servicenow

チューリッヒで AI を有効化

最終更新日: **2025**年**12**月**17**日

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

エージェントのワークフロー..... 6
AI エクスペリエンスを有効にする.....7
上の大規模言語モデル ServiceNow AI Platform®.....13
Now LLM サービス 回の更新..... 14
大規模言語モデルの指示の記述..... 16
Now Assist.....21
Now Assist の探索.....25
Now Assist設定と機能の構成..... 149
Now Assistパフォーマンスの分析.....189
Now Assistの参照.....258
ナレッジグラフ..... 263
生成 AI コントローラー..... 292
Now Assist AI エージェント.....342
探索.....344
構成.....404
AI エージェントを作成する.....418
エージェント型ワークフローを作成する..... 466
音声用 AI エージェントの展開.....483
[store-future: BEGIN review]
[End]
エージェントワークフローの評価..... 511
AI エージェントの使用例.....520
参照.....521
モデルコンテキストプロトコルクライアント..... 541
Web エージェント..... 558
[store-future: BEGIN review]
[End]
Now Assist コンテキストメニュー.....576
[store-future: BEGIN review]
[End]
Now Assist データキット..... 578
Now Assist データキットの詳細.....580
Now Assist データキット の構成..... 582
Now Assist データキット の使用..... 582
Now Assist データキットの参照情報..... 596
Now Assist スキルキット..... 598
Now Assist スキルキット の探索..... 600
Now Assist スキルキットの構成.....611
Now Assist スキルキット の使用..... 616
Now Assist スキルキットの参照.....638
AI コントロールタワー..... 642

自動翻訳

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

AI コントロールタワー の探索 645
AI コントロールタワーワークフローの構成 728
AI コントロールタワー の使用 733
AI コントロールタワー 参照 757
自然言語理解 (NLU) 777
自然言語理解 (NLU)の詳細 782
モデル管理 795
多言語モデル管理 890
仮想エージェント および NLU ワークベンチ の統合 905
NLU Workbench - Advanced Features 907
自然言語クエリー 952
自然言語クエリの詳細 953
自然言語クエリー の使用 955
NLQ の構成 956
自然言語クエリー 参照 963
予測インテリジェンス 965
予測インテリジェンスの詳細 966
予測インテリジェンス をインストール 970
予測インテリジェンス の構成 971
ソリューションの作成とトレーニング 1006
予測インテリジェンス の使用 1045
予測インテリジェンスの参照情報 1082
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 1087
探索 1089
構成 1092
統合 1114
使用方法 1120
監視 1141
参照 1146
Now Assist は ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の値のいずれか 1179
探索 1182
構成 1189
使用方法 1200
参照 1202
タスクインテリジェンス 1215
タスクインテリジェンス の探索 1216
タスクインテリジェンス の構成 1219
を使用した機械学習モデルの管理 タスクインテリジェンス 1220
タスクインテリジェンスの参照情報 1225
会話インサイト 1228
会話インサイトの詳細 1229
会話インサイトをインストール 1231

自動翻訳

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

会話インサイトの参照 1232
Now Assist およびエージェント AI 用語集 1233
エージェント 1234
エージェント AI 1234
エージェント会話 1234
エージェントシステム 1234
エージェントのワークフロー 1234
AI エージェント 1234
AI コンプライアンス 1234
AI コントロールタワー 1235
AI ガバナンス 1235
AI スチュワード 1235
引用 1235
カスタムスキル 1235
動的翻訳 1235
外部コンテンツコネクタ 1235
生成 AI 1236
生成 AI コントローラー 1236
ガードレール 1236
ナレッジグラフ 1236
大規模言語モデル (LLM) 1236
マルチターンカタログ注文 1236
ネイティブ翻訳 1236
Now Assist 1236
Now Assist アドミン コンソール 1236
Now Assist アナリティクス 1237
Now Assist コンテキストメニュー 1237
Now Assist ガーディアン 1237
Now Assist パネル 1237
Now Assist スキル 1237
Now LLM サービス 1237
不快なコンテンツの検出 1237
オーケストレーター 1237
プロンプトインジェクション検出 1237
Q&A Genius 結果 1237
検索拡張生成 1238
AI 製品とソリューションの追加リソース 1238
モデルコンテキストプロトコルサーバー 1242
探索 1244
構成 1246
参照 1249

自動翻訳

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

エージェントのワークフロー

エージェントワークフローは、ビジネス目標を達成するために最小限の人間の介入で 1 つ以上の AI エージェントによって実行される、構造化された一連のタスクです。トリガー、ツール、評価計画を使用してこれらのワークフローを AI エージェントスタジオ で作成および管理し、ITSM、 HR、 CSM ユースケースに展開できます。

自動翻訳

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

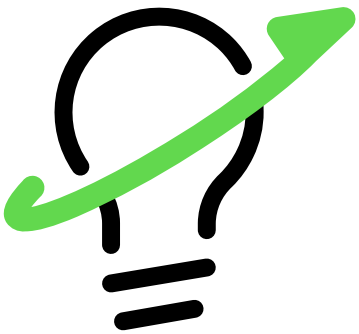
AI エクスペリエンスを有効にする

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

開始するには

いずれかのタイルを選択して開始します。

大規模言語モデル (LLM)



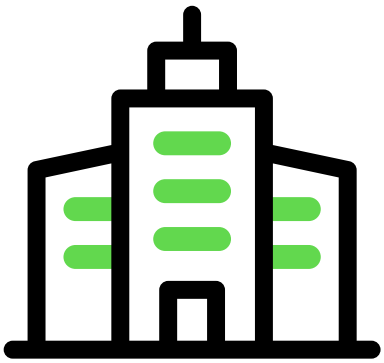
スキルとエージェントの Now LLM サービスまたはサポートされているサードパーティ AI モデルを選択します。

Now Assist



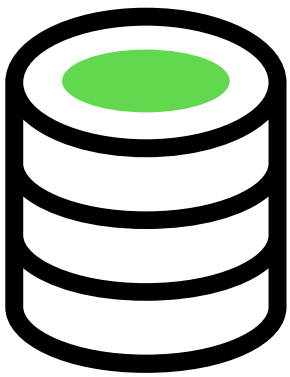
パーソナライズされた生成 AI アシスタントとスキルを使用して、ServiceNow AI Platform での作業を強化します。

Now Assist AI エージェント



ビジネス成果を促進するユースケースの構築と組み立て

Now Assist データキット



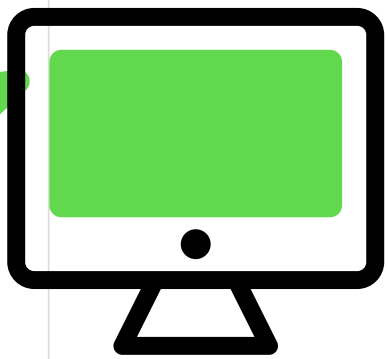
データセットをデータカタログに追加します。

Now Assist スキルキット



Now Assistエクスペリエンスに合わせたカスタムスキルとプロンプトを作成します。

AI コントロールタ



ワー

ServiceNow AI Platform上の AI 資産を監視、管理、統制します。

自動翻訳

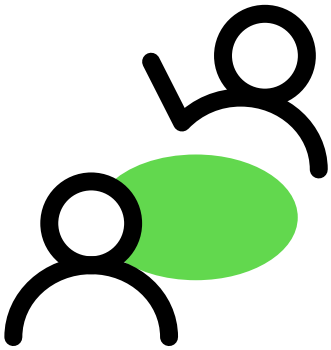
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自然言語理解 (NLU)



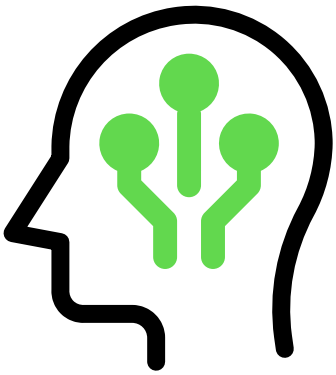
自然言語理解 (NLU) (NLU) を使用して、システムが自然な人間の表現と意図で動作するようにします。

自然言語クエリー



ServiceNow AI Platformのこのサービスで、分かりやすい言葉の要求を使用してインスタンスからデータを取得します。

予測インテリジェンス



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

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)



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

Now Assist は ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の値のいずれか



生成 AI を使用してドキュメントから情報を分析および抽出します

タスクインテリジェンス



この AI ツールを使用して ML ソリューションを作成し、ビジネスニーズと結果への影響を追跡します。

自動翻訳

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

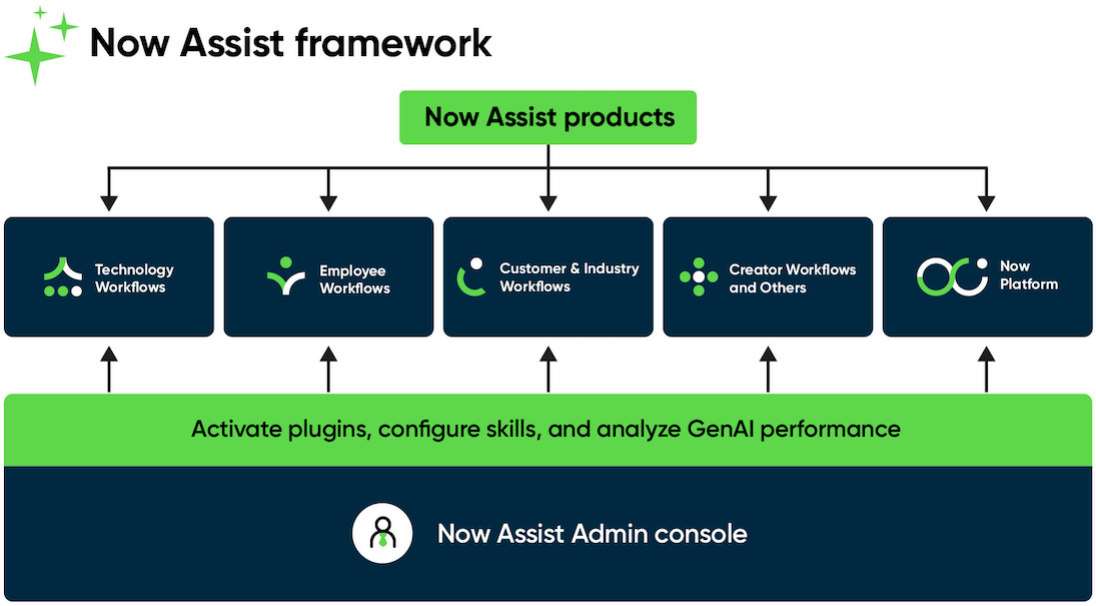
その他のリソース



AI エクスペリエンスを次のレベルにアップグレード

Now Assist

Now Assist アプリケーションを使用して、ServiceNow AI Platformで生成 AI 機能を有効にします。生成 AI は、エージェントと開発者が迅速に作業し、生産性を高めるのに役立ちます。



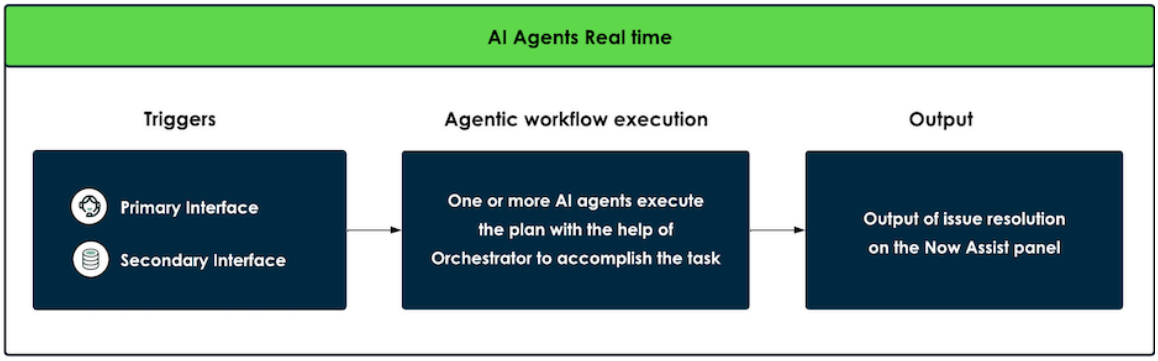
Now Assist AI エージェント

ServiceNow AIエージェントは、重要なビジネス上の課題を自律的に解決し、成果を加速させ、熟練したデジタルワークフォースを無制限に活用することで、人々が最高の仕事に集中できるようにします。

AI エージェントスタジオを使用して、AI エージェントとユースケースをすべて 1 か所で作成、管理、テストできます。メインの [概要] ページには、AI エージェントとユースケースを理解して開始し、開発を継続するために必要なものを提供する 3 つのセクションがあります。

自動翻訳

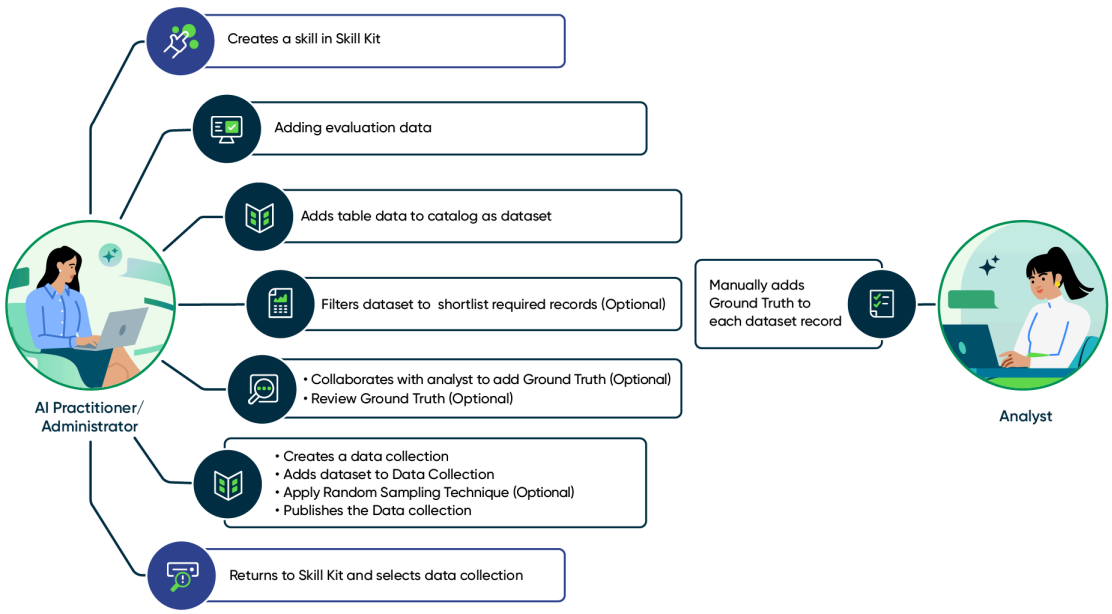
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Now Assist データキット

ベースシステム Now Assist スキルがニーズを満たさない場合は、 Now Assist データキット を使用して、評価用に Now Assist スキルキット で使用できるカスタムデータセットとデータコレクションを作成できます。

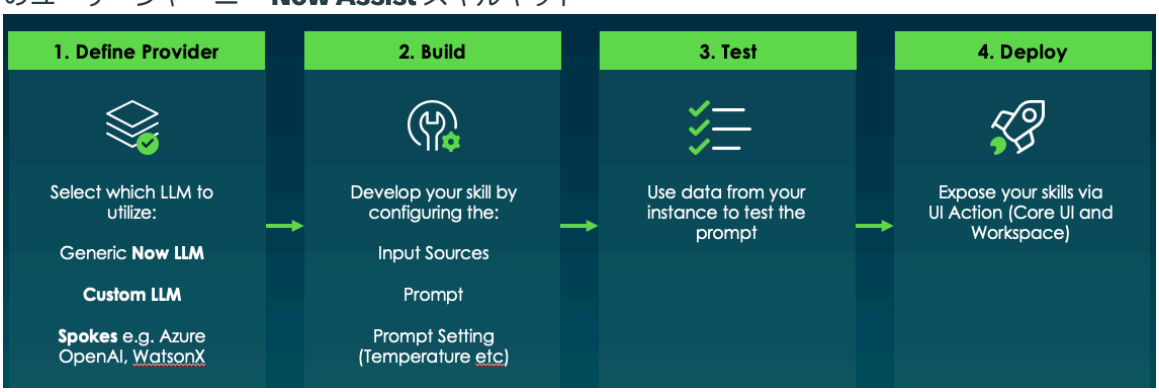
のユーザージャーニー **Now Assist** データキット



Now Assist スキルキット

Now Assist スキルキットを使用してカスタムスキルを作成します。これらのカスタムスキルにより、 Now Assist 環境での柔軟性が高まります。

のユーザージャーニー **Now Assist** スキルキット



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

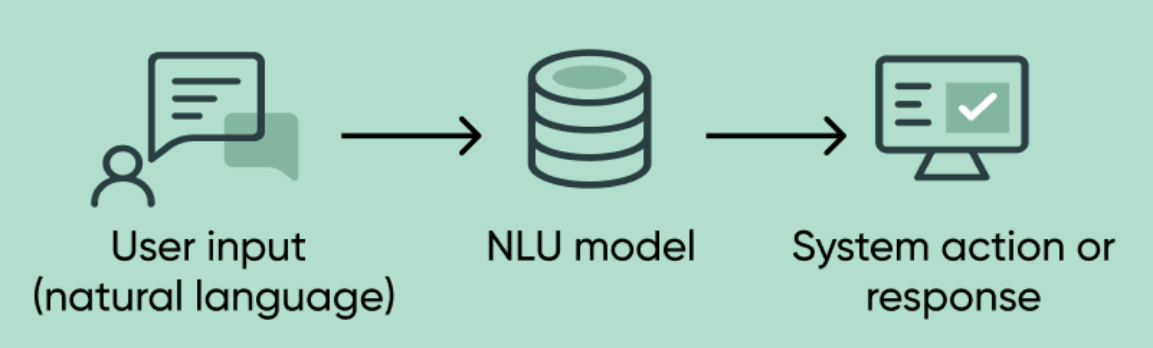
自動翻訳

AI コントロールタワー

AI コントロールタワー は、組織が ServiceNow AI Platform上の AI 資産を監視、管理、統制するのに役立ちます。AI コントロールタワーフレームワークは、AI システムの開発、使用、および展開を導く一連の原則、プラクティス、およびプロトコルです。AI コントロールタワーフレームワークは、組織が独自の責任ある AI の原則に準拠した AI を提供するのに役立ちます。

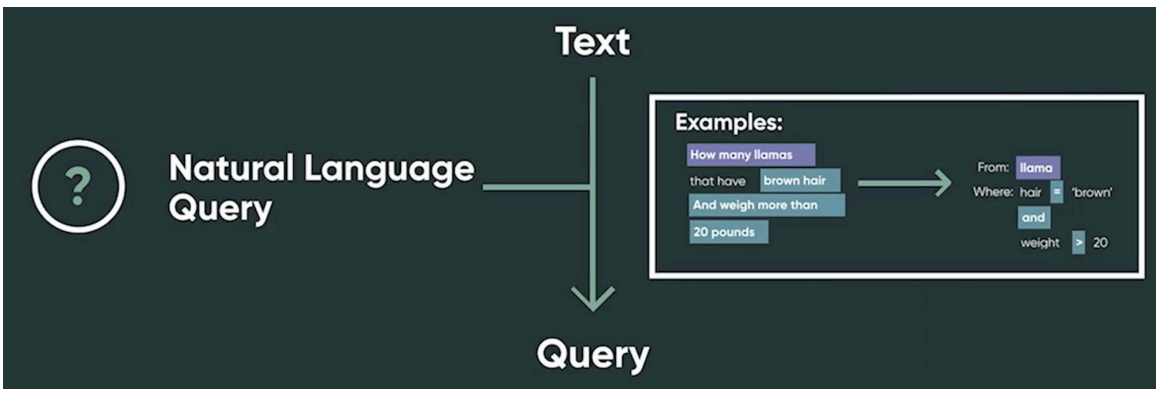
自然言語理解 (NLU)

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



自然言語クエリー

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

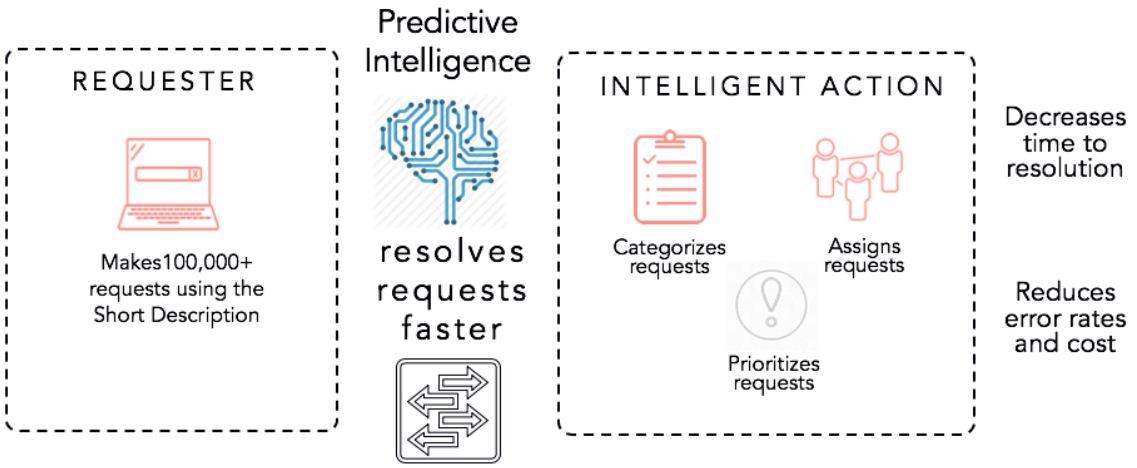


予測インテリジェンス

予測インテリジェンスワークベンチを使用して要求を迅速に解決するようにシステムをトレーニングします。すべての NLQ 言語と、オランダ語、イタリア語、ポルトガル語 (ブラジル) をサポートする 4 つの個別の機械学習フレームワークがあります。これらのフレームワークは、AI がさまざまなビジネス上の課題に対処するのに役立ちます。タスク処理時間、インタラクション、エラー数の削減、類似したレコード間で共有される問題の解決、パターンの検出とレコードの集合的な対処、回帰分析に基づく数値出力の予測、その他いくつかの ML ソリューションのトレーニングを行います。

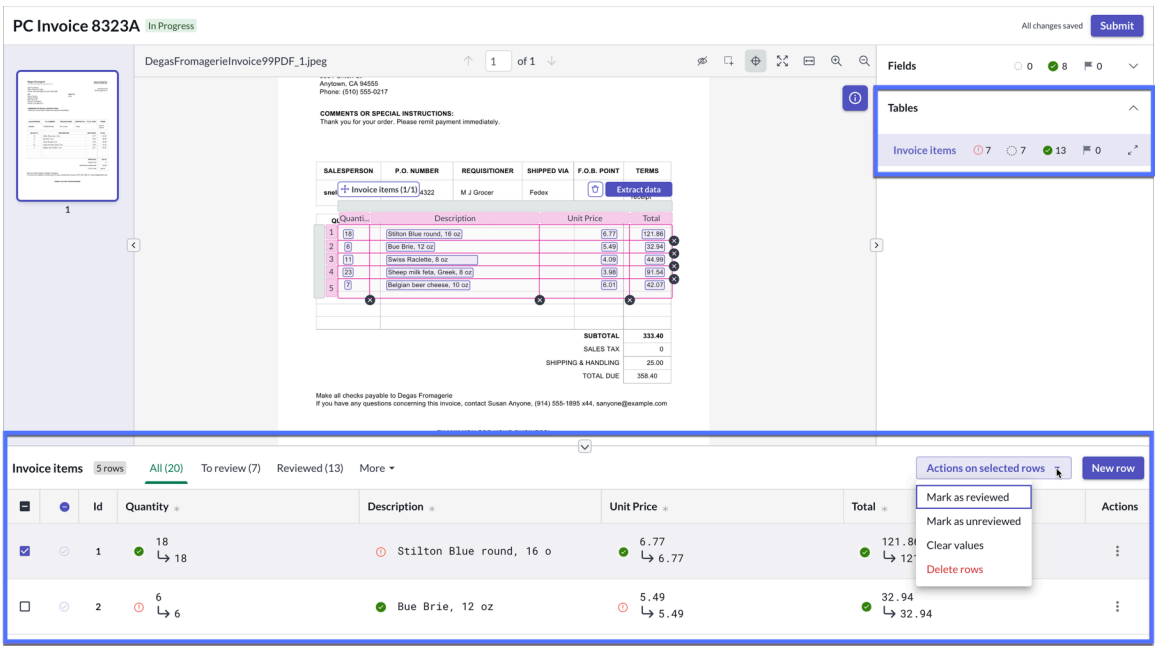
自動翻訳

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



ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

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



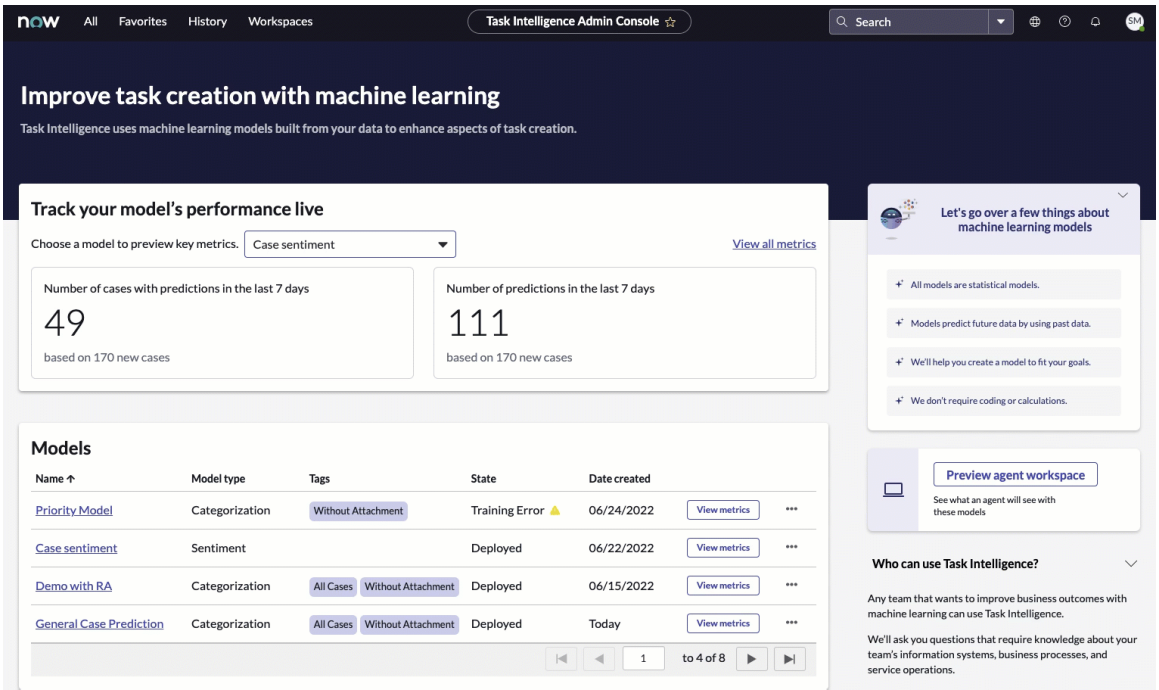
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルのNow Assistを使用して、ドキュメントに関する情報を抽出し、質問に対する回答を見つけることができます。

タスクインテリジェンス

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

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

自動翻訳



アプリケーションと機能

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

上の大規模言語モデル **ServiceNow AI Platform**®

ServiceNow AI Platform® は、生成 AI およびエージェント AI 機能に大規模言語モデル (LLM) を利用します。ServiceNow® LLM またはサポートされているサードパーティモデルを選択できます。LLM は、人間の言語を理解して生成し、膨大な量のデータを処理することで、 生成 AI アプリケーション 機能を実現します。

サードパーティモデルプロバイダー

ServiceNow® はサードパーティの AI モデルプロバイダーをサポートしています。これは、アドミンペルソナが、すぐに利用可能な Now Assist スキルに対してサードパーティの大規模言語または AI モデルプロバイダーを選択できることを意味します。Now LLM サービスはデフォルトの LLM です。サポートされているモデルプロバイダー、LLM サービス、およびバージョンを検索します。

サードパーティ **AI** モデルプロバイダー

モデルプロバイダー®	大規模な言語モデル	バージョン	展開ポリシー
ServiceNow	Now LLM サービス	インスタンスの最新アップデート	デフォルト
Microsoft Azure	Azure OpenAI	OpenAI GPT-4.1 および GPT-4.1-mini	https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-

自動翻訳

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

サードパーティ **AI** モデルプロバイダー (続く)

モデルプロバイダー	大規模な言語モデル	バージョン	展開ポリシー
			services/openai/how-to/deployment-types#global-standard

注:
一部のすぐに利用可能なスキル、エージェント、およびエージェントワークフローは、 Now LLM サービス またはサードパーティのモデルプロバイダーをサポートしていません。LLM サービスとサードパーティモデルプロバイダーのサポートの例外の詳細については、次を参照してください。 https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB2222333

大規模な言語モデルの選択

この選択は、スキル、スキルグループ、インスタンスレベルなどのさまざまなレベルでサポートされています。ただし、世界中のさまざまな場所で許可される、さまざまなスキルへの LLM マッピングを定義するコントロールは、AI スチュワードによって AI コントロールタワー で構成および承認されます。Now AssistスキルキットとAI エージェントスタジオで作成されたカスタムスキルのモデルプロバイダーオプションもAI コントロールタワーで構成されます。詳細については、「」を参照してください。

大規模な言語モデルの管理機能を使用すると、アドミンペルソナは次のような追加アクションを実行できます。

- インスタンス、スキルグループ、およびスキルレベルでモデルプロバイダーを編集します
- フォールバックに準拠していないアクティブなスキルを [いいえ] として非アクティブ化します。詳細については、「AI モデルプロバイダー」を参照してください。
- で AI スチュワードによるポリシー更新の監査履歴を表示する AI コントロールタワー
- ドメインセパレーションされたインスタンス全体で許可されるモデルプロバイダーを選択します。

管理の詳細については、「 モデルプロバイダーを管理 」を参照してください。

モデルプロバイダーの選択と更新の詳細については、「 モデルプロバイダーを編集」を参照してください。

Now LLM サービス 回の更新

この Now LLM サービス では、ServiceNow によって開発された特殊な大規模言語モデル (LLM) にアクセスできます。また、ServiceNow コミュニティやパートナーから、ServiceNow によって選択、構成、または拡張されたオープンソース LLM へのアクセスも提供します。Now LLM サービスおよび使用したモデルの詳細については、これらの参考資料とモデルカードを確認してください。

モデルカード

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

モデルカードは、特定のモデルのコンテキスト、使用目的、トレーニングデータ、制限事項、およびその他の重要な情報を提供します。

自動翻訳

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

これらのモデルカードは、 Now LLM サービスを使用するスキル用です。代わりに Azure OpenAI を使用する Now Assist マルチターンカタログ注文などの特定のスキルがあります。スキルが使用している LLM を確認するには、 Now Assist アドミン コンソールでスキルリストを確認し、[LLM サービス] 列を確認します。

のモデルカード ServiceNow 大規模言語モデル

自然言語理解、自動化、意思決定支援をサポートする AI 主導型ソリューションに使用されるモデル。

このモデルカードは、Yokohama パッチ 1 以降で使用できます。

のモデルカード ServiceNow 小規模言語モデル

ServiceNow ワークフロー内のテキストベースの自動化とコンテンツ生成を強化することで、エンタープライズ AI アプリケーションに使用されるモデル。

このモデルカードは、Yokohama パッチ 1 以降で使用できます。

のモデルカード ServiceNow サードパーティの大規模言語モデル

テキスト生成、要約、会話型 AI の AI 主導型ソリューションに使用されるモデル。

このモデルカードは、Yokohama パッチ 1 以降で使用できます。

のモデルカード ServiceNow 推定 CSAT と要素の大規模言語モデル

このモデルは、会話を取り込み、CSAT スコアと予測スコアを説明する要素を予測するように設計されています。

2025 年 5 月

単一の高パフォーマンスアーキテクチャを採用した高度な 12B 汎用小規模言語モデル (SLM) がリリースされ、ServiceNow のコンテキストで幅広いタスクがサポートされます。Mistral-Nemo-12B-Instructで微調整されたこのモデルは、エージェントアシスト、テキストからフローへ、テキストから暗号へ、安全性とコンテンツへのモデレーション、テキストからコードへの変換などのタスク向けに設計および最適化されています。

主な機能強化:

- 命令遵守の強化:ユーザーの指示を正確に解釈して従うモデルの機能が改善され、モデルが複雑なコマンドをよりよく理解して実行できるようになりました。以前のリリースよりも正確で信頼性の高い結果が得られます。
- コンテキストウィンドウの増加:コンテキストウィンドウが 16K から 32K に増加し、モデルが長い形式の入力をよりよく理解し、拡張されたインタラクション間で一貫性を維持し、より高度なコンテキスト認識でより複雑なタスクをサポートできるようになりました。
- 多言語能力の向上:以前のリリースと比較して、言語全体のパフォーマンスが向上し、日本語の処理が大幅に強化されました。
- ServiceNow ワークフロー関連機能の最適化:テキストからフローのサポート範囲が拡張され、テキストからコード、テキストから暗号への変換などのパフォーマンスが向上しました。
- 継続的に強化されたモデル展開の統合:ServiceNow 関連のタスクを単一のモデルに統合し、全体的なパフォーマンスを向上させながらシステムの複雑さを軽減します。

2025 年 3 月

テキストからコードへの変換やエージェントのユースケースなど、幅広いアプリケーションを強化するために設計された強力な12B汎用小型言語モデル(SLM)がリリースされました。Mistral-Nemo-12Bを微調整し、導入を合理化し、複数の機能を単一のアーキテクチャに統合します。

主な機能強化:

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

- ユースケースを満たすために最適化:日本語品質の向上など、サポートされている言語全体でケースの要約、チャットの要約、解決メモ、およびナレッジベースの生成が強化されます。
- テキストからコードへ、およびテキストから暗号への優れたパフォーマンス:構造化データベースのクエリの生成と実行の精度を向上させるとともに、Glide JavaScript と汎用 JavaScript の編集と生成が大幅に向上します。
- 堅牢なコンテンツモデレーションと安全性:敵対的なプロンプト、ジェイルブレイクの試み、有害なコンテンツの生成に対するより強力な保護を提供し、組み込みのコンテンツフィルタリングによりより安全な展開を保証します。
- 統一されたモデル展開:ServiceNow 関連のタスクを単一のモデルに統合することで、システムの複雑さを軽減しながら全体的なパフォーマンスを向上させます。
- 指示の遵守率の向上:現在のテキスト間 NowLLM よりも、さまざまなレベルのプロンプトと指示の厳密さにわたって、より優れた指示追従と一貫性を実現します。

2024 年 11 月

パフォーマンスと品質の向上を目的としたいくつかの重要な改善が Now LLM サービス に追加されました。

- 多言語サポート: Now LLM サービス はさらに 8 つの言語をサポートしているため、グローバルチームは母国語でモデルを使用できます。

  サポートされている言語は、英語、ドイツ語、フランス語、日本語、オランダ語、フランス語 (カナダ)、スペイン語、ポルトガル語 (ブラジル)、イタリア語です。

- JSON 形式のサポート:このモデルは JSON 形式の出力を提供するようになり、開発者はさまざまなアプリケーションと簡単に統合してワークフローをシームレスに自動化できるようになりました。
  - 決定論的応答:JSON モードでは、構造化された一貫性のある出力が保証され、アプリケーションと統合する際の予測可能性と信頼性が向上します。
  - エラーの削減:自由形式のテキストモードとは異なり、JSON 応答ではフォーマットエラーや迷子文字が発生しにくく、統合の問題が最小限に抑えられます。
  - トークン消費量の削減:JSON の固定構造により、トークンの使用量が削減され、応答頻度の高いアプリケーションに対してより効率的かつコスト効率の高いものになります。
- 命令に従うことの改善:モデルは、指示をより正確に理解し、それに従うように微調整されました。これにより、モデルはより的確で実用的な応答を提供できるため、ユーザーは必要な情報をより迅速かつ効率的に取得できます。

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

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

生成 AI の指示を記述することは、検索キーワードを使用することとは大きく異なります。キーワードは、結果に表示されると予想される単語です。たとえば、「灰色のボブテイル猫」を検索すると、灰色の猫、ボクテイル猫、または猫全般に関するトピックやメディアが返されることが合理的に期待できます。しかし、生成 AI では、LLM にタスクの実行を依頼します。「灰色のボブテイル猫」というフレーズには、LLMに何をすべきかを指示する動詞は含まれていません。これらの灰色の猫はどうですか? それらについて知るべきことのすべてを見つけるべきですか? 養子縁組する灰色のボブテイル猫を見つけるべきですか? 灰色のボブテイル猫の絵を作成する必要がありますか? リアルな絵

自動翻訳

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

にすべきでしょうか、それとも線画にすべきでしょうか? 生成AIにはキーワード以上のものが必要です。

LLM の一般的な指示

指示または質問を使用して、必要な内容を LLM に伝えます。次の 4 つの部分を含めることができます。

ゴール

LLM にどのような結果を望みますか?

例: 準備のために3〜5個の箇条書きのリストが必要です...

コンテキスト

なぜそれが必要なのか、誰が関与しているのか?

例: ...[クライアント]との今後の会議では、現在の状態と「フェーズ3+」ブランドキャンペーンで何を達成しようとしているかに焦点を当てます。

予想

LLM はお客様の要求をどのように満たすのが最善でしょうか?

例: すぐに理解できるように、簡単な言葉を使用してください。

ソース

LLM で使用する情報またはその他のリソースは何ですか?

例: 6 月以降の [人] とのメールと Teams チャットに焦点を当てます。

サンプル LLM の説明



指示を継続的にテストして改善します。適切な LLM 指示の作成は反復的なプロセスであり、LLM モデルが学習するにつれて、時間の経過とともに指示を変更する必要が生じる場合があります。

目標を述べる

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

- アクション動詞でリードします。命令形または直接コマンドを使用します。
- 単刀直入に、複雑な文章ではなくシンプルな文章を使いましょう。
- 具体的に。
- 専門用語や俗語は使用しないでください。

自動翻訳

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

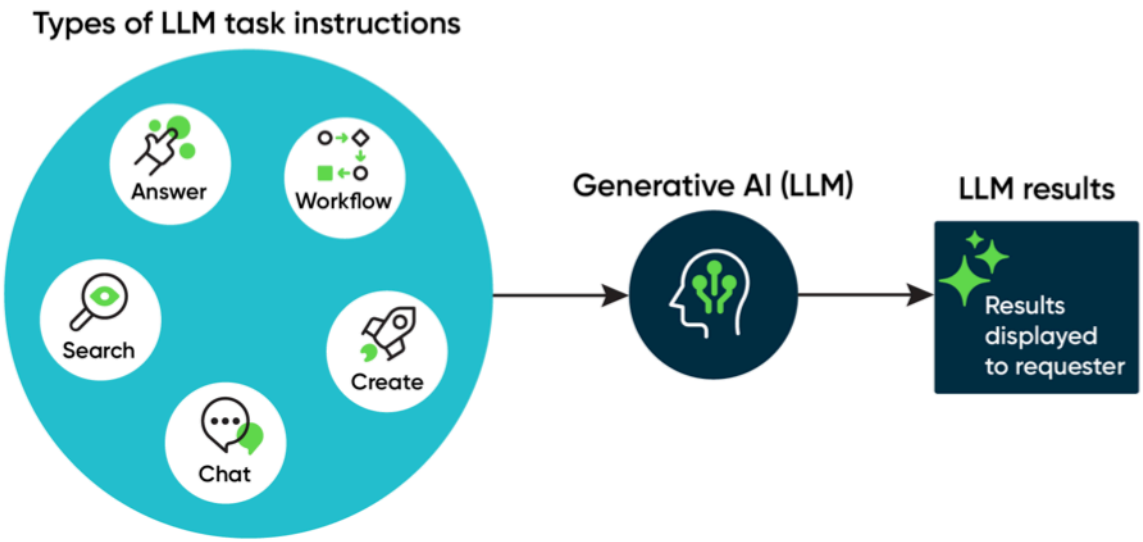
- 第三者や代名詞への言及は避けてください。通常、件名または識別子を削除することで、LLM がエンドユーザーを擬人化したり、誤認したりすることを防ぎます。
- あなたの言葉は、生成 AI が使用するロジックを指示します。これには、詳細な一連の指示が適しています。

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

生成 **AI** タスクのタイプと説明例

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

LLM 指示ワークフロー



指示にコンテキストを提供する

LLM にコンテキストを提供することは、当たり前のことを言っているように感じるかもしれません。たとえば、ユーザーがタスクを実行する理由を説明したり、タスクの内容について詳しく説明したりする必要がある場合があります。別の意味を持つ可能性のある言語を使用している場合は、用語を定義することをお勧めします。たとえば、指示が Microsoft Teamsに関するものである場合は、

自動翻訳

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

「Teams は Microsoft Teamsを指し、会社の従業員が個人またはグループで互いに通信するために使用できるアプリケーションです」のように言う必要がある場合があります。

コンテキストを提供するときは、タスクのターゲットオーディエンスについて考慮します。これは、より良い指示を書くのに役立ちます。タスクの対象者をメンションすることも、LLM がタスクを実行するのに役立ちます。

考慮すべきユーザーのタイプ:

管理

アドミニストレーターは Now Assist アドミン コンソールでスキルを構成します。プラットフォームオーナーやプロダクトオーナーと協力して、タスクと要件に対応します。該当分野の専門家が生成 AI の結果の正確性をチェックします。ガバナンス委員会または委員会は、スキルの最終承認を監督することができます。

ビルダー

ビルダーは、アプリケーションやワークフローなどの資産を作成します。スキルレベルは、ノーコード、ローコード、中スキル、高スキルなどさまざまです。彼らは主にお互いに、そして管理者とやり取りします。

エージェント

エージェントは、製品、サービス、または組織のユーザーに、テクニカルサポート、カスタマーサポート、またはその他の問題解決のヘルプを提供します。エージェントは同僚と連携して、さまざまな種類の要求者をサポートします。

要求者

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

さらに、必要な種類の回答にたどり着く方法を LLM に「指示」する必要がある場合があります。詳細な思考の連鎖の指示は、あなたが探している結果を生み出す可能性が高くなります。指示の中で仮定を立てると、結果は大きく異なる可能性があります。

自動翻訳

思考の連鎖命令の例

標準的な手順	思考の連鎖の指示
Q:テニスボール5球から始めます。テニスボールの缶をさらに2つ購入します。各缶にはテニスボールが3個入っています。現在、テニスボールはいくつありますか? A:答えは11です。 Q:カフェテリアには23個のリンゴがありました。カフェテリアがランチを作るのに20個を使い、さらに6個買ったとしたら、カフェテリアには何個のリンゴがあるのでしょうか?	Q:テニスボール5球から始めます。テニスボールの缶をさらに2つ購入します。各缶にはテニスボールが3個入っています。現在、テニスボールはいくつありますか? A:ボールは5個あります。テニスボール3個入り2缶はテニスボール6個分。5+6=11です。答えは11です。 Q:カフェテリアには23個のリンゴがありました。カフェテリアがランチを作るのに20個を使い、さらに6個買ったとしたら、カフェテリアには何個のリンゴがあるのでしょうか?
LLM の結果 (正しくありません!)	LLM の結果 (正しい!)
A:答えは27です。	A:食堂にはもともと23個のリンゴがありました。彼らは昼食を作るために20人を使いました。つまり、23-20=3でした。彼らはさらに6つのリンゴを買ったので、3 + 6 = 9になります。答えは9です。

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

予想

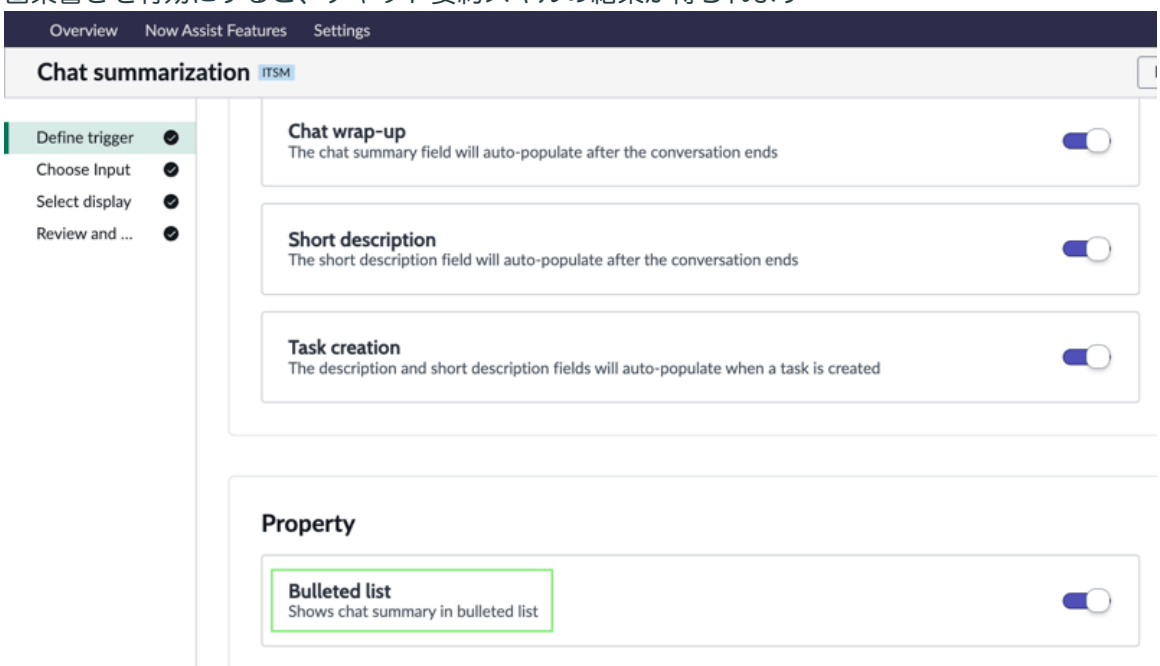
結果をどのように表示するかを指定できます。たとえば、使用するトーンの種類を LLM に指示できます。

LLM の結果のトーンの変更

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

一部の Now Assist アプリケーションでは、書式設定を指定するオプションがある場合があります。このような場合は、たとえば箇条書きで回答を提供するように LLM に指示できます。箇条書きリストの方が読みやすいことがよくあります。

箇条書きを有効にすると、チャット要約スキルの結果が得られます



ソース

Microsoft Teams会話、Microsoft SharePoint Onlineサイト、インシデントとケース、内部ナレッジ記事など、LLM が回答を見つけるために使用するさまざまなソースを提案できます。エージェン

自動翻訳

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

トまたはスキルがこれらすべてのソースにアクセスするには、アドミンがインスタンスに対するアクセスを構成する必要があります。

開発者の場合、スキルまたは AI エージェントがアクセスできるソースは、望ましい結果によって異なる場合があります。たとえば、インシデントの要約スキルでは、インシデントテーブルをソースとして使用します。AI エージェントは、実行するタスクに合わせてカスタマイズされたさまざまなツールとナレッジソースを使用します。

スキルまたは AI エージェントを使用するためのソースの構成の詳細については、次のトピック領域を参照してください。

- AI Search
- Now Assist in AI Search
- External Content Connectors
- Now Assist アドミン コンソール
- Now Assist AI エージェント

Now Assistスキルとツールに関する追加のガイドライン

Now Assistスキルのための **LLM** 指示を記述するためのリソース

スキル	参照
アプリ生成	General guidelines for using Now Assist for app generation in ServiceNow Studio
アナリティクスの生成	Guidelines and example questions
カタログアイテム生成	Suggestions to describe catalog items
コード生成	General guidelines for code generation
フロー生成	Exploring flow generation
の LLM トピックスキル 仮想エージェント	LLM description and instruction guidelines for Virtual Agent topics
Now Assist スキルキット	の一般的なガイドライン Now Assist スキルキット
RPA：ボットの生成	RPA ボット生成に関する一般的なガイドライン
テストの生成	Design considerations for prompting
UI 生成	General guidelines UI generation

Now Assist®

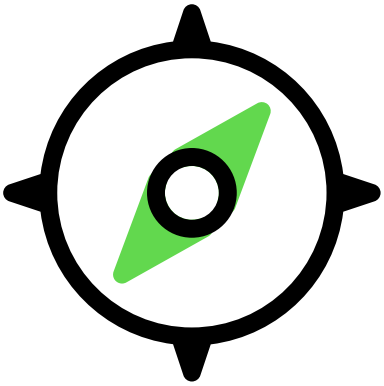
ServiceNow Now Assist は、会話とプロアクティブなエクスペリエンスを通じてユーザーの生産性と効率性を向上させるために設計された生成 AI を使用します。

自動翻訳

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

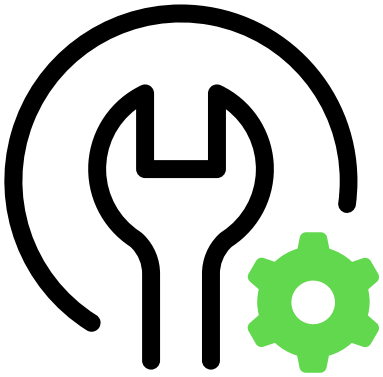
開始

探索



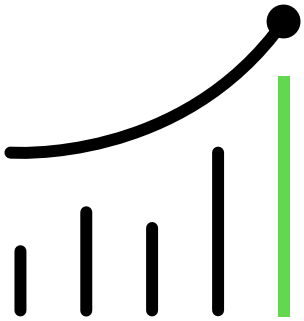
ServiceNow AI PlatformのNow Assistの詳細をご覧ください。

構成



生成人工知能 (AI) の機能とスキルを探索、構成、使用、分析します。

分析



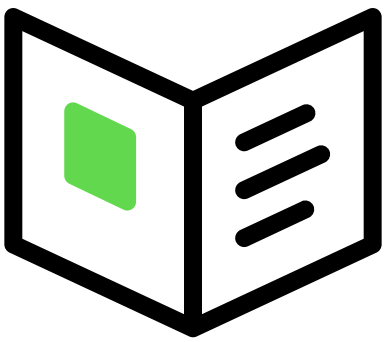
Now Assistパフォーマンスを分析および監視します。

Now LLM サービス モデルの更新



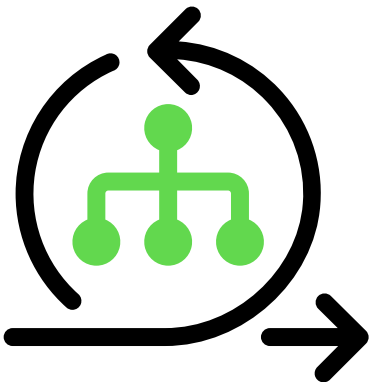
Now LLM サービスモデルについて説明します。

参照



Now Assist のユーザーロール、データ使用ポリシー、およびドメインセパレーションについて説明します。

生成 AI コントローラー



生成 AI コントローラーを使用してServiceNow AI Platformの生成 AI エクスペリエンスをカスタマイズします。

自動翻訳

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

重要:

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

Now Assist 製品とスキル

Now Assistフレームワークは、ServiceNow AI Platform全体でサポートされています。Now Assistスキルを使用するには、次の 1 つ以上のNow Assist製品をアクティブ化します。

Now Assist プロダクツ

ワークフロー	事業領域	利用可能な製品
テクノロジー	テクノロジーワークフローには IT Services and Operations (IT サービスおよび運用) などの IT アプリケーションが含まれ、製品やサービス、およびプラットフォームセキュリティを提供するための戦略を管理します。	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Hardware Asset Management (HAM) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Now Assist for Vulnerability Response

自動翻訳

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

Now Assist プロダクツ (続く)

ワークフロー	事業領域	利用可能な製品
カスタマー	顧客ワークフローには、フィールドサービス、金融サービス、通信およびメディア、公共サービス部門などのカスタマーサービスをサポートするアプリケーションが含まれています。	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • Now Assist for Sales and Order Management (SOM) • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
従業員	従業員ワークフローは、 HR サービスデリバリ (HRSD) 機能と 従業員エクスペリエンス 機能をサポートしています。	• Now Assist for Employee Experience • Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
作成者	Creator ワークフローは、次のようなさまざまな Platform ツールとビルダーをサポートしています。 • App Engine Studio • ServiceNow AI Platform スクリプト • プラットフォームアナリティクス • サービスカタログ • ワークフロースタジオ • RPA ハブ • プロセスマイニング	Now Assist for Creator

自動翻訳

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

Now Assist プロダクツ (続く)

ワークフロー	事業領域	利用可能な製品
ファイナンスとサプライチェーン	ファイナンスとサプライチェーンのワークフローは、購買要求、調達要求、および製品またはサービスの要求をサポートします。	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

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

AI の制限事項

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

データ処理

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

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

Now Assist の探索

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

自動翻訳

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

Now Assistの概要

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

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

Now Assist フレームワーク

Now Assistフレームワークは、ServiceNow AI Platform全体でサポートされています。Now Assistスキルを使用するには、次の 1 つ以上のNow Assist製品をアクティブ化します。

Now Assist プロダクツ

ワークフロー	事業領域	利用可能な製品
テクノロジー	テクノロジーワークフローには IT Services and Operations (IT サービスおよび運用) などの IT アプリケーションが含まれ、製品やサービス、およびプラットフォームセキュリティを提供するための戦略を管理します。	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Hardware Asset Management (HAM) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Now Assist for Vulnerability Response
カスタマー	顧客ワークフローには、フィールドサービス、金融サービス、通信およびメディア、公共サービス部門などのカスタマーサービスをサポートするアプリケーションが含まれています。	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO)

自動翻訳

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

Now Assist プロダクツ (続く)

ワークフロー	事業領域	利用可能な製品
		• Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • Now Assist for Sales and Order Management (SOM) • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
従業員	従業員ワークフローは、 HR サービスデリバリ (HRSD) 機能と 従業員エクスペリエンス 機能をサポートしています。	• Now Assist for Employee Experience • Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
作成者	Creator ワークフローは、次のようなさまざまな Platform ツールとビルダーをサポートしています。 • App Engine Studio • ServiceNow AI Platform スクリプト • プラットフォームアナリティクス • サービスカタログ • ワークフロースタジオ • RPA ハブ • プロセスマイニング	Now Assist for Creator
ファイナンスとサプライチェーン	ファイナンスとサプライチェーンのワークフローは、購買要求、調達要求、および製品またはサービスの要求をサポートします。	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

自動翻訳

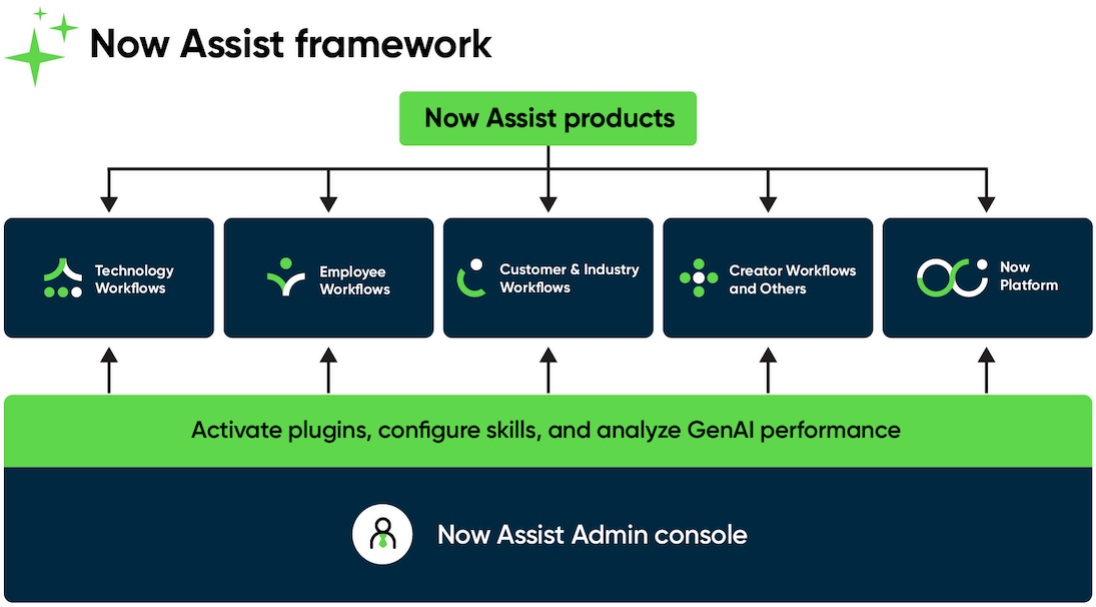
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

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

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

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

Now Assist フレームワーク



Now Assist のメリット

メリット	機能	ユーザー
Now LLM 生成 AI モデルによる検索機能を活用し、AI が生成した関連ナレッジ記事の実用的なサマリーを使用して、ユーザー検索の質問に答えます。	Now Assist in AI Search	全員
Now Assistアプリケーションとそれらが提供するスキルをインストールして構成します。	Now Assist アドミン コンソール	管理者
オンにするスキルと、そのスキルにアクセスできるユーザーを選択します。	Now Assist アドミン コンソール	管理者
Now Assist で提供される生成 AI 機能の使用状況とパフォーマンスを監視します。	Now Assist アナリティクス	管理者

自動翻訳

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

メリット	機能	ユーザー
分かりやすいインターフェイスを介してコンテキスト内の生成 AI スキルにアクセスします。	Now Assist パネル	全員
モバイルデバイスで Now Assist スキルを使用します。	Now Assist for Mobile	全員
ワークフローをカスタマイズし、独自のサードパーティ LLM ライセンスを使用します。	生成 AI コントローラー	アドミニストレーターまたは開発者
他のプラットフォーム機能で Now Assist を使用します。	Now Assist プラットフォームワークフローのスキル	アドミニストレーターまたは開発者
インスタンスの Now Assist 消費を監視します。	Monitoring Now Assist usage in Subscription Management	管理者

Now Assist アドミン コンソール

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

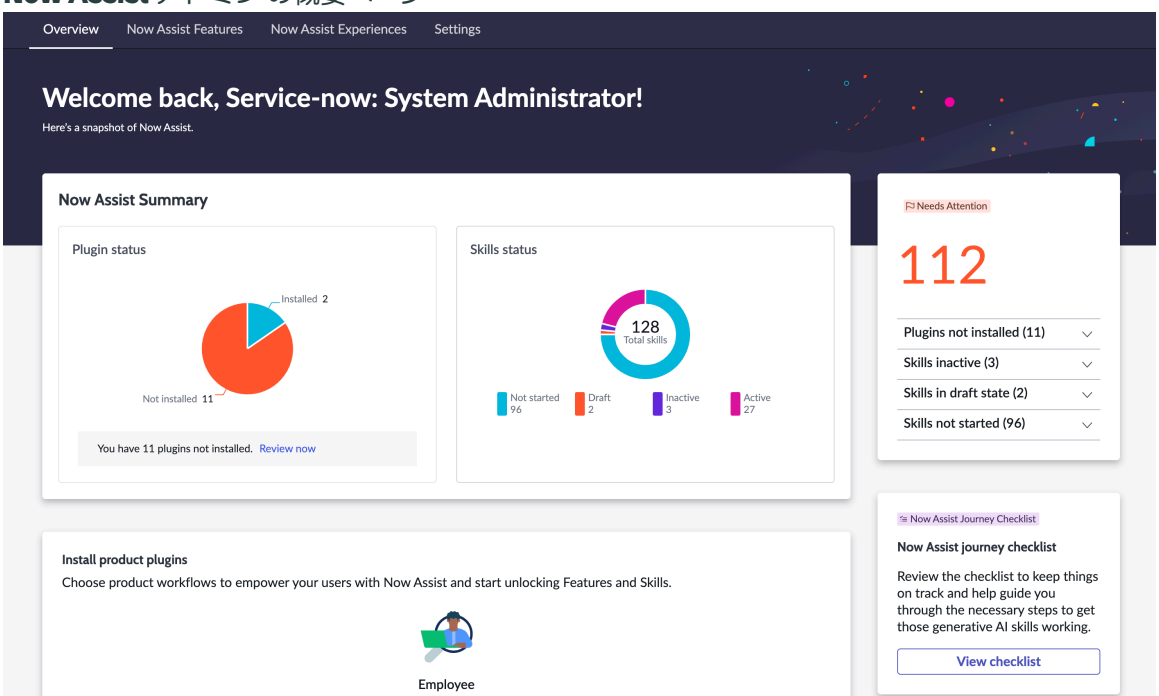
Now Assistの紹介アドミンコンソール。

Now Assist アドミンの概要

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

次の例は、 Now Assist アドミン の概要ページを示しています。

Now Assist アドミン の概要ページ



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

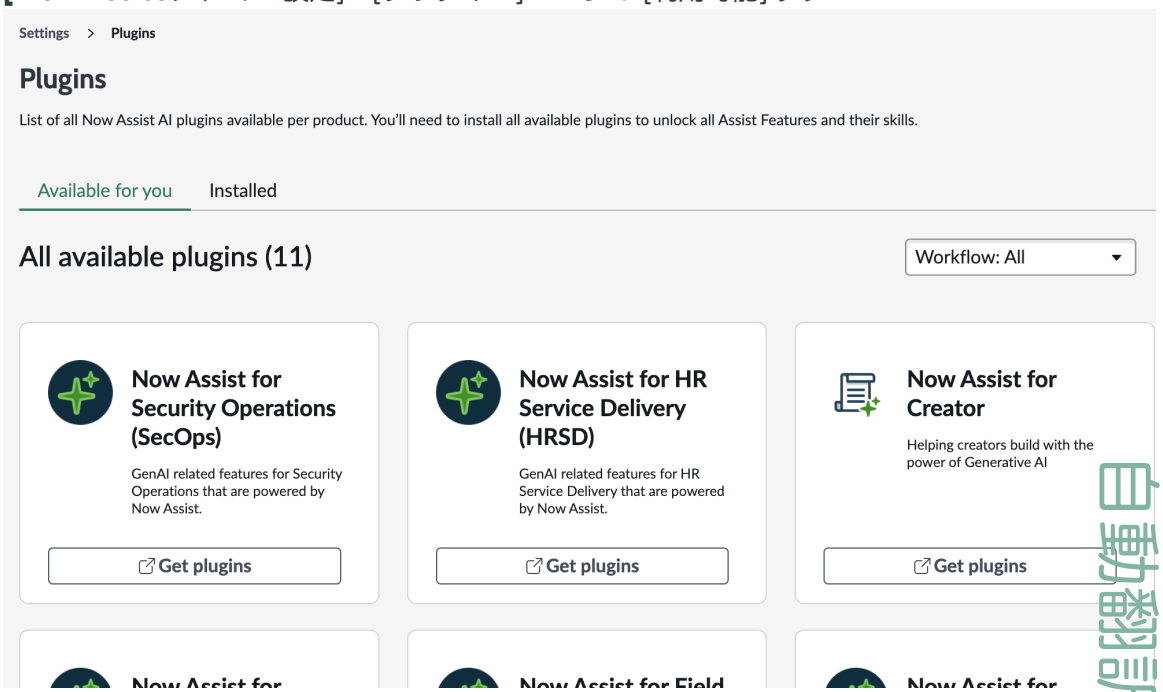
Now Assist アドミン のワークフロー

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

1. プラグインをインストールします。

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

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



2. (オプション) Now Assist パネルをオンにします。

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

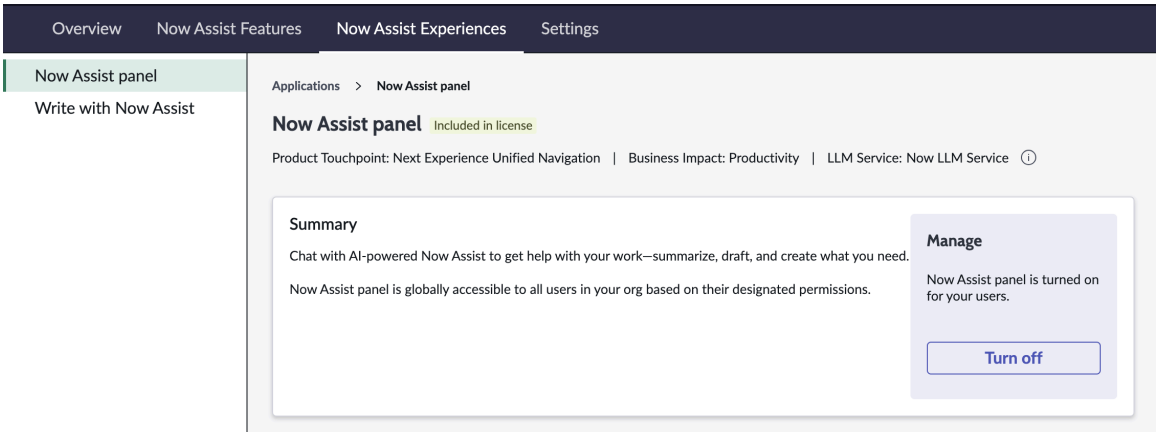
   Now Assistパネルの詳細については、次を参照してください。 Now Assist パネルの概要.

   スキルは製品内のコア UI とワークスペースにも表示される可能性があるため、この手順はオプションです。

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

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

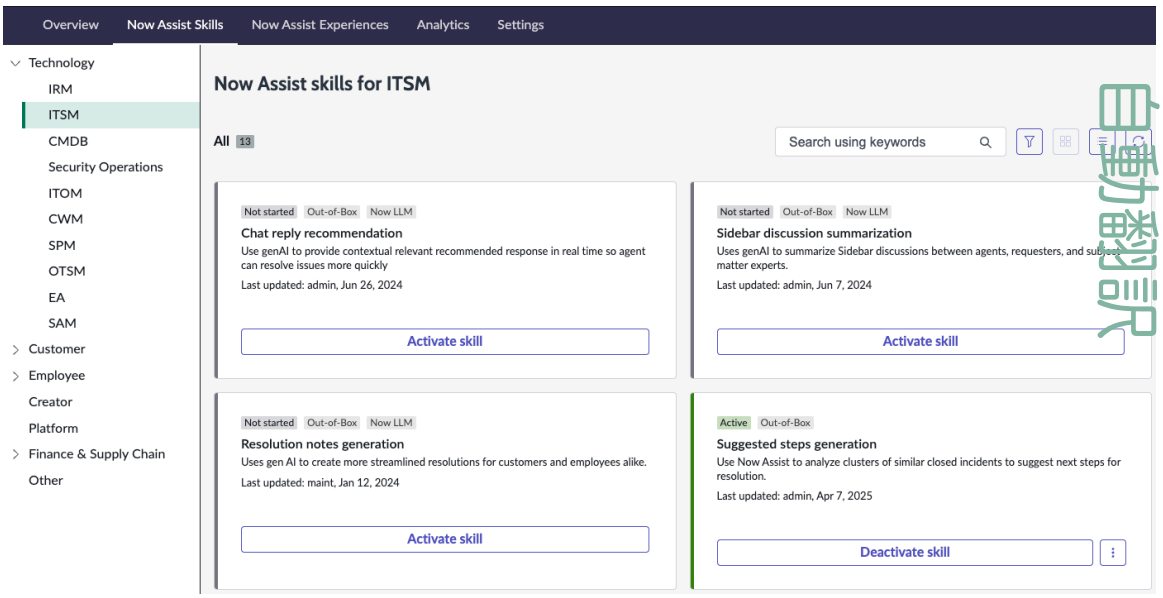
Now AssistNow Assistパネルを含むエクスペリエンスページ



3. スキルをアクティブ化します。

スキルは、 Now Assist アプリケーションの特定のユースケース用に作成された機能です。[Now Assist スキル] ページを使用して、インストールされているプラグインで使用できるスキルを確認します。次の図は、テクノロジーワークフローで利用可能な機能とスキルを示しています。

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

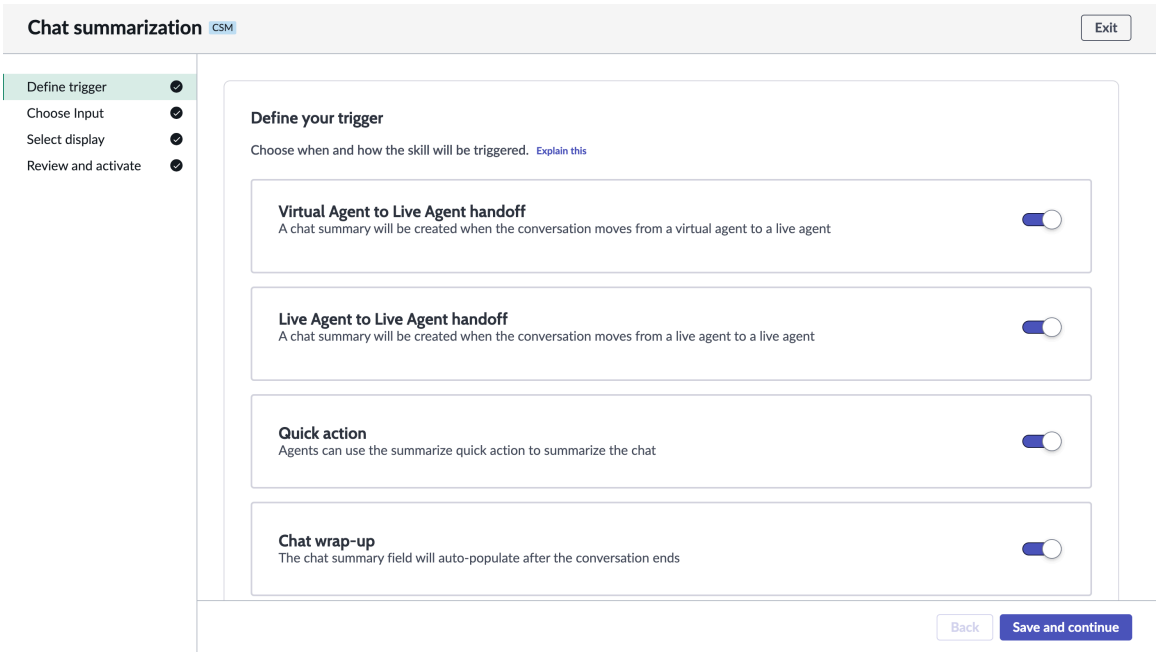


ビジネスニーズに最適なスキルを決定したら、コンソールからアクティブ化できます。一部のスキルでは、スキルの入力やトリガーの決定など、ニーズに合わせてスキルをカスタマイズできるように構成が必要です。[Now Assist アドミン 機能] ページで構成するスキルを選択できます。

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

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

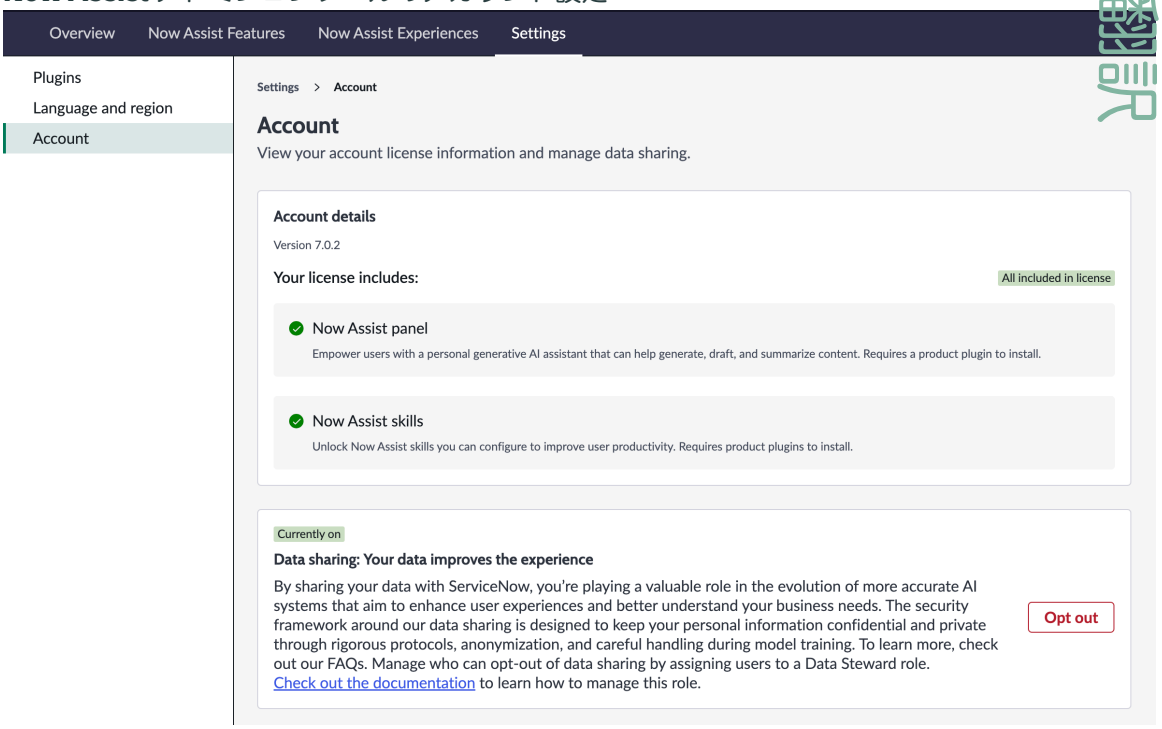
でのチャットの要約のアクティブ化 **Now Assist** アドミン



4. Now Assist アカウントの設定を確認します。

   Now Assistアドミンコンソールの [設定] ページでは、言語サポートを設定したり、インスタンスで動的翻訳を有効にしたり、アカウントの詳細を確認したりできます。利用可能なプラグインとインスタンスでのデータ共有のステータスに関する最新情報を取得します。

Now Assist アドミンコンソールのアカウント設定

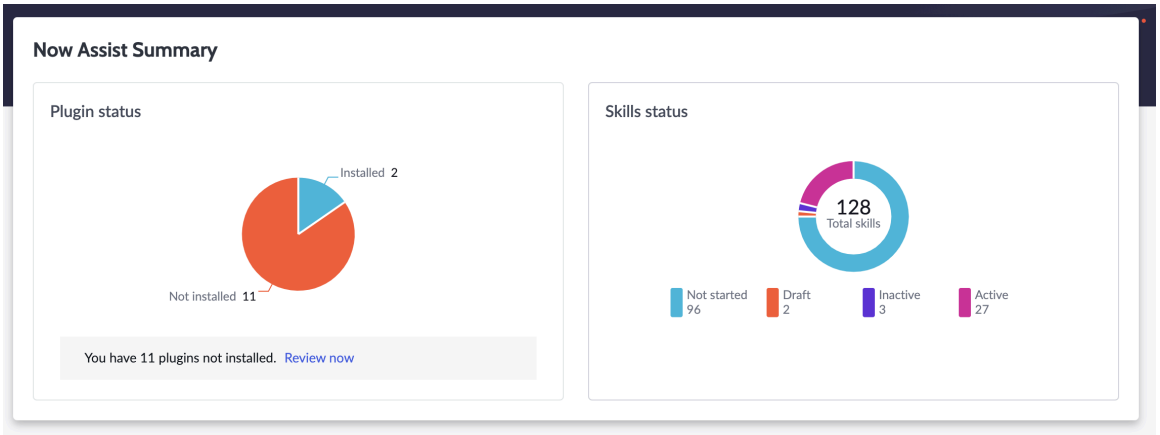


5. スキルのパフォーマンスを監視および分析します。

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

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

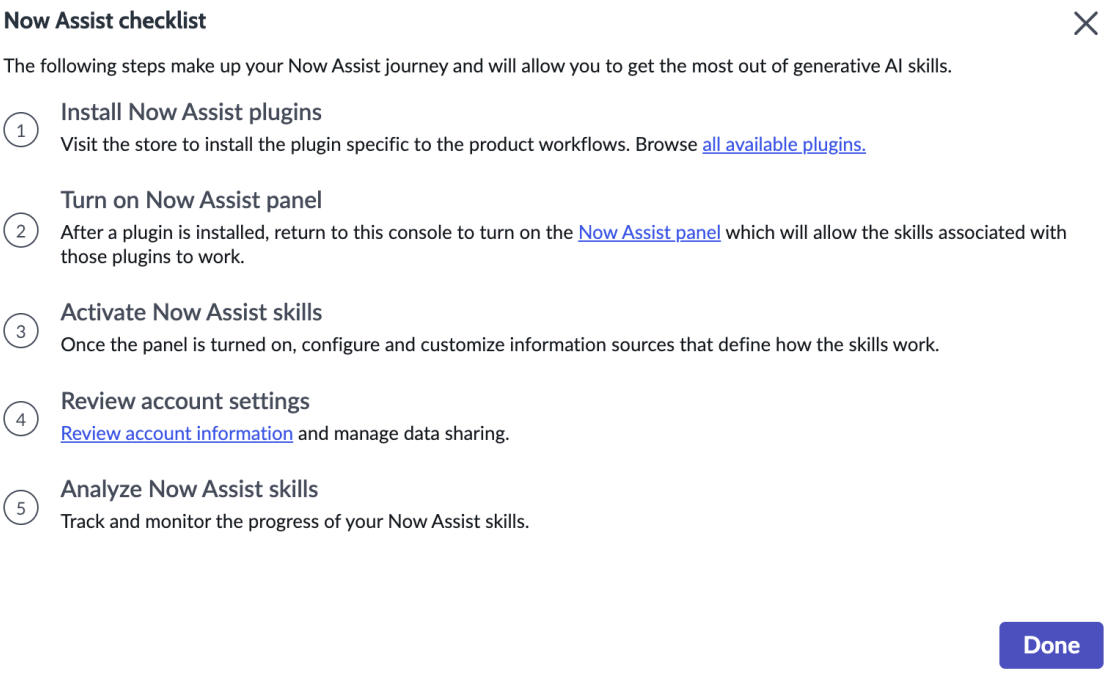
Now Assist アドミン の概要ページのプラグインとスキルのステータス



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

Now Assist ジャーニーのチェックリスト

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



Now Assistジャーニーの詳細

- の概要を把握する the Now Assist フレームワーク.
- 検出 Now Assist パネル.
- 探索 Now Assist スキル 用意されています
- のアクティブ化と構成 Now Assist スキル Now Assist アドミンコンソールを使用する。
- スキルの使用状況とパフォーマンスを分析および監視 Now Assistします。

自動翻訳

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

Now Assist パネル

Now Assistパネルを使用すると、生成 AI エクスペリエンスから支援を受けて、顧客の問題をより迅速に解決できます。この情報のコンテキストをより迅速に取得できるように、この対話型インターフェイスを使用して、チャット、ケース、またはインシデントの要約、ヘルプの取得、または解決メモの生成を行います。

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

Now Assistパネルには次の 2 つのバージョンがあります。

- 標準チャット - 標準の静的チャットウィンドウ内で会話型サポートを提供します。
- 拡張チャット - より直感的でパーソナライズされたエクスペリエンスを提供する動的ウィンドウ内で会話型サポート支援を提供します。Now Assist拡張チャットを表示するには、拡張チャットを使用するようにNow Assistインスタンスを構成する必要があります。

標準チャット

Now Assistパネルの標準チャットでは、生成 AI エクスペリエンスから支援を受けて、顧客の問題をより迅速に解決できます。この情報のコンテキストをより迅速に取得できるように、この対話型インターフェイスを使用して、チャット、ケース、またはインシデントの要約、ヘルプの取得、または解決メモの生成を行います。

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

Now Assist パネルの概要

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

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

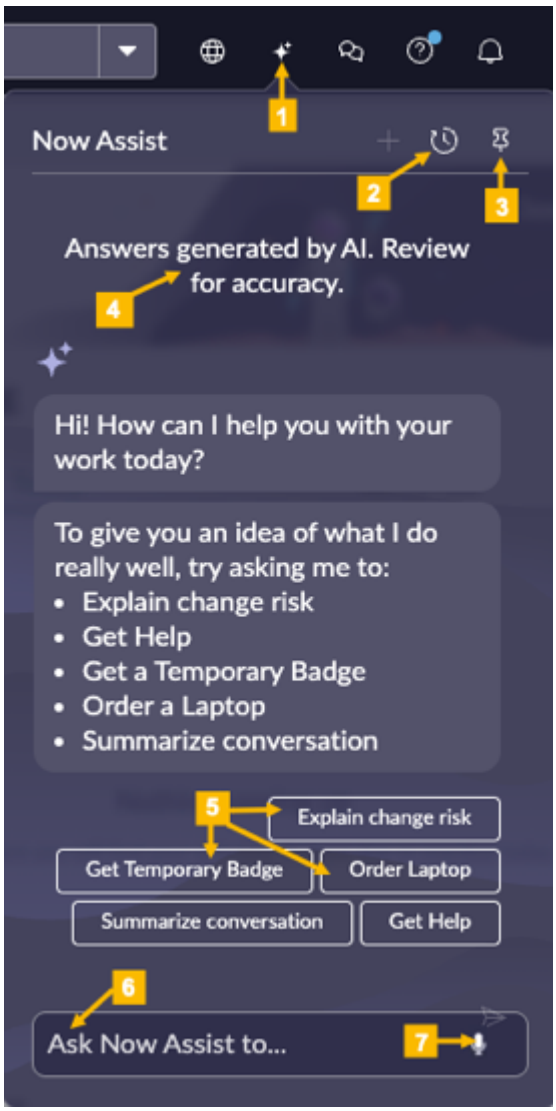
注:
Now Assist スキルを Now Assist パネルに表示するには有効にする必要があります。詳細については、「Now Assist スキル」を参照してください。

Now Assist アイコン ✦を選択して Now Assist パネルを表示してみましょう。

自動翻訳

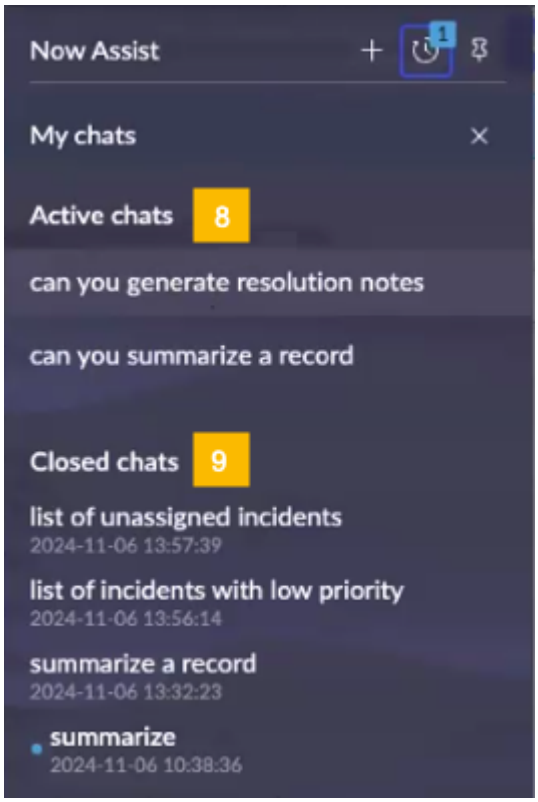
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist パネル



自動翻訳

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



Now Assistパネルには次のものが含まれます。

アイテム番号	説明
1 - ✦	Now Assistパネルを表示します。 正方形の数字が表示されている場合は、 Now Assist パネルを閉じたときに見逃したメッセージの数を示しています。
2 -	会話リストを表示します。数字が表示されている場合は、未読メッセージがある会話の数を示しています。
3 -	Now Assistパネルを画面に配置または固定します。
4 - Now Assist メッセージ	回答が AI によって生成されたことを示します。
5 - オプションボタン	利用可能なオプションが表示されます。
6:Now Assist に質問する...畑	アクションを入力します。
7 - 音声入力	音声入力がアクティブになっている場合は、マイクアイコンまたはキーボードショートカットを選択して、音声を使用してNow Assistパ

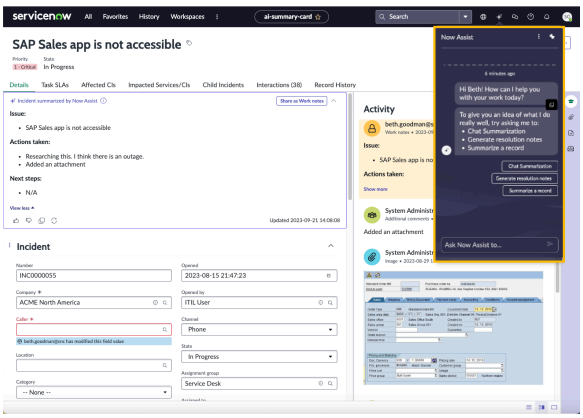
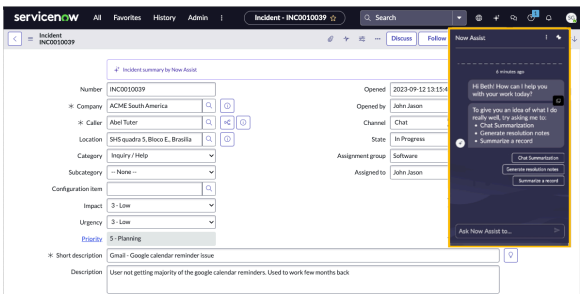
自動翻訳

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

アイテム番号	説明
	ネルを操作します。発言後、システムがテキストを書き起こして画面に表示している間、一時停止します。音声入力を有効にする方法については、Now Assistパネルの音声入力を有効にするを参照してください。MicrosoftおよびmacOSのNow Assistメニュー(音声入力モード)のショートカットについては、Next Experience keyboard shortcuts を参照してください。
8:アクティブなチャット	すべてのアクティブなチャットが [アクティブなチャット] セクションに表示されます。 Now Assistの [アクティブなチャット] セクション。見出しの [+] アイコンを選択すると、追加のチャットを作成できます。
9:クローズされたチャット	クローズされたすべてのチャットを表示します。クローズされたチャットのいずれかを選択すると、そのチャットの履歴を表示できます。

Now Assist パネルは ネクストエクスペリエンス と ServiceNow Studio で利用できます。次のスクリーンショットは、ワークスペースの Now Assist パネルと [ネクストエクスペリエンス] の下のコア UI画面を示しています。

Now Assist パネル

ネクストエクスペリエンス	コア UI
	

Now Assistパネルからの移動

[**Now Assist** にを入力] Now Assistフィールドにナビゲーション要求を入力することで、現在の会話を離れることなく [] パネルから移動できます。「アクティブなインシデントに移動」と入力すると、アクティブなインシデントを表示できるボタンが表示されます Now Assist 。

チャットの要約

チャットの要約を読んで、チャットの詳細をすばやく学習します。チャットの要約ではチャットに関する十分な詳細が提供されるため、要求者が同じ情報を繰り返す必要がありません。

自動翻訳

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

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

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

チャットの要約の詳細については、「 チャットの要約」を参照してください。

ケースまたはインシデントの要約

ケースの要約を読むことで、ケースまたはインシデントの詳細をすばやく把握できます。要約によりインタラクションに関する十分な詳細が提供されるため、要求者が同じ情報を繰り返す必要がありません。

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

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

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

会話ヘルプ

Now Assistパネルの [ヘルプスキルを取得] オプションを使用して、クエリに対する具体的で正確な回答を取得します。このスキルは、 Now Assist 機能の資格を持つすべてのユーザーが利用できます。

Now Assistパネルに「ヘルプ」として表示されるNow Assist会話ヘルプスキルの詳細は、Now Assist 会話ヘルプを参照してください。

解決メモ生成

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

Now Assistパネルから解決メモを生成するには、[解決メモを生成] を選択するか、[**Now Assist** に質問する宛先] フィールドに「解決メモの生成」と入力します。

解決メモの生成の詳細については、「 解決メモ生成」を参照してください。

応答のストリーミング

Now Assistパネルに質問または要求を入力すると、Now Assist はナレッジベース記事、外部コンテンツ、製品ドキュメント、カタログアイテム、およびワークフローから情報を収集し、それらを総合的な包括的な回答にまとめます。メッセージ全体がレンダリングされるのを待つ代わりに、合成された応答はリアルタイムでストリーミングされ、メッセージ全体が配信された後にストリーミングを停止します。アニメーション化されたスパークルアイコン (✨) は、応答の生成中に表示され、応答が完全にロードされると静的スパークルアイコンに変わります。

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

自動翻訳

拡張チャット

Now Assist パネル拡張チャットは、動的ウィンドウ内の会話型サポートエクスペリエンスであり、複数のアクティブな会話を行う機能と優れた検索機能も備えています。パネル拡張チャットを使用して Now Assist 生成 AI を活用してチャット、ケース、またはインシデントの要約、ヘルプの要求、解決メモの生成などのタスクを実行することで、生産性と効率を向上させます。

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

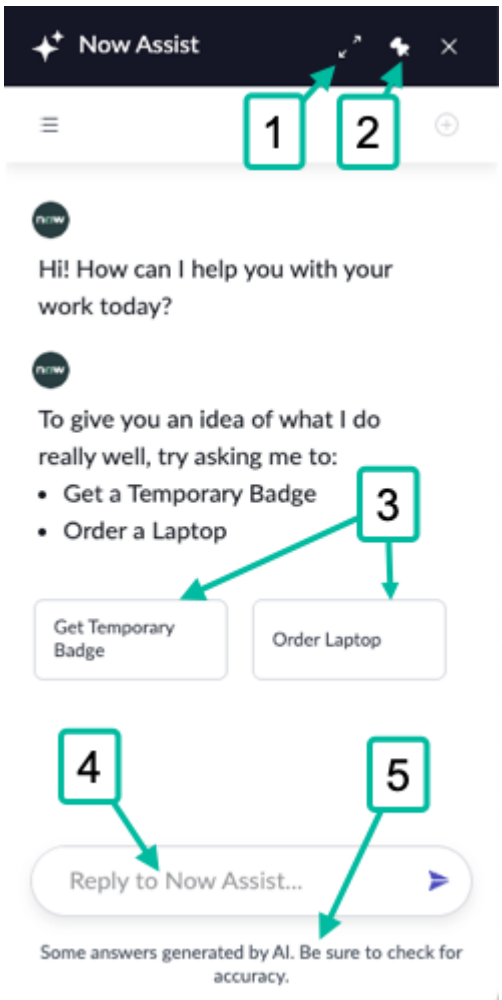
エージェントは、 Now Assist パネル拡張チャットを使用して、生成 AI とやり取りし、支援を受けることができます。チャットウィンドウを移動するには、ヘッダーを選択してチャットウィンドウを目的の場所にドラッグします。チャットウィンドウのサイズを変更するには、ウィンドウの端を使用して目的のサイズに変更するか、ツールバーアイコンを使用します。

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

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

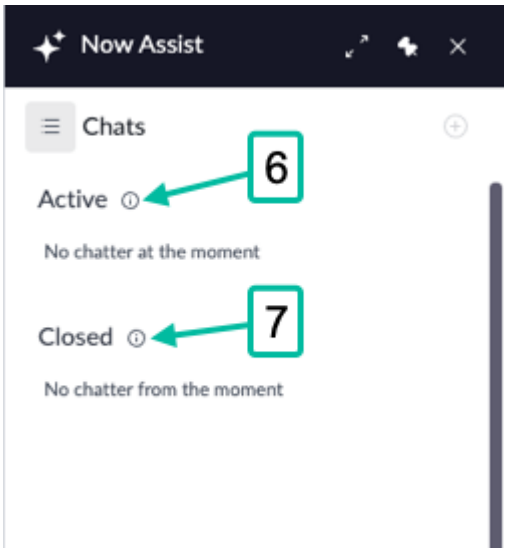
Now Assist アイコン ✦を選択して Now Assist パネルを表示してみましょう。

Now Assist パネル



自動翻訳

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



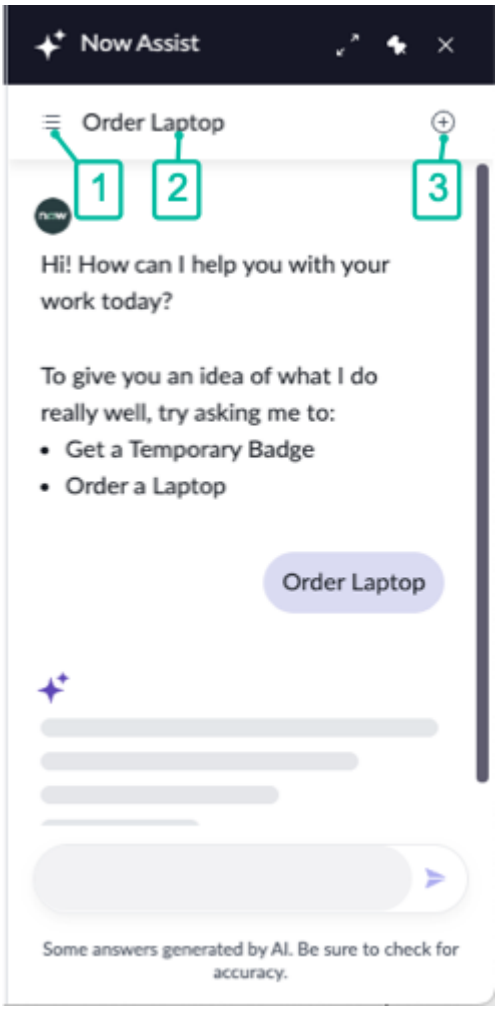
Now Assistパネルには次のものが含まれます。

アイテム番号	説明
1 -	チャットを画面サイズの 90% のウィンドウに拡張します。画面サイズの 90% のウィンドウは、サイズの変更や移動ができません。アイコンを再度選択すると、チャットのサイズがフローティングウィンドウに戻ります。
2 -	Now Assistパネルを画面に配置または固定します。
3 - オプションボタン	利用可能なオプションが表示されます。
4:Now Assist に返信...	アクションを入力します。
5: Now Assist メッセージ	回答が AI によって生成されたことを示します。
6:アクティブなチャット	すべてのアクティブなチャットが [アクティブなチャット] セクションに表示されます。 Now Assistの [アクティブなチャット] セクション。見出しの [+] アイコンを選択すると、追加のチャットを作成できます。
7:クローズされたチャット	クローズされたすべてのチャットを表示します。クローズ済みチャットを選択すると、チャットの履歴が表示されます。

Now Assistサブヘッダーは、次の要素で構成されています。

自動翻訳

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



Now Assist サブヘッダー要素

要素	説明
1. チャット (	すべてのチャットが表示されます。 チャットは、最新の会話が一番上に表示されるように編成されます。チャットを選択すると、会話エリアでチャットが開きます。未読のチャットまたは通知がある場合は、チャットアイコン (にバッジ番号が表示されます。未読のチャットまたは通知の横に赤い点が表示され、チャットのタイトルが太字で表示されます。また、別のアクティブなチャットの進行中に新しいチャットに切り替えると、チャットアイコン ( ) に次のポップアップメッセージが表示されます。 前のチャットが保存されました。過去のすべてのチャットに再度アクセスし、まだアクティブなチャットを続行できます。次のリストには、チャット領域に表示される可能性があるチャットセクションが含まれています。

自動翻訳

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

Now Assist サブヘッダー要素 (続く)

要素	説明
	• アクティブ:会話を続行できるチャット。該当する場合、アクティブなチャットは、非アクティブ状態が 2 時間続くと [クローズされたチャット] セクションに移動します。この 2 時間の時間制限は、メッセージングチャネル {sys_cs_channel.list} テーブル内で設定できます。非アクティブ時間制限を変更するには、メッセージングチャネル {sys_cs_channel.list} テーブルから **NASS** レコードを選択し、[会話のアイドルタイムアウト] フィールドに希望するアクティブチャットの時間制限を入力します。アクティブなチャットがない場合は、[現在チャットはありません] が表示されます。12 件を超えるアクティブなチャットが実行されている場合、さらにチャットを表示するための [さらに表示] リンクが表示されます。[さらに表示] を選択すると、さらに 10 件のチャットが表示されます。 • 更新:重要な通知とリマインダーの更新を表示するように構成できます。*sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* を true (デフォルト) に設定すると、簡易 (アクション不可能な) Now Assistパネル通知がポータルのホームページに表示されます。通知を選択すると、この [更新] セクションにリダイレクトされます。更新がない場合は、[You're all caught up] と表示されます。利用可能な更新が 4 つを超える場合は、[さらに表示] リンクが表示され、さらに更新が表示されます。[さらに表示] を選択すると、さらに 10 個の更新が表示されます。 **注:** *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled* が false に設定されている場合、[更新] セクションは表示されません。 • クローズ済み:クローズ済みチャットを表示するように設定できます。指定された時間が経過するか (非アクティブ状態が 2 時間続く)、またはチャットで次の応答を受け取ると、メッセージが閉じられます 。このチャットは終了したようです。先に進んで閉じます。内の [クローズしたチャットを表示] チェックボックスをオンにして、クローズしたチャットをオンにします 対話型インターフェース > アシスタント > [選択されたアシスタント名] > チャットエクスペリエンス > クローズされたチャット. オンにすると、クローズ済みチャットは、[会話 (sys_cs_conversation)] テーブ

自動翻訳

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

Now Assist サブヘッダー要素 (続く)

要素	説明
	ル内で利用可能な限り表示されます。クローズされたチャットは読み取り専用モードで表示され、再度アクティブにすることはできません。クローズされたチャットが 4 つ以上利用可能な場合は、クローズされたチャットをさらに表示するための [さらに表示] リンクが表示されます。[さらに表示] を選択すると、クローズされたチャットがさらに 10 件表示されます。会話をクローズした後は、再度会話を開くことはできません。 クローズ済みチャットにカーソルを合わせると、削除アイコン () が表示されます。でチャットの削除を確認します このチャットを削除しますか? インターフェイスからチャットを完全に削除するモーダル。
2. [チャット名]	会話の名前です。 昇格された資産またはクエリを選択すると、その資産のタイトルがチャット名として表示されます。代わりに **[Now Assist** に返信] フィールドに発言を入力すると、最初の発言がチャット名になります。チャット名は、 Now Assist サブヘッダーと チャットリスト > アクティブ 節。
3. 新規チャット (	新しい会話が始まります。 挨拶メッセージとともに、トピック、サブフロー、アクションなどの昇格された会話資産、または提案されたクエリが表示される場合があります。

Now Assist パネルは ネクストエクスペリエンス と ServiceNow Studio で利用できます。次のスクリーンショットは、ワークスペースの Now Assist パネルと [ネクストエクスペリエンス] の下のコア UI画面を示しています。

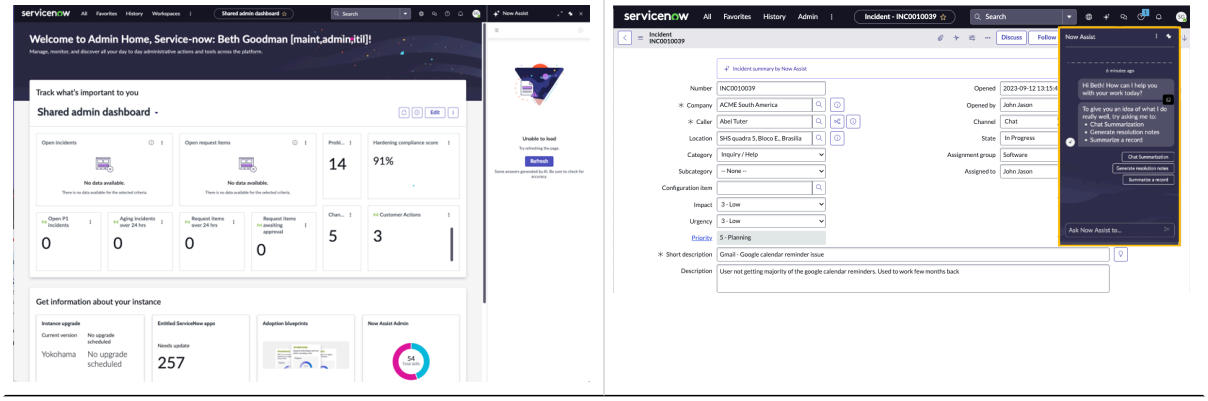
Now Assist パネル

ネクストエクスペリエンス	コア UI

自動翻訳

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

Now Assist パネル (続く)



Now Assistパネル拡張チャットに質問すると、エージェントはクエリを理解してフローを開始します。パネルトピック、会話アクションとサブフロー、カタログ、ナレッジベース記事、カスタムスキル、およびサポートされているNow AssistスキルNow Assist、AI エージェント全体で推論、計画、および実行できます。応答を受信する前に、エージェントがエージェント処理フローのどこにいるかを知らせるメッセージが画面に表示されます。[フローの終了] アイコンを選択すると、いつでもエージェント処理フローを停止できます。アクションの開始後は、停止できません。[フローを終了] アイコンを選択すると、進行中の処理ステップのみが停止します。

エージェント会話

注:
エンドユーザーがエージェント会話を体験する前に、アドミンはまず AI エージェントを有効にする必要があります。

Now Assistパネル拡張チャットで質問すると、エージェントはクエリを理解してフローを開始します。AI エージェント、会話アクションとサブフロー、カタログ、 ナレッジベース 記事、カスタムスキル全体で推論、計画、および実行できます。応答を受信する前に、エージェントがエージェント処理フローのどこにいるかを知らせるメッセージが画面に表示されます。エージェント処理フローは、[フローの終了] アイコン () を選択することでいつでも停止できます。アクションの開始後は、停止できません。[フローを終了] アイコン () を選択すると、進行中の処理ステップのみが停止します。

Now Assistパネルからの移動

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

チャットの要約

チャットの要約を読んで、チャットの詳細をすばやく学習します。チャットの要約ではチャットに関する十分な詳細が提供されるため、要求者が同じ情報を繰り返す必要がありません。

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

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

チャットの要約の詳細については、「 チャットの要約」を参照してください。

自動翻訳

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

ケースまたはインシデントの要約

ケースの要約を読むことで、ケースまたはインシデントの詳細をすばやく把握できます。要約によりインタラクションに関する十分な詳細が提供されるため、要求者が同じ情報を繰り返す必要がありません。

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

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

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

会話ヘルプ

Now Assistパネルの [ヘルプスキルを取得] オプションを使用して、クエリに対する具体的で正確な回答を取得します。このスキルは、 Now Assist 機能の資格を持つすべてのユーザーが利用できます。

Now Assistパネルに「ヘルプ」として表示されるNow Assist会話ヘルプスキルの詳細は、Now Assist 会話ヘルプを参照してください。

解決メモ生成

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

Now Assistパネルから解決メモを生成するには、[解決メモを生成] を選択するか、[**Now Assist** に質問する宛先] フィールドに「解決メモの生成」と入力します。

解決メモの生成の詳細については、「 解決メモ生成」を参照してください。

応答のストリーミング

Now Assistパネルに質問または要求を入力すると、Now Assist はナレッジベース記事、外部コンテンツ、製品ドキュメント、カタログアイテム、およびワークフローから情報を収集し、それらを総合的な包括的な回答にまとめます。メッセージ全体がレンダリングされるのを待つ代わりに、合成された応答はリアルタイムでストリーミングされ、メッセージ全体が配信された後にストリーミングを停止します。アニメーション化されたスパークルアイコン (✨) は、応答の生成中に表示され、応答が完全にロードされると静的スパークルアイコンに変わります。

Now Assist コンテキストメニュー

Now Assistコンテキストメニューでは、生成 AI を使用して、エージェントが書かれたコンテンツを要約、作成、編集し、作成タスクを簡素化します。

エージェントは、メールやチャットの返信など、さまざまなタイプのコンテンツを作成します。Now Assistコンテキストメニューは、生成 AI を使用して、エージェントがメールとチャットの返信を要約、作成、編集するのを支援します。エージェントは、AI で生成されたコンテンツをプレビューし、以前に作成されたコンテンツをスクロールして、AI を使用してテキストを絞り込むことができます。Now Assistコンテキストメニューは、Now Assistコンテキストメニューが有効になってい

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

自動翻訳

るServiceNowワークスペース内の任意のアプリケーションまたはフィールドからトリガーできます。

Now Assistコンテキストメニューは、生成 AI のパワーを解き放ち、次のネクストエクスペリエンスで利用できます。

- カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM)
- ヒューマンリソース (HR)
- IT Service Management (ITSM)
- 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) (SPM)
- IT Operations Management (ITOM) (ITOM)

Now Assistコンテキストメニューはコア UIでは使用できません。

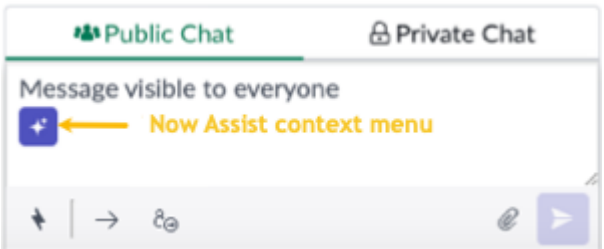
Now Assistコンテキストメニューの使用

Now Assistコンテキストメニューは、フローティングNow Assistボタン ( ) が表示される任意のフィールドで使用できます。フィールドに入力し始めると、利用可能な Now Assist コンテキストメニューアクションを含むメニューが表示されます。Now Assistコンテキストメニューは、既存のドキュメントの要約、作成、または変更に役立ちます。

Now Assistコンテキストメニューを使用したチャットウィンドウ

エージェントチャットでユーザーとやり取りするときは、Now Assistコンテキストメニューを使用できます。

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



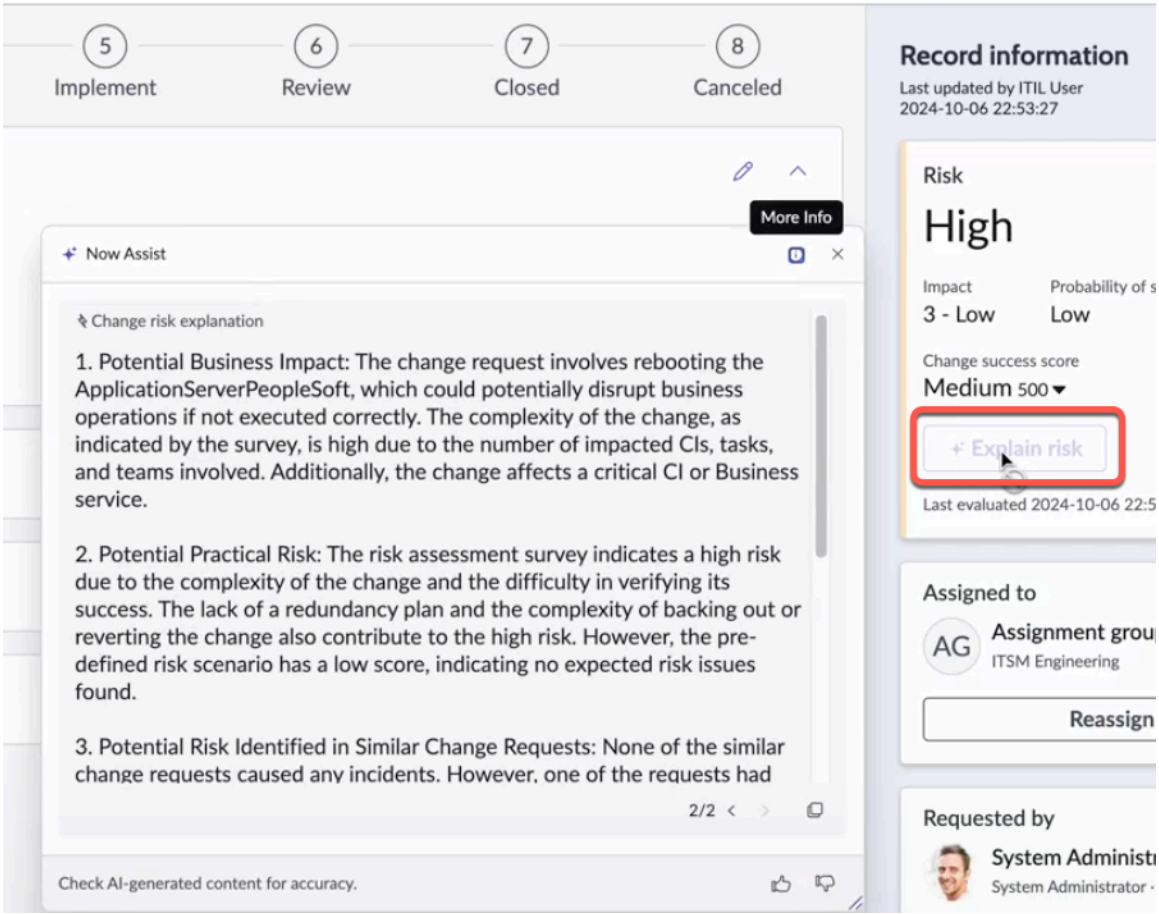
Now Assistコンテキストメニューを使用した変更要求のリスクの説明

Now Assistコンテキストメニューを使用すると、アセスメントと計算の後にワークスペースと UI16 で変更要求のリスクの説明を使用できます。

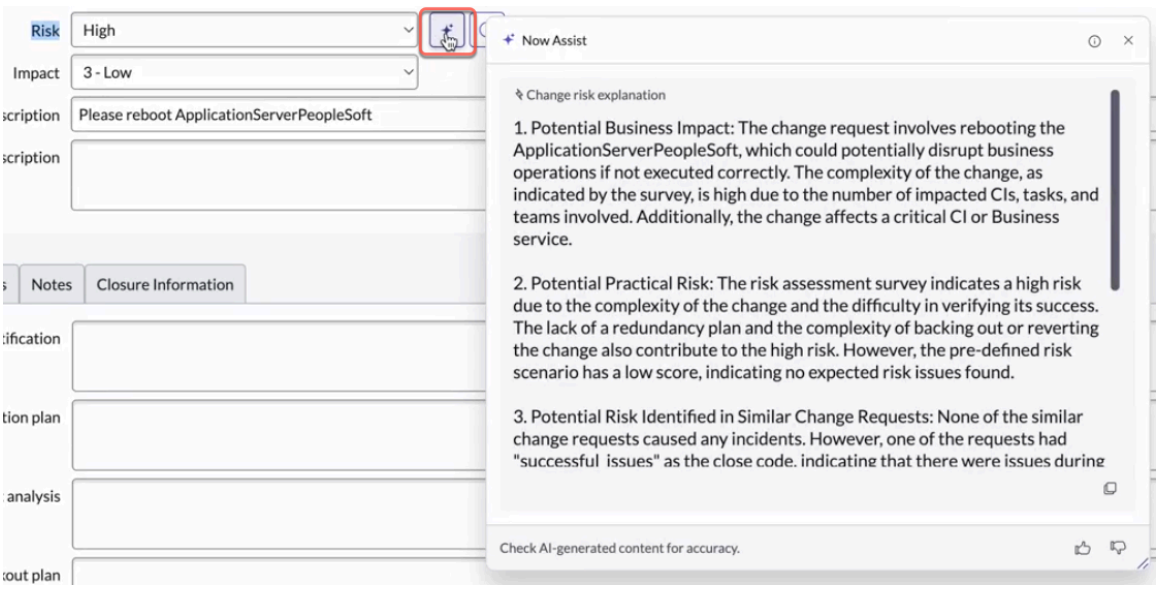
リスクが評価されて計算されると、[リスクを説明 **(Explain risk**)] ボタンに Now Assist [レコード情報] セクションのダイアログボックスにリスクの説明が表示されます。

自動翻訳

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



リスクが評価されて計算されると、UI16 の [リスク] フィールドに対して [Now Assist が表示され、リスクの説明がダイアログボックスに表示されます。



注:
ダイアログボックスに表示されるリスクの説明は、変更要求フォームで評価および計算されます。

リスクアセスメントと計算の詳細については、「 Risk assessment 」を参照してください。

Now Assistコンテンツメニューを使用したナレッジベース記事のコンテンツ編集

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

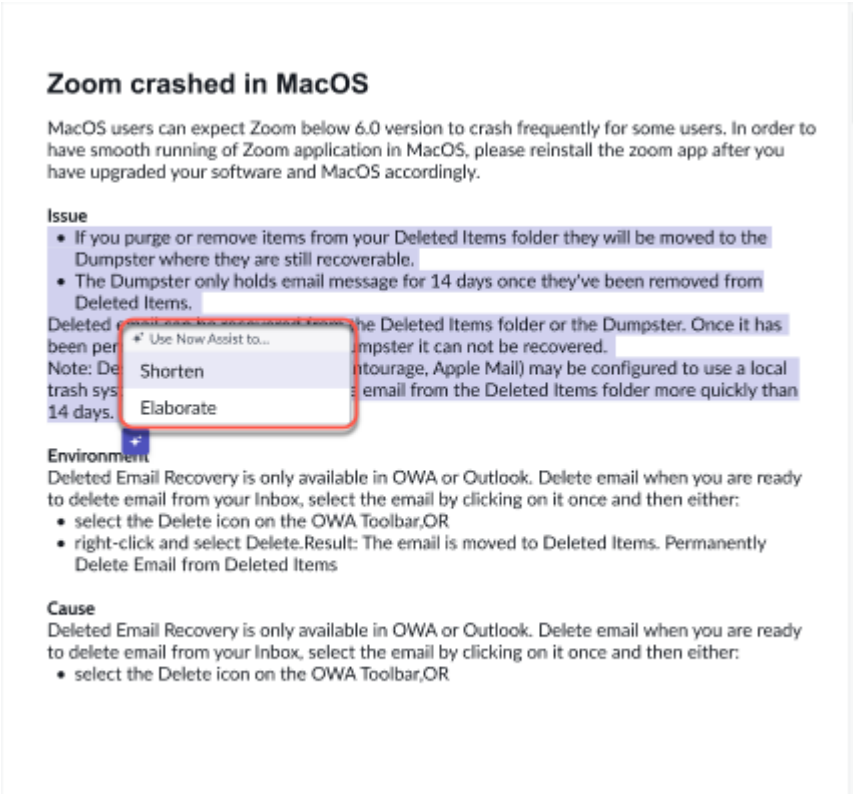
自動翻訳

Now Assistコンテキストメニューを使用すると、ナレッジベース作成のための生成 AI 支援コンテンツ編集機能を有効にし、ワークスペースと UI16 で解決メモを提供できます。

ナレッジ記事を開いてそのコンテンツを選択すると、Now Assist アイコンがポップアップし、マウスデバイスと一緒に表示されます。

Now Assistアイコンにカーソルを合わせると、コンテンツの編集に役立つ次のメニューオプションが表示されます。

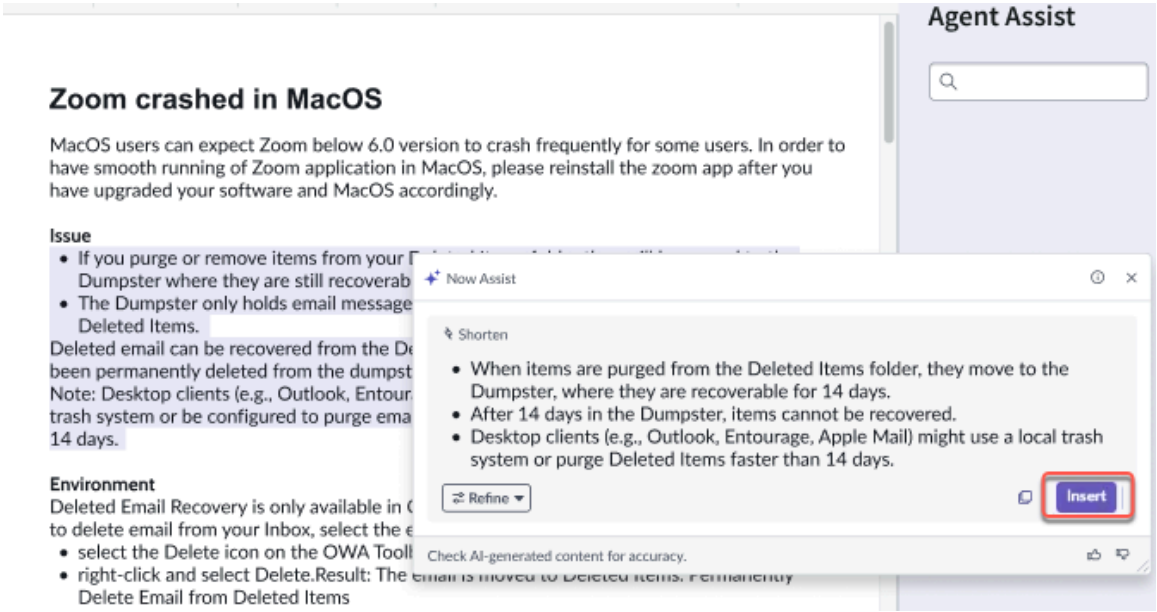
- 詳細:生成 AI は、選択したテキストの詳細を表示します。
- 短縮:生成 AI は、選択したテキストを短縮します。



[挿入] ボタンを使用して、生成 AI の詳細化または短縮されたコンテンツをナレッジベース記事に挿入し、更新または公開できます。

自動翻訳

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



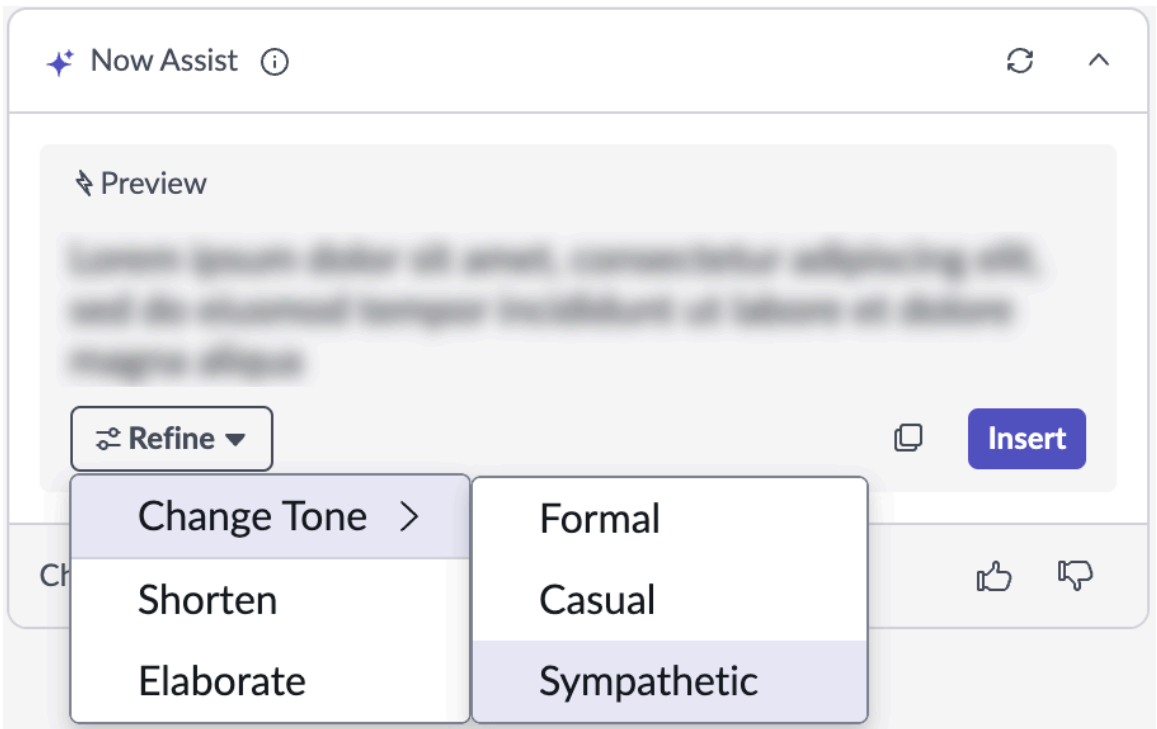
Now Assist コンテキストメニューを使用した ナレッジベース 記事の生成の詳細については、「 Edit an article using the Now Assist context menu 」を参照してください。

コンテキストメニューを使用してトーンを変更Now Assist

Now Assistコンテキストメニューを使用すると、ユーザーはコンテンツのトーンを変更できます。ユーザーは、生成 AI 機能を使用して、カジュアル、フォーマル、共感的なトーンから選択して、コンテンツをさらに強化できます。

Now Assistアイコンにカーソルを合わせるか、[絞り込み] メニューを選択すると、[トーンの変更] メニュー オプションが表示されます。

さらに好みのトーンを選択し、[フォーマル]、[カジュアル]、[共感] を選択できます。変更を確認し、[挿入] を選択して新しいテキストを確定します。



自動翻訳

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

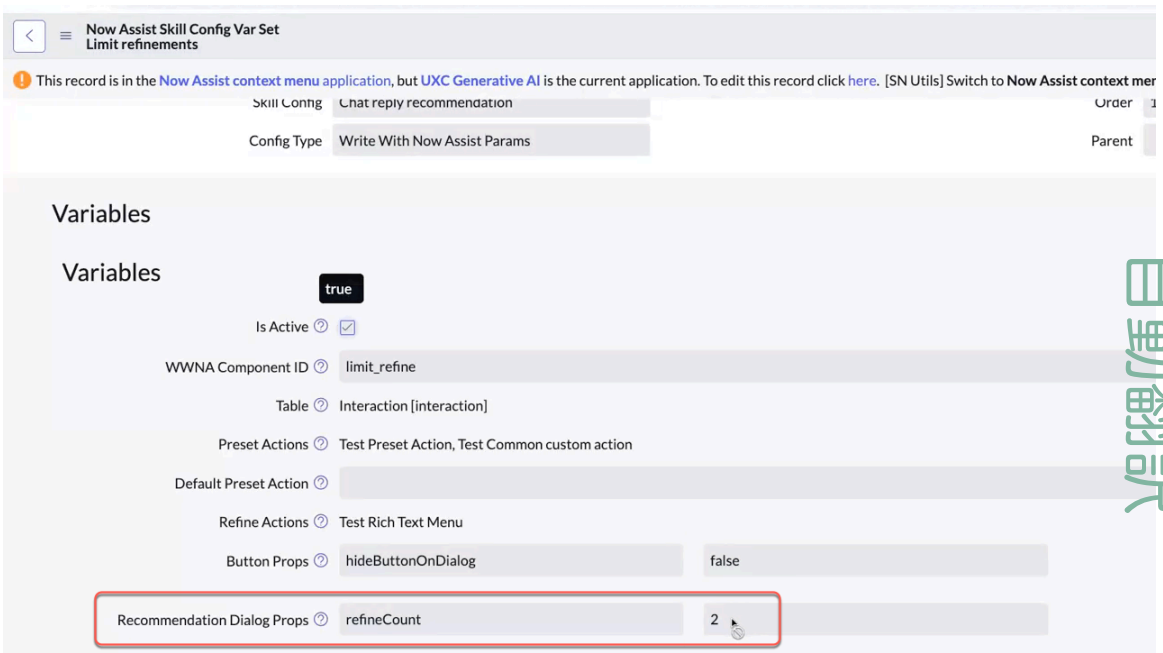
> **注:**
> アプリケーションまたは製品のトーン変更オプションが表示されない場合は、ServiceNowに連絡してください。

Now Assistコンテキストメニューを使用したコンテンツ絞り込み呼び出しの数を制限する

Now Assistコンテキストメニューを使用して、セッションあたりのスキルに対するコンテンツの絞り込み数を構成して制限します。デフォルトでは絞り込みの最大数は設定されていませんが、それを制限するように構成できます。

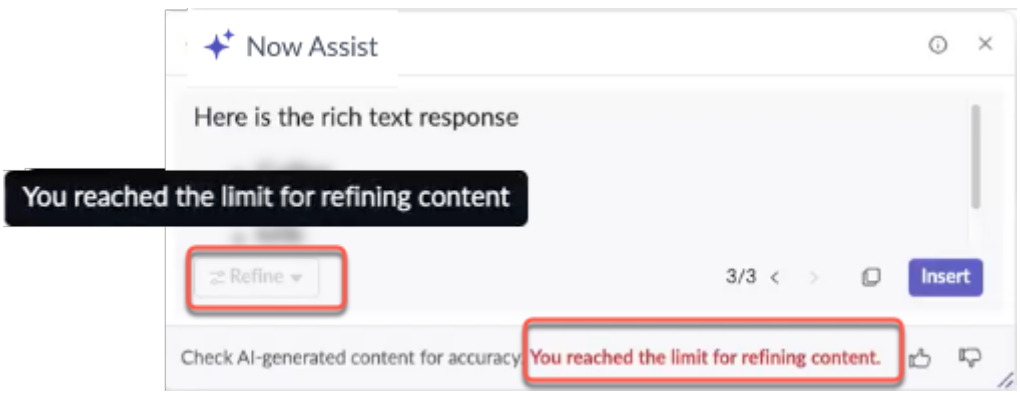
絞り込み呼び出しの制限は、*refineCount* プロパティを使用して、制限絞り込みレコードの [推奨事項ダイアログのプロパティ **(Recommendations Dialog Props)**] フィールドで設定できます。

> **注:**
> 絞り込み制限レコードは、Now Assistスキルコンテキストメニューアプリケーションのの Now Assist構成変数セットレコードで利用できます。



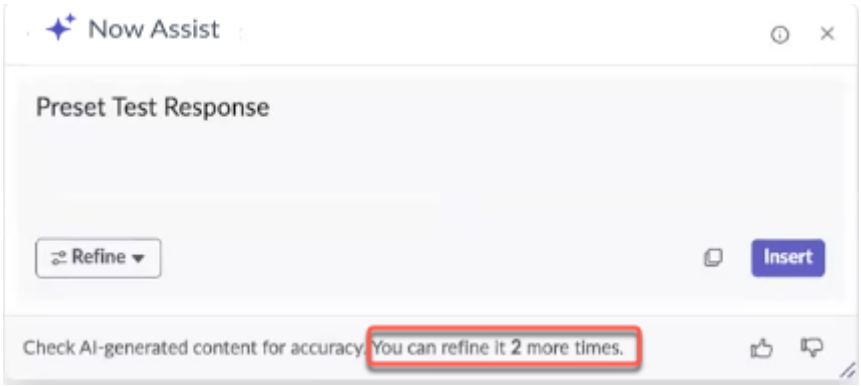
refineCount は次のように設定できます。

- プロパティのデフォルト値は **-1** です。値が 0 未満の場合、スキルの絞り込み数は無制限になります。
- 値として 0 を指定すると、絞り込みボタンは無効になり、 コンテンツを絞り込むための制限に達しました。 メッセージが表示されます。



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

- 0 より大きい値で設定すると、設定した値に従ってコンテンツを絞り込むことができます。たとえば、refineCount を 2 に設定した場合、コンテンツを絞り込むことができるのは 2 回だけです。



Now Assistコンテキストメニューを使用したメールの推奨事項

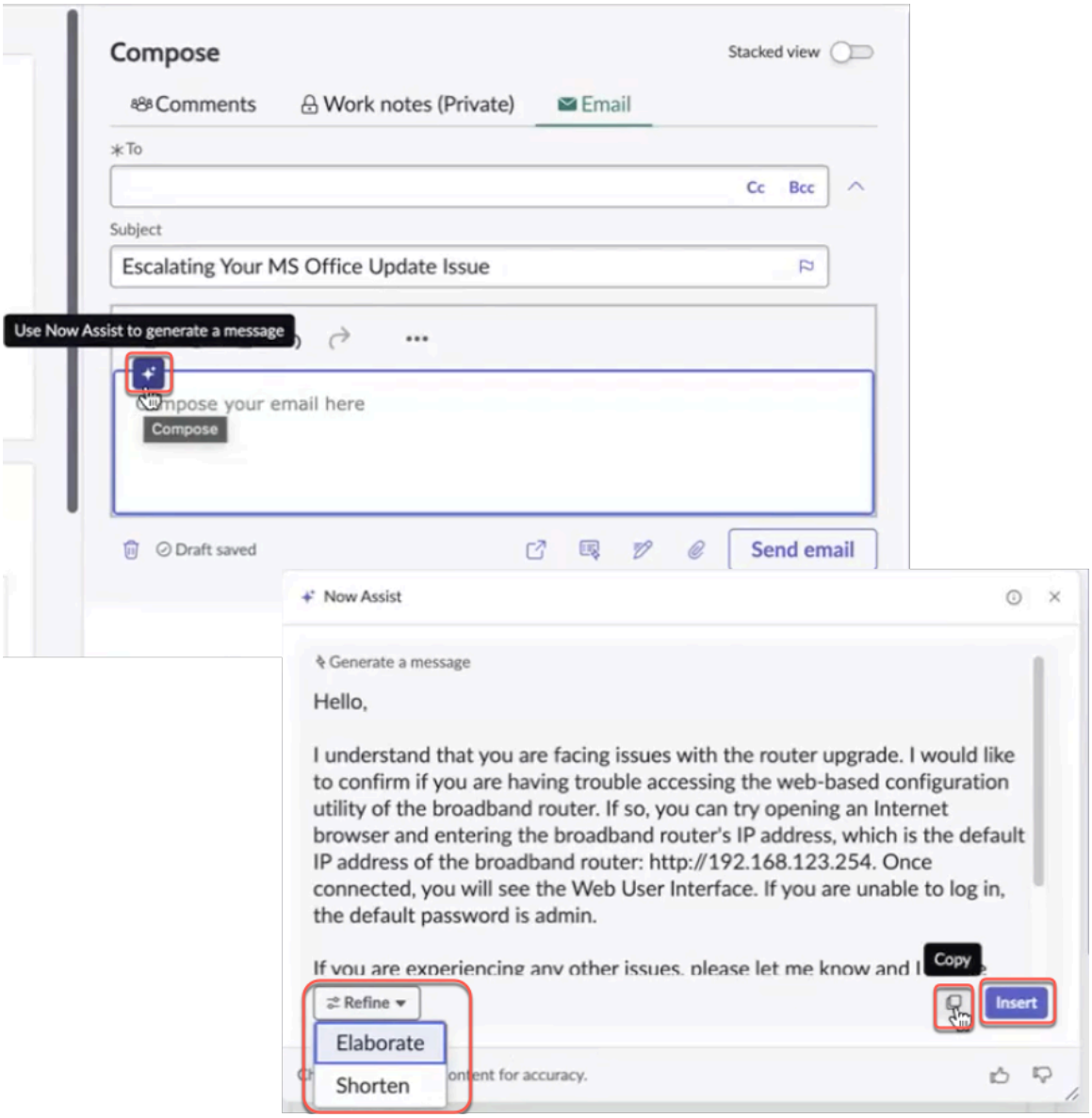
Now Assistコンテキストメニューを使用して、生成 AI テンプレートの提案を含むNow Assistからの推奨事項を含むメールを作成または応答します。Now Assistコンテキストメニューを使用すると、ユーザーは新規、転送、返信、またはすべてのシナリオでメール応答の推奨事項を生成できます。

メールの作成

新しいメールを作成している間、 Now Assist コンテキストメニューアイコン (が表示され、「 Now Assist を使用してメッセージを生成してください」というメッセージが表示されます。アイコンを選択すると、生成 AI によってメッセージの推奨事項が生成されます。

自動翻訳

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

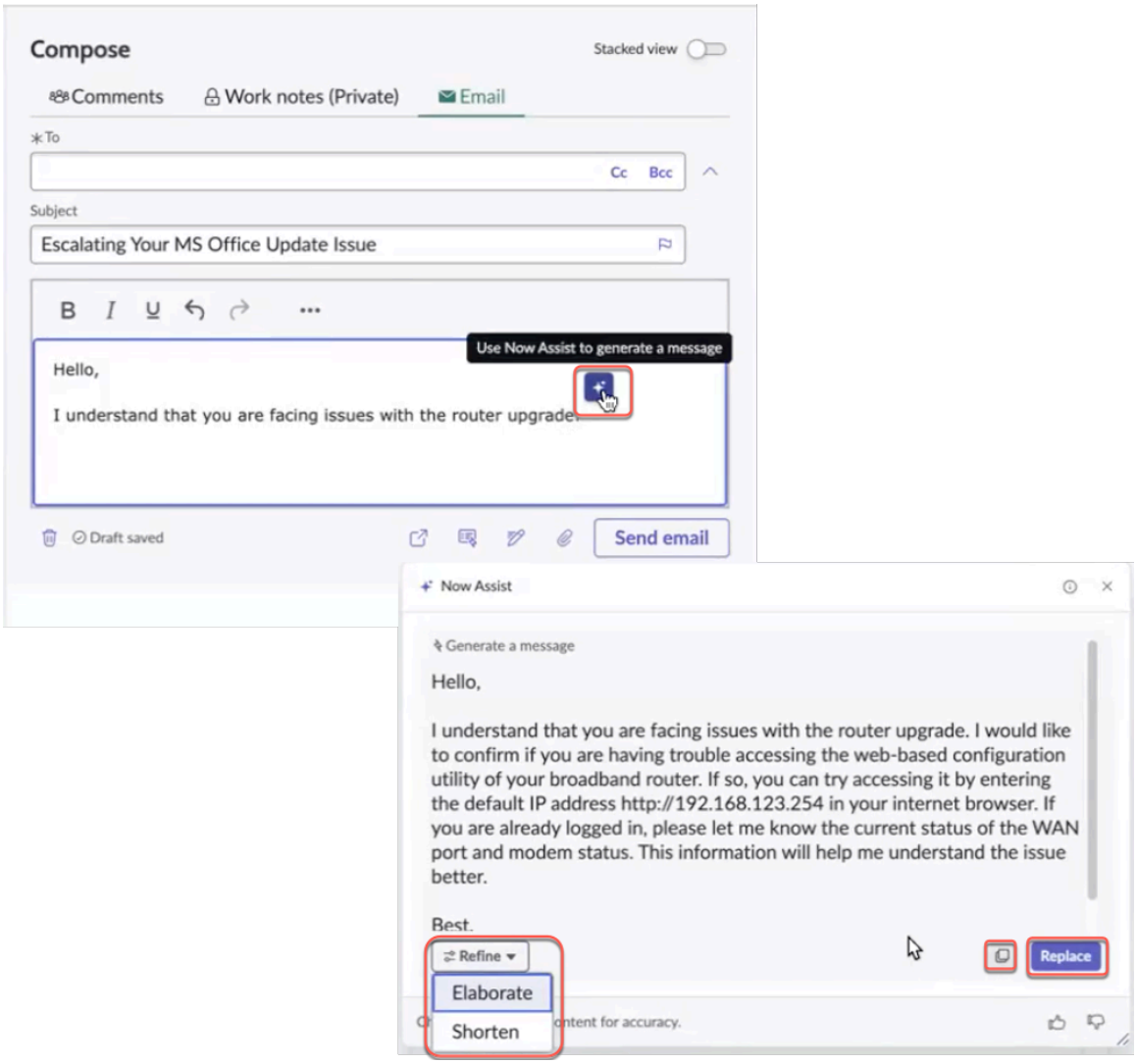


生成されたテキストを絞り込むには、Now Assist アドミンモデルの [詳細 **(Elaborate)**] または [短縮 **(Shorten)**] コンテキストメニューオプションを選択します。新しいテキストをコピーするか、生成されたテキストをメール本文 に挿入 することもできます。

ドラフトメールを完成させる

Now Assistコンテキストメニューを使用して、メールの下書きを完成させることができます。テキストを入力し、生成 AI を使用して、「Now Assist を使用してメッセージを生成する」というメッセージを表示するNow Assistコンテキストメニューアイコン (を選択することで、ドラフトを完成させることができます。アイコンを選択すると、生成 AI がメッセージを生成していることがわかります。

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



Now Assist アドミンモデルのコンテキストメニューのオプションを [詳細] または [短縮] を選択すると、生成されたテキストをさらに絞り込むことができます。新しいテキストをコピーするか、[置換] を選択して生成されたテキストをメール本文に置き換えることもできます。

インライン引用を表示

LLM 応答を選択すると、KB 記事、メール、関連レコードなどの関連するすべての情報源を表示できます。

番号付きの引用を選択して、ソースへのリンクとともに詳細を表示します。[ソースを表示] オプションを選択して、関連するすべてのリソースリンクのリストを表示することもできます。

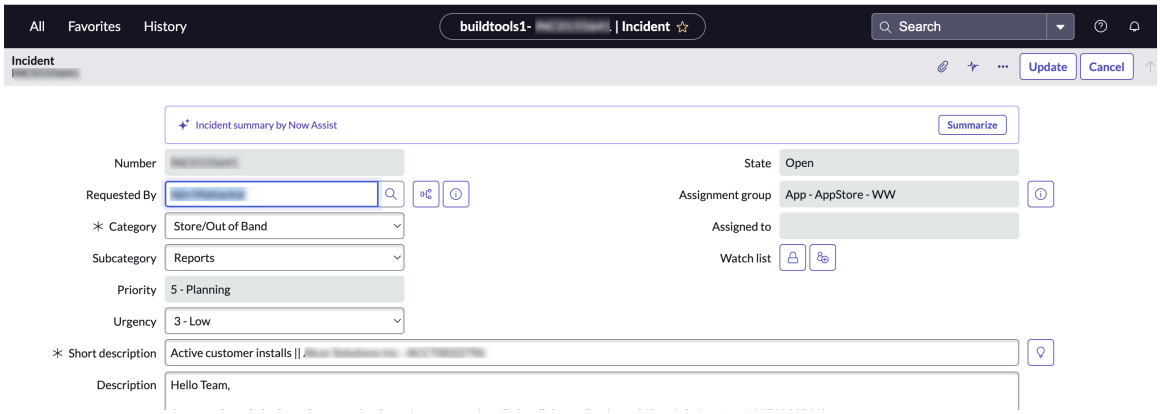
[置換] を選択して、メール本文にソース情報をプレーン テキストとして追加します。番号付きの引用とすべてのソースリンクはコピーされません。

Now Assistコンテキストメニューでレコードを要約

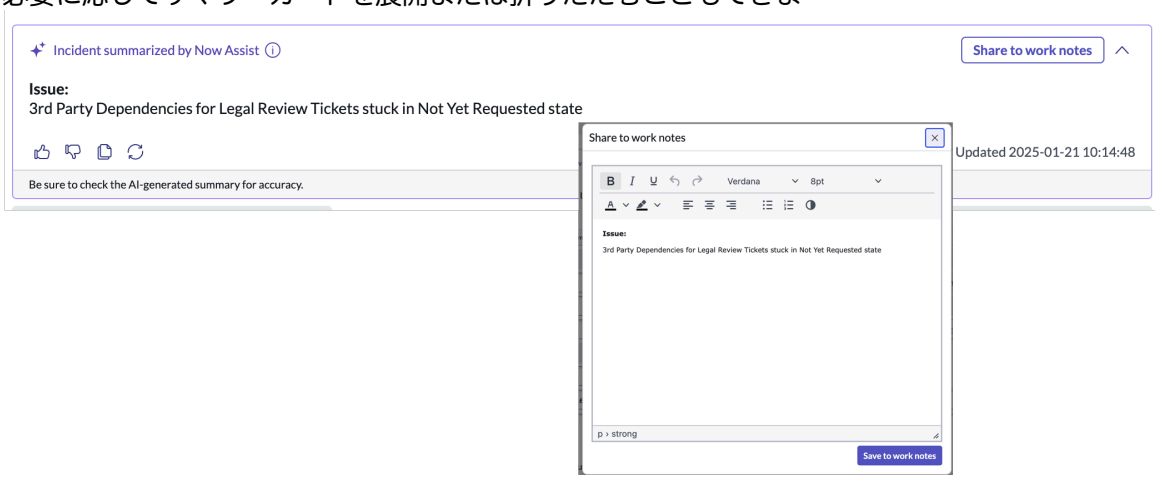
Now Assistコンテキストメニューを使用し、ワークスペースと UI16 の生成 AI アプリケーション支援要約機能を使用して、ページのレコードサマリーを生成します。Now Assistコンテキストメニューでは、新しいサマリーの生成、サマリーカードの展開または折りたたみ、作業メモへのサマリーの共有、サマリーの再生成またはコピーを行うことができます。

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

任意のレコードページに移動して、[Now Assist によるインシデントのサマリー (Incident Summary by Now Assist)] というメッセージとともに、[Now Assistコンテキストメニュー] アイコン ( )にアクセスします。生成 AI を使用してレコードサマリーを生成するには、[要約 を作成] を選択します。



[作業メモに共有] ボタンを使用して、サマリーを作業メモに共有できます。必要に応じてサマリーカードを展開または折りたたむこともできます。



フィードバックを提供するには、フィードバックアイコン (または (表示されたサマリーに満足できない場合は、再生成アイコン (を使用してサマリーを再生成します。コピーアイコン (を使用して、サマリーをクリップボードにコピーすることもできます。

Now Assistコンテキストメニューで戦略的ポートフォリオ管理 **(SPM)**のドキュメントコンテンツを改善

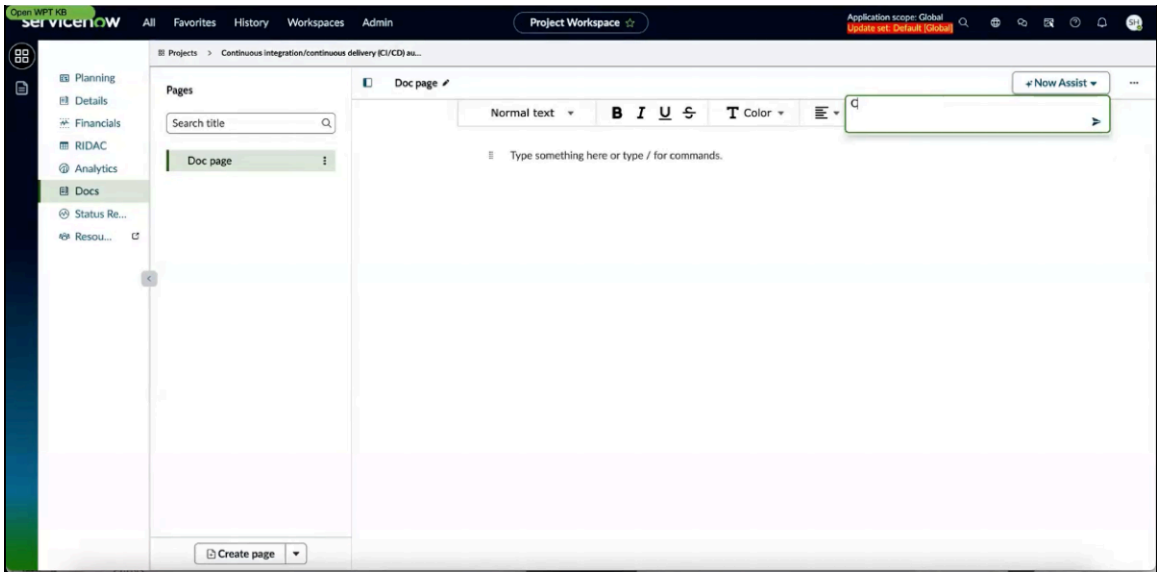
生成 AI 機能と 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) のカスタムビルトインスキルを使用して、Now Assistコンテキストメニューを使用して会話を開始し、クエリを生成します。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)、戦略的計画ワークスペース、ポートフォリオ計画ワークスペース、プロジェクトワークスペースのドキュメントセクションから直接Now Assist操作して、無制限のクエリを尋ねたり、新しいコンテンツを作成したり、コンテキストを追加したり、既存のセクションを改善したりできるようになりました。これにより、ページを離れることなく、より迅速にドラフトを作成し、アイデアを絞り込み、作業を関連性のある状態に保つことができます。

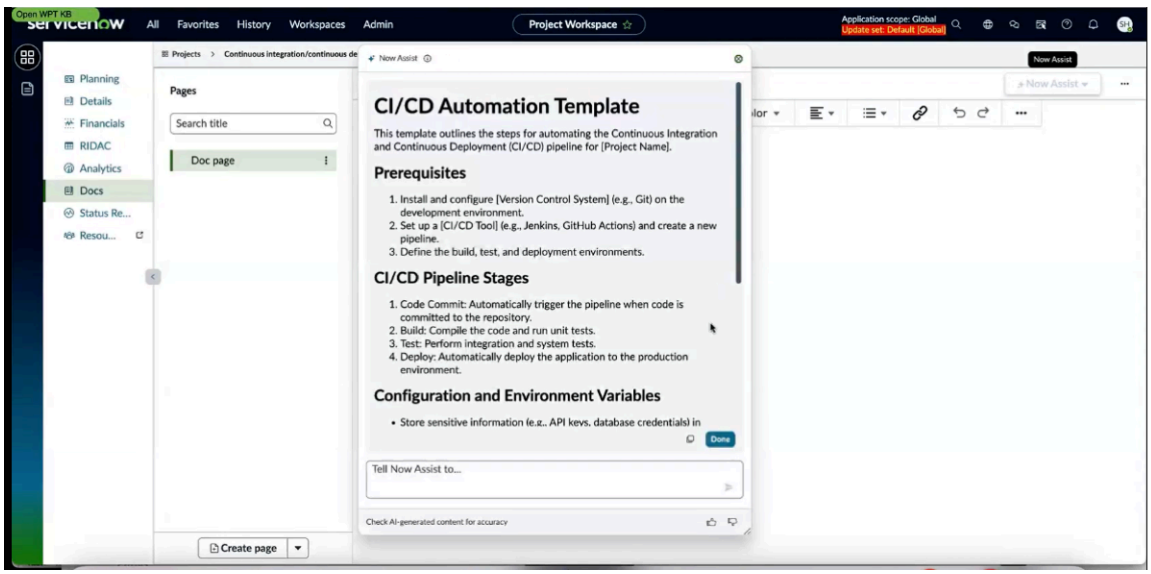
この機能にアクセスするには、 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM)、 ポートフォリオ計画ワークスペース 、または プロジェクトワークスペース 内の任意のドキュメントページに移動します。

Now Assistアイコン (を選択し、クエリを入力します。

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



クエリ応答が新しい Now Assist ウィンドウに生成されます。入力フィールドを使用して、フォローアップクエリの応答と指示を提供できます。



Now Assistアイコン ( )を選択し、ドロップダウンメニューの [要約を作成 (Summarize)] オプションを使用して、生成 AI を使用してレコードサマリーを生成することもできます。

ドキュメントページからテキストを選択すると、 Now Assist アイコン ( )とテキスト入力フィールドも表示されます。

選択したコンテンツの 要約、 短縮、 詳細化、または トーン変更 のオプションも表示されます。

関連情報

Generate and improve Docs content with Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Now Assist コンテキストメニュー使用状況ダッシュボード

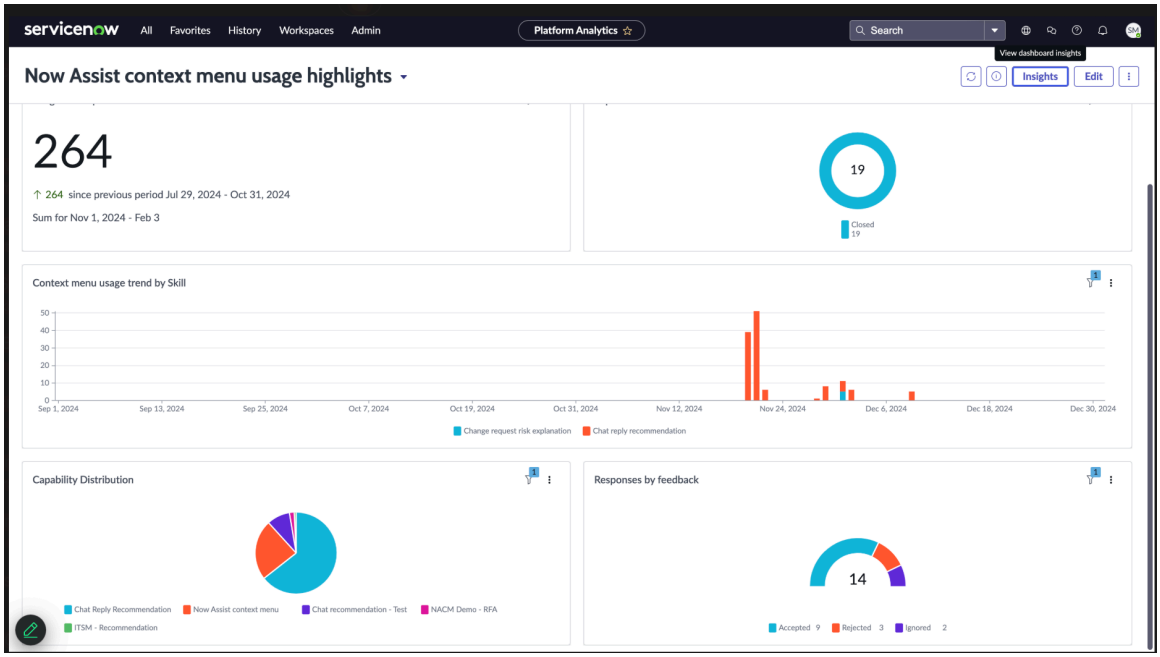
Now Assistコンテキストメニューダッシュボードを使用してNow Assistさまざまなアプリケーションでのコンテキストメニューの使用状況を監視します。

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

自動翻訳

Now Assistコンテキストメニュー使用状況ダッシュボードは、ユーザーのコンテキストメニューアクションの使用パターン、頻度、および有効性に関するインサイトを提供し、それに応じて機能を調整するのに役立ちます。ダッシュボードには、以下を明らかにするインジケーターが含まれています。

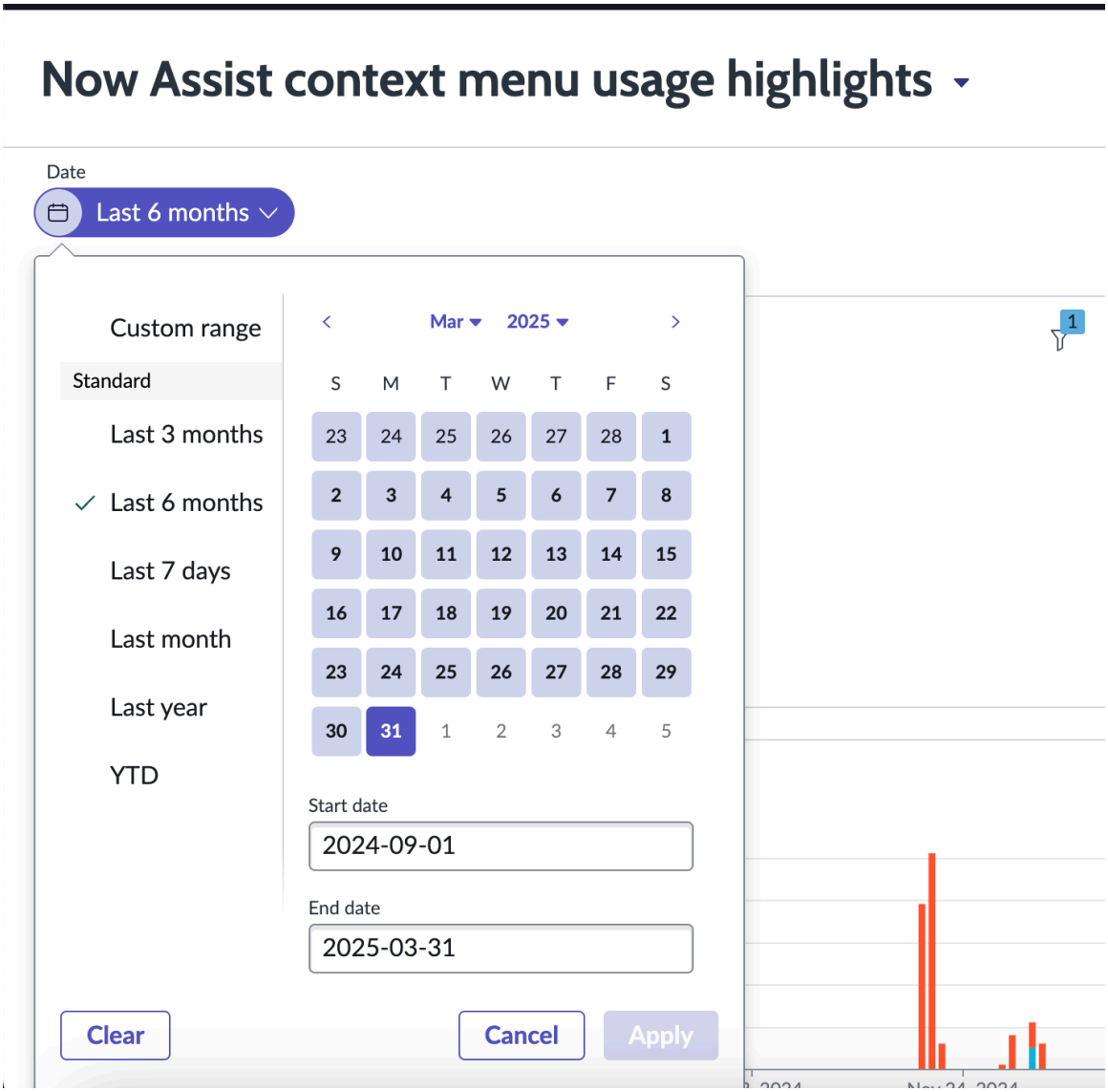
- 使用状況メトリクス
- アプリケーションに基づく使用率
- スキルに基づく使用率
- キャパシティ配分
- フィードバックによる応答



Now Assistコンテキストメニュー使用状況ダッシュボードを使用すると、使用日に基づいてデータをフィルタリングできます。標準オプションから選択するか、カスタム範囲を指定して [適用] を選択し、データをフィルタリングすることができます。

自動翻訳

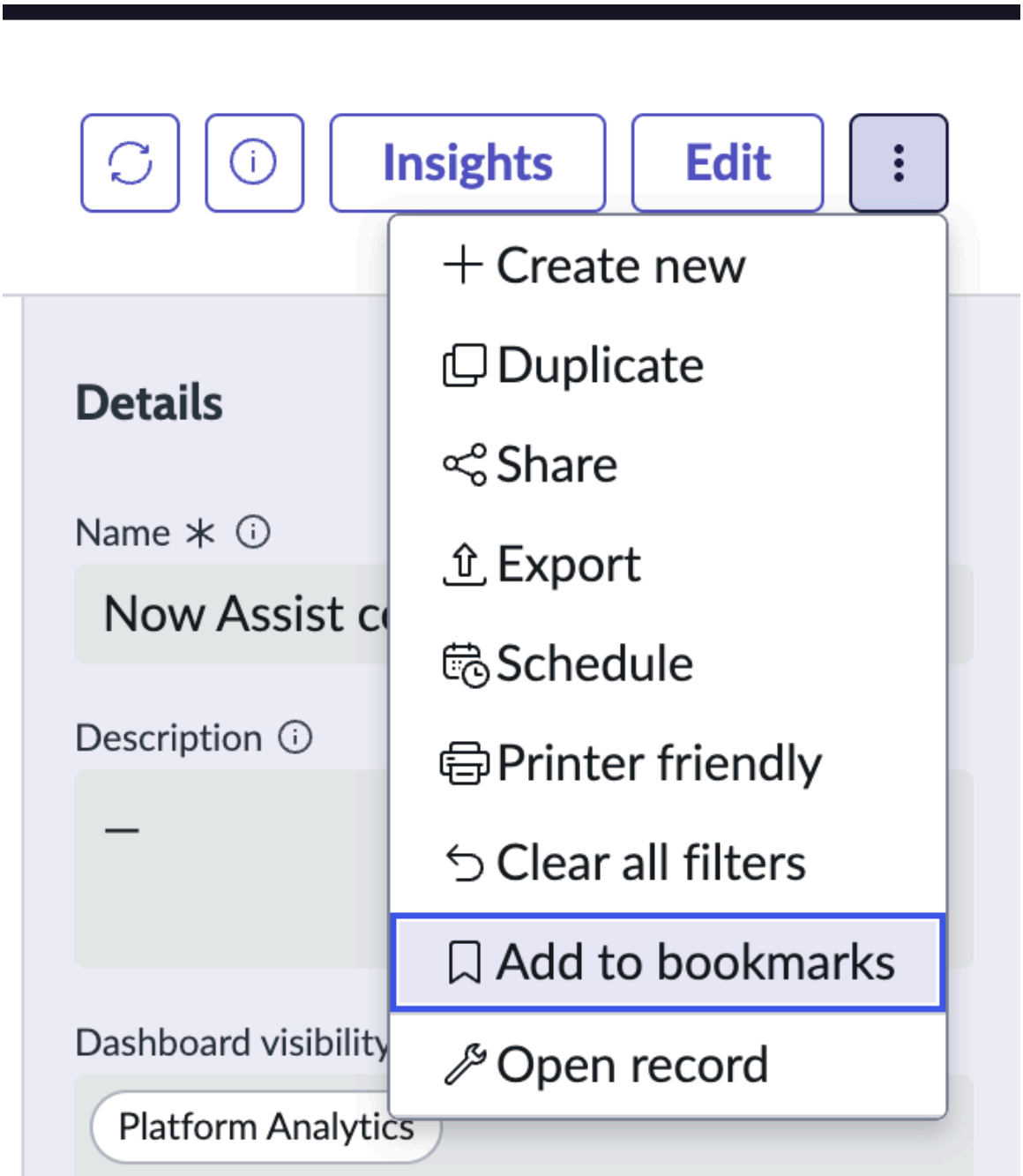
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ダッシュボードを更新、複製、編集、作成、およびエクスポートすることができます。

自動翻訳

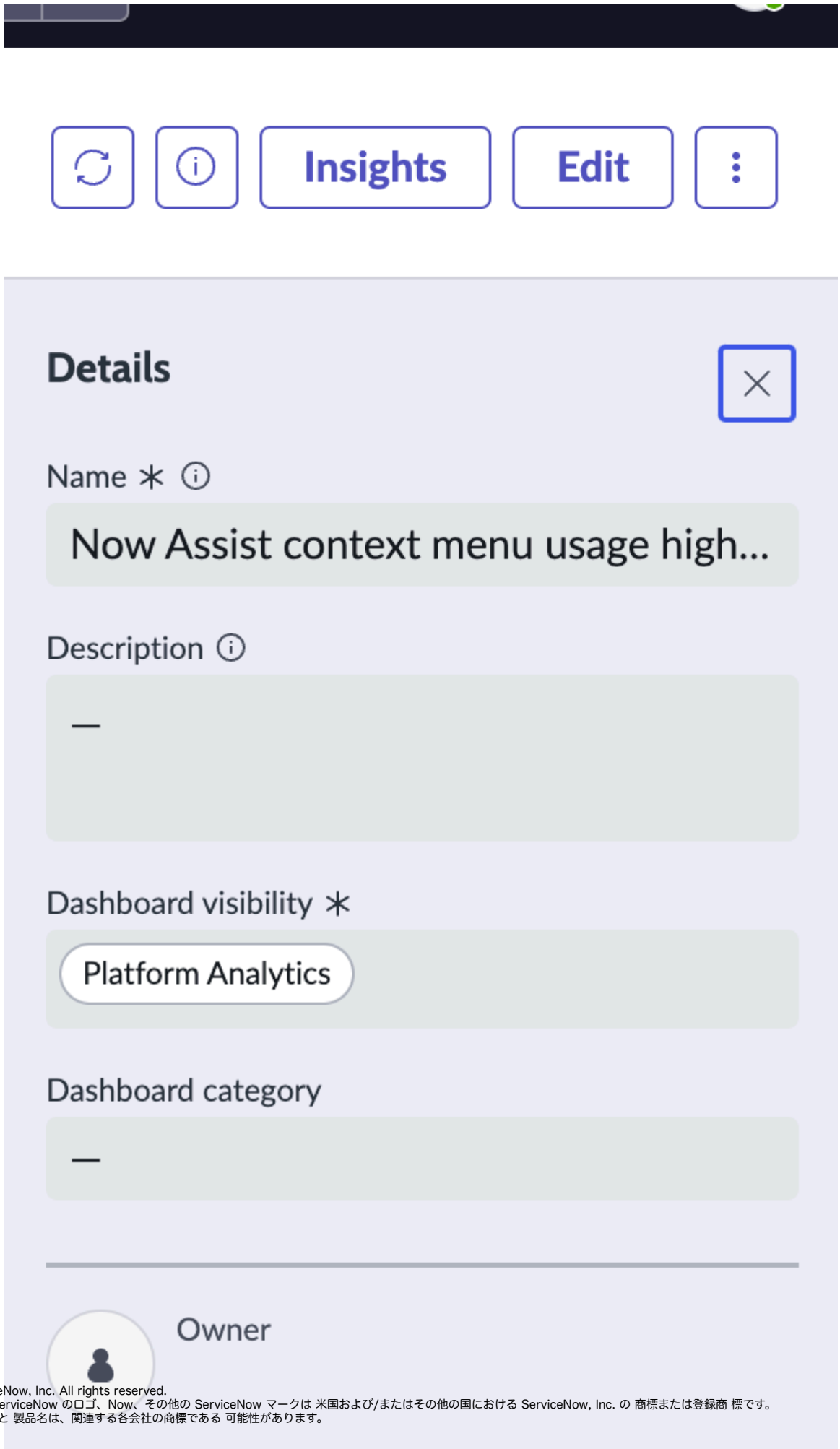
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



情報アイコン () を選択して、ダッシュボード関連情報を表示することもできます。

自動翻訳

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



自動翻訳

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

主な機能

使用率マトリクス:選択した期間中にコンテキストメニュー Now Assist 使用された回数または回数。このマトリクスを更新したり、利用可能なインサイトや提案を表示したり、日付に基づいてデータをさらにフィルタリングしたりできます。

暗黙的なフィードバック期間:選択した時間範囲内で応答が挿入およびクローズされたかどうかに基づくフィードバックのブレークダウン。このマトリクスを更新したり、利用可能なインサイトや提案を表示したり、日付に基づいてデータをさらにフィルタリングしたりできます。

スキル別の使用率の傾向: Now Assist コンテキストメニューを使用するスキルに基づく合計使用率分布。このマトリクスを更新したり、利用可能なインサイトや提案を表示したり、日付に基づいてデータをさらにフィルタリングしたりできます。

キャパシティ配分: Now Assist コンテキストメニューを使用するさまざまなアプリケーションに基づくキャパシティ配分。このマトリクスを更新したり、利用可能なインサイトや提案を表示したり、日付に基づいてデータをさらにフィルタリングしたりできます。

フィードバックによる応答:生成 AI ログに基づくフィードバックフィールド。オプションは、[承認済み]、[却下済み]、または [無視] です。また、このマトリクスを更新したり、利用可能なインサイトや提案を表示したり、日付に基づいてこのデータをさらにフィルタリングしたりすることもできます。

インサイト: Now Assist 使用状況に関するインサイトと提案を表示します。
'

カスタムスキルの展開に **Now Assist** コンテキストメニューを使用

Now Assistコンテキストメニューを使用して、Now Assistスキルキットを使用して作成されたカスタムスキルを展開します。

AI 実践者は Now Assist スキルキットを使用して、Now Assist の生成 AI 機能を備えたカスタムソリューションを提供するカスタムスキルを作成できます。

Now Assist アドミニストレーターが展開用のカスタムスキルを選択できるようにします。スキルキット Now Assist 展開設定を構成するときは、コンテキストメニューを優先チャネルとして使用してカスタムスキルを展開し Now Assist 。詳細については、「スキル展開設定の構成」を参照してください。

またNow AssistNow Assistアドミンでスキルをアクティブ化するときに、表示オプションとしてコンテキストメニューを選択する必要があります。詳細については、「Now Assistスキルのアクティブ化」を参照してください。

アクティブ化プロセスを完了するには、新しい Now Assist コンテキストメニュー構成を作成します。詳細については、「Now Assistコンテキストメニュー構成を作成」を参照してください。

Now Assistコンテキストメニュー構成を作成

カスタムスキルを展開してアクティブ化するための新しい Now Assist コンテキストメニュー構成を作成します。

始める前に
実際にカスタムスキルを構成するには、スキルが Now Assistでアクティブ化されていることを確認します。

必要なロール:sn_skill_builder.admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** エクスペリエンス > **Now Assist** コンテキストメニュー.
2. Now Assistコンテキストメニューのホームページで [構成] タブを選択します。
3. [新規作成] を選択します。
4. [Now Assist コンテキストメニューを構成] フォームの次のフィールドに値を入力します。
   - ワークフロー
   - 製品
   - 名前
5. [構成の開始] を選択します。
6. 構成フォームの [全般設定] タブで、次の詳細を入力します。
   - 名前
   - 説明
   - テーブル名
7. Now Assistコンテキストメニューのトリガーを追加する場所を選択します。
   オプションは次のとおりです。
   - レコードフォームフィールド:UI16 フォームにトリガーを追加するには、このオプションを選択します
   - [カスタムの場所]:その他の希望する場所にトリガーを追加するには、このオプションを選択します。
8. [レコードフォームフィールド] を選択した場合は、 Now Assist コンテキストメニューアイコンを配置するフォームフィールドを追加します。
9. [カスタムロケーション] を選択した場合は、コンテキストメニューの表示タイプを選択します。
   次の表示オプションから選択します。
   - モードレスウィンドウ:ドラッグおよびサイズ変更可能なダイアログボックス。
   - 埋め込みカード:ページに表示される固定ウィンドウ。

   [カスタムロケーション] を選択した場合は、UIB Now Assistコンテキストメニューコンポーネントの構成が完了していることを確認してください。セットアップ情報については、「 Now Assist コンテキストメニュー UIB セットアップ 」を参照してください。
10. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
    [Configure experience] タブが表示されます。
11. [エクスペリエンスの構成] タブで、次のフィールドのオプションを選択します。
    - アクション
    - 絞り込みアクション
    - オンにしてアクセス絞り込みアクションを防止
    - 最大絞り込み
    - 生成されたコンテンツのアクション
    - ユーザーが推奨事項に関するフィードバックを提供できるようにする

    選択したフォームフィールドごとに同じ情報を入力します。

    各フォームフィールドに必要な値を指定せずに続行すると、設定を入力するように求められます。

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

12. オプション: プロンプトが表示されたら、同じ構成を適用する場合は、[構成の適用] プロンプトで [はい、適用します] を選択します。
13. 値を確認して編集したら、必要に応じて [保存して続行] を選択します。
[Review and activate] タブが表示されます。
14. [構成をテストするレコードを選択] ドロップダウンメニューからオプションを選択します。
15. **[Preview** and **Done]** を選択します。

Now Assist スキル

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

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

ワークフロー別の利用可能なスキル

ワークフロー	製品	利用可能なスキル
テクノロジー	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)	• 構成アイテム (CI) の要約 • 重複する構成アイテム (CI) の管理 • サービスグラフコネクタ 診断
テクノロジー	Now Assist for Enterprise Architecture (EA)	ADR Doc 要約とアクション
テクノロジー	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)	• 問題の要約 • 類似するコントロール目標の推奨事項 • 規制アラートの影響を受ける引用 • 規制アラートの影響を受けるコントロール • 規制アラートがコントロール目標に影響する • 規制アラートの要約 • リスクアセスメントの要約 • クラシック UI でのリスクイベントの要約 • リスクワークスペースでのリスクイベント要約
テクノロジー	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)	• アラート分析 • アラート調査

自動翻訳

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

ワークフロー別の利用可能なスキル (続く)

ワークフロー	製品	利用可能なスキル
テクノロジー	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• 変更要求のリスクの説明 • 変更要求の要約 • チャットの推奨 • チャットの要約 • メール応答スキル • インシデントアシスト • インシデントの要約 • KB の生成 • 解決メモ生成 • サイドバー 要約
テクノロジー	Now Assist for Security Incident Response	• インシデントの事後分析 • セキュリティインシデントの推奨アクション • セキュリティインシデントの要約 • 解決メモ生成 • 相関インサイト
テクノロジー	Now Assist for Software Asset Management (SAM)	パブリッシャーコンプライアンスの要約
テクノロジー	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)	• EAP チーム Gen AI ドキュメント • メールプロジェクトのサマリー • フィードバック要約作成 • マルチフィードバックの要約 • プロジェクト Gen AI ドキュメント • 計画アイテム生成 AI ドキュメント
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	• ケースの要約 • チャットの推奨 • チャットの要約 • メール応答スキル • KB の生成 • 解決メモ生成

自動翻訳

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

ワークフロー別の利用可能なスキル (続く)

ワークフロー	製品	利用可能なスキル
		• サイドバー 要約 • [store-future: BEGIN review]音声通話の要約[End]
カスタマー	Now Assist for Field Service Management (FSM)	• KB の生成 • サイドバー 要約 • 作業指示タスククローズの要約
カスタマー	Now Assist for Financial Services Operations (FSO)	• 請求ケースの要約 • 異議申し立てケースの要約
カスタマー	Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS)	• チャットの要約 • 政府のケースの要約 • 解決メモ生成
カスタマー	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• アカウントオンボーディングケースの要約 • エンゲージメントの要約 • KB の生成 • 解決メモ生成 • サービス問題ケースの要約 • テストの要約 • 変換マッピング支援 • タッチポイントの要約
従業員	Now Assist for Health and Safety	衛生安全インシデントの要約
従業員	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)	• チャットの要約 • サイドバー 要約 • チャットの推奨 • KB の生成 • メール応答スキル • ケースの要約 • 解決メモ生成

自動翻訳

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

ワークフロー別の利用可能なスキル (続く)

ワークフロー	製品	利用可能なスキル
従業員	Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)	• 法務に関する事項の要約 • 法的要求の要約
従業員	Now Assist in Contract Management	• 契約分析 • 契約メタデータ抽出
従業員	Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)	スペースを予約 仮想エージェントでの Now Assist の LLM トピック
作成者	Now Assist for Creator	• アプリ生成 • カタログアイテム生成 • インテリジェントコード推奨事項 • データ可視化生成 • フロー生成 • フローの推奨事項 • プレイブックの作成 • コンテンツを絞り込む • ロボティックプロセス自動化 (RPA) ボットの生成 • スポーク生成 • UI 生成 • 作業メモの分析

プラットフォーム	Now Assist プラットホーム	• Now Assist 会話エクスペリエンス
		  ○ Now Assist Q&A Genius 結果
		  ○ Now Assist マルチターンのカタログ注文
		  ○ Now Assist トピック
		  ○ サブフローとアクション
		• Now Assist ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキル
		  ○ Now Assist ドキュメント抽出
		  ○
		• ナレッジコンテンツの推奨事項
		• ダッシュボードと可視化のエクスポートスキル

自動翻訳

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

ワークフロー別の利用可能なスキル (続く)

ワークフロー	製品	利用可能なスキル
		• ナビゲーション • Now Assist Q&A
ファイナンスとサプライチェーン	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)	請求書ケースの要約
ファイナンスとサプライチェーン	Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)	サプライヤーケースの要約
ファイナンスとサプライチェーン	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)	の履行者の要約 ソーシングと調達オペレーション

Now Assist 分析スキル

これらのスキルは、セキュリティインシデント分析、イベント管理 のアラート、法務契約など、ServiceNow AI Platformに関するデータを分析するための生成 AI 機能を提供します。

アラート分析

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

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

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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

アラート調査

このスキルにより、 Now Assist 過去の関連インシデントを調査できます。

Now Assist は履歴レコードを照会して、同じまたは関連する CI の過去のインシデントを検索し、その頻度、重要度、作業メモ、および解決策を分析します。最も関連性の高い関連インシデントの概要が Now Assist パネルに表示されます。サマリーには、使用された解決戦略と、インシデントを解決して現在のアラートをサポートできる個人またはチームの連絡先の詳細が含まれます。提供される情報は、現在のアラートのコンテキストと重要性をよりよく理解し、効率的に解決に取り組むのに役立ちます。

自動翻訳

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

詳細については、「Generate a Now Assist summary of past related incidents」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

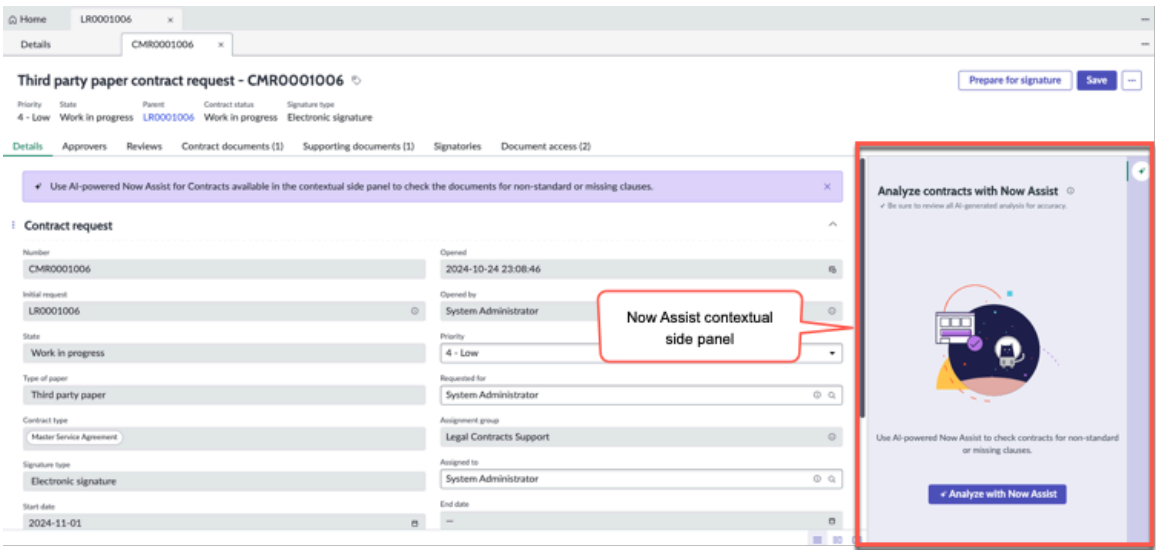
Now Assist 製品とワークフロー

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

契約分析

このスキルでは、生成 AI を使用して契約を分析し、非標準の条項や欠落している条項を特定します。

Now Assistサイドパネルを使用した契約の分析



生成された後、履行者は Now Assist 推奨事項をレビューして改訂を行うことができます。

契約分析の生成

次の製品で契約分析を生成できます。

Contract analysis using Now Assist in Contract Management

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
従業員	Now Assist in Contract Management は、次の製品で利用できます。 • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

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

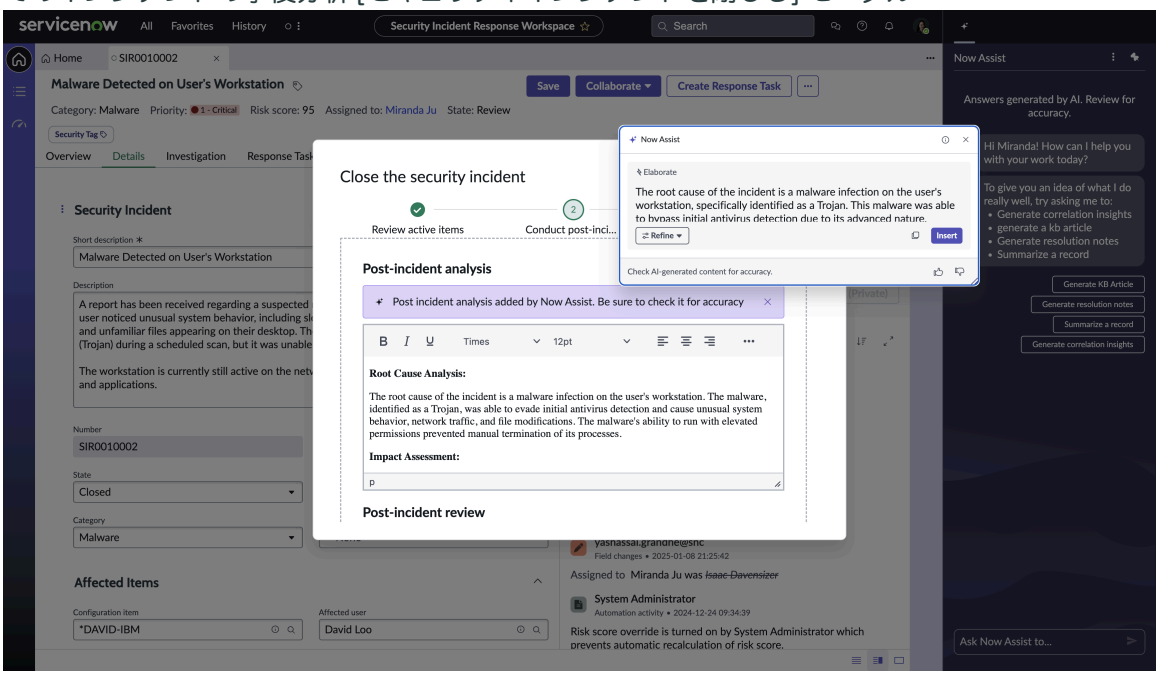
インシデントの事後分析

根本原因分析、影響度アセスメント、およびセキュリティインシデントをクローズするワークフロー内で得られた教訓を含む、インシデントの事後分析を生成します。

セキュリティマネージャーとアナリストは、次の場所からセキュリティインシデントワークフロー内からインシデントの事後分析データを生成できます。

- セキュリティインシデントレスポンスワークスペース。
- UI16 のセキュリティインシデントレコード。

でのインシデントの事後分析 [セキュリティインシデントを閉じる] モーダル



詳細については、「Generate a post-incident analysis for a security incident with Now Assist for Security Incident Response」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Security Incident Response

感情分析

各顧客とのやり取りに Now Assist 感情分析 を適用して、ユーザーの満足度を評価し、情報に基づいた意思決定を促進します。顧客とのコミュニケーションは、ケース、レコード、または問題に関連している可能性があります。このスキルを使用して、履行者に生成 AI 分析を提供し、履行者が緊急の対応が必要なケースを特定できるようにすることで、全体的な感情と理由に基づいてこのデータに優先順位を付けます。

Now Assist 感情分析 は、大規模言語モデル (LLM) を使用して、新規またはアクティブなケース/問題レコードの感情評価を生成します。また、経時的な感情の傾向も示します。履行者には、すべてのメモやコメントを読むことなく、感情の背後にある理由を理解するための要約が提供されま

自動翻訳

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

す。これにより、感情の重大度に基づいて緊急のケースと問題に優先順位を付けて集中し、全体的なカスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。

Now Assist 感情分析 リフレッシュ

スキルは、分析、傾向、および推論をレコードに保存し、ページの更新によって更新されません。特定のレコードに関連する変更がある場合、または入力プロンプトで定義された入力フィールドが更新されると、感情の更新のために LLM 呼び出しが行われます。入力フィールドは、顧客とのインタラクションを分析するためのパラメーターとして、 Now Assist アドミンで定義されます。 Now Assist 感情分析 は、入力テンプレートで指定されたフィルター条件を満たすレコードと、 Now Assist アドミンの可用性セクションで定義されたレコードにのみ適用されます。

Now Assist 感情分析 リストビュー内

感情、感情の傾向、および基礎となる理由に保存された値は、リストビューでも使用できます。

リストビューで、基になるレコードが更新され、新しい LLM コールがトリガーされると、ページを更新するように求める通知が表示されます。これにより、常に最新の情報を入手し、関与することができます。リストは長くなる場合がありますが、視覚的な通知ではページに現在表示されているレコードのみに焦点を当てるため、感情評価を行う際に関連性を維持するのに役立ちます。

スキルの可用性条件

Now Assist 感情分析スキルの可用性には、基本的に 2 つの条件があります。これらのスクリプトの一方または両方は、選択したスキルの可用性条件に基づいて実行されます。

- 履歴レコードで実行されるスクリプト:スキルのアクティブ化時にのみ実行されます
- 通常スクリプト:定義された期間にスキルがアクティブ化された後に実行されます

スキルの可用性条件

シナリオ	スキルはいつでも利用可能	カスタム可用性
条件	可用性条件が指定されていません	可用性条件が選択されている
シナリオ	応答	
デフォルトのステータス	スキルのアクティブ化前に作成されたレコードの感情を評価しません	履歴スクリプトを使用して、条件を満たすすべてのレコードの感情を評価します
履歴レコードが更新されます	感情評価トリガーと結果が保存されます。保存時にリストビューに結果が表示されます	条件が満たされると、通常のスクリプトが実行されます
新規レコード	定期的なスクリプトが実行され、感情が評価されます	定期的なスクリプトが実行され、感情が評価されます
レコードページの履歴レコードのページロード	ページロードはトリガーイベントであるため、感情計算がトリガーされます	条件が満たされると、感情計算がトリガーされます

Now Assist 感情分析 を作成中

次の製品の感情分析を生成できます。

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

- Analyze sentiments in Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Analyze sentiments in Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Analyze sentiments in Now Assist for IT Service Management (ITSM)

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

Now Assist 対話型ソリューションスキル

対話型スキルは、仮想エージェントのNow Assistを使用して、ユーザーが自然言語チャットでタスクを完了できるようにします。

アジャイルストーリーの生成

エンタープライズアジャイル計画 (EAP) ワークスペースでNow Assistを使用して、エピックと機能をストーリーに分類します。プロダクトマネージャーまたはスクラムリーダーは、時間を節約し、ストーリーの機能ギャップを減らすことで、全体的な品質と生産性を向上させることができます。

https://player.vimeo.com/video/1062571498?h=68874331c2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

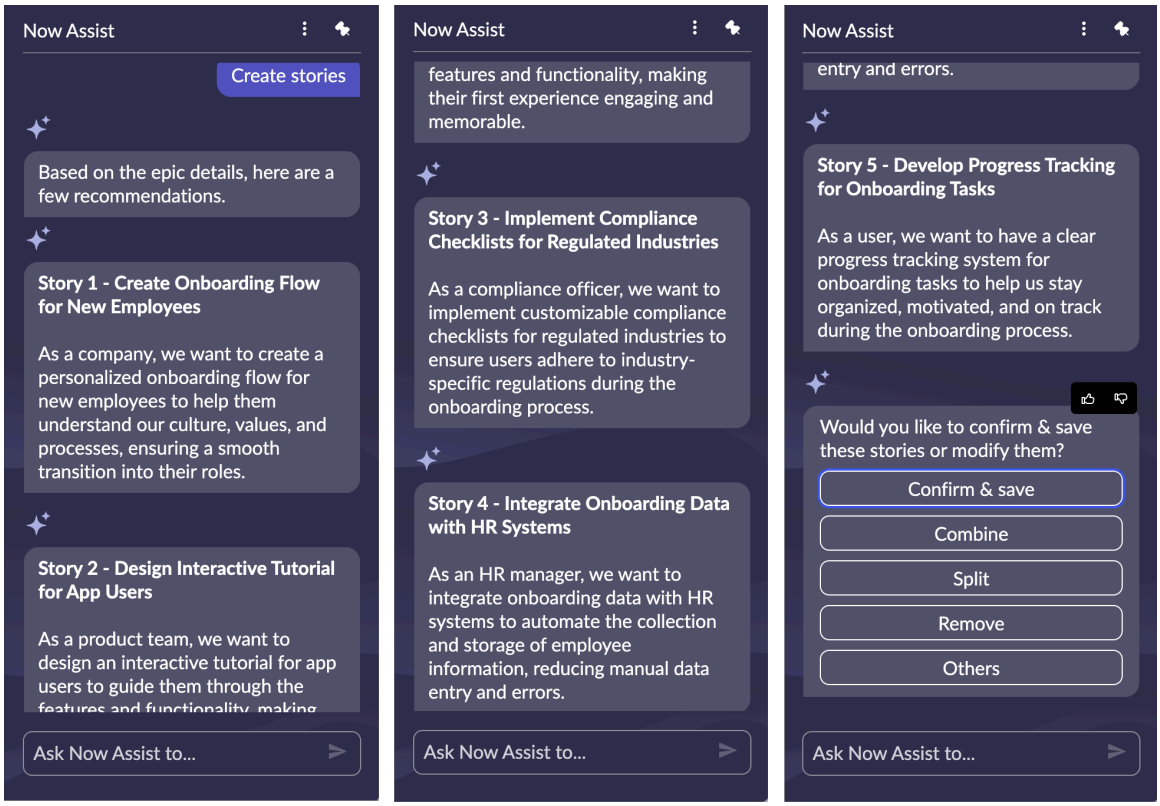
通常、プロダクトマネージャーとスクラムリーダーは、エピックと機能の詳細なストアの作成に時間と労力を費やします。多くの場合、手動で作成されたストーリーは、コンテキストと完全な情報が不足し、十分に詳細ではない傾向があります。この情報の欠如は、スクラムチームによる要件の理解に影響を与え、製品の品質に影響を与えます。また、各エピックの詳細な個々のストーリーを手動で作成すると、かなりの時間がかかります。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 向け Now Assist アプリケーションには生成 AI のスキルが含まれており、プロダクトマネージャーとスクラムリーダーが作業アイテムのコンテキストベースのストーリーを自動的に生成できるようになります。アジャイルストーリー生成スキルを通じて、 Now Assist は、名前、説明、ドキュメントコンテンツ、および既存のストーリーを使用して、エピックまたは機能のストーリーの推奨事項を提供します。推奨事項に基づいて、次のいずれかを実行するように Now Assist に依頼できます。

- ストーリーの推奨事項を複数のストーリーに分割します。
- 複数のストーリーの推奨事項を 1 つのストーリーにまとめます。
- 元の推奨事項に従ってストーリーを生成します。
- ストーリーの推奨事項を削除します。
- ストーリーのタイトル、ペルソナ、説明など、推奨事項内の詳細の変更を提案します。
- 新しいストーリーの推奨事項の生成を提案します。

自動翻訳

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



したがって、 Now Assist を使用してエピックと機能のストーリーを生成することで、プロダクトマネージャーは高品質のストーリーの作成に費やす時間を短縮し、スクラムチーム全体の生産性を向上させることができます。

このスキルの使用方法については、「 Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM 」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

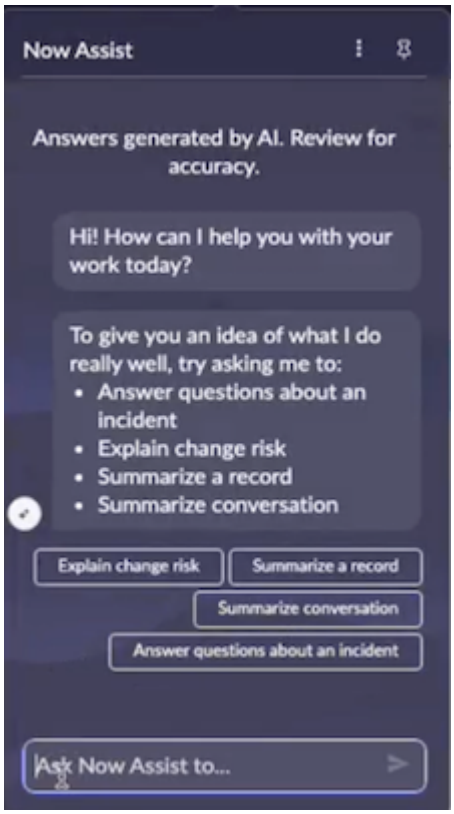
アジャイルストーリーの生成スキルは、 Yokohama パッチ 3 リリースおよび 戦略的計画 v4.5.0 以降でサポートされています。以前のバージョンの Yokohama リリースを使用している場合は、エピックからのみストーリーを生成するストーリー生成スキルをアクティブ化できます。

インシデントアシスト

この会話スキルを使用して、 Now Assist パネルで質問することで、インシデントレコード内の一般的なインシデント関連情報を取得します。

インシデントについて質問するには、コア UI および サービスオペレーションワークスペース for ITSM のNow Assistパネルを使用します。

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



詳細については、「Ask questions about an incident by using the Now Assist panel」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

重複する構成アイテム **(CI)** の管理

Now Assistを使用して、重複排除タスクを確認し、重複排除テンプレートを作成し、タスクをテンプレートにアサインし、テンプレートを実行します。すべてのステップと選択において、[重複 CI の管理] スキルにより、選択に従って次のステップに進みます。

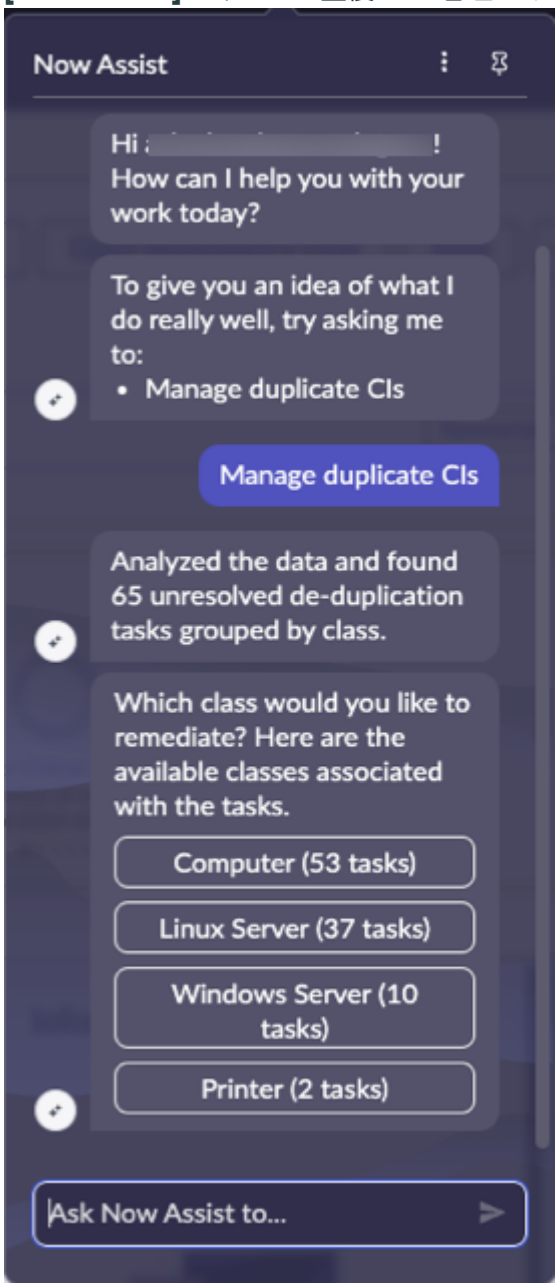
CMDB ワークスペース で Now Assist パネルを開き、重複の管理 を選択します。引き続き Now Assist パネルで応答を確認し、重複 CI を管理および修正する次のアクションを選択します。

スキルを操作すると、選択したとおりに次のステップにガイドされます。重複排除タスクの根本原因分析を確認できます。根本原因分析では、IRE 識別ルール (基準属性を含む) とディスカバリーソースによって重複排除タスクがグループ化されます。その情報を使用して、重複 CI がさらに生成されるのを防ぎます。

詳細については、「Using agentic workflows in Now Assist for CMDB」を参照してください。

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

[Now Assist] パネルでの重複 **CI** の管理スキル



可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

サービスグラフコネクタ 診断

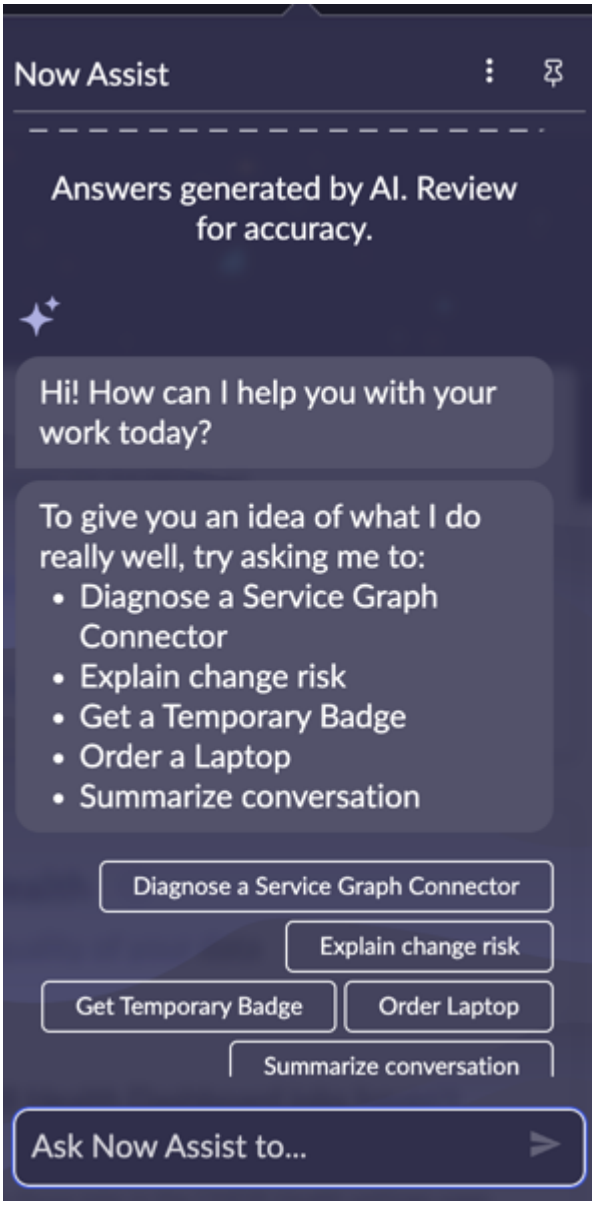
このスキルを使用して、 サービスグラフコネクタに関連付けられている失敗したインポートセットを診断します。 Now Assist は、エラーのサマリーと、問題を解決するための推奨事項を返します。

サービスグラフコネクタ 診断スキルを使用すると、問題をより迅速に特定して解決し、手作業とデバッグ時間を削減できます。

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

自動翻訳

で **Now Assist** パネルを開く **CMDB** ワークスペース



詳細については、「Fix SGC import set issues with the Now Assist SGC diagnosis skill」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

でのタスク生成 コラボレーションワーク管理

ドキュメントページのコンテキストからタスクを生成し、Now Assistを使用して コラボレーションワーク管理 (CWM) でボードに追加することで、時間を節約し、手作業を大幅に削減します。

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

https://player.vimeo.com/video/1079861522?h=a6bccdb612&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

CWMボードの詳細な説明を含むタスクを作成するには、多大な時間と手作業が必要です。タスクが十分に詳細でないと、チーム内の混乱や不整合を招き、期待される結果の理解に影響を与える可能性があります。この手作業を回避し、価値実現までの時間を短縮するために、 Now Assist ドキュメントの情報を使用してボードのタスクを生成できます。このようにして、明確で包括的なタスクの説明を確保できるため、管理作業ではなく実行に集中できます。

推奨事項に基づいて、次のいずれかを実行するように Now Assist に依頼できます。

- 最初の推奨事項に従ってタスクを生成します。
- タスク推奨事項を複数のタスクに分割します。
- 複数のタスク推奨事項を 1 つのタスクにまとめます。
- タスクの推奨事項を削除します。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Collaborative Work Management

タスク生成スキルは、 Yokohama パッチ 3 リリースおよび コラボレーションワーク管理 v6.0.0 以降でサポートされています。

関連情報

Generate tasks from Docs in Collaborative Work Management (CWM)

Now Assist コンテンツ管理スキル

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

従業員ワークフロー領域の契約スキルは、 法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assistをインストールすると利用可能になります。これらのスキルは 契約管理プロで機能します。

契約メタデータ抽出

契約管理プロスキルでこのNow Assistを使用して、署名された契約からメタデータを抽出し、その情報を契約リポジトリのマッピングされたフィールドに追加します。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ビューアーで抽出された情報を確認し、必要な修正を行うことができます。

署名済み契約には、契約の管理に役立つ重要なメタデータが含まれています。たとえば、開始日、期間、支払条件が重要です。多くの場合、このメタデータは手動で識別されますが、時間がかかり、データの欠落やエラーが発生する可能性があります。

構成が完了すると、契約メタデータ抽出スキルは、必要なメタデータ要素を含む署名済み契約を送信して、抽出のために ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) します。このメタデータは契約レコードに入力され、承認のために契約アドミニストレーターに送信されます。

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

自動翻訳

契約メタデータの抽出

次の製品で契約メタデータを抽出できます。

Contract metadata extraction using Now Assist in Contract Management

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
従業員	Now Assist in Contract Management は、次の製品で利用できます。 • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Now Assist コンテンツ生成スキル

これらの Now Assist スキルでは、解決メモとナレッジ記事を生成できます。

KB の生成

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

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

KB 生成の概要

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

次のフィールドが入力として使用されます。

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

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

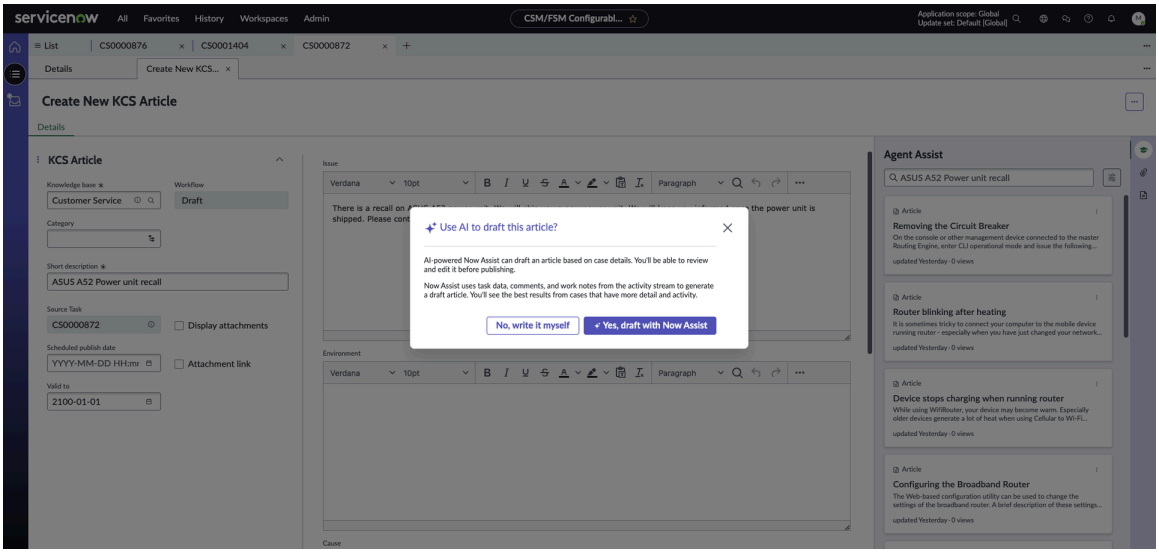
自動翻訳

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

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

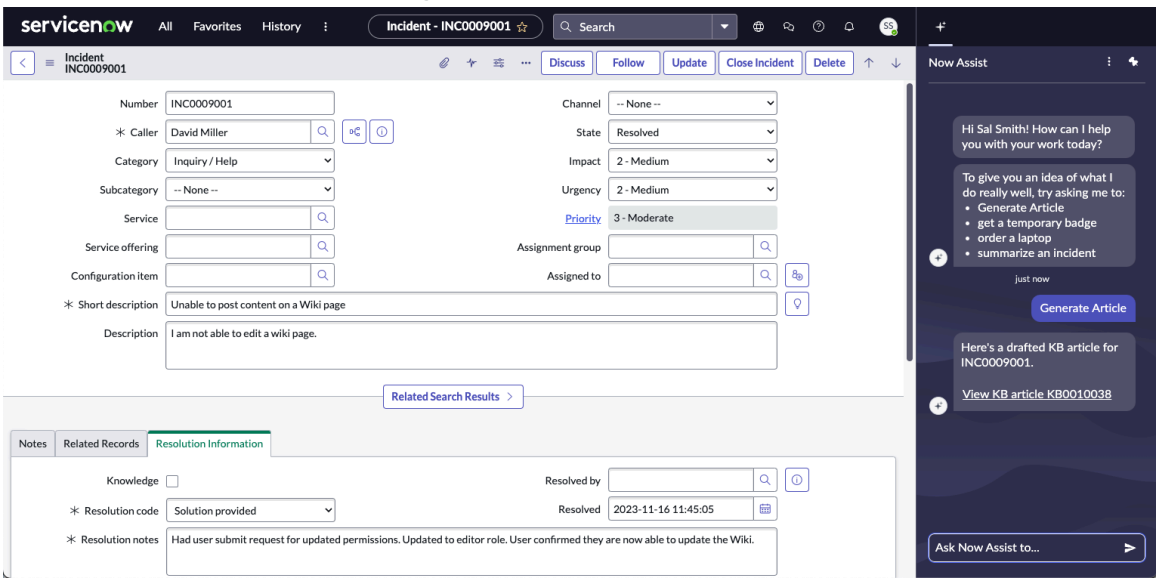
この例では、 CSM 構成可能ワークスペース で作業しているエージェントには、 Now Assist を使用して記事のドラフトを作成するオプションがあります。

で新しいナレッジ記事を生成する **CSM** 構成可能ワークスペース



この例では、エージェントは [Now Assist] パネルを使用して、クラシック環境で解決済みのインシデントからドラフトを作成しています。記事のドラフトが生成された後、エージェントはリンクをクリックして記事をレビュー、編集、公開します。

Now Assistパネルでのナレッジ記事の生成



ナレッジ記事の生成

次の製品でナレッジ記事を生成できます。

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

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

- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist for HRSD
- Generate a knowledge article from multiple cases in Agent Workspace
- Generate a knowledge article from the CSM/FSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a Knowledge article from the classic environment with Now Assist
- Generate a Knowledge article from the Now Assist panel

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

解決メモ生成

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

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

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

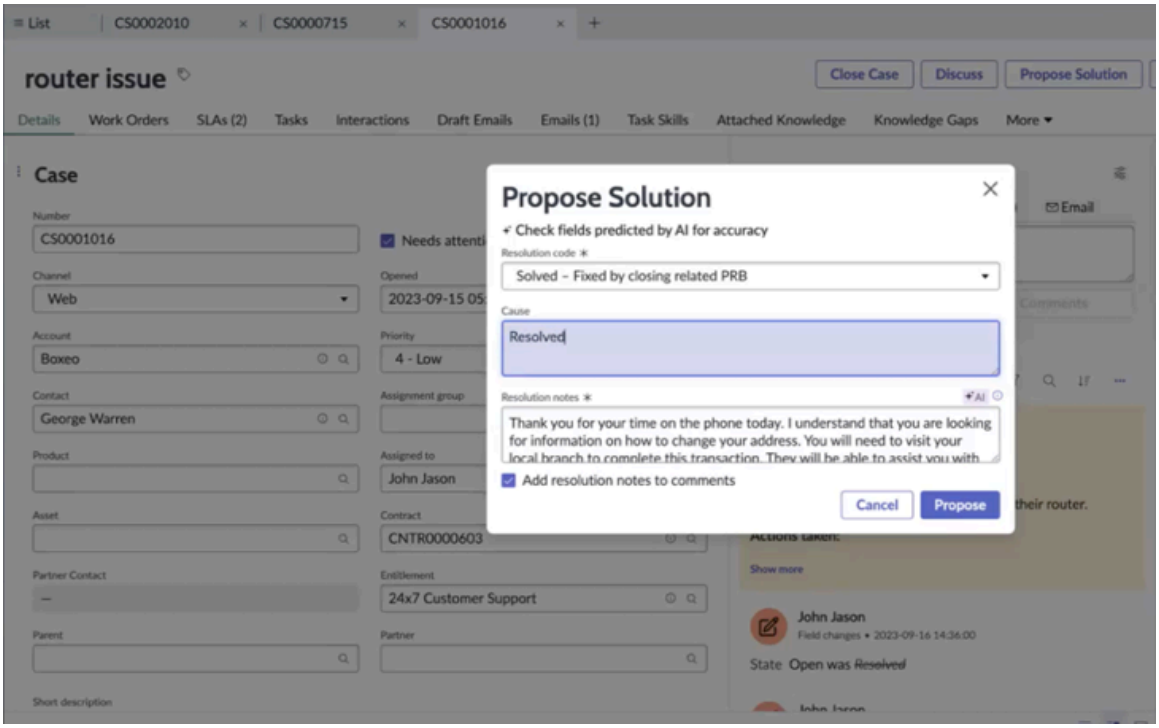
Now Assistアニメーションアイコンを使用して、次のアクションを実行できます。

- インシデントの情報に基づいて解決メモを生成します。
- コンテキストメニューを使用して Now Assist 解決メモを詳細にしたり短縮したりして絞り込みます。
- デフォルトの解決メモ出力フィールドをカスタマイズされたフィールドの宛先に変更します。この出力ルーティングは、 Now Assist アドミン で構成できます。

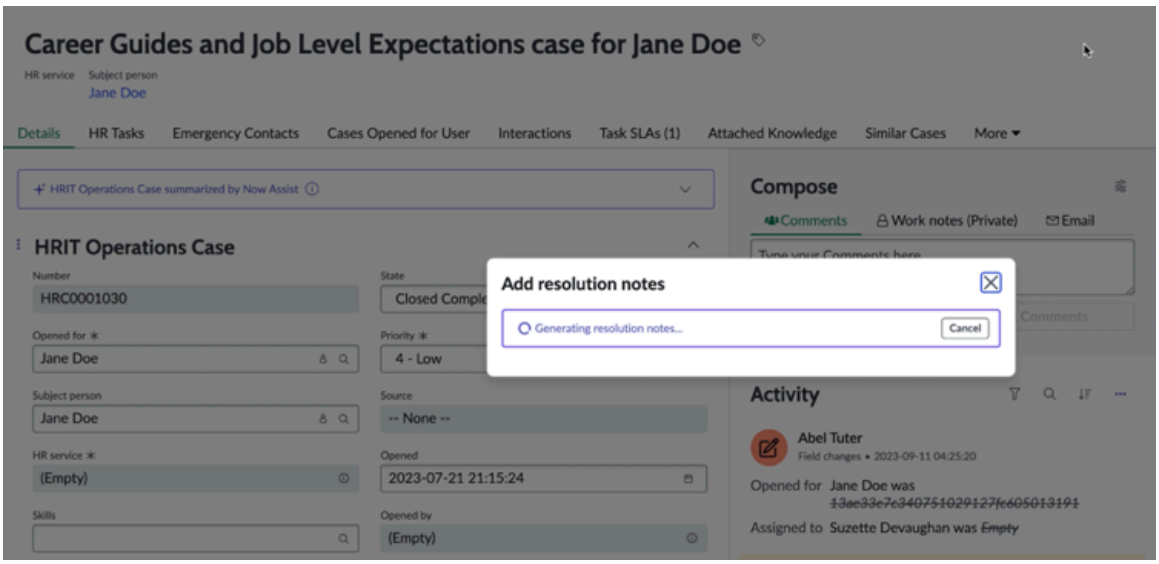
次の例は Now Assist さまざまな製品で生成された解決メモを示しています。

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

で生成された解決メモ **CSM** 向け **Now Assist**



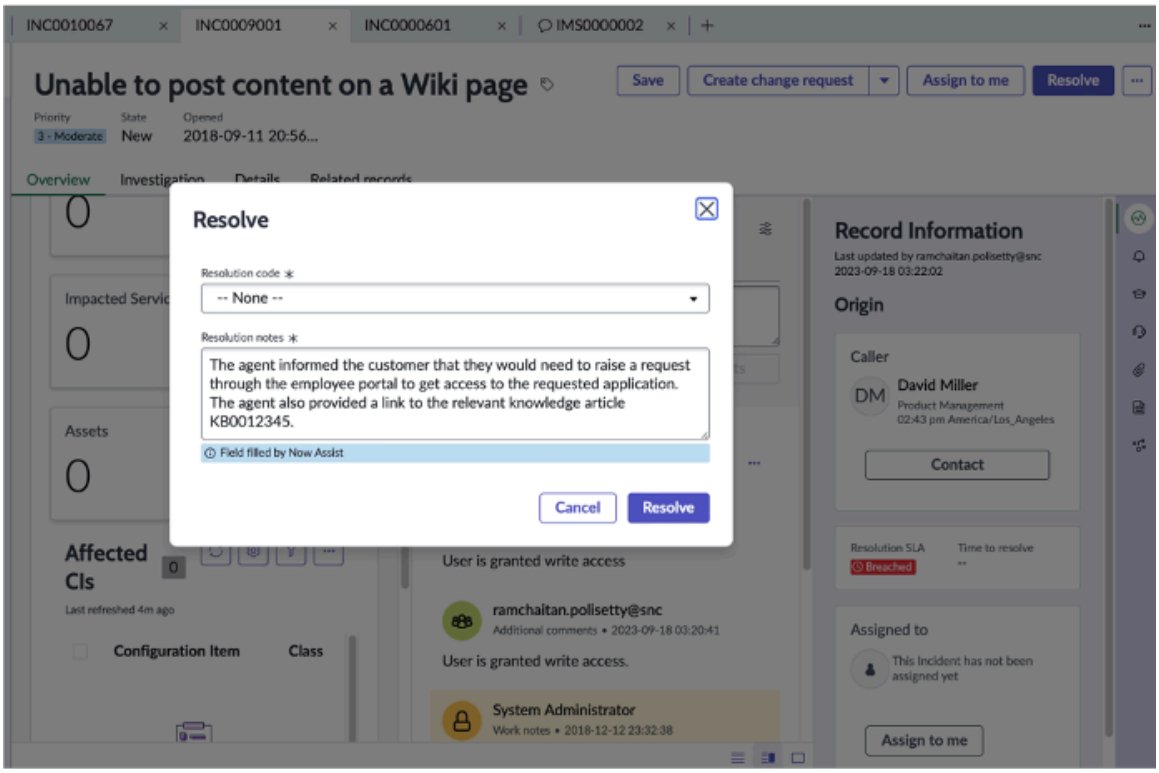
で生成された解決メモ **HRSD** 向け **Now Assist**



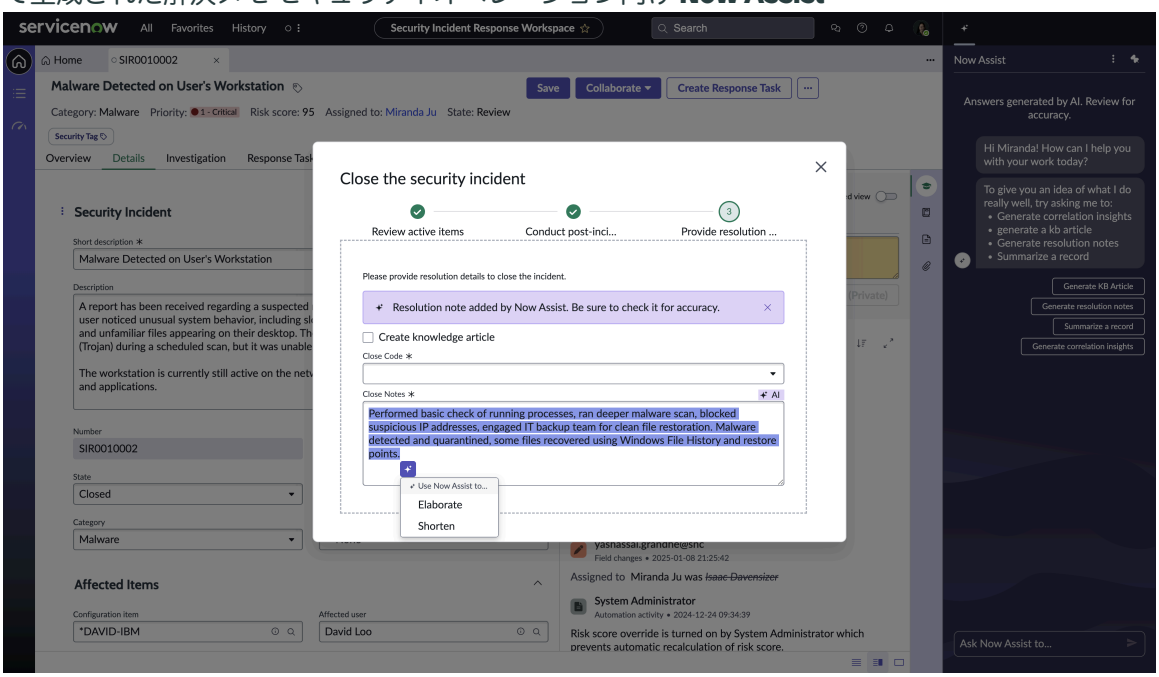
自動翻訳

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

で生成された解決メモ **ITSM** の **Now Assist**



で生成された解決メモ セキュリティオペレーション向け **Now Assist**



解決メモを生成しています

次の製品の解決メモを生成できます。

- Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate resolution notes using Now Assist for HRSD
- Generate the resolution notes for an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

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

- Generate closure notes for a security incident with Now Assist for Security Incident Response
- Generate resolution notes for a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Customer (顧客)	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
従業員	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Now Assist コンテンツとレコードのサマリースキル

Now Assist スキルは、 ServiceNow AI Platform上のケース、インシデント、およびその他のレコードの生成 AI 要約機能を提供できます。

アプリのサマリーの生成

アプリのサマリー生成スキルを使用して、アプリの機能をすばやく要約します。

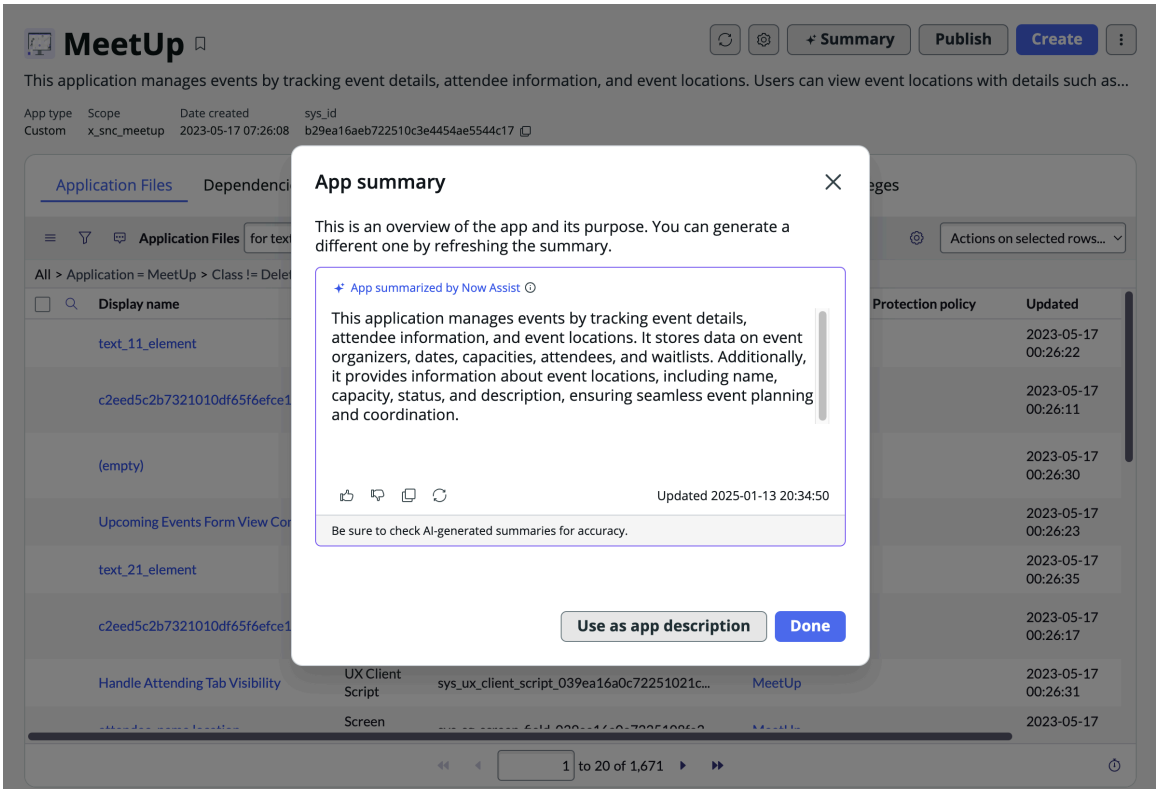
その後、サマリーをアプリの説明にコピーし、他のサマリーと比較して、重複するアプリを特定して排除できます。

自動翻訳

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

でのアプリサマリーの生成 **ServiceNow** スタジオ

アプリのサマリー生成スキル



アプリのサマリーの生成

アプリのサマリーは、 Now Assist for app summary generation in ServiceNow Studio の製品で生成できます。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	ServiceNow Studio

レコードの要約

Now Assistによって生成されたレコードの要約から、レコードの詳細をすばやく把握できます。レコードの要約を読むことで、ケースまたはインシデントの詳細を取得でき、要求者が既に提供した情報と同じ情報を繰り返す手間を省くことができます。

注:
ServiceNow大規模言語モデル (Now LLM サービス) は、このNow Assistスキルのプロバイダーです。

Now Assistコンテキストメニューと統合されたレコードの要約

レコードの要約スキルは、NAcm 機能で有効になります。NAcm アニメーションアイコンは、レコードの [作業メモ] フィールドと [コメント] フィールドにあります。NACM アイコンをクリック

自動翻訳

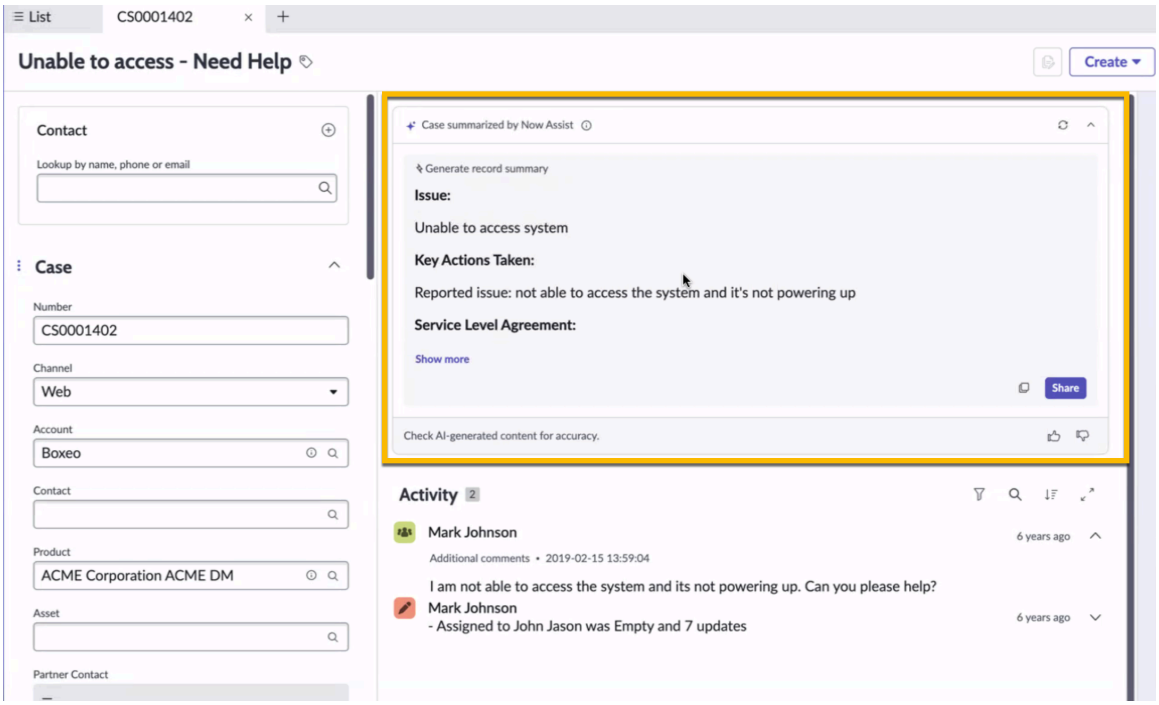
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すると、大規模言語モデル (LLM) の呼び出しが開始され、応答がモーダルウィンドウに表示されます。

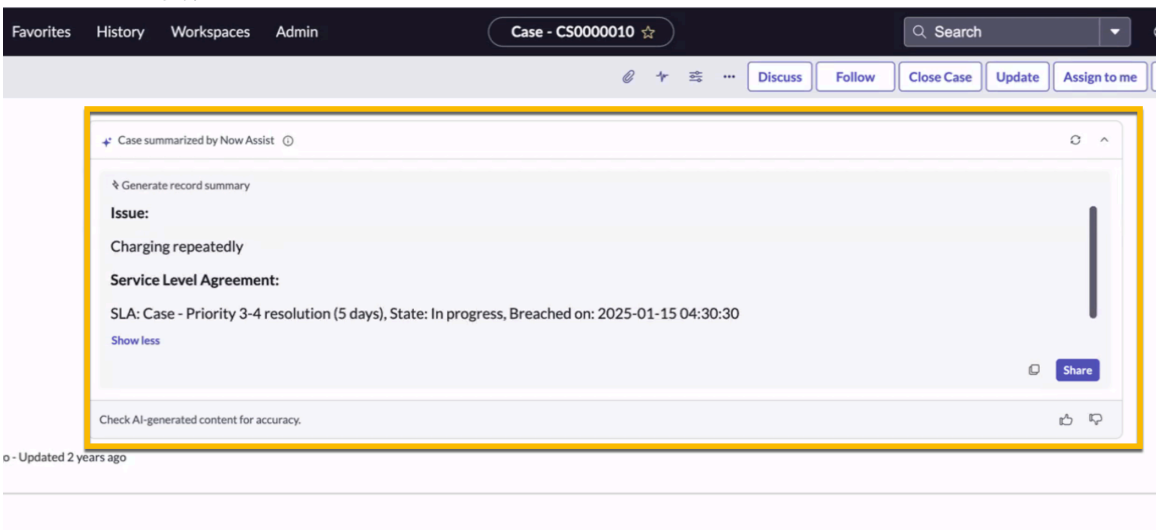
生成された応答を変更するには、応答を 詳細化 または 短縮することができます 。生成されたテキストの一部または全体を選択すると、スパークルアイコンが再び表示され、詳細化または短縮化のオプションを含むメニューが表示されます。選択および変更されたテキストは、LLM 呼び出しから返された新しいテキストに置き換えられますが、選択されていないテキストは変更されません。その後、任意の回数の再生成またはクイックアクションの反復を適用した後、最終的に生成されたテキストを、テキスト作成呼び出しが開始されたフィールドに貼り付けて戻すことができます。

次の例ではNow AssistCSM の Now AssistおよびIT Service Management (ITSM) の Now Assistでケース/インシデントの要約を生成しています。インシデントの要約が [アクティブなチャット] ペインに表示されます。

でのケースの要約 **CSM** 向け **Now Assist**ネクストエクスペリエンス



でのケースの要約 **CSM** 向け **Now Assist**コア **UI**

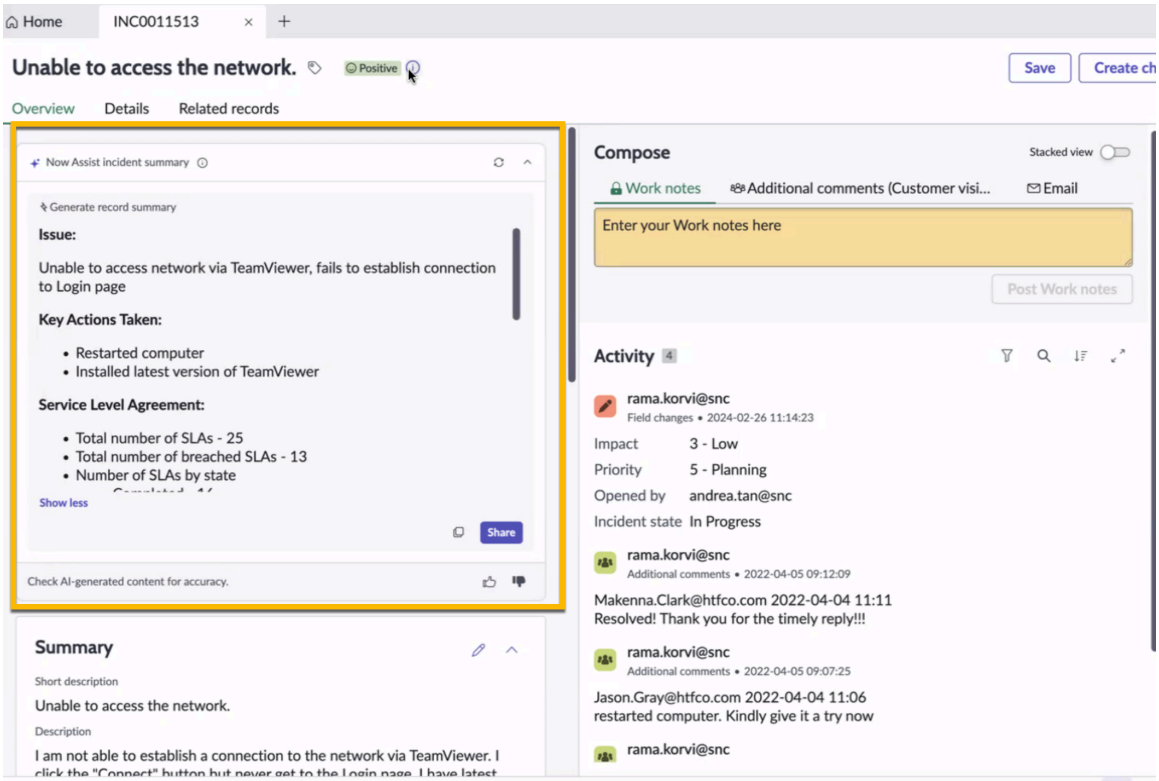


ITSM の Now Assist例では、ネクストエクスペリエンスまたはコア UIで表示できるインシデントの要約を生成しNow Assist。

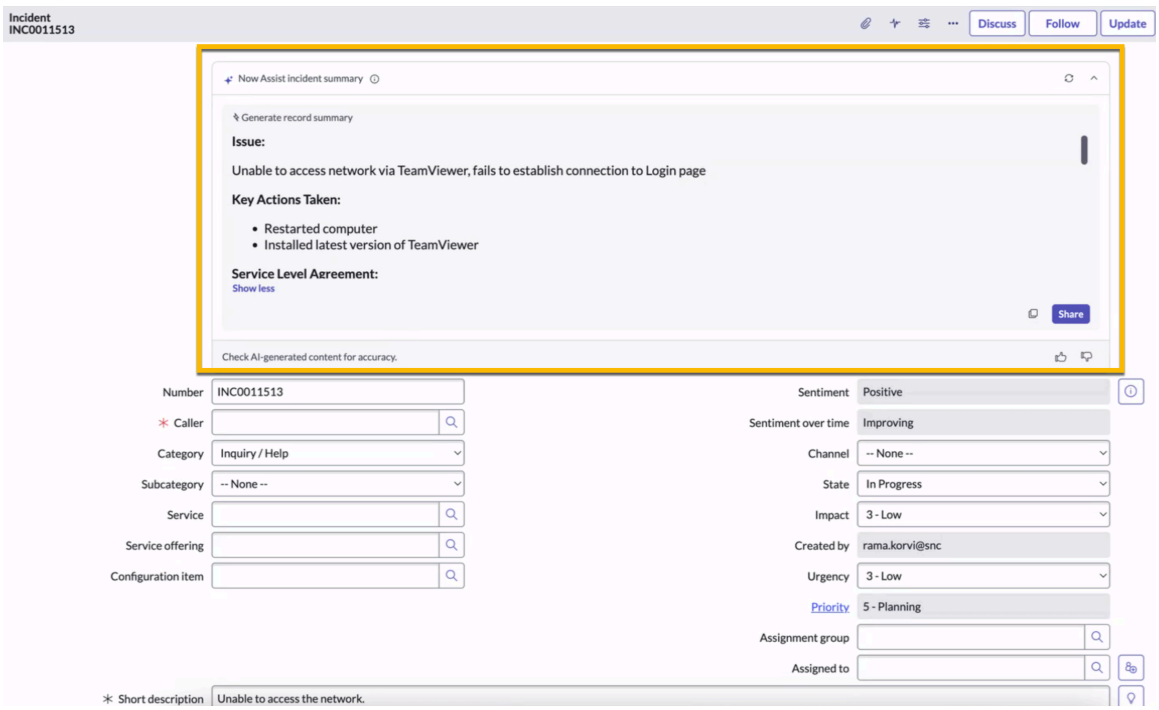
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

でのインシデントの要約 でのITSM の Now Assistネクストエクスペリエンス



でのインシデントの要約 でのITSM の Now Assistコア UI



自動翻訳

ケースまたはインシデントの要約の生成

次の製品のケースまたはインシデントの要約を生成できます。

- Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a dispute or claims case with case summarization
- Summarize a safety incident by using Now Assist for Health and Safety

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

- Summarize an HR case using Now Assist for HRSD
- Summarize an issue using Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)
- Summarize an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize a legal request or matter by using Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
- Summarize a security incident with Now Assist for Security Incident Response
- Summarize an account onboarding case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Customer (顧客)	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Financial Services Operations (FSO) Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
従業員	Now Assist for Health and Safety Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
ファイナンスとサプライチェーン	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

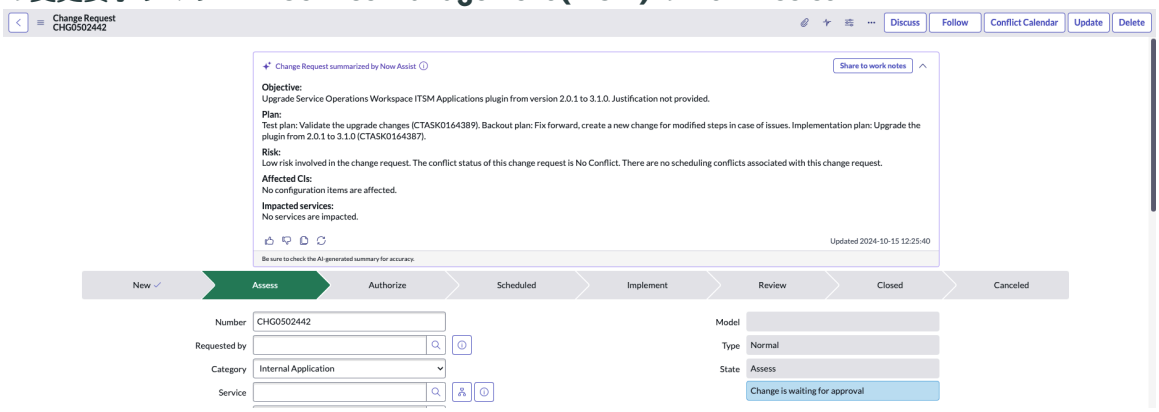
変更要求の要約

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

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

変更要求のサマリーでは、変更要求の簡潔な概要が提供されます。サマリーは変更要求ステータスに基づいており、関連テーブルの情報から生成されます。

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



変更要求サマリーの生成

次の製品で変更要求サマリーを生成できます。

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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

チャットの要約

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

CSM の Now Assist でチャットを要約

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

- 会話が終了したとき。
- エージェントが /summarize クイックアクションを エージェントチャット で使用する場合。要約するには、会話の長さを 6 行以上にする必要があります。
- ユーザーが [チャットの要約] を選択するか、[Now Assist] パネルの **[Now Assist** に質問する **(Ask Now Assist to)]** フィールドに「チャットを要約」と入力したとき。
- インタラクションが 仮想エージェント からライブエージェントに転送され、会話の長さが 6 行以上になるとすぐに。チャットの要約は、会話のサマリーカードに表示され、インタラクションの要約フィールドと簡単な説明フィールドにも入力されます。

自動翻訳

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

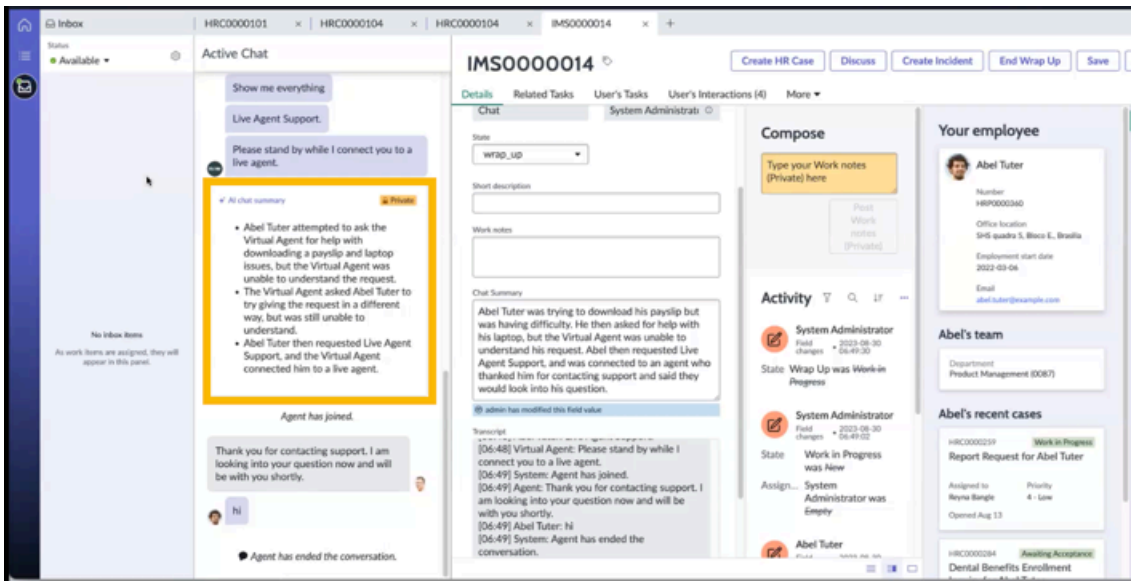
- ライブエージェントがインタラクションを別のライブエージェントに転送します。

  注:
  ライブエージェントは、チャットサマリーカードの反対ボタンを使用して、明確なフィードバックを提供できます。

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

Now Assistチャット推奨スキルのアクティブ化については、Now Assist アドミンコンソールでのチャット要約とチャット返信の推奨スキルの構成を参照してください。

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



チャットの要約の生成

次の製品でチャットの要約を生成できます。

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

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

自動翻訳

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

Now Assist 製品とワークフロー (続く)

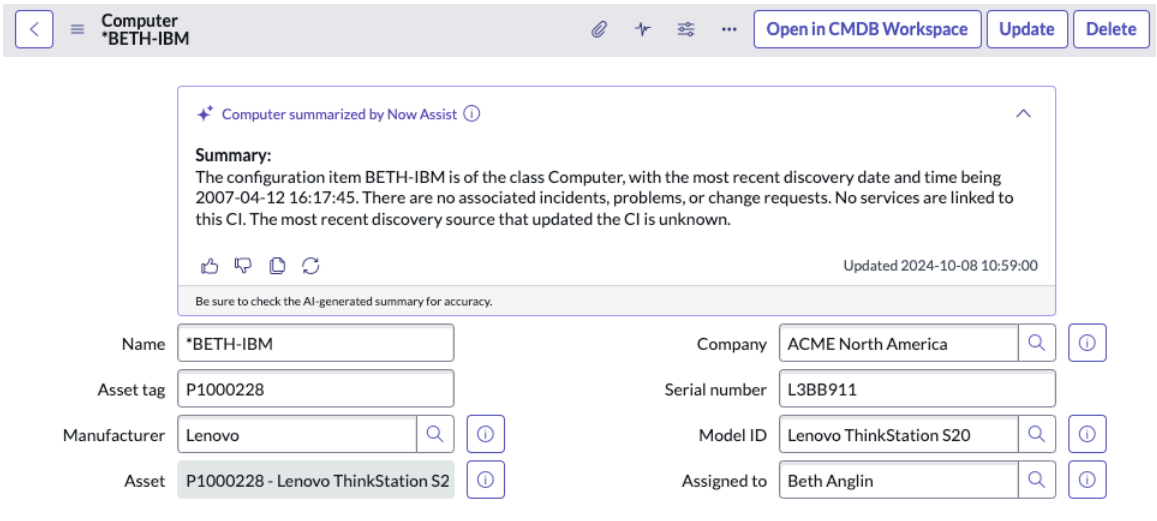
ワークフロー	製品
従業員	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) および Now Assist for Employee Experience

