をクリックします。
4. [自分の委任 (My Delegate)] リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

委任フォーム

フィールド	説明
ユーザー	法務義務を代理人に委任するユーザー。
代理人	自分にアサインされた法務義務の委任先のユーザー。 **注:** 代理人は、自分がメンバーであるアサイン先グループに属している必要があります。
開始	委任期間の開始日。
終了	委任期間の終了日。
承認	承認を委任するオプション。代理人が自分にアサインされた承認を承認または却下することを承認するには、このオプションを選択します。
アサイン	アサインを委任するオプション。すべての承認、法的要求、法務に関する事項、および事項タスクに対する同じレベルのアクセス権限を代理人に付与するには、このオプションを選択します。
すべての通知	通知を委任するオプション。委任期間中に受信したすべての通知のコピーを委任者に送信する場合はこのオプションを選択します。

6. [保存] をクリックします。

タスクの結果

委任を設定すると、指定された期間に次の影響を及ぼします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 代理人は、[自分に委任済み] リストから、アサインされた法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および承認に対して実行できるすべての機能にアクセスして実行できます。
- 自分と代理人の両方が、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および承認に関して行われたアクティビティに関連する通知を受け取ります。

詳細な委任による別のユーザーへの特定の法務義務の委任

時間がない場合や不在にする場合に、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認に関連する特定の法務義務を別のユーザーに委任します。これらの特定の職務は、事前定義された委任ルールから派生します。

始める前に

- Granular Delegation プラグイン (com.glide.granular_service_delegation) をアクティブ化する必要があります。
- Legal Counsel Workspace 設定で、[自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストを次のように構成する必要があります。
  - [自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストは詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブである必要があります。
  - [自分の代理人 **(My Delegate)]** ワークスペースリストは委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブである必要があります。

  詳細については、「ワークスペースのリストビューのセットアップ」を参照してください。
- New Experience 法務顧問センター ワークスペースの場合は、 *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*を開きます。

  [自分の代理人 **(My Delegate)**] UX リストを次のように構成する必要があります。
  - [自分の代理人 **(My Delegate)]** リストは詳細な委任 [sys_granular_delegate] テーブルでアクティブである必要があります。
  - [自分の代理人 **(My Delegate)]** リストは委任 [sys_user_delegate] テーブルで非アクティブである必要があります。
- 委任ルールは管理者が作成する必要があります。詳細については、「委任ルールの作成」を参照してください。

必要なロール：legal_fulfiller

このタスクについて

詳細な委任を使用すると、プライバシーアセスメント要求など、特定の要求のみを委任することができます。委任ルールは、条件 [カテゴリ] [次の値と同じ] [プライバシー] を使用して法的要求 [sn_lg_ops_request] テーブルで設定できます。

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [委任の設定 **(Set Delegate)]** で、[自分の委任 **(My Delegate)]** をクリックします。
4. [自分の委任 (My Delegate)] リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細な委任フォーム

フィールド	説明
代理人	自分にアサインされた法務義務の委任先のユーザー。 **注:** 代理人は、自分がメンバーであるアサイン先グループに属している必要があります。
開始	委任期間の開始日。
終了	委任期間の終了日。

6. [保存] をクリックします。
   指定された期間に対する委任が作成されます。[委任ルール] タブが表示されます。
7. [委任ルール] タブで、委任ルールで定義されている特定の法務義務と承認のみを代理人にアサインします。
   a. [委任ルール] タブで、[職務を追加] をクリックします。
   b. [職務を追加] ダイアログで、代理人にアサインする委任ルールを選択します。
   c. [追加] をクリックします。

タスクの結果

詳細な委任を設定すると、指定された期間に次の影響を及ぼします。

- 代理人は、[自分に委任済み] リストからアサインされた職務に基づいて、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認にアクセスして作業できます。
- 自分と代理人の両方が、法的要求、法務に関する事項、事項タスク、および承認に関して行われたアクティビティに関連する通知を受け取ります。

委任された法務義務の表示と処理

時間がない場合や不在にする場合に、アサインされた法的要求、法務に関する事項、法務に関する事項タスク、および承認に関連する法務義務を別のユーザーに委任します。

始める前に

必要なロール：legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。
3. [自分に委任済み **(Delegate to me)**] でリストアイテムをクリックすると、職務の委任元ユーザーにアサインされたレコードが表示されます。
   - 承認：法的要求、法務に関する事項、および法務に関する事項タスクに対して委任されたすべての承認のリストを開く
   - 要求：委任されたすべての法的要求のリストを開く

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 事項：委任されたすべての法務に関する事項のリストを開く
- 事項タスク：委任されたすべての法務に関する事項タスクを開く

4. リストからレコードを開いて表示し、作業します。

法務サービスデリバリ でのワークフロー

法務要求管理 アプリケーションにより、電子署名と外部ストレージの自動化ワークフローがインストールされます。これらのワークフローにより、複数の統合とアカウントのサポートを同時に行うことができます。

これらのワークフローは 法務サービスデリバリ で使用でき、Flow Designer を使用して構築されます。

注:
デフォルトでは、法務サービスデリバリ アプリケーションのすべてのワークフローは読み取り専用です。

電子署名ワークフロー

ドキュメントの電子署名用に、事前定義された次のワークフローを使用できます。

コア電子署名ワークフロー

次のコア電子署名ワークフローは、法務要求管理 とともにインストールされます。

- 電子署名コア - DocuSign
- 電子署名コア – AdobeSign

NDA 署名ワークフロー

次の電子署名ワークフローは Legal Simple Contracts とともにインストールされ、電子署名用の機密保持契約 (NDA) ドキュメントの送信に使用されます。

- NDA 電子署名 (動的フロー)
- NDA 電子署名 - DocuSign
- NDA 電子署名 - AdobeSign

外部ストレージワークフロー

外部ストレージシステムにドキュメントを保存するための法務外部ストレージコアフローは、法務要求管理 とともにインストールされます。次のサブフローは、各外部ストレージシステム統合のコアワークフロー内にインストールされます。

- 法務外部ストレージコア – Microsoft OneDrive
- 法務外部ストレージコア – Google ドライブ
- 法務外部ストレージコア – Box
- 法務外部ストレージコア – Microsoft SharePoint
- 法務外部ストレージコア – iManage

注:
これらの外部ストレージサブフローを別のワークフローで使用して、ドキュメントを外部ストレージに保存できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務契約の外部ストレージフローは、Legal Simple Contracts とともにインストールされるコア外部ストレージワークフローです。

法務サービスデリバリ 向けユニバーサル要求

ユニバーサル要求 と 法務サービスデリバリ を統合することで、従業員が法務部門にサービスを要求するための統一されたユーザーエクスペリエンスを創出できます。従業員に対し法務サービスがシームレスに提供されるので、従業員は解決に向けて部門間の複雑で難しいコラボレーションに対処する必要はありません。

法務サービスに対するユニバーサル要求のジャーニー

ServiceNow® ユニバーサル要求 アプリケーションでは、最初の従業員の要求時から最終的な問題解決まで、複数の部門にまたがるレポートを作成できます。詳細については、「Universal Request」を参照してください。

法務要求管理 アプリケーションは、従業員が法務部門から必要なあらゆる情報、サービス、および支援を得るための統一されたメカニズムを提供します。

法的要求をユニバーサル要求と統合することで、組織全体で要求を履行し、従業員エクスペリエンスを向上できます。

- 従業員が 従業員センター ポータルの [ヘルプを要求] オプションを使用してユニバーサル要求を送信します。従業員は、直接的な法的要求をユニバーサル要求に添付して送信することもできます。
- ルーティングエージェントが、法務部門に関連するこの要求を識別し、ユニバーサル要求から法的要求を作成します。法的要求は、ユニバーサル要求のプライマリチケットになります。
- 要求されたサービスに基づいて、法務履行者は法的要求の処理時に次のことを実行できます。
  - 解決策を提供し、法的要求をクローズします。ユニバーサル要求もクローズされます。
  - 解決策あり、または解決策なしで要求を別の部門に転送するか、ユニバーサル要求ルーティンググループに戻します。
  - 要求を履行するために必要な、法務部門またはその他の部門のユーザーが実行するタスクに関連するチケットを作成します。
  - 取り扱いに注意を要する情報や機密情報が含まれている法的要求を [制限付き] としてマークします。このチケットの詳細を表示できるのは、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールを持つ現在のアサイン先グループのルーティングエージェントと、プライマリチケットエージェントです。他のルーティングエージェントに対しては、取り扱いに注意を要する情報を含む可能性のあるユニバーサル要求のフィールド ([簡単な説明] や [説明] など) は表示されません。

ユニバーサル要求により、要求者は要求のステータスを完全に把握できます。要求者は、ユニバーサル要求のアクティビティストリームの関連するすべての詳細 (問題に対応するユーザー、部門間の転送、その他の更新など) を確認できます。

要求者は、ユニバーサル要求がクローズされていても解決策に満足していない場合には、要求を再オープンできます。

ユニバーサル要求の送信とトラッキングの詳細については、「ユニバーサル要求 の使用」を参照してください。

倫理に関する苦情の送信と管理の詳細については、「ソリューション連携の向上：Legal Investigations および HR サービスデリバリ (HRSD) Employee Relations」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必須の ServiceNow プラグインとアプリ

法務サービスに対するユニバーサル要求を統合するには、次の ServiceNow プラグインとアプリケーションがインストールされている必要があります。

- ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request)
- 法務要求管理 アプリバージョン 6.1 以降
- 従業員センター アプリ

また、ユニバーサル要求 でさまざまな設定を構成する必要があります。詳細については、「法務サービスの ユニバーサル要求 の構成」を参照してください。

法務サービスの ユニバーサル要求 の構成

法的要求をユニバーサル要求と統合するためにベースシステム構成を確認し、業務上のニーズに応じて構成します。

始める前に

次のプラグインがアクティブ化されており、アプリがインストールされていることを確認します。

- ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request)
- 法務要求管理 バージョン 6.1

従業員センター をインストールして、従業員が要求を送信できるようにすることもできます。

必要なロール：admin

このタスクについて

法務要求管理 バージョン 6.1 では、法的要求をユニバーサル要求と連携させるために必要なサービスセット、サービスセットアサイン先グループ、転送構成、およびステータスマッピングがインストールされます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理.
2. 業務上のニーズに応じて、次の設定を確認および構成します。
3. ユーザーを [法務ルーティンググループ **(Legal Routing Group)]** サービスセットアサイン先グループに追加します。
   [法務ルーティンググループ **(Legal Routing Group)]** は、必要なロールが含まれている、ベースシステムのアサイン先グループです。このアサイン先グループのユーザーはルーティングエージェントの役割を担い、ユニバーサル要求をトリアージし、法務部門からサポートを受けるための法的要求を作成します。
4. 実務エリアの問診票フォームの [オプション] フィールドで、**[Universal Request** から法的要求を作成できるようにする **(Enable Legal Request creation From Universal Request)]** オプションを選択します。
   詳細については、「実務エリアに問診票を追加する」を参照してください。

ユニバーサル要求からの法的要求の作成

法務部門の支援を得て要求を解決するために、ユニバーサル要求から法的要求を作成します。

始める前に

ユニバーサル要求 アプリケーションがインストールされており、管理者が法務サービスの関連構成を完了していることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員がユニバーサル要求を送信しており、ユニバーサルチケットがアサインされています。

> **重要:**
> 必要なロールを持つルーティングエージェントは、[法務ルーティンググループ (Legal Routing Group)] アサイン先グループのメンバーでもある必要があります。

必要なロール：sn_lg_ops.legal_user および sn_uni_req.universal_request_write

このタスクについて

ルーティングエージェントは、エージェントモバイルアプリでユニバーサル要求から法的要求を作成することもできます。苦情に対する法的チケットの作成の詳細については、「ユニバーサル要求からの倫理法務に関する事項の作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 自分にアサイン済み.
2. 法的要求の作成元になるユニバーサル要求を開きます。
3. [法的チケットを作成] をクリックします。
4. [法的チケットを作成] ダイアログボックスのフィールドに入力します。
   a. [要求タイプ] リストから法的要求タイプを選択します。
   b. [追加コメント] に、法務部門からの必要なサービスとサポートに関する詳細を入力します。
5. [作成] をクリックします。

タスクの結果

- 法的要求が作成され、ユニバーサル要求のプライマリチケットになります。法的要求番号が [プライマリチケット] フィールドに入力されます。
- ユニバーサル要求のステータスは [対応中] になります。
- [ステータスの理由] フィールドに、事前設定された値 [プライマリチケット - 対応中] が表示されます。

次のタスク

法務部門で、法的要求に法務履行者がアサインされます。アサインされた法務履行者は、法的要求を処理して解決策を提供するか、または法的要求を別の部門に転送するか、ユニバーサル要求に戻します。

外部ストレージが有効になっているに ユニバーサル要求 一般的な法的要求を転送するには、[UR 転送ポストプロセッサーの名前 **(Name UR Transfer Post Processor**)] スクリプトアクションをアクティブ化して添付ファイルを同期します。このスクリプトアクションは、 すべて > イベント > スクリプトアクション.

別部門への法的チケットの転送

ユニバーサル要求に関連付けられている法的チケット (法的要求または法務に関する事項) を、処理および解決のために別の部門に転送するか、またはユニバーサル要求に戻します。

始める前に

必要なロール：sn_lg_ops.legal_fulfiller

手順

1. 移動先 すべて > 法的要求 > **Legal Counsel Center**.
2. リストアイコン ( ) をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. 法的要求または法務に関する事項のリストを開きます。
   - 法的要求リストを開く場合、[リスト] タブの [法的要求] で、[自分にアサイン] を選択します。
   - 法務に関する事項リストを開く場合、[リスト] タブの [事項] で、[自分にアサイン] を選択します。
4. 転送する法的要求または法務に関する事項を開きます。
5. [転送] を選択します。
6. [チケットを転送] ダイアログボックスのフィールドに入力します。

[チケットを転送] ダイアログボックス

フィールド	説明
アクション	他の部門に転送するか、ユニバーサル要求に戻す転送オプション
部門	要求の転送先になる部門。 法的チケットの転送先の部門がわからない場合は、[確信がない **(I'm not sure)]** を選択すると、チケットはユニバーサル要求に転送されます。
サービス	選択した部門内のサービスまたは要求タイプ。 **注:** 倫理に関する苦情の法務に関する事項を人事部門に転送するには、**[Employee Relations]** を選択する必要があります。他のサービスが選択されている場合は、エラーメッセージが表示されます。
転送理由 (Transfer Reason)	法的チケットが解決とともに転送されているかどうかを指定するオプション。 ○ 解決する転送：法的チケットは解決されており、別の部門による処理が必要です。法務チケットのステータスが [完了してクローズ] に更新されます。 ○ 解決しない転送：法的チケットが解決されていないか、または法務部門に属していません。法務チケットのステータスが [未完了でクローズ (Close Incomplete)] に更新されます。
転送メモ	さらに処理を進めるうえで部門に役立つ可能性がある詳細。
追加のコメントと添付ファイルをコピー	転送時に法的チケットの追加のコメントと添付ファイルを別の部門の要求に含めるためのオプション。 デフォルトでは、このオプションが選択されています。追加のコメントと添付ファイルを転送

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	しない場合は、このチェックボックスをオフにします。

7. [転送] を選択します。

タスクの結果

- 選択した部門に法的チケットが転送されます。
- 法的チケットは、ユニバーサル要求のプライマリチケットではなくなります。

従業員センター ポータルの法務サービス

従業員は、従業員センター ポータルを使用して、法務サポートを受けるための要求を送信および追跡したり、法務サービスに関する情報を取得したりできます。

法務サービスポータル は、従業員が法務部門からのみサービスとサポートを受けるための法的要求を送信できるようにします。それに対して ServiceNow 従業員センター は、従業員が情報を検索し、法務を含むさまざまな部門にサービスを要求するための、単一の統一されたポータルエクスペリエンスを提供します。コンテンツ分類フレームワークを使用して、デフォルトの法務分類を変更し、サービス固有のコンテンツタイプと子トピックを含めることができます。

従業員センター ポータルで法務サービスを有効にするには、次の ServiceNow アプリケーションとプラグインがインストールされていることを確認します。

- 法務サービスデリバリ アプリケーション
- 従業員センター プラグイン (sn_ex_sp)
- 従業員エクスペリエンス分類プラグイン (sn_ect)

従業員センター の法務分類

Employee Experience Taxonomy プラグインをインストールすると、ベースシステム分類 (従業員) がインストールされます。法務サービスを提供するために、従業員分類では、次の法務分類構造をデフォルトで使用できます。

1. 契約 – 営業契約レビュー、サードパーティの契約レビュー、および NDA 入力フォームが含まれます。
2. プライバシーとデータ – プライバシー影響度評価の入力フォームが含まれます。
3. 倫理とコンプライアンス – 利益相反、株式事前認可、および倫理に関する苦情の問診票フォーム、およびインサイダー取引ポリシーに関するナレッジベース記事が含まれます。有効にすると、倫理に関する苦情を Anonymous Report Center ポータルから送信することもできます。
4. すべての法務を参照 – 一般的な法的要求、マーケティングコンテンツレビュー、デジタルフォレンジック、および召喚状の入力フォームが含まれます。

従業員センター ポータルの法務サービスを有効化

従業員センター ポータルで法務サービスを有効にするには、次のタスクを完了します。

1. 基本システム分類をカスタマイズするには、分類を複製してから、クローン作成された分類で必要な変更を行います。

   詳細については、「従業員コンテンツ分類のクローンを作成」を参照してください。

2. 法務サービスおよびサポート用の入力フォームとナレッジベース記事を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法的要求入力フォームの作成の詳細については「法的要求およびナレッジベース記事作成のための入力フォーム」を参照し、ナレッジベース記事の作成の詳細については「ナレッジベース記事」を参照してください。

3. コンテンツを分類のトピックに関連付けます。

   詳細については、「接続されたコンテンツをトピックに関連付け」を参照してください。

従業員センター による法務アイテムの承認

従業員センター は、承認者がさまざまなアイテムを表示および承認するためのタスク構成を使用して、構成可能な承認を使用します。承認者は、従業員センター の [自分のタスク] タブから承認が必要なアイテムに関する詳細情報を確認します。タスク構成は、タスクテーブル (法的要求、法務に関する事項、実務エリアテーブル) と非タスクテーブル (アーティファクト、事項テンプレート、管理人と非管理人、および外部ストレージドキュメント) の両方に対して設定できます。

法務サービスデリバリ アプリでは、To Do 構成の次のベースシステムタスク構成を使用できます。

- 法務要求管理
  - 法的要求
  - 法的要求の添付ファイル
  - 法的要求外部ドキュメント
- Legal Matter Management
  - 法務に関する事項
  - 法的事項の添付ファイル
  - 法務事項外部ドキュメント
  - 法務に関する事項タスク
  - 法務事項アーティファクト
  - Legal Matter Templates
- Legal Digital Forensics
  - 管理データ
  - 非管理データ

注:
法務サービスデリバリ アプリのテーブルにマッピングされるこれらの新しいタスク構成は、従業員センター を介した承認用に、既存の To Do ウィジェットマッピング設定を置き換えます。承認に既存のマッピングを使用するには、タスク構成を無効にする必要があります。

従業員センター の構成可能な承認とその構成方法の詳細については、「構成可能な承認エクスペリエンス」を参照してください。

関連情報

従業員センター の設定

従業員センター 用に統一された分類

トピックの作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務サービスデリバリ のセキュリティ機能

法務サービスデリバリ では、呼び出し元アクセス制限、暗号化のサポート、エッジ暗号化 など、さまざまな Now Platform セキュリティ機能を提供します。

法務サービスデリバリ の呼び出し元アクセス制限

呼び出し元アクセス制限 (RCA) 特権の設定では、アプリケーション、アプリケーションリソース (アクセス制御ロール、ビジネスルール、UI アクション、スクリプトインクルードなど)、イベントに対するクロススコープアクセスを定義するか、アクセスの要求を許可または拒否します。管理者は RCA を使用して、法務サービスデリバリ アプリケーション、アプリケーションリソース、またはイベントへのアクセスを要求するクロススコープアプリケーションまたはスクリプトを追跡し、スコープ対象のテーブルやスクリプトインクルードの機密情報を保護できます。

法務サービスデリバリ 向け エッジ暗号化

ServiceNow® エッジ暗号化™ は、社内の機密データを暗号化 (送信中に暗号化) してから、インターネット経由で ServiceNow インスタンスに送信し、暗号化はそのまま維持されます。

詳細については、「Edge Encryption について」を参照してください。

スコープ付きナレッジベース

機密記事を含むナレッジベースを保護するには、スコープ付きナレッジベースを使用します。システム管理者やナレッジ管理者であっても、ユーザー基準によって明示的に許可されていない限り、スコープ付きナレッジベースを管理することはできません。

たとえば、給与部門のみに表示すべきで、システム管理者やナレッジ管理者には表示してはならない、機密性の高い給与情報を含むナレッジ記事があるとします。Human Resources: Core アプリケーション内のスコープ付きナレッジベースで、機密情報を含むナレッジ記事を作成できます。

アプリケーションの admin ロールと knowledge_admin ロールを持つユーザーのみが、スコープ付きナレッジベースを管理できます。グローバル ACL の代わりにアプリケーションのナレッジテーブルの ACL を使用して、HR などのアプリケーション管理が有効になっているアプリケーションのナレッジベースへのアクセスを制御します。スコープ付きナレッジベースへのアクセスを定義するには、システム管理者やナレッジ管理者を含むユーザーに適切なユーザー基準を指定します。

> **注:**
> スコープマスターテーブルでスコープを派生させてスコープ付き ACL を実行するには、*glide.enforce_security_scope.<scope_name>* システムプロパティを true に設定します。

既存のナレッジベースのスコープを変更することはできません。それらはグローバルスコープのままになります。ただし、機密性の高いナレッジ記事を保護するために、スコープ付きナレッジベースを作成することができます。

アプリケーションにスコープ付きナレッジベースを作成するには、knowledge_admin または admin ロールに加えて、アプリケーションピッカーでそのアプリケーションを表示および選択するためのアクセス権が必要です (「アプリケーションピッカー」を参照)。たとえば、Human Resources: Core アプリケーションでナレッジベースを作成する前に、アプリケーションピッカーで Human Resources：Core アプリケーションを選択してから、ナレッジベースを作成する必要があります。次に、ナレッジベースを作成すると、ナレッジベースフォームで、ナレッジベースのアプリケーションスコープが [アプリケーション] フィールドに設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

ナレッジ ベースの作成

アプリケーション管理

ユーザー基準によるナレッジベースレベルでのアクセス制御

法務サービスデリバリ の分析およびレポート作成ソリューション

分析およびレポートのソリューションには、他の Now Platform 製品とともに使用するためのパッケージ化された パフォーマンスアナリティクス のコンテンツが含まれています。この分析およびレポートソリューションは、法務サービスおよび運用データから得られるインサイトと傾向を通じて、データ主導の意思決定を可能にします。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールして有効にし、システムのプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス 管理者 (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

Next Experience ユーザーインターフェイス (UI) 法務担当役員ダッシュボードは、次の場所から利用できます。 ワークスペース > **Platform Analytics** ワークスペース > ダッシュボード > すべて > 法務担当役員ダッシュボード.

関連情報

分析およびレポートのソリューション

法務サービスデリバリ の分析およびレポートのソリューションのアクティブ化

分析およびレポートのソリューションのコンテンツパック ServiceNow Store アプリケーションをアクティブ化します。

始める前に
この Now Intelligence ソリューションをアクティブ化しているインスタンス上で パフォーマンスアナリティクス の完全なサブスクリプションバージョンをアクティブ化します。非本番インスタンスでは、サブスクリプションを購入せずに パフォーマンスアナリティクス をアクティブ化できます。詳細については、「Performance Analytics サブスクリプションのアクティブ化」を参照してください。

のレビュー 法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、 の ServiceNow Store アプリケーションリストを参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > すべてのアプリケーション > **ServiceNow Store**.
2. 法務サービスデリバリのパフォーマンスアナリティクスコンテンツパック を参照し、必要とされる有効な資格が付与されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検討中のインスタンスのアプリケーションを要求するには、HI アカウントと権限が必要です。HI アカウントとインスタンスは同じ会社のものである必要があります。詳細については、ServiceNow Store の「ServiceNow 製品のインストール」参照してください。

3. Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery を検索します。
4. アプリケーションをインストールします。

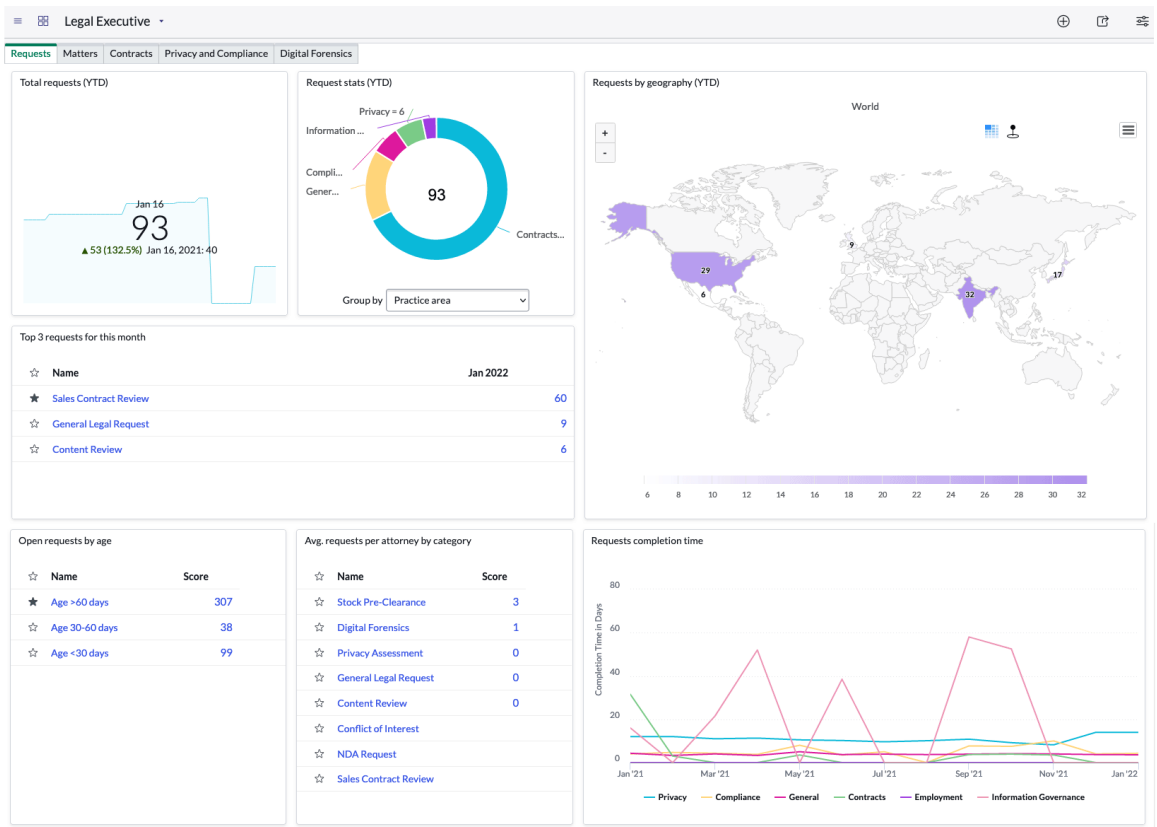
法務担当役員ダッシュボード

法務担当役員ダッシュボードでは、チームと事業部門が法務サービス要求を解決する方法に関するインサイトが得られます。

1 つの場所から法的要求や法務に関する事項のステータスを追跡し、傾向を分析して、詳細にドリルダウンすることができます。上位要求カテゴリの詳細、ユーザーの場所、実務エリア、および要求部門別の要求、法的要求および法務に関する事項の SLA コンプライアンス、弁護士あたりの処理された要求の平均数、法的要求および法務に関する事項のクローズに要する平均時間の経時的な詳細を表示できます。

法的要求、法務に関する事項、および傾向分析に関するレポートと測定基準については、「法務運用ダッシュボード」を参照してください。

法務担当役員ダッシュボード



重要:
実務エリアに固有のタブは、対応するアプリケーションがインストールされているかどうかに応じて法務担当役員ダッシュボードで使用できます。たとえば、Legal Simple Contracts アプリケーションをインストールすると、[契約] タブが表示されます。また、ダッシュボードに新しいタブを追加して、自分が作成した実務エリアに関連するレポートを表示することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な **Now Platform** ロール

- sn_lg_ops.legal_report_viewer はダッシュボードウィジェットとデータの表示に必要です。
- sn_lg_ops.legal_report_publisher はダッシュボードの編集に必要です。

法務担当役員ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > 法的要求 > 法務ダッシュボード をクリックし、[法務担当役員] をクリックします。

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
ゼネラルカウンシル	次の測定基準を使用して、法務運用に関するインサイトを通じてデータ主導型の意思決定を行います。 • 今年度の法的要求および法務に関する事項の合計数 (地域、実務エリア、および要求部門別のブレークダウン) • 未解決の法的要求および法務に関する事項の経過時間を含むバックログ • さまざまなタイプの法的要求および法務に関する事項を解決するまでの平均時間 • 実務エリア固有の測定基準： ○ 契約：取引規模と経過時間別のオープンバックログ、契約要求をクローズするまでの平均時間 ○ プライバシーとコンプライアンス：SLA コンプライアンス、利益相反やプライバシーアセスメントなどのさまざまな要求タイプをクローズするまでの平均時間 ○ デジタルフォレンジック：要求されたアクティビティのブレークダウン、要求されたアクティビティの経過時間を含むバックログ、アクティビティ別のクローズまでの平均時間
実務エリアリード (Practice area lead)	次の測定基準を使用して、法務運用に関するインサイトを通じてデータ主導型の意思決定を行います。 • 弁護士あたりの処理された法的要求および法務に関する事項の平均数 • 法的要求および法務に関する事項の SLA コンプライアンス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー	ダッシュボードの使用法
	• 要求数が最も多い最上位の実務エリア • さまざまなタイプの法的要求および法務に関する事項を解決するまでの平均時間

インジケーターグループ

インジケーターグループ名	説明	インジケーター
弁護士ごとの平均要求数	ブレークダウンが実務エリアとカテゴリである弁護士ごとに処理された法的要求の平均数。	• 利益相反 • コンテンツレビュー • デジタルフォレンジック • 一般的な法的要求 • NDA 要求 • プライバシーアセスメント • 営業契約レビュー • Stock Pre-Clearance • サードパーティの契約レビュー
弁護士ごとの平均事項数	実務エリアで各弁護士が処理した法務に関する事項の平均数。	• デジタルフォレンジック • 一般的な法的要求 • プライバシーアセスメント • 召喚状
デジタルフォレンジックの未解決バックログ	年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対してアクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。	• 収集 • 保持 • レビュー • 存在 (Present)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターグループ名	説明	インジケーター
法務契約：平均経過時間経過時間	さまざまな取引規模の契約要求の平均経過時間。	• <$500 K • $500 K - $1M • $1M - $5M • $5M
未解決バックログ：法務に関する要求	未解決の法的要求の数と、未解決の期間を示す経過時間。	• 経過時間 30 ～ 60 日 • 経過時間 < 30 日 • 経過時間 > 60 日
未解決バックログ：法務に関する事項	未解決の法務に関する事項の数と、未解決の期間を示す経過時間。	• 経過時間 30 ～ 60 日 • 経過時間 < 30 日 • 経過時間 > 60 日
プライバシーとコンプライアンスの未解決バックログ	送信された未解決のプライバシーとコンプライアンス要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。	• 利益相反 • プライバシー影響度評価 • Stock Preclearance

自動翻訳

インジケーター

$1M - $5M
: 取引規模が 100 万ドルから 500 万ドルの契約要求の平均経過時間。

$500 K - $1M
: 取引規模が 50 万ドルから 100 万ドルの契約要求の平均経過時間。

$5M
: 取引規模が 500 万ドル以上の契約要求の平均経過時間。

<$500 K
: 取引規模が 50 万ドル以下の契約要求の平均経過時間。

経過時間 30 ～ 60 日 (法的要求に適用)
: 過去 30 ～ 60 日間に作成された未解決の法的要求の数。

経過時間 30 ～ 60 日 (法務に関する事項に適用)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

過去 30 ～ 60 日間に作成された未解決の法務に関する事項の数。

経過時間 < 30 日 (法的要求に適用)

過去 30 日間に作成された未解決の法的要求の数。

経過時間 < 30 日 (法務に関する事項に適用)

過去 30 日間に作成された未解決の法務に関する事項の数。

経過時間 > 60 日 (法的要求に適用)

作成されてから 60 日を超えている未解決の法的要求の数。

経過時間 > 60 日 (法務に関する事項に適用)

作成されてから 60 日を超えている未解決の法務に関する事項の数。

デジタルフォレンジックのアクティビティの平均完了時間

さまざまなフェーズ別デジタルフォレンジックアクティビティの平均完了時間の月次傾向。完了時間は、アクティビティタスクが作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

実務エリアあたりの平均事項完了時間

実務エリア別の法務に関する事項の平均完了時間の月次傾向。完了時間は、法務に関する事項が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

弁護士ごとの平均事項数

弁護士あたりの平均担当案件数 (実務エリアとカテゴリのブレークダウン)。

契約の平均要求完了時間

契約要求の平均完了時間の月次傾向 (契約タイプ別)。

プライバシーとコンプライアンスの平均要求完了時間

さまざまなプライバシーとコンプライアンス要求の平均完了時間の月次傾向。

実務エリアごとの平均要求完了時間

法的要求の平均完了時間の月次傾向 (実務エリア別)。

弁護士ごとの平均要求数

ブレークダウンが実務エリアとカテゴリである弁護士ごとに処理された法的要求の平均数。

収集

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対して収集アクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

利益相反

送信された未解決の利益相反要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。

法務グループのメンバー数

法務ユーザーグループ内のユーザー数。

法務に関する事項の MoM 傾向

作成された法務に関する事項の数の月次傾向。

法務に関する要求の MoM 傾向

作成された法的要求の数の月次傾向。

未解決のバックログ契約要求

今年作成された現在までの未解決の契約要求の数とその経過時間 (取引規模別)。

存在 (Present)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対して提出アクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

保持

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対して保持アクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

プライバシー影響度評価

送信された未解決のプライバシーアセスメント要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。

SLA 内で完了した要求

SLA 内の日付でクローズされたプライバシーおよびコンプライアンス要求の数。

レビュー

年初来の、作成されたデジタルフォレンジック要求に対してレビューアクティビティが未解決なままである日数。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。

Stock Preclearance

送信された未解決の Stock Preclearance 要求の経過時間。経過時間は、法的要求が作成されてから現在までの時間で計算されます。

SLA で完了した法務に関する要求の合計

SLA 内の日付でクローズされた法的要求の数。

YTD デジタルフォレンジック要求

今年これまでに作成されたデジタルフォレンジック要求の数。

YTD 法務契約

今年これまでに作成された契約要求の数。

YTD 法務に関する事項 (YTD Legal matters)

今年これまでに作成された法務に関する事項の数。

YTD 法務プライバシーおよびコンプライアンス要求

今年これまでに作成されたプライバシーとコンプライアンス要求の数。

YTD 法務に関する要求

今年これまでに作成された法的要求の数。

SLA を満たしたプライバシーおよびコンプライアンス要求の割合

年初来の、定義された SLA 内に回答されたプライバシーとコンプライアンス要求の割合。スコアは、[SLA 内で完了した要求]/[SLA で完了した法務に関する要求の合計] * 100 の計算式に従って算出されます。

利益相反

年初来の、処理された利益相反カテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = 利益相反]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務 - 倫理およびコンプライアンス] の計算式に従って算出されます。

コンテンツレビュー

年初来の、処理されたコンテンツレビューカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = コンテンツレビュー]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務部門] の計算式に従って算出されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デジタルフォレンジック (法的要求に適用)

年初来の、処理されたデジタルフォレンジックカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = デジタルフォレンジック]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務 - デジタルフォレンジック] の計算式に従って算出されます。

デジタルフォレンジック (法務に関する事項に適用)

年初来の、処理されたデジタルフォレンジックカテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = デジタルフォレンジック]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務 - デジタルフォレンジック] の計算式に従って算出されます。

一般的な法的要求 (法的要求に適用)

年初来の、処理された一般的な法的要求カテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = 一般的な法的要求]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務部門] の計算式に従って算出されます。

一般的な法的要求 (法務に関する事項に適用)

年初来の、処理された一般的な法的要求カテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = 一般的な法的要求]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務部門] の計算式に従って算出されます。

NDA 要求

年初来の、処理された機密保持契約書カテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = NDA 要求]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務契約サポート] の計算式に従って算出されます。

プライバシーアセスメント

年初来の、処理されたプライバシーアセスメントカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = プライバシーアセスメント]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務プライバシー] の計算式に従って算出されます。

プライバシーアセスメント

年初来の、処理されたプライバシーアセスメントカテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = プライバシーアセスメント]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務プライバシー] の計算式に従って算出されます。

営業契約レビュー

年初来の、処理された営業契約レビューカテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = 営業契約レビュー]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務営業契約] の計算式に従って算出されます。

Stock Pre-clearance

年初来の、処理された Stock Preclearance カテゴリの法的要求の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = Stock Pre-Clearance]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = Legal Stock 承認者] の計算式に従って算出されます。

召喚状

年初来の、処理された召喚状カテゴリの法務に関する事項の各アサイン先グループの弁護士あたりの平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均事項数 > カテゴリ = 召喚

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務雇用] の計算式に従って算出されます。

サードパーティの契約レビュー

各アサイン先グループの各弁護士が今年度の開始から今までに処理したサードパーティの契約レビューカテゴリの法的要求の平均数。このスコアは、[弁護士あたりの平均要求数 > カテゴリ = サードパーティ契約]/[法務グループのメンバー数 > 法務グループ = 法務契約サポート] の計算式に従って算出されます。

ブレークダウン

法務サービスデリバリ アプリケーションに共通

- グループ
- アサイン先 (システム内のすべてのユーザー)
- アサイン先 (法務プライバシーおよびコンプライアンスグループのユーザー))
- カテゴリ

法務要求管理

- 経過時間
- アサイン先
- カテゴリ
- 実務エリア (Practice area)
- 優先度
- ステータス
- サブカテゴリ

Legal Matter Management

- 事項所有者
- 優先度
- ステータス (法務に関する事項)
- ステータス (法務に関する事項タスク)

Legal Simple Contracts

- アサイン先
- カテゴリ
- 取引規模
- サブカテゴリ

Legal Digital Forensics

- アサイン先
- 要求されたアクティビティ
- サブカテゴリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インジケーターの可視化

役職	タイプ	ソースインジケーター/インジケーターグループ	説明
[要求] タブ			
合計要求数 (YTD)	スコア	YTD 法務に関する要求	年初来の受信した要求の数を前年同期と比較します。
今月の上位 3 件の要求 (Top 3 requests for this month)	スコアカード	法務に関する要求の MoM 傾向	内部事業所が法務アシスタンスを要求している最もアクティブな領域に関するインサイトが提供されます。
経過時間別の未解決の要求 (Open requests by age)	リスト	未解決バックログ：法務に関する要求	未解決要求の数と経過時間 (未解決の期間) を示します。
要求統計情報 (YTD) (Request stats (YTD))	ドーナツグラフ	法的要求 [sn_lg_ops_request]	実務エリアまたは要求部門別にグループ化された、年初来の受信した法的要求の数。
カテゴリ別の弁護士ごとの平均要求数 (Avg. requests per attorney by category)	リスト	弁護士ごとの平均要求数	実務エリアで各弁護士が処理した法的要求の平均数が表示されます。
要求完了時間	線グラフ	実務エリアごとの平均要求完了時間	法的要求の平均完了時間 (実務エリア別) の月次傾向が表示されます。完了時間は、法的要求が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[事項] タブ			
総事項数 (YTD)	スコア	YTD 法務に関する事項 (YTD Legal matters)	年初来の受信した法務に関する事項の数を前年同期と比較します。
今月の上位 3 件の事項 (Top 3 matters for this month)	スコアカード	法務に関する事項の MoM 傾向	法務部門の最もアクティブな作業領域に関するインサイトを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役職	タイプ	ソースインジケーター/インジケーターグループ	説明
経過時間別の未解決事項 (Open matters by age)	リスト	未解決バックログ：法務に関する事項	未解決事項の数と経過時間 (未解決の期間) を示します。
事項統計情報 (YTD) (Matter stats (YTD))	ドーナツグラフ	法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	実務エリアまたは要求部門別にグループ化された、年初来の受信した法務に関する事項の数。
カテゴリ別の弁護士ごとの平均事項数 (Avg. matters per attorney by category)	リスト	弁護士ごとの平均事項数	実務エリアで各弁護士が処理した法務に関する事項の平均数。
事項の完了時間 (Matters completion time)	線グラフ	実務エリアあたりの平均事項完了時間	法務に関する事項の平均完了時間 (実務エリア別) の月次傾向が表示されます。完了時間は、法務に関する事項が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[契約] タブ			
合計契約要求数 (YTD)	スコア	YTD 法務契約	年初来の受信した契約要求の数を前年同期と比較します。
取引規模ごとの未解決契約要求 (Open Contract requests by deal size)	ドーナツグラフ	未解決のバックログ契約要求	契約要求が未解決である経過時間を取引規模別に表示します。
取引規模と取引期間ごとの未解決契約要求 (Open Contract requests by deal size and age)	リスト	法務契約：平均経過時間経過時間	さまざまな取引規模の契約要求の平均経過時間が表示されます。
契約タイプ別の契約要求 (YTD)	ドーナツグラフ	法的要求 [sn_lg_ops_request]	今年これまでに作成された契約要求の数。
契約完了時 (Contract completion time)	線グラフ	契約の平均要求完了時間	さまざまな契約タイプ別の契約要求の平均完了時間の月次傾向が表示されます。完了時間は、契約要求が作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

役職	タイプ	ソースインジケーター/インジケーターグループ	説明
[プライバシーとコンプライアンス] タブ			
プライバシーおよびコンプライアンスの合計要求数 (YTD)	スコア	YTD 法務プライバシーおよびコンプライアンス要求	年初来の受信したプライバシーとコンプライアンス要求の数を前年同期と比較します。
カテゴリと経過時間ごとの未解決要求数	リスト	プライバシーとコンプライアンスの未解決バックログ	プライバシーとコンプライアンス要求が未解決である経過時間をさまざまな要求タイプ別に表示します。
カテゴリ別プライバシーおよびコンプライアンス要求 (YTD) (Privacy and Compliance requests by category (YTD))	ドーナツグラフ	法的要求 [sn_lg_ops_request]	プライバシーまたはコンプライアンス実務エリアの未解決法的要求の数。
SLA 内で応答した要求の割合 (YTD)	スコア	SLA を満たしたプライバシーおよびコンプライアンス要求の割合	定義された SLA 内で完了したプライバシーとコンプライアンス要求の割合が表示されます。
要求完了時間	線グラフ	プライバシーとコンプライアンスの平均要求完了時間	さまざまなプライバシーとコンプライアンス要求の平均完了時間の月次傾向が表示されます。完了時間は、要求が弁護士に割り当てられてからクローズされるまでの時間で計算されます。
[デジタルフォレンジック] タブ			
合計デジタルフォレンジック要求 (YTD)	スコア	YTD デジタルフォレンジック要求	年初来の受信したデジタルフォレンジック要求の数を前年同期と比較します。
経過時間別の未解決アクティビティ (Open activities by age)	リスト	デジタルフォレンジックの未解決バックログ	デジタルフォレンジック要求のアクティビティが未解決である経過時間を表示します。アクティビティの経過時間は、アクティビティに関連付けられた法務に関する事項タスクが作成されてから現在までの時間で計算されます。
アクティビティ完了時間	線グラフ	デジタルフォレンジックの平均アクティビティ完了時間	さまざまなデジタルフォレンジックアクティビティの平均完了時間の月次傾向が表示されます。完了時間は、アクティビティタスクが作成されてからクローズされるまでの時間で計算されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	ソーステーブル	説明
地域別の要求 (YTD) (Requests by geography (YTD))	マップ	法的要求 [sn_lg_ops_request]	さまざまな地域のユーザーから今年これまでに受信された法的要求の数がマップに表示されます。
要求されたアクティビティ (YTD) (Requested activities (YTD))	ドーナツグラフ	法務に関する事項タスク [sn_lg_matter_task]	今年これまでにデジタルフォレンジック要求に対して要求されたアクティビティの数。
カテゴリ別の未解決要求数 (Open requests by category)	ドーナツグラフ	法的要求 [sn_lg_ops_request]	Stock Preclearance、利益相反、プライバシーアセスメントカテゴリの未解決法的要求の数。
未解決アクティビティ (Open activities)	ドーナツグラフ	法務に関する事項タスク [sn_lg_matter_task]	日付時点のすべてのデジタルフォレンジック要求の未解決アクティビティの数。
地域別事項 (YTD) (Matters by geography (YTD))	マップ	法務に関する事項 [sn_lg_matter_matter]	さまざまな地域の法務履行者から今年これまでに作成された法務に関する事項の数がマップに表示されます。

法務運用ダッシュボード

法務運用ダッシュボードは、包括的なレポートを法務部門に提供します。ダッシュボードは パフォーマンスアナリティクス を使用して、法的要求および法務に関する事項のレポートと測定基準を提供します。

ゼネラルカウンシルおよび実務エリアリードは、パフォーマンスアナリティクス 法務担当役員ダッシュボード を使用して、法務の運用、パフォーマンス、および傾向に関するインサイトをリアルタイムレポートで得ることができます。

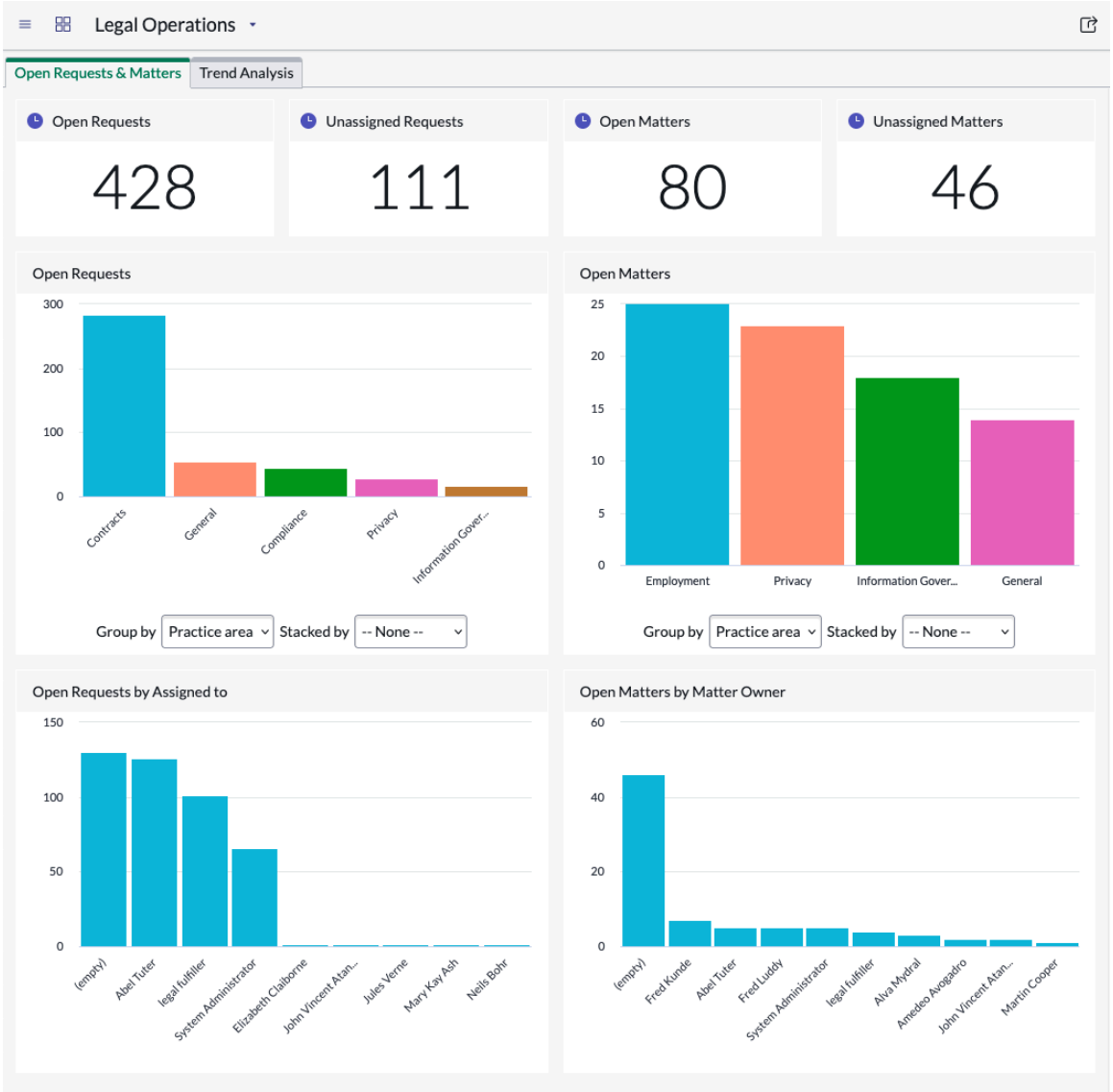
法務運用ダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > 法的要求 > 法務ダッシュボード をクリックし、[法務運用] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

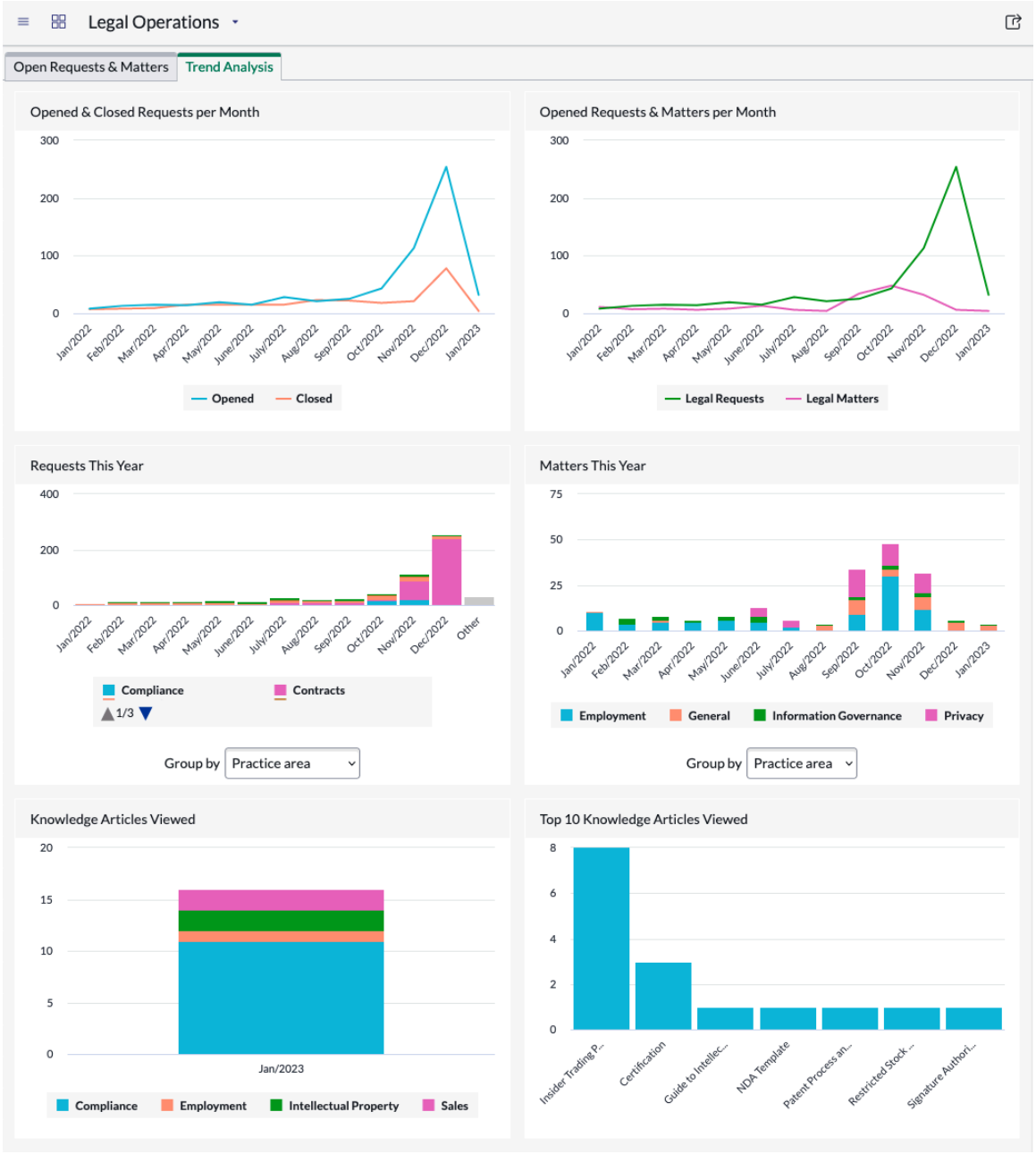
[要求と法務に関する事項 **(Requests & Matters)**] タブを開く



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[傾向分析 **(Trend Analysis)**] タブ



エンドユーザーとロール

エンドユーザーと目標	必要なロール
法務レポートビューアー：法的要求と法務に関する事項について、特定の期間のカウント、ステータス、アサイン済みと未アサイン、傾向を表示します。	sn_lg_ops.legal_report_viewer
法務レポート公開者：法的要求および法務に関する事項のレポートを作成、変更、および公開することができます。	[sn_lg_ops.legal_report_publisher]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データのビジュアル化

タイトル	タイプ	説明
[要求と法務に関する事項 (Requests & Matters)] タブを開く		
未解決の要求 (Open Requests)	単一スコア	ステータスが [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] のいずれでもない法的要求の数
未アサインの要求 (Unassigned Requests)	単一スコア	[新規] ステータスで、まだ誰にもアサインされていない法的要求の数
未解決事項 (Open Matters)	単一スコア	ステータスが [完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、または [キャンセル] のいずれでもない法務に関する事項の数
未アサイン事項 (Unassigned Matters)	単一スコア	[新規] ステータスで、まだ誰にもアサインされていない法的要求の数
未解決の要求 (Open Requests)	棒グラフ	未解決の法的要求の数。 このレポートの要求は、実務エリア別にグループ化されています。[グループ別] リストと [積み重ね基準] リストを使用して、チャートのデータ表現を変更します。
未解決事項 (Open Matters)	棒グラフ	未解決の法務に関する事項の数。 このレポートの事項は、実務エリア別にグループ化されています。[グループ別] リストと [積み重ね基準] リストを使用して、チャートのデータ表現を変更します。
担当者別の未解決の要求	棒グラフ	ステータスが [新規]、[アサイン済み]、[対応中] のいずれかである未解決の法的要求の数。このレポートの要求は、アサイン済みユーザー別にグループ化されています。
事項所有者別の未解決事項 (Open Matters by Matter Owner)	棒グラフ	ステータスが [新規]、[アサイン済み]、[対応中] のいずれかである未解決の法務に関する事項の数。このレポートの事項は、法務に関する事項別にグループ化されています。
[傾向分析 (Trend Analysis)] タブ		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイトル	タイプ	説明
月ごとの未解決要求およびクローズ済み要求 (Opened & Closed Request per Month)	時系列線	今年度中に作成された未解決の要求に対するクローズ済みの法的要求の月次傾向。
月ごとの未解決の要求と法務に関する事項 (Opened Requests & Matters per Month)	時系列線	法的要求および法務に関する事項の月次傾向
今年の要求 (Requests This Year)	積み上げ縦棒	今年作成された法的要求。このレポートの要求は、実務エリア別にグループ化されています。
今年の事項 (Matters This Year)	積み上げ縦棒	今年作成された法務に関する事項。このレポートの事項は、実務エリア別にグループ化されています。
閲覧されたナレッジ記事 (Knowledge Articles Viewed)	積み上げ縦棒	今年作成され、閲覧されたナレッジ記事の数。このレポートの記事は、記事カテゴリ別にグループ化されています。
閲覧された上位 10 件のナレッジ記事 (Top 10 Knowledge Articles Viewed)	棒グラフ	閲覧回数が多い上位 10 件のナレッジ記事。このレポートの記事は、記事の簡単な説明によってグループ化されています。

自動翻訳

Domain Separation と 法務サービスデリバリ

法務サービスデリバリ のアプリケーションでは、Domain Separation がサポートされています。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

法務サービスデリバリ には次のアプリケーションが含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 法務要求管理
- Legal Matter Management
- Legal Conflict of Interest
- Legal Digital Forensics
- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Preclearance
- 法務顧問センター
- 法務仮想エージェント対話型
- Legal Mobile

次のアプリケーションでインストールされたすべてのテーブルは、ドメインで分離できます。

- 法務要求管理
- Legal Matter Management
- Legal Conflict of Interest
- Legal Digital Forensics
- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Preclearance

法務サービスデリバリにおけるドメイン分離の仕組み

- 従業員が法務サービス要求を送信すると、その要求は従業員と同じドメイン内の法務部門ユーザーにアサインできます。
- 弁護士またはパラリーガルスタッフが作業できるのは、所属するドメイン内で作成された法的要求のみです。

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

法務サービスデリバリ のクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後も、法務サービスデリバリ アプリが変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

危険:
デフォルトでは、自動テストを実行するためのシステムプロパティは、実稼働システムでは実行できないように非有効化されています。データの破損や機能停止を避けるため、開発、テスト、および他の非本番インスタンスでのみテストを実行してください。「Automated Test Framework テストの実行を有効または無効にする」を参照してください。

法務要求管理

法務要求管理 クイックスタートテストでは、次のアプリをインストールする必要があります。

- 法務要求管理 (sn_lg_ops)
- 法務顧問センター (sn_lg_workspace)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

法務要求テストスイート

テスト	説明	リリースバージョン
LRM：プライバシー要求テスト	プライバシーに関する法務要求の送信と履行を検証するテスト	Utah

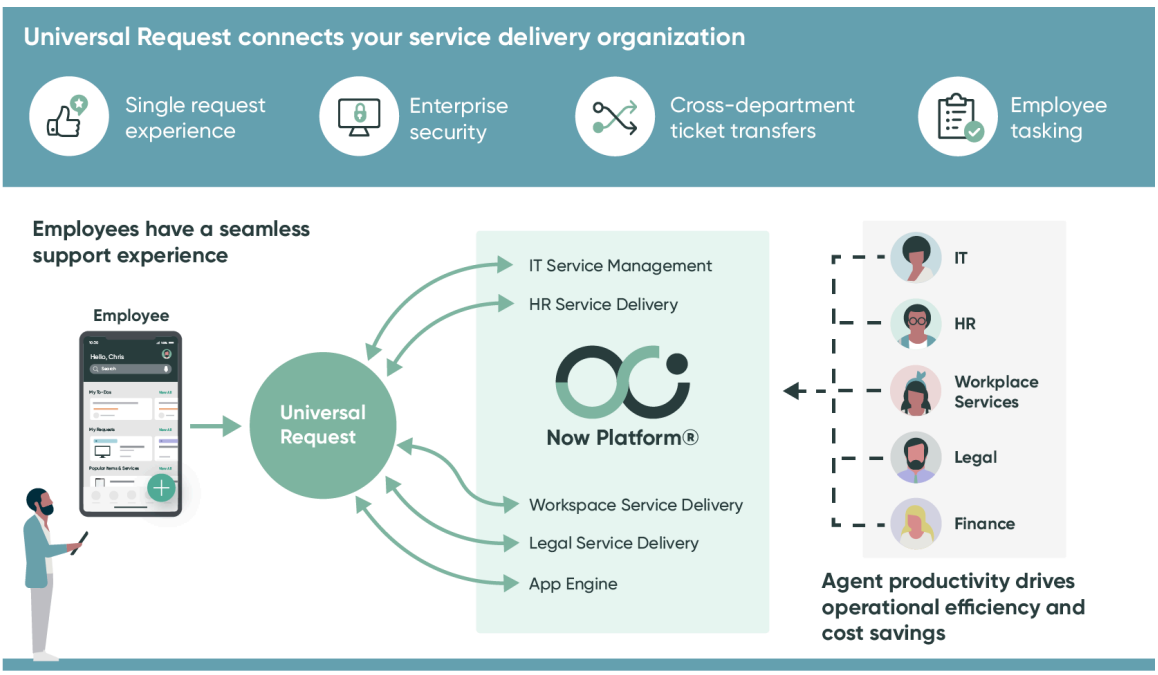
の詳細については 法務要求管理、次を参照してください。 法務要求管理.

関連情報

クイックスタートテスト

Universal Request

ServiceNow ユニバーサル要求 は、エージェントが企業全体でシームレスにケースを解決し、従業員エクスペリエンスを改善できるようにすることで、エンタープライズサービスマネジメント (ESM) またはグローバルビジネスサービス (GBS) に対するカスタマージャーニーを支援します。



従業員エクスペリエンス

支援を依頼する部門を判断する際の従業員の混乱をなくすことで、エクスペリエンスを向上させます。企業全体における転送要求を背後で処理することで、サービスデリバリプロセスの複雑さを見えなくします。

エンタープライズセキュリティ

要求の作成時、または機密情報が含まれるチケットをエージェントが表示するための要求を評価した後、要求へのアクセスを制限します。このセキュリティ強化により、スコープ対象のアプリケーション間で要求を転送する際のセキュリティが確保されます。

部門間のチケット転送

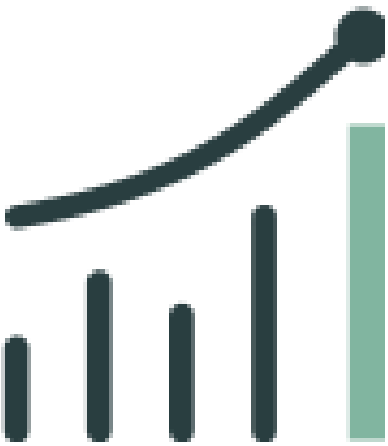
セキュリティプロトコルを損わずに転送タイプを設定することにより、スコープ対象のアプリケーション間でチケットを転送します。また、人工知能を使用してチケットをルーティングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスク機能

従業員の要求を履行するために必要な追加情報を取得するよう、従業員にタスクを割り当てます。Universal Task フレームワークを統合して、エージェント/履行者と従業員の両方に対する一般的および標準的なタスクエクスペリエンスを作成します。

探索	構成	統合
従業員、エージェント、およびマネージャーが Universal Request を使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	他のアプリケーションと統合することで、Universal Request 機能を拡張します。
使用方法	**分析およびレポートのソリューション**	**参照**
ユニバーサル要求を処理し、セキュリティと転送を管理します。	 ダッシュボードとレポートを使用して作業を調整し、プロセスを改善します。	フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

ユニバーサル要求 の探索

ServiceNow ユニバーサル要求 アプリケーションでは、最初の従業員の要求時から最終的な問題解決まで、複数の部門にまたがるレポートを作成できます。さまざまな部門のチケットステータスとア

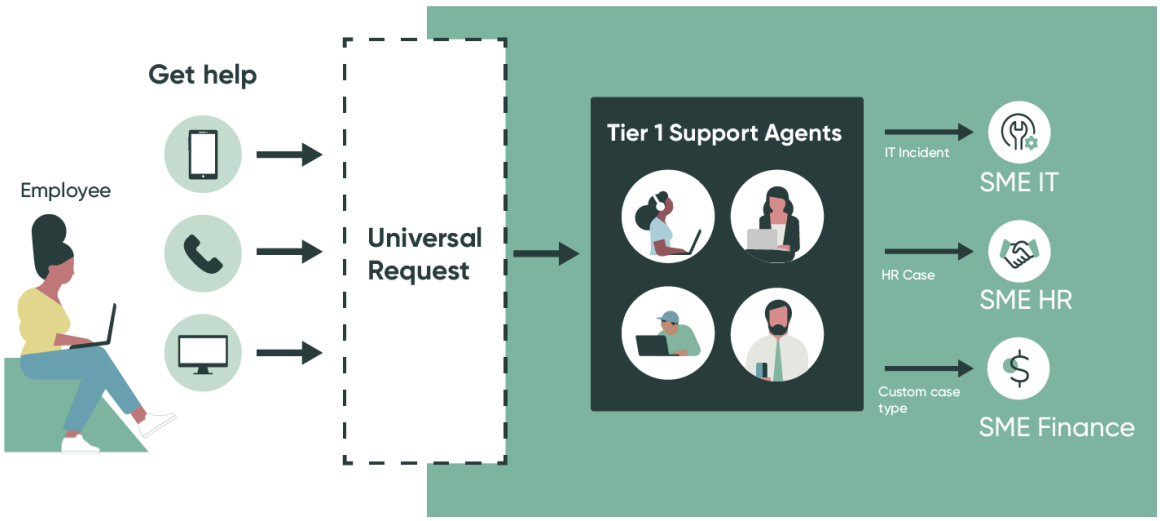
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クティビティストリームを、従業員とエージェント向けに統一され、簡素化されたエクスペリエンスにマッピングできます。

ユニバーサル要求 アプリケーションは、次の 2 つの最も一般的な ESM または GBS サービスデリバリーモデルをサポートしています。

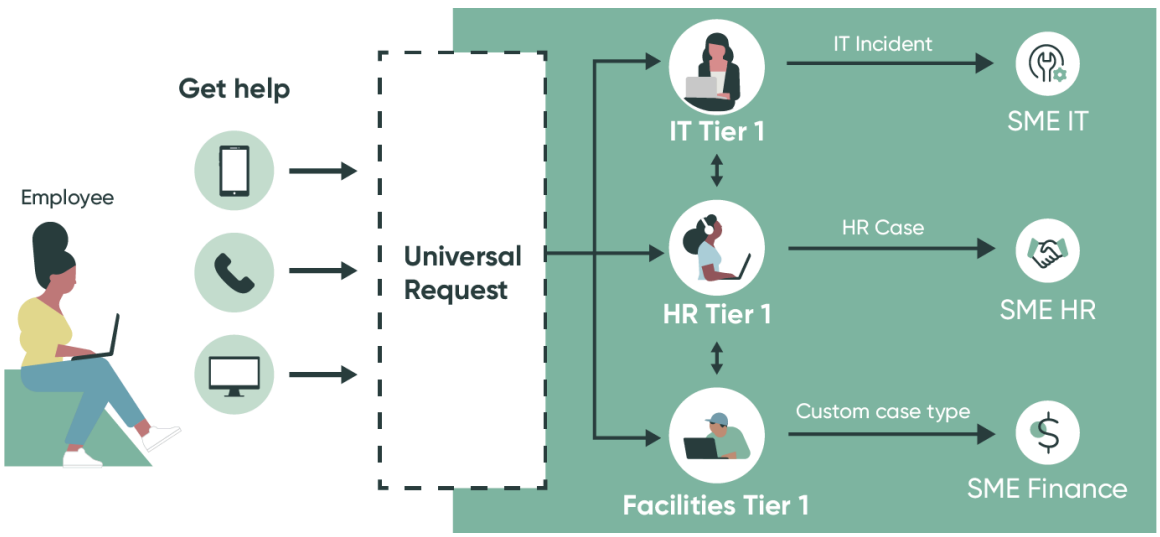
部門をまたがる階層 1 サポートデスク

組織に、ルーチン要求を解決するための階層 1 エージェントのクロストレーニング済みグループがある場合は、このサポートデスクモデルを使用できます。このモデルでは、ユニバーサル要求が部門をまたがる階層 1 サポートデスクエージェントにアサインされ、未解決の要求をトリアージ、解決、または特定の部門内のより高いサポートレベルに転送します。



埋め込み階層 1 サポートデスク

組織の各部門に、IT、HR、経理などの階層 1 エージェントがある場合は、このサポートデスクモデルを使用できます。このモデルでは、ユニバーサル要求は、要求を解決、エスカレート、または適切な部門に転送する適切な部門の階層 1 エージェントにルーティングされます。



組織の従業員とエージェントに対する ユニバーサル要求 アプリケーションの主な特長は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 従業員が関連する検索結果を見つけられない場合、またはサポートを問い合わせる部門がわからない場合、サービスポータル で [ヘルプを要求 **(Request Help)]** をクリックするだけで簡単に要求を作成できるようにします。
- サービス部門全体で従業員に一貫性のある統一されたチケットページのエクスペリエンスを提供します。
- エージェントは、サイロで作業するのではなく、部門間のインタラクションを通じてケースまたは要求を効果的に解決できます。
- ケースの詳細を完全に可視化し、エンドツーエンドのユーザーエクスペリエンスを提供します。
- セキュリティを強化して、部門間または階層 1 サポートデスクと上位レベルの部門サポートチーム間でチケットを転送できるようにします。
- エージェントは ユニバーサルタスク アプリケーションを使用して要求を迅速に解決するために、カタログアイテムを完了したりドキュメントをアップロードしたりするタスクを従業員に割り当てることができます。
- 部門間の SLA と測定基準を使用して、エンドツーエンドのエクスペリエンスを監視および改善します。

ユニバーサル要求とインタラクションレコード (新規コールレコード)

ユニバーサル要求およびインタラクションレコードは、さまざまな部門のエージェントによって作成され、使用されます。ただし、処理方法は異なります。以下の情報では、両方のレコードの概要と、互いにどのように異なるのかについて説明します。

インタラクションレコード

インタラクションレコードまたは新規コールレコードは、ライブチャットまたは電話中にエージェントがメモを取り、次のステップを決定するために使用されます。インタラクションレコードから、エージェントは次のいずれかのアクションを実行できます。

- IT インシデント、HR ケース、ユニバーサル要求などの既存の要求にインタラクションを添付します。
- IT インシデントや HR ケースなどの新しい部門チケットを作成します。
- ユニバーサル要求を作成し、それを特定の部門の階層 1 エージェントまたはアサイン先グループにアサインします。

技術的な問題が発生している顧客からのライブチャットをエージェントが受けたとします。エージェントは、インタラクションレコードに会話を文書化し、問題に IT 部門の専門知識が必要であると判断します。シームレスなハンドオフを確実にするために、エージェントは IT インシデントを作成します。

Universal Request

新しいタスクレコードを階層 1 アサイン先グループにアサインして、別の部門に転送する必要があるとエージェントが判断した場合、Universal Request はインタラクションレコードまたは新規コールレコードから作成されます。

従業員が会社のセルフサービスポータルで福利厚生 - 医療に関する特定の情報を検索したいとします。従業員は福利厚生 - 医療に関する情報を検索しましたが、関連するカタログアイテムが見つかりませんでした。この場合、従業員はポータルで [ヘルプを要求] を選択して Universal Request を作成できます。

次の表に、インタラクションレコードと Universal Request との違いの概要を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Universal Request とインタラクションレコードの違い

Universal Request	インタラクションレコード
ユニバーサル要求は、チャネルを介して従業員の問題を解決またはエスカレートするために、階層 1 エージェントによって使用されるタスクレコードです。	インタラクションレコードは、チャットまたは電話からの従業員との初期インタラクションをキャプチャするためにエージェントが使用する一時レコードです。エージェントは、新しいタスクレコードを作成するか、既存のレコードに追加するかを決定します。
ユニバーサル要求は、要求者向けレコードです。ユニバーサル要求は、要求者のチケットリストページに一覧表示されます。標準チケットページで個々のチケットを表示できます。	インタラクションレコードは要求者向けレコードではありません。
ユニバーサル要求は、エージェントが作業するタスクタイプです。ユニバーサル要求は、部門間のチケット転送と要求者向けに統一されたチケットページエクスペリエンスをサポートしています。	インタラクションレコードはタスクタイプではありません。
ユニバーサル要求は、INC、HRC、カスタムタスクタイプなど、子レコードとして作成される他のレコードの親レコードとして機能するタスクタイプです。また、すべての部門間レポートにも使用されます。	インタラクションレコードを部門間の SLA レポートに使用することはできません。

ユニバーサル要求 データモデル

ユニバーサル要求 は、部門間のコラボレーションと統一された従業員エクスペリエンスをサポートするタスクタイプです。ユニバーサル要求 は、IT インシデントや HR ケースなどの部門プライマリチケットの親レコードになり、組織が部門間の SLA および OLA を測定できるようにします。

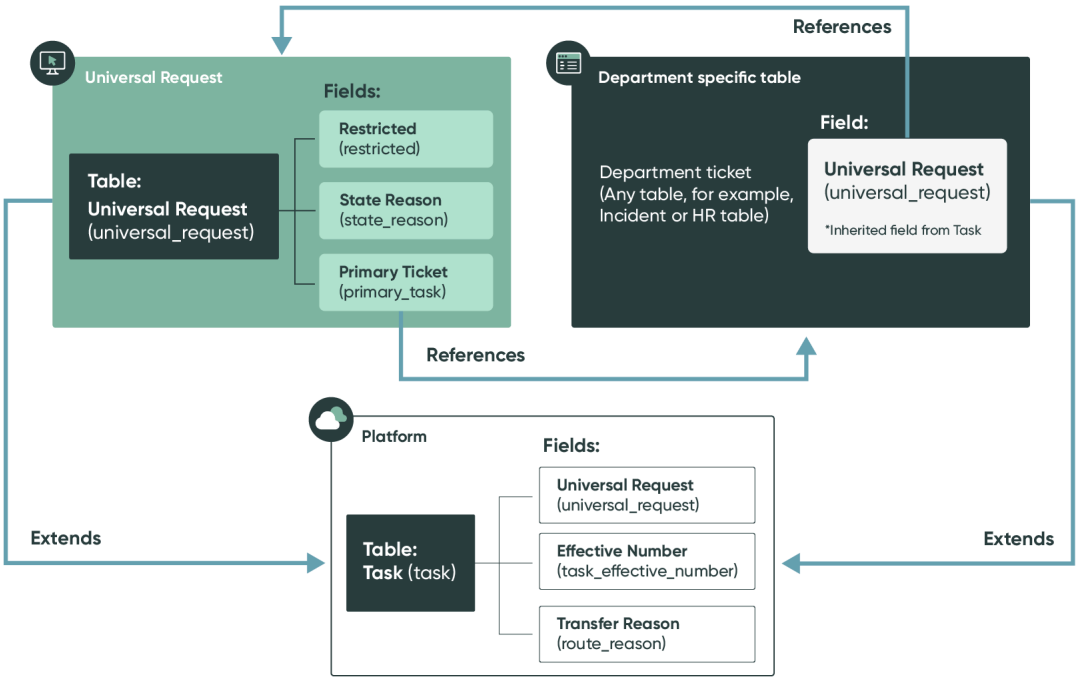
Universal Request (UR) は、次のいずれかのソースから作成できるタスクです。

- 要求者が作成した場合：従業員は次のいずれかのオプションを使用して要求を送信します。
  - サービスポータル または 従業員センター で [ヘルプを要求 **(Request Help)]** をクリックします。
  - モバイルデバイスで [ヘルプが必要 **(Needs Help)]** をタップします。
  - ポータルで仮想エージェントチャットを使用します。
- エージェントが作成した場合：IT サービスデスクエージェントは、従業員から電話またはライブチャットを受け取り、新規コールレコードまたはインタラクションレコードを開始し、場合によっては部門チケットの代わりにユニバーサル要求を作成できます。エージェントは、その UR を適切な階層 1 アサイン先グループにアサインできます。
- システムで生成された場合：構成に基づいて従業員がレコードプロデューサーを送信するとユニバーサル要求が作成されます。レコードプロデューサーは、ユニバーサル要求を自動的に作成して部門間の要求転送と要求者に対する一貫したチケットビューを有効にするように構成されています。

次の図は、Universal Request データモデルの概要を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサル要求 データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- Now Platform テーブル
- ユニバーサル要求 に含まれるテーブル

詳細については、「ユニバーサル要求 プラグイン」のリストを参照してください。

タスク [task] テーブルは、次のフィールドを含むように変更されます。

- Universal Request (UR) フィールドは、親 UR レコードを指します。このモデルでは、タスクテーブルを拡張する任意のテーブルを UR の子にすることができます。
- 要求に UR が関連付けられている場合、[有効な番号 (Effective Number)] フィールド (識別番号) に UR 番号が保存されます。UR に関連付けられていない場合、[有効な番号 (Effective Number)] には現在の部門固有の要求番号が保存されます。
- [転送理由 (Transfer Reason)] フィールドには、要求の転送理由が保存されます。可能なオプションは:

  解決する (With resolution)

  要求が完了し、特定の部門またはサービスである ユニバーサル要求 に戻されることを示します。

  解決しない (With resolution)

  要求が完了せず、特定の部門またはサービスである ユニバーサル要求 に戻されることを示します。

ユニバーサル要求 テーブルには次が含まれます。

- 顧客向けステータスのステータス理由
- 部門固有の要求のプライマリチケット詳細
- 作成された要求が機密かどうかを示す制限付きフィールド

ユニバーサル要求 には、顧客がさまざまなテーブルへのアクセスを提供するために使用できるユーザーロールと ACL も含まれています。これには、内部および外部ユーザーロールの両方が含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 テーブルを見てみましょう。ユニバーサル要求は、ベースタスク [task] テーブルから拡張された新しいタスクタイプであり、**UR** というプリフィックスが付いた番号で一意に識別されます。

Universal Request テーブルの [プライマリチケット **(Primary Ticket)]** フィールド

Universal Request の [プライマリチケット (Primary Ticket)] フィールドによって、UR ステータスと要求者のチケットビューエクスペリエンスが決定します。プライマリチケットの [標準チケット] ページ構成を使用して、標準チケットページのさまざまなセクションに表示する必要があるコンテンツを決定します。UR のプライマリチケットは、IT インシデントや HR ケースなどの部門チケットです。

注:
1 つのユニバーサル要求は、一度に 1 つのプライマリチケットのみを使用できます。

初めて作成されたユニバーサル要求の場合、プライマリチケットは存在しません。IT インシデントや HR ケースなどの子部門チケットが UR から作成された場合、その子チケットがプライマリチケットになります。プライマリチケットが UR または別の部門に戻されると、[プライマリチケット (Primary Ticket)] フィールドは空になります。新しいプライマリチケットが追加され、UR または別の部門に戻されると、このシーケンスが続行されます。

ユニバーサル要求を自動的に作成するようにレコードプロデューサーが構成されている場合、その UR が親レコードになります。また、部門チケットが作成されると、そのレコードがプライマリチケットになり、UR、別の部門、またはサービスに戻されるまで残ります。

ユニバーサル要求 ロールとグループ

特定のロールとアクセス権を持つユーザーは Universal Request を使用できます。

Universal Request ロール

ロール	説明
sn_uni_req.universal_request_read	このロールを持つユーザーは、Universal Request アプリケーションと関連機能への読み取りアクセス権があります。
sn_uni_req.ur_admin	UR 管理者は Universal Request を設定できます。
sn_uni_req.routing_agent	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求を開き、更新し、クローズできます。デフォルトでは、sn_uni_req.routing_agent ロールのユーザーのみにユニバーサル要求をアサインできます。
sn_uni_req.universal_request_write	このロールを持つユーザーは、Universal Request アプリケーションと関連機能への読み取りと書き込みアクセス権が両方あります。
sn_uni_req.ur_service_owner	このロールを持つユーザーは、ユニバーサル要求を使用可能にするプロセスを定義する Universal Request サービスオーナーとして機能します。
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	このロールを持つユーザーは、制限付きとしてマークされたチケットを表示して作業できます。制限付きチケットには機密情報が含まれており、一般表示から保護されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 アプリケーションは、デモデータの一部として次のデフォルトのアサイン先グループを提供します。デフォルトグループをカスタマイズするか、組織固有のアサイン先グループを作成できます。

デフォルトのアサイン先グループ

グループ	説明
IT ルーティンググループ	ユニバーサル要求と IT インシデントの両方を管理する階層 1 エージェントで構成されるアサイン先グループ。このアサイン先グループのエージェントには、Universal Request ロールと ITIL ロールの両方があります。IT ルーティンググループにアサインされたエージェントは、次のことができます。 • ユニバーサル要求を管理します。 • UR 親から子 IT インシデントを作成します。
HR ルーティンググループ	ユニバーサル要求と HR ケースの両方を管理する階層 1 エージェントで構成されるアサイン先グループ。このアサイン先グループのエージェントには、Universal Request ロールと HR ロールの両方があります。HR ルーティンググループにアサインされたエージェントは、次のことができます。 • ユニバーサル要求を管理します。 • UR 親から子 HR ケースを作成します。
Universal Request ルーティンググループ	ユニバーサル要求の管理を主に担当する階層 1 エージェントで構成されるアサイン先グループ。このアサイン先グループのエージェントには、Universal Request ロールがあります。Universal Request ルーティンググループにアサインされたエージェントは、次のことができます。 • ユニバーサル要求を親レベルで解決します。 • ユニバーサル要求を HR ルーティンググループや IT ルーティンググループなどの別のアサイン先グループにアサインします。

ユニバーサル要求 ステータスと理由

Universal Request (UR) ステータスはプライマリチケットのステータスによって決定されます。URのプライマリチケットは、IT インシデントや HR ケースなどの子部門チケットです。1 つのユニバーサル要求は、一度に 1 つのプライマリチケットのみを使用できます。

プライマリチケットが UR に与える影響の例をいくつか説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プライマリチケットがない場合、UR の標準チケット構成によって、UR チケットの要求者ページビューが決定されます。
- 子 IT インシデントが UR のプライマリチケットである場合、インシデント標準チケット構成によって、UR チケットの要求者ページビューが決定されます。
- 子 HR ケースが UR のプライマリチケットである場合、ケース標準チケット構成によって、UR チケットの要求者ページビューが決定されます。

UR ステータスとステータスの理由

Universal Request (UR) ステータスは、UR 要求がライフサイクルのどこにあるかを示します。

UR ステータスと理由

ステータス	説明
新規	UR 要求が作成され、トリアージする準備ができています。これはライフサイクルの最初のステータスです。
処理中	UR がトリアージされて作業されているときのステータス。たとえば、次のステータスの理由により、ステータスが [処理中] になることがあります。 • トリアージ：ルーティングエージェントによってトリアージされています。 • プライマリチケット - 対応中：プライマリタスクは現在処理中です。 • 応答確認 **(Confirm response)**：部門エージェントによって提供された解決策に関するルーティングエージェントの確認を待機しています。
応答待ち	ユーザーアクションが処理待ちのステータス。考えられるステータスの理由は次のいずれかです。 • アクションが必要 **(Action required)**：エージェントがユーザーに何らかのアクションまたは情報を要求した場合。 • 解決策の承認 **(Accept Resolution)**：エージェントが解決策の承認を要求者に要求した場合。
クローズ済み	UR がクローズされます。
キャンセル	UR がキャンセルされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR ステータスと理由 (続く)

ステータス	説明
	注: 要求者は、アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、UR をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。

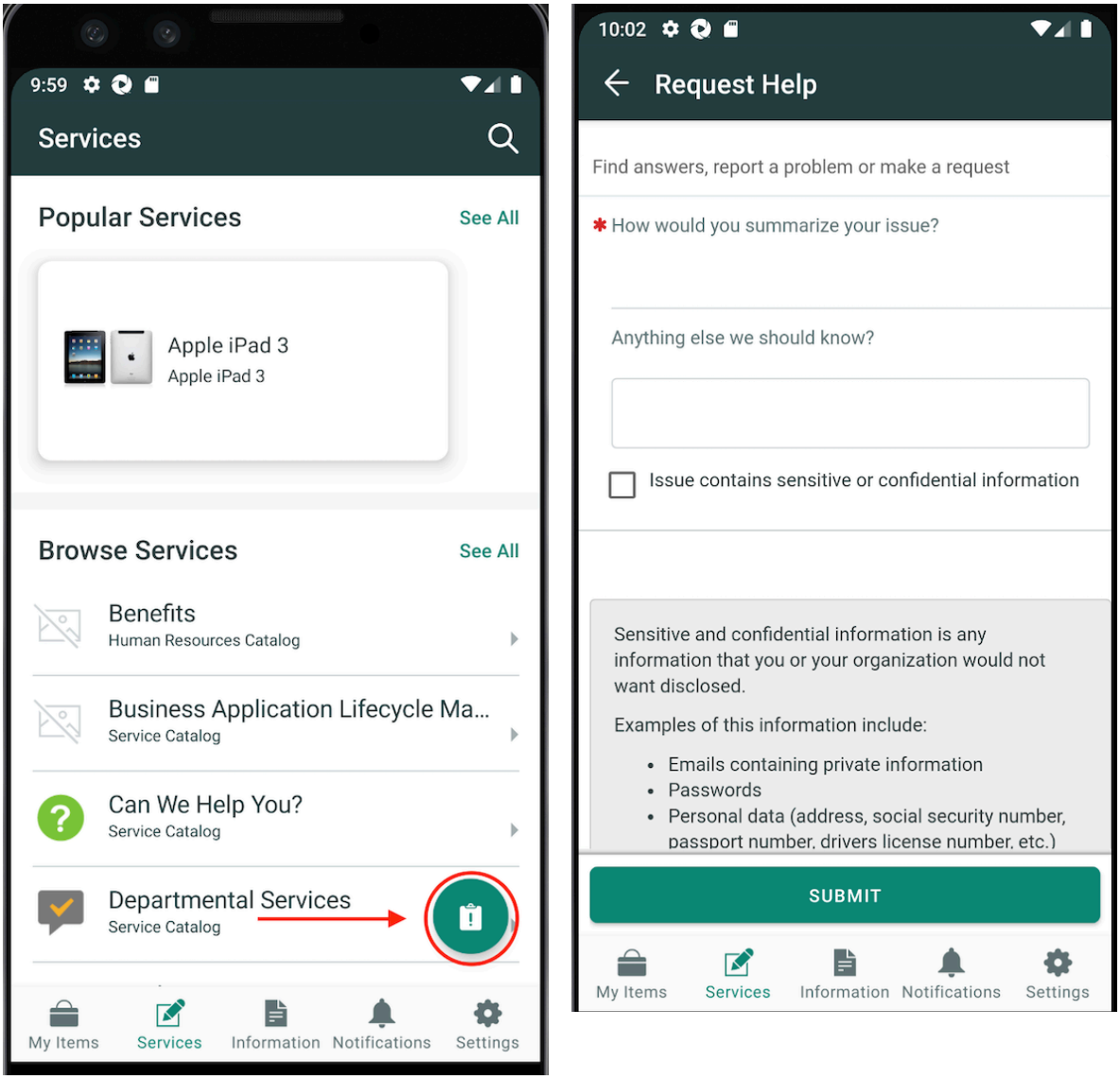
ユニバーサル要求 のモバイルエクスペリエンス

Now Mobile アプリケーションを使用して、モバイルデバイスから Universal Request を作成します。接続状態を維持して、リアルタイムで情報にアクセスできます。

要求者は、[サービス] タブのコンテキストメニュー内で [ヘルプ **(Get help)**] リンクをタップすることで、モバイルデバイスを使用してユニバーサル要求を作成できます。

自動翻訳

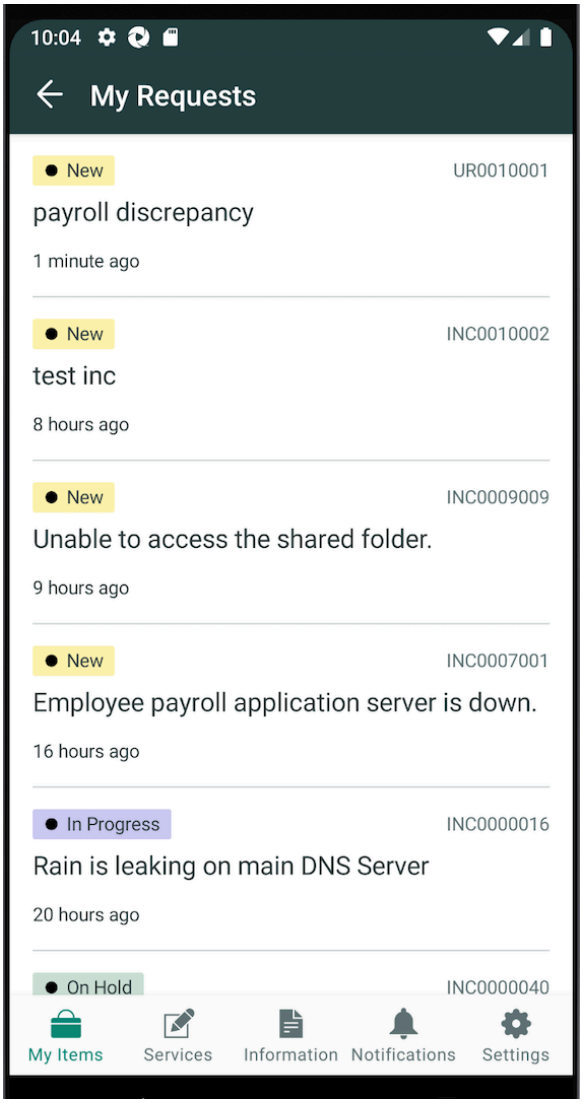
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

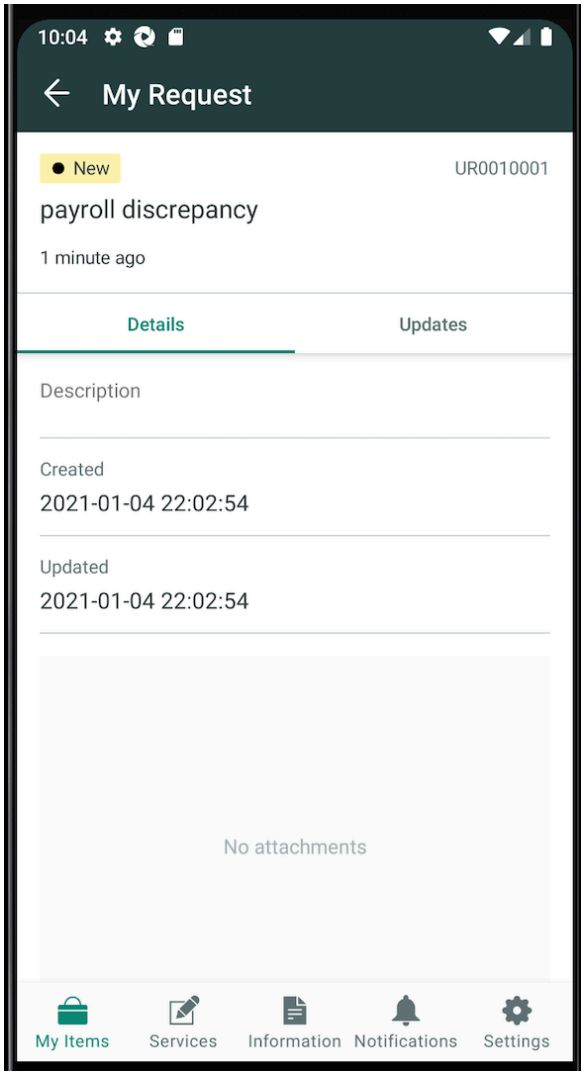


ユニバーサル要求 のモバイルエクスペリエンスでは、リストビューで作成されたユニバーサル要求のスナップショットがそのステータスとともに提供されます。[Universal Request] をタップすると、更新を含む要求の詳細ビューが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

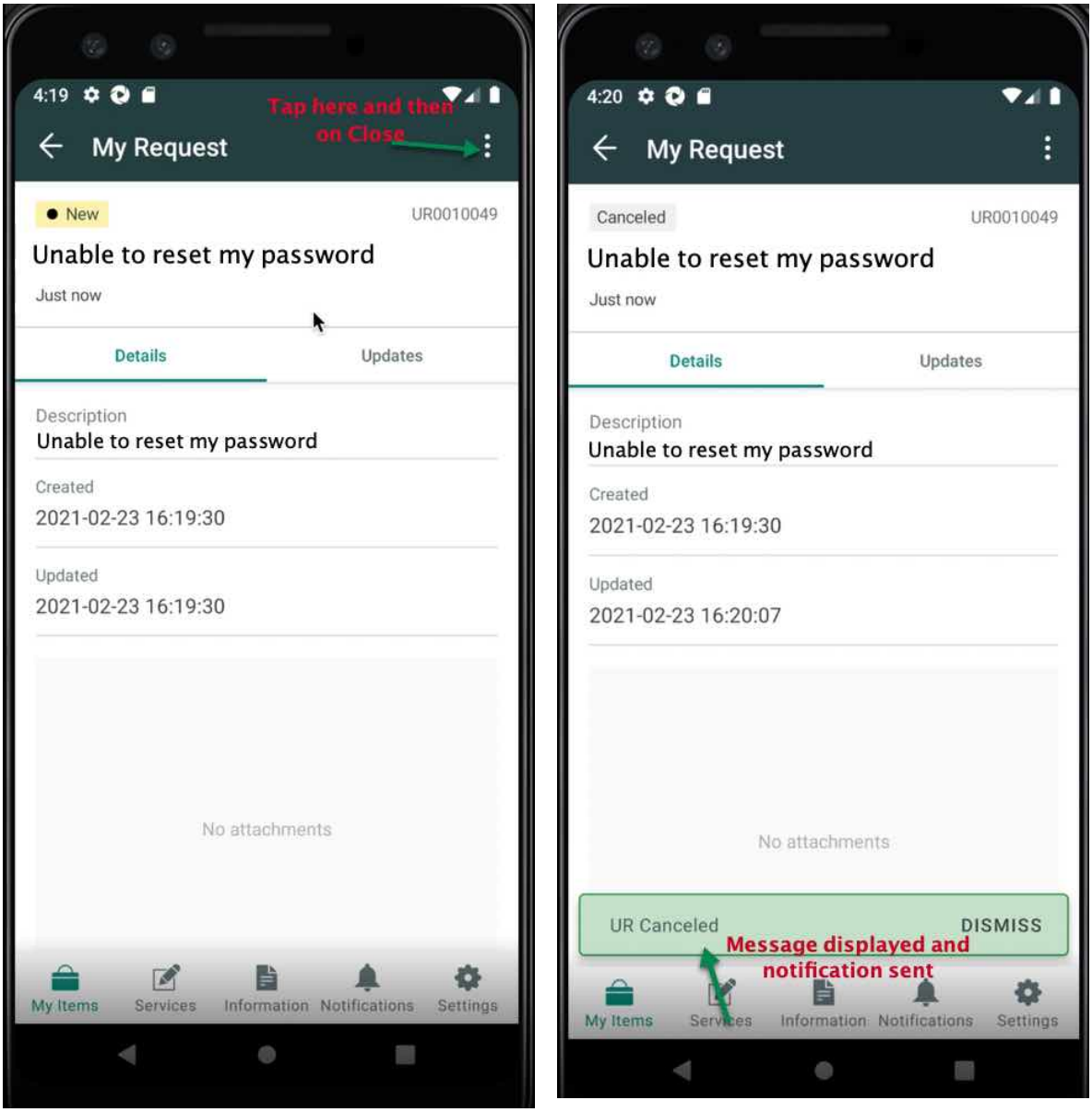




要求者は、UR が不要になった場合または既に解決済みの場合に、モバイルデバイスからその要求をキャンセルし、キャンセルする理由を入力できます。UR がキャンセルされると、要求者と要求を処理しているエージェントにメール通知が送信されます。

注:
要求者は、アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、UR をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサル要求 の Guided Setup

組織で ServiceNow® ユニバーサル要求 アプリケーションの使用を開始する前に、ユニバーサル要求を設定する必要があります。ステークホルダーと協力して、アプリケーションを効果的に設定し、組織のニーズを満たすための要件を定義します。

要件

必要なロール：admin

事前準備

ステークホルダーと会議を行い、次の要件を決定します。

- 組織の ユニバーサル要求 ワークフロー
- ユーザー、グループ、ロール
- ユニバーサル要求 を活用するサービスと部門

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次に行うこと

ユニバーサル要求 アプリケーションには、ServiceNow インスタンスでアプリケーションを構成するための 2 つの Guided Setup が用意されています。

- ユニバーサル要求 アプリケーションを構成するための **UR** の **Guided Setup**
- UR でカスタム部門アプリケーションを構成するためのサービスの **Guided Setup**

ガイド付きセットアップの使用

ユニバーサル要求 Guided Setup を使用してタスクを順番に実行し、 UR と UR のカスタム部門アプリケーションを設定します。

移動先 ユニバーサル要求 > 管理をクリックし、次の Guided Setup を開き、タスクを完了します。

- **UR** の **Guided Setup**
- サービスの **Guided Setup**

ユニバーサル要求 のセットアップと構成

エージェントがユニバーサル要求を作成して従業員の問題を解決できるように、ユニバーサル要求をセットアップして構成します。

ユニバーサル要求 を使用するように設定および構成する前に、与えられた情報を理解してください。

Universal Request アプリケーションは HTML マークアップを使用して、UR と子チケットの間でコピーされるコメントを表示します。この機能では [CODE] タグを使用しますが、このタグはデフォルトで true に設定されている *glide.ui.security.allow_codetag* プロパティ値によって制御されます。このプロパティ値を false に変更すると、コメントが正しく表示されず、HTML タグがコメントに表示されるおそれがあります。

ユニバーサル要求 プラグイン

アプリケーションで Universal Request を使用するには、次のプラグインを要求してアクティブ化します。

ユニバーサル要求 のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request) をアクティブ化できます。このプラグインはデフォルトではアクティブ化されていないため、ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するにはインストールする必要があります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求プラグインは、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

ユニバーサル要求 プラグインのプラグイン

プラグイン	説明
Universal Request: Reporting	さまざまな ユニバーサル要求 レポートを作成して表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 プラグインのプラグイン (続く)

プラグイン	説明
[com.snc.universal_request.reporting]	
エージェントワークスペース [com.agent_workspace]	エージェントワークスペース からユニバーサル要求を作成、表示、および解決します。
エージェント支援の推奨事項 [com.snc.agent_recommend]	エージェントワークスペース でエージェント支援の推奨事項を使用します。
Universal Request Core [com.snc.universal_request_core]	ユニバーサル要求 アプリケーションをサポートするタスクテーブルでのデータモデルの変更が含まれています。
Service Catalog - Workspace [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	エージェントワークスペース で Service Catalog を使用します。
Service Portal - 標準チケット [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Service Portal の標準チケットページを有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

ユニバーサル要求 とともにインストールされるコンポーネント

ユニバーサル要求 プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent]	ユニバーサル要求の初期トリアージと適切な部門またはキューへのルーティングを行います。 **注:** このロールを持つユーザーのみにユニバーサル要求をアサインできます。	sn_uni_req.universal_request_write
Universal Request 読み取り [sn_uni_req.universal_request_read]	アクセスして ユニバーサル要求レコードを表示します。	なし
Universal Request 書き込み [sn_uni_req.universal_request_write]	アクセスしてアプリケーションでユニバーサル要求を作成または更新します。	sn_uni_req.universal_request_read
Universal Request 管理者 [sn_uni_req.ur_admin]	ユニバーサル要求アプリケーションの構成を表示します。	sn_uni_req.routing_agent
Universal Request サービスオーナー [sn_uni_req.ur_service_owner]	Universal Request アプリケーションのプロセスの概要レポートにアクセスします。	なし
Universal Request 機密情報エージェント [sn_uni_req.sensitiveinfo_agent]	[制限付き **(Restricted)]** としてマークされたチケットを表示して作業します。制限付きチケットには機密情報が含まれており、一般表示から保護されています。	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Universal Request Universal_request	ユニバーサル要求レコードとステータス理由を保存します。
転送構成 [universal_request_route_conf]	タスクがルーティングされるときに使用されるルーティング構成を保持します。
サービスアサイン先グループ [universal_request_service_assignment_group]	UR で構成されたさまざまなサービスのアサイン先グループの詳細を保存します。
ステータスマッピング [universal_request_state_mapping]	部門チケットステータスをユニバーサル要求ステータスにマップするステータスマッピング構成を保持します。
サービス構成 [universal_request_service_conf]	ユニバーサル要求 アプリケーションで構成されているサービスの詳細を保存します。
サービスセット [universal_request_service_set]	組織のサービスセット (部門) の詳細を保存します。
サービスセットアサイン先グループ [universal_request_service_set_assignment_group]	サービスセット (部門) のアサイン先グループ詳細を保存します。
プライマリチケットとアサイン先グループによる SLA ブレークダウン [sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
マッピング構成 [universal_request_transfer_mapping]	
フィールドマッピングの転送 [universal_request_transfer_fields_mapping]	
Universal Request 優先度データルックアップ [dl_universal_request_priority]	
Universal Request アクティビティログ [universal_request_activity_log]	

ユニバーサル要求 **Advanced Work Assignment** のアクティブ化

管理者ロールがある場合は、ユニバーサル要求：Advanced Work Assignment プラグイン (com.snc.universal_request.awa) をアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化すると、Advanced Work Assignment を使用し、ユニバーサル要求 アプリケーションでの使用可否に

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

基づいて作業アイテムをエージェントに自動的にアサインできます。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に

> **注:**
> ユニバーサル要求：Advanced Work Assignment プラグイン (com.snc.universal_request.awa) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

Universal Request：Advanced Work Assignment プラグイン (com.snc.universal_request.awa) をインストールする前に、Universal Request プラグインをインストールします。詳細については、「ユニバーサル要求 のアクティブ化」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   > **注:**
   > ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

ユニバーサル要求 **Integration for Incident management** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Universal Request：Incident management との統合 (com.snc.incident.universal_request) プラグインをアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化すると、ユニバーサル要求 との ServiceNow インシデント管理 アプリケーションの統合が有効になります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に
Incident management との Universal Request 統合 (com.snc.incident.universal_request) プラグインをインストールする前に、Universal Request プラグインをインストールします。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

ユニバーサル要求 **NLU Model for** 仮想エージェント **Conversations** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：仮想エージェント会話用 NLU モデルプラグイン (com.snc.universal_request.nlu) をアクティブ化できます。このプラグインをアクティブ化すると、ユニバーサル要求 で仮想エージェントの会話に NLU を使用できるようになります。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に

注:
ユニバーサル要求：仮想エージェント会話用 NLU モデルプラグイン (com.snc.universal_request.nlu) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

ユニバーサル要求 **Reporting** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：Reporting プラグイン (com.snc.universal_request.reporting) をアクティブ化できます。Universal Request でレポートを使用するには、このプラグインをアクティブ化します。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

ユニバーサル要求 仮想エージェント **Conversations** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求：仮想エージェント会話プラグイン (com.snc.universal_request.va) をアクティブ化できます。Universal Request で仮想エージェントをセットアップして使用するには、このプラグインをアクティブ化します。このプラグインはデモデータを含んでおり、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はそれらをアクティブ化します。

始める前に

注:
ユニバーサル要求：仮想エージェント会話プラグイン (com.snc.universal_request.va) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

プラグインのリスト (Washington DC)

ユニバーサル要求 用 **Predictive Intelligence** のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、Predictive Intelligence for ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request.ml) をアクティブ化して ユニバーサル要求 アプリケーションで機械学習ソリューションを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin

注:
Predictive Intelligence for ユニバーサル要求 プラグイン (com.snc.universal_request.ml) には個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow 担当者がアクティブ化する必要があります。

このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連するアプリケーションとプラグインをインストールします。

- ユニバーサル要求 用 Predictive Intelligence には、次のプラグインが必要です。このプラグインをインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

  必須の ServiceNow プラグイン

  Predictive Intelligence

  このプラグインをインストールすると、インスタンス内のデータを使用して機械学習ソリューションを作成できます。このプラグインは、データの結果を予測、提案、および推進できるようにシステムをトレーニングするためのさまざまな機能とソリューションタイプを提供します。トレーニングされたソリューションは、予測 API を使用して任意のアプリケーションから呼び出されます。

  Universal Request

  ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するために、このプラグインをインストールします。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、プラグイン (com.snc.universal_request.ml) 用 Predictive Intelligenceユニバーサル要求 を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 に対する **Performance Analytics and Reporting** のアクティブ化

管理者ロールを持っている場合は、ユニバーサル要求 に対して ユニバーサル要求 用 Performance Analytics and Reporting プラグイン (com.snc.universal_request.pa) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサル要求 用 Performance Analytics and Reporting プラグイン (com.snc.universal_request.pa) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

   注:
   ドメイン分離と代理管理者がインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化。

ユニバーサル要求 の構成

サービスとサポートを顧客とエージェントに提供するために組織に必要な ユニバーサル要求 の機能、コンポーネント、統合をセットアップします。

ユーザーとグループの設定

ユーザーは、インスタンスにアクセスできる個人であり、グループは、共通の目的を共有する一連のユーザーです。グループに関連付けられているユーザーは、グループメンバーとしてリストされます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
グループ情報は、チームへの作業のアサイン、承認の要求など、Now Platform のほとんどのプロセスに使用されます。ロールやアサインルールなど、UR グループに適用されるルールはすべて自動的にグループメンバーにアサインされます。

手順

- ガイド付き設定を使用して、既存のユーザーとグループをインポートできます。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、新しいユーザーとグループを作成できます。
  - ユーザーの作成
  - ユーザーグループを作成
  - グループにユーザーを追加

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR ユーザーへのロールのアサイン

ロールは、ユニバーサル要求 アプリケーションの各機能やデータへのアクセスを制御します。

始める前に
必要なロール：admin
ユーザーにロールをアサインする前に、ユーザーとグループがすでに構成済みであることを確認してください。詳細については、「ユーザーとグループの設定」を参照してください。

このタスクについて
ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、これらのグループのメンバーはそのロールを継承します。ユニバーサル要求 アプリケーションは、組織で使用できるデフォルトのロールとグループのリストを提供します。詳細については、「ユニバーサル要求 ロールとグループ」を参照してください。

手順

- ガイド付き設定を使用してユーザーとグループにロールをアサインできます。
- *Now Platform* ユーザー管理機能を使用して、ユーザーとグループにロールをアサインすることもできます。
  - ユーザーへのロールのアサイン
  - グループへのロールのアサイン

ユニバーサル要求 のサービスレベルアグリーメント構成

ユニバーサル要求 アプリケーションに提供されている Service Level Agreement (SLA) 定義を表示、変更、または作成し、定義された期間内に要求がクローズされることを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 に対して作成された SLA 定義は UR 用であり、特定の部門の個々の子タスクに対して定義された SLA には依存しません。

手順

1. 移動先 すべて > サービスレベル管理 > **SLA** > **SLA** 定義.
   利用可能なすべての SLA 定義のリストが表示されます。
2. [新規] をクリックして、タスクの SLA 定義を作成します。
3. フォームの各フィールドに入力します。
   詳細なフィールドの説明と手順については、「SLA 定義の作成」を参照してください。

タスクの結果
指定したタスクテーブルの SLA 定義が作成されます。

転送構成

インシデントチケットや HR ケースなどの部門固有のチケットを、エージェントが Universal Request (UR)、別の部門、またはサービスに転送できるようにすることができます。この転送構成を使用すると、要求が別の部門に転送された場合や UR に戻った場合に、部門チケットの後続の処理を決定できます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
転送構成には次の構成があります。

転送情報

部門チケットの転送時に部門チケットに適用するステータスとテンプレートを決定します。

クローズ情報

クローズされる UR に関連付けられた部門チケットに適用する最終的なクローズステータスとテンプレートを決定します。

部門チケットは次のいずれかの理由で転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)

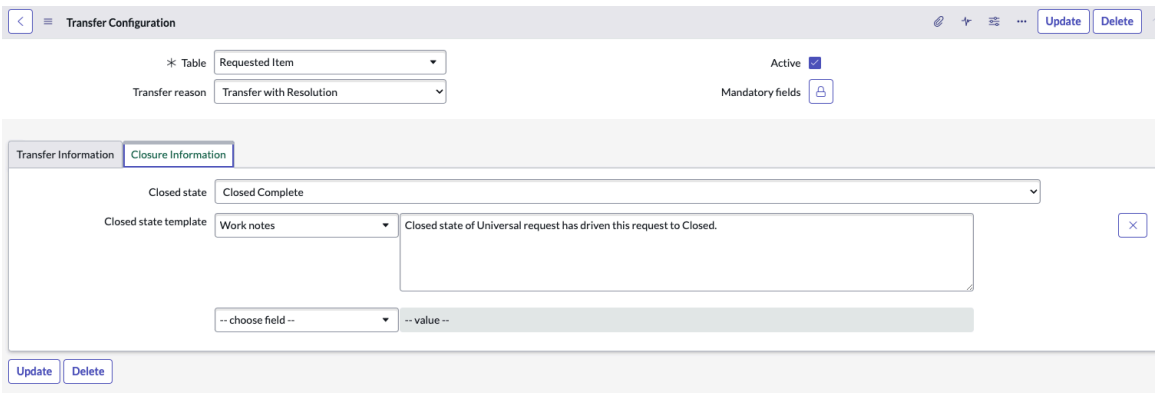
要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されることを示します。

解決しない転送 (Transfer without resolution)

要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR、特定の部門またはサービスに戻されることを示します。

たとえば、インシデントチケットが解決せずに転送された場合、[転送情報 **(Transfer Information)**] タブで [転送ステータス **(Transfer state)**] を [キャンセル] として設定できます。[クローズ情報] タブでは UR がクローズされるときのインシデントチケットのクローズステータスを設定できます。

この転送アクションを実行するには、ユニバーサル要求 アプリケーションで転送構成の詳細を設定する必要があります。



手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > 転送構成.
2. 既存の構成を開いて編集するか、[新規] をクリックして新しい構成レコードを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「転送構成フォーム」を参照してください。

ユニバーサル要求 に対する **Dynamic Translation** の構成

Dynamic Translation プラグインをアクティブ化して構成し、ユニバーサル要求 レコードのテキストを翻訳します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 に対する Dynamic Translation は、デフォルトで Microsoft Azure および IBM の Dynamic Translation スポークをサポートします。他の Dynamic Translation スポークも、同様

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

に構成できます。使用可能なスポークの詳細については、「Dynamic Translation」を参照してください。

。

手順

1. Dynamic Translation プラグインをアクティブ化します。
   詳細については、「Dynamic Translation の有効化」を参照してください。
2. 使用しているスポークの翻訳者構成をアクティブ化します。
   - Configure Microsoft Azure Translator Service spoke (Microsoft Azure Translator サービススポークの構成)
   - Configure IBM Watson Translator Service spoke (IBM Watson Translator サービススポークの構成)
   - Configure Google Cloud Translator Service spoke (Google Cloud Translator サービススポークの構成)
3. 翻訳する特定の言語の I18N プラグインをアクティブ化します。
   使用可能な言語のリストについては、「言語のアクティブ化」を参照してください。

チャットキューの設定

ユーザーがエージェントとやり取りし、要求に関するサポートが受けられるようにチャットキューを設定します。

指定されたオプションのいずれかを使用してチャットキューを設定できます。

- Agent Workspace 用 Advanced Work Assignment
- Connect チャットサポート

デフォルトでは、両方のオプションでサンプルの Universal Request チャットキューを使用できます。独自のキューを作成することも、デフォルトのキューをカスタマイズすることもできます。

Advanced Work Assignment チャットキューの設定

高度なワークアサインメント で UR のデフォルトのチャットキューを作成または変更すると、エージェントの使用可否に基づいて作業アイテムが自動的にエージェントにアサインされます。

始める前に
必要なロール：admin
この機能を使用する前に、エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

手順

1. 移動先 すべて > 高度なワークアサインメント > キュー.
2. 次の任意のタスクを実行します。
   - **[Universal Request** チャットキュー **(Universal Request Chat Queue)]** のチャットキューを開き、変更します。
   - チャットキューの [割り当ての適格性] レコードを作成し、アプリケーション提供の Universal Request アサインルールを変更します。
   - [新規] をクリックして、新しいレコードを作成します。

   詳細については、「Advanced Work Assignment」を参照してください。
3. [送信] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Connect チャットのサポートキューの設定

リアルタイムのメッセージングツール Connect サポートを使用すると、サポートエージェントはサポートケースを簡単に追跡し、解決策をすばやく見つけて、問題を迅速に解決できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > コネクト > サポート管理 > キュー.
2. [新規] をクリックするか、デフォルトの **[Universal Request チャットキュー (Universal Request Chat Queue)]** を開きます。
3. フォームで、詳細を更新または入力します。
   詳細については、製品ドキュメントサイトの「Connect サポートキューの管理」トピックを参照してください。
4. [送信] をクリックします。

ユニバーサル要求 対応の 予測インテリジェンス

for ユニバーサル要求 は予測インテリジェンス、機械学習アルゴリズムを使用してユニバーサル要求を自動アサインし、類似のナレッジ記事やクローズ済みユニバーサル要求を検索します。

ユニバーサル要求用の予測インテリジェンスには、次の利点があります。

- 機械学習アルゴリズムを使用し、要求の簡単な説明と説明フィールドに要求者が提供したデータに基づいて、さまざまな部門にわたるアサイン先グループを予測します。
- 機械学習の類似性ソリューションを使用して、類似のナレッジベース記事と類似のクローズ済み ユニバーサル要求 に対する推奨事項を提示します。これらの推奨事項は、要求の簡単な説明フィールドと説明フィールドに提供されたデータに基づいており、エージェントがユニバーサル要求を迅速に解決するのに役立ちます。

ユニバーサル要求向け 予測インテリジェンス のソリューション定義

for のソリューション定義予測インテリジェンスは、プラグイン (com.glide.platform_ml) および予測インテリジェンス for ユニバーサル要求ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request.ml) プラグインを有効にすると予測インテリジェンス使用可能になります。ビジネス要件に合わせて、ソリューション定義をカスタマイズできます。

ユニバーサル要求のソリューション定義

ソリューション定義	ソリューションタイプ	説明
ユニバーサル要求の分類	分類	• ユニバーサル要求 の簡単な説明と説明から、アサイン先グループを予測します。 • 予測を利用して、サービスレベルチケットを作成するビジネスルールを実行します。 作成されたサービスレベルチケットは、ユニバーサル要求に関連付けられます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求のソリューション定義 (続く)

ソリューション定義	ソリューションタイプ	説明
UR に対する類似のナレッジ記事	類似性	ユニバーサル要求 の簡単な説明と説明に基づいて、類似のナレッジベース記事を予測します。
類似のクローズ済みユニバーサル要求	類似性	簡単な説明、説明、およびアサイン先グループが類似しているクローズ済みの ユニバーサル要求 を予測します。
UR の機密情報の特定	分類	要求の簡単な説明と説明に基づいて、UR が機密であることを特定して予測します。また、要求を制限付きとしてマークします。

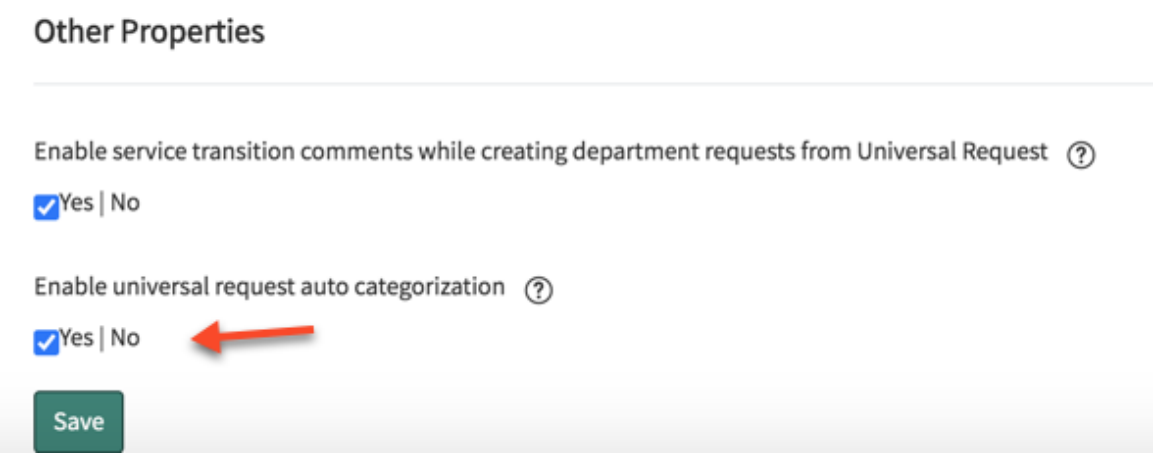
アサイン先グループを予測するための分類ソリューションのトレーニング

Universal Request の分類ソリューション定義をトレーニングし、簡単な説明を使用してアサイン先グループを識別および予測して、ユニバーサル要求に関連するサービスレベルチケットを作成します。

始める前に

必要なロール：admin
ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request.ml) プラグイン用の Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) と Predictive Intelligence がインストールされていることを確認します。

*Enable universal request auto categorization*次に移動して、プロパティを true に設定します。 ユニバーサル要求 > 管理 > プロパティ. このプロパティを有効にすると、アプリケーションで UR の **Universal Request** 分類ソリューションを使用できるようになります。



注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、Universal Request 分類 (ml_universal_request_categorization) ソリューションを検索して選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

類似のナレッジ記事に対する類似性ソリューションのトレーニング

UR ソリューション定義に対する類似のナレッジ記事をトレーニングし、簡単な説明を使用してナレッジ記事を識別および予測します。エージェントがユニバーサル要求を開くと、類似のナレッジ記事が Universal Request レコードの [関連検索 (Related Search)] セクションに表示されます。

始める前に

必要なロール：admin
Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) がインストールされ、Predictive Intelligence for (com.snc.universal_request.ml) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、UR に対する類似のナレッジ記事 (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   類似性定義フォームフィールドの詳細については、「類似ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

類似のクローズ済みユニバーサル要求に対する類似性ソリューションのトレーニング

類似のクローズ済みユニバーサル要求のソリューション定義をトレーニングして、作成されたユニバーサル要求の簡単な説明、説明、およびアサイン先グループに基づいて、クローズされる類似のユニバーサル要求を識別および予測します。エージェントがユニバーサル要求を開くときに、類似のクローズ済みユニバーサル要求を Universal Request レコードの [関連検索 (Related Search)] セクションで検索できます。

始める前に

必要なロール：admin または sn_un_req.ur_admin
Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) がインストールされ、Predictive Intelligence for (com.snc.universal_request.ml) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

このソリューションは、[類似のクローズ済みユニバーサル要求の推奨事項を表示できるようにする **(Enable to view similar closed Universal Request recommendations)**] (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) プロパティを有効にした場合にのみ使用できます。このプロパティの詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、類似のクローズ済みユニバーサル要求 (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   類似性定義フォームフィールドの詳細については、「類似ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

機密情報を含む UR を識別する分類ソリューションのトレーニング

Universal Request 分類ソリューション定義をトレーニングして、簡単な説明と説明を使用して機密情報を含むユニバーサル要求を識別および予測します。このソリューションは UR を識別して制限付きとしてマークし、アクセス権を持つエージェントまたはアサイン先グループからのエージェントのみがその要求を処理できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin
Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) がインストールされ、Predictive Intelligence for (com.snc.universal_request.ml) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。

*Enable to auto-restrict requests with sensitive information*次に移動して、プロパティを true に設定します。 ユニバーサル要求 > 管理 > プロパティ. このプロパティを有効にすると、アプリケーションで UR の **Universal Request** 分類ソリューションを使用できるようになります。

注:
分類をトレーニングするには、最低 1 万件のレコードが必要です。

手順

1. 移動先 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、UR の機密分類 (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification) ソリューションを検索して選択します。
3. フォームでデフォルトのフィールド値を確認し、必要に応じてソリューションをカスタマイズします。
   分類定義フォームのフィールドの詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

ユニバーサル要求 向けに 仮想エージェント をセットアップ

仮想エージェント (VA) 機能を使用すると、ServiceNow® 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを使用してチャットチャネルのユーザーエクスペリエンスを向上させることができます。ユニバーサル要求向けのデフォルトの仮想エージェントのトピックを公開して使用します。

始める前に
VA 機能を使用するには、次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Universal Request: 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.snc.universal_request.va) をアクティブ化して、ユニバーサル要求 で仮想エージェントを設定して使用します。このプラグインは、アクティブにする必要がある仮想エージェントトピックをインストールします。デフォルトでは、このトピックは非アクティブに設定されています。
- Universal Request: NLU Model for 仮想エージェント Conversations プラグイン (com.snc.universal_request.nlu) をアクティブ化して、NLU Model for 仮想エージェント Conversations を設定して使用します。

必要なロール：admin

このタスクについて

ユニバーサル要求 の仮想エージェントトピックをアクティブ化します。

デフォルトのトピックのコピーや変更を行ったり、チャットボットの会話中に使用する独自のトピックを作成したりできます。トピックの作成の詳細については、「仮想エージェントトピックの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [カテゴリ] フィールドに「Universal Request」と入力します。
   次のトピックおよびトピックブロックが表示されます。
   - 従業員ヘルプリクエスト (テンプレート)
   - Universal Request ステータスの追跡 (テンプレート)
   - UR の更新 (テンプレート)
3. [従業員ヘルプリクエスト (テンプレート)] トピックを選択して開きます。
4. ヘッダーセクションで、[公開] を選択します。
   そのトピックが利用可能になり、チャットウィンドウでアクティブになります。
5. この手順を繰り返して、Universal Request ステータスの追跡 (テンプレート) および UR の更新 (テンプレート) トピックを開いて公開します。

ユニバーサル要求 トピックに対する 自然言語理解 (NLU) モデルの有効化

ユニバーサル要求 アプリケーションで Natural Language Understanding の語彙を適用し、人間が表現する言語をシステムが理解できるようにします。

始める前に

必要なロール：admin
チャットボットの会話に Universal Request トピックを使用するには、Natural Language Understanding (NLU) モデルを選択して有効にします。詳細については、「Configure Natural Language Understanding in Virtual Agent」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コラボレーション > 仮想エージェント > 全般設定.
2. **[NLU** 設定] タブで、[仮想エージェントで **NLU** を有効にする] を選択してアクティブにします。
3. **[NLU** サービスプロバイダー] ドロップダウンリストで [ServiceNow NLU] を選択します。
4. [保存] を選択します。

自動翻訳

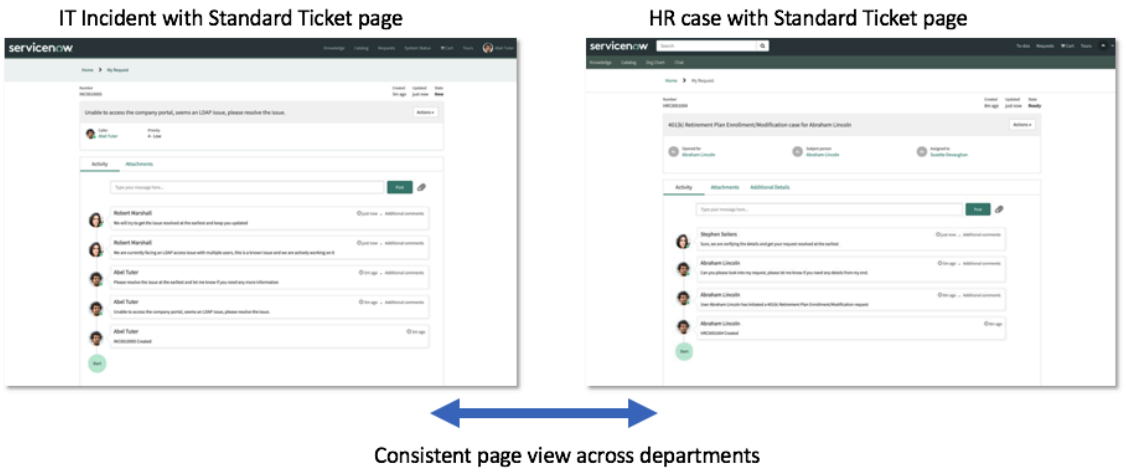
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Universal Request の標準チケットページ

Universal Request 標準チケットページで、要求者は サービスポータル から各自のユニバーサル要求の詳細を表示できます。

要求者 は、1 つ以上の子部門チケット (プライマリチケット) から UR アクティビティとすべてのアクティビティの集計ビューと簡易ビューを表示できます。UR 標準チケットページを使用すると、次の利点が得られます。

- 要求がさまざまな部門間で転送される場合でも、チケット参照番号 (UR 番号) は要求者に対して常に一貫しています。
- UR ステータスの詳細、UR ステータスと UR に関連付けられたプライマリチケットのステータス間のマッピングから派生します。このステータスマッピングを有効にすると、要求者には UR ステータスのみが表示されます。
- アクティビティストリームは、UR またはそのプライマリチケットで作業した履行者へのコメントと履行者からのコメントの論理的な連番レコードを表示します。
- 情報リージョンに現在のプライマリチケットに対する部門固有のフィールドが表示されます。たとえば、子 HR ケースから [オープン対象者] フィールドと [対象者] フィールドを表示するか、子 IT インシデントから [呼出元 **(Caller)**] フィールドと [緊急 **(Urgency)**] フィールドを表示するようにページを構成します。

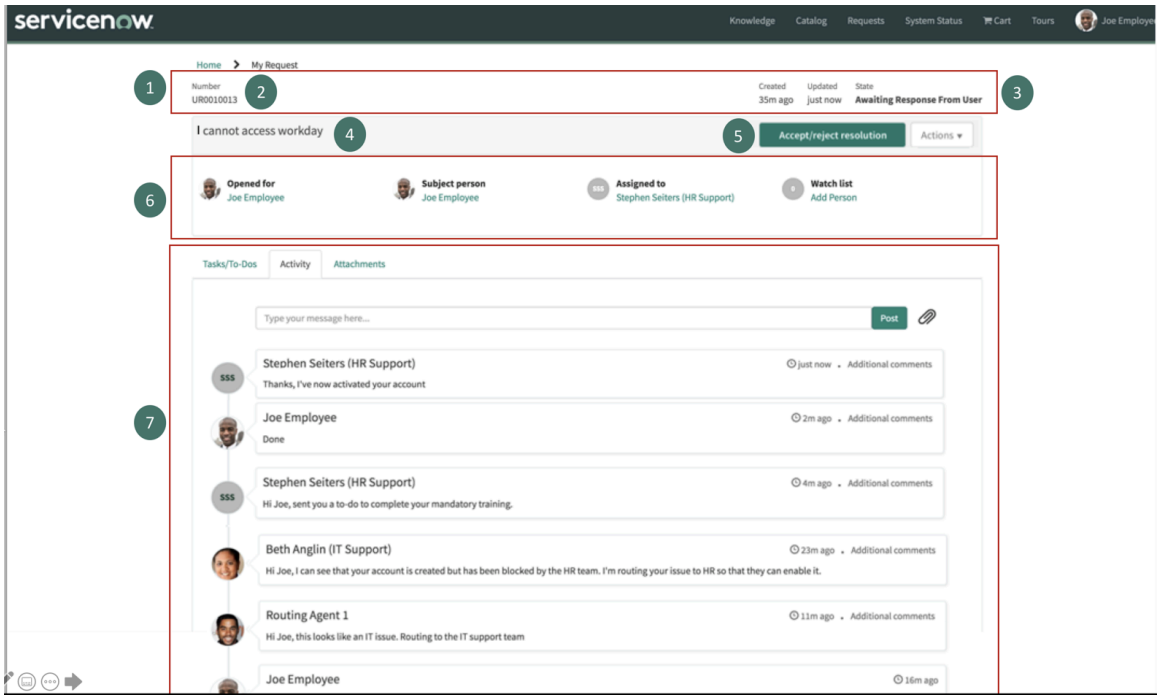


UR チケットの標準チケットページ構成では、ビューとして表示する内容を決定できます。デフォルトでは、Universal Request 標準チケット構成は利用可能であり、使用してカスタマイズできます。標準チケットページのさまざまなセクションに表示される情報は、個々の要求タイプによって異なります。

注:
以前のリリースからアップグレードしていて、部門の標準チケットページを使用する場合は、サービスポータル で `Page Route map` を有効にしたことを確認します。詳細については、「標準チケットページに対するページルートマップの有効化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



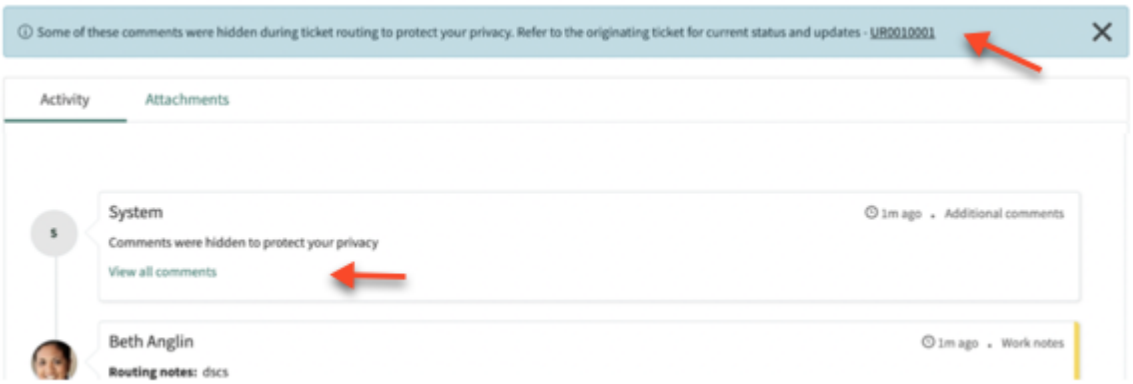
SI #	UI コンポーネント	表示される情報
1	ヘッダーセクション	UR 要求番号、作成および更新された要求の詳細、現在のステータスなど、Universal Request レコードに送信された情報を表示します。このセクションは構成可能なセクションではありません。 [更新日時 **(Updated)]** フィールドには、プライマリチケットの前回のアクティビティ時間の詳細が表示されます (存在する場合)。プライマリチケットが添付されていない場合、[更新日時 **(Updated)]** フィールドには、Universal Request の最後のアクティビティ時間が表示されます。
2	番号	要求を識別する一意の UR 番号を表示します。
3	ステータス	ユニバーサル要求の現在のステータスを表示します。
4	簡単な説明	送信されたユニバーサル要求の簡単な説明を常に表示します。
5	アクションリージョン	プライマリチケットページの一部として構成されているアクション。プライマリチケットが存在しない場合、ユニバーサル要求のデフォルトアクションが表示されます。 デフォルトの UR アクションは次のとおりです。 • [解決策の承認/却下]：提示された解決策を確認し、それを承認するか却下するかを選択します。 • [クローズ]：UR が不要になった場合に、その UR をキャンセルします。 **注:** アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、UR をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。

自動翻訳

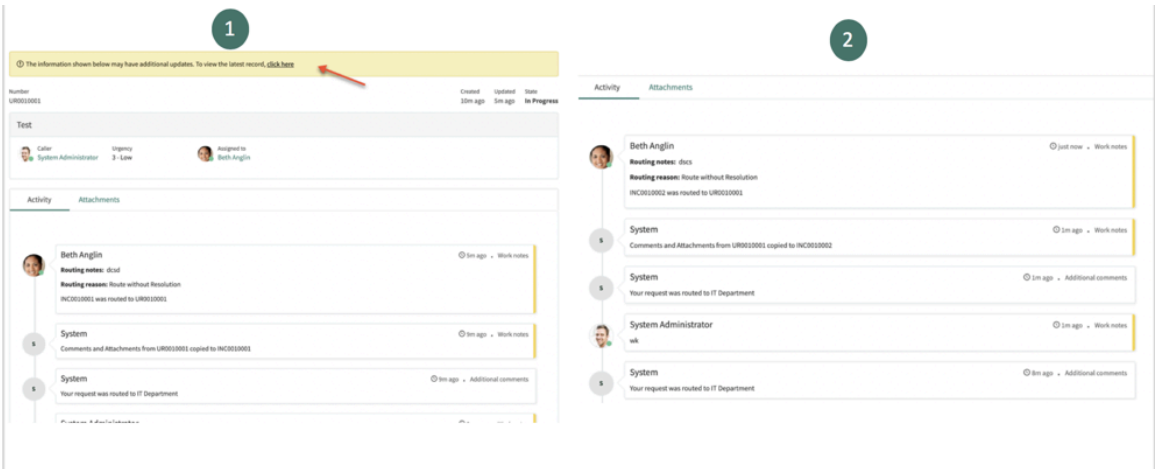
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SI #	UI コンポーネント	表示される情報
6	情報リージョン	プライマリチケットの一部である構成可能なフィールド。プライマリチケットが存在しない場合、ユニバーサル要求のデフォルトフィールドが表示されます。
7	タブのセクション	プライマリチケットページの一部として構成されているタブ。プライマリチケットが存在しない場合、[アクティビティ] や [添付ファイル] などのデフォルトのタブが表示されます。
9	アクティビティストリーム	UR からのアクティビティと添付ファイル、および以前に関連付けられたすべてのプライマリチケットが順番に表示されます。

ルーティング中に、ルーティングエージェントが追加のコメントまたは添付ファイルを共有しないことを選択した場合、システムによって生成されたメッセージがヘッダーとアクティビティストリームに表示されます。ただし、要求者はアクティビティストリームのすべてのコメントを表示できます。



ユーザーがクリックして、以前は UR のプライマリチケットであった部門チケットから標準チケットページを表示すると、アクティビティストリームと添付ファイルのみを表示する最新のページを開くようにユーザーに求めるメッセージが標準チケット構成で検証され、表示されます。以下の画像には、最新のアクティビティストリームを開くリンクが含まれるメッセージが表示されています。



関連情報

ユニバーサル要求 に対する標準チケットページの構成

ユニバーサル要求 に対する標準チケットページの構成

ユニバーサル要求 の標準チケットページ構成を使用して、発行および関連付けられたすべてのチケットにわたり一貫したレイアウトを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin
デフォルトでは、UR には標準チケット構成が提供されます。組織の要件に従って、レイアウトをカスタマイズするか、新しいチケットレイアウトを作成できます。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
   デフォルトのチケット構成のリストが表示されます。
2. **[Universal Request]** 構成をクリックして開きます。
3. レコードを編集するには、表示されるメッセージで [ここ] をクリックしてください。
4. 要件に従ってフォームフィールドを変更します。
5. [更新] をクリックします。
6. オプション: [新規] をクリックして、カスタム構成を作成します。
   詳細については、「標準チケットページ」を参照してください。

ユニバーサル要求 を使用するサービスの設定

任意のサービスを使用して ユニバーサル要求 アプリケーションを設定し、統一された 1 つの要求で複数のサービスにまたがる要求を管理します。サービスと統合された ユニバーサル要求 を使用することで、組織内にシームレスな従業員エクスペリエンスを提供することに役立ちます。

マッピングの構成

ターゲットテーブルとフィールドマッピングを構成して、部門レベルのチケットを作成し、フィールドマッピングに従ってフィールドを設定します。

始める前に
必要なロール：ur_admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > マッピング構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「マッピング構成フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

次のタスク
この構成を投稿し、サービスフィールドを UR フィールドにマッピングすることで、チケットのシームレスな転送を有効にします。詳細については、「UR フィールドとターゲットテーブルのフィールドとのマッピング」を参照してください。

UR フィールドとターゲットテーブルのフィールドとのマッピング

ユニバーサル要求と既に構成したターゲットテーブルフィールドの間で、マッピングするフィールドを定義します。この構成によって、マッピングされたフィールドの値をユニバーサル要求から新しいチケットにコピーしたり、逆に新しいチケットからユニバーサル要求にコピーしたりできます。

始める前に
必要なロール：ur_admin

フィールドを自動的にマッピングするには、[フィールドを自動的にマッピング] 関連リンクを選択します。このアクションで、UR とサービスチケットの間およびその逆の間で共通するすべてのフィールドがマッピングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:
フィールドマッピングは、既に定義されている場合、転送テンプレート構成よりも優先されます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > マッピング構成.
2. フィールドをマッピングする構成を開きます。

   注:
   [タイプ] フィールドは、[転送]、[関連チケット]、[UR を作成 (Create UR)] など、選択されているタイプフィールドマッピングを示します。

3. [更新] を選択します。

サービスセットの作成

ユニバーサル要求 (UR) アプリケーションでサービスセット (部門) 名を作成し、組織内の特定のサービスセットに対する UR 機能を使用します。サービスセットは、組織内のさまざまな部門です。

始める前に
必要なロール：admin
組織には、ユニバーサルセットとしてマークされたサービスのないサービスセットが 1 つ必要です。ユニバーサルセットは、特定の部門にルーティングされない新しいユニバーサル要求を受け取るデフォルト部門として機能します。このサービスセットにより、UR が作成されると、次のいずれかの条件でサービスセットのアサイン先グループにアサインされるようになります。

- UR は部門が選択されない状態で Request Help から作成されます。たとえば、従業員が部門を選択せずに Request Help から UR を作成し、ML ルーティングアルゴリズムによって自動アサインが提案されない場合、UR はユニバーサルセットとしてマークされているサービスセットにアサインされます。
- UR が [確信がない **(I'm not sure)**] オプションで転送された場合。たとえば、UR が部門エージェントによって転送される際、エージェントが要求の転送先となる部門がわからない場合、エージェントは部門フィールドで [確信がない **(I'm not sure)**] を選択できます。この場合、UR はユニバーサルセットとしてマークされているサービスセットにルーティングされます。

注:
組織のユニバーサルセットとしてマークできるサービスセットは 1 つだけです。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > サービスセット.
2. [新規] をクリックします。
3. サービス固有の部門名を入力します。
4. [ユニバーサルセット **(Universal Set)**] チェックボックスをオンにします。
   このチェックボックスをオンにすると、新しいサービスセットはユニバーサルセットと見なされます。
5. サービスセットに対して定義する [マッピング構成 **(Mapping Configuration)**] を選択します。
6. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス固有のアサイン先グループを作成します

サービス固有のグループを設定し、必要なロールとユーザーをアサインします。グループのユーザーはグループのロールを継承するため、各ユーザーに個別にロールをアサインする必要はありません。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
グループを作成する際の推奨事項は、次のとおりです。

- 管理者用に 1 つのグループを作成し、そのグループにのみ admin ロールをアサインします。
- 組織に必要な数だけグループを作成します。たとえば、HR 部門固有のアサイン先グループや IT 固有のグループを作成できます。それらのグループに必要なユーザーをアサインしてから、グループにスタッフのロールをアサインします。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「ユーザーグループの作成」を参照してください。
4. [タイプ] フィールドの横にあるロックアイコンをクリックします。
   このフィールドが表示されていない場合は、それを追加するようにフォームを設定します。
   [タイプ] フィールドが展開されます。
5. 参照ルックアップアイコンをクリックし、[アプリケーション] タイプを選択します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. ロールを [ロール] 関連リストに追加します。
8. ユーザーを [グループメンバー] 関連リストに追加します。
9. [更新] をクリックします。

アサイン先グループのサービスセットへのアサイン

サービス固有のアサイン先グループを作成した後、それらをサービスセットにアサインします。さまざまな部門サービスセットにアサイン先グループをアサインすると、ユニバーサル要求を特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に自動的にルーティングできるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
また、トリアージ後、エージェントはユニバーサル要求と部門チケットを特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に転送することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > サービスセットアサイン先グループ.
2. ルックアップリストから [サービスセット **(Service Set)]** を選択します。
3. サービスセットの [アサイン先グループ **(Assignment Group)]** を選択します。
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 に対するサービスの作成

サービス固有のテーブルにサービス名を登録し、それをサービスセット (部門) に関連付けて、組織内の特定のサービスに対する ユニバーサル要求 機能を使用します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスは、組織内のサービスセット (部門) 内の作業領域に応じてアプリケーションを分類します。

注:
デフォルトでは、HR ケースおよび IT インシデントは ユニバーサル要求 アプリケーションでサービスとして設定されます。このステップは無視できます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > サービス構成.
2. [新規] をクリックしてサービスを登録します。
3. フォームで、サービス名を入力します。
4. 使用可能なテーブルのリストから [サービステーブル] を選択します。
5. 組織に登録されている利用可能なサービスセットのリストから、該当するサービスセットを選択します。
6. [送信] をクリックします。

アサイン先グループのサービスへのアサイン

サービスセット (部門) のサービスを作成した後、アサイン先グループをサービスセットに対するサービスにアサインし、エージェントが適切なルーティンググループにチケットを転送できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
さまざまな部門サービスセットにアサイン先グループをアサインすると、ユニバーサル要求を特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に自動的にルーティングできるようになります。また、トリアージ後、エージェントはユニバーサル要求と部門チケットを特定の部門 (サービスセット) 内の適切なエージェント (アサイン先グループ) に転送することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > サービスアサイン先グループ.
2. サービスセットの [アサイン先グループ **(Assignment Group)]** を選択します。
3. ルックアップリストから [サービス] を選択します。
4. [送信] をクリックします。

サービス固有の **UI** アクションの作成

UI アクションを作成するか、既存のアクションを変更して、サービスがユニバーサル要求で部門チケットを作成できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin
ui_action_admin ロールを持つ管理者とユーザーは、UI アクションを定義できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
たとえば、サービス部門の階層 1 エージェントがユニバーサル要求を受信し、それを解決できない場合を考えてみます。エージェントは、要求を別の部門または同じ部門内のエージェントにエスカレートします。この場合、階層 1 エージェントは [ケースを作成] または同様にラベル付けされたアクションを使用して、サービス (部門) 内に新しいケースを作成します。このケースを解決するために適切なアサイン先グループにルーティングできます。

このアクションを実行するには、サービスの UI アクションを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション.
   Universal Request テーブルに固有のすべての UI アクションのリストが表示されます。
2. [新規] をクリックするか既存のレコードを開きます。

   注:
   新しい UI アクションの場合は、常に Universal Request テーブルを選択してください。

3. そのフォームで、フィールドに入力して UI アクションを定義します。
   詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。

アプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーションの登録

アプリケーション管理者が有効になっているスコープ対象のアプリケーションの場合、アプリケーションを ユニバーサル要求 (UR) に登録し、アプリケーションのサービスとサービスセットデータを ユニバーサル要求 アプリケーションで使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
サービスを設定した後にこれらの手順を実行し、次の ACL 継承エントリーを作成する必要があります。これにより、ユニバーサル要求 でアプリケーションのサービスとサービスセットデータを使用できるようになります。

UR 管理者 [sn_uni_req.ur_admin] のみがスコープ対象の UR ロールをアサインできます。

システムを構成するには、システム管理者 [admin] としてログインする必要があります。UR 管理者 [sn_uni_req.ur_admin] ロールは、システム管理者 [admin] ロールに含まれています。これら 2 つのロールを組み合わせて使用すれば、システムの構成に関連するすべてのタスクを実行できます。

システムの構成後に、UR 管理者 [sn_uni_req.ur_admin] ロールのみが機密情報にアクセスできることを確認してください。システム管理者が機密性の高い UR 情報を表示できないように、システム管理者 [admin] ロールから UR 管理者ロールを削除します。詳細については、「システム管理者から UR 管理者ロールを削除」を参照してください。

アクセス権を付与した後、UR のシステムのプロパティで *sn_uni_req.min_admin_count* プロパティを定義し、スコープ対象の管理者が最小数存在していて、1 人の管理者が不在でもアプリケーションがロックアウトされないようにします。

手順

1. ナビゲーションフィルターに sys_scoped_admin_acl_inheritance.list と入力します。
2. [アプリケーション管理 **ACL** の継承テーブル] ページで、[新規] をクリックします。
3. [テーブル] ドロップダウンリストから [サービスセット (Service Set)] を選択します。
4. アプリケーションがスコープ対象のアプリケーションであることを確認します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [送信] をクリックします。
   スコープ対象のアプリケーションにサービスセットテーブルの ACL 継承レコードを作成します。
6. [アプリケーション管理 **ACL** の継承テーブル] ページで、[新規] を再度クリックします。
7. [テーブル] ドロップダウンリストから [サービス構成 (Service Configuration)] を選択します。
8. アプリケーションがスコープ対象のアプリケーションであることを確認します。
9. [送信] をクリックします。
   スコープ対象のアプリケーションにサービス構成テーブルの ACL 継承レコードを作成します。

システム管理者から **UR** 管理者ロールを削除

不適切なアクセスから情報を保護するには、システムの構成後に Universal Request (UR) 管理者 [sn_uni_req.ur_admin] ロールのみが機密情報にアクセスできることを確認してください。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.ur_admin を持つ admin

このタスクについて
デフォルトでは、システム管理者にも UR admin ロールがあり、UR 情報にアクセスできます。UR admin ロールを各サービスの UR 構成で作業する特定のユーザーに追加します。このロールを持つユーザーは、ロールと責任に基づいて別のユーザーを UR 管理者にすることができます。このステップの後にアプリケーションを保護するには、システム管理者 [admin] ロールから UR 管理者ロール [sn_uni_req.ur_admin] を削除します。
これを行うと、デフォルトのシステム管理者 [admin] ロールを持つユーザーがすべてのユニバーサル要求情報を表示できなくなります。

> **注:**
> UR 管理者ロールを持つユーザーを 2 人以上設定してください。このロールを 1 人のユーザーにのみアサインすると、そのユーザーが非アクティブ化された場合に、UR 管理者の職務を遂行できるユーザーがいなくなります。

また、同じユーザーに UR モジュールにアクセスするためのシステム管理者 [admin] ロールがあることを確認してください。

手順
1. 管理者としてログインします。
2. [ユーザー管理] から、[ロール] に移動します (左側のナビゲーションメニュー)。
3. [管理者] をクリックします。
4. [包含するロール] タブで、[編集] をクリックします。

   > **注:**
   > [編集] ボタンが表示されない場合は、 [アプリケーション] スコープを [グローバル] に変更します。

5. [包含するロールのリスト] 列で、**[sn_uni_req.ur_admin]** を強調表示して [コレクション] 列に移動します。
6. [保存] をクリックします。
7. ログアウトします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスに対するビジネスルールの作成

サービステーブルでビジネスルールを作成して、新しく作成された部門チケットをユニバーサル要求に関連付けます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のいずれかの理由で、サービスのビジネスルールを作成できます。

- すべてのチャネルからの UR 作成を設定して、要求者向けに統一され、簡素化されたチケットエクスペリエンスを提供します。
- 元の要求が要求者によって最初に誤った部門に送信された場合に、エージェントがプライマリチケットを他の部門に転送できるようにします。
- チケットが部門間で転送される場合、SLA 全体に関する部門間のレポートを容易にします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにビジネスルール名を入力します。
4. [テーブル] リストからサービステーブルを選択します。
5. [詳細] を選択します。
6. [実行タイミング] タブで、**[When]** 条件から [after] を選択し、[挿入] チェックボックスを選択します。
   このアクションは、挿入または更新後にビジネスルールを実行する必要があることを指定します。
7. [詳細] タブで、条件を追加します。
   たとえば、[条件] フィールドに次の条件を追加します。

   ```
   !current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```

8. **[** スクリプト] フィールドに、定義された条件が true の場合に実行するスクリプトを入力します。
   たとえば、次のスクリプトを追加して、サービスチケットを UR のプライマリチケットとして添付します。

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils(); urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true); })(current, previous);
   ```

9. [更新] をクリックします。
   このフォームの他のフィールドの詳細については、「ビジネスルールの作成」を参照してください。

ユニバーサル要求を自動的に作成するビジネスルールの作成

利用可能なチャネルのいずれかからチケットが生成されたときにユニバーサル要求を自動的に作成するには、サービステーブルに [挿入前 (before insert)] ビジネスルールを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
従業員ポータルから新しい要求が送信されると、このビジネスルールによって UR が既に存在するかどうかが検証されます。要求に UR が添付されていない場合、ビジネスルールによって UR が自動的に作成され、部門固有の要求がプライマリチケットとして添付されます。
UR は次のいずれかのチャネルから自動的に作成されます。

- Now Platform
- ワークスペース
- 仮想エージェント
- メール
- インタラクション
- セルフサービス

次のシナリオでは、ユニバーサル要求を自動的に作成できます。

- UR チケットを表示するときに一貫したユーザーエクスペリエンスを提供する場合。
- UR は既にチケットに関連付けられているため、部門チケットをシームレスに転送できるようにする場合。
- UR、部門チケット、および親 UR に関連付けられた他の任意のタスクに対して、部門間 SLA または OLA レポートを使用する場合。

注:
デフォルトでは、このビジネスルールは HR サービスデリバリ (HRSD) および IT Service Management に付属しています。このルールを使用するには、それをアクティブ化します。他の部門でこの機能を使用するには、特定の部門テーブルに対して指定されたビジネスルールを作成またはカスタマイズします。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドにビジネスルール名を入力します。
4. [テーブル] リストからサービステーブルを選択します。
5. [詳細] を選択します。
6. [実行タイミング] タブで、[時期] 条件から [次の前] を選択し、[挿入] チェックボックスを選択します。
   このアクションは、挿入前にビジネスルールを実行する必要があることを示します。
7. テーブルの最上位の順序を入力します。
   順序値は部門固有です。
8. 条件を追加します。
   たとえば、[条件] フィールドに次の条件を追加します。

   ```
   current.universal_request.nil()
   ```

9. [スクリプト] フィールドに、定義された条件が true の場合に実行するスクリプトを入力します。
   たとえば、次のスクリプトを追加して、サービスチケットを UR のプライマリチケットとして添付します。

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { /* call UR API
   to create or attach Universal Request with inserted department record */ new
   ```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })(current, previous);
```

10. [送信] をクリックします。
このフォームの他のフィールドの詳細については、「ビジネスルールの作成」を参照してください。

部門に対する拡張ポイントの作成

部門間でチケットの転送中に部門固有のプライマリチケットを作成するスクリプト化された拡張ポイントを作成します。拡張ポイントを使用すると、拡張ポイント定義に従ってプライマリチケットタイプを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 に対する部門の設定時に他の部門への転送機能を使用するには、スクリプト化された拡張ポイントを作成して、アプリケーションコードのスクリプトインクルードに追加します。変更して使用するためのサンプル *CreateDepartmentTicket* 拡張ポイントが提供されます。

> **注:**
> ユーザーエクスペリエンスを向上させるために、マッピング構成を使用して、チケットの転送と作成のためにエンドポイントにコピーする必要があるフィールドを定義して構成することができます。詳細については、「マッピングの構成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. sn-uni_req.CreateDepartmentTicket を検索します。
3. フォームバナーで、[ここ]に記載されているリンクをクリックしてレコードを編集します。
4. 関連リンクで [実装を作成] をクリックして、部門固有の拡張ポイントスクリプトを作成します。
詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

転送の後処理のための拡張ポイントの作成

ユニバーサル要求 アプリケーション内でのプライマリチケットの部門間転送後に他のアクションを実行するには、スクリプト拡張ポイントを作成します。サンプル拡張ポイントを変更して、以前のプライマリチケットの子エンティティから追加情報をコピーできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユニバーサル要求 のプライマリチケットが転送されると、現在のマッピング構成ではプライマリチケットから宛先チケットに情報のみがコピーされます。ただし、プライマリチケットの部門間転送後に他のアクションを実行する場合は、*DepartmentTransferPostProcessor* 拡張ポイントのスクリプト拡張ポイント実装を作成できます。ビジネス要件に基づいてサンプルの *DepartmentTransferPostProcessor* 拡張ポイントが提供されるため、これを変更したり使用したりすることができます。

手順

1. 移動先 すべて >システム拡張ポイント >スクリプト化済みの拡張ポイント.
2. 検索バーで、*sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor* を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [実装を作成] を選択して、部門固有の拡張ポイントを作成します。
   拡張ポイントの使用方法については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。

統一されたチケットエクスペリエンス設定

統一された一貫性のあるチケットエクスペリエンスが従業員に提供されるようにサービスを設定します。この設定では、インタラクションレコード、メール、またはレコードプロデューサーから要求が発生したときに、ユニバーサル要求が自動的に作成されます。

ユニバーサル要求 アプリケーションで提供される API を使用して、さまざまなチャネルからユニバーサル要求がタスク用に自動的に作成されるようにカスタマイズおよび設定できます。詳細については、「UniversalRequestUtilsSNC API」を参照してください。

ユニバーサル要求 アプリケーションは エージェントワークスペース におけるインタラクションレコードからのユニバーサル要求の作成をサポートしています。詳細については、「インタラクションレコードからのユニバーサル要求を作成する」を参照してください。

メール通知設定を変更して、送信メールアクションを制御できます。詳細については、「サービスのメール通知設定」を参照してください。

構成されたメールボックスでメールを受信したときにユニバーサル要求を作成するように、メールを設定します。詳細については、「受信メールからのユニバーサル要求の自動作成」を参照してください。

レコードプロデューサーから発生した要求からユニバーサル要求を作成するようにサービスレコードプロデューサーを設定します。詳細については、「ユニバーサル要求を作成するためにカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成」を参照してください。

他のチャネルを介して部門チケットのユニバーサル要求を自動的に作成

履行者または従業員が Service Portal または仮想エージェントトピック以外のチャネルから部門チケットを作成する場合、ユニバーサル要求は自動的に作成されません。インシデントや HR サービスなどの特定のサービステーブルにビジネスルールを追加することで、ユニバーサル要求を自動的に作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インシデントや HR サービスなどの特定のサービステーブルにビジネスルールを追加することで、ユニバーサル要求を自動的に作成します。作成されたユニバーサル要求は、そのテーブルで作成されたインシデントや HR ケースなどの部門チケットに自動的に関連付けられます。
次のシナリオでは、ユニバーサル要求を自動的に作成することができます。

- UR チケットを表示するときに一貫したユーザーエクスペリエンスを提供する場合。
- UR はすでにチケットに関連付けられているため、いつでも部門チケットを転送できるようにする場合。
- UR、部門チケット、および親 UR に関連付けられた他の任意のタスクに対して、部門間 SLA/OLA レポートを使用する場合。

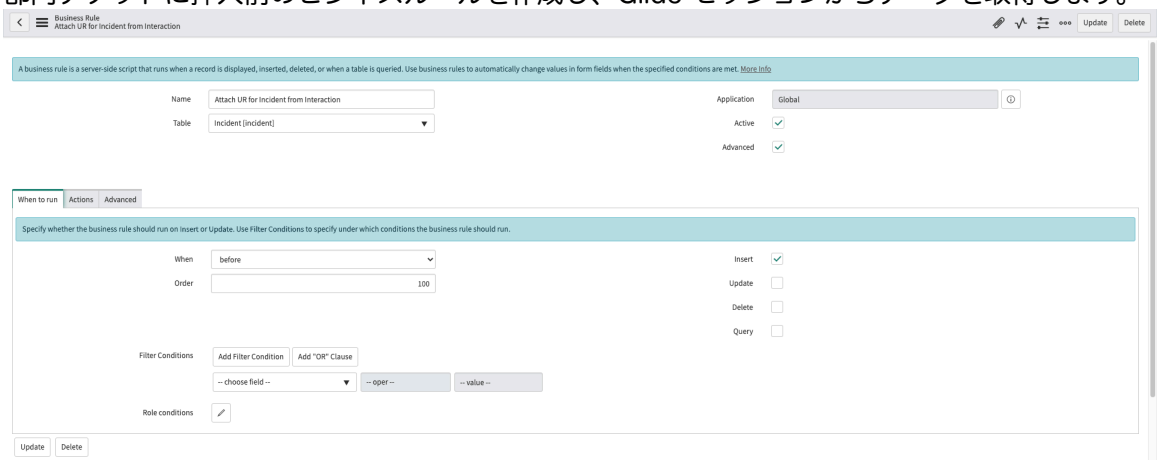
これは、ビジネスルールと Universal Request API を使用して実現できます。詳細については、「UniversalRequestUtilsSNC API」を参照してください。

インタラクションレコードからのユニバーサル要求の自動作成を有効にする指定された手順に従います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 部門チケットの UI アクションを変更して、クライアントスクリプトから取得される URL パラメーターを渡します。
2. Glide セッションでデータを設定する AJAX スクリプトインクルードを作成します。
3. URL パラメーターを取得する onSubmit() クライアントスクリプトを作成します。
   詳細については、「クライアントスクリプト」を参照してください。
4. AJAX スクリプトインクルードを使用して、URL パラメーターと sys_id を Glide セッションに設定します。
5. 部門チケットに挿入前のビジネスルールを作成し、Glide セッションからデータを取得します。



6. *UniversalRequestUtils* API を使用してユニバーサル要求レコードを作成し、ユニバーサル要求をタスクに関連付けます。

サービスのメール通知設定

メール通知をカスタマイズして、ユニバーサル要求の作成時に要求者に送信されるメール通知を制御します。この設定により、従業員が重複するメール通知または一貫性のないメール通知を受信することはなくなります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

要求者への通信が部門チケットではなく ユニバーサル要求 から送信され、通信リンクが部門チケットではなく ユニバーサル要求 に戻るように、通知設定を設定します。

メール通知は通常、次のいずれかのアクティビティが実行されると送信されます。

- 要求者に対してユニバーサル要求が作成された場合。
- コメントが要求に追加された場合。
- 要求に対する解決策が提供された場合。
- 要求がクローズされた場合。

手順

1. ユニバーサル要求 を活用するサービスの送信通知の抑制。
2. メールの件名での有効な番号の使用。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 を活用するサービスの送信通知の抑制

送信メール通知を設定して、ユニバーサル要求の作成時に要求者が受信する必要があるメールを定義できます。たとえば、サービス (部門) チケットがユニバーサル要求に関連付けられている場合は、要求者に関連するメールのみが送信されるように通知をカスタマイズできます。

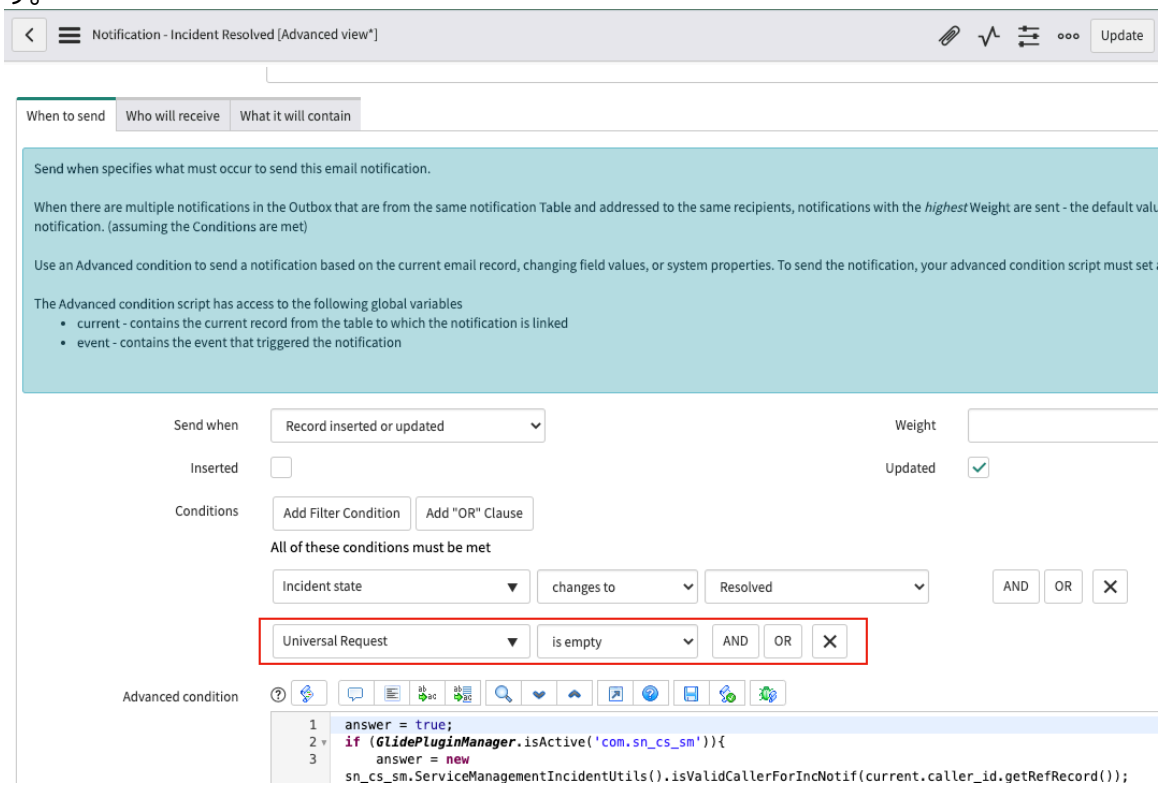
始める前に
必要なロール：admin

注:

サービスチケットの作成、メモまたはステータスの変更などのサービスメールの配信を抑制できます。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > 通知.
2. カスタマイズするサービス固有の通知を開きます。
3. [送信時期 **(When to send)**] タブの条件ビルダーで、次のように新しい条件ステップを追加します。



4. [更新] をクリックします。

メールの件名での有効な番号の使用

メールの件名を変更し、タスクの有効な番号を使用して関連するチケット番号を表示します。たとえば、サービスチケットがユニバーサル要求に関連付けられている場合は、サービスチケット番号をマスクして UR 番号を表示する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

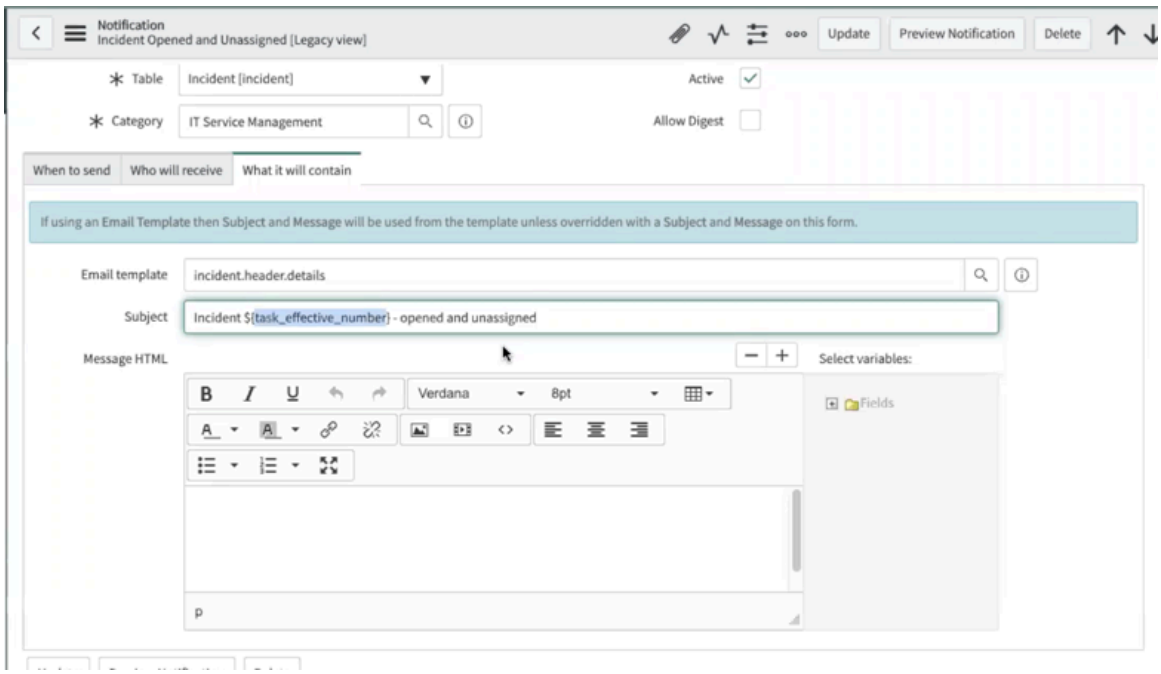
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
task_effective_number は、サービスチケットが UR に関連付けられている場合は UR 番号を表示し、UR が関連付けられていない場合は実際のサービスチケット番号を表示する動的フィールド値です。

手順

1. 移動先 すべて > システム通知 > 通知.
2. カスタマイズするサービス固有の通知を開きます。
3. [次を含む場合 **(When it will contain)**] タブの [件名] フィールドで *task_effective_number* を使用します。
   たとえば、[未アサインのオープンインシデント (Incident Opened and Unassigned)] 通知で、[件名] フィールドに *Incident ${task_effective_number} - open and unassigned* と入力します。



4. [更新] をクリックします。

受信メールからのユニバーサル要求の自動作成

ユニバーサル要求は、メールで受信した情報から自動的に作成できます。ユニバーサル要求の自動作成により、メールから要求を手動で作成するエージェントと比較して、従業員に対する応答時間が短縮され、迅速に解決できます。

General email address for Universal Requests (sn_uni_req.ur_email) プロパティでメール ID を構成します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。デフォルトでは、こうした構成済みメール ID に送信されたメールは自動的にユニバーサル要求を作成します。重要度が高いとマークされた受信メールは、高優先度 (優先順位 1) のユニバーサル要求を作成します。

デフォルトでは、次の条件が満たされた場合にソリューション定義が設定され、予測モデルが自動的にトレーニングされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Universal Request (com.snc.universal_request) プラグインがインストールされている。
- Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) プラグインがインストールされている。
- Universal Request 用 Predictive Intelligence プラグイン (com.snc.universal_request.ml) がインストールされている。このプラグインを利用するには、個別のサブスクリプションが必要であり、ServiceNow の担当者によるアクティブ化が必要です。

ユニバーサル要求 用 予測インテリジェンス がアクティブなインスタンスでは、次のソリューション定義とビジネスルールが使用可能です。

ユニバーサル要求を作成するためにカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを構成

統一されたチケットエクスペリエンスを実現するために、要求されたアイテムまたはタスクベースのレコードとともにユニバーサル要求を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Universal Request プラグイン (com.snc.universal_request) がアクティブ化されている場合にのみ、[ユニバーサル要求構成] セクションがカタログアイテムまたはレコードプロデューサーのフォームに追加されます。

次のシナリオでは、ユニバーサル要求は作成されません。

- 複数のカタログアイテムを含む買い物かごがチェックアウトされた
- 注文ガイドが送信された

カタログアイテムの作成については、「カタログアイテムの作成または編集」を参照してください。

レコードプロデューサーの作成の詳細については、「レコードプロデューサーの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.
2. 必要なカタログアイテムまたはレコードプロデューサーを選択します。
3. カタログアイテムまたはレコードプロデューサーフォームの [ユニバーサル要求構成] セクションで、次のフィールドを設定します。

[ユニバーサル要求構成] セクションのフィールド

フィールド	説明
UR の認定/有効化されたアイテム	要求アイテムまたはタスクベースのレコードとともにユニバーサル要求も作成する必要があることを指定するオプション。 ユニバーサル要求では、関連する要求アイテムまたはタスクベースのレコードへの参照が作成され、このユニバーサル要求のプライマリタスクになります。
追加レビューが必要 (Requires Additional Review)	対応するユニバーサル要求で [解決のレビューが必要] チェックボックスが自動的にオンになるためのオプション。Universal Request のフィールドの詳細については、「Universal Request フォーム」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[追加レビューが必要] フィールドは、**[UR** の認定/有効化されたアイテム] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。

4. [更新] をクリックします。

関連情報

Universal Request の Service Catalog 構成

ユニバーサル要求ステータスのマッピング

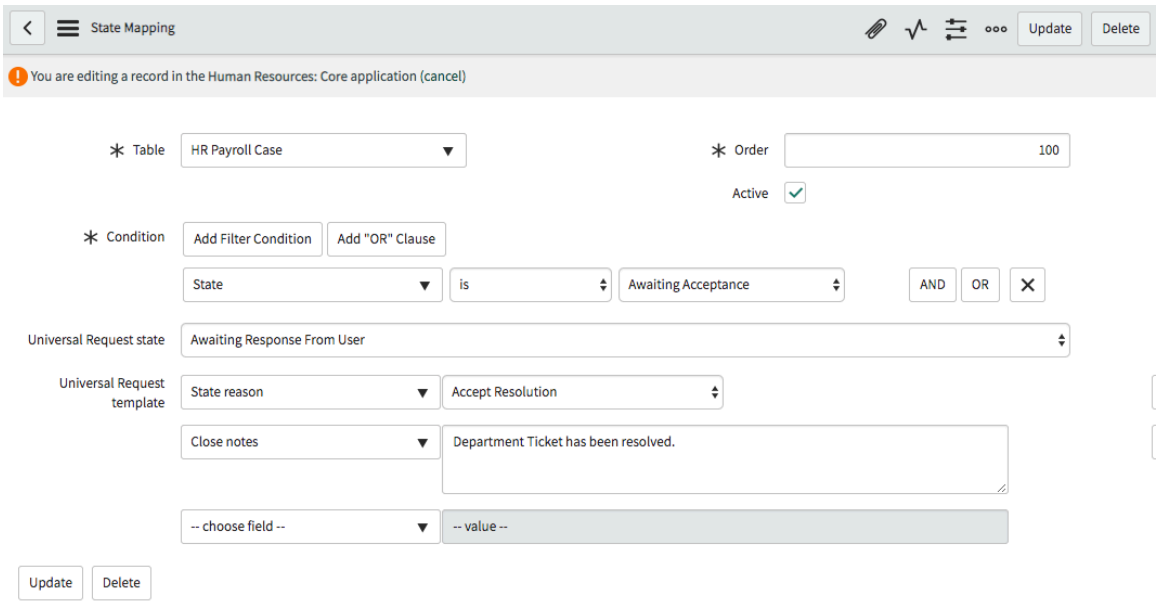
すべてのワークフローは、ステータス、移行、および理由で構成されます。サービス固有のステータスを Universal Request ステータスにマップして、要求ステータス移行時のユーザーエクスペリエンスを向上させます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

たとえば、HR 給与ケースがプライマリタスクとして関連付けられているユニバーサル要求を考えてみます。HR ケースステータスが [進行中] から [受け入れ待ち **(Awaiting Acceptance)]** に変わると、ユニバーサル要求のステータスは [ユーザーからの応答待ち **(Awaiting Response From User)]** に更新されます。



サービスのステータスを UR ステータスにマッピングすることで、UR の正しいステータスが表示されます。プライマリチケットのステータス移行は要求者に表示されず、ステータスマッピングによって制御される簡易化された UR ステータス移行のみが表示されます。次の表に、ユニバーサル要求のステータスと推奨されるマッピングを示します。

UR ステータスと推奨マッピング

プライマリチケットのステータス	**UR** ステータス
UR が作成され、プライマリチケットがない場合	新規

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR ステータスと推奨マッピング (続く)

プライマリチケットのステータス	**UR** ステータス
WIP など、チケットが承認待ちで処理中のすべてのステータス	処理中
要求者からの応答が必要なすべてのステータス	対応中

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 管理 > ステータスマッピング.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「ステータスマッピングフォーム」を参照してください。

ドメイン分離と ユニバーサル要求

ドメイン分離は ServiceNow ユニバーサル要求 でサポートされています。ユニバーサル要求 を使用すると、ヘルプデスクのエージェントが全社的なケースを解決して、従業員エクスペリエンスを向上させることができます。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

ユニバーサル要求におけるドメイン分離の仕組み

すべての構成は、厳密にドメイン分離されています。

Universal Request テーブルは、データ分離されています。

テーブル

構成テーブル (厳密なドメイン分離)

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

データテーブル (分離されたデータ)：universal_request

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

ユニバーサル要求 の使用

エージェントとマネージャーは、ユニバーサル要求 アプリケーションを使用して要求を作成し、情報とセキュリティを管理し、他の部門やサービスに接続して要求の解決を支援することができます。

ユニバーサル要求の作成

要求者の代わりに ユニバーサル要求 アプリケーションからユニバーサル要求レコードを作成します。

始める前に

必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「Universal Request フォーム」を参照してください。
3. [送信] をクリックします。

ユニバーサル要求のキャンセル

問題が解決された場合、またはユニバーサル要求に対するアクションが必要なくなった場合は、その要求をキャンセルします。

始める前に

必要なロール：admin、ルーティングエージェント

このタスクについて

ユニバーサル要求をキャンセルできるのは、次の場合のみです。

- アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合。
- UR のステータスが [新規] または [処理中] のどちらかの場合。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > **Open** (オープン).
2. オープンなユニバーサル要求のリストから、キャンセルする要求を選択します。
3. [ステータス] フィールドから [キャンセル] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
[オープン対象者] のユーザーが要求をキャンセルしようとした場合は、キャンセルの理由を入力する必要があります。

4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
UR がキャンセルされると、その要求に関連付けられたステークホルダーにメール通知が送信されます。

プライマリチケットを使用したユニバーサル要求の表示

1 つのユニバーサル要求には、IT チケットや HR ケースなど、複数の子要求を含めることができます。アクティブな子要求はプライマリチケットと呼ばれます。1 つのユニバーサル要求は、一度に 1 つのプライマリチケットのみを使用できます。

始める前に
必要なロール：admin、itil、またはルーティングエージェント

アクティブなプライマリチケットでユニバーサル要求を表示するには、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求 > プライマリチケットあり.
   プライマリチケットを持つすべてのユニバーサル要求のリストが表示されます
2. 作業するユニバーサル要求を開いて表示します。

UR のプライマリチケットの関連チケットの作成

プライマリチケットで作業するエージェントは、UR に対して関連チケットを作成することで、ユニバーサル要求 (UR) の解決の支援を他の部門に要求します。複数の部門がこれらの関連チケットを同時に処理できます。これらの関連チケットは、UR ステータスフローから独立しています。

始める前に
[Universal Request のプロパティ] ページで *sn_uni_req.associated_ticket* プロパティを設定して、関連チケット作成の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

必要なロール：プライマリチケットのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされたエージェントパート

このタスクについて
プライマリチケットのルーティングエージェントは、プライマリチケットに対して関連チケットを作成することで、UR の解決の支援を他の部門に要求できます。複数の部門が UR の解決のために関連チケットを同時に処理できます。

重要な点は次のとおりです。

- 関連チケットを作成するときに、ポップアップを使用して、他の部門にこの要求のコンテキストを直接渡します。
- マッピング構成で UR から関連チケットにコピーする情報を設定します。
- 関連付けられたチケットは UR ステータスフローから独立しているため、エージェントはプライマリチケット/UR のクローズ後も関連付けられたチケットで作業します。
- 標準チケットページから関連チケットのアクティビティを表示および追跡するには、[関連チケット] タブ構成を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. プライマリチケットレコードに移動します。
   たとえば、インシデントのプライマリチケットを開くには、次の場所に移動します すべて > ユニバーサル要求 > プライマリチケットあり.
2. UR を開き、関連付けられたプライマリチケットをクリックします。
   たとえば、関連付けられたインシデントチケットは、メッセージ内にリンクとして表示されます。プライマリチケットレコードがページに表示されます。
3. [関連チケットを作成] をクリックします。
4. [関連チケットを作成] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注:
   sn_uni_req.associated_ticket プロパティに基づいて、さまざまなフィールドがフォームに表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 簡単な説明：新しい関連チケットの簡単な説明を入力します。
   - 説明：新しい関連チケットの詳細な説明を入力します。
   - 作業メモ：作業メモの詳細を入力します。
5. [作成] をクリックします。
   入力された説明を使用して関連チケットが作成され、プライマリチケットの既存の UR に関連付けられます。

ユニバーサル要求 機密情報のセキュリティ

ユニバーサル要求 セキュリティ機能は、表示と編集の権限を制御することで情報を柔軟に保護します。

長所

- 要求者は、要求の作成時に要求を機密としてマークできます。
- ルーティングエージェントは、要求の作成中に要求を制限付きとしてマークできます。
- 要求が機密でない場合、現在のアサイン先グループの機密情報ルーティングエージェント、またはプライマリチケットエージェントは、トリアージ中にチケットを無制限としてマークできます。
- 制限付きチケットが作成または転送されると、現在のアサイン先グループの機密情報ルーティングエージェントまたはプライマリチケットエージェントのみがチケットの詳細を表示できます。
- アサイン先グループが新しい部門のグループに変更されると、部門間の転送中にセキュリティコントロールも転送されます。
- Predictive Intelligence ソリューションを使用して、ユニバーサル要求を自動的に識別し、機密としてマークします。

機密情報エージェントロール

sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ロールは、機密情報が含まれるユニバーサル要求を表示して操作するユーザーを制御します。*sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ロールを持つ現在のアサイン先グループの UR ルーティングエージェントと、プライマリチケットエージェントのみがチケットの詳細を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、ユニバーサル要求に対して HR ケース (プライマリチケット) が作成された場合、*sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ロールの HR ルーティングエージェントまたは HR ケースエージェントのみが、要求の詳細 (簡単な説明、説明、添付ファイル、コメントなど) を表示できます。

機密エージェントロールを持たないエージェントは、要求のプライマリ情報にのみアクセスできます。アクティビティストリームのセキュリティ保護されたフィールド (簡単な説明、説明)、添付ファイル、およびコメントは非表示になります。

アプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーション

ユニバーサル要求 はアプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーションです。アプリケーション管理を有効にしたアプリケーションでもあるサービスを構成している場合、または独自のセキュリティモーダルがあるサービスを構成する場合は、アプリケーションを登録する必要があります。詳細については、「アプリケーション管理が有効になっているスコープ対象のアプリケーションの登録」を参照してください。これにより、ユニバーサル要求内でセキュリティが維持されます。

ポータルから機密性の高いユニバーサル要求を発生させる

要求者が サービスポータル、従業員センター、またはモバイルアプリで [ヘルプを要求 **(Request Help)]** オプションを使用して要求を作成すると、提供された情報を機密として保護できます。

要求者が機密情報を特定できるように、[ヘルプを要求 **(Request Help)]** ページにナレッジ記事が提供されています。要求が機密であるかどうかを判断した後、[問題に機密情報が含まれています **(Issue contains sensitive or confidential information)]** チェックボックスをオンにすることができます。このチェックボックスがオンになっている場合、要求者は、問題が属する可能性がある部門を選択するか、[確信がない (一般的な送信) **(I'm not sure (general submission))]** を選択できます。

Universal Request 用 Predictive Intelligence [com.snc.universal_request.ml] プラグインがインストールされると部門が自動的に選択され、要求者に選択が通知されます。詳細については、「ユニバーサル要求 用 Predictive Intelligence のアクティブ化」を参照してください。その後、要求者は提案を上書きすることを選択できます。送信時に、このアクションは [制限付き **(Restricted)]**としてマークされたユニバーサル要求を作成します。

エージェントは、インタラクション、コール、またはセルフサービスモジュールから要求を作成することもできます。この場合、エージェントは要求を [制限付き **(Restricted)]** としてマークできます。

UR セキュリティのエージェントエクスペリエンス

どのエージェントも、制限付きとしてマークされたユニバーサル要求のリストを表示できます。ただし、詳細な情報を表示できるのは、サービス固有のアサイン先グループエージェントまたは機密要求にアクセスできるエージェントのみです。トリアージ中、要求を表示して機密情報があることを識別するエージェントは、それを制限付きとしてマークできます。

Universal Request 用 Predictive Intelligence [com.snc.universal_request.ml] プラグインがインストールされている場合、機密情報を含む UR が自動的に識別され、制限付きとしてマークされ、*sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ロールのエージェントのみがその要求にアクセスして処理できます。

ただし、サービス固有のアサイン先グループエージェントまたは機密要求にアクセスできるロールを持つエージェントのみが、それを制限なしとしてマークできます。詳細については、ユニバーサル要求のアクセス制限およびユニバーサル要求を無制限としてマークを参照してください。ユニバーサル要求で直接またはプライマリチケットから、要求を制限付きまたは無制限としてマークできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

制限付き要求の転送

制限付き要求は、親ユニバーサル要求が制限付きとしてマークされていることを意味します。機密のユニバーサル要求のプライマリチケットが別の部門に転送されると UR のアサイン先グループが変更されるため、セキュリティコントロールも転送されます。

COE セキュリティ

COE セキュリティポリシーは、構成を通じてさまざまな COE へのアクセスを簡単に制限する方法です。基礎となる COE セキュリティポリシーの実装は ServiceNow ACL です。

ユニバーサル要求のアクセス制限

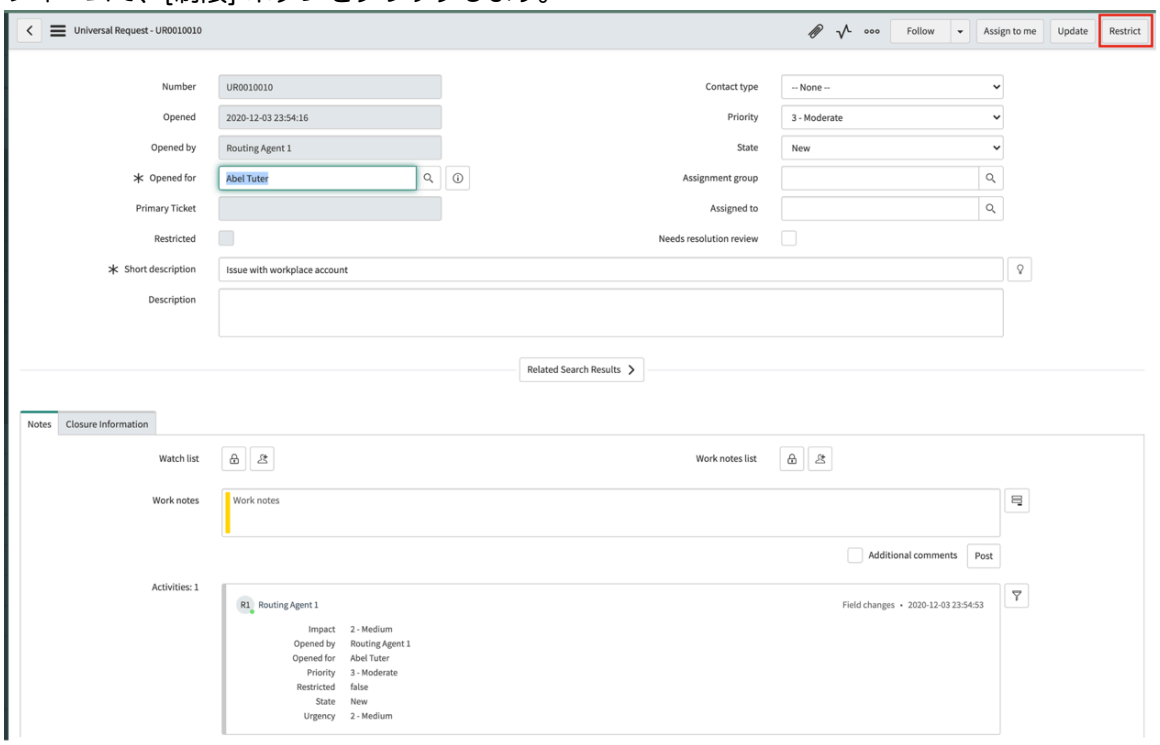
要求に機密情報が含まれていることを特定した場合は、ユニバーサル要求を制限付きとしてマークします。

始める前に

必要なロール：従業員、ルーティングエージェント、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

手順

1. 制限付きとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
2. フォームで、[制限] ボタンをクリックします。



制限付きフィールドは非表示であり、このフォームは確認目的でのみ表示されます。

注:
要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

ユニバーサル要求を無制限としてマーク

要求に機密情報がないことがわかった場合は、制限付きユニバーサル要求の制限を解除できます。

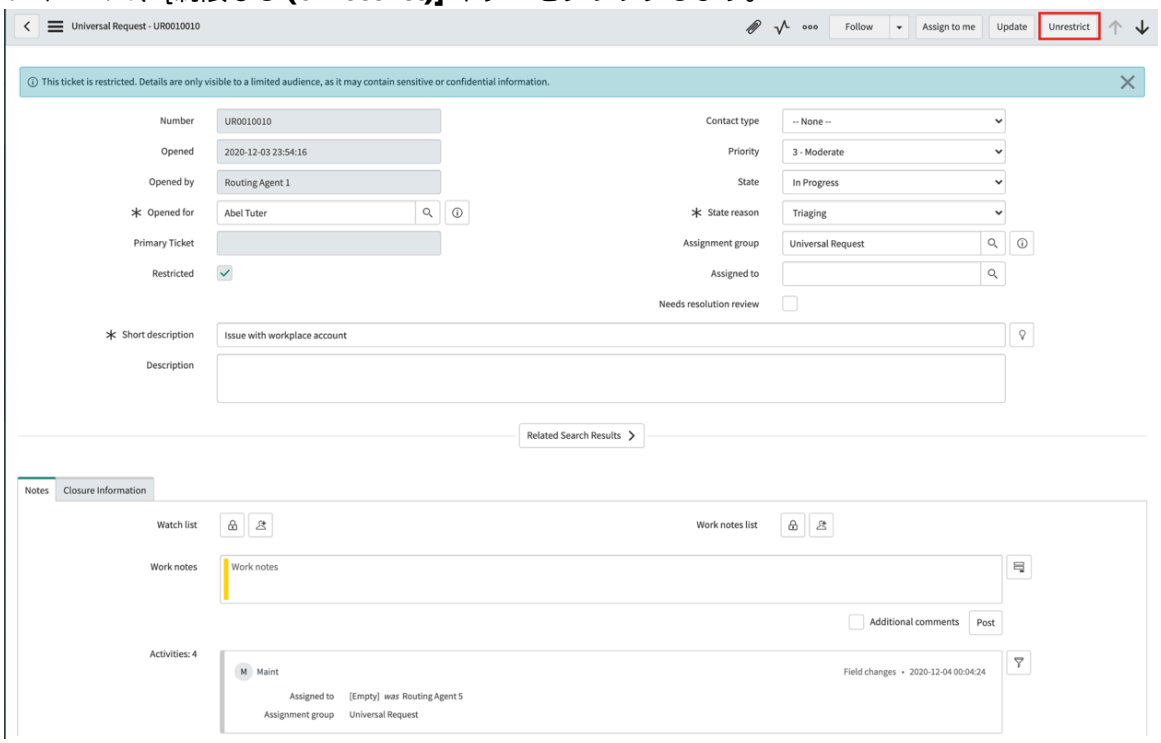
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、プライマリチケットエージェント、またはその UR のアサイン先グループのメンバー

手順

1. 無制限としてマークするユニバーサル要求または解決しているプライマリチケットに移動します。
2. フォームで、[制限なし **(Unrestrict)]** ボタンをクリックします。



非表示の制限付きフィールドが表示され、すべてのエージェントがコンテンツを表示できるようになります。

> **注:**
> 要求を無制限としてマークできるのは、プライマリチケットのアサイン先グループに属するエージェントまたはアクセスロールを持つエージェントのみです。

プライマリチケットの転送

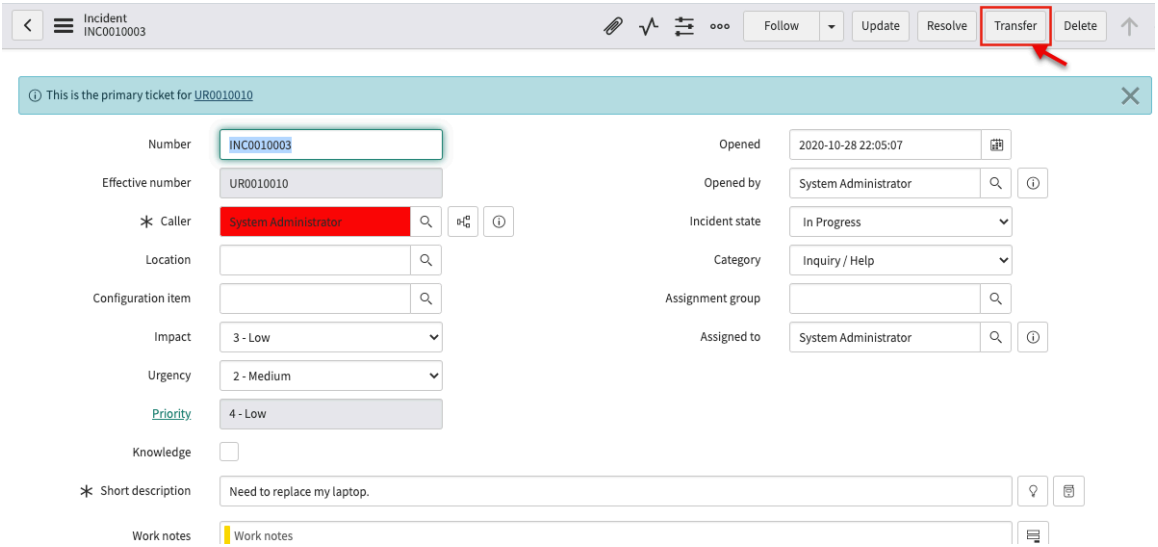
プライマリチケットをユニバーサル要求、サービスセット (部門)、または解決あり/なしのサービスに戻すことができます。

始める前に
必要なロール：プライマリチケットのアサイン先グループまたはエージェントにアサインされたエージェントパート

このタスクについて
[Universal Request プロパティ **(Universal Request properties)]** ページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

ルーティングエージェントは、プライマリチケットを解決してクローズするか、レビューまたはクローズするために Universal Request または別の部門に戻すことができます。プライマリチケットが UR に戻されると、チケットはプライマリチケットではなくなり、Universal Request のプライマリチケットフィールドは空になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チケットを転送する場合、ルーティングエージェントは部門と部門内の特定のサービスを選択できます。正しい部門またはサービスがわからない場合は [確信がない (I'm not sure)] を選択できます。

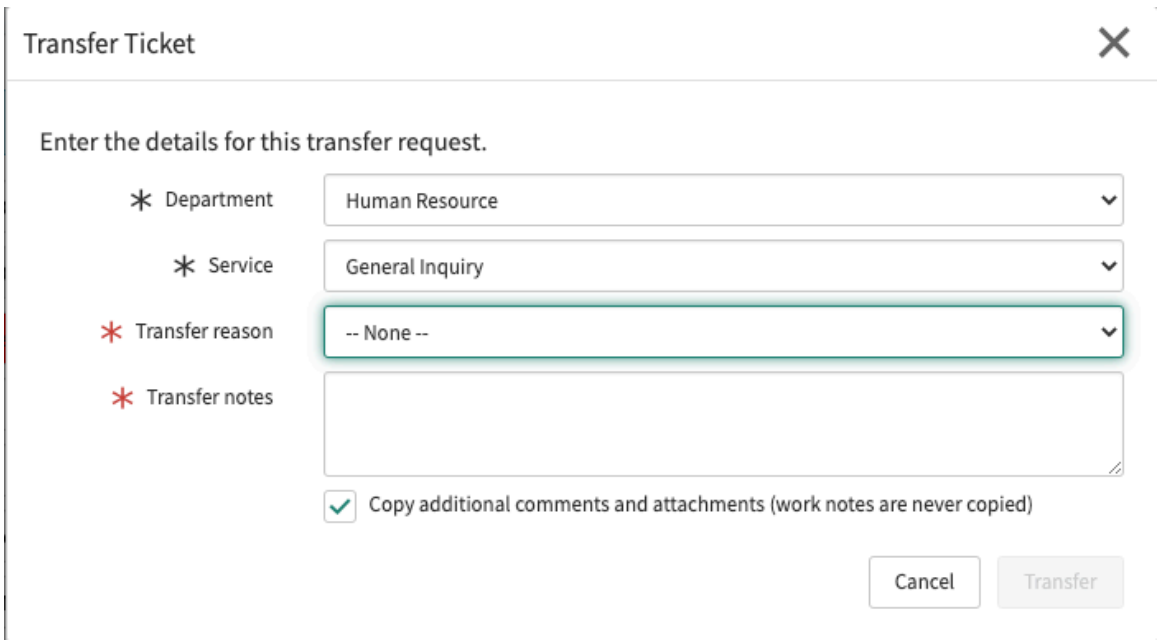
エージェントは、次のいずれかの理由でチケットを転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)

要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。要求の実行に別の部門の支援が必要な場合、エージェントはこのオプションを選択できます。

解決しない転送 (Transfer without resolution)

要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。



手順

1. 転送するプライマリチケットレコードに移動します。
   たとえば、インシデントのプライマリチケットを開くには、次の場所に移動します すべて > ユニバーサル要求 > プライマリチケットあり.
2. ユニバーサル要求を開き、関連付けられたプライマリチケットをクリックします。
   たとえば、関連付けられたインシデントチケットは、メッセージ内にリンクとして表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プライマリチケットレコードがページに表示されます。

3. 確認し、[転送] をクリックします。
4. [チケットを転送 **(Transfer Ticket)]** ダイアログで、次の詳細を入力し、[転送] をクリックします。

   注:
   転送タイプ構成に基づいて、さまざまなフィールドがフォームに表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - アクション：チケットを別の部門に転送するか、ユニバーサル要求 に戻すかを選択します。
   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントにプライマリチケットをルーティングする簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注:
     転送中に作業メモはコピーされません。

タスクの結果
チケットは、マッピング構成のマッピングの直接転送と転送タイプ構成に基づいて転送されます。ルーティングの構成の詳細については、「転送構成」と「UR フィールドとターゲットテーブルのフィールドとのマッピング」を参照してください。

類似のクローズ済みユニバーサル要求の検索

ユニバーサル要求を作成するときは、予測インテリジェンス を使用して類似したクローズ済みユニバーサル要求を検索します。

始める前に
必要なロール：admin

注:
この検索オプションは、Predictive Intelligence プラグイン (com.glide.platform_ml) をインストールし、[類似のクローズ済みユニバーサル要求の関連検索を有効にする **(Enable related search for similar closed Universal Requests)]** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) プロパティを有効にした場合にのみ使用できます。このプロパティの詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサル要求.
2. 新規に作成するか、クローズされていない既存の要求を開きます。
3. [関連検索結果] セクションで [類似のクローズ済みユニバーサル要求 (Similar Closed Universal Request)] を選択します。
   選択したユニバーサル要求の簡単な説明、説明、およびアサイン先グループに基づいて、類似のクローズ済みユニバーサル要求がすべて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
解決策をレビューして、クローズされた情報をコピーするか、**[This helped** (役立ちました)] とマークします。

ユニバーサル要求 フィールドの翻訳

Dynamic Translation を使用して、ユニバーサル要求 のフィールドを別の言語に翻訳します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
現在は、ユニバーサル要求 フォームの簡単な説明、説明、および作業メモのフィールドのみを翻訳できます。

手順

1. 移動先 すべて > 設定 > 全般 > 言語.
2. 言語を選択します。

   注:
   構成された言語のみが表示されます。言語をアクティブ化するには、「言語のアクティブ化」を参照してください。

3. 移動先 **Universal Requests** > すべて.
4. 処理する要求を開きます。
   フィールドの横に翻訳アイコン ( ) が表示されます。ログインしているユーザーは、 をクリックすると、構成された優先言語にテキストを翻訳できます。

ユニバーサル要求 のレポートソリューション

ユニバーサル要求 (UR) のレポートソリューションには、実用的なデータ可視化機能で従業員サービスデリバリープロセスを改善する、事前設定されたダッシュボードがあります。

ダッシュボードのウィジェットを使用して、データの経時的な可視化、ビジネスプロセスの分析、改善が必要な箇所の特定を行います。ユニバーサル要求 レポートとダッシュボードを表示するには、Universal Request Reporting プラグイン (com.snc.universal_request.reporting) をインストールします。

注:
Universal Request Reporting プラグイン (com.snc.universal_request.reporting) は ユニバーサル要求 Professional サブスクリプションに含まれています。詳細については、「ユニバーサル要求 Reporting のアクティブ化」を参照してください。

ロールに応じて、日常の運用に次のいずれかのダッシュボードを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

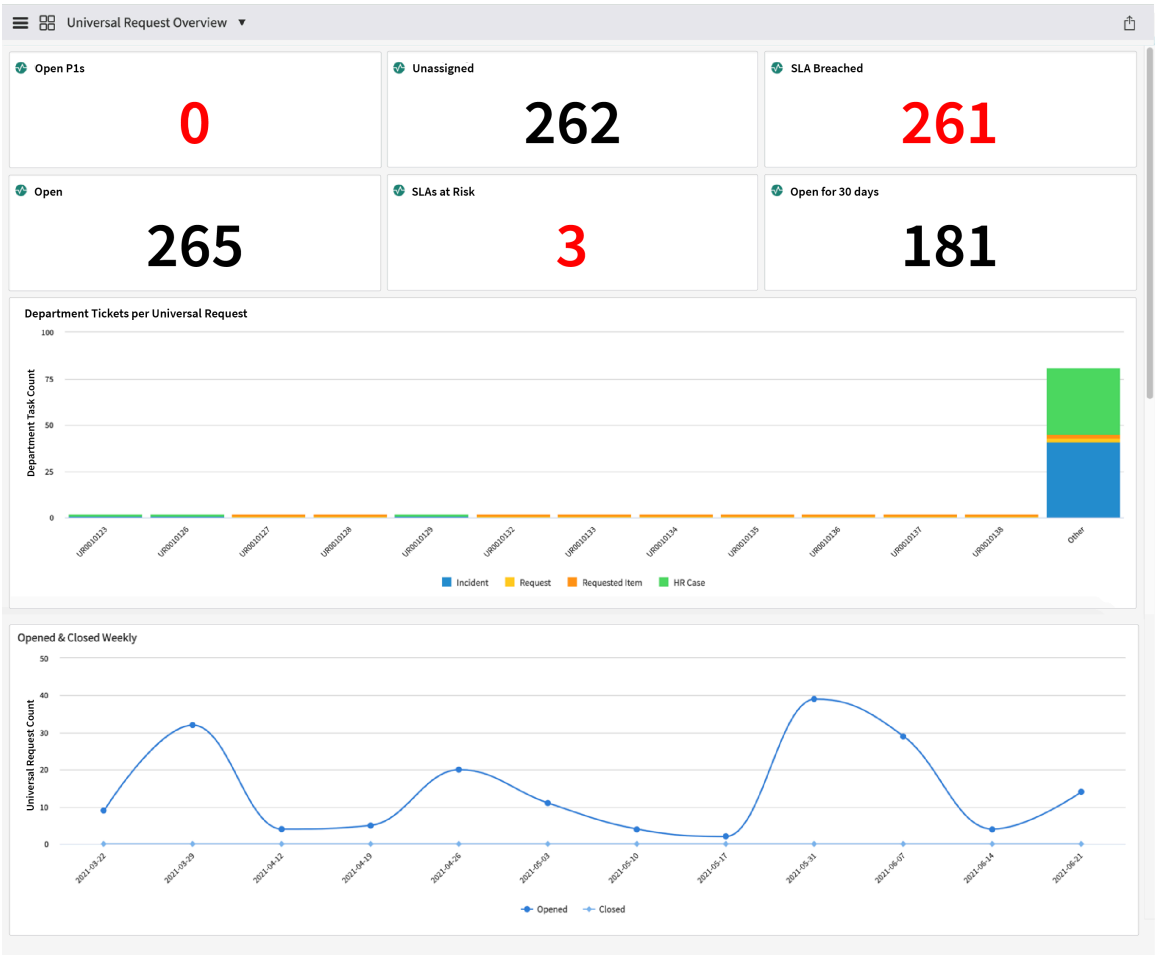
- 概要ダッシュボード：ルーティングエージェントが、アサインされたユニバーサル要求と傾向の詳細を表示します。
- プロセスの概要ダッシュボード：プロセスオーナーが、組織内のチケットの動作を分析します。

ユニバーサル要求 概要ダッシュボード

ルーティングエージェントに対するユニバーサル要求の一般的な統計情報 (未解決の要求、違反した要求、未アサインの要求、リスクのある要求など) を表示および分析します。各 UR に含まれる部門タスクの数とともに、オープン/クローズされるユニバーサル要求を週次で表示することもできます。

概要ダッシュボードを表示するには ユニバーサル要求 、次の場所に移動します。 ユニバーサル要求 > 概要.

ユニバーサル要求の概要



クリックして各インジケーターを開き、要求の詳細を表示します。

必要な **Now Platform** ロール

次のロールがあれば、ユニバーサル要求 概要ダッシュボードを表示できます。

- 管理
- UR Admin [sn_uni_req.ur_admin]
- サービスオーナー [sn_uni_req.ur_service_owner]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーとロール

ユーザーと目標	必要なロール
ルーティングエージェント：ダッシュボードを表示します。	sn_uni_req.routing_agent
UR 管理者：ダッシュボードを表示、編集し、ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理します。	admin、sn_uni_req.ur_admin
UR サービスオーナー：UR の動きを分析し、転送を追跡して情報に基づいた意思決定を行います。	sn_uni_req.ur_service_owner

レポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
オープン P1 要求 (Open P1s)	単一スコア	Universal Request [universal_request]	すべてのオープン P1 要求の数。
未アサイン (Unassigned)	単一スコア	Universal Request [universal_request]	オープンで UR エージェントにアサインされていないすべての要求の数。
SLA 違反	単一スコア	Universal Request [universal_request]	解決 SLA に違反したすべての要求の数。
オープン	単一スコア	Universal Request [universal_request]	オープンになっているすべての要求の数。
リスクのある SLA (SLAs at Risk)	単一スコア	Universal Request [universal_request]	ビジネス経過時間の 75% を超えたすべての要求の数。
30 日を超えてオープン (Open for >30 days)	単一スコア	Universal Request [universal_request]	30 日間を超えてオープンになっている要求。
Universal Request あたりの部門チケット	棒グラフ	タスク [task]	このレポートには、過去 3 か月間に作成されたすべてのユニバーサル要求と関連する部門チケットが表示されます。バーにカーソルを合わせると、作成された部門チケットのタイプを表示できます。また、バーをクリックしてすべての部門チケットのリストを表示できます。
毎週のオープンおよびクローズ数	スプライン	Universal Request [universal_request]	このレポートには、過去 3 か月間に開かれてクローズされたユニバーサル要求が週ごと

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

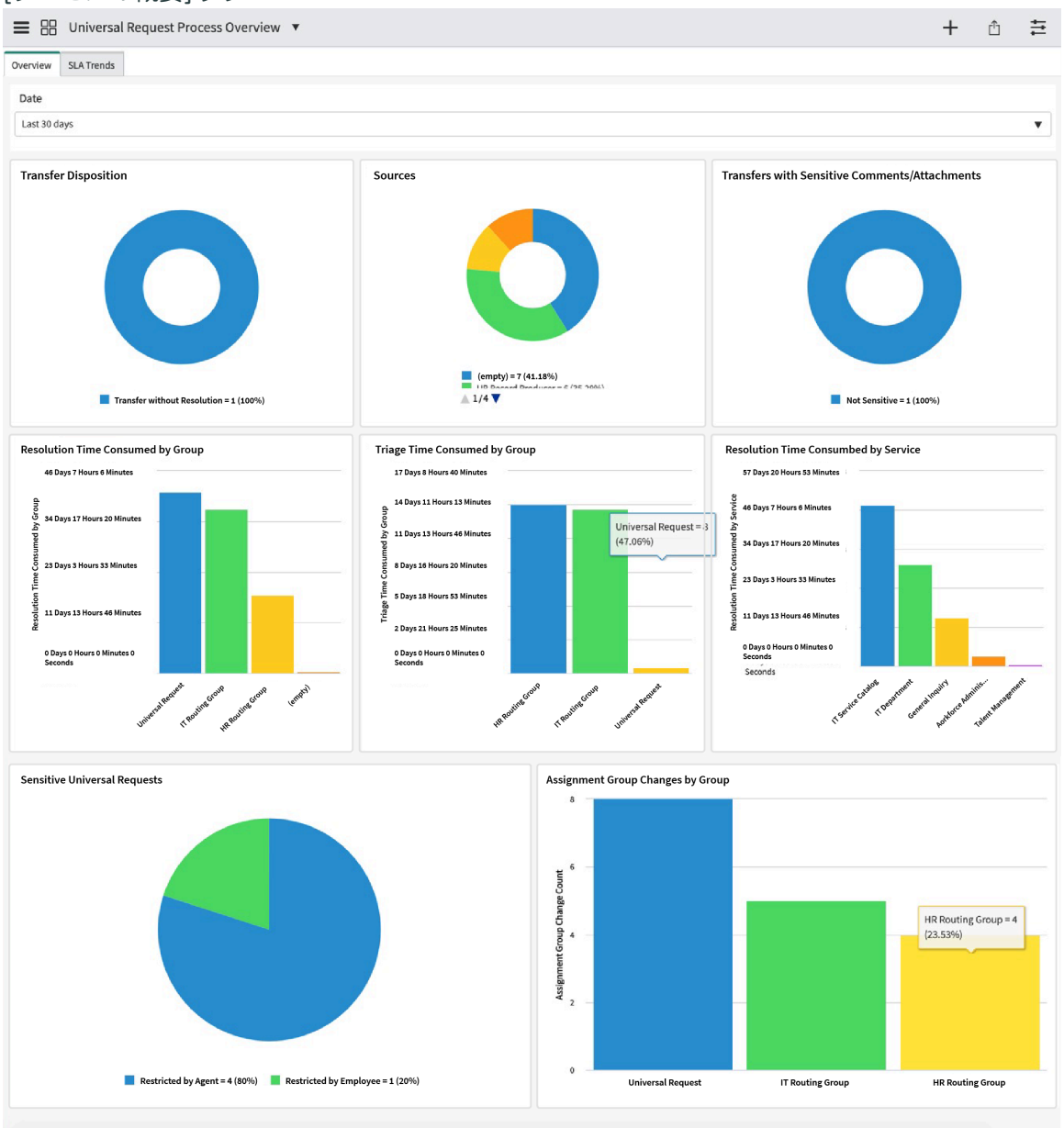
役職	タイプ	ソーステーブル	説明
			に集計されて表示されます。

ユニバーサル要求 プロセスの概要ダッシュボード

組織内のユニバーサル要求の動作を分析し、転送を追跡します。プロセスオーナーは、このダッシュボードを使用して効率を測定し、ユニバーサル要求 の全体的な実装において必要な改善を判断します。

プロセスの概要ダッシュボードを表示するには ユニバーサル要求 、次の場所に移動します。 ユニバーサル要求 > プロセスの概要. レポートは、クローズ済みのユニバーサル要求に基づいています。日付フィルターを使用して、レポートの期間を選択できます。詳細については、各インジケーターをクリックして開きます。

[プロセスの概要] タブ



[SLA の傾向] タブに、ユニバーサル要求 の動的なパフォーマンスアナリティクスレポートが表示されます。このタブを表示するには、Universal Request 用 Performance Analytics and Reporting

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラグイン (com.snc.universal_request.pa) をアクティブ化します。**[SLA** の傾向] タブに、クローズ済みのユニバーサル要求に基づいたレポートが表示されます。デフォルトでは、月次データが表示されます。このタブの日次データを収集するには、*[PA Universal Request] Daily Data Collection*ジョブを実行します。過去 3 か月間のデータを収集するには、*[PA Universal Request] Historical Data Collection*ジョブを実行します。

[プロセスの概要] の **[SLA** の傾向] タブ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な Now Platform ロール

次のロールがあれば、ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードを表示できます。

- 管理
- UR Admin [sn_uni_req.ur_admin]
- サービスオーナー [sn_uni_req.ur_service_owner]

ユースケース

組織内のさまざまなユーザーがこのダッシュボードをどのように使用するかの例については、次のユースケースを参照してください。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのユーザーとユースケース

ユーザー	ダッシュボードの使用法
admin、sn_uni_req.ur_admin	ダッシュボードを表示および編集します。ダッシュボードのユーザー、グループ、およびロールを管理します。
sn_uni_req.ur_service_owner	UR の動作を分析し、転送を追跡して、サービスに関する情報に基づいた意思決定を行います。

インジケーター

次のインジケーターはすべて、月次で測定されます。

Universal Request の応答 SLA 違反
: Universal Request の応答 SLA の違反数。

Universal Request の応答 SLA 平均
: Universal Request の応答 SLA のビジネス経過時間の平均値 (分)。

Universal Request の解決 SLA 平均
: Universal Request の解決 SLA のビジネス経過時間の平均値 (分)。

Universal Request の解決 OLA 違反
: Universal Request の解決 OLA の違反数。

プライマリチケットを使用した Universal Request の解決 SLA 平均
: プライマリチケットを使用した Universal Request の解決 SLA のビジネス経過時間の平均値 (分)。

Universal Request のプライマリチケット転送 (解決なし)
: Universal Request のプライマリチケット転送 (解決なし) の数。

Universal Request のプライマリチケット SLA 違反
: ユニバーサル要求が関連付けられているプライマリチケットの SLA 違反の数。

プライマリチケットを使用した Universal Request の解決 SLA に違反した割合 (%)
: 計算式 ([[プライマリチケットを使用した Universal Request の解決 SLA 違反]] / [[プライマリチケットを使用した Universal Request の解決 SLA]]) * 100 の結果。

次のインジケーターは計算式のみに使用され、ダッシュボードには直接表示されません。

- プライマリチケットを使用した Universal Request の解決 SLA 違反
- プライマリチケットを使用した Universal Request の解決 SLA

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブレークダウン

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのブレークダウンは次のとおりです。

- UR サービス構成
- UR アサイン先グループ
- Universal Request (非アクティブ)

データのビジュアル化

[SLA の傾向] タブの可視化は、月次のクローズ済みのユニバーサル要求に基づいています。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのレポート

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
グループ別のアサイン先グループの変更	棒グラフ	universal_request_instrumentation	UR アサイン先グループ間で UR が移動された回数。
グループによって消費された解決時間	棒グラフ	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	IT、HR、および UR のルーティンググループなど、さまざまなアサイン先グループにまたがるユニバーサル要求によって消費される合計解決時間。解決時間は、作成からクローズまで UR によって消費された合計時間です。
ソース	ドーナツグラフ	universal_request_instrumentation	インタラクション、UR レコードプロデューサー、仮想エージェント、メールのインタラクションなど、さまざまなソースから作成されたユニバーサル要求の割合。
サービスによって消費された解決時間	棒グラフ	sn_uni_req_sla_breakdown_primary_task_service	プライマリチケットで各部門が消費した合計解決時間。解決時間は、作成からクローズまでプライマリチケットによって消費された合計時間です。
グループによって消費されたトリアージ時間	棒グラフ	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	UR のさまざまなアサイン先グループによって消費された合計トリアージ時間。トリアージ時間は、部門チケットが作成される前に UR アサイン先グループキュー内のチケットによって消費される時間です。トリアージ時間は、部門チケットが作成されるとすぐに一時停止します。
転送処分	ドーナツグラフ	universal_request_instrumentation	チケットを UR に戻す際にルーティングエージェントによって選択された処分。キャプチャされるステータスは、次のいずれかのチケットの割合です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのレポート (続く)

役職	タイプ	ソーステーブル	説明
			• 解決した転送 (Transferred with resolution) • 解決しなかった転送 (Transferred without resolution)
機密性の高いユニバーサル要求 (Sensitive Universal Requests)	円グラフ	universal_request_instruction_action	従業員とエージェントによって制限されたチケットの数。
機密コメント/添付ファイル付きの転送	ドーナツグラフ	universal_request_instruction_action	機密情報とともに転送されたユニバーサル要求の割合。

フィルター

日付フィルターは [概要] タブで使用できます。

ユニバーサル要求 のプロセスの概要ダッシュボードのフィルター

名前	タイプ	説明
日付	選択肢	フィルタリングされるデータの期間。

ユニバーサル要求 用の 仮想エージェント

ユニバーサル要求 の仮想エージェント機能は、従業員に自動チャットのオプションを提供します。この機能により、要求者の特定の基本タスクを支援することで、エージェントの作業負荷が軽減されます。キーワードに基づいて、セルフヘルプトピックやナレッジ記事の提案を表示できます。また、従業員が自分のユニバーサル要求の更新もできるようになります。

ユニバーサル要求 の仮想エージェント機能によって、従業員は次の操作を行うことができます。

- ユニバーサル要求を作成する。
- ユニバーサル要求を作成中に機密としてマークする。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求を追跡する。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求にコメントを追加する。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求のウォッチリストを更新する。
- 従業員に対してオープンなユニバーサル要求をクローズする。

仮想エージェントは事前定義されたトピックの会話を使用して、従業員とやり取りします。会話の流れの中で、ユーザーの入力や仮想エージェントの応答などの情報を交換することで、仮想エージェントは要求を実行したりタスクの完了を支援したりできます。ユニバーサル要求 によりデフォルトで使用可能な会話のトピックは、次のとおりです。

- 従業員ヘルプリクエストトピックを使用すると、従業員が仮想エージェントを使用してユニバーサル要求を作成できます。要求に機密情報が含まれている場合、仮想エージェントは従業員に確認した後、その要求を機密としてマークします。組織で ServiceNow　予測インテリジェンス ソリューションを使用している場合は、組織独自の機密情報を検出するようにソリューションをトレーニ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ングできます。予測インテリジェンス は、ユニバーサル要求のプライマリチケットに対する適切な部門を予測することもできます。予測インテリジェンス を使用して、従業員はチケットを作成し、それを適切な部門にアサインできるようになりました。

- 「Universal Request ステータスの追跡」トピックを使用すると、ユーザーに対してオープンなユニバーサル要求を追跡および更新できます。従業員は、自分の要求にコメントを追加したり、ウォッチリストを更新したりできます。また、理由を入力してチケットをクローズすることもできます。トピックには NLU モデルが統合され、要求者は自分のクエリーを自然言語の発言で入力できます。一部の発言には、次のようなクエリーが含まれます。
  - 自分の要求を追跡します
  - 自分のチケットを追跡します
  - 自分の要求のステータスは何ですか
  - 自分のチケットの更新が必要です

これらのトピック会話は、サポートされているすべての ユニバーサル要求 仮想エージェントメッセージ統合で使用できます。

仮想エージェントを使用したユニバーサル要求の作成

仮想エージェントの支援を得てユニバーサル要求を作成します。サービスポータル の検索ページでチャットオプションを使用して、仮想エージェントにアクセスできます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. ポータルのホームページの検索バーで、クエリーを検索します。
2. [サポートについては、弊社までお問い合わせください] セクションで、[チャット] を選択します。
3. 要求を説明します。
4. 要求に機密情報が含まれているかどうかを選択します。
   要求に機密情報が含まれている場合、仮想エージェントはそれを検出できます。その要求を機密としてマークできます。サンプルの仮想エージェント会話については、「ユニバーサル要求 仮想エージェント 会話フロー」を参照してください。
5. プロンプトが表示されたら、部門を選択します。

タスクの結果

問題に対してユニバーサル要求が作成されます。

仮想エージェントを使用したユニバーサル要求の更新またはキャンセル

チャットオプションで仮想エージェントの支援の下にユニバーサル要求を更新またはキャンセルします。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. ポータルのホームページで、チャットウィンドウ ( ) を開きます。
   仮想エージェントから、要求を入力するように求められます。
2. 追跡、更新、またはキャンセルする要求を入力します。
   どのオプションを選択するかわからない場合は、「Track my request」と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. **[Universal Request** ステータスの追跡 (テンプレート)] を選択します。
4. 更新する要求を選択します。
5. 適切な応答を選択して、要求を完了します。
   サンプルの仮想エージェント会話については、「ユニバーサル要求 仮想エージェント 会話フロー」を参照してください。

ユニバーサル要求 仮想エージェント 会話フロー

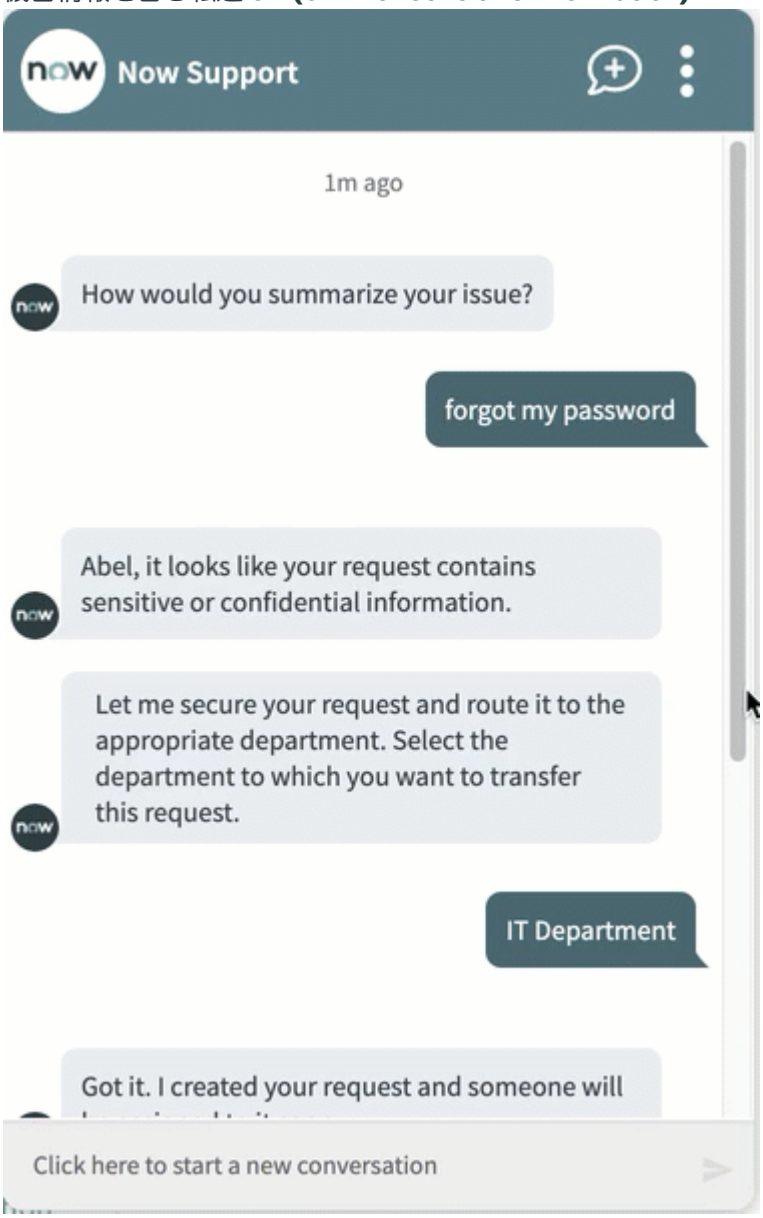
ユニバーサル要求 仮想エージェントには、ユニバーサル要求の一般的なタスクを解決するためのトピック会話がいくつか事前定義されています。

ユニバーサル要求 仮想エージェントには、次の会話フローが事前定義されています。

ユニバーサル要求の作成

従業員がセルフヘルプトピックの形で必要な支援を見つけることができない場合は、検索ページのチャットオプションで仮想エージェントを使用してユニバーサル要求を作成できます。また、その要求を適切な部門にアサインすることもできます。要求に機密情報が含まれている場合、作成中にその要求を機密としてマークできます。

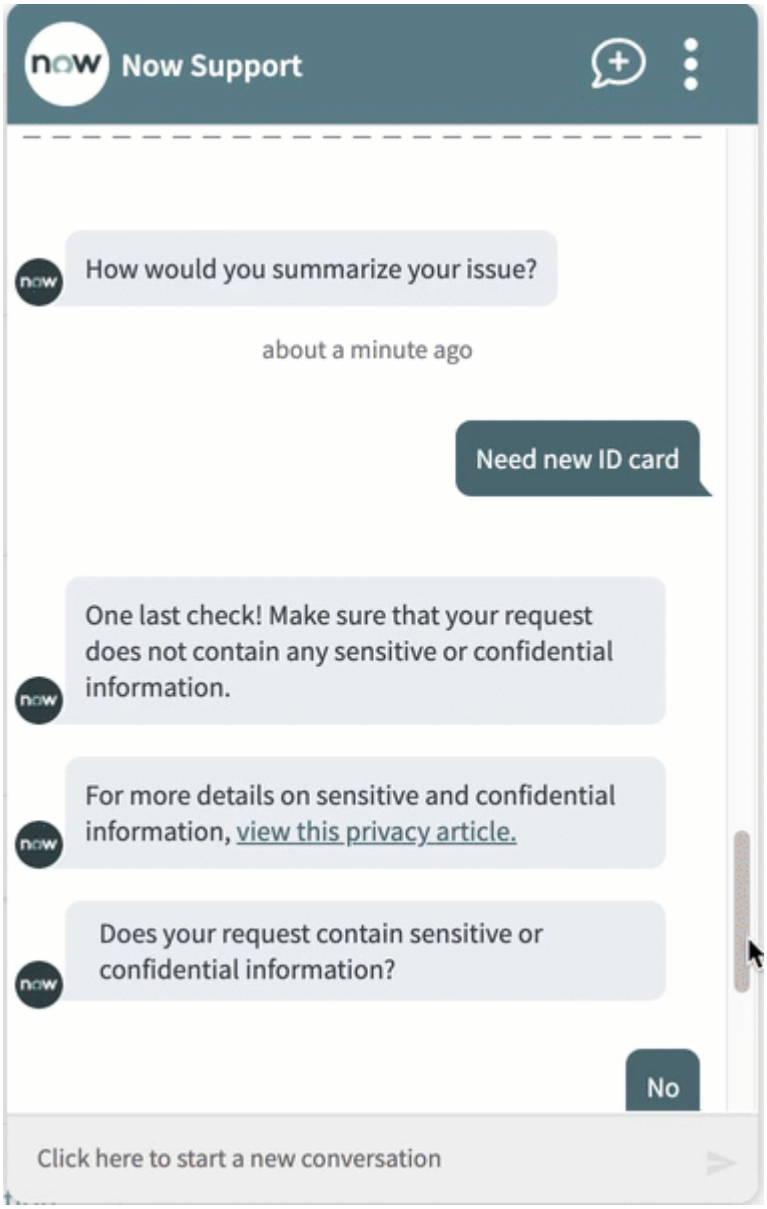
機密情報を含む転送 **UR (UR with sensitive information)**



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

機密情報を含まない **UR (UR without sensitive information)**

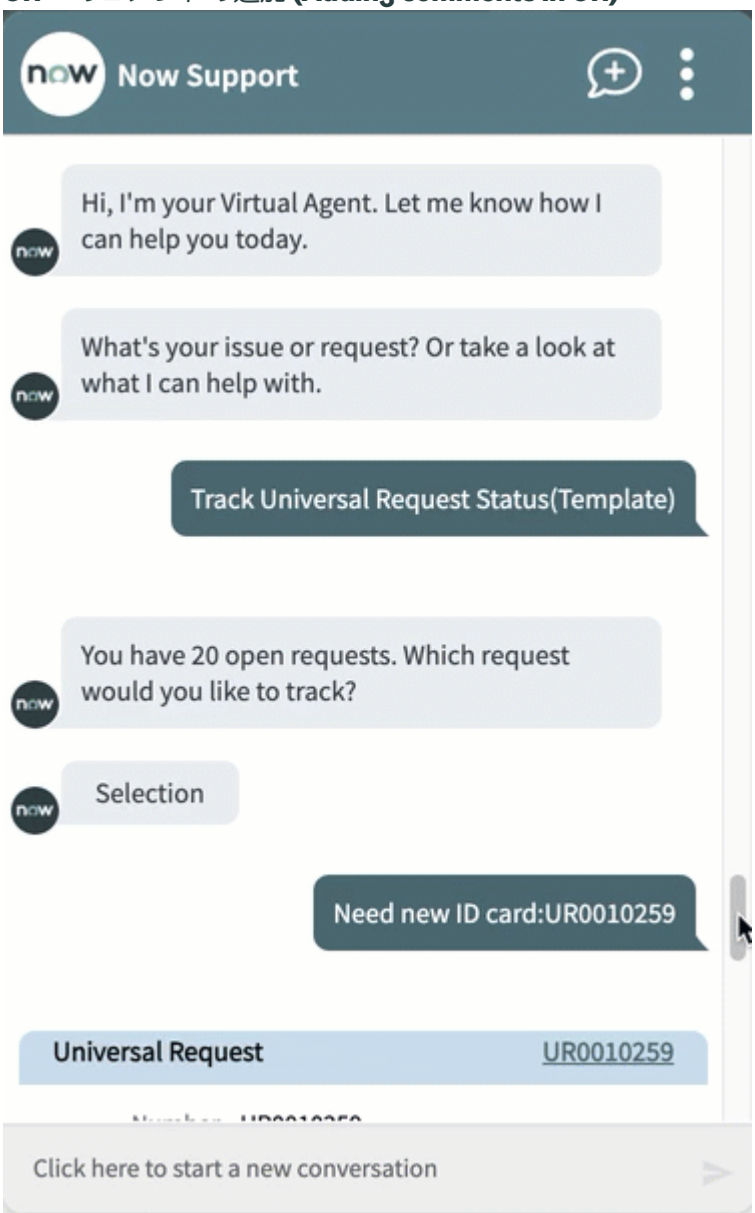


ユニバーサル要求へのコメントの追加

従業員は、自分に対してオープンなユニバーサル要求にコメントを追加できます。従業員が自分のユニバーサル要求を追跡する場合、他の詳細とともにコメントもチャットに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR へのコメントの追加 (Adding comments in UR)



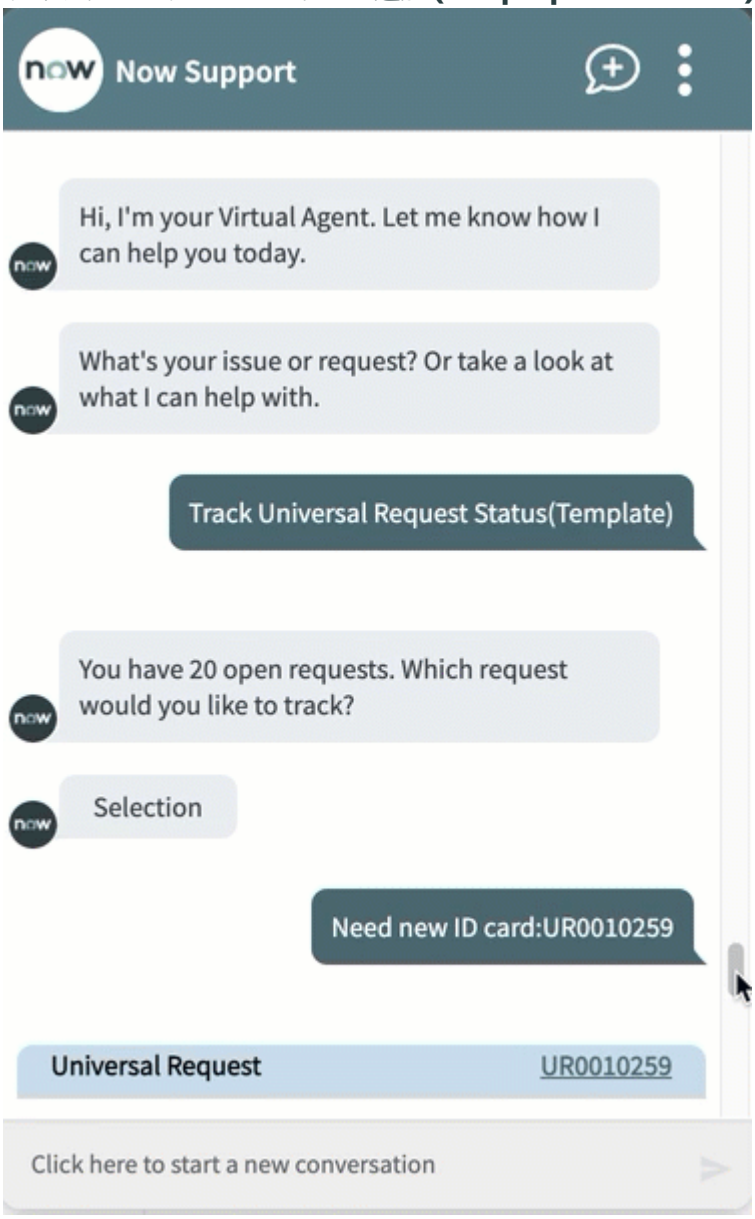
ウォッチリストの更新

従業員は、自分に対してオープンなユニバーサル要求のウォッチリストにユーザーを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウォッチリストへのユーザーの追加 **(Add people to watchlist)**



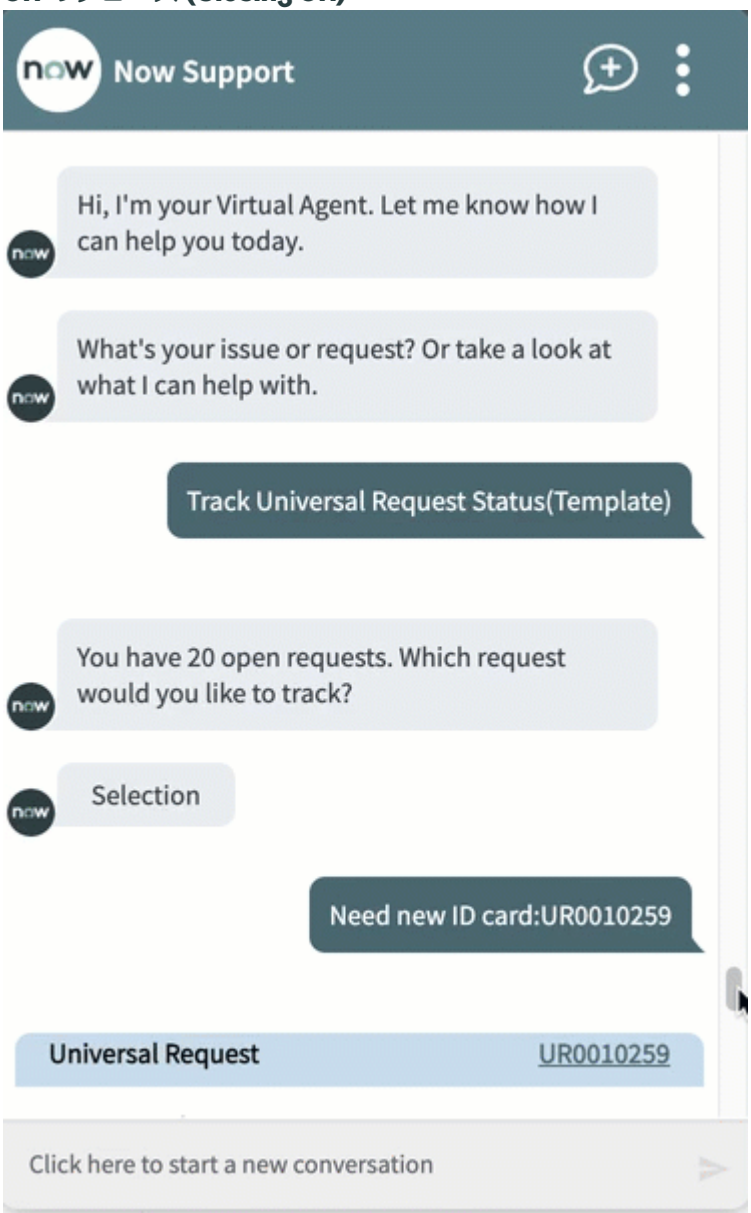
ユニバーサル要求のクローズ

従業員は、自分に対してオープンなユニバーサル要求をクローズできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UR のクローズ (Closing UR)



ユニバーサル要求 参照

参照トピックには、リストやフォームを含むユニバーサル要求に関する補足情報が記載されています。

ユニバーサル要求のプロパティ

管理者は、ユニバーサル要求 を使用してアプリケーションの動作を決定および設定できます。

移動先 ユニバーサル要求 > 管理 > プロパティ プロパティを表示および編集します。

Universal Request のプロパティ

プロパティ	プロパティ名	説明
ユニバーサル要求のコピー		

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Universal Request のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
ユニバーサル要求のコピー機能を有効にする	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable	既存のユニバーサル要求 の詳細を新しいレコードにコピーします。
元のユニバーサル要求から添付ファイルをコピー	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach	UR レコードの添付ファイルをターゲットレコードにコピーします。
元のユニバーサル要求からコピーされる属性のリスト (カンマ区切り形式)	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes	元のユニバーサル要求レコードからコピーされる属性のリスト。
転送タイプ		
転送タイプを選択して、プライマリチケットの処理方法を決定	sn_uni_req.transfer_type	選択に基づいてプライマリチケットの処理方法を決定します。 • Universal_request：この転送タイプが選択されている場合、プライマリチケットが UR に戻され、転送中に選択された [サービス] に基づいて UR アサイン先グループが変更されます。プライマリチケットは転送理由に基づいて処理され、新しいプライマリチケットは作成されません。 • 部門のみ **(Department** only)：組織に要求を処理する部門レベルのルーティングエージェントグループがある場合は、この転送タイプを選択します。この転送タイプを選択すると、UR が部門レベルのルーティンググループに直接転送され、一般照会プライマリチケットが作成されます。 • 部門：この転送タイプを選択すると、選択した [転送アクション **(Transfer Action)]**と [サービス] に基づいて、UR がサービスレベルまたは部門アサイン先グループに転送されます。プライマリチケットは転送理由に基づいて処理されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Universal Request のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
		注: [サービス] が無効になっている場合は、選択した部門の一般的なプライマリタスクが作成されます。 • サービス：この転送タイプを選択すると、選択した [アクション] と [サービス] に基づいて、UR がサービスレベルまたは部門アサイン先グループに転送されます。プライマリチケットは転送理由に基づいて処理されます。[部門に転送] 転送アクションの場合： ○ サービスが選択されていない場合は、選択した部門の一般照会プライマリチケットが作成されます。 ○ 特定のサービスが選択されている場合、選択したサービスのプライマリチケットが作成されます。
関連チケット		
タイプを選択して、関連チケットの作成を処理する方法を決定します	sn_uni_req.associated_ticket	選択に基づいて関連チケットの処理方法を決定します。 • 部門のみ **(Department only)**：組織に Universal Request の部門レベルのサービスセットがある場合は、このタイプを選択します。この関連チケットの作成のモードを選択すると、プライマリチケットエージェントは UR で構成された部門の関連チケットを作成できます。 • サービス：この関連チケットの作成のモードを選択すると、プライマリチケットエージェントは UR で構成されたサービスまたは部門の関連チケットを作成できます。 • **False**：関連チケットの作成機能が無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Universal Request のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
ポータル		
UR リンクがリダイレクトされるポータルサフィックス	sn_uni_req.universal_request_portal	すべての UR リンクがリダイレクトされるデフォルトのポータルです。
Predictive Intelligence		
ユニバーサル要求の自動分類を有効にする	sn_uni_req.auto_categorization	アプリケーションで UR の Universal Request 分類ソリューションを使用して、アサイン先グループを予測してサービスレベルチケットを作成できるようにします。
Universal Request の自動分類で予測インテリジェンス提案を考慮するために必要な最小信頼度レベル	sn_uni_req_ml.auto_categorization_confidence	Universal Request アプリケーションで Predictive Intelligence ソリューションを使用して自動分類提案を提供するために必要な最小信頼度レベルを決定します。
機密情報を含む要求の自動制限を有効にする	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	要求の簡単な説明または説明に機密情報が含まれている場合、その UR を自動的に識別して機密としてマークします。
機密情報を含むユニバーサル要求を制限付きとして自動的にマークするために必要な最小信頼度レベル	sn_uni_req_ml.sensitive_detection_confidence	機密情報を含むユニバーサル要求を制限付きとしてマークするために、Universal Request アプリケーションに必要な最小信頼度レベルを判断します。
類似のクローズ済み Universal Request の推奨事項を表示できるようにする	sn_uni_req.similar_closed_universal_request	UR の Universal Request 類似性ソリューションを使用して、作成された UR に類似のクローズ済みユニバーサル要求を検索および表示できるようにします。
その他のプロパティ		
Universal Request からの部門要求の作成中にサービス移行コメントを有効にする	sn_uni_req.universal_request_show_service_transition	部門移行の詳細をリクエストしている要求者への追加コメントの可視性を有効または無効にします。
UR マッピング構成に対して自動的にマッピングするフィールドを定義します。	sn_uni_req.com.snc.universal_request.transaction.map	部門間の直接転送に備えて UR フィールドと自動的にマッピングする必要があるフィールドのリスト。
レコードプロデューサーの UR を作成しない親テーブルを定義する	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.parent.exclude	レコードプロデューサーから UR が作成されるときに、指定された親テーブルを除外します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Universal Request のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
ユニバーサル要求の一般的なメールアドレス	sn_uni_req.ur_email	一般的なメールアドレスのメールボックスでメールを受信したときに、ユニバーサル要求を作成します。 **注:** 複数のメールアドレスをカンマ区切りで追加できます。
Universal Request との要求 (RITM) 統合を有効にする	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	カタログアイテムまたはレコードプロデューサーから要求が送信されたときに、ユニバーサル要求を作成します。

ステータスマッピングフォーム

ステータスマッピングフォームを使用して、サービス固有のステータスをユニバーサル要求ステータスにマッピングします。

ステータスマッピングフォームフィールド

フィールド	定義
テーブル	マッピング先のサービスまたは部門テーブルを選択します。
順番	複数のステータスマッピングエントリー条件が一致した場合に考慮する順序値を入力します。 **注:** 複数のマッピングと順序値がある場合は、最小の順序値が考慮されます。
条件	サービス要求ステータスが変更されたときに評価して照合する条件を入力します。たとえば、サービス要求ステータスが [完了してクローズ] の場合、UR ステータスは [クローズ] にマッピングされます。
ユニバーサル要求ステータス	マッピングする UR ステータスを選択します。
ユニバーサル要求テンプレート	ステータス以外の値を入力するフィールドを選択します。

転送構成フォーム

[転送構成 **(Transfer Configuration)]** フォームを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションで転送の詳細を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

転送構成フォームフィールド

フィールド	定義
テーブル	マッピングするサービスまたは部門テーブル。
転送理由 (Transfer Reason)	タスクが転送されたときに指定された理由。選択できるオプションは次のとおりです。 解決する (With resolution) プライマリタスクが処理され、解決とともに転送されます。 解決しない (With resolution) プライマリタスクが完了せず、解決なしで転送されます。
有効	部門の構成が有効かどうかを示します。
必須フィールド	チケットを転送する前に入力する必要がある必須フィールド。
転送情報	
転送ステータス (Transfer state)	部門固有のチケットのステータス。ステータスは、選択した部門固有のテーブルに基づいて一覧表示されます。
転送テンプレート (Transfer template)	ステータス以外の値を入力するフィールドを選択します。
クローズ情報	
クローズ済みステータス (Closed state)	UR がクローズされるときに、転送済みの部門チケットに入力するステータス。ステータスは、選択した部門固有のテーブルに基づいて一覧表示されます。
クローズ済みテンプレート (Closed template)	ステータス以外の値を入力するフィールドを選択します。

自動翻訳

マッピング構成フォーム

マッピング構成フォームを使用して、部門間の転送について、フィールドとフィールドマッピングを設定します。

フィールド	説明
名前	マッピング構成の名前を入力します。
有効	マッピングの構成がアクティブかどうかを示します。
アプリケーション	サービスが属するアプリケーションスコープ
テーブル	マッピング先のサービスまたは部門テーブルを選択します。
転送情報	
転送テンプレート (Transfer template)	チケット転送のために入力するテンプレートを選択します。
関連チケット情報	
関連チケットテンプレート	関連チケットの作成のために入力するテンプレートを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
UR 情報の作成	
UR テンプレートの作成	部門チケットの作成時にユニバーサル要求に適用するテンプレートを選択します。

サービス構成フォーム

[サービス構成 **(Service Configuration)]** フォームを使用して、ユニバーサル要求 アプリケーションを使用するサービスを登録します。

サービス構成フォームフィールド

フィールド	定義
サービス名	サービスの名前を入力します。
サービステーブル	使用するアプリケーションテーブルをリストから選択します。
マッピング構成	サービスセットに対して定義するマッピング構成を選択します。
アプリケーション	サービスが属するアプリケーションスコープ
サービスセット	サービスが属するサービスセットを選択します。
要求を制限	サービスに対して作成されたすべての要求を制限付きとしてマークする場合に選択します。

Universal Request フォーム

[Universal Request] フォームを使用して、ユニバーサル要求タスクレコードを作成します。

Universal Request フォームフィールド

フィールド	説明
番号	ユニバーサル要求に対して生成された一意の番号
オープン	ユニバーサル要求が作成された日時
開始者	ユニバーサル要求を作成したエージェント
オープン対象者	このユニバーサル要求を要求したユーザー
プライマリタスク	ユニバーサル要求に関連付けられているインシデントまたは HR ケース番号などのタスク番号。
制限付き	要求が機密データで構成され、その使用が必要なユーザーに制限されることを示します。
受付手段	ユニバーサル要求の作成元のメディア
優先度	Service Desk が要求をどの程度迅速に対処すべきかを示します。
状態	ユニバーサル要求のステータス。デフォルトでは、ステータスは [新規] です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Universal Request フォームフィールド (続く)

フィールド	説明
影響	影響の値は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響に対する指標を示しています。
アサイン先グループ	ユニバーサル要求に割り当てられたグループ
担当者	ユニバーサル要求に割り当てられたユーザー
解決策のレビューが必要 (Needs resolution review)	オンにすると、部門エージェントがプライマリチケットをクローズしても、ユニバーサル要求はクローズされません。Universal Request ステータスは [処理中] のままになり、ステータスの理由は [応答確認] に変更されます。これにより、要求者のユニバーサル要求をクローズする前に、プライマリチケットで提供された解決策を承認または却下するよう、階層 1 エージェント (ルーティングエージェント) に通知されます。
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
関連する検索結果セクション	
入力された [簡単な説明] に基づいて、ナレッジ記事、カタログアイテム、固定記事、または類似のユニバーサル要求のリストを表示します。	
[メモ] セクション	
ウォッチリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー **注:** 管理者は、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報
作業メモ	ユニバーサル要求の解決方法に関する情報、またはユニバーサル要求の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。
[クローズ情報] セクション	
クローズ済み	ユニバーサル要求がクローズされた日時
クローズ担当者	要求をクローズしたエージェント
クローズメモ	ユニバーサル要求がクローズされた方法または理由

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

他のアプリケーションとの ユニバーサル要求 の統合

チケットの解決を支援するために、ユニバーサル要求 の機能を拡張し、他の部門と結束します。他のアプリケーションと統合することで、一貫性のあるチケットエクスペリエンスを提供し、部門間の要求転送と複数部門のユースケースを円滑化します。

IT Service Management とのデータ連係

Universal Request integration- Incident Management をインストールした後に、ユニバーサル要求 により インシデント管理 アプリケーションとの統合が実現します。この統合により、従業員とエージェントはユニバーサル要求からインシデントレコードを作成できます。IT ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求 アプリケーションからこうしたレコードを表示できます。インシデント管理 アプリケーションとの統合を変更するには、ユニバーサル要求 の Guided Setup を使用します。ガイド付き設定に従って、セットアップと構成の手順を実行します。

HR サービスデリバリ (HRSD) とのデータ連係

HR Service Delivery integration with Universal Request をインストールした後に、ユニバーサル要求 により HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションとの統合が実現します。この統合により、従業員は Now Mobile アプリと 従業員センター を使用してユニバーサル要求レコードに HR ケースを作成できるようになります。HR ルーティングエージェントは、ユニバーサル要求 アプリケーションからこうしたレコードを表示できます。HR サービスデリバリ (HRSD) アプリケーションとの統合を変更するには、ユニバーサル要求 の Guided Setup を使用します。

Request Management との統合

Request Management と ユニバーサル要求 アプリケーションを統合して、カタログアイテムまたはレコードプロデューサーから要求が送信されたときに、ユニバーサル要求を作成します。この機能を使用するには、Universal Request のプロパティで `sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration` プロパティを有効にします。統合と機能の詳細については、「Request Management integration with Universal Request (Request Management と Universal Request の統合)」を参照してください。

Innovation Management とのデータ連係

Innovation Management を ユニバーサル要求 アプリケーションと統合させて、従業員およびエージェントがユニバーサル要求 (UR) からアイデアを作成できるようにします。この統合により、解決策の有無にかかわらず、アイデアを別の部門に転送することもできます。詳細については、「Innovation Management Integration with Universal Request (Innovation Management と Universal Request の統合)」を参照してください。

ワークプレイスサービスデリバリ とのデータ連係

ワークプレイスサービスデリバリ サービスを ユニバーサル要求 と統合させると、従業員に便利な職場エクスペリエンスを提供できるようになります。この統合によって共通のヘルプデスクが提供され、従業員が Workplace Services Catalog を検索しなくても職場に関連する要求を送信できるようになります。詳細については、「Workplace Service Delivery integration with Universal Request (Workplace Service Delivery と Universal Request の統合)」を参照してください。

ユニバーサルタスク とのデータ連係

ユニバーサル要求 は ユニバーサルタスク アプリケーションとの統合を実現します。この統合により、エージェントは従業員にタスクを割り当て、タスクの進捗状況を追跡し、迅速に解決策を提供できるようになります。詳細については、「ユニバーサルタスクに対するサービスの設定 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams とのデータ連係

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションによって ユニバーサル要求 は Microsoft Teams と統合できます。この統合によって、エージェントと従業員は Microsoft Teams を使用してコラボレーションし、より効果的にユニバーサル要求を解決できます。詳細については、「Universal Request の Microsoft Teams との統合」を参照してください。

ユニバーサル要求のクイックスタートテスト

アプリケーションの開発やアップグレードの適用などの構成変更を行った後も、ユニバーサル要求が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

ユニバーサル要求 クイックスタートテストでは ユニバーサル要求 (com.snc.universal_request)、Universal Request: Integration for Incident management (com.snc.incident.universal_request)、およびヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：Core (com.sn_hr_core) プラグインをアクティブ化する必要があります。

ユニバーサル要求 クイックスタートテスト

テスト	説明	リリースバージョン
UR：人事ケースのインシデントへの転送	人事ケースがインシデントに転送され、インシデントが作成されたかどうかを検証します。	Quebec
UR：Universal Request を制限または制限解除	以下を検証します。 • ルーティングエージェントが UR を制限すると、フィールドは制限されて非表示になります。 • *sensitiveinfo_agent* ロールを持つエージェントのみが要求の制限を解除できます。 • また、要求の制限が解除されると、すべてのフィールドが表示されます。 • エージェントは sys-audit ログアクセスを利用できます。	Washington DC
UR：RITM を使用した Universal Request の作成	Universal Request Certified が有効になっている場合に、セルフサービスの任意のアイテムのカタログ要求を作成できることを検証します。	San Diego

ユニバーサル要求 入力 エージェントワークスペース

エージェントワークスペース で ユニバーサル要求 を使用し、ユニバーサル要求を作成、表示して、作業します。

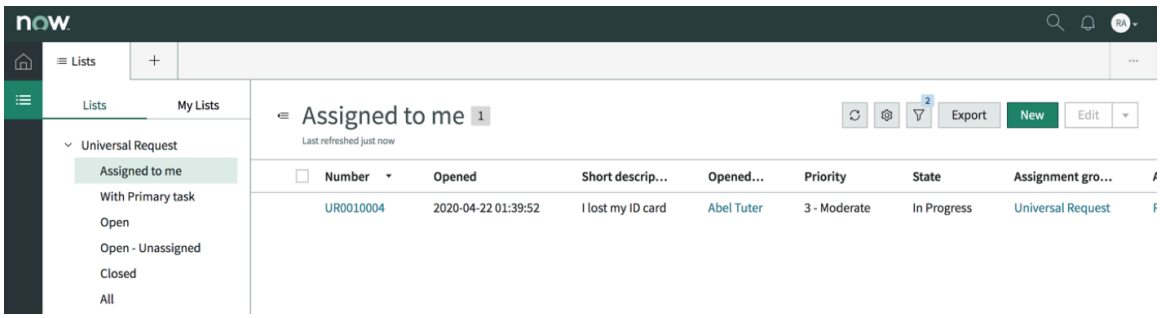
エージェントワークスペース で ユニバーサル要求 を使用すると、エージェントは次のことができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ユニバーサル要求の作成
- ユニバーサル要求の管理とトリアージ
- 適切な部門へのユニバーサル要求の割り当てとルーティング

エージェントは、新規、処理中、またはクローズ済みなどのステータスに基づいて、すべてのユニバーサル要求をプライマリタスクの関連付けとともにリストビューで表示できます。



エージェントが Agent Workspace で実行できる追加のアクションの詳細については、以下を参照してください。

- インタラクションレコードからのユニバーサル要求を作成する
- エージェントワークスペース でのプライマリチケットの転送

開始するには

探索	構成	使用方法
従業員、エージェント、およびマネージャーが Agent Workspace で Universal Request を使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	ユニバーサル要求を処理し、Agent Workspace でセキュリティと転送を管理します。

エージェントワークスペース での ユニバーサル要求 の探索

ユニバーサル要求を作成し、エージェントワークスペース の ユニバーサル要求 でユーザー要求がどのように解決されるのかを理解します。

ユーザーが Service Portal を使用してチャットを開始すると、ルーティングエージェントはワークスペースを使用してとユーザーやり取りできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

その後、ルーティングエージェントは次のアクションを実行できます。

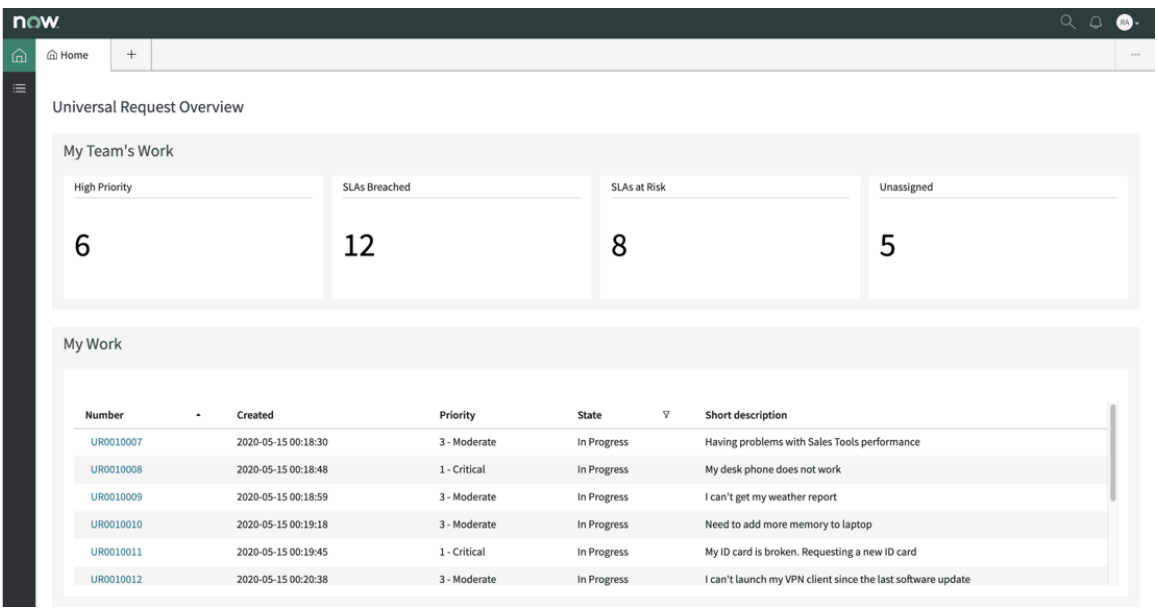
- 手動で、またはインタラクションレコードからユニバーサル要求を作成します。
- ユニバーサル要求は、[自分にアサイン] ボタンをクリックして自分にアサインするか、アサイン先グループにアサインします。
- エージェント支援機能を使用して、類似の UR、関連するナレッジ記事、またはカタログアイテムを検索します。
- 特定の部門のルーティングエージェントロールがある場合、エージェントは部門固有のチケットを作成できます。たとえば、IT ルーティングエージェントロールは、ユニバーサル要求からインシデントを作成できます。
- 部門のステータスマッピング構成に基づいて解決したり、解決策を承認または却下したりします。
- プライマリタスクを解決あり/なしで UR に戻します。

ユニバーサル要求 概要ダッシュボード

ユニバーサル要求 概要ダッシュボードは、Universal Request Agent Workspace のデフォルトのランディングページです。このダッシュボードには、基本的なスコアカードとレポートが含まれています。このページで利用可能な情報は、次のとおりです。

- [自分の作業] セクションで自分にアサインされているすべてのユニバーサル要求タスクのリスト
- チームの作業に関するレポート

ユニバーサル要求番号をクリックすると、ユニバーサル要求の詳細を表示できます。



エージェントワークスペース での ユニバーサル要求 のセットアップ

Agent Workspace で ユニバーサル要求 をアクティブ化し、タスクを実行するためのロールを設定します。

ユニバーサル要求 での エージェントワークスペース のアクティブ化

ユニバーサル要求 は Universal Request プラグイン (com.snc.universal_request) または Universal Request：Advanced Work Assignment プラグイン (com.snc.universal_request.awa) を有効にすると エージェントワークスペース でアクティブ化されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース **Agent Workspace** の ユニバーサル要求 で使用されるロール

ロール	説明
UR 管理者 [sn_uni_req.ur_admin]	Agent Workspace の ユニバーサル要求 ロールを設定します。
ルーティングエージェント sn_uni_req.routing_agent、agent_workspace_user、sn_uni_req.universal_request_write、	ユニバーサル要求を作成、編集、表示、および解決します。
ルーティングエージェント [sn_uni_req.routing_agent、agent_workspace_user、sn_uni_req.universal_request_write、	インタラクションを処理し、インタラクションからユニバーサル要求を作成します。

エージェントワークスペースでのユニバーサル要求の使用

ルーティングエージェントとして、ユニバーサル要求 を エージェントワークスペース で使用してユニバーサル要求を表示、作成、編集、および解決します。

次のいずれかの領域から エージェントワークスペース で ユニバーサル要求 の作業を開始できます。

- ランディング ページ
- リストキュー
- グローバル検索

エージェントワークスペース 内で作業する方法の詳細については、「ワークスペースの使用」を参照してください。

エージェントワークスペース でのユニバーサル要求の作成

ユニバーサル要求は、要求者がモバイルアプリケーション、Service Portal、Agent Workspace などのソースから作成するか、仮想エージェントチャットを使用して作成するタスクです。ルーティングエージェントは、要求者に代わって ユニバーサル要求 アプリケーションからユニバーサル要求を作成し、問題を追跡して解決することができます。

始める前に

必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > **Open** (オープン).
3. [新規] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

Universal Request フォーム

フィールド	説明
番号	ユニバーサル要求に対して生成された一意の番号
オープン	ユニバーサル要求が作成された日時
開始者	ユニバーサル要求を作成したエージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
オープン対象者	このユニバーサル要求を要求したユーザー
プライマリタスク	ユニバーサル要求に関連付けられているインシデントまたは人事ケース番号などのタスク番号
受付手段	ユニバーサル要求の作成元のメディア
優先度	Service Desk が要求をどの程度迅速に対処すべきかを示します。
ステータス	ユニバーサル要求のステータス。デフォルトでは、ステータスは [新規] です。
影響	影響の値は、インシデント、問題、またはビジネスプロセスの変更の影響に対する指標を示しています。
アサイン先グループ	ユニバーサル要求に割り当てられたグループ
担当者	ユニバーサル要求に割り当てられたユーザー
解決策のレビューが必要 (Needs resolution review)	オンにすると、部門エージェントがプライマリチケットをクローズしても、ユニバーサル要求はクローズされません。ユニバーサル要求ステータスは [処理中] のままになり、ステータスの理由は [応答確認 **(Confirm response)]** に変更されます。これにより、要求者のユニバーサル要求をクローズする前に、プライマリチケットで提供された解決策を承認または却下するよう、階層 1 エージェント (ルーティングエージェント) に通知されます。
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
[メモ] セクション	
ウォッチリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー
作業メモリスト	作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー **注:** 管理者は、作業メモリスト用のメール通知を作成する必要があります。
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報
作業メモ	ユニバーサル要求の解決方法に関する情報、またはユニバーサル要求の解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は顧客に表示されません。
[クローズ情報] セクション	
クローズ済み	ユニバーサル要求がクローズされた日時

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クローズ担当者	要求をクローズしたエージェント
クローズメモ	ユニバーサル要求がクローズされた方法または理由

インタラクションレコードからのユニバーサル要求を作成する

インタラクションレコードを ユニバーサル要求 Agent Workspace からユニバーサル要求に変換します。

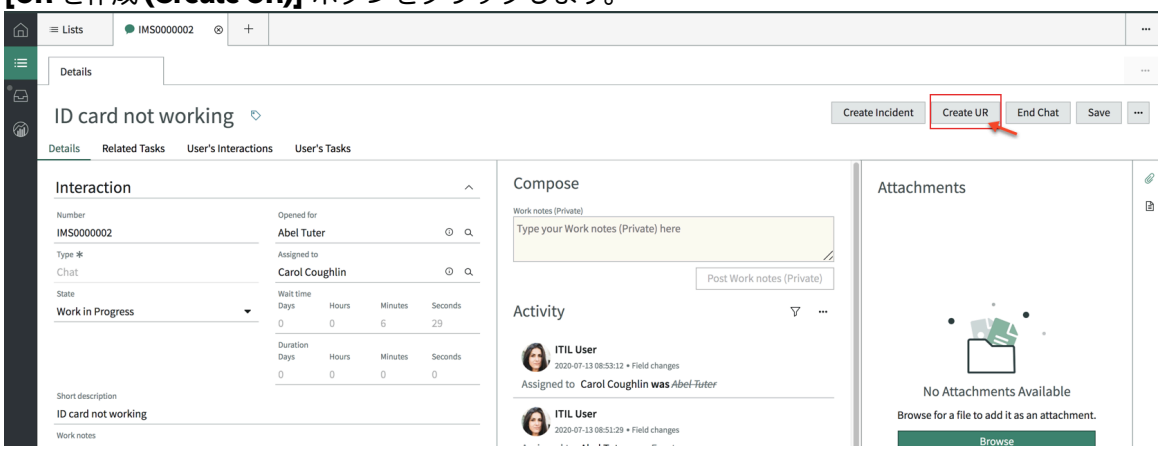
始める前に
必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin

このタスクについて
次のシナリオを考えます。ルーティングエージェントロールを持つ IT サービスデスクエージェントは要求に関する電話を受け取り、自分のメモを使用して新しいコールレコードまたはインタラクションレコードを作成します。レコードを確認した後、エージェントは要求が IT ではなく HR に属していることに気付きます。この場合、IT エージェントはインタラクションレコードからユニバーサルレコードを作成し、それを HR のアサイン先グループに割り当てることができます。

注:
ユニバーサル要求は、履行者がインタラクションレコードから部門チケットを作成するときに自動的に作成されません。これを取得するには、いくつかの手順を手動で実行する必要があります。詳細については、「他のチャネルを介して部門チケットのユニバーサル要求を自動的に作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 インタラクション > 自分のインタラクション.
3. ユニバーサル要求の作成元になるインタラクションレコードを開きます。
4. **[UR を作成 (Create UR)]** ボタンをクリックします。



5. [保存] をクリックします。

エージェントワークスペース でのユニバーサル要求のキャンセル

問題が既に解決されている場合、または要求が不要になった場合は、ユニバーサル要求のステータスを [キャンセル] に変更してその要求をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
アクティブまたはクローズ済みのプライマリチケットが添付されていない場合にのみ、ユニバーサル要求をキャンセルできます。また、UR のステータスは、[新規] または [処理中] のいずれかでなければなりません。UR がキャンセルされると、その要求に関連付けられたステークホルダーにメール通知が送信されます。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > **Open** (オープン).
3. オープンなユニバーサル要求のリストから、キャンセルする要求を選択します。
4. [ステータス] フィールドから [キャンセル] を選択します。

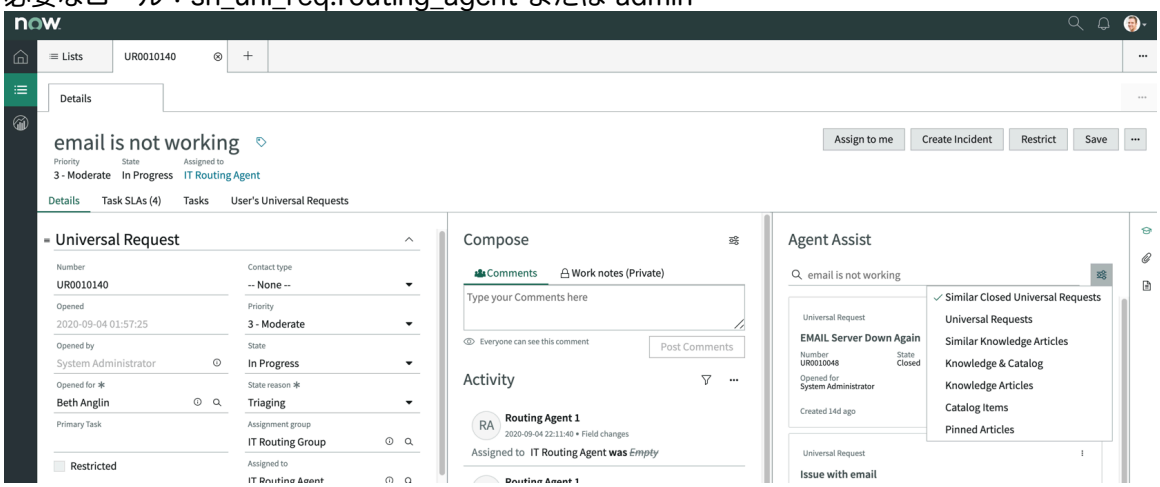
   注:
   [オープン対象者] のユーザーが要求をキャンセルしようとした場合は、キャンセルの理由を入力する必要があります。

5. [更新] をクリックします。

Agent Workspace でエージェント支援を使用する

エージェントワークスペース のエージェント支援機能を使用して、オープンの/クローズ済みの類似のユニバーサル要求、ナレッジ記事、カタログアイテム、および固定記事を検索します。

始める前に
必要なロール：sn_uni_req.routing_agent または admin



手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > **Open** (オープン).
3. リストからユニバーサル要求をクリックするか、要求を作成します。
4. [エージェント支援] で、設定アイコン ( ) をクリックし、リストからリソースを選択します。
   - 類似のクローズ済みユニバーサル要求 (Similar Closed Universal Request)：クローズされている類似のユニバーサル要求をすべて表示します。
   - Universal Request：使用可能な類似のユニバーサル要求をすべて表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

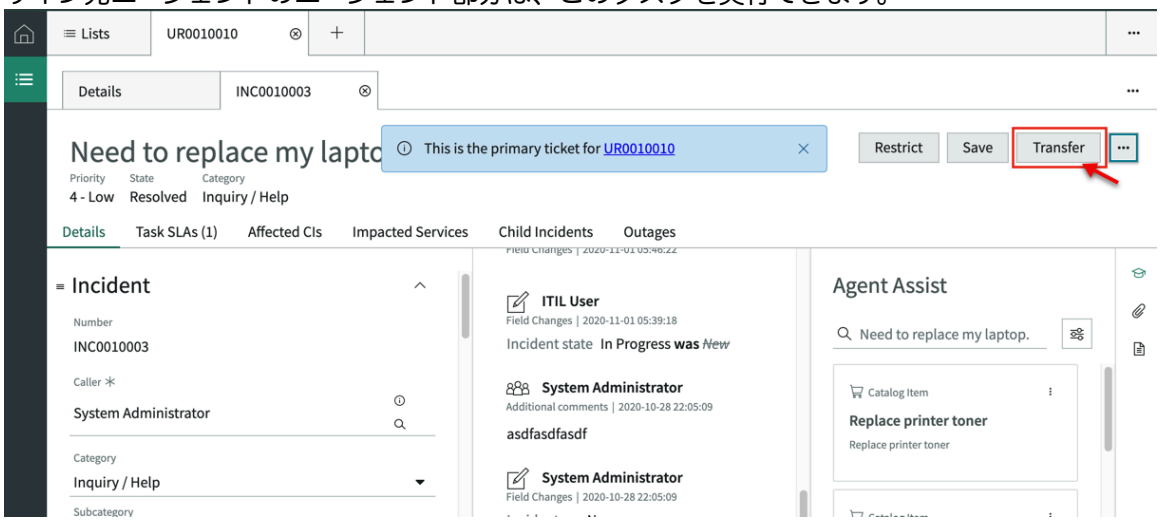
- ナレッジとカタログ (Knowledge and catalog)：関連するすべてのナレッジ記事およびカタログアイテムを表示します。
- ナレッジ記事：関連するすべてのナレッジ記事を表示します。
- カタログアイテム：関連するすべてのカタログアイテムを表示します。
- 固定記事 (Pinned articles)：関連するすべての固定記事を表示します。

エージェントワークスペース でのプライマリチケットの転送

プライマリチケットを解決あり/なしでユニバーサル要求、サービスセット (部門)、またはサービスに戻すことができます。

始める前に

必要なロール：特定のロールは必要ありません。プライマリチケットのアサイン先グループまたはアサイン先エージェントのエージェント部分は、このタスクを実行できます。



ルーティングエージェントは、プライマリチケットを解決してクローズするか、レビューまたはクローズするために UR または別の部門に戻すことができます。プライマリタスクが UR に戻されると、チケットはプライマリチケットではなくなり、ユニバーサル要求のプライマリチケットフィールドは空になります。

チケットを転送する場合、ルーティングエージェントは部門と部門内の特定のサービスを選択できます。転送先の部門またはサービスがわからない場合は、単に [確信がない (I'm not sure)] を選択できます。

チケットは次のいずれかの理由でユニバーサル要求に転送できます。

解決する転送 (Transfer with resolution)

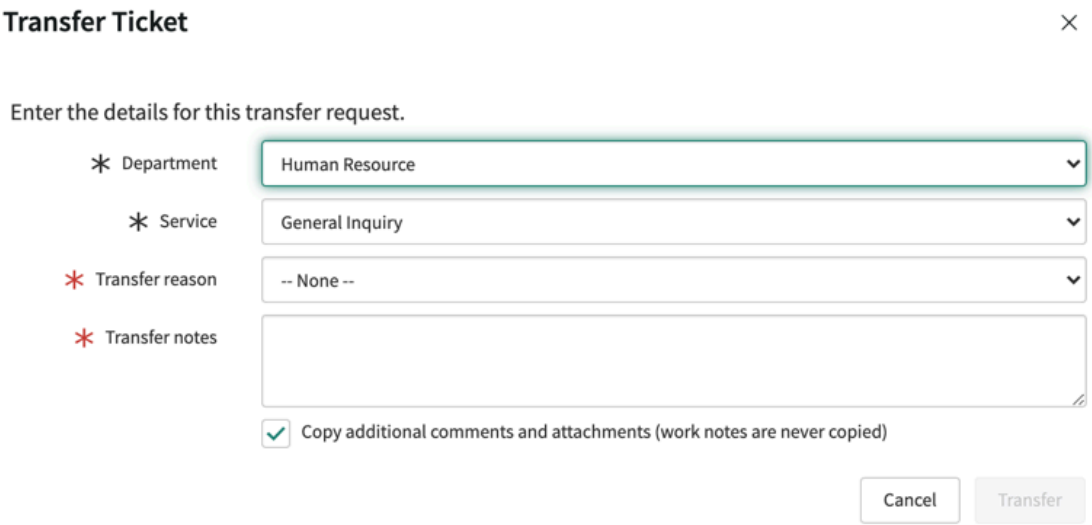
要求が解決し、UR、特定の部門またはサービスに戻されます。要求の実行に別の部門の支援が必要な場合、エージェントはこのオプションを選択できます。

解決しない転送 (Transfer without resolution)

要求が解決しない、または特定の部門に属しておらず、UR に戻されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[Universal Request プロパティ **(Universal Request properties)]** ページで *sn_uni_req.transfer_type* プロパティを設定して、プライマリチケット転送の処理方法を決定します。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. UR にルーティングするプライマリタスクを開きます。
3. [転送] をクリックします。
4. [チケットを転送 **(Transfer Ticket)]** ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

   注:
   転送タイプ構成に基づいて、特定のフィールドが表示されます。詳細については、「ユニバーサル要求のプロパティ」を参照してください。

   - 部門：リストから部門を選択します。
   - サービス：選択した部門の特定のサービスを選択します。
   - 転送理由：リストから理由を選択します。
   - 転送メモ：UR ルーティングエージェントに渡すプライマリチケットをルーティングするための簡単な説明。
   - 追加のコメントと添付ファイルをコピー：追加のコメントや添付ファイル付きのチケットを転送しない場合は、選択を解除します。デフォルトでは、すべての添付ファイルとコメントが転送されます。

     注:
     転送中に作業メモはコピーされません。

5. [転送] をクリックします。
   チケットは、転送と転送タイプ構成に基づいて転送されます。詳細については、「転送構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース でのユニバーサル要求のアクセス制限

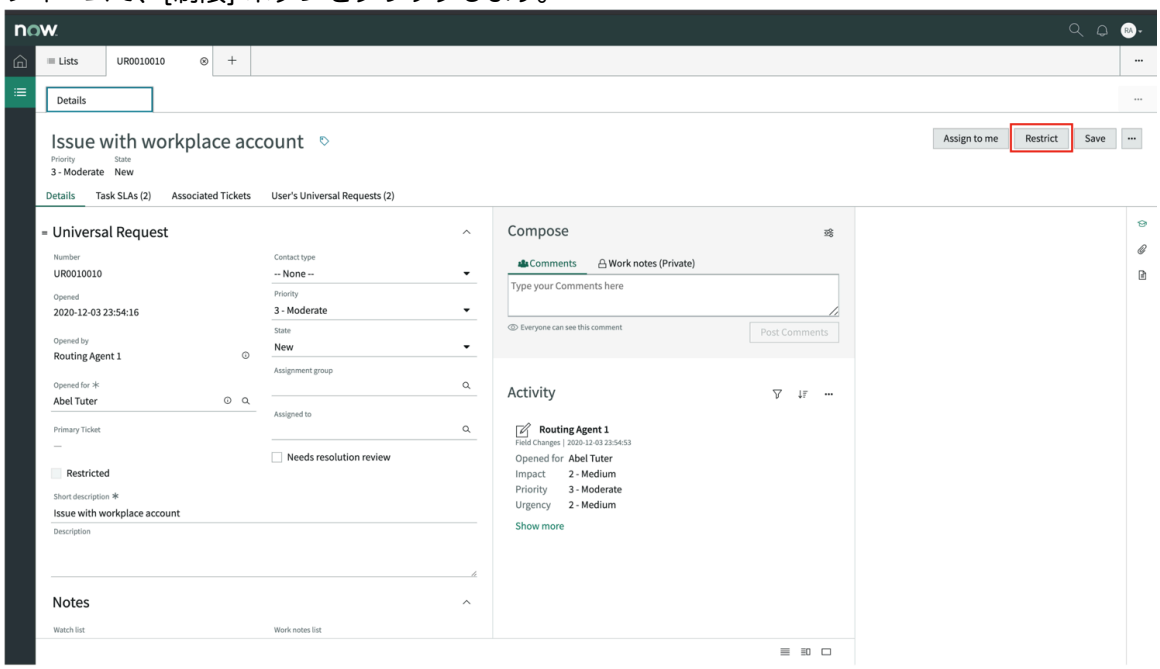
要求に機密情報が含まれていることを特定した場合は、ユニバーサル要求を制限付きとしてマークします。

始める前に

必要なロール：ルーティングエージェント、sn_uni_req.sensitiveinfo_agent、またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > **Open** (オープン).
3. 制限付きとしてマークするユニバーサル要求に移動します。
4. フォームで、[制限] ボタンをクリックします。



制限付きフィールドは非表示であり、このフォームは確認目的でのみ表示されます。

> **注:**
> 要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

エージェントワークスペース でユニバーサル要求を無制限としてマーク

要求に機密情報がないことがわかった場合は、制限付きユニバーサル要求の制限を解除できます。

始める前に

必要なロール：sn_uni_req.sensitiveinfo_agent またはサービス固有のアサイン先グループメンバー

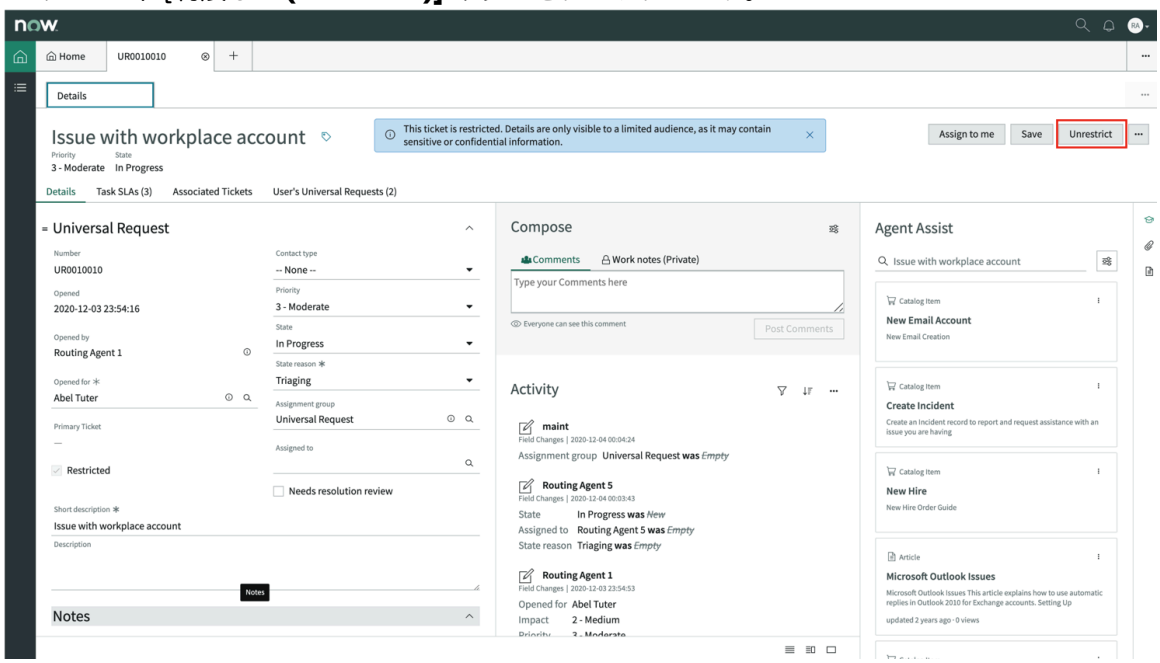
手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > **Open** (オープン).
3. 制限なしとしてマークするユニバーサル要求に移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. フォームで、[制限なし **(Unrestrict)]** ボタンをクリックします。



非表示の制限付きフィールドが表示され、すべてのエージェントがコンテンツを表示できるようになります。

> **注:**
> 要求を無制限としてマークするには、アクセスロールを持つエージェントのみが変更できます。

ユニバーサルタスク

ServiceNow ユニバーサルタスク アプリケーションは、チケットを解決するために、エージェントがそのチケットを送信した従業員からの追加情報を要求したり、従業員にアクティビティを遂行するよう作業を課したりできるようにするタスクフレームワークです。

次の例を考えてみましょう。従業員のアディティがラップトップを紛失し、代わりのラップトップを依頼しました。このインシデントを担当しているエージェントのダンは、インシデントの解決を続行するために、アディティからの紛失レポートが必要です。ダンは、アクティビティストリームを使用して紛失レポートを要求できますが、その場合、ダンに多くの作業が追加されます。アクティビティストリームを使用してレポートを取得することで、ダンはインシデントをクローズし、ラップトップの新しい要求をオープンする必要があります。このプロセスでは、ダンとアディティの両方のエクスペリエンスにまとまりがありません。

ユニバーサルタスク を使用すると、ダンはインシデント内から紛失レポートをアップロードするようにアディティに作業を課すことができます。レポートを受け取ると、ダンは同じインシデントのカタログアイテムの送信タスクを使用して新しいラップトップを注文するように、アディティに作業を課すことができます。

従業員エクスペリエンスの向上

アクティビティストリームは、エージェントと従業員にとってわかりにくい場合がありますが、ユニバーサルタスクにより、エージェントと従業員の両方がチケット解決プロセス全体にわたってすべてのアクションアイテムと各アイテムのステータスを認識する、ガイド付きタスクエクスペリエンスが保証されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス全体にわたる従業員エクスペリエンスの標準化

タスクテーブルを拡張する任意のチケットタイプに対してユニバーサルタスクを構成すると、チケットタイプやサービスタイプに関係なく、従業員に一貫性のあるエクスペリエンスを実現できます。

履行効率の向上

事前定義されたタスクタイプにより、エージェントは従業員に迅速に作業を課し、最も効率的な方法でチケットを履行するために必要な情報を取得できます。ユニバーサルタスクの期日により、エージェントは従業員と履行責任を共有できます。

探索	構成
従業員、エージェント、およびマネージャーがユニバーサルタスクを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法

普遍的なタスクに取り組みます。

参照

フィールド、テーブル、プロパティなどのコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

ユニバーサルタスク の詳細

ServiceNow ユニバーサルタスクアプリケーションを使用して、エージェントは従業員のタスクを作成できます。エージェントは、追加情報を求めたり、親チケットまたは要求を解決するアクションを要求できます。

ユニバーサルタスク には、エージェントが使用するために事前定義されたタスクが用意されています。[ユニバーサルタスク] では、次のことができます。

- タスクテーブルを拡張する任意のチケットタイプから従業員タスクを作成します。
- 部門がドメイン固有のユースケースを解決するタスクを設定できるようにします。
- 一般的に使用されるタスクフォームのテンプレートを部門が作成できるようにします。
- 注意が必要なタスクについて従業員に通知します。
- 従業員が標準的なユニバーサルタスクポータルウィジェットと Now Mobile アプリを使用して、タスクを完了できるようにします。

要求者エクスペリエンス

ユニバーサルタスクを使用すると、従業員は、同じ要求内でアサインされた完了する必要があるタスクを表示できます。従業員は、作成されたタスク内のエージェントとやり取りすることもできます。たとえば、ある従業員がラップトップのユニバーサル要求を作成します。この要求にアサインされたエージェントは、カタログ要求を送信してラップトップを注文するタスクを従業員に割り当てることができます。従業員は、従業員サービスセンター (ESC) の **[To-Do]** タブでタスクを表示できます。「標準チケットページへの [タスク] タブの追加」に示すように各サービスでタブが構成されている

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場合、従業員は、従業員サービスセンター (ESC) とサービスポータルの [要求] ページにおいて個々の要求の下の [タスク] タブでタスクを表示することもできます。

エージェントエクスペリエンス

エージェントは、従業員のアクションに関するインサイトを得て、必要に応じて従業員にタスクを割り当てることができます。エージェントは、単一の要求に対して複数のタスクを作成し、チケットに対して作成されたすべてのユニバーサルタスクを [関連リスト] セクションで表示できます。

利用可能なタスクタイプの詳細については、「ユニバーサルタスク types」を参照してください。

ユニバーサルタスク **types**

ユニバーサルタスクアプリケーションのタスクタイプによって、エージェントは事前定義されたタスクを従業員にアサインできます。この事前定義されたタスクを使用すると、エージェントはより迅速かつ効率的に従業員に作業を課すことができます。組織でエージェントが利用できるようにするタスクタイプを決定できます。

自分の組織で次のタスクタイプを利用できるようにすることができます。

- カタログアイテムの送信：エージェントはカタログアイテムを送信する作業を従業員に課すことができます。
- ドキュメントのアップロード：エージェントは、要求の履行に必要となる可能性があるドキュメントをアップロードする作業を従業員に課すことができます。
- チェックリスト：エージェントは、従業員が完了する必要があるタスクのチェックリストを作成できます。
- 従業員入力を収集：エージェントは、追加のケースレコードを作成したり、既存のテーブルに新しいフィールドを追加したりすることなく、従業員から情報を収集できます。
- 完了時にマーク：エージェントは、実行手順を含むタスクをリッチテキスト形式の説明としてアサインすることができます。従業員は、[完了としてマーク] ボタンをクリックすることで、タスクが完了したことを示すことができます。

ユニバーサルタスク データモデル

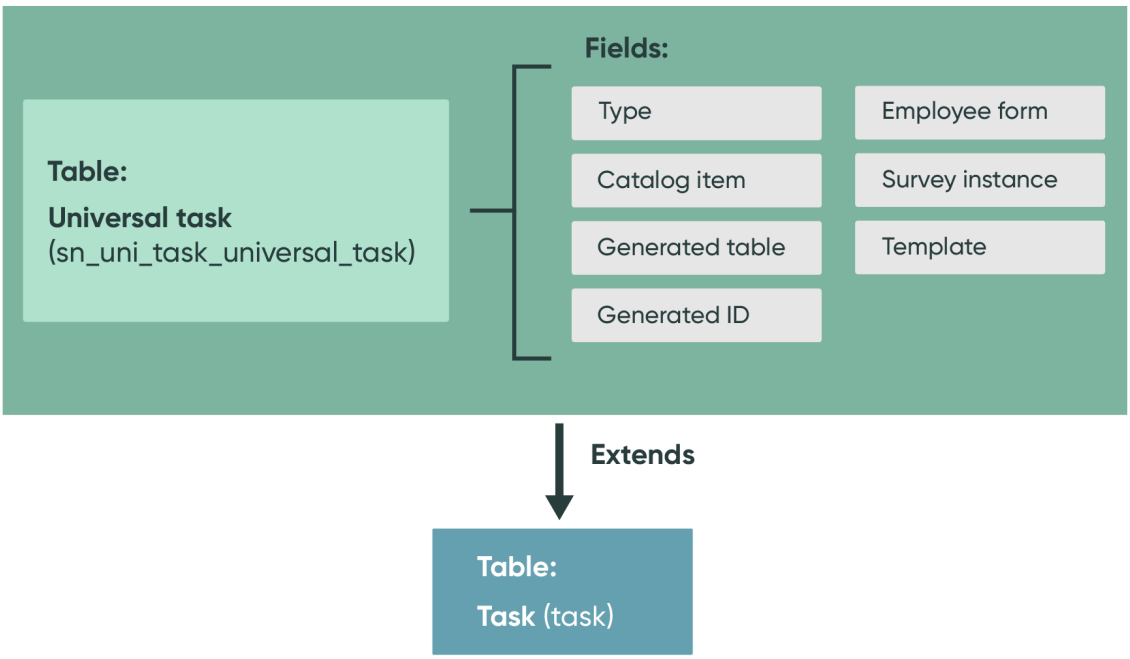
ユニバーサルタスクは、組織の任意の部門のチケットシステムに追加できるタスクフレームワークです。ユニバーサルタスク データモデルは、タスクフレームワークとそのカスタマイズについて説明します。

ユニバーサルタスクは、ユニバーサル要求、インシデント、HR ケース、または法務に関する事項など、任意の部門またはサービスに対して作成できます。また、1 つの要求に複数のユニバーサルタスクをアサインできます。

次の図は、ユニバーサルタスクデータモデルの概要を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユニバーサルタスク データモデルは、次のテーブルの組み合わせを使用してデータを保存します。

- Now Platform テーブル
- ユニバーサルタスクアプリケーションに含まれているテーブル。

ユニバーサルタスクアプリケーションによってインストールされるテーブルおよびコンポーネントについては、「ユニバーサルタスク とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task] テーブルは、タスク [task] テーブルを拡張して次を含めます。

- 現在のレコードのタスクタイプ ([ドキュメントのアップロード] など)。
- タスクがタイプ [カタログアイテムの送信] の場合のカタログアイテム。
- 要求されたカタログアイテムを含むテーブル名を格納する、生成されたテーブル。
- 要求されたカタログアイテムの sys_id である、生成された ID。

> **注:**
> カタログアイテム、生成されたテーブル、および生成された ID は、[カタログアイテムの送信] タスクタイプにのみ適用されます。

- [従業員入力を収集] タスクタイプの情報を要求するために使用される従業員フォーム。
- [従業員入力を収集] タスクタイプの従業員フォームのインスタンス ID を格納するサーベイインスタンス。
- ユニバーサルタスク [universal-task] フォームに自動入力するために使用するタスクテンプレート (存在する場合)。

タスク [task] テーブル内の [ステータス] フィールドと [優先度] フィールドの値は、ユニバーサルタスク に対して変更されています。ユニバーサルタスク の有効なステータスは次のとおりです。

- 1：新規 (ドラフトステータス)。このステータスのタスクはエージェントにのみ表示されます。
- 2：対応中。このステータスのタスクは、従業員にアサインされ、従業員に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 3：完了。従業員がタスクを完了すると、そのタスクは完了ステータスに移行します。
- 4：キャンセル。このステータスのタスクは、タスクが完了する前にエージェントによってキャンセルできます。

ユニバーサルタスク の有効な値は次のとおりです。

- 1：重大。緊急または時間的制約のあるタスクに対する最高優先度
- 2：高。重要だが緊急ではないタスク
- 3：中。完了する必要があるタスク。
- 4：低。オプションのタスク

ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task] テーブルはデータ分離に従います。

ユニバーサルタスク 構成テーブル

ユニバーサルタスク 構成テーブルは、次の詳細を識別するように設定されています。

- ユニバーサルタスクを使用する、親テーブルまたは部門固有のテーブル。たとえば、ユニバーサルタスクが HR ケースに関連付けられている場合、その HR ケーステーブルが親テーブルになります。ユニバーサルタスクは、そのタスクテーブルの拡張であるテーブルでのみ作成できます。
- エージェントが要求者に作業を課すために使用できるタスクタイプ。詳細については、「ユニバーサルタスク types」を参照してください。
- 親テーブルの [要求者] フィールドを指す [デフォルト担当者 **(Default Assigned to)]** フィールド。タスクの作成時に [担当者] フィールドにアサイニーを自動入力するには、[デフォルト担当者] フィールドを構成します。

詳細については、「サービスに対する ユニバーサルタスク の構成」を参照してください。

特定のタスクタイプには、追加の構成テーブルが含まれている場合があります。たとえば、[カタログアイテムの送信] タスクタイプの場合、カタログタスクの構成 [sn_uni_task_catalog_task_config] テーブルによって、エージェントが利用できるカタログアイテムに適用するフィルターが決定されます。詳細については、「サービスに対するカタログアイテムの構成」を参照してください。

ユニバーサルタスク構成 [sn_uni_task_config] テーブルとカタログタスク構成 [sn_uni_task_catalog_task_config] テーブルは、プロセス分離に従います。

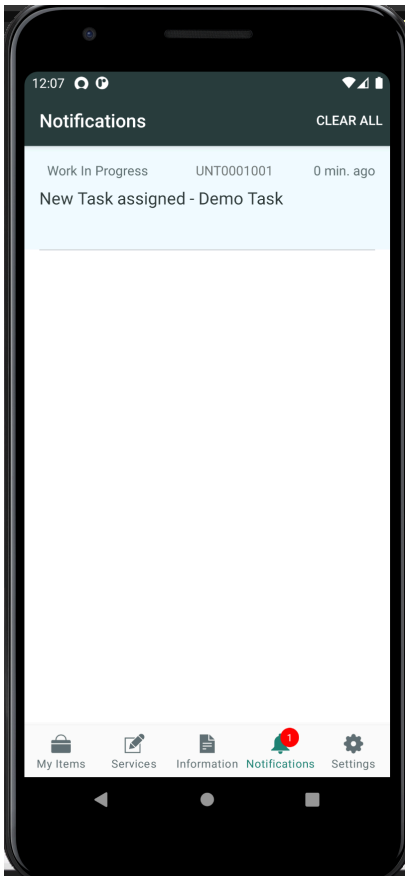
ユニバーサルタスク 入力 **Now Mobile**

Now Mobile アプリケーションを使用すると、自分にアサインされたユニバーサルタスクをモバイルデバイスからリアルタイムで完了できます。

モバイルデバイスから、ユニバーサルタスクの更新に関する通知を取得したり、新しいタスクが自分にアサインされたときに認識したり、自分のタスクの 1 つに追加された新しいコメントを表示したりできます。

自動翻訳

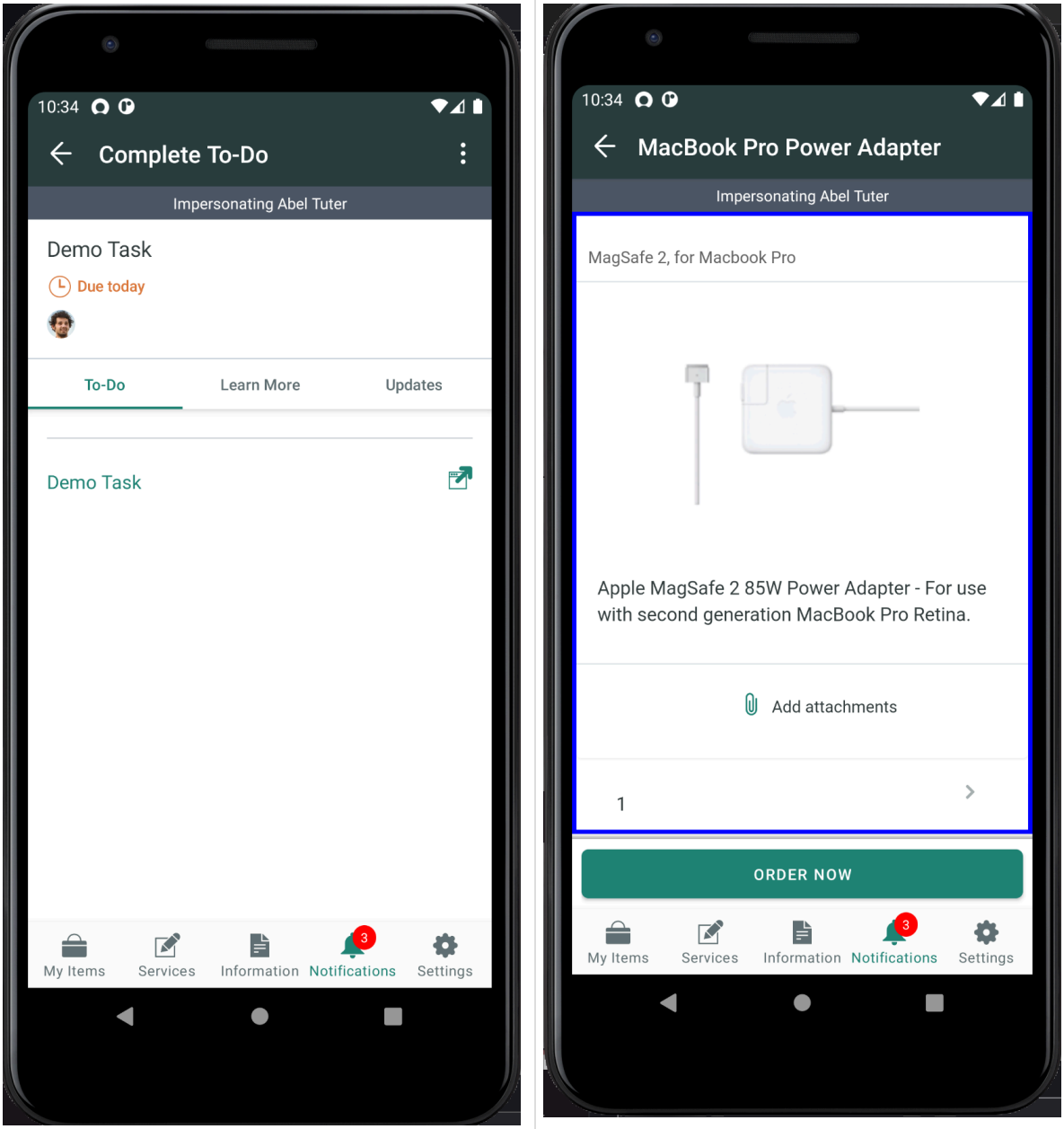
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[To Do] タブで、自分にアサインされたユニバーサルタスクを表示して完了します。詳細な手順については、「Now Mobile を使用した ユニバーサルタスク の表示と更新」を参照してください。

自動翻訳

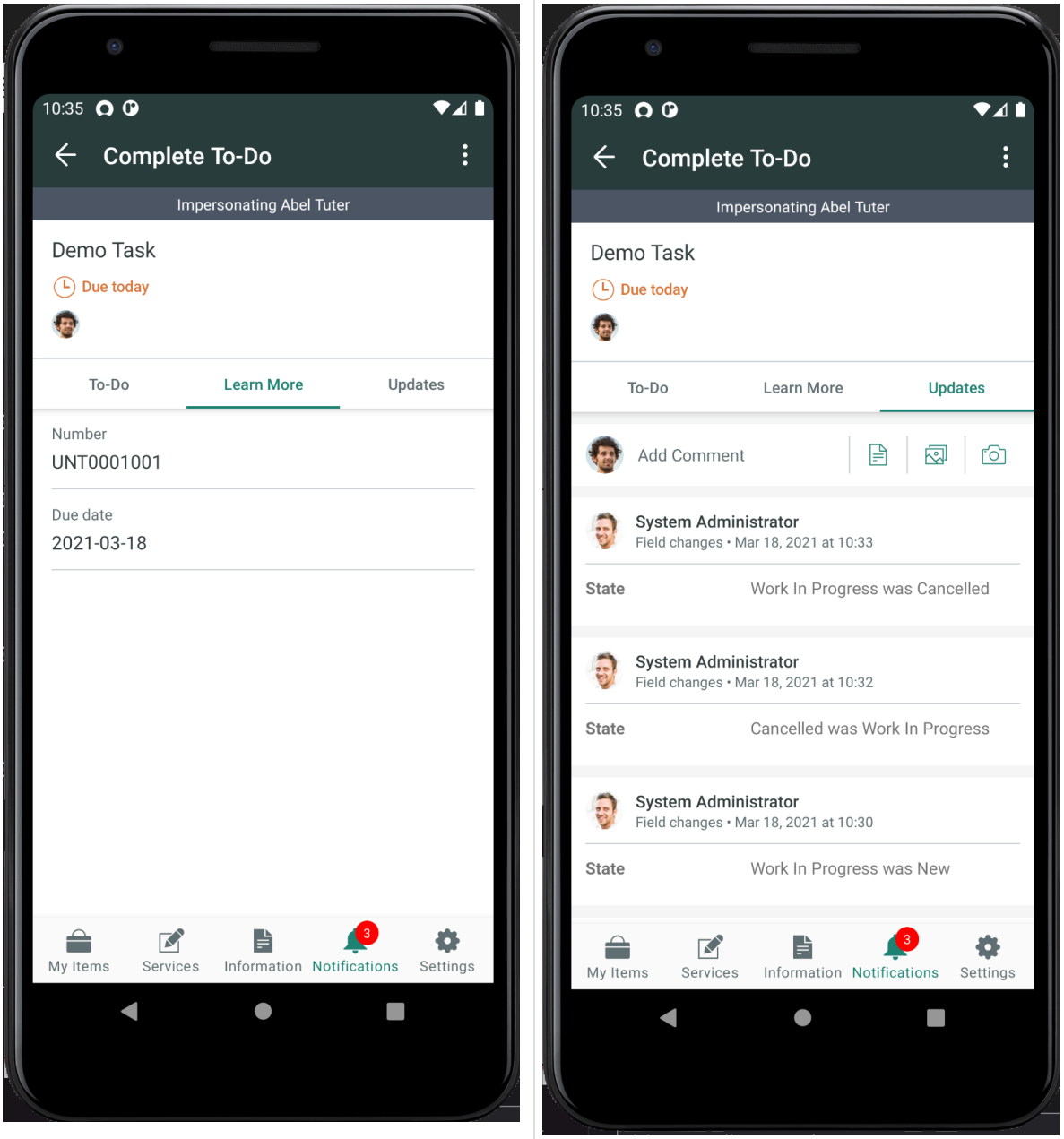
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[詳細] タブでタスクの詳細を見つけることで、ユニバーサルタスクのアクティビティに関する最新情報を入手できます。[更新] タブで、タスクに関するコメントを追加したり、画像やドキュメントを添付ファイルとして追加したりできます。 アイコンを使用して、仮想エージェントとのチャット会話を開始することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ユニバーサルタスク のセットアップと構成

要求を履行するためにエージェントが従業員にタスクをアサインできるようにする前に、ユニバーサルタスクアプリケーションをセットアップおよび構成する必要があります。

ユニバーサルタスク のインストール

admin ロールをお持ちであれば、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow　Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
必要なロールとテーブルは ユニバーサルタスク とともにインストールされます。グローバルスコープで glide.enforce_security_scope.sn_uni_task プロパティが true に設定されていることを確認します。

詳細については、「ユニバーサルタスク とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、ユニバーサルタスク アプリケーション (sn_uni_task) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、ユニバーサルタスク をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

ユニバーサルタスク とともにインストールされるコンポーネント

ユニバーサルタスク アプリケーションが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロール、ジョブスケジュールなど) がインストールされます。

この機能ではデモデータを利用できます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
管理者 [sn_uni_task.admin]	ユニバーサルタスクアプリケーションを表示および構成します	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ロール タイトル [名前]	説明	ロールを含む
レポートビュー [sn_uni_task.report_view]	ユニバーサルタスクレポートにアクセスして表示します	なし
従業員フォーム管理者 [sn_uni_task.emp_form_admin]	従業員フォームを作成して管理します	survey_admin
従業員フォーム作成者 [sn_uni_task.emp_form_creator]	従業員フォームを作成して変更します	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	ユニバーサルタスクテンプレートを作成して管理します	なし

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ユニバーサルタスク [sn_uni_task_universal_task]	部門固有のテーブルのユニバーサルタスクレコードの詳細を保存します。
ユニバーサルタスク構成 [sn_uni_task_config]	各部門固有のテーブルのタスクタイプのリストを保存します。
カタログタスク構成 [sn_uni_task_catalog_task_config]	部門固有のテーブルのカタログアイテムの詳細を保存します。
ベースタスク構成 [sn_uni_task_base_task_config]	すべてのタスクタイプの構成テーブルのベーステーブルとして機能します。
従業員フォーム [sn_uni_task_employee_form]	[従業員入力を収集] タスクタイプ用に作成された従業員フォームレコードを保存します。
従業員入力タスク構成 [sn_uni_task_emp_input_task_config]	各部門固有のテーブルの入力完了した従業員フォームの回答を表示できるロールを保存します。
ユニバーサルタスクテンプレート [sn_uni_task_template]	ユニバーサルタスクフォームに適用できる事前定義されたフィールド値を持つユニバーサルタスクテンプレートを保存します。
ユニバーサルタスク動的テンプレートマッピング [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	ユニバーサルタスクフィールドと親テーブルフィールドの間の動的テンプレートマッピングを保存します。

ユニバーサルタスク に対するサービスの構成

ユニバーサルタスクアプリケーションの UI アクションと関連リストを構成して、サービスのユニバーサルタスクを表示および作成できるようにします。サービスは、IT、HR、法務など、組織内のさまざまな部門です。

ユニバーサルタスク **admin** ロールのアサイン

sn_uni_task.admin ロールをアプリケーション管理者にアサインして、ユニバーサルタスクを統合および構成できるようにします。ロールは、機能やデータへのアクセス権を制御します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

このタスクについて
ロールを個々のユーザーまたはグループにアサインできます。グループにロールを適用すると、そのグループのメンバーがそうしたロールを継承します。

特定のユーザーに sn_uni_task.admin ロールを割り当てるには、ログインしたユーザーにも sn_uni_task.admin ロールが必要です。デフォルトでは、admin ロールには sn_uni_task.admin ロールが含まれています。管理者は、それぞれのサービスのユニバーサルタスク構成を処理する他のエージェントに、sn_uni_task.admin ロールを割り当てることができます。

手順

1. 移動先 すべて > ユーザー管理 > グループ.
2. sn_uni_task.admin ロールをアサインするグループを開きます。
3. [ロール] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. [コレクション] リストで、**[sn_uni_task.admin]** を選択します。
5. [追加] をクリックします。
6. [保存] をクリックします。

システムのプロパティ [sys_properties] テーブルの *sn_uni_task.min_admin_count* プロパティにより、アプリケーションを管理するために、常に最小数のスコープ対象管理者がアクティブになります。ユニバーサルタスク の場合、スコープ対象管理者の最小数はデフォルトで 2 に設定されています。このプロパティを変更して、最小数を増やすことができます。

注:
sn_uni_task.admin ロールを持つエージェントが少なくとも 2 人いることを確認します。このロールを 1 人のエージェントにのみアサインした場合、そのエージェントが非アクティブ化されると、ユニバーサルタスク管理者の職務を遂行できるエージェントがいなくなります。

ユニバーサルタスク を使用したサービスに対する **UI** アクションの作成

エージェントがユニバーサルタスクを作成できるように、サービスに対する UI アクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

ui_action_admin ロールを持つ管理者とユーザーは、UI アクションを定義できます。UI アクションは、Now Platform フォームと エージェントワークスペース フォームの両方に対して構成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > **UI** アクション.
2. [UI アクション] リストで、[新規] をクリックします。
3. UI アクションの名前を入力します。
   たとえば、「タスクをアサイン」という名前を入力します。
4. ユニバーサルタスク が構成されるサービス固有のテーブルを選択します。
   たとえば、ユニバーサルタスクフォームビューまたはワークスペースに [タスクをアサイン] UI アクションを配置するには、Universal Request [universal_request] テーブルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
新しい UI アクションの場合は、適切なサービステーブルを選択してください。

5. オプション: [レコード作成時に表示] チェックボックスをオフにします。
[レコード作成時に表示] チェックボックスがオンのままの場合、メインチケットを作成中の場合でも、タスクを作成するための UI アクションが表示されます。
6. [フォームボタン] チェックボックスをオンにします。
7. [スクリプト] フィールドに、次のスクリプトを入力します。

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

8. [ワークスペース] タブで [ワークスペースフォームボタン] チェックボックスをオンにします。
9. フォームのフィールドに入力します。
フィールドと説明の詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。
10. [送信] をクリックします。

ユニバーサルタスク 関連リストの追加

ユニバーサルタスク 関連リストを Now Platform と エージェントワークスペース の両方のサービス固有のフォームに追加して、エージェントが要求のユニバーサルタスクを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

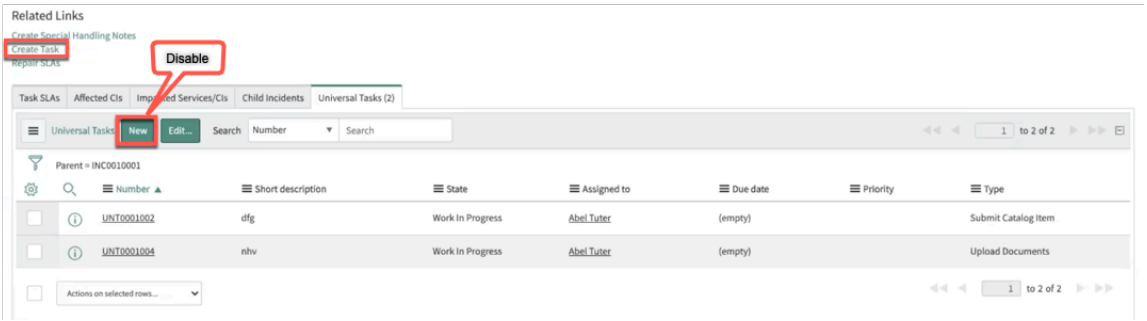
手順

1. 関連リストを追加する必要があるテーブルに移動します。
2. サービス固有のフォームを開きます。
3. 他のアクションのコンテキストメニューを右クリックします。
4. 移動先 構成 > 関連リスト.
5. フォームで、**[Universal Task] >** [親] を選択します。
6. ビュー名を選択します。
   - デフォルトビュー：Now Platform フォームにユニバーサルタスクの関連リストを追加します。
   - ワークスペース：エージェントワークスペース フォームにユニバーサルタスクの関連リストを追加します。
7. [保存] をクリックします。

注:
アクセス制御リスト (ACL) の制限により、タスクの作成中に [新規] ボタンが機能しない場合があります。関連リストで [新規] ボタンを非表示にし、UI アクションを使用してユニバーサルタスクを作成することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



関連リストの追加の詳細については、「関連リスト」を参照してください。

標準チケットページへの [タスク] タブの追加

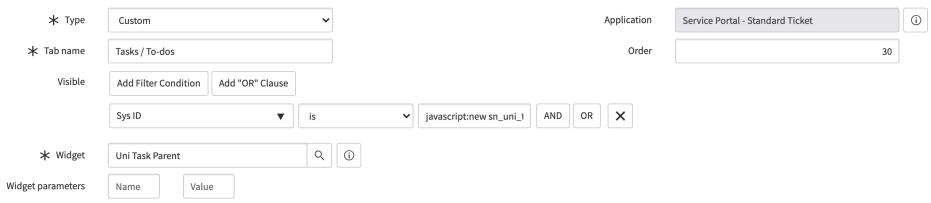
標準チケットページに [タスク] タブを追加して、従業員がエージェントによってアサインされたタスクを表示できるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. サービス固有のテーブルをクリックして開きます。
3. [タブの構成 (Tabs Configurations)] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. タブ構成フォームの [タイプ] フィールドで、[カスタム] を選択します。
5. タブ名を入力します。
   例：タスク/To-Do
6. 適切なフィルター条件を追加して、タブの表示を制御します。
   たとえば、**[Sys ID]** を [javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)] に設定すると、従業員にタスクがアサインされている場合にのみ [タスク] タブが表示されます。



7. [ウィジェット] フィールドにウィジェットを追加します。

   注:
   ユニバーサルタスクの親は、標準チケットに **[Universal Task]** タブを追加するために使用できるデフォルトのウィジェットです。

8. [送信] をクリックします。

ユニバーサルタスクのエージェント基準の定義

エージェントがユニバーサルタスクの親テーブルにアクセスできるように、エージェントの基準を定義します。デフォルトの基準では、エージェントに親テーブルへの書き込みアクセス権が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
拡張ポイントを使用することで、エージェントがユニバーサルタスクエージェントとして認定される条件をさらに追加できます。この拡張ポイントが実装されていない場合、親テーブルへの書き込みアクセス権を持つエージェントは、デフォルトで親テーブルの UT エージェントとして扱われます。

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. [API 名] 列で、 `sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess` を検索します。
3. サービスに対するエージェント基準を定義する拡張ポイントスクリプトを作成するには、関連リンクで [実装を作成] をクリックします。
   拡張ポイントの詳細については、「」を参照してください。
4. 親テーブルにアクセスできるようにエージェントの基準を指定します。
   たとえば、エージェントが親テーブルへの書き込みアクセス権を持っているだけでなく、特定のアサイン先グループに属していることを確認したい場合があります。

サービスに対する ユニバーサルタスク の構成

サービスに対して ユニバーサルタスク アプリケーションを設定し、タスクを作成して従業員にアサインできるようにします。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Universal Task** > 管理 > ユニバーサルタスク構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「ユニバーサルタスク 構成フォーム」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

サービスに対するカタログアイテムの構成

サービスに対する [カタログアイテムの送信] タスクに表示するカタログアイテムをフィルタリングします。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

このタスクについて
フィルターを追加して、ユーザーが使用できるカタログアイテムを管理できます。たとえば、一部のカタログアイテムは、要求の場所やサービスタイプに基づいて制限される場合があります。

手順

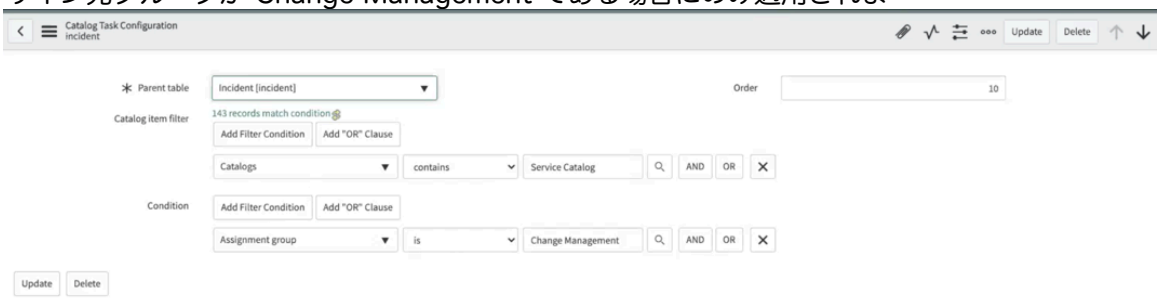
1. 移動先 すべて > **Universal Task** > 管理 > カタログタスクの構成.
2. [新規] をクリックします。
3. サービス固有のテーブルを親テーブルとして選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> [カタログアイテムの送信] タスクタイプのユニバーサルタスクに対して構成されたサービス固有のテーブルのみを選択できます。

4. [カタログアイテムの送信] タスクに表示するアイテムをフィルタリングするために、[カタログアイテムフィルター] フィールドを追加します。
5. [順番] の値を入力します。
6. カタログアイテムの親テーブルの条件 (存在する場合) を追加します。
   たとえば、次の構成では、カタログアイテムフィルターは親テーブル [incident] のアサイン先グループが Change Management である場合にのみ適用されます。



   複数の条件を作成して、カタログアイテムを設定できます。順番の値が小さい条件は大きい値よりも優先されます。

7. [送信] をクリックします。

従業員フォームを表示するためのロールの構成

エージェントが完了したユニバーサルタスク従業員フォームで従業員の回答を表示できるように、ロールを構成します。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.admin

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > 管理 > 従業員入力タスク構成.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「従業員入力タスク構成フォーム」を参照してください。
4. [親テーブル] フィールドで、親テーブルを選択します。

> **注:**
> ユニバーサルタスクに対して構成されているテーブルのみを選択できます。

5. [応答表示ロール **(Response view roles)**] フィールドで、エージェントのロールを選択します。
6. [条件スクリプト] フィールドに、条件スクリプトがあれば追加します。
7. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクに対する拡張ポイントの構成

ユニバーサルタスクがキャンセル、完了、またはクローズされたときに、サービスのカスタムロジックを実行するスクリプト化された拡張ポイント (childTaskCancelled、childTaskCompleted、childTasksClosed) の実装を提供します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムの拡張点 > スクリプト化済みの拡張点.
2. sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents を検索します。
3. サービス固有の拡張ポイントスクリプトを作成するために、関連リストで [実装を作成] をクリックします。
   詳細については、「拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する」を参照してください。
4. [更新] をクリックします。

Now Mobile での要求に対するユニバーサルタスクの表示

Now Mobile で [タスク] タブを構成するだけで、特定の要求にアサインされたすべてのユニバーサルタスクを表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションパネルに「sys_sg_form_segment.list」と入力します。
2. [フォーム画面セグメント] ページで、[新規] をクリックします。
3. サービス固有の [自分の要求] フォーム画面を選択します。
   サービス固有の [自分の要求] フォーム画面を見つけるには、 [自分の要求] フォーム画面を選択してレコードをプレビューします。
4. [埋め込み画面] フィールドで [タスク] を選択します。
5. [順序] フィールドに、タブの表示順序を示す番号を入力します。
6. [更新] をクリックします。

ユニバーサルタスクフォームのテンプレートバーの非表示

ユニバーサルタスクテンプレートが含まれていないため、ユニバーサルタスクフォームのテンプレートバーを非表示にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションパネルで、「sys_properties_list.do」と入力します。
2. [システムのプロパティ] ページで、[新規] をクリックします。

> **注:**
> アプリケーションがグローバルスコープになっていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フォームのフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	値
名前	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
タイプ	True | False
値	false

4. [送信] をクリックします。
5. インスタンスのキャッシュをクリアするには、ブラウザーで「<server_url/cache.do>」と入力します。

管理者ロールからのユニバーサルタスク管理者ロールの削除

管理者ロールから sn_uni_task.admin ロールを削除して、デフォルトの管理者ロールを持つユーザーがすべてのユニバーサルタスクテーブルを表示できないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、システム管理者にも sn_uni_task.admin ロールが含まれており、ユニバーサルタスク情報にアクセスできます。アプリケーションを保護するには、管理者ロールから sn_uni_task.admin ロールを削除します。これによって、デフォルトの管理者ロールを持つユーザーがすべてのユニバーサルタスク情報を表示できなくなります。

注:
管理者ロールから sn_uni_task.admin ロールを削除する前に、ユニバーサルタスクの設定が完了していることを確認してください。

手順

1. 管理者としてログインします。
2. 移動先 ユーザー管理 > ロール.
3. [管理者] を選択します。
4. [包含するロール] タブで、[編集] をクリックします。

注:
[編集] ボタンが表示されない場合は、アプリケーションスコープを [グローバル] に変更します。

5. [包含するロールのリスト] 列で、**[sn_uni_task.admin]** を強調表示して [コレクション] 列に移動します。
6. [保存] をクリックします。

ユニバーサルタスク通知用のメール通知レイアウト

ユニバーサルタスクアプリケーション (sn_uni_task) に付属するメール通知レイアウトとテンプレートを使用して、メール通知を配信します。メール通知にレイアウトを適用してルックアンドフィールを高め、ブランド化された通知を配信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の表に、ユニバーサルタスクに付属するメール通知を示します。メール本文を変更するか、デフォルトのバージョンを維持するかを選択できます。

ユニバーサルタスクのメール通知

通知の名称	使用目的	受信者が識別されるフィールド
子ユニバーサルタスクがクローズされました (Universal Child Tasks Closed)	親のすべての子ユニバーサルタスクがクローズされたときにメール通知を送信します。	親の [アサイン先] フィールド
ユニバーサルタスクがアサイン先にアサインされました (Universal Task Assignment For Assigned To)	タスクがアサインされ、アサイニーが変更されたかステータスが [対応中] に変更されたときに、メール通知を送信します。	アサイン先、ウォッチリスト
ユニバーサルタスクがグループにアサインされました (Universal Task Assignment For Group)	タスクがグループにアサインされ、グループが変更されたかステータスが [対応中] に変更されたときに、メール通知を送信します。	アサイン先グループ、ウォッチリスト
ユニバーサルタスクがキャンセルされました (Universal Task Cancelled)	タスクがキャンセルされたときにメール通知を送信します。	作成者、親の [アサイン先] フィールド
アサイン先のユニバーサルタスクがキャンセルされました (Universal Task Cancelled For Assigned To)		アサイン先、ウォッチリスト
グループのユニバーサルタスクがキャンセルされました (Universal Task Cancelled For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト
アサイン先のユニバーサルタスクが変更されました (Universal Task Changed For Assigned To)	タスクタイプ、簡単な説明、または説明が更新されたときにメール通知を送信します。	アサイン先、ウォッチリスト
グループのユニバーサルタスクが変更されました (Universal Task Changed For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト
アサイン先のユニバーサルタスクにコメントが追加されました (Universal Task Commented For Assigned To)	タスクに新しいコメントが追加されたときにメール通知を送信します。	アサイン先、ウォッチリスト、作成者、親の [アサイン先] フィールド
グループのユニバーサルタスクにコメントが追加されました (Universal Task Commented For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト、作成者、親の [アサイン先] フィールド
ユニバーサルタスクが完了しました (Universal Task Completed)	タスクが完了したときにメール通知を送信します。	作成者、親の [アサイン先] フィールド
アサイン先のユニバーサルタスクが完了しました		アサイン先、ウォッチリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクのメール通知 (続く)

通知の名称	使用目的	受信者が識別されるフィールド
(Universal Task Completed For Assigned To)		
グループのユニバーサルタスクが完了しました (Universal Task Completed For Group)		アサイン先グループ、ウォッチリスト

重要:
これらのメール通知は、ユニバーサルタスク の新規ユーザーに対して自動的に設定されます。

の以前のリリースSan Diegoの既存のユーザーのユニバーサルタスク場合は、 から Employee Experience Foundation プラグインServiceNow Storeをアップグレード従業員センターまたは従業員センタープロインストールして、これらのメール通知の使用を開始します。