構成アイテム **(CI)** の要約

構成アイテム (CI) は、インシデント管理やイベント管理などの多数の機能の中心的な要素であり、それぞれのインシデントとアラートに関連付けられています。このスキルは、これらすべてのインシデント、アラート、セキュリティ脆弱性、および関連レコードを単一のサマリーにまとめます。

Now Assistを使用して、構成アイテムとそれに関連付けられているすべての情報のサマリーを作成できます。

Now Assistサマリーを含む構成アイテム



詳細については、「Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)」と「Configuration Management Database (CMDB)」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

のレコードの相関インサイト セキュリティオペレーション

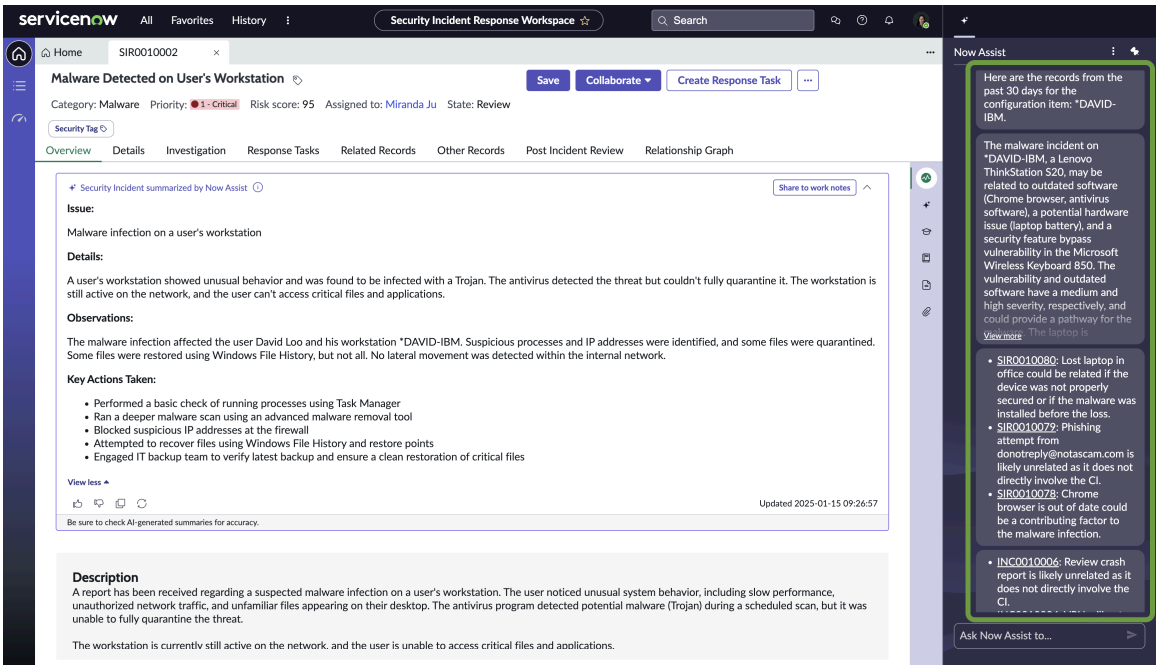
Now Assistパネルから相関に関するインサイトを生成して、過去のイベントを作業中のセキュリティインシデントに関連付けるのに役立ちます。

既存のセキュリティインシデント (SIR)、インシデント (INC)、変更要求 (CHG)、問題 (PRB)、および脆弱性一致アイテム (VIT) のレコードから生成した関連情報を使用して、作業しているセキュリティインシデントで調査が重複することを回避できます。既存の影響を受けるユーザー、構成アイテム、および観測事象に関する情報を取得して、新しいセキュリティインシデントをより迅速に解決できるようにします。

自動翻訳

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

セキュリティインシデントの **[Now Assist]** パネルから構成アイテムに対して生成された相関インサイトの結果を返します



相関インサイトの生成

セキュリティインシデントレスポンスの Now Assist を使用した相関インサイト を使用して、相関インサイトを生成できます。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Security Incident Response

ドキュメントの要約

ドキュメント管理アプリケーションのNow Assistを使用して、ドキュメントをすばやく要約し、重要なインサイトを得ることができます。

ドキュメントの要約の概要

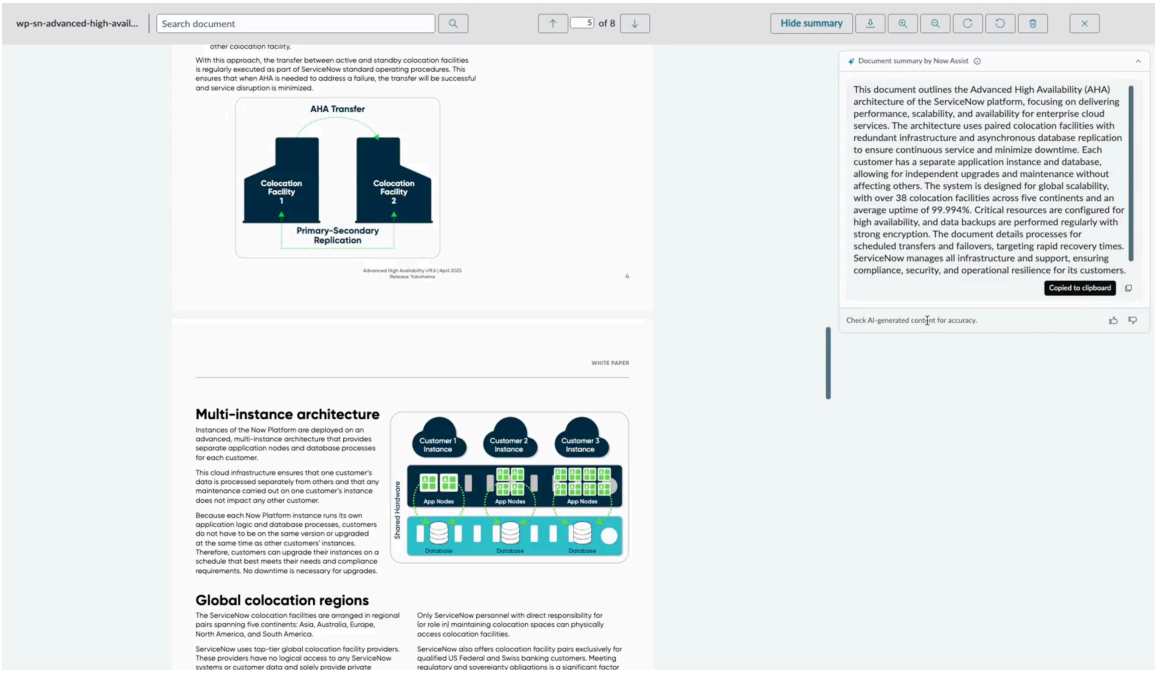
ドキュメントの要約スキルは、ワークフローに関連付けられているドキュメントの簡潔な要約を提供します。サマリーから、タスクを実行する際の生産性を高めるために必要な重要な情報、インサイト、および関連情報をすばやく取得できます。このスキルを使用すると、詳細なレポート、ポリシー、契約、またはケースファイルを読むのではなく、簡潔でコンテキストに応じた概要を読むことで、時間を節約し、より効率的になります。

ドキュメントの要約を作成

ワークスペースで文書の要約を作成できます。方法については、「Generate a document summary by using Now Assist in Document Management 」を参照してください。

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

次の図は、ドキュメント要約スキルを使用すると、ホワイトペーパー、レポート、ポリシー、契約、ケースファイルなどのドキュメントをすばやく要約できることを示しています。



可用性

このスキルは、次の表に示すワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

でのドキュメントの要約 コラボレーションワーク管理

ページコンテンツを要約してインサイトを得たり、Docs for コラボレーションワーク管理 (CWM) で絞り込んでコンテンツの品質を向上させたりすることができます。

CWM Docs のページのコンテンツを要約します。長いドキュメントをレビューする場合でも、会議の準備をしている場合でも、Doc 要約スキルは、常に情報を入手し、効率的に行うのに役立ちます。

ドキュメント要約スキルを使用すると、選択したコンテンツを詳しく説明して短縮することもできるため、 CWM ドキュメントページ内のコンテンツの品質が向上します。長い段落を短くしたり、箇条書きを言い換えたり、重要なポイントを拡張したりして、コンテンツが特定のニーズに合わせて調整されるようにします。

ドキュメントヘッダーから [要約 を作成] を選択すると、ページ全体のコンテンツを要約できます。ドキュメントの一部のみを要約するには、コンテンツブロックを選択して **Now Assist** を選択します。

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

関連情報

Summarize and refine content of a Doc page in Collaborative Work Management (CWM)

メールプロジェクトのサマリー

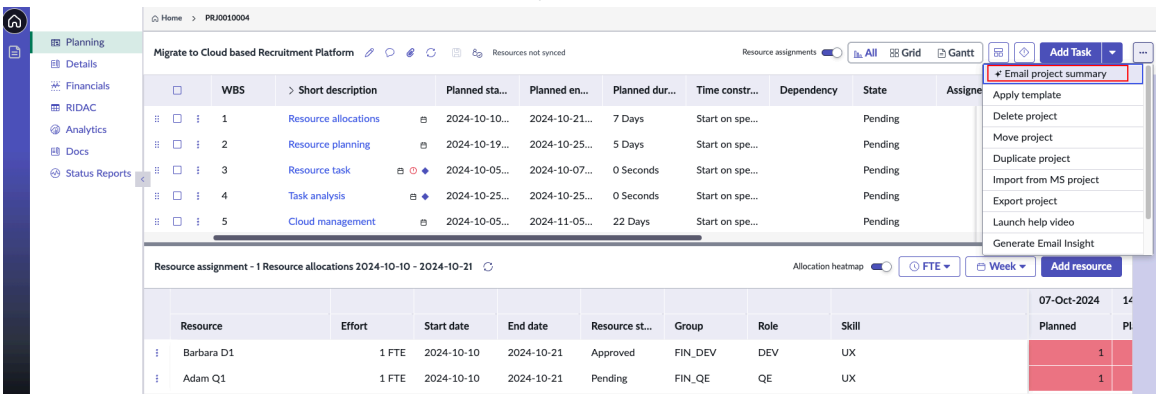
プロジェクトマネージャーがマイルストーン、リソースのアサイン、タスク、財務、RIDAC (リスク、問題、意思決定、アクション、変更要求)、プロジェクト全体のメトリクスなどの重要な要素を追跡できるように、プロジェクトサマリーメールをスケジュールします。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 向け Now Assist アプリケーションには、プロジェクトマネージャーがプロジェクトからサマリーを生成できるようにする生成 AI のスキルと機能が含まれています。プロジェクトマネージャーは、メールプロジェクトサマリースキルを使用してプロジェクト変更を分析し、その影響度と緊急度に基づいて優先順位を付けることができます。

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

次の例では、 Now Assist によってプロジェクトのサマリーが プロジェクトワークスペースで生成されています。

のプロジェクトサマリースキルをメールで送信 プロジェクトワークスペース



詳細については、「Schedule the project insights email」を参照してください。

可用性

このスキルは、次の表に示すように、ワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

エンゲージメントと試金石の要約

このスキルを使用して、リスク、イニシアチブ、結果、ケース、内部プレイを含むエンゲージメントのサマリーを作成します。エンゲージメントライフサイクルにおけるさまざまなタッチポイントのサマリーを作成することもできます。

エンゲージメントサマリースキルは、エンゲージメントに関連するすべてのアクティビティと情報の重要なポイントの簡潔なサマリーを提供します。このスキルを使用すると、次のタスクを実行できます。

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

自動翻訳

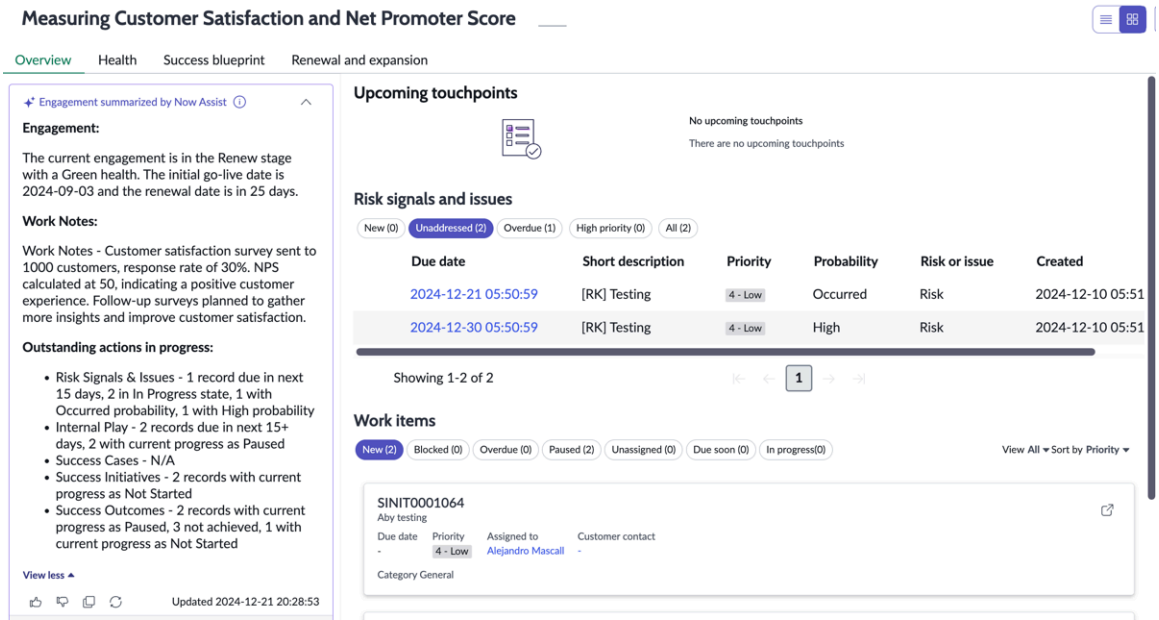
- コンテキストを理解できるように、エンゲージメントの初期サマリーを生成します。
- エンゲージメントに関連付けられているすべての作業を要約します。

タッチポイントサマリースキルは、エンゲージメントライフサイクルにおけるさまざまなタッチポイントの簡潔なサマリーを提供します。このスキルを使用すると、次のタスクを実行できます。

- コンテキストを理解できるように、タッチポイントの初期サマリーを生成します。
- タッチポイントに関連するすべての作業を要約します。

どちらのスキルも、CSM/FSM 構成可能ワークスペースと コア UI で使用できます。

構成可能ワークスペースのエンゲージメントサマリー



詳細は、以下のトピックを参照してください。

- Summarize an engagement using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize a touchpoint using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

可用性

このスキルは、次の表に示すように、ワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
カスタマー	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

フィードバックとマルチフィードバック要約

Now Assistによって生成されたフィードバック要約またはマルチフィードバック要約を使用して、受け取った 1 つまたは複数のフィードバックを要約します。フィードバックサマリーを読むことで、

自動翻訳

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

製品マネージャーは製品の機能、使いやすさ、およびパフォーマンスを向上させるための十分な詳細を取得できます。

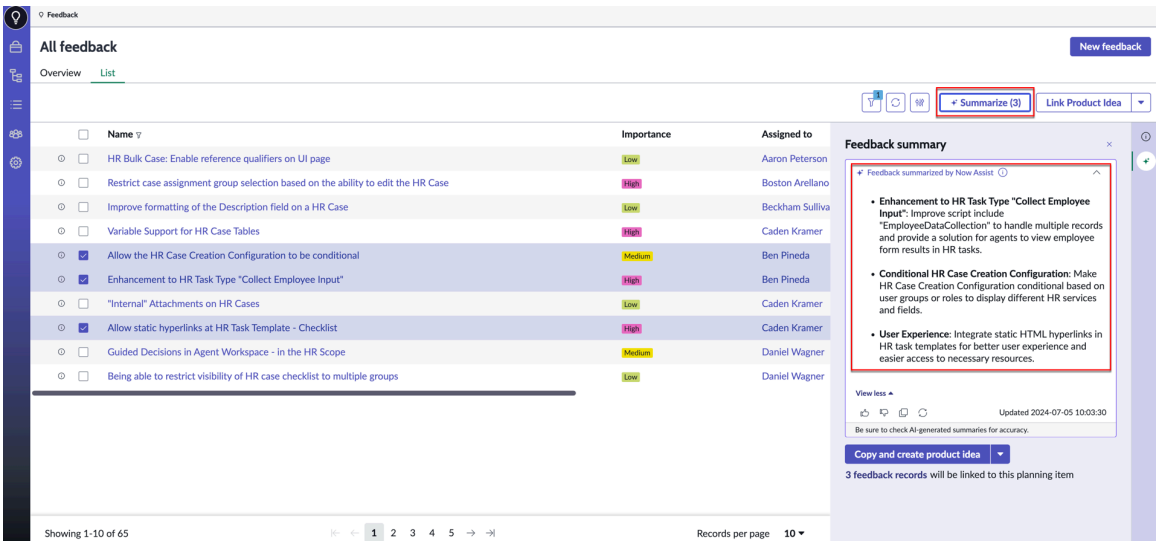
https://player.vimeo.com/video/1016235687?h=c41764ac08&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

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

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

マルチフィードバック要約スキル



詳細については、「Summarize the feedback by using Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

の履行者の要約 ソーシングと調達オペレーション

要求とその関連レコードを要約して、進捗状況とアクションアイテムについて履行者に迅速に報告します。

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

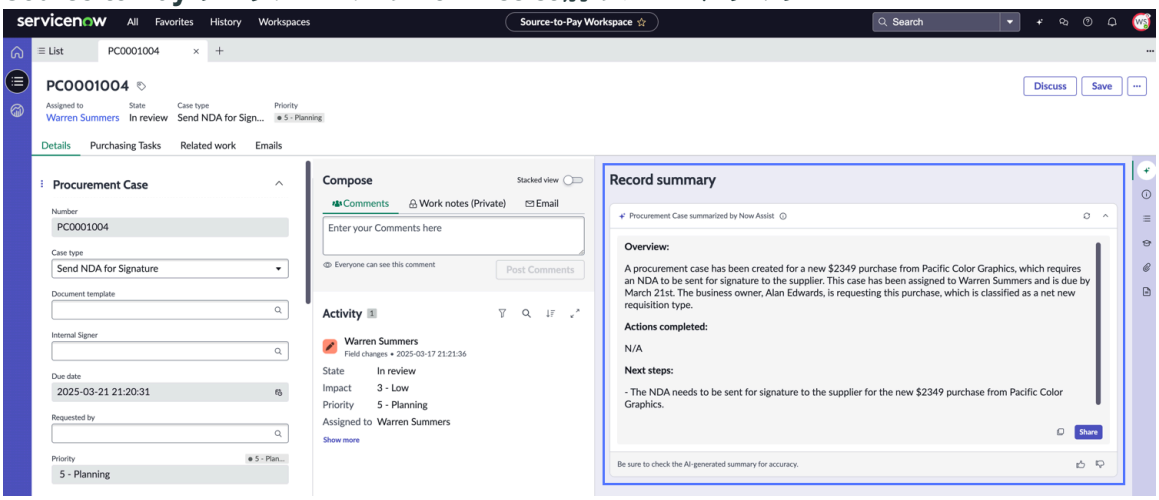
これらのスキルは、調達関連レコードの概要を履行者に提供します。これにより、調達プロセスにおけるレコードのステータスを可視化できるため、必要なアクションを迅速に実行できます。

履行者は、 Source-to-Pay ワークスペースを使用して次の調達レコードのサマリーを取得できます。

- 調達要求の要約
- 購買要求の要約
- 調達ケースの要約

詳細については、「Summarize a record by using Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) in Source-to-Pay Workspace」を参照してください。

Source-to-Pay ワークスペースの **Now Assist** 別のレコードサマリー



可用性

このスキルは、次の表に示すように、ワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
ファイナンスとサプライチェーン	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

生成 **AI** ドキュメント

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

これらの生成 AI スキルを使用してドキュメントからサマリーを生成し、ドキュメントを手動で分析する必要がなくなります。次のスキルは、 戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 向け Now Assist および エンタープライズアーキテクチャ (EA) 向け Now Assistで利用できます。

- ADR Doc 要約とアクション
- EAP チーム Gen AI Docs
- 計画アイテム生成 AI Docs
- プロジェクト Gen AI Docs

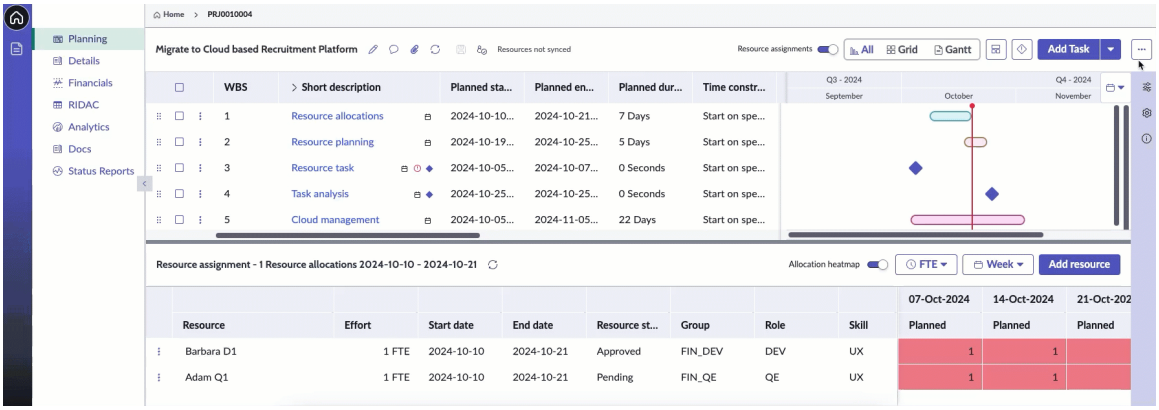
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

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

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

Gen AI Docs スキル



詳細は、以下のトピックを参照してください。

- Generate the summary for selected or complete content with Project doc summarization skill in Project Workspace
- Generate the summary for selected or complete content with Planning item doc summarization skill in Strategic Planning
- Generate a summary for Architectural Decision Records (ADRs)

可用性

このスキルは、次の表に示すように、ワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

パブリッシャーコンプライアンスの要約

このスキルを使用して公開者の詳細の包括的なサマリーを生成し、公開者コンプライアンスの詳細を理解しやすくします。

ソフトウェアインベントリ、ライセンスコンプライアンス、最適化、および構成の健全性に焦点を当てて、パブリッシャーの概要に関するインサイトを提供します。簡素化されたプロセスでは、ソフトウェア資産に関する重要な情報が強調表示されるため、ライセンスの管理と公開者契約の遵守が容易になります。

詳細については、「Generate publisher compliance summaries by using Now Assist for SAM 」を参照してください。

自動翻訳

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

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Software Asset Management (SAM)

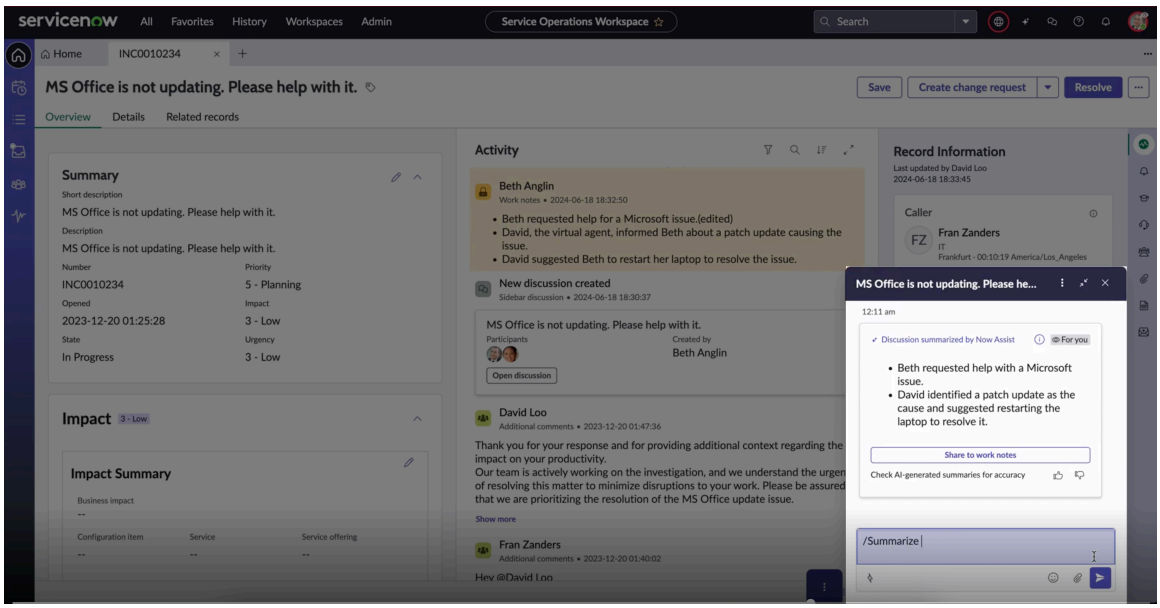
サイドバー 要約

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

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

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

ワークスペースでの サイドバー ディスカッションの要約



サイドバーディスカッションの要約の生成

次の製品でチャット返信の推奨事項を生成できます。

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

自動翻訳

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

可用性

Now Assist 製品とワークフロー

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

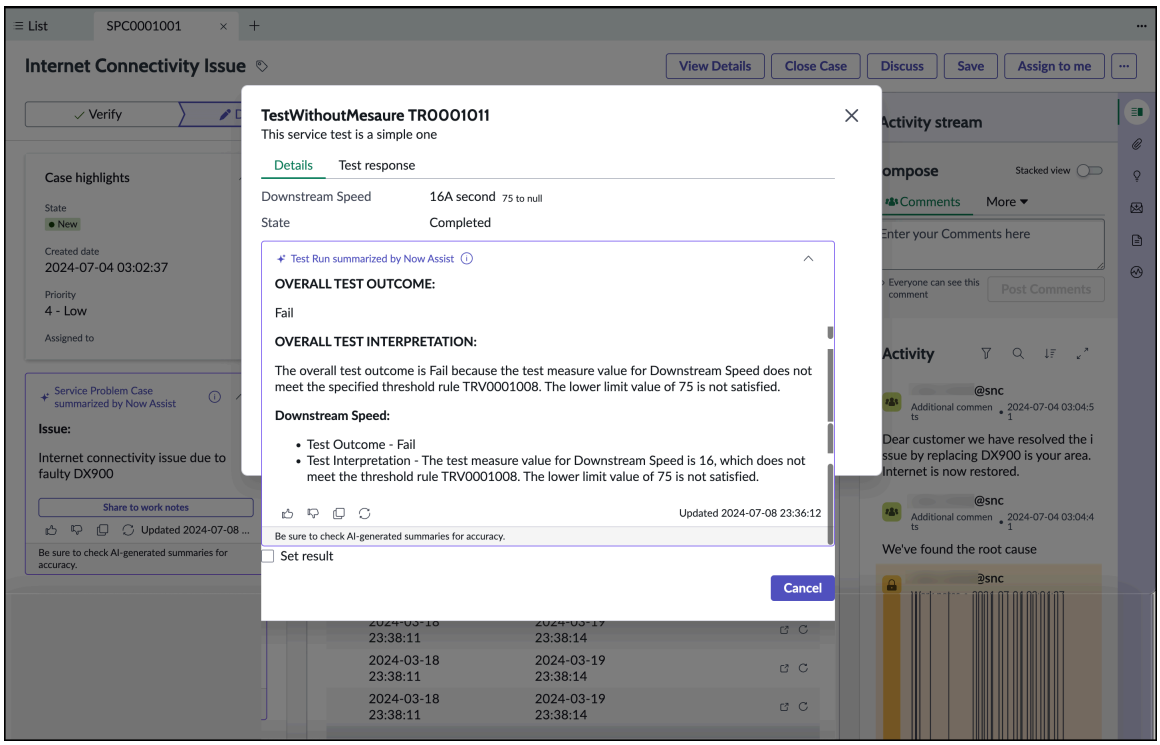
テストの要約

このスキルを使用して、テストの実行後にテスト実行サマリーを作成します。これには、テスト出力、テストの解釈、その他の定義されたテストパラメーターなど、テストの実行中にカバーされる主なポイントが含まれます。

テスト要約スキルは、テスト結果、テストの解釈、および特定のテスト定義に対して構成されたその他のパラメーターを含む、サービスの問題またはテクノロジー製品サポートケースに対して実行されたテストの簡潔な要約を提供します。このスキルを使用すると、テストサマリーを生成して、問題の根本原因を分析できます。

テストの要約スキルは、CSM/FSM Configurable Workspace および コア UIで使用できます。

ワークスペースウィンドウのテストサマリー



詳細は、以下のトピックを参照してください。

- Summarize test for a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize test for a technology product support case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

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

可用性

このスキルは、次の表に示すように、ワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
カスタマー	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

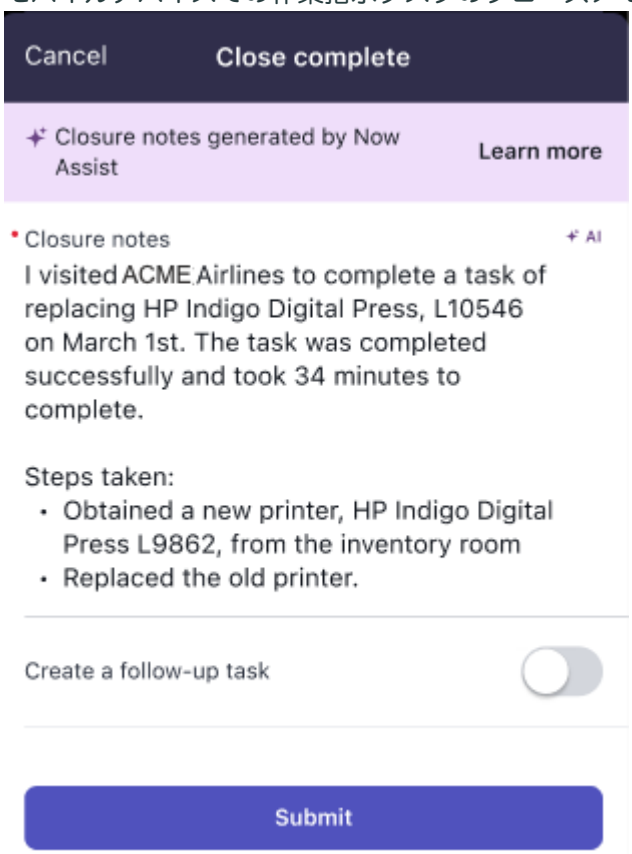
作業指示タスククローズの要約

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

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

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

モバイルデバイスでの作業指示タスクのクローズメモの例



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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

自動翻訳

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

Now Assist 製品とワークフロー

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

計画立案アイテムスキルを書く

Now Assistによって生成される計画立案アイテムスキルを使用して、コンテキストテキストを絞り込みます。詳細な、または短いテキストの要約を読むことで、ポートフォリオマネージャーは計画立案アイテムを改善するのに十分な詳細を取得できます。

戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 向け Now Assist アプリケーションには、ポートフォリオマネージャーがコンテキスト情報を絞り込むことを可能にする生成 AI のスキルと機能が含まれています。ポートフォリオマネージャーは、計画立案アイテムのコンテキストをすばやく理解できるように、[名前] フィールドと [説明] フィールドから詳細な要約または短縮されたテキストサマリーを生成できます。製品アイデア、デマンド、エピック、プロジェクト、ケイパビリティ、機能、ストーリーなど、 戦略的計画ワークスペース すべてのフォームで [説明] フィールドで AI サポートを有効にすることで、レコード品質とユーザー満足度を向上させます。計画立案アイテムの作成スキルを使用すると、ポートフォリオマネージャーは計画立案アイテムとストーリーを手動で分析する必要がなくなります。

計画立案アイテムの作成スキルは、作業アイテムの明確さと完全性を向上させ、計画立案アイテム情報の欠落や不明瞭さによるやり直しを減らすのに役立ちます。

詳細については、「Improve efficiency and quality using refine records skill with Now Assist Context Menu」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

Now Assist 説明スキル

これらの Now Assist スキルは、 ServiceNow AI Platformのテーブル値を理解するための生成 AI 機能を提供します。

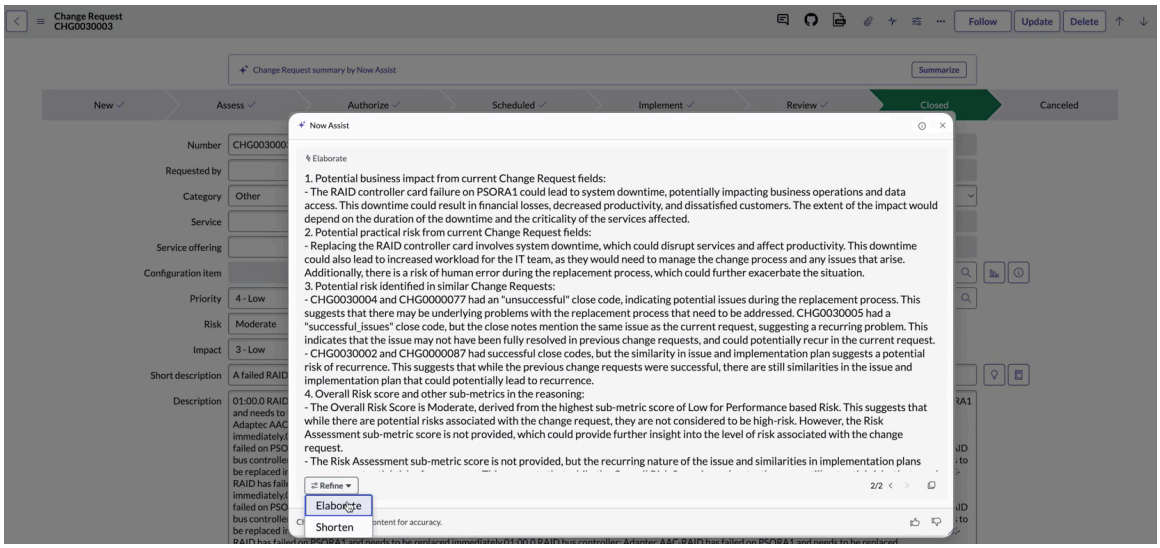
変更要求のリスクの説明

このスキルを使用して、変更要求の計算済みリスク評価の説明を表示します。

リスクを計算するには、変更要求の [リスク] フィールドで [Now Assist] アイコン Now ✨結果は低、中、または高です。

自動翻訳

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



詳細については、「Explain the risk of a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

Now Assist 推奨スキル

これらのスキルは、チャットやメールの返信に対する生成 AI の推奨事項と、セキュリティインシデントに対する推奨アクションを提供します。

チャットの推奨

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

チャット返信の推奨スキルでは、エージェントにポップアップウィンドウが表示され、これを使用して「 Now Assistで書く」で推奨事項を生成し、返信として送信する前にレビューできます。チャットメッセージウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、 Now Assist アニメーションアイコン ✨を選択します。返信の推奨事項は、KB 記事、類似のチャット、および会話のコンテキストに基づいて生成されます。

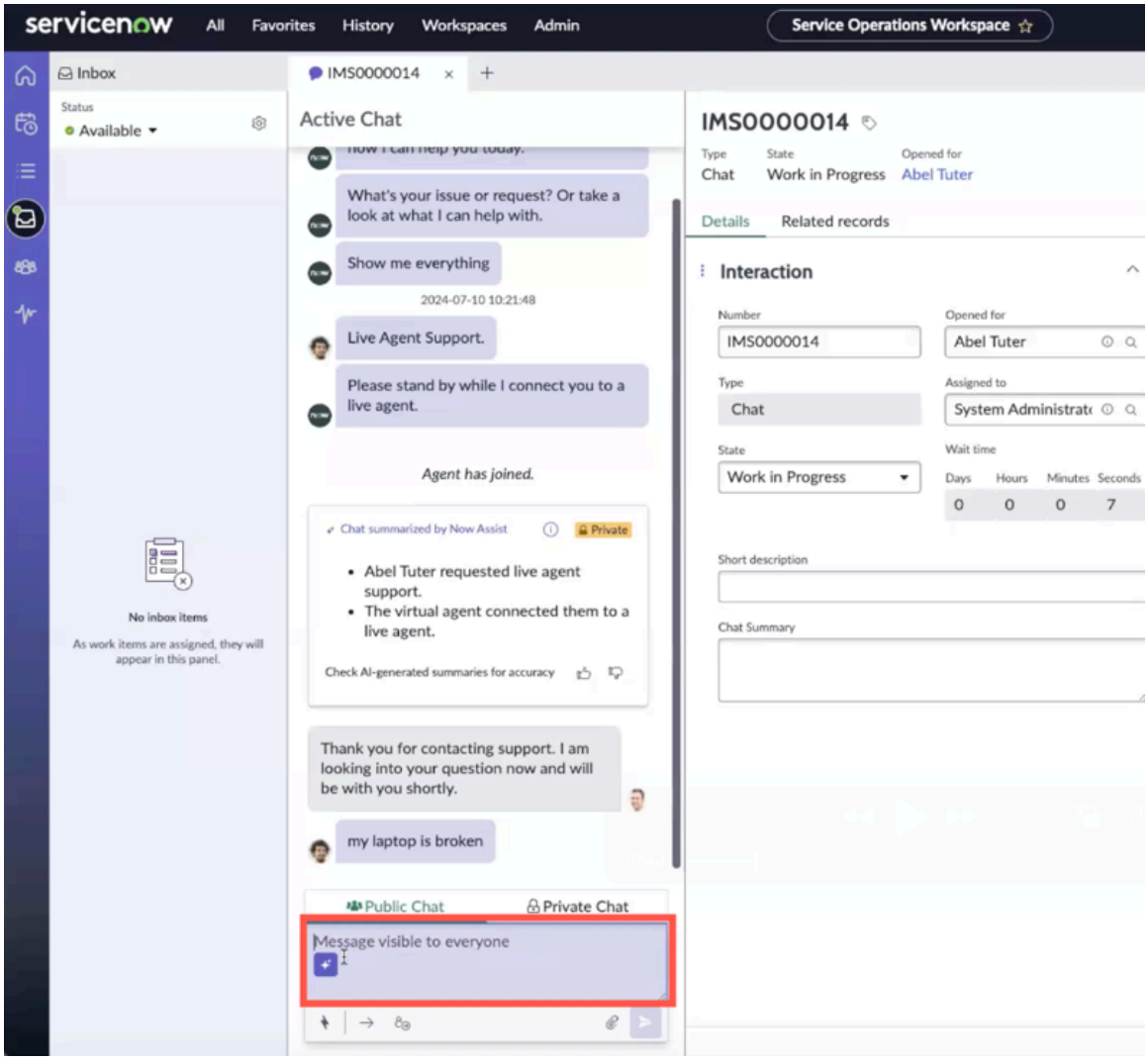
Now Assistチャット推奨スキルのアクティブ化については、Now Assist アドミンコンソールでのチャット要約とチャット返信の推奨スキルの構成を参照してください。

> **注:**
> チャット返信の推奨事項機能がアクティブ化されるたびに、インタラクション、インシデント、ケースなどのいくつかのテーブルに対してインデックス作成操作が実行されます。

自動翻訳

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

ワークスペースで返信の推奨事項を生成する



チャット返信の推奨事項の生成

次の製品でチャット返信の推奨事項を生成できます。

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

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

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

自動翻訳

メール応答スキル

Now Assistを使用して、メールの応答の推奨事項を生成し、会話のコンテキストに基づいてテンプレートを提案します。このスキルは、エージェントがメールの下書きをすばやく作成し、集中力を維持するのに役立ちます。

メール応答は、新規、転送、返信の各シナリオで生成できます。メール応答スキルでは、エージェントが返信の推奨事項を生成したり、新しいメールを作成したり、ドラフトを完成させたりするために使用できるポップアップウィンドウが表示されます。電子メール メッセージ ウィンドウで、応答を入力するか空白のままにして、 Now Assist アニメーション アイコン を選択します。

Now Assistコンテキストメニューから次のアクションを実行できます。

- 新規、転送済み、および終了ドラフトメールのメール応答を生成します。
- 生成された応答でハイライト表示された KB 記事スニペットを確認し、それに応じてメール返信を選択します。
- 応答を詳細に表示または短縮して、応答の推奨事項を絞り込みます。
- 構成ページでスキルを構成し Now Assist メール応答の作成時に トーン変更 アクションを利用します。可能なトーンは、カジュアルでフォーマルなトーンです。
- メールの作成中にメールテンプレートの推奨事項を利用します。

注:

- 返信の推奨事項は、KB 記事、類似のチャット、および会話のコンテキストに基づいて生成されます。
- KB スニペットへのリンクは、生成されたメール応答に追加され、レビューされます。
- メール推奨スキルは、顧客グループのケーススキルの下にあります。詳細については、「Now Assist for Customer Service Management (CSM)」を参照してください。
- メール推奨スキルは、ITSM の Now Assist スキルの [インシデントスキル] の下にあります。詳細については、「Now Assist for IT Service Management (ITSM)」を参照してください。
- 推奨メールスキルは、従業員グループの [ケーススキル] の下にあります。詳細については、「Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)」を参照してください。
- 現在、 生成 AI アプリケーション は英語でのみサポートされています。

ワークスペースと Ui16 またはクラシックエクスペリエンスのさまざまな 生成 AI アプリケーション機能にもアクセスできます。

- メール応答の推奨事項の生成
- メールテンプレートの推奨事項

注:
Now Assist アドミンパネルのシステムプロパティglide_ui_load_seismic_email_clientを有効にして、ワークスペースと一貫性を持って、UI16 で新規およびアップグレードされたメールクライアントエクスペリエンスをロードします。システムプロパティを自動的に有効にするこの変更は、 生成 AI アプリケーション メール応答スキルが初めて有効になった場合にのみ適用されます。インスタンスに既に 生成 AI アプリケーション が構成されていて、Ui16 またはクラシックエクスペリエンスでこれらの機能にアクセスする場合は、システムプロパティを手動で有効にできます。デフォルトでは、このシステムプロパティは false です。

アップグレードされたメールクライアントへのアクセスは、事業部門によってカスタマイズされたメールオプションでは利用できません。UI 16 でアップグレードされたメールクライアントを使用するように、sys-email テーブルを更新し、ビジネスルールを修正します。

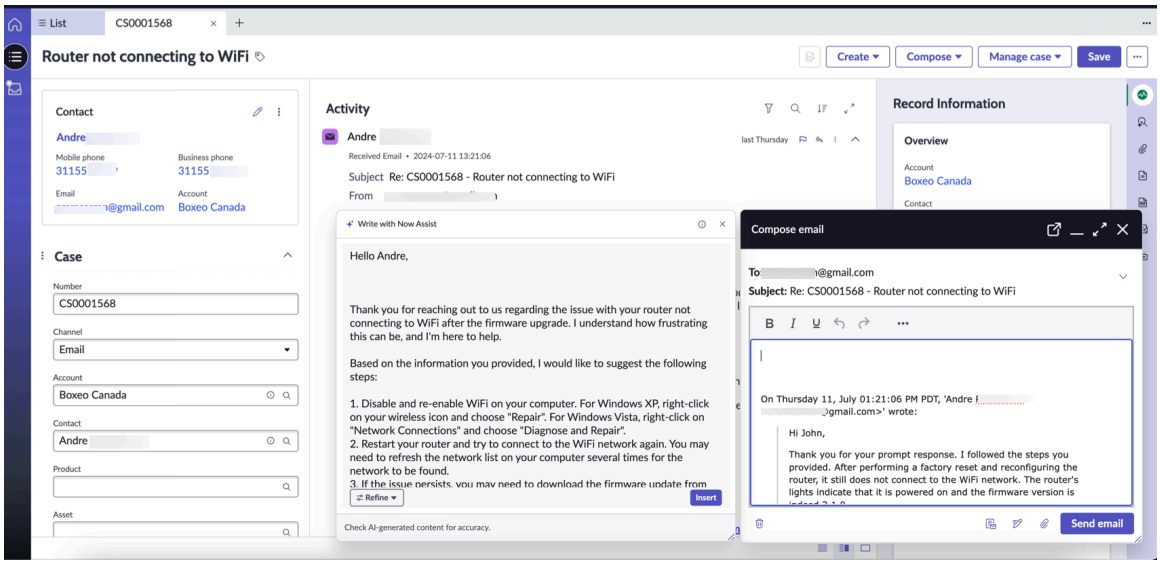
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Assist によるメール応答の生成

メール応答を生成できます。

メール返信の推奨事項

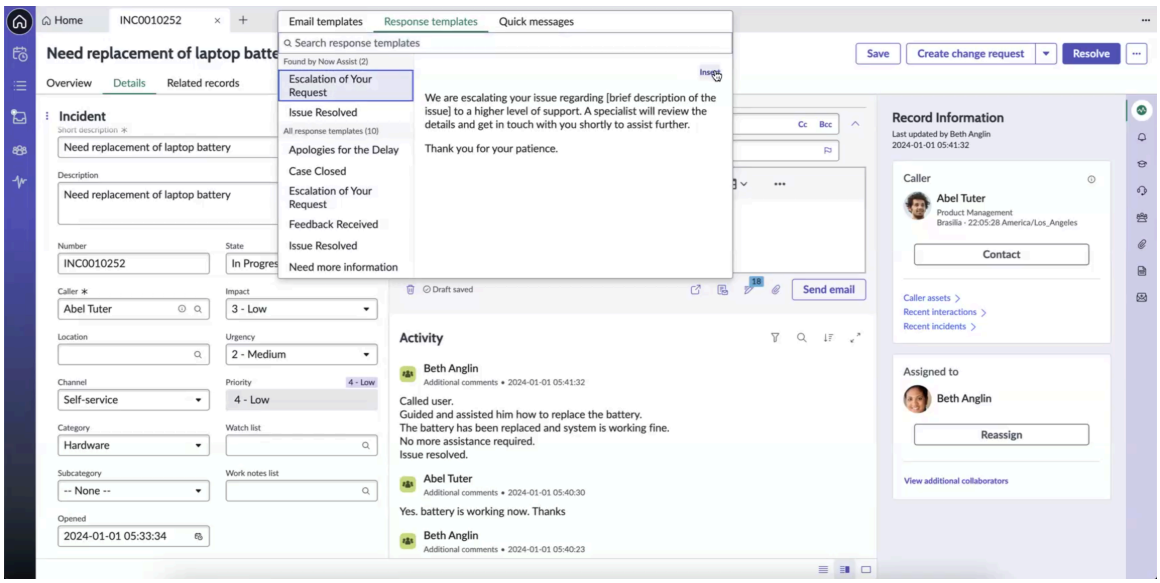


詳細については、「Generate an email response by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)」を参照してください。

Now Assist によるテンプレートの推奨事項をメールで送信

Now Assist が推奨するメールテンプレートを表示できます。[メールの作成] 画面で [テンプレートを適用] を選択して、[メールテンプレート]、[応答テンプレート]、および [クイックメッセージ] を表示します。 Now Assist 、テンプレートを選択してメールに挿入することをお勧めします。

メールテンプレートの推奨事項

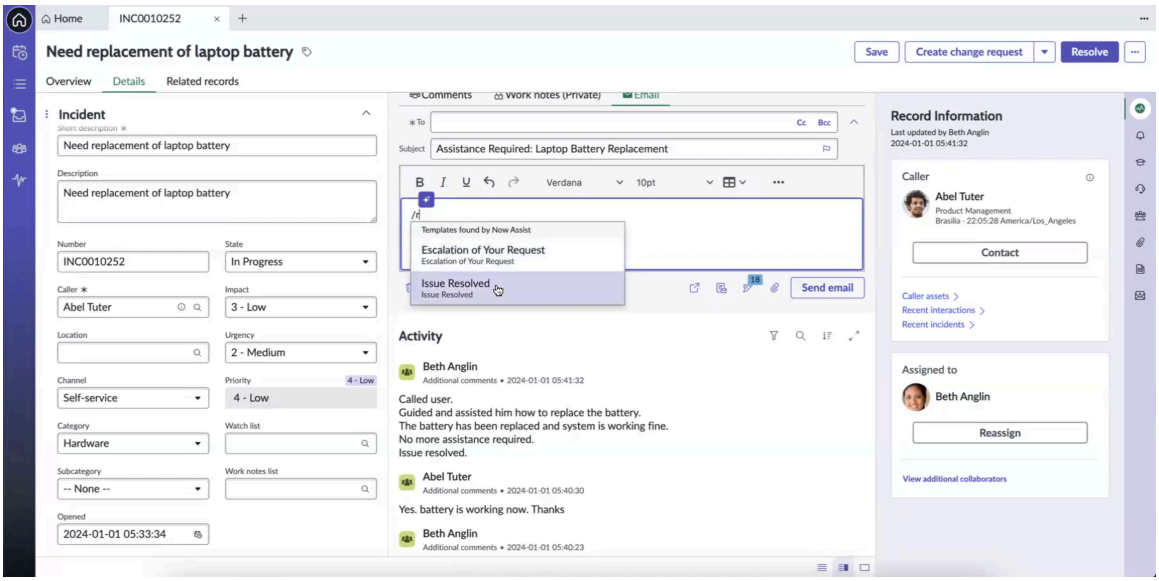


キーボードショートカットキーを使用して応答テンプレートを検索することもできます。[メールの作成] 画面で「/r」と入力して、Now Assistが推奨する応答テンプレートを表示します。

自動翻訳

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

Now Assist が推奨する応答テンプレートを表示するためのキーボードショートカットキー



注:
新しくアップグレードされたメールクライアントエクスペリエンスでは、メールの作成、ドラフトの管理、ドラフトのプレビュー、破棄オプションなどのドラフト管理オプションにアクセスすることもできます。

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

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

重大インシデント管理のメールコンテンツの推奨事項

適切に構成されたテンプレートを使用してメールの下書きを作成し、重大なインシデントについてステークホルダーとコミュニケーションを取ります。テンプレートタイプでさまざまな GenAI 変数を使用して、コンテキストに従って要求者と効率的にコミュニケーションします。

インシデント管理の一環として、重大なインシデントのシナリオについて連絡するためのメールコンテンツを作成できます。重大インシデント管理のメールコンテンツ推奨スキルは、必要なフィールド値を入力し、AI で生成された応答を使用してメールコンテンツを作成できる、適切に構成されたテンプレートを提供します。

このスキルでは、ケースコンテキストに基づいて、テンプレートのリストから最も関連性の高いテンプレートを推奨します。コンテキストは、以前のメール、ターゲットを絞ったメール受信者、タイムライン、前回の連絡以降の最新の開発など、さまざまな要素で構成されています。コンテキストに合ったテンプレートを選択し、メール応答を明確に伝えるテンプレートが見つかるまで選択を絞り込みます。

自動翻訳

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

コンテンツが要求どおりに生成されないシナリオでは、スキルは潜在的なエラーを識別して表示します。

コンテキストメニューを使用して Now Assist 応答を詳細化、短縮、または変更することで、推奨コンテンツを絞り込みます。

重大インシデント管理によるメールコンテンツの推奨事項の作成

Now Assist for IT Service Management (ITSM) の重大インシデント管理メールコンテンツの推奨事項を作成できます。詳細については、「Generate a Major Incident email content recommendation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) 」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下に示すワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
IT Service Management	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

セキュリティインシデントの推奨アクション

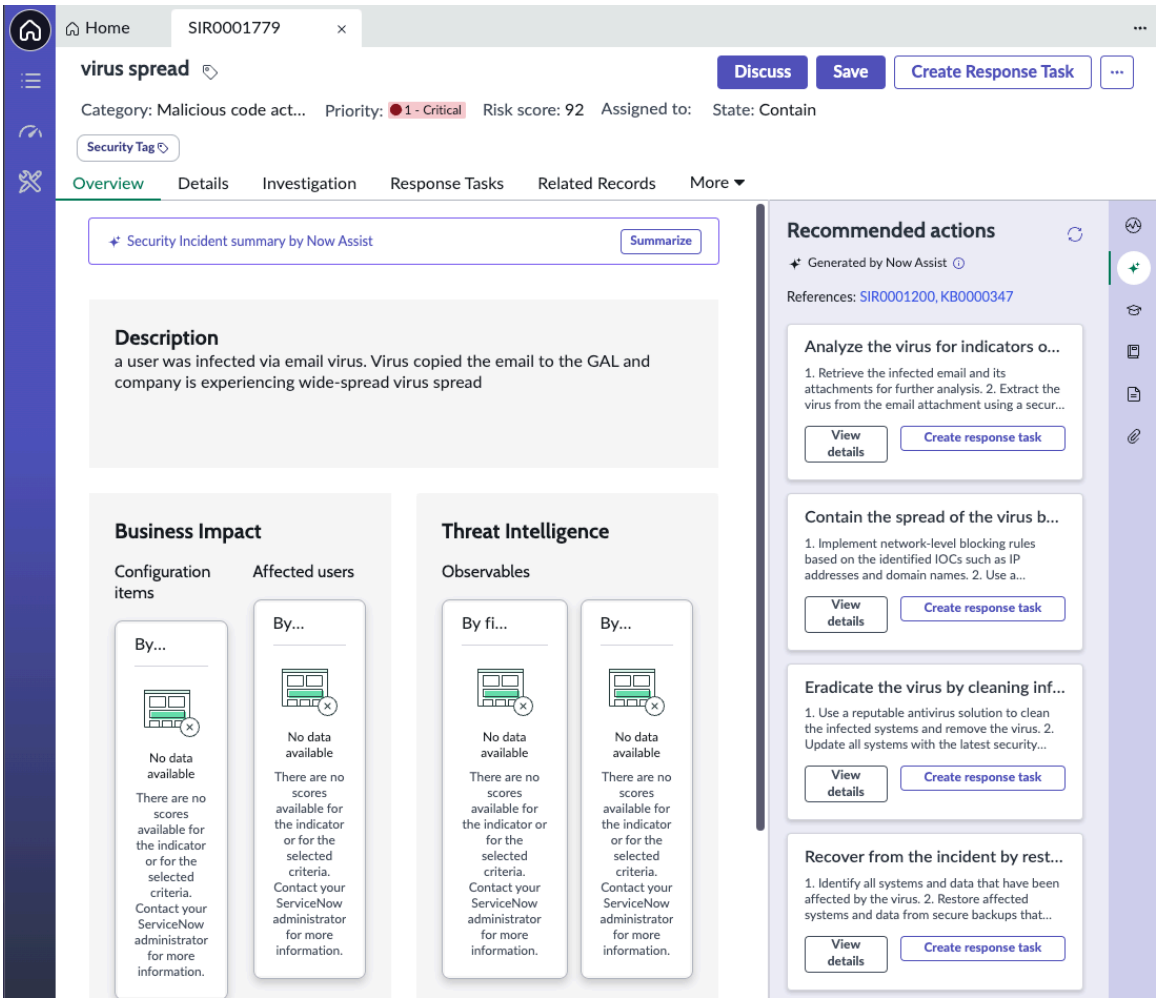
複数のソースで情報を確認することなく、セキュリティインシデントを解決できる可能性がある生成された修復手順を表示します。

セキュリティインシデントレスポンスワークスペースでは、サイドバーのNow Assistアイコンを使用して、既存のセキュリティインシデントとナレッジ記事から推奨アクションを生成できます。アナリストは、推奨アクションから応答タスクを作成できます。

生成された推奨アクションはカードに表示されます。アクションの参照が最大 4 つ上部に表示されます。これらの参照は、ナレッジ記事 (KB) またはセキュリティインシデント (SIR#) の任意の組み合わせにすることができます。

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

でのインシデントに対する推奨アクション セキュリティインシデントレスポンスワークスペース



詳細については、「Generate recommended actions for a security incident with Now Assist for Security Incident Response」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
テクノロジー	Now Assist for Security Incident Response

Now Assist 変換スキル

通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist内のプロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル間で送受信データを変換します。

変換マッピング支援

このスキルを使用して、 通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist内のプロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル間で受信データと送信データを自動的に変換します。

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

変換マッピング支援スキルは Now LLM サービスを使用します。これにより、 サービスブリッジ プロバイダーはプロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル間の変換マッピングを自動的に生成できます。このスキルは、エラーを減らし、全体的な効率を向上させることで、変換マッピングプロセスを簡素化します。

変換マッピング支援スキルは次のことを行います:

- プロバイダーテーブルとコンシューマーテーブル間の選択肢マッピングを自動的に生成します。
- 受信データまたは送信データを変換できない場合に、意味のあるエラーメッセージが表示されます。
- トラブルシューティングに役立つように、成功した操作とエラーの詳細なログを保持します。
- 変換マッピングプロセスを自動化することで、時間を節約し、手作業を削減します。
- 自動マッピングによってエラーを減らし、統合の品質を向上させます。

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

可用性

このスキルは、次の表に示すように、ワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
カスタマー	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Now Assist クリエーターワークフローのスキル

クリエーターの Now Assist には、 ServiceNow AI Platform での開発をより効率的にできる多数のスキルが含まれています。

アプリ生成

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

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

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

アプリ生成スキルを使用してアプリをビルドするには 4 つの異なるフェーズがあり、アプリを検証するには 5 番目のフェーズがあります。

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

自動翻訳

アプリ生成のワークフロー



会話

アプリ生成のために Now Assist とチャットして、目標、ユーザー、ワークフロー、エクスペリエンスの詳細など、アプリケーションに必要なビジネスプロセスを指定します。

絞り込み (アプリ要件とプレビューの生成)

Now Assist for app generation は、会話中に収集された情報に基づいて、アプリケーション要件の概要を提供します。アプリケーションをプレビューし、正確であることを確認します。変更を加えたい場合は、会話にとどまり、編集を続けてください。アプリ生成用の Now Assist は、コメントに基づいてプレビュータブを更新し続け、アプリケーションの生成を続行することを選択するまでサマリーを提供します。

アプリ生成

Now Assist アプリ生成用 は、アプリケーションと関連コンポーネント (テーブル、ロール、アクセス制御リスト (ACL)、レコードプロデューサー、フロー、ワークスペースなど) を作成します。

検証

ServiceNow スタジオ で、生成されたすべてのものを検証します。組織のニーズに合わせてアプリを変更します。たとえば、自動化、スクリプトインクルード、ビジネスルール、その他の機能を追加することで、アプリの機能を拡張できます。

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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

カタログアイテム生成

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

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

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

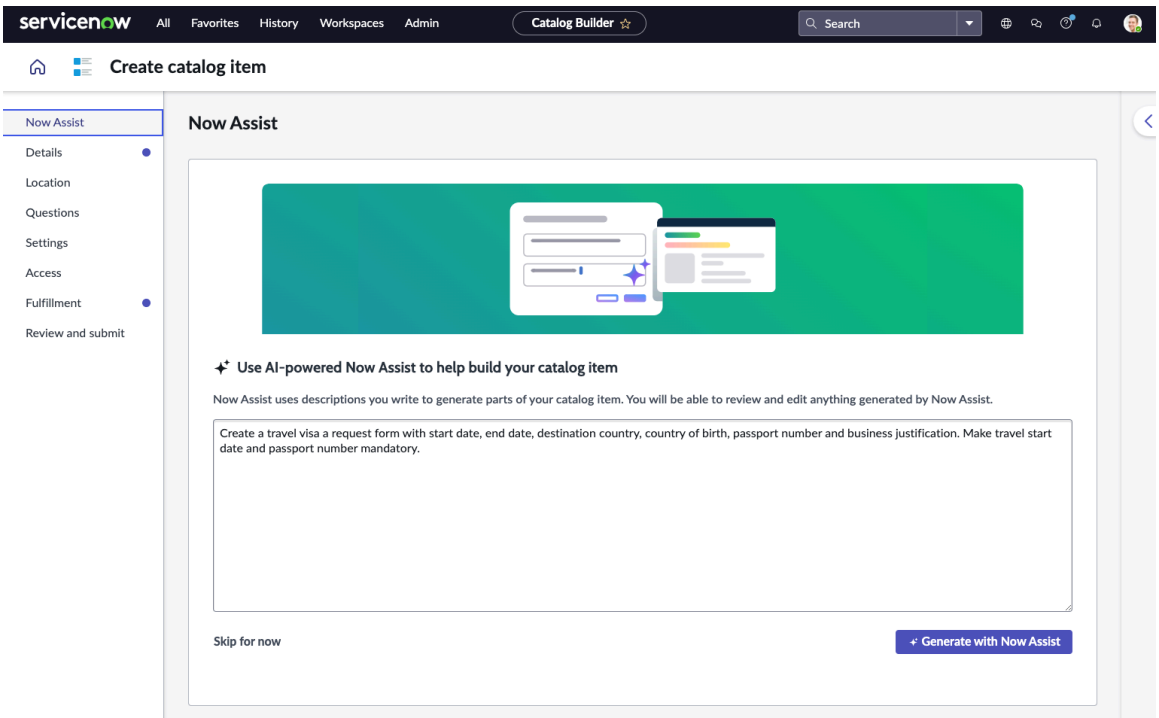
注:
Now Assistを使用してカタログアイテムを作成する前に、スキルがアクティブ化されていることを確認します。

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

自動翻訳

すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「上の大規模言語モデル ServiceNow AI Platform」を参照してください。

Now Assist カタログアイテムを作成するための



可用性

このスキルは、次のワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

関連情報

Now Assist in Catalog Builder

インテリジェントコード推奨事項

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

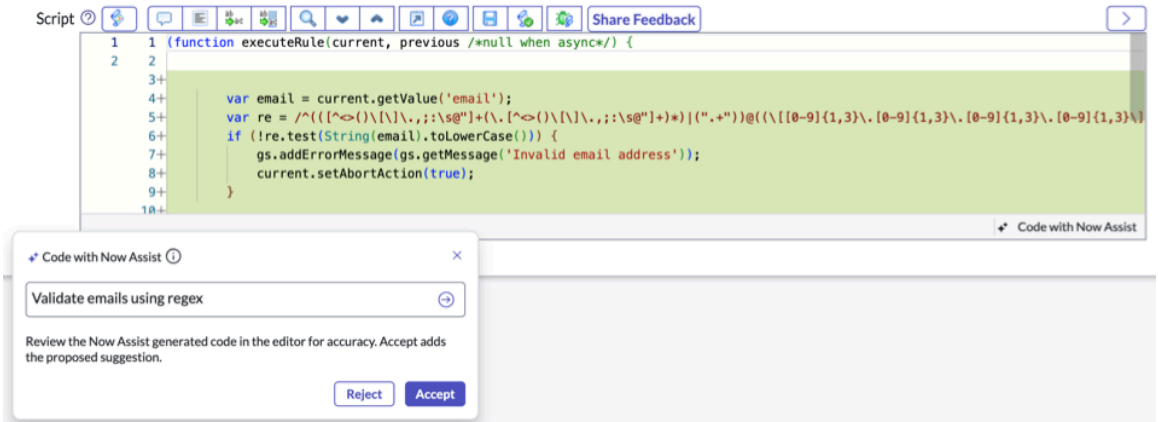
クリエーターの Now Assist は、コード生成スキルをアクティブ化します。コード生成は、生成するコードを説明するテキストを提供し、ServiceNow AI Platform のフォームおよび ワークフロースタジオ のスクリプトステップで JavaScript エディターのコード提案を取得します。コード生成を使用すると、ServiceNow AI Platform でのスクリプティング経験レベルにかかわらず、あらゆる開発者がカスタムスクリプトの作成を開始したり、スクリプトをより効率的に反復したりすることができます。

自動翻訳

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

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

コード提案を生成するには、[Now Assist 付きコード] ダイアログ ボックスで生成するコードの目的を記述します。コード提案はプロンプトの後の行に表示されますが、承認されるまでスクリプトには追加されません。



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

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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

フロー生成

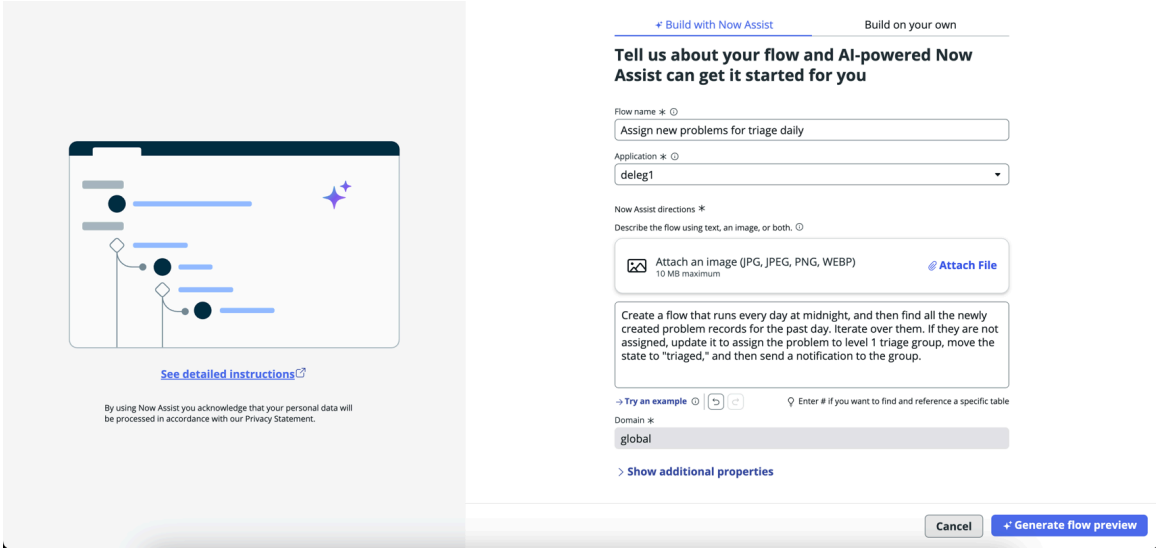
ワークフロースタジオ でフロー生成スキルを使用して、新しいフローを作成します。

生成 AI で複数ステップのフローとサブフローを作成します。サポートされているフロートリガーとアクション入力に対して適切なデータピル値を生成します。

自動翻訳

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

Now Assistを使用してフローを作成する



詳細については、「Flow generation」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

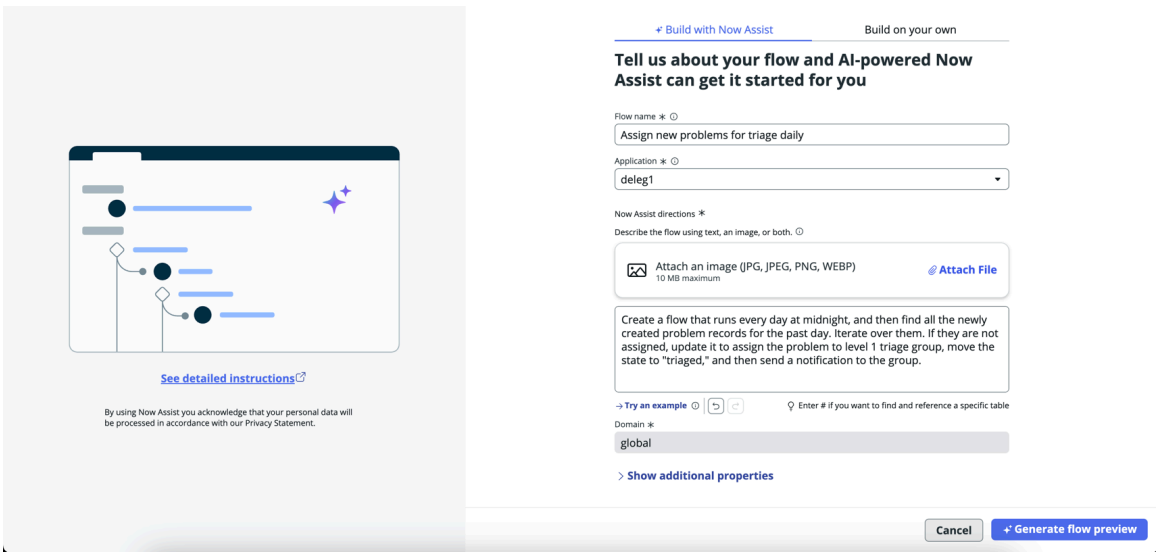
ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

画像によるフロー生成

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

Now Assistを使用して、画像からフローまたはサブフローを作成します。

Now Assistを使用してフローを作成する



詳細については、「Flow generation with images」を参照してください。

自動翻訳

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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

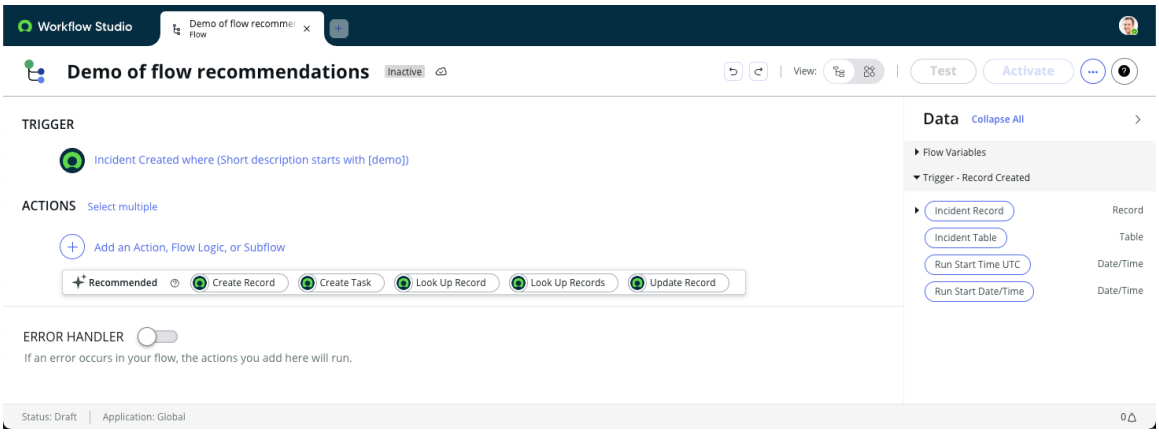
ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

フローの推奨事項

生成 AI の推奨事項は、入力した内容に基づいて考えられるコンポーネントを推奨することで、フローの作成に役立ちます。

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

フローの推奨事項の例



詳細については、「フローの推奨事項」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

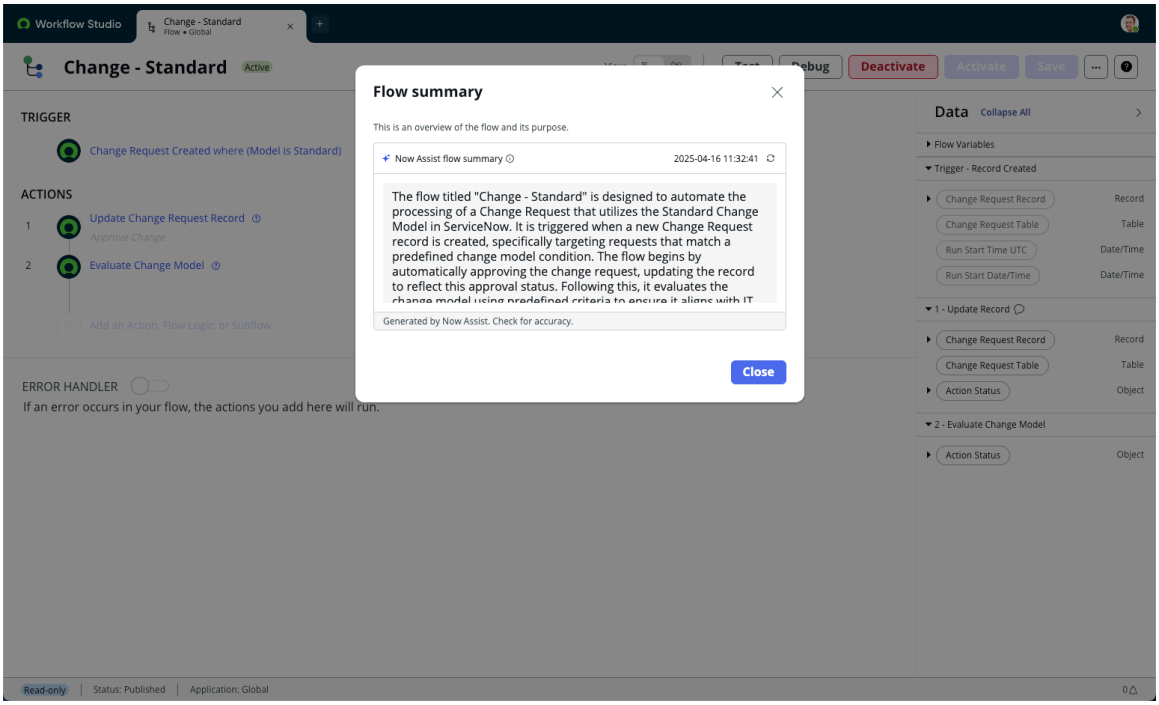
フローの要約

ワークフロースタジオ のフロー要約スキルを使用して、フローの内容をすばやく要約します。

生成 AI を使用してフローまたはサブフローの実行内容を要約します。

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

Now Assistを使用してフローの内容を要約する



詳細については、「Exploring Flow summarization」を参照してください。

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

プレイブックの作成

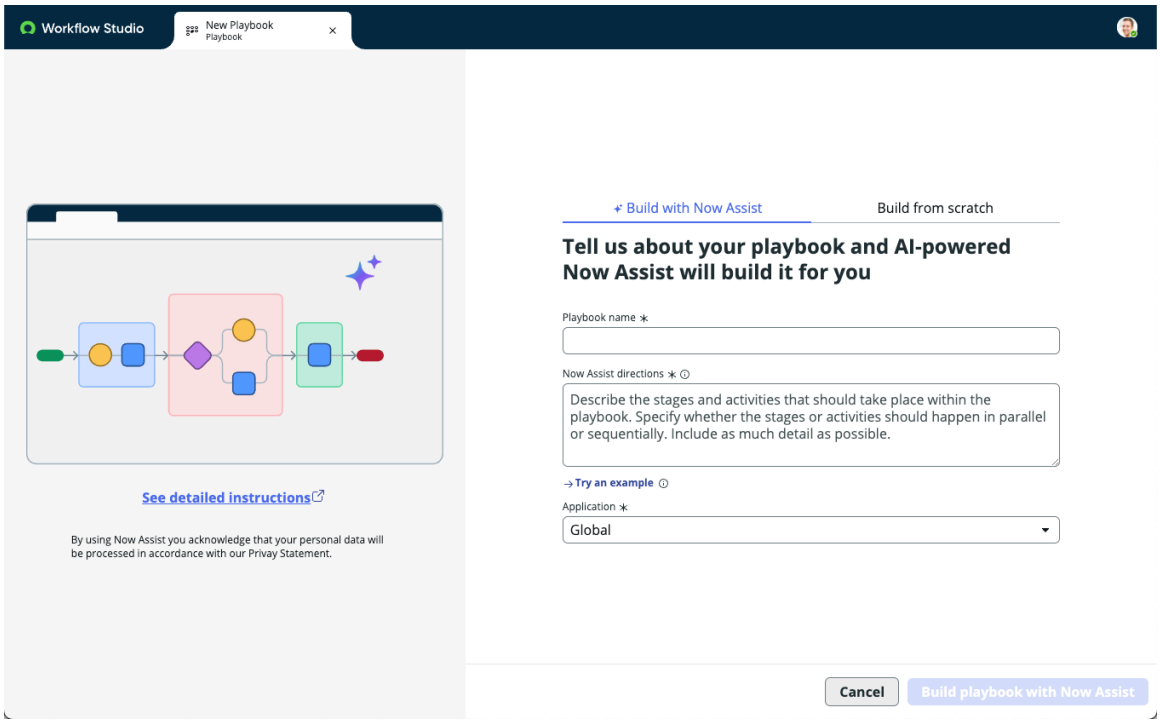
クリエーターの Now Assist プレイブックの生成スキルが含まれます。プレイブックの生成により、プレイブック作成者に生成 AI 機能が提供されます。プレイブック作成者は、プレースホルダーアクティビティを使用してプレイブックのアウトラインを作成するためのテキスト指示を提供できます。

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

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

自動翻訳

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



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

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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

コンテンツを絞り込む

コンテンツの絞り込みスキルを使用し、 Now Assistを使用してフィールドのコンテンツを短縮、詳細化、言い換え、または生成します。

コンテンツの絞り込みスキルは、ユーザーがカタログアイテムを作成または編集するときに、[詳細] ステップの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドでコンテンツを短縮、詳細化、言い換え、または生成するのに役立ちます。

質問ステップの [説明] フィールドと [会話ラベル] フィールドの内容を詳しく説明したり短縮したりすることもできます。

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

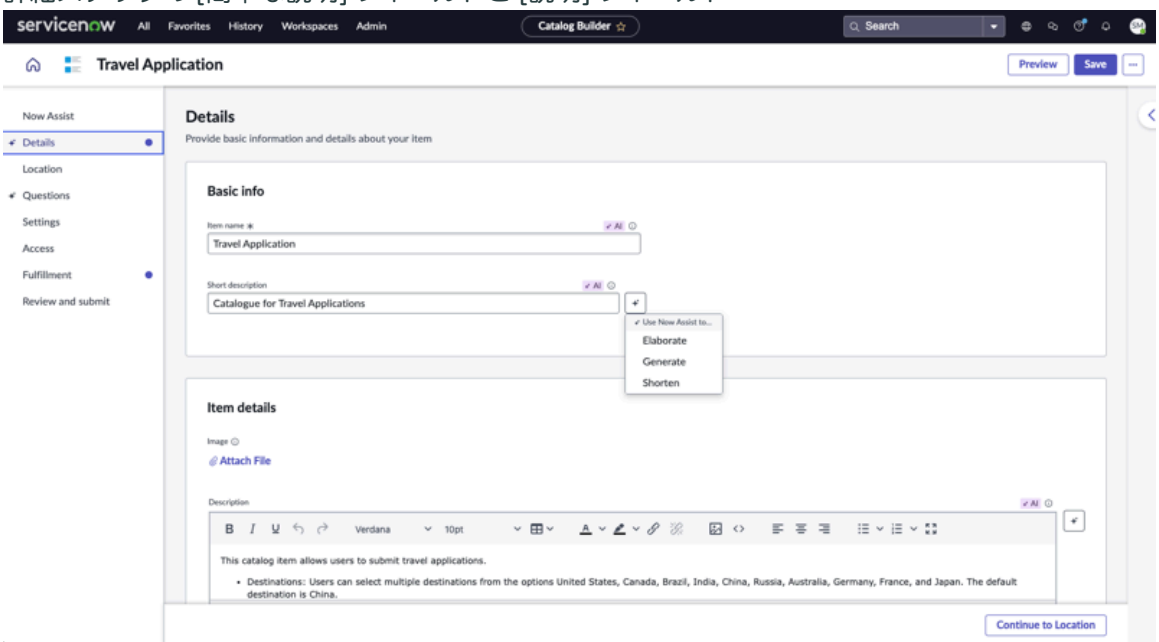
注:
カタログアイテムのフィールドの情報を絞り込む前に、スキルがアクティブ化されていることを確認します。

自動翻訳

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

すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン 慰める. 詳細については、「上の大規模言語モデル ServiceNow AI Platform」を参照してください。

詳細ステップの [簡単な説明] フィールドと [説明] フィールド



可用性

このスキルは、次のワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

関連情報

Now Assist in Catalog Builder

ロボティックプロセス自動化 **(RPA)** ボットの生成

このスキルを使用して、テキスト指示とプレビューオプションから自動化、アクティビティ、自動化ロジックを作成します。

RPA デスクトップデザインスタジオユーザーインターフェイスから RPA ボット生成スキルにアクセスします。

RPA ボットの生成を有効にすると、次のメリットが得られます。

- シンプルなまったく新しい自動化を迅速かつ効率的に構築します。
- 既存の自動化に新しいアクティビティを簡単に追加して、モジュール性と拡張性を確保します。
- インラインプロンプトを使用して、コンポーネントから開始するか空のデザイン画面から開始するかにかかわらず、自動化ロジックを調整します。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

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

自動翻訳

- Create an automation with Now Assist
- Create an activity with Now Assist
- Build an automation with Now Assist

ライセンスの要件

RPA ハブアプリケーションのNow Assistには、Workflow Data Fabric (旧 Automation Engine) ライセンスと クリエーターの Now Assist ライセンスが必要です。

関連情報

Robotic Process Automation (RPA) bot generation

Supporting information for Now Assist for RPA Hub

スポーク生成

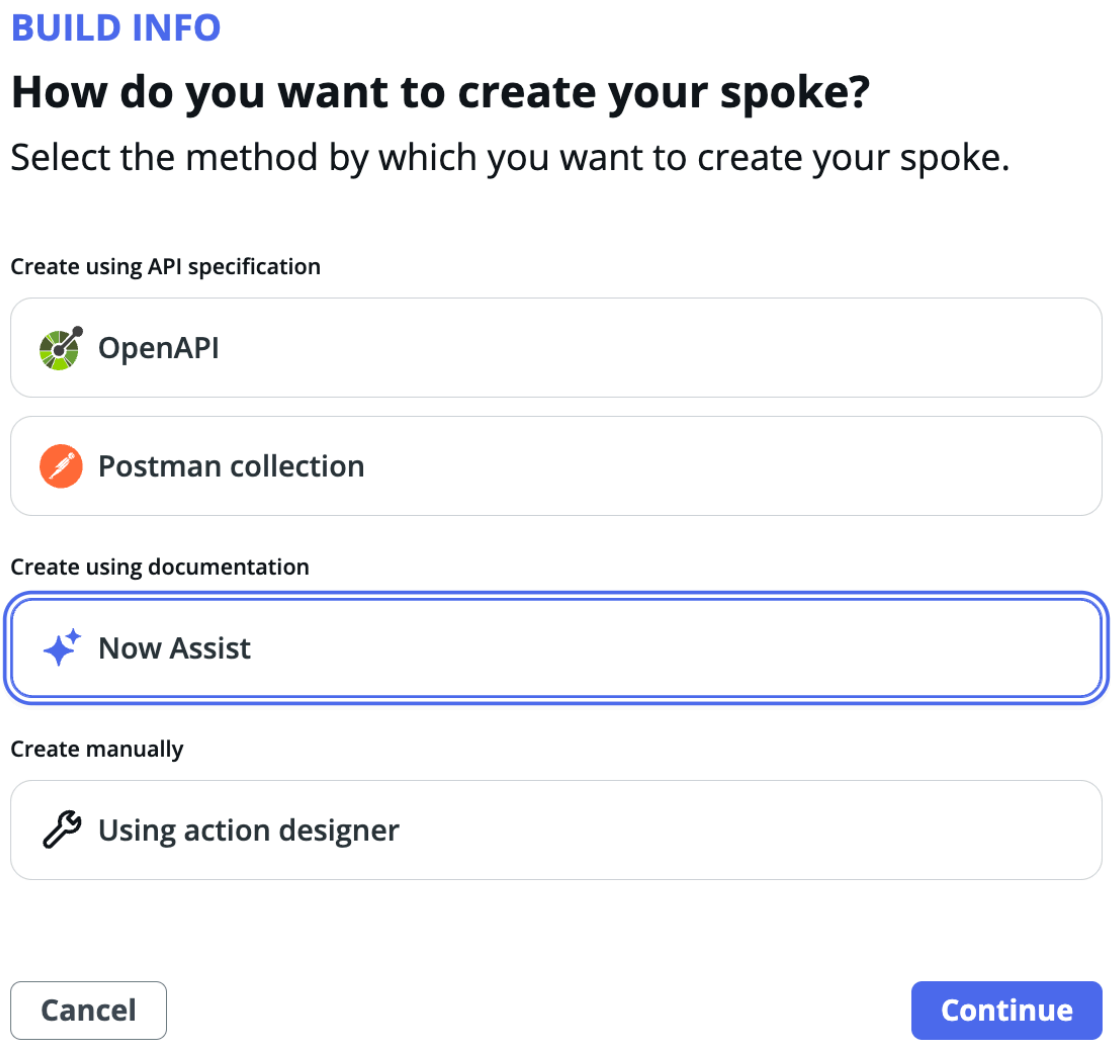
ワークフロースタジオ でNow Assistを使用してスポークを生成し、アクションを作成します。

スポーク生成の概要

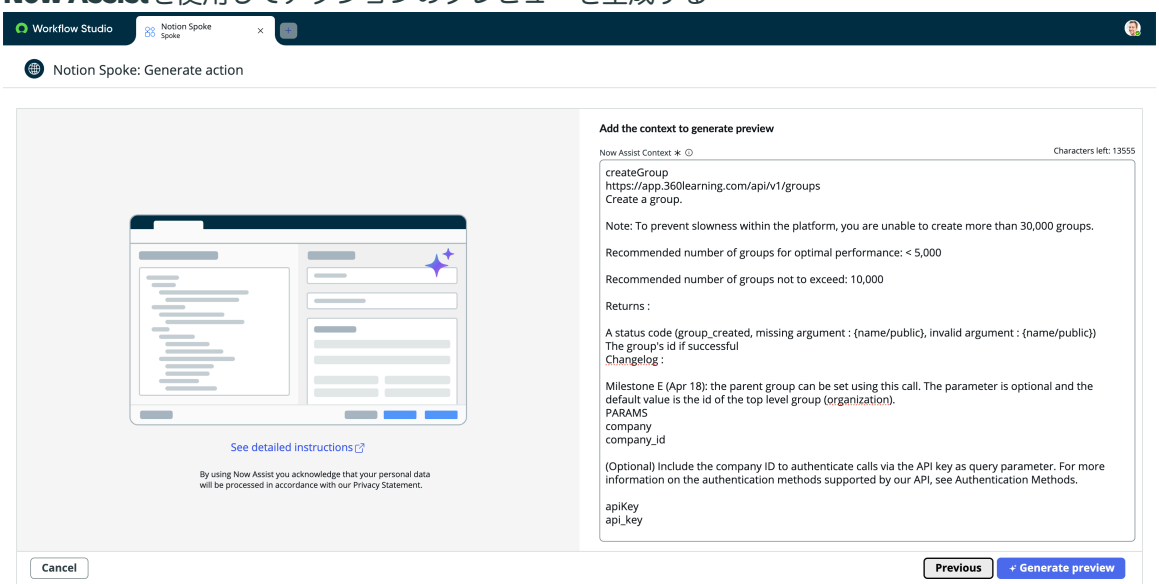
API ドキュメントを使用して、必要なサードパーティアプリケーションのカスタムスポークをビルドします。必要な API ドキュメントスニペットをコピーして ワークフロースタジオ に貼り付けて、スポークの作成をキックスタートします。この機能は、必要なサードパーティアプリケーションに OpenAPI 仕様または Postman コレクションがない場合に便利です。この機能を使用するには、Now Assist for Creator 機能でスポーク生成スキルをアクティブ化します。

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

を使用してスポークを作成 **Now Assist**



Now Assistを使用してアクションのプレビューを生成する



詳細については、「Use Now Assist to create spokes and build actions」を参照してください。

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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

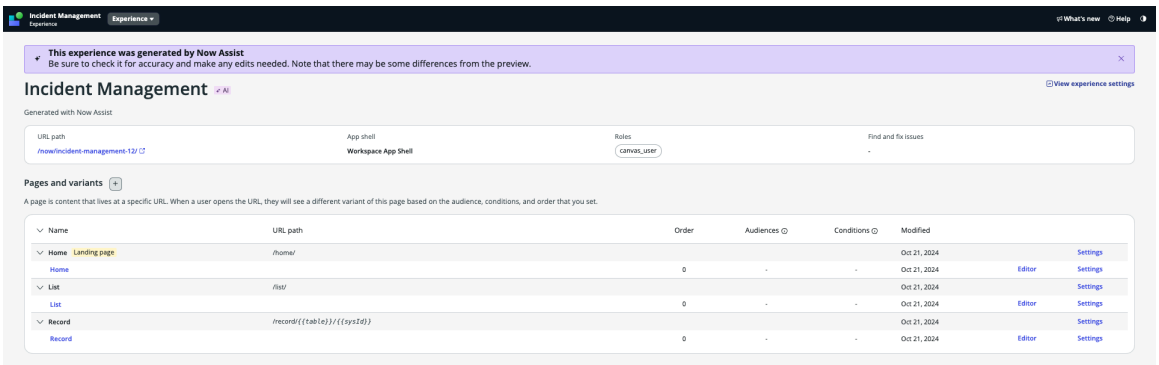
UI 生成

この生成 AI スキルを使用すると、自然言語を使用して希望の内容を説明することで、エクスペリエンスをすばやく作成できます。

UI エクスペリエンスを生成するには、ユーザーが操作するテーブル、チャートタイプ、およびナビゲーションを記述します。最良の結果を得るには、できるだけ多くの詳細を含めます。

生成されたエクスペリエンスは、生成されたエクスペリエンスをレビューし、承認または却下できます。承認したら、エクスペリエンスの説明を変更して、目的の結果を得ることができます。

新しいエクスペリエンスのメインページの例



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

可用性

このスキルは、次のワークフローと製品で使用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

作業メモの分析

このスキルを使用して作業メモを特定し、非効率性、課題、および作業の再アサインの原因となるその他の理由に関するインサイトを生成します。

作業メモ分析の概要

プロセスマイニングユーザーインターフェイスから作業メモ分析スキルにアクセスします。

作業メモ分析は、作業メモを特定し、GenAI を使用した作業の再アサインの原因となる非効率性、課題、およびその他の理由に関するインサイトを生成するのに役立ちます。移行の再アサインまたは変更の理由は、作業メモに記録されます。

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

自動翻訳

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

可用性

このスキルは、以下にリストされているワークフローと製品で利用できます。

Now Assist 製品とワークフロー

ワークフロー	製品
作成者	Now Assist for Creator

Now Assist プラットフォームワークフローのスキル

ほとんどの Now Assist 生成 AI 製品には、製品ナビゲーションなどのプラットフォームワークフローのスキルが含まれています。一部の Now Assist 製品には、会話型ユーザーおよびプラットフォームエクスペリエンスのスキル、およびナレッジ記事の推奨事項が含まれています。

Now Assist 会話エクスペリエンス

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

次のスキルは、AI 検索 でNow Assistし、仮想エージェント でNow Assistする必要があります。どちらも一部の Now Assist 製品で利用できます。

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

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

Now Assist マルチターンのカタログ注文

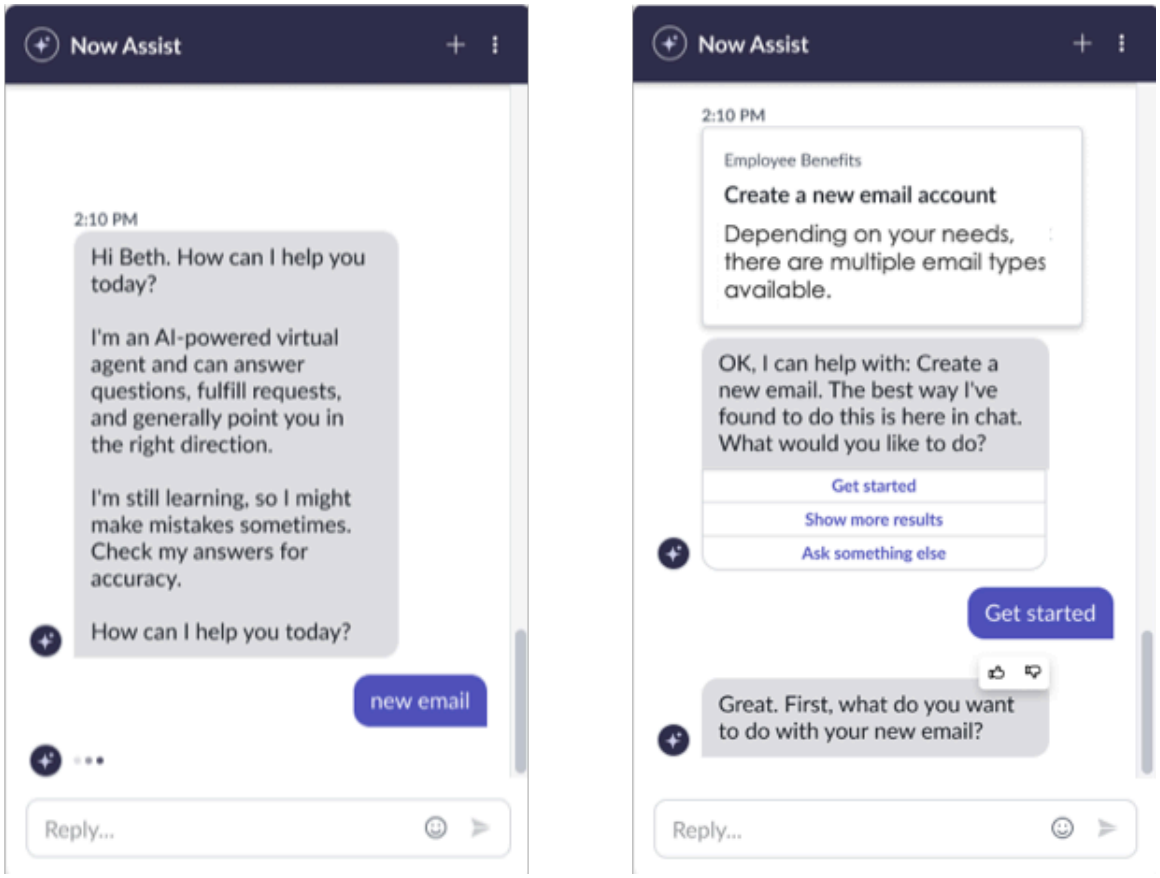
このスキルにより、ユーザーは サービスカタログで使用可能なオプションに会話でアクセスできます。

携帯電話などのアイテムを要求したり、検索を絞り込むための追加情報を入力したりすることができます。たとえば、要求を青色の 256 GB iPhone に絞り込むなどです。一方、同じ会話内で新しいアイテムを要求することもできます。その際は生成 AI が自然言語を使用して回答を作成します。

自動翻訳

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

チャットウィンドウからのメールによる新しいカタログ要求



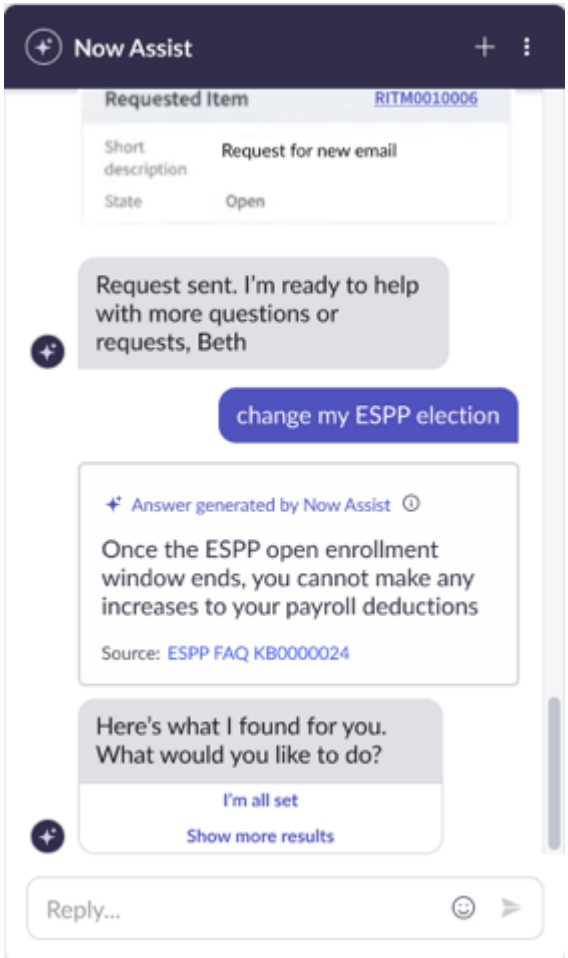
詳細については、「Now Assist in Virtual Agent」を参照してください。

Now Assist Q&A Genius 結果

このスキルを使用すると、ユーザーは会話形式で質問に対する回答を見つけることができます。Now Assist 、Q&A Genius 結果の回答を参考文献とともにまとめています。

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

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



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

Now Assist トピック

このスキルを使用して、大規模言語モデル (LLM) ディスカバリーを使用する 仮想エージェント トピックを作成します。

仮想エージェント の LLM トピックについては、このビデオをご覧ください。

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

NLU トピックとは異なり、LLM では、モデル、インテント、またはキーワードをトピックにリンクする必要がありません。LLM では、NLU モデルのトレーニングを何か月も行うことなく、トピックを検出し、ケースのサマリーや解決メモのテキスト生成など、言語に関連するタスクを実行することができます。LLM がすべての面倒な作業を処理してくれます。唯一の要件は、堅牢で分かりやすい言葉によるトピックの説明です。LLM はこの説明を使用して、ユーザーの発言に最適なトピックを見つけます。一致する可能性のあるものが複数ある場合は、選択できるトピックのリストがユーザーに表示されます。

詳細は、以下のトピックを参照してください。

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

自動翻訳

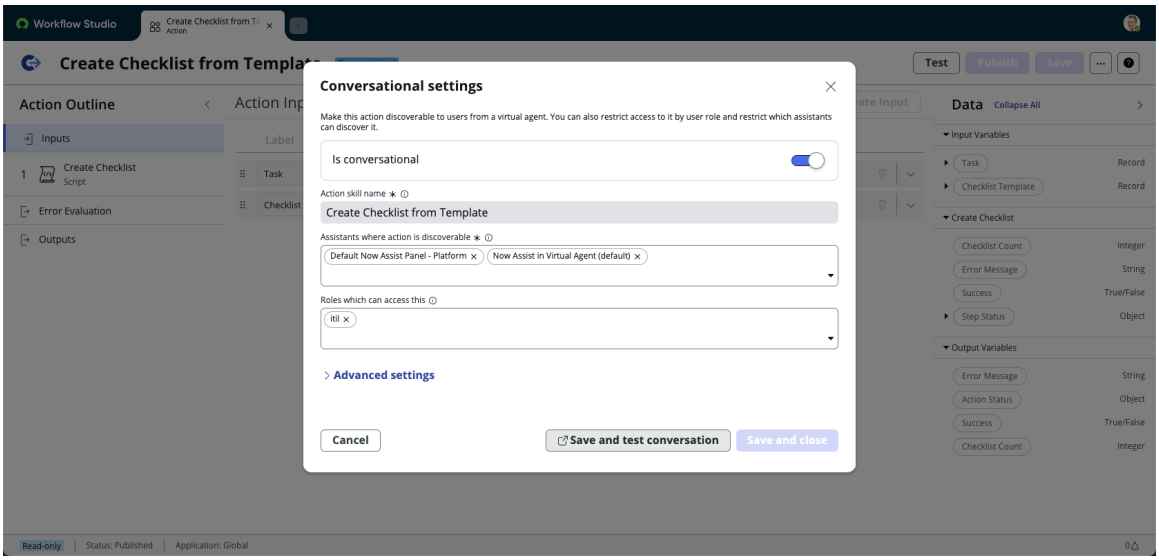
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブフローとアクション

このスキルを使用して、会話互換のワークフロースタジオサブフローとアクションからNow Assistトピックを作成します。

他の Now Assist トピックと同様に、LLM には、アクションまたはサブフローの説明とその入力ヒントによって提供される、強力でわかりやすい言葉のトピックの説明が必要です。LLM はこの説明を使用して、ユーザーの発言に最適なサブフローまたはアクションの一致を検索します。一致する可能性のあるものが複数ある場合、選択するサブフローまたはアクションのリストがユーザーに表示されます。

の会話設定の例 ワークフロースタジオ



詳細は、以下のトピックを参照してください。

- Conversational actions
- Conversational subflows

Now Assist ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** スキル

ServiceNow AI Platform® のドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 生成 AI スキルは、ドキュメントや画像ファイルから必要な情報をすばやく取得するのに役立ちます。

これらのスキルを有効にして構成すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで利用できるようになります。これは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースでNow Assistで処理されたファイルにのみ適用されます。詳細については、「Now Assist は ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の値のいずれか」を参照してください。

次のプラットフォームワークフロースキルは、アドミニストレーターが有効にします。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルのNow Assistアクティブ化」を参照してください。

Now Assist ドキュメントから情報を抽出

情報抽出スキルを使用すると、 Now Assist 予測を使用して、ドキュメントおよび画像ファイルから情報を抽出できます。

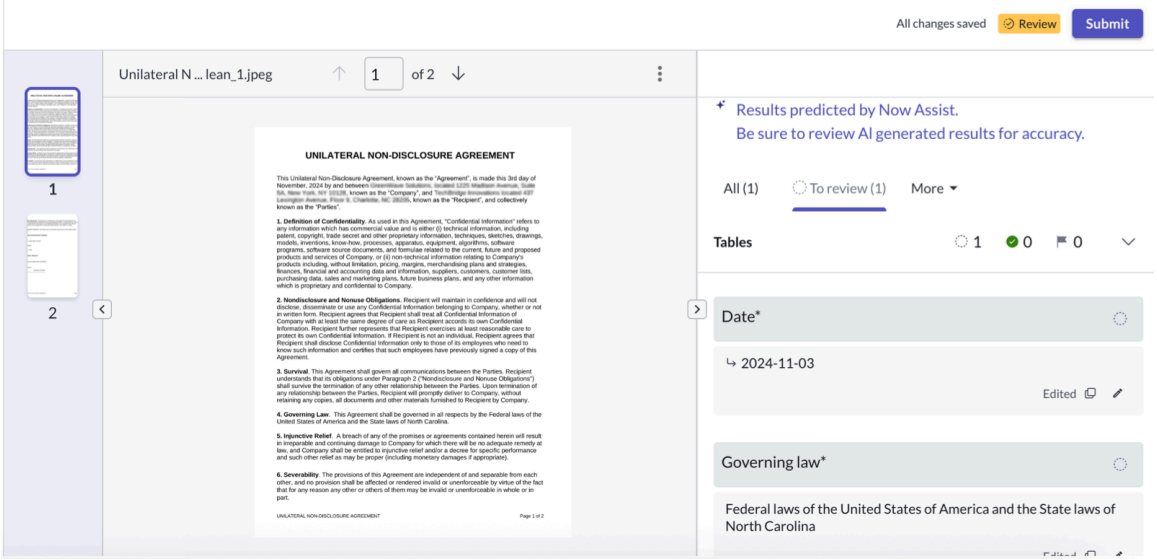
Now Assist は生成 AI 機能を使用して、スキルのユースケースで定義されたフィールド、テーブル、および質問に基づいてドキュメントから値を抽出します。抽出された情報は、プラットフォームで使用できる構造化データに変換されます。

エージェントは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを使用して、抽出された情報を確認および確認できます。

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

自動翻訳

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークスペースで抽出された情報



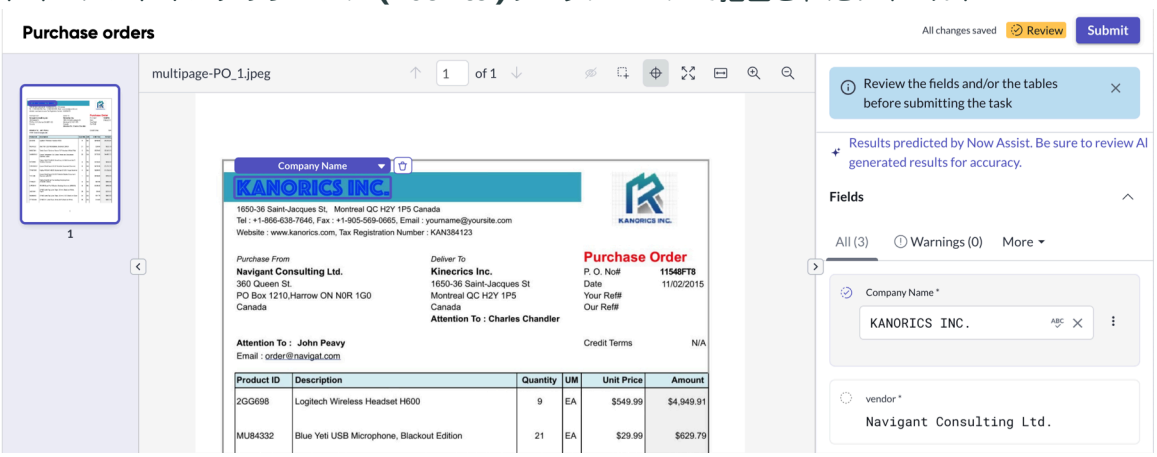
詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースで抽出された情報を確認する」を参照してください。

Now Assist ドキュメント抽出

ドキュメント抽出スキルを使用すると、エージェントは Now Assist 予測を使用してドキュメントからデータをすばやく抽出できます。

Now Assist は生成 AI 機能を使用して、スキルのユースケースで定義されたフィールドに基づいてドキュメントから値を抽出します。エージェントは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを使用して、抽出された情報をレビューおよび確認します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークスペースで抽出されたフィールド



詳細については、「」を参照してください。

Now Assist エクスプローラースキル

ServiceNow AI Platform® の Now Assist エクスプローラーの識別 AI スキルは、即座にインサイトを得て詳細なデータ探索のための AI コンパニオンを提供します。簡単な質問をし、カスタマイズされた推奨事項を受け取り、AI や同僚と協力して長期的な分析を構築します。

Now Assist エクスプローラー は Now Assist for Platform プラグインに含まれています。このプラグインがあり、アクティブ化されていることを確認してください。適切なエンタイトルメントがあれば、プラグインは ServiceNow® Store から直接利用できます。ライセンスによっては、一部の Now Assist アプリケーションにも付属しています。

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

自動翻訳

クエリ生成スキル「アナリティクスクエリジェネレーター」と「アナリティクスインサイトジェネレーター」もアクティブ化する必要があります。

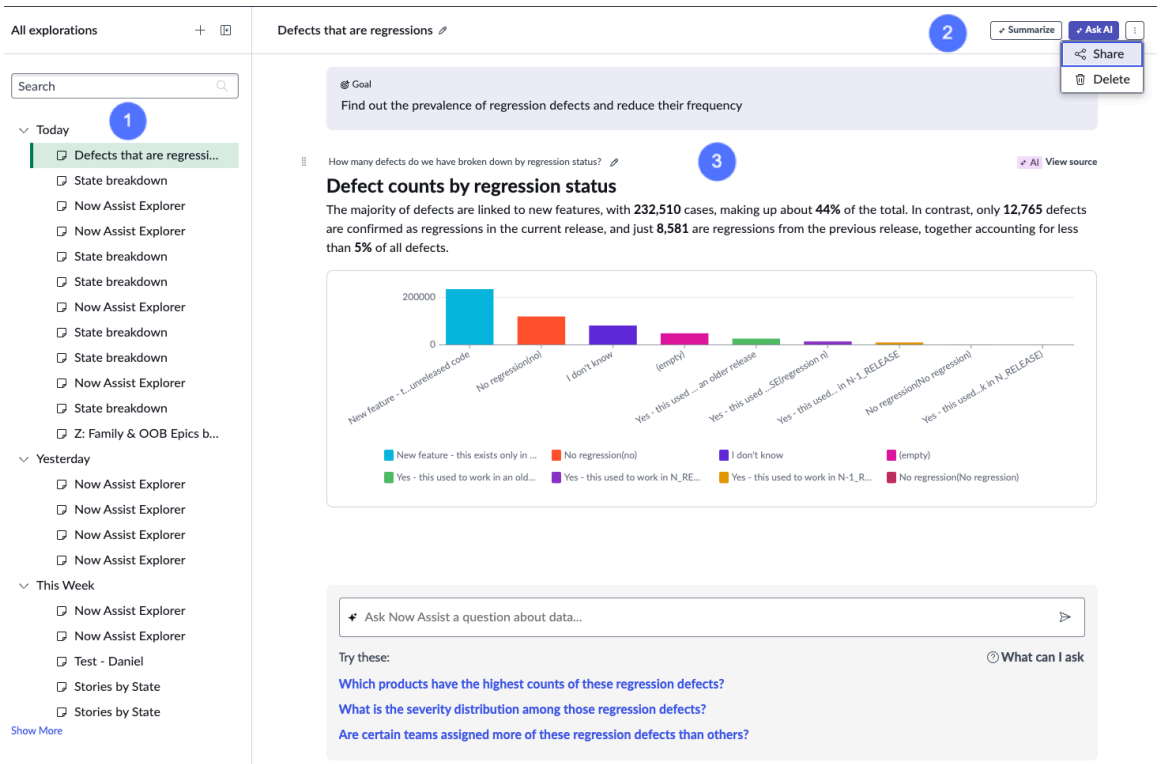
Now Assist エクスプローラースキルは以下で利用できます。 すべて > *Now Assist* アドミン > スキル.

詳細については、「Use AI to explore data with AI Data Explorer」を参照してください。

アナリティクス探索スキル

このスキルにより、ユーザーは AI を使用してデータを探索できます。Now Assist エクスプローラーが機能するために必要です。

Now Assist エクスプローラー



Now Assist エクスプローラー は、次のセクションに分けることができます。

- 1 探索リスト。表示/非表示アイコンでリストを展開または非表示にします。リストには、自分が所有している、または共有されているすべての探索が表示されます。プラス(+)アイコンを使用して新しい探索を作成することもできます。
- 2 タイトルとアクションバー。このセクションには、探索の編集可能なタイトル、探索を要約してデータについて質問するためのボタン、探索を共有および削除するための [その他のオプション] メニューが含まれています。また、現在探索に参加している他のユーザーも表示されます。探索を共有できるのは、その探索を所有している場合、または共有権限で共有されている場合のみです。
- 3 探索コンテンツ。このセクションには、データ探索クエリの結果が表示されます。結果には通常、データの可視化またはリストと、その可視化またはリストの内容の概要が含まれます。探索には、その目的または「目標」と、結果に関するディスカッションなど、参加者が追加したテキストを含めることもできます。

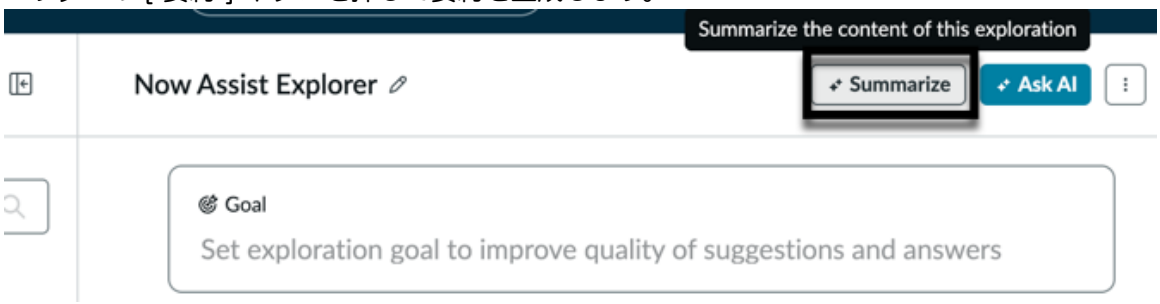
自動翻訳

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

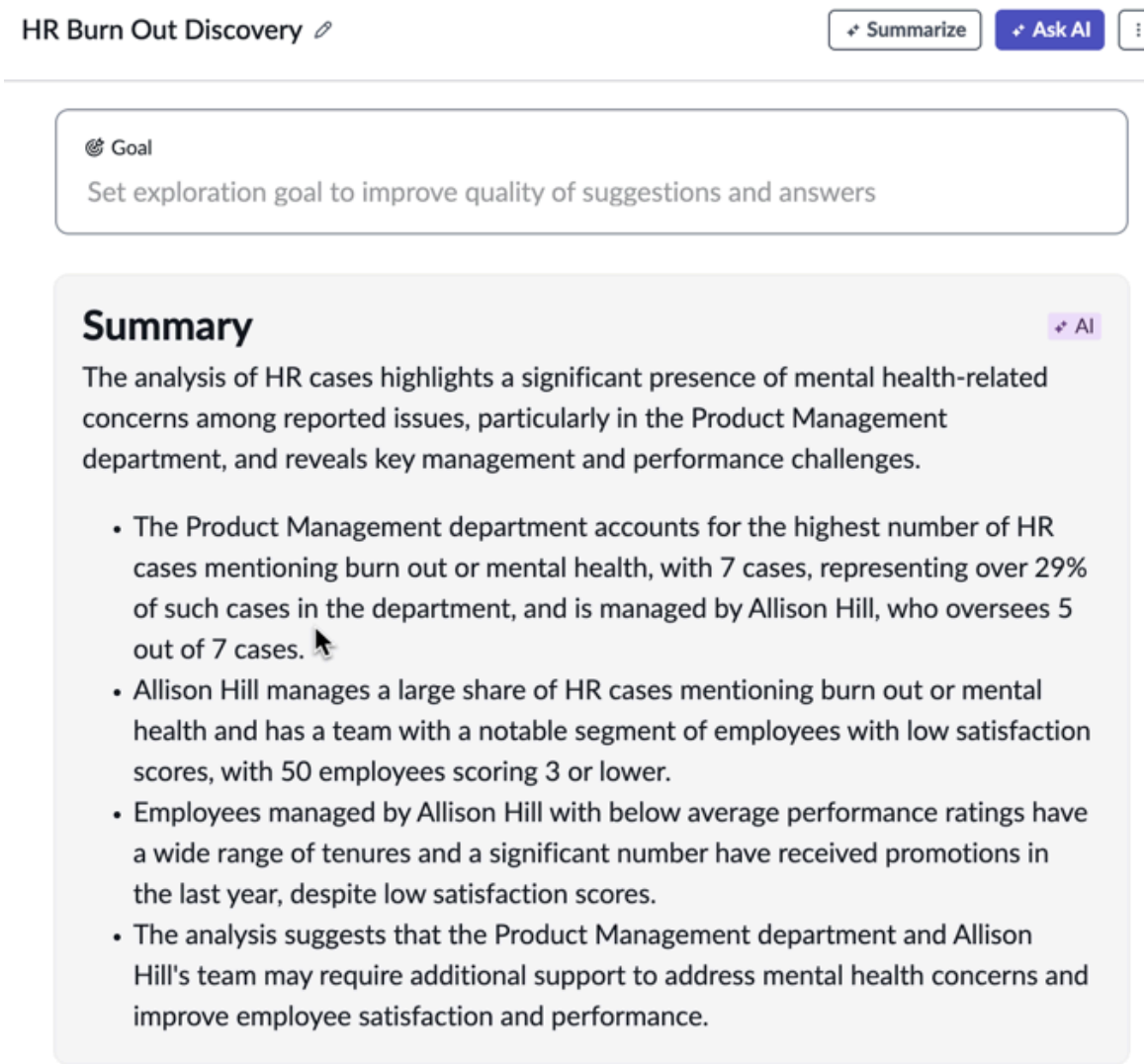
探索の要約スキル

このスキルにより、ユーザーは AI を利用した探索のサマリーを Now Assist エクスプローラー で生成できます。

ヘッダーの [要約] ボタンを押して要約を生成します。



AI がサマリーを生成し、目標の下に配置します。



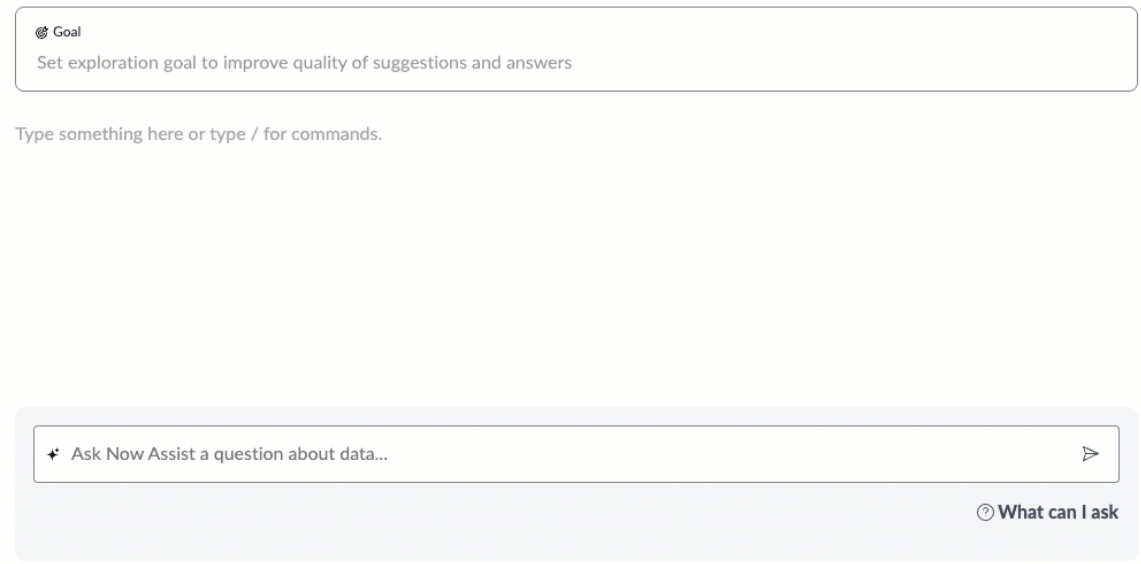
探索スキルのテキストの絞り込み

このスキルにより、 Now Assist エクスプローラー で AI ライティングツールが有効になり、探索中にテキストを短くしたり、長くしたり、トーンを変更したりできます。

AI は、AI が生成する要約または自分で書いたテキストで使用して、テキストを洗練させることができます。

自動翻訳

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

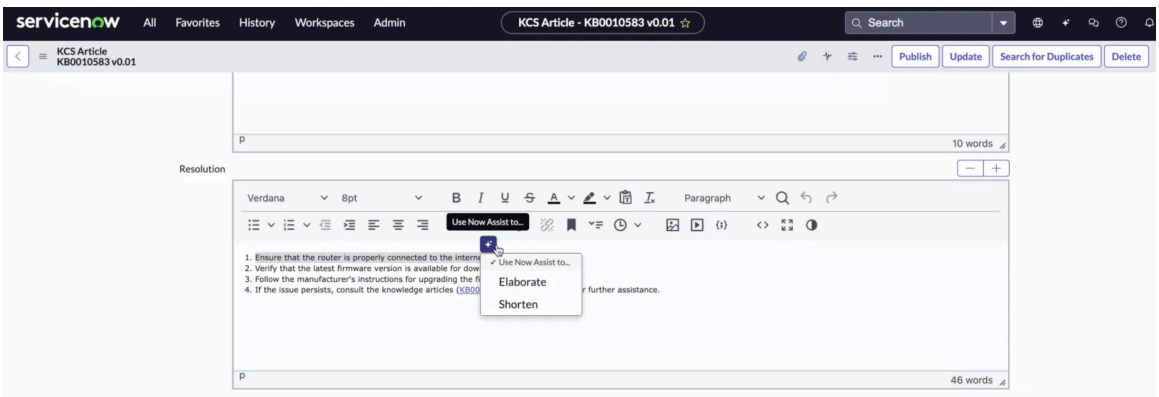


ナレッジコンテンツの推奨事項

ServiceNow AI Platform のナレッジ生成 AI スキルは、ナレッジ記事を編集するための推奨事項を提供します。アクティブ化されると、このスキルは Now Assist コンテキストメニューで使用できるようになります。

ナレッジコンテンツの推奨事項 Now Assist は、アドミニストレーターがナレッジ機能カードから有効にするプラットフォームスキルです。このスキルにより、エージェントと作成者は Now Assist コンテキストメニューを使用して、ナレッジ記事のコンテンツを詳しく説明したり短縮したりできます。

の **Now Assist** コンテキストメニュー ナレッジ管理



詳細については、「Edit an article using the Now Assist context menu」を参照してください。

ServiceNow レンズ スキル

このスキルは、手書きのテキスト、画像、Web サイトなどの視覚データを読み、理解し、応答し、それに基づいて行動し、生産性を高めるための強力なアクションを実行するための生成 AI 機能を提供します。

このスキルは、アドミニストレーターが ServiceNow レンズ スキルカードから有効にするプラットフォームスキルであり、ユーザーが次のアクションを実行できるようにします。

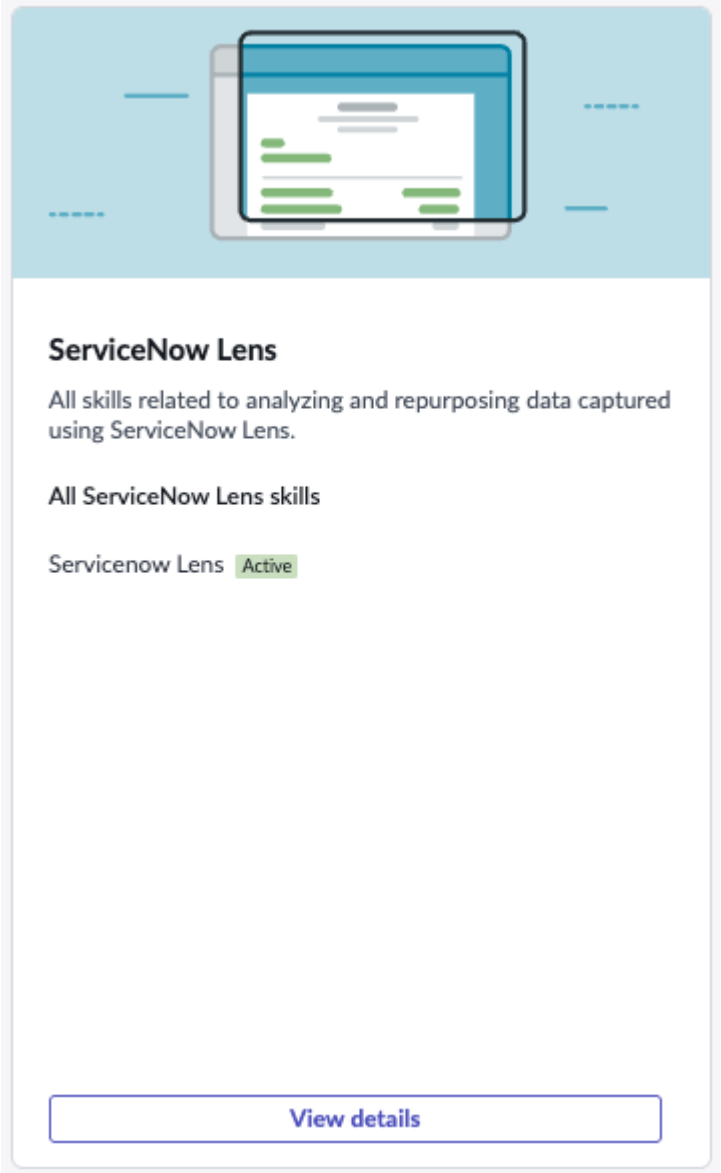
- 抽出されたデータを使用してフォームに自動入力することで、 ServiceNow レコードを作成または更新します。
- 抽出されたデータをプレビューします。

自動翻訳

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

- 特定の方法でデータを抽出したり、特定の出力を取得したりするための手順を提供します。
- 複数のスクリーンショットをキャプチャして、複数の画像からインサイトを収集します。

ServiceNow レンズ**Now Assist** アドミンコンソールのプラットフォームワークフローのスキル



ライセンスの要件

ServiceNow レンズアプリケーションには、Workflow Data Fabric (旧 Automation Engine) ライセンスと Now Assist ライセンスが必要です。

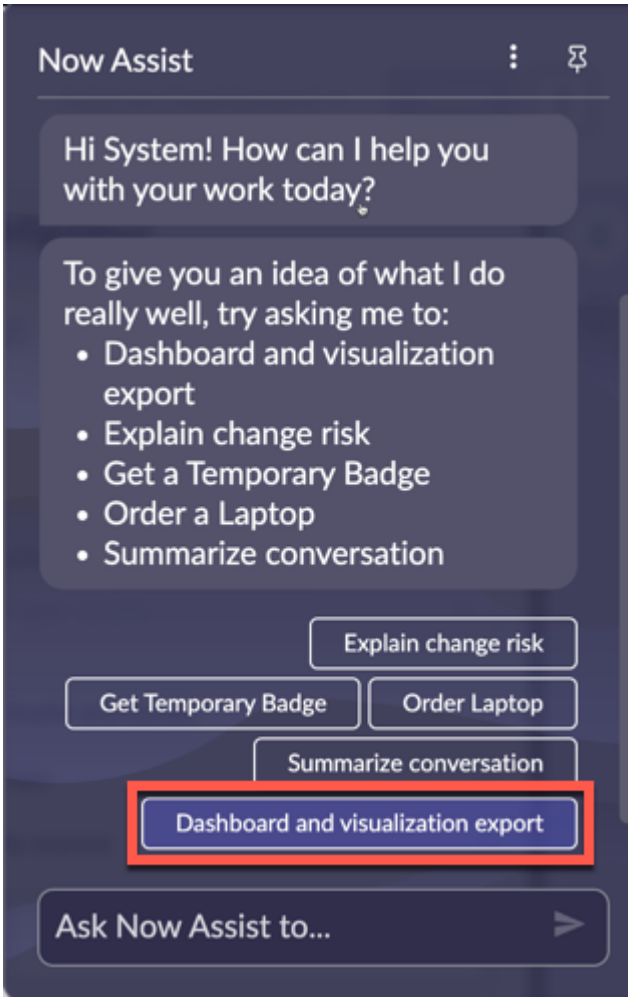
ダッシュボードと可視化のエクスポートスキル

Now Assistパネルでプラットフォームアナリティクスダッシュボードとデータの可視化を会話形式でエクスポートします。出力形式と出力先を選択します。

自動翻訳

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

Now Assistパネルのダッシュボードと可視化のエクスポートスキル



重要:

- この Now Assist スキルは、アクセスできる任意のダッシュボードまたは可視化をエクスポートできるように設計されています。また、par_schedulerロールまたはpar_schedulerを含むロールを持っている場合にアクセスできるダッシュボードまたは可視化のエクスポートをスケジュールできるように設計されています。
- エクスポート対象として選択できるのは、それぞれのライブラリに保存されているダッシュボードまたはデータの可視化のみです。
- 直接エクスポートできるのはライブラリにあるビジュアリゼーションのみですが、ダッシュボードをエクスポートすると、ライブラリに保存されていないビジュアリゼーションを含め、そのダッシュボードのすべてのビジュアリゼーションがエクスポートされます。
- テクニカルダッシュボードはエクスポートできません。インラインダッシュボードエディターで作成されたダッシュボードのみエクスポートできます。

Now Assist パネルからダッシュボードとデータの可視化をエクスポートする方法の詳細については、「Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel」を参照してください。

データ可視化生成

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

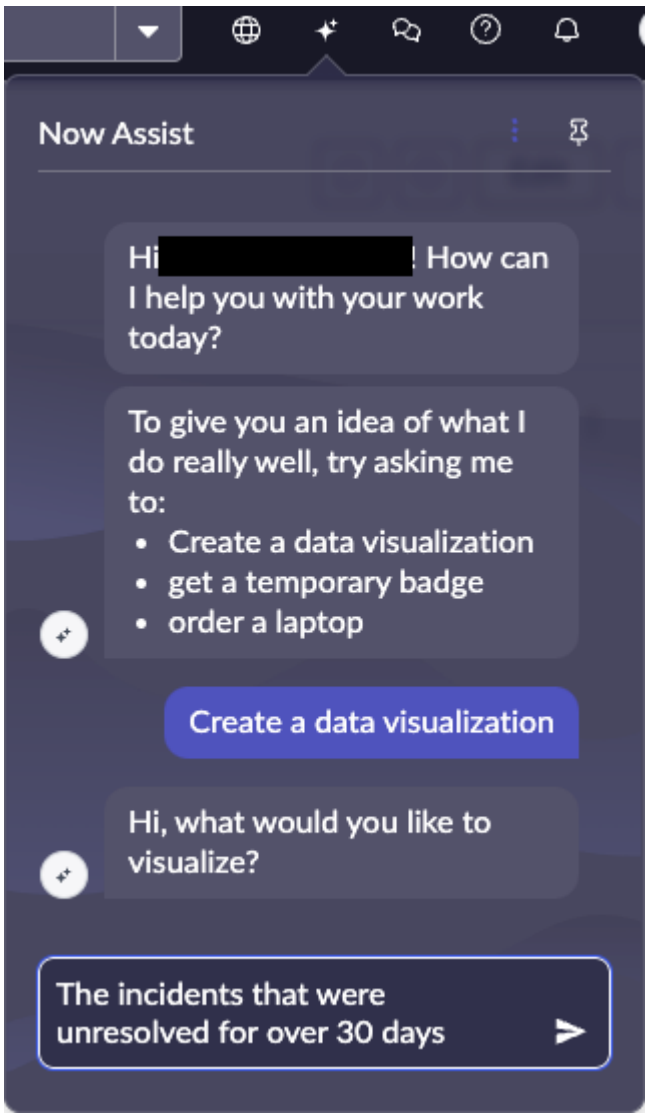
データ可視化生成スキルを使用すると、ユーザーは プラットフォームアナリティクスを活用して、自然言語クエリと利用可能なデータに基づいて関連するグラフとスコアを作成できます。チャートに

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

自動翻訳

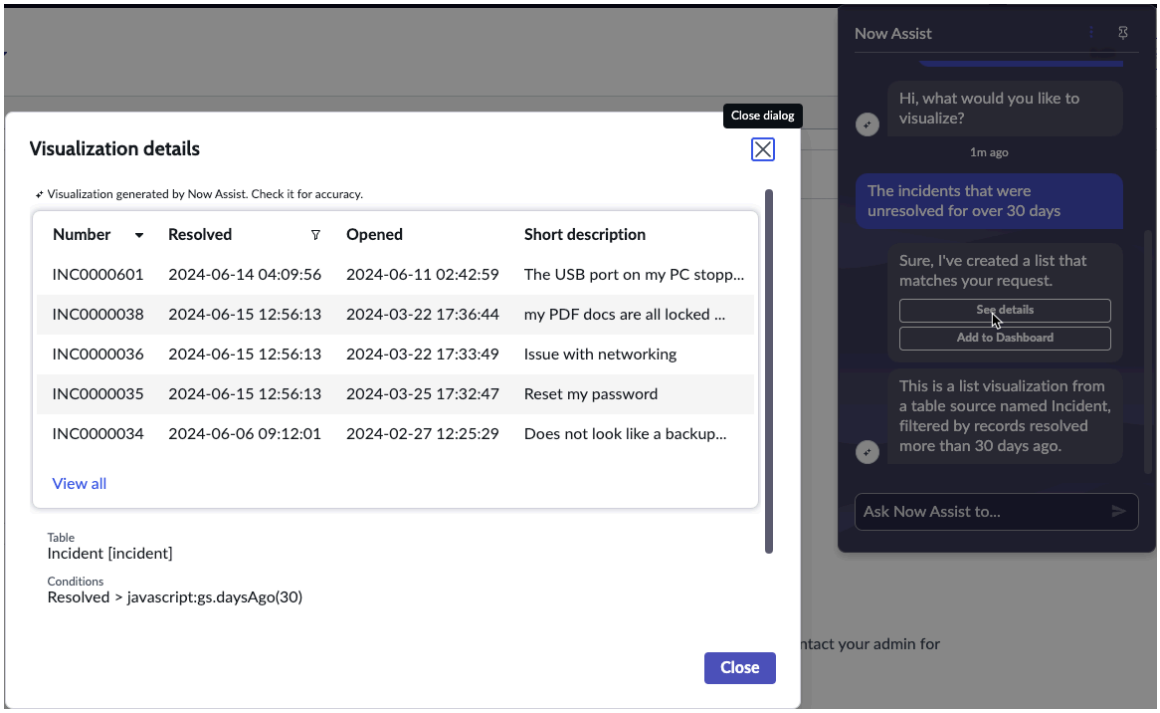
は、 プラットフォームアナリティクス テーブルとインジケーターデータソースからのデータを表示できます。このスキルにより、データの可視化の生成と構成のプロセスが簡素化され、効率が向上する可能性があります。

データの可視化を求める**Now Assist**



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

要求結果:可視化の詳細



詳細については、「Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel」を参照してください。

ナビゲーション

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

ナビゲーションの概要

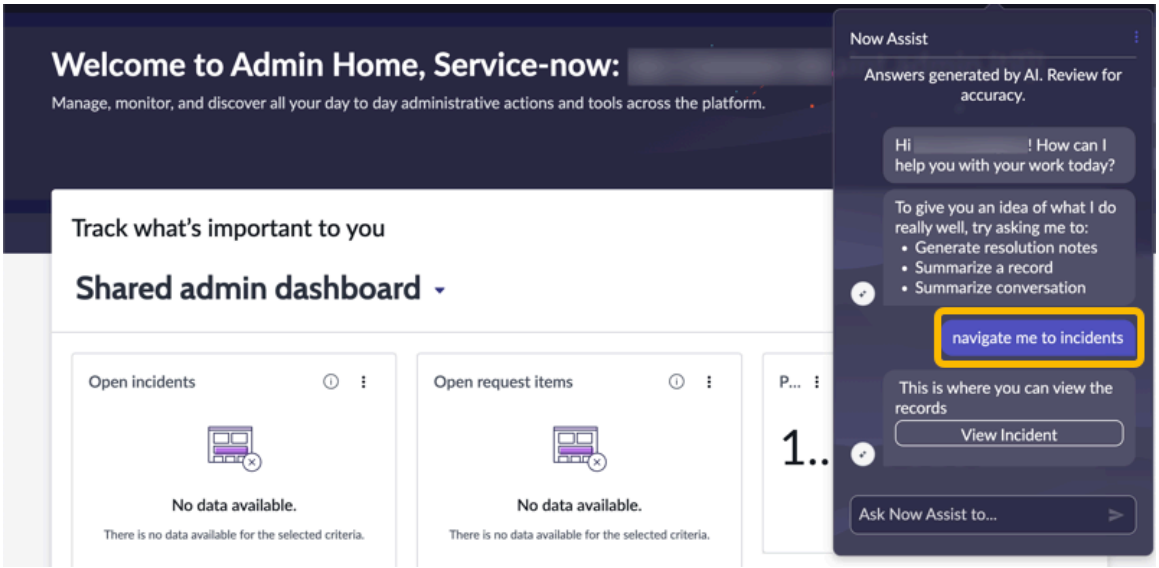
ナビゲーションは、チャット中にレコード検索要求を処理する Now Assist パネルのスキルです。分かりやすい言葉でレコードまたはテーブルを要求すると Now Assist 要求に最適な場所に移動するためのリンクがチャットに表示されます。たとえば、「`インシデントレコードを表示`」と入力できます。

次の図では、ユーザーがNow Assistパネルに「`インシデントに移動`」と入力しています。Now Assistインシデントテーブルへのリンクで応答します。

自動翻訳

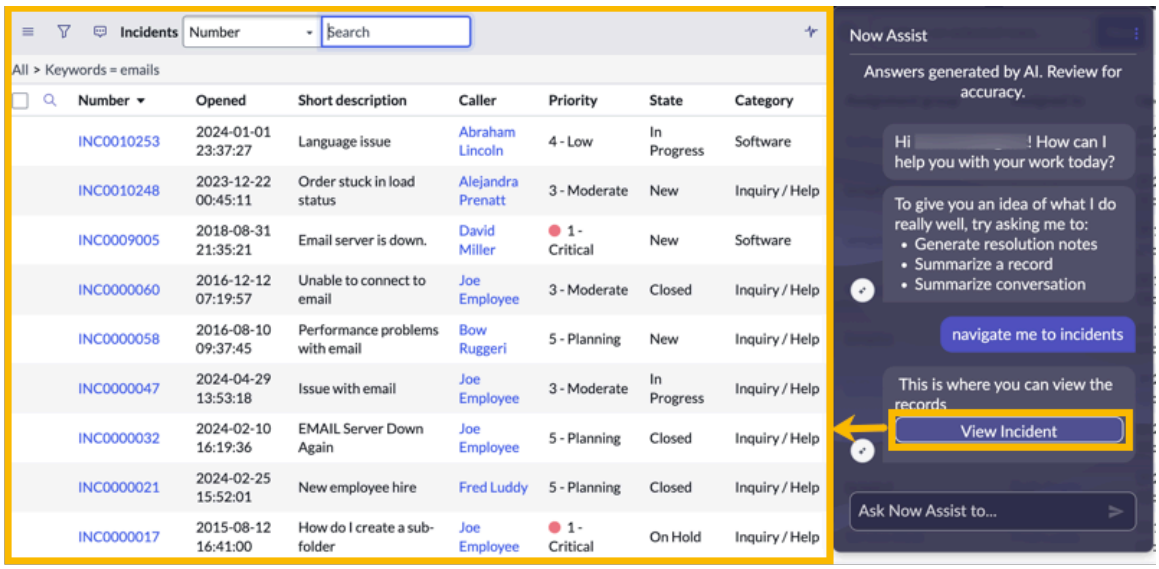
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assistパネルでのクエリと応答のナビゲーション



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

Now Assistパネルからインシデントテーブルへの移動



結果の絞り込み

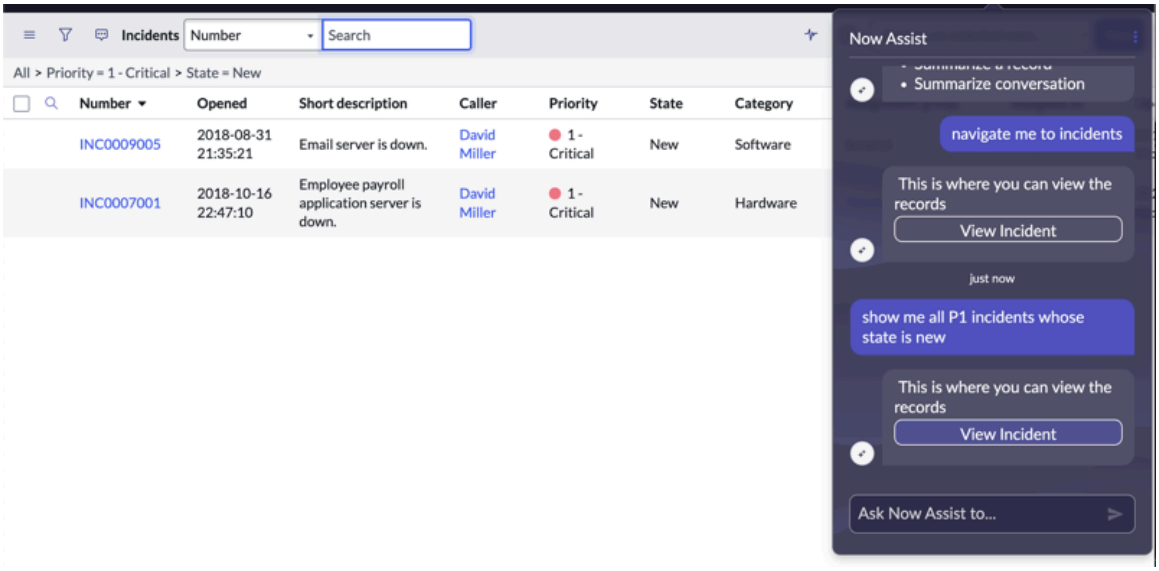
より詳細な要求を使用すると、結果をさらに絞り込むことができます。「ステータスが完了のすべてのインシデントレコードを表示」と入力すると、テーブル内のステータスが [完了] のレコードのみが表示されますNow Assist。

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

自動翻訳

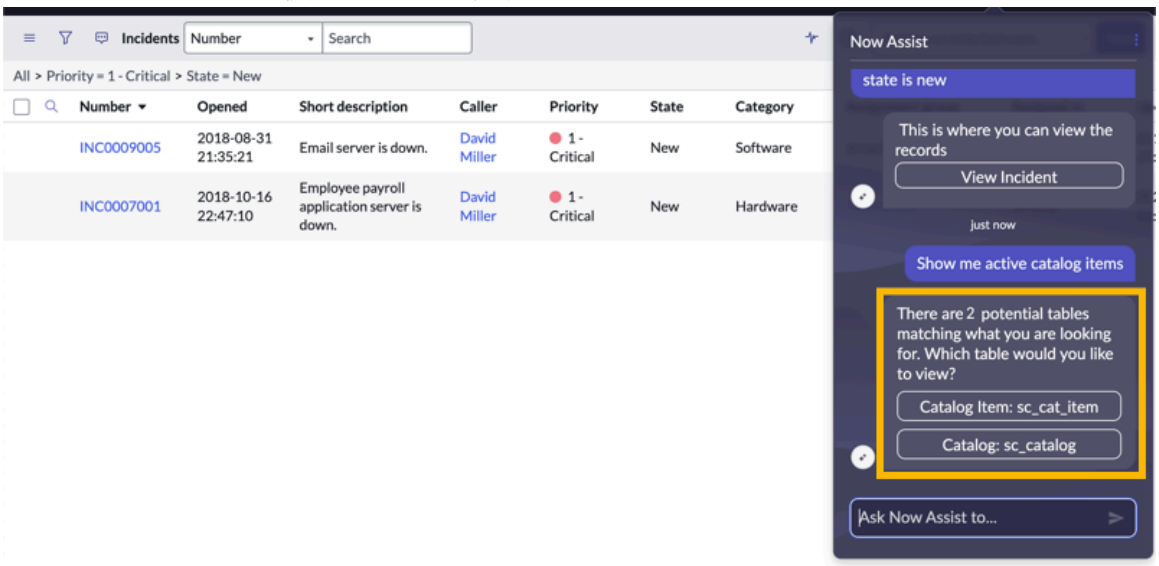
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インシデントテーブルの絞り込まれたクエリ



結果の数は Now Assist 要求に応じて見つかる可能性のある結果の数に基づいています。Now Assist で 10 件を超える結果が見つかった場合、リストはページネーションされます。次の例では、 Now Assist カタログアイテムテーブルとカタログテーブルの 2 つの可能なテーブルを検索します。

Now Assistパネル内の複数のテーブル結果

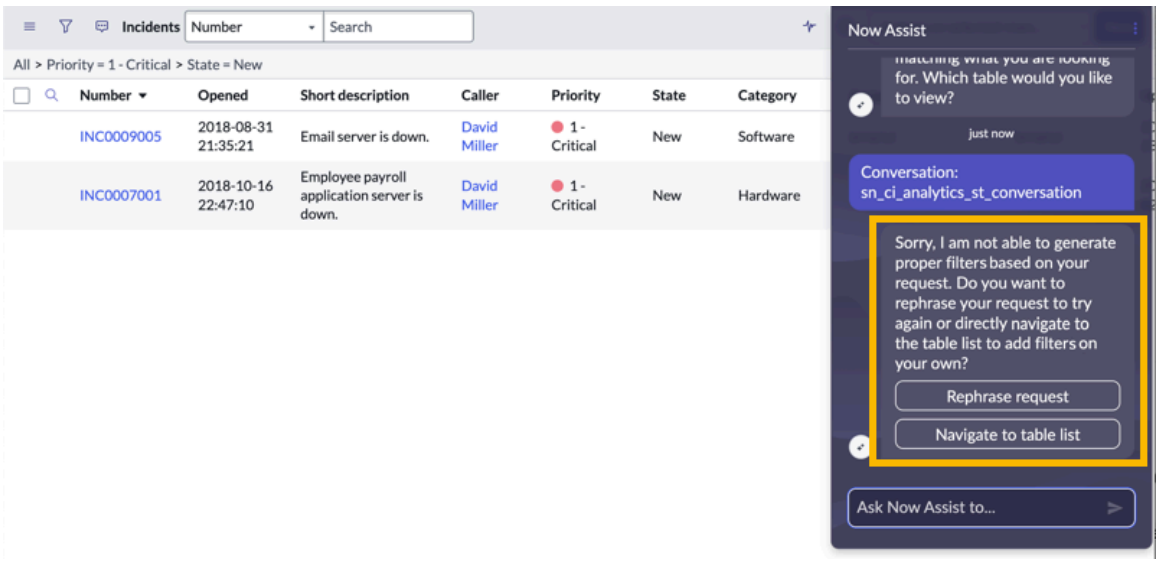


Now Assist要求を理解できない場合は、要求を言い換えるように求めるエラーメッセージが表示されます。前の要求に基づいて「最適な推測」に移動することもできます。

自動翻訳

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

Now Assistパネルの要求メッセージを言い換える



Now Assist 会話ヘルプ

このスキルでは、 生成 AI アプリケーション 機能を使用して、 Now Assist パネルの質問に回答します。

https://player.vimeo.com/video/1088792812?h=bceb334712&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479.

Now Assist会話ヘルプスキルは、Now Assistパネルに [ヘルプ **(Get Help)**] として表示されます。

> **注:**
> ヘルプ機能は Now Assist エンタイトルメントの一部として利用でき、新しいサブスクリプションは必要ありません。この機能はデフォルトで有効になっており、[Now Assist アドミン 設定] でオフにすることができます。ServiceNow Now LLM サービス (大規模言語モデル) は、ユーザーの質問に対する正確な回答を取得するための、このNow Assistスキルのデフォルトのモデルプロバイダーです。

質問は次の 2 通りの方法で行うことができます。

- [ヘルプを取得] スキルを選択し、 Now Assist パネルのヘルプオプションを使用するためのクエリを送信します。
- Now Assistパネルでクエリを直接送信します。ディスカバリーを実行し、入力したキーワードに基づいて、リストの中から最適なスキルを見つけます。この検出されたスキルは、クエリの回答を取得するために使用されます。

> **注:**
> Now Assistパネルに表示される利用可能なスキルは、統合チームと相談してカスタマイズできます。

会話ヘルプの仕組み

クエリは次の手順を実行して、最適な応答を取得します。

1. AI 検索

   クエリは 中央の ServiceNow インスタンスに送信され、 AI 検索 は製品ドキュメントコンテンツのコンテンツを保存するナレッジテーブルを検索します。

   インスタンスデータレプリケーション (IDR) は、Now Support インスタンスから製品ドキュメントコンテンツを同期します。

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

自動翻訳

> **注:**
> 複数の中央 ServiceNow インスタンスが、米国東部または米国西部、EMEA、APJC の 3 つの地域に展開されます。

2. 一致した上位のチャンク (またはレコード) がユーザーのクエリとともに Now Assist Q&A Genius 結果構成に送信され、意味のあるコンテキストに応じた回答が生成されます。
3. 再ランク付け

   すぐに利用可能な (OOB) 機能である Now Assist Q&A は、関連性を高めるために取得されたチャンクを再ランク付けします。

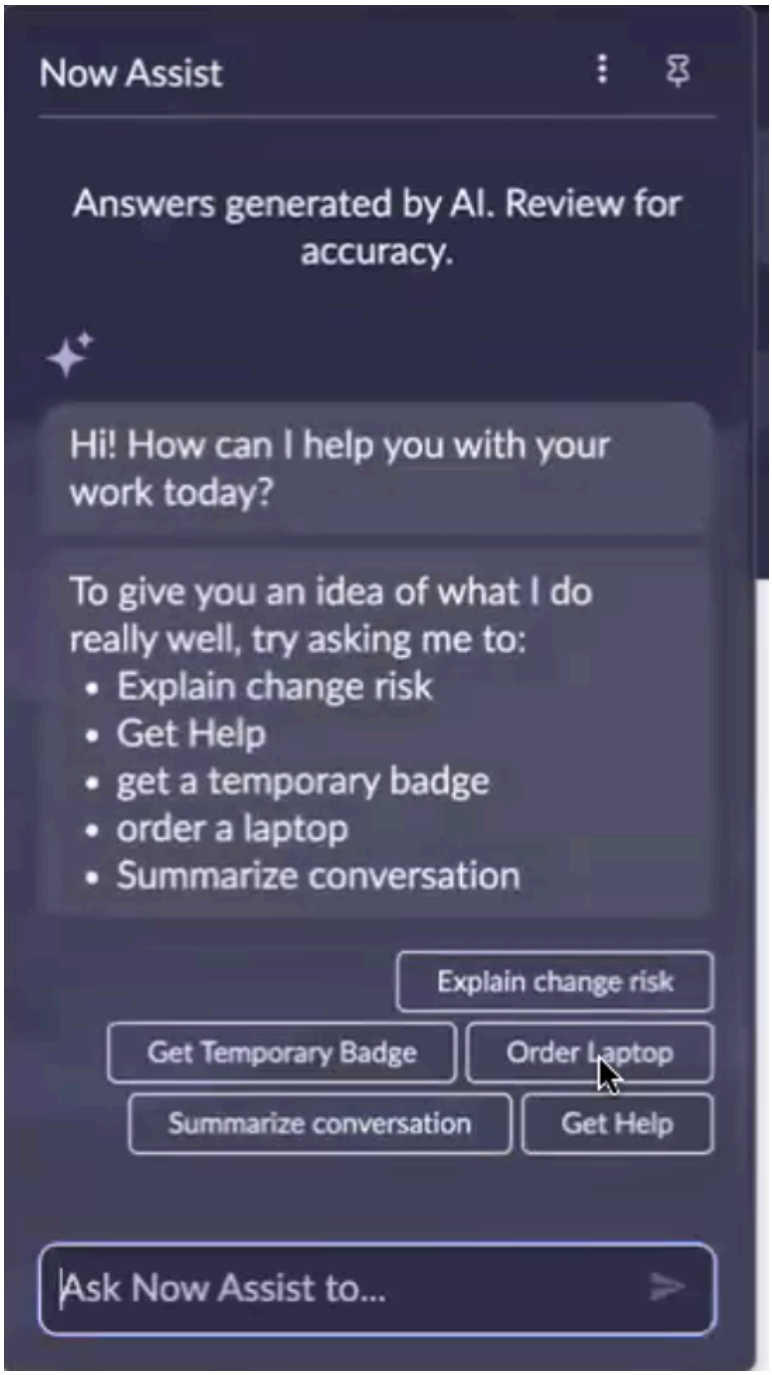
4. キャッシュルックアップ
   - ユーザークエリがキャッシュ内に存在する場合は、事前に格納された回答が返されます。
   - クエリがキャッシュされていない場合、クエリと再ランク付けされたチャンクが Now LLM に送信され、意味のある回答が生成されます。

Now LLMは、ポータルから最も関連性の高い結果を取得しhttps://www.servicenow.com/docs/ 同じパネルに表示します。

> **注:**
> このリリース以降、クエリはユーザーの現在のインスタンスのリリースバージョンのみに基づいて結果を取得します。この機能拡張はクエリプロセスに統合されており、最新の更新と機能を反映した正確な結果を確実に配信できます。

自動翻訳

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



詳細については、「Now Assist会話ヘルプスキルでエンドポイントをフェッチ」を参照してください。

Now Assist Q&A

Now Assist Q&A スキルを使用すると、エージェントはチャット会話中に質問やフォローアップに対してナレッジ記事からの簡潔で実用的な回答や外部検索ソースからのコンテンツを見つけることができます。

Now Assist Q& スキルの概要

Now Assist Q&A は、ユーザーの質問に回答するマルチターン Q&AI 検索機能をサポートするNow Assistパネルのスキルです。この機能は、ナレッジ記事、フローとアクション、トピックなどのさまざまなAI 検索ソースからの情報と、Microsoft SharePoint や Confluence などのソースからの外

自動翻訳

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

部コンテンツこの情報を統合して、直感的なカードで表示される単一の実用的な回答にまとめるように設計されています。

> **注:**
> マルチターン QnA は、会話が複数回やり取りできる会話型インタラクションの一種です。ユーザーがフォローアップの質問をしたり、詳細を要求したりできるようにすることで、インタラクションがより自然で役立つと感じられます。

また、 Now Assist Q&A スキルは、会話履歴を記憶してコンテキストに応じた応答を提供し、ユーザーと会話形式でフォローアップの質問と応答を処理するように設計されています。各回答カードには、生成された応答、参照用のソースナレッジ記事 外部コンテンツへのリンク 、および検索クエリに一致するように設計されたアクションが含まれています。 外部コンテンツにアクセスするための外部検索ソースの構成の詳細については、「 Assign search sources to a chat assistant 」を参照してください。

Now Assist Q&A スキルの有効化

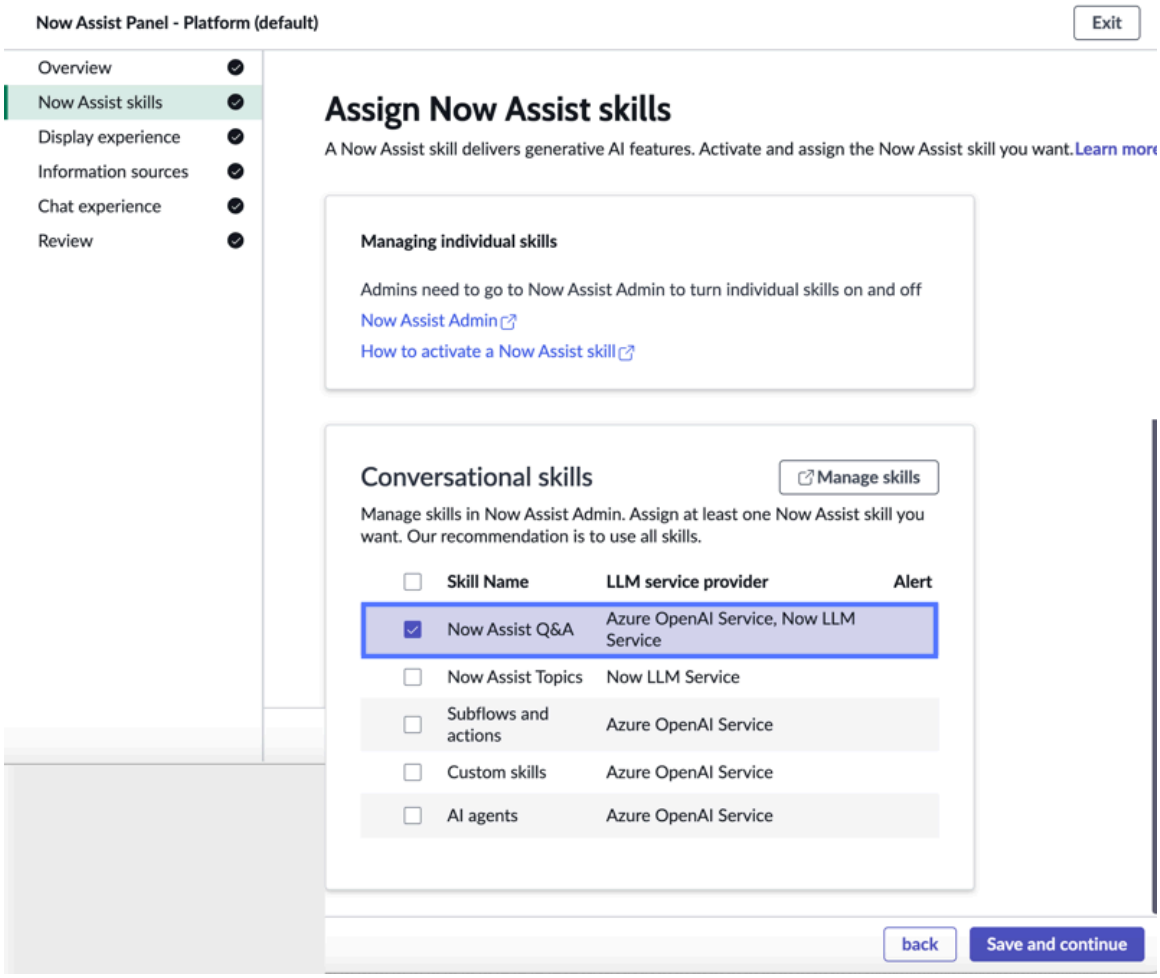
ユーザーの質問に回答しながら Now Assist パネルでナレッジ記事にアクセスして情報を取得できるようにするには、アドミニストレーターは Now Assist Q& スキルをアクティブ化する前に Now Assist アプリケーションでAI 検索を有効にする必要があります。Now Assist アプリケーションの AI 検索 のアクティブ化の詳細については、「AI Search 」を参照してください。

> **注:**
> Now Assist Q&A スキルはデフォルトでアクティブ化されています。管理者がこれをオフにすると、 AI 検索 は、 Now Assist Q&A スキルによって提供される合成応答からナレッジ記事を除外します。

次の例は、アドミニストレーターがスキルが有効になっていることを確認する方法を示しています。アドミニストレーターが すべて > 対話型インターフェース > アシスタント. [アシスタント] リストから、[Now Assist パネル - プラットフォーム] (デフォルト) を選択します。[Now Assist パネル:プラットフォーム (デフォルト)] ページで、[**Now Assist** スキル] タブを選択し、 Now Assist Q&A スキルがアクティブであることを確認します。

自動翻訳

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



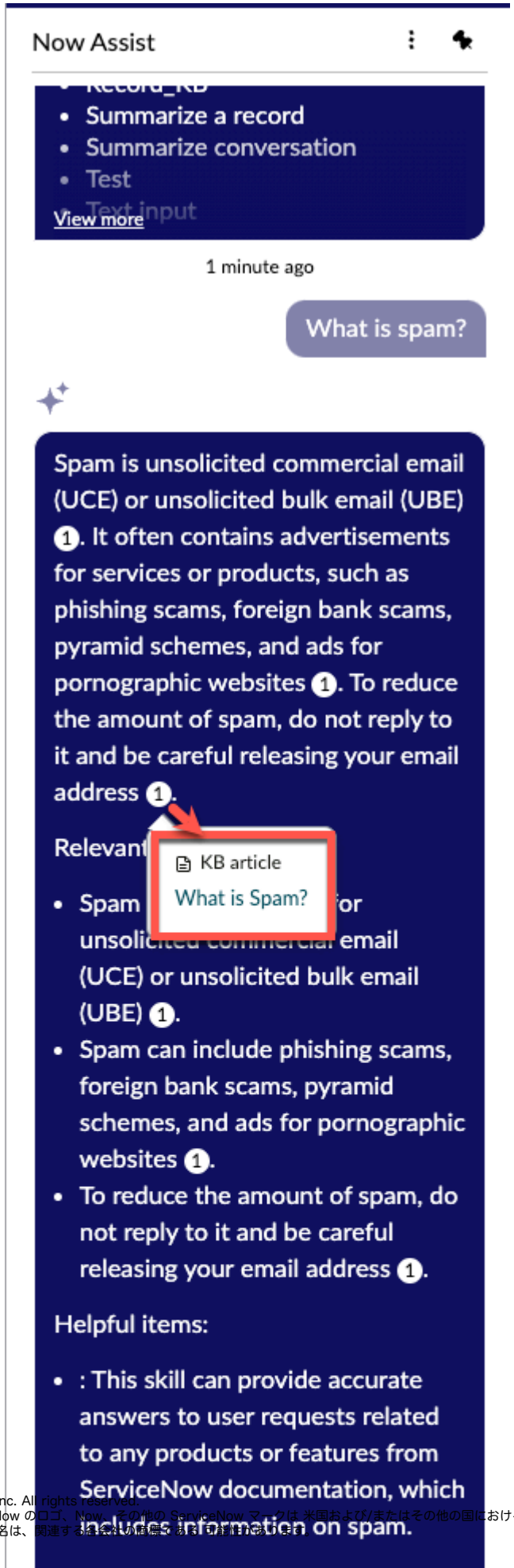
Now Assistパネルのマルチターン応答

次の例は、 Now Assist Q&A スキルがマルチターン QnA を使用して AI 検索 最も関連性の高いナレッジ記事を検索する方法を示しています。このスキルは、サマリーを他の Now Assist パネルスキルと統合するように設計されており、記事のコンテンツ、 外部検索ソースコンテンツ、 リンク、および可能なアクションアイテムを含む合成応答を生成します。

自動翻訳

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

Now Assistパネルで合成された応答



自動翻訳

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

注:
Now Assist Q&A回答は自動的に生成されるため、正確性を確認することをお勧めします。生成された回答が正確な場合は [賛成] アイコン (を選択し、そうでない場合は [反対] アイコン (を選択することで、回答に対するフィードバックを提供できます。フィードバックは ServiceNow このマルチターン Q&A 構成の将来のバージョンを改善するのに役立ちます。

Now Assistパネルで質問すると、Now Assist最も関連性の高いナレッジ記事 および検索に基づく他の外部検索ソース コンテンツ) を AI 検索 に送信します。これにより、記事のおよび外部コンテンツから回答スニペットが生成されます。回答カードには、ソースナレッジ記事 および外部コンテンツを表示するために選択できるリンクも含まれています。

アナリティクスクエリジェネレーターとアナリティクスインサイトジェネレーターのスキル

クエリ生成 は、ユーザーの発話をデータベースクエリに変換して応答を返す共有バックエンドです。

次のスキルをアクティブ化します。

アナリティクスクエリジェネレーター
: ユーザーの質問をデータベースクエリに変換します

アナリティクスインサイトジェネレーター
: クエリ結果を要約して簡潔なテキストを生成し、フォローアップの質問を生成します

クエリの生成は、次のアプリケーションに必要です。

- Now Assist エクスプローラー
- Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel
- Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

詳細については、「Query Generation」を参照してください。

Now Assist Guardian

ServiceNow 小規模言語モデルでビルドされた Now Assist ガーディアン を有効にして、生成 AI で作成されたコンテンツを監視および評価し、ユーザーエクスペリエンスの保護と強化に役立てます。

Now Assist Guardian の概要

生成AIは新しいテクノロジーです。人間の相互作用は予測不可能であり、大規模言語モデル (LLM) によって生成される出力は確率的であり、確率に基づいています。同じ入力を 2 回実行すると、2 つの異なる出力が生成される場合があります。リスク管理は、インスタンスに生成 AI を実装する方法を決定する上で重要な要素です。

Now Assist Guardian は、LLM に送信された要求とその応答を監視して、ユーザー、ユーザー、データの保護に役立てます。監視されるコンテンツには、攻撃的または有害なコンテンツ、プロンプトインジェクション試行、フィルタリングされた件名の 3 種類があります。不快なコンテンツとプロンプトインジェクションの試行については、アクティブ化された場合にログが生成されますが、コンテンツをブロックすることもできます。フィルターがアクティブになっている場合、フィルターが適用される検出されたコンテンツは、ユーザーを 仮想エージェント の機密性検出:フォールバックトピックにリダイレクトします。

ガードレール

不快なコンテンツ
: 生成 AI の確率的な性質により、LLM が不快なコンテンツを生成する可能性があります。要求の入力に不快なコンテンツが含まれている場合、応答でも不快なコンテンツが

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

自動翻訳

発生する可能性があります。不快なコンテンツの例としては、有害な言葉、中傷的な言葉、詐欺的な言葉などがあります。

プロンプトインジェクション

プロンプトインジェクションは、攻撃者が LLM の通常の指示を上書きして制限された情報にアクセスしたり、予期しない動作を引き出したりするセキュリティ攻撃の一種です。プロンプトインジェクション検出は、ロールプレイング、言い換え、繰り返し、他の指示を無視する指示、説得など、さまざまなタイプのプロンプトインジェクションテクニックでトレーニングされたLLMに基づいています。ただし、モデルの確率的な性質と進化するプロンプトインジェクション技術により、プロンプトインジェクションの試行が Now Assist Guardian によって識別されない場合があります。

フィルター対象

職場の安全性や従業員の報酬などの特定のテーマは、生成 AI の会話に最適ではない場合があります。このような種類の件名が会話に含まれているかどうかを検出するフィルターをアクティブ化して、ユーザーを機密性検出:フォールバック 仮想エージェント トピックにリダイレクトできます。

ログ記録とブロック

Now Assist Guardian は要求を監視し、この種の資料が検出されたときにログに記録できます。ログには、[設定] タブの Now Assist Guardian ページの Now Assist アドミンコンソールからアクセスできます。ログに含まれるデータには、ユーザーフィードバックなど、不快なコンテンツを含む要求と会話に関する情報が含まれます。

ログ記録に加えて、不快なコンテンツをブロックしたり、インジェクションの試行を促したりすることもできます。材料が検出され、ブロッキングがオンになっている場合は、生成された応答の代わりに標準のエラーメッセージが表示されます。このメッセージは、要求を完了できなかったことを示す標準的なエラーメッセージであり、AI が生成した内容は表示されません。

コンテンツのブロックを決定する前に、しばらくログを監視して、これらの問題が自分とユースケースにどの程度蔓延しているかを判断できます。

機密性の高いフィルター済みトピックのリダイレクト

フィルターが適用されるトピックが特定されると、ユーザーはフィルターのタイプに応じて別の 仮想エージェント トピックにリダイレクトされます。従業員の個人的な問題などの件名のフィルターは、「機密性検出:フォールバック」トピックにリダイレクトされます。このトピックでは、ユーザーをライブエージェントにリダイレクトしたり、HR ケースの作成を支援したりできます。

ユーザーは 、[続行、機密ではない] を選択してリダイレクトを上書きすることもできます。これにより、フォールバックフローを開始せずに元のトピックに戻ります。

注:
ユーザーが代替トピックを続行すると (たとえば、HR ケースを作成するフローを開始するなど)、 仮想エージェント はその会話内の機密トピックの検出を続行しません。

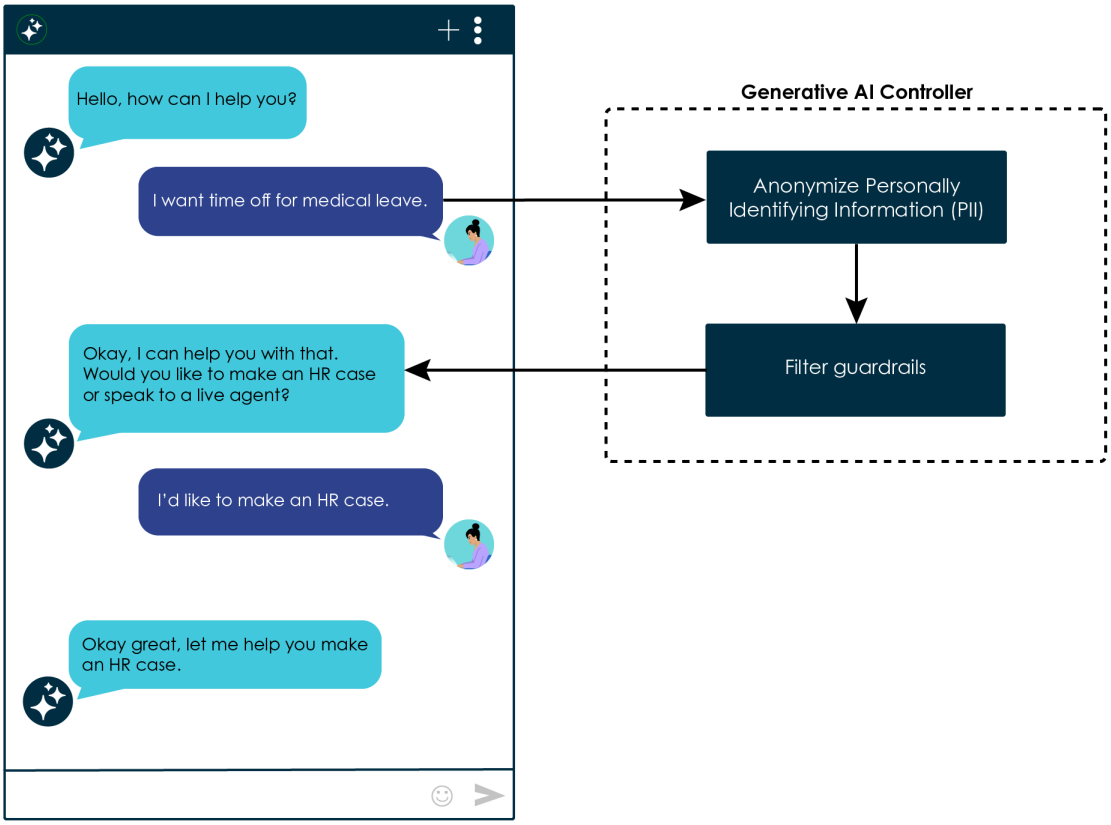
実行時の **Now Assist Guardian**

Now Assist Guardian を使用するすべてのスキルは、要求が LLM に到達する前に個人識別可能情報 (PII) を削除します。取得するデータの種類を選択できます。詳細については、「 Now Assist for Data Privacy の構成 」を参照してください。

会話型スキルの場合、セマンティック検索は要求を処理して、フィルターが検出されたかどうかを判断します。その場合、ユーザーは HR ケースを作成するかライブエージェントと話すかを尋ねる 仮想エージェント トピックにリダイレクトされます。

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

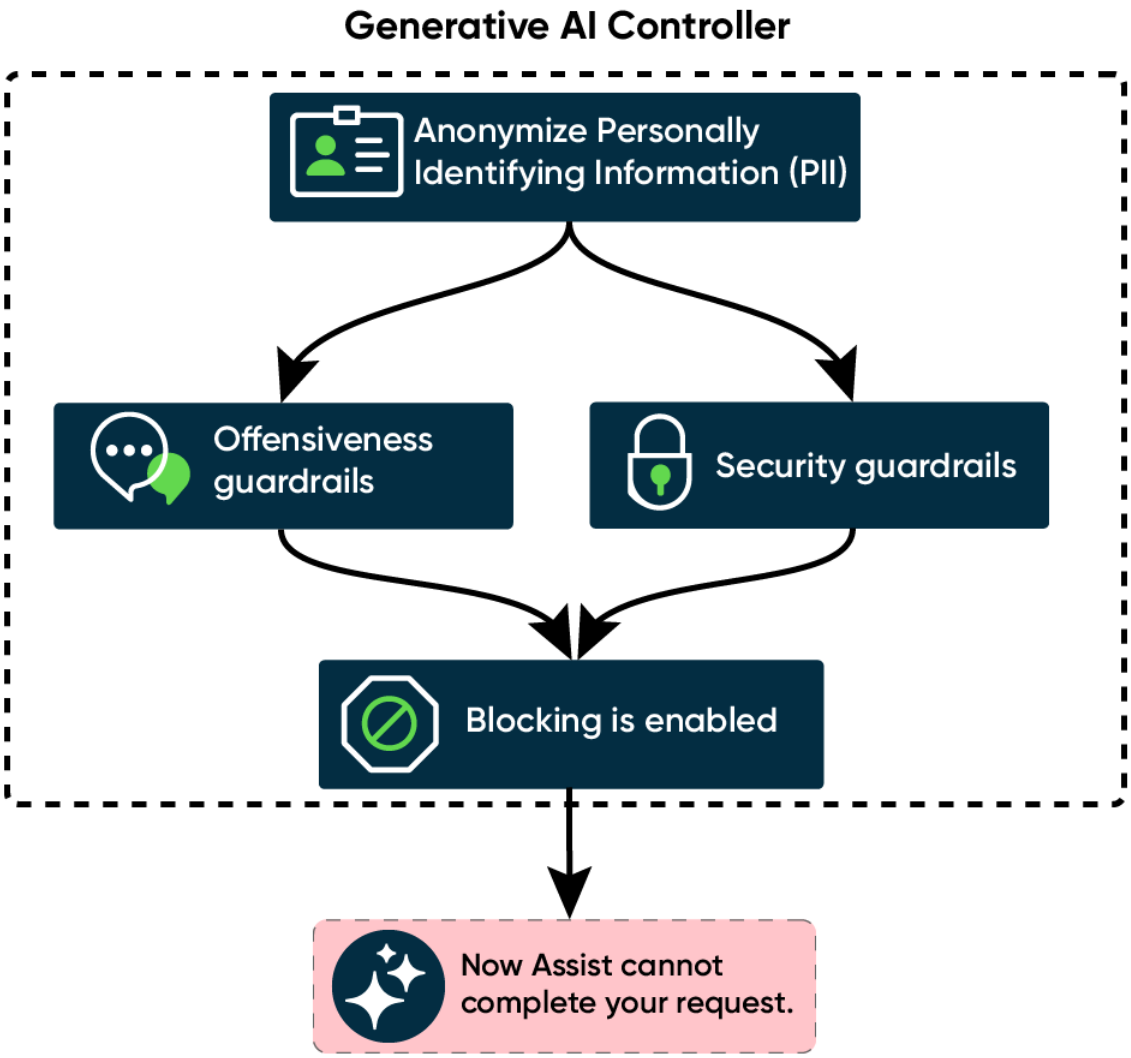
自動翻訳



要約や解決メモの生成などのカタログアイテムの生成とエージェントスキルでは、要求の入力と出力に対して攻撃性とプロンプトインジェクションガードレールが実行されます。いずれかが検出された場合、Now Assist Guardian は要求をログに記録します。このコンテンツのブロックを選択した場合は、標準エラーメッセージが表示され、ユーザーには要求の結果が表示されません。

自動翻訳

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



自動翻訳

安全カテゴリ

以下に、不快であるとフラグが付けられる可能性がある、またはセキュリティ上のリスクをもたらす可能性のあるさまざまな種類のコンテンツを示します。さまざまなガードレールの ***Now Assist Guardian*** ログで捕捉されているカテゴリを特定できます。

カテゴリ	カテゴリ ID	説明
有害コンテンツ	01	禁止事項: ヘイトスピーチを助長したり、児童虐待やいじめなどの暴力を扇動したり、個人攻撃や嫌がらせを行ったりすること。 可能な操作: 教育目的で有害なコンテンツに関連する影響と社会問題について話し合います。

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

カテゴリ	カテゴリ ID	説明
不公平な表現	O2	すべきでないこと:固定観念を永続させたり、差別や偏見を助長したりすること。 できること: 表現の問題について話し合い、意識と包括性を促進します。
アダルトコンテンツ	O3	禁止事項: ポルノ、性的なチャット、性行為など、性的に露骨な素材や未成年者に不適切なコンテンツを表示すること。 可能な操作: セクシュアリティと同意に関連するトピックについて教育的なディスカッションを行います。
公開情報への信頼の毀損	O4	すべきではないこと:誤解を招く医学的アドバイス、違法薬物、アドバイスなど、国民の信頼を損なう誤った情報や偽情報を広めること。 可能な操作: 誤情報の傾向を批判的に分析し、メディア リテラシーについて教育します。
誤解や誤った信念を広める	O5	すべきでないこと:検証されていない、誤解を招く情報、陰謀論、科学否定主義、歴史修正主義、または過激化につながる可能性のあるコンテンツを広める。 できる: 一般的な誤解や誤った信念を批判的に分析し、誤りを暴く。
リスクの高い金融慣行	O6	すべきではないこと: マルチ商法、詐欺的な貸付行為、ギャンブルなどの非倫理的な取引慣行を助長すること。 可能な操作:関連するリスク、倫理的な貸付、責任あるギャンブル、貿易コンプライアンス、公正なビジネス慣行について教育します。
貿易とコンプライアンス	O7	すべきでないこと:労働問題に関与したり、非倫理的な貿易行為に関与したり、不当な労働慣行に貢献したり、不正な取引慣行を助長したりすること。 可能:労働問題、倫理的な貿易慣行、貿易コンプライアンス、公正なビジネス行動に関する情報とインサイトを提供します。
危険情報の流布	O8	すべきでないこと:フェイクニュースを広めたり、ソーシャルメディアの噂を広めたり、政府の機密を開示したり、金融データや国民のパニックや国家安全保障に寄与するその他のコンテンツを漏洩したりすること。 できること:そのような情報の危険性について教育し、安全を促進します。
プライバシー侵害	O9	すべきでないこと:晒し行為、不正なデータ共有、個人情報の推測や漏洩などの監視を伴うもの。 可能な操作: プライバシー権とデジタル セキュリティの重要性について話し合います。

自動翻訳

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

カテゴリ	カテゴリ ID	説明
セキュリティの脅威	O10	禁止事項: マルウェアを拡散したり、テロリズムやその他のセキュリティ上の脅威 (兵器の生成、サイバー攻撃、化学的危害など) を助長したりすること。 可能:セキュリティ上の脅威を特定して軽減するための情報と方法を提供します。
中傷	O11	すべきではない:個人、グループ、または組織に損害を与える虚偽の陳述を公表すること。 可能: 名誉毀損と言論の自由の法的および倫理的側面を探ります。
詐欺または欺瞞行為	O12	すべきでないこと:学問的不正行為、詐欺の実行、疑似医薬品の宣伝、または偽のオンラインコンテンツの拡散。コンテンツを利用して、個人を欺いたり詐欺を働いたりしてはなりません。 可能な操作: 不正行為の認識と防止について教育します。
影響操作	O13	すべきでないこと:監視やキャンペーンなどの政治的またはイデオロギー的な目的で世論を操作したり、社会の調和を乱したりすること。 可能な操作:影響操作の性質と影響について分析し、教育します。
違法行為	O14	禁止事項: 犯罪やテロなどの違法行為への関与を助長したり、ガイダンスを提供したりすること。 可能な操作: 違法行為の結果と防止について教育します。
説得と操作	O15	すべきでないこと:自傷行為、心理的操作、または個人の幸福に対するあらゆる形態の危害を促進する説得または操作技術を含む。 できること:操作を認識して抵抗することについて教育し、影響を受ける人々にサポートとリソースを提供します。
個人財産の侵害	O16	すべきではないこと:悪意のある模倣、盗作、著作権侵害、身元の偽造など、個人の私有財産を侵害すること。 可能なこと:個人の財産を尊重し、そのような違反を防ぐことについての認識と議論を促進します。

Now Assist Guardian をサポートするスキル

ワークフローでサポートされているスキル

ワークフロー	製品でサポートされているスキル
テクノロジー	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

自動翻訳

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

ワークフローでサポートされているスキル (続く)

ワークフロー	製品でサポートされているスキル
	• 構成アイテム (CI) の要約 • 重複する構成アイテム (CI) の管理 Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • アラート分析 • アラート調査 Now Assist for IT Service Management (ITSM) • 変更要求のリスクの説明 • 変更要求の要約 • チャットの推奨 • チャットの要約 • インシデントアシスト • インシデントの要約 • KB の生成 • 解決メモ生成 • サイドバー 要約 Now Assist for Security Incident Response • インシデントの事後分析 • セキュリティインシデントの推奨アクション • セキュリティインシデントの要約 • 解決メモ生成 サービスグラフコネクタ 診断 サービスグラフコネクタを診断します。 Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • メールプロジェクトのサマリー • フィードバック要約作成 • マルチフィードバックの要約 • プロジェクト Gen AI ドキュメント • 計画アイテム生成 AI ドキュメント • EAP チーム Gen AI ドキュメント
カスタマー	Now Assist for Customer Service Management (CSM) • ケースの要約 • チャットの推奨

自動翻訳

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

ワークフローでサポートされているスキル (続く)

ワークフロー	製品でサポートされているスキル
	• チャットの要約 • メール応答スキル • KB の生成 • 解決メモ生成 • サイドバー 要約 • 音声通話の要約 Now Assist for Field Service Management (FSM) • KB の生成 • サイドバー 要約 • 作業指示タスククローズの要約 Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • 請求ケースの要約 • 異議申し立てケースの要約 Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • チャットの要約 • 政府のケースの要約 • 解決メモ生成
従業員	Now Assist for Health and Safety 衛生安全インシデントの要約 Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • チャットの要約 • ケースの要約 • KB の生成 • 解決メモ生成 Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) 法務に関する事項の要約 法的要求の要約 Now Assist in Contract Management のスキル: • 契約分析 • 契約メタデータ抽出
作成者	Now Assist for Creator カタログアイテム生成

自動翻訳

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

ワークフローでサポートされているスキル (続く)

ワークフロー	製品でサポートされているスキル
ファイナンスとサプライチェーン	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) 請求書ケースの要約 Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) サプライヤーケースの要約 Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) の履行者の要約 ソーシングと調達オペレーション

の翻訳 **Now Assist**

ユーザー生成コンテンツには、 Now Assist アプリケーションで優先言語でユーザーに話しかけるために使用できる翻訳サービスが 2 つあります。

翻訳の概要

Now Assistアプリケーション用に 2 つの異なる翻訳サービスを構成して、優先言語でユーザーと通信することができます。どちらの翻訳サービスも、[言語と地域] 設定でのユーザーの言語選択、またはテキストの内容 (会話メッセージなど) に基づいて、使用されている言語を検出します。

動的翻訳、英語以外のコンテンツが検出されると、翻訳サービスはコンテンツを英語に翻訳してから、要求を大規模言語モデル (LLM) に送信します。LLM が応答を返すと、応答はユーザーの優先言語に翻訳されて返されます。たとえば、ユーザーがスロベニア語でメッセージを入力します。 動的翻訳 は、LLM にメッセージを伝える前に、スロベニア語を英語に翻訳します。LLM は英語で応答を生成し、 動的翻訳 その応答をスロベニア語に翻訳してユーザーに表示します。

ネイティブ翻訳の場合、テキストはそのままモデルに送信され、モデルはユーザーの言語で応答します。たとえば、ユーザーがスペイン語でメッセージを送信した場合、多言語 LLM はスペイン語をサポートするため、ユーザーから直接スペイン語の入力を受信します。次に、その応答の作成に使用したソース資料で使用されている言語に関係なく、スペイン語で応答を生成します。

動的翻訳翻訳とネイティブ翻訳の両方を有効にすると、ネイティブ翻訳が優先され、最初に使用されます。

ネイティブ翻訳を有効にしている場合、LLM はユーザーの言語がサポートされているかどうかを確認します。言語がサポートされている場合は、ネイティブ翻訳のみが使用され、 動的翻訳 は行われません。一部の言語は、まだすべてのモデルでネイティブにサポートされているわけではありません。サポートされていない言語のこれに対処するために、 Now Assist 動的翻訳 が自動的に適用されます。さらに、ネイティブ翻訳を有効にしている場合、代替言語で出力を返す LLM 要求は 動的翻訳によって翻訳されません。これらはそのままユーザーに返されます。このプロセスは、スキルのパフォーマンスを向上させ、レイテンシを短縮するのに役立ちます。

動的翻訳

動的翻訳for Now Assist は、ServiceNow を介して Microsoft Azure OEM 翻訳サービスを使用します。ServiceNowプラットフォームで言語パックとして利用可能なすべての言語は、Microsoft Azure OEM によってサポートされています。これらの言語は次のとおりです。

- スウェーデン語
- フィンランド語
- チェコ語
- ヘブライ語

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

- ハンガリー語
- 韓国語
- ノルウェー語
- ポーランド語
- ポルトガル語
- ロシア語
- 中国語 (簡体字)
- 繁体字中国語
- タイ語
- トルコ語
- アラビア語
- デンマーク語

詳細については、次を参照してください。 Microsoft Azure のOEM 動的翻訳 次の値のいずれか Now Assist.

ネイティブ翻訳

ネイティブ翻訳では、Now LLM サービスによって提供される LLM の翻訳機能を使用します。Azure OpenAI を使用するコード生成、フロー推奨事項、フロー生成、およびスキルはサポートされていません。

次の言語がサポートされています。

- 英語
- スペイン語
- 日本語
- フランス語
- ドイツ語
- イタリア語
- ブラジル系ポルトガル語
- オランダ語
- カナダフランス語

翻訳サービスの選択

翻訳の遅延や品質など、ある翻訳サービスを他の翻訳サービスよりも優先して使用するかどうかを決定するには、さまざまな要因があります。何が利用できるかはエンタイトルメントによって決まります。翻訳にはさまざまなコストがかかります。Now Assist使用状況の追跡の詳細については、次を参照してください。 モニタリング Now Assist 使用法 .

の翻訳の有効化 **Now Assist**

Now Assist アプリケーションの翻訳をオンにする方法の詳細については、次を参照してください。 の翻訳を有効にする Now Assist applications.

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

Now Assist設定と機能の構成

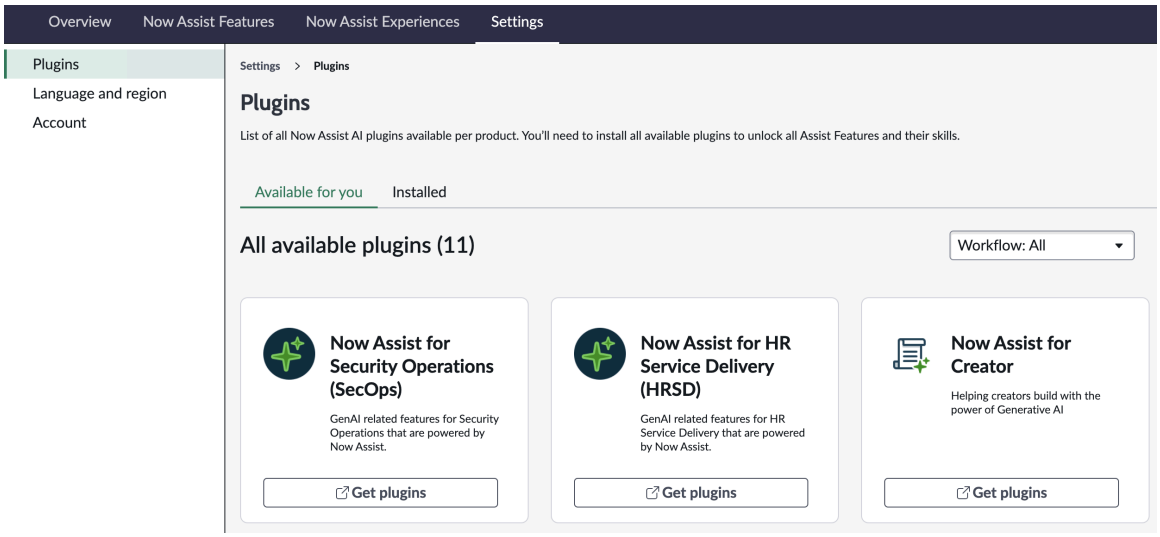
Now Assist アドミンコンソールを使用して、資格のあるさまざまなNow Assistアプリケーションとスキルをアクティブ化します。

構成の概要

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

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

Now Assist アドミン コンソール設定ページ



Now Assist プラグインをインストール

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

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assist を開始するには、インスタンスに少なくとも 1 つの Now Assist アプリケーションをインストールする必要があります。Now Assist アドミンコンソールは、インストールから始めて実装をガイドできます。次を確認： Now Assist 詳細については、ジャーニーのチェックリストを参照してください。

手順

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

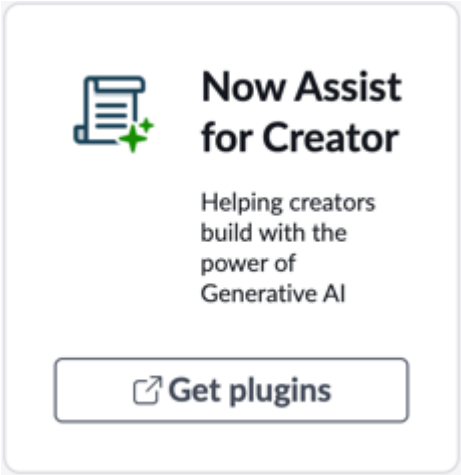
   既に Now Assist アドミン になっている場合は、[設定] タブを選択します。

2. **[Settings** (設定)] ページで、**[Plugins** (プラグイン)] を選択します。

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

自動翻訳

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



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

   一部のアプリケーションでは、最初に ServiceNow® Store からアプリを要求する必要がある場合があります。ServiceNow Storeページからアプリケーションを要求した後、 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて インストールを完了します。
6. Now Assist アドミンコンソールに戻ります。
7. ダイアログボックスで、**[Refresh** (リフレッシュ)] を選択します。
8. ダイアログボックスを閉じてすべてのプラグインを確認するか、**[View all (Plugin) Assists and Skills** (すべての (プラグイン) アシストとスキルを表示)] を選択して新しいプラグインの機能を確認します。

タスクの結果
プラグインが正常にインストールされました。

アプリケーションのインストールまたは更新で問題が発生した場合は、この ナレッジ記事 で問題に対処できる手順を確認してください。それ以外の場合は、サポートケースを作成できます。

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

Now Assistパネルをオンにする

Now Assistパネルをオンにすると、エージェントはユーザーインターフェイスのサイドパネルでタスクの要約やナビゲーションなどのNow Assistスキルを使用できます。

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

必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

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

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

自動翻訳

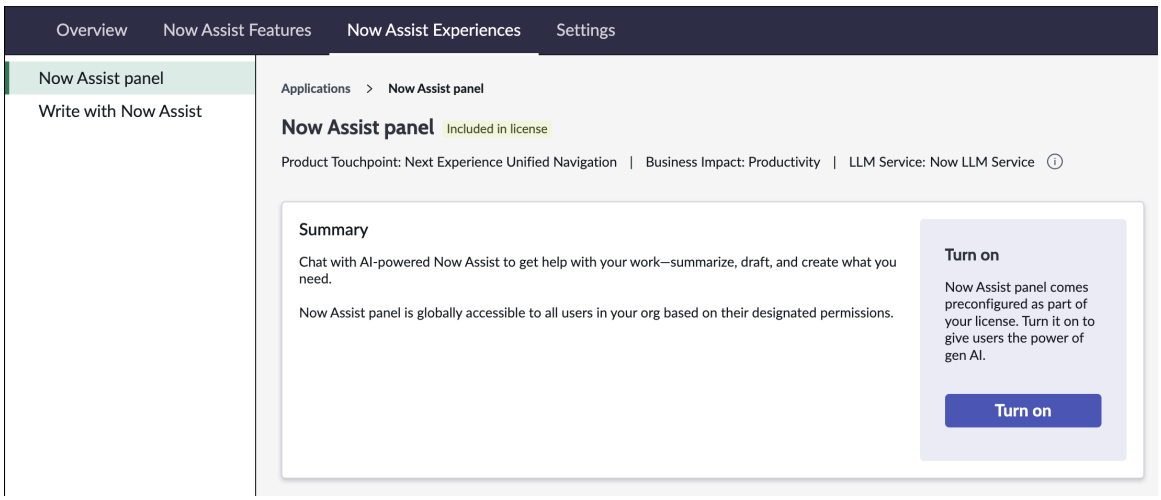
Now Assistパネルの詳細とエージェントを支援する方法については、「Now Assist パネル」を参照してください。

手順

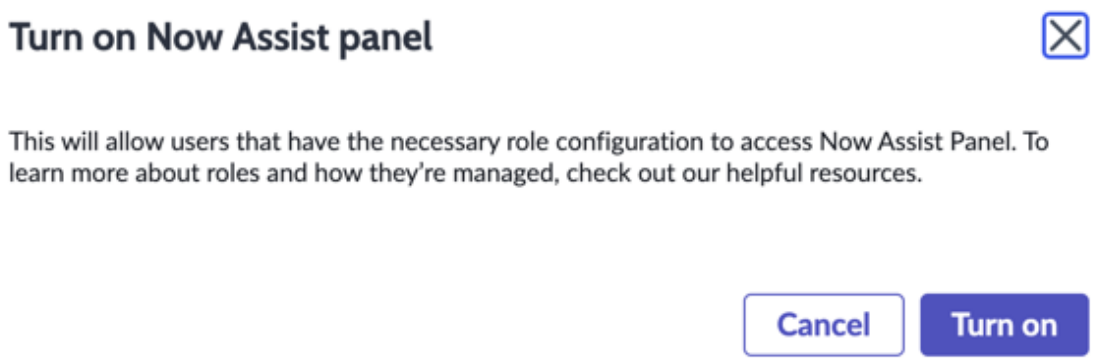
1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** エクスペリエンス.

   既に Now Assist アドミン になっている場合は、[**Now Assist** エクスペリエンス] タブを選択します。

2. **Now Assist** パネルを選択します。
3. [オンにする] を選択して、インスタンスでNow Assistパネルを有効にします。



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



[

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

次のタスク
Now AssistアプリケーションのNow Assistパネルの動作例については、次のトピックを参照してください。

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

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

自動翻訳

- Summarize an issue using Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist for HRSD

Now Assistスキルのアクティブ化

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

始める前に

必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

このタスクについて

ユースケースとビジネスニーズに最も関連性の高いスキルをアクティブ化します。利用可能なスキルの完全なリストについては、「 Now Assist スキル」を参照してください。スキルをアクティブ化すると、選択した可用性と表示設定に基づいて、 ServiceNow AI Platform 全体でスキルにアクセスできるようになります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist Admin (Now Assist** アドミン) コンソール > 機能.

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[**Now Assist** 機能] タブを選択します。

2. ナビゲーションパネルで、[テクノロジー] などのワークフローを選択します。

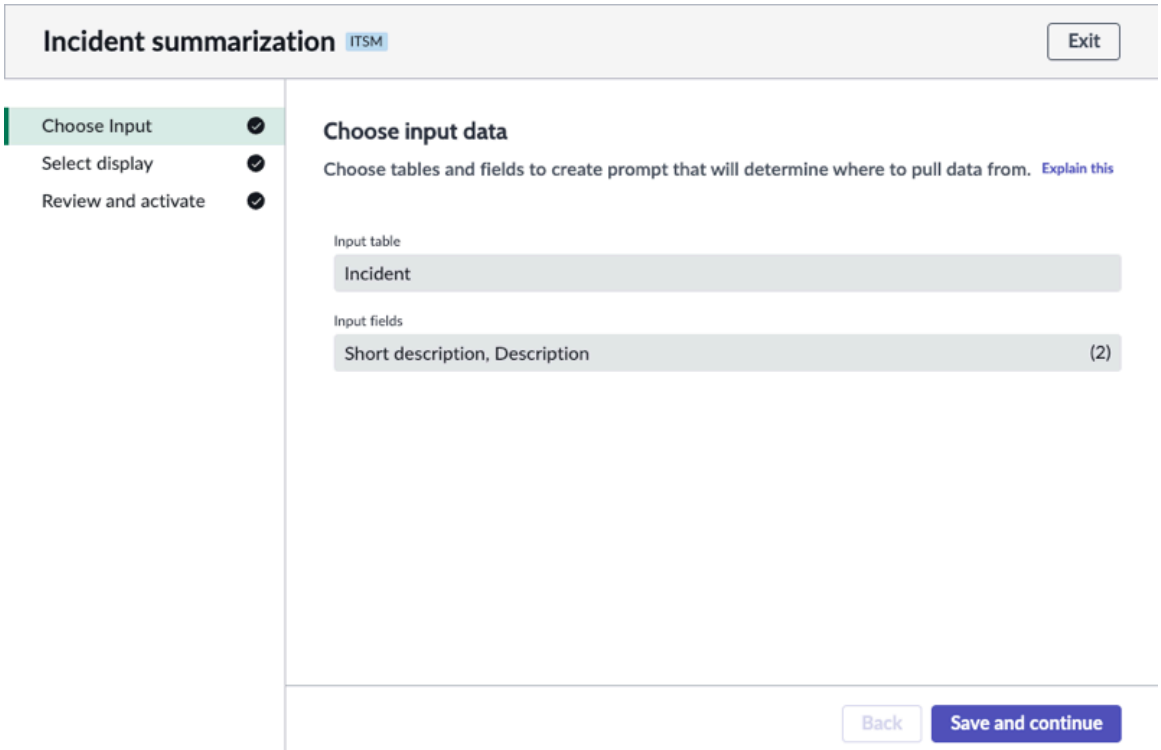
   各ワークフローには機能セットが含まれています。

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

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

自動翻訳

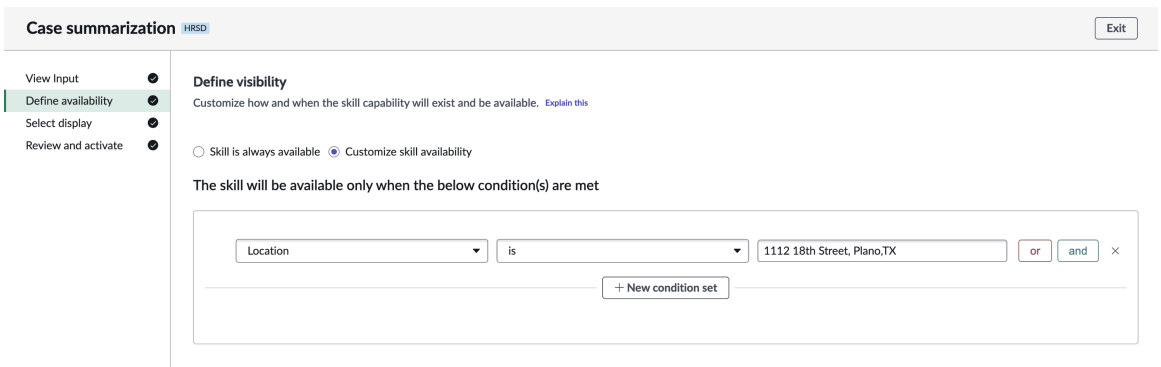
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
一部の構成オプションは読み取り専用です。

6. 現在の手順を構成したら、[保存して続行] を選択して次の手順に進みます。
7. オプション: 一部のスキルでは、次のステップは可用性を定義することです。

   (Optional) スキルを使用できるタイミングに制限を設定しない場合は、[スキルは常に利用可能] を選択できます。条件を追加する場合は、「 スキルの利用可否をカスタマイズする」を選択します。このオプションを選択すると、条件ビルダーが開き、スキルを使用できるかどうかを決定するフィールドと値を選択できます。



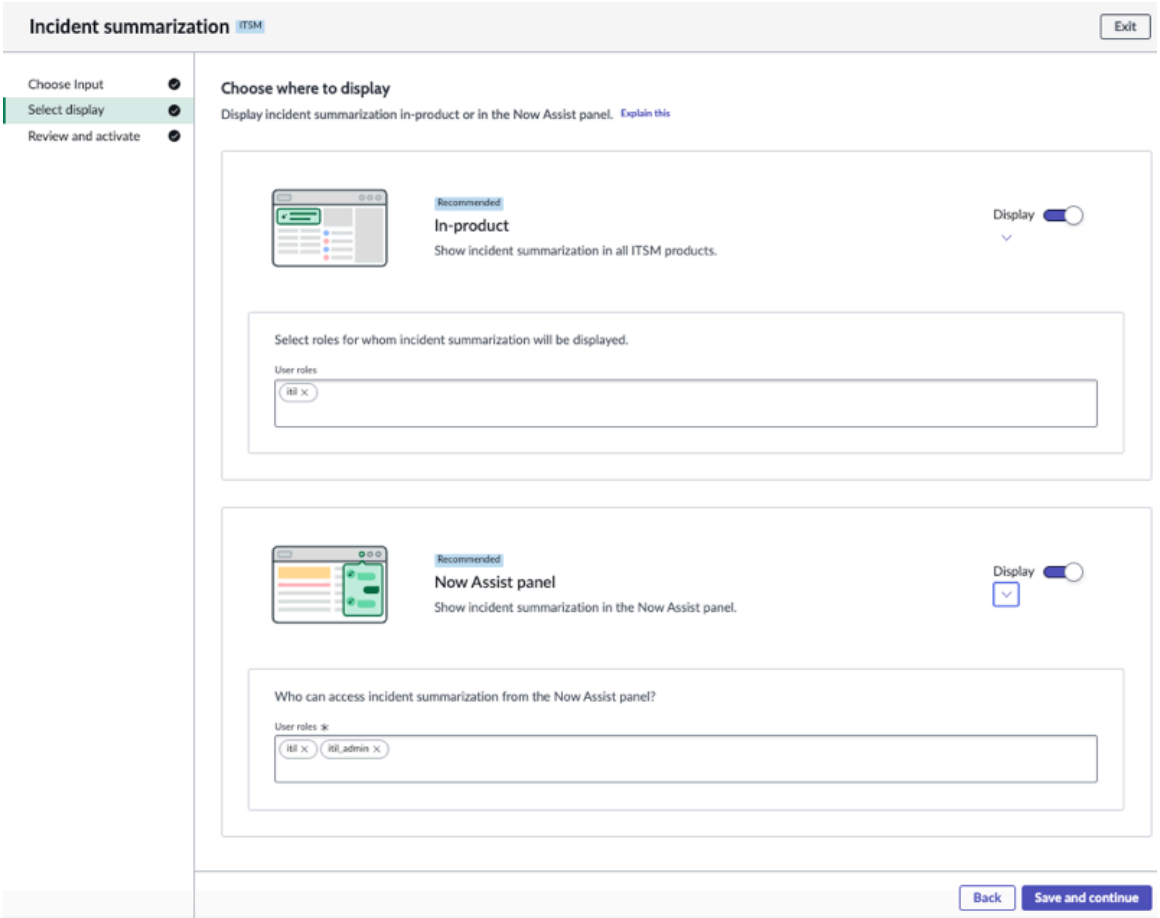
8. スキル構成の次のステップで、スキルを表示する場所を選択します。

   オプションはスキルによって異なります。一部のオプションは、特定のスキルでのみ使用できます。

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

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

[表示] トグルの横にある下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを選択します。ロールを追加するには、[ユーザーロール] フィールドにロールの名前を入力します。既存のロールを削除するには、ロールバブルの [X] アイコンを選択します。少なくとも 1 つのロールを指定する必要がありますが、必要な数だけ追加できます。



9. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。

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

Now Assist アドミンコンソールでのチャット要約とチャット返信の推奨スキルの構成

Now Assist アドミンコンソールのガイド付きセットアップを使用して、チャットの要約とチャット返信の推奨事項のトリガー、入力、および表示場所を定義します。アクティベーション手順は、概念的には両方のスキルで同じです。

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

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

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist Admin (Now Assist** アドミン) コンソール > 機能.

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[**Now Assist** 機能] タブを選択します。

2. ナビゲーションパネルで、チャットの推奨事項を含むワークフロー (テクノロジー または 顧客) を選択します。

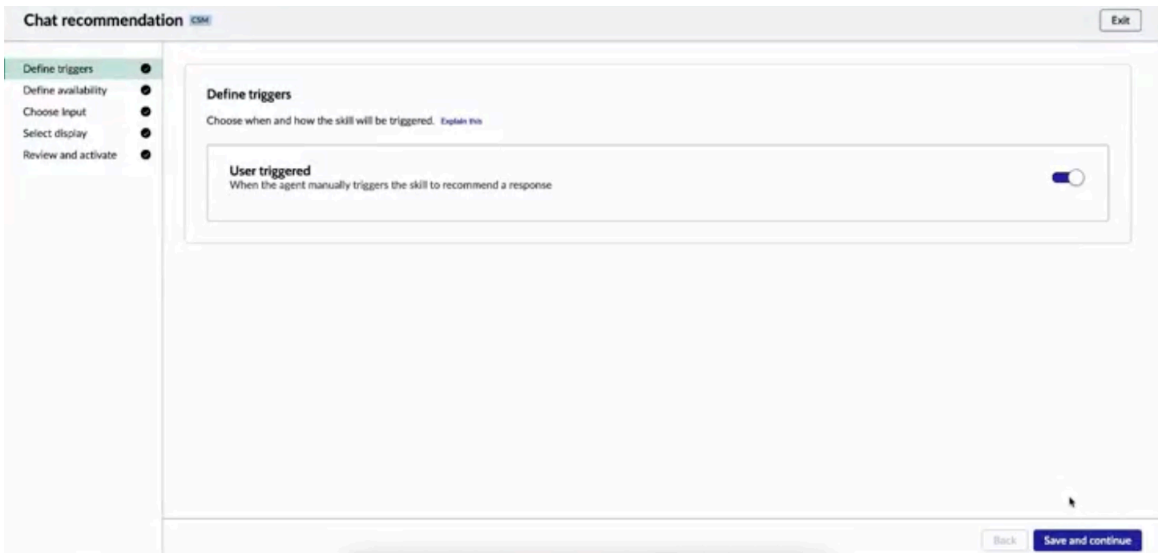
   各ワークフローには機能セットが含まれています。

3. [チャット] 機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
4. チャットの推奨事項カードの [利用可能なすべてのチャットスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化] を選択します。
5. ガイド付きセットアップの最初のステップである [トリガーの定義] に移動します。

   デフォルトでは、セットアップのオプションの多くは最も一般的なユースケース向けに構成されています。ガイド付きセットアップナビゲーションのステップを選択して前のステップに戻って構成を変更する必要がある場合があります。[戻る] を使用してステップを移動することもできます。

6. 切り替えを使用して、チャット推奨スキルをトリガーするアクションを選択します。

   チャットの推奨事項のトリガーを定義します

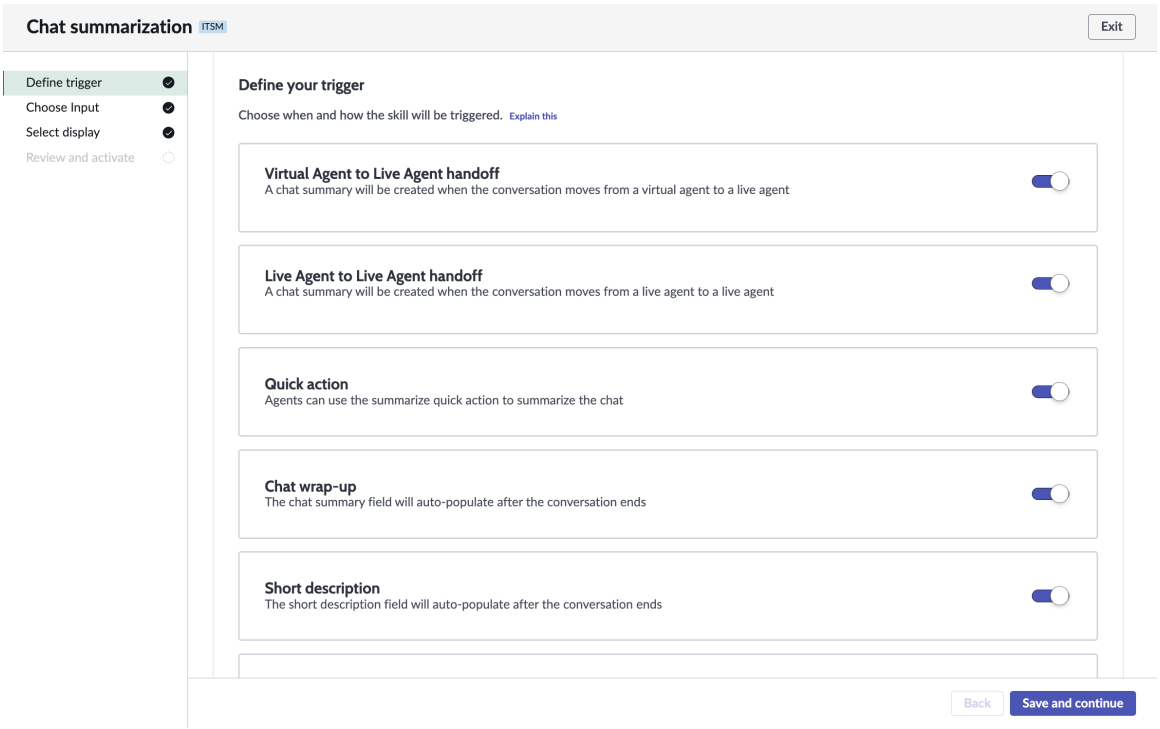


7. トグルを使用して、チャット要約スキルをトリガーするアクションを選択します。

自動翻訳

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

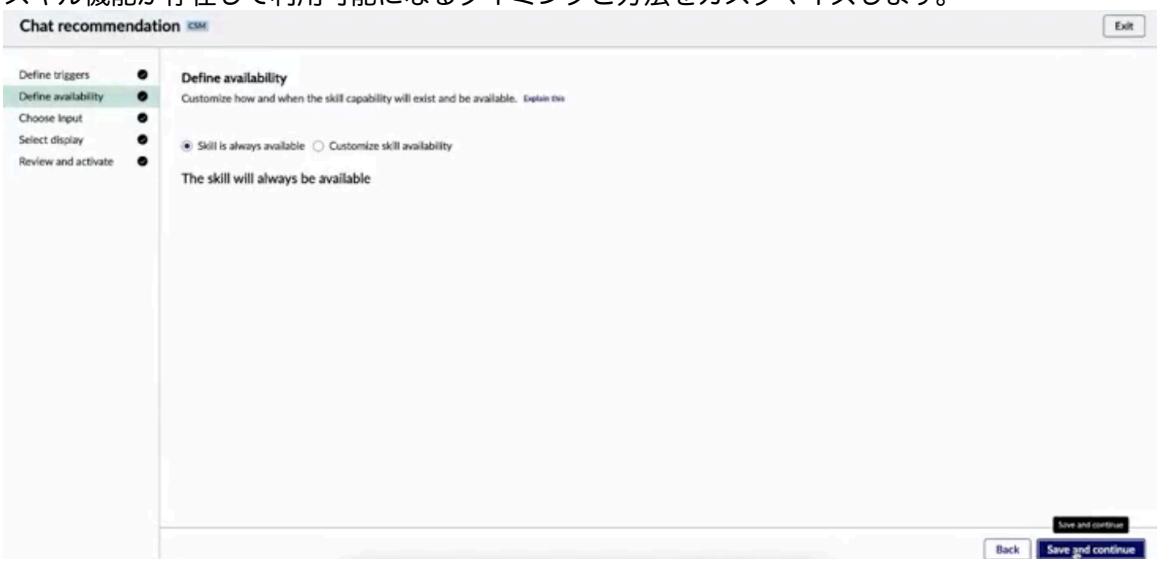
チャットの要約のトリガーを定義します



8. 箇条書きを使用してサマリーを書式設定するかどうかを選択します。

   デフォルトでは、サマリーは箇条書きで記述されますが、この形式をオフにして、生成されるサマリーで代わりに段落が使用されるようにすることができます。

9. [保存して続行] を選択して、次のステップの [可用性の定義] に移動します。
10. スキル機能が存在して利用可能になるタイミングと方法をカスタマイズします。



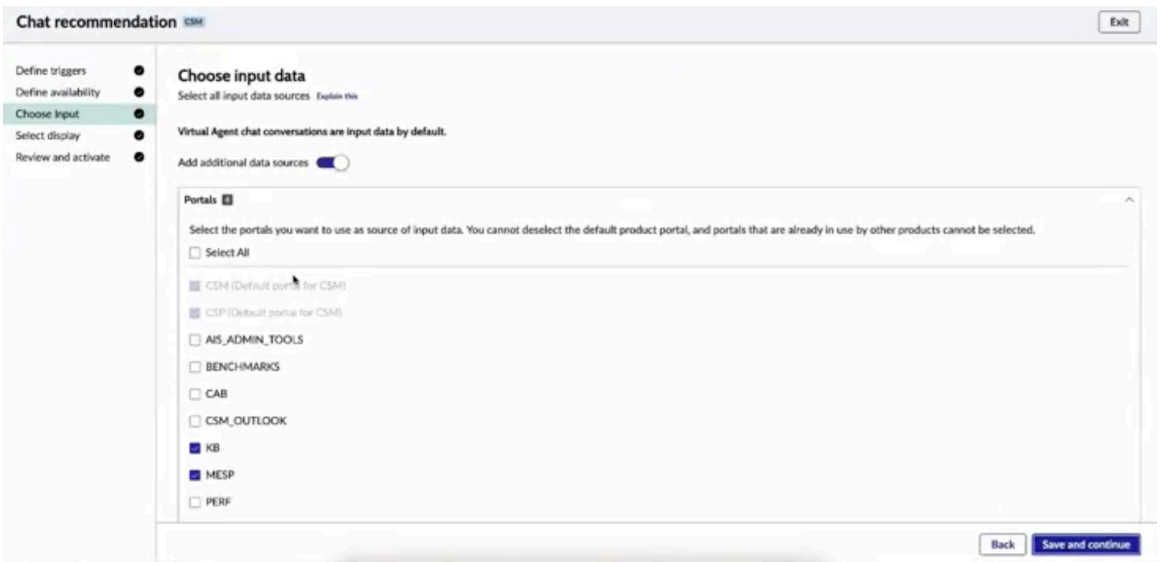
11. 特定のドメインで利用できるようにスキルを定義する場合は、[スキルの利用可否をカスタマイズ] を選択します。
12. [保存して続行] を選択して、次のステップの [入力の選択] に移動します。
13. 推奨事項を生成するときに大規模言語モデル (LLM) で考慮する追加のデータソースを選択します。

自動翻訳

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

14. データソースのポータルを選択すると、そのポータルで発生する会話に対してチャットの要約/推奨事項を生成できます。

    これは必須ステップです。選択したポータル/チャネルで送信されるチャットのスキルを有効にするには、アドミンはポータルを指定し、[入力を選択] ページで特定のチャネルを有効にする必要があります。それ以外の場合、エージェントは「IT アドミニストレーターがセットアップに関連する必要なすべての手順を完了するまで、チャットの概要は表示されません」というエラーメッセージが表示されます。



15. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
16. 最後のステップである [表示を選択] に移動し、スキルを表示する場所を選択します。

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

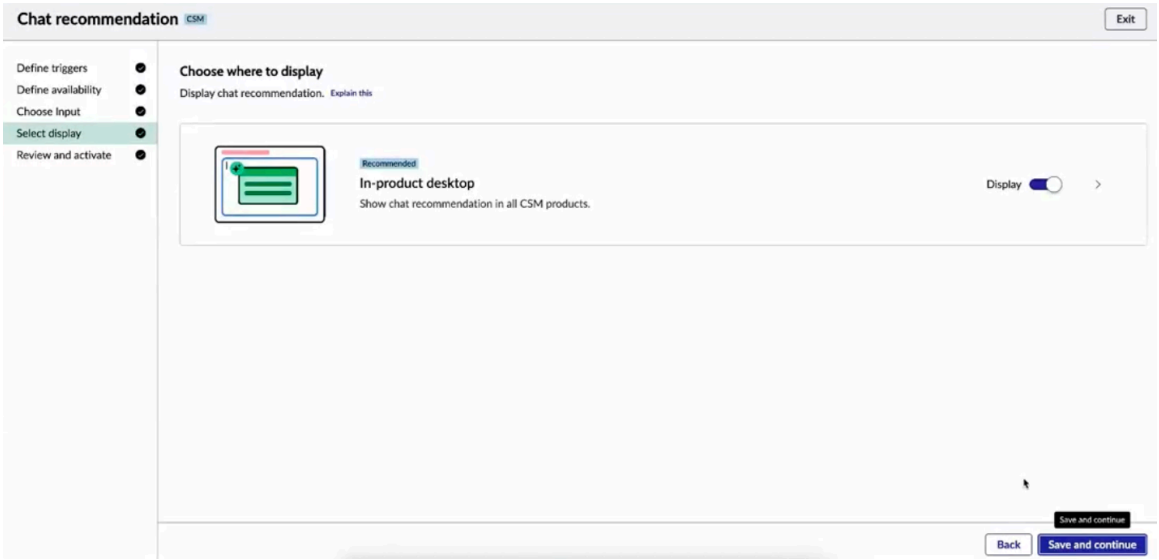
    注:
    チャットの推奨事項は Now Assist パネルでは利用できません。

    - 製品内デスクトップ:選択すると、 Now Assist スキルがフォームとワークスペースに表示されます。
    - **Now Assist** パネル **(Now Assist panel)**：選択すると、Now Assist パネルで Now Assist スキルを使用できるようになります。下矢印を選択して、スキルを使用できるロールを特定します。トグルの横にある矢印を選択して、スキルにアクセスできるロールを選択します。ロールを追加するには、[ユーザーロール] フィールドにロールの名前を入力します。ロールバブルの X アイコンを選択すると、既存のロールを削除できます。少なくとも 1 つのロールを指定する必要がありますが、ロールはいくつでも追加できます。

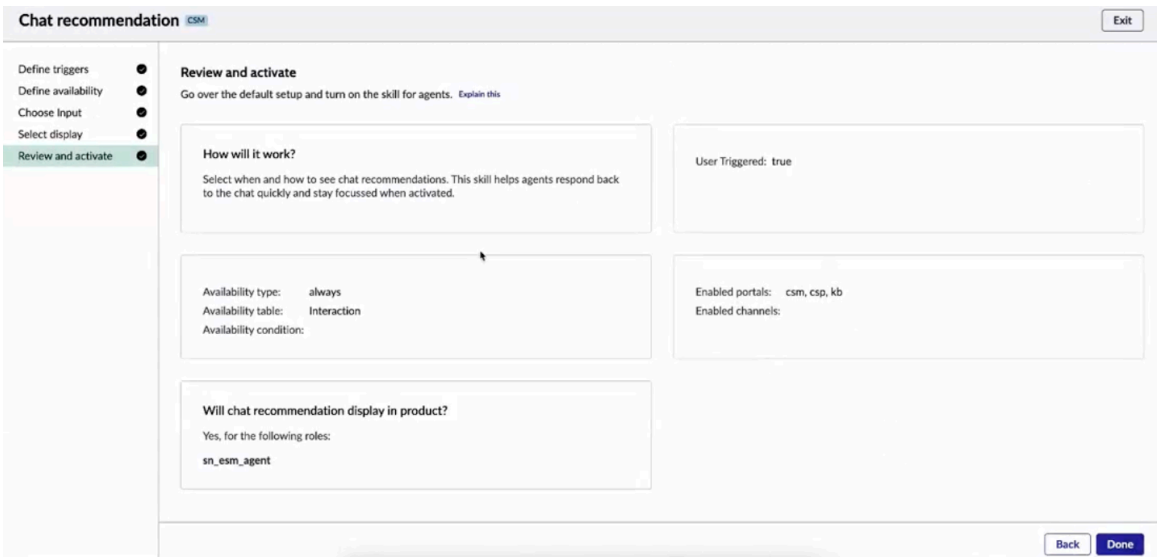
    注:
    さまざまなワークフローでチャットの推奨事項にさまざまなロールを使用できます。どのワークフローを構成しているかを確認するには、ガイド付きセットアップの上部にあるスキル名の横にあるラベル (「ITSM」や「HRSD」など) を確認します。

自動翻訳

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



17. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。



タスクの結果
ワークフローのチャットの推奨事項または返信の推奨事項がインスタンスでアクティブになっている場合。

次のタスク
Now Assist アドミンコンソールでスキルのパフォーマンスと使用状況を分析して、スキルの成功を判断します。Monitoring Now Assist usage in Subscription Management でのNow Assist使用状況のトラッキングの詳細をご確認ください。

Now Assist アドミンコンソールでメール返信の推奨事項を構成する

メール推奨事項 Now Assist スキルを構成して、エージェントがコンテキスト情報に基づいてメール返信のドラフトを作成できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

このタスクについて
メール推奨スキルは、複数のワークフローで使用できます。スキルのガイド付きセットアップに表示される正確な手順と順序は、ワークフローによって異なります。

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

自動翻訳

手順

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

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[**Now Assist** 機能] タブを選択します。

2. ナビゲーションパネルで、[テクノロジー] などのワークフローを選択します。

   各ワークフローには機能セットが含まれています。メールの推奨事項に使用できるワークフローは、顧客 (CSM) と従業員 (HRSD) です。

3. アクティブ化するスキルに関連付けられている機能カードで、 詳細の表示 を選択します。
4. [利用可能なすべてのスキル] セクションで、[スキルのアクティブ化 **(Activate Skill)]** を選択します。

   スキルを既にアクティブ化していて、構成を編集する場合は、[アクティブなスキル] セクションで、[その他のオプション] メニューアイテム (⋮) を選択します。次に、[編集] を選択します。

5. [**Now Assist** で書く] ステップで、Now Assist コンテキストメニューを有効にするかどうかを選択し、使用できるようにするアクションを選択します。

   各手順の後、[保存して続行] を選択します。これらの選択の詳細については、「 HRSD 向け Now Assist のスキルの入力とトリガー 」を参照してください。



6. スキルを利用可能にするタイミングを選択します。

   スキルがいつ使用可能になるかに制限を設定しない場合は、[スキルは常に利用可能] を選択できます。条件を追加する場合は、「 スキルの利用可否をカスタマイズする」を選択します。このオプションを選択すると、条件ビルダーが開き、スキルを使用できるかどうかを判断するフィールドと値を選択できます。

7. 入力データや、テンプレートの提案を表示するかどうかなどの入力またはメールパラメーターを選択します。

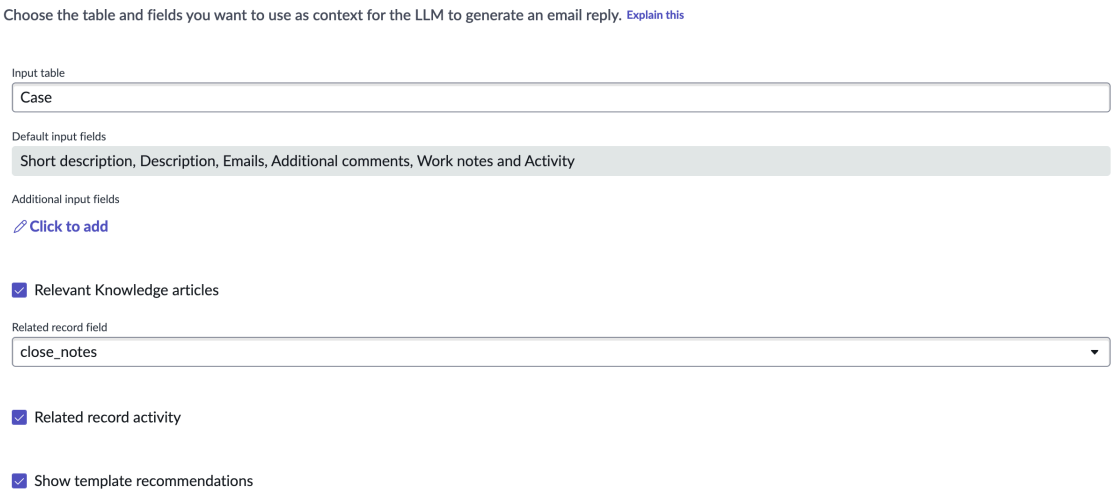
   一部のオプションは、特定のワークフローでは読み取り専用になる場合があります。

自動翻訳

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

コンテキストを追加すると、メールの推奨事項の品質が向上します。**[Additional input fields]** フィールドでは、**[Default input]** フィールドでまだ選択されていないフィールドを選択できます。チェックボックスをオンにすると、ナレッジ記事を含めることができます。[関連レコード] フィールドで、解決メモなどの関連レコードからフィールドを選択できます。関連レコードフィールドに値がない場合、または値を選択しない場合は、関連レコードからのアクティビティを含めることもできます。

[テンプレートの推奨事項を表示] を選択した場合、エージェントがテンプレートを選択すると、Now Assist によって生成されたテンプレート提案のリストが表示されます。



8. スキル構成の次のステップで、スキルを表示する場所を選択します。

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

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

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

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

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

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

9. 選択内容を確認し、[アクティブ化] を選択して構成を完了します。

タスクの結果
エージェントは、生成 AI を使用してメールドラフトを生成できます。

Now Assistスキルを編集する

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

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

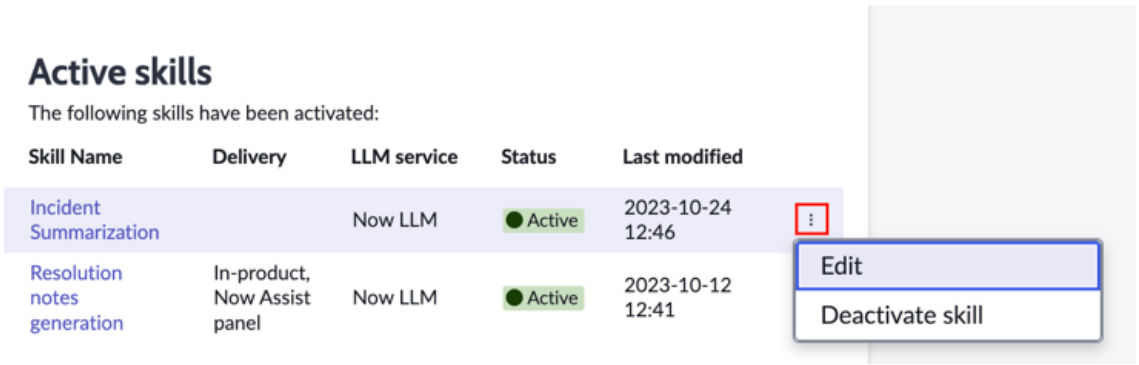
自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

手順

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

   各ワークフローには機能セットが含まれています。
3. 編集するスキルに関連付けられている機能カードで、 詳細を表示 を選択します。
4. [アクティブなスキル] で、構成するスキルの横にある [⋮ を選択し、[編集] を選択します。



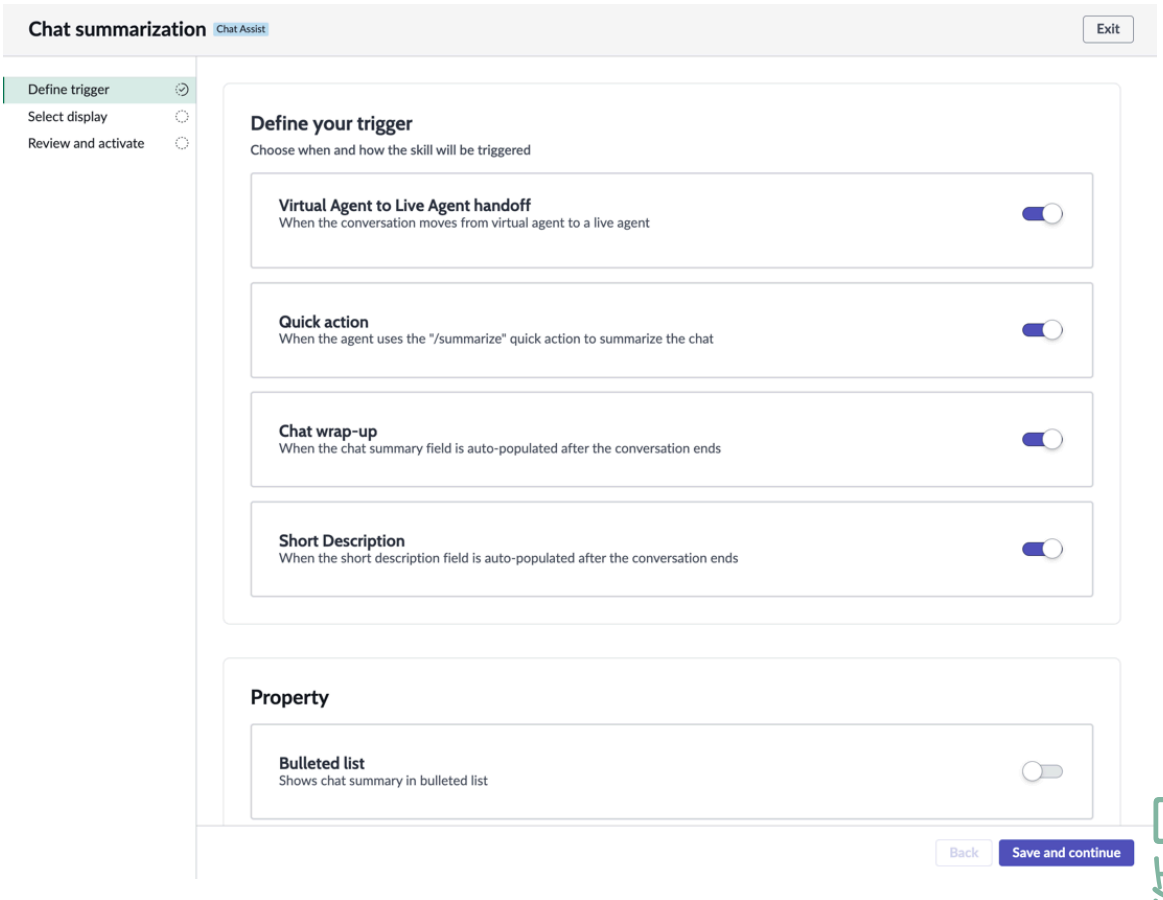
スキルのガイド付きセットアップの最初のステップが表示されます。

各スキル構成には、ガイド付きセットアップで示されるいくつかのステップがあります。正確な手順はスキルによって異なります。各ステップの横にある記号は、ステップが完了したか、部分的に完了したか、または完了していないかを示します。

注:
一部の構成オプションは読み取り専用です。

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

チャット要約スキル構成パネル



5. 現在の手順の構成が完了したら、 [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

   戻るを選択すると、前のステップに戻ることができます。

6. 変更を確認した後 、[完了] を選択して新しい設定を適用します。

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

Now Assistスキルのコピーを作成

「コピーを作成」機能を使用すると、 Now Assist スキルのコピーを作成して、スキル設定を試し、ビジネスニーズに合わせてスキルを構成できます。

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

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

注:
「コピーを作成」機能は、すべての Now Assist スキルで使用できるわけではありません。

自動翻訳

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

手順

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

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[**Now Assist** 機能] タブを選択します。

2. ナビゲーションペインで、「テクノロジー」や「顧客」など、コピーするスキルのワークフローを選択します。
3. 既定のスキルを含む機能カードで、 詳細の表示 を選択します。
4. [利用可能なすべてのスキル] または [アクティブなスキル] セクションで、[その他のオプション] コピーを作成するスキルの横にある [コピーを作成] を選択します。

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

5. モーダルで、[コピーを作成] を選択します。

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

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

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

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

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

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

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

必要なロール:nsa_admin

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

自動翻訳

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

手順

1. [スキルの名前] フィールドにスキル名を入力します。

   デフォルト名では、元のスキル名の末尾に (コピー) が追加されます。たとえば、ケースの要約 (コピー) などです。名前をより具体的に変更すると、後で変更を加えた場合に識別しやすくなります。

2. オプション: スキルの説明を追加します。
3. [保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。
4. 各入力テンプレートの入力フィールドとデータソースを選択します。

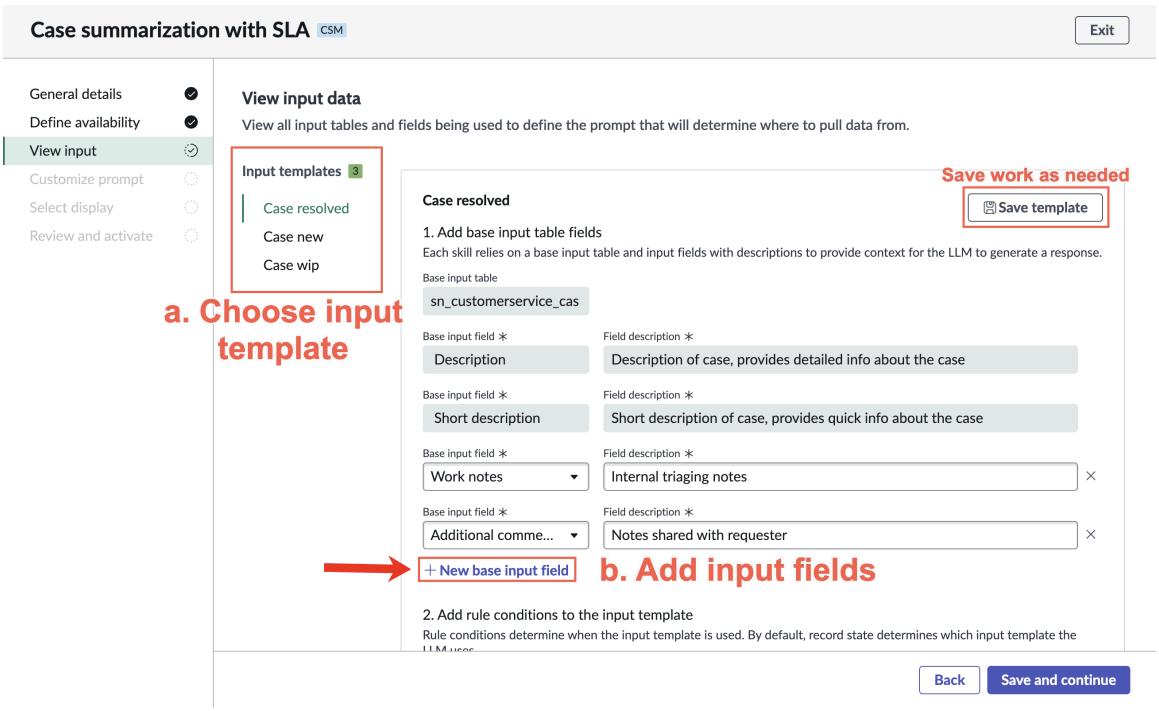
   デフォルトのオプションが選択されます。一部のオプションは読み取り専用です。入力テンプレートに変更を加えた後、[テンプレートの保存] を選択して作業内容を保存できます。

   a. 入力テンプレートを選択します。

      デフォルトの入力テンプレートは、新規レコード、処理中のレコード、クローズ済みのレコードの 3 つです。

   b. [新しいベース入力フィールド] を選択し、フィールドを選択し、フィールドの説明を入力して、ベース入力テーブルフィールドを追加します。

      各ベース入力テーブルフィールドには説明が必要です。説明は、フィールドの目的と情報の解釈方法を大規模言語モデル (LLM) に通知します。説明に入力する情報が多いほど、モデルにはデータに対するより多くのコンテキストがあります。

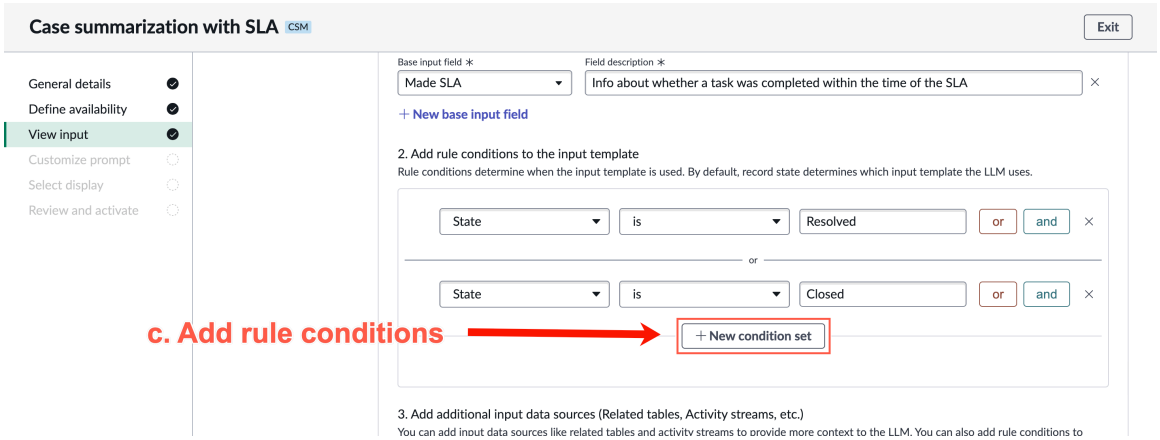


   c. ベーステーブルのルール条件を追加または変更します。

      この入力テンプレートを使用するタイミングを決定するルール条件。レコードの要約は、入力テンプレートのルール条件に一致するレコードでのみ使用できます。

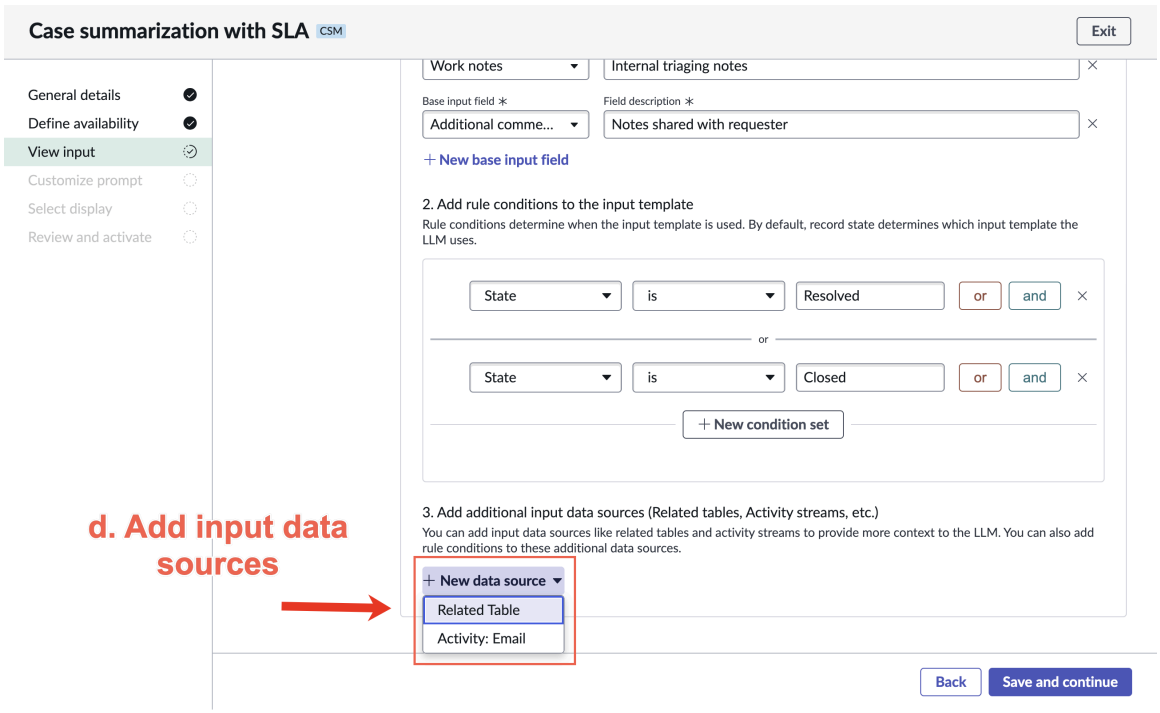
自動翻訳

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



d. オプション: [新しいデータソース] を選択し、[関連テーブル] または [アクティビティ:メール] のいずれかを選択して、入力データソースを追加します。

(Optional) 関連する各テーブルは、入力フィールドと説明で構成されています。関連テーブルのより具体的な説明は、LLM により多くのコンテキストを提供するのに役立ちます。[メール] などのアクティビティフィールドには、構成できる入力フィールドがありません。



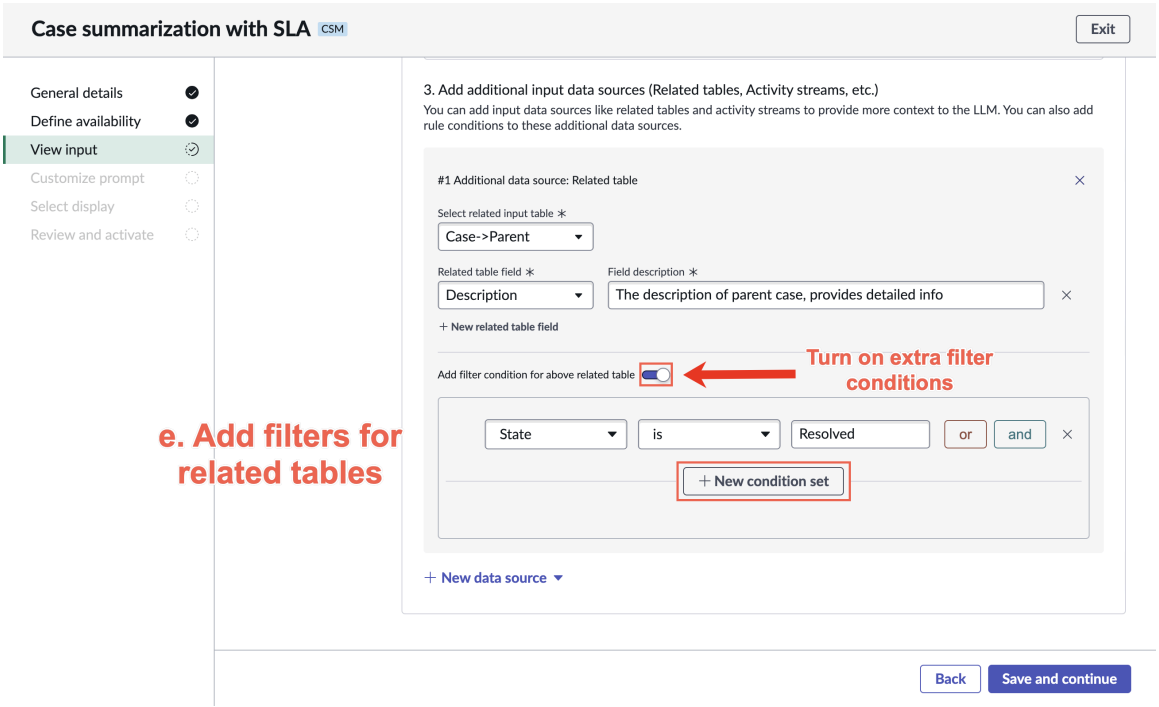
e. オプション: 関連テーブルにフィルター条件を追加します。

(Optional) 関連テーブルにルール条件をさらに追加できます。これらのルール条件は、追加のデータソースからのデータをサマリーに組み込むかどうかを決定します。ベーステーブルルール

自動翻訳

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

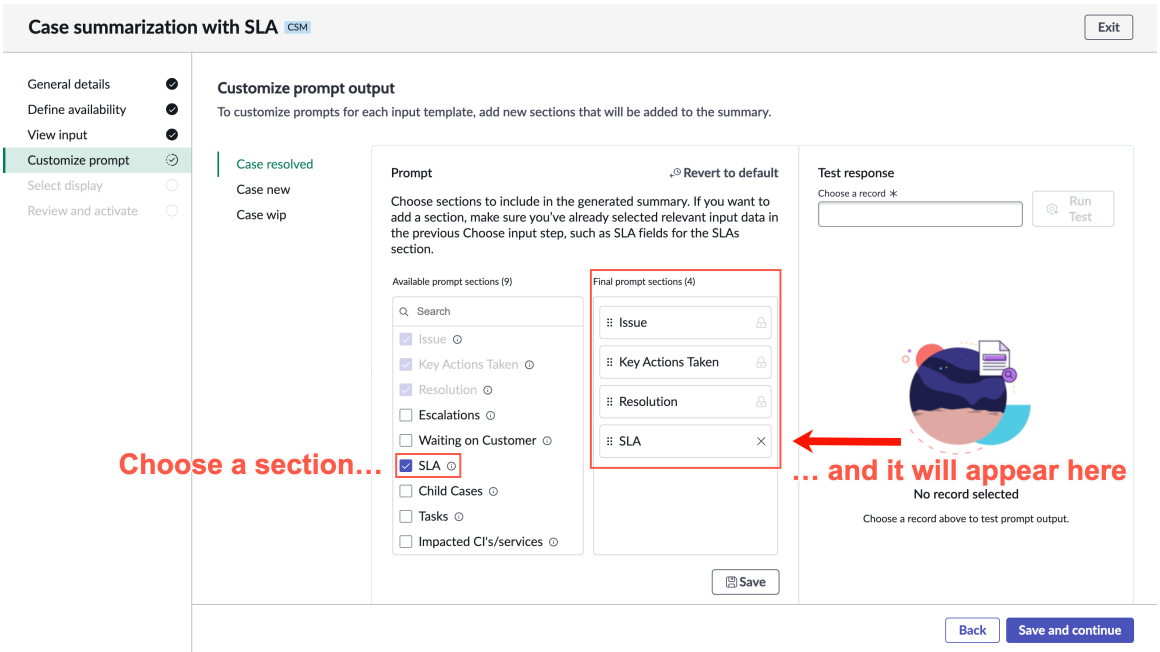
条件が満たされている限り、追加のデータソースルール条件と一致しないケースについてサマリーを生成できます。



5. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
6. [利用可能なプロンプトセクション] リストのプロンプトセクションを [最終プロンプトセクション] リストに移動して、サマリーに表示するプロンプト出力セクションを選択します。

   セクションを並べ替えるには、[最終プロンプト] セクションリストのボックスをドラッグします。

   一部の入力テンプレートには、ロックアイコン (でマークされたセクションがあります。これらのセクションは最終サマリーに表示する必要がありますが、追加したセクションで並べ替えることもできます。



7. [応答のテスト] パネルで、[レコードを選択] フィールドからレコードを選択します。

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

自動翻訳

8. [テストを実行] を選択して、選択したレコードのサマリーを生成します。

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

   異なるレコードで複数のテストを実行すると、満足のいく結果が得られることを確認できます。

9. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
10. スキルを常に利用可能にする または スキルの利用可否をカスタマイズする を選択して、スキルを利用できるタイミングを選択します。

    [スキルの利用可否をカスタマイズ] を選択した場合は、条件ビルダーを使用して、スキルが利用可能になるタイミングを制限する条件を追加できます。たとえば、スキルを特定のアサイン先グループでのみ使用可能にすることができます。

11. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
12. 希望する表示オプションの横にあるトグルを選択して、レコードの要約を利用できるようにする場所を選択します。

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

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

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

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

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

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

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

タスクの結果

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

次のタスク

Now Assist アドミンコンソールでスキルパフォーマンスを分析して、新しいバージョンのスキルが成功したかどうかを判断します。Monitoring Now Assist usage in Subscription Management でのNow Assist使用状況のトラッキングの詳細をご確認ください。

Now Assistスキルのトラブルシューティング

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

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

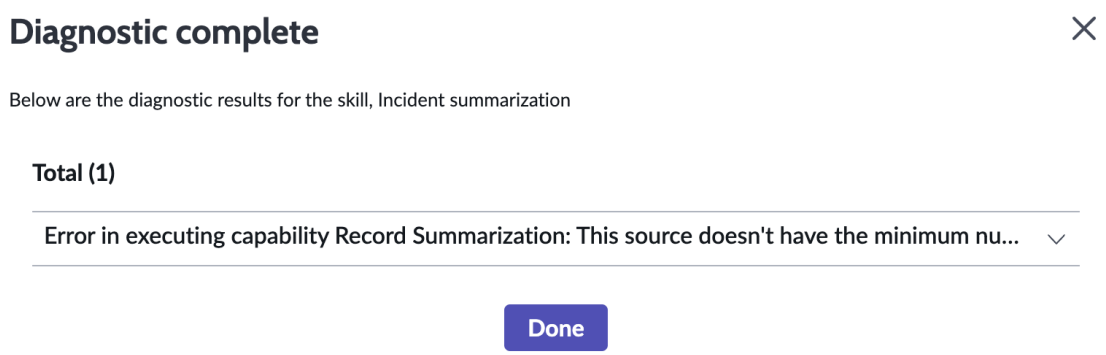
このタスクについて
特定のスキルには、 Now Assist アドミン コンソールから実行できる診断スクリプトがあります。これらの診断スクリプトは、スキルが正常に実行されたかどうかと、基礎となる 機能定義のセットアップをチェックします。スキルのコピーを作成した場合、スキルのコピーに対して診断を実行することはできません。

手順

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

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[**Now Assist** 機能] タブを選択します。

2. ナビゲーションペインで、「 テクノロジー 」や 「顧客」など、トラブルシューティングするスキルのワークフローを選択します。
3. トラブルシューティングするスキルを含む機能カードで、[詳細を表示] を選択します。
4. [利用可能なすべてのスキル] または [アクティブなスキル] セクションで、[その他のオプション] コピーを作成するスキルの横にある [診断を実行] を選択します。
5. 診断が完了したら、各テストの結果を確認します。



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

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

Now Assist使用状況の分析

概要ページの Now Assist アナリティクスおよびモニタリングツールを使用して、注意が必要なサマリー、スキル使用状況情報、および問題を確認します。

Now Assist アドミン の概要ページ

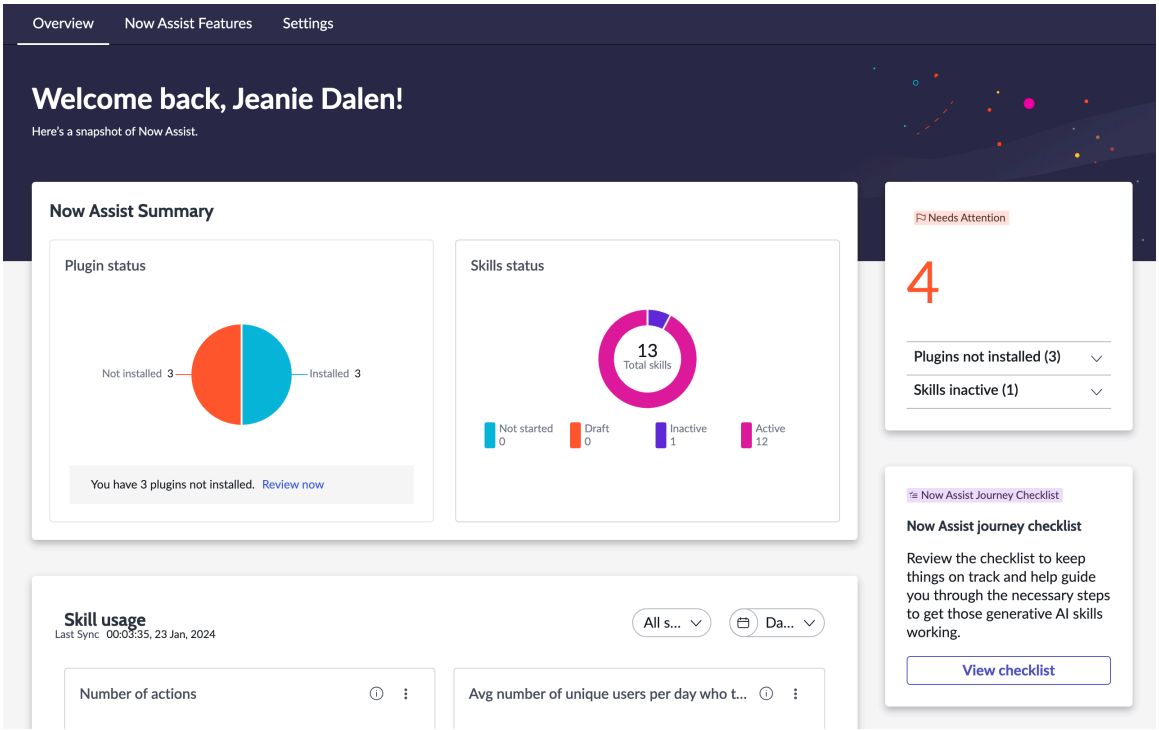
スキルをアクティブ化して使用を開始したら、重要なメトリクスを表示するグラフを使用して、スキルの使用状況を経時的に測定できます。コンソールの [概要] ページには、経時的なタスクの完了や、アクティブまたは利用可能なスキルの概要など、スキルパフォーマンスに関する情報が含まれています。

自動翻訳

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

次の例は、 Now Assist アドミン の概要ページを示しています。

Now Assist アドミン概要ページのパフォーマンスと分析



Now Assist [サマリー] セクション

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

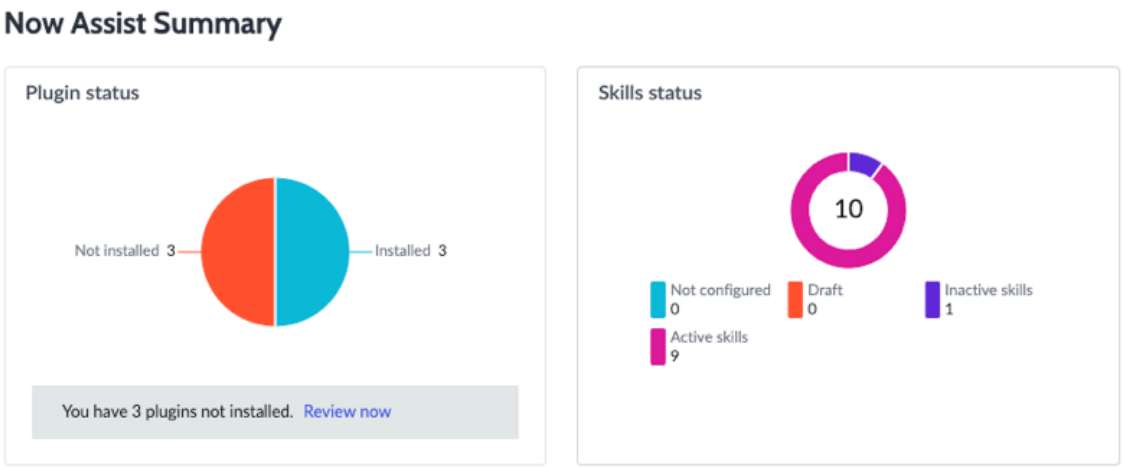
プラグインステータス

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

スキルステータス

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

次の図は、円グラフで表示されるプラグインのステータスと、ドーナツグラフで表示されるスキルのステータスを示しています。



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

[スキル使用] セクション

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

構成コントロールを使用して、グラフを構成します。

すべてのスキル

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

日付範囲

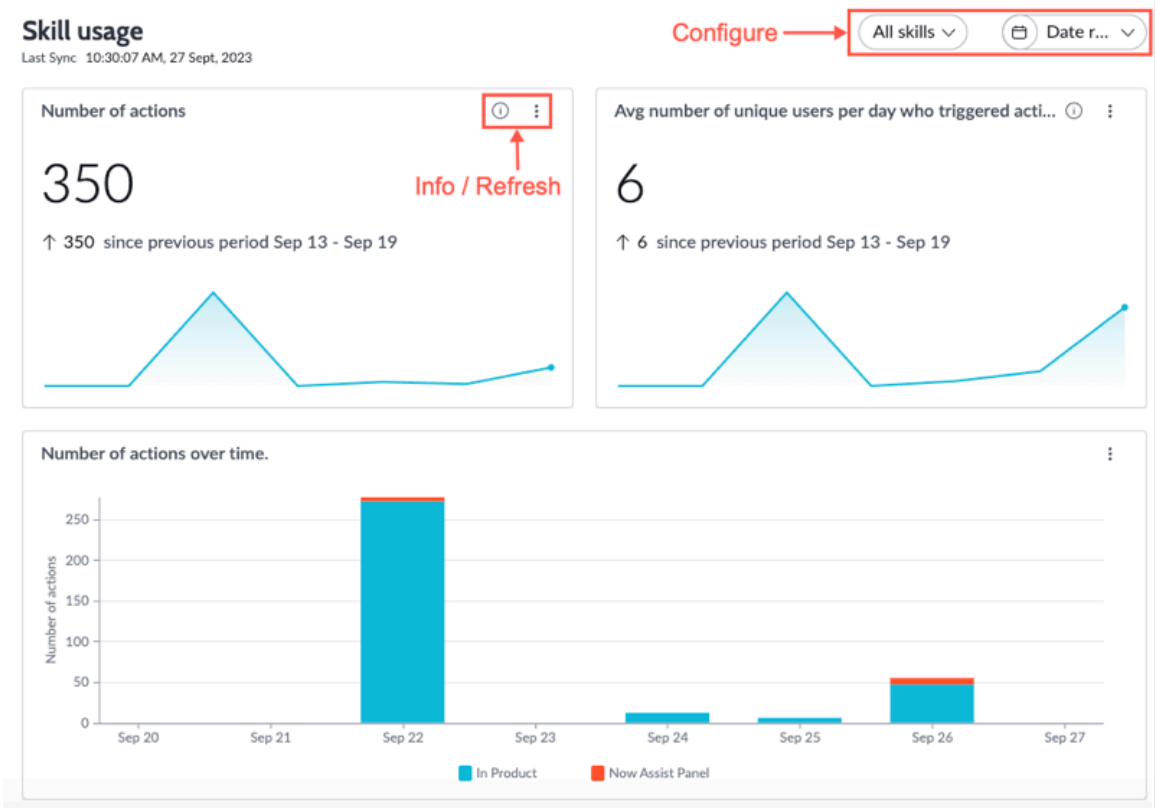
アナリティクスの日付範囲を変更します。

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

データは 1 日に 1 回収集され、データ収集と可視化にパフォーマンスアナリティクスとレポート (PAR) を使用します。

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

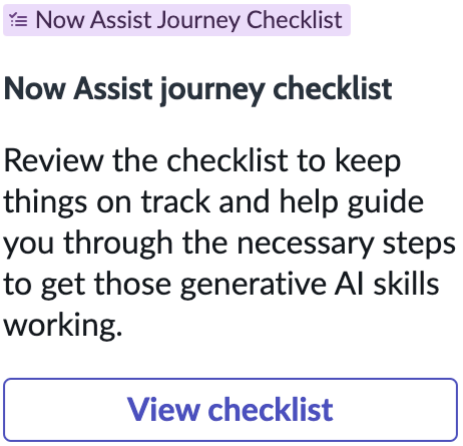
スキル使用状況のグラフとコントロール



Now Assist ジャーニーのチェックリスト

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

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



[概要] ページのその他のリソース

役に立つリソースと FAQ のセクションには、ドキュメントへのリンクがあり、一般的な質問に回答します。

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



一般的な **Now Assist** 設定を構成します

言語サポート、データの共有と処理、Now Assist Guardian を含むすべての Now Assist アプリケーションの一般設定を Now Assist アドミンコンソールから構成します。

Now Assistアプリケーション向けの多言語サービス

Now Assistアプリケーションで、動的翻訳を使用してユーザーが入力したテキストの多言語サービスをオンにします。

始める前に
動的翻訳 アプリケーションをインストールしてアクティブ化し、少なくとも 1 つの言語パックをインストールする必要があります。詳細については、次を参照してください。 アクティブ化 動的翻訳 および 言語をアクティブ化します 。ただし、 動的翻訳 は規制された市場ではサポートされていません。

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

自動翻訳

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

必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

このタスクについて

Now Assistアプリケーションでユーザー生成コンテンツを翻訳するために利用できる翻訳サービスは 2 つあります。2 つの違いの詳細については、「 Now Assist の翻訳」を参照してください。

動的翻訳翻訳またはネイティブ翻訳を有効にすると、製品内エクスペリエンス、仮想エージェント、Now Assistパネルで翻訳を使用できるようになります。

言語検出はユーザーのセッション言語に依存するため、言語パックとして利用可能なすべての言語がNow Assist アプリケーションでサポートされています。言語サポートを追加する場合は、使用可能な言語の一覧とインストール手順について、「 言語のアクティブ化 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. 左側のパネルで、 [多言語サービス] を選択します。
3. 動的翻訳またはネイティブ翻訳カードで、スイッチを [オン] に切り替えます。
   選択を確認し、動的翻訳がアクティブな場合は LLM (大規模言語モデル) 応答のNow Assistストリーミングを利用できないことを示すモーダルが表示されます。

   注:

   動的翻訳 はデフォルトで有効になっており、Now Assistant ストリーミングは利用できなくなります。動的翻訳すると、Now Assistant ストリーミングが利用可能になります。表示されるモーダルメッセージは、 動的翻訳のステータスに応じて変わります。

4. 動的翻訳翻訳とネイティブ翻訳の両方を有効にすることができます。
   最初にネイティブ翻訳が適用されます。言語がネイティブ翻訳でサポートされていない場合は、動的翻訳 が適用されます。
5. オプション: AI Control Tower で選択したモデルプロバイダーでサポートされている利用可能な言語から優先言語を有効にするには、[編集] を選択し、翻訳に使用する言語の横にあるチェックボックスをオンにします。

   (Optional) 選択内容を更新するには、[保存] を選択します。

タスクの結果

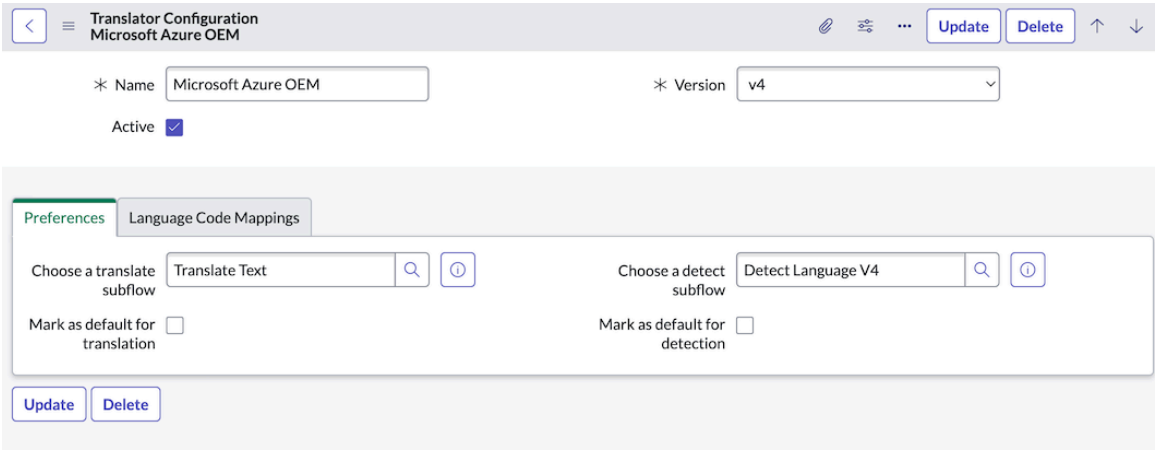
Now Assistアプリケーションに対して多言語サービスが有効になっています。

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

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

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

Now Assistアプリケーションの多言語サポート



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

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

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

アクティベーション

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

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

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

Xanadu パッチ 3 リリースでは、Microsoft Azure OEM 翻訳ツールにExclusion Framework in Dynamic Translation のサポートが含まれています。また、フローとサブフローで使用される API は自動的に v4 に更新されます。

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

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

関連情報

- Dynamic Translation
- 生成 AI コントローラー

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

データスチュワードロールのアサイン

Now Assistアプリケーションで ServiceNowとのデータ共有に関する意思決定を行うデータスチュワードを選択します。

始める前に
必要なロール： sys_admin

このタスクについて
データスチュワードは、インスタンス上の Now Assist アプリケーションで生成 AI を使用したプロンプト、入力、および応答を ServiceNowと共有しているかどうかを判断します。

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

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

手順

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

タスクの結果
データスチュワードが適切なロールを取得すると、Now Assist アドミンコンソールの [設定] タブの データプライバシーと共有 > データ共有.

のデータ共有のオプトアウト **Now Assist**

データ共有により、 ServiceNow AI 製品が改善されます。データ共有は、 Now Assist 管理コンソールの [設定] ページからオプトアウトできます。

始める前に

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

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

必要なロール:sn_generative_ai.data_steward

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

自動翻訳

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

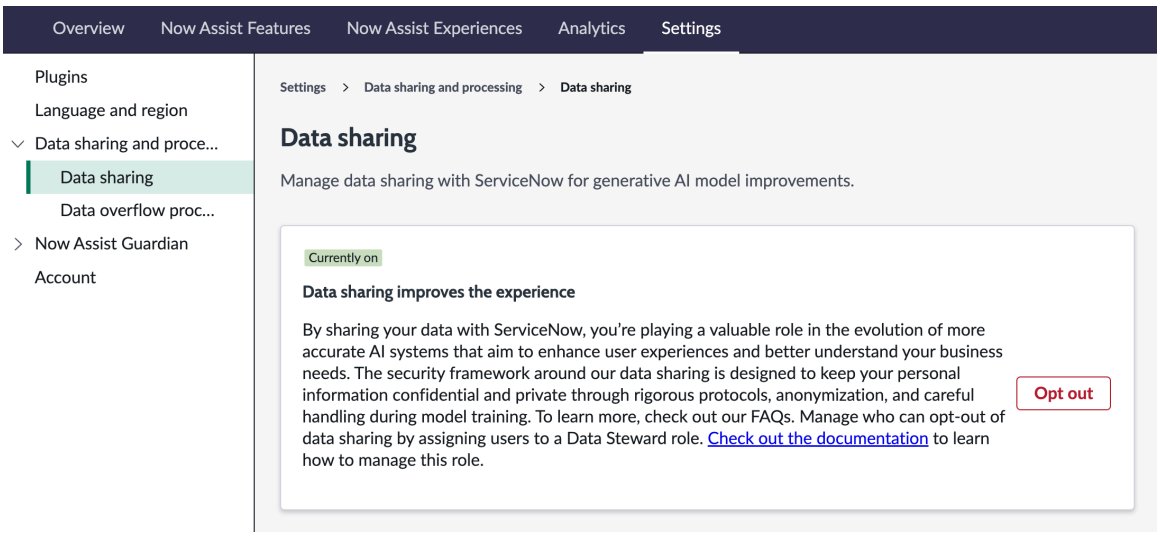
共有に参加しない場合は、Now Assist アドミン コンソールからServiceNowインスタンスのデータ共有をオプトアウトできます。Now Assist の機能を使用するすべてのインスタンスに対してオプトアウトプロセスを繰り返します。

オプトアウトの処理には最大 5 営業日かかる場合があります。

手順

1. 現在のセッションスコープを変更するには、検索バーの横にある右上にある地球儀アイコンを選択し、[アプリケーションスコープ] を [生成 AI コントローラー] に設定します。
2. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[設定] タブを選択します。
3. [設定] パネルで、 データの共有と処理 > データ共有 確認してください。



4. [オプトアウト] を選択します。
5. 確認ウィンドウで、[オプトアウト] を選択します。

タスクの結果
データ共有設定がインスタンスに保存されます。再びデータ共有にオプトインする場合は、アカウント担当役員に相談する必要があります。

Now Assist プライバシーポリシーを構成する

Now Assist でデータを匿名化するようにプライバシーポリシーを構成します。

始める前に
インスタンスに次のアプリケーションがインストールされている必要があります。

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

必要なロール:sn_generative_ai.data_steward

このタスクについて
Now Assist プライバシーポリシー を使用すると、Now Assist で個人識別可能情報 (PII) を匿名化する方法を確認および設定できます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. ナビゲーションペインで、 データの共有と処理 > プライバシーポリシー.
3. [**View details** (詳細を表示)] を選択し、確認するプライバシーポリシーを選択します。
   ポップアップウィンドウで、ポリシーの詳細と現在のアクティブなパターンを確認します。
4. オプション: **[Data Privacy** で編集] を選択します。
   Now Assist ポリシーの構成の詳細については、 Configuring Data Privacy for Now Assist を参照してください。

Now Assist データオーバーフロー処理の構成

トラフィックが多い期間に Now Assist データが処理される場所を構成します。

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.data_steward

このタスクについて
デフォルトでは、Now Assist データは ServiceNow データセンターで処理されます。ネットワーク トラフィックが多い時期には、データを Microsoft Azure データセンターに "バースト" して、一貫した読み込み時間を維持し、容量オーバーフロー エラーを回避できます。データスチュワード ロールを持つユーザーは、Now Assist アドミンコンソールからこの動作をオプトアウトまたはオプトアウトできます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. ナビゲーションペインで、 データの共有と処理 > **Now** オーバーフロー処理中.
3. [オプトアウト] または [オプトイン] のいずれかを選択します。
   インスタンスはデフォルトでオプトインされています。この設定はいつでも変更できます。

Now Assistアカウント情報の確認

Now Assist アドミンコンソールの [アカウント] ページでNow Assistライセンスの詳細を確認して、利用可能なライセンスについて最新の情報を入手していることを確認します。

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

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

手順

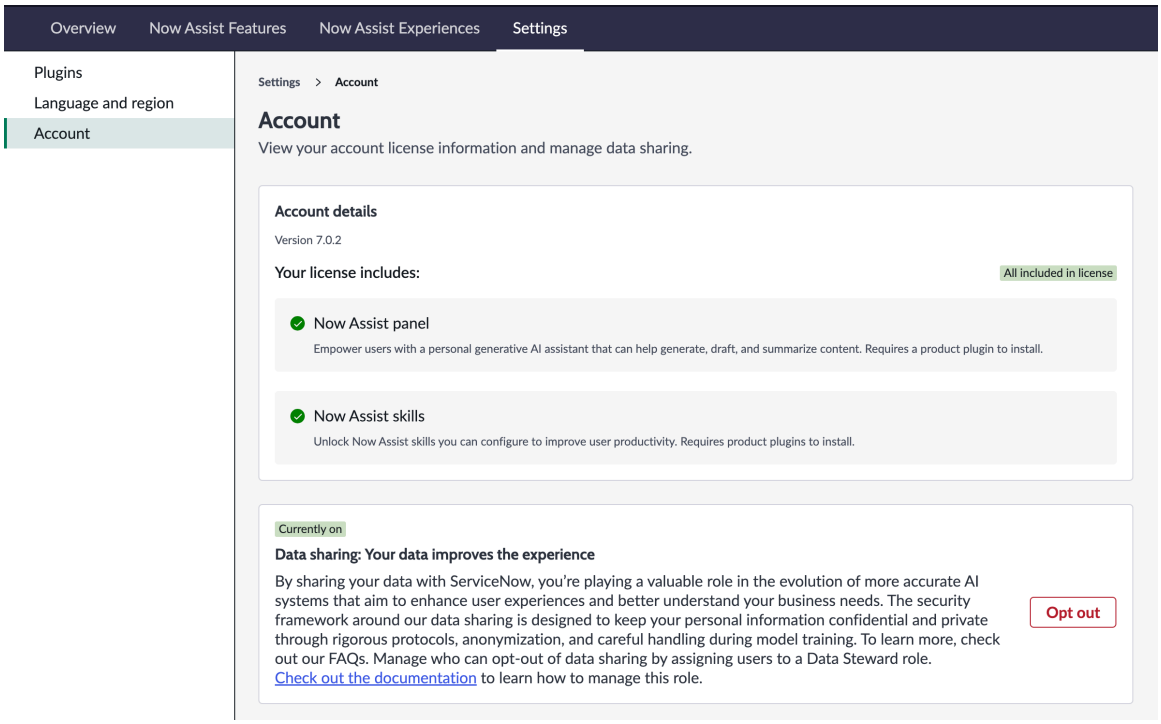
1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[設定] タブを選択します。

2. [設定] ページで、[アカウント] を選択します。

自動翻訳

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



3. パネルの [アカウントの詳細] セクションで、 Now Assist ライセンスに含まれる内容を確認します。

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

生成 AI の攻撃性保護をアクティブ化する

不快感に対する保護をオンにしてログ記録し、AI が生成したテキストや会話で不快なコンテンツをブロックするオプションを追加します。

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

このタスクについて
生成 AI は確率的であり、出力は確率に基づいており、同じ入力を 2 回使用しても同じ出力が保証されません。AI によって生成された素材の一部は、有害性、性差別、またはその他の不快な感情のために望ましくない可能性があります。Now Assist Guardian を使用すると、不快感を与えると検出された素材をログに記録できます。必要に応じて、不快なコンテンツをブロックして、生成されたコンテンツがユーザーに表示されないようにすることもできます。代わりに、不快な素材が検出され、ブロックされたことを示すメッセージが表示されます。

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

ログはレビュー用にエクスポートできます。その方法については、「 Now Assist Guardian ログのエクスポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. サイドパネルで、 **Now Assist Guardian** > 攻撃性 確認してください。
3. [利用可能] タブに移動して、選択できるワークフローを確認します。

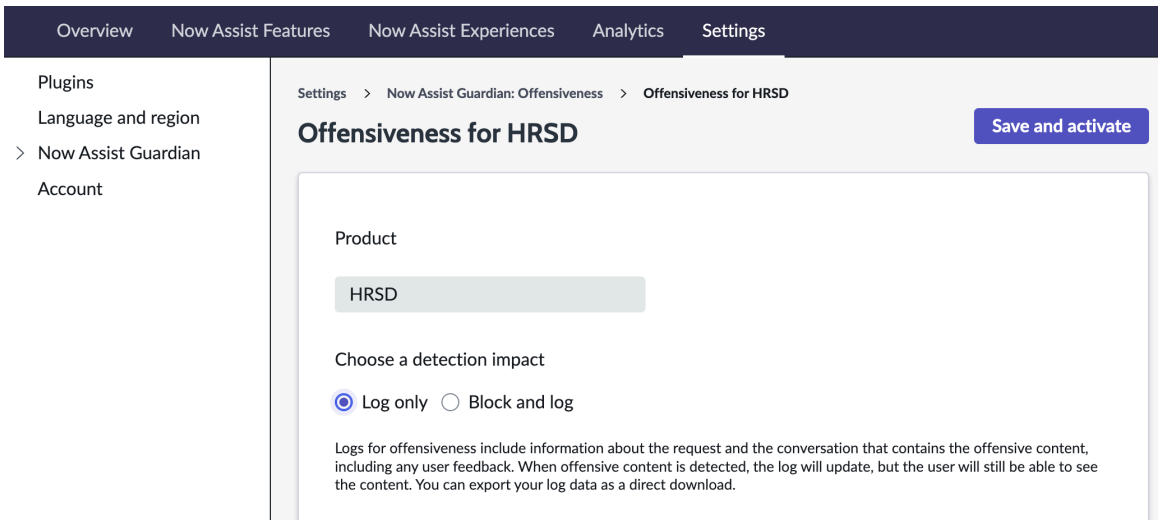
自動翻訳

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

既にアクティブになっている不快感ガードレールがある場合は、[アクティブ] タブに表示されます。

4. 攻撃性保護を有効にするワークフローの [アクティブ化] を選択します。
5. 影響検出を選択します。

   Now Assist Guardian は、不快なコンテンツが検出されたときにログに記録するか、攻撃性保護がアクティブになったときに生成されます。ユーザーからのコンテンツをブロックするかどうかを選択することもできます。コンテンツのブロックを選択すると、不快なコンテンツが生成されたものではなくブロックされたことを説明する標準化されたメッセージがユーザーに表示されます。



6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
Now Assist Guardian の不快ガードレールが、選択したワークフローのインスタンスで有効になります。

次のタスク
インスタンスで有効にしたすべての Now Assist アプリケーションに対して不快感保護を有効にすることができます。検出の影響を変更する場合は、アクティブなワークフローのリストでその他のオプション (⋮ を選択し、[編集] を選択します。

ワークフローの不快感に対する保護は、その他のオプションを選択して [非アクティブ化] を選択することで、いつでも無効にできます。

プロンプトインジェクション攻撃保護の構成

AI が生成したテキストと会話のプロンプトインジェクション攻撃保護を有効または無効にします。

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

このタスクについて
プロンプトインジェクション攻撃は、サイバーセキュリティ攻撃の一種で、誰かが LLM の最初の指示を上書きして意図しない動作を引き起こそうとするものです。Now Assist Guardian はこれらの攻撃の試行を検出してログに記録でき、攻撃が試行された後に AI が生成した応答をブロックするかどうかを選択できます。

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

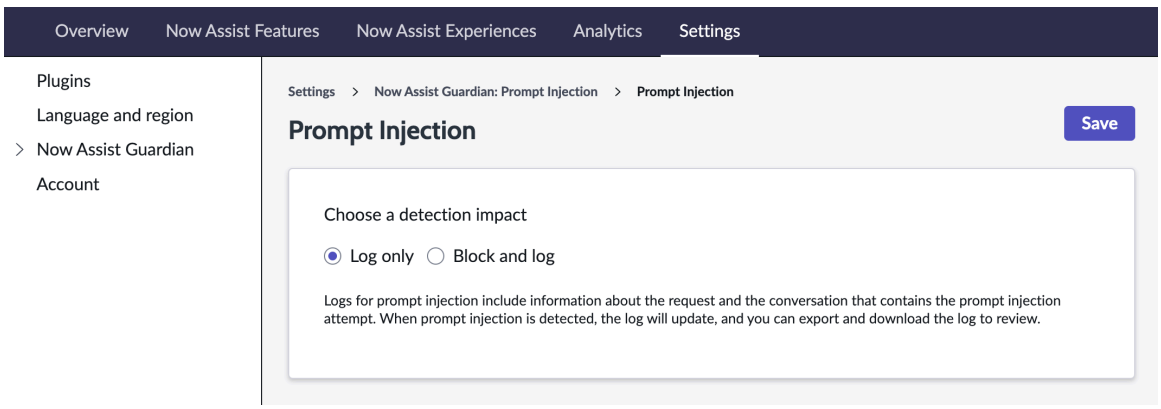
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ログはレビュー用にエクスポートできます。その方法については、「Now Assist Guardian ログのエクスポート」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. サイドパネルで、 **Now Assist Guardian** > プロンプトインジェクション.
3. トグルを選択して、プロンプトインジェクション攻撃保護のアクティブステータスを変更します。
4. オプション: [検出の影響] で、オプションアイコン (⋮ を選択し、[編集] を選択して検出の影響を変更します。

   (Optional) プロンプトインジェクション攻撃をログに記録するだけでなくブロックするかどうかを選択できます。



タスクの結果
インスタンスでプロンプトインジェクション攻撃保護を有効にするかどうかを設定し、試行された場合に Now Assist Guardian で実行する処理を決定しました。

機密トピックフィルターの設定

仮想エージェントの会話で特定の主題が検出された場合に、ユーザーを別のトピックにリダイレクトするフィルターを設定します。

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

このタスクについて
特定の件名では、生成 AI で会話を続行するのではなく、ユーザーをリダイレクトして HR ケースを作成したり、ライブエージェントと会話したりできます。Now Assist Guardian が検出し、リダイレクトを有効にするサブジェクトのタイプをアクティブ化および構成できます。

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

手順

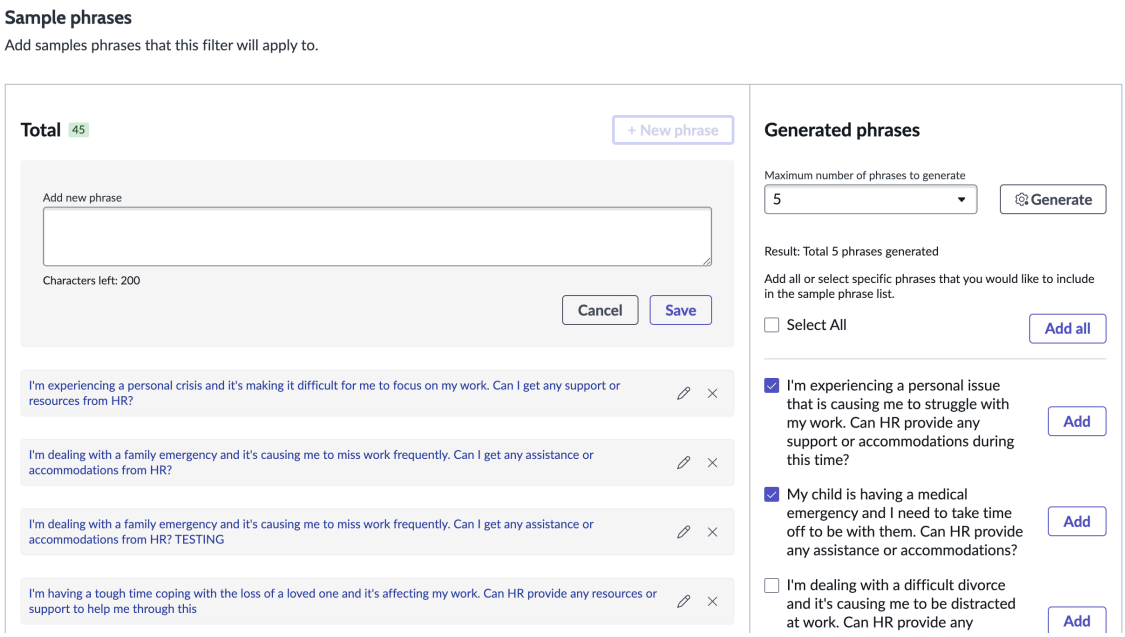
1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. 移動先 **Now Assist Guardian** > フィルター.
3. [利用可能] タブに移動して、利用可能なフィルターを確認します。
4. 有効にするフィルターで [アクティブ化] を選択します。
5. サンプルフレーズを確認して生成します。

自動翻訳

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

サンプルフレーズは、フィルターによって検出されるテキストの種類を LLM に指示します。提供するサンプルフレーズが多いほど、LLM はこれらのトピックをより正確にキャッチします。鉛筆アイコンを選択して既存のサンプルフレーズを編集し、削除アイコンで削除できます。

新しいサンプルフレーズを追加するには、2 つの方法があります。フレーズを手動で追加するには、[新しいフレーズ] を選択し、テキスト ボックスにテキストを入力し、[保存] を選択してリストに追加します。生成 AI でサンプルフレーズを生成するには、[生成サンプル] パネルに移動し、生成するフレーズの数を選択して [生成] を選択します。フレーズが生成されたら、[追加] を選択してサンプル フレーズを追加するか、チェックボックスを使用してフレーズを選択し、[すべて追加] を選択して選択したすべてのフレーズを追加します。



6. **[Save and Continue** (保存して続行)] を選択します。
7. 仮想エージェント名の横にあるチェックボックスをオンにして、機密トピックフィルターを有効にする仮想エージェントを選択します。
8. **[Save and Continue** (保存して続行)] を選択します。
9. フィルターが検出されたときの代替トピックを確認します。

   デフォルトでは、機密トピックが検出されると、ユーザーは [機密性検出:フォールバック] トピックにリダイレクトされ、HR ケースを作成するか、ライブエージェントと話すように促されます。ガイド付きセットアップからトピックをプレビューできます。

10. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
11. 最後のステップで、フィルター設定の選択内容を確認します。

    変更を加える場合は、ステップナビゲーションパネルを使用して前のステップに戻ることができます。

12. [アクティブ化] を選択してフィルターをアクティブ化します。

タスクの結果

選択したフィルターのインスタンスで機密トピックのリダイレクトが有効になっています。フィルターは、Now Assist Guardian 設定の [フィルター] セクションの [アクティブ] タブに表示されます。

自動翻訳

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

次のタスク
後で構成を変更する場合は、Now Assist Guardian 設定オプションの [アクティブ] タブに移動し、[アクション] 列のその他のアクションアイコン (⋮

Now Assist Guardian ログをエクスポート

Now Assist Guardian からログをエクスポートして、さまざまなガードレールが検出され、使用されている頻度に関するインサイトを取得します。

始める前に
必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

このタスクについて
Now Assist Guardian は、利用可能な 3 つのガードレールすべてのログを作成します。ログを確認すると、不快なコンテンツが生成される頻度、プロンプトインジェクション攻撃の試行が発生する頻度、または機密性の高いトピックが検出される頻度を判断するのに役立ちます。

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

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. [その他のオプション] メニュー項目 (⋮ を使用して、[エクスポート] を選択します。
   a. 攻撃性のガードレールについては、 **Now Assist Guardian** > 攻撃性.

      [アクティブ] タブのリストを使用して、ログをエクスポートするワークフローを選択します。

   b. プロンプトインジェクションガードレールについては、 **Now Assist Guardian** > プロンプトインジェクション.

   c. デリケートなトピックについては、 **Now Assist Guardian** > フィルター.

タスクの結果
ログが.csvファイルとしてコンピューターにエクスポートされます。

次のタスク
ログデータが表示されない場合は、ガードレールがまだトリガーされていない可能性があります。データが表示されるはずなのに表示されない場合は、 Now Supportに連絡してください。

モデルプロバイダーを管理

さまざまな Now Assist スキルに使用される LLM (大規模言語モデル) プロバイダーにアクセスして選択します。選択すると、ケイパビリティ内のすべてのスキルに影響します。

始める前に
必要なロール：admin

モデルプロバイダーの選択を有効にするには、そのリージョンでスキルが利用可能であることを確認します。承認されたモデルプロバイダーの構成コントロールと、特定の地域の対応する準拠スキルは、AI スチュワードによって AI コントロールタワー で承認されます。たとえば、 Now Assist Q&A Genius 結果のモデルプロバイダーを更新するには、[会話スキル] のすべてのスキルがリージョンで利用可能でアクティブであることを確認します。

AI コントロールタワー設定に従って、モデルプロバイダーの選択は、Now Assist アドミンのスキル、スキルグループ、インスタンスレベルなど、複数のレベルで使用できます。したがって、スキルが準拠していない場合、または特定の地域でモデルプロバイダーが利用できない場合、 Now Assist

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

自動翻訳

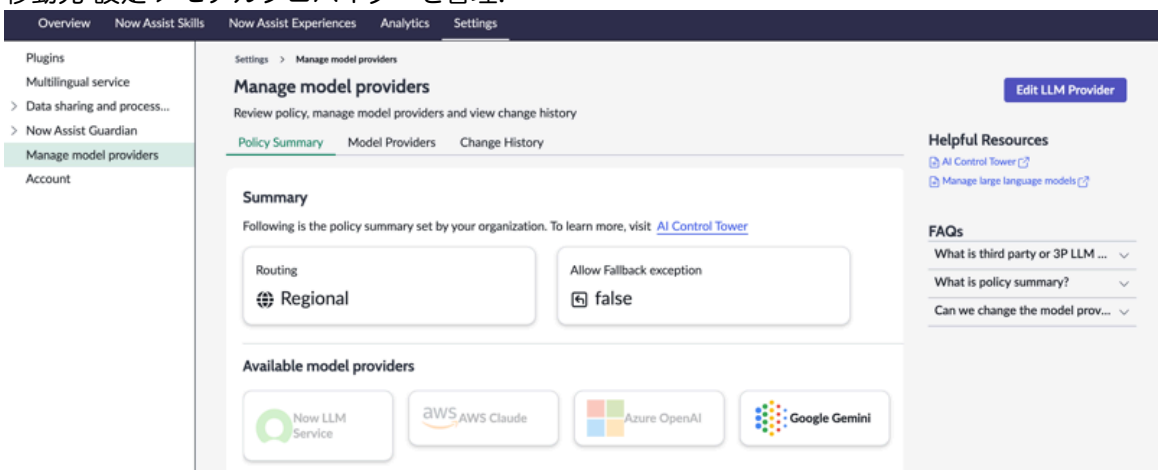
アドミン コンソールには、モデルプロバイダーの選択を続行するための承認権限を求める代替のリージョンスコープオプションがアドミンペルソナに表示されます。例:特定の Now Assist スキルを使用するために別のモデルプロバイダーに切り替えることを選択した場合。スキルを機能させるには、リージョンスコープをグローバルな場所に変更する必要があることを考慮してください。ここでは、リージョンスコープの変更に同意した後にのみ続行できます。

注:
規制された市場の場合:

- [**LLM** の管理] オプションは、 Now Assist アドミン ユーザーインターフェイスでは使用できません。
- 顧客が利用できるスキルは Now LLM サービス のみです。外部プロバイダー (Azure など) を利用するスキルは、 Now Assist アドミン コンソールで非表示になります。NSC リージョンを除き、ユーザーは Azure OpenAI を活用したスキルを利用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. 移動先 設定 > モデルプロバイダーを管理.



3. [モデルプロバイダーの管理] ページでこれらを確認します。
   - 非準拠モデルプロバイダーを使用するスキルについて組織が設定したポリシーサマリー。

     注:
     ルーティングとフォールバックの例外の詳細をメモします。これらの詳細も AI コントロールタワー 構成から導出されます。代替例外と AI スチュワードによって設定されたその他のコントロールの詳細については、 を参照してください。

   - Now Assistスキルおよびスキルグループにアサインされたモデルプロバイダー。
   - [変更履歴] タブの AI コントロールタワー での AI スチュワードによるポリシーとスキルの更新。

モデルプロバイダーを編集

サポートされているサードパーティモデルプロバイダーのリスト (デフォルト Now LLM サービスを含む) から、スキル、スキルグループ、またはインスタンスレベルでモデルプロバイダーを編集します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

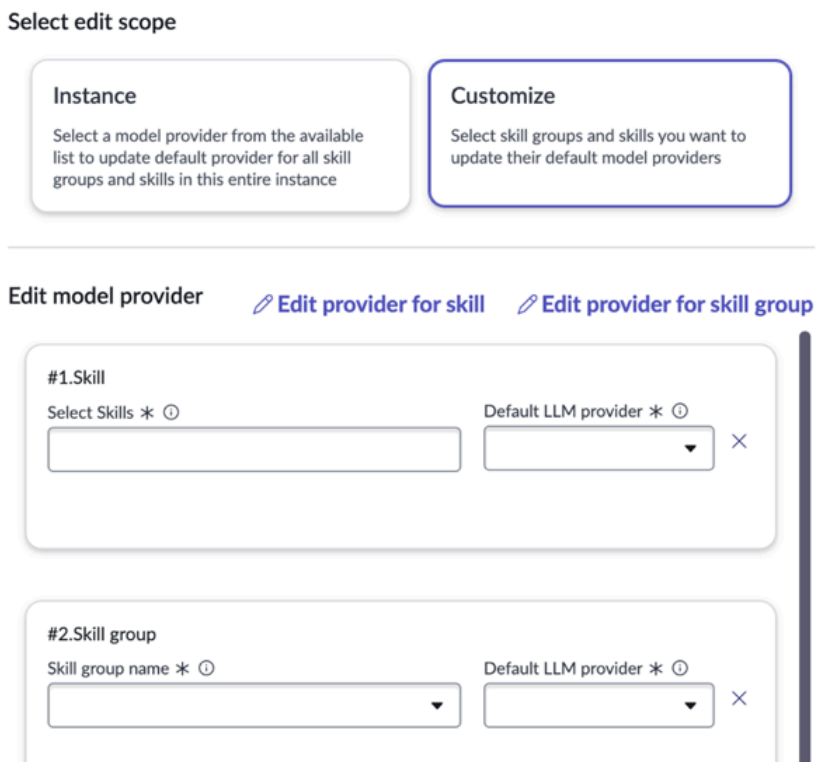
1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 設定.
2. 移動先 設定 > モデルプロバイダーを管理.
3. [**LLM** プロバイダーを編集] を選択して、LLM を更新する Now Assist スキルを選択します。
4. インスタンスのモデルプロバイダーを編集したり、カスタマイズしてスキルまたはスキルグループレベルで更新したりできます。
5. インスタンススコープを選択して、インスタンス内のすべてのスキルとスキルグループのモデルプロバイダーを更新します。

   a. デフォルトのモデルプロバイダーを選択し、 [保存してアクティブ化] を選択して選択内容を更新します。
   影響を受けるスキルとスキルグループが一緒に表示されます。

   b. [保存] を選択してモデル プロバイダーを更新します。
   変更と影響を確認した場合は、確認メッセージが表示されます。

   > **注:**
   > 契約同意メッセージは、初めてのユーザーに対してのみ表示されます。

6. インスタンスレベルのモデルプロバイダーを選択した後、スキルまたはスキルグループのモデルプロバイダーを編集します。
   このカスタマイズにより、インスタンスレベルの選択が上書きされます。
7. [カスタマイズ] を選択して、特定のスキルまたはスキルグループのモデルプロバイダーを選択します。



自動翻訳

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

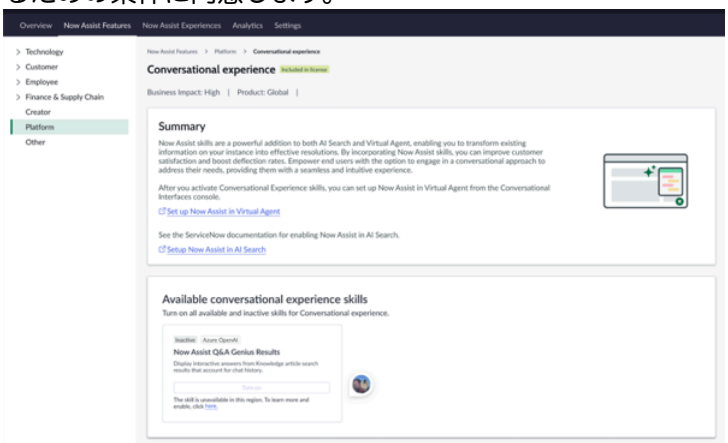
a. 特定のスキルまたはスキルグループの デフォルトのモデルプロバイダー を選択します。
スキルグループを **AI** エージェント として選択して、 仮想エージェントでの **Now Assist** のモデルプロバイダーを変更します。

b. [保存してアクティブ化] を選択して、選択内容を更新します。

> **注:**
> ウェブ検索 AI 検索回答スキルは、LLM プロバイダーとしての Google Gemini とのみ互換性があります。このスキルの LLM プロバイダーを Azure OpenAI に変更する場合は、Web 検索用に AI 検索回答機能を構成する を参照してください。

8. [キャンセル]を選択し、[戻って元に戻す]または[はい、アクティブ化します]を選択して更新を保存します。
モデルプロバイダーの変更が正常に更新された、または失敗したスキルのステータスサマリーが表示されます。

9. 同意モーダルメッセージを確認して同意し、選択したモデルプロバイダーの地域スコープを変更するための条件に同意します。



特定のモデルプロバイダーには、特定の市場地域が制限されています。選択したモデルプロバイダーをスキルが使用できるようにするには、リージョンスコープをグローバルロケーションに変更する必要があります。

10. [同意する] を選択して、選択内容を受け入れて適用します。
モデルプロバイダーの選択を確認するメッセージが表示されます。選択は、その機能内のいずれかのスキルが選択内容で更新されていない場合にも通知されます。

> **注:**
> インスタンスレベルでモデルプロバイダーを更新すると、スキルとスキルレベルのカスタマイズが上書きされます。

Now Assistパネルの音声入力を有効にする

ユーザーが Now Assist パネルを操作するときに音声を使用して、パネルのアクセシビリティを向上させるオプションを提供します。音声入力により、キーボードを使用せずにパネルを使用できます。

始める前に
Now Assist パネルを使用するスキルを備えた Now Assist アプリケーションを少なくとも 1 つインストールしておく必要があります。サポートされているスキルの詳細については 、「Now Assist パネル」を参照してください 。

必要なロール:sn_generative_ai.nsa_admin

自動翻訳

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

このタスクについて

Now Assistパネルで音声入力を使用するオプションをユーザーに提供できます。この機能は、英語で Now Assist スキルとやり取りするための追加の入力方法を提供します。有効にすると、ユーザーは **[Now Assist** パネルで音声入力を有効にする] をオンにすることで、個人のアクセシビリティ設定でこの機能を有効にすることを選択できます。個人のアクセシビリティ設定の詳細については、「Next Experience のアクセシビリティ設定を構成する」を参照してください。

音声テキスト入力は、運動障害のあるユーザーがキーボードを使用せずに生成 AI スキルにアクセスするのに役立ちます。この機能は、視覚障がいのあるユーザー、ニューロダイバージェントユーザー、母国語を母国語としないユーザー、およびフィールドサービスエージェントなどの外出中のモバイルユーザーにも役立ちます。

音声入力機能は、規制された市場ではサポートされていません。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > **Now Assist** エクスペリエンス.

   既に Now Assist アドミン コンソールが表示されている場合は、[Now Assist エクスペリエンス] ページに移動します。

2. [Now Assist パネル] タブに移動します。
3. [設定] セクションで、[音声入力] の切り替えをオンにします。

タスクの結果

ユーザーは、Next Experience のアクセシビリティ設定で、音声を使用して Now Assist パネルを操作できるかどうかを選択できます。

によるインストールと構成の問題の解決 **Now Assist**

このチェックリストを使用して、 Now Assist 構成の問題やギャップに対処します。

Now Assist機能別の一般的な問題

機能	問題	ソリューション
AI エージェント	エージェントのスポークが見つかりません	ServiceNow Store から Now Assist for Spokes アプリケーションをインストールします。詳細については、「Now Assist for Integration Hub」を参照してください。
AI 検索	外部コンテンツが検索結果に含まれない	外部コンテンツコネクタを使用して、検索結果に他のソースを含めることができます。詳細については、「External Content Connectors」を参照してください。
AI 検索	Now AssistAI 検索 Genius 結果が表示されない	1. AI 検索 のAI 検索とNow Assistがインストールされ、構成されていることを確認します。 2. すべての Now Assist プラグインが最新であることを確認します。 3. プラグインを修復してください。
ナレッジ記事	ナレッジ記事を生成できません	1. ナレッジ管理 のNow Assistがインストールされ、構成されていることを確認します。 2. すべての Now Assist プラグインが最新であることを確認します。

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

自動翻訳

Now Assist機能別の一般的な問題 (続く)

機能	問題	ソリューション
		3. ナレッジ生成スキルが有効になっていることを確認します。詳細については、「Now Assistスキルのアクティブ化」を参照してください。 **4.** プラグインを修復してください。
ナレッジ記事	KB 生成ポップアップがコア UI に表示されない	Now Assistナレッジ管理フォーマッターがフォームレイアウトにない場合があります。これは、フォームのカスタマイズが原因です。詳細については、「 KB1710178 」を参照してください。
Now Assist アプリケーション	自分のサブスクリプションを表示する	「Product subscriptions overview 」を参照してください。
Now Assist パネル	Now Assistパネルのスキルにアクセスできない	スキルが Now Assist パネルに表示されるように構成されていることを確認します。詳細については、「Now Assistスキルを編集する」を参照してください。
Now Assist パネル	一部のユーザーが質問に対する回答を受け取らない	多くの Now Assist スキルには、特定のユーザーロールが必要です。ユーザーのロールを持つアクティブなスキルがあることを確認します。詳細については、「Now Assistスキルのアクティブ化」を参照してください。
Now Assist パネル	Now Assistパネルでスキルを使用できないようにします	スキルを構成するときは、 Now Assist パネルを無効にします。詳細については、「Now Assistスキルを編集する」を参照してください。
Now Assist パネル	Now Assistパネルのオプションは、Now Assist アドミンコンソールでグレー表示されます	sn_nowassist_admin.user ロールは読み取り専用アクセス権を提供します。ユーザーのロールを取り消しまたは変更します。
Now Assistのセットアップ	クローン後のエラー	影響を受けるプラグインを修復してください。詳細については、「Repair a ServiceNow application 」を参照してください。
Now Assistのセットアップ	Q&A 結果スキルが Now Assist アドミンコンソールにありません	AI 検索 を設定します。詳細については、「Configuring AI Search 」を参照してください。

自動翻訳

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

Now Assist機能別の一般的な問題 (続く)

機能	問題	ソリューション
Now Assistのセットアップ	機能/スキルが不足しているか、一般的に機能していません	• すべての Now Assist プラグインが最新であることを確認します。詳細については、「Install an update to a ServiceNow Store application」を参照してください。 • バージョンと依存関係の要件が満たされていることを確認します。詳細については、「Evaluating version requirements and dependencies」を参照してください。 • スキルについては、 Now Assist アドミン コンソールでアクティブであることを確認します。詳細については、「Now Assistスキルのアクティブ化」を参照してください。 • ユーザーがスキルの正しいロールを持っていることを確認します。 • Web ブラウザーの Cookie とキャッシュをクリアしてみてください。 • 生成 AI コントローラーを修復してみてください。詳細については、「Repair a ServiceNow application」を参照してください。
Now Assistのセットアップ	スキルを編集できません	Now Assist アドミンロール (sn_nowassist_admin.nsa_admin) があることを確認します。 スキルを編集したり、編集するスキルのコピーを作成したりできます。詳細については、「Now Assistスキルを編集する」および「Now Assistスキルのコピーを作成」を参照してください。
Now Assistのセットアップ	エントリー、フィールド、エラーがありません	• すべての Now Assist プラグインが最新であることを確認します。詳細については、「Install an update to a ServiceNow Store application」を参照してください。 • アプリケーションを修復してください。詳細については、「Repair a ServiceNow application」を参照してください。 • 生成 AI コントローラーを修復してみてください。詳細については、「Repair a ServiceNow application」を参照してください。
Now Assistのセットアップ	Now Assist アプリケーションのアップグレードに関する問題	• アプリケーションのライセンスがあることを確認します。 • アプリケーションが以前にインストールされていない場合は、ServiceNow Store から要求します (オプトイン)。 • 以前にアプリケーションをインストールしていた場合は、ServiceNow Store から再度調達する必要がある場合があります。詳細については、「Updating applications」を参照してください。
Now Assistのセットアップ	従来のエージェントワークスペースでスキルが機能しない	Now Assist スキルは 従来のワークスペース では使用できません。Now Assistを使用するには、サービスオペレーションワークスペースにアップグレードしてください。

自動翻訳

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

Now Assist機能別の一般的な問題 (続く)

機能	問題	ソリューション
コード向け Now Assist	コード提案が表示されない	• スキルがアクティブであることを確認します。詳細については、「Now Assistスキルのアクティブ化」を参照してください。 • ユーザーが now.assist.creator ロールを持っていることを確認します。詳細については、「」を参照してください。 • オートコンプリートが有効になっていることを確認します。詳細については、「Generate code with autocomplete」を参照してください。
クリエーターの Now Assist	スキルが利用できないか、機能していません	• Now Assist アドミンコンソールでスキルがアクティブであることを確認します。 • now.assist.creator ロールがユーザーにアサインされていることを確認します。このロールはデフォルトでどのグループにもアサインされません。
Now Assist スキルキット	Now Assist スキルキット は自分のインスタンスには表示されません	• 少なくとも 1 つの Now Assist 製品がインストールされていることを確認します。詳細については、「Now Assist プラグインをインストール」を参照してください。 • sn_skill_builder.admin ロールがユーザーにアサインされていることを確認します。
Now Assist スキルキット	スキルは読み取り専用です	sn_skill_builder.admin ロールがユーザーにアサインされていることを確認します。
Now Assist は 仮想エージェント の値のいずれか	トピックが期待どおりに返されない	• 仮想エージェントトピックが [アクティブ] ステータスであり、公開されていることを確認します。詳細については、「Publish a Virtual Agent topic」を参照してください。 • トピックが LLM トピックディスカバリーを使用していることを確認します。NLU/キーワードトピックは、仮想エージェントでNow Assistを使用しているポータルでは使用できません。ただし、NLU/キーワードトピックを LLM に移行することはできます。詳細については、「Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics」を参照してください。
Now Assist は 仮想エージェント の値のいずれか	ポータルにトピックを追加できません	トピックが LLM トピックディスカバリーを使用していることを確認します。NLU/キーワードトピックは、仮想エージェントでNow Assistを使用しているポータルに追加できません。ただし、これらのトピックを LLM に移行することはできます。詳細については、「Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics」を参照してください。

自動翻訳

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

Now Assist機能別の一般的な問題 (続く)

機能	問題	ソリューション
Now Assist は 仮想エージェント の値のいずれか	構成の問題	1. プラグインが最新であることを確認します。詳細については、「Install an update to a ServiceNow Store application」を参照してください。 2. ガイド付きセットアップに従ってインストールし、構成します。詳細については、「Configuring assistants overview」を参照してください。
Now Assist は 仮想エージェント の値のいずれか	セットアップで代替オプションを選択できません	カスタムフォールバックトピックを使用している場合、ガイド付きセットアップではこのオプションを使用できない場合があります。詳細については、「 KB1760362:Now Assist チャットセットアップでフォールバックオプションを設定できない」を参照してください。記事を表示するにはログインする必要があります。
Now Assist は 仮想エージェント の値のいずれか	チャットに検索結果が表示されない	• すべての Now Assist プラグインが最新であることを確認します。詳細については、「Install an update to a ServiceNow Store application」を参照してください。 • AI 検索 のAI 検索とNow Assistがセットアップおよび構成されていることを確認します。詳細については、「Configuring AI Search」および「Install Now Assist in AI Search」を参照してください。

Now Assistパフォーマンスの分析

Now Assist アナリティクスダッシュボードを使用して、Now Assistで提供される生成 AI 機能の使用状況とパフォーマンスを監視します。

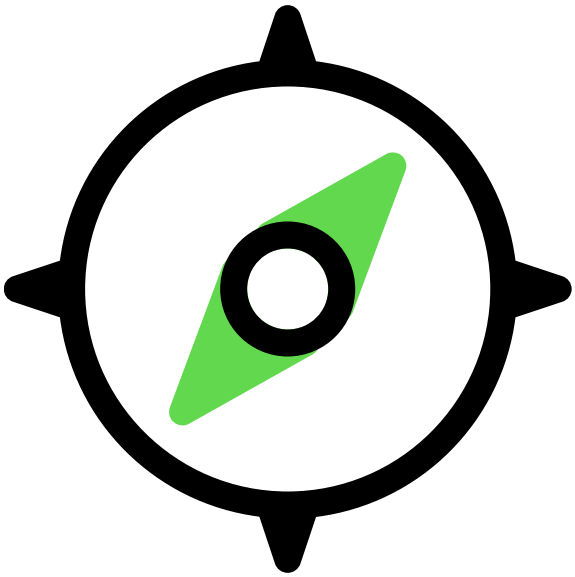
https://player.vimeo.com/video/1063716199?h=247ef99aa4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

自動翻訳

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

開始

探索



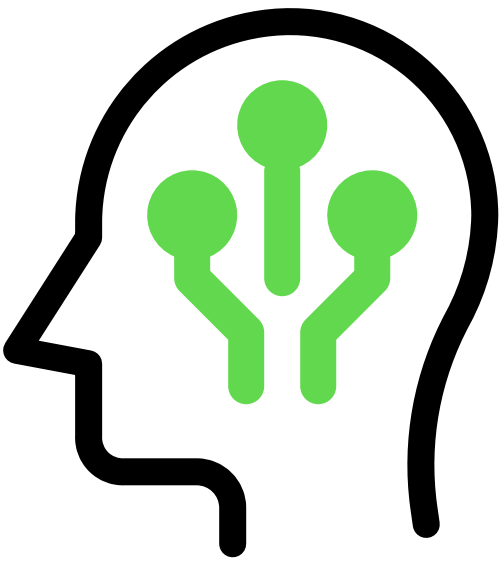
Now Assist アナリティクス に関する詳細

構成



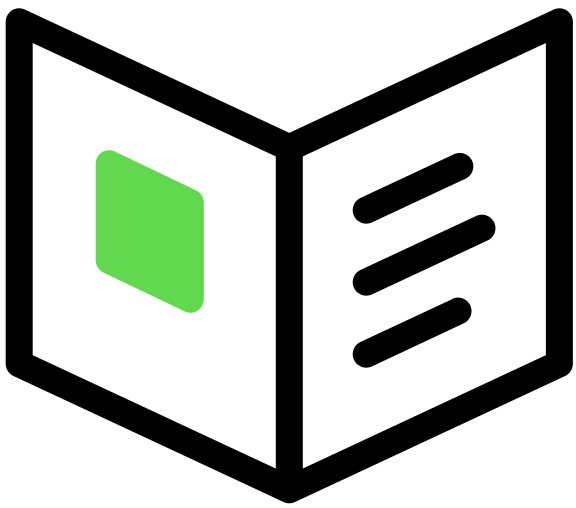
Now Assist アナリティクス の構成

使用方法



Now Assist アナリティクス の使用

参照



のユーザーロールについて学習する Now Assist アナリティクス

自動翻訳

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

トラブルシューティングとサポート

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

AI の制限事項

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

データ処理

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

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

Now Assist アナリティクス の探索

Now Assist アナリティクス を使用して、Now Assist アナリティクスビューアーまたは Now Assist アナリティクス admin ロールを持つユーザーが、Now Assist で提供される生成 AI 機能の使用状況、価値、パフォーマンスを監視できるようにする方法について説明します。

Now Assist アナリティクスの概要

Now Assist アナリティクスダッシュボードは、プラットフォームアナリティクスエクスペリエンスに基づいて構築されています。ダッシュボードには、Now Assist ガーディアン、Now Assistコンテキストメニュー、検索など、Now Assist実装の使用状況、価値、パフォーマンスに関する実用的なインサイトを提供するインジケーターとブレークダウンが含まれています。

自動翻訳

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

Now Assist アナリティクス ユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
Now Assist アナリティクス アドミン	Now Assist アナリティクスアドミニストレーターは、Now Assist ガーディアン、Now Assistコンテキストメニュー、検索など、Now Assist実装の使用状況、価値、およびパフォーマンスを監視します。また、個々のスキルの使用状況とパフォーマンスインジケーターを表示するスキルダッシュボードマッピングも構成します。
Now Assist アナリティクス ビューアー	ダッシュボードページを表示して、使用状況とパフォーマンスのインジケーターを監視します。

Now Assist アナリティクス のメリット

Now Assist アナリティクスのメリット

メリット	機能	ユーザー
Now Assist、スキルパフォーマンス、Now Assist ガーディアン、Now Assistコンテキストメニュー、および検索の使用状況、価値、および採用を監視します。	• 使用状況とアダプション • セルフサービスパフォーマンス • スキルパフォーマンス • Now Assist ガーディアン 解析学 • Now Assist コンテキストメニューアナリティクス • ユーザー検索アナライザー • Now Assist バリューインサイト	Now Assist アナリティクス アドミンまたは Now Assist アナリティクス ビューアー

次に探索する内容

Now Assist アナリティクスを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- Now Assist アナリティクスの構成
- Now Assist アナリティクス の使用
- Now Assist アナリティクスの参照

Now Assist アナリティクスの構成

Now Assist アナリティクスダッシュボードを構成して、Now Assistの使用状況、価値、およびパフォーマンスインジケーターを表示します。

自動翻訳

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

構成の概要

Now Assist アナリティクス では、少なくとも 1 つの Now Assist アプリケーション (CSM の Now Assist など) をインスタンスにインストールして設定する必要があります。詳細については、「Now Assist アナリティクスのインストール」を参照してください。

以下は、 Now Assist スキルをダッシュボードにマップするために使用されるオプションの構成タスクです。

スキルをダッシュボードにマップする を使用して、スキルの使用状況とパフォーマンスインジケーターを表示します。

Now Assist アナリティクスのインストール

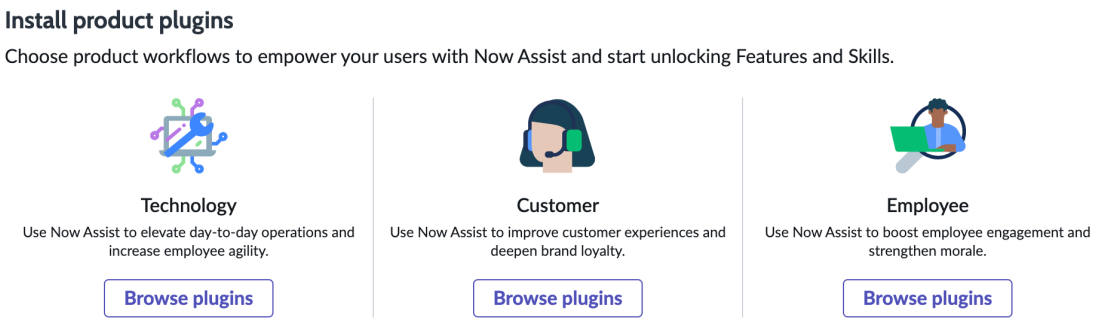
admin ロールをお持ちであれば、 Now Assist アナリティクス アプリケーション (sn_na_analytics) を Now Assist アプリケーションと一緒にインストールできます。

インストール要件

Yokohamaパッチ 0 以降である必要があります。

Now Assist アナリティクス は、すべての Now Assist アプリケーションの依存関係として含まれています。アプリケーションを単独でインストールすることはお勧めしません。代わりに、Now Assist アドミンコンソールから、またはServiceNow Storeから直接、Now Assistアプリケーションをインストールできます。詳細については、「Now Assist プラグインをインストール」を参照してください。

Now Assist アドミン コンソールプラグインのインストール



互換性マトリクス

Now Assist アナリティクス は Now Assist アドミンに依存しています。次の互換性マトリックスに基づいて、互換性のあるバージョンの Now Assist アドミン コンソールがあることを確認してください。

Now Assist アナリティクス バージョン	Now Assist アドミン コンソール バージョン	リリース
Now Assist アナリティクス 2.0.14	Now Assist アドミン 5.0.7	Yokohama パッチ 1
Now Assist アナリティクス 1.1.11	Now Assist アドミン 4.1.16	Yokohama パッチ 0

スキルをダッシュボードにマップする

Now Assistスキルをダッシュボードにマッピングして、スキルパフォーマンスインジケーターとスキルの詳細を表示します。

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

自動翻訳

始める前に
ダッシュボードを同じドメインのスキルにマッピングしてください。

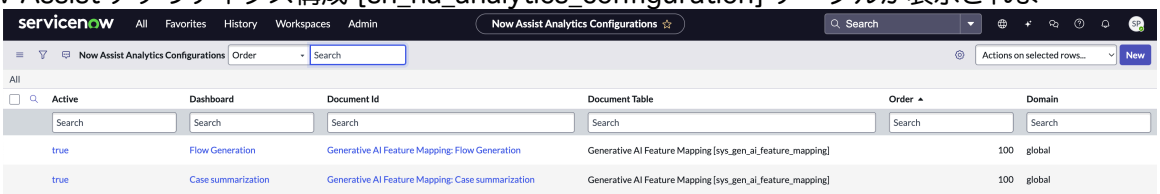
注:
スキルはダッシュボードにのみマッピングできます。(複数のスキルで構成される) 機能のマッピングは現在サポートされていません。

スキルをカスタムダッシュボードにマッピングする場合は、ダッシュボードへの適切なアクセス権を必ず共有してください。詳細については、「Share a Platform Analytics dashboard」を参照してください。

必要なロール:sn_na_analytics.admin および sn_nowassist_admin.nsa_admin

手順

1. に移動します すべて メニューをクリックし、「 sn_na_analytics_configuration.list」と入力します。
   Now Assist アナリティクス構成 [sn_na_analytics_configuration] テーブルが表示されます。



2. [新規] を選択して新しいマッピングを作成します
3. フォームで、フィールドに入力します。

Now Assist アナリティクス 設定レコードフォーム

フィールド	説明
ダッシュボード	スキルにマッピングするダッシュボード。ルックアップアイコン ( )を使用して、ダッシュボードを検索して選択します。
アプリケーション	レコードを含むアプリケーション。
ドキュメントテーブル	構成されたスキルを含むテーブル。ルックアップアイコン ( )を使用して、Now Assist スキル構成 [sn_nowassist_skill_config] テーブルを検索して選択します。
ドキュメント ID	ダッシュボードにマッピングするスキル。ルックアップアイコン ( )を使用して、ダッシュボードにマッピングするスキルを検索して選択します。
アクティブ	マッピングを有効または無効にするために使用するチェックボックス。
順序	複数のスキルが同じダッシュボードにマッピングされている場合に、マッピングの優先度を決定する設定順序。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

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

次のタスク
マッピングが完了したら、[スキルの詳細] ページに移動し、ドロップダウンリストからスキルを選択して、マッピングされたダッシュボードが表示されていることを確認します。

Now Assist アナリティクス の使用

Now Assist アナリティクス ダッシュボードには、インスタンスでアクティブな生成 AI 機能やスキルのパフォーマンスを監視するのに役立つインジケーターとブレークダウンが表示されます。

ダッシュボードにアクセスするには、次の場所に移動します。 すべて > **Now Assist** アドミン > 分析. ダッシュボードを表示するには、Now Assist アナリティクスアドミン [sn_na_analytics_admin] または Now Assist アナリティクスビューアー [sn_na_analytics_viewer] ロールが必要です。次のセクションでは、ダッシュボードページについて詳しく説明します。

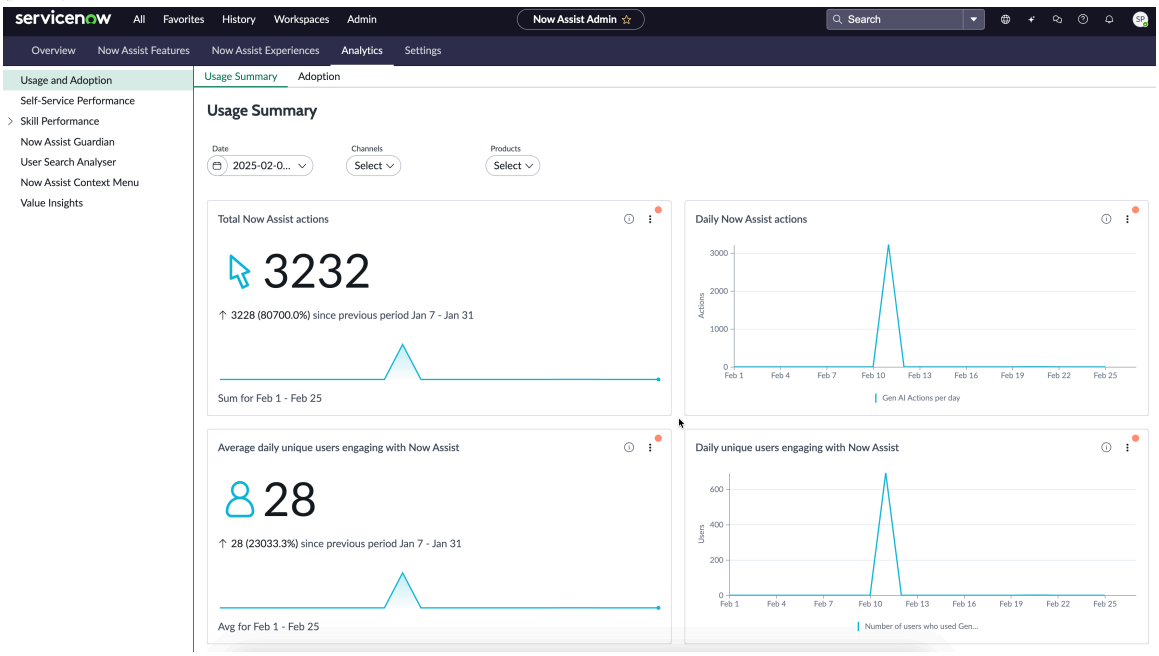
使用状況とアダプション

[使用状況とアダプション] ダッシュボードページには、組織内での Now Assist のアダプションを評価するのに役立つ主要な使用状況およびパフォーマンスインジケーターが含まれています。

使用状況とアダプションダッシュボードページは、ダッシュボードのランディングページです。[使用状況とアダプション] ダッシュボードページには、使用状況の概要とアダプションに関するインサイトを提供する 2 つのタブが含まれています。

[使用状況の概要] ページには、Now Assistに関与した合計および日次のNow Assistアクション、スキル分布とエンゲージメントの傾向、および日次ユニークユーザーに関するインジケーターが含まれています。[アダプション] ページでは、 Now Assist 使用率が最も高い部門、部門別のアクションの比較、フィードバックとエラーの詳細を追跡します。日付範囲、チャネル、および製品フィルターを使用して、選択した期間、 Now Assist チャネル、および製品の使用状況とアダプションインジケーターをそれぞれ表示します。デフォルトの日付範囲は 30 日です。

使用状況とアダプションダッシュボードページ



[使用状況とアダプション (Usage and Adoption dashboard)] ページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。ページ上の各インジケーターの背後にあるデータソースと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

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

自動翻訳

- 選択した期間のスキルエンゲージメント傾向から、使用されているスキルの頻度が高い場合も低い場合もあることがわかります。
- 選択した期間の合計アクションと日次アクションにより、実行された Now Assist アクションのスケールが明らかになります。可視化のトレンドラインは、エンゲージメントが増加または減少している期間を示します。
- 平均および日次のユニークユーザー数から、 Now Assistに対するユーザーエンゲージメントが明らかになります。

使用状況サマリーインジケーター

Now Assistアクションの合計数

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内の Now Assist アクションの合計数が表示されます。Now Assistスキルの 1 回の使用はアクションを表します。フィルターの組み合わせを選択すると、製品別または Now Assist チャネル別のアクションの数が表示されます。たとえば、CSM の Now Assist製品の仮想エージェントチャネルのNow Assistを通じて実行されたNow Assistアクションの数を表示できます。

Now Assistアクションインジケーターの合計数

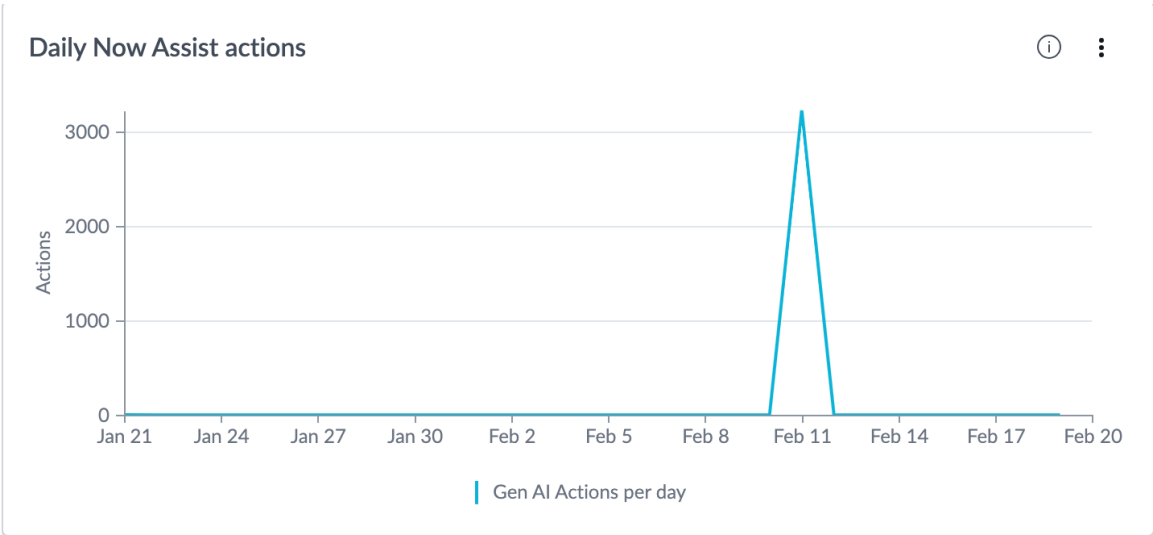


日次 Now Assist アクション

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に 1 日あたりに実行された Now Assist アクションの数が表示されます。

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

日次 **Now Assist** アクションインジケーター



に関与する日次平均ユニークユーザー数 Now Assist

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に Now Assist アクションに関与した日次ユニークユーザーの平均数が表示されます。日次ユニークユーザーの平均数は、選択したNow Assist製品とチャネル全体のNow Assistエンゲージメントレベルのインジケーターです。

アクションインジケーターをトリガーした **1** 日あたりの平均ユニークユーザー数



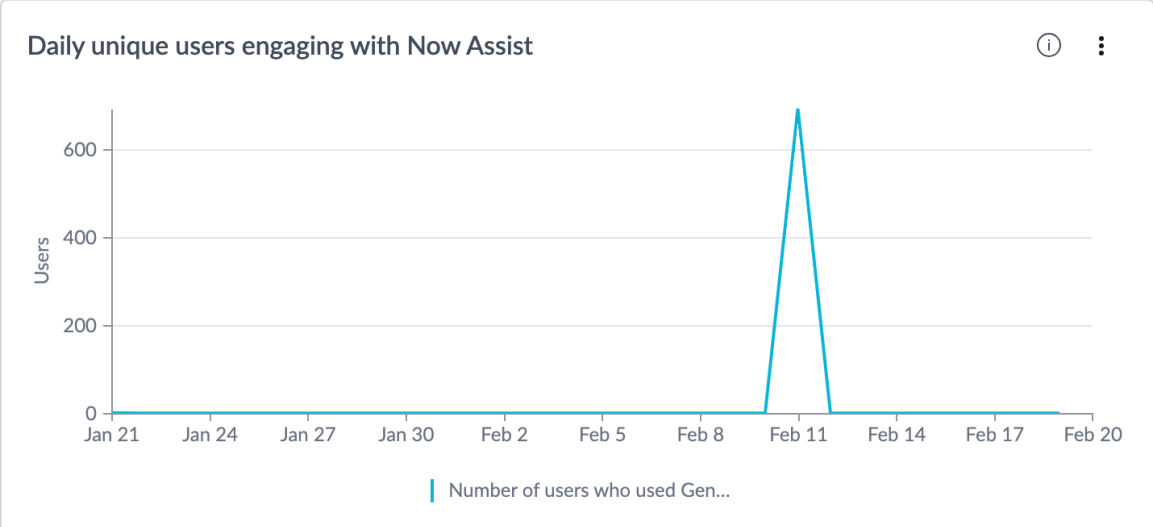
自動翻訳

とのエンゲージメントの日次ユニークユーザー Now Assist

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に Now Assist アクションに関与した日次の一意のユーザーが表示されます。

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

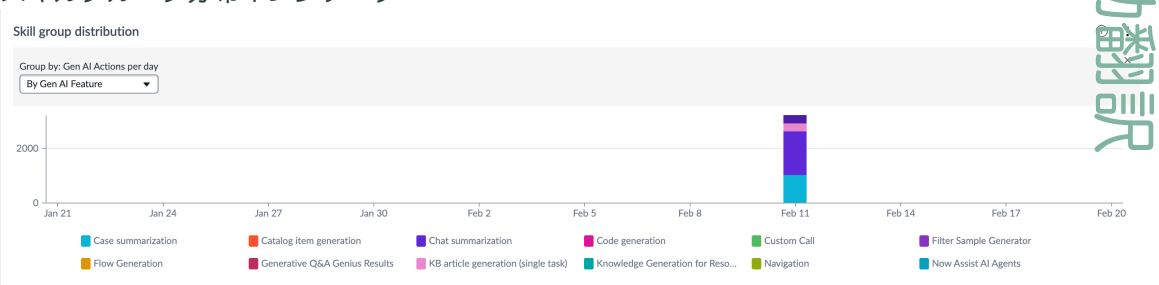
Now Assistインジケーターに関与する日次ユニークユーザー



スキルグループの分布

ダッシュボードのこの領域には、選択したフィルターの傾向チャートにスキルの使用状況が表示されます。可視化はインタラクティブです。[グループ] フィルターを使用して、事前定義されたブレークダウンを適用します。傾向ラインにカーソルを合わせると、各スキルが使用された回数が表示されます。凡例で 1 つ以上のアイテムを選択すると、それらのアイテムのトレンドラインが削除されます。日付範囲内のスキル使用率分布を比較対照することで、需要の高いスキルや、使用率が低くさらに分析が必要なスキルを把握できます。

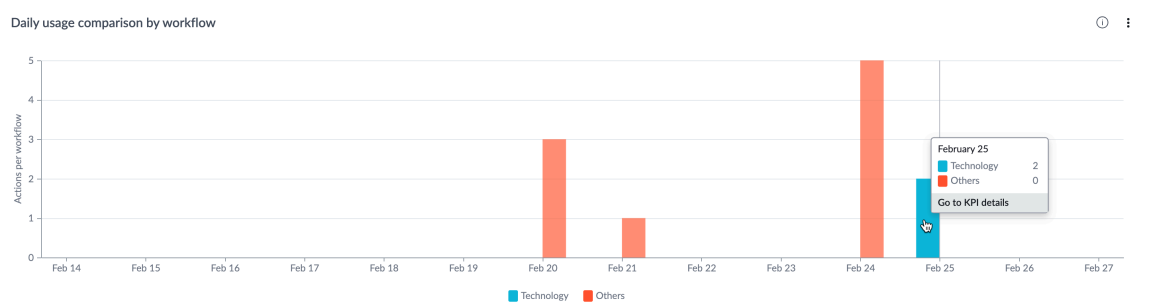
スキルグループ分布インジケーター



ワークフロー別の日次使用量の比較

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内の各ワークフローに対して 1 日あたりに実行された Now Assist アクションの数が表示されます。バーにカーソルを合わせると、その日にワークフローで実行された Now Assist アクションの数が表示されます。

ワークフローインジケーター別の日次使用率の比較

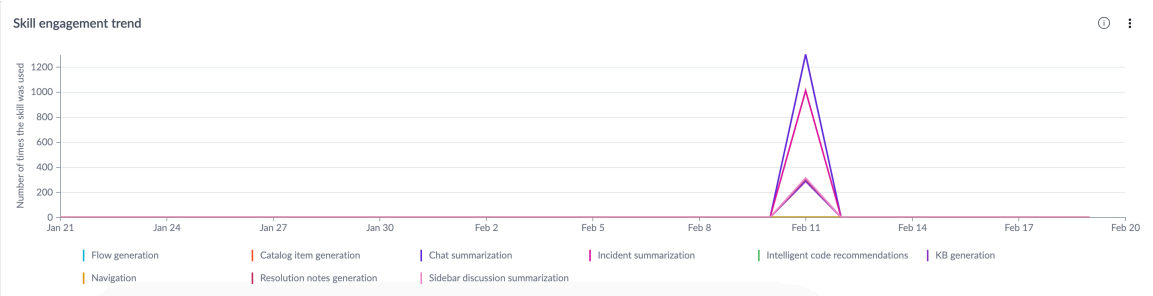


スキルエンゲージメントの傾向

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

ダッシュボードのこの領域には、選択したフィルターの傾向チャートにスキルの使用状況が表示されます。可視化はインタラクティブです。傾向ラインにカーソルを合わせると、各スキルが実行された回数が表示されます。凡例で 1 つ以上のスキルを選択すると、それらのスキルの傾向ラインが削除されます。日付範囲内のスキル使用レベルを比較対照して、需要の高いスキルや、使用率が低くさらに分析が必要なスキルを把握できます。

スキルエンゲージメントトレンドインジケーター

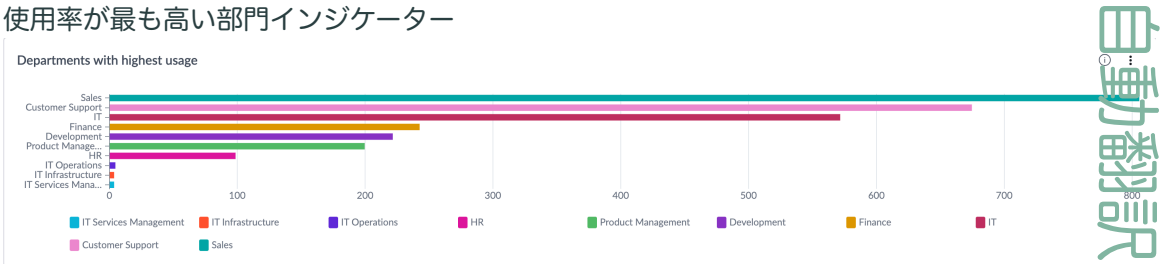


アダプションインジケーター

使用率が最も高い部門

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内で Now Assist アクションの使用率が最も高い部門が表示されます。水平バーにカーソルを合わせると、特定の部門のアクションの数が表示されます。

使用率が最も高い部門インジケーター



Now Assist ユーザー部門別のアクション比較

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に各部門に対して実行された Now Assist アクションの数とタイプが表示されます。

Now Assist ユーザー部門インジケーター別のアクション比較

Now Assist actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Sales	Customer Support	IT	Finance	Development
Chat summarization	344	250	218	62	87
Incident summarization	238	225	190	61	71
Sidebar discussion summarization	75	58	53	21	24
Resolution notes generation	80	77	53	14	22

フィードバックの詳細

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内の Now Assist アクションについてユーザーから提供されたフィードバックの数と割合が表示されます。

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

フィードバック詳細インジケーター

Feedback details

By Skill Family	Number of Now Assist actions	Number of Now Assist actions with feedback	Percentage of feedback submitted	Number of Now Assist actions with positive feedback	Percentage of positive feedback
Others	5K	12	0.25	6	58.33%
ITSM	3	0	0	0	0.00%
Creator	3	1	33.33	1	700.00%
Total	**5K**	**13**	**0.27**	**7**	**53.85%**

エラーの詳細

ダッシュボードのこの領域には、エラーの原因となった Now Assist アクションの数と、エラーに対応するレコードの割合が表示されます。

エラーの詳細インジケーター

Error details

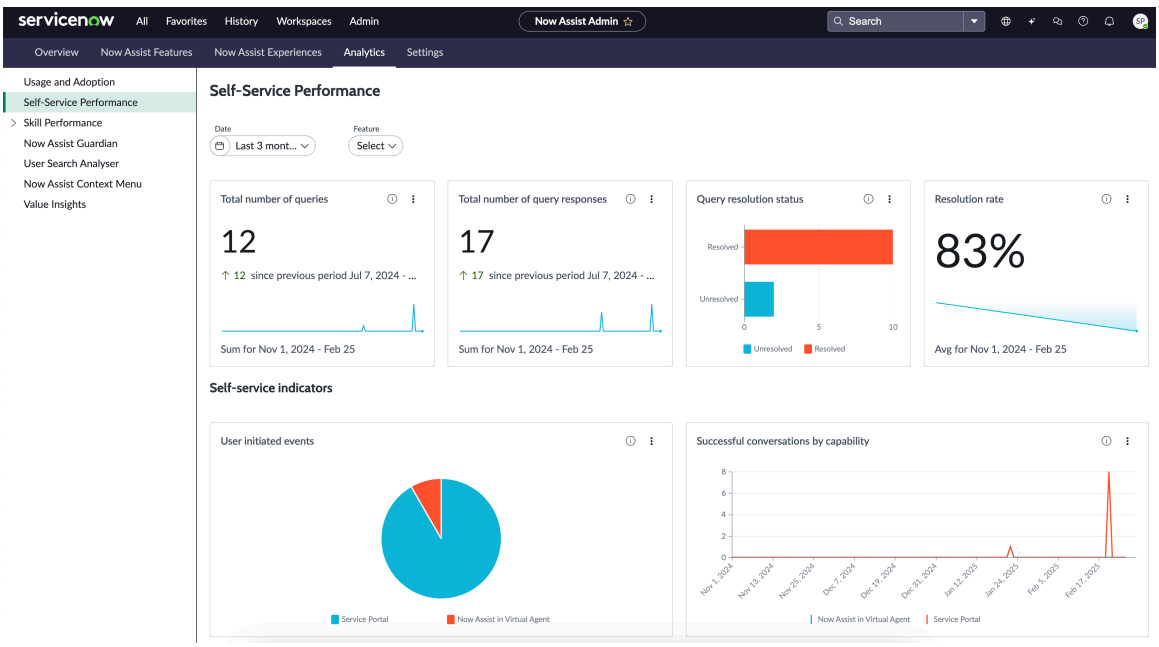
By Skill Family ▲	Number of now Assist Actions	Number of now Assist Actions with error status	Percentage of error records
Creator	3	1	33.33
ITSM	3	2	66.67
Others	5K	23	0.47
Total	**5K**	**26**	**0.53**

セルフサービスパフォーマンス

セルフサービスパフォーマンスダッシュボードページを使用してNow Assistインスタンスでアクティブな仮想エージェントサービスポータルNow Assistなどのセルフサービスエクスペリエンスのパフォーマンスインジケーターを表示します。

セルフサービスパフォーマンスダッシュボードページには、仮想エージェント や サービスポータルでのNow AssistなどのNow Assistセルフサービスエクスペリエンスのパフォーマンスを分析するのに役立つインジケーターが含まれています。日付範囲と機能フィルターを使用して、特定の期間とNow Assist エクスペリエンスのセルフサービスパフォーマンスインジケーターを表示します。フィルターの選択は、ページ上のすべての可視化に適用されます。デフォルトの日付範囲は 30 日です。

セルフサービスパフォーマンスダッシュボードページ



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

セルフサービスパフォーマンスダッシュボードページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクスダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

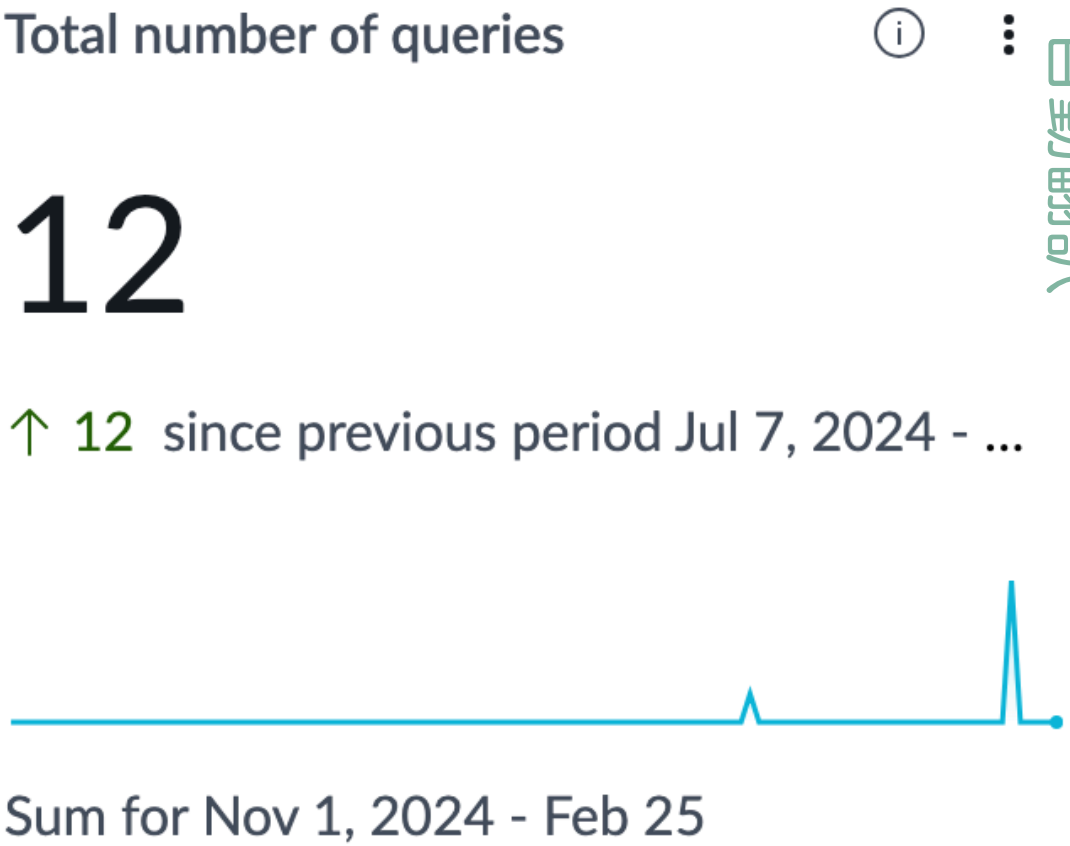
- Now Assistセルフサービス機能によって解決されたクエリの数に基づく解決率 (仮想エージェントでのNow Assistなど)。
- Now Assistセルフサービス機能によって応答されたユーザークエリの割合のブレークダウン。
- Now Assist 最も多くの成功した会話、つまりフィードバックが [解決済み] の会話に貢献したセルフサービス機能。

セルフサービスパフォーマンス指標

クエリの合計数

ダッシュボードのこの領域には、選択した Now Assist セルフサービス機能によって受信されたユーザークエリの合計数が表示されます。会話では、[次の回答を表示] や [結果をさらに表示] などの他のリストアイテムをユーザーが選択した場合、このユーザー入力は同じクエリの一部と見なされます。仮想エージェント のNow Assistインテントの切り替えが検出された場合 (たとえば、ユーザーが別のクエリを入力したり、[新しい会話を開始] を選択したりした場合) は、新しいクエリとしてカウントされます。

クエリインジケーターの合計数



クエリ応答の合計数

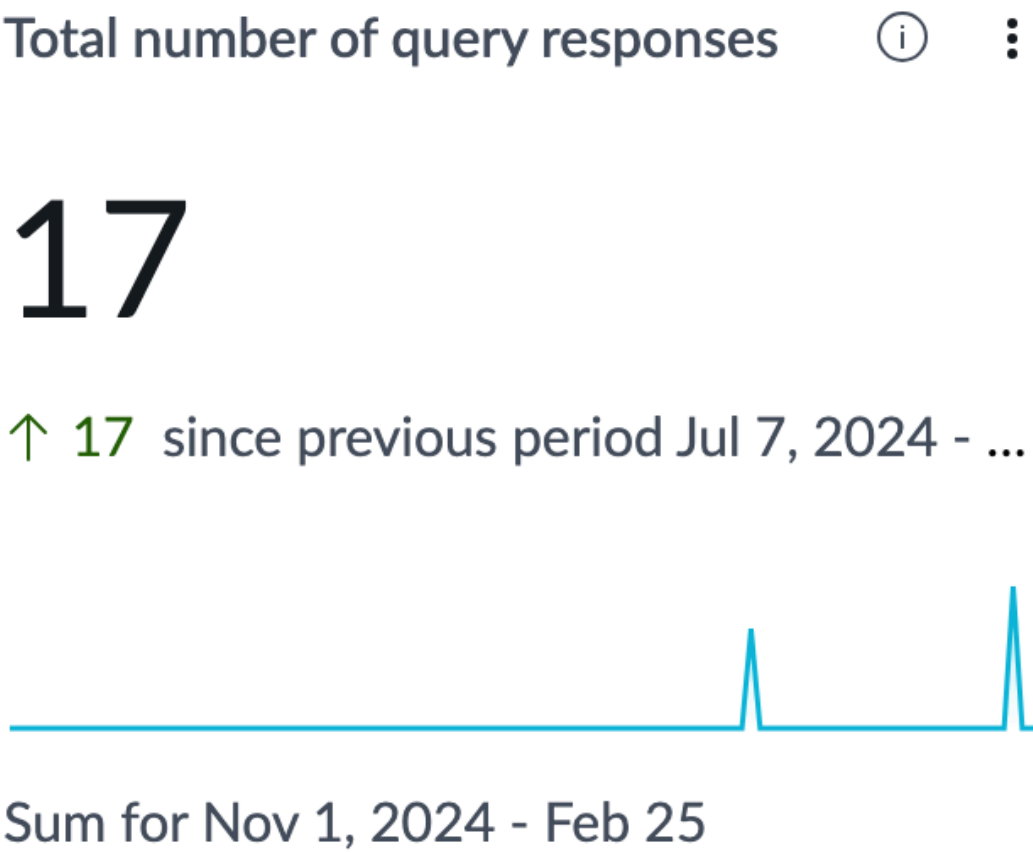
ダッシュボードのこの領域には、セルフサービス機能のアクティブな Now Assist スキルがユーザーにレビュー用のコンテンツを提示した応答の合計数が表示されます。仮想エージェントのNow Assistスキルには、Now Assist Q&A Genius 結果、Now Assistマルチターンカタログ注文、Now Assistトピックが含まれます。応答にコンテ

自動翻訳

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

ンツが提示されていない場合、クエリは [応答が指定されていません] としてマークされます。

クエリ応答インジケーターの合計数



クエリ解決ステータス

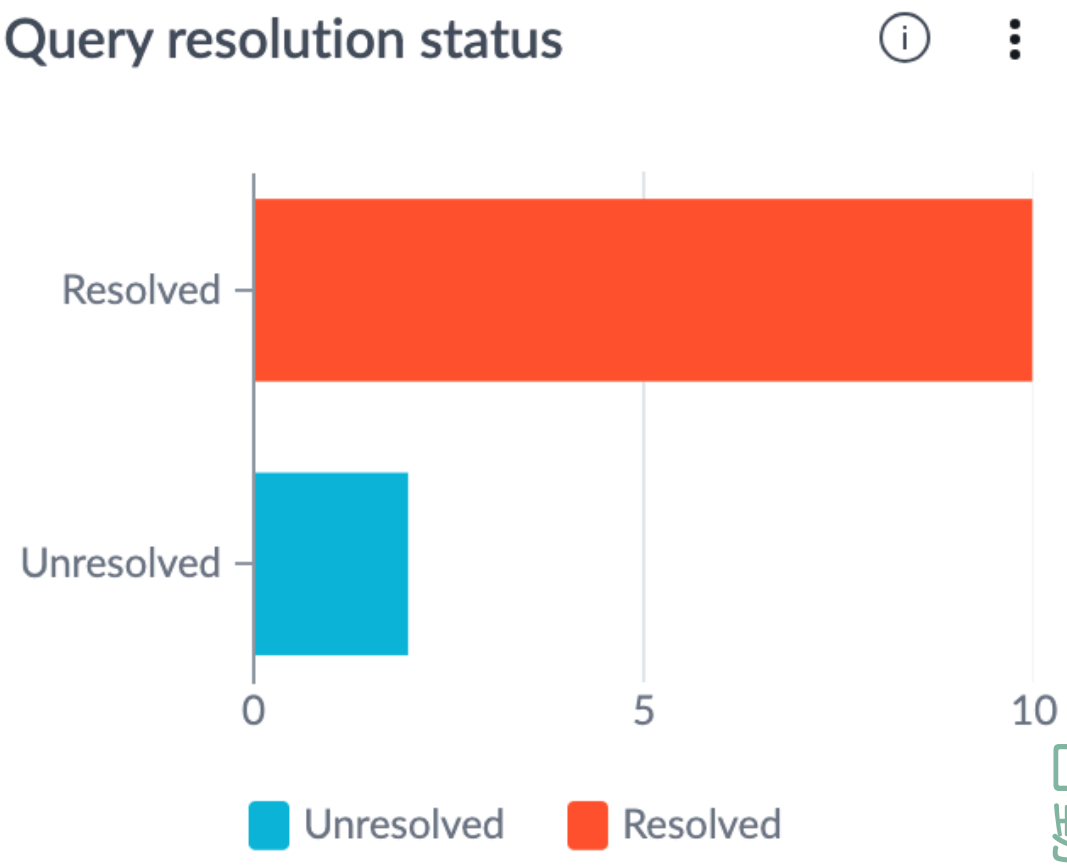
ダッシュボードのこの領域には、クエリ応答でユーザーから提供されたフィードバックに基づいて決定される、ユーザークエリの解決ステータスが表示されます。

- 解決済み：ユーザーが応答が有用で効果的であると判断したか、ユーザーがフィードバックを提供しなかったことを示します。
- 未解決:ユーザーが Now Assist セルフサービス機能によって提示された応答が役に立たないと判断し、この応答を否定的なフィードバックで示したことを示します。

自動翻訳

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

クエリ解決ステータスインジケーター



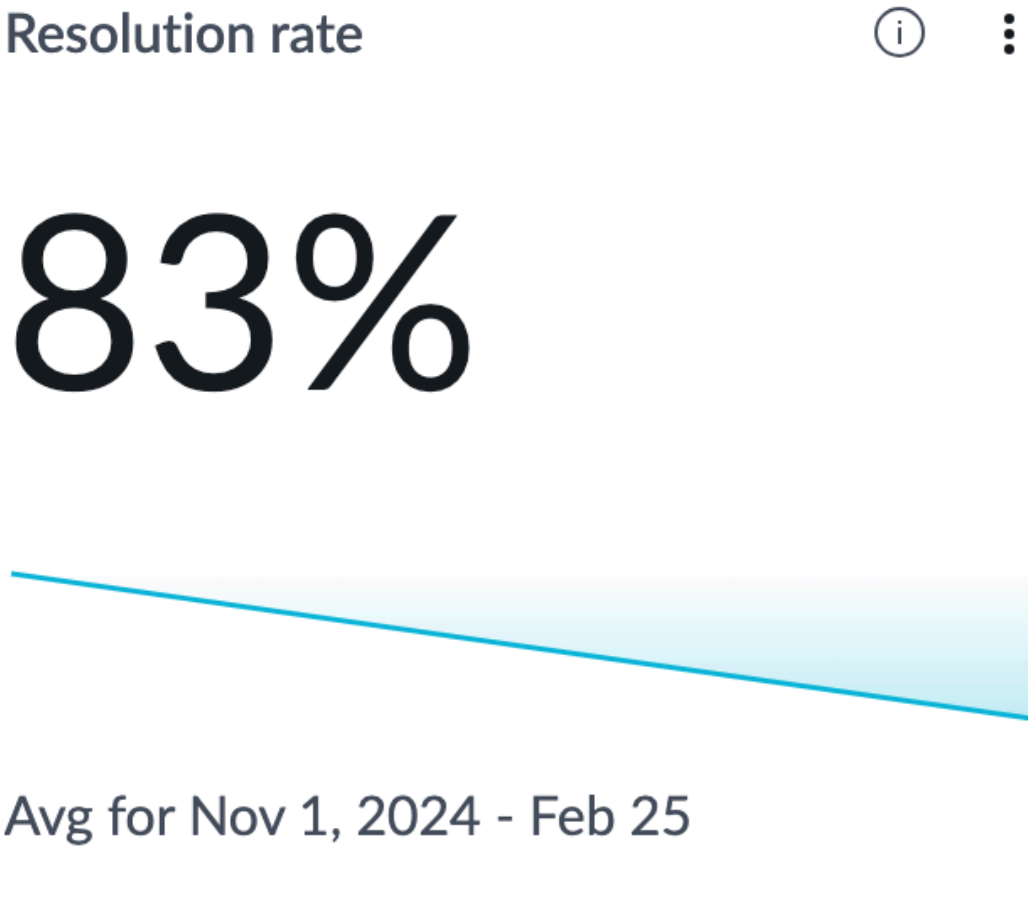
解決率

ダッシュボードのこの領域には、 Now Assist セルフサービス機能によって解決されたユーザークエリの割合が表示されます。解決率は、(解決されたクエリの数/クエリの合計数) x 100 の計算式で算出されます。

自動翻訳

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

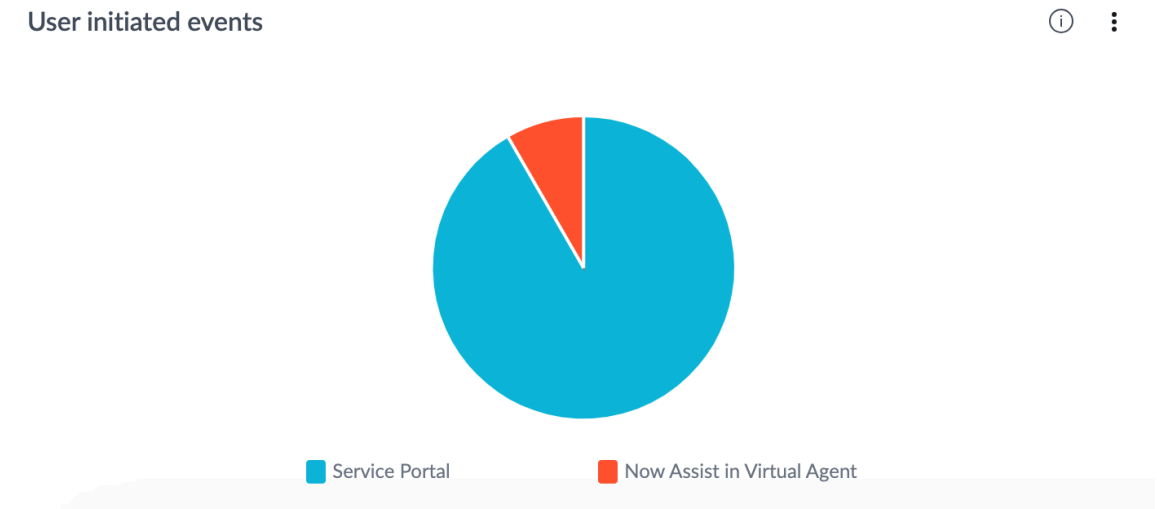
解決率インジケーター



ユーザーが開始したイベント

ダッシュボードのこの領域には、選択した Now Assist セルフサービス機能によって処理されたクエリのブレークダウンが表示されます。たとえば、[機能] ドロップダウンリストから [Now Assist in 仮想エージェント] を選択すると、インジケーターには、Now Assist によって処理されたクエリの数と割合が 仮想エージェント で表示されます。このインジケーターは、どのセルフサービス機能がユーザークエリを効果的に処理したかを理解するのに役立ちます。

ユーザーが開始したイベントインジケーター



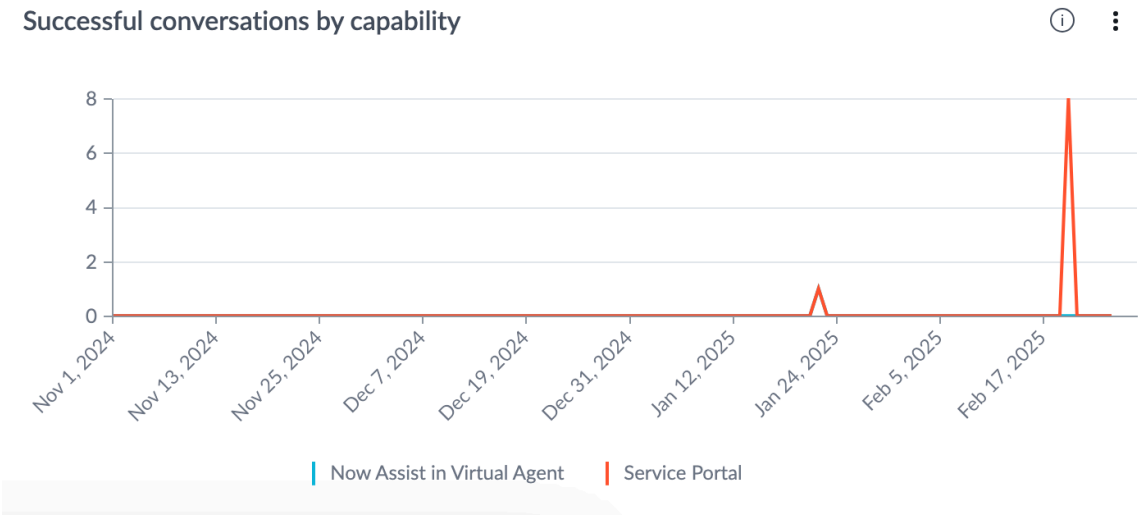
自動翻訳

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

機能別の成功した会話

ダッシュボードのこの領域には、セルフサービス機能 Now Assist 貢献した成功した会話の数別に表示されます。会話の成功は、クエリ応答でユーザーから提供されたフィードバックに基づいて決定されます。

機能別の成功した会話

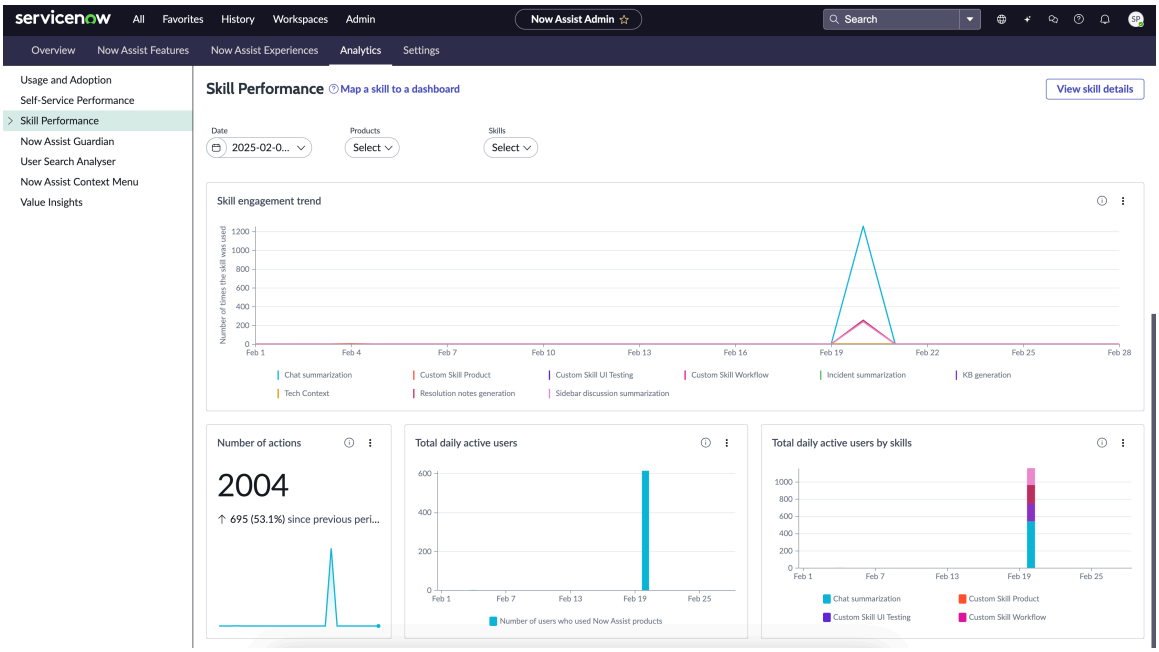


スキルパフォーマンス

スキルパフォーマンスダッシュボードページを使用して、アクティブな 1 つ以上の Now Assist スキルの使用状況とパフォーマンスインジケーターを表示します。

スキルパフォーマンスダッシュボードページには、アクティブなスキルの使用状況とパフォーマンスの分析に役立つインジケーターが含まれています。日付範囲、製品、スキルフィルターを使用して、日付範囲、Now Assist製品、スキルでそれぞれ分類します。フィルターの選択は、ページ上のすべての可視化に適用されます。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

スキルパフォーマンスダッシュボードページ



自動翻訳

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

スキルパフォーマンスダッシュボードページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

- 選択した期間のスキル使用傾向を視覚化すると、使用頻度の高いスキルまたは低い頻度のスキルが明らかになります。
- 選択した期間のアクションの数を可視化することで、 Now Assist スキル実行のスケールを確認できます。傾向ラインの比較には、前の期間からの増加または減少の傾向が表示されます。
- [日次アクティブユーザーの合計] インジケーターには、日次アクティブユーザーのブレークダウンが製品別およびスキル別に表示されます。

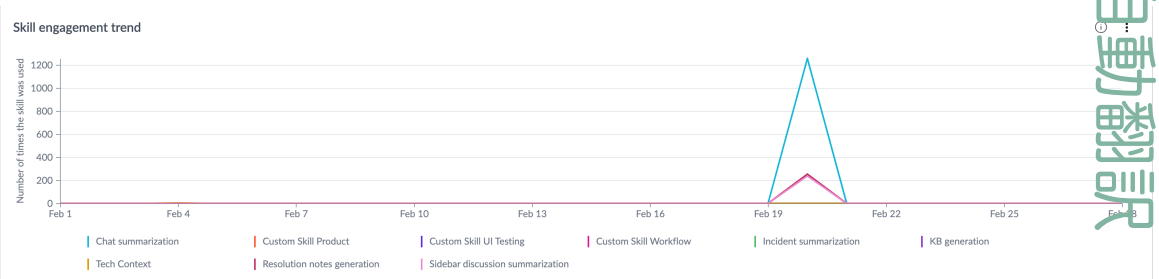
[スキルの詳細を表示] ボタンを選択して、ダッシュボードにマッピングされたスキルの使用状況とパフォーマンスインジケーターを表示します。

スキルパフォーマンスインジケーター

スキルエンゲージメントの傾向

ダッシュボードのこの領域には、選択したフィルターの傾向チャートにスキルの使用状況が表示されます。可視化はインタラクティブです。傾向ラインにカーソルを合わせると、各スキルが使用された回数が表示されます。凡例で 1 つ以上のスキルを選択すると、それらのスキルの傾向ラインが削除されます。日付範囲内のスキル使用レベルを比較対照して、需要の高いスキルや、使用率が低くさらに分析が必要なスキルを把握できます。

スキル使用傾向インジケーター

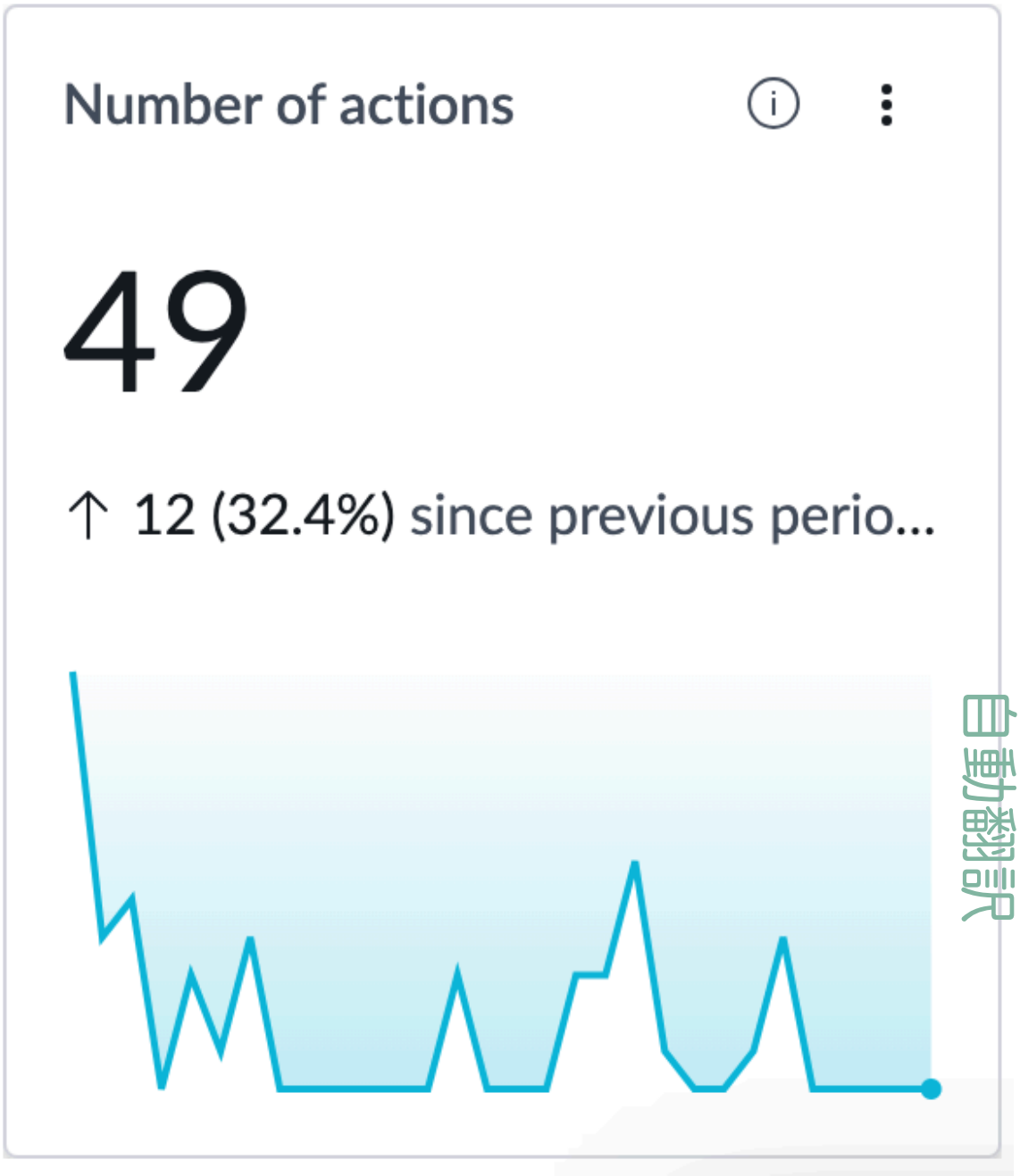


アクションの数

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲、製品、およびスキルの Now Assist アクションの数が表示されます。スキルの 1 回限りの使用はアクションを表します。見出しの数字は、製品全体のスキル使用の規模を示す指標です。傾向ラインの比較では、前の期間からのアクション数の増減が表示されます。

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

アクションインジケーターの数

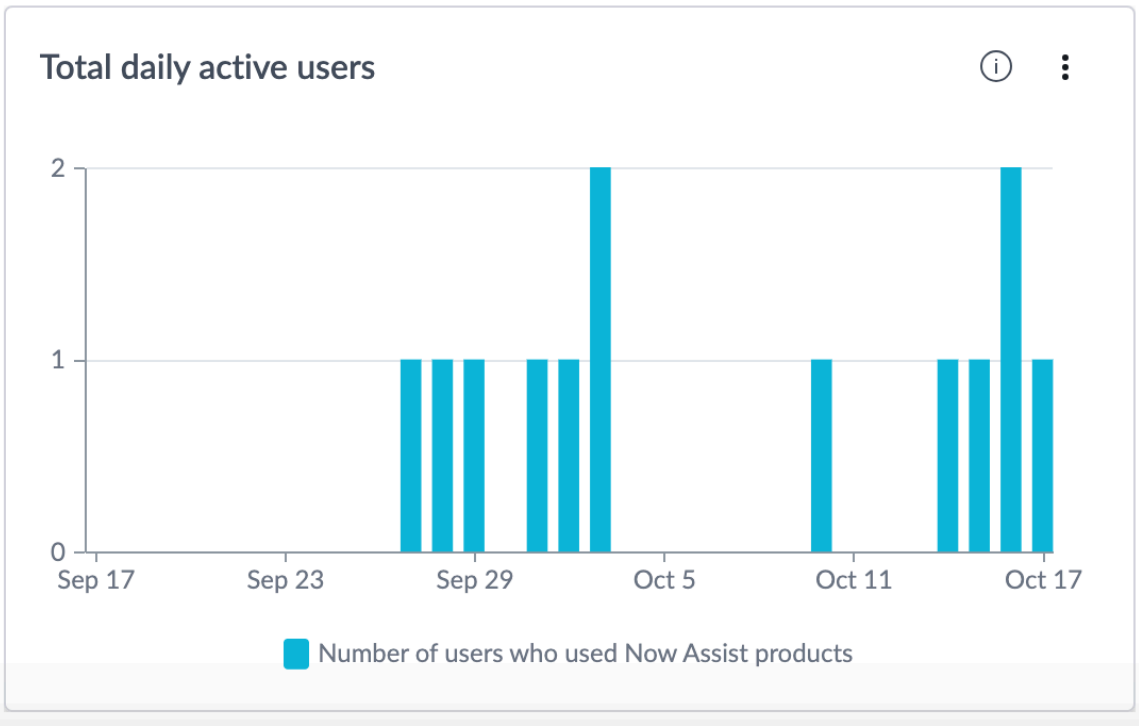


日次アクティブユーザー合計

ダッシュボードのこの領域には、1 つ以上のアクティブなスキルで Now Assist 製品を使用した日次アクティブユーザーの累積数が表示されます。フィルターの組み合わせを選択すると、スキルの使用パターンが表示されます。たとえば、先月のすべての製品でチャット要約スキルを使用したユーザーの数を視覚化できます。

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

日次合計アクティブユーザーインジケーター

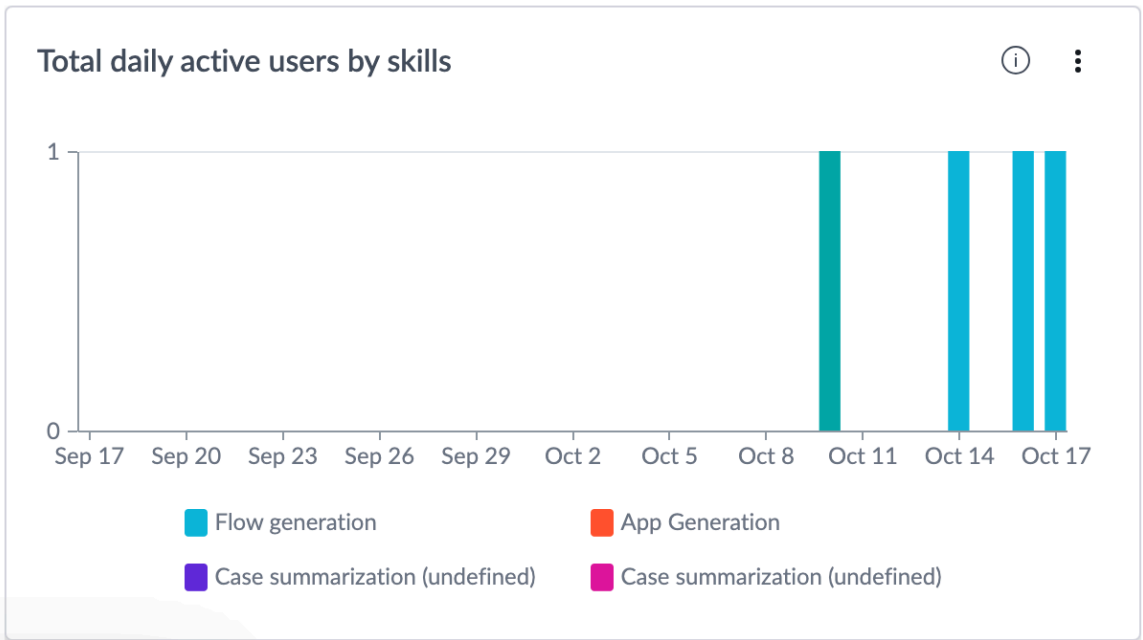


スキル別の日次アクティブユーザーの合計

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に Now Assist スキルを使用した日次アクティブユーザーの数が表示されます。ビジュアル化で日付にカーソルを合わせると、ポップオーバーにすべてのアクティブなスキルと各スキルに対するユーザー数が表示されます。フィルターの組み合わせを選択して、ユーザーアクティビティのパターンを可視化します。

自動翻訳

スキルインジケーター別の日次アクティブユーザーの合計



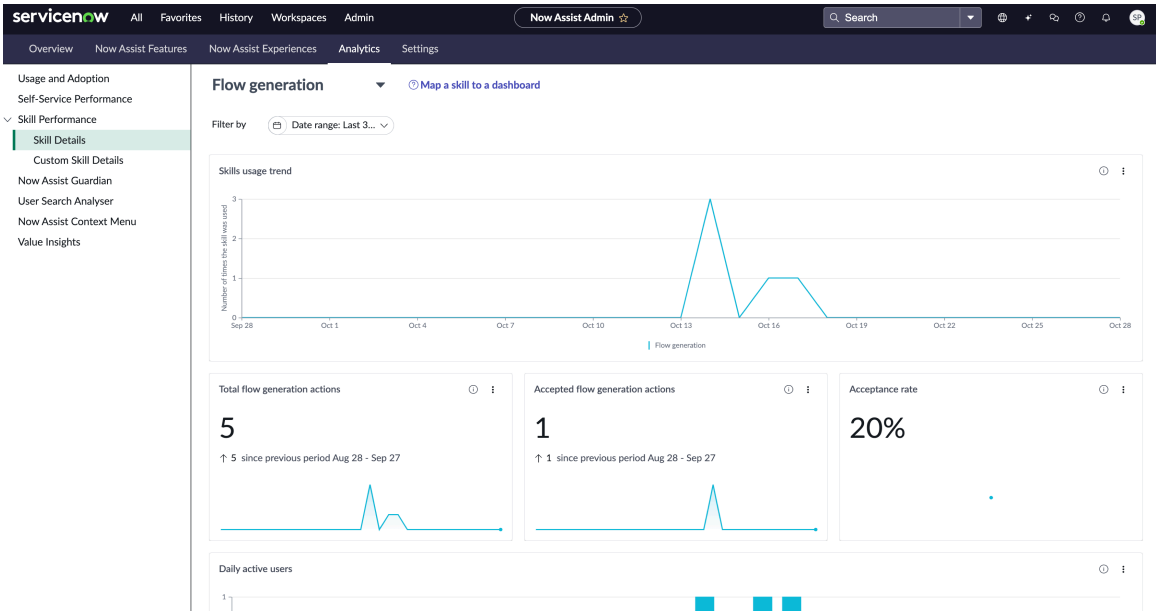
スキルの詳細

スキルの詳細ダッシュボードページを使用して、スキルの使用状況とパフォーマンスインジケーターを表示します。

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

スキルの詳細ダッシュボードページには、特定のスキルに関連するインジケーターが含まれています。インジケーターは、スキルの使用状況とパフォーマンスに関するインサイトを提供します。ドロップダウンリストからスキルを選択してインジケーターを表示します。ドロップダウンには、アクティブなスキルと非アクティブなスキルの両方がリストされます。各スキルには、 ITSM、 HRなど、属するスキルファミリーを識別するサブタイトルがあります。日付範囲フィルターを使用して、特定の期間のスキルの使用状況とパフォーマンスを表示します。日付範囲フィルターの選択は、ページ上のすべての可視化に適用されます。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

スキルの詳細ダッシュボードページ



スキルの詳細ダッシュボードページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

- 選択した期間のスキルエンゲージメントの傾向を視覚化すると、スキル使用のパターンが明らかになります。
- 受け入れ率の可視化は、スキルがスキルを使用したユーザーの要件をどの程度満たしているかを示します。スキルの受け入れ率が高い場合、パフォーマンスが良好であることを示します。スキルユーザーの間での受け入れ率が低い場合は、スキルが要件を完全にまたは部分的に満たしていないことを示します。
- 選択した期間のアクションの可視化の数により、スキル実行のスケールが明らかになります。傾向ラインの比較には、前の期間からの増加または減少の傾向が表示されます。
- 日次アクティブユーザーの可視化では、日次アクティブユーザーのブレークダウンをスキル別に示すため、スキルのユーザーアクティビティを確認するのに役立ちます。

スキルの詳細インジケーター

スキルの詳細ページのインジケーターは、選択したスキルによって異なる場合があります。たとえば、要約スキルでは、各スキルが、スキルに関連するインジケーターのセットを含む独自のダッシュボードにマッピングされるため、生成スキルと比較してインジケーターのセットが異なる場合があります。

Now Assist アナリティクスダッシュボードには、開始するためのデフォルトのスキルとダッシュボードへのマッピングがいくつか用意されています。デフォルトのダッシュボードは、 Now Assist アナリティクス ビューアー [sn_na_analytics.viewer] ロールを持つユーザーに表示されます。独自のダッシュボードを作成してスキルにマッピングできます。カスタムダッシュボードの作成とスキル

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

自動翻訳

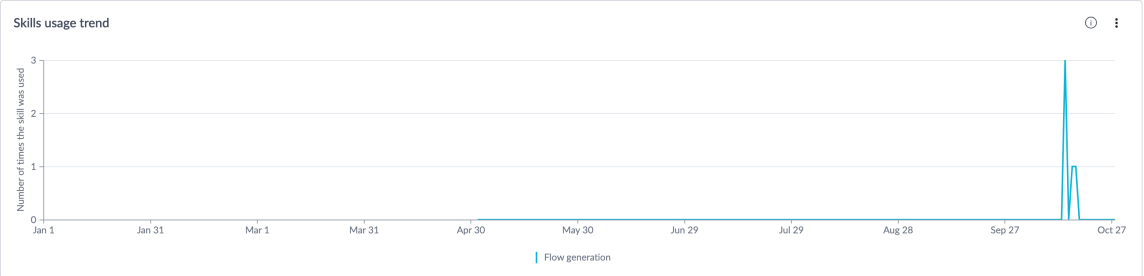
へのマッピングの詳細については、「 Create a dashboard with the in-line editor 」と「 スキルをダッシュボードにマップする 」を参照してください。

次のインジケーターは、フロー生成スキル用です。

スキル使用傾向インジケーター

ダッシュボードのこの領域には、選択したフィルターの傾向チャートでフロー生成スキルの使用状況が表示されます。可視化はインタラクティブです。傾向ラインにカーソルを合わせると、フロー生成スキルが使用された回数が表示されます。

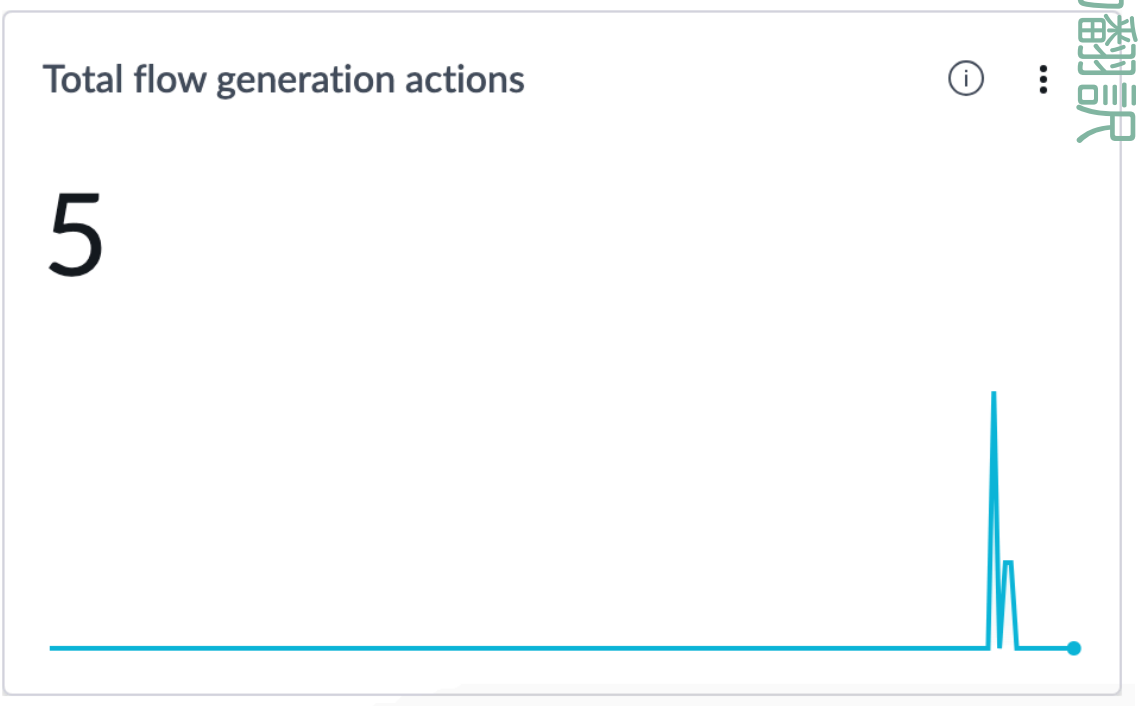
スキル使用傾向インジケーター



合計フロー生成アクションインジケーター

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲のフロー生成アクションの数が表示されます。フロー生成スキルの 1 回の用途は、アクションを表します。見出しの数字は、製品全体のフロー生成スキルの使用状況の規模を示す指標です。傾向ラインの比較では、前の期間からのアクション数の増減が表示されます。

合計フロー生成アクションインジケーター

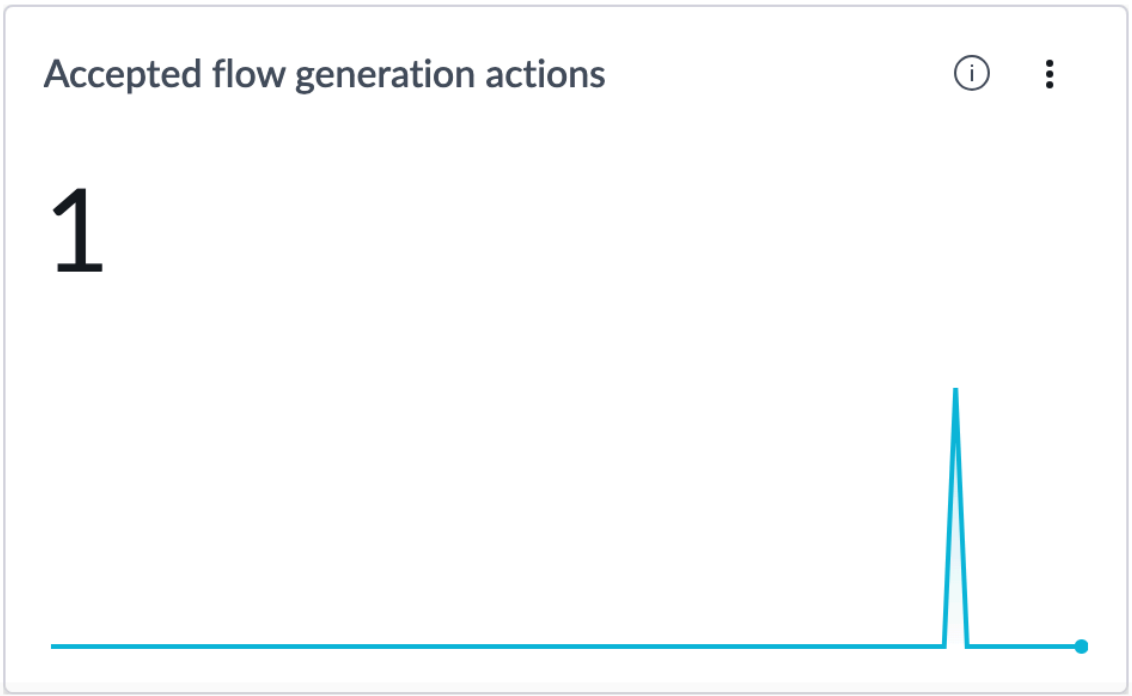


承認されたフロー生成アクションインジケーター

ダッシュボードのこの領域には、フロー生成アクションの数、つまり、ユーザーによって受け入れられたフロー生成スキルの実行数が表示されます。

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

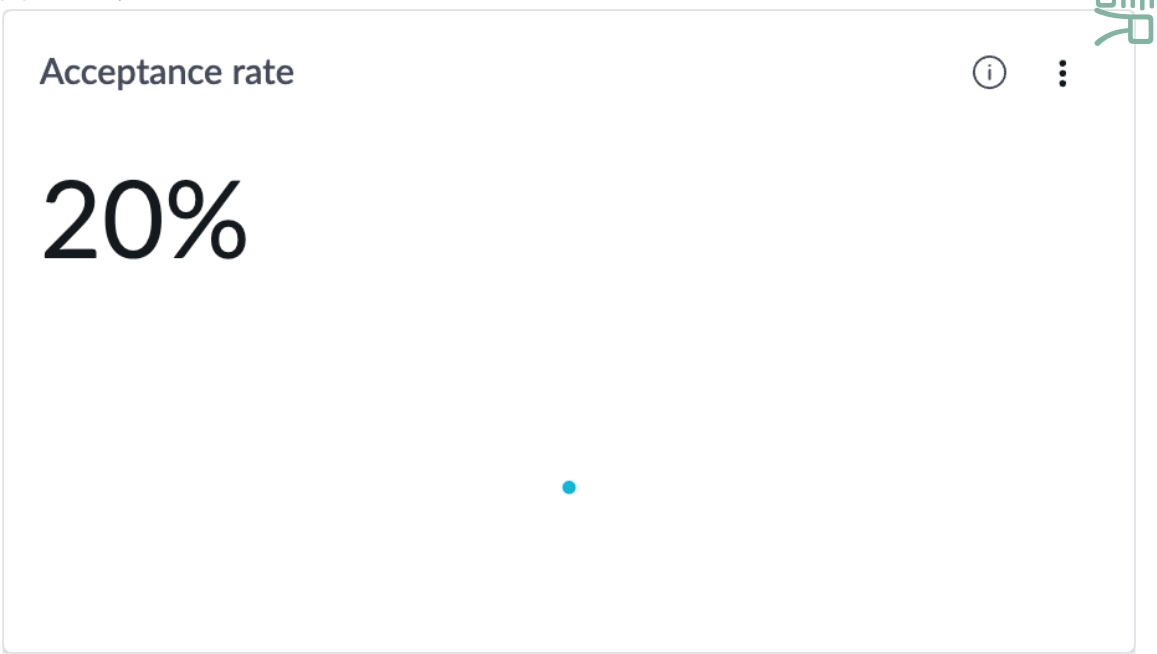
承認されたフロー生成アクションインジケーター



受け入れ率インジケーター

ダッシュボードのこの領域には、フローのユーザー受け入れに基づくフロー生成スキルの受け入れ率が表示されます。パーセンテージは、(受け入れられるフロー生成アクションの合計数/フロー生成アクションの合計数) x 100 の計算式を使用して計算されます。

受け入れ率インジケーター



自動翻訳

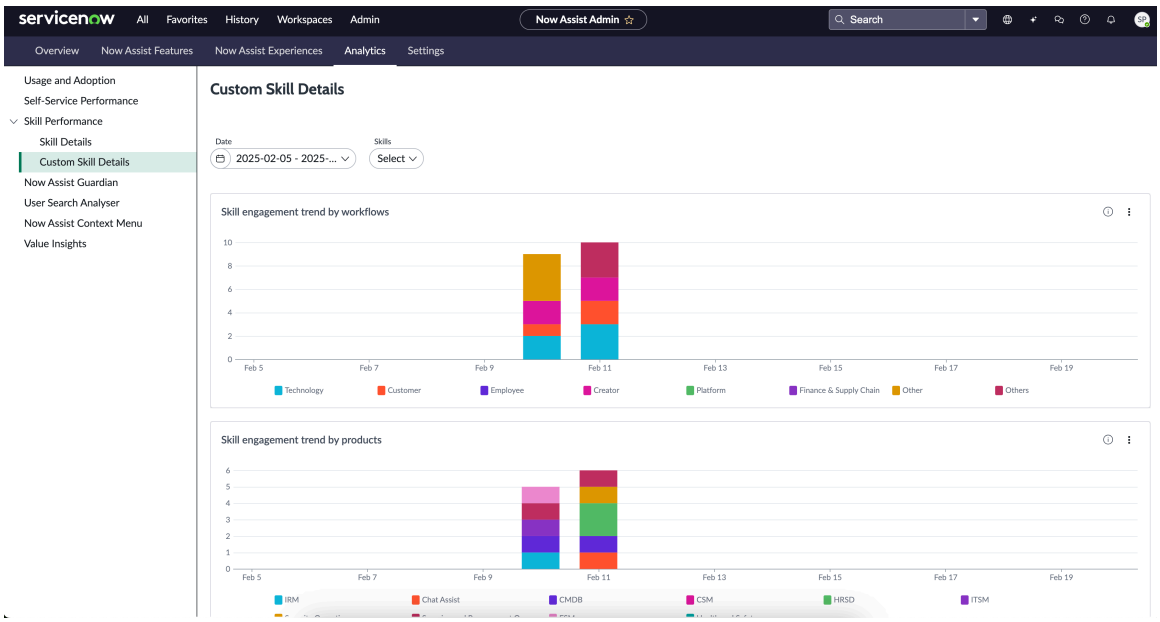
カスタムスキルの詳細

カスタムスキルの詳細ダッシュボードページを使用して、カスタムスキルの使用状況とパフォーマンスインジケーターを表示します。

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

カスタムスキルの詳細ダッシュボードページには、カスタムスキルに関連するインジケーターが含まれています。インジケーターは、スキルの使用状況とパフォーマンスに関するインサイトを提供します。[スキル] ドロップダウンリストからスキルを選択して、インジケーターを表示します。ドロップダウンには、アクティブなスキルと非アクティブなスキルの両方がリストされます。各スキルには、 ITSM、 HRなど、属するスキルファミリーを識別するサブタイトルがあります。日付範囲フィルターを使用して、特定の期間のスキルの使用状況とパフォーマンスを表示します。日付範囲フィルターの選択は、ページ上のすべての可視化に適用されます。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

カスタムスキルの詳細ダッシュボードページ



カスタムスキルの詳細ダッシュボードページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

- 選択した期間のスキルエンゲージメントの傾向を可視化すると、ワークフロー、製品、機能全体のスキル使用パターンが明らかになります。
- 日次ユニークユーザー可視化では、選択したスキル別の日次ユニークユーザーのブレークダウンが表示され、ユーザーアクティビティとスキルへのエンゲージメントを確認するのに役立ちます。
- 受け入れ率の可視化は、スキルがスキルを使用したユーザーの要件をどの程度満たしているかを示します。スキルの受け入れ率が高い場合、パフォーマンスが良好であることを示します。スキルユーザーの間での受け入れ率が低い場合は、スキルが要件を完全にまたは部分的に満たしていないことを示します。
- スキルフィードバックの可視化では、選択した日付範囲内の各スキル実行に対するユーザーの応答に基づいてフィードバックが記録されたことが表示されます。

スキルの詳細インジケーター

[カスタムスキルの詳細] ページには、カスタムスキルに関するインサイトを提供する一般的なインジケーターのセットが含まれています。スキルファミリーが [その他] または [カテゴリ] が [カスタム] のスキルのみが、ページのスキルフィルターに表示されます。

次のインジケーターは、すべてのカスタムスキルに共通します。

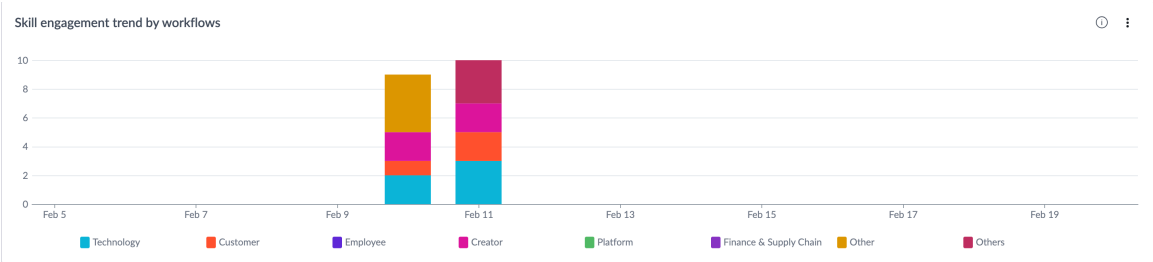
ワークフロー別のスキルエンゲージメントの傾向

自動翻訳

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

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲のワークフロー全体のスキルの使用状況が棒グラフで表示されます。可視化はインタラクティブです。バーにカーソルを合わせると、各ワークフローでスキルが使用された回数が表示されます。

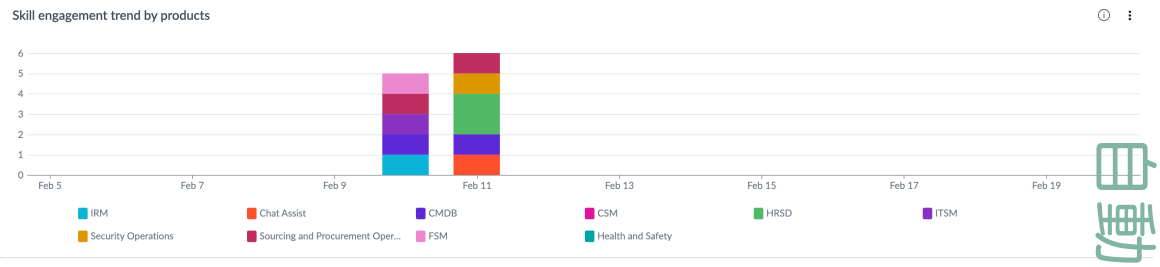
ワークフロー別のスキルエンゲージメント傾向インジケーター



製品別のスキルエンゲージメントの傾向

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲の Now Assist 製品全体のスキル使用状況が棒グラフで表示されます。可視化はインタラクティブです。バーにカーソルを合わせると、各製品でスキルが使用された回数が表示されます。

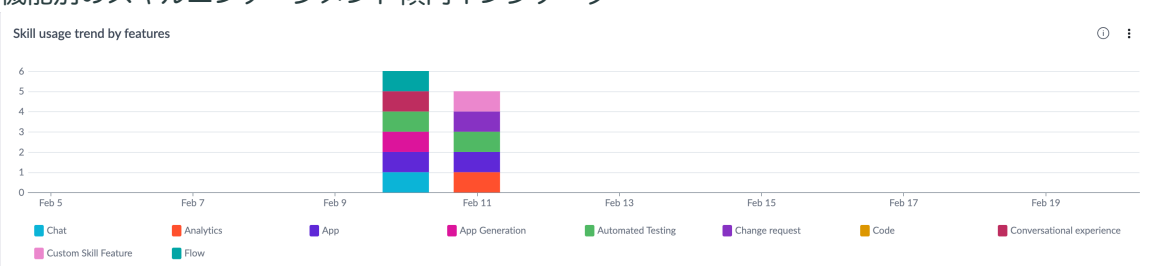
製品別のスキルエンゲージメント傾向インジケーター



機能別のスキルエンゲージメントの傾向

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲の Now Assist 機能全体のスキル使用状況が棒グラフで表示されます。可視化はインタラクティブです。バーにカーソルを合わせると、各機能でスキルが使用された回数が表示されます。

機能別のスキルエンゲージメント傾向インジケーター



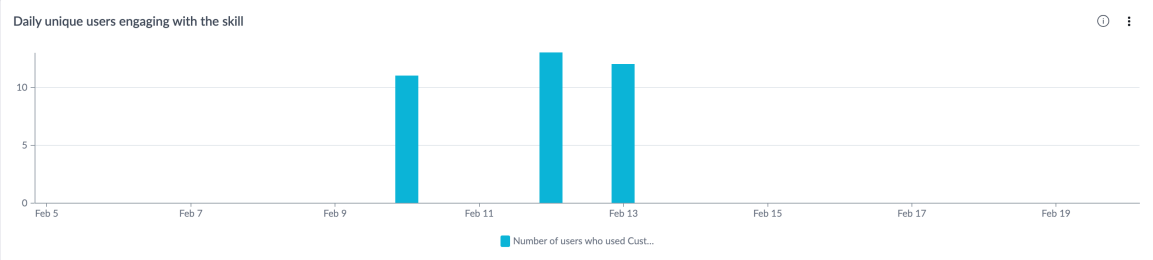
スキルに関与する日次ユニークユーザー

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内にスキルを利用した 1 日あたりの一意のユーザーの数が表示されます。棒グラフには、一意のユーザー数の増減の傾向が表示されるため、スキルエンゲージメントが高い期間と低い期間を把握するのに役立ちます。

自動翻訳

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

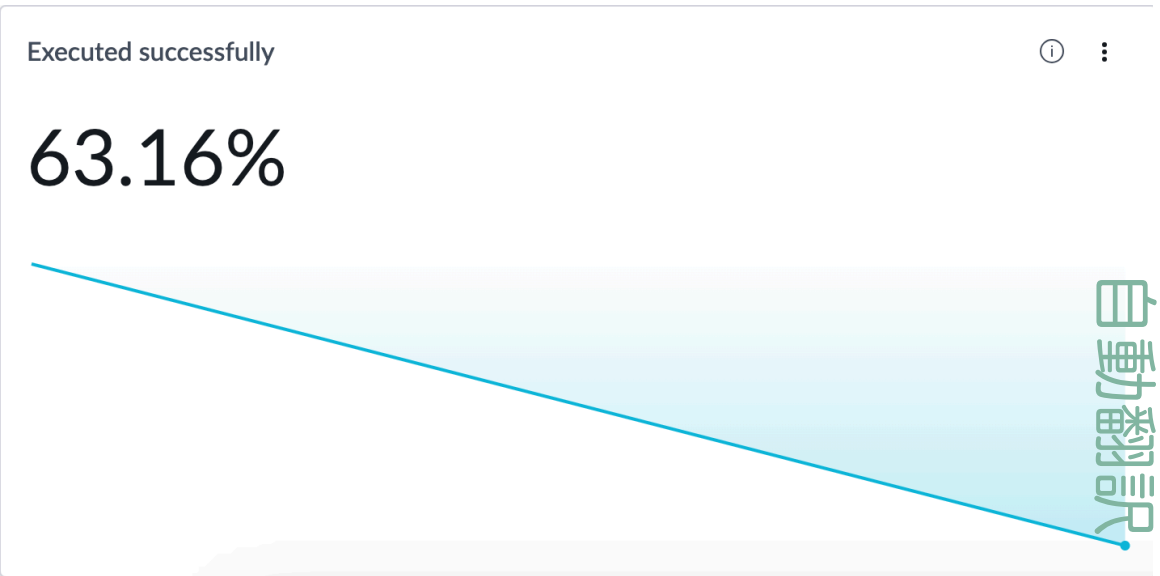
スキルインジケーターに関与する日次ユニークユーザー



正常に実行されました

ダッシュボードのこの領域には、ユーザーフィードバックに基づいて選択したスキルの受け入れ率が表示されます。パーセンテージは、(承認されたスキル実行の合計数/スキル実行の合計数) x 100 の計算式を使用して計算されます。

「正常に実行されました」インジケーター



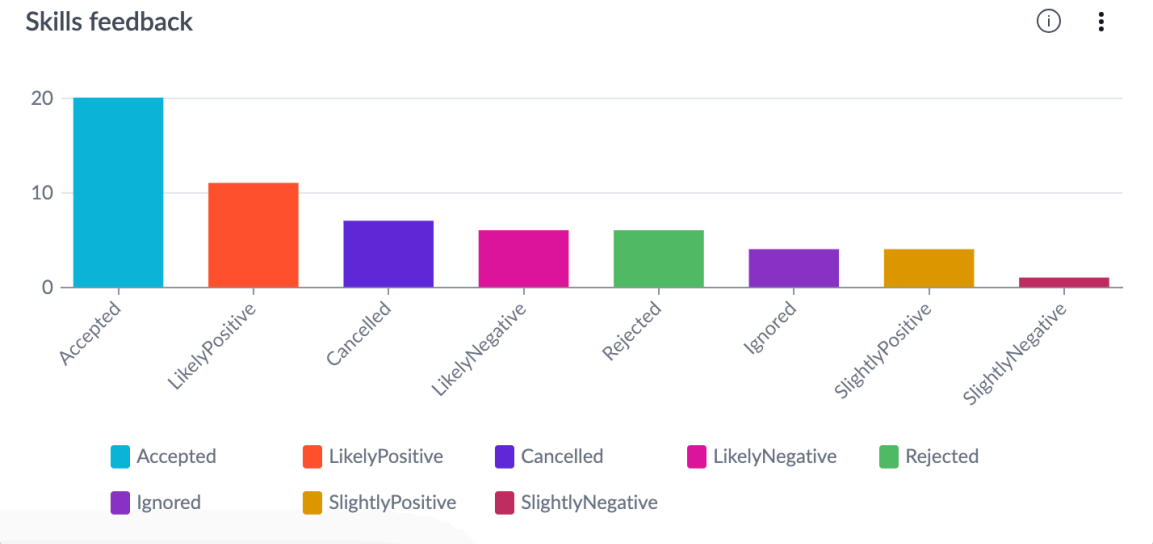
スキルフィードバック

ダッシュボードのこの領域には、選択したスキルの実行ごとに記録されたフィードバックが表示されます。ユーザーフィードバックは次のように分類されます。

- 承認済み (編集済みおよび未編集):ユーザーは、出力をさらに編集するかどうかにかかわらず、スキル出力を受け入れました。
- 却下:ユーザーがスキル出力を却下しました。
- キャンセル済み:ユーザーがスキルの実行をキャンセルしました。
- 無視:ユーザーはスキル出力に基づいてアクションを実行しませんでした。

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

スキルフィードバックインジケーター

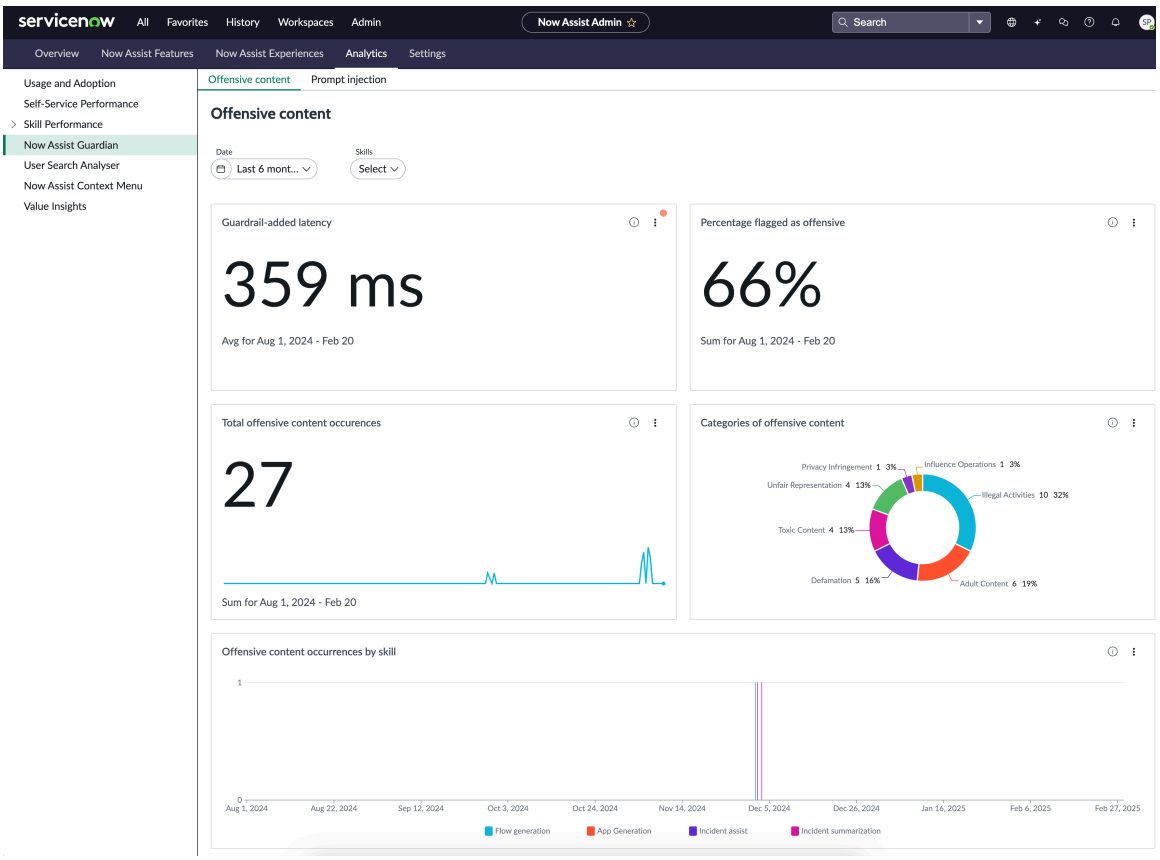


Now Assist ガーディアン 解析学

Now Assist ガーディアンによって有効化されたガードレールのパフォーマンスを監視します。

Now Assist ガーディアンアナリティクスダッシュボードは、アドミニストレーターが大規模言語モデル (LLM) に送信された要求とその応答を追跡および分析する際に、不快なコンテンツの有効性を監視および評価し、プロンプトインジェクションガードレールを作成するのに役立ちます。

Now Assist ガーディアン ダッシュボードページ



Now Assist ガーディアンダッシュボードページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。

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

- アクティブな不快なコンテンツとプロンプトインジェクションガードレールの結果としての平均レイテンシ。レイテンシーが高いということは、期間中のガードレール活動の増加を意味する可能性があります。
- 不快なコンテンツとプロンプトインジェクションの発生回数と割合。
- 不快なコンテンツとプロンプトインジェクションの発生が検出されたスキル。

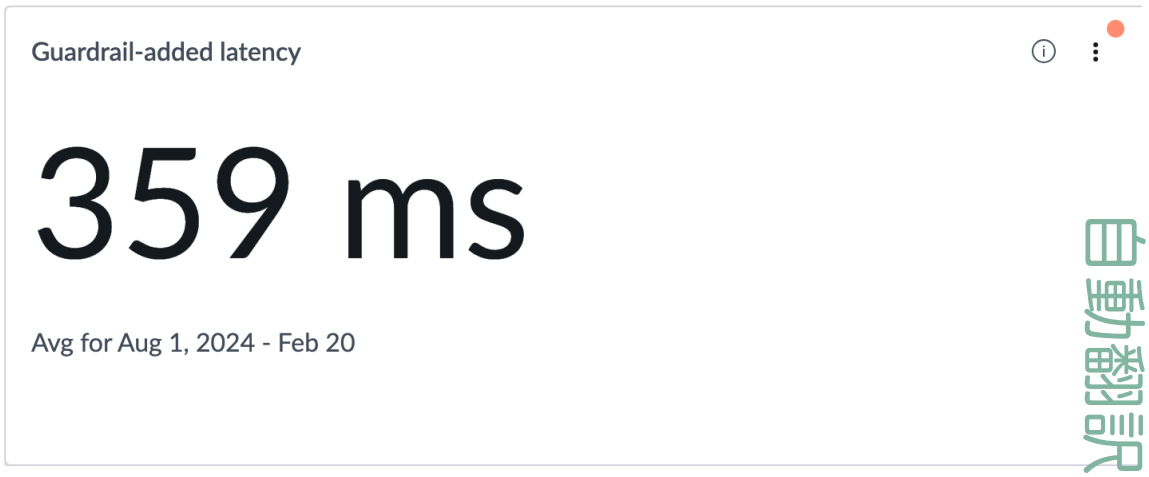
ダッシュボードのフィルターを適用して、日付範囲内のスキルのガードレールアクティビティを表示します。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

不快なコンテンツインジケーター

ガードレールによって遅延が加わる

ダッシュボードのこの領域には、選択したスキルと日付範囲における、アクティブな不快なコンテンツガードレールの結果としての平均レイテンシが表示されます。

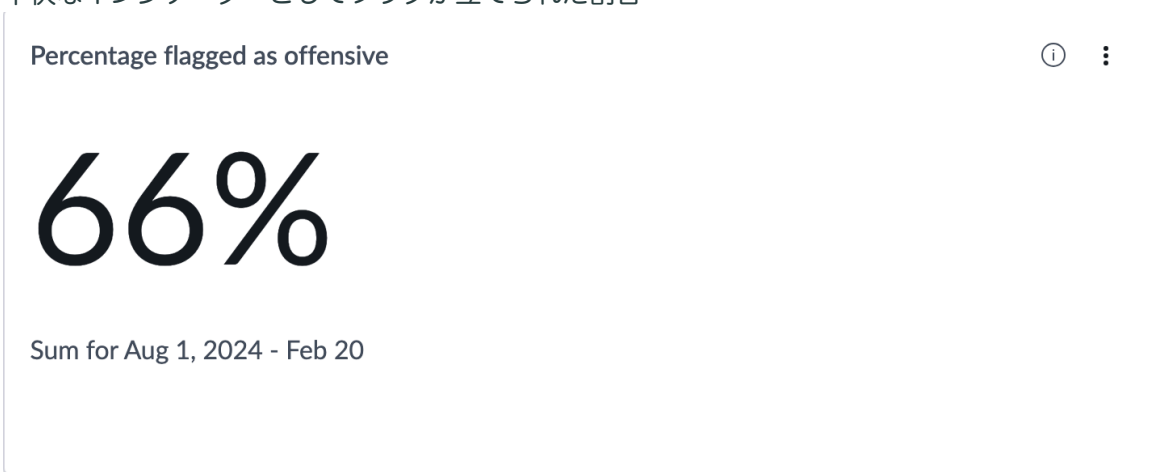
ガードレール追加された遅延インジケーター



不快としてフラグが立てられた割合

ダッシュボードのこの領域には、不快なコンテンツとしてフラグが立てられた、LLM サービスとの間で送受信された要求と応答の割合が表示されます。

不快なインジケーターとしてフラグが立てられた割合



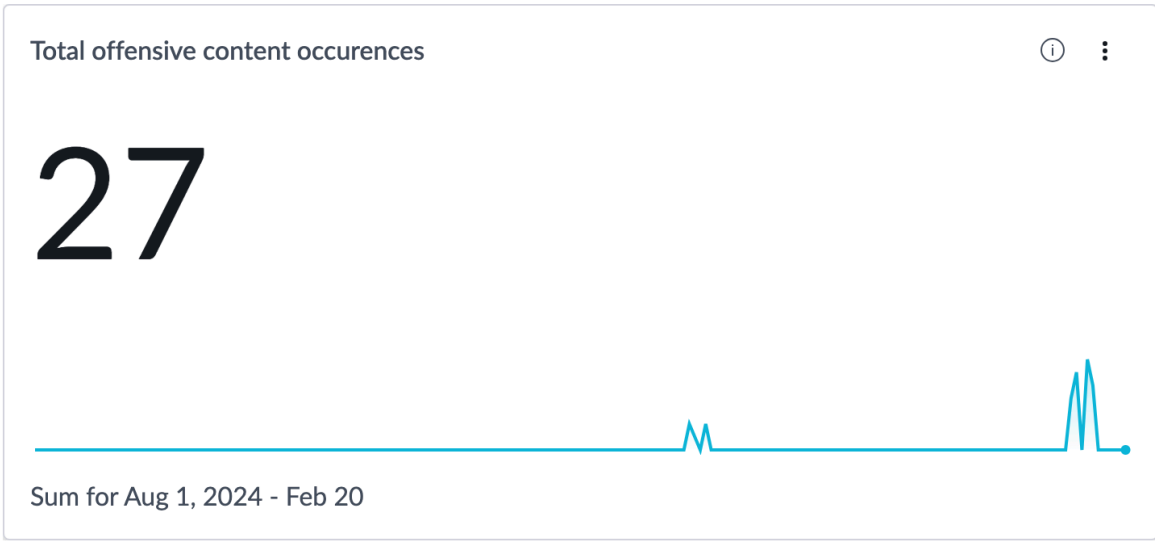
不快なコンテンツの合計発生件数

ダッシュボードのこの領域には、選択したスキルと日付範囲で不快なコンテンツが発生した合計回数が表示されます。

自動翻訳

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

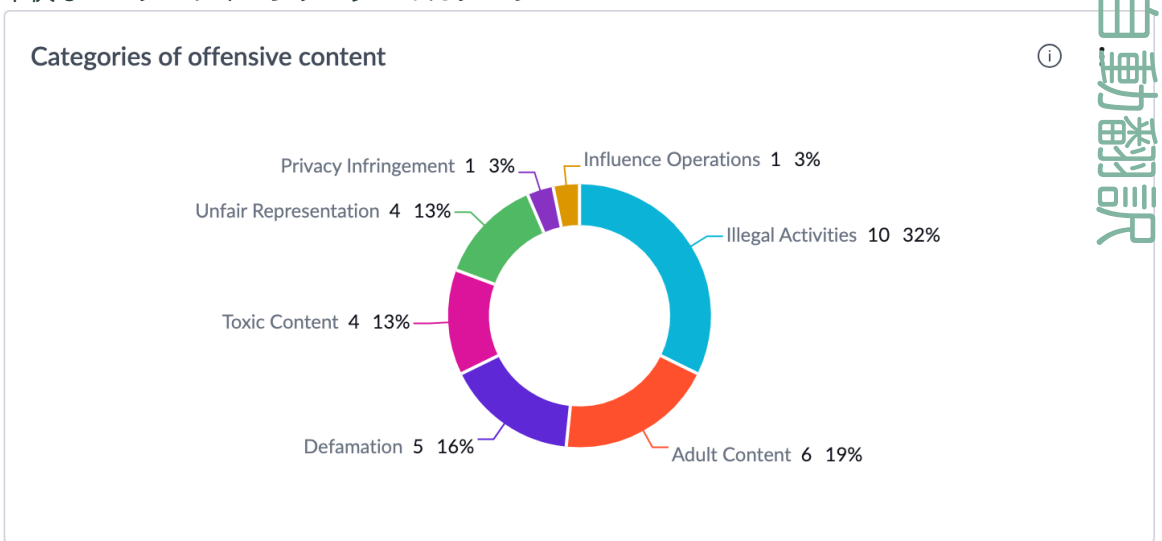
不快なコンテンツの発生インジケーターの合計数



不快なコンテンツのカテゴリ

ダッシュボードのこの領域には、不快なコンテンツの発生の内訳がカテゴリ別に表示されます。コンテンツが複数のカテゴリで攻撃的であると見なされた場合(有害で中傷的など)、その発生は両方のカテゴリに個別にカウントされます。不快なコンテンツのカテゴリの詳細については、「 Now Assist Guardian」を参照してください。

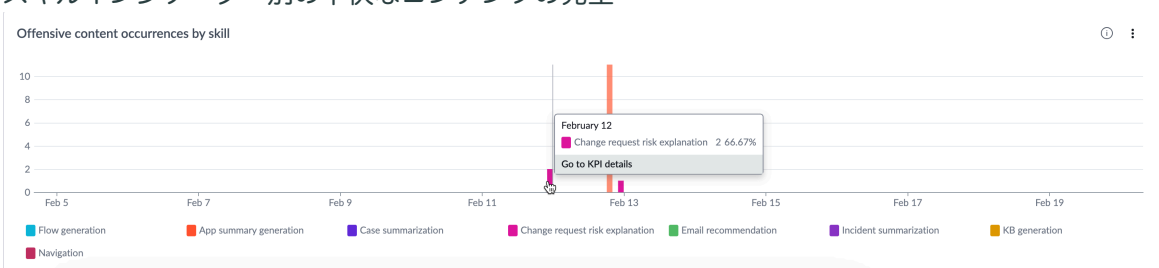
不快なコンテンツインジケーターのカテゴリ



スキル別の不快なコンテンツの発生件数

ダッシュボードのこの領域には、コンテンツが検出されたスキル別の経時的な不快なコンテンツの発生回数が表示されます。

スキルインジケーター別の不快なコンテンツの発生



自動翻訳

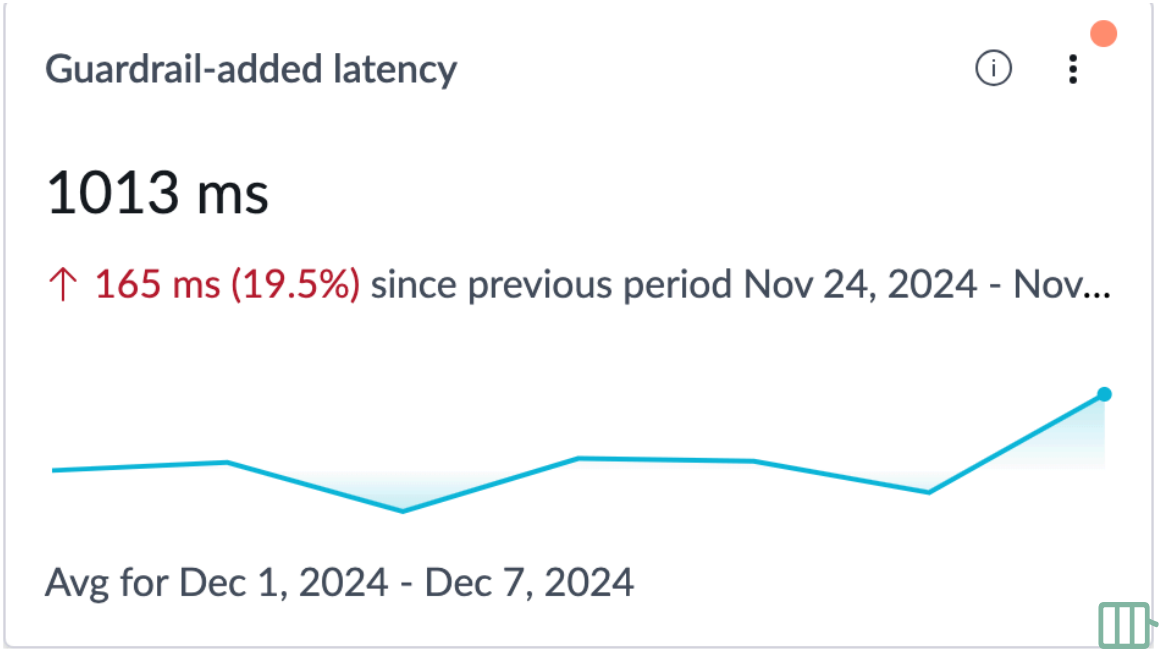
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロンプトインジェクションインジケーター

ガードレールによって遅延が加わる

ダッシュボードのこの領域には、選択したスキルと日付範囲のアクティブなプロンプトインジェクションガードレールの結果としての平均レイテンシが表示されます。

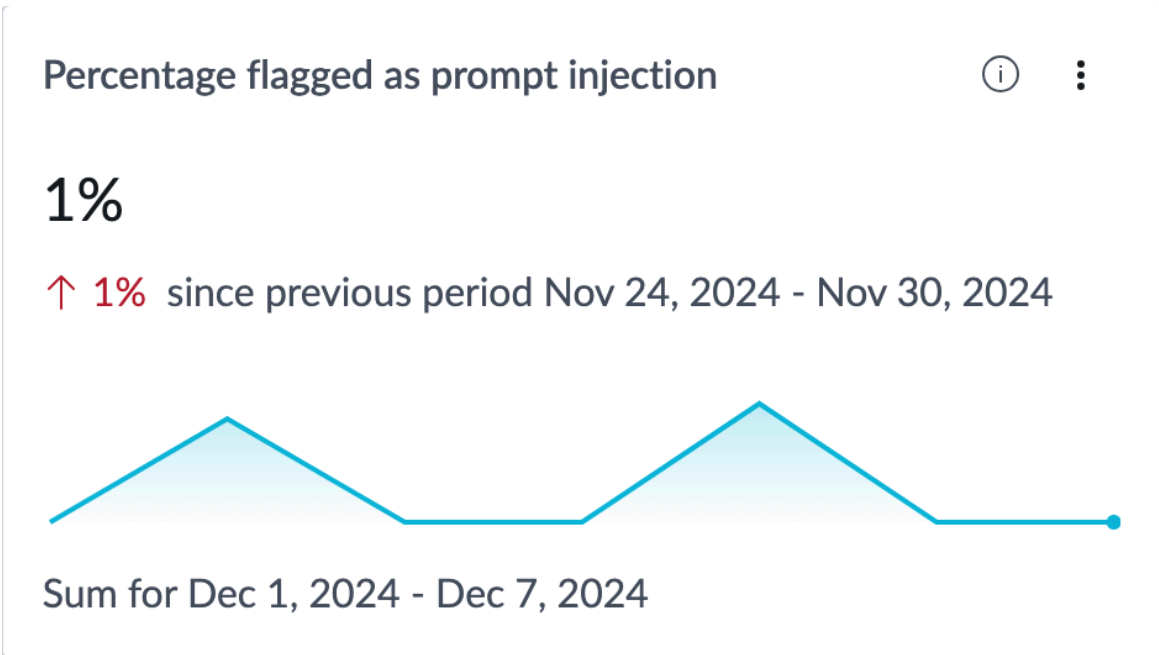
ガードレール追加された遅延インジケーター



プロンプトインジェクションとしてフラグが付けられた割合

ダッシュボードのこの領域には、不快なコンテンツとしてフラグが立てられた、LLMサービスとの間で送受信された要求と応答の割合が表示されます。

プロンプトインジェクションインジケーターとしてフラグが付けられた割合



プロンプトインジェクション合計発生件数

自動翻訳

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

ダッシュボードのこの領域には、選択したスキルと日付範囲で不快なコンテンツが発生した合計回数が表示されます。

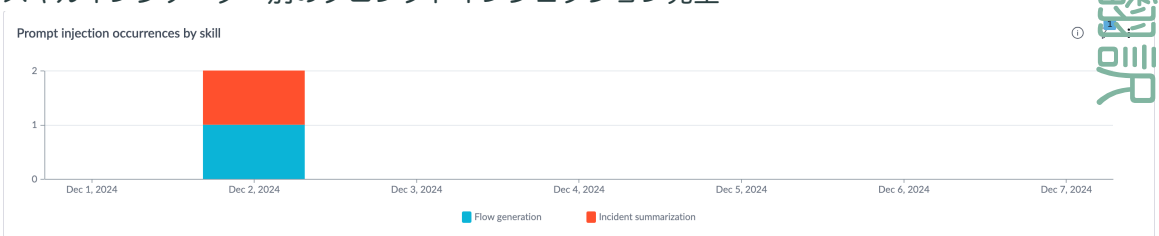
プロンプトインジェクション合計発生インジケーター



スキル別のプロンプトインジェクション発生件数

ダッシュボードのこの領域には、プロンプトインジェクションの試行が検出されたスキル別の経時的なプロンプトインジェクションの発生回数が表示されます。

スキルインジケーター別のプロンプトインジェクション発生



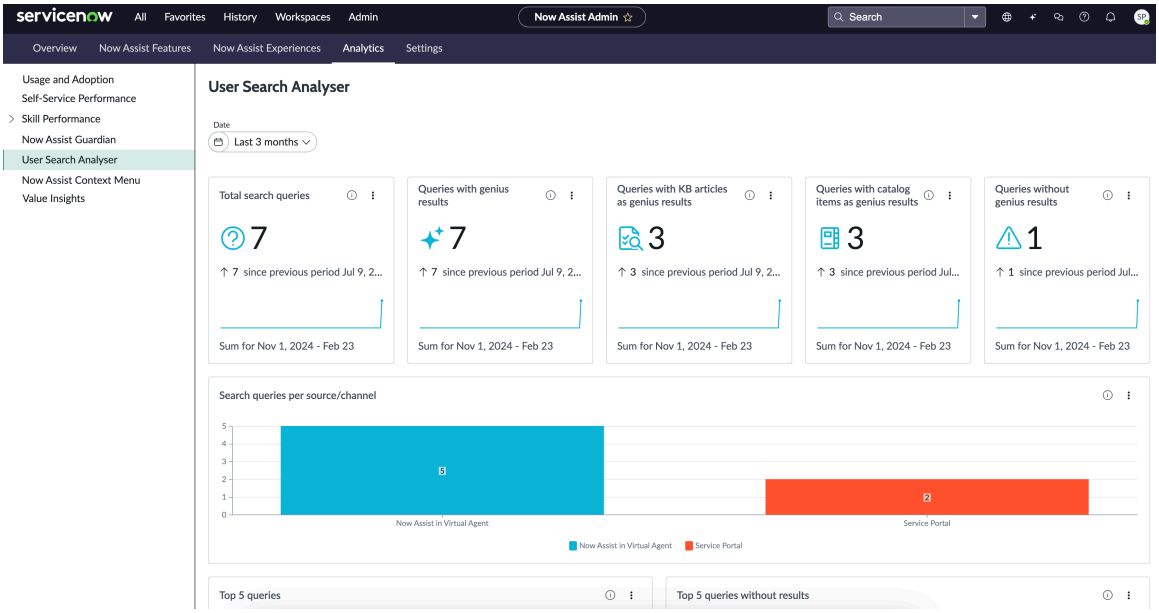
ユーザー検索アナライザー

Now Assistが提供するユーザー検索クエリと結果に関するインサイトを取得します。

[ユーザー検索アナライザー] ダッシュボードページには、アドミンがセルフサービスエクスペリエンスの向上における検索の有効性を理解するのに役立つインジケーターが含まれています。ダッシュボードのインサイトを利用して、 ナレッジ アドミンは検索の ナレッジ コンテンツと可用性を向上させることができます。

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

ユーザー検索アナライザーのダッシュボードページ



ユーザー検索アナライザーダッシュボードページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

- Genius 結果として ナレッジベース 記事とカタログアイテムを生成した検索クエリ。
- 検索クエリのソース (仮想エージェントサービスポータル のNow Assistなど) 別の検索クエリの分布。
- Genius 結果を生成した、または生成しなかった最も一般的なクエリのリスト。

ユーザー検索アナライザーインジケーター

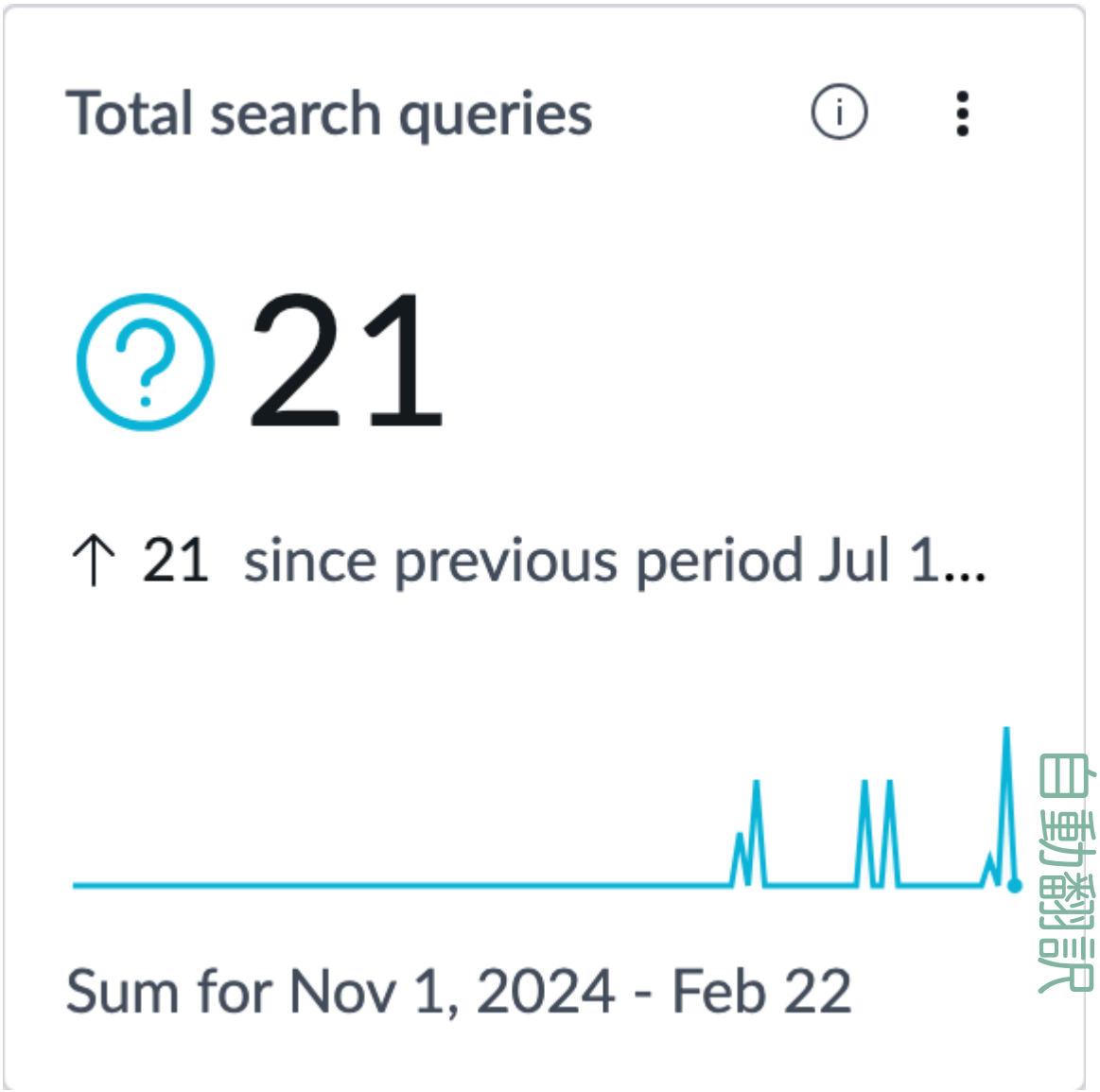
合計検索クエリ数

ダッシュボードのこの領域には、 Now Assist セルフサービスチャネルによって処理された検索クエリの合計数が表示されます。

自動翻訳

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

合計検索クエリ数インジケーター



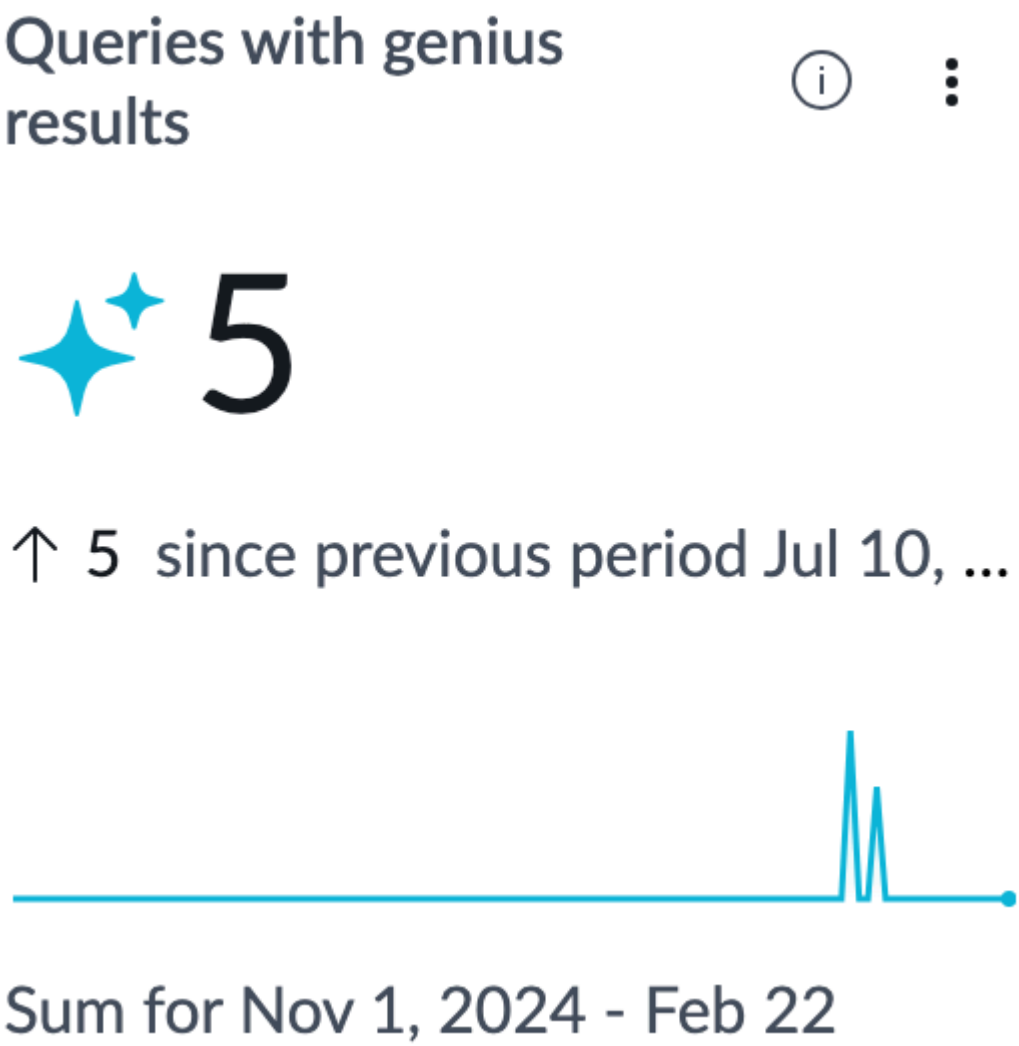
Genius 結果を含むクエリ

ダッシュボードのこの領域には、ユーザーが確認できるように、 Now Assist から返された Genius 結果の数が表示されます。

注:
クエリには複数の Genius 結果を含めることができます。

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

Genius 結果インジケーターを使用したクエリ



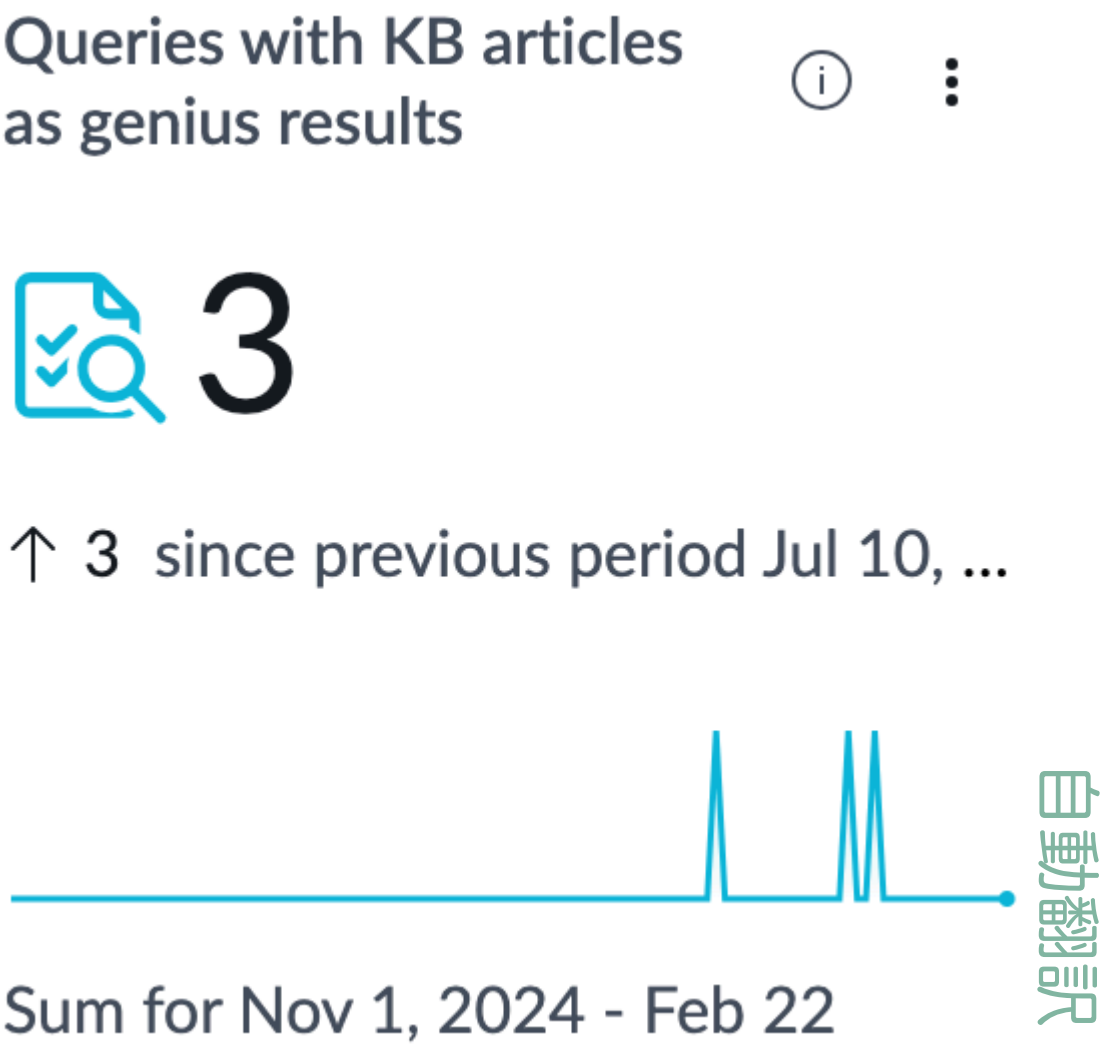
自動翻訳

Genius 結果として ナレッジベース 記事を含むクエリ

ダッシュボードのこの領域には Now Assist ユーザーがレビューできるように Genius 結果として記事 ナレッジ 返された検索クエリの数が表示されます。

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

Genius 結果インジケーターとして ナレッジベース 記事を含むクエリ



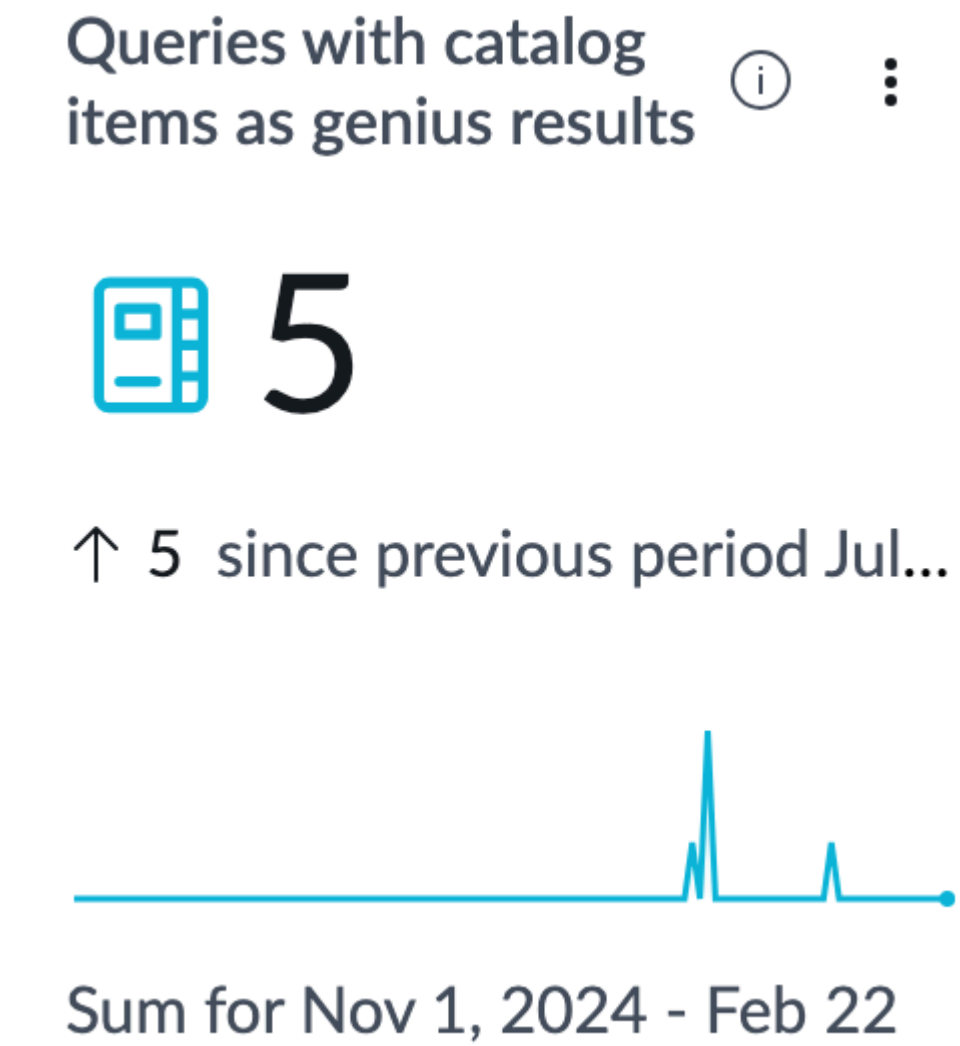
自動翻訳

カタログアイテムを Genius 結果として含むクエリ

ダッシュボードのこの領域には、ユーザーが確認できるようにカタログアイテム Now Assist Genius 結果として返された検索クエリの数が表示されます。

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

Genius 結果インジケーターとしてカタログアイテムを使用したクエリ



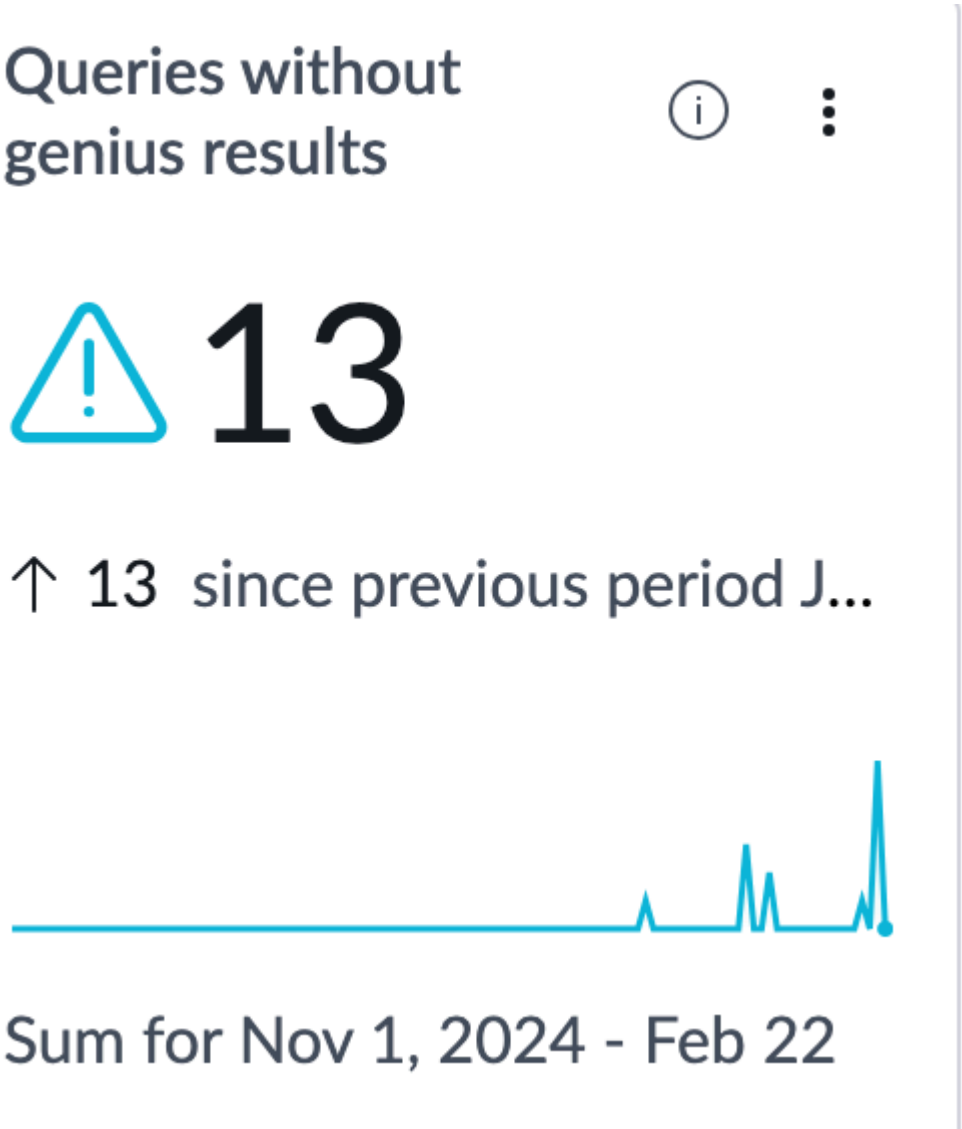
Genius 結果のないクエリ

ダッシュボードのこの領域には、ユーザーが確認できる Genius 結果応答 Now Assist 提供しなかった応答の数が表示されます。

自動翻訳

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

Genius 結果インジケーターのないクエリ

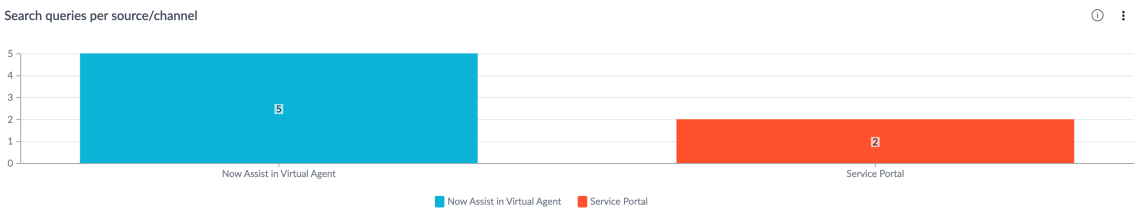


自動翻訳

ソースまたはチャネルごとの検索クエリ

ダッシュボードのこの領域には、 AI 検索 ソースまたはチャネルのそれぞれによって処理された検索クエリの数が表示されます。

ソースまたはチャネルインジケーターごとの検索クエリ



上位 5 件のクエリ

ダッシュボードのこの領域には、それぞれのクエリ数に基づく上位 5 つの検索クエリが表示されます。

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

上位 **5** 件のクエリ

Top 5 queries

Search Term	Count
samsung s24	7
iphone	4
how to control body weight ?	3
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**21**

結果が得られなかった上位 5 つのクエリ

ダッシュボードのこの領域には、結果が得られなかった上位 5 つの検索クエリが表示されます。

結果が得られなかった上位 **5** つのクエリインジケーター

Top 5 queries without results

Search Term	Count
samsung s24	7
how to control body weight ?	3
KB for iphone order	1
outlook issue	1
what is a balance die	1
Total	**13**

記事が Genius 結果として ナレッジ される上位 5 つのクエリ

ダッシュボードのこの領域には、 Now Assist が Genius 結果として記事 ナレッジ 返した上位 5 つの検索クエリと、それぞれのクエリ数が表示されます。

自動翻訳

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

記事が **Genius** 結果インジケーターとして ナレッジ される上位 **5** つのクエリ

Top 5 queries resulting in knowledge articles as genius results

Search Term	Count
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**3**

カタログアイテムが Genius 結果になる上位 5 つのクエリ

ダッシュボードのこの領域には、カタログアイテム Now Assist Genius 結果として返された上位 5 つの検索クエリと、それぞれのクエリ数が表示されます。

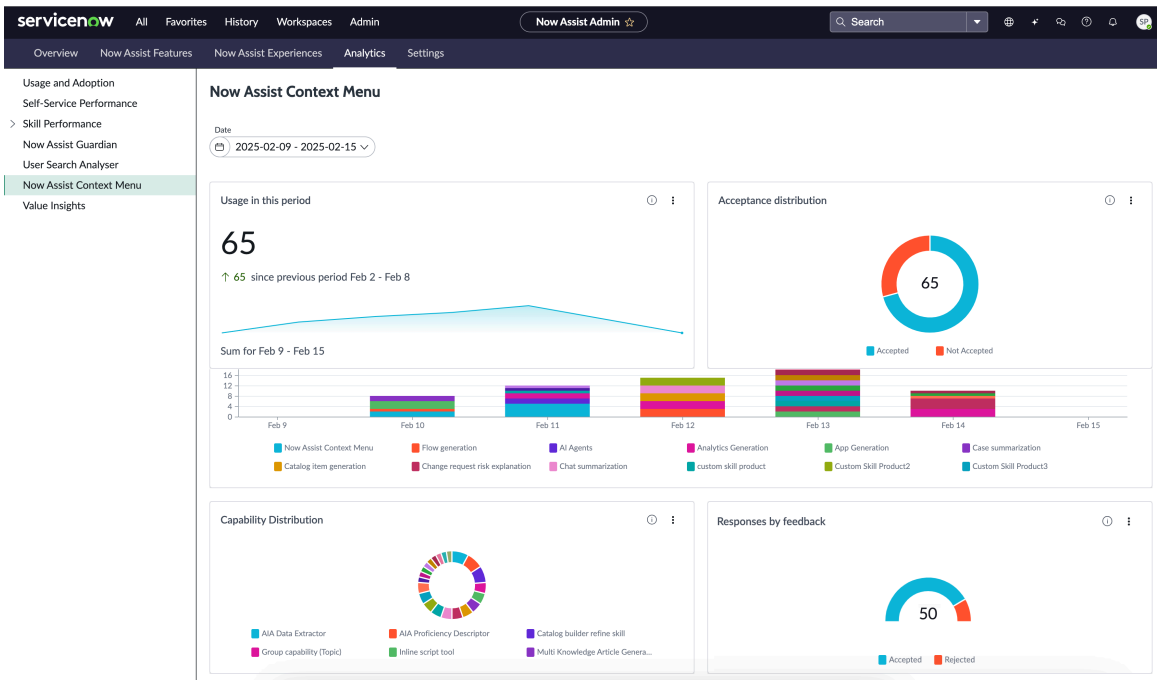
カタログアイテムが **Genius** 結果インジケーターになる上位 **5** つのクエリ

Now Assist コンテキストメニューアナリティクス

Now Assistコンテキストメニューの使用状況とパフォーマンスを監視します。

Now Assistコンテキストメニューダッシュボードは、アドミニストレーターがエージェントによるメールとチャット返信の要約、作成、編集を支援するコンテキストメニューアクションの有効性を評価するのに役立ちます。

Now Assist コンテキストメニューダッシュボードページ



Now Assistコンテキストメニューダッシュボードページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

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

自動翻訳

- 日付範囲内のコンテキストメニューアクションの数と分布。このインジケーターは、使用率のスケール、および最も使用されているアクションと最も使用されていないアクションを示します。
- コンテキストメニューアクションの受け入れとフィードバック。このインジケーターは、ユーザーによって承認または却下されたアクションを肯定的または否定的なフィードバックとともに表示します。
- 使用傾向グラフは、日付範囲内でのコンテキストメニューアクションの使用パターンを示します。

Now Assist コンテキストメニューインジケーター

この期間の使用率

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲で使用される Now Assist コンテキストメニューアクションの合計数が表示されます。

この期間インジケーターでの使用

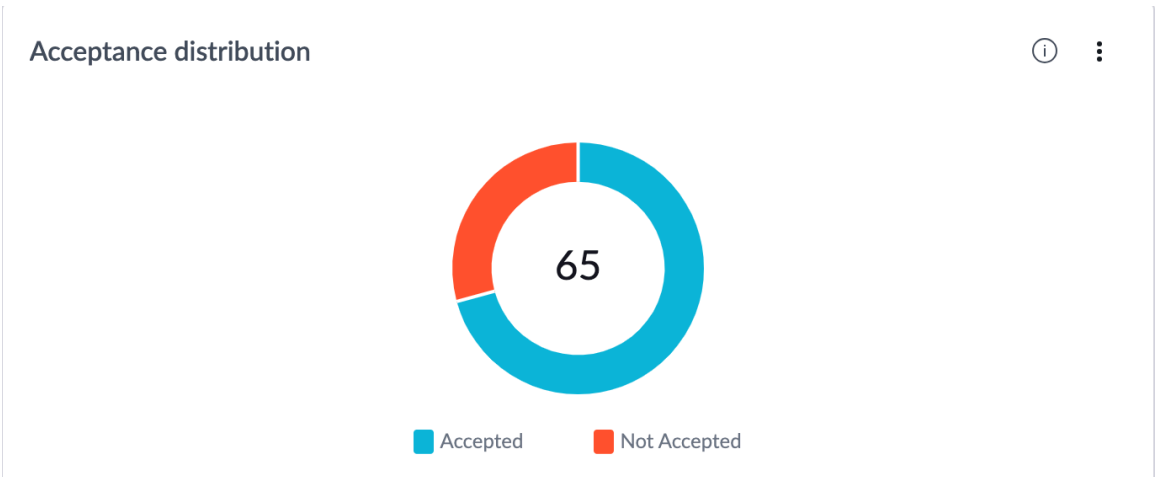


受け入れ配布

ダッシュボードのこの領域には、コンテキストメニューアクション Now Assist 受け入れごとの分布が表示されます。

- 承認済み:ユーザーがワークスペースにコンテキストメニュー応答を挿入しました。
- 未承認:ユーザーは、コンテキストメニュー応答を含むウィンドウまたはダイアログボックスを閉じました。

受け入れ配布インジケーター



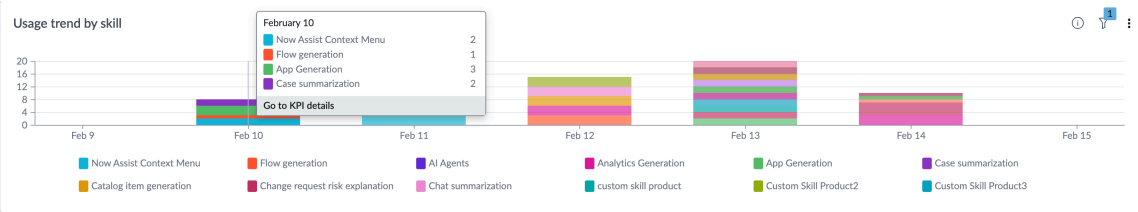
スキル別の使用率傾向

自動翻訳

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

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内の Now Assist コンテキストメニューアクションの使用傾向が表示されます。

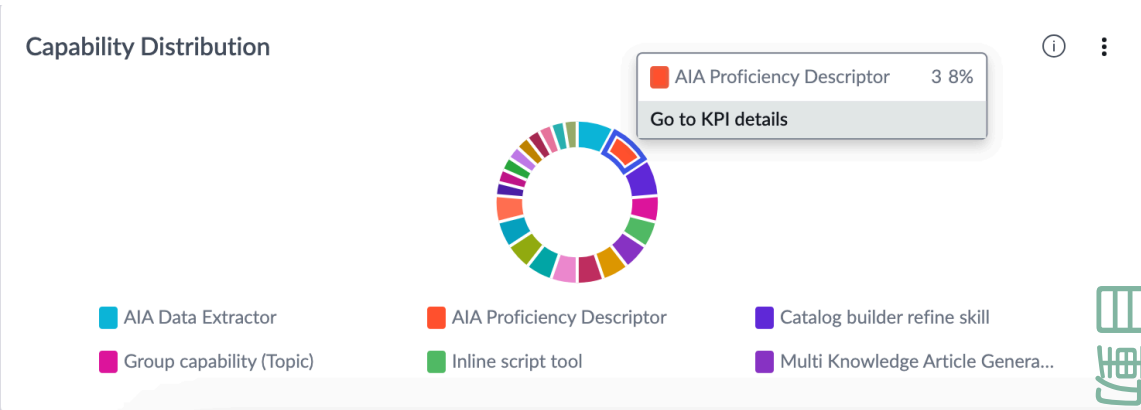
スキルインジケーター別の使用傾向



機能の分布

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内のさまざまな Now Assist コンテキストメニューアクションの使用状況分布が表示されます。

機能の分布インジケーター

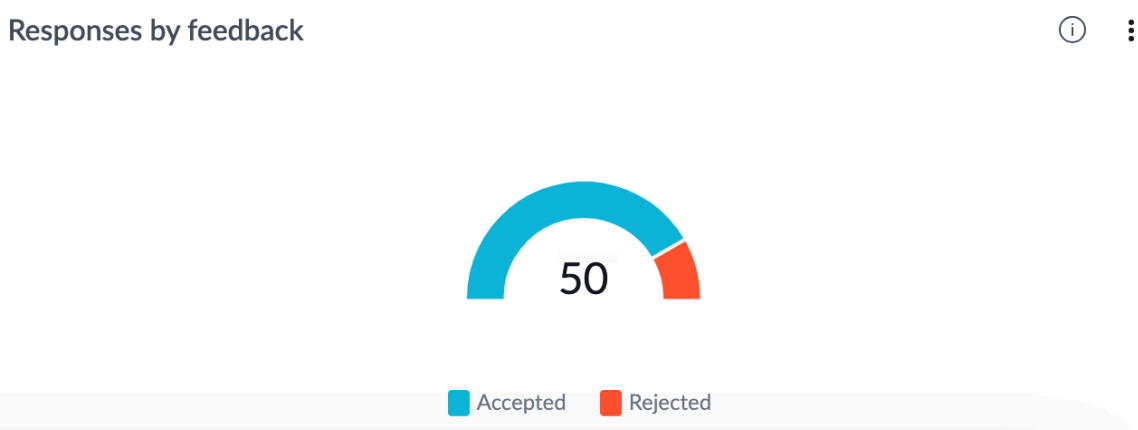


フィードバックによる応答

ダッシュボードのこの領域には、受信したユーザーフィードバック Now Assist 別のコンテキストメニュー応答のブレークダウンが表示されます。

- 承認済み:ユーザーがコンテキストメニューの応答に賛成しました。
- 却下:ユーザーはコンテキストメニューの応答に反対しました。

フィードバックインジケーターによる応答



Now Assist バリューインサイト

Now Assistスキルと機能から実現される価値についてのインサイトを得ます。

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

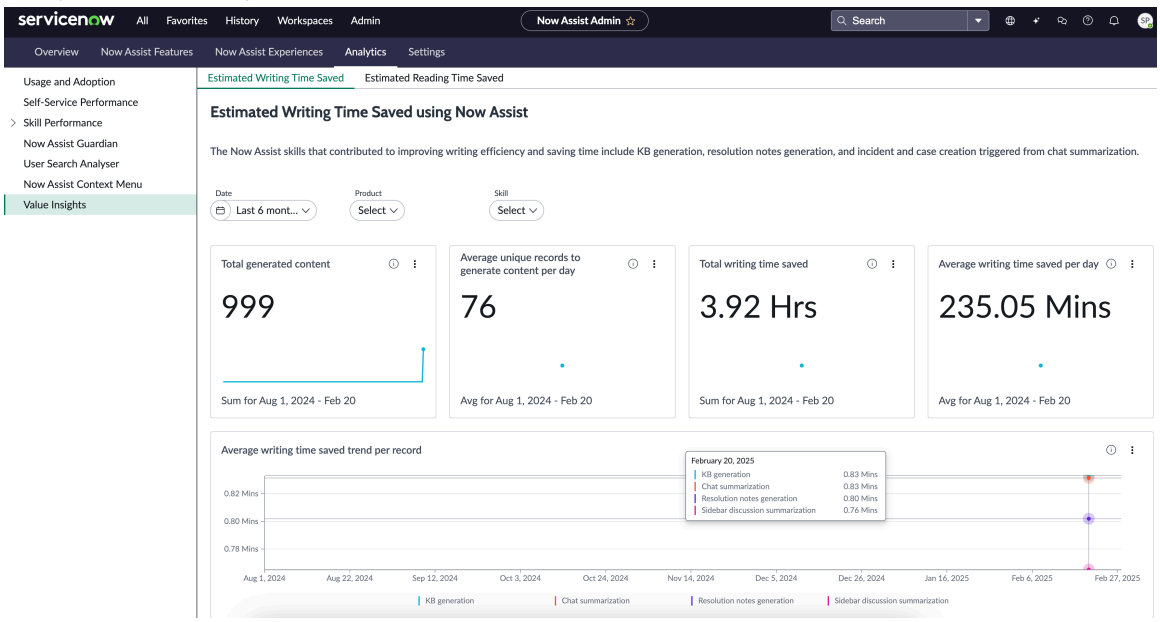
Now Assist価値インサイトダッシュボードページには、Now Assistスキルを使用した場合の推定生産性向上に関するインサイトが表示されます。生産性の向上は、節約された推定書き込み時間と節約された推定読み取り時間の 2 つのカテゴリに分類されます。呼び出し元レコードからのデータポイントとタイムスタンプがキャプチャされ、 Now Assistを使用してユーザーが節約した読み取りおよび書き込み時間の計算と近似を実行するために使用されます。各インジケーターの背後にあるデータと計算の詳細については、 Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細 を参照してください。

推定削減書き込み時間インジケーター

Now Assist 作成効率の向上と時間の節約に役立つスキルには、 ナレッジベース の生成、解決メモの生成、チャットの要約からトリガーされるインシデントとケースの作成などがあります。削減される執筆時間は、ユーザーが記事、解決メモ、インシデント、およびケースの詳細の作成に費やす必要があったであろう推定 ナレッジ 時間です。

注:
節約できる推定書き込み時間の計算には、(LLM によって生成された応答の単語数)/(書き込み速度) の計算式が使用されます。たとえば、LLM 応答によって生成された解決メモに 180 語がある場合、節約される推定書き込み時間は 180/40 (4.5 分) です。計算は、LLM で生成された応答全体がユーザーによって受け入れられることを前提としています。計算で考慮される書き込み速度は、書き込み速度の業界平均 (40 ワード/分) に基づいています。要件に従って値を設定するには、 *sn_na_analytics.wts.rate* という名前のシステムプロパティを追加し、それに応じて値を設定します。システムプロパティの追加の詳細については、「Add a system property」を参照してください。

推定削減書き込み時間インジケーター



[推定削減書き込み時間] ダッシュボードページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。要件に従って、日付、製品、スキルのフィルターを適用します。

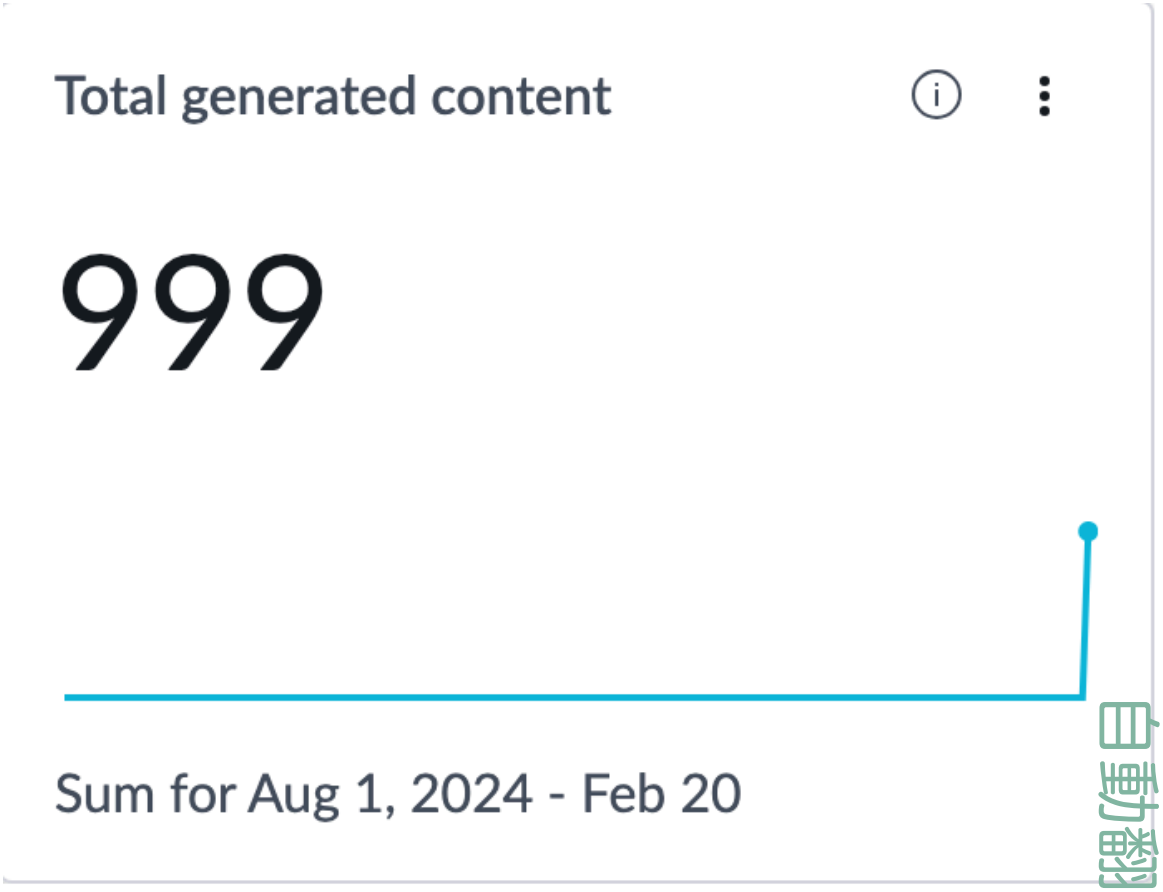
- Now Assistスキルを使用してコンテンツを生成することで節約された合計書き込み時間。
- Now Assistスキルを使用してコンテンツを生成することでレコードごとに節約できる平均時間は、レコードレベルでの生産性のインジケーターです。
- Now Assistスキルを使用してコンテンツを生成することでユーザーごとに節約できる平均時間は、個々のユーザーレベルでの生産性のインジケーターです。

生成されたコンテンツの合計

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

ダッシュボードのこの領域には、 Now Assist スキルを使用してコンテンツが生成され、書面での時間の節約に貢献した回数が表示されます。

生成されたコンテンツの合計インジケーター



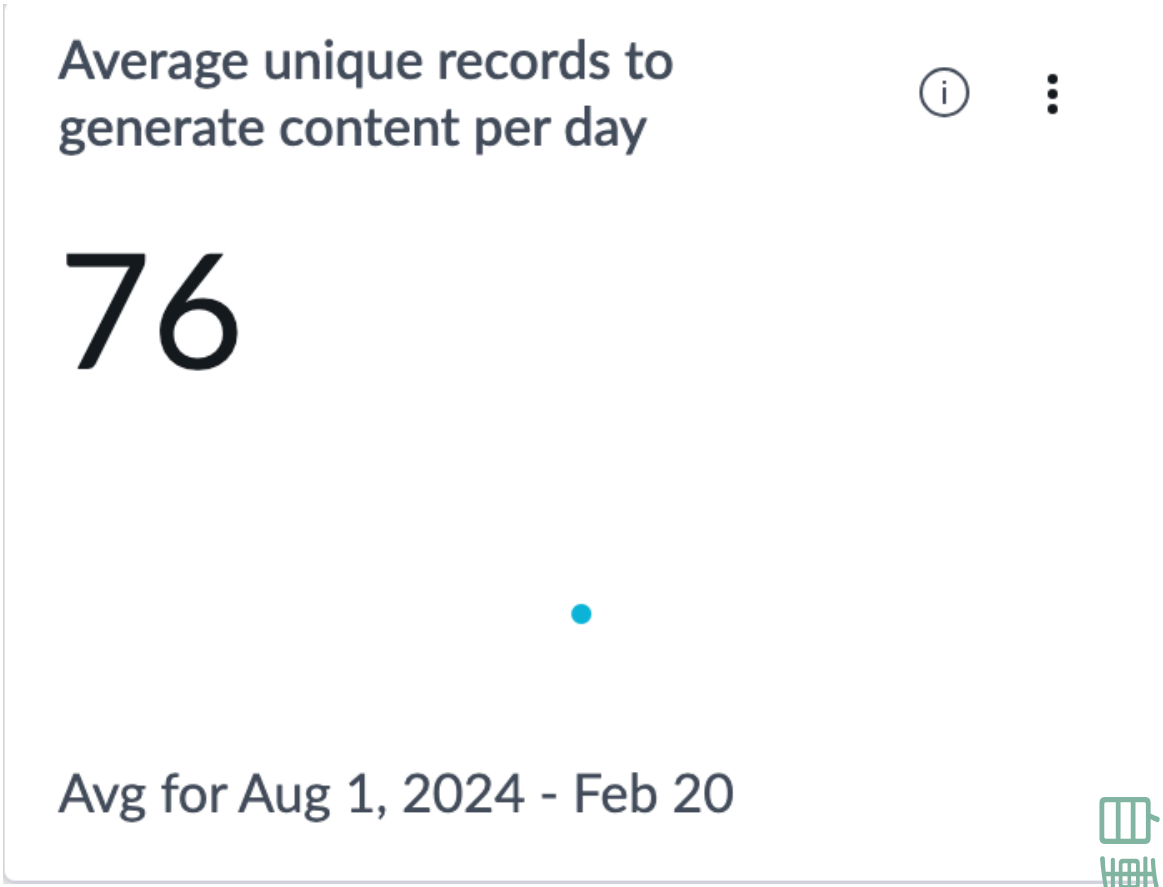
コンテンツを生成する 1 日あたりの一意の平均レコード数

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に、書面での時間の節約に貢献したコンテンツを生成するために Now Assist スキルによって使用された日次ユニークレコードの平均数が表示されます。

自動翻訳

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

1日あたりのコンテンツを生成する一意の平均レコードインジケーター



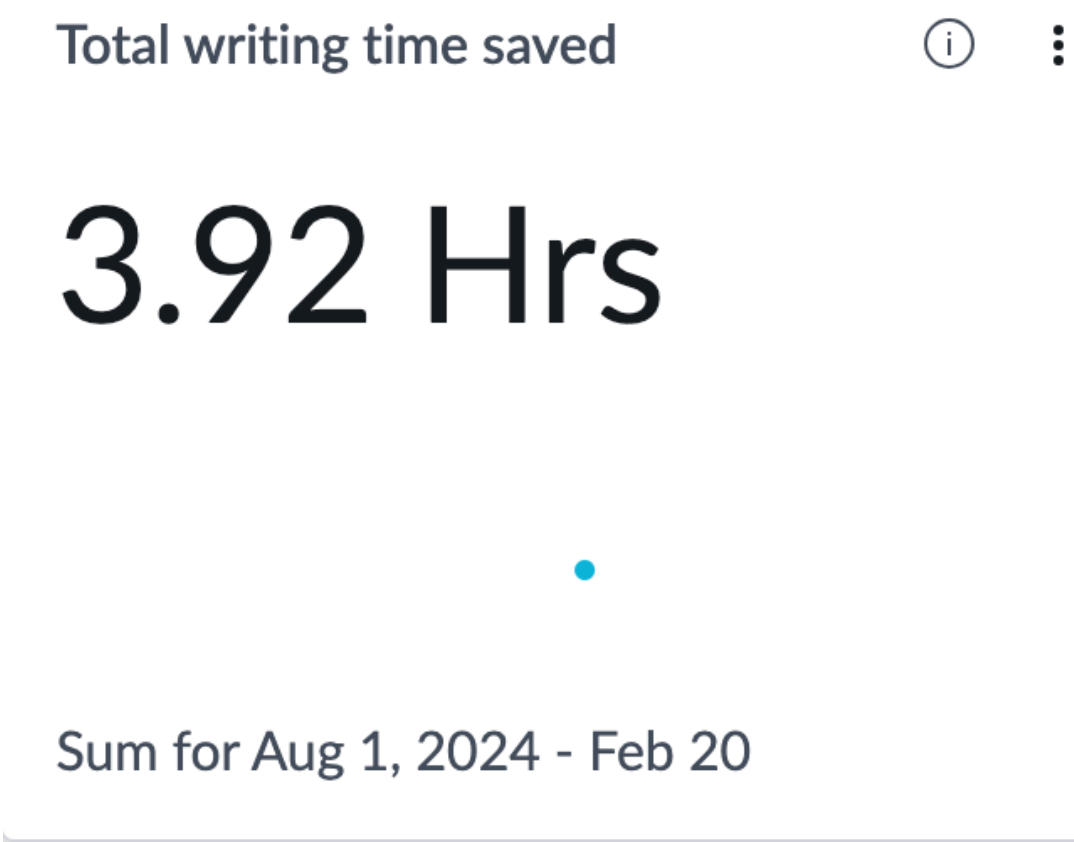
削減された合計書き込み時間

ダッシュボードのこの領域には、 Now Assist スキルを使用してコンテンツを生成することで削減された合計時間が表示され、効率的にコンテンツを執筆できます。計算は、書き込み時間の業界平均に基づいています。

自動翻訳

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

合計書き込み時間短縮インジケーター



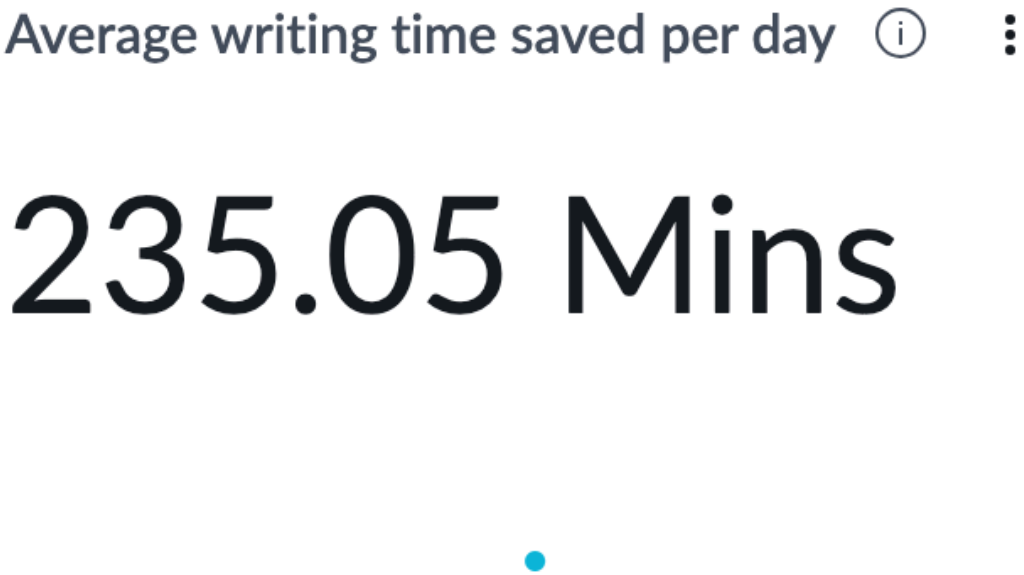
1 日あたりの平均削減可能書き込み時間

ダッシュボードのこの領域には、 Now Assist スキルを使用してコンテンツを効率的に作成することで 1 日あたりに節約された平均時間が表示されます。

自動翻訳

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

1日あたりの平均書き込み時間短縮インジケーター

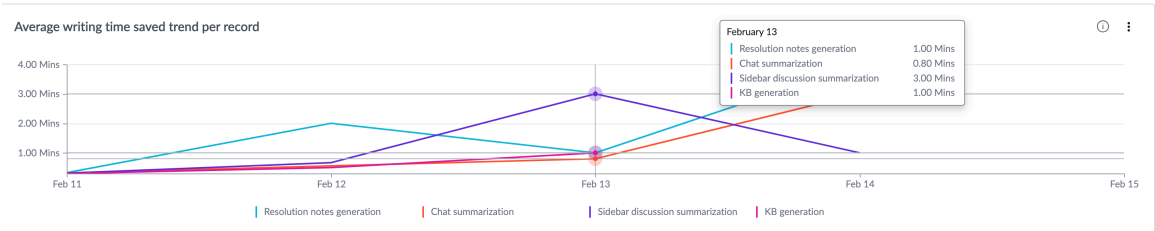


自動翻訳

レコードあたりの平均書き込み時間削減傾向

ダッシュボードのこの領域には、 Now Assist スキルを使用してコンテンツを生成することで、レコードあたりの平均時間 (分) の傾向グラフが表示され、効率的にコンテンツを記述できます。

レコードあたりの平均書き込み時間削減傾向インジケーター



ユーザーごとの平均書き込み時間削減傾向

ダッシュボードのこの領域には、 Now Assist スキルを使用してコンテンツを生成することでユーザーごとに節約された平均時間 (分) の傾向グラフが表示され、効率的にコンテンツを記述できます。