ドメイン分離と ユニバーサルタスク

ドメイン分離は ServiceNow ユニバーサルタスクに対してサポートされています。ユニバーサルタスクを使用すると、チケットを解決するために、エージェントが従業員からの追加情報を要求したり、アクティビティを遂行するように従業員に作業を課したりできます。 ドメイン分離では、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、Domain Separation を完全にサポートしています。ドメイン分離には、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

ユニバーサルタスクフレームワークでは、すべての構成がドメイン分離されたプロセスであり、データテーブル (つまりユニバーサルタスクテーブル、従業員フォームテーブル、およびタスクテンプレートテーブル) がドメイン分離によって提供されるデータです。

ユニバーサルタスクにおけるドメイン分離の仕組み

ユニバーサルタスクの構成テーブルは、ドメイン分離されたプロセスです。そのため、親ドメインによって作成された構成は、子ドメインにも実装されます。ただし、必要な場合は、子ドメインでその構成を上書きできます。たとえば、組織では、サービスは子ドメインですが、組織は親ドメインで

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。特定の組織のユニバーサルタスクで利用可能なタスクタイプは、その組織のさまざまなサービスでも利用できます。ただし、特定のサービスは、必要に応じてタスクタイプを上書きできます。

ユニバーサルタスクのデータテーブルは、ドメイン分離されたデータです。そのため、任意の子ドメインに格納されているデータには、親ドメインからアクセスできます。たとえば、サービスがタスクテンプレートを使用している場合、そのサービスドメインのタスクテンプレートテーブルにキャプチャされたデータには組織のドメインからアクセスできますが、構成されていない限り、他のサービスのドメインからはアクセスできません。

テーブル

次の構成テーブルは、プロセス分離されています。

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

次のデータテーブルはデータ分離されています。

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

ユニバーサルタスク の使用

エージェントは、ユニバーサルタスク アプリケーションを使用して従業員のタスクを作成し、要求の解決策を管理できます。従業員は、従業員サービスセンター (ESC) または Now Mobile アプリを使用してアサインされたタスクを表示および完了できます。

ユニバーサルタスクの作成

ユニバーサルタスクを使用することで、要求のユニバーサルタスクを作成して、従業員にアサインしたり 1 つの要求に対して複数のタスクを作成したりします。

始める前に
必要なロール：サービスによって構成可能

このタスクについて
「ユニバーサルタスクのエージェント基準の定義」で構成したように、ユニバーサルタスクエージェントは、チケットページで使用可能な UI アクションを使用して新しいユニバーサルタスクを作成できます。

> **注:**
> タスクを作成するためのアクセスを制御するには、ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションの表示を構成します。詳細については、「ユニバーサルタスク を使用したサービスに対する UI アクションの作成」を参照してください。

ユニバーサルタスクが作成されると、サービスに対する ユニバーサルタスク の構成 で設定されたとおりに従業員に自動アサインされます。従業員は通知を受け取り、ServiceNow 従業員サービスセンター (ESC) からタスクを表示または更新できます。Now Platform からタスクにアクセスした従業員は、コメントの追加とウォッチリストへのユーザーの追加のみ実行できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ユニバーサルタスクを作成するチケットを開きます。
2. ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションをクリックします。

   注:
   UI アクションの名前は構成可能であり、異なる可能性があります。詳細については、「ユニバーサルタスク を使用したサービスに対する UI アクションの作成」を参照してください。

3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「ユニバーサルタスク フォーム」を参照してください。
4. 次のいずれかを選択します。

タスクの結果
従業員エクスペリエンス：要求に対する新しいタスクが作成されます。従業員サービスセンター (ESC) の **[To-Do]** タブでタスクを表示して完了できます。標準チケット構成で設定されている場合は、関連する要求の [タスク] タブで、そのタスクを表示して完了することもできます。タスクがキャンセル、クローズ、または完了の場合、またはタスクにコメントが追加された場合には、通知を受け取ります。タスクが変更されると、ステークホルダーに通知が送信されます。

エージェントエクスペリエンス：タスクを表示または編集できるようになります。同じ要求に他のタスクを追加することもできます。

Now® Mobile を使用した ユニバーサルタスク の表示と更新

Now Mobile アプリを使用して、自分にアサインされたユニバーサルタスクを表示および更新します。

始める前に
必要なロール：要求者

手順

1. モバイルデバイスで、Now Mobile アプリアイコン ( ) をタップします。
2. 自分にアサインされたすべてのタスクを表示するには、[自分のタスク] をタップします。
   特定の要求のユニバーサルタスクを表示するには、[自分の要求] をタップし、要求を開いて [タスク] タブに移動します。
3. ユニバーサルタスクをタップして開きます。
4. 各タブに移動して、次の操作を行います。

従業員フォームの作成

従業員フォームを作成または変更して従業員の入力を収集します。従業員フォームは、従業員からの情報を収集または更新するためにサーベイデザイナーを使用して作成されたアンケートです。

始める前に
このタスクを使用するには、最初に従業員フォームレコードを作成します。次に、サーベイデザイナーを使用して、従業員のアンケートを設計します。

必要なロール：sn_uni_task.emp_form_admin または sn_uni_task.emp_form_creator

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > 従業員フォーム.
2. [新規作成] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「従業員フォーム」を参照してください。
4. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [フォームデザイナー] ボタンが表示されます。
5. 新しいウィンドウでサーベイデザイナーを開くには、[フォームデザイナー] をクリックします。
6. 従業員フォームの質問を作成するには、サーベイデザイナーを使用します。
   質問タイプの詳細については、「サーベイデザイナーの要素」を参照してください。
7. [保存して公開] をクリックします。

タスクの結果
これで、[従業員入力を収集] タスクを使用して、従業員フォームを従業員にアサインできます。従業員の応答を表示するには、タスクが完了とマークされた後に [応答を表示] をクリックします。

注:
従業員の応答を表示するには、特定のロールが必要です。詳細については、「従業員フォームを表示するためのロールの構成」を参照してください。

ユニバーサルタスクテンプレート

タスクテンプレートを使用すると、テンプレートのフィールドに自動入力されて、エージェントがユニバーサルタスクレコードを作成できるようになります。

タスクテンプレート [sn_uni_task_template] テーブルは、データ分離に従います。詳細については、「ドメイン分離と ユニバーサルタスク」を参照してください。

タスクテンプレートを使用して、一般的なユースケースのテンプレートを作成できます。テンプレートに基づいて定期的にレコードを作成するスケジュールを設定することもできます。

タスクテンプレートには、静的マッピングと動的マッピングを含めることができます。静的マッピングでは、フィールドの値は個別に指定され、固定されます。動的マッピングでは、フィールドの値は更新され、別のテーブルからマッピングされます。ユニバーサルタスクテーブルとユニバーサルタスクを使用する他の親テーブルのフィールド間の、動的テンプレートマッピングを作成できます。動的テンプレートマッピングを使用すると、次のことができます。

- ユニバーサルタスクフィールドを親テーブルのフィールドにマッピングする。
- 親テーブルのフィールドのテキストテンプレートを作成する。
- 特定の期間で日付フィールドをオフセットする。

ユニバーサルタスクテンプレートフォームを使用したテンプレートの作成

フォームの特定のフィールドに自動で入力するために、任意のサービステーブルのテンプレートを作成します。一般的なユースケースのテンプレートを作成すると、エージェントはユニバーサルタスクをより迅速に作成でき、フィールド値の統一性を確保できます。

始める前に
必要なロール：sn_uni_task.template_admin

このタスクについて
タスクテンプレートには、静的マッピングと動的マッピングを含めることができます。静的マッピングでは、フィールドの値は個別に指定され、固定されます。次の手順は、静的テンプレートマッピン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グを作成するためのものです。動的テンプレートの詳細については、「動的テンプレートマッピングの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ユニバーサルタスク > タスクテンプレート > 新規作成.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フォームフィールドと説明の詳細については、「ユニバーサルタスク テンプレートフォーム」を参照してください。
3. オプション: このテンプレートに基づいてレコードを作成するためのスケジュール設定済みジョブを作成するには、[スケジュール]を選択します。
   詳細な手順については、「テンプレートに基づいてレコードを作成する」を参照してください。
4. [送信] をクリックします。

フォームの保存によるタスクテンプレートの作成

入力されたユニバーサルタスクフォームをテンプレートとして保存します。これは、タスクテンプレートを作成するための代替方法です。

始める前に

使用するユニバーサルタスクフォームがあることを確認します。フォームを作成する必要がある場合は、「ユニバーサルタスクの作成」を参照してください。

必要なロール：sn_uni_task.template_admin

手順

1. ユニバーサルタスクフォームに移動します。
2. ユーザーがテンプレートを適用すると表示されるフォームに入力します。
3. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
4. [ユニバーサルタスクテンプレートを作成] をクリックします。
   タスクテンプレートが入力済みのフォームとともに表示されます。
5. [名前] に、テンプレートのわかりやすい名前を入力します。
6. [親テーブル] フィールドに、サービス固有のテーブルを設定します。
   どのテーブルも選択しない場合、その構成はすべてのテーブルに適用されます。
7. 必要に応じて追加の変更を行います。
8. [送信] をクリックします。

動的テンプレートマッピングの作成

動的テンプレートを作成して、ユニバーサルタスクフォームのフィールドを親テーブルフォームの対応するフィールドにマッピングします。動的テンプレートは、エージェントが親テーブルフィールドをユニバーサルタスクフィールドにマッピングするのに役立ちます。

始める前に

テンプレートマッピングに使用される親テーブルへの書き込みアクセス権があることを確認してください。

必要なロール：sn_uni_task.template_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
親テーブルがアサインされているテンプレートに対して、動的テンプレートマッピングを作成できます。動的マッピングでは、フィールドの値は親テーブルのマッピングされたフィールドの値で更新されます。動的テンプレートマッピングは、静的テンプレートマッピングよりも優先されます。静的テンプレートマッピングでは、フィールドは特定の値に設定されます。静的テンプレートの作成方法の詳細については、「ユニバーサルタスクテンプレートフォームを使用したテンプレートの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 **Universal Task** > タスクテンプレート > すべて.
2. マッピングを作成するテンプレートを開きます。
3. [ユニバーサルタスク動的テンプレートマッピング] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. [ユニバーサルタスクフィールド] フィールドで、マッピングする必要があるフィールドを選択します。
5. [親テーブルフィールド] フィールドで、先に選択したフィールドにマッピングする必要があるフィールドを [ユニバーサルタスクフィールド] フィールドから選択します。
   [ユニバーサルタスクフィールド] フィールドで選択したフィールドのタイプに応じて、[詳細] オプションが表示されます。[詳細] オプションを選択すると、[ユニバーサルタスク] フィールドの入力タイプに基づいて、次のオプションを使用できます。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
特定のユニバーサルタスクフィールドのマッピングが作成されました。この手順を繰り返すと、さらに多くのフィールドをマッピングできます。

タスクテンプレートの使用

タスクテンプレートを使用すると、ユニバーサルタスクフォームに自動入力されます。タスクテンプレートを使用することで、エージェントはタスクをより迅速に作成できます。

始める前に
必要なロール：親テーブルがテンプレート構成で定義されている場合、親テーブルへの書き込みアクセス。親テーブルが定義されていない場合、どのエージェントもタスクテンプレートにアクセスして使用できます。

手順

1. ユニバーサルタスクを作成するチケットを開きます。
2. ユニバーサルタスクを作成するための UI アクションをクリックします。
3. ユニバーサルタスクフォームの [テンプレート] フィールドで、使用するテンプレートを選択します。
4. テンプレートで空になっているフィールドに入力します。
   使用するテンプレートによっては、一部のフィールドは既に入力されています。残りのフィールドは自分で入力できます。各フィールドの意味の詳細については、「ユニバーサルタスク フォーム」を参照してください。
5. タスクを作成するには、次のいずれかのボタンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Service Operations Workspace Core での ユニバーサルタスク リストカテゴリの追加

ユニバーサルタスク リストカテゴリを新しい Service Operations Workspace Core に追加して、エージェントが新しいワークスペースからさまざまなモジュールに直接アクセスしてナビゲートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
古い Service Operations Workspace が廃止されたため、ユニバーサルタスク カテゴリリストは新しいワークスペースに表示されません。関連するモジュールを表示するには、sys_ux_list_category テーブルにレコードを手動で追加します。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > **UX** リストカテゴリ > リストを表示.
   リストに直接アクセスするには、ナビゲーション検索バーを使用し、テーブル名 sys_ux_list_category.list を使用して検索を実行します。
2. [新規] を選択して、sys_ux_list_category テーブルにレコードを挿入します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「UX List Category form」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果
[ユニバーサルタスク] リストカテゴリが Service Operations Workspace Core に追加されます。

ユニバーサルタスク リストカテゴリでのリストの追加

Service Operations Workspace の新たに作成された ユニバーサルタスク リストカテゴリでリストを追加して、エージェントが新しいワークスペースからこれらのモジュールにアクセスできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル > **UX** リスト > リストを表示.
   リストに直接アクセスするには、ナビゲーション検索バーを使用し、テーブル名 sys_ux_list.list を使用して検索を実行します。
2. [新規] を選択して、sys_ux_list テーブルにレコードを追加します。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「UX List form」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果
ユニバーサルタスク リストカテゴリでリストが追加されます。

UX リストフォーム **SOW**

UX リストフォームのフィールドについて説明します。このフォームを使用して、Service Operations Workspace の [リスト] メニューの追加のリストを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

UX リストフィールド

フィールド	説明
タイトル	ワークスペースでのリストカテゴリの名前を表示します。
アプリケーション	アプリケーションスコープは [ユニバーサルタスク] に設定する必要があります。
順序	リストカテゴリをワークスペースに表示する順番。
カテゴリ	ワークスペースでリストが表示されるカテゴリ。
アクティブ	ワークスペースでのこのカテゴリの表示を有効にするオプション。
テーブル	リストのソーステーブル。
構成	デフォルトでは、このフィールドは[デフォルト **SOW (Default-SOW)]** に設定されます。
条件	ソーステーブルのデータをフィルターする条件。
列	ワークスペースのリストに表示する必要があるテーブルの列。
列でグループ化	レコードのリストをグループ化するために使用される属性。
表示	ワークスペースのリストに表示する列を決定するビュー。 **注:** ビューを選択すると、[列] フィールドが無効になります。

ユニバーサルタスク 参照

参照トピックを参照して、リストやフォームなどのユニバーサルタスクに関する詳細を確認できます。

ユニバーサルタスク フォーム

タスクレコードを作成するためのユニバーサルタスクフォーム。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド

フィールド	説明
番号	ユニバーサルタスクに対して生成される一意の番号。ユニバーサルタスク番号は UNT で始まります。
親	親ケースまたは要求の番号
親アサイン先グループ	親ケースまたは要求にアサインされるグループ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明	
親ケースのアサイン先 (Parent Assigned to)	親ケースまたは要求の作業を主に担当するエージェント	
タイプ	アサインされているタスクのタイプ。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • カタログアイテムの送信 • ドキュメントのアップロード • ドキュメントのアップロード • 完了時にマーク • チェックリスト • 従業員入力を収集	
	カタログアイテムの送信	[カタログアイテム] フィールドで、カタログアイテムを選択します。
	ドキュメントのアップロード	[説明] フィールドを使用して、アップロードするドキュメントの説明または詳細を入力します。
	完了時にマーク	[説明] フィールドを使用して、このタスクの詳細情報を入力します。 **注:** 従業員がタスクを完了すると、そのタスクのステータスが [完了] に変わります。
	チェックリスト	[チェックリスト] セクションで、チェックリストアイテムを追加します。詳細については、「チェックリストを作成」を参照してください。
	従業員入力を収集	[従業員フォーム] フィールドで、ユーザーに入力させる従業員フォームを選択します。 **注:** 従業員フォームは、サーベイデザイナーを使用して作成できます。詳細については、「従業員フォームの作成」を参照してください。
	各タイプの機能の詳細については、「ユニバーサルタスク types」を参照してください。	
従業員フォーム	入力必須の従業員フォーム。 **注:** このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されている場合にのみ表示されます。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明	
サーベイインスタンス	入力完了した従業員フォームへのリンク。 **注:** このフィールドは、[タイプ] フィールドで [従業員入力を収集] タスクが選択されており、かつ [ステータス] フィールドの値が [完了] の場合にのみ表示されます。	
テンプレート	タスクフォームに自動入力するためのタスクテンプレート。	
ステータス	ユニバーサルタスクのステータス。利用可能なステータス設定は次のとおりです。 • 新規 • 対応中 • 完了 • キャンセル	
	新規	タスクがドラフトの場合のデフォルトのステータス。このステータスのタスクはエージェントにのみ表示されます。
	処理中	タスクが従業員にアサインされ、従業員に表示されます。
	完了	従業員によってタスクが完了しています。
	キャンセル	タスクは完了前にキャンセルされています。
優先度	Service Desk が要求に対応する迅速さを示す値。使用可能なオプションは、次のとおりです。 • 重大 • 高 • 中 • 低	
	重大	緊急または時間的制約のあるタスクに対する最高優先度
	高	重要だが緊急ではないタスク
	中	特定の時点で完了する必要があるタスク。
	低	オプションのタスク
アサイン先グループ	ユニバーサルタスクにアサインされたグループ。このフィールドは、タスクタイプが [完了時にマーク] および [チェックリスト] の場合に使用できます。その他のタスクタイプの場合、[アサイン先] フィールドを [アサイン先グループ] に更新する必要があります。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクフォームのフィールド (続く)

フィールド	説明
	注: メール通知は、この 2 つのタスクタイプの場合にのみ送信されます。
担当者	ユニバーサルタスクにアサインされた従業員。
期日	従業員がタスクを完了する予定日
ウォッチリスト	タスクステータスに変更があった場合に通知を受け取るユーザー
簡単な説明	要求の簡潔な説明
説明	要求の詳細な説明
追加コメント (顧客に表示)	変更に関するその他の情報このフィールドの情報は顧客に表示されます。
作業メモ	ユニバーサルタスクの解決方法に関する情報、またはユニバーサルタスクの解決手順 (該当する場合)。このメモは内部で使用されます。作業メモ情報は、お客様には表示されません。

ユニバーサルタスク 構成フォーム

ユニバーサルタスク構成フォームを使用して、ユニバーサルタスク をサービスに関連付けます。

ユニバーサルタスク構成フォーム

フィールド	説明
親テーブル	ユニバーサルタスクを関連付ける必要がある部門固有のテーブル
タスクタイプ	エージェントが使用できるタスクタイプ
デフォルト担当者 (Default Assigned to)	作成時にユニバーサルタスクをアサインする必要がある親テーブルのユーザーフィールド。 注: エージェントは、ユニバーサルタスク作成時にも [アサイン先] の値を変更できます。

従業員フォーム

従業員フォームを使用して、ユニバーサルタスク の新しい従業員フォームレコードを作成します。

従業員フォーム

フィールド	説明
名前	従業員フォームの名前。
説明	従業員フォームの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員フォーム (続く)

フィールド	説明
親テーブル	フォームを使用できる親テーブル。[従業員入力を収集] タスクタイプのユニバーサルタスク用に構成されたテーブルのみを選択できます。 **注:** 親テーブルを選択できるのは、そのテーブルへの書き込みアクセス権がある場合のみです。
アクティブ	従業員フォームを使用できるようにするオプション。
ステータス	フォームのステータス。このフィールドは自動入力されます。

従業員入力タスク構成フォーム

従業員入力タスク構成フォームを使用して、入力完了したユニバーサルタスク従業員フォームを表示できるロールを構成します。

従業員入力タスク構成

親テーブル	ユニバーサルタスクを関連付ける必要がある部門固有のテーブル **注:** ユニバーサルタスクに対して構成されているテーブルのみを選択できます。
応答表示ロール	応答表示ロールを含むロール
条件スクリプト	ロールに条件を追加するスクリプト (存在する場合)
アプリケーション	アプリケーションスコープの名前。このフィールドは自動的に選択されます。

ユニバーサルタスク テンプレートフォーム

ユニバーサルタスク テンプレートフォームを使用して、 ユニバーサルタスク テンプレートを作成します。

ユニバーサルタスクテンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	このテンプレートの名前
親テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。デフォルトでは、テンプレートはすべてのテーブルに適用できます。
簡単な説明	テンプレートの説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサルタスクテンプレートフォーム (続く)

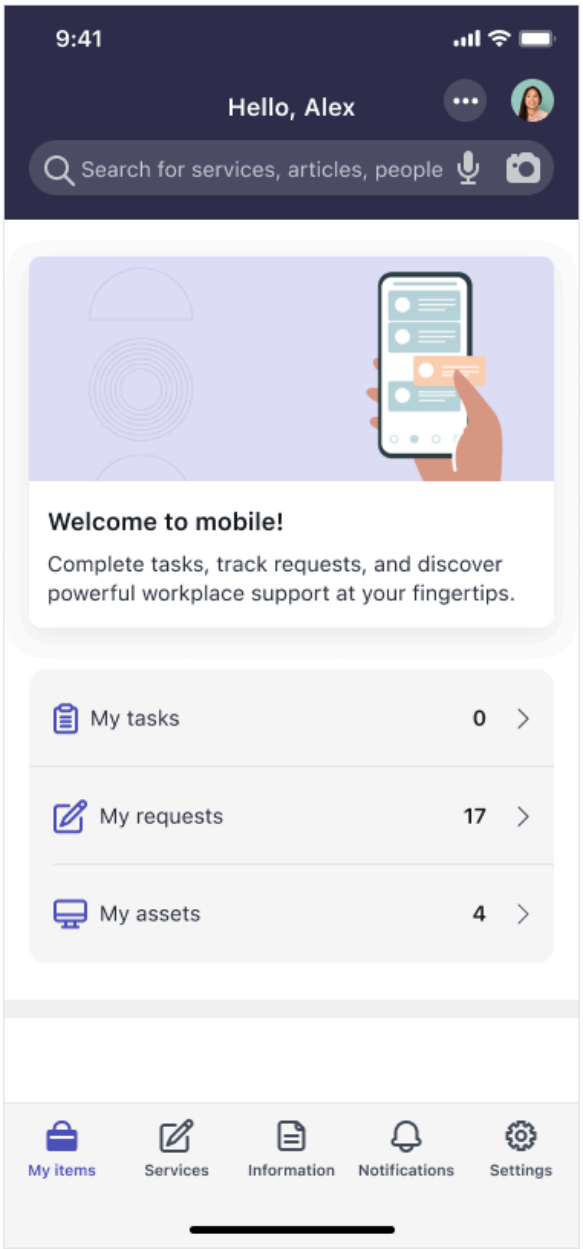
フィールド	説明
	注: このフィールドにコンテンツを追加しても、そのコンテンツはこのテンプレートを使用するフォームの [簡単な説明] フィールドには追加されません。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。左の列の指定されたテーブルからフィールドを選択します。次に、右の列に自動的に入力するデータを入力します。
アプリケーション	組織のスコープに基づいて自動的に設定されるフィールド
有効	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するにはテンプレートをアクティブにする必要があります。

Now Mobile アプリ

ユーザーは Now Mobileアプリを使用して、どこからでもインシデントと要求の送信、タスクの管理、会社のリソースへのアクセスができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Now Mobile アプリの機能

この Now Mobile アプリは、次のタスクを担当する従業員を支援するために設計されたダウンロード可能なアプリです。

- 要求と問題を送信してサポートを受けます。
- グローバル検索とナレッジベースを使用して回答を検索します。
- 資産に関する問題の表示と報告
- タスクの表示と完了
- 画像と添付ファイルをServiceNowレコードにアップロード
- エージェントチャット と 仮想エージェント からヘルプを要求
- Now Mobile アプリ専用に事前設定された Siri ショートカットを使用して、一般的なアクションを完了できます。

注:
詳細については、次を参照してください： の基本システム機能 ServiceNow Mobile.

アプリをダウンロードする

Apple iOS や Google Android 用の Now Mobile アプリを Apple App Store や Google Play ストアからダウンロードします。

デモにアクセスする

Now Mobile アプリのデモを確認してください。このデモは、どのようにして従業員がどこからでも作業ができるのかが分かるように要約されています。アプリの詳細については、「Now Mobile アプリのデモ」を参照してください。

自動翻訳

Now Mobile アプリのデモ

Now Mobile アプリのデモにアクセスして、モバイルデバイスを好きな場所で使用してアプリを活用し、どのように作業できるかを確認します。

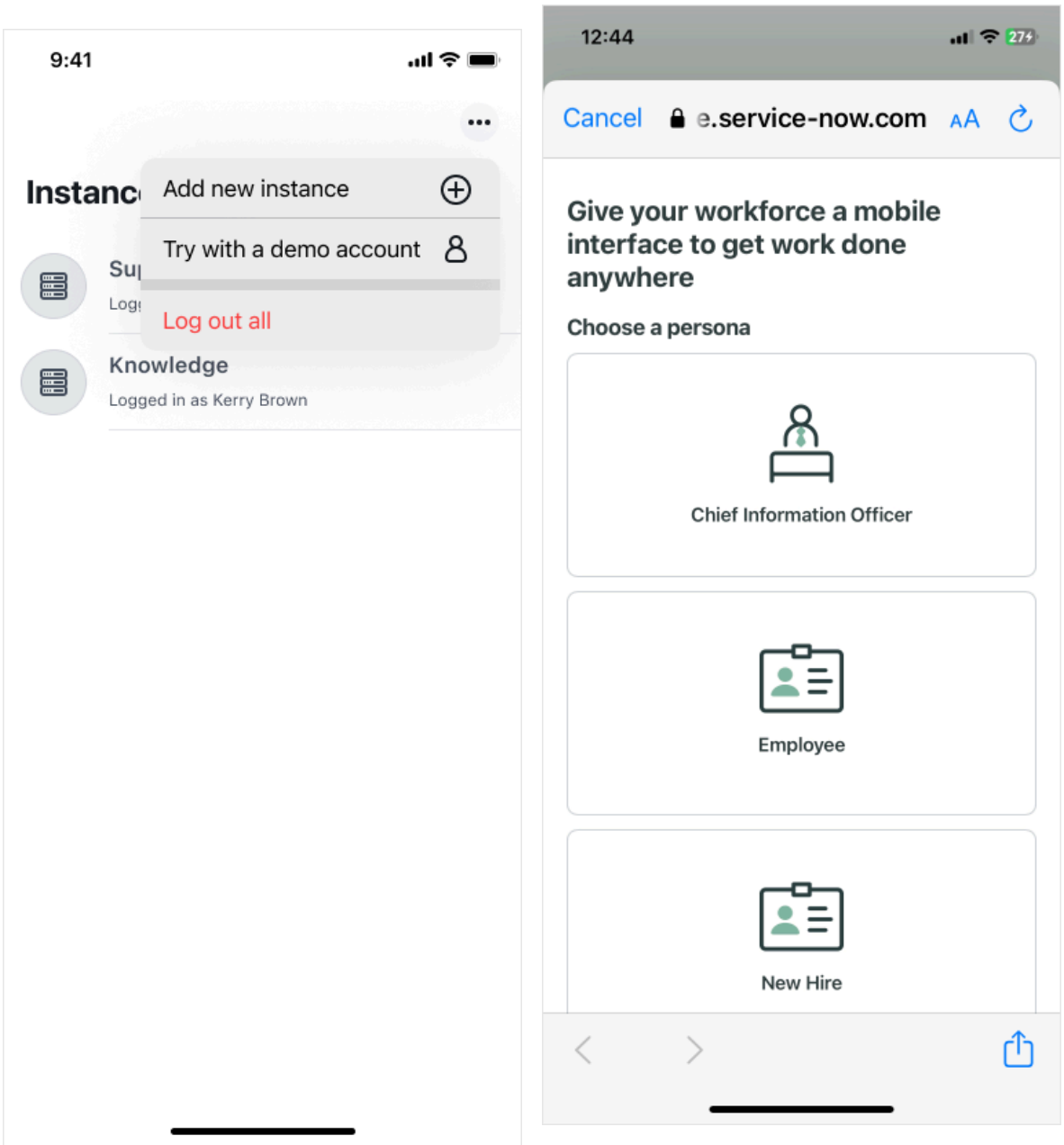
Now Mobile デモは、従業員、新入社員、最高情報責任者 (CIO) がモバイルデバイスでどのように仕事を処理するかが分かるように要約されたデモンストレーションです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デモにアクセスする

Now Mobile アプリで、[デモアカウントで試す **(Try with a demo account)]** をタップします。次に、表示するデモに一致するロールを以下の中から選択します。

- 従業員：迅速にインシデントおよび要求を送信し、タスクを管理し、会社のリソースにアクセスする
- 最高情報責任者：事業部門として IT のパフォーマンスを迅速に測定し、重要な更新を通知し、主要なイニシアチブの進捗状況を監視する
- 新規雇用：新規ジョブを正常に開始するために必要なリソースと情報にアクセスする



デモのハイライト

Now Mobile のデモでは、ランチャー画面が UI セクションに分割されて表示されます。任意のセクションのアイテムをタップして、そのアイテムを開きます。ランチャー画面、その他の画面タイプ、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

およびアクションがモバイル環境でどのように連携するかの詳細については、「モバイル階層」を参照してください。

従業員

キャンペーン

カルーセル表示では、場所、ジョブロール、その他の重要な測定基準に基づいて、ターゲット情報を簡単に従業員に提示できる方法を示します。アプリ内のビデオ再生を含むリッチメディアは、会社のさまざまな重要なコミュニケーションをカバーできます。

よく使用されるアイテム

表示には、技術者ラウンジへの訪問のスケジュールなど、従業員ユーザーが頻繁にアクセスする可能性が高いアイテムへのショートカットの例が含まれています。これらは、従業員がすぐに利用できるように組織によって構成できます。技術者ラウンジの例の詳細については、「Understanding Walk-up Experience (Walk-up Experience について)」を参照してください。オフィスのエントリコードの詳細については、「健康状態とコンプライアンスの検証」を参照してください。

自分のアイテム

[自分のアイテム] セクションには、アクティブなタスク、要求、資産、およびチームメンバーへのリンクがあります。

- タスク

  承認やポリシーの確認応答など、完了に向けてユーザーにアサインされたアイテムは、従業員のタスクに表示されます。インラインアクションを実行して、承認要求に応答できます。

- 要求

  従業員がアイテムまたはサービスの要求を送信すると、オープンチケットまたはオープンケースをここで追跡できるようになります。ユニバーサル要求は、ケース番号の先頭に UR が表示され、必要に応じて部門間で簡単に転送できます。サービスや要求の詳細については、「Request experience in Now Mobile (Now Mobile の要求エクスペリエンス)」を参照してください。

- 資産

  ユーザーにアサインされたアイテムは簡単に参照できるようにアイテム別になっているため、問題を報告したりチェックアウトしたすべての資産を確認したりすることが簡単にできます。詳細については、「Hardware Asset Management」を参照してください。

- チーム

  同僚への連絡が非常に簡単にできます。プロファイルには、連絡先情報に加えて、ディープリンクで他のアプリ (Microsoft Teams チャットや LinkedIn プロファイルなど) を直接起動する方法の例が示されます。通話やメール送信などに使用するモバイルに固有の機能の構成については、「モバイル機能」を参照してください。

サービス

従業員は、企業全体の部門からアイテムを要求したり、支援を求めたりすることができます。[人気のあるサービス] では、最も一般的に要求されるニーズを簡単に見つけるこ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とができます。その他のアイテムは、トピック別に簡単に参照できます。また、検索でアクセスすることもできます。

保存済み

保存されたビューを使用して、頻繁に使用する画面やビューにすばやくアクセスできます。保存されたビューにより、モバイルアプリ内の任意の画面または Web ページを保存できます。詳細については、「モバイルの保存されたビュー」を参照してください。

健全性

従業員は、職場の健康と安全に必要なものをすべて備えています。ユーザーは、健康状態の確認、予約の作成、またはワクチン接種の報告を行うことができます。詳細については、「Safe Workplace for Mobile」を参照してください。

仮想エージェントチャット

[チャット] ボタンを使用して、仮想エージェントに接続します。仮想エージェントとは自動化された会話インターフェイスで、パスワードのリセットなどの一般的な問題にすばやく対処したり、メールアカウントをセットアップしたりできます。Now Mobile では、クイックアクションを使用してチャットにアクセスします。仮想エージェントの詳細については、「仮想エージェント」を参照してください。デモ起動ページの [チャット] ボタンはクイックアクションです。仮想エージェントをモバイルアプリに追加する方法の詳細については、「Now Mobile アプリでライブエージェントを有効にする」を参照してください。

最高情報責任者 (CIO)

値

CIO は、IT によってビジネスにもたらされる価値を常に把握する必要があります。この中心的価値の実践は、以下のセクションにおいて実現されます。

- ターゲット

  設定されたターゲットに対する IT のパフォーマンスをすばやく確認できます。これは、最終的に CIO の目標と主要な結果 (OKR) に結び付きます。考えられるターゲットは次のとおりです。

  - 計画的な IT 支出 (YTD)
  - 従業員満足度
  - 納入プロジェクト数 (YTD)

- 投資

  IT への投資に関する戦略と事業部門。

- ビジネス実施可能性

  現在の能力ギャップを確認して特定し、それに対処するためのアクションを実行します。

- ビジネス消費

  サブスクリプションまたはライセンスのコスト、ベンダー、契約のタイプの詳細を確認します。最も重要なのは契約の終了時です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクと対障害弾力性

- サービスのデグレード

  CIO が認識する必要があるサービスの使用可否とパフォーマンスの問題。

- セキュリティとコンプライアンス

  監査を回避するために対処する必要がある、ビジネスおよびコンプライアンスの問題に対する潜在的なリスクであるセキュリティ脆弱性。

実行

- 目標

  標準コンプライアンスの目標と、廃止されたアプリケーションまたはクラウド移行のビジネス目標。

- 赤字のプロジェクト

  プロジェクトの目的を理解し、現在および過去のステータスレポートにアクセスします。こうしたレポートには、そのプロジェクトに関与するかどうかを決定するためのステータスのエグゼクティブサマリーを含めることができます。

- 今後のリリース

  単一のビューで、組織全体に提供されているすべての新製品、機能、および機能拡張を追跡します。

- デジタル変革

  すべての事業部門をサポートする、IT 内のデジタル変革の取り組みを測定および追跡します。

- 保存されたアイテム

  すべてのカード、グラフ、または測定基準にはドリルダウン機能があり、CIO は ServiceNow の特定のレコードに移動できます。さらに、CIO モバイルのどのセクションにもブックマークとして機能する「アイテムの保存」機能があるため、CIO はモバイルの特定の領域に移動する必要はなく、最優先事項に直接移動できます。

  保存されたアイテムはすべて、CIO モバイルアプリの下部にある [保存済み] の下を 1 回タップしてスワイプするだけで利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規雇用

注:

Mobile Onboarding アプリは使用廃止過程にあります。

2021 年 9 月の Now Platform Rome リリースより、Mobile Onboarding アプリのサポートの段階的廃止を開始しました。顧客はこれをアクティブ化できなくなり、機能拡張や重要ではないバグ修正は提供されません。Mobile Onboarding 機能は 、HR Service Delivery 向けの Now Mobile アプリで利用できます。

ようこそセクション

カルーセル表示では、場所、ジョブロール、その他の重要な測定基準に基づいて、ターゲット情報を簡単に従業員に提示できます。アプリ内のビデオ再生を含むリッチメディアは、会社のさまざまな重要なコミュニケーションをカバーできます。

開始するには

新規採用者がオンボーディングの一環として完了できる、組織内の一般的なタスクのリスト。これらのタスクはライフサイクルアクティビティであり、Enterprise Onboarding and Transitions アプリケーションの一部です。ライフサイクルアクティビティの詳細については、「ライフサイクルイベントアクティビティの設定」を参照してください。

新規雇用の連絡先 (New Hire Contacts)

このセクションの連絡先で、モバイルデバイスのビルトイン機能を使用して、連絡先を表示して接続します。

通話やメール送信などに使用する機能の構成については、「モバイル機能」を参照してください。

通知設定をオンにする

ターゲットモバイルキャンペーンを使用して、適切なタイミングで従業員に関連情報をプッシュします。このセクションをタップすると、新規雇用のオリエンテーションに関する有益な情報を含む画面が開きます。

Now Mobile アプリの詳細を表示する

次のリンクを使用して、Now Mobile アプリの使用方法と構成方法の詳細を確認してください。

- Now Mobile アプリ
- ServiceNow モバイルアプリ構成

環境設定：Now Mobile

Now Mobile アプリのオプションを構成します。たとえば、アプリをサービスカタログやナレッジベースとリンクしたり、ホームページの挨拶をカスタマイズしたり、[自分用] タブの [自分の要求] でどのレコードを表示するかを指定したりできます。

注:
オフラインモードは、Now Mobileアプリではサポートされていません。

自分用

このページには、次の構成オプションが含まれています。

挨拶

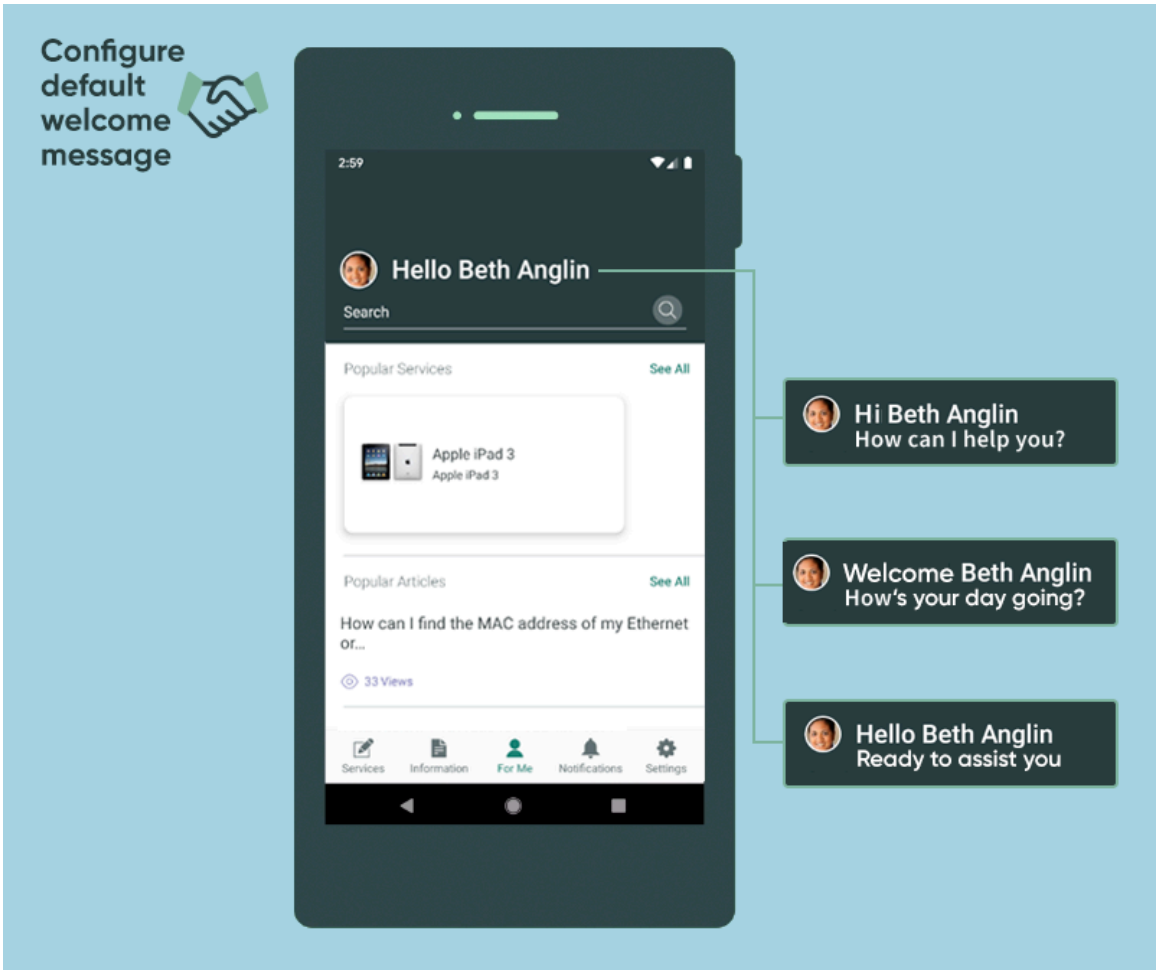
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーが Now Mobile アプリにログインしたときに表示される挨拶を設定します。たとえば、ユーザーの姓と名を挿入した挨拶を追加できます。

自分の To Do

ユーザーは、自分に割り当てられているアイテムを表示して、タスクを完了できます。デフォルトでは、[自分の To Do] には、要求 [sc_request] テーブルと要求アイテム [sc_req_item] テーブルからの承認を必要とするアイテムが表示されます。HR サービスデリバリ (HRSD) などの他のアプリケーションには、他のタイプのタスクが含まれている場合があります。HR サービスデリバリ (HRSD) の詳細については、「HR Service Delivery 向けの Now Mobile」を参照してください。

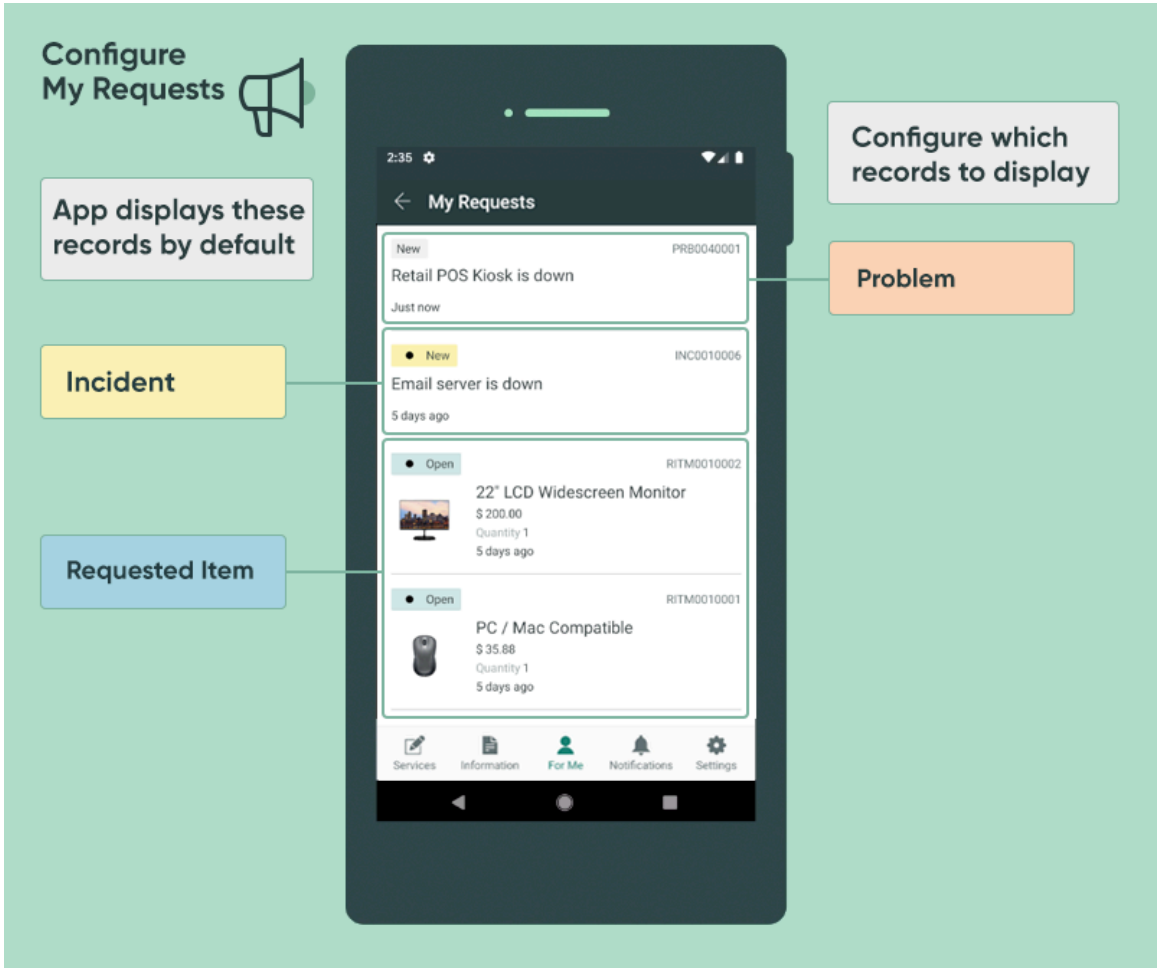


自分の要求

作業の割り当てを追跡できるように、ユーザーの [自分の要求] に表示するレコードを指定します。たとえば、[問題] テーブルからユーザーが開いたレコードを表示するためのフィルターを追加できます。デフォルトでは、 [インシデント] テーブルと [要求アイテム] テーブルからユーザーが開いたレコードが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



自動翻訳

検索

検索には、以下の構成オプションが含まれます。

ユーザーの検索

ユーザーがシステム内の他のユーザーを検索できるかどうかを設定します。デフォルトでは、人の検索は有効になっています。 ユーザーの検索結果を表示するには、ユーザーがユーザー [sys_user] テーブルへの読み取り専用アクセス権を持っている必要があります。ユーザー検索をテストするには、ユーザーがロールを持たないユーザーとしてログインし、別のユーザーを検索してみます。検索結果に、たとえば場所や電話番号などの意味のあるデータが含まれていない場合、読み取りアクセスを許可するために、ユーザーテーブルのアクセス制御リスト (ACL) を更新します。詳細については、「アクセス制御リストルール」を参照してください。

分析と提案

Now Mobileアプリは、検索データと分析を収集して検索候補を生成します。以前のリリースからアップグレードしている場合は、検索の分析にデータがまだ含まれていません。ユーザーにすぐに候補を提供するために、ナレッジ、カタログ、およびテキスト検索 [text_search] テーブルからのユーザー検索レコードを使用して検索候補を生成します

検索提案は Now Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテムとサービス

サービスカタログアイテムおよびサービスには、以下の構成オプションが含まれています。

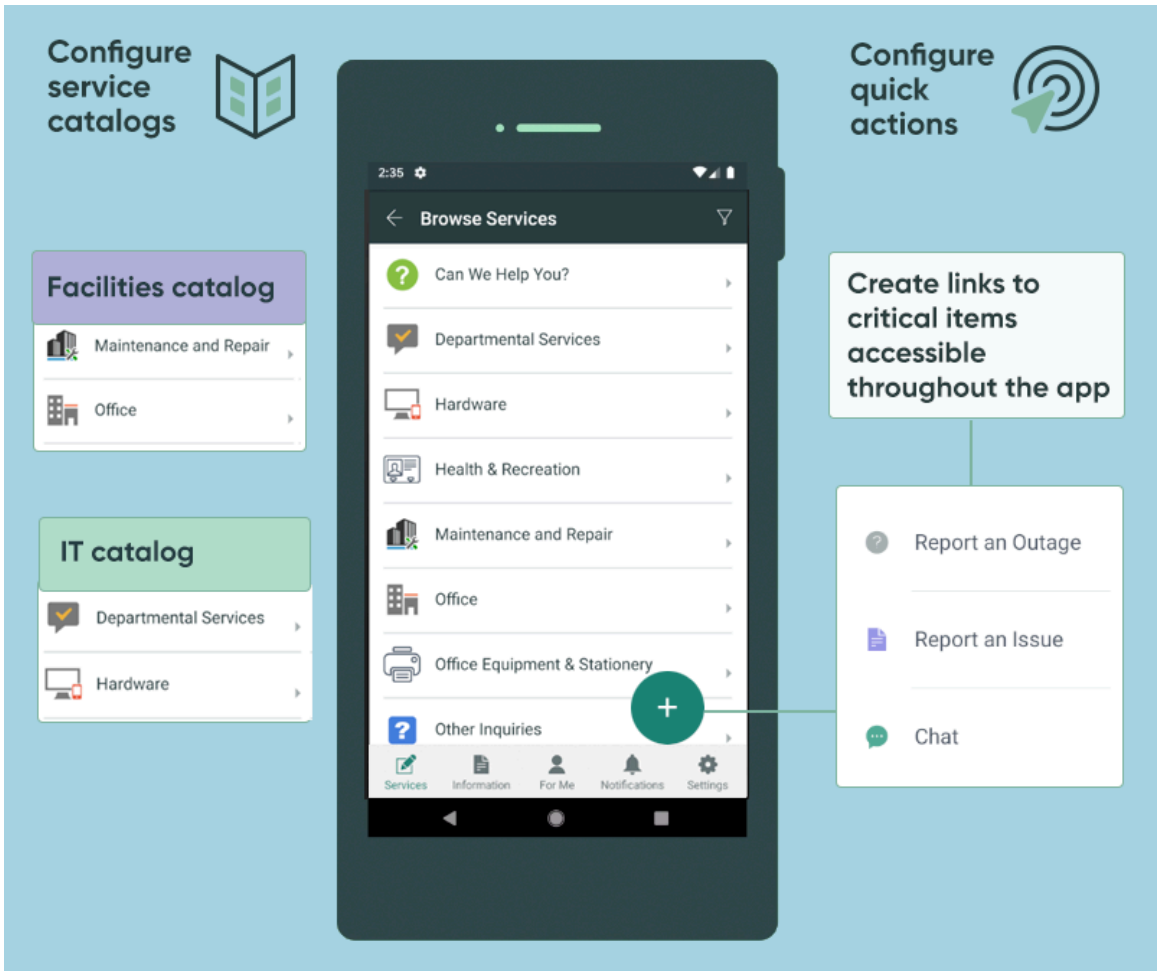
カタログ

ユーザーが Now Mobile アプリ内の関連アイテムを表示して要求できるようにします。カタログが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのカタログのアイテムを表示して要求できます。アプリでは、デフォルトで サービスカタログ が使用されます。

詳細については、「Service Catalog 向け Now Mobile」を参照してください。

クイックアクション

[カタログアイテム] を選択すると、追加のユーザーメニューアクションとして表示されます。たとえば、ユーザーがフォームにすばやく移動できるようにするには、[インシデントをレポート] カタログアイテムを追加します。ユーザーは、必要なユーザー基準が許可されている場合にのみアイテムを表示できます。



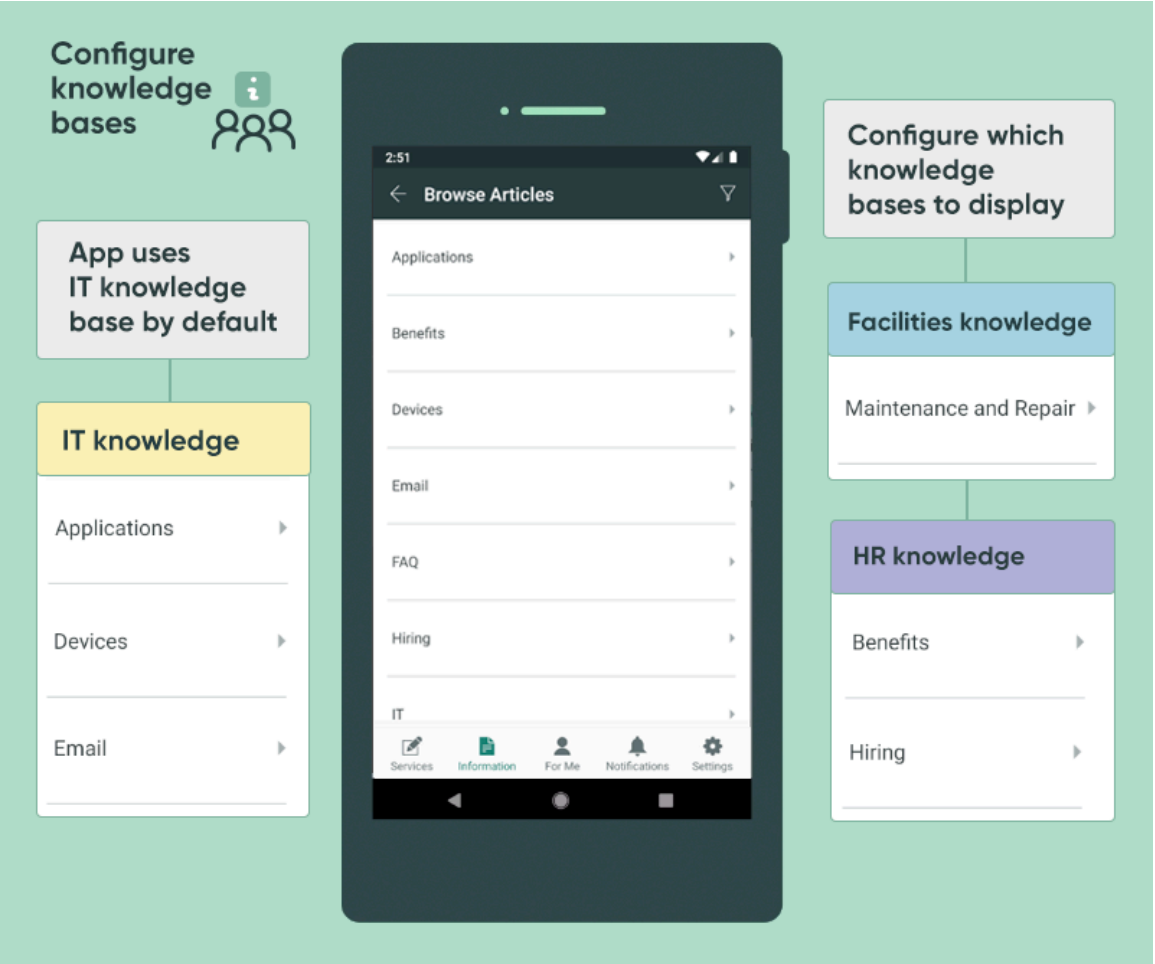
ナレッジ

ユーザーがモバイルアプリからナレッジ記事を表示できるようにします。ナレッジベースが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのナレッジベースから記事を表示できます。アプリでは、デフォルトで IT ナレッジベースが使用されます。

詳細については、「Knowledge Management 用 Now Mobile」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



Siriショートカット

ベースシステムでは、iOS ユーザーは Siri ショートカットを使用して、以下のページをアプリで開けます。

- チャットウィンドウを開きます。
- アイテムとサービスを参照する。
- 自分のタスクを開く。
- 自分の要求を開く。

パーソナライズされた挨拶を構成

ユーザーが Now Mobile アプリにログインしたときに表示される挨拶を設定します。たとえば、ユーザーの姓と名を挿入した挨拶を追加できます。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルで、ホームページレコードを開きます。
3. [ヘッダータイトル] フィールドをフォームに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [ヘッダータイトル] フィールドでレコードを開きます。
5. [テキスト] フィールドを必要に応じて更新します。
   このテキストは、Now Mobile アプリの見出しに表示されます。

   このフィールドは、{{sys_id}} 構文を使用して、現在ログインしているユーザーの最初と最後の名前の変数を参照します。変数の変更はサポートされていません。
6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
Now Mobileアプリにログインしたユーザーに、パーソナライズした挨拶が表示されます。

[自分の要求] を構成してオープンレコードを追跡する

作業の割り当てを追跡できるように、ユーザーの [自分の要求] に表示するレコードを指定します。たとえば、[問題] テーブルからユーザーが開いたレコードを表示するためのフィルターを追加できます。デフォルトでは、 [インシデント] テーブルと [要求アイテム] テーブルからユーザーが開いたレコードが表示されます。

始める前に
必要なロール: admin

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > 自分の要求フィルター.
2. 自分の要求フィルター [request_filter] テーブルで、特定のテーブルのレコードを表示するためのフィルターを作成します。

   a. [新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   リクエストフィルターフォーム

フィールド	説明
役職	フィルターの名前。
テーブル	タスクテーブルを拡張するテーブル。アプリでは、このテーブルのレコードが [自分の要求] に表示されます。
フィルター	テーブルのフィルター。たとえば、フィルターを [で開く] [(動的)] [自分] に設定すると、ユーザーが自分の要求を表示できるようになります。
アクティブ	フィルターをアクティブにするために選択できるオプション。
適用先	[モバイル] アプリに適用するために選択できるオプション

   c. [送信] をクリックします。

   定義されたフィルターのレコードは、[自分用] タブの [自分の要求] のアプリに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モバイルの AI 検索

Now Mobile プラットフォームの AI 検索 検索エンジンを使用すると、ユーザーは問題に対する回答を見つけて、自分のタスクをすばやく進めることができます。

Mobile Platform は、アプレットランチャー内で AI 検索 と Zing の 2 つの検索エンジンをサポートしています。

AI 検索 は、ユーザーデータソース (ユーザー)、カタログアイテム (サービス)、およびナレッジ記事を使用します。Zing 検索エンジンは、AI 検索 に関連付けられていない追加のデータソース (ユーザータスクや要求など) を使用します。

- AI Search 構成の詳細については、次を参照してください。 AI 検索 .
- Zing 構成の詳細については、「モバイルのグローバル検索 」を参照してください。

注:
同じ検索フィールド内で AI 検索 と Zing の両方の検索エンジンを同時に使用することはできません。ただし、個々のアプレットランチャーを構成して、アプレットごとに異なる検索エンジンをホストするようにできます。詳細については、「ランチャー画面への AI 検索 の追加」を参照してください。

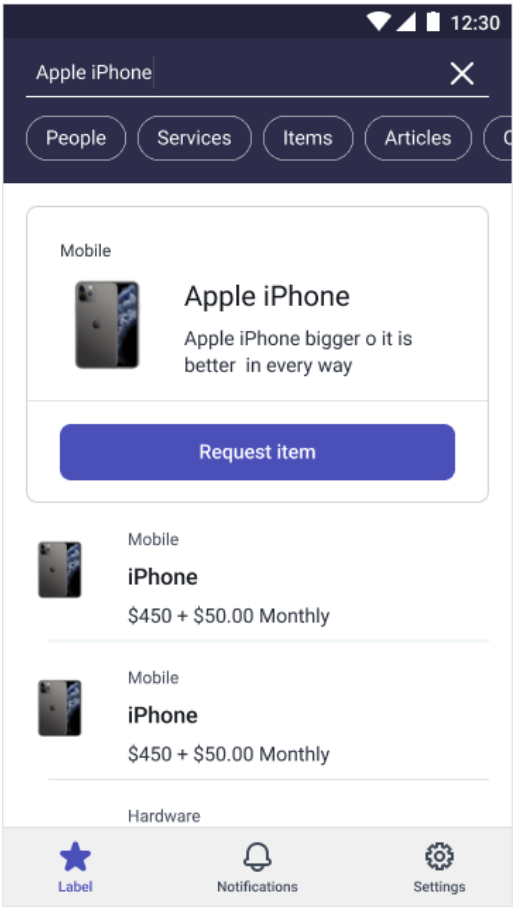
AI Search には次の機能があります。

- ナビゲーションタブフィルター：フィルターは、ユーザーがサイトの結果を絞り込むのに役立ちます。
- オートコンプリート：ユーザーがテキストを入力すると、 AI 検索 はそのクエリーを予測して、ユーザーの質問作成を支援します。
- 最近の検索と人気のある検索：ユーザーが検索を開始すると、そのユーザーの個人検索履歴とインスタンス上のすべてのユーザーによる最も一般的なクエリという 2 つのカテゴリの検索回答が表示されます。
- 誤字の自動修正：インデックス付きコンテンツに基づいて入力ミスが自動修正されます。
- 同義語の処理：検索エンジンは、検索用語に類似する単語も検索します。
- Genius カードとアクションアイテム：Genius 結果カードには最も関連性の高い回答が表示され、カード内のアクションを実行するオプションがユーザーに提示されます。そのアクションとは、たとえば、電話をかけるボタン、メールを送信するボタン、買い物かごに追加するボタンを追加するなどです。

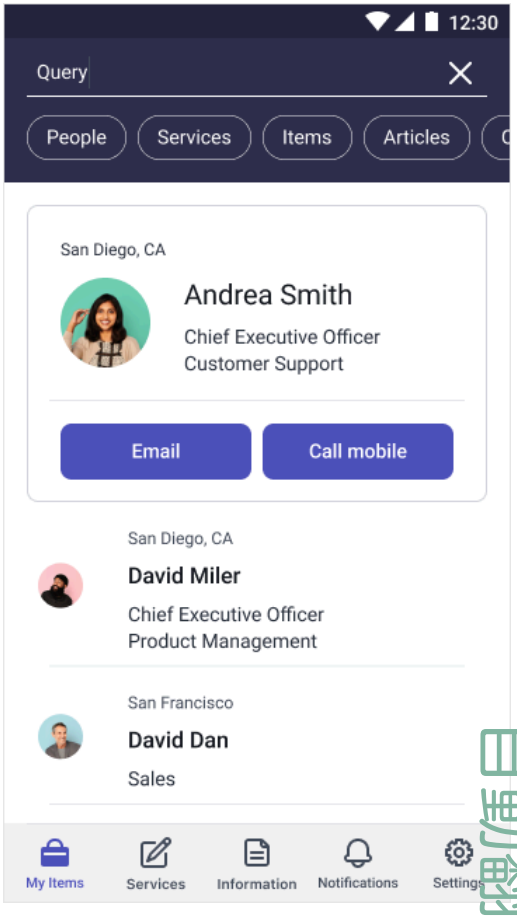
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスカテゴリからの **AI Search** の結果



ユーザーカテゴリからの **AI Search** の結果



自動翻訳

モバイルデバイス向けの **AI** 検索 の構成

AI 検索 検索エンジンを使用するように Now Mobile 検索バーを構成します。

始める前に

ユーザーと顧客を検索する AI 検索 の機能を有効にするには、従業員センタープロ プラグイン [com.snc.employee_center_pro] がインストールされていることを確認します。詳細については、「Employee Center Pro のインストール」を参照してください。プラグインをアクティブ化する前に、サブスクリプションを購入する必要があります。詳細については、以下を参照してください。ServiceNow プラグイン.

作業しているスコープ対象のアプリケーションに新しいアイテム構成を追加できることを確認してください。

必要なロール：admin

手順

1. 検索エンジンを Zing から AI 検索 に変更し、関連するプロファイルを選択します。
   a. Web ベースの UI で、フィルターナビゲーターに「sys_sg_global_search.list」と入力して、グローバル検索構成のリストを開きます。
   b. レコード [ホームページ検索 - カタログ、ナレッジ、人] を選択します。
   c. レコードを編集するには、ページ上部の [ここをクリック] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. **[Search** アプリケーションの構成] フィールドで参照ルックアップアイコン ( ) を選択し、[レコードを開く] を選択して検索コンテキスト構成フォームを開きます。

e. [検索エンジン] フィールドで AI 検索 を選択します。

f. [検索プロファイル] フィールドで情報アイコン ( ) を選択して、NowMobile のデフォルト検索プロファイルを選択します。

g. 確認メッセージで [はい] を選択します。

h. フォームヘッダー ( ) を選択して、[保存] を選択します。

2. アイテム構成の [カタログアイテム] メインアイテムを削除します。

a. Web ベースの UI で、フィルターナビゲーターに「sys_sg_global_search.list」と入力して、グローバル検索構成のリストを再度開きます。

b. レコード [ホームページ検索 - カタログ、ナレッジ、人] を選択します。

c. [カタログアイテムメインアイテム **(Catalog Item Main Item)]** 行で情報アイコン ( ) を右クリックし、[新しいタブでリンクを開く **(Open Link in New Tab)]** を選択します。

d. ページの右上にある [削除] を選択し、その後の確認メッセージで [削除] を選択します。

3. [グローバル検索 M2M アイテム構成] 関連リストで、新しいカタログアイテムをメインアイテムとして追加します。

a. [新規] を選択します。

b. [アイテム構成 **(Item Configuration)]** フィールドで参照ルックアップアイコン ( ) を選択します。

c. アイテム構成フォームの検索バーで [カタログアイテム検索結果メインアイテム] を検索し、そのエントリを選択します。

d. [送信] を選択します。

4. [グローバル検索 M2M アイテム構成] 関連リストで、2 つの既存のナレッジアイテム構成レコードを削除します。

a. [ナレッジ記事検索メインアイテム **(Knowledge article search main item)]** 行と [ナレッジ記事検索メインアイテム **(viewcount1)]** 行を選択します。

b. [選択した行のアクション] を選択し、[削除] を選択します。

c. その後の確認メッセージで [削除] を選択します。

5. [グローバル検索 M2M アイテム構成] 関連リストで、新しいナレッジアイテムをメインアイテムとして追加します。

a. [新規] を選択します。

b. [アイテム構成 **(Item Configuration)]** フィールドで参照ルックアップアイコン ( ) を選択します。

c. アイテム構成フォームの検索バーで [ナレッジ AIS 検索メインアイテム] を検索し、そのエントリを選択します。

d. [送信] を選択します。

6. ユーザーベースレコードのビュー構成を有効にします。

a. Web ベース UI で、フィルターナビゲーターに「sys_sg_master_item.list」と入力して、アイテム構成のリストを開きます。

b. [名前] の検索バーで、[人の検索メインアイテム (People Search Main Item)] を検索します。

自動翻訳

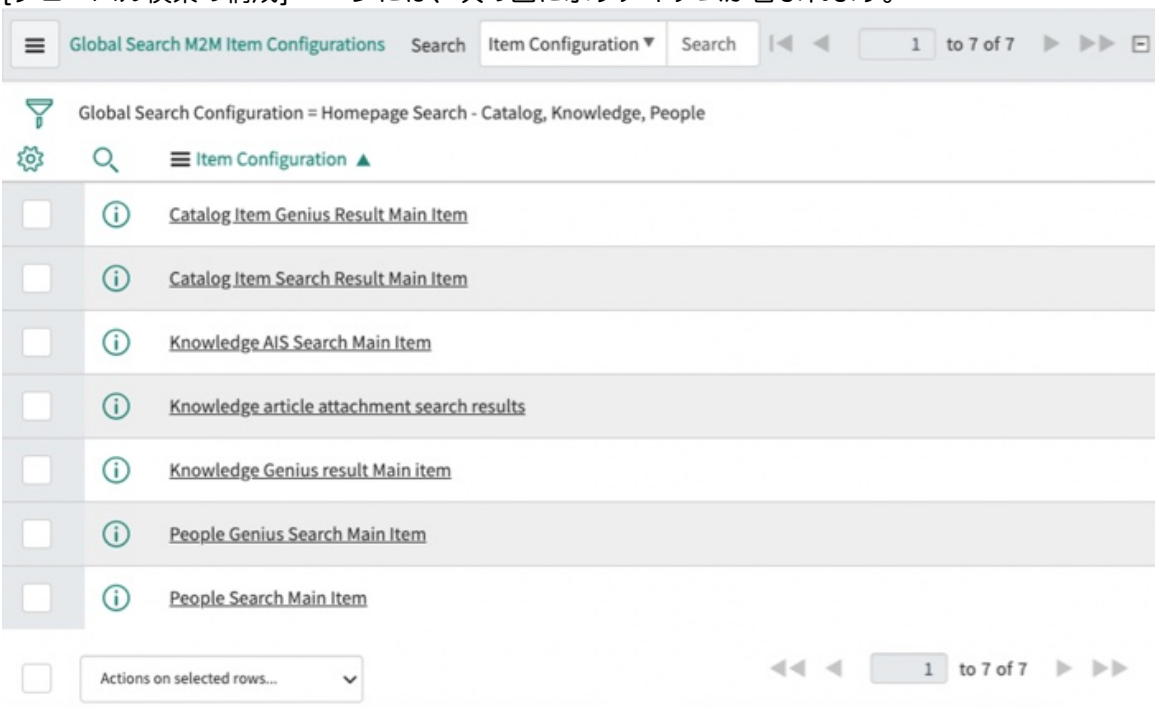
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [人の検索メインアイテム (People Search Main Item)] の横にある情報アイコン ( ) を選択して、[レコードを開く (Open Record)] を選択します。

d. [アイテム構成] フォームで、[カードを使用] を選択します。

e. メニューアイコン ( ) を選択し、[保存] を選択します。

タスクの結果
[グローバル検索の構成] ページには、次の図に示すアイテムが含まれます。



AI 検索 結果のカスタマイズ

AI 検索 結果をカスタマイズして、ユーザーに合わせた検索エクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > 検索 > 検索構成.

2. カスタマイズする AI 検索 構成を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

検索コンテキスト構成フォーム

フィールド	値
名前	このフィールドには、検索コンテキスト構成の名前が自動的に設定されます。
検索エンジン	このフィールドには、選択した検索エンジンが自動的に設定されます。この構成の場合、値は AI 検索です。
検索プロファイル	ユーザーに提供される検索エクスペリエンス。このフィールドは、自動的に **[NowMobile** の

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	デフォルト検索プロファイル] に設定されます。
検索結果の制限	Genius 結果を含まないページごとに表示される標準結果の数。デフォルト値は 10 です。
Genius 結果制限	結果の上部にリストされる Genius 結果の数。デフォルト値は 1 で、最大値は 3 です。
タイポ処理を有効にする	スペルミスのある検索クエリ用語を、インデックス付きコンテンツから派生した自動修正された用語で置き換えるオプション。

4. オプション: [人]、[サービス]、および [記事] カテゴリの、表示名とナビゲーションタブフィルターを変更します。
こうしたフィルターは、検索バーの下に表示されます。

   a. [ナビゲーションタブ] タブを選択します。

   b. [人]、[記事]、または [サービス] のいずれかの横にある情報アイコンを選択し、[レコードを開く] を選択して、当該ナビゲーションタブのレコードを開きます。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   ナビゲーションタブフォーム

名前	ナビゲーションタブカテゴリの名前。
アクティブ	ナビゲーションタブフィルターを表示するかどうかを決定するオプション。
順番	ナビゲーションタブが表示される位置。順番の値が小さいほど、左に表示されます。
ラベル	検索アプリケーションのナビゲーションタブフィルターに表示されるラベル。
検索コンテキスト構成	このフィールドには、検索コンテキスト構成の名前が自動的に設定されます。

   d. 表示するカテゴリごとにこのプロセスを繰り返します。

5. オプション: ユーザーがテキストを入力するときの適切なオートコンプリート提案の表示に関連がある、[オートコンプリート提案] タブをカスタマイズします。

   注:
   モバイルアプリケーションで使用できるオプションは、セクションヘッダー、[最近の検索]、および [人気のある検索] のみです。

   a. [オートコンプリート提案] タブを選択します。

   b. [最近の検索] または [人気のある検索] のいずれかの横にある情報アイコン () を選択し、[レコードを開く **(Open Record)]** を選択して、そのナビゲーションタブのレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. フォームのフィールドに入力します。

提案リーダーグループフォーム

提案タイプ	(Optional) オートコンプリート提案タイプに対するアプリケーション固有の名前。このフィールドは自動的に設定されます。
セクションヘッダー	(Optional) オートコンプリート提案を表示するラベル。使用可能なオプションは次のとおりです。 ▪ 人気のある検索：このインスタンスで検索するすべてのユーザーによってよく送信された検索クエリを表示します。 ▪ 最近の検索：検索アプリケーションのユーザーの最近の個人検索履歴から取得された検索クエリを表示します。
順番	セクションヘッダーが表示される位置。順番の値が大きいほど、提案のリストのセクションが下方になります。
提案の制限 (Suggestion Limit)	このセクションに一度に表示する提案の最大数。デフォルトは 5 です。
クリックインモード (Click-in Mode)	セクションヘッダーの表示を制御するオプション。 ▪ 選択すると、ユーザーが空のアプリケーション検索フィールドを最初にタップしたときに、オートコンプリート提案が表示されます。 ▪ オフにすると、ユーザーがアプリケーションの検索フィールドに検索クエリ用語を入力したときに、オートコンプリート提案が表示されます。

d. 表示するセクションヘッダーごとにこのプロセスを繰り返します。

次のタスク

検索結果の表示をカスタマイズしたら、アプレットランチャーに表示する AI 検索 結果を選択します。「ランチャー画面への AI 検索 の追加」を参照してください。

検索結果が生成されなかったことをユーザーに知らせるために、空ステータス表示をカスタマイズして構成することを検討してください。空ステータスをカスタマイズしない場合、事前構成されたデフォルトの空ステータスが表示されます。空ステータスをカスタマイズする場合は、「検索結果の空ステータスの構成」を参照してください。

ランチャー画面への **AI** 検索 の追加

AI 検索 検索エンジンを使用するようにランチャー画面を構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムモバイル > モバイルアプリビルダー.
   モバイルアプリビルダー が新しいブラウザータブで開き、アプリケーションスコープ選択画面が表示されます。
2. 作業しているアプリケーションスコープを検索し、アプリケーションスコープの名前を選択します。
   モバイルアプリビルダー カテゴリのホーム画面が表示されます。
3. [画面] カテゴリを選択し、更新するランチャーを選択します。
4. [検索構成] セクションで、検索オプションに関連付ける検索構成レコードを選択します。
5. [保存] を選択します。

ユーザー検索を非アクティブとして定義

ユーザーがシステム内の他のユーザーを検索できるかどうかを設定します。デフォルトでは、人の検索は有効になっています。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. 人物検索を無効にするページを開きます。
3. [検索構成] フィールドで、[ホームページ検索 - カタログおよびナレッジ] を選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果
ユーザーは、システム内の他のユーザー検索結果を表示できなくなりました。

カタログの構成

ユーザーが Now Mobile アプリ内の関連アイテムを表示して要求できるようにします。カタログが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのカタログのアイテムを表示して要求できます。アプリでは、デフォルトで サービスカタログ が使用されます。

始める前に
必要なロール: admin

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > カタログ.
2. オプション: ポータルカタログ [m2m_sp_portal_catalog] テーブルで、基本システムカタログに加えてカタログを追加するか、または基本システムレコードに関連付けられているカタログを変更します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [新規] をクリックするか、または基本システムレコードを開きます。

b. フォームのフィールドに記入します。

ポータルカタログフォーム

フィールド	説明
ポータル	選択したポータル。**[Employee Center]** を選択します。
カタログ	アプリに関連付けるカタログ。
順番	構成を実行する順番を示す番号。ポータルに複数の構成がある場合、選択した構成が最小から最大の順に実行されます。

タスクの結果
ユーザーは、追加されたすべてのカタログからアイテムを表示して要求することができます。

ナレッジベースの構成

ユーザーがモバイルアプリからナレッジ記事を表示できるようにします。ナレッジベースが選択されていない場合、ユーザーはシステム内のすべてのナレッジベースから記事を表示できます。アプリでは、デフォルトで IT ナレッジベースが使用されます。

始める前に
必要なロール: admin

このタスクについて
サービスカタログ、ナレッジベース、および自分の要求をNow Mobile アプリで構成する方法を示します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > ナレッジベース.
2. オプション: ポータルナレッジベース [m2m_sp_portal_knowledge_base] テーブルで、IT ナレッジベースに加えて、ナレッジベースを追加します。

   a. [新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

   ポータルナレッジベースフォーム

フィールド	説明
アクティブ	構成をアクティブにするために選択できるオプション。
ポータル	選択したポータル。[モバイル従業員 **Service Portal]** を選択します。
ナレッジベース	アプリに関連付けるナレッジベース。
順番	構成を実行する順番を示す番号。ポータルに複数の構成がある場合、選択した構成が最小から最大の順に実行されます。

3. オプション: Now Mobileアプリに関連付けられているデフォルトのナレッジベースを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ポータル] フィールドで、レコードを [モバイル従業員 **Service Portal]** で開きます。

b. [ナレッジベース] フィールドで、アプリに関連付けるナレッジベースを選択します。

c. [更新] をクリックします。

タスクの結果

ユーザーは、アプレットランチャーページの ( ) を選択して、クイックアクションを開くことができます。

Now Mobile で Siri ショートカットを設定する

iOS モバイルデバイスの一般的な機能にすばやくアクセスできるように、Siri ショートカットを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

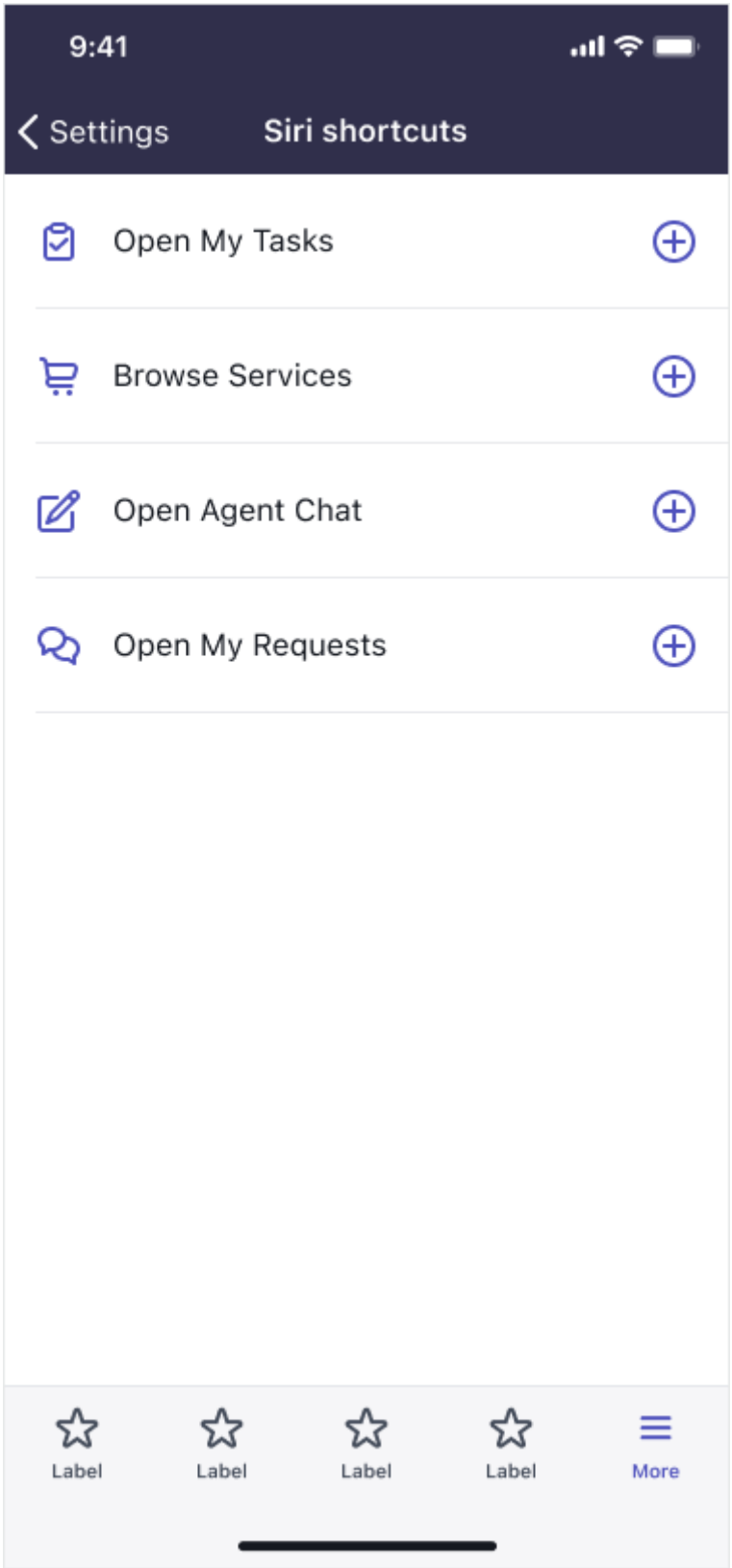
1. ServiceNow Mobile アプリにログインします。
2. ナビゲーションバーで [設定] をタップします。
3. [設定] ページで、[**Siri** ショートカット] をタップします。

4. [Siri ショートカット] セクションでプラスボタン ( ) をタップして、Siri ショートカットを構成します。

> **注:**
> 現在利用可能なショートカットは、[自分のタスクを開く]、[サービスを参照]、および [自分の要求を開く] に制限されます。

自動翻訳

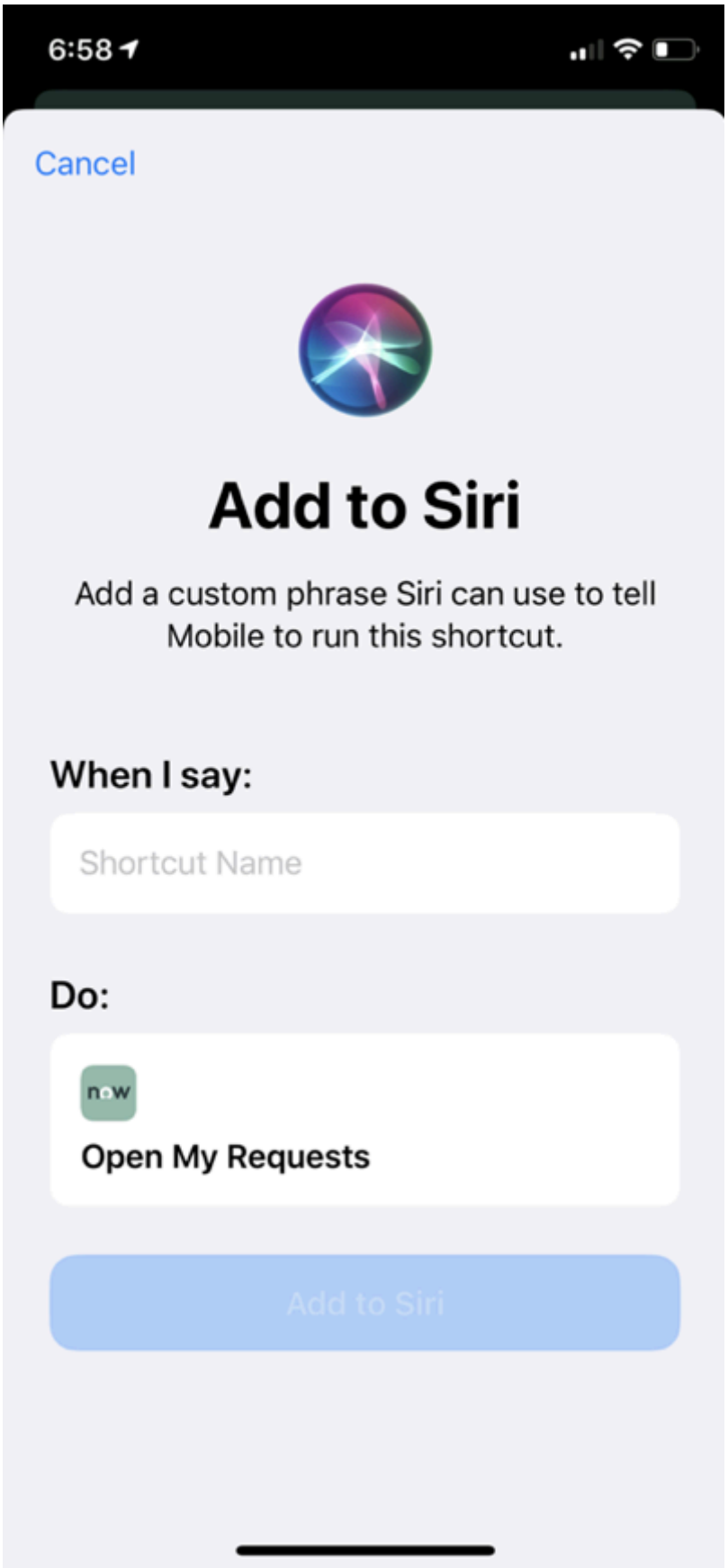
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [音声コマンド **(When I say)**] フィールドに、アプリを開いて選択したショートカットを使用するために Siri に言うフレーズを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. **[Siri** に追加 **(Add to Siri)]** をタップします。

> **注:**
> このプロセスを繰り返して、残りのショートカットを構成したり、以前に構成したショートカットをアクティブにするために使用するフレーズを変更したりできます。

クイックアクションをモバイルアプリケーションに追加する

ユーザーにモバイルアプリのアイテムまたはアクションへのショートカット (クイックアクション) を提供します。クイックアクションは、アプレットランチャーページに表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
クイックアクションと呼ばれるショートカットを、Now Mobile アプリでアプレットランチャーページに追加する方法について説明します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルで、カタログアイテムを追加するアプレットランチャーレコードを開きます。
   たとえば、ホームページレコードを開いて、カタログアイテムをホームページの ⊕ の下に追加します。
3. [本文] タブを選択します。
4. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストにレコードを追加します。
   行を挿入できない場合は、**[ServiceNow Now Mobile** アプリの画面とアプレットランチャー] アプリケーションスコープで作業していることを確認してください。
5. [クイックアクション] のうちの1つをリストから追加します。

クイックアクション	説明
問題の報告	[インシデントを作成] カタログアイテムを開きます。
チャット	[エージェントチャット] を開きます。

タスクの結果
ユーザーはアプレットランチャーページの ⊕ アイコンを選択することで、クイックアクションを開くことができます。

モバイルアプリケーションでのクイックアクション作成

クイックアクションを作成することで、重要なアイテムへのアクセスが容易になります。たとえば、サービスカタログのアイテムを開くクイックアクションを作成できます。

始める前に
必要なロール: admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. クイックアクション用の機能を作成します。

   a. 移動先 システムモバイル > 関数.
   機能 [sys_sg_button] テーブルが開きます。

   b. [新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに記入します。

ボタンのフィールドフォーム

フィールド	説明
名前	機能レコードの名前。
説明	他のユーザーが機能の目的を簡単に理解できるようにする説明。
タイプ	作成するクイックアクションのタイプ。 サービスカタログ アイテムを開くクイックアクションを作成するには、**[URL]** を選択します。 機能タイプの詳細については、「スマートボタンを構成する」を参照してください。
コンテキスト	機能が適用されるレベルがレコードかテーブルかを示します。 ▪ レコード：レコードレベルでのみ適用されるアクション。たとえば、フィールドの更新などです。 ▪ グローバル：テーブルレベルでのみ適用されるアクション。たとえば、レコードの作成または削除です。 この例では、[グローバル] を選択します。
リンクのラベル	リンクのラベル。この値は、ユーザーインターフェイスには表示されません。
リンク URL	ユーザーが機能をクリックしたときに開くアイテムの相対 URL。たとえば、 Now Mobileポータルでサービスカタログアイテムを開くには、「/mesp? id = sc_cat_item & sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e」と入力します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが **[URL]** である場合にのみ表示されます。
相対 URL	URL が相対かどうかを判断するために選択されるオプション。この例では、[選択済み] を選択します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが **[URL]** である場合にのみ表示されます。
条件	
テーブル	条件が実行されるテーブル。
条件	アクションを成功させるために満たす必要のある条件。カタログアイテムの場合は、「var item = new

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();」と入力すると、アイテムを表示する権限をエンドユーザーが有する場合にのみ、クイックアクションが表示されます。
ロール	クイックアクションを表示するためにユーザーに割り当てるロール。

2. 作成した機能のインスタンスをページに追加します。

   a. ネイティブ UI で、次の場所に移動します。 **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.

   b. クイックアクションを追加するアプレットランチャーレコードを開きます。

   c. [本文] タブを選択します。

   d. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストに新しい行を挿入します。
   行を挿入できない場合は、**[ServiceNow Now Mobile** アプリの画面とアプレットランチャー] アプリケーションスコープで作業していることを確認してください。

   e. アイテムをルックアップするには、虫眼鏡をクリックします。
   関数インスタンス [sys_sg_button_instance] テーブルが開きます。

   f. [新規] をクリックします。

   g. フォームのフィールドに記入します。

   機能インスタンスフォーム

フィールド	説明
名前	機能インスタンスの名前。
説明	他のユーザーが機能インスタンスの目的を簡単に理解できるようにする説明。
親タスク	クイックアクションを追加するページ。たとえば、クイックアクションをホームページに追加する場合は、[アプレットランチャー：ホームページ] を選択します。まず、[親テーブル] フィールドで値を選択します。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
親テーブル	ボタンが表示されるレコードタイプを含むテーブル。たとえば、クイックアクションをアプレットランチャーページに追加するには、[アプレットランチャー **[sys_sg_applet_launcher]]** を選択します。
関数	以前に作成した機能レコード。
ラベル	クイックアクションで開く対象をユーザーが理解できるようにするラベル。たとえば、機能停止を報告します。
ロケーション	UI でボタンが表示される場所。この例では、[クイックアクション] を選択します。
アイコン	ラベルの横に表示されるアイコン。モバイルアイコンの詳細は、「モバイルのアイコン」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: リストされているすべてのアイコンがクイックアクションで機能するわけではありません。互換性のあるアイコンのリストを表示するには、[アイコン] フィールドに [now-mobile-icons-buttons] が含まれるリストをフィルタリングします。 注: デフォルトでは、[アイコン] フィールドはアイコンリスト上にありません。[アイコン] フィールドをリストに追加するには、リストヘッダーを右クリックして、 構成 > リストレイアウト. 次に、選択済みリストに [アイコン] フィールドを追加します。参照フィールドリストに [アイコン] フィールドが表示されます。
順序	機能がリストされる順番を示す番号。同じ場所に複数のインスタンスがある場合、最小から最大の順にアプリで表示されます。

h. [送信] をクリックします。

i. アプレットランチャーレコードを保存します。

タスクの結果

ユーザーはアプレットランチャーページの アイコンを選択することで、クイックアクションを開くことができます。

Now Mobile アプリでライブエージェントを有効化

チャットクイックアクションを有効にすると、ユーザーは Now Mobile ホームページから仮想エージェントまたはライブエージェントから支援を求めることができます。

始める前に

必要なロール：admin
エージェントチャットプラグインがアクティブであることを確認します。詳細については、「エージェントチャット」を参照してください。

このタスクについて

チャットは、デフォルトにより、要求およびナレッジ記事ページで有効化されています。

注:
コネクトチャット は、Now Mobile アプリではサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Mobile** アプリ > アプレットランチャー.
2. アプレットランチャー [sys_sg_applet_launcher] テーブルで、ホームページレコードを開き、[本文] タブを選択します。
3. [クイックアクションメニューマップ] の関連リストで、チャットレコードを開きます。
4. レコードをアクティブにするには、[アクティブ] を選択します。
5. [更新] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ユーザーは、ホームページのクイックアクションメニューでチャットを選択して、ライブまたは 仮想エージェントから支援を求めることができます。

関連情報

ITSM 仮想エージェント会話

検索候補をモバイルアプリで自動入力する

以前のリリースからアップグレードしている場合は、プラットフォーム検索テーブルのデータを検索の提案に入力するスクリプトを実行して、検索の提案をユーザーに提供します。 別な方法として、このスクリプトを実行せず、ユーザーがキーワードを検索するまで待つこともできます。

始める前に
必要なロール：admin
新しいインスタンスでは、検索の提案はデフォルトで有効になっています。アップグレードされたインスタンスでは、検索の提案を有効にする必要があります。詳細については、「検索提案の有効化」を参照してください。

このタスクについて
Now Platform は、検索のデータと分析を収集して、検索の提案を生成します。以前のリリースからアップグレードしている場合は、検索の分析にデータがまだ含まれていません。ユーザーにすぐに候補を提供するために、ナレッジ、カタログ、およびテキスト検索 [text_search] テーブルからのユーザー検索レコードを使用して検索候補を生成しますテキスト検索 [text_search] テーブルからのナレッジ、カタログ、およびユーザー検索レコード。

アプリを使用する人が増加するにつれて、検索候補が徐々に改善されます。検索提案は Now Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。

> **警告:**
> 検索の提案の入力はリソースを多用するタスクとなり、完了までに時間がかかる場合があります。このスクリプトはピーク時に実行しないでください。検索の提案の入力は、ドメイン分離インスタンスではサポートされません。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [コールドスタートを避けるための提案を入力 - **NowMobile** アプリ] スケジュール設定済みジョブを開きます。
3. レコードをアクティブ化して、[今すぐ実行] を選択します。
   このスケジュール設定済みジョブを実行すると、イベント検索 [sys_search_event]、ソースイベント検索 [sys_search_source_event]、および検索候補 [sys_search_suggestion] テーブルにテキスト検索 [text_search] テーブルのレコードから設定されます。

タスクの結果
Now Mobileアプリの検索フィールドで入力を開始すると、候補が表示されます。

Microsoft Outlook 対応の ServiceNow®

との統合Microsoft OutlookはServiceNow®、より優れた、接続性の高いエクスペリエンスをユーザーに提供するのに役立ちます。従業員は Outlook クライアントから離れることなくシームレスなセルフサービスを利用でき、エージェントはケースをより迅速に解決できます。

for の主なServiceNow® Microsoft Outlook機能は次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 従業員とエージェントは、要求の送信、更新、および完了に関する通知を受け取るため、問題の追跡、計画、および共同作業が容易になります。
- マネージャーと承認者は、承認要求のサマリーと詳細レポートと、要求を承認または却下するためのアクション可能なメッセージを受け取ります。
- 従業員は、メールに埋め込まれたフィードバックカードを使用して、エクスペリエンスに関するフィードバックを提供できます。

Microsoft Outlook 向け ServiceNow® の使用

ServiceNow® とのデータ連携Microsoft Outlookを使用して、レポートを表示し、要求を承認し、メールメッセージ内からフィードバックを提供します。

Microsoft Outlook メールメッセージから Concur 経費レポートを承認または却下する

Microsoft Outlook メールメッセージから Concur 経費レポートを承認または却下します。

始める前に
Approvals Hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールする必要があります。

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. Concur 保留中の承認レポートのメールメッセージを開きます。
3. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)**]を選択します。
4. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

メール メッセージから Microsoft Outlook フィードバックを送信する

メールメッセージのフィードバックカード Microsoft Outlook を使用して、サービス要求またはエクスペリエンスに関するフィードバックを送信します。

始める前に
フィードバック カードを有効にするには、 include_feedback_actionable スクリプトを メール通知 に追加し、必要なワークフローの フィードバック定義 を作成する必要があります。

エクスペリエンスのフィードバックの詳細については、「」を参照してください 従業員エクスペリエンスのフィードバック。

> **注:**
> フィードバック カードは、メール メッセージの上部にのみ表示されます。

必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Outlook アプリケーションを起動します。
2. 電子メール メッセージを開き、[フィードバックを送信] を選択します。
3. フィードバックカードで、エクスペリエンスに基づいて評価を選択します。
4. オプション: テキストボックスに追加のフィードバックを入力します。
5. オプション: [個人情報を共有しない] を選択して、フィードバックを匿名にします。
6. [送信] を選択します。

ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365

ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合により、より良く、接続性にも優れたエクスペリエンスをユーザーに提供できます。それによって、従業員はシームレスなセルフサービスを利用し、エージェントはケースを迅速に解決できるようになるため、企業全体の生産性が向上します。

重要:

- 移行元 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。
- 移行元 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams により、Now 仮想エージェント (VA) と Microsoft Teams の統合が拡張されて、従業員は Microsoft Teams 内から効率的にサービスを要求したり、サービスを受けたりすることができます。

ServiceNow for Microsoft 365

ServiceNow for Microsoft 365 では、Employee Center は Microsoft Teams に加えて Microsoft Outlook および Microsoft 365 アプリでも利用できます。

目標	要件	以下のような機能があります。
ServiceNow を Microsoft Teams および Microsoft 365 と統合することによる従業員エクスペリエンスの向上	• IT Service Management Pro、または • IT Service Management Standard IT Service Management と Microsoft Teams との統合を実装するには、「IT Service Management integration with Microsoft Teams および	• 従業員がアクション可能な通知を表示してアクションを実行できるようにします。 • Microsoft Teams を介してすべての仮想エージェント機能に直接アクセスします。 • Microsoft Teams 内に Employee Center を埋め込みます。従業員は Microsoft

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目標	要件	以下のような機能があります。
	Microsoft 365」を参照してください。	Teams 内に留まることでポータルにアクセスできます。
	仮想エージェント全面対応の HR サービスデリバリ (HRSD) Pro HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft Teams との統合を実装するには、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams および Microsoft 365」を参照してください。	• 従業員がアクション可能な通知を表示してアクションを実行できるようにします。 • Microsoft Teams を介してすべての仮想エージェント機能に直接アクセスします。 • Microsoft Teams 内に Employee Center を埋め込みます。従業員は Microsoft Teams 内に留まることでポータルにアクセスできます。
	既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。	Microsoft Teams、Outlook、および Microsoft 365 で Employee Center に直接アクセスできるようになります。 **注:** これらの手順は、次の従業員エクスペリエンスでのみ使用できます。 • IT Service Management for Microsoft 365 • HR Service Delivery for Microsoft 365

ServiceNow for Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams 統合では、さまざまなユースケース向けに以下の統合が提供されます。

目標	要件	以下のような機能があります。
ServiceNow 仮想エージェントと Microsoft Teams を組み合わせて使用	• IT Service Management Pro、または • IT Service Management Standard、または • 仮想エージェント全面対応の HR サービスデリバリ (HRSD) Pro	• Microsoft Teams で ServiceNow 仮想エージェントを有効にします。 • 会話、通知、AI Search 結果を作成するための仮想エージェントデザイナーコントロールなどの、仮想エージェント 機能をサポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

目標	要件	以下のような機能があります。
	ServiceNow 仮想エージェントを Microsoft Teams と組み合わせて実装するには、「Conversational Integration with Microsoft Teams」を参照してください。	
Major Incident Management ワークベンチを Microsoft Teams と統合することによるエージェントエクスペリエンスの向上	• Notify プラグイン • 重大なインシデントの管理 • Chat to Call Microsoft Teams 用 Notify コネクタを実装するには、「Microsoft Teams 用 Notify コネクタ」を参照してください。 Microsoft Teams で Meeting Extensions を実装するには、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能」を参照してください。	• エージェントは、チケットから従業員との Microsoft Teams チャットを開始して、チャット内容をコメントとしてチケットにインポートできるようになります。 • エージェントが Microsoft Teams を通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチで重大なインシデントを処理および管理できるようにします。
Government Community Cloud - High (GCC-H) および米国国防総省 (DoD) 向けの ServiceNow を Microsoft Teams と統合することによる従業員とエージェントのエクスペリエンスの向上	Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) 向けの Microsoft Teams を ServiceNow と統合するには、「ServiceNow と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合」を参照してください。	• Employee Center を GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams とともにインストールする機能をユーザーに提供します。 • Employee Center と仮想エージェントを GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams とともにインストールします。 • 要求ベースのチャットを GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams とともにインストールします。
カスタム統合を構築する	詳細については、「Microsoft Teams Graph スポーク」および「Microsoft Teams Communications スポーク」を参照してください。	Microsoft Teams Graph スポークと Microsoft Teams Communications スポークを使用してカスタム統合を作成します。
ユニバーサル要求の統合	ユニバーサル要求 Universal Request の Microsoft Teams との統合を実装するには、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合」を参照してください。	従業員が ServiceNow 仮想エージェント を介して Microsoft Teams から直接ユニバーサル要求を作成できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索

エージェントと従業員が ServiceNow for Microsoft Teams を使用する方法について説明します。

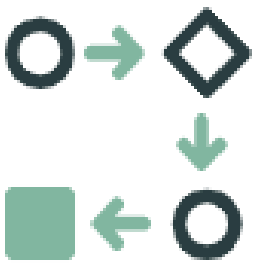
統合

実装を計画し構成します。

構成

Teams の統合機能を他のアプリケーションで拡張します。

管理



Microsoft Teams のチャットメッセージを管理およびカスタマイズします。

使用方法

さまざまなアプリケーションとの Microsoft 統合を使用します。

参照

Microsoft Teams 統合の再利用可能な参照コンテンツを参照してください。

自動翻訳

ServiceNow for Microsoft Teams と ServiceNow for Microsoft 365 の詳細

ServiceNow® for Microsoft Teams or Microsoft 365 アプリケーションは、アプリケーションの統合をさまざまな事業部門に拡張します。この統合を使用することで、従業員は Microsoft Teams 内からサービスをより効果的に要求して受けられるようになります。

ServiceNow for Microsoft Teams は、IT Service Management、HR サービスデリバリ (HRSD)、ユニバーサル要求 で使用できます。Meeting 拡張機能などのさまざまなエージェントエクスペリエンスプラットフォームでもサポートされています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Microsoft 365 は、IT Service Management および HR サービスデリバリ (HRSD) で使用可能です。

重要:

- 移行元 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。
- 移行元 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams 統合

ServiceNow for Microsoft Teams データ連携機能は次のとおりです。

- エージェントと従業員が協力してチケットを解決できるようにします。
- エージェントがタスクレコードから従業員との Microsoft Teams チャットを開始できるようにします。
- エージェントが Microsoft Teams チャットのトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできるようにします。
- 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Microsoft Teams チャットを表示できるようにします。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** と **Microsoft 365** の統合の詳細

従業員が Microsoft Teams または Microsoft 365 を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams または Microsoft 365 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

重要:

- 移行元 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。
- 移行元 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

IT Service Management integration with Microsoft Teams および **Microsoft 365**

IT Service Management Integration with Microsoft Teams により、Now 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合が拡張され、従業員は Microsoft Teams 内からより効率的にサービスを要求したり受けたりすることができるようになります。

IT Service Management Integration with Microsoft Teams の機能

IT Service Management Integration with Microsoft Teams アプリケーションには、他にも次のような機能があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アクション可能な通知： チケットの承認とコメント。ユーザーは Microsoft Teams 内から通知に返信できます。
  - 承認：要求 (単一の要求アイテム)、変更要求
  - チケットのコメント：従業員は Microsoft Teams 内からのチケット (インシデント、要求アイテム、変更要求) に関する通知に応答できます。
- エージェントは、インシデント、変更要求、 または要求アイテムから従業員とのチャットを開始Microsoft Teamsできます。エージェントは チャットのトランスクリプトをコメントとしてチケットにコピーできます。
- 次に関する追加の情報通知：
  - インシデント：解決済み、更新済み
  - 要求アイテム：完了、承認、却下、更新
  - 承認：要求 (単一の要求アイテム) と変更要求以外のすべての承認

注:
電子署名による承認は、 IT Service Management integration with Microsoft Teams ではまだサポートされていません。

機能マッピング

機能	ライセンス要件
アクション可能な通知	ITSM Pro
チャット - エージェントと従業員/エージェントとエージェント	ITSM 標準以上
Employee Center	ITSM 標準以上

自動翻訳

IT Service Management Integration with Microsoft Teams を使用する

ServiceNow インスタンスで IT Service Management と Microsoft Teams を統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール
2. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ

ServiceNow インスタンスで IT Service Management Integration with Microsoft Teams を構成するには、「IT Service Management integration with Microsoft Teams の設定」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで IT Service Management Integration with Microsoft Teams を管理するには、「IT Service Management integration with ServiceNow のカスタマイズ」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで IT Service Management Integration with Microsoft Teams を使用するには、「Microsoft Teams での ITSM および HRSD 統合の使用」を参照してください。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams および Microsoft 365

HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams により、Now 仮想エージェントと Microsoft Teams の統合が拡張され、従業員は Microsoft Teams 内からより効率的にサービスを要求したり受けたりすることができるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams アプリケーションには、他にも次のような機能があります。

- アクション可能な通知：チケットの承認とコメント。ユーザーは Microsoft Teams 内からの通知に対してアクションを実行できます。

  チケットのコメント：従業員は Microsoft Teams 内からのチケットに関する通知に応答できます。

  この respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr プロパティは、[コメントに応答 **(Respond to Comments)]** 通知をトリガーする HR テーブルを指定します。 <HR services>

  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance
  - sn_hr_core_case_benefits
  - sn_hr_core_case_workforce_admin
  - sn_hr_core_case_talent_management
  - sn_hr_core_case_corporate_communication
  - sn_hr_core_case_payroll、
  - sn_hr_core_case_compensation。
- エージェントは、HR ケースから従業員との Microsoft Teams チャットを開始して、チャット内容をコメントとしてチケットにコピーすることができます。
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    このシステムプロパティには「チャットを開始」機能の推奨参加者として表示される HR ケーステーブルフィールドのリストが含まれています。デフォルトでは、推奨参加者には「opened_for」、「subject_person」、「collaborators」フィールドで構成される参加者が含まれます。

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    このシステムプロパティには「チャットを開始」機能の推奨参加者として表示される HR タスクテーブルフィールドのリストが含まれています。デフォルトでは、推奨参加者には「assigned_to」フィールドで定義された参加者が含まれます。

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    このシステムプロパティには「チャットを開始」および「メッセージをインポート」UI アクションの対象となる HR ケーステーブルのリストが含まれています。デフォルトでは、このリストに「従業員関係」、「調査」、「倫理」ケースなどの機密性の高い HR ケースは含まれません。

  - sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

    このシステムプロパティには、アクション可能な「コメントに応答 (Respond to Comment)」通知が送信される HR ケーステーブルのリストが含まれています。デフォルトでは、このリストに「従業員関係」、「調査」、「倫理」ケースなどの機密性の高い HR ケースは含まれません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
HR ケースの承認と電子署名による承認は、HR Service Delivery with Microsoft Teams ではまだサポートされていません。

機能マッピング

機能	ライセンス要件
アクション可能な通知	HR Pro 以降
チャット - エージェントと従業員/エージェントとエージェント	HR Pro 以降
従業員センター	HR 標準以上

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft Teams を統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. HR Service Delivery integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール
2. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を構成するには、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の設定」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を管理するには、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams のカスタマイズ」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を使用するには、「Microsoft Teams での ITSM および HRSD 統合の使用」を参照してください。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合

ServiceNow Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションは、Microsoft Teams との ServiceNow の統合を拡張します。このアプリケーションを使用することで、従業員は Microsoft Teams 内からサービスをより効果的に要求して受けられるようになります。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 には、次の機能が含まれます。

- エージェントと従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求について協力し、話し合うことができます。
- エージェントは、関連するユニバーサル要求のアクティビティストリームに会話を追加コメントまたは作業メモとして保存できます。
- 従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を作成できます。
- 従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を追跡、更新、またはキャンセルできます。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 は、Universal Request Pro アプリケーションで使用できます。

ServiceNow インスタンスの Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 については、「ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を構成するには、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の構成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を管理するには、「Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の UI アクションのカスタマイズ」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を使用するには、「ユニバーサル要求に対する Microsoft Teams の使用」を参照してください。

エージェントエクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の詳細

エージェントが Microsoft Teams を通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Microsoft Teams 用 **Notify** コネクタ

Microsoft Teams 用 Notify が、インシデントやタスクなどの任意のレコードから Microsoft Teams 会議を直接管理および開始できるようにします。

主な機能

- インシデントやタスクなどの任意のレコードから、または重大なインシデントワークベンチからでも、Microsoft Teams 会議を直接開始および終了します。
- 参加者を追加または削除して Microsoft Teams 会議を管理します。

システム要求

ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) プラグインをインストールして、Flow Designer アプリケーションの統合フローを設計します。詳細については、「IntegrationHub の要求」を参照してください。

次の手順

ServiceNow で Microsoft Teams 用 Notify コネクタを統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. Microsoft Teams 用 Notify コネクタのインストール
2. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ
   - Notify コネクタの事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合
   - Notify コネクタ自己設定アプリを Microsoft Teams と統合する

エージェントが Microsoft Teams を通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにするには、「Microsoft Teams 用 Notify コネクタの設定」を参照してください。

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams 用 Notify コネクタを使用するには、「Microsoft Teams 用 Notify コネクタの使用」を参照してください。

Microsoft Teams の **Meeting** 拡張機能

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能により、重大なインシデントマネージャーおよび参加者は、アクティブな電話会議中に、Microsoft Teams 内でコミュニケーションタスクを表示できます。

Meeting 拡張機能では、重大なインシデントのワークベンチからインシデントの詳細とコミュニケーションタスクが表示されます。

[インシデント詳細] タブおよび [コミュニケーションタスク] タブのデータは、ServiceNow® で重大なインシデントが更新されるたびに自動的に更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の手順

ServiceNow インスタンスに Meeting 拡張機能アプリを統合するには、次のアクティビティを実行する必要があります。

1. Microsoft Teams 用 Notify コネクタ関連の手順を完了していることを確認する。詳細については、「Microsoft Teams 用 Notify コネクタ」を参照してください。
2. Microsoft Teams の Meeting 拡張機能のインストール
3. Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow インスタンスのセットアップ
   - Meeting 拡張機能の事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合
   - Meeting 拡張機能の自己設定アプリの Microsoft Teams との統合

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能と ServiceNow を併用するには、「Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能の使用」を参照してください。

ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合

Microsoft Teams または Microsoft 365 アプリケーションを統合するために ServiceNow インスタンスを設定します。

重要:

- 移行元 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。
- 移行元 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

ServiceNow インスタンスを Microsoft Office 365 テナントに接続してアプリケーションを認可するには、external_app_install_admin ロールと Microsoft Office 365 のアプリケーション管理者ロールの両方が必要です。Microsoft のロールの詳細については、Azure AD の組み込みロール に関する Microsoft のドキュメントを参照してください。

Azure Active Directory (Azure AD) では、ユーザーやアプリなどのオブジェクトがテナントと呼ばれるグループにまとめられます。

自己設定アプリ (以前はシングルテナントアプリと呼ばれていました) は、登録されているテナント (別名ホームテナント) でのみ使用できます。ここでは、1 つの Microsoft Teams テナントが複数の ServiceNow インスタンスに接続されています。

事前公開済みアプリ (以前はマルチテナントアプリと呼ばれていました) は、ホームテナントと他のテナントの両方のユーザーが使用できます。ここでは、1 つの Microsoft Teams テナントが 1 つの ServiceNow インスタンスに接続されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自己設定アプリと事前公開済みアプリ構成のいずれかを選択する

事前公開済みアプリ	自己設定アプリ
• セットアップが簡単です。 • 関連する *Microsoft Azure* アプリは *ServiceNow* により提供されるため、専用アプリを作成する必要はありません。 *Microsoft Azure* ポータルでアプリを作成する必要はありません。*Microsoft Azure* に関する中程度の専門知識が必要です。 • 管理者が同意すると、*ServiceNow* は *Microsoft Azure* アプリを自動的に更新します。	• *Microsoft Azure* ポータルで専用のアプリを作成する必要があります。 *Microsoft Azure* ポータルに関する高度な専門知識が必要です。 • *Microsoft Azure* アプリを完全に所有およびコントロールします。

アプリで必要な権限が使用されることに同意すると、*Microsoft Azure* アプリを表すサービスプリンシパル (SP) が作成されます。管理者の同意の詳細については、「Understand user and admin consent (ユーザーおよび管理者の同意について)」を参照してください。

自己設定アプリ構成では、*Microsoft Azure* ポータルで *Microsoft Azure* アプリを作成し、アプリ ID と *ServiceNow* インスタンスのクライアント ID の値をマッピングして *ServiceNow* インスタンスをアプリに接続する必要があります。

インストールの計画

ニーズを特定し、ServiceNow® for Microsoft Teams のインストールを計画します。

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールすると、エージェントと従業員がコラボレーションできるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

注:
IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリをインストールする際に、Conversational Integration with Microsoft Teams を個別にダウンロードする必要はありません。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに、「IT Service Management integration with Microsoft Teams」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow アプリストアにアクセスして、IT Service Management integration with Microsoft Teams を表示します。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] ボタンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

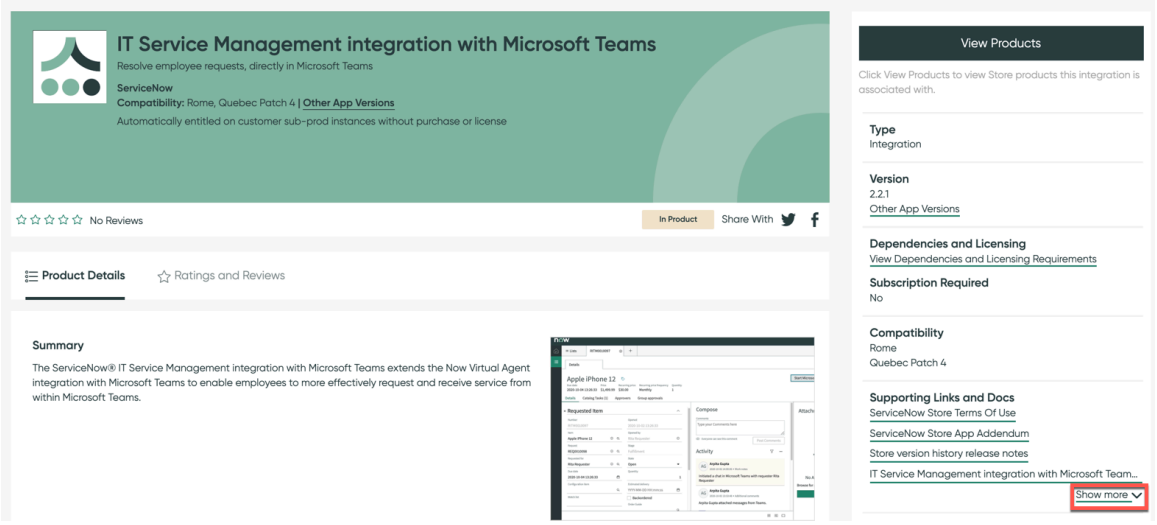
自動翻訳

> **注:**
> このプロセスでは、すべての依存プラグインが自動的にインストールされます。

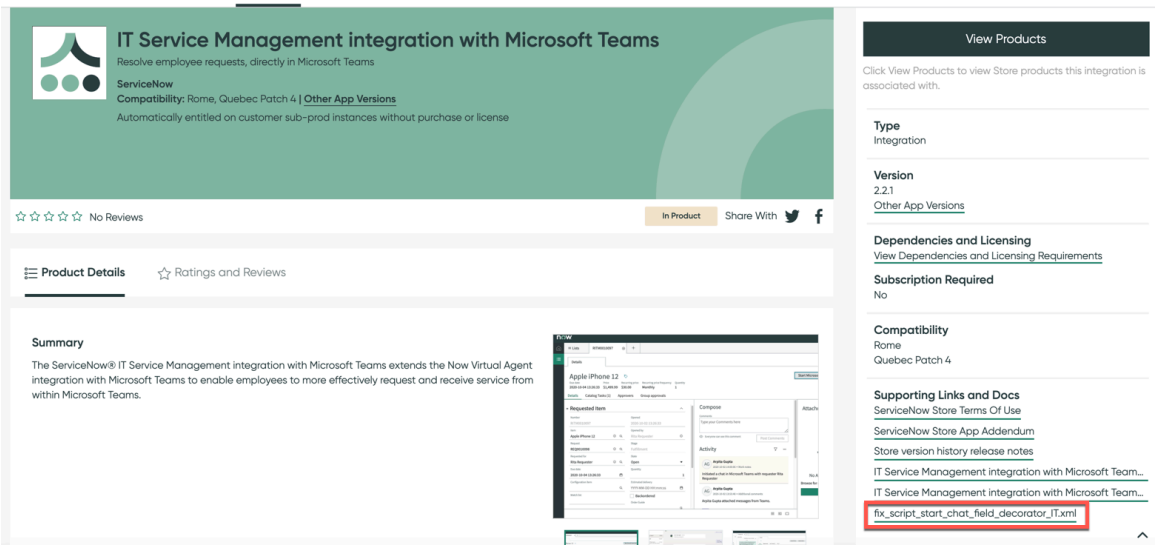
チケットにフィールドデコレーターを設定して要求者とのチャットを開始するために、*fix_script_start_chat_field_decorator_IT* の更新セットもインストールする必要があります。

4. アプリストアから *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* の更新セットをダウンロードします。

   修復スクリプトが見つからない場合は、[さらに表示 **(Show more)**] をクリックして、サポートリンクとドキュメントのリストを表示します。



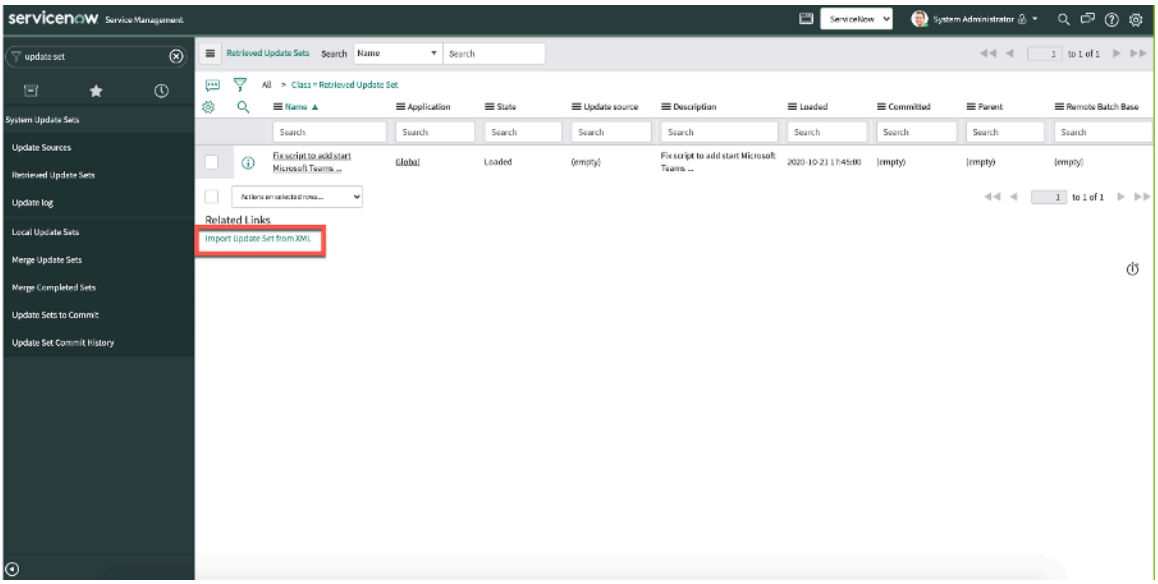
[*fix_script_start_chat_field_decorator_IT*] をクリックして、XML ファイルをダウンロードします。



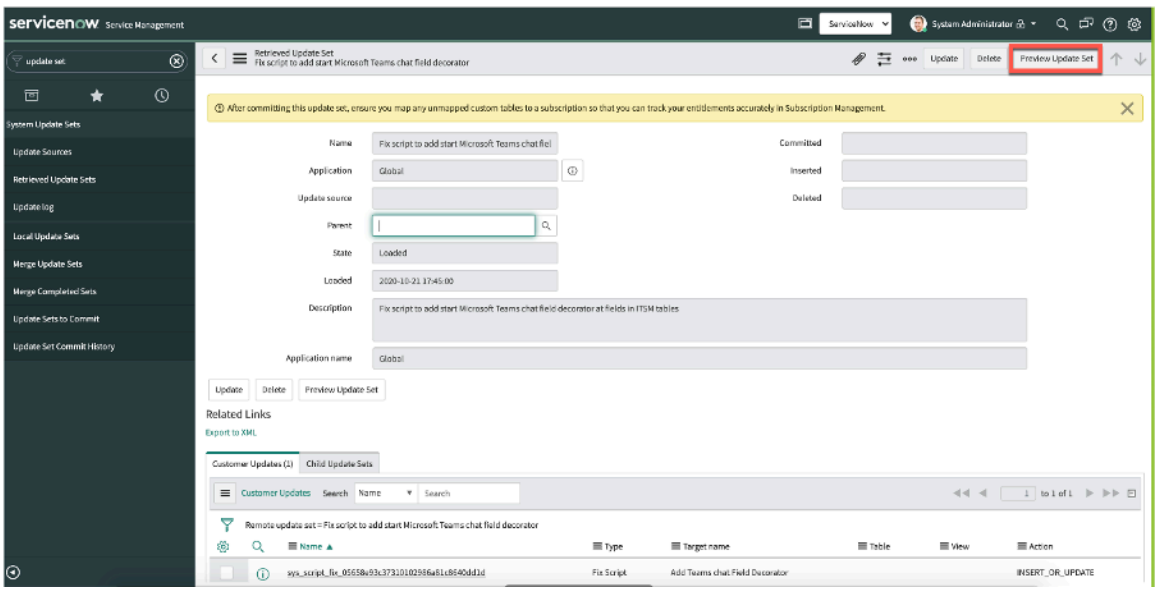
5. 移動先 すべて > システムアップデートセット > 取得済み **Update Sets** > 関連リンク > **XML** から更新セットをインポート.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

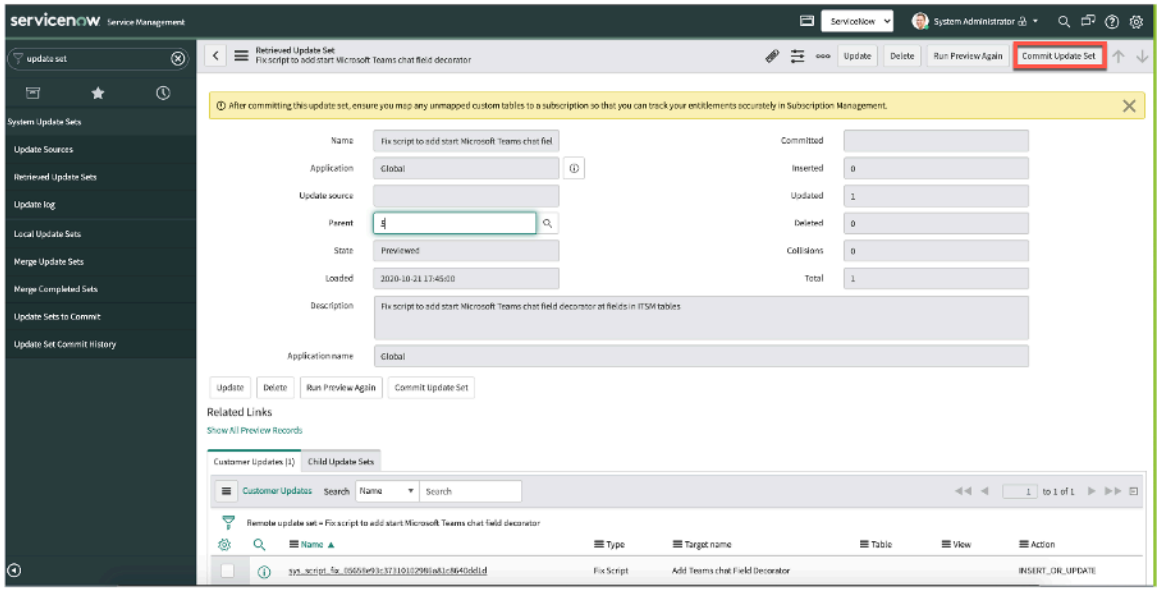


6. [XML ファイル] フィールドで、[ファイルを選択] ボタンをクリックし、*fix_script_start_chat_field_decorator_IT* XML ファイルを選択して、その XML ファイルをアップロードします。
7. **[Microsoft Teams** チャットを開始フィールドデコーダーを追加する修復スクリプト **(Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator)]** をクリックします。
8. 更新セットのプレビューをクリックします。

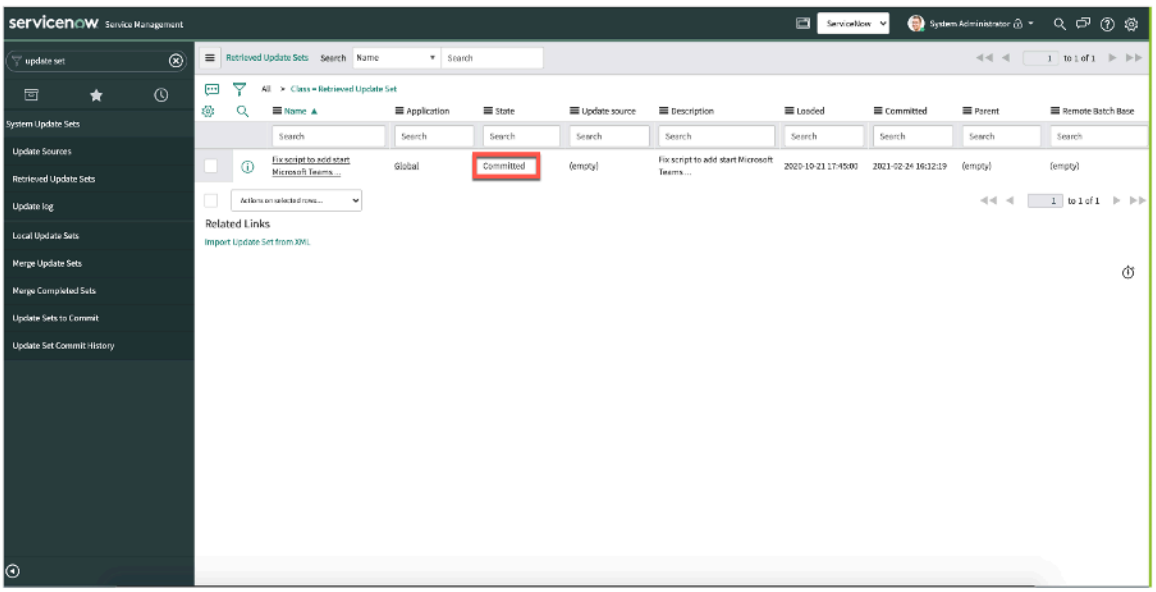


9. 更新セットの収容をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[Microsoft Teams チャットを開始フィールドデコーダーを追加する修正スクリプト (Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator)] が [コミット済み (Committed)] ステータスになります。



10. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
11. [名前] 検索フィールドに、「Add Teams chat Field Decorator」と入力します。
12. **[Add Teams chat Field Decorator]** 修復スクリプトをクリックします。
13. [修復スクリプトの実行] ボタンをクリックします。

アイコンが、レコードにフィールドデコレータとして表示されます。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams アプリケーションのインストール

HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールして、ServiceNow インスタンスと統合することにより、エージェントと従業員がコラボレーションすることができるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリをインストールする場合、Conversational Integration with Microsoft Teams を個別にダウンロードする必要はありません。

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに、「HR Service Delivery integration with Microsoft Teams」と入力します。名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow アプリストアにアクセスして、HR Service Delivery integration with Microsoft Teams を表示します。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール]をクリックします。

> **注:**
> このプロセスでは、すべての依存プラグインが自動的にインストールされます。

次のタスク
また、HR Service Delivery integration with Microsoft Teams のための以下のアップデートセットを、アプリストアからインストールする必要があります。

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

すべての制限付きの発信者アクセス (RCA) 特権は、アプリケーション制限付きの発信者アクセス特権 リストに表示されます。

要求者とのチャットを開始するには、*fix_script_start_chat_field_decorator_HR* をダウンロードして実行し、チケットにフィールドデコレータを表示します。

アプリケーション制限付きの発信者アクセス **(RCA)** 特権の検証

構成の問題を解決するには、RCA データセットをアップロードする前に、制限付きの発信者アクセス (RCA) レコードに重複するエントリがないことを確認します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーション制限付きの発信者アクセス特権.
2. [ソーススコープ] 検索で、「ServiceNow for Microsoft Teams」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [ソーススコープ] 列のヘッダーを右クリックして、[ソーススコープごとにグループ化] を選択します。
4. **[ServiceNow for Microsoft Teams]** および [コラボレーションサービス] ソーススコープを展開します。
5. **[ServiceNow for Microsoft Teams]** および [コラボレーションサービス] ソーススコープ下のすべてのエントリを削除します。

XML から更新セットをインポートして修復スクリプトをインストールする

XML から更新セットをインポートして、HR Service Delivery アプリケーションへのクロススコープアクセスを提供し、チケットにフィールドデコレーターを表示する修復スクリプトを実行します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次のテーブルは、RCA レコードとその機能へのマッピングを示しています。

RCA レコードマッピング

RCA レコード	プラグイン	プラグイン名
content_automation_rca_records.xml	{Content Automation}	[com.sn_content_automation]
document_templates_rca_records.xml	{Document Templates}	[com.snc.document_templates]
human_resources_core_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Core}	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Integrations}	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Lifecycle Events}	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_records.xml	{従業員センター}	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Workspace}	[com.sn_hr_agent_workspace]

更新セットの詳細については、「更新セットを転送」を参照してください。

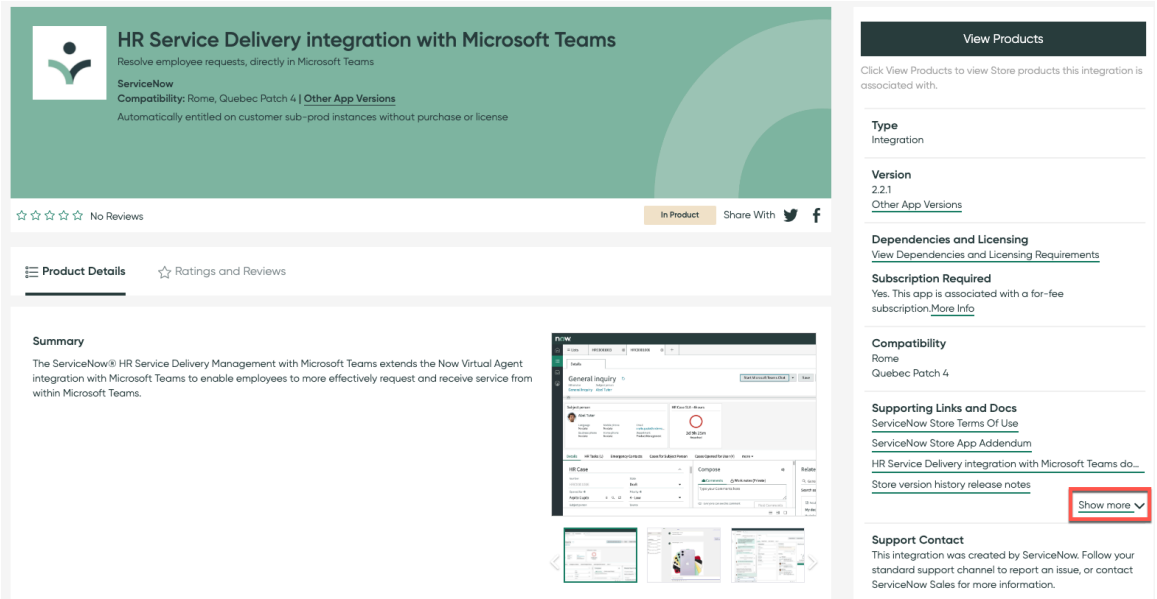
手順

1. HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の Update Sets をアプリストアからダウンロードします。

   XML ファイルが見つからない場合は、[さらに表示 **(Show more)**] をクリックして、サポートリンクとドキュメントのリストを表示します。

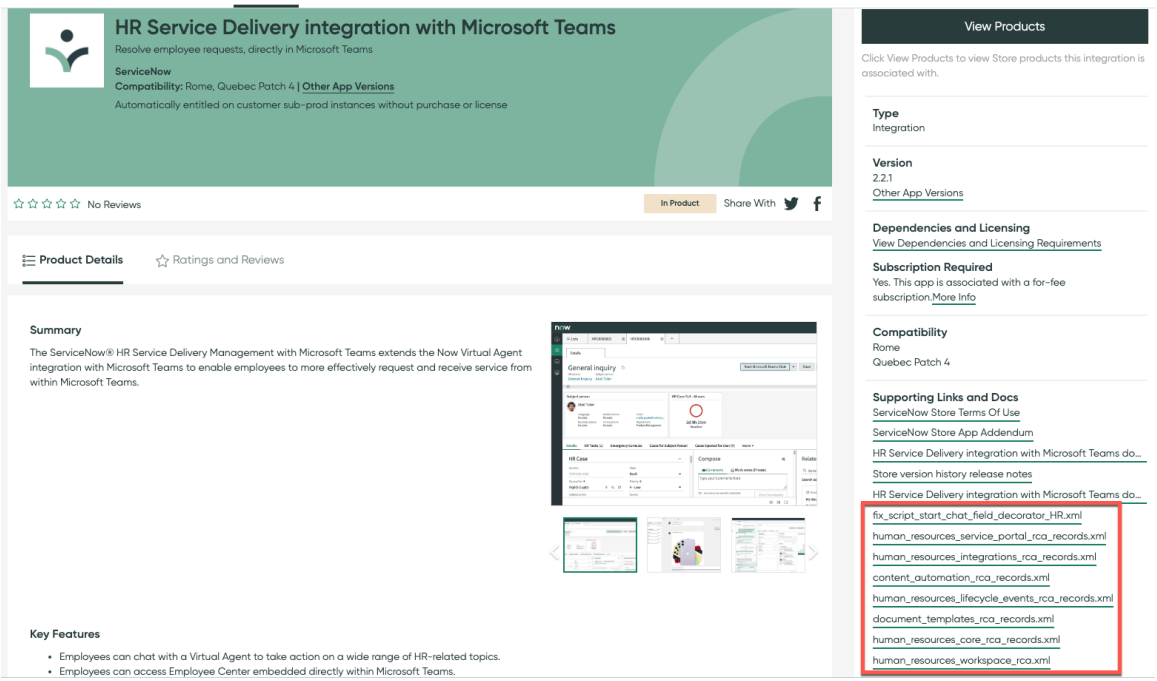
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. 各 XML ファイルをクリックして、コンピューターにダウンロードします。

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- human_resources_workspace_rca.xml



3. XML ファイルのアップロードに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 移動先 すべて > システムアップデートセット > ローカル更新セット 「RCA スクリプトの XML アップロード」のために使用します。
- 移動先 すべて > システムアップデートセット > 取得済み **Update Sets** 修正スクリプトの XML アップロード用。

4. [名前] 列ヘッダーを右クリックし、**[XML** のインポート] メニューを選択します。
5. [XML のインポート] フォームで [参照] を選択し、更新セットの XML ファイルを選択します。
6. [アップロード] を選択します。
7. RCA スクリプトタイプの場合は [取得済み更新セット] フォームで、修復スクリプトタイプの場合は [ローカル更新セット] フォームで、XML ファイルを名前で選択します。
8. [更新セットのプレビュー] を選択します。
9. [**Commit Update Set**] を選択します。

   XML スクリプトは [コミット済み] ステータスになります。

タスクの結果
RCA と修復スクリプトの XML がアップロードされます。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の修復スクリプトのインストール

ServiceNow インスタンスで *fix_script_start_chat_field_decorator_HR* を実行し、要求者とのチャットを開始するための **[Microsoft Teams** チャットを開始] フィールドデコレータをチケットに表示します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
2. [名前] 列の検索に「**Add Teams chat Field Decorator**」と入力します。
3. **[Add Teams chat Field Decorator]** 修復スクリプトを選択します。
4. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。
5. [修正スクリプトの実行] を選択します。

   アイコンが、レコードにフィールドデコレーターとして表示されます。

Universal Request の **Microsoft Teams** との統合アプリケーションのインストール

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーション (sn_uni_req_msteams) をインストールします。このアプリケーションを使用すると、ServiceNow インスタンス内で Microsoft Teams の会話を開始できます。 このアプリケーションは、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認します。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントの取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 には次のプラグインが必要です。Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 をインストールする前に、このプラグインがアクティブ化されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必須の ServiceNow プラグイン

Universal Request：仮想エージェント Conversations (com.snc.universal_request.va)

仮想エージェント 機能をアクティブ化するには、Universal Request 仮想エージェント会話プラグインが必要です。

- Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 には次の ServiceNow Store アプリケーションが必要です。Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 をインストールする前に、このアプリケーションがインストールされていることを確認します。

  必要な ServiceNow Store アプリケーション

  Microsoft Teams 用の ServiceNow (sn_now_teams)

  Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションを機能させるために、Microsoft Teams ストアアプリケーション 用の ServiceNow をアクティブ化する必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーション (sn_uni_req_msteams) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 をインストールする前にインストールする必要があります。
4. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータには、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードが含まれています。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。

   重要:
   インストール時にデモデータを読み込んでおかないと、後から読み込むことはできません。
5. [インストール] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション制限付きの発信者アクセス特権の承認

スコープアクセス特権を提供できるように、ターゲットスコープ内の制限付き発信者アクセス (RCA) 特権を承認します。RCA 特権を承認すると、ユニバーサル要求 スコープのスクリプトインクルードは Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 スコープからアクセスできるようになります。

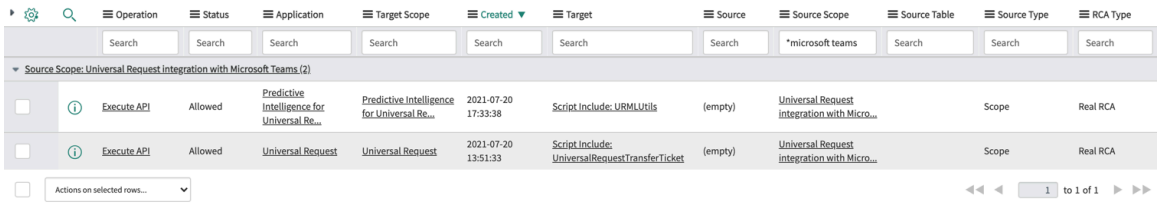
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
RCA 特権は、アプリケーション、イベント、またはアプリケーションリソースへのクロススコープアクセスを定義します。アプリケーションリソースには、アクセス制御ロール、ビジネスルール、UI アクション、およびスクリプトインクルードが含まれます。RCA 特権を使用して、アクセス要求を許可または拒否することもできます。制限付き発信者アクセス [sys_restricted_caller_access] レコードは、アプリケーション、アプリケーションリソース、またはイベントに対するアクセスを要求するクロススコープアプリケーションまたはスクリプトを追跡します。詳細については、「要求された制限付きの申請者アクセス (RCA)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > アプリケーション制限付きの申請者アクセス > 制限付き発信者アクセス特権.
2. [ソーススコープ] 検索で、「Universal Request の Microsoft Teams との統合」と入力します。
3. [ソーススコープ] 列のヘッダーを右クリックして、[ソーススコープごとにグループ化] を選択します。
4. **Universal Request** の **Microsoft Teams** との統合のソーススコープを拡張します。
5. レコードを開きます。
6. [ステータス] を [許可] に変更します。
7. [更新] をクリックします。

タスクの結果
RCA が承認されます。レコードは次の図に示すように更新されます。[アプリケーション] 列と [ターゲットスコープ] 列の値が同じになり、[ステータス] 列が [許可] に変更されます。



Microsoft Teams 用 Notify コネクタのインストール

Microsoft Teams 用 Notify コネクタプラグインをインストールしてアクティブ化し、タスクレコードから直接、または [重大なインシデントワークベンチ] を介して Microsoft Teams 会議を開始できるようにします。

始める前に
ServiceNow インスタンスに以下のプラグインがインストールされていることを確認します。

- Notify プラグイン com.snc.notify
- Microsoft Teams Communications スポークプラグイン sn_msteams_com_spk
- Azure Active Directory User Mapping plugin プラグイン sn_now_azure

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams Communications スポークの詳細については、「Microsoft Teams Communications スポーク」を参照してください。

通知 の詳細については、「Notify」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. 検索フィールドに、「Microsoft Teams 用 Notify コネクタ」または「sn_notify_msteams」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow ストアのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] を選択します。

次のタスク
ServiceNow インスタンスに Microsoft Teams 用 通知 コネクタを統合します。

- 事前公開済みアプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを 1 つの ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「Notify コネクタの事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
- 自己設定アプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを複数の ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「Notify コネクタ自己設定アプリを Microsoft Teams と統合する」を参照してください。

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能のインストール

Microsoft Teams の Meeting 拡張機能プラグインをインストールしてアクティブ化し、インシデントレコードから Microsoft Teams 会議を直接開始できるようにします。

始める前に
Microsoft Teams 用 Notify コネクタがインストールされていることを確認します。詳細については、「Microsoft Teams 用 Notify コネクタのインストール」を参照してください。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. 検索フィールドに「Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能」または 「sn_now_teams_ext」と入力します。
   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow ストアへのリクエストが必要になることもあります。ServiceNow ストア Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースメモ情報については、「ServiceNow ストアのバージョン履歴リリースノート」を参照してください。
3. [インストール] を選択します。

次のタスク
Microsoft Teams の Meeting 拡張機能を ServiceNow と統合します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 事前公開済みアプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを 1 つの ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「Meeting 拡張機能の事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
- 自己設定アプリ (1 つの Microsoft Teams テナントを複数の ServiceNow インスタンスに接続) を設定するには、「Meeting 拡張機能の自己設定アプリの Microsoft Teams との統合」を参照してください。

Microsoft Teams データ連携用 ServiceNow® インスタンスのセットアップ

Microsoft Teams データ連携用に ServiceNow® インスタンスをセットアップします。

事前公開済みアプリを Microsoft Teams と統合するためのセットアップ

事前公開済みアプリ構成を使用して、Microsoft Teams 統合のために ServiceNow をセットアップして構成するための環境を準備します。

従業員エクスペリエンスのために事前公開済みアプリを Microsoft Teams と統合するためのセットアップ

Microsoft Teams を介して IT、HR、および Universal Request と統合するための事前公開済みアプリを設定します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

Microsoft Teams テナントへの ServiceNow インスタンスの接続

ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続して、ユーザーが Microsoft Teams 内から要求を作成できるようにします。

始める前に
必要なロール：外部管理者 (external_app_install_admin)

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
2. [インストール] をクリックします。

   このステップにより、テナントが ServiceNow インスタンスに接続されます。
3. すべてのユーザーに代わって同意または許諾する [組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択し、[承認] ボタンをクリックして管理者の同意を示します。
   こうした権限が付与されると、アプリは次の処理を実行できます。
   - アクセス権が付与されたデータへのアクセスを維持する。
   - サインインしてユーザープロファイルを読み込む。
   - チームワークアクティビティを任意のユーザーに送信する。

   アプリが正常にインストールされると、テナントの詳細と認可するために利用可能な Azure アプリがページに表示されます。

必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与

必要な事前公開済みアプリを認可して、ServiceNow インスタンスが Microsoft Azure に対して API 呼び出しを行い、ServiceNow for Teams アプリケーションワークフローを実現できるようにします。

始める前に
仮想エージェント Lite または仮想エージェントをインストールします。詳細については、「仮想エージェントのメッセージングアプリとの統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：外部管理者 (external_app_install_admin)。このロールは、Channel Proxy プラグインのインストール時にベースシステムにインストールされます。

ServiceNow インスタンスを Microsoft 365 テナントに接続してアプリを認可するには、ユーザーに external_app_install_admin ロールと Microsoft 365 のアプリケーション管理者ロールの両方が必要です。関連する Microsoft のロールの詳細については、「Azure AD built-in roles (Azure AD の組み込みロール)」を参照してください。

このタスクについて

ServiceNow for Teams の事前公開済みアプリは次のとおりです。

- Notify コネクタ：chat to call 機能を使用可能にするには、Microsoft Teams 用 Notify コネクタをインストールします。詳細については、「Microsoft Teams 用 Notify コネクタ」を参照してください。
- 要求ベースのチャット
- SSO およびアクティビティの通知

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
2. 関連するアプリを認可します。
   a. アプリエントリの行で [認可] をクリックします。
   b. [承認] をクリックして、管理者の同意を示します。

      ServiceNow for Microsoft Teams 統合で使用される API 権限の詳細については、「要求ベースのチャットと SSO のための ServiceNow for Microsoft Teams の統合の API 権限」を参照してください。

   認可が成功すると、アプリ名の横に緑色のチェックマークが表示され、[認可] ボタンが [インストール済み] に変わります。

次のタスク

upn が使用環境のメール ID と異なる場合は、「Microsoft Teams から会議への接続の有効化」に移動します。upn がメール ID と同じ場合は、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」に移動します。

Microsoft Teams から会議への接続の有効化

ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションで会議に接続できるようにする、OIDC プロバイダー設定レコードを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

使用している環境に Azure アプリがインストールされていることを確認してください。

このタスクについて

この手順は、upn がメール ID と異なる場合にのみ必要です。

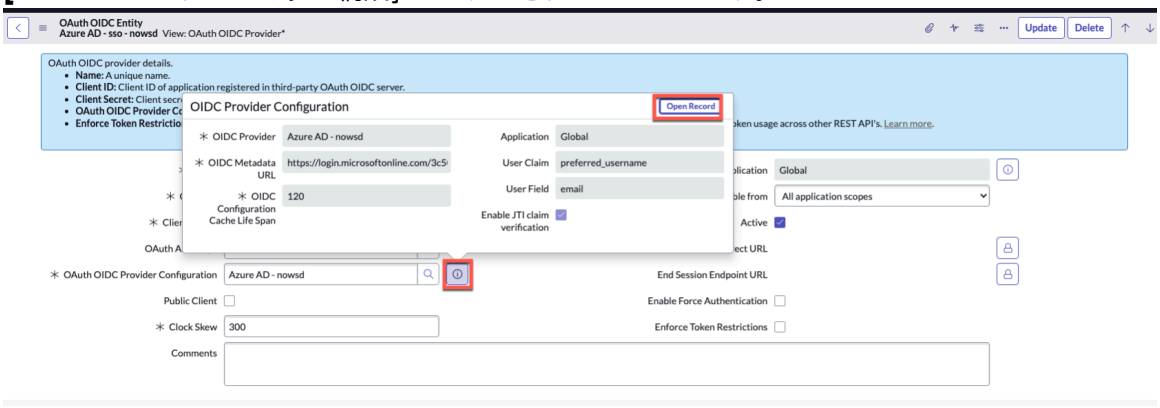
手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. **Azure AD – sso - <tenantname>** 形式の OIDC レコードを選択します。<tenantname> はテナントの名前です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] エントリをプレビューします。



4. [レコードを開く] をクリックします。
5. [ユーザー要求] フィールドに「email」と入力します。
6. [更新] をクリックします。

テナントを変更して事前公開済みアプリを構成する

各自の環境で事前公開済みアプリを使用するようにテナントを変更します。

始める前に

必要なロール：外部管理者 (external_app_install_admin)

このタスクについて

既に別の Microsoft Teams テナントに対する接続を設定済みの場合、新しいテナントに変更すると、元々構成されていたテナントでの統合が機能しなくなります。元のテナントでの統合を使用しているすべてのユーザーは、その統合を使用できなくなります。自己設定の Azure アプリから事前公開済みの Azure アプリに変更するだけで、同じ Microsoft Teams テナントでの統合を維持する場合、ユーザーへの影響はありません。

接続されている Microsoft Teams テナントを元の/登録された ServiceNow インスタンスからアンインストールします。次に、新しい/必要な ServiceNow インスタンスに同じ Microsoft Teams テナントをインストールします。

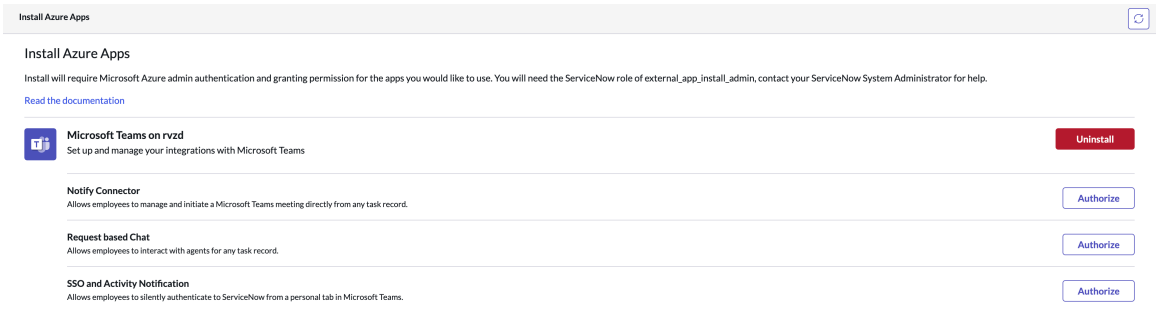
手順

1. 接続されている Microsoft Teams テナントを元の ServiceNow インスタンスからアンインストールします。

   a. 現在の/元の/登録済みの ServiceNow インスタンスを開きます。

   b. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.

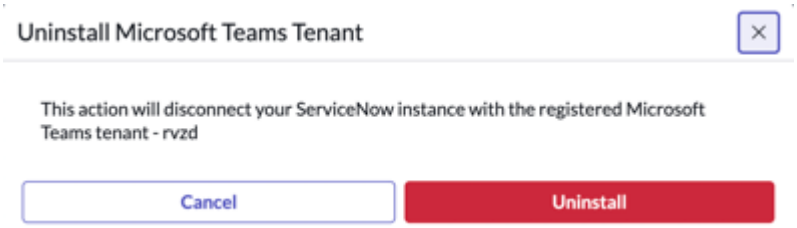
   c. [アンインストール] を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. [Microsoft Teams テナントをアンインストール (Uninstall Microsoft Teams Tenant)] ダイアログボックスで [アンインストール] を選択して、インスタンス内の接続された Microsoft Teams をアンインストールします。



Microsoft Teams テナントが元の/登録された ServiceNow インスタンスから切断されます。

2. 新しい/必要な ServiceNow インスタンスに同じ Microsoft Teams テナントをインストールします。

a. 新しい/ターゲット ServiceNow インスタンスを開きます。

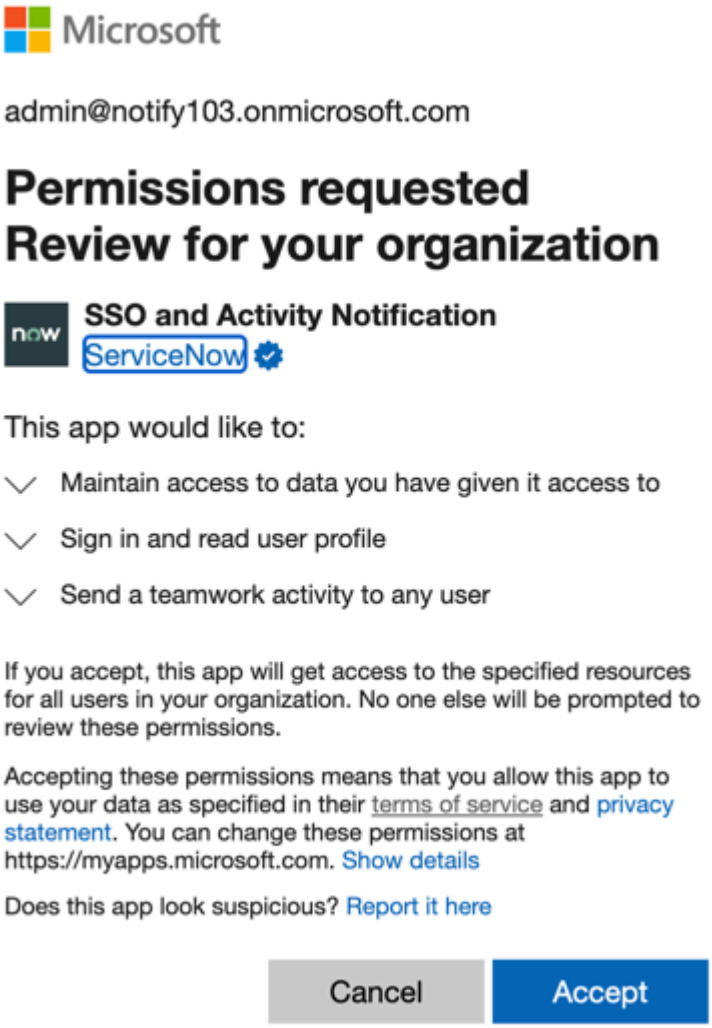
b. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.

c. [インストール] をクリックして、新しい/ターゲットインスタンスに同じ Microsoft Teams をインストールします。

d. [組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択してすべてのユーザーに代わって同意し、管理者の同意を提供するために [承認] ボタンをクリックしてください。

自動翻訳

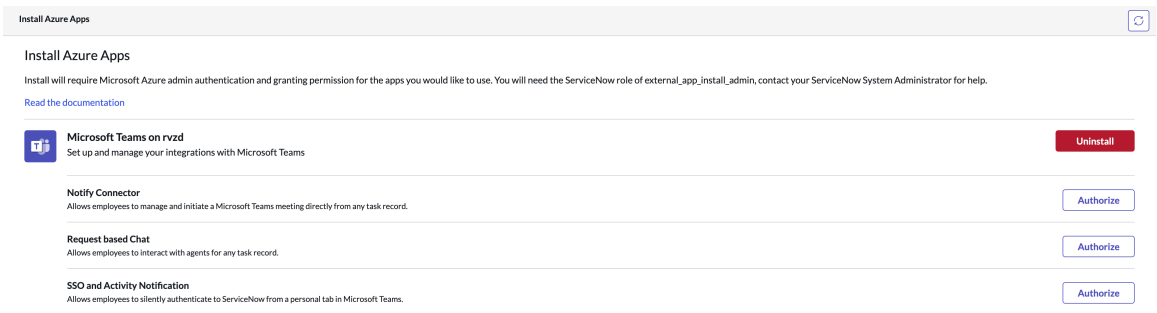
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

e. テナントが ServiceNow インスタンスにマッピングされたら、管理者の同意を示してそのアプリを承認する必要があります。

Notify コネクタアプリと Import Chat アプリは、インスタンスに Notify プラグインをインストールした場合にのみ表示されます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **SSO** およびアクティビティの通知：このアプリを認可すると、Microsoft Teams アプリで **[Employee Center]** タブを表示できるようになります。
- **Notify** コネクタ：このアプリを承認すると、エージェントがタスクレコードから Microsoft Teams 会議を開始できるようになります。
- 要求ベースのチャット：このアプリを承認すると、エージェントが Microsoft Teams でチャットを開始し、チャットメッセージをそれぞれのレコードにインポートできるようになります。

f. 必要に応じてアプリを承認します。

次のタスク
Microsoft Teams でのマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams テナント接続の上書き

何らかの理由で、接続されている Microsoft Teams テナントを元の ServiceNow インスタンスからアンインストールできない場合にのみ、既存のテナント接続を上書きします。

始める前に
必要なロール：外部管理者 (external_app_install_admin)

このタスクについて
sn_now_azure.allow_tenant_override システムプロパティを作成し、True に設定します。次に、[Azure アプリのインストール] ページで既存の Microsoft Teams テナント接続を上書きします。

> **注:**
> ServiceNow では、この上書き方法は推奨されていません。

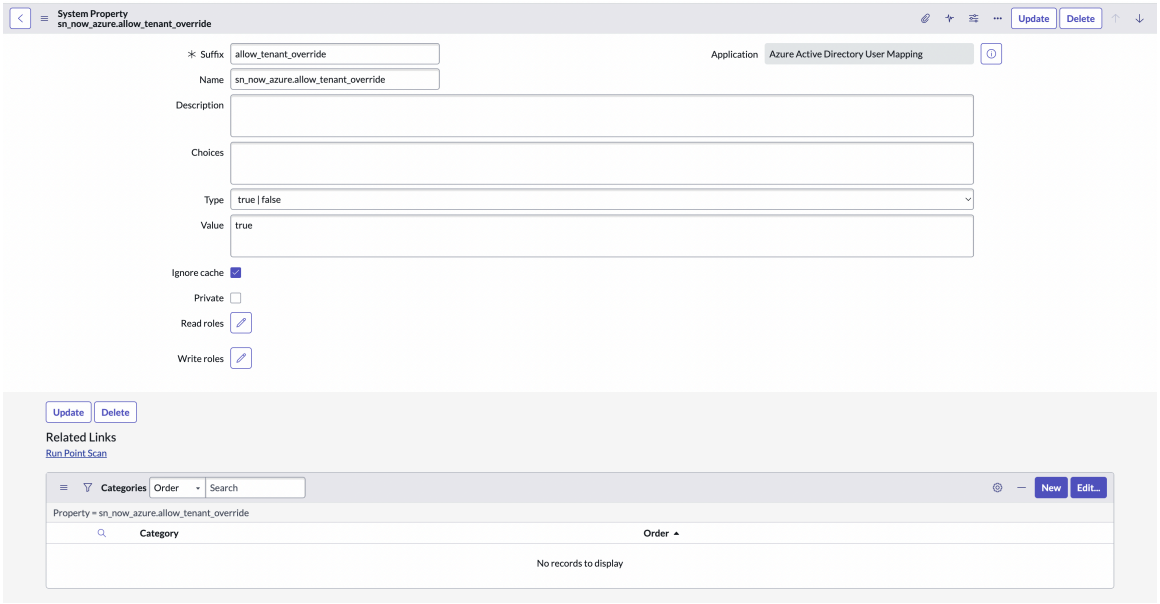
手順

1. 新しい/ターゲット ServiceNow インスタンスを開きます。
2. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
3. [システムのプロパティ] ページで [新規] を選択します。
4. [システムのプロパティ] フォームのフィールドに入力します。
   - [アプリケーション] として **[Azure Active Directory** ユーザーマッピング] を検索して選択します。
   - [サフィックス] に「**allow_tenant_override**」と入力します。
   - 名前の値 **[sn_now_azure.allow_tenant_override]** は [名前] に自動入力されます。
   - **[true | false]** を [タイプ] で選択します。
   - [値] に「**True**」と入力します。
5. [送信] を選択します。

> **注:**
>
> [値] フィールドのエントリが **[false]** の場合、接続されている Microsoft Teams テナントを元の ServiceNow インスタンスからアンインストールする方法に従う必要があります。

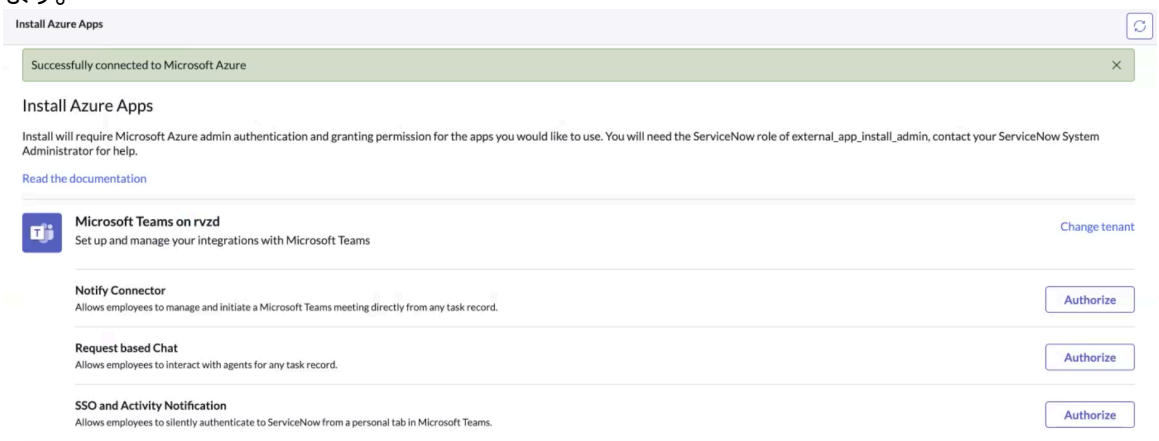
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



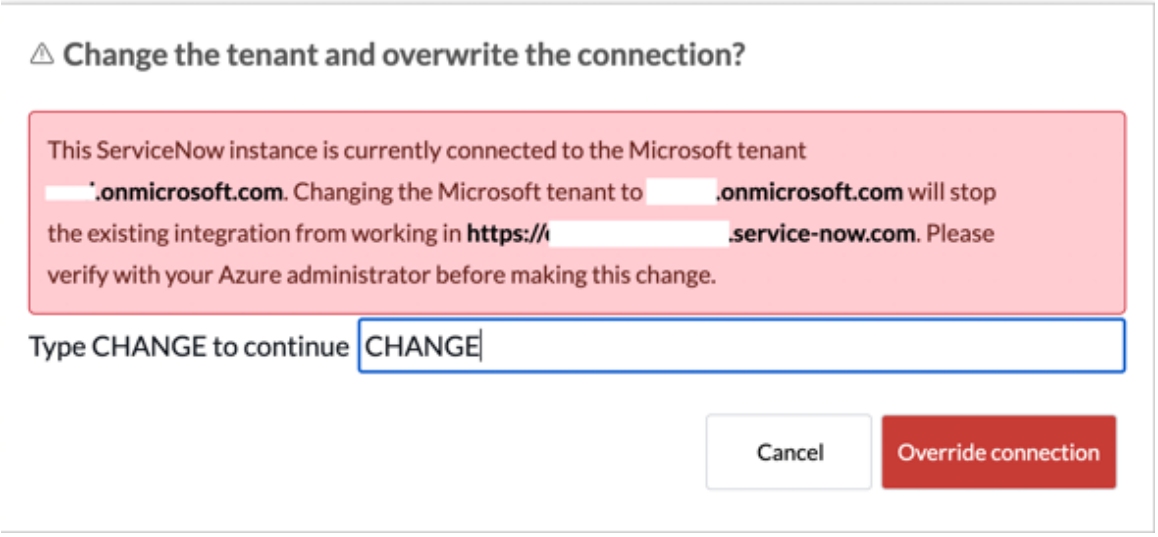
これにより、 [Azure アプリのインストール] ページで [テナントを変更] オプションを有効にして Microsoft Teams テナント接続を上書きする方法が有効になります。

6. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
7. [テナントを変更] を選択して、そのテナントを新しい ServiceNow インスタンスにマッピングします。



8. 「**CHANGE**」と入力し、[接続を上書き] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. テナントが新しい ServiceNow インスタンスにマッピングされたら、管理者の同意を示してそのアプリを承認します。

事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード

ServiceNow for Microsoft Teams マニフェストファイルをインスタンスから作成してダウンロードし、Microsoft Teams が ServiceNow for Teams アプリを使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：external_app_install_admin

このタスクについて

複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続できます。

Microsoft Teams テナントに接続できる事前公開済みアプリのセットアップは 1 つだけですが、自己設定アプリ環境ごとに個別の Azure アプリを作成できるため、複数の自己設定アプリ環境を Microsoft Teams テナントに接続できます。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] をクリックします。
   [一般情報 **(Generic Info)**] タブが表示されます。
3. [一般情報 **(Generic Info)**] セクションで、詳細を入力します。

   a. 短い名前：マニフェストファイルの短縮名を指定するオプション。

   b. フルネーム **(Full name)**：マニフェストファイルの完全な名前を指定するオプション。

   c. バージョン **(Version)**：マニフェストファイルのバージョン。
   例：1.0.0

   d. [リンクを展開]：Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。

   リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

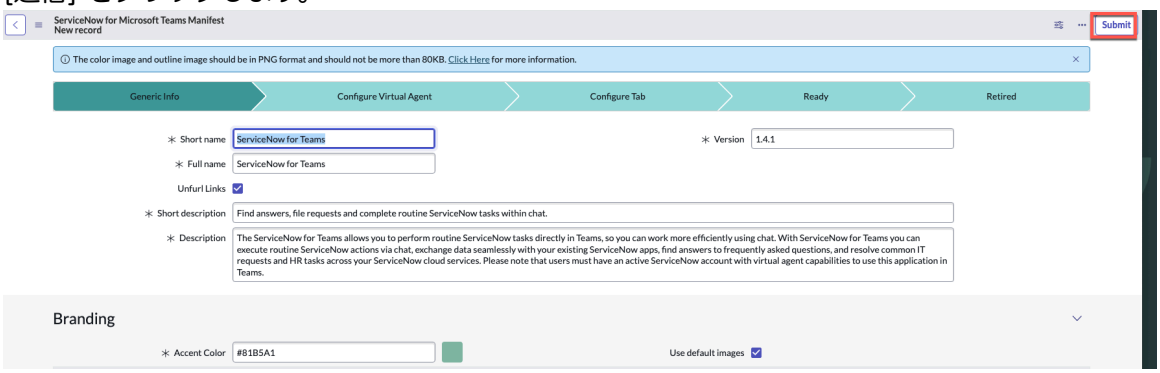
e. 簡単な説明 **(Short description)**：マニフェストファイルに関する簡単な説明。

f. 説明：マニフェストファイルに関する詳細な説明。

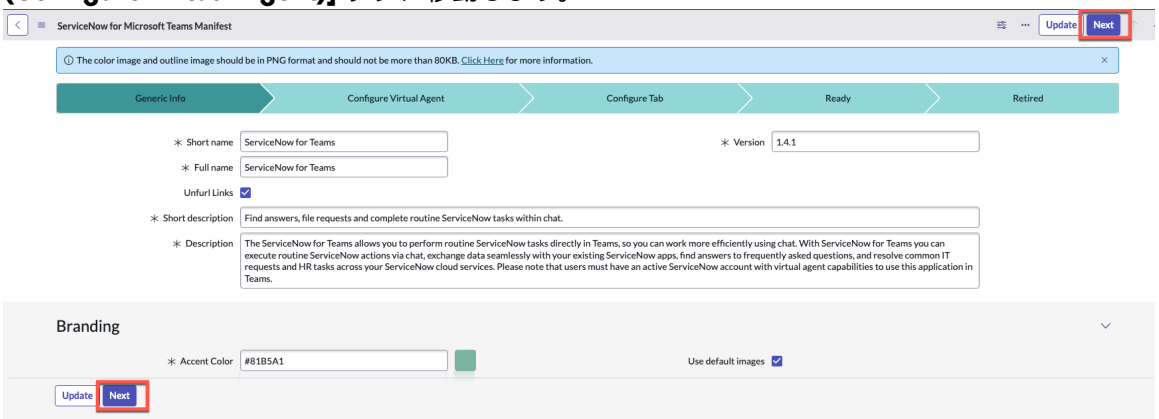
g. アクセントカラー：会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。

> **注:**
> 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。



5. [一般情報 **(Generic Info)]** セクションで、[次へ] をクリックして [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** タブに移動します。

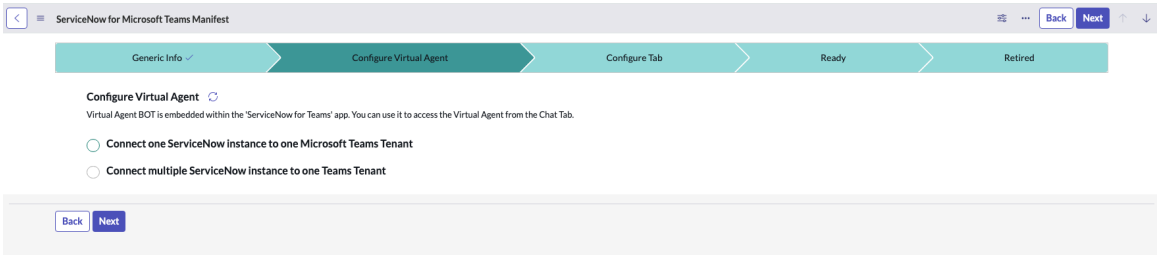


6. [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** セクションで、次のいずれかを実行します。

インスタンスで仮想エージェントを構成するには、[仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** をクリックします。詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」を参照してください。

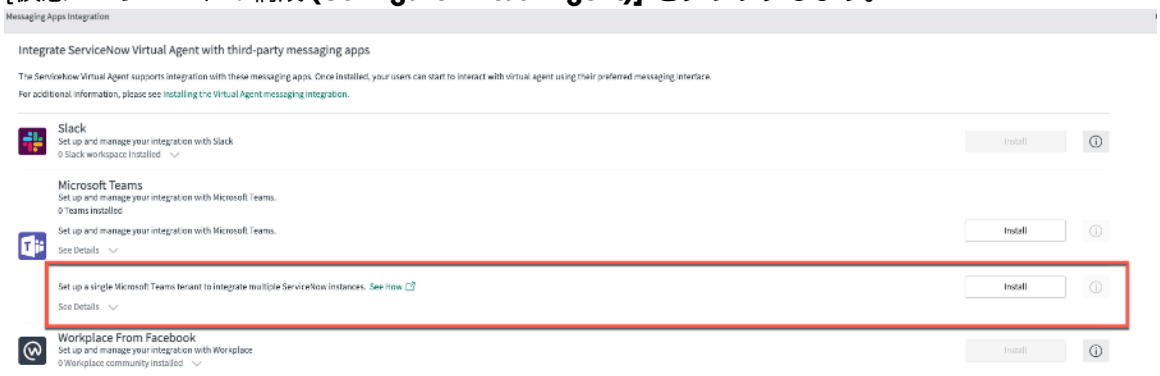
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- 1 つの ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[単一の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。このオプションを選択すると、仮想エージェントボット ID が自動的に入力されます。
- 複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。

a. [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** をクリックします。



b. フォームの各フィールドに入力します。

i. テナント **ID (Tenant ID)**：テナント ID を入力するオプション。Azure ポータルから Azure アプリのテナント ID をキャプチャします。

ii. クライアント **ID** (アプリ **ID) (Client ID (App ID))**：クライアント ID を入力するオプション。Azure ポータルから Azure アプリのクライアント ID をキャプチャします。

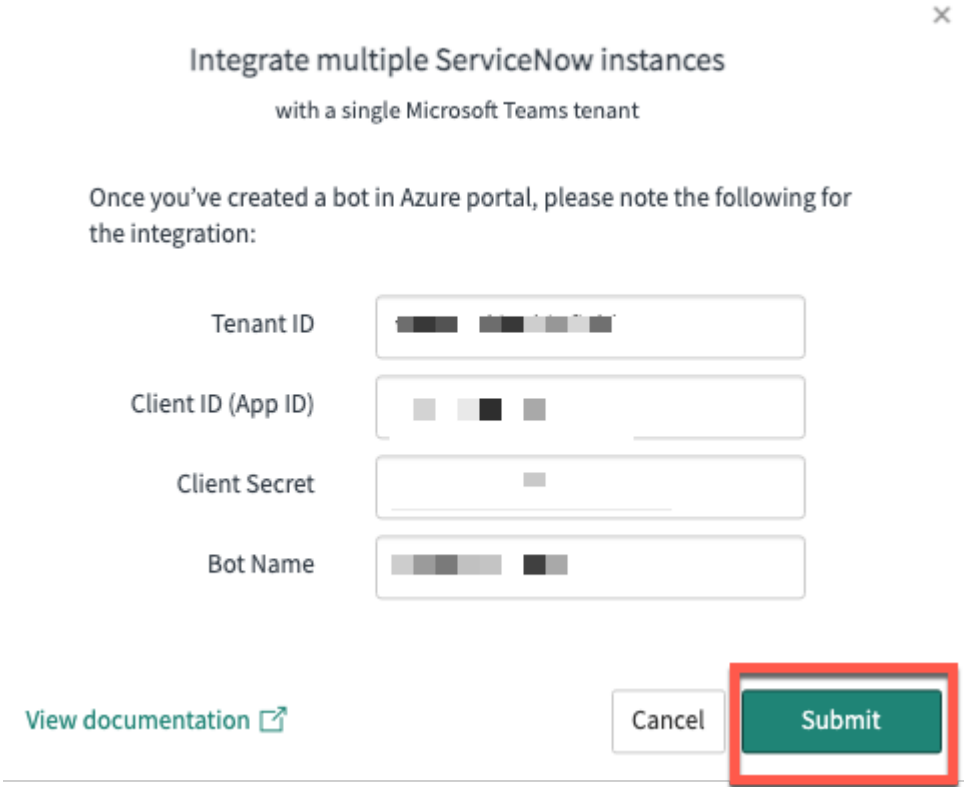
iii. クライアントシークレット **(Client Secret)**：クライアントシークレットを入力するオプション。Azure ポータルから Azure アプリのクライアントシークレットをキャプチャします。

iv. ボット名 **(Bot Name)**：ボット名を指定するオプション。

v. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アプリケーションはマニフェスト設定ページにリダイレクトされます。

7. [タブを設定 **(Configure Tab)]** セクションで、次のように入力します。

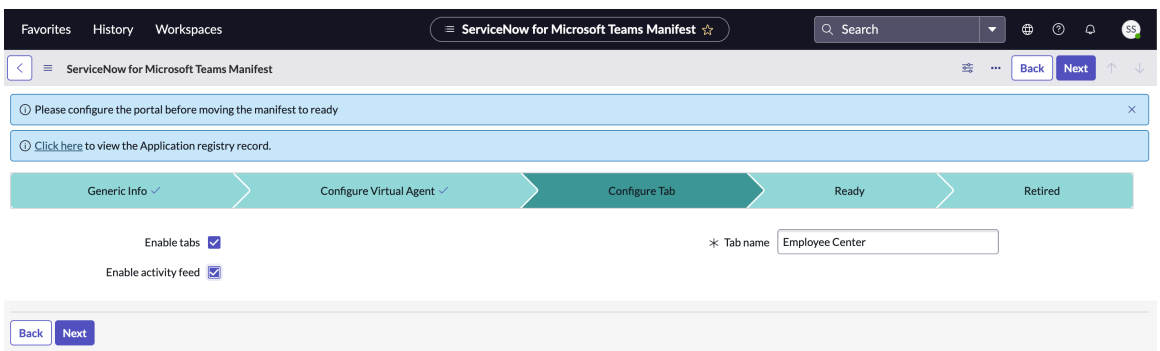
a. タブの有効化 **(Enable tabs)**：Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。デフォルトではこれが選択されています。

b. [タブ名]：Microsoft Teams に表示される Service Portal タブの名前を指定するオプション。

c. アクティビティフィードを有効化：Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。デフォルトではこれが選択されています。

d. [次へ **(Next)]** をクリックします。

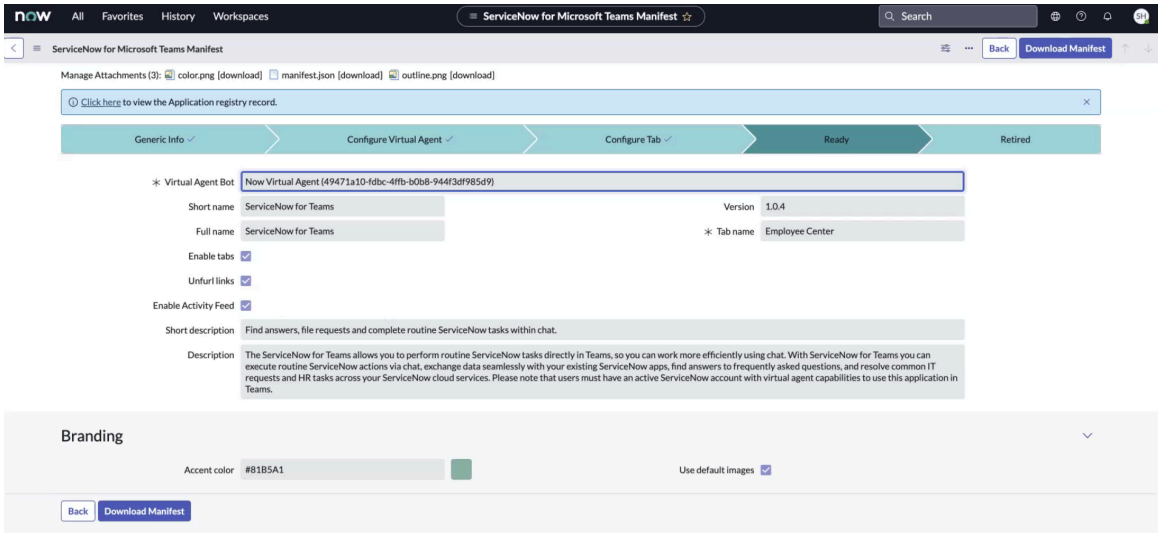
自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションにアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を入力する必要があります。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. キャンペーンの通知を受信するため、[準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択します。

   表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロードします] をクリックし、マニフェストファイルをダウンロードします。



   マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

次のタスク
Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード

Microsoft Teams にマニフェストファイルをアップロードして、Microsoft Teams と ServiceNow インスタンスを統合します。

始める前に
必要なロール：admin

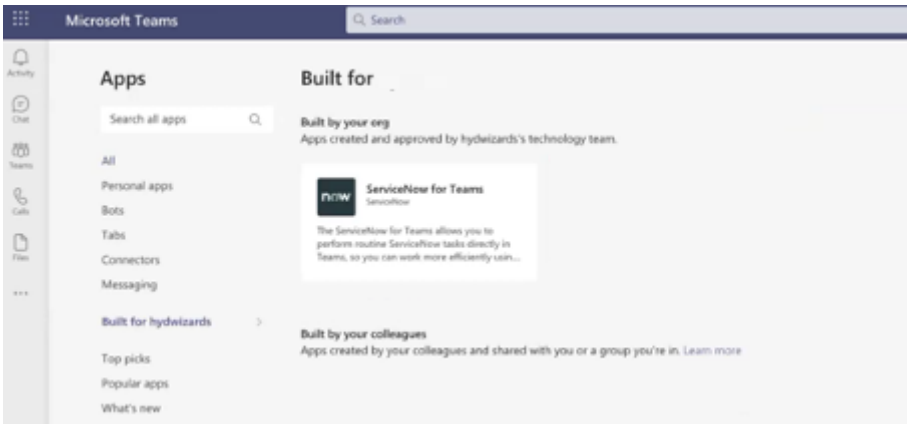
手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリケーション > カスタマイズしたアプリをアップロードする.
3. マニフェストファイルのダウンロード先に移動し、その zip ファイルを選択します。
4. [開く] をクリックします。

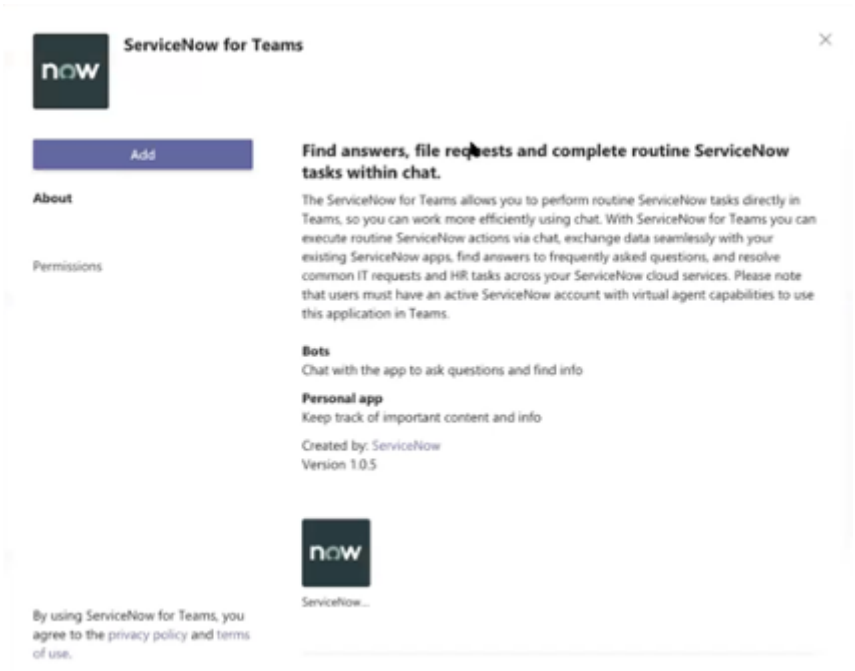
   [ServiceNow for Teams] が [アプリ] 画面に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. **[ServiceNow for Teams]** アプリをクリックします。
6. [追加] をクリックします。

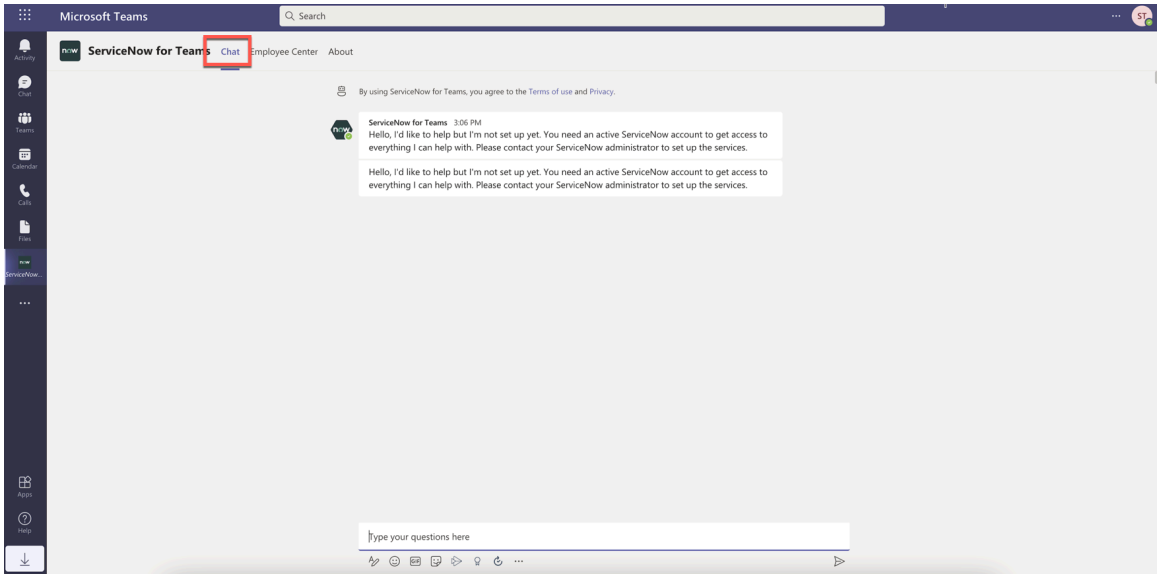


ServiceNow for Teams アプリが Microsoft Teams に表示されます。

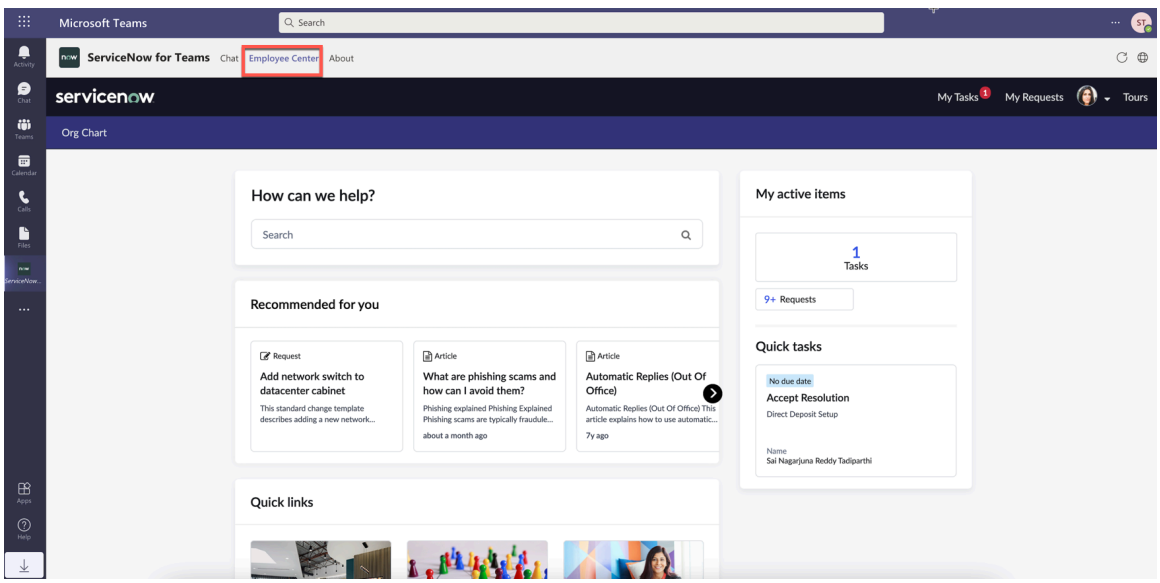
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- チャット：仮想エージェントとの会話を開始してサポートを受けます。



- **Employee Center**：**[Employee Center]** タブをクリックして、組織の更新およびタスクと要求のステータスを表示します。



注:
マニフェストファイルを作成しない場合は、必要に応じて既存のマニフェストファイルを編集できます。既存のマニフェストファイルを更新したら、Microsoft Teams でマニフェストファイルをダウンロードしてアップロードし、変更を反映することができます。

Now 仮想エージェント の権限ポリシーの管理

ServiceNow for Microsoft Teams アプリをインストールして ServiceNow インスタンスと統合させる場合は、NOW 仮想エージェントアプリを無効にして、Microsoft Teams からの重複通知を回避します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

注:
従業員は、Now 仮想エージェントアプリを表示することも使用することもありません。

必要なロール：Microsoft Teams 管理者

このタスクについて
ServiceNow には、Microsoft Teams で利用可能な 2 つのアプリがあります。

- **Now** 仮想エージェント

  このアプリは、Microsoft Teams 内に仮想エージェントを表示し、2019 年から Microsoft Teams アプリ内で利用可能です。

- **ServiceNow for Microsoft Teams**

  ServiceNow for Microsoft Teams は、仮想エージェントに留まらずさらに幅広い従業員エクスペリエンスを提供する新しいアプリで、**Employee Center** と呼ばれる埋め込みポータルエクスペリエンスと、エージェントが Microsoft Teams 内で従業員に連絡してオープンチケットを迅速に解決するための機能を備えています。

両方のアプリで同じボット (仮想エージェント) が共有されているため、Now 仮想エージェントアプリをブロックすると、同じボット ID が ServiceNow for Microsoft Teams アプリでもブロックされて、ServiceNow for Microsoft Teams アプリで仮想エージェントが使用できなくなります。この問題を回避するには、許可されたアプリのリストに Now 仮想エージェントアプリが含まれていることを確認する必要があります。

最初に **Now** 仮想エージェントアプリをブロックして従業員に表示されないようにしてから、そのアプリを許可リストに追加する必要があります。このように構成すると、従業員は Now 仮想エージェントアプリを表示も使用もできなくなりますが、**ServiceNow for Microsoft Teams** アプリ内では仮想エージェントを使用できます。

注:
権限の変更が反映されるまでに、最大 24 時間かかる場合があります。

手順

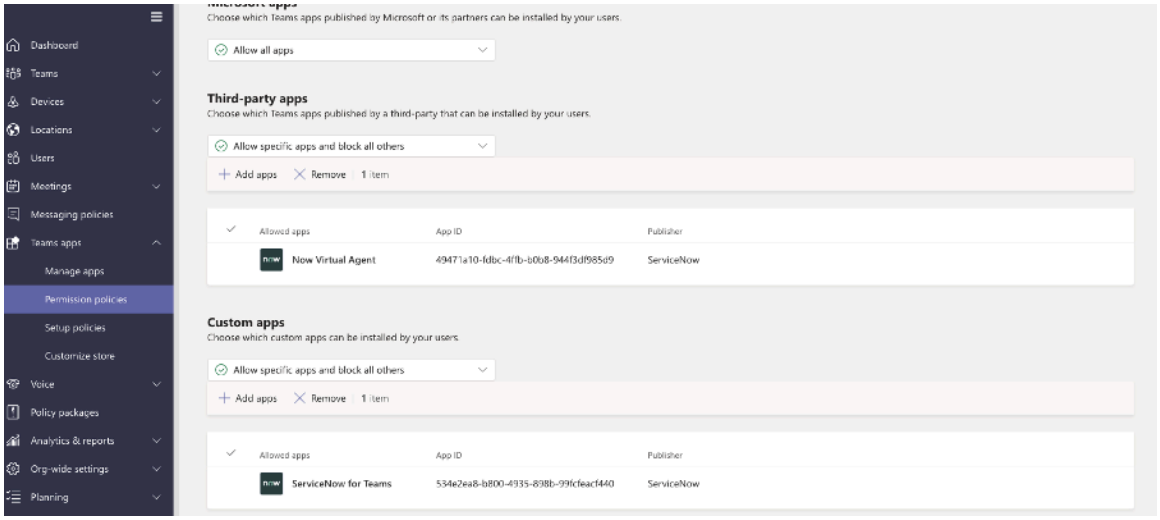
1. Microsoft Teams 管理ポータルにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > 権限ポリシー.
3. [サードパーティアプリ] と [カスタムアプリケーション] に対して [特定のアプリを許可してそれ以外をブロック **(Allow specific apps and block others)]**を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [サードパーティアプリ] に対して **[NOW** 仮想エージェント] アプリが許可されていることを確認します。

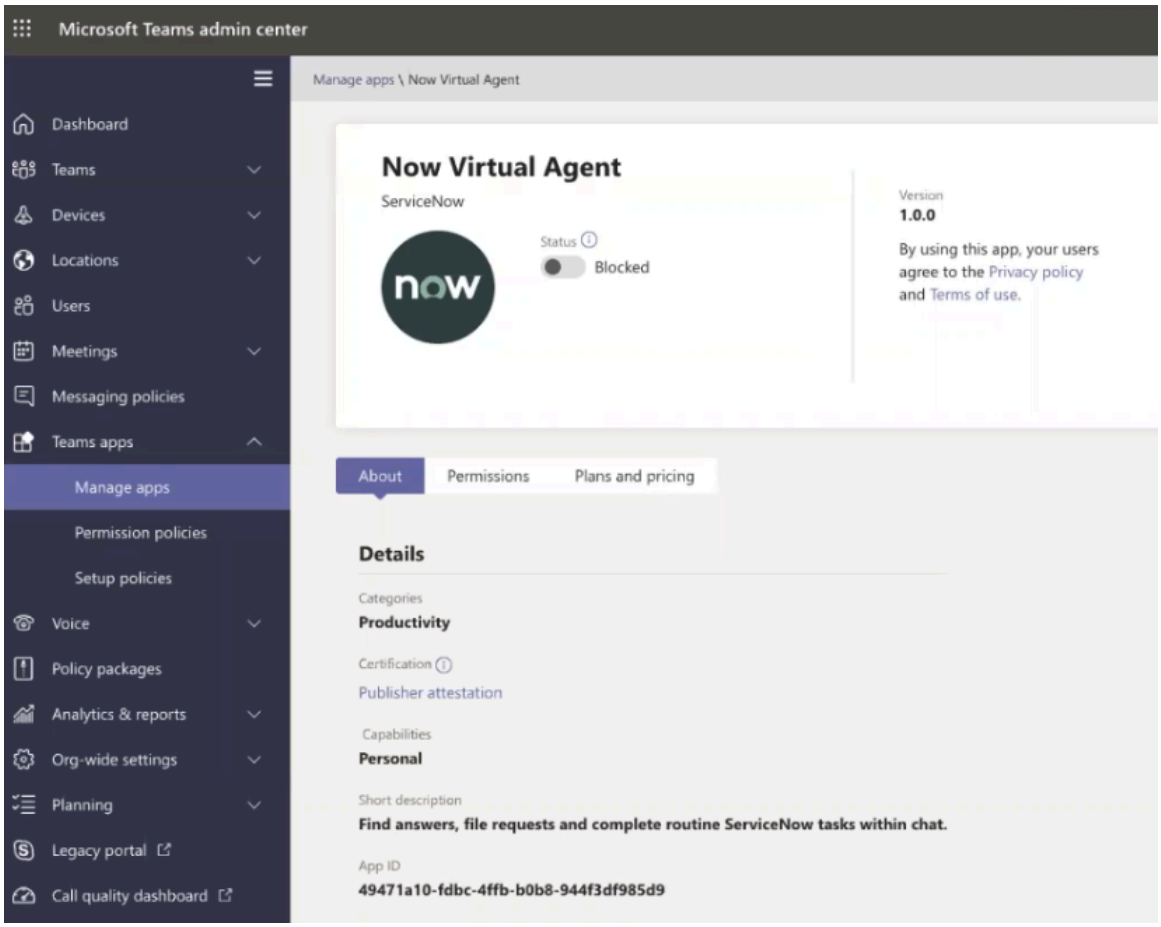
b. [カスタムアプリケーション] に対して **[ServiceNow for Teams]** アプリが許可されていることを確認します。



4. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
5. 検索フィールドに「NOW 仮想エージェント」と入力します。
6. **[NOW** 仮想エージェント] アプリをクリックします。
7. アプリをブロックするには、ステータスをスワイプします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [保存] をクリックします。

Microsoft Teams マニフェストファイルの翻訳

ServiceNow for Microsoft Teams は、国際文字に UTF-8 を使用して、複数言語へのローカライズをサポートしています。

インスタンスでローカライズされたプラグインをアクティブ化する必要があります。言語プラグインをインストールするには、「言語のアクティブ化」を参照してください。

言語プラグインをインストールした後、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

ゲストユーザーの要求ベースのチャットアクセス

要求ベースの事前公開済みアプリのチャットアクセスにより、ゲストユーザーは 1 つの ServiceNow for Microsoft Teams インスタンスでチャットを開始してインポートできます。

Microsoft Azure AD と ServiceNow for Microsoft Teams では、ゲスト共有がデフォルトで有効になっています。これにより、ユーザーはゲストをチームやサイトに招待し、IT 部門にサポートを依頼することなくゲストとファイルを共有できます。

ゲストは次のアクションを実行できます。

- 組織外のユーザーとのチャットを開始する。
- 組織外のユーザーとのチャット会話をインポートする。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲストユーザーのアクセス権の構成については、「Microsoft Teams でのゲストアクセス」を参照してください。

ゲストアクセスの構成は、IT Service Management Integration with Microsoft Teams および HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams アプリケーションの両方で次のテーブルに適用されます。

- HR コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

ServiceNow システム管理者は、ゲストアクセスを他のテーブルに拡張できます。

ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化

事前公開済みアプリの ServiceNow® for Microsoft Teams 設定を構成するときに、ゲストユーザーのチャットアクセスを有効にします。

始める前に

事前公開済みアプリのアップグレードシナリオでは、アップグレードプロセスの後に、要求ベースのチャットと、SSO およびアクティビティの通知アプリケーションを再認可する必要があります。再認可により、ServiceNow インスタンスが Microsoft Azure への API 呼び出しを実行できるようになります。その結果、ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションワークフローが有効になり、新しい API アクセス許可に対して同意したことになります。詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams 事前公開済みアプリに接続すると、[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォームの [テナント ID]、[テナントのフルネーム]、および [ソース] フィールドが自動的に入力されます。ゲストユーザーにアクセス権を付与する場合は、[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォームでゲストアクセスを有効にします。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Teams** のゲストユーザーチャット設定.
2. フォームのフィールドに入力します。

[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォーム

フィールド	説明
テナント ID	事前公開済みアプリのインストール中に自動入力されます。 Microsoft Azure ポータルのアプリケーション概要ページのディレクトリ (テナント) ID によ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	り、ServiceNow インスタンスの詳細が更新されます。
テナントのフルネーム	事前公開済みアプリのインストール中に自動入力されます。 テナントまたはホストの完全なドメイン名。たとえば、account1.onmicrosoft.com などです。
ゲストアクセスを有効にする	ユーザータイプの詳細を取得するためにクライアント資格情報トークンを有効にするオプション。 このチェックボックスをオンにしないと、ゲストが Microsoft Teams チャットを開始またはインポートしようとしたときにエラーが発生します。 **注:** ゲストアクセスが有効な場合には、[接続 & 資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。ゲストアクセスが無効な場合には、[接続 & 資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。
許可されたゲストドメイン	招待されたゲストがチャットを開始またはインポートできるゲストユーザードメイン。こうしたドメイン内のテナントのみがチャットを開始またはインポートできます。 複数のゲストドメイン名をカンマ区切り値として指定します。
ソース	事前公開済みアプリのインストール中に自動入力されます。 このフィールドは、テナント接続モジュールに関連付けられています。

3. [送信] を選択します。

タスクの結果

選択したゲストドメインに属するゲストが、チャットを開始またはインポートできるようになりました。

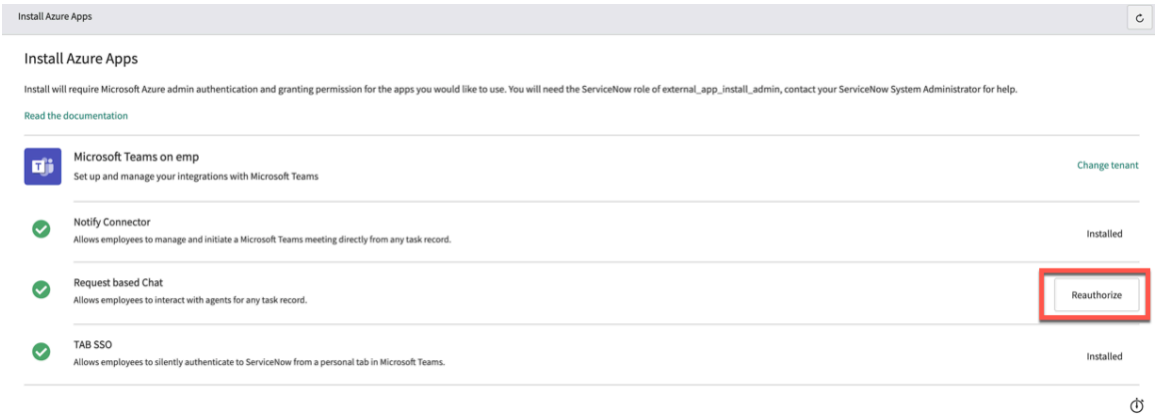
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーのプレゼンスインジケーター

ユーザーのプレゼンスインジケーターにより、エージェントは *Microsoft Teams* を使用してチャットを開始する前に、*Microsoft Teams* でのユーザーのステータスを把握できます。

デフォルトでは、エージェントは、ServiceNow インスタンスで [チャットを開始] モーダルを起動するときにユーザーのステータスを確認できます。

アプリケーションをアップグレードする場合は、**[Azure** アプリのインストール] ページから要求ベースのチャットを再認可する必要があります。Azure アプリのインストールの詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。



IT Service Management Integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 または Collaboration Services v3.5 アプリケーションにアップグレードする場合、初めて使用するときに [チャットを開始] モーダルにユーザーのプレゼンスステータスが表示されるまでに 60 分かかります。

Microsoft Teams のユーザーのステータスと ServiceNow インスタンスとのマッピングを次の表に示します。

ユーザーステータスのマッピング

Microsoft Teams のユーザーステータス	[チャットを開始] モーダルに表示されるステータス
「Available」、「AvailableIdle」	利用可能
「Busy」、「BusyIdle」、「DoNotDisurb」	busy
「Offline」、「PresenceUnknown」	オフライン
「Away」、「BeRightBack」	アウェー

ユーザーのプレゼンスステータスは 180 秒間キャッシュされます。つまり、ユーザーが *Microsoft Teams*で「オンライン」である場合、[チャットを開始] モーダルにはユーザーステータスが「オンライン」として 180 秒まで表示されます。ユーザーステータスが変更されると、180 秒経過後にユーザーステータスが取得され、[チャットを開始] モーダルでステータスが更新されます。

ユーザーステータスをキャッシュする時間間隔は、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration で構成できます。ユーザーのプレゼンスステータスを保持する時間間隔を変更できます。詳細については、「ユーザーのプレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成」を参照してください。

ユーザーのプレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成

システムプロパティを変更して、*Microsoft Teams* ユーザーのユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を構成できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

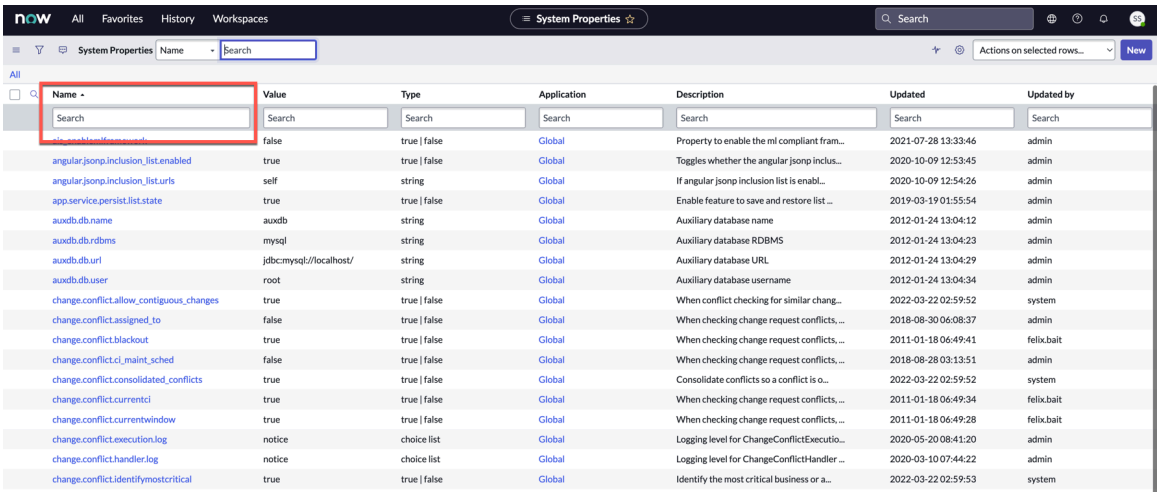
自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

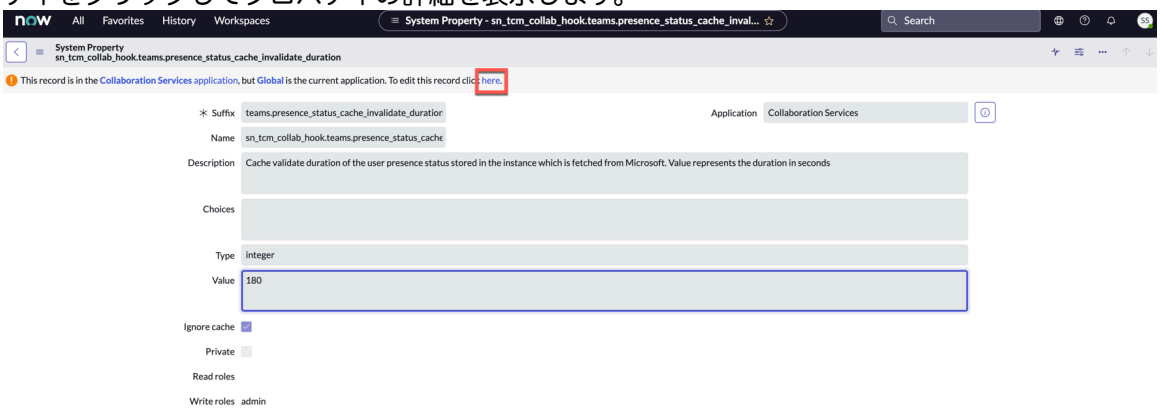
手順

1. ナビゲーションフィルターで「sys_properties.list」と入力し、**Enter** キーを押します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。



2. [名前] 列で、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration を検索し、このプロパティをクリックしてプロパティの詳細を表示します。



3. ここをクリックしてプロパティの詳細を編集します。
4. [値] フィールドで、ユーザーのプレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を秒単位で指定します。
5. [更新] をクリックします。

Microsoft Teams でのキャンペーンの処理

Microsoft Teams のキャンペーンでは、コンテンツをセットアップしてキャンペーンにパッケージ化し、適切なタイミングで目的の対象者に適切なメッセージを伝達します。

Microsoft Teams のキャンペーンは、コンテンツエクスペリエンスビルダーから作成するか、またはコンテンツを直接公開することによって作成することができます。キャンペーンエクスペリエンスビルダーには、コンテンツを管理し、キャンペーンを構成するためのシンプルな単一ページビューがあります。

ご使用の環境に次のプラグインがインストールされている必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro) プラグイン。コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン機能を有効にします。
- Content experience [com.sn_content_automation] プラグイン

キャンペーンの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーン通知の自動送信

Microsoft Teams でキャンペーン通知を自動的に送信することで、コラボレーションが向上し、コミュニケーションが効率化します。

始める前に
ServiceNow インスタンスが Microsoft Azure への API コールを実行できるようにするため、事前公開済みアプリ構成のアップグレードプロセスの後に、SSO およびアクティビティの通知アプリケーションを再認可する必要があります。ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションワークフローが有効になり、新しい API アクセス許可に対して同意したことになります。詳細については、「必要な Microsoft Azure アプリへの権限の付与」を参照してください。

Microsoft Teams でキャンペーン通知を表示できるようにするマニフェストファイルが存在する必要があります。

構成されている 従業員センター のバージョンが v.24 以降の場合、[Employee Center] タブが *Microsoft Teams* アプリケーションにデフォルトで表示されます。従業員センター のバージョンが v.24 より前の場合は、sn_now_teams.portal.suffix プロパティのポータルの値を esc に更新する必要があります。この値により、インスタンスで Employee Center が有効になります。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] を選択します。
3. [一般情報] セクションで詳細を入力します。
   [送信] を選択してから、[次へ] を選択します。
4. [仮想エージェントを構成] セクションに詳細を入力し、[次へ] を選択します。
5. [タブを構成] セクションで [アクティビティフィードを有効化] が選択されていることを確認し、[次へ] を選択します。

   注:
   ベースシステムマニフェストファイルを変更する場合は、キャンペーンの通知を受信するために [アクティビティフィードを有効化] を選択します。

6. [準備完了] セクションの詳細を確認し、[マニフェストをダウンロードします。] を選択します。
   マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。
7. Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードします。
   マニフェストファイルの作成の詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。マニフェストファイルのアップロードの詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ公開を使用した **Microsoft Teams** キャンペーンの作成

admin ロールを持っている場合は、コンテンツの直接公開を使用して Microsoft Teams キャンペーンを作成して配布できます。

Microsoft Teams の通知コンテンツの作成

Microsoft Teams でキャンペーンを通じてメッセージを従業員に直接送信するために、通知を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.campaign_manager、admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. 既存のコンテンツレコードを使用するか、通知を作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	通知のタイトル。タイトルは通知の件名ではありませんが、同じにしてもかまいません。 デフォルト値は、マニフェストファイルに指定されているアプリ名です。この値に、「が新しいキャンペーンを投稿しました」というフレーズが付加されます。
件名	通知の件名。メールの件名と同様です。
説明	通知の簡単な説明。
従業員センター の URL	通知でユーザーを誘導する 従業員センター の URL。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプを選択するオプション。このフィールドは自動的に [Microsoft Teams] に設定されます。
有効	通知がアクティブで利用可能であることを示すオプション。

4. 設定を保存して [コンテンツ] リストに戻ります。
   - 新しいコンテンツと設定を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存のコンテンツ設定を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク
Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定。

Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定

Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.
2. スケジュールするコンテンツを選択します。
3. [スケジュールコンテンツ] 関連リストから [新規] を選択します。
4. [スケジュールコンテンツ] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム」を参照して ください。
5. [送信] を選択します。

Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム

[スケジュールコンテンツ] フォームに入力して、Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

[スケジュールコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	従業員に提供するコンテンツまたは情報。
タイトル	スケジュール済みコンテンツレコードの名前。 このフィールドには、[コンテンツ] フィールドで選択したコンテンツの名前が自動的に設定されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
ユーザーを追加	コンテンツを表示できる特定のユーザーを追加することを示すオプション。 このオプションを選択すると、[対象者] フィールドの値がクリアされます。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	公開前にコンテンツを承認するユーザーの名前。 **注:** このフィールドには、コンテンツ承認者 (Content Approver) [sn_ca.content_approver] ロールを持つユーザーのみを指定できます。
処理タイミング	コンテンツを送信、作成、または投稿する日時。
コンテンツステータス	To Do コンテンツのステータス。 • 「処理待ち：Content Publishing」ジョブスケジュールは、まだコンテンツを処理していません。 • スケジュール済み：コンテンツは、スケジュール済みで処理対象のキューに格納されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スケジュールコンテンツ] フォーム (続く)

フィールド	説明
	• 最大数超過：スケジュール設定済みコンテンツが許容時間を超過しました。 最大値は *sn_cd.todo.max_run_time* プロパティで構成されます。 • エラー：コンテンツをスケジュール設定中または投稿中にエラーが発生しました。
完了時刻	「Content Publishing：タスクの作成」スケジュール設定済みジョブが完了した日時。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** キャンペーンの作成

admin ロールを持っている場合は、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用してキャンペーンを作成し、コンテンツを従業員に配信できます。

キャンペーンとキャンペーンバンドルおよびステージの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** 通知コンテンツの作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teamsキャンペーンのバンドルまたはステージに通知コンテンツを作成または配置します。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [新規] を選択します。
3. [キャンペーン] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム」を参照して ください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

すべてのキャンペーンのリストが表示されます。

コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teams 通知コンテンツを作成するための [キャンペーン] フォーム。

[キャンペーン] フォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーン] フォーム (続く)

フィールド	説明
ステータス	キャンペーンのステータス。 • ドラフト：キャンペーンは作成プロセスに含まれています。コンテンツとバンドルをキャンペーンに添付すると、[公開] ボタンがフォームヘッダーに表示されます。 • 公開：対象者のすべてのコンテンツをアクティブ化します。 • 編集中：キャンペーンは編集中です。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	キャンペーンの承認を担当するユーザー。
開始時間	キャンペーンを開始する日時。
終了時間	キャンペーンを終了する日時。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このボックスがオフの場合、*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール設定済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。 *Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール設定済みジョブを実行する頻度を指定できるように、[再評価の頻度] フィールドを表示するためのオプション。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール設定済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。 このフィールドの値により、コンテンツエクスペリエンスシステムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト (7 日間) 値が上書きされます。詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンステージの作成

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのステージを作成します。キャンペーンビルダでは、コンテンツを管理し、キャンペーンを組み立てるための、単一ページの簡単なビューを提供します。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin、または admin

このタスクについて

キャンペーンとキャンペーンバンドルおよびステージの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択します。
3. [キャンペーンバンドル] 関連リストから、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[キャンペーンバンドル] フォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンを選択するオプション。
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始方法または終了方法を決定するトリガータイプを選択するオプション。
オフセットトリガー開始	[トリガータイプ] フィールドの値から終了日を前後に移動できるようにします。
終了を指定	キャンペーンバンドルに特定の終了を含めるかどうかを示します。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. [キャンペーンコンテンツ] 関連リストから、[新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

[キャンペーンコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	コンテンツレコードの説明。
キャンペーンバンドル	コンテンツに関連付けるキャンペーンバンドル。
タイトル	キャンペーンコンテンツのタイトル。この値は、[コンテンツ] フィールドの値に基づいて自動的に更新されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

8. [送信] を選択します。
9. [キャンペーン] フォームで [公開] を選択します。

タスクの結果
キャンペーンは、スケジュール設定済みジョブのタイムラインに従って従業員に配信されます。

Microsoft Teams 通知キャンペーンの翻訳サポート

ServiceNow for Microsoft Teams では、キャンペーンで ServiceNow によりサポートされている言語へのローカライズが可能です。

ServiceNow は、キャンペーンコンテンツを、ServiceNow インスタンスで設定されているユーザー固有の言語に翻訳します。ユーザー固有の言語を設定していない場合、Microsoft Teams アプリケーションは、システムに設定されているデフォルトのグローバル言語でキャンペーンコンテンツを配信します。

この機能を使用するには、インスタンスでローカライズ済みのプラグインをアクティブ化する必要があります。プラグインと、ServiceNow でサポートされている言語プラグインのインストール方法については、「言語をアクティブ化する」を参照してください。

インスタンスの言語設定の詳細については、「インスタンスのデフォルト言語を設定する」および「ユーザー固有の言語」を参照してください。

キャンペーンの作成の詳細については、「コンテンツ公開を使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」と「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」を参照してください。

ジョブのスケジュール設定と実行の詳細については、「スケジュール設定済みジョブ」を参照してください。

> **注:**
> [通知コンテンツ] フォームの [タイトル]、[件名]、および [説明] フィールドのラベルが翻訳されます。 詳細については、「Microsoft Teams の通知コンテンツの作成」を参照してください。

エージェントエクスペリエンスのために事前公開済みアプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

エージェントが Microsoft Teams の事前公開済みアプリ環境を通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Notify コネクタの事前公開済みアプリと **Microsoft Teams** の統合

事前公開済みアプリを使用して Microsoft Teams 用 Notify コネクタをセットアップします。統合では、Microsoft Azure アプリを別に作成する代わりに、Microsoft Azure アプリを使用できます。

Microsoft Teams テナントへの **ServiceNow** インスタンスの接続

ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続して、ユーザーが Microsoft Teams 内から要求を作成できるようにします。

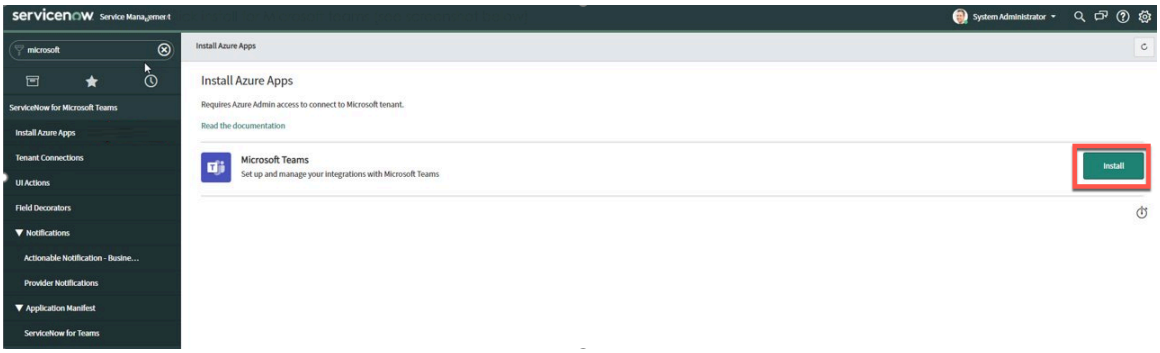
始める前に
必要なロール：外部管理者 (external_app_install_admin)

自動翻訳

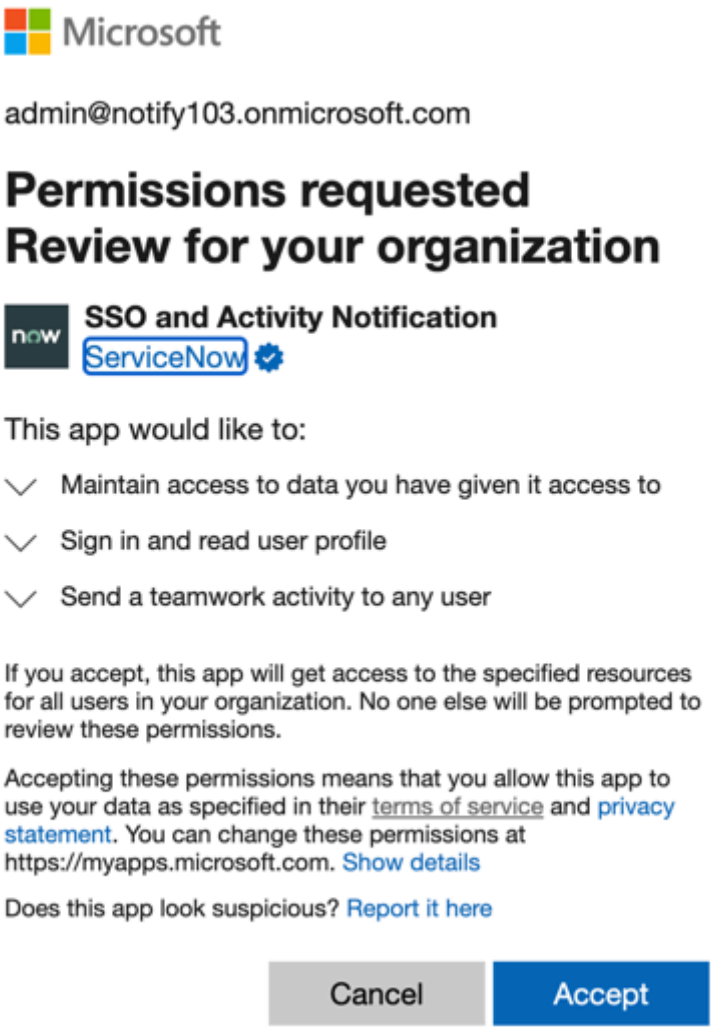
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
2. [接続] をクリックして、インスタンスに Microsoft Teams をインストールします。



3. [組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択してすべてのユーザーに代わって同意し、管理者の同意を提供するために [承認] ボタンをクリックしてください。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SSO およびアクティビティの通知は、ユーザーを確認して Microsoft テナントを ServiceNow インスタンスに接続するためのアプリの 1 つです。ServiceNow インスタンスに接続するために必要な Microsoft テナントの詳細を入力します。

[組織の代理として同意 **(Consent on behalf of your organization)]** オプションを選択してすべてのユーザーに代わって同意します。

> **注:**
> また、すべてのユーザーが権限を承認する必要があります。承認しないと、ServiceNow と Microsoft Teams の統合が使用できなくなります。

事前公開済み **Azure** アプリの承認による必要な権限の付与

事前公開済みアプリを認証して、ServiceNow が Microsoft に対して API 呼び出しを行い、各 ServiceNow for Teams アプリケーションワークフローを有効にします。

始める前に

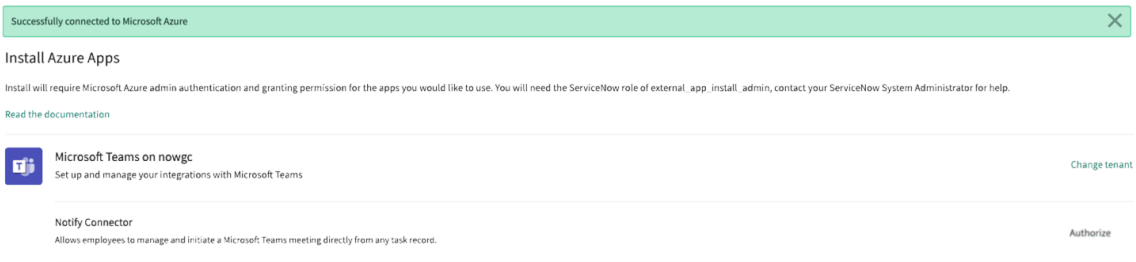
必要なロール：外部管理者 (external_app_install_admin)

このタスクについて

ServiceNow インスタンスを M365 テナントに接続してアプリを認証するには、ユーザーに external_app_install_admin ロールと M365 のアプリケーション管理者ロールの両方が必要です。アプリケーション管理者は Microsoft が主導するロールです。ロールの詳細については、「Azure AD の組み込みロール (Azure AD built-in roles)」を参照してください。

手順

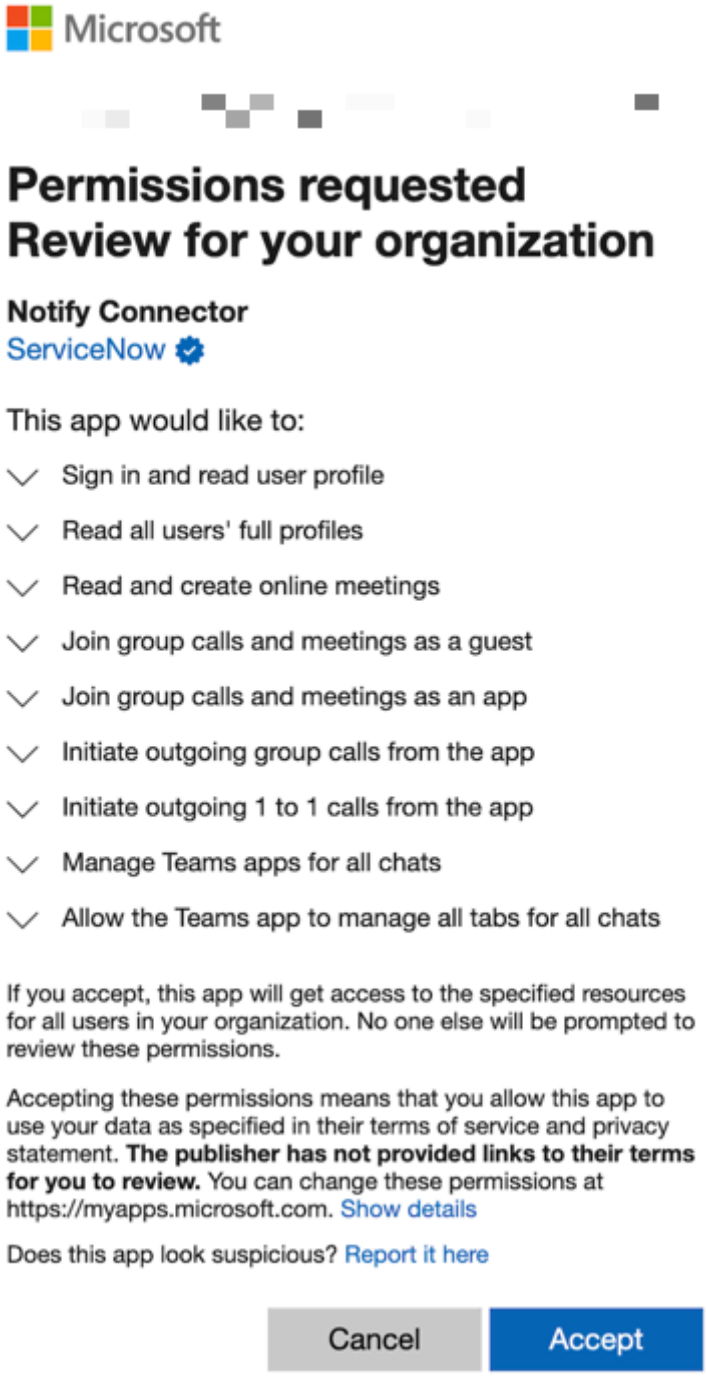
1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.



2. Notify コネクタに対して [認可] をクリックします。
3. [承認] をクリックして、管理者の同意を示します。

> **注:**
> 「すべてのチャットの Teams アプリを管理する」や「すべてのチャットのすべてのタブを管理することを Teams アプリに許可する」といった追加の権限が、会議拡張機能のためのアプリを作成したり、Microsoft Teams での重大なインシデントワークベンチから重大なインシデント会議用に新しいタブを作成したりするために必要となります。

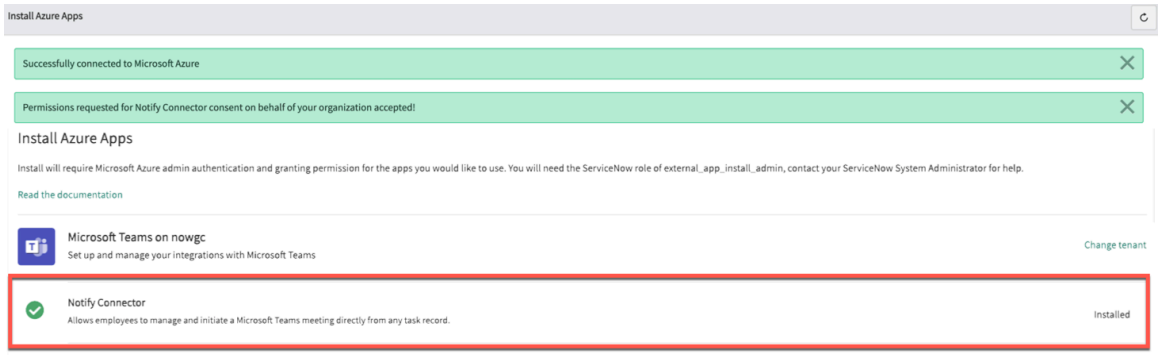
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認が完了すると、このアプリは **[** インストール済み] と表示されます。



Microsoft Teams からコールを行うサービスユーザーの作成

お使いの環境にサービスユーザーを作成することで Microsoft Teams 用 Notify コネクタを設定して、Microsoft Teams でのシームレスな電話会議エクスペリエンスを実現します。

始める前に
必要なロール：admin

> **注:**
> ユーザーの代わりにオンライン会議を開始できるサービスユーザーロールを作成する必要があります。

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. サービスユーザーを作成します。
   a. 移動先 **Azure** サービス > ユーザー.
   b. [新規ユーザー] を選択します。
   c. フォームの各フィールドに入力します。

新規ユーザー

フィールド	説明
ユーザー名	ユーザーのユーザー名を指定するオプション。
名前	ユーザーの名前を指定するオプション。

   d. [作成] を選択します。
   e. 作成したユーザーを選択して詳細を表示します。

> **注:**
> サービスユーザーが必要なライセンスまたはサブスクリプションを持ち、Microsoft Teams から電話会議を行うための有効な使用場所が設定されていることを確認します。

3. macOS のターミナルまたは Windows OS のコマンドプロンプトから PowerShell コマンドを実行します。

自動翻訳

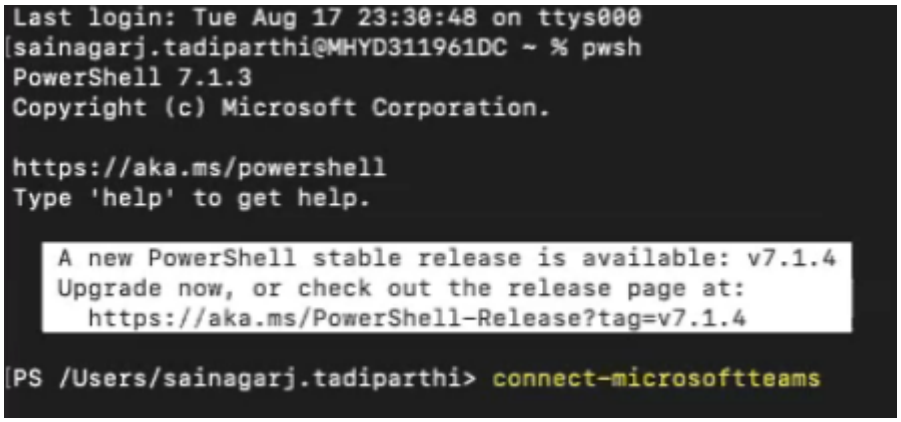
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. コマンド「pwsh」を入力し、**Enter** を押します。

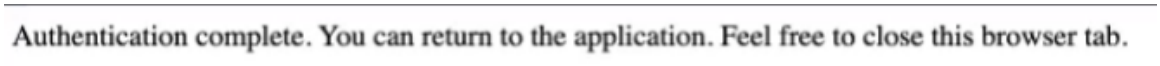
b. Microsoft テナントを PowerShell に接続します。

c. PowerShell で次のコマンドを実行します。

```
connect-microsoftteams
```



接続に成功すると、ブラウザーに確認メッセージが表示されます。



PowerShell には、テナントの詳細も表示されます。

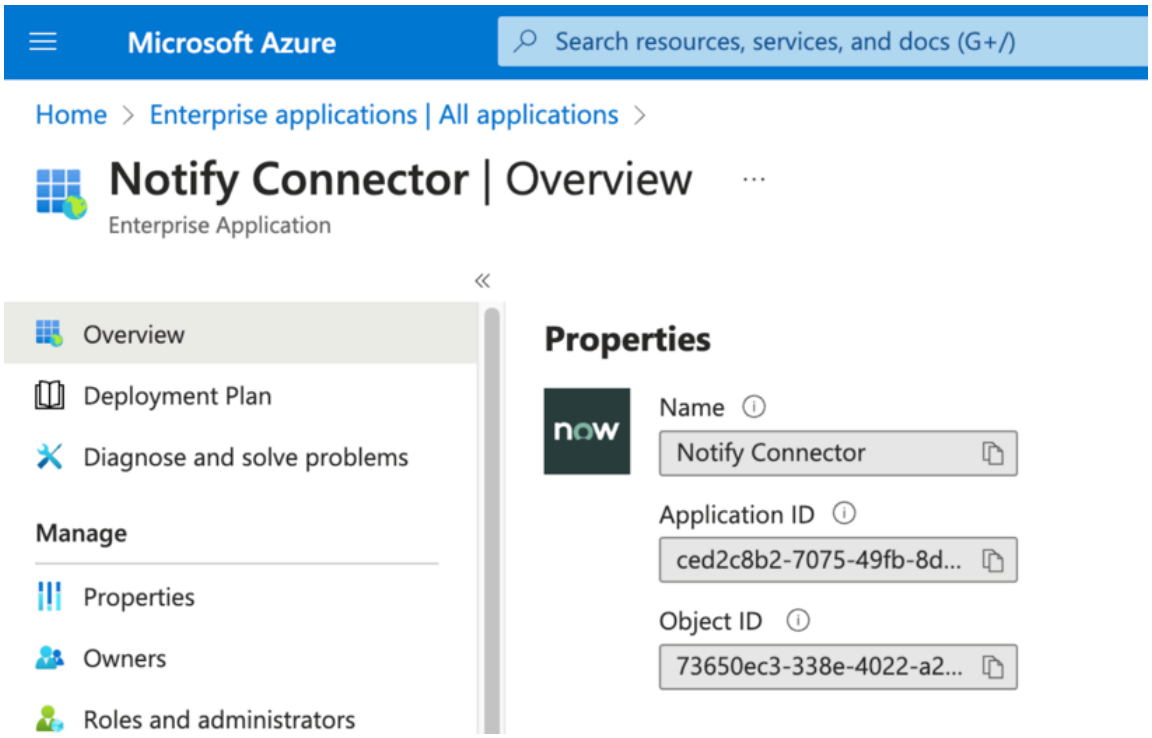
4. Powershell でアプリケーションアクセスポリシーを実行します。
アプリケーションアクセスポリシーの詳細については、「オンライン会議へのアプリケーションアクセスを構成する」を参照してください。

PowerShell で次のコマンドを実行します。

アプリ ID ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769 を使用して、Notify コネクタアプリに権限を付与します。アプリ ID は、Microsoft Azure ポータルの次のパスにあります。 ホーム > エンタープライズアプリケーション > すべてのアプリケーション. Microsoft Teams 用 Notify コネクタ用に作成したアプリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



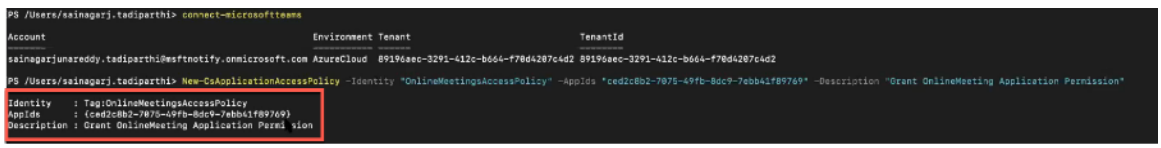
Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"

権限が正常に付与されると、PowerShell に詳細が表示されます。



5. PowerShell でユーザー権限ポリシーを実行します。

a. Microsoft Azure ポータル にアクセスします。

b. 移動先 ホーム > ユーザー.

c. 作成されたユーザーを選択します。

d. ユーザーの [オブジェクト **ID**] をメモ帳にコピーします。

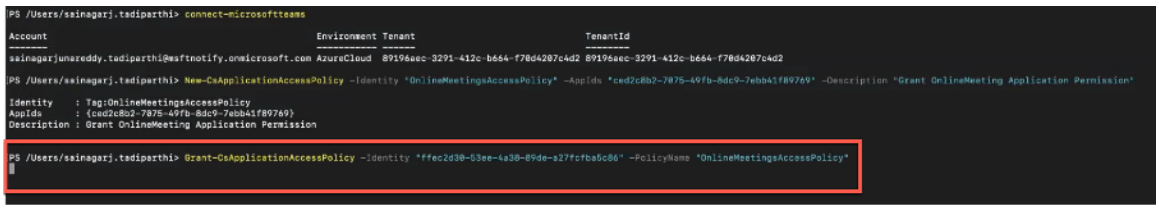
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. 前のステップで作成したものと同じ PolicyName を使用して、PowerShell でユーザーポリシーコマンドを実行します。

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

UserAzureID フィールドにユーザー ID を入力し、PowerShell でコマンドを実行する必要があります。

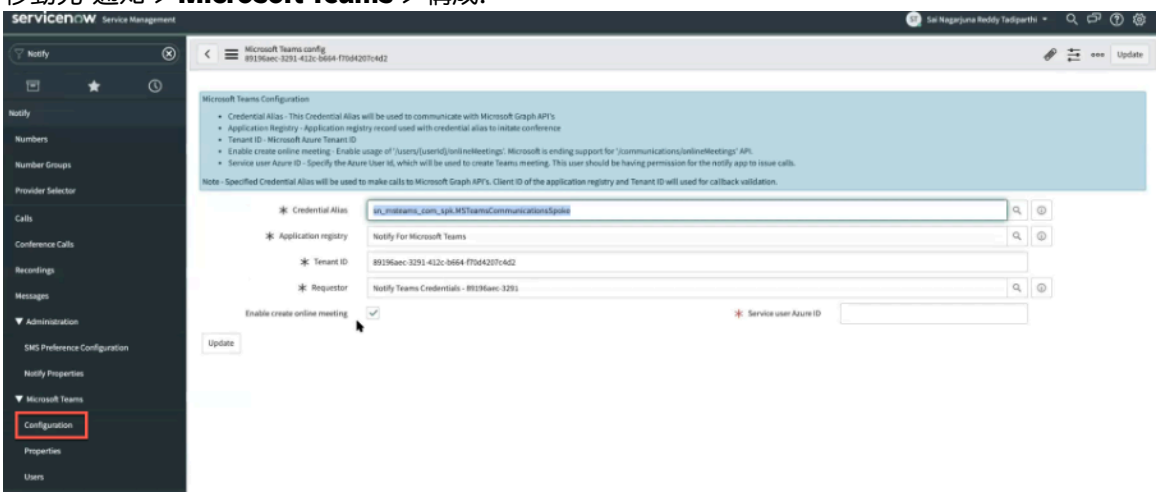
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Microsoft Teams を構成します。

a. ServiceNow インスタンスを開きます。

b. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.



c. [サービスユーザー **Azure ID]** フィールドにユーザーのオブジェクト **ID** を貼り付けます。

Microsoft Teams 用 Notify コネクタにアップグレードを実行した場合は、[オンライン会議の作成を有効化 **(Enable create online meeting option)]** オプションを手動で有効にする必要があります。その後、[サービスユーザー Azure ID] フィールドの値を更新できます。

d. [更新] を選択します。

Meeting 拡張機能の事前公開済みアプリと **Microsoft Teams** の統合

事前公開済みアプリを使用して、Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams 用 Notify コネクタは、Meeting 拡張機能アプリが機能するための前提条件です。そのため、Microsoft Teams 用 Notify コネクタに関連する統合セットアップが完了していることを確認してください。詳細については、「Notify コネクタの事前公開済みアプリと Microsoft Teams の統合」を参照してください。

事前公開済みの SSO およびアクティビティ通知 Azure アプリの承認による必要な権限の付与

事前公開済みの SSO およびアクティビティ通知アプリを承認して、ServiceNow® が Microsoft Teamsの個人タブから API 呼び出しを実行できるようにします。

始める前に
必要なロール：外部管理者 (external_app_install_admin)

このタスクについて
ServiceNow インスタンスを Microsoft 365 テナントに接続するには、ユーザーが external_app_install_admin ロールと Microsoft 365 のアプリケーション管理者ロールの両方を持っている必要があります。アプリケーション管理者は Microsoft が主導するロールです。ロールの詳細については、「Azure AD built-in roles (Azure AD の組み込みロール)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Azure** アプリのインストール.
2. SSO およびアクティビティの通知に対して [許可] を選択します。
3. [承認] をクリックして、管理者の同意を示します。

> **注:**
> 「すべてのチャットの Teams アプリを管理する」や「すべてのチャットのすべてのタブを管理することを Teams アプリに許可する」といった追加の権限が、Meeting 拡張機能のためのアプリを作成したり、Microsoft Teams での重大なインシデントワークベンチから重大なインシデント会議用に新しいタブを作成したりするために必要となります。

承認が完了すると、アプリのステータスが [インストール済み] と表示されます。

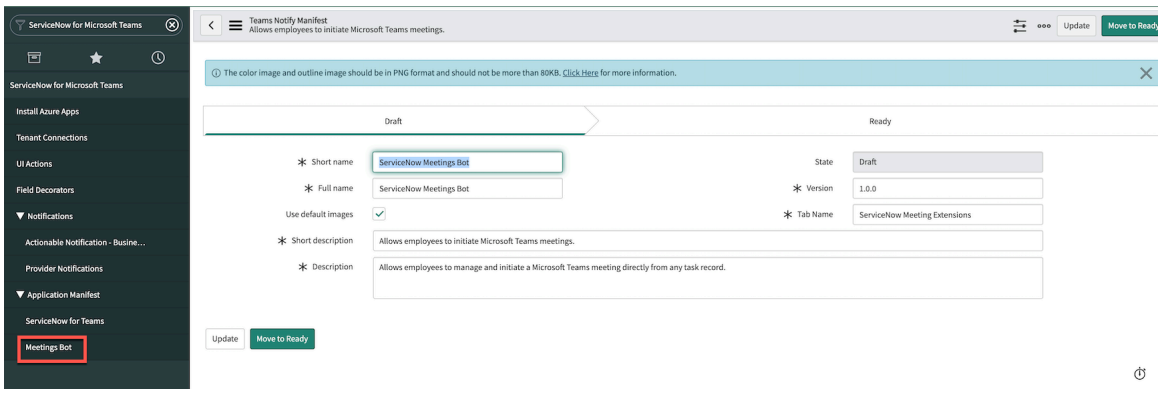
マニフェストファイルのダウンロード

インスタンスから Microsoft Teams 用 Notify コネクタのマニフェストファイルをダウンロードします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin、admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > 会議ボット.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Teams の事前公開済みアプリをインストールした後、クライアント ID エントリとアプリ ID エントリはマニフェスト画面に表示されません。

2. フォームのフィールドに入力します。

Microsoft Teams 用 **Notify** コネクタのマニフェスト

フィールド	説明
短い名前	会議ボットの短い名前。
ステータス	マニフェストファイルのステータス。
フルネーム	会議ボットの完全な名前。
バージョン	会議ボットのバージョン。
デフォルト画像を使用	会議ボットにデフォルト画像を使用するオプション。 **注:** 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。 [カラー画像 **(Color image)**] および [アウトライン画像 **(Outline image)**] オプションの画像をアップロードできます。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。

3. [準備完了に移動] を選択します。
4. [マニフェストをダウンロード] を選択します。

マニフェストファイルがシステムにダウンロードされます。

Microsoft Teams での **Microsoft Teams** 用 **Notify** コネクタアプリの構成

Microsoft Teams クライアントまたは Admin Center のマニフェストファイルを、Microsoft Teams 用 Notify コネクタアプリを使用するように構成します。

次のいずれかの手順を使用して、Microsoft Teams にマニフェストファイルをアップロードできます。

- でのアプリの Notify コネクタ Microsoft Teams の設定 Microsoft Teams
- でのアプリの Notify コネクタ Microsoft Teams の設定 Microsoft Teams

でのアプリの **Notify** コネクタ **Microsoft Teams** の設定 **Microsoft Teams**

Microsoft Teams クライアントのマニフェストファイルを、Microsoft Teams 用 Notify コネクタアプリを使用するように構成します。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin、admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリケーション > アプリの管理 > アプリのアップロード.
3. 次のいずれかの手順を使用して、Microsoft Teams クライアントにマニフェストファイルをアップロードします。
   - 管理者の場合は、[組織のアプリカタログにアプリをアップロード **(Upload an app to your org's app catalog)]** を選択します 。
   - 自分が管理者ではなく、承認するのが Microsoft Teams 管理者である場合は、[組織にアプリを送信 **(Submit an app to your org)]** を選択します 。
     a. ダウンロードしたアプリのマニフェストファイルを検索して選択し、開きます。管理者への要求送信の確認が表示されます。
     b. Microsoft Teams 管理者として Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。
     c. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
     d. アプリを名前で検索し、選択して開きます。アプリのデフォルトのステータスは [ブロック済み] です。
     e. [カスタムアプリを公開しますか？ (Publish your custom app?)] ポップアップページで [公開] を選択し、[公開] を選択します。アプリのステータスが [許可] に変更されます。

   アップロードされたアプリが Microsoft Teams 管理センターに表示されるまでに時間がかかる場合があります。

タスクの結果
ServiceNow 会議ボットカードが Microsoft Teams に表示されます。

でのアプリの **Notify** コネクタ **Microsoft Teams** の設定 **Microsoft Teams**

Microsoft Teams 管理センターのマニフェストファイルを、Microsoft Teams 用 Notify コネクタアプリを使用するように構成します。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin、admin

手順

1. Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理 > 新しいアプリをアップロード > アップロード.
3. ダウンロードしたマニフェストファイルを検索して選択し、([カスタムアプリのアップロード (Upload a custom app)] ダイアログボックスで) 開きます。

タスクの結果
ServiceNow 会議ボットカードが Microsoft Teams に表示されます。

ServiceNow で **ServiceNow Meeting** 拡張機能アプリ **ID** をマッピングする

ServiceNow インスタンスで ServiceNow Meeting 拡張機能アプリ ID をマッピングして、Microsoft Teams に電話会議用の会議拡張機能タブを自動的に追加します。

始める前に
必要なロール：Microsoft Teams 管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Meeting 拡張機能アプリ ID をコピーします。

   a. Microsoft Teams 管理ポータル にログインします。

   b. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.

   c. **[ServiceNow Meeting** ボット **(ServiceNow Meeting Bot)]** を検索して選択します。

   d. **[ServiceNow Meeting** ボット **(ServiceNow Meeting Bot)]** を選択します。

   e. アプリ ID をメモ帳にコピーします。

      注:
      [外部アプリ **ID]** ではなく、必ず [アプリ **ID]** の値をコピーしてください。

      この [アプリ **ID]** は、ServiceNow インスタンスのシステムプロパティで更新する必要があります。

2. Meeting 拡張機能アプリ ID をペーストします。

   a. ServiceNow インスタンスにログインします。

   b. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.

   c. **[Meeting** 拡張機能 **Teams** アプリのアプリケーション **ID (Application ID of Meeting Extensibility teams app)]** フィールドを上記のアプリ ID で更新します。

   d. [保存] をクリックします。

      注:
      Meeting 拡張機能アプリを機能させるには、Microsoft Teams ポータル にログインし、[アプリ] で **[ServiceNow Meeting** ボット **(ServiceNow Meeting Bot)]** アプリを検索して少なくとも 1 回開きます。

   Meeting 拡張機能アプリが設定されます。

次のタスク
Meeting 拡張機能と Microsoft Teams の統合を完了したら、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能」セクションを参照してください。

自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

自己設定アプリを使用して ServiceNow for Microsoft Teams 統合をセットアップして構成するための環境を準備します。

自己設定アプリ環境または事前公開済みアプリ環境のいずれかで指示に従います。手順に従い、環境に基づいて機能を実装します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

従業員エクスペリエンスのために自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

Microsoft Teams を介して IT、HR、および Universal Request と統合するための自己設定アプリを設定します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

Microsoft Azure アプリケーションを作成し、**Microsoft Teams** で **Employee Center** にアクセスするユーザーを認証する

Microsoft Azure ポータルで Microsoft Azure アプリケーションを作成して、エージェントがチャット会話を開始してインポートしたり、Microsoft Teams アプリケーションで Employee Center ダッシュボードを表示する権限をユーザーにアサインしたりできるようにします。

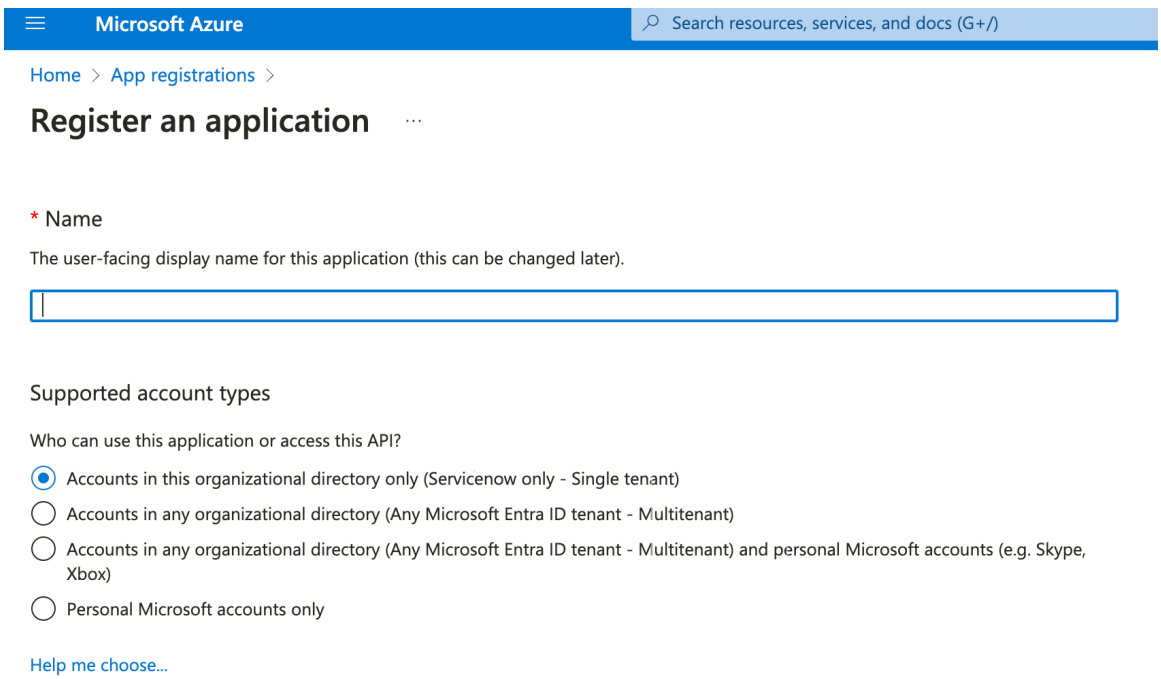
始める前に

必要なロール：Microsoft Azure admin

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. [新規登録] を選択します。

   [アプリケーションの登録] フォームが表示されます。



4. [アプリケーションの登録] ページで、アプリケーションの名前を入力します (例：ServiceNow Auth app)。
5. [この組織のディレクトリ内のアカウントのみ **(Service Now** のみ - シングルテナント) **(Accounts in this organizational directory only (Service Now only - Single tenant))]** を選択します。
   このオプションが選択される理由の詳細については、「Identity and account types for single- and multi-tenant apps (シングルテナントアプリとマルチテナントアプリの ID とアカウントの種類) 」を参照してください。
6. [登録 **(Register)]** を選択します。
   新しい Microsoft Azure アプリが登録されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

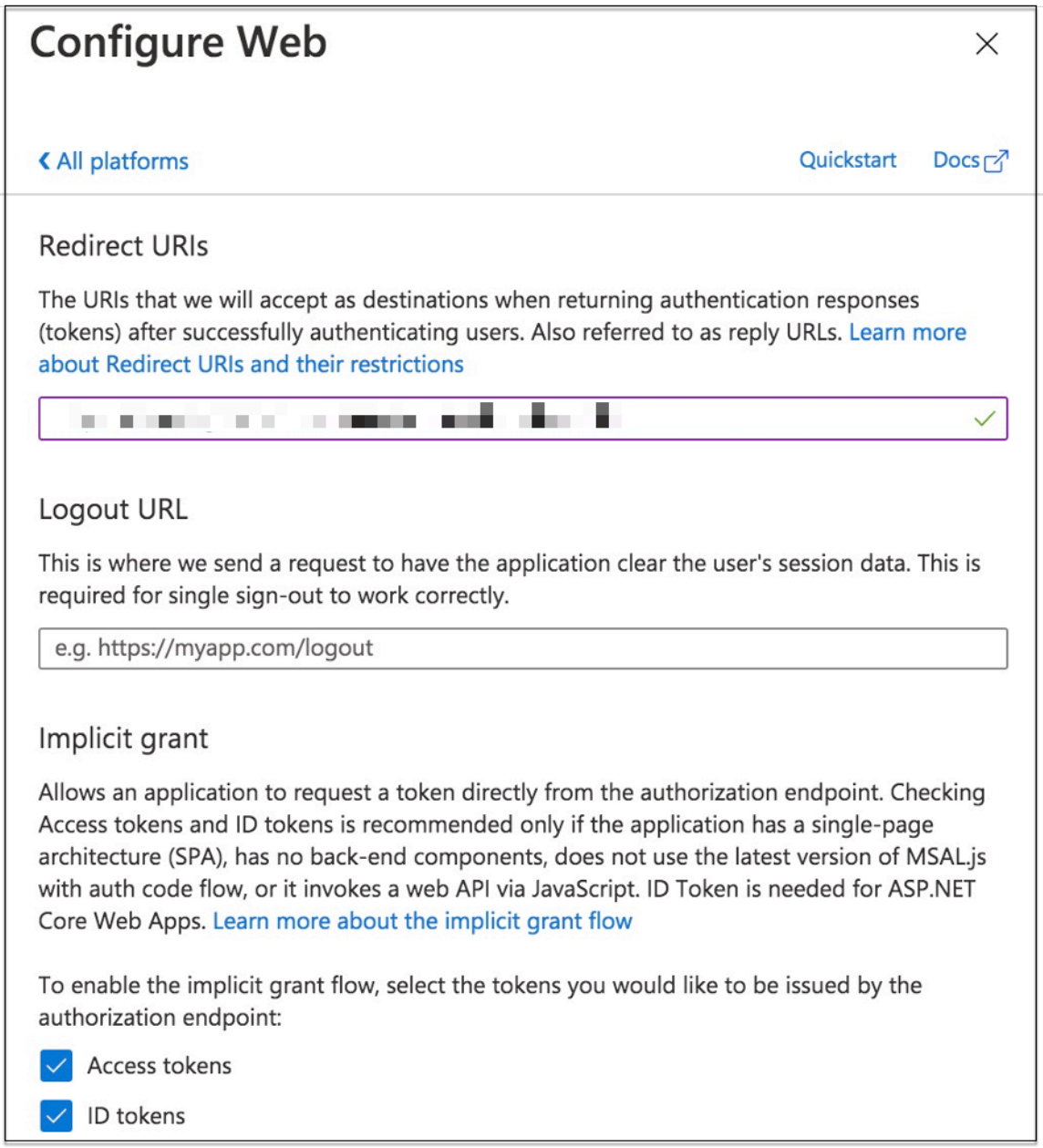
7. 移動先 管理 > **Web** アプリケーション > 認証.
8. 選択 プラットフォームの追加 > **Web**.
9. **[Web** の設定] フォームのフィールドに記入します。

[Web の設定 **(Configure Web)]** フォーム

フィールド	説明
[リダイレクト URI]	リダイレクト URI を指定します。リダイレクト URI は次の形式である必要があります。 https://<instance-url>/sn_now_teams_ms_login.do ここで <instance-url> は ServiceNow インスタンスの URL です。
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン] を選択します。

自動翻訳

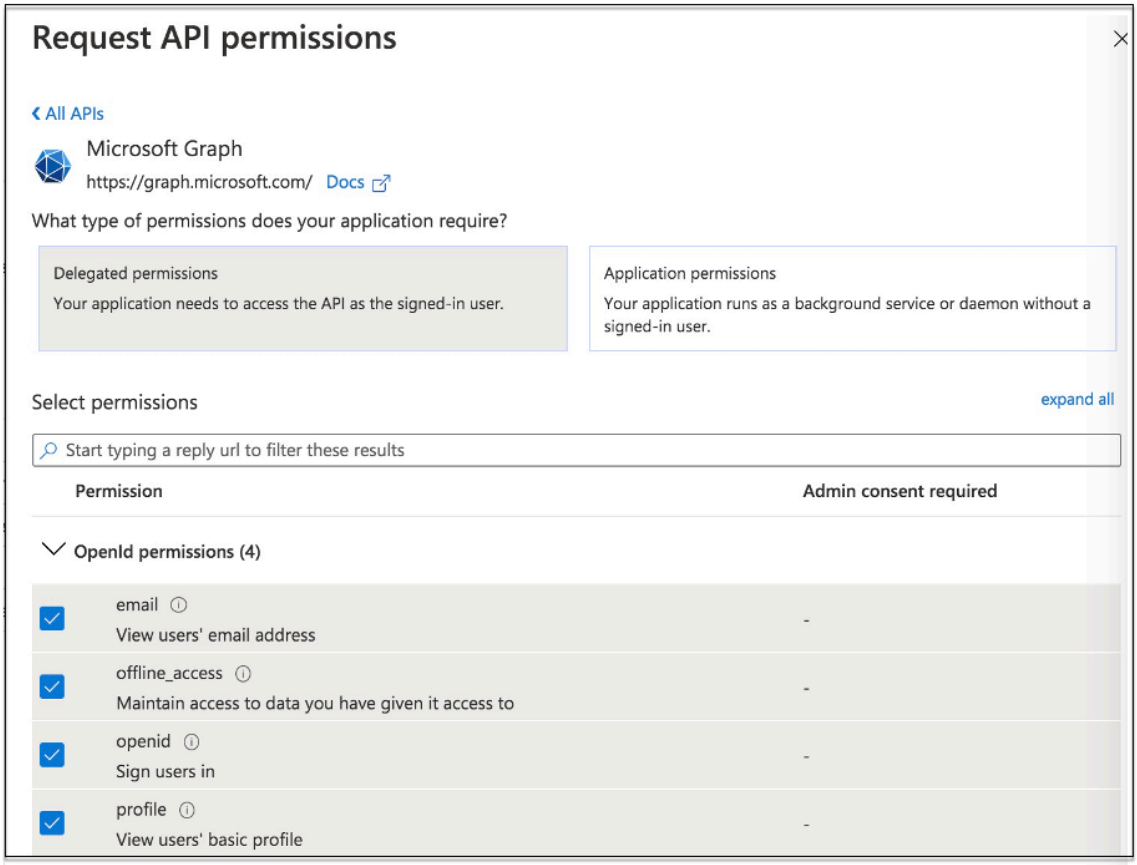
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [設定] を選択します。
11. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限の追加 > **Microsoft Graph**.
12. [委任されたアクセス許可] を選択します。
13. **[OpenID** 権限] メニューを選択し、[メール]、**[offline_access]**、**[OpenID]**、[プロファイル] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



14. [権限を追加] を選択します。
15. **[API** 権限] 画面で、[{テナント} に管理者の同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。
16. ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択します。
17. 移動先 管理 > **API** を公開する.
18. [アプリケーション **ID URI** に対して設定する **(Set against Application ID URI)**] を選択し、アプリケーション URI を `api://<instance>.<domain_name>.com/<client_id>` の形式で入力します。
19. [保存] を選択します。
20. [スコープの追加 **(Add a scope)]** を選択します。
    [スコープの追加 **(Add a scope)]** フォームで、次のフィールドに入力します。

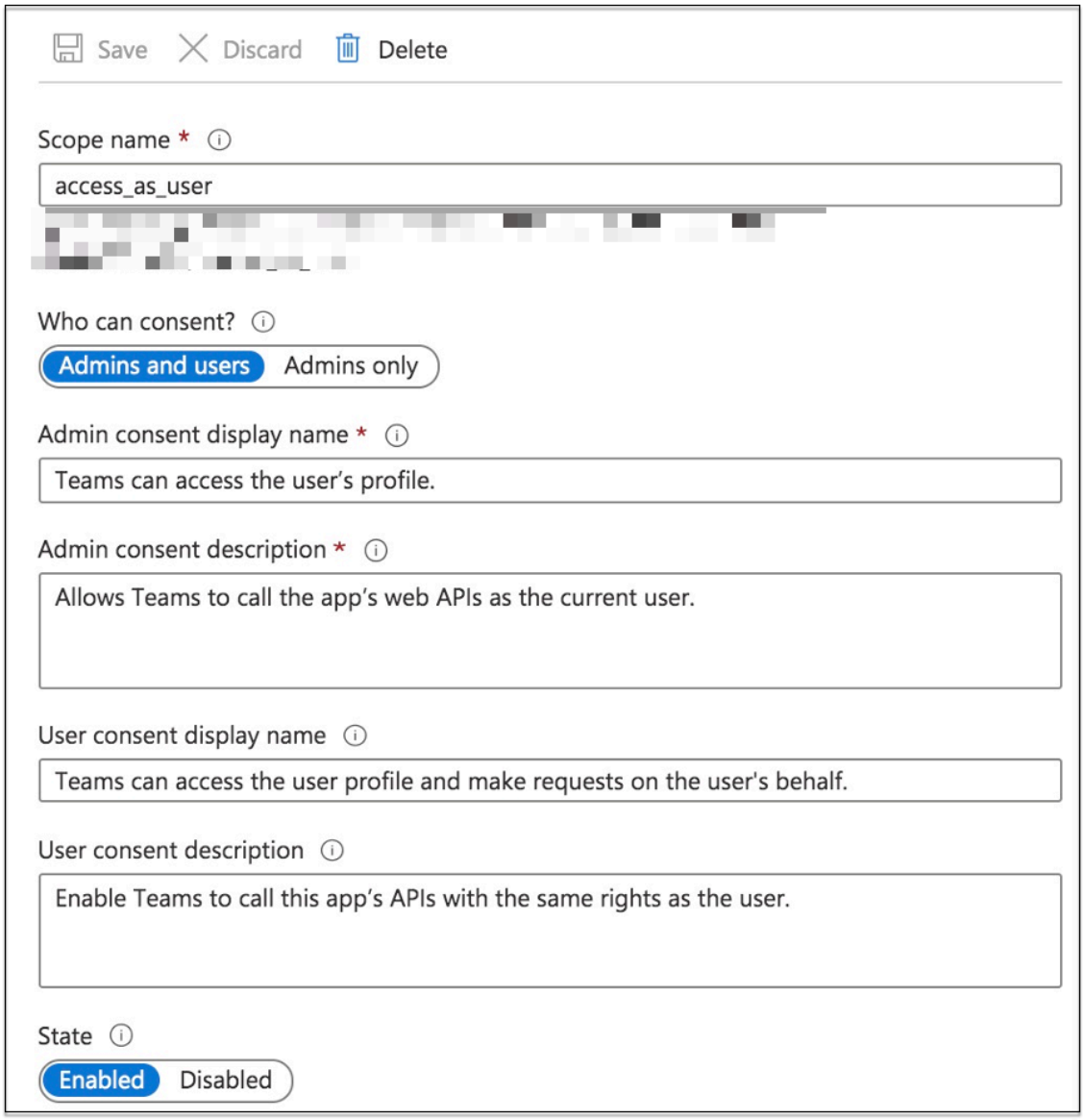
[スコープの追加 **(Add a scope)]** フォーム

フィールド	説明
スコープ名	access_as_user
[同意できるユーザー (Who can consent)]	管理者とユーザー
[管理者同意の表示名 (Adnun consent display name)]	Teams はユーザーのプロファイルにアクセスできます。
[管理者同意の説明 (Admin consent description)]	Teams では、現在のユーザーとしてアプリの Web API を呼び出すことができます。
[ユーザー同意の表示名 (User consent deisplay name)]	Teams はユーザープロファイルにアクセスし、ユーザーの代わりに要求を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
[ユーザー同意の説明 (User consent description)]	Teams では、ユーザーと同じ権限でこのアプリの API を呼び出すことができます。
ステータス	有効



21. [スコープを追加] ボタンを選択します。
22. 移動先 許可されたクライアント・アプリケーション > クライアント アプリケーションの追加.
23. [クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)**] フォーム

フィールド	説明
クライアント ID	○ Microsoft Teams モバイル/デスクトップアプリケーション： **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264** ○ Microsoft Teams Web アプリケーションの値： **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
[承認済みスコープ (Authorized scopes)]	承認済みスコープを確認します

注:
Microsoft 365 アプリケーションで Employee Center を使用するには、以下のクライアント ID を追加します。

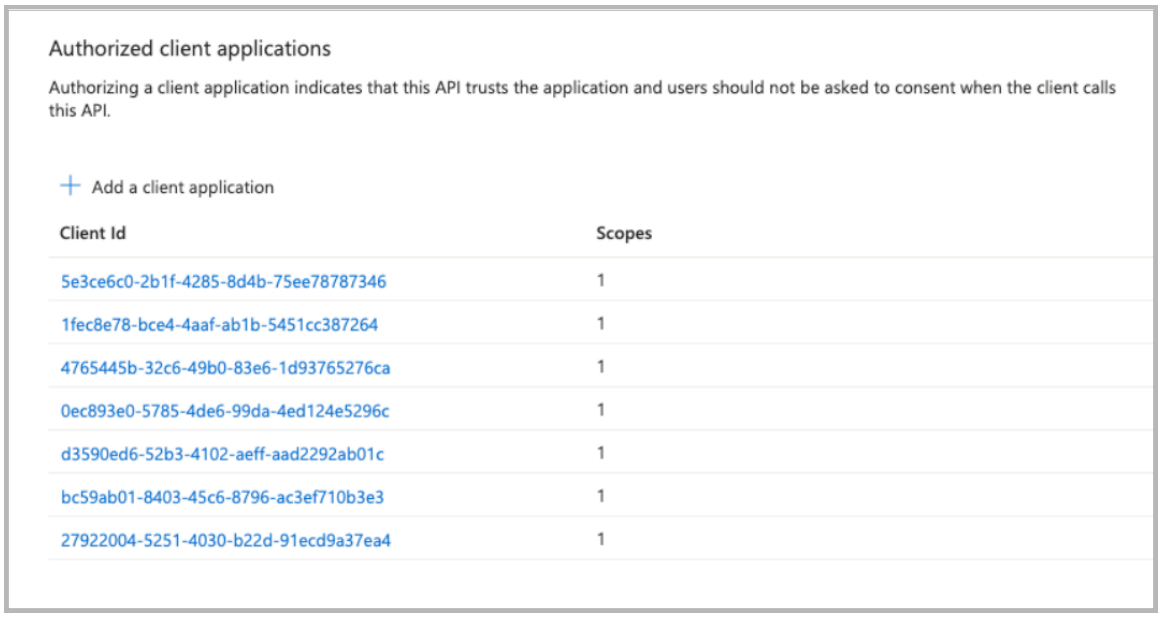
Microsoft 365 アプリケーションのクライアント **ID**

クライアント **ID**	説明
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	Microsoft 365 Web アプリケーションのクライアント ID
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	Microsoft 365 デスクトップアプリケーションのクライアント ID
d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c	Outlook デスクトップアプリケーションのクライアント ID
bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3	Outlook Web アプリケーションのクライアント ID
27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4	Outlook モバイルアプリケーションのクライアント ID

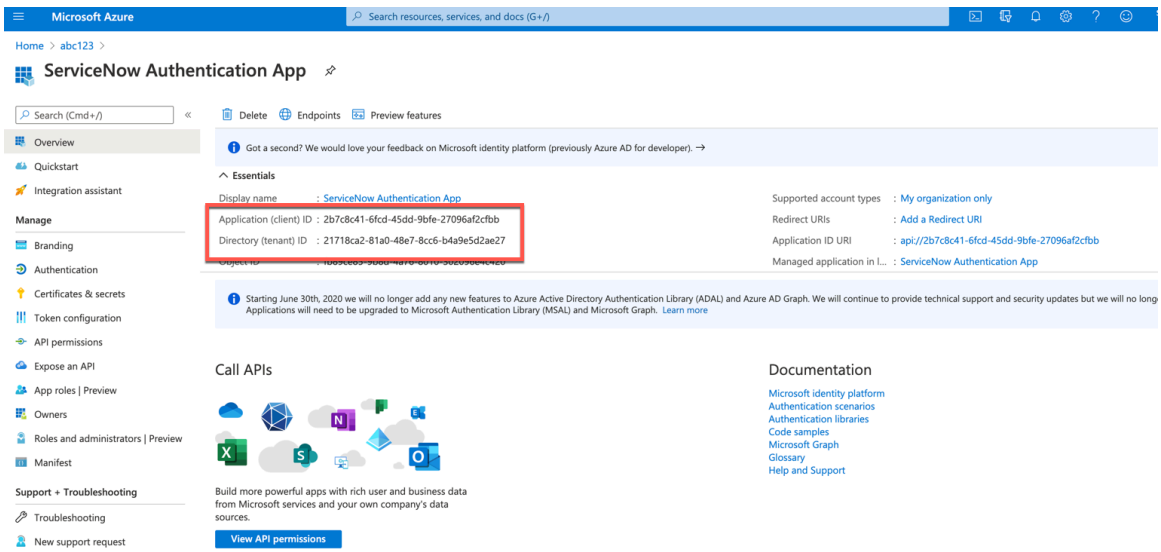
クライアント ID の詳細については、「タブのシングルサインオン (SSO) のサポート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



24. [アプリケーションを追加] ボタンを選択します。
Microsoft Azure ポータルのアプリケーション概要ページからアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID をコピーし、ServiceNow インスタンスの詳細を更新します。



自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード

ServiceNow for Microsoft Teams マニフェストファイルをインスタンスから作成してダウンロードし、Microsoft Teams が ServiceNow for Teams アプリを使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

このタスクについて
複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続できます。

いつでも新しいマニフェストを生成して、Microsoft Teams にアップロードできます。

Microsoft Teams テナントに接続できる事前公開済みアプリのセットアップは 1 つだけですが、自己設定アプリ環境ごとに個別の Azure アプリを作成できるため、複数の自己設定アプリ環境を Microsoft Teams テナントに接続できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> このプロセスは、アプリケーションが Microsoft Teams でどのように動作するかを指示する Microsoft Teams マニフェストファイルを構成するためのものです。ITSM/HR によって提供されるマニフェストの生成については、利用可能な構成の詳細が記載されている「Auto-generate the manifest file for uploading on Microsoft Teams」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] をクリックします。
   [一般情報 **(Generic Info)]** タブが表示されます。
3. [一般情報 **(Generic Info)]** セクションで、詳細を入力します。

   a. 短い名前：マニフェストファイルの短縮名を指定するオプション。

   b. フルネーム **(Full name)**：マニフェストファイルの完全な名前を指定するオプション。

   c. バージョン **(Version)**：マニフェストファイルのバージョン。
   例：1.0.0

   d. [リンクを展開]：Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。

   リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。

   e. 簡単な説明 **(Short description)**：マニフェストファイルに関する簡単な説明。

   f. 説明：マニフェストファイルに関する詳細な説明。

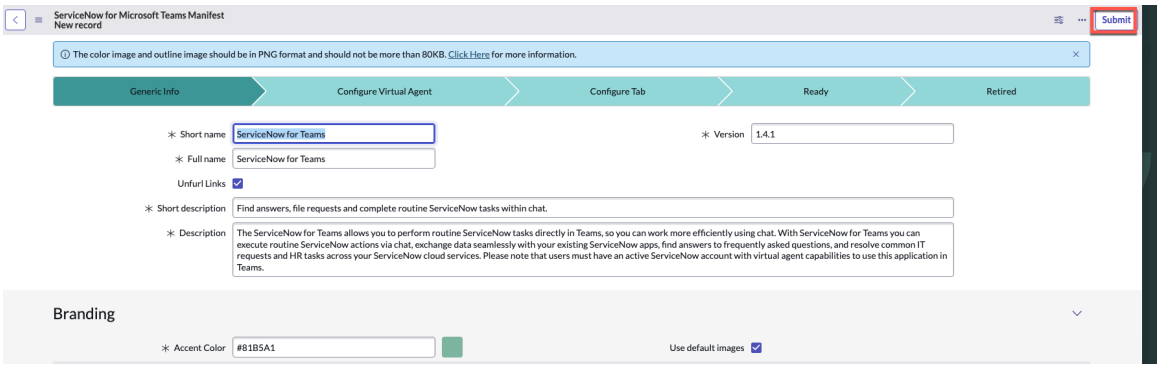
   g. [アクセントカラー]：会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。
   アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。

   > **注:**
   > 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

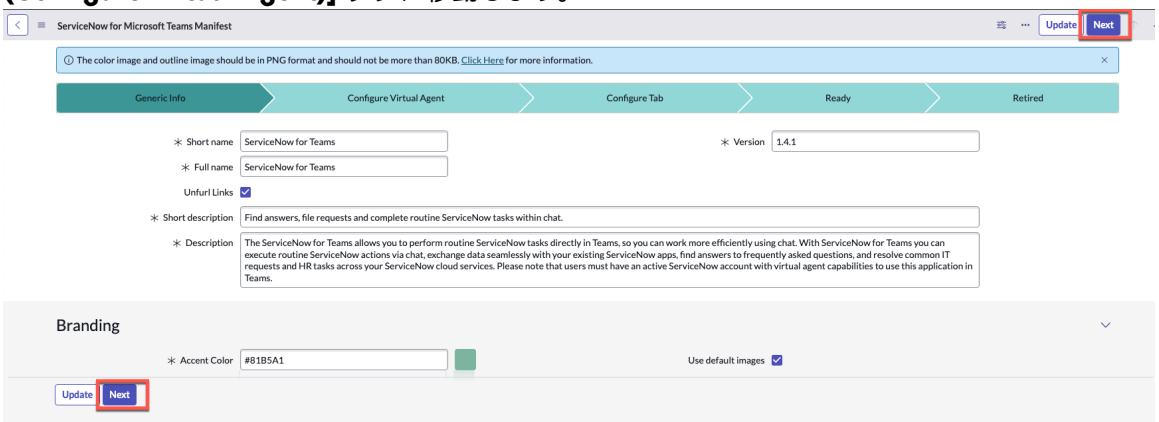
4. [送信] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

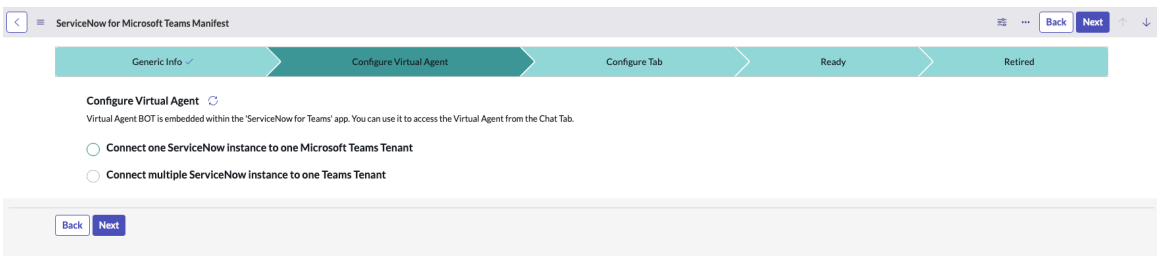


5. [一般情報 **(Generic Info)**] セクションで、[次へ] をクリックして [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)**] タブに移動します。



6. [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)**] セクションで、次のいずれかを実行します。

   インスタンスで仮想エージェントを構成するには、[仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)**] をクリックします。詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」を参照してください。



   - 1 つの ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[単一の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。このオプションを選択すると、仮想エージェントボット ID が自動的に入力されます。
   - 複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。

   独自のボットを構成して仮想エージェントと Microsoft Teams を統合するには、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams のデータ連携」を参照してください。

7. [タブを設定 **(Configure Tab)**] セクションで、次のように入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

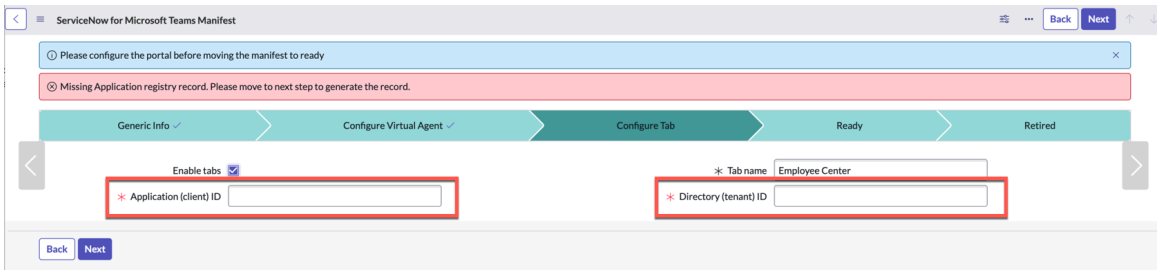
a. [タブの有効化 **(Enable tabs)]**：Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。
デフォルトでは、このオプションが選択されます。

b. [タブ名]：Microsoft Teams に表示される Service Portal タブの名前を指定するオプション。

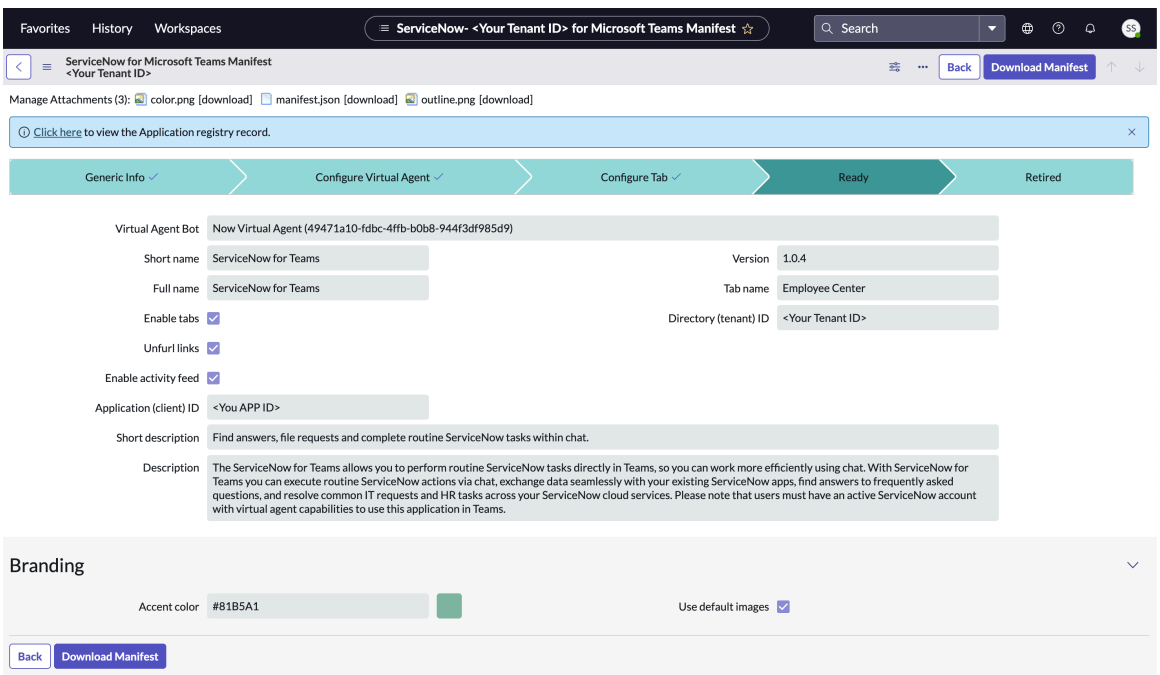
c. アクティビティフィードを有効化：Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。
このオプションがデフォルトで選択されています。

d. [次へ **(Next)]** をクリックします。

自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションにアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を入力する必要があります。



8. キャンペーンの通知を受信するため、[準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択します。
表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロードします] をクリックし、マニフェストファイルをダウンロードします。



マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

アプリケーションレジストリが作成されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード

Microsoft Teams にマニフェストファイルをアップロードして、Microsoft Teams と ServiceNow インスタンスを統合します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

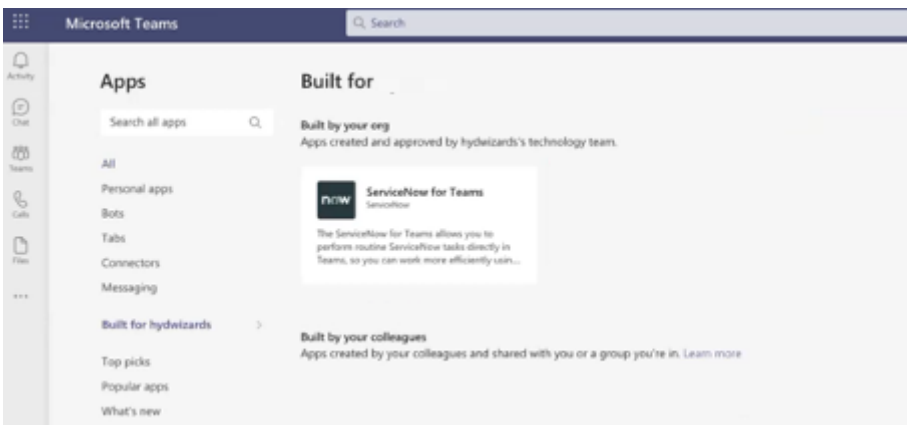
1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリケーション > カスタマイズしたアプリをアップロードする.

   注:

   で ServiceNow for Microsoft Teams がサードパーティアプリ Microsoft Teamsとして許可されていることを確認します。での Microsoft Teamsアプリの許可については、Microsoft Teams ドキュメント.

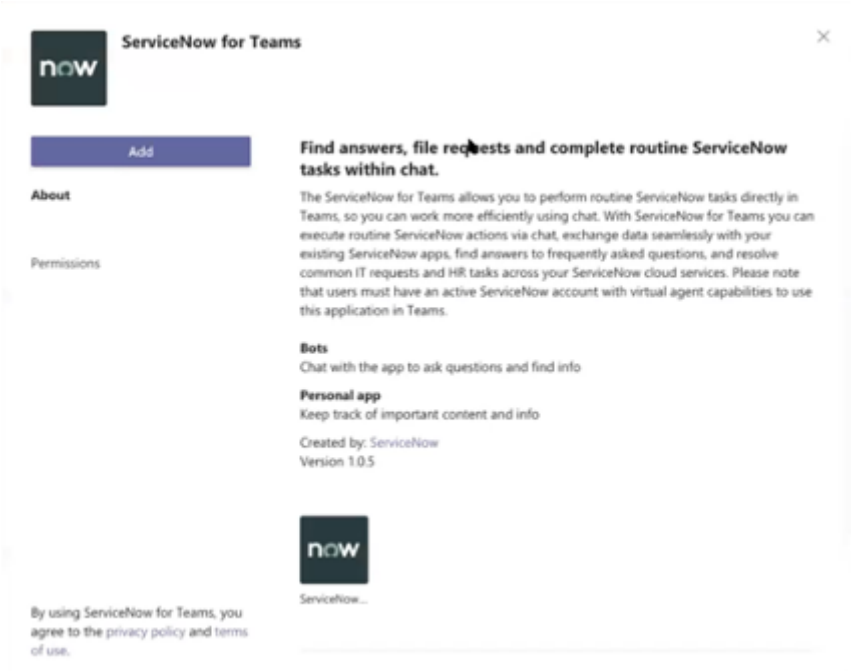
3. マニフェストファイルのダウンロード先に移動し、その zip ファイルを選択します。
4. [開く] をクリックします。

   [ServiceNow for Teams] が [アプリ] 画面に表示されます。



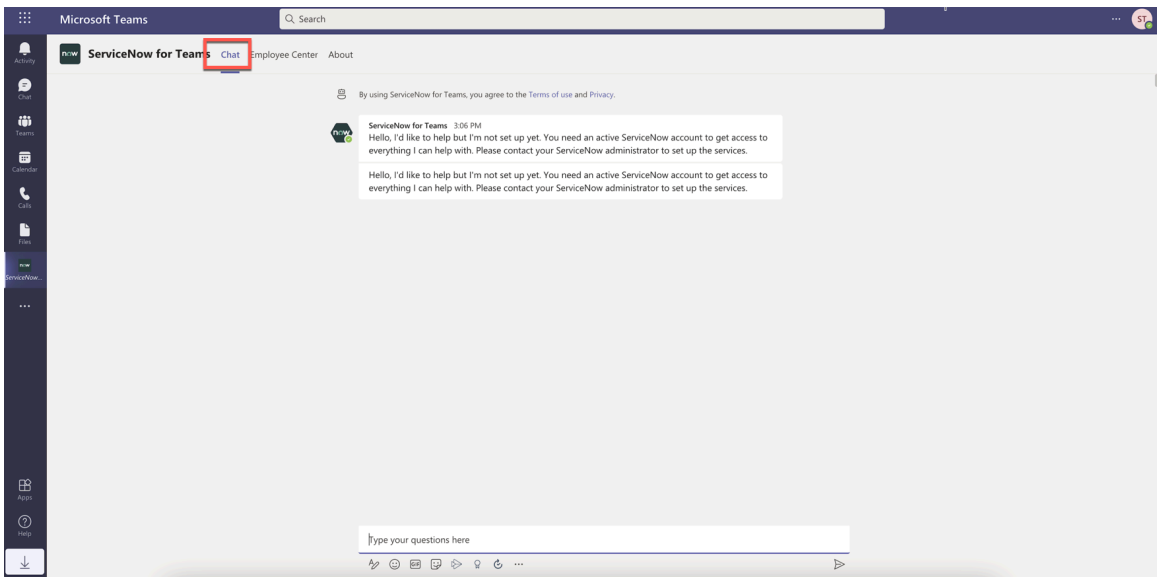
5. **[ServiceNow for Teams]** アプリをクリックします。
6. [追加] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ServiceNow for Teams アプリが Microsoft Teams に表示されます。

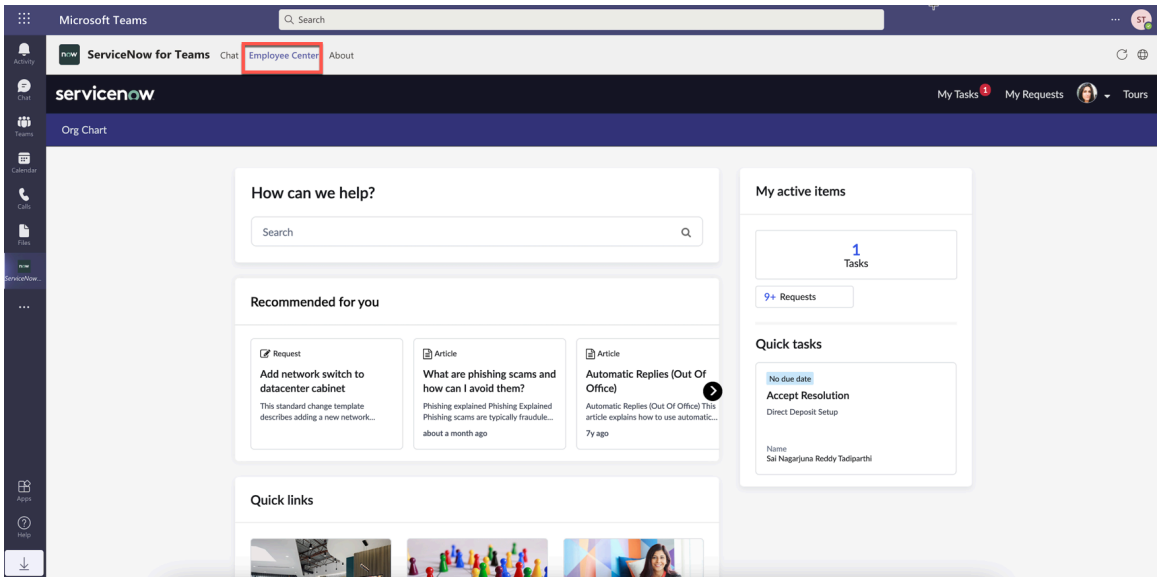
- チャット：仮想エージェントとの会話を開始してサポートを受けます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- **Employee Center**：**[Employee Center]** タブをクリックして、組織の更新およびタスクと要求のステータスを表示します。



> **注:**
> マニフェストファイルを作成しない場合は、必要に応じて既存のマニフェストファイルを編集できます。既存のマニフェストファイルを更新したら、Microsoft Teams でマニフェストファイルをダウンロードしてアップロードし、変更を反映することができます。

Now 仮想エージェント の権限ポリシーの管理

ServiceNow for Microsoft Teams アプリをインストールして ServiceNow インスタンスと統合させる場合は、NOW 仮想エージェントアプリを無効にして、Microsoft Teams からの重複通知を回避します。

始める前に

> **注:**
> 従業員は、Now 仮想エージェントアプリを表示することも使用することもありません。

必要なロール：Microsoft Teams 管理者

このタスクについて

ServiceNow には、Microsoft Teams で利用可能な 2 つのアプリがあります。

- **Now** 仮想エージェント

  このアプリは、Microsoft Teams 内に仮想エージェントを表示し、2019 年から Microsoft Teams アプリ内で利用可能です。

- **ServiceNow for Microsoft Teams**

  ServiceNow for Microsoft Teams は、仮想エージェントに留まらずさらに幅広い従業員エクスペリエンスを提供する新しいアプリで、**Employee Center** と呼ばれる埋め込みポータルエクスペリエンスと、エージェントが Microsoft Teams 内で従業員に連絡してオープンチケットを迅速に解決するための機能を備えています。

両方のアプリで同じボット (仮想エージェント) が共有されているため、Now 仮想エージェントアプリをブロックすると、同じボット ID が ServiceNow for Microsoft Teams アプリでもブロックされて、ServiceNow for Microsoft Teams アプリで仮想エージェントが使用できなくなります。こ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

の問題を回避するには、許可されたアプリのリストに Now 仮想エージェントアプリが含まれていることを確認する必要があります。

最初に **Now** 仮想エージェントアプリをブロックして従業員に表示されないようにしてから、そのアプリを許可リストに追加する必要があります。このように構成すると、従業員は Now 仮想エージェントアプリを表示も使用もできなくなりますが、**ServiceNow for Microsoft Teams** アプリ内では仮想エージェントを使用できます。

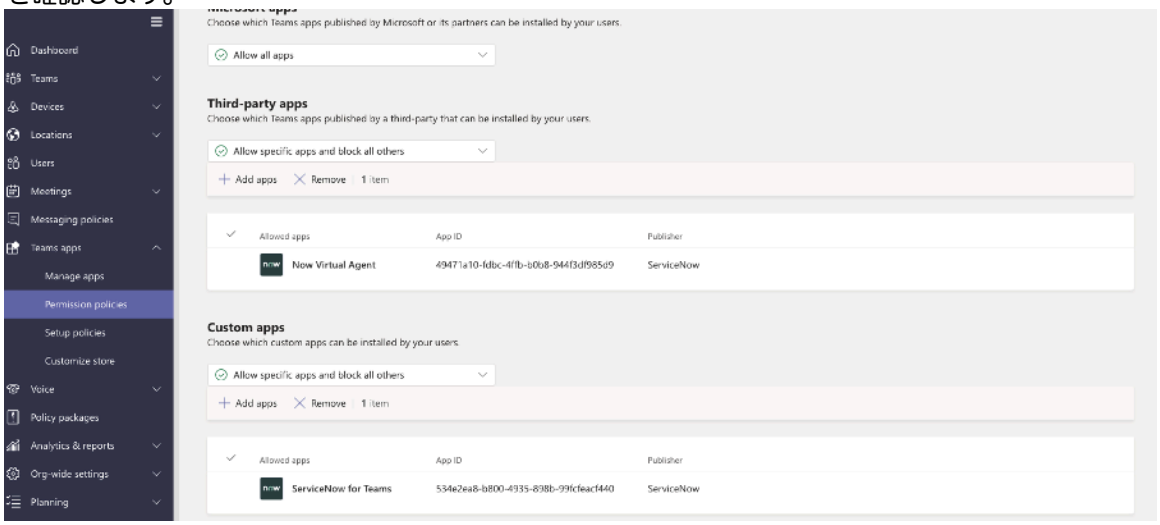
注:
権限の変更が反映されるまでに、最大 24 時間かかる場合があります。

手順

1. Microsoft Teams 管理ポータルにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > 権限ポリシー.
3. [サードパーティアプリ] と [カスタムアプリケーション] に対して [特定のアプリを許可してそれ以外をブロック **(Allow specific apps and block others)**]を選択します。

   a. [サードパーティアプリ] に対して **[NOW** 仮想エージェント] アプリが許可されていることを確認します。

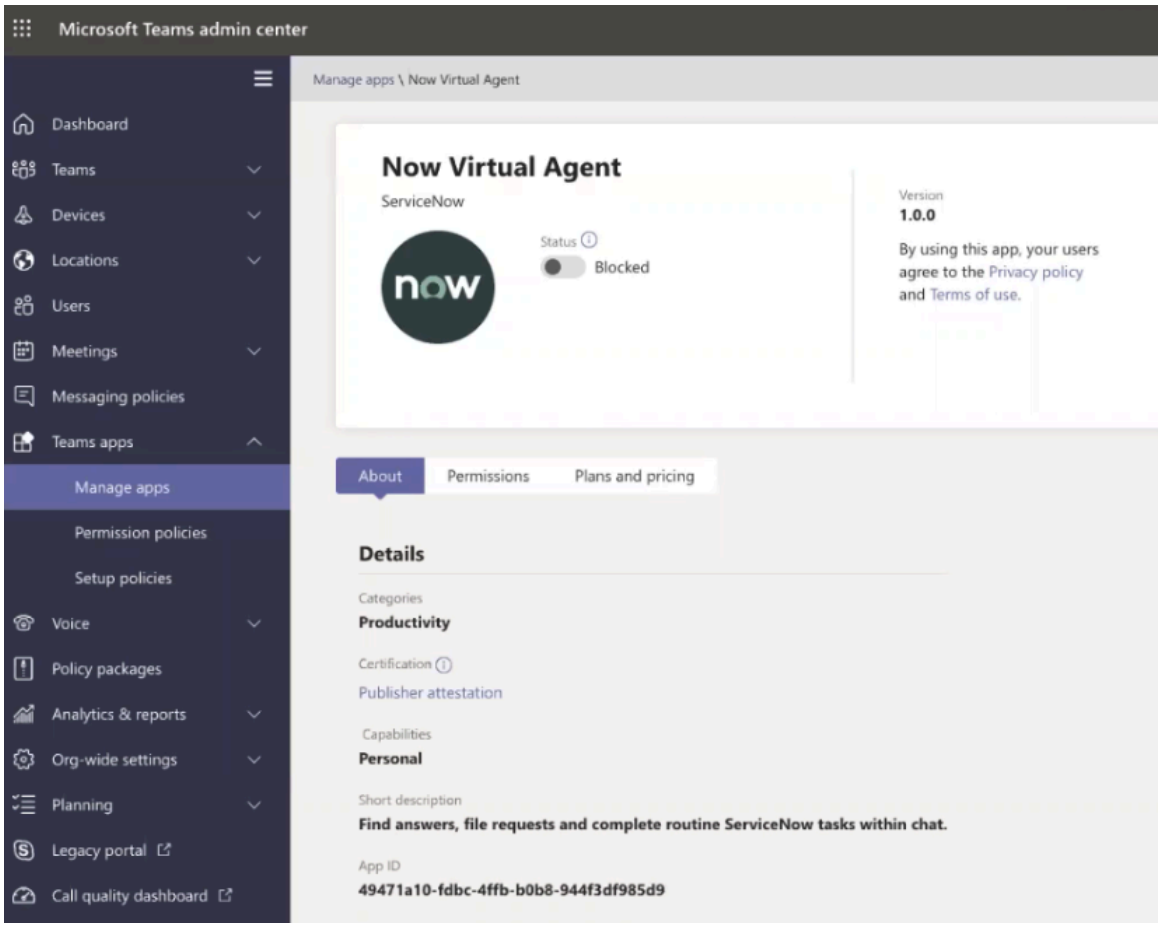
   b. [カスタムアプリケーション] に対して **[ServiceNow for Teams]** アプリが許可されていることを確認します。



4. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
5. 検索フィールドに「NOW 仮想エージェント」と入力します。
6. **[NOW** 仮想エージェント] アプリをクリックします。
7. アプリをブロックするには、ステータスをスワイプします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [保存] をクリックします。

Microsoft Teams マニフェストファイルの翻訳

ServiceNow for Microsoft Teams は、国際文字に UTF-8 を使用して、複数言語へのローカライズをサポートしています。

インスタンスでローカライズされたプラグインをアクティブ化する必要があります。言語プラグインをインストールするには、「言語のアクティブ化」を参照してください。

言語プラグインをインストールした後、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーンの処理

Microsoft Teams のキャンペーンでは、コンテンツをセットアップしてキャンペーンにパッケージ化し、適切なタイミングで目的の対象者に適切なメッセージを伝達します。

Microsoft Teams のキャンペーンは、コンテンツエクスペリエンスビルダーから作成するか、またはコンテンツを直接公開することによって作成することができます。キャンペーンエクスペリエンスビルダーには、コンテンツを管理し、キャンペーンを構成するためのシンプルな単一ページビューがあります。

ご使用の環境に次のプラグインがインストールされている必要があります。

- Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro) プラグイン。コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン機能を有効にします。
- Content experience [com.sn_content_automation] プラグイン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーン通知を送信するための追加の権限を使用したユーザーの認証

Microsoft Teams がチームワークアクティビティフィードでユーザーの代理として新しいキャンペーン通知を作成して送信できるようにするために、追加の Microsoft Azure 権限をユーザーに割り当てます。

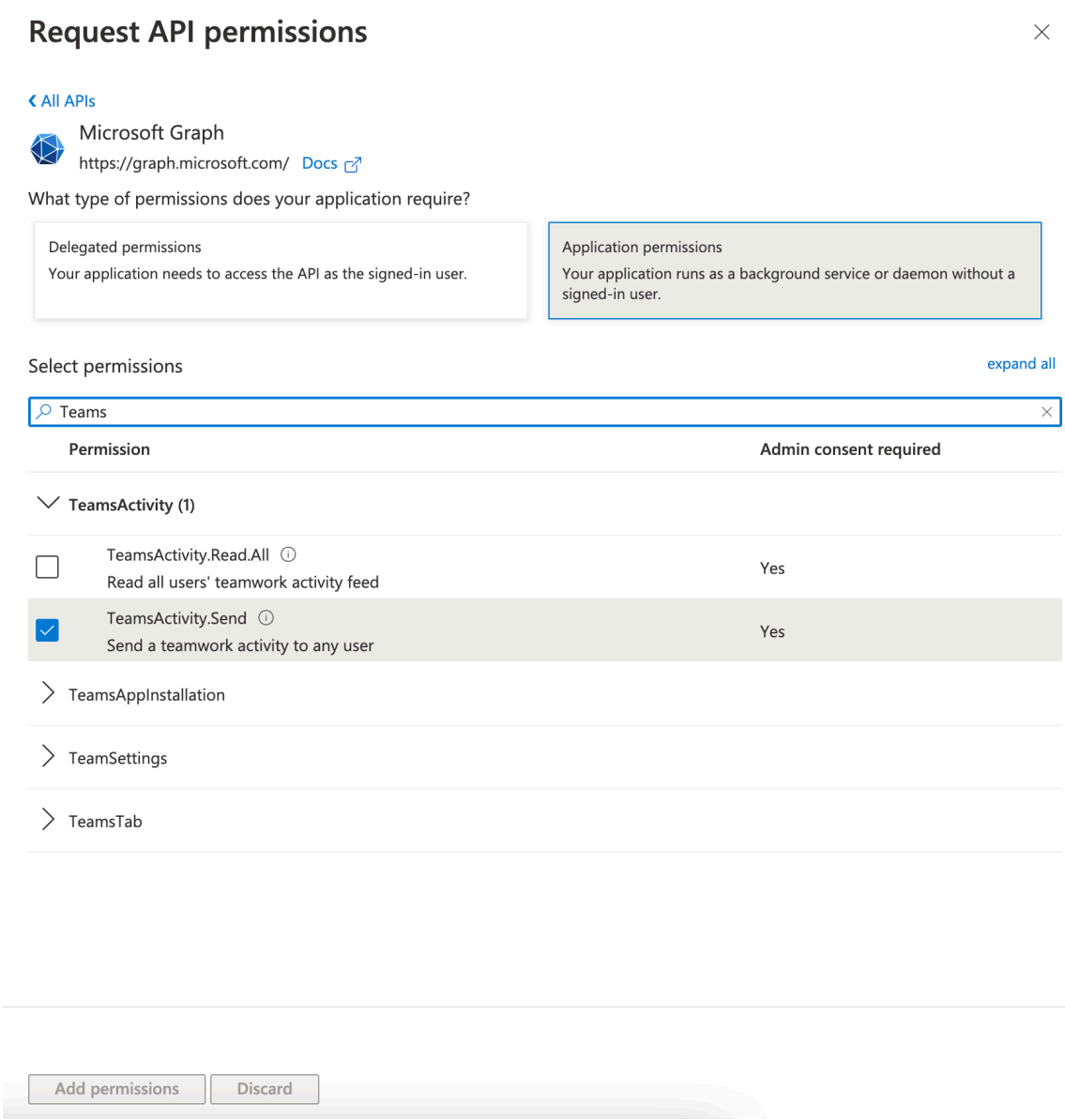
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > アプリの登録.
3. 自己設定アプリ用の Microsoft Azure アプリケーションが既に作成されている場合は、そのアプリケーションを開きます。作成されていない場合は作成します。
4. 移動先 **API** 権限 > 権限の追加 > **Microsoft Graph**をクリックし、[アプリケーションのアクセス許可] をクリックします。
5. **[TeamsActivity]** メニューを選択し、**[TeamsActivity.Send]** チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [権限を追加] を選択します。
7. [API 権限] 画面で、[{テナント} に管理者の同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})**] リンクを選択します。次に、ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択します。
8. Microsoft Teams でマニフェストファイルを再生成してアップロードします。
   詳細については、「Microsoft Teams でのキャンペーン通知の自動送信」を参照してください。
9. 要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録して、自己設定アプリ環境で Microsoft Teams チャットを使用します。
   詳細については、「ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定」を参照してください。

Microsoft Teams でのキャンペーン通知の自動送信

Microsoft Teams でキャンペーン通知を自動的に送信することで、コラボレーションが向上し、コミュニケーションが効率化します。

始める前に

Microsoft Teams でキャンペーン通知を表示できるようにするマニフェストファイルが存在する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成されている 従業員センター のバージョンが v.24 以降の場合、[Employee Center] タブが *Microsoft Teams* アプリケーションにデフォルトで表示されます。従業員センター のバージョンが v.24 より前の場合は、sn_now_teams.portal.suffix プロパティのポータルの値を esc に更新する必要があります。この値により、インスタンスで Employee Center が有効になります。

必要なロール：管理者

このタスクについて

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] を選択します。
3. [一般情報] セクションで詳細を入力します。
   [送信] を選択してから、[次へ] を選択します。
4. [仮想エージェントを構成] セクションに詳細を入力し、[次へ] を選択します。
5. [タブを構成] セクションで [アクティビティフィードを有効化] が選択されていることを確認し、[次へ] を選択します。

   注:
   ベースシステムマニフェストファイルを変更する場合は、キャンペーンの通知を受信するために [アクティビティフィードを有効化] を選択します。

6. [準備完了] セクションの詳細を確認し、[マニフェストをダウンロードします。] を選択します。

   マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

7. Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードします。

   マニフェストファイルの作成の詳細については、「自己設定アプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。マニフェストファイルのアップロードの詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

コンテンツの直接公開を使用した **Microsoft Teams** キャンペーンの作成

admin ロールを持っている場合は、コンテンツの直接公開を使用して Microsoft Teams キャンペーンを作成して配布できます。

Microsoft Teams の通知コンテンツの作成

Microsoft Teams でキャンペーンを通じてメッセージを従業員に直接送信するために、通知を作成します。

始める前に
必要なロール：sn_cd.campaign_manager、admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > コンテンツライブラリ.
2. 既存のコンテンツレコードを使用するか、通知を作成します。

3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通知コンテンツフォーム

フィールド	説明
タイトル	通知のタイトル。タイトルは通知の件名ではありませんが、同じにしてもかまいません。 デフォルト値は、マニフェストファイルに指定されているアプリ名です。この値に、「が新しいキャンペーンを投稿しました」というフレーズが付加されます。
件名	通知の件名。メールの件名と同様です。
説明	通知の簡単な説明。
従業員センター の URL	通知でユーザーを誘導する 従業員センター の URL。
コンテンツタイプ	送信する通知のタイプを選択するオプション。このフィールドは自動的に [Microsoft Teams] に設定されます。
有効	通知がアクティブで利用可能であることを示すオプション。

4. 設定を保存して [コンテンツ] リストに戻ります。
   - 新しいコンテンツと設定を保存するには、[送信] を選択します。
   - 既存のコンテンツ設定を保存するには、[更新] を選択します。

次のタスク
Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定。

Microsoft Teams 通知コンテンツの配信のスケジュール設定

Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

始める前に
必要なロール：sn_cd.content_manager、admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツ公開 > スケジュールコンテンツ.
2. スケジュールするコンテンツを選択します。
3. [スケジュールコンテンツ] 関連リストから [新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム」を参照してください。
5. [送信] を選択します。

Microsoft Teams 通知の [スケジュールコンテンツ] フォーム

[スケジュールコンテンツ] フォームに入力して、Microsoft Teams チャネルでの通知の投稿をスケジュールします。

[スケジュールコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
コンテンツ	従業員に提供するコンテンツまたは情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[スケジュールコンテンツ] フォーム (続く)

フィールド	説明
タイトル	スケジュール済みコンテンツレコードの名前。 このフィールドには、[コンテンツ] フィールドで選択したコンテンツの名前が自動的に設定されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
ユーザーを追加	コンテンツを表示できる特定のユーザーを追加することを示すオプション。 このオプションを選択すると、[対象者] フィールドの値がクリアされます。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	公開前にコンテンツを承認するユーザーの名前。 **注:** このフィールドには、コンテンツ承認者 (Content Approver) [sn_ca.content_approver] ロールを持つユーザーのみを指定できます。
処理タイミング	コンテンツを送信、作成、または投稿する日時。
コンテンツステータス	To Do コンテンツのステータス。 • 「処理待ち：Content Publishing」ジョブスケジュールは、まだコンテンツを処理していません。 • スケジュール済み：コンテンツは、スケジュール済みで処理対象のキューに格納されています。 • 最大数超過：スケジュール設定済みコンテンツが許容時間を超過しました。 最大値は *sn_cd.todo.max_run_time* プロパティで構成されます。 • エラー：コンテンツをスケジュール設定中または投稿中にエラーが発生しました。
完了時刻	「Content Publishing：タスクの作成」スケジュール設定済みジョブが完了した日時。

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** キャンペーンの作成

admin ロールがあれば、コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用してキャンペーンを作成し、コンテンツを従業員に配信できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツエクスペリエンスビルダーでの **Microsoft Teams** 通知コンテンツの作成

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teamsキャンペーンのバンドルまたはステージに通知コンテンツを作成または配置します。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin、または admin

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。
   詳細については、「コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム」を参照してください。
4. [送信] を選択します。

タスクの結果

すべてのキャンペーンのリストが表示されます。

コンテンツエクスペリエンスビルダーの [キャンペーン] フォーム

コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用して、Microsoft Teams 通知コンテンツを作成するための [キャンペーン] フォームに入力します。

[キャンペーン] フォーム

フィールド	説明
役職	キャンペーンの一意の名前。
ステータス	キャンペーンのステータス。 • ドラフト：キャンペーンは作成プロセスに含まれています。コンテンツとバンドルをキャンペーンに添付すると、[公開] ボタンがフォームヘッダーに表示されます。 • 公開：対象者のすべてのコンテンツをアクティブ化します。 • 編集中：キャンペーンは編集中です。
対象者	コンテンツを表示する、リストのユーザーの名前。
承認者	キャンペーンの承認を担当するユーザー。
開始時間	キャンペーンを開始する日時。
終了時間	キャンペーンを終了する日時。
キャンペーンの再評価	キャンペーンの対象者をレビューするためのオプション。 このボックスがオフの場合、*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール設定済みジョブが 1 回実行されます。それ以降に対象者が再評価されたり変更されたりすることはありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[キャンペーン] フォーム (続く)

フィールド	説明
	Content Experiences: Update Campaign Audience スケジュール設定済みジョブを実行する頻度を指定できるように、[再評価の頻度] フィールドを表示するためのオプション。 キャンペーンが再評価されると、現在の対象者基準に応じてユーザーが削除または追加されます。
再評価の頻度	対象者を再評価する頻度 (日数)。*Content Experiences: Update Campaign Audience* スケジュール設定済みジョブが実行された後、ここに入力した値に基づいて対象者が再評価されます。 このフィールドは、[キャンペーンの再評価] チェックボックスをオンにした場合にのみ表示されます。 このフィールドの値により、コンテンツエクスペリエンスシステムプロパティの [キャンペーンの再評価] フィールドに設定されているデフォルト (7 日間) 値が上書きされます。 詳細については、「コンテンツエクスペリエンスとともにインストールされるプロパティ」を参照してください。
説明	キャンペーンについての説明です。

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用した **Microsoft Teams** キャンペーンステージの作成

キャンペーンエクスペリエンスビルダーを使用して、キャンペーンのステージを作成します。キャンペーンビルダでは、コンテンツを管理し、キャンペーンを組み立てるための、単一ページの簡単なビューを提供します。

始める前に

必要なロール: sn_ca.campaign_manager、sn_cd.content_admin、または admin

このタスクについて

キャンペーンとキャンペーンバンドル/ステージの詳細については、「コンテンツエクスペリエンスのキャンペーン」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > コンテンツエクスペリエンス > コンテンツエクスペリエンスビルダー.
2. キャンペーンを選択します。
3. [キャンペーンバンドル] 関連リストから、[新規] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

[キャンペーンバンドル] フォーム

フィールド	説明
タイトル	キャンペーンバンドルの名前。
キャンペーン	キャンペーンバンドルに関連付けられたキャンペーンを選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
トリガータイプ	キャンペーンバンドルの開始方法または終了方法を決定するトリガータイプを選択するオプション。
オフセットトリガー開始	[トリガータイプ] フィールドの値から終了日を前後に移動できるようにします。
終了を指定	キャンペーンバンドルに特定の終了を含めるかどうかを示します。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

5. [送信] を選択します。
6. [キャンペーンコンテンツ] 関連リストから、[新規] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

キャンペーンコンテンツ

フィールド	説明
コンテンツ	コンテンツレコードの説明。
キャンペーンバンドル	コンテンツに関連付けるキャンペーンバンドル。
タイトル	キャンペーンコンテンツのタイトル。この値は、[コンテンツ] フィールドの値に基づいて自動的に更新されます。
有効	コンテンツのスケジュールがアクティブで従業員に利用可能であることを示すオプション。
説明	キャンペーンバンドルの簡単な説明。

8. [送信] を選択します。
9. [キャンペーン] フォームで [公開] を選択します。

タスクの結果
キャンペーンは、スケジュール設定済みジョブのタイムラインに従って従業員に配信されます。

Microsoft Teams 通知キャンペーンの翻訳サポート

ServiceNow for Microsoft Teams では、キャンペーンで ServiceNow によりサポートされている言語へのローカライズが可能です。

ServiceNow は、キャンペーンコンテンツを、ServiceNow インスタンスで設定されているユーザー固有の言語に翻訳します。ユーザー固有の言語を設定していない場合、Microsoft Teams アプリケーションは、システムに設定されているデフォルトのグローバル言語でキャンペーンコンテンツを配信します。

この機能を使用するには、インスタンスでローカライズ済みのプラグインをアクティブ化する必要があります。プラグインと、ServiceNow でサポートされている言語プラグインのインストール方法については、「言語をアクティブ化する」を参照してください。

インスタンスの言語設定の詳細については、「インスタンスのデフォルト言語を設定する」および「ユーザー固有の言語」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

キャンペーンの作成の詳細については、「コンテンツの直接公開を使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」と「コンテンツエクスペリエンスビルダーを使用した Microsoft Teams キャンペーンの作成」を参照してください。

ジョブのスケジュール設定と実行の詳細については、「スケジュール設定済みジョブ」を参照してください。

注:
[通知コンテンツ] フォームの [タイトル]、[件名]、および [説明] フィールドのラベルが翻訳されます。 詳細については、「Microsoft Teams の通知コンテンツの作成」を参照してください。

Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する

Microsoft Azure ポータルで Microsoft Azure アプリケーションを作成し、エージェントが会話を Microsoft Teams から ServiceNow にインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

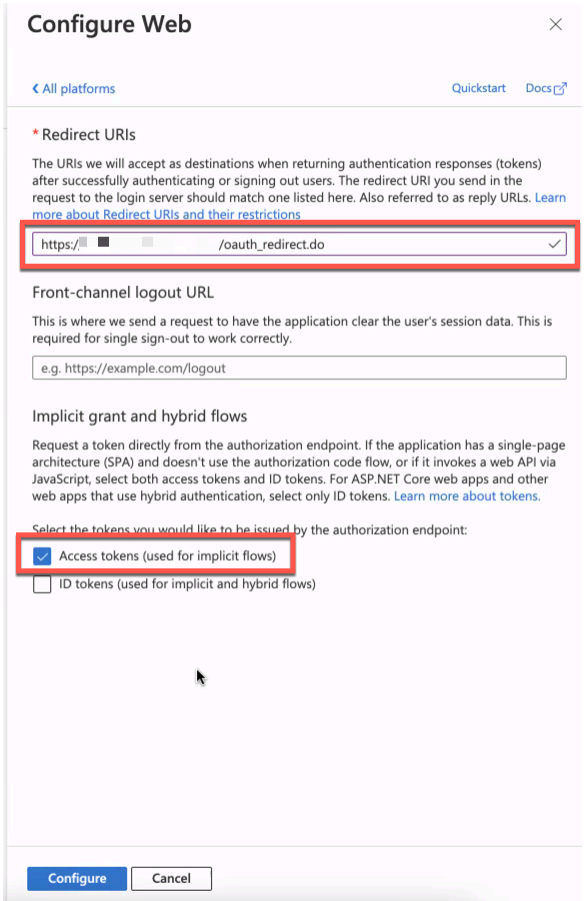
注:
IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションと **HR Service Delivery integration with Microsoft Teams** アプリケーションの両方を使用する場合も、1 つの Microsoft Azure アプリケーションで済みます。

手順

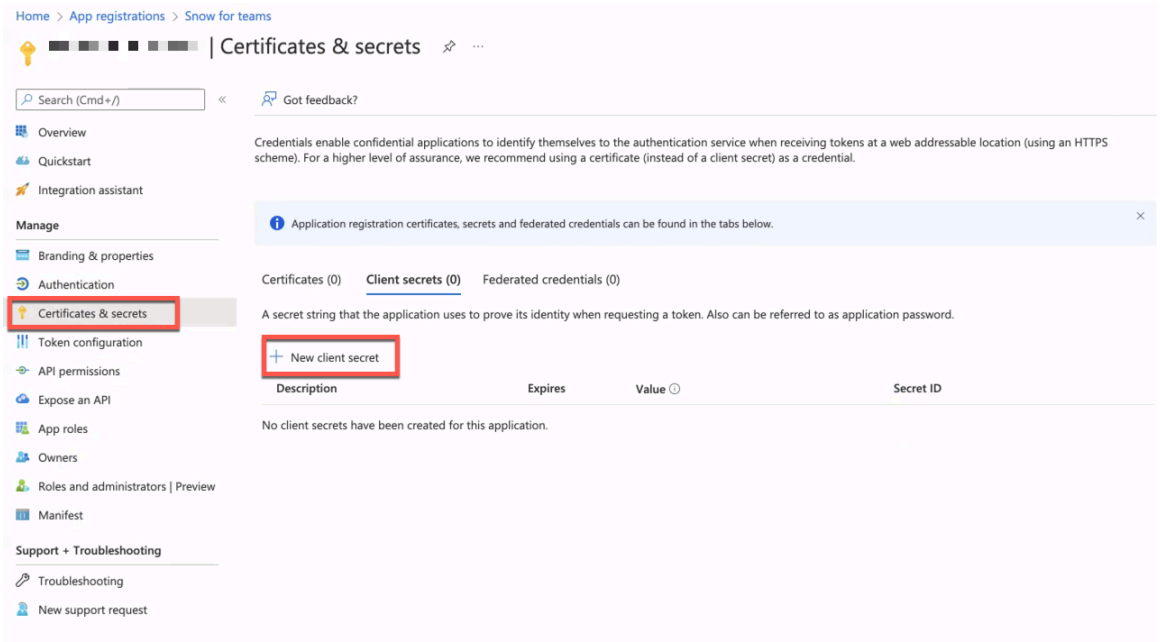
1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. [新規登録] をクリックします。
   [新規登録] ページが表示されます。
4. [新規登録] フォームで、次のアクションを実行します。
   a. [名前]：アプリケーションの名前を入力します。例：要求ベースのチャットアプリ。
   b. リダイレクト URI：https://<instance-name>/oauth_redirect.do を入力します。<instance-name> は ServiceNow インスタンスの名前です。
5. [登録] をクリックします。
6. [リダイレクト **URI]** をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [アクセストークン] チェックボックスをオンにします。
8. [構成] をクリックします。
9. 移動先 管理 > 証明書とシークレット.