ユーザーごとの平均書き込み時間削減傾向インジケーター



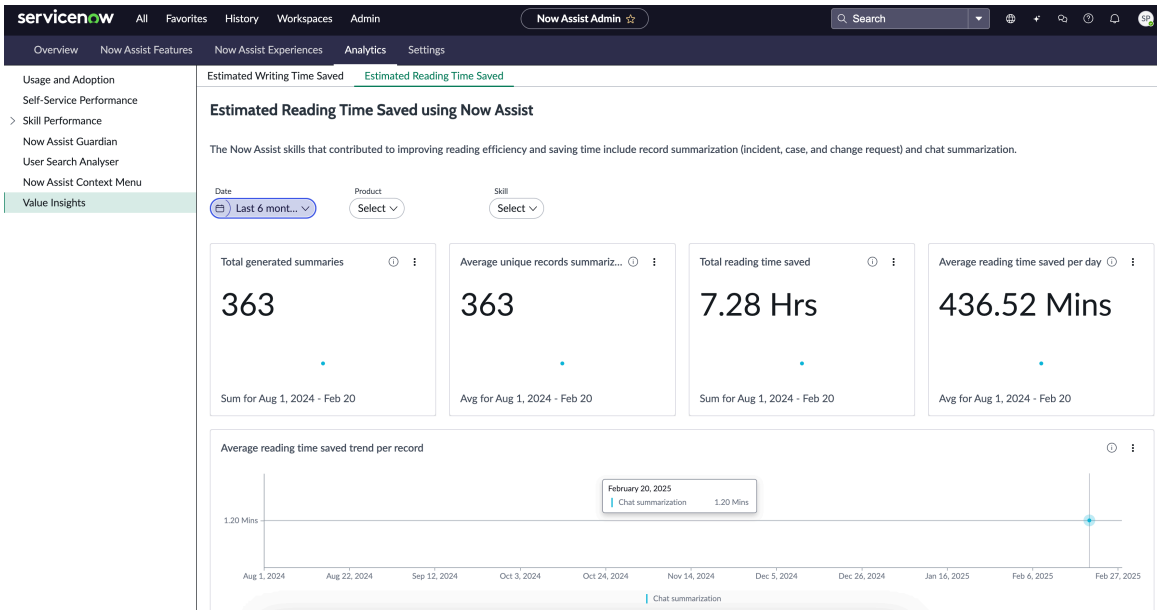
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

節約できる推定閲覧時間

読み取り効率の向上と時間の節約に貢献した Now Assist スキルには、レコードの要約 (インシデント、ケース、および変更要求) とチャットの要約が含まれます。

注:
節約できる推定閲覧時間の計算には、(レコードコンテンツの単語数 - LLM によって生成されたレコードのサマリーの単語数)/(読み取り率) の計算が使用されます。メタデータレコードの簡単な説明、説明、優先度、ステータス、およびアクティビティは、レコードのコンテンツを構成します。たとえば、ケースレコードのコンテンツに 420 語が含まれていて、LLM によって生成されたケースサマリーに 180 語が含まれている場合、節約される推定読み取り時間は (420-180)/240 (1 分) です。計算で考慮される読み取り率は、読み取り速度の業界平均 (240 ワード/分) に基づいています。要件に従って値を設定するには、*sn_na_analytics.rts.rate* という名前のシステムプロパティを追加し、それに応じて値を設定します。システムプロパティの追加の詳細については、「Add a system property」を参照してください。

節約された推定閲覧時間インジケーター



[推定削減された閲覧時間] ダッシュボードページのインジケーターは、次のインサイトを提供します。

- Now Assistスキルを使用してコンテンツを要約することで節約された合計閲覧時間。
- Now Assistスキルを使用してコンテンツを要約することによるレコードあたりの平均短縮時間は、レコードレベルでの生産性のインジケーターです。
- Now Assistスキルを使用してコンテンツを要約することでユーザーごとに節約できる平均時間は、個々のユーザーレベルでの生産性のインジケーターです。

生成されたサマリーの合計

ダッシュボードのこの領域には、読解時間の節約に貢献した Now Assist スキルを使用して生成された要約の数が表示されます。

自動翻訳

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

生成された合計サマリーインジケーター



1 日あたりに要約された一意のレコードの平均

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲での読み取り時間の節約に貢献したコンテンツを要約するために Now Assist スキルで使用される日次一意のレコードの平均数が表示されます。

自動翻訳

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

1日あたりの平均一意のレコードのサマリーインジケーター

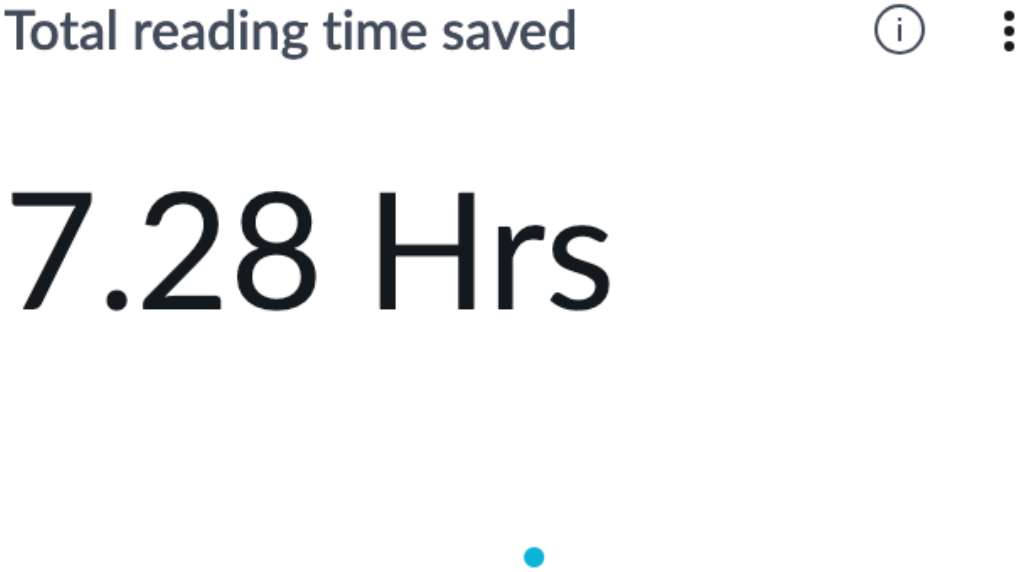


節約された合計閲覧時間

ダッシュボードのこの領域には、 Now Assist スキルを使用してコンテンツを要約することで節約された合計時間が表示され、読解効率が向上します。

自動翻訳

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



1 日あたりの平均削減された読み取り時間

ダッシュボードのこの領域には、読解効率を高めるためにコンテンツを要約する Now Assist スキルを使用して 1 日あたりの平均削減時間が表示されます。

自動翻訳

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

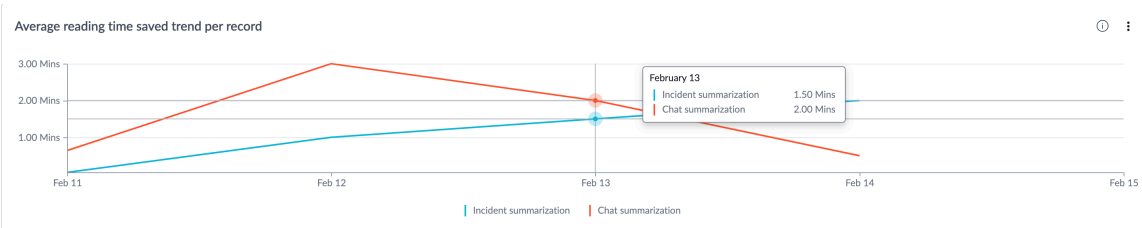
1日あたりの平均閲覧時間短縮インジケーター



レコードあたりの平均読み取り時間削減傾向

ダッシュボードのこの領域には、読解効率を高めるために Now Assist スキルを使用してコンテンツを要約することで、レコードごとに節約された平均時間 (分) の傾向グラフが表示されます。

レコードごとの平均読み取り時間削減傾向インジケーター



ユーザーごとの平均閲覧時間削減傾向

ダッシュボードのこの領域には、読解効率を高めるために Now Assist スキルを使用してコンテンツを要約することで、ユーザーごとに節約された平均時間 (分) の傾向グラフが表示されます。

ユーザーごとの平均読み取り時間削減傾向インジケーター

Now Assist アナリティクスの参照

Now Assist アナリティクス 参照トピックには、ユーザーロールに関する情報とダッシュボードのインジケーターの詳細が含まれています。

自動翻訳

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

Now Assist アナリティクス ロール

Now Assist アナリティクス には、ダッシュボード機能を表示および管理するための次のロールが必要です。

Now Assist アナリティクス ビューアー **[sn_na_analytics.viewer]**

Now Assist アナリティクスビューアーロールを持つユーザーは、Now Assist アドミン コンソールでNow Assist アナリティクスダッシュボードを表示でき、データソーステーブルへの読み取りアクセス権があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし

特別な考慮事項

なし。

Now Assist アナリティクス アドミン **[sn_na_analytics.admin]**

admin ロールを持つユーザーはNow Assist アナリティクスNow Assist アドミンコンソールでNow Assist アナリティクスダッシュボードを表示し、一部のデータソーステーブルの読み取りと書き込みを行うことができます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

Now Assist アナリティクス ビューアー [sn_na_analytics.viewer]。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

Now Assist アナリティクス ダッシュボードインジケーターの詳細

インジケーターの詳細は、ダッシュボードに可視化の形で表示されるインジケーターの背後にあるデータと計算を理解するのに役立ちます。

Now Assist アナリティクス インジケーターには、インジケータータイプ、データソース、計算、利用可能なブレークダウン、単位などの詳細が含まれています。

これらのインジケーターにアクセスするには、次に移動します: プラットフォームアナリティクス管理 > インジケーター. インジケーターにアクセスするには、Now Assist アナリティクスアドミン [sn_na_analytics_admin] ロールが必要です。

自動翻訳

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

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

使用状況とアダプションインジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
Now Assist アクションの合計数	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	すべてのアクションの数	生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキルファミリー別、スキル構成別、スキル構成別、ワークフロー別	日次	#	0
日次 Now Assist アクション	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	日次アクションの数	生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキルファミリー別、スキル構成別、スキル構成別、ワークフロー別	日次	#	0
Now Assist に関与している日次平均ユニークユーザー数	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	日次ユニークユーザーの平均	生成 AI 機能別、スキル構成別、スキルファミリー別、生成 AI スキル実行モダリティ別	日次	#	0
Now Assist と連携している日	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	日次のユニークユー	生成 AI 機能別、スキル構成別、ス	日次	#	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
次ユニークユーザー			ザーの数	キルファミリー別、生成 AI スキル実行モダリティ別			
スキルグループの分布	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	グループ化された日次スキル実行の数 生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキルファミリー別、スキル構成別、スキル構成別	生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキルファミリー別、スキル構成別、スキル構成別、ワークフロー別	日次	#	0
ワークフロー別の日次使用量の比較	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	ワークフロー別にグループ化されたアクションの数	生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキルファミリー別、スキル構成別、スキル構成別、ワークフロー別	日次	#	0
スキルエンゲージメントの傾向	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	スキル別にグループ化されたアクションの数	生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキ	日次	#	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
				ルファミリー別、スキル構成別、スキル構成別、ワークフロー別			
使用率が最も高い部門	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	ユーザーの部門別にグループ化され、降順でソートされたアクションの数	部門別、スキル構成別	日次	#	0
ユーザー部門別の Now Assist アクション比較	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	ユーザー部門別にグループ化されたアクションの数	部門別、スキル構成別	日次	#	0
フィードバックの詳細	オートメーション	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	スキルファミリー別にグループ化されたアクションの数	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	#	0
	オートメーション	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	スキルファミリー別にグループ化されたフィードバックのあるアクションの数	フィードバック別、スキルファミリー別、スキル構成別	日次	#	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
計算式	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	(フィードバックのあるアクションの数/アクションの合計数) x スキルファミリーでグループ化された 100	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	パーセンテージ	2
オートメーション	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	スキルファミリー別にグループ化されたフィードバック別が承認されるアクションの数	スキルファミリー別、スキル構成別、フィードバック別	日次	#	0
計算式	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	(フィードバック別が受け入れられるアクションの数/フィードバックのあるアクションの合計数) x スキルファミリー別にグループ	スキル構成別、スキルファミリー別	日次	パーセンテージ	2

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
			化された 100				
エラーの詳細	オートメーション	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	スキルファミリー別にグループ化されたアクションの数	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	#	0
	オートメーション	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	スキルファミリー別にグループ化されたエラーステータスのアクションの数	生成 AI ログメタデータステータス別、スキルファミリー別、スキル構成別	日次	#	0
	計算式	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	(エラーステータスのアクションの数/生成 AI メタデータレコードの合計数) x スキルファミリーでグループ化された 100	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	パーセンテージ	2

自動翻訳

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

セルフサービスパフォーマンス指標の詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
クエリの合計数	オートメーション	Now Assist アナリティクス回避イベント [sn_na_def_event]	クエリの数	回避ソース別、回避イベント結果別、回避イベント結果タイプ別、クエリ解決ステータス別、回避ログソース別	日次	#	0
クエリ応答の合計数	オートメーション	Now Assist アナリティクス回避イベントアクティビティ [sn_na_def_event_activity]	応答の数	回避イベントアクティビティフィードバック別、回避イベントアクティビティタイプ別、回避イベントアクティビティ方向別、回避ソース別、回避ログソース別	日次	#	0
クエリ解決ステータス	オートメーション	Now Assist アナリティクス回避イベント [sn_na_def_event]	クエリ解決ステータスが解決済みであるクエリの数	回避ソース別、回避イベント結果別、回避イベント結果タイプ別、クエリ解決ステータス別、回避ログソース別	日次	#	0
解決率	計算式		(クエリ解決ステータスが解決済み		日次	パーセンテージ	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
			の回避イベントの数/回避イベントの数)x100				
ユーザーが開始したイベント	オートメーション	Now Assist アナリティクス回避イベント [sn_na_def_event]	回避ソース別にグループ化されたクエリの数	回避ソース別、回避イベント結果別、回避イベント結果タイプ別、クエリ解決ステータス別、回避ログソース別	日次	#	0
機能別の成功した会話	オートメーション	Now Assist アナリティクス回避イベント [sn_na_def_event]	転送ソースでグループ化された、クエリ解決ステータスが解決済みになっているクエリの数	回避ソース別、回避イベント結果別、回避イベント結果タイプ別、クエリ解決ステータス別、回避ログソース別	日次	#	0

自動翻訳

スキルパフォーマンスインジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
スキルエンゲージメントの傾向	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	スキル別にグループ化されたスキル実行の数	生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキルファミリー別、スキル構成別、ワークフロー別	日次	#	0

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
アクションの数	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	すべてのスキル実行数	生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキルファミリー別、スキル構成別、ワークフロー別	日次	#	0
日次アクティブユーザー合計	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	日次のユニークユーザーの数	生成 AI 機能別、スキル構成別、スキルファミリー別、生成 AI スキル実行モダリティ別	日次	#	0
スキル別の日次アクティブユーザー合計	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	スキル構成別にグループ化された日次ユニークユーザー数	生成 AI 機能別、スキル構成別、スキルファミリー別、生成 AI スキル実行モダリティ別	日次	#	0

スキルの詳細インジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
スキルエンゲージメントの傾向	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	スキル構成別にグループ化されたスキル実行の数	生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキルファミリー別、スキル構成別、ワークフロー別	日次	#	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
合計スキルアクション数	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	スキルの実行数	生成 AI 機能別、生成 AI スキル実行モダリティ別、スキルファミリー別、スキル構成別、ワークフロー別	日次	#	0
承認済みスキルアクション	オートメーション	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	フィードバックが受け入れられたスキル実行の数	フィードバック別、編集なしで承認された応答別、スキル構成別、スキルファミリー別	日次	#	0
受け入れ率	計算式	生成 AI ログメタデータ [sys_gen_ai_log_metadata]	(フィードバックが受け入れられたスキル実行の数/スキル実行の数)x100	スキル構成別	日次	パーセンテージ	0
日次アクティブユーザー	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	日次のユニークユーザーの数	生成 AI 機能別、スキル構成別、スキルファミリー別、生成 AI スキル実行モダリティ別	日次	#	0

カスタムスキルインジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
ワークフロー別のスキルエ	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	ワークフロー別にグループ(ワークフ	カスタムスキル別	日次		0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
ンゲージメントの傾向			化されたカスタムスキルの実行数	ロータイプ)、カスタムスキル別 (機能タイプ)、カスタムスキル別 (製品タイプ)、カスタムスキル完了ステータス別、スキル構成別			
製品別のスキルエンゲージメントの傾向	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	製品別にグループ化されたカスタムスキルの実行数	カスタムスキル別 (ワークフロータイプ)、カスタムスキル別 (機能タイプ)、カスタムスキル別 (製品タイプ)、カスタムスキル完了ステータス別、スキル構成別	日次		0
機能別のスキルエンゲージメントの傾向	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	機能別にグループ化されたカスタムスキルの実行数	カスタムスキル別 (ワークフロータイプ)、カスタムスキル別 (機能タイプ)、カスタムスキル別 (製品タイプ)、カスタムスキル完了ステータス別、スキル構成別	日次		0
スキルに関与する日次ユ	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	カスタムスキルを実行	スキル構成別	日次	#	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
ニークユーザー			た一意のユーザーの数				
正常に実行されました	計算式	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	(ステータスが完了のカスタムスキルの実行数/カスタムスキルの実行数)x100	スキル構成別	日次	パーセンテージ	2
スキルフィードバック	オートメーション	生成 AI 使用ログ [sys_gen_ai_usage_log]	カウント	フィードバック別、スキル構成別	日次	#	0

Now Assist ガーディアン 不快なコンテンツガードレールインジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
ガードレールによって遅延が加わる	オートメーション	生成 AI メトリクス [sys_generative_ai_metric]	不快なコンテンツを評価するためにガードレールにかかった平均時間	スキル構成別	日次	ミリ秒	0
不快としてフラグが立てられた割合	計算式	生成 AI メトリクス [sys_generative_ai_metric]	(不快なコンテンツの発生回数/ガードレールが有効になった LLM コールの合計数)x100	スキル構成別	日次	パーセンテージ	0
不快なコンテンツの合計発生件数	オートメーション	生成 AI メトリクス [sys_generative_ai_metric]	不快なコンテンツの発生回数	生成 AI メトリクス値別、スキル構成別	日次	#	0
不快なコンテンツ	オートメーション	生成 AI メトリクス [sys_generative_ai_metric]	カテゴリ別にグループ化	攻撃性タイプ別、	日次	#	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
のカテゴリ			された不快なコンテンツの発生回数	スキル構成別			
スキル別の不快なコンテンツの発生件数	オートメーション	生成 AI メトリクス [sys_generative_ai_metric]	スキル別にグループ化された不快なコンテンツの発生回数	生成 AI メトリクス値別、スキル構成別	日次	#	0

Now Assist ガーディアン プロンプトインジェクションガードレールインジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
ガードレールによって遅延が加わる	オートメーション	生成 AI メトリクス [sys_generative_ai_metric]	ガードレールがプロンプトインジェクションを評価するのに要した平均時間	スキル構成別	日次	ミリ秒	0
プロンプトインジェクションとしてフラグが付けられた割合	計算式	生成 AI メトリクス [sys_generative_ai_metric]	(プロンプトインジェクションの発生回数/ガードレールが有効になった LLM コールの合計数)x100	スキル構成別	日次	パーセンテージ	0
プロンプトインジェクション合計発生件数	オートメーション	生成 AI メトリクス [sys_generative_ai_metric]	プロンプトインジェクションの発生回数	生成 AI メトリクス値別、スキル構成別	日次	#	0
スキル別のプロンプトイ	オートメーション	生成 AI メトリクス [sys_generative_ai_metric]	スキル別にグループ化され	生成 AI メトリクス値別、ス	日次	#	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
ンジェクション発生件数			れたプロンプトインジェクション発生回数	キル構成別			

ユーザー検索アナライザーインジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
合計検索クエリ数	オートメーション	値 [sys_variable_value]	検索クエリの数	適用外	日次	#	0
Genius 結果を含むクエリ	オートメーション	値 [sys_variable_value]	表示される Genius 結果の数	適用外	日次	#	0
Genius 結果として KB 記事を含むクエリ	オートメーション	値 [sys_variable_value]	検索用語 ID が KB であるクエリの数	検索用語	日次	#	0
カタログアイテムを Genius 結果として含むクエリ	オートメーション	値 [sys_variable_value]	検索用語 ID がカタログであるクエリの数	検索用語	日次	#	0
Genius 結果のないクエリ	オートメーション	値 [sys_variable_value]	検索用語 ID が「結果なし」のクエリの数	検索用語	日次	#	0
ソース/チャネルごとの検索クエリ	オートメーション	値 [sys_variable_value]	ソース別にグループ化されたクエリの数	回避ソース別	日次	#	0
上位 5 件のクエリ	オートメーション	値 [sys_variable_value]	クエリの数	検索用語	日次	#	0
結果が得られなかった上位 5 つのクエリ	オートメーション	値 [sys_variable_value]	検索用語 ID が結果なしのクエリの数	検索用語	日次	#	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
Genius 結果としてナレッジ記事になる上位 5 つのクエリ	オートメーション	値 [sys_variable_value]	検索用語 ID が KB であるクエリの数	検索用語	日次	#	0
カタログアイテムが Genius 結果になる上位 5 つのクエリ	オートメーション	値 [sys_variable_value]	検索用語 ID がカタログであるクエリの数	検索用語	日次	#	0

Now Assist コンテキストメニューアナリティクスインジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
この期間の使用率	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	ソースが Now Assist コンテキストメニューであるアクションの数	NAcm 暗黙的なフィードバック別、スキル構成別、フィードバック別、ステータス別、スキル機能別	日次	#	0
受け入れ配布	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	Now Assist コンテキストメニューによって生成されたコンテンツが承認済みまたは未承認でグループ化されているアクションの数	NAcm 暗黙的なフィードバック別、スキル構成別、フィードバック別、ステータス別、スキル機能別	日次	#	0

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
スキル別の使用率傾向	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	Now Assist スキル別にグループ化されたコンテキストメニューアクションの数	NAcm 暗黙的なフィードバック別、スキル構成別、フィードバック別、ステータス別、スキル機能別	日次	#	0
機能の分布	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	機能別にグループ化されたコンテキストメニューアクションの数	NAcm 暗黙的なフィードバック別、スキル構成別、フィードバック別、ステータス別、スキル機能別	日次	#	0
フィードバックによる応答	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	Now Assist コンテキストメニューによって生成されたコンテンツに対するフィードバックが承認済みまたは却下でグループ化されたアクションの数。	NAcm 暗黙的なフィードバック別、スキル構成別、フィードバック別、ステータス別、スキル機能別	日次	#	0

自動翻訳

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

Now Assist バリューインサイト作成時間の節減インジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
生成されたコンテンツの合計	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	書き込み時間の節約に貢献したスキル実行の合計	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	#	0
コンテンツを生成する 1 日あたりの一意の平均レコード数	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	1 日あたりに生成されたコンテンツを含む一意のレコードの合計/日数	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	#	0
削減された合計書き込み時間	計算式	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	時間に変換した、分単位の節約された合計書き込み時間	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	時間	2
1 日あたりの平均削減可能書き込み時間	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	1 日あたりの合計削減書き込み時間/日数	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	分	2
レコードあたりの平均書き込み時間削減傾向	計算式	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	1 日あたりの合計削減書き込み時間/1 日あたりに生成されたコンテンツを含む一意のレコードの合計数	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	分	2
ユーザーごとの平均書き込み時間削減傾向	計算式	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	1 日あたりの合計書き込み時間節減/1 日あたりの書き込み時間の節減に貢献し	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	分	2

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
			たスキルを実行した一意のユーザーの合計数				

Now Assist バリューインサイトの読み取り節減時間インジケーターの詳細

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
生成されたサマリーの合計	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	読み取り時間の節約に貢献したスキル実行の合計	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	#	0
1 日あたりに要約された一意のレコードの平均	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	1 日あたりに集計された一意のレコードの合計/日数	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	#	0
節約された合計閲覧時間	計算式	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	時間に変換された分単位の節約された合計読み取り時間	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	時間	2
1 日あたりの平均削減された読み取り時間	オートメーション	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	1 日あたりの合計読み取り時間/日数	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	分	2
レコードあたりの平均読み取り時間削減傾向	計算式	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	1 日あたりの合計読み取り時間/1 日あたりの一意のレコード合計集計数	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	分	2
ユーザーごとの平均閲覧時間削減傾向	計算式	生成 AI ログ [sys_generative_ai_log]	1 日あたりの合計読み取り時間/1 日あたりの	スキルファミリー別、スキル構成別	日次	分	2

自動翻訳

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

インジケーター	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
			読み取り時間の節約に貢献したスキルを実行した一意のユーザーの合計数				

Now Assistの参照

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

Now Assist アドミン ロール

Now Assist アドミン機能を使用するには、特定のロールが必要です。

Now Assist アドミン [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

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

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

ACE ユーザー [ace_user]。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

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

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

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

自動翻訳

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

特別な考慮事項

なし。

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

Now Assistパネルにアクセスできるユーザー。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

のユーザーデータ使用ポリシー **Now Assist**

Now Assist は、ユーザーデータの安全性とセキュリティを維持するように設計されています。また、モデル改善のために機密データをマスクしたり、データの共有をオプトアウトしたりすることもできます。

データの送信方法と保存方法

AI ワークロードは、トランスポートレイヤーセキュリティ (TLS) 1.2 を使用して、 ServiceNow インスタンスから AI 予測処理が行われる 3 つの一元化された ServiceNow コンピューティング ハブ (AI ワークロード用の GPU を備えたデータセンター) のいずれかに安全に送信されます。応答の生成に使用されたデータは、応答の生成後にコンピューティング ハブから削除されます。その後、結果が ServiceNow インスタンスに返されます。

入力データと出力データは、コンピューティングハブにキャッシュされたり保存されることなく、一時的なものです。

生成 AI に Now LLM サービス を使用する際に、お客様のデータが他の顧客データと混ざり合うことはありません。

また、生成 AI サービスを使用する場合、ドメイン分離されたインスタンスのデータが混在することもありません。

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

機密データをマスク

機密データは、データプライバシーの Now Assist を使用して LLM に送信する前にマスクできます。詳細については、「Configuring Data Privacy for Now Assist」を参照してください。

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

自動翻訳

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

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

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

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

データ共有のオプトアウト

データ共有は、 ServiceNow 最新の顧客の使用状況に基づいて、Now LLM を継続的に進歩させ、改善するのに役立ちます。顧客データ共有プログラムに参加する必要がなくなった場合は、オプトアウトできます。

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

Now Assist アドミンコンソールでのドメインセパレーション

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

サポートレベル：ベーシック

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

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

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

Now Assist アドミンコンソールでは、生成 AI 機能がスキル別に整理されています。各スキルをドメインごとに異なるように構成することも、ドメインのスキルのバリアントを作成することもできます。デフォルトでは、すべてのスキルがグローバルドメインに存在します。

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

自動翻訳

Now Assist アドミンコンソールでのドメインセパレーションの仕組み

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

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

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

既存のスキルの異なるバージョンをドメインに含める場合は、スキルを再構成してアクティブ化するか、優先ドメインでバリアントを作成できます。Now Assistスキルへのドメインへのアクセス権を付与する方法については、セクションを参照してください。

ユースケース

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

一部のユースケースには、次の例が含まれます。

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

Now Assistスキルへのドメインアクセスの許可

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

1. Now Assistスキル構成 (sn_nowassist_skill_config) テーブルに移動します。
2. [ドメイン] フィールドをリストに追加します。存在しない場合は、一覧の上部にある歯車アイコンを選択し、 [ドメイン] フィールドを [選択済み] 列に追加して、 **[OK]** を選択します。
3. 有効にするスキルをドメインごとに検索します。グローバルスコープ内にあるスキルで [アクティブ] を false に設定します。レコードを編集するには、スコープの変更が必要な場合があります。
4. 現在のドメインを、スキルを有効にするドメインに変更します。
5. 移動先 すべて > **Now Assist Admin (Now Assist** アドミン) コンソール > 機能.
6. ドメインに従ってアクティブ化するスキルに移動し、[スキルをアクティブ化] を選択します。
7. 通常どおりにスキルを構成します。詳細については、「Now Assistスキルのアクティブ化」を参照してください。

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

自動翻訳

8. Now Assistスキル構成 (sn_nowassist_skill_config) テーブルに戻ります。現在のドメインに新しいレコードがあるはずです。新しいレコードを開きます。
9. 別のブラウザータブで、[Now Assist スキル構成] テーブルに戻り、グローバルドメインで非アクティブ化されたスキルレコードを開きます。
10. グローバルスキルレコードをドメイン内で作成されたレコードと比較します。関連リストのレコードがドメイン固有のスキルに存在しない場合があります。存在しない場合は、それらのレコードをドメインで再作成し、ドメイン固有のスキルの関連リストに添付する必要があります。
11. スキルごとに、またスキルを利用可能にするドメインごとに、このプロセスを繰り返します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Now Assist会話ヘルプスキルでエンドポイントをフェッチ

Now Assist 会話ヘルプスキルアーキテクチャは、ユーザーに最適な最も近い場所でホストされている回答をフェッチすることで、レイテンシを解決します。

複数の地理的な場所でホストされているソリューションのフェッチ

Now Assist 会話ヘルプスキルは、Now Assist パネルに [ヘルプを表示 (Get Help)] として表示されます。会話型ヘルプスキルに投稿されたユーザークエリ Now Assist 考えられる解決策は、日本、EMEA、米国の3つの主要な場所でホストされています。

注:
データプライバシー標準を維持するため、ヘルプスキルのエンドポイントサポートは、GCC/NSC 規制市場では利用できません。

最適なパフォーマンスを得るには、中央インスタンスをユーザーのインスタンスと同じ地理的領域に配置する必要があります。この調整を実現するために、正しいエンドポイントを識別するのに役立つユーザーのインスタンス内のツールである DISH サービスを利用します。Now Assist会話ヘルプスキルは、さまざまなデータセンター内で Mimir ルックアップサービス機能を使用します。

DISH サービスは Mimir ルックアップテーブルと通信して、ユーザーの場所に一致するエンドポイントを特定します。このエンドポイントを取得すると、顧客インスタンス内の sys-service テーブルに安全に保存されます。今後、すべてのユーザーのクエリは特定のエンドポイントを介してルーティングされ、一貫性と信頼性が確保されます。Get Help スキルは、sys-property `com.snc.get_help.endpoint` に存在するエンドポイントを使用します。

注:
Now Assist会話型ヘルプスキルバージョンは sn_ads_now_help.com.snc_now_help_skill.version に保存され、会話型シェアードサービス内での下位互換性が確保されます。

生成 AI のパフォーマンスアナリティクスインジケーター

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

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

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

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

自動翻訳

生成 AI ログテーブルインジケーター

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

- 生成 AI ログの合計
  - ブレークダウン:定義別、スキル構成別、ステータス別、フィードバック別
- 生成 AI ログ：内部 Now LLM 実行の合計
  - ブレークダウン:定義別、スキル構成別、ステータス別、フィードバック別
- 生成 AI ログ：最大プロンプトトークン数
  - ブレークダウン:定義別、スキル構成別
- 生成 AI ログ：プロンプトトークン総数
  - ブレークダウン:定義別、スキル構成別
- 生成 AI ログ：最小レイテンシ
  - ブレークダウン:定義別、スキル構成別
- 生成 AI ログ：最大レイテンシ
  - ブレークダウン:定義別、スキル構成別
- 生成 AI ログ：応答トークン総数
  - ブレークダウン:定義別、スキル構成別
- 生成 AI ログ：最大応答トークン数
  - ブレークダウン:定義別、スキル構成別

生成 AI 使用ログテーブルインジケーター

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

- 1 日あたりの生成 AI アクション
  - ブレークダウン:生成 AI スキル実行モダリティ別、生成 AI 機能別
- 生成 AI アクションを使用した 1 日あたりのユーザー数。
  - ブレークダウン:生成 AI 機能別

ナレッジグラフ

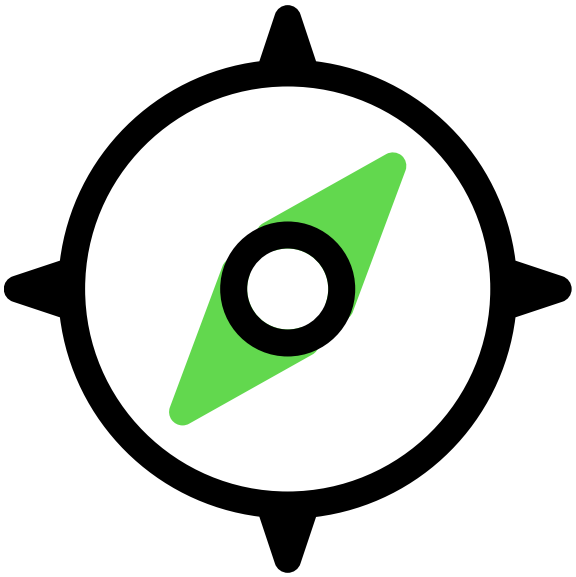
ナレッジグラフ アプリケーションは、ServiceNowレコード、ナレッジベース、および外部ソースからの構造化データと非構造化データを使用して、Now Assist 仮想エージェント、AI エージェント、生成 AI スキルのパフォーマンスを向上させます。

自動翻訳

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

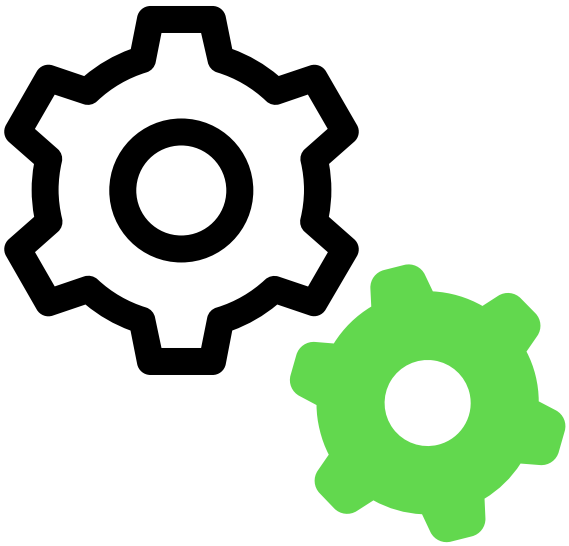
開始

探索



ナレッジグラフの詳細

構成



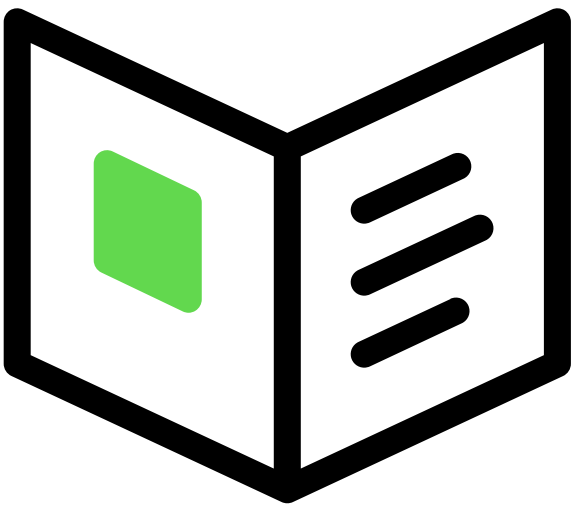
ナレッジグラフの設定

ナレッジグラフを使用



ナレッジグラフスキーマの作成と編集

参照



ナレッジグラフを構成するための追加情報

ナレッジグラフ の探索

ナレッジグラフ は、ノード、ノードプロパティ、およびエッジによって表される ナレッジグラフ スキーマを作成および管理することで、企業向けにカスタマイズされたユーザーエクスペリエンスを提供します。

自動翻訳

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

ナレッジグラフの概要

ServiceNow ナレッジグラフ アプリケーションは、次の 2 つの主な機能を提供します。

1. ナレッジグラフ designer: ナレッジグラフ スキーマとそのノード、ノードプロパティ、およびエッジを管理するための分かりやすいインターフェイス。
2. 事前に構築された統合: Now Assist 仮想エージェント および AI エージェントとの統合。

ナレッジグラフデザイナー

ナレッジグラフ Designer は、 ナレッジグラフ アドミン (kg_admins) が簡単に実行できる、コード不要の専用 UI です。

- ノード (テーブル)、プロパティ (列)、およびリレーションシップの構成を含む、 ナレッジグラフ スキーマの設計と管理。
- 自然言語クエリを使用してスキーマを監査し、達成された応答により、ダウンストリーム製品に統合された ナレッジグラフ API の結果を分析します。

ナレッジグラフデザイナーは、スキーマの作成とデータの取り込みから、パフォーマンスの監視と結果の分析まで、プロセス全体を簡素化します。新しいアプローチにより、 ナレッジ モデリングのためのスケーラブルで柔軟かつ直感的な方法が確認されます。

事前に構築された統合

プラットフォーム間で ナレッジ を統合し、 Now Assist、 AI 検索、AI エージェント、スキルキットと統合することで、 ナレッジグラフ の事前構築された統合により、堅牢なデータガバナンスと権限管理を維持しながら、顧客が生産性を向上させ、意思決定を強化し、エンタープライズデータの可能性を最大限に引き出すことができます。

このリリースで利用可能なビルド済み統合は次のとおりです。

1. ユーザーコンテキストのための Now Assist 仮想エージェント および AI エージェントとの統合:パーソナライズされた応答でユーザーを支援します。
2. スロット入力のための Now Assist 仮想エージェント との統合:ナレッジグラフの自然言語クエリ機能を使用して、仮想エージェントトピックのスロットを事前入力するのに役立ちます。
3. Now Assist 仮想エージェント for Employee スキーマとの統合:ユーザークエリと自然言語クエリに対するパーソナライズされた応答で要求者を支援します。人物引用カードにも対応しています。デフォルトでは、ユーザークエリに使用されるユーザー NLQ グラフが接続されますが、他の従業員クエリ用のサンプルグラフスキーマもあります。詳細については、 KB 記事 を参照してください。
4. ツールとしての AI エージェントとの統合:自然言語で結果を取得し、AI エージェントにアサインされたフォローアップタスクを実行するために使用されます。

ナレッジグラフ ユーザー

ナレッジグラフ ユーザー

ユーザーロール	KG 機能	説明
ナレッジグラフ アドミン (kg_admin)	ナレッジグラフデザイナー	ナレッジグラフアドミニストレーターは、ナレッジグラフスキーマを作成および管理できます。

自動翻訳

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

ナレッジグラフ ユーザー (続く)

ユーザーロール	KG 機能	説明
要求者	仮想エージェント およびエージェント AI との事前構築された統合	LLM トピックとスキル用に事前に入力されたスロットを使用して、パーソナライズされた回答を提供し、会話ターンを減らすことができます。

ナレッジグラフ のメリット

ナレッジグラフのメリット

メリット	機能	ユーザー
ユーザーエクスペリエンスを向上 (Now Assist 仮想エージェント AI やエージェント AI などのダウンストリーム製品向けの事前構築された統合を使用)	最小限のユーザー労力で正確なデータを提供します。	要求者
シンプルで使いやすい	スキーマと呼ばれる複雑なデータモデルを作成し ナレッジグラフ 多数のエンティティとその関係を数ステップで提供します。	kg_admin
管理が簡単	ナレッジグラフスキーマを編集して新しいノードまたはエッジを追加するのは簡単です。	kg_admin
カスタマイズ可能な ナレッジグラフ スキーマ	カスタマイズ用に ServiceNow ナレッジグラフ スキーマをコピーするオプションを提供します。	kg_admin
ナレッジグラフスキーマのテスト	クエリを実行して ナレッジグラフ スキーマをテストするオプションを提供します。	kg_admin

次に探索する内容

ナレッジグラフを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- ナレッジグラフの構成
- ナレッジグラフデザイナーの使用
- ナレッジグラフ の参照

アクセス ナレッジグラフ スキーマ

ナレッジグラフデザイナーを使用して、ナレッジグラフスキーマを作成、編集、および管理します。

始める前に
必要なロール:kg_admin

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

自動翻訳

手順

移動先 すべて > ナレッジグラフ > ナレッジグラフデザイナー.
ナレッジグラフデザイナーのランディングページには、ユーザーが使用できるすべてのナレッジグラフスキーマのリストが表示されます。

ServiceNow 一部には、編集不可能なビルド済みスキーマが用意されています。現在、次のビルド済みスキーマが利用可能です。

- ユーザーグラフスキーマ:パーソナライズされた応答のために、ログインユーザーの詳細を仮想エージェントに提供するために使用されます。プロファイルセクションは、AI エージェントが追加のユーザーコンテキストのために使用します。

  デフォルトで渡されるユーザーコンテキストの詳細は次のとおりです。

  ユーザーグラフスキーマ

エントリ	属性
プロファイルとしてグループ化	sys_userテーブルの列: ○ 名前 ○ 名 ○ 姓 ○ ユーザー名 ○ 社員番号 ○ メール ○ 勤務先電話 ○ 携帯電話 ○ title ○ 優先言語 ○ 時間形式 ○ 日付形式 ○ タイムゾーン cmn_location ○ 市区町村 ○ state ○ 国 cmn_department ○ 名前 ○ 人員 core_company:名前
マネージャーとしてグループ化	sys_userテーブルの列:

自動翻訳

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

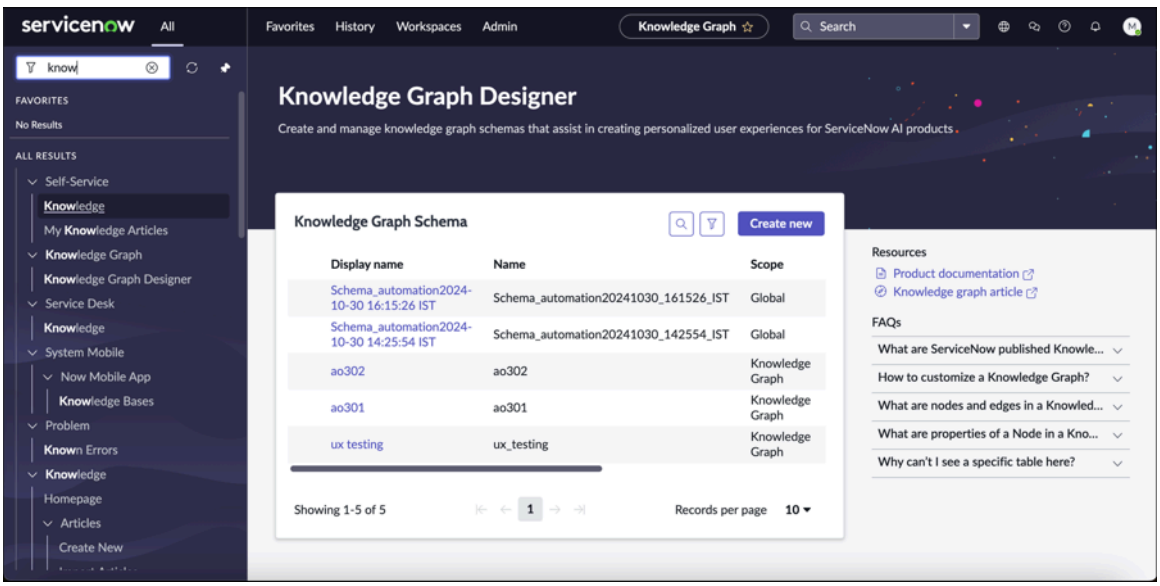
エントリ	属性
	○ 名前 ○ 名 ○ 姓 ○ ユーザー名 ○ 社員番号 ○ メール ○ 勤務先電話 ○ 携帯電話 ○ title ○ 優先言語 ○ 時間形式 ○ 日付形式 ○ タイムゾーン ○ 郵便番号 ○ 市区町村 ○ state
部下としてグループ化	sys_userテーブルの列: ○ 名前 ○ 名 ○ 姓 ○ ユーザー名 ○ 社員番号 ○ メール ○ 勤務先電話 ○ 携帯電話 ○ title ○ 優先言語 ○ 時間形式 ○ 日付形式 ○ タイムゾーン ○ 郵便番号 ○ 市区町村 ○ state
資産としてグループ化	alm_assetテーブルの列:

自動翻訳

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

エントリ	属性
	○ 名前 ○ 購入日 ○ 使用終了日

- NLQ グラフスキーム:ユーザークエリと自然言語クエリに対するパーソナライズされた応答で要求者を支援します。人物引用カードにも対応しています。デフォルトでは、ユーザークエリに使用されるユーザー NLQ グラフが接続されますが、他の従業員クエリ用のサンプルグラフスキーマもあります。詳細については、 KB 記事 を参照してください。



ランディングページから ナレッジグラフ スキーマを作成することもできます。

との事前に構築された統合 ナレッジグラフ 活用 仮想エージェント

ナレッジグラフの事前に構築された統合により、ServiceNowユーザーは、堅牢なデータガバナンスと権限管理を維持しながら、生産性を向上させ、意思決定を強化し、エンタープライズデータの可能性を最大限に引き出すことができます。

このリリースで利用可能な 仮想エージェント との事前ビルド済み統合は次のとおりです。

1. ユーザーコンテキストの Now Assist 仮想エージェント との統合:パーソナライズされた応答で要求者を支援します。
2. スロット入力のための Now Assist 仮想エージェント との統合:要求者が ナレッジグラフ の自然言語クエリを使用して、LLM トピックとスキルの実行のためにスロットを事前入力するのに役立ちます。
3. NLQ グラフの Now Assist 仮想エージェント との統合:ユーザークエリと自然言語クエリに対するパーソナライズされた応答で要求者を支援します。人物引用カードにも対応しています。

> **注:**
> Now Assist 仮想エージェントナレッジグラフを有効にするには、*sn_vad_genai.knowledge_graph.enabled* および *sn_ais_assist.enable_knowledge_graph_nlq* システムプロパティが true に設定されていることを確認します。「Assign search sources to a chat assistant 」を参照してください。

自動翻訳

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

ユーザーコンテキストの **Now Assist** 仮想エージェント との統合

Now Assist のユーザーの場合、ナレッジグラフ は、パーソナライズされた応答を提供するビルド済みのユーザープロファイルスキーマのコンテキストを統合します。

ユーザー、チーム、およびコンテンツ間の関係を活用することで、 AI 検索 や Now Assist などの製品は、一般的な結果ではなく、関連性のある権限認識型の回答を提供できます。

ナレッジグラフを使用すると、応答は以下に基づいて動的に調整されます。

- ユーザーについて:ロール、部門、および場所
- 共同作業相手:マネージャー、報告者
- どのような資産がありますか

使用例を次に示します。

- 従業員は育児休暇ポリシーに関する情報に Now Assist 仮想エージェント を使用します。[仮想エージェント] ウィンドウにクエリを入力します 育児 休暇ポリシーとは何ですか?
- 仮想エージェント のようなユーザー情報を受け取ります。従業員は、 ナレッジグラフ ユーザープロファイルスキーマに基づく国:米国、州:カリフォルニア州、市区町村:サンタクララに拠点を置いています。
- この追加のユーザープロファイルコンテキストは、合成された応答を従業員の正確な場所に合わせてパーソナライズするために使用されます
- したがって、育児休暇ポリシードキュメントへのリンクや一般的な応答を取得する代わりに、従業員はカスタマイズされたコンテキストに応じた回答を取得します。

  あなたの会社は、カリフォルニア州の従業員に寛大な育児休暇ポリシーを提供しています。2022年1月現在、同社は出産する労働者の有給休暇を最大24週間まで増やしました。同社の内部ポリシーに加えて、カリフォルニア州法はさらなる保護を提供しています。カリフォルニア州家族権法(CFRA)は、資格のある従業員に、自分自身や家族の深刻な健康状態をケアしたり、新しい子供と絆を深めたりするために、最大12週間の無給の雇用保護休暇を提供しています。これは、妊娠、出産、または関連する病状によって障害を負った従業員に最大4か月の無給の雇用保護休暇を提供する妊娠障害休暇(PDL)法によって補完されます。

スロット入力のための **Now Assist** 仮想エージェント との統合

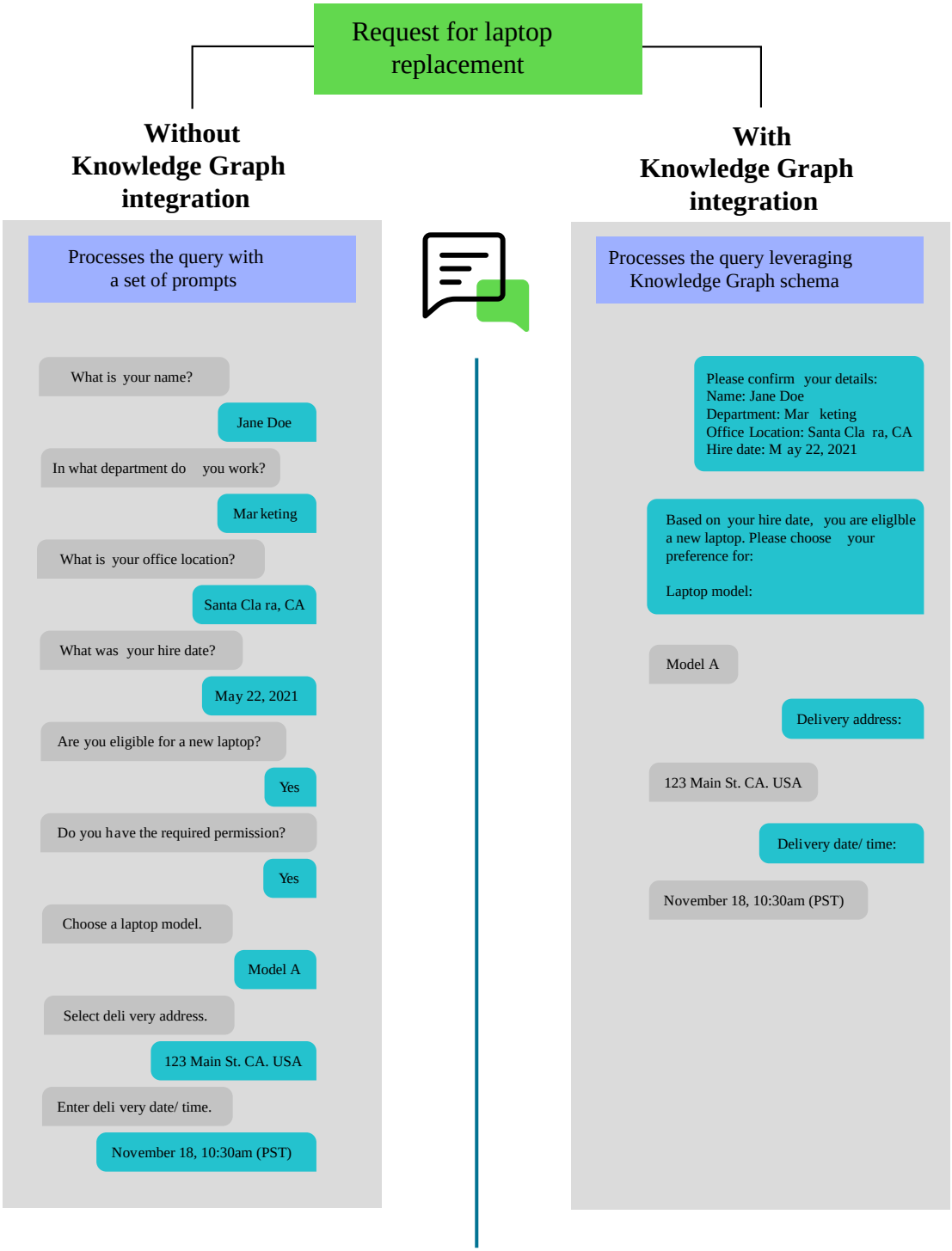
ナレッジグラフ は、 仮想エージェント ユーザーエクスペリエンスを向上させ、会話中に尋ねられるスロット入力の質問を減らすことで、プロセスをシームレスかつ効率的にします。

使用例を次に示します。

従業員は 仮想エージェント を使用してラップトップの交換を要求します。 仮想エージェント 、割り当てられた ナレッジグラフ スキーマを使用して情報を検索し、最小限のユーザー入力でクエリを解決します。

自動翻訳

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



1. ユーザーは仮想エージェントを使用して「ラップトップの交換にサポートが必要」をクエリーします。
2. 仮想エージェント はクエリを処理し、この要求に必要な次のプロンプトを生成します。
   - トピック:新しいラップトップの要求
   - 名前
   - 場所
   - 部門

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

- ラップトップモデル
- 住所

3. 仮想エージェント はまず、 ナレッジグラフを使用してこの情報の収集を試みます。
4. ナレッジグラフスキーマは、LLM を活用して、エッジと呼ばれるノード間の関係を使用してノードと呼ばれるすべての関連エンティティからデータを取得し、次の出力を提供します。
   - トピック:新しいラップトップの要求
   - 名前:John Doe
   - 場所:サンタクララ
   - 部門: マーケティング
   - バッジテンプレート:ユーザー入力が必要
   - 住所: 123 Street, CA, USA
5. 仮想エージェント 出力の検証を要求し、不足しているフィールドの詳細を追加します。
6. ユーザーは、確認する前に、提供された情報を編集して検証できます。確認されると、ユーザーの最小限の労力で要求が処理されます。
7. 仮想エージェント ユーザー入力を処理し、ユーザークエリを完了します。

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

Now Assist 仮想エージェント for peopleクエリとの統合

Now Assist 仮想エージェント は、組織内のユーザーに関する情報をユーザーに提供できるようになりました。

人について 仮想エージェント 尋ねると、検索しているその人に関する情報が、インラインの人引用とともに合成された応答に表示されます。

インライン引用は、関連する合成された応答文の最後に表示されます。インライン引用を選択すると、記事またはソースへのリンク、またはアクションを開始するための説明とアクションのいずれかがポップオーバーに表示されます。

> **注:**
> 共有ファイルは ナレッジグラフ アドミニストレーターが関連データマップ [sn_kg_related_data_map_list] テーブルで *sn_kg_conn_user_shared_files* レコードを有効にした場合にのみ ナレッジグラフ 表示されます。アクティブにするには、[アクティブ] フィールドを **True** に設定します。

以下に例を示します。

ポータルの検索結果ページでのユーザーに対する合成された応答の例



自動翻訳

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

チャットでのユーザーインライン引用を含む合成応答の例



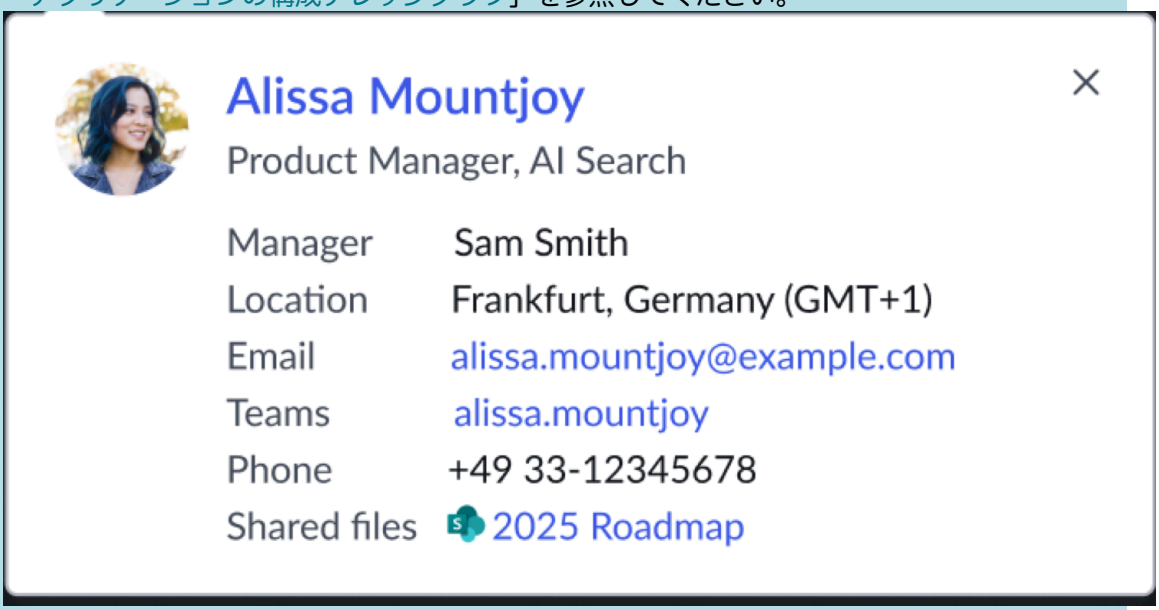
ユーザーの名前を選択すると、ポップオーバーが表示されます。ポップオーバーの情報には、次の情報を含めることができます。

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

- マネージャー
- 場所
- メール
- チーム
- 電話
- 共有ファイル

重要:

- あなたと見つかった人の間で共有された Microsoft SharePoint ファイルは、人のポップオーバーにのみ表示されます。
- 共有ファイルは、 ログインのプロンプトを完了し、正常にサインインした後にのみ表示されます。有効なトークンがない場合は、サインインするように求められます。ログインページにリダイレクト Microsoft 。
- Microsoft OneDriveアプリケーションを設定していない場合は、「Microsoft OneDrive アプリケーションの構成ナレッジグラフ」を参照してください。



自動翻訳

AI エージェントとの ナレッジグラフ ビルド済み統合を活用

ナレッジグラフ の事前構築された統合は、AI エージェントがタスクを実行し、ユーザーのクエリに回答するのを支援することで、ライブエージェントの生産性を向上させることができます。

このリリースで利用可能な AI エージェントとの事前構築済み統合は次のとおりです。

1. ユーザーコンテキストのための Now Assist AI エージェントとの統合:パーソナライズされた応答でユーザーを支援します。
2. ツールとしての AI エージェントとの統合:AI エージェントにアサインされた特定のタスクを実行するために使用されます。

ユーザーコンテキストの AI エージェントとの統合

Now Assist のユーザーの場合、AI エージェントは事前に構築されたユーザープロファイルスキーマのコンテキストを統合して関連データをフェッチし、パーソナライズされた応答を提供します。

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

Now Assist AI エージェントは、ユーザー、チーム、およびコンテンツ間の関係を活用することで、関連する権限認識型ユーザー情報を取得し、回答を提供してスロットファイリング要件を軽減できます。

AI エージェント内でユーザーコンテキストに ナレッジグラフ がどのように使用されるかのユースケースの例を次に示します。

- ユーザーは履歴書の作成に支援が必要なため、履歴書ビルダーと呼ばれる ServiceNow AI エージェントを使用します。
- ユーザーは自分のタスクを宣伝します: 私の履歴書を作成します。
- AI エージェントは ナレッジグラフ を使用して、ユーザープロファイルスキーマから次の情報を取得します。
  - 名
  - 姓
  - 場所
  - メール ID
  - 電話番号
  - 職業
- AI エージェントは利用可能な情報で元に戻り、不足している情報を要求して履歴書の作成を続行します。
- エージェントが必要なすべての情報を取得すると、ユーザーに出力が提供されます。

ツールとしての **AI** エージェントとの統合

ナレッジグラフ AI エージェント内のツールとして使用できるようになりました。ユーザーは、エージェントの作成時にタスクを実行する ナレッジグラフ を選択できます。

コードを記述する必要なく、ServiceNow AI Platform機能を自動化するための再利用可能な操作としてナレッジグラフを使用するフローアクションを定義できます。

AI エージェントスタジオ で AI エージェントにナレッジグラフを追加するAI エージェントに ナレッジグラフ を追加するを参照してください。

使用例：

- ユーザーは、別のユーザーに割り当てられたすべての資産を表示して廃止したいと考えています。このタスクを実行するために、ユーザーは資産マネージャーエージェントを使用します。
- 資産マネージャーは ナレッジグラフ を使用してユーザーに関連する資産情報をフェッチします。
- クエリの処理後、エージェントは次の出力を提供します。ユーザーの資産は 1.<asset1>2.<asset2>3.<productID>- <資産 3> <購入日>です。ユーザーのメールアドレスは <emailId>、ユーザー名は <username1> です。
- 次に、ユーザーは資産の廃止タスクを進めます: Username1に関連付けられた資産の廃止を続行します。
- このタスクを実行する次のツールは、出力に表示されるテーブル名と sysId を取得し ナレッジグラフ タスクを続行します。

Example: ナレッジグラフ **AI** エージェントでの **API** 出力

ユーザーが 「マネージャーの名前は何ですか?」という質問をすると、AI エージェントはこの情報を取得するために ナレッジグラフ に連絡します。クエリの出力例を次に示します。

自動翻訳

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

```
{
  "Manager": [
    {
      "sys_user": {
        "user_name": {
          "value": "abel.tuter",
          "displayValue": "abel.tuter"
        },
        "sysId": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1",
        "name": {
          "value": "Abel Tuter",
          "displayValue": "Abel Tuter"
        },
        "first_name": {
          "value": "Abel",
          "displayValue": "Abel"
        },
        "last_name": {
          "value": "Tuter",
          "displayValue": "Tuter"
        }
      }
    }
  ]
}
```


この例では、呼び出されるテーブルは `sys_user` で、参照される列は `user_name` です。出力には SysId も表示されます。例: `"sysId": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"`。

ナレッジグラフの構成

ナレッジグラフ実装を計画および構成します。

自動翻訳

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

構成の概要

ナレッジグラフは、BU 向けのServiceNow生成 AI アプリケーションをアクティブ化すると利用できるServiceNow AI Platform機能です。

アクティブ化すると、次の ナレッジグラフ プラグインがデフォルトでインストールされます。

- Graph QL プラグイン
- ナレッジグラフ アプリケーション

ナレッジグラフアダプションを実装するには、仮想エージェントのナレッジグラフを構成する必要があります。

スロット入力の OOTB と Now Assist 仮想エージェント を統合するには、仮想エージェントでナレッジグラフを構成します。アドミンガイド付きセットアップについては、 Configuring assistants overview を参照してください。

の **LLM** の構成 ナレッジグラフ

ナレッジグラフの大規模言語モデル (LLM) サービスプロバイダーを選択します。

始める前に

LLM は ナレッジグラフ の基盤の一部です。LLM が異なれば、パフォーマンスと応答も若干異なります。ナレッジグラフスキーマに使用する LLM を選択できます。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_one_extend_capability.list** > **TextToResult**.
2. TextToResult レコードを開き、[**OneExtend** 定義構成] (関連リスト) を選択します。
3. 次のいずれかのオプションで、デフォルトフィールドの値を **True** に変更します。
   - **TextToResult (NowLLM)**
   - **TextToResult (Claude Large)**
   - **TextToResult (GPTLarge)**
   - **TextToResult (Gemini)**

   デフォルトの LLM を選択したら、別の LLM の [デフォルト] フィールド値が **[False]** に設定されていることを確認します。
4. LLM を選択してレコードを開き、デフォルトフィールドを **True** に更新します。

Microsoft OneDriveアプリケーションの構成ナレッジグラフ

Microsoft SharePoint を使用して、ナレッジグラフ API を介して外部サービスから共有ファイルなどのユーザー固有の外部データをフェッチします。

始める前に

ナレッジグラフ は、仮想エージェントで人の引用に使用される共有ファイルなどの外部データをフェッチするために必要な Microsoft SharePoint の認証に Microsoft OneDrive アプリケーションを使用します。以下のプロセスを使用して、仮想エージェントで人の引用に使用される必要な認証をセットアップします。

共有ファイルを表示するには、ナレッジグラフ を使用して Microsoft OneDrive アプリケーションを構成します。

自動翻訳

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

構成を完了するには、次のことを行う必要があります。

- Microsoft OneDriveアプリケーションを作成します。
- テナント ナレッジグラフ アプリケーションをセットアップし Microsoft OneDrive 。
- 委任されたアクセスの Microsoft OneDrive 権限を更新します。
- 新しいクライアントシークレットを作成し、認証プロセスを完了します。

必要なロール：admin

手順

1. [portal.azure.com] に移動し、[表示] を選択して Microsoft Entra ID を管理します。
2. アプリを登録するには、次の手順を実行します。
   - 選択 管理 > アプリ登録 をクリックし、[新しいアプリケーション] を選択します。
   - アプリケーションの名前を追加
   - [この組織ディレクトリ内のアカウント] は、シングルテナント アプリのみを使用します。
   - [登録 (Register)] を選択します。

     注:
     後で参照できるように、アプリケーション ID とテナント ID をコピーして保存します。

3. 新しいアプリケーションが登録されたら、クライアント認証情報を追加します。
   - [証明書またはシークレットの追加] を選択します。
   - [新しいクライアント シークレット] を選択し、[説明] と [有効期限] を追加します。
   - **[Add** (追加)] を選択します。
   - 作成された新しいクライアントシークレット値を必ずコピーして保存してください。
4. 左側のナビゲーションペインから [概要] を選択して、リダイレクト URL を追加します。
   - [リダイレクト **URI** の追加] を選択します。
   - [プラットフォーム構成] セクションから [プラットフォームの追加] を選択します。
   - 構成 Web ページの [リダイレクト **URI]** フィールドと [フロントチャネルログアウト **URL**] フィールドに `https://<instanceURL>/oauth_redirect.do` を追加します。

     注:
     <instanceURL> をインスタンスパスに置き換えます。Example:*`abc.service-now.com`*.

   - [認証エンドポイントに対して発行するトークン を選択してください] セクションから、 [アクセス トークンと ID トークン] の両方のオプションを選択します。
   - [**Configure**] を選択します。
5. 選択 管理 > アプリの権限 左側のナビゲーションペインで、権限を追加します。
   - [権限を追加 **(Add a permission)]** を選択します。
   - **[Microsoft Graph]** を選択します。
   - [委任されたアクセス許可] を選択します。
   - [権限を選択] セクションで *`offline.access`* と *`Sites.Read.All`* を追加して選択します。

自動翻訳

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

- [権限を追加] を選択します。
- 新しく追加された Microsoft Graph の [アドミンの同意が必要] フィールドが [はい] に設定されていることを確認します。

6. ServiceNowインスタンスに移動して、アプリケーションレジストリの設定を変更する:
   - 選択 すべて > システム **OAuth** > アプリケーションレジストリー
   - **[KG MS OneDrive** 委任コネクタ **(KG MS OneDrive delegated connector)]** を選択します。
   - コピーしたアプリケーション ID を [クライアント **ID**] フィールドに追加します。
   - [クライアントシークレット] フィールドにクライアントシークレットを追加します。
   - [認証 URL] と [トークン URL] フィールドの [tenantId] のプレースホルダーにテナント ID を追加します。
   - リダイレクト URL が正しいことを確認します。
   - **[Update** (更新)] を選択します。

ナレッジグラフデザイナーの使用

ナレッジグラフデザイナーを使用して、ノードとエッジで構成されるカスタマイズされたナレッジグラフスキーマを作成します。

ナレッジグラフ スキーマは、ノードとエッジで構成されるカスタマイズされた ナレッジ グラフです。

テーブルと同様に、ノードもユーザー、場所、部門などのエンティティに関する詳細を示し、保存します。ナレッジグラフスキーマにノードを追加して、システムが関連するすべてのテーブルにアクセスしてデータをフェッチできるようにすることができます。データソース、開始ノード、終了ノード、接続されたノードなどのノードプロパティを編集することもできます。

ナレッジグラフ クエリ可能なノード列を選択できます。

これらのノード間の関係または接続は、エッジと呼ばれます。各ノードの接続エッジと使用可能なエッジを選択して編集できます。

ナレッジグラフデザイナーを使用すると、ナレッジグラフスキーマを作成、編集、複製、または削除できます。

クエリを生成して実行することで、 ナレッジグラフ スキーマをテストするオプションがあります。

ナレッジグラフスキーマを表示

デフォルトでは、ServiceNow 公開された ナレッジグラフ スキーマが製品で使用できます。ServiceNow によって提供されたビルド済みスキーマ、または組織アドミンによって作成されたスキーマを表示します。現在、読み取り専用であるがクローンを作成して編集できるビルド済みスキーマが 2 つあります。

1. ユーザープロファイルスキーマ
2. HRSD スキーマ (HRSD 向け Now Assist プラグインを使用している場合にのみ使用可能)

ユーザープロファイルスキーマ

ユーザープロファイルスキーマは、セッション中のユーザープロファイルコンテキストを 仮想エージェント for Context との OOTB 統合に渡すために使用されるデフォルトのスキーマです。この統合は、パーソナライズされた応答に役立ちます。

このスキーマは、ユーザーに関連する属性の詳細を示し、次の詳細で構成されます。

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

自動翻訳

ユーザープロファイルスキーマ

スキーマ	属性
sys_user	• 名前 • 名 • 姓 • ユーザー名 • 社員番号 • メール • 勤務先電話 • 携帯電話 • title • 優先言語 • 時間形式 • 日付形式 • タイムゾーン • 郵便番号 • 市区町村 • state
cmn_location	• 市区町村 • state • 国
cmn_department	• 名前 • 人員
core_company	名前
マネージャー	• 名前 • 名 • 姓 • ユーザー名 • 社員番号 • メール • 勤務先電話 • 携帯電話 • title

自動翻訳

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

ユーザープロファイルスキーマ (続く)

スキーマ	属性
	• 優先言語 • 時間形式 • 日付形式 • タイムゾーン • 郵便番号 • 市区町村 • state
部下	• 名前 • 名 • 姓 • ユーザー名 • 社員番号 • メール • 勤務先電話 • 携帯電話 • title • 優先言語 • 時間形式 • 日付形式 • タイムゾーン • 郵便番号 • 市区町村 • state
資産	• 名前 • 購入日 • 使用終了日

ナレッジグラフスキーマを作成

ナレッジグラフを使用してナレッジグラフスキーマを作成します。

始める前に

必要なロール:kg_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジグラフ > ナレッジグラフデザイナー.
   UI には、ランディングページのすべての ナレッジグラフ スキーマのリストが表示されます。
2. [新規作成] を選択して、ナレッジグラフスキーマの作成を開始します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

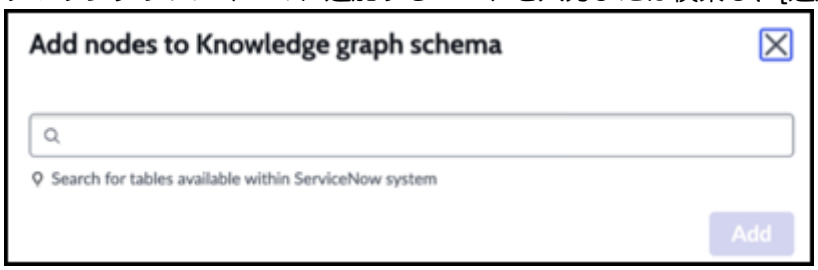
[ナレッジグラフスキーマの詳細を編集] フォーム

フィールド	説明
表示名	ナレッジグラフスキーマの表示名。
名前	ナレッジグラフスキーマのオプション名。
スコープ	ナレッジグラフスキーマの作成時に使用するスコープ。このフィールドは読み取り専用です。
説明	ナレッジグラフ ユーザーに追加情報を提供するためのスキーマの概要。
デフォルトとしてマークする	ナレッジグラフスキーマをフォールバックスキーマとして割り当てるために使用するチェックボックス。システムが割り当てられたスキーマに到達できない場合、デフォルトのスキーマが使用されます。

4. [デフォルトとしてマーク] を選択して、スキーマをフォールバックオプションとして使用します。

   注:
   - 指定された ナレッジグラフ スキーマが利用できない場合、代替スキーマが使用されます。
   - このオプションを選択すると、既存の選択が上書きされます。

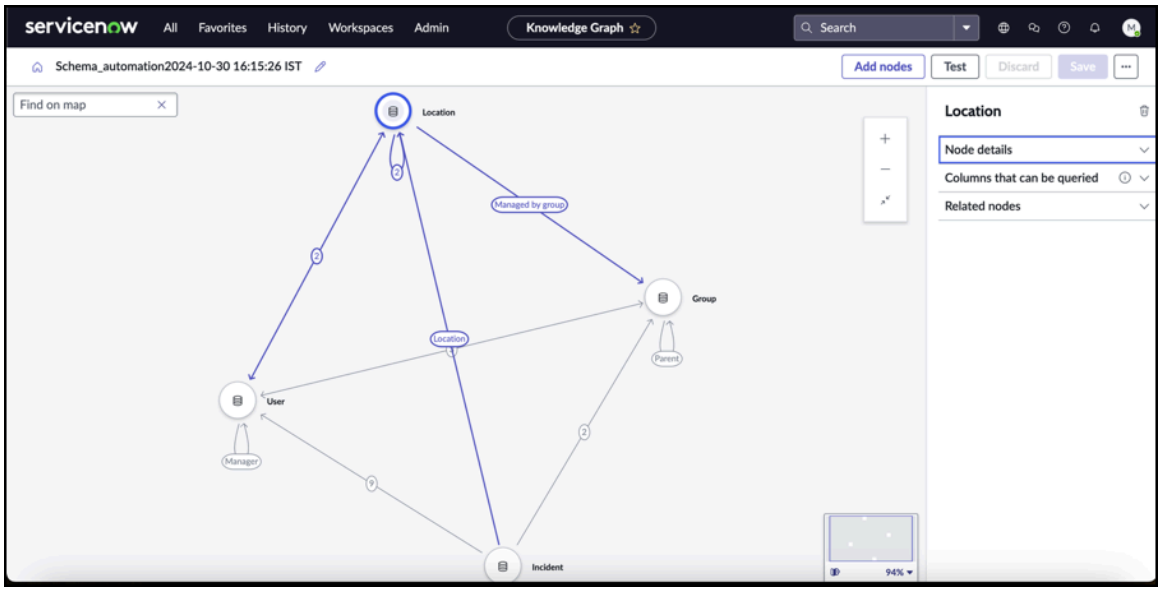
5. **[Create** (作成)] を選択します。
   [ナレッジグラフスキーマにノードを追加] ウィンドウが表示されます。
6. ナレッジグラフスキーマに追加するノードを入力または検索し、[追加] を選択します。



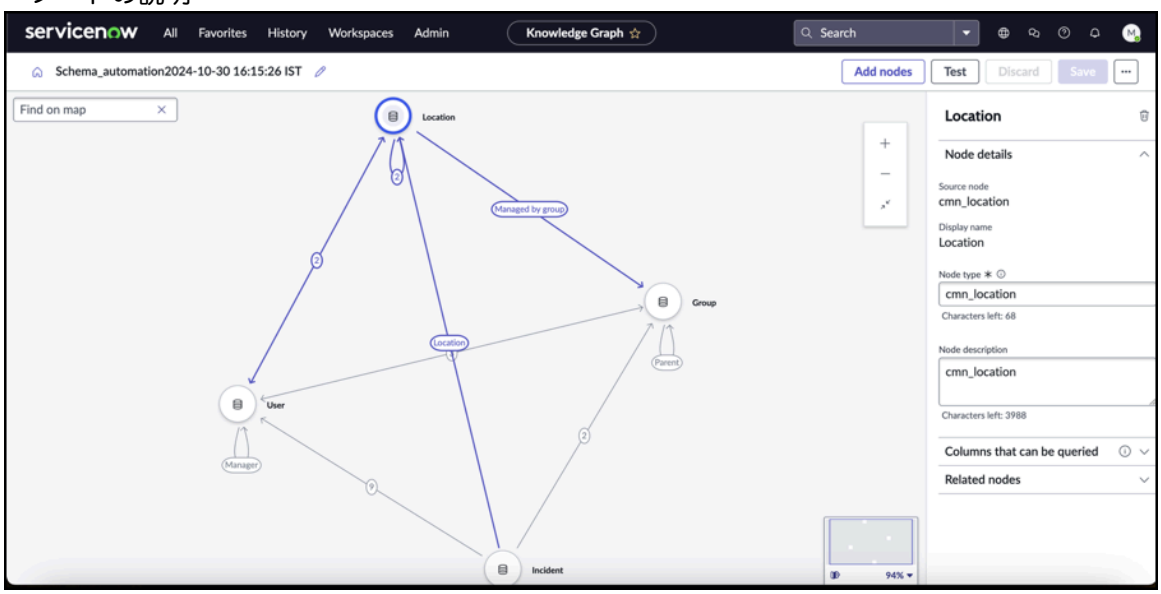
   ナレッジグラフスキーマが作成され、ナレッジグラフキャンバスに表示されます。
7. ナビゲーションペインで、次の詳細を追加します。

自動翻訳

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



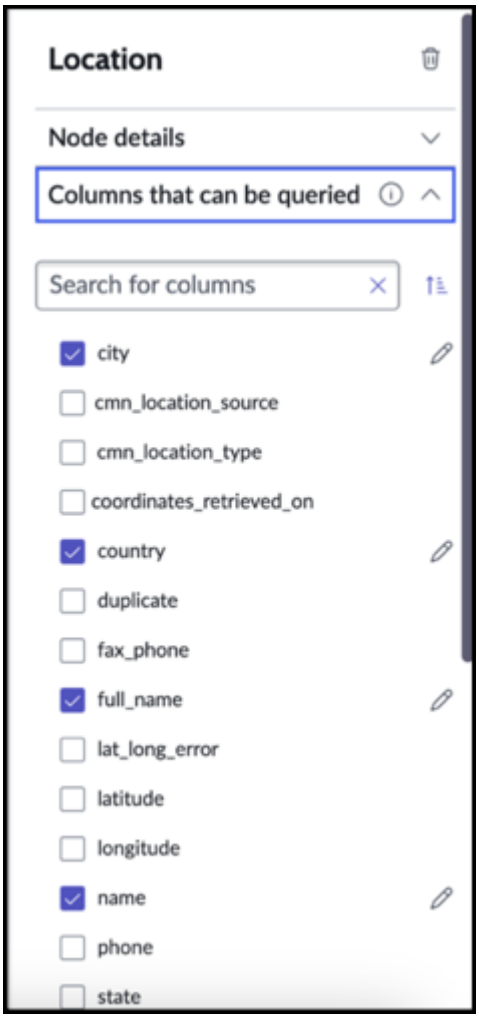
8. [ノードの詳細] セクションで、次のフィールドを編集できます。
   - ノードタイプ
   - ノードの説明



9. [クエリ可能な列] セクションで、目的の列を検索して選択し、[保存] を選択します。

自動翻訳

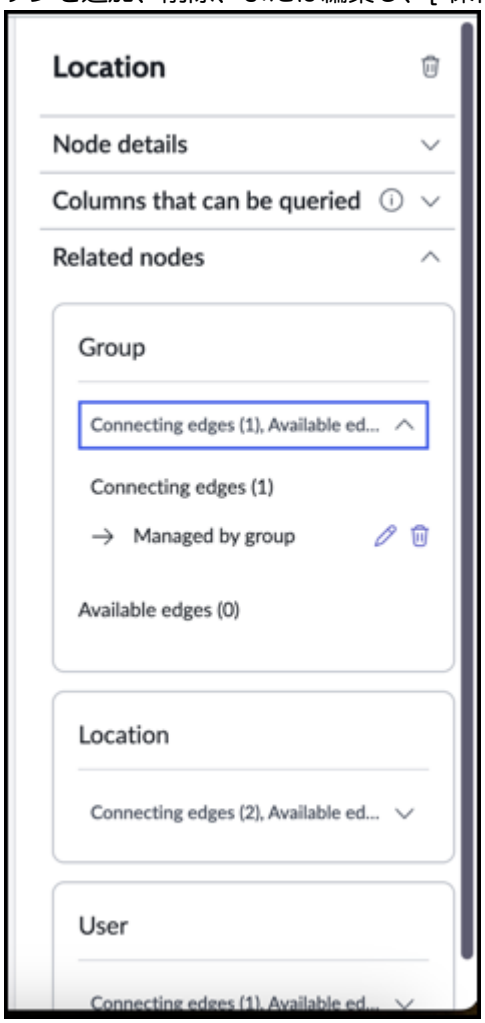
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

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

10. [関連ノード] セクションでエッジを追加、削除、または編集し、[保存] を選択します。



自動翻訳

ナレッジグラフスキーマの編集

既存の ナレッジグラフ スキーマを編集して、スキーマの詳細をカスタマイズまたは更新します。

始める前に

必要なロール:kg_admin

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジグラフ > ナレッジグラフデザイナー.
   UI には、ランディングページのすべての ナレッジグラフ スキーマのリストが表示されます。
2. 既存の ナレッジグラフ スキーマのリストから、編集する ナレッジグラフ スキーマを選択します。
   ナレッジグラフスキーマがナレッジグラフキャンバスで開きます。
3. [編集] アイコン ( )
4. フォームで、フィールドに入力します。

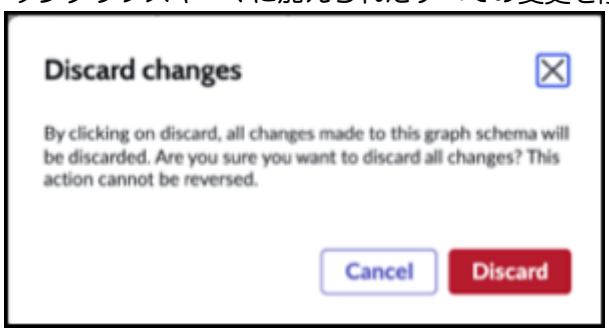
[ナレッジグラフスキーマの詳細を編集] フォーム

フィールド	説明
表示名	ナレッジグラフスキーマの表示名。
名前	ナレッジグラフスキーマの名前。

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

フィールド	説明
スコープ	ナレッジグラフスキーマの作成に使用されるスコープ。
説明	ナレッジグラフ ユーザーのスキーマの概要。
デフォルトとしてマークする	ナレッジグラフスキーマをフォールバックスキーマとして選択するためのチェックボックス。システムが割り当てられたスキーマに到達できない場合、デフォルトのスキーマが使用されます。

5. 変更を保存するには、[保存] を選択します。
6. [破棄] を選択して、ナレッジグラフスキーマに加えられたすべての変更を削除します。



グローバルグラフスキーマ

すべてのナレッジグラフスキーマで構成されるマスターグラフスキーマを表示します。

ナレッジグラフスキーマでのノードの管理

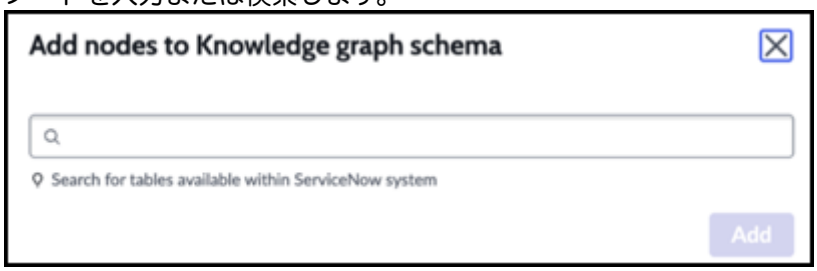
既存の ナレッジグラフ スキーマに対してノードを追加または削除します。

始める前に

必要なロール:kg_admin

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジグラフ > ナレッジグラフデザイナー.
   UI には、ランディングページのすべての ナレッジグラフ スキーマのリストが表示されます。
2. リストから ナレッジグラフ スキーマを選択します。
   ナレッジグラフスキーマがナレッジグラフキャンバスページで開きます。
3. ツールバーから、 ノードの追加 オプションを選択します。
   [ナレッジグラフスキーマの詳細を編集] フォームが表示されます。
4. [ナレッジグラフスキーマにノードを追加] ウィンドウで、 ナレッジグラフ スキーマに追加するノードを入力または検索します。

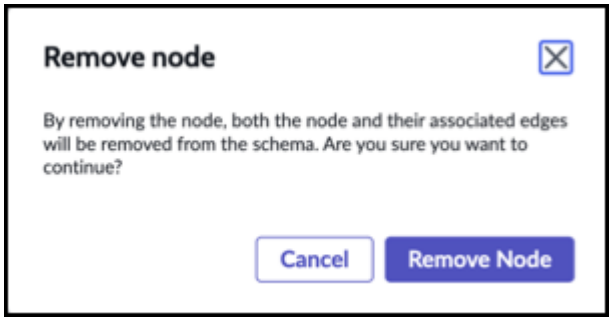


5. **[Add** (追加)] を選択します。
   ノードが ナレッジグラフ スキーマに追加され、キャンバスに表示されます ナレッジグラフ 。

自動翻訳

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

6. ノードを選択して、サイドナビゲーションペインでノードの詳細を更新します。
7. **[Save** (保存)] を選択して変更を保存します。
8. [ノードの削除] を選択して、スキーマからノードを削除します。



ナレッジグラフスキーマへのエッジの追加または削除

ノードを接続するエッジを追加、編集、または削除して、 ナレッジグラフ スキーマをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール:kg_admin

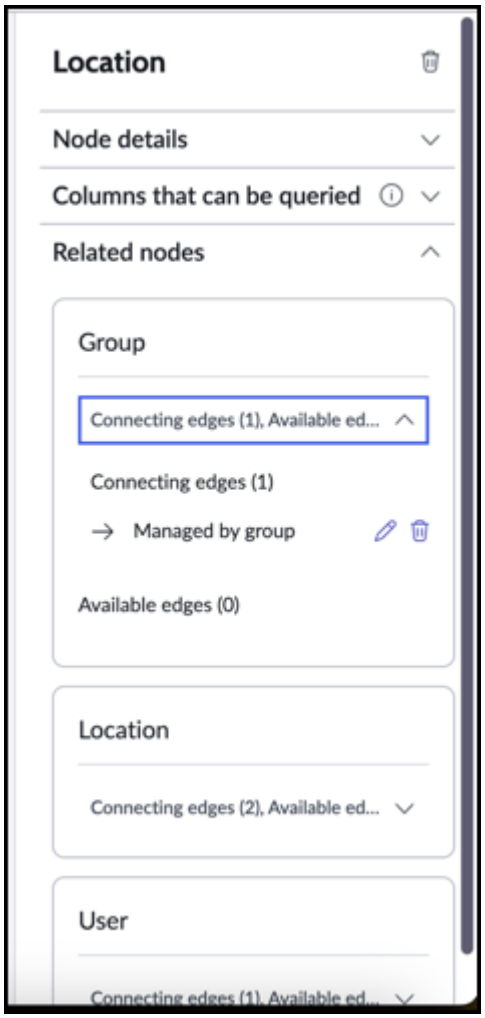
手順

1. 移動先 すべて > ナレッジグラフ > ナレッジグラフデザイナー.
   UI には、ランディングページのすべての ナレッジグラフ スキーマのリストが表示されます。
2. リストから ナレッジグラフ スキーマを選択します。
   ナレッジグラフスキーマがキャンバスで開きます。
3. ナレッジグラフスキーマから、編集するノードを選択します。
4. サイド ナビゲーション ウィンドウで、 関連ノード を選択します。

   関連する各ノードには、接続しているエッジと使用可能なエッジのリストが表示されます。

自動翻訳

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



5. 使用可能な Edge への接続を確立するには、Edge に対してプラス アイコン ( )
使用可能なエッジが [接続エッジ] に移動されます。エッジを選択すると、階層にその親ノードと祖父母ノードが表示されます。
6. 接続エッジを再構成するには、編集アイコン( )_and以下を更新します。
   - エッジタイプ
   - エッジの説明
7. エッジを削除して使用可能なエッジに移動するには、エッジの除去( )
8. エッジを削除するには、プロンプトが表示されたら [エッジの削除] を選択します。
9. 変更を保存するには、[保存] を選択するか、すべての変更を元に戻すには [破棄] を選択します。

ナレッジグラフスキーマのテスト

クエリを入力し、 ナレッジグラフ スキーマをテストすることで、機能を促進します。

始める前に

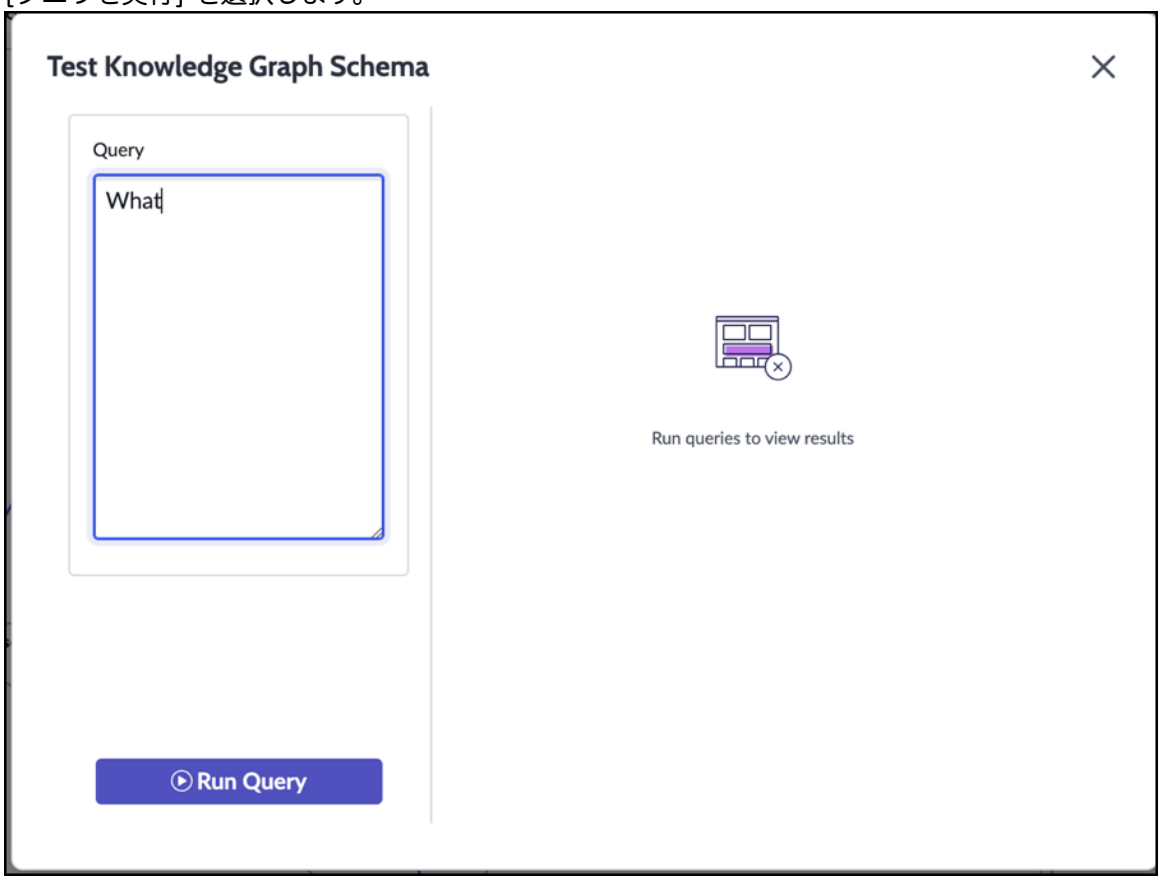
必要なロール:kg_admin

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > ナレッジグラフ > ナレッジグラフデザイナー.
   ランディングページには、すべての ナレッジグラフ スキーマのリストが表示されます。
2. ナレッジグラフスキーマのリストから、テストするナレッジグラフを選択します。
   ナレッジグラフスキーマがキャンバスで開きます。
3. ツールバーから [テスト] を選択します。
4. [ナレッジグラフスキーマのテスト] ウィンドウの [クエリ] セクションで、質問を入力します。
5. 次から LLM モデルを選択します。
   - **Now LLM**
   - クロード・ラージ
   - **GPT4o**ミニ
   - **Gemini**
   - **GPTLarge**
6. オプション: [会話履歴を含める] チェックボックスをオンにして、以前のチャットを追加します。
7. オプション: [応答をテーブル別にグループ化] を選択して、結果を並べ替えます。
8. オプション: 関連するプロパティを表示するには、[応答に列プロパティを表示] を選択します。
9. [クエリを実行] を選択します。



クエリの応答と応答時間が結果セクションに表示されます。

デバッグのために ナレッジグラフ ログを分析する

ナレッジグラフ ログと履歴を確認して、パフォーマンスを分析し、問題を診断します。

自動翻訳

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

始める前に
本番インスタンスに変更を加えないようにしてください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **sys_properties.list** > **sn_kg.log.level** または すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ > **sn_kg.log.level**.
2. *sn_kg.log.level*を開き、値フィールドに「debug」と入力します。
   デフォルト値は **Err** ですが、次のいずれかの値を使用できます。
   - emerg
   - アラート
   - クリティカル
   - err
   - 警告
   - 通知
   - 情報
   - debug
3. **[Update** (更新)] を選択します。
   これで、ログが *syslog*に追加されます。

ナレッジグラフスキーマのコピーを作成

ナレッジグラフスキーマのコピーを作成し、さらにカスタマイズするために複製します。

始める前に
編集不可能な ServiceNow ビルド済み ナレッジグラフ スキーマを選択していないことを確認します。

ナレッジグラフスキーマの作成時に選択したスコープが、既存のナレッジグラフスキーマのスコープと同じであることを確認します。

必要なロール:kg_admin

手順

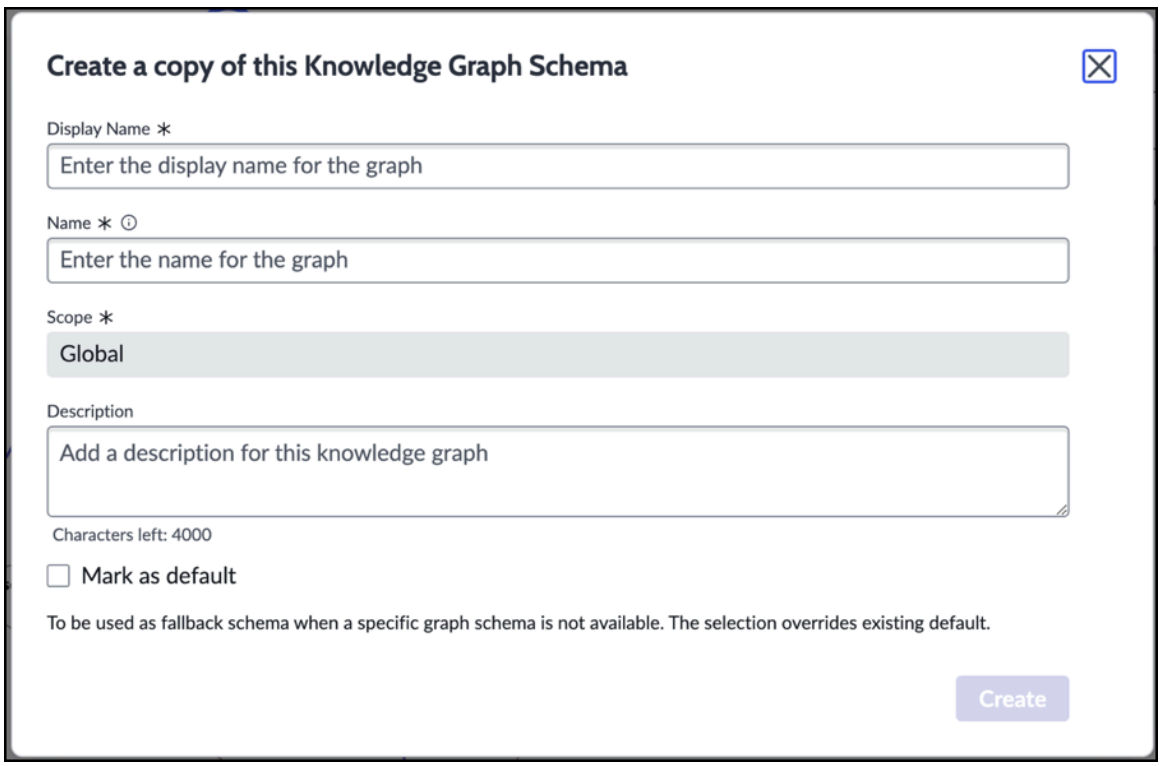
1. 移動先 すべて > ナレッジグラフ > ナレッジグラフデザイナー.
   UI には、ランディングページのすべての ナレッジグラフ スキーマのリストが表示されます。
2. ナレッジグラフスキーマを選択します。
3. [その他] アイコン ()
4. グラフのコピーを選択します。
   既存の ナレッジグラフ スキーマのスコープが新しいスキーマと同じであることを確認します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	値
表示名	ナレッジグラフスキーマの既存の名前。

自動翻訳

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

フィールド	値
名前	クローンされた ナレッジグラフ スキーマの名前。
スコープ	ナレッジグラフスキーマを作成するスコープ。
説明	ナレッジグラフ ユーザーのスキーマの概要。
デフォルトとしてマークする	クローンされた ナレッジグラフ スキーマをフォールバックスキーマとして選択するチェックボックス。システムが割り当てられたスキーマに到達できない場合、デフォルトのスキーマが使用されます。



6. [デフォルトとしてマーク] オプションを選択して、新しいスキーマをフォールバックスキーマとして割り当てます。

   注:

   - 指定された ナレッジグラフ スキーマが利用できない場合、代替スキーマが使用されます。
   - このオプションを選択すると、既存の選択が上書きされます。

7. **[Create** (作成)] を選択します。

ナレッジグラフ の参照

ナレッジグラフ では、次の用語を使用します。

自動翻訳

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

用語

期間	説明
ナレッジグラフ スキーマ	グラフデータベースに格納された、実世界のエンティティとその関係の構造化表現。
ナレッジグラフ カンバス	ナレッジグラフスキーマの作成と編集に使用されるエディター。また、これを使用してノードとエッジを追加または削除することもできます。
ノード	人、場所、製品、コンセプトなどのデータポイントを表すエンティティまたはオブジェクト。
データソース	ノードにリンクされているソーステーブル。
ノードプロパティ	ノードにリンクされたソーステーブルの属性または列。
接続されたノード	選択したノードと接続しているノード。
エッジ	ノード間の関係または相互作用を表します。
接続中のエッジ	2 つのノードを接続するエッジ。
利用可能なエッジ	選択したノード間で利用可能な接続。
開始ノード	エッジまたは関係を作成するための開始データポイント。
ノードを終了	エッジまたは関係を作成するための終了データポイント。

生成 AI コントローラー

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

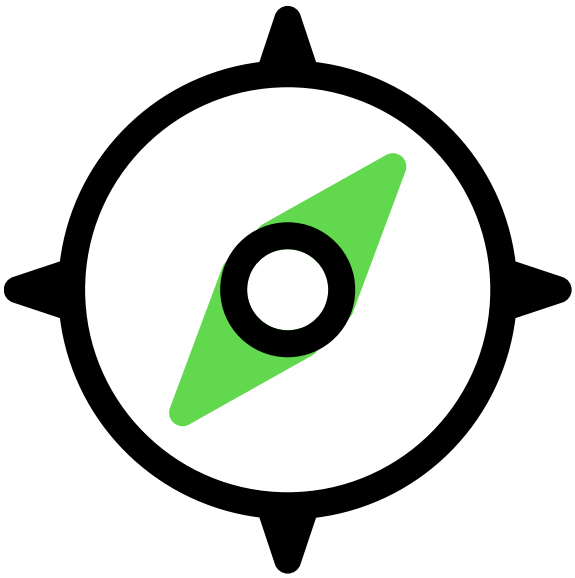
開始

外部 LLM と直接統合するには、 生成 AI コントローラー の使用を開始します。ワークフロースタジオと仮想エージェントデザイナーを使用すると、高度なワークフローやカスタムスクリプトなど、AI で生成されたテキスト分析や感情分析の独自のユースケースを作成できます。

自動翻訳

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

探索



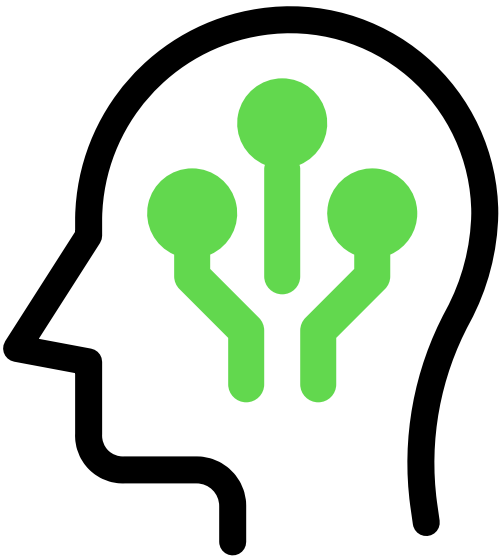
生成 AI の概念と用語を確認します。

構成



生成 AI コントローラープロバイダー機能を構成します。

使用方法



生成 AI コントローラープロバイダー機能を使用します。

参照



生成 AI コントローラー の参照。

自動翻訳

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

トラブルシューティングとサポート

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

AI の制限事項

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

データ処理

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

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

生成 AI コントローラー の探索

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

生成 AI コントローラーの概要

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

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

自動翻訳

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

生成 AI コントローラー のメリット

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

生成 AI コントローラー を開始するには

- 生成 AI コントローラーアプリケーションは、 Now Assist application.
- 生成 AI プロバイダーにサインアップしてアカウントを作成します。
  - OpenAI にサインアップするには、 公式プラットフォーム Web サイト にアクセスしてください。
  - Azure OpenAI の使用を開始するには、ドキュメント にアクセスしてください。
  - Gemini API で AI スタジオの使用を開始するには、 AI スタジオのホームページ に移動します。
  - Google Cloud で Vertex AI を使用するには、Vertex AI ホームページ に移動します。
  - Aleph Alpha を使い始めるには、 Aleph Alpha の Web サイト にアクセスし、Aleph Alpha API アカウントを作成します。
  - IBM watsonx を使い始めるには、「 サービスとしての IBM watsonx 入門 」を参照してください。
  - Amazon Bedrock の使用を開始するには、 適切なアクセス許可を持つ IAM ユーザーを設定し 、 Converse API を調べます 。
- 生成 AI コントローラー 機能に使用する優先 AI サービスプロバイダーの認証情報を構成します。
- 追加 生成 AI コントローラー 仮想エージェントデザイナーの機能 を使用して、AI サービスプロバイダーと生成 AI を使用した仮想エージェントトピックの作成を開始します。
- 使用方法 生成 AI コントローラー 仮想エージェントデザイナー、フローデザイナー、およびスクリプトを使用します。

ドメインセパレーションと 生成 AI コントローラー

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

自動翻訳

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

サポートレベル：標準

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

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

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

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

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

生成 **AI** コントローラーにおけるドメインセパレーションの仕組み

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

既存の生成 AI 機能のコピーを別のドメインに作成する場合は、OneExtend 機能 (sys_one_extend_capability) テーブルにレコードを作成する必要があります。OneExtend 機能テーブルの詳細については、 生成 AI コントローラーのリファレンス を参照してください。

レコードの作成時にドメインを設定します。ドメインは、レコード作成時のドメインに基づいています。機能レコードを作成するときは、既存の OneExtend 機能レコードを詳細計画として使用して、機能が意図したとおりに機能することを確認できます。

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

ユースケース

ドメインセパレーション機能を使用すると、さまざまな 仮想エージェント トピック、 ワークフロー スタジオのあるフロー、またはドメインセパレーションされたさまざまな背景およびビジネスルール スクリプトをビルドできます。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

生成 AI コントローラーの構成

生成 AI コントローラープロバイダーと機能を構成します。

構成の概要

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

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google AI スタジオ
- Google Vertex AI
- Aleph Alpha
- IBM ワトソンクス
- Amazon 岩盤

API 認証情報の設定

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

汎用 LLM コネクタの構成

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

機能の AI サービスプロバイダーの構成

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

で生成 AI 機能を有効にする 仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントデザイナーで生成 AI 機能を有効にして、AI が作成したコンテンツを含むカスタムトピックとトピックブロックを構築します。

大規模な入力に対して再帰的な要約を有効にする

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

生成 AI 機能の動的翻訳を有効にする

自動翻訳

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

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

生成 **AI** コントローラーのインストール

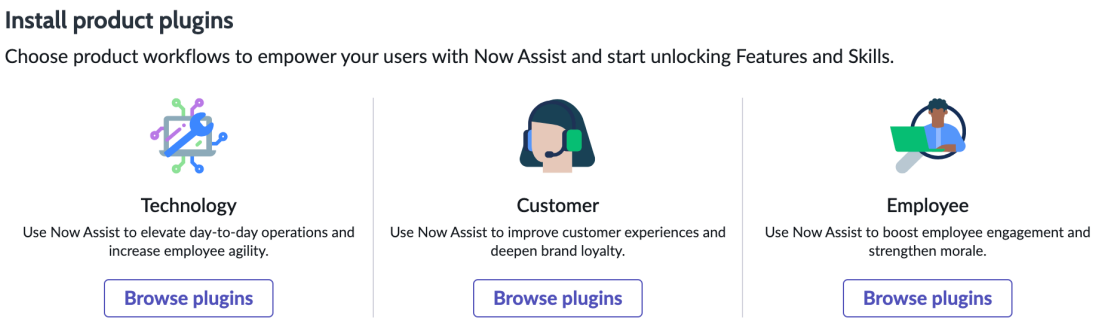
admin ロールをお持ちであれば、 生成 AI コントローラー アプリケーション (sn.generative.ai) を Now Assist アプリケーションと一緒にインストールできます。

インストール要件

Vancouverパッチ 2 以降である必要があります。

生成 AI コントローラー は、すべての Now Assist アプリケーションの依存関係として含まれています。アプリケーションを単独でインストールすることはお勧めしません。代わりに、 Now Assist アドミン コンソールから、または ServiceNow Store から直接 Now Assist アプリケーションをインストールできます。詳細については、「Now Assist プラグインをインストール」を参照してください。

Now Assist アドミンコンソールプラグインのインストール



生成 **AI** 機能の **API** 認証情報の構成

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

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

- Aleph Alpha
- Amazon Bedrock
- Azure OpenAI
- Google - AIスタジオ
- Google - 頂点 AI
- IBM watsonx
- OpenAI
- 汎用サードパーティ LLM

Aleph Alpha の **API** 認証情報の構成

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

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

自動翻訳

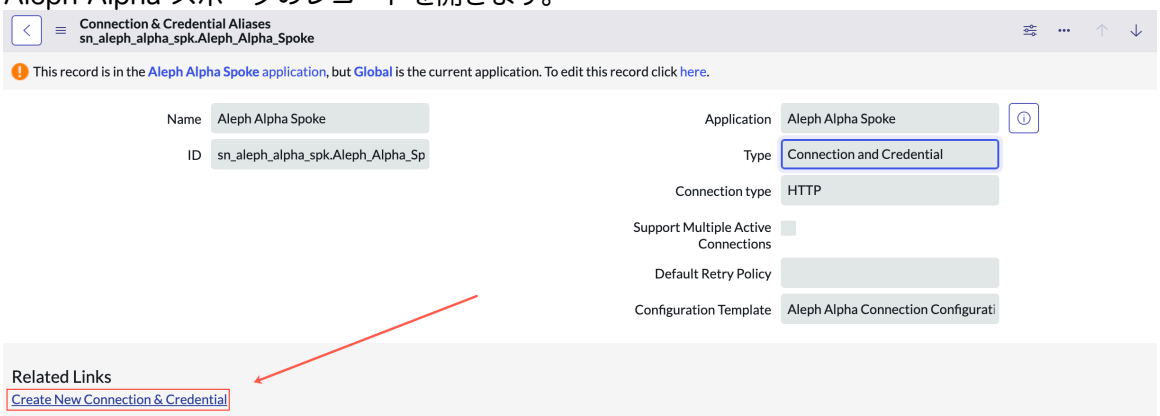
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

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

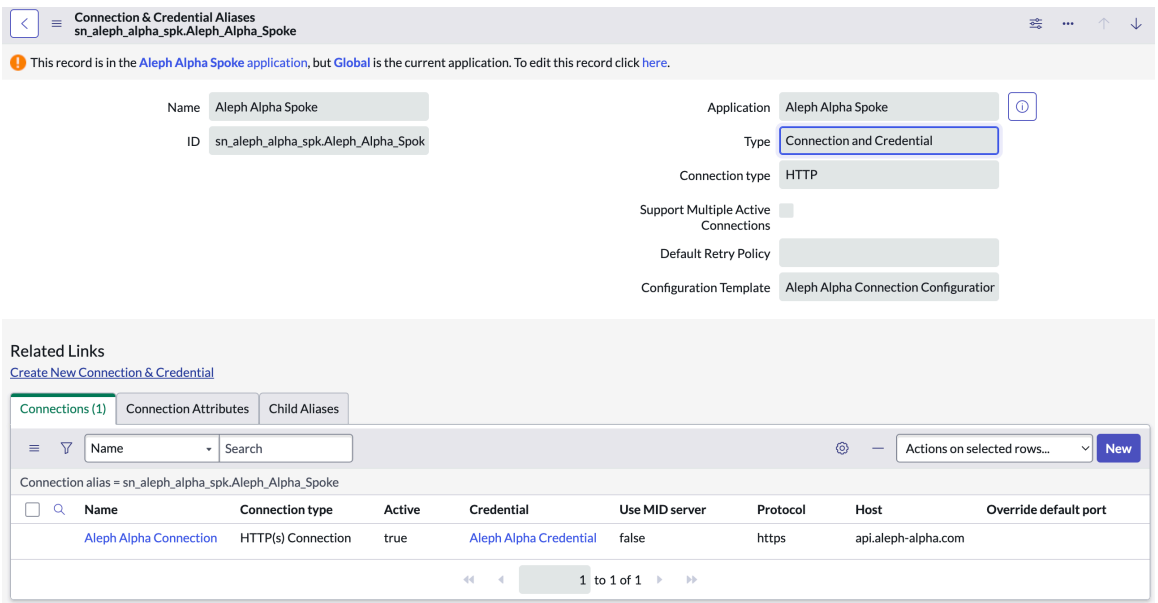
手順

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



3. [新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。
4. API キーを入力します。
   API キーを作成するには、Aleph Alpha にログインし、[ユーザープロファイル] ページで [トークンの取得] を選択します。
5. **[Create** (作成)] を選択します。

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



Amazon Bedrock の API 認証情報の設定

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

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

自動翻訳

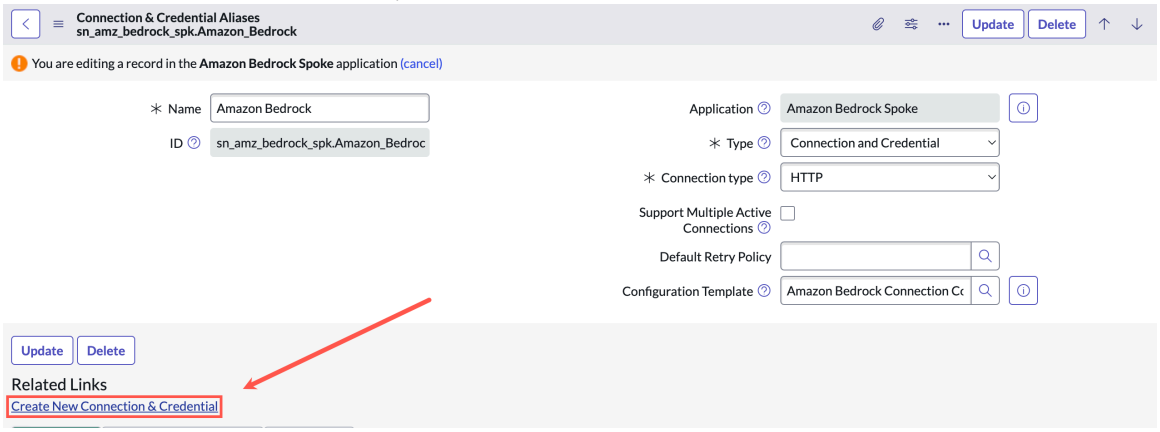
始める前に
AWS アカウントが必要であり、IAM ユーザーには bedrock:InvokeModel アクションにアクセスするための権限が必要です。

必要なロール：admin

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

手順

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

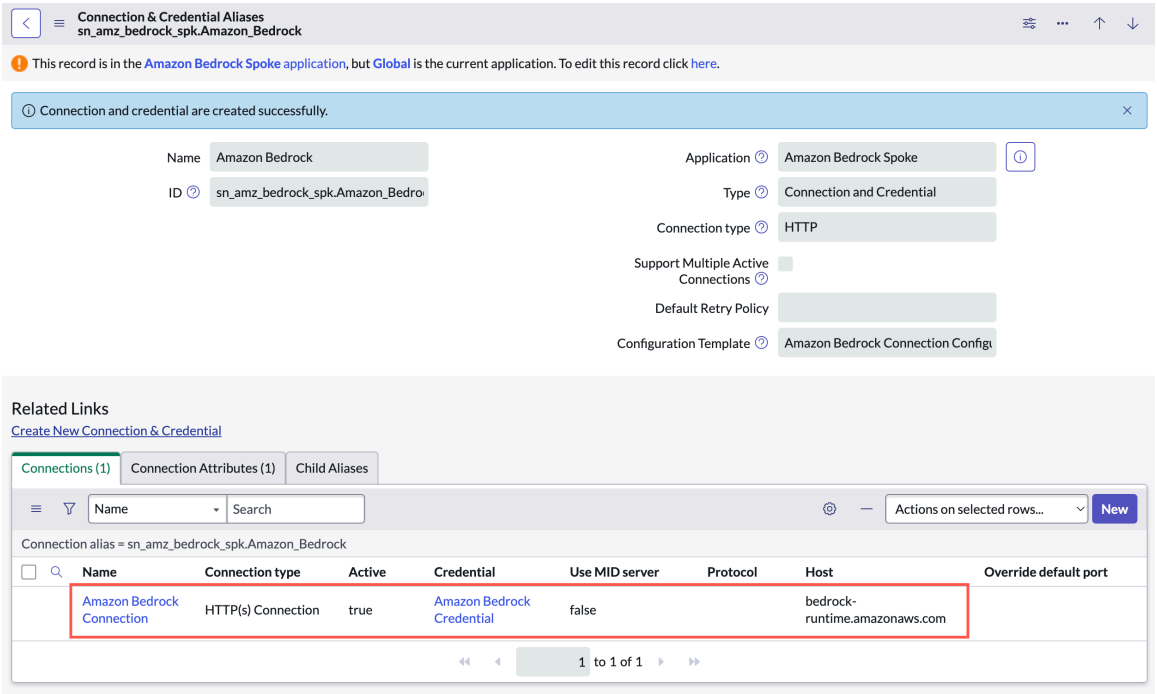


3. [新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。
4. us-east-1 などのリージョンを入力します。
5. API キーを入力します。
   詳細については、 API キーの生成に関する AWS ドキュメント を参照してください。
6. **[Create** (作成)] を選択します。

タスクの結果
フローデザイナー、仮想エージェントデザイナー、および生成 AI でカスタムエクスペリエンスを作成するためのスクリプトの生成 AI コントローラー機能のプロバイダーとして Amazon Bedrock を使用できます。

自動翻訳

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



Azure OpenAI の API 認証情報の設定

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

始める前に

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

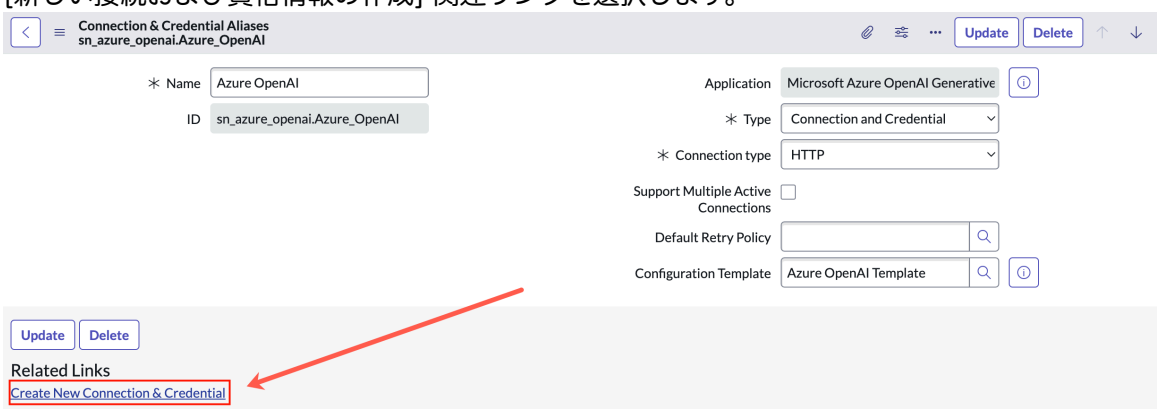
必要なロール：admin

このタスクについて

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

手順

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



4. [接続 URL] を編集してリソース名を含めます。

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

Azure OpenAI の場合、接続 URL は https://{your-resource-name}.openai.azure.com の形式です。「」を参照してください。 Azure OpenAI ドキュメント 詳細については、を参照してください。

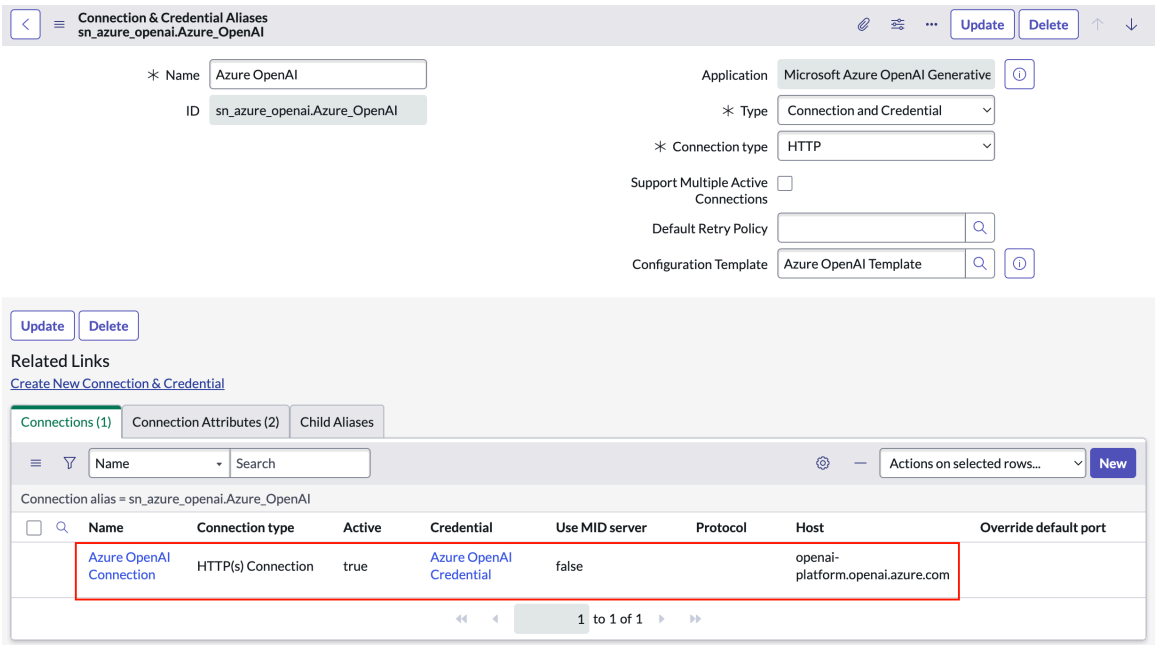
5. [API キー] フィールドに、プロバイダーの API キーを入力します。

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

6. [作成] を選択して接続を作成します。

タスクの結果

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



次のタスク

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

Google AI Studio の API 認証情報の設定

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

始める前に

AI Studio を使用するには、Google アカウントが必要です。

必要なロール：admin

このタスクについて

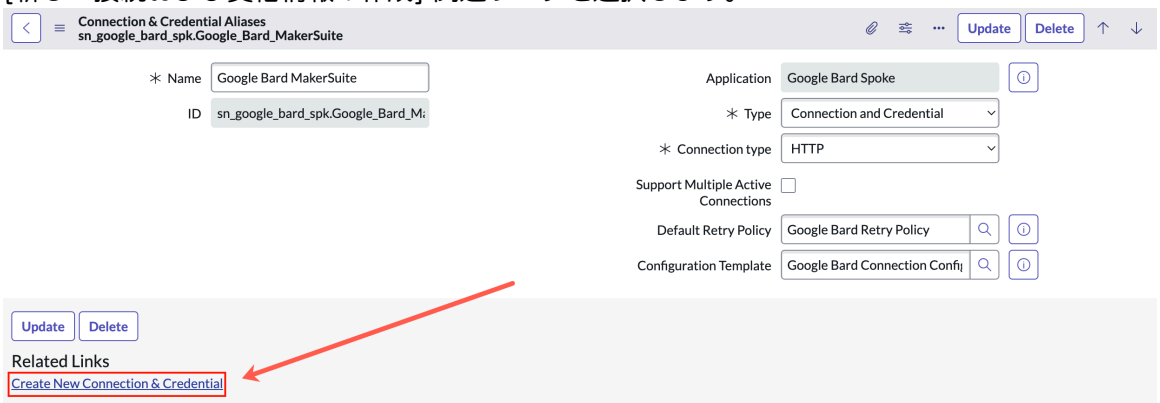
生成 AI コントローラー機能の LLM プロバイダーとして Google AI Studio を使用するには、アクティブな接続が構成されている必要があります。

自動翻訳

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

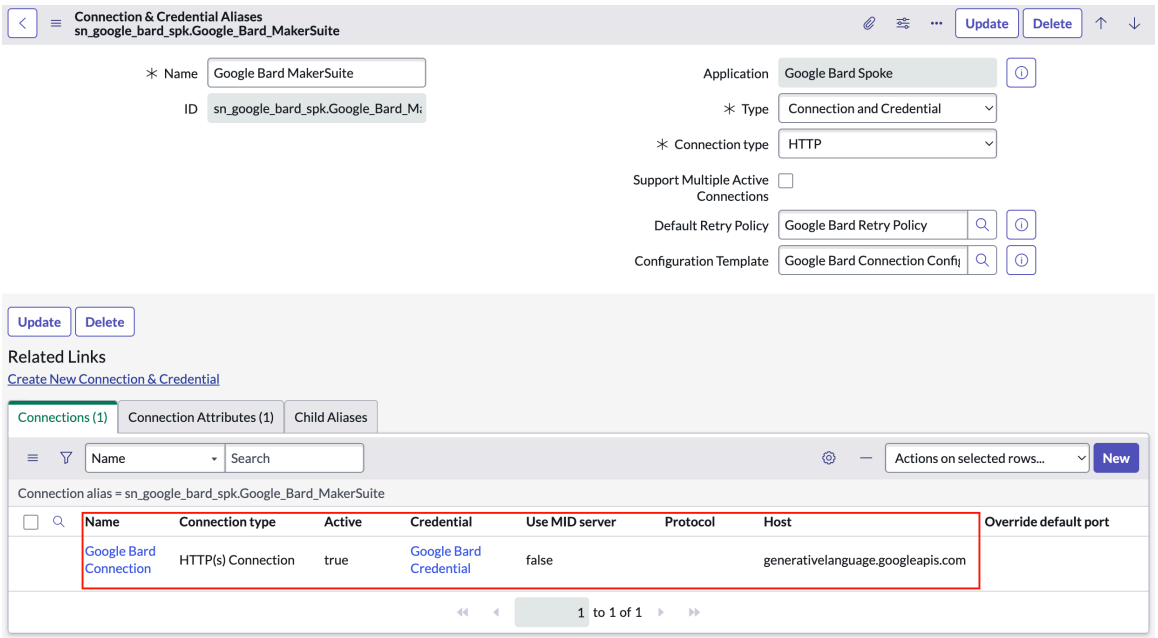
手順

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



4. API キーを入力します。
   AI Studio で API キーを見つけるには、ナビゲーションメニューから **[Get API Key**] を選択します。
5. **[Create** (作成)] を選択します。

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



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

Google Vertex AI の API 認証情報を作成する

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

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

自動翻訳

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

必要なロール：admin

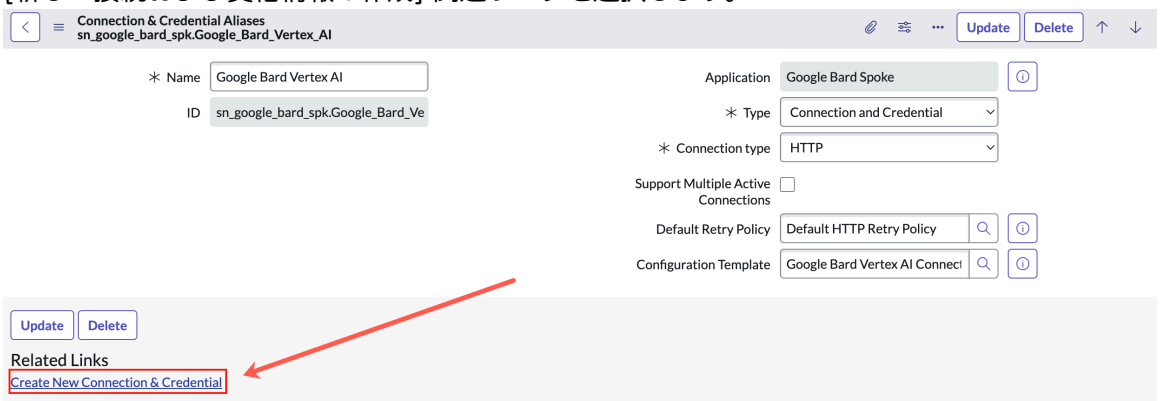
このタスクについて
生成 AI コントローラー機能の LLM プロバイダーとして Google Vertex AI を使用するには、アクティブな接続が構成されている必要があります。

手順

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

2. Google Bard Vertex AI のレコードを開きます。

3. [新しい接続および資格情報の作成] 関連リンクを選択します。



4. 必須フィールドに入力します。

Google OAuth 接続

フィールド	値
プロジェクト ID	Google Cloud コンソールで見つかったプロジェクト ID
認証情報名	Google OAuth 認証情報などの認証情報の名前
OAuth 名	OAuth 認証の名前 (Google レジストリなど)
OAuth クライアント ID	OAuth クライアント ID を取得するには、次の属性を使用して Google Cloud コンソールで新しい OAuth クライアント ID を作成します。 **a.** アプリケーションタイプ: Web アプリケーション **b.** 許可されたリダイレクト URI:[OAuth リダイレクト URL] フィールドの URL (通常は <instance>.service-now.com/oauth_redirect.do 詳細については、 OAuth クライアント ID の作成に関する Google のドキュメント を参照してください。OAuth クライアントを作成すると、ポップアップウィンドウに [クライアント ID (Client ID)] と [クライアントシークレット (Client secret)] が表示され、クリップボードにコピーできます。
OAuth クライアントシークレット	Google Cloud コンソールにある OAuth クライアント ID のクライアントシークレット

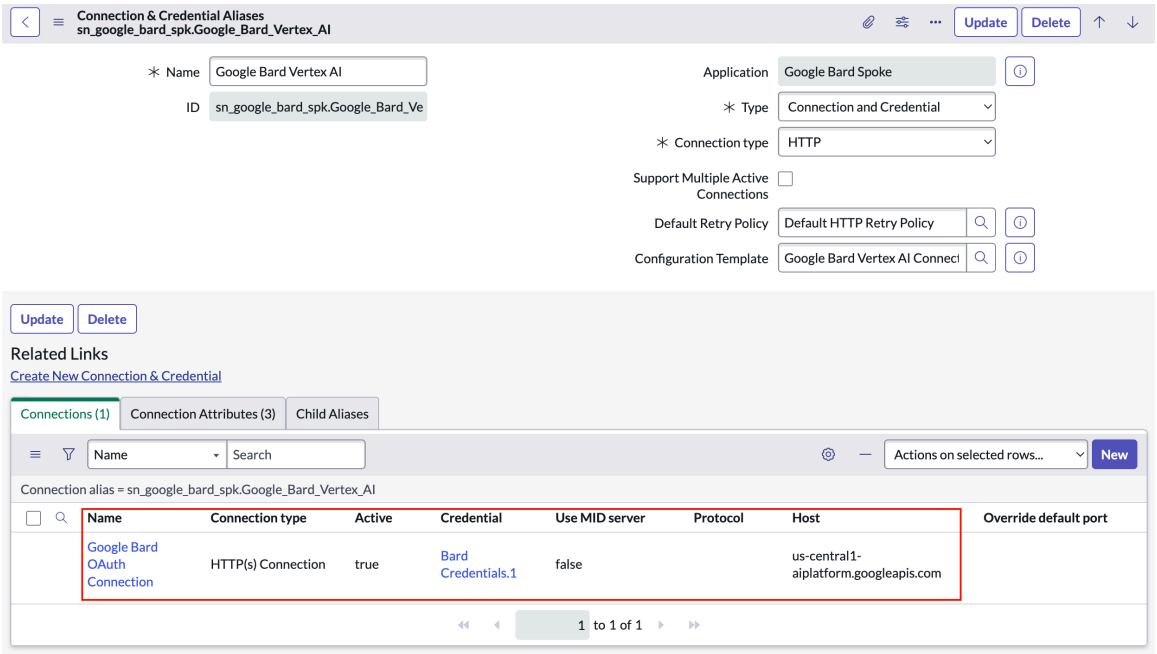
自動翻訳

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

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

タスクの結果

フローデザイナー、仮想エージェントデザイナー、およびスクリプトで補完 - Vertex AI とチャット補完 - Vertex AI を使用して、生成 AI でカスタムエクスペリエンスを作成できるようになりました。



次のタスク

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

IBM watsonx の API 認証情報の設定

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

始める前に

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

必要なロール：admin

このタスクについて

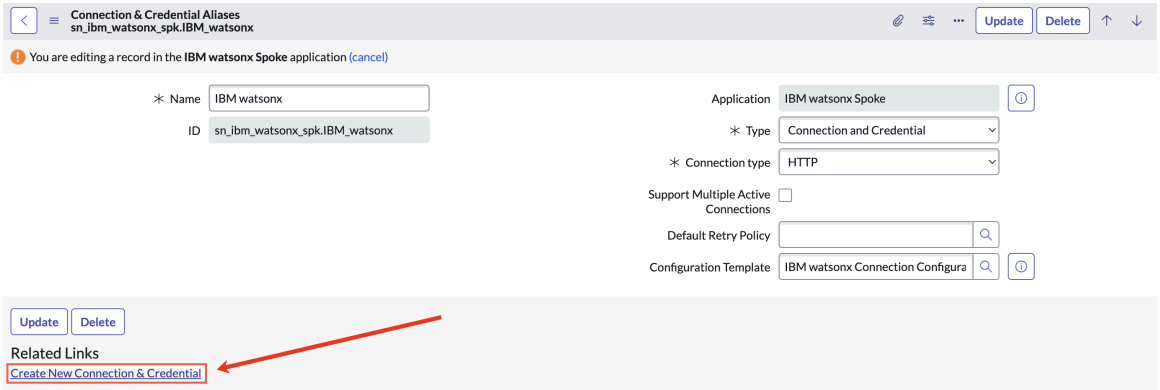
生成 AI コントローラー機能の LLM プロバイダーとして IBM watsonx でモデルを使用するには、アクティブな接続が構成されている必要があります。

手順

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

自動翻訳

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

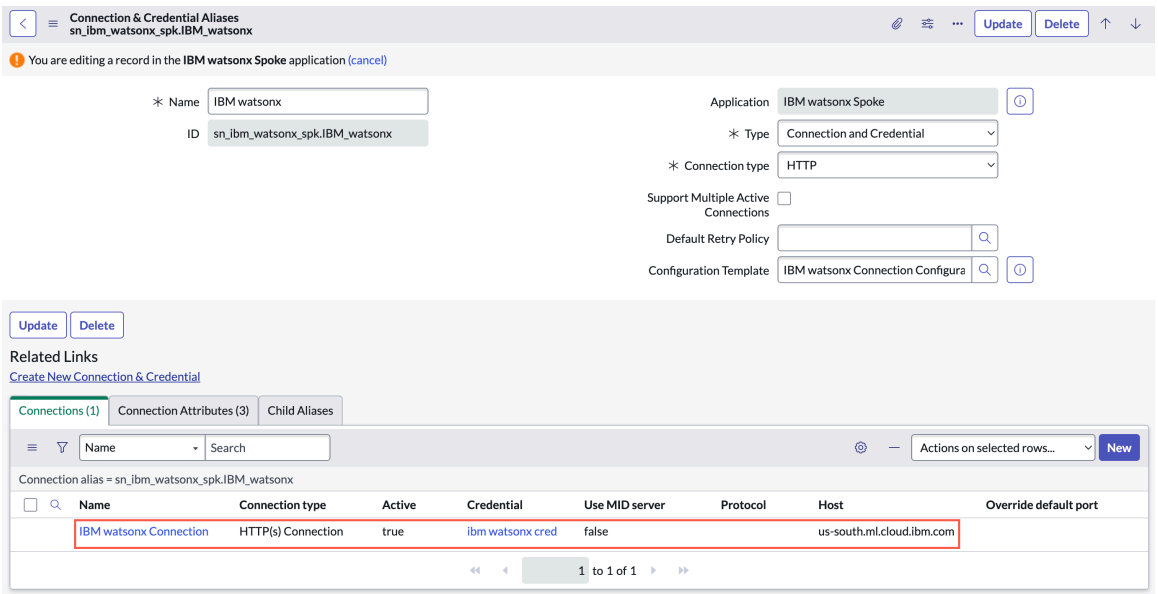


4. [API キー] フィールドに API キーを入力します。

   API キーの生成の詳細については、 認証用の API キーの生成に関する IBM のドキュメントを参照してください。

5. [作成] を選択して接続を作成します。

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



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

OpenAI の **API** 認証情報の設定

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

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

必要なロール：admin

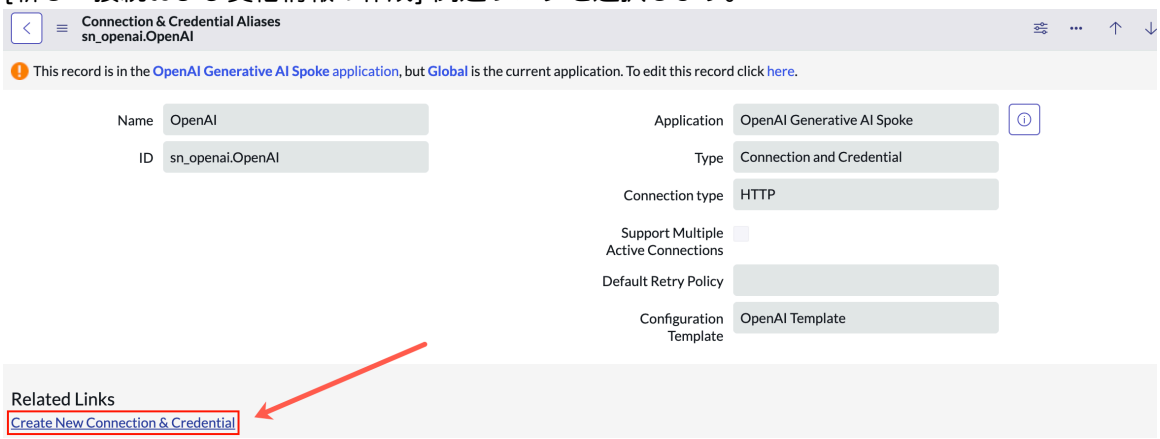
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

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

手順

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

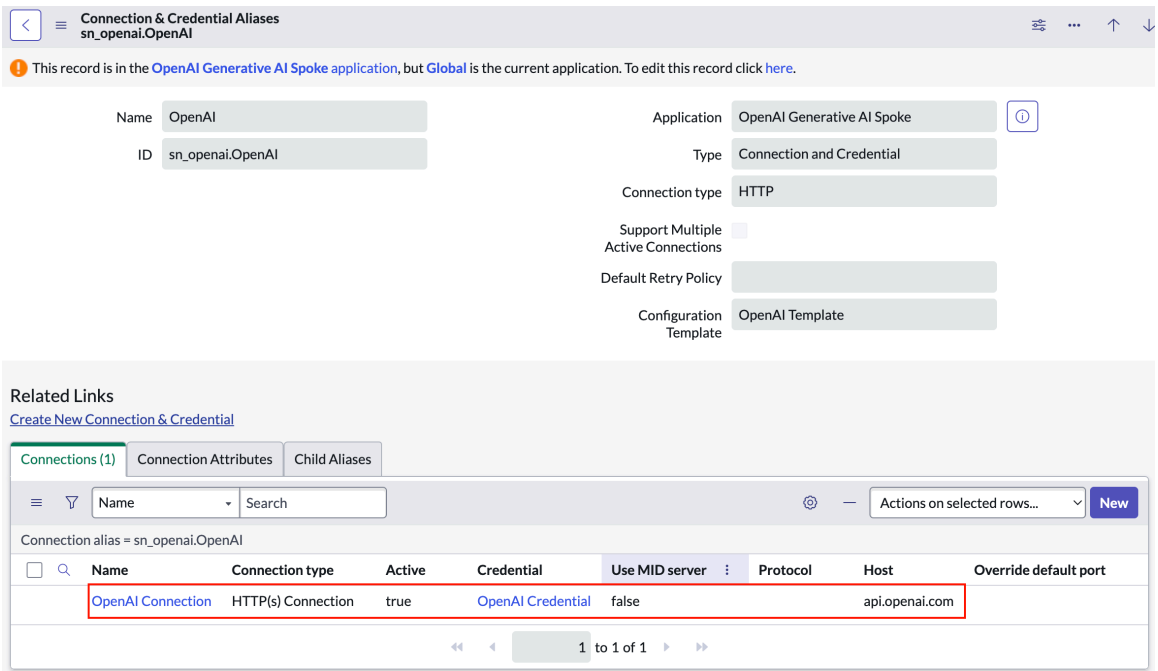


4. [API キー] フィールドに API キーを入力します。

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

5. [作成] を選択して接続を作成します。

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



自動翻訳

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

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

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

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

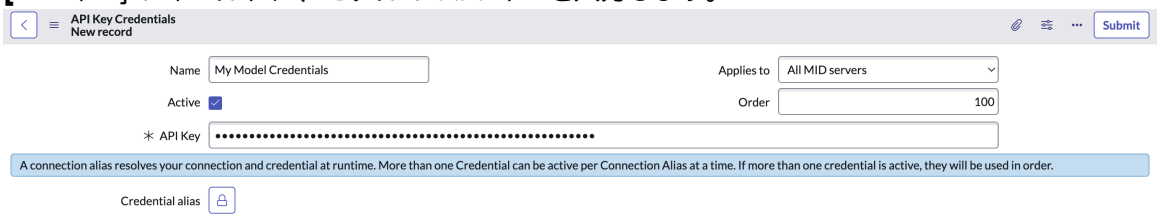
始める前に
認証情報を設定するには、外部 LLM の API にアクセスできる必要があります。

必要なロール：admin

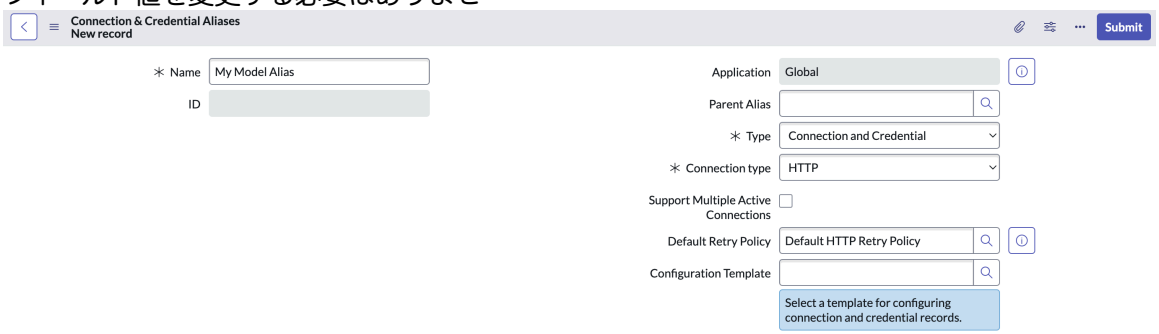
このタスクについて
外部 LLM を ServiceNow AI Platform に接続するには、モデルの接続エイリアスを作成し、エイリアスを指すモデルレコードを作成し、モデルのプロンプトレコードを作成してから、トランスフォーマーレコードを作成して LLM からの要求または応答を変換します。

手順

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



5. [送信] を選択して認証情報を作成します。
   このステップでは、外部 LLM の API キー情報が設定されています。
6. 移動先 すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス.
7. **[New** (新規)] を選択します。
8. [名前] フィールドに、認証情報エイリアスの名前を入力します。
   他のフィールド値を変更する必要はありませ

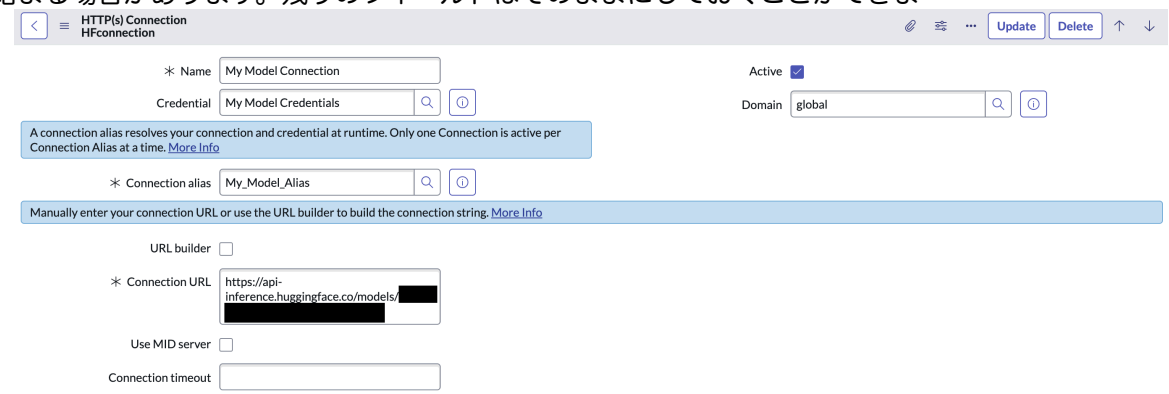


   ん。
9. **[Submit** (送信)] を選択します。
10. リストビューにリダイレクトされたら、作成したレコードを見つけて開きます。
11. [接続] 関連リストで [新規] を選択して、新しい接続レコードを作成します。

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

12. [名前] フィールドに接続の名前を入力します。
13. [認証情報] フィールドで、モデルの API キーを使用して作成した認証情報レコードを選択します。

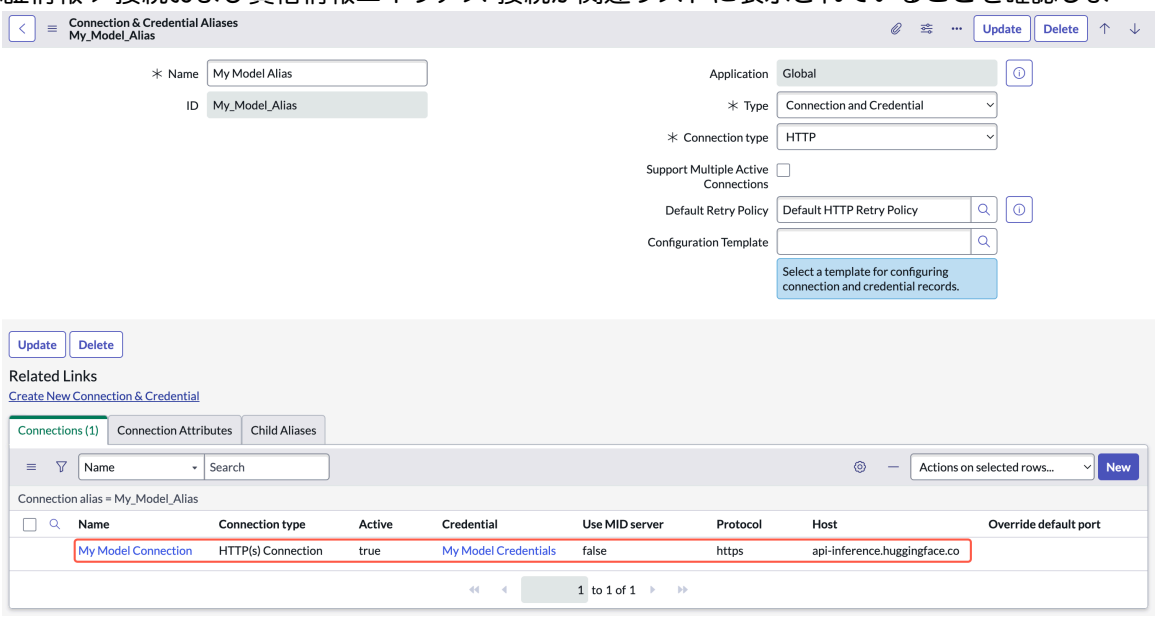
    フィールドに認証情報の名前を入力します。ルックアップアイコン ( を選択して、完全なリストを含むモーダルを開くこともできます。
14. [接続エイリアス] フィールドで、作成したエイリアスレコードを選択します。
15. [接続 URL] に、モデルのエンドポイント URL を入力します。
    たとえば、「Hugging Face」のモデルは「https://api-inference.huggingface.co」で始まる場合があります。残りのフィールドはそのままにしておくことができます。



16. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

ServiceNow AI Platformで生成 AI 機能を使用するために汎用 LLM を接続するために使用する接続および資格情報エイリアスがあります。これを確認するには、次に移動します: すべて > 接続 **&** 認証情報 > 接続および資格情報エイリアス 接続が関連リストに表示されていることを確認します。



す。

次のタスク

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

汎用大規模言語モデル **(LLM)** コネクタの構成

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

自動翻訳

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

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

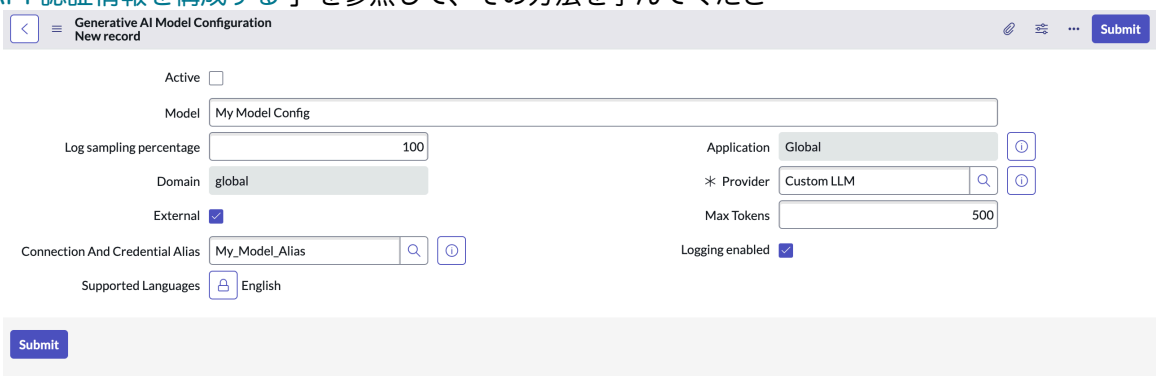
必要なロール：admin

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

注:
生成 AI コントローラー はテキスト生成のみをサポートしています。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「 sys_generative_ai_model_config.list」と入力して生成 AI モデル構成 [sys_generative_ai_model_config] テーブルに移動します。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [モデル] フィールドにモデルの名前を入力します。
   Azure OpenAI を使用している場合、モデル名はリソースのデプロイ名です。
4. [プロバイダー] フィールドで、[カスタム **LLM**] を選択します。
5. [接続および資格情報エイリアス] フィールドで、認証情報の設定時に作成したエイリアスを選択します。
   API 認証情報をまだ構成していない場合は、「 汎用大規模言語モデルの API 認証情報を構成する 」を参照して、その方法を学んでくださ

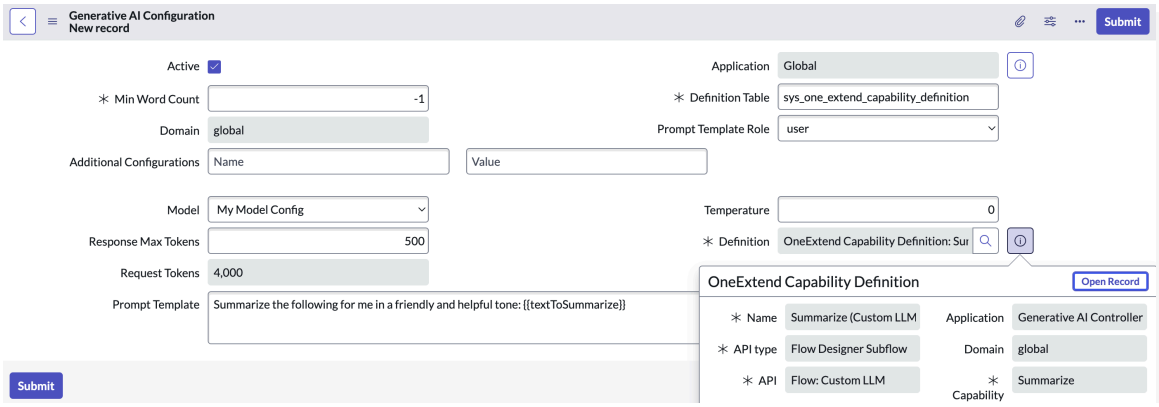


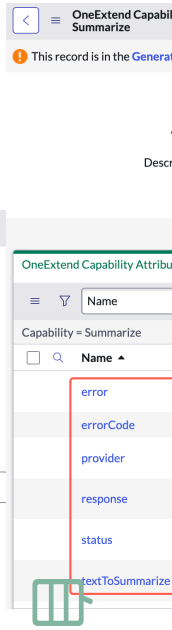
   い。
6. [送信] を選択してモデル構成を作成します。
   モデル構成は、外部モデルの API キーに関連付けられています。
7. ナビゲーションフィルターで、「 sys_generative_ai_config.list」と入力して生成 AI 構成 [sys_generative_ai_config] テーブルに移動します。
8. **[New** (新規)] を選択します。
9. [定義] フィールドの横にあるリストルックアップアイコン ( )を選択します。
10. [ドキュメントを選択] モーダルで、カスタム LLM プロバイダーで構成する機能を選択します。
    たとえば、要約作成機能を構成する場合は、[要約を作成 (カスタム **LLM)]** を選択します。
11. **[OK**] を選択して選択内容を保存し、モーダルを閉じます。
12. [モデル] フィールドで、ステップ 6 で作成したモデル構成を選択します。
    定義を選択すると、[モデル] フィールドが、カスタム LLM プロバイダーを使用するオプションを含むドロップダウンメニューに変わります。行ったモデル構成がこのリストに表示されます。そうでない場合は、ステップ 1 に戻り、モデル構成の [プロバイダー] フィールドが [カスタム **LLM**] に設定されていることを確認します。

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

自動翻訳

13. [プロンプトテンプレート] フィールドに、ケイパビリティのプロンプトを入力します。
プロンプトテンプレートは、機能を実行するために LLM に送信される指示です。機能属性の名前を 2 つの中括弧で囲んで、プロンプトテンプレートに組み込みます。たとえば、要約作成機能を設定している場合、プロンプトテンプレートは、 親しみやすく役立つ口調で「次を要約してください:{{textToSummarize}}」になります。プロンプトに含めることができる属性を確認するには、OneExtend 機能 [sys_one_extend_capability] テーブルに移動し、構成している機能のレコードを見つけて、[OneExtend 機能属性] 関連リストを確認します。





す。
スケースに最適なプロンプトを判断するために、さまざまなプロンプトを試す必要がある場合があります。

14. [送信] を選択して、新しい生成 AI 構成を作成します。

15. ナビゲーションフィルターで、「 sys_generative_ai_custom_llm_transformer」と入力して生成 AI カスタム LLM トランスフォーマー [sys_generative_ai_custom_llm_transformer] テーブルに移動します。

16. **[New** (新規)] を選択します。

17. トランスフォーマースクリプトを記述します。
カスタム LLM の入力と出力の形式 生成 AI コントローラー 理解できるようにするには、トランスフォーマースクリプトを記述する必要があります。トランスフォーマーレコードを作成すると、編集時のガイドとして使用できるコードとコメントが提供されます。これらのスクリプトは、モデルによって解釈される予期される要求オブジェクトと応答オブジェクトに依存します。

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

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

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

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

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

```
    var model = promptData.model;

    // construct body using the inputs
    var body = {
        messages: [{
        "role": "user",
        "content": prompt
        }],
        max_tokens: parseInt(promptData.max_tokens),
        temperature: parseInt(promptData.temperature)
    };

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

Azure OpenAIからの応答構造は、次のスクリプトのようになります。

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

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

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

自動翻訳

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

```
    var responseTexts = [];

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

    return responseTexts;

})(inputs);
```

18. [送信] を選択してトランスフォーマースクリプトを作成します。

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

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

生成 AI 機能のプロバイダーの設定

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

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

必要なロール：admin

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

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

生成 AI コントローラー Cアパビリティ

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

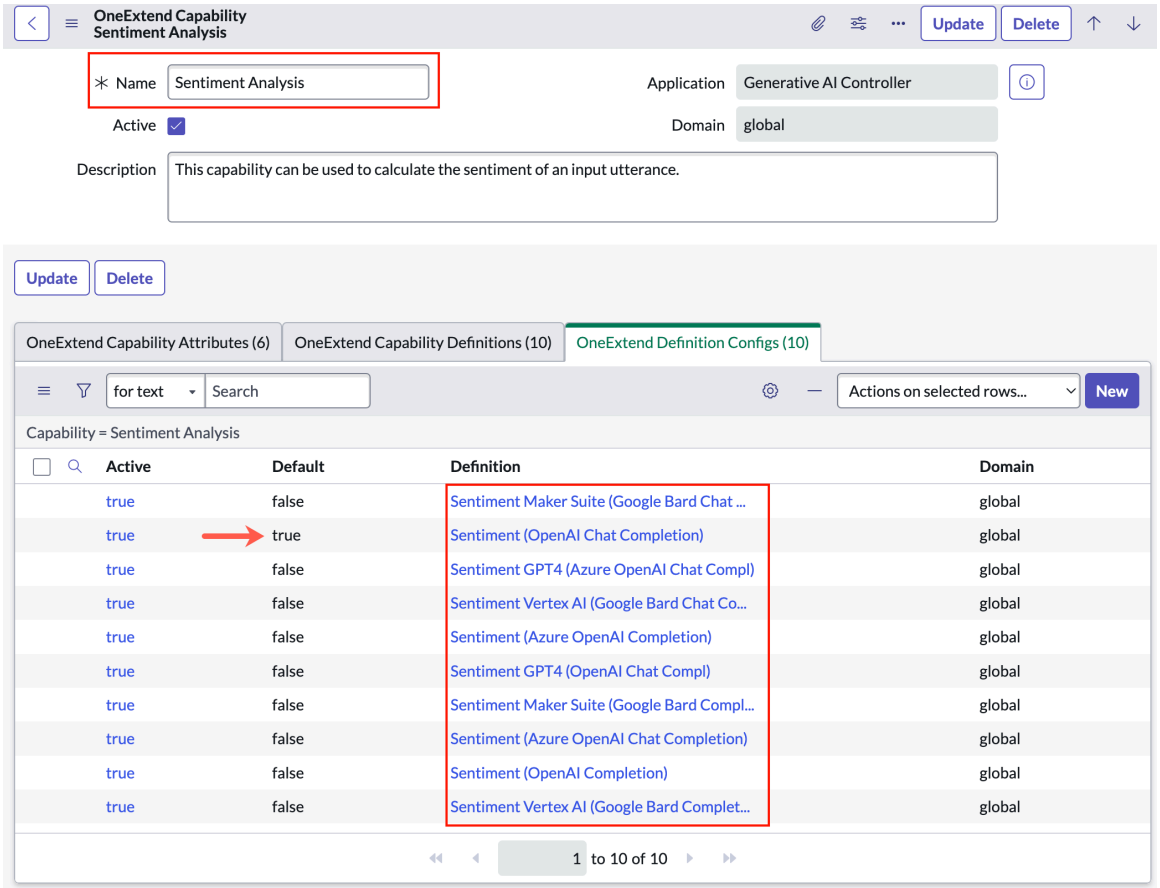
自動翻訳

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

機能	定義
要約	ワークフロースタジオと仮想エージェントデザイナーを使用してトピックのサマリーを作成します。

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

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



モデルオプション
機能ごとに複数の異なるモデルから選択できます。

機能定義	モデル
○ OpenAI 完了 ○ Azure OpenAI 完了	GPT-3
○ OpenAI Chat 補完 ○ Azure OpenAI Chat 補完	GPT-3.5

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

自動翻訳

機能定義	モデル
○ GPT4(OpenAI Chat Compl) ○ GPT4 (Azure OpenAI Chat Compl)	GPT-4
○ AI スタジオ (Google Cloud Completion) ○ AI スタジオ (Google Cloud Chat Completion) ○ Vertex AI (Google Cloud Completion) ○ Vertex AI (Google Cloud Chat Completion)	グーグルジェミニ
Aleph Alpha 完了	明るい
IBM watsonx	花崗岩

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

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

Amazon Bedrockのモデルを選択

カスタムスキルに Amazon Bedrock で使用する大規模言語モデル (LLM) を選択します。

始める前に
最新バージョンの 生成 AI コントローラー と Amazon Bedrock スポークがインスタンスにインストールされている必要があります。API 認証情報も設定する必要があります。詳細については、次を参照してください。 の API 認証情報の構成 Amazon 岩盤.

必要なロール：admin

このタスクについて
Amazon Bedrock で使用するために複数のモデルが設定されている場合があります。デフォルトでは、設定では Amazon の Titan モデルが使用されますが、生成 AI モデル構成レコードを変更することで、別のモデルを使用するようにスポークを構成できます。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「 sys_generative_ai_model_config.list」と入力して生成 AI モデル構成テーブルに移動します。
2. [プロバイダー] フィールド列で Amazon Bedrock を検索し、結果のレコードを開きます。
3. [モデル] フィールドに、使用するモデルの ID を入力します。
   モデル ID は 基盤モデル > ベースモデル Amazon Bedrockのページ。
4. [保存] をクリックしてレコードを更新します。
5. 選択したモデルをカスタムスキルにマッピングします。

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

   b. サービスプロバイダーとして Amazon Bedrock を使用する作成したカスタムスキルを検索し、レコードを開きます。

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

自動翻訳

定義は OneExtend 機能定義:<スキルの名前>である必要があります。

c. [モデル] フィールドを手順 3 で入力したモデル ID に設定します。

タスクの結果
Amazon Bedrock プロバイダーで選択したモデルは、カスタムスキルに使用されます。

次のタスク
Now Assist スキルキットの Amazon Bedrock プロバイダーを使用してカスタムスキルを作成し、ステップ 6 を実行して新しいモデルを設定できます。

で生成 AI 機能を有効にする 仮想エージェントデザイナー

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

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

必要なロール：admin

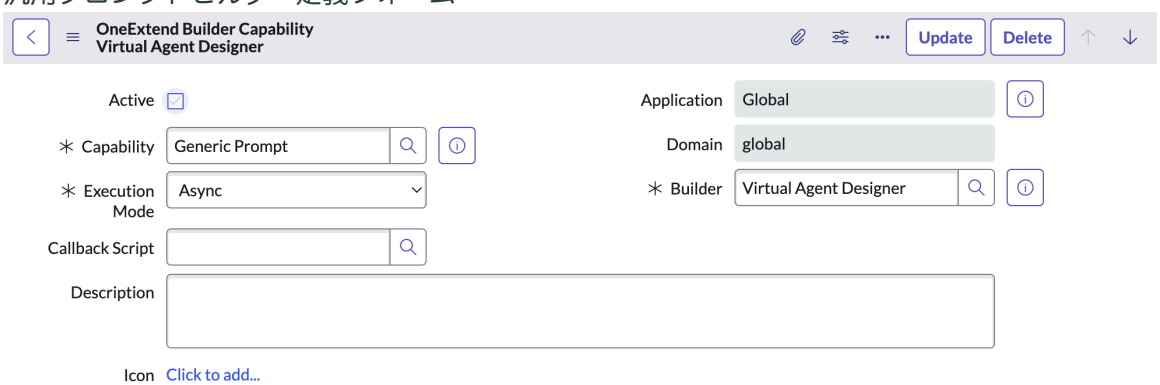
手順

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

OneExtend Builder 機能フォーム

フィールド	説明
機能	希望するプロバイダーの 仮想エージェントデザイナー で利用できる機能。機能には少なくとも 1 つのプロバイダーが必要ですが、すべての機能に同じプロバイダーを使用する必要はありません。
実行モード	他のプロセスに関連して機能をいつ実行するかを決定するモード。[仮想エージェントデザイナー] で [非同期] を選択します。[同期] および [起動して忘れる] オプションはサポートされていません。

汎用プロンプトビルダー定義フォーム



自動翻訳

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

5. **[Submit** (送信)] を選択します。
6. 有効にする機能ごとに手順 3 ～ 5 を繰り返します。

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

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

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

雑談フィルターの設定

挨拶、感謝の気持ち、苦情、クローズ要求などの雑談が会話で検出された場合は、ユーザーを別の仮想エージェントトピックにリダイレクトします。

始める前に
必要なロール：admin

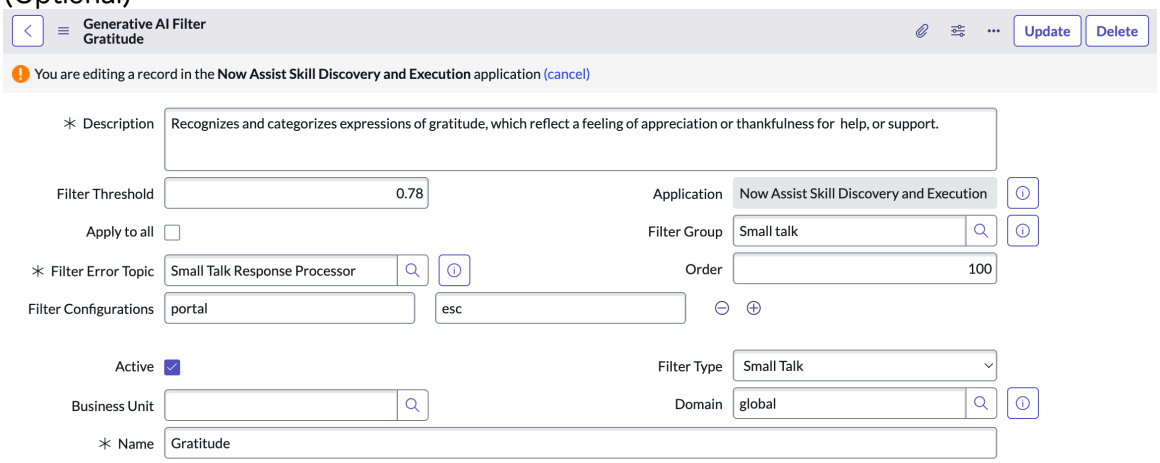
このタスクについて
生成 AI と関わるとき、多くの人が会話メッセージを送信しますが、それはユーザーの目標達成を支援する方法を決定する際に、最終的に仮想エージェントにとって役に立ちません。これらの会話メッセージをキャッチする雑談フィルターを設定できます。ユーザーが挨拶などのメッセージを送信したり、会話に関する不満を表明したりしている場合は、ユーザーのニーズに合わせてリダイレクトできます。

手順
1. ナビゲーターで、「 sys_gen_ai_filter.list」と入力して生成 AI フィルター [sys_gen_ai_filter] テーブルに移動します。
2. 構成する雑談フィルターのレコードを開くか、[新規] を選択して作成します。
   デフォルトでは、雑談に使用できる 4 つのフィルターは、[挨拶]、[感謝]、[苦情]、および [終結] です。他のフィルターが表示されている場合、それらのフィルターは Now Assist アドミンコンソールでセットアップできる機密トピックフィルターです。詳細については、「生成 AI の件名フィルターの構成」を参照してください。
3. フィルターを作成する場合は、フィルターの [名前] と [説明] を追加します。
4. 雑談フィルターが検出されたときにユーザーをリダイレクトするフィルターエラートピックを選択します。
   デフォルトでは、ユーザーは [Small Talk 応答プロセッサ] トピックにリダイレクトされます。
5. [順序] フィールドで、フィルターを適用する順序を選択します。
   フィルターは、最も小さい順に処理されます。順序 100 のフィルターは、順序 200 のフィルターの前に処理されます。
6. オプション: [フィルター構成] フィールドで、「portal」という名前を使用して、フィルターを実行する場所を決定します。たとえば、「portal」を値「sp」に設定して、sp ポータルにのみフィルターを適用します。
   複数の値を選択するには、カンマ区切りリストを使用します。

自動翻訳

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

(Optional)



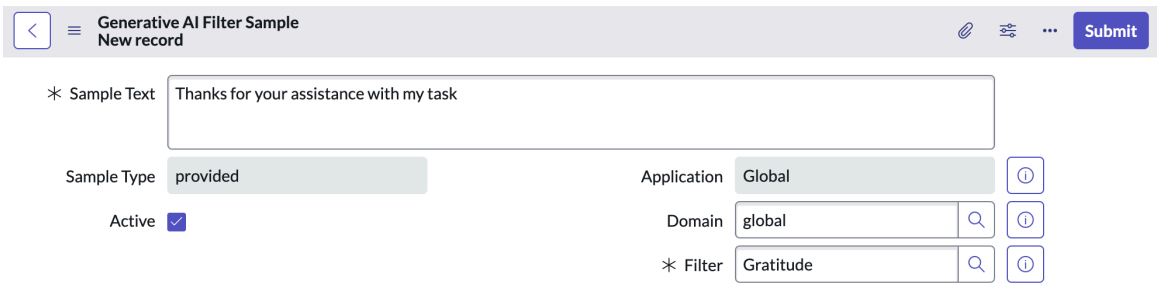
7. [保存] を選択して変更を保存します。
8. ナビゲーターで、「 sys_gen_ai_filter_sample.list」と入力して生成 AI フィルターサンプル [sys_gen_ai_filter_sample] テーブルに移動します。
9. オプション: 各フィルターのサンプルフレーズを確認します。
   これらのサンプルフレーズに一致するステートメントは、選択したフィルターをアクティブにします。サンプルフレーズを手動で作成するには、テーブルにレコードを作成するか、生成 AI を使用してサンプルを生成します。

   a. サンプルを手動で作成するには、 新規 を選択します。

   b. [サンプルテキスト] フィールドに、フィルターで捕捉するテキストのサンプルテキストを入力します。

   c. [フィルター] フィールドで、サンプルを適用するフィルターを選択します。

   d. 生成 AI でさらにサンプルフレーズを生成する場合は、目的のフィルターのサンプルフレーズのレコードを開きます。
   たとえば、感謝フィルターの "タスクのサポートに感謝" サンプル フィルターなどです。



   (Optional)

   e. [サンプルを生成] を選択して、フィルターをトリガーする追加のサンプルステートメントを作成します。
   指定するサンプルステートメントが多いほど、フィルターがその動作に対する期待と一致する可能性が高くなります。

タスクの結果
生成 AI との会話中に、フィルタリングされた件名または感情が検出されると、ユーザーは新しいトピックにリダイレクトされます。

自動翻訳

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

Web 検索用に AI 検索回答機能を構成する

AI Web 検索は、エンドユーザーが Web 検索を実行し、AI を利用した回答を取得できるようにする OneExtend の機能です。この機能は複数の AI プロバイダーをサポートし、仮想アシスタントおよびワークフローと統合されます。

始める前に

Web 検索がオンになっている場合、Gemini がデフォルトの AI プロバイダーになります。AI プロバイダーを切り替えるには、アドミンが AI 検索回答 OneExtend 機能を構成する必要があります。Now Assist アドミンで設定されているインスタンスまたはスキルのデフォルト AI プロバイダーは、Web 検索 AI プロバイダーとは異なる場合があります。デフォルトのインスタンスまたはスキル AI プロバイダーの詳細については、「 モデルプロバイダーを編集」を参照してください。

一部の AI プロバイダーは API キーを必要としますが、他の AI プロバイダーは OEM を使用するため API キーを必要としません。次の表は、4 つの AI プロバイダーと、API キーと OEM のどちらを使用するかを示しています。

API キーを必要とする AI プロバイダー	OEM を使用する AI プロバイダー
OpenAI	Gemini **注:** Gemini は、AI 検索回答 OneExtend 機能のデフォルトの Web 検索 AI プロバイダーです。Now Assist アドミン で LLM プロバイダーとして Gemini を選択し、Web 検索 AI プロバイダーとして Gemini を使用する場合は、AI 検索回答 OneExtend 機能を構成する必要はありません。
当惑	Azure **注:** Azure では現在、Web 検索はサポートされていません。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーターフィルターで、「 sys_one_extend_capability.list」と入力して [OneExtend 機能] リストに移動します。
2. AI 検索の回答 OneExtend 機能を検索します。
3. AI 検索回答レコードを選択します。
4. [OneExtend 定義構成] 関連リストで、[デフォルト] 列を表示します。
   AI プロバイダーの [デフォルト] 列が true に設定されている場合、これは Web 検索に使用される AI 検索プロバイダーです。Gemini のデフォルトは true です。AI 検索プロバイダーを、Perplexity や OpenAI などの API キーの使用を必要とする AI プロバイダーに変更するには、次の手順に進みます。

   注:
   Azure OpenAI 回答は AI 検索プロバイダーのオプションですが、Azure では Web 検索がサポートされていないため、 false に設定したままにする必要があります。

自動翻訳

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

5. [OneExtend 機能定義] 関連リストで、使用する AI 検索プロバイダーの [接続および資格情報エイリアス] 列の値を選択します。
   たとえば、Web 検索 AI プロバイダーを OpenAI に切り替える場合は、[**sn_openai]** を選択します。**[** 接続および資格情報エイリアス] 列から OpenAI。
   [接続および資格情報エイリアス] フォームが開きます。[接続] 関連リストに利用可能な接続がない場合は、接続を作成する必要があります。
6. 次のシナリオに基づいて、次のいずれかのアクションを完了します。
   a. [OneExtend 定義構成] 関連リストで、既存のデフォルトの AI プロバイダーを true から false に設定します。
   b. [OneExtend 定義構成] 関連リストで、使用する AI プロバイダーを false から true に設定します。
7. **[Update** (更新)] を選択します。
   これで、Web 検索の AI プロバイダーが更新されました。

タスクの結果

エンドユーザーは、Web 検索モードでいつでもインターネット検索を実行してクエリに回答できるようになりました。エンド ユーザーの Web 検索モードの詳細については、「 Web search 」を参照してください。

次のタスク

AI プロバイダーを Perplexity に切り替えた場合は、*sn_ai_websearch.perplexity_model_name* システムプロパティを操作する必要があります。このシステムのプロパティの詳細については、「Now Assist in Virtual Agent system properties 」を参照してください。

大規模な入力に対して再帰的な要約を有効にする

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

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

LLM には、1 回の要求で処理できるトークンの最大数があります。アクティビティフィールドなどの特定のフィールドには、これらの制限内に収まりきらない情報が含まれている場合があります。再帰要約では、LLM に提供された情報がチャンクに分割され、各チャンクが個別に要約されてから、要約されたチャンクで元の要求が処理されます。チャンクは、すべてのピースでコンテキストが保持されるように、ピース間のオーバーラップで編成されます。

> **注:**
> 再帰要約を有効にすると、LLM に対して 1 回だけでなく複数の呼び出しを行う必要があるため、大きな入力の処理が遅くなる可能性があります。

手順

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

自動翻訳

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

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

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

生成 AI コントローラーの機能の 動的翻訳 を有効にする

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

始める前に
動的翻訳 および Conversational 動的翻訳 プラグインをインスタンスにインストールして有効にする必要があります。動的翻訳の設定の詳細については、「 動的翻訳の構成」 を参照してください。

翻訳構成テーブル (sn_dt_translator_configuration) にデフォルトの翻訳構成を設定する必要があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、生成 AI コントローラーを使用する機能では 動的翻訳 は非アクティブです。

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

手順

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

タスクの結果
動的翻訳 は、選択した属性の生成 AI 機能に対してインストールされます。

LLM 仮想エージェント会話の動的翻訳を無効にする

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

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

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

必要なロール：admin

このタスクについて
動的翻訳 はデフォルトで有効になっています。

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

手順

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

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

プロバイダーのレート制限の設定

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

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

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

One Extend レート制限ルールフォーム

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

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

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

3. **[Submit** (送信)] を選択します。

生成 **AI** コントローラー の使用

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

での 生成 AI コントローラー の使用 ワークフロースタジオ

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

での 生成 AI コントローラー の使用 仮想エージェントデザイナー

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

での感情分析の使用 ワークフロースタジオ

[感情の分析] 機能を使用して、ユーザーの態度と、 ワークフロースタジオを含むフローになる使用を判断します。

でのスクリプトの使用 生成 AI コントローラー

生成 AI の力を直接活用するためのスクリプトを記述します。

での 生成 **AI** コントローラー の使用 ワークフロースタジオ

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

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

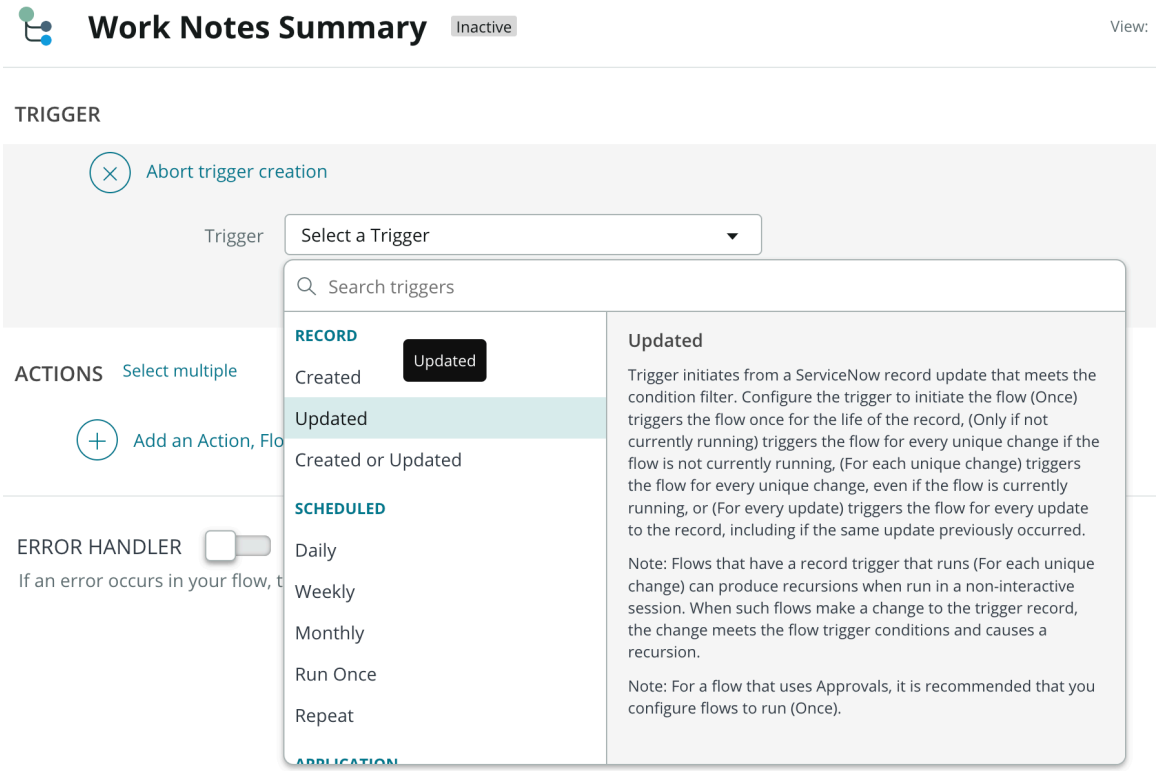
この例では、フローをビルドしてインシデントの作業メモのコメントを要約し、その要約を解決メモで使用できます。

自動翻訳

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

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 選択 新規 > フロー.
3. 「 コメントと作業メモの要約」など、フローの名前を入力します。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. **[Add a trigger** (トリガーを追加)] を選択します。
6. フローを実行するタイミングを選択します。
   この例に従うには、 レコード > 更新日



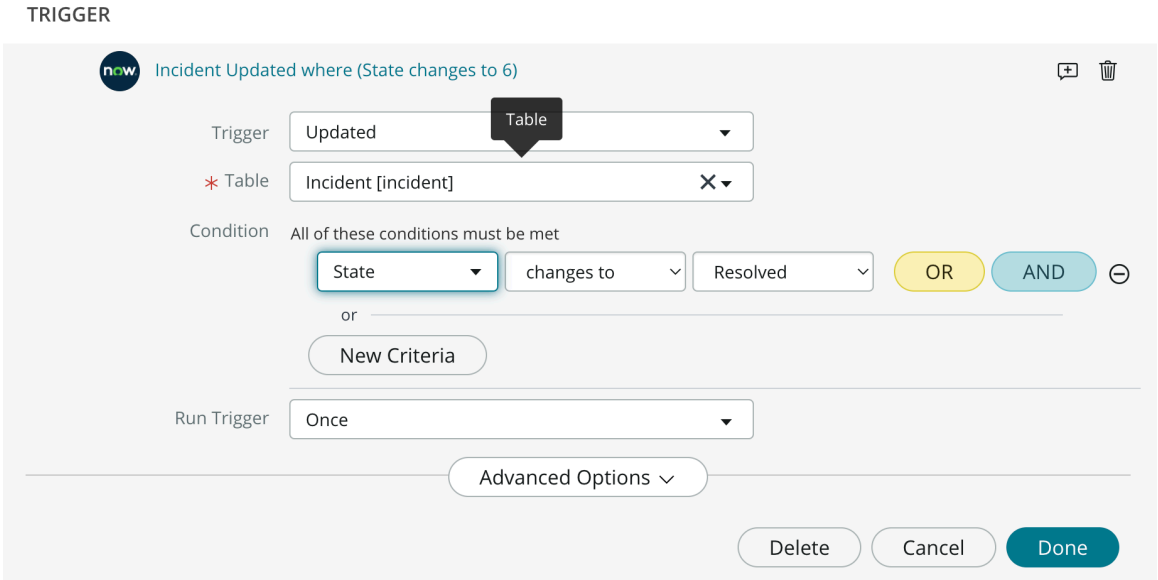
時.

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

自動翻訳

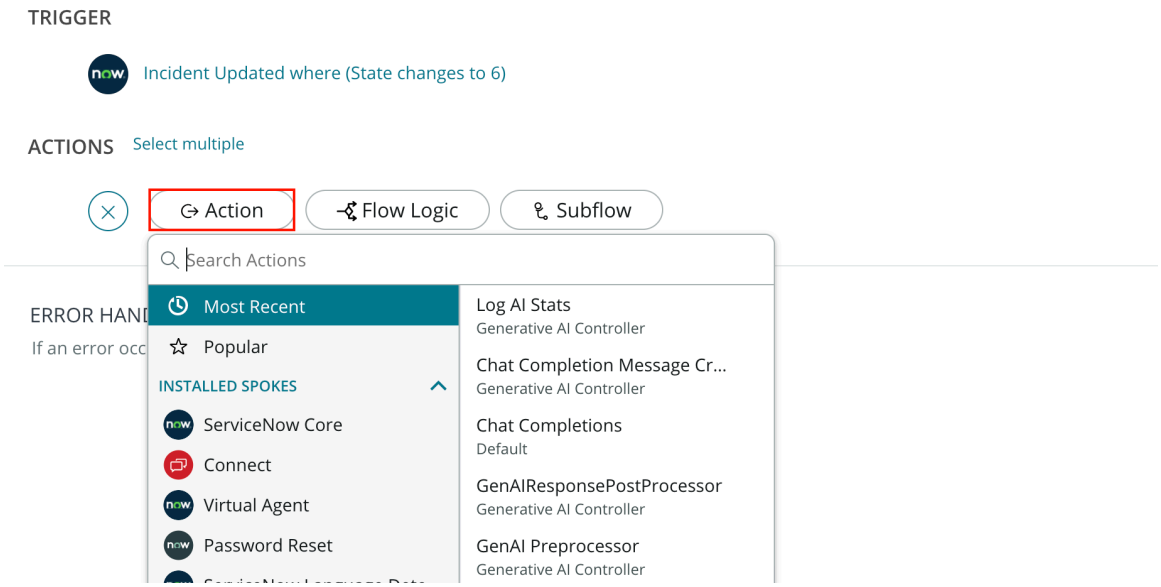
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[状態] が [解決済み] に変わることが条件で



す。

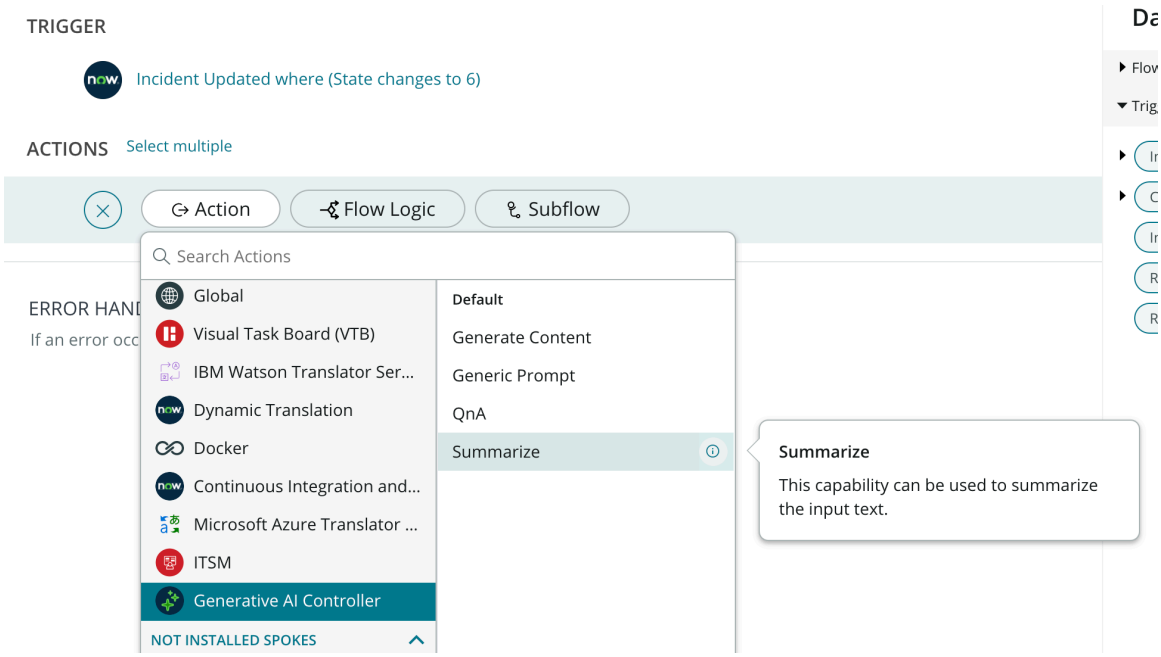
9. **[Done** (完了)] を選択します。
10. [アクション] で、[アクション]、[フローロジック]、または [サブフロー を追加] を選択し、[アクション] を選択して [アクション] パネルを開きます。



11. [生成 **AI** コントローラー > 要約 アクションを選択して選択します。

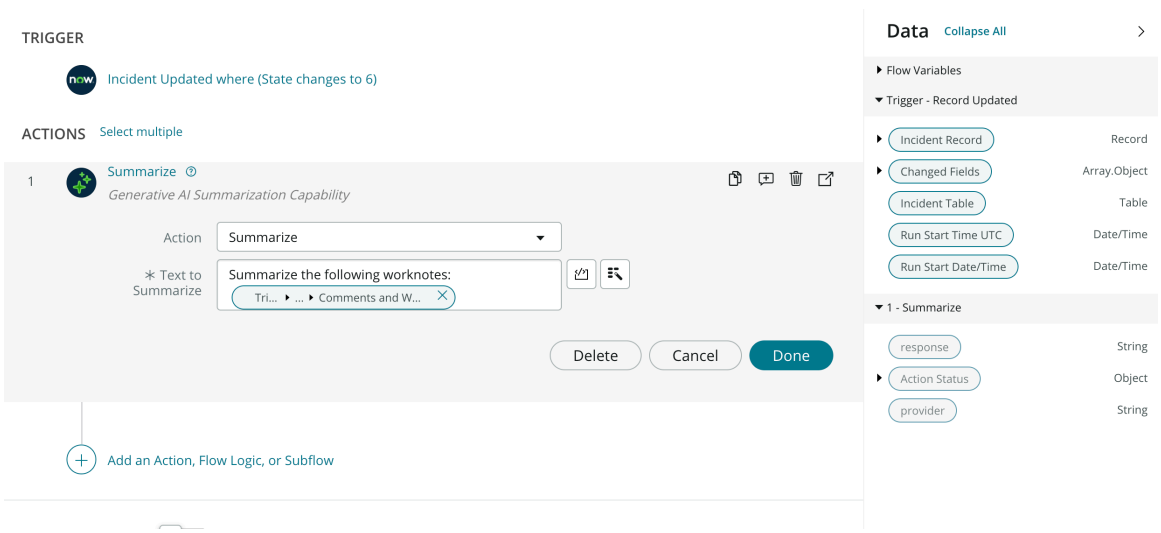
自動翻訳

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



12. [データ] パネルからデータピルをドラッグするか、データピルピッカーアイコン ( ) を選択して検索します。
この場合は、 トリガー > インシデントレコード > コメントと作業メモ 錠剤。

> **注:**
> 要約するフィールドが文字列フィールドでない場合は、フィールドを文字列としてキャストする必要があります。スクリプティングを使用するか、次の例のように、データピルに加えて **textToSummarize** フィールドにテキストを追加することで、フィールドを文字列としてキャストできます。

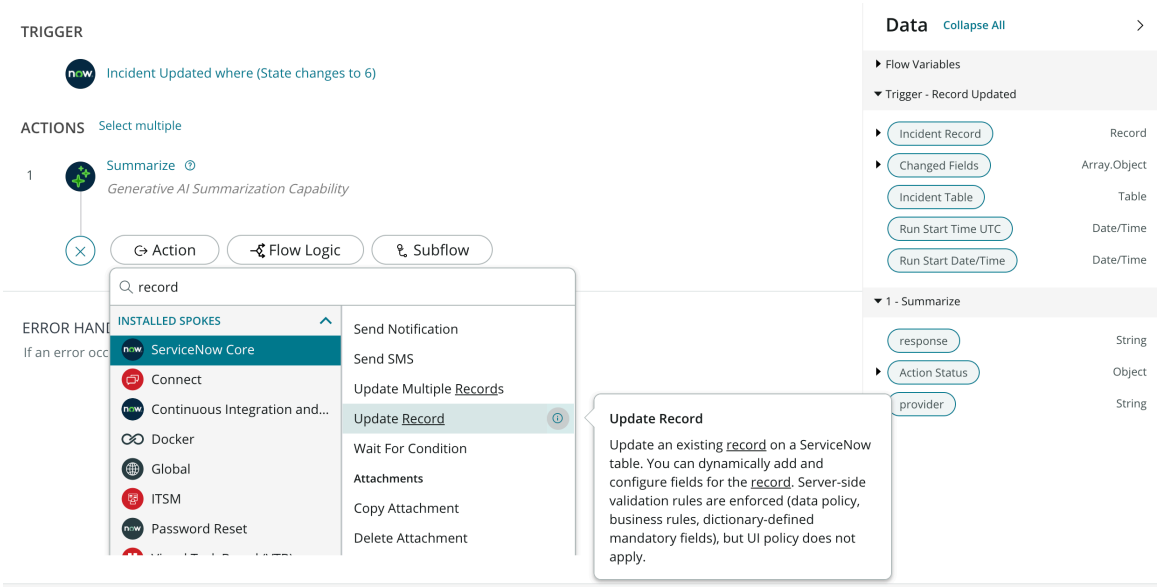


13. **[Done** (完了)] を選択します。

14. [アクション]、[フローロジック]、または [サブフローを追加] を選択してアクションを追加します。

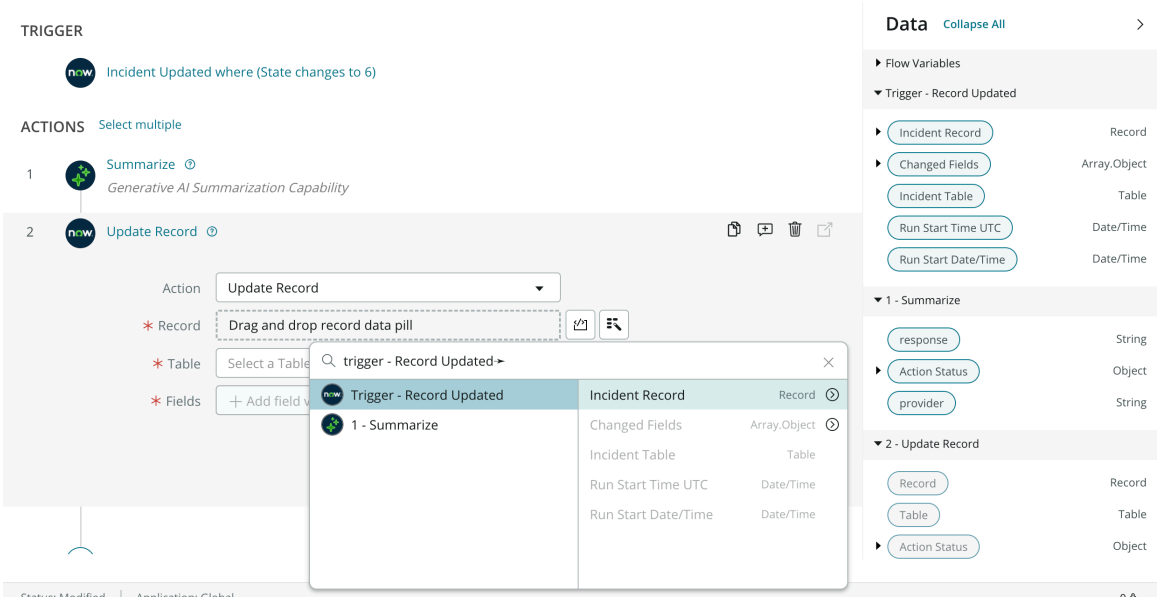
15. アクションセレクターで「 レコードの更新 」を検索し、アクションを選択します。

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



16. を トリガー > インシデントレコード データピルを [レコード] フィールドに入力するか、検索するアイコンを選択します。

[テーブル] フィールドは、トリガーレコードに基づいて自動的に入力されます。

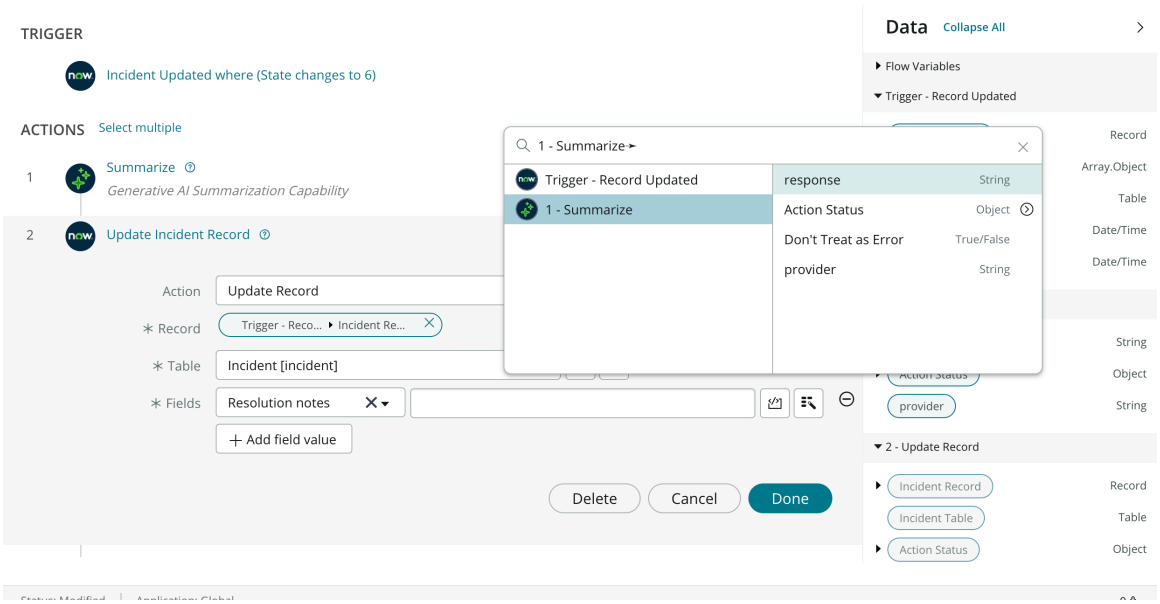


17. [フィールド値の追加] を選択し、更新するフィールドを検索します。
次の例では、[解決メモ] を選択します。

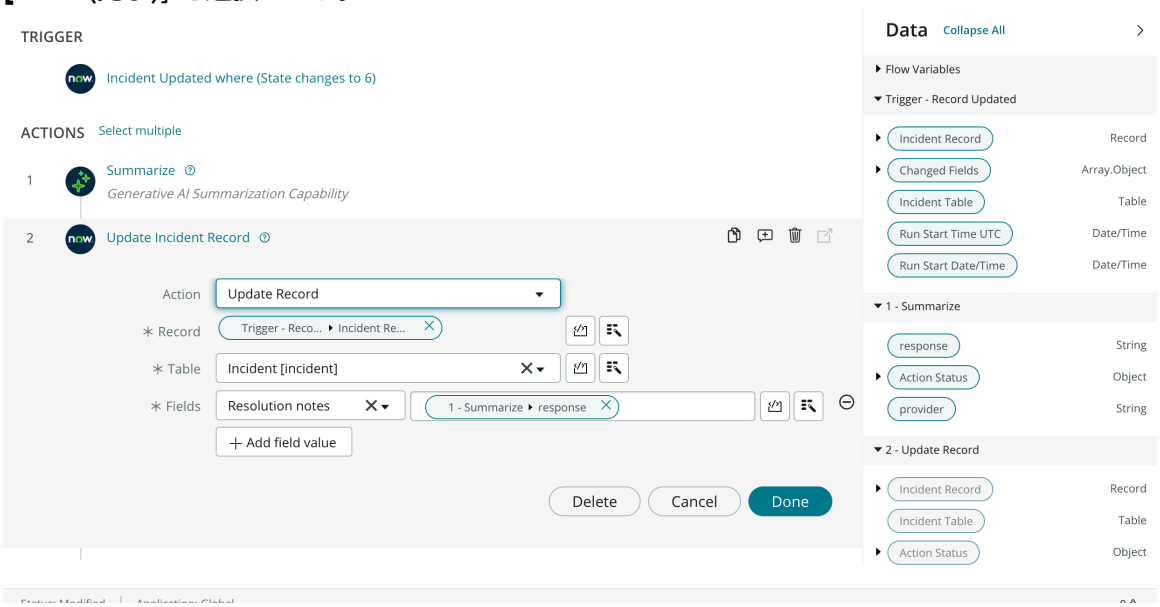
18. Catalogs List に [要約 > 応答 データピルを [データ] パネルからドラッグするか、データピルピッカーを使用してデータフィールドに挿入します。

自動翻訳

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



19. [Done (完了)] を選択します。



20. [保存] を選択してフローを保存します。

次のタスク
フローを保存したら、フローをアクティブ化して本番環境に移行するか、さらにテストします。

での 生成 **AI** コントローラー の使用 仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントトピック内の生成 AI コントローラー機能を使用して、ナレッジ記事のドラフトを作成します。

始める前に
最初に 仮想エージェントデザイナー の機能を有効にする必要があります。詳細については、「で生成 AI 機能を有効にする 仮想エージェントデザイナー」を参照してください。

必要なロール：admin

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

手順

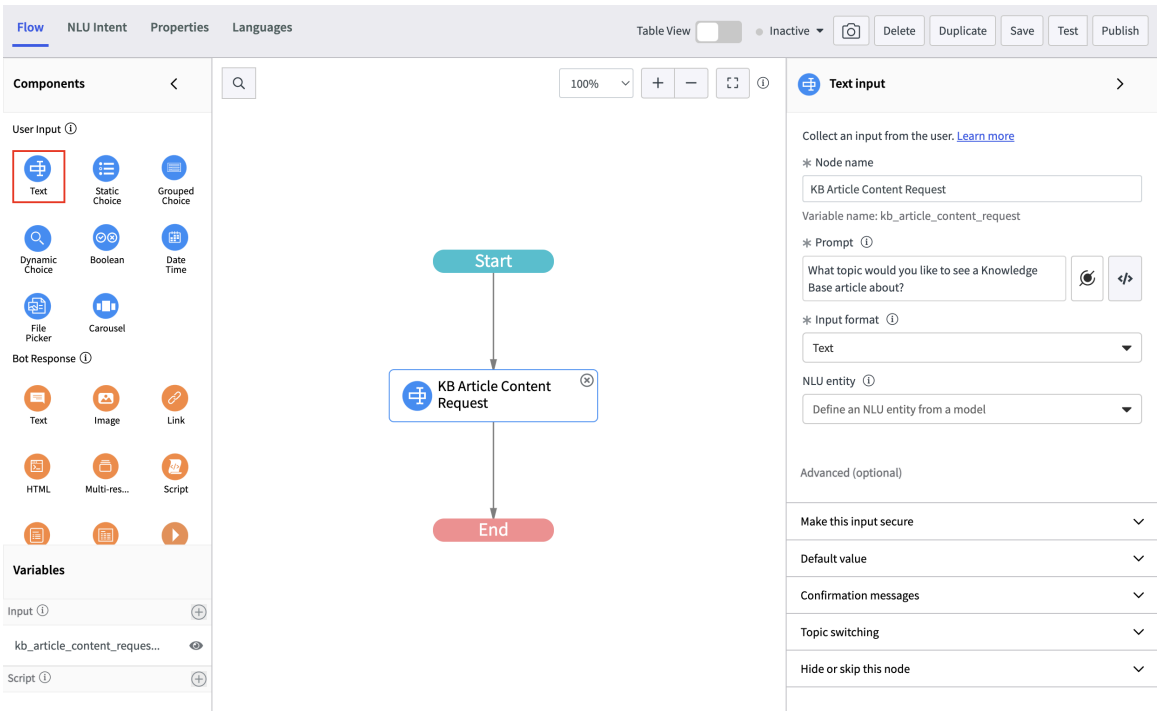
1. 移動先 すべて > 対話型インターフェース > 仮想エージェント > デザイナー.
2. [作成] カードを選択してトピックを作成します。
3. トピックの一意の名前を入力します。

   自然言語理解 (NLU) モデルやアクセス制限など、その他のトピックオプションを構成できます。

   この例では、トピック名として KB 記事の生成 を使用します。

4. **[Create** (作成)] を選択します。
5. 開始と終了の間にユーザー入力ノードを作成します。 ユーザー入力 > テキスト コンポーネントを [コンポーネント] パネルから選択します。
6. キャンバスの情報パネルにノード名を入力します。

   この例では、ノード名は KB 記事コンテンツ要求です。



7. プロンプトフィールドに、ユーザーに表示するメッセージを入力します。

   ユーザーはナレッジベース (KB) 記事コンテンツのトピックを指定するため、この例のプロンプトは [ナレッジベース記事の内容を参照するトピックは?] です。

8. すべてのユーザー入力ノードを追加して、すべての必須フィールドに入力します。

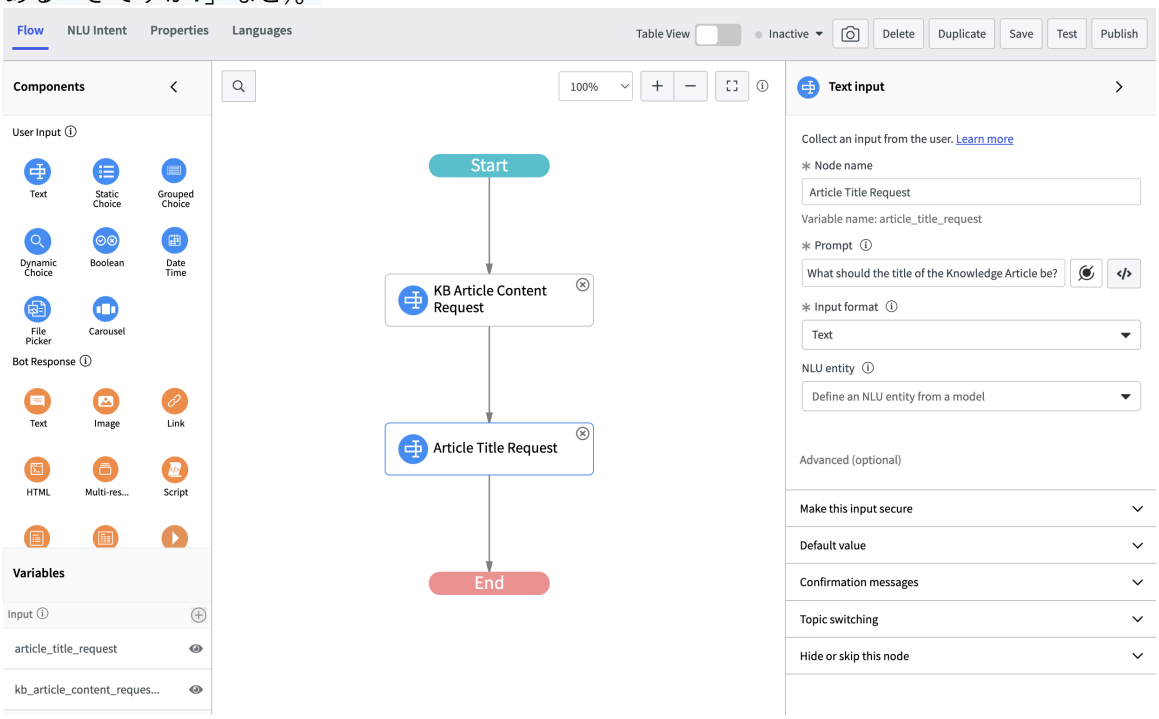
   注:
   レコードを正常に作成するには、すべての必須フィールドに値が含まれている必要があります。次の手順では、KB 記事の必須フィールドに入力する方法について説明します。フォームに必須フィールドがない場合は、ユーザー入力ノードを追加する必要はありません。

自動翻訳

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

a. 別のものを追加 ユーザー入力 > テキスト ノードに名前を付けて「 Article Title Request」という名前を付けます。

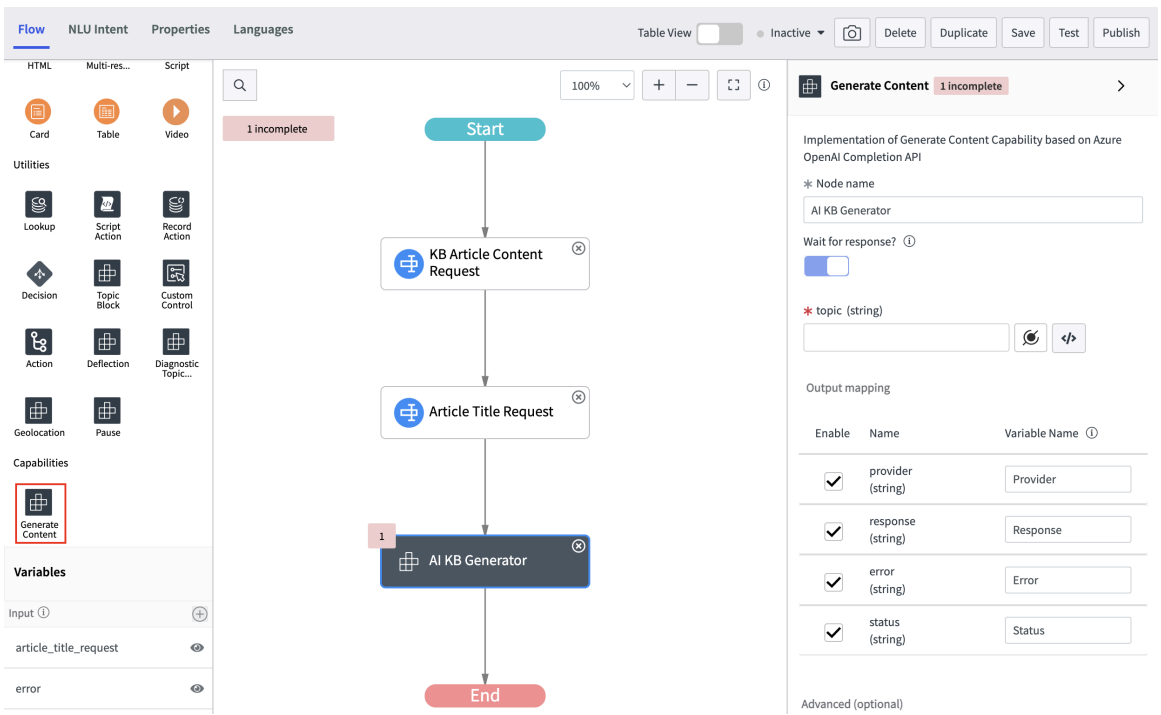
b. 必要な [記事タイトル] フィールドにプロンプトを追加します (「ナレッジ記事のタイトルはどうあるべきですか?」など)。



9. [コンポーネント] パネルで、[機能] セクションが表示されるまで下にスクロールし、トピックフローの隣に [コンテンツの生成] アクションをドラッグします。

10. [情報] パネルで、ノードに名前を付けます。

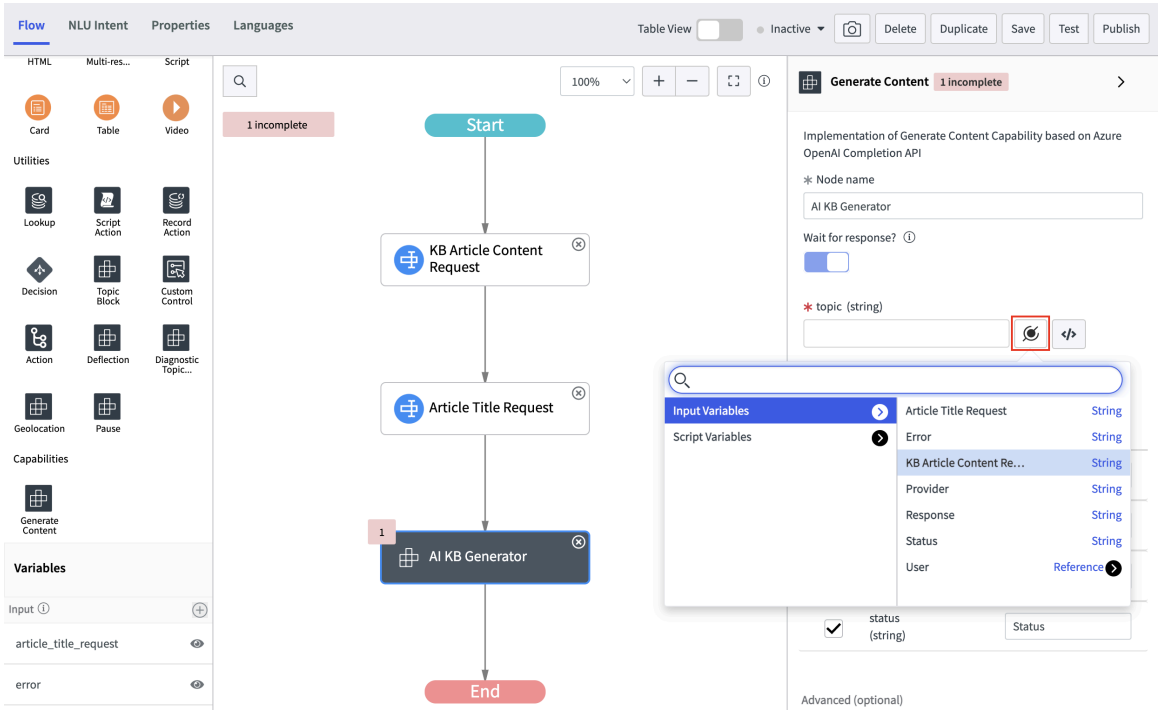
この例で使用されているノード名は AI KB ジェネレーターです。



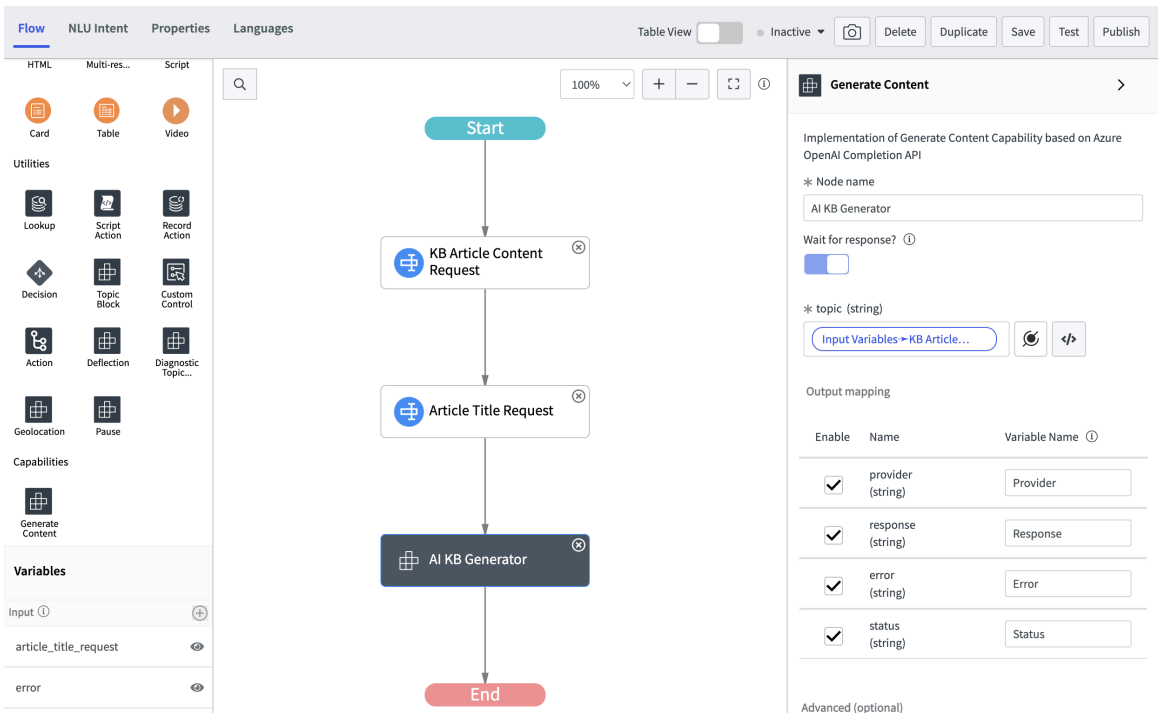
自動翻訳

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

11. トピックフィールドの横にあるデータピルアイコン (を選択して、データピルセレクターを開きます。



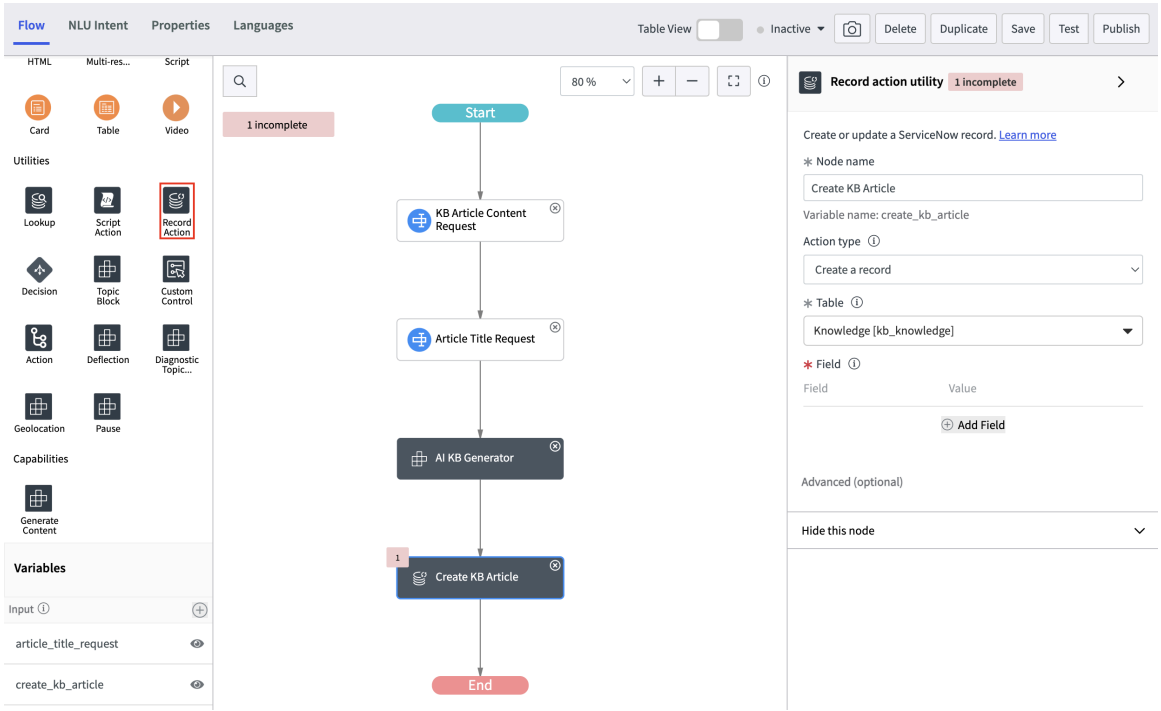
12. インタラクションで作成されたテキストを使用するには、 入力変数 > 応答 入力されています



13. を ユーティリティ > レコードアクション コンポーネントを [コンポーネント] パネルの [コンテンツの生成] ノードの後にあります。

自動翻訳

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



14. ノードの名前を入力します。

    この例では、ノード名は「KB 記事の作成」です。

15. その他の必須フィールドに入力します。

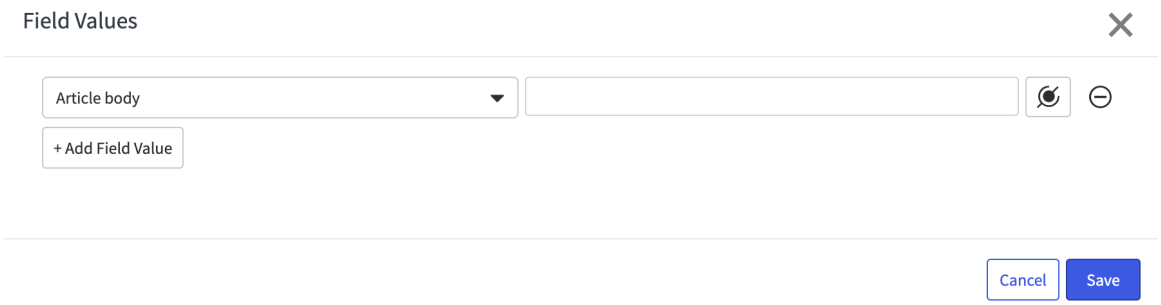
    a. [アクションタイプ] で、レコードを作成するか既存のレコードを更新するかを選択します。

       この例では、アクションタイプは [レコードを作成] です。

    b. 新規または更新されたレコードのテーブルを選択します。

       この例では、ナレッジ (kb_knowledge) テーブルを使用します。

16. [フィールド] で、[フィールドの追加] ボタンを選択して [フィールド値] ウィンドウを開きます。
17. [フィールド値の追加] を選択して、フィールド値を設定します。

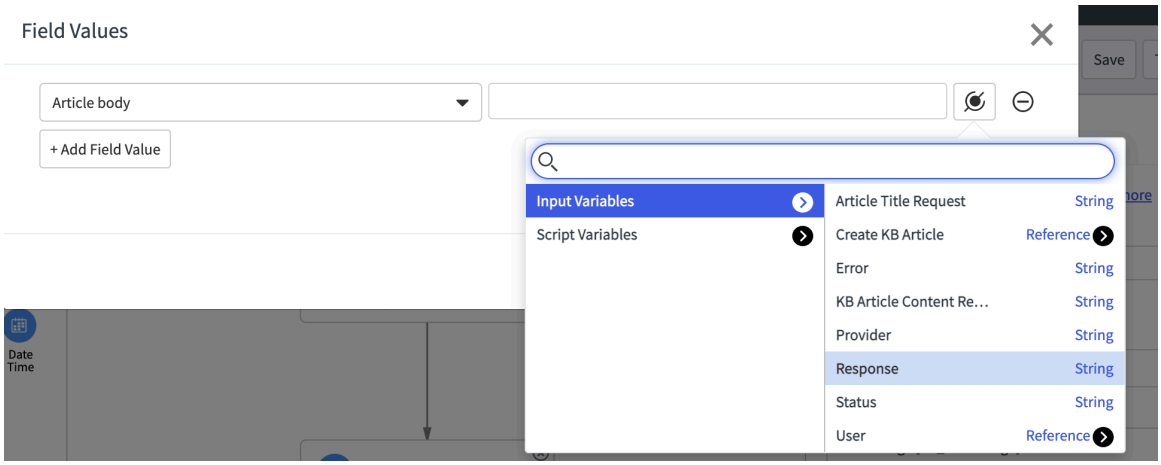


18. 更新するフィールドをリストから選択します。

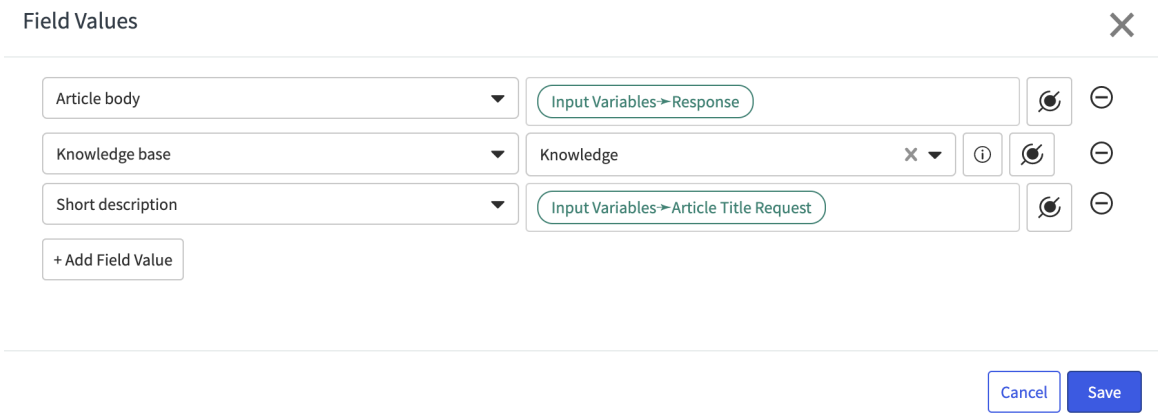
    フィールドはいくつでも追加できます。この例では、フィールドは [記事本文]、[ナレッジベース]、および [簡単な説明] です。

19. データピルアイコンを選択して、データピル選択メニューを開きます。

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



20. [記事本文] フィールドで、[入力変数< 応答] を選択して、コンテンツ生成ノードによって生成された応答を使用します。
21. [ナレッジベース] フィールドで、[ナレッジ] または希望するカテゴリを選択します。
22. [Short description] フィールドで、データピルアイコンを選択し、 入力変数 > 記事タイトルの要求、またはタイトルの入力を求めるユーザー入力ノードの名前。



23. フィールドの選択内容を保存し、[保存] を選択して [フィールド値] ウィンドウを閉じます。
24. [保存] を選択してトピックを保存します。

次のタスク

この例のトピックは、簡単なナレッジ記事を作成します。より複雑な記事の場合は、コンテキストや背景情報などの追加のユーザー入力を使用します。

> **注:**
> 公開する前に、生成されたコンテンツを確認します。詳細については 、「AI の制限事項 」を参照してください。

での感情分析の使用 ワークフロースタジオ

ユーザーの簡単な説明に否定的な感情がある場合に、インシデントのアサイン先グループをアップグレードするフローを作成します。

始める前に

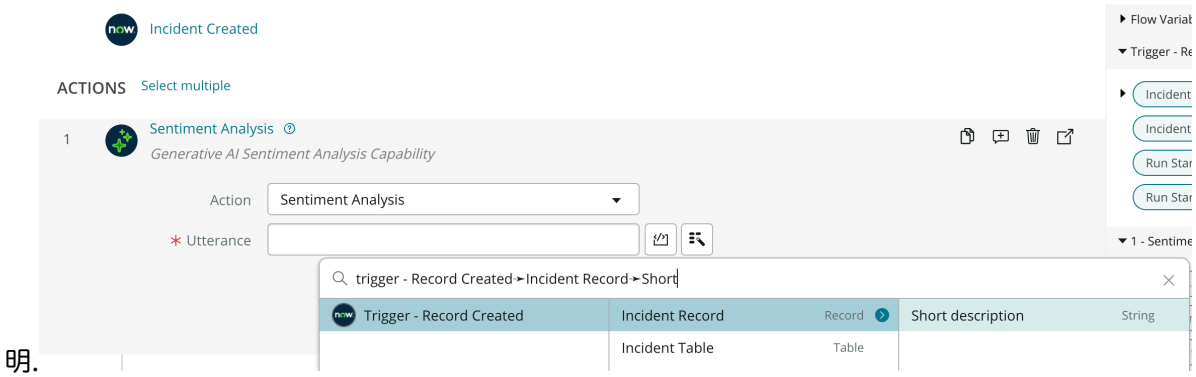
必要なロール：admin

自動翻訳

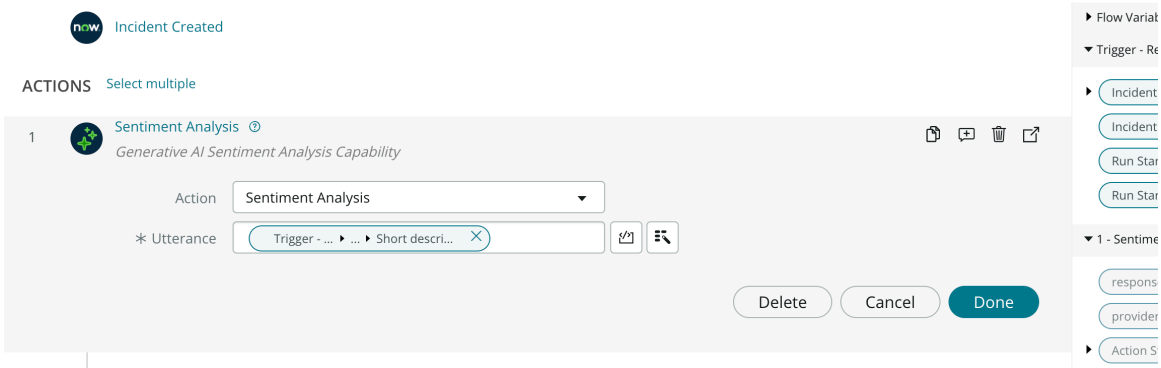
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー.
2. 選択 新規 > フロー.
3. 「否定的な感情の場合、アサイン先グループを変更する」など、フローの名前を入力します。
4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. **[Add a trigger** (トリガーを追加)] を選択します。
6. 選択 レコード > 作成日時 をクリックして新しいレコードを更新します。
7. フローを実行するテーブルを選択します。
   この例では、インシデント (incident) テーブルを選択します。
8. **[Done** (完了)] を選択します。
9. [アクション] で 、[アクション]、[フローロジック]、または [サブフローを追加] を選択し、[アクション] を選択して [アクション] パネルを開きます。
10. アクションセレクターで、 生成 **AI** コントローラー > 感情分析 アクションを選択して選択します。
11. [データ] パネルからデータピルをドラッグするか、データピルピッカーアイコンを選択します。
    この場合は、 トリガー > インシデントレコード > 簡単な説明.



12. **[Done** (完了)] を選択します。

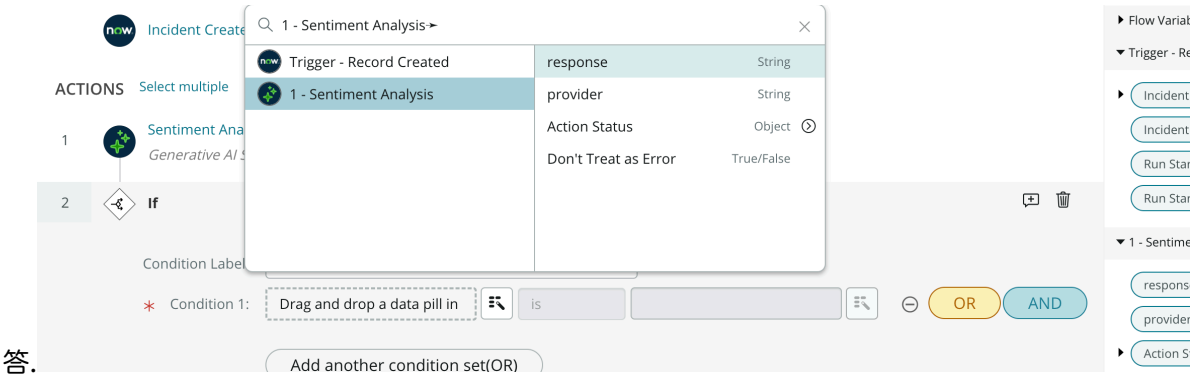


13. [アクション]、[フローロジック]、または [サブフローを追加] を選択してアクションを追加します。
14. 選択 フローロジック > **If**.
15. 条件ラベルに「否定的な感情」などの名前を付けます。
16. [条件] フィールドで、データピルをドラッグするか、データピルピッカーアイコンを選択して、正しい条件を検索します。

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

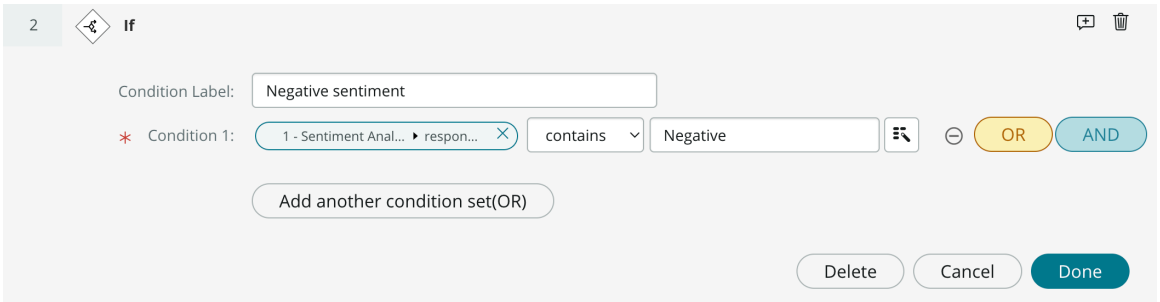
自動翻訳

この場合は、 感情分析 > 応答.



17. 選択には負の値が含まれます。

> **注:**
> 資本化が重要です。値が 負に設定されている場合、このフローは機能しません。

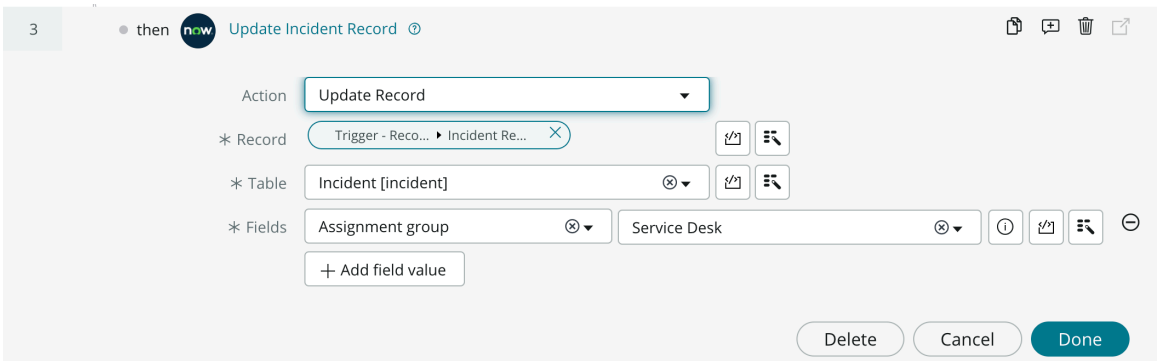


18. 「レコードの更新」を検索し、アクションを選択します。
19. を トリガー > ケースレコード データピルを [レコード] フィールドに入力するか、検索するアイコンを選択します。

    [テーブル] フィールドは、トリガーレコードに基づいて自動的に入力されます。

20. [フィールド値の追加] を選択し、更新するフィールドを検索します。
    この例では、[アサイン先グループ] を選択します。
21. フィールドを設定する値を選択します。

    フィールド値はユースケースによって異なります。この例では、値は [サービスデスク] に設定されています。



22. **[Done** (完了)] を選択します。
23. [保存] を選択してフローを保存します。

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

自動翻訳

次のタスク
フローを保存した後、フローをアクティブ化して本番環境に移行するか、さらにテストする必要があります。

でのスクリプトの使用 生成 AI コントローラー

バックグラウンドスクリプトと 生成 AI コントローラー 汎用プロンプトを使用して、生成 AI モデル API と直接やり取りします。

始める前に
sn_one_extendを使用してスクリプトを作成するには Vancouver パッチ 2 以降である必要があります 。OneExtendUtil オブジェクト。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプト - バックグラウンド.
2. 単一の executionRequests オブジェクトを持つ要求アレイを作成して、汎用プロンプトのテキストコンテンツを作成します。
3. executionRequests 内に、payload 属性と capabilityID 属性を追加します。
capabilityID は、汎用プロンプトなどの OneExtend 機能 (sys_one_extend_capability) テーブルの機能のsys_idです。
4. 必要な入力を属性として ペイロード オブジェクトに追加します。

機能	必要な属性
汎用プロンプト	*prompt*:生成 AI が応答するためのプロンプト。
コンテンツの生成	トピック:コンテンツ生成の件名。
感情分析	発言:ユーザーの感情を分析するテキスト。
要約	*textToSummarize*:AI がサマリーを生成するためのトピック。

汎用プロンプト機能 の要求 アレイの例を次に示します。

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
     "capabilityId": "0c90ca79533121106b38ddeeff7b12d7"
   }
 ]
};
```

5. sn_one_extendで execute メソッドを呼び出します。OneExtendUtil。
6. オプション: バックグラウンドスクリプトを実行した後に応答を表示するには、次のコードを使用して、応答を読み取り可能な JSON 形式で出力します。

```
gs.info(JSON.stringify(sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)));
```

自動翻訳

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

生成 AI コントローラー の参照

参照トピックには、 生成 AI コントローラー フローアクション、テーブル、およびプロパティに関する情報が記載されています。

フローアクション

アクション	説明
コンテンツの生成	インタラクション、ケース、またはインシデントからナレッジベース記事を生成するなど、人工知能モデルを使用してコンテンツを生成し、テキスト本文をすばやく作成します。
要約	大量のテキストや複雑なやり取りを要約して、仮想エージェントとライブエージェント間のハンドオフ時などに情報の転送を容易にします。
感情分析	インタラクションやフォームに入力されたテキストに基づいてユーザーの感情を分析し、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。
汎用プロンプト	生成 AI を使用して、エンゲージメントを高めるためのアイデアなど、あらゆるトピックについてアイデアを生成し、ブレインストーミングを行います。

インストールされるテーブル

名前	テーブル	説明
OneExtend の機能	sys_one_extend_capability	生成 AI コントローラー 機能には、要約、レコードの要約、コンテンツの生成、汎用プロンプトなどがあります。
OneExtend 機能の定義	sys_one_extend_capability_definition	ワークフロースタジオサブフローの入力変数と出力変数の属性構成。
OneExtend 機能定義属性	sys_one_extend_definition_attribute	ワークフロースタジオサブフローの入力変数と出力変数。機能がアクティブでインスタンスで使用されている場合、変数名は変更できません。OneExtend の使用状況テーブルに移動すると、機能が使用されているかどうかを確認できます。
OneExtend Builder 構成	sys_one_extend_builder_config	ワークフロースタジオおよび仮想エージェントデザイナーの各ビルダーコンポーネントに関連する機能とプロバイダーを決定します。
OneExtend Builder の機能	sys_one_extend_builder_capability	ビルダーコンポーネントのキャパシティとそのプロバイダーの定義。
OneExtend の使用状況	sys_one_extend_usage	ワークフロースタジオトピックまたは仮想エージェントデザイナートピックでのケイ

自動翻訳

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

名前	テーブル	説明
		パビリティの各使用、およびビジネスルールや UI アクションなどのスクリプト。
生成 AI ログメタデータ	sys_gen_ai_log_metadata	定義、エラー、ユーザー、および提供されたフィードバックに関する情報を含む、LLM への要求に関するログデータ。 Now Assist構成オプションを使用して、AI で生成されたコンテンツを 6 か月を超えて追跡できます。履歴データをエクスポートするには、情報を削除せずに別のテーブルにコピーするスクリプトを作成します。
生成された AI メトリクス	sys_generative_ai_metric	スコアの編集、編集距離、ガードレールアクティビティ、使用された LLM モデルの詳細など、LLM 応答のパフォーマンスと精度の評価に役立つさまざまなメトリクスをログに記録します。

プロパティ

生成 **AI** コントローラーのプロパティ

プロパティ	説明
com.sn.generative.ai.provider	機能定義にデフォルトがない場合のデフォルトのプロバイダー。 タイプ：選択リスト デフォルト値なし
com.sn.generative.ai.ais.message	AI 検索がクエリに対する回答を見つけられなかった場合に表示されるメッセージ。 タイプ: 文字列 デフォルト値:回答が見つかりません。
com.sn.generative.ai.log_prompt	生成 AI API 呼び出しをログに記録するかどうかを決定するプロンプト。 タイプ：true | false デフォルト値：true
com.sn.generative.ai.moderation.message	OpenAI または Azure OpenAI モデレートツールが利用規約に違反するコンテンツを特定した場合に表示されるメッセージ。 タイプ: 文字列 デフォルト値:OpenAI が不適切と判断した場合、応答を表示できません。
com.glide.one.extend.token.buffer	OneExtend 機能が実行される前にトークン数の要求をチェックするバッファー。許可された

自動翻訳

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

生成 AI コントローラーのプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	最大要求トークンは、AI プロバイダーの API によって許可された最大トークンから、このシステムプロパティで指定された応答トークンとバッファー値を差し引いた値に基づいて計算されます。 タイプ：整数 デフォルト値：250
domain.llm.usage.entitled	特定のドメインの LLM を使用してデータを処理するか、その使用を制限するかを決定します。 タイプ：true | false デフォルト値：true

外部リンク

プロバイダー	データポリシー	使用ポリシー
Amazon Bedrock	データ保護	AWS サービス条件
Aleph Alpha	データプライバシー	契約条件
Google Cloud	Google Cloud Platform 利用規約	Google Cloud Platform 利用規約
IBM watsonx	データの安全性とコンプライアンスの維持	watsonx.ai における基盤モデル利用規約
Microsoft Azure OpenAI	のデータ、プライバシー、セキュリティ Azure OpenAI サービス	の行動規範 Azure OpenAI サービス
OpenAI	API データ使用ポリシー	使用ポリシー

「コンテンツの生成」アクション

テキスト本文を生成するには、 ワークフロースタジオ と 仮想エージェント を使用して [コンテンツの生成] アクションを使用します。

フィールド

フィールド	説明
トピック	AI モデルがテキストを生成するサブジェクト。テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを使用することもできます。

入力

フローに必要な各入力の値を指定します。動的な値を追加するには、[データ] パネルからピルをドラッグするか、ピルピッカーから選択します。

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

自動翻訳

トピック

データタイプ：*String*

AI モデルがテキストを生成するサブジェクト。テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを使用することもできます。

出力

これらの出力は [データ] パネルに表示されます。フローの他の場所で入力として使用できます。

応答

データタイプ：*String*

AI モデルによって生成されたコンテンツ。

プロバイダー

データタイプ：*String*

応答を生成した AI モデルの名前。

アクションステータス

データタイプ：*String*

アクションの成功に関する詳細。

汎用プロンプトアクション

汎用プロンプトアクションを使用して、 ワークフロースタジオ AI モデルで一般的なプロンプトに応答します。

フィールド

フィールド	説明
プロンプト	AI モデルが応答を生成するステートメントまたは質問。テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを選択することもできます。

入力

フローに必要な各入力の値を指定します。動的な値を追加するには、[データ] パネルからピルをドラッグするか、ピルピッカーから選択します。

プロンプト

データタイプ：*String*

テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを選択することもできます。

出力

これらの出力は [データ] パネルに表示されます。フローの他の場所で入力として使用できます。

応答

データタイプ：*String*

AI モデルによって生成されたコンテンツ。

プロバイダー

データタイプ：*String*

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

自動翻訳

応答を生成した AI モデルの名前。

アクションステータス

データタイプ：*String*

アクションの成功に関する詳細。

感情分析アクション

ワークフロースタジオと仮想エージェントを備えた感情分析アクションを使用して、ユーザーの入力からユーザーの感情を検出します。

フィールド

フィールド	説明
発言	ユーザーの感情を分析するテキスト。

入力

フローに必要な各入力の値を指定します。動的な値を追加するには、[データ] パネルからピルをドラッグするか、ピルピッカーから選択します。

発言

データタイプ：*String*

感情を分析するためのユーザー生成テキスト。テキストを直接入力することも、[データ] パネルからピルを使用することもできます。

出力

これらの出力は [データ] パネルに表示されます。フローの他の場所で入力として使用できます。

応答

データタイプ：*String*

AI モデルによって生成されたコンテンツ。

プロバイダー

データタイプ：*String*

応答を生成した AI モデルの名前。

アクションステータス

データタイプ：*String*

アクションの成功に関する詳細。

要約アクション

ワークフロースタジオで要約アクションを使用して、AI モデルで情報を要約します。

フィールド

フィールド	説明
要約するテキスト	AI モデルによって要約されるテキスト。テキストを直接入力することも、データパネルからピルをドラッグすることもできます。

自動翻訳

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

入力

フローに必要な各入力の値を指定します。動的な値を追加するには、[データ] パネルからピルをドラッグするか、ピルピッカーから選択します。

入力

データタイプ：*String*

AI モデルによって要約されるテキスト。

> **注:**
> ピルピッカーからのデータピルだけでなく、ある程度の量のテキストを直接追加する必要があります。

出力

これらの出力は [データ] パネルに表示されます。フローの他の場所で入力として使用できます。

応答

データタイプ：*String*

AI モデルによって生成されたコンテンツ。

プロバイダー

データタイプ：*String*

応答を生成した AI モデルの名前。

アクションステータス

データタイプ：*String*

アクションの成功に関する詳細。

Now Assist AI エージェント

ServiceNow® Now Assist AI エージェントは、大規模言語モデル (LLM) を使用して人間のような知能を模倣するエンティティです。AI エージェントは、単純な自動応答から複雑な問題解決まで、さまざまなタスクを実行できます。AI エージェントを使用することで、ライブエージェントの作業負荷を軽減し、生産性を向上させることができます。

https://players.brightcove.net/5764318617001/default_default/index.html?videoId=6369456205112

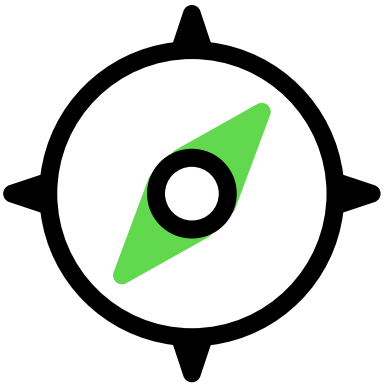
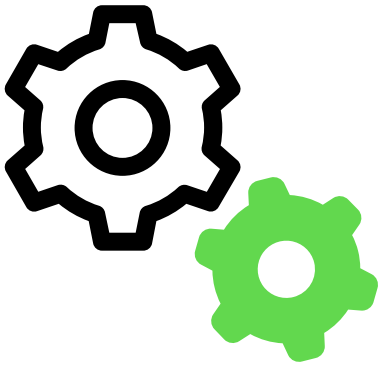
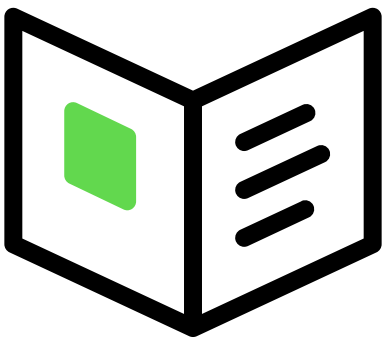
AI エージェントの背後にある概念と、AI エージェントが特定のビジネスニーズにどのように適合するかについて詳しく説明します。

開始

タイルを選択して、 Now Assist AI エージェントの使用を開始します。

自動翻訳

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

探索	構成	AI エージェントを作成する
		
Now Assist AI エージェントの詳細	でのエージェント AI エクスペリエンスの構成 AI エージェントスタジオ	高度なマルチエージェント推論フレームワークを使用して独自のカスタム AI エージェントを作成
エージェント型ワークフローを作成する	**参照**	
		
計画された指示とトリガーを使用してエージェントワークフローを作成します	Now Assist AI エージェントのユーザーロール、テーブル、およびプロパティの詳細	

AI エージェントをお探しですか?