10. [新しいクライアントシークレット **(New client secret)**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. [クライアントシークレットの追加 (Add a client secret)] フォームのフィールドに入力します。

    a. 説明：クライアントシークレットの説明を入力します。

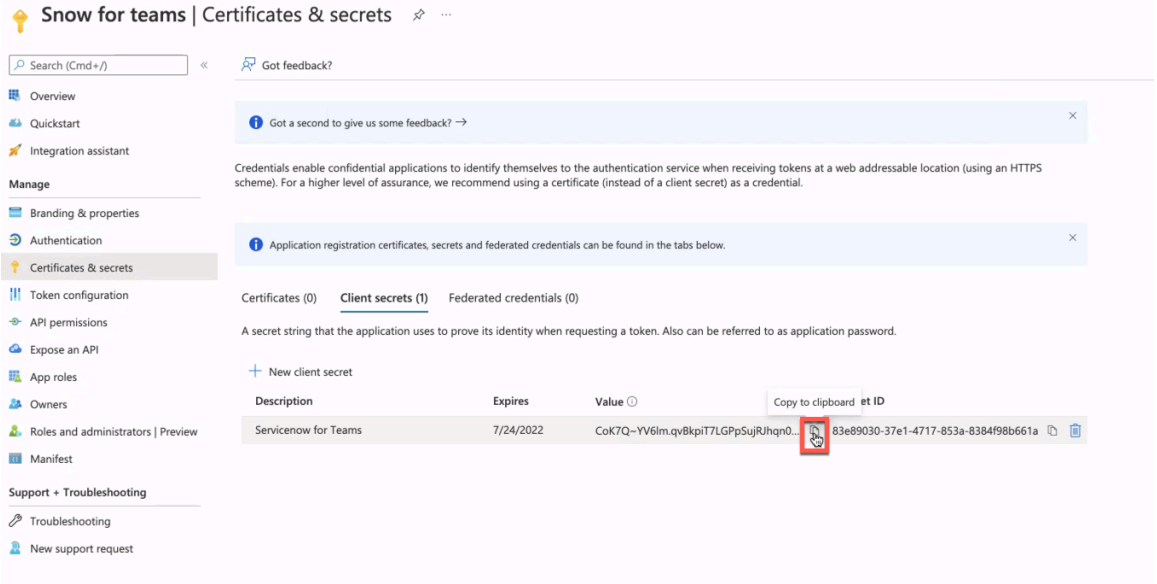
    b. 失効する：ドロップダウンメニューを使用して、クライアントシークレットの有効期限を選択します。

    c. [追加] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

d. クライアントシークレットをコピーしてメモ帳に保存します。



Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加

ユーザーに権限を割り当てて、Microsoft Teams から ServiceNow® インスタンスに、従業員とのチャットの会話を開始してインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. 作成されたアプリをクリックして、エージェントが Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスに会話をインポートできるようにします。
   例：要求ベースのチャットアプリ。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限の追加 > **Microsoft Graph**.
5. [委任されたアクセス許可] をクリックします。
6. [権限を選択 (Select permissions)] 検索フィールドに次の権限を入力し、権限を選択します。
   - Offline_access (委任)：ServiceNow は各ユーザーのアクセストークンを格納します。これにより、ユーザーはログインプロンプトを経由せずに、Microsoft Teams 内で ServiceNow を使用して再認証できます。オフラインアクセスでは、アクセストークンを自動的に更新できます。
   - Chat.ReadWrite (委任)：Chat.ReadWrite 権限の読み込み部分により、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートできます。Chat.ReadWrite 権限の書き込み部分は、[チャットを開始] 画面で使用され、エージェントに代わって開始メッセージが提供されます。
   - User.Read (委任)：この権限は、名前やメール ID などのユーザーの基本情報を読み取るアプリが作成されるたびに自動的に追加されます。
   - User.ReadBasic.All (委任)：この権限は、ユーザーの名前と Azure ID を取得するために必要です。ServiceNow は、ユーザーに代わってチャットを作成し、ユーザーに代わってチャットをインポートするために、Azure ID を保存します。
   - Files.Read.All (委任)：この権限は、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートするときに使用されます。Teams チャットの一部として添付ファイルをインポートできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ChatMember.ReadWrite (委任)：Teams チャットを含む要求が非アクティブに設定されている場合、参加者は対応するチャットから自動的に削除されます。この権限は、チャット参加者を削除するために必要です。
- Chat.Create (委任)：この権限は、要求ベースのチャットの作成に使用されます。
- Chat.ReadBasic (委任)：この権限は、要求ベースのチャットをインポートするときに使用されます。これにより、チャットで各メッセージを送信した参加者を表示できます。
- Presence.Read.All(delegated)：この権限は、Microsoft Teams でユーザーのプレゼンスステータスを取得するために使用されます。

7. [権限の追加] をクリックします。
8. **[API** 権限] 画面で、[{テナント} に管理者の同意を付与する] リンクをクリックします。
9. ポップアップダイアログボックスで [はい] をクリックします。

ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定

要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録して、自己設定アプリ環境に Microsoft Teams チャットを使用します。

要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録し、自己設定アプリ環境用の Microsoft Teams チャットを使用するには、次のいずれかの方法を実行します。

- 既存の Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを編集する (推奨)
- Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを作成する

既存の **Microsoft Teams** チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを編集する

既存の Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを編集して、自己設定アプリ環境用の Microsoft Teams チャットを使用するように要求ベースのチャットアプリをインスタンスに登録します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. 「シングルテナントの **Microsoft Teams** チャット」というアプリケーションレジストリを検索して選択します。
3. フォームに [クライアント **ID]** と [クライアントシークレット] の詳細情報を入力します。
4. [**Save** (保存)] を選択します。
5. すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > プロパティ
6. [ServiceNow for Microsoft Teams のプロパティ] フォームで 、[チャット開始/チャットインポートフローに統合ハブアクションを使用するには、このプロパティを **true** に設定します] オプションを有効にします。
   OAuth プロファイルの [シングルテナントセットアップの **OAuth** プロファイルの **Sys ID]** プロパティは、出荷時にアプリケーションレジストリでデフォルト (OOB) に設定されています。
7. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを作成する

Microsoft Teams チャットの自己設定アプリのアプリケーションレジストリを作成して、自己設定アプリ環境用の Microsoft Teams チャットを使用するように要求ベースのチャットアプリを インスタンスに登録します。

始める前に

注:
この手順は、絶対に必要な場合のみ使用してください。

必要なロール：管理者

手順

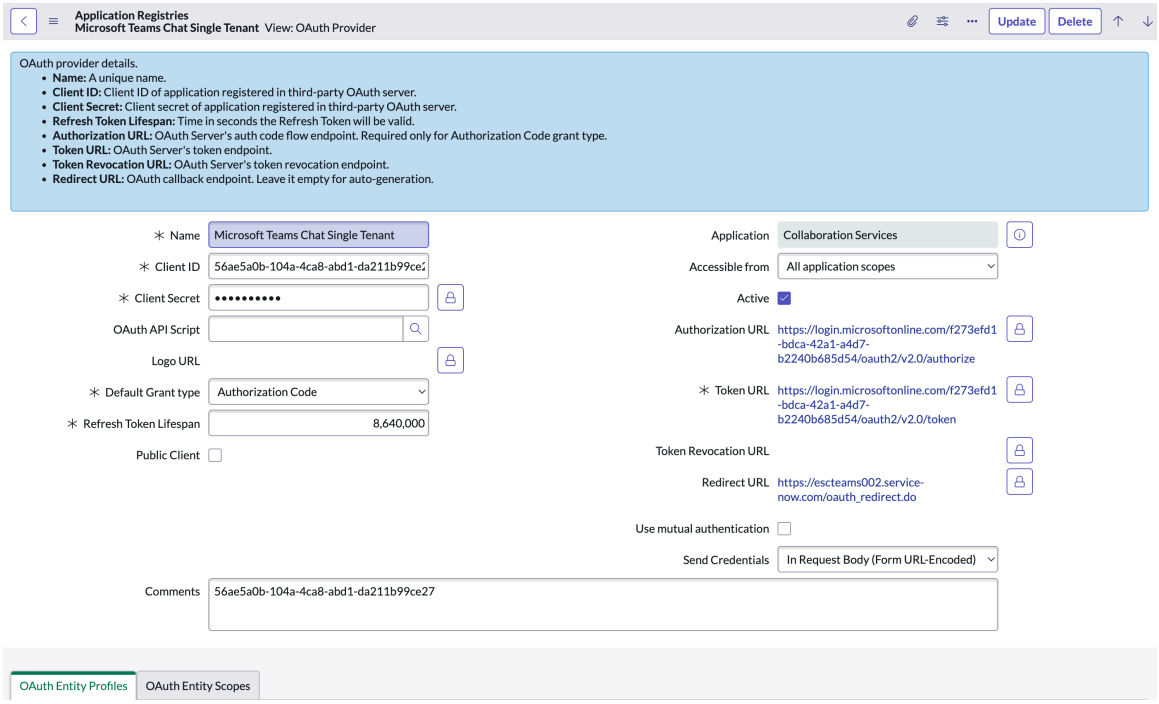
1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [新規] を選択します。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続します] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

アプリケーションレジストリ - シングルテナントの **Microsoft Teams** チャット

フィールド	説明
名前	レコードを一意に識別する名前を入力します。入力例：Microsoft Teams チャット自己設定アプリ
クライアント ID	Azure ポータルで作成されたクライアント ID このフィールドには、Azure アプリケーション ID の値を入力します。
クライアントシークレット	Microsoft Teams でアプリを作成するときに生成したパスワード 詳細については、「Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する」を参照してください。
認証 URL	次のフォーマットのアプリのテナント ID を含む認証 URL https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/authorize Microsoft Teams でアプリ作成中に作成されたテナント ID の場所
トークン URL	次のフォーマットのアプリのテナント ID を含むトークン URL https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/token Microsoft Teams でアプリ作成中に作成されたテナント ID の場所
リダイレクト URL	次のフォーマットのインスタンス URL を含むリダイレクト URL https://<instanceURL>/oauth_redirect.do <instanceURL> の値をインスタンス URL で更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. **[OAuth** エンティティスコープ] 関連リストを選択します。
6. 次のスコープを追加します。
   - [名前] に「Default」と入力し、**[OAuthscope]** に「.default」と入力します。
   - [名前] に「Offline Access」と入力し、**[OAuthscope]** に「offline_access」と入力します。
7. [保存] を選択します。
   OAuth エンティティプロファイルが生成されます。
8. **[OAuth** エンティティプロファイル] 関連リストで [OAuth エンティティプロファイル] の詳細を参照してください。
9. OAuth エンティティプロファイルのレコードを開き、システム ID をコピーします。
10. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > プロパティ.
11. [ServiceNow for Microsoft Teams のプロパティ] フォームで 、[チャット開始/チャットインポートフローに統合ハブアクションを使用するには、このプロパティを **true** に設定します] オプションを有効にします。
12. コピーした OAuth エンティティプロファイルの値を、[単一テナント設定用の **OAuth** プロファイルの **Sys** ID。「sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_Single_tenant」を **true** に設定する場合は、これを設定する必要があります。] フィールドに入力します。
13. [保存] を選択します。

ゲストユーザーの要求ベースのチャットアクセス

要求ベースの自己設定アプリのチャットアクセスにより、ゲストユーザーは 1 つの ServiceNow for Microsoft Teams インスタンスでチャットを開始してインポートできます。

Microsoft Azure AD と ServiceNow for Microsoft Teams では、ゲスト共有がデフォルトで有効になっています。これにより、ユーザーはゲストをチームやサイトに招待し、IT 部門にサポートを依頼することなくゲストとファイルを共有できます。

ゲストは次のアクションを実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 組織外のユーザーとのチャットを開始する。
- 組織外のユーザーとのチャット会話をインポートする。

ゲストユーザーのアクセス権の構成については、「Microsoft Teams でのゲストアクセス」を参照してください。

ゲストアクセスの構成は、IT Service Management Integration with Microsoft Teams および HR サービスデリバリ (HRSD) Integration with Microsoft Teams アプリケーションの両方で次のテーブルに適用されます。

- HR コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

ServiceNow システム管理者は、ゲストアクセスを他のテーブルに拡張できます。

Microsoft Teams からチャットを開始およびインポートするゲストユーザーの認証

ゲストユーザーに権限を割り当てて、従業員とのチャットの会話を開始し、このチャットの会話を Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスへ自己設定アプリ用にインポートできるようにします。

始める前に

自己設定アプリの要求ベースのチャットアプリ構成が完了していることを確認します。詳細については、以下を参照してください。

1. Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する
2. ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定
3. Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加

必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. 要求ベースのチャットアプリを選択して、エージェントが会話を開始して Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスに会話をインポートできるようにします。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限の追加 > **Microsoft Graph**.
5. [アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
6. [権限を選択] 検索フィールドに「User.Read.All」と入力し、この権限を選択します。

   この権限により、Microsoft Azure ユーザータイプ値が取得されます。この値は ServiceNow インスタンスに保存され、ユーザーの代理でチャットを作成およびインポートできるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [権限を追加] を選択します。
8. **[API** 権限] 画面で、[{テナント} に管理者の同意を付与する **(Grant admin consent for {tenant})]** リンクを選択します。
9. ポップアップダイアログボックスで [はい] を選択して、設定を保存します。

ゲストユーザーの認証の有効化

アプリケーションレジストリ値を検証して更新し、Microsoft Teams アプリケーションのゲストユーザーを認証して、自己設定アプリ用にチャットを開始およびインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. Microsoft Teams Chat Single Tenant アプリケーションレジストリを選択します。
3. フォームでフィールドを確認および更新します。

アプリケーションレジストリーフォーム

フィールド	説明
名前	レコードを識別する名前。たとえば、Microsoft Teams Chat self-configured app や Microsoft Teams Chat App Permission ST などです。
クライアント ID	Microsoft Azure ポータルで作成されたアプリケーション ID。
クライアントシークレット	ServiceNow for Microsoft Teams でのアプリ作成プロセスで生成されたパスワード。
認証 URL	ServiceNow for Microsoft Teams でアプリの作成中に生成されたテナント ID を含む認可 URL。形式は https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/authorize です。
トークン URL	ServiceNow for Microsoft Teams でアプリの作成中に生成されたアプリのテナント ID を含むトークン URL。形式は https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token です。
リダイレクト URL	ServiceNow for Microsoft Teams インスタンス URL を含むリダイレクト URL。形式は次のとおりです。 https://<instanceURL>/oauth_redirect.do

4. [**Save** (保存)] を選択します。
5. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > プロパティ.
6. [チャット開始/チャットインポートフローに統合ハブアクションを使用するには、このプロパティを **true** に設定します。] オプションを選択します。
7. [保存] を選択します。
8. Microsoft Teams Chat App Permission ST アプリケーションレジストリに対してこの手順を繰り返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化

自己設定アプリの ServiceNow® for Microsoft Teams 設定を構成するときに、ゲストユーザーのチャットアクセスを有効にします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Teams** のゲストユーザーチャット設定.
2. フォームのフィールドに入力します。

[Teams のゲストユーザーチャット設定] フォーム

フィールド	説明
テナント ID	Microsoft Azure ポータルのアプリケーション概要ページのディレクトリ (テナント) ID。 ServiceNow インスタンスの詳細を更新するには、この ID 値を使用します。
テナントのフルネーム	テナントまたはホストの完全なドメイン名。たとえば、account1.onmicrosoft.com などです。
ゲストアクセスを有効にする	ゲストユーザーの認証の有効化 のプロセスで設定されたユーザータイプの詳細を取得するためにクライアント資格情報トークンを有効にするオプション。 このオプションをオンにしないと、ゲストが Microsoft Teams チャットを開始またはインポートしようとしたときにエラーが発生します。 **注:** ゲストアクセスが有効な場合には、[接続 & 資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。ゲストアクセスが無効な場合には、[接続 & 資格情報エイリアス] で設定されている sys_alias テーブルの sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials 値により、Azure ユーザーの詳細が取得されます。
許可されたゲストドメイン	招待されたゲストがチャットを開始またはインポートできるゲストユーザードメイン。こうしたドメイン内のテナントのみがチャットを開始またはインポートできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	複数のゲストドメイン名をカンマ区切り値として指定します。

3. [送信] を選択します。

タスクの結果
選択したゲストドメインに属するゲストは、チャットを開始またはインポートできます。

ユーザーのプレゼンスインジケーター

ユーザーのプレゼンスインジケーターにより、エージェントは *Microsoft Teams* を使用してチャットを開始する前に、*Microsoft Teams* でのユーザーのステータスを把握できます。

デフォルトでは、エージェントは、ServiceNow インスタンスで [チャットを開始] モーダルを起動するときにユーザーのステータスを確認できます。

アプリケーションをアップグレードする場合は、Azure ポータルから既に作成されている要求ベースのチャットアプリケーションに API 権限が追加されていることを確認してください。要求ベースのチャットに必要な権限の詳細については、「Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加」を参照してください。

IT Service Management Integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 または Collaboration Services v3.5 アプリケーションにアップグレードする場合、初めて使用するときに [チャットを開始] モーダルにユーザーのプレゼンスステータスが表示されるまでに 60 分かかります。

Microsoft Teams のユーザーのステータスと ServiceNow インスタンスとのマッピングを次の表に示します。

ユーザーステータスのマッピング

Microsoft Teams のユーザーステータス	[チャットを開始] モーダルに表示されるステータス
「Available」、「AvailableIdle」	利用可能
「Busy」、「BusyIdle」、「DoNotDisurb」	busy
「Offline」、「PresenceUnknown」	オフライン
「Away」、「BeRightBack」	アウェー

ユーザーのプレゼンスステータスは 180 秒間キャッシュされます。つまり、ユーザーが *Microsoft Teams*で「オンライン」である場合、[チャットを開始] モーダルにはユーザーステータスが「オンライン」として 180 秒まで表示されます。ユーザーステータスが変更されると、180 秒経過後にユーザーステータスが取得され、[チャットを開始] モーダルでステータスが更新されます。

ユーザーステータスをキャッシュする時間間隔は、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration で構成できます。ユーザーのプレゼンスステータスを保持する時間間隔を変更できます。詳細については、「ユーザーのプレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成」を参照してください。

ユーザーのプレゼンスステータスのキャッシュ期間の構成

システムプロパティを変更して、*Microsoft Teams* ユーザーのユーザープレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を構成できます。

始める前に
必要なロール：admin

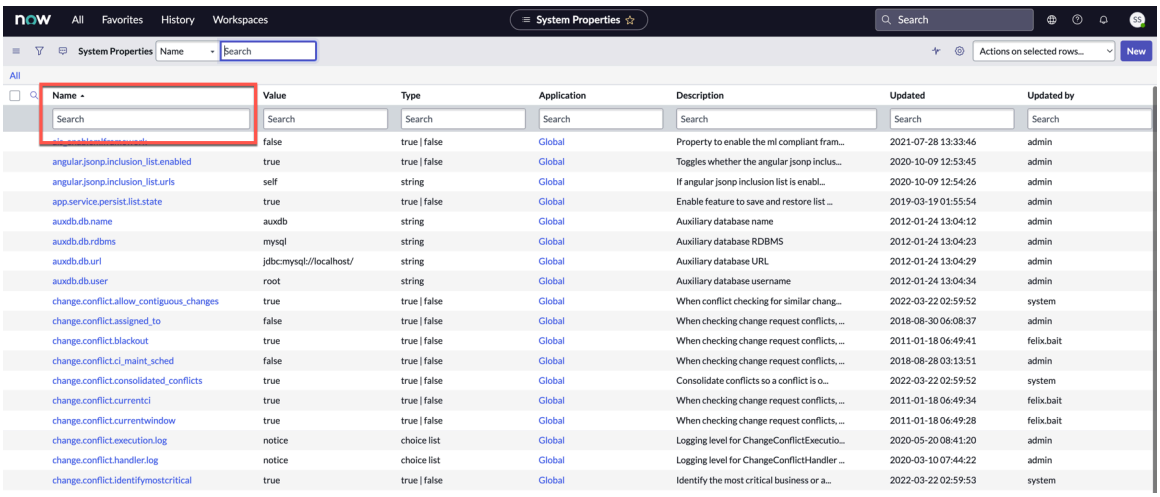
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. ナビゲーションフィルターで「sys_properties.list」と入力し、**Enter** キーを押します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。



2. [名前] 列で、システムプロパティ sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration を検索し、このプロパティをクリックしてプロパティの詳細を表示します。

3. ここをクリックしてプロパティの詳細を編集します。
4. [値] フィールドで、ユーザーのプレゼンスステータスを保持するキャッシュ期間を秒単位で指定します。
5. [更新] をクリックします。

エージェントエクスペリエンスのために自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合するためのセットアップ

エージェントが Microsoft Teams の自己設定アプリ環境を通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Notify コネクタ自己設定アプリを **Microsoft Teams** と統合する

自己設定アプリを使用して、Microsoft Teams 用 Notify コネクタを設定します。

会社や規制要件により、場合によっては自己設定アプリのセットアップを使用する必要があります。

Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする

Microsoft Teams から発信コールを行うアプリを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
ServiceNow インスタンスに Notify コネクタおよびその他の必要なプラグインがインストールされていることを確認します。 詳細については、「Microsoft Teams 用 Notify コネクタのインストール」を参照してください。

必要なロール：admin、Microsoft Teams admin、Microsoft Azure admin

手順

1. https://dev.teams.microsoft.com で Microsoft Teams Developer Portal にログインします。
2. アプリを作成します。
   a. 移動先 アプリケーション > 新しいアプリ.
   b. [アプリを追加 (Add app)] ポップアップページでアプリの有効な名前を入力し、[追加]を選択します。
   c. [アプリの詳細] フォームで、フィールドに入力します。

[アプリの詳細] ページ

フィールド	説明
短い名前	アプリケーションの名前。例：ServiceNow for Notify Microsoft Teams
フルネーム	アプリケーションの完全な名前。
アプリ ID	アプリの一意の識別番号。 注: このアプリ ID は、生成されるボット ID/アプリ ID とは異なります。
簡単な説明	アプリの簡単な説明。
詳しい説明	アプリの詳細な説明。
バージョン	アプリのバージョン。 例：1.0
開発者名または会社名 (Developer or company Name)	会社の名前。
Web サイト	会社の Web サイトへのリンク。
プライバシーポリシー	アプリのプライバシーステートメントへのリンク。
利用規約	アプリの利用規約へのリンク。

   d. [保存] を選択します。
   アプリが Microsoft Teams に作成されます。
3. 新しいアプリのボット (Notify コネクタ) を作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 移動先 構成 > アプリの機能.

b. [ボット] を選択します。

c. [新規ボットの作成 **(Create a new bot)]** を選択します。

d. [新しいボット **(New Bot)]** を選択します。

e. [ボットを追加 (Add bot)] ダイアログボックスでボットの名前を入力し、[追加] を選択します。

f. 次のいずれかの方法で、新しい Notify コネクタのボット ID 値がアプリのクライアント ID として使用されることに注意してください。
   - ブラウザーの URL から ID をコピーします。
   - 次に戻ります。 ボット > ツールをクリックし、ボット ID をコピーします。

g. [チャネル] に移動し、**[Microsoft Teams]** を有効にして、[保存] を選択します。

h. [クライアントシークレット] を選択して、ボットのクライアントシークレットを入力します。クライアントシークレットが生成されます。

   注:
   生成されたクライアントシークレットは二度と表示されないため、必ずメモしてください。

4. Notify コネクタのクライアント ID/ボット ID を [アプリケーション (クライアント ID)] にコピーします。
   a. [アプリ] に移動し、作成したアプリを選択します。
   b. 移動先 構成 > 基本情報.
   c. コピーしたクライアント ID/ボット ID を [アプリケーション (クライアント) **ID]** フィールドに貼り付け、[保存] を選択します。
5. 新しいボットのその他のアプリ機能を構成します。
   a. [アプリ] に移動し、作成したアプリを選択します。
   b. 移動先 構成 > アプリの機能 > ボット > 既存のボットを選択 をクリックし、作成したボットを選択します。
   c. [ボットで何をしますか？ **(What can your bot do?)]** セクションから [オーディオコールのサポート **(Supports audio calls)]** と [ビデオコールのサポート **(Supports video calls)]** を選択します。
   d. [ユーザーがこのコマンドを使用できる範囲を選択 **(Select the scopes in which people can use this command)]** から [個人]、[チーム]、および [グループチャット] を選択します。
6. 新しいアプリ属性を取得して保存します。

   a. https://portal.azure.com/ で Microsoft Azure 管理者として Microsoft Azure ポータルにログインします。

   b. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 新しいボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。

d. クライアント ID/アプリケーション (クライアント) ID、オブジェクト ID、およびテナント ID をメモします。

ServiceNow インスタンスにはこれらの値が必要です

> **注:**
> Microsoft Teams 用開発者ポータルで作成されたボット ID と Microsoft Azure ポータルのアプリケーション (クライアント) ID は同じです。

次のタスク
ユーザーが Microsoft Azure ポータルの Notify コネクタアプリ/ボットにアクセスできるようにする。

ユーザーが **Microsoft Azure** ポータルの **Notify** コネクタアプリ/ボットにアクセスできるようにする

権限を管理することで、ユーザーが正常に認証され、Microsoft Teams で電話会議に参加できるようにします。

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

手順

1. Microsoft Azure ポータル にログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. セクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」のステップ 3 で作成した Notify コネクタ用のボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限の追加 > **Microsoft Graph** をクリックし、[アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
5. [権限を選択 **(Select permissions)]** を使用して次の値を検索して選択し、[権限を追加] を選択して権限を付与します。
   - User リストの **User.Read.All**
   - OnlineMeetings リストの **OnlineMeetings.ReadWrite.All**
   - Calls リストの **Calls.InitiateGroupCall.All**、**Calls.JoinGroupCall.All**、**Calls.JoinGroupCallAsGuest.All**
6. 管理者の承認が必要な Microsoft Azure アプリケーションへのアクセス権を管理者に付与します。
   a. **[API** 権限 **(API Permission)]** ページで、[<テナント> に管理者の同意を付与する (Grant Admin Consent for <tenant>)] を選択します。
   b. [管理者の同意を付与する (Grant admin consent)] 確認ポップアップページで [はい] を選択します。

Microsoft Teams からのコールを許可するユーザーロールを作成する

お使いの環境で Microsoft Teams の Notify コネクタを構成し、ユーザーがそれを 介して Microsoft Teamsオンライン会議を開始できるようにするサービスユーザーロールを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ユーザーの代わりにオンライン会議を開始できるサービスユーザーロールを作成する必要があります。

手順

1. Microsoft Azure ポータル で Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. サービスユーザーを作成します。

   a. 移動先 **Azure** サービス > ユーザー.

   b. [新規ユーザー] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   新規ユーザーフォーム

フィールド	説明
ユーザー名	ユーザーのユーザー名を指定するオプション。
名前	ユーザーの名前を指定するオプション。

   d. [作成] を選択します。

   e. 作成したユーザーを選択して詳細を表示します。

   注:
   サービスユーザーが必要なライセンスまたはサブスクリプションを持ち、Microsoft Teams から電話会議を行うための有効な使用場所が設定されていることを確認します。

3. macOS のターミナルまたは Windows OS のコマンドプロンプトから PowerShell コマンドを実行します。

   a. PowerShell コマンドを実行します。
      - MacOS：ターミナルウィンドウを開きます。
      - Microsoft Windows：コマンドプロンプトにアクセスします。

   b. コマンド「`pwsh`」を入力し、**Enter** を押します。

   c. Microsoft テナントを PowerShell に接続します。

   d. PowerShell で `connect-microsoftteams` コマンドを実行します。

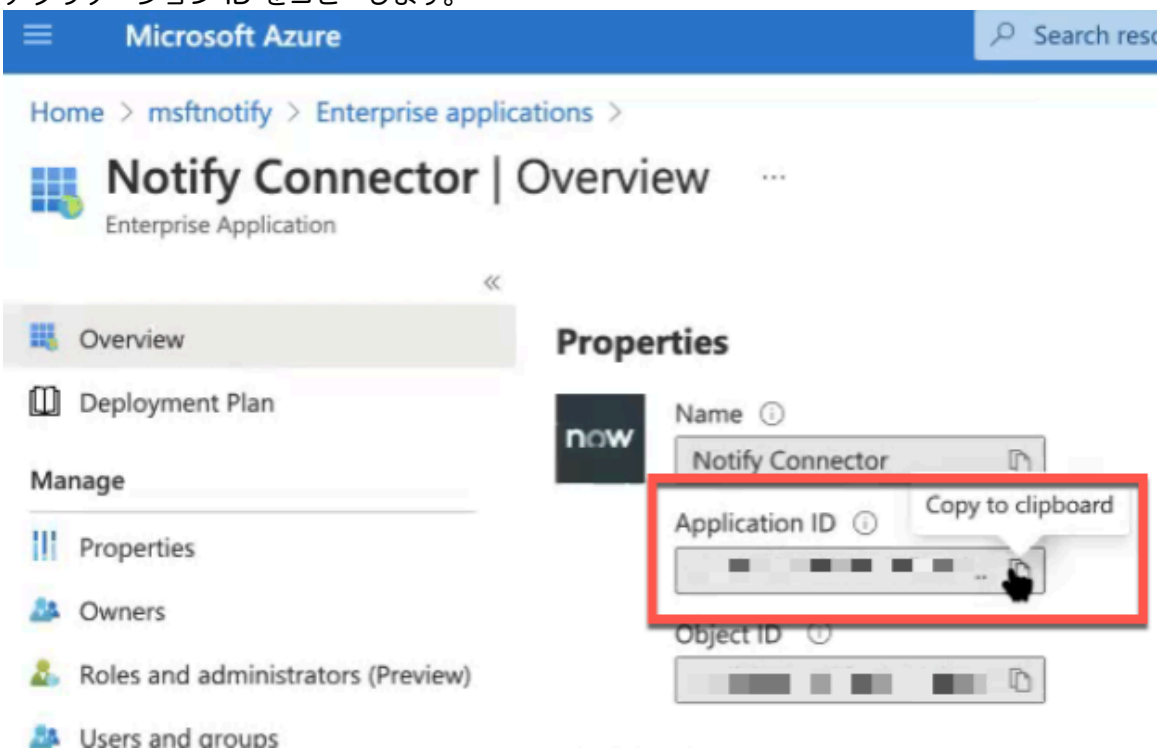
   接続に成功すると、ブラウザーに確認メッセージが表示されます：認証完了 (Authentication complete)。アプリケーションに戻ることができます。このブラウザータブはいつでも閉じることができます。。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PowerShell には、テナントの詳細も表示されます。

4. 移動先 **Azure Active Directory** > エンタープライズアプリケーション.
5. 作成した Notify コネクタアプリを選択します。
6. アプリケーション ID をコピーします。



7. Powershell でアプリケーションアクセスポリシーを実行します。
アプリケーションアクセスポリシーの詳細については、「オンライン会議へのアプリケーションアクセスを構成する」を参照してください。

PowerShell で次のコマンドを実行します。

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<CustomPolicyName>" -AppIds "<AppIds>"
-Description "<Policy Description>"
```

たとえば、自己完結型 (単一テナント) セットアップの場合は、Azure ポータルのアプリケーション ID を使用します。

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds
"aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting Application
Permission"
```

権限が正常に付与されると、PowerShell に詳細が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. PowerShell でユーザー権限ポリシーを実行します。

   a. Microsoft Azure ポータル にアクセスします。

   b. 移動先 ホーム > ユーザー.

   c. 作成したユーザーを選択します。

   d. ユーザーのオブジェクト **ID** をコピーします。

   e. PowerShell で以下のコマンド を実行し、メモしたポリシー名とユーザー ID を含めます。

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

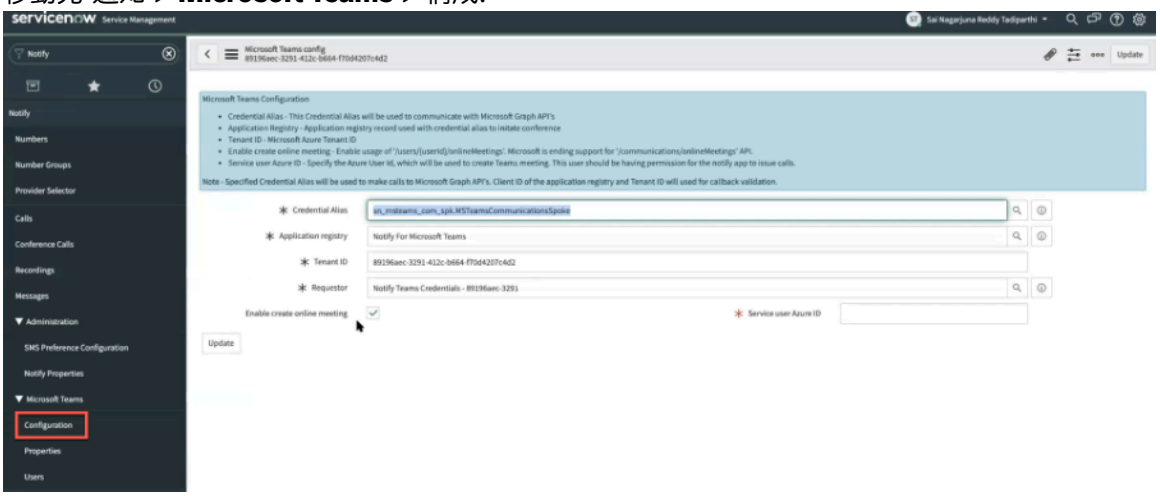
   例：

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```

9. Microsoft Teams を構成します。

   a. ServiceNow インスタンスを開きます。

   b. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

c. [サービスユーザー **Azure ID]** フィールドにユーザーのオブジェクト **ID** を貼り付けます。

Microsoft Teams 用 Notify コネクタにアップグレードを実行した場合は、[オンライン会議の作成を有効化 **(Enable create online meeting option)]** オプションを手動で有効にする必要があります。

d. [更新] を選択します。

Microsoft Teams アプリケーションと **ServiceNow** インスタンスの接続

レジストリエントリを作成して、OAuth 認証のために Microsoft Teams アプリケーションを ServiceNow インスタンスに接続します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
3. [新規] を選択します。
4. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：レコードを一意に識別する名前 (「Microsoft Teams for Notify 自己設定アプリ」など) 。
   - クライアント ID：Microsoft Teams でアプリ作成中に作成およびコピーされたアプリケーション (クライアント) ID またはボット ID。

     Microsoft Azure ポータルからアプリケーション (クライアント) ID をコピーします。Microsoft Teams 用開発者ポータルで作成されたボット ID と Microsoft Azure ポータルのアプリケーション (クライアント) ID は同じです。アプリケーション (クライアント) ID やボット ID の情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

     Microsoft Teams Developer Portal で作成された Microsoft Teams アプリのアプリ ID はコピーしないでください。

   - クライアントシークレット：Microsoft Teams Developer Portal でボットを作成したとき (ステップ 3h) に生成したパスワード 。

     Microsoft Azure ポータルのクライアントシークレット情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

   - デフォルトの権限許可タイプ：クライアント資格情報
   - トークン URL：アプリのディレクトリ ID を含むトークンのエンドポイント URL。構造は https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token。ここで <Directory ID> は、Microsoft Teams Developer Portal でのアプリやボット作成時に作成されるテナント ID です。Microsoft Azure ポータルのテナント ID 情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

     または次の手順に従います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. https://portal.azure.com/ で Microsoft Azure ポータルにログインします。
b. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
c. Notify コネクタ用に作成された新しいボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
d. [ディレクトリ (テナント) ID] の値をコピーします。
e. 検索項目 エンドポイント > **OAuth 2.0** トークンエンドポイント **(v2)** を取得する.
f. "common" のデフォルト値を、コピーしたディレクトリ (テナント) ID の値に置き換えます。

6. レコードを作成します。
7. OAuth エンティティプロファイル の値を設定します。

> **注:**
> デフォルトで、OAuth エンティティプロファイルレコードが作成されます。作成できない場合は、次のサブステップに従って作成できます。

利用可能なプロファイルがない場合は、プロファイルを作成します。

a. 関連リストで **[OAuth** エンティティプロファイル] を選択します。
b. <>default_profile レコードを開きます。
c. 関連リストで **[OAuth** エンティティプロファイルスコープ] を選択します。
d. 以下の値でレコードを追加します。
   - 名前：Default
   - **OAuthscope**：
e. [更新] を選択して変更を保存します。

タスクの結果
これで、Microsoft Teams アプリが OAuth プロファイル認証に登録されました。

Microsoft Teams の接続および資格情報エイリアスの作成

Microsoft Teams でアプリケーションの統合を完了するために必要な接続情報と資格情報データとを関連付けるエイリアスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
詳細については、「資格情報、接続、およびエイリアスの概要」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 資格情報エイリアス.
2. **[MSTeamsCommunicationsSpoke]** を選択します。
3. [資格情報] 関連リストで [新規] を選択します。
4. **[OAuth 2.0** 資格情報] を選択します。
5. 資格情報の値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [名前] フィールドに資格情報の名前を入力します (例：自己設定アプリの Microsoft Teams 資格情報を通知)。

b. **[OAuth** エンティティプロファイル] フィールドに OAuth エンティティプロファイル情報を入力します。例：<application-registry-name>_default_profile
プロファイル ID は、アプリケーションレジストリエントリを生成するときに設定されます。

6. [送信] を選択します。

ServiceNow 構成でのアプリケーションレジストリと資格情報エイリアスのマッピング

Microsoft Teams 構成でアプリケーションレジストリと資格情報エイリアスを ServiceNowマッピングします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.
2. Microsoft Teams の構成フォームの各フィールドに記入します。
   - アプリケーションレジストリ：セクション「Microsoft Teams アプリケーションと ServiceNow インスタンスの接続」で作成されたアプリケーションレジストリレコードを選択します。
   - テナント **ID**：Microsoft Teams でのアプリの作成中に作成されたテナント ID を入力します。

     Microsoft Azure ポータルのテナント ID 情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
   - 要求者：セクション「Microsoft Teams の接続および資格情報エイリアスの作成」で作成された資格情報エイリアスレコードを選択します。
3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

タスクの結果
OIDC アプリケーションレジストリが作成されます。

自己設定アプリのセットアップのための **OIDC** アプリケーションレジストリを作成確認する

自己設定アプリのセットアッププロセス中に Microsoft Teams アプリケーションレジストリが作成され、構成にマッピングされたときに、OIDC アプリケーションレジストリが作成されているかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
作成後に Microsoft Teams アプリケーションレジストリをマッピング すると、自己設定アプリのセットアップの一環で OIDC アプリケーションレジストリが自動的に作成されます。 自動作成に失敗すると、コールバックの処理中に 問題が発生し、会議情報がリアルタイムで更新されなくなる場合があります 。

詳細については、「Microsoft Teams アプリケーションと ServiceNow インスタンスの接続」と「ServiceNow 構成でのアプリケーションレジストリと資格情報エイリアスのマッピング」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. Microsoft Teams でアプリ作成中に作成されたクライアント ID でリストをフィルタリングします。

   作成された OAuth プロバイダータイプとともに、同じクライアント ID に対する外部 OIDC プロバイダータイプのアプリケーションレジストリも存在することを確認します。外部 OIDC プロバイダータイプのアプリケーションレジストリ情報については、「ServiceNow 構成でのアプリケーションレジストリと資格情報エイリアスのマッピング」を参照してください。Microsoft Azure ポータルのクライアント ID 情報については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
3. クライアント ID の外部 OIDC プロバイダータイプを使用するアプリケーションレジストリがない場合は、手動で作成します。

   a. [アプリケーションレジストリ] ページで [新規] を選択します。

   b. **[ID** トークンを検証するために **OIDC** プロバイダー を構成します] を選択します。

   c. [名前] フィールドに、OAuth プロバイダー名を入力し、OIDC を追加します。

      たとえば、OAuth プロバイダー名が MS Teams SC Config の場合、OIDC の名前は [MS Teams SC Config OIDC] に設定します。

   d. [クライアント **ID]** は OAuth プロバイダーの値と同じものを選択します。

   e. [クライアントシークレット] の値には、 **[invalid_value]** を選択します。 (この値は関係ありません)。

   f. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] で **[Notify Teams OIDC Config]** を選択します。

   g. [リダイレクト **URL]** 値を **[invalid_value]** として選択します (この値は関係ありません)。

   h. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

   デフォルトで、OAuth エンティティプロファイルが作成されます。[権限許可タイプ] が [クライアント資格情報] であることを確認します。
4. OAuth エンティティスコープを作成します。

   a. [アプリケーションレジストリ] ページで **[OAuth** エンティティスコープ] を選択します。

   b. ダブルクリックして新規行を挿入し、[デフォルトプロファイル] が追加された Notify MS Teams SC OIDC を入力します。
   たとえば、OIDC 構成名が MS Teams SC Config OIDC の場合、MS Teams SC Config OIDC Default Profile という名前になります。

   c. OAuth スコープとして「https://api.botframework.com/.default」と入力します。

   d. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Microsoft Teams 用 Notify コネクタの設定。

Meeting 拡張機能の自己設定アプリの Microsoft Teams との統合

自己設定アプリ環境を使用して、Microsoft Teams の Meeting 拡張機能を構成します。

Microsoft Teams 用 Notify コネクタの統合が完了していることを確認します。 詳細については、「Notify コネクタ自己設定アプリを Microsoft Teams と統合する」を参照してください。

Microsoft Teams Developer Portal での Meeting 拡張機能用アプリの作成および構成

Microsoft Teams Developer Portal で Meeting 拡張機能用にアプリを作成および構成し、Microsoft Teams での電話会議中にインシデントの詳細をフェッチできるようにします。

始める前に
ServiceNow インスタンスに Notify コネクタおよびその他の必要なプラグインがインストールされていることを確認します。 詳細については、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能のインストール」を参照してください。

必要なロール：Microsoft Teams admin

手順

1. https://dev.teams.microsoft.com で Microsoft Teams ポータルにログインします。
2. アプリを作成します。
   a. 移動先 アプリケーション > 新しいアプリ.
   b. [アプリを追加 (Add app)] ダイアログボックスでアプリの有効な名前を入力し、[追加] を選択します。
   c. [アプリの詳細] フォームで、フィールドに入力します。

[アプリの詳細] ページ

フィールド	説明
短い名前	アプリケーションの名前。例：Microsoft Teams 用 ServiceNow Meeting 拡張機能
フルネーム	アプリケーションの完全な名前。
アプリケーション (クライアント) ID	アプリの一意の識別番号。 注: このアプリ ID は、生成されるボット ID/アプリ ID とは異なります。
簡単な説明	アプリの簡単な説明。
詳しい説明	アプリの詳細な説明。
バージョン	アプリのバージョン。 例：1.0

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
開発者名または会社名 (Developer or company Name)	会社の名前。
Web サイト	会社の Web サイトへのリンク。
プライバシーポリシー	アプリのプライバシーステートメントへのリンク。
利用規約	アプリの利用規約へのリンク。

d. [保存] を選択します。

3. グループとチャネルアプリを構成します。

a. 移動先 構成 > アプリの機能 > グループとチャネルアプリ.

b. [グループとチャネルアプリ] 詳細ページのフィールドに入力します。

[グループとチャネルアプリの詳細 **(Group and channel app details)]** ページ

フィールド	説明
構成 URL	次の形式の構成 URL： https://<インスタンス名>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do
スコープ	ユーザーが使用できるアプリに従った会議タイプ。[チーム] または [グループチャット]。
コンテキスト	リストからすべてのコンテキストアイテムを選択します。
ユーザーがアプリを再構成できる (Users can reconfigure the app)	ユーザーが Meeting 拡張機能アプリを再構成できるようにするオプション。

c. [保存] を選択します。

4. [シングルサインオン] に移動し、アプリケーション ID URI を api://<インスタンス名>.service-now.com/<Microsoft Azure のクライアント ID> の形式で入力します。
クライアント ID については、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。

5. ドメインを追加します。

a. 移動先 ドメイン > 最初のドメインを作成する.

b. [ドメインを追加 (Add domain)] ダイアログボックスに「*.service-now.com」と入力して、ServiceNow の URL の認証を許可します。

6. [公開] を選択します。

7. [アプリパッケージをダウンロード **(Download the app package)]** を選択します。

次のタスク
ユーザーが Microsoft Teams からエージェントとやり取りできるようにする。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ユーザーが **Microsoft Teams** からエージェントとやり取りできるようにする

Notify コネクタのアプリ ID の値をコピーして、ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションからエージェントとやり取りできるようにします。

始める前に
必要なロール：Microsoft Teams admin

手順

1. https://admin.teams.microsoft.com/ で、Microsoft Teams 管理者ポータルにログインします。
2. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理 > 新しいアプリをアップロード > アップロード.
3. 「Microsoft Teams Developer Portal での Meeting 拡張機能用アプリの作成および構成」セクションでダウンロードしたアプリパッケージを検索して選択し、([カスタムアプリのアップロード (Upload a custom app)] ダイアログボックスで) 開きます。
4. [アプリケーションを管理] に移動し、アップロードされたアプリを検索して、アプリの詳細ページから [アプリ **ID**] の値をメモ帳にコピーします。
   このアプリ ID は Meeting 拡張機能に使用されるため、ServiceNow® インスタンスの [システムのプロパティ] でこのアプリ ID を更新する必要があります。

Microsoft Teams で会議拡張機能タブを追加する

ServiceNow® インスタンスで ServiceNow® Meeting 拡張機能アプリ ID をマッピングして、Microsoft Teams に電話会議用の会議拡張機能タブを自動的に追加します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. ServiceNow インスタンスにログインします。
2. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.
3. コピーしたアプリ ID の値を 会議の拡張機能 **Teams** アプリのアプリケーション **ID** (アプリ **ID** は **Teams** 管理ポータルの「アプリの管理」ページで確認できます) にペーストして、[保存] を選択します。

   注:
   Meeting 拡張機能アプリを機能させるには、Microsoft Teams ポータル にログインし、**[Microsoft Teams** 用 **Notify** コネクタ] アプリを検索して少なくとも 1 回開きます。

   Meeting 拡張機能アプリが設定されます。

Microsoft Azure ポータルで **Meeting** 拡張機能を使用するように **Notify** コネクタアプリを構成する

Microsoft Azure ポータルで Meeting 拡張機能用に既存の Notify コネクタアプリ/ボットを構成し、Microsoft Teams での電話会議中にインシデントの詳細をフェッチできるようにします。

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

このタスクについて

注:
Microsoft Azure ポータルで Microsoft Teams 用 Notify コネクタアプリの API 権限が設定されていることを確認します。詳細については、「ユーザーが Microsoft Azure ポータルの Notify コネクタアプリ/ボットにアクセスできるようにする」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. https://portal.azure.com/ で Microsoft Azure 管理者として Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. セクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」で Microsoft Teams の Notify コネクタ用に作成したアプリを開きます。
4. 移動先 管理 > **API** 権限 > 権限の追加 > **Microsoft Graph** をクリックし、[アプリケーションのアクセス許可] を選択します。
5. [権限を選択 **(Select permissions)]** を使用して次の値を検索して選択し、[権限を追加] を選択します。
   - TeamsTab リストの **TeamsTab.ReadWriteForChat.All**
   - TeamsAppInstallation リストの **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All**
6. 管理者の承認が必要な Microsoft Azure アプリケーションへのアクセス権を管理者に付与します。
   a. **[API** 権限] ページで、[<テナント> に管理者の同意を付与する (Grant Admin Consent for <tenant>)] を選択します。
   b. [管理者の同意を付与する (Grant admin consent)] 確認ダイアログボックスで [はい] を選択します。
7. Microsoft Teams から ServiceNow® インスタンスへの受信要求を受信するためにアプリを認証します。
   a. 移動先 プラットフォームの追加 > **Web** アプリケーション > **Web**.
   b. フォームのフィールドに入力します。

[Web の設定 **(Configure Web)]** フォーム

フィールド	値
[リダイレクト URI]	次の形式で会議のログイン URL を入力します。 `https://<インスタンス名>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do`
[暗黙的な権限許可 (Implicit grant)]	[アクセストークン]と **[ID** トークン] を選択します。

   c. [設定] を選択します。

Meeting 拡張機能用の **Notify** コネクタボットの構成

Microsoft Azure ポータルで、 Meeting 拡張機能用に Notify コネクタボットを構成します。

始める前に
必要なロール：Microsoft Azure admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. https://portal.azure.com/ で Microsoft Azure 管理者として Microsoft Azure ポータルにログインします。
2. 移動先 **Azure** サービス > **Azure Active Directory** > 管理 > アプリの登録.
3. Notify コネクタ用に作成された新しいボットを、名前またはアプリケーション (クライアント) ID で検索して開きます。
   アプリはセクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」で作成されています。
4. API を公開します。

   a. 移動先 管理 > **API** を公開する > アプリケーション **ID URI** > 設定.

   b. セクション「Microsoft Teams Developer Portal での Meeting 拡張機能用アプリの作成および構成」で [シングルサインオン] に設定したアプリケーション ID URI api://<インスタンス名>.service-now.com/<Azure のクライアント ID> をペーストし、[保存] を選択します。

   c. [スコープの追加 **(Add a scope)]** を選択します。

   d. フォームのフィールドに入力します。

[スコープの追加 **(Add a scope)]** フォーム

フィールド	値
スコープ名	access_as_user
[同意できるユーザー (Who can consent)]	[管理者とユーザー] を選択します。
[管理者同意の表示名 (Adnun consent display name)]	有効な名前を入力します。 例：Teams がユーザーのプロファイルにアクセスできる
[管理者同意の説明 (Admin consent description)]	有効な説明を入力します。 例：Teams で現在のユーザーとしてアプリの Web API を呼び出せる
[ユーザー同意の表示名 (User consent deisplay name)]	有効な名前を入力します。 例：Teams がユーザープロファイルにアクセスしてユーザーの代わりに要求を行うことができる
[ユーザー同意の説明 (User consent description)]	有効な説明を入力します。 例：Teams がユーザーと同じ権限でこのアプリの API を呼び出せる
ステータス	[有効] に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

e. [スコープの追加 **(Add a scope)]** を選択します。

f. [クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** を選択し、[クライアント **ID]** に Microsoft Teams のデスクトップおよびモバイルアプリケーションに対する「`1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264`」という値を入力し、[承認済みスコープ **(Authorized scopes)]** を選択して [アプリケーションを追加] を選択します。
詳細については、「Extend a Teams personal tab across Microsoft 365 app (Microsoft 365 アプリ全体に Teams パーソナルタブを拡張する)」ページの「Update Azure AD app registration for SSO (SSO 用の Azure AD アプリ登録の更新)」セクションを参照してください。

g. [クライアントアプリケーションの追加 **(Add a client application)]** を選択し、[クライアント **ID]** に Microsoft Teams のデスクトップおよびモバイルアプリケーションに対する「`5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346`」という値を入力し、[承認済みスコープ **(Authorized scopes)]** を選択します。
詳細については、「Extend a Teams personal tab across Microsoft 365 app (Microsoft 365 アプリ全体に Teams パーソナルタブを拡張する)」ページの「Update Azure AD app registration for SSO (SSO 用の Azure AD アプリ登録の更新)」セクションを参照してください。

h. [アプリケーションを追加] を選択します。

ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリエントリの作成

OAuth 認証に参加するには、アプリケーションをインスタンスに登録します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [新規] を選択します。
3. **[OAuth** アプリケーションの種類は？] フィールドで、**[ID** トークンを検証するために **OIDC** プロバイダーを構成します。] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。
   - 名前：「Microsoft Teams」など、レコードを一意に識別する名前を入力します。
   - クライアント ID：このフィールドに、 セクション「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」からのボットのクライアント ID を入力します。
   - クライアントシークレット：任意のランダム値をクライアントシークレットとして入力し、それをメモします。
   - OAuth OIDC プロバイダー構成レコードを追加します。
     a. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] ルックアップを選択して新しいレコードを作成し、[新規] を選択します。
     b. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

OIDC プロバイダー構成の [新規レコード] フォーム

フィールド	説明
OIDC プロバイダー	レコードを一意に識別する名前を入力します。 例：Microsoft Teams Meeting 拡張機能
OIDC メタデータ URL	値を次の形式で入力します。 `https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration` テナント ID をコピーするには、「Microsoft Teams でアプリを作成して電話をかけることができるようにする」を参照してください。
ユーザー要求	値を `preferred_username` として入力します。

c. [OIDC プロバイダー構成] の [新規レコード] フォームのヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

d. [送信] を選択します。

- OAuth エンティティスコープのレコードを追加します。
  a. [OAuth エンティティスコープ] 関連リストを選択します。
  b. [名前] に [Default] 、**[OAuthscope]** に [.default] の値を持つレコードを追加します。

5. [OAuth OIDC エンティティ] フォームで [保存] を選択します。

6. 新しいOAuth トークンを生成します。

a. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.

b. [このレコードをプレビュー] アイコンを選択し、[レコードを開く] を選択して、[要求者] に関連付けられたレコードを開きます。

c. [OAuth トークンの取得] 関連リンクを選択してトークンを更新します。

d. [OAuth 2.0 資格情報] フォームで [更新] を選択します。

e. Microsoft Teams の構成フォームで [更新] を選択します。

次のタスク
Meeting 拡張機能と Microsoft Teams の統合を完了したら、「Microsoft Teams の Meeting 拡張機能」セクションを参照してください。

ServiceNow と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

Microsoft Teams アプリケーションを統合するために ServiceNow インスタンスを設定します。

Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) の顧客向けに、従業員センター、仮想エージェント、要求ベースのチャットボットを Microsoft Teams と統合できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams for GCC-H or DoD

独自のアプリを構成することで、仮想エージェントを Microsoft Teams for GCC-H のお客様と統合できます。

従業員センター と GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

従業員センター を Microsoft Teams と統合すると、Government Community Cloud High (GCC-H) および米国国防総省 (DoD) の顧客が 従業員センター の添付ファイルにアクセスできるようになります。

必須条件

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- インスタンスに Conversational Integration with Microsoft Teams アプリをインストールしようとしたことがない。
- ServiceNow インスタンスおよび Microsoft Azure インスタンスに対する管理者権限がある。

統合プロセス

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する全体的なプロセスには、次のタスクが含まれます。

1. IT Service Management integration with Microsoft Teams (sn_now_teams_it) プラグインをアクティブ化します。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft Azure アプリケーションを作成し、Microsoft Teams で Employee Center にアクセスするユーザーを認証する。
3. OIDC エンティティテーブルの更新。
4. GCC-H または DoD の Microsoft Teams テナント URL を更新する。
5. GCC-H または DoD 用 Employee Center のマニフェストのダウンロードと変更。
6. Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード。

OIDC エンティティテーブルの更新

OIDC エンティティテーブルを更新して、レジストリファイルによって作成されたダミー値を Microsoft Teams テナント値に置き換えます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`oauth_oidc_entity_list.do`」と入力します。
2. ServiceNow for Microsoft Teams App レコードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. OAuth OIDC エンティティテーブルの [クライアント **ID (Clint ID)**] フィールドに、「api://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ APPLICATION (CLIENT) ID」と入力します。
4. **[OAuth OIDC** プロバイダー構成] フィールドの横にある参照アイコン を選択します。
5. [レコードを開く] を選択します。
6. OIDC プロバイダー構成テーブルの **[OIDC** メタデータ **URL (OIDC Metadata URL)]** フィールドに、ディレクトリ (テナント) ID を入力します。
7. [更新] を選択します。

GCC-H または DoD 用 Employee Center のマニフェストのダウンロードと変更

パッケージファイルをダウンロードして変更し、Employee Center を組織で利用できるようにするために必要な情報を提供します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

マニフェストファイルのダウンロード、編集、およびアップロードを行うには、このナレッジベース の記事を参照してください。

手順

1. このナレッジベース の記事から Employee_Center_Integration_With_Teams_For GCCH.zip ファイルをダウンロードし、その内容を展開します。
   ナレッジベースの記事からダウンロードしたマニフェスト zip ファイルには、次のファイルが含まれています。
   - Color.png
   - Manifest.json
   - Outline.png
2. manifest.json ファイルを開き、**INSERT_CLIENT_ID** を、version の下の id、webApplicationInfo の下の id、および composeExtensions の下の botId の横にあるアプリケーション (クライアント) ID と置き換えます。
3. **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** を contentUrl の横にある URL と、staticTabs の下の websiteUrl の横にある **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** に置き換えます。
4. オプション: マニフェストファイルの packageName、短い名前、フルネーム、およびアクセントカラー の値をカスタマイズして、自己設定ボットをリブランドします。
   ボットアイコンとアウトラインアイコンを変更する場合は、color.png ファイルと outline.png ファイルを目的の画像に置き換えることができます。

   > **注:**
   > アップロード中にこれらのファイルの名前を変更していないことを確認してください。

   画像要件の詳細については、Microsoft のドキュメント を参照してください。
5. オプション: デフォルトの ServiceNow ドメイン以外のコンテンツのタスクモジュールを使用してコンテンツをプレビューするには、マニフェストファイルにドメインを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> デフォルトでは、マニフェストファイルには既に validDomains の下に ServiceNow ドメインが含まれています。また、「supportsFiles」の横に true 属性が含まれています。これにより、仮想エージェントの会話に添付ファイルアイコンが追加されます。コンテンツのプレビュー機能に追加のドメインを含めない場合は、このステップをスキップできます。

6. 更新されたファイルを保存し、3 つのファイル (manifest.json、color.png、outline.png) を新しい zip ファイルに圧縮します。
   フォルダー自体を圧縮するのではなく、3 つのファイルをすべて選択して [圧縮] をクリックします。

GCC-H または DoD の Microsoft Teams テナント URL を更新する

Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) 向けの Microsoft Teams テナント URL を構成します。

始める前に
必要なロール：security_admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_response_header_list.do」と入力します。
2. HTTP 応答ヘッダーテーブルで、次のレコードの [値] フィールドに適切な URL を追加します。
   - グローバル
   - Microsoft Integrations – Core/UI Page: ms_login
   - Employee Center Core/Service Portal: Employee Center

   次の URL を使用します。

   - GCC-H：https://gov.teams.microsoft.us
   - DoD：https://dod.teams.microsoft.us
3. [更新] を選択します。

従業員センター および仮想エージェントと GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

従業員センター および仮想エージェントボットを Microsoft Teams と統合すると、Government Community Cloud High (GCC-H) および米国国防総省 (DoD) の顧客が仮想エージェントからエージェントとやり取りし、従業員センター の添付ファイルにアクセスできるようになります。

必須条件

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- インスタンスに Conversational Integration with Microsoft Teams アプリをインストールしようとしたことがない。
- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対する管理者権限がある。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統合プロセス

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する全体的なプロセスには、次のタスクが含まれます。

1. IT Service Management integration with Microsoft Teams プラグイン (sn_now_teams_it) および Glide 仮想エージェントプラグイン (com.glide.cs.chatbot) をアクティブ化します。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft Azure アプリケーションを作成し、Microsoft Teams で Employee Center にアクセスするユーザーを認証する。
3. Create a bot in Microsoft Teams for GCC-H or DoD 。
4. Integrate your Self-configured bot with Microsoft Teams for GCC-H or DoD 。
5. GCC-H または DoD の Microsoft Teams テナント URL を更新する。
6. GCC-H または DoD のマニフェストファイルを変更してダウンロードする。
7. Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード。

GCC-H または DoD のマニフェストファイルを変更してダウンロードする

ServiceNow for Microsoft Teams マニフェストファイルをインスタンスから作成してダウンロードし、Microsoft Teams が ServiceNow for Teams アプリを使用できるようにします。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] をクリックします。
   [一般情報 **(Generic Info)**] タブが表示されます。
3. [一般情報 **(Generic Info)**] セクションで、詳細を入力します。

   a. 短い名前：マニフェストファイルの短縮名を指定するオプション。

   b. フルネーム **(Full name)**：マニフェストファイルの完全な名前を指定するオプション。

   c. バージョン **(Version)**：マニフェストファイルのバージョン。
   例：1.0.0

   d. [リンクを展開]：Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。

   リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。

   e. 簡単な説明 **(Short description)**：マニフェストファイルに関する簡単な説明。

自動翻訳

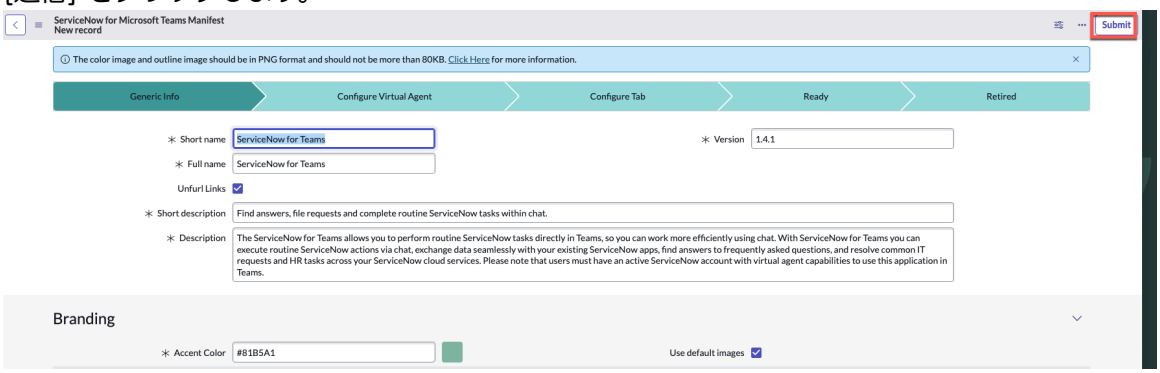
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. 説明：マニフェストファイルに関する詳細な説明。

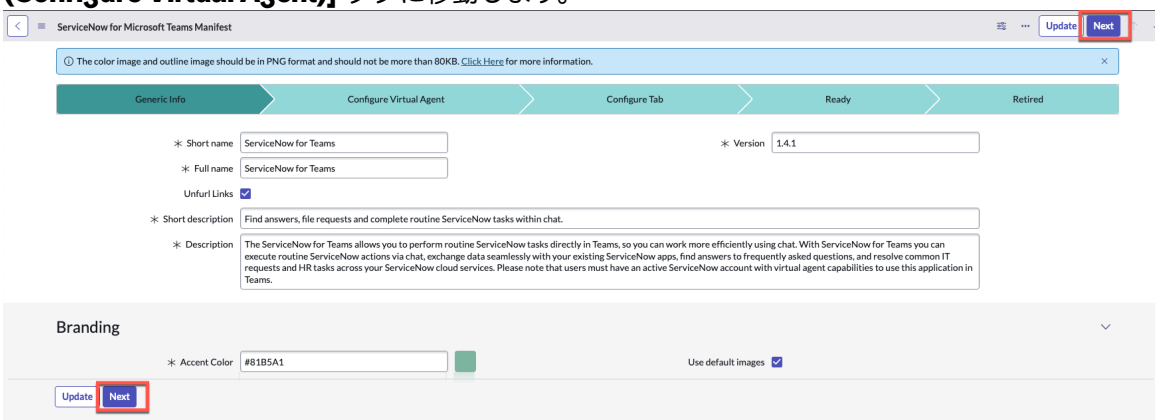
g. アクセントカラー：会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。

> **注:**
> 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

4. [送信] をクリックします。

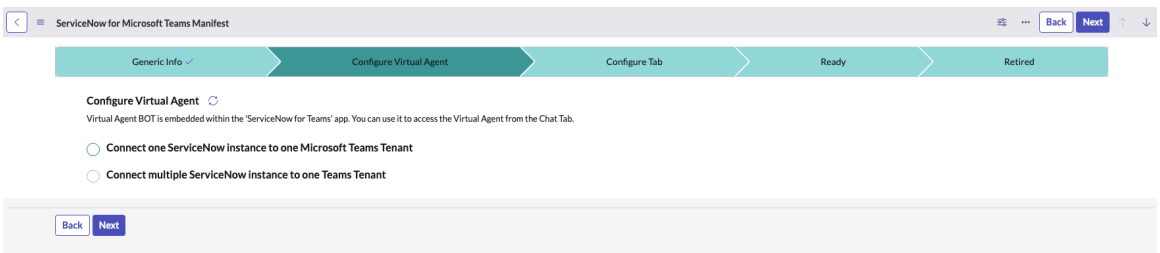


5. [一般情報 **(Generic Info)]** セクションで、[次へ] をクリックして [仮想エージェントの構成 **(Configure Virtual Agent)]** タブに移動します。



6. [仮想エージェントを構成] セクションで、次のいずれかを実行します。

インスタンスで仮想エージェントを構成するには、[仮想エージェントを構成] をクリックします。詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」を参照してください。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続]を選択し、ステップ 5 でインストールした仮想エージェントを選択します。

7. [タブを設定 **(Configure Tab)]** セクションで、次のように入力します。

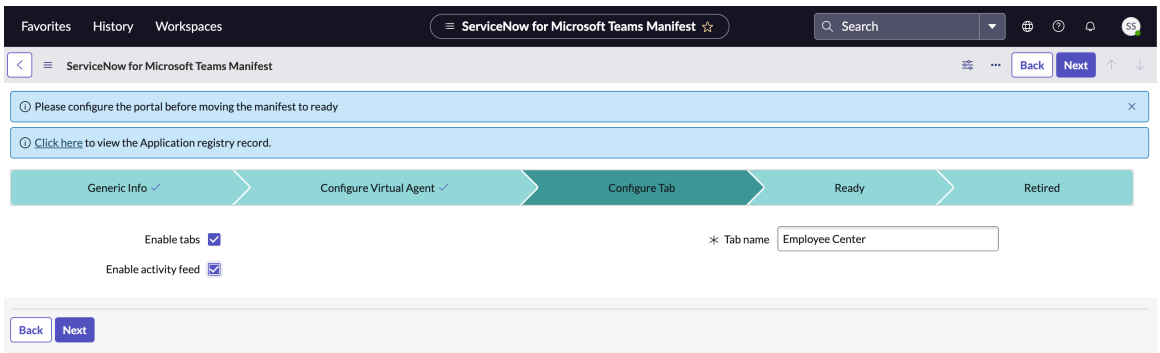
   a. タブの有効化 **(Enable tabs)**：Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。デフォルトではこれが選択されています。

   b. [タブ名]：Microsoft Teams に表示される Service Portal タブの名前を指定するオプション。

   c. アクティビティフィードを有効化：Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。デフォルトではこれが選択されています。

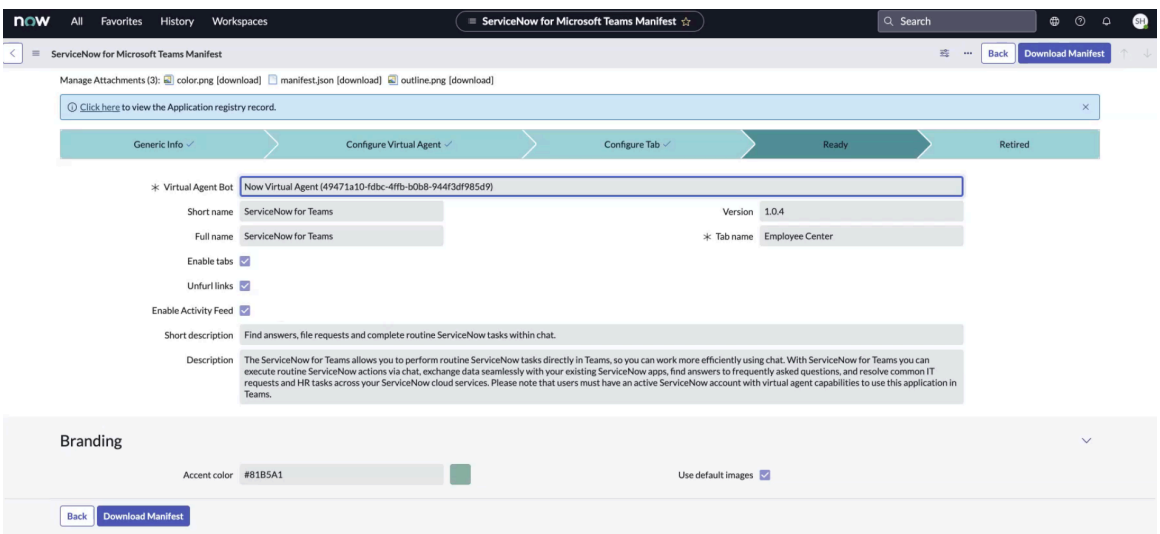
   d. [次へ **(Next)]** をクリックします。

      自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションにアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を入力する必要があります。



8. キャンペーンの通知を受信するため、[準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択します。

   表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロードします] をクリックし、マニフェストファイルをダウンロードします。



   マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードする必要があります。詳細については、「Microsoft Teams でのマニフェストファイルのアップロード」を参照してください。

要求ベースのチャットと GCC-H 用または DoD 用 Microsoft Teams との統合

Government Community Cloud - High (GCC-H) または米国国防総省 (DoD) の顧客向けの Microsoft Teams と要求ベースのチャットを統合して、エージェントと従業員間のチャット会話を自動インポートできます。

必須条件

従業員センター を Microsoft Teams テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- インスタンスに Conversational Integration with Microsoft Teams アプリをインストールしようとしたことがない。
- ServiceNow および Microsoft Azure インスタンスに対する管理者権限がある。

統合プロセス

1. IT Service Management integration with Microsoft Teams (sn_now_teams_it) プラグインをアクティブ化します。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft Azure ポータルで要求ベースのチャットアプリケーションを登録および構成する。
3. Microsoft Azure アプリケーションの権限の追加。
4. ServiceNow インスタンスでのアプリケーションレジストリの設定。

   注:
   GCC-H および DoD の場合は、アプリケーションレジストリページのトークン URL と認証 URL に https://login.microsoftonline.us/ ドメインを使用します。

5. Azure GCC URL でチャット資格情報を更新する。
6. Azure GCC の詳細を含むレコードの作成。

Azure GCC URL でチャット資格情報を更新する

GCC 顧客のチャット資格情報の Azure URL を更新します。GCC 顧客がチャットを開始し、チャット会話を Microsoft Teams から ServiceNow インスタンスにインポートできるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「http_connection_list.do」と入力します。
   HTTP(s) 接続 [http_connection_list.do] テーブルが表示されます。
2. 接続エイリアス *sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials* のチャット資格情報レコードを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [接続 **URL**] フィールドに、「https://graph.microsoft.us/」と入力します。

   注:
   DoD 顧客の場合は、URL「https://dod-graph.microsoft.us」と入力します。

4. [更新] を選択します。

Azure GCC の詳細を含むレコードの作成

sys_properties.list テーブルに新しいレコードを作成し、GCC 顧客の Azure アカウントの詳細を使用して更新します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブルが表示されます。
2. [新規] を選択します。
3. [名前] フィールドに「*sn_now_teams.teams_url*」と入力します。
4. [値] フィールドに、URL「https://graph.microsoft.us」を入力します。

   注:
   DoD 顧客の場合は、URL「https://dod-graph.microsoft.us」と入力します。

5. [更新] を選択します。

従業員エクスペリエンスのために **ServiceNow** を **Microsoft 365** アプリケーションと統合する

Microsoft 365 アプリケーションを統合するために ServiceNow 従業員センター インスタンスを設定します。

重要:

- 移行元 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。
- 移行元 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、ここに記載されている手順に従います。

ServiceNow 従業員センター と Microsoft Teams の統合により、他の Microsoft 365 アプリケーションとの統合を可能にする機能が拡張され、ServiceNow 従業員エクスペリエンスが Microsoft Outlook、Microsoft Office 365、および Microsoft Teams でも得られるようになります。

前提条件

従業員センター を Microsoft 365 テナントと統合する前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ServiceNow に外部アプリインストール管理者 (external_app_install_admin) 権限がある。
- 次のいずれかをインストールして展開している。
  - IT Service Management for Microsoft 365
  - HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365

  IT Service Management と Microsoft 365、または HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 をインストールする方法の詳細については、「ServiceNow と Microsoft Teams および Microsoft 365 の統合」を参照してください。

事前公開済みアプリの統合プロセス

1. 最新の IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 プラグインをインストールして、IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 にアップグレードします。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. Microsoft 365 の新しいマニフェストファイルを再生成してダウンロードします。

   マニフェストファイルを生成及びダウンロードする方法の詳細については、「従業員センター と Microsoft 365 の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

3. Microsoft Teams for Microsoft 365 でマニフェストファイルをアップロードする。

自己設定アプリの統合プロセス

1. 最新の IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 プラグインをインストールして、IT Service Management for Microsoft 365 / HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft 365 にアップグレードします。

   注:
   プラグインのアクティブ化の詳細については、「Activate a plugin」を参照してください。

2. *Microsoft Azure* アプリケーションでクライアント ID を更新して、Microsoft 365 アプリケーションで 従業員センター にアクセスするためにユーザーを認証します。

   クライアント **ID**

アプリケーション	クライアント **ID**
Microsoft Teams モバイル/デスクトップアプリケーション	**1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**
Microsoft Teams Web アプリケーション	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーション	クライアント **ID**
Microsoft 365 Web アプリケーション	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**
Microsoft 365 デスクトップアプリケーション	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook デスクトップアプリケーション	**d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c**
Microsoft Outlook Web アプリケーション	**bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3**
Microsoft Outlook モバイルアプリケーション	**27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4**

Microsoft Azure アプリケーションの更新とユーザーの認証の詳細については、「Microsoft Azure アプリケーションを作成し、Microsoft Teams で Employee Center にアクセスするユーザーを認証する」を参照してください。

3. Microsoft 365 の新しいマニフェストファイルを再生成してダウンロードします。

   マニフェストファイルを生成及びダウンロードする方法の詳細については、「従業員センター と Microsoft 365 の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

4. Microsoft Teams for Microsoft 365 でマニフェストファイルをアップロードする。

自動翻訳

従業員センター と **Microsoft 365** の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード

インスタンスからマニフェストファイルを作成してダウンロードし、Microsoft 365 アプリケーションで 従業員センター を使用できるようにします。

始める前に

必要なロール：外部アプリインストール管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft 365** > アプリケーションマニフェスト > **ServiceNow for Teams**.
2. [新規] を選択します。
   [一般情報 **(Generic Info)]** タブが表示されます。
3. [一般情報] セクションの以下のフィールドに入力します。

[一般情報] セクション

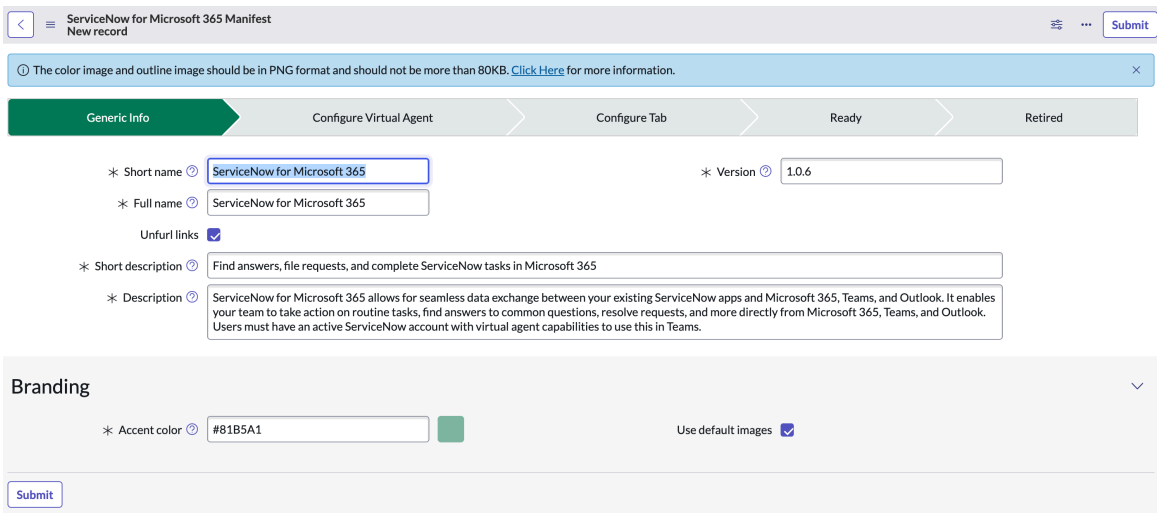
フィールド	説明
短い名前	マニフェストファイルの短い名前を指定するオプション。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フルネーム	マニフェストファイルの完全な名前を指定するオプション。
バージョン	マニフェストファイルのバージョン。例：1.0.0
リンクを展開	Microsoft Teams でリンクを展開するオプション。 リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、内容の充実したプレビュー (アダプティブカード) を生成します。リンク展開の詳細については、「Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開」を参照してください。
簡単な説明	マニフェストファイルに関する簡単な説明。
説明	マニフェストファイルに関する詳細な説明。
アクセントカラー	会社のブランディングに従って、Microsoft Teams の会話のカスタムカラーを選択するオプション。 アクセントカラーは HTML カラーコード形式である必要があります。 **注:** 会社のブランディングをカスタマイズする場合は、[デフォルト画像を使用] オプションをオフにしてからアイコンをアップロードします。アイコンのサイズの詳細については、「アプリアイコン」および「マニフェストスキーマアイコン (manifest schema icons)」を参照してください。

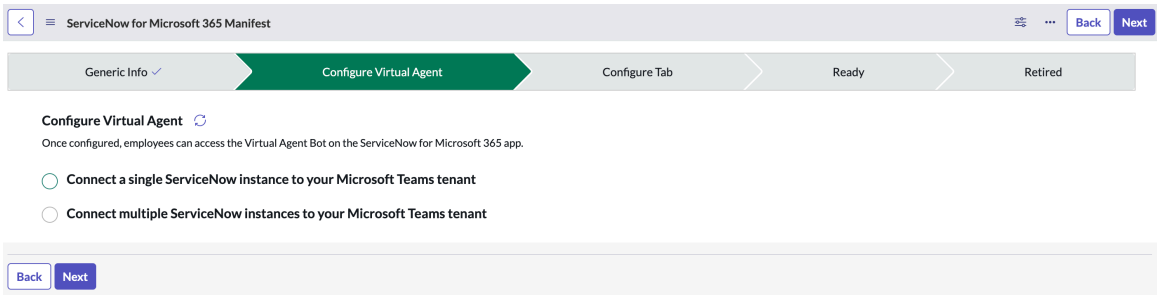
自動翻訳

4. [送信] を選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [一般情報] セクションで、[次へ] を選択して [仮想エージェントを構成] タブに移動します。
6. [仮想エージェントを構成] を選択して、インスタンスの仮想エージェントを構成します。
詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」を参照してください。



7. [仮想エージェントを構成] セクションで、単一または複数の ServiceNow インスタンスに接続します。
   - 1 つの ServiceNow インスタンスを Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[単一の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。

     このオプションを選択すると、仮想エージェントボット ID が自動的に入力されます。
   - 複数の ServiceNow インスタンスを 1 つの Microsoft Teams テナントに接続する場合は、[複数の **ServiceNow** インスタンスを **Microsoft Teams** テナントに接続] を選択します。

   独自のボットを構成して仮想エージェントと Microsoft Teams を統合するには、「自己設定ボットを使用した仮想エージェントと Microsoft Teams の統合」を参照してください。
8. [構成] タブセクションの以下のフィールドに入力して、[次へ] を選択します。

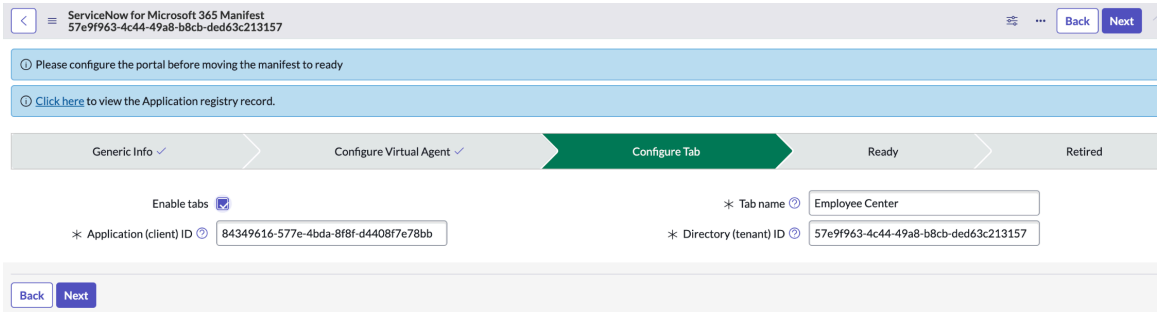
[構成] タブセクション

フィールド	説明
[タブの有効化 (Enable tabs)]	Microsoft Teams アプリケーションにタブを追加するオプション。 このフィールドは自動的に選択されます。
タブ名	Microsoft Teams に表示される Service Portal タブの名前を指定するオプション。
アクティビティフィードを有効化	Microsoft Teams でキャンペーン通知を受信するためにアクティビティフィードを有効にするオプション。 このオプションは自動的に選択されます。

9. 自己設定アプリの場合は、[タブを構成] セクションでアプリケーション (クライアント) ID とディレクトリ (テナント) ID を指定します。

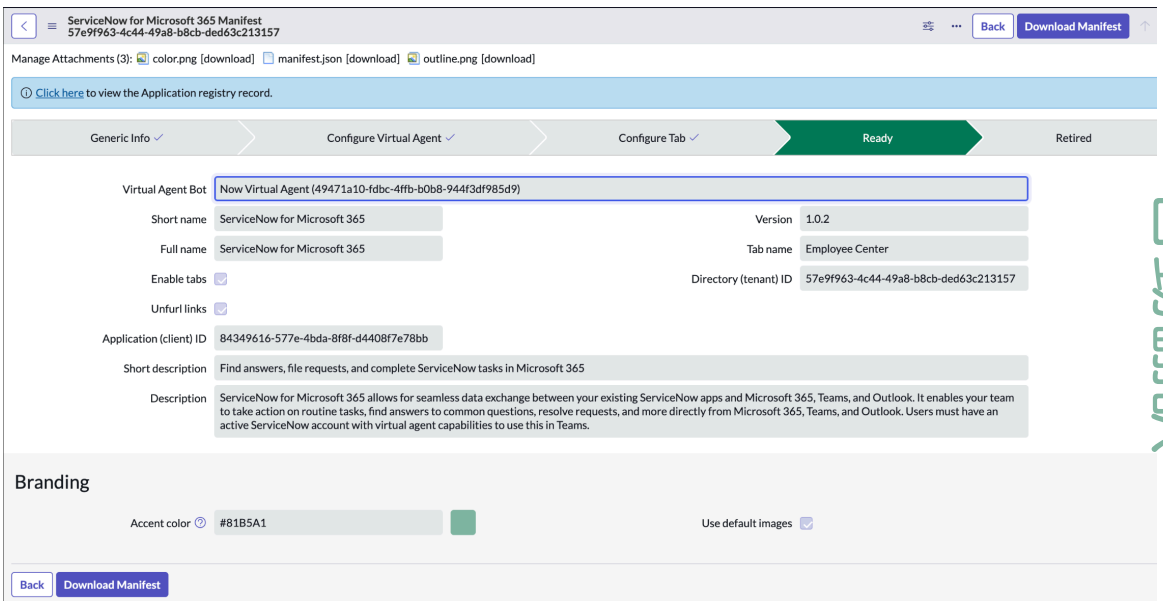
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



重要:
前述の手順は、事前公開済みのアプリには適用されません。

10. [準備完了] セクションで [アクティビティフィードを有効化] オプションを選択して、キャンペーンの通知を受信します。
11. 表示される詳細を確認して [マニフェストをダウンロード] を選択し、マニフェストファイルをダウンロードします。



マニフェストファイルは zip 形式でダウンロードされます。

タスクの結果
アプリケーションレジストリが作成されます。

Microsoft Teams for Microsoft 365 でマニフェストファイルをアップロードする

Microsoft Teams でマニフェストファイルをアップロードして、Microsoft 365 を ServiceNow インスタンスと統合します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

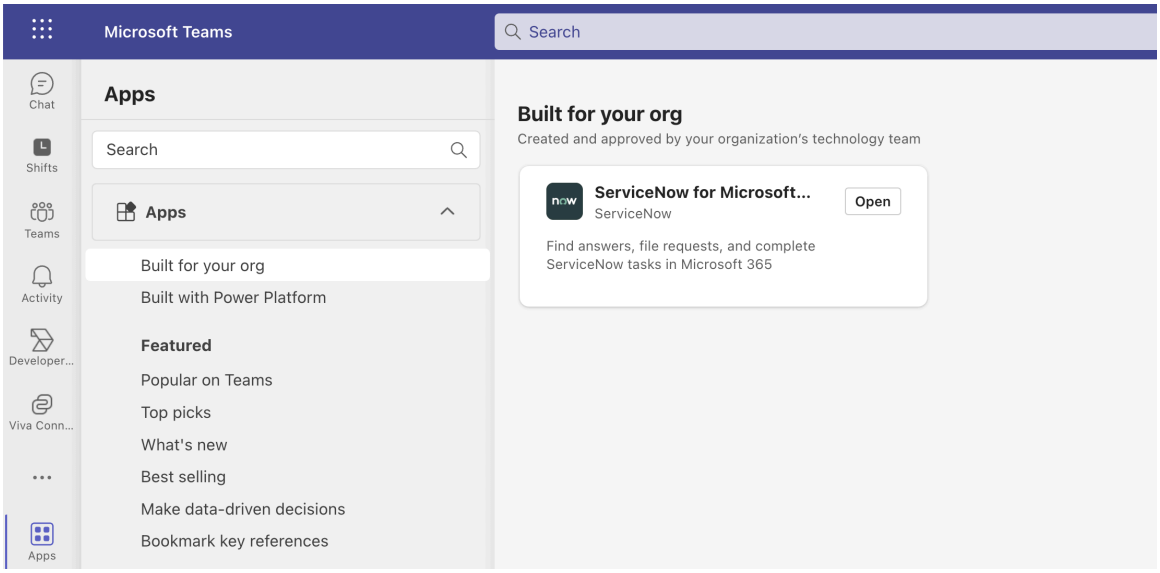
1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. 移動先 アプリケーション > アプリの管理 > アプリのアップロード.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [カスタムアプリをアップロード **(Upload a custom app)]** オプションを選択します。
4. マニフェストファイルのダウンロード先に移動し、その zip ファイルを選択します。
5. [開く] を選択します。

   ServiceNow for Microsoft 365 アプリが [アプリ] 画面に表示されます。



6. ServiceNow for Microsoft 365 アプリを選択します。
7. [追加] を選択します。

ServiceNow® for Microsoft Teams と Microsoft 365 の統合の構成

ServiceNow for Microsoft Teams を使用すると、エージェントは従業員とのチャットを開始してチャットをインポートできます。従業員は Microsoft Teams アプリケーション内からチャットサービスを表示して受信できます。

重要:

- 移行元 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。
- 移行元 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の構成

従業員が Microsoft Teams を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

IT Service Management integration with Microsoft Teams の設定

IT Service Management integration with Microsoft Teams を構成するには、以下の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams に関するアクティブな通知の確認

ServiceNow for Microsoft Teams によって追加された通知では、インスタンス内の既存の通知が重複する可能性があります。同じイベントに対してユーザーに複数回通知することを避けるために、重複する通知をレビューおよび無効化します。

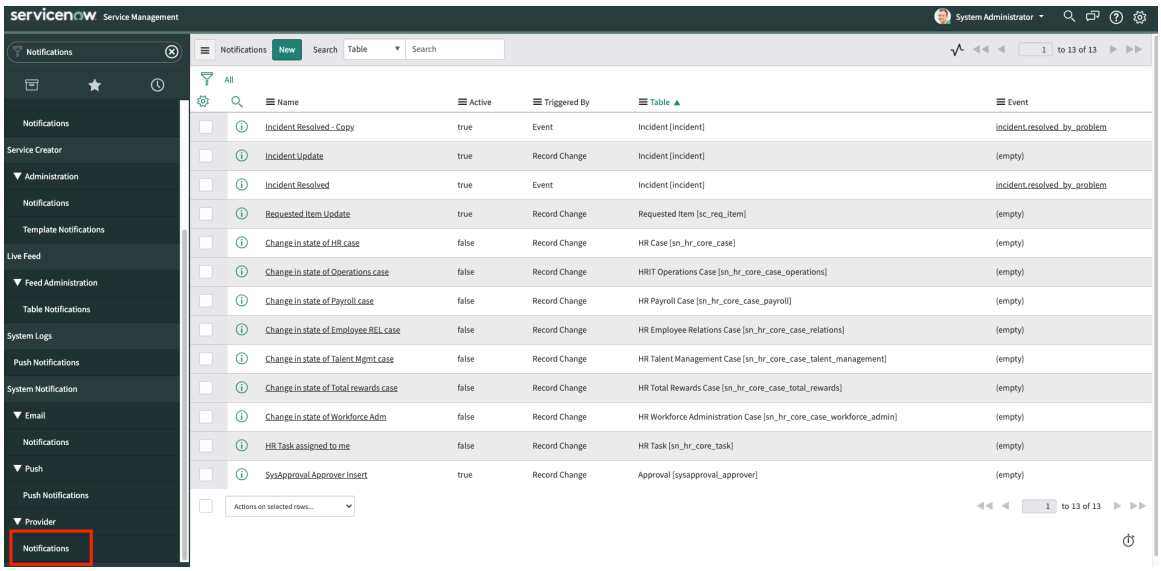
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールすると、次のような重複した通知が表示されます。

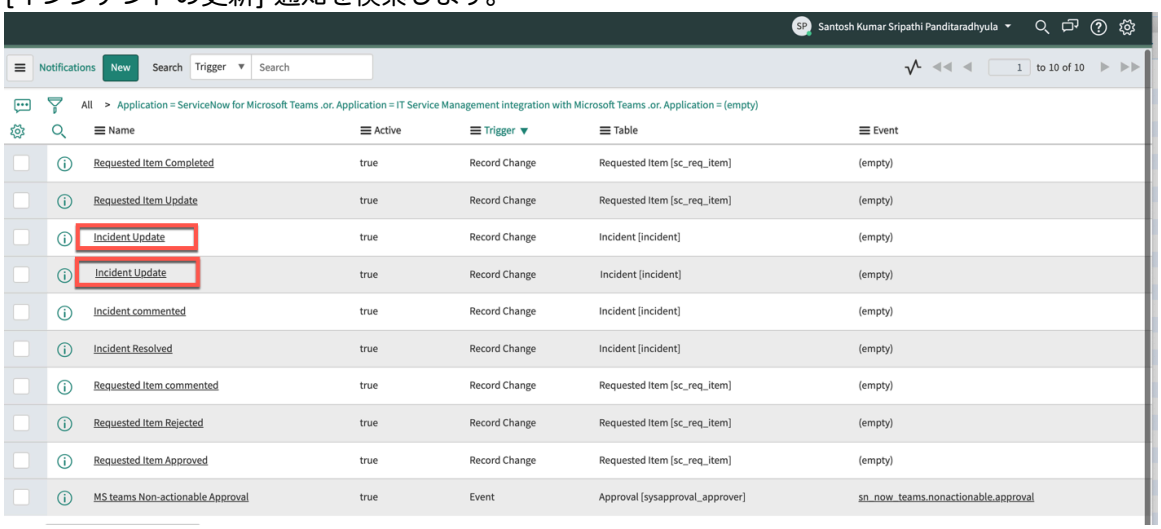
- インシデントの更新
- MS Teams のアクション不可能な承認
- 要求されたアイテムの更新

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > 通知 > プロバイダー通知.



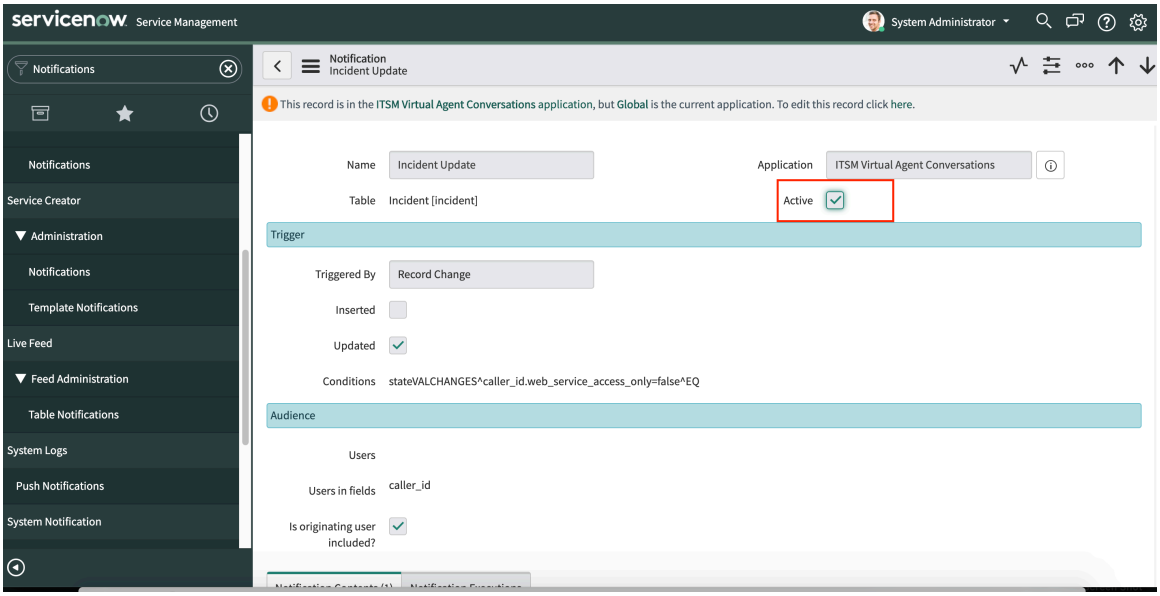
2. [名前] 列をクリックし、リストをアルファベット順にソートします。
   これにより、すべての重複通知が照合されます。
3. [インシデントの更新] 通知を検索します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [インシデントの更新] 通知を開きます。
5. [アクティブ] をクリアします。



6. [更新] をクリックします。
7. 次の通知に対してプロセスを繰り返します。
   - MS Teams のアクション不可能な承認
   - 要求されたアイテムの更新

タスクの結果
インシデントレコードにコメントを残すと、Microsoft Teams のコメントに関する通知が 1 つだけ表示されます。

Microsoft Teams から ServiceNow にメッセージをインポートする要求ベースのチャットの構成

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションおよび HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリケーションに対する要求ベースのチャットを構成することで、システムはエージェントと従業員の間のチャット会話を自動的にインポートできます。

使用する環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、自動インポート機能はデフォルトで次のテーブルに適用されます。

- 人事コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

管理者は、必要に応じて自動インポート機能を他のテーブルに拡張できます。詳細については、「要求者マッピングの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow インスタンスを IT Service Management integration with Microsoft Teams 2.2.0 または HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams 2.2.0 にアップグレードする場合は、自動インポート機能を手動で有効にする必要があります。

メッセージ自動インポートの機能

Microsoft Teams からのすべてのチャットメッセージは、30 分間隔で ServiceNow インスタンスに自動的にインポートされます。システムはすべてのチャットですべての新しいメッセージを検索し、メッセージを ServiceNow インスタンスにインポートします。

非アクティブな会話でポーリングが無期限に実行されるのを防ぐために、新しいメッセージがない場合は、ポーリング間隔は、最終的にはポーリングが停止するまで、少しずつ長くなります。

システムは、30 分ごとに新しいメッセージのレコードを検証します。新しいメッセージがない場合、システムは新しいメッセージを 1 時間、2 時間、4 時間、および 8 時間の間隔でチェックします。8 時間の間隔で 7 日間新しいメッセージがない場合、自動インポートポーリングアクティビティは無効になります。

いずれかの間隔中にメッセージがある場合、自動インポートタイマーは次の間隔で新しいメッセージを検索し、メッセージをインポートします。その後、タイマーは 30 分間隔にリセットされます。

システム制限

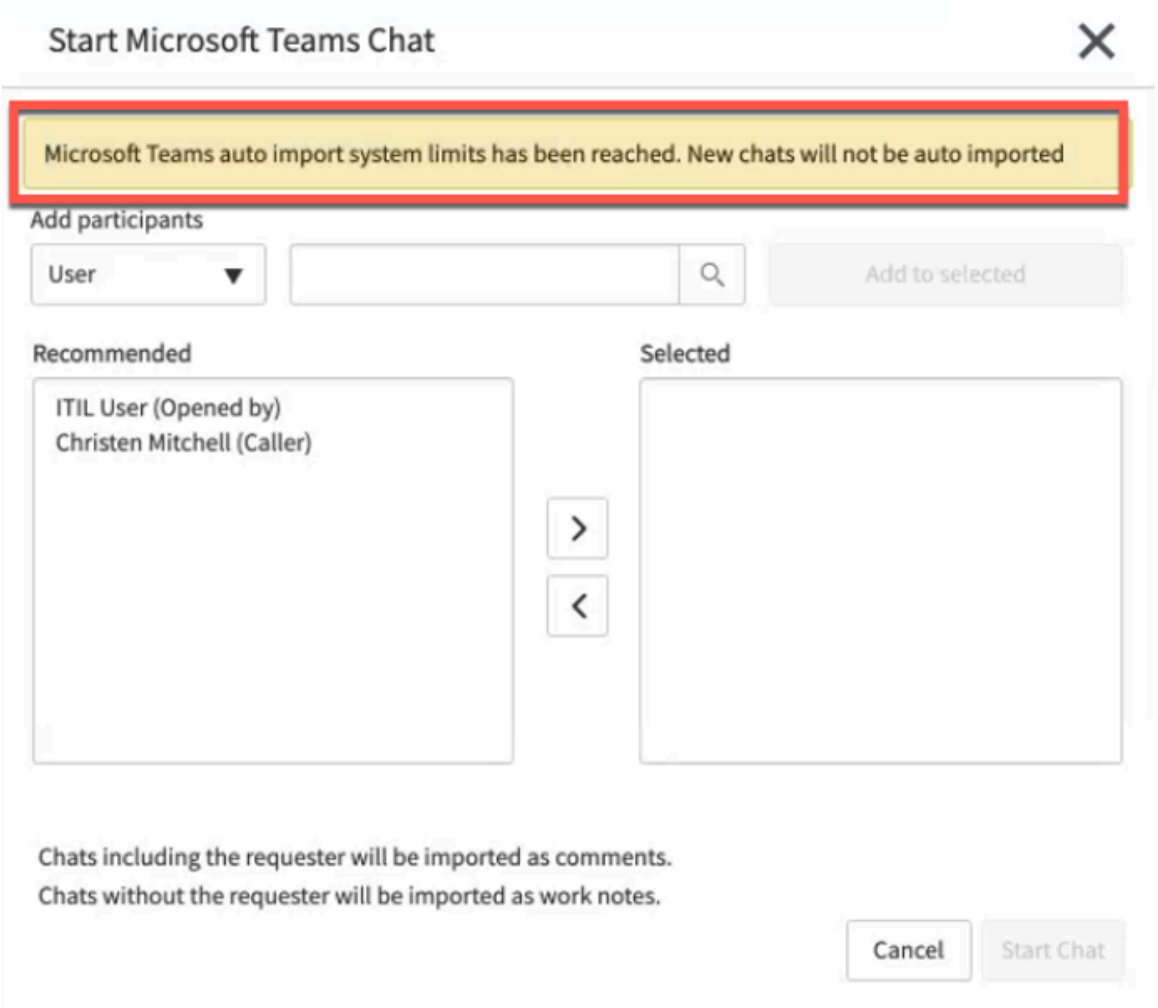
システムは、30 分間隔で最大 500 件のアクティブチャットをインポートします。アクティブチャットが 500 件を超える場合、システムは新しいチャットレコードを 30 分間隔で自動インポートしません。

システムは最大 10,000 件のサブフローを実行し、30 分、1 時間、2 時間、4 時間、8 時間の間隔でチャットをインポートします。これは、メッセージを ServiceNow に自動インポートするすべてのアクティブサブフローの数です。

システムが制限に達すると、システムレベルに達したというメッセージがエージェントに表示され、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルでチャットを自動インポートすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

チケットがクローズされると、システムは、最後に投稿された新しいメッセージの作業メモ (チャット履歴) への自動インポートをトリガーします。

親レコードに関連付けられたインタラクションレコードがある場合、インタラクションレコードもクローズされます。チャットレコードもこのフローの一部としてクローズされます。

デフォルト構成を引き続き使用する場合は、次の手順をスキップして自動インポート機能を拡張できます。ただし、自動インポート機能を他のテーブルに拡張する場合は、以下のトピックに記載されている手順を実行してください。

チャットを設定して自動インポートを有効にする

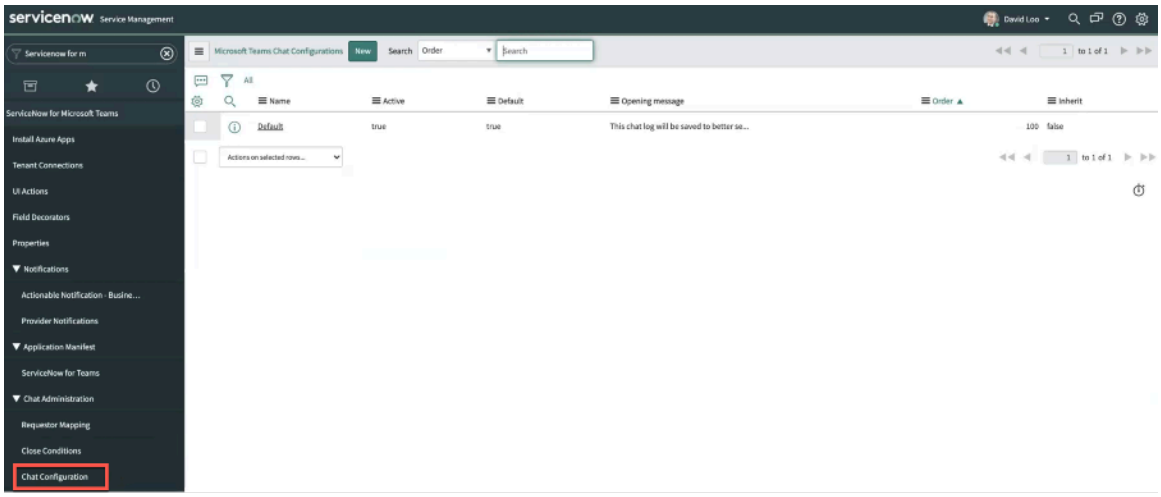
自動インポート機能を拡張するには、エージェントと要求者の間のチャットを追加のテーブルに自動的にインポートするチャット構成を作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

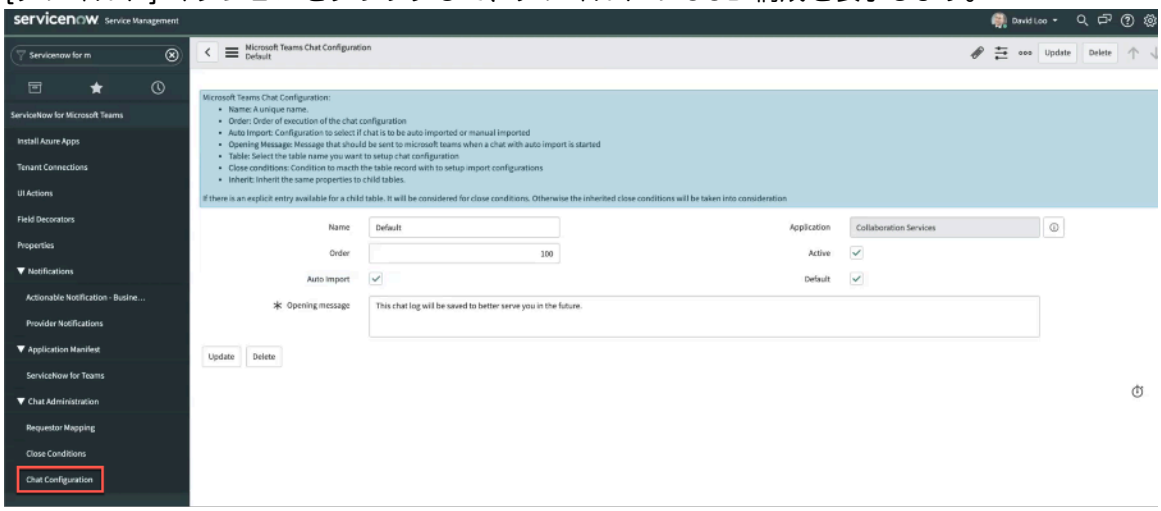
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.

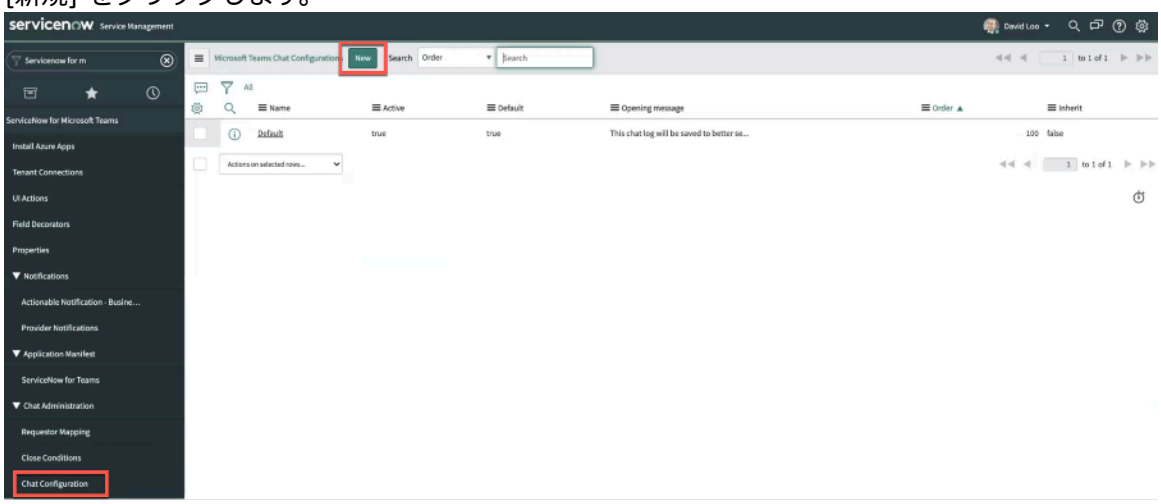


2. [デフォルト] オプションをクリックして、デフォルトの OOB 構成を表示します。



> **注:**
> 特定の条件でチャットを自動インポートする場合は、その条件を作成します。

3. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.
4. [新規] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

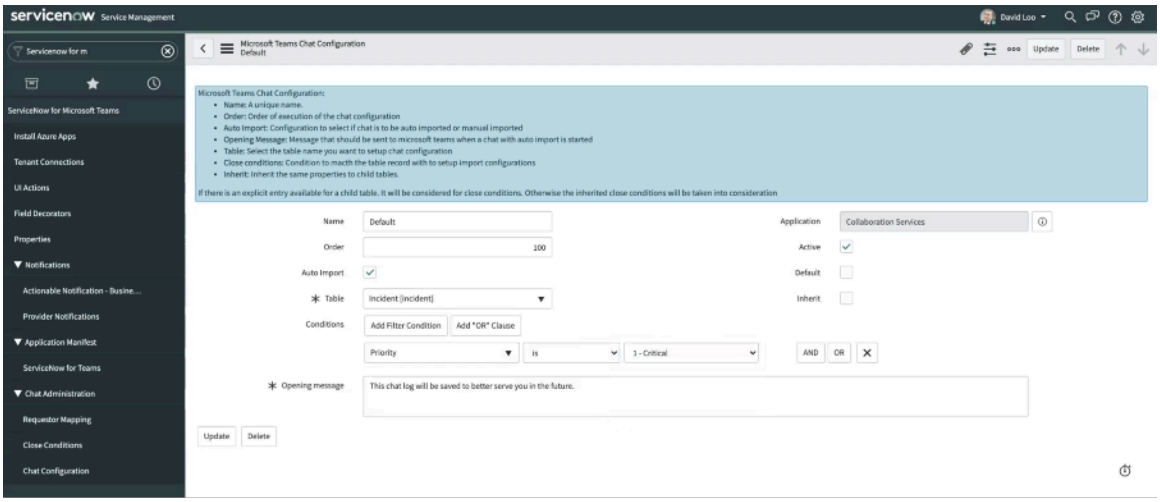
5. フォームの各フィールドに入力します。

チャット構成

フィールド	説明
名前	構成の値
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション チェックボックスをオンにすると、構成がアクティブ化されます。
自動インポート	チャットを自動的にインポートするオプション チャットを自動的にインポートするためのチェックボックスを選択します。
デフォルト	構成をデフォルトとして保持するオプション **注:** チャット構成に複数のデフォルト値を定義することはできません。
テーブル	テーブルの自動インポートを選択するオプション
継承	子テーブルを拡張して適用します。
条件	チャットが自動インポートされる条件を定義するオプション
オープニングメッセージ	エージェントがチャットを開始したときにエージェントに表示するテキストメッセージを指定するオプション このフィールドは、[自動インポート] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [送信] をクリックします。

   定義されたチャット構成は、選択したテーブルにのみ適用されます。別のチャット構成レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

要求者マッピングの作成

自動インポート機能を他のテーブルに拡張する要求者マッピングを作成します。

始める前に

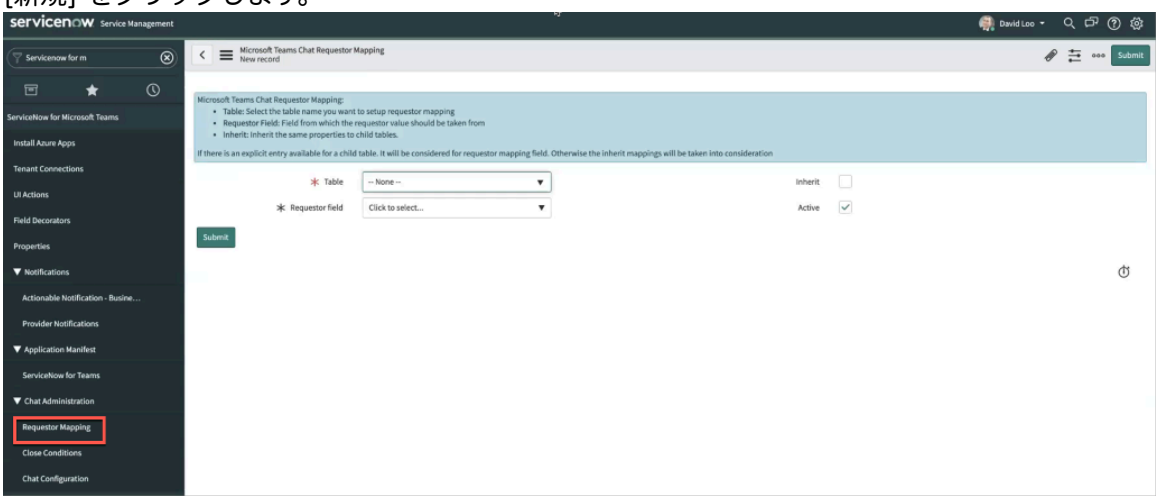
必要なロール：admin

> **注:**
>
> 要求者マッピングがテーブルに定義されていない場合、インタラクションレコードは作成されません。要求者マッピングがテーブルに定義されていないことを通知するエラーログが、管理者に作成されます。

要求者マッピングレコードは、任意のテーブルのどのフィールドがチケットの要求者を表すフィールドであるかを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > 要求者マッピング.
2. [新規] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要求者マッピング

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブル
要求者フィールド	レコードの要求者を選択するフィールド
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション

4. [送信] をクリックします。

クローズ条件の設定

チャット会話を自動インポートから除外する条件を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

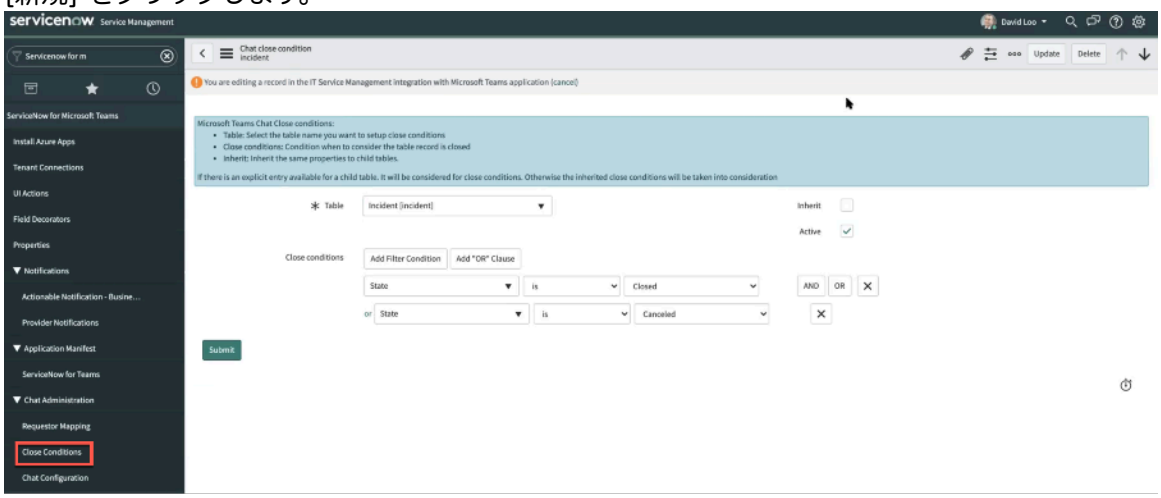
チケットが非アクティブに設定されている場合、システムはチャット内のメッセージに対して最後のポーリングを 1 回行い、チケットに関するそれ以上のメッセージをチャットで交換できないように参加者を削除してから、そのチャットのポーリングを停止します。これは、テーブルの「アクティブ」なフィールドが「false」に設定されていることによって決まります。

アクティブなフィールドを持つテーブルの場合、この動作は自動的に機能します。カスタムアプリケーションがチケットをアクティブのままにするかどうかを決定するための「アクティブ」フィールドを使用しない場合は、チケットがクローズまたは非アクティブであることを示す代替条件を定義します。

または、プラットフォーム標準に準拠するためには、カスタムアプリケーションにアクティブなフィールドを追加し、アプリケーションのビジネスロジックに従ってそのフィールドのステータスを維持することを検討してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > クローズ条件.
2. [新規] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クローズ条件

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブルを選択するオプション
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション
クローズ条件	レコードがクローズされる条件を定義する条件ビルダー

4. [送信] をクリックします。

注:

新しいテーブルのクローズ条件を作成する場合、必ずクローズ条件のビジネスルールを作成します。詳細については、「クローズ条件のビジネスルールの設定」を参照してください。

Employee Center の構成

Rome リリースでは、Employee Center を Microsoft Teams 内で利用できます。

環境に Employee Center Pro がインストールされている場合、Employee Center Pro を Microsoft Teams で利用できます。

Employee Center は、使用する環境で Employee Center v23.0.5 以上をインストールして構成した場合にのみ、Microsoft Teams に表示されます。Employee Center の詳細については、「Employee Center 従業員センター」を参照してください。

使用する環境に Employee Center をインストールしていない場合、Employee Service Portal は Microsoft Teams アプリケーションに表示されます。また、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込むこともできます。

次に行うステップ：

カスタムポータルの埋め込み

システムプロパティを設定して、Microsoft Teams の [Employee Center] タブを置き換えるカスタムポータルを埋め込みます。このカスタムポータルは、Microsoft Teams の [Employee Center] タブに表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

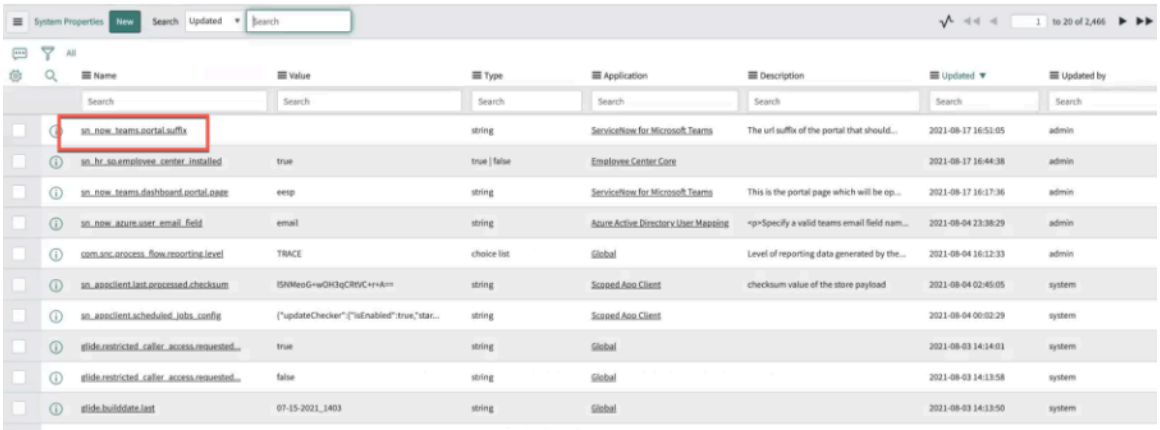
Employee Center ではなくカスタムポータルを使用する場合は、埋め込みの Employee Center をカスタムポータルで置き換えて、Microsoft Teams 内でアクセスできるようにできます。次の手順では、ポータルを埋め込むための設定を行います。

手順

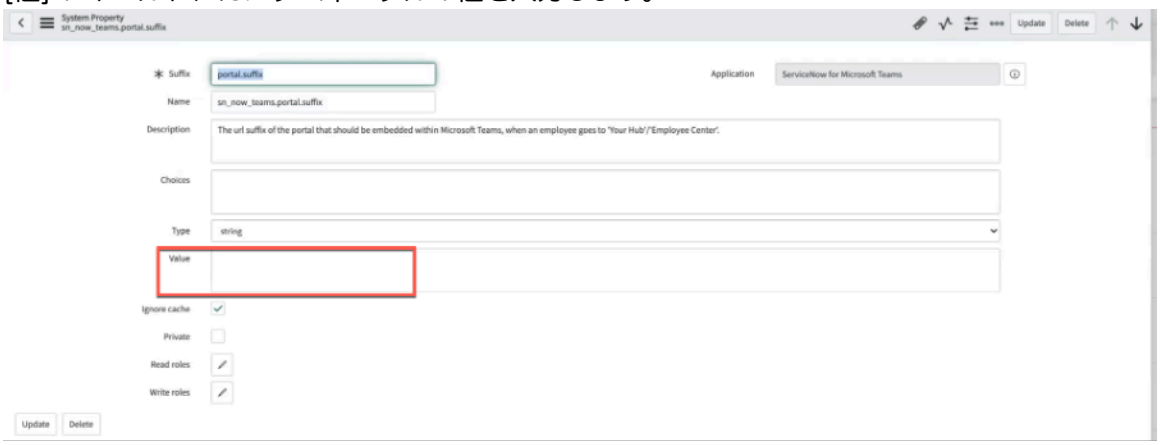
1. ナビゲーションペインに sys_properties.list と入力します。
2. [名前] で sn_now_teams.portal.suffix プロパティを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [sn_now_teams.portal.suffix] をクリックします。
4. [値] フィールドにカスタムポータルの値を入力します。



5. [更新] をクリックします。
6. カスタムポータルを設定した後、埋め込みポータルのカスタムヘッダーを作成します。

   a. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。

   b. [新規] を選択します。

   c. [HTTP 応答ヘッダー] フォームのフィールドに入力します。

HTTP 応答ヘッダー - カスタムポータル値

フィールド	説明
アクティブ	この HTTP 応答ヘッダー設定がアクティブであることを指定するチェックボックス
アプリケーション	カスタムポータルレコードのアプリケーションスコープ
適用先	タイプを指定します
タイプ	Service Portal [sp_portal]
レコード	カスタムポータルのレコードを選択するオプション
名前	コンテンツセキュリティポリシー
値	フレームアンセスター「self」 https://teams.microsoft.com

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	HTTP 応答ヘッダーの説明

d. [送信] を選択します。

ヘッダー追加の詳細については、「HTTP 応答ヘッダーの設定」を参照してください。

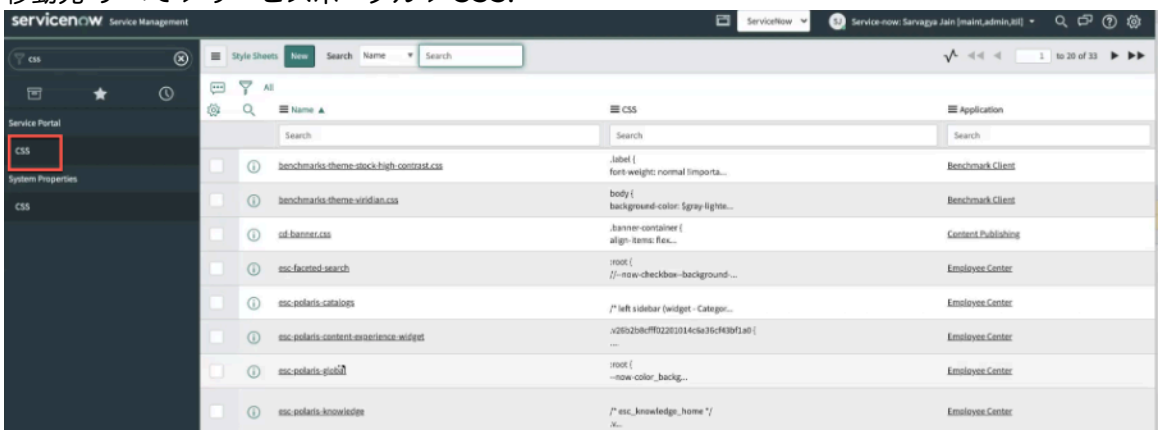
カスタムポータルでチャットボタンを非表示にする

Microsoft Teams の [Employee Center] タブに表示される、カスタムポータルのチャットオプションは非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

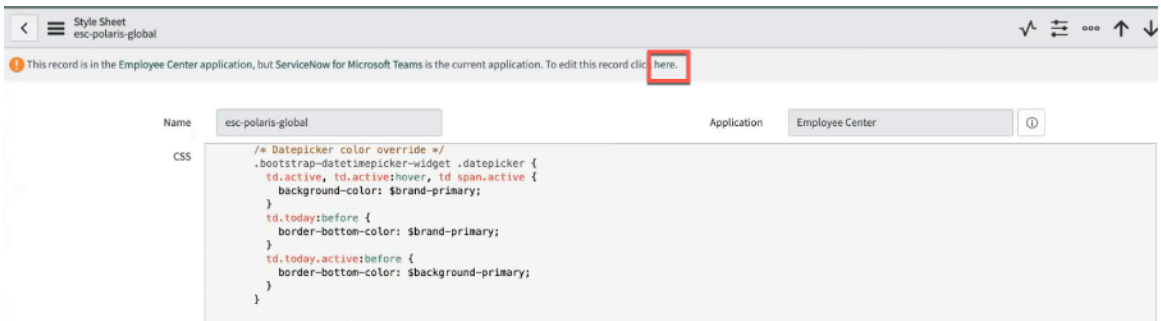
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. [カスタム CSS] をクリックします。

3. CSS を編集するにはここをクリックします。



4. 必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to
 disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [更新] をクリックします。
6. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

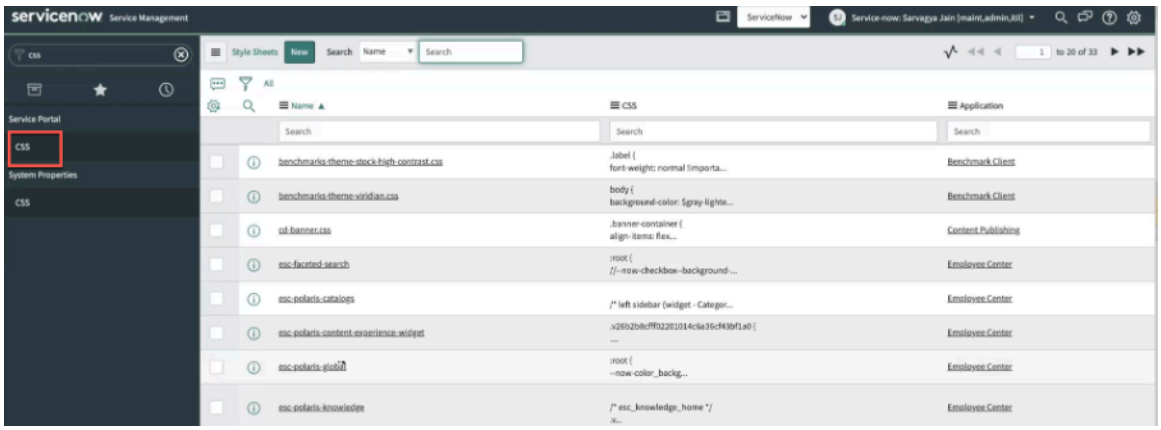
カスタムポータルでログアウトボタンを非表示にする

Microsoft Teams の [Employee Center] タブに表示される、カスタムポータルのログアウトオプションは非表示にすることができます。

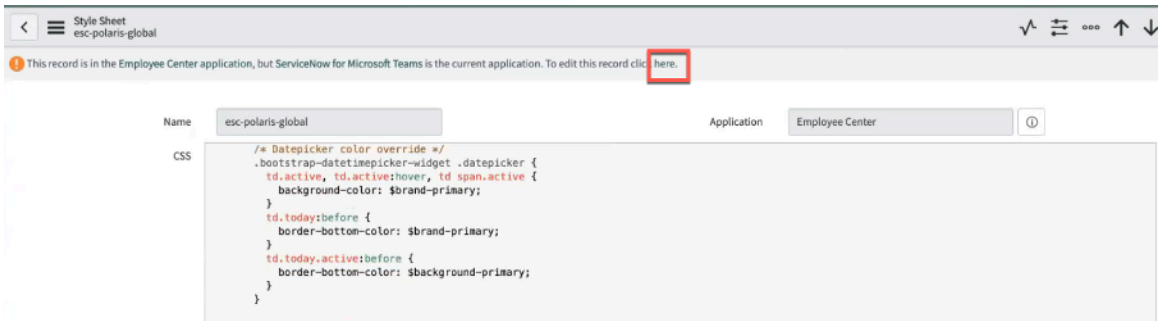
始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. [カスタム CSS] をクリックします。
3. CSS を編集するにはここをクリックします。



4. Microsoft Teams デスクトップアプリケーションからログアウトボタンを無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Microsoft Teams モバイルアプリケーションからログアウトボタンの無効にするには、次を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

6. [更新] をクリックします。
7. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

従業員センター の **Microsoft Teams** チャットウィジェット

Teams チャットウィジェットでは、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできます。このウィジェットは、IT Service Management と Microsoft Teams アプリケーションの統合を介して利用できます。

Teams チャットウィジェットを使用すると、従業員は 従業員センター でチケット固有の Microsoft Teams チャット会話にアクセスできます。お使いの環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、Teams チャットウィジェット機能は、次のテーブルに適用されます。

- 要求アイテム (sc_req_item)
- インシデント (incident)
- 変更要求 (change_request)

管理者は、Teams チャットウィジェット機能を他のテーブルに拡張できます。

従業員は、チケットに関連付けられている次のアクションを実行できます。

- エージェントとのチャット会話を表示する。
- エージェントと共有している添付ファイルのコンテンツを表示およびアクセスする。
- 従業員センター を終了することなく、Microsoft Teams アプリケーションを使用してチケットを処理するエージェントとのチャット会話を続行する。
- チャットの会話に参加しているユーザーのリストを表示する。

Microsoft Teams チャットウィジェットの追加

Teams チャットウィジェットを追加すると、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできるようにます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. [チケット構成] ページで [新規] を選択します。
3. [チケット構成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。
4. ヘッダーメニューを右クリックして、[保存] を選択します。
5. [タブ構成] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. [タブ構成] フォームのフィールドに入力します。

   一部のフィールドには、このタスクに固有の値を入力する必要があります。

   - [タイプ] フィールドで [カスタム] を選択します。
   - **[** タブ名] フィールドに「Teams チャット」と入力します。
   - [ウィジェット] フィールドで「**Teams** チャット」を検索して選択します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ アクティビティ ○ 関連する要求 ○ 添付ファイル ○ カスタム ○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。最小順序のタブは、ページのロード時に選択されたタブです。
詳細	タブの可視性に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示 (スクリプト)	タブの可視性に関するスクリプト。 ○ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ○ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 **注:** このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
表示	タブの可視性を決める条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

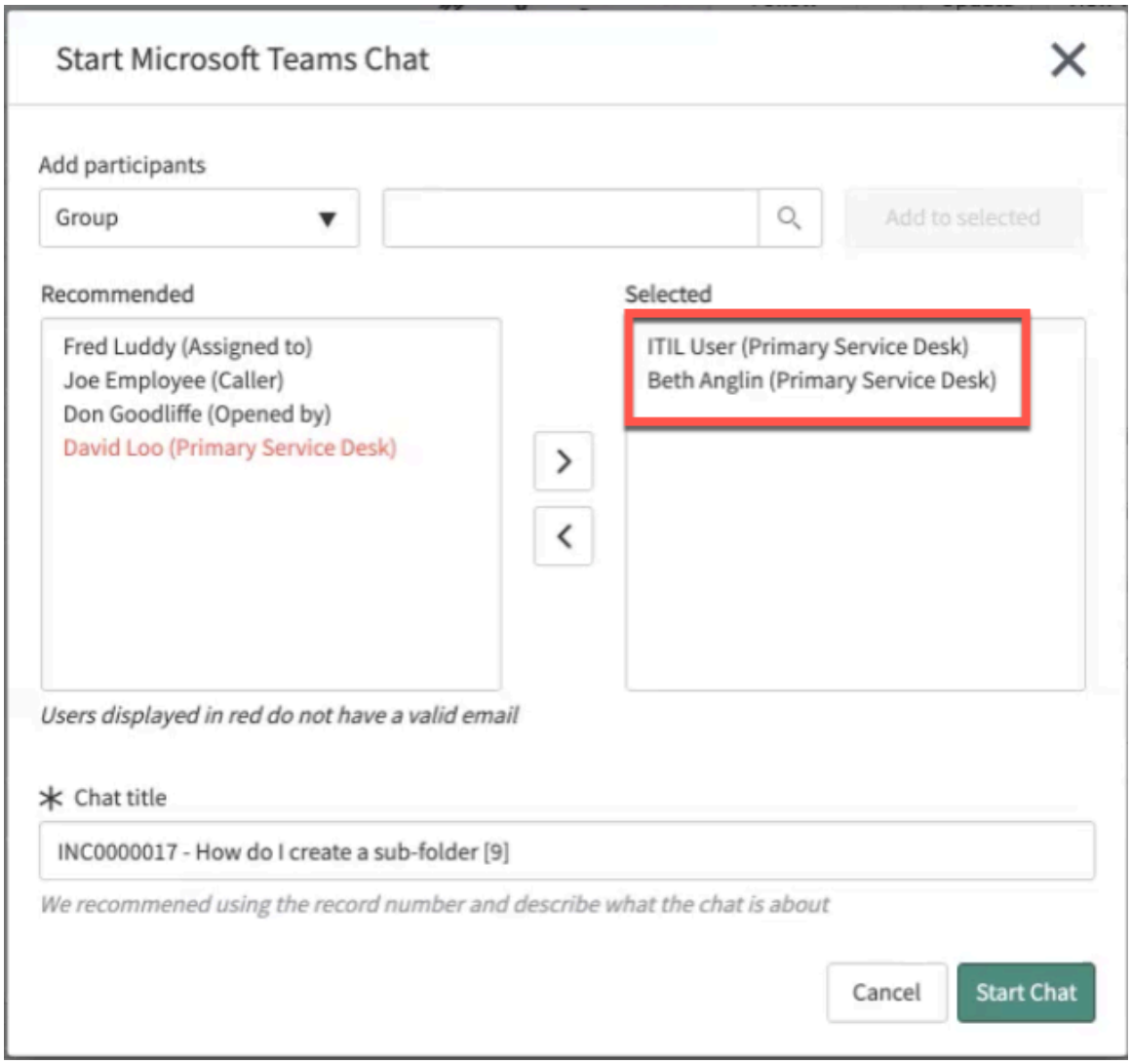
フィールド	説明
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

7. [送信] を選択します。
8. [チケット構成] フォームで [更新] を選択します。

タスクの結果
構成されたチケットタイプまたはテーブルの 従業員センター の [自分の要求] ページの各レコードに [チームチャット] タブが追加されます。

Microsoft Teams チャットを開始する **On-Call Scheduling** ユーザーを含める

On-Call Scheduling に関連付けられているユーザーは、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルの [選択済み] 列に表示されます。



sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action システムプロパティが、この機能をサポートするために作成されます。この機能を拡張して変更したり、テーブルを要求したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

On-Call Scheduling の詳細については、「On-Call Scheduling (On-Call Scheduling)」を参照してください。 オンコールスケジューリング .

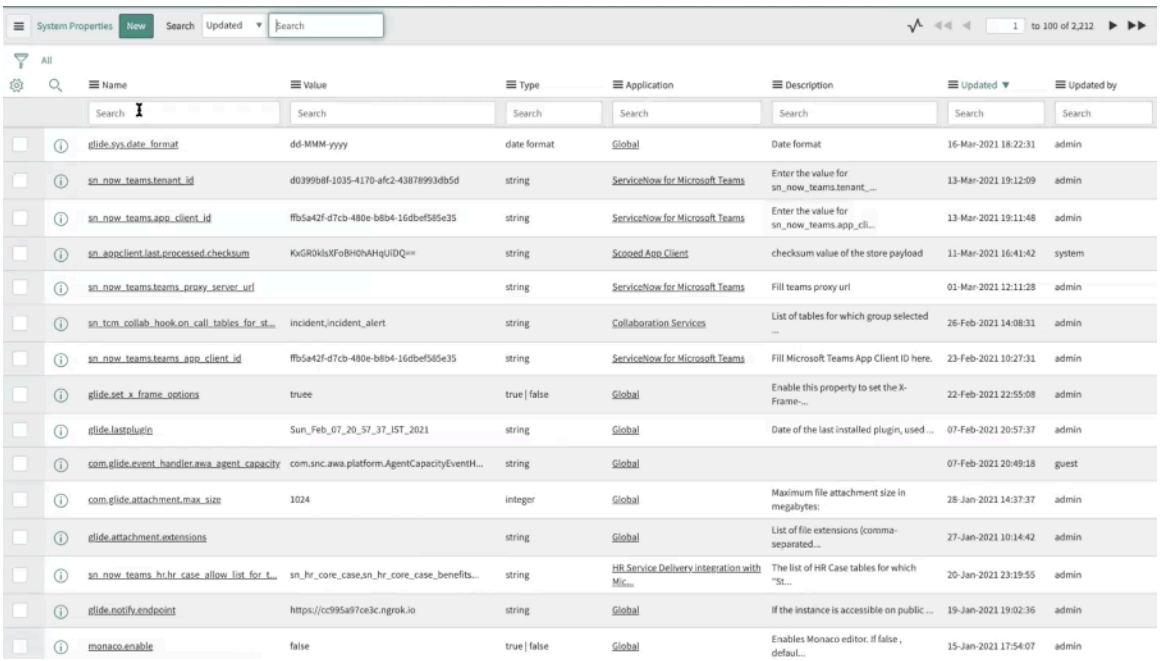
Microsoft Teams チャットを開始する On-Call Scheduling ユーザーの拡張

変更、要求、または要求アイテムに対する、[Microsoft Teams チャットを開始] の On-Call Scheduling ユーザーのリストを表示します。

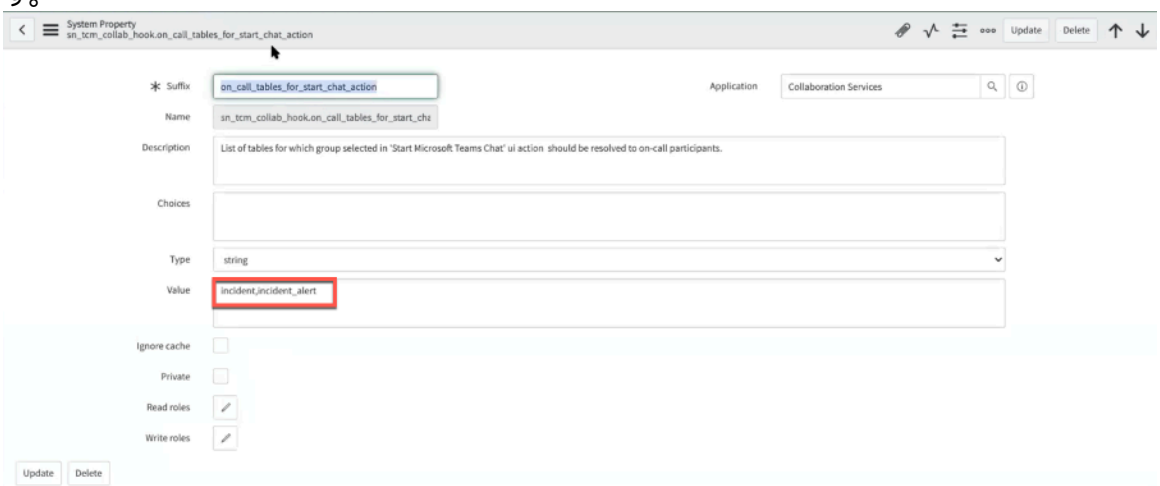
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムのプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。



2. [名前] の検索フィールドに、「sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action」と入力します。
3. **sn_tcm_collab_hook._call_tables_for_start_chat_action** システムプロパティをクリックします。



4. [値] フィールドに、機能を拡張する必要があるテーブルを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、変更、要求などの機能です。

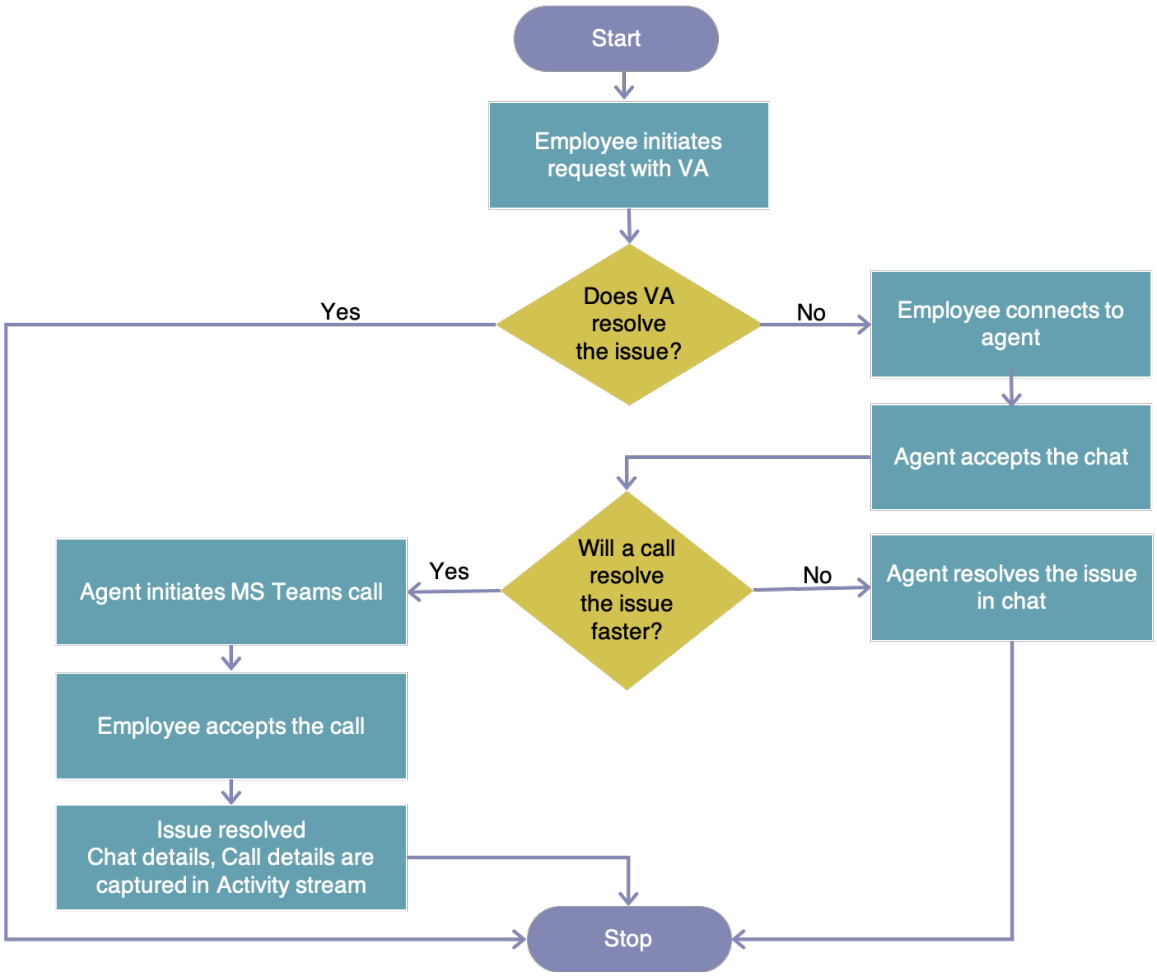
5. [更新] をクリックします。

chat to call の設定

インスタンスの chat to call 機能を設定すると、エージェントが要求者と協力して問題を解決できるようになります。

chat to call 機能は、要求者が迅速に問題の解決策を得るのに役立ちます。

chat to call 機能のフロー図は次のとおりです。



Chat to Call 機能を有効にするには、ワークスペースエージェントチャット、Notify、および Microsoft Teams 用 Notify コネクタプラグインをインスタンスにインストールする必要があります。また、仮想エージェントまたは仮想エージェント Lite とともにインストールされた ServiceNow for Teams もインストールする必要があります。詳細については、以下のトピックを参照してください。

- エージェントチャットを設定
- Notify を有効にする
- Microsoft Teams 用 Notify コネクタ

chat to call フローのワークフローの詳細については、「ワークスペースからの通話に対するチャットを推奨」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Microsoft Teams アプリへのアクセス

ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションからエージェントとやり取りできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
仮想エージェントから通知を受け取るには、ユーザーはアカウントを Microsoft Teams にリンクする必要があります。ゲストユーザーは通知を受信できません。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アプリ] をクリックします。
3. [アプリ] の検索フィールドで、「ServiceNow for Microsoft Teams」と入力します。
4. **ServiceNow for Microsoft Teams** アプリをクリックします。
5. [開く] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow for Microsoft Teams アプリが Microsoft Teams アプリケーションに正常にインストールされました。

カスタムメールフィールドを作成して **Microsoft Teams** チャットを開始する

Microsoft Teams アプリを使用して、エージェントのチャット会話を開始し、ユーザーの IT および HR 関連の問題を解決するためのカスタムメールフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.
2. ユーザーをクリックします。
3. フォームヘッダーを右クリックして、 構成 > フォームレイアウト.
4. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

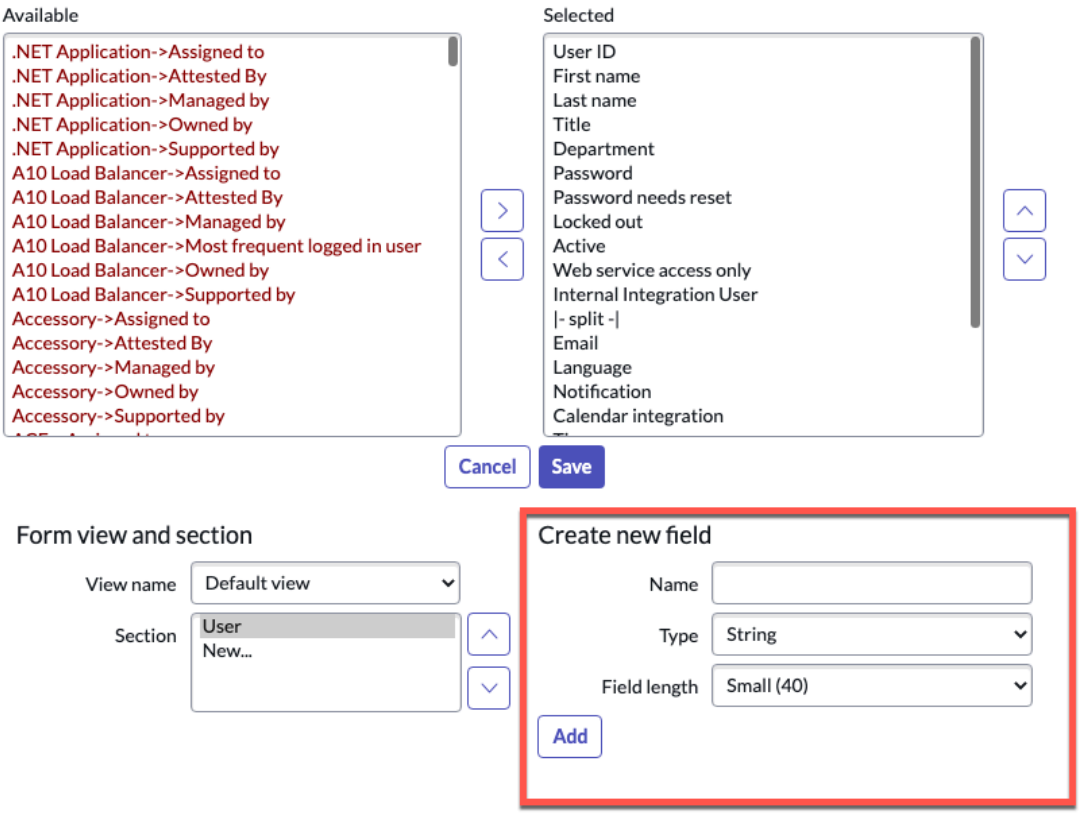
新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。 例：ユーザープリンシパル名。
タイプ	フィールドタイプとして [文字列]を選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

5. [追加] をクリックします。

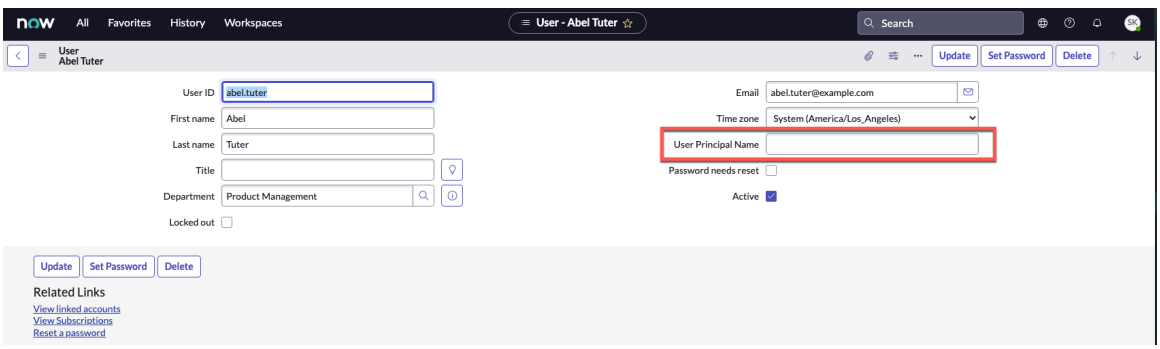
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 選択済みスラッシュバケット列で、フィールドをフォーム上の目的の場所に移動します。
7. [保存] をクリックします。

   これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。

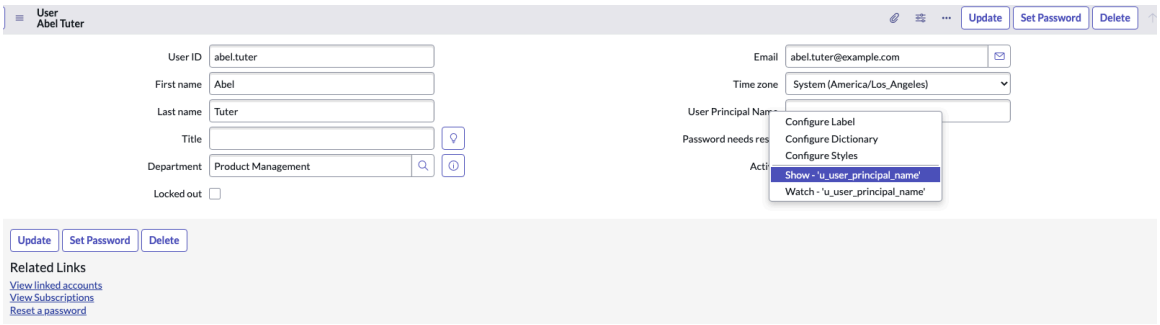


   管理者は、Microsoft Teams に使用するメールをこのフィールドに入力する必要があります。

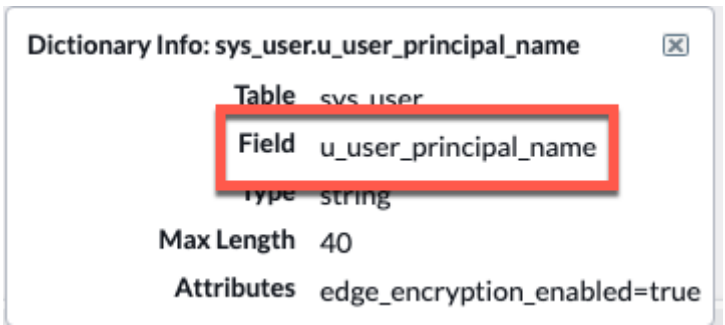
   新しく作成されたフィールド値を、Microsoft Teams で従業員とのチャットを開始するためのデフォルトフィールドとして設定する必要があります。

8. フィールドを右クリックし、**[<value of the field name> を表示]** をクリックします。

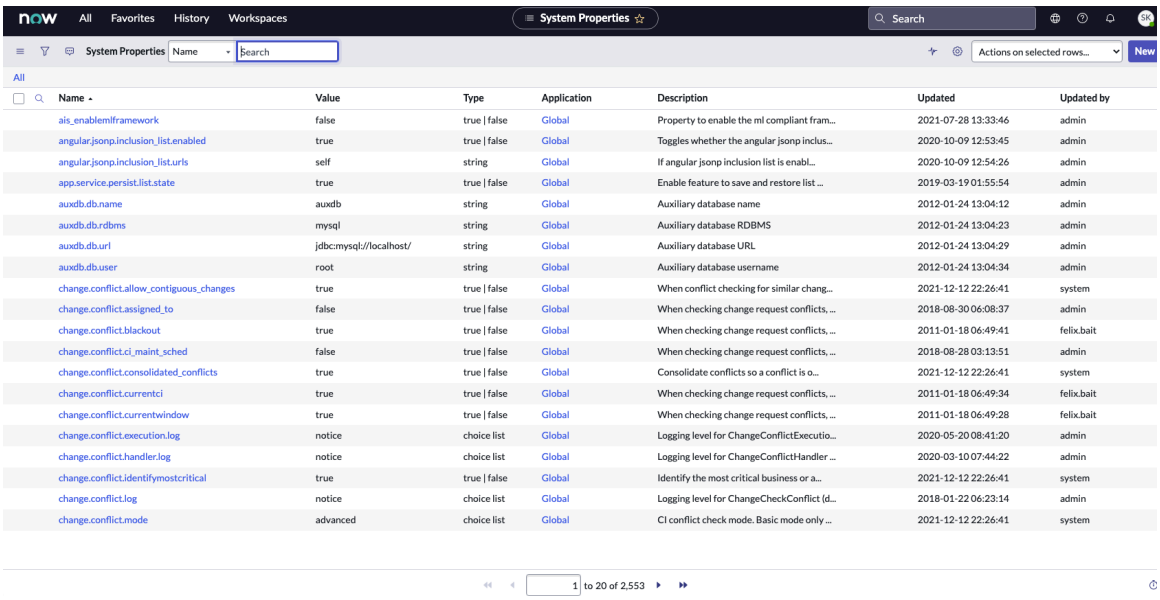
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



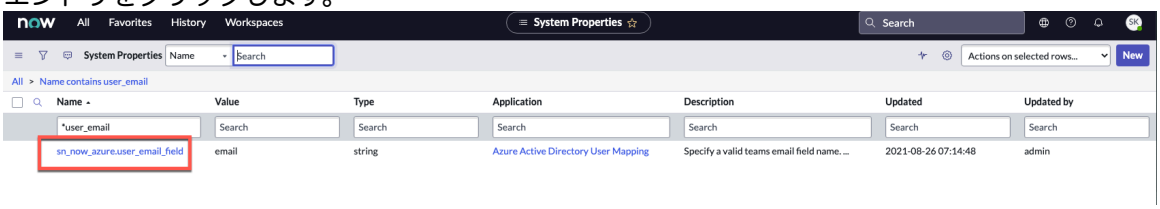
フィールド名の辞書情報を表示できます。



9. [フィールド] を右クリックし、値をコピーします。
10. 検索フィールドで「sys_properties.LIST」と入力し、システムプロパティを表示します。



11. [名前] 列で、*user_email プロパティを検索します。
12. エントリをクリックします。



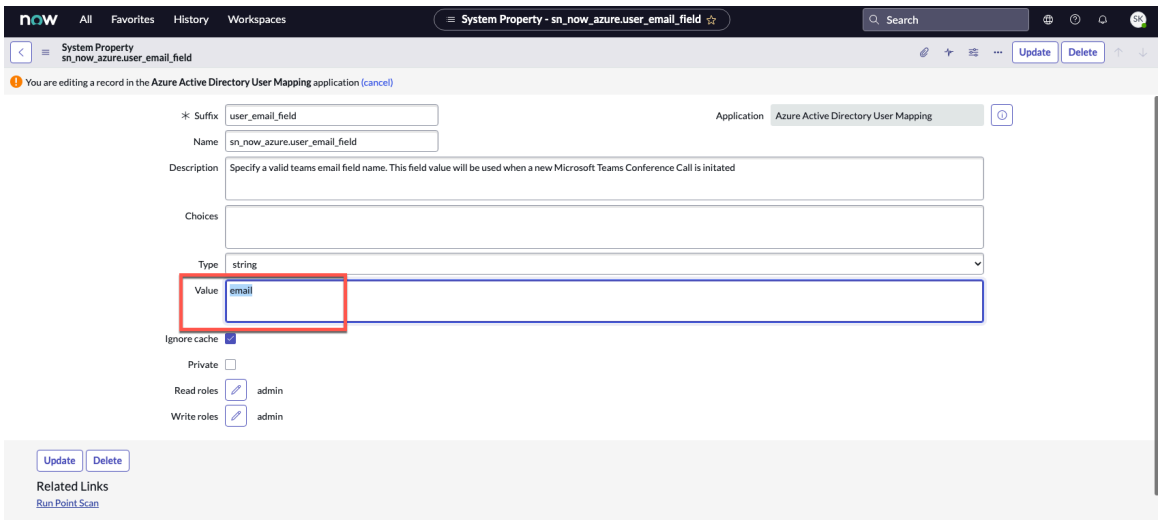
レコードが編集可能でない場合は、ヘッダーの [編集] をクリックしてレコードを編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

13. 作成された新しいフィールド名で [値] フィールドを更新します。

デフォルト値は「メール」です。



14. [更新] をクリックします。

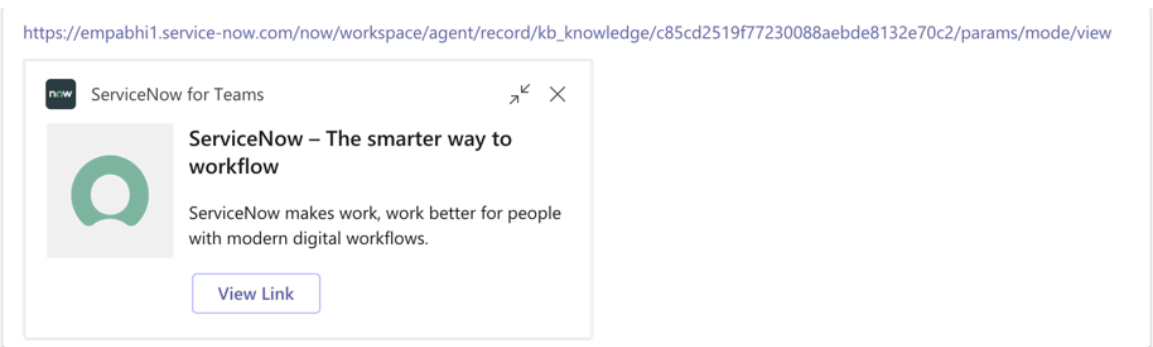
> **注:**
> 新しく作成されたフィールドに対するすべてのユーザーのメールアドレスが、Microsoft Teams アプリに関連付けられたメールで更新されていることを確認します。

Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開

ServiceNow for Microsoft Teams はリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

リンク展開を有効にするには、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams アプリケーションの会話では、URL のコンテンツがアダプティブカードの形式でプレビューとしてユーザーに表示されます。プレビューは、URL で共有されているコンテンツに基づいて生成されます。



アダプティブカードのコンテンツは、公開ナレッジ記事とカタログアイテムに対してのみ表示されます。ただし、アダプティブカードには、チャット会話内のすべてのプライベートリンクに対する汎用コンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク展開の有効化

マニフェストファイルでリンク展開を有効にして、チャット会話で共有されているリンクのコンテンツをプレビューします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

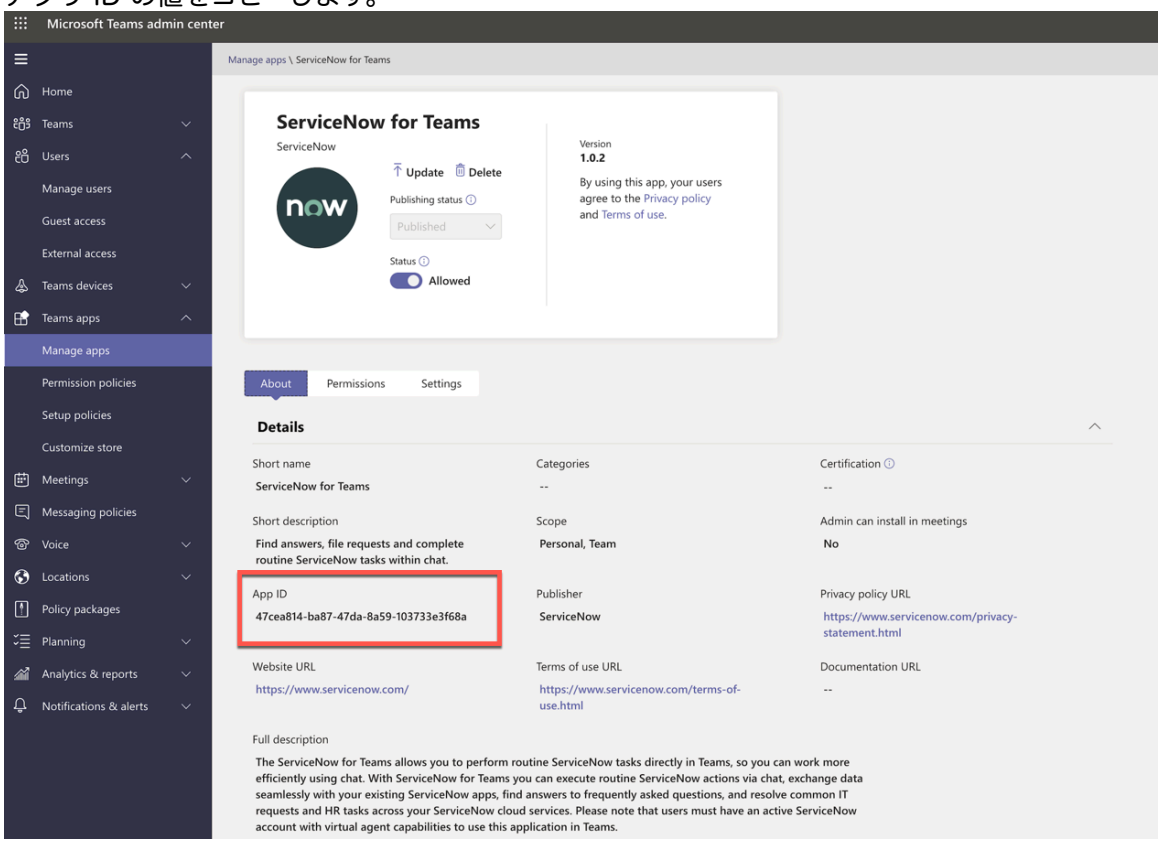
1. マニフェストファイルを作成してダウンロードします。

   詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

   マニフェストファイルでの作業中に、[一般情報 **(Generic info)**] タブのリンク展開オプションを有効にします。

   Microsoft Teams アプリでマニフェストファイルをアップロードした後で、ServiceNow インスタンスの Microsoft Teams 管理センターから、ServiceNow for Teams アプリ ID の値を更新する必要があります。

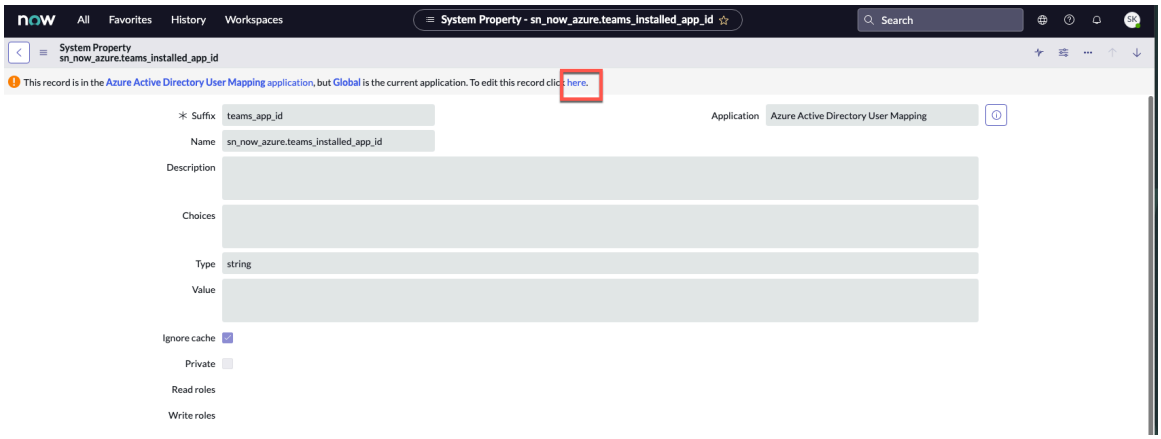
2. Microsoft Teams 管理センターにログインします。
3. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
4. **[ServiceNow for Teams]** アプリを検索してクリックします。
5. アプリ ID の値をコピーします。



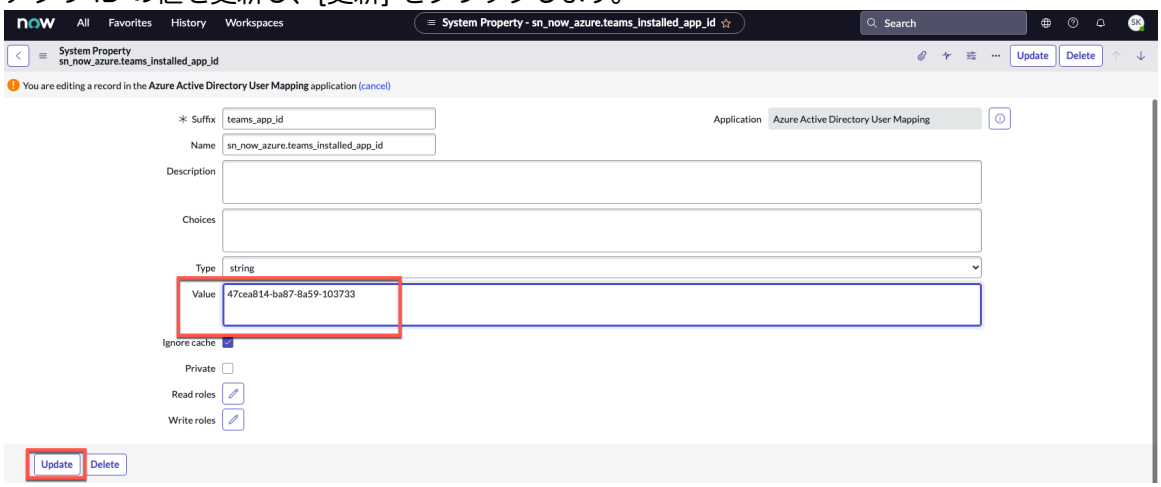
6. ServiceNow インスタンスで、`sys_properties.LIST` を検索します。
7. [名前] フィールドで、`sn_now_azure.teams_installed_app_id` 値を検索します。
8. エントリをクリックしてプロパティを表示します。
   レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. アプリ ID の値を更新し、[更新] をクリックします。



展開されたリンクを開くシステムプロパティの構成

Microsoft Teams チャット会話で共有されているアダプティブカードをユーザーがクリックしたときにコンテンツが表示されるように、プロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

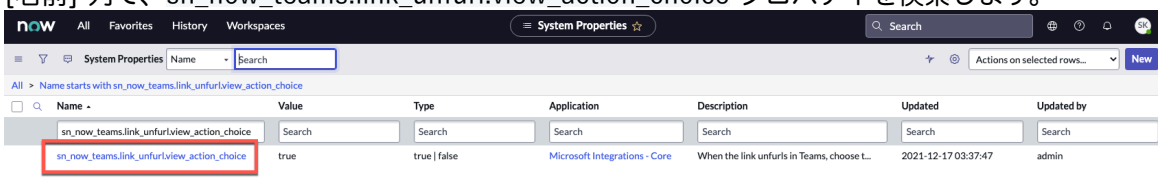
このタスクについて

プロパティを true に設定すると、アプリケーション内の構成済みのポータル関連リンクがすべて開きます。ポータル以外のすべてのリンクはブラウザーで開かれます。

このプロパティのデフォルトは true です。プロパティを false に設定した場合は、チャット会話で共有されているすべてのリンクがブラウザーで開かれます。

手順

1. ServiceNow インスタンスで、sys_properties.list を検索します。
2. [名前] 列で、sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice プロパティを検索します。

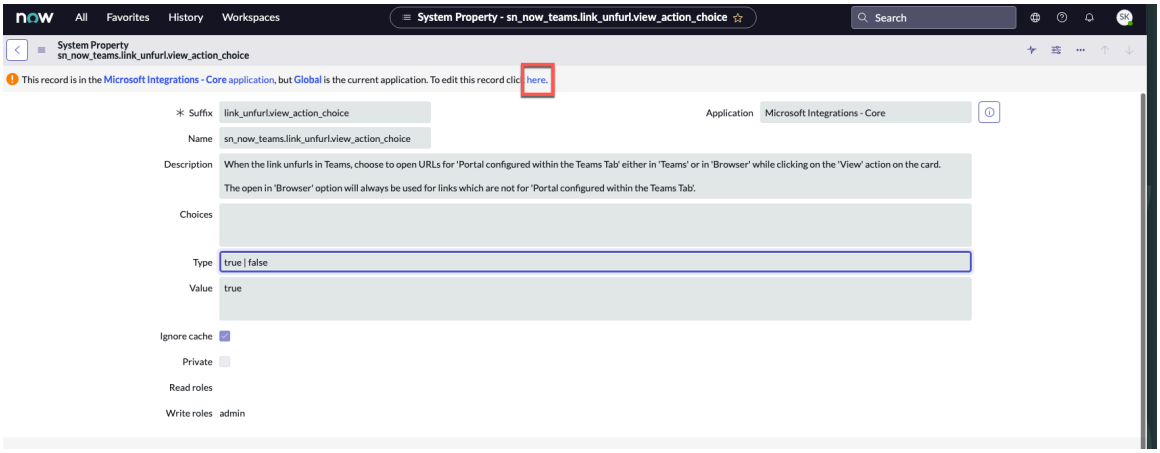


3. プロパティをクリックします。

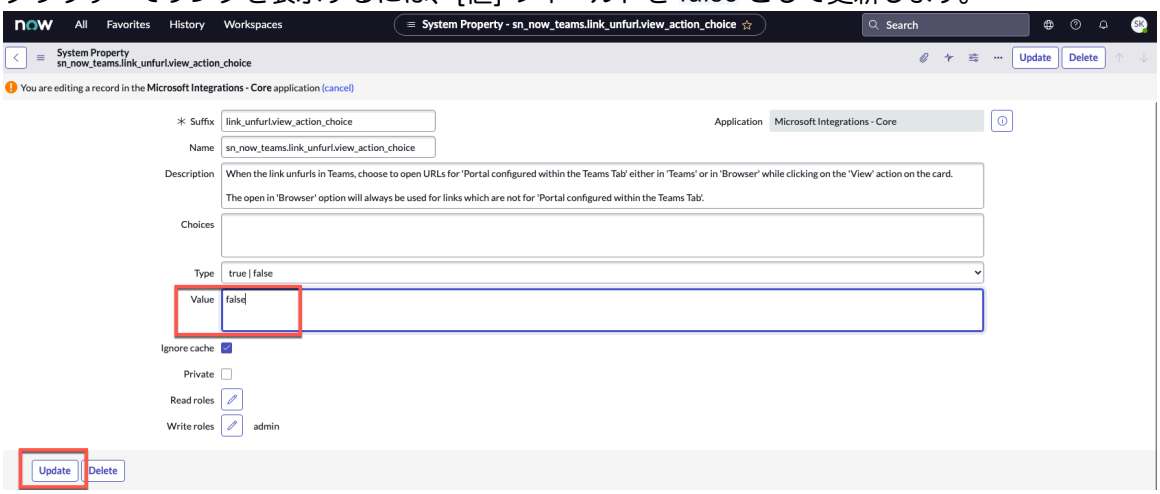
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。



4. ブラウザーでリンクを表示するには、[値] フィールドを false として更新します。



5. [更新] をクリックします。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の設定

HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams を設定するには、以下の手順を実行します。

Microsoft Teams に関するアクティブな通知の確認

ServiceNow for Microsoft Teams によって追加された通知では、インスタンス内の既存の通知が重複する可能性があります。同じイベントに対してユーザーに複数回通知することを避けるために、重複する通知をレビューおよび無効化します。

始める前に
必要なロール：admin

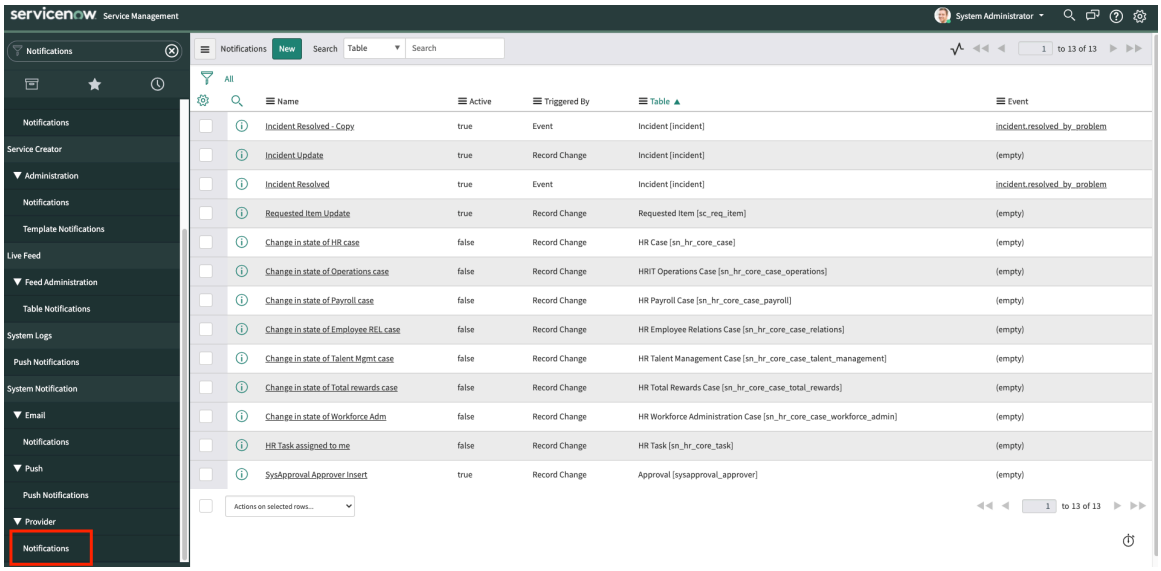
このタスクについて
HR Service Delivery integration with Microsoft Teams アプリケーションをインストールすると、重複した通知として人事ケースが表示されます。

自動翻訳

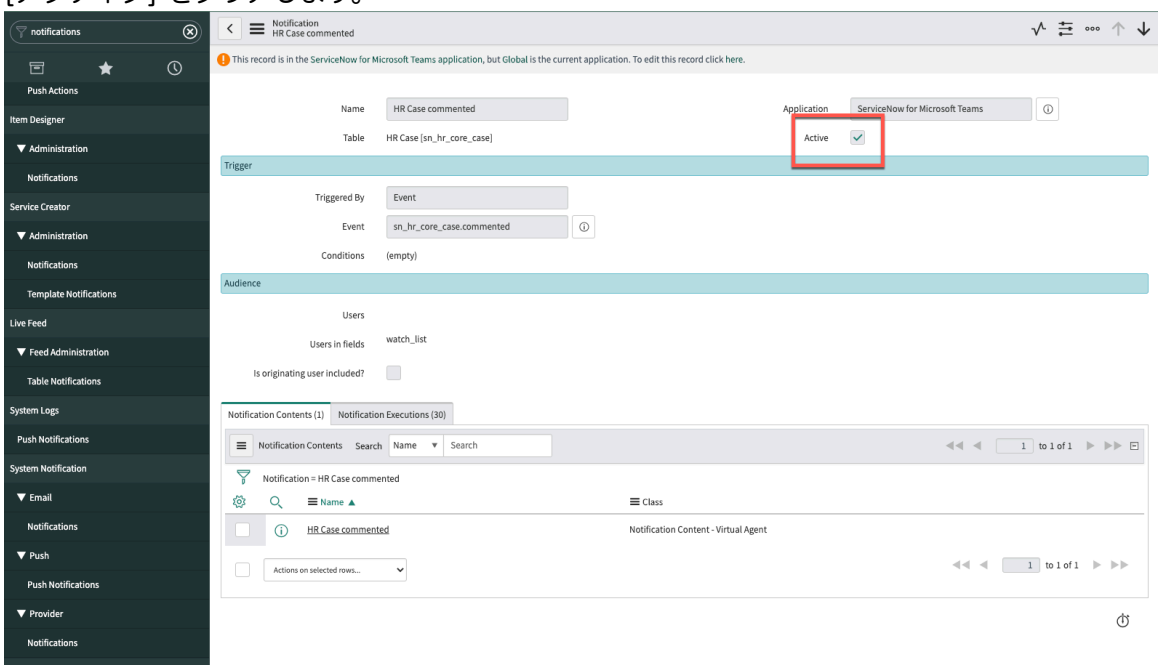
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > 通知 > プロバイダー通知.