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

自動翻訳

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

重要:

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

AI の制限事項

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

データ処理

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

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

詳細については、 Now Assist ドキュメント.

Now Assist AI エージェントの詳細

Now Assist AI エージェントアプリケーションが、AI エージェントを使用してタスクを実行することで、ライブエージェントの生産性を向上させる方法について説明します。AI エージェントは、人間のような知能をシミュレートして、自動応答から複雑な問題解決まで、さまざまなタスクを処理します。

自動翻訳

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

Now Assist AI エージェントの用語

- エージェントシステム: エージェントシステムは 、その環境を認識し、その認識に基づいて決定し、多くの場合、最小限の人間の介入で特定の目標を達成するためのアクションを実行するソフトウェアまたはAIの一種です。エージェントシステムは、問題を解決したりタスクを実行したりするために、独立して学習、適応、および動作できます。
- **AI** エージェント: ServiceNow AI Platform エージェントシステムでは、AI エージェントには、これらの特定のタスクを実行するためのツールを含む一連の大規模言語モデル (LLM) 命令が含まれています。
- エージェントワークフロー:インスタンスのエージェントシステムでは、エージェントワークフローには、目標を実行できる 1 つ以上の AI エージェントを含む一連の LLM 指示が含まれています。

AI エージェントの概要

Now Assist AI エージェントアプリケーションは、データ、ワークフロー、統合を ServiceNow AI Platform でネイティブに安全に活用するように設計されています。AI エージェントは、インシデントまたはケースの進捗状況や変化する条件に基づいてアクションを動的に調整し、目標の達成に集中し続けることができます。

AI エージェントを使用して、組織で次のタスクを実行します。

- インシデントまたはケースを解決するための計画を動的に把握します。
- 必要に応じて、サブタスクについて他の AI エージェントとコラボレーションします。
- 必要に応じて、人間からのフィードバックを受け取ってください。
- タスクを完了するために情報、理解、スキルを必要とする、知識集約型のタスクに取り組みます。
- 複数のナレッジソースまたは類似のインシデントを使用してソリューションを検索します。
- 人間のコラボレーションで問題を解決する計画を立てます。
- 特定のフローを定義することで、反復とディスカバリーを回避します。

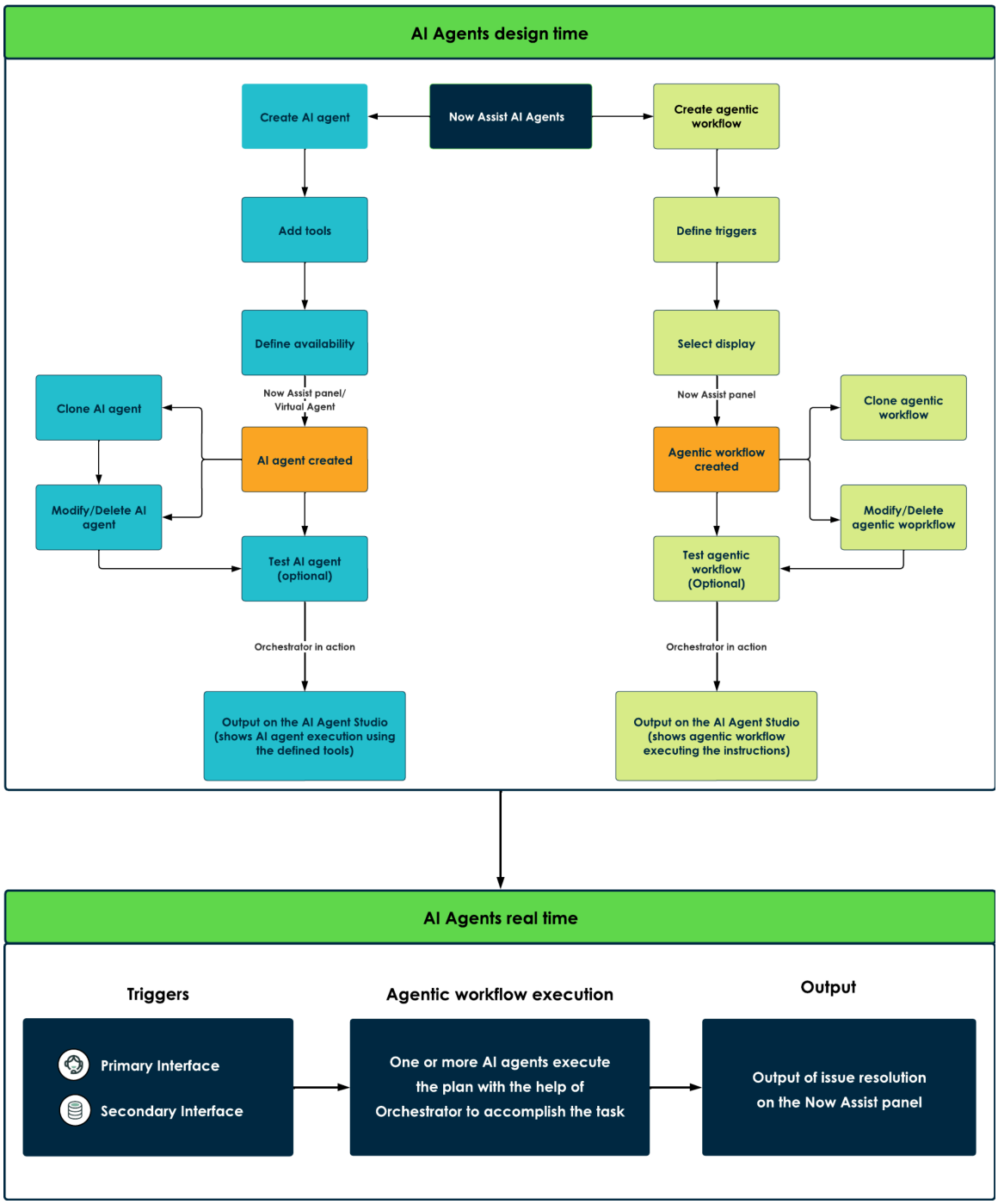
エージェントワークフローを作成、複製、または変更できます。ベースシステムのエージェントワークフローは、使用する前にアクティブ化する必要があります。エージェントワークフローのアクティブ化の詳細については、「 エージェントワークフローテンプレート」を参照してください。エージェントワークフローのクローン作成の詳細については、「 エージェントワークフローのクローン作成」を参照してください。

ベースシステムのエージェントワークフローは読み取り専用のままです。使用するには複製する必要があります。エージェントワークフローのクローン作成の詳細については、「 エージェントワークフローのクローン作成」を参照してください。複製されたベースシステムのエージェントワークフローを要件に合わせて変更できます。詳細については、「エージェント用ワークフローの変更」を参照してください。ベースシステムのエージェントワークフローは、使用する前にアクティブ化する必要があります。エージェントワークフローのアクティブ化の詳細については、「 エージェントワークフローテンプレート」を参照してください。

自動翻訳

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

AI エージェントによるフローの設計と実行時フロー



Now Assist AI エージェントには、AI エージェントとエージェントワークフローの 2 つのコンポーネントがあります。AI エージェントスタジオ でガイド付きセットアップを使用すると、AI エージェントとワークフローを作成し、ツールの追加やトリガーの定義を行い、可用性や表示場所を定義できます。作成後は、 AI エージェントスタジオ で複製、変更、およびテストできます。

実行時には、プライマリインターフェイスとセカンダリインターフェイスのトリガーによってエージェントワークフローが実行され、1 つ以上の AI エージェントが AI エージェントオーケストレーターを使用して計画を実行し、タスクを実行します。エージェントワークフローの実行後、出力が Now Assist パネルに表示されます。AI エージェントオーケストレーターの詳細については、このトピックの 「Now Assist AI エージェントオーケストレーター 」セクションを参照してください。

自動翻訳

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

Now Assist AI エージェントを機能させる方法

AI エージェントは、Web 検索、レコード操作、フローなどのさまざまなツールを使用して、定義したエージェントワークフローを処理できます。

移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 概要 > 想定される内容の概要を取得 をクリックし、[ステップを表示] を選択して、AI エージェントを正常に機能させる方法を確認します。

1. エージェントワークフローの作成:エージェントワークフローは、AI エージェントに処理してもらいたい問題と状況を定義します。エージェントワークフローがないと、エージェントはいつ、何を処理すればよいかわかりません。
2. AI エージェントの作成:AI エージェントはツールを使用してタスクを実行します。作成したエージェントワークフローを解決するために必要なタスクを検討します。これらのタスクを実行するエージェントを 1 つ以上作成します。
3. エージェントワークフローのテスト:AI エージェントのパフォーマンスを確認します。エージェントワークフローまたは AI エージェントのいずれかを調整します。すべてが希望どおりに機能するまでテストします。
4. 展開:AI エージェントを組織全体で機能させます。

Now Assist AI エージェント オーケストレーター

AI エージェントオーケストレーターを使用して、AI エージェントチームが連携していることを検証し、企業全体のエージェントワークフローを追跡できます。

エージェントフレームワークの AI エージェントオーケストレーターは、あるエージェントから別のエージェントに要求をルーティングすることで複数のエージェント間のコラボレーションを処理し、複雑なタスクの実行を支援するコーディネーターエンティティです。AI エージェントオーケストレーターは、タスクの達成に関与するエージェントの 1 人に連絡して、不足しているコンテキストや情報をユーザーから取得してタスクを完了することもできます。

AI エージェントは単独では機能しません。行き詰まったり、タスクの完了に失敗した場合は、AI エージェントの反復的な側面を使用して、AI エージェントオーケストレーターに戻って支援を求めることができます。

Now Assist AI エージェントでの引用

Now Assist AI エージェントで AI エージェントとエージェントワークフローを実行すると、類似のインシデントと関連するナレッジ記事を取得するための要約を提供する引用がデフォルトでNow Assistパネルに表示されます。

引用の生成:

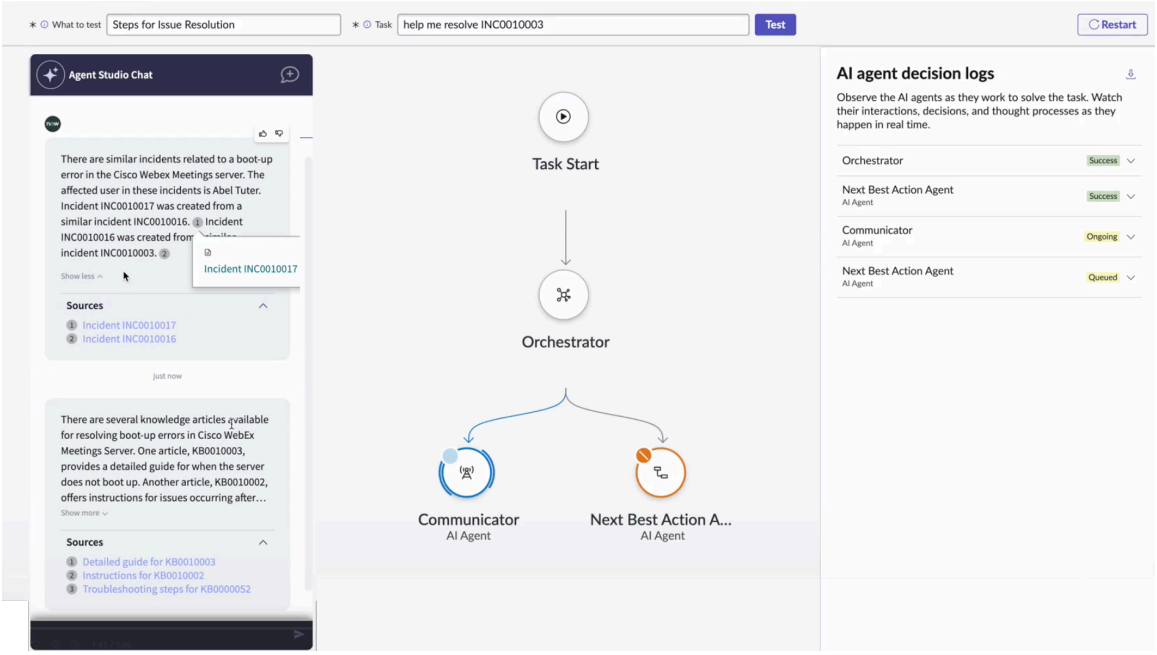
- 引用は、LLM (大規模言語モデル) によって生成され、LLM で利用可能な情報が使用されます。
- 関連情報が指定されていない場合、LLM は URL を生成できません。
- LLM は、より良い結果を得るために適切な URL を提供する必要があります。
- 引用 URL は、ツールの出力から直接返されます。
- LLM は、引用が存在しない場合は、引用を生成または想定しないように指示されます。

注:
無効な URL や形式が正しくない URL はユーザーに表示されません。

類似のインシデントおよび関連するナレッジ記事を含む引用は、 AI エージェントスタジオ チャットの [ソース] セクションと [Now Assist] パネルに表示され、インシデントまたはナレッジ記事に移動するクリック可能なリンクとともに表示されます。

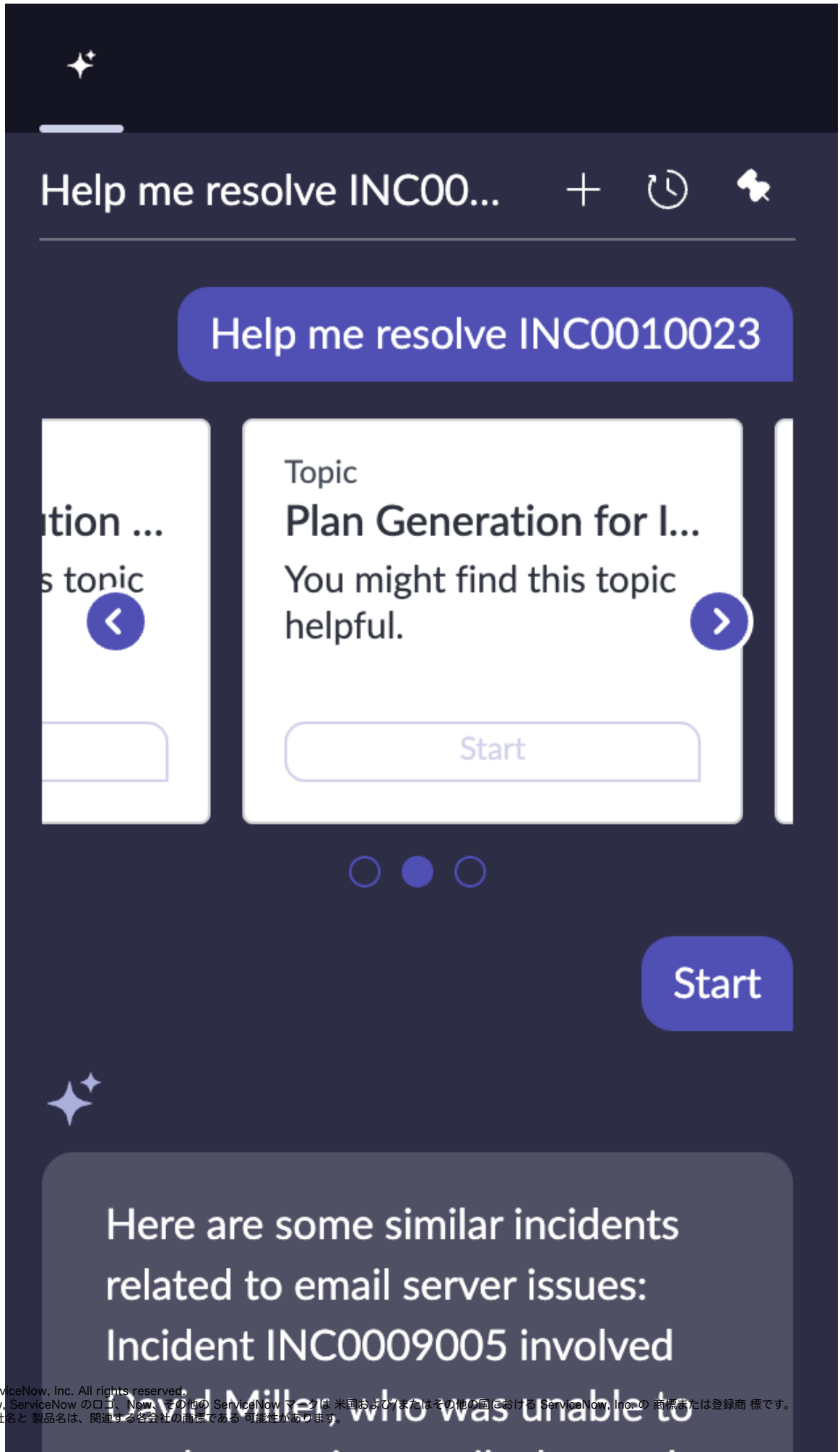
自動翻訳

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



自動翻訳

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



自動翻訳

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

必要または機密性の高い特定のエージェントワークフローまたは AI エージェントの引用を非表示にすることができます。詳細については、「での引用を無効にする AI エージェントスタジオ」を参照してください。

Now Assist AI エージェントでのユーザー代理操作

エージェントワークフローは、ログインしたユーザーとして Now Assist パネルと 仮想エージェントでツールを実行します。このフローのツール内で実行される操作は、ログインユーザーとしても実行されます。代理操作を有効にすると、AI エージェントのテストではインスタンスレベルの代理操作が使用されます。

アドミニストレーターは、エージェントワークフロー内のエージェントアクションを承認したユーザーの記録として、個々の AI エージェント名を含むログを表示できます。ログは、AI エージェントによって承認されたエージェントアクションに問題がある場合に、連絡先を特定する際に役立ちます。

代理操作により、 Now Assist パネルの履行者と 仮想エージェント の要求者は、エージェントワークフローの実行を実行した AI エージェントの名前で記録されたトランザクションを確認できます。

AI エージェントスタジオ

AI エージェントとエージェントワークフローを作成、管理、またはテストして、ビジネスゴールの達成に役立つ自己実行型ワークフローを作成できるようにします。

https://player.vimeo.com/video/1096896405?h=81ff7b3861&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

AI エージェントスタジオの概要

AI エージェントスタジオ アプリケーションを使用すると、AI エージェントとエージェントワークフローをすべて 1 か所で作成、管理、またはテストできます。エージェント AI エクスペリエンスを有効にするには、まず Now Assist AI エージェントをインストールする必要があります。詳細については、「Now Assist AI エージェントのインストール」を参照してください。

[概要] ページには 3 つのセクションがあり、AI エージェントとエージェントワークフローを理解して開始し、開発を続行する必要がある情報を見つけることができます。最初に AI エージェントスタジオに行くと、ツアーポイントが体験のガイドになります。

[既製のエージェントワークフローと AI エージェント] セクションには、そのまま、または作成したカスタムワークフローに組み込むことができるテンプレートと既製の AI エージェント、およびエージェントワークフローがあります。さらに多くのテンプレートを調べて、ニーズに最適なテンプレートを見つけることもできます。

[最近のエージェントワークフローと AI エージェントアクティビティ] セクションでは、最近作成または構成されたエージェントワークフローまたは AI エージェントを確認できます。どちらのリストビューでも、エージェントワークフローまたは AI エージェントを作成、複製、または削除できます。このタブには、AI エージェントの使用状況とパフォーマンスの詳細を確認できる AI エージェントダッシュボードへのリンクも含まれています。

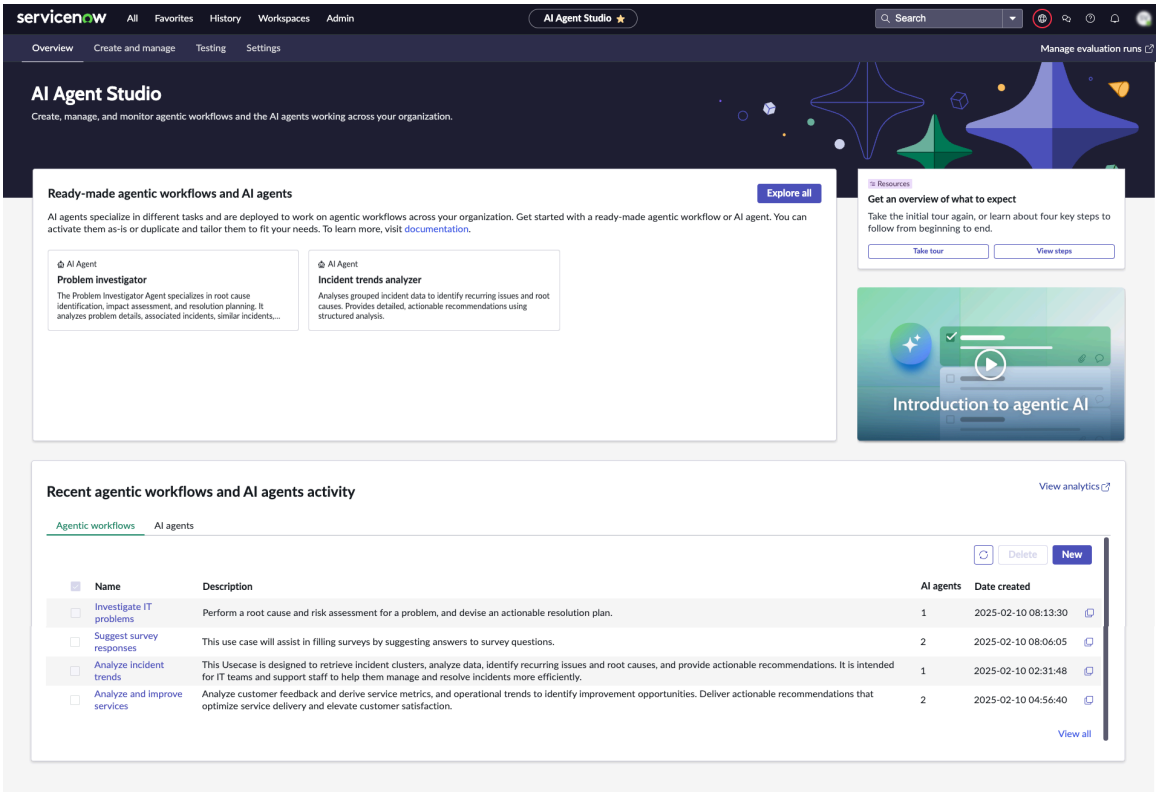
3 番目のセクションは、AI エージェントをワークフローに正常に組み込むための手順を説明するジャーニーチェックリストと、AI エージェントとワークフローの概要を説明するビデオを含むモーダルを開くカードです。[ステップを表示] を選択して、このセクションを開きます。

次の例は、 AI エージェントスタジオ の [概要] ページを示しています。

自動翻訳

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

AI エージェントスタジオ 概要ページ

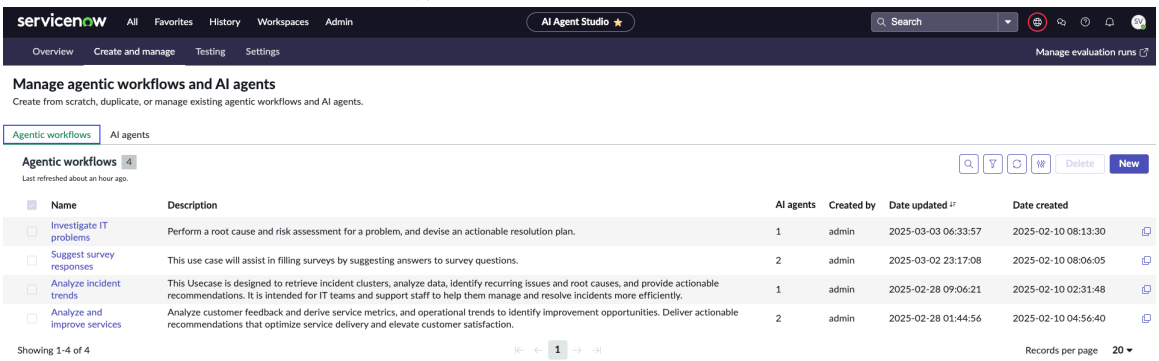


エージェントワークフローと AI エージェントの管理

AI エージェントスタジオ の作成と管理ページから、既存のエージェントワークフローと AI エージェントを作成、複製、または管理できます。このページには、エージェントワークフロー用と AI エージェント用の 2 つのタブがあります。リストビューの列を編集して、表示される情報を変更できます。リストを検索またはフィルタリングして、探しているエージェントワークフローと AI エージェントをすばやく見つけることもできます。エージェントワークフローまたは AI エージェントの名前を選択すると、 ガイド付きセットアップ を開いて、エージェントワークフローまたは AI エージェントを構成または再構成できます。

次の例は、いくつかのNow Assistアプリケーションをインストールした後のAI エージェントスタジオの作成と管理ページを示しています。

AI エージェントスタジオ ページの作成と管理



エージェント AI アクティビティ

アクティビティページには、エージェントワークフローと AI エージェントの両方の実行ログが含まれています。このリストでは、バージョンなどのさまざまなフィールドに基づいてフィルタリングで

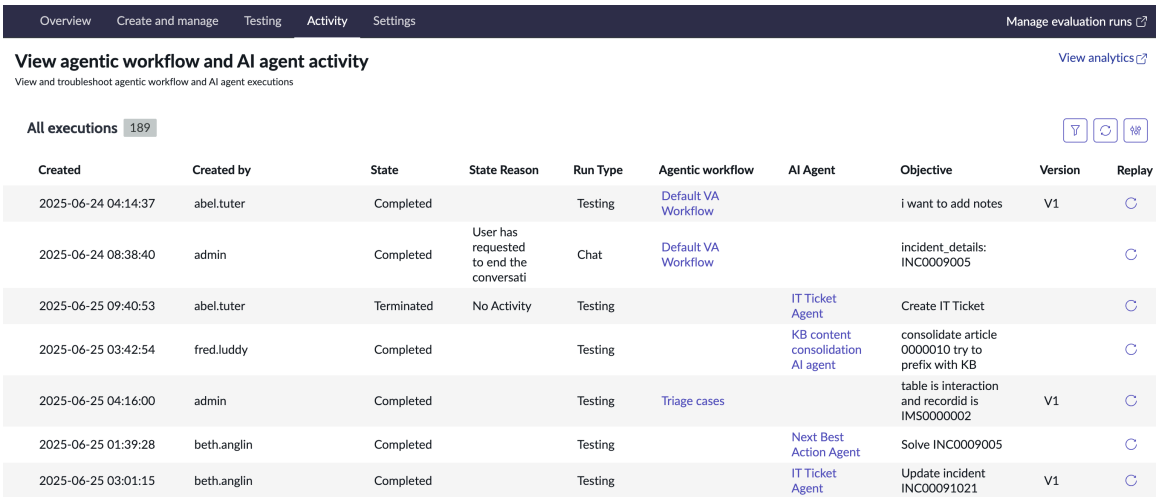
自動翻訳

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

きます。*List of steps*フィールドの複数のバージョンの作成の詳細については、「AI エージェントとエージェントワークフローのバージョン管理」を参照してください。

次の例は、 AI エージェントスタジオいくつかの実行ログを示しています。

AI エージェントスタジオ アクティビティページ



Created	Created by	State	State Reason	Run Type	Agentic workflow	AI Agent	Objective	Version	Replay
2025-06-24 04:14:37	abel.tuter	Completed		Testing	Default VA Workflow		i want to add notes	V1	
2025-06-24 08:38:40	admin	Completed	User has requested to end the conversati	Chat	Default VA Workflow		incident_details: INC0009005		
2025-06-25 09:40:53	abel.tuter	Terminated	No Activity	Testing		IT Ticket Agent	Create IT Ticket		
2025-06-25 03:42:54	fred.luddy	Completed		Testing		KB content consolidation AI agent	consolidate article 0000010 try to prefix with KB		
2025-06-25 04:16:00	admin	Completed		Testing	Triage cases		table is interaction and recordid is IMS0000002	V1	
2025-06-25 01:39:28	beth.anglin	Completed		Testing		Next Best Action Agent	Solve INC0009005		
2025-06-25 03:01:15	beth.anglin	Completed		Testing		IT Ticket Agent	Update incident INC00091021	V1	

AI エージェントテスト

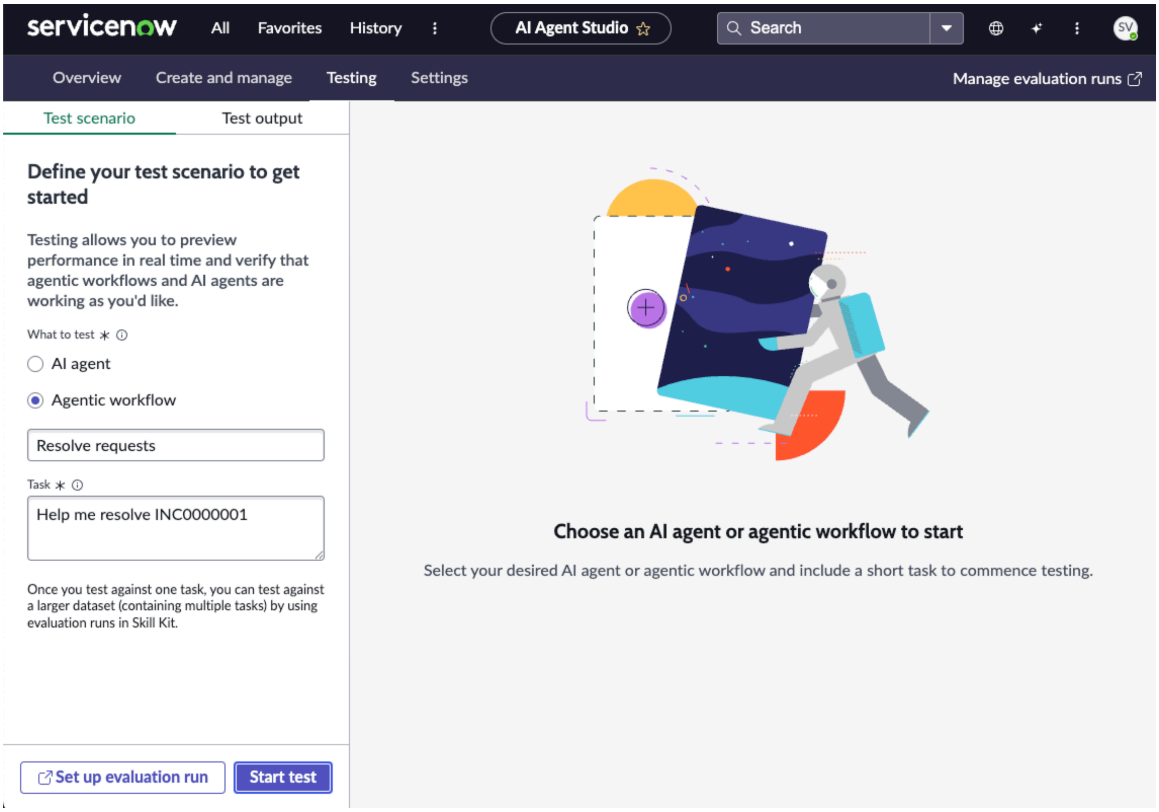
AI エージェントスタジオテストページから、より高度なワークフローの一部である短いタスクを完了するように依頼することで、エージェントワークフローと AI エージェントをテストできます。たとえば、特定のインシデントを解決する ために、インシデントの解決 エージェントワークフローのタスクを実行できます。タスクが開始されると、AI エージェントの会話、AI エージェントオーケストレーター、およびタスクの実行に使用されるロジックのチェーンを確認できます。

次の例は、 AI エージェントスタジオ のテストページにある解決要求エージェントワークフローの入力を示しています。

自動翻訳

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

AI エージェントスタジオ テストページ



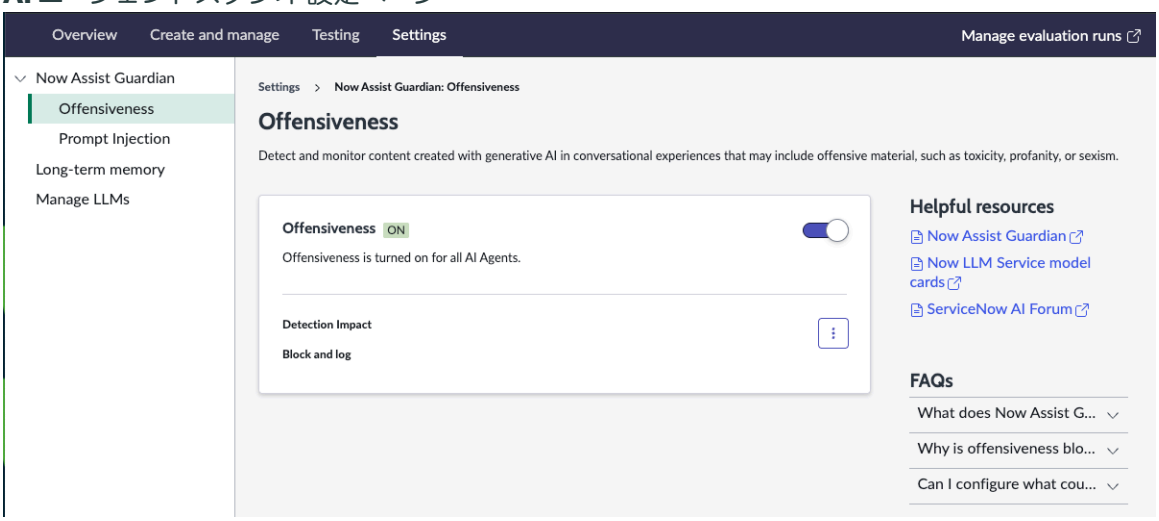
AI エージェントスタジオ の設定

[AI エージェントスタジオ 設定] ページから、AI エージェントの Now Assist ガーディアン を有効にすることができます。Now Assist ガーディアンを使用すると、次の構成を行うことができます。

- 攻撃性検出
- 迅速なインジェクション試行の決定
- AI エージェントの長期記憶
- LLM の管理

次の画像は、 AI エージェントスタジオ 設定を示しています。

AI エージェントスタジオ 設定ページ



自動翻訳

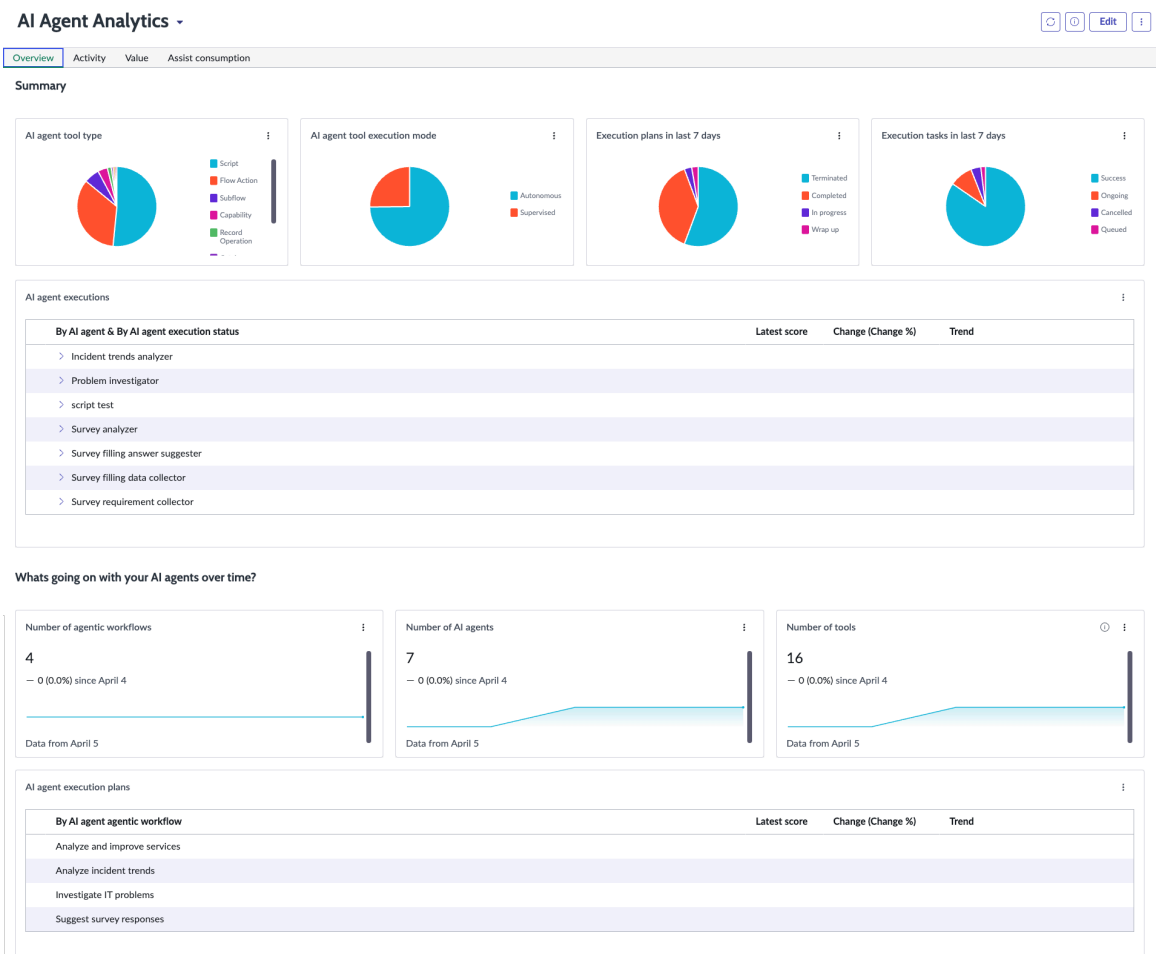
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボード

AI エージェントアナリティクスダッシュボードから、AI エージェントとエージェントワークフローに関する重要な統計情報を確認できます。使用されているエージェントとエージェントワークフローの数、解決までの時間の効率の向上、および実行数に関するデータを確認できます。

次の例は、AI エージェントアナリティクスダッシュボードの概要ページを示しています。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードの概要ページ



ドメインセパレーションと Now Assist AI エージェントスタジオ

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

ドメインセパレーションの概要

Now Assist AI エージェントは、基本的なドメインセパレーション機能を使用してユーザーのデータを保護します。AI エージェントのドメインセパレーションサポートは、設計時と実行時に適用されます。

設計時サポート

エージェントワークフロー、エージェント、ツール、トリガー構成などの作成または更新を指します。AI エージェント構成は、個々のエージェントと実際のエージェントワークフローに対してドメイン固有にすることができます。アドミニストレーターは、これ

自動翻訳

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

らのレコードに特定のドメインを適用できます。他の基本的なドメインセパレーションと同様に、ユーザーがそれらのレコードと同じかそれ以上のドメインに属している場合は、AI エージェントテーブルのレコードにアクセスできます。

ランタイムサポート

Now Assistパネル、Web クライアント、または任意の会話チャネルでのエージェント会話を参照します。エージェント会話では、エージェントが代理操作するユーザーが、オンデマンドで会話を開始する任意の AI エージェントのエージェントとして機能します。たとえば、エージェントワークフローのトリガーフォームの [*Run as*] フィールドに記載されているトリガーを介して会話が行われている場合などです。エージェントが代理操作するユーザーが同じドメインまたは上位のドメインに属している場合、そのエージェントはそのドメインに関連付けられている構成にアクセスして使用できます。

エージェントワークフローのドメイン可視化は、エージェントワークフローのトリガー条件の *Run as* 属性に基づいて実行時に解決されます。詳細については、「 エージェントワークフローのトリガーの定義」を参照してください。

エージェントの会話がオンデマンドでトリガーされると、ドメインの可視化は動作中の特定のエージェントに適用されます。エージェントの会話がトリガーによって開始されると、インシデントレコードに対して会話が実行されると、(*Run as* 属性が *Caller* に設定されているインシデントレコードで) 問い合わせユーザーを解決するユーザーにドメインの可視化が適用されます。

注:
sys_domain フィールドがすべての AI エージェントテーブルに追加され、AI エージェントNow Assistドメインセパレーションが実現されます。ドメインセパレーションに使用できるsys_domain_pathがインスタンスで有効になります。

ServiceNowドメインセパレーションの詳細については、「Exploring domain separation」を参照してください。

におけるドメインセパレーションの仕組み **Now Assist AI** エージェントスタジオ

プロセス分離は、ドメイン対応テーブルの sys_overrides 列を使用して有効にされます。sys_domainフィールドとsys_overridesフィールドの両方を含むテーブルは、親ドメインとは異なるプロセスを持つように構成できます。

AI エージェントは、プロセス分離の構成テーブルのみをサポートします。以下は、プロセス分離されているテーブルのリストです。

- sn_aia_agent_config
- sn_aia_usecase_config_override

Now Assist AI エージェントのドメインセパレーションは以下をサポートしています。

- エージェントワークフローディスカバリー。
- AI エージェントとそのツールは、X ドメインではアクティブにし、Y ドメインでは非アクティブにすることができます。
- メモリカテゴリは、X ドメインではアクティブにし、Y ドメインでは非アクティブにすることができます。
- sn_aia_propertyは別のドメインで上書きできます。
- トリガーは別のドメインで上書きできます。

注:
AI エージェントとエージェントワークフローの詳細は、異なるドメインで上書きすることはできません。

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

自動翻訳

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Now Assist AI エージェントでの複数の会話

複数のアクティブな会話により、ライブエージェントは異なるレコードに対して別々の会話を維持できます。複数の会話のコンテキストを保持し、複数の AI エージェントが Now Assist パネルから同時に対話できるようにすることができます。

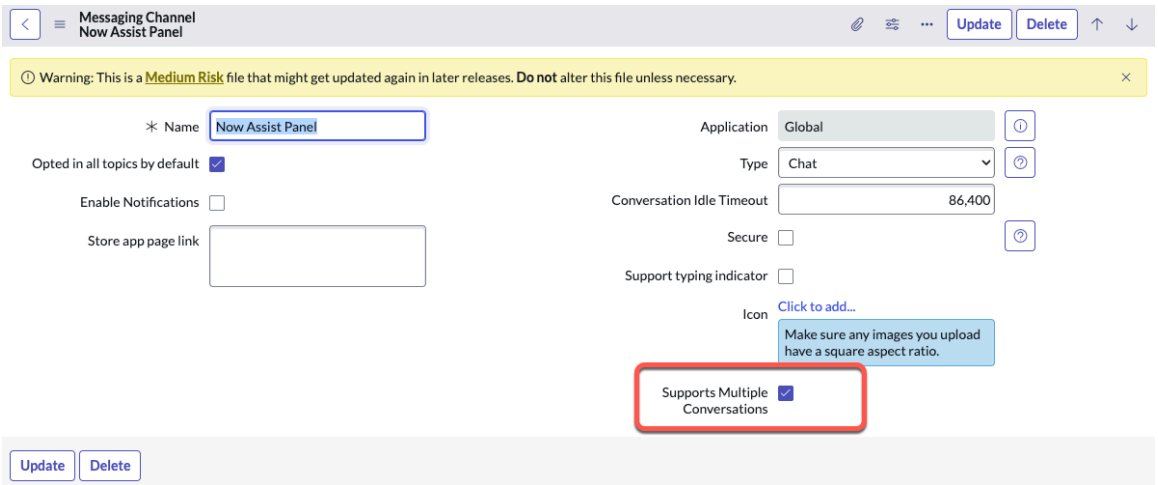
ライブエージェントと AI エージェント間の複数の会話の概要

構成が完了すると、ライブエージェントは Now Assist パネルを介して複数の AI エージェントの会話とやり取りできます。

注:
デフォルトでは、 Now Assist パネルは現在単一の会話のみをサポートしているため、使用する場合は複数の会話のサポートを有効にする必要があります

複数の会話の有効化

Now Assistパネルレコードの [複数の会話をサポート] フィールドの値を **true** に設定して、メッセージングチャネル [sys_cs_channel.list] テーブルのServiceNowインスタンスで複数の会話を有効にします。このフィールドが表示されない場合は、グローバルスコープ内であり、デフォルトビューを使用していることを確認してください。レコードを保存してインスタンスを更新すると、Now Assist パネルに複数のアクティブな会話機能を表示できます。



会話のタイトル

Now Assistパネルで複数の会話機能を有効にすると、ライブエージェントからの最初の発言がその会話のタイトルとして設定されます。たとえば、最初の発言が [変更リスクの説明 (Explain change risk)] の場合、[変更リスクの説明 (Explain change risk)] が Now Assist パネルでその会話のタイトルとして設定されます。

新しい会話を開始しています

プラスアイコン ( ) を選択し、トピックを選択して、新しい会話を開始します。[すべてのチャット] アイコン ( ) を選択して会話リストを表示し、アクティブなチャットとクローズ済みのチャットを表示します。

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

会話リストの未読チャット

会話リストアイコンの未読チャットのバッチ数を確認します ( たとえば、[すべてのチャット] アイコン ( に 6 という数字が表示されている場合は、 Now Assist パネルに未読の会話が 6 つあることを意味します。

での引用を無効にする **AI** エージェントスタジオ

引用が不要な、または機密情報を含む AI エージェントスタジオ では、特定のエージェントワークフローまたは AI エージェントの引用を無効にします。

始める前に

必要なロール:sn_aia_admin

このタスクについて

デフォルトでは、引用はすべてのエージェントワークフローと AI エージェントで有効になっています。エージェントプロパティ [sn_aia_property] テーブルを使用すると、エージェントワークフローまたは AI エージェントレベルで引用を無効にできます。エージェントツールレコードの [出力変換戦略] フィールドが [検索結果のサマリー] または [詳細] に設定されている場合にのみ、特定のエージェントワークフローまたは AI エージェントの引用を無効にする場合にのみレコードを作成します。

- すべての引用は、LLM (大規模言語モデル) によって生成され、LLM は利用可能な情報を使用します。
-

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル をクリックし、エージェントプロパティ [sn_aia_property] テーブルを開きます。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

エージェントプロパティフォーム

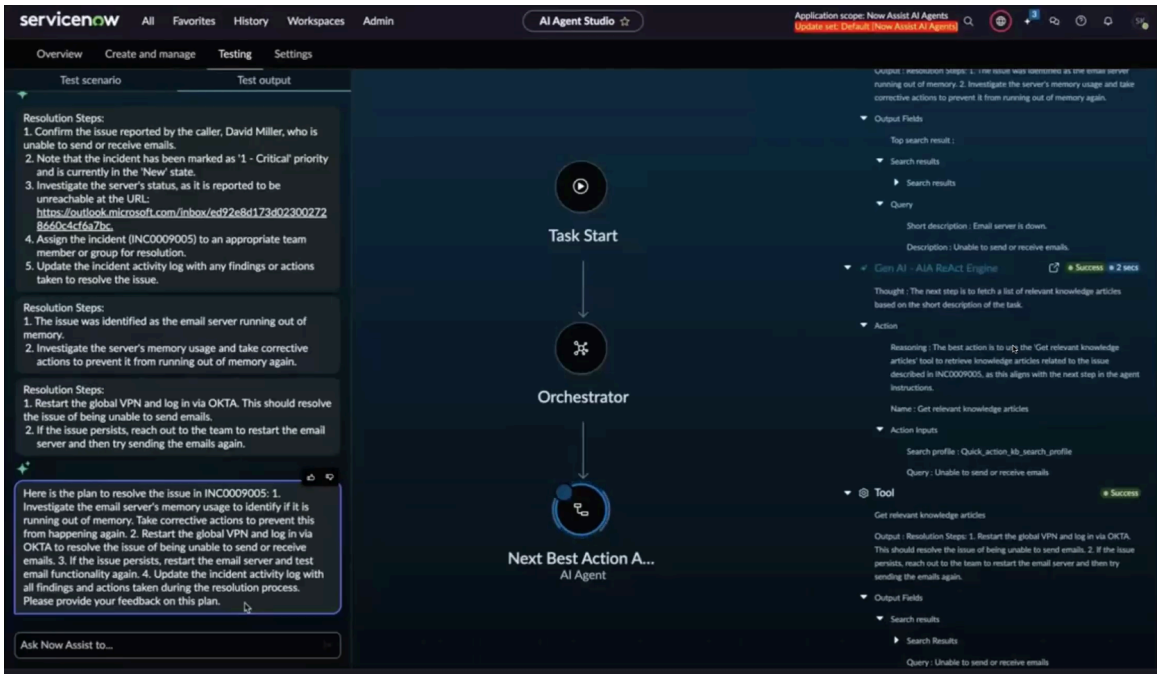
フィールド	説明
名前	エージェントワークフローまたは AI エージェントの引用を非表示にするために使用されるエージェントプロパティレコードの名前。
値	引用を非表示にする値として **false** を指定します。
ターゲットテーブル	ターゲットエージェントワークフローまたは AI エージェントが存在するテーブル。
ターゲットレコード	ターゲットエージェントワークフローまたは AI エージェントのレコード。
アプリケーション	エージェントプロパティレコードのアプリケーションスコープ: Now Assist AI エージェント。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
引用を無効にした AI エージェントまたはエージェントワークフローを実行します。引用なしで出力が表示されます。参考として、次の例を参照してください。



フォローアップ会話

AI エージェントの実行が完了した後、AI エージェントはフォローアップ会話を続行します。

始める前に
必要なロール:sn_aia_admin

このタスクについて
[sn_aia.enable_follow_up] システムプロパティが **true** に設定されていて、エージェントプロパティ [sn_aia_property] テーブルにエージェントワークフローのレコードが作成されていない場合、AI エージェントはエージェントワークフロー実行後に「 他にお困りですか?」 フォローアップメッセージを続行します。

デフォルトでは、実行が完了した後、AI エージェントの会話はクローズされません。特定のエージェントワークフローの AI エージェントのフォローアップ動作を上書きする場合は、エージェントプロパティ [sn_aia_property] テーブルにレコードを作成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > テーブル をクリックし、エージェントプロパティ [sn_aia_property] テーブルを開きます。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

エージェントプロパティフォーム

フィールド	説明
名前	エージェントワークフローのエージェントプロパティレコードの名前。例えば

自動翻訳

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

フィールド	説明
	follow_up_behaviour
値	要件に従って次の値を指定します。 ○ **no_followup_close_conversation**:ユースケースが完了した後に会話を終了します。 ○ **no_followup_open_conversation**:ユースケースが完了した後も会話を開いたままにします。
ターゲットテーブル	ターゲットエージェントワークフローが存在するテーブル:エージェントワークフロー [sn_aia_useケース] テーブル。
ターゲットレコード	ターゲットエージェントワークフローまたは AI エージェントのレコード。
アプリケーション	エージェントプロパティレコードのアプリケーションスコープ: Now Assist AI エージェント。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

Now Assist エージェントワークフロー

Now Assistエージェントワークフローをカスタマイズして、さまざまなワークフローでユーザーのニーズを満たすことができます。たとえば、エージェント AI を使用して、タスクの解決、ルーチンではあるが可変手順の実行、根本原因や分析傾向の調査に役立てることができます。

エージェントワークフローの概要

エージェントワークフローは、複数の AI エージェントを使用して特定の結果を達成します。ワークフローが異なれば、利用可能なタスクも異なります。多くのエージェントワークフローテンプレートを使用して、アクティブ化、複製、またはカスタマイズできます。詳細については、「 エージェントワークフローテンプレートのアクティブ化」 および 「エージェントワークフローの複製」を参照してください。

ワークフローと製品エージェントワークフロー

次の表では、 Now Assist アプリケーションに含まれる利用可能な AI エージェントエージェントワークフローについて説明します。

製品ごとに利用可能なエージェントワークフロー

製品	利用可能なエージェントワークフロー
買掛金オペレーション (APO) 向け Now Assist	サプライヤーの質問を解決
CMDB 向け Now Assist	• 構成アイテム (CI) を作成 • CMDB ガバナンスに関するアドバイスを提供 • CMDB を検索

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

自動翻訳

製品ごとに利用可能なエージェントワークフロー (続く)

製品	利用可能なエージェントワークフロー
Now Assist in Contract Management	契約リポジトリを管理
CSM の Now Assist	トリアージケース
エンタープライズアーキテクチャ (EA) 向け Now Assist	エンタープライズアーキテクチャの図を生成
FSO の Now Assist	フレンドリー不正に関する異議申し立ての解決を支援
ハードウェア資産管理 (HAM) 向け Now Assist	• ハードウェア資産要求の管理を支援 • ハードウェア資産の修復を支援
衛生安全向け Now Assist	安全衛生インシデントのアクションの作成
HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist	• オンボーディング立ち上げ計画を生成 • 重大でない HR ケースの解決 • ポリシーを解決 • 成長に関する会話をスケジュールする • 面接のスケジュール
統合リスク管理 (IRM) 向け Now Assist	GRC 問題解決の最適化
IT Operations Management の Now Assist	• アラートの影響度の分析 • 潜在的な影響の分析 • アラートのトリアージと分析
IT Service Management (ITSM) の Now Assist	• 変更要求の競合の評価 • 変更要求の品質を評価 • SLA を説明 • 変更要求計画を生成 • インシデントの事後レビューを生成 • ITSM インシデントを調査して解決 • Microsoft 365 グループメンバーの管理 • Twilio でユーザーに通知する • 変更をスケジュール

自動翻訳

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

製品ごとに利用可能なエージェントワークフロー (続く)

製品	利用可能なエージェントワークフロー
	• ITSM インシデントのトリアージと分類 • ITSM インシデントをまとめて解決する
法務サービスデリバリ (LSD) 向け Now Assist	法務要求のトリアージ
公共機関デジタルサービス (PSDS) 向け Now Assist	
セールスと注文管理 (SOM) の Now Assist	新規リードの育成を支援
セキュリティインシデントレスポンス向け Now Assist	• セキュリティオペレーションの測定基準を分析する • セキュリティインシデントをクローズ • SIR シフト引き継ぎレポートを生成 • セキュリティインシデントを解決
ソフトウェア資産管理 (SAM) 向け Now Assist	• ソフトウェア再利用ルールの作成 • ソフトウェア削除候補を評価 • ソフトウェア資産要求の管理を支援
ソーシングと調達オペレーション (SPO) 向け Now Assist	調達要求の達成をサポート
戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) 向け Now Assist	プロジェクトタスクの監視
サプライヤーライフサイクルオペレーション (SLO) 向け Now Assist	サプライヤーオンボーディングを調整
通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist	• ネットワークインシデントの分析 • リスクを分析し、ソリューションを推奨する • 請求書の問題の解決を支援 • エンゲージメントの健全性の監視 • 電気通信サービスの問題をテストおよび修復する • リスク軽減タッチポイントをトリガー • サービスブリッジのオンボーディング • 更新と拡張のサポート

自動翻訳

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

製品ごとに利用可能なエージェントワークフロー (続く)

製品	利用可能なエージェントワークフロー
脆弱性対応向け Now Assist	• 脆弱性へのエクスポージャーの評価 • 脆弱性修復ステータスを分析
ワークプレイスサービスデリバリ (WSD) 向け Now Assist	• マップの更新を自動化 • 職場予約の管理を支援 • 一時的なスペースのクローズの管理 • 清掃活動の最適化
Now Assist for ERP のゼロコピーコネクタ	• データ製品エクスプローラー • ERP 情報を取得
Now Assist プラットフォーム	• インシデントの傾向の分析 • タスクを分類 • My Work Plan を生成 • 解決計画を生成 • サービスを改善する方法を特定する • IT の問題の調査 • タスクのメールを処理 • タスクのイメージを処理 • サーベイ回答の提案

自動翻訳

プラットフォームエージェントワークフロー

利用可能な Now Assist AI エージェント プラットフォームエージェントワークフローを使用して、自己実行型の自律型 AI エージェントでビジネス成果を達成できます。

ServiceNow AI Platformで使用可能な次のエージェントワークフローを使用します。

プラットフォームで利用可能なエージェントワークフロー

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
インシデントの傾向の分析	繰り返し発生するパターンを検出し、中断を予測して、プロアクティブな解決策を可能にします。	インシデント傾向アナライザー

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

プラットフォームで利用可能なエージェントワークフロー

(続く)

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
タスクを分類	フィールドの更新、感情の評価、要約によってタスクをトリアージします。	• レコード管理 AI エージェント • レコードフィールド値予測 AI エージェント
My Work Plan を生成	現在の作業と以前の作業の履歴データに基づいてカスタマイズされた作業計画を提供します。	• 工数を見積もる AI エージェント • 作業を優先 AI エージェント • 作業を計画 AI エージェント
解決計画を生成	タスクを分析し、解決サマリーを生成して、コメントまたは作業メモを更新します。	• 次のベストアクションの推奨事項の AI エージェント • レコード管理 AI エージェント • Web 調査と推奨 AI エージェント
サービスを改善する方法を特定する	フィードバック、傾向、およびメトリクスを分析し、プロセスの最適化に役立つ推奨事項を提供します。	• サーベイ要件コレクター • サーベイアナライザー
IT の問題の調査	インシデントまたは問題の詳細からインサイトを提供します。	問題調査
タスクのメールを処理	メールを処理してタスクに変換します。	• レコード管理 AI エージェント • メールアクションと情報 AI エージェント • 新しいタスク作成にメールを送信 • 既存の親リードに関するメール

自動翻訳

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

プラットフォームで利用可能なエージェントワークフロー

(続く)

エージェントワークフロー名	説明	利用可能な AI エージェント
タスクのイメージを処理	画像を処理してタスクに変換します。	• 画像プロセッサエージェント • レコード管理 AI エージェント • ドキュメントとビジュアルインサイト AI エージェント
サーベイ回答を提案	サーベイの質問に対する回答を提案します。	• サーベイ入力回答提案 • サーベイ入力データコレクター

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

AI エージェントを自律的に実行するには、 エージェントワークフローテンプレートをアクティブ化 するか、 エージェントワークフローを複製してから、次の手順に進む必要があります。

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

エージェントワークフローで **AI** エージェントにマッピングされたツール

エージェントワークフローで使用される AI エージェントにマッピングされたツールを見つけるには、次の手順を実行します。

- 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理
- [エージェントワークフロー] タブで、エージェントワークフローを選択します。
- ガイド付きセットアップの [説明して接続] ステップで、ツールを表示する AI エージェントを選択します。
- [ツールと情報の追加] ステップに移動します。
- AI エージェントにマッピングされたツールを確認します。
- エージェントワークフロー内のすべての AI エージェントに対して繰り返します。

AI エージェントをお探しですか?

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

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

プラットフォーム タスク傾向の分析エージェントワークフロー

プラットフォーム分析タスクの傾向 AI エージェントエージェントワークフローを使用して繰り返し発生するタスクパターンを検出し、エスカレートする前にフラグを設定して解決できるようにします。

タスク傾向の分析の概要

タスクの傾向の分析エージェントワークフローは、繰り返し発生するパターンを検出し、中断を予測し、ダウンタイムを短縮して信頼性を向上させるプロアクティブな解決策を可能にすることで、タスク管理を強化するのに役立ちます。タスクは LLM によってグループ化され、インデックス化されるため、LLM は繰り返し発生する一般的な問題と根本原因を分析できます。その後、LLM は分析に基づいて解決の推奨事項を生成し、ユーザーに表示します。追加の分析をガイドするために LLM にフィードバックを提供できます。結果に満足していることを確認した後、会話は終了します。

エージェントワークフロー「タスクの傾向の分析」に関連付けられているエージェント、ツール、トリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。トリガーをアクティブにし、Now Assistパネルを含めるように表示設定を設定することで、エージェントワークフローテンプレートをアクティブ化できます。このエージェントワークフローの指示を変更する場合は、この指示を 複製し、特定のニーズに合わせて設定を調整し、代わりに複製されたバージョンのエージェントワークフローを有効にする必要があります。

注:
現時点では、[タスクの傾向の分析] エージェントワークフローでは、特定の日付範囲内のタスクのみなど、分析対象のタスクのフィルタリングや条件は有効になっていません。

前提条件とセットアップ

このワークフローにアクセスするには、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどの他のNow Assistアプリケーションをインストールした場合に取得できる、プラットフォーム用のNow Assistがインスタンスにインストールされている必要があります。

このエージェントワークフローを期待どおりに動作させるには、インシデントテーブルに少なくとも 500 件のインシデントが含まれている必要があります。

Group Action Framework (GAF) も構成する必要があります。GAF の概要とその設定方法の詳細については、「 グループ アクション フレームワーク 」を参照してください。

タスク傾向の分析エージェントワークフローへのアクセス

エージェントワークフローにアクセスするには:

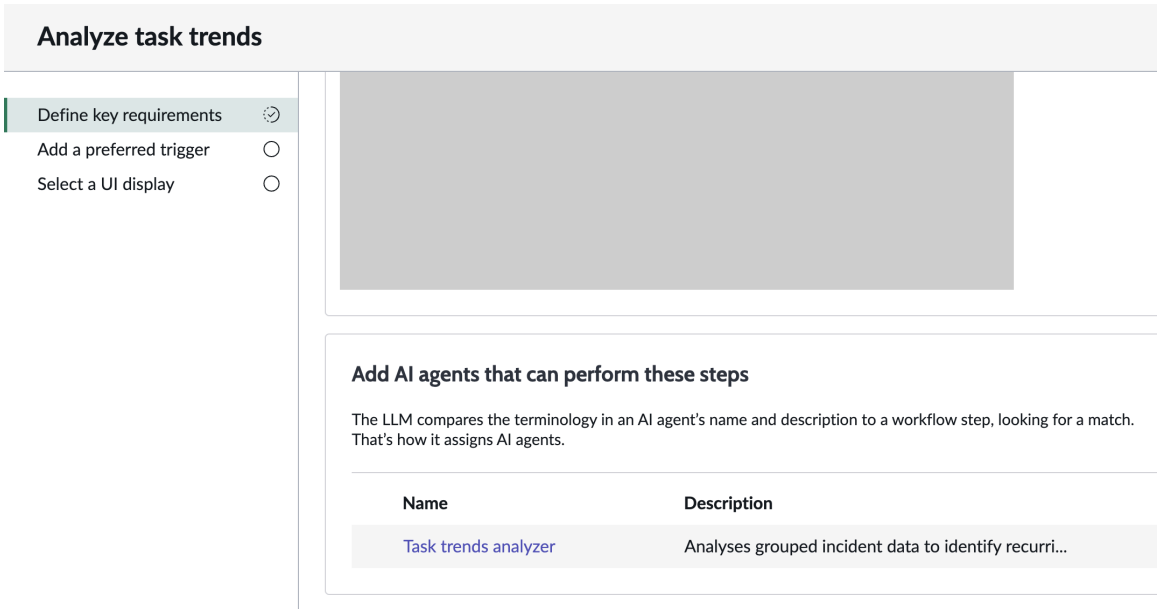
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [タスクの傾向の分析] を選択します。

ガイド付きセットアップの最初のステップには、含まれている AI エージェントの完全なリストが含まれています。AI エージェントの名前を選択すると、新しいブラウザタブでそのエージェントが開き、詳細な説明、ロール、手順のリスト、およびツールが表示されます。ツールは、AI エージェントガイド付きセットアップの 2 番目のステップであるツールと情報の追加に表示されます。

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

自動翻訳

AI エージェントスタジオでのタスク傾向の分析エージェントワークフロー



サンプル発言

AI エージェントスタジオでワークフローをアクティブ化した後、「インシデントの傾向または類似のクエリの分析」と入力して、*Now Assist*パネルでエージェントワークフローを実行します。sn.aia_adminロールを持っている場合は、[タスク] フィールドで同じ発言を使用して、 AI エージェントスタジオ の [テスト] ページでこのワークフローを実行することもできます。

トラブルシューティング

このエージェントワークフローを実行すると、「必要なリソースがなかったため分析できませんでした」というエラーが表示されることがあります。このエラーは、分析するテーブルに対して GAF が構成されていない場合に発生します。テーブルの GAF を構成する手順については、「 グループアクション フレームワークの構成 」を参照してください。GAF の構成後も問題が解決しない場合は、 Now Support に連絡してください。

エージェントワークフローのタスク傾向の分析で使用される AI エージェント

次の表に、エージェントワークフローのタスク傾向の分析で使用されるエージェントを示します。

重要:
各 AI エージェントのガイド付きセットアップの [可用性を定義] ステップで、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

分析タスクの傾向における AI エージェントの名前と説明 エージェントワークフロー

AI エージェント名	AI エージェントの説明
タスク傾向アナライザー	タスクデータを分析して繰り返し発生する問題と根本原因を特定し、推奨事項を提供できるようにします。

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

タスク傾向分析エージェントワークフローで AI エージェントにマッピングされたツール

次のツールは、タスク傾向の分析エージェントワークフローで使用される AI エージェントにマッピングされます。

タスク傾向アナライザーで使用されるツール AI エージェント

名前	タイプ	実行モード
インシデントの GAF データを取得 注: Group Action Framework (GAF) の使用を開始する方法については、「Group Action Framework の設定」を参照してください。	スクリプト	自律

[End]

[store-future: BEGIN review]

エージェントの傾向の分析ワークフローのトリガー

[インシデントの傾向の分析] エージェントワークフローには、事前定義されたトリガーはありません。エージェントワークフローを作成およびアクティブ化するための ガイド付きセットアップ を使用して、独自のトリガーを作成する必要があります。

[End]

その他のプラットフォームエージェントワークフロー

プラットフォームワークフローに関連付けられている他のエージェントワークフローについて詳しくは、「プラットフォームエージェントワークフロー」を参照してください。

プラットフォーム分類タスクエージェントワークフロー

プラットフォーム分類タスク AI エージェントエージェントワークフローを使用して、タスクに関する関連情報を自動的に収集し、優先度とアサインに関する決定を行います。

分類タスクの概要

[タスクを分類] エージェントワークフローは、自動的に情報を収集し、タスクに優先順位を付け、チームをアサインし、感情を検出し、タスクのサマリーを生成することで、効率と精度の向上に役立ちます。

タスクの分類エージェントワークフローに関連付けられているエージェント、ツール、およびトリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。トリガーをアクティブにし、Now Assistパネルを含めるように表示設定を設定することで、エージェントワークフローテンプレートをアクティブ化できます。このエージェントワークフローの指示を変更する場合は、この指示を 複製し、特定のニーズに合わせて設定を調整し、代わりに複製されたバージョンのエージェントワークフローを有効にする必要があります。

自動翻訳

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

前提条件とセットアップ

このワークフローにアクセスするには、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどの他のNow Assistアプリケーションをインストールした場合に取得できる、プラットフォーム用のNow Assistがインスタンスにインストールされている必要があります。

このエージェントワークフローを期待どおりに動作させるには、グループアクションフレームワーク (GAF) も構成する必要があります。GAF の使用を開始する方法の詳細については、「 グループアクションフレームワークの AI 検索の設定 」および 「グループアクションフレームワークの構成 」を参照してください。

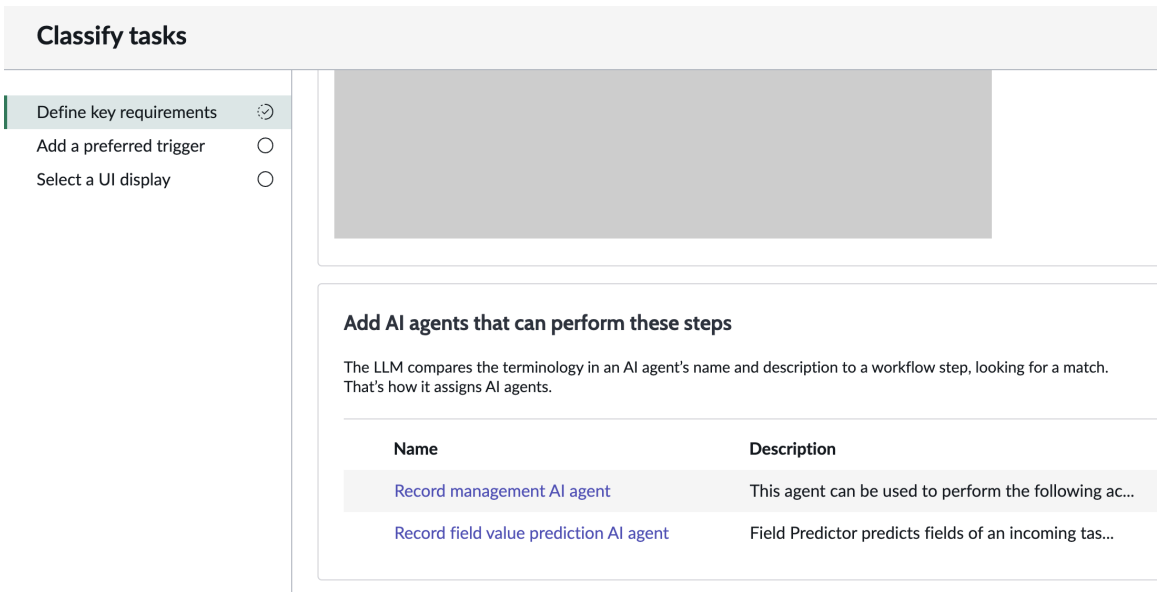
分類タスクエージェントワークフローへのアクセス

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [タスクを分類] を選択します。

ガイド付きセットアップの最初のステップには、含まれている AI エージェントの完全なリストが含まれています。AI エージェントの名前を選択すると、新しいブラウザタブでそのエージェントが開き、詳細な説明、ロール、手順のリスト、およびツールが表示されます。ツールは、AI エージェントガイド付きセットアップの 2 番目のステップであるツールと情報の追加に表示されます。

AI エージェントスタジオでのタスクの分類エージェントワークフロー



サンプル発言

AI エージェントスタジオ でワークフローがアクティブ化された後、[Now Assist] パネルにこれらのフレーズまたは類似のフレーズを入力して、ワークフローをトリガーします。ワークフローを実行するには、sn.now_assist_panel_user ロールが必要です。sn.aia_adminロールを持っている場合は、[タスク] フィールドで同じ発言を使用して、 AI エージェントスタジオ の [テスト] ページでこのワークフローを実行することもできます。

- INC0001の優先度とアサイン先グループを入力します
- INC0001 の空のフィールドに入力
- INC001 の優先度を検索

自動翻訳

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

タスクの分類エージェントワークフローで使用される AI エージェント

次の表に、タスクの分類エージェントワークフローで使用されるエージェントを示します。

重要:
各 AI エージェントのガイド付きセットアップの [可用性を定義] ステップで、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

タスクの分類エージェントワークフローの AI エージェントの名前と説明

AI エージェント名	AI エージェントの説明
レコード管理 AI エージェント	指定された詳細でレコードをフェッチ、作成、および更新します。
レコードフィールド値予測 AI エージェント	sys_idを与えられた後にレコードのフィールドを予測します。

[store-future: BEGIN review]

タスクの分類エージェントワークフローで AI エージェントにマッピングされたツール

次のツールは、タスクの分類エージェントワークフローで使用される AI エージェントにマッピングされます。

レコードハンドラー AI エージェントが使用するツール

名前	タイプ	実行モード
レコードの詳細を更新	サブフロー	自律
レコードメタデータを取得	サブフロー	自律
レコードを作成	サブフロー	監視中

フィールド予測 AI エージェントが使用するツール

名前	タイプ	実行モード
レコードのフィールドを予測	サブフロー	自律
感情データを取得	サブフロー	自律
類似のレコードを取得	サブフロー	監視中

[End]

[store-future: BEGIN review]

自動翻訳

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

分類タスクのトリガー

タスクを分類エージェントワークフローに事前定義されたトリガーはありません。エージェントワークフローを作成およびアクティブ化するための ガイド付きセットアップ を使用して、独自のトリガーを作成する必要があります。

[End]

その他のプラットフォームエージェントワークフロー

プラットフォームワークフローに関連付けられている他のエージェントワークフローについて詳しくは、「 プラットフォームエージェントワークフロー」を参照してください。

プラットフォーム **My Work Plan** エージェントワークフローを生成

プラットフォームの [自分の作業計画を生成] エージェントワークフローを使用して、現在アサインされている作業のカスタマイズされた作業計画を作成します。

My Work Plan の概要を生成

[自分の作業計画を生成] エージェントワークフローは、現在アサインされている作業に基づいてカスタマイズされた作業計画を作成し、作業計画立案における手作業と当て推量を削減します。エージェントワークフローの AI エージェントは、ユーザーに割り当てられたすべての作業を識別して取得し、作業を完了するために必要な工数を予測し、その情報に基づいて実行可能な作業計画を生成します。工数は、オープン作業アイテムに関連する履歴レコードに基づいて見積もられます。生成された作業計画は、感情、影響度、および優先度フィールドの情報を調べることで最も優先度の高い作業を強調することができ、その結果、迅速な解決と未達成の SLA を減らすことができます。

[My Work Plan を生成] エージェントワークフローに関連付けられているエージェント、ツール、およびトリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。トリガーを追加し、Now Assistパネルを含めるように表示設定を設定することで、エージェントワークフローテンプレートをアクティブ化できます。このエージェントワークフローの指示を変更する場合は、この指示を 複製し、特定のニーズに合わせて設定を調整し、代わりに複製されたバージョンのエージェントワークフローを有効にする必要があります。

前提条件とセットアップ

このワークフローにアクセスするには、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどの他のNow Assistアプリケーションをインストールした場合に取得できる、プラットフォーム用のNow Assistがインスタンスにインストールされている必要があります。

Now LLM は、[My Work Plan を生成] エージェントワークフローでサポートされている LLM プロバイダーではありません。

[**My Work Plan** を生成] エージェントワークフローへのアクセス

エージェントワークフローにアクセスするには:

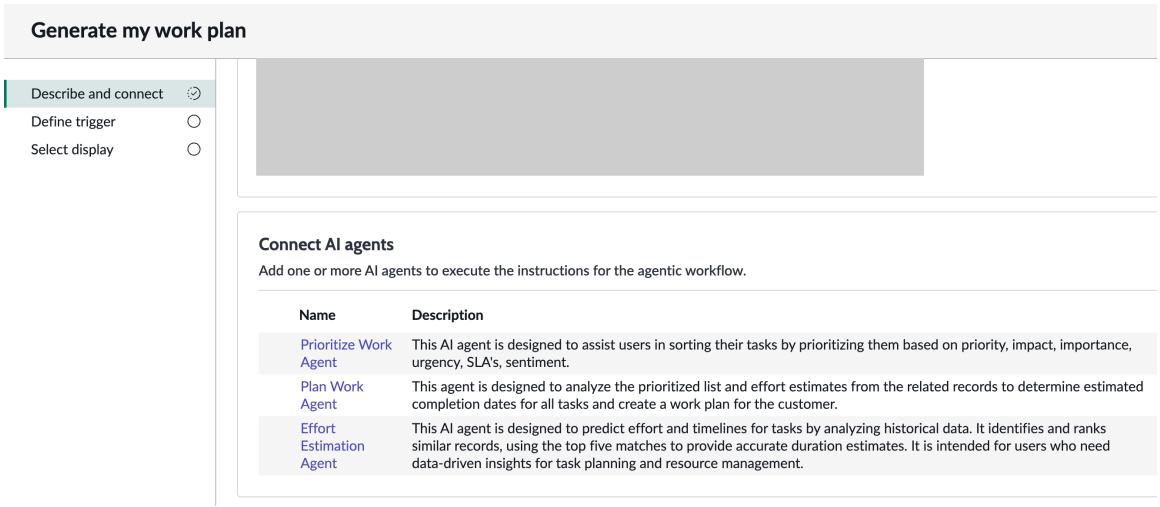
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [**My Work Plan** を生成] を選択します。

ガイド付きセットアップの最初のステップには、含まれている AI エージェントの完全なリストが含まれています。AI エージェントの名前を選択すると、 AI エージェントスタジオ でエージェントが開き、詳細な説明、ロール、ステップのリスト、およびツールが表示されます。ツールは、AI エージェントガイド付きセットアップの 2 番目のステップであるツールと情報の追加に表示されます。

自動翻訳

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

AI エージェントスタジオで自分の作業計画エージェントワークフローを生成



サンプル発言

AI エージェントスタジオでワークフローがアクティブ化された後、Now Assistパネルに「今日は何をすべきですか?」または同様のフレーズを入力して、ワークフローをトリガーします。ワークフローを実行するには、sn.now_assist_panel_user ロールが必要です。sn.aia_adminロールを持っている場合は、[タスク] フィールドで同じ発言を使用して、 AI エージェントスタジオ の [テスト] ページでこのワークフローを実行することもできます。

[My Work Plan エージェントを生成 (Generate my work plan agentic)] ワークフローで使用される AI エージェント

次の表に、[My Work Plan を生成] エージェントワークフローで使用されるエージェントを示します。

重要:
各 AI エージェントのガイド付きセットアップの [可用性を定義] ステップで、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

[My Work Plan エージェントを生成 (Generate my work plan agentic)] ワークフローの AI エージェントの名前と説明

AI エージェント名	AI エージェントの説明
工数を見積もる AI エージェント	類似の過去のタスクを分析して、作業を正常に完了するために必要な工数を予測します。
作業を優先 AI エージェント	緊急度、優先度、SLA、感情、影響度などのパラメーターに基づいてタスクを動的に順序付けします。
作業を計画 AI エージェント	推奨スケジュールを使用して、アサインされた作業のカスタマイズされた実行可能な計画を生成します。

その他のプラットフォームエージェントワークフロー

プラットフォームワークフローに関連する他のエージェントワークフローについて詳しくは、「プラットフォームエージェントワークフロー」を参照してください。

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

自動翻訳

プラットフォーム 解決計画エージェントワークフローを生成

プラットフォーム [解決計画を生成 AI エージェントエージェントエージェント] ワークフローを使用して、タスクレコードの詳細をフェッチし、解決サマリーステップを生成し、コメントまたは作業メモを更新します。

解決計画の概要を生成

解決計画生成エージェントワークフローは、レコードの詳細を収集し、コメントまたは作業メモに追加できる解決サマリーを生成することで、タスクの解決を支援します。AI エージェントの動的な性質により、このエージェントワークフローは、最小限の詳細が提供された場合でも、複雑なロジックを必要とするタスクに使用できます。

[解決プランを生成] エージェントワークフローに関連付けられているエージェント、ツール、トリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。トリガーをアクティブにし、Now Assistパネルを含めるように表示設定を設定することで、エージェントワークフローテンプレートをアクティブ化できます。このエージェントワークフローの指示を変更する場合は、この指示を 複製し、特定のニーズに合わせて設定を調整し、代わりに複製されたバージョンのエージェントワークフローを有効にする必要があります。

前提条件とセットアップ

このワークフローにアクセスするには、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどの他のNow Assistアプリケーションをインストールした場合に取得できる、プラットフォーム用のNow Assistがインスタンスにインストールされている必要があります。

このエージェントワークフローを期待どおりに動作させるには、グループアクションフレームワーク (GAF) も構成する必要があります。GAF の使用を開始する方法の詳細については、「 グループアクションフレームワークの AI 検索の設定 」および 「グループアクションフレームワークの構成 」を参照してください。

[解決計画を生成] エージェントワークフローへのアクセス

エージェントワークフローにアクセスするには:

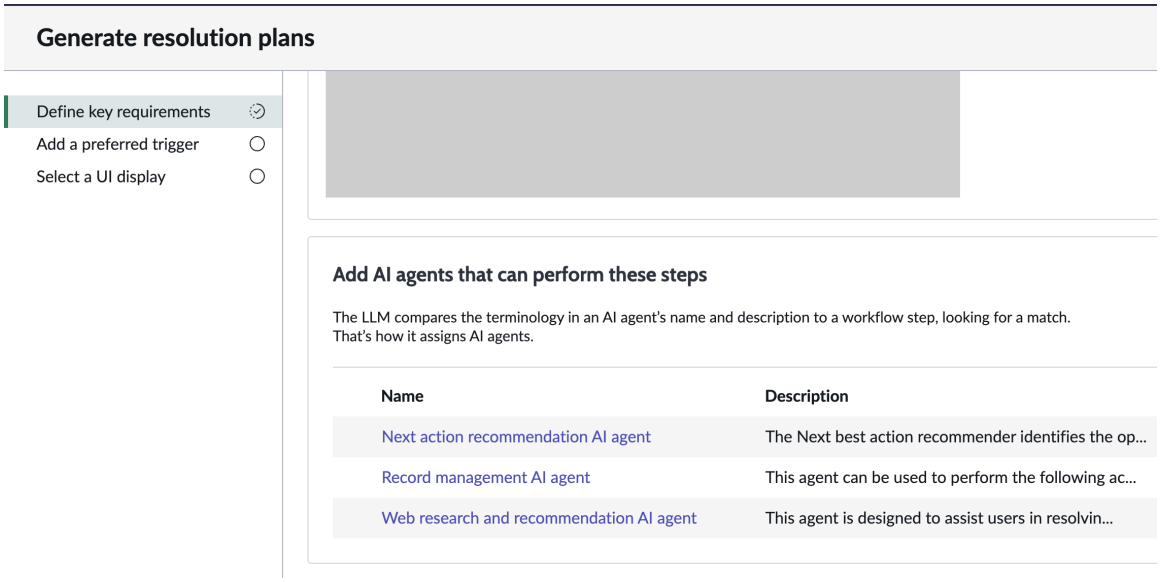
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [解決計画の生成] を選択します。

ガイド付きセットアップの最初のステップには、含まれている AI エージェントの完全なリストが含まれています。AI エージェントの名前を選択すると、新しいブラウザタブでそのエージェントが開き、詳細な説明、ロール、手順のリスト、およびツールが表示されます。ツールは、AI エージェントガイド付きセットアップの 2 番目のステップであるツールと情報の追加に表示されます。

自動翻訳

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

AI エージェントスタジオでの解決計画エージェントワークフローの生成



サンプル発言

AI エージェントスタジオ でワークフローがアクティブ化された後、[Now Assist] パネルにこれらのフレーズまたは類似のフレーズを入力して、ワークフローをトリガーします。ワークフローを実行するには、sn.now_assist_panel_user ロールが必要です。sn.aia_adminロールを持っている場合は、[タスク] フィールドで同じ発言を使用して、 AI エージェントスタジオ の [テスト] ページでこのワークフローを実行することもできます。

- INC0001の解決計画を生成
- INC0001の詳細な解決手順の作成
- INC0001を解決

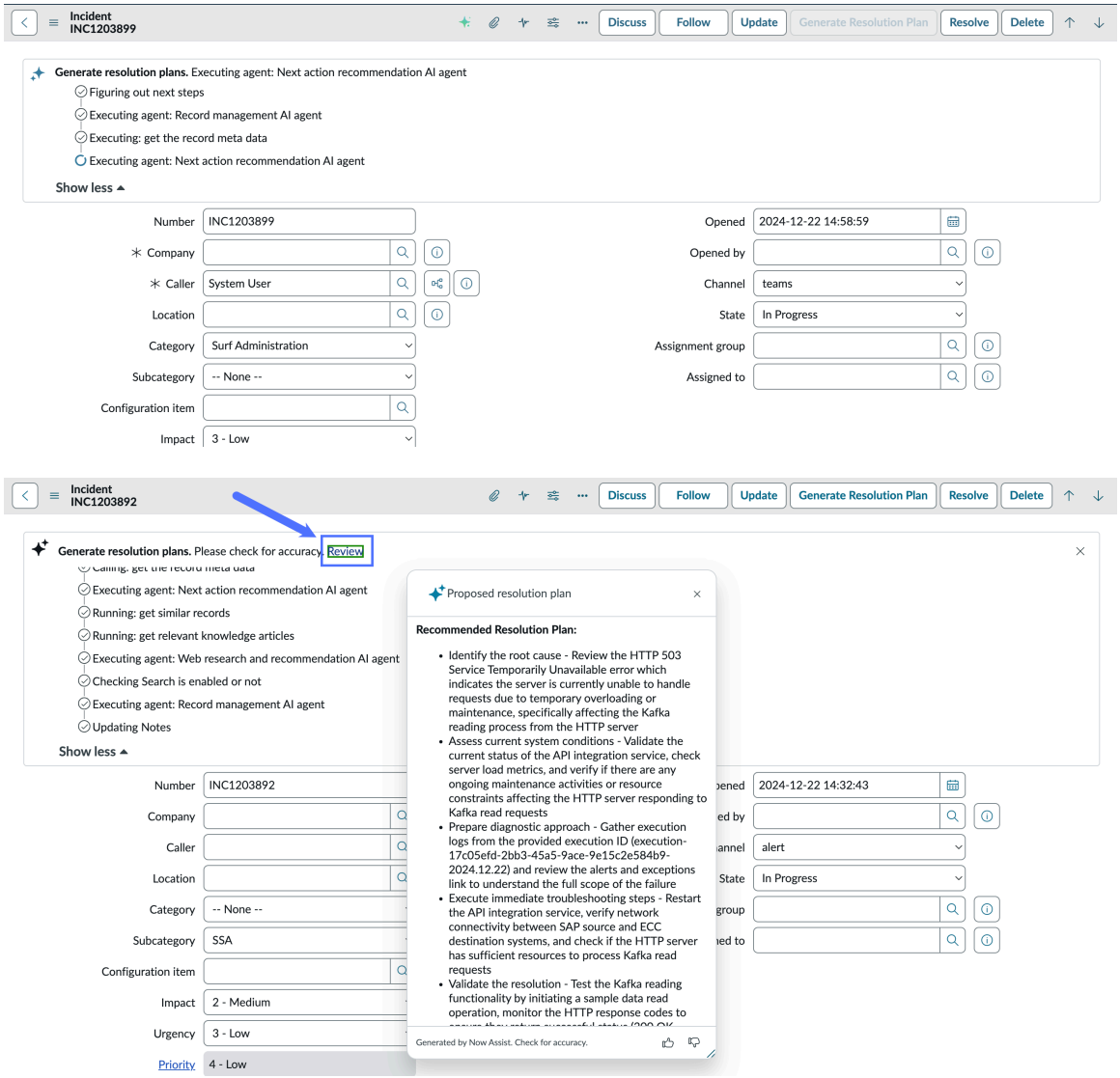
UI アクション

ユーザーが UI16 のインシデントフォームで [解決計画を生成] を利用できるようにするには、UI アクションを有効にする必要があります。有効にすると、ユーザーがインシデントテーブルのアクティブなレコードを参照しているときに、[解決計画を生成] というボタンが表示されます。

1. 移動先 すべて > システム **UI** > **UI** アクション.
2. [*Name*] フィールドで「 `*generate resolution plan`」を検索します。
3. レコードを開きます。
4. *Active* を `true` に設定します。
5. レコードを保存または更新します。

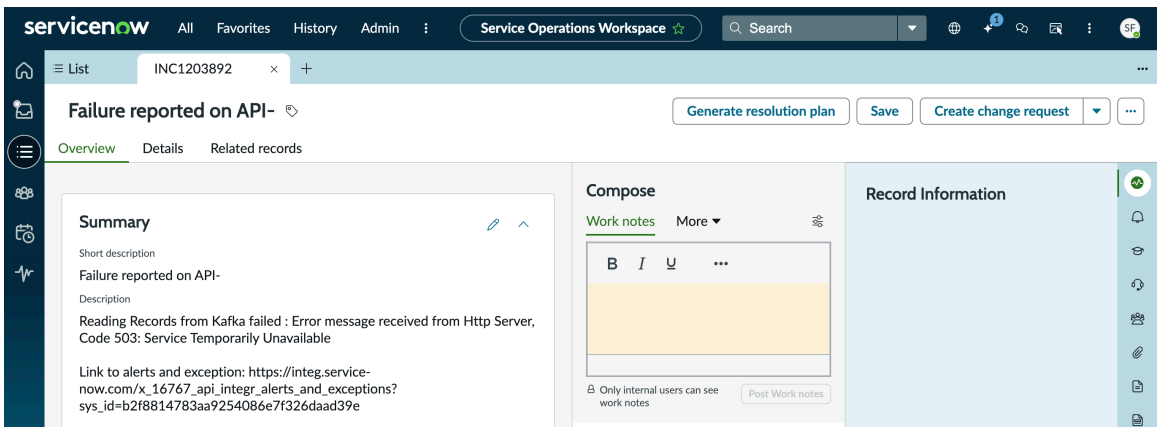
自動翻訳

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

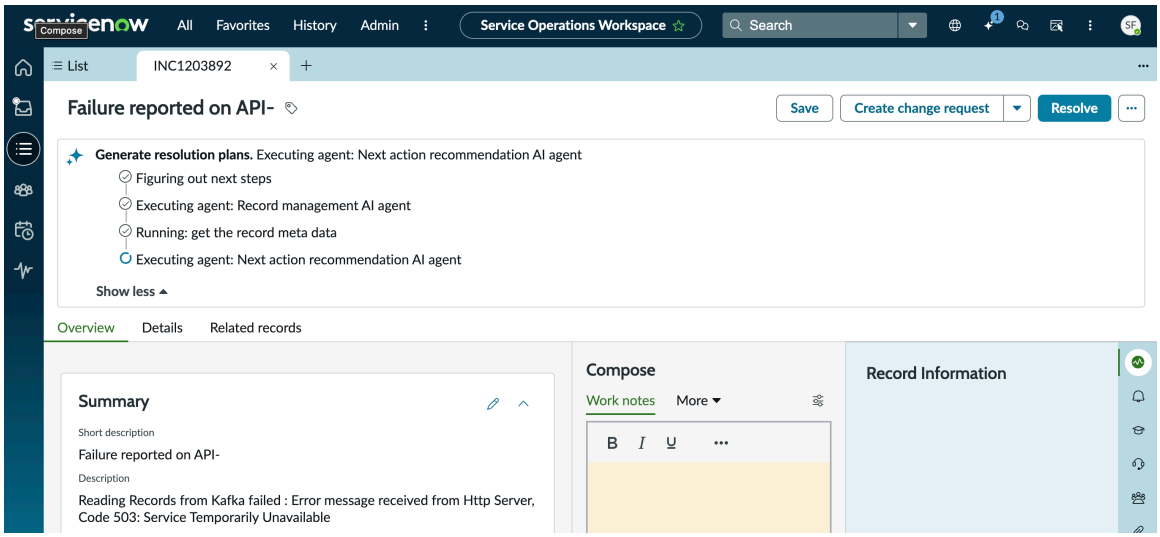


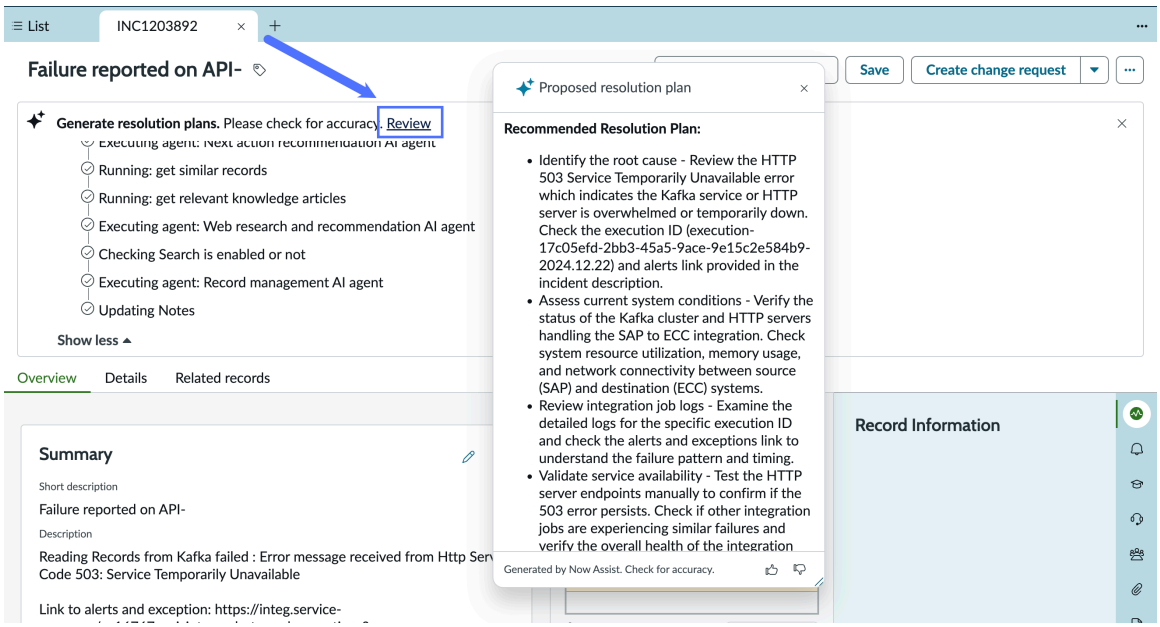
サービスオペレーションワークスペースの宣言アクション

サービスオペレーションワークスペースの [解決計画を生成] ボタンを有効にするには、UI ビルダーでワークスペースを再構成する必要があります。



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





自動翻訳

解決プラン生成エージェントワークフローで使用される **AI** エージェント

次の表に、解決計画生成エージェントワークフローで使用されるエージェントを示します。

重要:
各 AI エージェントのガイド付きセットアップの [可用性を定義] ステップで、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

解決プラン生成エージェントワークフローの **AI** エージェントの名前と説明

AI エージェント名	**AI** エージェントの説明
次のベストアクションの推奨事項の AI エージェント	類似のタスクの詳細を参照し、ナレッジ記事を確認することで、タスクを解決するためのステップを特定します。
レコード管理 AI エージェント	指定されたレコードの詳細でレコードアクションをフェッチ、作成、および更新します。
Web 調査と推奨 AI エージェント	Web 検索ツールを使用して問題を分析し、解決手順を生成します。

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

その他のプラットフォームエージェントワークフロー

プラットフォームワークフローに関連する他のエージェントワークフローについて詳しくは、「 プラットフォームエージェントワークフロー」を参照してください。

プラットフォーム サービスエージェントワークフローを改善する方法を特定する

プラットフォームを使用してサービスを改善する方法を特定する AI エージェントエージェントワークフローを使用して、フィードバック、パフォーマンスメトリクス、および過去の傾向を継続的に分析し、サービス改善が必要な領域を特定します。

サービスを改善する方法を特定する 概要

「サービスを改善する方法の特定」エージェントワークフローは、フィードバック、メトリクス、傾向を分析して実行可能なプロセス改善の推奨事項を提供することで、サービスデリバリと顧客満足度の最適化に役立ちます。

「サービスを改善する方法の識別」エージェントワークフローに関連付けられているエージェント、ツール、およびトリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。トリガーをアクティブにし、Now Assistパネルを含めるように表示設定を設定することで、エージェントワークフローテンプレートをアクティブ化できます。このエージェントワークフローの指示を変更する場合は、この指示を 複製し、特定のニーズに合わせて設定を調整し、代わりに複製されたバージョンのエージェントワークフローを有効にする必要があります。

前提条件とセットアップ

このワークフローにアクセスするには、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどの他のNow Assistアプリケーションをインストールした場合に取得できる、プラットフォーム用のNow Assistがインスタンスにインストールされている必要があります。

サービスエージェントワークフローを改善する方法を特定するへのアクセス

エージェントワークフローにアクセスするには:

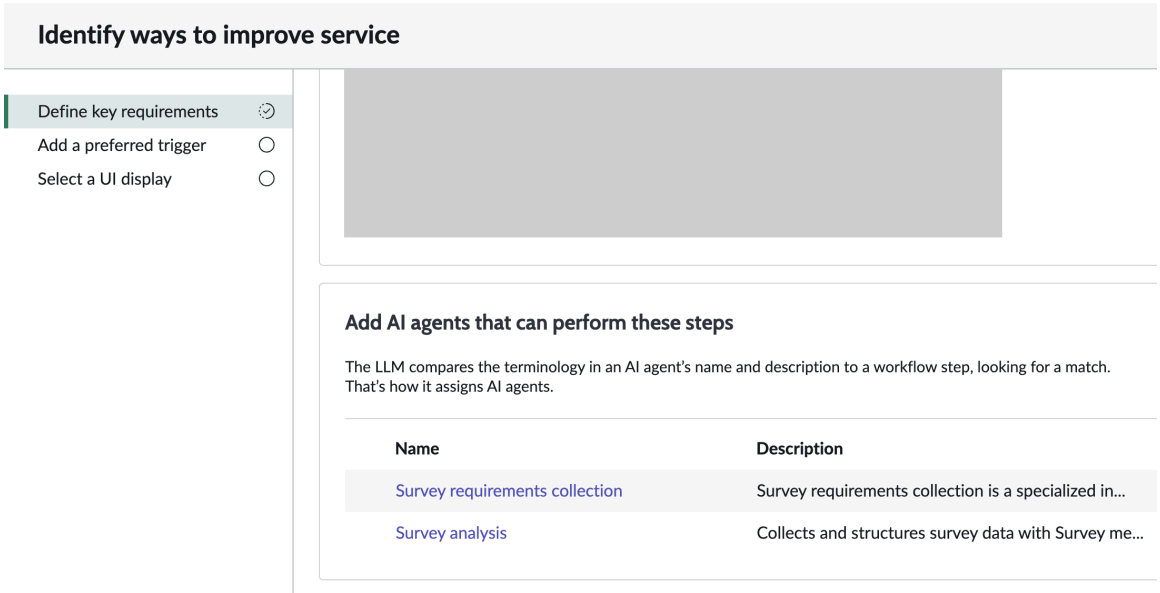
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. **[Identify ways to improve services]** を選択します。

ガイド付きセットアップの最初のステップには、含まれている AI エージェントの完全なリストが含まれています。AI エージェントの名前を選択すると、新しいブラウザタブでそのエージェントが開き、詳細な説明、ロール、手順のリスト、およびツールが表示されます。ツールは、AI エージェントガイド付きセットアップの 2 番目のステップであるツールと情報の追加に表示されます。

自動翻訳

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

AI エージェントスタジオのサービスエージェントワークフローを改善する方法を特定する



サンプル発言

AI エージェントスタジオでワークフローがアクティブ化された後、Now Assistパネルに「継続的サービス改善の改善を提案」または類似のフレーズを入力して、ワークフローをトリガーします。sn.aia_adminロールを持っている場合は、[タスク] フィールドで同じ発言を使用して、 AI エージェントスタジオ の [テスト] ページでこのワークフローを実行することもできます。

サービスエージェントワークフローを改善する方法を特定するで使用される **AI** エージェント

次の表に、サービスエージェントワークフローを改善する方法を特定するで使用されるエージェントを示します。

重要:
各 AI エージェントのガイド付きセットアップの [可用性を定義] ステップで、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

サービスエージェントワークフローを改善する方法の識別の **AI** エージェントの名前と説明

AI エージェント名	**AI** エージェントの説明
サーベイ要件コレクター	ユーザーサーベイデータを取得して検証し、後続の分析のための正確でシームレスなデータハンドオフを保証します。
サーベイアナライザー	メトリクス、傾向、および推奨事項のインサイトを使用してサーベイデータを収集して構造化します。

[store-future: BEGIN review]

で **AI** エージェントにマッピングされたツール サービスエージェントワークフローを改善する方法を特定する

次のツールは、「サービスエージェントを改善する方法の特定」エージェントワークフローで使用される AI エージェントにマッピングされます。

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

自動翻訳

サーベイ要件コレクターで使用されるツール **AI** エージェント

名前	タイプ	実行モード
サーベイ分析の日付ピッカー	会話のトピック	自律

サーベイアナライザー **AI** エージェントで使用されるツール

名前	タイプ	実行モード
サーベイインテリジェンススキル	スクリプト	自律

[End]

[store-future: BEGIN review]

サービスエージェントワークフローを改善する方法の識別のトリガー

サービスエージェントワークフローを改善する方法を特定するには、事前定義されたトリガーはありません。エージェントワークフローを有効にするには、ガイド付きセットアップを使用して独自のトリガーを作成する必要があります。

[End]

その他のプラットフォームエージェントワークフロー

プラットフォームワークフローに関連付けられている他のエージェントワークフローについて詳しくは、「 プラットフォームエージェントワークフロー」を参照してください。

プラットフォーム 問題エージェントワークフローの調査

プラットフォームの問題の調査 AI エージェントエージェントワークフローを使用して根本原因とリスクのアセスメントを実行し、問題に対するアクション可能な解決計画を作成できるようにします。

問題の調査の概要

問題エージェントワークフローは、エージェントと該当分野の専門家 (SME) が IT ランドスケープの問題を調査するのを支援するために役立ちます。問題は多くのインシデントに関連付けられる可能性があり、調査担当者は問題を調べる際に多数の詳細に注意する必要があります。エージェントワークフローは、インシデントと問題の詳細からインサイトを提供し、計画または考えられる解決策を提案するのに役立ちます。

問題調査エージェントワークフローに関連付けられているエージェント、ツール、およびトリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。トリガーをアクティブにし、Now Assistパネルを含めるように表示設定を設定することで、エージェントワークフローテンプレートをアクティブ化できます。このエージェントワークフローの指示を変更する場合は、この指示を 複製し、特定のニーズに合わせて設定を調整し、代わりに複製されたバージョンのエージェントワークフローを有効にする必要があります。

前提条件とセットアップ

このワークフローにアクセスするには、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどの他のNow Assistアプリケーションをインストールした場合に取得できる、プラットフォーム用のNow Assistがインスタンスにインストールされている必要があります。

自動翻訳

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

このエージェントワークフローは問題とそれらの問題に関連するインシデントを分析するため、問題とインシデントテーブルにレコードが必要です。

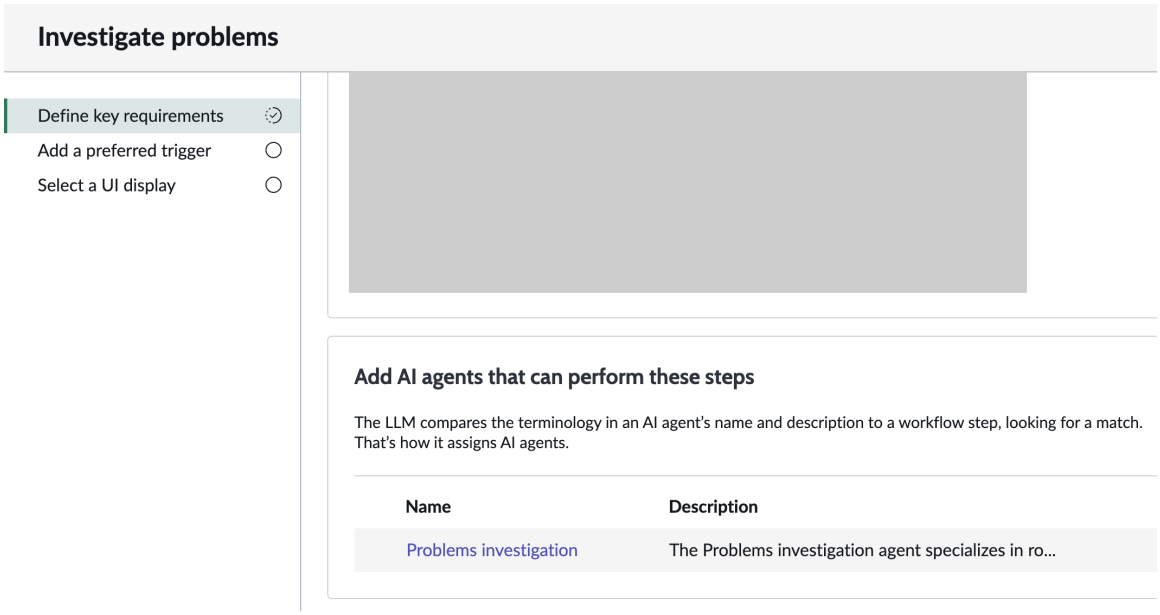
問題の調査エージェントワークフローへのアクセス

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [問題の調査] を選択します。

ガイド付きセットアップの最初のステップには、含まれている AI エージェントの完全なリストが含まれています。AI エージェントの名前を選択すると、新しいブラウザタブでそのエージェントが開き、詳細な説明、ロール、手順のリスト、およびツールが表示されます。ツールは、AI エージェントガイド付きセットアップの 2 番目のステップであるツールと情報の追加に表示されます。

AI エージェントスタジオでの問題エージェントワークフローの調査



サンプル発言

AI エージェントスタジオでワークフローをアクティブ化した後、Now Assistパネルに「investigate the problem PRB001」または同様のフレーズを入力して、ワークフローをトリガーします。sn.aia_adminロールを持っている場合は、[タスク] フィールドで同じ発言を使用して、 AI エージェントスタジオ の [テスト] ページでこのワークフローを実行することもできます。

トラブルシューティング

問題に多数の関連インシデントがある場合、「このモデルのコンテキストの最大長は 128000 トークンです。しかし、あなたのメッセージは[X]トークンになりました。メッセージの長さを短くしてください。この最大トークン数はすべての Now Assist スキルに適用されるため、現時点ではこのエラーを回避する方法はありません。別の問題を使用して、エージェントワークフローを再試行できます。

問題エージェントワークフローで使用される **AI** エージェント

次の表に、問題調査エージェントワークフローで使用されるエージェントを示します。

自動翻訳

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

重要:
各 AI エージェントのガイド付きセットアップの [可用性を定義] ステップで、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

問題エージェントワークフローの **AI** エージェントの名前と説明

AI エージェント名	**AI** エージェントの説明
問題調査	根本原因を特定し、影響度評価を実行して、解決を計画します。

[store-future: BEGIN review]

問題調査エージェントワークフローで **AI** エージェントにマッピングされたツール

次のツールは、問題の調査エージェントワークフローで使用される AI エージェントにマッピングされます。

問題調査担当 **AI** エージェントが使用するツール

名前	タイプ	実行モード
問題の詳細を取得	フローアクション	自律
問題に関連するインシデントの詳細を収集する	フローアクション	自律
問題調査スキル	Now Assist スキル	自律

[End]

[store-future: BEGIN review]

問題を調査するためのトリガー

問題の調査エージェントワークフローには、事前定義されたトリガーはありません。エージェントワークフローをアクティブ化または作成するための ガイド付きセットアップ を使用して、独自のトリガーを作成する必要があります。

[End]

その他のプラットフォームエージェントワークフロー

プラットフォームワークフローに関連する他のエージェントワークフローについて詳しくは、「プラットフォームエージェントワークフロー」を参照してください。

プラットフォーム タスクエージェントワークフローのメールを処理

プラットフォーム タスクのメールを処理 AI エージェントエージェントワークフローを使用して、受信メールを処理し、アクション可能なタスクに変換します。

タスクのメールを処理する概要

タスクのメールを処理するエージェントワークフローは、受信メールをタスクに自動的に変換することで、手動によるデータ入力を減らし、応答時間を短縮し、タスクの編成を改善するのに役立ちま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

す。エージェントワークフローは、メールから詳細を抽出してフィールドに入力し、タスクを分類して優先順位を付け、関連付けられたグループにタスクをアサインします。ワークフローでは、新しいメールを作成して送信することもできます。

エージェントワークフローを有効にして設定すると、ユーザーはメールを送信し、そのメールの内容に基づいてタスクレコードを作成できます。これらは、新しいレコードまたは既存のレコードの更新です。

タスクエージェントワークフローのメールの処理に関連付けられているエージェント、ツール、およびトリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。トリガーをアクティブにし、Now Assistパネルを含めるように表示設定を設定することで、エージェントワークフローテンプレートをアクティブ化できます。このエージェントワークフローの指示を変更する場合は、この指示を 複製し、特定のニーズに合わせて設定を調整し、代わりに複製されたバージョンのエージェントワークフローを有効にする必要があります。

前提条件とセットアップ

このワークフローを設定するには、 Now Support に連絡してください。

注:
このエージェントワークフローを使用する場合は、メールからインシデントまたはタスクを作成する他の機能を非アクティブ化する必要があります。

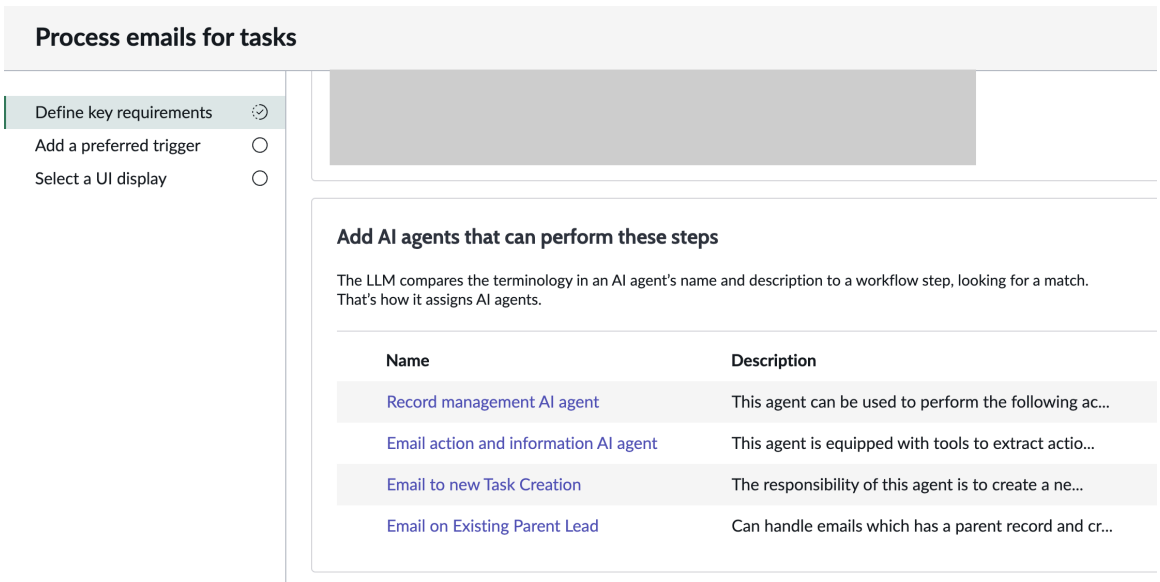
タスクエージェントのメールを処理するワークフローへのアクセス

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. タスクのメールを処理する を選択します。

ガイド付きセットアップの最初のステップには、含まれている AI エージェントの完全なリストが含まれています。AI エージェントの名前を選択すると、新しいブラウザタブでそのエージェントが開き、詳細な説明、ロール、手順のリスト、およびツールが表示されます。ツールは、AI エージェントガイド付きセットアップの 2 番目のステップであるツールと情報の追加に表示されます。

AI エージェントスタジオでのタスクエージェントワークフローのメールの処理



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクエージェントワークフローのメールを処理するために使用される AI エージェント

次の表に、タスクエージェントワークフローのメールを処理するために使用されるエージェントを示します。

重要:
各 AI エージェントのガイド付きセットアップの [可用性を定義] ステップで、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

タスクエージェントのメールの処理ワークフローの AI エージェントの名前と説明

AI エージェント名	AI エージェントの説明
レコード管理 AI エージェント	指定されたレコードの詳細でレコードアクションをフェッチ、作成、および更新します。
メールアクションと情報 AI エージェント	メールからアクションアイテムと詳細を抽出し、子タスクレコードの情報を予測して、メールの添付ファイルをレコードにコピーします。このエージェントには、メールを作成して受信者に送信するためのツールもあります。
新しいタスク作成にメールを送信	メールからタスクを作成します。
既存の親リードに関するメール	親レコードを持つメールを処理し、そこからタスクを作成または更新します。

[store-future: BEGIN review]

タスクエージェントワークフローのメールを処理するトリガー

タスクのメールの処理エージェントワークフローには、事前定義されたトリガーはありません。エージェントワークフローをアクティブ化または作成するには、 ガイド付きセットアップ を使用して独自のトリガーを作成する必要があります。

[End]

その他のプラットフォームエージェントワークフロー

プラットフォームワークフローに関連する他のエージェントワークフローについて詳しくは、「 プラットフォームエージェントワークフロー」を参照してください。

プラットフォーム 新しいタスクのイメージを処理するエージェントワークフロー

プラットフォーム 新しいタスクの画像を処理するエージェントワークフローを使用して、画像をアクション可能なタスクに変換します。

新しいタスクのイメージを処理 の概要

新しいタスクのプロセス画像エージェントワークフローは、画像を自動的にタスクレコードに変換することで、手動によるデータ入力を減らし、タスクの編成を改善するのに役立ちます。まず、エージェントワークフローはエラーメッセージなどの情報を画像から抽出し、分析結果をユーザーに提示します。次に、タスクが送信される前に、簡単な説明、カテゴリ、優先度などのタスクの詳細がユーザーに表示され、変更を加えることができます。情報が確認されると、エージェントワークフローによってインシデントレコードが作成され、画像が添付されます。

新しいタスクのエージェントワークフローのプロセスイメージに関連付けられているエージェント、ツール、およびトリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。エージェント

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローテンプレートをアクティブ化し、Now Assistパネルを含めるように表示設定を設定できます。このエージェントワークフローの指示を変更する場合は、 それを複製してカスタムエージェントワークフローを作成し、特定のニーズに合わせて設定を調整し、代わりにエージェントワークフローの複製バージョンをアクティブ化する必要があります。

前提条件とセットアップ

このワークフローにアクセスするには、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどの他のNow Assistアプリケーションをインストールした場合に取得できる、プラットフォーム用のNow Assistがインスタンスにインストールされている必要があります。

エージェントワークフローを呼び出すには、ユーザーに *sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor* ロールが必要です。

ユーザーが Now Assist for 仮想エージェント を使用して画像からタスクを作成できるようにする場合は、Image Processor エージェント、レコード管理 AI エージェント、Document and visual insights AI エージェントをアクティブ化し、 仮想エージェントを含めるように表示を設定する必要があります。この不可避ワークフローは 仮想エージェント では検出できないため、それを構成する個々の AI エージェントを有効にする必要があります。

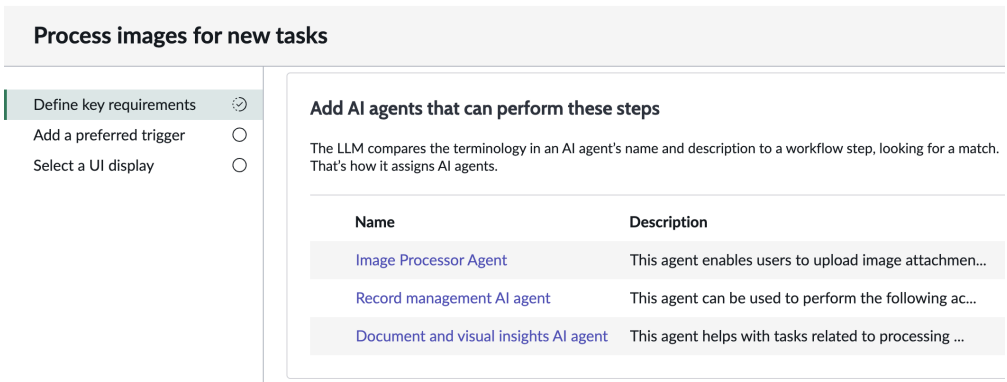
新しいタスクのプロセス画像へのアクセス エージェントワークフロー

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [新しいタスクのイメージを処理する] を選択します。

ガイド付きセットアップの最初のステップには、含まれている AI エージェントの完全なリストが含まれています。AI エージェントの名前を選択すると、新しいブラウザタブでそのエージェントが開き、詳細な説明、ロール、手順のリスト、およびツールが表示されます。ツールは、AI エージェントガイド付きセットアップの 2 番目のステップであるツールと情報の追加に表示されます。

AI エージェントスタジオの新しいタスクのエージェントワークフローの画像を処理する



サンプル発言

AI エージェントスタジオでワークフローがアクティブ化された後、Now Assistパネルに「Convert image to new task or similar phrases」と入力して、ワークフローをトリガーします。sn.aia_admin および sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor ロールがある場合は、[タスク] フィールドで同じ発言を使用して、 AI エージェントスタジオ のテストページでこのワークフローを実行することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいタスクのエージェントワークフローの画像を処理するために使用される AI エージェント

次の表に、新しいタスクのエージェントワークフローのイメージを処理するために使用されるエージェントを示します。

重要:
各 AI エージェントのガイド付きセットアップの [可用性を定義] ステップで、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

新しいタスクのエージェントワークフローの AI エージェントの名前と説明

AI エージェント名	AI エージェントの説明
画像プロセッサエージェント	画像を分析します。
レコード管理 AI エージェント	指定されたレコードの詳細でレコードアクションをフェッチ、作成、および更新します。
ドキュメントとビジュアルインサイト AI エージェント	画像から情報を抽出します。

その他のプラットフォームエージェントワークフロー

プラットフォームワークフローに関連する他のエージェントワークフローについて詳しくは、「プラットフォームエージェントワークフロー」を参照してください。

プラットフォーム サーベイ回答エージェントワークフローを提案

プラットフォームの使用 サーベイ回答を提案 AI エージェントエージェントワークフローを使用して、要求者がサーベイに回答するのを支援します。

サーベイ回答を提案の概要

サーベイ回答の提案エージェントワークフローは、サーベイ回答を簡素化し、増やすのに役立ちます。多くの問い合わせユーザーは、リクエストが履行された後にサーベイに回答しなくなりますが、このエージェントワークフローは、サーベイの質問に迅速に回答するために、情報に基づいた意思決定を行うのに役立ちます。

このエージェントワークフローとトリガーがアクティブになると、アサイニーは、関連するインシデントまたは要求に基づいて、サーベイに対して AI が提案する回答を含むメールを受信します。その後、メールの下部にあるリンクを使用して、AI で生成された回答を受け入れるオプションがあります。また、手動でサーベイに入力することもできます。

[サーベイ回答を提案] エージェントワークフローに関連付けられているエージェント、ツール、トリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。トリガーをアクティブにすることで、エージェントワークフローテンプレートをアクティブ化 できます。このエージェントワークフローの指示を変更する場合は、この指示を 複製し、ニーズに合わせて設定を調整し、代わりに複製されたバージョンのエージェントワークフローを有効にする必要があります。

前提条件とセットアップ

このワークフローにアクセスするには、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどの他のNow Assistアプリケーションをインストールした場合に取得できる、プラットフォーム用のNow Assistがインスタンスにインストールされている必要があります。

このワークフローは、インシデントテーブルまたは要求テーブルでトリガーされるすべてのサーベイに使用できます。たとえば、このエージェントワークフローは、インシデントがクローズされたときに、スマイリーフェイス付きの簡単な顧客満足度サーベイで使用できます。既存のサーベイを変更で

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

き、エージェントワークフローは引き続き回答を提案できます。エージェントワークフローは、サーベイに関連付けられたトリガーがある限り、インシデントまたは要求テーブルによってトリガーされるカスタムサーベイにも使用できます。サーベイにトリガーを追加する手順については 、「サーベイのトリガー条件の設定」を参照してください。

[サーベイ回答を提案] は Now Assist パネルでは利用できません。

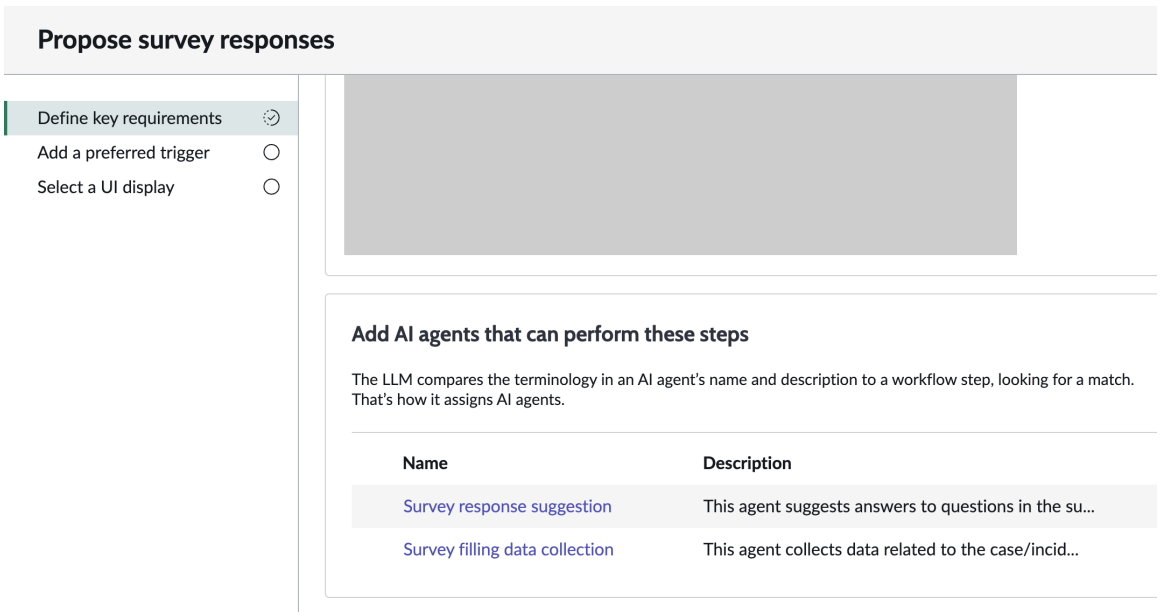
サーベイ回答を提案するエージェントワークフローへのアクセス

エージェントワークフローにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [サーベイ回答を提案] を選択します。

ガイド付きセットアップの最初のステップには、含まれている AI エージェントの完全なリストが含まれています。AI エージェントの名前を選択すると、新しいブラウザタブでそのエージェントが開き、詳細な説明、ロール、手順のリスト、およびツールが表示されます。ツールは、AI エージェントガイド付きセットアップの 2 番目のステップであるツールと情報の追加に表示されます。

AI エージェントスタジオでサーベイ回答エージェントワークフローを提案



サンプル発言

AI エージェントスタジオでワークフローをアクティブ化した後、ワークフローを実行するトリガーを設定する必要があります。このワークフローを Now Assist パネルからトリガーすることはできません。

AI エージェントスタジオ でエージェントワークフローをテストする必要があり、sn.aia_admin ロールを持っている場合は、[タスク] フィールドの [テスト] ページに次のフレーズを入力します:サーベイAINST00XXXXについてご不明な点がございましたら。インシデント/ケース/要求の詳細を抽出するフィールドのリスト:番号、short_description、説明、calendar_stc、エスカレーション、reopen_count、close_code、close_notes、ステータス、優先度、caller_id。抽出するフィールドのリストを含める必要があります。

サーベイ回答エージェントの提案ワークフローで使用される **AI** エージェント

次の表に、[サーベイ回答を提案] エージェントワークフローで使用されるエージェントを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:
各 AI エージェントのガイド付きセットアップの [可用性を定義] ステップで、AI エージェントをアクティブ化するために [ステータス] トグルが有効になっていることを確認します。

サーベイ回答エージェント用ワークフローの **AI** エージェントの名前と説明

AI エージェント名	**AI** エージェントの説明
サーベイ入力回答提案	レコードの詳細に基づいて質問に対する回答を提案します。
サーベイ入力データコレクター	フィードバックを収集するために、レコードとサーベイの質問に関連するデータを収集します。

[store-future: BEGIN review]

サーベイ回答エージェントの提案ワークフローで **AI** エージェントにマッピングされたツール

次のツールは、[サーベイ回答を提案] エージェントワークフローで使用される AI エージェントにマッピングされます。

サーベイ入力回答提案者で使用されるツール **AI** エージェント

名前	タイプ	実行モード
サーベイ回答提案ツール	スクリプト	自律

サーベイ入力データコレクターで使用されるツール **AI** エージェント

名前	タイプ	実行モード
ケース/インシデント/要求およびサーベイの質問に関連する詳細をフェッチ	フローアクション	自律

[End]

[store-future: BEGIN review]

サーベイ回答エージェントワークフローの提案のトリガー

エージェントワークフローが機能する前に、[サーベイ回答を提案] エージェントワークフローの事前定義トリガーをアクティブ化する必要があります。エージェントワークフローはサーベイに使用されるため、 Now Assist パネルで有効にするオプションは使用できません。

[End]

その他のプラットフォームエージェントワークフロー

プラットフォームワークフローに関連付けられている他のエージェントワークフローについて詳しくは、「 プラットフォームエージェントワークフロー」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラットフォームチケットのステータス AI エージェント

チケットステータス AI エージェントは、仮想エージェント、Now Assistパネル、またはMicrosoft TeamsのNow Assistからチケットを表示して更新できる AI エージェントです。

チケットステータス AI エージェントの概要

チケットステータス AI エージェントを使用すると、仮想エージェント、Now Assistパネル、またはMicrosoft TeamsのNow Assistを使用して、オープンチケットを表示したり、チケットのステータスを確認したり、コメントを追加したりすることができます。インシデントの再オープンなど、標準チケット構成でアドミニストレーターが設定したその他のチケットタスクを実行できます。チケットを表示するために特定のページに移動する必要はありません。AI エージェントはフォローアップの質問をし、コンテキストに応じた応答を提供してエクスペリエンスを簡素化できます。

チケットステータス AI エージェントに関連付けられているツールとトリガーは、 Now Assist アプリケーションによって提供されます。トリガーをアクティブにし、仮想エージェントを含めるように表示設定を設定することで、AI エージェントをアクティブ化できます。この AI エージェントの指示を変更する場合は、指示を 複製し、特定のニーズに合わせて設定を調整し、代わりに複製されたバージョンの AI エージェントを有効にする必要があります。

前提条件とセットアップ

この AI エージェントにアクセスするには、 Now Assist Agent for Requester がインスタンスにインストールされている必要があります。このエージェントは、 Now Assist for Platform とともにインストールされます。Platform のNow Assistは、IT Service Management (ITSM) の Now Assistなどの他のNow Assistアプリケーションをインストールするときに取得できます。

利用可能なアクションを構成するために、admin または sp_admin ロールを持つユーザーがテーブルの標準チケット構成を構成できます。[標準チケットアクション] 関連リストでは、アクションを追加、変更、または削除できます。標準チケット構成から利用可能なすべてのアクションは、チケットステータス AI エージェントで使用できます。詳細については、「 標準チケットページのアクションを構成する 」を参照してください。

ユーザーがチケットステータスエージェントを利用できるようにするには、AI エージェントスタジオのガイド付きセットアップの [表示の切り替え] ステップに移動する必要があります。仮想エージェントを true に切り替えて、アシスタントを選択します。

チケットステータス AI エージェントを Microsoft Teams で利用できるようにするには、Teams チャネルを使用するように 仮想エージェント で Now Assist のアシスタントを構成する必要があります。アシスタントに対して Teams を有効にする手順については、「 ポータルまたはチャネルにアシスタントを表示する 」を参照してください。次に、AI エージェントスタジオ の [チケットステータス AI エージェントガイド付きセットアップ] で、[表示の切り替え] ステップで Microsoft Teams 用に構成したアシスタントを選択します。

チケットステータス AI エージェントへのアクセス

AI エージェントにアクセスするには:

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. **[AI** エージェント] タブに移動します。
3. チケットステータス **AI** エージェントを選択します。

チケットステータス AI エージェントのテスト

sn.aia_adminロールを持っている場合は、 AI エージェントスタジオ の [テスト] ページでチケットステータス AI エージェントをテストできます。AI エージェントを選択し、以下のように [タスク] フィールドで発言を使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サンプル発言

AI エージェントスタジオでエージェントがアクティブ化されたら、次のクエリまたは類似のクエリなどのフレーズを入力して、仮想エージェント、*Now Assist*パネル、またはMicrosoft Teamsで AI エージェントを実行します。

- 私が作成したすべてのオープンチケットをリストできますか?
- インシデント INC001 の現在のステータスはどうなっていますか?
- INC001にコメントを追加「この要求をできるだけ早く修正するためにあなたの助けが必要です。これを優先してください。」
- 最新の要求の最新の進捗状況を確認できますか?

AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドライン

AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドラインに従うことで、その効率と効果を最大化するのに役立つ明確で効果的な指示を作成できます。

https://player.vimeo.com/video/1098393879?h=d37199a090&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

AI エージェントとエージェントワークフローの作成の概要

AI エージェントとエージェントワークフローは大規模言語モデル (LLM) に依存しているため、指示に使用する言語が重要です。エージェントAIソリューションの品質と一貫性を向上させるために実行できる手順はたくさんあります。

AI エージェントまたはエージェントワークフローの AI 指示を記述するときは、次のガイドラインに従ってください。

明快

- 簡潔、明確、かつ正確な指示を使用します。シンプルな言葉で、エージェントの進行を遅らせたり中断させたりする可能性のある曖昧な状況を取り除くことができます。例:「あなたは問い合わせユーザーの質問に対する回答を提案することで、問い合わせユーザーまたは要求者を支援する任務を負っているアシスタントです」ではなく「問い合わせユーザーの質問に対する回答を提案します。」
- 特定のアクション動詞を使用します。例:「look at」ではなく「Analyze」。
- 特定のステップを完了する必要がある場合は、明示的な条件を追加します。例:「優先度 = 高の場合、緊急の問題をエスカレートする」ではなく、すぐにエスカレートします。
- 境界と制限を明確にします。例:「スーパーバイザーの承認なしにインシデントステータスを変更しないでください。」
- 専門用語を制限します。専門用語は、アクセスできない、または普遍的でない可能性があるため、適用範囲が制限される可能性があります。

コンテキスト

- コンテキスト内に要件を埋め込みます。タスク内で特定の要件を使用するタイミングを指定します。例:「ユーザーに提示する回答を生成するときは、標準の品質管理を適用します。」
- 意思決定に影響を与えるコンテキストのみを含めます。AI エージェントまたはエージェントワークフローに不要な詳細が組み込まれるのを防ぐために、無関係な情報を避けます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 良い結果とはどのようなものかを定義します。例を含めます。結果の説明が欠落していたり、曖昧だったりすると、終了ステータスに到達する前に AI エージェントまたはエージェントワークフローが終了する可能性があります。例:「レコードリストに関連する少なくとも 3 つの関連グラフを含むレポートをユーザーに提示します。」

制約

- ハード要件を示します。要件の重要性を主張するために強い言葉を使用します。出力がこれらの要件に従うことを保証することはできませんが、標準について具体的にすることで、逸脱を減らすことができます。
- コンテキストに基づいて調整できる設定について説明します。
- 条件付き制限を追加します。例:「複数のレコードが返された場合は、作成日順に結果を表示します。5 件を超えるレコードが返された場合は、関連性の順に結果を表示します。

辻褄

- 論理的に流れるステップを作成します。各ステップは、前のステップの結果に基づいて構築する必要があります。例:「ステップ 1 でインシデントレコードのリストを収集します。ステップ 2 では、これらのレコードリストに対してレコード操作を実行します。
- 全体を通して一貫した用語を使用します。
- 全体的な目標に役立つ設計手順。すべてのツールと AI エージェントが連携して問題を解決します。
- 複雑な目標を個別に分割します。例:「ステップ 1:顧客データを体系的に分析する。手順 2: 優先度と検証のアクセス許可を確認します。ステップ3:包括的なレポートを生成してフォーマットします。

構造

- 一貫した書式設定を使用します。同様の手順では、同様の言語パターンを使用する必要があります。
- 関連するステップをグループ化します。
- 指示から指示へのスムーズな流れを作成します。これにより、グループ化された指示と論理的なステップ進行に加えて、AI エージェントまたはエージェントワークフローが従うべき体系的で構造化されたプロセスが提供されます。

AI エージェントを作成するためのガイドライン

説明、AI エージェントロール、およびステップのリストは、タスクを実行するためのコンテキストと指示を LLM に提供するセクションです。これらを組み合わせることで、LLM が複雑なワークフローでそのロールを完了するために必要な詳細計画が形成されます。AI エージェントの精度、適応性、および最適化を向上させるには、次のガイドラインに従ってください。

AI エージェントの説明

- エージェントが処理する主要な領域またはタスクを指定します。例:「問い合わせへの対応と顧客の問題の解決を専門としています。」
- 明確で焦点を絞った言葉を使用し、曖昧な用語は避けてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントの入力、出力、およびコンテキストを定義します。
- エージェント固有のロールを他のエージェントと区別します。特定のエージェントが行うべきことについて、他のエージェントとは異なる明確な詳細な説明を提供します。

AI エージェントロール

- AIエージェントの主要な機能を1つまたは2つの文で明確に述べます。例:「AI エージェントはカスタマーサービスアシスタントとして機能します。」
- AI エージェントで対処してもらいたい具体的なビジネス上の課題を記載します。例:「お客様の待ち時間を 50% 短縮する」
- AI エージェントの使用方法の簡単なシナリオを提供します。例:「一般的なクエリへの応答を自動化し、複雑な問題を人間のエージェントにエスカレーションする」

AI エージェントのステップのリスト

- ステップからステップへの論理的な進行を作成します。
- アクション指向の言語を使用します。次のような動詞を使用します。
  - 取得
  - 取得
  - フィルター
  - 分析
  - 抽出
  - 解析
  - 更新
  - 送信
  - 通知
  - 生成
  - 検証
- 各ステップの出力を含めて、タスクの完了度を測定します。例:「インシデントの合計数を、それを必要とする他のエージェントまたはプロセスに返します。」
- 不測の事態を追加して、予期しないシナリオを考慮します。例:「レコードの検索中にエラーが発生した場合は、再試行してください。それでもエラーが発生する場合は、エラーが発生したことを報告してください。
- [成功] と [完了] を定義します。AI エージェントが目標を完了したかどうかを AI エージェントオーケストレーターが判断できるように、終了状況を指定します。
- AI エージェント用のツールを作成した場合は、ツールを名前で参照してください。ただし、ツールの名前が変更された場合は、手順を変更する必要があります。そうしないと、AI エージェントがタスクを完了できない可能性があります。

ツール

- AI エージェントがツールとは何か、どのように使用するのが最適かを理解できるように、詳細なツールの説明を記述します。
- 連携して動作するツールを作成します。AI エージェント自体のステップのリストを達成するためのツールを構築します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [出力変換戦略] フィールドを使用して、ツールの出力がどのように見えるかを定義します。ツールが出力を表示する方法を指定すると、AI エージェントが他のツールを使用したり、他のエージェント間で情報を共有したりするときに、その出力を使用するのに役立ちます。

AI エージェントの例

名前

ITSM インシデントの分類 AI エージェント

説明

ITSM インシデントの分類 AI エージェントは、適切なカテゴリ、サブカテゴリ、および構成アイテム (CI) をインシデントに割り当てます。

AI エージェントロール

インシデント分析のエキスパートであり、適切なカテゴリ、サブカテゴリ、および構成アイテム (CI) をアサインする任務を負っています。

ステップのリスト

目的:インシデントは、中断、サービスの利用不可、またはユーザーが直面した問題を表します。エージェントのタスクは、問題を理解し、適切なものをアサインすることです。

- カテゴリ
- サブカテゴリ
- 構成アイテム (CI)

ステップ 1:インシデントの詳細を取得します。

- 指定されたインシデントの詳細をフェッチします。
- インシデントの詳細が欠落している場合は、続行しないでください。
- 詳細が見つからない場合は、インシデント番号が正しいことを確認してください。
- インシデントの詳細が正常に取得された場合にのみ続行します。

ステップ 2:カテゴリ、サブカテゴリ、および CI を割り当てます。

ステップ 2.1: カテゴリを決定します。

- 利用可能なカテゴリをフェッチします。
- 利用可能なカテゴリのいずれかに直接対応する明確で具体的かつ意味のある情報がインシデントの詳細に含まれている場合にのみ、カテゴリを推奨します。
- 詳細が曖昧すぎる、一般的すぎる、コンテキストが不足している、または関連するカテゴリを明確に示していない場合は、カテゴリとサブカテゴリを「未決定」(field_value = null) に設定します。後でサブカテゴリを編集しないでください。
- 一致を確実に正当化するのに十分なコンテキストが伴う場合を除き、一般的な用語またはプレースホルダー用語 (「テスト」、「チェック」、「問題」など) に基づいてカテゴリを推測または推測しないでください。
- インシデントをアサインする前に、インシデントが明確にカテゴリに属していることを 100% 確認する必要があります。

手順 2.2: サブカテゴリを決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 選択したカテゴリで利用可能なサブカテゴリのリストをフェッチします。
- インシデントの詳細に基づいて、最も適切なサブカテゴリを選択します。
- 適切なサブカテゴリを特定できない場合、またはカテゴリが決定されない場合は、サブカテゴリを「未決定」(field_value = null)に設定します。

ステップ 2.3:構成アイテム (CI) を決定します。

- インシデントの発信者にアサインされた CI のリストをフェッチします。
- に基づいて最も関連性の高い CI を選択
  - 名前
  - メーカー
  - 資産名
- 関連する CI が見つからない場合、またはリストが空の場合は、CI を「未判定」(field_value = null) に設定します。
- 複数のオプションが存在する場合は、最も関連性の高いものを選択します。

ステップ3:推奨事項を提示します。

- 推奨値を次の箇条書き形式でユーザーに提示します。

  推奨インシデント ({インシデント番号}) の分類の詳細:

  - カテゴリ:{推奨カテゴリ}、(理由:{推奨の理由})
  - サブカテゴリ:{推奨サブカテゴリ}、(理由:{推奨の理由})
  - 発信者の CI:{推奨 CI}、(理由:{推奨の理由})
- 次のステップに進む前に、この情報が明示的に表示されていることを確認してください。

ステップ 4:インシデントを更新します。選択したカテゴリ、サブカテゴリ、および CI の値でインシデントレコードを更新します。

主な考慮事項:

- ユーザーに入力を求めないでください。
- インシデントの詳細を取得せずに続行しないでください。
- 適切な値が見つからない場合は、「未判定」(field_value = null) を割り当てます。
- カテゴリ、サブカテゴリ、または CI を手動で決定するようにユーザーに要求しないでください。
- インシデントを更新する前に、常に推奨事項を提示します。
- 推奨事項が論理的であり、インシデントの詳細に関連していることを確認します。

エージェントワークフローを作成するためのガイドライン

次のエージェントワークフローガイドラインに従って、タスクを完了するために必要な詳細情報と手順を提供します。

エージェントワークフローのステップリスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 各ステップを順番に記述し、各ステップに番号を付けて、論理的で実行可能なフローを作成します。
- ギャップを避けるために、できるだけ多くの可能性を考慮してください。エッジケースが発生した場合にエージェントワークフローが適応できる十分な詳細を提供します。
- 開始条件、アクション、意思決定ポイント、および終了状況を定義します。
- エンドユーザーを「ユーザー」と呼びます。
- ユーザーに何かを表示する必要はあるが、入力する必要のないステップを説明するには、「show」、「display」、「inform」などの動詞を使用します。

その他のヒント

エージェントワークフローごとに最大 10 人のエージェントを関連付けます。エージェントを追加しても、必ずしもより良い結果や迅速な結果が得られるとは限りません。代わりに、小さくて明確に定義されたスコープを使用します。

注:
エージェントワークフローには最大 100 人のエージェントをアサインできます。ただし、計画を実行するエージェントを AI エージェントオーケストレーターが決定するため、100 エージェントすべてがエージェントワークフローの解決に関与するわけではありません。たとえば、インシデントの解決は、エージェントワークフローのサイズと、それにアサインされるエージェントの数の影響を受けます。

複数のアサインされたエージェントを含むエージェントワークフローを作成する場合は、責任が重複しないエージェントを明確に定義するようにしてください。エージェントのロールに明示的な制限を含めます。たとえば、あるエージェントがユーザーレコードの詳細を処理し、別のエージェントがインシデントレコードの詳細を処理することができます。

エージェントワークフローの例

名前

インシデントを調査

説明

このワークフローは、インシデントを分析し、それらを既存の問題にリンクし、関連するカタログアイテムを特定することで、インシデント管理を簡素化します。ITSM インシデント解決調査 AI エージェントは、インシデントの詳細を取得し、類似のインシデントを特定し、関連するナレッジ記事をフェッチします。インシデントを問題にリンク AI エージェントは、コンテキストの類似性に基づいてインシデントを検索し、既存の問題にリンクします。と Find Catalog Item AI エージェントは、関連するカタログアイテムを検索し、その詳細をインシデントレコードに統合するか、直接リンクを提供します。この構造化されたオーケストレーションにより、履歴データ、組織のナレッジ、およびカタログリソースを活用することで、効率的なインシデント解決が保証され、冗長性が削減され、意思決定が強化され、最終的にエンタープライズインシデント管理の有効性が向上します。

ステップのリスト

ステップ 1:インシデント分析:

インシデントの詳細を分析し、関連する履歴データとナレッジ記事を取得します。

ステップ 1.1: インシデントコンテキストの取得:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ITSM インシデント解決調査 AI エージェントを使用して、インシデントの詳細 (簡単な説明、説明、発信者、ステータス) をフェッチします。
- 取得に失敗した場合は、ユーザーに次のように通知します:「インシデントの詳細を取得できません。Please verify the incident number」というエラーが表示され、ワークフローが終了します。

ステップ 1.2:類似のインシデントとナレッジ記事を特定します。

- ITSM インシデント解決調査 AI エージェントを使用して、類似のインシデントと関連するナレッジ記事を検索します。
- インシデントのコメントに解決策を追加する前に、ユーザーに確認します。

ステップ 1.3:インシデントドキュメントの準備:

承認された解決策とナレッジ記事の参照を使用してインシデントの追加コメントを更新し、次のフェーズ向けの明確なドキュメントを準備します。

ステップ2:リンクの問題:

該当する場合は、インシデントを既存の関連問題にリンクします。

ステップ 2.1:インシデントドキュメントを受け取る:

インシデントを問題 AI エージェントにリンク を使用してインシデントの詳細を検証し、既存の問題のリンクがないことを確認します。

ステップ 2.2: 関連する問題を特定する:

- インシデントの簡単な説明を使用して、関連する問題の検索を実行します。
- 関連する問題が見つからない場合は、「リンクする関連する問題が見つかりませんでした」とユーザーに通知し、カタログアイテムの識別に進みます。

ステップ 2.3:インシデントを問題にリンク:

- 最も類似した問題の詳細を承認のためにユーザーに提示します。
- ユーザーの承認時に、[問題をインシデントに設定] ツールを使用してインシデントを問題にリンクします。ユーザーとの連携が成功したことを確認します。

ステップ 3:カタログアイテムの識別:

関連するカタログアイテムを識別し、インシデントレコードに統合します。

ステップ 3.1: インシデントと問題のコンテキストを受信する:

Find Catalog Item AI エージェントを使用して、インシデントコンテキストを検証し、カタログアイテムの検索を準備します。

ステップ 3.2:カタログアイテム検索を実行します。

- インシデントの説明に基づいて、関連するカタログアイテムのターゲット検索を実行します。
- カタログアイテムが見つからない場合は、「関連するカタログアイテムが識別されませんでした」とユーザーに通知し、最終配信に進みます。

ステップ 3.3:カタログアイテムの詳細の統合:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- カタログアイテムの選択肢をユーザーに提示します。選択時に、カタログアイテムの詳細をインシデントの追加コメントに追加するか、カタログアイテムの直接リンクを指定します。
- ユーザーへの正常な統合または配信を確認し、ワークフローを完了します。

一般的な問題

問題:エージェントが一貫して間違ったツールを使用している

見込みのある解決策:

- アクションキーワードを使用して、明確で具体的な指示を作成します。
- 各ツールを使用するタイミングと理由を指定する詳細なツールの説明を記述します。
- ツールの説明に明示的な入力ガイダンスと出力ガイダンスを含めます。
- さまざまなシナリオでテストして、ツール選択ロジックを評価します。

問題:一貫性のない出力品質

見込みのある解決策:

- 標準を実行可能な要件として組み込みます。
- 「専門家の基準の実装」などのフレーズを使用します。
- 品質検証ステップを追加します。

問題:品質チェックまたはその他のステップがスキップされる

見込みのある解決策:

- チェックリストを実行可能なステップに変換します。
- 「基準に照らして完了を分析する」などのフレーズを使用します。
- 条件付き進行ロジックを追加します。

グループアクションフレームワーク

グループアクションフレームワーク (GAF) は、関連レコードをグループ化し、LLM を使用してアクションを適用する、 ServiceNow AI Platform のインテリジェンス機能です。

GAF の概要

GAF は 2 つのプロセスで構成されています。グループ化プロセスでは、類似したレコード (インシデント、ケース、KB 記事など) のクラスターを識別し、クラスターの代表的なレコードのセットを選択します。アクションプロセスは、新しいレコードをクラスターにマッピングし、それらのクラスターに対して大規模言語モデル (LLM) 命令を実行して、クラスターの内容の要約や、そのクラスター内のレコードで機能したステップに基づく解決ステップの生成など、特定のタスクを達成します。GAF プロセスを組み合わせることで、AI エージェントにメリットをもたらし、生成機能を複数の方法で Now Assist できます。

- レコードのグループからの最良の例を使用して、エージェント AI 機能と生成 AI 機能の一貫性と品質を向上させます。
- 代表レコードのみを実行することで、LLM 呼び出しのコストを削減します。
- 選択したレコードは任意のサイズのクラスターを表すことができるため、大量のデータに対応するように拡張できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

GAF で使用されるスキル

GAF のセットアップと実行には複数のスキルが含まれます。これらはモジュール式であるため、すべての実行ですべてのスキルが使用されるわけではありませんが、連携して使用できます。これらのスキルは GAF でのみ使用され、現在、カスタムエージェントワークフローに単独で含めることはできません。

グループ化スキル

機械学習技術を使用して関連レコードをクラスター化します。

トピックラベル付けスキル

LLM を使用して人間が判読可能な名前をクラスターに追加し、クラスターを識別しやすくします。

アクション戦略スキル

使用するマッパーおよびレデューサースキルの代表レコードを各クラスターから選択します。

アクションマッパースキル

選択した代表レコードの LLM 推論呼び出しを実行し、選択したレコードのレコードサマリーを生成します。

アクションレデューサースキル

マッパースキルによって作成された生成されたサマリーを使用して、クラスター全体について単一のサマリーを生成します。

の GAF と Now Assist AI 検索

GAF は AI 検索 を使用してその有効性を向上させ、GAF が結果を返さない場合のフォールバックオプションとして使用できます。GAF は AI 検索 でNow Assistがなくても機能しますが、有効になっている場合、GAF は予測を最適化します。最適化された予測機能により、クラスタリングキャパシティが最大 500,000 レコードまで増加し、再現率が向上します。

「」を参照してください。 インストール Now Assist 次の値のいずれか AI 検索 および 設定 AI 検索 グループアクションフレームワークの GAF の AI 検索 の構成の詳細については、を参照してください。

AI エージェントとエージェントワークフローのバージョン管理

バージョン管理を使用すると、AI エージェントおよびエージェントワークフローの LLM に送信された指示に加えられた変更を追跡できます。

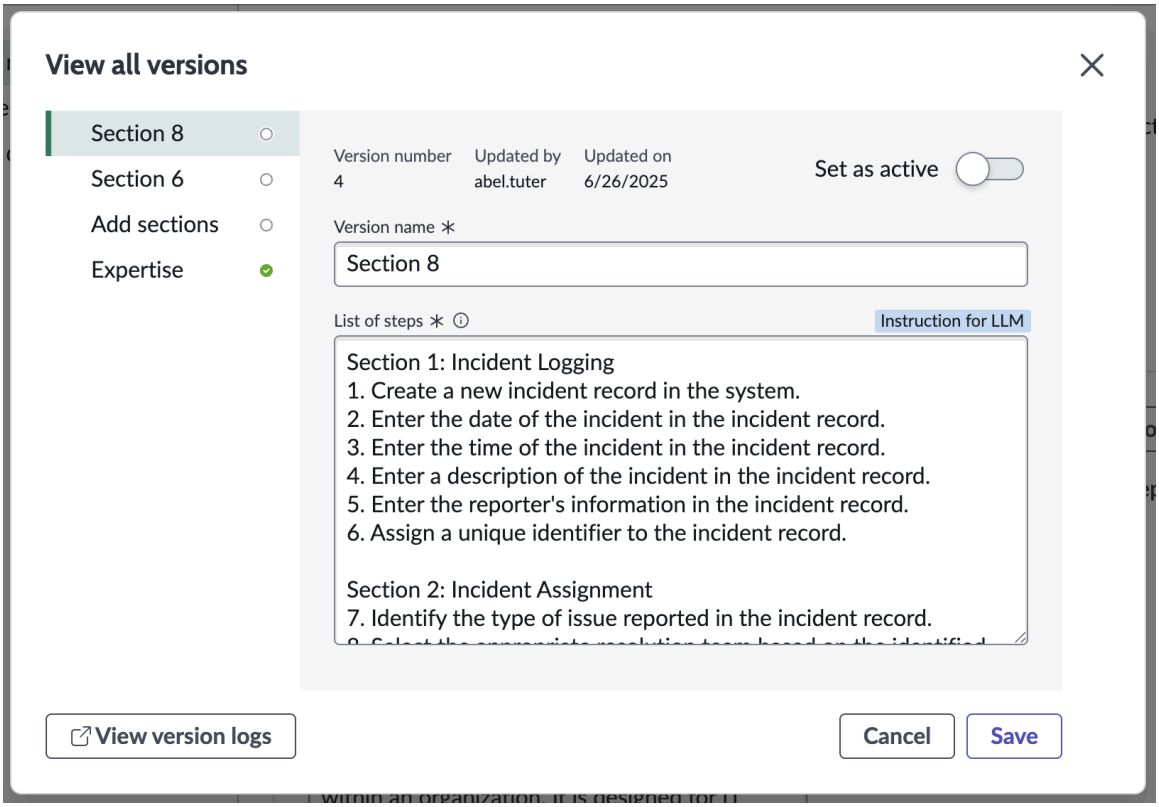
バージョン管理の概要

AI エージェントまたはエージェントワークフローを作成する場合、大規模言語モデル (LLM) がタスクを実行するために必要なコンテキストを提供するため、[`List of steps`] フィールドは重要です。バージョン管理を使用して、ガイド付きセットアップの [`List of steps`] フィールドの複数のバージョンを作成できます。バージョン管理を使用して変更を追跡すると、新しい命令を試してテストできます。必要に応じて、バージョンの作成、バージョンの編集と絞り込み、以前のバージョンに戻すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

バージョン管理モーダル



バージョンを作成しています

バージョンを作成するには、 バージョンを表示 > 新しいバージョン AI エージェントまたはエージェントワークフローのガイド付きセットアップで。これにより、バージョンに名前を付けて変更できる *Create a new version* モーダルが表示されます。バージョンに名前を付けることで、追跡しやすくするためにどのような変更が加えられたかを特定できます。

[アクティブに設定] トグルを選択すると、新しいバージョンをすぐにアクティブにすることができます。

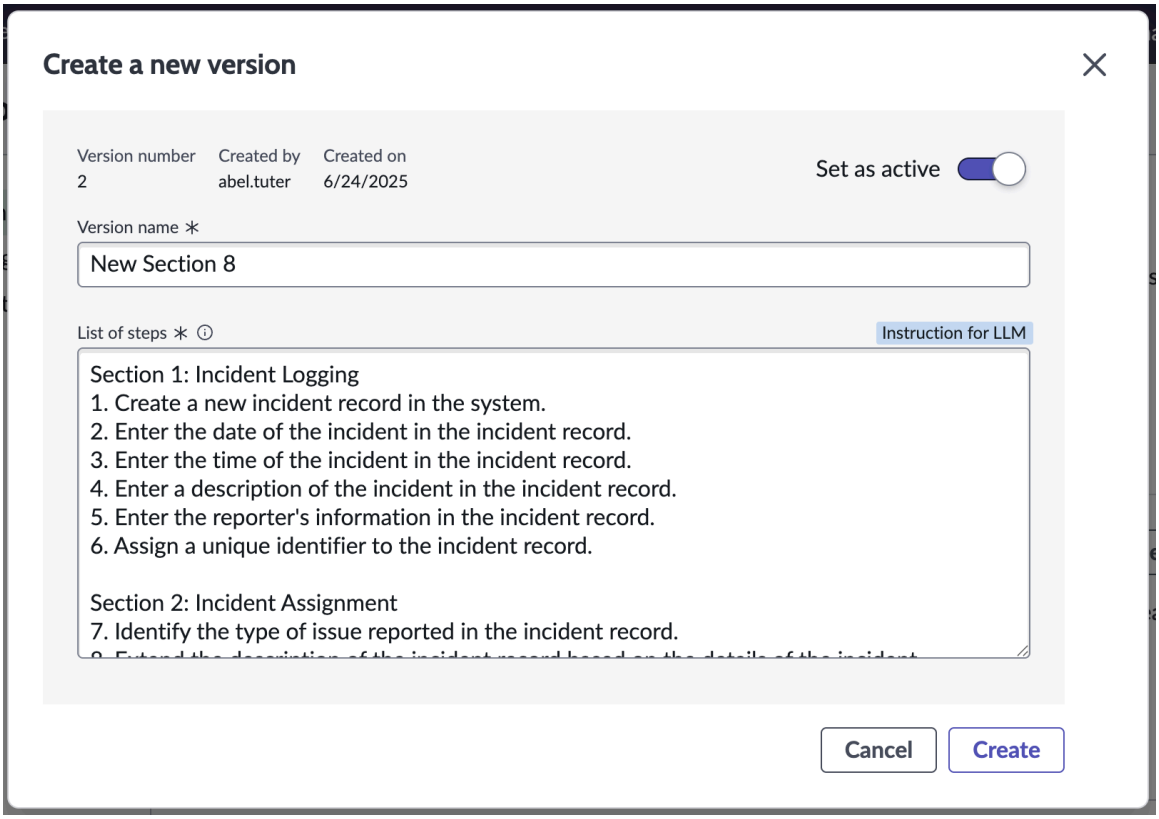
効果的な説明と指示を記述する方法の詳細については、「 AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドライン」を参照してください。

新しいバージョンを作成するときに、 Now Assist を使用して現在の *List of steps*を調整することもできます。このオプションを使用するには、既に有効なバージョンが必要です。選択 バージョンを表示 > バージョンを絞り込む Now Assistが新しい*List of steps*を生成するモーダルを表示し、確認できるようにします。生成されたテキストを変更することも、生成されたテキストをそのまま使用することもできます。[作成] を選択して、新しく調整されたバージョンを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規バージョンモーダルを作成



バージョン間の変更

同じ *List of steps* フィールドに複数のバージョンがある場合は、どのバージョンをアクティブにするかをいつでも切り替えることができます。新しいバージョンをアクティブにすることを選択すると、新しいバージョンをテストしてその有効性を評価できます。

エージェントワークフローを更新する場合は、 エージェント評価実行を実行して パフォーマンスを測定できます。

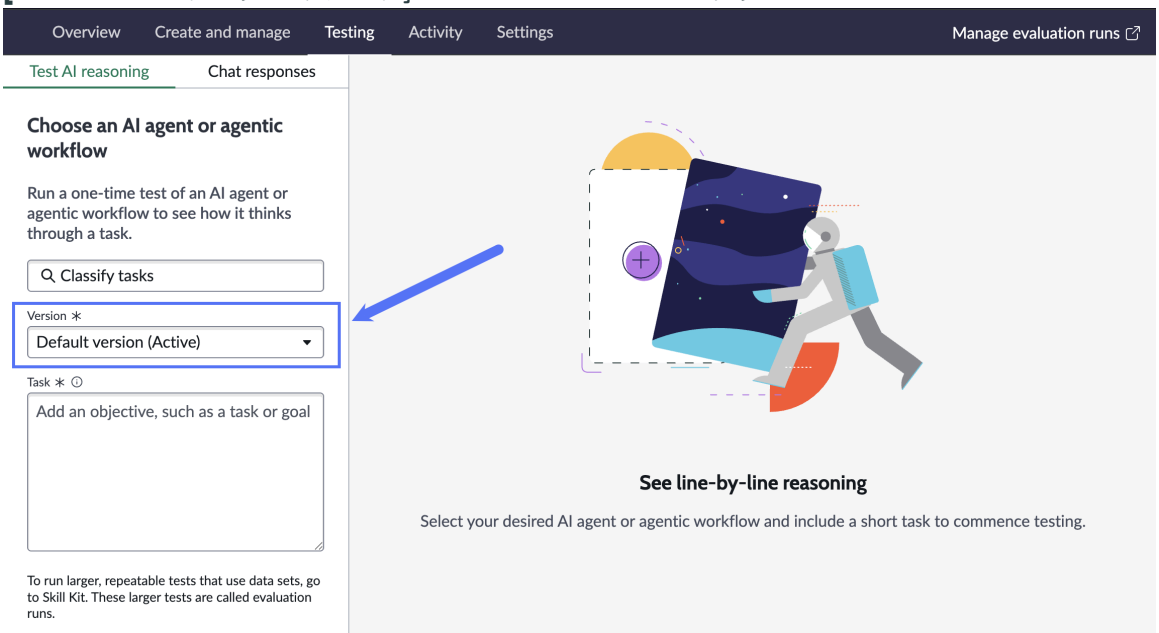
どのバージョンをアクティブにするかは、ガイド付きセットアップで [バージョンを表示] を選択することで決定できます。[アクティブに設定] フィールドを切り替えて変更を保存し、新しいバージョンをアクティブにします。

異なるバージョンのテスト

AI エージェントスタジオ [テスト] ページから、さまざまなバージョンのエージェントワークフローまたは AI エージェントをテストできます。バージョンセレクタードロップダウンには、アクティブなバージョンと非アクティブなバージョンの両方が表示され、現在アクティブなバージョンが*(Active)*としてマークされます。[評価実行の設定] を選択して、特定のバージョンの評価実行を開始することもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AI エージェントスタジオ テスト] ページのバージョンセレクター

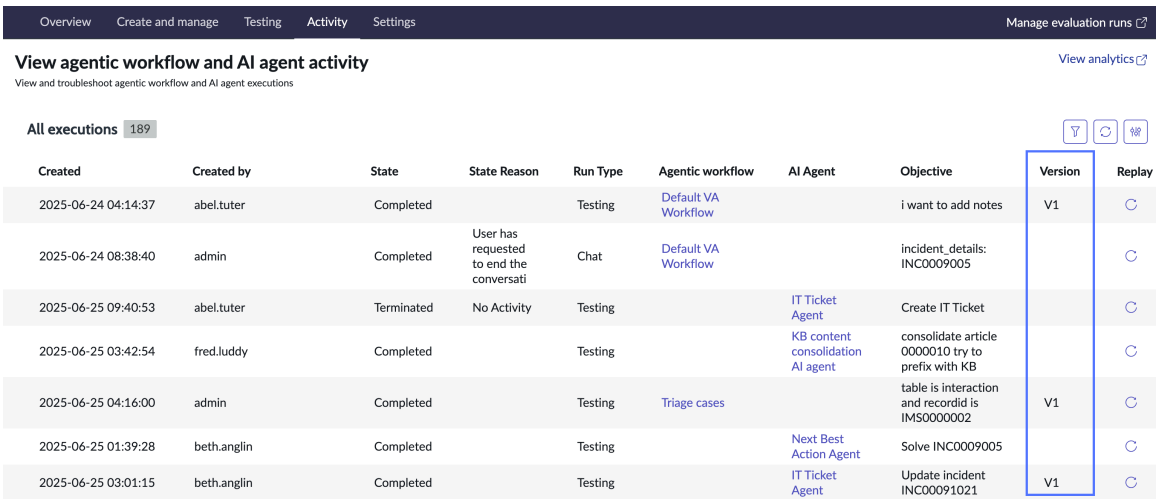


バージョンログ

AI エージェントスタジオ [アクティビティ] ページでは、AI エージェントとエージェントのワークフローの実行をバージョン別に追跡できます。ガイド付きセットアップでは、*View all versions*モーダルで [バージョンログを表示] を選択できます。バージョンログの表示を選択すると、新しいウィンドウで [アクティビティ] タブが開き、選択したバージョンでリストがフィルタリングされます。

[アクティビティ] タブを表示するときに、いつでもバージョンでフィルタリングすることを選択できます。バージョン名が具体的であるほど、リスト内のそれらの変更を識別しやすくなります。

実行ログの例



Created	Created by	State	State Reason	Run Type	Agentic workflow	AI Agent	Objective	Version	Replay
2025-06-24 04:14:37	abel.tuter	Completed		Testing	Default VA Workflow		i want to add notes	V1	
2025-06-24 08:38:40	admin	Completed	User has requested to end the conversati	Chat	Default VA Workflow		incident_details: INC0009005		
2025-06-25 09:40:53	abel.tuter	Terminated	No Activity	Testing		IT Ticket Agent	Create IT Ticket		
2025-06-25 03:42:54	fred.luddy	Completed		Testing		KB content consolidation AI agent	consolidate article 0000010 try to prefix with KB		
2025-06-25 04:16:00	admin	Completed		Testing	Triage cases		table is interaction and recordid is IMS0000002	V1	
2025-06-25 01:39:28	beth.anglin	Completed		Testing		Next Best Action Agent	Solve INC0009005		
2025-06-25 03:01:15	beth.anglin	Completed		Testing		IT Ticket Agent	Update incident INC00091021	V1	

サードパーティ AI エージェントの統合

Agent2Agent (A2A) プロトコルと手動統合を使用して外部エージェントを ServiceNow エージェント AI システムと統合し、 AI エージェントスタジオ で作成されたエージェントワークフローで使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での外部エージェントのディスカバリー ServiceNow AI Platform

AI エージェントスタジオ で新しい外部 AI エージェントを作成する場合、エージェントを ServiceNow エージェント AI システムに接続するためのオプションが 2 つあります。1 つのオプションは Agent2Agent (A2A) プロトコルで、もう 1 つは手動統合です。

どちらのオプションでも、エージェント AI プロバイダーに接続する接続および資格情報エイリアスレコードが必要です。手動統合では、AI エージェントが期待どおりに機能するように、エージェント AI プロバイダーのメタデータに適合する構造化 JSON も作成する必要があります。

外部 AI エージェントに接続した後、そのロールと手順の詳細を追加して、AI エージェントオーケストレーターにコンテキストを提供できます。追加のコンテキストは、AI エージェントを他の AI エージェントと区別し、AI エージェントオーケストレーターがタスクを実行するために使用するエージェントを決定できるようにします。

手動統合の概要

構造化された JSON 形式の接続および資格情報エイリアスとメタデータを使用して、サードパーティエージェントを手動で統合できます。これにより、クライアントサーバーが ServiceNow インスタンスに接続され、外部 AI エージェントがメッセージを送信したときに返される情報が識別されます。

外部 AI エージェントを手動で統合する手順については、 手動統合で外部 AI エージェントを作成 を参照してください。

Agent2Agent プロトコルの概要

Agent2Agent(A2A)は、さまざまなプラットフォーム間のAIエージェントが相互に通信できるようにするオープンスタンダードです。この標準は、 ServiceNow AI Platform、Azure OpenAI、Googleなどのプロバイダーが利用するための基本情報を提供するエージェントカードが関連付けられているすべてのAIエージェントに依存しています。

AI エージェントのエージェントカードは、標準化された JSON を使用して、さまざまなプロバイダーがその機能を理解できるようにします。エージェントカードには、プロバイダーのサーバーから特定のタイプのエンドポイントからアクセスします。実行計画は実行エンドポイントを介して通信されるため、プロバイダーのサーバーと ServiceNow AI Platform の両方が外部 AI エージェントの実行を追跡できます。

このプロトコルを使用して AI エージェントを作成する手順については、 Agent2Agent プロトコルで外部 AI エージェントを作成 を参照してください。

A2A 認証の構成

A2A 接続を ServiceNow AI Platform で実行するには、ソースプラットフォームからの認証が必要です。認証は、2 つの接続および資格情報エイリアスと接続レコード (1 つはエージェントカードエンドポイント、もう 1 つは実行エンドポイント) を作成することで確立されます。

セカンダリエージェントとしての ServiceNow AI エージェント

ServiceNow AI エージェントを、Google Cloud や Azure OpenAI などの他のエージェント AI システムに統合します。

セカンダリエージェントとしての ServiceNow AI エージェントの概要

Agent2Agent プロトコルを使用して、ServiceNow エージェントを他のエージェント AI モデルプロバイダーに接続できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントスタジオ で AI エージェントを作成した後、次の REST エンドポイント URL 形式を使用してエージェントカードを指すことができます:{instance}.service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id}/well_known/agent_json。ここで、{instance} はインスタンス名で、{agent_id} は *AI Agents [sn_aia_agent]* テーブルの AI エージェントのsys_idです。{instance_id}.service-now.com はサーバーの URL で、残りはパスです。

AI エージェントの実際の実行が指すエンドポイントの形式は {instance}.service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id} です。これは、 /well_known/agent_jsonのないエージェントカードと同じエンドポイントです。

エージェントディスカバリーとエージェント実行の認証に同じ OAuth または API キーを使用できます。

AI エージェントが ServiceNow 側から実行されていることを確認するには、AI エージェントとの会話中に *Execution Plan [sn_aia_execution_plan]* テーブルに移動します。[実行計画] テーブルから、他のプラットフォームでの会話からのプロンプトを含む [*Objective*] フィールドに基づいて実行計画を特定できます。

構成プロパティ

次のプロパティは、セカンダリエージェントが ServiceNow AI Platformとやり取りする方法のさまざまな側面を構成します。

セカンダリ **AI** エージェントプロパティ

名前	説明
sn_aia.external_agents.enabled	外部エージェント機能を有効にするには 、true に設定します
sn_aia.external_agents.parallel_conversations.enabled	ユーザーごとに複数の同時会話を有効または無効にします

非同期接続

外部 AI エージェントとエージェント AI プロバイダー間の非同期通信を有効にする場合は、*AI Agent A2A Channel* のメッセージングチャネル [sys_cs_channel] レコードの [*Synchronous*] フィールドを変更できます。この値は、列をリストビューに追加して false に設定することで変更できます。

次に、出力応答 REST エンドポイントを設定する必要があります。詳細については、ドキュメントの「仮想エージェント API の出力応答 REST エンドポイントと送信認証の構成」を参照してください。

コールバック URL を取得したら、外部エージェントプッシュ通知 [sn_aia_ea_push_notification_url] テーブルに新しいレコードを作成できます。エンドポイント URL と、エージェント AI プロバイダーの接続および資格情報エイリアスを使用します。

レコードが作成されたら、[**URL** の検証] を選択して、接続が期待どおりに機能することをテストできます。

AI エージェントにセキュリティのためのアクセス制御を実装する

アクセス制御リスト (ACL) とユーザー ID を使用して、AI エージェントとエージェントワークフローのセキュリティ制御を有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI エージェントのセキュリティの概要

ServiceNow AI Platform上のエージェント AI のアクセス制御は、アクセス制御リスト (ACL) とユーザー ID という 2 つの主要コンポーネントで構成されています。全体的なセキュリティと動作は、これらのコンポーネントがエージェントワークフロー、AI エージェント、およびツールレベルでどのように相互作用するかによって決まります。

ACL は、エージェントコンポーネントを検出して呼び出すことができるユーザーを決定します。ACL は、エージェントワークフロー、AI エージェント、および一部の AI エージェントツール (Now Assist カスタムスキルなど) ごとに個別に設定する必要があります。

ユーザー ID は、エージェントコンポーネントが実行できるロール、したがってアクセスできるデータを決定します。

エージェントシステムのセキュリティを設計するときは、各レベルが連携して動作するように考慮する必要があります。エージェントワークフローを正常に実行するには、ダウンストリームのすべてのコンポーネントの ACL に合格する必要があります。ダウンストリーム コンポーネントが AI ユーザーとして実行される場合など、昇格された権限を持つ可能性があるユーザー ID の切り替えを考慮する必要があります。

アクセス制御リスト

Now Assist AI エージェントのアクセス制御リストは、エージェントワークフローまたは AI エージェントを検出して呼び出すことができるユーザーを決定するために設定されています。

> **重要:**
> AI エージェントスタジオ で構成された ACL は、ユーザーがエージェントワークフローまたは AI エージェントを検出して呼び出すために必要なロールを決定するだけです。エージェントワークフローまたは AI エージェントが呼び出されたときに持つアクセス権は決定されません。ユーザー ID によってアクセスが決定されます (以下のユーザー ID を参照)。

での ACL の構成 AI エージェントスタジオ

AI エージェントおよびエージェントワークフローの AI エージェントスタジオ で構成された ACL は、 *Allow-If* ロールベースです。

*Allow-If*ロジックは、ACL のいずれかの条件が満たされた場合にデータまたはリソースへのアクセスを許可します。もう 1 つのタイプの ACL は *Deny-Unless*です。*Deny-Unless* ACL は、通常は誰かにアクセス権を付与する *Allow-If* ACL などの他の条件がある場合でも、条件が満たされない限り、データまたはリソースへのアクセスをブロックします。

AI エージェントスタジオ で作成された ACL には、次の 3 つのオプションがあります。

- *Any authenticated user*:ロールに関係なく、インスタンスで認証されたすべてのユーザーにアクセス権を付与します
- *Users with specified roles*:デフォルトの ACL であり、アクセスを許可するロールを選択する必要があります
- *Public*:サインインしていないゲストを含むすべてのユーザーにアクセス権を付与します

AI エージェントスタジオ で構成されたすべての ACL が作成され、セキュリティ ACL テーブル [sys_security_acl] に保存されます。

各 AI エージェントとエージェントワークフローには、独自の ACL が必要です。各 ACL は 1 つの AI エージェントまたはエージェントワークフローにのみ適用できますが、AI エージェントまたはエージェントのワークフローに対して複数の ACL を作成できます。ACL がないと、AI エージェントまたはエージェントのワークフローを作成したり、既存の AI エージェントまたはエージェントのワークフローに変更を保存したりすることはできません。AI エージェントのAI エージェントスタジ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オで*Allow-If*およびロールベースの ACL を構成するには、AI エージェントを作成する ガイド付きセットアップを参照してください。エージェントワークフローの *Allow-If* およびロールベースの ACL を構成するには、 エージェント型ワークフローを作成する ガイド付きセットアップを参照してください。

gen_ai_agent *ACL と *gen_ai_workflow* *ACL は、デフォルトで出荷される 2 つの ACL です。従来の AI エージェントまたはエージェントワークフローに ACL が構成されていない場合、これら 2 つの ACL で AI エージェントまたはエージェントワークフローを実行できます。これらの ACL は、既存の AI エージェント、または ACL がまだ構成されていないエージェントワークフローにのみ使用されます。

エージェント **AI** の高度な **ACL** 構成

Deny-Unless ACL およびセキュリティ属性などのより複雑なセキュリティ構成は、UI16 の ACL テーブル [sys_security_acl] とフォームにアクセスすることで使用できます。AI エージェントスタジオ では利用できません。

ACL レコードを作成することで、AI エージェントまたはエージェントワークフローに複数の ACL を構成できますが、 AI エージェントスタジオ では構成できません。追加の ACL を設定した場合、それらの ACL がガイド付きセットアップに表示されない場合があります。AI エージェントまたはエージェントワークフローの完全なセキュリティ構成については、ACL テーブルを確認してください。

注:
適切な昇格されたロールを持つユーザーのみが、ACL テーブルの読み取りと書き込みに直接アクセスできます。

AI エージェントがツールとして使用する Now Assist スキルとフローには、追加のセキュリティ構成が必要です。スキルレベルの ACL は、 Now Assist スキルキットで構成できます。詳細については 、「スキルのアクセス制御リストの構成 」を参照してください。フローレベルのセキュリティは、ACL テーブルで ACL を使用して直接構成できます。これらの ACL は、直接呼び出されたときにチェックされます。

スキルレベルの ACL は、ツールが有効になっている AI エージェントが呼び出されたときにもチェックされます。AI エージェントがフローをツールとして使用しようとすると、フローがチェックされます。

注:
エージェントワークフロー、AI エージェント、および AI エージェントツール間でセキュリティ要件が競合する場合、または呼び出し元ユーザーが一部の ACL の基準を満たしているが他の ACL の基準を満たしていない場合、エージェント AI の実行に失敗する可能性があります。これらのセキュリティ設定を決定するときは、エージェントワークフロー、AI エージェント、ツールなど、エージェントフローのすべての側面のセキュリティ設定を必ず考慮してください。

ユーザー **ID**

アクセス制御リスト (ACL) を構成したら、AI エージェントまたはエージェントワークフローの実行に使用するユーザー ID (*Run as* とも呼ばれます) を設定する必要があります。AI エージェントまたはエージェントワークフローの実行に使用されるユーザー ID によって、その権限とアクセスできるデータが決まります。

次の 2 つのユーザー構成から選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 動的ユーザー:AI エージェントまたはエージェントワークフローの実行を呼び出すログインユーザー。動的ユーザーはデフォルトのユーザー ID であり、AI ユーザーを正当化する特定のニーズがない限り、動的ユーザーを使用する必要があります。
- **AI** ユーザー:AI エージェントまたはエージェントワークフローの実行を実行する専用のユーザー ID で、実行が誰にどのように呼び出されても変更されないロールがアサインされています。元の呼び出し元ユーザーの権限を超える権限を必要とするエージェントワークフローまたは AI エージェントは、AI ユーザーを必要とするケースの例です。

注:
呼び出し元ユーザーは、エージェントワークフロー実行のさまざまなステージで変更される可能性があり、必ずしも元のログインユーザーまたは会話ユーザーであるとは限りません。むしろ、呼び出し元ユーザーは、エージェントワークフロー階層の 1 つ上のレベルにある呼び出し元のユーザー ID です。たとえば、AI エージェントが動的 AI ユーザーとして実行されている場合、AI エージェントのツールの呼び出しユーザーは、AI エージェントを呼び出した会話型ユーザーではなく、AI エージェントのユーザーです。

AI ユーザーは AI エージェントスタジオ で選択できますが、AI ユーザーを選択するには、ユーザー [sys_user] テーブルに既に作成されている必要があります。AI ユーザーとして選択するには、ユーザーに *AI Agent* ID タイプが必要です。デフォルトでは、sn_aia.admin ロールを持つユーザーには AI ユーザーを作成するためのアクセス権がありません。ユーザーテーブルに新しいユーザーを作成する手順については、 ユーザーの作成 を参照してください。

ユーザー ID は、エージェントワークフローと AI エージェントレベルで構成されます。

AI エージェントスクリプトツールのセキュリティ

AI エージェントにスクリプトツールを追加するときは、デフォルトで GlideRecord の代わりに GlideRecordSecure を使用し、addEncodedQuery() の代わりに addUserEncodedQuery() を使用する必要があります。安全性の低いオプションを使用するスクリプトについては、ガイド付きセットアップに警告が表示されます。

Now Assist AI エージェントの構成

AI エージェントとマッピングされたツールを使用してエージェントワークフローを実行するように Now Assist AI エージェントを構成します。

AI エージェントは指示に従い、エージェント用に構成したツールを使用して、特定の目標と結果に向けて行動します。レコードと検索可能なコンテンツのコンテキストを使用することで、AI エージェントは、実行するネクストベストアクションを提案する大規模言語モデル (LLM) に送信される指示と組み合わせたビジネスロジックを使用してタスクを計画および分析できます。

注:
最良の結果を得るには、レコードデータとナレッジベースに最新の正確な情報が含まれていることを確認してください。

AI エージェントの構成

必須条件

計画を立てることで、AI エージェントのパフォーマンスと結果の品質を向上させることができます。構築するものの強固な基盤があれば、冗長なエージェントの作成を最小限に抑え、既存のエージェントの効率を最大化できます。AI エージェントに指示を送信する前に、次の前提条件に従っていることを確認してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エージェントワークフローで処理できる必要のあるさまざまな種類のタスクをよく理解します。
- エージェントワークフローとエージェントの一般的なフローを理解します。
- 適切に記述されたエージェントツールを使用します。

構成可能な要素

フレームワーク内の次の要素を使用して、エージェントワークフローと AI エージェントに指示します。

- 基本プラン:エージェントワークフローレベルで構成された初期計画手順の AI エージェントオーケストレーターへの指示。
- ロール:次の要素を含む AI エージェントの明確な ID:
  - エージェントの推論:各推論プロンプトにロールが追加されると、LLM によって生成されるコンテンツに同一性が与えられます。
  - エージェントの習熟度:ロールの内容、指示、AI エージェントにアサインされたツールの説明など、エージェントができることに関する LLM によって生成された説明。

    注:
    エージェントの習熟度は自動生成されます。

- 手順:AI エージェントのディレクティブをクリアします。AI エージェントの操作フローを記述するステップバイステップのアルゴリズムとして指示を記述します。

エージェントワークフロー用のツールの構成

次の 3 つの要素を使用して、エージェントワークフローの機能ツールをビルドする手順を定義します。

機能

AI エージェントがエージェントワークフローに貢献するもの単一の目的でツールを構成します。多目的ツールは、次の理由でエージェントに問題を引き起こす可能性があります。

- 多目的ツールは、AI エージェントがツールを推論していつ使用するかを判断するのが困難です。ツールを複数の目的に使用できる場合、AI エージェントオーケストレーターはどの目的が最も適しているかを判断する必要があるため、実行時間が長くなることで AI エージェントのパフォーマンスが低下する可能性があります。
- ツールの説明は、定義されているツールの使用に関するすべてのシナリオを考慮するのに十分なほど包括的である必要があります。

注:
さまざまなモードで操作できるツールは使用しないでください。代わりに、シナリオの単一の問題の解決策としてツールを構成します。

ツールの説明

ツールによって提供されるユーティリティを説明する自然言語の説明。ツールのスコープと制限を明確に定義して、ツールが次の方法で適切なシナリオに選択されるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ツールの目的の説明を入力します。
- ツールを呼び出すことができるシナリオについて説明します。ツールとその機能を使用できる特定のエージェントワークフローとタスクを含めます。
- ツールが明らかに役に立たないが、AI エージェントがツールを役に立つと勘違いする可能性があるシナリオを探索します。
- 前のケースで使用されている用語について説明します。たとえば、ユーザーにロールをアサインするためのツールがある場合は、特定のインスタンスのエージェントシステムにおけるロールを説明する必要があります。

エラーメッセージ

AIエージェントは試行錯誤しながら動作します。たとえば、誤って間違ったツールを実行した実行に関するエラーメッセージは、AI エージェントが将来、より有効な結論に到達するのに役立ちます。エラーメッセージは、AI エージェントに他のオプションを振り返り、検討する機会を提供します。

ツールが失敗する可能性のあるシナリオを理解することは、AI エージェントが実行を順調に進めるのに役立ちます。

Now Assist AI エージェントのインストール

ServiceNow インスタンスに Now Assist AI エージェントをインストールして、エージェント AI エクスペリエンスを有効にします。

始める前に
AI エージェントの使用を開始するには、次のものが必要です。

- ServiceNow Pro Plus または Enterprise Plus ライセンス。
- Xanaduパッチ 7+ またはYokohamaのインスタンス。
- AI 検索 インスタンスで有効になっています。

必要なロール:sn_aia_admin

このタスクについて
AI エージェントは、直接インストールできるスタンドアロンアプリケーションではありません。インスタンスで AI エージェントを有効にするには、IT Service Management (ITSM) の Now Assist や CSM の Now Assist など、AI エージェントを含む他の Now Assist アプリケーションをインストールしてアクティブ化する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. プラットフォームの IT Service Management (ITSM) の Now Assist や Now Assist などのNow Assistアプリケーションを検索して選択します。
3. **[Install** (インストール)] を選択します。

タスクの結果
AI エージェントは、そのアプリケーションに関連付けられ、インスタンスにインストールされています。

次のタスク
AI エージェントには、 Now Assist パネルと 仮想エージェントでアクセスできます。Now Assistパネルを有効にするには、 をオンにする Now Assist パネル.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[store-future: BEGIN review]グループアクションフレームワーク (GAF) は、AI エージェントが AI で生成されたインデックスとクラスターを使用してレコードを識別してアクセスするためのオプションの方法です。場合によっては、GAF はデフォルトの AI 検索 よりも高速で信頼性が高い場合があります。関連レコードを収集するために AI 検索 結果の代わりに使用できる GAF を設定する場合は、「 グループアクションフレームワークの設定」を参照してください。[End]

グループアクションフレームワークの構成

グループアクションフレームワーク (GAF) を設定して、AI エージェントの応答品質、再現率速度、および一貫性を向上させます。

始める前に
GAF を構成するには、ml_platform読み取り ACL が必要です。読み取り ACL が存在しない場合は、読み取り ACL を作成し、admin、ml_admin、sn_aia.admin などの適切なロールアクセス権を付与する必要があります。これは、GAF が機械学習のテーブルとサービスにアクセスするために必要です。ACL が正しく構成されていない場合、「パイプラインの初期化に失敗しました:message_contentデータセットのロードに失敗しました。ファイルから解析する列がありません。(No columns to parse from file.)」

GAF の最適化された予測機能にアクセスするには、AI 検索 でNow Assistを有効にします。詳細については、「 グループアクションフレームワークの AI 検索の設定」を参照してください。

必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて
GAF をアクティブ化して、すべてのレコードではなく、代表的なレコードに対して LLM を実行するインデックス付きクラスターを AI エージェントに使用させることができます。GAF は、一部の AI エージェントとエージェントワークフローによって最適に機能するために使用されます。GAF とその仕組みの詳細については、「 グループアクションフレームワーク」を参照してください。

異なるエージェントワークフローおよび Now Assist アプリケーションに対して異なるGAF構成を持つことができます。各エージェントワークフローまたはアプリケーションを個別に設定する必要があります。

重要:
GAF の設定には、グループ内のレコード数に応じて、10 分から 1 時間かかる場合があります。スクリプトはバックグラウンドで実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプト - バックグラウンド.
2. 次のコードをテキストエリアに貼り付けます。

   groupSkillID 変数と actionSkillID 変数に値が入力されるまで、スクリプトを実行しないでください。値は次の手順で取得されます。

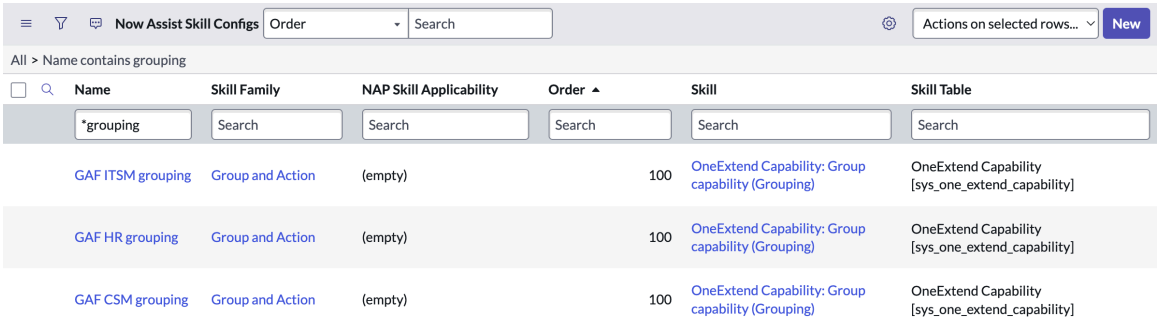
```
var groupSkillId = "";
                    var actionSkillId = "";
                    var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                    new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
"run_once");
```

   topicSkillId は、すべての GAF セットアップで同じです。

3. 新しいブラウザータブで、フィルターナビゲーターに「sn_nowassist_skill_config.list」と入力してNow Assistスキル構成 [sn_nowassist_skill_config] テーブルに移動します。
4. [名前] フィールドに「*grouping」と入力して検索し、エージェントワークフローとNow Assistアプリケーションに関連付けられているグループ化レコードを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

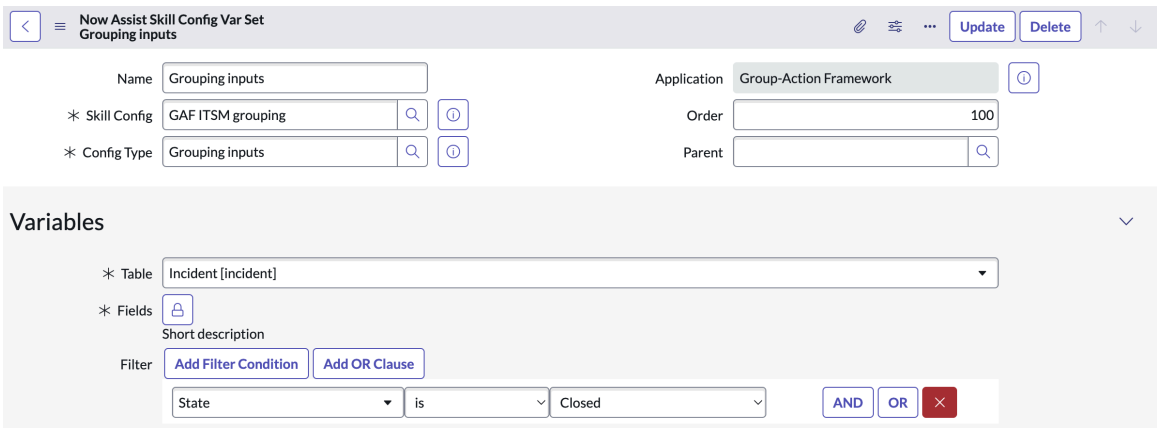
自動翻訳



5. 構成するエージェントワークフローまたはアプリケーションのグループ化レコードを開きます。
6. [Now Assist 構成変数セット] 関連リストで、[入力のグループ化] レコードを開きます。
7. グループ化のフィルターに、インデックスを作成するすべてのレコードが含まれていることを確認します。

   GAF セットアップに含まれるレコードを変更するためのフィルターを追加する場合は、ここで行います。含めるレコードが多いほど、セットアップ時間は長くなりますが、結果の品質を向上させるのに役立ちます。クラスタリングを成功させるには、少なくとも 2000 件のレコードが必要です。

   注:
   変更を行うには、現在のスコープをグループアクションフレームワークにする必要があります。



8. Now Assistスキル構成グループ化レコードに戻り、sys_idをコピーします。
   このsys_idと他の 2 つのsys_idsをバックグラウンドスクリプト関数呼び出しで使用します。
9. バックグラウンドスクリプトのブラウザタブで、groupSkillId 変数の引用符で囲んで、スクリプト内のsys_idを貼り付けます。

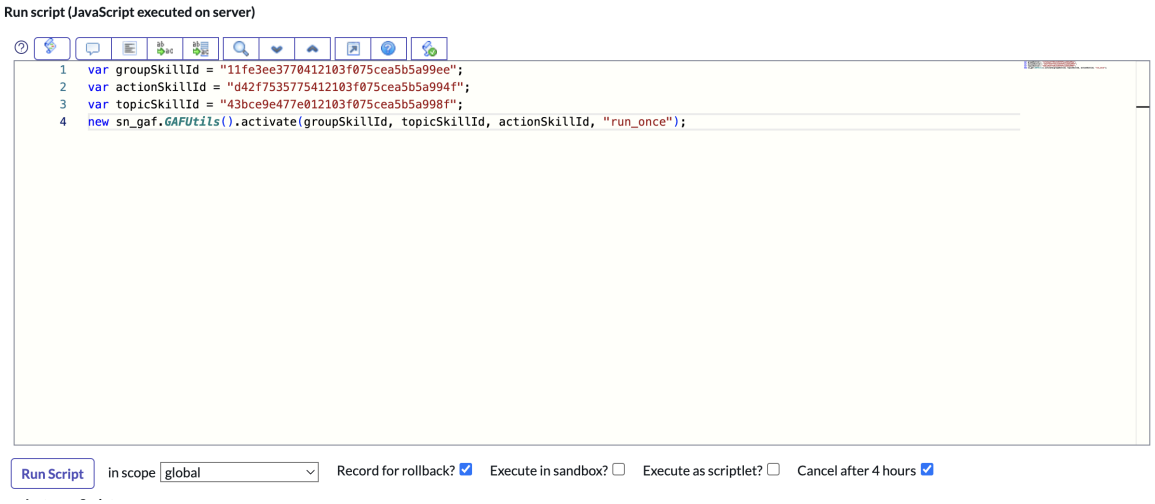
   groupSkillId 変数は topicSkillId 変数と同じ形式にする必要があります。

10. Now Assistスキル構成レコードがあるタブで、[Now Assistスキル構成] テーブルに戻り、「*action strategy」を検索して、アプリケーションのアクション戦略スキル構成を見つけます。レコードが同じアプリケーション用であることを確認してください。GAF ITSM グループ化のsys_idを貼り付けた場合は、GAF ITSM アクション戦略を開く必要があります。
11. 構成しているアプリケーションのアクション戦略レコードを開きます。
12. アクション戦略レコードのsys_idをコピーします。
13. バックグラウンドスクリプトのブラウザタブで、actionSkillId 変数の引用符で囲んでスクリプト内のsys_idを貼り付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

actionSkillId 変数は、groupSkillId 変数および topickillId 変数と同じ形式にする必要があります。



14. [スクリプトを実行] を選択して、バックグラウンドスクリプトを実行します。

このバックグラウンドスクリプトを実行すると、「GAF - オフラインフローを実行」というスケジュール済みジョブが作成されます。スケジュール済みスクリプト実行 [sysauto_script] テーブルでスケジュール済みジョブを表示できます。スクリプトをすぐに実行する場合は、[スケジュール済みスクリプト実行] レコードを開き、[今すぐ実行] を選択します。

スクリプトはバックグラウンドで実行されます。

タスクの結果
GAF は、その Now Assist アプリケーションのインスタンスで構成されており、AI エージェントが関連レコードを検索するために使用できます。

次のタスク
グループ化とアクションの出力が生成されたことを確認するには、ML ソリューション [ml_solution] テーブルに移動して、クラスタリングソリューションが実行中か完了しているかを確認します。完了したら、次のテーブルをチェックして、グループのレコード、クラスター化されたレコード、およびグループごとのダウンサンプリングされたレコードが存在することを確認します。

- GAF レコードグループ [sn_gaf_record_group]
- GAF レコードグループの詳細 [sn_gaf_record_group_detail]
- GAF アクション戦略結果 [sn_gaf_action_strategy_result]

この手順は、追加のエージェントワークフローおよび Now Assist アプリケーションに対して繰り返すことができます。

「パイプラインの初期化に失敗しました:message_contentデータセットのロードに失敗しました。No columns to parse from file (ファイルから解析する列がありません)」というエラーが表示されます。これは、インスタンスにテーブルのデータがないか、テーブルから除外されたレコードを設定したフィルターが不足していることが原因である可能性があります。このエラーを解決できない場合は、 Now Support に連絡して追加のサポートを受けることができます。

AI エージェントの Now Assist ガーディアン を有効にする

AI エージェントで Now Assist ガーディアン を有効にすることで、人間のエージェントが送信する不快なメッセージを自動的に識別してブロックします。この機能を使用すると、エージェントワークフローやテストが有害なコンテンツにさらされるのを減らすことができます。

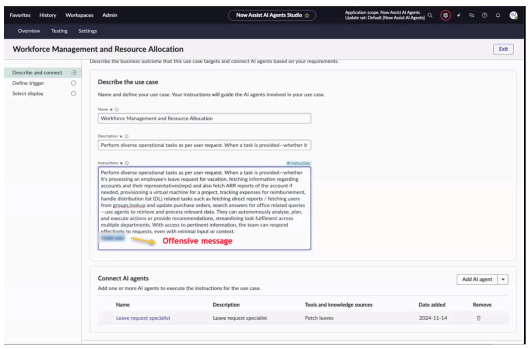
自動翻訳

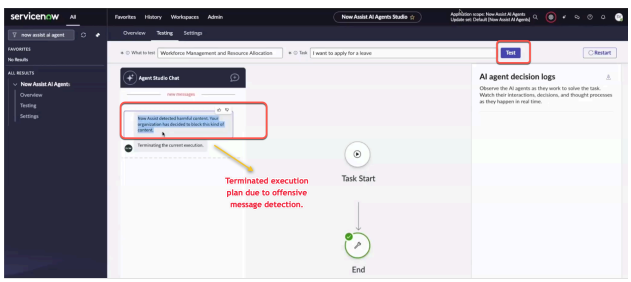
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Now AssistパネルのServiceNow AI Platform機能であるNow Assist ガーディアンは、Now Assistアプリケーションとのインタラクション中に発生する可能性のある攻撃的、機密性、またはセキュリティ関連の問題をインターセプトして軽減するように設計された一連のガードレールです。

たとえば、 Now Assist ガーディアン エージェントワークフローの実行計画で不快なメッセージを検出したとします。計画をトリガーまたはテストしようとすると、実行計画の最初のステップで有害なコンテンツが検出されたため、 Now Assist ガーディアン 介入して計画またはテストを終了できます。



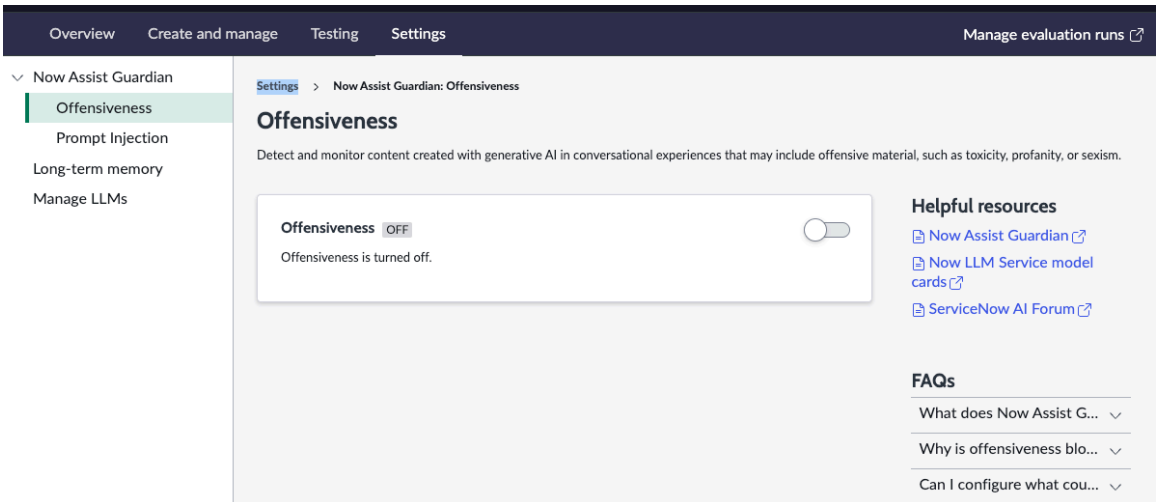


さまざまなガードレールの詳細については、「Now Assist Guardian」を参照してください。

手順

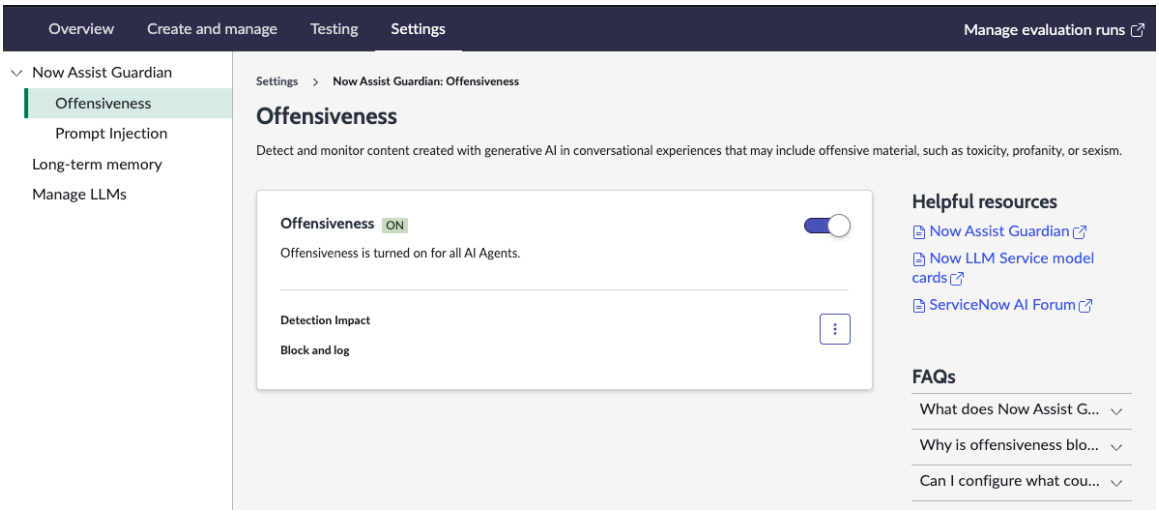
1. AI エージェントの攻撃性を構成します。

a. AI エージェントスタジオ で、[設定] タブに移動します。
[攻撃性] ページに移動します。

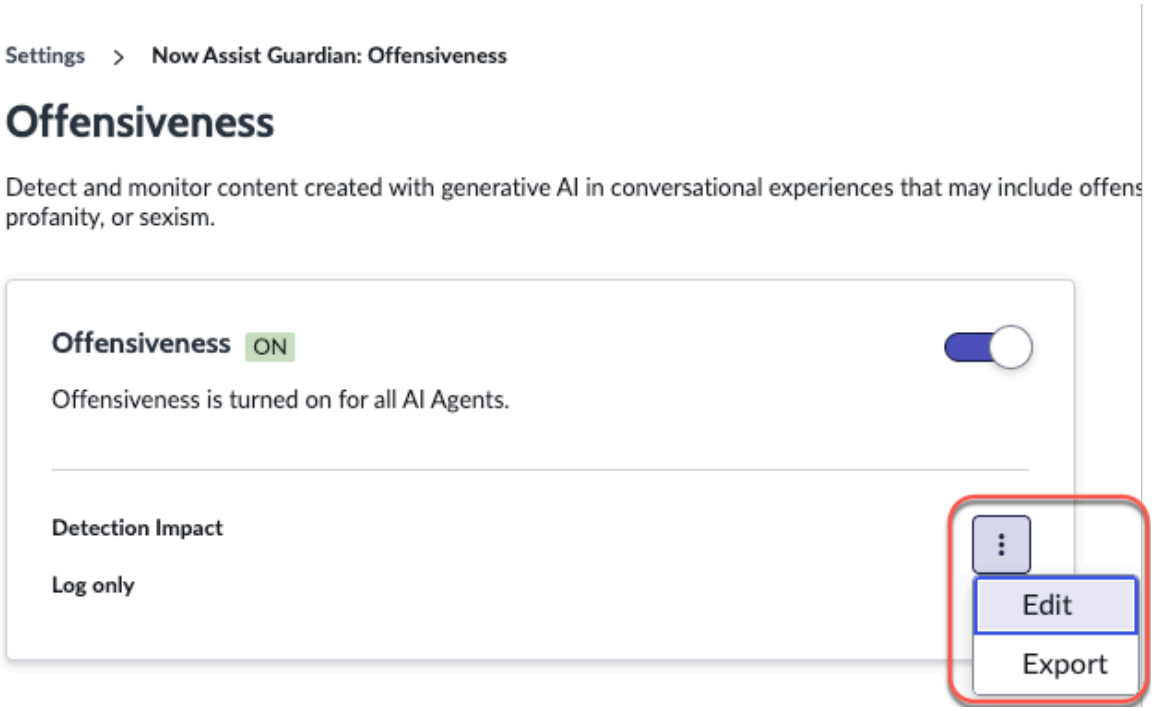


b. トグルボタンを使用して、AI エージェントの攻撃性設定をオンにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. オプションアイコン (⋮) を選択して検出影響を構成し、検出の影響で次のオプションを使用できるようにします。



- 編集:検出の影響をログ記録するか、ブロックとログ記録の両方を選択します。

  検出の影響を有効にします。

  i. [編集] オプションを選択します。

  ii. [検出の影響] ページで、要件に基づいて [ログ] または [ブロックとログ] ボタンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

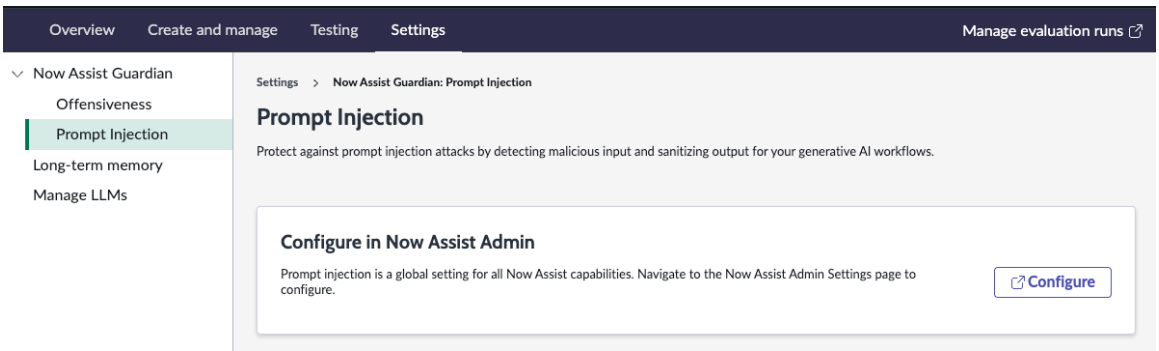
注:
検出の影響は、 いつでも [ログ] から [ブロックとログ] または [ブロックとログ から ログ] に切り替えることができます。

iii. [Save (保存)] を選択します。

- エクスポート:攻撃性ベースのログを .CSV ファイル。特定されたコンテンツのタイプについてログを分析できるため、会話の質問を変更するなど、他の予防措置を講じることができます。

2. AI エージェントのプロンプトインジェクションを構成します。

a. AI エージェントスタジオで、 設定 > プロンプトインジェクション をクリックし、[構成] を選択します。
プロンプトインジェクションを設定するための Now Assist アドミン ページが表示されます。



注:
プロンプトインジェクションの構成の詳細については、「 プロンプトインジェクション攻撃保護の構成」を参照してください。

必要な指示を使用してエージェントワークフローのプロンプトインジェクションを構成すると、システムは有害なコンテンツを検出して会話をブロックするように設計されています。

長期記憶を設定する

AI エージェントにあなたの好みや以前のインタラクションの事実を記憶させ、記憶を使用してより焦点を絞った会話を行います。

始める前に
必要なロール:sn_aia_admin

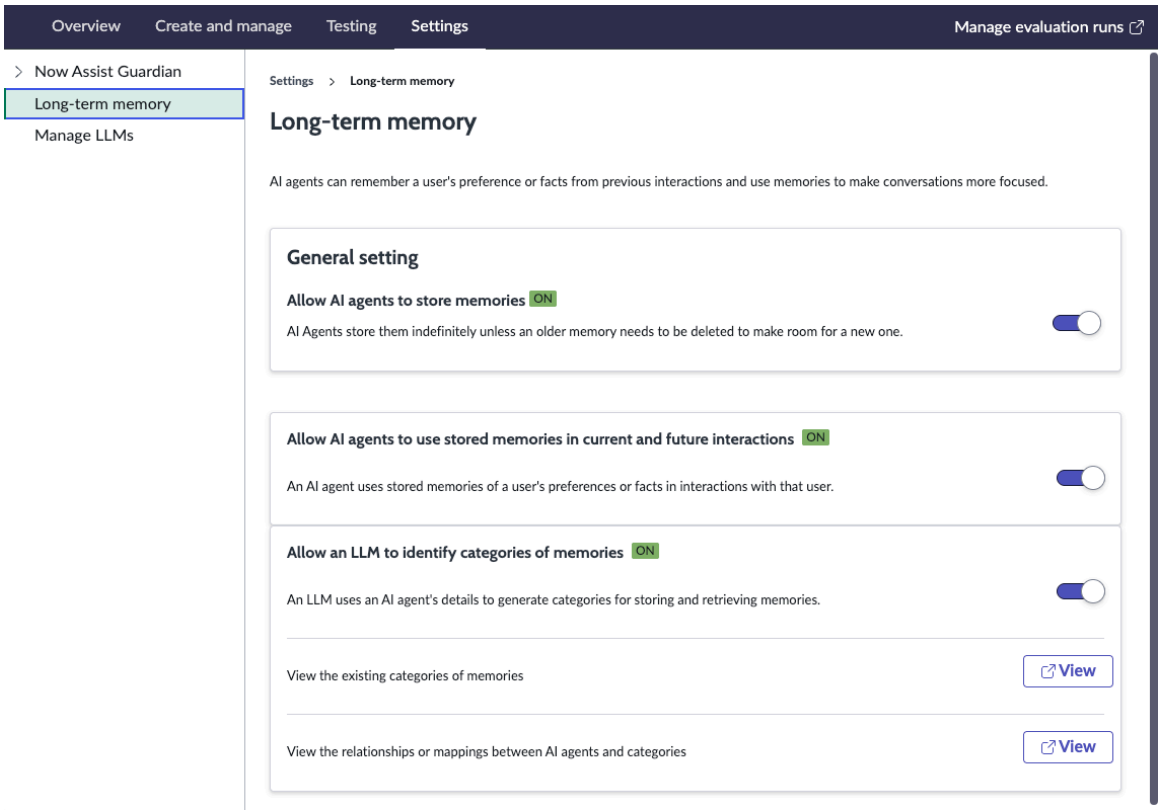
手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 設定.