2. **HR** ケースの通知を検索します。
3. **HR** ケースの通知をクリックます。
4. [アクティブ] をクリアします。



5. [更新] をクリックします。

Microsoft Teams から **ServiceNow** にメッセージをインポートする要求ベースのチャットの構成

IT Service Management integration with Microsoft Teams アプリケーションおよび HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams アプリケーションに対する要求ベースのチャットを構成することで、システムはエージェントと従業員の間のチャット会話を自動的にインポートできます。

使用する環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、自動インポート機能はデフォルトで次のテーブルに適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 人事コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)
- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

管理者は、必要に応じて自動インポート機能を他のテーブルに拡張できます。詳細については、「要求者マッピングの作成」を参照してください。

ServiceNow インスタンスを IT Service Management integration with Microsoft Teams 2.2.0 または HR サービスデリバリ (HRSD) integration with Microsoft Teams 2.2.0 にアップグレードする場合は、自動インポート機能を手動で有効にする必要があります。

メッセージ自動インポートの機能

Microsoft Teams からのすべてのチャットメッセージは、30 分間隔で ServiceNow インスタンスに自動的にインポートされます。システムはすべてのチャットですべての新しいメッセージを検索し、メッセージを ServiceNow インスタンスにインポートします。

非アクティブな会話でポーリングが無期限に実行されるのを防ぐために、新しいメッセージがない場合は、ポーリング間隔は、最終的にはポーリングが停止するまで、少しずつ長くなります。

システムは、30 分ごとに新しいメッセージのレコードを検証します。新しいメッセージがない場合、システムは新しいメッセージを 1 時間、2 時間、4 時間、および 8 時間の間隔でチェックします。8 時間の間隔で 7 日間新しいメッセージがない場合、自動インポートポーリングアクティビティは無効になります。

いずれかの間隔中にメッセージがある場合、自動インポートタイマーは次の間隔で新しいメッセージを検索し、メッセージをインポートします。その後、タイマーは 30 分間隔にリセットされます。

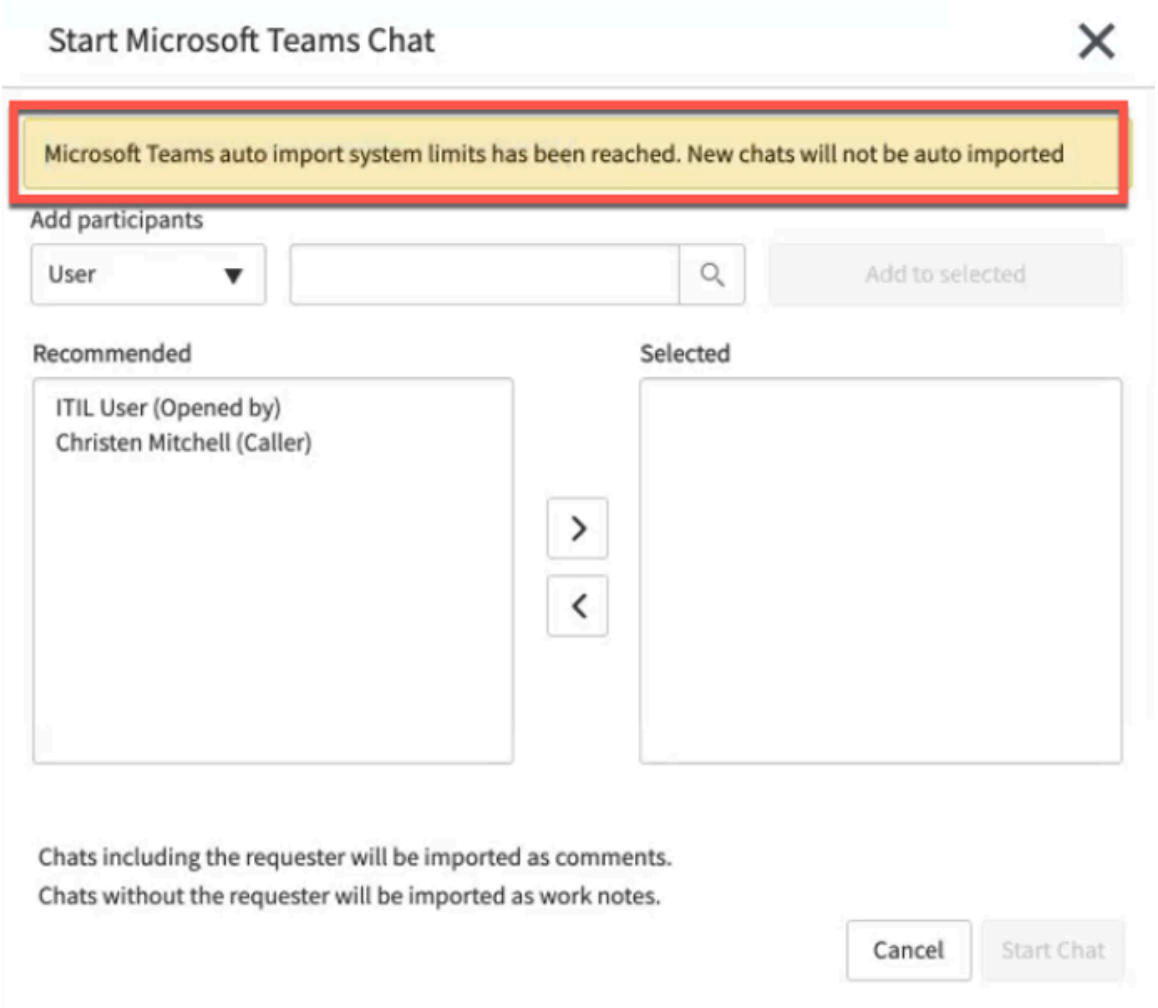
システム制限

システムは、30 分間隔で最大 500 件のアクティブチャットをインポートします。アクティブチャットが 500 件を超える場合、システムは新しいチャットレコードを 30 分間隔で自動インポートしません。

システムは最大 10,000 件のサブフローを実行し、30 分、1 時間、2 時間、4 時間、8 時間の間隔でチャットをインポートします。これは、メッセージを ServiceNow に自動インポートするすべてのアクティブサブフローの数です。

システムが制限に達すると、システムレベルに達したというメッセージがエージェントに表示され、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルでチャットを自動インポートすることはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チケットがクローズされると、システムは、最後に投稿された新しいメッセージの作業メモ (チャット履歴) への自動インポートをトリガーします。

親レコードに関連付けられたインタラクションレコードがある場合、インタラクションレコードもクローズされます。チャットレコードもこのフローの一部としてクローズされます。

デフォルト構成を引き続き使用する場合は、次の手順をスキップして自動インポート機能を拡張できます。ただし、自動インポート機能を他のテーブルに拡張する場合は、以下のトピックに記載されている手順を実行してください。

チャットを設定して自動インポートを有効にする

自動インポート機能を拡張するには、エージェントと要求者の間のチャットを追加のテーブルに自動的にインポートするチャット構成を作成します。

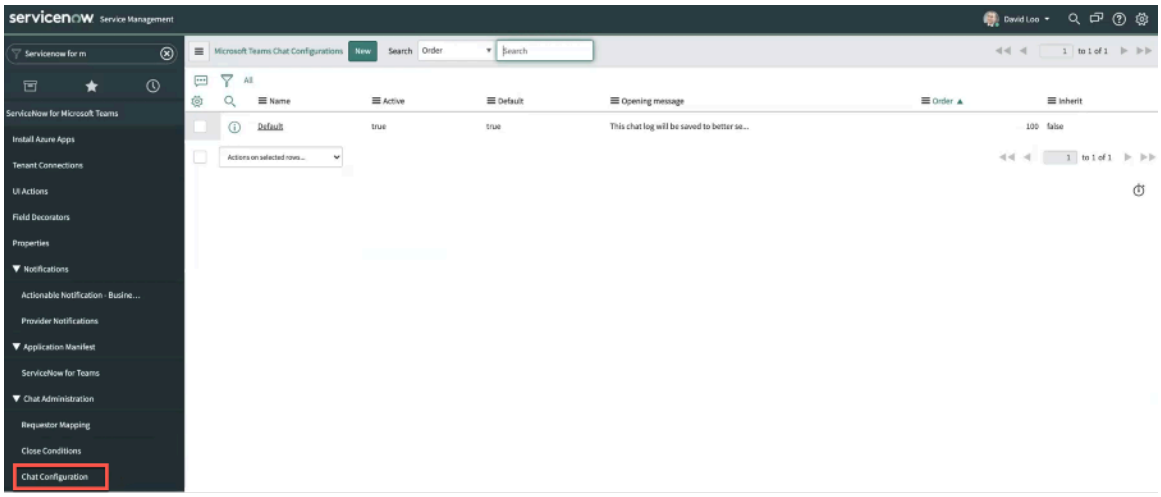
始める前に
必要なロール：管理者

自動翻訳

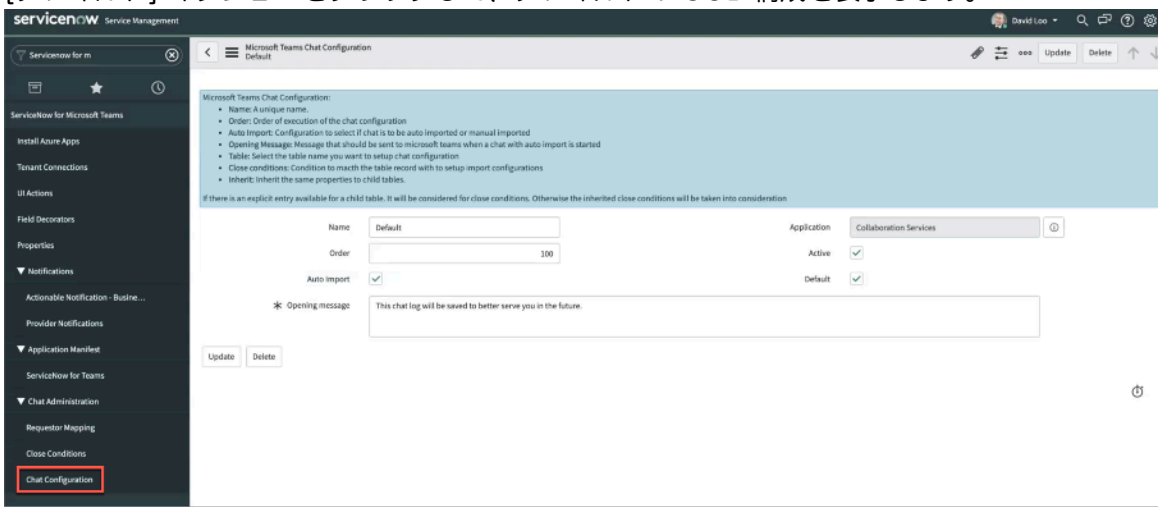
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.

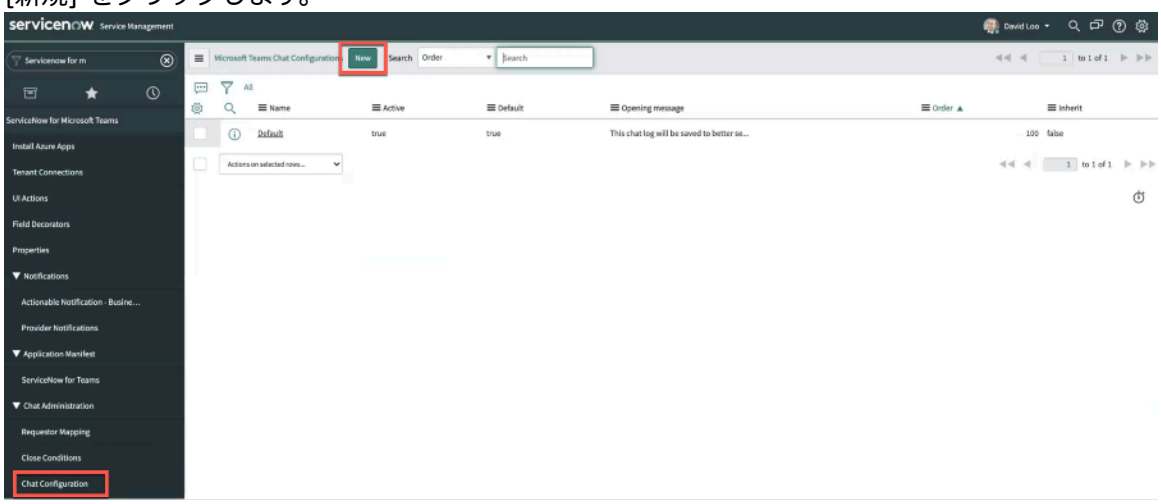


2. [デフォルト] オプションをクリックして、デフォルトの OOB 構成を表示します。



> **注:**
> 特定の条件でチャットを自動インポートする場合は、その条件を作成します。

3. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > チャットの構成.
4. [新規] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

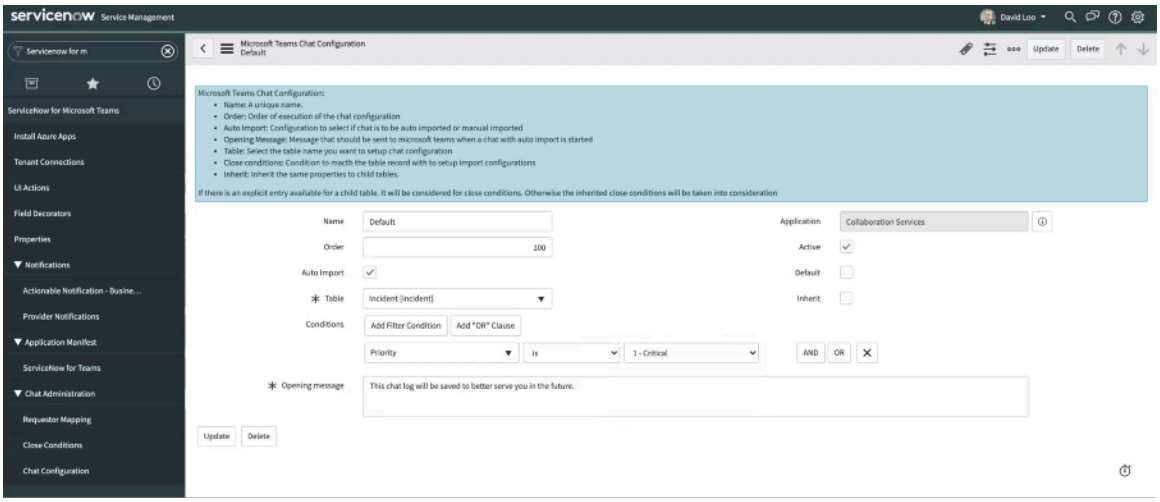
5. フォームの各フィールドに入力します。

チャット構成

フィールド	説明
名前	構成の値
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション チェックボックスをオンにすると、構成がアクティブ化されます。
自動インポート	チャットを自動的にインポートするオプション チャットを自動的にインポートするためのチェックボックスを選択します。
デフォルト	構成をデフォルトとして保持するオプション **注:** チャット構成に複数のデフォルト値を定義することはできません。
テーブル	テーブルの自動インポートを選択するオプション
継承	子テーブルを拡張して適用します。
条件	チャットが自動インポートされる条件を定義するオプション
オープニングメッセージ	エージェントがチャットを開始したときにエージェントに表示するテキストメッセージを指定するオプション このフィールドは、[自動インポート] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [送信] をクリックします。

   定義されたチャット構成は、選択したテーブルにのみ適用されます。別のチャット構成レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

要求者マッピングの作成

自動インポート機能を他のテーブルに拡張する要求者マッピングを作成します。

始める前に

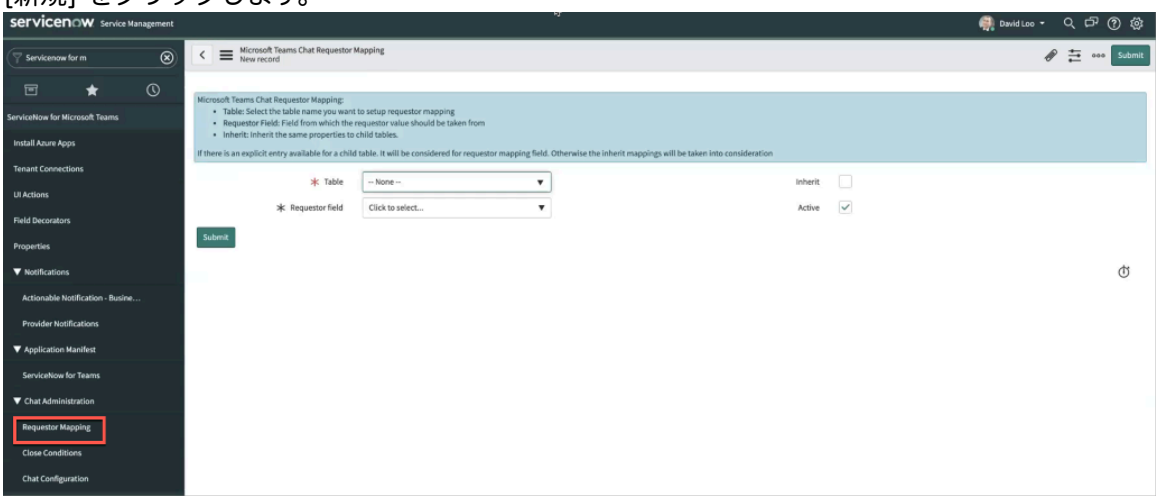
必要なロール：admin

> **注:**
>
> 要求者マッピングがテーブルに定義されていない場合、インタラクションレコードは作成されません。要求者マッピングがテーブルに定義されていないことを通知するエラーログが、管理者に作成されます。

要求者マッピングレコードは、任意のテーブルのどのフィールドがチケットの要求者を表すフィールドであるかを定義します。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > 要求者マッピング.
2. [新規] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

要求者マッピング

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブル
要求者フィールド	レコードの要求者を選択するフィールド
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション

4. [送信] をクリックします。

クローズ条件の設定

チャット会話を自動インポートから除外する条件を設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

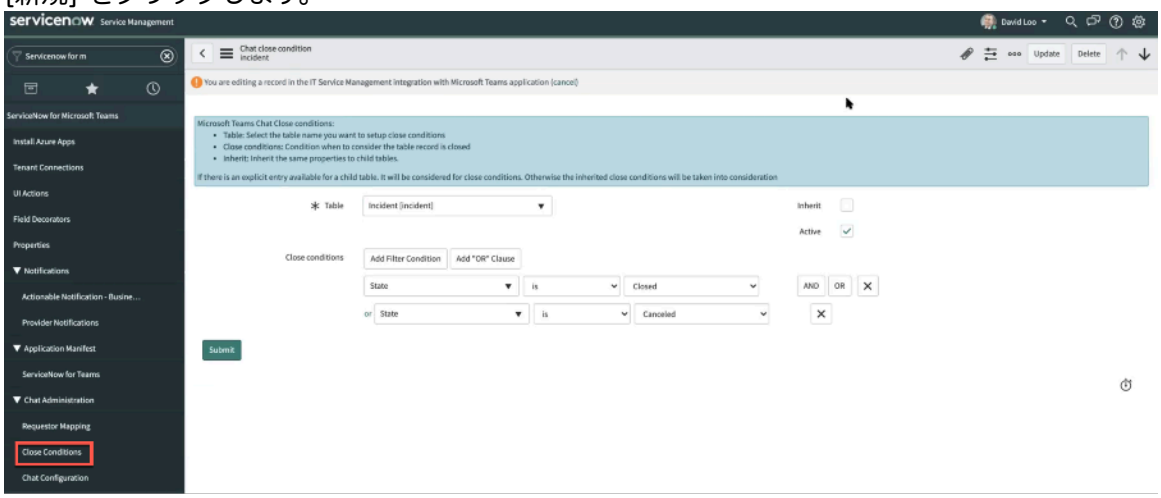
チケットが非アクティブに設定されている場合、システムはチャット内のメッセージに対して最後のポーリングを 1 回行い、チケットに関するそれ以上のメッセージをチャットで交換できないように参加者を削除してから、そのチャットのポーリングを停止します。これは、テーブルの「アクティブ」なフィールドが「false」に設定されていることによって決まります。

アクティブなフィールドを持つテーブルの場合、この動作は自動的に機能します。カスタムアプリケーションがチケットをアクティブのままにするかどうかを決定するための「アクティブ」フィールドを使用しない場合は、チケットがクローズまたは非アクティブであることを示す代替条件を定義します。

または、プラットフォーム標準に準拠するためには、カスタムアプリケーションにアクティブなフィールドを追加し、アプリケーションのビジネスロジックに従ってそのフィールドのステータスを維持することを検討してください。

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > チャット管理 > クローズ条件.
2. [新規] をクリックします。



3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズ条件

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピング (自動インポート機能) を適用する必要があるテーブルを選択するオプション
継承	自動インポート機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション
クローズ条件	レコードがクローズされる条件を定義する条件ビルダー

4. [送信] をクリックします。

注:

新しいテーブルのクローズ条件を作成する場合、必ずクローズ条件のビジネスルールを作成します。詳細については、「クローズ条件のビジネスルールの設定」を参照してください。

Employee Center の構成

Rome リリースでは、Employee Center を Microsoft Teams 内で利用できます。

環境に Employee Center Pro がインストールされている場合、Employee Center Pro を Microsoft Teams で利用できます。

Employee Center は、使用する環境で Employee Center v23.0.5 をインストールして構成した場合にのみ、Microsoft Teams に表示されます。Employee Center の詳細については、「Employee Center 従業員センター」を参照してください。

使用する環境に Employee Center をインストールしていない場合、Employee Service Portal は Microsoft Teams アプリケーションに表示されます。また、Microsoft Teams にカスタムポータルを埋め込むこともできます。

次に行うステップ：

カスタムポータルの埋め込み

システムプロパティを設定して、Microsoft Teams の [Employee Center] タブを置き換えるカスタムポータルを埋め込みます。このカスタムポータルは、Microsoft Teams の [Employee Center] タブに表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

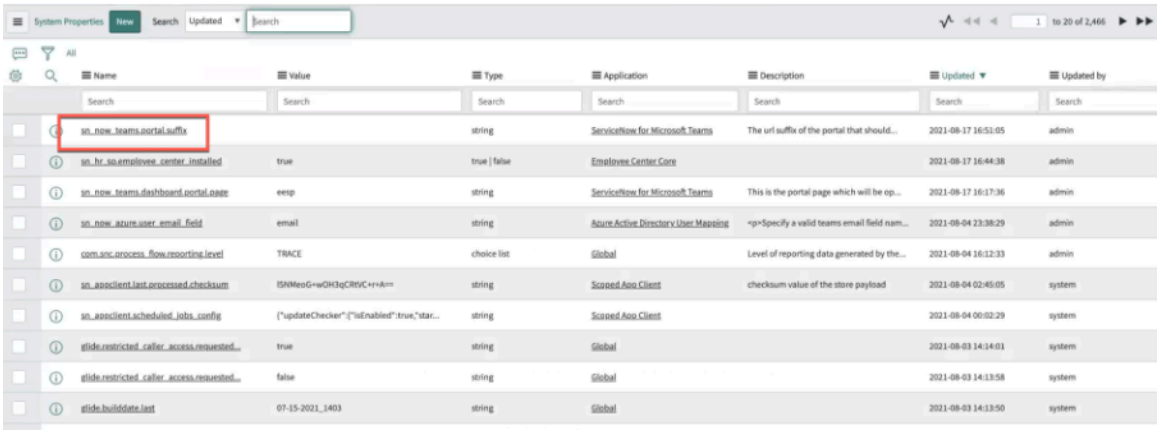
Employee Center ではなくカスタムポータルを使用する場合は、埋め込みの Employee Center をカスタムポータルで置き換えて、Microsoft Teams 内でアクセスできるようにできます。次の手順では、ポータルを埋め込むための設定を行います。

手順

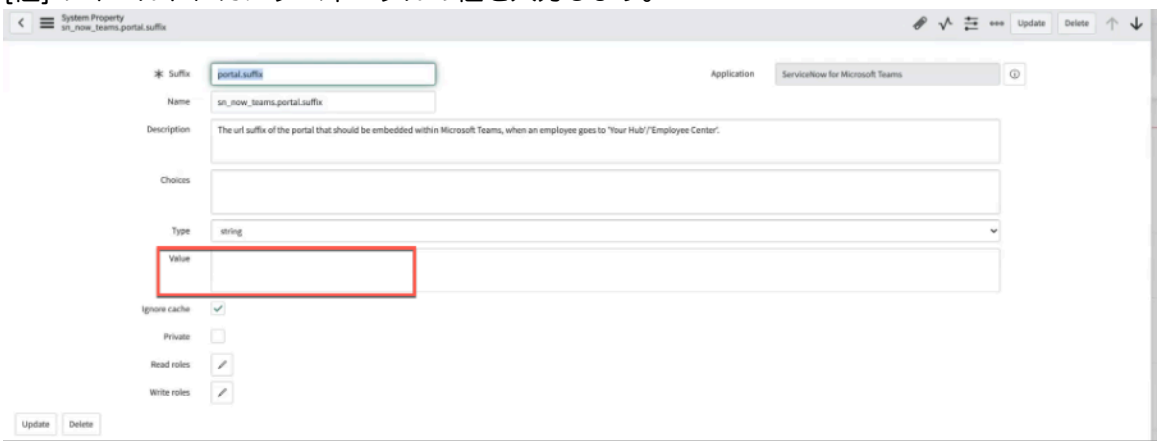
1. ナビゲーションペインに sys_properties.list と入力します。
2. [名前] で sn_now_teams.portal.suffix プロパティを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [sn_now_teams.portal.suffix] をクリックします。
4. [値] フィールドにカスタムポータルの値を入力します。



5. [更新] をクリックします。
6. カスタムポータルを設定した後、埋め込みポータルのカスタムヘッダーを作成します。

   a. ナビゲーターペインで、「sys_response_header.list」と入力します。

   b. [新規] を選択します。

   c. [HTTP 応答ヘッダー] フォームのフィールドに入力します。

HTTP 応答ヘッダー - カスタムポータル値

フィールド	説明
アクティブ	この HTTP 応答ヘッダー設定がアクティブであることを指定するチェックボックス
アプリケーション	カスタムポータルレコードのアプリケーションスコープ
適用先	タイプを指定します
タイプ	Service Portal [sp_portal]
レコード	カスタムポータルのレコードを選択するオプション
名前	コンテンツセキュリティポリシー
値	フレームアンセスター「self」 https://teams.microsoft.com

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
説明	HTTP 応答ヘッダーの説明

d. [送信] を選択します。

ヘッダー追加の詳細については、「HTTP 応答ヘッダーの設定」を参照してください。

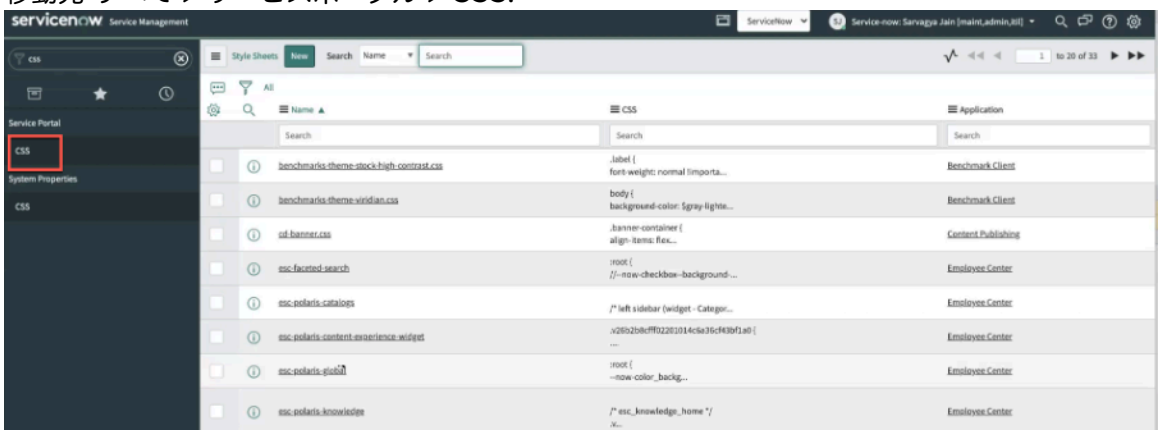
カスタムポータルでチャットボタンを非表示にする

Microsoft Teams の [Employee Center] タブに表示される、カスタムポータルのチャットオプションは非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：管理者

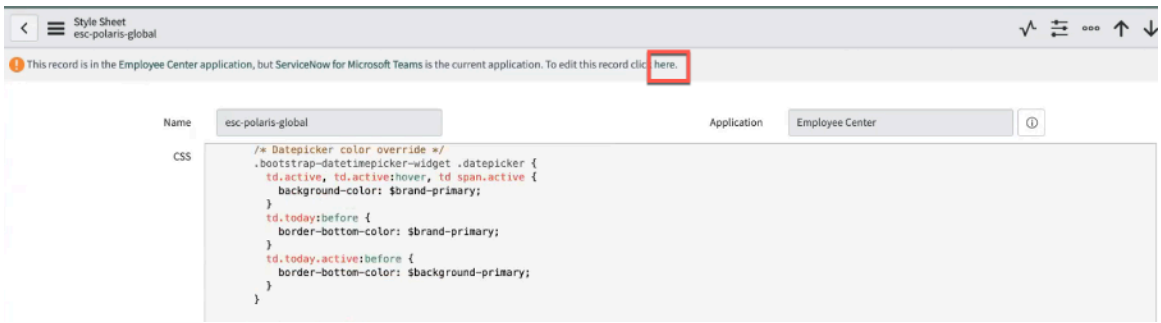
手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. [カスタム CSS] をクリックします。

3. CSS を編集するにはここをクリックします。



4. 必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to
 disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [更新] をクリックします。
6. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

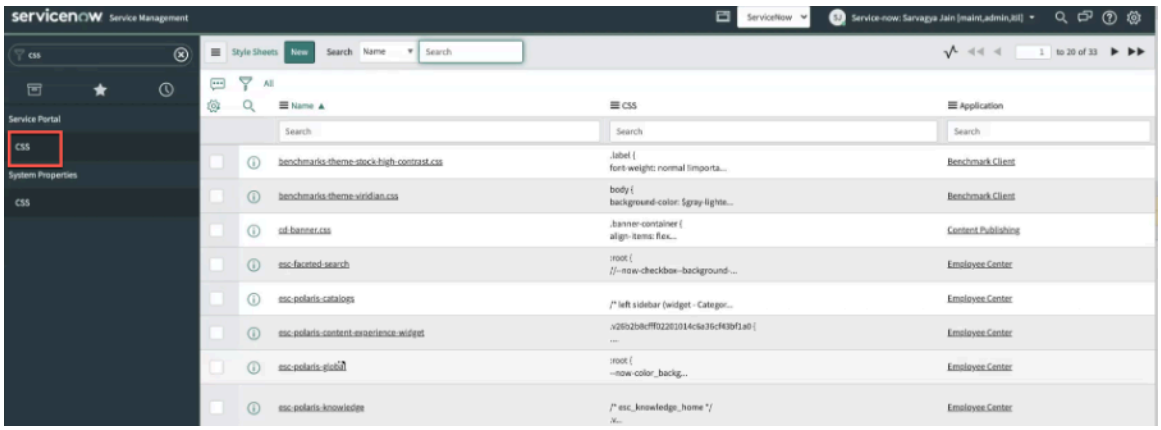
カスタムポータルでログアウトボタンを非表示にする

Microsoft Teams の [Employee Center] タブに表示される、カスタムポータルのログアウトオプションは非表示にすることができます。

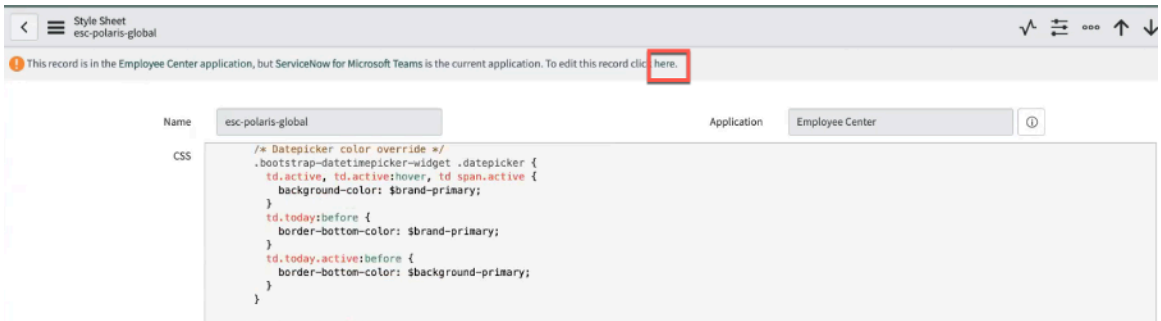
始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > サービスポータル > **CSS**.



2. [カスタム CSS] をクリックします。
3. CSS を編集するにはここをクリックします。



4. Microsoft Teams デスクトップアプリケーションからログアウトボタンを無効にするには、次を実行します。

   必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Microsoft Teams モバイルアプリケーションからログアウトボタンの無効にするには、次を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要に応じて次のコードをカスタマイズし、CSS に貼り付けます。

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

6. [更新] をクリックします。
7. Microsoft Teams の [カスタムポータル] タブを更新します。

従業員センター の **Microsoft Teams** チャットウィジェット

Teams チャットウィジェットでは、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできます。このウィジェットは、HR サービスデリバリ (HRSD) と Microsoft Teams アプリケーションの統合を介して利用できます。

Teams チャットウィジェットを使用すると、従業員は 従業員センター でチケット固有の Microsoft Teams チャット会話にアクセスできます。お使いの環境に ServiceNow for Microsoft Teams をインストールする場合、Teams チャットウィジェット機能は、次のテーブルに適用されます。

- 人事コアタスク (sn_hr_core_task)
- 人事ライフイベントケース (sn_hr_le_case)
- 人事コアケース (sn_hr_core_case)

管理者は、Teams チャットウィジェット機能を他のテーブルに拡張できます。

従業員は、チケットに関連付けられている次のアクションを実行できます。

- エージェントとのチャット会話を表示する。
- エージェントと共有している添付ファイルのコンテンツを表示およびアクセスする。
- 従業員センター を終了することなく、Microsoft Teams アプリケーションを使用してチケットを処理するエージェントとのチャット会話を続行する。
- チャットの会話に参加しているユーザーのリストを表示する。

Teams チャットウィジェットの追加

Teams チャットウィジェットを追加すると、従業員がエージェントとのチャットを表示または続行し、従業員センター で添付ファイルのコンテンツを表示してアクセスできるようにます。

始める前に
必要なロール：sp_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. [チケット構成] ページで [新規] を選択します。
3. [チケット構成] フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明の詳細については、「標準チケットページの構成」を参照してください。
4. ページヘッダーを右クリックして [保存] を選択します。
5. [タブ構成] 関連リストで [新規] をクリックします。
6. [タブ構成] フォームのフィールドに入力します。

   一部のフィールドには、このタスクに固有の値を入力する必要があります。

   - [タイプ] フィールドで [カスタム] を選択します。
   - **[** タブ名] フィールドに「Teams チャット」と入力します。
   - [ウィジェット] フィールドで「**Teams** チャット」を検索して選択します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ○ アクティビティ ○ 関連する要求 ○ 添付ファイル ○ カスタム ○ 変数エディター (読み取り専用) ○ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。最小順序のタブは、ページのロード時に選択されたタブです。
詳細	タブの可視性に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示 (スクリプト)	タブの可視性に関するスクリプト。 ○ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ○ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 **注:** このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
表示	タブの可視性を決める条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

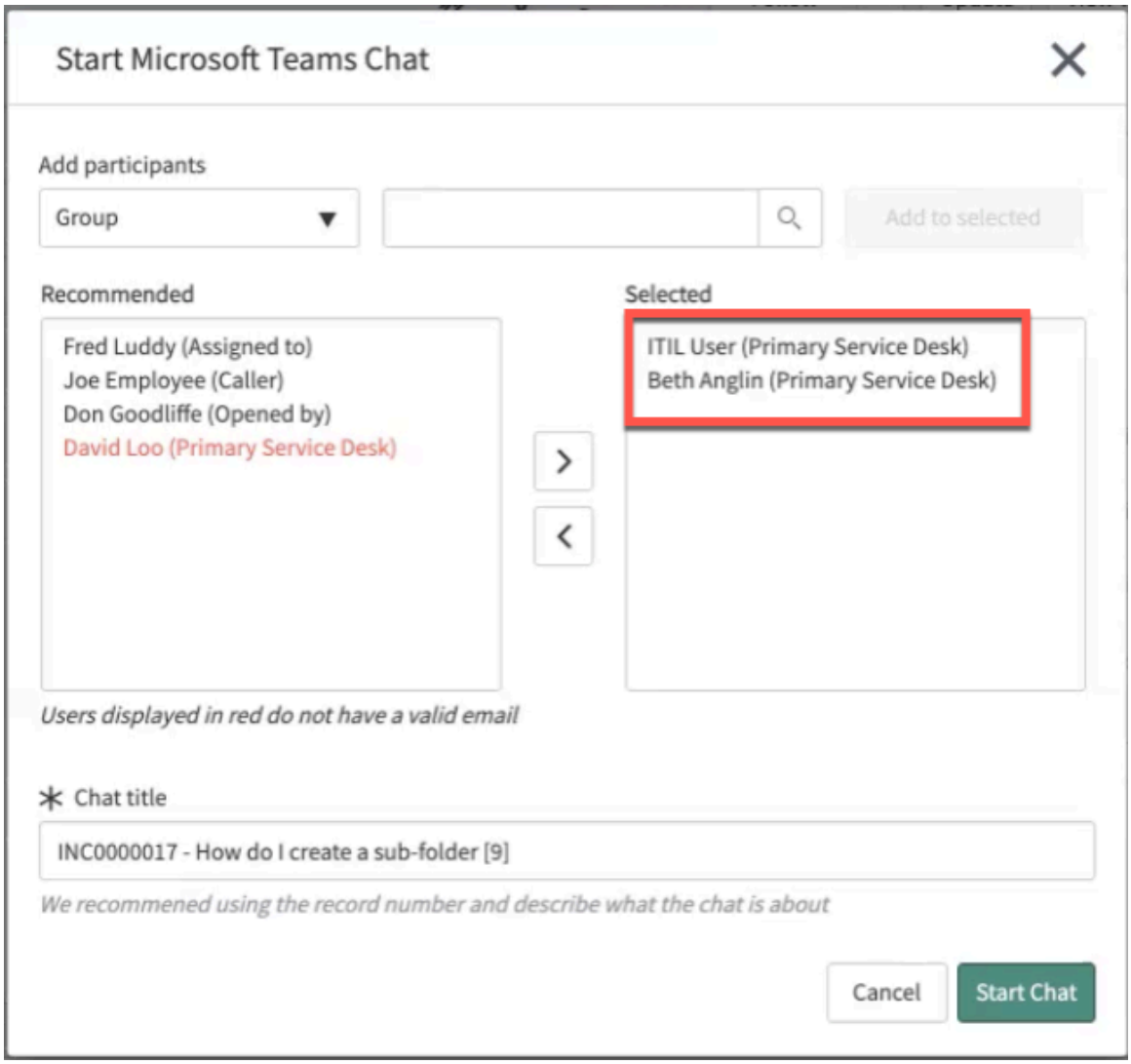
フィールド	説明
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

7. [送信] を選択します。
8. [チケット構成] フォームで [更新] を選択します。

タスクの結果
構成されたチケットタイプまたはテーブルの 従業員センター の [自分の要求] ページの各レコードに [チームチャット] タブが追加されます。

Microsoft Teams チャットを開始する **On-Call Scheduling** ユーザーを含める

On-Call Scheduling に関連付けられているユーザーは、**[Microsoft Teams** チャットを開始] モーダルの [選択済み] 列に表示されます。



sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action システムプロパティが、この機能をサポートするために作成されます。この機能を拡張して変更したり、テーブルを要求したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

On-Call Scheduling の詳細については、「On-Call Scheduling (On-Call Scheduling)」を参照してください。 オンコールスケジューリング .

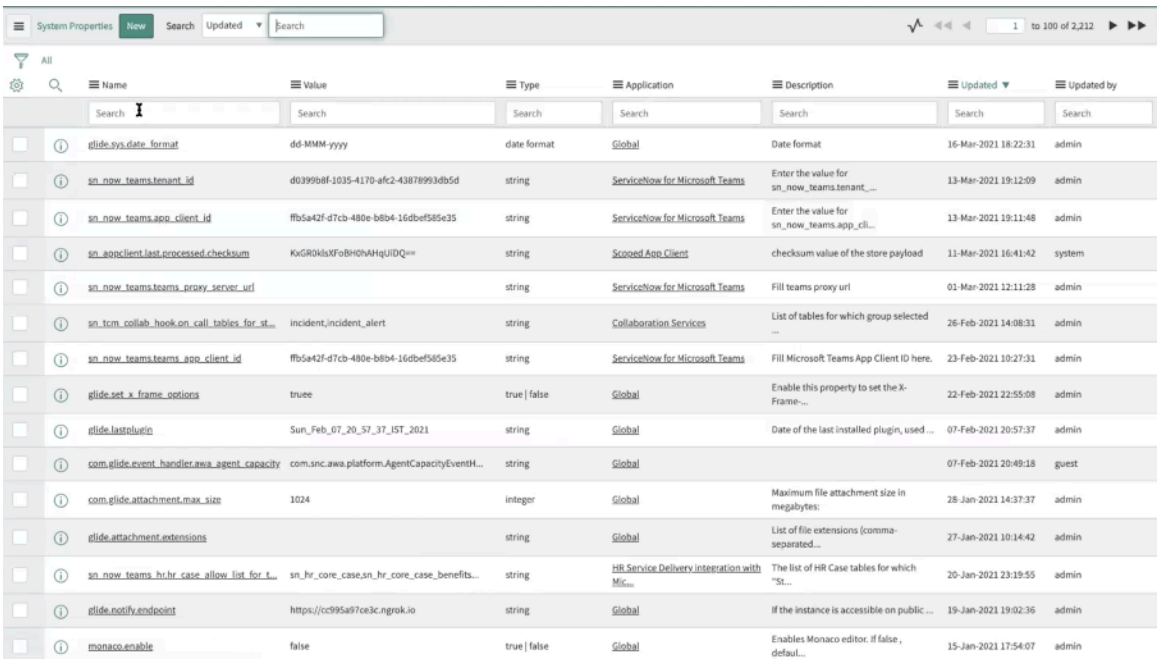
Microsoft Teams チャットを開始する On-Call Scheduling ユーザーの拡張

変更、要求、または要求アイテムに対する、[Microsoft Teams チャットを開始] の On-Call Scheduling ユーザーのリストを表示します。

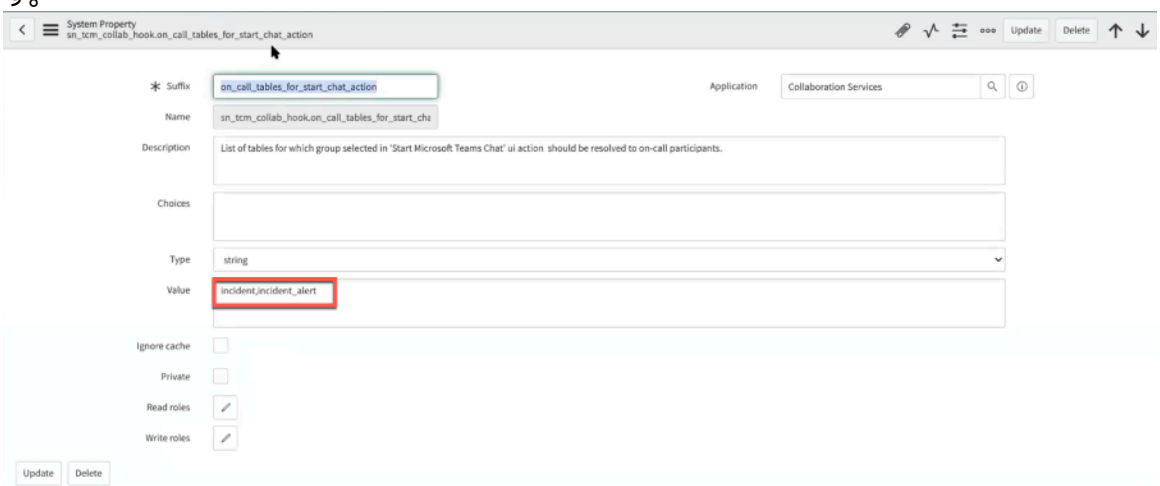
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムのプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。



2. [名前] の検索フィールドに、「sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action」と入力します。
3. **sn_tcm_collab_hook._call_tables_for_start_chat_action** システムプロパティをクリックします。



4. [値] フィールドに、機能を拡張する必要があるテーブルを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、変更、要求などの機能です。

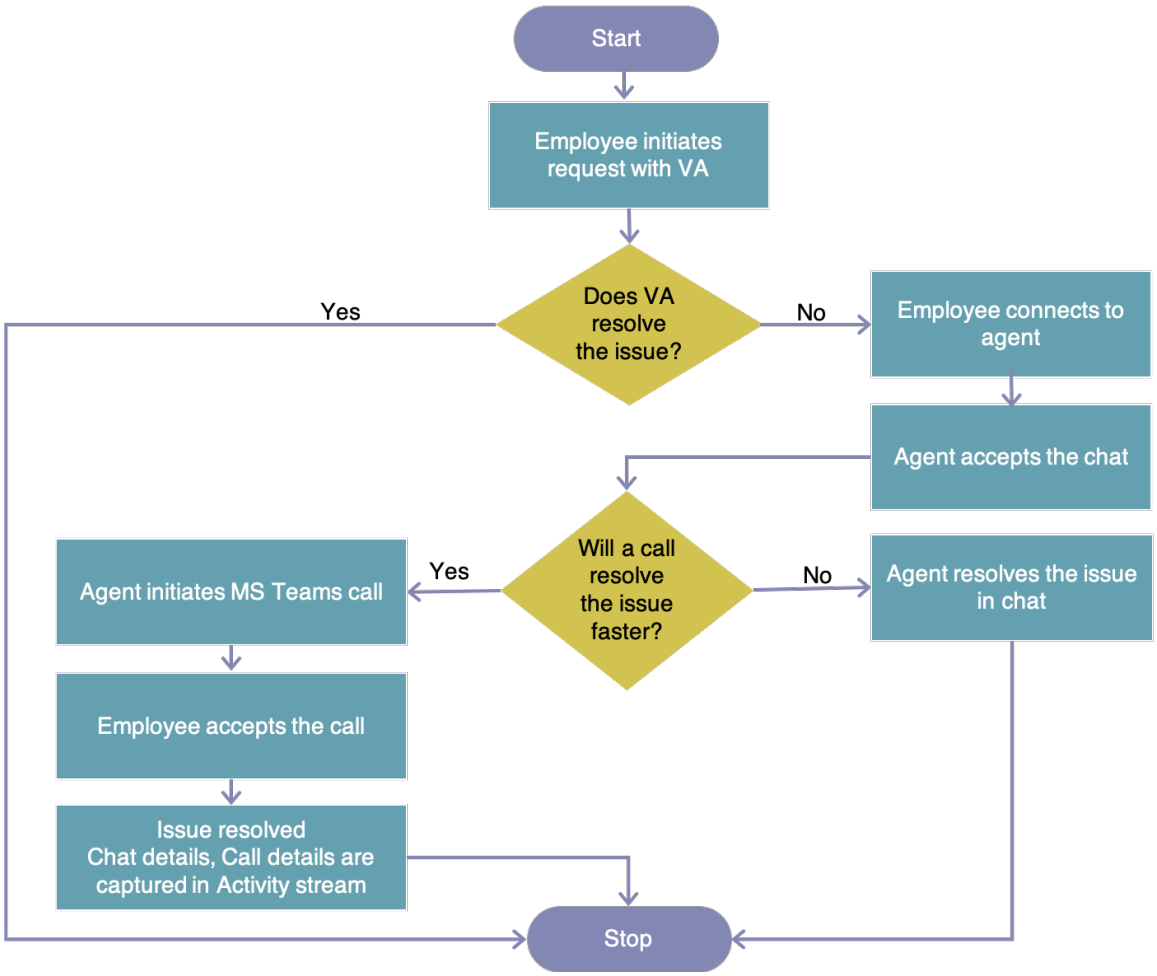
5. [更新] をクリックします。

chat to call の設定

インスタンスの chat to call 機能を設定すると、エージェントが要求者と協力して問題を解決できるようになります。

chat to call 機能は、要求者が迅速に問題の解決策を得るのに役立ちます。

chat to call 機能のフロー図は次のとおりです。



Chat to Call 機能を有効にするには、ワークスペースエージェントチャット、Notify、および Microsoft Teams 用 Notify コネクタプラグインをインスタンスにインストールする必要があります。また、仮想エージェントまたは仮想エージェント Lite とともにインストールされた ServiceNow for Teams もインストールする必要があります。詳細については、以下のトピックを参照してください。

- エージェントチャットを設定
- Notify を有効にする
- Microsoft Teams 用 Notify コネクタ

chat to call フローのワークフローの詳細については、「ワークスペースからの通話に対するチャットを推奨」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Microsoft Teams アプリへのアクセス

ユーザーが Microsoft Teams アプリケーションからエージェントとやり取りできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
仮想エージェントから通知を受け取るには、ユーザーはアカウントを Microsoft Teams にリンクする必要があります。ゲストユーザーは通知を受信できません。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アプリ] をクリックします。
3. [アプリ] の検索フィールドで、「ServiceNow for Microsoft Teams」と入力します。
4. **ServiceNow for Microsoft Teams** アプリをクリックします。
5. [開く] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow for Microsoft Teams アプリが Microsoft Teams アプリケーションに正常にインストールされました。

カスタムメールフィールドを作成して **Microsoft Teams** チャットを開始する

Microsoft Teams アプリを使用して、エージェントのチャット会話を開始し、ユーザーの IT および HR 関連の問題を解決するためのカスタムメールフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.
2. ユーザーをクリックします。
3. フォームヘッダーを右クリックして、 構成 > フォームレイアウト.
4. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

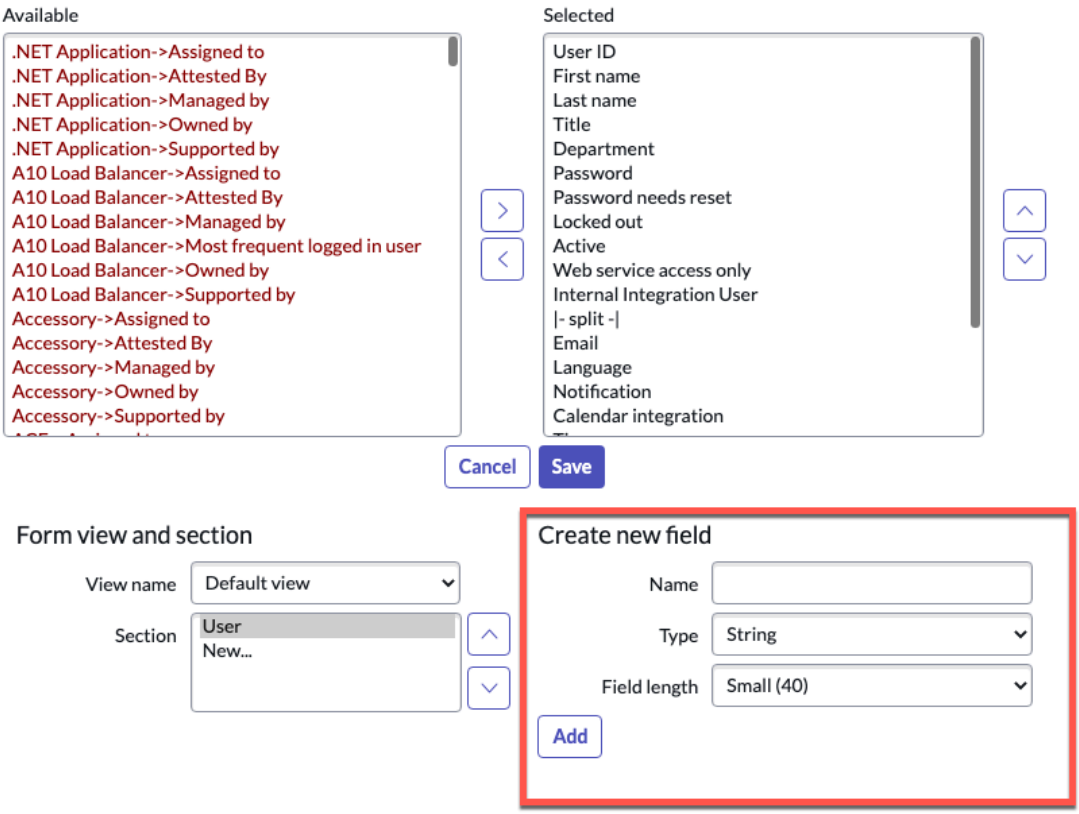
新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。 例：ユーザープリンシパル名。
タイプ	フィールドタイプとして [文字列]を選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

5. [追加] をクリックします。

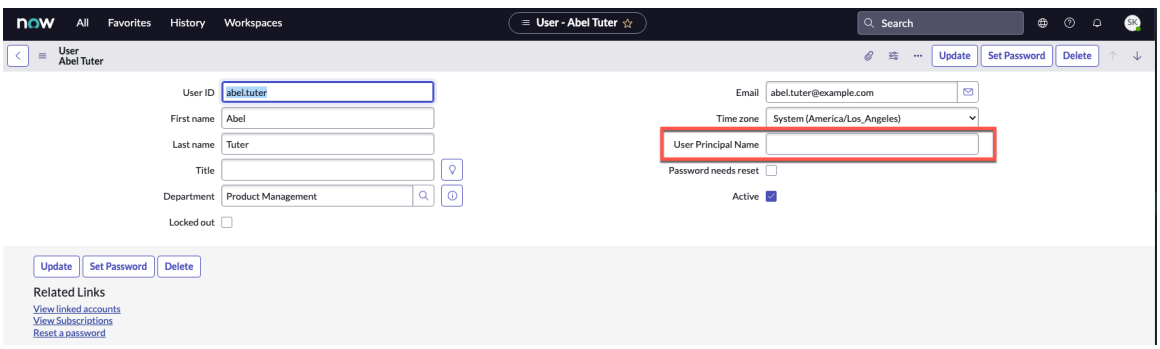
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. 選択済みスラッシュバケット列で、フィールドをフォーム上の目的の場所に移動します。
7. [保存] をクリックします。

   これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。



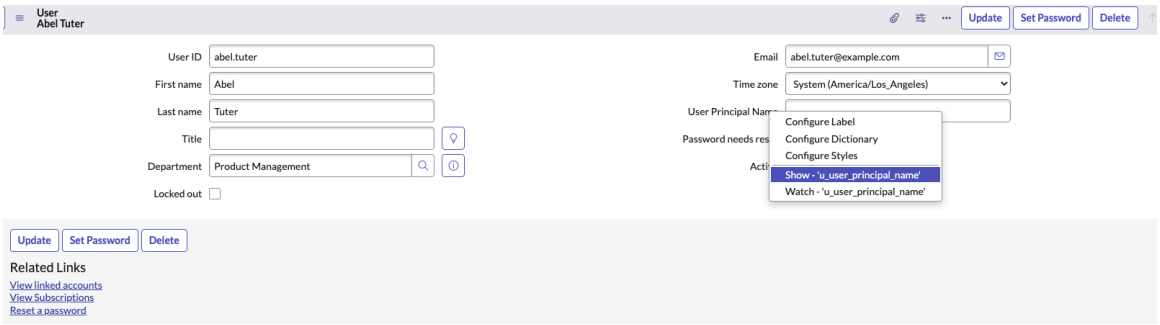
   管理者は、Microsoft Teams に使用するメールをこのフィールドに入力する必要があります。

   新しく作成されたフィールド値を、Microsoft Teams で従業員とのチャットを開始するためのデフォルトフィールドとして設定する必要があります。

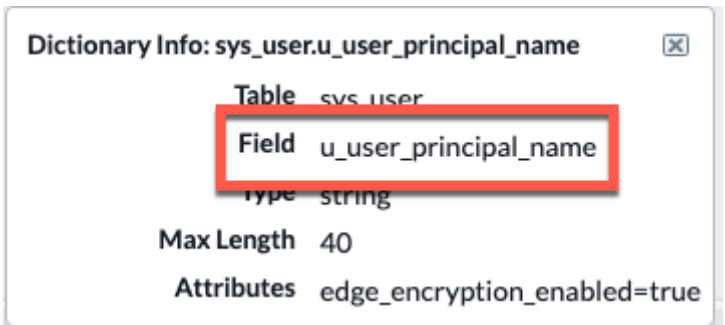
8. フィールドを右クリックし、**[<value of the field name>** を表示] をクリックします。

自動翻訳

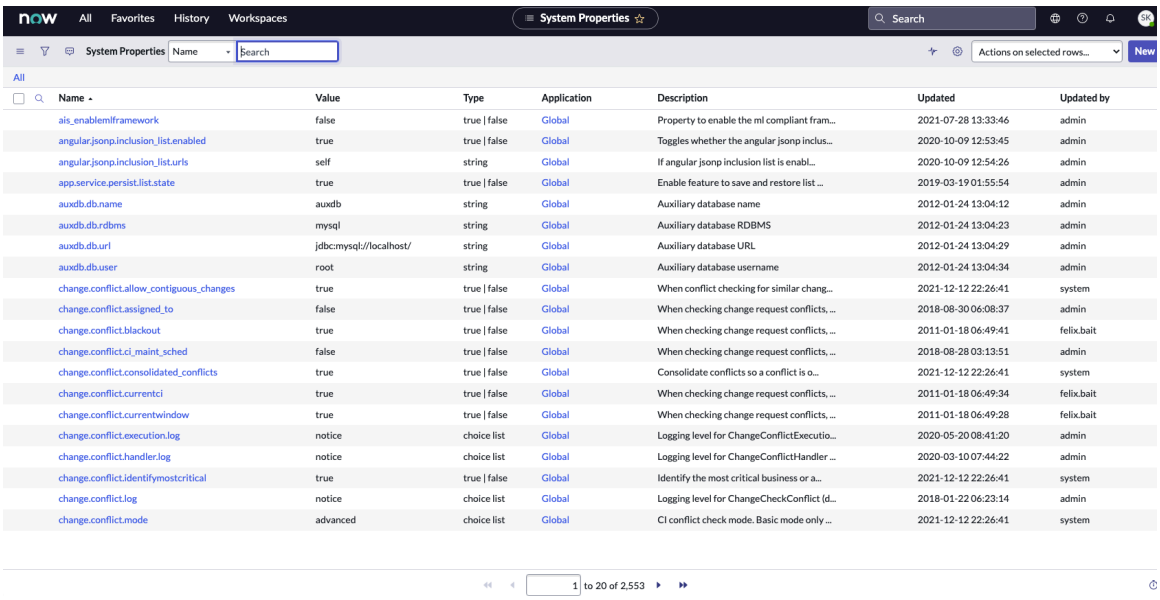
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



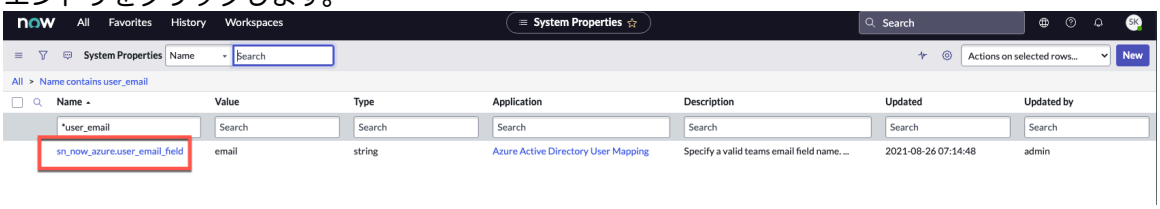
フィールド名の辞書情報を表示できます。



9. [フィールド] を右クリックし、値をコピーします。
10. 検索フィールドで「sys_properties.LIST」と入力し、システムプロパティを表示します。



11. [名前] 列で、*user_email プロパティを検索します。
12. エントリをクリックします。

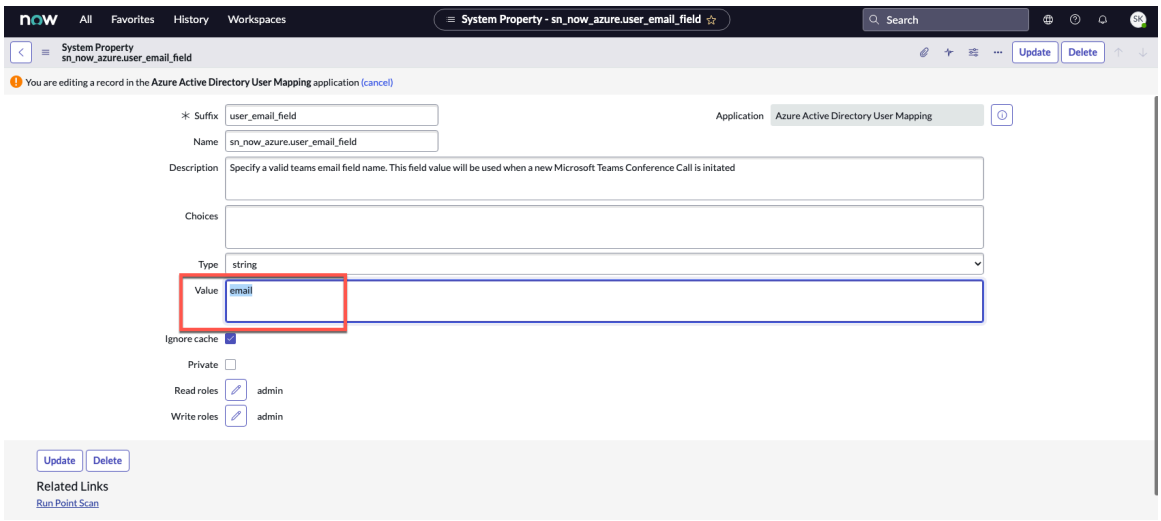


レコードが編集可能でない場合は、ヘッダーの [編集] をクリックしてレコードを編集します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. 作成された新しいフィールド名で [値] フィールドを更新します。

デフォルト値は「メール」です。



14. [更新] をクリックします。

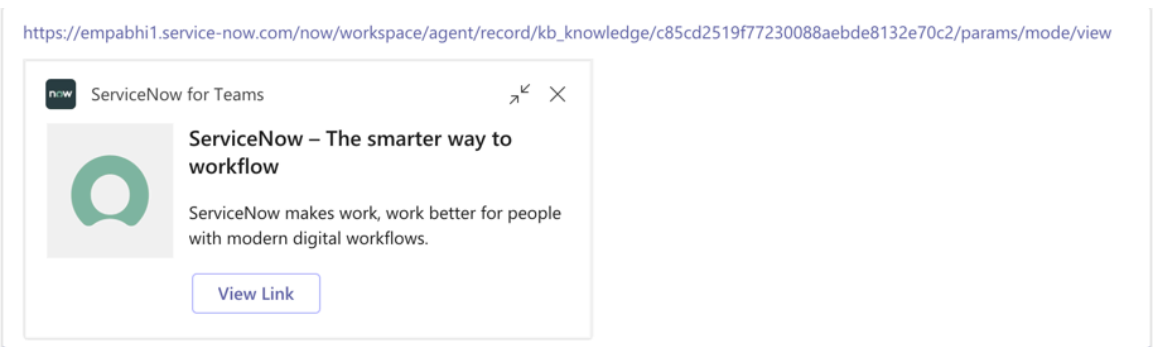
> **注:**
> 新しく作成されたフィールドに対するすべてのユーザーのメールアドレスが、Microsoft Teams アプリに関連付けられたメールで更新されていることを確認します。

Microsoft Teams チャットでの Web リンクの展開

ServiceNow for Microsoft Teams はリンク展開をサポートしています。リンク展開は、サポートされているリンクが Microsoft Teams のユーザーとの会話で共有された場合に、コンテンツリッチなプレビューを生成します。

リンク展開を有効にするには、マニフェストファイルを作成してダウンロードし、そのファイルを Microsoft Teams にアップロードする必要があります。マニフェストファイルをダウンロードするには、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

Microsoft Teams アプリケーションの会話では、URL のコンテンツがアダプティブカードの形式でプレビューとしてユーザーに表示されます。プレビューは、URL で共有されているコンテンツに基づいて生成されます。



アダプティブカードのコンテンツは、公開ナレッジ記事とカタログアイテムに対してのみ表示されます。ただし、アダプティブカードには、チャット会話内のすべてのプライベートリンクに対する汎用コンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク展開の有効化

マニフェストファイルでリンク展開を有効にして、チャット会話で共有されているリンクのコンテンツをプレビューします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

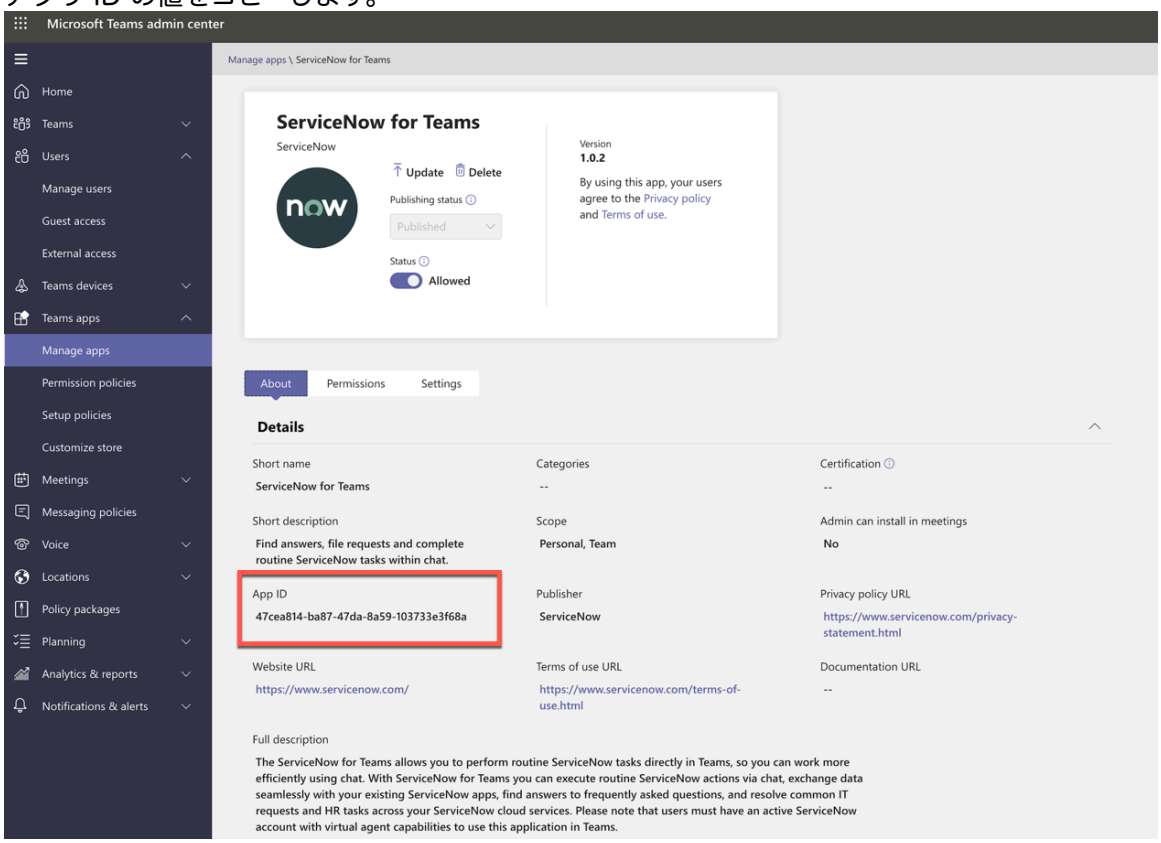
1. マニフェストファイルを作成してダウンロードします。

   詳細については、「事前公開済みアプリ用のマニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

   マニフェストファイルでの作業中に、[一般情報 **(Generic info)**] タブのリンク展開オプションを有効にします。

   Microsoft Teams アプリでマニフェストファイルをアップロードした後で、ServiceNow インスタンスの Microsoft Teams 管理センターから、ServiceNow for Teams アプリ ID の値を更新する必要があります。

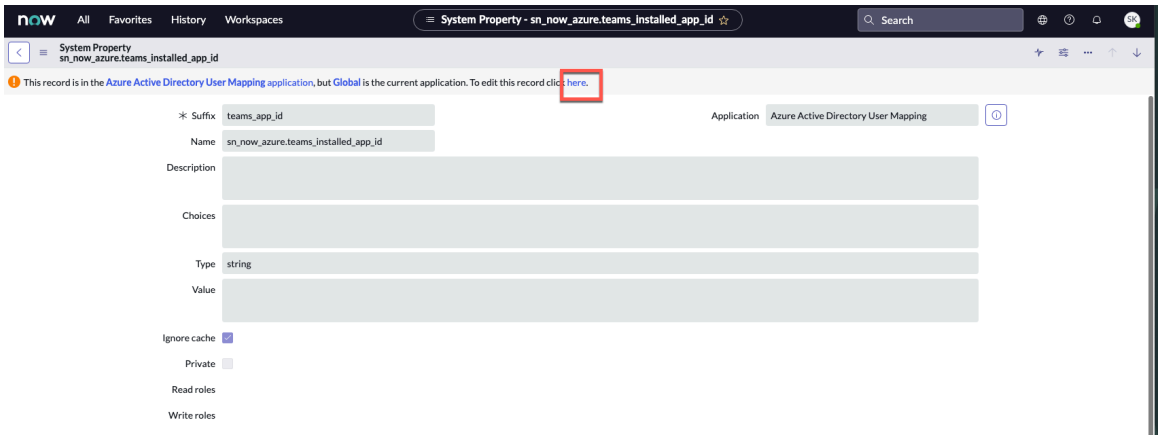
2. Microsoft Teams 管理センターにログインします。
3. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.
4. **[ServiceNow for Teams]** アプリを検索してクリックします。
5. アプリ ID の値をコピーします。



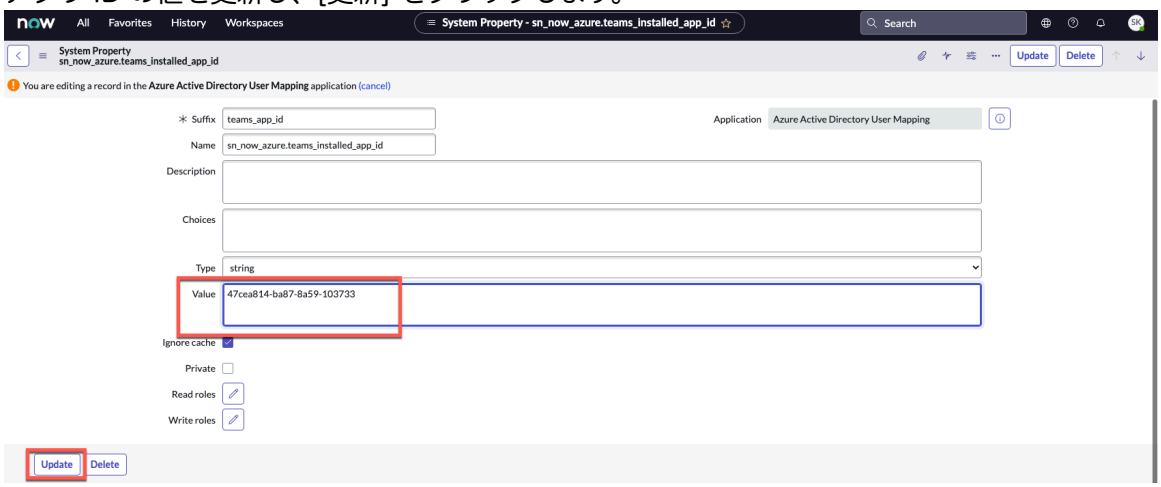
6. ServiceNow インスタンスで、`sys_properties.LIST` を検索します。
7. [名前] フィールドで、`sn_now_azure.teams_installed_app_id` 値を検索します。
8. エントリをクリックしてプロパティを表示します。
   レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. アプリ ID の値を更新し、[更新] をクリックします。



展開されたリンクを開くシステムプロパティの構成

Microsoft Teams チャット会話で共有されているアダプティブカードをユーザーがクリックしたときにコンテンツが表示されるように、プロパティを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

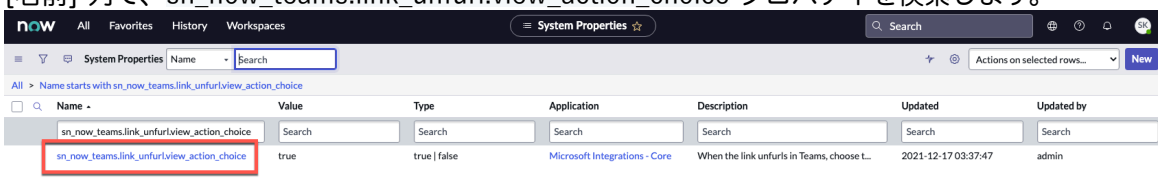
プロパティを true に設定すると、アプリケーション内の構成済みのポータル関連リンクがすべて開きます。ポータル以外のすべてのリンクはブラウザーで開かれます。

このプロパティのデフォルトは true です。プロパティを false に設定した場合は、チャット会話で共有されているすべてのリンクがブラウザーで開かれます。

手順

1. ServiceNow インスタンスで、sys_properties.list を検索します。

2. [名前] 列で、sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice プロパティを検索します。

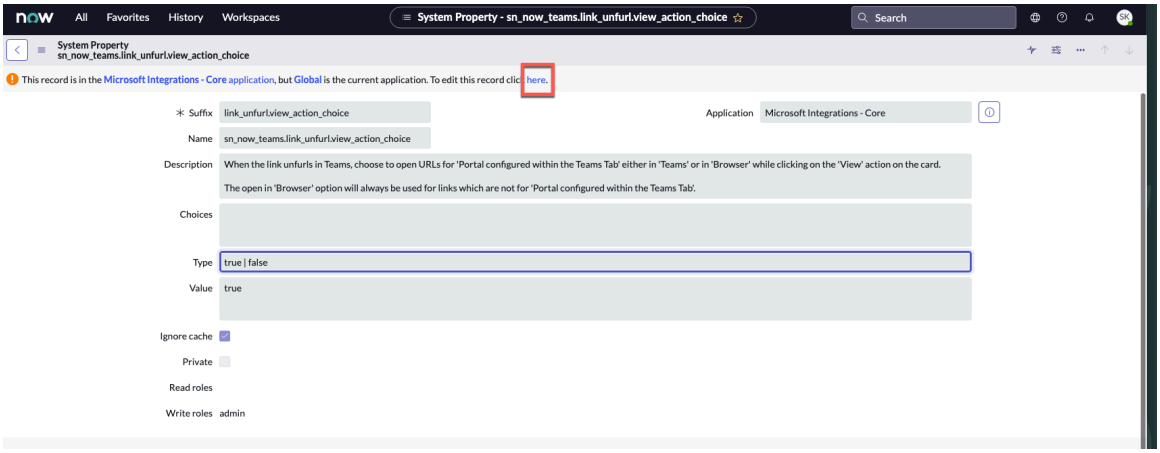


3. プロパティをクリックします。

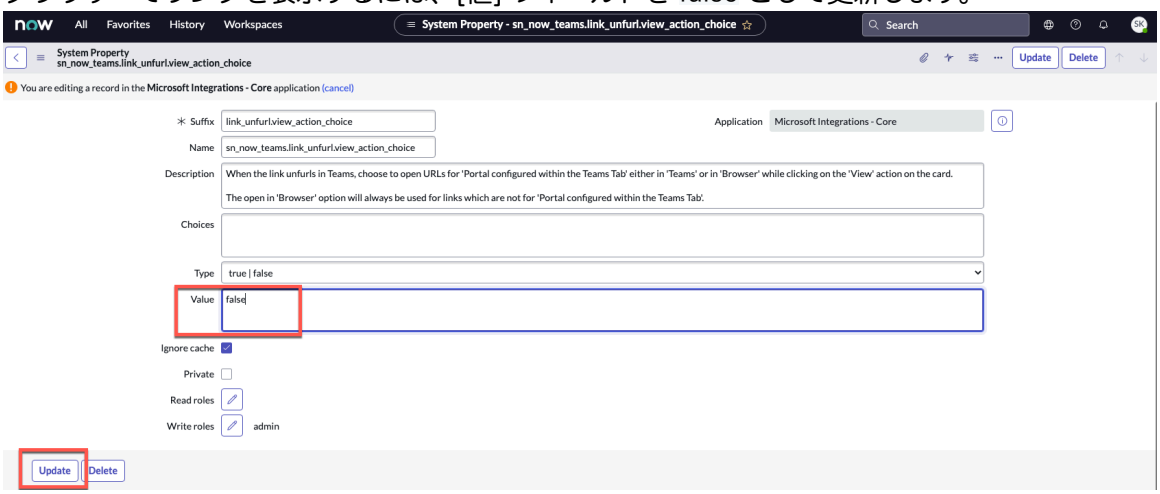
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

レコードを編集できない場合は、ここをクリックしてレコードを編集します。



4. ブラウザーでリンクを表示するには、[値] フィールドを false として更新します。



5. [更新] をクリックします。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の構成

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を設定するには、次の手順を完了します。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 向けに 仮想エージェント をセットアップ

デフォルトの 仮想エージェント トピック (会話フロー) を公開し、Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 アプリケーションで使用できるようにします。

始める前に

仮想エージェント 機能を使用するには、次のプラグインをアクティブ化する必要があります。

- Universal Request：仮想エージェント Conversations プラグイン (com.snc.universal_request.va) で、ユニバーサル要求 で 仮想エージェント をセットアップして使用します。このプラグインは、アクティブにする必要がある仮想エージェントトピックをインストールします。デフォルトでは、このトピックは非アクティブに設定されています。
- Universal Request：仮想エージェント Conversations 用の NLU Model プラグイン (com.snc.universal_request.nlu) で、仮想エージェント Conversations 用の NLU Model をセットアップして使用します。

必要なロール：admin

このタスクについて

ユニバーサル要求 の仮想エージェントトピックをアクティブ化します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

デフォルトのトピックのクローン作成や変更を行ったり、チャットボットの会話中に使用する独自のトピックを作成したりできます。トピックの作成の詳細については、「仮想エージェントトピックの作成」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [カテゴリ] フィールドに「**Universal Request**」と入力します。
   次のトピックおよびトピックブロックが表示されます。
   - 従業員ヘルプリクエスト (テンプレート)
   - 従業員ヘルプリクエスト (Teams テンプレート)
   - Universal Request ステータスの追跡 (テンプレート)
   - UR の更新 (テンプレート)
3. [従業員ヘルプリクエスト **(Teams** テンプレート)] トピックをクリックして開きます。
4. ヘッダーセクションで、[公開] を選択します。
   そのトピックが利用可能になり、チャットウィンドウでアクティブになります。

   注:
   このトピックは、従業員ヘルプリクエスト (テンプレート) トピックと同じ機能ですが、Microsoft Teams のために特別に設定されています。

5. この手順を繰り返し、**Universal Request** ステータスの追跡 (テンプレート) トピックを開いて公開します。

   注:
   ユニバーサル要求 の **Universal Request** ステータスの追跡 (テンプレート) トピックを既に公開している場合は、この手順をスキップできます。

エージェントエクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の構成

エージェントが Microsoft Teams を通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Microsoft Teams 用 **Notify** コネクタの設定

Microsoft Teams 用 Notify コネクタアプリケーションを使用して ServiceNow インスタンスを構成し、Microsoft Teams を使用してコールを行えるようにします。

設定後の Microsoft Teams 用 Notify コネクタの使用方法については、「Microsoft Teams 用 Notify コネクタの使用」を参照してください。

Microsoft Teams をデフォルトのコミュニケーションチャネルにします。

チケットを解決するために電話会議を開始するデフォルトの通信チャネルを Microsoft Teams にします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > プロバイダーセレクター.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロバイダーセレクターフォーム

フィールド	説明
名前	追加するプロバイダーの名前 (Microsoft Teams など)。
順番	複数のプロバイダーが構成されている場合にこのプロバイダーが表示される順序。
ソーステーブル	Microsoft Teams を追加する必要があるテーブル。
条件	フィルター条件を追加するフィールド。
有効	Microsoft Teams がプロバイダーとしてアクティブかどうかを示すオプション。
デフォルト	Zoom や Twilio などの他の通知プロバイダーが設定されている場合に、Microsoft Teams をデフォルトのプロバイダーにするためのオプション。
手動選択	このプロバイダーの自動選択を無効にするオプション。

4. [送信] を選択します。
   サービスプロバイダーのリストが表示されます。
5. 作成したサービスプロバイダーを選択します。
6. [プロバイダーセレクター選択肢] セクションで [新規] を選択します。

   a. [番号グループに通知] を選択して必要な通知グループを選択するか、[会議プロバイダー] を選択して Microsoft Teams を選択します。

      注:
      両方の値を選択すると、エラーが発生します。

   b. [送信] を選択します。

Microsoft Teams 用 Notify コネクタプロパティの管理

Microsoft Teams 用 Notify コネクタアプリケーションのプロパティを管理して、呼び出し機能を設定します。

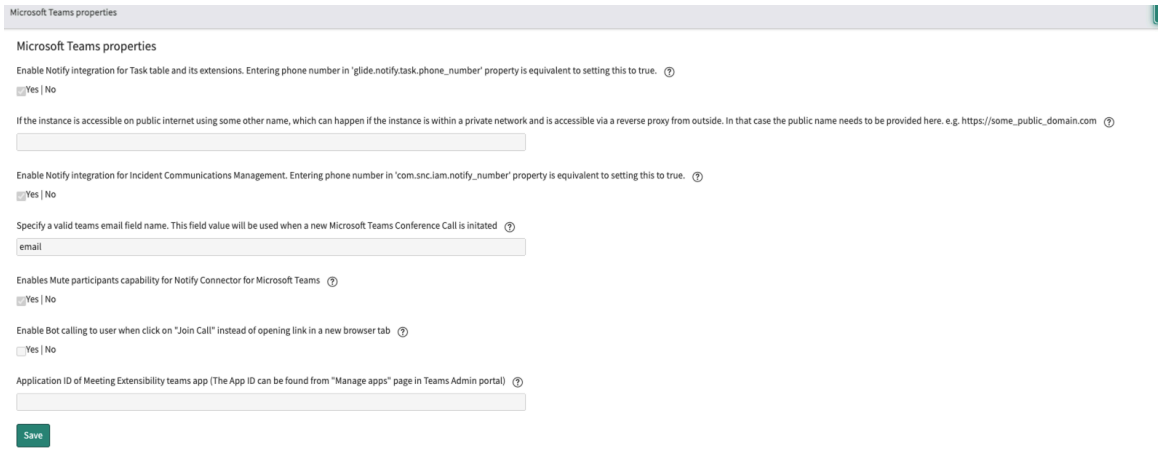
始める前に
必要なロール：Notify admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.



2. フォームの各フィールドに入力します。

Microsoft Teams 用 **Notify** コネクタプロパティ

フィールド	説明
タスクテーブルとその拡張の Notify 統合を有効にする (Enable Notify integration for Task table and extensions)	タスクテーブルとその拡張の Notify 統合を有効にするオプション。
Incident Communications Management の Notify 統合を有効にする (Enable Notify integration for Incident Communications Management)	インシデントおよび重大なインシデントに関連するレコードに対して、Microsoft Teams 用 Notify コネクタを使用するオプション。
有効なチームのメールフィールド名を指定する (Specify a valid teams email field name)	このフィールドで定義されたユーザーにコールを開始するためのフィールド名を提供するオプション。 **注:** カスタムフィールド名は、sys_user テーブルで定義する必要があります。
Microsoft Teams 用 Notify コネクタの参加者ミュート機能を有効にする (Enable Mute participants capability for Notify Connector for Microsoft Teams)	電話会議で参加者をミュートにするオプション。
新しいブラウザータブでリンクを開く代わりに、[電話に参加] をクリックしたときのユーザーへのボット呼び出しを有効にします	ボットが電話会議でユーザーに電話をかけることを有効にするオプション。
会議の拡張機能アプリのアプリケーション ID (Application ID of Meeting Extensibility app)	会議の拡張機能アプリのアプリ ID を提供するオプション。 環境で会議の拡張機能を使用するために、会議の拡張機能アプリ ID の詳細を入力します。

3. [保存] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

電話で参加するための会議ブリッジ番号の設定

参加者が会議ブリッジ番号を介してインシデントの解決に協力できるように、会議ブリッジ番号を設定します。

> **注:**
> これらは追加の構成であり、必要に応じてオプションで使用できます。

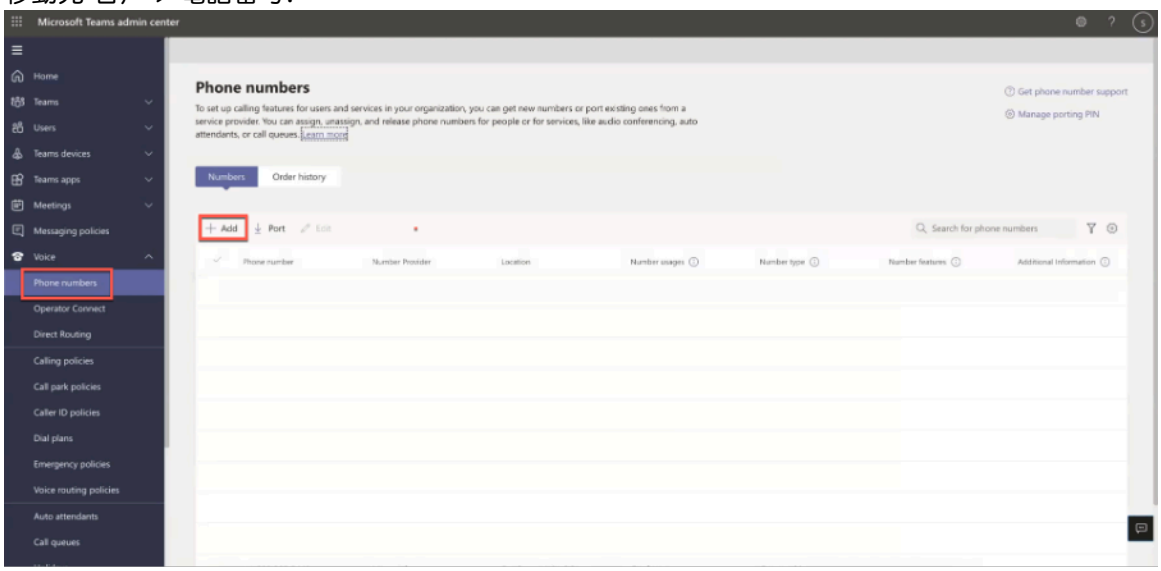
会議ブリッジ番号の予約

会議ブリッジ番号を予約して電話会議をホストし、会議ブリッジ番号を介したインシデントの解決に向けて作業します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams 管理センターにログインします。
2. 移動先 音声 > 電話番号.



3. [追加] をクリックします。
4. フォームの各フィールドに入力します。

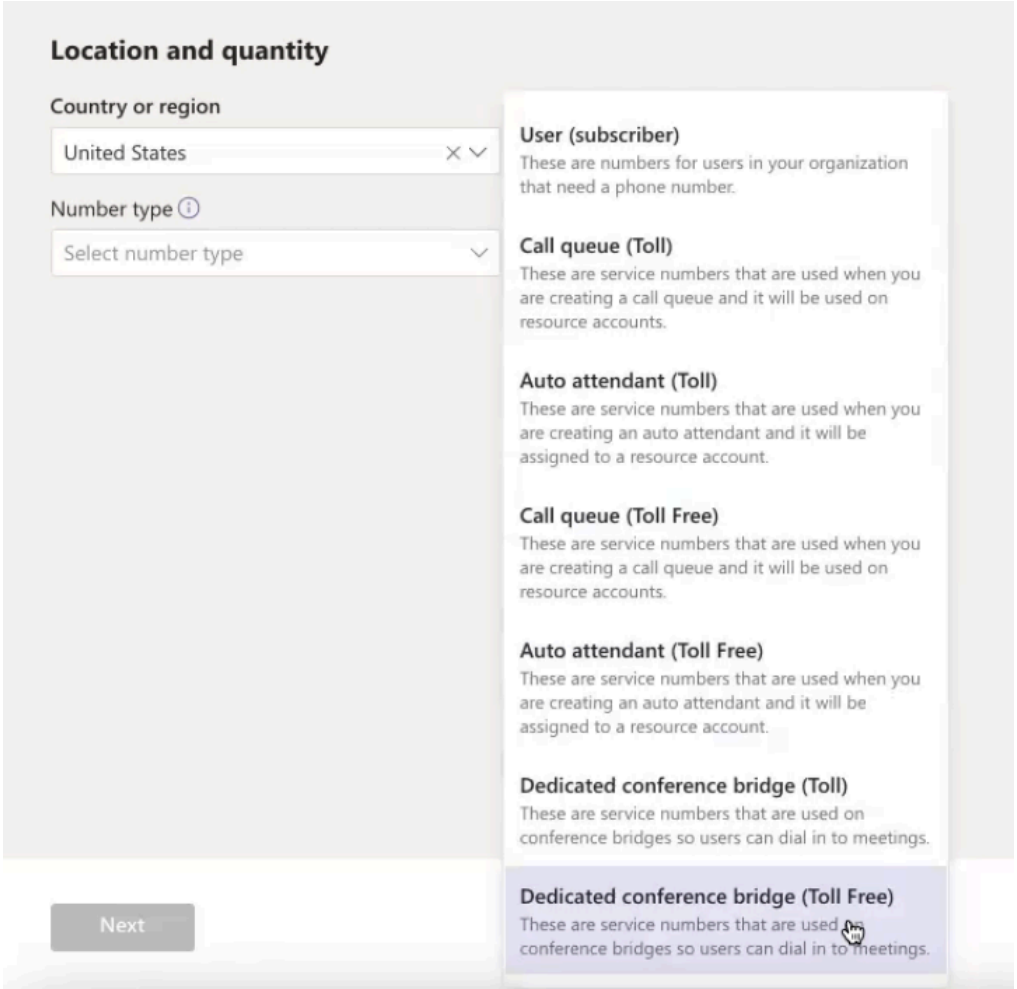
   a. 注文の名前を追加 (Add a name for your order)：オーディオサービスの名前を入力します。

   b. 国または地域 (Country or region)：国を選択するオプション。

   c. 番号タイプ (Number type)：番号タイプを選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

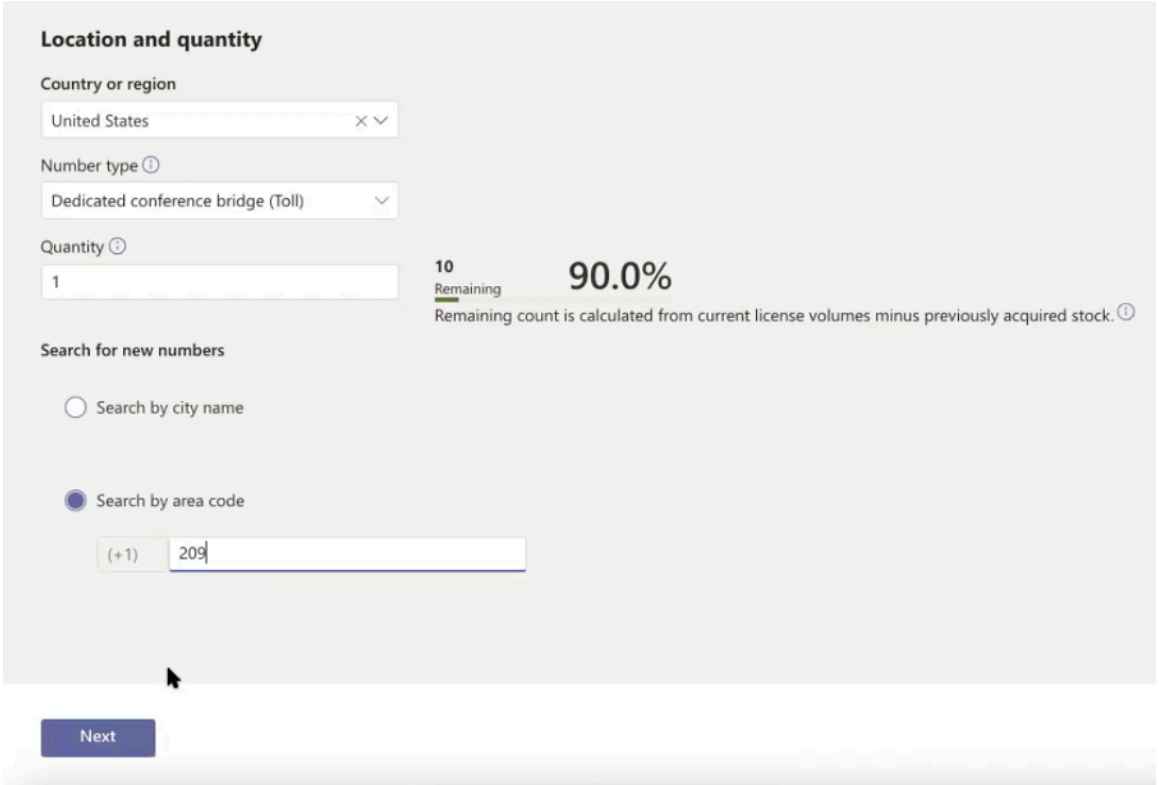


d. 数量 (Quantity)：会議番号の番号を選択するオプション。

e. 新しい番号を検索 (Search for new numbers)：市区町村の名前または市外局番に基づいて会議番号を選択するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



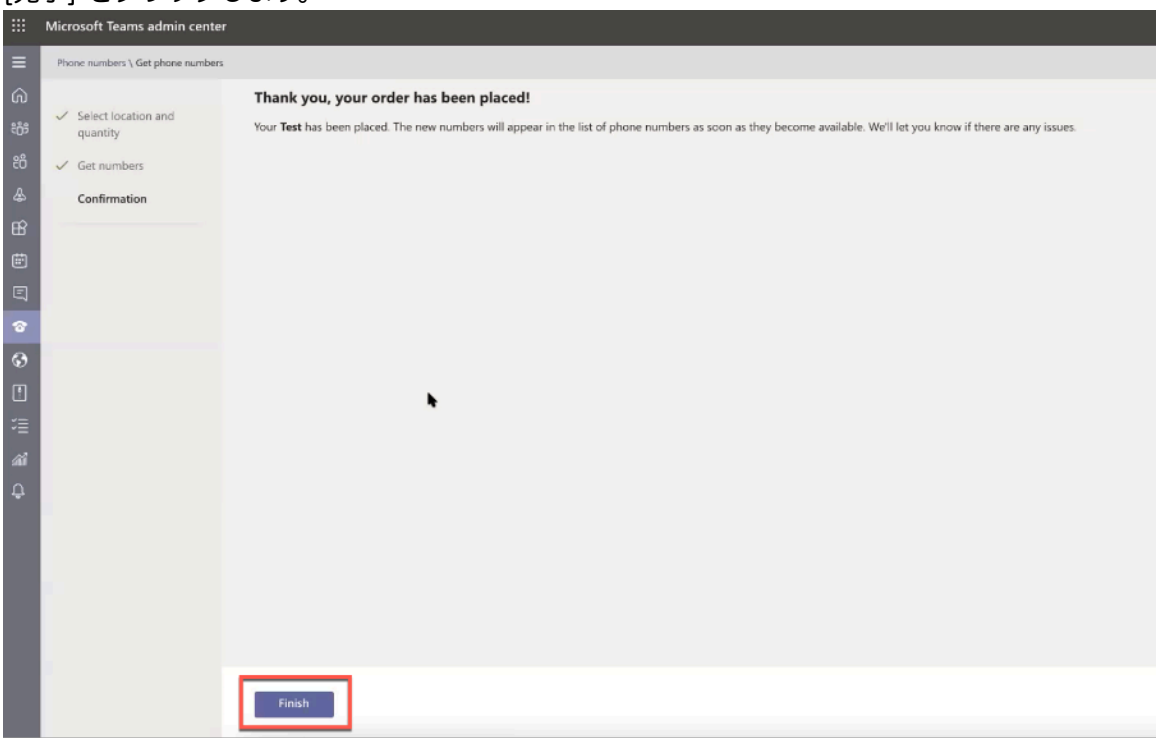
f. [次へ **(Next)**] をクリックします。

予約番号が表示されます。

g. [注文する **(Place order)**] をクリックします。

注文すると、テナントの電話番号にこの会議番号が表示されます。

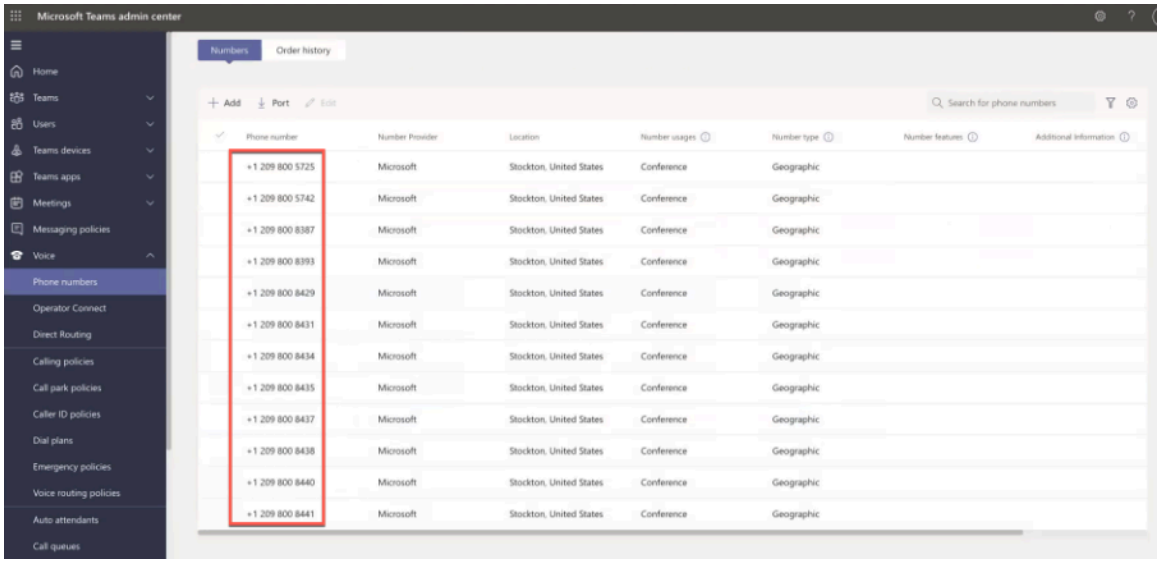
h. [完了] をクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予約された番号は、図のように [電話番号 (Phone numbers)] セクションに表示されます。



会議ブリッジ番号の構成

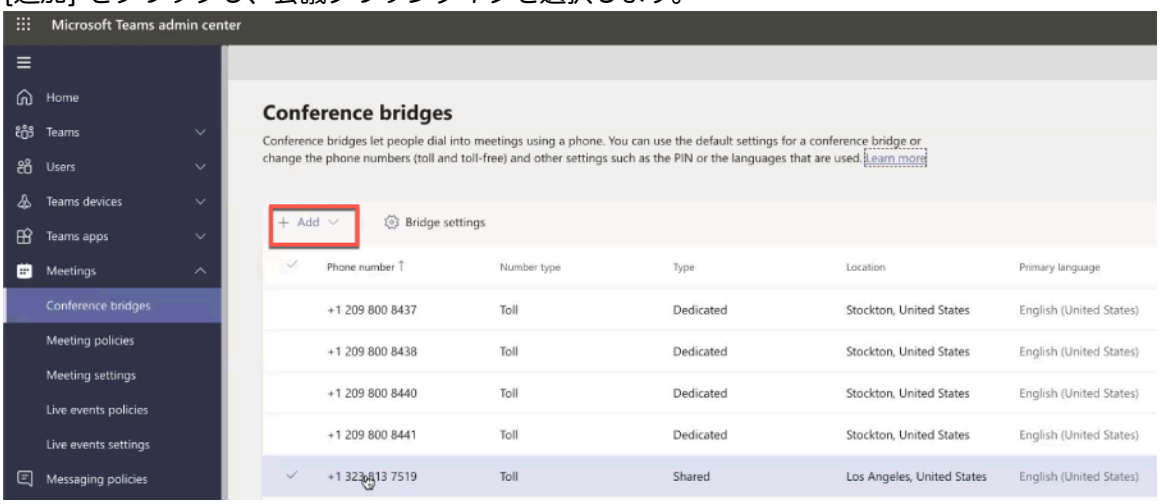
重大なインシデントを解決するために参加者との共同作業に使用する会議ブリッジ番号を構成します。

始める前に

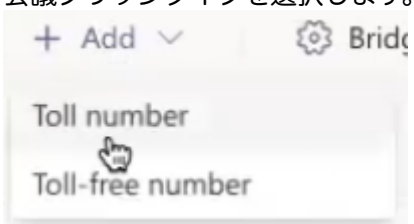
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams 管理センターにログインします。
2. 移動先 会議 > 会議ブリッジ.
3. [追加] をクリックし、会議ブリッジタイプを選択します。



4. 会議ブリッジタイプを選択します。



自動翻訳

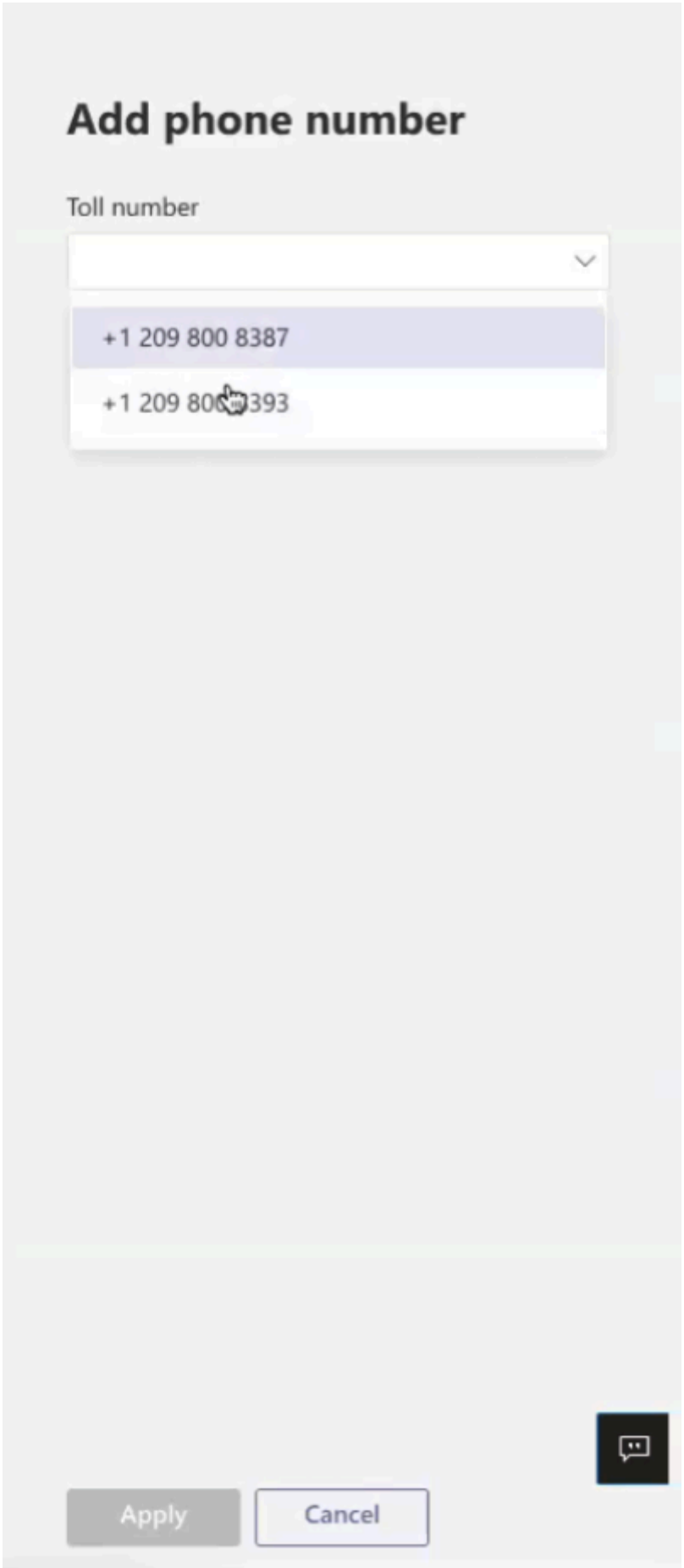
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. ドロップダウンオプションから番号を選択します。

   これは、電話会議用にテナントに予約されている番号です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [適用] をクリックします。

   選択した番号が会議ブリッジ番号のリストに追加されます。

ユーザー向け会議ブリッジのセットアップ

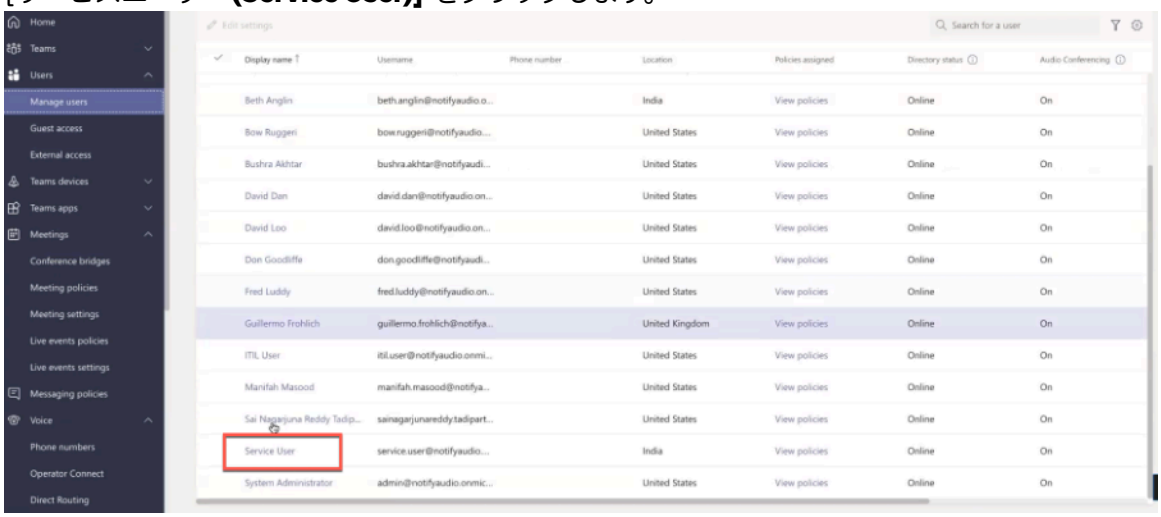
ブリッジ番号を使用して参加者が電話会議に参加できるように会議ブリッジ番号を利用可能にします。

始める前に

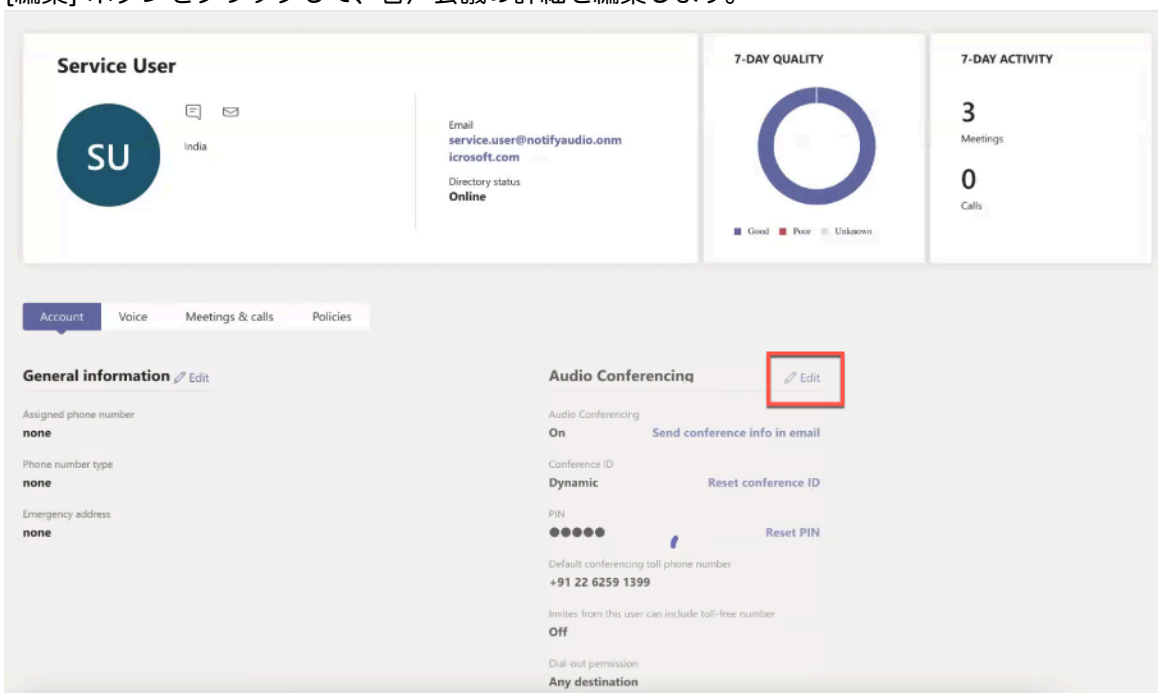
必要なロール：admin

手順

1. Microsoft Teams 管理センターにログインします。
2. 移動先 ユーザー > ユーザーの管理.
3. [サービスユーザー **(Service User)**] をクリックします。



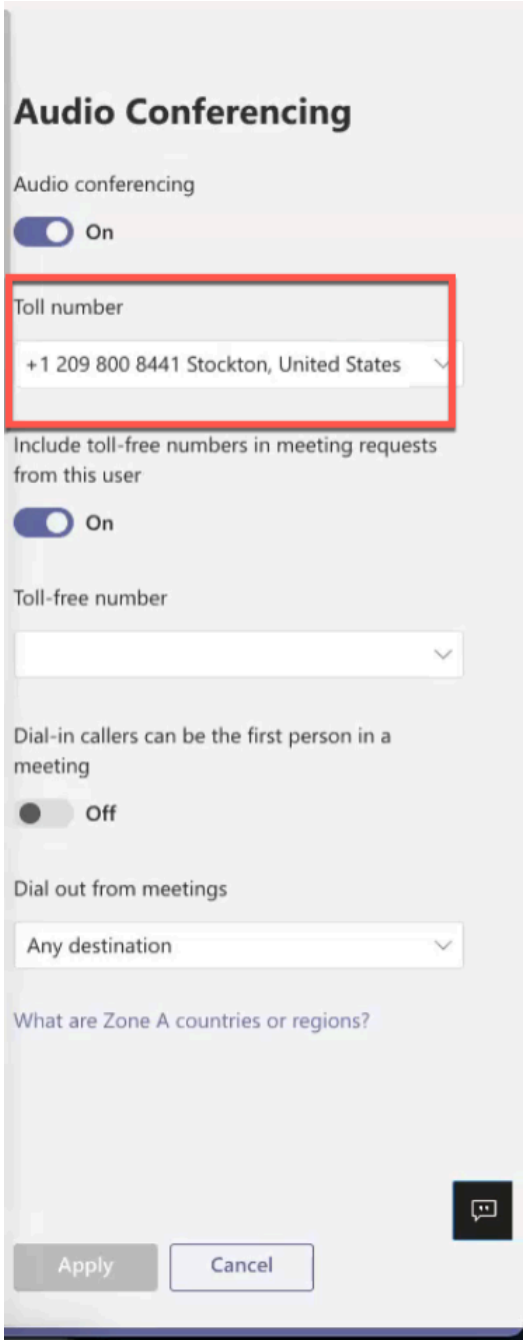
4. [編集] ボタンをクリックして、音声会議の詳細を編集します。



5. 電話番号を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



6. [適用] をクリックします。

音声会議を有効にする

音声会議を有効にして、ユーザーが会議ブリッジ番号をダイヤルして音声会議に参加できるようにします。

始める前に

注:
これは追加の構成であり、必要に応じてオプションで使用できます。

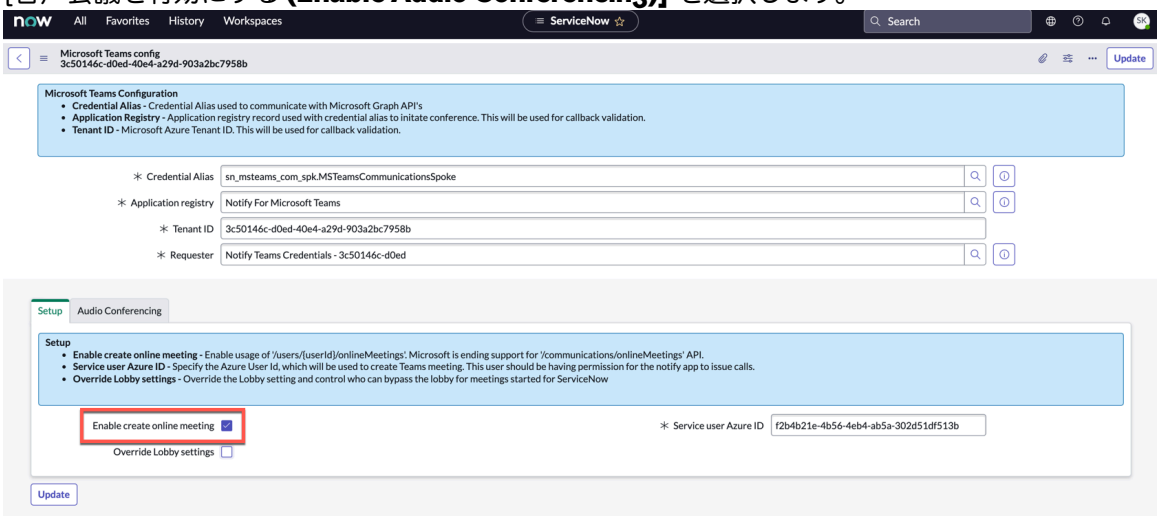
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ServiceNow インスタンスで、次の場所に移動します。 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.
2. [音声会議を有効にする **(Enable Audio Conferencing)**] を選択します。



3. [保存] を選択します。

ロビー設定の構成

参加者がロビーで待機せずに電話会議に参加できるように、インスタンスのロビー設定を上書きできます。

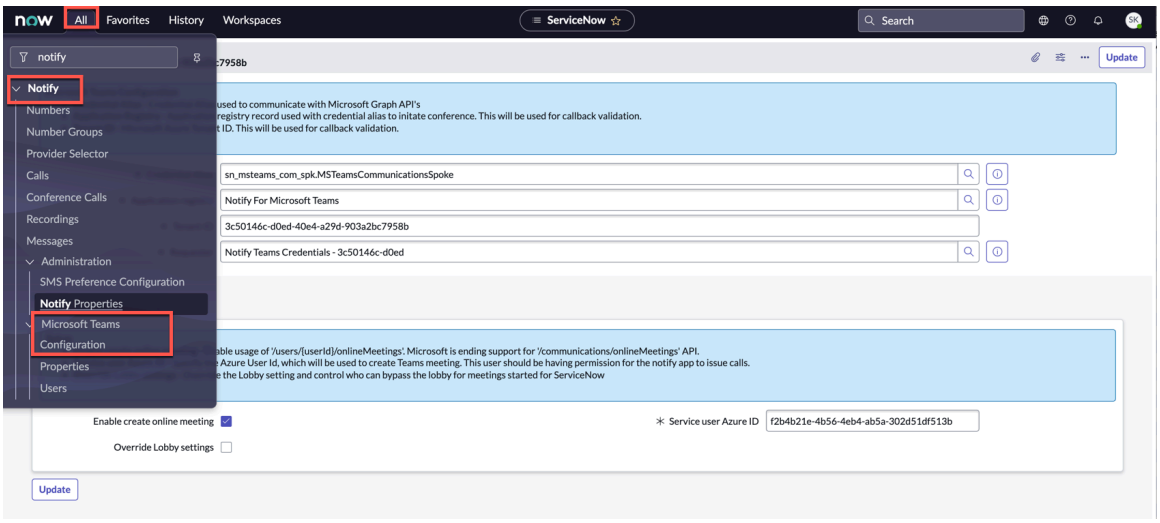
始める前に

注:
これは追加の構成であり、必要に応じてオプションで使用できます。

必要なロール：管理者

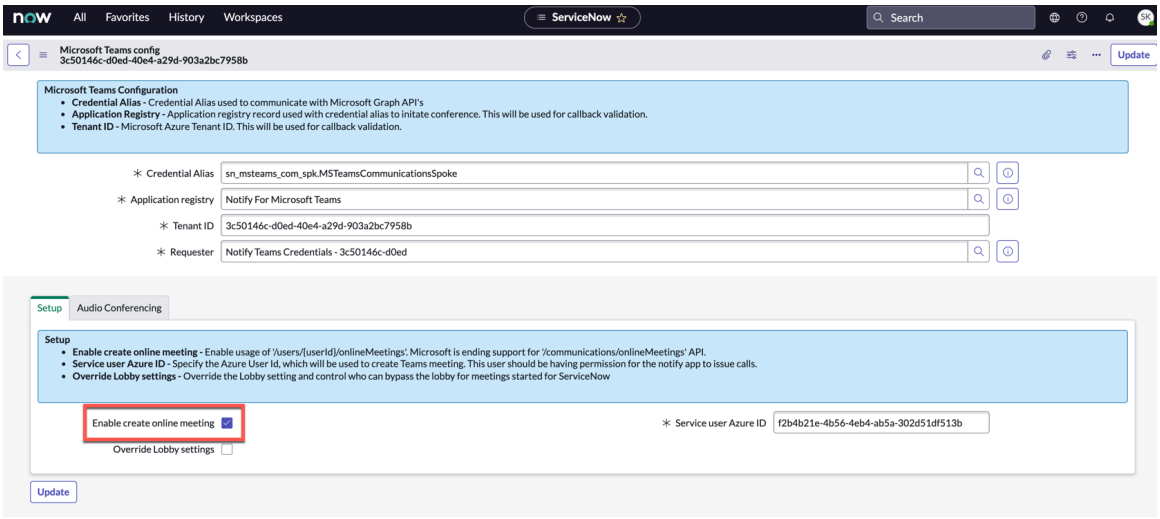
手順

1. 移動先 すべて > 通知 > **Microsoft Teams** > 構成.

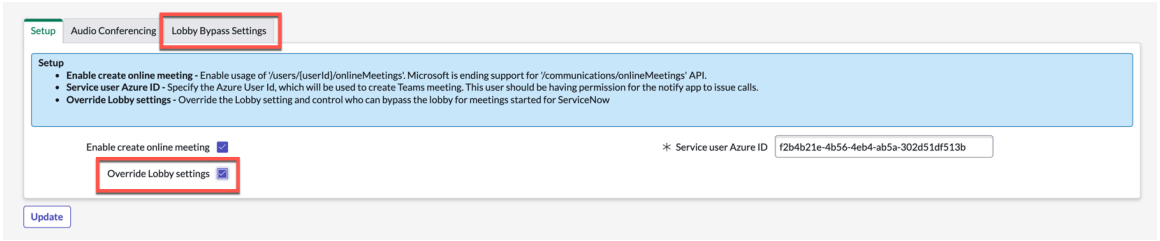


注:
[セットアップ] タブで、[オンライン会議の作成を有効化] オプションが選択されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



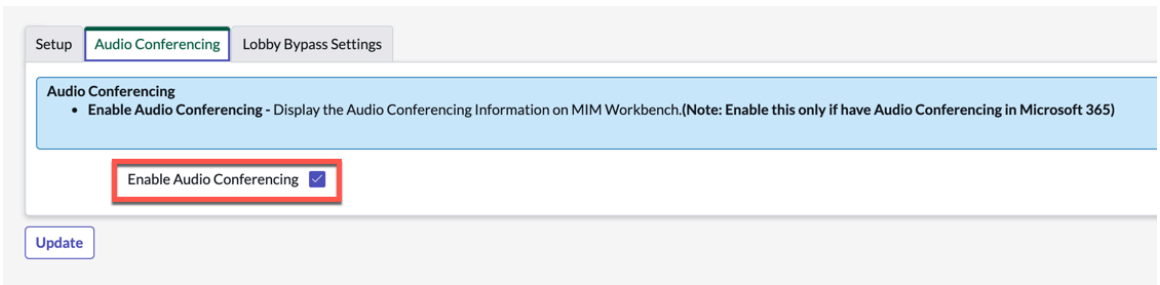
2. [ロビー設定を上書き] オプションを選択します。



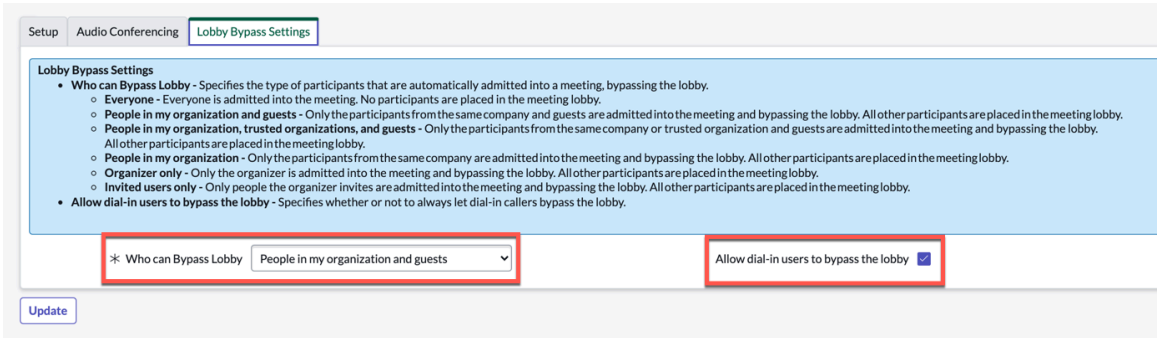
[ロビーのバイパス設定] タブを選択すると、[ロビー設定を上書き] タブが表示されます。

3. [音声会議] タブを選択して、[音声会議を有効にする] オプションを選択します。

> **注:**
> Microsoft Azure 音声会議サブスクリプションをお持ちの場合、ユーザーが電話番号で電話会議に参加できるようにするには、このオプションを有効にする必要があります。



4. [ロビーのバイパス設定] タブを選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ロビーをバイパスできるユーザー：電話会議に自動的に参加できる参加者を選択します。

b. ダイヤルインユーザーによるロビーのバイパスを許可する：このオプションは、[音声会議] タブで [音声会議を有効にする **(Enable Audio Conferencing)]** オプションが選択されている場合にのみ表示されます。参加者が会議ブリッジ番号を使用して参加している場合、その参加者が自動的に電話会議に参加できるようにするには、このオプションを選択します。

5. [更新] を選択します。

Microsoft Azure メールの **ServiceNow** インスタンスへのマッピング

Microsoft Teams アプリを使用してユーザーが発行したチケットをエージェントが解決するためのコールを開始する、カスタムのメールフィールドを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ServiceNow インスタンスの sys_user テーブルのメールフィールドがユーザーの Microsoft Azure テナントのメールと一致しない場合は、マッピングが必要です。デフォルトのマッピングはメールフィールドに対して行われ、システムのプロパティのフィールド sn_now_azure.user_email_field に保存されます。必要に応じて、この手順でメールフィールドの値を変更します。

手順

1. user_email_field の値をコピーします。

a. ServiceNow インスタンスを開きます。

b. 移動先 すべて > システムセキュリティ > ユーザーとグループ > ユーザー.

c. ユーザーを選択します。

d. フォームヘッダーを右クリックして、 構成 > フォームレイアウト.

e. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

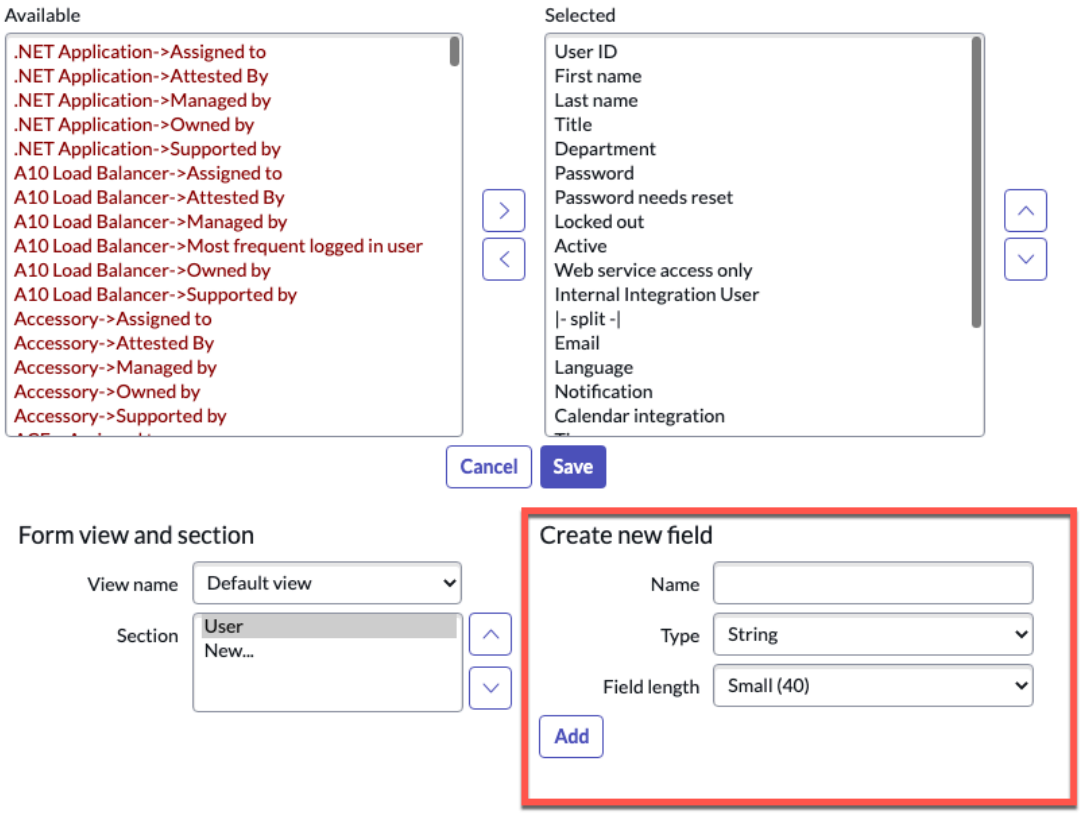
新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	フォームとリストに表示するフィールドの名前を入力します。 例：ユーザープリンシパル名。
タイプ	フィールドタイプとして [文字列]を選択します。
フィールド長	フィールド長を選択します。このフィールドは、特定のフィールドタイプでのみ表示されます。

f. [追加] を選択します。

自動翻訳

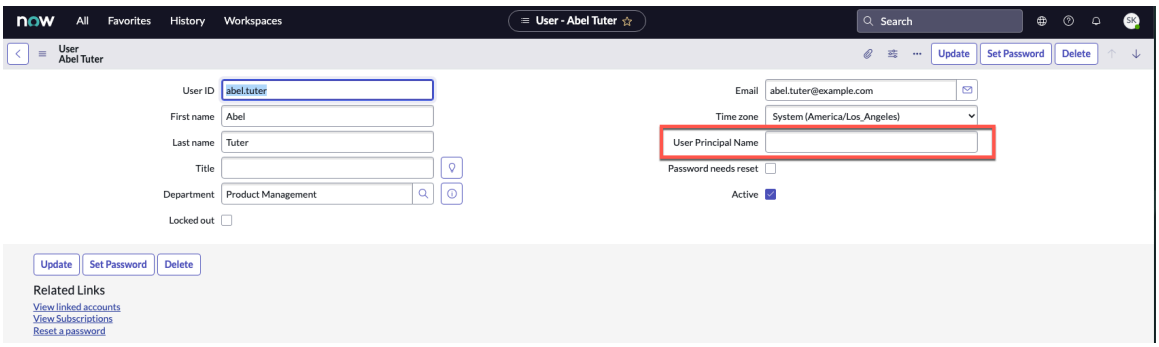
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



g. 選択済みスラッシュバケット列で、フィールドをフォーム上の目的の場所に移動します。

h. [保存] を選択します。

これで、フィールドがフォームの指定した場所に表示されます。



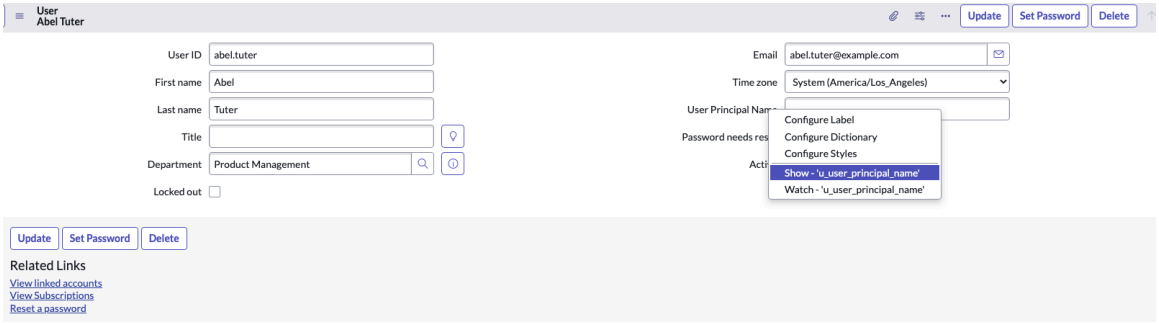
管理者は、Microsoft Teams に使用するメールをこのフィールドに入力する必要があります。

新しく作成されたフィールド値を、Microsoft Teams で従業員とのチャットを開始するためのデフォルトフィールドとして設定する必要があります。

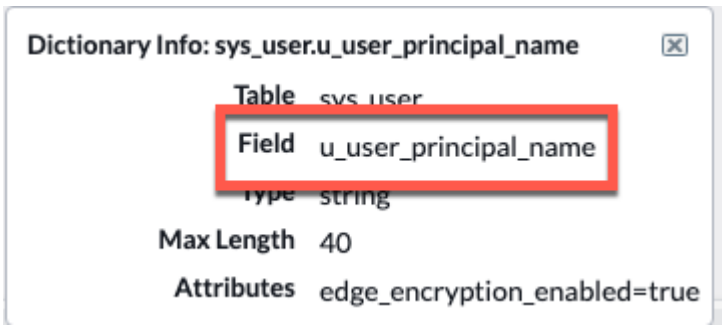
i. フィールドを右クリックし、**[<**フィールド名の値**>** を表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



フィールド名の辞書情報を表示できます。



j. [フィールド] を右クリックして値をコピーします。

2. メールフィールドの値を変更します。

a. 移動先 通知 > **Microsoft Teams** > プロパティ.

b. コピーしたメールフィールドの値を、[有効な **Teams** メールフィールド値を指定します。このフィールド値は新しい **Microsoft Teams** 電話会議が開始されたときに使用されます **(Specify a valid teams email field value. This field value will be used when a new Microsoft Teams Conference Call is initiated)]** フィールドに貼り付けます。このフィールドは [Microsoft Teams のプロパティ] フォームにあります。

デフォルト値は「メール」です。

c. [保存] を選択します。

> **注:**
> 新しく作成されたフィールドに対するすべてのユーザーのメールアドレスが、Microsoft Teams アプリに関連付けられたメールで更新されていることを確認します。

ServiceNow for Microsoft Teams と Microsoft 365 の管理

従業員エクスペリエンスとエージェントエクスペリエンスの両方に対するさまざまな ServiceNow for Microsoft Teams または Microsoft 365 の統合を、必要に応じてカスタマイズおよび管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 移行元 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。
- 移行元 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の管理

従業員が Microsoft Teams を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

IT Service Management integration with ServiceNow のカスタマイズ

組織のニーズを満たすようにインスタンス内の機能をカスタマイズします。

以下をカスタマイズできます：

- UI アクション
- ビジネスルール

IT Service Management with Microsoft Teams の **UI** アクションのカスタマイズ

UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

他のテーブルに対して、次の UI アクションを拡張できます：

- [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)]
- [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)]

[Microsoft Teams チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)] UI** アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** UI アクションを開きます。
3. [新規] をクリックします。
4. **[UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクションフォーム

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams チャット開始

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
テーブル	[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションが利用可能になるテーブル
フォームボタン	このボックスをオンにします
レコード作成時に表示	このボックスをオフにします
クライアント	このボックスをオンにします
リスト v3 互換	このボックスをオンにします
クリック時	「initChatWithGroup()」と入力します。
条件	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] の条件をコピーして貼り付けます必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このボックスをオンにします 既存の [Microsoft Teams チャットを開始] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)] UI** アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを開きます。
3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクションフォーム

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams からメッセージをインポート
テーブル	[Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] UI アクションが利用可能になるテーブル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
フォームボタン	このオプションをオンにします
レコード作成時に表示	このオプションをオフにします
クライアント	このオプションをオンにします
条件	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] の条件をコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このボックスをオンにします 既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズ

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズが有効化されます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > 通知 > アクション可能な通知:ビジネスルール.
2. 別のテーブルに拡張するビジネスルールを開きます。
   例：発信者にコメントを送信
3. [新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

ビジネスルールフォームの **UI** アクション

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	「発信者にコメントを送信」がアサインされるテーブル。
有効	このボックスをオンにします
詳細	このボックスをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ ：次の後 ○ [挿入]：このボックスをオンにします

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ [更新]：このボックスをオンにします ○ [フィルター条件]：「発信者にコメントを送信」ビジネスルールのフィルター条件を適用します
詳細	○ [条件]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールから条件の値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。 ○ [スクリプト]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールからスクリプトの値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。

5. [送信] をクリックします。

チケットを再割り当てするためのビジネスルールの設定

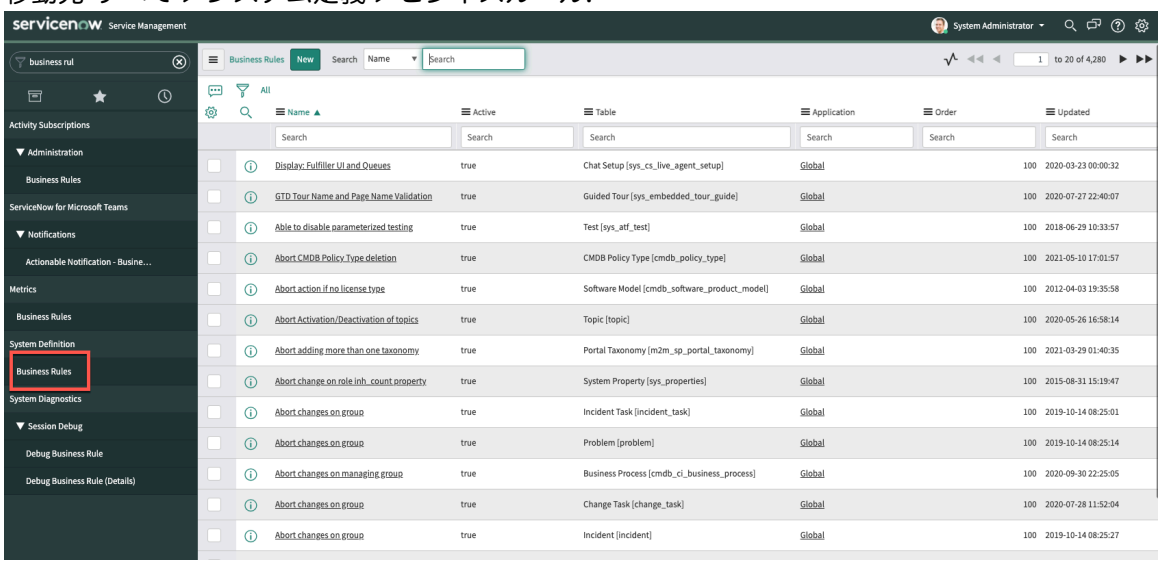
チケットを再割り当てするためのビジネスルールを設定します。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

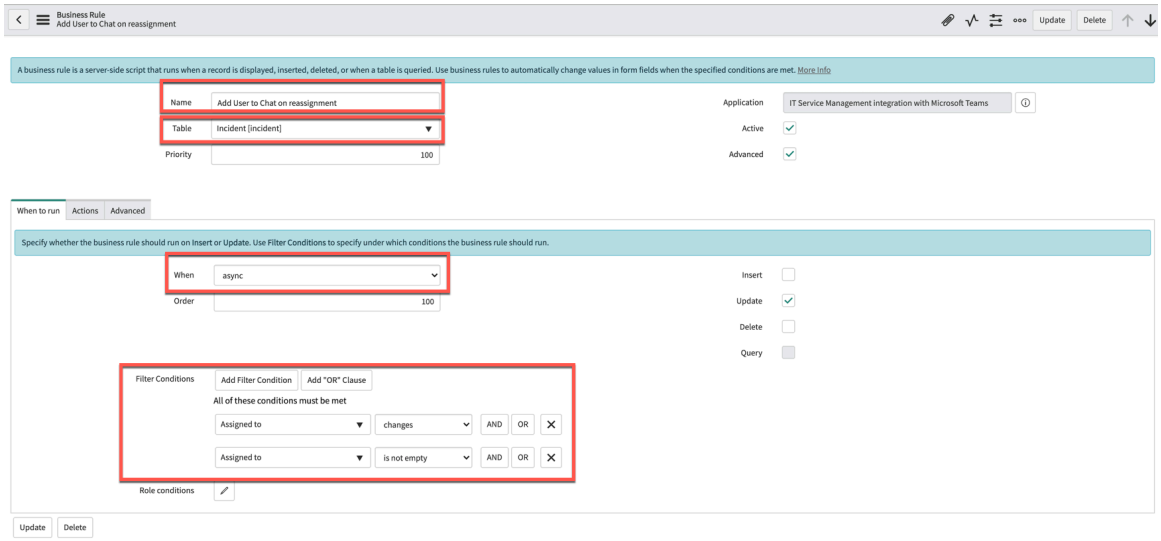
1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.



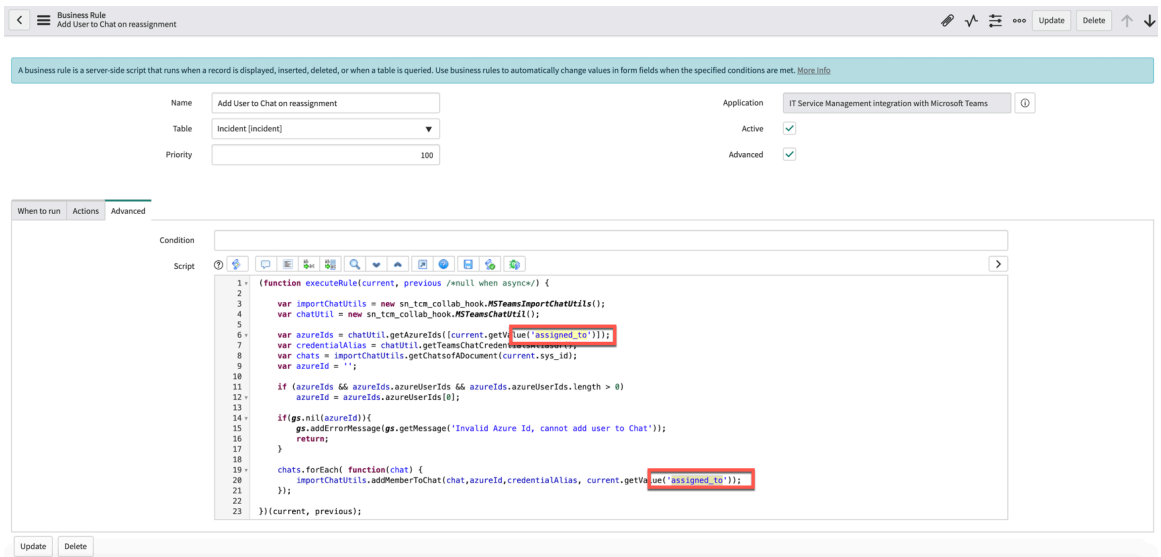
2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[詳細] タブで [スクリプト] フィールドを更新します。



チケットを再割り当てするためのビジネスルール

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	チケットを再割り当てする必要があるテーブル
有効	このボックスをオンにします
詳細	このボックスをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ タイミング： 非同期 ○ [更新]：このボックスをオンにします ○ [フィルター条件]：「チケット」ビジネスルール再割り当てのフィルター条件を適用します。 チケットを再割り当てする必要があるフィールドを選択します。例：フィールドへ割り当て済み

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

詳細	スクリプト：スクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。
	
	別の値を使用している場合は、[割り当て済み (assigned_to)] のフィールド名を更新します。
	
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`
	
	`if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0)`
	`azureId = azureIds.azureUserIds[0];`
	
	`if(gs.nil(azureId)){`
	`gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat'));`
	`return;`
	`}`
	
	`chats.forEach( function(chat) {`
	`importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required`
	`});`

4. [送信] をクリックします。

クローズ条件のビジネスルールの設定

[自動インポート (auto-import)] チャットのクローズ条件のビジネスルールの設定

始める前に

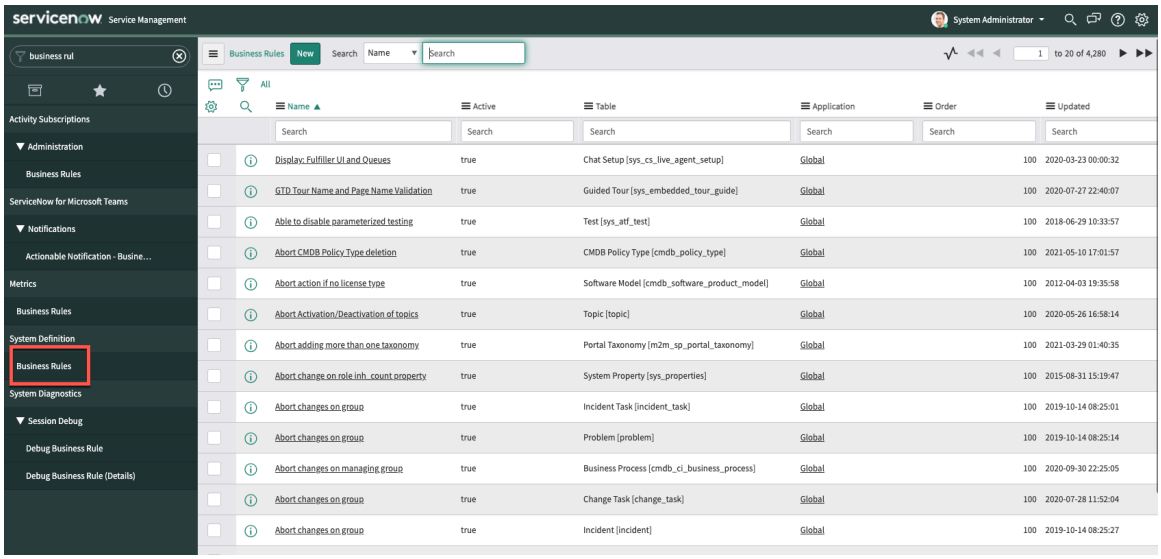
必要なロール：管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

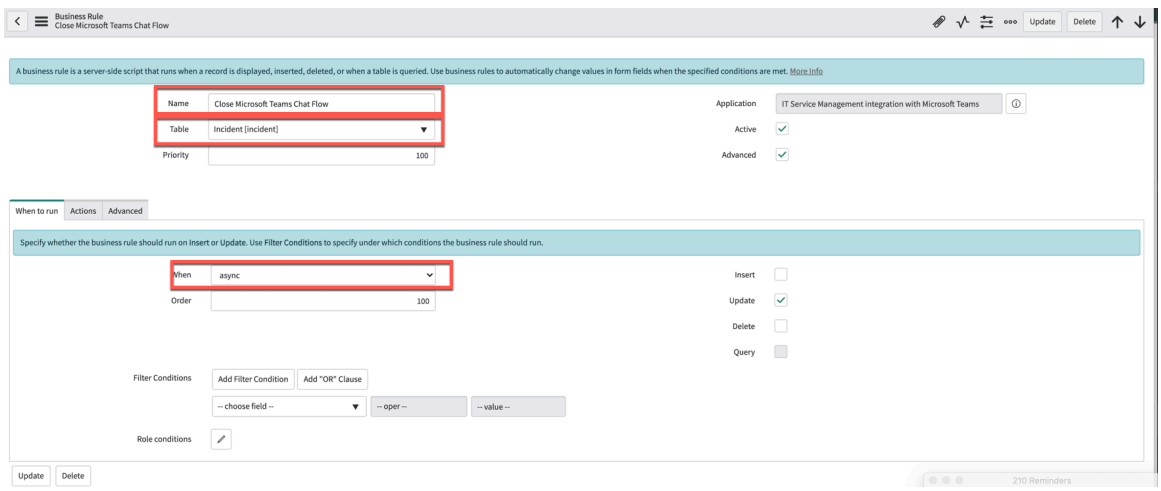
手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > ビジネスルール.

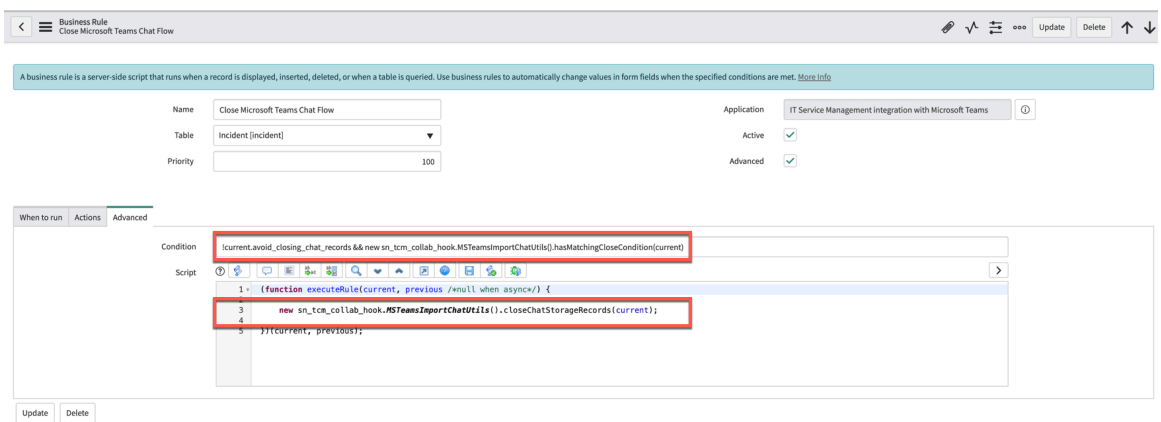


2. [新規] をクリックします。

3. フォームのフィールドに入力します。



[詳細] タブで [条件] および [スクリプト] フィールドを更新します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クローズ条件のビジネスルール

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	クローズ条件が割り当てられるテーブル
有効	このボックスをオンにします
詳細	このボックスをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ タイミング： 非同期 ○ [更新]：このボックスをオンにします ○ [フィルター条件] ：「クローズ条件」ビジネスルールのフィルター条件を適用します。

詳細	○ [条件] ：条件の値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。
	`!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`
	○ [スクリプト] ：スクリプトの値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。
	`new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. [送信] をクリックします。

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams のカスタマイズ

組織のニーズを満たすようにインスタンス内の機能をカスタマイズします。

以下をカスタマイズできます：

- UI アクション
- ビジネスルール

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams の UI アクションのカスタマイズ

UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

他のテーブルに対して、次の UI アクションを拡張できます：

- [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)]
- [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)]

[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** UI アクションを開きます。
3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [UI アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクション

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams チャット開始
テーブル	[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] UI アクションが利用可能になるテーブル
アプリケーション	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
フォームボタン	このボックスをオンにします
レコード作成時に表示	このボックスをオフにします
クライアント	このボックスをオンにします
条件	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] の条件をコピーして貼り付けます必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このボックスをオンにします 既存の [Microsoft Teams チャットを開始] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)] UI** アクションのカスタマイズ

[Microsoft Teams からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを必要なテーブルに拡張できるようにします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **UI** アクション.
2. 新しいウィンドウで、既存の **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** UI アクションを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

UI アクション

フィールド	説明
名前	UI アクションの名前。例：Microsoft Teams からメッセージをインポート
テーブル	[Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] UI アクションが利用可能になるテーブル
アプリケーション	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
フォームボタン	このオプションをオンにします
レコード作成時に表示	このオプションをオフにします
クライアント	このオプションをオンにします
条件	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] の条件をコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
スクリプト	既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。
ワークスペースフォームボタン	このオプションをオンにします。 既存の [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)] のワークスペースクライアントスクリプトをコピーして貼り付けます。必要に応じて列名を変更します。

5. [送信] をクリックします。

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズ

実行可能な通知のためのビジネスルールのカスタマイズが有効化されます。

始める前に

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft Teams** > 通知 > アクション可能な通知:ビジネスルール.
2. 別のテーブルに拡張するビジネスルールを開きます。
   例：発信者にコメントを送信
3. **[UI** アクション] 画面で、[新規] をクリックします。
4. [**UI** アクション] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルールの **UI** アクション

フィールド	説明
名前	ビジネスルールの名前
テーブル	「発信者にコメントを送信」がアサインされるテーブル。
アプリケーション	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
有効	このオプションをオンにします
詳細	このオプションをオンにします
[実行場所 (Where to run)]	○ ：次の後 ○ 挿入：このオプションをオンにします ○ 更新：このオプションをオンにします ○ [フィルター条件]：「発信者にコメントを送信」ビジネスルールのフィルター条件を適用します
詳細	○ [条件]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールから条件の値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。 ○ [スクリプト]：既存の「発信者にコメントを送信」ビジネスルールからスクリプトの値をコピーして貼り付けます。必要に応じて値を変更します。

5. [送信] をクリックします。

Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 の **UI** アクションのカスタマイズ

UI アクションをカスタマイズし、必要なテーブルに拡張します。UniversalRequestMSTeamsUtils スクリプトインクルードは、UI アクションの可視性を制御します。

デフォルトでは、次の UI アクションを使用できます。ニーズに合わせてカスタマイズできます。

- [Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)]
- [Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import Messages from Microsoft Teams)]

UI アクションをカスタマイズするには、フォームフィールドを変更する必要があります。フォームフィールドの詳細については、「UI アクション」を参照してください。

ServiceNow for Microsoft Teams および **Microsoft 365** の使用

従業員とエージェントは、Microsoft Teams 内から IT Service Management、HR サービスデリバリ (HRSD)、およびユニバーサル要求の問題を協力して解決できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 移行元 IT Service Management for Microsoft 365 (バージョン 2.6.7)、 ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。
- 移行元 HR サービスデリバリ (HRSD) for Microsoft 365 (バージョン 3.3.6)、ServiceNow for は for Microsoft TeamsMicrosoft 365にServiceNowアップグレードされます。

既存の Microsoft Teams 機能を Microsoft 365 アプリケーションにアップグレードするには、「従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する」を参照してください。

従業員エクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の使用

従業員が Microsoft Teams を通じて、IT、HR、および UR 関連の問題を解決するための支援を提供します。従業員は、Microsoft Teams 内からエージェントとやり取りして、問題を解決できます。

Microsoft Teams での **ITSM** および **HRSD** 統合の使用

従業員とエージェントは、協力して Microsoft Teams から効果的にサービスを受けたり、問題を解決したりできます。

従業員のアクション

サービスに関連するチケットに対する承認通知とコメントに応答します。

Microsoft Teams の仮想エージェントを介して送信されるアクション可能な通知。以下のことを行うことができます。

- アクション可能な通知に対する承認を承諾または却下する
- アクション可能な通知でエージェントからのコメントに応答する

ServiceNow ユーザーアカウントを 仮想エージェント 向け **Microsoft Teams**アプリケーションにリンク

ServiceNow アカウントを Microsoft Teams アプリケーションにリンクして、仮想エージェント レコードを使用する非公開の ServiceNow トピックにアクセスします。

始める前に

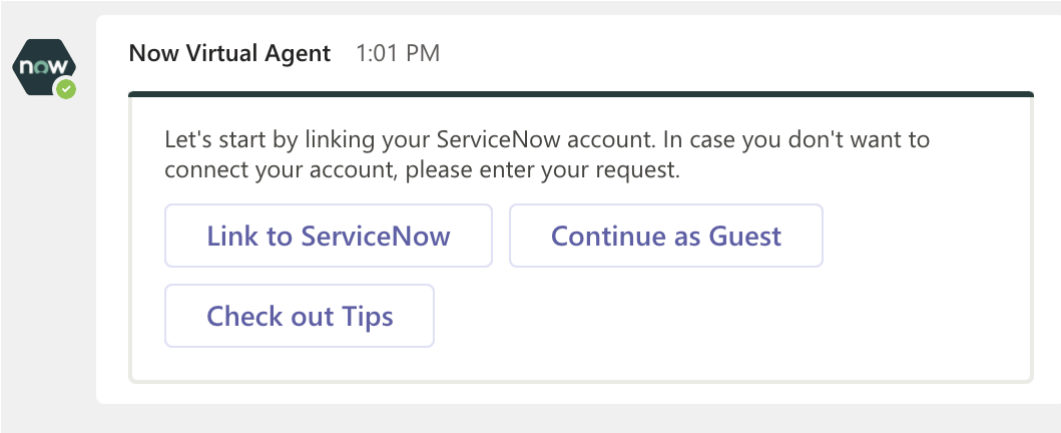
必要なロール：ユーザー
認証ステップは、インスタンスで行われるか、管理者によって設定されている場合は特定のサービスポータルで行われます。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを開きます。
2. 仮想エージェントボットを検索します。
3. 仮想エージェントボットとの会話を開始します。
   その後ボットは、**[ServiceNow** へのリンク] の認証、ゲストユーザーとして続行、または [チェックアウトのヒント] ヘルプメニューの表示を行うオプションのプロンプトを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [**ServiceNow** へのリンク] をクリックして、認証します。
   認証では、インスタンス、または管理者が設定した特定のサービスポータルに誘導されます。まだインスタンスまたはサービスポータルにログインしていない場合は、ログイン資格情報を入力するように求められます。

   注:

   システム管理者は、ServiceNow ユーザーアカウントを Quebec から Microsoft Teams に自動的にリンクできます。詳細については、「構築済みのメッセージング統合でのアカウントのリンク」を参照してください。

5. 確認ダイアログで、[確認] をクリックしてアカウントにリンクします。

仮想エージェント 向け **Microsoft Teams** から **ServiceNow** ユーザーアカウントのリンク解除

Microsoft Teams からアカウントのリンクを解除すると、ServiceNow アカウントと Microsoft Teams アプリケーションの関連付けが非アクティブ化されます。

始める前に

必要なロール：ユーザー
アカウントのリンクを解除すると、ServiceNow データベースのレコードをクエリまたは変更する仮想エージェントの会話を行うことができなくなります。

手順

1. アプリケーションナビゲーターから、次の場所に移動します。 セルフサービス > プロファイル.
2. [リンクされたアカウントを表示] 関連リンクをクリックします。
3. [リンクされたアカウント] ページで、メッセージ統合をリンク解除するチェックボックスをオンにします。
4. [選択した行のアクション] を選択し、[アカウントのリンクを解除] をクリックします。

   ServiceNow アカウントと仮想エージェントメッセージ統合の間のリンクが無効になります。

   注:
   自分のアカウントのリンクを解除した場合でも、仮想エージェントの公開会話は実行できます。アカウントをもう一度リンクするには、関連するメッセージ統合の手順 1 ～ 3 を繰り返し、[選択した行のアクション] で [アカウントをリンク] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

情報通知の表示

チケットのライフサイクルの中で特定のイベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、チケットに関連付けられた要求者に送信されます。

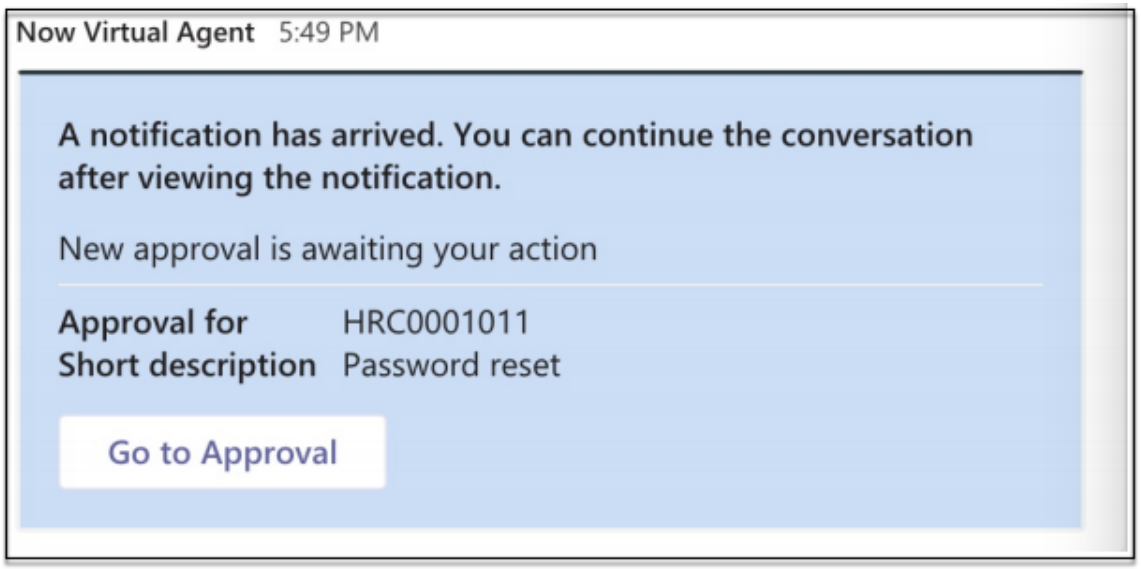
始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションには、次の情報通知が含まれています。

- 解決済みインシデント
- インシデントステータス更新
- 要求アイテム完了
- 要求アイテム承認
- 要求アイテム却下
- 要求アイテム更新

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 追加の通知フィードのリストを表示します。
   - インシデント
   - HR ケース
   - 変更要求
   - 要求済みアイテム
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



承認通知

ユーザーは、承認または却下のアクションを行える通知を受信します。却下する場合は、コメントを入力する必要があります。

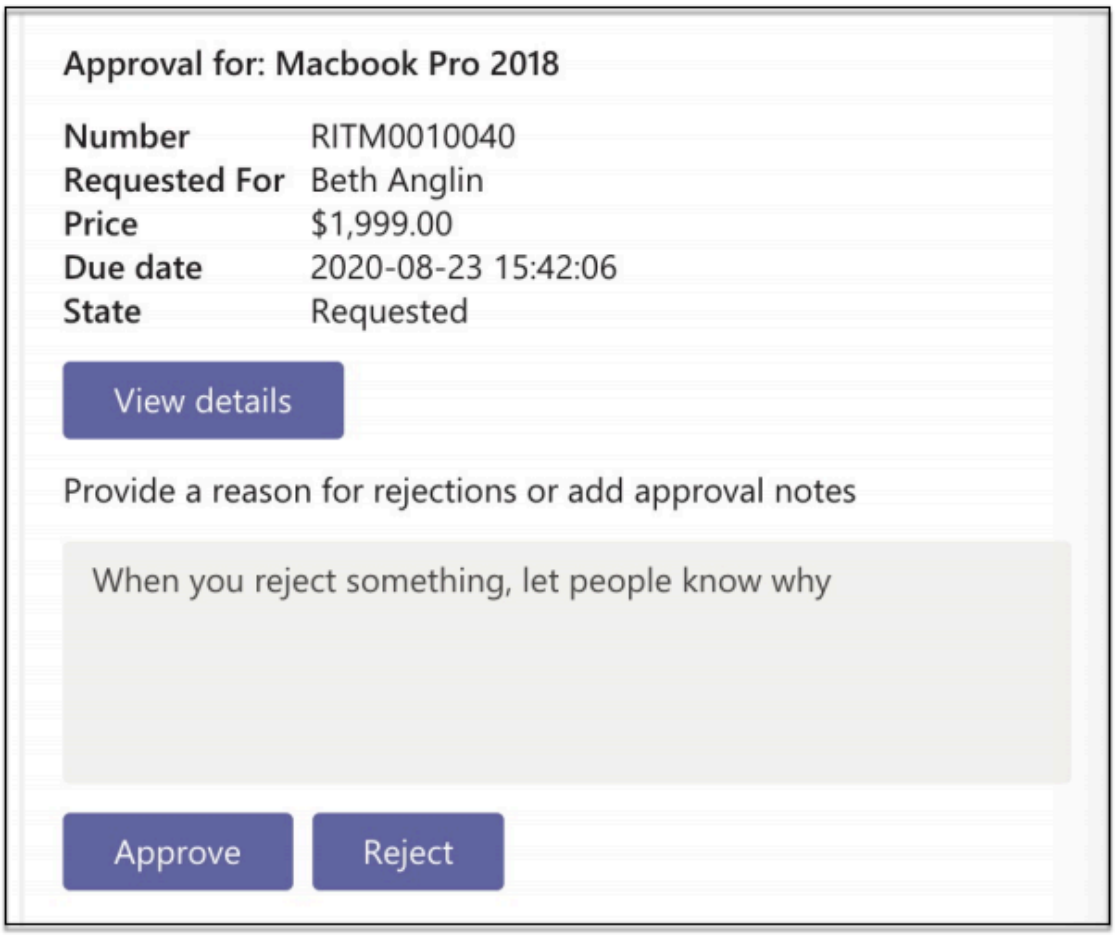
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：ユーザー

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 追加の通知フィードのリストを表示します。
   - 要求
   - 変更要求
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. 必要に応じてコメントを入力します。
6. [承認] をクリックして要求を承認するか、[却下] をクリックして要求を却下します。
7. [詳細を表示] をクリックしてチケットの詳細をすべて表示します。

通知のコメントへの応答

アクティビティストリーム内のコメントは、ユーザーが Microsoft Teams を離れることなく直接応答できる通知を生成します。

始める前に
必要なロール：ユーザー

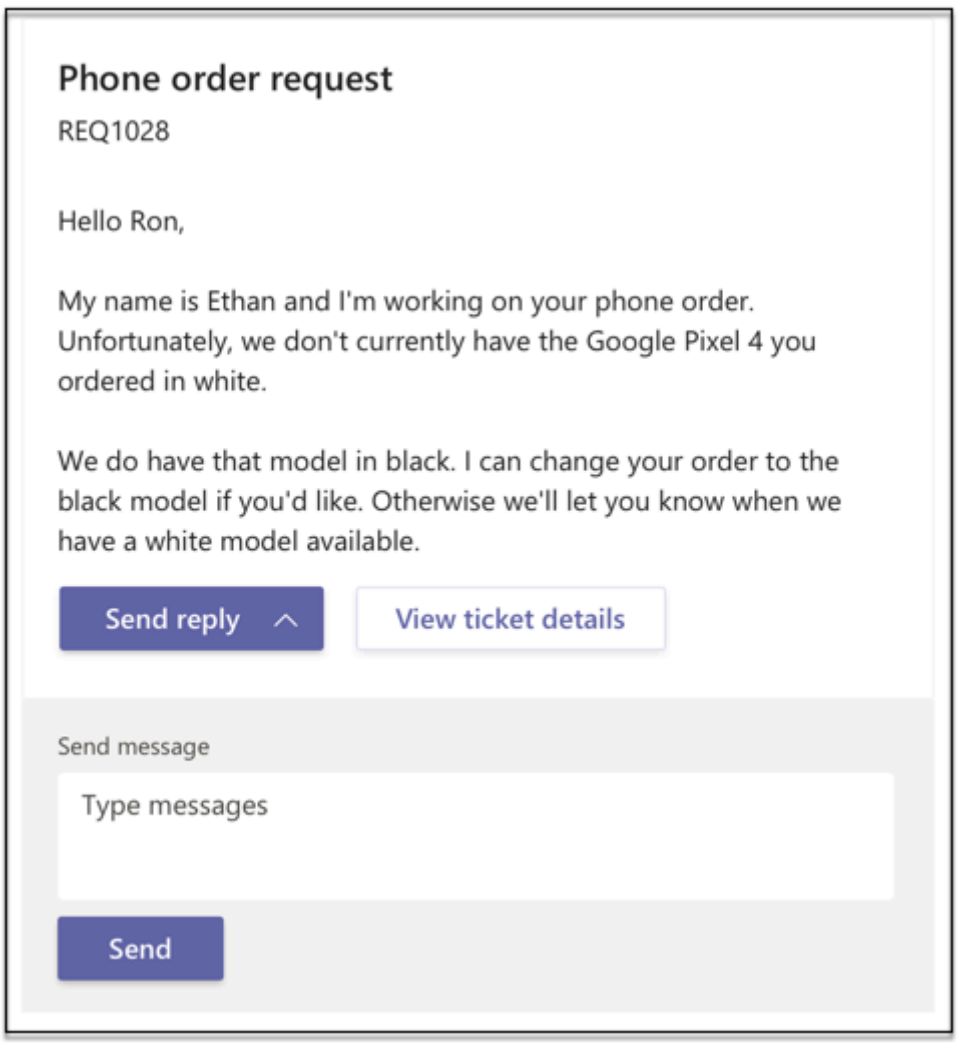
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ドキュメントの添付など、ユーザーが追加のアクションを実行する必要がある場合は、[チケットの詳細を表示 **(View Ticket Details)]** をクリックして Service Portal のチケットに移動する必要があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 追加の通知フィードのリストを表示します。
   - インシデント
   - HR ケース
   - 変更要求
   - 要求済みアイテム
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. [返信を送信 **(Send reply)]** をクリックします。
6. コメントを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [送信] をクリックします。
8. [チケットの詳細を表示 **(View Ticket Details)]** をクリックしてチケットの詳細をすべて表示します。

重大なインシデントに対する通知の表示

重大なインシデントの特定のイベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、重大なインシデントに関連付けられたすべてのステークホルダーに送信されます。

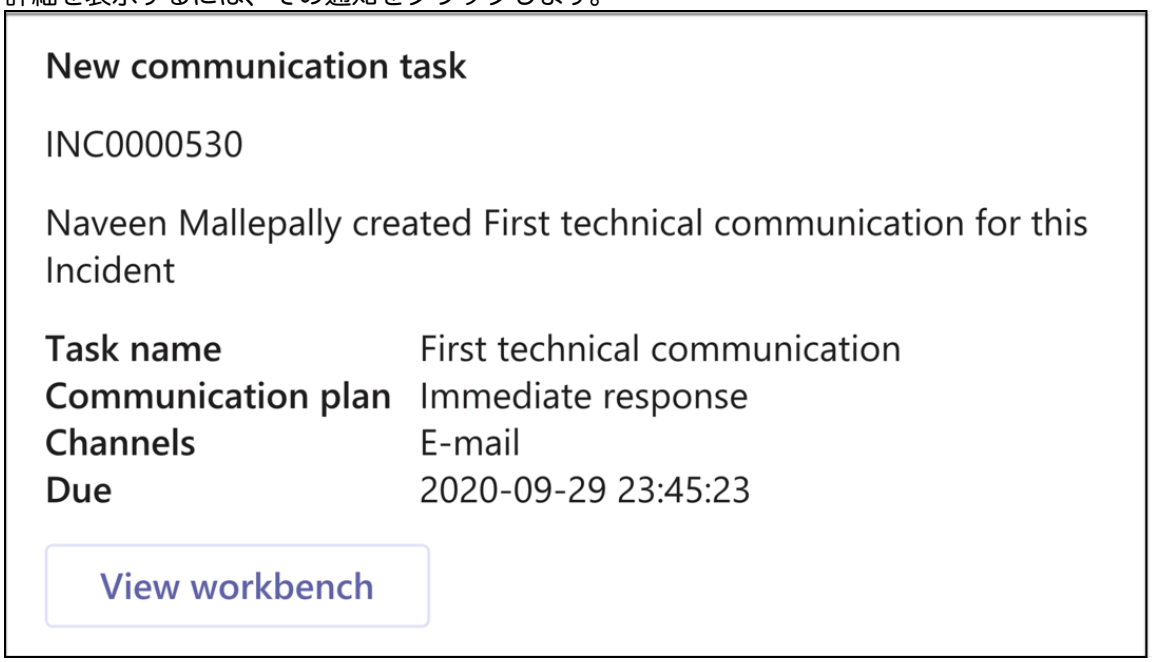
始める前に
必要なロール：major_incident_manager、agent

このタスクについて
次の情報インシデントは、以下の場合に重大なインシデントに対してトリガーされます。

- 重大なインシデントに対するコミュニケーションタスクが作成された場合
- SLA が 75% に達した場合
- SLA 違反があった場合

手順

1. **Microsoft Teams** アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 重大なインシデントに対する通知フィードのリストを表示します。
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. [ワークベンチを表示] をクリックして、ServiceNow でチケットの詳細を表示します。

Employee Center ダッシュボード

Microsoft Teams から Employee Center ダッシュボードを使用して、処理待ちのタスク、要求、社内のお知らせを表示するウィジェットを表示します。

ハブダッシュボードは、Rome の **Employee Center** ダッシュボードに置き換えられます。

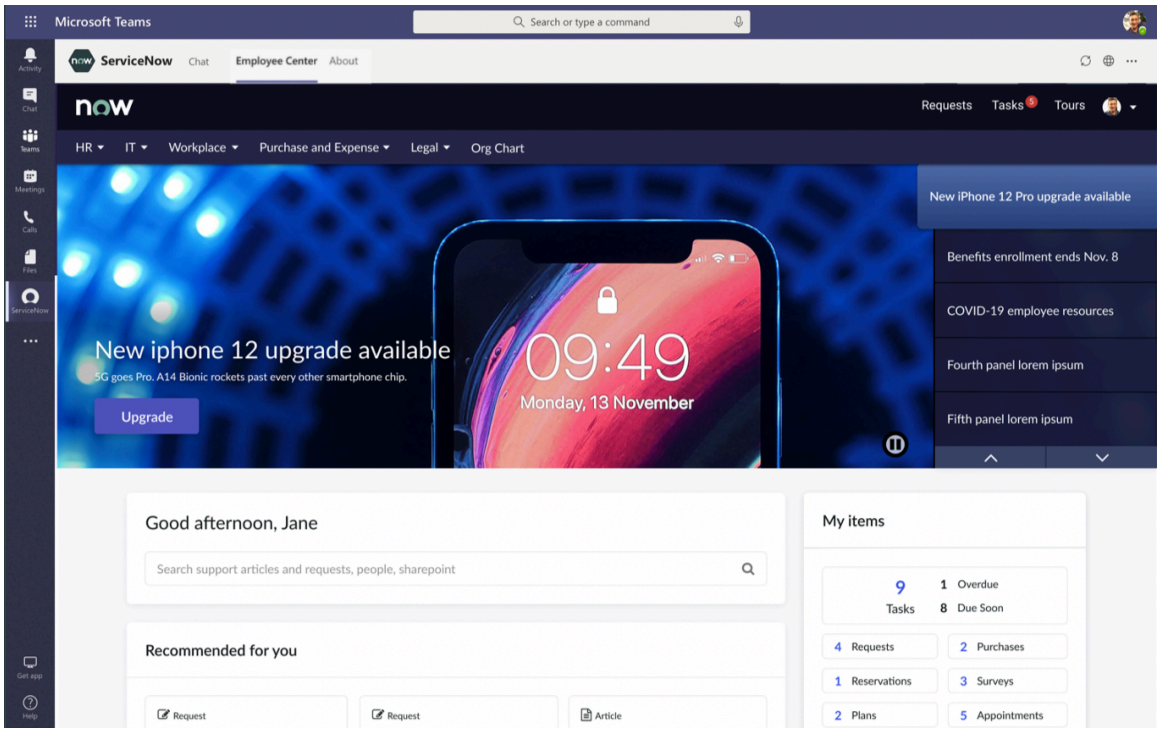
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

埋め込み Employee Center を使用すると、Microsoft Teams 内からヘルプの要求、セルフサービスコンテンツの検索、およびタスクの処理を行うことができます。

Employee Center を利用する顧客に対して、コンテンツマネージャーとコミュニケーションスペシャリストは、パーソナライズされたタイムリーなコミュニケーションを通じて従業員に連絡できる Microsoft Teams を追加のチャネルとして活用できます。

Microsoft Teams を起動します。移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Employee Center**.



Employee Center での **Microsoft Teams** チャットへのアクセス

Employee Center でチケットの Microsoft Teams チャットにアクセスします。

始める前に

必要なロール：ユーザー

このタスクについて

Teams チャットウィジェットでチャットを表示できるのは、エージェントによってチャット会話に追加されており、関連チケットへのアクセス権がある場合のみです。インシデントのウォッチリストに含まれており、ServiceNow ポータルでチケットを表示できる場合には、関連チャットを表示できます。

メッセージは動的に読み込まれます。Teams チャットウィジェットではメッセージへの対応は表示されませんが、メッセージに含まれる絵文字は表示されます。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Employee Center** > 自分の要求.
3. チケットを開きます。
4. **[Teams** チャット] を選択します。
5. 詳細を表示するチャットを選択します。
   1 つのチケットに対して複数のチャットが利用可能な場合は、左側に表示されるリストから目的のチャットを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

6. デスクトップバージョンまたはモバイルバージョンのいずれかでチャットを続行します。
   - デスクトップバージョンの場合は、**[Microsoft Teams** デスクトップで開く] を選択します。
   - モバイルバージョンの場合は、**[Microsoft Teams** ブラウザーで開く] を選択します。

Microsoft Teams から **Concur** 経費レポートを承認または却下する

Microsoft Teams でアクション可能な仮想エージェントの通知を使用して Concur の経費承認を管理し、ライブエージェントを介さずに仮想エージェントとの会話で直接承認を解決します。

始める前に

- 仮想エージェントの統合は、ServiceNow インスタンスにユーザーレコードを持つユーザーに対してのみサポートされています。ユーザーは、自分のアカウントを Microsoft Teams にリンクし、仮想エージェントの通知を有効にする必要があります。
- Approvals Hub Integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) プラグインをインストールします。

通知の受信の詳細については、「Conversational Integration with Microsoft Teams」および「Enable Virtual Agent notifications」を参照してください。仮想エージェント の詳細については、「Virtual Agent」を参照してください。

必要なロール：approver_user

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
3. チャットウィンドウに「Show notification」と入力します。
4. オプション: [レポートを表示] を選択してレポートを表示します。
   [スキップ] を選択し、チャットウィンドウに「Show notification」と入力することで、後でレポートを表示することもできます。
5. オプション: [経費と受領書] を選択して、経費と受領書のアイテムを表示します。
   最大 12 の経費アイテムがレポートに表示されます。すべてのアイテムを表示するには、[レポート全体を表示 **(View full report)]**を選択します。
6. レポートを承認または却下します。

> **注:**
> アサインされた承認者が変更された場合、またはレポートが更新またはクローズされた場合、レポートを承認または却下することはできません。

エージェントのアクション

エージェントは、従業員によって作成されたサービス関連のチケットを処理できます。

要求ベースのチャット：クラシックビューからチャットを開始してインポート

チケットを解決するために、要求者との会話を開始します。

インシデント、要求、変更要求、およびカタログタスクに対して **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** と **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** 機能を使用するには、「書き込み」ロールが必要です。このロールは、ITSM ロールプラグインを有効にするか、Madrid リリースを開始するすべてのインスタンスで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコードとロール

レコード	ロール	プラグイン
インシデント	sn_incident_write	ITSM ロール：Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management) プラグイン
変更要求	sn_change_write	ITSM ロール：Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management) プラグイン
要求	sn_request_write	ITSM ロール：Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management) プラグイン
HR 事例	sn_hr_core.case_writer	Human Resources Scoped アプリ：Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] プラグイン

要求ベースのチャット：フィールドデコレーターからチャットを開始してインポート

ワークスペースのチャットアイコンから Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットを迅速に解決します。

始める前に

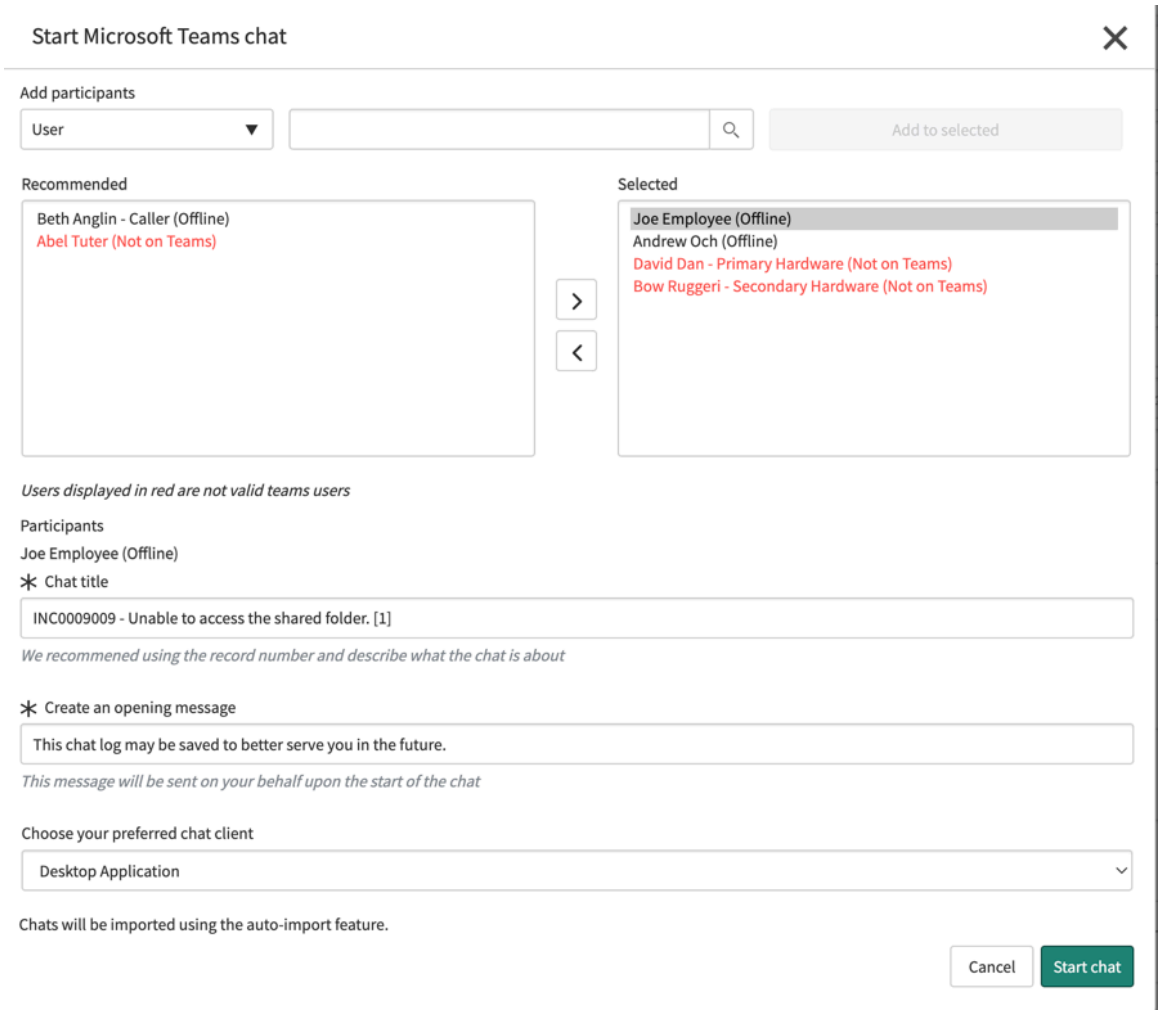
必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. [発信者] フィールドの横にある をポイントします。
3. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダイアログボックスには、推奨される参加者と選択済みの参加者、および各参加者の Microsoft Teams での現在のプレゼンスステータスが表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

4. フォームの各フィールドに入力します。

チャット開始モーダルフィールド

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。 ○ [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。 On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) プラグインを有効にした場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) プラグインは有効

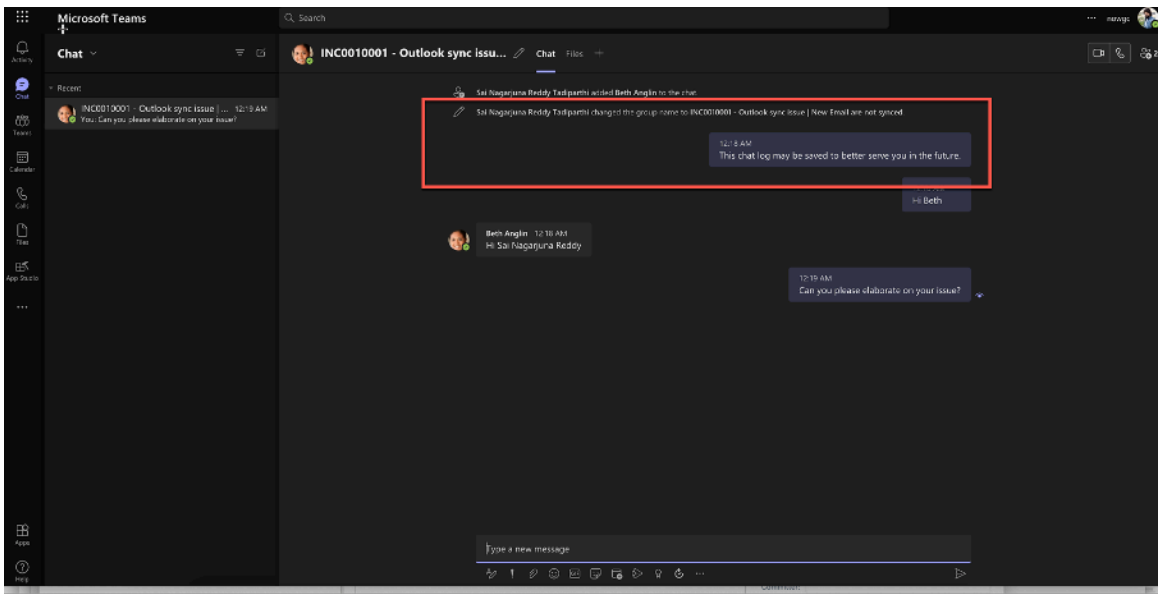
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。 ○ [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択済みに追加 **(Add to selected)]** をクリックします。
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション ○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

5. [チャットを開始] をクリックします。

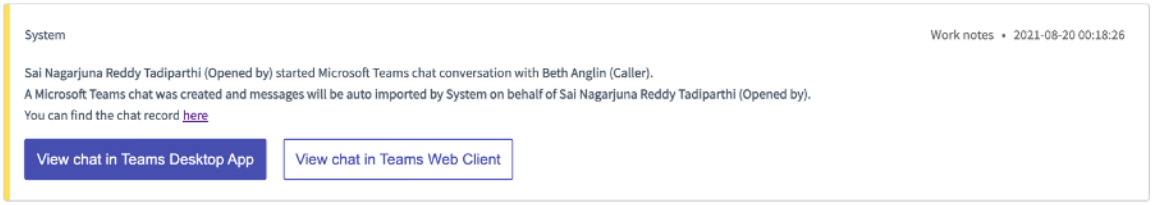
Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



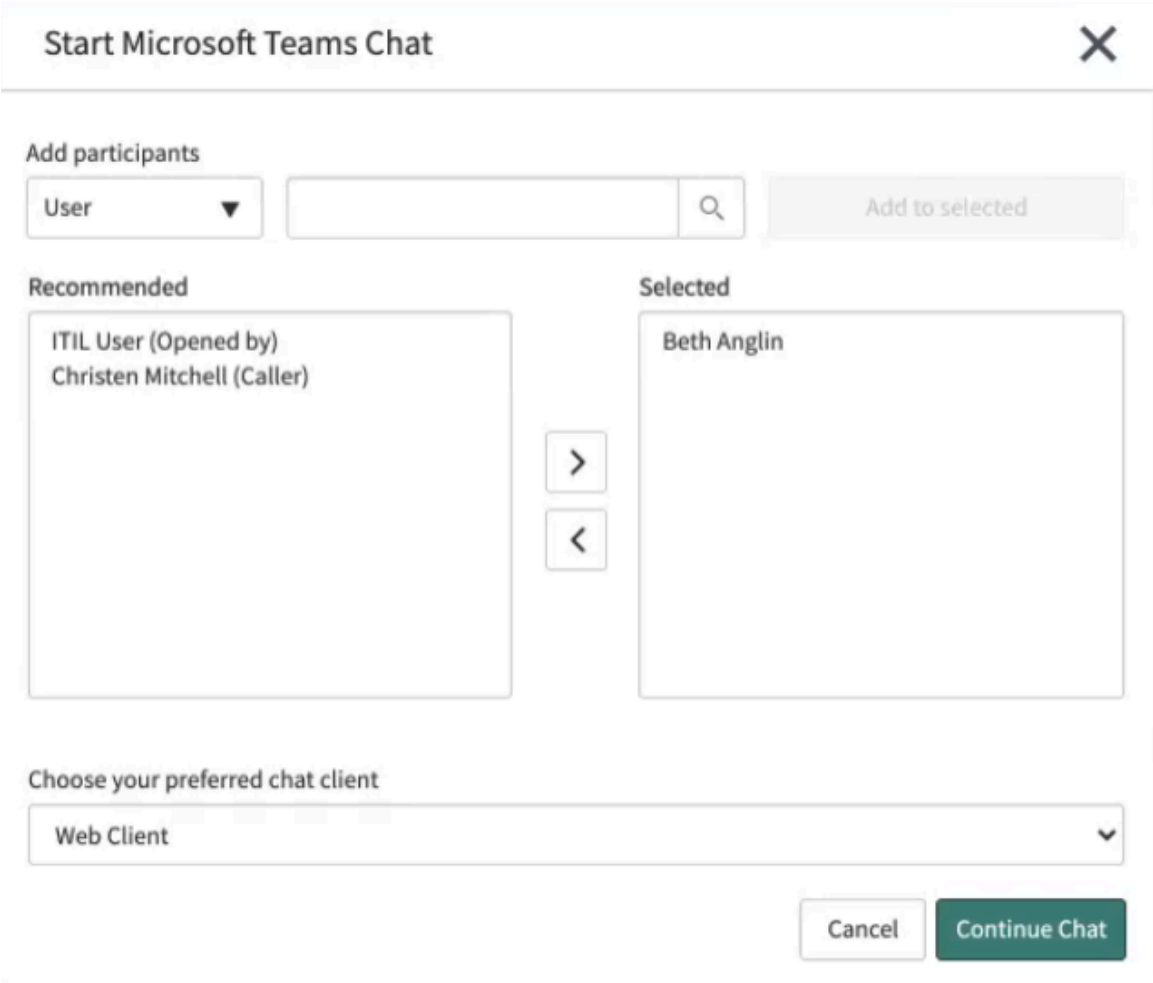
チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



エージェントが同じユーザーのレコードからチャットを開始した場合、**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** が次のように表示されます。



会話を再開するための [チャットを継続] ボタンがシステムによって表示されます。ただし、他のユーザーが追加されている場合、チャットモーダルには [チャットタイトル] と [開始メッセージを作成] フィールドが表示されます。

インタラクションは、要求者との会話の場合にのみ作成されます。エージェントと協力者間の会話など、会話に要求者が含まれていない場合、インタラクションは作成されませんが、Microsoft Teams のチャットレコードは作成されます。

Microsoft Teams チャットインタラクションが自動的に作成され、アクティビティログからチャットの詳細にアクセスできます。

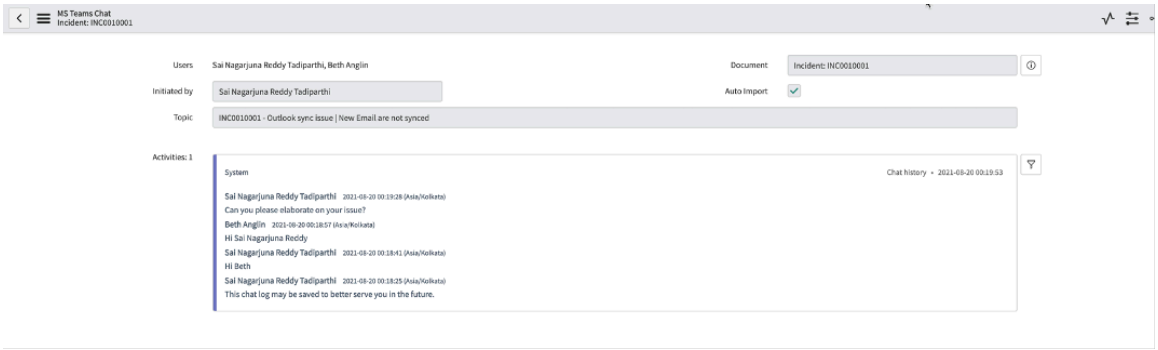
a. レコードのアクティビティログで、チャットインタラクションにアクセスするためのリンクがあるコメントを探します。

b. リンクをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットのトランスクリプトは、[アクティビティ] セクションに保存されます。



チャットアクティビティテーブル

フィールド	説明
ユーザー	チャットに関連付けられているユーザー
ドキュメント	ソースレコード番号
開始者	チャットインタラクションを開始したエージェント
自動インポート	自動インポートメッセージのステータス。このオプションが選択されていない場合、レコードに関連するメッセージは自動インポートされません。
トピック	チャットタイトル
アクティビティ	チャットのトランスクリプト

要求ベースのチャット：**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** アクションからチャットを開始してインポートします。

インシデント、要求アイテム、変更要求、HR ケースレコードに関連する問題について、Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットをすばやく解決します。

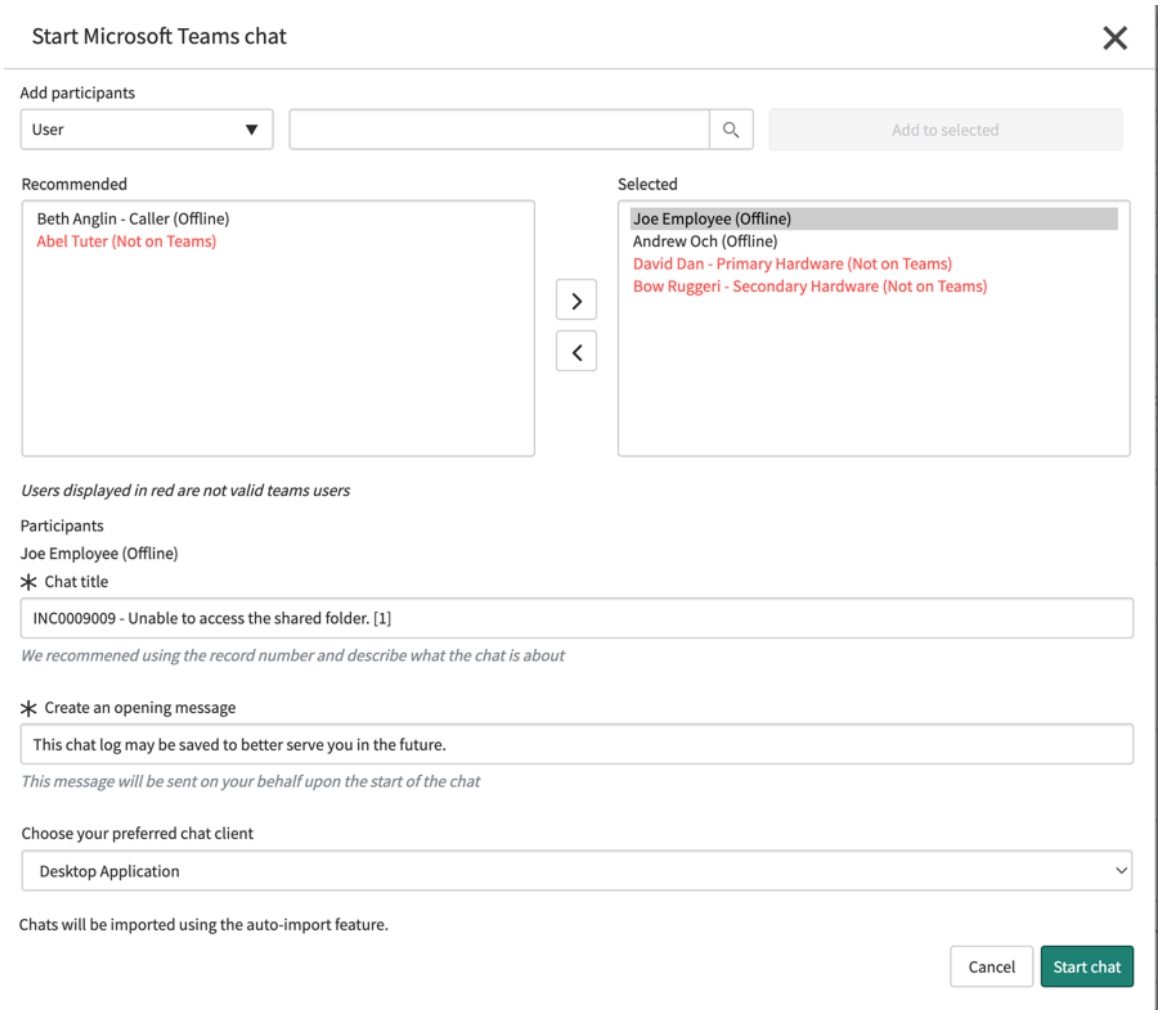
始める前に

必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** をクリックします。
3. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダイアログボックスには、推奨される参加者と選択済みの参加者、および各参加者の Microsoft Teams での現在のプレゼンスステータスが表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

4. フォームの各フィールドに入力します。

チャット開始モーダルフィールド

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。 ○ [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。 On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) プラグインを有効にした場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) プラグインは有効

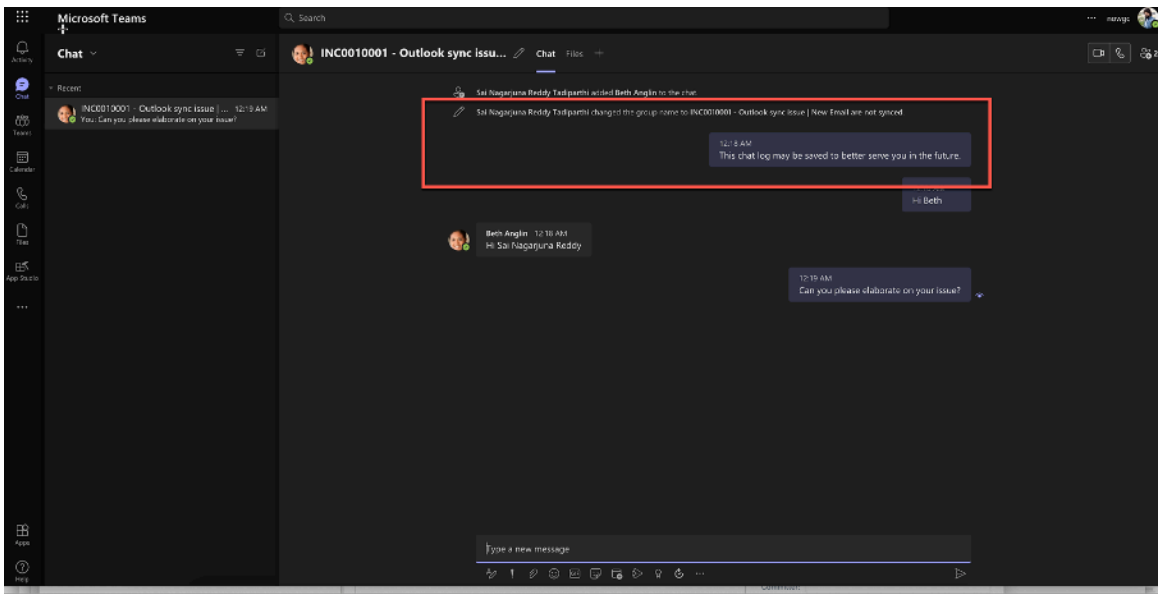
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。 ○ [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択済みに追加 **(Add to selected)]** をクリックします。
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション ○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

5. [チャットを開始] をクリックします。

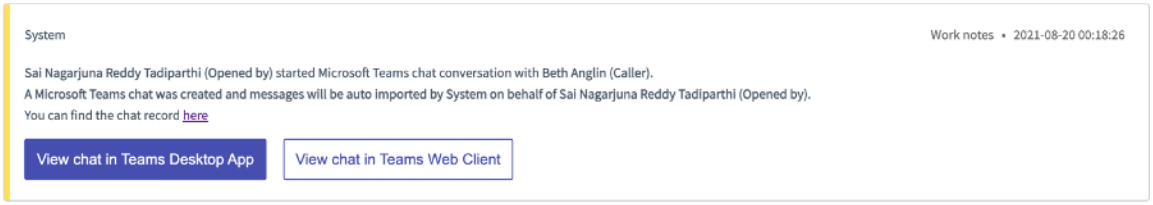
Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



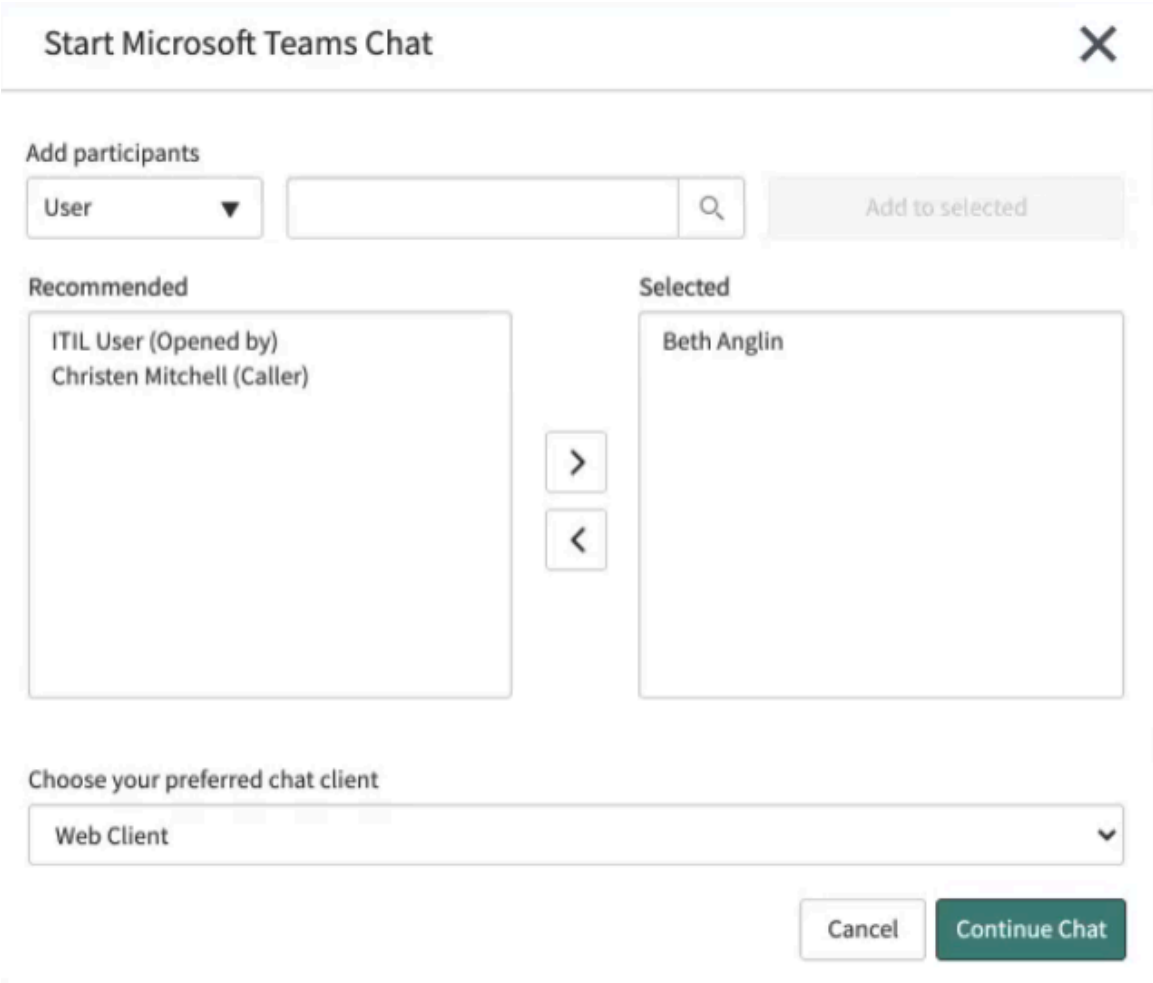
チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



エージェントが同じユーザーのレコードからチャットを開始した場合、**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** が次のように表示されます。



会話を再開するための [チャットを続行] ボタンがシステムによって表示されます。ただし、他のユーザーが追加されている場合、チャットモーダルには [チャットタイトル] と [開始メッセージを作成] フィールドが表示されます。

Microsoft Teams チャットインタラクションが自動的に作成され、アクティビティログからチャットの詳細にアクセスできます。

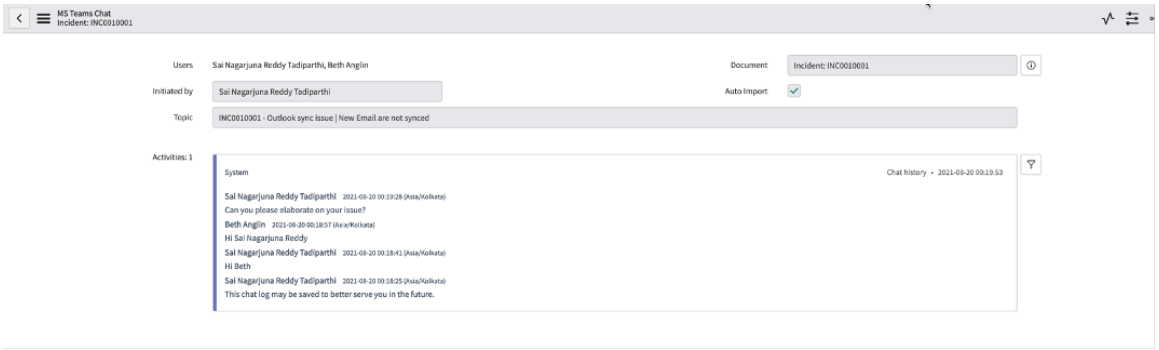
a. レコードのアクティビティログで、チャットインタラクションにアクセスするためのリンクがあるコメントを探します。

b. [リンク] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットのトランスクリプトは、[アクティビティ] セクションに保存されます。



チャットアクティビティテーブル

フィールド	説明
ユーザー	チャットに関連付けられているユーザー
ドキュメント	ソースレコード番号
開始者	チャットインタラクションを開始したエージェント
自動インポート	自動インポートメッセージのステータス。このオプションが選択されていない場合、レコードに関連するメッセージは自動インポートされません。
トピック	チャットタイトル
アクティビティ	チャットのトランスクリプト

チケットからのメッセージを手動でインポート

ユーザーとの会話を Microsoft Teams からインポートし、[コメント] に追加して、ServiceNow インスタンスにすべての重要なメッセージを保存することができます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

このタスクについて
メッセージをインポートすると、エージェントはチケットの履歴を表示し、要求者はチケットに関するすべてのディスカッションを 1 つの場所で確認することができます。これにより、チケット事後レビューおよび継続的改善プロセスに必要な情報をキャプチャできます。

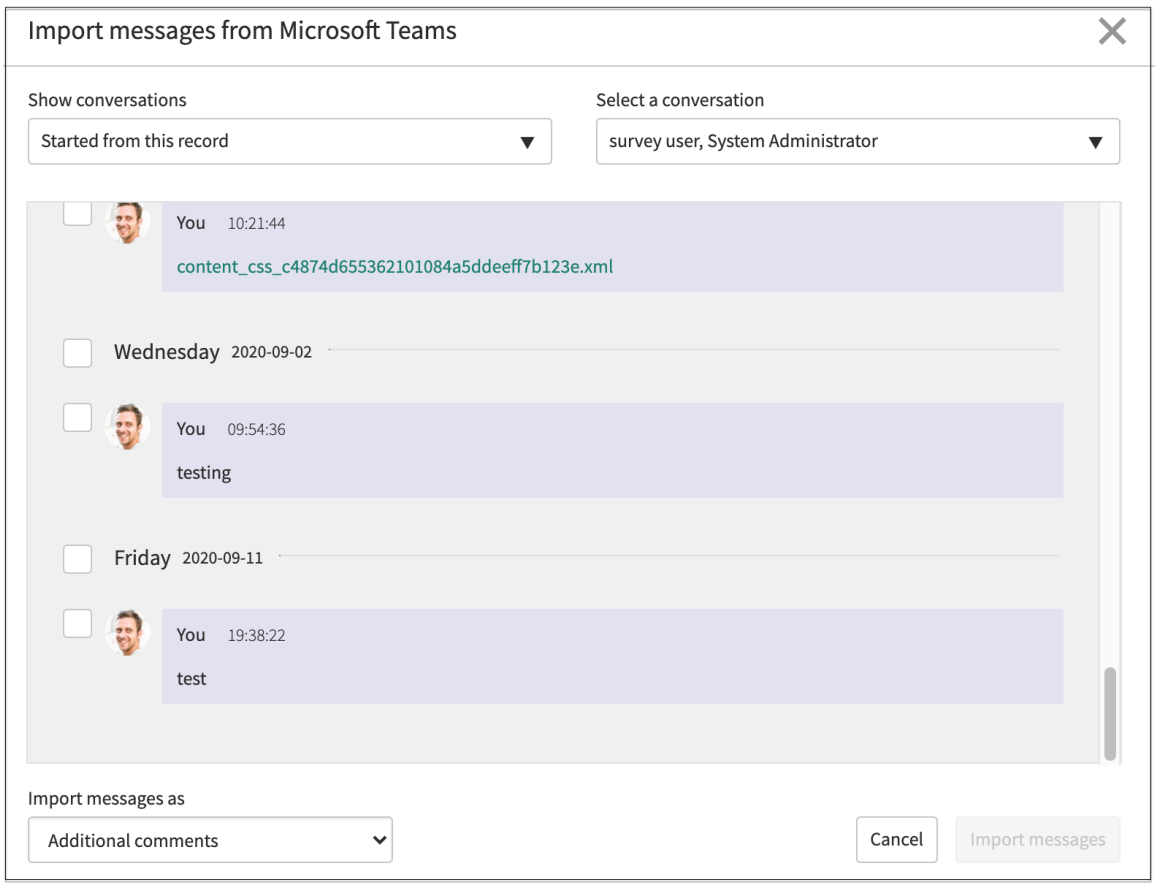
手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import Messages from Microsoft Teams)]** をクリックします。
3. **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート **(Import messages from Microsoft Teams)]** フォームで、次のフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Microsoft Teams からメッセージをインポート] テーブル

フィールド	説明
[会話を表示 (Show conversations)]	以下から選択します。 ○ [このレコードから開始 (Started from this record)]：レコードに対して作成されたすべてのコミュニケーションタスクをリストします。 ○ [すべての会話をリスト (List all conversations)]：ログインしたエージェントによるすべての会話がリストされます。
[会話を選択 (Select a conversaion)]	会話を選択して、レコードのメッセージをインポートします。
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：[作業メモ] の下にメッセージが追加されます。

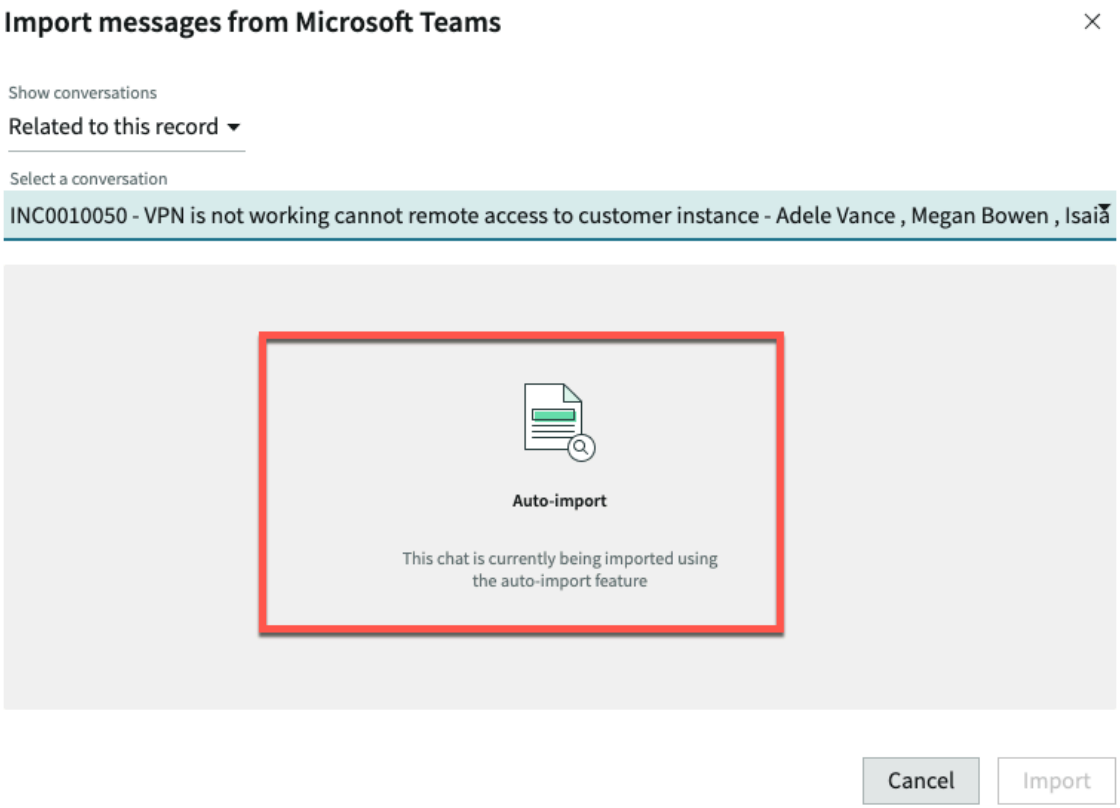


4. インポートするメッセージ、ファイル、イメージを選択し、[メッセージのインポート] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メッセージを自動的にインポートするチケットのメッセージを手動でインポートしようとすると、自動インポートを使用してチャットがインポートされているというメッセージがシステムによって表示されます。



要求ベースのチャット：ワークスペースからチャットを開始してインポート

チケットを解決するために、要求者との会話を開始します。

要求ベースのチャット：フィールドデコレーターからチャットを開始してインポート

インシデント、要求アイテム、変更要求、カタログタスクチケットに関連する問題について Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットをすばやく解決します。

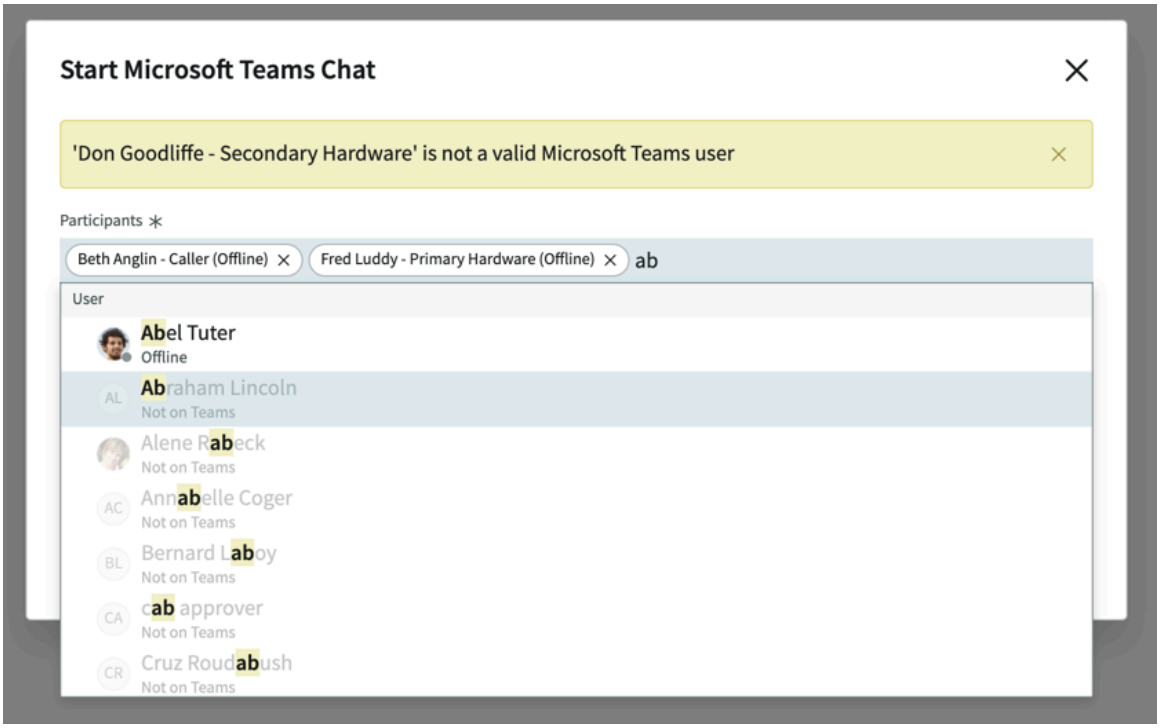
始める前に

必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケット (インシデント、変更要求、要求アイテム、HR ケース、またはカタログタスク) に移動します。
2. [オープン対象者] フィールドの横にある をポイントします。
   Microsoft Teams で、ユーザーとのチャットが開始されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



参加者の名前を入力し始めると、Microsoft Teams での参加者の現在のステータスが表示されます。ステータスは [参加者] フィールドの参加者名にも表示されます。

3. フォームのフィールドに入力します。

チャットを開始

フィールド	説明
参加者	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。
グループ	チケットの解決に向けて作業するために必要なグループを追加するオプション
推奨	チケットに関連付けられているユーザーのリストがシステムによって表示されます。 チャットの会話に含めるユーザーを選択します。
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション

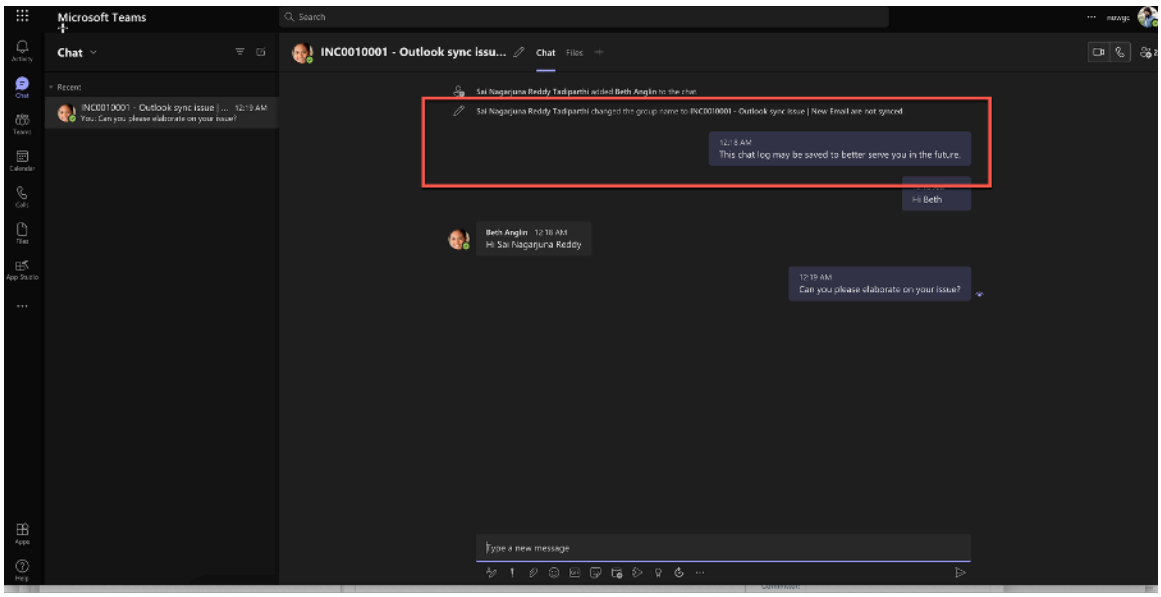
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

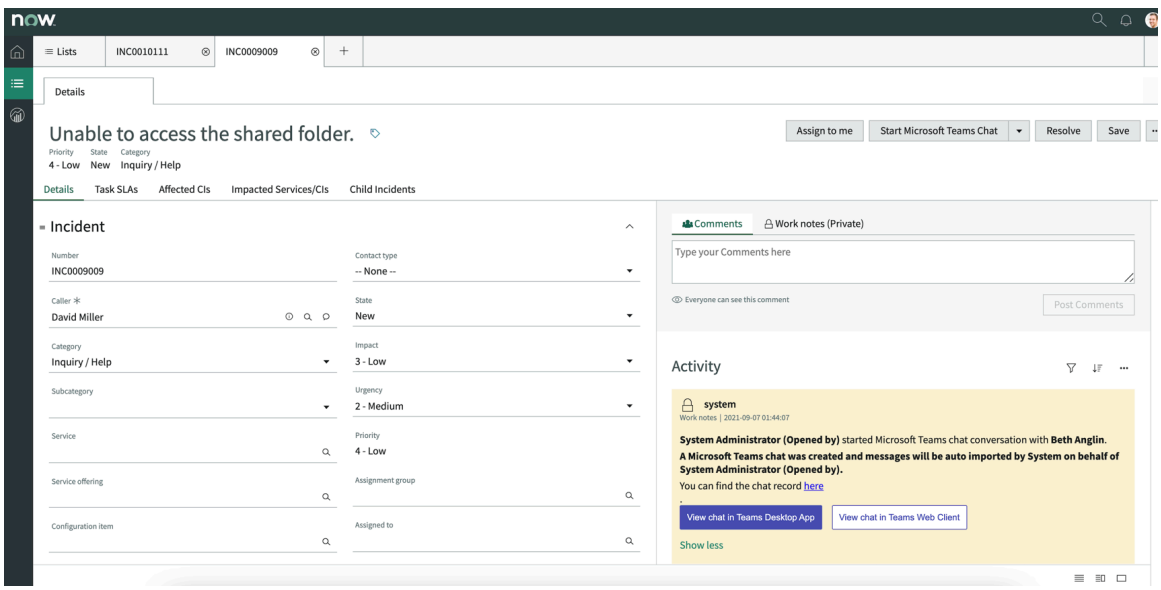
フィールド	説明
	○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

4. [チャットを開始] をクリックします。

Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求ベースのチャット：**[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** アクションからチャットを開始してインポートします。

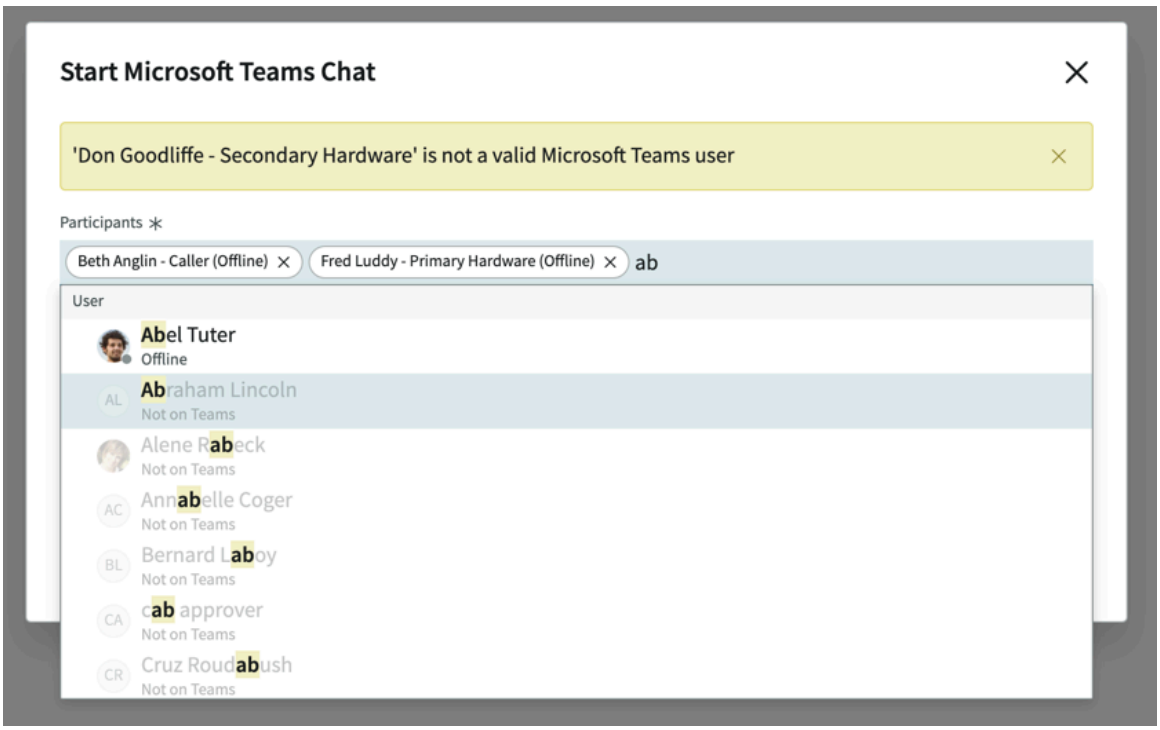
ワークスペースから Microsoft Teams で要求者とやり取りし、チケットを迅速に解決します。

始める前に

必要なロール：各レコードへのアクセス権を持つユーザー

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンチケットに移動します。
2. Start Microsoft Teams Chat ボタンをクリックします。
   要求者とのチャットは、Microsoft Teams で開始されます。



参加者の名前を入力し始めると、Microsoft Teams での参加者の現在のステータスが表示されます。ステータスは [参加者] フィールドの参加者名にも表示されます。

3. フォームのフィールドに入力します。

チャットを開始

フィールド	説明
参加者	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション。
グループ	チケットの解決に向けて作業するために必要なグループを追加するオプション
推奨	チケットに関連付けられているユーザーのリストがシステムによって表示されます。 チャットの会話に含めるユーザーを選択します。

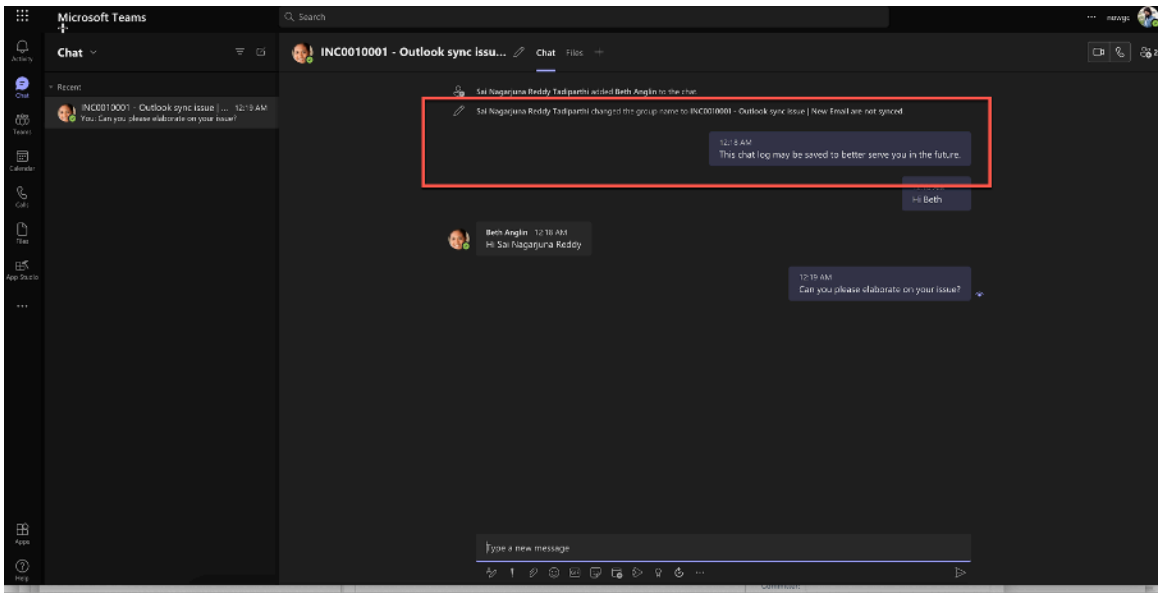
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
チャットタイトル	指定したチャットのタイトルが Microsoft Teams のチャットのタイトルとして表示されます。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。チャットタイトルは変更できます。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション
希望するチャットクライアントを選択	デフォルトのチャットクライアントを選択するオプション ○ デスクトップアプリケーション：Microsoft Teams デスクトップアプリケーションでチャットインタラクションを開きます。 ○ Web クライアント：Microsoft Teams Web クライアントでチャットインタラクションを開きます。 システムは選択されたオプションを記憶し、それ以降のすべてのチャットインタラクションでは、優先チャットクライアントでチャットを開きます。

4. [チャットを開始] をクリックします。

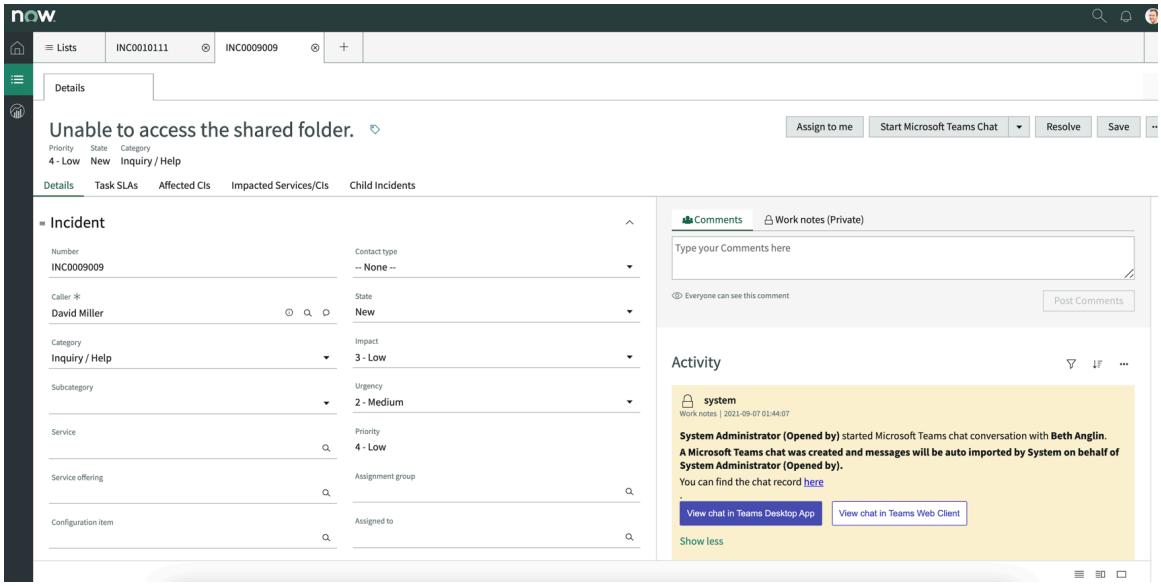
Microsoft Teams アプリには、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。



Agent Workspace からメッセージをインポート

ユーザーとの会話をエージェントワークスペースからインポートし、[コメント] に追加して、ServiceNow にすべての重要なメッセージを保存することができます。

始める前に
必要なロール：ユーザー

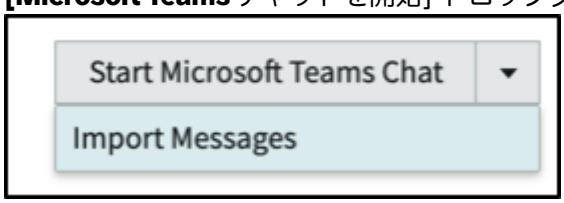
手順

1. エージェントワークスペースから ServiceNow インスタンスのオープンチケットに移動します。

ナビゲーションパス

レコード	説明
インシデント	移動先 インシデント > **Open** (オープン). 作業するレコードを開きます。
変更要求	移動先 変更 > **Open** (オープン). 作業するレコードを開きます。
要求アイテム	移動先 要求 > オープン要求. 作業するレコードを開きます。

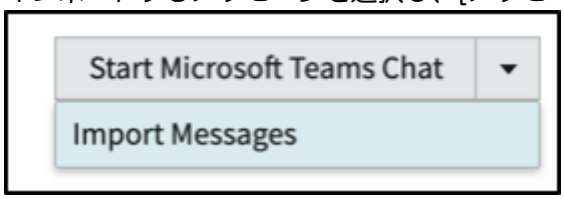
2. **[Microsoft Teams** チャットを開始] ドロップダウンメニューをクリックします。



3. [メッセージをインポート] をクリックします。
ログインしていない場合は、Microsoft Teams へのログインを求めるプロンプトが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. インポートするメッセージを選択し、[メッセージのインポート] をクリックします。



要求ベースのチャット：レコードからのゲストユーザーとのチャットを開始

レコードから、許可されている外部ドメインのゲストユーザーと Microsoft Teams チャットを開始します。

始める前に
ゲストユーザーはチャットアクセスで認証される必要があります。詳細については、自己設定アプリの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」を、事前公開済みアプリのインスタンスの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」を参照してください。

ゲストユーザーリストは Microsoft Azure AD から取得されます。詳細については、「Guest access in Microsoft Teams (Microsoft Teams でのゲストアクセス)」を参照してください。

必要なロール：agent

このタスクについて
許可されたゲストドメインリストに追加されていない外部ユーザーとのチャットの開始については、「Add or invite people outside your Teams org to a chat (組織外のユーザーを Teams チャットに追加または招待する)」を参照してください。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Employee Center** > 自分の要求.
3. ServiceNow インスタンスで処理するチケットを開きます。
4. フォームのフィールドに入力します。

チケットフォーム

フィールド	説明
アサイン先グループ	**Teams** グループを検索して選択します。
簡単な説明	チャットの目的の説明。

5. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
6. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
7. チャットするユーザーを選択します。

   要求者と従業員、または異なるドメインからの複数のゲストを選択できます。
8. [チャットを開始] を選択します。

   Web クライアントでは、ドメインに関連付けられたテナント ID が Microsoft Teams URL に付加されます。

   Microsoft Teams アプリケーションでチャットが開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
Microsoft Teams チャネルスレッドで、チームオーナーがゲストを追加したという通知メッセージがすべてのチームメンバーに対して表示され、ゲスト名が示されます。チャネルスレッドの右上隅にあるタグはチームのゲスト数を示し、各ゲスト名の横に [(ゲスト)] ラベルが表示されます。

注:

[外部] ラベルが付いたタグは、ユーザーがゲストであり、許可されているドメインに存在しないことを示します。

要求ベースのチャット：クラシックビューからゲストユーザーとしてチャットを開始してインポート

チャットに招待された後に外部組織ユーザーと Microsoft Teams チャットを開始し、チャットをインポートできます。

許可されているドメインのゲストユーザーがチャットを開始またはインポートするには、次の設定を完了する必要があります。

- ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化
- ゲストユーザーの外部コラボレーションの構成
- Microsoft Azure AD へのゲストユーザーの追加

詳細については、自己設定アプリの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」を、事前公開済みアプリの場合は「ゲストユーザーのチャットアクセスの有効化」および「Guest access in Microsoft Teams (Microsoft Teams でのゲストアクセス)」を参照してください。

注:

ゲストユーザーはチャットを開始できますが、チャットをインポートできるのは、許可されているドメインに存在している場合のみです。名前の横に [外部] ラベルが付いたタグが表示される場合は、ゲストであり、許可されているドメインに存在しないことを示します。詳細については、「Add or invite people outside your Teams org to a chat (組織外のユーザーを Teams チャットに追加または招待する)」を参照してください。

ゲストユーザーとしての **Microsoft Teams** チャットの開始

ゲストユーザーとして外部組織のユーザーと Microsoft Teams チャットを開始します。

始める前に
メールまたは Microsoft Teams で、ゲストユーザーとしての招待を受信し、承認している必要があります。

必要なロール：agent

このタスクについて
この手順は、ServiceNow クラシック UI を使用して行います。ワークスペースで実行する同じ手順の詳細については、「要求ベースのチャット：[Microsoft Teams チャットを開始 (Start Microsoft Teams Chat)] アクションからチャットを開始してインポートします。」を参照して ください。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Employee Center** > 自分の要求.
3. ServiceNow インスタンスで処理するチケットを開きます。
4. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
5. プロンプトが表示されたら、Microsoft メールアカウントにログインします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. チャットするユーザーを選択します。

   要求者、従業員、または異なるドメインの複数のゲストを選択できます。

7. [チャットを開始] を選択します。

   Web クライアントでは、ドメインに関連付けられたテナント ID が Microsoft Teams URL に付加されます。

タスクの結果
Microsoft Teams アプリケーションでチャットが開きます。

ゲストユーザーとしての **Microsoft Teams** チャットのインポート

ゲストユーザーとして外部組織のユーザーとの Microsoft Teams チャットをインポートします。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
この手順は、ServiceNow® クラシックユーザーインターフェイスを使用して行います。ワークスペースで実行する同じ手順の詳細については、「Agent Workspace からメッセージをインポート」を参照して ください。

ゲストがチャットをインポートするときに、添付ファイルはレコードにアップロードされません。添付ファイルは Microsoft OneDrive アプリケーションのファイルへのリンクとして表示されます。

手順

1. Microsoft Teams を起動します。
2. 移動先 **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Employee Center** > 自分の要求.
3. ServiceNow インスタンスで処理するチケットを開きます。
4. **[Microsoft Teams** からメッセージをインポート] を選択します。
5. [Microsoft Teams からメッセージをインポート] フォームで [会話を表示 **(Show conversations)]** リストを選択し、表示する会話を決定します。
   - レコードに対して作成されたすべての会話を表示するには、[このレコードから開始されました] を選択します。
   - ログインしたエージェントに関連するすべての会話を表示するには、[このレコードから開始されました] を選択します。
6. [会話を選択 **(Select a conversaion)]** リストを選択し、インポートするメッセージ、ファイル、および画像を選択します。
7. [Microsoft Teams からメッセージをインポート] フォームで [以下としてメッセージをインポート **(Import messages as)]** リストを選択し、インポートされたメッセージを付加する位置を選択します。
   - インポートしたメッセージを [追加コメント] フィールドに追加して、お客様がメッセージを表示できるようにするには、[追加コメント] を選択します。
   - インポートしたメッセージを [作業メモ] フィールドに追加して、メッセージを内部で保持するには、[作業メモ] を選択します。
8. [インポート] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースからの通話に対するチャットを推奨

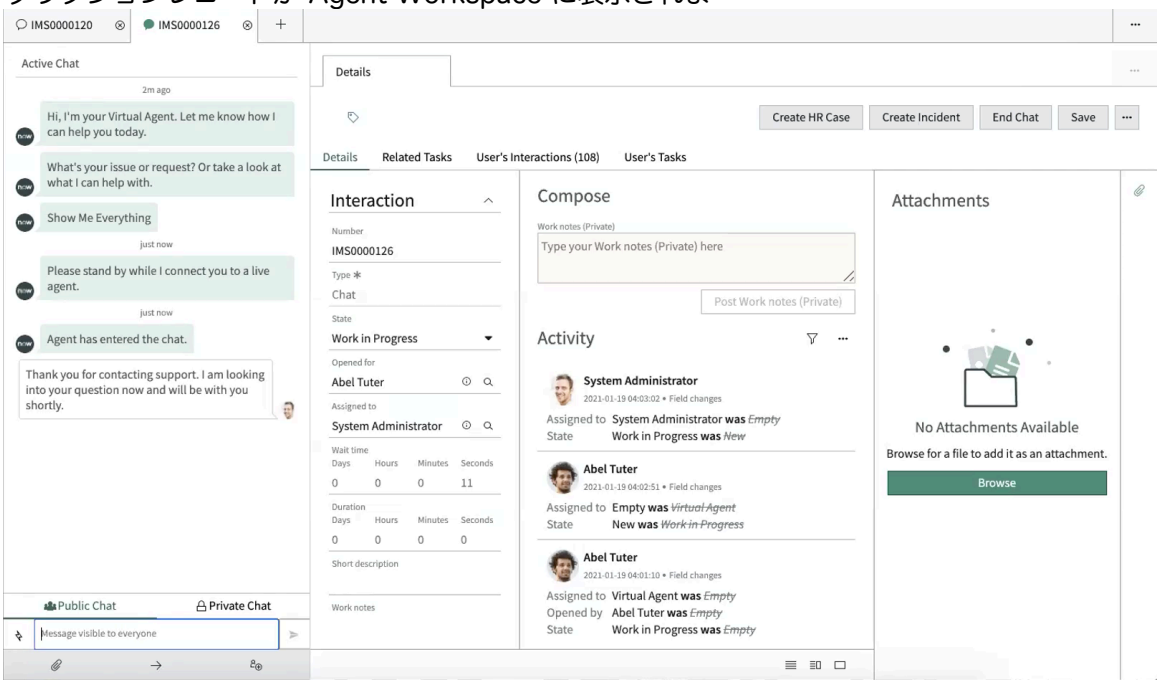
エージェントは、ワークスペースからの発信者とチャットを開始し、問題を迅速に解決できます。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースのホーム > 受信箱.
2. 受信トレイから、[承諾] をクリックしてチャットを受け入れます。
   インタラクションレコードが Agent Workspace に表示されま



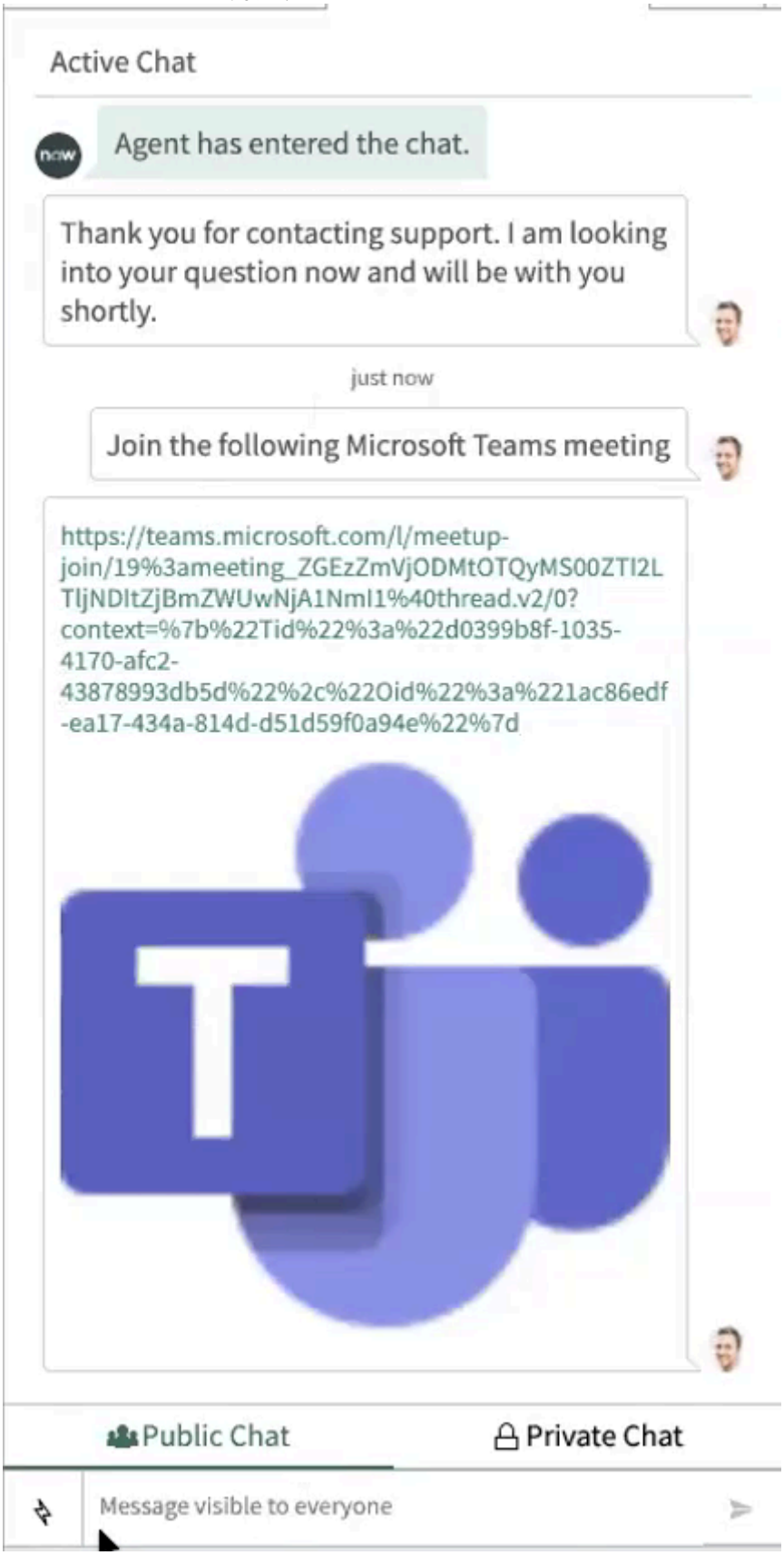
す。

3. メッセージ入力フィールドに、コマンド /teams_call を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams 電話会議が開始され、アクティブなチャットエリアにリンクが表示されま

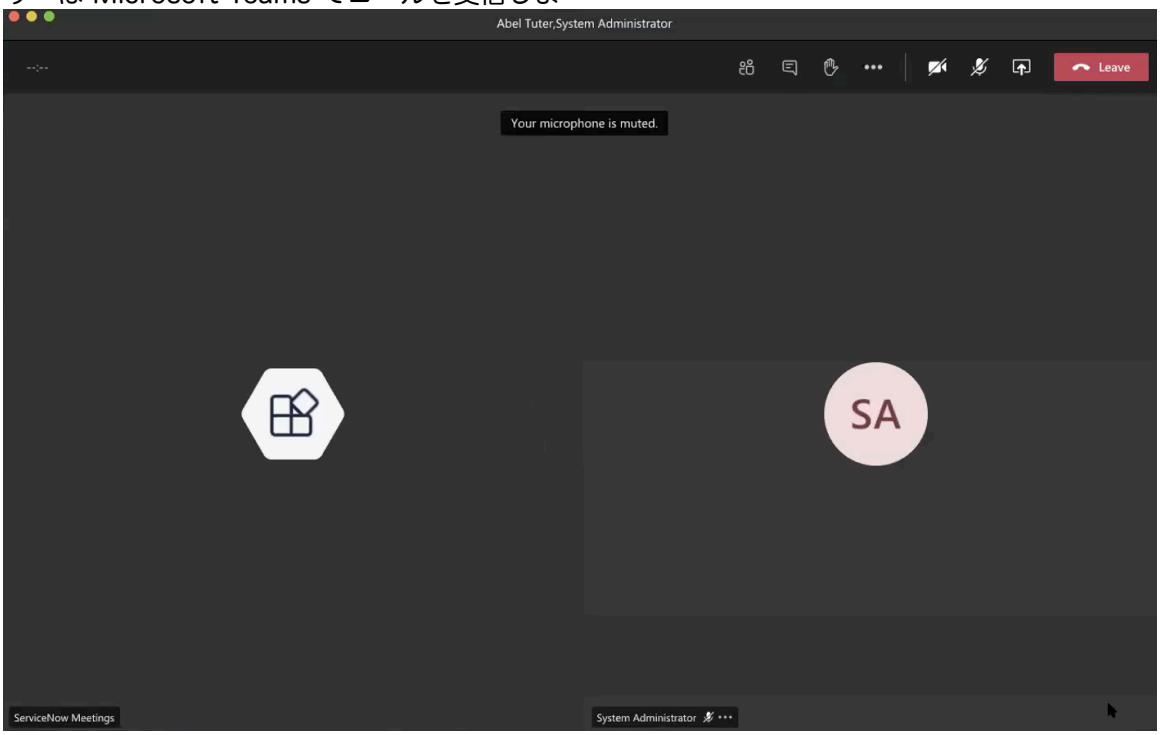


す。

4. 会議リンクをクリックして電話会議に参加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

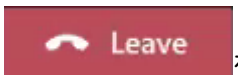
ユーザーは Microsoft Teams でコールを受信しま



す。

ユーザーは Microsoft Teams でチャットの会話を開始できます。

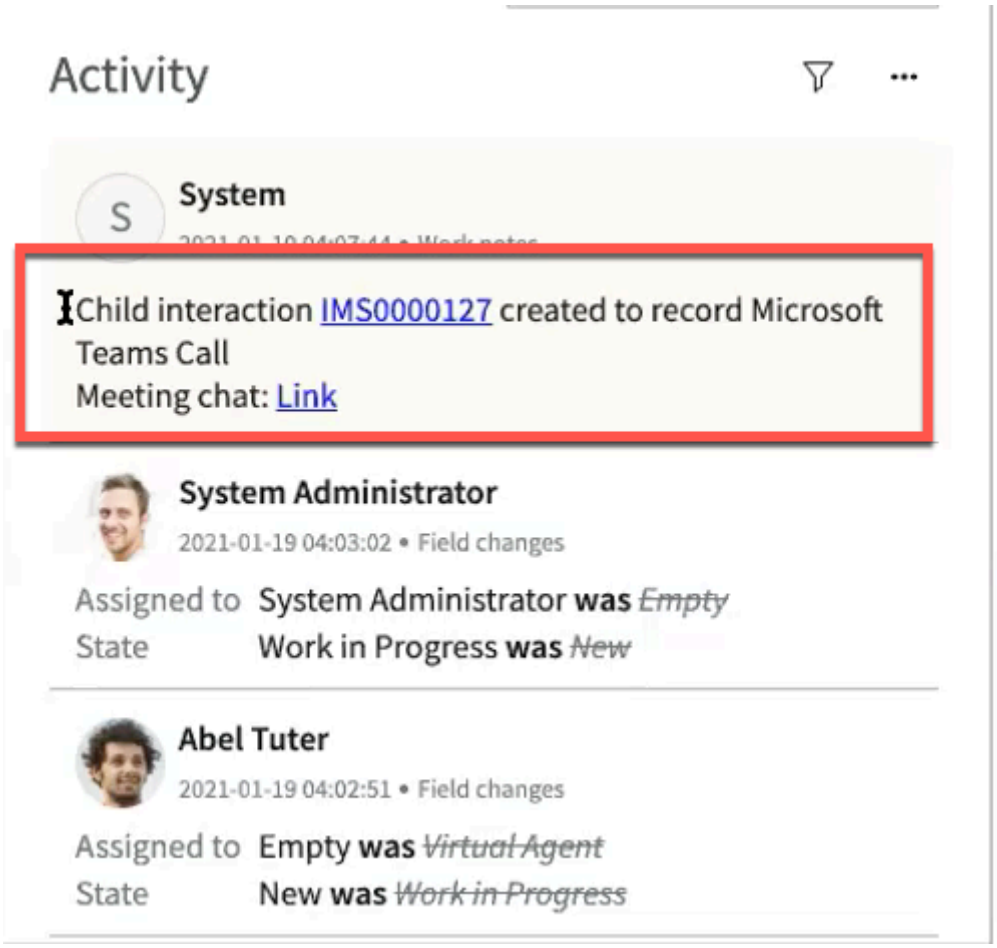
5. をクリックして会話ペインを開きます。

6. 会話が終了したら、 

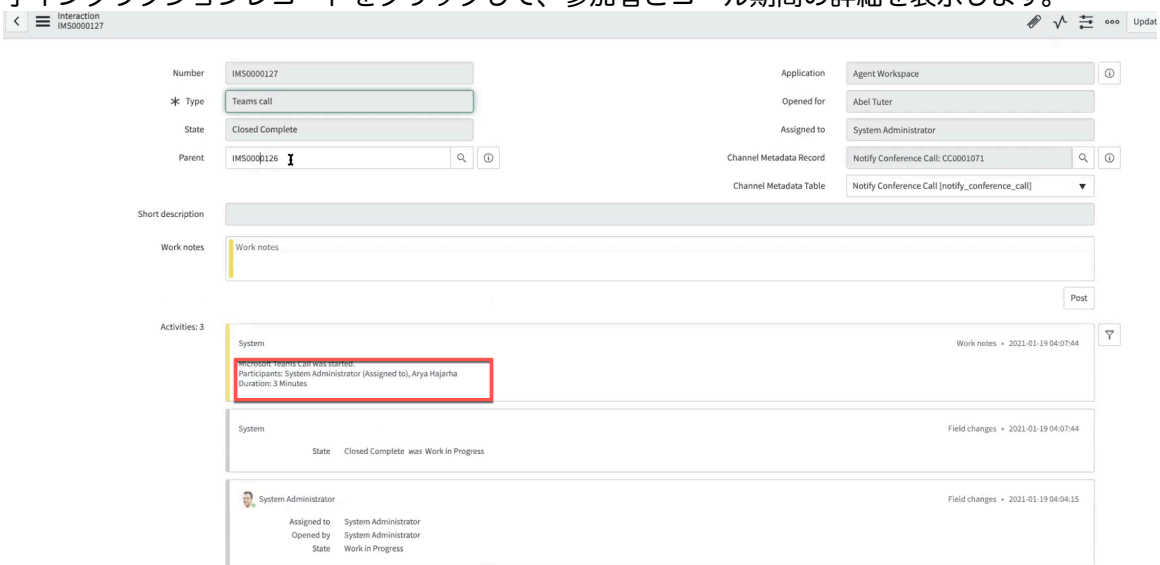
をクリックして電話会議を終了します。
すべての情報はアクティビティ (作業メモ) のログに記録されます。Microsoft Teams で、子インタラクションと発生したチャット会話を表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 子インタラクションレコードをクリックして、参加者とコール期間の詳細を表示します。



会議チャットリンクをクリックし、Microsoft Teams で発生した会話を表示します。

MIM ワークベンチからコミュニケーション計画を追加する

新しいコミュニケーション計画を作成したり、ワークベンチから既存のコミュニケーション計画に新規タスクを追加したりすることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
Major Incident Management (MIM) ワークベンチを使用できるように必要なプラグインがインストールされていることを確認します。詳細については、「ServiceNow for Microsoft Teams および Microsoft 365」を参照してください。

必要なロール：major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [通信] タブをクリックして、[コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックします。
5. フォームの各フィールドに入力します。

新しいテンプレートフォームの作成

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
計画の簡単な説明	コミュニケーション計画についての簡単な説明です。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	プランの通信モードとして電子メール、SMS、Microsoft Teams の通知、または会議を選択するためのチェックボックスです。
周期	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

6. [次へ] をクリックします。
7. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
8. [保存] をクリックします。

Major Incident Management ワークベンチからの通知の送信

Microsoft Teams の通知を重大なインシデントに関連付けられたステークホルダーに送信します。

始める前に
必要なロール：管理者

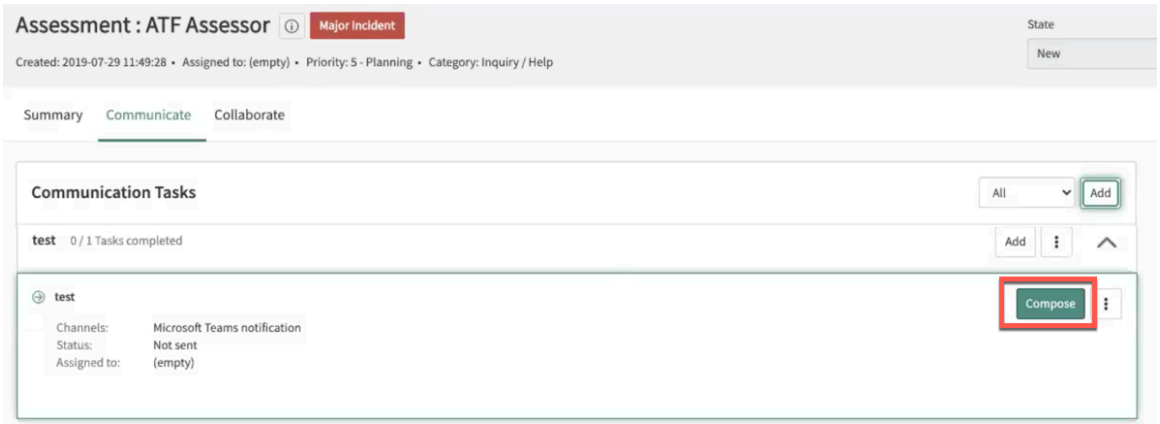
手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。

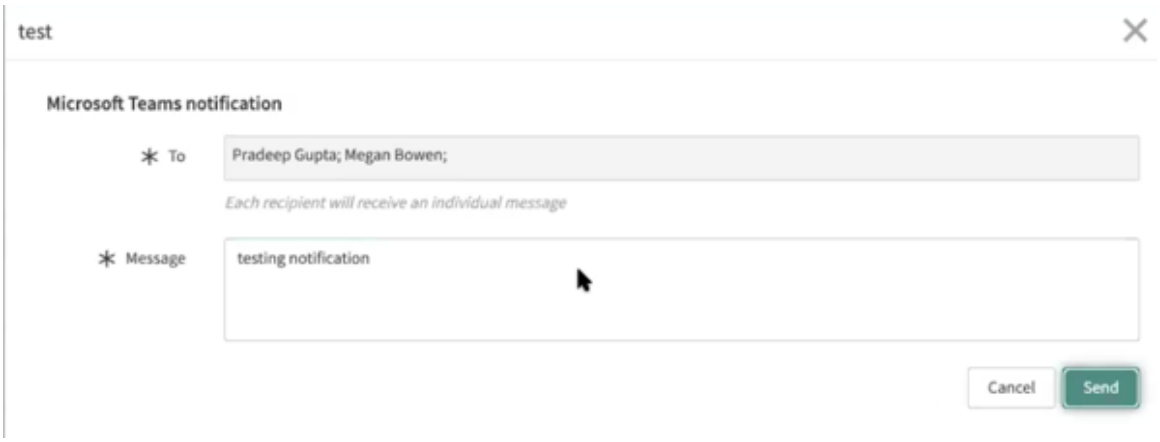
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

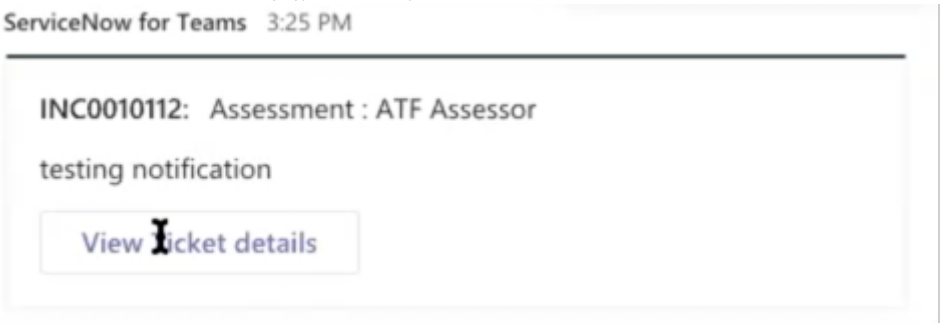
4. [通信] タブをクリックします。
5. 新しいコミュニケーションタスクを追加します。
   コミュニケーションタスクが表示されます。



6. [作成] ボタンをクリックします。
7. [作成] モーダル画面で、次の詳細を入力します。
   a. 宛先：コミュニケーションタスクに関連付けられた受信者を入力します。
   b. メッセージ：通知メッセージを入力します。
   c. [送信] ボタンをクリックします。



通知は Microsoft Teams で受信者に送信されま



す。

8. [チケットの詳細を表示 **(View Ticket Details)**] をクリックして、ServiceNow でチケットを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重大なインシデントに対する通知の表示

重大なインシデントの特定のイベント中に送信される通知を表示します。これらの通知は、重大なインシデントに関連付けられたすべてのステークホルダーに送信されます。

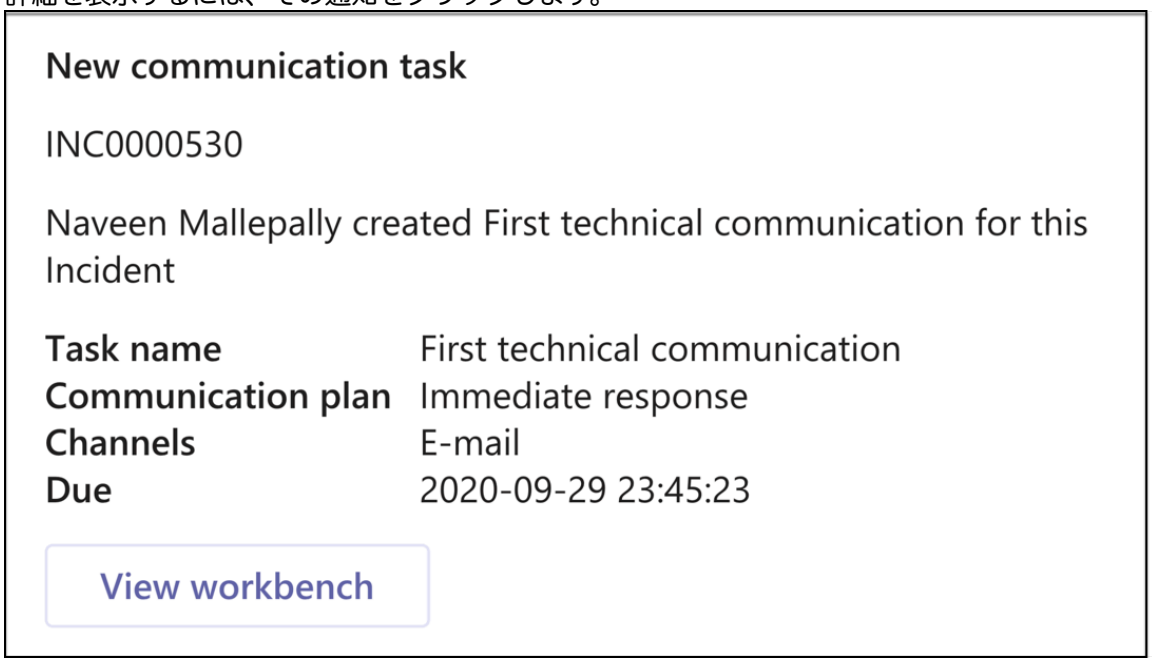
始める前に
必要なロール：major_incident_manager、agent

このタスクについて
次の情報インシデントは、以下の場合に重大なインシデントに対してトリガーされます。

- 重大なインシデントに対するコミュニケーションタスクが作成された場合
- SLA が 75% に達した場合
- SLA 違反があった場合

手順

1. **Microsoft Teams** アプリケーションを起動します。
2. [アクティビティ] をクリックします。
3. 重大なインシデントに対する通知フィードのリストを表示します。
4. 詳細を表示するには、その通知をクリックします。



5. [ワークベンチを表示] をクリックして、ServiceNow でチケットの詳細を表示します。

MIM ワークベンチからのコラボレーションコミュニケーションタスクの追加

コミュニケーション計画を作成したり、ワークベンチから既存のコミュニケーション計画に新規タスクを追加したりすることができます。

始める前に
必要なロール：major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。

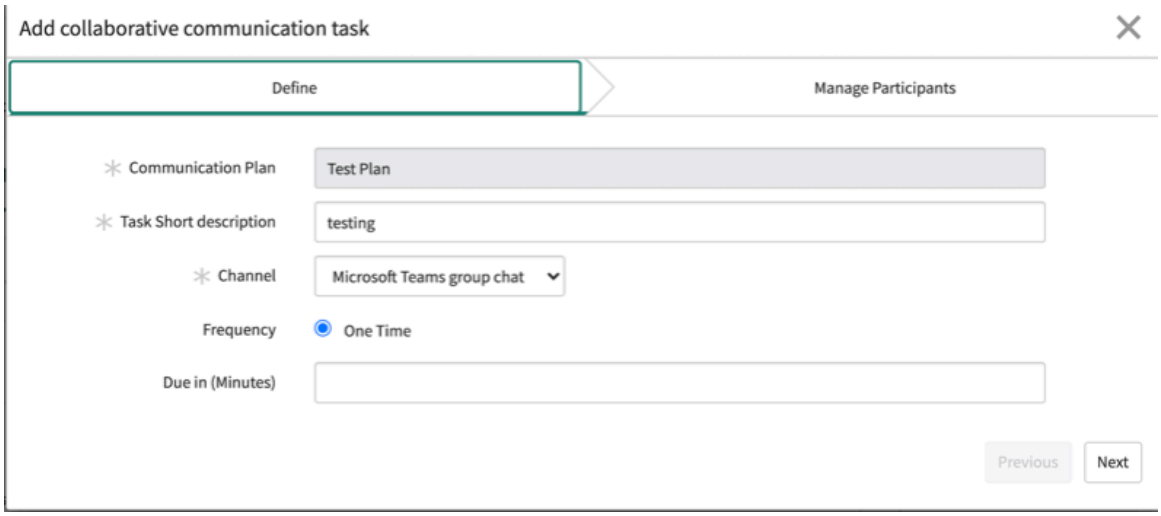
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [共同作業] タブをクリックします。
5. [コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックします。
6. フォームの各フィールドに入力します。

コミュニケーションタスクフォーム

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	[Microsoft Teams グループチャット] を選択します。
頻度	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。



7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
8. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
9. [追加] をクリックします。

そのタスクが [コラボレーション] タブに表示されます。

MIM ワークベンチからの Microsoft Teams グループチャットの開始

MIM ワークベンチから Microsoft Teams グループチャットを開始して、タスクの解決に向けて作業できます。

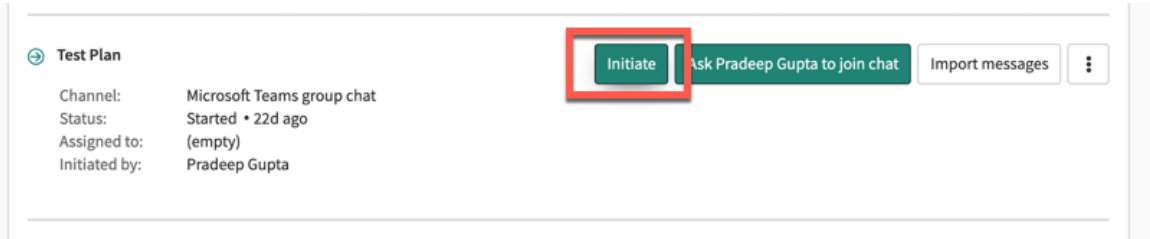
始める前に
必要なロール：major_incident_manager

自動翻訳

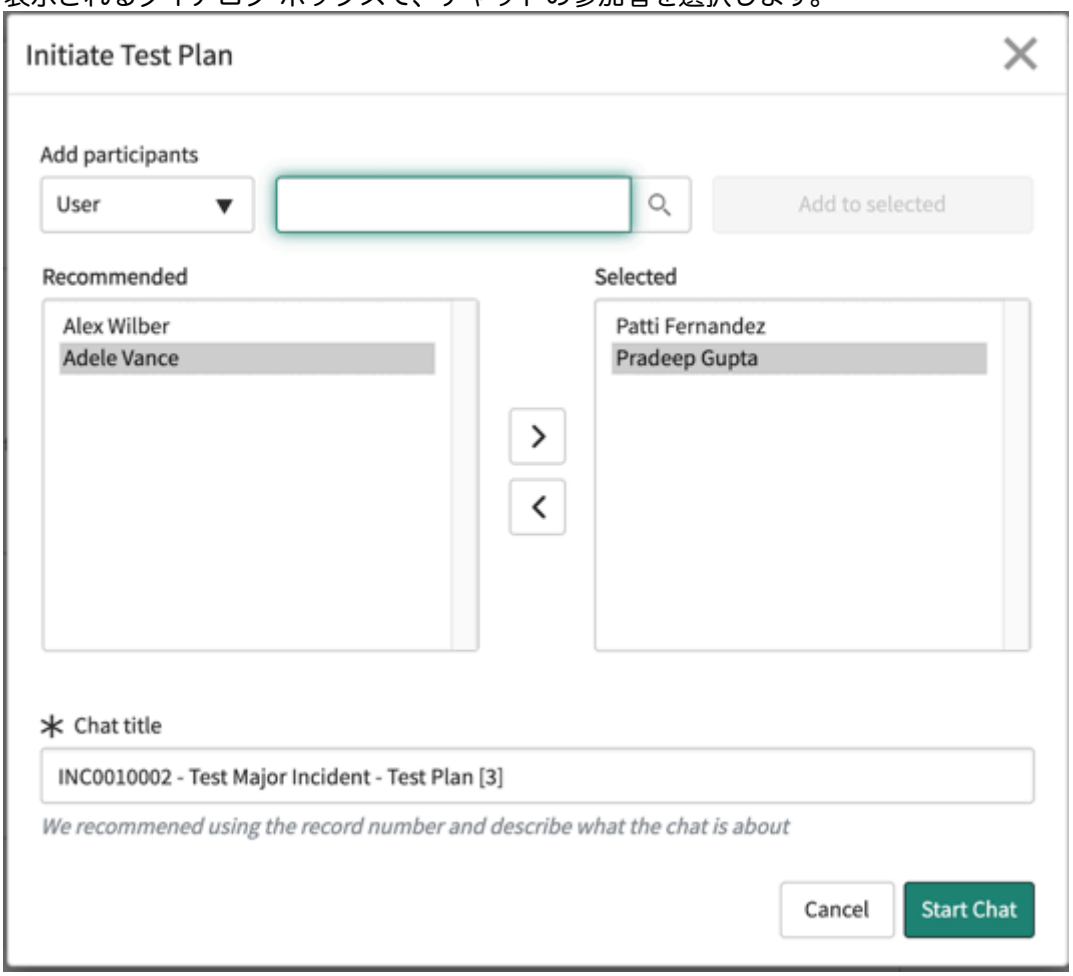
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [共同作業] タブをクリックします。
5. [開始] ボタンをクリックします。



6. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。



ダイアログボックスには、チャットの [推奨] 参加者および [選択済み] 参加者が表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

7. [参加者を追加] リストをクリックして、以下を実行します。
   - [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。
   - [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) プラグインを有効にした場合、グループを選択すると、オンコールスケジューリングのユーザーが追加されます。On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) プラグインは有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。

- [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。

8. [選択項目に追加] をクリックします。
   [チャットタイトル] は、チャットに 3 人以上参加している場合にのみ表示されます。
9. [チャットを開始] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams アプリケーションは、エージェントが選択したすべての参加者とチャットできるタブを開きます。

ユニバーサル要求に対する **Microsoft Teams** の使用

エージェントと従業員は、Microsoft Teams アプリケーションを使用して共同作業を行い、ユニバーサル要求を効果的に解決できます。従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を作成および変更できます。

従業員のアクション

従業員は Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求を作成および更新し、既存のユニバーサル要求を追跡できます。

Microsoft Teams からユニバーサル要求を作成

仮想エージェント の支援を得て、ユニバーサル要求を作成します。Microsoft Teams アプリケーションから 仮想エージェント にアクセスできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
3. チャットウィンドウにクエリを入力します。
   仮想エージェント は、必要なヘルプのタイプを選択するように求めます。
4. 従業員ヘルプリクエスト (テンプレート) を選択します。
5. 問題を要約します。
6. 要求に機密情報が含まれているかどうかを確認します。

タスクの結果
問題に対してユニバーサル要求が作成されます。

Microsoft Teamsを使用したユニバーサル要求の更新またはキャンセル

仮想エージェント のヘルプにより、ユニバーサル要求を更新またはキャンセルします。Microsoft Teams アプリケーションから 仮想エージェント にアクセスできます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
2. **[ServiceNow for Teams]** のチャットウィンドウを開きます。
3. Microsoft Teams アプリケーションを起動します。
4. **[Now** 仮想エージェント] のチャットウィンドウを開きます。
5. チャットウィンドウにクエリを入力します。
   仮想エージェント は、必要なヘルプのタイプを選択するように求めます。
6. **[Universal Request** ステータスの追跡 (テンプレート)] を選択します。
7. 追跡するユニバーサル要求を選択します。
8. 適切な応答を選択して、要求を完了します。
   仮想エージェントの会話のサンプルについては、「Universal Request 仮想エージェントの会話フロー」を参照してください。

エージェントのアクション

従業員によって作成されたユニバーサル要求に対応します。従業員とチャットし、レコードまたはエージェントワークスペース からメッセージをインポートできます。

レコードからのチャットメッセージの管理

エージェントは、自分にアサインされたユニバーサル要求に関連する問題について、Microsoft Teams で要求者とやり取りします。チャットをインスタンスにインポートし直します。

レコードから従業員とのチャットを開始

エージェントは Microsoft Teams を使用して、ユニバーサル要求のウォッチリストから要求者または従業員とのチャットを開始します。

始める前に
[Microsoft Teams チャットを開始] ボタンは、次の条件が満たされる場合にのみ使用できます。

- ユニバーサル要求でマークされたユーザーの少なくとも 1 人が Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を有効にしています。
- ユニバーサル要求が、プライマリチケットに関連付けられていません。

必要なロール：agent

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. 作業するユニバーサル要求を開きます。
3. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
4. チャットする従業員を選択します。
   要求者、またはウォッチリストに追加された他の従業員を選択できます。複数の従業員を選択することもできます。
5. [チャットを開始] を選択します。

タスクの結果
Microsoft Teams アプリケーションは、選択された従業員とチャットできるタブを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユニバーサル要求からメッセージをインポート

エージェントは、Microsoft Teams から要求者との会話をインポートします。レコードのアクティビティストリームに会話を追加し、すべての重要なメッセージを ServiceNow インスタンスに保存します。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
メッセージをインポートすると、チケットの履歴を表示するのに役立ちます。要求者は、チケットに関するすべてのディスカッションを 1 つの場所で確認できます。インポートすることで、チケット事後レビューおよび継続的改善プロセスに必要な情報のキャプチャに役立ちます。

手順

1. 移動先 ユニバーサル要求 > すべて.
2. 作業するユニバーサル要求を開きます。
3. [関連リンク] セクションで、**[Microsoft Teams からメッセージをインポート (Import messages from Microsoft Teams)]** を選択します。
   ログインしていない場合は、Microsoft Teams へのログインを求めるプロンプトが表示されます。
4. [承認] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

Microsoft Teams フォームからメッセージをインポート

フィールド	説明
[会話を表示 (Show conversations)]	会話を表示するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ [このレコードから開始 **(Started from this record)]**：レコードに対して作成されたすべてのコミュニケーションタスクをリストします。 ○ [すべての会話をリスト **(List all conversations)]**：ログインしたエージェントによるすべての会話がリストされます。
[会話を選択 (Select a conversaion)]	レコード用にメッセージがインポートされている会話
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	メッセージをレコードにインポートするオプション選択肢は次のとおりです。 ○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：[作業メモ] の下にメッセージが追加されます。

6. インポートするメッセージ、ファイル、画像を選択します。
7. [メッセージをインポート] をクリックします。

エージェントワークスペース からのチャットメッセージの管理

エージェントは、ユニバーサル要求に関連する問題について、エージェントワークスペース から Microsoft Teams で要求者とやり取りします。チャットを ServiceNow にインポートし直します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークスペース から従業員とチャットを開始

エージェントワークスペース から Microsoft Teams を介した従業員とのチャットにより、 ユニバーサル要求で協力して解決できるようにします。

始める前に

[Microsoft Teams チャットを開始] ボタンは、次の条件が満たされる場合にのみ使用できます。

- ユニバーサル要求でマークされたユーザーの少なくとも 1 人が Microsoft Teams のユニバーサル要求統合 を有効にしています。
- ユニバーサル要求が、プライマリチケットに関連付けられていません。

必要なロール：agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > すべて.
3. 作業するユニバーサル要求を開きます。
4. **[Microsoft Teams** チャットを開始 **(Start Microsoft Teams Chat)]** を選択します。
5. 推奨参加者を選択するか、外部参加者のメールアドレスを追加します。
   要求者、またはウォッチリストに追加された他の従業員を選択できます。複数の従業員を選択することもできます。
6. [チャットを開始] を選択します。

タスクの結果

Microsoft Teams アプリケーションは、選択された従業員とチャットできるタブを開きます。

エージェントワークスペース からメッセージをインポート

エージェントは、Microsoft Teams からユーザーとの会話をインポートします。エージェントワークスペース のレコードのアクティビティストリームに会話を追加します。ユニバーサル要求に関連するすべての重要なメッセージを ServiceNow インスタンスに保存します。

始める前に

必要なロール：agent

手順

1. 移動先 すべて > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
2. ナビゲーションリストから、 ユニバーサル要求 > すべて.
3. 作業するユニバーサル要求を開きます。
4. [メッセージをインポート] を選択します。
   ログインしていない場合は、Microsoft Teams へのログインを求めるプロンプトが表示されます。
5. [承認] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams フォームからメッセージをインポート

フィールド	説明
[会話を表示 (Show conversations)]	会話を表示するオプション。選択肢は次のとおりです。 ○ [このレコードから開始 **(Started from this record)**]：レコードに対して作成されたすべてのコミュニケーションタスクをリストします。 ○ [すべての会話をリスト **(List all conversations)**]：ログインしたエージェントによるすべての会話がリストされます。
[会話を選択 (Select a conversaion)]	レコード用にメッセージがインポートされている会話
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	メッセージをレコードにインポートするオプション選択肢は次のとおりです。 ○ [追加コメント]：[追加コメント] の下にメッセージが追加されます。 ○ [作業メモ]：[作業メモ] の下にメッセージが追加されます。

7. インポートするメッセージ、ファイル、画像を選択します。

8. [メッセージをインポート] をクリックします。

エージェントエクスペリエンスのための **Microsoft Teams** データ連携の使用

エージェントが Microsoft Teams を通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Microsoft Teams 用 **Notify** コネクタの使用

エージェントが Microsoft Teams 用 Notify コネクタを通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

タスクレコードでの **Microsoft Teams** 用 **Notify** コネクタの使用

Microsoft Teams 用 Notify コネクタを使用すると、インシデント、問題、変更要求などのタスクレコードから電話会議を開始できます。

タスクレコードから電話会議を開始および管理する

Microsoft Teams でインシデント、問題レコード、変更要求などのタスクレコードから電話会議を行います。

始める前に

必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

1. インシデント、問題、変更要求などの任意のタスクレコードに移動します。

2. [電話会議を開始] 関連リンクをクリックします。

3. ダイアログボックスで、会議の参加者を選択します。

デフォルトでは、タスクレコード内の [ユーザー連絡先] リストのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。電話会議を開始したユーザーは、選択済み参加者リストに追加されます。

4. 参加者リストが完成したら、[開始] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Teams のすべてのユーザーに、通話が開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、Microsoft Teams でコールに応答したユーザーを表示できます。

5. 次のいずれかのアクティビティを実行します。

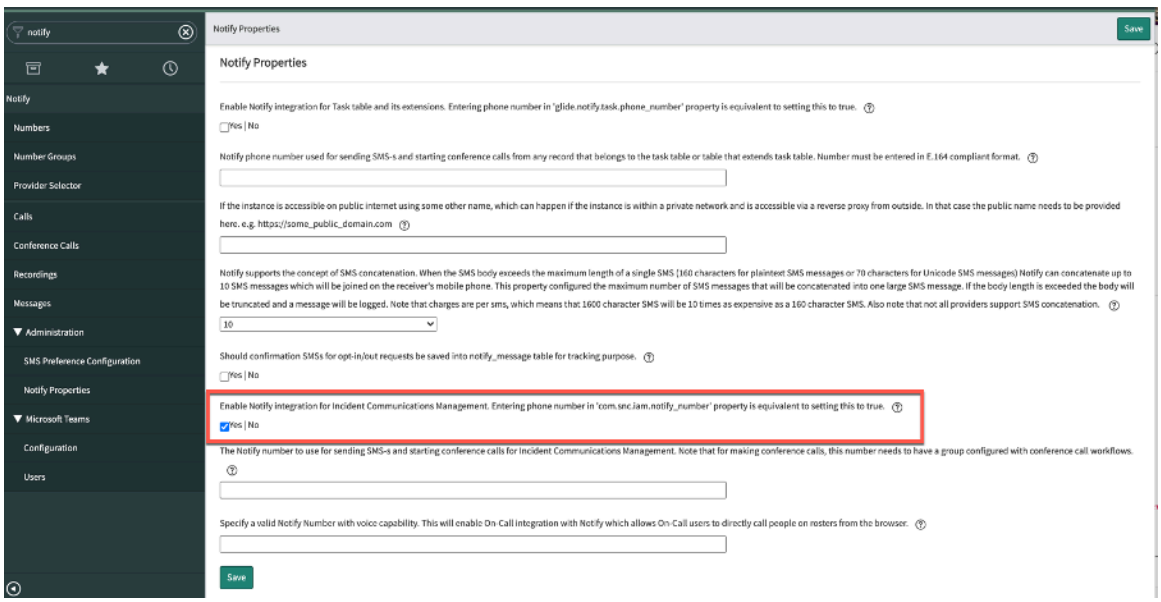
Incident Communications Management での Microsoft Teams 用 Notify コネクタの使用

インシデントコミュニケーション計画で Notify を使用して、電話会議を開始したりすることができます。

重大なインシデントレコードからコールを行うには、Notify プロパティでプロパティ **com.snc.iam.enable_notify** を有効にする必要があります。

1. 移動先 通知 > 管理 > 通知のプロパティ.
2. [**Incident Communications Management** の **Notify** 統合を有効にする **(Enable Notify integration for Incident Communications Management)**] オプションをオンにします。'com.snc.iam.notify_number' プロパティに電話番号を入力することは、これを **true** (com.snc.iam.enable_notify) に設定することに相当します。

   [Incident Communications Management の Notify 統合を有効にする (Enable Notify integration for Incident Communications Management)] を右クリックします。'com.snc.iam.notify_number' プロパティに電話番号を入力することは、これを true" テキストに設定することに相当します。[プロパティの編集] をクリックして、プロパティを表示します。



3. [保存] をクリックします。

インシデントコミュニケーション計画からの電話会議の開始

インシデントコミュニケーション計画から Microsoft Teams で電話会議を開始して、インシデントの解決について話し合います。

始める前に
必要なロール：incident_communication_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > インシデントコミュニケーション管理 > **Open** (オープン).
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. 関連リンクをクリックします。
4. ダイアログボックスで、会議の参加者を選択します。
5. 参加者リストが完成したら、[通話を開始] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams で選択されたすべてのユーザーに、通話が開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

インシデントコミュニケーション計画から電話会議に参加者を追加する

インシデントコミュニケーション計画からタスクレコードの電話会議に参加者を追加します。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. [アクティブな参加者]の下の [(+) 参加者] をクリックします。
5. ダイアログボックスで、電話会議に追加する参加者を選択します。
6. [参加者を追加] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams で選択されたすべてのユーザーに、通話が開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

電話会議で参加者をミュート状態にする

バックグラウンドでの不必要な中断を避けるため、電話会議の参加者をミュートします。

始める前に
この手順では、1 人以上の参加者がいるアクティブな電話会議が行われていることを前提としています。

必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. ミュートする参加者名の横にある [ミュート] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントレコードを介して行われた電話会議を終了する

インシデントコミュニケーションマネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、電話会議を終了できます。

始める前に
必要なロール：ia_admin または admin

手順

1. 移動先 インシデントコミュニケーション管理 > すべて.
2. 関連するインシデント コミュニケーション計画レコードを開きます。
3. [会議] タブをクリックします。
4. [電話会議を終了] をクリックします。

タスクの結果
コールを終了すると、ホスト (ボット) のみがコールを終了します。他の参加者は、手動で切断するまでコールを続けます。ホスト (ボット) がコールを終了すると、コールの詳細はログに記録されなくなります。

重大なインシデントでの **Microsoft Teams** 用 **Notify** コネクタの使用

1 人以上のユーザーをコールに招待して、重大なインシデントワークベンチから電話会議を開始します。2 人以上の参加者が参加するまで、会議は開始されません。

Notify 管理者、重大なインシデントマネージャー、またはコミュニケーションマネージャーは、電話会議参加者を管理することができます。

電話会議レコードは、Notify 電話会議 [notify_conference_call] テーブルに保存されます。電話会議参加者レコードは、Notify 電話会議参加者 [notify_participant] テーブルに保存されます。

電話会議の開始

重大なインシデントチケットの参加者は、レコードから電話会議を作成できます。

始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [コラボレーションする] タブをクリックします。
5. 会議の参加者を選択します。
6. 参加者リストが完成したら、[通話を開始] をクリックします。

タスクの結果
Microsoft Teams の選択されたすべてのユーザーに、コールが開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

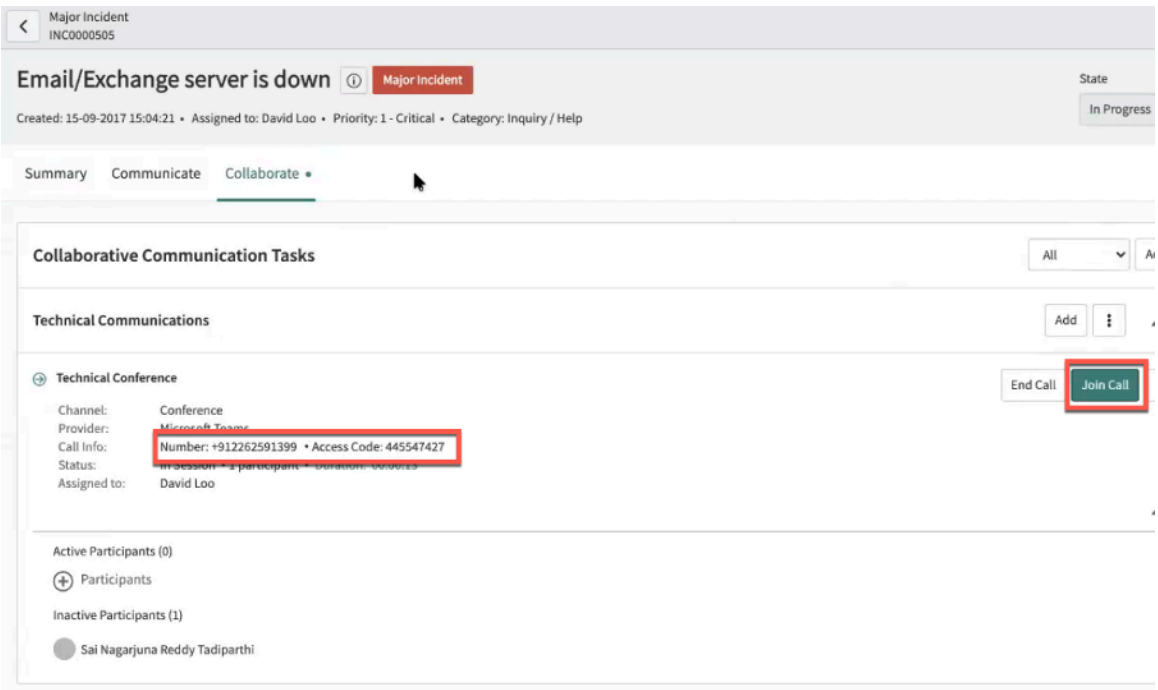
電話会議に参加

電話会議が開始された後に、重大なインシデントマネージャーロールを持つユーザーとしてログインすると、電話会議に参加できます。

始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [コラボレーションする] タブをクリックします。
4. 次のいずれかを実行します。
   - 電話番号で参加：ワークベンチに表示されているアクセスコードとともに、モバイルから会議ブリッジ番号にダイヤルインします。
   - 電話に参加：[電話に参加] をクリックして、進行中の電話会議に参加します。



電話会議への参加者の追加

重大なインシデントを解決するためのディスカッションに参加する参加者を電話会議に追加します。

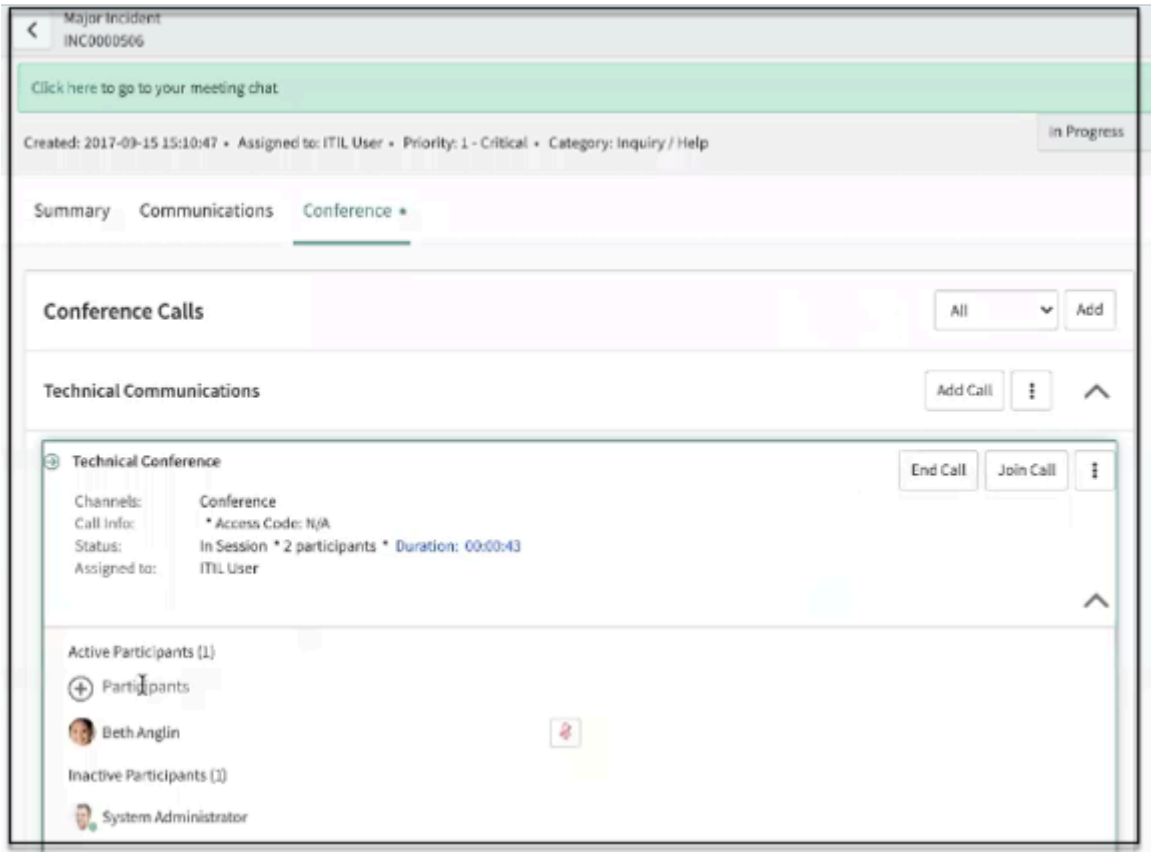
始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communication_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [コラボレーションする] タブをクリックします。
4. [アクティブな参加者]の下の [(+) 参加者] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 表示されるダイアログボックスで、会議の参加者を選択します。

6. [参加者を追加] をクリックします。

タスクの結果

Microsoft Teams の選択されたすべてのユーザーに、コールが開始されたという通知が送信されます。各ユーザは、コールを受け入れて会議に参加することができます。

ホストは、コールに応答したユーザーを表示できます。

重大なインシデント電話会議の参加者をミュートにする

バックグラウンドでの不必要な中断を避けるため、電話会議の参加者をミュートします。

始める前に

この手順を開始する前に、1 人以上の参加者がいるアクティブな電話会議が行われていることを確認してください。

必要なロール：notify_admin、major_incident_manager、communications_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).