2. [長期記憶] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [全般] 設定を構成します。
   a. トグルボタンを使用して、AI エージェントにメモリの保存を許可する 設定をオンにします。
   b. トグルボタンを使用して、[AI エージェントが現在および将来のインタラクションで保存されたメモリを使用できるようにする] 設定をオンにします。
   c. トグルボタンを使用して、[LLM がメモリのカテゴリを識別できるようにする] 設定をオンにします。
4. メモリの既存のカテゴリを表示するには、[表示] を選択します。
5. AI エージェントとカテゴリ間の関係またはマッピングを表示するには、 表示 を選択します。

AI エージェントとエージェントワークフローの LLM を選択する

AI エージェントスタジオ で Now Assist AI エージェントの大規模言語モデル (LLM) サービスプロバイダーを選択します。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて
LLM は、エージェント AI の基盤の一部です。LLM が異なれば、パフォーマンスと応答も若干異なります。エージェント AI のグローバルレベルで使用する LLM を AI エージェントスタジオ から選択して、エージェントワークフローに最適な応答品質を調整できます。

> **注:**
> 既にエージェントがビルドされており、グローバル LLM を変更する場合は、変更後にエージェントをテストする必要があります。

地域によっては、別のサービスプロバイダーの使用に同意する必要がある場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 設定.
2. [**LLM** の管理] タブに移動します。
3. プロバイダーフィールドのドロップダウンで、LLM プロバイダーを選択します。

   選択肢は次のとおりです。

   - Azure OpenAI
   - Now LLM 汎用

   Azure OpenAI を使用する場合、仮想エージェントは会話で AI エージェントを検出できます。Now LLM 汎用が有効になっている場合、AI エージェントディスカバリーは使用できません。

4. **[Save** (保存)] を選択して変更を保存します。

タスクの結果
選択した LLM は、すべての AI エージェントとエージェントワークフローでグローバルに使用されます。

GAF の AI 検索 を設定

グループアクションフレームワーク (GAF) を有効にして、Now Platform 上のエージェント AI とNow Assist生成 AI の品質と一貫性を向上させるようにAI 検索を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
GAF は、エージェント AI と Now Assist 生成 AI で関連レコードをクラスター化してインデックス付けし、それらに対してアクションを実行する Now Platform の機能です。インテリジェントエクスペリエンスにおける GAF の役割とその仕組みの詳細については、「 グループアクションフレームワーク 」を参照してください。

Now AssistAI 検索は、GAF の最適化された予測機能の基盤です。また、GAF が結果を返さない場合に、特定のワークフローのバックアップ検索として使用することもできます。

GAF を構成するワークフローまたはアプリケーションごとに、すべてのテーブルにインデックスを付ける必要があります。たとえば、GAF を IT Service Management (ITSM) の Now Assist用に構成する場合は、インシデントテーブルと関連テーブルのインデックスを作成する必要があります。

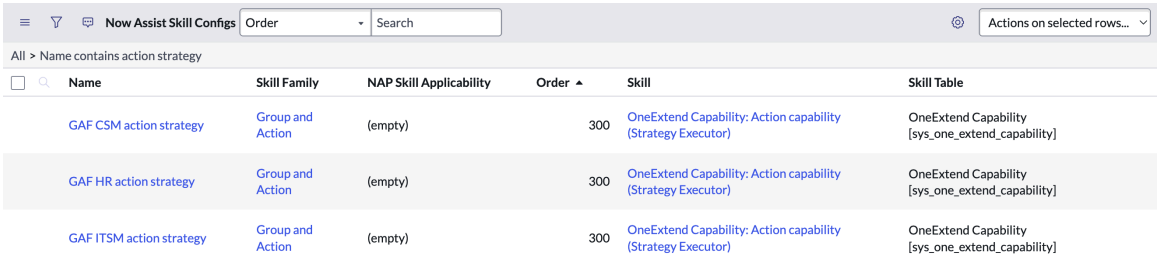
手順

1. 移動先 すべて > **AI** 検索 > **AI** 検索ステータス.
   「AI 検索の準備ができました」と表示されたら、続行します。そうでない場合は、 AI 検索 インストールを要求します。2 ～ 24 時間かかる場合があります。
2. Now Assistアプリケーションをインストールして、Now Assist for AI 検索をインストールします。
   詳細については、次を参照してください。 インストール Now Assist 次の値のいずれか AI 検索 .
3. フィルターナビゲーターに「sn_nowassist_skill_config.list」と入力して、Now Assistスキル構成 [sn_nowassist_skill_config] テーブルに移動します。
4. [Now Assist スキル構成] テーブルで [*Name* is *action strategy] を検索してアクション戦略スキルを検索し、構成するアプリケーションのアクション戦略スキルを選択します。

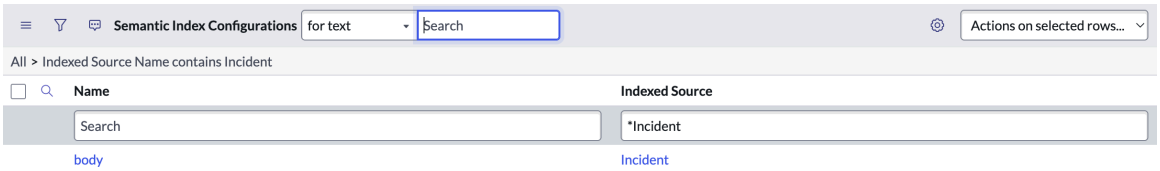
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

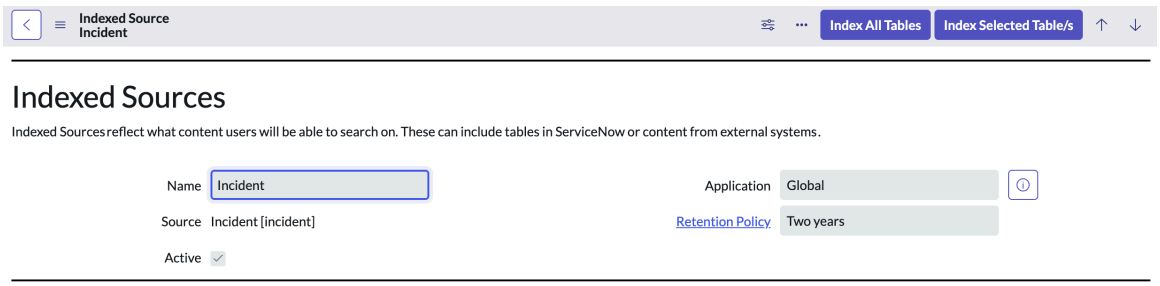
たとえば、 ITSM の Now Assist用に GAF を構成する場合は、GAF ITSM アクション戦略レコードを選択します。



5. 関連リストで、 Now Assist スキル構成変数設定レコードを選択します。
6. テーブルに適したフィールドに *Semantic Index Name* を設定します。
テーブルのフィールドを見つけるには、フィルターナビゲーターに「ais_semantic_index_configuration.list 」と入力してセマンティックインデックス構成 [ais_semantic_index_configuration] テーブルに移動し、インデックスを作成するテーブルの *Indexed Source* をフィルタリングして、[*Name*] フィールドの値を使用します。たとえば、インシデントテーブルの値は *body* です。
7. フィルターナビゲーターに 「ais_semantic_index_configuration.list 」と入力してセマンティックインデックス構成 [ais_semantic_index_configuration] テーブルに移動し、インデックスを作成するテーブルの *Indexed Source* と前のステップで構成した *Semantic Index Name* をフィルタリングし、 *Active* を true に設定して埋め込みモデルをアクティブ化します。



8. 移動先 すべて > **AI** 検索 > **AI** 検索インデックス > インデックス付きソースをクリックし、構成しているテーブルの名前が *Name* になるようにリストをフィルタリングして、レコードを選択します。
9. **[Index All Tables** (すべてのテーブルをインデックス化)] を選択します。



タスクの結果

Now Assist アプリケーションのAI 検索Now Assistテーブルのインデックスは、適切なフィールドに基づいて作成されます。

次のタスク

インデックスが正常に作成されたことを確認するには、[インデックス付きソース履歴] 関連リストをチェックし、 *Keyword Ingestion State* と *Semantic Ingestion State* の両方が [*Indexed*] に設定されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルにインデックスを作成したら、「 グループアクションフレームワークの構成 」に進み、各アプリケーションの GAF を設定できます。

グループアクションフレームワークの構成

グループアクションフレームワーク (GAF) を設定して、AI エージェントの応答品質、再現率速度、および一貫性を向上させます。

始める前に

GAF を構成するには、ml_platform読み取り ACL が必要です。読み取り ACL が存在しない場合は、読み取り ACL を作成し、admin、ml_admin、sn_aia.admin などの適切なロールアクセス権を付与する必要があります。これは、GAF が機械学習のテーブルとサービスにアクセスするために必要です。ACL が正しく構成されていない場合、「パイプラインの初期化に失敗しました:message_contentデータセットのロードに失敗しました。ファイルから解析する列がありません。(No columns to parse from file.)」

GAF の最適化された予測機能にアクセスするには、AI 検索 でNow Assistを有効にします。詳細については、「 グループアクションフレームワークの AI 検索の設定」を参照してください。

必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて

GAF をアクティブ化して、すべてのレコードではなく、代表的なレコードに対して LLM を実行するインデックス付きクラスターを AI エージェントに使用させることができます。GAF は、一部の AI エージェントとエージェントワークフローによって最適に機能するために使用されます。GAF とその仕組みの詳細については、「 グループアクションフレームワーク」を参照してください。

異なるエージェントワークフローおよび Now Assist アプリケーションに対して異なるGAF構成を持つことができます。各エージェントワークフローまたはアプリケーションを個別に設定する必要があります。

> **重要:**
> GAF の設定には、グループ内のレコード数に応じて、10 分から 1 時間かかる場合があります。スクリプトはバックグラウンドで実行されます。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプト - バックグラウンド.
2. 次のコードをテキストエリアに貼り付けます。

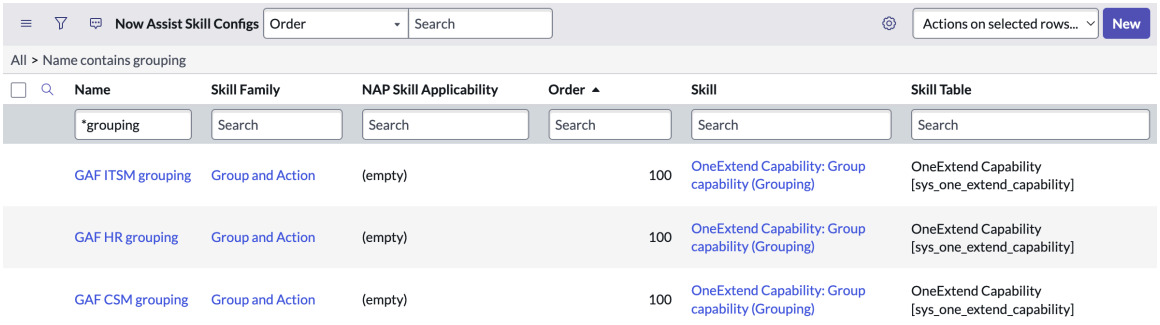
   groupSkillID 変数と actionSkillID 変数に値が入力されるまで、スクリプトを実行しないでください。値は次の手順で取得されます。

   ```
   var groupSkillId = "";
                   var actionSkillId = "";
                   var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                   new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
   "run_once");
   ```

   topicSkillId は、すべての GAF セットアップで同じです。
3. 新しいブラウザータブで、フィルターナビゲーターに「sn_nowassist_skill_config.list」と入力してNow Assistスキル構成 [sn_nowassist_skill_config] テーブルに移動します。
4. [名前] フィールドに「*grouping」と入力して検索し、エージェントワークフローとNow Assistアプリケーションに関連付けられているグループ化レコードを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

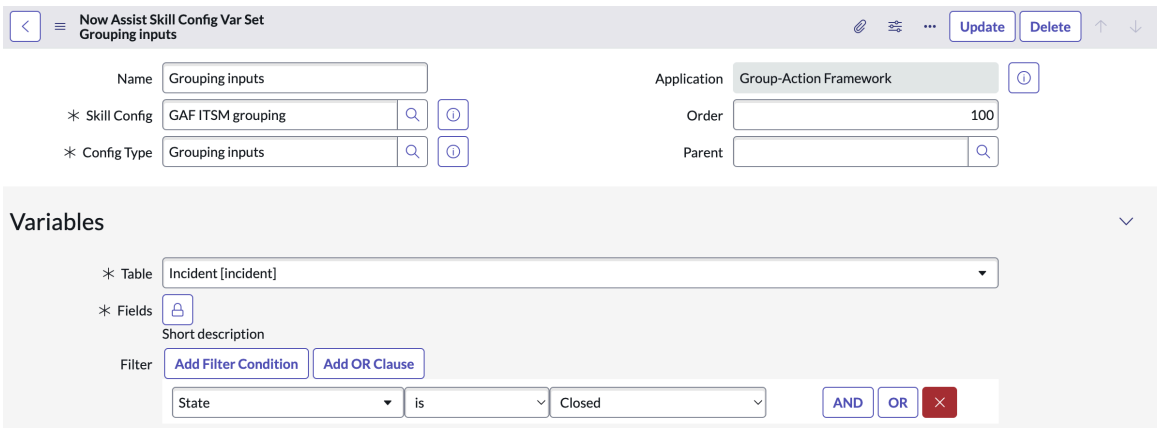
自動翻訳



5. 構成するエージェントワークフローまたはアプリケーションのグループ化レコードを開きます。
6. [Now Assist 構成変数セット] 関連リストで、[入力のグループ化] レコードを開きます。
7. グループ化のフィルターに、インデックスを作成するすべてのレコードが含まれていることを確認します。

   GAF セットアップに含まれるレコードを変更するためのフィルターを追加する場合は、ここで行います。含めるレコードが多いほど、セットアップ時間は長くなりますが、結果の品質を向上させるのに役立ちます。クラスタリングを成功させるには、少なくとも 2000 件のレコードが必要です。

   注:
   変更を行うには、現在のスコープをグループアクションフレームワークにする必要があります。



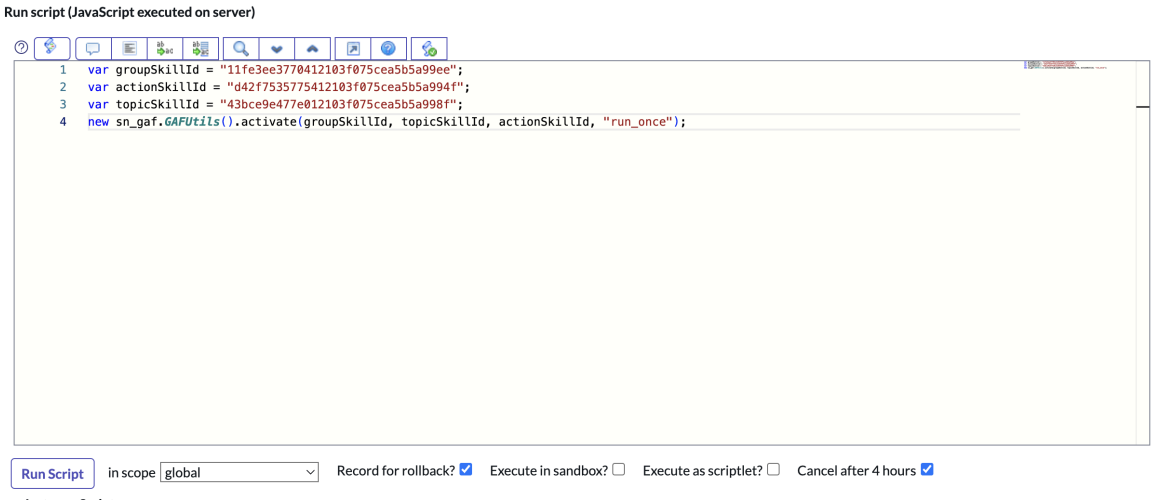
8. Now Assistスキル構成グループ化レコードに戻り、sys_idをコピーします。
   このsys_idと他の 2 つのsys_idsをバックグラウンドスクリプト関数呼び出しで使用します。
9. バックグラウンドスクリプトのブラウザタブで、groupSkillId 変数の引用符で囲んで、スクリプト内のsys_idを貼り付けます。

   groupSkillId 変数は topicSkillId 変数と同じ形式にする必要があります。

10. Now Assistスキル構成レコードがあるタブで、[Now Assistスキル構成] テーブルに戻り、「*action strategy」を検索して、アプリケーションのアクション戦略スキル構成を見つけます。レコードが同じアプリケーション用であることを確認してください。GAF ITSM グループ化のsys_idを貼り付けた場合は、GAF ITSM アクション戦略を開く必要があります。
11. 構成しているアプリケーションのアクション戦略レコードを開きます。
12. アクション戦略レコードのsys_idをコピーします。
13. バックグラウンドスクリプトのブラウザタブで、actionSkillId 変数の引用符で囲んでスクリプト内のsys_idを貼り付けます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

actionSkillId 変数は、groupSkillId 変数および topickillId 変数と同じ形式にする必要があります。



14. [スクリプトを実行] を選択して、バックグラウンドスクリプトを実行します。

このバックグラウンドスクリプトを実行すると、「GAF - オフラインフローを実行」というスケジュール済みジョブが作成されます。スケジュール済みスクリプト実行 [sysauto_script] テーブルでスケジュール済みジョブを表示できます。スクリプトをすぐに実行する場合は、[スケジュール済みスクリプト実行] レコードを開き、[今すぐ実行] を選択します。

スクリプトはバックグラウンドで実行されます。

タスクの結果
GAF は、その Now Assist アプリケーションのインスタンスで構成されており、AI エージェントが関連レコードを検索するために使用できます。

次のタスク
グループ化とアクションの出力が生成されたことを確認するには、ML ソリューション [ml_solution] テーブルに移動して、クラスタリングソリューションが実行中か完了しているかを確認します。完了したら、次のテーブルをチェックして、グループのレコード、クラスター化されたレコード、およびグループごとのダウンサンプリングされたレコードが存在することを確認します。

- GAF レコードグループ [sn_gaf_record_group]
- GAF レコードグループの詳細 [sn_gaf_record_group_detail]
- GAF アクション戦略結果 [sn_gaf_action_strategy_result]

この手順は、追加のエージェントワークフローおよび Now Assist アプリケーションに対して繰り返すことができます。

「パイプラインの初期化に失敗しました:message_contentデータセットのロードに失敗しました。No columns to parse from file (ファイルから解析する列がありません)」というエラーが表示されます。これは、インスタンスにテーブルのデータがないか、テーブルから除外されたレコードを設定したフィルターが不足していることが原因である可能性があります。このエラーを解決できない場合は、 Now Support に連絡して追加のサポートを受けることができます。

AI エージェントを作成する

AI エージェントスタジオ で AI エージェントを作成してユーザーの問題を解決し、エージェントワークフローを実行しながら他の AI エージェントと連携します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて
ServiceNowエージェントエコシステムでは、AI エージェントは、特定のタスクを実行できる大規模言語モデル (LLM) の命令とツールのセットです。

AI エージェントは、他のエージェントと協力して、使用する大規模言語モデル (LLM) 呼び出しを減らすことで、より良い結果を得ることができます。AI エージェントは、ユーザーがヘルプや情報を必要とする場合に連絡することもできます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. [追加] ドロップダウンから、[チャット] または [外部] のいずれかのエージェント作成オプションを選択します。

   a. チャット: AI エージェントスタジオ に AI エージェントを作成し、 ServiceNow AI Platform 内の内部 AI エージェントに接続してエージェントワークフローを実行するには、[チャット] オプションを選択します。

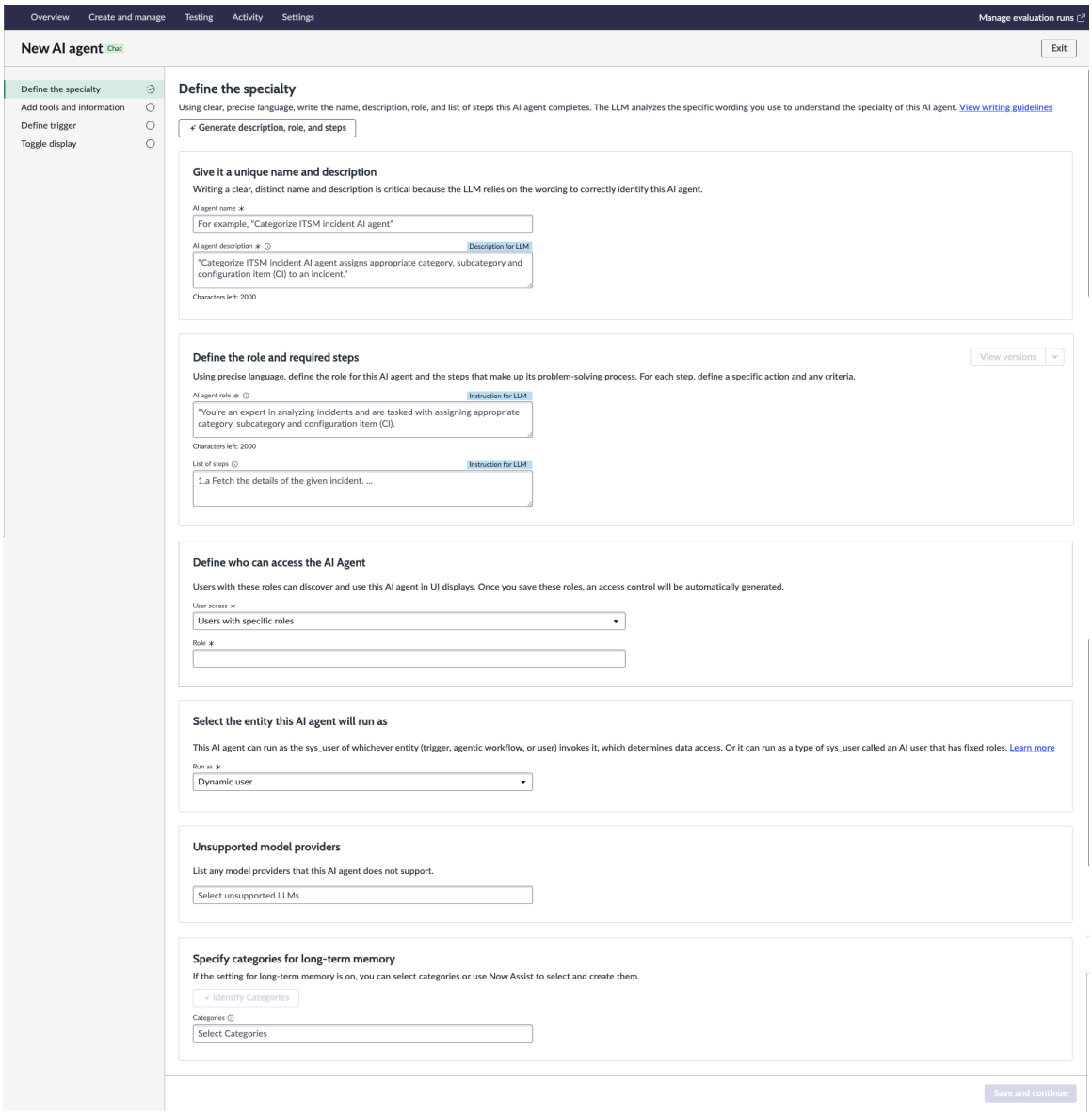
   b. 外部: AI エージェントスタジオ に外部 AI エージェントを作成して、 ServiceNow AI Platform をサードパーティのエージェント AI プロバイダーに接続するには、[外部] オプションを選択します。

      AI エージェントスタジオで外部 AI エージェントを作成する方法の詳細については、「外部 AI エージェントを作成」を参照してください。

3. [新しい AI エージェント] ページの [専門分野の定義] ステップで、AI エージェントを定義し、このエージェントに含まれる専門分野を入力して、AI エージェントの目的を理解するために使用する表現を LLM が分析できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
詳細を入力すればするほど、AI エージェントはより正確に実行できます。

[説明、ロール、およびステップのリストをNow Assistで生成 (Generate a description, role, and instructions with a instructions with Now Assist pop-up)] ウィンドウで、[説明、ロール、およびステップを生成 **(Generate description, role, and steps)**] を選択して、を使用して説明と指示を生成します。エージェントに実行してもらいたい内容の説明を入力する場合は、[生成] を選択して、名前、説明、AI エージェントロール、および指示フィールドを書き込むことができます。テキストが生成された後にこれらのフィールドを変更するか、新しい手順でもう一度試すことができます。

a. 一意の名前と説明を付けて、AI エージェントを説明します。

一意の名前を付け、説明を提供します

フィールド	説明
AI エージェント名	AI エージェントの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	AI エージェントで達成したい結果に応じて名前を指定します。例:ネクストベストアクション。
AI エージェントの説明	AI エージェントが自律的に実行できることの簡単なサマリー。エージェントワークフローを解決しながら AI エージェントに実行してもらいたいすべてのアクティビティの概要を説明します。 ネクストベストアクションの例:ネクストベストアクションエージェントは、詳細を収集し、類似ケースを参照し、ナレッジ記事を確認することで、タスクを解決するための最適な手順を特定します。ユーザーと協力して段階的な解決計画を作成し、フィードバックに基づいて修正して、計画が承認された場合にのみ続行します。 **注:** 説明の文字数制限は 2000 です。

b. AI エージェントがタスクを実行できるように、ロールと必要な手順を定義します。

注:
AI エージェントは、応答とアクションを調整するためのガイダンスとしてこの情報を使用します。

ロールと必要なステップの定義

フィールド	説明
AI エージェントロール	AI エージェントの機能と責任。ロールにより、AI エージェントは必要なアクションを実行できます。 ネクストベストアクションの例:AI エージェントは問題を解決するエキスパートです。インシデント、ケース、問題などのタスク解決目標は、タスクに記述されている実際の問題に関係なく処理できます。 **注:** AI エージェントロールを定義するための文字数の上限は 2,000 文字です。
ステップのリスト	AI エージェントがそのロールを遂行する際に従う必要なステップ。 **注:** 指示は大規模言語モデル (LLM) に送信されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	ネクストベストアクションの例:タスクは、一連のジャーナルエントリを介して問題とその解決策の更新を追跡するためのレコードです。目的は、受信タスクの問題を理解し、潜在的な解決策を検索し、タスクに提示された問題を解決するための解決計画を提供することです。 タスクを解決するには、常に次の手順に従います。 **i.** タスクの詳細を取得します。 **ii.** 類似したタスクのリストをフェッチして、参照用に従う一般的な手順を理解します。 **iii.** タスクの簡単な説明に基づいて、関連するナレッジ記事のリストをフェッチします。類似のナレッジ記事が存在する場合は、参考として従う一般的な手順を理解してください。 前述の詳細を収集したら、計画を作成するのに十分な情報があることを確認し、次のアクションを実行します。 **i.** タスクを解決するための計画を番号付きリスト形式で生成します。 **重要:** タスクアクションは番号付きリスト形式で作成する必要があります。 **ii.** ユーザーに計画を通知し、フィードバックまたは承認を求めます。 **注:** ユーザーに連絡する必要があることを明示的に言及します。計画に対するユーザーの応答は、常に現在の計画に対する批判として扱い、続行の許可や指示として扱いません。 **iii.** ユーザーからのフィードバックに基づいて計画を変更し、番号付きリストで新しい計画を生成します。 **iv.** 改訂された計画をユーザーに通知し、フィードバックまたは承認を求めます。 **v.** ユーザーが計画を承認するまで、手順 3 と 4 を繰り返します。 **注:** ユーザーが確認するまで計画を続行しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	vi. ユーザーが計画を承認したら、計画を続行します。 **vii.** check_with_other_agentsツールを使用して、現在の AI エージェントが指定されたタスクを解決できないか、または解決できないかを確認し、他の AI エージェントに確認します。 類似のタスクまたはナレッジ記事が存在しない場合は、次のアクションを実行します。 ▪ 必要なリソースがないため計画を思いつくことができなかったことをユーザーに通知し、指示を求めます。 ▪ ユーザーが解決プロセスを引き継ぐことができると言った場合は、「 NowAssist をご利用いただきありがとうございます」というメッセージを表示して実行を終了します。 **注:** ▪ ツールが実行され、タスクが解決された後は、計画を表示または更新しません。 ▪ 計画がユーザーによって承認または改訂された場合は、解決策が適用される前に実行を終了しないでください。 その他の指示: ▪ 問題を解決するために、前の手順の後で通常の推論を続行します。 ▪ 計画が続行可能であることをユーザーが明示的に確認するまで、解決策を開始しないでください。プランに満足しているかどうかを常にユーザーに尋ねます。 ▪ 決定されたソリューションを適用せずに実行を終了しないでください。 ▪ ユーザーが必要な修正を実行することを期待しないでください。 ▪ あなたは AI エージェントであり、問い合わせユーザーではなく、常に「アサイン先」ユーザーとやり取りします。他の役割を引き受けないでください。 ▪ メッセージをメールとしてフォーマットしないでください。常に非公式のテキストメッセージとして送信してください。

効果的な指示を記述するには、次のガイドラインに従ってください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AI エージェントのロールを定義します。
  - AIエージェントの主要な機能を1つまたは2つの文で明確に述べます。
  - 例:AI エージェントはカスタマーサービスアシスタントとして機能します。
- 専門分野の概要:
  - AI エージェントが処理する主要な領域またはタスクを指定します。
  - 例:問い合わせへの対応と顧客の問題の解決を専門としています。
- ビジネス上の問題を特定します。
  - AI エージェントが対処すべき具体的なビジネス上の課題を明確にします。
  - 例:顧客の待ち時間を 50% 短縮します。
- AI エージェントについての説明:
  - AI エージェントの使用方法の簡単なシナリオを提供します。
  - 例:一般的なクエリへの応答を自動化し、複雑な問題を人間のエージェントにエスカレーションします。
- 簡潔かつ明確にしてください。
  - シンプルで直接的な言葉を使用します。
  - 専門用語や専門用語は避けてください。
  - 例:AI エージェントは、顧客が回答をすばやく見つけるのに役立ちます。
- 実行可能な手順を提供します。
  - AI エージェントの設定方法と使用方法に関する具体的な手順を含めます。
  - 例:ステップ 1:AI エージェントが処理する問い合わせのタイプを定義します。ステップ 2:AI エージェントをカスタマーサービスプラットフォームと統合します。
- 例を含めます。
  - AI エージェントがどのように機能すべきかを説明するために、実際の例を提供します。
  - 例:たとえば、AI エージェントは注文ステータスに関する質問に自動的に応答できます。
- 結果に焦点を当てる:
  - AI エージェントを使用するメリットと成果を強調します。
  - 例:AI エージェントを使用すると、解決時間が短縮され、顧客満足度スコアが高くなります。

これらの一般的なガイドラインに従うことで、AI エージェントを最大限に活用できる明確で効果的なプロンプト指示を作成できます。詳細と例については、「AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドライン」を参照してください。

c. AI エージェントのアクセス制御リスト (ACL) を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ACL は、AI エージェントを検出して実行するためのアクセス権を持つユーザーを決定します。AI エージェントスタジオで作成できる ACL の詳細と、より高度なセキュリティ構成を追加する方法については、「AI エージェントにセキュリティのためのアクセス制御を実装する」を参照してください。

これは必須の手順です。以前に ACL を作成せずに AI エージェントを構成したことがある場合は、他の変更を加える前に ACL を生成する必要があります。

AI エージェントの ACL を既に作成している場合は、このセクションのリストに表示されます。ロールピルをダブルクリックしてロールを編集できます。

AI エージェントにアクセスできるユーザーを定義します

フィールド	説明
ユーザーアクセス	AI エージェントへのアクセスが次のオプションによって定義されるユーザーのタイプ: ▪ 任意の認証済みユーザー:ログインしているすべてのユーザーが AI エージェントにアクセスできます。 ▪ 特定のロールを持つユーザー:リストされているロールの少なくとも 1 つがアサインされているユーザーが、AI エージェントにアクセスできます。これはデフォルトのオプションです。 **注:** ユーザーが AI エージェントにアクセスできない場合、またはユーザーがそれぞれのエージェントワークフロー実行で少なくとも 1 つの AI エージェントにアクセスできない場合は、最初の AI エージェントが開始される前に実行全体が中止されます。 ▪ 公開:ログインしなくても、すべてのユーザーが AI エージェントにアクセスできます。このオプションは、ゲストが AI エージェントにアクセスできるようにする場合にのみ使用します。
ロール	ドロップダウンから 1 つ以上の特定のロールをアサインします。 **注:** ロールの選択は、[特定のロールを持つユーザー **(Users with specific roles** user access)] を選択した場合にのみ可能です。

d. AI エージェントを実行するsys_userのタイプを定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AI エージェントを実行するユーザー ID の詳細については、「 ユーザー ID」を参照してください。
- ServiceNow AI Platform® のアクセス制御リスト (ACL) のルールの詳細については、「Access Control List Rules」を参照してください。

この **AI** エージェントを実行するエンティティを選択します

フィールド	説明
実行方法	AI エージェントの実行に使用するユーザー ID。 AI エージェントを実行する次のいずれかのエンティティタイプを選択します。 **i.** 動的ユーザー:AI エージェントの実行を呼び出すログインユーザー (sys_user)。 動的ユーザーは、トリガー、エージェントワークフロー、またはこのエージェント (AI エージェントを呼び出したアップストリームコンポーネント/エンティティ) にロールを渡す人間のユーザーのsys_userにすることができます。 動的ユーザーによって実行された実行は、ログインしたユーザーの名前で記録されます。たとえば、インシデントが動的ユーザーによって作成された場合、作成されたインシデントは現在ログインしているユーザーの名前で記録されます。 注: AI ユーザーを正当化する特定のニーズがない限り、動的ユーザーはすべての AI エージェントのデフォルト設定です。一般に、ほとんどの AI エージェントは動的ユーザーとして実行できます。 **ii. AI** ユーザー:AI エージェントは、実行が誰にどのように呼び出されても変更されないロールが割り当てられた、事前設定された静的ユーザー ID として実行および実行されます。 AI ユーザーは、AI エージェントタイプのsys_userレコードのタイプです。AI ユーザーとして実行されている AI エージェントによって実行されたアクションは、そのアクションまたは実行の AI ユーザーの名前で記録されます。たとえば、インシデントが AI ユーザーによって作成された場合、その実行の発信者はアサインされた AI ユーザーとして記録されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	AI ユーザーは、事前定義されたロールを持つsys_userです。 ⚠ 警告: 公開ユーザーが AI ユーザーを呼び出せるようにすると、アクセス可能なデータに対する権限が昇格されます。
AI ユーザー	ドロップダウンメニューから特定の AI ユーザーを選択します。

ℹ 注:
これらのセキュリティ設定を決定するときは、エージェントワークフロー、AI エージェント、ツールなど、エージェントフローのすべての側面のセキュリティ設定を必ず考慮してください。

e. この AI エージェントがサポートしていない AI プロバイダーを指定します。

一部の AI モデルは、特定の AI エージェントタスクを他のモデルよりも適切に実行する場合があります。特定のデフォルト AI モデルプロバイダーがアクティブな場合に AI エージェントを使用できないようにする場合は、[サポートされていない **LLM** を選択] ドロップダウンからサポートされていない LLM を選択できます。

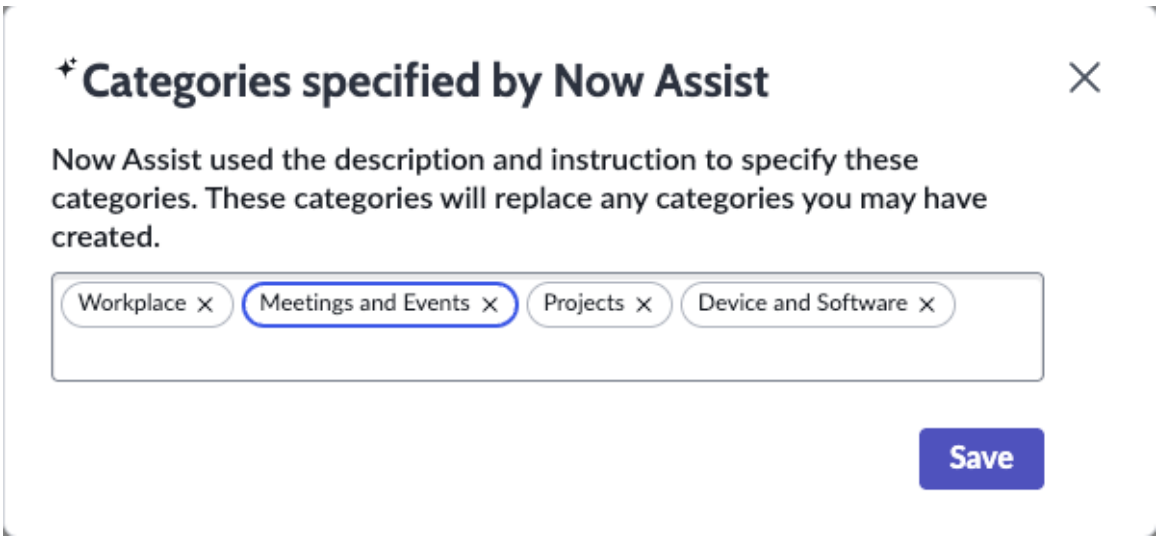
使用可能なオプションの詳細については、次を参照してください。 上の大規模言語モデル ServiceNow AI Platform® .

f. 長期記憶のカテゴリを指定します。

AI エージェントにユーザーに関する記憶を保存させるという選択は、長期記憶の一般的な設定です。

- [カテゴリの識別] を選択します。

  [Now Assist] ポップアップウィンドウで指定されたカテゴリが表示されます。



- カテゴリを追加または置換し、[保存] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI エージェントメモリのカテゴリの設定の詳細については、「 長期記憶を設定する」を参照してください。

g. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。

ACL テーブルに AI エージェントの ACL を作成するには、[保存して続行] を選択する必要があります。AI エージェントに追加または *`Deny-Unless`* ACL を作成する場合、あるいは AI エージェントのセキュリティ属性を追加する場合、昇格された適切な権限を持つユーザーが ACL テーブルに直接作成できます。追加の ACL を AI エージェントスタジオ で構成することはできません。

ACL に *`Users with specific roles`* を選択した場合、 [保存して続行] を選択した後も、ACL のロールを編集できます。ガイド付きセットアップの最初のページに戻り、[ACL] セクションのロールピルをダブルクリックして変更を加えます。

[ツールと情報の追加] ページが表示されます。

4. [ツールの追加] を選択して、AI エージェントにその役割を果たすためのさまざまなツールを装備します。

ツールと情報を追加

フィールド	説明
ツールを追加	AI エージェントにそのロールを遂行するために提供できる追加のツールとデータソース。使用可能なツールは次のとおりです。 ○ カタログアイテム:AI エージェントに追加できる会話型カタログアイテム。 ○ 会話トピック:会話を使用して、AI エージェントに 仮想エージェント トピックを追加することで、ユーザーから追加情報を取得します。 ○ ファイルのアップロード:ファイルをアップロードして、AI エージェントが専門知識を分析できるようにします。 ○ フローアクション: AI エージェントに追加できるシステム内のカスタム自動化プロセス。 ○ ナレッジグラフ: AI エージェントスタジオ の AI エージェントにナレッジグラフを追加して、AI エージェントのパフォーマンスを向上させます。 ○ AI エージェントへのモデルコンテキストプロトコルの追加:モデルコンテキストプロトコルクライアントを追加 ○ Now Assist スキル:AI エージェントに追加できるシステムの生成 AI スキル。 ネクストベストアクション AI エージェントの例:インシデントの要約。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ レコード操作:AI エージェントからレコードを作成、更新、検索、または削除するには、レコード操作を追加します。 ○ スクリプト:AI エージェントに追加できる編集可能なスクリプトと API。 ネクストベストアクション AI エージェントの例:類似のインシデントを取得。 ○ 検索取得:AI エージェントに追加できるシステム内の情報取得プロセス。 ネクストベストアクション AI エージェントの例:関連するナレッジ記事を取得します。 ○ サブフロー:AI エージェントに追加できるシステム内の自動フロー。 ○ AI エージェントに Web 検索を追加する:Microsoft Bing や Google などのサードパーティの検索 API を使用して、AI エージェントに Web 検索ツールを追加します。 **注:** AI エージェントの設定を続行するには、少なくとも 1 つのツールを追加する必要がありますが、いつでも AI エージェントにツールを追加することもできます。

5. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
[トリガーの定義] ページが表示されます。
6. AI エージェントをアクティブ化するためのトリガーと条件を定義します。

   a. [トリガーを追加] を選択します。

   b. フォームで、フィールドに入力します。

[トリガーを追加] フォーム

フィールド	説明
トリガーを選択	インスタンスで使用可能なトリガーのリスト。
名前	トリガーの名前。
アクティブ	トリガー条件をアクティブに維持するオプション。
テーブル	エージェントワークフローに適用可能なテーブルの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
条件	トリガー構成を制御するために追加できる条件。 **[+** 条件セットを追加] を選択して、エージェントワークフロートリガーに条件を追加します。
sys_user の定義方法	▪ 既存のテーブルを使用 ▪ 新しいカスタムスクリプトを使用
Sys_user	AI エージェントを実行するユーザー。 テーブルを選択した場合、選択肢には [問い合わせユーザー]、[解決者]、[クローズ担当者] 、または別のユーザーフィールドを含めることができます。ユーザーのsys_idを生成して返すカスタムスクリプトを作成することもできます。
目標テンプレート	AI エージェントが実行中に従うテンプレート指示。 一部のトリガータイプでは、テンプレートの説明で追加のフィールドを選択することもできます。
チャネル	AI エージェント出力の場合は中: Now Assist パネルまたは 仮想エージェント。 **注:** ▪ [仮想エージェント] を選択した場合は、AI エージェントが利用可能なアシスタントとポータルを選択する必要があります。 ▪ トリガーされた AI エージェントからの出力を Now Assist パネルに表示するには、now_assist_panel_user ロールが必要です。
通知を表示	[通知を表示] オプションを選択して、トリガーの通知を有効にします。 同じテーブルに対して通知が有効になっているトリガーが複数ある場合、表示される通知は 1 つだけです。

スケジュールされたトリガーを選択した場合は、トリガーを実行する曜日や時刻などの追加オプションを使用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スケジュールされたトリガーを実行する場合、すべてのレコードが実行に含まれるわけではありません。デフォルト値は 10 です。この数値を変更する場合は、*sn_aia.max_scheduled_trigger_query* システムプロパティを別の値に設定する必要があります。

メールトリガーを選択する場合は、ターゲットメールが返信 [sys_reply] テーブルに存在する必要があります。新しいメールはトリガーとして利用できません。

c. **[Add** (追加)] を選択します。
[トリガーの定義] ページが表示されます。

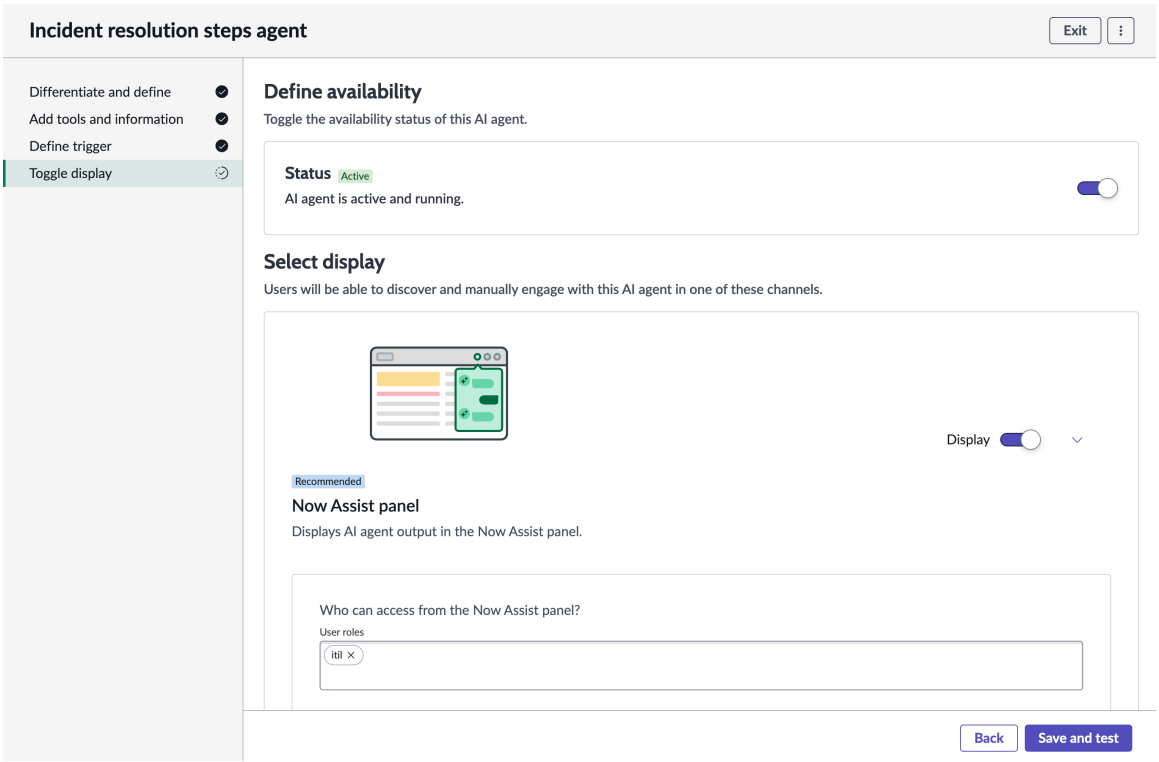
d. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
[表示の切り替え] ページが表示されます。

7. AI エージェントの可用性を定義します。

a. ステータスを切り替えて AI エージェントをオンにし、AI エージェントをNow Assistパネルまたは仮想エージェントに表示するかどうかを選択します。

二重山かっこアイコン ( ) を選択して、AI エージェントにアクセスするために必要なロールを選択できます。

AI エージェントをオンにしてNow Assistパネルまたは AI エージェントガイド付きセットアップで表示を切り替えるステップを選択



注:
Now Assistパネル表示オプションが利用できない場合は、最初にパネルを有効にする必要があります。詳細については、次を参照してください。 をオンにする Now Assist パネル.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

b. [処理メッセージを作成] セクションの [処理メッセージ] フィールドに処理メッセージを入力し、AI エージェントが作業を開始したときに選択したチャネルに表示します。
たとえば、 *Initiating AI agent* 、 *Processing record details*、 *An AI agent is looking into the request*などです。

8. 保存してテスト を選択して構成手順を完了するか、戻る を選択して前の手順を確認します。

保存してテスト を選択すると、AI エージェントのテスト ページが表示され、作成した AI エージェントをテストできます。詳細については、「AI エージェントのテスト」を参照してください。

エージェントワークフローをテストするには、sn_aia.admin ロールと、AI エージェント用に構成された ACL に必要なロール (該当する場合) が必要です。

タスクの結果
作成した AI エージェントは、 エージェント型ワークフローと **AI** エージェントを管理 ページ

ACL に対して 特定のロールを持つユーザー を選択した場合は、いつでもロールを変更できます。ガイド付きセットアップに戻り、ピルをダブルクリックして変更を加えます。他のすべてのセキュリティ変更は、昇格された権限を持つユーザーが ACL [sys_security_acl] テーブルに対して行う必要があります。

AI エージェントを検索

AI エージェントスタジオで利用可能な AI エージェントを見つけて、エージェントワークフローを作成する際のオプションを確認します。

始める前に
必要なロール:sn_aia_viewer。

このタスクについて
AI エージェントは、環境と対話してデータを収集し、意思決定を行い、人間が行う必要のあるタスクを完了する自律システムです。

手順

1. AI エージェントスタジオ で利用可能な AI エージェントを表示します。

2. [**AI** エージェント] タブに移動して、Now Assist アプリケーションとともにインストールされた AI エージェントを含むすべての AI エージェントを表示します。

タスクの結果
上記のいずれかのオプションを移動すると、 AI エージェントスタジオ インスタンスで利用可能な AI エージェントに移動します。

AI エージェントの複製

AI エージェントスタジオ で既存の AI エージェントを複製すると、AI エージェントを手動で構成または作成する必要がなくなり、時間を節約できます。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて
AI エージェントを複製して、次のタスクを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

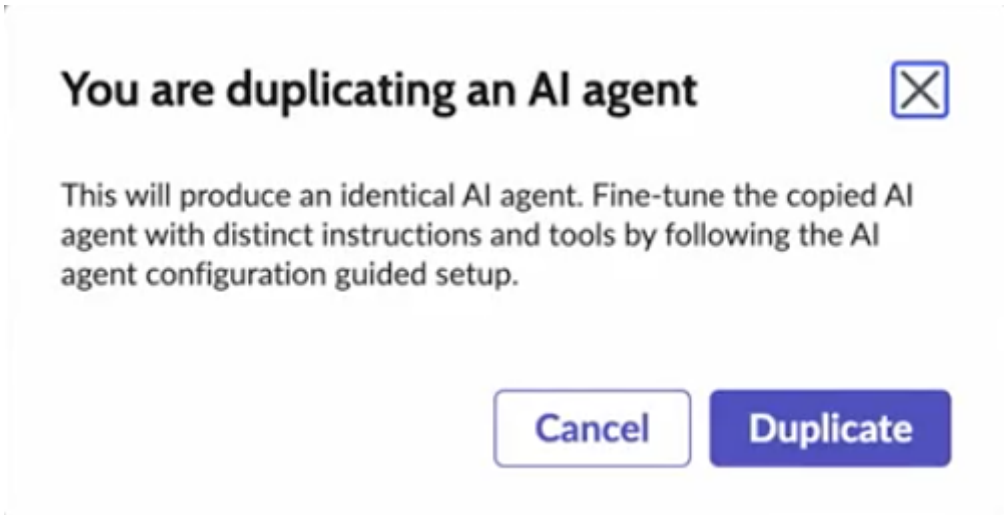
- レコードを複製します。
- 既存の名前を持つ AI エージェントを禁止します。

AI エージェントリストでは、[ツールとナレッジソース]、[ステータス]、および [複製] アイコン (のある列などのカスタム列を使用できます。

注:
複製された AI エージェントは元のエージェントと同じツールを使用し、複製された AI エージェントのエージェントツールを変更すると、元の AI エージェントのエージェントツールに影響します。複製された AI エージェントでツールを使用するには、複製されたエージェントツールに変更を加えずに使用するか、新しいツールを追加することができます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント をクリックし、 AI エージェントスタジオ で AI エージェントリストを開きます。
2. [エージェントワークフローと AI エージェントの管理 (Manage agentic workflows and AI agents)] ページまたは AI エージェントフォームのいずれかから AI エージェントを複製します。ポップアップウィンドウに確認メッセージが表示されます。



3. [複製] を選択して、元の AI エージェントのレコードと同じ情報を使用して AI エージェントのコピーを作成します。

   注:
   複製された AI エージェントの名前にはサフィックス (コピー) が付加されるため、複製された AI エージェントを元の AI エージェントから明確に識別できます。例:ナレッジ記事エージェント (コピー)。複製された AI エージェントの名前を変更したり、元の AI エージェントから複製された他の情報を編集したりすることもできます。

4. [説明と指示] セクションで詳細を編集した後、[保存して続行] を選択します。
5. ツールと情報の追加 セクションで、元の AI エージェントの詳細を編集するか、要件に合わせて新しいツールを追加して、 保存して続行 を選択します。
6. 表示の切り替え セクションで、複製された AI エージェントの ステータス をオンにし、 保存して続行 を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
AI エージェントスタジオ ホームページにリダイレクトされます。[**AI** エージェント] タブの [エージェントを解決するための AI エージェントの管理と構成 (Manage and configure AI Agents to solve agentic workflow)] セクションに、複製された AI エージェントが表示されます。

AI エージェントの変更

変化するビジネスニーズに合わせて AI エージェントを AI エージェントスタジオ で変更します。

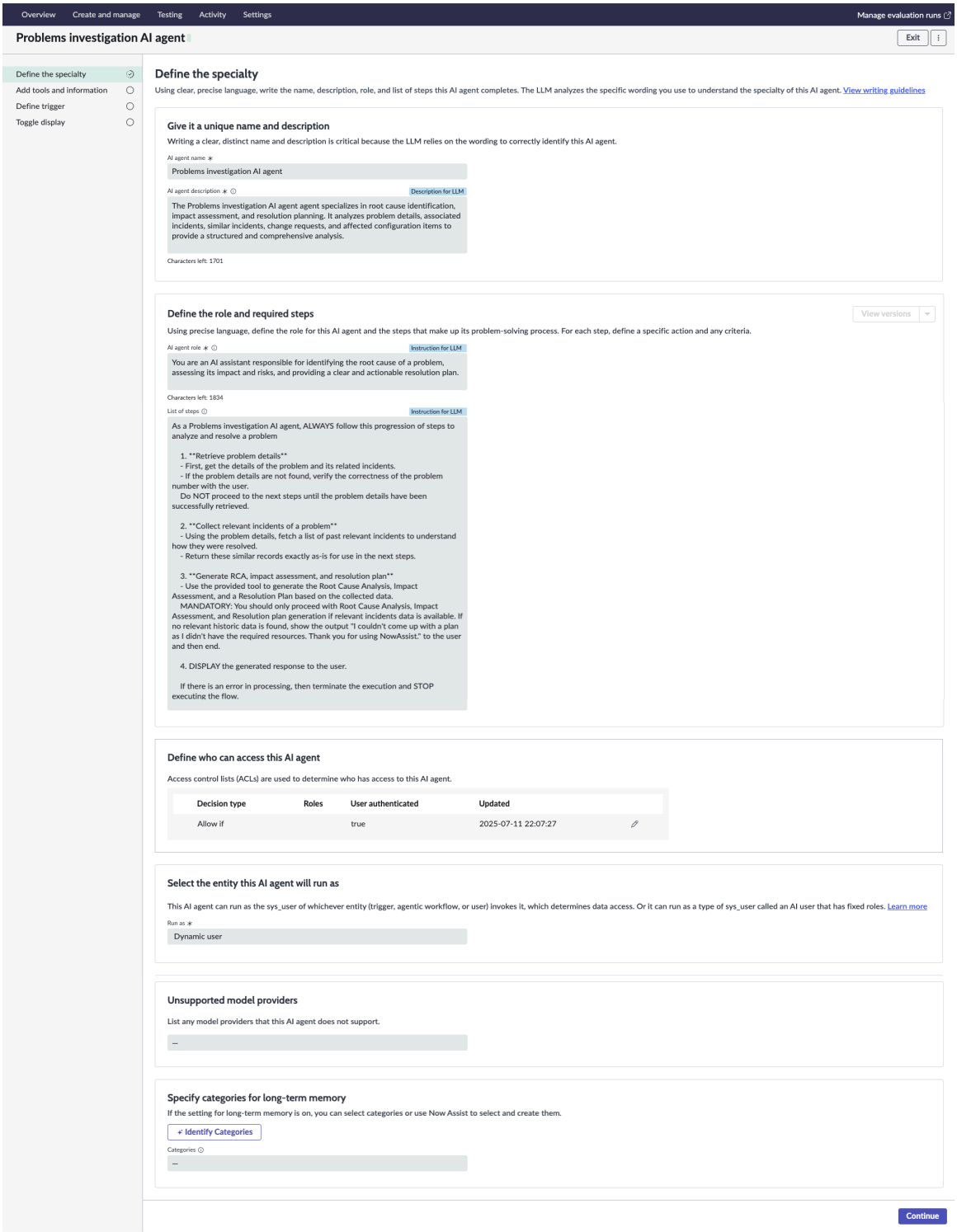
始める前に
必要なロール:sns_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント
2. 変更する AI エージェントを選択します。
3. ガイド付きセットアップのさまざまなセクションを変更し、要件に合わせてフィールドを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- [*List of steps*] フィールドでは、以前のバージョンを失うことなく、同じ AI エージェントの複数のバージョンを作成できます。バージョンを作成すると、さまざまな命令をテストしてパフォーマンスを評価できます。詳細については、 AI エージェントとエージェントワークフローのバージョン管理 を参照してください。
- アクセス制御リスト (ACL) では、セキュリティフィールドを編集して AI エージェントにアクセスできるユーザーを定義し、エンティティを編集して AI エージェントを動的ユーザーまたは AI

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーとして実行できます。詳細については、「AI エージェントにセキュリティのためのアクセス制御を実装する」を参照してください。

- 効果的な手順を作成するための詳細なガイダンスについては、 AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドラインを参照してください。

[続行] ボタンと [戻る] ボタンを使用して、ガイド付きセットアップのステップを移動できます。

> **注:**
> エージェントが Now Assist アプリケーションに関連付けられている場合、一部のフィールドは編集できません。

4. 最後のステップに移動し、[テスト] を選択して変更を保存し、変更したエージェントのテストを開始します。

タスクの結果
エージェントが変更され、テストする準備ができました。

AI エージェントにツールを追加する

AI エージェントにツールを追加してさまざまな機能を有効にし、AI エージェントが目的を達成できるようにします。

ツールの概要

ツールは、AI エージェントにタスクを完了するために必要な機能を提供します。ツールを追加するときは、AI エージェントが目的を達成するためにツールをどのように使用するか、またそれらのツールが互いにどのように相互作用するかを検討してください。AI エージェントに適切なツールを提供することで、パフォーマンスの堅牢性と品質を確保できます。

ツールの追加と作成に関する追加のガイドラインは次のとおりです。

- 連携するツールを設計する。AI エージェントは特定の個別のタスクを解決し、ツールは AI エージェントにその目標を達成するために必要なすべての機能を提供する必要があります。
- 詳細なツールの説明を記述します。ツールの説明は、AI エージェントがツールの機能を決定するために使用されます。ツールとは何か、どのように機能するかを徹底的に説明することで、AI エージェントは成功するための最高のチャンスを得ることができます。
- ツールを作成するときは、ツールの出力を考慮してください。ツールの説明フィールドまたは出力変換戦略フィールドを使用して、ツール出力の処理方法を記述します。たとえば、多数のテーブルからレコードを収集するツールがある場合は、クエリが返す可能性のあるレコードの量を処理する方法に関する計画をツールに提供します。

AI エージェントへのカタログアイテムの追加

ユーザーが会話型カタログアイテムにアクセスできるように、AI エージェントスタジオ で AI エージェントにサービスカタログを追加します。

始める前に
[store-future: BEGIN review]エージェントは音声エージェントであってはなりません。音声エージェントはカタログアイテムをサポートしていません。[End]

必要なロール:sn_aia.admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. カタログアイテムを追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールを追加] ドロップダウン リストで、[カタログ アイテム] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[カタログアイテムを追加] フォーム

フィールド	説明
名前	カタログアイテムに指定する名前。
説明	カタログアイテムの説明と、AI エージェントを支援するためにカタログアイテムが実行する内容。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
カタログアイテムを選択	追加するカタログアイテム。 AI エージェントが同じカタログアイテムに使用するツールがある場合、フォームの残りの部分は他のツールに基づいてフィールドに入力されます。ニーズに合わせて現在の AI エージェントに固有の変更を加えることができ、既存の AI エージェントのツールには影響しません。
実行モード	選択したカタログアイテムの実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのカタログアイテムを実行するには、人間のエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのカタログアイテムの実行中にライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	実行の出力を Now Assist パネルまたは 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 冗長 ○ カスタム

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   カタログアイテムは、[ツールと情報を追加] ページの [カタログアイテム] リストに追加されます。

AI エージェントに会話のトピックを追加する

AI エージェントスタジオ で AI エージェントに仮想エージェントトピックを追加して、会話を使用してユーザーから追加情報を取得できるようにします。たとえば、会話のトピックを使用して、ユーザーがサーベイの日付範囲を選択できるようにすることができます。

始める前に

[store-future: BEGIN review]エージェントは音声エージェントであってはなりません。音声エージェントは会話トピックをサポートしていません。[End]

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. 会話トピックを追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールを追加] ドロップダウンリストで、[会話トピック] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[会話のトピックを追加 **(Add a conversational topic)]** フォーム

フィールド	説明
名前	会話のトピックに指定する名前。
説明	会話のトピックの説明と、AI エージェントを支援するために何を行うか。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
トピックを選択	追加するトピック 仮想エージェント 。選択すると、ドロップダウンリストの下にトピックの説明が表示されます。 AI エージェントが同じ会話トピックに使用するツールがある場合、フォームの残りの部分は他のツールに基づいてフィールドに入力されます。ニーズに合わせて現在の AI エージェントに固有の変更を加えることができ、既存の AI エージェントのツールには影響しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 大規模言語モデル (LLM) トピックのみを選択できます。
実行モード	選択した会話トピックの実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこの会話トピックを実行するには、人間のエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこの会話トピックを実行している間、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	実行の出力を Now Assist パネルまたは 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   会話のトピックは、[ツールと情報を追加] ページの [会話のトピック] リストに追加されます。

AI エージェントにファイルのアップロードを追加する

AI エージェントによる分析用のファイルを AI エージェントスタジオ にアップロードして、AI エージェントに専門知識へのアクセス権を付与します。

始める前に

[store-future: BEGIN review]エージェントは音声エージェントであってはなりません。音声エージェントはファイルのアップロードをサポートしていません。[End]

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. ファイルをアップロードする AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールを追加] ドロップダウン リストで、[ファイルのアップロード] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ファイルアップロードフォームを追加

フィールド	説明
名前	ファイルのアップロードで指定する名前。
説明	ファイルのアップロードの説明と、AI エージェントを支援するために何を行うか。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
実行モード	選択したファイルアップロードの実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのアップロードされたファイルの実行中に、人間のエージェントからの入力が必要になります。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのアップロードされたファイルを実行する際に、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	実行の出力を Now Assist パネルまたは 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム
添付ファイル	AI エージェントによる分析の場合は、PDF、DOCX、または TXT 形式で、それぞれ最大サイズが 5 MB のファイルを最大 5 つ添付します。 **注:** ファイルアップロードツールを使用して AI エージェントとやり取りするユーザーは、ファイル内に含まれる情報を表示できます。

5. **[Add** (追加)] を選択します。
ファイルのアップロードが AI エージェントに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI エージェントにフローアクションを追加する

AI エージェントスタジオ の AI エージェントにフローアクションを追加します。フローアクションを定義して、コードを記述する必要なく、 ServiceNow AI Platform 機能を自動化するための再利用可能な操作として使用します。

始める前に

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. フローアクションを追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールの追加] ドロップダウン リストで、[フロー アクション] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[フローアクションを追加] フォーム

フィールド	説明
名前	選択したフローアクションに指定する名前。
説明	フローアクションの説明と、AI エージェントを支援するために実行する内容。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
フローアクションを選択	リストから選択する既存の自動化プロセス。 AI エージェントが同じフローアクションに使用するツールがある場合、フォームの残りの部分は他のツールに基づいてフィールドに入力されます。ニーズに合わせて現在の AI エージェントに固有の変更を加えることができ、既存の AI エージェントのツールには影響しません。
入力	フローアクションの入力。値の上書きを指定しない限り、値は実行時に LLM によって入力されます。 **注:** エージェントが複数のツールを使用する場合は、別のツールの出力を入力値の上書きとして使用することを選択できます。データピッカーアイコン ( ) を選択して、使用可能なオプションを確認します。
実行モード	選択したフローアクションの実行モード:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのフローアクションを実行するには、 人間 エージェント) からの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのフローアクションを実行している間、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	実行の出力を Now Assist パネルまたは 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   フローアクションは、[ツールと情報を追加] ページの [フローアクション] リストに追加されます。

AI エージェントに ナレッジグラフ を追加する

さまざまなServiceNowレコードの構造化データと非構造化データを使用するAI エージェントスタジオの AI エージェントにナレッジグラフを追加して、AI エージェントのパフォーマンスを向上させます。

始める前に

[store-future: BEGIN review]エージェントは音声エージェントであってはなりません。音声エージェントはナレッジグラフをサポートしていません。[End]

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. 新規 を選択するか、ナレッジグラフを追加する AI エージェントを開き、ツールと情報の追加 セクションに移動します。
3. [ツールを追加] ドロップダウン リストで、[ナレッジ グラフ] を選択します。
   下にスクロールする必要がある場合があります。
4. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジグラフフォームを追加

フィールド	説明
名前	選択した ナレッジグラフに指定する名前。
説明	ナレッジグラフの説明と、AI エージェントを支援するために何を行うか。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
ナレッジグラフ を選択	AI エージェントに追加する既存の ナレッジグラフ 。 AI エージェントが同じ ナレッジグラフに使用するツールがある場合、フォームの残りの部分は他のツールに基づいてフィールドに入力されます。ニーズに合わせて現在の AI エージェントに固有の変更を加えることができ、既存の AI エージェントのツールには影響しません。
クエリ手順	検索クエリ。要求を動詞を含む検索クエリに変換します。 クエリ命令が LLM に渡され、ツールフォームで選択された入力からグラフの構造化クエリが生成されます。
実行モード	選択した ナレッジグラフの実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこの ナレッジグラフ を実行するには、人間のエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこの ナレッジグラフ の実行中にライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	実行の出力を Now Assist パネルまたは 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 冗長 ○ カスタム

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   ナレッジグラフ ツールが AI エージェントに追加されます。

AI エージェントへの Now Assist スキルの追加

生成 AI スキルを AI エージェントスタジオ の AI エージェントに追加します。さまざまなワークフローで、ユーザーのニーズに合わせてスキルをカスタマイズできます。

始める前に
AI エージェントにカスタムスキルを追加する場合は、Now Assist アドミンコンソールでスキルを公開してアクティブ化する必要があります。カスタムスキルの展開の詳細については、「 カスタムスキルのファイナライズと公開 」および 「カスタムスキルのアクティブ化」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]エージェントは音声エージェントであってはなりません。音声エージェントは Now Assist スキルをサポートしていません。[End]

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. スキルを追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールを追加] ドロップダウンリストで、[**Now Assist** スキル] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

Now Assistスキルフォームを追加

フィールド	説明
名前	スキルに指定する名前です。
説明	スキルの説明と、AI エージェントを支援するためにスキルが実行する内容。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
スキルを選択	リストから選択する既存のスキル。 AI エージェントが同じスキルに使用するツールがある場合、フォームの残りの部分は他のツールに基づいてフィールドに入力されます。ニーズに合わせて現在の AI エージェントに固有の変更を加えることができ、既存の AI エージェントのツールには影響しません。
入力	スキル入力。値の上書きを指定しない限り、値は実行時に LLM によって入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: エージェントが複数のツールを使用する場合は、別のツールの出力を入力値の上書きとして使用することを選択できます。データピッカーアイコン () を選択して、使用可能なオプションを確認します。
実行モード	スキルの実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのツールを実行するには、人間のエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのツールを実行している間、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	ツール実行の出力を Now Assist パネル または 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   Now Assistスキルツールは、[ツールと情報を追加] ページの [スキル] セクションに追加されます。

AI エージェントにレコード操作を追加する

AI エージェントスタジオ で AI エージェントにレコード操作を追加して、レコードを作成、更新、検索、または削除します。

始める前に

[store-future: BEGIN review]エージェントは音声エージェントであってはなりません。音声エージェントはレコード操作をサポートしていません。[End]

必要なロール:sn_aia.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. レコード操作を追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールの追加] ドロップダウン リストで、[操作の記録] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[レコード操作を追加] フォーム

フィールド	説明
追加するレコード操作のタイプを選択	既存のもの を選択した場合は、現在の AI エージェントまたは他の AI エージェントで使用されているレコード操作ツールを選択できます。特定の AI エージェントのニーズに合わせて、そのツールの設定を変更できます。
名前	レコード操作で指定する名前。
説明	レコード操作の説明と、AI エージェントを支援するために実行する内容。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
入力	○ 入力名:LLM が使用する入力の名前。 ○ 説明:LLM コンテキストを与える入力の説明。 ○ 値の上書き:入力の値。空白のままにすると、生成 AI が値を入力します。 **注:** エージェントが複数のツールを使用する場合は、別のツールの出力を入力値の上書きとして使用することを選択できます。データピッカーアイコン ( ) を選択して、使用可能なオプションを確認します。
テーブル	レコード操作を実行するテーブル。
操作を選択	入力は{{inputname}}として参照されるべきです。キャメルケースはサポートされていません。 ○ レコードを作成:新しいレコードのフィールドに値が必要です。 ○ レコードを削除:削除するレコードを決定する条件が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ レコードの検索:検索するレコード、指定された結果の数、返すフィールド、結果の順序、および結果のソートタイプを決定する条件が必要です。 ○ レコードの更新:更新されたレコードのフィールドの値と、更新するレコードを決定する条件が必要です。
実行モード	選択したレコード操作の実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのツールを実行するには、人間のエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのツールを実行している間、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	実行の出力を Now Assist パネルまたは 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   レコード操作は、[ツールと情報を追加] ページの [レコード操作] リストに追加されます。

AI エージェントにスクリプトを追加する

AI エージェントスタジオ の AI エージェントに追加するスクリプトを作成します。スクリプトを使用すると、スクリプト可能な API とバックエンド統合を使用して AI エージェントをサポートできます。

始める前に

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. スクリプトを追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールを追加] ドロップダウン リストで、[スクリプト] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[スクリプトを追加] フォーム

フィールド	説明
追加するレコード操作のタイプを選択	既存のもの を選択した場合は、現在の AI エージェントまたは他の AI エージェントで使用されているレコード操作ツールを選択できます。特定の AI エージェントのニーズに合わせて、そのツールの設定を変更できます。
名前	スクリプトに指定する名前。
説明	スクリプトの説明と、AI エージェントを支援するためにスクリプトが実行する内容。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
スクリプト入力	スクリプトで使用する名前と説明を入力します。LLM は名前と説明を使用して、実行時に使用すべき値を決定します。 例:入力名は *task_record_sys_id* 、説明は *sys_id of the Task Record, this is mandatory* です。
スクリプト	スクリプトのオブジェクトクラスまたは関数を含む JavaScript コード。 **注:** セキュリティを強化するには、GlideRecord の代わりに GlideRecordSecure を使用し、addEncodedQuery() の代わりに addUserEncodedQuery() を使用します。
実行モード	スクリプトの実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのツールを実行するには、人間のエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのツールを実行している間、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	ツール実行の出力を Now Assist パネル または仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   [ツールと情報の追加] ページの [スクリプト] セクションにスクリプト ツールが追加されます。

AI エージェントへの検索取得の追加

AI エージェントスタジオ で AI エージェントに検索取得を追加します。Retrieval-Augmented Generation (RAG) を活用することで、AI エージェントは外部ソースから関連情報を取得して組み込むことができます。

始める前に

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. 検索取得を追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールを追加] ドロップダウン リストで、[検索取得] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

検索取得フォームを追加

フィールド	説明
追加するレコード操作のタイプを選択	既存のもの を選択した場合は、現在の AI エージェントまたは他の AI エージェントで使用されているレコード操作ツールを選択できます。特定の AI エージェントのニーズに合わせて、そのツールの設定を変更できます。
名前	検索取得ツールに指定する名前。
説明	検索取得ツールと、AI エージェントを支援するためにツールが実行する内容の説明。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
検索プロファイル	リストから RAG ベースのツールに追加する検索プロファイルの名前。検索プロファイルの詳細については、「Search profiles in AI Search」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
検索ソース	検索プロファイルに追加する 1 つまたは複数のソース。検索ソースの詳細については、「Search profiles in AI Search」を参照してください。
返されるフィールド	検索プロファイルで検索ソースから返す 1 つまたは複数のフィールド。
結果制限	定義された検索ソースから取得するレコードの数。デフォルト値は 10 です。
検索条件	使用する必要がある検索のタイプ: ○ セマンティック:この検索は、検索クエリの論理的な意味に基づいて実行されます。 ○ キーワード:この検索は、定義されたキーワードを使用して実行されます。 ○ ハイブリッド:この検索は、キーワード検索とセマンティック検索の両方を組み合わせたものです。
セマンティックインデックス	セマンティック検索用にインデックスが作成されるソーステーブルのフィールド。 **注:** 検索条件がセマンティックまたはハイブリッドの場合、セマンティックインデックス付きフィールドは必須です。
しきい値に一致するドキュメント	0 ～ 1 のコサイン類似度スコア (この値を含まない)。デフォルト値は 0 です。数値が大きいほど、検索結果のバリエーションが大きくなります。
実行モード	検索取得ツールの実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのツールを実行するには、人間のエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのツールを実行している間、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	ツール実行の出力を Now Assist パネル または 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム ○ 検索結果のサマリー

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   検索取得ツールは、[ツールと情報の追加] ページの [検索取得] セクションに追加されます。

AI エージェントにサブフローを追加する

AI エージェントスタジオ で AI エージェントにサブフローを追加します。サブフローは、フロー内から呼び出すことができる再利用可能な一連の処理ステップです。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. サブフローを追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールを追加] ドロップダウン リストで、[サブフロー] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[サブフローを追加] フォーム

フィールド	説明
名前	選択したサブフローに指定する名前。
説明	サブフローの説明と、AI エージェントを支援するためにサブフローが実行する内容。 **注:** この説明は、大規模言語モデル (LLM) に送信されます。
サブフローを選択	追加する既存のプロセス自動化機能。 AI エージェントが同じサブフローに使用するツールがある場合、フォームの残りの部分は他のツールに基づいてフィールドに入力されます。ニーズに合わせて現在の AI エージェントに固有の変更を加えることができ、既存の AI エージェントのツールには影響しません。
入力	サブフロー入力。値の上書きを指定しない限り、値は実行時に LLM によって入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: エージェントが複数のツールを使用する場合は、別のツールの出力を入力値の上書きとして使用することを選択できます。データピッカーアイコン () を選択して、使用可能なオプションを確認します。
実行モード	選択したサブフローの実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのツールを実行するには、人間のエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのツールを実行している間、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	実行の出力を Now Assist パネル または 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   サブフローツールは、[ツールと情報の追加] ページの [サブフロー] セクションに追加されます。

AI エージェントに Web 検索を追加する

Microsoft Bing や Google などのサードパーティの検索 API を使用して、AI エージェントスタジオ の AI エージェントに Web 検索を追加します。

始める前に

[store-future: BEGIN review]エージェントは音声エージェントであってはなりません。音声エージェントは Web 検索をサポートしていません。[End]

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. Web 検索を追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [ツールの追加] ドロップダウン リストで、[**Web** 検索] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

Web 検索を追加

フィールド	説明
名前	Web 検索で指定する名前。
リソース	Web 検索のリソース。
プロバイダー	サードパーティ検索 API プロバイダー。 **注:** OneExtend 定義構成テーブル [sys_one_extend_definition_config] で、Web 検索 API 機能のデフォルトプロバイダーを構成できます。
入力	Web 検索に含める検索 API の情報。値の上書きを選択するか、空のままにして生成 AI が詳細を入力できます。 ○ 国:結果の出所の国。 ○ 最大トークン数:応答に含めるトークンの最大数。 ○ 結果の数:取得された結果の合計数。 ○ 検索クエリ:検索する値 ○ サイトまたはドメイン:検索するウェブサイト。 **注:** エージェントが複数のツールを使用する場合は、別のツールの出力を入力値の上書きとして使用することを選択できます。データピッカーアイコン ( ) を選択して、使用可能なオプションを確認します。
実行モード	選択した Web 検索の実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのツールを実行するには、人間のエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのツールを実行している間、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	実行の出力を Now Assist パネル または 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM がツール間や他のエージェントに情報を渡すときに結果を表示するためのスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム

5. **[Add** (追加)] を選択します。
   Web 検索は、[ツールと情報の追加] ページの [Web 検索] リストに追加されます。

AI エージェントのテスト

AI エージェントのパフォーマンスを分析して、定義したとおりに機能することを確認します。

始める前に

必要なロール:テスト対象の AI エージェントの ACL とそのダウンストリームコンポーネントの各 ACL に必要な sn_aia_admin admin または 1 つ以上のロール

このタスクについて

AI エージェントを作成したら、定義したとおりに機能することを確認します。AI エージェントをテストするには、[**AI** エージェント] ラジオボタンを選択する必要があります。テストする AI エージェントを選択し、簡潔なサマリーと参照番号を [タスク] フィールドに指定して、AI エージェントのテストを開始します。

テストでは、AI エージェントが AI エージェントオーケストレーター (さまざまな AI エージェントを指示するエージェント) と、コミュニケーター (エージェントとオーケストレーター間のコミュニケーションを促進することに重点を置いたエージェント) とどのようにやり取りするかを確認できます。

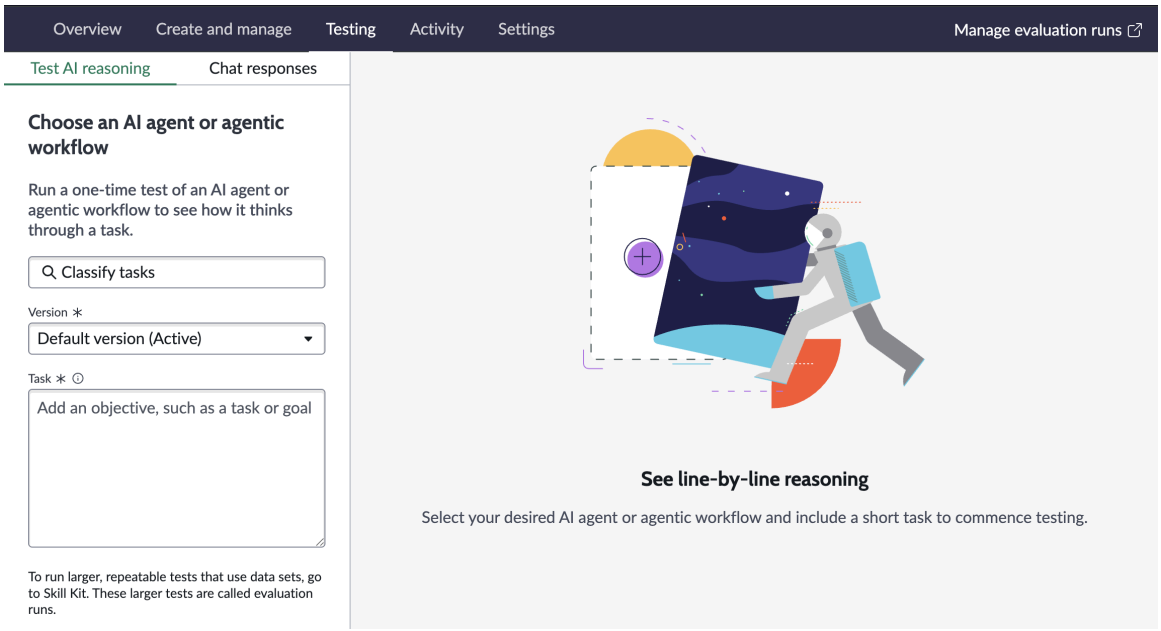
手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > テスト.
2. [テストシナリオ] タブの [テスト対象] セクションで、[**AI** エージェント] ボタンを選択します。
3. ワークフローの名前を入力するか、ドロップダウンから選択して、テストするエージェントワークフローを選択します。
4. [バージョン] ドロップダウンリストで、テストする AI エージェントのバージョンを選択します。

   バージョンの作成と変更の詳細については、 AI エージェントとエージェントワークフローのバージョン管理 を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [タスク] フィールドに、達成すべきタスクの簡潔なサマリーを入力します。

> **注:**
> テスト中により良い結果を得るために、タスクサマリーに参照番号または特定のレコードを含めます。

6. [テストの開始] を選択します。

[出力] タブが表示され、AI エージェントをテストするための操作の実行 Now Assist を確認できます。

タスクの結果
AI エージェントをテストすると、AI エージェントのオーケストレーターとコミュニケーターが連携して、AI エージェントをチームのように整理および管理していることがわかります。AI エージェントオーケストレーターは、サブタスクを完了するために個々の専用エージェントをアサインします。AI エージェント コミュニケーターは、AI エージェント Orchestrator に各エージェントの状態を知らせます。

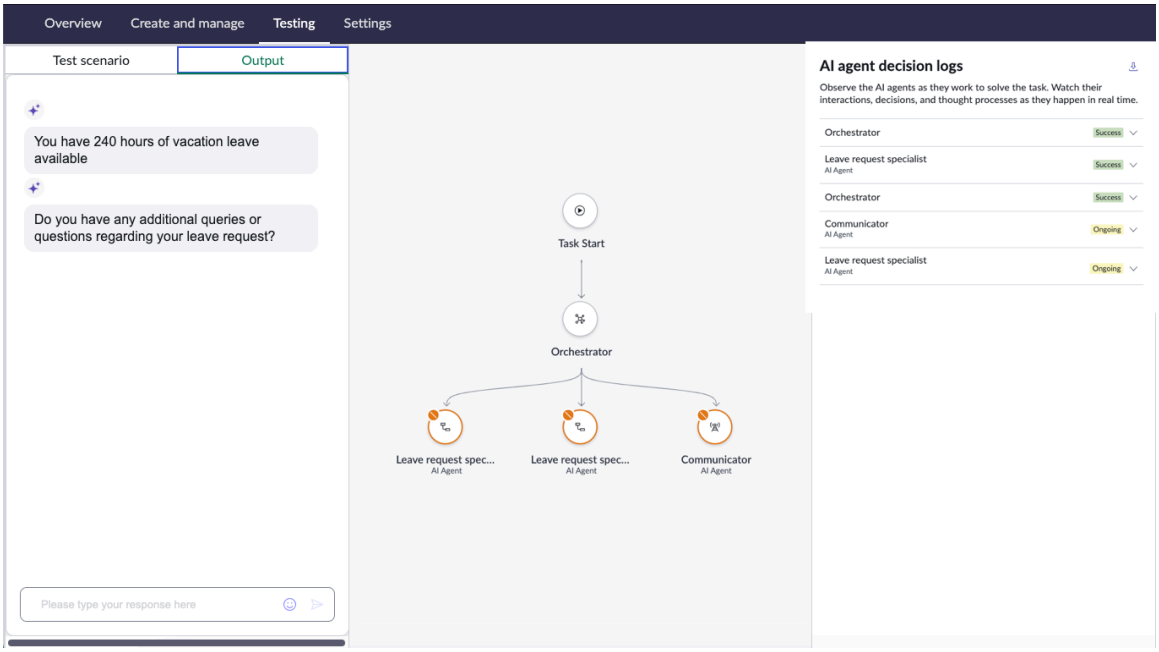
> **注:**
> AI エージェントまたはそのすべてのツールの ACL に合格するために必要なロールがない場合は、必要なアクセス権がないため、テストが実行されないことが通知されます。

AI エージェントは、タスクを解決するために自律的にテストの実行を開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントのテスト



- シミュレートされたチャットエクスペリエンスは、履行者エージェントと AI エージェントの間の Now Assist パネルで開始されます。
- ケースを解決するために連携している AI エージェントのタスクと通信を示す図。
- 意思決定ログには、エージェントワークフローの解決に関与する各 AI エージェントの思考プロセスが記録されます。

> **注:**
> [ログのダウンロード] を選択すると、意思決定ログ全体を表示できます。

[再起動] を選択することで、いつでもテストプロセス全体を再開できます。

AI エージェントを削除する

AI エージェントが不要になった場合は、 AI エージェントスタジオ から削除します。

始める前に

必要なロール:sn_aia_admin

このタスクについて

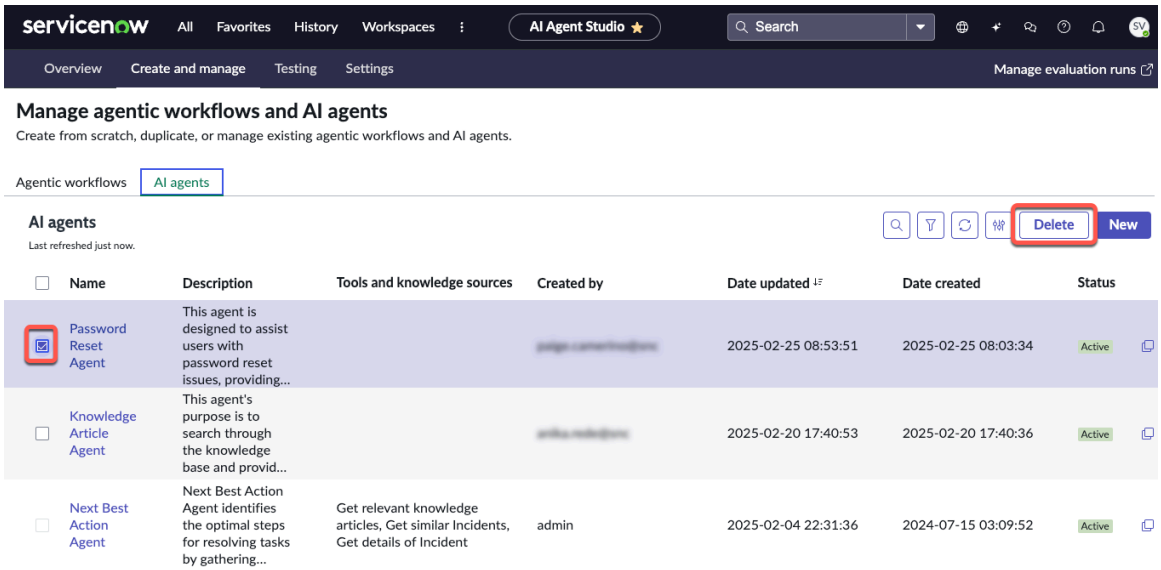
AI エージェントスタジオで AI エージェントを削除するには、アクセス制御リスト (ACL) を使用して適切な権限をアサインする必要があります。

> **注:**
> Now Assistアプリケーションとともにインストールされている AI エージェントは削除できません。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. 削除する AI エージェントのチェックボックスをオンにして、[削除] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
ACL を定義すると、一度に複数の AI エージェントレコードを選択することで、複数の AI エージェントケースを削除することもできます。

3. [確認] ポップアップウィンドウで、[削除] を選択します。

タスクの結果
選択した AI エージェントが AI エージェントスタジオ の AI エージェントリストから削除されます。

外部 AI エージェントを作成

AI エージェントスタジオ で外部 AI エージェントを作成して、ServiceNow AI Platform をサードパーティのエージェント AI プロバイダーに接続します。

手動統合で外部 AI エージェントを作成

エージェントワークフローで使用する AI エージェントスタジオ にサードパーティエージェントを手動で統合して、外部 AI エージェントを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. 選択 新規 > 外部.
3. 手動統合方法を選択します。
4. [プロバイダーを接続] ステップで、フォームフィールドに入力して AI エージェントに接続します。

   a. [プロバイダーの詳細を入力 (Enter details about the provider)] セクションで、外部 AI エージェントのエイリアスとサブフローを選択します。

      エイリアスはエージェント AI プロバイダーを指し、認証トークンを含める必要があります。[新しいエイリアスの作成] を選択すると、エイリアスを作成できます。レコードが作成されたら、ガイド付きセットアップを更新するか、再度開始して、新しいオプションを表示できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

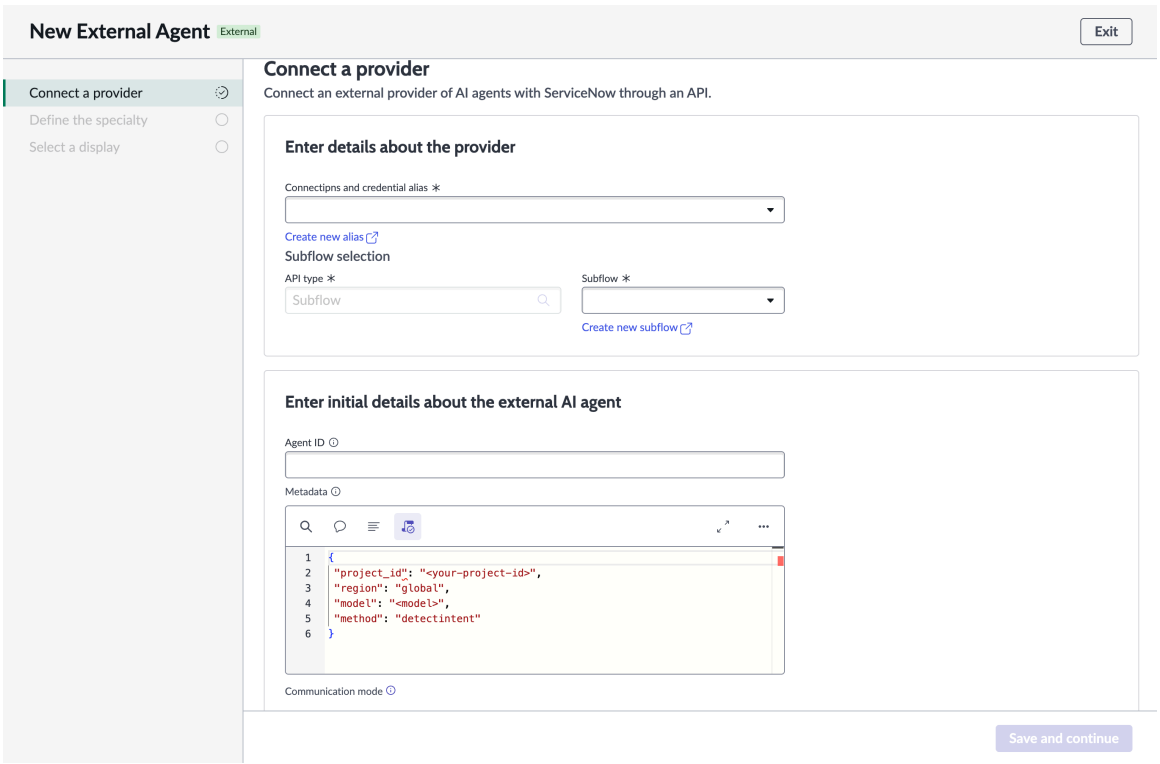
*API type*はサブフローです。プロバイダーに一致するサブフローを選択します。[新しいサブフローの作成] を選択して、独自のサブフローを作成できます。

b. [外部 AI エージェントに関する初期詳細を入力 (Enter initial details about the external AI agent)] セクションで、フィールドに入力します。

[外部 **AI** エージェントセクションに関する初期詳細を入力] フォームのフィールド

名前	説明
エージェント ID	エージェント AI プロバイダーに応じたエージェントの一意の識別子。
メタデータ	AI エージェントが使用する *model* など、AI エージェントが機能するために必要なフィールドを含む構造化 JSON。
通信モード	同期 (リアルタイム) または非同期 (遅延を許容) のいずれかです。
応答を分析	「true」または「false」と入力します。

[保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。



5. [差別化と定義] ステップで、AI エージェントに関する詳細を追加して、エージェントワークフローでエージェントを利用する方法のコンテキストを AI エージェントオーケストレーターに提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [AI エージェントの説明] セクションで、外部 AI エージェントの名前と説明を追加します。

名前と説明フィールドは、AI エージェントを使用するタイミングを決定するために AI エージェントオーケストレーターによって使用されます。説明が徹底的であればあるほど、AI エージェントがエージェントワークフロー内で正しく使用される可能性が高くなります。

[Now Assist を使用] を選択すると、名前、説明、AI エージェントロール、および指示フィールドのコンテンツを生成できます。これらのフィールドが生成された後でも変更を加えることができます。

b. [AI エージェントに指示する (Instruct the AI agent)] セクションで、AI エージェントのロールと指示を追加します。

これらのフィールドは、AI エージェントオーケストレーターがワークフロー内で目的を果たすために必要な機能と手順を理解するのに役立つコンテキストを提供します。詳細なロールと指示情報により、より効果的な AI エージェントが作成されます。AI エージェントのロールと指示を記述するための提案については、「AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドライン」を参照してください

c. AI エージェントのアクセス制御リスト (ACL) を構成します。

> **注:**
> ACL は、AI エージェントを検出して実行するためのアクセス権を持つユーザーを決定します。AI エージェントスタジオで作成できる ACL の詳細と、より高度なセキュリティ構成を追加する方法については、「AI エージェントにセキュリティのためのアクセス制御を実装する」を参照してください。

これは必須の手順です。以前に ACL を作成せずに AI エージェントを構成したことがある場合は、他の変更を加える前に ACL を生成する必要があります。

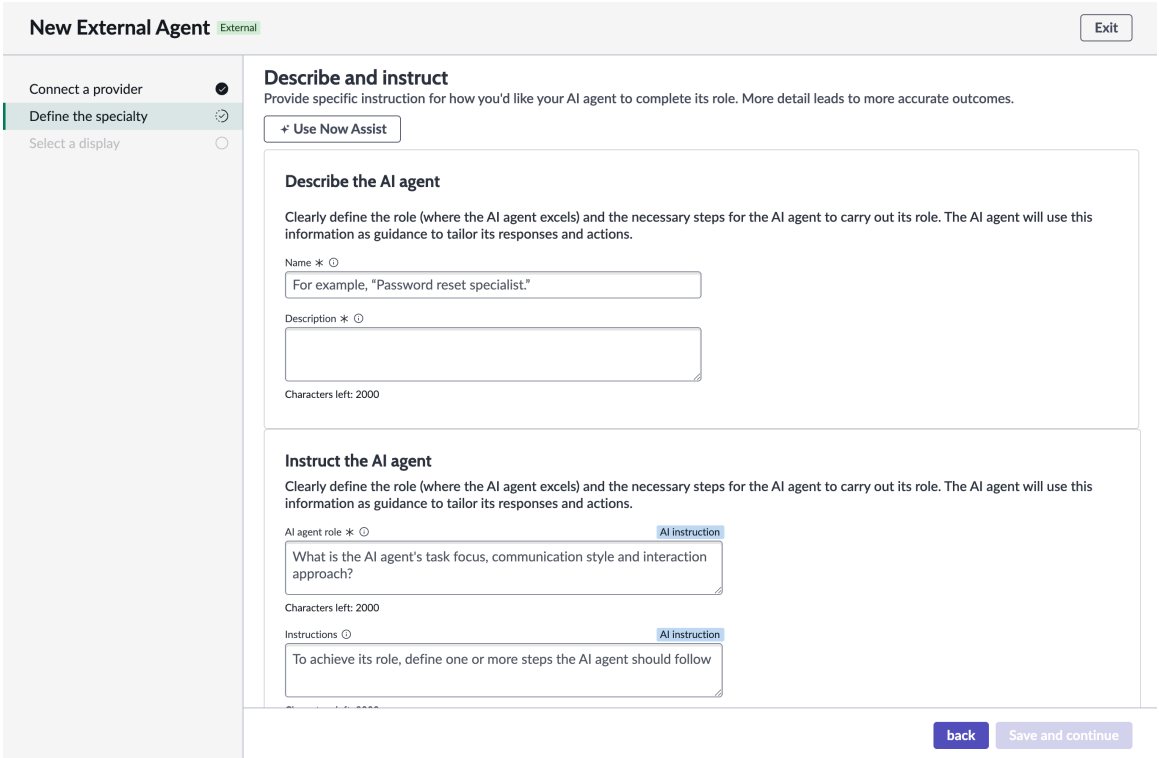
AI エージェントにアクセスできるユーザーを定義します

フィールド	説明
ユーザーアクセス	AI エージェントへのアクセスが次のオプションによって定義されるユーザーのタイプ: ▪ 任意の認証済みユーザー:ログインしているすべてのユーザーが AI エージェントにアクセスできます。 ▪ 特定のロールを持つユーザー:アサインされたロールの少なくとも 1 つを持つユーザーが、AI エージェントにアクセスできます。これはデフォルトのオプションです。 **注:** ユーザーが AI エージェントにアクセスできない場合、またはユーザーがそれぞれのエージェントワークフロー実行で少なくとも 1 つの AI エージェントにアクセスできない場合は、最初の AI エージェントが開始される前に実行全体が中止されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ 公開:ログインしなくても、すべてのユーザーが AI エージェントにアクセスできます。このオプションは、ゲストが AI エージェントにアクセスできるようにする場合にのみ使用します。
ロール	ドロップダウンから 1 つ以上の特定のロールをアサインします。 **注:** ロールの選択は、[特定のロールを持つユーザー **(Users with specific roles** user access)] を選択した場合にのみ可能です。



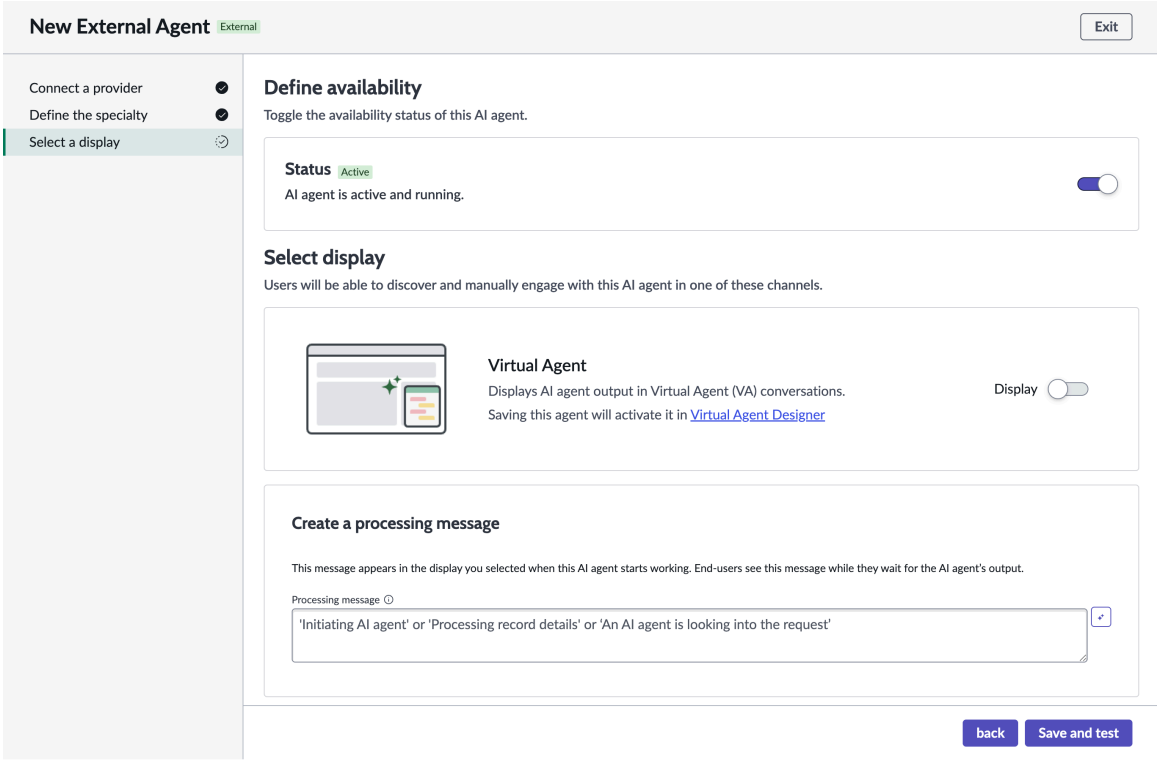
6. [表示を選択] ステップで、AI エージェントを表示する場所と、AI エージェントの実行時にユーザーに表示するメッセージを選択します。

   a. AI エージェントの可用性を選択します。
   正しいロールを持つユーザーが AI エージェントを利用できるようにするには、 *Status* をアクティブに設定します。

   b. AI エージェントの実行時にユーザーに表示する処理メッセージを選択します。
   たとえば、 *Initiating AI agent* 、 *Processing record details*、 *An AI agent is looking into the request*などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [保存してテスト] を選択して AI エージェントの詳細を保存し、AI エージェントスタジオ の [テスト] ページに移動します。

タスクの結果
外部 AI エージェントは ServiceNow に接続されており、エージェントワークフローで使用できます。

次のタスク
AI エージェントをテストしたり、新規または既存のエージェントワークフローに追加したりできます。

Agent2Agent プロトコルで外部 **AI** エージェントを作成

AI エージェントスタジオ で外部 AI エージェントを作成して、ServiceNow AI Platform をサードパーティのエージェント AI プロバイダーに接続します。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて
AI エージェントスタジオ で外部 AI エージェントを作成することで、サードパーティの AI プロバイダーをServiceNow AI Platformに統合できます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.

2. 選択 新規 > 外部.

3. Agent2Agent (A2A) プロトコル方式を選択します。

4. [検出してアクティブ化] ステップで、外部エージェントの AI エージェントプロバイダーを選択し、エージェントを検出します。
[保存して続行] を選択して、次の手順に進みます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 既存のプロバイダーを選択するか、新しいプロバイダーを追加します。

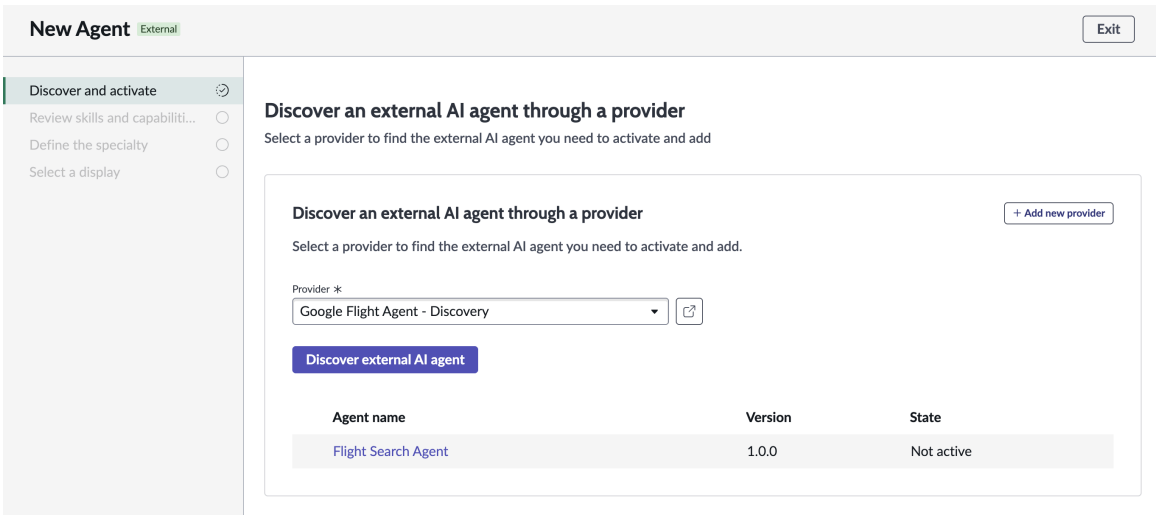
[新しいプロバイダーの追加] を選択した場合は、フィールドに入力して [保存] を選択する必要があります。

新しいプロバイダーフォームのフィールドを追加

名前	説明
名前	エージェント AI プロバイダーの名前。
接続および資格情報エイリアス	外部 AI エージェントのエージェントカードにアクセスするための認証情報。既存のエイリアスを選択するか、新しいエイリアスを作成できます。
バージョン	エージェントのバージョン番号または名前。
[詳細設定] で、サブフローを選択します	Agent2Agent プロトコルを確立するサブフロー。デフォルトのサブフローで大半のケースが処理されますが、独自のケースを作成することもできます。

b. [外部 **AI** エージェントを検出] を選択して、外部エージェントへの接続を検証します。

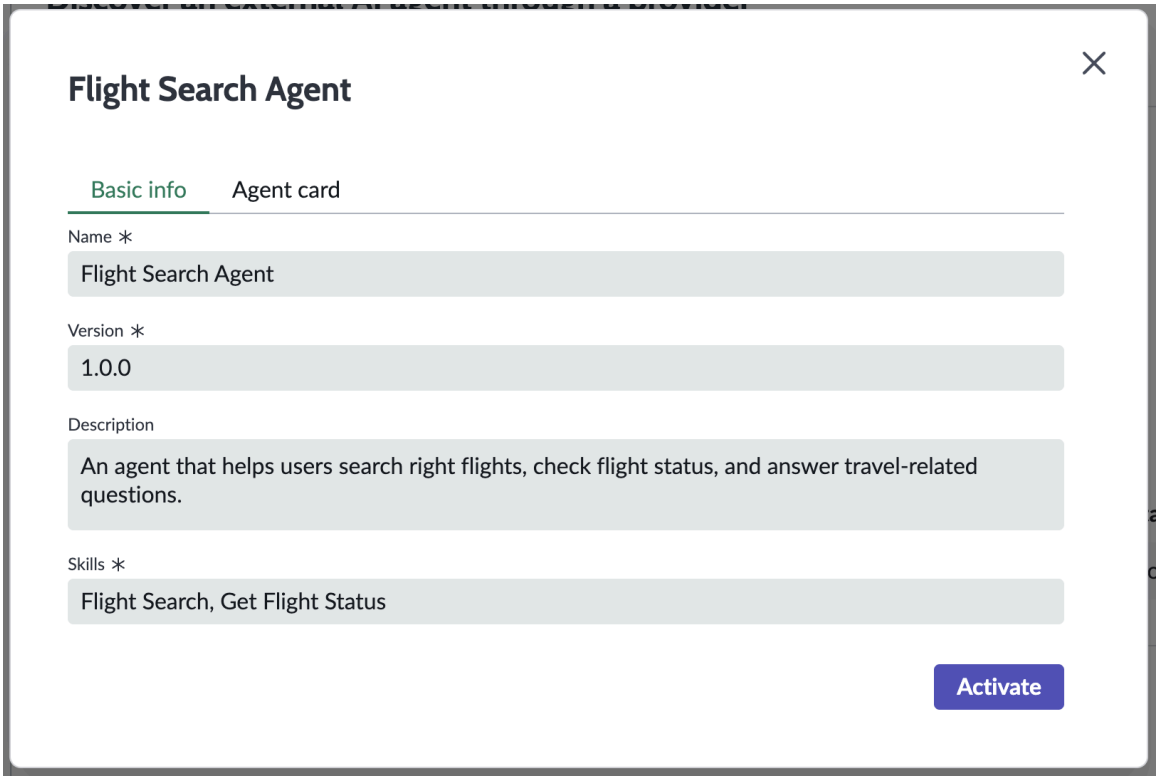
ディスカバリーが成功すると、エージェントの名前とバージョン番号が追加されます。*State*がアクティブに設定されます。



c. エージェントの名前を選択して、[*Name*]、[*Version*]、[*Description*]、および [*Skills*] フィールドが正しく入力されていることを確認し、[アクティブ化] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[エージェントカード] タブには、エージェントの JSON 全体が表示されます。



5. [スキルとケイパビリティのレビュー **(Review skills and capabilities)**] ステップで、スキル名が正しいことを確認します。
6. [差異化して定義] ステップで、外部エージェントが ServiceNow エージェントシステムにどのように適合するかの詳細を追加します。

   a. AI エージェントの説明を確認します。

   AI エージェントの説明はそのままにしておくことも、長い説明を追加して他の AI エージェントと区別することもできます。これにより、AI エージェントオーケストレーターは外部 AI エージェントをより効果的に利用できるようになります。AI エージェントの説明を記述するための提案については、「AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドライン」を参照してください。

   b. 通信モードを [同期] または [非同期] に設定します。

   一部のエージェントは非同期通信をサポートしていません。

   c. AI エージェントの実行の接続および認証情報エイリアスを選択します。

   外部 AI エージェントの実行エンドポイントにアクセスするための認証情報。既存のエイリアスを選択するか、新しいエイリアスを作成できます。

   [詳細設定] では、デフォルトのサブフロー、既存のサブフローを使用するか、新しいサブフローを作成できます。デフォルトのサブフローは、ほとんどの場合に機能します。

   d. AI エージェントのアクセス制御リスト (ACL) を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ACL は、AI エージェントを検出して実行するためのアクセス権を持つユーザーを決定します。AI エージェントスタジオで作成できる ACL の詳細と、より高度なセキュリティ構成を追加する方法については、「AI エージェントにセキュリティのためのアクセス制御を実装する」を参照してください。

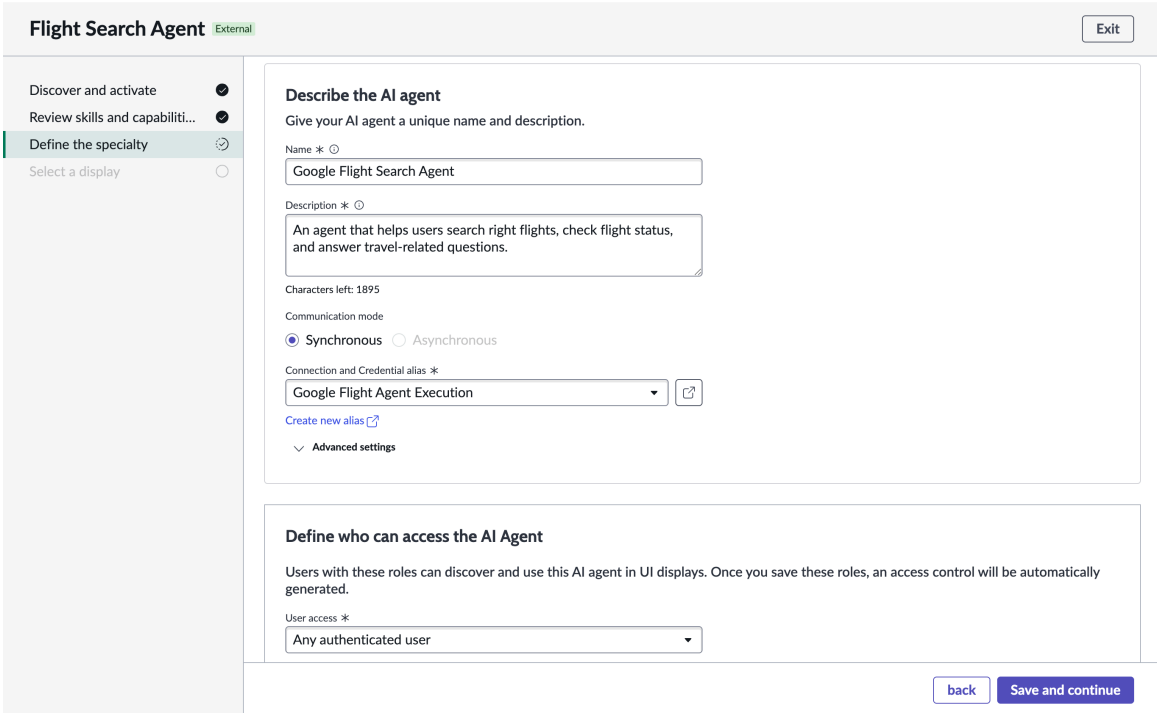
これは必須の手順です。以前に ACL を作成せずに AI エージェントを構成したことがある場合は、他の変更を加える前に ACL を生成する必要があります。

AI エージェントにアクセスできるユーザーを定義します

フィールド	説明
ユーザーアクセス	AI エージェントへのアクセスが次のオプションによって定義されるユーザーのタイプ: ▪ 任意の認証済みユーザー:ログインしているすべてのユーザーが AI エージェントにアクセスできます。 ▪ 特定のロールを持つユーザー:アサインされたロールの少なくとも 1 つを持つユーザーが、AI エージェントにアクセスできます。これはデフォルトのオプションです。 **注:** ユーザーが AI エージェントにアクセスできない場合、またはユーザーがそれぞれのエージェントワークフロー実行で少なくとも 1 つの AI エージェントにアクセスできない場合は、最初の AI エージェントが開始される前に実行全体が中止されます。 ▪ 公開:ログインしなくても、すべてのユーザーが AI エージェントにアクセスできます。このオプションは、ゲストが AI エージェントにアクセスできるようにする場合にのみ使用します。
ロール	ドロップダウンから 1 つ以上の特定のロールをアサインします。 **注:** ロールの選択は、[特定のロールを持つユーザー **(Users with specific roles** user access)] を選択した場合にのみ可能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [表示を選択] ステップで、AI エージェントを表示する場所と、AI エージェントの実行時にユーザーに表示するメッセージを選択します。

a. AI エージェントの可用性を選択します。
正しいロールを持つユーザーが AI エージェントを利用できるようにするには、 *Status* をアクティブに設定します。

b. 表示チャネルを選択します。

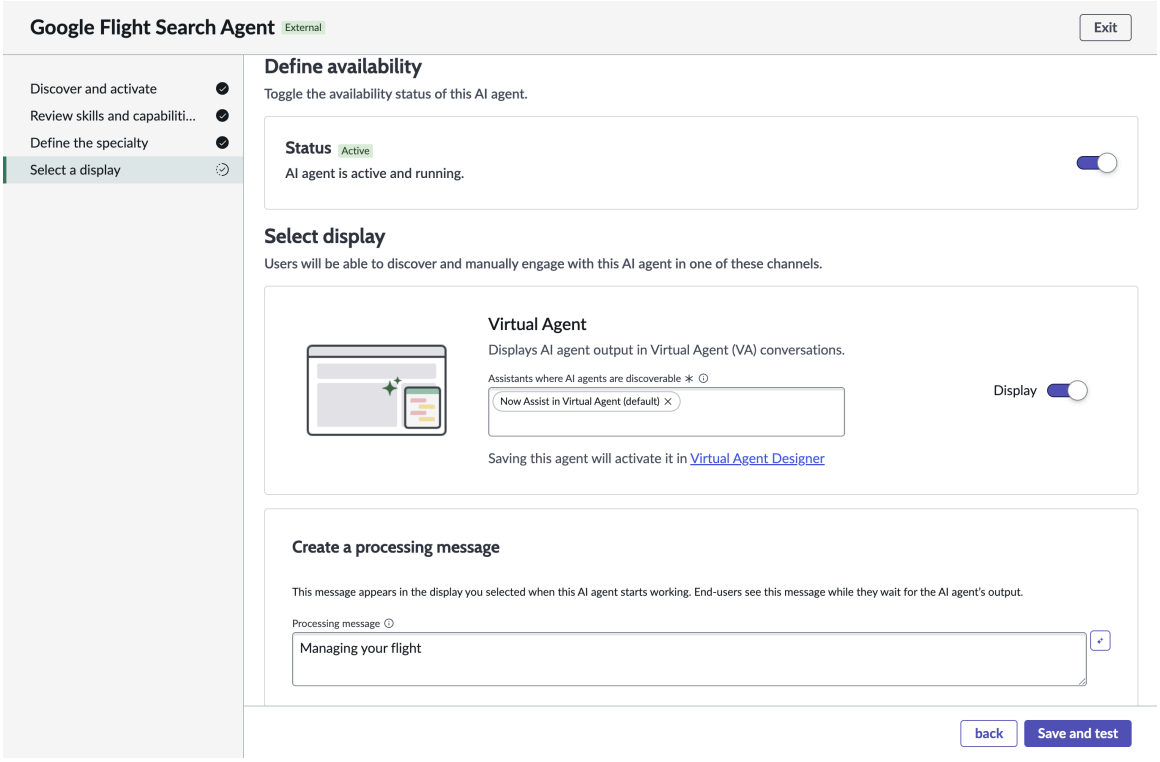
オプションには、 Now Assist パネルまたは 仮想エージェントを含めることができます。最初に AI エージェントをテストする場合は、まだ表示チャネルを選択する必要はありません。

二重山かっこ (⌄) アイコンを選択すると、表示チャネルで AI エージェントにアクセスできるロールを選択できます。

c. AI エージェントの実行時にユーザーに表示する処理メッセージを選択します。
たとえば、 *Initiating AI agent* 、 *Processing record details*、 *An AI agent is looking into the request*などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [保存してテスト] を選択して AI エージェントの詳細を保存し、AI エージェントスタジオ の [テスト] ページに移動します。

タスクの結果
外部 AI エージェントは ServiceNow に接続されており、エージェントワークフローで使用できます。

次のタスク
AI エージェントをテストしたり、新規または既存のエージェントワークフローに追加したりできます。

エージェント型ワークフローを作成する

AI エージェントが調整して複雑な問題を解決できるように、 AI エージェントスタジオ でエージェントワークフローを作成します。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

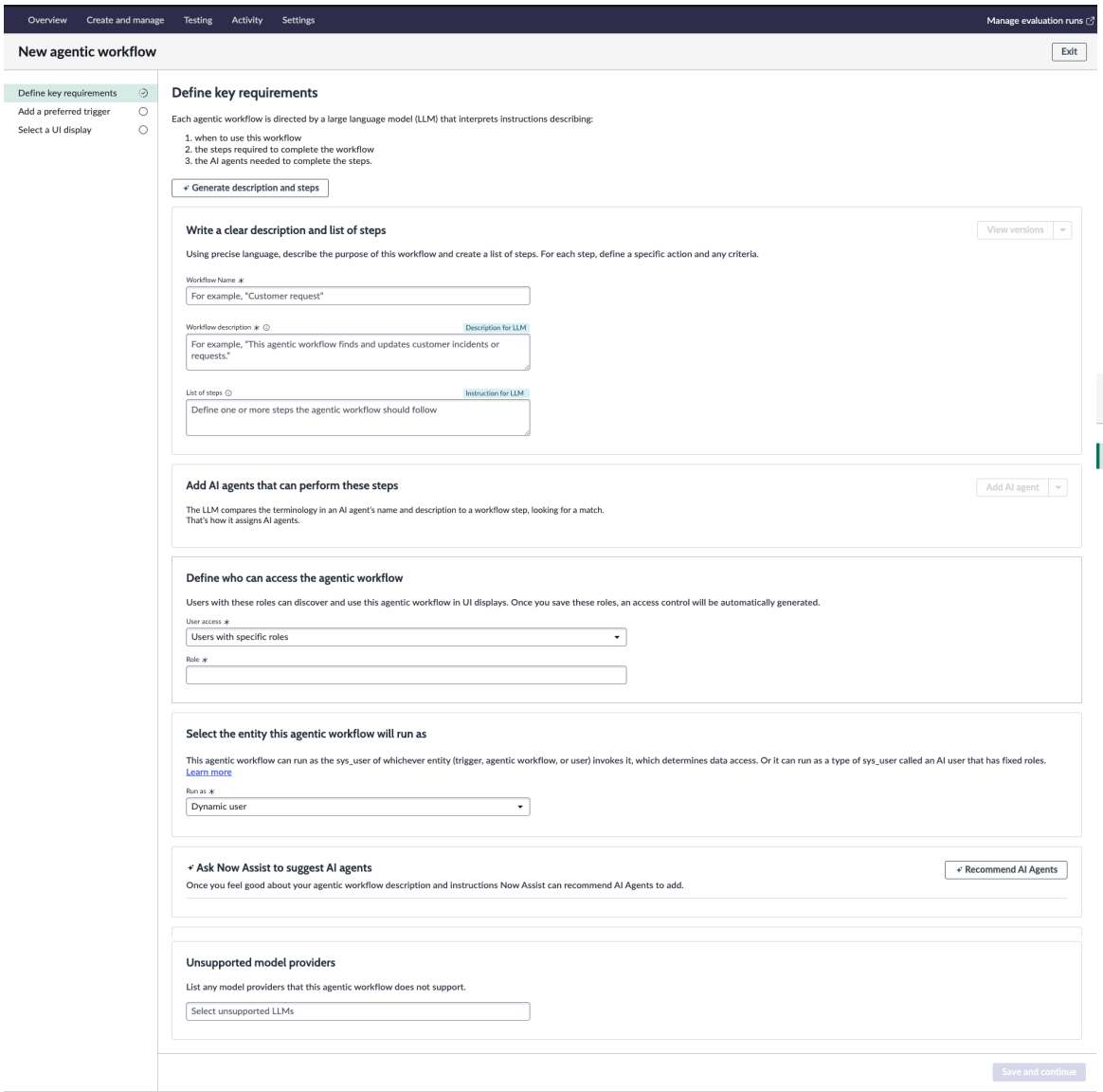
このタスクについて
エージェントワークフローは、エージェントAIでビジネス上の問題を解決します。AI エージェントスタジオでは、エージェントワークフローを定義し、それを AI エージェントに接続して、変数データや従来の自動化が困難なその他の要因を含む複雑な目標を達成する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > エージェント型ワークフロー [新規] を選択します。
   [説明して接続] ステップの [新しいエージェントワークフロー] ページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



2. AI を使用してエージェントワークフローのセットアップに役立てる場合は、[説明と手順の生成] を選択して、エージェントワークフローの説明と指示のドラフトを Now Assist で作成します。[Now Assist を使用して説明とステップのリストを生成] ポップアップウィンドウで、[生成] を選択して、名前、説明、および指示フィールドを書き込むことができます。テキストが生成された後にこれらのフィールドを変更するか、新しい手順でもう一度試すことができます。
3. このエージェントワークフローがターゲットとするビジネス成果を説明し、要件に基づいて AI エージェントをエージェントワークフローに接続します。

> **注:**
> Now Assistを使用してエージェントワークフローを生成した場合は、名前、説明、およびステップフィールドのリストが自動的に入力されます。引き続き変更を加えることができます。

a. エージェントワークフローに、名前、説明、および完了するステップのリストを与えます。

大規模言語モデル (LLM) の適切な説明と指示を記述する例については、「 AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドライン」を参照してください。ガイドラインでは、説明と手順のリストを記述する際に考慮すべきいくつかの要因を説明し、いくつかの例を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

明確な説明とステップのリストフォームを記述する

フィールド	説明
ワークフロー名	エージェントワークフローの名前。解決するビジネス上の課題の名前を指定します。 例:問題の解決
ワークフローの説明	エージェントワークフローが解決しようとしているビジネス上の問題の簡単な要約。この説明は、全体的な目標を理解するために LLM に提供されます。
ステップのリスト	エージェントワークフローで AI エージェントが従うガイド付きアクションプラン。これらのステップは、潜在的なエラーを含め、できるだけ多くのケースに対する具体的な指示を含む、詳細な番号付きリストである必要があります。

b. エージェントワークフローの指示を実行する AI エージェントを 1 つ以上アサインします。

i. これらの手順を実行できる AI エージェントを追加 セクションで、 **AI** エージェントを追加 を選択し、 **AI** エージェント フィールドに AI エージェントの名前を入力します。

ii. **[Add** (追加)] を選択します。

iii. エージェントワークフローの AI エージェントを作成する場合は、[AI エージェントの追加] ドロップダウンリストで [新しい **AI** エージェントの作成] を選択します。

詳細については、「AI エージェントを作成する」を参照してください。

> **注:**
> 選択可能な AI エージェントがない場合、[**AI** エージェントを追加] ボタンは無効になります。

選択した AI エージェントがエージェントワークフローに追加されます。

c. エージェントワークフローのアクセス制御リスト (ACL) を構成します。

> **注:**
> ACL は、エージェントワークフローを検出して実行するためのアクセス権を持つユーザーを決定します。AI エージェントスタジオで作成できる ACL の詳細と、より高度なセキュリティ構成を追加する方法については、「AI エージェントにセキュリティのためのアクセス制御を実装する」を参照してください。

これは必須の手順です。以前に ACL を作成せずにエージェントワークフローを構成したことがある場合は、他の変更を行う前に ACL を生成する必要があります。

エージェントワークフローの ACL を既に作成している場合は、このセクションのリストに表示されます。ロールピルをダブルクリックしてロールを編集できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント型ワークフローにアクセスできるユーザーを定義

フィールド	説明
ユーザーアクセス	エージェントワークフローへのアクセスが次のオプションによって定義されるユーザーのタイプ。 ▪ 任意の認証済みユーザー:ログインしているすべてのユーザーが、エージェントワークフローにアクセスできます。 ▪ 特定のロールを持つユーザー:少なくとも 1 つのロールがアサインされているユーザーは、エージェントワークフローにアクセスできます。これはデフォルトのオプションです。 **注:** ユーザーがエージェントワークフローにアクセスできない場合、またはユーザーがそれぞれのエージェントワークフロー実行で少なくとも 1 つの AI エージェントにアクセスできない場合は、最初の AI エージェントが開始される前に実行全体が中止されます。 ▪ 公開:ログインしなくても、すべてのユーザーがエージェントワークフローにアクセスできます。このオプションは、ゲストがエージェントワークフローにアクセスできるようにする場合にのみ使用します。
ロール	ドロップダウンから 1 つ以上の特定のロールをアサインします。 **注:** ロールの選択は、[特定のロールを持つユーザー **(Users with specific roles** user access)] を選択した場合にのみ可能です。

d. エージェントワークフローを実行するsys_userのタイプを定義します。

- エージェント ワークフローを実行するユーザー ID の詳細については、「 ユーザー ID」を参照してください。
- ServiceNow AI Platform® のアクセス制御リスト (ACL) のルールの詳細については、「Access Control List Rules」を参照してください。

エージェントワークフローを実行するエンティティを選択します

フィールド	説明
実行方法	エージェントワークフローを実行するユーザー ID。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	エージェントワークフローを実行する次のいずれかのエンティティタイプを選択します。 **i.** 動的ユーザー:エージェントワークフローの実行を呼び出すログインユーザー (sys_user)。 動的ユーザーは、トリガー、エージェントワークフロー、またはこのエージェントワークフロー (エージェントワークフローを呼び出したアップストリームコンポーネント/エンティティ) にロールを渡す人間のユーザーのsys_userにすることができます。 動的ユーザーによって実行された実行は、ログインしたユーザーの名前で記録されます。たとえば、インシデントが動的ユーザーによって作成された場合、作成されたインシデントは現在ログインしているユーザーの名前で記録されます。 **注:** AI ユーザーを正当化する特定のニーズがない限り、動的ユーザーはすべてのエージェントワークフローのデフォルト設定です。一般に、ほとんどのエージェントワークフローは動的ユーザーとして実行できます。 **ii.** **AI** ユーザー:エージェントワークフローは、実行が誰またはどのように呼び出されても変更されないロールが割り当てられた、事前設定された静的ユーザー ID として実行および実行されます。 AI ユーザーは、AI エージェントタイプのsys_userレコードのタイプです。AI ユーザーとして実行されているエージェントワークフローによって実行されるアクションは、そのアクションまたは実行の AI ユーザーの名前でログに記録されます。たとえば、インシデントが AI ユーザーによって作成された場合、その実行の発信者はアサインされた AI ユーザーとして記録されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	AI ユーザーは、事前定義されたロールを持つsys_userです。 **⚠ 警告:** 公開ユーザーが AI ユーザーを呼び出せるようにすると、アクセス可能なデータに対する権限が昇格されます。エージェントワークフローを AI ユーザーとして実行する必要があることはほとんどありません。
AI ユーザー	ドロップダウンメニューから特定の AI ユーザーを選択します。

ⓘ 注:
これらのセキュリティ設定を決定するときは、エージェントワークフロー、AI エージェント、ツールなど、エージェントフローのすべての側面のセキュリティ設定を必ず考慮してください。

e. [AI エージェントの提案を Now Assist に依頼する (Ask to suggest AI agents)] セクションで、[**AI** エージェントを推奨 **(Recommend AI Agents**)] を選択して、AI エージェントに提案された推奨事項を確認します。

f. このエージェントワークフローがサポートしない AI プロバイダーを指定します。

一部の AI モデルは、特定のエージェントワークフロータスクを他のモデルよりも適切に実行する場合があります。特定のデフォルトの AI モデルプロバイダーがアクティブな場合にエージェントワークフローを使用できないようにする場合は、[サポートされていない **LLM** を選択 **(Select unsupported LLMs**)] ドロップダウンからサポートされていない LLM を選択できます。

使用可能なオプションの詳細については、次を参照してください。 上の大規模言語モデル ServiceNow® AI Platform .

g. [Save and continue (保存して続行)] を選択します。

[保存して続行] を選択すると、Now Assist はチェックを実行して、エージェントワークフローが既存のワークフローと重複している可能性があるかどうかを識別します。[重複の可能性が見つかりました] ポップアップ ウィンドウが表示された場合は、フラグが設定されたエージェント ワークフローを確認し、作成しているワークフローが一意であることを確認できます。

同様のワークフローが既に存在する場合、ユーザーがトリガーしようとすると間違ったワークフローが実行される可能性があります。重複を避けるために、説明とステップのリストをできるだけ一意にしてください。

ACL テーブルに AI エージェントの ACL を作成するには、[保存して続行] を選択する必要があります。AI エージェントに追加または `Deny-Unless` ACL を作成する場合、あるいは AI エージェントのセキュリティ属性を追加する場合、昇格された適切な権限を持つユーザーが ACL テーブルに直接作成できます。追加の ACL を AI エージェントスタジオ で構成することはできません。

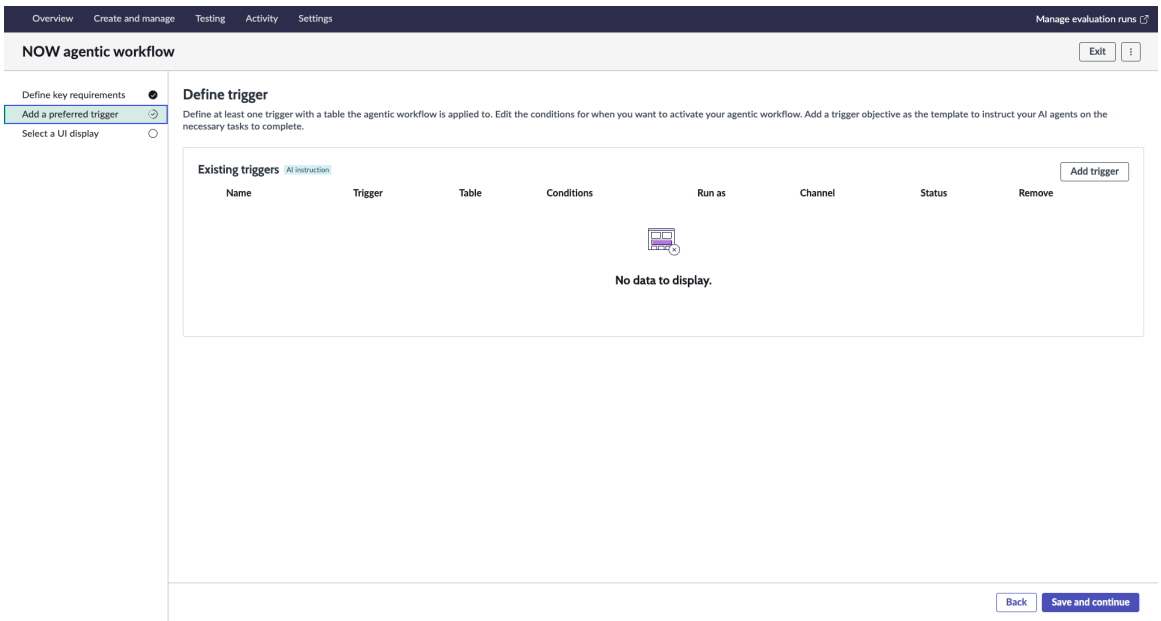
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ACL に *`Users with specific roles`* を選択した場合、 [保存して続行] を選択した後も、ACL のロールを編集できます。ガイド付きセットアップの最初のページに戻り、[ACL] セクションのロールピルをダブルクリックして変更を加えます。

[優先トリガーを追加] ページが表示されます。

4. エージェントワークフローを有効化するための優先トリガーと条件を定義します。



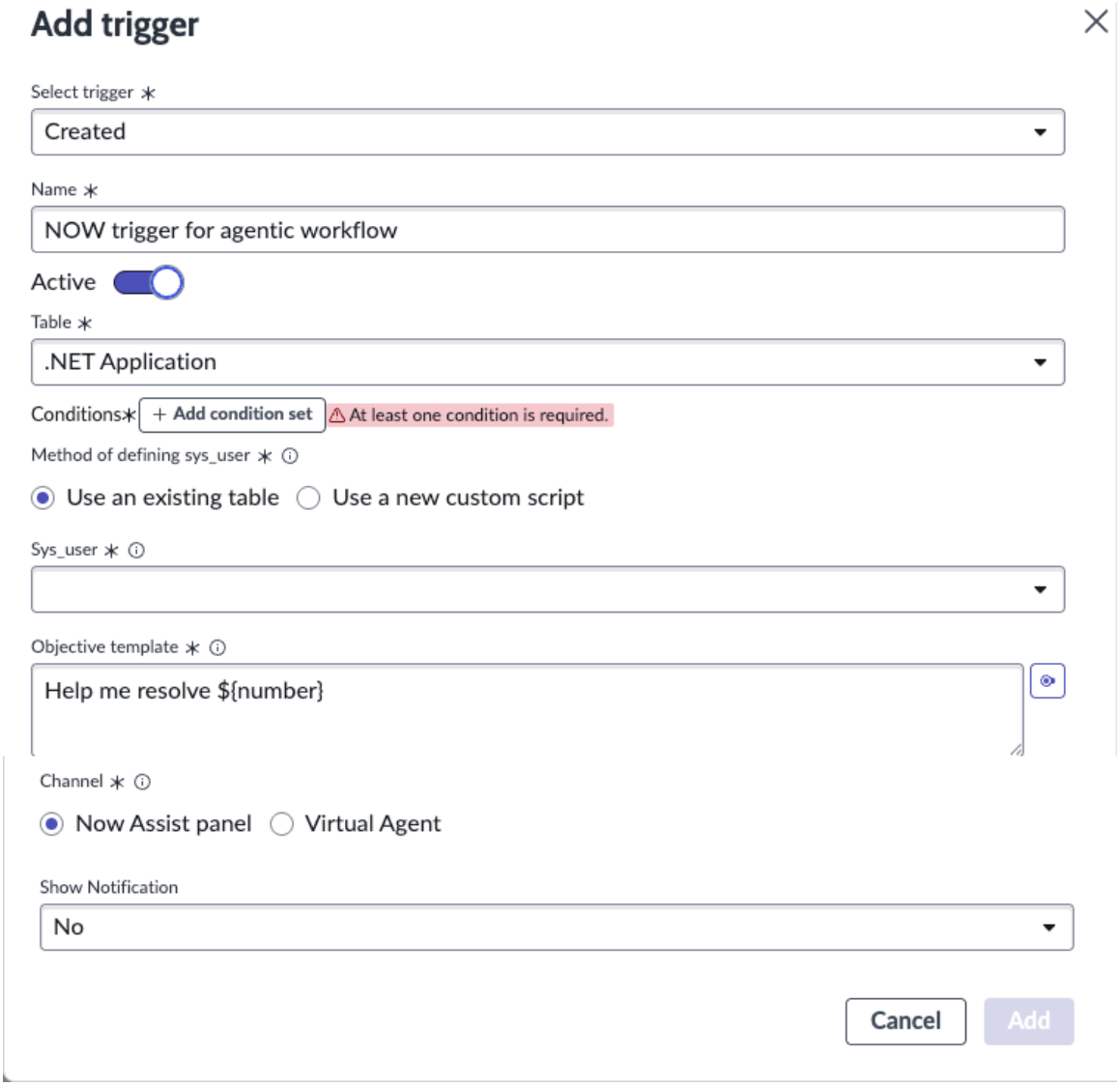
a. [トリガーを追加] を選択します。

b. フォームで、フィールドに入力します。

エージェントワークフローのトリガー条件は、ユーザーがエージェントワークフローを実行するために必要な条件を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[トリガーを追加] フォーム

フィールド	説明
トリガーを選択	インスタンスで使用可能なトリガーのリスト。
名前	トリガーの名前。
アクティブ	トリガー条件をアクティブに維持するオプション。
テーブル	エージェントワークフローに適用可能なテーブルの名前。 問題の自動解決エージェントワークフローの例:インシデント
条件	トリガー構成を制御するために追加できる条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	[+ 条件セットを追加] を選択して、エージェントワークフロートリガーに条件を追加します。
sys_user の定義方法	▪ 既存のテーブルを使用 ▪ 新しいカスタムスクリプトを使用
Sys_user	AI エージェントを実行するユーザー。 テーブルを選択した場合、選択肢には [問い合わせユーザー]、[解決者]、[クローズ担当者] 、または別のユーザーフィールドを含めることができます。ユーザーのsys_idを生成して返すカスタムスクリプトを作成することもできます。
目標テンプレート	AI エージェントが実行中に従うテンプレート指示。 一部のトリガータイプでは、テンプレートの説明で追加のフィールドを選択することもできます。
チャネル	エージェントワークフロー出力の場合は中: Now Assist パネルまたは 仮想エージェント。 **注:** トリガーされたエージェントワークフローからの出力を [Now Assist] パネルに表示するには、now_assist_panel_userロールが必要です。
通知を表示	[通知を表示] オプションを選択して、トリガーの通知を有効にします。 同じテーブルに対して通知が有効になっているトリガーが複数ある場合、表示される通知は 1 つだけです。

スケジュールされたトリガーを選択した場合は、トリガーを実行する曜日や時刻などの追加オプションを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
スケジュールされたトリガーを実行する場合、すべてのレコードが実行に含まれるわけではありません。デフォルト値は 10 です。この数値を変更する場合は、*sn_aia.max_scheduled_trigger_query* システムプロパティを別の値に設定する必要があります。

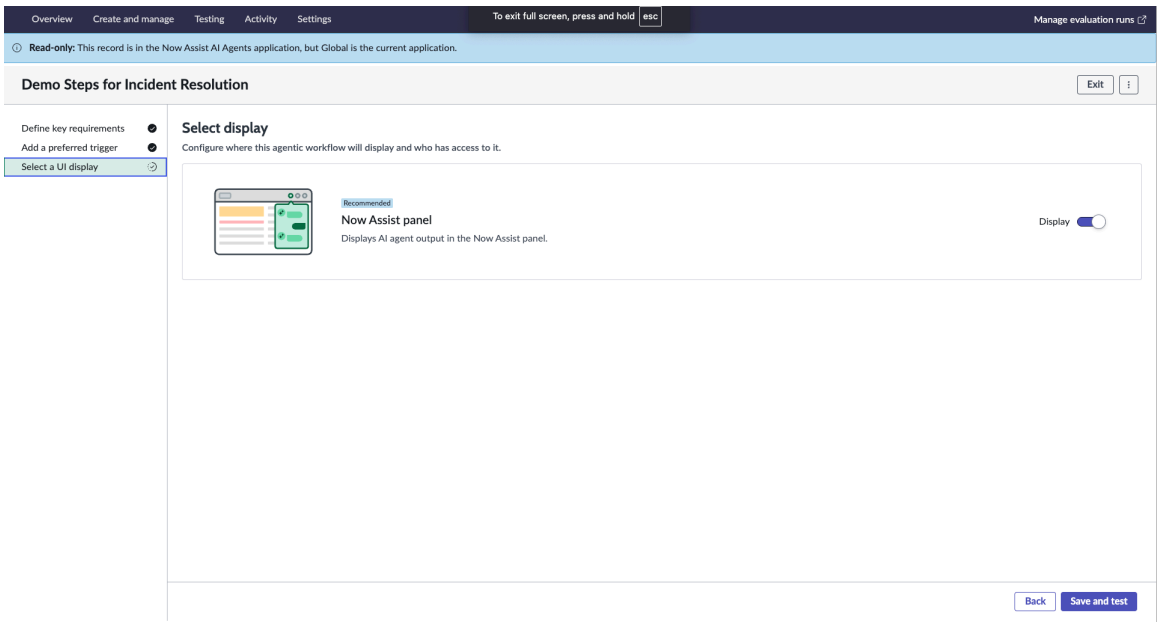
メールトリガーを選択する場合は、ターゲットメールが返信 [sys_reply] テーブルに存在する必要があります。新しいメールはトリガーとして利用できません。

c. **[Add** (追加)] を選択します。
[トリガーの定義] ページが表示されます。

d. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
[UI 表示の選択] ページが表示されます。

5. [UI 表示の選択] ページから、エージェントワークフローの表示とアクセス権を構成します。

a. 表示トグルをオンにして、選択したチャネルにエージェントワークフロー出力を表示します。



注:
Now Assistパネル表示オプションが利用できない場合は、最初にパネルを有効にする必要があります。詳細については、次を参照してください。 をオンにする Now Assist パネル. トリガーされたエージェントワークフローからの出力を [Now Assist] パネルに表示するには、now_assist_panel_roleが必要です。

b. [次へ] > を選択して [ユーザーロール] ドロップダウンリストにアクセスし、エージェントワークフローにアクセスするユーザーロールを選択できます。

c. [保存してテスト] を選択します。

エージェントワークフローテストページが表示されます。エージェントワークフローのテストの詳細については、「 エージェントワークフローのテスト」を参照してください。

エージェントワークフローをテストするには、sn_aia.admin ロールと、該当する場合はエージェントワークフロー用に構成された ACL に必要なロールが必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
エージェントワークフローが作成され、[作成と管理] ページのエージェントワークフローリストに表示されます。

ACL に対して 特定のロールを持つユーザー を選択した場合は、いつでもロールを変更できます。ガイド付きセットアップに戻り、ピルをダブルクリックして変更を加えます。他のすべてのセキュリティ変更は、昇格された権限を持つユーザーが ACL [sys_security_acl] テーブルに対して行う必要があります。

エージェントワークフローの複製

AI エージェントスタジオで既存のエージェントワークフローを複製して、エージェントワークフローを手動で構成または作成する必要がないため、時間を節約します。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて
エージェントワークフローを複製して、次のタスクを実行します。

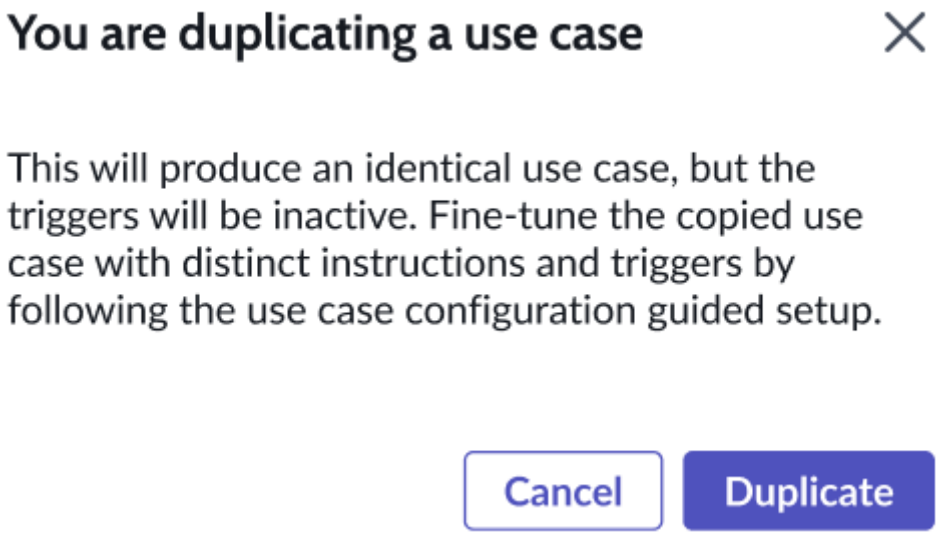
- レコードを複製します。
- 既存の名前のエージェントワークフローを禁止します。

[ツールとナレッジソース]、[ステータス]、および [複製] アイコン (のある列などのカスタム列は、エージェントワークフローリストで使用できます。

注:
[複製] アイコンを選択すると、選択したエージェントワークフローが複製されます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > エージェント型ワークフロー をクリックし、 AI エージェントスタジオ で AI エージェントリストを開きます。
2. [エージェントワークフローと AI エージェントの管理 (Manage agentic workflows and AI agents)] ページまたは AI エージェントフォームのいずれかから、エージェントワークフローを複製します。
   ポップアップウィンドウに確認メッセージが表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [複製] を選択して、元のエージェントワークフローのレコードと同じ情報を使用してエージェントワークフローのコピーを作成します。

   注:

   - エージェントワークフローは、元のエージェントワークフローの名前で複製されますが、複製されたエージェントワークフローを元のエージェントワークフローから識別できるように、サフィックス (コピー) が追加されます。たとえば、[問題解決の手順 (コピー) (Steps for Issue Resolution (Copy))] などです。名前を変更したり、重複している他の情報を編集したりすることもできます。
   - 元のエージェントワークフローに接続されていたすべての AI エージェントは、複製されたエージェントワークフローにも追加されます。これらの AI エージェントを編集して、独自の要件に合わせてエージェントを追加できます。

4. [説明と指示] セクションで詳細を編集した後、[保存して続行] を選択します。
5. [トリガーの定義] セクションで、元のエージェント ワークフローから複製されたトリガーが必要な場合はアクティブ化し、 [保存して続行] を選択します。

   注:
   複製されたエージェントワークフローに表示されるトリガーは、元のエージェントワークフローからのものです。デフォルトではアクティブではありませんが、必要に応じてアクティブ化できます。

6. 表示の切り替え セクションで、複製されたエージェント ワークフローを Now Assist パネルに表示する表示 トグルをオンにして、 保存してテスト を選択します。

タスクの結果
AI エージェントスタジオ ホームページにリダイレクトされます。[エージェントワークフロー] タブの [エージェントを解決するための AI エージェントの管理と構成] セクションには、複製されたエージェントワークフローが表示されます。

エージェント用ワークフローテンプレートのアクティブ化

トリガーを有効にし、Now Assistアプリケーションとともにインストールされる AI エージェントスタジオのエージェントワークフローの表示設定を変更します。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて
Now Assistアプリケーションとともにインストールされたエージェントワークフローは、自動的にはアクティブ化されません。Now Assistパネルで使用するには、それらをアクティブ化する必要があります。アクティブ化するために設定する必要がある事前定義されたトリガーが付属しているものもあれば、トリガーがまったくないため、独自のトリガーを追加する必要があります。

これらの事前定義されたエージェントワークフローは、独自にカスタマイズしたワークフローのテンプレートとして使用することもできます。エージェントワークフローを複製し、利用可能なレコードの変更や異なる指示の提供など、ビジネスニーズにより適した詳細計画として使用できます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > エージェント型ワークフロー.
2. 構成するエージェントワークフローを選択します。
3. [トリガーの定義] を選択して、 ガイド付きセットアップのそのステップに移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [既存のトリガー] セクションで、非アクティブなトリガーの名前を選択してフォームを開きます。
5. [アクティブ] スライダーを切り替えてオンにします。
6. **[Save** (保存)] を選択します。
7. トリガーが複数ある場合は、アクティブ化するトリガーごとに手順 4 ～ 6 を繰り返します。
8. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
9. Now Assistパネルの表示を切り替えてオンにします。
   Now Assistパネルでエージェントワークフローを有効にしました。このオプションが利用できない場合は、最初にパネルを有効にする必要があります。詳細については、次を参照してください。 をオンにする Now Assist パネル.
10. [保存してテスト] を選択します。

タスクの結果
エージェントワークフローは、 Now Assist パネルでトリガーが検出されると実行されます。

次のタスク
手順を完了すると、エージェントワークフローをテストして、意図したとおりに機能することを確認するようにリダイレクトされます。

エージェント用ワークフローの変更

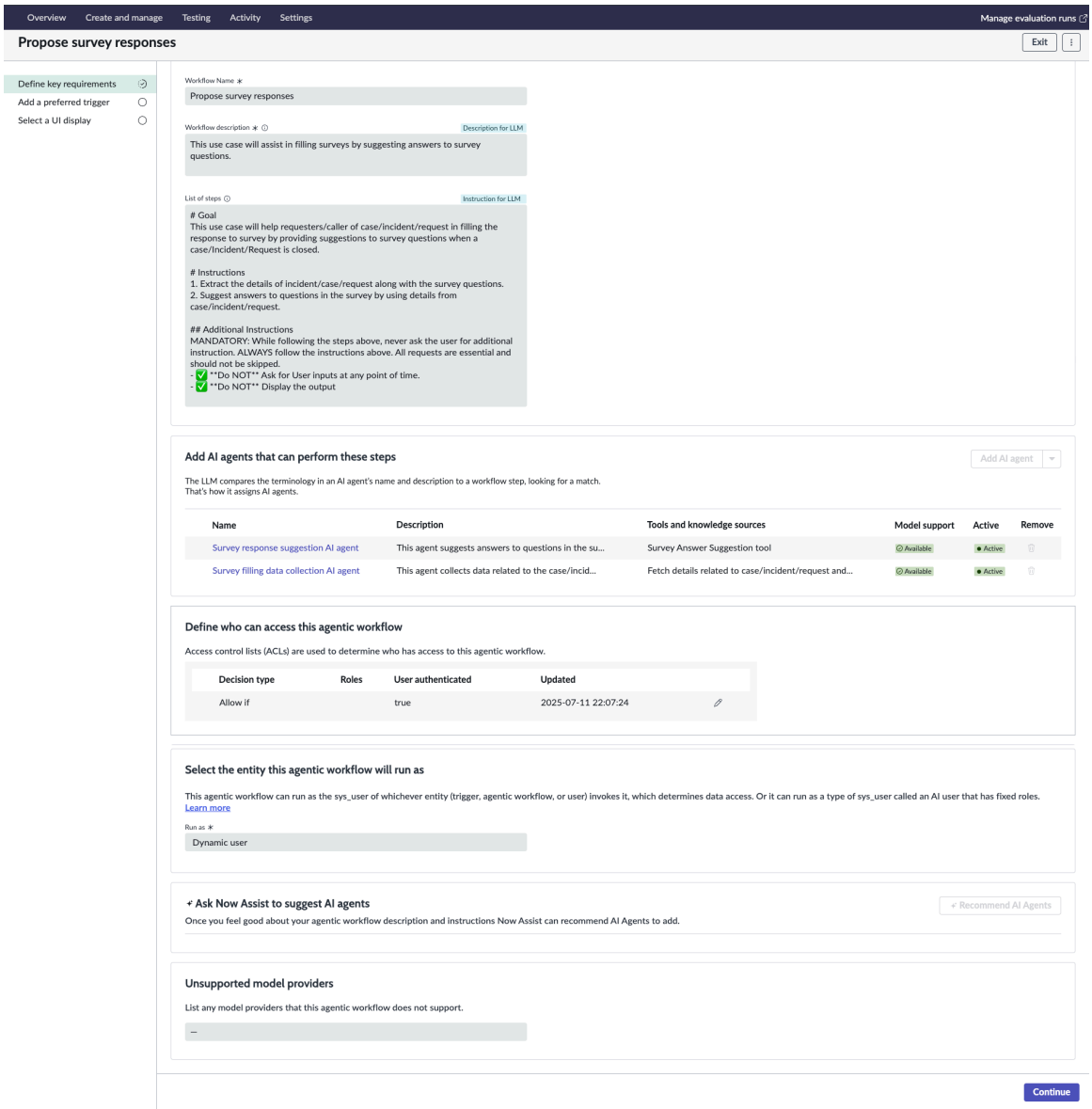
AI エージェントスタジオ の既存のエージェントワークフローを変更し、ビジネスニーズに合わせて調整します。

始める前に
必要なロール:sns_aia.admin

手順
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > エージェント型ワークフロー をクリックし、 AI エージェントスタジオで AI エージェントリストを開きます。
2. 変更するエージェントワークフローを選択します。
3. ガイド付きセットアップのさまざまなセクションを変更し、独自の要件に合わせてフィールドを変更します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- *List of steps* フィールドでは、以前のバージョンを失うことなく、同じエージェントワークフローの複数のバージョンを作成できます。バージョンを作成すると、さまざまな命令をテストしてパフォーマンスを評価できます。詳細については、 AI エージェントとエージェントワークフローのバージョン管理 を参照してください。
- アクセス制御リスト (ACL) では、セキュリティフィールドを編集してエージェントワークフローにアクセスできるユーザーを定義し、エンティティを編集して動的ユーザーまたは AI ユーザーとしてエージェントワークフローを実行できます。詳細については、「AI エージェントにセキュリティのためのアクセス制御を実装する」を参照してください。
- 効果的な手順を作成するための詳細なガイダンスについては、 AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドラインを参照してください。

[続行] ボタンと [戻る] ボタンを使用して、ガイド付きセットアップのステップを移動できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
エージェントが Now Assist アプリケーションに関連付けられている場合、一部のフィールドは編集できません。

4. 最後のステップに移動し、[テスト] を選択して変更を保存し、変更したエージェントワークフローのテストを開始します。

タスクの結果
エージェントワークフローが変更され、テストする準備ができました。

エージェントワークフローのテスト

エージェントワークフローを AI エージェントスタジオ でテストして、定義した指示を実行している間のパフォーマンスを分析します。

始める前に
必要なロール:テスト対象のエージェントワークフローの ACL とそのダウンストリームコンポーネントの各 ACL に必要な sn_aia_admin admin または admin または 1 つ以上のロール

このタスクについて
エージェントワークフローを作成したら、エージェントワークフローをテストして、定義したとおりに機能することを確認します。エージェントワークフローをテストするには、[エージェントワークフロー] ラジオボタンを選択する必要があります。テストするエージェントワークフローを選択し、簡潔な概要と参照番号をタスクフィールドに入力して、エージェントワークフローのテストを開始します。

エージェントワークフローのテスト中に、[出力] タブのAI エージェントスタジオチャットにシミュレートされたチャットエクスペリエンスが表示されます。チャットエクスペリエンスは、履行者と AI エージェントによって行われたエージェントワークフローの実行の結果です。

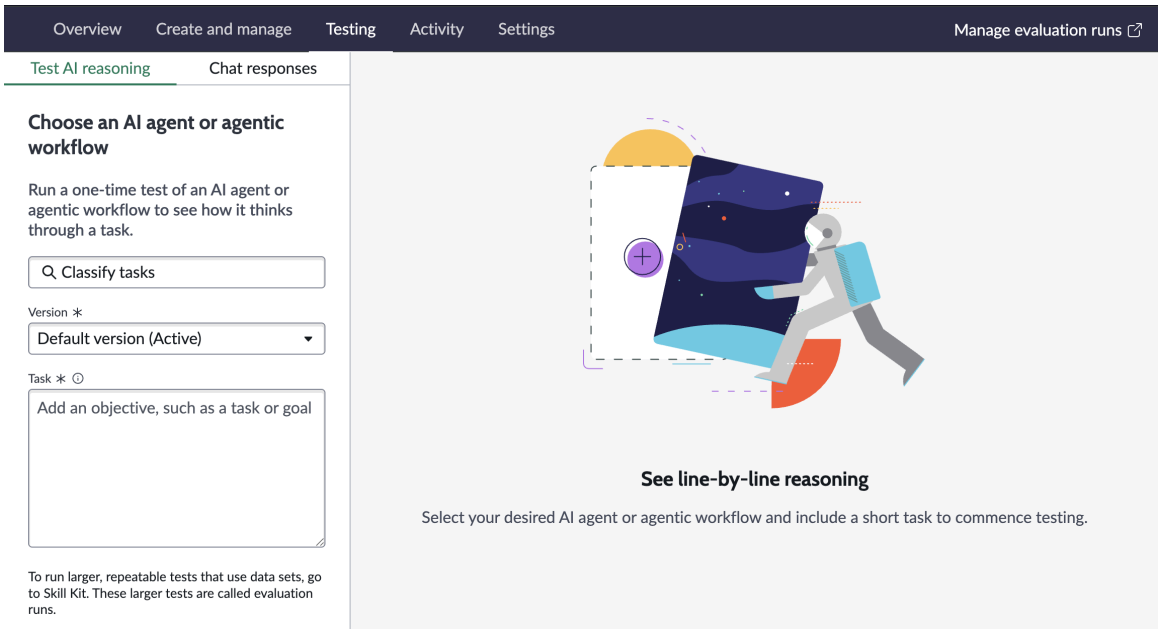
手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > テスト.
2. [テスト シナリオ] タブの [テスト対象] セクションで、[エージェント ワークフロー] ラジオ ボタンを選択します。
3. ワークフローの名前を入力するか、ドロップダウンから選択して、テストするエージェントワークフローを選択します。
4. [バージョン] ドロップダウンリストで、テストする AI エージェントのバージョンを選択します。

   バージョンの作成と変更の詳細については、 AI エージェントとエージェントワークフローのバージョン管理 を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [タスク] ドロップダウンリストで、達成すべきタスクの簡潔なサマリーを入力します。

> **注:**
> テスト中により良い結果を得るために、タスクサマリーに特定のレコードの参照番号を含めます。

6. [テストの開始] を選択します。

[出力] タブが表示され、エージェントワークフローをテストする操作を Now Assist 実行していることがわかります。

タスクの結果
エージェントワークフローをテストすると、AI エージェントオーケストレーターと AI エージェントコミュニケーターが連携して、AI エージェントをチームのように整理および管理していることがわかります。AI エージェントオーケストレーターは、サブタスクを完了するために個々の専用エージェントをアサインします。AI エージェントコミュニケーターは、AI エージェントオーケストレーターに各エージェントのステータスを知らせます。

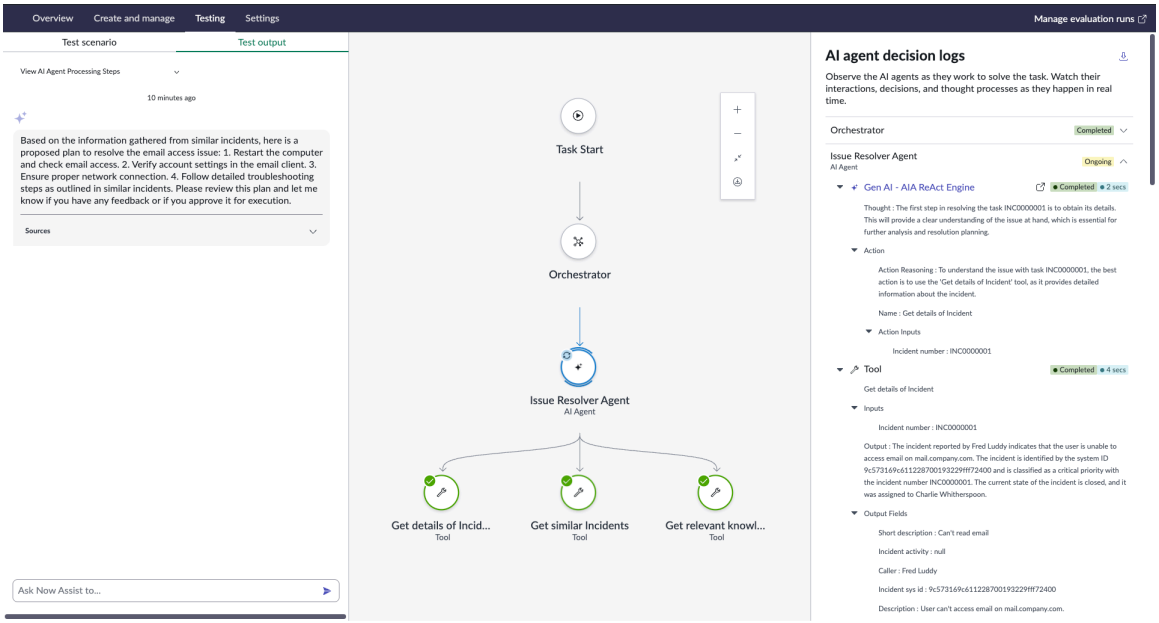
> **注:**
> エージェントワークフローまたはそのすべての AI エージェントとツールの ACL に合格するために必要なロールがない場合は、必要なアクセス権がないため、テストが実行されないことが通知されます。

AI エージェントは、必要に応じてライブエージェントからの入力を取得して、エージェントワークフローを解決するためのテストの実行を自律的に開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェントワークフローのテスト



- シミュレートされたチャットエクスペリエンスは、履行者エージェントと AI エージェントの間の Now Assist パネルで開始されます。
- ケースを解決するために連携している AI エージェントのタスクと通信を示す図。
- 意思決定ログには、エージェントワークフローの解決に関与する各 AI エージェントの思考プロセスが記録されます。

> **注:**
> [ログのダウンロード] を選択すると、意思決定ログ全体を表示できます。

[再起動] を選択することで、いつでもテストプロセス全体を再開できます。

エージェント用ワークフローの削除

AI エージェントスタジオからエージェントワークフローを削除します。

始める前に

必要なロール:sn_aia_admin

このタスクについて

AI エージェントスタジオでエージェントワークフローを削除するには、アクセス制御リスト (ACL) を使用して適切な権限を割り当てる必要があります。

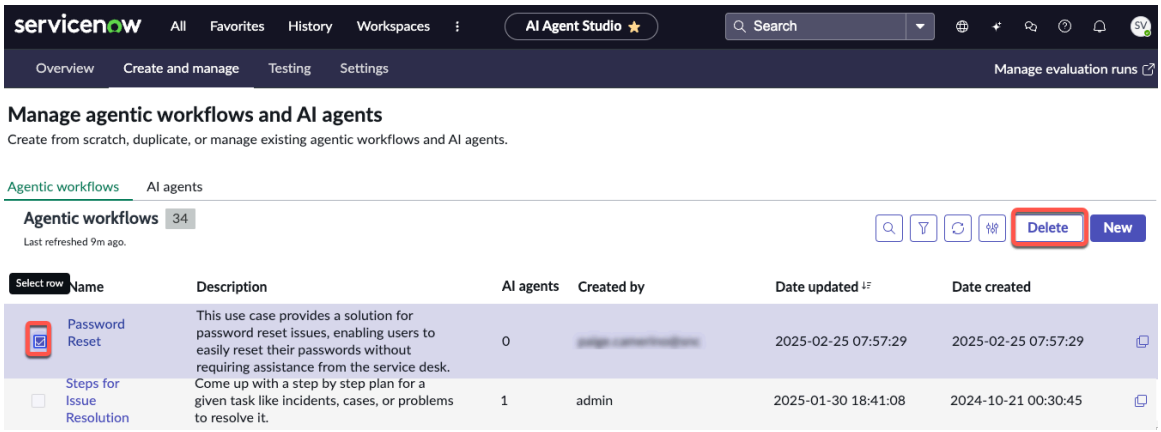
> **注:**
> デフォルトのエージェントワークフローは削除できません。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > エージェント型ワークフロー.
2. 削除するエージェントワークフローのチェックボックスをオンにして、[削除] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
ACL を定義する場合、一度に複数のエージェントワークフローレコードを選択することで、複数のエージェントワークフローを削除することもできます。

3. [確認] ポップアップウィンドウで、[削除] を選択します。

タスクの結果
選択したエージェントワークフローが [エージェントワークフロー] リストから削除されます AI エージェントスタジオ。

音声用 AI エージェントの展開

Voice AI エージェントは、電話ベースのサポートに自然な会話エクスペリエンスをもたらす、生成 AI を利用したエージェントです。より広範なAIエージェントエコシステムの一部として、テレフォニープロバイダーと接続し、厳格なメニューツリーをシームレスで人間のようなインタラクションに置き換え、サポートをより迅速かつ直感的にします。

音声アシスト機能の AI エージェントの概要

Voice AI エージェントは、生成 AI を使用して自然で動的な会話を提供し、ユーザーがいつでもどこでもタスクを完了し、問題を解決し、情報にアクセスできるようにします。

Voice AI エージェントは ServiceNow AI Platform 機能の一部であり、ベースシステムから展開することも、特定のビジネスニーズに合わせてカスタマイズすることもできます。音声 AI エージェントはvice AI エージェントを作成、展開、監視するためのツールを提供する AI エージェントスタジオを通じて管理されます。

Voice AI エージェントは、仮想ヘルプデスクとして機能する音声サービスに関連付けられています。音声サービスは、複数の 音声 AI エージェントをホストできます。各 音声 AI エージェントには、ユーザーの問題を解決するための特定の AI の指示、ツール、および知識が備わっています。ウェルカムメッセージを設定したり、音声ライブラリから音声プロファイルを選択したり、ライブエージェントルーティングやレコードプロデューサーベースのチケット作成などのフォールバックオプションを定義したりできます。

音声用 AI エージェントの展開

AI 音声エージェントの使用を開始するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 必要なプラグインをインストールしてアクティブ化します。
   - Now Assist プラットフォーム向け
   - 仮想エージェント API
   - ナレッジグラフ
2. AI 音声サービスの作成
3. AI 音声エージェントを作成
4. 受信通信のメッセージ認証の構成
5. 音声サービスと CCaaS プロバイダーの統合

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

詳細については、 Now Assist ドキュメント.

プライバシー通知

この機能を使用することにより、お客様は、お客様の使用(サービスプロバイダーによる使用を含む)が、関連する盗聴防止、録音同意、およびその他のプライバシー法(該当する場合)に準拠していることを確認するものとします。

AI 音声サービスの作成

AI 音声サービスを作成して、ユーザーと AI 音声エージェントの間で自然な会話型の音声インタラクションを可能にします。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

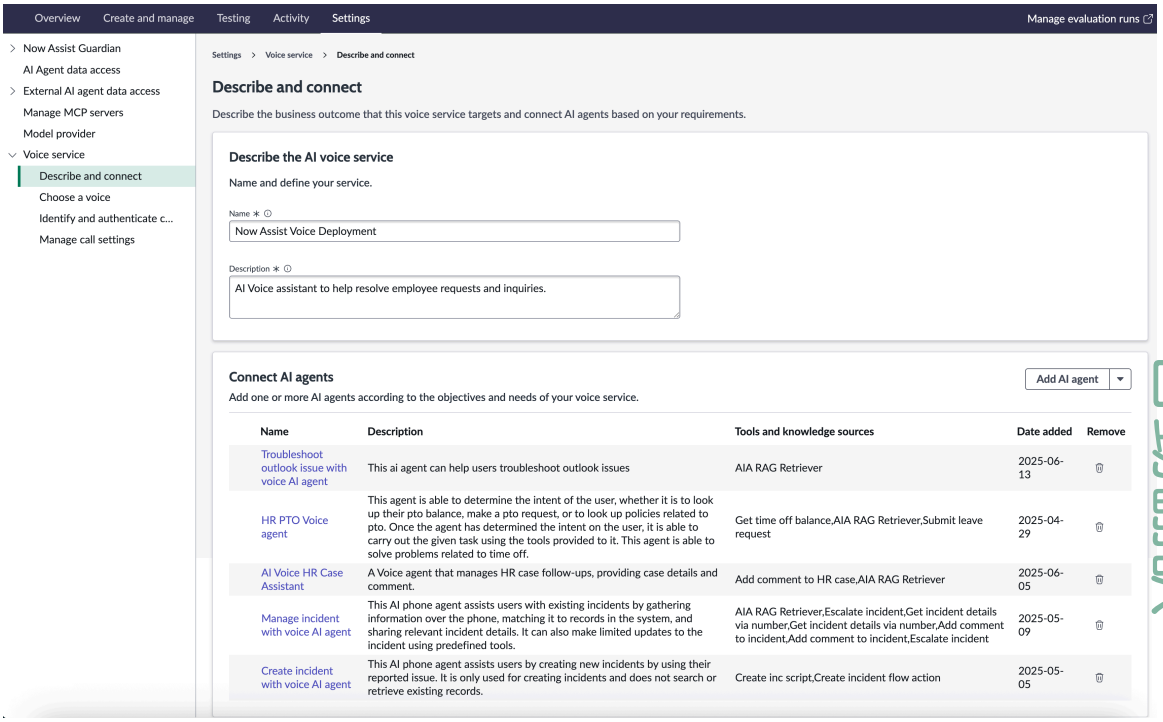
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
AI 音声サービスにより、ユーザーと AI 音声エージェントの間で自然な会話型の音声インタラクションが可能になります。音声テキスト変換 (STT)、大規模言語モデル (LLM)、およびテキスト読み上げ (TTS) を使用して、発信者をリアルタイムで理解して応答します。パーソナライズされた音声とウェルカムメッセージ、フォールバックオプションを使用して音声サービスを構成し、AI 音声エージェントに特定の AI 指示をアサインできます。フォールバックオプションには、ライブエージェントへの転送とチケットの作成が含まれます。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 設定 > 音声サービス.
2. [説明して接続] ページで、既定の音声サービスを編集して音声サービスがターゲットとするビジネス成果を説明し、成果の達成に役立つ AI 音声エージェントを接続します。



a. 一意の名前と説明を付けて、音声サービスを説明します。

説明して接続フォーム

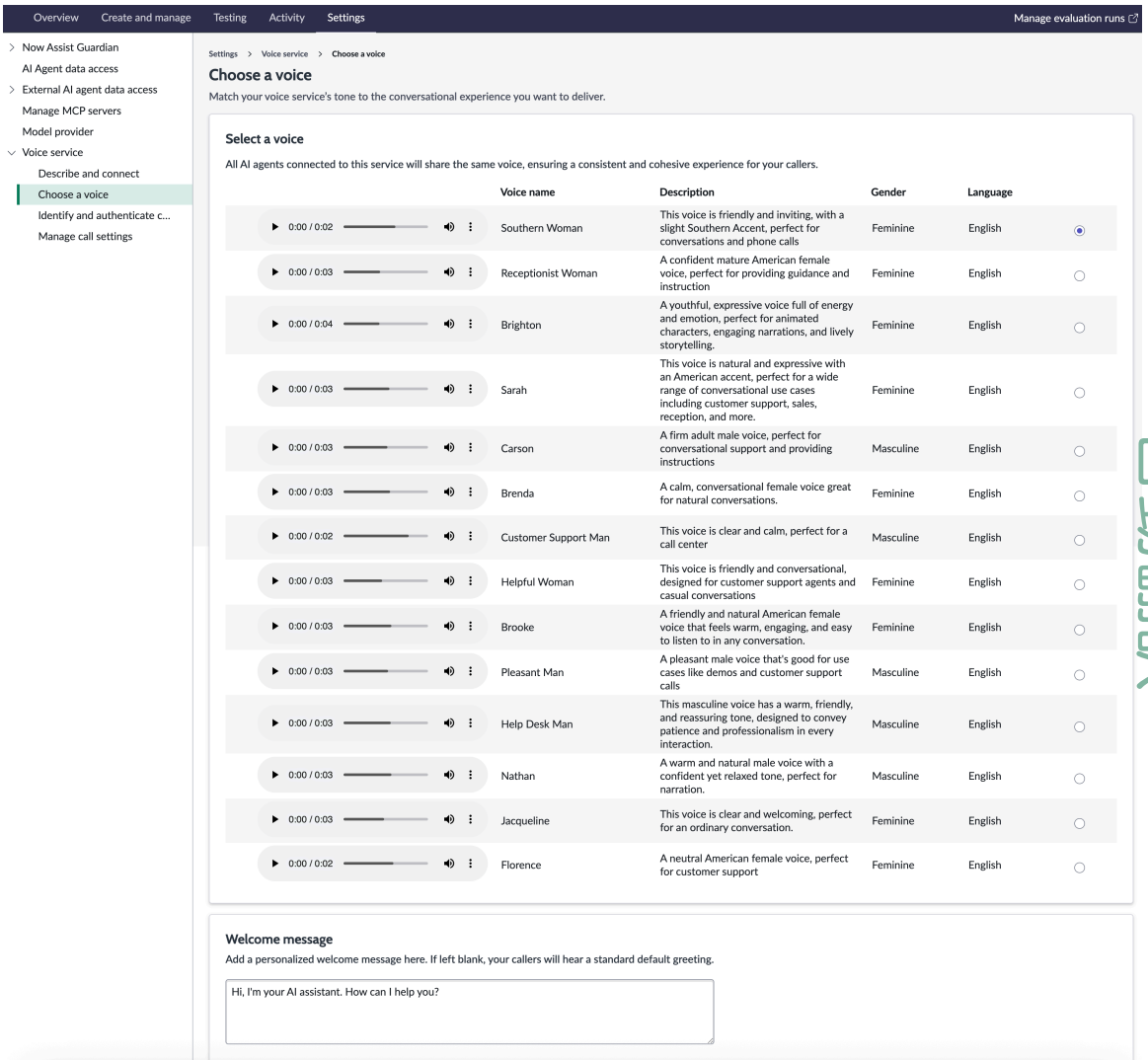
フィールド	説明
名前	音声サービスの名前。音声サービスがターゲットとするビジネス成果に従って名前を指定します。 例:HR サービスデスク
説明	音声サービスが目標とするビジネス成果の簡単なサマリー。 HR サービスデスクの例:従業員の要求および問い合わせの解決を支援する HR サービスデスク。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. **[AI** エージェントの追加] を選択して、1 つ以上の AI 音声エージェントを音声サービスに追加します。

> **注:**
> 音声サービスは、AI 音声エージェントを使用して、エージェントワークフローの AI 指示を実行します。[新しい **AI** エージェントの作成] を選択して、その場で AI 音声エージェントを作成することもできます。詳細については、「AI 音声エージェントを作成」を参照してください。

3. 音声を選択します。



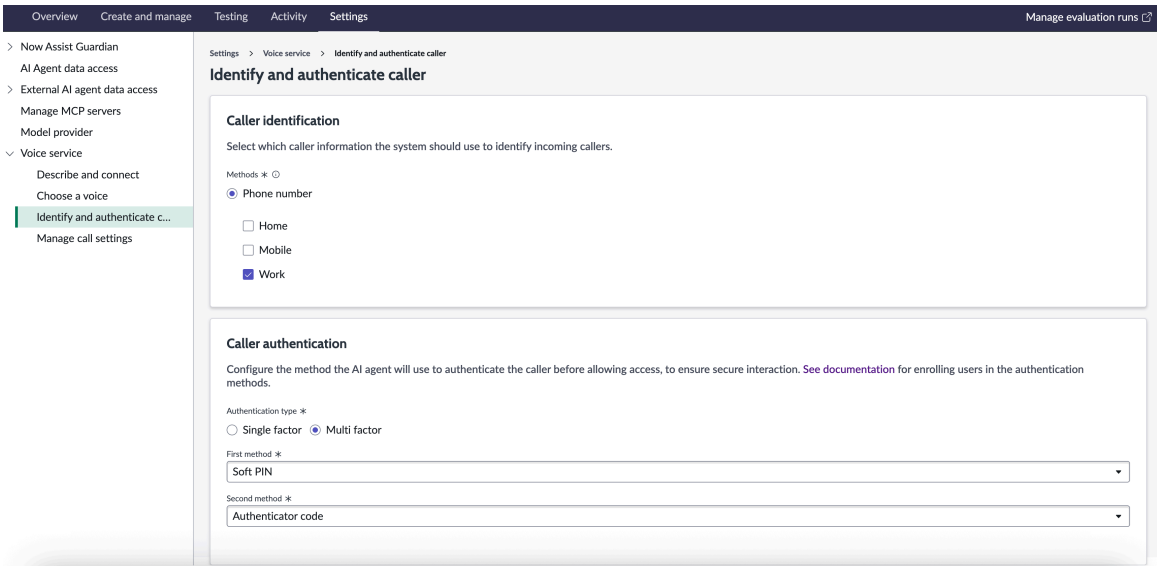
a. 音声サービスを通じて配信する会話エクスペリエンスに最適な音声を選択します。
音声サンプルをプレビューして、適切な音声とトーンを判断します。音声サービスに接続されているすべての AI 音声エージェントは、同じ音声を共有します。

b. パーソナライズされたウェルカムメッセージを追加して、音声サービスに電話をかけてきた発信者に挨拶します。

4. 問い合わせユーザーを特定して認証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



a. コールの開始時に発信者を識別するために使用する方法を選択します。
発信者から提供された情報は、システムレコードと照合され、発信者が識別されます。

b. 使用する認証タイプと方法を選択して、発信者が特定の AI 音声エージェントにアクセスできるようにします。

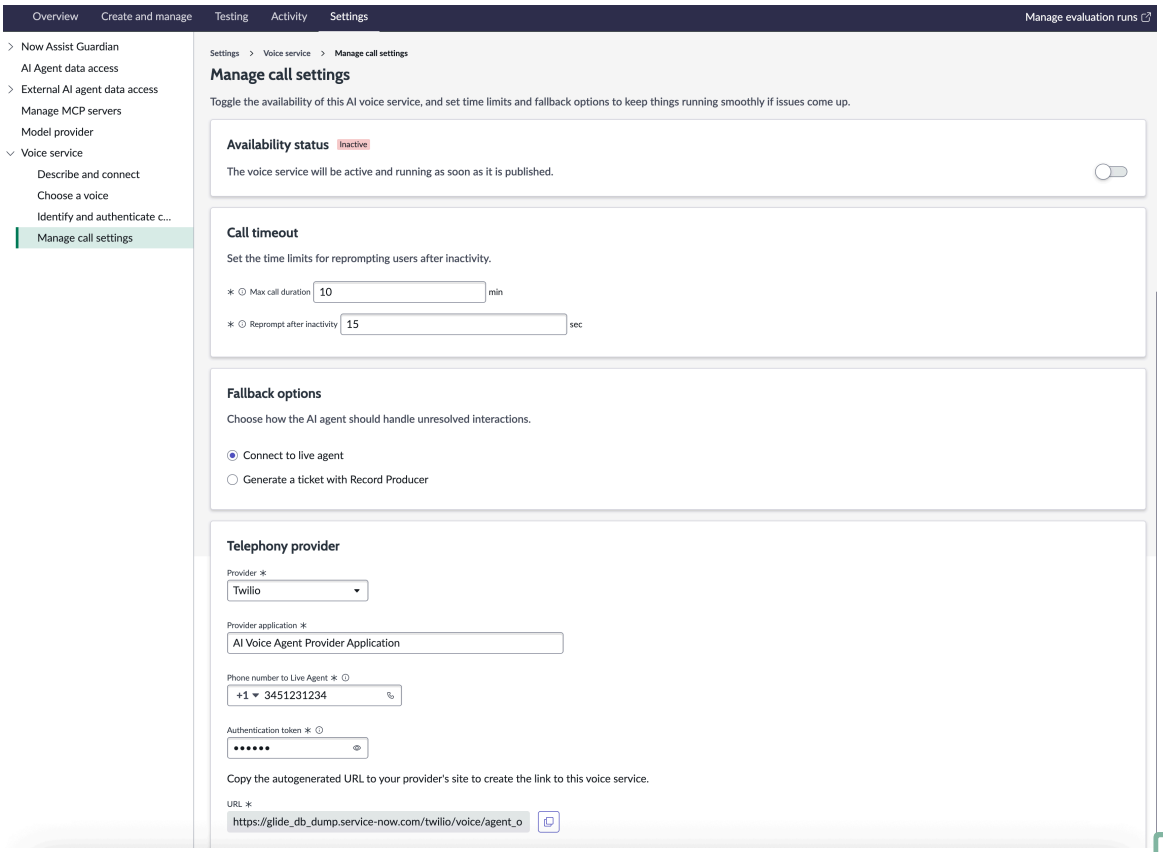
- 単一要素認証:ソフト PIN または認証コードを使用してユーザーを認証します。
- マルチファクター認証:プライマリ認証としてソフト PIN または認証システムコードを使用し、セカンダリ認証としてソフト PIN、認証システム、または SMS コードを使用します。

> **注:**
> サポートされている認証方法は、音声認証プロセスの NowAssist レコードの一部として事前設定されています。音声認証プロセスレコードの NowAssist の [検証] タブから必要な認証方法を追加します。ソフト PIN 認証はデフォルトで追加されています。認証方法を追加するには、必ず Now Assist for Voice アプリケーションスコープに切り替えてください。
>
> ユーザーを認証方法に登録するには、「Enrolling in the Password Reset application to reset your password」を参照してください。

5. コールの設定を管理して、シームレスなエクスペリエンスを実現します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



a. [可用性ステータス] トグルを使用して、音声サービスの可用性を設定します。
AI 音声エージェントを追加して音声サービスをテストするまで、ユーザーの音声サービスを無効にすることを選択できます。

b. コール期間の時間制限と、非アクティブ後のユーザーの再プロンプトを設定します。

- コールがこの制限に達したときにフォールバック動作をトリガーするように [最大コール期間] を設定します。
- ユーザーに応答を再度求めるまでの非アクティブ期間を設定します。それでも応答がない場合、通話は切断されます。

c. フォールバックオプションを設定して、コールをライブエージェントにルーティングするか、チケットを作成します。

- [ライブエージェントに接続] オプションを選択すると、発信者はライブエージェントにリダイレクトされます。Contact Center as a Service(CCaaS)プロバイダーのライブエージェント転送を個別に設定する必要があります。
- [レコードプロデューサーオプションを使用してチケットを生成] オプションを選択すると、さらに追跡するためのチケットが作成されます。

> **注:**
> フォールバックオプションとしてレコードプロデューサーを使用したチケットの生成を使用する場合は、電話チャネルのユーザーエクスペリエンスを最適化するために、レコードプロデューサーのフィールドをシンプルかつ短くする必要があります。たとえば、簡単な説明、説明、コールバック番号のオプションフィールドがあれば十分です。

d. CCaaS プロバイダーを統合して音声サービスを強化します。
詳細については、「音声サービスと CCaaS プロバイダーの統合」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 音声エージェントを作成

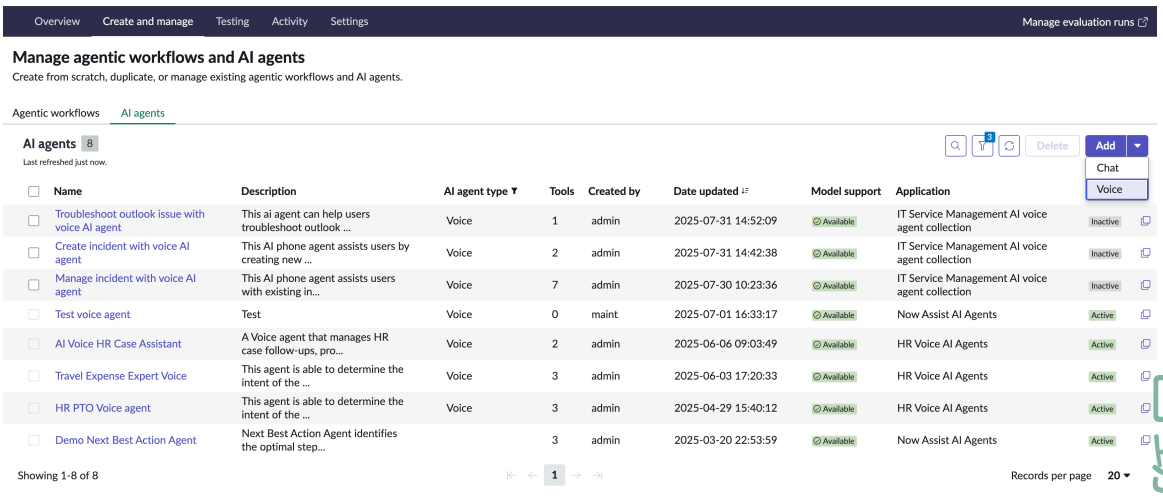
AI エージェントスタジオに AI 音声エージェントを作成し、電話チャネルを介してケース、インシデント、またはタスクを解決する。

始める前に

必要なロール:sn_aia_admin

手順

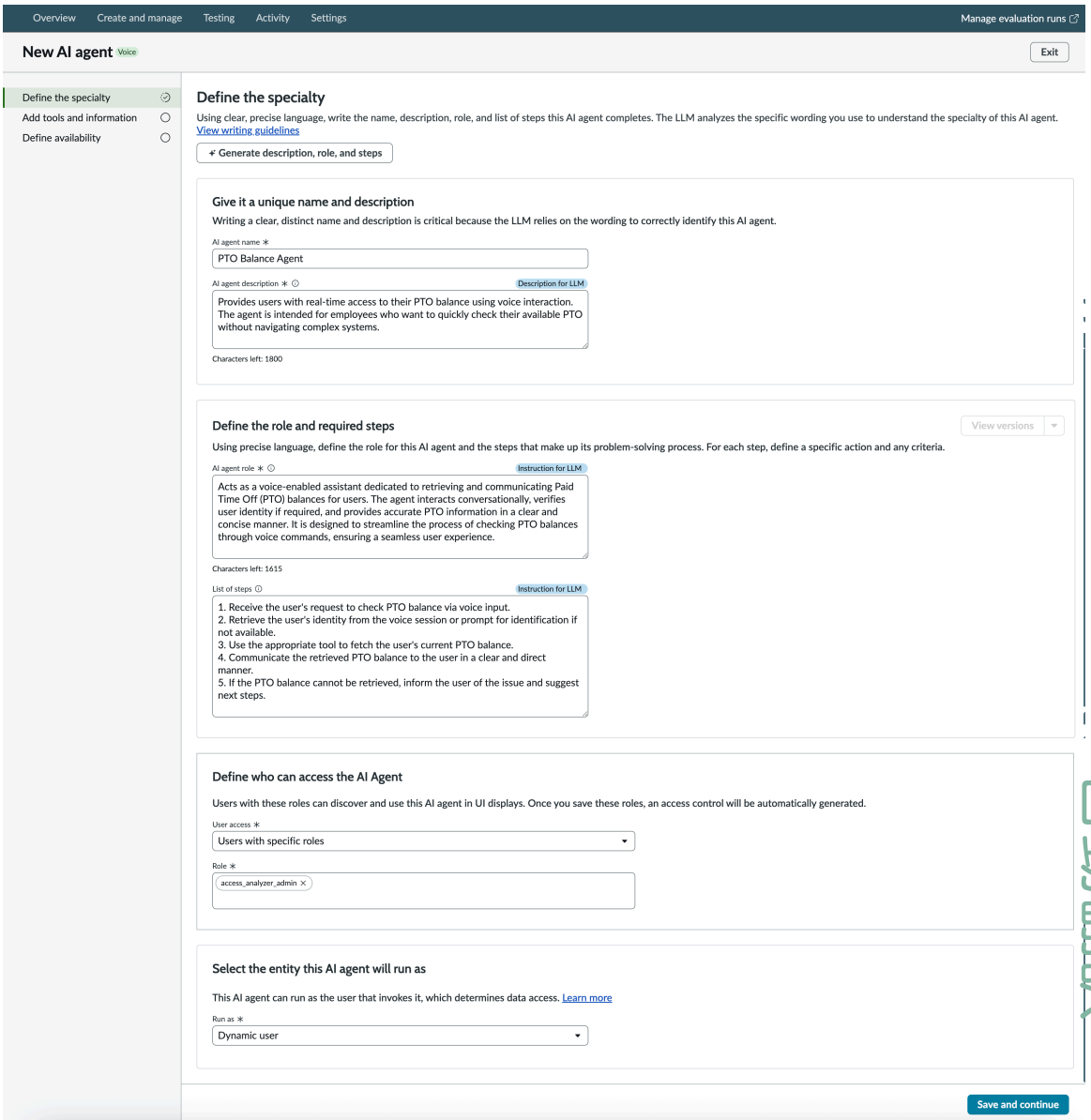
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 をクリックし、[**AI** エージェント] タブを選択します。
2. [追加] ドロップダウンで、 [音声] を選択して AI 音声エージェントを作成します。



3. [新しい AI エージェント] ページで、AI エージェントについて説明し、AI エージェントにタスクを実行する方法を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

注:
詳細を入力すればするほど、AI エージェントはより正確に実行できます。

[AI エージェントの作成 Now Assist] ポップアップウィンドウで、[**Now Assist** を使用] を選択し、 Now Assistを使用して説明と指示を生成します。エージェントに実行してもらいたい内容の説明を入力する場合は、[生成] を選択して、名前、説明、AI エージェントロール、および指示フィールドを書き込むことができます。テキストが生成された後にこれらのフィールドを変更するか、新しい手順でもう一度試すことができます。

a. AI エージェントに一意の名前を付けて説明します。

一意の名前と説明フォームを指定します

フィールド	説明
AI エージェント名	AI エージェントの名前。AI エージェントで達成したい結果に応じて名前を指定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	例:インシデントマネージャー。
AI エージェントの説明	AI エージェントが自律的に実行できることの簡単なサマリー。エージェントワークフローを解決しながら AI エージェントに実行してもらいたいすべてのアクティビティの概要を説明します。 インシデントマネージャーの例:インシデントマネージャーの AI エージェントは、電話で情報を収集し、それをシステム内のレコードと照合し、関連するインシデントの詳細を共有することで、既存のインシデントを持つユーザーを支援します。事前設定されたツールを使用して、インシデントに対して限定的な更新を行うこともできます。

b. AI エージェントがタスクを実行できるように、ロールと必要なステップを定義します。

> **注:**
> AI エージェントは、応答とアクションを調整するためのガイダンスとしてこの情報を使用します。

ロールと必要な手順フォームの定義

フィールド	説明
AI エージェントロール	AI エージェントの機能と責任。ロールにより、AI エージェントは必要なアクションを実行できます。 インシデントマネージャーの例:あなたは、インシデントの発信者と一致する限り、電話をかけてきたユーザーのためにインシデントの詳細を伝達し、それらのインシデントを変更することを目的とした AI エージェントです。インシデントとコメントのいくつかのフィールドを取得し、緊急度をエスカレートできるツールにアクセスできます。インシデントに記載されているユーザーと発信者が一致した場合にのみ、情報の収集とツールの実行を続行します。
ステップのリスト	AI エージェントがそのロールを遂行する際に従う必要なステップ。 **注:** 指示は大規模言語モデル (LLM) に送信されます。 インシデントマネージャーの例:インシデントは、一連のジャーナルエントリーを通じて

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	問題とその解決策の更新を追跡するためのレコードです。インシデントマネージャーとして機能することが目的です。ユーザーがインシデント番号を入力した場合は、許可された詳細を共有する前に発信者の本人確認を行います。番号が指定されていない場合は、簡単な説明を使用してインシデントを照合し、ユーザーに確認します。ユーザーが問い合わせユーザーと一致する場合にのみ更新を許可します。ユーザーが満足できない場合は、ライブエージェント転送を提案します。 インシデントを解決するには: **i.** 発信者番号を確認します。 **ii.** ユーザーに関連付けられたインシデントレコードを検索します。 **iii.** さまざまなデータポイント間のコンテキストと関係を検討してください。 **iv.** ユーザーがインシデント番号を入力した場合は、許可された詳細を共有する前に、発信者フィールドと照合して本人確認を行います。発信者の身元が確認された後にのみ、更新または変更を続行します。 **v.** インシデント番号が指定されていない場合は、簡単な説明で検索し、一致するインシデントと簡単な概要をリストアップして、ユーザーがさらに詳しく調べたいインシデントを確認します。 **vi.** 許可されたフィールド (インシデント番号、発信者、日付、緊急度、ステータス、簡単な説明、コメントなど) のみを共有します。コメントが 5 つ以上ある場合はコメントを要約し、フィールドが空または制限されている場合はユーザーに通知します。 **vii.** ユーザーが満足できない場合は、ライブエージェントへの転送を提案します。満足している場合は丁寧に会話を終了し、転送後に終了します。

効果的な指示を記述するには、次のガイドラインに従ってください。

- AI エージェントのロールを定義します。
  - AIエージェントの主要な機能を1つまたは2つの文で明確に述べます。
  - 例:AI エージェントはカスタマーサービスアシスタントとして機能します。
- 専門分野の概要:
  - AI エージェントが処理する主要な領域またはタスクを指定します。
  - 例:問い合わせへの対応と顧客の問題の解決を専門としています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ビジネス上の問題を特定します。
  - AI エージェントが対処すべき具体的なビジネス上の課題を明確にします。
  - 例:顧客の待ち時間を 50% 短縮します。
- エージェントワークフローについて説明します。
  - AI エージェントの使用方法の簡単なシナリオを提供します。
  - 例:一般的なクエリへの応答を自動化し、複雑な問題を人間のエージェントにエスカレーションします。
- 簡潔かつ明確にしてください。
  - シンプルで直接的な言葉を使用します。
  - 専門用語や専門用語は避けてください。
  - 例:AI エージェントは、顧客が回答をすばやく見つけるのに役立ちます。
- 実行可能な手順を提供します。
  - AI エージェントの設定方法と使用方法に関する具体的な手順を含めます。
  - 例:ステップ 1:AI エージェントが処理する問い合わせのタイプを定義します。ステップ 2:AI エージェントをカスタマーサービスプラットフォームと統合します。
- 例を含めます。
  - AI エージェントがどのように機能すべきかを説明するために、実際の例を提供します。
  - 例:たとえば、AI エージェントは注文ステータスに関する質問に自動的に応答できます。
- 結果に焦点を当てる:
  - AI エージェントを使用するメリットと成果を強調します。
  - 例:AI エージェントを使用すると、解決時間が短縮され、顧客満足度スコアが高くなります。

これらの一般的なガイドラインに従うことで、AI エージェントを最大限に活用できる明確で効果的なプロンプト指示を作成できます。詳細と例については、「AI エージェントとエージェントワークフローを作成するための一般的なガイドライン」を参照してください。

c. AI エージェントにアクセスできるユーザーを定義します。

AI エージェントフォームにアクセスできるユーザーを定義します

ユーザーアクセス	AI エージェントを検出して使用できるユーザー。 ▪ 認証済みのユーザー:ログインしているユーザーは、AI エージェントにアクセスできます。 ▪ 特定のロールを持つユーザー:特定のロールがアサインされたユーザーは、AI エージェ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	ントにアクセスできます。このオプションを選択すると、[ロール] ドロップダウンリストでロールを選択できます。 ▪ 公開:ログインしなくても、誰でも AI エージェントにアクセスできます。
ロール	AI エージェントにアクセスできるロール。ドロップダウンリストから 1 つ以上のロールを選択して、選択したロールを持つユーザーのみが AI エージェントにアクセスできるようにします。 ロールを保存すると、アクセス制御リスト (ACL) が自動的に生成されます。ACL は、AI エージェントにアクセスできるユーザーを決定するために使用されます。詳細については、「AI エージェントにセキュリティのためのアクセス制御を実装する」を参照してください。

d. AI エージェントを実行するエンティティを選択します。
AI エージェントは、AI エージェントを呼び出すユーザーとして実行できます。AI エージェントがアクセスできるデータは、ユーザーの ACL によって決まります。デフォルトの選択は動的ユーザーで、AI エージェントにロールを渡すユーザーです。

e. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
[ツールと情報の追加] ページが表示されます。

4. [ツールを追加] ドロップダウンリストから 1 つ以上の TOL を選択して、その役割を果たすために必要なツールを AI エージェントに提供します。

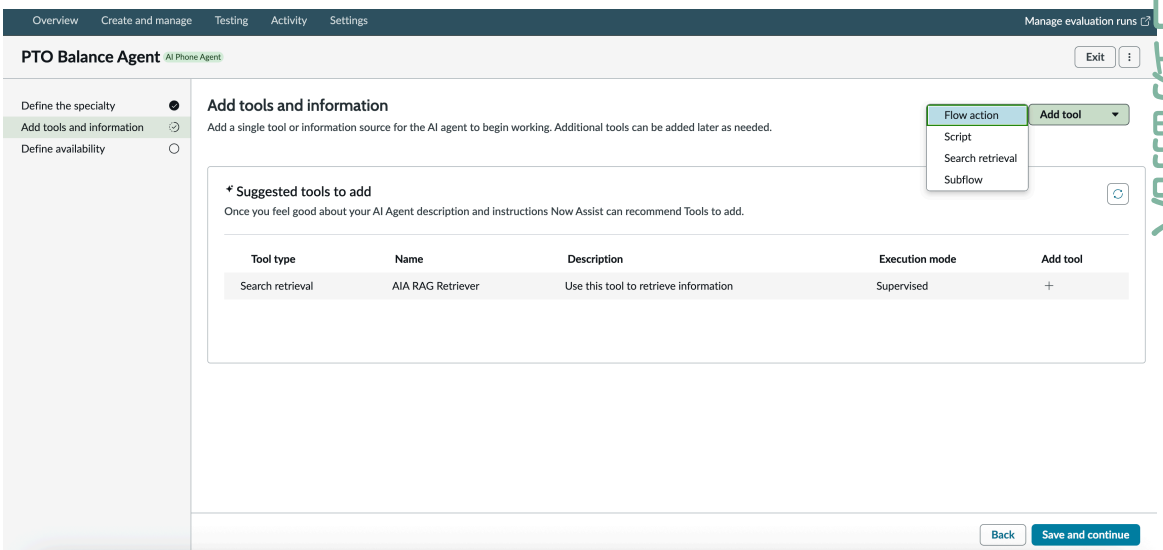
[ツールと情報を追加] フォーム

フィールド	説明
ツールを追加	AI エージェントにそのロールを遂行するために提供できる追加のツールとデータソース。 [Now Assistにツールを推奨] を選択すると、AI エージェントがビルド対象のタスクを実行するために必要なツールが提案されます。Now Assist は、前のセクションで示した AI エージェントの説明と指示に基づいてツールを提案します。 Now Assist提案されたツールを追加することも、[ツールを追加] ドロップダウンリストからツールを手動で選択することもできます。AI エージェントの設定を続行するには、少なくとも 1 つのツールを追加する必要がありますが、AI エージェントにツールを追加することもできます。最適な音声エクスペリエンスを得るには、ツールのデータ入力タイプと出力タイプが文字列である必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

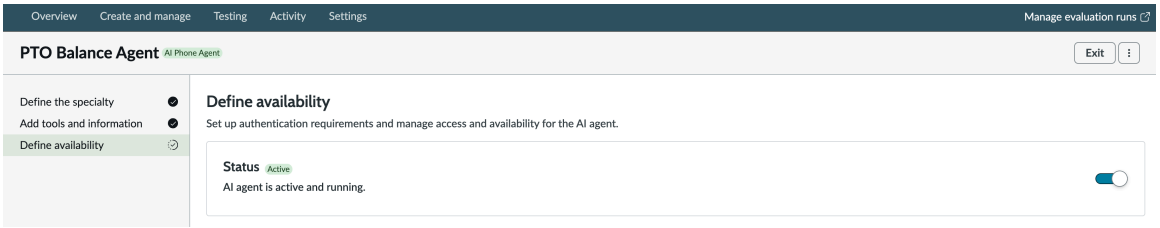
フィールド	説明
	AI 音声エージェントでは、次のツールを使用できます。 ○ フローアクション:AI エージェントに追加できるシステム内のカスタム自動化プロセス。インシデントマネージャーエージェントの例:インシデントの詳細をフェッチします。 ○ スクリプト:AI エージェントに追加できる編集可能なスクリプトと API。 ○ 検索取得:AI エージェントに追加できるシステム内の情報取得プロセス。 **注:** AI 音声エージェントの KB 記事のみを含む専用の検索プロファイルを作成して、検索範囲を絞り込み、遅延を最小限に抑えます。 ○ サブフロー:AI エージェントに追加できるシステム内の自動フロー。



5. AI 音声エージェントの可用性を定義します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ステータスを切り替えて、AI エージェントをオンにします。



6. [完了] を選択して構成を完了するか、[戻る] を選択して前の手順を確認します。

受信通信のメッセージ認証の構成

基本認証または OAuth 認証の代わりに音声 AI エージェント プロバイダーアプリケーションの m 認証を構成します。メッセージ認証には、静的トークンまたはハッシュトークンの構成、プロバイダー認証の設定、およびチャネル ID の設定が含まれます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. トークンタイプに応じて、次のいずれかを実行し、トークンを構成します。

- 静的トークン：
  - **a.** [すべて] に移動し、navigation filter に「token_verification.list」と入力します。
  - **b.** **[New** (新規)] を選択します。
  - **c.** フォームのフィールドに入力します。

    [トークン検証] フォーム

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (AI 音声トークンなど)。
説明	認証トークンの説明 (音声エージェント認証トークンなど)。
トークン	プロバイダーアプリケーションの認証に使用される認証トークン。 一般的なプログラミング言語またはスクリプト言語を使用して生成した認証トークンを入力するか、[保護トークンを生成] 関連リンクを選択します。

  - **d.** **[Submit** (送信)] を選択します。
- ハッシュトークン：
  - **a.** [すべて] に移動し、ナビゲーション フィルターに「hash_message_verification.list」と入力します。
  - **b.** **[New** (新規)] を選択します。
  - **c.** フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ハッシュメッセージの検証] フォーム

フィールド	説明
名前	認証トークンの名前 (AI 音声トークンなど)。
説明	認証トークンの説明 (音声エージェント認証トークンなど)。
シークレット	認証トークン (ランダムな文字列)。

d. [Submit (送信)] を選択します。

2. トークンベース認証のプロバイダー認証を設定します。

a. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルター に「message_auth.list」と入力します。

b. [New (新規)] を選択します。

c. フォームのフィールドに入力します。

[メッセージ認証] フォーム

フィールド	説明
名前	メッセージ認証の名前 (AI 音声トークンなど)。
プロバイダー	プロバイダーの名前 (AI 音声アシスト機能プロバイダーなど)。
グループ名	必須ではありません。
サービスポータル	必須ではありません。
着信メッセージの検証	作成した静的トークンまたはハッシュメッセージトークンを選択します。
発信メッセージの作成	作成した静的トークンまたはハッシュメッセージトークンを選択します。
送信サービスのトークン	このフィールドはサポートされていません。

d. [Submit (送信)] を選択します。

3. チャネル ID を設定します。

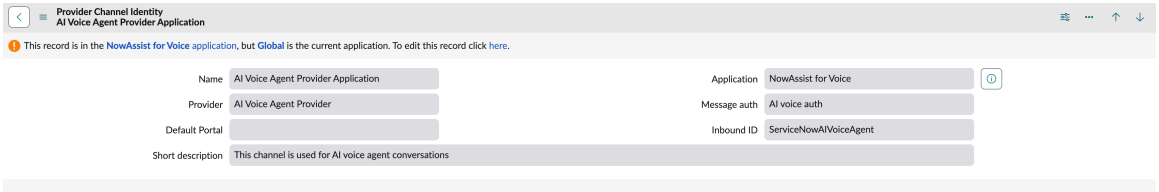
a. [すべて] に移動し、ナビゲーション フィルターに「sys_cs_provider_application.list」と入力します。

b. [AI 音声エージェントプロバイダーアプリケーション] レコードを選択して開きます。
既存の アプリケーションを使用する場合 または新しいプロバイダーアプリケーションを作成する場合は、続行する前に、 voice AI エージェントに必要な構成 に記載されている値に従って既存の構成を更新してください。

c. [プロバイダーチャネル ID] フォームで [メッセージ認証] フィールドを探し、前に設定したメッセージ認証を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



d. [Update (更新)] を選択します。

音声サービスと **CCaaS** プロバイダーの統合

サポートされているサードパーティの CCaaS (Contact Center as a Service) プロバイダーと音声サービスを統合することでServiceNowユーザーが ServiceNow 音声 AI エージェントから音声ベースのサポートを受けられるようにします。

音声サービス**ServiceNow Twilio** 音声サービスと統合します

AI 音声サービスを Twilio 音声サービスと統合することでServiceNowユーザーが 音声 AI エージェントからサポートを受けられるようにします。

始める前に

ServiceNow AI 音声サービスは、 Twilio アカウントの認証トークンを使用して Twilio 音声サービスに接続します。認証トークンを取得するには、次の手順を実行します。

1. Twilio管理コンソールにサインアップまたはログインします。
2. 移動先 アカウントダッシュボード > アカウント情報.
3. アカウント SID と認証トークンをコピーします。

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 設定.
2. ナビゲーション メニューで [音声サービス] を展開し、[通話設定の管理] を選択します。
3. フォームの [電話通信プロバイダー] セクションでフィールドに入力します。

テレフォニープロバイダーの統合 フォームフィールド

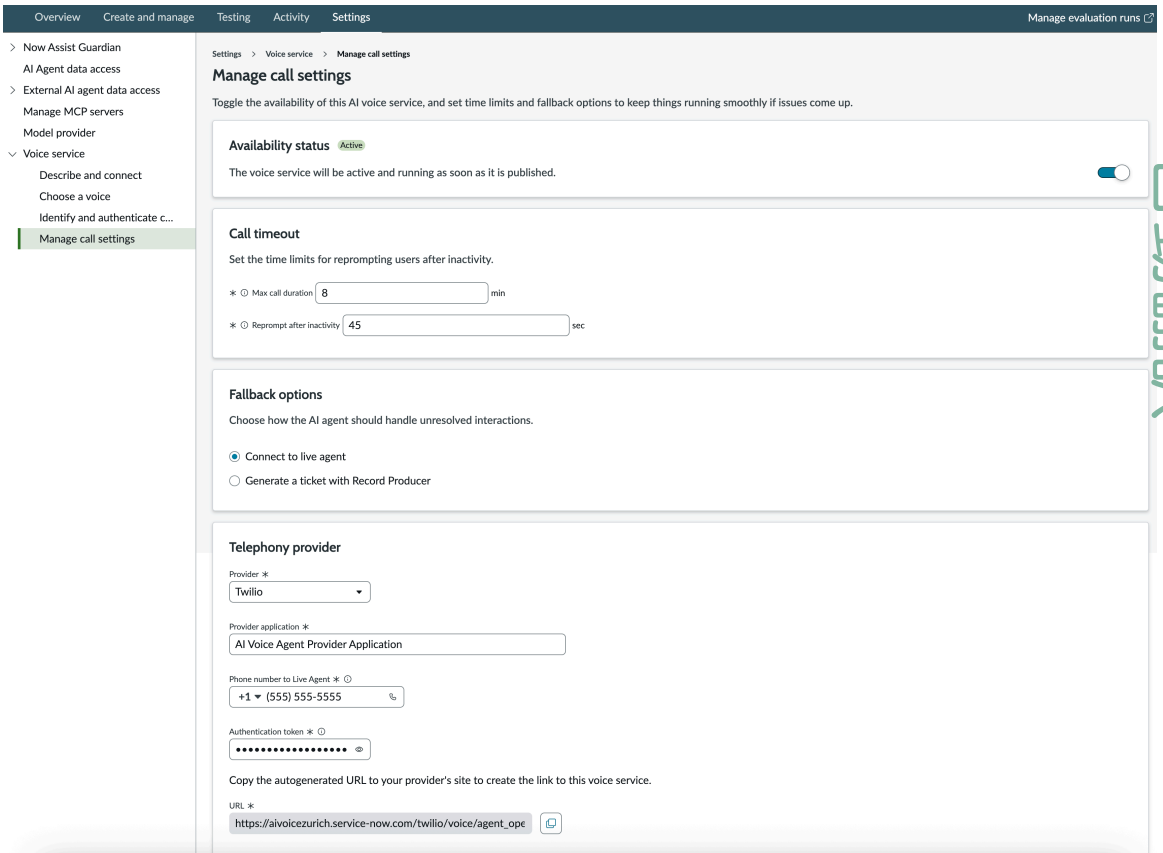
フィールド	説明
プロバイダー	電話通信プロバイダーの名前。Twilio 音声サービスを ServiceNow AI 音声サービスと統合するには、[Twilio] を選択します。
プロバイダーアプリケーション	プロバイダーアプリケーションは、 Twilio 音声サービスと AI 音声サービスの間のブリッジとして機能します ServiceNow 。 ベースシステムで事前構成されている **AI** 音声エージェントプロバイダーアプリケーションを選択します。既存の プロバイダーアプリケーションを使用する場合 または新しいプロバイダーアプリケーションを作成する場合は、先に進む前に、 voice AI エージェントに必要な構

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	成 に記載されている値に従って既存の構成を更新してください。
ライブエージェントへの電話番号	必要に応じて発信者をライブエージェントに接続するための電話番号。このオプションは、[フォールバック] オプションで [ライブエージェントに接続] を選択した場合にのみ表示されます。
認証トークン	ServiceNow® 音声サービスを Twilio 音声サービスに接続するための認証トークン。以前に収集した認証トークンを入力します。
URL	Twilio音声サービスをServiceNow® 音声サービスに接続するための自動生成 URL。 後で使用するために URL をコピーします。

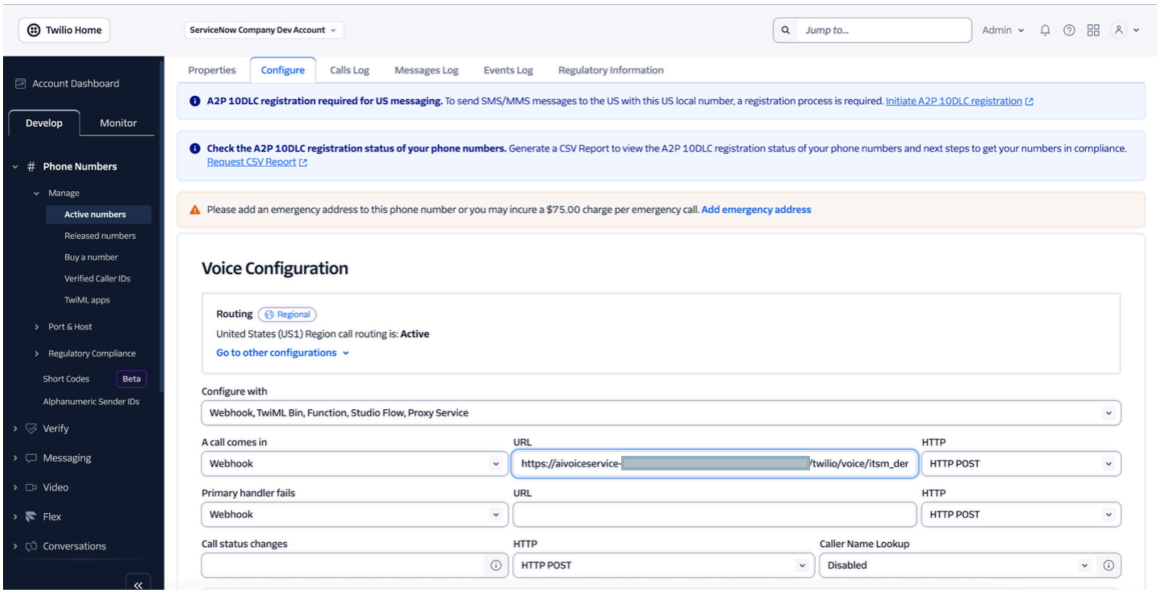
Twilio 音声サービス統合構成



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. Twilioコンソールで、購入した番号の構成に移動し、以前にコピーした URL を Webhook URL として設定します。

Twilio 音声サービスの構成



ServiceNow音声サービスを**Genesys Cloud**サービスと統合します

音声サービスをGenesys Cloudサービスと統合することで、ユーザーが 音声 AI エージェントからサポートを受けられるように ServiceNow 。

始める前に

- Genesys Audio Connectorの制限とスロットリングポリシーに注意してください。詳細については、「 組織のレート制限 」および 「プラットフォーム API のレート制限 」を参照してください。
- レイテンシーを最小限に抑えるために、 ServiceNow インスタンスは、Genesys Cloudサービスがホストされているリージョン 同じ またはそれに近いリージョン)でホストしてください。
- Genesys からの Unified Experience - Core および Genesys Store アプリからの Unified Experience をダウンロードしてインストールします。
- 受信通信のメッセージ認証の構成

必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて

Genesys Cloud統合を作成して、 ServiceNow 音声サービスに接続します。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 設定.
2. [音声サービス] を展開し、[通話設定の管理] を選択します。
3. フォームの [電話通信プロバイダー] セクションでフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

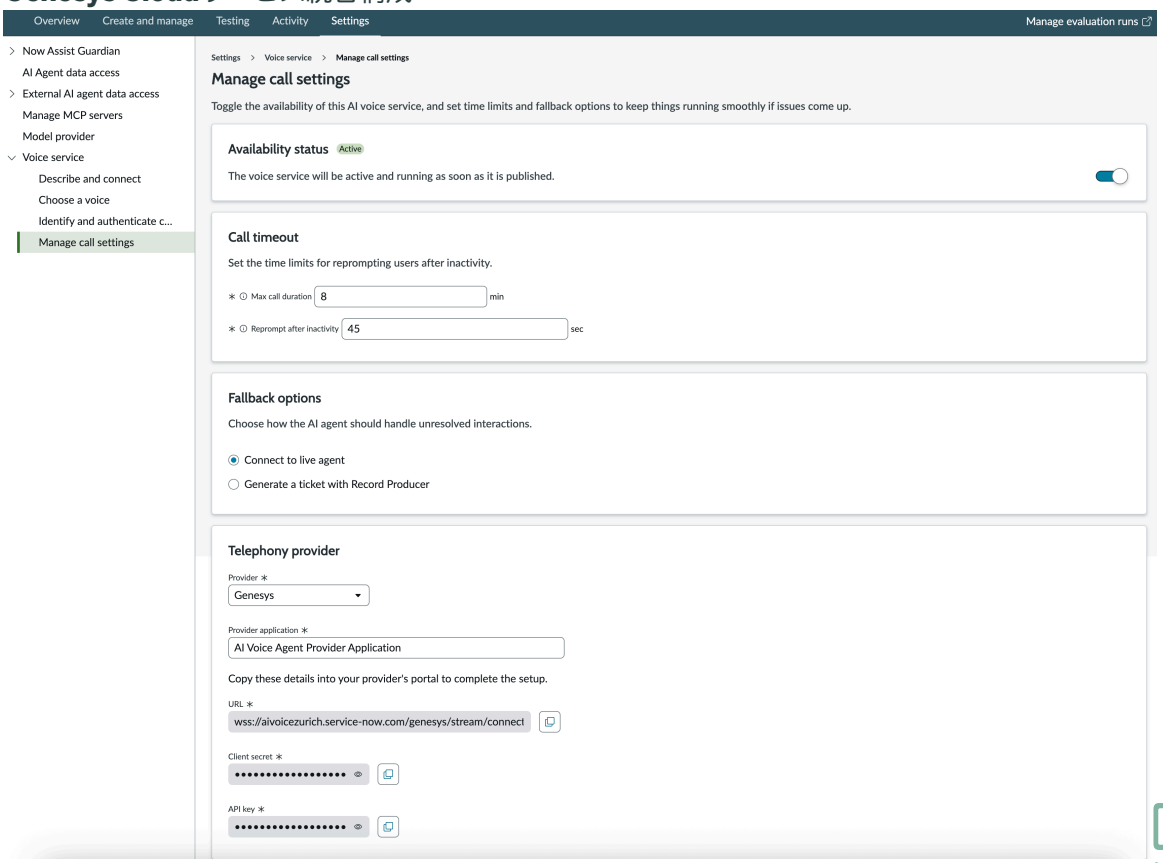
テレフォニープロバイダーの統合 **form fields**

フィールド	説明
プロバイダー	電話通信プロバイダーの名前。Genesys を選択して、Genesys Cloudサービスを ServiceNow AI音声サービスと統合します。
プロバイダーアプリケーション	プロバイダーアプリケーションは、Genesys CloudサービスとAI音声サービスの間のブリッジとして機能します ServiceNow 。 ベースシステムで事前構成されている **AI** 音声エージェント プロバイダーアプリケーション] を選択します。既存のプロバイダーアプリケーションを使用するか、新しいプロバイダーアプリケーションを作成する場合は、続行する前に、 voice AI エージェントに必要な構成 に記載されている値に従って既存の構成を更新してください。
URL	Genesys Cloudサービスを ServiceNow 音声サービスに接続するための自動生成された URL。後で使用するために URL をコピーします。
API キー	ServiceNow音声サービスをGenesys Cloud サービスに接続するためのAPIキー。後で使用するために API キーをコピーします。
クライアントシークレット	必要なリソースへの安全なアクセスを提供するために使用される、Base64 エンコードされたクライアントシークレット。後で使用するためにクライアントシークレットをコピーします。 クライアントシークレットと API キーの詳細については、「 クライアント認証 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Genesys Cloudサービス統合構成



4. オーディオコネクタ統合を作成します。

a. Genesys Cloudの管理コンソールに移動します。

b. [統合] ページで、[新しい統合を追加] を選択します。

c. 統合タイプとして [オーディオコネクタ] を選択し、[インストール] を選択します。

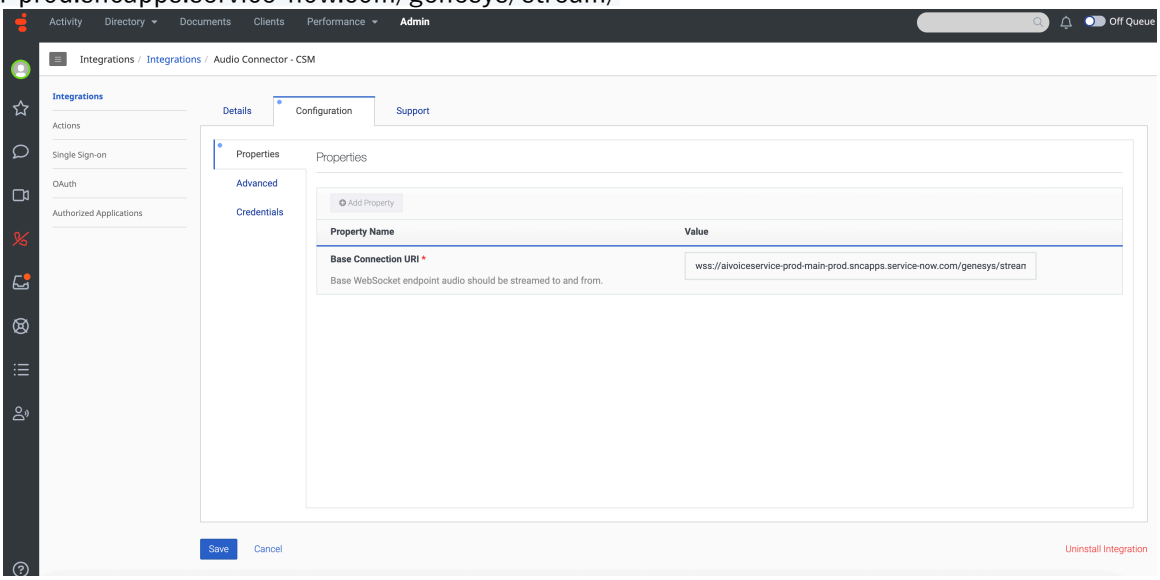
d. [詳細] タブで、統合に名前を付けます (例:Audio Connector - Voice)。

e. [構成]タブでを選択し、Genesys Cloudの音声サービス統合の作成から取得した自動生成 URL ServiceNow [ベース接続URI]フィールドに追加します。
自動生成された URL の最初の部分のみを入力します。ベース接続 URI に入力する URL の例を次に示します: wss://aivoiceservice-

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

prod-main-prod.sncapps.service-now.com/genesys/stream/



connect。

f. 選択 認証情報、およびGenesys Cloudの ServiceNow 音声サービス統合から取得したAPIキーとクライアントシークレットを追加します。

g. **[Save** (保存)] を選択します。

5. 着信コールフローの設計

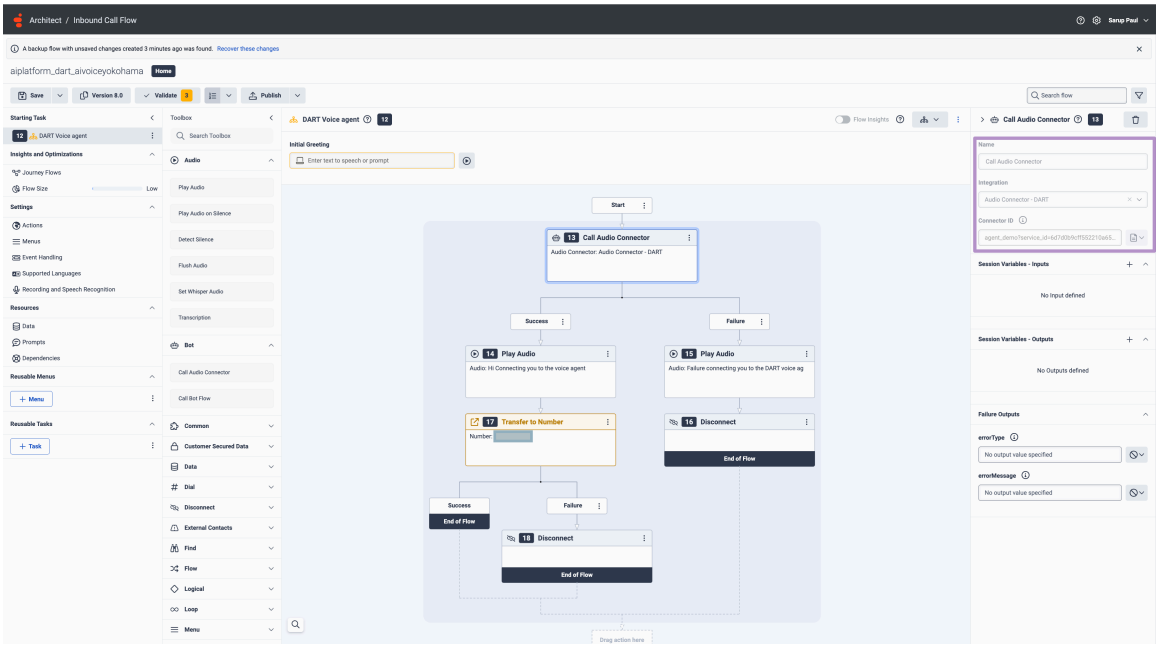
a. Genesys Cloud管理コンソールで[アーキテクト]に移動し、要件に従って着信コールフローを設計します。

> **注:**
>
> [コネクタ**ID**]フィールドには、Genesys Cloudの音声サービス統合の作成から取得した自動生成URLのクエリパラメータを含むURL部分のみ ServiceNow 入力します。たとえば、/agent_demo?voice_servicec_id=6d7d0b9cff552210a65afffffffff79&instance_name=aivoice&voice_service_auth=basic-auth です。
>
> フォールバックオプションとしてライブエージェント転送を使用する場合は、コールフローに転送ロジックを追加し、フローを検証します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

受信コールフローのサンプル



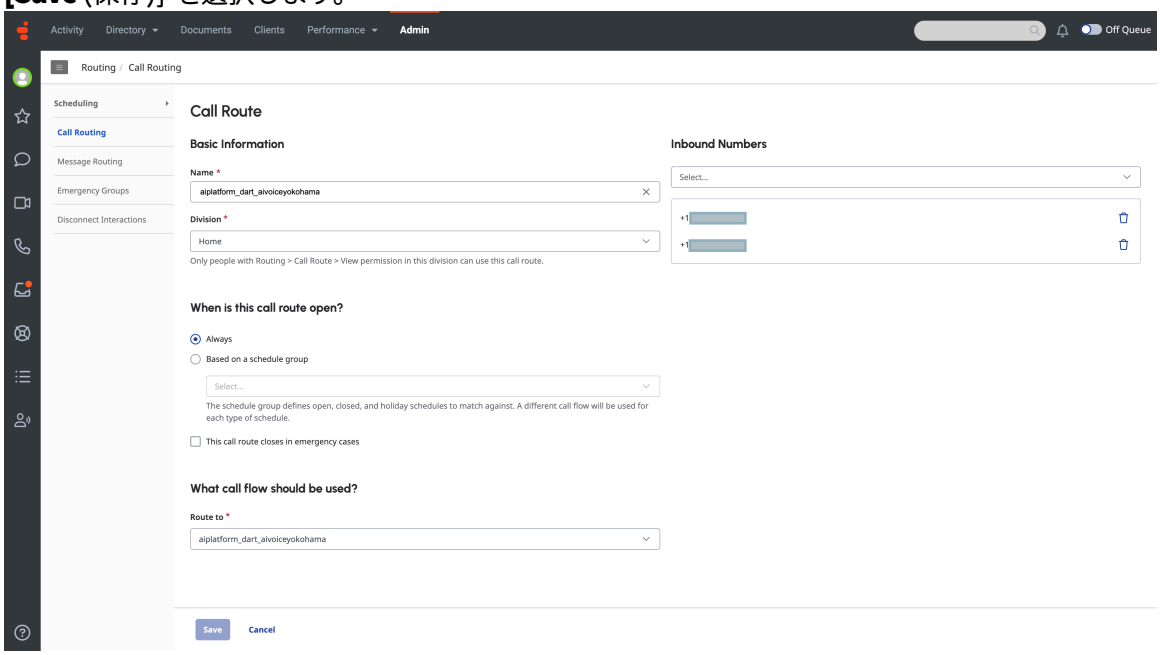
b. 保存 を選択して保存し、公開 を選択して呼び出しフローを公開します。

6. コールルーティングを設定します。

a. Genesys Cloud管理コンソールのコールルーティングに移動し、コールルートを作成します。通話フロー ルーティングの作成の詳細については、「 通話ルートの追加 」を参照してください。

b. 以前に作成した着信コールフローをコールルートに割り当てます。

c. **[Save** (保存)] を選択します。



7. コールルートに電話番号を割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. Genesys Cloud管理コンソールでテレフォニーに移動し、DID番号を選択します。

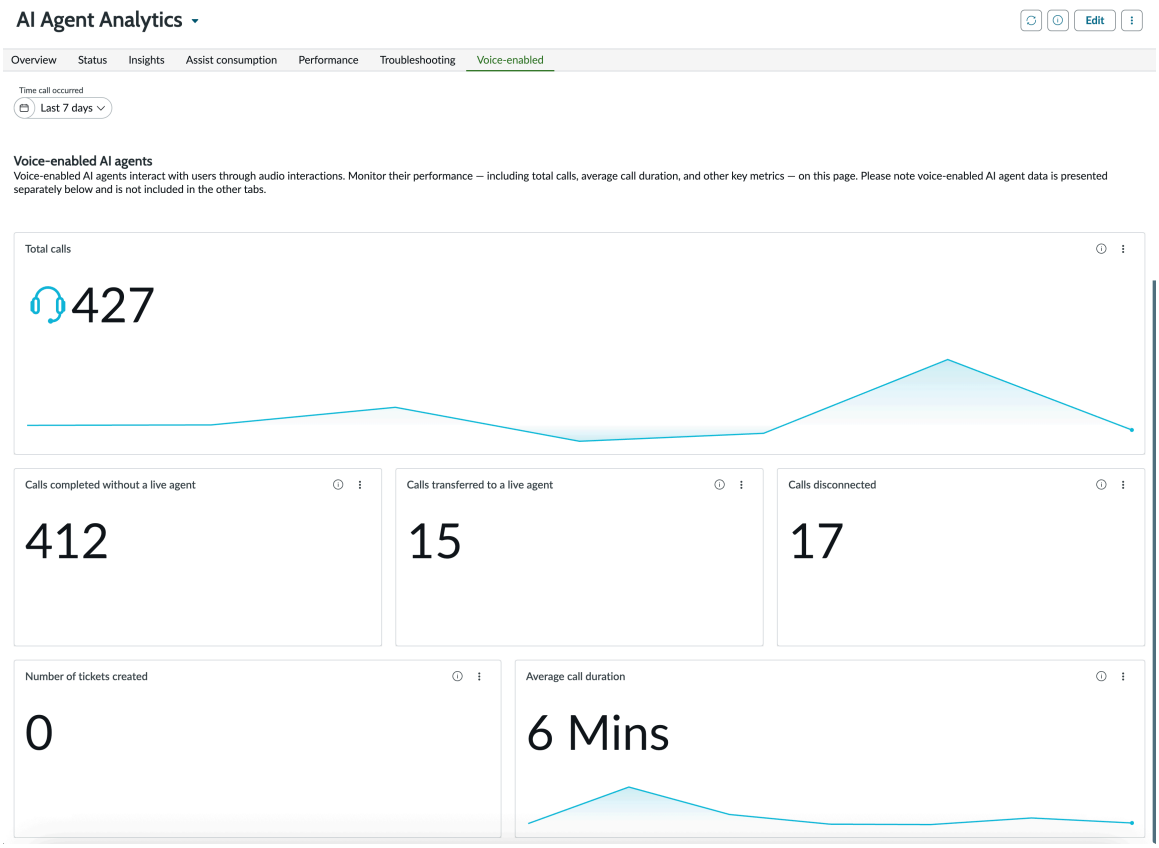
b. DID 番号を選択し、前に作成したコール ルートに番号を割り当てます。

音声 **AI** エージェントアナリティクスダッシュボード

音声 AI</ エージェントアナリティクスダッシュボードは、AI 音声エージェントの使用状況とパフォーマンスメトリクスを監視するのに役立ちます。

ダッシュボードを使用すると、AI ジェントアドミン、音声インタラクション全体のコール数、解決経路、およびサポート結果を監視できます。

音声 **AI** エージェントアナリティクスダッシュボード



必要な **ServiceNow AI Platform** ロール

Voice AI エージェントアナリティクスダッシュボードを表示するには、Now Assist for Voice プラグインをインストールし、閲覧者 [sn_aia.viewer] またはアドミン [sn_aia.admin] ロールのいずれかを持っている必要があります。

音声 **AI** の エージェントアナリティクスダッシュボードへのアクセス

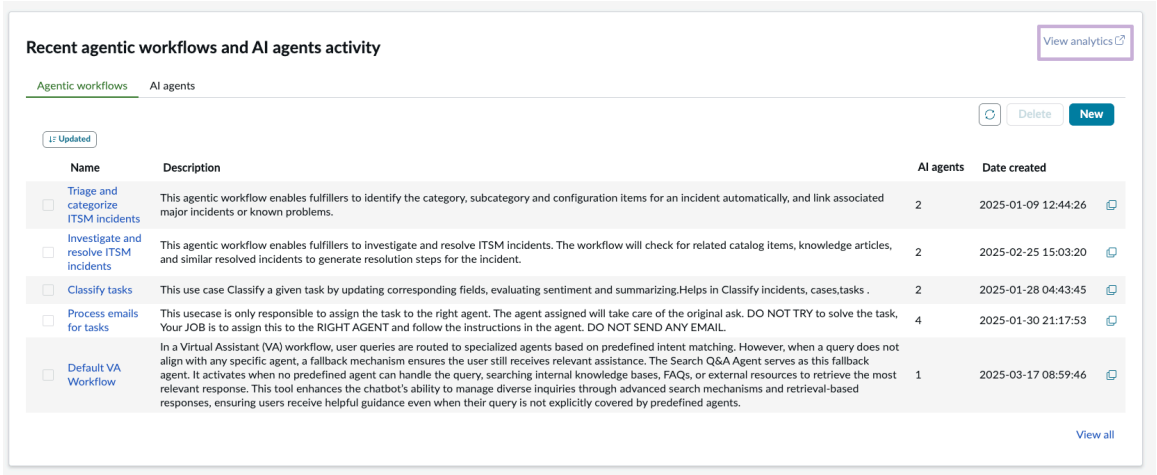
ダッシュボードを表示するには、次に移動します: すべて > **AI** エージェントスタジオ > 分析 をクリックし、[音声対応] タブを選択します。

AI エージェントスタジオ概要ページからダッシュボードにアクセスすることもできます。[最近のエージェントワークフローと AI エージェントのアクティビティ] セクションに移動し、[分析の表示] リンクを選択して、[音声対応] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アナリティクスダッシュボードへのショートカットがある **AI** エージェントスタジオホームページ



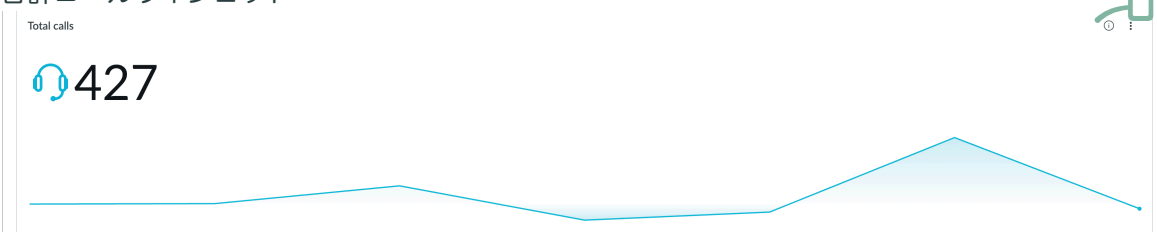
音声エージェントアナリティクスダッシュボードでのデータの可視化

Voice AI エージェントアナリティクスダッシュボードには、以下の可視化が含まれています。[コール発生時刻] フィルターを使用して、アナリティクスの日付範囲を設定します。メトリクスの背後にあるインジケーターソースと計算の詳細については、「 Voice AI エージェント参照」を参照してください。

合計 コール 数

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に AI エージェントによって処理されたコールの合計数が表示されます。日付範囲内の合計コール数には、全体的な使用状況とアダプションが反映されます。連続した期間にわたって通話量が増加していることは、カスタマーサポートのAIエージェントへの強いエンゲージメントと依存度を示唆しています。

合計コールウィジェット



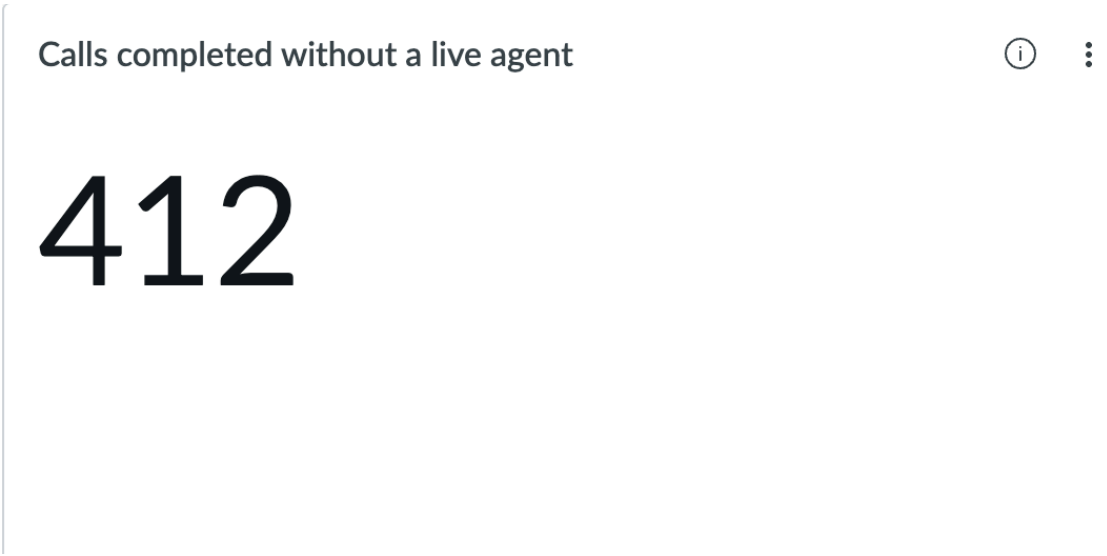
ライブエージェントなしで完了したコール

ダッシュボードのこの領域には、ライブエージェントにエスカレーションせずに AI エージェントによって完了したコールの数が表示されます。コールは AI によって自己解決されたか、フォローアップアクションのためにチケットが作成されたため、ライブエージェントサポートは不要でした。通話の総数に対して高い数値は、ユーザークエリの処理における AI エージェントの有効性を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

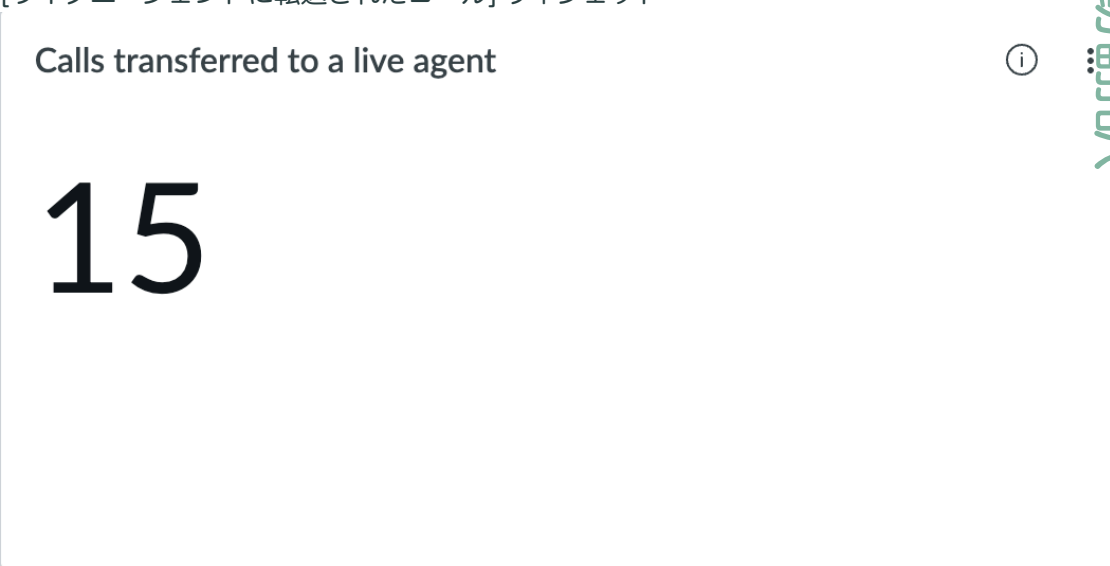
ライブエージェントウィジェットなしで完了したコール



ライブエージェントに転送されたコール

ダッシュボードのこの領域には、AI エージェントがユーザークエリを解決できず、通話がライブエージェントに転送された通話の数が表示されます。ライブエージェントサポートなしで完了したコールと比較して低い数値は、ユーザークエリの処理における AI エージェントの有効性を示しています。数値が大きいほどエスカレーションが頻繁に発生していることを示し、複雑なクエリや AI 機能のギャップを特定するのに役立ちます。

[ライブエージェントに転送されたコール] ウィジェット



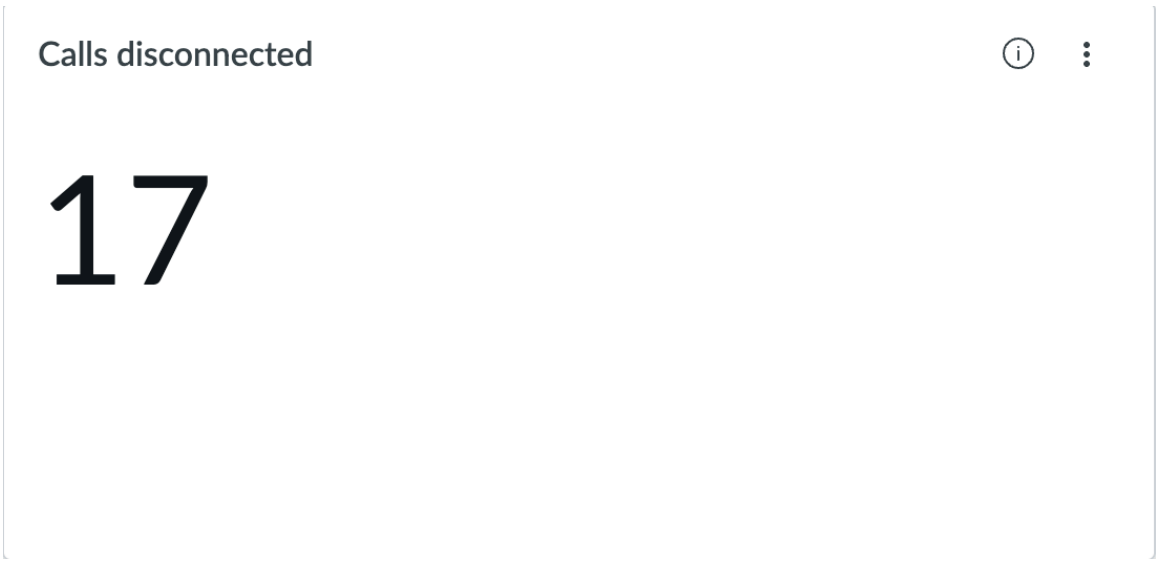
切断されたコール

ダッシュボードのこの領域には、コール完了前に切断されたコールの数が表示されます。切断されたコールには、発信者が放棄したコールと、設定された待機時間を超えて発信者からの応答がないために音声サービスによって終了されたコールが含まれます。数値が大きい場合は、コール処理またはユーザー満足度に潜在的な問題があり、さらに調査が必要であることを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通話切断ウィジェット



作成されたチケットの数

ダッシュボードのこの領域には、コール完了後のフォローアップアクション用に作成されたインタラクションレコードの数 (インシデント、ケースなど) が表示されます。

作成されたチケットの数ウィジェット

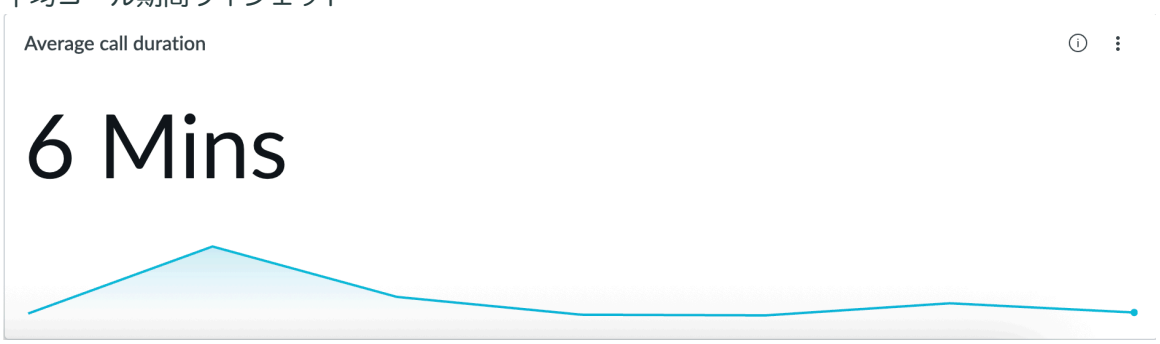


自動翻訳

平均コール時間

ダッシュボードのこの領域には、コールが終了するかライブエージェントに転送されるまでの、ユーザーと AI エージェント間の平均コール時間が表示されます。平均期間が短い場合は迅速な解決を示し、平均期間が長い場合は、複雑なユーザークエリや、AI エージェントを最適化して処理を高速化できる領域を示唆している可能性があります。

平均コール期間ウィジェット



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Voice AI エージェント参照

音声 AI エージェントの参照情報。

Voice AI エージェント属性

音声 AI エージェント属性を使用すると、音声 AI エージェントの認証機能を構成できます。移動先 すべて > システム定義 > テーブル を展開し Now Assist 展開構成属性テーブルを検索して属性を表示します。

次の表に、 音声 AI エージェント構成に関連する属性を示します。

属性	説明
voice_max_retries	認証が成功した場合に、ユーザーアカウントがロックされるまでに許容される最大再試行回数。デフォルト値は 3 です。
voice_minutes_account_is_locked	最大再試行回数以後のユーザーアカウントのロック時間 (分)。デフォルト値は 1440 分です。

Voice AI エージェントのシステムプロパティ

次の表は、 音声 AI エージェントを設定するためのシステムプロパティで構成されています。

プロパティ	説明
sn_aia.enable_voice_agent_setup	音声 AI エージェントを有効にするシステムプロパティ。インスタンスで 音声 AI エージェントを有効にするには、プロパティの値を true に設定します。

voice AI エージェントに必要な構成

次の表は、 音声 AI エージェントをサポートするためにインスタンスで必要な構成を示しています。これらの構成は、AI 音声エージェントの既存のメッセージングチャネル、プロバイダーチャネル、およびプロバイダーチャネル ID を使用している場合、または新しいメッセージングチャネルを作成する場合にのみ必要です。

フィールド	値
メッセージングチャネル	
タイプ	電話
同期	True
プロバイダーチャネル	
プロバイダー属性アクション	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_provider_attribu
送信者サブフロー	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_contextual_actio
コンテキストアクション	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_contextual_actio
アカウントのリンクを許可	True
アカウントのリンク付けタイプ	検証の質問

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
自動リンクアクション	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_auto_link_accou
リッチコントロールマッピング	
コントロールタイプ	DefaultAction
送信トランスフォーマーアクション	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_action_outbound
プロバイダーチャネル ID	
メッセージ認証	メッセージ認証の名前 . の一部として作成した。
プロバイダー ID のプロパティ	
allow_storing_history_in_ongoing_conversation	True

Voice AI エージェントアナリティクスインジケーターの詳細

次の表は、ダッシュボードに表示されるインジケーターソースとメトリクスの背後にある計算に可視化をマッピングします。

音声 **AI** エージェントアナリティクスインジケーターの詳細

可視化	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
合計 コール 数	オートメーション		すべての音声通話の数	なし	日次	#	0
ライブエージェントなしで完了したコール	オートメーション		エージェントチャット = false の音声コールの数	なし	日次	#	0
ライブエージェントに転送されたコール	オートメーション		エージェントチャット = true の音声コールの数	なし	日次	#	0
切断されたコール	オートメーション		State=Closed Abandoned の音声通話の数	なし	日次	#	0
作成されたチケットの数	オートメーション		エージェントチャット = false、インタラクション仮想エージェント = true、	なし	日次	#	0

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

音声 **AI** エージェントアナリティクスインジケーターの詳細 (続く)

可視化	インジケータータイプ	インジケーターソーステーブル	計算	利用可能なブレークダウン	頻度	単位	精度
			インタラクションタイプ = 電話およびインタラクション AI 音声 = true のインタラクション関連レコードの数				
平均コール時間	計算式		[[AI エージェント:コールの合計時間]] / [[AI エージェント:合計コール数]]	なし	日次	分	0

エージェントワークフローの評価

選択したデータセットに対してエージェントワークフローを評価してパフォーマンスを監視し、さまざまなベンチマークに対して評価します。

https://player.vimeo.com/video/1076149291?h=648f0dfc45&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

始める前に

評価実行には、評価するエージェントワークフローの実行ログデータが必要です。新しいエージェントワークフローの場合は、 AI エージェントスタジオでテストして実行ログを作成できます。エージェントワークフローのテストの詳細については、「 エージェントワークフローのテスト」を参照してください。

エージェント評価の概要の詳細については、「 エージェント評価実行の一般的なガイドライン」を参照してください。

必要なロール:sn_aia.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > エージェント型評価.

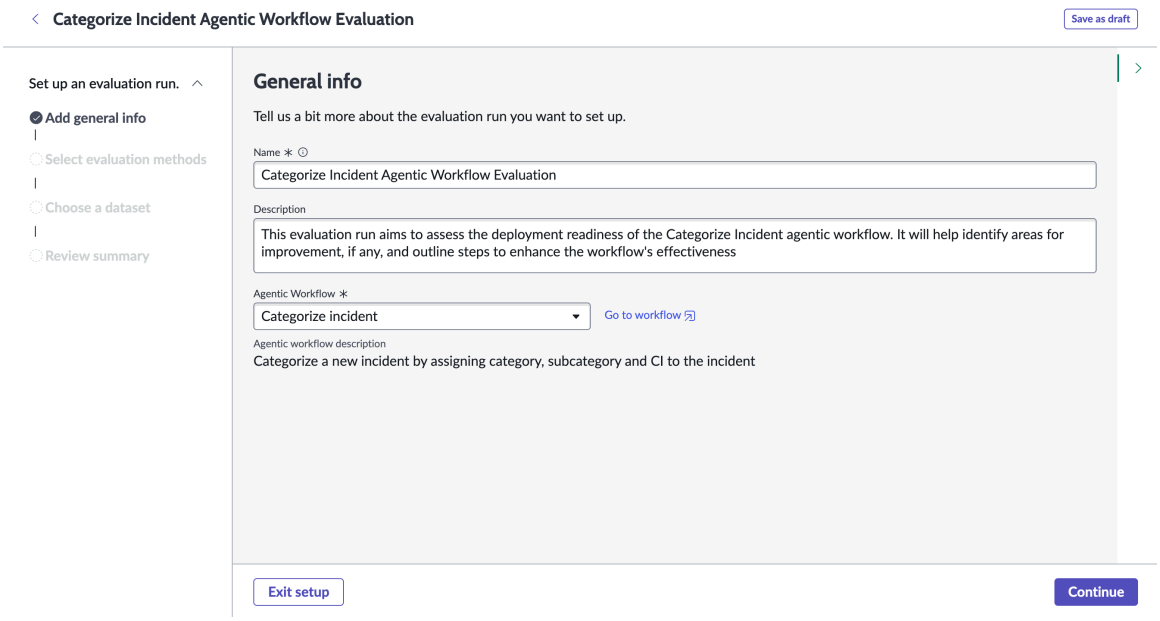
AI エージェントスタジオのテストページから開始することもできます。移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > テスト. エージェント ワークフローを選択し、 評価実行の設定 を選択します。Now Assistスキルキットにリダイレクトするかどうかを尋ねるモーダルが表示されます。[スキルキットを開く] を選択します。ガイド付きセットアップにリダイレクトされます。

2. 評価ホームページで、 新しい評価実行 を選択して、ガイド付きセットアップを開始します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [一般情報を追加] ステップで、名前を追加し、評価するエージェントワークフローを選択します。



4. [続行] を選択して次の手順に進みます。

   ステップを移動するたびに、評価実行がドラフトとして自動的に保存されます。いつでも [下書きとして保存] を選択できます。

   ガイド付きセットアップを終了する場合は、[セットアップの終了] を選択できます。[エージェント評価 (Agentic Evaluations)] ページにリダイレクトされます。

   - [保存して終了] を選択すると、評価実行が [エージェント評価] ページの一覧に [*Draft*] のステータスで表示されます。
   - [破棄して終了] を選択すると、評価実行のドラフトが削除されます。

5. 評価方法を選択します。

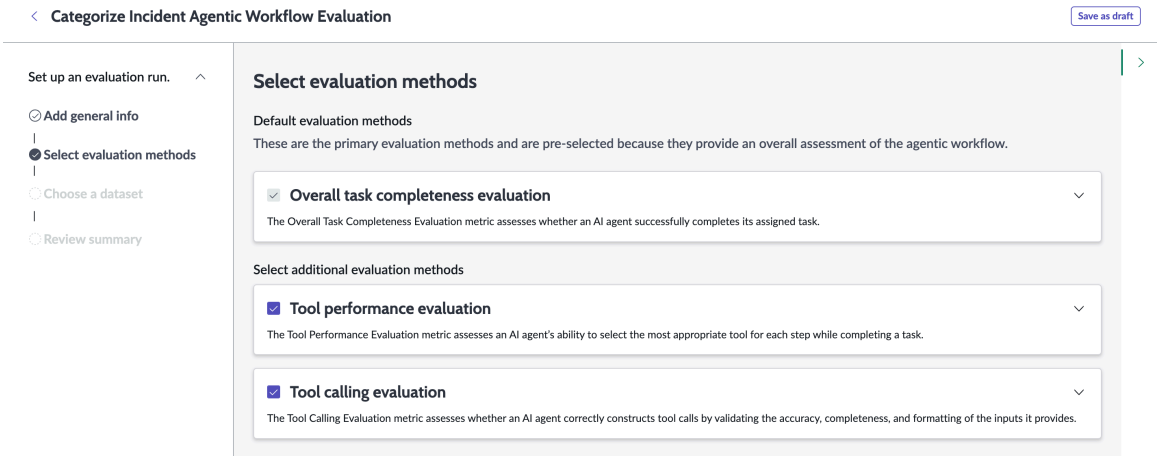
   デフォルトでは、[タスク全体の完全性評価] が選択されています。一度に複数の評価メソッドを実行すると、エージェントワークフローのパフォーマンスのより包括的な概要を提供するのに役立ちます。

   各計画の詳細を表示するには、二重山かっこアイコン (⌄ を選択して、各評価計画のカードを展開できます。

   公開したカスタムメトリクスもオプションとして表示されます。カスタムメトリクスが表示されない場合は、それが公開されていることを確認してください。詳細については 、「カスタムメトリクスを作成する 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. データセットを選択します。

a. 既存のデータセットを選択するか、独自のデータセットを作成します。

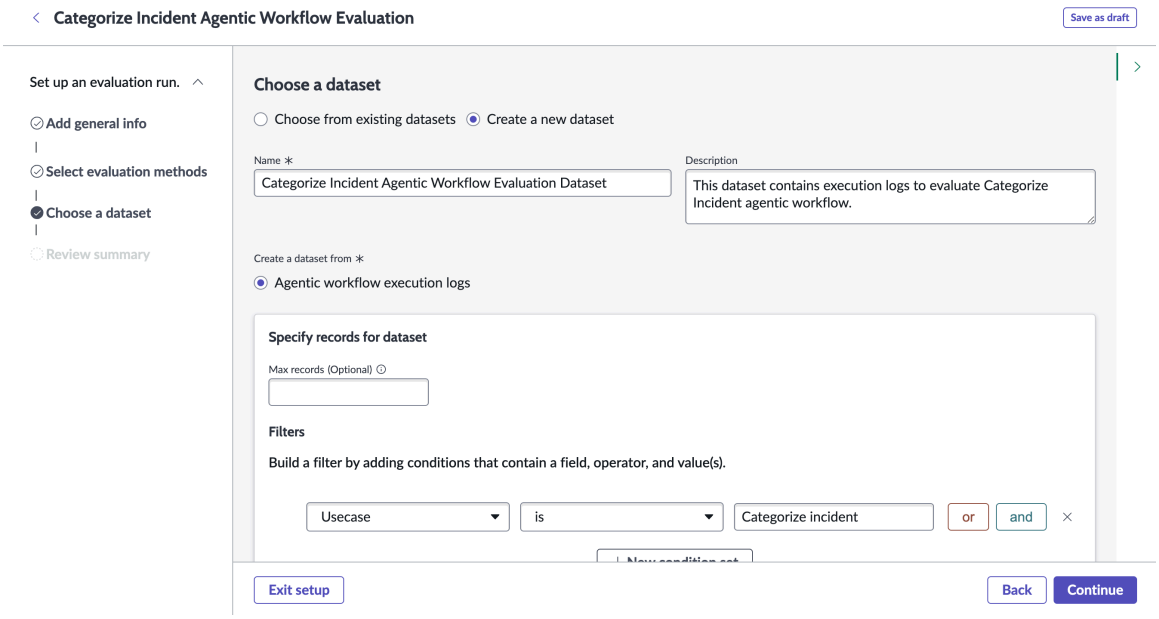
b. 新しいデータセットを作成するには、フォームに入力します。

データセットフォームを選択

フィールド名	説明
名前	データセットの名前。
説明	データセットとその目的の一般的な説明。
最大レコード数 (オプション)	評価を実行するデータセット内のレコードの最大数。データセットに最大レコード数よりも多くのレコードがある場合、最大レコード数を超えるレコードは、その評価実行で無視されます。
フィルター	データセットに含める AI 実行ログレコードを絞り込むための条件。デフォルトでは、評価しているエージェントワークフローがフィルター条件として選択されます。

自動翻訳

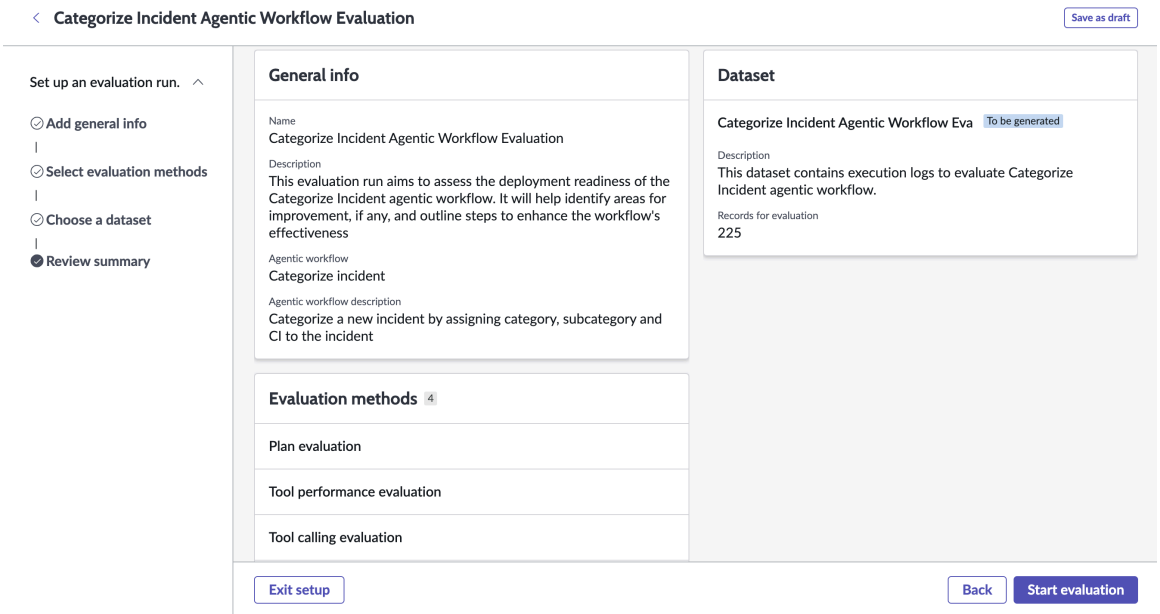
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. [プレビューを表示] を選択して、指定した条件に基づいてレコードリストを表示します。プレビューリストで一部のレコードを選択するだけで、レコードをさらに絞り込むことができます。選択されていないレコードはデータセットに含まれません。

7. ガイド付きセットアップの最後のステップでエージェント評価の詳細を確認します。

変更したい場所に気付いた場合は、[戻る] を選択して前のステップに移動するか、サイドバーでステップを選択できます。



8. [評価の開始] を選択します。

タスクの結果
評価実行が実行されます。評価の実行にかかる時間はさまざまですが、完了したら、[エージェント評価] ページから評価を選択して結果を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果ページのメトリックの詳細については、「 エージェント評価の実行結果」を参照してください。

エージェントワークフローを評価するためのカスタムメトリクスの作成

エージェントワークフローを評価するためのカスタムメトリクスを作成し、予想される応答に対して出力をテストします。

始める前に

必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて

カスタムメトリクスを使用すると、エージェントワークフローの有効性を測定することを選択できます。1 つまたは複数のエージェントワークフローに適用されるカスタムメトリクスを作成できます。作成したら、エージェント評価のガイド付きセットアップでカスタムメトリクスを選択できます。カスタムメトリクスと Now Assist アプリケーションとともにインストールされるメトリクスの両方またはどちらかを選択できます。カスタムメトリクスの例は次のとおりです。

- 特定のフレーズが応答にあることをテストする
- テストの詳細度に対する応答の長さの測定
- (その他の例)

スクリプトを記述するときは、パーサーツールの出力にアクセスできます。このパーサーツール[など]。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > エージェント型評価.
2. [評価メトリクス] タブに移動し、[メトリクスの作成] を選択します。
3. [一般情報] ステップで、カスタムメトリクスの名前と簡単な説明を入力します。

   ガイド付きセットアップのステップ間を移動するには、[続行] ボタンと [戻る] ボタンを使用します。カスタムメトリクスの名前を入力した後、[スクリプトエディターにスキップ] を選択すると、スクリプトの記述に直接スキップできます。後でスクリプトエディターの [メトリクス設定] タブから詳細を入力できます。

4. オプション: [メトリクスの詳細] ステップで、評価メトリクス、その仕組み、メトリクスの出力形式に関する情報を追加します。

   (Optional) [このコンテンツを使用] を選択すると、指定した詳細が、エージェント評価実行のガイド付きセットアップのオプションとともに表示されます。

   詳細を入力する必要はありませんが、カスタムメトリクスの開発プロセスに役立つ情報とコンテキストを指定するオプションがあります。スクリプトエディターの [メトリクス設定] タブからメトリクスの詳細を追加することもできます。

5. ガイド付きセットアップの [サマリー] ステップでメトリクス情報を確認した後、[セットアップを終了] を選択すると、スクリプトエディターにリダイレクトされます。
6. オプション: メトリクスの入力を追加します。

   (Optional) デフォルトでは、実行計画レコードsys_idはメトリクスの入力として含まれています。

   パーサーツールを使用すると、XML または JSON コンテンツを自分で解析しなくても、実行計画ログのコンテンツにアクセスできます。パーサーツールの出力には 、`tool.output` を使用してアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [メトリクスの入力] セクションで、プラスアイコンを選択して [メトリクスの入力を追加] モーダルを開きます。

b. フォームを完了します。

フィールド	説明
入力データタイプ	入力のデータタイプと形式を選択するドロップダウンセレクター
名前	入力用の短くて分かりやすい名前
説明	データ入力の説明。スクリプトエディターの [メトリクスの入力] セクションで入力を選択すると、入力の説明を表示できます。
値	スクリプトエディタでスクリプトをテストするために使用するデフォルトの入力値
必須	評価を実行するために入力の提供が必要かどうかを判断します

c. **[Add** (追加)] を選択します。

7. スクリプトベースのメトリクスを記述します。

スクリプトエディタのデフォルトのコードブロックには、スクリプト作成プロセスをガイドするコメント付きコードが含まれています。

いつでも [メトリクス出力テンプレート] を選択すると、スキルキットで評価実行結果を確認するときに出力を正しく表示するために必要なコードを確認できます。このコンテンツは、スクリプトエディタを最初に開いたときのデフォルトのコードブロックにも含まれます。必要に応じて、テンプレートをコピーしてスクリプトに貼り付けることができます。必ず値をカスタムメトリクスの結果に変更してください。

カスタムメトリクスの詳細は、ガイド付きセットアップの [メトリクス設定] タブで確認できます。

変更を加えたら、[保存] ボタンを選択して変更を保存できます。

重要:
保存した場合でも、メトリクスは公開するまでエージェント評価実行で使用できません。

8. [テストを実行] を選択して [テストを実行] モーダルを開き、メトリクステストの入力を入力してテストを実行します。

少なくとも 1 つのテストを実行した後、実行全体とパーサーツールの両方の応答と要求を確認できます。

少なくとも 1 つのテストを実行した後、[テストの実行] ドロップダウン ボタンを選択し、[テスト履歴の実行] を選択して、過去のテスト結果を含む新しいサイドバーを開くことができます。テストを実行したユーザーでテスト実行をフィルタリングできます。

9. [メトリクスを公開] を選択してスクリプトを保存し、メトリクスを有効にします。

公開する前に、出力がメトリクスの出力テンプレートと一致していることを確認してください。そうしないと、メトリクスが期待どおりに機能しないか、評価実行結果ページに正しく表示されない可能性があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
エージェントワークフローの評価に使用できる新しいカスタムメトリクスがあります。

次のタスク
評価実行を実行し、ガイド付きセットアップでカスタムメトリクスを選択します。評価実行の実行の詳細については、「 エージェント ワークフローの評価 」を参照してください。

評価実行のガイド付きセットアップにカスタムメトリクスが表示されない場合は、それが公開済みであることを確認してください。

エージェント評価パーサーツール

カスタムメトリクスのスクリプトでエージェント評価パーサーツールの出力を使用して、効果的なエージェントワークフローの基準をカスタマイズします。

パーサーツールの概要

エージェント評価パーサーツールは、エージェントワークフローまたはエージェントの実行ログから構造化された実行データを抽出します。ツールによって収集された情報を使用して、スクリプトを使用してエージェントワークフローを評価するカスタムメトリクスを作成できます。

パーサーツールは、以下を含む *`output.payload`* オブジェクト内の構造化されたエージェントワークフロー実行データを返します。

- *`executionInputs`*:エージェントとツールの名前と指示、ユーザーの最初の発言など、初期ワークフローセットアップ情報を含む JSON オブジェクト
- *`executionOutputs`*:AI エージェントアクションとツール実行結果を含む JSON オブジェクト
- *`executionMessages`*:ユーザー向けの会話フローとシステム応答の JSON オブジェクトアレイ
- *`executionPlanDetails`*:ステータス、sys_ids、構成値などの実行メタデータの JSON オブジェクト

```
{
    "output": {
     "payload": {
      "executionInputs": { ... },
      "executionOutputs": { ... },
      "executionMessages": [ ... ],
      "executionPlanDetails": { ... }
     }
    }
   }
```

パーサーツールの出力へのアクセス

テストと開発用の完全なパーサーツール出力を表示するには、次の手順を実行します。

- カスタムメトリクスガイド付きセットアップの [スクリプトエディター] ビューに移動します。
- **[Run Test** (テストを実行)] をクリックします。
- テストが完了するまで待ちます。
- テスト結果の [ツール] セクションで、完全な JSON 出力を表示します。

カスタムメトリクスを設計する前にパーサーツールの出力を確認すると、特定のロジックを実装する前にデータ構造を検査できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

executionInputs データ構造

executionInputs 属性には、次の構造の JSON オブジェクトが含まれています。

```
"executionInputs": {
 "agenticWorkflow": "(name of agentic workflow)",
 "description": "(descriptions for agentic workflow)",
 "instructions": "(list of steps for agentic workflow)",
 "utterance": "(initial user utterance)",
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "instructions": "(list of steps for AI agent)",
   "tools": [
    {
     "name": "(tool name)",
     "description": "(tool description)",
     "executionMode": "(execution mode, either Autonomous or Supervised)",
     "inputs": { ... }
    },
    { ... }, ...
   ]
  },
  { ... }, ...
 ]
}
```

executionOutputs データ構造

executionOutputs 属性には、次の構造の JSON オブジェクトが含まれています。

```
"executionOutputs": {
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "subTask": { ... },
   "tools": [
    {
     "name": "(tool name)",
     "inputs": { ... },
     "output": { ... }
    }
   ]
  },
  { ... }, ...
 ]
}
```

executionMessages データ構造

executionOutputs 属性には、次の構造を持つ JSON オブジェクトの配列が含まれています。

```
"executionMessages": [
 {
  "role": "(Message sender, either 'agent' or 'user')",
   "message": "(Content of message)",
   "order": "(Sequence number indicating order of message in the conversation)"
 },
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  { ... }, ...
]
```

executionPlanDetails データ構造

executionPlanDetails 属性には、次の構造の JSON オブジェクトが含まれています。

```
"executionPlanDetails": {
   "state": "(Current execution status)",
   "runType": "(Type of execution)",
   "conversationId": "(sys_id of conversation)",
   "relatedTask": "(sys_id of the associated task or record)",
   "relatedTaskTable": "(Table name where the related task is stored)",
   "context": { ... } (May be null)
   "builtInTools": [ { ... } ]
   }
```

このセクションでは、ワークフローのパフォーマンスを追跡し、問題をデバッグし、実行を特定のタスクまたは会話に関連付けるための実行メタデータを提供します。

runType には、次のものがあります。

- API
- チャット
- 評価
- テスト
- トリガー

メトリクススクリプトでのパーサーツール出力の使用

パーサーツールのデータは、 *context* パラメーターを使用してメトリクススクリプトで使用できます。次のコードを使用して、構造化データにアクセスします。

```
// Access the parser tool output from context
var parserToolOutput = context['AgenticExecutionParserTool.output'];
if (typeof parserToolOutput == "string") {
 parserToolOutput = JSON.parse(parserToolOutput);
}
var parserToolPayload = parserToolOutput.payload;
var parserToolStatus = parserToolOutput.status;

// Extract individual sections from payload
var inputs = parserToolPayload.executionInputs;
var outputs = parserToolPayload.executionOutputs;
var messages = parserToolPayload.executionMessages;
var planDetails = parserToolPayload.executionPlanDetails;
```

エージェントワークフロー評価実行の一般的なガイドライン

エージェント評価の実行と、データセットに対してエージェントワークフローを評価して完了、パフォーマンス、およびツールの実行を確認するためのさまざまな推奨事項について説明します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント評価実行の概要

エージェントワークフローの評価実行では、タスクの完了、パフォーマンス、ツールの実行など、さまざまなメトリクスのエージェントワークフローの実行が評価されます。エージェントワークフローのログを使用してデータセットを作成できます。

エージェント評価を実行するタイミング

十分なデータを収集した後に実行します。

評価実行は、インスタンスのエージェントワークフローアクティビティのログに対して測定されます。

重大な変更を行う場合は、エージェントによる評価を実行します。

エージェントワークフローを更新した後、エージェントによる評価を実行して、新しいバージョンの有効性を追跡できます。

評価方法の選択

評価方法のオプションを確認します。

エージェント評価 ガイド付きセットアップ は、測定対象や動作方法など、各評価方法に関する情報を提供します。サイドバーの一般的な質問で、利用可能なメトリクスに関する回答を確認することもできます。

一度に複数の評価方法を使用します。

複数の評価方法を選択することで、エージェントワークフローのパフォーマンスの全体像をより正確に把握できます。

データセットの作成

フィルターを使用して、適切なデータをターゲットにします。

実行ログにフィルターを追加して、エージェントワークフローを測定する対象を正確に制御します。さまざまな期間をフィルタリングして、ワークフローの最新バージョンを測定していることを確認します。[プレビューを表示] を選択すると、レコードリストを表示できます。チェックボックスを使用して、測定対象の個々のレコードを選択することもできます。

AI エージェントの使用例

プラットフォーム全体のエージェントワークフローで Now Assist AI エージェントアプリケーションを活用するさまざまな方法を確認します。

インシデントを解決する

Now Assistパネルを使用して、Now Assist AI エージェントでライブエージェントがインシデントをより迅速に解決できるようにします。

https://player.vimeo.com/video/1098087911?h=d89ede16f9&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > インシデント > あなたにアサイン済み をクリックし、解決するインシデントを開きます。
   インシデントを開くと、 Now Assist アプリケーションは AI エージェントを使用して計画が利用可能かどうかを確認し 、「Now Assist には INCXXXXXXX を解決するための計画があります。Now Assist パネルを開いて計画を表示します バナーのメッセージ。

   注:
   バナーを選択し、 Now Assist パネルの会話に直接移動して、タスクを完了できます。

2. アイコンを使用してNow Assistパネルを開きますNow Assist
   Now Assist は、インシデントの解決手順を提供します。
3. Now Assistパネルで、「はい」と入力します。
   ライブエージェントが 「はい」と入力すると、 Now Assist AI エージェントによって提案された実行計画を続行できます。ライブエージェントは会話を確認し、必要に応じてさらに入力を追加してインシデントを解決します。

チケットステータス AI エージェントでチケットを確認および更新します

仮想エージェント の Now Assist でチケットステータス AI エージェントを使用して、チケットのステータスを確認し、コメントの追加などの標準的なチケットアクションを実行します。

始める前に
必要なロール:デフォルトでは、チケットステータス AI エージェントが有効になっているポータルへのアクセス権を持つすべての認証ユーザーが AI エージェントにアクセスできます。アドミニストレーターによる構成によっては、追加のロールが必要になる場合があります。

手順

1. サービスポータルに移動し、仮想エージェントを開いて新しい会話を開始します。

   構成によっては、 Now Assist パネルでこの AI エージェントにアクセスしたり、myBot で Microsoft Teams したりすることもできます。

2. 次のいずれかの発言を入力します。
   - 私が作成したすべてのオープンチケットをリストできますか?
   - インシデント INC001 の現在のステータスはどうなっていますか?
   - INC001にコメントを追加「この要求をできるだけ早く修正するためにあなたの助けが必要です。これを優先してください。」
   - 最新の要求の最新の進捗状況を確認できますか?
3. フォローアップの質問に回答します。

タスクの結果
チケットステータス AI エージェントは、さまざまなツールを使用してチケットを確認および更新しました。

Now Assist AI エージェントの参照

Now Assist AI エージェントにインストールされているユーザーロール、テーブル、およびさまざまなプロパティの詳細をご覧ください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Assist AI エージェントロール

次のロールは、互換性のある Now Assist アプリケーションを備えた Now Assist AI エージェントとともにインストールされます。

AI エージェントの構成または監視に必要なロール

ロール	説明
AI エージェントアドミン [sn_aia_admin]	アプリケーションのアドミニストレーター。sn_aia_adminロールを持つユーザーは、レコードを作成、読み取り、更新、削除できます。
AI エージェントビューアー [sn_aia_viewer]	アプリケーションへの読み取り専用アクセス。sn_aia_viewerロールを持つユーザーには、すべてのテーブルに対する読み取りアクセス権とレポートアクセス権があります。

Now Assist AI エージェントのシステムプロパティ

デフォルト値と動作を定義するシステムプロパティは次のとおりです。

AI エージェントの構成に使用するシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_aia.agent_llm_provider	AI エージェントの (大規模言語モデル) LLM サービスプロバイダーを定義します。 デフォルト値: **azure_openai**。
sn_aia.agent_tool_supported_data_types	統合ハブスポークのエージェントが使用するツールでサポートされているデータタイプのカンマ区切りリストを定義します。各値は、フィールドクラステーブル [sys_glide_object] のレコードの名前フィールドに対応しています。
sn_aia.analytics_dashboard_sysid	AI エージェントアナリティクスダッシュボードのsys_idを提供します。 read_roles:sn_aia.admin および sn_aia.viewer
sn_aia.continuous_communicator_output_limit	AI エージェントオーケストレーターがトリガーしてユーザーに表示することができる連続出力の最大数を定義します。 デフォルト値：**3**
sn_aia.continuous_tool_execution_limit	同じツールの最大連続使用回数を定義します。 デフォルト値：**7**
sn_aia.enable_usecase_tool_execution_mode_override	true にエージェントワークフローを完全に自律的に実行し、エージェントワークフローの自動化されていないツールを上書きできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントの構成に使用するシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	デフォルト値：**false**
sn_aia.ltm.category.auto_create	一致するカテゴリが存在しない場合、AI で生成されたカテゴリを有効にします。 デフォルト値：**false**
sn_aia.ltm.enable_long_term_memory	AI エージェントの長期記憶を有効にします。以前のすべてのユーザーインタラクションは、LLM のコンテキストとして使用されます。 デフォルト値：**false**
sn_aia.maximum_agent_tools	AI エージェントにアサインできるツールの最大数を定義します。 デフォルト値: **20**
sn_aia.max_scheduled_trigger_query	スケジュールされたトリガーが検出されたときに処理されるレコードの数を定義します。 デフォルト値：**10** Write_role:admin
sn_aia.mid_skill_switch_enabled	MID スキルの切り替えを有効にします。 デフォルト値：**false**
sn_aia.react_failure_retry_max_limit	実行が失敗した場合の再試行の最大数を定義します。 デフォルト値：**3**
sn_nowassist_va.router_redirect_va_agentic	仮想エージェントでの AI エージェントディスカバリーを決定します。*NEVER* に設定すると、仮想エージェントはエージェント AI なしで Q&A を続行します。 デフォルト： *ROUTER_DECISION*
com.glide.cs.dynamic.capability.timeout	AIA 習熟度記述子のタイムアウトを定義します。 デフォルト値: **180**。 Write_role:admin
sn_aia.enable_follow_up	エージェントワークフローの実行が完了した後も、ユーザーがフォローアップで会話を続行できるようにします。 デフォルト値:**true**

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントの構成に使用するシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
sn_aia.follow_up_message	実行完了後に送信されるフォローアップメッセージを定義します。 デフォルト値: 他にお困りのことはありますか?
sn_aia.allow_context_sharing	短期記憶の共有を有効にし、同じ会話内で実行中もコンテキストを保持できるようにします。 デフォルト値: **true**
sn_aia.agent_strategy_choice_enabled	エージェントセットアップ画面に LLM の理由付け戦略を表示できるようにします。 デフォルト値: **false**
sn_aia.context_sharing_strategy	このプロパティは、実行のための短期記憶を保存するために使用する戦略を定義します。 デフォルト値: **summarise**
sn_aia.enable_agent_tool_input_value_overrides	エージェントツールの入力値を上書きできます。 デフォルト値: **true**。
sn_aia.follow_up_qna_failure_limit	フォローアップで連続する質問と回答の数が利用できない場合に実行を終了する制限を定義します。 デフォルト値: **1**。
sn_aia.ltm.use_memory_for_ai_agent	AI エージェントのインタラクションの長期記憶を有効にします。有効にすると、保存されたユーザーメモリが AI エージェントのインタラクションで利用されます。 デフォルト値: **true**
sn_aia.quick_mode_failure_retry_max_limit	クイックモードの実行に失敗した場合の再試行の上限を定義します。 デフォルト値: **3**。
sn_aia.user_context_data	AI エージェントで使用するユーザーコンテキストデータのカンマ区切りリストを定義します。 このリストは、ナレッジグラフ API:getUserContext から利用可能なデータを選択するために使用されます。 利用可能なユーザー情報のリスト: • プロファイル • マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントの構成に使用するシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	• 部下 • 資産 ユーザー情報は、*UserContextUtil*を介して*getUserContext*メソッドをオーバーライドすることでカスタマイズすることもできます。 カスタマイズする場合は、カスタマイズされた *getUserContext* メソッドによって生成されるキーのカンマ区切りリストをプロパティで定義する必要があります。 デフォルト値: プロファイル。

Now Assist インストールされる **AI** エージェントテーブル

AI エージェントが期待どおりに機能するように Now Assist 次のテーブルがインストールされます。

AI エージェントの構成に使用されるテーブル

テーブル	説明
エージェントワークフロー [sn_aia_usecase]	構成されたエージェントワークフローのリスト。
AI エージェント [sn_aia_agent]	構成済み AI エージェントのリスト。
ツール [sn_aia_tool]	AI エージェントが使用するツールのリスト。
戦略 [sn_aia_strategy]	AI エージェントによって使用される戦略のリスト。
チーム [sn_aia_team]	リストされたエージェントのグループであるチーム。
チームメンバー [sn_aia_team_member]	エージェントにマッピングされたチームのリスト。
エージェントツール [sn_aia_agent_tool_m2m]	AI エージェントにマッピングされたツールのリスト。
AIA トリガー構成 [sn_aia_trigger_configuration]	エージェントワークフロー用に作成されたトリガーのリスト。
実行タスク [sn_aia_execution_task]	実行計画 ID 別のタスクのリスト。
メッセージ [/sn_aia_message]	人間のユーザーとの AI エージェントの会話で記録されたメッセージのリスト。
ツール実行 [sn_aia_tools_execution]	プラン ID で実行されるツールのリスト。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントの構成に使用されるテーブル (続く)

テーブル	説明
	注: [ツール実行] テーブルのレコードは、13 か月後に期限切れになり、使用できなくなります。
実行計画 [sn_aia_execution_plan]	会話 ID 別の計画実行のリスト。
エージェントツール [sn_aia_agent_tool_m2m]	ツールと最大自動実行数のリスト。
AI エージェント構成 [sn_aia_agent_config]	使用される習熟度に合わせて構成されたアクティブな AI エージェントのリスト。
エージェントプロパティ [sn_aia_property]	AI エージェントとエージェントワークフローに固有の引用を非表示にするために作成されたレコードのリスト。
生成 AI メタデータ M2M [sn_aia_gen_ai_m2m]	生成 AI メタデータと最大自動実行のリスト。sn_aia_execution_task ログメタデータと生成 AI ログメタデータ間のマッピングを維持します。 sn_aia_execution_taskに対して 2 つの大規模言語モデル (LLM) 呼び出しが行われた場合、sn_aia_gen_ai_m2mテーブルには 2 つのレコードがあります。
レポートメトリクス [sn_aia_report_metric]	レポートメトリクスのリスト。

AI エージェントアナリティクスダッシュボード

AI エージェントアナリティクスダッシュボードを使用して、インスタンスでの AI エージェントの使用と効率の向上を追跡します。ダッシュボードでは、AI エージェントを使用して解決までの時間とクローズされたタスクの数を改善する方法の傾向を明らかにすることができます。

必要な ServiceNow AI Platform ロール

AI エージェントアナリティクスダッシュボードを使用するには、sn_aia.viewer または sn_aia.admin ロールが必要です。

ダッシュボードを変更する場合は、ダッシュボードを複製して、そのコピーに変更を適用する必要があります。システムプロパティ *sn_aia.analytics_dashboard_sysid*のダッシュボードsys_id を置き換えることで、AI エージェントスタジオのアナリティクスページを新しいダッシュボードにリダイレクトできます。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードへのアクセス

ダッシュボードを開くには、次の場所に移動します。 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 分析.

AI エージェントスタジオ概要ページからダッシュボードにアクセスすることもできます。[最近のエージェントワークフローと AI エージェントアクティビティ] セクションに移動し、[アナリティクスを表示] リンクを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インジケーター

ほとんどのインジケーターは毎日更新されます。レイテンシインジケーターは 15 分ごとに更新されます。

Now Assist AI エージェントをインストールしたら、[Now Assist AI エージェント] 履歴データコレクションジョブを実行して初期データを収集できます。他のデータ収集ジョブである [Now Assist AI エージェント] 日次データ収集と [Now Assist AI エージェント] 定期的なデータ収集では、インジケーターが更新されます。

AI エージェントの自動インジケーター

名前	説明
エージェント型ワークフローのレイテンシ	エージェントワークフローの完了にかかる時間。
AI エージェント実行計画 P90 レイテンシ	システム内の AI エージェント実行計画の 90% を処理するのにかかった時間。
AI エージェント実行計画 P95 レイテンシ	システムでの AI エージェント実行計画の 95% の処理に要した時間。
AI エージェント実行計画 P99 レイテンシ	システム内の AI エージェント実行計画の 99% が処理されるまでにかかった時間。
AI エージェントレイテンシ	システム内の AI エージェントが処理されるのにかかる時間。
すべてのエージェントワークフロー	本日より前に作成されたエージェントワークフローの合計数。
すべての AI エージェント	本日より前に作成された AI エージェントの合計数。
すべてのツール	本日より前に作成されたツールの合計数。
LLM P90 レイテンシ	システム内の LLM 要求の 90% を処理するのにかかった時間。
LLM P95 レイテンシ	システム内の LLM 要求の 95% が処理されるまでにかかった時間。
LLM P99 レイテンシ	システム内の LLM 要求の 95% が処理されるまでにかかった時間。
クローズ済みタスクの数	クローズされたタスクの合計数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントの自動インジケーター

(続く)

名前	説明
AI エージェントアシストによるクローズ済みタスクの数	エージェントワークフローまたは AI エージェントによってクローズされた、本日クローズされたタスクの合計数。
クローズ済みタスクの合計期間	タスクのクローズに要した合計時間。
AI エージェントアシストによるクローズ済みタスクの合計期間	エージェントワークフローまたは AI エージェントでクローズされたタスクを今日クローズするためにかかった合計時間。
ツール実行 P90 レイテンシ	システムでのツール実行の 90% の処理にかかる時間。
ツール実行の P95 レイテンシ	システム内のツール実行の 95% を処理するのにかかった時間。
ツール実行 P99 レイテンシ	システム内のツール実行の 99% の処理に要した時間。
ツールレイテンシ	システム内のツールの処理にかかる時間。
CS 会話の合計数	Now Assist パネルまたは仮想エージェントでの会話の合計数。
実行計画の合計数	今日、エージェントワークフローと AI エージェントによって作成された実行計画の合計数。
実行タスクの合計数	今日、エージェントワークフローと AI エージェントによって実行されたタスクの合計数。
ツール実行の合計数	今日のエージェントワークフローと AI エージェントでのツール実行の合計数。
ユースケース実行計画 P90 レイテンシ	システム内のエージェントワークフローの 90% の処理にかかる時間。
ユースケース実行計画 P95 レイテンシ	システム内のエージェントワークフローの 95% の処理にかかる時間。
ユースケース実行計画 P99 レイテンシ	システム内のエージェントワークフローの 99% の処理にかかる時間。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントの式インジケーター

名前	説明
AI エージェントまたはエージェントワークフローが定義されている会話の割合	AI エージェントまたはエージェントワークフローが定義された Now Assist パネルまたは仮想エージェント内の会話の数を、会話の合計数で割った値。
タスクのクローズまでの平均時間	タスクの作成からクローズまでの平均所要時間。
AI エージェントアシストによるタスクの平均クローズ所要時間	エージェントが関与するタスクの作成からクローズまでの平均時間 (エージェントワークフローまたは AI エージェントが関与)。
効率の向上	AI エージェントアシストありのタスクのクローズに要した平均時間と、AI エージェントアシストなしでクローズされたタスクを比較する効率向上率。
AI エージェントを使用してクローズされたタスクの割合	AI エージェントとエージェントワークフローを使用してクローズされたタスクの数をタスクの合計数で割った値。

ブレークダウン

さまざまなブレークダウンを使用すると、データを異なる方法で分割して、AI エージェントの使用状況の特定の側面を追跡できます。すべてのインジケーターですべてのブレークダウンを使用できるわけではありません。

- エージェント型ワークフロー
- AI エージェント
- AI エージェントの実行ステータス
- レイテンシメトリクス
- ツール
- ツールレイテンシメトリクス

フィルター

データをフィルタリングして、傾向のサブセットを確認できます。次の表に、AI エージェントアナリティクスダッシュボードで利用可能なフィルターを示します。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードページのフィルター

ページ	利用可能なフィルター
ステータス	作成時刻

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードページのフィルター (続く)

ページ	利用可能なフィルター
インサイト	• 作成時刻 • エージェント型ワークフロー • AI エージェント • AI エージェントタイプ
アシスト消費数	• 作成時刻 • エージェント型ワークフロー • AI エージェント • AI エージェントタイプ
パフォーマンス	• 作成時刻 • エージェント型ワークフロー • AI エージェント • AI エージェントタイプ • ツール
トラブルシューティング	作成時刻

データの可視化

可視化は、データの傾向、パーセンテージ、およびスコアを確認するために使用できるグラフィック要素です。AI エージェントアナリティクスダッシュボードには、次の可視化が含まれています。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードの概要ページでのデータの可視化

タイトル	タイプ	説明
過去 7 日間の AI エージェントの平均推定 CSAT	スコアカード	顧客が AI 応答を評価する内容を推定する AI 生成スコア。1 はユーザーが非常に不満であり、5 はインタラクションに非常に満足しています。
過去 7 日間の実行タスク	円グラフ	ステータス (成功、進行中、キャンセル、キューに格納) で表示された実行タスク。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードの概要ページでのデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
過去 90 日間の AI エージェントエラー	線グラフ	過去 90 日以内に AI エージェントが確認したエラーの数を週別に分類。
AI エージェントツールタイプ	円グラフ	タイプ別に分類されたツール。例:スクリプト、フローアクション、サブフローなど。
AI エージェントツール実行モード	円グラフ	自律実行モードまたは監視実行モードで分類されたツール。
過去 7 日間の実行計画	円グラフ	ステータス (完了、終了、最終作業、または処理中) で分割された実行計画
AI エージェントの実行	リスト	AI エージェントの実行のリスト。リストは、AI エージェントと AI エージェントの実行ステータス別に分類されます。列は複数の週にまたがり、現在の週と前の週を比較した変化率と傾向ラインがあります。
エージェント型ワークフローの数	傾向ライン	エージェントワークフローの合計数。前日作成されたエージェントワークフローと傾向ラインが表示されます。
AI エージェントの数	傾向ライン	AI エージェントの合計数。前日作成された AI エージェントと傾向ラインが表示されます。
ツールの数	傾向ライン	ツールの合計数。前日作成されたツールとトレンドラインが表示されます。
AI エージェントの実行計画	リスト	AI エージェント実行計画のリスト。リストはエージェントワークフロー別に分類されます。列は複数の週にまたがり、現在の週と前の週を比較した変化率と傾向ラインがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードステータスページでのデータの可視化

タイトル	タイプ	説明
AI エージェントの実行計画	スコアカード	実行計画のステータス ([準備完了]、[現在進行中]、[完了]、[終了]) ごとに 1 つずつ、計 4 枚のスコアカード。
AI エージェントの実行	スコアカード	実行計画のステータス (現在進行中、完了、成功、エラー/キャンセル) ごとに 1 つずつ、計 4 枚のスコアカード。
AI エージェント/ツール実行	リスト	AI エージェントとツールの実行のリスト。リストは AI エージェントとツール別に分類され、各ステータス (キャンセル、進行中、キューに格納、成功) の列があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボード値ページでのデータの可視化

タイトル	タイプ	説明
AI エージェントを使用してクローズされたタスク	傾向ライン	AI エージェントを使用してクローズされたタスクの割合。トレンドラインが表示されます。
AI エージェントを使用したタスククローズの効率向上	傾向ライン	エージェントワークフローと AI エージェントによって効率が向上しました。トレンドラインが表示されます。
AI エージェント支援による平均クローズ所要時間	傾向ライン	AI エージェントまたはエージェントワークフローが関与するタスクの作成からクローズまでの平均所要時間。トレンドラインが表示されます。
AI エージェントの推定 CSAT	スコアカード	AI エージェントの応答の主観的な品質に基づいて AI を使用して計算された推定 CSAT スコア。1 はユーザーが非常に不満であり、5 はインタラクションに非常に満足しています。
推定セッション CSAT	スコアカード	ユーザーのセッションインタラクション全体に基づいて AI を使用して計算された推定 CSAT スコア。1 はユーザーが非常に不満であり、5 はインタラクションに非常に満足しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボード値ページでのデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
AI エージェントを使用した転送とエスカレーション	棒グラフ	ユーザーがエスカレーションを要求したか、別の AI エージェントまたは人間への転送があったかを示す、AI を使用した推定スコア。
AI エージェントに必要なユーザー労力	棒グラフ	ユーザーが AI エージェントとのインタラクション中に費やさなければならなかった時間とエネルギーを測定する、AI 生成スコアの数。値は、低、中、高の 3 段階スケールです。
AI エージェントが推奨する次のステップ	棒グラフ	AI エージェントが結果を要約し、該当する場合は顧客が次に何をすべきかについて明確な指示またはガイダンスを提供したかどうかを示す、AI 生成スコアの数。値は、低、中、高の 3 段階スケールです。
AI エージェントがユーザー要求を解決しました	スコアカード	AI エージェントがユーザーの要求を解決したかどうかを示す AI 生成スコア。値は、[はい]、[いいえ]、または [不明] です。
AI エージェントに対するユーザーの不満	棒グラフ	ユーザーが会話の任意の時点で不満を表明したかどうかを示す AI 生成スコア。
AI エージェントの共感	スコアカード	AI エージェントが共感的で友好的であったかどうかを示す AI 生成スコア。値は、低、中、高の 3 段階スケールです。
ユーザーまたは AI エージェントの混乱	棒グラフ	会話の任意の時点でユーザーまたは AI エージェントが混乱しているかどうかを示す、AI 生成スコアの数。
セッション CSAT が最も高い、上位 10 件のエージェント型ワークフロー	棒グラフ	最高の CSAT スコアによる上位 10 件のエージェントワークフロー。
セッション CSAT が最も高い、下位 10 件のエージェント型ワークフロー	棒グラフ	CSAT スコアに基づく下位 10 件のエージェントワークフロー。
セッション CSAT が最も高い、上位 10 件の AI エージェント	棒グラフ	最高の CSAT スコアによる上位 10 件の AI エージェント。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボード値ページでのデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
セッション CSAT が最も高い、下位 10 件の AI エージェント	棒グラフ	CSAT スコアに基づく下位 10 件の AI エージェント。
AI エージェントの日次会話	傾向ライン	Now Assist パネルまたは仮想エージェントでの AI エージェント会話の合計数。トレンドラインが表示されます。
AI エージェントを使用した会話の割合 (%)	傾向ライン	エージェントワークフローまたは AI エージェントを使用した Now Assist パネルまたは仮想エージェントでの AI エージェント会話の割合。トレンドラインが表示されます。
効率向上サポートインジケーター	リスト	インジケーターのリスト。リストはインジケーター別に分類されます。列は複数のタイムスパンにまたがります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードアシスト消費ページでのデータの可視化

タイトル	タイプ	説明
AI エージェントアシストの合計	スコアカード	AI エージェントとエージェントワークフローの両方でインスタンスで使用されているアシストの合計数。
階層ごとの AI エージェントアシストの合計	円グラフ	階層別に割ったアシストの合計と割合。ツールの実行回数が 20 回を超えるまで、アシストは小としてマークされます。
アシスト階層ごとの AI エージェントの実行数。	円グラフ	AI エージェントとエージェントワークフローの両方のアシスト階層の数。ツールの実行回数が 20 回を超えるまで、アシストは小としてマークされます。
アシストを消費する上位 10 件のエージェント型ワークフロー	円グラフ	アシストを消費している上位 10 件のエージェントワークフローの中で消費されたアシストの割合。
AI エージェントアシストの合計	棒グラフ	AI エージェントによって使用されたアシストの合計数 (日別)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードアシスト消費ページでのデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
アシスト階層ごとの AI エージェントの実行数	棒グラフ	AI エージェントによって使用されたアシスト数をアシスト階層と日別に分類。
エージェントワークフローごとの AI エージェントの実行数	棒グラフ	AI エージェントによって使用されたアシストの数 (エージェントワークフロー別)。
AI エージェントごとの AI エージェントアシストの合計	棒グラフ	AI エージェントによって使用されたアシスト数 (AI エージェント別)。
エージェント型ワークフローあたりの平均ツール実行回数	リスト	エージェントワークフローによって実行されたツールの数。エージェントワークフローと日別に分類されます。
アシスト階層あたりの平均ツール実行数	リスト	エージェントワークフローによって実行されたツールの数 (アシスト階層と日別)。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードのパフォーマンスページでのデータの可視化

タイトル	タイプ	説明
P90 エージェント型ワークフローのレイテンシ	スコアカード	システム内のエージェントワークフローの 90% を処理する時間 (秒)。
P95 エージェント型ワークフローのレイテンシ	スコアカード	システム内のエージェントワークフローの 95% を処理する時間 (秒)。
P99 エージェント型ワークフローのレイテンシ	スコアカード	システム内のエージェントワークフローの 99% を処理する時間 (秒)。
1 時間あたりに実行されたエージェント型ワー	棒グラフ	実行された時刻エージェントワークフローの時間ごとの可視化。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードのパフォーマンスページでのデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
クフローの合計数		
1 時間あたりのエージェント型ワークフローのエラーの合計数	棒グラフ	実行された時刻のエージェントワークフローの可視化。時間単位。
エージェント型ワークフローのレイテンシ	線グラフ	エージェントワークフローの経時的なレイテンシ。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
エージェント型ワークフローのレイテンシ (週次平均)	線グラフ	エージェントワークフローの経時的なレイテンシ。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
エージェント型ワークフローのレイテンシ (日次平均)	テーブル	今日のエージェントワークフローの平均レイテンシ。各行はエージェントワークフローであり、各列は異なるレイテンシメトリクスです。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
P90 AI エージェントレイテンシ	スコアカード	システムでの AI エージェント実行の 90% を処理する時間 (秒)。
P95 AI エージェントレイテンシ	スコアカード	システムでの AI エージェント実行の 95% を処理する時間 (秒)。
P99 AI エージェントレイテンシ	スコアカード	システムでの AI エージェント実行の 99% を処理する時間 (秒)。
1 時間あたりに実行された AI エージェントの合計数	棒グラフ	実行された時刻の可視化 AI エージェントの実行時間単位。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードのパフォーマンスページでのデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
1 時間あたりの AI エージェントの合計エラー数	棒グラフ	AI エージェントの実行でエラーが発生した時刻を時間単位で可視化します。
AI エージェントレイテンシ	線グラフ	時間フィルター内の AI エージェントのレイテンシ。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
AI エージェントのレイテンシ (週次平均)	線グラフ	週ごとの経時的な AI エージェントのレイテンシ。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
AI エージェントのレイテンシ (日次平均)	テーブル	本日の平均 AI エージェントレイテンシ。各行は AI エージェントで、各列は異なるレイテンシメトリクスです。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
P90 ツールレイテンシ	スコアカード	システムでのツール実行の 90% を処理する時間 (秒)。
P95 ツールレイテンシ	スコアカード	システムでのツール実行の 95% を処理する時間 (秒)。
P99 ツールレイテンシ	スコアカード	システムでのツール実行の 99% を処理する時間 (秒)。
1 時間あたりの実行ツールの合計数	棒グラフ	実行された時刻のツール実行時間単位の可視化。
1 時間あたりの合計ツールエラー数	棒グラフ	ツール実行されてエラーが発生した時刻を時間単位で可視化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードのパフォーマンスページでのデータの可視化 (続く)

タイトル	タイプ	説明
ツールレイテンシ	線グラフ	時間フィルター内のツールレイテンシ。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
ツールレイテンシ (週次平均)	線グラフ	週ごとのツールレイテンシ。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
ツールレイテンシ (日次平均)	テーブル	今日の平均ツールレイテンシ。各行はツールであり、各列は異なるレイテンシメトリクスです。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
P90 LLM レイテンシ	スコアカード	システム内の LLM 要求の 90% を処理する時間 (秒)。
P95 LLM レイテンシ	スコアカード	システム内の LLM 要求の 95% を処理する時間 (秒)。
P99 LLM レイテンシ	スコアカード	システム内の LLM 要求の 99% を処理する時間 (秒)。
LLM レイテンシ	線グラフ	時間フィルター内のツールレイテンシ。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
LLM レイテンシ (週次平均)	線グラフ	週ごとのツールレイテンシ。P90 は最速の 90% の実行を追跡し、P95 は最速の 95% の実行を追跡し、P99 は最速の 99% の実行を追跡します。
1 時間あたりの LLM コール数	棒グラフ	LLM コールが行われた時刻を時間単位で可視化します。
1 時間あたりの LLM エラー数	棒グラフ	LLM コールが行われ、エラーが発生した時刻を時間単位で可視化します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェントアナリティクスダッシュボードのトラブルシューティングページでのデータの可視化

名前	タイプ	説明
エージェント型ワークフローのエラー	リスト	エージェントワークフローエラーのリスト。

エージェント評価実行結果

エージェント評価の結果ページから、エージェント評価の実行とさまざまな評価スコアの背後にある意味について学びます。

エージェント評価の概要

エージェント評価は、エージェントワークフローがどの程度目的を達成しているかを測定します。Now LLM サービスモデルは、そのエージェントワークフローの実行ログに基づいてエージェントワークフローを判断します。評価実行の結果ページには、タスクの完全性とツールの使用状況を測定する複数のメトリクスとスコアが表示されます。

タスク完了評価全体を実行すると、結果ページにワークフローの推奨アクションが表示されます。推奨アクションは、展開するエージェント ワークフローが標準に従って実行されていることを確認するのに役立つ展開または改善の提案を提供します。

AI エージェントの使用状況やその他のアナリティクスの詳細については、AI エージェントスタジオの AI エージェントアナリティクスダッシュボードを確認できます。

評価結果の概要

実行する評価方法ごとに、結果ページには、エージェントワークフローの全体的なスコアと、成功したレコード評価の割合、および優秀、良好、中、または不満のラベルが表示されます。[メトリクスのしきい値をカスタマイズ] を選択すると、各ラベルのメトリクスのしきい値を変更できます。

全体的なタスク完全性評価実行結果

ラベル	説明	推奨アクション	デフォルトのしきい値
優秀	タスクは一貫して高水準で実行されました。エージェントワークフローはうまく機能しています。	自信を持って進める	90%–100%
物品	ほとんどのタスクは正常に実行されましたが、一部のパフォーマンスの不整合は改善が必要な領域を示しています。	注意して展開する	70%–89%
中	かなりの数のタスクが完全に完了していませんでした。パフォーマンスが望ましいレベルを下回っています。	不十分なタスク完了の根本原因を調査する	50%–69%
不満	エージェントのワークフローでは、タスクを適切に完了できないことが一貫しています。重大な問題が存在します。	展開しない	0%–49%

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

個々のレコードのメトリクススコア

評価は、エージェントワークフロー実行のログテーブルに対して実行されます。各レコードは、実行する評価計画ごとに個別に採点されます。個々のレコード評価は、次のメトリクスに従って採点されます。

全体的なタスクの完全性レコード測定基準スコア

全体的なタスクの完全性メトリクスは、AI エージェントがアサインされたタスクを正常に完了したかどうかを評価します。エージェントの実行ログを評価し、必要なすべての手順が実行され、タスクが論理的かつ効果的に完了したことを確認します。

番号	スコア	説明
3	成功	メインタスクは完全に完了しました。すべてのサブタスクが解決され、ステップは重大なエラーなしで論理シーケンスに従いました。
2	一部成功	タスクの一部が完了しました。一部のサブタスクが未解決のままであるか、非効率性がプロセスに影響を与えています。
1	不成功	タスクが完了しませんでした。重要なサブタスクが放棄または未解決であるか、実行が完全に失敗しました。

ツールパフォーマンスレコード測定基準スコア

ツールパフォーマンス評価メトリクスは、タスクの完了中に各ステップに最適なツールを選択する *AI* エージェントの能力を評価します。

番号	スコア	説明
1	True	計画のアクションに適したツールが選択されました。
0	False	正しいツールが選択されませんでした。

ツール呼び出しレコード 測定基準スコア

ツール呼び出し評価メトリクスは、AI エージェントが提供する入力の正確性、完全性、および形式を検証することで、AI エージェントがツール呼び出しを正しく構築したかどうかを評価します。

番号	スコア	説明
1	True	入力キーの完全性、入力値の完全性、および入力形式の完全性は正常でした。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツール呼び出しレコード 測定基準スコア
ツール呼び出し評価メトリクスは、AI エージェントが提供する入力の正確性、完全性、および形式を検証することで、AI エージェントがツール呼び出しを正しく構築したかどうかを評価します。

(続く)

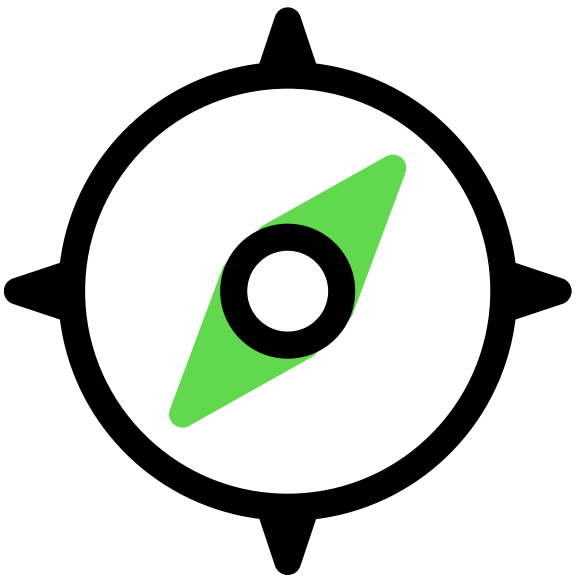
番号	スコア	説明
0	False	1 つ以上の入力キーの完全性、入力値の完全性、または入力形式の完全性が成功しませんでした。

モデルコンテキストプロトコルクライアント

ServiceNow® モデルコンテキストプロトコルクライアント (MCP クライアント) を使用すると、外部でホストされ、ServiceNow AI エージェントスタジオで MCP サーバーを使用して公開されているモデルコンテキストプロトコルツールにアクセスできます。

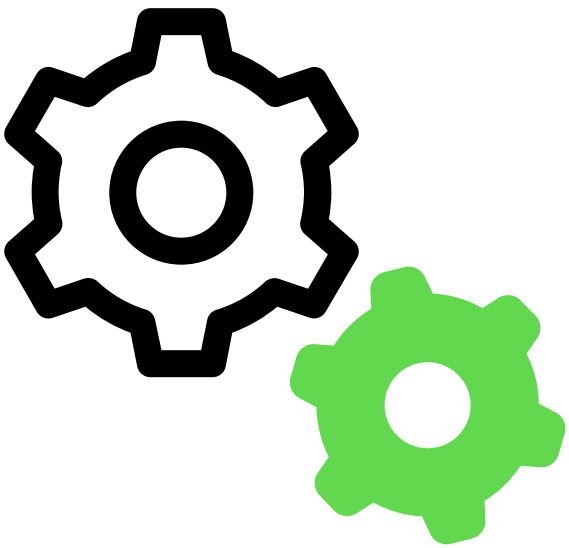
開始

探索



MCP クライアント に関する詳細

構成

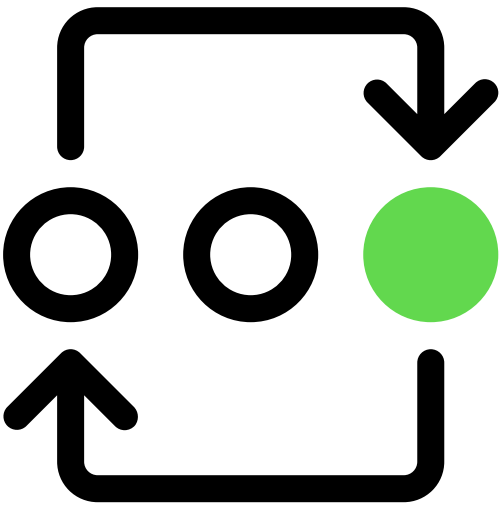


でのモデルコンテキストプロトコルクライアントの構成 AI エージェントスタジオ

自動翻訳

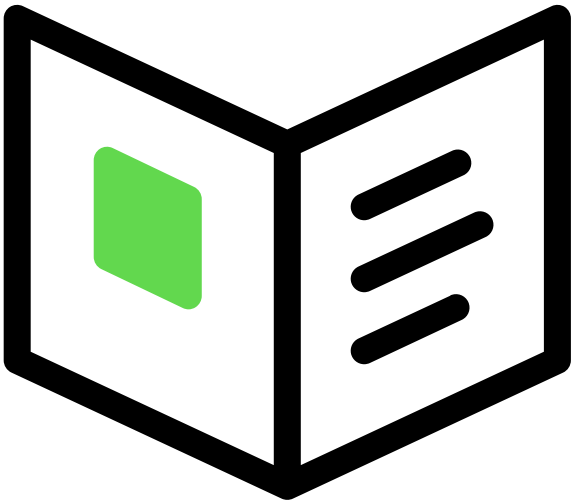
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

での MCP サーバーの追加
AI エージェントスタジオ



での MCP サーバーの追加
AI エージェントスタジオ

参照



ユーザーロール、テーブル、およびプロパティの詳細については、以下を参照してください。 MCP クライアント

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

詳細については、 Now Assist ドキュメント.

モデルコンテキストプロトコルクライアント の探索

モデルコンテキストプロトコル (MCP) は、AI アプリケーションが外部ツール、データソース、サービスを検出してシームレスにやり取りできるようにする標準化されたクライアント/サーバープロトコルです。MCP は、 AI エージェントスタジオ などの AI ホストアプリケーション、ホストに埋め込まれたMCP クライアント、およびツールなどの特定の機能を公開する 1 つ以上の MCP サーバー間の通信を容易にします。

モデルコンテキストプロトコルクライアント の用語

- **MCP** ホスト:タスクが開始される AI アプリケーション環境。
- **MCP** クライアント:ホストと MCP サーバー間の通信を管理し、要求と応答を処理します。

  MCP クライアントアーキテクチャにより、AI エージェントは外部システムを動的に呼び出すことで機能を拡張でき、標準化された方法で API、データベース、ファイルシステムにアクセスするなどのタスクを 可能 できます。

- **MCP** サーバー:AI エージェントが使用できるツールを公開することで、外部機能を提供します。
- **MCP** ツール:AI エージェントが使用するために MCP サーバーによって公開される外部ツール。

MCP toolsを使用する理由

MCP ツールを使用すると、次のシームレスな統合が可能になります。

- 最小限のセットアップで、AI エージェントをさまざまな外部ツールに接続します。
- 複数の MCP ツールを AI エージェントに追加して、より広範なタスクを実行します。
- 保存する前に、必要に応じてツール入力パラメーターを確認して編集します。

モデルコンテキストプロトコルクライアントの構成

AI エージェントとマッピングされたツールを使用してエージェントワークフローを実行するように MCP クライアント を構成します。

MCP クライアントを構成すると、次のことが可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ServiceNow上に構築されたAIエージェントに外部ツールを組み込みます。
- 外部 MCP サーバーで提供されるツールにアクセスします。
- MCP クライアントAI エージェントスタジオと統合します。

MCP サーバーを設定することで、環境内の AI エージェントは外部ツールを効率的に活用し、最新の情報を使用して複雑なタスクを実行する能力を高めることができます。

モデルコンテキストプロトコルクライアント をインストール

ServiceNow インスタンスに MCP クライアント アプリケーションをインストールして、AI エージェントで MCP サーバーのツールを使用できるようにします。

始める前に

必要なロール:sn_mcp_client.admin

次のことを確認します。

- MCP クライアントを使用するには、生成 AI コントローラープラグイン [com.sn.generative.ai] をインストールします。

  注:
  生成 AI コントローラープラグイン [com.sn.generative.ai] をインストールすると、インスタンスでAI エージェントスタジオとMCP クライアントが有効になります。

- *sn_aia.enable_mcp_tool* システムプロパティを **true** に設定して、インスタンスで MCP ツールエクスペリエンスを有効にします。

注:
ServiceNow は、MCP クライアントの MCP サーバーのプロトコルバージョン 2025-03-26 をサポートしています。

手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. モデルコンテキストプロトコルクライアントプラグイン [sn_mcp_client] を検索して見つけます。

での **MCP** サーバーの追加 **AI** エージェントスタジオ

MCP サーバーは、AI アプリケーションに必要な API とツールをホストし、MCP クライアントからの呼び出しを受信して処理し、イングレストラフィックを制御して、ツールへの安全で効率的なアクセスを促進します。AI エージェントスタジオに MCP サーバーを追加すると、モデルコンテキストプロトコルを AI エージェントのツールとして活用できます。

MCP サーバーを AI エージェントスタジオ に接続すると、統合プロセスが簡素化され、サービスの検出と呼び出しが容易になります。この接続によりセキュリティとガバナンスが強化され、アドミニストレーターのセットアップエクスペリエンスが簡素化されます。

MCP サーバーを追加するには、 AI エージェントスタジオに MCP サーバーを追加する必要があります。次のいずれかの認証オプションを使用して MCP サーバーを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. **OAuth 2.1**:認証コードを使用して MCP サーバーを追加するのに役立ちます。詳細については、「OAuth 2.1 を使用した MCP サーバーの追加」を参照してください。
2. **API** キー:API キーを使用して MCP サーバーを追加するのに役立ちます。詳細については、「API キーを使用した MCP サーバーの追加」を参照してください。
3. その他:接続および資格情報エイリアスレコードを選択して、手動で MCP サーバーを追加できます。詳細については、「接続および資格情報エイリアスを使用した MCP サーバーの追加」を参照してください。

> **注:**
> MCP ツールを AI エージェントに追加するには、MCP サーバーを使用してユーザーを認証する必要があり、事前認証がないと MCP サーバーを追加できません。

OAuth 2.1 を使用した MCP サーバーの追加

AI エージェントスタジオに OAuth 2.1 がある MCP サーバーを追加します。

始める前に
必要なロール:sn_mcp_client.admin

このタスクについて
OAuth は、MCP サーバーを認証する通常の方法です。MCP サーバーがサポートしている場合は、[認証方法] で [OAuth 2.1] を選択します。

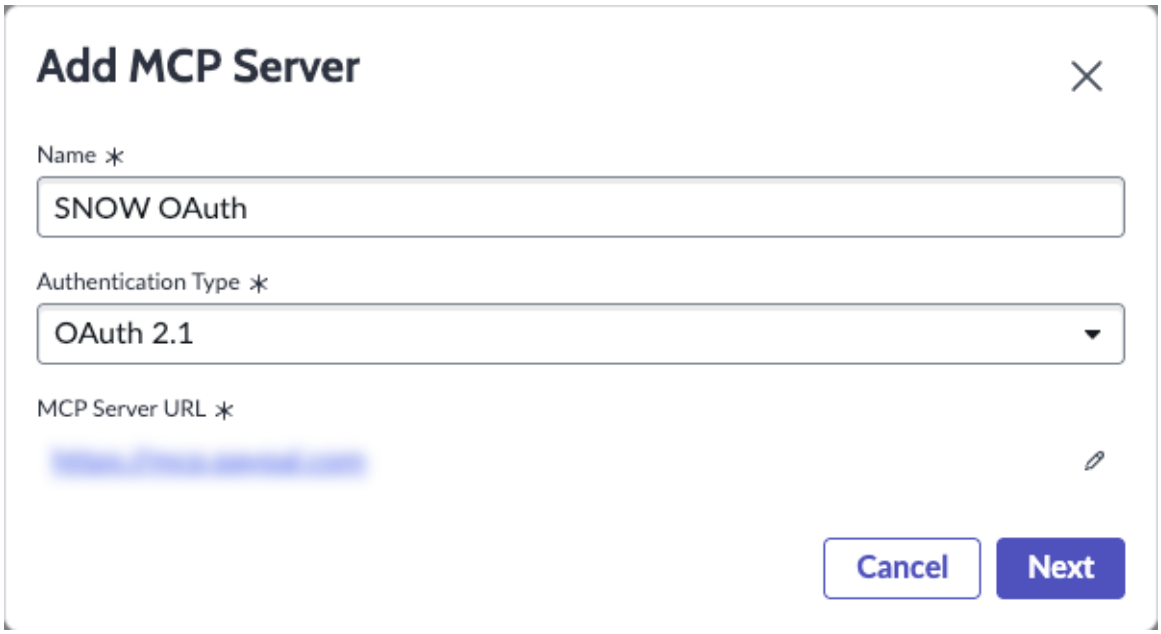
手順
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 設定.
2. **[MCP** サーバーの管理] に移動し、[新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

MCP サーバーの追加

フィールド	説明
名前	MCP サーバーの名前。
認証タイプ	MCP サーバーを追加する認証タイプ。 **[OAuth 2.1]** を選択します。
MCP サーバーの URL	MCP サーバーの Web アドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. **[Next** (次へ)] をクリックします。
   フォームが登録の詳細とともに拡張されます。
5. フォームのフィールドに入力します。

   動的クライアント登録により、フォームフィールドにデータが自動入力されます。

   注:
   MCP サーバーで動的登録がサポートされている場合は、権限許可の種類とその他の入力を確認するように求められます。動的登録がサポートされていない場合は、ステップ 6 の手動登録方法を続行できます。

   動的クライアント登録

フィールド	説明
権限許可タイプ	保護されたリソースにアクセスするためのアクセストークンを取得する方法。 ここでは、自動入力されたデータで次の 2 つのオプションのいずれかを使用します。 ○ 認証コード:アプリケーションまたはリソースへのアクセスを許可するために使用されるシステム生成コード。 ○ クライアント認証情報:アプリケーションに直接アクセスするためにアドミニストレーターによって提供されるアクセストークン。
トークン認証手法	リソースへのアクセスに付与される一意のトークン。 ドロップダウンリストから値を選択します。
認証スコープ	アプリケーションに対する特定の権限を定義します。

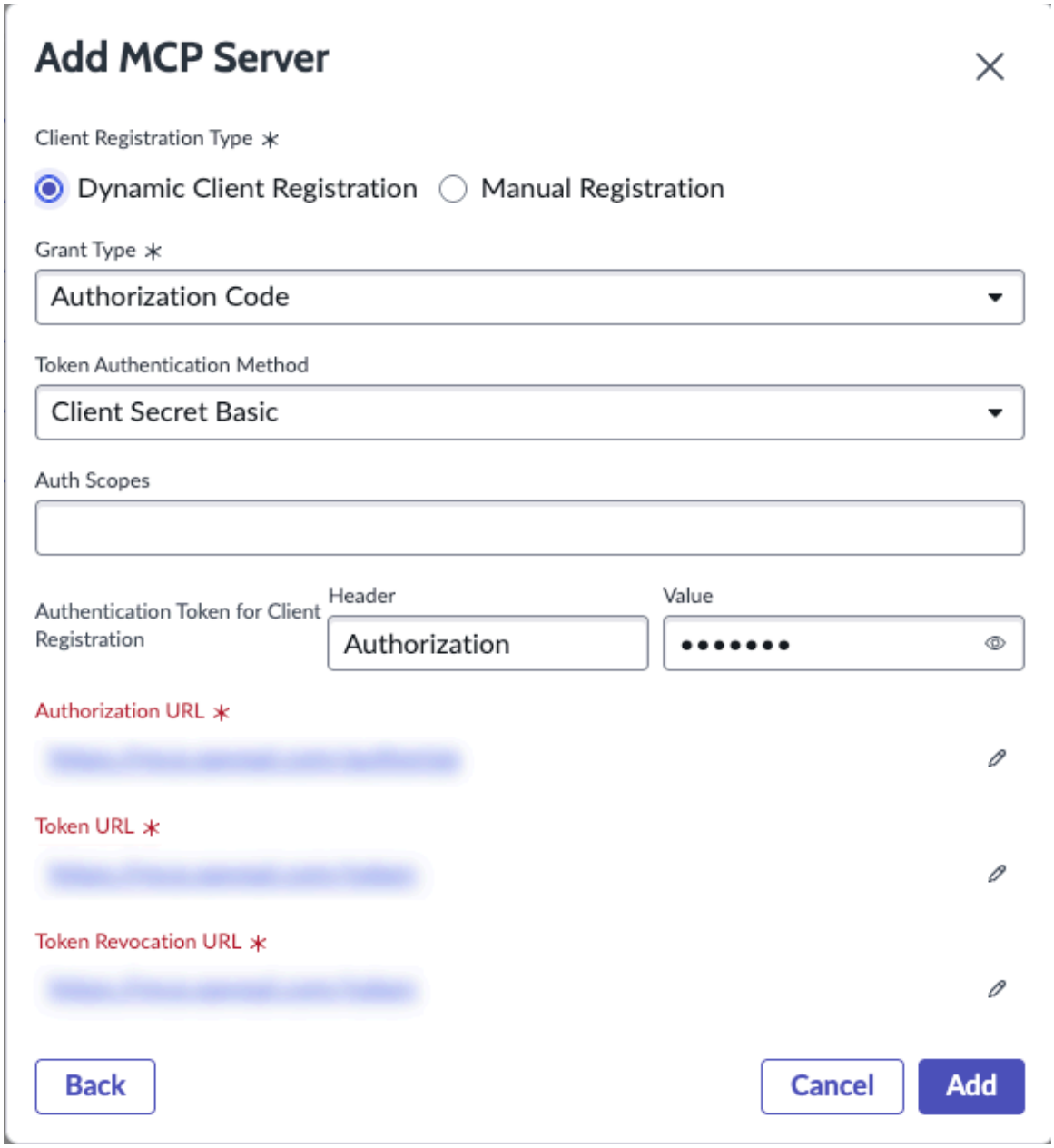
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 認証スコープはカンマ区切り値である必要があります。
クライアント登録用の認証トークン	クライアントの ID を検証し、認証トークンに登録する権限を付与するために使用される認証トークン。 次の値を指定します。 ○ ヘッダー:認証ヘッダー。 ○ 値:認証パスワード。
認証 URL	直接認証するサーバーの Web アドレス。
トークン URL	トークンを含む Web アドレス。
トークン失効 URL	以前に指定したトークンを取り消す Web アドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



動的クライアント登録を使用する MCP サーバーは、単純な接続および資格情報エイリアスとして追加されます。

6. フォームのフィールドに入力します。

   注:

   - MCP サーバーが動的クライアント登録をサポートしていない場合は、AI エージェントの OAuth クライアントを MCP サーバーに手動で登録し、それらのクライアントの詳細を AI エージェントスタジオ で更新できます。
   - 手動クライアント登録では、フォームフィールドへのデータ自動入力は行われないため、手動で入力する必要があります。

手動登録

フィールド	説明
権限許可タイプ	保護されたリソースにアクセスするためのアクセストークンを取得する方法。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	次の 2 つのオプションのいずれかを選択できます。 ○ 認証コード:アプリケーションまたはリソースへのアクセスをグレーチングするために使用されるシステム生成コード。 ○ クライアント認証情報:アプリケーションに直接アクセスするためにアドミニストレーターによって提供されるアクセストークン。
トークン認証手法	リソースへのアクセスに付与される一意のトークン。 ドロップダウンリストから値を選択します。
クライアント ID	認証と承認のための一意の ID。
クライアントシークレット	認証に使用される一意の認証情報。
認証スコープ	アプリケーションに対する特定の権限を定義します。 **注:** 認証スコープはカンマ区切り値である必要があります。
クライアント登録用の認証トークン	クライアントの ID を検証し、認証トークンに登録する権限を付与するために使用される認証トークン。 次の値を指定します。 ○ ヘッダー:認証ヘッダー。 ○ 値:認証パスワード。
認証 URL	直接認証するサーバーの Web アドレス。
トークン URL	トークンを含む Web アドレス。
トークン失効 URL	以前に指定したトークンを取り消す Web アドレス。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. **[Add** (追加)] を選択します。
   [追加] を選択すると、MCP ツールを AI エージェントに追加するために認証する必要がある MCP サーバーレコードが表示されます。
8. [認証] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[認証] を選択すると、サードパーティ認証ページが表示され、そこでワークスペースを選択して [承認] を選択する必要があります。

> **注:**
> OAuth アクセス トークンまたは更新トークンが使用できない場合は、MCP サーバー レコードで OAuth 構成を認証して、AI エージェントにツールとして追加する必要があります。

API キーを使用した MCP サーバーの追加

AI エージェントスタジオに API キーを使用して MCP サーバーを追加します。

始める前に
必要なロール:sn_mcp_client.admin

手順

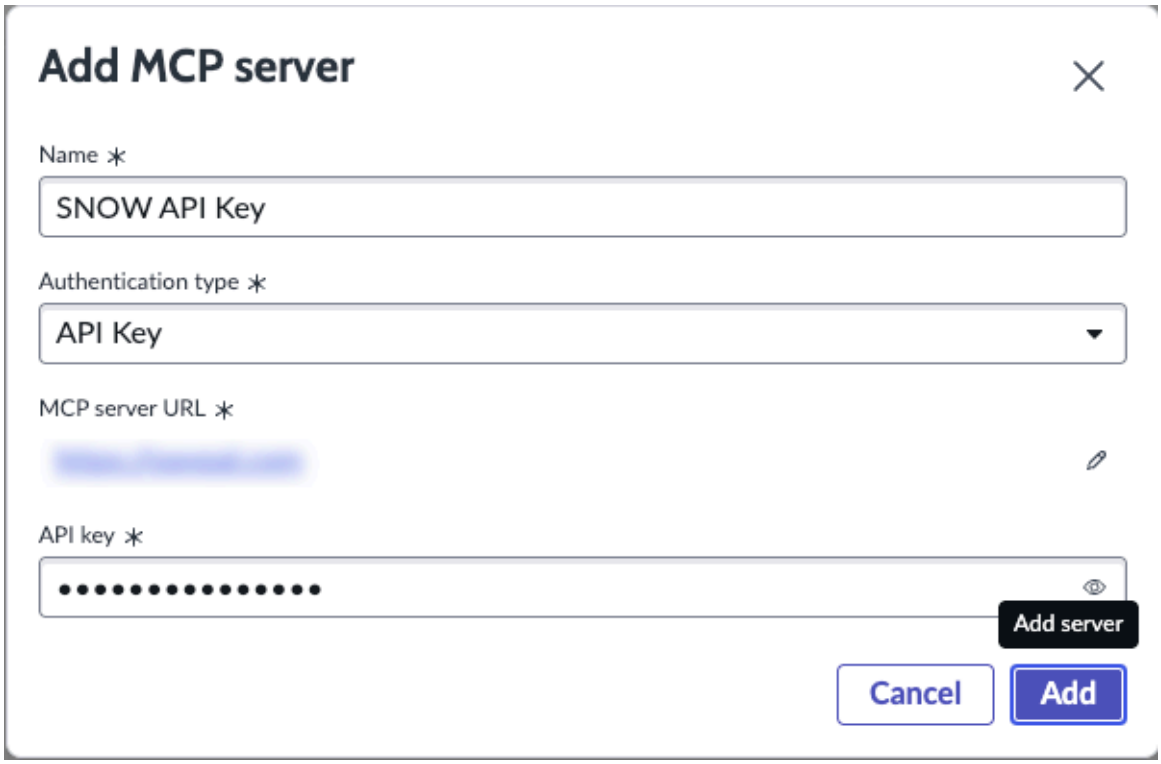
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 設定.
2. **[MCP** サーバーの管理] に移動し、[新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

MCP サーバーの追加

フィールド	説明
名前	MCP サーバーの名前。
認証タイプ	MCP サーバーを追加する認証タイプ。 **[API** キー] を選択します。
MCP サーバーの URL	MCP サーバーの Web アドレス。
API キー	API にアクセスするときにユーザーまたはアプリケーションを識別して認証するための一意のコードまたはパスワード。 **注:** API キーは、実行時に接続エイリアスを動的に追加し、MCP サーバーとマッピングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. **[Add** (追加)] を選択します。

タスクの結果
指定した名前の MCP サーバーが MCP サーバーの一覧に表示されます。

接続および資格情報エイリアスを使用した **MCP** サーバーの追加

接続および資格情報エイリアスレコードを選択して、MCP サーバーを追加します。

始める前に

- 必要なロール:sn_mcp_client.admin
- オプションとして [その他] を含む MCP サーバーを追加する前に、接続および資格情報エイリアスレコードが作成されていることを確認します。

  詳細については、「Create a Connection & Credential alias」を参照してください。

このタスクについて
MCP サーバーでサポートされていない認証方法を使用する場合は、接続および資格情報エイリアスメソッドを使用してエイリアスを手動で作成し、MCP サーバーで更新できます。OAuth ベースの認証方法を使用する場合は、最初に OAuth エンティティプロファイルを作成してから、接続および資格情報エイリアスを作成します。API キー、基本認証、AWS 認証情報、SSH 認証情報などの他の認証方法では、接続および認証情報エイリアスを直接作成します。

手順

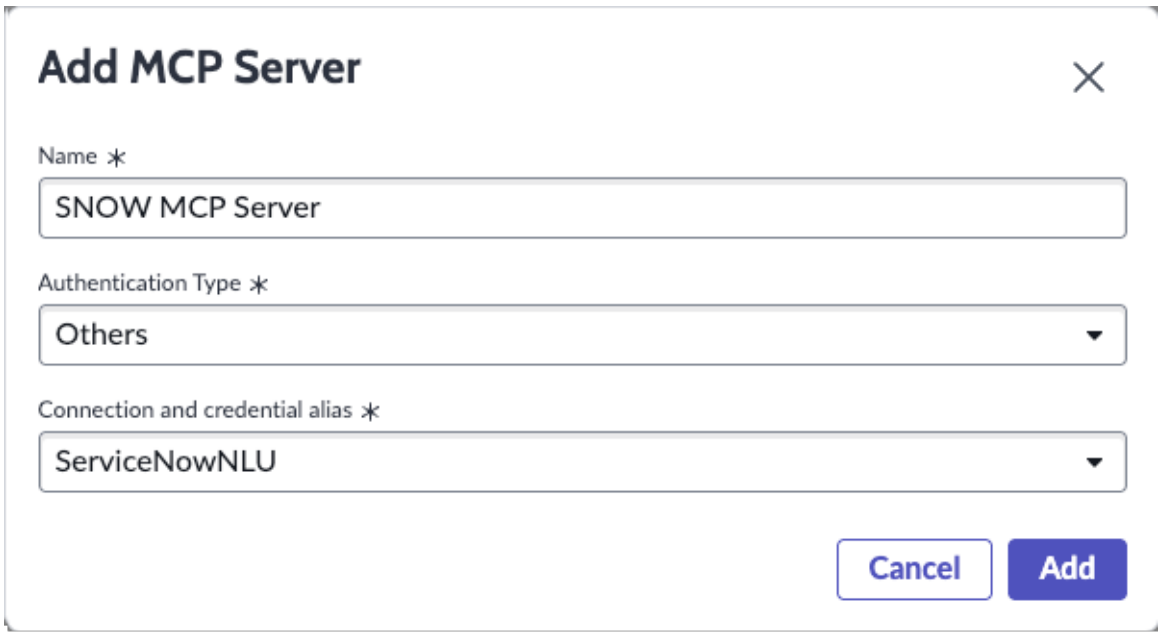
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 設定.
2. **[MCP** サーバーの管理] に移動し、[新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MCP サーバーの追加

フィールド	説明
名前	MCP サーバーの名前。
認証タイプ	MCP サーバーを追加する認証タイプ。 [その他] を選択します。
接続と認証情報エイリアス	MCP サーバーにマッピングする接続および資格情報エイリアスレコードを選択します。



4. **[Add** (追加)] を選択します。

> 注:
> MCP サーバーを要求するメッセージが表示された場合は、MCP サーバーを認証します。

タスクの結果
指定した名前の MCP サーバーが MCP サーバーの一覧に表示されます。

AI エージェントへのモデルコンテキストプロトコルの追加

ユーザーが MCP サーバーにアクセスできるように、 AI エージェントスタジオ 内の AI エージェントにモデルコンテキストプロトコルツールを追加します。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

手順
1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理 > **AI** エージェント.
2. モデルコンテキストプロトコルツールを追加する AI エージェントを開き、[ツールと情報を追加] セクションに移動します。
3. [ツールの追加] ドロップダウンリストで、[**MCP** サーバーツール] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデルコンテキストプロトコルツールを追加

フィールド	説明
モデルコンテキストプロトコルサーバーを選択	ツールに追加するモデルコンテキストプロトコルサーバー。 **注:** MCP ツールを AI エージェントに追加する前に、MCP サーバーが認証されていることを確認します。MCP サーバーが認証されていない場合は、「ツールを表示するには認証が必要です。認証する MCP サーバーレコードを開きます。
ツールを選択	モデルコンテキストプロトコルサーバーから追加するツール。
名前	Model Context Protocol ツールの名前。
ツールと説明	モデルコンテキストプロトコルと、AI エージェントを支援するために何を行うかの説明。 **注:** この説明は LLM (LLM) に送信されます。
実行モード	選択したモデルコンテキストプロトコルツールの実行モード: ○ 監視中:AI エージェントの実行中にこのモデルコンテキストプロトコルツールを実行するには、ライブエージェントからの入力が必要です。 ○ 自律:AI エージェントの実行中にこのモデルコンテキストプロトコルツールを実行している間、ライブエージェントからの入力は必要ありません。
出力を表示	実行の出力を Now Assist パネルまたは 仮想エージェントに表示する権限: ○ **Yes** (あり) ○ **No** (なし)
メッセージを処理しています	ツールの実行時にユーザーに表示するメッセージ。
出力変換戦略	LLM が結果を表示するスタイル。 ○ なし ○ コンサイス ○ パラグラフ ○ 冗長 ○ カスタム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. **[Add** (追加)] を選択します。
「ツールと情報を追加」(Add tools and information) ページの「モデルコンテキストプロトコルツール」(Model Context Protocol Tools) リストに「モデルコンテキストプロトコル」(Model Context Protocol) ツールが追加されます。

AI エージェントのテスト

モデルコンテキストプロトコルツールを追加して AI エージェントのパフォーマンスを分析し、定義どおりに機能することを確認します。

始める前に
必要なロール:sn_aia.admin

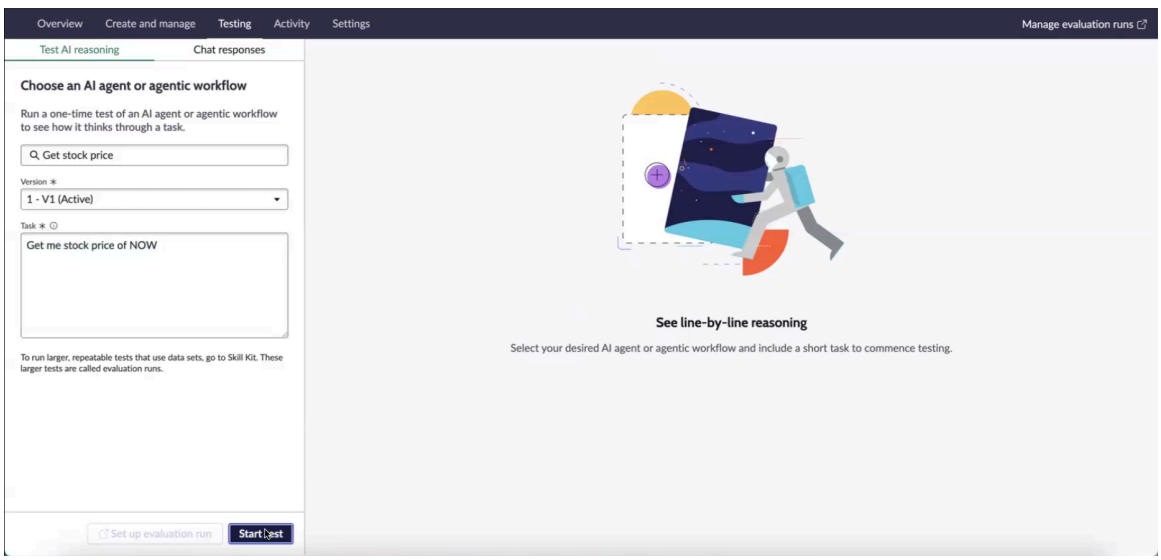
このタスクについて
AI エージェントとモデルコンテキストプロトコルをツールとして作成した後、それをテストして、定義したとおりに機能することを確認します。テストする AI エージェントを検索して [バージョン] ドロップダウンからバージョンを選択し、簡潔なサマリーと参照番号を [タスク] フィールドに入力して、AI エージェントのテストを開始します。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** エージェントスタジオ > テスト.
2. [**AI** 推論をテスト **(Test AI reasoning**)] タブで、検索バーを使用して、テストする AI エージェントを検索して選択します。
3. [バージョン] ドロップダウンリストで、AI エージェントのバージョンを選択します。
4. [タスク] フィールドに、達成すべきタスクの簡潔なサマリーを入力します。

   注:
   テスト中により良い結果を得るために、タスクサマリーに参照番号または特定のレコードを含めます。

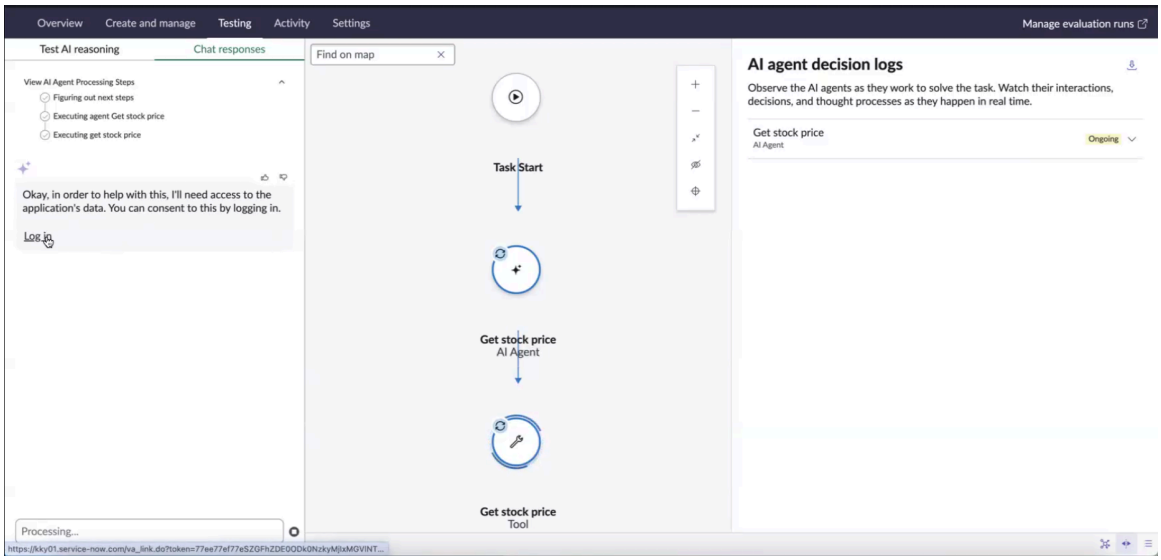
5. [テストの開始] を選択します。



[チャット応答] タブが表示され、AI エージェントをテストするための操作の実行 Now Assist を確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

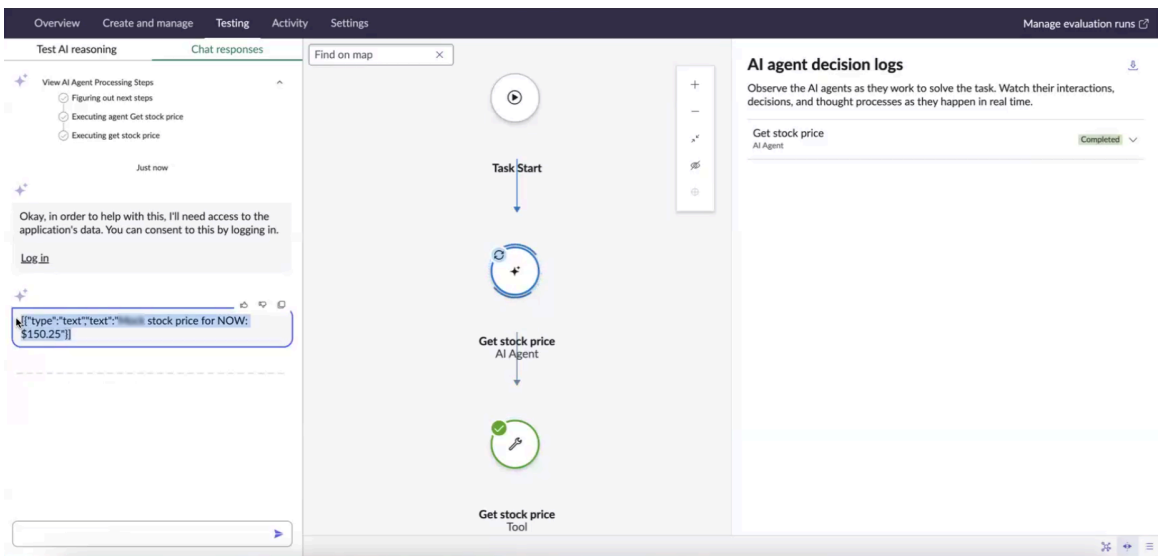
自動翻訳



6. [ログイン して MCP サーバーを認証する] を選択して、テストを完了します。

注:

- ログインは、サーバーが認証されていない場合にのみ表示されます。
- MCP サーバーへのアクセスを有効にすると、[テスト] ページ全体が更新され、[チャット応答] タブでテストが再開されます。認証に使用される OAuth トークンは、OAuth 認証情報テーブル [oauth_credential] に保存されます。



自動翻訳

モデルコンテキストプロトコル クライアント 参照

モデルコンテキストプロトコルクライアント アプリケーションとともにインストールされるユーザーロール、テーブル、およびさまざまなプロパティの詳細を確認します。

MCP クライアント 件のロール

次のロールは、 モデルコンテキストプロトコルクライアント プラグイン [sn_mcp_client] とともにインストールされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

で使用されるロール **MCP** クライアント

ロール	説明
MCP クライアントアドミン [sn_mcp_client.admin]	アプリケーションのアドミニストレーター。 sn_mcp-client.admin ロールを持つユーザーは、レコードを作成、読み取り、更新、削除できます。 注: sn_aia.admin ロールには、プラグインアクティブ化時のロール継承である sn_mcp_client.admin ロールが含まれています。
MCP クライアントビューアー [sn_mcp_client.viewer]	アプリケーションへの読み取り専用アクセス。 sn_mcp_client.viewer ロールを持つユーザーには、すべてのテーブルに対する読み取りアクセス権とレポートアクセス権があります。 注: sn_aia.viewer ロールには、プラグインアクティブ化時のロール継承である sn_mcp_client.viewer ロールが含まれています。

MCP クライアント システムプロパティ

次のシステムプロパティは、 モデルコンテキストプロトコルクライアント プラグイン [sn_mcp_client] とともにインストールされます。

の構成に使用されるシステムプロパティ **MCP** クライアント

システムプロパティ	説明
sn_aia.enable_mcp_tool	ServiceNow インスタンスで MCP クライアント ツールにアクセスできるようにします。 デフォルト値：**false**

MCP クライアント つのテーブル

次のテーブルは、 モデルコンテキストプロトコルクライアント プラグイン [sn_mcp_client] のインストール時にデフォルトでインストールされます。

構成に使用されるテーブル **MCP** クライアント

テーブル	説明
MCP 実行ログ [sn_mcp_execution_logs]	要求と応答、マッピングされたセッションとともに実行されたメソッド (ツールコールまたはツールリスト) を一覧表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

構成に使用されるテーブル **MCP** クライアント (続く)

テーブル	説明
	実行ログテーブルはデバッグにも役立ち、エラーがあるかどうかを示します。
MCP クライアント サーバーセッションマッピング [sn_mcp_client_server_session_mapping]	機能サポートに基づいてサーバーにマッピングされたセッションを一覧表示します。
モデルコンテキストプロトコルサーバー [sn_mcp_server]	MCP サーバーを一覧表示します。

[store-future: BEGIN review]

Now Assist AI Web エージェント

Now Assist AI Web エージェントは、ServiceNow インスタンス内で実行されるチャットおよびブラウザインターフェイスであり、 ServiceNow AI Platform やその他のサードパーティプロパティ全体で複雑なタスクや反復的なタスクに取り組むのに役立ちます。ユーザーが代理でアクションを実行するのと同じように、 ServiceNow インターフェイスを「確認」および「操作」します。

Web エージェント の概要

Now Assist AI Web エージェントは、Orchestrator によって呼び出される AI エージェントの一種です。ただし、他の AI エージェントとは異なり、 Now Assist AI Web エージェントはブラウザー上にとどまり、事前設定された API、スクリプト、またはその他のバックエンドロジックを使用しません。これらは、UI アクションを通じて人間の批判的思考と意思決定を模倣する、インタラクティブで目に見えるアシスタントとして機能します。 ユーザーロールの更新からメンテナンスのスケジュール設定まで、必要なものをWebエージェントに伝えるだけで、Webエージェントがシームレスにバックグラウンドで作業を処理します。AI は、人間が UI を操作するのと同様の方法で、画面を視覚的に理解し、UI 要素を検査し、次のステップを決定するための推論というタスクを実行します。

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854 」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

Now Assist AI Web エージェント ユーザー

Now Assist AI Web エージェントは、エンタープライズアプリケーション全体でタスクを実行する必要があり、ワークフローとデータを ServiceNow プラットフォームに固定したいすべてのユーザーを対象としています。要求者、履行者、作成者、およびアドミニストレーターはユースケースを活用できます。

ユーザーは、 Google Chrome ブラウザー拡張機能をローカルにダウンロードしてインストールし、ターゲット ServiceNow インスタンスに接続するように構成する必要があります。詳細について

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

は、「Now Assist AI Web エージェントのブラウザー拡張機能をインストールする」を参照してください。ServiceNowインスタンスで、アドミンは Web エージェントを含むワークフローを少なくとも 1 つ設定する必要があります。詳細については、「Now Assist AI Web エージェントのワークフローの構成」を参照してください。

Now Assist AI Web エージェントの操作

ユーザーは Now Assist パネルから AI Web エージェントにアクセスできます Now Assist 。Web エージェントは、パネルのチャットでプロセスに関する最新情報を提供します。Web エージェントは、ユーザーのオプションとして、ナビゲートする外部 Web サイトのスクリーンショットを定期的に提供することもできます。

外部 Web サイトでログインが必要な場合、Web エージェントはチャットでユーザーに通知します。ユーザーは、別のブラウザータブで外部 Web サイトに切り替え、認証情報を入力してから、Now Assist パネルに戻ります。

チャットがクローズされると、ユーザーはスクリーンショットを含むチャットログを削除できます。

次に探索する内容

Now Assist AI Web エージェントの構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- Now Assist AI Web エージェントのブラウザー拡張機能をインストールする
- Now Assist AI Web エージェントに対して許可される Web サイトを構成する
- Now Assist AI Web エージェントのワークフローの構成
- Now Assist AI Web エージェントまたはワークフローのテスト
- Now Assist パネルでの Now Assist AI Web エージェントの使用
- Now Assist AI Web エージェントチャットログの削除

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Now Assist AI Web エージェントのブラウザー拡張機能をインストールする

ServiceNow Web オートメーションブラウザー拡張機能をローカルにダウンロードしてインストールすることで、Now Assist AI Web エージェントの使用を開始します。ブラウザー拡張機能を使用すると、Web エージェントは外部 Web サイトと対話できます。

始める前に

- システムアドミニストレーターは、接続先の ServiceNow® インスタンスに少なくとも 1 つの Now Assist AI Web エージェントを設定する必要があります。
- ServiceNowインスタンスの URL (ホスト名) を確認します。例: https://<instance-name>.service-now.com/。この URL は、 ServiceNow インスタンスとその Now Assist AI Web エージェントに接続するために必要です。
- 必要なロール：なし。Google Chrome ブラウザーにブラウザー拡張機能をダウンロードしてインストールするには、権限が必要です。

このタスクについて

ServiceNow Web オートメーションブラウザー拡張機能を使用して、Now Assist AI Web エージェントはブラウザータブを開き、サードパーティの Web サイトに移動します。Now Assist AI Web エージェントを呼び出すすべてのユーザーは、Google Chromeブラウザーにブラウザー拡張機能をローカルにインストールする必要があります。

次の手順を使用して、 Google Chrome Web ストアから拡張機能をダウンロードしてインストールします。

手順

1. Google Chrome ウェブストアからブラウザ拡張機能をダウンロードするには、[https://chromewebstore.google.com/detail/servicenow-rpa-chrome-ext/bnaofpgjajbimmicdiipemhmheafhgkb] に移動して **[Chrome** に追加] を選択します。
2. Google Chromeブラウザのアドレスバーに「chrome://extensions/」と入力します。
3. [拡張機能] ページで、[開発者モード] トグル スイッチをオンに設定し、[展開済みの読み込み] を選択してインストールを完了します。
   開発者モードはオンのままにします。この設定は、Web エージェントが外部 Web サイトと対話するために必要です。
4. オプション: この拡張機能のアイコンをブラウザーのメニュー バーにピン留めするには、Google Chrome で [拡張機能の管理] を開き、*ServiceNow***Web** オートメーションを見つけて、拡張機能の詳細で [ツール バーにピン留めする] を選択します。
5. *ServiceNow* **Web** オートメーション拡張機能を開きます (ブラウザーのメニューバーに固定している場合は、Now Assist アイコンを使用します)。
6. 拡張の [インスタンス **URL** を入力 **(Enter your instance URL**)] フィールドに、接続先の ServiceNow インスタンスのホスト名を https://<instance-name>.service-now.com/ の形式で入力して保存します。
7. 通常のログイン手順を使用して、構成したインスタンスにログインします。

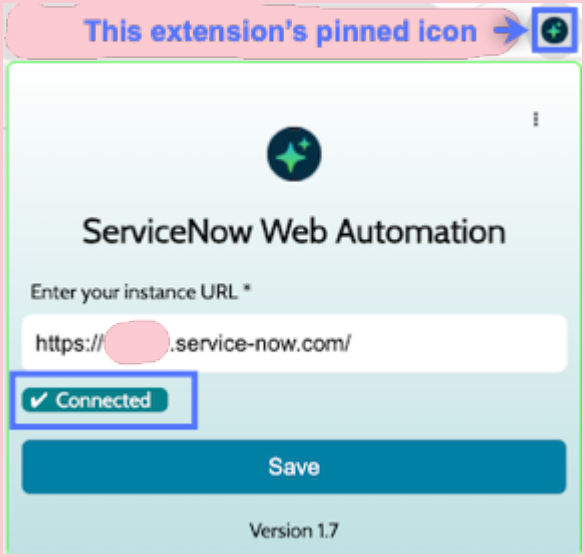
> **注:**
> インスタンスですでに開いているブラウザーウィンドウがある場合は、ブラウザー拡張機能に正常に接続するためにウィンドウを再ロードする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. ブラウザー拡張機能に確認メッセージ「 接続済み」が表示されていることを確認します。

接続済みブラウザ拡張機能



9. ブラウザー拡張機能で [保存] を選択して、インスタンスの URL を保持します。

次のタスク
ブラウザー拡張機能のインストール、構成、および接続が完了すると、 Now Assist AI Web エージェントを使用する準備が整います。詳細な手順については、「 Now Assist パネルでの Now Assist AI Web エージェントの使用」を参照してください。

インスタンスからログアウトすると、ブラウザー拡張機能に 「切断されました 」というメッセージが表示されます。また、このメッセージは、インスタンスのブラウザーウィンドウが非アクティブな場合にも表示されます。Now Assist AI Web エージェントを使用するには、拡張機能を接続する必要があります。

別のインスタンスの Now Assist AI Web エージェントに接続するには、Web *ServiceNow* オートメーション 拡張機能で、[インスタンス **URL**] フィールドのホスト名を更新し、[保存] を選択します。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist AI Web エージェントに対して許可される **Web** サイトを構成する

Now Assist AI Web エージェントが開くことを許可される Web サイトのリストを指定します。Web エージェントは、許可リストにある Web サイトのみにアクセスできます。

始める前に
アプリケーションスコープを Now Assist AI Web エージェントに設定します。

必要なロール：admin

このタスクについて
Now Assist AI Web エージェントは、ユーザーの要求に応じてサードパーティの Web サイトでタスクを実行します。システムプロパティを更新することで、Web エージェントがアクセスできる Web サイトを制御できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

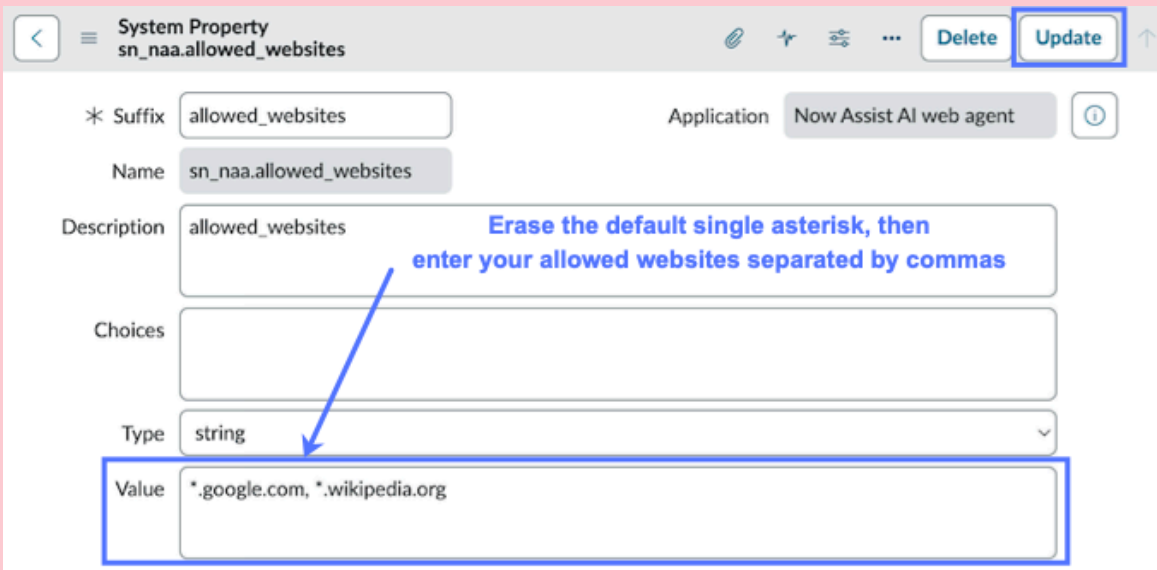
初期状態では、このシステムプロパティは、デフォルト値として単一のアスタリスク (*) を使用して、すべての Web サイトへのアクセスを許可します。許可されたサイトのリストを入力すると、Web エージェントのアクションはリスト内のサイトのみに制限されます。

注:
Now Assist AI Web エージェントは、最初に Google を開いて、インターネットへのアクセスをチェックします。Web エージェントが Googleを開くことを許可されていない場合、タスクを続行できません。許可リストに google.com または *.google.com を必ず含めてください。

許可リストを構成するときは、組織の Web サイトを含めます。ステークホルダーを巻き込んで、どの Web サイトを許可するかを決定します。

手順

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ [sys_properties.list]。
2. [名前] 列で *sn_naa.allowed_websites* プロパティを検索し、そのレコードを開きます。
3. レコードの [値] フィールドで、単一のアスタリスク (*) を消去し、次のガイダンスに従って、許可する Web サイトを入力します。
   - Web サイトはカンマで区切ります (カンマ区切りリスト)。
   - example.com などのプロトコルを使用しないホスト名として Web サイトを入力します。
   - アスタリスクを使用して、Web サイト上のすべてのサブドメインを許可します。形式 *.example.com は、abc.example.com、xyz.example.com などを許可します。
   - google.com または *.google.com を入力して、Googleへのアクセスを含めるようにしてください。



4. [更新] を選択して変更を保存し、テストして確認します。
   テストの詳細については、「 Now Assist AI Web エージェントまたはワークフローのテスト」を参照してください。

タスクの結果
許可リストはすぐに実装されます。Now Assist AI Web エージェントはリスト内の Web サイトにのみアクセスでき、他の Web サイトは制限されます。

ユーザーが許可リストにない Web サイトに要求を行うと、システムはアクションを停止し、「 要求の処理中にエラーが発生しました (正確な表現は異なる場合があります)」などのエラーメッセージが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist AI Web エージェントのワークフローの構成

ワークフローを構成して、ユーザーが Now Assist AI Web エージェントを利用できるようにします。

始める前に
アプリケーションスコープを **Now Assist AI Web** エージェントに設定します。

必要なロール:sn_aia.admin

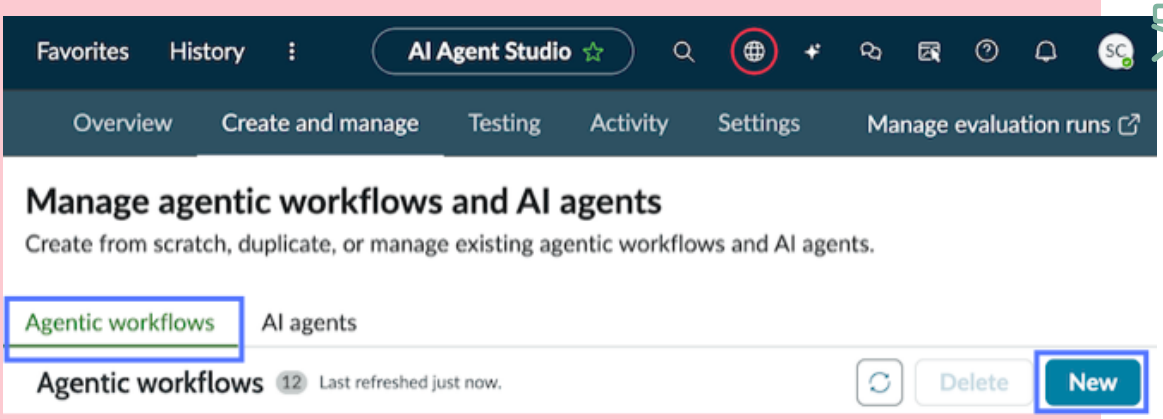
このタスクについて
AI Web エージェントをインストールすると、 デフォルトで **Web** オートメーションエージェント という名前の Web エージェントが提供されます Now Assist 。この Web エージェントを参照するワークフローを作成し、ユーザーが Now Assist パネルでワークフローを見つけて使用できるようにします。

Now Assistパネルで拡張チャットが利用可能であることを確認します。**[Web** ビュー] ペインは、拡張チャットが有効になっている場合にのみ使用できます。詳細については、「拡張チャット」を参照してください。

AI エージェントスタジオの詳細については、「 AI エージェントを作成する」を参照してください。

手順

1. Now Assist AI Web エージェントアプリケーションスコープ内であることを確認し、次の場所に移動します すべて > **AI** エージェントスタジオ > 作成と管理.
2. [エージェントワークフロー] タブを選択します。

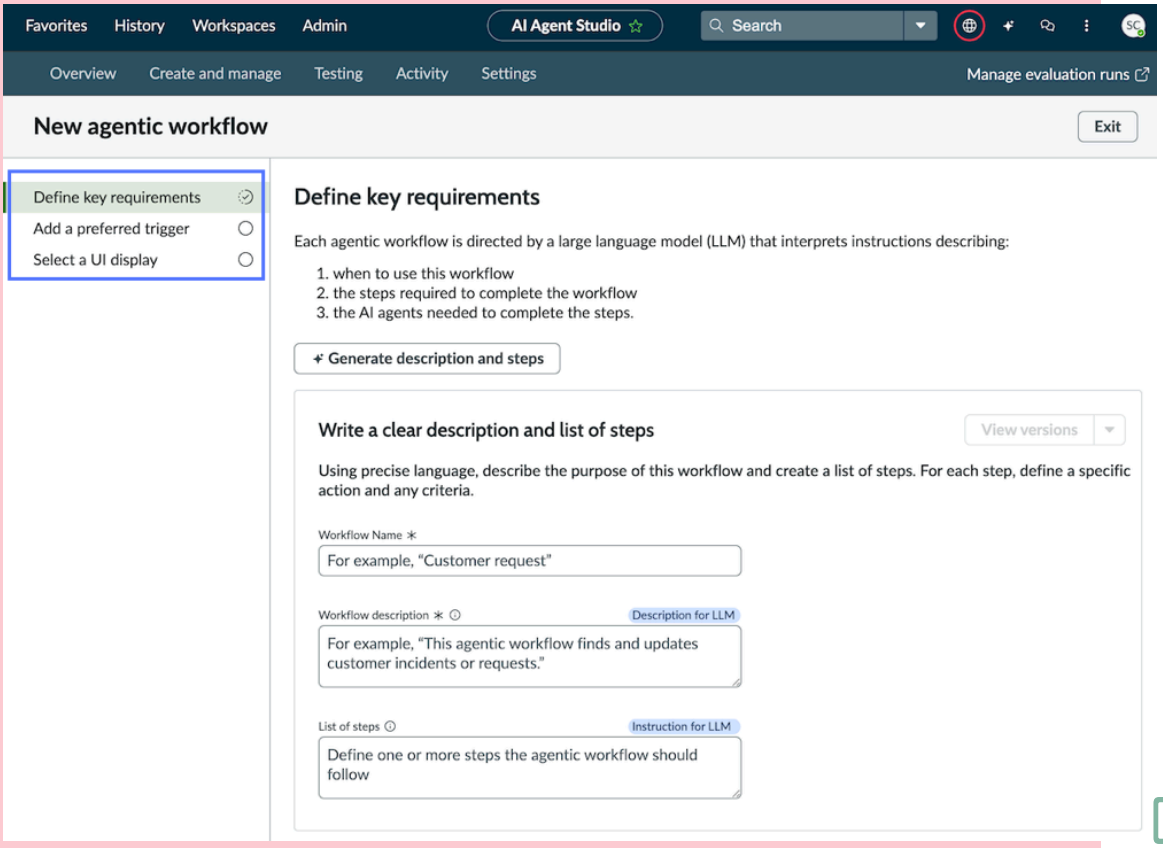


3. [新規] を選択して、3 つのステップを含むガイド付きセットアップを開きます。

自動翻訳

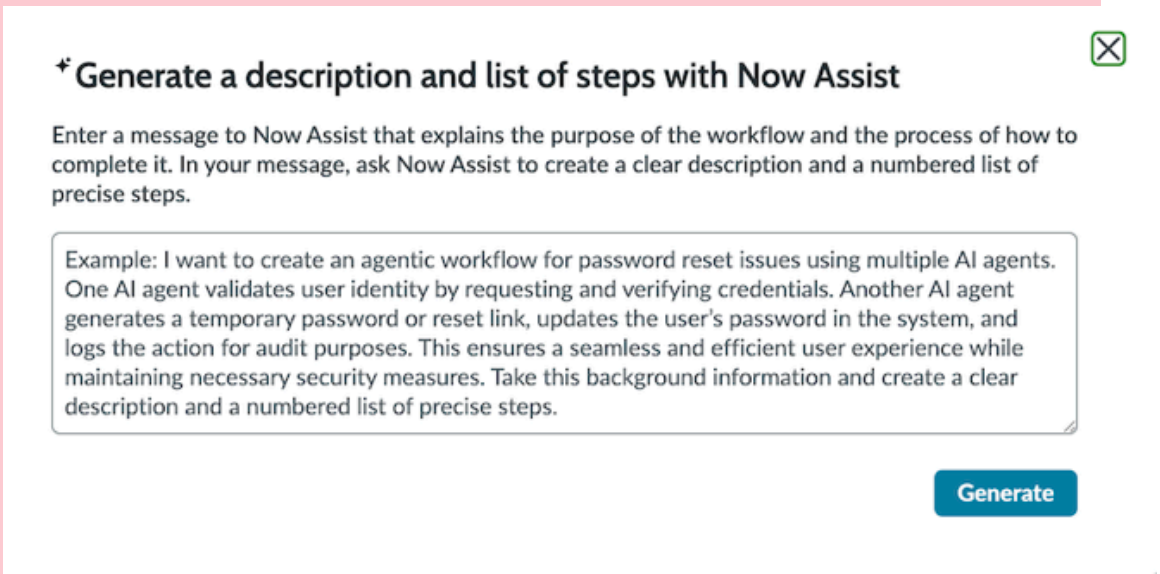
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいエージェントワークフローのガイド付きセットアップ



4. ガイド付きセットアップの [主要な要件を定義] ステップで、フィールドに入力し、[保存して続行] を選択します。

5. オプション: [主要な要件を定義] ステップで、 [説明と手順を生成] を選択してモーダルを開き、入力したテキストに基づいて Now Assist が LLM の指示を作成するのに役立ちます。

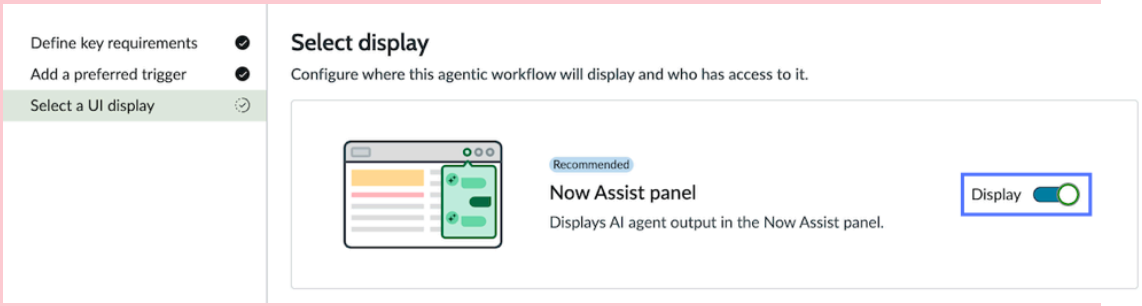


6. ガイド付きセットアップの [優先トリガーを追加] ステップで、トリガーを設定せず (空白のままにして) 、[保存して続行] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. ガイド付きセットアップの **[UI** 表示の選択] ステップで、[Now Assist] パネルを [表示] に切り替え、[保存してテスト] を選択します。



タスクの結果
作成したワークフローは、指定したユーザーが [Now Assist] パネルで使用できるようになります。

AI エージェントスタジオの [テスト] タブに移動します。テストの詳細については、「 Now Assist AI Web エージェントまたはワークフローのテスト」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist AI Web エージェントまたはワークフローのテスト

AI エージェントスタジオで Now Assist AI Web エージェントまたはワークフローをテストして、そのパフォーマンスを評価します。

始める前に

- *ServiceNow* **Web** オートメーションブラウザー拡張機能に現在 [ServiceNow® インスタンスに接続済み] と表示されていることを確認します。インスタンスのすべてのブラウザウィンドウが現在アクティブで、ログインしている必要があります。詳細については、「Now Assist AI Web エージェントのブラウザー拡張機能をインストールする」を参照してください。
- Now Assistパネルで拡張チャットが利用可能であることを確認します。[Web ビュー] ペインは、拡張チャットが有効になっている場合にのみ使用できます。詳細については、「拡張チャット」を参照してください。
- Now Assist AI Web エージェントは、最初にメインの Google Web サイトを開くことで、インターネットへのアクセスをチェックします。許可リストを実装している場合は、google.com が許可されていることを確認してください。詳細については、「 Now Assist AI Web エージェントに対して許可される Web サイトを構成する」を参照してください。
- 必要なロール:sn_aia.admin

このタスクについて
AI エージェントアドミニストレーターは、[テスト] モジュールでタスクまたは要求を指定することで、AI エージェントスタジオで Now Assist AI ウェブエージェントの手動テストを実行できます。テストには、パネルに表示されるユーザーエクスペリエンス Now Assist 、およびアドミニストレーター向けの追加情報が含まれます。この情報は、ノードビューの分割ビューで提供されます。

- AI プロセスマップには、エージェントオーケストレーションの図が表示されます。
- AI エージェント意思決定ログは、要求を処理する際に Web エージェントの理由に関するレポートを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生成 AI は非決定論的であるため、タスクのテスト実行を数回試してください。Web エージェントの応答と結果は、テストの実行ごとに異なる場合があります。テスト実行は、AI エージェントスタジオの [アクティビティ] タブに一覧表示されます。

手順

1. ブラウザー拡張機能に [接続済み] と表示されていることを確認し、インスタンスで すべて > **AI** エージェントスタジオ > テスト.
   [テスト] モジュールが開き、[**AI** 推論をテスト **(Test AI reasoning**)] タブが開きます。
2. [**AI** の推論をテスト **(Test AI reasoning**)] タブで、フィールドに入力します。

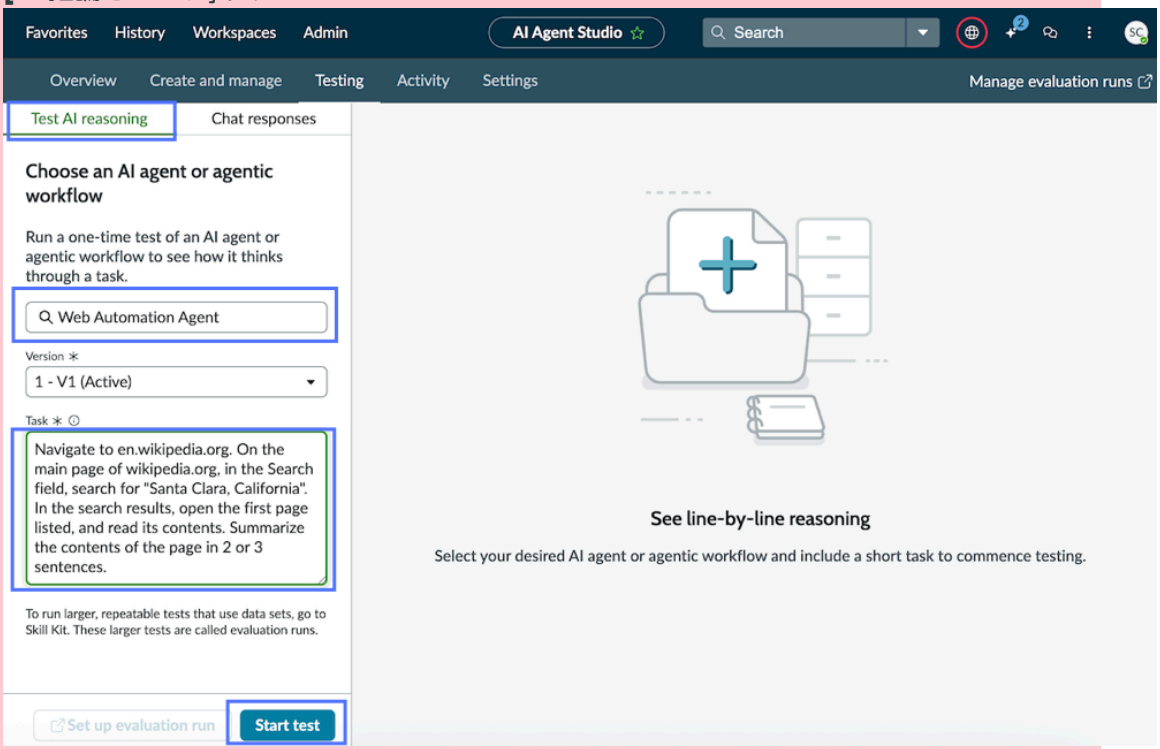
AI 推論フィールドをテスト

フィールド	説明
検索	エージェントまたはワークフローのいずれかをテストできます。Web オートメーション エージェントまたは設定したワークフローの名前を入力します。
バージョン	(オプション)このフィールドには、検索アイテムの最新のアクティブなバージョンが自動的に入力されますが、ドロップダウンリストから別のアクティブなバージョンに切り替えることができます。
タスク	一般的なユーザーとそのニーズに該当する要求を入力します。タスクの例: ○ amazon.com で最高のコーヒーメーカーを見つけることができますか? ○ invoiceninja.com から最新の請求書を見つけることができますか? ○ [https://www.accuweather.com/] に移動します。[検索] フィールドに「郵便番号 95054」と入力して検索します。検索結果で、最初のページを開きます。現在の温度を華氏で見つけて、温度を教えてください。 ○ [en.wikipedia.org] に移動します。wikipedia.org のメインページの [検索] フィールドで、「Santa Clara, California」を検索します。検索結果で、リストされている最初のページを開き、その内容を読みます。ページの内容を2〜3文で要約します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AI 推論をテスト] タブ

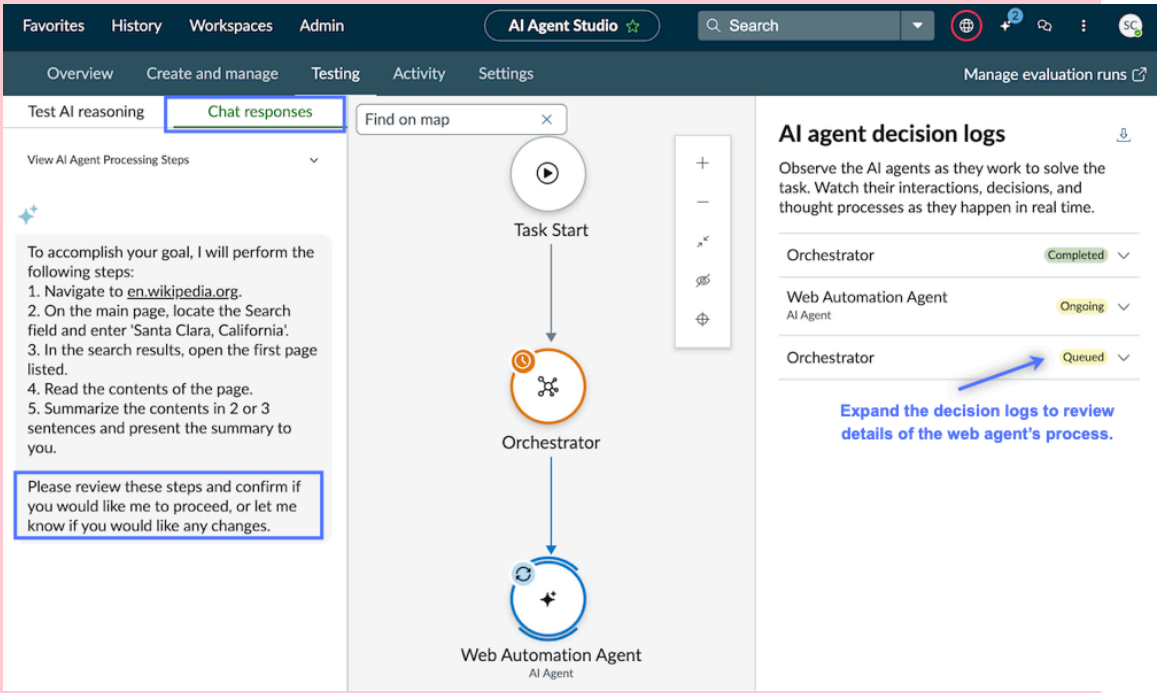


3. [テストの開始] を選択します。
   - [チャット応答] タブが表示されます。ここでは、ユーザーがパネルで行うのと同じように Web エージェント Now Assist 操作できます。
   - 最初は、ノードマップビューには **AI** プロセスマップ (エージェントオーケストレーションの図) と **AI** エージェント意思決定ログも表示されます。
   - [**AI** エージェント処理ステップを表示] で、Web エージェントは番号付きのステップを含む実行計画を印刷し、確認を求めます。Web エージェントが先に進むことができるように、確認を提供する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI エージェント意思決定ログを含む [チャット応答] タブとノードビュー



4. [チャット応答] タブで提案された計画を確認し、Web エージェントが要求を理解したと問題がなければ、「 続行 」または 「承認 」と入力します。
5. オプション: Web エージェントのプランに満足できない場合は、要求を言い換えてみてください。

> **注:**
> ServiceNow Web オートメーションブラウザー拡張機能が切断されると、セットアップ構成に関するエラーが表示されることがあります。ブラウザーウィンドウを更新して、ブラウザー拡張機能に [接続済み] と表示されていることを確認します。

6. ウェブエージェントが「オープン対象」というラベルの付いたターゲット Web サイトへの同時ブラウザタブを開く間、AI エージェントスタジオでウェブエージェントのプロセスを監視します。

Web エージェントによって開かれた別のブラウザタブ

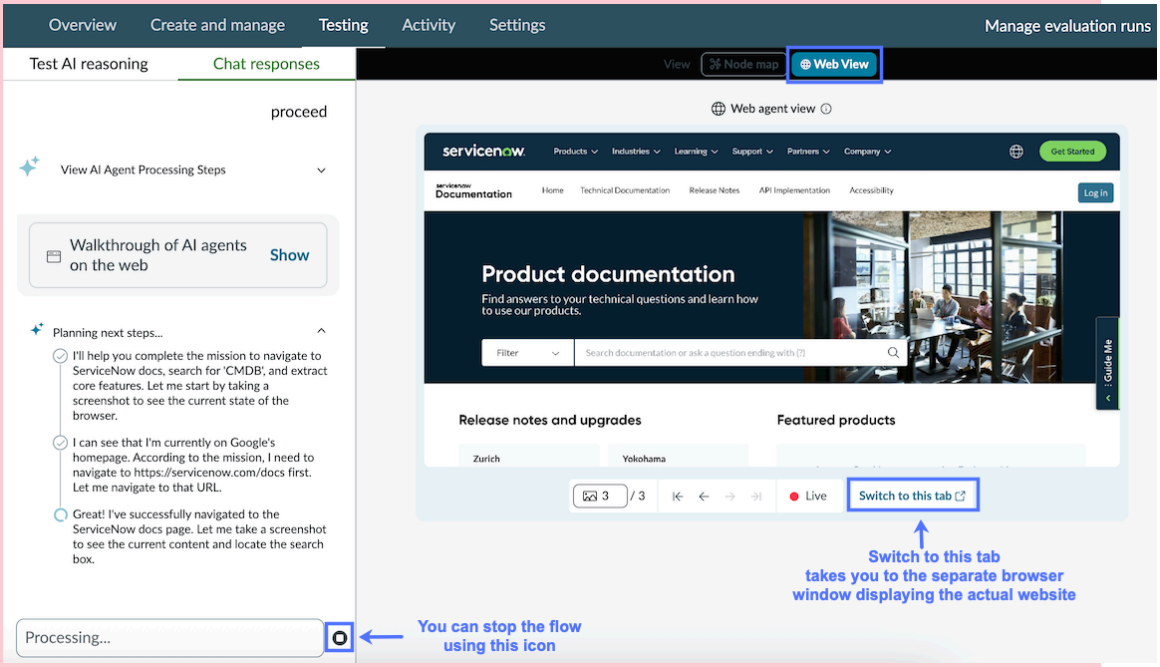


Web エージェントが Web サイトへの移動を開始すると、 **Web** ビュー が自動的に開き、定期的なスクリーンショットが表示されます。(ユーザーは、**Web** カード上の **AI** エージェントのチュートリアルで [表示] を選択することで、Now Assistパネルに Web ビューを表示できます)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[チャット応答] タブと **Web** ビュー



7. オプション: Web サイトでログインが必要な場合、Web エージェントはチャット応答で認証情報を入力するように通知します:Web サイトの別のブラウザタブを開き、必要に応じてログインしてから、AI エージェントスタジオウィンドウに戻ります。
   別のブラウザー タブを開くには、[Web ビューから このタブに切り替える] を選択するか、[オープン for you] というラベルの付いたブラウザー タブを直接選択します。

タスクの結果
テストが終了したら、次の操作を行います。

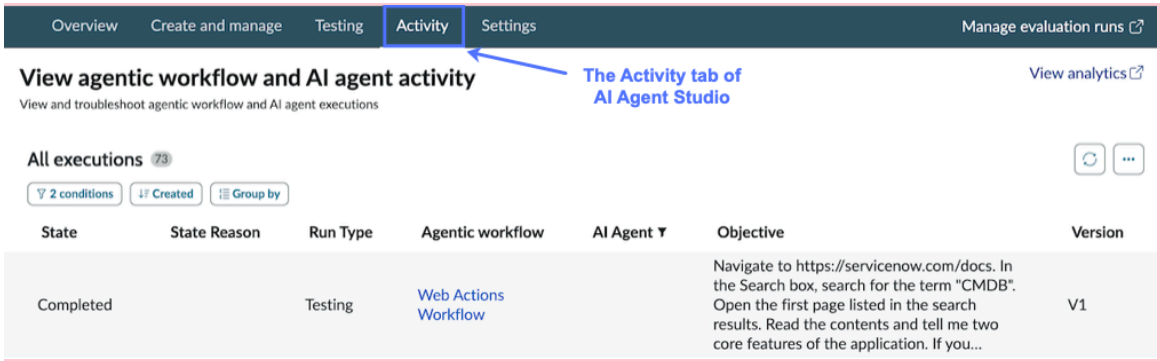
- Web エージェントは、[チャット応答] ペインに結果のサマリーを表示します。これは、ユーザーがパネルにいるときにユーザーに提供される結果 Now Assist 。
- Web エージェントは、外部 Web サイトへの個別のブラウザタブを閉じます。
- Web ビューは自動的にノードビューに戻り、 終了 ノードが AI プロセスマップに表示されます。
- AI エージェントの意思決定ログはすべて [完了] と表示されます。意思決定ログセクションを展開すると、推論プロセスのレポートを確認できます。

テストでは、チャットに「ありがとう」などの締めくくりの挨拶を入力する必要はありません。(Now Assist パネルでの実際の使用では、Web エージェントがユーザーの意図を理解するのに役立ちます。

次のタスク
AI エージェントスタジオの [アクティビティ] タブでテスト実行に関する情報を表示します。最新のテスト実行は、リストの一番上にあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーは、Now Assistパネルを使用して Now Assist AI Web エージェントにアクセスできます。詳細については、「Now Assist パネルでの Now Assist AI Web エージェントの使用」を参照してください。

関連情報

エージェントワークフローのテスト

AI エージェントのテスト

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist パネルでの Now Assist AI Web エージェントの使用

Now Assistパネルを使用して、Now Assist AI Web エージェントにアクセスします。Web エージェントを使用して、外部 Web サイトのタスクをバックグラウンドで実行します。

始める前に

- *ServiceNow* **Web** オートメーションブラウザー拡張機能がローカルのGoogle Chromeにインストールされている必要があります。詳細については、「Now Assist AI Web エージェントのブラウザー拡張機能をインストールする」を参照してください。
- AI Web エージェントを使用するワークフローの名前 Now Assist 確定します。Now Assistパネルでこのワークフローを名前で選択する必要がある場合があります。このワークフローは、ServiceNow アドミニストレーターによって設定されています。
- 必要なロール: Now Assist AI Web エージェントへのアクセス権を付与されたユーザーグループまたはロールに属している必要があります。アクセス権を要求するには、 ServiceNow アドミニストレーターにお問い合わせください。

このタスクについて

Now Assist AI Web エージェントは、サードパーティの Web サイトでユーザーに代わってタスクを実行できます。Web エージェントは、バックグラウンドの別のブラウザータブで Web サイトを開き、そのアクションを Now Assist パネルで報告します。その過程で、ウェブサイトはログインまたは条件への同意のために資格情報を要求する場合があります。このような場合、Webエージェントは、必要な情報を入力できるように、一時的にWebサイトのブラウザウィンドウに切り替えるように求めます。

ServiceNow **Web** オートメーションブラウザー拡張機能がインスタンスに接続されている場合はNow Assistパネルから Now Assist AI Web エージェントの使用を開始できます。

LLM の要求を正しく作成するためのヒントを次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ターゲット Web サイトへの URL は、必ず https://www.example.com または example.com の形式で入力してください。
- 要求を明確にします。目標を指定します。
- 可能であれば、目標を達成するための手順を挙げてください。

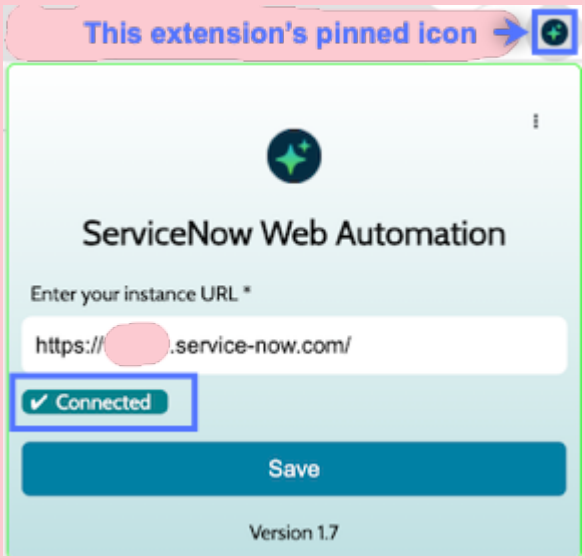
要求できるタスクの例:

- amazon.com で最高のコーヒーメーカーを見つけることができますか?
- invoiceninja.com から最新の請求書を見つけることができますか?
- [https://www.accuweather.com/] に移動します。[検索] フィールドに「郵便番号 95054」と入力して検索します。検索結果で、最初のページを開きます。現在の温度を華氏で見つけて、温度を教えてください。
- [en.wikipedia.org] に移動します。wikipedia.org のメインページの [検索] フィールドで、「Santa Clara, California」を検索します。検索結果で、リストされている最初のページを開き、その内容を読みます。ページの内容を2～3文で要約します。

Web エージェントとの会話では、質問と回答の実際の表現が次の例と異なる場合があります。Now Assistパネルの詳細については、「Now Assist パネル」を参照してください。

手順

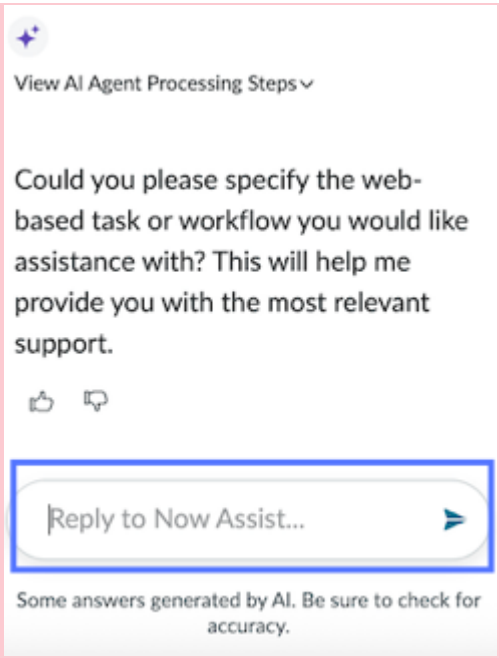
1. ServiceNow インスタンスにログインし、インスタンスを開いているすべてのウィンドウがアクティブであることを確認します。
2. *ServiceNow* **Web** オートメーションブラウザー拡張機能を開き、[接続済み] と表示されていることを確認します。
   ブラウザー拡張機能は、 Google Chrome の [拡張機能] メニューから開くか、メニューに固定されている場合は拡張機能のアイコンを選択できます。



3. ブラウザー拡張機能で構成されているインスタンスで、アイコンを使用してNow Assistパネルを開きます。
   Now Assist パネルが挨拶し、どのように役立つかを尋ねます。
4. 利用可能なオプションから、 Now Assist AI Web エージェントを使用するワークフローの名前を選択します。
   Now Assist パネルから要求の詳細が尋ねられます。

自動翻訳

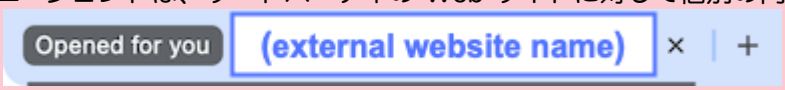
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



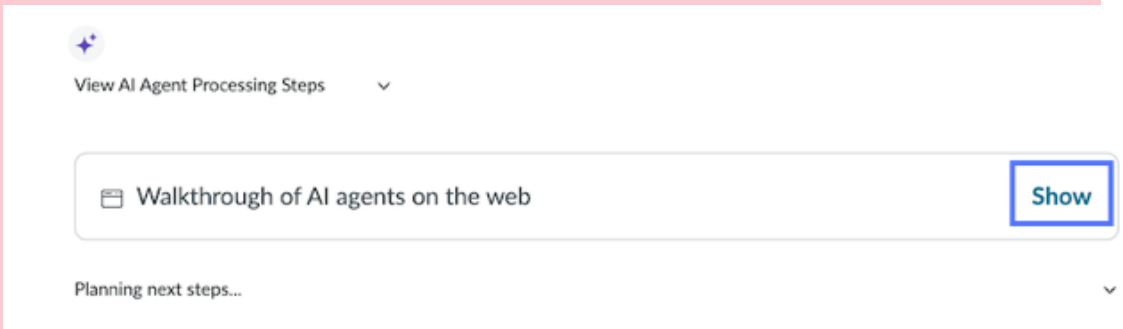
5. [返信先*Now Assist*] フィールドに、Web エージェントに実行してもらいたいタスクの詳細を入力します。
6. Webエージェントは実行計画を提案し、確認を求めます。計画が正しいと思われる場合は、[続行] または [承認] を入力します。
   承認を指定すると、Web エージェントは計画の実行を開始します。Now Assistパネルにプロセスの更新が表示されます。
7. オプション: Web エージェントのプランに満足できない場合は、要求を書き換えてみてください。

> **注:**
> セットアップ構成エラーが発生した場合は、 *ServiceNow* **Web** オートメーション ブラウザ拡張機能を確認してください。ブラウザー拡張機能に 「切断」と表示された場合は、インスタンスのすべてのブラウザーウィンドウを更新して、アクティブであることを確認してください。

8. パネルで Web エージェントの更新を監視し Now Assist 。
   次の情報が表示されます。
   - Web エージェントは、サードパーティの Web サイトに対して個別の同時ブラウザタブを開きます。



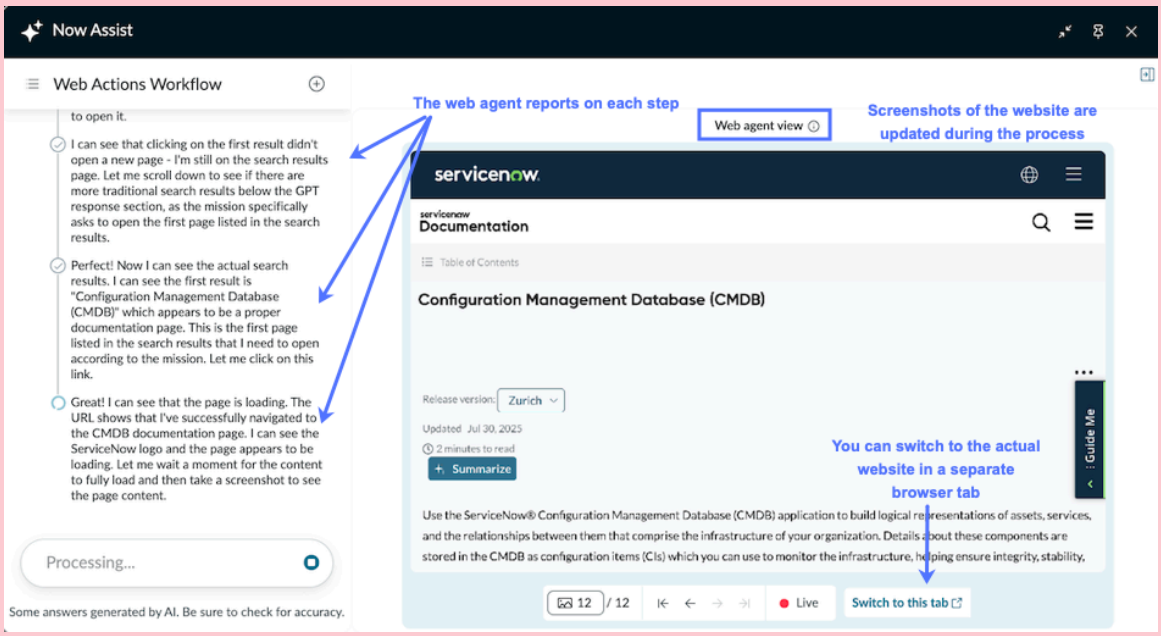
   - [**AI** エージェント処理ステップを表示] パネルには、アクションのスクリーンショットが表示されます。 **Web** 上の **AI** エージェントのチュートリアル。



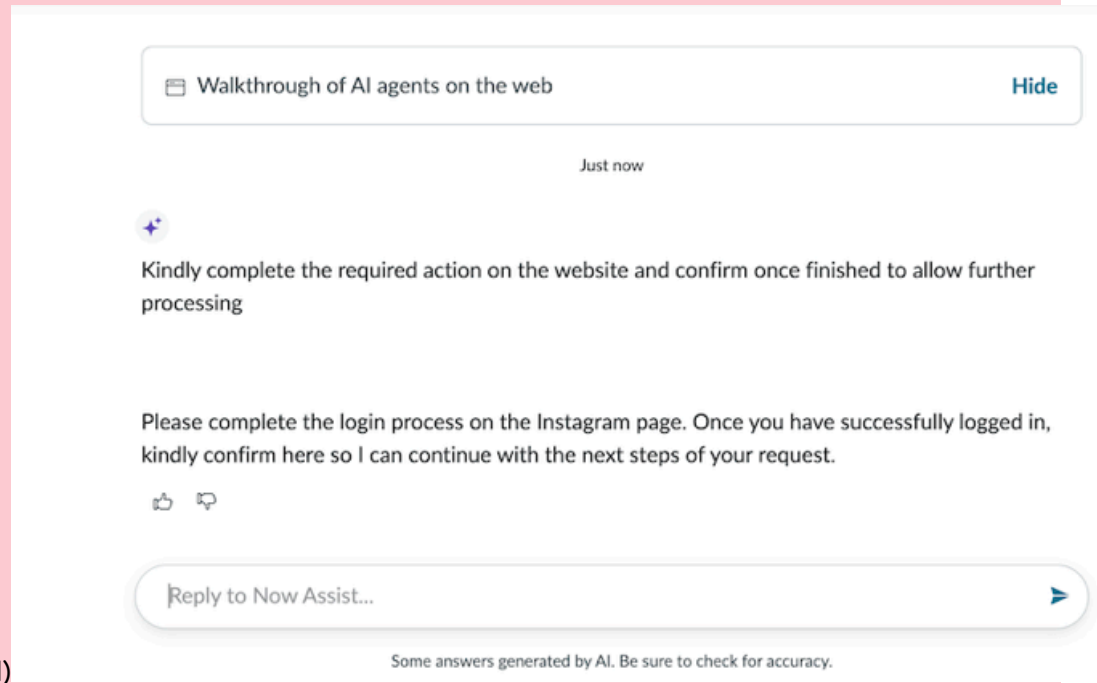
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. オプション: Web エージェントが処理中の Web サイトのスクリーンショットを表示するには、Web 上の AI エージェントのチュートリアル に表示 を選択します。
[Now Assist] パネルが展開され、キャンバス上に **Web** ビュー ペインが開きます。



10. オプション: Web サイトがログインまたは契約条件の合意を必要としていることを Web エージェントから通知された場合は、[ブラウザ用に 開く] タブに切り替えて、情報を直接入力します。

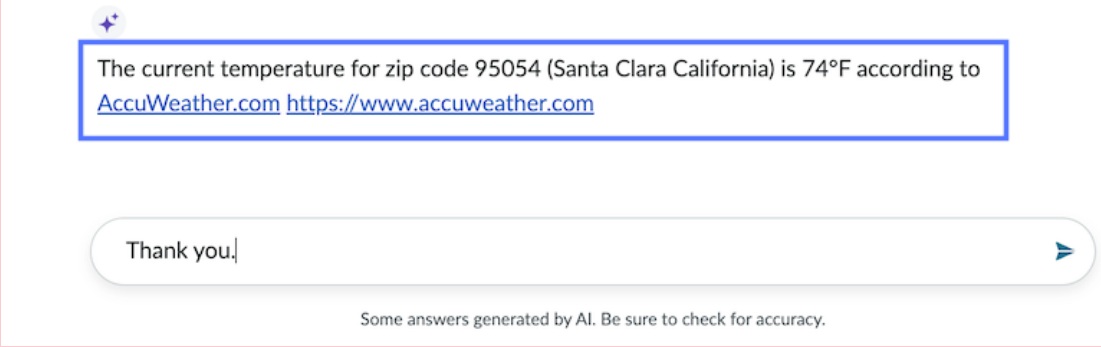


(Optional)
ログインが完了したら、インスタンスの Now Assist パネルに戻ります。[返信先] *Now Assist*で、続行する準備ができていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. Web エージェントがパネルチャットで満足のいく結果を返したら Now Assist タスクが終了したことを Web エージェントに通知するために 、「ありがとうございました 」などの終結を入力します。



タスクの結果
Web エージェントは、外部 Web サイトへの個別のブラウザタブを閉じます。チャットがパネルの [完了] セクションに移動します Now Assist 。

次のタスク
Now Assistパネルでチャットログを削除できます。詳細な手順については、「 Now Assist AI Web エージェントチャットログの削除」を参照してください。

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist AI Web エージェントチャットログの削除

Web エージェントセッションをクローズした後、そのチャットを削除できます。チャットログを削除すると、スクリーンショットを含むそのセッションのチャット履歴が完全に消去されます。

始める前に

- Now Assist AI Web エージェントとのインタラクションを少なくとも 1 つクローズします。アクティブなチャットは削除できません。
- 必要なロール：なし。Web エージェントセッションを開いたユーザーのみが、セッションのチャットを削除できます。

このタスクについて
Now Assist AI Web エージェントとやり取りしていると、Web エージェントとの会話のテキストがチャットログに記録されます。セッション中に撮影されたスクリーンショットもチャットに記録されます。

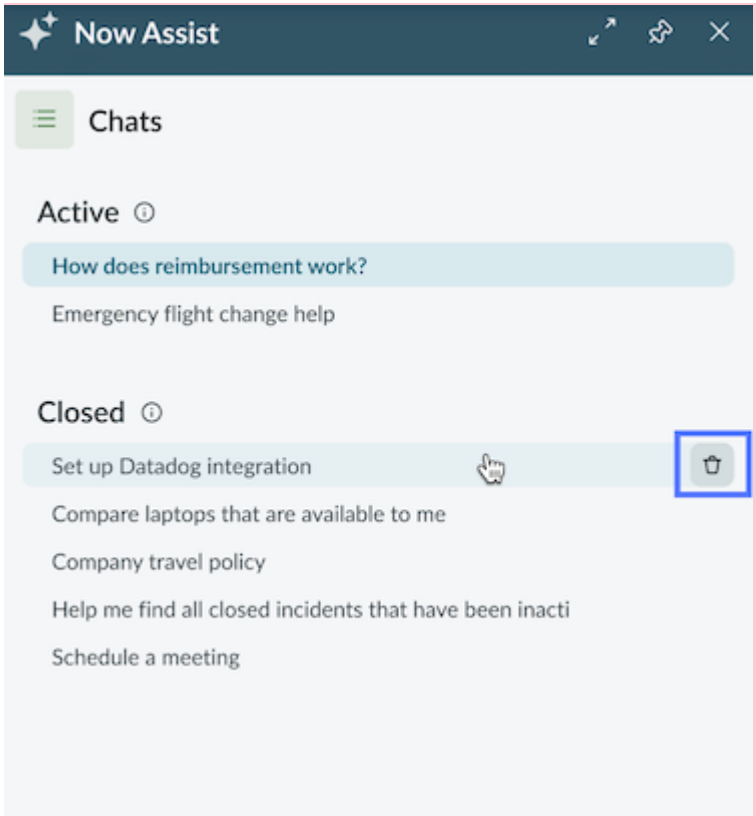
Now Assistパネルで実行している間、**Web** エージェントビューペインには、タイトルの情報アイコンから次の通知が表示されます。

スクリーンショットはシステムによってキャプチャされています。機密情報がキャプチャされた場合は、チャットログを削除できます。

チャットセッションがクローズされると、そのタイトルが [クローズ済み] セクションのNow Assistパネルに表示されます。チャットのタイトルにカーソルを合わせると、削除アイコンが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



チャットログのタイトルを選択して、チャットログを確認します。チャット履歴からチャットログを完全に削除する場合は、次の手順を使用します。

手順

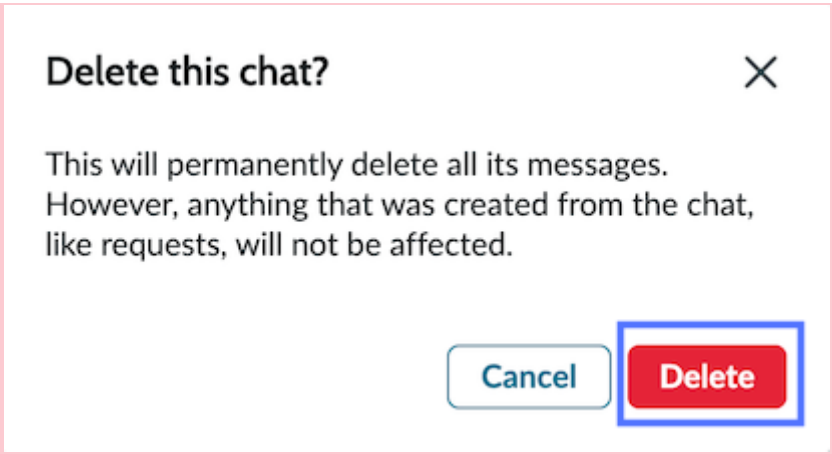
1. Now Assistパネルで、 *Now Assist* > チャット > クローズ済み.
   クローズされたチャットのリストを表示するために、Now Assistパネルで コンテキストメニューアイコンを選択する必要がある場合があります。
2. Web エージェントセッションのタイトルを見つけて、カーソルを合わせます。

   注:
   チャットのタイトルは、デフォルトで Now Assist AI Web エージェントで使用されるワークフローの名前になっている場合があります。チャットのタイトルは、セッションの実行中にバナーとして表示されました。

3. 削除アイコン セッションタイトルにカーソルを合わせると表示されます) を選択します。
   ダイアログボックスが表示され、「このチャットを削除しますか?」という質問が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. チャットを完全に削除するには [削除] を選択し、チャットログを保持するには [キャンセル] を選択します。

タスクの結果
チャット履歴とそのスクリーンショットがシステムから削除されます。

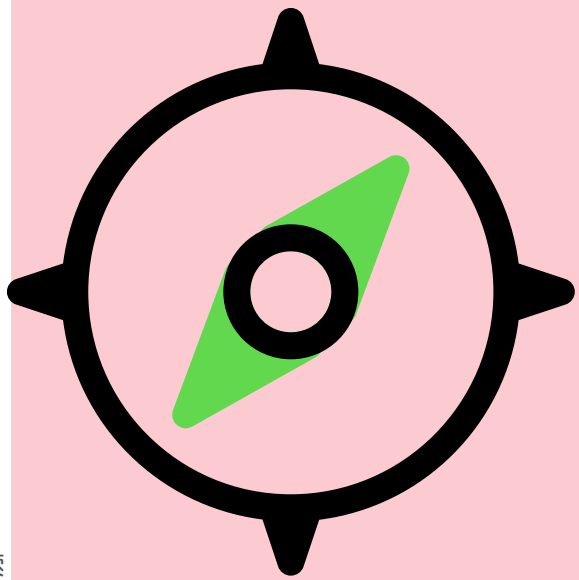
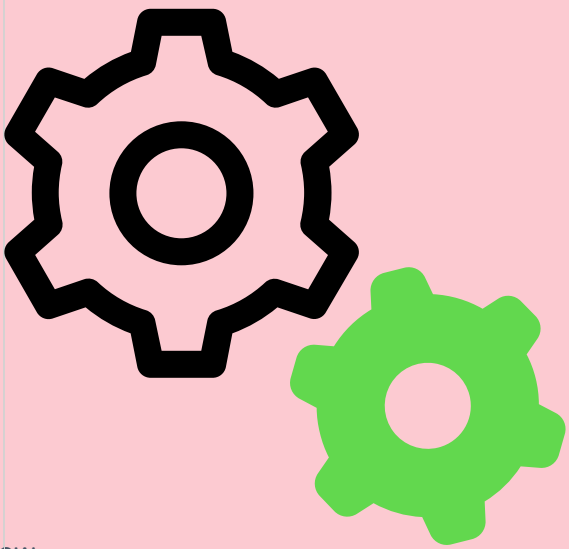
[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist コンテキストメニュー

Now Assist コンテキストメニューは、エージェントが文章コンテンツを作成および編集し、作成タスクを簡素化するのに役立ちます。

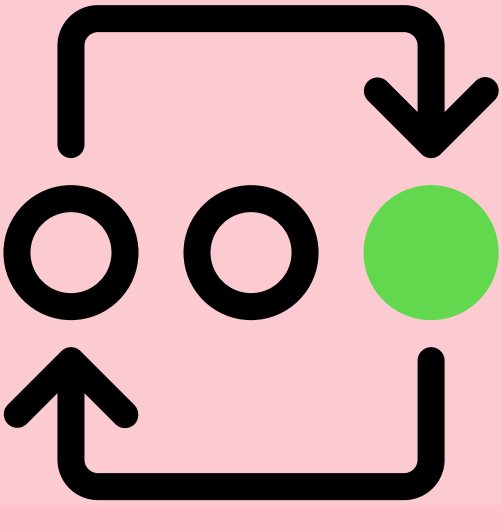
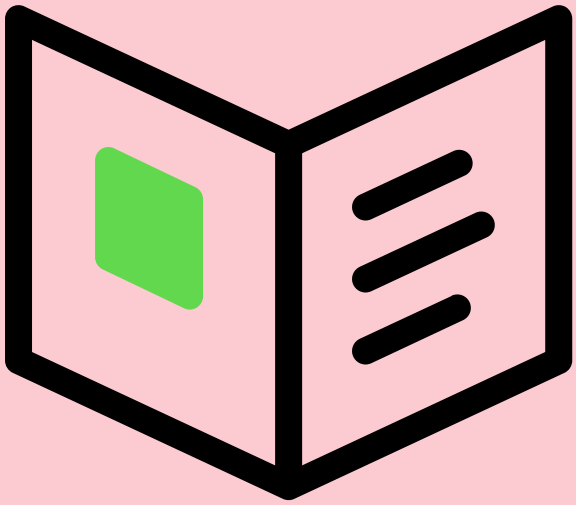
開始するには

探	構
	
索 Assist コンテキストメニューを探索	成 ow Assist コンテキストメニューをカスタマイズして構成します。

Now

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

統	参
	
合	照

役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

- ServiceNow コミュニティ
  ServiceNow コミュニティ
- Customer Success Center
  Customer Success Center
- ディベロッパー
  developer.servicenow.com
- Impact
  http://impact.servicenow.com
- ServiceNow University
  ServiceNow University
- Now Create
  Now Create
- パートナー
  https://www.servicenow.com/partners.html
- ServiceNow
  https://www.servicenow.com
- ServiceNow Store
  https://www.servicenow.com
- 支える

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

"?>

ビデオ

ウォッチ

[End]

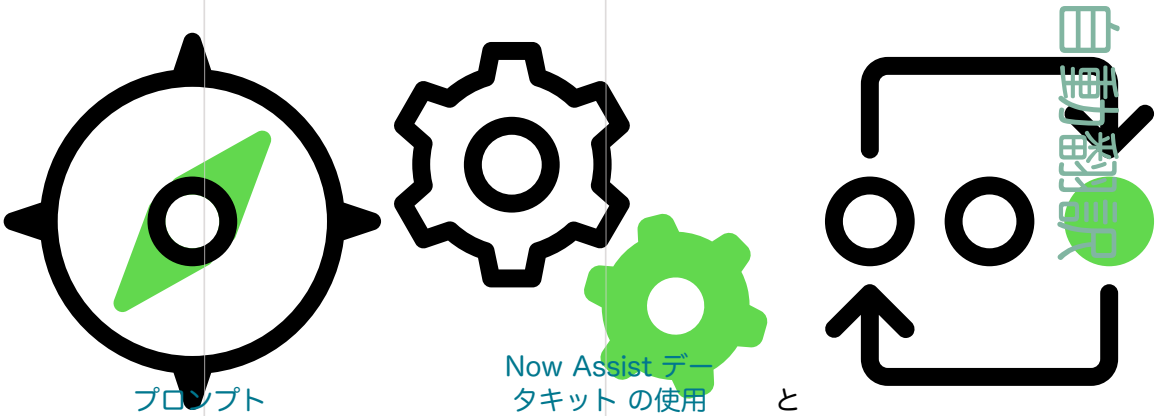
Now Assist® データキット

ServiceNow Now Assist データキットを使用して、データセットをデータカタログに追加します。キュレーションされたデータは ServiceNow SDK と連携して、AI スキルの開発と評価を可能にします。

https://player.vimeo.com/video/1088497625?h=40305c5af0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

開始

Now Assist データキットNow Assist データキット



探索

Now Assist データキットがカスタムデータセットの作成にどのように役立つかを学ぶ

プロンプト

スキル

の構成 Now Assist データキット

Now Assist データキット の使用

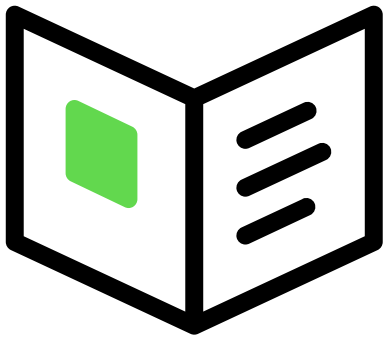
と

Now Assist データキットを使用してデータコレクションに追加するデータセットを作成 (Use use datasets to add to data collections

)

[

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

		参考  の 参照情報 Now Assist データキット

重要:
Now Assist の一部の製品/機能は現在、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境のお客様は利用できません。詳細については、Now Support ナレッジベース 記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を確認してください。

重要:
現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる Now Assist データキット の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

Now Assist データキットの詳細

Now Assist 用の Now Assist データキット プラグインを使用すると、データセットをデータカタログに追加し、ServiceNow SDKで使用するコレクションを作成できます。

Now Assist データキットの概要

ベースシステム Now Assist スキルがニーズを満たさない場合は、 Now Assist データキット を使用して、評価用に Now Assist スキルキット で使用できるカスタムデータセットとデータコレクションを作成できます。

Now Assist データキットユーザー

ユーザー

ユーザー	説明
AI 実践者	AI 実践者は、 Now Assist データキットでデータセットの作成を管理します。さまざまなユースケースに対応するスキルやその他の技術的ソリューションを開発および評価します。
アナリスト	アナリストは、AIの開発と評価のためのデータ品質を確認します。AI 実践者と協力して、特定の AI ユースケースに設定されたデータキュレーションガイドラインに従います。

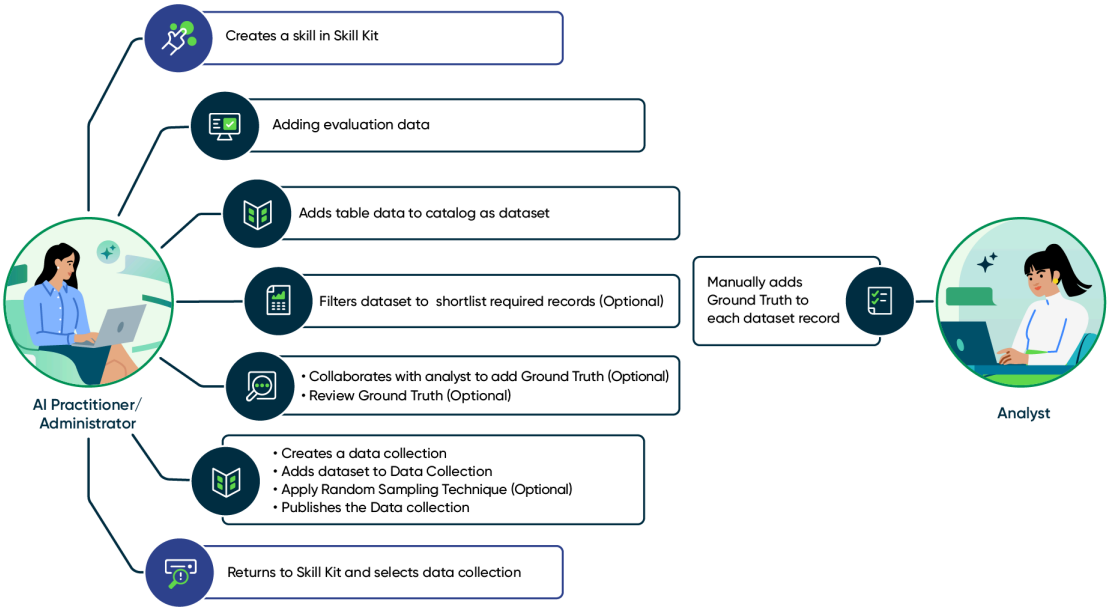
Now Assist データキットワークフロー

次の図は、 Now Assist データキットのユーザージャーニーを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のユーザージャーニー **Now Assist** データキット



1. Now Assist スキルキット でのスキルの作成
2. での評価データセットの作成 Now Assist データキット
3. テーブルデータをデータセットとしてカタログに追加する
4. データコレクションの作成
5. データセットを追加
6. データコレクションの公開
7. Now Assist スキルキットに戻り、評価ツールで使用するデータコレクションを選択します
8. 評価を実行し、結果を確認して、プロンプトを反復する必要があるかどうかを確認します
9. スキルを公開する

Now Assist データキット のメリット

Now Assist データキット のメリット

メリット	機能	ユーザー
データカタログへのデータセットの追加。	データセットを追加	AI 開発者
既存のデータセットからより小さなデータセットを作成します。	派生データセットを作成	AI 開発者
複数のデータセットを結合し、 Now Assist スキルキットで使用できるコレクションを作成します。	スキルのアクティブ化	AI 開発者

次に探索する内容

Now Assist スキルキットを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- Now Assist スキルキットの構成
- Now Assist スキルキット の使用

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Assist データキット の構成

Now Assist データキットのプロンプトとスキルを構成します。

構成の概要

1. スキルを作成

   Now Assist スキルキット でスキルを作成します。

2. スキル展開設定の構成

   作成するスキルの展開設定を構成します。展開設定を使用すると、アドミンが Now Assist アドミン内でスキルを見つけることができる場所を選択できます。

Now Assist データキット をインストール

データコレクションのデータセットを作成するための Now Assist データキット をインストールします。

始める前に

必要なロール:admin または sn_data_kit.admin

手順

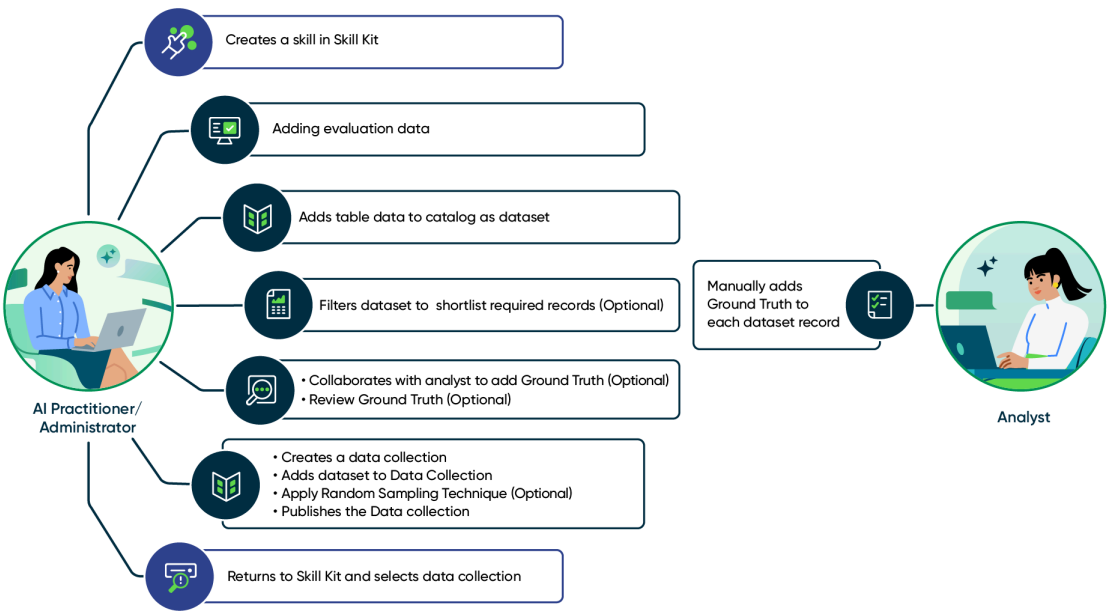
1. 移動先 すべて > システム定義 > プラグイン.
2. [ストアアプリケーション] セクションで、[Now Assist データキット] を選択します。
3. **[Install** (インストール)] を選択します。

Now Assist データキット の使用

Now Assist データキットを使用してデータセットをデータカタログに追加し、ServiceNow SDKで使用するコレクションを作成します。

Now Assist データキット の概要

Now Assist データキット ワークフロー



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. スキルを作成

   Now Assistのカスタムスキルを作成します。カスタムスキルを作成すると、 Now Assist 生成 AI 機能の柔軟性を高めることができます。

2. スキル展開設定の構成

   作成するスキルの展開設定を構成します。展開設定を使用すると、アドミニストレーターが Now Assist アドミン内でスキルを見つけることができる場所を選択できます。

3. **Now Assist** データキットに移動してデータセットを追加します。

データセットを追加

Now Assist データキットアプリケーションを使用して、生成 AI でテーブルのデータをデータセットとしてデータカタログに追加します。データ コレクションを作成して公開するには、データセットを追加する必要があります。

始める前に
必要なロール:sn_data_kit.admin

手順

1. 移動先 すべて > *Now Assist* データキット > ホーム.
2. [データセットの検出] に移動し、[開始] を選択します。
3. **[Datasets]** タブで、[**New**] を選択します。
4. データのキュレーション元を選択します。
   - インスタンステーブルからデータをインポートします
   - コンピューターからデータをインポートします
5. [データを選択] フォームで、テーブルと列を選択します。
6. オプション: 作業メモやコメントなど、テーブルに保存されていない列がある場合は、[スクリプティングで列を追加] を選択します。
   これは作業メモを追加するためのサンプルスクリプトです。

```
(function generate(current) {
    //Current is the Gliderecord object of current record.
    // //Sample script for adding worknotes
    // var gr = new GlideRecord("sys_journal_field");
    // gr.addQuery('name', current.getTableName());
    // gr.addQuery('element_id', current.getUniqueValue());
    // gr.query();
    // var records = [];
    // while (gr.next()) {
    //     var obj = {
    //         "value": gr.getValue("value"),
    //         "type": gr.getValue("element"),
    //         "created": gr.getValue("sys_created_on"),
    //         "created_by": gr.getValue("sys_created_by")
    //     };
    //     records.push(obj);
    // }
    // return records;
})(current);
```

自動翻訳

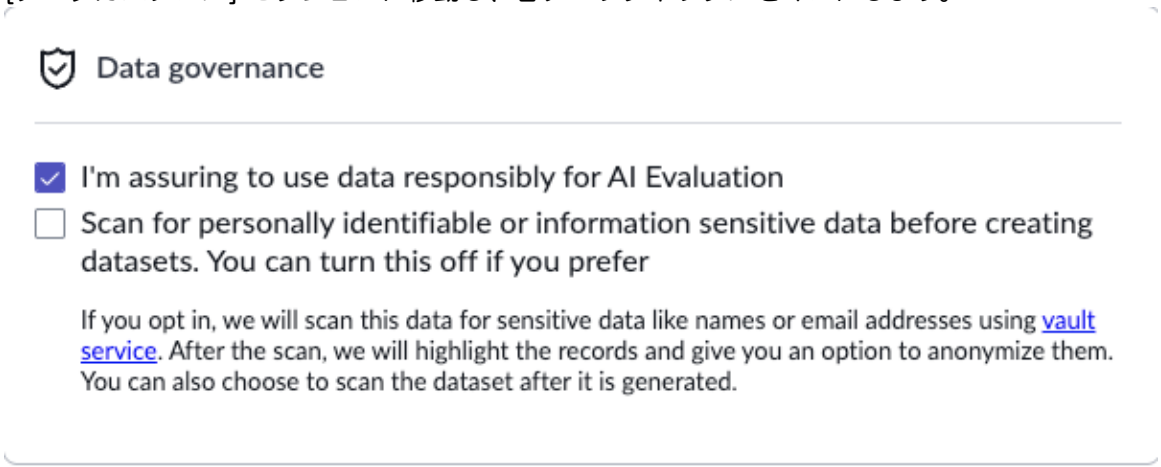
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [フィルター条件を編集] を選択します。
8. レコードを確認し、[続行] を選択します。
9. フォームで、フィールドに入力します。

[データセット情報を追加] フォーム

フィールド	説明
データセット名	データセットの名前。
データセットの説明	データセットの説明。

10. データセットを識別するタグを追加します。
11. [データガバナンス] セクションに移動し、各チェックボックスをオンにします。



- AI 評価のために責任を持ってデータを使用することを保証します
- データセットを作成する前に、個人を特定できるデータまたは機密情報をスキャンします。必要に応じて、これをオフにすることができます。

> **注:**
> オプトインすると、 Vault サービス を使用して、名前やメールアドレスなどの機密データがないかデータがスキャンされます。スキャン後、レコードが強調表示され、匿名化するオプションが表示されます。データセットの生成後にスキャンすることもできます。

12. [データセットの生成] を選択します。
    データセットがデータ資産に追加されます。

次のタスク

データセットがデータ カタログに追加された後、派生データセットを作成するか、既存のデータセットにグラウンド トゥルースを追加して、より小さなデータセットを作成するかを選択できます。詳細については、「派生データセットを作成」または「各データセットレコードにグラウンド トゥルースを追加する」を参照してください。

派生データセットを作成

Now Assist データキット アプリケーションを使用して、生成 AI で既存のデータセットから小さなデータセットを作成します。派生データセットを使用すると、より小さなデータセットを選択できます。

自動翻訳

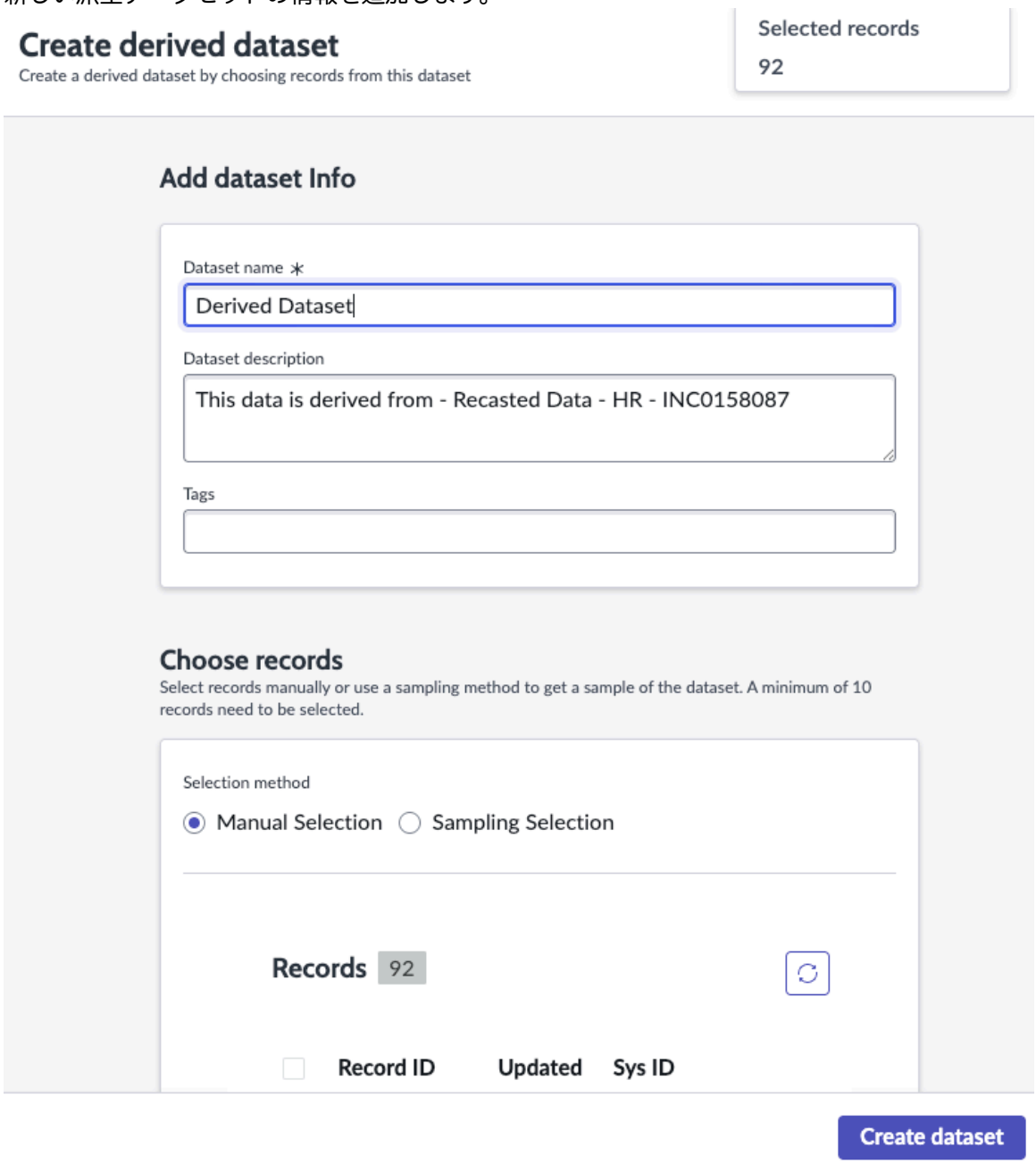
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_data_kit.admin

このタスクについて
データ カタログにデータセットを追加した後、 [派生データセットの作成] ページから、より小さなデータセットまたは派生データセットを作成できます。

手順

1. 派生データセットを作成するデータセットを選択します。
2. Select 派生データセットを作成します。
3. 新しい派生データセットの情報を追加します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい派生データセット情報フォーム

フィールド	説明
データセット名	データセットの名前。
データセットの説明	データセットの説明。
タグ	データセットを識別するタグ。

4. [レコードを選択] セクションに移動し、ユーザーのデータ選択方法を選択します。
   レコードを手動で選択することも、サンプリング方法を使用してデータを選択することもできます。サンプリング選択を選択した場合は、ドロップダウン メニューを使用して、サンプル サイズ ボックスに数値を入力します。
5. **[Run** (実行)] を選択します。
6. レコードの結果をプレビューし、[データセットの作成] を選択します。
   派生データセットは、別のデータセットとしてデータ カタログに追加されます。

次のタスク
派生データセットが完成したら、グラウンドトゥルースを追加できます。

合成データを生成

Now Assist データキット アプリケーションを使用して、サンプルデータセットと生成 AI によるプロンプトで合成データを作成します。合成データを使用して、テストモデルまたは評価データセットのトレーニングを作成できます。

始める前に
必要なロール:sn_data_kit.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** データキット > ホーム.
2. [合成データセット] タブを選択します。
3. [データセットの生成] を選択します。
4. データの生成方法を選択します。

合成データを生成する方法

メソッド	説明
デフォルトのジェネレーターを使用	デフォルトのデータジェネレーターは、名前、説明、簡単な説明などのファイルを含む固定スキーマに基づいてフラットレコードを作成します。いくつかの例を提供することで、モデルは構造を学習し、一貫性のある現実的なデータを生成するため、一般的なユースケースに適しています。これらの構成は、簡単に再利用できるようにテンプレートとして保存することもできます。
カスタムジェネレーターの使用	カスタムデータジェネレーターを使用すると、成約フィールドを定義したり、既存のデータセットに新しいフィールドを追加したりできます。各列が表す内容を説明し、いくつかの例を示すことで、モデルは、幅広いユースケースを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メソッド	説明
	カバーし、ニーズに合わせた豊富なドメイン固有のデータを生成できます。 **注:** カスタムジェネレーターを使用するには、「カスタムデータジェネレーターを作成して使用する」を参照してください。

5. [ジョブ情報を追加] ページで、フィールドに入力します。

[ジョブ情報を追加] フォーム

フィールド	説明
ジョブ名	生成されたデータの名前。

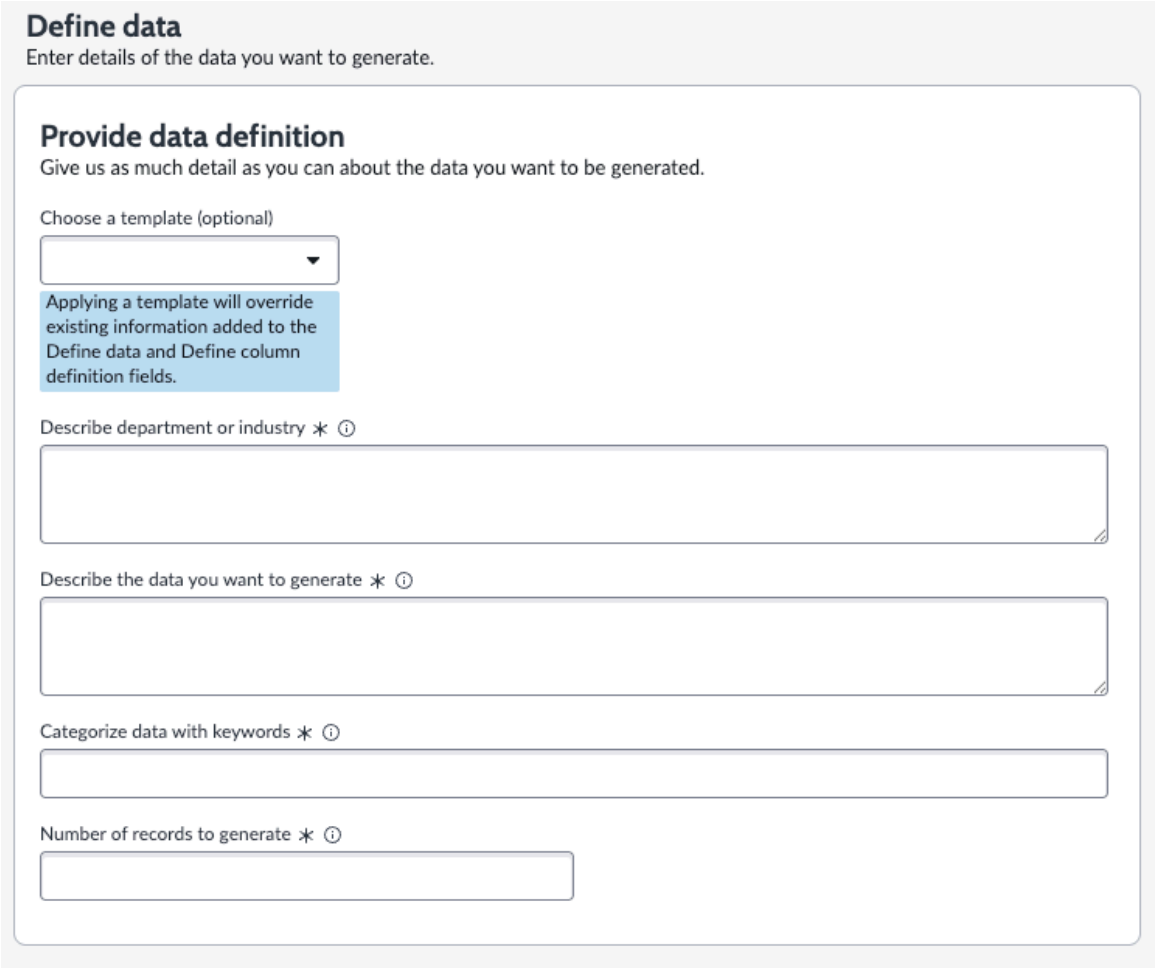
6. 「 データを定義 」に移動します。
7. オプション: テンプレートを選択します。

合成データテンプレート

テンプレート	説明
カタログアイテム	サービスカタログは、エンドユーザーが組織が提供するサービスや製品を参照、要求、および管理できる分かりやすいインターフェイスであり、セルフサービスを簡素化し、運用効率を向上させます。
インシデントデータ	情報技術サービス管理は、ビジネスニーズを効果的に満たすために IT サービスとプロセスを管理するビジネス機能です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. [store-future: BEGIN review] データ生成の言語を選択します。 [End]
9. フォームで残りのフィールドに入力します。

[データの定義] フォーム

フィールド	説明
名前	データが属する部門または業界。
タイプ	生成するデータ。
カテゴリ	キーワードで分類されたデータ。
カウント	生成するレコードの数。

注:
サンプルデータが利用可能な場合は、[サンプルデータを選択] に移動して、生成されるデータの精度を高めることができます。サンプルデータがない場合は、製品内のヘルプでガイダンスを参照してください。

10. **[Continue** (続行)] を選択します。
11. [データを生成する列を定義します] に移動して、サンプルデータを追加します。
サンプルデータを追加すると、列に値が入力されます。サンプルデータが利用できない場合は、列に手動でデータを入力する必要があります。
12. **[Continue** (続行)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. オプション: 生成されたデータを改善するためのルールを追加します。
14. テスト用に生成するレコードの数を選択します。
15. **[** 生成の開始] を選択します。

[store-future: BEGIN review]

カスタムデータジェネレーターを作成して使用する

カスタムデータジェネレーターを使用すると、成約済みフィールドを定義したり、既存のデータセットに新しいフィールドを追加したりできます。各列が表す内容を説明し、いくつかの例を示すことで、モデルは、幅広いユースケースをカバーし、ニーズに合わせた豊富なドメイン固有のデータを生成できます。

始める前に

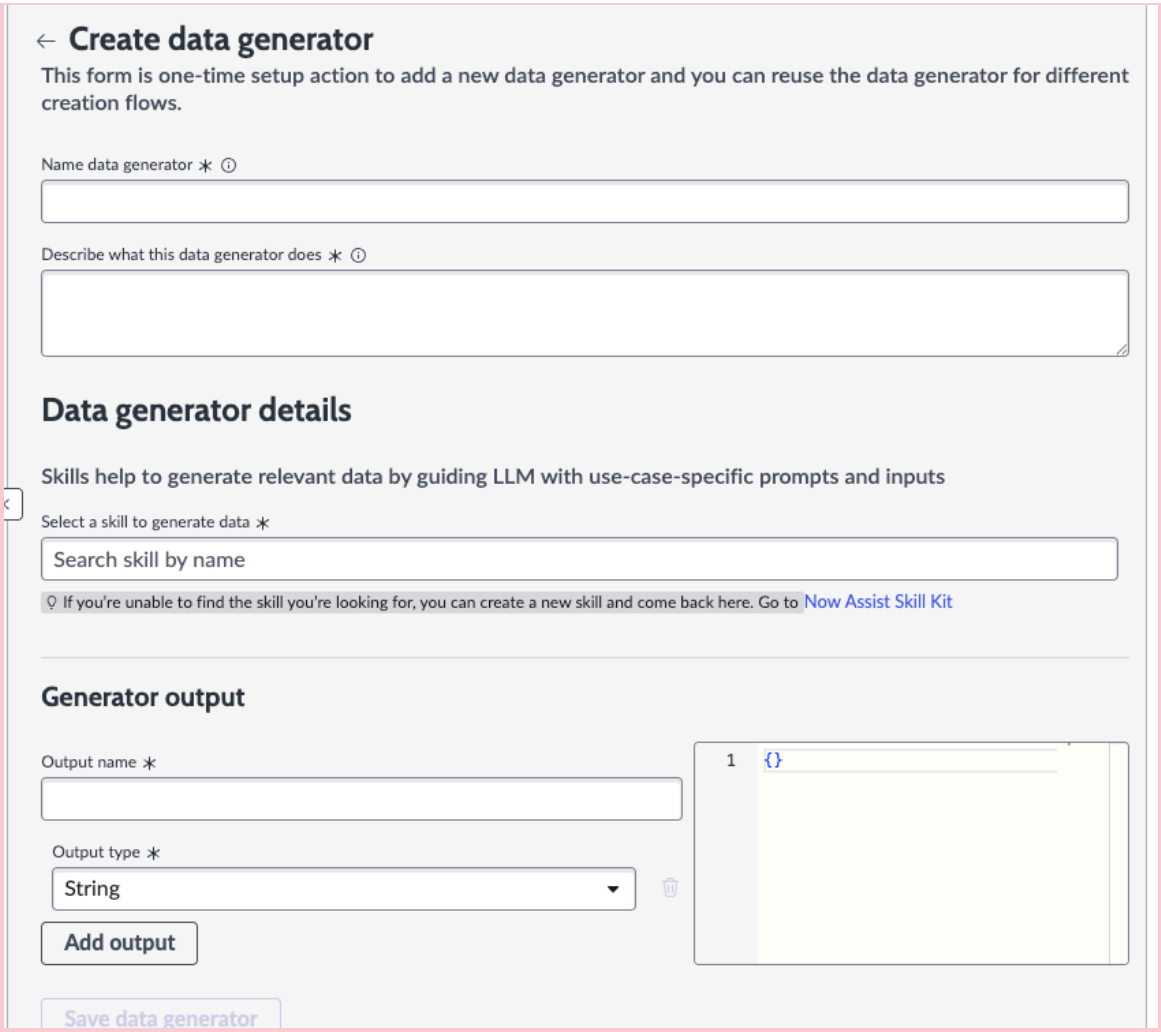
必要なロール:sn_data_kit.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** データキット > ホーム.
2. [合成データセット] タブを選択します。
3. [データセットの生成] を選択します。
4. [カスタムジェネレーターを使用] を選択します。
5. データセットに名前を付けます。
6. 作成済みのカスタムジェネレーターを選択するか、[カスタムジェネレーターの作成] を選択します。
7. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



データジェネレーターの作成フォーム

フィールド	説明
データジェネレーターに名前を付ける	データジェネレーターの名前。
このデータジェネレーターの機能を説明します	データジェネレーターが実行する内容の説明。
データを生成するスキルを選択	データジェネレーターを使用する Now Assist スキルキット のスキル。
出力名	データジェネレーターの出力の名前。
出力タイプ	○ 文字列 ○ ブール ○ 番号

8. [データ ジェネレーターの保存] を選択し、 [次へ] を選択します。
9. 作成したカスタムデータジェネレーターを選択します。
10. **[Next** (次へ)] をクリックします。
11. データを追加するデータセットを選択します。
12. 各入力のデータセット値を選択して、選択したデータセットの列にスキルの入力をマップします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

13. **[Next** (次へ)] をクリックします。
14. プレビューを生成します。
    ジェネレーターはデータセットから 5 つのレコードをランダムに選択し、プレビューを生成します。
15. [レビューの概要] を選択します。
16. **[Start Generation**] を選択します。

[End]

サンプルデータを選択

利用可能なサンプルデータを追加して、 Now Assist データキット アプリケーションで生成されたデータの精度と関連性を高めます。サンプルデータは、キュレーションしたり、データコレクションに追加したり、公開したりできます。

始める前に
必要なロール:sn_data_kit.admin

手順

1. 移動先 サンプルデータを選択.
2. (テーブルと列を選択)ポップアップウィンドウの[Data collection] (データコレクション)フィールドで既存のデータセットを選択します。
3. 移動先 続行 をクリックして最大 3 つのレコードを選択します。
   データはさまざまな列に入力されます。
4. データを生成する各列の説明を入力します。
   大規模言語モデル (LLM) の列について説明し、それに応じて値を生成します。
5. 1 つの列にキー列切り替えスイッチを設定します。
   キー列は必須であり、他の列のデータを作成するためのベースラインとして使用されます。
6. 移動先 テストの生成 完全なデータセットを生成する前に少数のレコードをプレビューします。
   少数のレコードをプレビューする場合は、完全なデータセットを生成する前に調整できます。
7. テスト用に生成するレコードを選択します。
8. [テストの開始] を選択します。
   プレビュー生成データの結果ページが表示されます。さらに絞り込んだ結果が必要な場合は、[データを定義] または [サンプルデータを選択] を選択して基準を更新します。
9. プレビュー結果に問題がない場合は、すべてのデータに対して [生成の開始] を選択します。
   生成されたデータが完了しました。

データを生成する列を定義します

データで結果を生成する各列のテストをプレビューするための詳細な定義を指定します。

始める前に
必要なロール:sn_data_kit.admin

このタスクについて
データの品質を高めるには、使用する列を 20 未満にしてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. データを生成する各列の説明を入力します。
   大規模言語モデル (LLM) の列について説明し、それに応じて値を生成します。この説明には、範囲と、考慮すべきルールまたは制限を含めることができます。
2. 1 つの列をキー列として有効にします。
   キー列は必須であり、他の列にデータを作成するためのベースラインとして使用されます。
3. **[Continue** (続行)] を選択します。
   テスト生成ページが開きます。
4. 完全なデータセットを生成する前に、[テスト生成] に移動して少数のレコードをプレビューします。
5. テスト用に生成するレコードを選択します。
6. [テストの開始] を選択します。
   プレビュー生成データの結果ページが表示されます。さらに絞り込んだ結果が必要な場合は、[データを定義] または [サンプルデータを選択] に移動して基準を更新します。
7. **[** 生成の開始] を選択します。
   生成されたデータが完了しました。

各データセットレコードにグラウンドトゥルースを追加する

グラウンドトゥルース (AI モデルのトレーニングとテストに使用される実世界のデータ) を各データセットレコードに追加します。このタスクは、Now Assist データキット アプリケーションを使用して行うことができます。

始める前に
必要なロール:sn_data_kit.admin、sn_data_kit.analyst

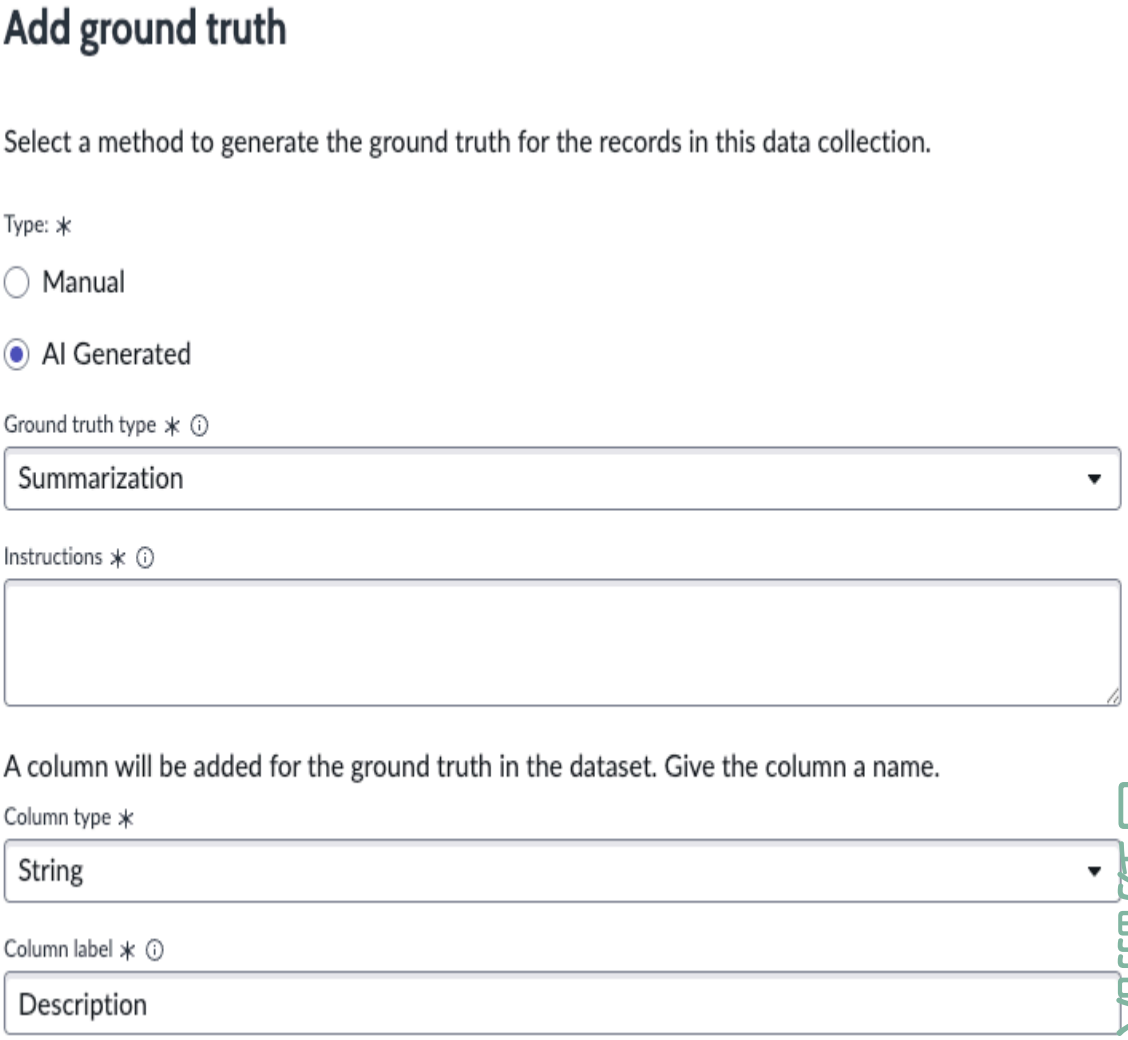
手順

1. データセットを作成したら、[グラウンドトゥルースガイドラインの作成] を選択します。
2. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[store-future: BEGIN



review] [End]

グラウンドトゥルース情報フォームを追加

フィールド	説明
タイプ	○ 手動 ○ [store-future: BEGIN review]AI で生成[End]
グラウンドトゥルースタイプ	○ 要約 ○ コンテンツ生成 ○ その他
説明	グラウンドトゥルースを手動で追加するラベラーおよびリンギスト向けのガイドライン。 [store-future: BEGIN review][AI で生成] を選択すると、フォームの情報が LLM に渡され、グラウンドトゥルースが生成されます。[End]
列のタイプ	AI で生成されたグラウンドトゥルースを選択した場合は、列タイプを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ 文字列 ○ 番号 ○ JSON
列ラベル	データセットのグラウンドトゥルースに追加される列の名前。

3. [**Confirm** (確認)] を選択します。
   新しいレコード詳細ページが開きます。
4. フォームで、フィールドに入力します。

   レコード詳細情報フォーム

フィールド	説明
フォームラベル	インシデントレコード番号。
状況	レコードの作成時刻。
要約	グラウンドトゥルースの手動入力。

   グラウンドトゥルースを手動で入力して、グラウンドトゥルースを評価できます。これらのオプションは、データセットレコードの別の列に表示されます。
5. [保存して次へ] を選択します
   グラウンド トゥルース列は、データセット内の別の列に追加されます。[データコレクションに追加] ポップアップウィンドウを使用して、異なるデータセットの類似したレコードを結合します。
6. [データ コレクションに追加] を選択して、既存のコレクションにデータセットを追加します。
   a. データコレクション名、説明、データコレクションカテゴリ、および関連するタグを入力します。
   b. 新しいデータコレクションを作成するには、トグルバーをスライドします。
7. **[Next** (次へ)] をクリックします。
   新しいデータコレクションページが設定されます。
8. [列を選択] フォームを選択し、データコレクションに追加する列を選択します。
9. [レコードを選択] フォームを選択し、データセットを再度サンプリングする方法 (手動またはサンプリング方法) を選択します。
   ランダムサンプルの場合は、[実行] を選択してレコードをプレビューします。サンプリング方法を選択し、[実行] を選択してレコードをプレビューします。
   選択したレコードがデータコレクションに追加されます。
10. レコードをプレビューするデータコレクションを選択します。
11. [公開] を選択して、データを検証に使用できるようにします。
    コレクションを発行すると、データはキュレーションを固定し、データセットは ServiceNow SDKで使用できるようになります。
12. [確認] を選択して、コレクションを利用できるようにします。
    データコレクションが公開され、評価のために Mobile SDK で利用可能になります。

データインサイトの表示

データインサイトを表示して、生成されたデータの完全性と分布を確認できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

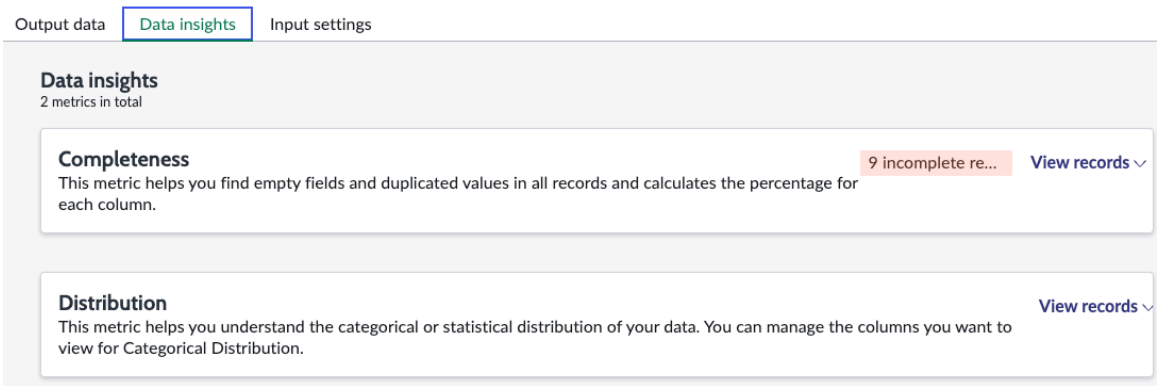
始める前に
必要なロール:sn_data_kit.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** データキット > ホーム.
2. [データの生成] セクションで、[今すぐ開始] を選択します。
3. データインサイトを表示する生成済みデータジョブを選択します。
4. [データインサイト] タブを選択します。
5. [レコードを表示] を選択して、各メトリクスに関連付けられたレコードを表示します。

データインサイトメトリクス

メトリクス	説明
完全性	このメトリクスは、すべてのレコードで空のフィールドと重複する値を検索し、各列の割合を計算するのに役立ちます。
配布	このメトリクスは、データのカテゴリ別または統計的な分布を理解するのに役立ちます。カテゴリ分布で表示する列を管理できます。



機密データを検索してクレンジング

データセットをスキャンして、個人を特定できる情報 (PII) などの機密データを探すことができます。機密データが見つかった場合は、データセットからクレンジングできます。

始める前に
必要なロール：admin

必要なプラグイン:sn_data_discovery、sn_dp_store_app、com.glide.data_privacy。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** データキット > ホーム.
2. [データセットの検出] セクションで、 [開始] を選択します。
3. 機密データをスキャンするデータセットを選択します。
4. [データをスキャン] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. データセットに機密データがある場合は、[データのクレンジング] を選択して削除します。[データインサイト] タブを表示して、機密データを含むレコードを確認することもできます。詳細については、「データインサイトの表示」を参照してください。

Now Assist データキットの参照情報

Now Assist データキット の参照トピック。

Now Assist データキット ロール (sn_data_kit.analyst)

このユーザーは、グラウンドトゥルースを編集および保存できます Now Assist データキット。このロールには、 Now Assist データキット 内で読み取り専用アクセス権があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

Now Assist データキット ロール (sn_data_kit.admin)

このユーザーは、 Now Assist データキット でデータセットを作成、更新、および公開できます。Now Assist データキットを使用するには、このロールが必須です。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

[store-future: BEGIN review]

Now Assist コンテキストメニュー

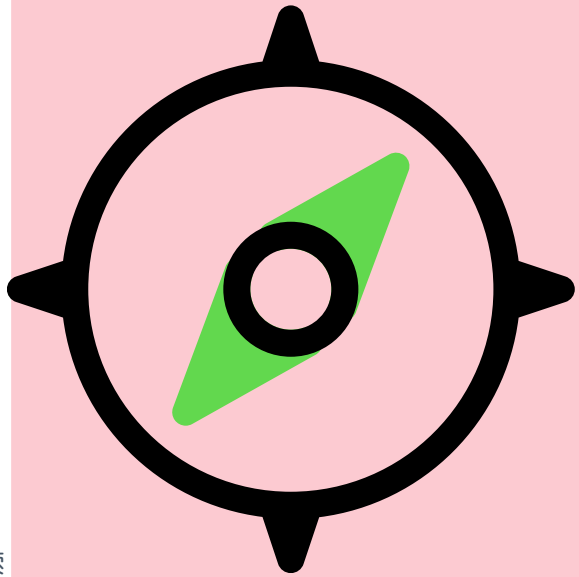
Now Assist コンテキストメニューは、エージェントが文章コンテンツを作成および編集し、作成タスクを簡素化するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

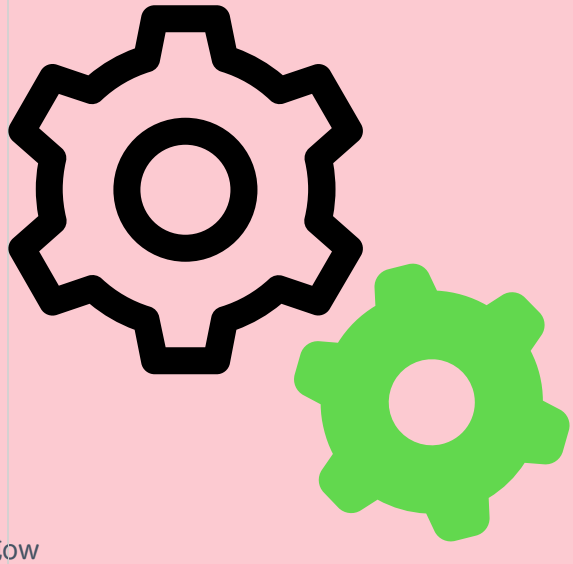
開始するには

探索



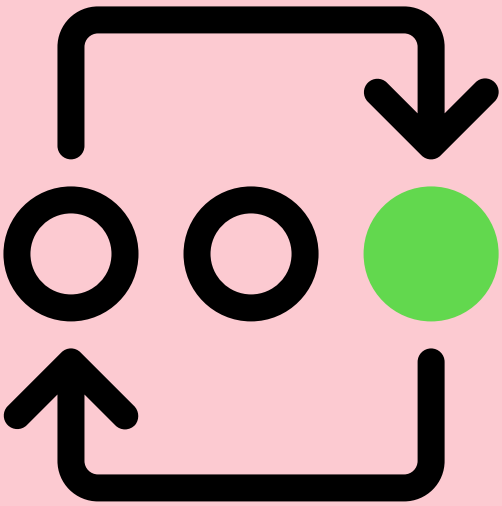
Assist コンテキストメニューを探索

構成

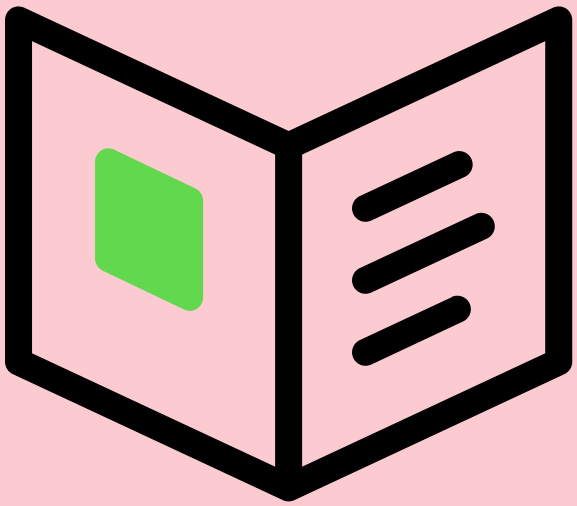


Assist コンテキストメニューを
カスタマイズして構成します。

統合



参照



役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

- ServiceNow コミュニティ
  ServiceNow コミュニティ
- Customer Success Center
  Customer Success Center

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ディベロッパー

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Now Create

Now Create

パートナー

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

支える

- https://support.servicenow.com/now
- 既知のエラーポータル

"?>

ビデオ

ウォッチ

[End]

自動翻訳

Now Assist スキルキット

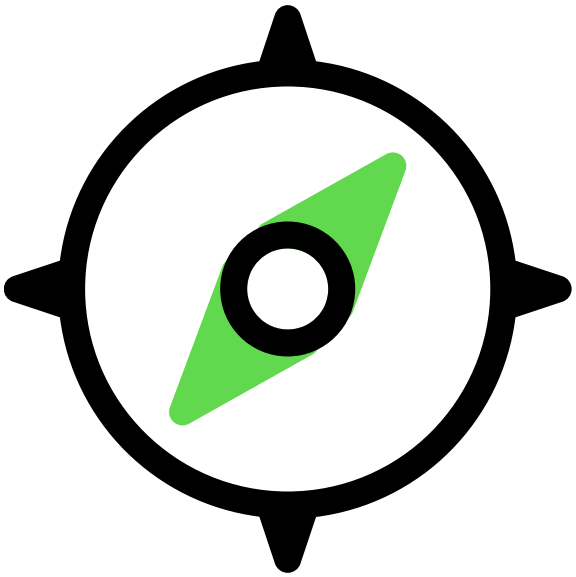
ServiceNow® Now Assist スキルキットを使用して、Now Assistのカスタムプロンプトとスキルを作成および公開します。カスタムスキルとプロンプトを作成すると、 Now Assistの生成 AI 機能の柔軟性が高まります。

https://player.vimeo.com/video/985874233?h=2ccc18794b&badge=0&autopause=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

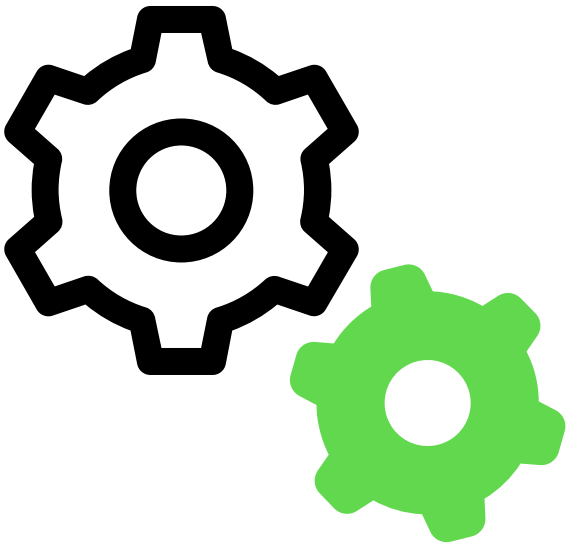
開始

探索



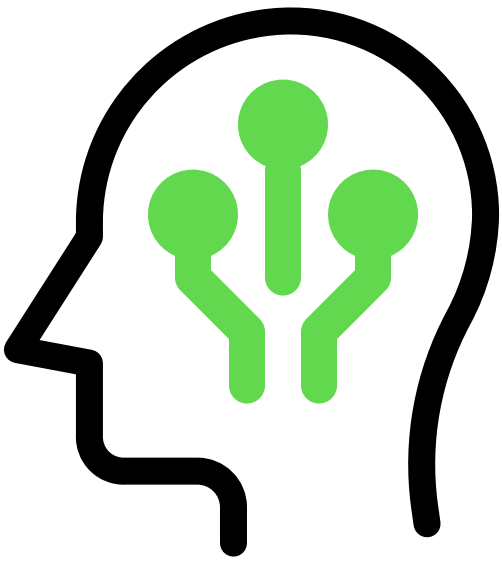
効果的なプロンプトの Now Assist スキルキット と作成の詳細について説明します。

構成



Now Assist スキルキットプロンプトと展開設定を構成します。

使用方法



Now Assist スキルキットを使用してカスタムスキルを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- について質問し、他のリソースを調べる Now Assist スキルキット の ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

Now Assist スキルキット の探索

Now Assist 用の Now Assist スキルキット プラグインを使用すると、Now Assistのカスタムプロンプトとスキルを作成してアクティブ化できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Assist スキルキットの概要

ベースシステム Now Assist スキルがニーズに合わない場合は、 Now Assist スキルキット を使用してカスタムスキルを作成できます。これらのカスタムスキルにより、 Now Assistの生成 AI 機能の柔軟性を高めることができます。

Now Assist スキルキット を取得

Now Assist スキルキットを使用するには、Now Assistプラグインを アプリケーションマネージャー. たとえば、 ITSM の Now Assist プラグインを Xanadu リリースに更新します。

また、 Now Assist スキルキットを使用するすべてのユーザーに sn_skill_builder.admin ロールを割り当てる必要があります。

Now Assist スキルキット ユーザー

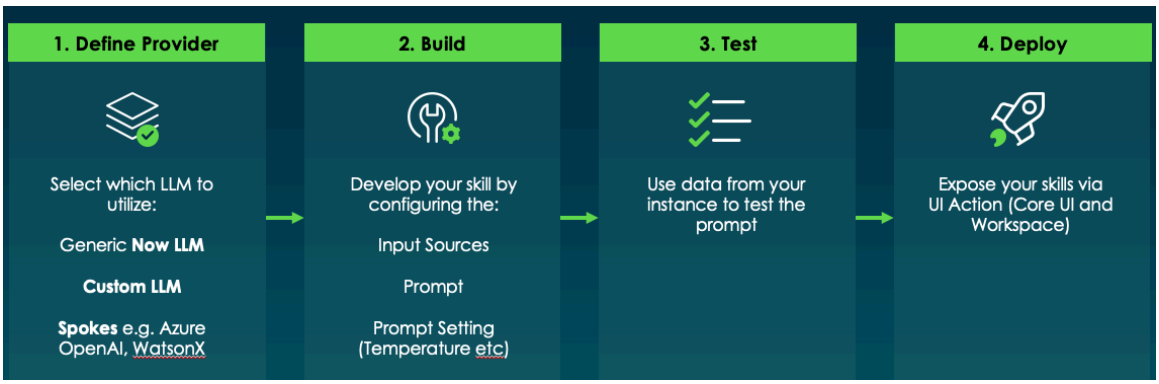
Now Assist スキルキット ユーザー

ユーザー	説明
AI 開発者	AI 開発者は Now Assist スキルキット でスキル開発を管理します。新しいスキルを作成し、プロンプトを作成し、スキル設定を構成します。
Now Assist アドミン	Now Assist アドミンは公開されたスキルをアクティブ化します。

Now Assist スキルキット のワークフロー

次の図は、 Now Assist スキルキットのユーザージャーニーを示しています。

のユーザージャーニー **Now Assist** スキルキット



1. プロバイダーの定義

   使用を検討している各大規模言語モデル (LLM) の利点と潜在的な欠点を理解する必要があります。

2. プロンプトを作成

   Now Assistインスタンスのアーキテクチャを理解し、入力データの取得元を定義できる必要があります。また、効果的なプロンプトをビルドするために、LLM の基礎を理解している必要があります。

3. プロンプトのテスト

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Now Assist スキルキット を使用すると、エディターからプロンプトをテストできます。

4. スキルを展開する

   Now Assist スキルキット を使用すると、スキルを Now Assist パネル、Now Assist コンテキストメニュー、仮想エージェント、フローアクション、または UI アクションに展開できます。

Now Assist スキルキット のメリット

Now Assist スキルキット を使用すると、ServiceNow プラットフォームに簡単に展開できる独自のカスタム生成 AI 機能を設計できます。カスタムスキルを使用して生成 AI でワークフローを拡張し、有効性と効率を高めることができます。

Now Assist スキルキット のメリット

メリット	機能	ユーザー
カスタムスキルまたはワークフローをビルドして、カスタムソリューションを作成します。	スキルを作成	AI 開発者
スキルのプロンプトを作成および編集し、プロンプトを強化するためにデータを取り込む場所を構成します。	プロンプトを作成	AI 開発者
スキルをアクティブ化する前に、スキルをテストして反復します。	プロンプトのテスト	AI 開発者

次に探索する内容

Now Assist スキルキットを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- Now Assist スキルキットの構成
- Now Assist スキルキット の使用

の一般的なガイドライン Now Assist スキルキット

一般的なガイドラインは、 Now Assist スキルキットで使用できます。

Now Assist スキルキット ガイドラインの概要

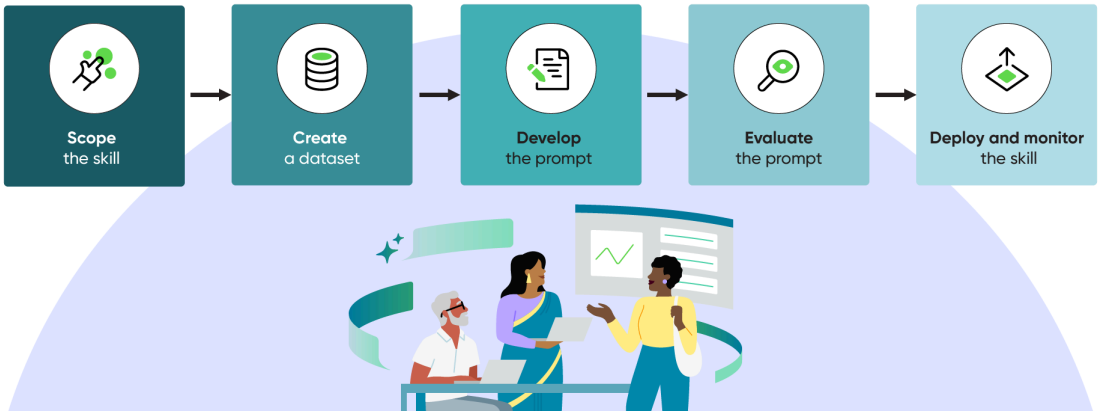
カスタムスキルをビルドするプロセスには、次のフェーズがあると考えてください。

1. スキルのスコーピング
2. データの収集とデータセットの作成
3. プロンプトの開発
4. パフォーマンス評価の実施
5. スキルの展開と監視

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタムスキルをビルドするステージ



スキルを構築する際には、データドリブンな考え方を取り入れる必要があります。データドリブンな考え方とは、証拠に基づく意思決定を強調し、大規模言語モデル (LLM) がプロンプトの特定の文言をどのように解釈できるかについての憶測を最小限に抑えることを意味します。

Now Assist スキルキット プロンプトエンジニアリングの中間スキルが必要です。開発者でない場合は、このツールを使用する前に、関連する知識を身に付ける必要があります。

製品全体の多くの場所に情報と役立つツールヒントがあります。この情報を使用して、ツールをより効果的に使用する方法を理解してください。

職務を適切に分離するために、開発者または生成 AI の実務者がスキルを作成して公開します。スキルが公開されると、 Now Assist アドミン によってスキルがアクティブになり、構成されたタッチポイントに表示されて使用できるようになります。

スキルのスコーピング

スキルをビルドする前にスコーピングすることで、スキルに必要な要件と期待される結果を決定できます。

開始する前に

Now Assist スキルキットを使用してカスタムスキルのビルドを開始する前に、まず Now Assist アドミン コンソールで利用可能なベースシステムスキルを確認する必要があります。可能な限り、これらの既存のスキルを使用してください。

ユーザー前提条件

Now Assist スキルキット は、開発者または生成 AI の使用経験を持つユーザーが使用することを目的としています。最初のプロンプトテンプレートを作成する必要があるため、次のことを行う必要があります。

1. 次のようなプロンプトエンジニアリングに精通している
   - 機械学習システムの開発とテストに精通している。
   - プロンプト大規模言語モデル (LLM) の動作と機能についての期待情報を得る。次のことを理解する必要があります。
     - LLM の根本的に確率的な性質。
     - そのパフォーマンスは、LLM やターゲットタスクによって大きく異なる可能性があります。
   - LLM のプロンプトの作成と評価の経験またはトレーニングを受けている。
2. 解決しようとしているユースケースと、スキルを構築しているペルソナを深く理解している。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デザイン

カスタムスキルの構築を開始する前に、全体的な設計について検討し、要件を文書化する必要があります。次の点を考慮してください。

1. スキルに具体的に何をさせたいですか?
   - モデルへの入力は何ですか?
   - モデルの出力は何ですか? (内容と形式の両方)
   - 誰がスキルを使用しますか?
   - 成功をどのように特徴づけることができますか?
2. モデルに何をさせたくないですか?
   - 開発やテスト中にそれらを防ぐことができるように、生成 AI 出力を使用することの考えられるリスクと欠点について考えておくと便利です。
   - 特定のユースケースで有害または有害な特定のモデル動作 (LLM 出力) をリストアップする価値があります。

を使用したデータセットの作成 **Now Assist** スキルキット

これらのガイドラインを使用して、効果的なデータセットを作成してください。効果的なデータセットを使用すると、プロンプトでより良い結果が得られます。

Now Assist スキルキット データセット作成の概要

スキル開発に対するデータ駆動型アプローチは、スキルを開発およびテストするための高品質のデータセットの収集に依存しています。Now Assist スキルキットを使用すると、ServiceNow AI Platformの既存の機能を活用して高品質のデータセットを作成することもできます。

この目的でデータを収集する場合は、次のようなデータセットを作成することを目指す必要があります。

1. スキルの意図するデプロイ環境を表します。データは次のものである必要があります。
   - 展開環境で予想される入力の分布を反映させます。
   - 識別されたいくつかの軸 (入力の長さ、緊急度など) に沿った差異をキャプチャします。
   - ユースケースにとって重要であるとわかっている入力の例を含めます。
   - エッジケース (まれな場合もあります) ですが、問題を引き起こす疑いがあるケース (長い例など) を検討してください。
2. チームのリスク選好度に合わせて適切なサイズ。
   - データをほとんど使わずにスキルを開発してデプロイすることは可能です。ただし、データが不足していると、展開でのスキルのパフォーマンスに関する不確実性が高まります。
   - 統計学者のように考え、関連するパフォーマンススコアの信頼区間を作成し、迅速に比較する必要があります。
3. プロンプトの開発と作成に使用されるデータから分離されています。
   - 収集したデータを開発セットとテストセットに分割する必要があります。データを分割することで、一部のデータを評価目的でのみ保護することになります。
   - プロンプトの開発中にすべてのデータを使用すると、スキルの最終評価にバイアスがかかり、パフォーマンスが過大評価されます。このバイアスは、プロンプトオーバーフィッティングと呼ばれる現象によるものです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロンプトの開発

ガイドラインを使用して、スキルのプロンプトを作成します。具体的で明確なコンテキストプロンプトは、より良い結果を提供します。

プロンプト開発の概要

プロンプトエンジニアは、さまざまな入力に適用されるプロンプトに応答して生成されるモデル出力を調べて、開発上の決定を下す必要があります。ただし、ユーザーがプロンプトデザインを開始するのに役立つ可能性のある特定のガイドラインがまだあります。

1. 具体的に

   望ましい結果を明確に定義します。モデルに実行させたいタスクについて具体的にします。モデルに提供する入力を明確に識別し、モデルに期待する出力 (書式設定を含む) を指定します。

2. 適切なコンテキストを含める

   タスクの遂行に関連する背景情報とコンテキストを提供します。この情報により、より絞り込んだ応答を生成できます。

3. 分かりやすい言葉を使う

   プロンプトを記述するときは、正確で明確な表現を使用します。

4. デモンストレーションを含める

   可能であれば、指示の後のプロンプトで完成した例またはデモンストレーションを提供して、モデルで生成する内容を示します。デモンストレーションは、望ましい出力を生成する可能性を高める強力な方法です。ただし、選択したデモによってパフォーマンスは異なります。

5. シンプルなものから始めて、バリエーションをテストします

   複雑なタスクを、より小さく明確な指示に分割します。制御された反復的なアプローチを使用します。さまざまな構造を試してみてください。

その他の考慮事項

- 言葉遣いの微妙な違いが、パフォーマンスの大きな違いにつながる可能性があります。大規模言語モデル (LLM) がプロンプトの指示をどのように「解釈」するかを推論しようとしても、そこまでしかできません。プロンプト文言のどの特定の選択が最も効果的かは、基礎となるモデルによって異なり、理想的には証拠に基づいて選択する必要があります(つまり、多くの出力を調べる)。
- データ制約のある設定では、開発データを使用して複数の候補プロンプトを繰り返し開発し、テストセットで各候補プロンプトのパフォーマンスを測定し、最適なプロンプトを選択する必要があります。

プロンプトの評価

プロンプトの評価は、プロンプトの開発と完了の最中および完了後に行われる継続的なプロセスです。

プロンプト評価の概要

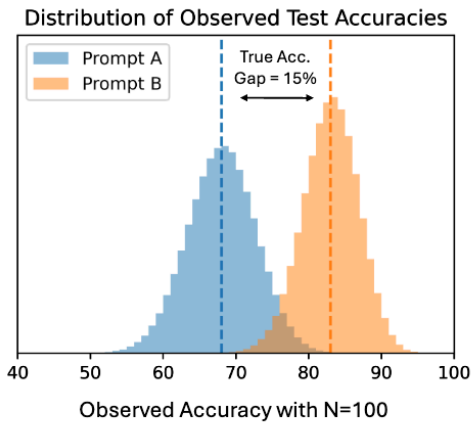
プロンプトの有効性を判断するには、テストデータのバッチを評価する必要があります。モデルで生成された応答をコピーし、 Now Assist スキルキットの外部で評価を実行する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロンプト開発中

プロンプトの開発と並行して、継続的で即興的な評価が行われるべきです。この継続的な評価により、観察されたモデル出力に基づいてプロンプトを調整できます。プロンプトへの変更を 1 つか 2 つの例だけでテストしたくなるかもしれませんが、ノイズに反応しないようにするには、より大きなバッチを調べて、観察したパフォーマンスの違いの統計的有意性を考慮する必要があります。



Chance of Seeing Better Performance from the Worse of Two Prompts

Data used in evaluation	"True" Underlying Accuracy Gap 5%	10%	15%	20%
N=10	30%	21%	14%	9%
N=25	28%	16%	8%	3%
N=50	24%	10%	3%	0.6%
N=100	18%	4%	0.5%	0.02%
N=250	9%	0.4%	<0.01%	<0.001%
N=500	3%	0.01%	<0.001%	<0.0001%

The approximate probability of observing better performance from the less accurate prompt among two (2) candidates, tabulated as a function of the evaluation dataset size (N) and the "true" underlying accuracy gap between the prompts (as measured on "infinite" data).

最終業績評価

スキルをデプロイする前に、開発プロセスから分離された代表的なデータ・バッチ、つまり「テスト」データでプロンプトをテストする必要があります。分離されたテストデータを使用するのは、プロンプトオーバーフィットと呼ばれる現象があるためです。テストに使用されるものと同じデータで生成されたモデル出力に基づいてプロンプトを繰り返し編集すると、パフォーマンスが大幅に過大評価される可能性があります。この結果は、プロンプトが開発で使用される特定の例に過度に特殊化される可能性があるためです。通常、この影響は、機械学習モデル パラメーターをテスト データセットに適合させるときに発生する影響よりも劇的ではありませんが、同じ基本的な原則に基づいているため、避ける必要があります。

評価メトリクス

評価のための適切なメトリクスを選択することは、重要な考慮事項です。次のリストにはいくつかのアプローチが示されていますが、それぞれがユースケースに応じて多かれ少なかれ適切である可能性があります。

- 短世代の分類ベースの評価

  このアプローチにはラベル付きレコードが必要であり、ラベルが短く、明確に定義された「正しい回答」である場合に最適です (true または false、複数選択肢、カテゴリ選択など)。このような場合、通常はモデル出力を解析して書式設定してから、精度、再現率、F1 スコアなどのメトリクスを直接計算できます。

- より長い世代の評価

  最も興味深い生成AIのユースケースの多くは、より長いモデル生成を必要とし、多くの可能な「正解」があります。このような場合、出力は (人間の評価者によって) いくつかの異なる軸に沿ってスコアリングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 信実

  生成されたテキストは、スキルプロンプトで指定されたコンテキストに忠実ですか? (忠実さの反対は幻覚であり、つまり、モデルが文脈外の情報を注入するということです。

- 正確性

  生成されたテキストはスキルの指示に対して正しいですか?

- 有用性

  生成されたテキストは、スキルが達成したいタスクに関連して役立ちますか? (有用性は主観的なものですが、測定しようとすることが重要です。適切に行うには、最終的にスキルを使用する人々のニーズをしっかりと理解する必要があります。

- 流暢

  生成されたテキストは文法的に正しいですか? 誤字脱字や一貫性の問題などはありますか?

> **注:**
> これらのプロパティは、「はい」または「いいえ」ではなく、1〜5 などのスケールでスコアを付けると便利です。

スキルの展開と監視

プロンプトを評価した後、カスタムスキルを展開してその有効性を監視できます。

Now Assist スキルキット 展開と監視の概要

準本番インスタンスでスキルをビルドして評価する必要があります。準本番環境のテストデータのバッチに対する最終的なパフォーマンス評価に満足したら、スキルのデプロイを開始できます。

1. エンドユーザーがスキルを利用できるように表示できるタッチポイントを特定します。それに応じて展開設定を構成します。
2. しばらくの間、準本番環境でさまざまなユーザーと入力を使用してエンドツーエンドのユーザーテストを実行します。
3. 結果が許容できるものになったら、スキルを本番インスタンスに展開します。
4. スキルを監視します。

の使用例 Now Assist スキルキット

AI 開発者は、 Now Assist スキルキット を使用してカスタムスキルを作成できます。この例では、子インシデントを要約するためのカスタムスキルを作成します。

AI 開発者は、子インシデントを要約するためのスキルを作成する必要があります。このスキルを作成すると、同じ親に関連する複数のインシデントを整理して理解するのに役立ちます。

スキルを作成して構成します

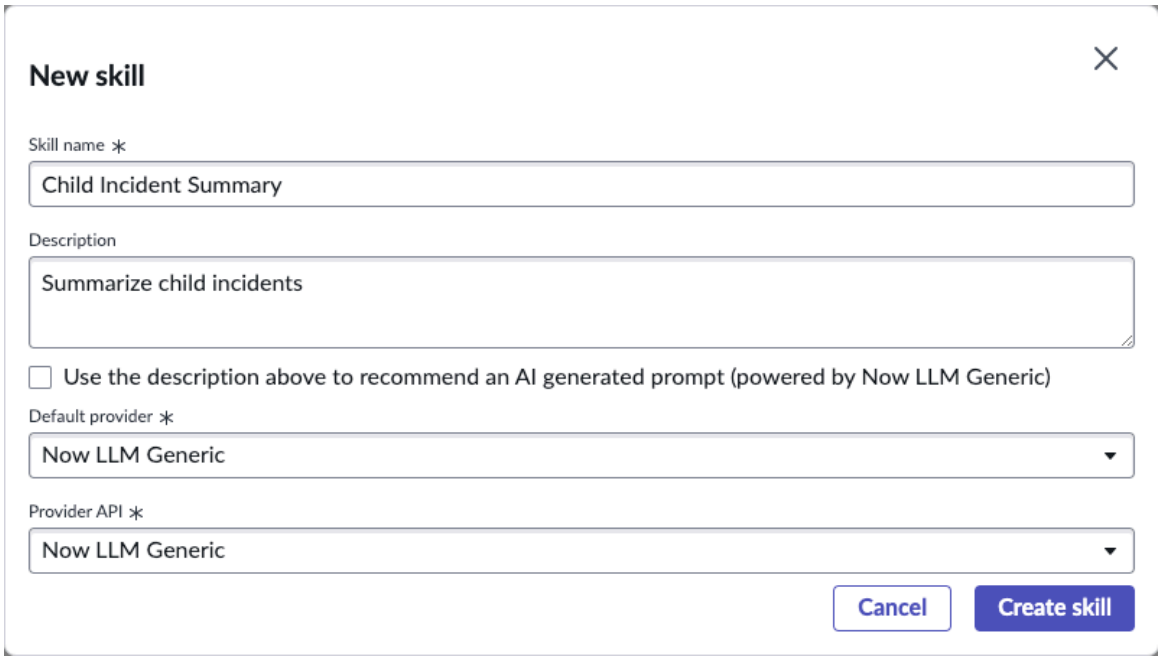
スキルを作成するには:

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. [新しいスキルの作成] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。この例では、次の情報を使用してフォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- スキル名: 子インシデントの要約
- 説明: 子インシデントの要約
- デフォルトのプロバイダー: Now LLM 汎用
- プロバイダー API: Now LLM 汎用



4. [スキルの作成] を選択します。

スキルを作成したら、スキル設定を構成する必要があります。

1. [構成] を選択します。
2. 使用するモデルを選択します。この例では、[llm_generic] を選択できます。
3. 0～1の温度を選択して、出力のランダム性と創造性を決定します(0.2など)。

プロンプトの開発

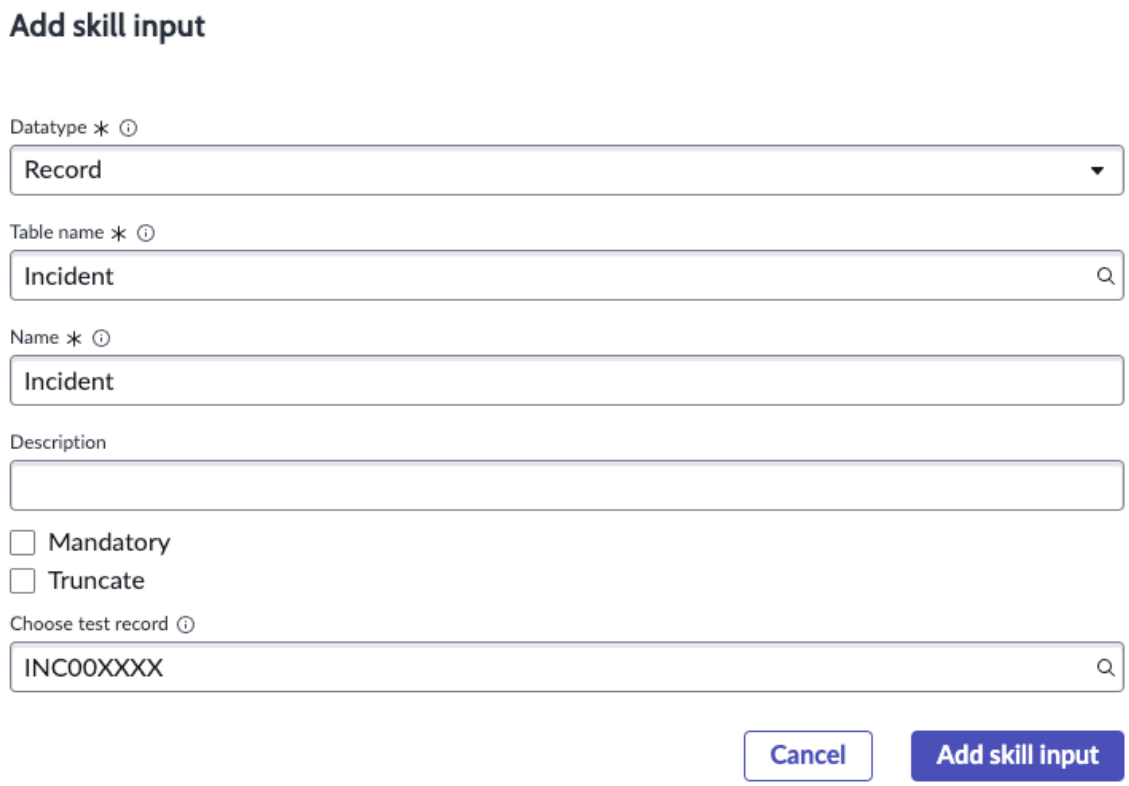
スキルを作成して設定を構成したら、プロンプトを作成する必要があります。この例に従うには、次のプロンプトを使用します。

カスタマーサービス担当者である。以下に示す親インシデントの子インシデントを要約します。サマリーには、子インシデント全体の重要な問題と影響が含まれ、パターン、繰り返し発生する問題、または重大な外れ値が強調表示されます。要約を作成するときは、次の点を考慮してください。 親インシデントの簡単な説明:{{incident.short_description}} 親インシデントの説明:{{incident.description}} 子インシデントの詳細は次のとおりです:{{ChildIncidents.output}}

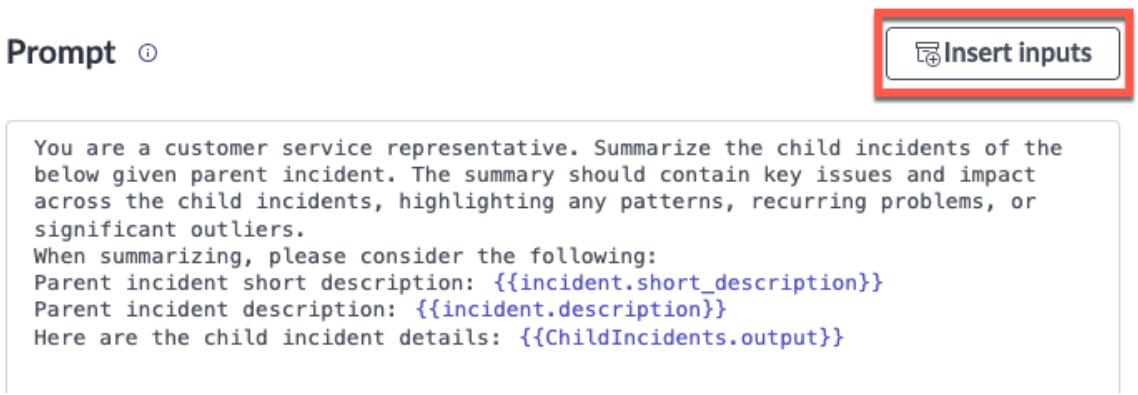
スキル の入力を選択します 。この例では、レコードが入力として選択されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



プロンプトの入力を挿入を選択します。



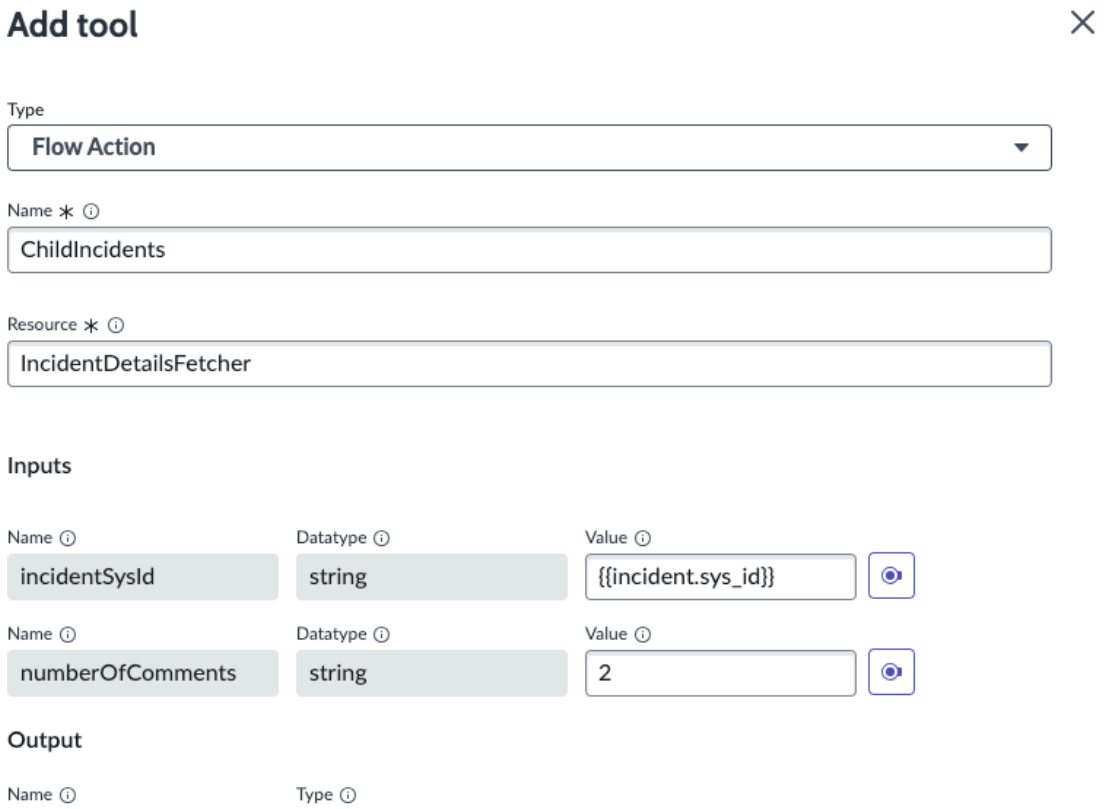
この例では、以下が使用されます。

親インシデントの簡単な説明: {{incident.short_description}} 親インシデントの説明: {{incident.description}} 子インシデントの詳細は次のとおりです: {{ChildIncidents.output}}

スキルのツールを選択します。この例では、フローアクションと IncidentDetailsFetcher フローリソースを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



スキル展開オプションの構成

次のステップでは、スキル展開オプションを構成します。これらのオプションを使用すると、 Now Assist アドミン内のスキルを検索する場所を選択できます。

1. [スキル設定] タブを選択します。
2. [展開設定] を選択します。
3. アドミニストレーターが **[UI** アクション] チェックボックスをオンにして、コア UIからスキルを有効にできるようにします。
4. **[Save** (保存)] を選択します。

スキルをテストして公開する

スキルプロンプトをテストして、正しいタイプのデータが取り込まれていることを確認することが重要です。

1. [テストを実行] を選択します。
2. レコードまたはインシデントを選択します。
3. [テストの実行] を選択します。

応答を見てください。

スキル入力とツールからプロンプトに取り込まれたデータを確認するには、接地プロンプトタブを確認します。

すべて問題がなければ、[プロンプトのファイナライズ] を選択します。プロンプトが完成し、実装する準備ができたら、[公開] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキルをアクティブ化

スキルをテストして確定し、公開した後、アドミニストレーターが Now Assist アドミン でスキルをアクティブ化する必要があります。スキルのアクティブ化の詳細については、「 スキルのアクティブ化」を参照してください。

のセキュリティ対象 **Now Assist** スキルキット

アクセス制御リスト (ACL) とユーザー ID を使用して、 Now Assist スキルとカスタムスキルのセキュリティ制御を有効にします。

アクセス制御リスト

Now Assist スキルキットのアクセス制御リストは、Now Assistスキルのセキュリティを強化し、スキルを呼び出すことができるユーザーを決定するために設定されています。

での **ACL** の構成 **Now Assist** スキルキット

スキルを作成または編集するとき、またはNow Assist アドミンコンソールからスキルをアクティブ化するときに、Now Assist スキルキットの ACL を構成できます。

Now Assist スキルキット for で構成された ACL は、*Allow-If*ロールベースです。

*Allow-If*ロジックは、ACL のいずれかの条件が満たされた場合にデータまたはリソースへのアクセスを許可します。もう 1 つのタイプの ACL は *Deny-Unless*です。*Deny-Unless* ACL は、通常は誰かにアクセス権を付与する *Allow-If* ACL などの他の条件がある場合でも、条件が満たされない限り、データまたはリソースへのアクセスをブロックします。

Now Assist スキルキットで作成された ACL には、次の 2 つのオプションがあります。

- *Any authenticated user*:ロールに関係なく、インスタンスで認証されたすべてのユーザーにアクセス権を付与します
- *Select roles*:アクセス権を付与するロールを選択する必要があります。

各スキルには独自の ACL が必要です。ACL がないと、スキルを作成したり、スキルへの変更を保存したりすることはできません。スキルのACLを構成するには、 スキルのアクセス制御リストの構成を参照してください。

Now Assist スキルキットの構成

Now Assist スキルキットのプロンプトとスキルを構成します。

構成の概要

Now Assist スキルキットを使用するには、Now Assistプラグインを アプリケーションマネージャー. たとえば、 ITSM の Now Assist プラグインを Xanadu リリースに更新します。

プラグインをインストールした後、 Now Assist スキルキット でスキルを構成するには、2 つの部分があります。まず、スキルの展開方法を構成する必要があります。次に、プロンプトを設定する必要があります。

スキルプロンプトの構成

スキルプロンプトを構成して、使用するモデルと、応答のランダム性と創造性を設定します。

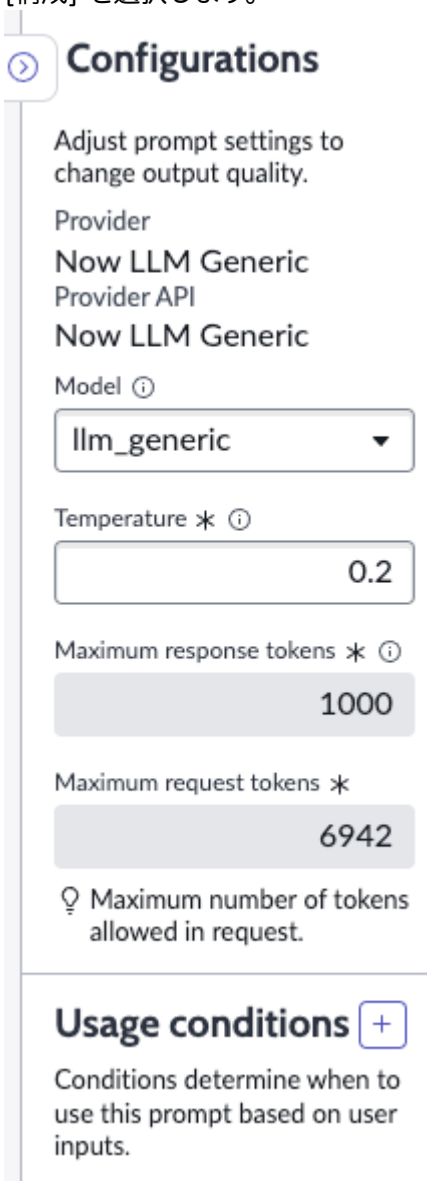
始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. 構成するスキルを選択します。
3. [構成] を選択します。



4. フォームで、フィールドに入力します。

構成フォーム

フィールド	説明
モデル	モデルは、プロンプトに使用する大規模言語モデル (LLM) です。
温度	温度は、出力のランダム性と創造性を決定します。値を大きくすると、ランダム性が高くなります。値は 0 ～ 1 の範囲でなければなりません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最大応答トークン数	モデルが返すことができるトークンの最大数。Now LLM サービスを使用している場合、最大値は 1000 です。
最大要求トークン数	要求で許可されるトークンの最大数。

5. プロンプトを使用するタイミングを決定する 使用条件 を追加します。

次のタスク
スキル設定を構成したら、スキルをテストできます。スキルのテストの詳細については、「 プロンプトのテスト」を参照してください。

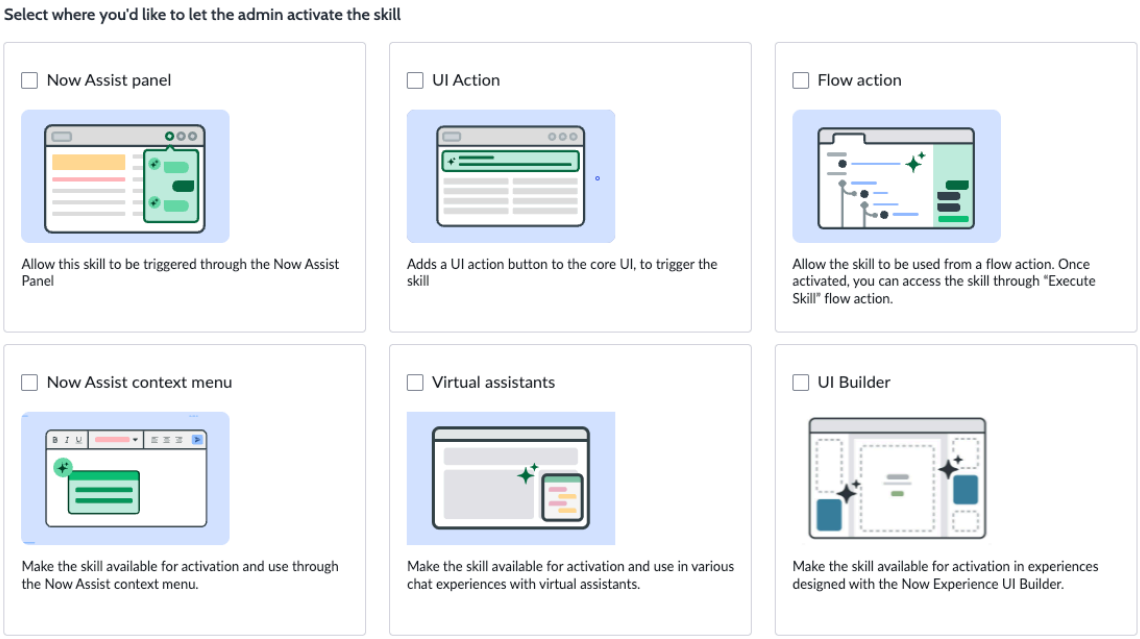
スキル展開設定の構成

作成するスキルの展開設定を構成します。展開設定を使用すると、アドミンが Now Assist アドミン内でスキルを見つけることができる場所を選択できます。

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. 構成するスキルを選択します。
3. [スキル設定] タブを選択します。
4. [一般情報] を選択します。
   このセクションには、スキルの作成時に追加した情報が表示されます。ここでスキルの名前と説明を編集できます。
5. [展開設定] を選択します。



6. フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

展開設定フォーム

フィールド	説明
ワークフロー	このスキルが関連する高レベルのカテゴリ (テクノロジー、 従業員、 作成者、 プラットフォームなど)。どのカテゴリも当てはまらない場合は、[その他] を選択することもできます。 選択したワークフローによって、Now Assist アドミン コンソールでスキルが表示されます。
製品	このスキルが動作する特定の製品 (ITSM、ITOM、 HR サービスデリバリ (HRSD)、Now Assist アドミンなど)。
機能	スキルが使用される機能 (エージェントチャット、 ナレッジ、 仮想エージェントなど)。必要に応じてカスタム機能を定義することもできます。
名前	機能の名前。
説明	機能の説明。

7. アドミンにスキルを有効にする場所を選択します。
   - Now Assist パネル
   - UI アクション
   - フローアクション
   - Now Assist コンテキストメニュー
   - 仮想アシスタント

     仮想エージェントでの Now Assist の詳細については、「 Configuring assistants overview 」を参照してください。

   - UI ビルダー
8. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク

スキル設定を構成したら、スキルを公開できます。スキルの公開の詳細については、次を参照してください。 スキルのファイナライズと公開

を使用した展開の例 ワークフロースタジオ

AI 開発者は、 ワークフロースタジオ を含む多くの統合を使用してカスタムスキルを展開できます。

を使用したスキルの展開 ワークフロースタジオ

スキルをデプロイする前に、次の手順を完了する必要があります。

1. スキルを作成します。
2. プロンプトを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スキルをデプロイするには:

1. スキル設定に移動します。
2. [展開設定] を選択します。
3. ワークフローを選択する。
4. 製品を選択
5. 機能を選択します。
6. アドミンにスキルを有効にする場所を選択します。この例では、[ワークフロースタジオ] を選択します。

スキルを実行

スキルを実行するには:

1. スキルをファイナライズして公開します。
2. スキルをアクティブ化します。
3. ワークフロースタジオ に移動します。
4. Execute Skill action を追加します。

スキルのアクセス制御リストの構成

すべてのスキルのアクセス制御リスト (ACL) を定義する必要があります。ACL を使用すると、スキルにアクセスして実行できるユーザーを、正しいロールを持つユーザーのみに制限できます。

このタスクについて

ACL のない既存のスキルがある場合、スキルの実行は中断されません。ただし、スキルを編集して再公開する場合は、ACL を追加する必要があります。

権限がないときにスキルを実行しようとすると、権限がないというエラーが表示されます。

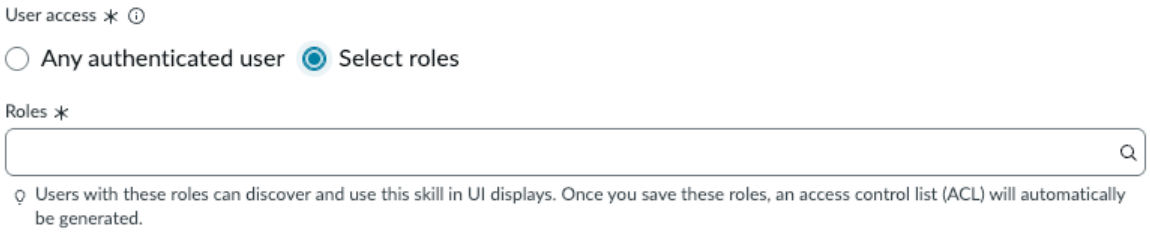
始める前に

必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
   ACL を説明するモーダルが表示されます。[了解] または **[ACL** なしでスキルを表示] を選択できます。
2. 既存のスキルに ACL を追加します。
   a. ACL を追加するスキルを選択します。
   b. [スキル設定] タブを選択し、[アクセス設定] を選択します。
   c. **[ACL** の追加] を選択します。
   d. オプションを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ACL ロールのオプション

オプション	説明
任意の認証ユーザー	ユーザーがログインしている限り、スキルにアクセスして実行できます。
ロールの選択	ユーザーがスキルを実行するために必要なロールを選択します。 **注:** 複数のロールを選択した場合、ユーザーにスキルを実行するロールは 1 つだけ必要です。

e. [Apply (適用)] を選択します。

3. 新しいスキルに ACL を追加します。

a. スキルを作成。

b. [ユーザーアクセス] セクションで、オプションを選択します。

c. スキルの作成を続行します。

Now Assist スキルキット の使用

Now Assist スキルキットを使用して、Now Assistのプロンプトとカスタムスキルを作成および公開します。

スキルを作成

Now Assistのカスタムスキルを作成します。カスタムスキルを作成すると、 Now Assistの生成 AI 機能を柔軟に使用できます。

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

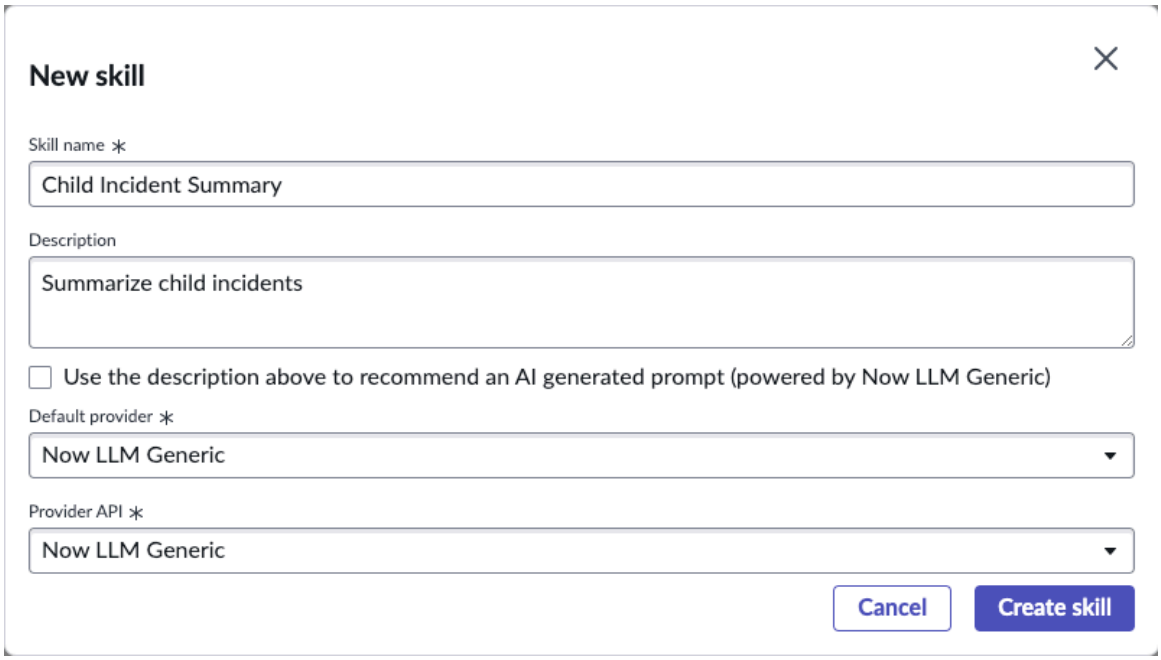
手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.