2. 関連する重大なインシデントを開きます。

3. [コラボレーションする] タブをクリックします。

4. ミュートする参加者名の横にある [ミュート] をクリックします。

重大なインシデントから電話会議を終了する

重大なインシデントマネージャーロールを持つホストまたは参加者は、電話会議を終了できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：notify_admin、major_incident_manager

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [コラボレーションする] タブをクリックします。
4. [コールを終了] をクリックします。

タスクの結果
ServiceNow からコールを終了すると、ホスト (ボット) のみがコールを終了します。他の参加者は、手動で切断するまでコールを続けます。ホスト (ボット) がコールを終了すると、コールの詳細はログに記録されなくなります。

Microsoft Teams でのコールの管理

参加者をミュートまたはミュート解除したり、コールを終了したりして、Microsoft Teams で電話会議を管理します。

Microsoft Teams からの参加者をミュートにする

マネージャーまたは電話会議のホストは、会議参加者をミュートにして、注意をそらさないようにすることができます。

始める前に
1 人以上の参加者がいるアクティブな電話会議が行われていることを確認してください。

必要なロール：
notify_admin、major_incident_manager、communications_manager、itil_admin

手順

1. Microsoft Teams でアクティブな電話会議をタップします。
2. ツールバーの参加者アイコン ( ) をクリックします。
3. 個々の参加者をミュートするか、すべての参加者をミュートします。

Microsoft Teams からのコールを終了する

マネージャーロールを持つホストまたはユーザーは、ディスカッションが終了した後に電話会議を終了できます。

始める前に
必要なロール：
notify_admin、major_incident_manager、communications_manager、itil_admin

手順

1. Microsoft Teams でアクティブな電話会議をタップします。
2. ツールバーでその他のオプションアイコン ( ) をクリックします。
3. [会議を終了] をクリックします。
4. ダイアログボックスで [確認] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
すべてのユーザーの電話会議を終了します。

Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能の使用

エージェントが Microsoft Teams 用 Meeting 拡張機能を通じて Major Incident Management (MIM) ワークベンチの重大なインシデントを処理および管理できるようにします。

Meeting 拡張機能を使用した通話の管理

Meeting 拡張機能を使用して電話会議を開始し、重大なインシデントレコードの解決策について話し合います。

始める前に
必要なロール：Itil、itil_admin、または admin

手順

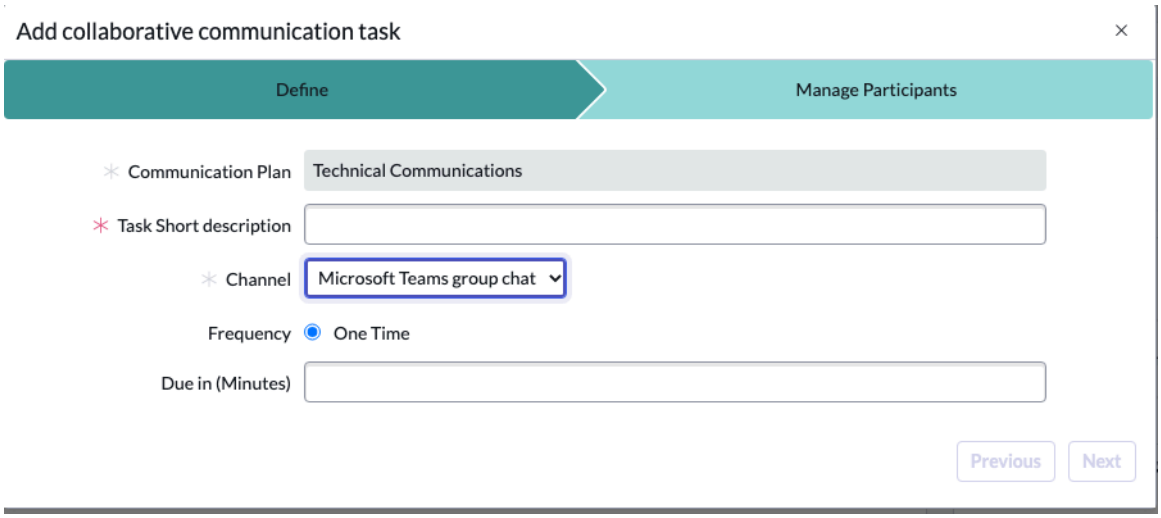
1. 移動先 すべて > インシデント > 重大なインシデント > **Open** (オープン).
2. 関連する重大なインシデントを開きます。
3. [ワークベンチを表示] をクリックします。
4. [共同作業] タブをクリックします。
5. [コミュニケーションタスク] セクションに表示される [追加] をクリックします。
6. フォームの各フィールドに入力します。

コミュニケーションタスクフォーム

フィールド	説明
コミュニケーション計画	新しいコミュニケーション計画を選択するか、既存のプランを選択してコミュニケーションタスクを計画に追加するためのリストです。
タスクの簡単な説明	コミュニケーションタスクについての簡単な説明です。
チャネル	[Microsoft Teams グループチャット] を選択します。
頻度	特定のタスクを実行する周期。タスクは 1 回のみの実行、または特定の期間での実行が可能です。
期限 (分)	タスク開始後にタスクを実行する必要がある期間です。繰り返しのタスクの場合、タスクが繰り返されるまでの期間も示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

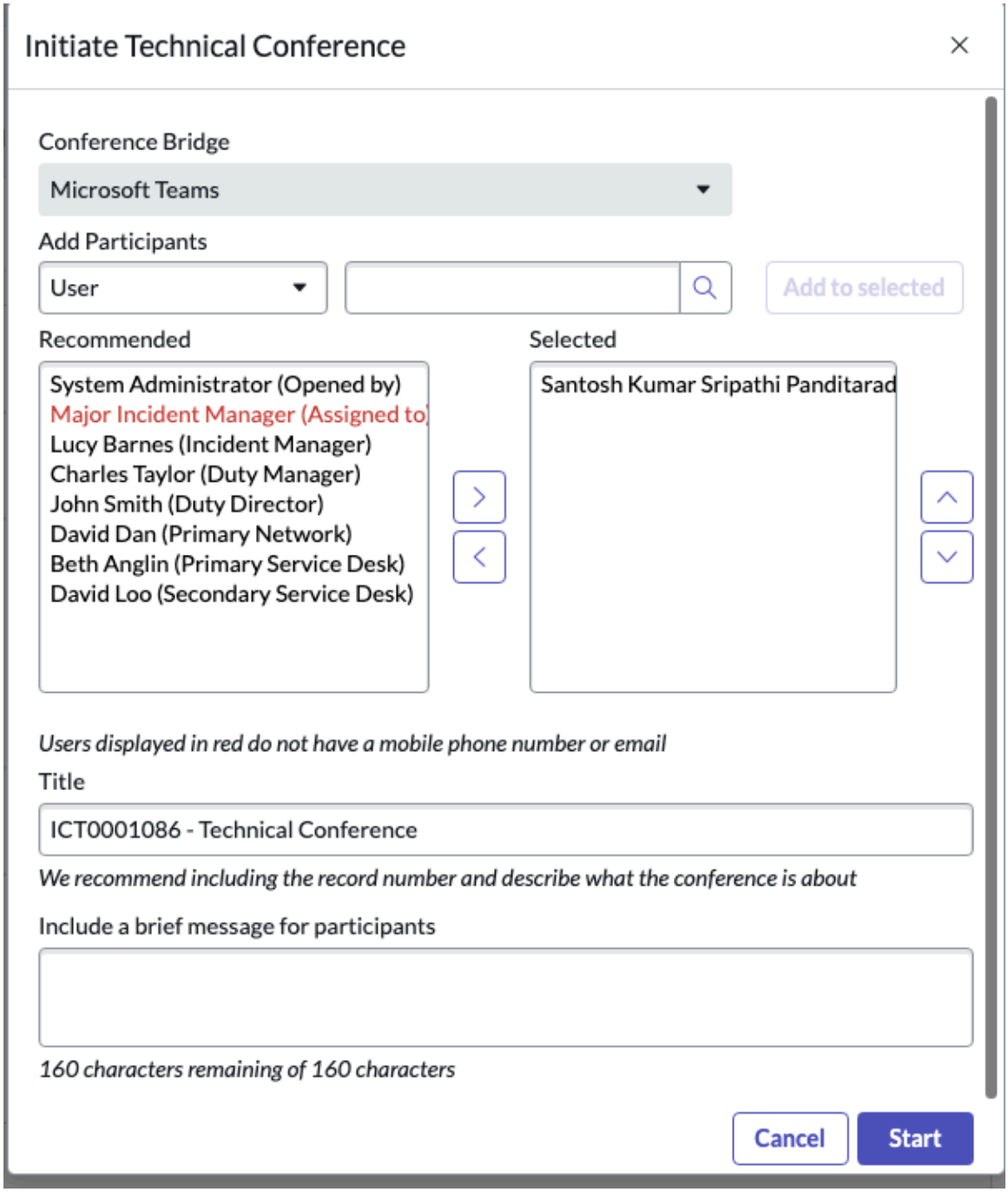


7. [次へ **(Next)**] をクリックします。
8. [受信者を管理] タブで、重大なインシデントコミュニケーション計画に関与する必要があるユーザーを追加します。
9. [追加] をクリックします。

   そのタスクが [コラボレーション] タブに表示されます。
10. [開始] ボタンをクリックします。
11. 表示されるダイアログ ボックスで、チャットの参加者を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダイアログボックスには、チャットの [推奨] 参加者および [選択済み] 参加者が表示されます。

デフォルトでは、チケットに割り当てられたグループのすべてのユーザーが [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。

12. [参加者を追加] リストをクリックして、以下を実行します。

- [ユーザー]：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。
- [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。

  On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) プラグインが有効になっている場合、グループを選択すると、On-Call Scheduling のユーザーが追加されます。On-Call Scheduling

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

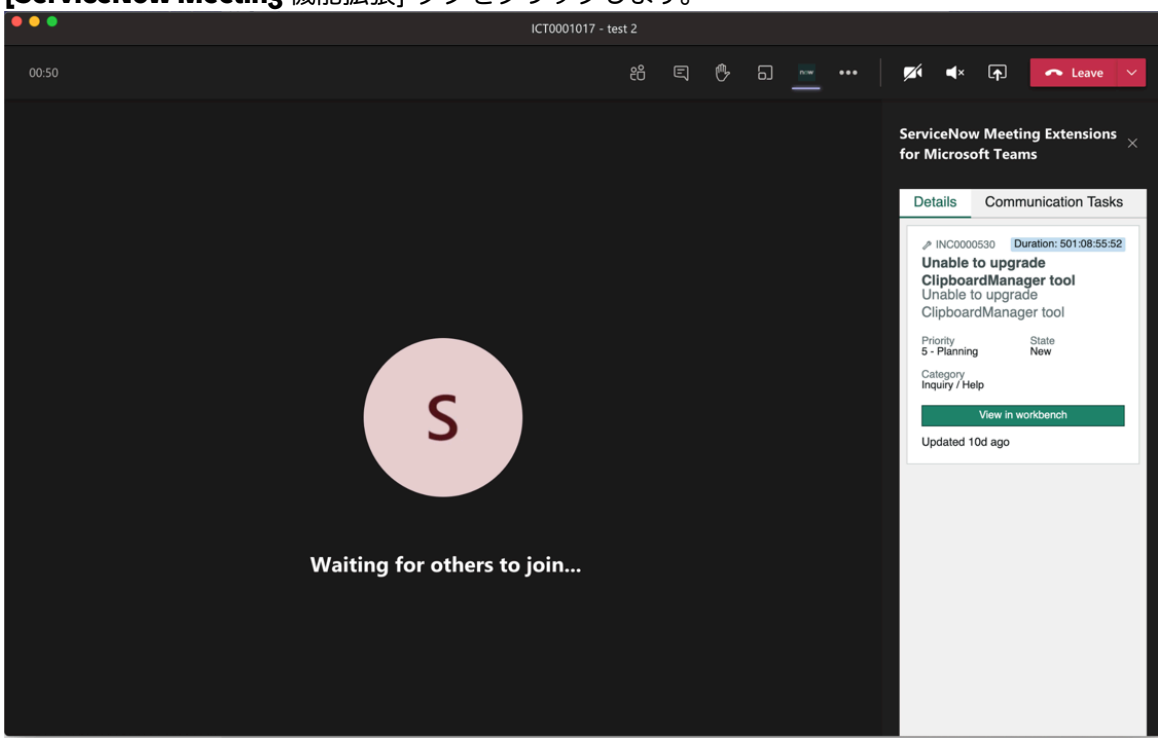
(com.snc.on_call_rotation) プラグインが有効になっていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーが追加されます。

- [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。

13. [選択項目に追加] をクリックします。
[チャットタイトル] は、チャットに 3 人以上参加している場合にのみ表示されます。
14. [開始] をクリックします。

Microsoft Teams アプリケーションは、エージェントが選択したすべての参加者とチャットできるタブを開きます。

15. をクリックして、会話の表示と非表示を切り替えます。
16. **[ServiceNow Meeting** 機能拡張] タブをクリックします。

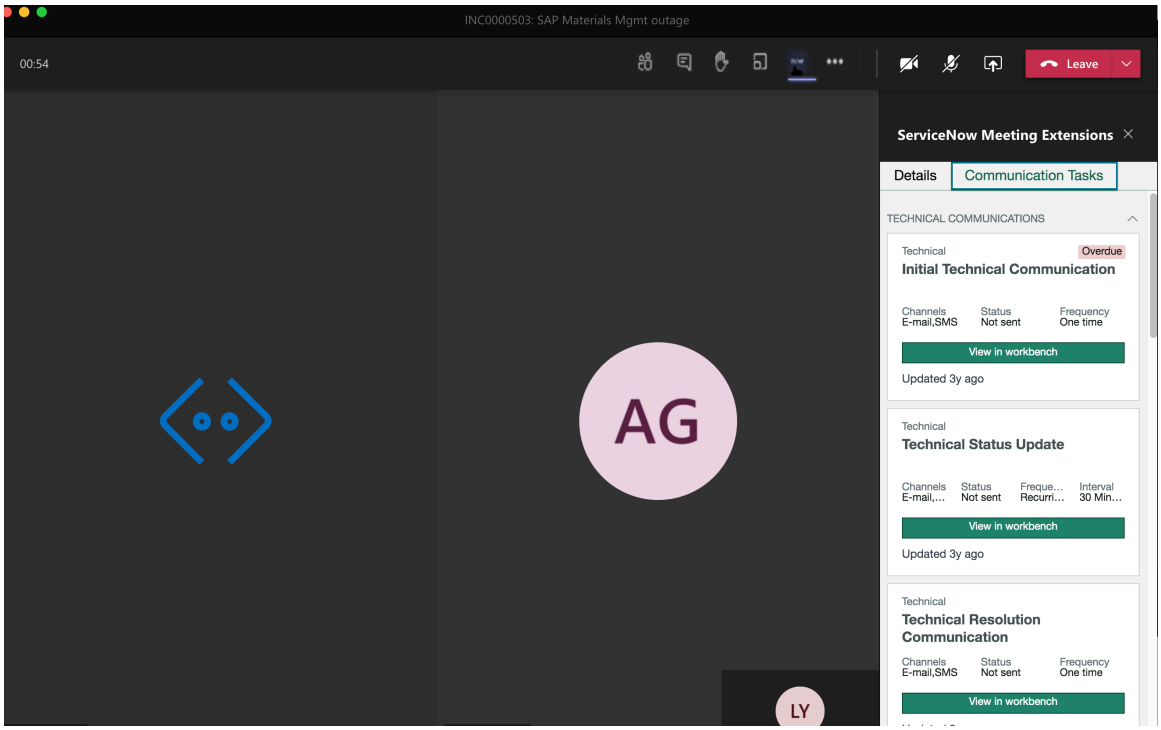


- [詳細] タブ：重大なインシデントの詳細を表示します。[ワークベンチで表示] をクリックして、ServiceNow で重大なインシデントを開きます。
- [コミュニケーションタスク] タブ：この重大なインシデントのコミュニケーションタスクを表示します。

17. [コミュニケーションタスク] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

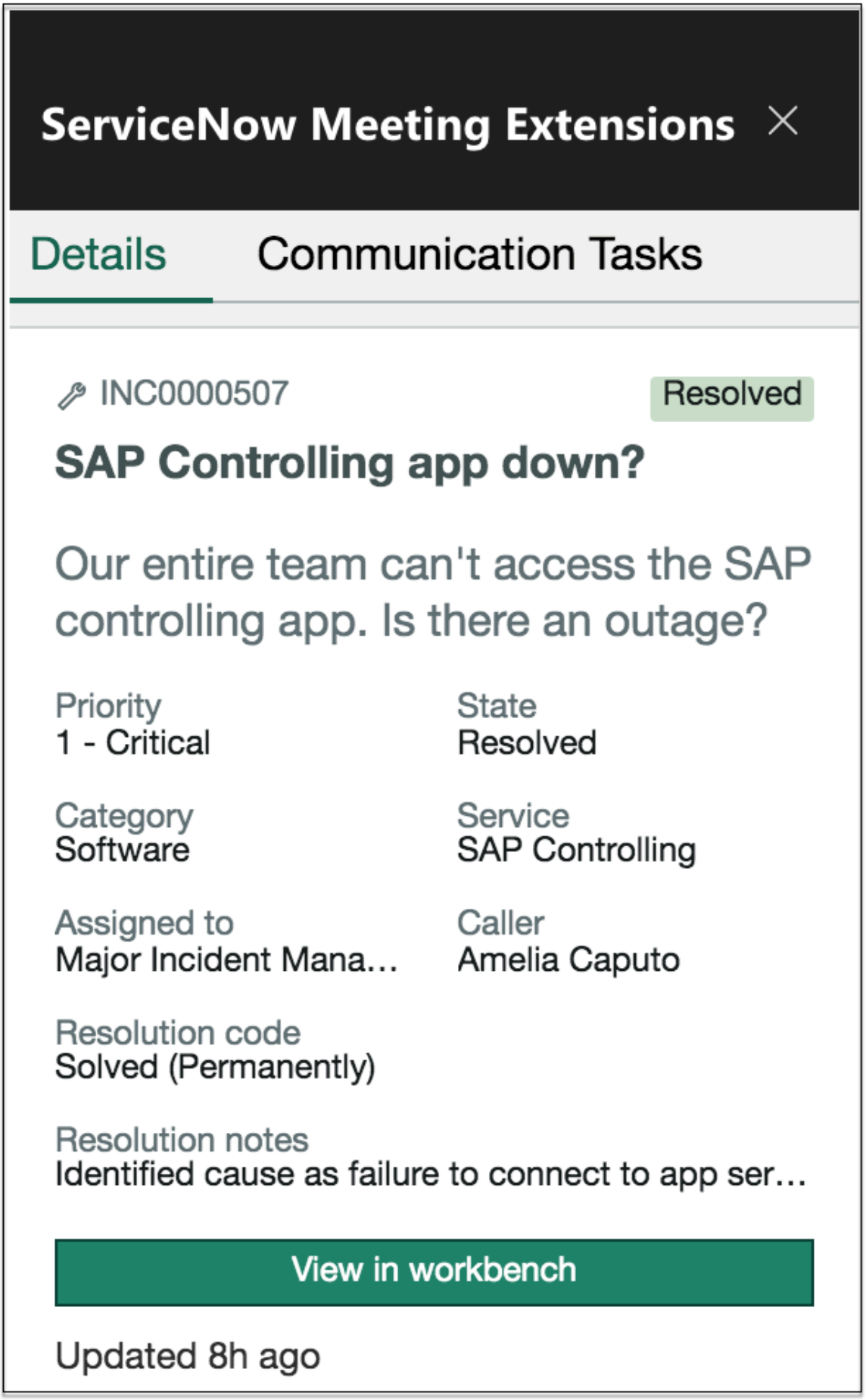


- 会議中に ServiceNow から重大なインシデントが更新されるたびに、[詳細] タブと [コミュニケーションタスク] タブの情報が自動的に更新されます。
- 残り時間が規定された時間の 75 % を超えると、Microsoft Teams のタイマーの色が変わります。

18. 重大なインシデントを解決済みステータスへ移行するには、重大なインシデントワークベンチで重大なインシデントを開き、[解決] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ステータスは、Microsoft Teams 会議で更新されます。

ServiceNow for Microsoft Teams 参照

参照トピックには、ServiceNow for Microsoft Teams アプリケーションの統合に関する追加情報が記載されています。

要求ベースのチャットと SSO のための ServiceNow for Microsoft Teams の統合の API 権限

要求ベースのチャットと SSO のための Microsoft Teams と ServiceNow® の統合に必要な API 権限は次のとおりです。

要求ベースのチャットと **SSO** のための **API** 権限

アプリケーション	API 権限	説明
要求ベースのチャット	Offline_access (委任) (アプリケーション)	ServiceNow® は各ユーザーのアクセストークンを格納します。これにより、ユーザーはログインプロンプトを経由せずに、Microsoft Teams 内で ServiceNow を使用して再認証できます。オフラインアクセスでは、アクセストークンを自動的に更新できます。
	Chat.ReadWrite (委任)	Chat.ReadWrite 権限の読み込み部分により、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートできます。Chat.ReadWrite 権限の書き込み部分は、[チャットを開始] 画面で使用され、エージェントに代わって開始メッセージが提供されます。
	User.Read (委任)	この権限は、名前やメール ID などのユーザーの基本情報を読み取るアプリが作成されるたびに自動的に追加されます。
	User.ReadBasic.All (委任)	この権限は、ユーザーの名前と Microsoft Azure ID を取得するために必要です。ServiceNow は、ユーザーに代わってチャットを作成し、ユーザーに代わってチャットをインポートするために、Azure ID を保存します。
	Files.Read.All (委任)	この権限は、Microsoft Teams から要求ベースのチャットをインポートするときに使用されます。Microsoft Teams チャットの一部として添付ファイルをインポートできます。
	ChatMember.ReadWrite (委任)	Teams チャットを含む要求が非アクティブに設定されている場合、参加者は対応するチャットから自動的に削除されます。この権限は、チャット参加者を削除するために必要です。
	Chat.Create (委任)	reauthenticatequest ベースのチャットの作成に使用される権限。
	Chat.ReadBasic (委任)	この権限は、要求ベースのチャットをインポートするときに使用されます。これにより、チャットで各メッセージを送信した参加者を表示できます。
	Presence.Read.All (委任)	この権限は、Microsoft Teams チャットを開始して、チャットに追加される各ユーザーのプレゼンスの通知を受け取るために使用されます。これにより、ユーザーはチャット参加者をグループチャットに追加する前に、チャット参加者のリアルタイムステータスを知ることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求ベースのチャットと **SSO** のための **API** 権限 (続く)

アプリケーション	**API** 権限	説明
	User.Read.All (アプリケーション)	この権限は、ゲストメンバーがチャットを開始できるゲストアクセス機能で使用されます。Microsoft では、ゲストトークン (委任された権限を持つ) が「/users」API エンドポイントにアクセスすることを許可していません。したがって、Microsoft Azure ユーザーの詳細をフェッチし、UPN を ServiceNow ユーザーにマッピングするには、アプリケーション権限が必要です。
Tab SSO	User.Read (委任)	この権限により、ユーザーは Microsoft Teams に組み込まれた ServiceNow ポータルへの認証が可能になります。
	Offline_access (委任)	この権限は、[SSO] タブを使用して Microsoft Teams のタブでユーザー認証を有効にするために必要です。

Notify コネクタおよび **Meeting** 拡張機能のための **ServiceNow for Microsoft Teams** 統合の **API** 権限

Notify コネクタおよび Meeting 拡張機能のための ServiceNow® for Microsoft Teams 統合で必要な API 権限を次に示します。

Notify コネクタおよび **Meeting** 拡張機能のための **API** 権限

アプリケーション	**API** 権限	説明
Microsoft Teams 用 Notify コネクタ	Users.Read.All (アプリケーション)	会議を開始するために必要な Azure ID などのユーザーの詳細をアプリで取得できるようにします。
	OnlineMeetings.ReadWrite.All (アプリケーション)	オンライン会議を開始するために必要な権限。
	Calls.InitiateGroupCall.All (アプリケーション)	ボットに代わって複数の参加者を通話に招待するために必要な権限。
	Calls.JoinGroupCall.All (アプリケーション)	ボットが参加者として会議に参加できるようになる権限。通話の詳細を読み取るには、まずボットが会議参加者である必要があります。
	Calls.JoinGroupCallAsGuest.All (アプリケーション)	サインインしているユーザーがいなくても、組織内のグループ通話やスケジュール設定済みの会議にアプリが匿名で参加できるようにします。アプリはゲストとしてテナントの会議に参加します。
Meeting 拡張機能	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (アプリケーション)	会議の拡張機能の一環として、アプリをオンライン会議に追加するために必要な権限。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Notify コネクタおよび **Meeting** 拡張機能のための **API** 権限 (続く)

アプリケーション	**API** 権限	説明
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All (アプリケーション)	会議の拡張機能の一環として、アプリで会議内のインシデント詳細を示すタブを開くことを可能にする権限。

従業員センター for Microsoft Viva Connections

従業員センター for Microsoft Viva Connections 統合は、ServiceNow for Microsoft Teams 統合を拡張し、ServiceNow 従業員エクスペリエンスが Microsoft Viva Connections ダッシュボードでも得られるようになります。

従業員センター for Microsoft Viva Connections をインストールする前に、次の前提条件を満たしていることを確認します。

- ServiceNow インスタンスが Vancouver リリースにアップグレードされている。
- **IT Service Management for Microsoft 365 (sn_now_teams_it)** または **HR Service Delivery for Microsoft 365 (sn_now_teams_hr)** プラグインがインストールおよび展開されている。
- 従業員センター がインストールおよび展開されている。詳細については、「従業員センター の設定」を参照してください。
- **Employee Center Core (sn_hr_sp)** 8 月 23 日ストアリリースバージョンがインストールおよび展開されている。

従業員センター for Microsoft Viva Connections 統合アプリケーションを展開するには、複数の管理者ロールが必要です。次の表は、環境でさまざまなセットアップタスクを実行するために必要なさまざまな異なる管理者ロールを示しています。

ロール

アクティビティ	**ServiceNow** でのロール	**Microsoft Azure** ポータルでのロール
従業員センター for Microsoft Viva Connections アプリケーションのインストール	外部アプリインストール管理者	NA
Microsoft Viva Connections の 従業員センター の認証	外部アプリインストール管理者	次のいずれかのロール： • アプリケーション管理者 • クラウドアプリケーション管理者 • グローバル管理者 • 特権ロール管理者
Microsoft Teams アプリケーション ID を更新する	外部アプリインストール管理者	Microsoft Teams 管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール (続く)

アクティビティ	**ServiceNow** でのロール	**Microsoft Azure** ポータルでのロール
Microsoft Viva ソリューションパッケージのダウンロード	外部アプリインストール管理者	NA
Microsoft SharePoint への Microsoft Viva 統合パッケージの展開	NA	Microsoft SharePoint 管理者
Microsoft SharePoint の Microsoft Viva カードの表示を有効にする	NA	Microsoft SharePoint 管理者

開始するには

統合

Viva エクスペリエンスを Microsoft Teams および Employee Center と統合します。

構成

実装を計画し構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

管理

アプリ アクセスを管理して、Viva 接続カードを展開します。

参照

Viva 接続の参照コンテンツ。

自動翻訳

従業員センター と **Microsoft Viva Connections** の統合

従業員センター を Microsoft Viva Connections と統合して、ユーザーがタスクを管理し、従業員センター から Microsoft Teams に移動できる従業員エクスペリエンスを実現します。

従業員センター **for Microsoft Viva Connections** アプリケーションのインストール

従業員センター for Microsoft Viva Connections アプリケーションをインストールして、ユーザーが Microsoft Teams からタスクカードに簡単にアクセスできるようにします。

始める前に

必要なロール：external_app_install_admin

手順

1. 移動先 システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. 検索フィールドに「Employee Center for Microsoft Viva Connections」と入力します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。
3. [インストール] を選択します。

タスクの結果

インストールが正常に完了すると、確認メッセージが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Microsoft Viva Connections 用の Employee Center の構成

ServiceNow インスタンスと Microsoft Teams アプリケーションを構成して、 Microsoft Viva ダッシュボードで ServiceNow カードを有効にします。

Microsoft Viva Connections の 従業員センター の認証

Microsoft Viva Connections アプリケーション用に 従業員センター を認証して、Microsoft Viva ダッシュボードで ServiceNow カードを表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：

- ServiceNow インスタンス：external_app_install_admin
- Microsoft Azure ポータル：管理者ロール

Microsoft Azure の管理者ロールは次のとおりです。

- アプリケーション管理者
- クラウドアプリケーション管理者
- グローバル管理者
- 特権ロール管理者

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Azure** アプリのインストール.
2. **[Viva Connections** の **Employee Center]** エントリで [許可] ボタンを選択します。
3. [承認] を選択して管理者に同意します。

タスクの結果
承認が正常に完了すると、このアプリはインスタンスにインストールされます。

Microsoft Teams アプリケーション ID を更新する

ServiceNow インスタンスで Microsoft Teams アプリケーション ID を更新して、カスタム ServiceNow for Microsoft Teams アプリに移動します。

始める前に
ServiceNow for Microsoft Teams のマニフェストファイルを作成およびアップロードしたことを確認します。詳細については、「従業員センター と Microsoft 365 の統合用マニフェストファイルの作成およびダウンロード」を参照してください。

必要なロール：

- Microsoft：Microsoft Teams 管理者
- ServiceNow インスタンス：external_app_install_admin

手順

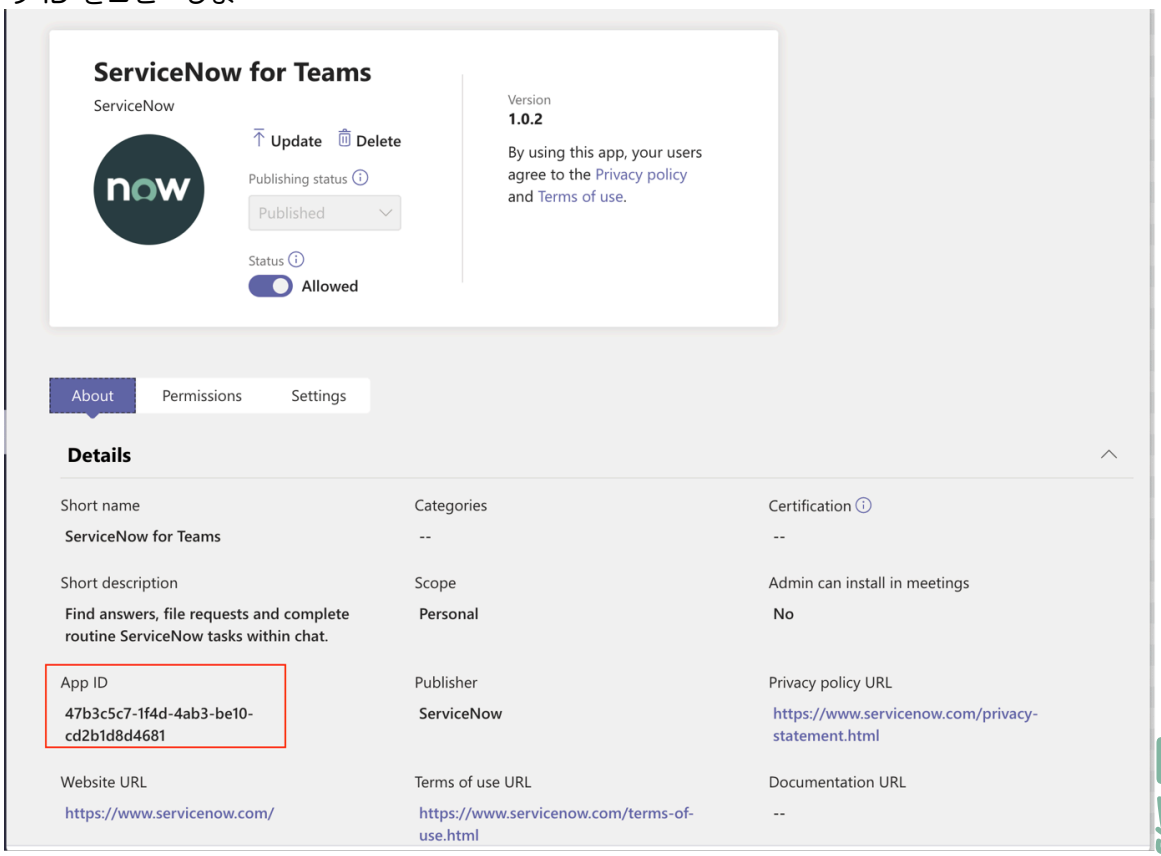
1. アプリ ID をコピーします。
   a. Microsoft Teams 管理センターにログインします。
   b. 移動先 **Teams** アプリ > アプリの管理.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. ServiceNow for Microsoft 365 アプリを選択します。

d. アプリ ID をコピーしま



す。

2. アプリ ID を更新します。

a. ServiceNow インスタンスにログインします。

b. フィルターナビゲーターで、「sys_properties.list」と入力します。

c. [名前] フィールドで、sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id を検索します。

d. プロパティを選択して、プロパティの詳細を表示します。

e. [値] フィールドの [アプリ **ID]** を更新します。

f. [更新] を選択します。

REST API へのクロスドメイン要求を許可する

Microsoft Viva Connections 統合アプリケーションスコープを介して CORS ルールでレコードを作成することで、異なるドメインのブラウザーベースのアプリケーションから REST API へのクロスドメイン要求を許可します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **Web** サービス > **REST** > **CORS** ルール.

2. [新規] を選択します。

3. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CORS ルールフォーム

フィールド	説明
名前	CORS ルールの名前。
アプリケーション	関連付けられた CORS レコードを含むアプリケーション。 このフィールドは、Microsoft Viva Connections の Employee Center に自動的に設定されます。
REST API	この CORS ルールが適用される REST API。
ドメイン	この CORS ルールが適用されるドメイン。 この CORS ルールは、指定されたドメインからの要求に対して評価されます。ドメインパターンまたは IP アドレスを指定できます。
最大経過時間	クライアントセッションをキャッシュする秒数。 最初の CORS 要求の後、指定された時間内に出された同じクライアントからの追加の要求には、プリフライトメッセージは必要ありません。値を指定しない場合、デフォルト値の 0 は、すべての要求にプリフライトメッセージが必要であることを示します。
[HTTP メソッド] タブ	許可される HTTP メソッド。 選択したメソッドのみを、指定されたドメインから呼び出すことができます。利用可能なメソッドは次のとおりです。 ○ **GET** ○ **POST** ○ **PUT** ○ **PATCH** ○ **DELETE**
[HTTP ヘッダー] タブ	
公開済みヘッダー	ブラウザーが要求からアクセスすることが許可されているヘッダーのリスト。

4. [送信] を選択します。

従業員センター **for Microsoft Viva Connections** の管理

Microsoft Vivaソリューションパッケージをダウンロードして展開します。

Microsoft Viva ソリューションパッケージのダウンロード

external_app_install_admin ロールを持つ ServiceNow 管理者として、Microsoft Viva ソリューションパッケージを ServiceNow インスタンスにダウンロードします。Microsoft SharePoint 管理者がパッケージを展開して、Microsoft SharePoint ホームサイトで Microsoft Viva カードを有効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：external_app_install_admin

手順

1. 移動先 すべて > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Microsoft VIVA** 接続 > **Viva** パッケージ.
2. [パッケージをダウンロード] を選択します。
3. Microsoft Viva パッケージを解凍します。

次のタスク
Microsoft SharePoint 管理者権限がある場合は自分で、またはサイトの Microsoft SharePoint 管理者によって、Microsoft Viva 統合パッケージが Microsoft SharePointに展開されていることを確認します。詳細については、「Microsoft SharePoint への Microsoft Viva 統合パッケージの展開」を参照してください。

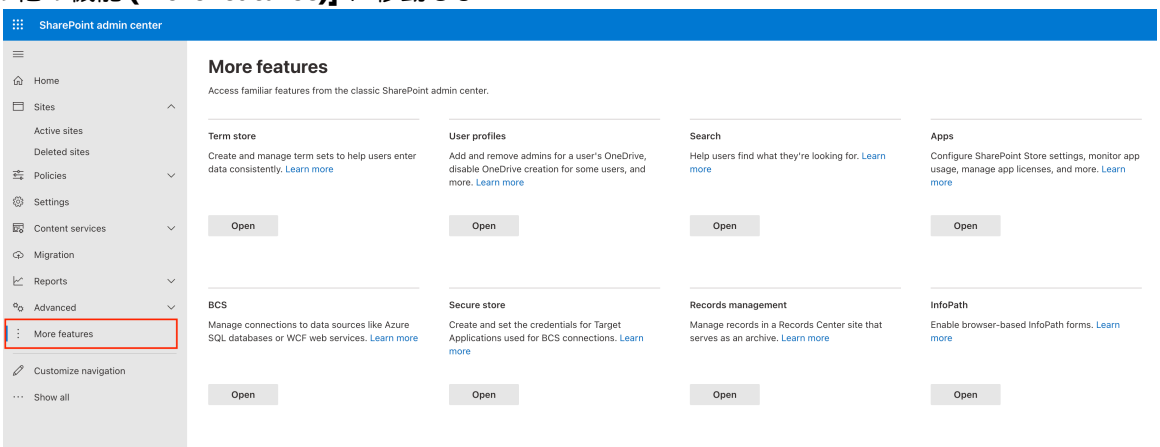
Microsoft SharePoint への Microsoft Viva 統合パッケージの展開

Microsoft SharePoint 管理センターで Microsoft Viva 統合パッケージを展開して、Microsoft Viva ダッシュボードでカードの詳細を表示できるようにします。

始める前に
必要なロール：SharePoint 管理者

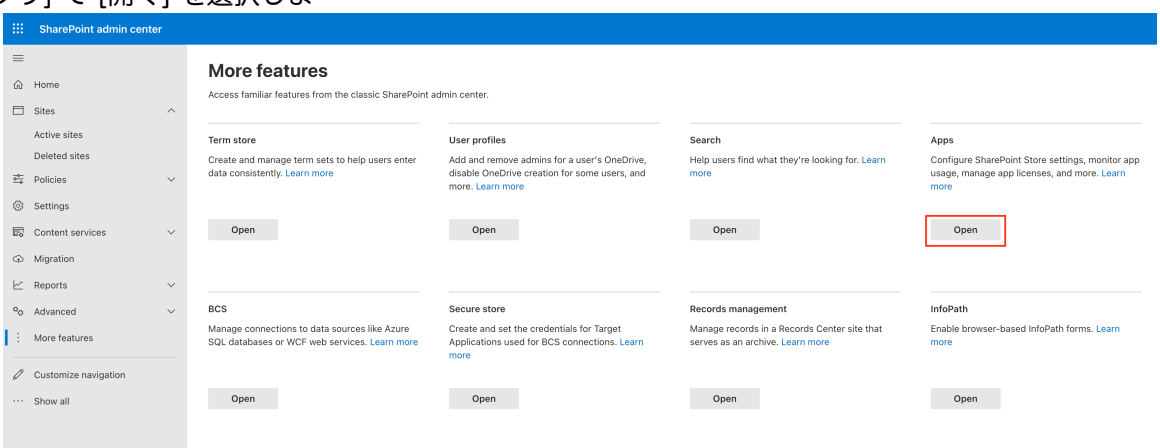
手順

1. Microsoft SharePoint 管理センターにログインします。
2. [その他の機能 **(More features)**] に移動しま



す。

3. [アプリ] で [開く] を選択しま

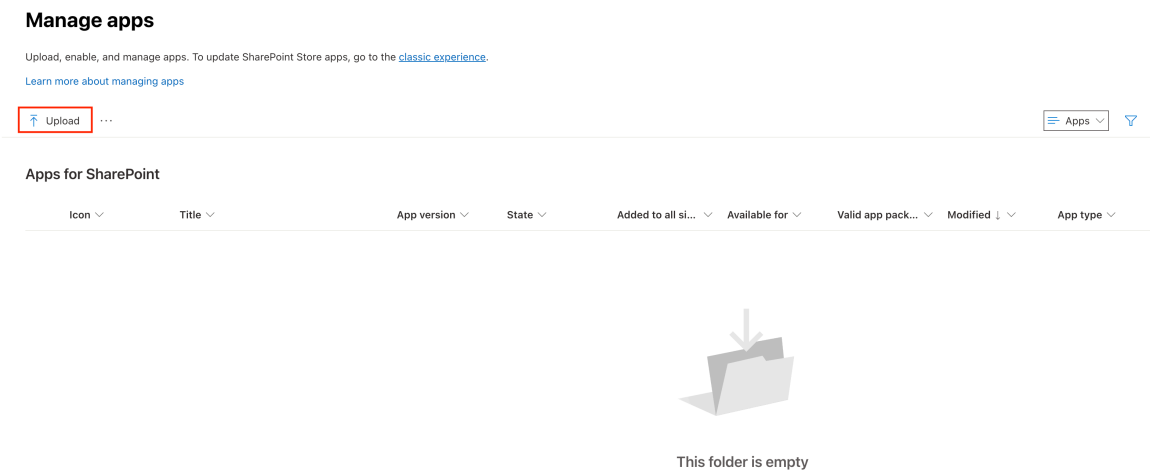


す。

自動翻訳

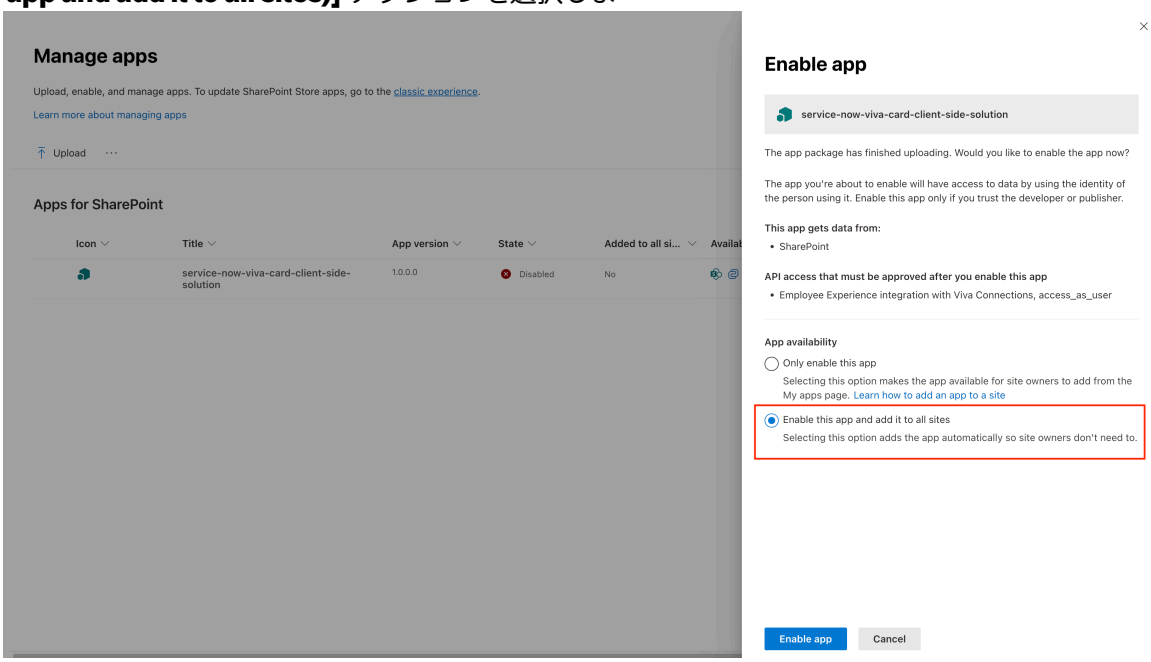
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [アップロード] アクションを選択しま



す。

5. Microsoft Viva ソリューションパッケージを選択します。
6. [このアプリを有効にし、すべてのサイトに追加 **(Enable this app and add it to all sites)]** アクションを選択しま



す。

7. [アプリを有効にする **(Enable app)]** を選択します。

Microsoft SharePoint の Microsoft Viva カードの表示を有効にする

Microsoft Viva カードの詳細を Microsoft SharePoint のユーザーに表示できるようにします。

始める前に

必要なロール：SharePoint 管理者

このタスクについて

Microsoft Viva カードを使用すると、ユーザーは Microsoft SharePoint と Microsoft Teams の両方で自分にアサインされたすべてのタスクをすばやく確認できます。また、ユーザーは 従業員センター にすばやく移動して、そこで詳細なタスクを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

まず Microsoft SharePoint でアプリへのアクセス権を付与してから、カードを公開します。

手順

1. Microsoft SharePoint 管理センターにログインします。
2. Microsoft SharePoint で Microsoft Viva 統合アプリへのアクセス権をアプリに付与します。
   a. 移動先 詳細 > **API** アクセス.
   b. 移動先 要求処理待ち > 組織全体.
   c. **[Employee Experience** と **Viva** のデータ連携 **(Employee Experience integration with Viva)]** を選択します。
   d. [承認] を選択します。
3. カードを公開します。
   a. [編集] を選択します。
   b. [カードを追加 **(Add Card)]** を選択します。
   c. **[ServiceNow Viva** 統合] カードを選択します。
   d. カードの上にカーソルを置き、編集アイコン ( ) を選択します。
   e. フォームのフィールドに入力します。
      詳細については、「Microsoft Viva 統合カードのプロパティ」を参照してください。
   f. [再公開 **(Republish)]**を選択します。

      カードが使用できるようになりました。

自動翻訳

従業員センター **for Microsoft Viva Connections** 参照

参照トピックには、従業員センター for Microsoft Viva Connections の統合に必要なコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

Microsoft Viva 統合カードのプロパティ

Microsoft Teams からタスクを表示するには、Microsoft Viva 統合カードのプロパティを追加します。

Viva カードのプロパティ

フィールド	説明
カードサイズ	カードのサイズ
カードタイトル	カードのタイトル
カードアイコン	カードのアイコン
説明フィールド	カードの説明
Employee Center ラベル	従業員センター ラベルをカスタマイズするオプション
タスクラベルを表示	[タスクラベルを表示] をカスタマイズするオプション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Viva カードのプロパティ (続く)

フィールド	説明
プライマリテキストラベル	[プライマリタスク] ラベルをカスタマイズするオプション
ヘルプラベルを取得	[ヘルプラベルを取得] をカスタマイズするオプション
Employee Service Center エラーラベル	従業員サービスセンター (ESC) エラーラベルをカスタマイズするオプション
タスクリストラベル	タスクリストラベルをカスタマイズするオプション

ServiceNow for Zoom

ServiceNow® と Zoom の統合により、より良く、接続性にも優れたエクスペリエンスをユーザーに提供できます。従業員は Zoom クライアントから離れることなくシームレスなセルフサービスを利用でき、エージェントは Zoom チャット、ビデオ、および電話ツールを使用してケースをより迅速に解決できます。

主な機能

ServiceNow for Zoom には、さまざまなユースケース向けに次の統合が含まれています。

ServiceNow for Zoom 統合

目標	要件	できること
ServiceNow 仮想エージェントを Zoom Team Chat で使用する	• IT Service Management Pro 以降 • HR サービスデリバリ (HRSD) Pro 以降 ServiceNow 仮想エージェント を Zoom で実装するには、「Using the Now Virtual Agent app (Now 仮想エージェントアプリの使用)」を参照してください。	• Zoom で ServiceNow 仮想エージェントを有効にすると、Zoom Team Chat を介してすべての仮想エージェント機能に直接アクセスできます。 • 会話の作成、通知の送信、AI Search 結果の提供を行うデザイナーコントロールなどの、仮想エージェント 機能をサポートします。 • 従業員がアクション可能な通知を表示して実行できるようにします。
従業員センター を Zoom アプリケーションと統合することによる従業員エクスペリエンスの向上	従業員センター を使用するすべての顧客が利用できます。Zoom アプリケーションで Employee Center にアクセスするには、「Zoom で 従業員センター の機能を利用可能にする」を参照してください。	Zoom 内に 従業員センター を埋め込むと、従業員は Zoom クライアントから離れずにポータルにアクセスできます。
ServiceNow を Zoom Team Chat と統合することによるエージェントの生産性の向上	IT Service Management と事前に統合されています。	• エージェントは、チケットから従業員との Zoom チャットを開始して、チャット内容をコメントとしてチケットに

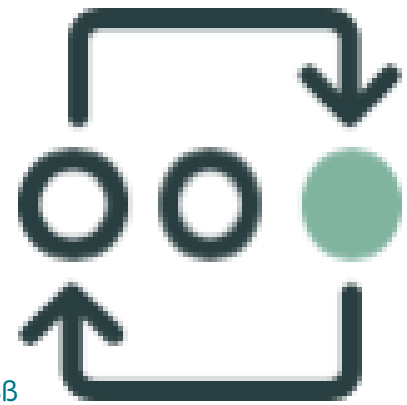
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ServiceNow for Zoom 統合 (続く)

目標	要件	できること
	HR サービスデリバリ (HRSD) およびその他の Enterprise Service Management アプリケーションとも統合できます。 コラボレーションサービス。コラボレーションサービス の詳細については、「コラボレーションサービス」を参照してください。	インポートできるようになります。 • 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Zoom チャットを表示できるようにします。
エージェントが Zoom 会議を使用してチケットで共同作業できるようにする	Notify プラグイン Zoom 用 通知 コネクタを実装するには、「Notify Zoom コネクター」を参照してください。	通知 を 通知 Zoom コネクタで展開すると、エージェントはチケットから直接 Zoom 会議を管理および開始できます。
カスタム統合の構築	カスタム統合の作成の詳細については、「Zoom スポーク」を参照してください。	Zoom スポークを使用したカスタム統合の作成

開始するには

探索	構成	統合
		
エージェントと従業員が Zoom のコラボレーションサービスを使用する方法について説明します。	実装を計画し構成します。	他のアプリケーションと統合することで Zoom 機能を拡張します。

ββ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法	参照	
Zoom チャットメッセージを開始してインポートします。	Zoom API などのコンポーネントの詳細を取得します。	

Zoom 向け コラボレーションサービス の詳細

Zoom 向け コラボレーションサービス は、Zoom クライアントから離れることなく従業員にシームレスなセルフサービスを提供し、エージェントがタスクレコードをより迅速に解決できるようにします。

Zoom 向け コラボレーションサービス は IT Service Management と事前に統合されています。HR サービスデリバリ (HRSD) およびその他の Enterprise Service Management アプリケーションとも統合できます。

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス

Zoom 向け コラボレーションサービス は次の機能を提供します。

- エージェントと従業員が協力してチケットを解決できるようにします。
- エージェントがタスクレコードから従業員との Zoom Team Chat を開始できるようにします。
- エージェントが Zoom Team Chat のトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできるようにします。
- 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Zoom Team Chat を表示できるようにします。

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス

Zoom 向け コラボレーションサービス は、従業員が Zoom アプリケーション内からエージェントとやり取りし、IT 関連の問題を解決するのに役立ちます。

Zoom 向け コラボレーションサービス は次の機能を提供します。

- エージェントと従業員が協力してチケットを解決できるようにします。
- エージェントがタスクレコードから従業員との Zoom Team Chat を開始できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントが Zoom Team Chat のトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできるようにします。
- 特定の権限を持つ従業員がタスクレコードから Zoom Team Chat を表示できるようにします。

Zoom 向け コラボレーションサービス の構成

Zoom アプリケーションと統合するために ServiceNow インスタンスをセットアップします。

ServiceNow インスタンスを Zoom アプリケーションに接続して認証するには、Zoom admin ロールと ServiceNow admin ロールが必要です。

Zoom スポークの設定

Zoom アカウントと ServiceNow® インスタンスを統合します。Zoom でカスタム OAuth アプリケーションを作成し、ServiceNow からの要求を認証します。

Zoom スポークの設定の詳細については、「Zoom スポーク」を参照してください。

Zoom チャット統合の有効化

関連するシステムプロパティを設定して、ServiceNow® インスタンスで Zoom Team Chat 機能を有効にします。

始める前に
最新バージョンの Zoom スポーク (Zoom スポーク v 4.0.3 以降) アプリケーションと コラボレーションサービス プラグイン (sn_tcm_collab_hook) (コラボレーションサービス v 3.7.0 以降のバージョン) がインストールされて設定されていることを確認します。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルの [名前] 検索フィールドに、「sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration」と入力します。
3. システムプロパティ **[sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration]** を選択します。
4. [値] フィールドに「**true**」と入力します。

   注:

   デフォルトでは [値] フィールドエントリは [false] になっています。

5. 読み込みロールの値を **[admin]** に設定します。
6. [更新] を選択します。

タスクの結果
ServiceNow インスタンスの Zoom Team Chat 機能が有効になります。

Zoom 向け コラボレーションサービス の修復スクリプトのインストール

要求者とのチャットを開始するには、ServiceNow インスタンスで *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* をインストールし、チケットに **[Zoom** チャットを開始] フィールドデコレータ/アイコンを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

アプリストアのコラボレーションサービス にアクセスし、更新セット *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* をダウンロードします。

手順

1. 移動先 システムアップデートセット > 取得済み **Update Sets** > 関連リンク > **XML** から更新セットをインポート.
2. [XML のインポート] フォームで、次の操作を行います。
   a. [参照] を選択します。
   b. *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* XML ファイルを選択します。
   c. [アップロード] を選択して、XML ファイルをアップロードします。
3. 移動先 システムアップデートセット > 取得済み **Update Sets**.
4. **[Zoom** チャットを開始フィールドを追加する修正スクリプト **(Fix script to add start zoom chat field)]** フィールドを選択します。
5. [更新セットのプレビュー] を選択します。
6. [**Commit Update Set**] を選択します。

   [Zoom チャットを開始フィールドデコーダーを追加する修正スクリプト (Fix script to add start Zoom chat field decorator)] が [コミット済み] ステータスになります。
7. 移動先 システム定義 > 修復スクリプト.
8. [名前] 検索フィールドに、「Zoom チャットを開始フィールドを追加する修正スクリプト (Fix script to add start zoom chat field)」と入力します。
9. **[Zoom** チャットを開始フィールドを追加する修正スクリプト **(Fix script to add start zoom chat field)]** 修復スクリプトをクリックします。
10. [修正スクリプトの実行] を選択します。

    アイコンが、レコードにフィールドデコレーターとして表示されます。

Zoom との ServiceNow® の統合と使用

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス を使用すると、エージェントは従業員とのチャットを開始してチャットをインポートできます。従業員は Zoom アプリケーション内からチャットサービスを表示して受信できます。

Zoom Team Chat 向け コラボレーションサービス には次の機能があります。

- エージェントはタスクレコードから従業員との Zoom チャットを開始できます。
- エージェントは Zoom チャットのトランスクリプトをコメントとしてタスクレコードにインポートできます。
- 従業員は Zoom アプリケーション内からタスクレコードの解決サービスを表示して受けることができます。

ServiceNow® を Zoom と統合することによる従業員エクスペリエンスの向上

ServiceNow を Zoom と統合すると、従業員は Zoom を使用してエージェントとやり取りし、IT 関連の問題を解決するのに役立てることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom Team Chat の開始とインポート

要求者と Zoom Team Chat の会話を開始してチケットを解決し、チャットをタスクレコードのコメントとしてインポートします。

Zoom Team Chat の開始

オープンチケットを使用して従業員との Zoom Team Chat を開始し、インシデント、要求アイテム、および変更要求を解決します。

始める前に

インシデント、要求、および変更要求タスクで [Zoom チャットを開始] 機能を使用するには、書き込みロールが必要です。このロールは IT Service Management ロールのプラグインをアクティブ化した場合、またはデフォルトですべてのインスタンスで使用できます。

レコードおよび関連する構成ロール

レコード	ロール	プラグイン
インシデント	sn_incident_write	ITSM ロール： Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management) プラグイン
変更要求	sn_change_write	ITSM ロール： Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management) プラグイン
要求	sn_request_write	ITSM ロール： Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management) プラグイン

申請者フィールドに関連付けられた Zoom チャットアイコンの表示を有効にする修正スクリプトがインストールされていることを確認します。詳細については、「Zoom 向け コラボレーションサービス の修復スクリプトのインストール」を参照してください。

必要なロール：agent

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンタスクレコード (インシデント、変更要求、要求アイテム) に移動します。
2. 申請者フィールドに関連付けられた **[Zoom** チャットを開始] または [Zoom チャットを開始] アイコン を選択して、チャットを開始します。
3. [Zoom チャットを開始] ダイアログボックスで、参加者を選択します。

   デフォルトでは、チケットのアサイン先グループのすべてのユーザーがダイアログボックスの [推奨] セクションに表示されます。チャットを開始したユーザーは、[選択済み] 参加者リストに追加されます。
4. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Zoom チャットを開始] フォームフィールド

フィールド	説明
参加者を追加	チケットの解決に向けて作業するユーザーとステークホルダーを追加するオプション ○ ユーザー：チャットに含めるユーザーの名前を入力します。 ○ [グループ]：チャットに含めるユーザーのグループを入力します。 On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) プラグインがアクティブ化されている場合、グループを選択すると、On-Call Scheduling のユーザーが追加されます。On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) プラグインがアクティブ化されていない場合、選択したグループからのすべてのユーザーを追加します。 ○ [メール]：チャットに含める参加者の有効なメールを入力します。 必要なステークホルダーを追加した後、[選択項目に追加] を選択します。
チャットタイトル	Zoom アプリケーションに表示されるチャットのタイトル。デフォルトのタイトルは簡単な説明が付いたチケット番号です。
開始メッセージを作成	インタラクションを開始する前にユーザーに開始メッセージを提供するオプション

5. [チャットを開始] を選択します。

   ユーザーの検証が完了し、チケットの現在のインスタンスに対して Zoom チャネルが作成されると、Zoom アプリケーションのチャットチャネルに移動します。

   Zoom Team Chat には、エージェントから提供されたチャットタイトルと開始メッセージが表示されます。

6. Zoom Team Chat でチケット要求者とやり取りします。

   Zoom アプリケーションでサポートされているファイルを送信できます。

   ServiceNow インスタンスで、チャットの詳細に関する作業メモがシステムによってキャプチャされます。

   要求者がチャット会話の参加者の場合、Zoom チャットインタラクションレコードが自動的に作成されます。その後、要求者は [アクティビティ] セクションでチャットの詳細にアクセスできます。チケット要求者マッピングの詳細については、「要求者マッピングの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. レコードのアクティビティセクションで、チャットインタラクションにアクセスするためのリンクがあるコメントを探します。

b. このリンクを選択します。

チャットのトランスクリプトは、[アクティビティ] セクションに保存されます。

チャットアクティビティ

フィールド	説明
ユーザー	チャットに関連付けられているユーザー
Document	ソースレコード番号
開始者	チャットインタラクションを開始したエージェント
トピック	チャットタイトル
アクティビティ	チャットのトランスクリプト

7. [Zoom チャットを開始] フォームで、同じユーザーまたは追加ユーザーを加えた同じユーザーとのチャットを再開します。
   - 同じユーザーとのレコードからチャットを続行するには、[チャットを続行] を選択します。
   - 追加ユーザーを含めた新しいチャットを開始するには、ユーザーを追加し、[チャットタイトル] フィールドにチャットのタイトルを入力し、[オープニングメッセージを作成] フィールドにオープニングメッセージを入力します。

チケットの再アサイン

有効な Zoom アカウントを持つ別のユーザーにチケットを再アサインします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンタスクレコード (インシデント、変更要求、要求アイテム) に移動します。
2. [アサイン先] フィールドで新しいユーザー名を検索して選択します。

   新しいユーザーは有効な Zoom アカウントを持っている必要があります。それ以外の場合、チケットは新しいユーザーにアサインされず、エラーメッセージがシステムログに追加されます。

   チケット/チャットの参加者ではないログイン中の Zoom ユーザーは、チャットのイニシエーターの代わりにチケットを有効なユーザーに再アサインできます。

3. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。

Zoom Team Chat メッセージのインポート

Zoom アプリケーションからユーザーとのチャット会話を手動または自動でインポートします。これにより、ServiceNow インスタンスでチケットの [コメント] セクションにメッセージが追加され、保存されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

インシデント、要求、および変更要求タスクで [Zoom からメッセージをインポート] 機能を使用するには、書き込みロールが必要です。このロールは IT Service Management ロールのプラグインをアクティブ化した場合、またはデフォルトですべてのインスタンスで使用できます。

レコードおよび関連する構成ロール

レコード	ロール	プラグイン
インシデント	sn_incident_write	ITSM ロール： Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management) プラグイン
変更要求	sn_change_write	ITSM ロール： Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management) プラグイン
要求	sn_request_write	ITSM ロール： Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management) プラグイン

必要なロール：agent

このタスクについて

メッセージをインポートすると、エージェントはチケットの履歴を 1 か所に表示するのに役立ちます。これにより、チケット事後レビューに必要な情報が取得され、継続的改善プロセスにつながります。キャプチャ

エージェントがチャットをインポートすると、設定されたファイルサイズ制限内の添付ファイルがレコードにアップロードされます。アップロードされた添付ファイルが設定されたファイルサイズ制限より大きい場合、それらの添付ファイルは Zoom サーバーのファイルへのリンクとして表示されます。

既存のチャットが続行されると、自動インポートが再度行われます。チャットがアーカイブされると、自動インポートはキャンセルされます。

スレッド内の親チャットが削除されると、このメッセージが削除されたことを示すテキストが **[Zoom** からメッセージをインポート] フォームに表示されます。そのスレッドの子メッセージは削除されません。

[外部] というラベルの付いたタグは、ユーザーが Zoom アプリケーションのユーザーにリストされていて ServiceNow インスタンスに存在しないか、ユーザーが Zoom アプリケーションに存在しないことを示します。

注:

エージェントは、チケットに既存のチャットレコードがあり、チャットの参加者である場合にのみ、チャットをインポートできます。

手順

1. ServiceNow インスタンスのオープンタスクレコード (インシデント、変更要求、要求アイテム) に移動します。
2. [関連リンク] セクションで、**[Zoom** からメッセージをインポート] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

[Zoom からメッセージをインポート] が表示されない場合は、フォームメニューで [フォームのリロード] を選択してチケットフォームを更新します。

3. [Zoom からメッセージをインポート] フォームで、次のフィールドに入力します。

[Zoom からメッセージをインポート] フォーム

フィールド	説明
[会話を選択 (Select a conversaion)]	レコードのメッセージをインポートする会話
参加者	チャットの参加者であるユーザーのリスト
[以下としてメッセージをインポート (Import messages as)]	メッセージのインポートに使用する方法 ○ 追加コメント：メッセージは [追加コメント] フィールドに追加され、ユーザーはそれらを表示できます。 ○ 作業メモ：メッセージは [作業メモ] フィールドに追加されますが、内部ユーザーのみが表示できます。

チャットでネストされたメッセージスレッドを選択することもできます。

4. [インポート] を選択します。

メッセージの自動インポートがチャット設定で有効になっていて、レコードのメッセージを手動でインポートしようとすると、自動インポートを使用してチャットがインポートされているというメッセージがシステムによって表示されます。自動インポートの設定の詳細については、「Zoom チャットフォームのカスタマイズ」を参照してください。

5. フォームメニューで [フォームのリロード] を選択してチケットフォームを更新します。

タスクの結果
インポートされたチャットとファイルは、チケットの [アクティビティ] セクションに表示されます。

Zoom 向け コラボレーションサービス のチャット固有の構成

Zoom 向け コラボレーションサービス のチャット固有のオプションを構成します。

Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス を使用して、エージェントは Zoom チャットの次の側面をカスタマイズできます。

- Zoom Team Chat を開始する On-Call Scheduling ユーザーを含めるチャットグループの構成
- さまざまなレコードタイプのチャットフォームの構成
- チャットを自動インポートするためのチャット構成の作成
- 要求者マッピングの作成
- チャットのクローズ条件の設定

環境に Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス がある場合、カスタマイズされたチャット固有の追加構成は、デフォルトで次のテーブルに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 要求アイテム (sc_req_item)
- タスク (sc_task)
- インシデント (incident)
- 要求 (sc_request)
- 変更要求 (change_request)

管理者は、必要に応じてカスタム構成を他のテーブルに拡張できます。一度に 1 つのテーブルに対してのみ 1 つのチャット構成を作成できます。別のチャット設定レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

メッセージ自動インポートの機能

Zoom Team Chat からのすべてのチャットメッセージは、30 分間隔で ServiceNow インスタンスに自動的にインポートされます。システムはすべてのチャットですべての新しいメッセージを検索し、メッセージを ServiceNow インスタンスにインポートします。

非アクティブな会話でポーリングが無期限に実行されるのを防ぐために、新しいメッセージがない場合は、ポーリング間隔はポーリングが停止するまで、少しずつ拡張されます。

システムは、30 分ごとに新しいメッセージのレコードを検証します。新しいメッセージがない場合、システムは新しいメッセージを 1 時間、2 時間、4 時間、および 8 時間の間隔でチェックします。8 時間の間隔で 7 日間新しいメッセージがない場合、自動インポートポーリングアクティビティは無効になります。

いずれかの間隔中にメッセージがある場合、自動インポートタイマーは次の間隔で新しいメッセージを検索し、メッセージをインポートします。その後、タイマーは 30 分間隔にリセットされます。

システム制限

システムは、30 分間隔で最大 500 件のアクティブチャットをインポートします。アクティブチャットが 500 件を超える場合、システムは新しいチャットレコードを 30 分間隔で自動インポートしません。

システムは最大 10,000 件のサブフローを実行し、30 分、1 時間、2 時間、4 時間、8 時間の間隔でチャットをインポートします。これは、メッセージを ServiceNow に自動インポートするすべてのアクティブサブフローの数です。

システムが制限に達すると、**[Zoom** チャットを開始] モーダルに次のメッセージが表示されます。「Zoom Team Chat の自動インポートシステムの制限に達しました。新しいチャットは自動インポートされません。(Zoom Team Chat auto import system limits is reached. New chats will not be auto imported.)」

チケットがクローズされると、システムは、最後に投稿された新しいメッセージの [作業メモ] (チャット履歴) への自動インポートをトリガーします。

親レコードに関連付けられたインタラクションレコードがある場合、インタラクションレコードもクローズされます。チャットレコードもこのフローの一部としてクローズされます。

Zoom Team Chat を開始する **On-Call Scheduling** ユーザーを含めるチャットグループの構成

On-Call Scheduling ユーザーは、インシデントレコードの Zoom Team Chat の開始に表示されます。

On-Call Scheduling に関連付けられているユーザーは、**[Zoom** チャットを開始] ダイアログボックスの [選択済み] 列に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action システムプロパティが、この機能をサポートするために作成されます。この機能を拡張して変更したり、テーブルを要求したりできます。

Zoom Team Chat を開始するオンコールユーザーの拡張

変更、要求、または要求アイテムに対する Zoom Team Chat を開始するオンコールユーザーのリストを表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「sys_properties.list」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. [名前] の検索フィールドに、
   「sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action」と入力します。
3. **[sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action]** システムプロパティを選択します。
4. [値] フィールドに、機能を拡張する必要があるテーブル名を入力します。
   例：変更、要求
5. [更新] を選択します。

Zoom チャットフォームのカスタマイズ

チャット構成を作成して、追加の ServiceNow® コラボレーションサービス テーブルのチャットフォームをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 すべて > **Collaboration Services** > ズーム > チャットの構成.
2. [デフォルト] をクリックして、デフォルトのベースシステム構成を表示します。
3. 移動先 すべて > **Collaboration Services** > ズーム > チャットの構成.
4. [新規] を選択して、新しいチャット構成を作成します。
5. フォームのフィールドに入力します。

Collaboration Chat の構成フォーム

フィールド	説明
名前	構成の値
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
アクティブ	構成をアクティブ化するオプション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	チェックボックスをオンにすると、構成がアクティブ化されます。
メッセージングタイプ	メッセージングプラットフォームを選択するオプション
デフォルト	構成をデフォルトとして保持するオプション **注:** チャット構成に複数のデフォルト値を定義することはできません。
自動インポート	チャットを自動的にインポートするオプション チャットを自動的にインポートするためのチェックボックスを選択します。
テーブル	テーブルの特定のチャット機能を選択するオプション
継承	子テーブルへの構成を拡張して適用します。
条件	カスタマイズのためのチャットの条件を定義するオプション
オープニングメッセージを有効化	エージェントがチャットを開始したときにユーザーに表示するテキストメッセージを指定するオプション
オープニングメッセージ	エージェントがチャットを開始したときにユーザーに表示するテキストメッセージを有効にするオプション。 このフィールドは、[オープニングメッセージを有効化] オプションが選択されている場合にのみ有効になります。

6. [送信] を選択します。

   定義されたチャット構成は、選択したテーブルにのみ適用されます。別のチャット設定レコードを作成することで、チャット構成を他のテーブルに拡張できます。

要求者マッピングの作成

Zoom チャット機能を他のテーブルに拡張する要求者マッピングを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
要求者マッピングレコードは、任意のテーブルのどのフィールドがチケットの要求者を表すフィールドであるかを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:

要求者マッピングがテーブルに定義されていない場合、インタラクションレコードは作成されません。要求者マッピングがテーブルに定義されていないことを通知するエラーログが、管理者に作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > **Collaboration Services** > 要求者マッピング.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[要求者マッピング] フォーム

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピングを適用する必要があるテーブル
要求者フィールド	レコードの要求者を選択するフィールド
継承	機能を子テーブルを拡張して適用します。
アクティブ	要求者マッピングレコードをアクティブ化するオプション
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。

4. [送信] を選択します。

Zoom チャットをクローズする方法の定義

Zoom チャットをクローズする方法を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

チケットが非アクティブに設定されている場合、システムは Zoom Team Chat のすべてのメッセージに対して最後のポーリングを 1 回行います。参加者が削除されるため、チケットに関するそれ以上のメッセージはチャットで交換できません。その後、システムはそのチャットのポーリングを停止します。

カスタムアプリケーションがチケットをアクティブのままにするかどうかを決定するための [アクティブ] オプションを提供しない場合は、チケットがクローズまたは非アクティブであることを示すオプション (優先) を追加するか、代替条件を定義します。

または、プラットフォーム標準に準拠するためには、カスタムアプリケーションにアクティブなフィールドを追加し、アプリケーションのビジネスロジックに従ってそのフィールドのステータスを維持することを検討してください。

親 ServiceNow レコードがクローズされると、関連付けられた Zoom チャネルがアーカイブされ、管理者ユーザーまたはそのチャット作成者のみがクローズ済みチャットまたはチャネルに新しいメッ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セージを投稿できます。チャットから削除されたユーザーは、チャットメッセージの履歴のみを表示できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Collaboration Services** > クローズ条件.
2. [新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

[クローズ条件] フォーム

フィールド	説明
テーブル	要求者マッピングを適用する必要があるテーブル
継承	選択したテーブルの子テーブルにオプションを適用します。
アクティブ	クローズ条件をアクティブ化するオプション
順番	構成の順序 1 つのテーブルに複数のチャット構成を定義できます。システムは、降順にクエリを実行します。
クローズ条件	レコードがクローズされたことを決定する条件を定義します。

4. [送信] を選択します。

Zoom 向け コラボレーションサービス 参照

参照トピックには、Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス のコンポーネントおよびフォームに関する追加情報が記載されています。

Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス に対する API スコープの詳細については、「Setup Zoom spoke (Zoom スポークの設定)」を参照してください。

Zoom と ServiceNow® 統合の API 権限/スコープ

Zoom 向け ServiceNow コラボレーションサービス によって要求された API 権限/スコープのリストは次のとおりです。

Zoom API 権限/スコープ

スコープタイプ	API スコープ	説明
ユーザー	user:master	サブアカウントのユーザー情報を表示および管理します。
	user:read:admin	すべてのユーザー情報を表示します。
	user:write:admin	ユーザー情報を表示し、ユーザーを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Zoom API 権限/スコープ (続く)

スコープタイプ	**API** スコープ	説明
チャット	chat_channel:read:admin	すべてのユーザーのチャットチャネルを表示します。
	chat_channel:write:admin	すべてのユーザーのチャットチャネルを表示および管理します。
	chat_message:read:admin	すべてのユーザーのチャットメッセージを表示します。
	chat_message:write:admin	すべてのユーザーのチャットメッセージを表示および管理します。
	imchat:read:admin	すべてのユーザーの履歴とチャネルを表示します。
	imchat:bot	Zoom チャットクライアント内でチャットボットを有効にします。

SharePoint Online 検索コネクター

は ServiceNow SharePoint Online 検索コネクター 、情報リソースを管理するためのコンシューマーグレードの検索構成を提供します。

検索は生産性に重要であるため、SharePoint Online 検索コネクター (SPOC) を使用して、従業員は ServiceNow 従業員エクスペリエンスからコンテンツを検索して検出するのに役立てることができます。複数のサイトからコンテンツのインデックスを作成し、従業員が Employee Service Center、サービスポータル、Now Mobile アプリ、および 仮想エージェント から関連情報を検索できるようにします。

ServiceNow Store Web サイトにアクセスしてアプリケーションを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。累積リリースノート情報については、 ServiceNow Store バージョン履歴のリリースノート を参照してください。

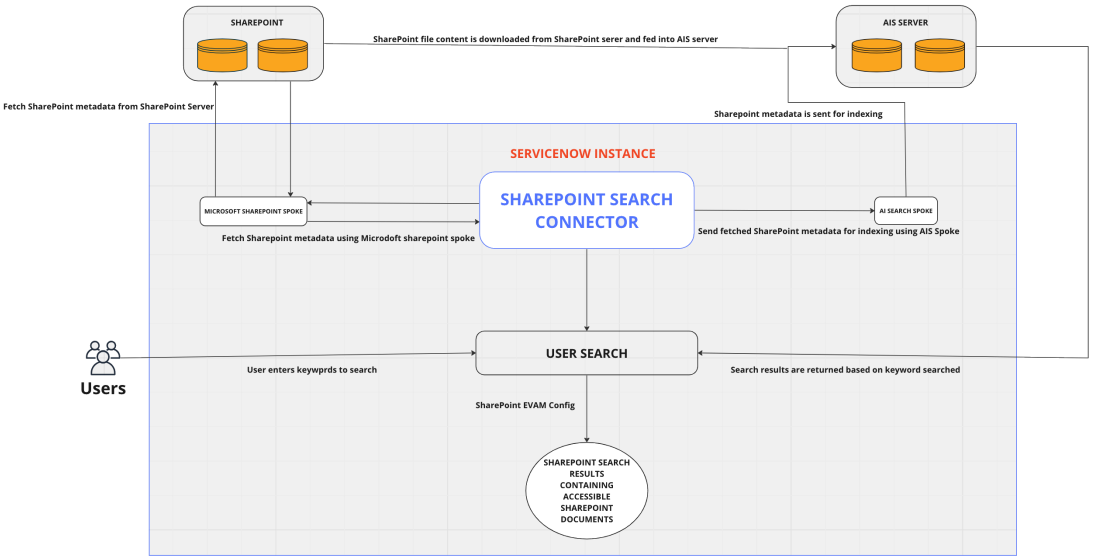
SharePoint Online 検索コネクター の仕組み

仕組み SharePoint Online 検索コネクター の概要は次のとおりです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SPOCの概要



SharePoint Online 検索コネクター は次の目的で使用します。

- コンテンツの検索と検出のエクスペリエンス Microsoft SharePoint を向上させ、従業員が必要な情報をすばやく見つけられるようにします。
- 従業員サービス管理 (ESM)、サービスポータル、Now Mobile アプリ、仮想エージェントなどの複数のチャネルでサポートを有効にします。
- ServiceNow® AI 検索 と統合して関連性とパーソナライズを向上させます。
- 関連情報を検索して見つけ、ビジネス成果を促進します。

必須のプラグイン

次のプラグインとアプリをインストールします。

- 従業員センタープロ
- Microsoft SharePoint スポーク
- AI 検索 スポーク

エンジンが有効になっていることを確認します AI 検索 。AI 検索 プラグインの外部コンテンツ (com.glide.ais.external_content) には ServiceNow のサブスクリプションが必要です。

詳細については、次を参照してください： の設定 SharePoint Online 検索コネクター.

注意事項

- SharePoint Online 検索コネクター は AI 検索 エンジンとのみ互換性があり、Zing 検索エンジンとは互換性がありません。
- AI 検索 エンジンでサポートされているコンテンツタイプ (DOTX、HTM、XLSX、DOT、PPTM、DOCX、PPTX、TXT、PDF、POT、PPT、POTX、DOC、HTML、XL など) は、ASPX とともに SharePoint Online 検索コネクター でサポートされます。
- 最大 25 MB の AI 検索 ファイルサイズが適用されます。
- サポートされている言語は、英語、スペイン語、フランス語、日本語、ドイツ語です。
- SharePoint Online 検索コネクター は SharePoint グループをサポートし、Active Directory および Microsoft 365 グループからはユーザーを読み取りません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- SharePoint Online 検索コネクター は、 外部ユーザー以外のすべてのユーザー のサイト権限をサポートしていません。
- 管理者は、次の拡張機能を使用して、柔軟性と制御性を高めることができます。
  - 柔軟なアクセス許可: コネクタを構成するときに、**Sites.FullControl.All** または **Sites.Read.All** アクセス許可を選択します。
  - 選択的インデックス作成: 機密情報を含む一部の URL とサブサイトを除外して、サイトとサブサイトを選択的にインデックス化します。
  - 公開バージョンのインデックス作成: インデックス作成を公開されたファイルのみに制御および制限し、従業員が検証済みおよび確定済みのバージョンにアクセスし、ドラフトや未完成のドキュメントにアクセスできないようにします。

    注:
    これらの拡張機能が適用されていない既存のコネクタがある場合は、既存のコネクタを削除し、新しいコネクタを作成し、インデックス作成と除外の URL を指定し、より効果的なコンテンツ コントロールとガバナンスのためのサイト権限を定義します。

関連情報

SharePoint Online 検索コネクター 参照

SharePoint Online 検索コネクター の設定

SharePoint Online 検索コネクター を設定するには、Microsoft SharePoint テナントを構成してインスタンスに接続します。検索用にサイトのインデックスを作成する前に、接続を検証してセットアップエラーを回避します。

Microsoft SharePoint テナントの構成

SharePoint Online 検索コネクター の使用を開始するために Microsoft SharePoint テナントを構成します。

始める前に
Microsoft SharePoint 管理者は、ルート URL (https:// <サイト名>.sharepoint.com)、アプリドメイン、リダイレクト URL、およびその他の設定を指定してカスタムアプリケーションを作成します。

詳細については、「」を参照してください。

管理者資格情報でログインし、権限を付与します。

必要なロール：管理者

このタスクについて
Microsoft SharePoint アカウントから次の手順を実行します。カスタムアプリケーションの作成と構成の詳細については、「SharePoint development (SharePoint の開発)」を参照してください。

注:
Azure アプリでアサインされた権限に特権の問題がある場合、次のエラーメッセージが表示されます。Error message: Method failed: (/_api/web/XXXXXXX) with code: 401 - Invalid username/password combo。KB1117977 で入手可能な手順を使用して、この問題に対処します。

ドキュメントの発行済みバージョンのみを検索結果に表示する場合は、「」で説明されている権限を設定するときに、[委任されたアクセス許可] ではなく [アプリケーションのアクセス許可] を選択してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
管理者は、ドラフトや未完了の作業が検索結果に表示されないように、公開バージョンのみのインデックス作成を制限できます。

手順

1. 移動先 **Azure** > **Active Directory** > アプリの登録 > すべてのアプリケーション をクリックし、アプリを選択します。

   既存のアプリケーションを使用するか、アプリケーションを作成します。

2. 移動先 アプリの登録 > **API** 権限をクリックし、[アクセス許可の追加] をクリックします。
3. 移動先 **Microsoft Graph** > 委任されたアクセス許可 グラフ用。

   a. [サイト] リストから、**[Sites.ReadWrite.All]** 権限を追加します。
   Sites.ReadWrite.All 権限はサブスクリプションの作成に役立ちます。

   b. [ユーザー] リストから **[User.Read]** 権限を追加します。

   これらのユーザー権限は、後で Microsoft SharePoint データをクロールするために使用されます。

4. 移動先 **SharePoint** > アプリケーションのアクセス許可 > サイトをクリックし、[REST] に **[Sites.FullControl.All**] を選択します。
5. [構成されたアクセス許可] タブで [管理者の同意を付与する] をクリックし、[はい] を選択して、[保存して続行] をクリックします。
6. 移動先 認証 > **Web** > リダイレクト **URL**.

   a. URL を https://<Servicenow インスタンスの URL>/oauth_redirect.do の形式 (例：https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do) で追加して、[保存] をクリックします。

7. に移動し、アプリケーションの証明書とシークレットを登録します。
8. Microsoft 管理ポータル で、[ユーザーを追加] をクリックしてユーザーの詳細を指定し、[完了] をクリックします。

   注:
   検索は、ユーザーがアクセスできるサイトをクロールします。必要なコンテンツに対してのみ適切な権限を持つユーザーを選択してください。詳細については、「user pemissions (ユーザー権限) 」を参照してください。上位レベルのユーザーを選択すると、インポートするドキュメントよりも多くのドキュメントがインポートされる可能性があります。

   詳細については、「https://docs.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/solution-guidance/security-apponly-azuread 」を参照してください。

次のタスク
ServiceNow AI 検索 アカウントからの統合を完了します。詳細については、「AI 検索 プロファイルへの Microsoft SharePoint 検索ソースの統合」を参照してください。

AI 検索 プロファイルへの Microsoft SharePoint 検索ソースの統合

検索ソースを検索プロファイルにリンクして、リンクされた検索プロファイルでユーザーが検索できるコンテンツを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 「説明に従って、検索ソースから検索プロファイルへのリンクを完了します。 Link a search source to a search profile
2. [送信] を選択します。

次のタスク
ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続します。ServiceNow アカウントから、手順を完了します。詳細については、「Microsoft SharePoint テナントへの ServiceNow インスタンスの接続」を参照してください。

Microsoft SharePoint テナントへの ServiceNow インスタンスの接続

ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続します。Microsoft SharePoint のカスタム ServiceNow OAuth 接続を作成し、ServiceNow の要求を認証します。

始める前に

- SharePoint 開発者プログラム ツールやその他のリソースを使用してアプリケーションを構成していることを確認します。
- ServiceNow 統合について確実に理解しておいてください。
- サイトのインデックス作成を開始する前に、構成の検証を実行します。

必要なロール：管理者

手順

1. 移動先 **ServiceNow** インスタンス > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー.
2. [新規] をクリックします。
   「どのような OAuth アプリケーションですか？」というメッセージが表示されます。
3. [サードパーティ **OAuth** プロバイダーに接続] を選択します。
4. 次の接続を作成します。
5. Graph 接続フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の詳細については、「グラフ接続フォーム」を参照してください。
6. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
7. REST 接続フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の詳細については、「REST 接続フォーム」を参照してください。
8. フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。
   2 つのシステムで生成された OAuth エンティティプロファイル (REST と Graph) が OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルに作成されます。
9. [] に移動します。 OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルを使用して、次の 2 つのエントリを検索します。
   - `<グラフアプリケーションレジストリ名>.default_profile`
   - `<REST アプリケーションレジストリ名>.default_profile`
10. OAuth エンティティスコープ [oauth_entity_scope] テーブルに次の値を含む行を挿入します。
    グラフの場合：
    - 名前：任意の名前
    - OAuth プロバイダー：グラフアプリケーションレジストリレコード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーション：グローバル
- OAuth スコープ：offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All

rest:REST の場合：

- 名前：任意の名前
- OAuth プロバイダー：REST アプリケーションレジストリレコード
- アプリケーション：グローバル
- OAuth スコープ = https://<インスタンス名>.sharepoint.com/

11. OAuth エンティティプロファイルスコープ [oauth_entity_profile_scope] テーブルに次の値を含む行を挿入します。
グラフの場合：
    - OAuth エンティティプロファイル：OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルで生成された Graph エンティティプロファイル。
    - OAuth エンティティスコープ：ステップ 10 で作成された Graph OAuth エンティティスコープ [oauth_entity_profile_scope] テーブルを選択します。
    - アプリケーション：グローバル

    REST の場合：

    - OAuth エンティティプロファイル：OAuth エンティティプロファイル [oauth_entity_profile] テーブルで生成された REST エンティティプロファイル。
    - OAuth エンティティスコープ：ステップ 10 で作成された REST OAuth エンティティスコープ [oauth_entity_profile_scope] テーブルを選択します。
    - アプリケーション：グローバル

    資格情報を設定します。

12. 移動先 接続 & 認証情報 > 資格情報をクリックし、OAuth 2.0 資格情報を作成します。
Graph 資格情報フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 Graph 資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
OAuth エンティティプロファイル	識別された Graph エンティティプロファイル。

フォームヘッダーを右クリックし、 [保存] をクリックします。

13. フォームのフィールドに入力します。

OAuth 2.0 REST 資格情報フォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
OAuth エンティティプロファイル	識別された REST エンティティプロファイル。

注:
エンティティ、接続と資格情報エイリアスの詳細については、「」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

14. 移動先 接続 **&** 認証情報 > 接続をクリックし、[新規] をクリックして、次の グラフ と **REST** の HTTP(s) 接続を作成します。
    - 名前：グラフおよび REST の任意の名前
    - 資格情報を選択します。
        - グラフの場合：グラフの [資格情報] を選択します。
        - REST の場合： REST の [資格情報] を選択します。
    - 接続エイリアス：
        - グラフの場合：sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph
        - **REST** の場合：sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline
    - 接続 URL
        - グラフの場合：https://graph.microsoft.com/v1.0/
        - **REST** の場合：https://<SharePoint インスタンスのホスト URL>/
    - ドメイン：グローバル
15. [テナント] に移動します。
16. [新規] をクリックして、**Graph** および **REST** 接続を作成します。
17. フォームのフィールドに入力します。

テナントの新しい接続フォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
エイリアス	○ グラフの場合：sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph ○ REST の場合：sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline
SharePoint ルート URL	<SiteName>.sharepoint.com のようなルート URL
テナント ID	Graph または REST 接続に必要な特定のテナント ID。
ドメイン	グローバル。

18. トピックヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
19. 移動先 システム定義 > 証明書 > **Microsoft SharePoint Online** 証明書.

    a. ファイルで生成された Java Key Store 証明書を Azure AD ポータルに添付します。詳細については、「」を参照してください。

    b. キーストアパスワードを Java キーストア (.jks) ファイルのパスワードで更新します。

    c. タイプを Java キーストアに更新します。

    詳細については、「」を参照してください。
20. 移動先 システム **OAuth** > **JWT** キー > **Microsoft SharePoint Online JWT** キー.

    a. Certificate (.cer) ファイルのパスワードで署名キーを更新して、[保存] をクリックします。
21. 移動先 システム **OAuth** > **JWT** プロバイダー > **Microsoft SharePoint Online JWT** プロバイダー.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. https://login.microsoftonline.com/<Tenant-id>/oauth2/token で **aud** 要求を更新します。

b. Azure AD アプリ登録の各クライアント ID で **[iss]** および **[sub]** 要求を更新し、[保存] をクリックします。

22. 移動先 接続 **&** 認証情報 > 接続.

23. REST 接続レコードを開き、[属性] タブで **[Thumbprint]** の Base64 エンコード値を指定します。

24. [資格情報] テーブル (oauth_2_0_credentials) に移動し、[グラフ] を開きます。

25. **[OAuth** トークンの取得] をクリックします。
Graph 接続の OAuth トークンを取得するには、作成したユーザーの資格情報を使用して Microsoft SharePoint インスタンスにログインします。インスタンスに資格情報を格納します。

26. [資格情報] テーブル (oauth_2_0_credentials) に移動し、**[REST]** を開きます。

27. **[OAuth** トークンの取得] をクリックします。
REST 接続の OAuth トークンを取得するには、テナント管理者資格情報を使用して Microsoft SharePoint インスタンスにログインします。インスタンスに資格情報を格納します。

資格情報を検証して、構成の失敗を回避します。SharePoint 接続の検証の詳細については、「Microsoft SharePoint 接続の検証」を参照してください。

28. [信頼できるドメイン] テーブル (sn_ais_spoke_trusted_domains) に移動し、[新規] をクリックして、ドメインレコードを作成します。

フォームのフィールドに入力します。

ドメインレコードフォーム

フィールド	説明
名前	任意の名前。
ドメイン	<Microsoft SharePoint テナントのホスト URL>。

注:
複数のテナントがある場合は、テナントごとに信頼できるドメインレコードを作成します。

29. EVAM は作成後に構成します。

30. 移動先 接続 **&** 認証情報 > 接続 **&** 資格情報エイリアス > **Sharepoint** 取り込みユーザー.

31. [資格情報] で [新規] をクリックして、[基本認証資格情報] を作成します。
[Sharepoint 取り込みユーザー **(Sharepoint Ingest User)]** に、統合ユーザーとして機能する **ais_external_content** ロールがアサインされていることを確認します。

32. 次の手順に進む前に、AI Search サーバー接続 を設定してください。

33. 移動先 エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > **EVAM** 定義.

34. **[ESC** ポータル検索 **(ESC Portal Search)]** を選択し、**[EVAM** ビュー構成バンドル **M2M]** を開きます。

35. [既存をリンク] を選択してデータソースを追加します。

36. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ESC ポータル検索データソース作成フォーム

フィールド	説明
順序	リスト内の最小値。
ビュー構成バンドル	Microsoft SharePoint 検索バンドル。

37. 移動先 エンティティビューアクションマッパー **(EVAM)** > **EVAM** 定義.
38. [仮想エージェント検索 **(Virtual Agent Search)]** を選択し、**[EVAM** ビュー構成バンドル **M2M]** を開きます。
39. [既存をリンク] を選択してデータソースを追加します。
40. フォームのフィールドに入力します。

仮想エージェント検索データソース作成フォーム

フィールド	説明
順序	リスト内の最小の順序値。
ビュー構成バンドル	SharePoint 検索バンドル。

EVAM 定義の詳細については、「Create an EVAM action definition」と「Create a multi-data source list display in Entity View Action Mapper」を参照してください。

41. 移動先 **AI Search** > 検索プロファイル をクリックし、 **ESC** ポータルのデフォルト検索プロファイルを開きます。
    a. [検索ソース] に移動し、[既存をリンク] をクリックして、**[SharePoint]** を検索ソースとして追加します。

       詳細については、「Create a search profile」を参照してください。

    b. [ストップワード] に移動し、レコードのステータスを確認します。
    c. [ステータス] がまだ [公開] でない場合は、レコードを開き、[公開] をクリックします。

       詳細については、「Search profiles in AI Search」を参照してください。

    d. [同義語] に移動し、レコードのステータスを確認します。
    e. [ステータス] が [公開] でない場合は、レコードを開き、[公開] をクリックします。

       詳細については、「Synonyms」を参照してください。

    f. [検索ソース] タブに移動します。
    g. **[SharePoint]** を選択し、利用可能なオプションからフィルターの [条件] と [基準] を追加します。

       構成に基づいて、従業員には Microsoft SharePoint の検索結果からフィルタリングされたコンテンツが表示されます。

42. [検索プロファイル] で [公開] をクリックして、新しい Microsoft SharePoint 検索ソースでプロファイルを公開します。
43. **[AI Search** プロファイル] に移動し、**[NowMobile** のデフォルト検索プロファイル] を開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [検索ソース **]** タブで、[既存をリンク] をクリックします。

- 検索ソース：**SharePoint**
- アプリケーション：グローバル

b. [ストップワード] に移動し、レコードのステータスを確認します。

c. レコードを開いて、[公開] をクリックします。

d. [同義語] に移動し、レコードのステータスを確認します。

e. レコードを開いて、[公開] をクリックします。

44. [アプリケーションを検索] (sys_search_context_config) に移動します。
[仮想エージェントのデフォルト検索アプリケーション] の次の値を更新します。

- 検索エンジン：**AI Search**。
- 検索プロファイル：**ESC** ポータルのデフォルト検索プロファイル **(ESC Portal Default Search Profile)** この動的なフィールド値は、[検索エンジン] の値を変更した後に表示されます。

45. [スクリプトポストプロセッサを検索] タブに移動し、[新規] をクリックします。

- 順序：任意の順序 (100 や 200 など) を使用します。
- スクリプトプロセッサを検索：**SharePoint** コネクタスクリプト **(SharePoint Connector Script)**

46. [スクリプトポストプロセッサを検索] タブに移動し、**[ESC** ポータルのデフォルト検索アプリケーション] に対して [新規] をクリックします。

- 順序：任意の順序 (100 や 200 など) を使用します。
- スクリプトプロセッサを検索：**SharePoint** コネクタスクリプト **(SharePoint Connector Script)**

47. [グローバル検索 **M2M** アイテム構成] (sys_sg_global_search_m2m_master_item) に移動し、次のエントリを作成します。

```
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Excel Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search File Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search HTML Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search Pages Main View
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search PDF Main Item
Application: SharePoint Search Connector

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People
Item Configuration: Sharepoint External Search PPT Main Item
Application: SharePoint Search Connector
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People Item Configuration: Sharepoint External Search Site Main Item Application: SharePoint Search Connector
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People Item Configuration: Sharepoint External Search Word Main Item Application: SharePoint Search Connector

タスクの結果
構成が完了しました。

次のタスク
「Microsoft SharePoint 接続の検証」を参照して、サンプルサイトのインデックスを作成する前に構成の失敗を除外します。

Microsoft SharePoint 接続の検証

ServiceNow インスタンスを Microsoft SharePoint テナントに接続した後に検証を実行し、構成にエラーがないかどうかを確認します。

始める前に
必要なロール：管理者

このタスクについて
検証によって構成の失敗が除外され、シームレスなセットアッププロセスが確保されます。

手順

1. 移動先 システム **UI** > **UI** ページ > **Sharepoint** ユーティリティ.
2. [試す] を選択して、[SharePoint 接続の検証] ページに移動します。
3. 必要な詳細を入力し、[検証]を選択します。
   エラーがある場合は、[応答] セクションに表示されます。
4. [テーブル名] リンクを確認して、[応答] セクションに表示される [現在の値] と [予想値] に基づいてエラーを修正します。

   情報が不足している場合は、エラーフィールドにデータが表示されます。

   エラーがない場合、検証が成功したことが応答セクションに表示されます。

次のタスク
検索用のインデックスサイト。詳細については、「検索用のインデックスサイト」を参照してください。

検索用のインデックスサイト

対象のサイト、サブサイト、ドライブなどからコンテンツをクロールするように SharePoint Online 検索コネクター を構成します。

始める前に

- Microsoft Azure と Microsoft SharePoint の機能に関する基本的な知識があることを確認します。
- Microsoft SharePoint 管理者と協力して、インデックスを作成するサイトのセットを理解します。
- ServiceNow ストアから SharePoint Online 検索コネクター をインストールします。

自動翻訳

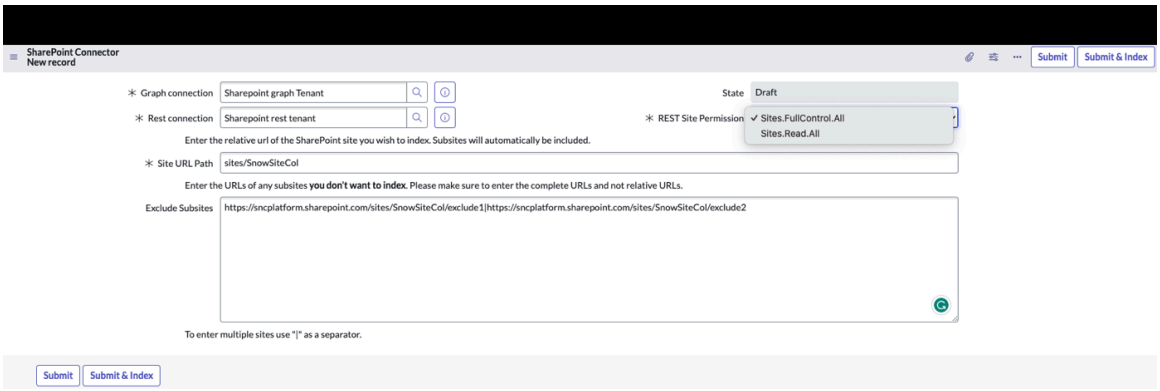
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール:sn_sp_con.admin または admin

手順

1. 移動先 **SharePoint Online** 検索コネクター > **SharePoint** コネクタ.
2. [新規] をクリックします。

コネクタの詳細



3. フォームのフィールドに入力します。

接続マッピングの詳細フォーム

フィールド	説明
グラフ接続	グラフの接続。グラフテナントレコードを使用します。
REST 接続	REST の接続。REST テナントレコードを使用します。
サイト URL パス	インデックス作成用の Microsoft SharePoint サイトの相対 URL の値。たとえば、サイト URL が https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefits の場合、サイトの相対 URL は Company/Medicalbenefits です。 **注:** この URL は大文字と小文字を区別します。 サブサイトには自動的にインデックスが付けられます。「SharePoint Online 検索コネクター検索結果」を参照してください。
ステータス	インデックス作成のステータス
サイト権限	次のいずれかのサイト権限を使用して、SharePoint へのアクセスを管理します。 ○ **Sites.FullControl.All**: サインインしているユーザーに対して SharePoint サイトにフルコントロールを提供します。サイト、サブサイト、ファイル、およびユーザー グループのインデックスは、このオプションで作成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ **Sites.Read.All**: サインインしているユーザーのファイルへの読み取りアクセスのみを提供します。このオプションがデフォルト値です。このオプションでは、ファイルとユーザーグループのみがインデックス化されます。
サブサイトを除外する	インデックス作成から除外される URL のリスト。これらの URL は AI Search によってインデックス付けされず、検索結果に表示されません。区切り文字として **|** を使用して複数のサイトを追加できます。インデックスに登録しないサブサイトの URL を入力します。 **注:** 相対 URL ではなく、完全な URL を指定します。

4. [送信とインデックス] をクリックしてサイトを検証し、インデックス作成を開始します。
   サイトを送信すると、関連するサブサイトがインデックス作成に含められます。
5. [検索コネクタ] レコードステータスからインデックス作成の進捗状況を追跡します。
6. 続けて、「 インデックス付きサイト 」関連リストを表示します。
   インデックス付きサイトのリストには、次の情報が含まれています。

フィールド	説明
名前	サブサイトの名前。
表示名	サブサイトの表示名。
Web URL	Microsoft SharePoint サイトの Web URL。
説明	サブサイトの説明
サブサイトフェッチステータス	[保留中] や [完了] などのサブサイトクロールのステータス。
ドライブフェッチステータス	[進行中] や [完了] などのドライブのクロールステータス。
ステータス	全体的なクロールステータス
削除を設定	サブサイトを保持する場合、値は **False** です。 サブサイトを削除する場合、値は **True** です。

サイトを除外してインデックス付きサイトを削除する方法の詳細については、「」を参照してください インデックス作成からサイトを除外する。

タスクの結果
サイト、サブサイト、フォルダー、およびファイルにインデックスが作成され、検索結果に表示されます。フィルターを使用して進行状況を確認し、次に移動してインデックス作成ステータスを管理します **SharePoint Online** 検索コネクター > **SharePoint** サイト.

サイトのインデックス作成が完了すると、複数のチャネル (従業員サービスセンター (ESC)、サービスポータル、Now Mobile アプリ、および仮想エージェントなど) からサイトコンテンツを検索して

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検出できます。詳細については、「SharePoint Online 検索コネクター 検索結果」を参照してください。

次のタスク
インデックスの削除: インデックス付きサイトを選択し、[インデックスの削除] をクリックしてサイトをインデックス作成から削除します。成功すると、すべてのサイト、ドライバー、およびファイルがそれぞれのテーブルから削除され、コネクタは [削除済み] 状態の読み取り専用に更新されます。

インデックス作成からサイトを除外する

機密情報を含む一部の URL とサブサイトを除外して、サイトとサブサイトを選択的にインデックス化します。

始める前に
インデックス作成から除外 SharePoint Online 検索コネクター するサブサイトの一覧を指定します。管理者と協力して Microsoft SharePoint 、インデックス作成から除外するサイトのセットを理解します。

必要なロール:AI Search 管理者

手順

1. 移動先 **SharePoint Online** 検索コネクター > **SharePoint** コネクタ.
2. [新規] をクリックします。
3. 指示に従って 検索用のインデックスサイトください。
4. [サブサイトを除外する] フィールドで URL リストを指定します。

> **注:**
> 相対 URL ではなく、完全な URL を指定します。区切り文字として **|** を使用して複数のサイトを追加できます。

タスクの結果
これらの URL は AI Search によってインデックス付けされず、検索結果に表示されません。

次のタスク
インデックスの削除: インデックス付きサイトを選択し、[インデックスの削除] をクリックしてサイトをインデックス作成から削除します。成功すると、すべてのサイト、ドライバー、およびファイルがそれぞれのテーブルから削除され、コネクタは [削除済み] 状態の読み取り専用に更新されます。

SharePoint Online 検索コネクター 検索結果

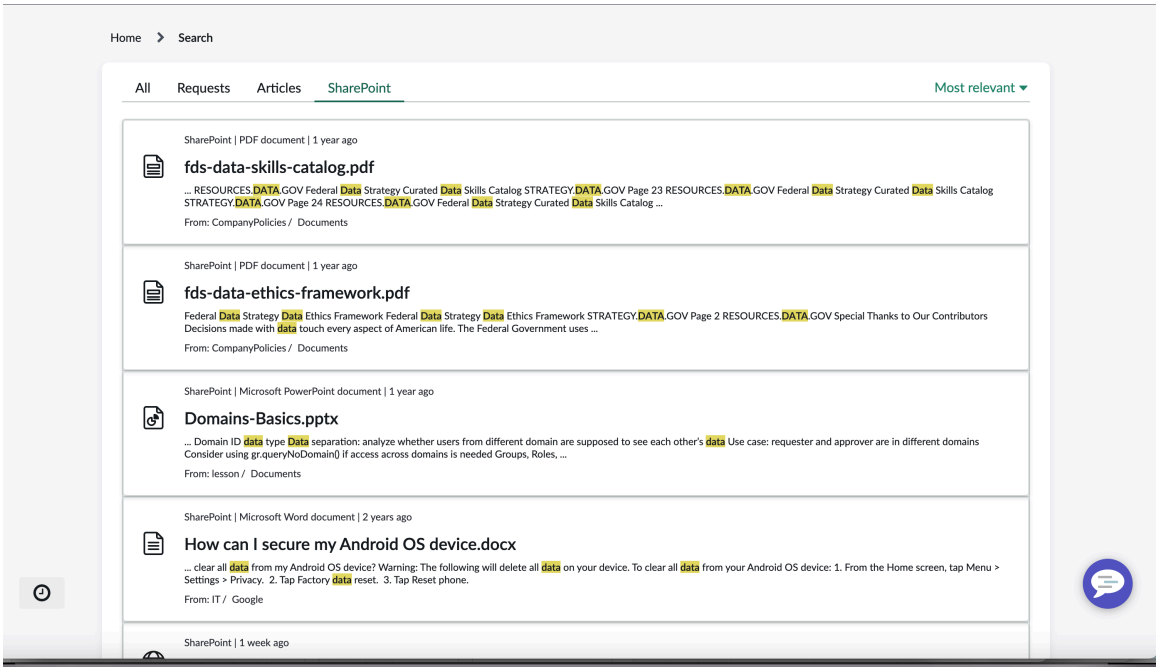
SharePoint Online 検索コネクター の検索および検索要求の結果表示について説明します。

この例は SharePoint Online 検索コネクター の検索結果ページを示しています。設定に基づいて、レイアウトと外観が異なる場合があります。詳細については、「View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果



詳細については、「Using AI Search (AI Search の使用)」ページを参照してください。

SharePoint Online 検索コネクター 参照

アプリケーションの参照トピックには、SharePoint Online 検索コネクター の設定、コンテンツタイプ、および機能に関する追加情報が記載されています。

クロールの制約

- コンテンツのサイズによっては、クロール時間が異なる場合があります。
- クロールが正常に完了すると、ドキュメントを検索に使用できます。クロールタイプの詳細については、「Microsoft SharePoint クロールタイプ」を参照してください。

注:
コンテンツタイプと制約の最新情報については、AI Search のドキュメントを参照してください。

ジョブスケジュール頻度

デフォルトのジョブスケジュール頻度は、パフォーマンスを最大化するように設定されます。詳細については、「SharePoint Online 検索コネクター ジョブスケジュール」を参照してください。

コンテンツタイプ

- AI 検索 でサポートされているコンテンツタイプは、SharePoint Online 検索コネクター でもサポートされます。
- 最大 25 MB の AI 検索 ファイルサイズが適用されます。
- サポートされている言語は、英語、スペイン語、フランス語、日本語、ドイツ語です。

バッチサイズの値と実行時間を削減

このプロパティは *sn_sp_con.sharepoint_batch_size* SharePoint のバッチのサイズを制御し、デフォルト値は 200 です。この値を更新すると、インデックスフローのバッチサイズと実行時間を短縮できます。[システムのプロパティ] *sys_properties_list.do*に移動し、検索して *sn_sp_con.sharepoint_batch_size*値を減らします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

委任されたアクセス許可とアプリケーションのアクセス許可

ドキュメントの公開バージョンのみを検索結果に表示する場合は、「」で説明されているMicrosoft SharePoint テナントの構成権限を構成するときに、[委任されたアクセス許可] ではなく [アプリケーションのアクセス許可] を選択してください。管理者は、ドラフトや未完了の作業が検索結果に表示されないように、公開されたバージョンのみのインデックス作成を制限できます。

Microsoft SharePoint クロールタイプ

クローリングによって検索対象のコンテンツが収集されます。情報を取得するために、クロール操作はコネクタを使用してコンテンツソースに接続します。

最新の検索エクスペリエンスを作成するには、検索システムで最初に複数のコンテンツソースからコンテンツをクロールする必要があります。コンテンツソースから、コンテンツタイプ、開始 URL、およびインデックスを作成するコンテンツの深度を指定します。

コンテンツを取得した後、クロールコンポーネントはクロールされたアイテムをコンテンツ処理コンポーネントに渡します。

- フルクロール (Full Crawl)：前回のクロールステータスに関係なく、コンテンツソース内のすべてのアイテムをクロール、処理、およびインデックス付けします。
- 増分クロール (Incremental Crawl)：前回のクロール以降に新しく作成、変更、または更新されたアイテムのみをクロール、処理、およびインデックス付けします。このオプションは時間がかからず、変更のみが再インデックス付けされます。

SharePoint Online 検索コネクター ジョブスケジュール

サイト、ドライブ、ファイルメタデータ、ファイルコンテンツなどの各エンティティをフェッチするジョブスケジュールを作成します。

ジョブスケジュールの頻度を変更できます。スケジュールされたジョブのリストは次のとおりです。

- SharePoint Online 検索コネクター：サイトの取り込み
- SharePoint Online 検索コネクター：ドライブの取り込み
- SharePoint Online 検索コネクター：ファイルの取り込み
- SharePoint Online 検索コネクター：インデックスコンテンツ
- SharePoint Online 検索コネクター：コンテンツの削除
- SharePoint Online 検索コネクター：サブスクリプションの更新
- SharePoint Online 検索コネクター：コネクタのステータスの確認
- SharePoint Online 検索コネクター：増分の取得
- SharePoint Online 検索コネクター：通知の処理
- SharePoint Online 検索コネクター：権限の取り込み
- SharePoint Online 検索コネクター：新規ユーザーの挿入

注:
デフォルトのジョブスケジュールの頻度は、パフォーマンスを最大化するように設定されます。

グラフ接続フォーム

グラフ接続フォームで Microsoft SharePoint 接続構成用のグラフ接続を作成するために使用できるフィールドは次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

グラフ接続フォーム

フィールド	説明
名前	グラフ接続を識別する名前
クライアント ID	アプリケーションのクライアント ID
クライアントシークレット	アプリケーションのクライアントシークレット
デフォルトの権限許可タイプ	ユーザーへの自動アクセス用に提供される認証コード
アプリケーション	グローバル。
認証 URL	https://login.microsoftonline.com/<テナント ID>/oauth2/v2.0/authorize
トークン URL	https://login.microsoftonline.com/<テナント ID>/oauth2/v2.0/token
トークン失効 URL	https://login.microsoftonline.com/<テナント ID>/oauth2/v2.0/token
リダイレクト URL	https://<ServiceNow インスタンス URL>/oauth_redirect.do 例：https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do。

REST 接続フォーム

REST 接続フォームで Microsoft SharePoint 接続構成用の REST 接続を作成するために使用できるフィールドは次のとおりです。

REST 接続フォーム

フィールド	説明
名前	REST 接続を識別する名前
クライアント ID	アプリケーションのクライアント ID
クライアントシークレット	アプリケーションのクライアントシークレット
OAuth API スクリプト	OAuthUtilSPJWTOnline
デフォルトの権限許可タイプ	クライアント資格情報
アプリケーション	グローバル
トークン URL	https://login.microsoftonline.com/<テナント ID>/oauth2/token
リダイレクト URL	http[s]://<instance>:<port>/oauth_redirect.do。例：https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do。

Domain Separation と SharePoint Online 検索コネクター

SharePoint Online 検索コネクター ではドメイン分離はサポートされていません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメイン分離のサポート)」を参照してください。

概要

SharePoint Online 検索コネクター®を使用すると、従業員はプラットフォームからコンテンツを検索して検出できます。 ServiceNow 管理者は複数のサイトからコンテンツをインデックス付けして、従業員サービスセンター (ESC)、Now Mobile アプリ、仮想エージェント を使用して適切な回答を検索できます。

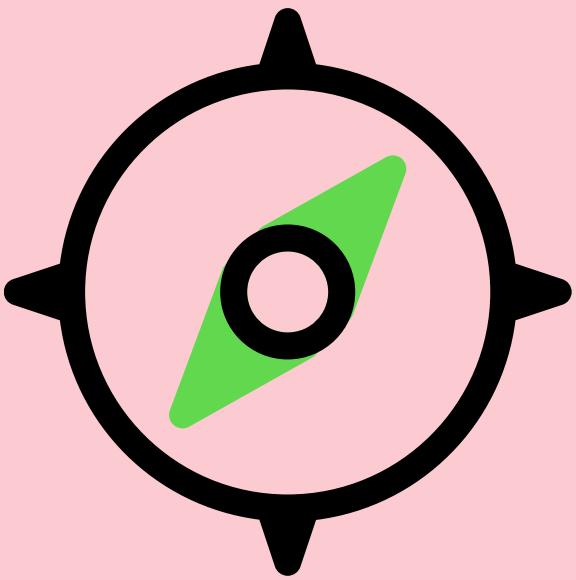
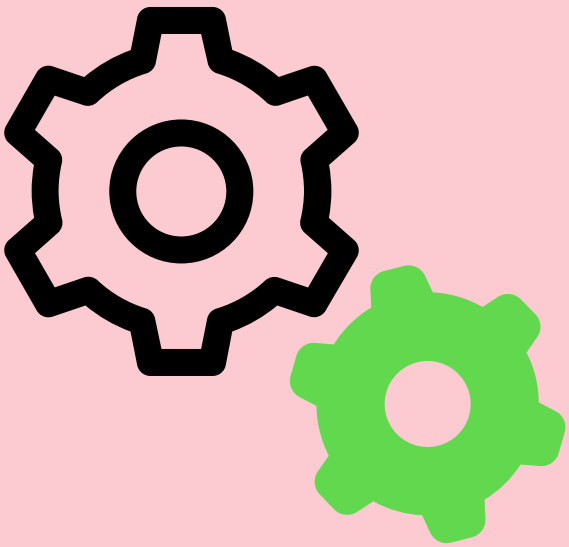
関連情報

サービスプロバイダーのドメイン分離

[store-future: BEGIN review]

採用

人材獲得は、あらゆる業界から優秀な人材を採用して維持するのに役立つ人材管理スイートです。採用を管理し、採用管理をサポートし、応募者に応募を追跡して企業文化を探索するための専用ポータルを提供できます。

探索	構成
	
人材管理スイートに必要なアプリケーション、ペルソナ、ロールについて説明します。	インストールとセットアップを計画および構成します。

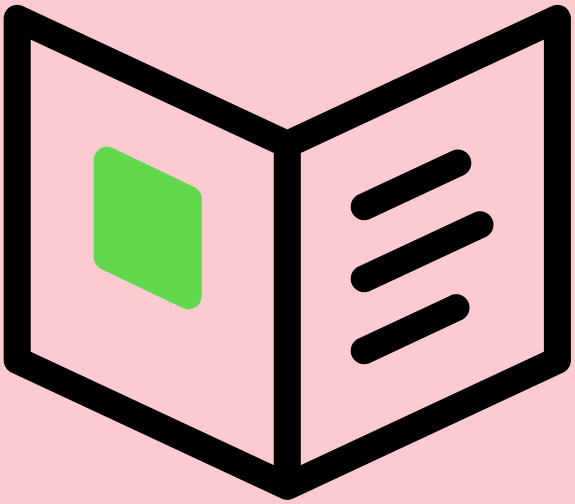
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用方法

求人情報を管理し、さまざまな採用ペルソナ間でコラボレーションします。

参照



フォーム、フィールド、およびその他の管理システムの詳細を取得します。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store にアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアへの要求を送信する方法を確認してください。

トラブルシューティングとヘルプ

- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 担当者 カスタマーサービス & サポート

[End]
[store-future: BEGIN review]

例と人材獲得

人材獲得は、優秀な人材を惹きつけて維持し、ブランドを構築し、企業全体の生産性に対するユーザー満足度を高めるための、複数部門の従業員 および 候補者 エクスペリエンスポータルを提供します。

人材獲得 の概要

タレントアクイジションは、効率的な採用管理、支援的な採用システム、 魅力的な応募者エクスペリエンスを単一のパッケージで提供する次世代のタレントマネジメントスイートです。

人材獲得 の福利厚生

人材獲得スイート内の各アプリケーションの主なメリットを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用

採用マネージャーとして、新しい求人情報を開き、求人の統計情報を表示し、 Activity Stream で採用担当者と共同作業することができます。採用により、採用エクスペリエンスが改善され、採用までの時間が短縮されます。

[採用] タブ

メリット	機能	ユーザー
要件がある場合は、ジョブ要求を開きます。	採用担当マネージャーとして求人を作成する。	採用担当マネージャー
アクティビティストリーム、ジョブの説明などを [自分の要求] で表示します。	[自分の要求] からジョブ要求を表示する	採用担当マネージャー
ジョブ要求のために採用担当者とコラボレーションします。	採用担当者とのコラボレーション	採用担当マネージャー

採用の詳細については、 雇用を使用する

採用ワークスペース

採用担当者として、ジョブ要求の作成と送信、承認のための要求の送信、採用担当マネージャーとの共同作業、およびジョブ要求への応募の表示を行うことができます。採用担当者として、効率的な採用体験をサポートする 統合コミュニケーションシステムを利用できます。

Recruit workspace

メリット	機能	ユーザー
ジョブ記述を作成、編集、複製、またはジョブ要求書に追加します。	採用担当者として求人情報を管理する	採用担当者
承認用のジョブ要求を管理者に送信し、承認ステータスを確認します。	承認のためにジョブ要求を送信する	採用担当者
標準テンプレートを作成して、ジョブ要求のジョブの説明を追加します。	職務記述書テンプレートの作成	採用コア管理者

リソーススペースを使用した採用担当者の詳細については、「」を参照してください採用ワークスペースの使用。

応募者センター

応募者は、応募してから採用されるまで、シームレスな候補者体験を得ることができます。応募を追跡したり、ポータルで利用可能な会社のコンテンツを操作したり、アクティビティストリームを介して採用担当者に連絡したりします。

応募者センター

メリット	機能	ユーザー
オープン求人 応募の応募書類を提出した後、応募者として応募者センターにアクセスします。	申請者センターへのアクセス	申請 者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応募者センター (続く)

メリット	機能	ユーザー
プロフィールの表示、会社のコンテンツの探索、関連するトレーニング資料へのアクセス、応募者センターの採用担当者 への連絡。	応募者センターホームページ	申請 者
採用チーム、ジョブの説明、場所などを表示します。	求人応募の表示	申請 者

申請者センターの詳細については、以下を参照してください。 利用希望者センター

[End]
[store-future: BEGIN review]

採用

採用担当者との簡単なコラボレーションと直感的な求人情報作成機能により、時間を節約し、効果を高めます。

シームレスなプロセス、説明責任、認識を、より優れたコラボレーション、自動化されたシステム、明確なコミュニケーションによりもたらします。

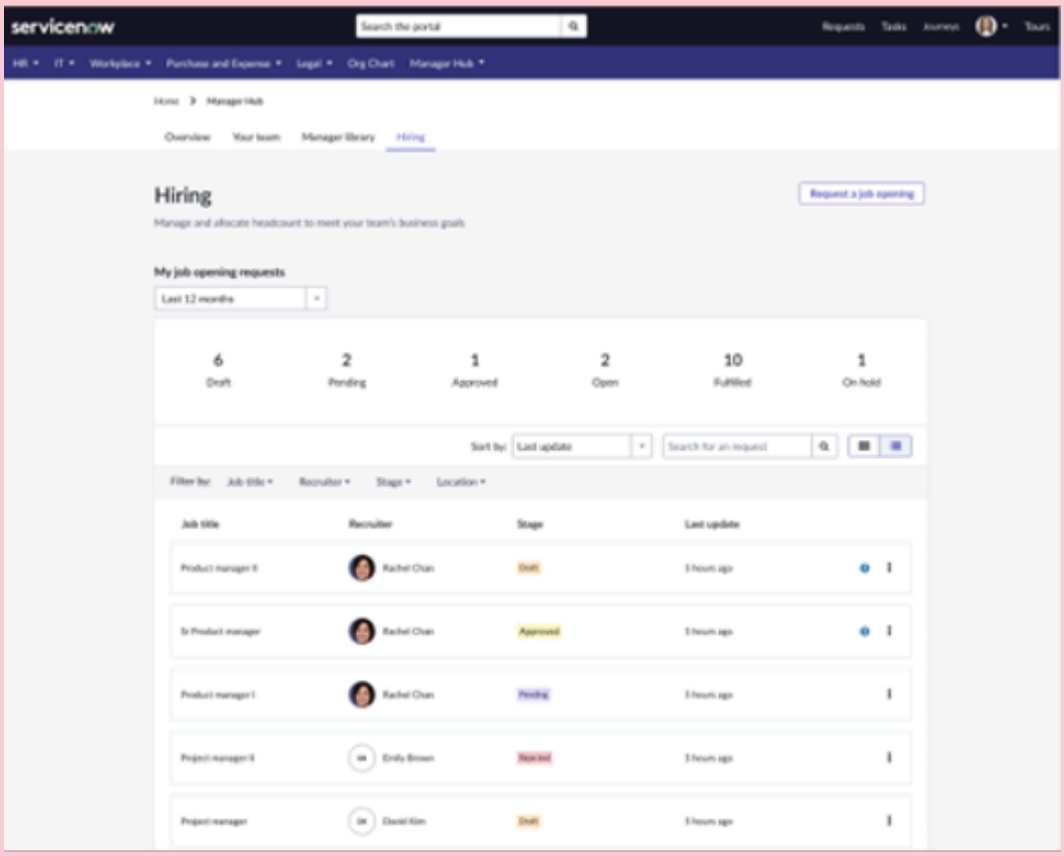
採用はあなたにもたらします:

- 採用効率の向上
- 採用時間の短縮
- 要求の明確な承認フロー
- 社内外の人材プールへの容易なリーチ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用



採用担当マネージャーは、[採用] タブで、要求を開き、効果的なジョブ記述書を作成し、採用担当者と共同作業し、承認ワークフローを簡単に管理できます。

[End]

[store-future: BEGIN review]

人材採用担当者ワークスペース

採用担当マネージャー、採用担当者、および候補者間の効果的なコミュニケーションを可能にする統合ワークスペースを使用して、生産性と効率を向上させます。

採用プロセスにおけるすべての利害関係者(採用マネージャー、採用担当者、候補者)間の統合されたコミュニケーションチャネルを備えた柔軟なワークスペースを活用します。

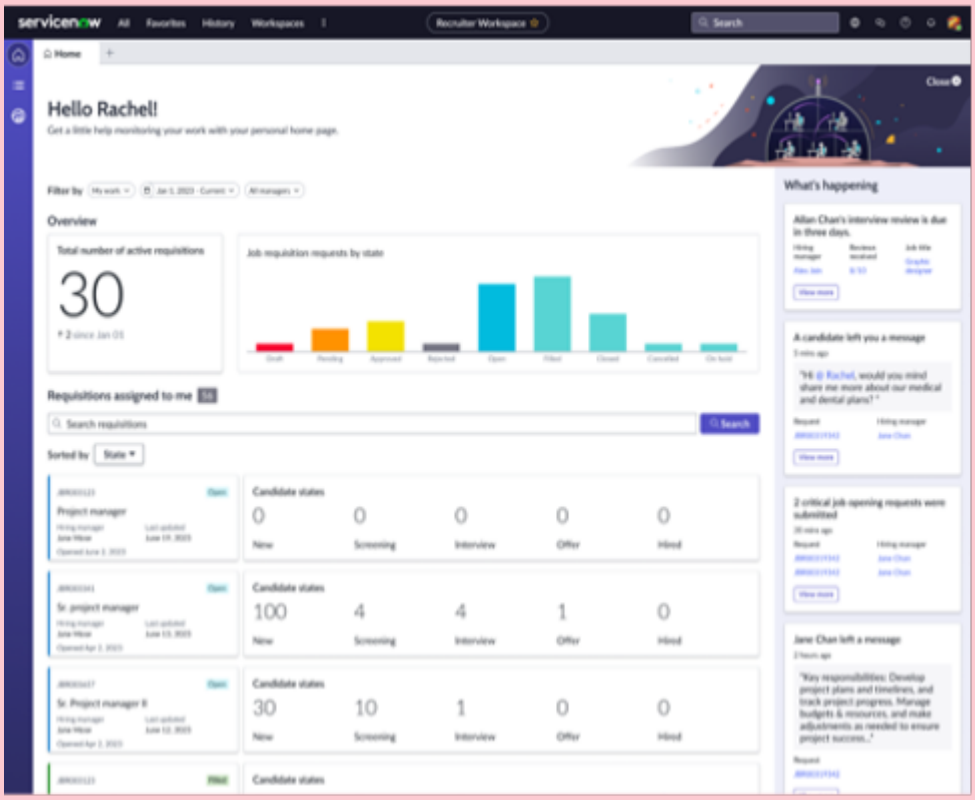
採用ワークスペースには、次の機能があります。

- 透過的な承認ワークフロー
- 生成 AI の 支援によるスキルベースの職務記述書の作成
- 採用効率の向上
- 採用期間の短縮
- 基本的なパフォーマンス測定基準に関するインサイト
- Skills Intelligence マッチング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用ワークスペース



求人情報を管理し、経営陣からの承認を得るために関連する求人情報を送信し、採用ワークスペースでの職務記述書や職務記述書テンプレートの作成などのプロセスを自動化および最適化します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

採用ワークスペースダッシュボードと概要ページ

採用担当者は、[概要] ページを使用して、アクティブ、保留中、または未アサインの要求を管理できます。

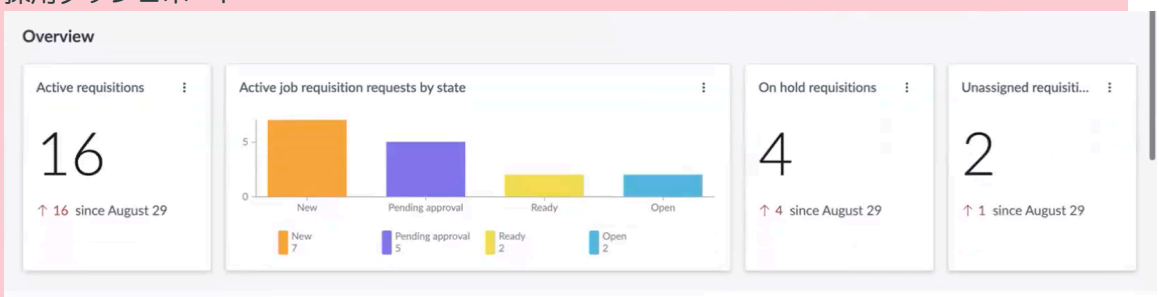
採用担当者は、採用ワークスペースのホームページでそれぞれのステータス別の要求を表示し、それに応じてアクションを実行できます。

未アサインの要求を自分に手動で、またはアサイン先グループにアサインします。

[自分にアサイン済み] ですべての要求を表示できます。

採用ダッシュボードには、アクティブな要求、ステータス別のアクティブなジョブ要求要求、保留中の要求、および未アサインの要求の数が表示されます。また、数が増加したか減少したかにかかわらず、状態別の要求の傾向も表示されます。

採用ダッシュボード



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

任意のセクションを選択すると、その中のすべての要求が表示されます。

要求は、カードビューとリストビューに表示されます。

カードをクリックすると、ジョブ要求の詳細ページが開きます。

フィルターとソートのオプション

次のフィルターとソートのオプションを使用して、ジョブ要求事項を選別します。

- 採用担当マネージャーでフィルタリングするには、[すべてのマネージャー] を使用します。
- [すべての状態] を使用して、ジョブ要求の状態別にフィルタリングするか、すべてを表示します。
- [ステータスでソート]を使用して、ジョブ要求を日付 でソート します。

  すべてのジョブ要求には、その要求の個々のステータスがカードビューとリストビューの両方に表示されます。

  - 最後に更新されたジョブ要求を表示するには、[更新済み (最も古いものから順)] を選択します。
  - 最も古く更新されたジョブ要求を表示するには、[更新済み (古い順)] を選択します。
  - オープンされた最新のジョブ要求を照会するには、 オープン日付 (最古順) を選択します。
  - 未処理の最も古いジョブ要求を表示するには、 オープン日付 (古い順) を選択します。

検索とアプリケーションステージ

検索バーを使用して、特定の要求を検索します。

アプリケーション ステージ には、ジョブアプリケーションの状態と、指定されたアプリケーション追跡システム(ATS)からのデータが表示されます。

採用ステータス管理の詳細については、「」を参照してください ジョブ要求ステータス管理。

[End]

[store-future: BEGIN review]

応募者センター

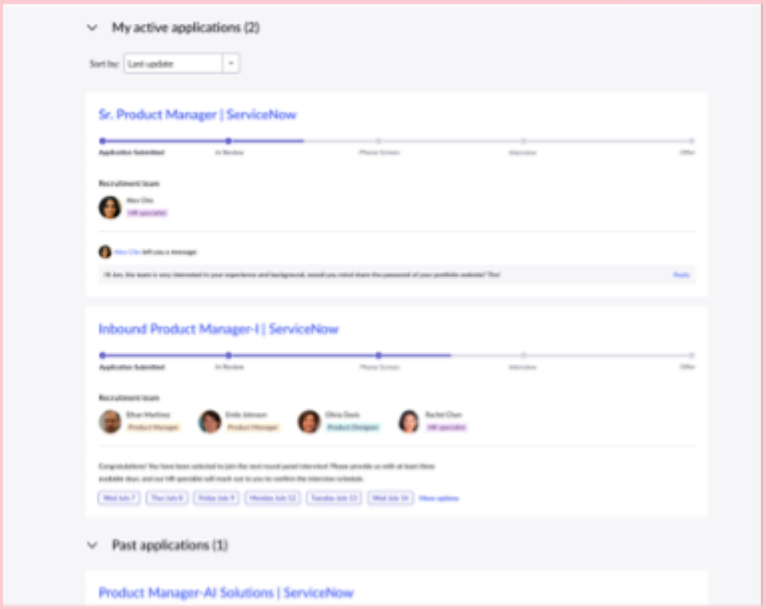
パーソナライズされた応募者ポータルで応募者と継続的にやり取りすることで、採用率と雇用の質を向上させます。

学習経験、プロセスの透明性、効果的なコミュニケーションチャネルをもたらす専用ポータルを候補者に提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応募者センター



申請者センターの主な機能は次のとおりです。

- ジョブに選ばれる前であっても、彼らが応募したロールの詳細をご覧ください。
- さらなる透明性をもたらす採用チームを表示します。
- 関連するトレーニングを受講してください。
- 会社とその文化について学びます。
- 複数のアプリケーションを 1 か所で追跡します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

人材獲得におけるロール

人材獲得スイートに適用されるさまざまなロールとユーザー基準の概要。

ロールとユーザー基準

名前	説明
採用コア管理者 [sn_ta_hiring_core.admin]	このロールは、ポータル構成と要求管理システムにアクセスできるスーパー管理者です。
採用コア - 採用担当者 [sn_ta_hiring_core.recruiter]	このロールは、求人情報を作成および管理する採用担当者向けです。
採用コア - 採用担当マネージャー [sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	このロールは、求人の採用担当マネージャー向けです。
採用コア - 申請者 [sn_ta_hiring_core.応募者]	この役割は、内部と外部の両方の申請者に共通の情報を提供することです。このロールは、内部および外部の両方の応募者ロールの子ロールです。
外部申請者 [sn_ta_hiring_core.external_applicant]	このロールは外部申請者向けで、snc_externalロールが含まれています。これは、会社の従業員ではないすべての外部申請者に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールとユーザー基準 (続く)

名前	説明
内部申請者 [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	このロールは内部申請者向けで、snc_internalロールが含まれています。これは、社内の既存の従業員にのみ適用されます。
approver_user	承認者ユーザーにはこのロールが必要です。

[End]

[store-future: BEGIN review]

人材獲得の構成

組織の要件に従って最適な使用のために人材獲得スイートをインストールして構成します。

[End]

インストールの計画

要件を特定し、人材獲得アプリケーションのインストールを計画します。

人材獲得の依存関係

人材獲得アプリケーションのすべての機能を使用するには、次のプラグインが必要です。

人材獲得には、次の 3 つの主要なコンポーネントがあります。

- 採用
- 採用ワークスペース
- 応募者センター

人材獲得スイート内で 3 つのプラグインをすべてインストールすると、次のプラグインがデフォルトでインストールされます。

- Employee Center Pro プラグイン (sn_ex_sp_pro) はデフォルトでインストールされます。
- Manager Hub プラグイン (sn_mh) はデフォルトでインストールされています。
- Employee Profile (com.sn_employee) はデフォルトでインストールされています。
- コンテンツエクスペリエンス (sn_ca) はデフォルトでインストールされます。
- Skills Intelligence (sn_skills_int) はデフォルトでインストールされています。
- Finance Common Architecture (sn_fin) はデフォルトでインストールされています。
- 採用コネクタ (sn_ta_connector) はデフォルトでインストールされています。
- Hiring Core プラグイン (sn_ta.hiring_core) はデフォルトでインストールされています。
- 時間制限付き認証 (com-snc.authenticate.time_limited_authetication) は既定でインストールされます。

採用の設定

採用担当マネージャーが質の高い雇用を実行できるように、[採用] タブを設定します。透明性の高いプロセスを作成し、採用担当者と候補者とのコミュニケーションを容易にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アサイン先グループを作成

アサイン先グループを作成して、採用担当マネージャー間でジョブ要求を迅速に割り当てます。

採用担当者としてアサイン先グループを作成し、採用担当マネージャーのリストにジョブ要求を割り当てます。グループは、部門、年功序列などに基づいて行うことができます。これにより、新しいジョブ要求の割り当てが容易になり、1つずつ割り当てる手作業が軽減されます。

アサイン先グループの設定の詳細については、「」を参照してください Configure assignment group types 。

採用ワークスペースの設定

採用担当者に統合ワークスペースと共同作業コミュニケーションチャネルを提供するように採用ワークスペースを設定します。

インポートセットとともにジョブ要求をアップロードする

インポートセットを使用して、すべてのジョブ要求データをローカルインスタンスにダンプします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「インポートセットフォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。

   インポートセットテンプレートもダウンロードできます。詳細については、「Download an import template 」を参照してください。
4. [次のステップ] セクションで、[変換の実行] 関連リンクを選択します。
5. [インポートセットと変換マップの指定] で、[変換] を選択します。
6. [インポートセット行エラー] タブでエラーをチェックするには、[変換履歴] 関連リンクを選択します。

タスクの結果
ジョブ要求リストは、アップロードされたデータで更新されます。

ジョブ記述テンプレートの作成

ジョブ記述テンプレートを作成して、新しい要求要求プロセスをより合理化します。

採用担当者として、同様のロールに使用できる標準的な職務記述書を作成します。職務記述書により、求人をリクエストするプロセスがより簡単かつ合理化されます。

ジョブ記述書テンプレートの作成の詳細については、「」を参照してください Create a template using the Template form 。

申請者センターの設定

応募者向けにカスタマイズされたポータルを設定します。

時間制限付き認証の構成

外部申請者が申請者センターにログインするための時間制限付き認証を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

時間制限付き認証 (TLA) を使用すると、申請者は別のパスワードを覚えるのではなく、よりアクセスしやすく簡単に申請者センターポータルにログインできます。

外部の応募者ロールの認証後ポリシーを作成し、マジックリンクを使用して応募者センターにログインできるようにします。

有効にした認証後ポリシーに応じて、外部申請者ロールと応募者センター ID プロバイダーの条件を追加します。人材獲得におけるロールの詳細については、以下を参照してください 人材獲得におけるロール。ID プロバイダーはポータルごとに一意です。

認証後ポリシーの設定の詳細については、「」を参照してください Configure an authentication policy 。

インポートセットを使用したジョブアプリケーションのアップロード

インポートセットを使用して、すべてのジョブアプリケーションデータをローカルインスタンスにダンプします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > システムインポートセット > データのロード.
2. フォームのフィールドに入力します。
   フィールドの説明については、「インポートセットフォーム」を参照してください。
3. [送信] を選択します。

   インポートセットテンプレートもダウンロードできます。詳細については、「Download an import template 」を参照してください。
4. [次のステップ] セクションで、[変換の実行] 関連リンクを選択します。
5. [インポートセットと変換マップの指定] で、[変換] を選択します。
6. [インポートセット行エラー] タブでエラーをチェックするには、[変換履歴] 関連リンクを選択します。

タスクの結果
アップロードされたデータで求人応募リストが更新されます。

スケジュール設定済みジョブの実行

スケジュール設定済みジョブを実行して、システムで実行不可能になった応募者を非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [マーク応募者非アクティブ] を選択します。
3. [このスクリプトを実行] で<> XML ファイルをアップロードします。
4. オプション: [時間と実行] でスケジュール設定済みジョブの頻度を変更します。
5. オプション: システムプロパティ (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays) の値を変更します 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュールジョブを実行する頻度の基本システム値は 30 日です。

6. [アクティブ] チェック ボックスを有効としてマークし、[更新] を選択します。

タスクの結果
非アクティブな応募者レコードが削除されます。

承認フローを設定する

組織の要件に合わせて承認ワークフローをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.admin

このタスクについて
人材獲得では、ベースシステムから 1 つの承認フローのみが提供されます。承認要求は、採用担当マネージャーのマネージャーに送信されます。次の手順で、承認フローをカスタマイズして、承認に別のロールを追加したり、条件を追加したりすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. フローのリストから、[ジョブ要求ステータス管理] を選択します。
3. ジョブ要求の状態管理フロー ページの省略記号から、 [フローのコピー] を選択します。
4. フローページで、[承認のため送信] サブフローを選択します。
5. [承認のため送信] サブフローページで、[承認を求める] を選択します。
6. [ルール] で条件を変更します。
7. [完了] と [保存] を選択します。
8. ベースシステムで提供されているフローを非アクティブ化して、カスタマイズされた承認フローの使用を開始します。

Microsoft Teams の統合

Microsoft Teams を統合して、Teams チャットのポータルから定期的なアクティビティの更新を取得します。

Teams を採用ワークスペースおよび採用と統合して、採用担当者と採用担当マネージャーという 2 つのペルソナ間のシームレスなコミュニケーションを提供します。

統合はオプションであり、組織のニーズによって異なります。

この統合により、採用担当者は次のことができます。

- 採用チームのメンバーからメッセージを受け取ります。
- MS Teams と採用ワークスペースのアクティビティストリームでコミュニケーションの更新を表示します。
- Teams を介して採用担当マネージャーにメッセージを送信します。

採用担当マネージャーは次のことができます。

- 要求のステータスの変更に関する最新情報を取得します。
- Teams を介して採用担当者にメッセージを送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Teams 統合の詳細については、「」を参照してください 従業員エクスペリエンスのために ServiceNow を Microsoft 365 アプリケーションと統合する。

外部ソースからのデータのロード

指定されたATSからデータをアップロードして、機能的で統合された環境を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.admin

このタスクについて
指定された ATS からジョブ要求、アプリケーション、および応募者データをロードします。ワークフロー内で ServiceNow 作成されたデータのみをプルできます。

手順

1. 「Integration Hub」に進みます。
2. ATS に応じた統合を使用します。

消去ポリシーの設定

メンテナンスジョブとして定期的にデータ消去ポリシーを設定します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.admin

手順

1. 移動先 すべて > 自動テストフレームワーク **(ATF)** > テーブルのクリーンアップ.
2. 自動フラッシュを変更するには、次のテーブルを選択します。
   - sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application] テーブル
   - sn_ta_hiring_core_job_applicant [sn_ta_hiring_core_job_applicant] テーブル
   - sn_ta_hiring_core_job_description [sn_ta_hiring_core_job_description] テーブル

     フィールド値の詳細については、次のリンクを参照してください Autoflush form。

[store-future: BEGIN review]

採用の使用

人材獲得スイートを使用して、採用担当マネージャー、採用担当者、応募者間のコラボレーションを強化します。大幅に短い時間でシームレスな採用プロセスを作成します。

[End]
[store-future: BEGIN review]

雇用を使用する

[採用] タブを使用して、ステークホルダーとのコラボレーションの強化と採用プロセスの合理化を活用します。

[End]

採用ダッシュボード

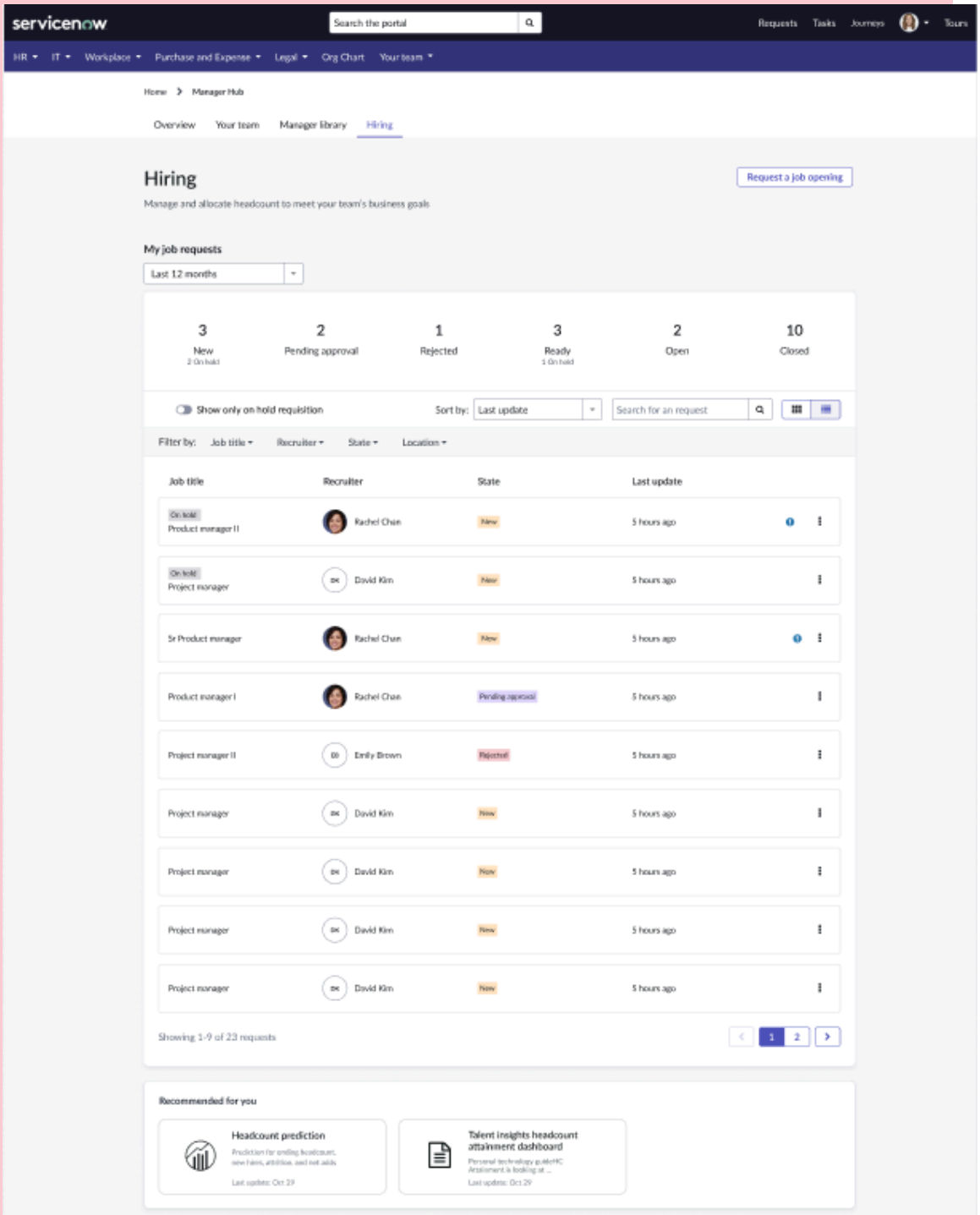
採用ダッシュボードは、採用担当マネージャーにとって信頼できる情報源として機能します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用ダッシュボードは、採用担当マネージャーが [自分のジョブ要求] セクションから出された要求を追跡するのに役立ちます。

採用ダッシュボード



ステータス別のオープン要求の数に関する情報を提供します。

また、役職、採用担当者、ステージ、および最終更新日のデータ別にすべてのジョブ要求が一覧表示されます。

注:
ステージ データには、要求のステータスが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用担当マネージャーとして求人を作成する。

組織で埋める空席のジョブ要求を要求します。

採用担当マネージャーと採用担当者の両方として、求人を要求できます。

詳細については、「採用担当者として求人を作成します」を参照してください。

[自分の要求] からジョブ要求を表示する

採用担当マネージャーは、追跡および更新するオープンジョブ要求の詳細ステータスを表示できます。

採用ダッシュボードから要求事項を開くと、ジョブ要求の詳細が表示されます。

オープンジョブ要求に関する詳細な知識を取得します。

概要セクションの要求ステッパーウィジェットを使用して、ジョブ要求の進行状況と現在のステータスを確認します。要求ステータスの詳細については、以下を参照してください。

[詳細]タブには、ジョブ要求時に指定されたすべての詳細なフィールド値が表示されます。

[アクティビティ] タブは、採用担当マネージャーが採用担当者および承認者と協力して空席を埋めるのに役立ちます。

[承認] タブには、簡単に追跡できるように承認者の名前と承認要求のステータスが表示されます。

- 採用担当者が承認のために要求を送信すると、承認の詳細を表示できます。
- 承認者によって承認要求に追加されたコメントを表示できます。
- 要求ステータスの詳細をリスト ビューで確認することも、要求を開くことができます。

[ジョブの説明] タブには、ジョブ要求書のジョブの説明が表示されます。

採用担当者とのコラボレーション

アクティビティストリームでのジョブ要求書の採用担当者とコラボレーションします。

始める前に

必要なロール:sn_ta_hiring_core.hiring_manager

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 採用 > 自分の要求.
2. 要求を開きます。
3. [作成] セクションの [コメント] タブを使用して、採用担当者にメッセージを送信します。
   採用担当マネージャーは、アクティビティストリームで採用担当者とジョブ要求承認者からのコメントを確認することもできます

タスクの結果

採用担当者は、コメントの詳細が記載されたメール通知を受け取ります。

採用ワークスペースの使用

採用ワークスペースを使用して、採用担当者としての採用業務を合理化します。

採用担当者として求人を作成します

組織で埋める空席のジョブ要求を要求します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter、sn_ta_hiring_core.hiring_manager

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 採用.
2. [求人をリクエスト] を選択します。
3. 新規求人要求フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「ジョブ要求フォーム」を参照してください。
4. [保存] または [送信] を選択します。
   [自分の要求] の [ドラフト] タブで、保存済みの ドラフト にアクセスします。

> **注:**
>
> 採用担当マネージャーがジョブ要求を作成すると、採用担当者は採用ワークスペースの概要ページで未解決の要求を確認できます。詳細については、「採用ワークスペースダッシュボードと概要ページ」を参照してください。

タスクの結果
ジョブ要求が作成され、[新規] ステータスになります。

採用ワークスペースで求人情報を表示する

採用担当マネージャーと連絡を取り、職務記述書を更新...ジョブ要求の詳細ページ。

アクティビティストリームで職務記述書の詳細を確認すると同時に、採用担当マネージャーと連絡を取ります。

[詳細]タブには、ジョブ要求時に指定されたすべての詳細なフィールド値が表示されます。

[ジョブの説明] タブには、ジョブ要求書のジョブの説明が表示されます。

[承認] タブには、簡単に追跡できるように承認者の名前と承認要求のステータスが表示されます。

- 採用担当者が承認のために要求を送信すると、承認の詳細を表示できます。
- 承認者によって承認要求に追加されたコメントを表示できます。
- 要求ステータスの詳細をリスト ビューで確認することも、要求を開くことができます。

[採用チーム] タブには、すべての採用チームメンバーが表示されます。

- 採用チームメンバーを追加または削除します。
- 必要に応じてチームメンバーの可視性をフィルタリングします。

[採用チーム] タブで行われた更新は、応募者センターのホームページの [採用チーム] タブに表示されます

[アプリケーション] タブには、すべてのアプリケーション、それぞれの申請者、およびアプリケーションのステータスが表示されます。アプリケーションを開くときに、アクティビティストリームを介して申請者にメッセージを残すことができます。

[アクティビティ] タブは、採用担当者が採用マネージャーおよび要求の承認者と共同作業するのに役立ちます。

[ジョブの説明] タブでジョブの説明を編集または更新し、ページ自体の [承認のため 送信] ボタンを使用して承認のため に送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求にジョブの説明を追加する

ジョブの説明テンプレートを使用して、要求にジョブの説明を追加します。

始める前に

必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ジョブの説明を追加するジョブ要求を開きます。
3. ジョブの説明 タブを選択して、ジョブの説明 フィールドを開きます。
4. [テンプレート] セクションで、[自分のテンプレート] タブから職務記述書 テンプレート を選択します。
5. オプション: 必要に応じてテンプレートのコンテンツを更新します。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
   ジョブの説明もジョブプロファイルから自動的に入力されます。

次のタスク

承認のために要求を送信します。詳細については、「承認のためにジョブ要求を送信する」を参照してください。

採用担当者として求人情報を管理する

更新、保留、承認のための要求の送信、またはキャンセルを行います。

ジョブ要求を保留にする

要件が変更された場合、ジョブ要求事項を保留にします。

始める前に

必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 採用ダッシュボードから [アクティブな要求] に移動します。
   a. リストからアクティブな要求を選択します。
3. [保留中] を選択します。

   a. [ジョブ要求を一時停止] ポップアップウィンドウで、アクションの理由を選択します。

   b. オプション: コメントがあれば追加します。

> **注:**
> - 理由のリストからその他の理由を選択した場合は、メモにコメントを入力する必要があります。
> - 保留中の要求がクローズされた場合、保留ステータスは保持されません。

ジョブ要求は、その状態に関係なく保留にすることができます。要求ステータスの詳細については、「」を参照してください ジョブ要求ステータス管理。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
要求は保留中になり、検索時に最新のステータスと保留中バッジが表示されます。

ジョブ要求の保留を取り消す

必要なときにジョブ要求に課せられた保留を取り消す。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 作業を再開するジョブ要求を選択します。
3. [再開] を選択します。

タスクの結果
ジョブ要求は保留解除されており、転送する準備ができています。

ジョブ要求の重複

既存のジョブ要求事項を複製して時間を節約します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 複製するジョブ要求を開きます。
3. 省略記号から [複製] を選択します ジョブ要求の詳細ページの右上隅にあります。
4. 必要に応じてフィールドを変更し、 [保存] を選択します。
   どのフィールドを複製するかを設定できます。

ジョブ要求をクローズする

不要になったジョブ要求をクローズします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材採用担当者ワークスペース.
2. クローズする要求を選択します。
3. 右上隅の省略記号から、[要求のクローズ] を選択します。
4. ポップアップ ウィンドウで、 要求のキャンセル を選択し、 閉じる を選択します。
   保留中の要求がクローズされた場合、保留ステータスは保持されません。詳細については、「ジョブ要求ステータス管理」を参照してください。

ジョブ要求を再オープンする

既にクローズ済みステータスになっているジョブ要求を再オープンします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材採用担当者ワークスペース.
2. クローズ済みステータスで再オープンが必要な要求を開きます。
3. [再オープン] を選択します。
   - 要求は、再オープンされると [新規] ステータスに移行します。
   - 状態管理システムの詳細については、「」を参照してください ジョブ要求ステータス管理。

承認のためにジョブ要求を送信する

上級管理職への承認のためにジョブ要求を送信します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 採用ワークスペース.
2. [ステータス別のアクティブなジョブ要求要求] カードから [新規] を選択します。
3. ジョブ要求 [] テーブルに「 新規」ステータスでフィルタリングされたジョブ要求を選択します。
   ジョブ要求が新しいタブで開きます。
4. [ジョブ要求承認要求] フォームのフィールドに入力します。
   フィールド値の説明については、「承認のために送信フォーム」を参照してください。
5. [承認のため送信] を選択します。

タスクの結果
承認要求は、承認者の [自分のタスク] の未解決の要求に表示されます。

送信された承認要求のキャンセル

不要になった場合は、送信された承認要求をキャンセルします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 採用ワークスペース。.
2. 採用ダッシュボードに移動し、求人情報を開きます。
3. [承認をキャンセル] を選択します。
   - 承認要求をキャンセルすると、[承認者] タブのステータスが [キャンセル済み] に変わります。
   - キャンセルされた通知は、アクティビティストリームにも表示されます。

承認のためにジョブ要求を再送信する

直前の変更または技術的な障害が発生した場合に、承認のためにジョブ要求を再送信します。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 採用担当者ワークスペース.
2. 承認のために再送信するジョブ要求を開きます。
3. [承認のために再送信] を選択します。
   - 以前は [準備完了] ステータスだった要求は、[承認待ち] ステータスに戻ります。
   - 状態管理システムの詳細については、「」を参照してください ジョブ要求ステータス管理。

タスクの結果
承認要求は、アサインされた承認者に再送信されます。

[承認者] タブで、承認要求のステータスが [要求済み] に変更されます。

求人を開く

承認されて準備ができたら、ジョブ要求を開きます。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材採用担当者ワークスペース.
2. ダッシュボードのジョブ要求のリストから、[準備完了] ステータスの要求事項を開きます。
3. 右上隅の省略記号から、[要求のオープン] を選択します。

タスクの結果
要求は [オープン] ステータスです。これはアプリケーション追跡システムに開放されており、さらなる採用プロセスのために引き継ぐことができます。

採用担当マネージャーとのコラボレーション

アクティビティストリーム上のジョブ要求事項について、採用担当マネージャーとコラボレーションします。

始める前に
必要なロール:sn_ta_hiring_core.recruiter

手順

1. 移動先 すべて > 人材獲得 > 人材採用担当者ワークスペース.
2. 要求を開きます。
3. [作成] セクションの [コメント] タブを使用して、採用担当マネージャーにメッセージを送信します。

タスクの結果
採用担当マネージャーは、コメントの詳細が記載されたメール通知を受け取ります。

利用希望者センター

応募者センターアプリケーションを使用して、パーソナライズされた専用ポータルで採用候補者とつながるエクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

申請者センターへのアクセス

申請者センターにパスワードなしでログインすると、ポータルを簡単に探索できます。

始める前に

必要なロール:sn_ta_hiring_core.applicant、sn_ta_hiring_core.external_applicant、sn_ta_hiring_core.internal_applicant

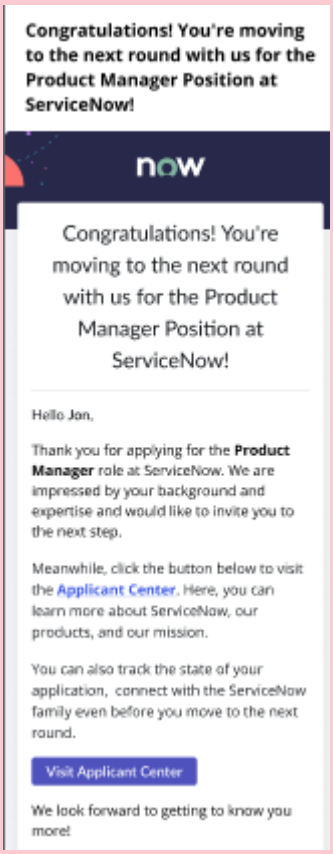
このタスクについて

申請者は、パスワードを必要とせずに申請者センターにログインできるため、手続きがより簡単でアクセスしやすくなります。応募が面接状態に達すると、申請者が登録したメールアドレスにメールが送信されます。

手順

1. 登録したメールアドレスに移動し、メール通知を開きます。

申請者へのメール通知



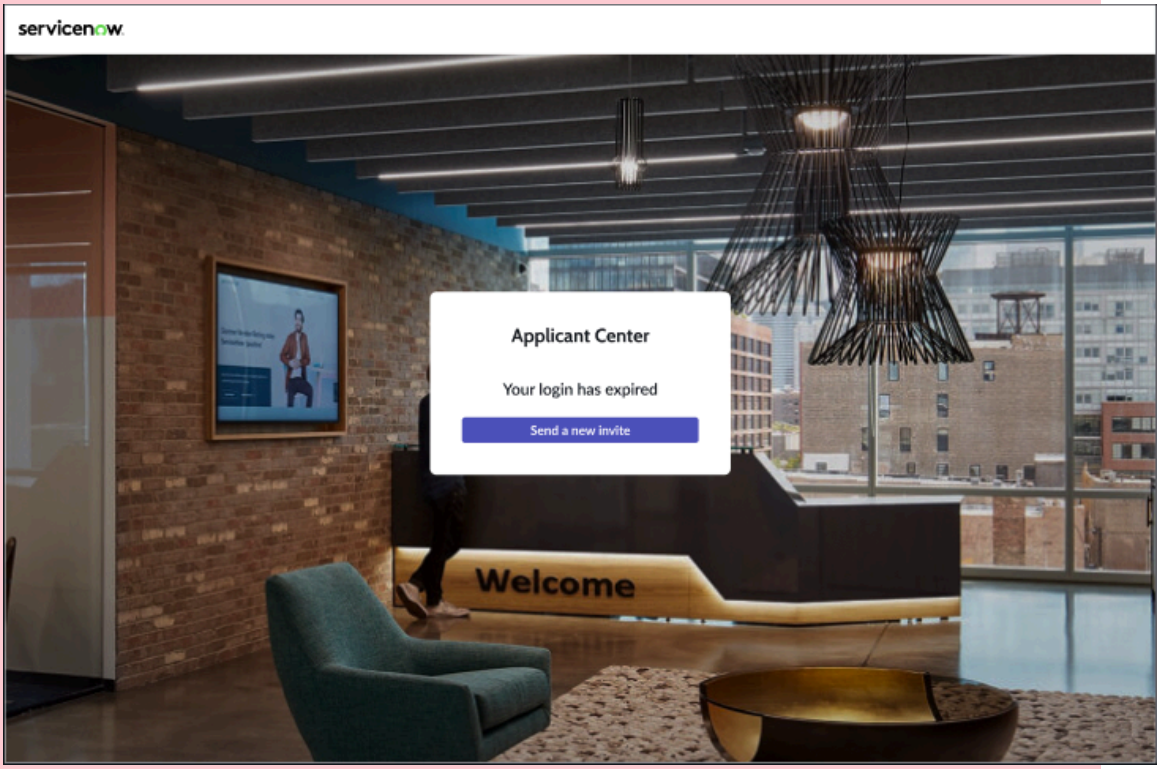
2. [応募者センターを表示] を選択します。
マジックリンクをクリックすると、申請者センターのホームページに移動します。

3. リンクの有効期限が切れた場合は、ポップアップ ウィンドウのプロンプトから [新しい招待の送信] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログイン有効期限ウィンドウ



4. [メール] フィールドに、登録したメールアドレスを入力します。
   登録したメールアドレスに検証メールが送信されます。
5. 確認メールで、提供されている検証リンクを選択します。
   登録したメールアドレスに新しいログインメールが送信されます。
6. [応募者センターを表示]を選択して、 応募者センター に再ログインします。

応募者センターホームページ

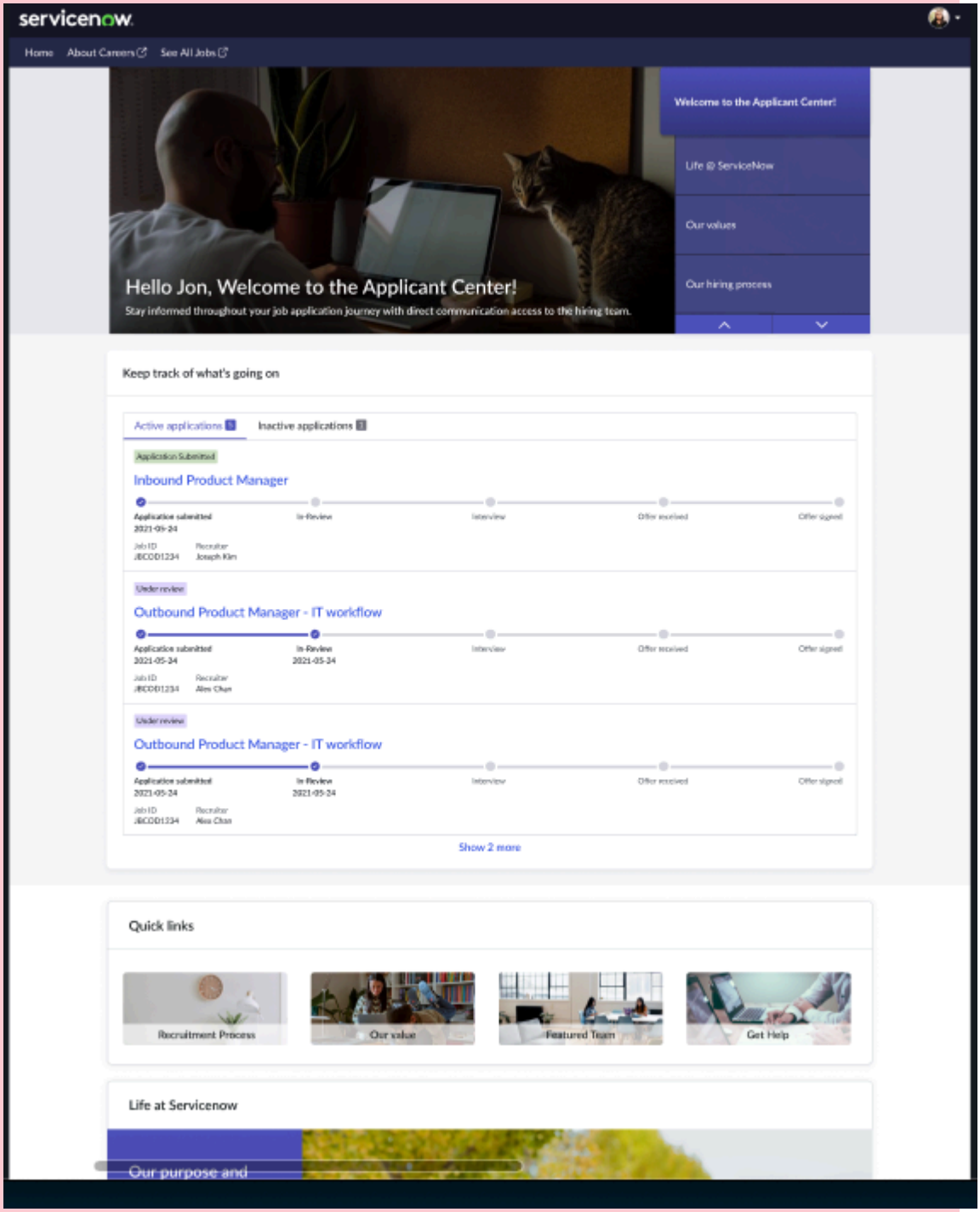
応募者センターは、応募者専用のパーソナライズされたポータルです。

応募者センターは、候補者に健全な経験を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

応募者センター



管理者は、次のことを実現します。

- 組織のニーズに応じて使用できるカスタマイズ可能なヘッダーメニューアイテム。
- 応募者の過程をキュレートするコンテンツエクスペリエンス。
- 候補のクイックリンクコンテンツを構成します。
- ビデオカルーセルウィジェットを使用して、候補のビデオベースのコンテンツをターゲットにします。

候補として、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- アプリケーション追跡ウィジェットで、アクティブなアプリケーションと非アクティブなアプリケーションを候補として追跡します。
- アプリケーションがステッパーウィジェットのあるステータスに移行した日付とともに、アプリケーションのどの段階にいるかを把握します。
- プロフィールから 言語 と タイムゾーン を変更します。

求人応募の表示

求人応募を開いて詳細を確認します。

アクティブなジョブアプリケーションを開いて、詳細を表示します。概要セクションには、ステータス、採用担当者、場所、および作業ペルソナが表示されます。

ステッパーウィジェットで採用プロセスに沿った応募の進捗状況を確認します。表示されるステータスの詳細については、「」を参照してください 申請者の申請ステータス。

このページには、次の情報も表示されます。

- [メッセージ] タブから採用担当者にメッセージを送信します。
- [採用チーム] タブで、応募の採用チームを確認してください。
- [ジョブの説明] タブで、申請した要求のジョブの説明を確認します。

人材獲得の承認

採用担当者と採用担当マネージャーの両方とのコミュニケーションチャネルを使用して簡素化された、採用候補者の承認プロセスを使用します。

ポータルでのジョブ要求事項の承認

Employee Center の [自分のタスク] からジョブ要求事項を承認します。

始める前に
必要なロール：approver_user

手順

1. 移動先 すべて > **Employee Center** > 自分のタスク.
2. [未解決 の要求 (Open requests)] タブからジョブ要求承認要求を選択します。
   - ジョブの説明の詳細を表示するには、[詳細] タブを選択します。
   - ジョブの説明を表示するには、[ジョブの説明] タブを選択します。
   - 採用担当者に何かを伝えるには、[アクティビティ] タブを選択します。
   - 要求を承認するには、詳細を確認し、 [承認] を選択します。
   - 要求を却下するには、[却下] を選択します。
     承認要求を却下するには、[要求を却下] ポップアップウィンドウに理由を入力する必要があります。

     承認者が承認要求を却下すると、ジョブ要求は [却下] バッジが付いた [新規] ステータスに戻ります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

状態管理システムの詳細については、「」を参照してください ジョブ要求ステータス管理。

注:
承認要求を含むメール通知も承認者のメールアドレスに送信されます。

電子メールでの承認の詳細については、「」を参照してください メールの承認要求ビュー。

メールの承認要求ビュー

承認要求のメール通知は、承認者に遅滞なく通知するのに役立ちます。

登録したメールアドレスに、ジョブ要求承認申請が発生するとメール通知が届きます。

承認者へのメール通知

メール通知から、役職、採用担当マネージャー、採用担当者、雇用タイプ、報酬範囲などの承認要求の詳細を取得します。

メール通知から、ジョブ要求の要求を承認または却下できます。

承認タスクを選択し、ポータルに移動して承認 タスク を完了します。

ダイジェスト メール通知

ダイジェストメール通知は、採用担当者と採用担当マネージャーがジョブ要求の変更と進捗状況を追跡するのに役立ちます。

メールダイジェストは、1 つ以上の要求からの更新の概要を提供します。

メールの受信頻度は変更できます。

[store-future: BEGIN review]

人材獲得の参照

要求ステータス管理、アプリケーションステータス管理、および人材獲得スイート内を移動するために重要なその他の詳細について学習します。

[End]

ジョブ要求ステータス管理

採用担当者のジョブ要求ステータス管理システムの概要。

ジョブ要求のステータスとアクション

ステータス	保留中	採用担当者のアクセス	許可されるアクション	アクションの結果	アクションを投稿する新しいステータス	新しいステータスの採用担当者のアクセス権
オープン	はい	読み込み専用	再開	ジョブ要求から保留を取り消します。	オープン	読み込み専用
			クローズ	ジョブ要求をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブ要求のステータスとアクション (続く)

ステータス	保留中	採用担当者のアクセス	許可されるアクション	アクションの結果	アクションを投稿する新しいステータス	新しいステータスの採用担当者のアクセス権
			複製	既存のジョブ要求を複製して、新しいジョブ要求を作成します。	オープン	
	いいえ	読み込み専用	保留中	ジョブ要求を保留にします。	オープン	読み込み専用
			クローズ	ジョブ要求をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	
			複製	既存のジョブ要求を複製して、新しいジョブ要求を作成します。	オープン	
準備完了	はい	編集可能	再開	ジョブ要求から保留を取り消します。	準備完了	編集可能
			クローズ	ジョブ要求をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	準備完了のみ
			複製	既存のジョブ要求を複製して、新しいジョブ要求を作成します。	準備完了	読み込み専用
	いいえ	編集可能	保留中	ジョブ要求を保留にします。	準備完了	編集可能
			オープン	指定されたアプリケーション追跡システム (ATS) にジョブ要求を送信します。	オープン	読み込み専用
			承認用に再送信	既存の承認をすべてキャンセルし、新しい承認の要求を送信します。	承認待ち	読み込み専用
			クローズ	ジョブ要求をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求を複製して、新しいジョブ要求を作成します。	準備完了	読み込み専用
新規 (却下)	はい	編集可能	再開	ジョブ要求から保留を取り消します。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求をクローズします。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求を複製して、新しいジョブ要求を作成します。	新規	編集可能
	いいえ	編集可能	承認のため送信	承認のためにジョブ要求を送信します。	承認待ち	読み込み専用
			保留中	ジョブ要求を保留にします。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求をクローズします。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求を複製して、新しいジョブ要求を作成します。	新規	編集可能

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブ要求のステータスとアクション (続く)

ステータス	保留中	採用担当者のアクセス	許可されるアクション	アクションの結果	アクションを投稿する新しいステータス	新しいステータスの採用担当者のアクセス権
承認待ち (要求済み)	はい	読み込み専用	再開	ジョブ要求から保留を取り消します。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求をクローズします。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求を複製して、新しいジョブ要求を作成します。	承認待ち	読み込み専用
	いいえ	読み込み専用	承認をキャンセル	既存の承認をすべてキャンセルし、ジョブ要求を [新規] ステータスにします。	新規	編集可能
			保留中	ジョブ要求を保留にし、既存の承認要求をすべてキャンセルします。	新規	編集可能
			クローズ	ジョブ要求をクローズし、承認をキャンセルしません。	クローズ済み	読み込み専用
			複製	既存のジョブ要求を複製して、新しいジョブ要求を作成します。	処理待ちの承認	読み込み専用
承認待ち (承認済み)	準備完了状態で、同じ動作に従います。					
承認待ち (却下)	新規 (却下) 状態であり、新規 (却下) 状態の動作に従います。					
クローズ済み	はい	読み込み専用	注: ジョブ要求がクローズされるたびに保留を取り消す。			
	いいえ	読み込み専用	再オープン	新しい状態に変わり、同じ動作に従います。	新規	編集可能
			複製	既存のジョブ要求を複製して、新しいジョブ要求を作成します。	クローズ済み	読み込み専用

採用担当者の応募ステータス

アプリケーションの概要には、採用担当者の見方が記載されています。

採用担当者の応募ステータス

State (ステータス)	説明
新規	申請者は申請書を送信し、採用担当者のキューで [新規] ステータスになっています。
レビュー中	アプリケーションはレビュー中です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

採用担当者の応募ステータス (続く)

State (ステータス)	説明
Interviewing	申請者は面接プロセス中です。
オファーが送信されました	申請者はオファーを受け取りました。
オファーが受け入れられました	申請者はオファーを受け入れました。
採用	応募者が採用されます。
却下	申請は却下されます。
取り消し	申請者は申請を取り下げました。

申請者の申請ステータス

アプリケーションの概要には、申請者の見方が記載されています。

申請者の申請状況

State (ステータス)	説明
申し込みの送信	申請者が申請書を提出しました。
レビュー中	アプリケーションはレビュー段階です。
面談	申請者は面接プロセス中です。
オファーの受領	申請者はオファーを受け取りました。
オファー署名済み	申請者はオファーを受け入れ、オファーレターに署名しました。
採用	応募者が採用されます。
未選択	応募者が求人に選ばれていません。
取り消し	申請者が申請を取り下げました。

ジョブ要求フォーム

このフォームを使用して、採用担当マネージャーとして、組織での求人を要求します。

アイテムをカスタマイズ

組織の要件に従ってフィールドをカスタマイズすることもできます。詳細については、「Create or edit a catalog item」を参照してください。

ジョブ要求フォームは、ベースシステムから提供されているのでそのまま使用することもできます。フィールド値の説明を次の表に示します。

ジョブ要求フォーム

フィールド	説明
役職	要求が提出された役職。
希望職務名	任意のタイトルの設定。
ロケーション	要求が提出された場所。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ジョブ要求フォーム (続く)

フィールド	説明
雇用形態	雇用のタイプ。
人員数	利用可能な開口部の数。
優遇される勤続レベル	求人に必要な年功序列のレベル。
勤務時間	求人のシフト時間。
採用理由	欠員の理由
出張要件	ジョブの移動要件の割合。
優先度	求人の優先度。
転勤支援	移転サポート詳細
入国管理スポンサーシップ	移民スポンサーシップの詳細。
場所の柔軟性	場所の設定を選択するオプション。
長年の経験	仕事に必要な長年の経験。
最高の資格	候補の最も高い資格の詳細。
認定	候補の認定の詳細。
必要なスキル	求人に必要なスキル。
希望企業	採用候補者を獲得したい企業。
その他の注意事項	採用担当マネージャーからの追加のメモ (ある場合)。

インポートセットフォーム

インポートセットを使用して、サードパーティ統合からローカルインスタンスにデータをダンプします。

インポート セット テーブル

フィールド	説明
インポート セット テーブル	インポートセットテーブルのタイプ。
ラベル	入力されるテーブルのラベル。
名前	入力中のテーブルの名前。
インポート元	データソースのタイプ。
ファイル	ファイルをアップロードするオプション。
シート番号	アップロードされたファイル内の許可されたシートの数。
ヘッダー行	アップロードされたファイルで許可されるヘッダー行の数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。