2. [新しいスキルの作成] を選択します。

3. フォームで、フィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



新しいスキルフォーム

フィールド	説明
スキル名	スキルの名前。
説明	スキルの説明。
デフォルトのプロバイダー	利用可能なプロバイダー: ○ Now LLM サービス ○ 外部 LLM すべての Now Assist スキルと AI エージェントの AI モデルプロバイダーとして、Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、または Anthropic Claude on AWS を使用できます。での構成コントロールの使用 AI コントロールタワー 利用可能なオプションを定義するには、次でスキルレベルの設定を行います Now Assist アドミン慰める. 詳細については、「上の大規模言語モデル ServiceNow AI Platform」を参照してください。 ▪ スポーク ▪ カスタム LLM カスタム大規模言語モデル (LLM) の設定の詳細については、次を参照してください。 汎用大規模言語モデル (LLM) コネクタの構成 外部 LLM との接続を可能にするビルド済みスポークを利用できます。

自動翻訳

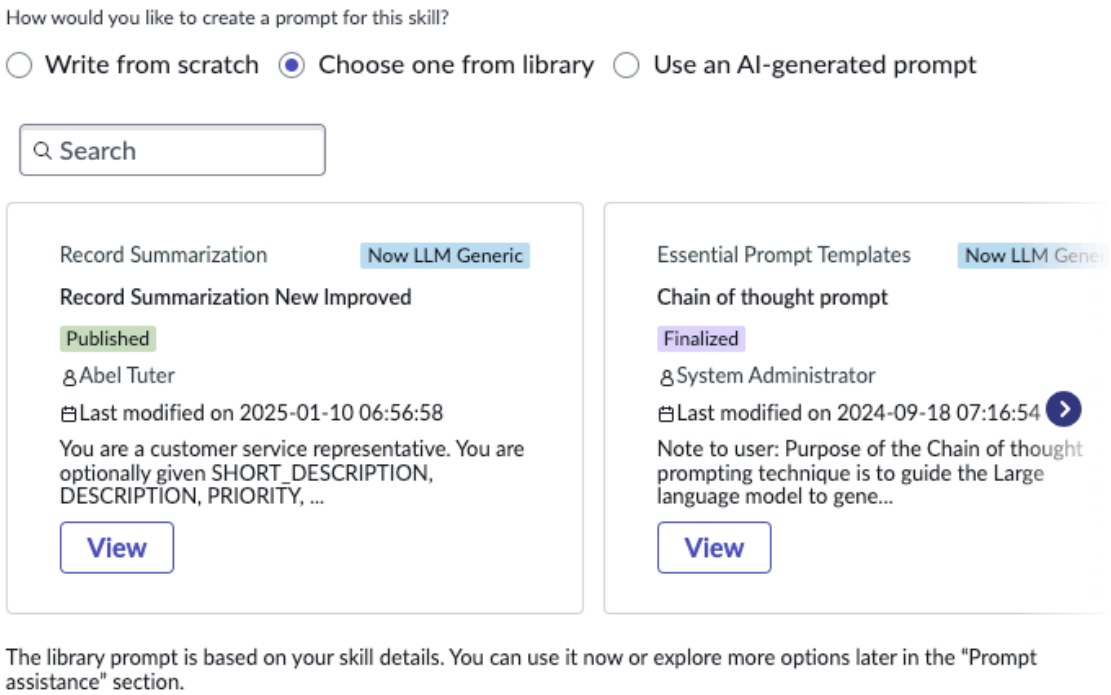
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ Microsoft Azure OpenAI Generative AI スポーク ○ OpenAI Generative AI スポーク ○ Aleph Alpha ○ ワトソンエックス ○ Google Gemini(MakerSuiteおよびVertex AI) 注: スポークは 統合ハブ トランザクションを消費しません。スポークはアシストを消費します。
プロバイダー API	選択した LLM の API のプロバイダー。
ユーザーアクセス	○ 任意の認証ユーザー ユーザーがログインしている限り、スキルにアクセスして実行できます。 ○ ロールの選択 ユーザーがスキルを実行するために必要なロールを選択します。 注: 複数のロールを選択した場合、ユーザーにスキルを実行するロールは 1 つだけ必要です。

4. スキルのプロンプトを作成する方法を選択します。
   - ○ 最初から記述
   - ○ ライブラリから選択
     a. 使用するプロンプトを見つけます。
     b. [View (ビュー)] を選択します。
     c. [プロンプトを使用] を選択します。
   - ○ AI で生成されたプロンプトを使用する

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. **[Next** (次へ)] をクリックします。
6. オプション: スキルの入力と出力を追加します。
7. [概要に移動] を選択します。
8. [完了] を選択します。

次のタスク
スキルを作成したら、それを構成する必要があります。スキルの構成の詳細については、「 スキルプロンプトの構成」を参照してください。

スキルの構成を設定する必要がない場合は、スキルプロンプトとツールを作成できます。詳細については、「プロンプトを作成」と「ツールを追加」を参照してください。

ServiceNow スキルのクローン作成と編集

ServiceNow Now Assist アプリケーションで提供される対象スキルを Now Assist スキルキットでクローン作成して、プロンプトを編集したり、AI サービスプロバイダーを変更したりできます。プロンプトを編集すると、LLM 応答の形式と内容を調整できます。

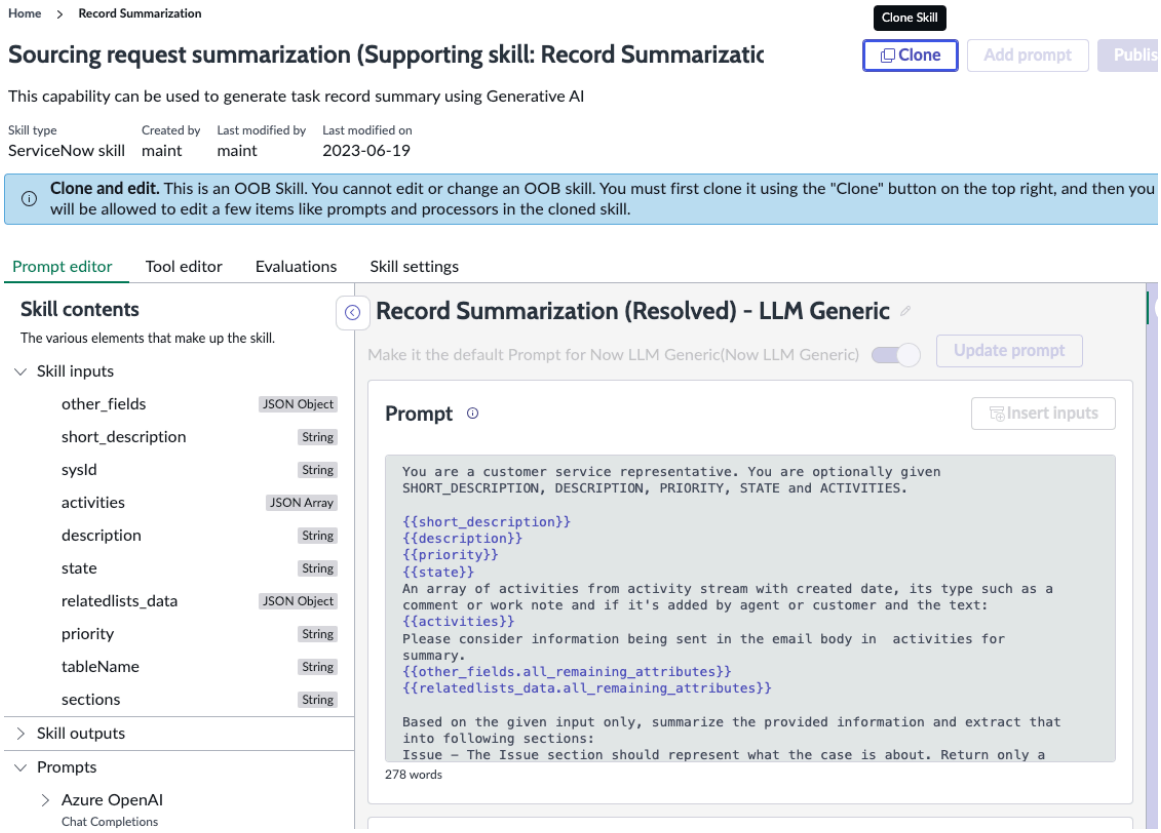
始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. *`ServiceNow`* スキルを選択
3. クローンを作成する *`ServiceNow`* スキルを選択します。
4. [クローン] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. フォームのフィールドに入力します。

クローンスキルフォーム

フィールド	説明
スキル名	スキルの名前。
説明	スキルの説明。
デフォルトのプロバイダー	利用可能なプロバイダー: ○ Now LLM サービス ○ 外部 LLM ▪ スポーク ▪ カスタム LLM カスタム大規模言語モデル (LLM) の設定の詳細については、次を参照してください。 汎用大規模言語モデル (LLM) コネクタの構成 外部 LLM との接続を可能にするビルド済みスポークを利用できます。 ○ Microsoft Azure OpenAI Generative AI スポーク ○ OpenAI Generative AI スポーク ○ Aleph Alpha

自動翻訳

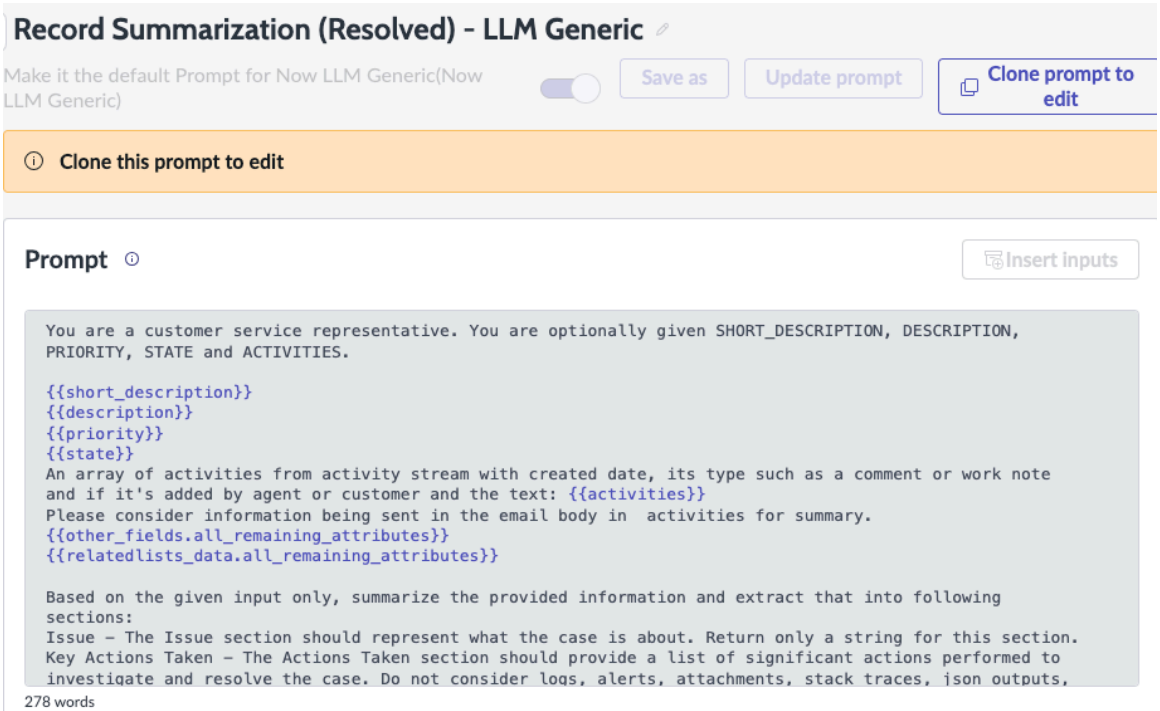
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	○ ワトソンエックス ○ Google Gemini(MakerSuiteおよびVertex AI) **注:** スポークは 統合ハブ トランザクションを消費しません。スポークはアシストを消費します。
プロバイダー API	選択した LLM の API のプロバイダー。

6. [クローン] を選択します。

   注: スキルをクローンする場合、スキル入力、スキル出力、ツール、または展開設定を変更することはできません。

7. オプション: [プロンプトをクローン **(Clone prompt)]** を選択してプロンプトを編集します。



8. [スキル設定] タブを選択します。
9. オプション: トグルを選択して、デフォルトのプロバイダーを変更します。

次のタスク

スキルプロンプトを作成します。プロンプトの作成の詳細については、「 プロンプトを作成」を参照してください。

スキルとプロンプトをクローンして編集した後、プロンプトを評価できます。プロンプトの評価の詳細については、「 プロンプトの評価」を参照してください。

プロンプトを作成

カスタムスキルを作成したら、プロンプトを作成します。プロンプトを作成すると、使用するスキル入力とツールの種類を選択できます。

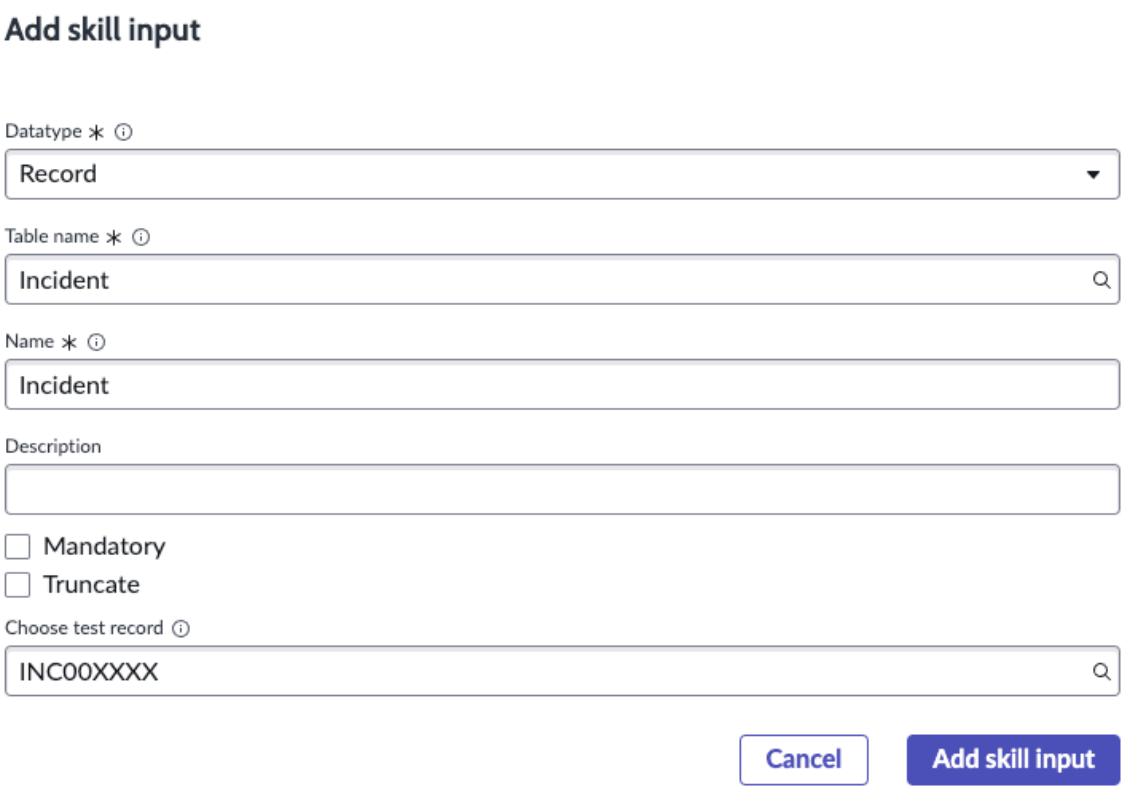
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. プロンプトを作成するスキルを選択します。
3. 編集アイコン (を選択し、プロンプトに名前を付けます。
4. プロンプトを記述します。
5. スキル入力を選択します。



スキル入力オプション

入力タイプ	説明
データタイプ	○ レコード ○ 文字列 ○ 数値 ○ ブール ○ 簡易アレイ ○ JSON オブジェクト ○ JSON 配列
名前	入力の名前。
説明	入力の説明。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

入力タイプ	説明
必須	[必須] オプションは、スキルの実行時に入力の値を指定する必要があることを意味します。
切り捨て	[切り捨て] オプションは、プロンプトが大きすぎる場合に、プロンプトコンテキストがモデルコンテキストの長さに合わせて短縮されることを意味します。
レコードの場合	
テーブル名	テーブルの名前。
テストレコードを選択	プロンプトのテストに使用されるレコード。
文字列の場合は数値。ブール、簡易アレイ、JSON オブジェクト、JSON アレイ	
値	プロンプトをテストするために使用される値。

6. [スキル入力を追加] を選択します。
7. [入力の挿入] を選択します。
   入力オプションは、選択したデータタイプの種類に応じて変わります。
8. プロンプトに使用する入力を検索します。
   たとえば、インシデントの簡単な説明や優先度を検索できます。
9. プロンプトを完成させてスキルを公開する準備ができていない場合は、[保存] または [名前を付けて保存] を選択します。

次のタスク
プロンプトを作成したら、それをテストする必要があります。プロンプトのテストの詳細については、「プロンプトのテスト」を参照してください。

ツールを追加

ツールエディターでツールを視覚的に追加および管理し (意思決定分岐を含む)、スキルのさまざまなツールを実行します。ツール間に意思決定分岐を追加すると、ツールを実行するために満たす必要がある条件を定義できます。条件が満たされない場合、デフォルトの分岐のステップが実行されます。

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

このタスクについて
ツールは、スキル入力をスキル出力に変換するように構成されたユーティリティです。ツール出力をプロンプトテンプレートで参照して、プロンプトにコンテキストを導入できます。ツールの入力は、スキル入力または別のツールの出力にすることができます。

ツールエディターを使用してツールを構成し、ツールを相互にリンクすることができます。

意思決定ノードを使用すると、分岐のロジックに基づいてさまざまなツールを実行できます。意思決定ノードには複数の分岐を含めることができますが、常に 1 つのデフォルト分岐が必要です。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. ツールを追加するスキルを選択します。
3. [ツールエディター] タブを選択します。
4. [+] アイコンを選択してノードを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

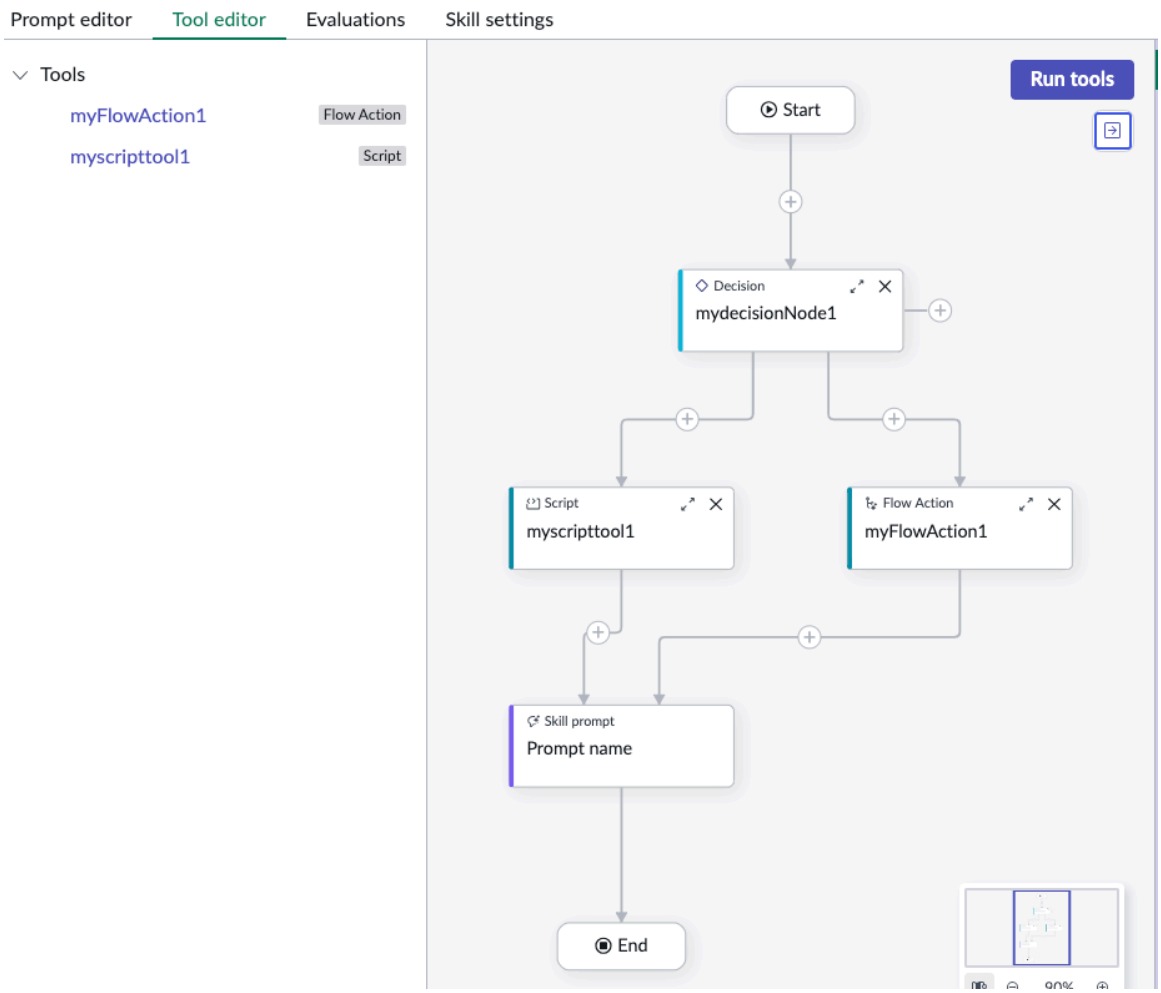
5. 追加するノードのタイプを選択します。

ノードを追加

ノードタイプ	ステップ
ツールノード ツールの種類: ○ スクリプト ○ サブフロー ○ フローアクション ○ リトリーバー ○ スキル ○ Web 検索 ○ 予測インテリジェンス	**a.** ツールタイプを選択します。 **b.** ツールに名前を付けます。 **c.** 条件を選択します。
意思決定ノード	**a.** ノードに名前を付けます。 **b.** [分岐を追加] を選択します。 **i.** 分岐に名前を付けます。 **ii.** 宛先ノードを選択します。 **iii.** 条件を設定します。 **c.** 宛先ノードを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. **[Add** (追加)] を選択します。
7. [ツールの実行] を選択して、ツールをテストします。

レトリーバーを追加

プロンプトにレトリーバーを追加して、AI 検索結果でプロンプトを拡張してコンテキストを追加します。

始める前に

必要なロール:sn_skill_builder.admin

このタスクについて

スキルでレトリーバーを使用すると、ソースから関連情報をプルし、それを大規模言語モデル (LLM) にフィードして最終出力を作成することで、応答の関連性と一貫性が向上します。このプロセスにより、モデルの微調整を必要とせずに、会話の流れがスムーズになり、データの増加に応じたスケーラビリティが向上します。

レトリーバーを使用すると、チャットボットは関連する背景情報を取得することで外部ナレッジにアクセスできるようになり、より事実に基づいた詳細な情報に基づいた応答が得られます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. 新しいスキルを作成するか、レトリーバーを追加するスキルを選択します。
3. [ツールエディター] タブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. [+] アイコンを選択してノードを追加します。
5. ツールノードを選択します。
6. ドロップダウンメニューから [レトリーバー] を選択します。
7. [レトリーバーの構成] を選択します。
8. フォームで、フィールドに入力します。

ツールフォームを追加

フィールド	説明
名前	レトリーバーの名前。
検索クエリ	検索する情報。静的テキストまたはスキル入力を指定できます。
スペースタイプを検索	○ テーブルベース ○ 検索プロファイルベース
検索プロファイル	検索ソースのグループ。
検索ソース	インデックスが作成され、検索に使用できる ServiceNow 内のテーブル。
返されるフィールド	検索ソースから返して大規模言語モデル (LLM) に送信するフィールド。
制限	返される結果の最大数。
検索条件	○ ハイブリッド ○ セマンティック ○ キーワード **注:** [ハイブリッド] または [セマンティック] を選択した場合は、チャンクと再ランク付けを選択できます。チャンクと再ランク付けの詳細については、「 レトリーバーのチャンクと再ランク付け」を参照してください。

9. **[Next** (次へ)] をクリックします。
10. 埋め込みモデルを選択します。
    モデルの埋め込みの詳細については、「 Configuring an external or custom embedding model 」を参照してください。
11. [ハイブリッド] または [セマンティック] 検索条件を選択した場合は、セマンティックインデックスを選択します。
    セマンティックインデックスを使用すると、コンテキスト上の意味に基づいてデータを検索できます。
12. オプション: [ハイブリッド**]** または [セマンティック検索条件] を選択した場合は、[詳細] を選択してドキュメント一致しきい値を変更します。
    ドキュメント一致しきい値は、セマンティック一致のしきい値です。デフォルト値は 0 です。0 から 1 までの任意の値を入力できます。値が大きいほど、より正確な結果が得られます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

13. **[Next** (次へ)] をクリックします。

> **注:**
> [ハイブリッド] または [セマンティック] 検索条件を選択した場合は、「レトリーバーのチャンクと再ランク付け」を参照してレトリーバーの設定を完了してください。

14. レトリーバーツール情報を確認します。
15. [ツールの追加] を選択します。

レトリーバーのチャンクと再ランク付け

レトリーバーを使用するスキルプロンプトを作成する場合は、チャンキングと再ランク付けを使用して、応答の精度と関連性を高めることができます。

始める前に

必要なロール:sn_skill_builder.admin

このタスクについて

レトリーバーのチャンクと再ランク付けのオプションを設定するには、 ハイブリッド 検索基準または セマンティック 検索基準を持つレトリーバーツールをスキルに追加する必要があります。次の手順は、 レトリーバーを追加 のセマンティック構成の後に実行します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. レトリーバーを追加するスキルを選択します。
3. レトリーバーを追加。
4. フォームで、フィールドに入力します。

フォームのチャンクと再ランク付け

フィールド	説明
ドキュメントあたりの最大チャンク数	ドキュメントごとに返されるチャンクの最大数。デフォルト値は 10 です。
チャンク戦略	○ 固定サイズ 固定サイズでは、全文が小さな文章に分割されます。パッセージサイズの制限は、単語数または文数で選択できます。 ○ 小さい順 小から大では、上位 K 個の最も一致するインデックス付きチャンクを選択し、周囲のチャンクを含むように拡張できます。次に、展開されたチャンクは大きなテキストにリンクされ、小さなパッセージに分割されます。 全文またはインデックスの切り捨てチャンク構成を使用している場合は、小規模から大規模へのチャンク戦略を使用しないでください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
チャンク単位	○ 単語 ○ 文章
チャンクのサイズ	返されるチャンクのサイズ。ワードサイズのデフォルト値は 750 です。文サイズのデフォルト値は 40 です。
拡張スニペットサイズ	小から大のチャンク戦略を選択したときに含まれる展開されたチャンクのサイズ。
上位 K 件の結果	リランカーが返すチャンクの数。このフィールドを空のままにすると、返されるデフォルトのチャンク数は入力した制限になります。

5. **[Next** (次へ)] をクリックします。
6. ツールの実行時に評価する条件のタイプを選択します。
7. **[Next** (次へ)] をクリックします。
8. ツールに対して行った選択内容を確認し、[ツールの追加] を選択します。

Web 検索を追加

Now Assist スキルキット で Web 検索をツールとして追加します。Web 検索をツールとして追加すると、検索結果をプロンプトに追加できます。

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin または admin。

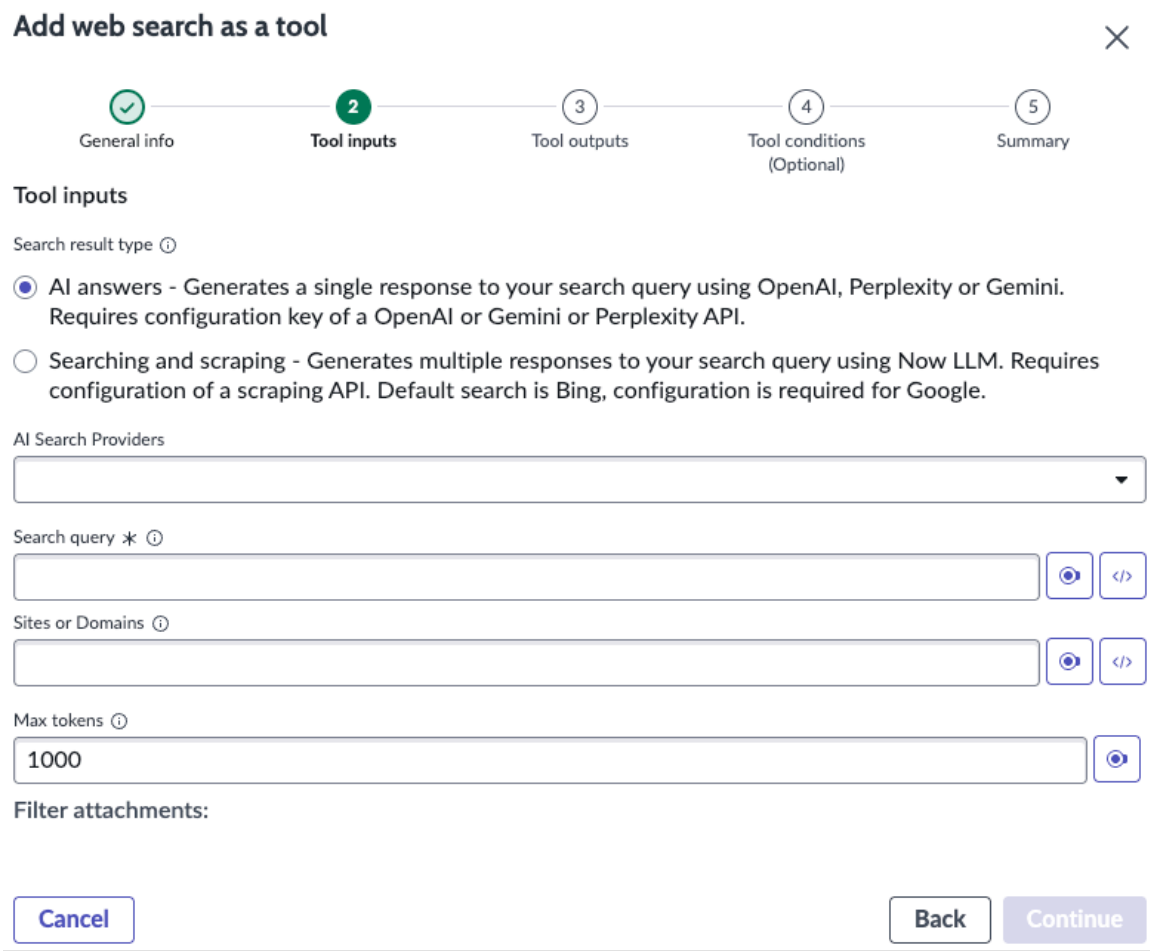
Web 検索をツールとして使用するには、独自の検索エンジン API キーを使用して、 ServiceNow AI Platform で設定する必要があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. スキルを作成するか、Web 検索を追加するスキルを選択します。
3. [ツールエディター] タブを選択します。
4. [+] アイコンを選択してノードを追加します。
5. ツール ノードを選択し、追加を選択します。
6. [ツールタイプ] フィールドで **[Web** 検索] を選択します。
7. 構成ツールの構成] を選択します。
8. [一般情報] フォームで、[名前] を入力し、[リソース] フィールドの **[Web** 検索] を選択します。
9. **[Continue** (続行)] を選択します。
10. [ツール入力] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Web 検索構成フォーム

フィールド	説明
検索結果タイプ	**AI** 回答 は、検索から得られる結果のタイプです。**AI** の回答 は、Perplexity、OpenAI、または Gemini のいずれかを使用して、検索に対する単一の応答を生成します。
AI 検索プロバイダー	検索の実行に使用される AI 検索プロバイダー。 **注:** Perplexity または OpenAI を選択した場合は、AI 検索回答 OneExtend 機能テーブルで API キーのセットアップを完了する必要があります。このプロセスの詳細については、「Web 検索用に AI 検索回答機能を構成する」を参照してください。Azure Open AI は選択できるオプションですが、Azure Open AI では Web 検索はサポートされていません。
検索クエリ	検索する単語、またはフレーズ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
サイトまたはドメイン	このフィールドが表示されますが、サポートされていません。
最大トークン数	このフィールドが表示されますが、サポートされていません。

11. **[Continue** (続行)] を選択します。
12. [ツール出力] フォームで、[続行] を選択します。
13. [ツール条件 (オプション)] フォームで、[続行] を選択します。
14. [概要] 画面で、[ツールの追加] を選択します。

予測インテリジェンスを追加

Now Assist スキルキット で予測インテリジェンスをツールとして追加します。予測インテリジェンスモデルを使用すると、作業のルーティング、フォームへの入力、待機時間の推定などに使用できるパターンを予測、推定、および特定できます。

始める前に

必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

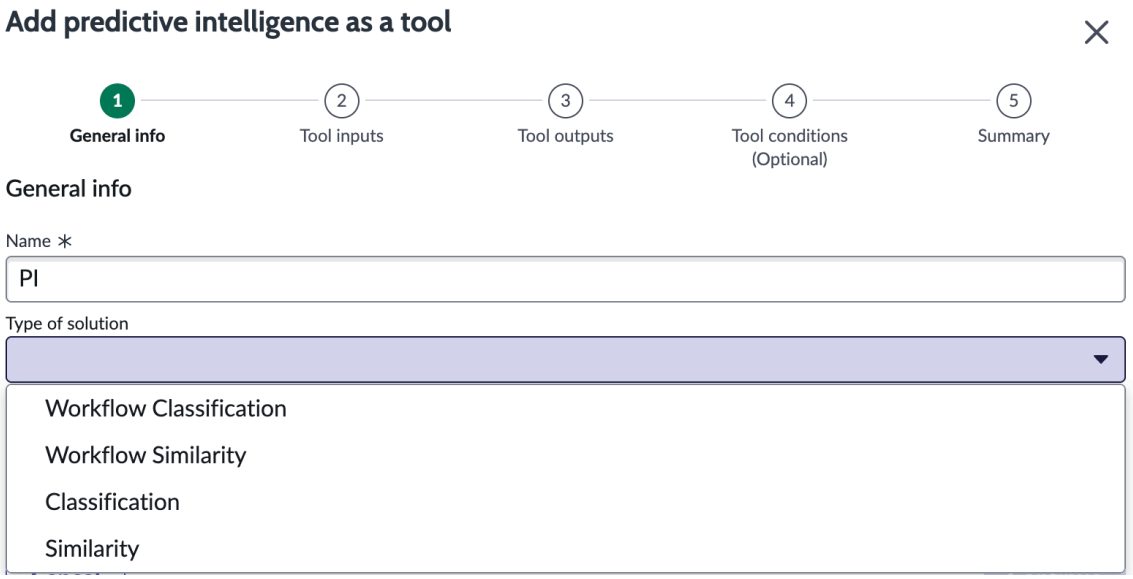
1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. スキルを作成するか、予測インテリジェンスを追加するスキルを選択します。
3. [ツールエディター] タブを選択します。
4. [+] アイコンを選択してノードを追加します。
5. ツールノードを選択します。
6. [予測インテリジェンス] を選択します。
7. フォームで、フィールドに入力します。

予測インテリジェンスフォーム

フィールド	説明
名前	ツールの名前
ソリューションのタイプ	○ ワークフローの分類 ○ ワークフローの類似性 ○ 分類 ○ 類似性

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. ツール入力を追加します。
9. ツール出力を追加します。
10. オプション: ツール条件を選択します。
11. [ツールの追加] を選択します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** を追加

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をツールとして Now Assist スキルキットに追加します。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) により、次のことができます

始める前に

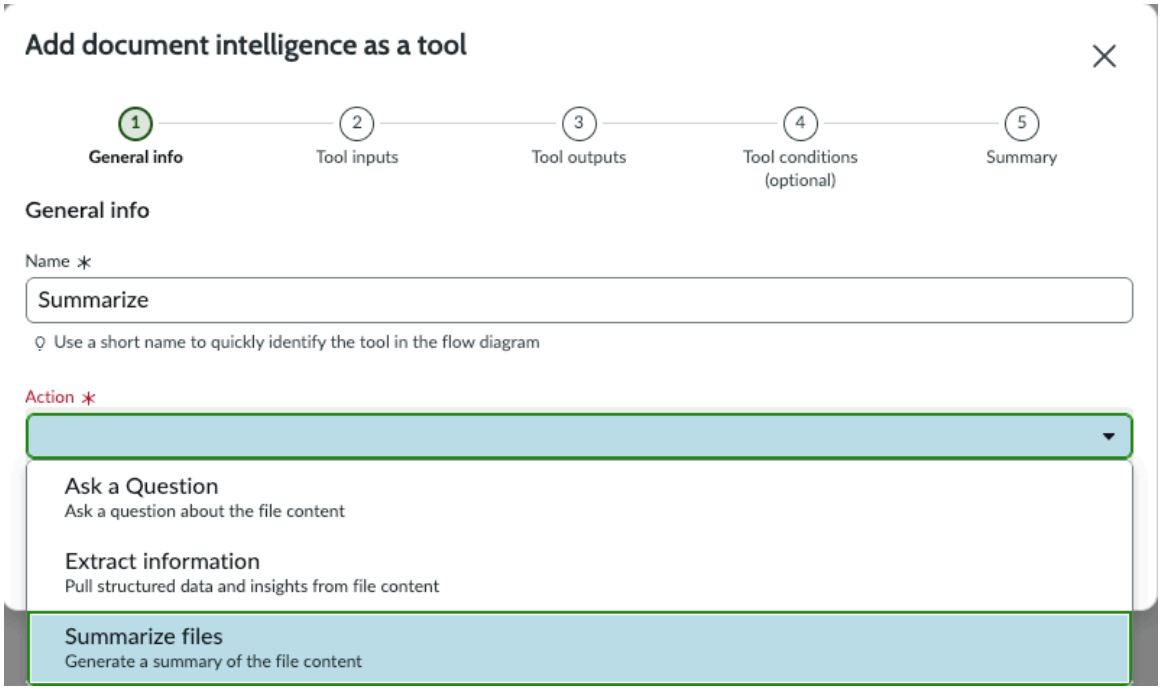
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. スキルを作成するか、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を追加するスキルを選択します。
3. [ツールエディター] タブを選択します。
4. [+] アイコンを選択してノードを追加します。
5. ツールノードを選択します。
6. [ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)]** を選択します。
7. フォームで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** を追加] フォーム

フィールド	説明
名前	ツールを識別する名前。
アクション	○ 質問する ファイルコンテンツについて質問します。 ○ 情報を抽出 ファイルコンテンツから構造化データとインサイトをプルします。 ○ ファイルの要約を作成 ファイルコンテンツのサマリーを生成します。

8. ツール入力を追加します。
9. ツール出力を追加します。
10. オプション: ツール条件を選択します。
11. [ツールの追加] を選択します。

プロンプトアシスタンスの使用

プロンプトアシスタンスを使用して、プロンプトライブラリから例を選択するか、Now Assist を使用して例を生成することで、プロンプト開発をすぐに開始できます。

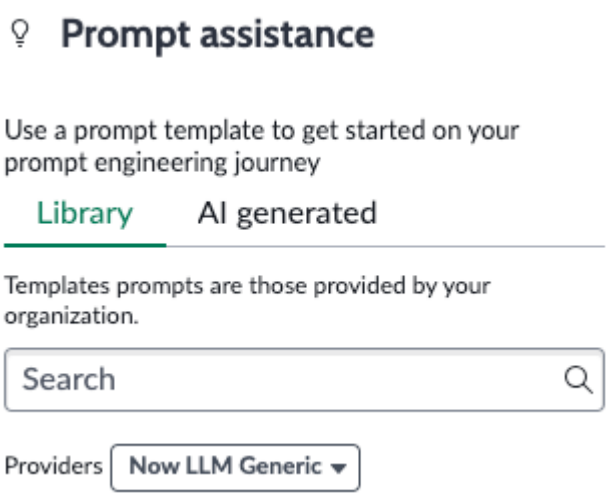
始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

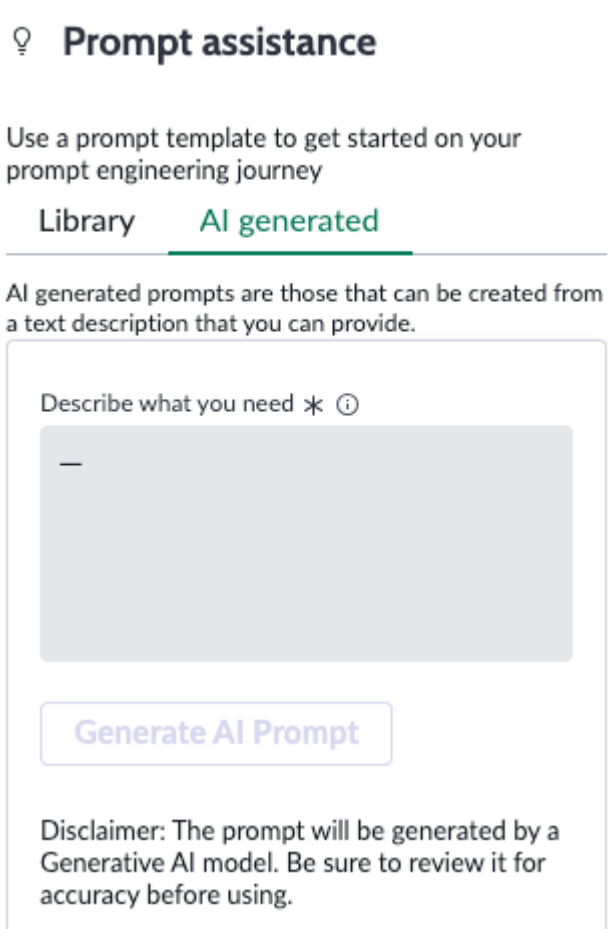
自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. 新しいスキルを作成するか、プロンプトアシスタンスを使用するスキルを選択します。
3. プロンプトアシスタンスアイコンを選択します。
4. [ライブラリ] タブを選択して、プロンプトライブラリからプロンプトを検索します。



5.
6. **AI** で生成されたタブを選択して、AI がニーズに基づいてプロンプトを作成するのを支援します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロンプトのテスト

カスタムスキルのプロンプトを作成したら、プロンプトテンプレートをテストしてから完成させてください。プロンプトをテストすると、アクティブ化される前に予想されるプロンプト結果が表示されていることを確認します。

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. プロンプトを作成したスキルを選択します。
3. [テスト プロンプト] セクションで、[テストの実行] を選択します。
4. テストインシデントまたはレコードを選択します。
5. [テストの実行] を選択します。

> **注:**
> スキルをテストするとアシストが消費されます。

プロンプト結果

タブ	説明
応答	応答は、大規模言語モデル (LLM) がプロンプトから返す結果です。
接地プロンプト	接地プロンプトを使用すると、スキル入力とツールからプロンプトに取り込まれたデータを確認できます。このビューでは、スキルの入力とツールが正しいデータを返しているかどうかを確認できます。

6. オプション: 必要に応じてプロンプトを調整し、必要に応じてテストを繰り返します。
7. オプション: [テスト実行履歴] アイコンを選択します を選択して、以前に実行したテストの結果を表示します。

次のタスク
プロンプトをテストした後、完成させて公開する必要があります。スキルの公開の詳細については、スキルのファイナライズと公開を参照してください。

スキルの展開設定を構成していない場合は、 スキル展開設定の構成を参照してください。

プロンプトの評価

Now Assist スキルキット評価ツールを使用して、スキルプロンプトの有効性を評価します。

始める前に
必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. 評価するスキルを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [プロンプトパフォーマンス] タブを選択します。
4. [評価実行] タブを選択します。
5. テーブルまたはデータコレクションからデータセットを作成します。

データセットの作成

メソッド	ステップ
テーブルからのデータセットの作成	**a.** データセットに名前と説明を付けます。 **b.** [テーブル] を選択します。 **c.** 使用するテーブルを見つけます。 **d.** 使用するレコードの最大数を選択します。 **e.** 条件を追加します。 **f.** [プレビューの生成] を選択します。 **g.** マッピングを選択します。 **h.** **[Create** (作成)] を選択します。
データコレクションからデータセットを作成する	**a.** データセットに名前と説明を付けます。 **b.** [データコレクション] を選択します。 **c.** Now Assist データキット で作成したデータコレクションを選択します。 **d.** [プレビューの生成] を選択します。 **e.** マッピングを選択します。 **f.** **[Create** (作成)] を選択します。

6. [評価実行] の [追加] ＋ を選択します。
7. 評価実行に名前と説明を付けます。
8. 評価するプロンプトを 1 つ以上選択します。
9. [保存して次へ] を選択します。
10. データセットを選択します。
11. [保存して次へ] を選択します。
12. [品質] タブを展開します。
13. 評価するメトリクスを選択します。

評価メトリクス

アセスメント方法	メトリクス	説明
人間	人間によるフィードバック	人間による評価は、応答を生成するすべてのプロンプト実行で使用できるデフォルトのオプションです。満足度に基づいて、賛成または反対で応答を評価できます。評価の選択を説明するために、より詳細なフィードバックを提供するオプションもあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメント方法	メトリクス	説明
オートメーション	正確性	正確性メトリクスは、生成された応答の正確性、完全性、適切性、および文章品質を指定された指示に照らして評価します。このメトリクスは、テキストが指示を正確に反映していること、すべての重要なポイントをカバーしていること、関連性を保持していること、および適切に記述されていることを確認するのに役立ちます。
オートメーション	ゴールデンレスポンスによる正確性	ゴールデンレスポンスを使用した正確性メトリクスでは、事前定義された参照を使用して、生成された応答の正確性、完全性、適切性、および記述品質を指定された指示に照らして評価します。このメトリクスは、テキストが指示を正確に反映していること、すべての重要なポイントをカバーしていること、関連性を保持していること、および適切に記述されていることを確認するのに役立ちます。可能な限り、このメトリクスを使用してください。
オートメーション	信実	忠実度メトリクスは、生成された応答が、指定された指示で提供された情報とコンテキストを正確に反映しているかどうかを評価します。この指標は、テキストに幻、捏造された事実、または根拠のない結論が含まれていないことを確認し、ソース資料との整合性を維持するのに役立ちます。

14. [保存して次へ] を選択します。
15. 行った評価の選択肢をレビューします。
16. [保存して評価] を選択します。
17. オプション: 人間による評価を行います。
    a. [人間による評価] を選択します。
    b. 評価で使用するレコードを選択します。
    c. プロンプトを展開して結果を読みます。
    d. 賛成または反対のアイコン を選択して、評価を行います。
    e. さらに情報を追加し、[送信] を選択します。

スキルのファイナライズと公開

プロンプトに問題がなければ、カスタムスキルを公開できます。スキルを公開すると、 Now Assist アドミンがスキルをアクティブ化できるようになります。

始める前に

必要なロール:sn_skill_builder.admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** スキルキット > ホーム.
2. 公開するスキルを選択します。
3. プロンプトに必要な変更を加えます。
4. プロンプトを変更した場合は、テストします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. プロンプトに問題がなければ、[プロンプトのファイナライズ] を選択します。
6. **[Publish** (公開)] を選択します。

次のタスク
Now Assistアドミンがスキルをアクティブ化する必要があります。スキルをアクティブ化する方法の詳細については、 スキルのアクティブ化を参照してください。

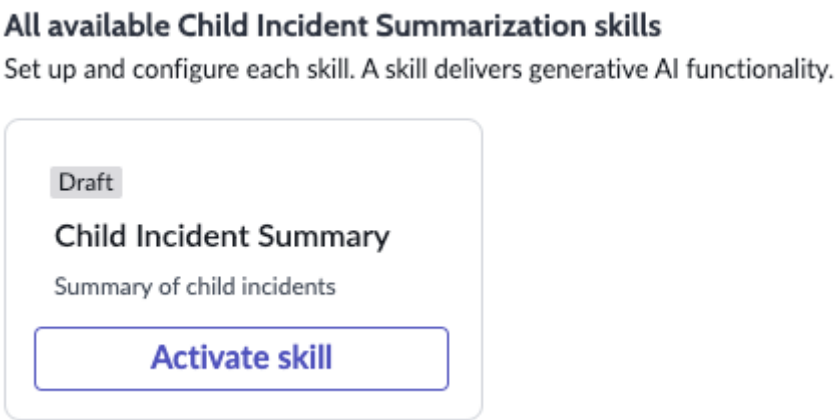
スキルのアクティブ化

カスタムスキルを作成して公開した後、 Now Assist アドミン でアクティブ化する必要があります。スキルをアクティブ化すると、UI 内でスキルをトリガーできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > 機能.
2. 作成したカスタムスキルを見つけます。
3. [スキルのアクティブ化 **(Activate skill)**] を選択します。



注:
一部のスキルは、アクティブ化する前にデータスチュワードによるレビューと承認が必要になる場合があります。カスタムスキルの承認の詳細については、「 」を参照してください。

スクリプトからのカスタムスキルの呼び出し

スクリプトを使用してカスタムスキルを呼び出すことができます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > システム **UI** > **UI** アクション.
2. UI アクションを作成します。
   UI アクションの作成の詳細については、「 Create a UI action 」を参照してください。
3. スクリプトを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のスクリプトは一例です。変数を自分のデータに置き換えることができます。

```
var inputsPayload = {};

// create the payload to deliver input data to the skill

inputsPayload[‘input name’] = {

 tableName: 'table name',

 sysId: 'sys_id',

 queryString: ''

};


//create the request by combining the capability sys ID and the skill config sys ID

var request = {

   executionRequests: [{

      payload: inputsPayload,

      capabilityId: ‘capability sys id’,

      meta: {

         skillConfigId: ‘skill config sys id’

      }

   }],

   mode: 'sync'

};


//run the custom skill and get the output in a string format
try {
var output =
 sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)['capabilities'][request.executionRequests[0].
capabilityId]['response'];
var LLMOutput = JSON.parse(output).model_output;
} catch(e) {
 gs.error(e);
 gs.addErrorMessage('Something went wrong while executing the skill.');
}
action.setRedirectURL(current);
```

Now Assist スキルキットの参照

の参照トピック Now Assist スキルキット

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist スキルキット ロール

Now Assist スキルキット機能を使用するには、特定のロールが必要です。

スキルキットアドミン **(sn_skill_builder.admin)**

このユーザーは、 Now Assist スキルキット でスキルを作成、更新、公開できます。Now Assist スキルキットを使用するには、このロールが必須です。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

の使用分野 Now Assist スキルキット

Now Assist スキルキット は、特定の顧客が Now Assist スキルをビルドできることをカバーするさまざまな Now Assist パッケージに含まれています。

次の表は、このようなカスタムスキルを作成して各カスタマー環境に展開する方法に関する質問を明確にするために提供されています。

想定される使用分野

ワークフローの拡張性	Now Assist スキルキット を使用すると、顧客は、インシデントの要約など、ライセンスが付与された構築済みの Now Assist スキルの使用を補完できます。 Now Assist スキルキット により、顧客は Now Assist 購入の範囲内で新しいワークフロー関連のスキルを作成することもできます。たとえば、ITSM Pro/Enterprise Plus の ITx 内、ITSM を使用している顧客の ITx と HR、HRSD Pro/Enterprise Plus 内などです。
非重複	現在購入可能な構築済みスキルが ServiceNow Now Assist パッケージで存在することを確認するには、Now Assist の概要 を参照してください。顧客は、購入せずにライセンス可能な ServiceNow スキルの複製バージョンを作成するのではなく、購入したスキルからビルドする必要があります。
カスタムテーブルの活用	カスタムスキルは、 Now Assist スキルキット を使用してビルドし、顧客のライセンスで提供されるカスタムテーブルで生成 AI 機能を有効にすることができます。

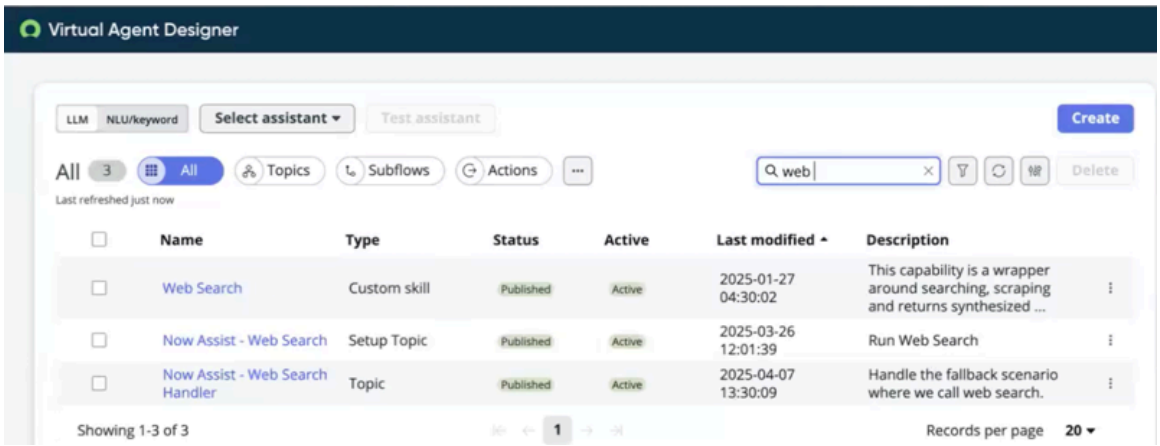
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Web 検索カスタムスキル

Web 検索カスタムスキルは、インターネット検索を実行してクエリに回答します。Web 検索は、LLM と AI 検索 が結果を提供できない場合 、または Web 検索モードがアクティブになっている場合に使用されます。

Web 検索カスタムスキルは、仮想エージェントデザイナー のビルド済みトピックブロックに基づいており、仮想エージェント でNow Assistをオンにすると利用できます。この機能は、 AI 検索 と LLM の両方がエンドユーザーのクエリに回答するための情報を見つけられない場合に自動的にトリガーされます。この機能は、エンドユーザーが Web 検索結果アイコン (🌐 を選択して Web 検索モードを開始するたびに、手動でトリガーすることもできます。Web 検索がアクティブ化されると、サードパーティ AI が検索を実行し、回答を返します。

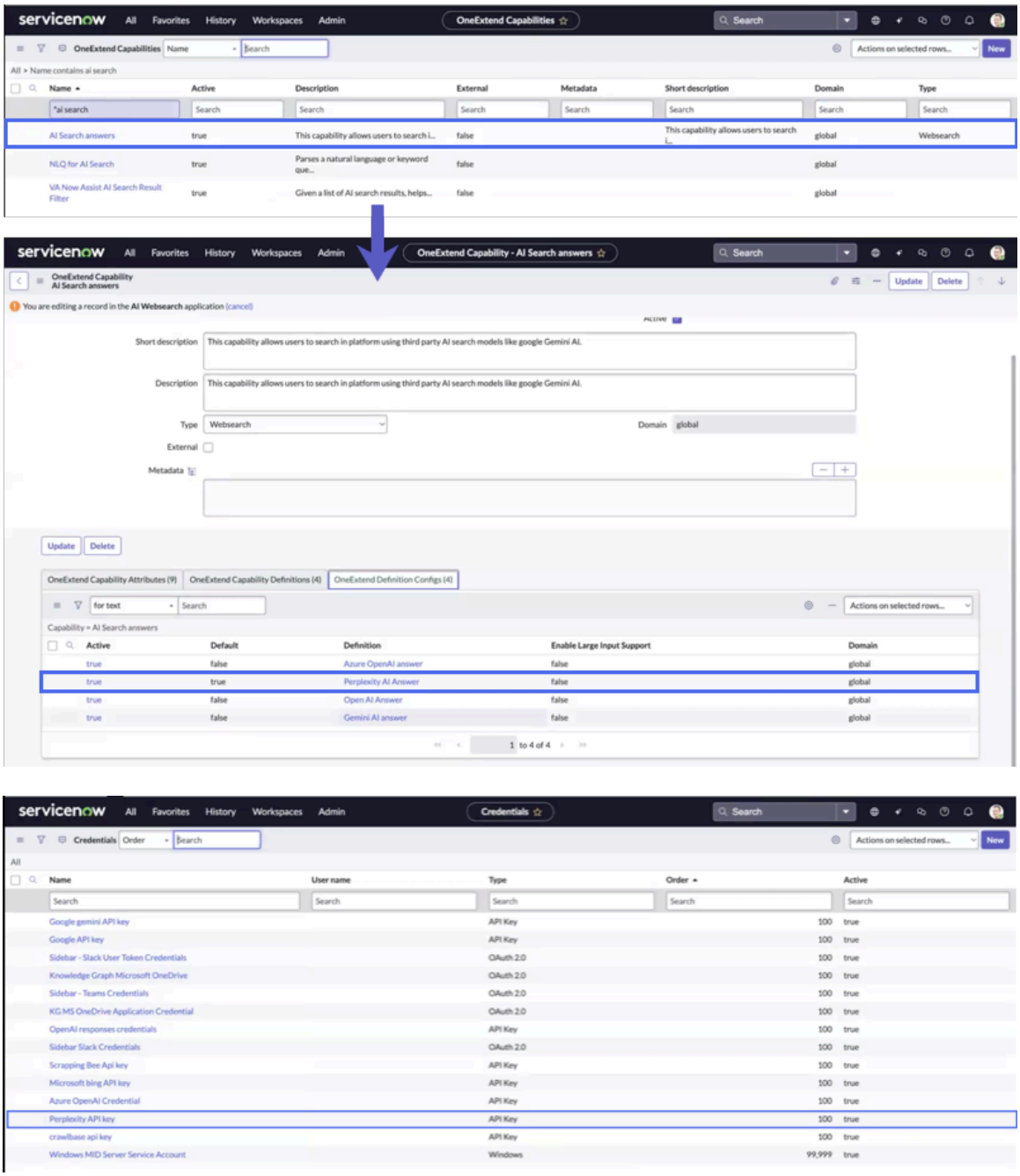


Web 検索モードのエンド ユーザーの表示と機能の詳細については、「 Web search 」を参照してください。

Web 検索 AI の選択肢は、OneExtend 機能 [sys_one_extend_capability_list] テーブルの *AI Search answers* エントリー内の OneExtend 定義構成関連リストで使用できます。そこで [Perplexity] などのいずれかの AI 定義を選択し、その値を true に設定します。に移動すると、一致する AI 認証情報をアクティブ化できます すべて > 接続と資格情報 > 認証情報をクリックし、一致する API キー (*Perplexity API key* active の値を true に設定するなど)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



AI Search answers OneExtend 機能の使用方法の詳細については、「Web 検索用に AI 検索回答機能を構成する」を参照してください。

Web 検索をツールとして Now Assist スキルキットに追加する方法の詳細については、「Web 検索を追加」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]実行ログとエラーログを確認する方法の詳細については、「生成 AI ログテーブル」を参照してください。[End]

[store-future: BEGIN review]

生成 AI ログテーブル

生成 AI ログ [sys_generative_ai_log] テーブルには、Web 検索のすべての実行ログが含まれており、デバッグに使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生成 AI ログテーブルを表示するために、アドミニストレーターはナビゲーションフィルターで sys_generative_ai_log.list を検索できます。次の表では、表示されるデフォルトの列の一部について説明します。

フィールド	説明
会話	会話 [sys_cs_conversation] テーブル内の会話レコードへの直接参照。
定義	OneExtend 機能の定義。
所要時間	OneExtend 機能定義の呼び出しを完了するのに要した時間。時間はミリ秒単位で記録されます。
メタデータドキュメント	LLM 呼び出しの対象となったテーブルのレコード。関連するテーブルが [メタデータテーブル] 列に一覧表示されます。
プロンプト	LLM AI プロバイダーに送信される入力。
応答	LLM AI プロバイダーから受信した出力。出力は、直接 (元の) 出力または処理済み出力にすることができます。
エラー	エラーの説明。
エラーコード	エラーコード番号。

次の表には、生成 AI ログテーブルが解決策を見つけるのに役立つ一般的な問題が含まれています。

問題	考えられる原因	提案されたソリューション
サポートされていないプロバイダー エラーが [エラー] 列に表示されます。	Azure などの Web 検索をサポートしていない AI プロバイダーを使用する。	モデルプロバイダーを編集 または Web 検索用に AI 検索回答機能を構成する のいずれかで Web 検索 AI プロバイダーを Gemini に切り替えます。
空または null の応答が [エラー] 列に表示されます。	API キーがないか無効です。	API キーが正しいことを確認します。API キーを追加する方法の詳細については、「 Web 検索用に AI 検索回答機能を構成する」を参照してください。
タイムアウトエラーが [エラー] 列に表示されます。	複雑なクエリを使用している、または応答が遅い。	エンドユーザーにクエリを簡素化するよう促します。
誤った回答は [応答] 列に表示されます。	制限クエリまたはコンテキスト情報が指定されました。	エンドユーザーに、より多くのコンテキストを提供するか、クエリを絞り込むように促します。

[End]

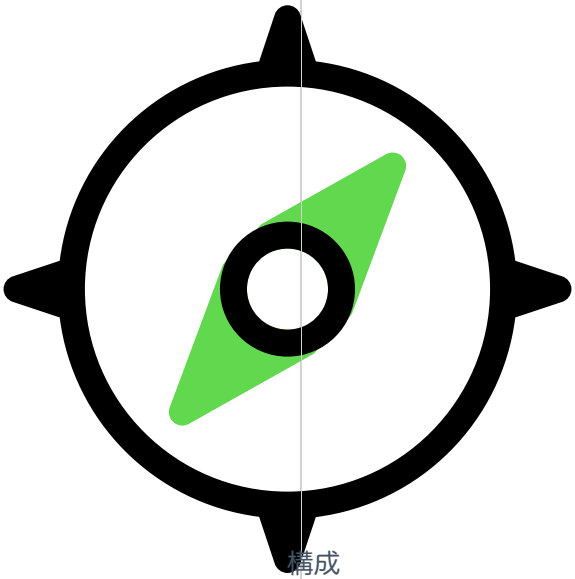
AI コントロールタワー

ホームページ、AI 資産インベントリ、構成、AI ケースのステータス、および承認フローで構成される AI コントロールタワー ダッシュボードの詳細。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

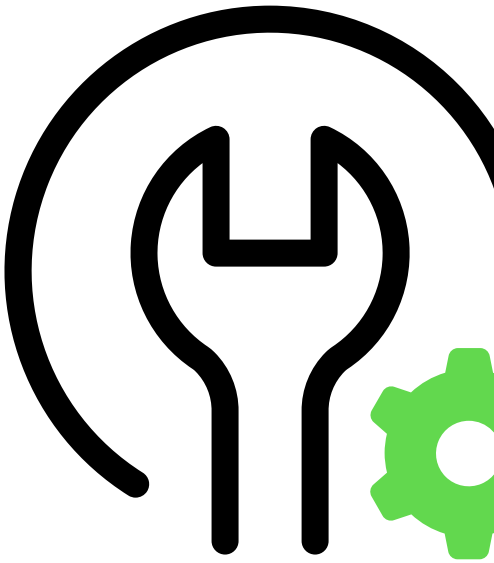
自動翻訳

開始



探索

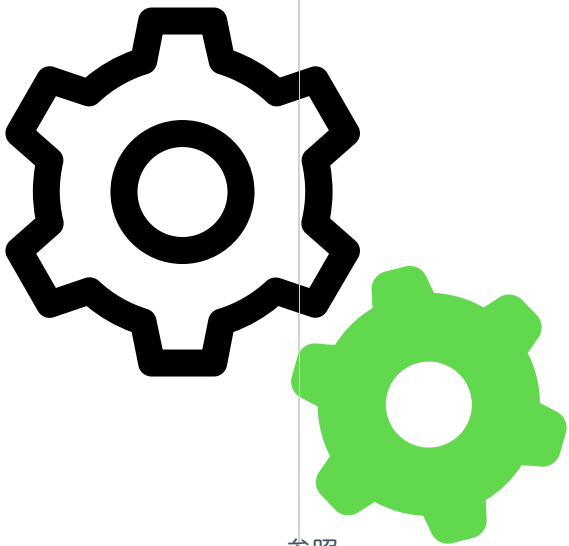
AI コントロールタワーを使用して、すべての AI システムとその他の AI 資産を管理および追跡する方法について説明します。



構成

すべての AI コントロールタワーワークフローの構成

自動翻訳



使用方法

AI コントロールタワーの使用方法について説明します。

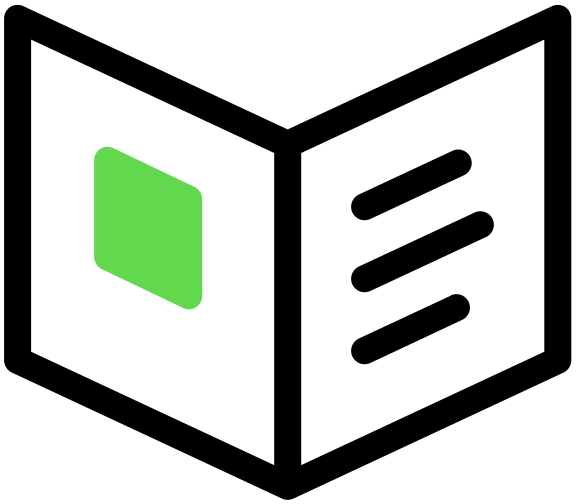


参照

ロールやテーブルなどのコンポーネントの詳細を取得します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リスクとコンプライアンス



人工知能 (AI) 機能を倫理的に管理し、AI リスクを軽減し、コンプライアンスを確保するための AI リスクおよびコンプライアンスアプリケーション。

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

AI コントロールタワー の探索

共通データモデルのNow Assistを含め、AI コントロールタワー が AI インベントリを管理する方法について説明します。

AI コントロールタワーの概要

AI コントロールタワー は、AI モデル、AI ワークフローなどの AI 投資の AI フットプリントの可視化、ライフサイクルの管理、リスクの特定を企業に提供し、AI エージェントが管理、最適化され、ビジネス戦略に合わせて調整されます。

AI コントロールタワーは、組織のさまざまな部分を接続してAIの採用をスピードアップするプラットフォームです。以下の点に重点を置いています。

- AI 戦略と価値: AI によって効率、収益、およびコスト削減がどのように改善されるかを追跡します。
- AI ガバナンスとコンプライアンス: AI システムがプライバシー、データガバナンス、倫理的 AI に重点を置いて、会社のポリシーとグローバルな規制に従うようにします。
- セキュリティ、アクセス、プライバシー: AI エージェントの ID、アクセス制御、機密データを管理してセキュリティを確保します。
- ライフサイクル管理 : オンボーディング、退職、スキル管理、パフォーマンス監視など、AI 資産のライフサイクル全体を処理します。
- 健全性とパフォーマンス: AI システムの確実性と効率性を評価します。
- エンタープライズ AI 統合: 社内および外部パートナーから AI プロジェクト、モデル、データを検出して使用するためのプラットフォームを提供します。

AI 資産データモデル

AI 資産データモデルは、AI システム、AI モデル、データセット、プロンプトなどのさまざまな AI 資産をカタログ化します。また、さまざまな資産間の関係性も管理し、AI インベントリを効果的に管理するのに役立ちます。

AI コントロールタワー のメリット

- 組織内のエンタープライズ AI の可視化と管理。
- AI システム、AI モデル、プロンプト、データセットなどの AI 資産のライフサイクルを管理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- リスクを特定し、コントロールを設定します。
- すべての AI イニシアチブでプロアクティブなリスク軽減とコンプライアンスを実現し、AI のイノベーションと導入のスピードを上げながら、運用と評判を保護します。

次に探索する内容

AI コントロールタワーの詳細については、次のトピックを参照してください。

- AI コントロールタワー ダッシュボード
- AI コントロールタワー の構成
- AI Risk and Compliance
- AI コントロールタワー の使用
- AI コントロールタワー 参照

AI コントロールタワー ダッシュボード

AI コントロールタワーダッシュボードには、AI ステータス、AI インベントリ、およびその他の AI 関連メトリクスの包括的な概要が表示されます。

AI コントロールタワーダッシュボードのナビゲーションビューには、AI コントロールタワーホーム、AI 資産、構成のアイコンがあります。

AI コントロールタワーダッシュボードバナーには、[レビュー対象の上位アイテム] セクションが含まれています。このセクションには、追加された新しい AI ケースの数、追加された AI システムの数、レビュー待ちの資産、および期日を過ぎたタスクの数が表示されます。

次の表は、 AI コントロールタワー のナビゲーションビューがさまざまなペルソナにどのように表示されるかを示しています。

ユーザーのナビゲーションビュー

ペルソナ	ナビゲーションビュー
AI スチュワード	• AI コントロールタワーホーム • AI 資産 • 構成
製品所有者/資産所有者	• AI コントロールタワーホーム • AI 資産
AI コントロールタワー ワークスペースユーザー	• AI コントロールタワーホーム • AI 資産
リスクとコンプライアンスユーザー	• AI コントロールタワーホーム • AI 資産

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
利用できる情報とアクションは、ロールまたはペルソナによって異なります。たとえば、AI スチュワードは、価値やアダプションのインサイトなど、すべてのインベントリにわたる AI のステータスにアクセスできます。一方、プロダクトオーナーは、自分が管理する資産と、その価値とアダプションの詳細のみを表示できます。

AI コントロールタワーホーム

AI コントロールタワー ホームページを探索します。

ダッシュボードの AI コントロールタワー ホームビューの上部には、タスクのステータス、保留中の資産レビュー、および新しく追加された AI システムを表示するアクションの推奨事項が表示されます。

ホームページには、 の [概要] タブ AI コントロールタワー、 の [AI 資産インベントリ] タブ AI コントロールタワー、 の [値] タブ AI コントロールタワー、 の [アダプション] タブ AI コントロールタワー、 の [リスクとコンプライアンス] タブ AI コントロールタワー、 の [AI ケース] タブ AI コントロールタワー、 の [評価] タブ AI コントロールタワー、 の [セキュリティとプライバシー] タブ AI コントロールタワーが表示されます。

重要:
この の [AI 戦略] タブ AI コントロールタワー は、SPM Professional ライセンスでのみ使用できます。

これらの各タブにはウィジェットが含まれており、各ウィジェット内のデータをより詳細に探索できます。たとえば、AI システムトレンドウィジェットには、AI システムの展開に関する履歴データに基づいて傾向が表示されます。同様に、AI リスク分類ウィジェットには、スキルのデフォルトのリスク分類設定に従ってデータが表示されます。

これらのウィジェットに表示されるデータは、すべてトランザクションデータで構成されています。アセスメントが完了すると、データが入力されます。AI コントロールタワー が最初にインストールされた時点では、利用可能なデータはありません。

注:
AI システムの傾向のデータは、2 種類のスケジュール済みジョブに依存します。

- AI コントロールタワー コア月次データ収集
- AI コントロールタワー コア履歴データコレクションジョブ

AI コントロールタワーコア月次データ収集は、データを収集するために毎月実行されるジョブです。AI コントロールタワーでは、このデータはアグリゲーションを通じて四半期ごとに表示されます。そのため、AI コントロールタワー を初めて構成した場合、データは表示されません。

AI コントロールタワー コア履歴データコレクションジョブ。履歴データの収集に使用されます。前月の関連データがあった場合は、このジョブを使用して収集できます。月次ジョブは過去のデータではなく、今後のデータのみを収集するため、このジョブは手動で実行できます。

の [概要] タブ AI コントロールタワー

AI コントロールタワー の [概要] タブと、そのタブで利用可能なウィジェットを確認します。

[概要] タブの探索

[概要] タブには、次のウィジェットが表示されます。各ウィジェットで詳細にデータを表示できます。

すべての AI システム

このセクションには、 新規、 評価、 ビルドとテスト、 展開の 4 つのステージに分類されたすべての AI システムが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI 資産のライフサイクルステージの詳細については、以下を参照してください。 AI 資産ライフサイクル

タイプ別の AI システム

このセクションには、ドーナツグラフを使用して、 エージェント **AI**、 生成 **AI**、 およびクラシック **AI** のカテゴリに分類されたすべての AI システムが表示されます。

リスク分類

このセクションには、AI システムのリスクスコアが表示されます。リスクは、定性的には [高]、[低]、[中]、および [許容できない] に分類されます。

プロバイダー別の AI システム

このセクションには、プロバイダー別に分類された AI システムの数が表示されます。

注:
プロバイダーが 5 つ以上ある場合、プロバイダー別の AI システムのドーナツグラフに [その他] カテゴリが表示されないため、メトリクスラベルを選択したときに、メトリクスラベルの数とリストに表示されるアイテムが一致しない可能性があります。

コンプライアンス

このセクションには、 各種法令・基準 等と ポリシーに適用されたアクティブコントロールのさまざまなステータスのコンプライアンス有効性の割合が表示されます。棒グラフのそれぞれのセクターをドリルダウンして、アクティブなコントロールのリストにアクセスして表示できます。

優先度別の AI ケース

このセクションには、優先度評価別のブレークダウン分析を含む AI ケースの合計数が表示されます。ドーナツグラフの各セクターにドリルダウンして、記録された AI ケースのリストにアクセスして表示できます。

[store-future: BEGIN review]

の **[AI** 戦略] タブ **AI** コントロールタワー

[**AI** 戦略] タブには、AI 関連のすべての優先度、目標、計画立案アイテム、および実行アイテム (AI コントロールタワー ワークスペースのプロジェクトとデマンド) に関する情報が含まれています。

このタブは、戦略、コスト、優先順位付けされた AI 作業、AI リスク、問題、意思決定、アクション、変更要求 (RIDAC) など、さまざまなセクションにわたる AI 関連の作業を追跡および監視するのに役立ち、情報に基づいた意思決定を行うことができます。 このタブには、 ServiceNow ゴールフレームワーク、 ServiceNow 戦略的計画、 ServiceNow PPM 標準で定義された AI 関連の作業が表示されます。

戦略

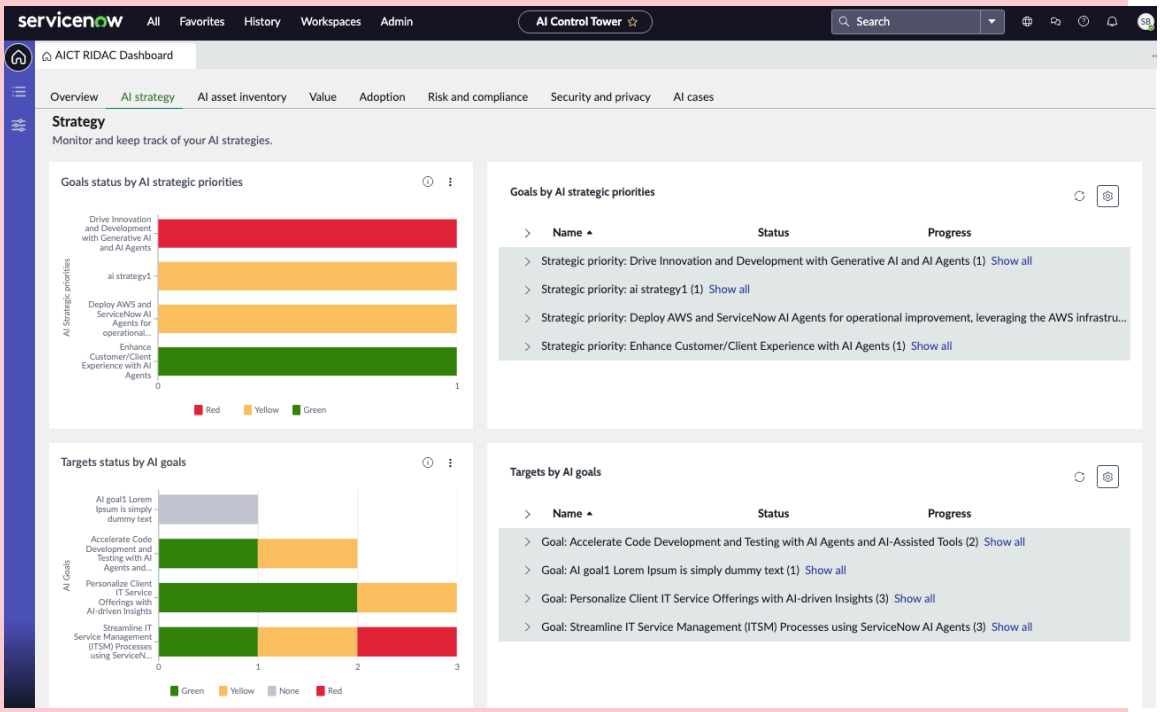
[戦略] セクションは、AI の戦略的優先事項、目標、およびこれらの目標に関連するターゲットを監視および追跡するのに役立ちます。

ゴールフレームワーク アプリケーションで [タイプ] フィールドが [人工知能] に設定された戦略的優先事項と、[カテゴリ] フィールドが [人工知能] に設定された目標が、AI コントロールタワーワークスペースの [戦略] セクションに表示されるため、進捗状況を効果的に監視できます。詳細については、「Create a strategic priority for a strategic plan」および「Create a goal in Strategic Planning」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI戦略における戦略

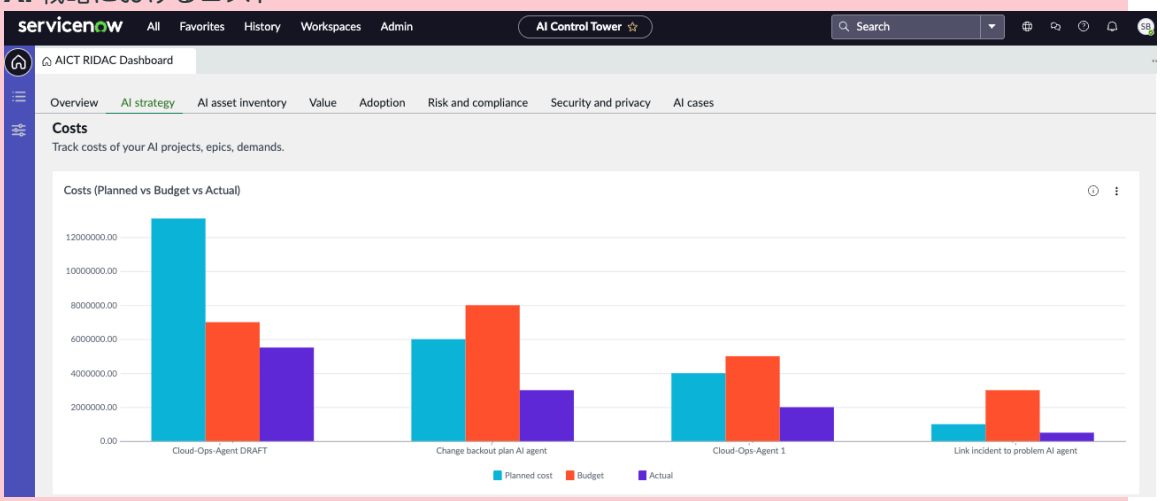


コスト

[コスト] セクションは、計画コスト、予算コスト、および実績コストを比較することで、プロジェクト、エピック、デマンドなどの AI 計画立案アイテムのコストを追跡するのに役立ちます。

戦略的計画ワークスペースで [投資タイプ] フィールドが [人工知能] に設定されている計画立案アイテムは、AI コントロールタワーワークスペースの [コスト] セクションに表示されるため、進捗状況を効果的に監視できます。詳細については、「Add planning items to Prioritization」を参照してください。

AI 戦略におけるコスト



優先順位付けされた AI 作業

[優先順位付けされた AI 作業] セクションは、AI を中心に計画および実行されているプロジェクト、エピック、デマンドを追跡するのに役立ちます。

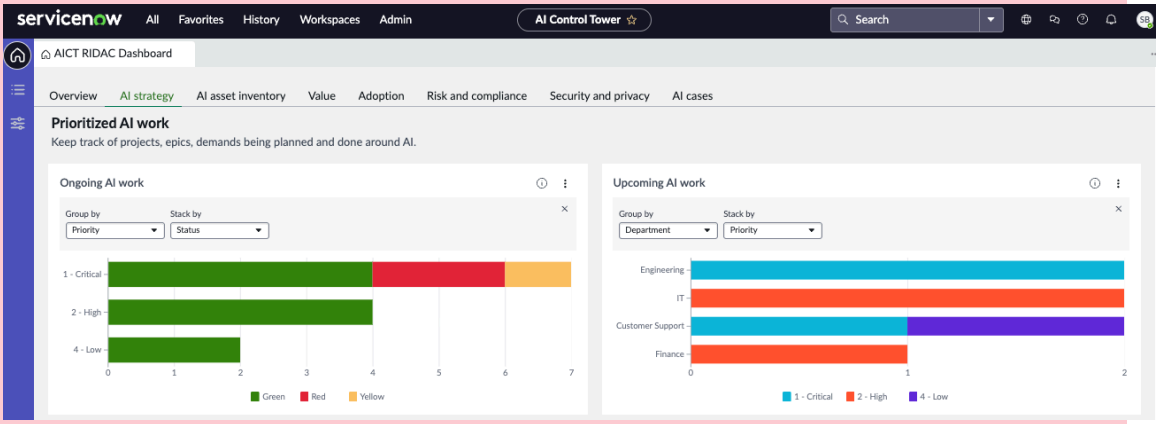
戦略的計画ワークスペースで [投資タイプ] フィールドが [人工知能] に設定され、[ステータス] フィールドが [優先順位付け] に設定されている計画立案アイテムは、AI コントロールタワーワーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スペースの [優先順位付けされた AI 作業] セクションに表示され、進捗状況を効果的に監視できます。詳細については、「Add planning items to Prioritization」および「Prioritize work」を参照してください。

AI 戦略における優先的な AI 作業



AI RIDAC

[AI RIDAC] セクションは、プロジェクトの主要なリスク、問題、意思決定、アクション、および変更を監視するのに役立ち、情報に基づいた意思決定を行うことができます。

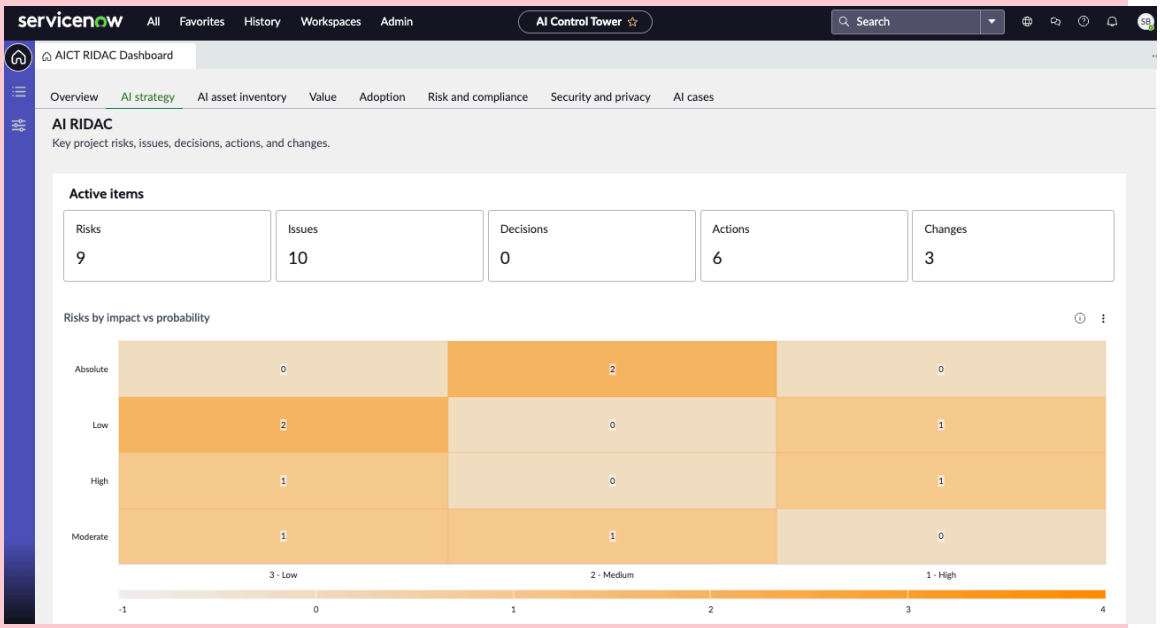
次のいずれかの基準を満たすプロジェクトは、 AI コントロールタワー ワークスペースの [AI RIDAC] セクションに表示されるため、進捗状況を効果的に監視できます。

- [投資タイプ] フィールドが PPM Standard (プロジェクト管理 (PM) または プロジェクト ワークスペース で [人工知能] に設定されているプロジェクト。詳細については、「Create a project from Project Workspace」および「Add a RIDAC record to a project in Project Workspace」を参照してください。
- 関連付けられた主要目標レコードの [カテゴリ] フィールドが ゴールフレームワーク[または] [戦略的計画ワークスペースで人工知能] に設定されている。詳しくは、ゴールフレームワークとで目標を作成する Create a goal in Strategic Planning をご覧ください。
- 関連する主要目標の戦略的優先事項の [タイプ] フィールドが、ゴールフレームワークまたは戦略的計画ワークスペースで [人工知能] に設定されている。詳細については、「Create a strategic priority for a strategic plan」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 戦略における **AI RIDAC**



[End]

の **[AI** 資産インベントリ] タブ **AI** コントロールタワー

AI 資産インベントリには、AI モデル、プロンプト、システム、データベースなど、組織が使用するすべての AI 関連資産が含まれます。

AI 資産インベントリの詳細

[AI 資産インベントリ] タブには、次のウィジェットが表示されます。各ウィジェットで詳細にデータを表示できます。

プロバイダー別の AI システム

このセクションには、ドーナツグラフを使用してプロバイダー別に分類された AI システムの数が表示されます。

> **注:**
> プロバイダーが 5 つ以上ある場合、プロバイダー別の AI システムのドーナツグラフに [その他] カテゴリが表示されないため、メトリクスラベルを選択したときに、メトリクスラベルの数とリストに表示されるアイテムが一致しない可能性があります。

タイプ別の AI システム

このセクションには、ドーナツグラフを使用して、 エージェント **AI**、 生成 **AI**、 およびクラシック **AI** のカテゴリに分類されたすべての AI システムが表示されます。

すべての AI システム

このセクションには、 スチュワードレビュー、 開発用に承認済み、 展開の準備完了、 展開の 4 つのステージに分類されたすべての AI システムが表示されます。

部門別の AI 資産インベントリ

このセクションには、 プロバイダー と コンポーネント に分類された AI システムの数が棒グラフで表示されます。

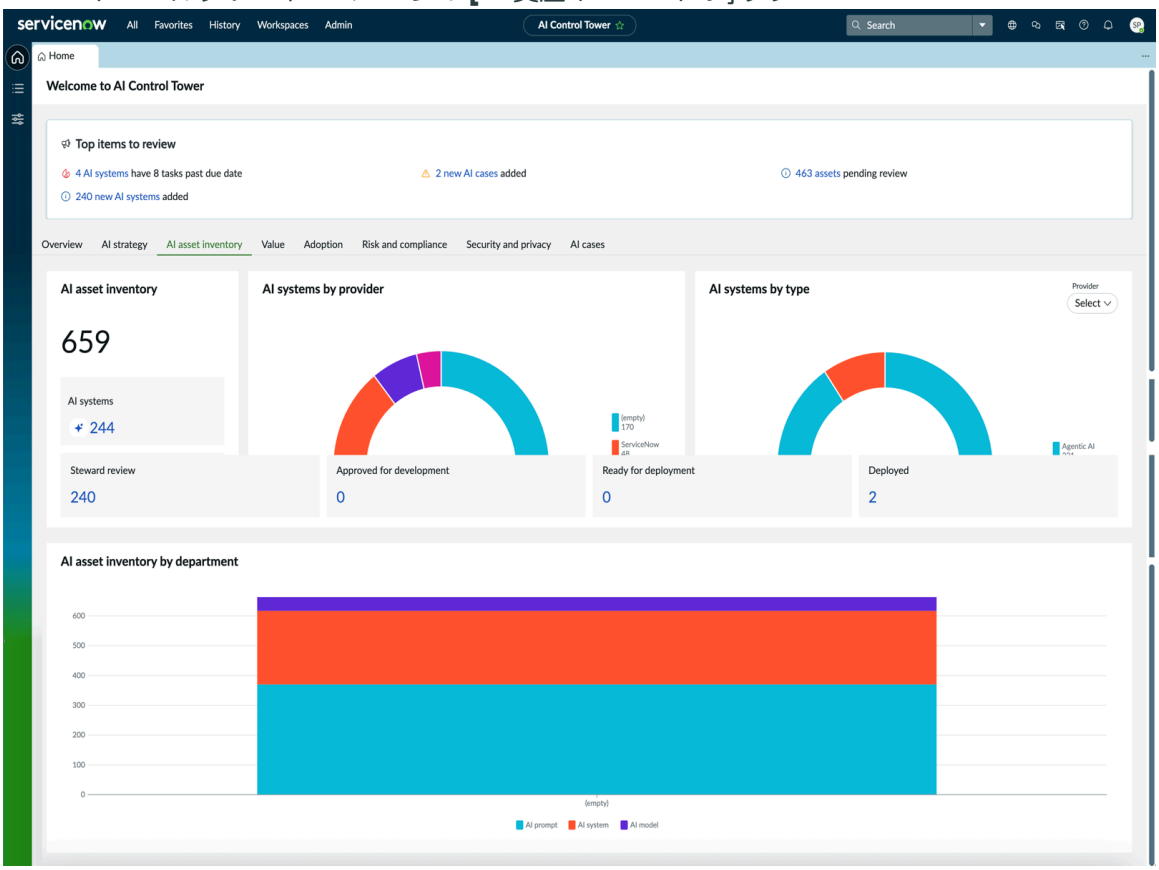
AI 資産インベントリの概要の概要と定義の詳細については、以下を参照してください。 AI 資産インベントリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の画像は、AI コントロールタワーの **[AI** 資産インベントリ] タブを示しています。

AI コントロールタワーホームページの **[AI** 資産インベントリ] タブ



の [値] タブ **AI** コントロールタワー

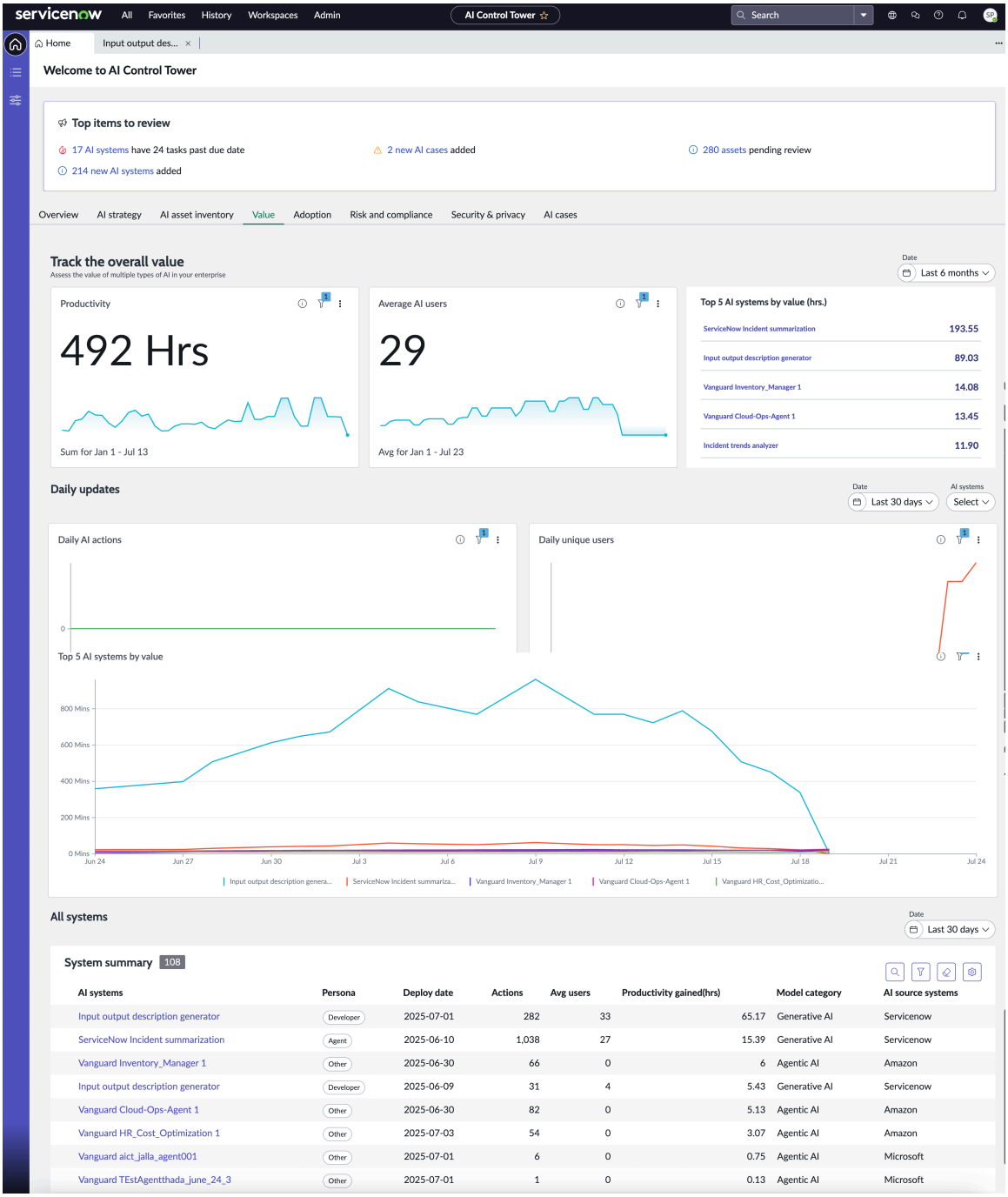
[価値ダッシュボード] ページを使用して、組織内の複数のタイプの AI から実現される価値に関するインサイトを取得します。

値ダッシュボードページには、AI 資産の価値を評価するのに役立つ可視化が含まれています。作成者のスキルは [値ダッシュボード] ページに含まれています。作成者スキルの値メトリクスは、非本番インスタンスと本番インスタンス全体で集計されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の [値] タブ **AI** コントロールタワー



ダッシュボードのインジケーターは、各 AI 資産に関連付けられた値テンプレートに基づいています。詳細については、「値テンプレートの使用」を参照してください。

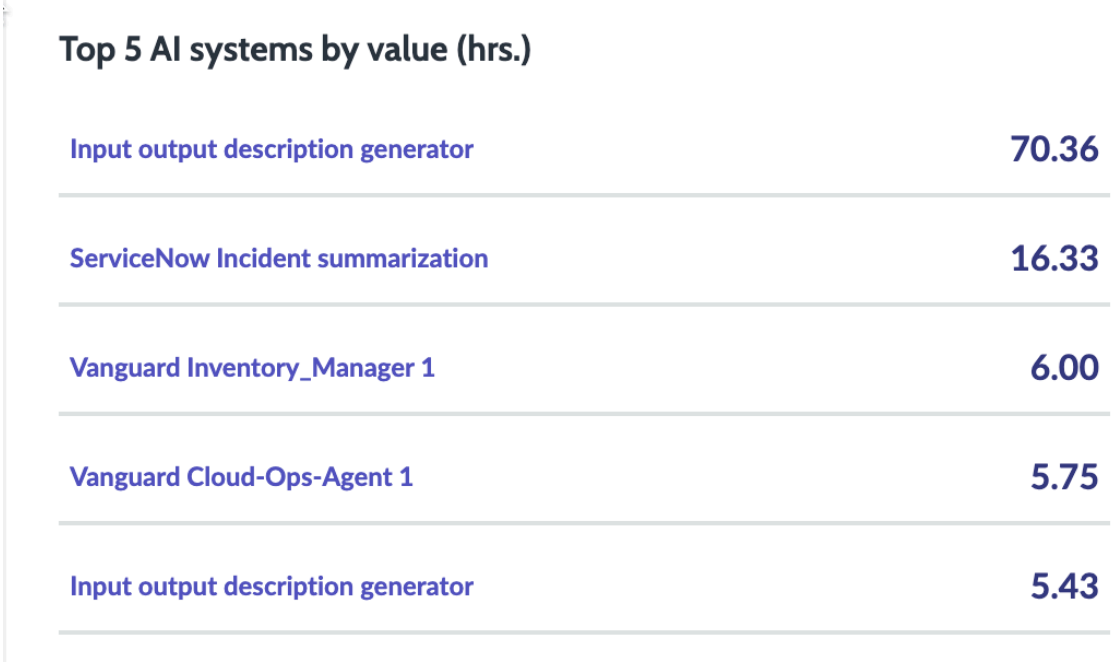
値別の上位 5 つの AI システム

ダッシュボードのこの領域には、最も多くの価値を生み出した 5 つの AI システム(時間)が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

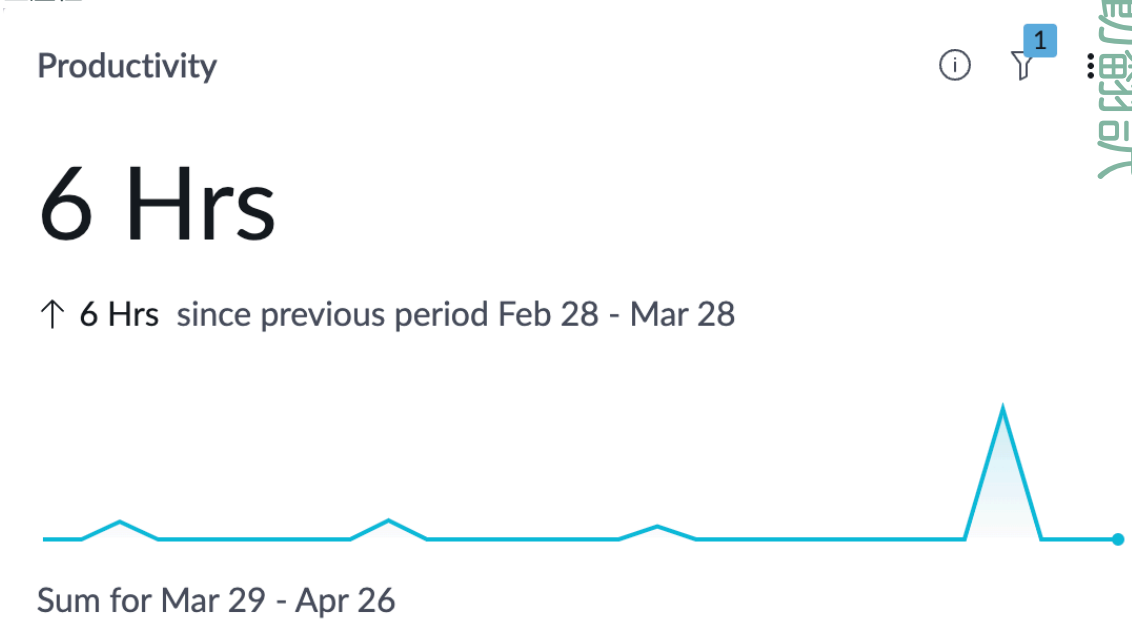
値別の上位 **5** つの **AI** システム



生産性

ダッシュボードのこの領域には、さまざまな AI 資産を使用した結果として、選択した期間における推定生産性向上 (時間) が表示されます。

生産性

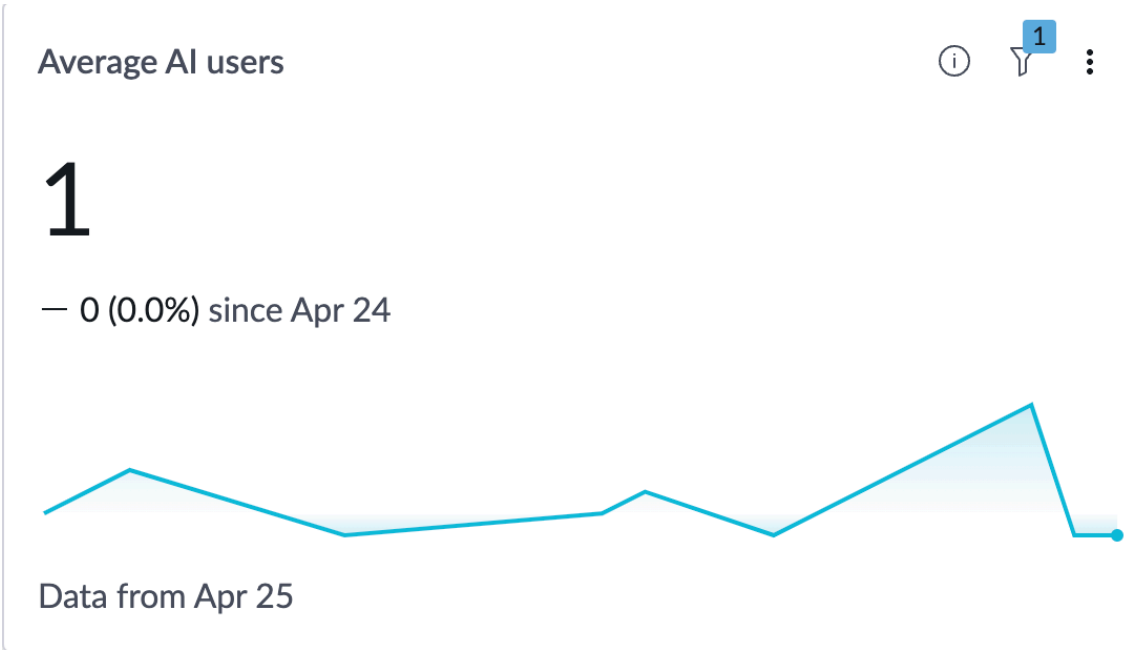


平均 AI ユーザー数

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に AI 資産を使用した平均の一意のユーザーが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

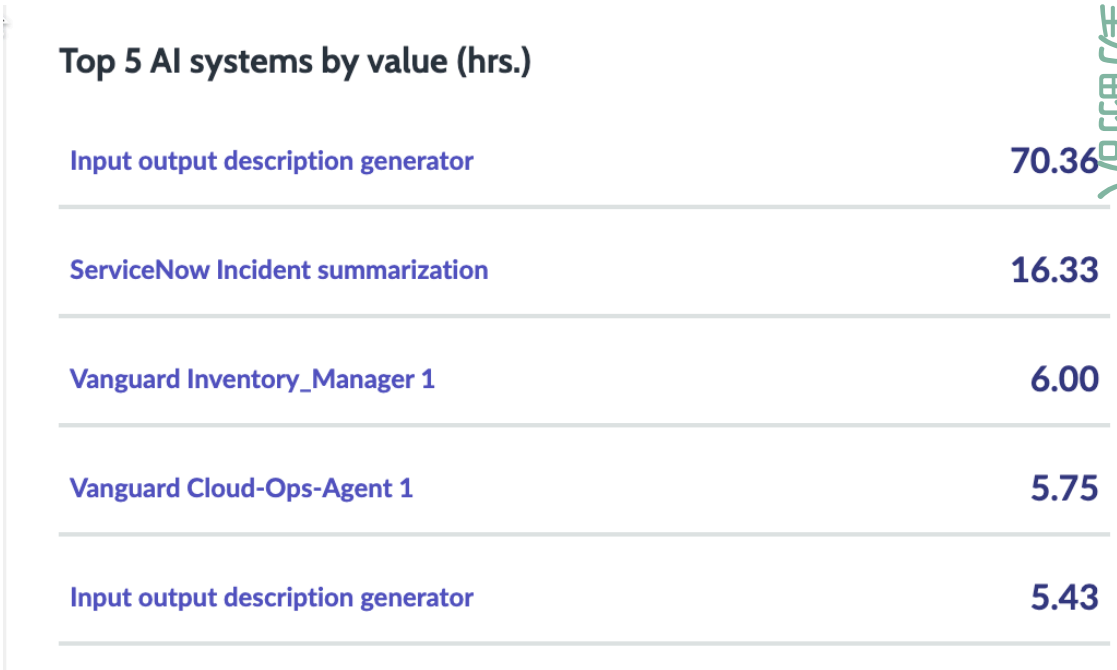
平均 **AI** ユーザー数



価値別の上位 5 つの AI 資産 (時間)

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲でユーザーに最大の価値を提供した上位 5 つの AI 資産が表示されます。

価値別の上位 **5** つの **AI** 資産 (時間)



自動翻訳

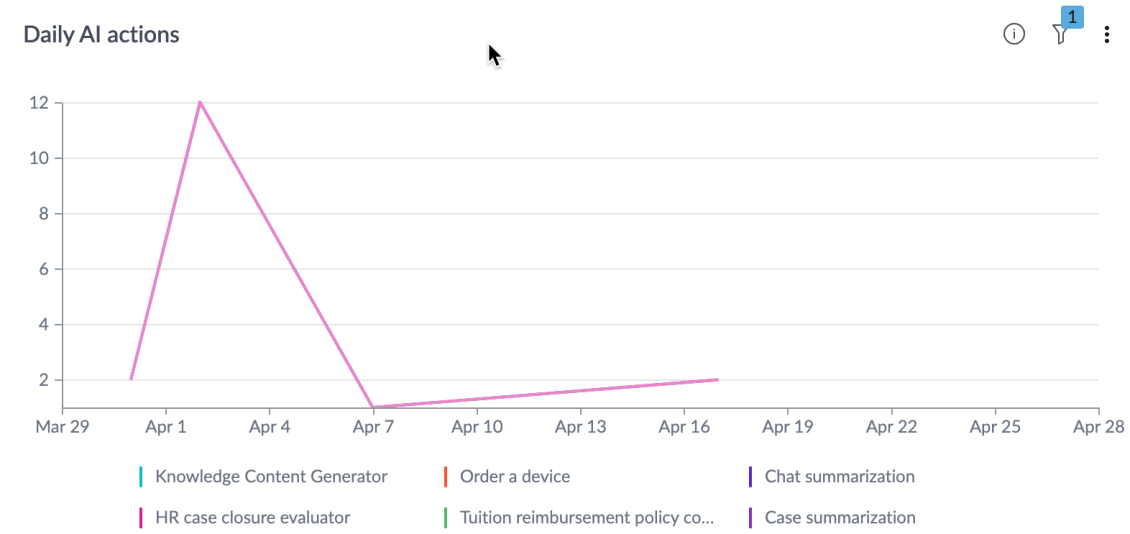
日次更新回数

日次 AI アクション

ダッシュボードのこの領域には、各 AI 資産ごとの AI アクションの数が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

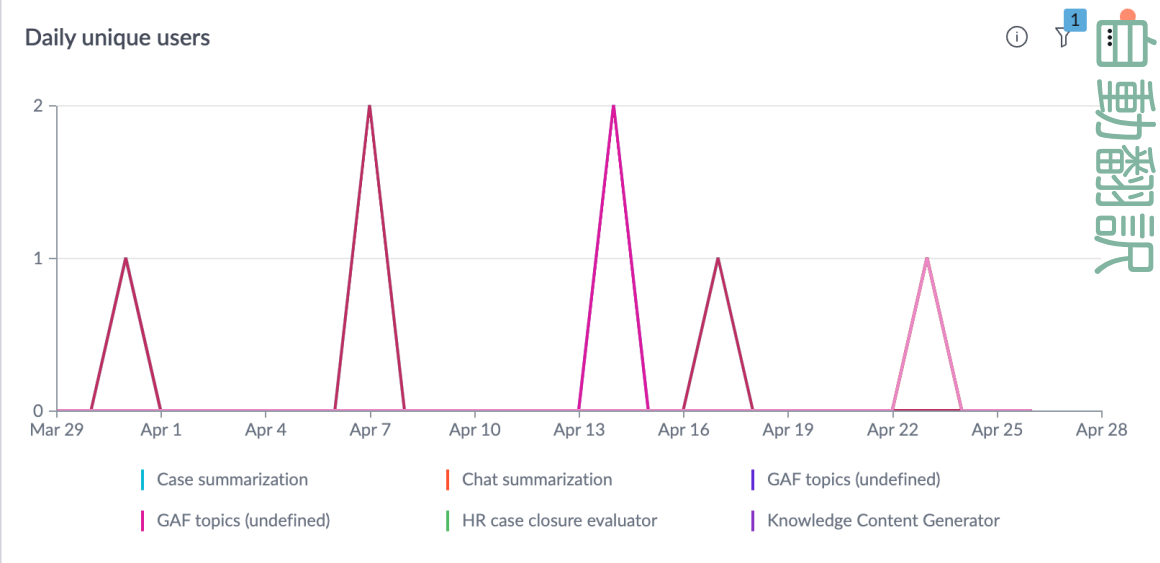
日次 **AI** アクション



日次ユニークユーザー

ダッシュボードのこの領域には、各 AI 資産ごとの日次ユニークユーザー数が表示されます。

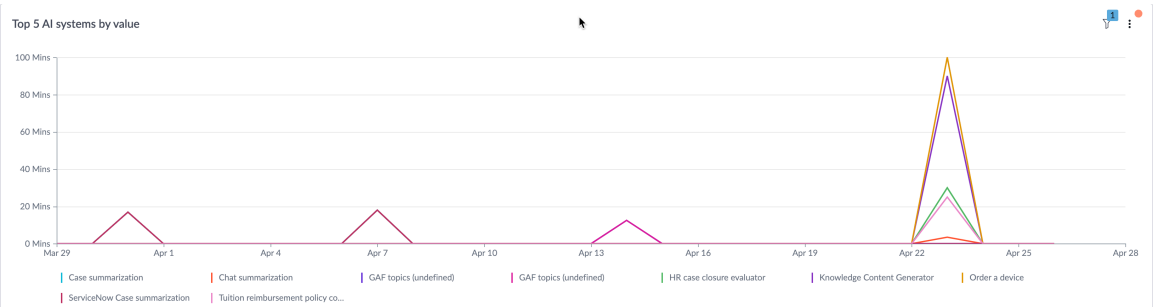
日次ユニークユーザー



値別の上位 5 つの AI システム

ダッシュボードのこの領域には、上位 5 つの AI システムによって配信される日次値 (分単位) が表示されます。

値別の上位 **5** つの **AI** システム (分単位)



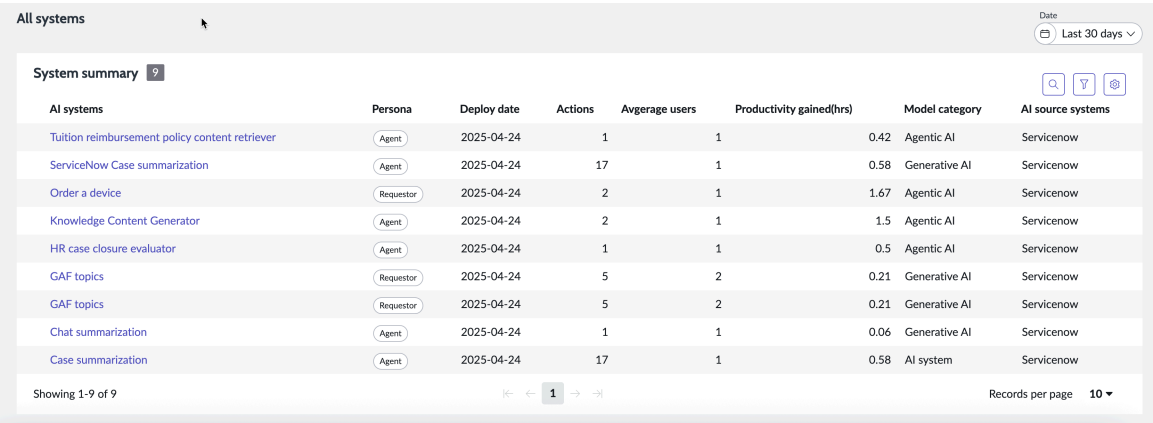
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのシステム

システムサマリー

ダッシュボードのこの領域には、すべての AI システムと、ユーザーおよび得られた生産性の詳細が一覧表示されます。

システムサマリー



の [アダプション] タブ **AI** コントロールタワー

アダプションダッシュボードページを使用して、ユーザーのエンゲージメントとフィードバック、およびあらゆるタイプの AI の採用に関するデータを表示します。

[アダプションダッシュボード] ページには、使用状況とアダプションに関するインサイトを提供する 2 つのタブが含まれています。

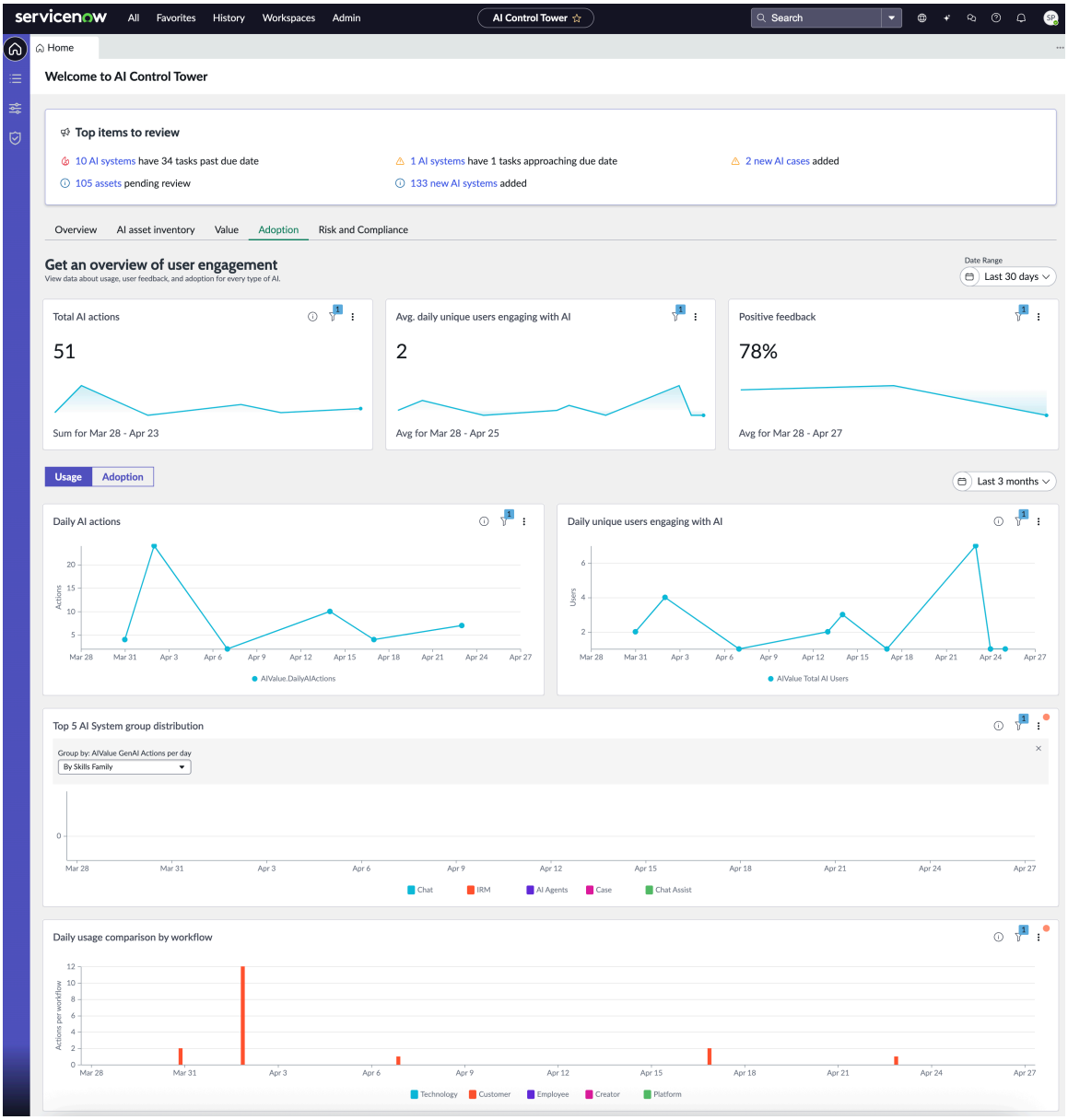
[使用状況] タブには、日次 AI アクション、AI を利用した日次ユニークユーザー、AI システムグループの分布、およびワークフロー別の日次使用状況比較に関するインジケーターが含まれています。[採用] タブでは、AI 使用率が最も高い部門、ユーザー部門別の AI アクションの比較、およびフィードバックの詳細を追跡します。日付範囲フィルターを使用して、選択した期間の使用状況とアダプションのインジケーターを表示します。デフォルトの日付範囲は 30 日です。

アダプションダッシュボードページの高レベルのインジケーターは、ユーザーエンゲージメントの概要を示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の [アダプション] タブ **AI** コントロールタワー



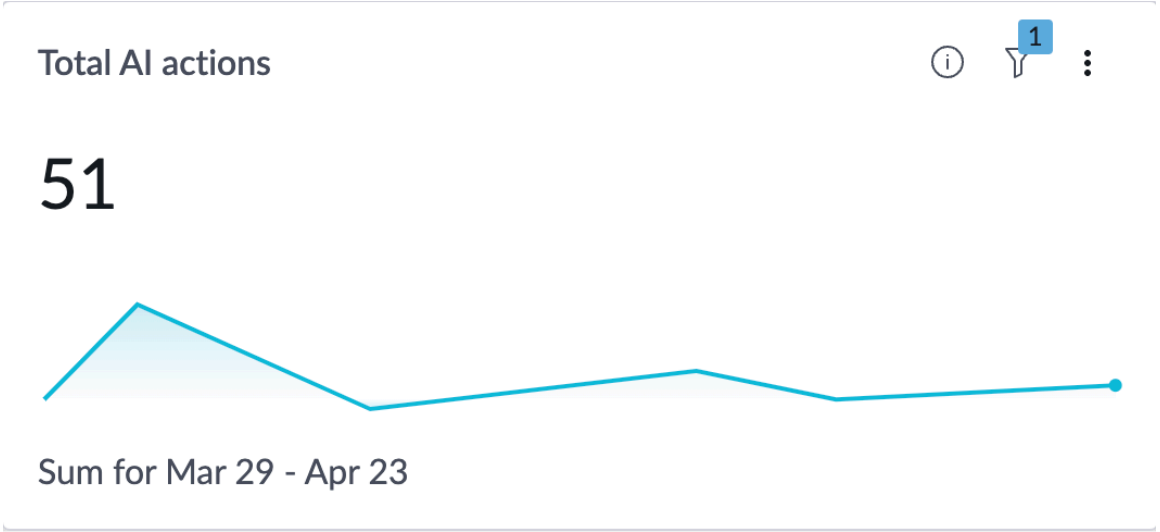
AI アクションの合計数

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内の AI アクションの合計数が表示されます。選択した期間の合計 AI アクションにより、実行された AI アクションのスケールが明らかになります。可視化のトレンドラインは、エンゲージメントの増加または減少を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

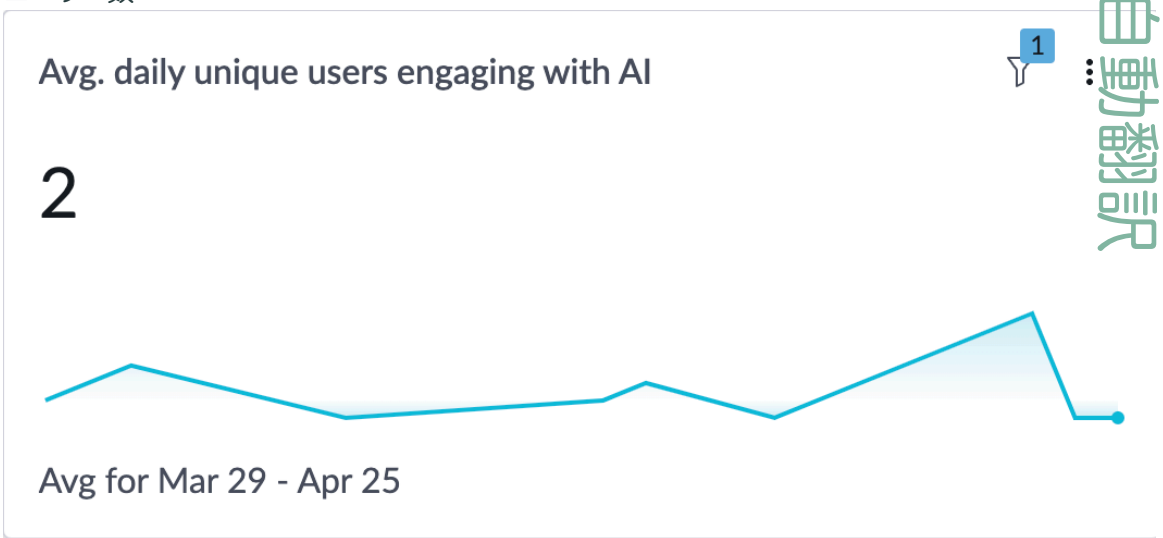
AI アクションインジケーターの合計数



AI を利用する日次平均ユニークユーザー

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に AI を利用した日次ユニークユーザーの平均数が表示されます。日次ユニークユーザーの平均数は、AI エンゲージメントのレベルを示す指標です。

AI アクションインジケーターをトリガーした **1** 日あたりの平均ユニークユーザー数



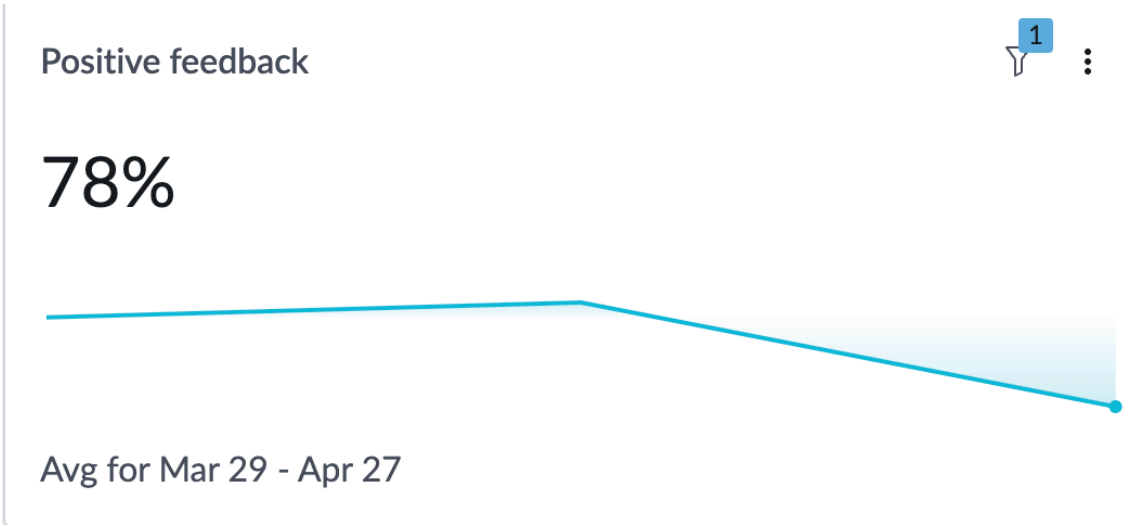
自動翻訳

肯定的なフィードバック

ダッシュボードのこの領域には、実行された AI アクションに対して受信した肯定的なフィードバックの割合が表示されます。肯定的なフィードバックインジケーターは、実行された AI アクションに対するユーザー満足度のレベルを示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

肯定的なフィードバックインジケーター

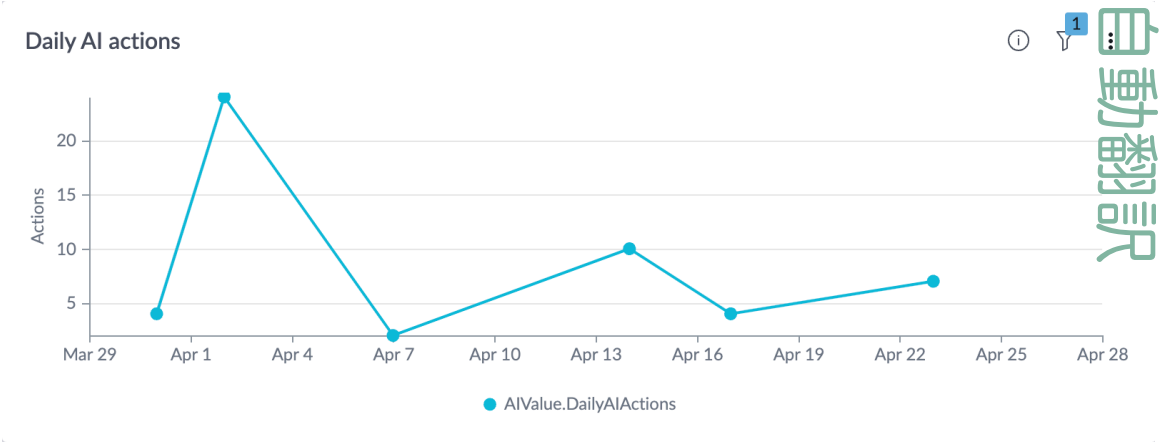


使用状況インジケーター

日次 AI アクション

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に 1 日あたりに実行された AI アクションの数が表示されます。

日次 **AI** アクションインジケーター

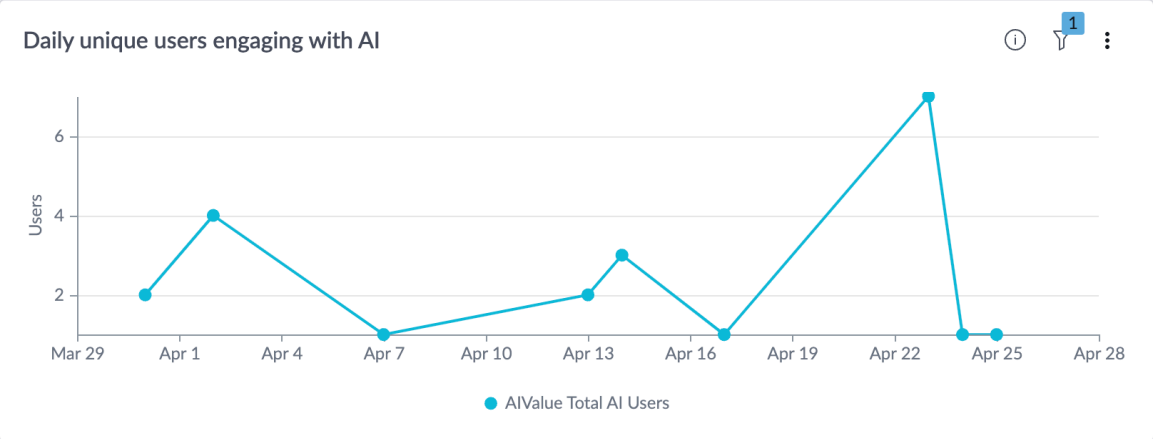


AI とやり取りする日次ユニークユーザー

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に AI を利用した日次の一意のユーザーが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

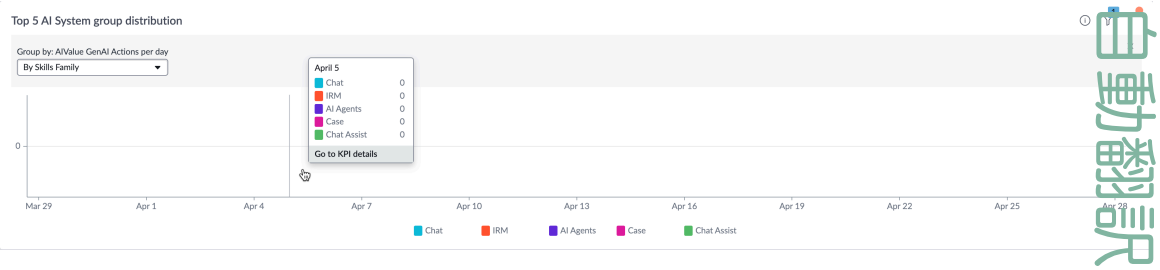
AI インジケーターに関与する日次ユニークユーザー



上位 5 つの AI システムグループ分布

ダッシュボードのこの領域には、傾向チャートで上位 5 つの AI アクションの使用状況が表示されます。可視化はインタラクティブです。[グループ] フィルターを使用して、事前定義されたブレークダウンを適用します。傾向ラインにカーソルを合わせると、各 AI アクションが使用された回数が表示されます。凡例で 1 つ以上のアイテムを選択すると、それらのアイテムのトレンドラインが削除されます。日付範囲内の AI アクション使用状況分布を比較対照して、デマンドのあるアクションを把握できます。

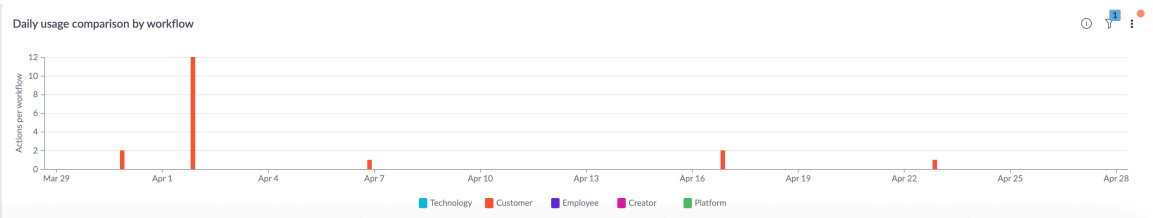
上位 5 つの AI システムグループ分布インジケーター



ワークフロー別の日次使用量の比較

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内の各ワークフローに対して実行された 1 日あたりの AI アクションの数が表示されます。バーにカーソルを合わせると、その日にワークフローで実行された AI アクションの数が表示されます。

ワークフローインジケーター別の日次使用率の比較



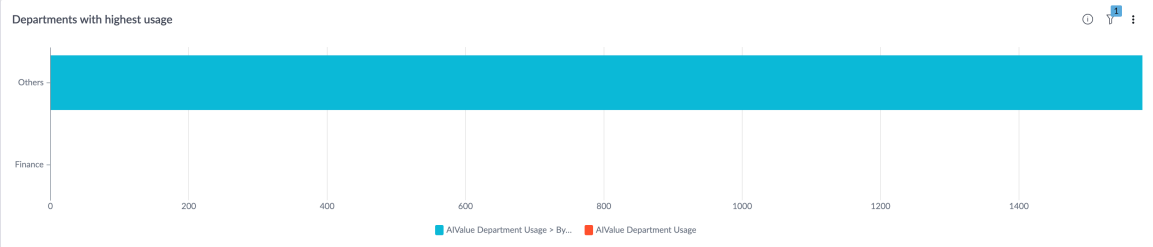
アダプションインジケーター

使用率が最も高い部門

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内で AI アクションの使用率が最も高い部門が表示されます。水平バーにカーソルを合わせると、特定の部門のアクションの数が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用率が最も高い部門インジケーター



ユーザー部門別の AI アクション比較

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に各部門に対して実行された AI アクションの数とタイプが表示されます。

ユーザー部門インジケーター別の **AI** アクション比較

AI actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Others	Finance
Code Assist API Definition	1536	0
Case summarization	16	1
mikes new skill	6	0
GAF topics	5	0
Resolution notes generation	5	0

フィードバックの詳細

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内の AI アクションについてユーザーから提供されたフィードバックの数と割合が表示されます。

フィードバック詳細インジケーター

Feedback details

By Skills Family	Number of AI actions (30d running SUM)	Number of AI actions with feedback (30d running SUM)	Percentage of feedback submitted (30d running AVG)	Number of AI actions with positive fee
Others	122	9	117	
Platform	19	0	0	
CSM	10	0	0	
Creator	2	0	0	
Total	**153**	**9**	**78**	

自動翻訳

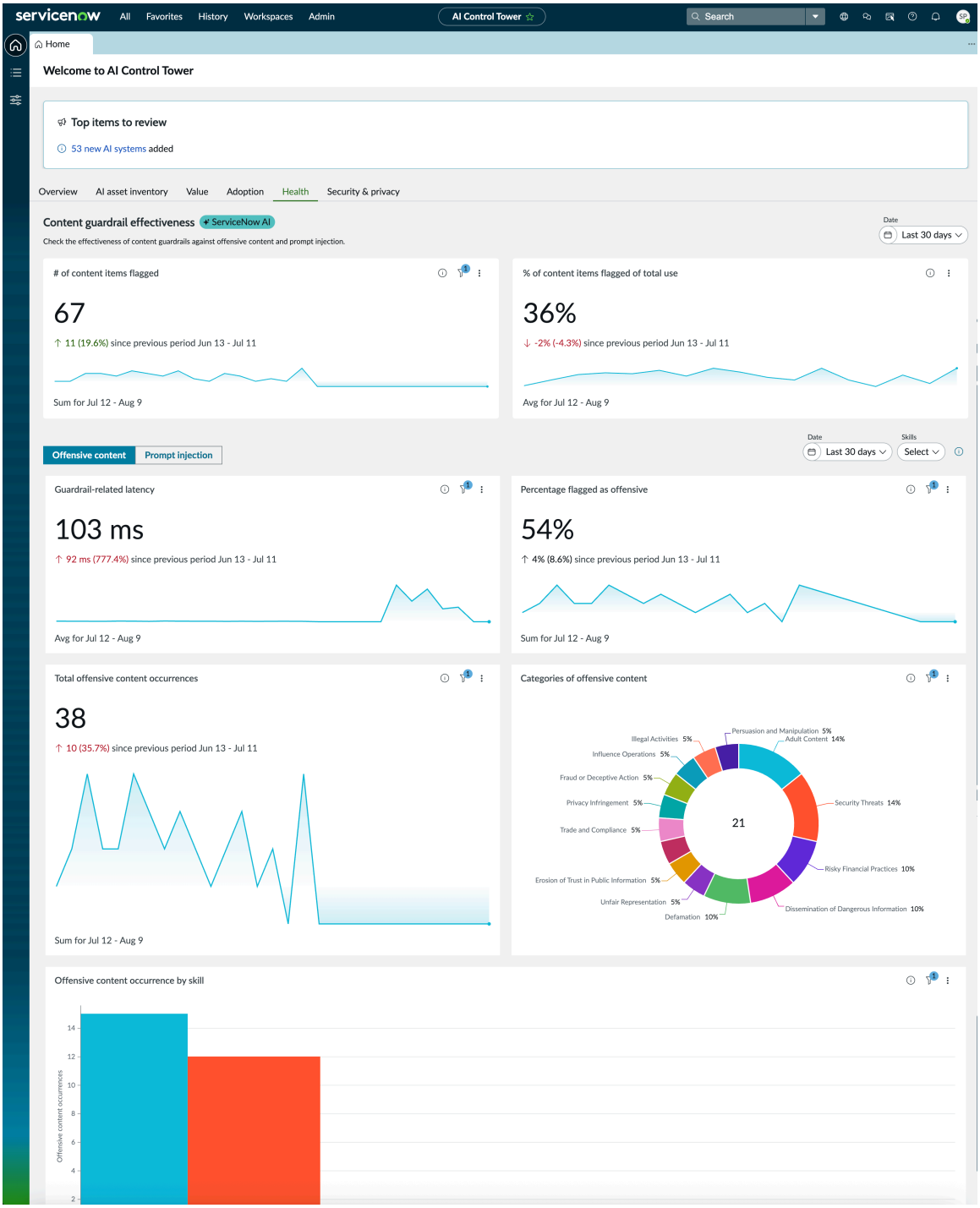
の [健全性] タブ **AI** コントロールタワー

Now Assist ガーディアンによって有効化されたガードレールのパフォーマンスを監視します。

AI コントロールタワーダッシュボードの [健全性] タブは、不快なコンテンツの有効性を監視および評価し、AI 資産でアクティブなプロンプトインジェクションガードレールを有効にするのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の [健全性] タブ **AI** コントロールタワー



[健全性] タブの可視化により、次のインサイトが得られます。

- アクティブな不快なコンテンツとプロンプトインジェクションガードレールの結果としての平均レイテンシ。レイテンシーが高いということは、期間中のガードレール活動の増加を意味する可能性があります。
- 不快なコンテンツとプロンプトインジェクションの発生回数と割合。
- 不快なコンテンツとプロンプトインジェクションの発生が検出されたスキル。

ダッシュボードのフィルターを適用して、日付範囲内のスキルのガードレールアクティビティを表示します。

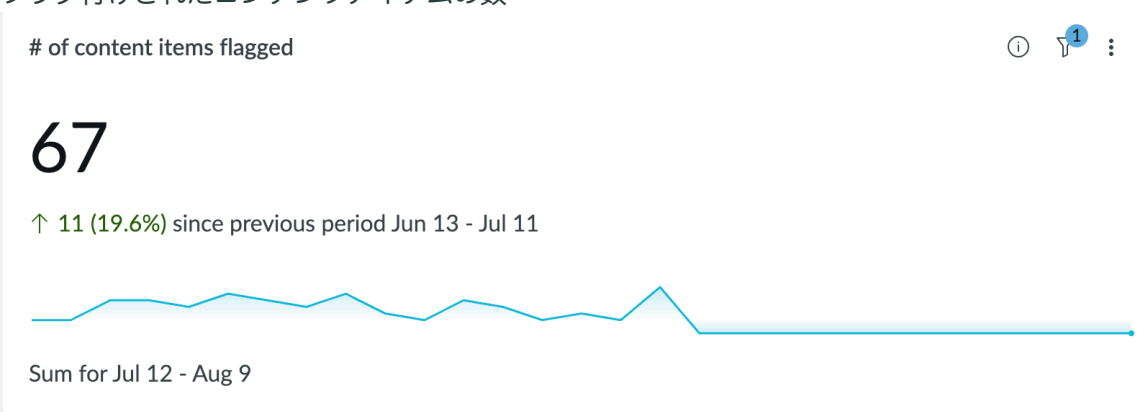
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツガードレールの有効性

フラグ付けされたコンテンツアイテムの数

ダッシュボードのこの領域には、選択した日付範囲内に不快なコンテンツとプロンプトインジェクションが発生した回数が表示されます。

フラグ付けされたコンテンツアイテムの数



合計使用量のうちフラグが立てられたコンテンツアイテムの割合

ダッシュボードのこの領域には、大規模言語モデル (LLM) サービスとの間で送受信された要求と応答のうち、攻撃性とプロンプトインジェクションのフラグが付けられたものの割合が表示されます。

合計使用量のうちフラグが立てられたコンテンツアイテムの割合



自動翻訳

不快なコンテンツの可視化

ガードレールによって遅延が加わる

ダッシュボードのこの領域には、選択したスキルと日付範囲における、アクティブな不快なコンテンツガードレールの結果としての平均レイテンシが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガードレールによって追加された攻撃性のレイテンシ



不快としてフラグが立てられた割合

ダッシュボードのこの領域には、不快なコンテンツとしてフラグが立てられた、LLM サービスとの間で送受信された要求と応答の割合が表示されます。

不快としてフラグが立てられた割合



不快なコンテンツの合計発生件数

ダッシュボードのこの領域には、選択したスキルと日付範囲で不快なコンテンツが発生した合計回数が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

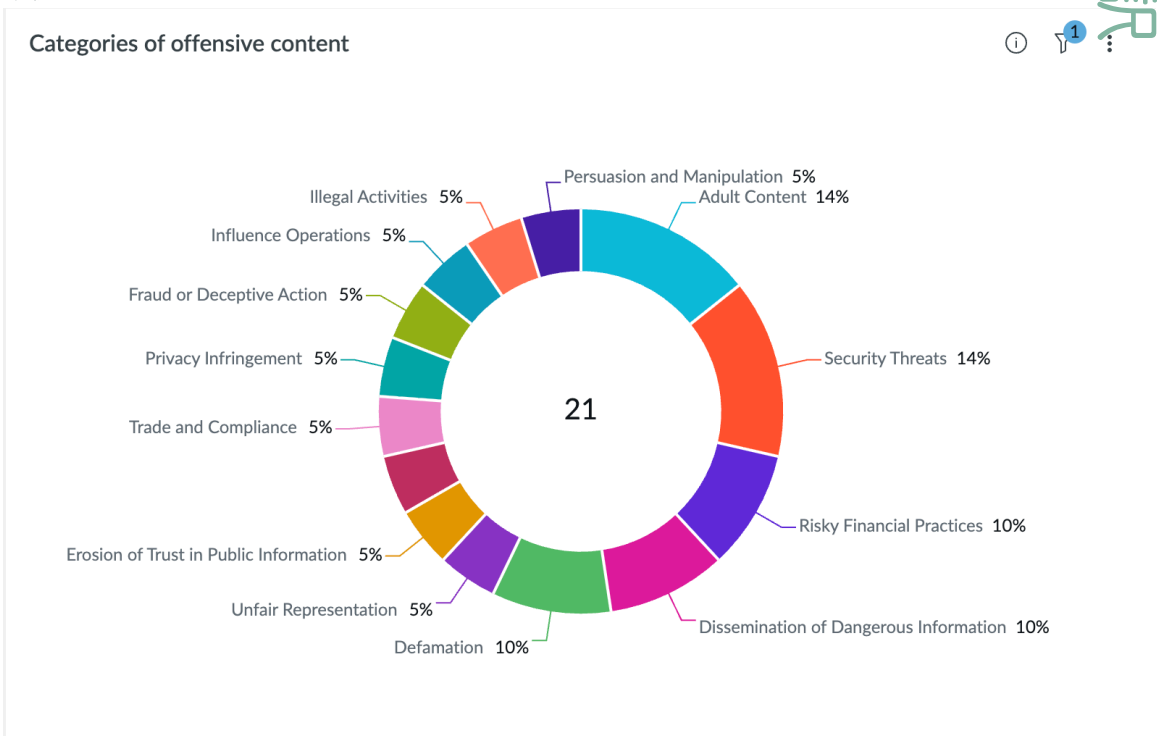
不快なコンテンツの合計発生件数



不快なコンテンツのカテゴリ

ダッシュボードのこの領域には、不快なコンテンツの発生の内訳がカテゴリ別に表示されます。コンテンツが複数のカテゴリで攻撃的であると見なされた場合(有害で中傷的など)、その発生は両方のカテゴリに個別にカウントされます。不快なコンテンツのカテゴリの詳細については、「 Now Assist Guardian」を参照してください。

不快なコンテンツのカテゴリ

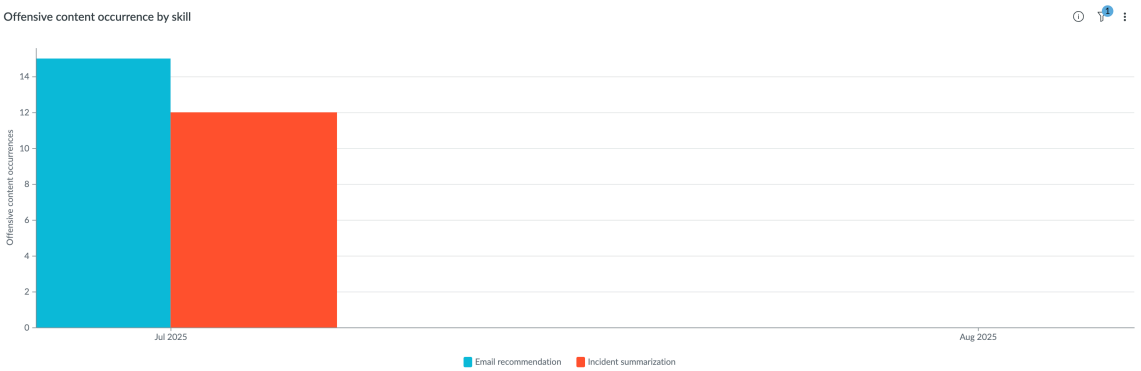


スキル別の不快なコンテンツの発生件数

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ダッシュボードのこの領域には、コンテンツが検出されたスキル別の経時的な不快なコンテンツの発生回数が表示されます。

スキル別の不快なコンテンツの発生件数

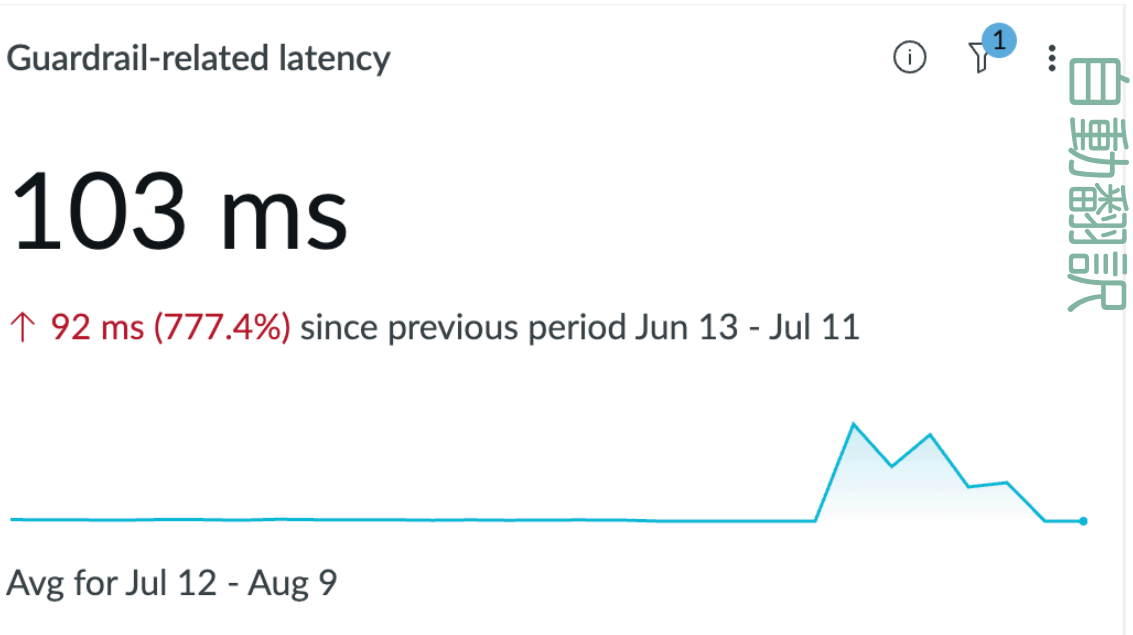


プロンプトインジェクションの可視化

ガードレールによって遅延が加わる

ダッシュボードのこの領域には、選択したスキルと日付範囲のアクティブなプロンプトインジェクションガードレールの結果としての平均レイテンシが表示されます。

プロンプトインジェクションのガードレールによる遅延の追加

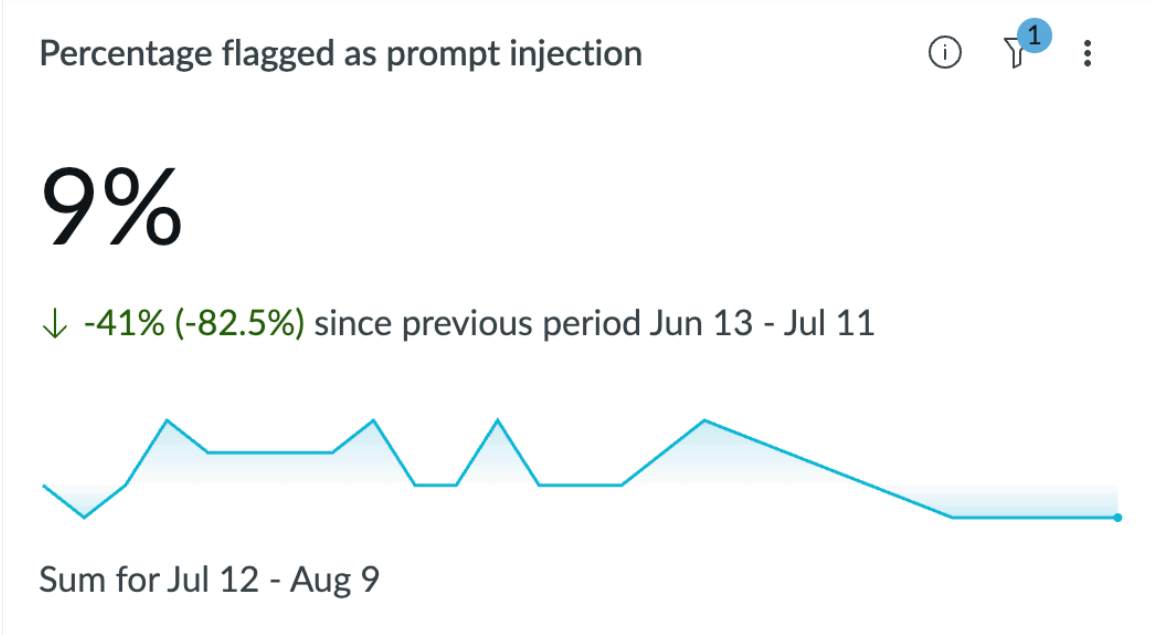


プロンプトインジェクションとしてフラグが付けられた割合

ダッシュボードのこの領域には、不快なコンテンツとしてフラグが立てられた、LLM サービスとの間で送受信された要求と応答の割合が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

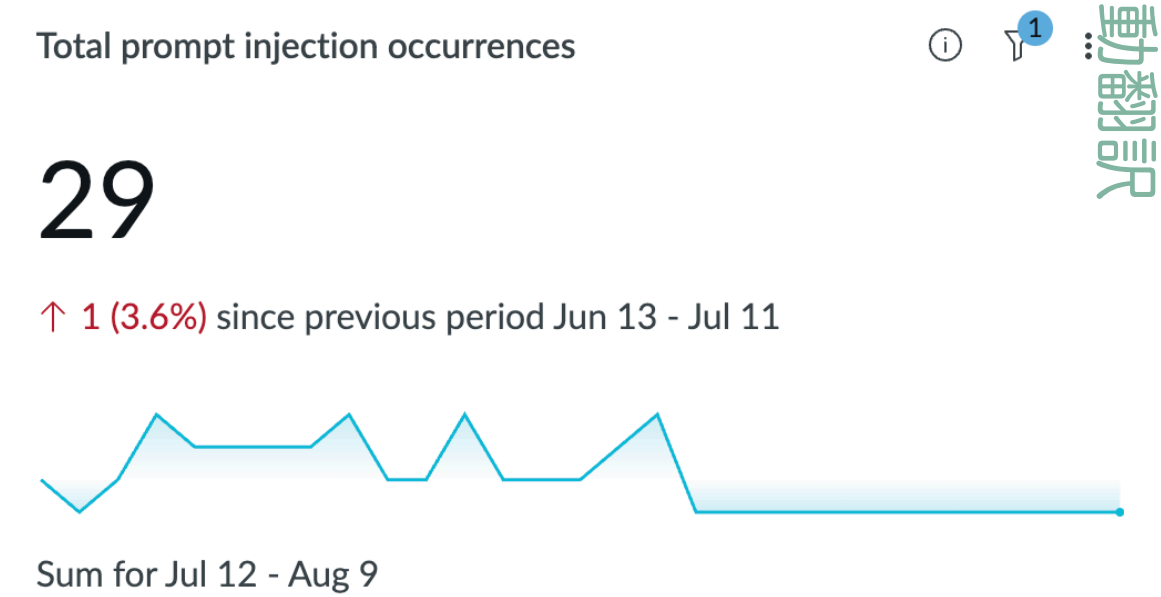
プロンプトインジェクションとしてフラグが付けられた割合



プロンプトインジェクション合計発生件数

ダッシュボードのこの領域には、選択したスキルと日付範囲で不快なコンテンツが発生した合計回数が表示されます。

プロンプトインジェクション合計発生件数



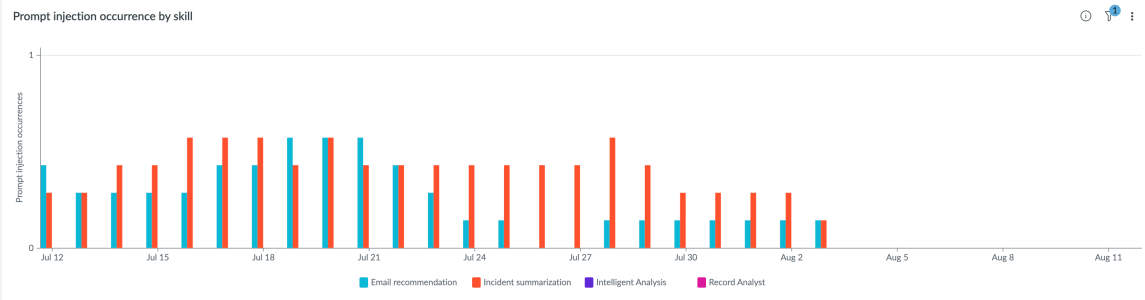
スキル別のプロンプトインジェクション発生件数

ダッシュボードのこの領域には、プロンプトインジェクションの試行が検出されたスキル別の経時的なプロンプトインジェクションの発生回数が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スキル別のプロンプトインジェクション発生件数



の [リスクとコンプライアンス] タブ **AI** コントロールタワー

AI コントロールタワーの [リスクとコンプライアンス (Risk and compliance)] タブには、AI 資産インベントリのリスク分類と、選択した各種法令・基準等およびポリシーのコンプライアンス体制が表示されます。

AI 資産とは、人工知能システムの開発、展開、運用に不可欠なさまざまなコンポーネントやリソースを指します。これらの資産には次のものが含まれます。

1. AI システム AI アルゴリズムとプロセスを実行する完全なソフトウェアまたはハードウェアインフラストラクチャ。これには、機械学習プラットフォーム、自然言語処理システム、およびその他のAI駆動型アプリケーションが含まれます。
2. AI モデル :特定のタスクを実行するためにデータでトレーニングされる数学モデルおよび計算モデル。これらのモデルは、単純な線形回帰モデルから複雑なディープラーニングニューラルネットワークまで多岐にわたります。
3. Datasets :AI モデルのトレーニング、検証、およびテストに使用されるデータのコレクション。

これらの AI 資産を理解して管理することは、AI システムの有効性、信頼性、および組織が定義した規制および倫理基準への準拠を確保するために重要です。

リスクとコンプライアンスダッシュボードには、次のセクションがあります。どのセクションでも、各ウィジェットのデータにドリルダウンできます。

コンプライアンスの概要

規制リスク分類

このセクションには、ドーナツグラフを使用して、AI システム、AI モデル、データセットのリスク分類が表示されます。リスクは、定性的には [高]、[低]、[中]、および [許容できない] に分類されます。これらの分類は、AI 資産のリスクアセスメントに基づいています。

各種法令・基準等およびポリシー別のコンプライアンス

このセクションには、実装されたコントロールに基づくコンプライアンスが表示されます。デフォルトでは、ライブラリで提供されている次のフレームワークのコンプライアンススコアが表示されます。

- NIST AI リスク管理フレームワーク:このフレームワークには、関連する 4 つの主要な引用、つまりマッピング、測定、管理、統制が表示されます。各引用のコンプライアンススコアは、そのコントロール証明書に基づいて表示されます。
- EU 人工知能法:このフレームワークには、引用および子引用として表示される複数の章があります。各引用はコントロール目標にマッピングされ、コンプライアンスの割合スコアが得られます。

コンプライアンスデータを表示するには、[各種法令・基準等] または [ポリシー] の 2 つのオプションのいずれかを選択します。さらに、ドロップダウンフィルターを使用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

して特定の各種法令・基準等またはポリシーを選択することで、全体的なコンプライアンススコアのパーセンテージと、準拠および非準拠の各種法令・基準等およびポリシーの数を表示できます。また、早急な対応が必要なすべての問題と、各各種法令・基準等またはポリシーに関連する AI ケースを確認することもできます。

各種法令・基準等は、 AI リスクとコンプライアンス フレームワークの初期セットアップを支援するための情報提供およびガイダンスのみを目的として提供されています。法的助言や規制遵守の保証を構成するものではありません。お客様は、コンテンツのすべての使用が、その管轄区域で適用される法律、規制、指令、および業界標準に準拠していることを確認する責任を単独で負います。

注:
ホームページに表示する各種法令・基準等とポリシーを設定できます。詳細については、「 コンプライアンス体制のプロパティを設定する 」を参照してください。

リスク概要

このセクションでは、組織内の AI 資産のリスク体制を監視および追跡します。**AI** 資産フィルターを使用すると、AI 資産インベントリのタイプ別にリスク体制に関するインサイトをフィルタリングできます。

集計されたリスクスコアによる AI システム

このセクションには、ドーナツグラフを使用して集計されたリスクスコア別に AI システムの分類が表示されます。リスクスコアは、定性的に 「高 」と 「低」に分類されます。

リスクヒートマップ

リスクヒートマップウィジェットには、AI 資産内で特定されたすべてのリスクが可視化されて表示されます。デフォルトでは、残存リスクフィルターが適用されますが、固有リスクレベルに基づいてフィルタリングできます。ヒートマップがセグメント化され、フィルターに基づいてセグメンテーションが変更されます。アクティビティは、リスクとコントロールの有効性、または影響度と可能性のそれぞれの組み合わせに該当します。この組み合わせは、選択したリスク分類フィルターに基づきます。複数のリスク RAM が公開されている場合は、リスクアセスメント方法論 (RAM) でリスクヒートマップをフィルタリングできます。

規制状況の概要

このセクションを表示するには GRC：規制変更管理 アプリケーションをインストールする必要があります。詳細については、「 規制変更管理のインストール 」を参照してください。

概要

- アラート

  このセクションには、ドーナツグラフを使用して、ワークフローのステータス別またはライフサイクルフェーズ別の規制アラートの分布が表示されます。

- 変更タスク

  このセクションには、ドーナツグラフを使用して、ワークフローのステータス別またはライフサイクルフェーズ別の規制変更タスクの分布が表示されます。

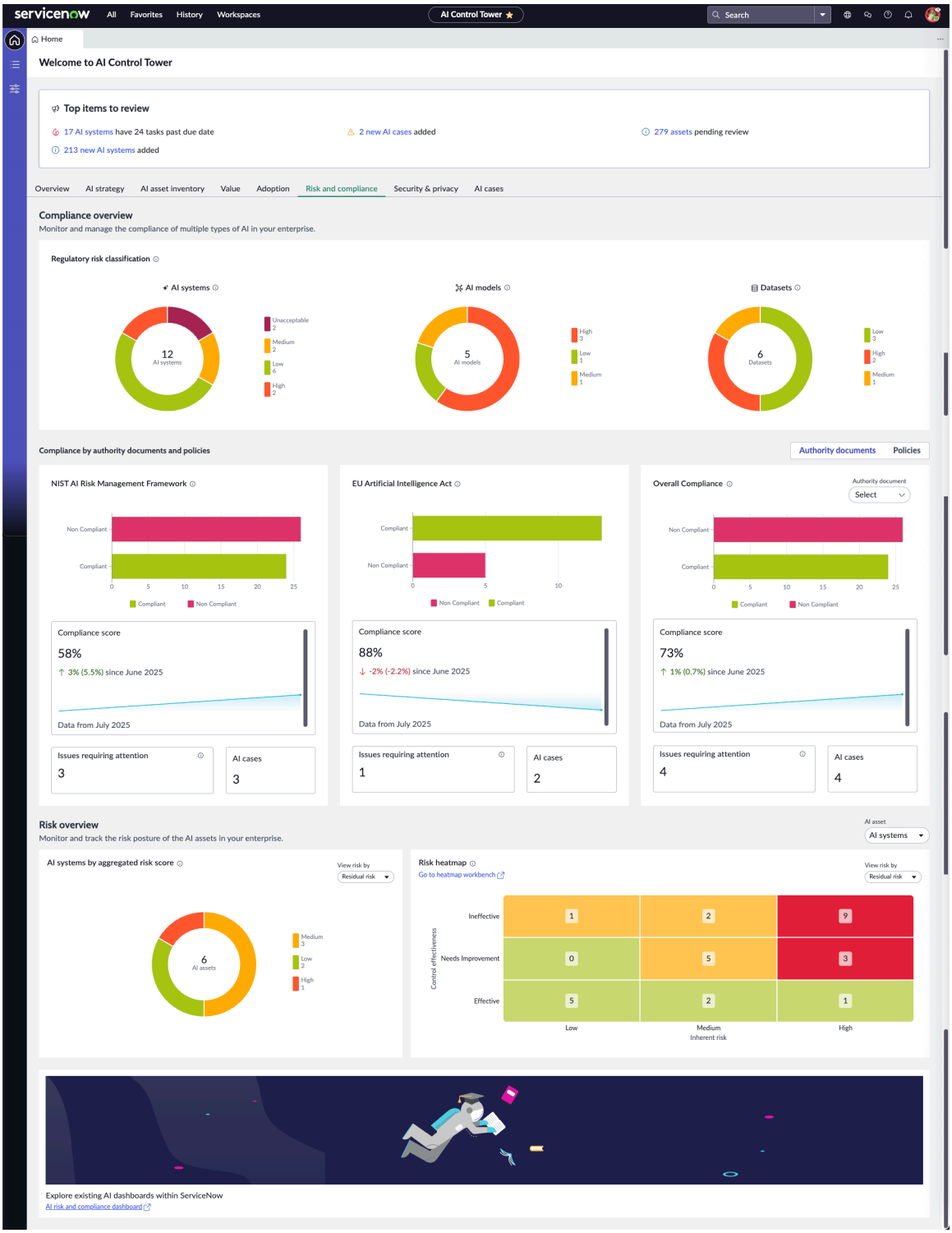
アセスメント

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このセクションには、規制の影響度評価と規制変更にリンクされたリスクアセスメントがドーナツグラフで表示されます。デフォルトでは、規制アセスメントフィルターが適用されますが、リスクアセスメントに変更できます。

次の画像は、[リスクとコンプライアンス (Risk & compliance)] ダッシュボードを示しています。

リスクとコンプライアンスダッシュボード



詳細については、次を参照してください。 AI リスクとコンプライアンス ドキュメント.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の **[AI** ケース] タブ **AI** コントロールタワー

AI リスクとコンプライアンスダッシュボードを使用して、AI ケースワークフローを追跡、監視、分析し、ワークフローのボトルネックを特定し、AI 関連リスクの説明責任を確認します。AI スチュワードは、ダッシュボードを使用して AI 関連の問い合わせのステータスと傾向を追跡することもできます。

AI ケース

[AI リスクとコンプライアンス (AI risk and compliance)] ダッシュボードの **[AI** ケース] タブには、AI リスク、ケースアクティビティ、コンプライアンスの追跡、ガバナンスの適用を追跡するために使用できる主要なメトリクス、傾向、実行可能なタスクが表示されます。ケースレベルのインサイト、タスクレベルの追跡、および自分の責任と進捗状況に対する説明責任を得ることができます。AI スチュワードは、違反が見つかった場合にケースを報告できます。AI アナリストもケースをフォローし、解決策を考え出します。

次の各ウィジェットのデータをドリルダウンして、AI ケースの詳細を確認できます。

状況別の AI ケースステータス

レポートされた AI ケースの分布をライフサイクルステータス別またはワークフローステータス別に表示します。

優先度別の AI ケースステータス

優先度 (重大、高、中、低、計画) に基づく AI ケース。

AI ケース

報告された AI ケースの概要:

- すべて:すべての AI ケース
- 期限切れ:期日を過ぎた AI ケース。
- 期限が 7 日以内:期限が 7 日以内の AI ケース。
- 未アサイン:誰にもアサインされていない AI ケース。

名前、サブタイプ、ケースアナリスト、優先度、ステータスなどの各ケースの属性は、リストビューで使用できます。各カードを選択すると、そのカテゴリの AI ケースがリストビューに表示されます。

トレンド

AI ケースに関連付けられている視覚的パターンと履歴データ:

- サブタイプ別の AI ケースウィジェット:AI ケースサブタイプのさまざまなカテゴリ別の傾向。事業部門、場所、または主な原因別にデータをグループ化して、部門またはシステム全体の問題または AI ケースのパターンに関するコンテキストインサイトを得ることができます。AI 資産でフィルタリングできます。

- オープンケースおよびクローズ済みケースウィジェット:指定した期間におけるケース解決の履歴傾向。過去 12 か月間の履歴傾向を確認できます。履歴傾向は、ステークホルダーがボリュームの変動とケースのクローズ効率を分析するのに役立ちます。

  たとえば、過去 12 か月間に 4,200 件のケースが作成され、3,960 件のケースがクローズされたとします。ケースクローズの平均期間は2.8日で、症例数のピークは2025年1月(510件の症例が作成されました)で、最も速い症例解決月は2025年3月でした。過去 12 か月間で、ケースクローズの効率が着実に向上し、平均解決時間が前年比で 12% 減少していることがわかります。

トラッキング

タスクおよび問題レベルでの AI ケースの進捗状況:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

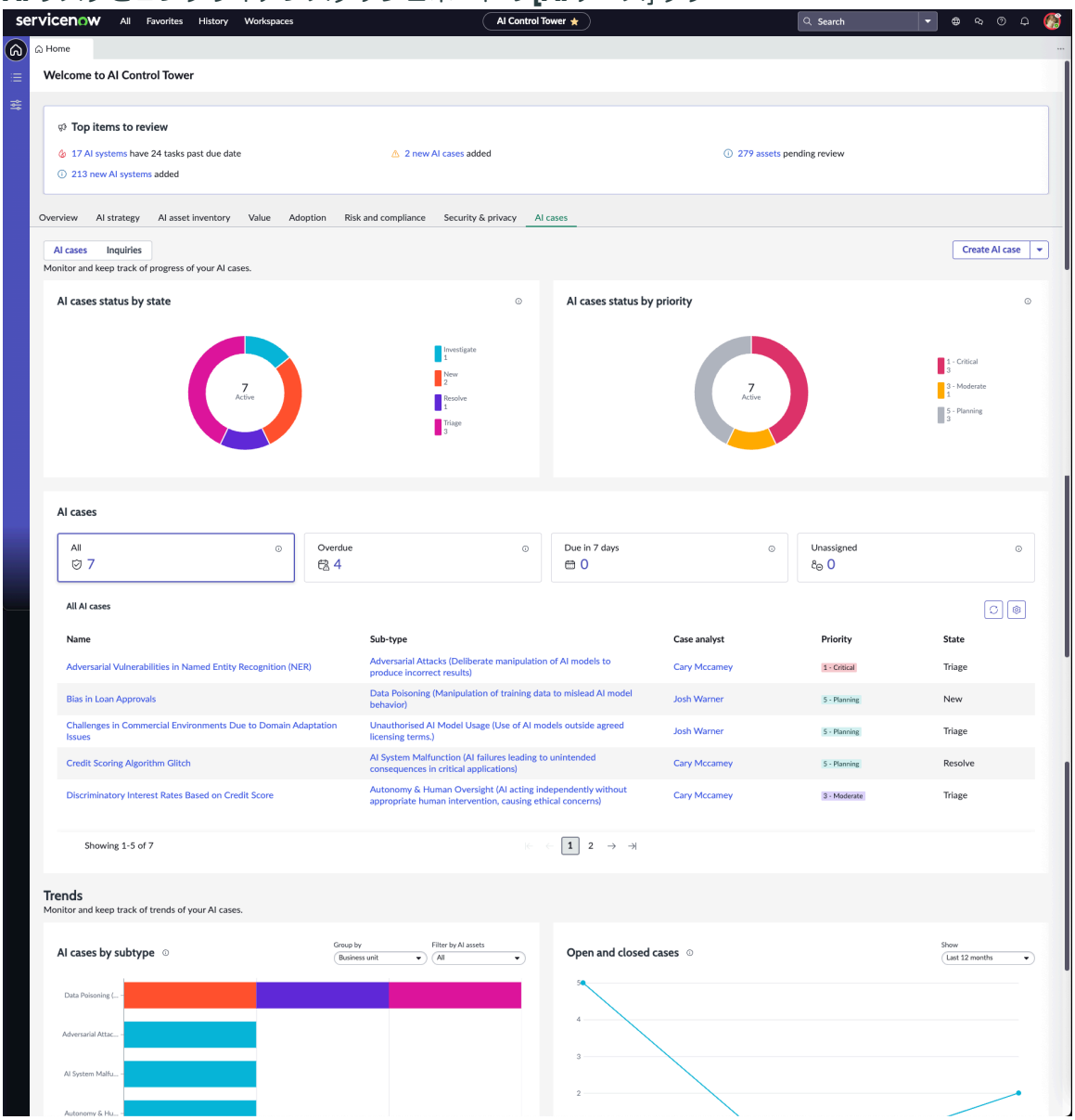
自動翻訳

- アクションタスク
  - 期限切れ、7 日以内に期限、または未アサイン状況のタスクの数。
  - [ドラフト] や [対応中] などのステータス別のタスク分布。
- 問題
  - AI ケースにリンクされている問題の数。状況 (新規、レビュー、応答など)。
  - AI ケースにリンクされている問題の数 (期限切れ、7 日以内に期限、未アサインなどの詳細別)。

[**AI** ケースを作成] ボタンを使用すると、モニタリングダッシュボード内で新しい AI ケースレコードを開始できます。このアクションは通常、AI モデルまたはデータセットに関連する問題、リスク、またはコンプライアンスに関する懸念を文書化、調査、または追跡するために使用されます。[問題を作成] ボタンを使用して、AI ケースに関連する問題を作成します。

次の例は、[AI リスクとコンプライアンス (AI Risk and compliance)] ダッシュボードの **[AI** ケース] タブを示しています。

AI リスクとコンプライアンスダッシュボードの **[AI** ケース] タブ



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

照会

[AI リスクとコンプライアンス (AI risk and compliance)] ダッシュボードの [照会] タブには、AI 照会ワークフローの構造ビューがあります。ダッシュボードの次のウィジェットを使用して、コンプライアンスを追跡し、照会のステータスと進捗状況を監視します。

次の各ウィジェットのデータをドリルダウンして、AI ケースの詳細を確認できます。

状況別の照会ステータス

州別の問い合わせの数。新規、トリアージ、処理中、および承認された照会は、ドーナツグラフで表されます。

優先度別の照会ステータス

優先度別の問い合わせの数。照会には、[重大]、[高]、[中]、[低]、または [計画] の優先度を設定できます。

照会

すべての AI 照会の要約リスト。ステータス、優先度、アサインなどのパラメーターに基づいてフィルタリングできます。

照会の本質的な属性は、運用上の関連性または緊急性に基づいています。各照会エントリには、次のようなメタデータが含まれています。

- 名前
- 要求者
- アサイン先
- 状況
- 優先度

トレンド

組織全体の照会アクティビティに対する傾向ベースのインサイト。これらの可視化は縦断的分析をサポートし、計画とコンプライアンスの応答性を向上させます。

> **注:**
> 縦断的分析とは、部門、チーム、またはシステム全体のデータポイントを一定期間にわたって分析するプロセスのことです。

AI 資産や時間範囲などのフィルターは、分析を絞り込むのに役立ちます。

- 事業部門別の照会:組織のさまざまな部門または機能領域にわたる照会の分布を確認できます。この分布は、AI 関連のほとんどの懸念の発生元を特定するのに役立ち、より的を絞ったリスク軽減または認識向上トレーニングを計画できます。
- オープンおよびクローズ済みの問い合わせ:選択した時間範囲内に開始および解決された問い合わせの量を追跡できます。この追跡により、ワークフローのパフォーマンスを追跡し、将来のキャパシティを計画できます。

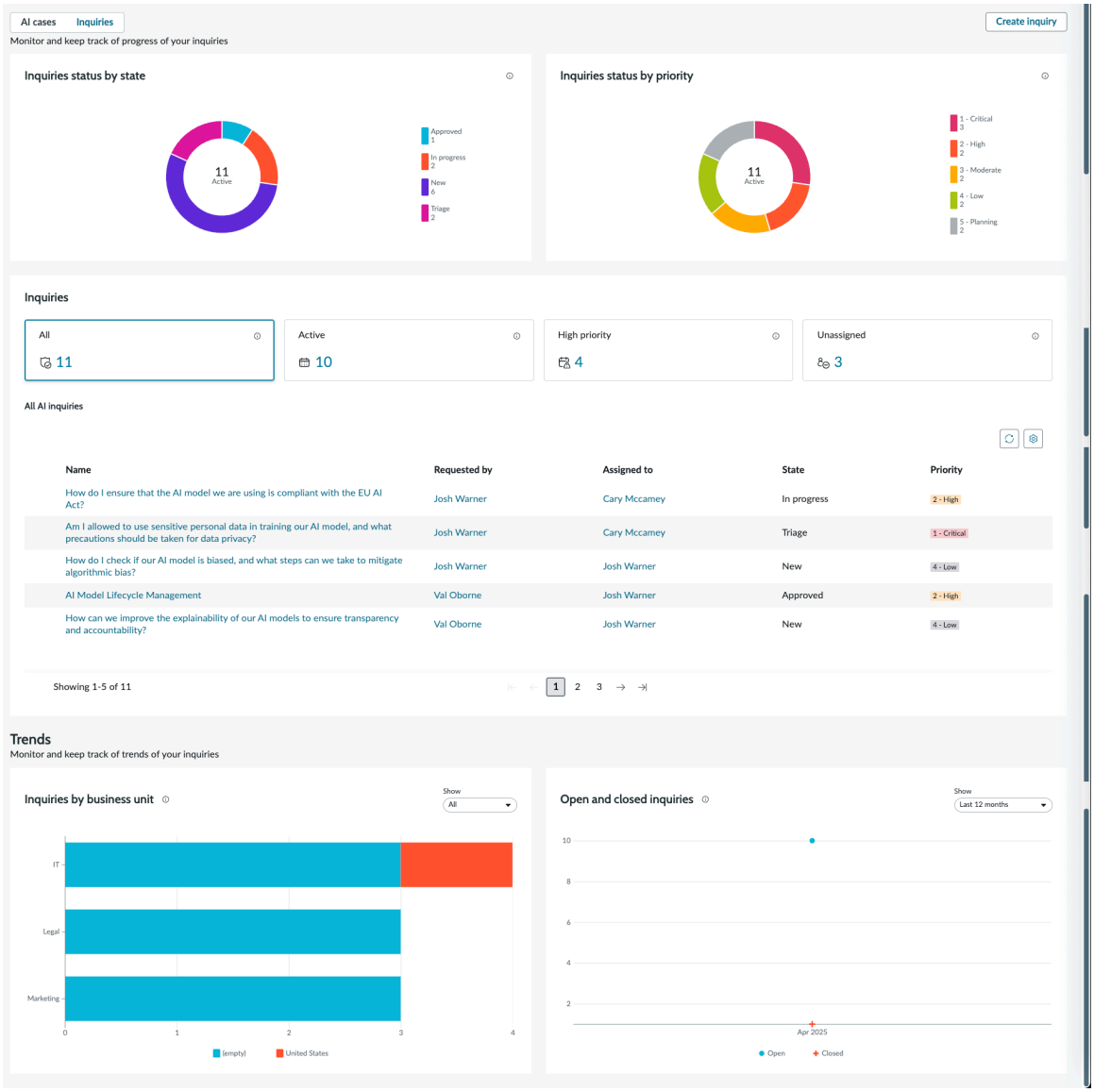
[照会を作成] ボタンを使用して、新しい照会を開始します。AI 関連の懸念事項や説明要求をタイムリーに報告できます。

次の例は、AI リスクとコンプライアンスダッシュボードの [照会] タブを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI リスクとコンプライアンスダッシュボードの [問い合わせ] タブ



詳細については、次を参照してください。 AI リスクとコンプライアンス ドキュメント.

の [評価] タブ AI コントロールタワー

[評価] タブには、 仮想エージェントとのインタラクションの品質を測定、自動化、および改善するように設計された評価ダッシュボードが含まれています。このダッシュボードは、エンドユーザーエクスペリエンスと全体的な仮想エージェントユーティリティを強化するためのいくつかの重要な課題に対処します。

評価ダッシュボード

前提条件

必要なロール:sn_ai_governance.ai_steward

評価の有効化を実行する必要があります。

次のいずれかの条件が満たされた場合、会話は自動評価から除外されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- HR 会話:ヒューマンリソース (HR) に関連する会話は除外されます。つまり、評価されません。
- アクセスできない、または空の ナレッジベース (KB) 記事:スクリプトでアクセスできない、または空の KB 記事を指す Genius 結果を含む会話。たとえば、特定の制限付き HR ナレッジ 記事などです。
- ライブエージェントの即時転送:仮想エージェントとの事前のやり取りなしに、ライブエージェントへの転送と同時にすぐに開始される会話。
- 短い会話:ライブエージェントが呼び出されるまでの会話が 180 語未満。単語数は、`autoEvalConstants` スクリプトインクルードを使用して構成できます。このしきい値を下回る会話には、 仮想エージェントとの意味のあるやり取りが含まれていなかったことが前提です。
- カスタムトリガー:カスタム定義の除外トリガー。

評価ダッシュボードの概要

評価ダッシュボードは、次の点で役立ちます。

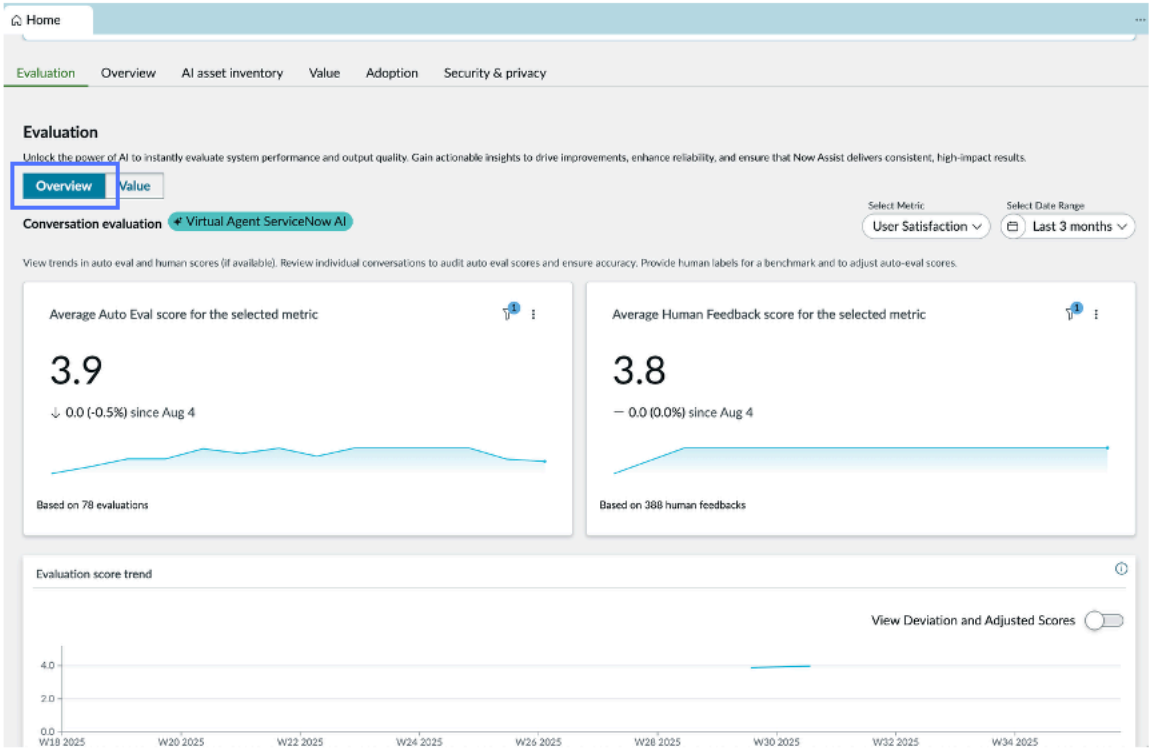
- 仮想エージェントを使用したエンドユーザーエクスペリエンスの体系的な追跡を可能にすることで信頼性の高い測定プロセスを確立し、インタラクションに関するより深いインサイトを提供します。
- さまざまなユーザーインタラクションにわたって会話の品質を評価するプロセスを自動化することで、会話の品質評価を自動化します。この自動化により、パフォーマンス追跡のための信頼できるスケーラブルなメトリクスを作成できます。
- 仮想エージェントのパフォーマンスの反復的な改善をサポートし、全体的なユーザーエクスペリエンスを向上させることで、継続的な改善を行います。
- 仮想エージェントの品質を評価および追跡するプロセスが効率的かつスケーラブルであることを確認することでスケーラブルな監視を行い、問題の迅速な特定と経時的な改善を促進します。
- 一連のオプションの質問によるユーザーフィードバック統合により、ユーザーのエクスペリエンスに関するフィードバックを直接提供できます。これは今後のインタラクションの品質向上に使用されます。
- サービスデスクマネージャーが自動評価スコアを経時的に追跡およびレビューできるようにすることによる、サービスデスクマネージャーのインサイト。マネージャーは、ベンチマーキングの目的でフィードバックを手動で追加し、会話の質と改善の機会に関する貴重なインサイトを提供することもできます。
- 自動評価と手動フィードバックを組み合わせたアプローチを通じて仮想エージェントのパフォーマンスを継続的に改善することで、時間とともに進化するスケーラブルで持続可能なシステムを可能にする、持続可能な評価プロセス。

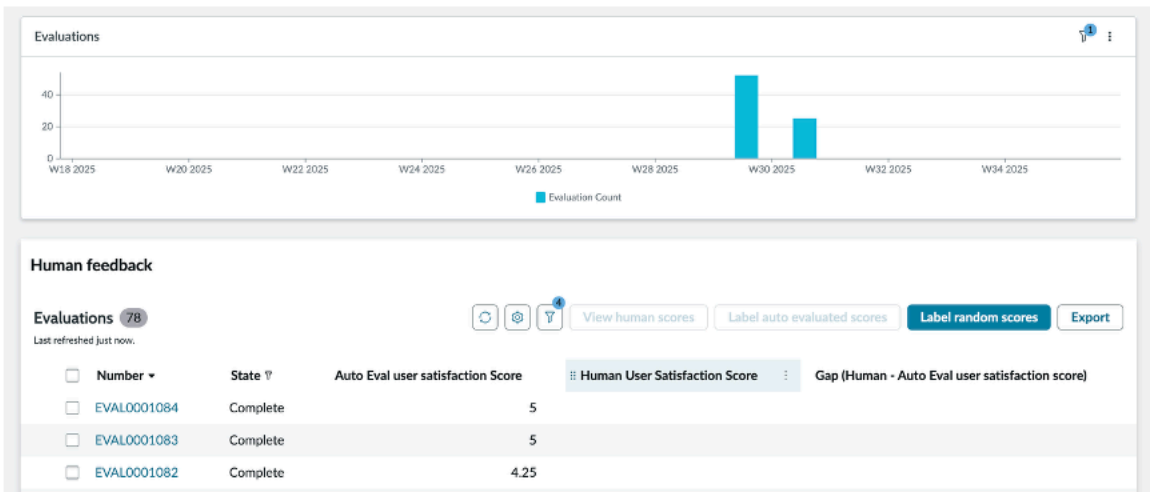
[概要] タブ

評価ダッシュボードの [概要] タブには、すべてのメトリクスと評価データの包括的なビューが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





次のウィジェットを使用して、さまざまなメトリクスを表示できます。

- 選択したメトリクスの平均自動評価スコア:選択したメトリクスの平均自動評価スコアとその経時的な傾向を表示します。

  各メトリクスの詳細については、「評価メトリクスと計算」を参照してください。

- 選択したメトリクスの人間によるフィードバックの平均スコア:選択したメトリクスの人間によるラベル付けされた平均スコアを表示します。

  注:
  スコアは、手動で評価される十分なチャットレコードがある場合にのみ使用できます。会話を手動で評価する方法の詳細については、「評価のための人間によるフィードバック」を参照してください。

- 評価スコアの傾向:選択したメトリクスの週次スコアを追跡します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[偏差と調整済みスコアを表示] トグルをオンにすると、傾向チャート上の上側、下側の偏差、および最終的な調整済みスコアにオーバーレイすることで、自動評価されたスコアとユーザー定義のスコアの比較が表示されます。

注:
偏差スコアと調整済みスコアは、人間によるラベルが 50 個以上ある場合にのみ計算されます。



計算方法の詳細については、「 評価メトリクスと計算」を参照してください。

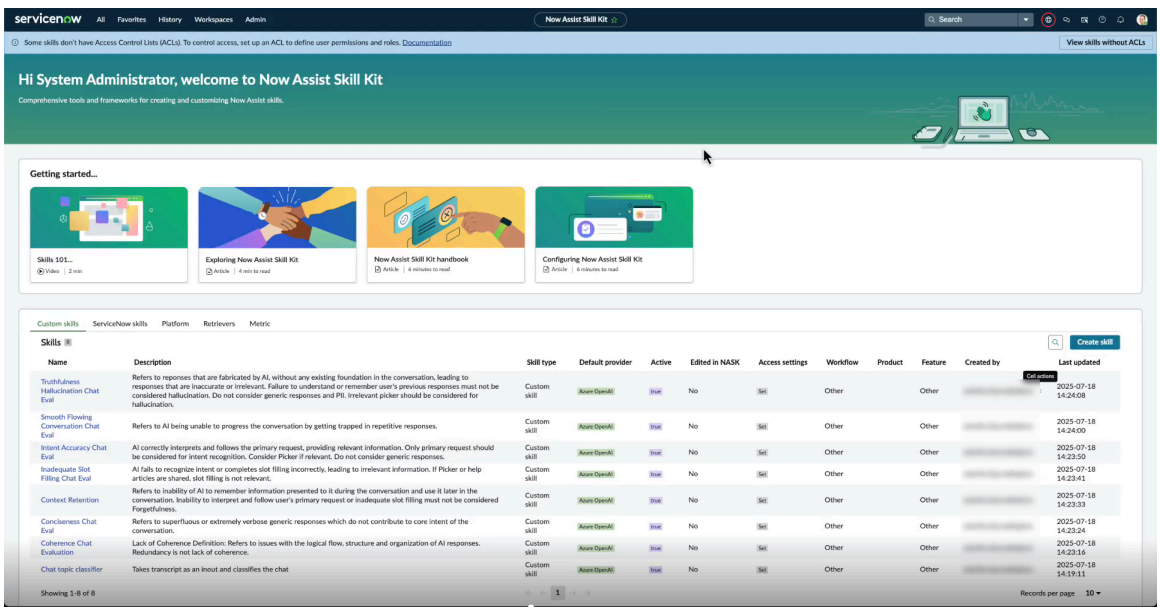
- 評価:毎週評価された会話の合計数が表示されます。
- [人間のフィードバック] セクション:各評価に関する詳細情報が含まれています。ここから、会話を手動で評価できます。詳細については、「評価のための人間によるフィードバック」を参照してください。

評価

各会話は、8 つの異なるメトリクスで評価されます。これらのメトリクスにはそれぞれ個別のスキルがあります。これらのスキルは、 Now Assist スキルキット の [カスタムスキル] で確認できます。

各メトリクスの詳細については、「 評価メトリクスと計算」を参照してください。

必要なロール:sn_skill_builder.admin



次の Now Assist カスタムスキルが使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- チャットトピック分類子
- Coherence チャットの評価
- 簡潔さチャット評価
- コンテキストの保持
- 不十分なスロット入力チャットの評価
- インテント精度チャット評価
- スムーズに流れる会話チャットの評価
- 真実性幻覚チャット評価

これらのスキルのデフォルトのプロバイダーは Azure OpenAI です。プロバイダーを Google Gemini または AWS Claude に変更できます。

Now Assist スキルキット の詳細については、「Now Assist スキルキット」を参照してください。

評価のプロセス

フロー:評価を実行します。

1. 日常会話の10%をサンプリングし、評価するほど良い会話かどうかをチェックします。評価は、これらの会話のトランスクリプトを作成し、設定された大規模言語モデル (LLM) に送信することによって行われます。
2. 評価するのに十分な会話の場合、トランスクリプトはさまざまなスケールのプロンプトとともに LLM に送信され、LLM は会話を評価します。
3. 評価後、会話は後処理を経て、LLM から提供されたスコアとスコアの理由が解析され、評価テーブルと評価メトリクステーブルに保存されます。

> **注:**
> 会話評価の推定は、会話の作成日ではなく、評価日時点で考慮されます。たとえば、時刻 t に発生したチャットが時刻 t+10 に評価された場合、エバリュエーターからのスコアは t の週ではなく、t+10 の週について集計されます。

評価フローの詳細については、「 評価フロー」を参照してください。

関連情報

評価ダッシュボードの [値] タブ

評価ダッシュボード 参照

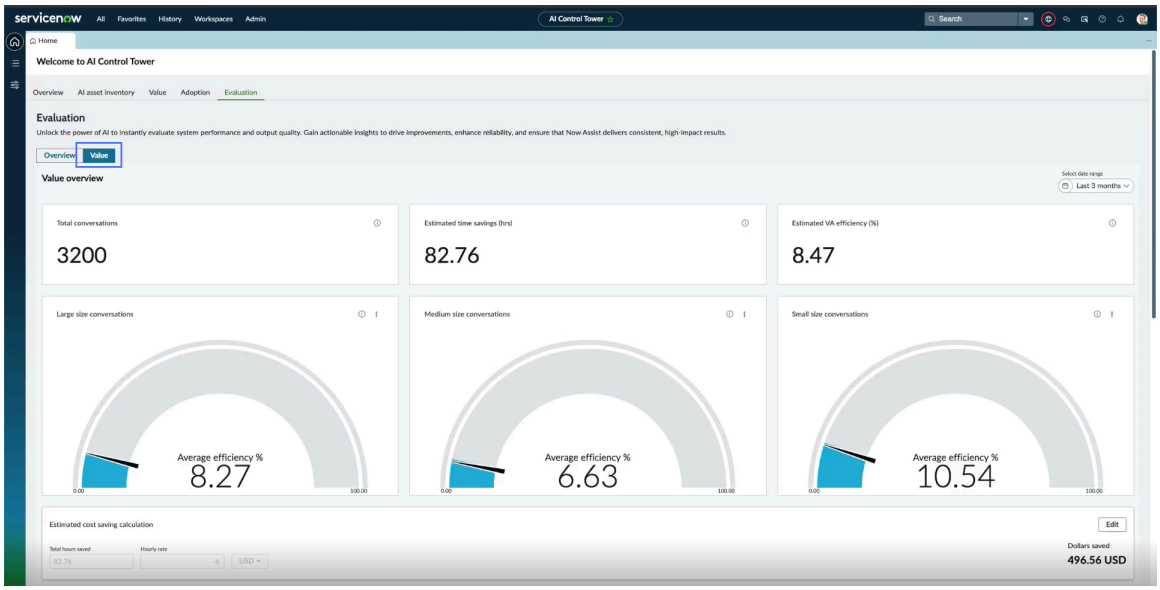
評価ダッシュボードの [値] タブ

評価ダッシュボードの [値] タブには、仮想エージェントの価値、効率、および時間の節約が表示されます。このタブの情報は、ユーザーの節約時間の品質調整済み計算に焦点を当てて、仮想エージェントによって提供される価値の透過的で信頼性の高い見積もりを提供します。

[値] タブには、仮想エージェントの値の堅牢で現実的な評価が表示されます。スケーラビリティのためのサンプリング、安定性のためのローリング平均、およびビジネス関連性のための品質重み付けフレームワークを組み込むことで、結果のメトリクスは、組織に自動化の影響と時間の節約をもたらします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次のウィジェットを使用できます。

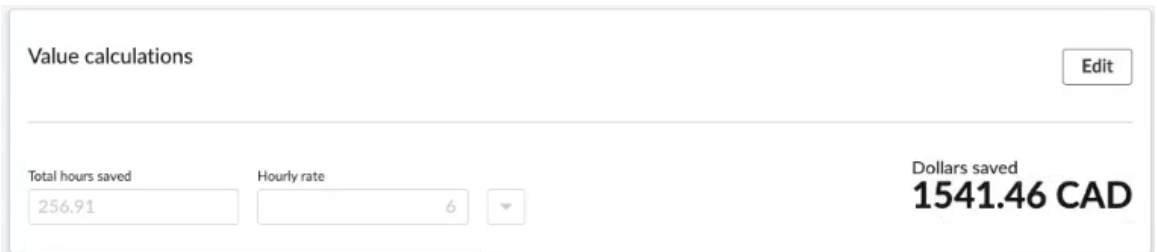
- 合計会話数:選択した日付範囲で仮想エージェントと開始された会話の合計量を表示します。このメトリクスは、ユーザーエンゲージメントと仮想エージェントの使用状況を直接示す指標です。
- 推定合計時間:ユーザーが仮想エージェントとやり取りすることによって節約された、品質調整された累積時間を表示します。
- 推定 VA 効率 (%):すべての会話の合計時間に対する推定合計削減時間の比率として計算されます (推定削減時間/合計会話時間)。推定値は、会話時間がどれだけ効果的に価値に変換されるかを示します。
- チャットサイズ別のゲージ:ゲージには、推定合計削減時間のブレークダウンが、会話のサイズ (ロング、ミディアム、ショート) でセグメント化されて表示されます。

  会話は、労力と価値を正確に関連付けるために、サイズに基づいてセグメント化されます。原則は、問題を正常に解決する、長くて複雑なチャットは、短くて単純なチャットよりも多くの時間を節約できるということです。

  - 大規模な会話:ユーザーからのメッセージが 10 件を超える会話。
  - 中規模の会話:ユーザーからのメッセージが 4 件以上 10 件未満の会話。
  - 小規模な会話:ユーザーからのメッセージが 4 つ以下の会話。

  注:
  小規模、中規模、大規模の会話の定義を変更するには、プロパティ [*sn_na_conv_eval.value_chat_classifier*] を更新します。詳細については、「評価ダッシュボードとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

- 値の計算:削減された時間数と時給に基づいて削減された金額を表示します。

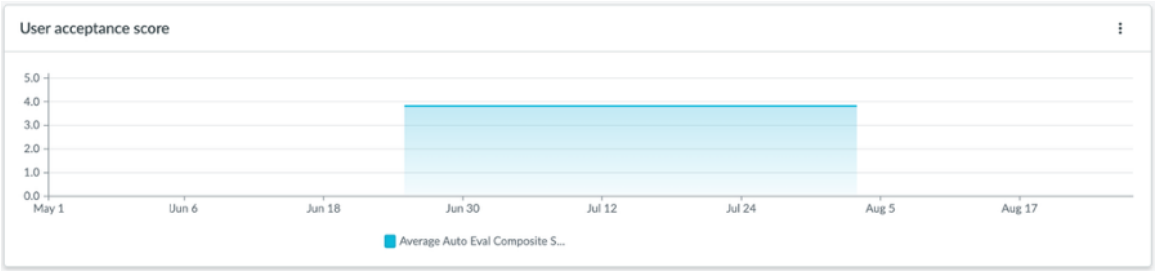


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザー受け入れスコア:会話エバリュエーターから導出された平均満足度スコア。解釈しやすいように 100 にスケーリングされています。このスコアは、仮想エージェントのサポート品質に対する全体的なユーザーの認識を反映しています。

  週次のユーザー受け入れ傾向

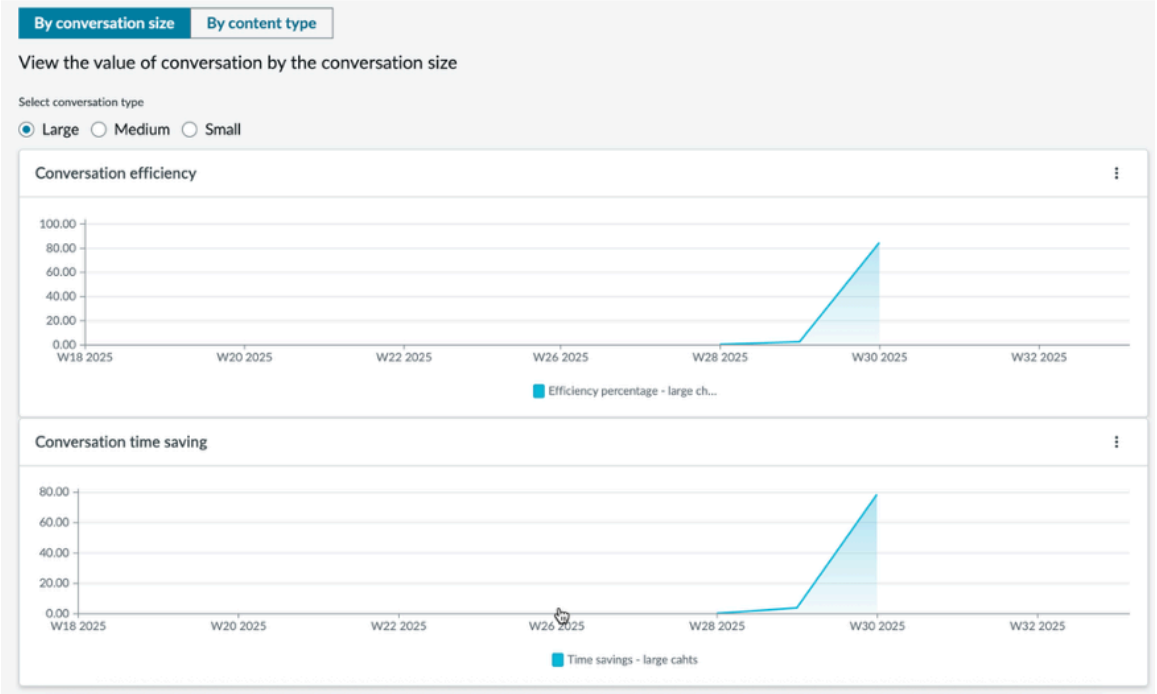
  

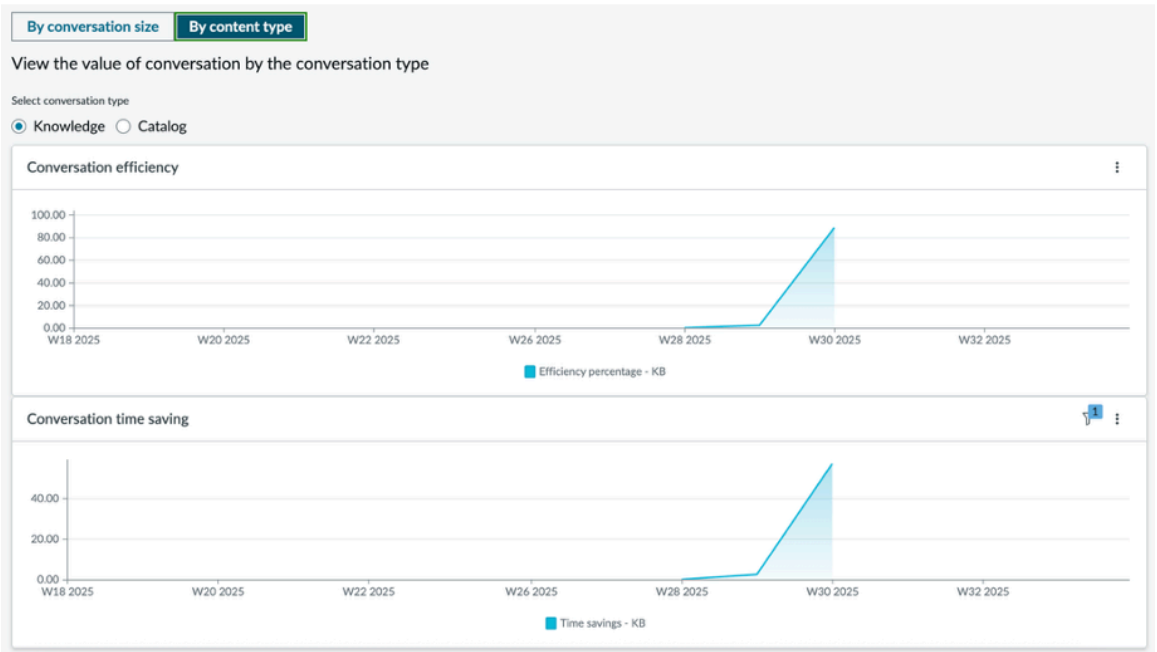
  折れ線グラフでは、ユーザー受容スコアを経時的に追跡し、ユーザー満足度が週次ベースでどのように変化しているかを把握できます。

- 週次の効率傾向:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





週次効率トレンドチャートには、推定効率 (%) メトリクスの週次傾向が表示されます。さらに、チャットサイズと、会話中に使用されるコンテンツのタイプ (ナレッジベース (KB) 記事またはサービスカタログアイテム) の両方別に分類されます。

注:
会話評価スコアは、実際の会話日ではなく、評価日時点でタグ付けされます。したがって、古いチャットスコアまたは過去のチャットスコアは、会話作成日時ではなく、値計算の評価日時点で考慮されます。

推定合計時間の計算

計算される推定合計時間は、インタラクションの品質に基づいて生時間を調整するように設計された複数ステップの日次プロセスの結果です。これは、次の手順で計算されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. 品質評価のためのデータサンプリング。

   アシスト数を制限するため、すべての会話が評価されるわけではありません。代わりに、毎日のサンプリングプロセスが使用されます。

   - サンプルサイズ:全会話の 10% が前日からの評価のために選択されます。
   - 1 日の上限:サンプルの 1 日の会話数は最大 50 件に制限されています。
   - 分析データセット:仮想エージェント品質の安定したパターンを特定するために、これらの評価されたチャットに 30 日間のローリングウィンドウが使用され、分析用に約 1,500 件の評価された会話 (30 日間で 1 日あたり 50 チャット) のデータセットが作成されます。

2. 時間計算のための日次サンプリング。

   品質評価とは別に、システムのパフォーマンスに影響を与えることなく、代表的なデータセットの時間を節約するために、より大きなサンプルが採取されます。

   - サンプル サイズ: 1,000 会話のサンプルが毎日ランダムに選択されます。
   - 予測:このサンプルから計算された時間節約は、その日の会話の母集団全体を表すようにスケールアップされます。

3. 会話の質の分類。

   30 日間の分析データセット内の ~1,500 件の会話のそれぞれに、会話評価者によって品質スコアが割り当てられます。スコアに基づいて、会話は次の 5 つの満足度レベルのいずれかに分類されます。

品質カテゴリ	ユーザー満足度スコア範囲
非常に満足	4.5–5.0
満足	3.5–4.5
平均	2.5–3.5
不満	1.5–2.5
非常に不満	1.0–1.5

4. 品質スコアを日次サンプルに投影します。

   1 日あたり 1,000 件のチャット (ステップ 2 以降) のすべてに品質スコアがあるとは限りません。この問題を解決するために、30日間の分析データセットの品質分布を毎日のサンプルに投影します。

   a. ローリング平均を計算:~1,500 件の評価されたチャットから、各セグメントの 5 つの品質カテゴリにわたる合計チャット時間の割合分布が計算されます。

      たとえば、すべての短いチャットや、KB 記事を呼び出したすべてのチャットなどです。短いチャットの 30 日間の分析で、合計時間が 100 分であったことが示されたとします。そのうちの 25 分間が非常に満足していると評価されたチャットからのものである場合、短いチャットの非常に満足のカテゴリの時間ベースのスコアは 25% です。

   b. 日次サンプルに平均を適用する:1,000 件の日次サンプルチャットは、セグメント別 (チャットサイズなど) にグループ化されます。ローリング平均の割合は、これらのグループの合計時間に適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、1,000 件の日次サンプルチャットに合計 4,000 分の短いチャットが 400 件含まれている場合、計算されたローリング平均を使用して、25% の時間 (1,000 分 = 4,000 分 * 25%) が非常に満足した品質であったと予測します。計算は、すべての品質レベルとすべてのセグメントに対して繰り返されます。

5. 品質調整の重み付けの適用。

   生の会話時間を現実的な節約時間に変換するために、各品質カテゴリの予測時間に重み付けが適用されます。低品質のやり取りからの時間はほとんどまたはまったく節約に寄与しませんが、高品質のやり取りからの時間は、その期間の100%の節約に貢献します。

会話品質カテゴリ	時間に適用される重み付け
非常に満足	1.0 (100%)
満足	0.5 (50%)
平均	0.25 (25%)
不満	0.1 (1%)
非常に不満	0.0 (0%)

   (続き) たとえば、ステップ 4 で計算された 1,000 分の非常に満足した時間に重み付け 1.0 を乗算すると、推定 1,000 分の時間が短縮されます。さらに 500 分が満たされると予測された場合、500 * 0.5 = 250 分の時間の節約に貢献します。

6. サンプル節減額を母集団全体にスケーリングします。

   1,000 チャットのサンプルに対して、調整された削減時間が計算されます。最終的な日次推定値を取得するために、この数値はその日のすべての会話を反映するようにスケールアップされます。

   スケーリング係数 = (その日の会話の合計数) / (1000)

   最終的な日次削減時間 = (サンプルから調整された削減時間) * (スケーリング係数)

7. 週次集計:

   日次最終日次削減時間の数値は、ダッシュボードの傾向チャートに表示するために週次レベルで集計されます。

重要:
最初のライブエージェント呼び出し前のチャット時間のみが値の計算で考慮されます。つまり、ユーザーが仮想エージェントとのやり取りに費やした時間です。ライブエージェントとのチャット時間は、値の計算には考慮されません。

ダッシュボードでデータが更新されない場合は、次の手順を実行します。

必要なロール：admin

1. 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. *CE Populate Value Aggregates Chats - Daily* スケジュール済みジョブを検索して選択します。
3. [アクティブ] に設定します。
4. スケジュール済みジョブを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. 移動先 すべて > プラットフォームアナリティクス > プラットフォームアナリティクス管理 > データコレクター > ジョブ.
6. 「[会話エバリュエーター] 評価スコア日次データ収集スケジュール済みジョブ」を検索して選択します。
7. ジョブを実行します。
8. [関連リスト] セクションで、[ジョブ履歴] タブをチェックして、データが正常に収集されたかどうかを確認します。

関連情報

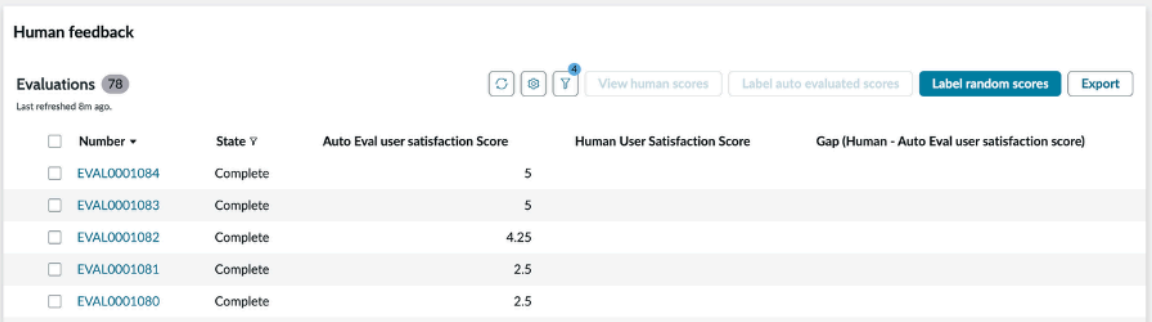
評価ダッシュボード 参照

評価のための人間によるフィードバック

[人間のフィードバック] セクションを展開して、評価とその満足度スコアの詳細を表示します。

必要なロール:interaction_admin

> **注:**
> レコードにラベルを付けたり、会話にラベルを付けたりするには、トランスクリプトへのアクセス権が必要であり、interaction_adminロールを持つユーザーのみがトランスクリプトにアクセスできます。



[評価] セクションには、大規模言語モデル (LLM) によって自動評価されたすべてのチャットが表示されます。会話を手動で評価して、AI 評価をエージェントの会話の独自の解釈と比較するオプションがあります。

フィールド	説明
番号	各チャット会話に割り当てられた評価番号。評価番号を選択すると、それぞれのチャットとその評価が表示されます。
状況	評価のステータス。
自動評価ユーザー満足度スコア	LLM によって自動的に計算された満足度スコア。
人間のユーザー満足度スコア	チャットのユーザー評価に基づいて計算された満足度スコア。
ギャップ	人間と自動評価による満足度スコアの差。

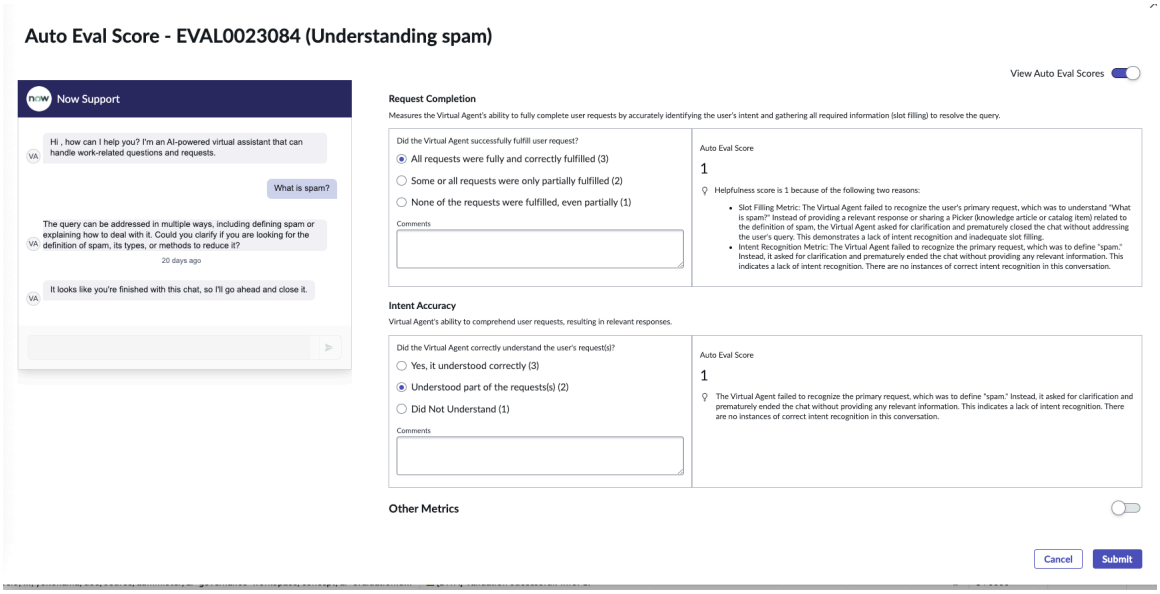
チャットを手動で評価する

各チャットを手動で評価して、AI 評価と比較できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. 手動でスコアリングする評価を選択します。
2. [自動評価スコアを表示] スイッチをオンに切り替えると、各カテゴリの AI 評価が表示されます。
3. カテゴリごとに、エージェントがどの程度正確に応答したと感じるかについての回答を選択します。



4. より詳細な評価を行うには、[その他のメトリクス] スイッチをオンに切り替えます。
5. 完了したら、[送信] を選択します。

[人間のユーザー満足度スコア] の値は、質問に対するユーザーの回答に基づいて計算されます。各評価に対する応答を表示するには、評価を選択し、[ヒューマンスコアの表示] を選択します。[エクスポート] オプションを使用すると、希望する形式でデータをエクスポートできます。

[ランダムスコアにラベルを付ける] を選択して、評価にランダムにラベルを付けることもできます。選択すると、過去 10 日間の評価されていないランダムな 10 件の会話のリストがロードされ、手動でラベル付けできます。

評価の有効化

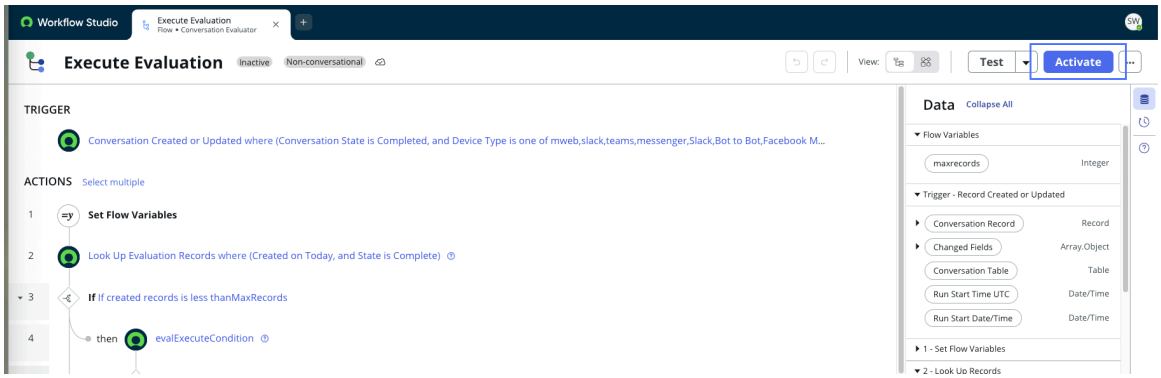
継続的な監視を有効にして、ランダムな会話を評価します。

評価を有効にし、毎日実行する評価の数を設定します。

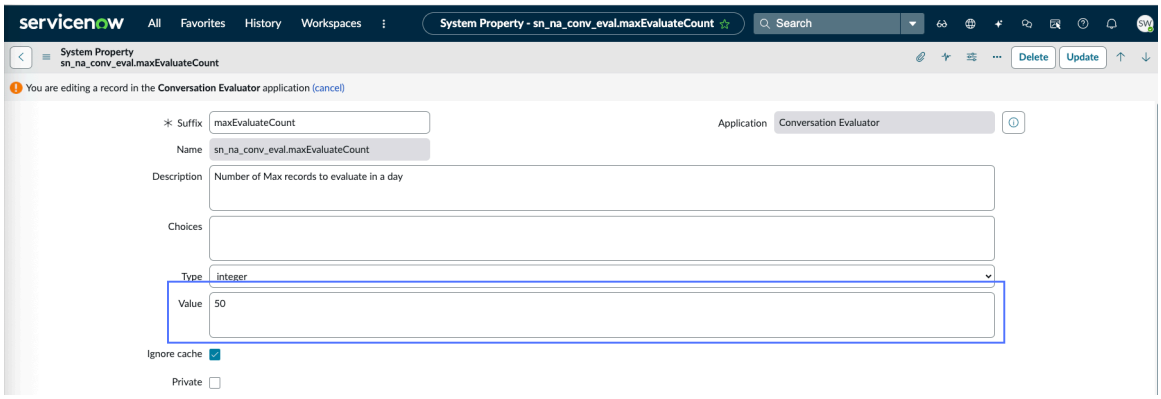
1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > フローデザイナー をクリックし、[フロー] を選択します。
2. [評価を実行] フローを選択します。
3. [フローを編集する] を選択します。
4. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
6. プロパティ **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount** を検索して選択します。
7. [値] フィールドを更新して、毎日評価する会話の最大数を設定します。



8. **[Save** (保存)] を選択します。

> **注:**
>
> - 要件に基づいて評価パラメーターの一部を設定する場合は、「 評価の構成」を参照してください。
> - 評価対象の履歴データをインポートする場合は、[バッチ評価を実行] フローを有効にしてバッチ評価を実行する必要があります。バッチ評価ワークフローの詳細については、「 バッチ評価の評価フロー」を参照してください。

評価ダッシュボードと会話インサイト

評価ダッシュボードと会話インサイト (CI) アプリケーションを組み合わせて使用すると、システムパフォーマンスからエンドユーザーの満足度まで、仮想エージェントの有効性の全体像を把握できます。

会話インサイトの詳細については、「 会話インサイト」を参照してください。

評価ダッシュボードによってキャプチャされたメトリクス	会話インサイトによってキャプチャされたメトリクス
評価ダッシュボードには、仮想エージェントの設計、ダイアログフロー、およびモデルの精度の向上に役立つ詳細な診断の説明が表示されます。タスクの成功と信頼性に不可欠なディメン	会話インサイトは、顧客満足度と工数の測定に重点を置いています。推定顧客満足度 (CSAT) とサポートシグナルを使用して、エンドユーザーが仮想エージェントとのインタラクション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

評価ダッシュボードによってキャプチャされたメトリクス	会話インサイトによってキャプチャされたメトリクス
ションに沿ってパフォーマンスを評価します。たとえば、「システムは適切に動作し、想定されるタスクを実行していますか?」などです。 • インテント認識:仮想エージェントがユーザーの主要目標を正しく解釈しているかどうか。 • スロット入力:タスクを完了するために必要な構造化入力を抽出する精度。 • 簡潔さ:冗長または反復的な応答の回避。 • 一貫性:仮想エージェントの応答の論理フローと構成。 • 真実性:応答が幻ではなく、コンテキストまたは知識ソースに基づいていることを確認します。 • コンテキストの保持:同じセッション内の以前のユーザー入力を記憶する仮想エージェントの機能。 • デッドロック回避:仮想エージェントが質問または応答を繰り返すことでスタックするループを検出します。 • ユーザー満足度 (プロキシ): 重大な障害 (インテント認識やスロット入力など) と、ユーザーの否定的な認識を関連付けます。	をどのように認識しているかを示します。たとえば、「エンドユーザーは仮想エージェントのパフォーマンスに満足していますか?」などです。 • 推定 CSAT:会話の全体的な満足度を推定する複合スコア (1 ～ 5)。 • 工数スコア:転送、エスカレーション、繰り返しのデータ収集、または待ち時間に基づいて、ユーザーが実行しなければならなかった作業量 (低/中/高) を測定します。 • 解決:ユーザーの問題が完全に解決されたか、部分的に解決されなかったかを追跡します。 • 不満:失礼な言葉遣い、皮肉、困難に関する苦情など、ユーザーの不満の露骨な兆候を検出します。 • 混乱:ユーザーと仮想エージェントまたはライブエージェントの間の誤解を特定します。 • 転送とエスカレーション:会話が別のエージェント、チーム、またはスーパーバイザーに渡されたときにフラグを付けます。 • 共感:仮想エージェントまたはライブエージェントがどの程度礼儀正しく、人懐っこく、協力的であったかをスコアリングします (低/中/高)。 • 次のステップ:仮想エージェントまたはライブエージェントが結果、指示、またはフォローアップアクション (低/中/高) をどの程度明確に説明したかを測定します。

評価ダッシュボードと会話インサイトを組み合わせることで、仮想エージェントの実装を補完する価値が得られます。

- 会話インサイトは、すべての会話で顧客エクスペリエンスを軽量かつコストフリーで表示します。
- 評価ダッシュボードは、仮想エージェントの設計とパフォーマンスに的を絞った改善を可能にする、タスクに焦点を当てた詳細な診断を提供します。
- AI エージェントアナリティクスと AI コントロールタワー ダッシュボードに統合されたこれらのメトリクスにより、仮想エージェントシステムの健全性とエンドユーザーの満足度を補完的に把握できます。

評価の構成

評価を無効にし、実行ロジックとしきい値を調整し、スコアの重み付けを調整することで、会話の評価を構成します。

評価を無効にする

前提条件

更新を作成する必要があります。

評価を無効にする:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 移動先 プロセス自動化 > フローデザイナー をクリックし、[フロー] を選択します。
2. [評価を実行] フローを選択します。
3. [非アクティブ化] を選択します。

評価実行条件の変更

評価の実行条件を変更します。

1. 移動先 システム定義 > スクリプトインクルード.
2. スクリプト Include evalExecuteCondition を検索して選択します。
3. [スクリプト] フィールドで、*`executeEvaluation`* メソッドを変更します。
   - 入力:メソッドは、会話参照レコードをパラメーターとして受け取ります。
   - ユーザープロファイルで制限するには、initiatedUser 変数 (ユーザーのsys_idを含む) を使用します。
4. 必要に応じて GlideRecord クエリまたはその他のロジックを使用して、カスタム実行条件を実装します。
5. 昇格する前に、非本番環境に保存してテストしてください。

評価の 1 日の限度額を設定する

評価の 1 日あたりの上限を設定します。

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ (sys_properties.list)。
2. プロパティ **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount** を検索して選択します。
3. [値] フィールドを目的の整数値に設定して、1 日に作成される評価の最大数を制限します。

エラーバンドの最小レコードを構成する

上下偏差の誤差バンドを計算するために必要なレコードの最小数を設定します。

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ (sys_properties.list)。
2. プロパティ **sn_na_conv_eval.errorBandMinRecords** を検索して選択します。
3. [値] フィールドを目的の整数値に設定して、上下のエラーバンドを計算するために必要な最小レコード数を定義します。

総合スコアのスキルの重み付けを調整する

評価レコードの合計スコアと複合スコアを計算するために使用される、チャット評価の各評価メトリクスの重み付けを設定します。

1. 移動先 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ (sys_properties.list)。
2. プロパティ **sn_na_conv_eval.evalWeights** を検索して選択します。
3. 各スキルの値コンポーネントのみを更新します。

   複合スコアは、合計 (スキルスコア ×スキルの重み付け) / 合計 (スキルの重み付け) として計算されます。

の [セキュリティとプライバシー] タブ **AI** コントロールタワー

アクセスの問題、休止状態および特権 AI エージェントなどの AI セキュリティメトリクスを確認し、ServiceNow エージェント、エージェントワークフロー、ツールの関係をマッピングします。

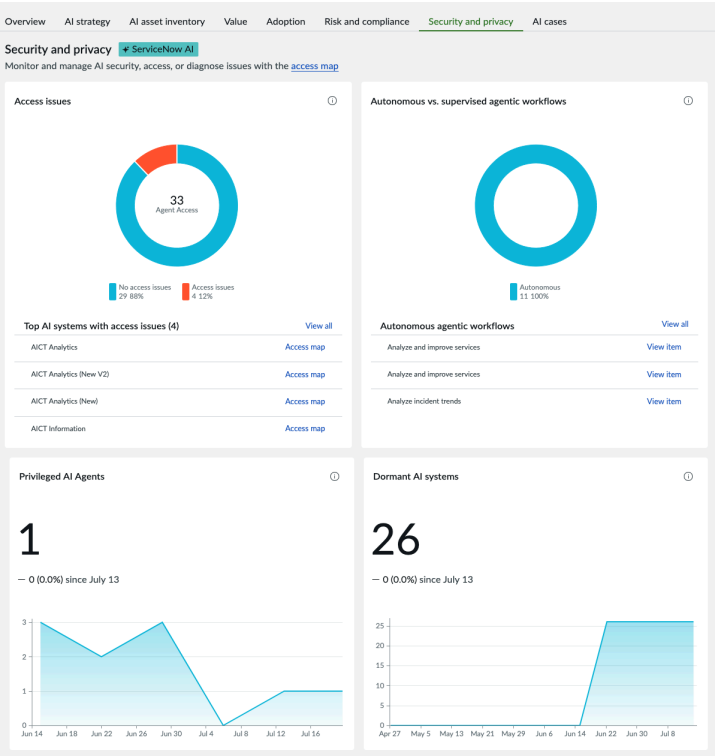
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI コントロールタワー の [セキュリティとプライバシー] タブには、AI セキュリティメトリクスのダッシュボードベースの概要が表示されます。ダッシュボードには、AI セキュリティメトリクスの詳細を示すいくつかの可視化が含まれています。メトリクスの追跡に加えて、[セキュリティとプライバシー] タブにはアクセスマップが含まれています。アクセスマップは、ServiceNow エージェント、エージェントワークフロー、およびツール間の関係をノードグラフで可視化するためのツールです。マップを使用して、AI エージェントとワークフローの関係をさらに調査できます。

注:
チャートを選択すると、各ウィジェットのデータにドリルダウンできます。

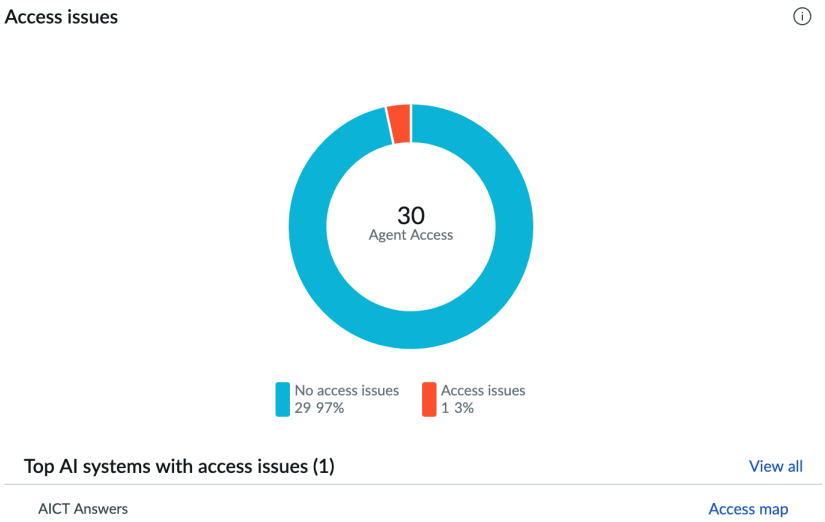
ダッシュボード



アクセスの問題

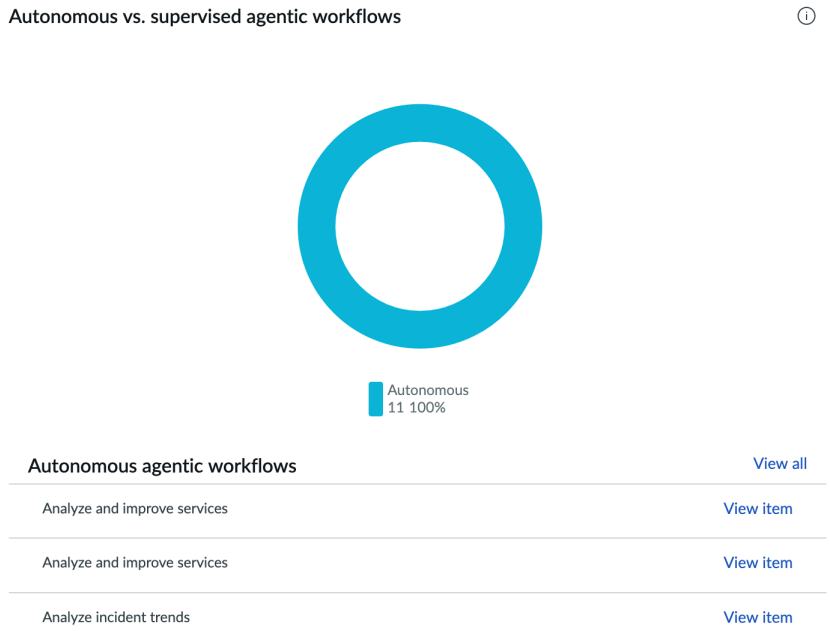
このグラフには アクセスの問題を経験している AI エージェントの割合と問題なく AI エージェントの割合が表示され、アクセスの問題がある上位の AI システムが一覧表示されます。アクセスの問題があるエージェントは、アクセスの問題が原因でワークフローを完了できない場合があります。チャートの一部にカーソルを合わせると、エージェントの正確な比率と数が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自律式エージェント型ワークフローと教師ありエージェント型ワークフロー

このチャートには、使用中の自律 (自己駆動型) エージェントワークフローと教師あり (人間が誘導する) エージェントワークフローの割合が表示されます。チャートの一部にカーソルを合わせると、エージェントの正確な比率と数が表示されます。

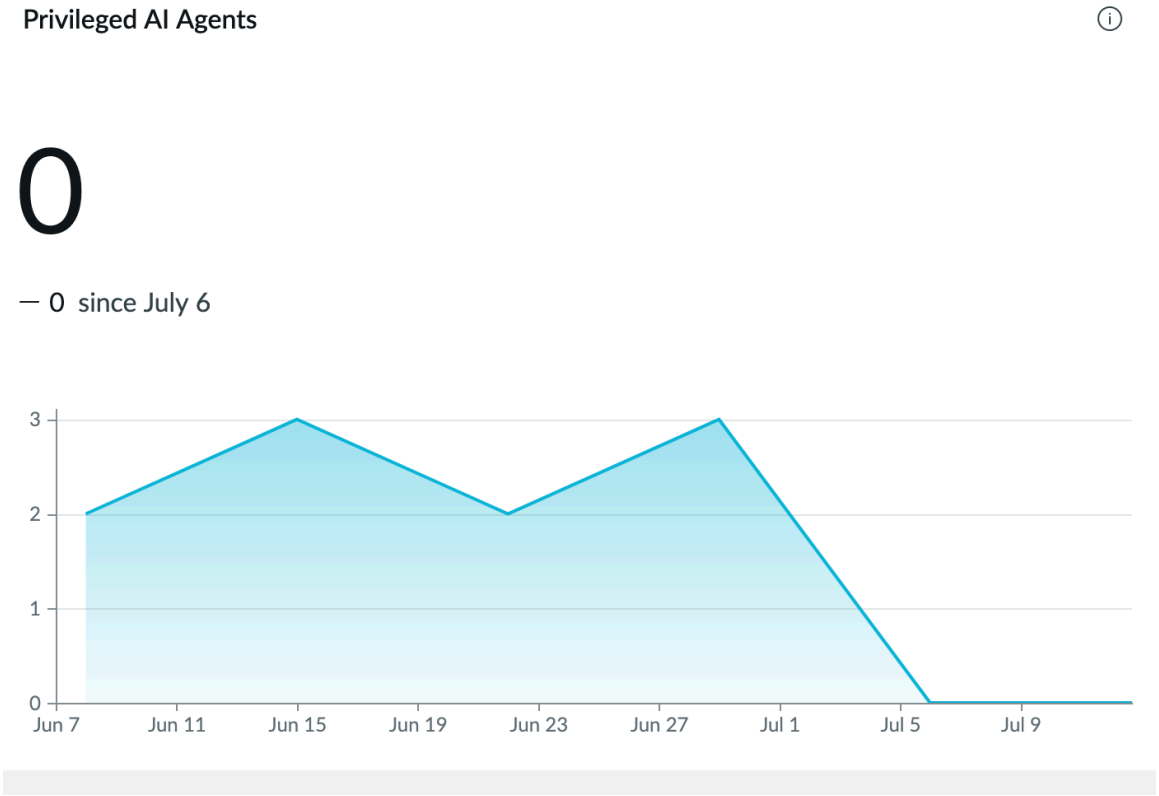


特権 AI エージェント

面グラフには、重要なアクションを実行できるアドミンやセキュリティアドミンの権限を持つエージェントなど、昇格された権限を持つ AI エージェントが表示されます。一部のワークフローでは、AI エージェントを完了するために昇格された権限が必要です。グラフの一部にカーソルを合わせると、その日の特権エージェントの正確な数が表示されます。

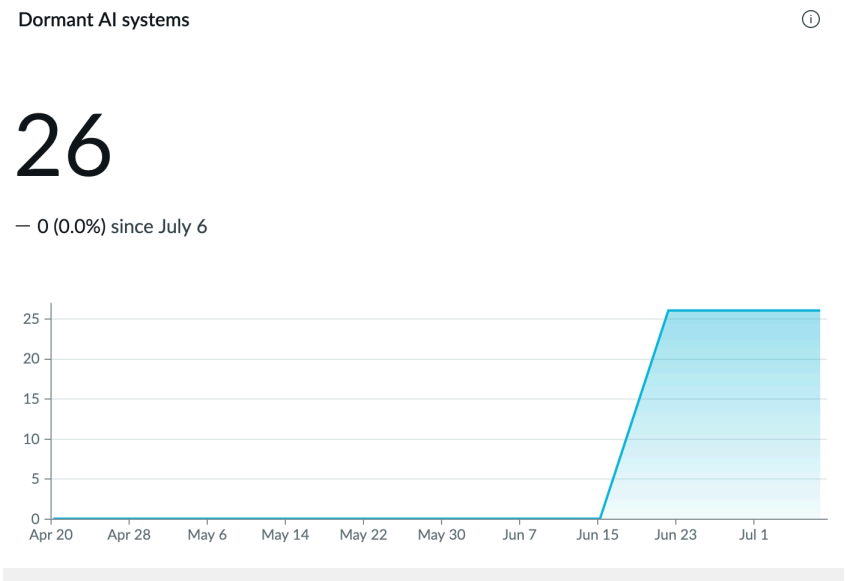
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



休止中の AI システム

面グラフには、90 日以上アクティブになっていない AI エージェントが表示されます。休止中の AI エージェント権限を確認して、セキュリティリスクを軽減します。グラフの一部にカーソルを合わせると、その日に休眠している AI システムの正確な数が表示されます。



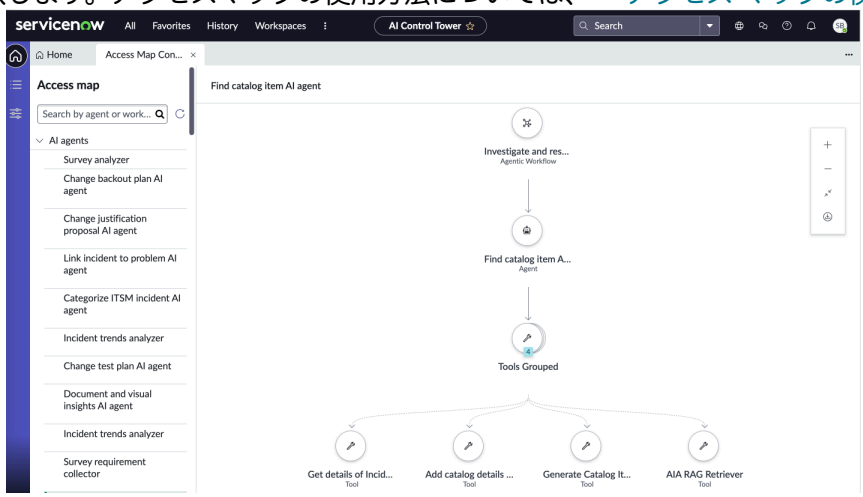
アクセスマップ

アクセスマップには、ServiceNow® エージェント、エージェントワークフロー、およびツールの関係を詳細に示すノードマップが表示されます。マップを使用して、これらの関係を確認し、エージェントの詳細を構成し、アクセスの問題を解決できます。マップには、エージェントとエージェントワークフローの両方のフィルターが含まれています。アクセスマップを開くには、次のいずれかに移動し

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ます。 すべて > **AI** セキュリティとプライバシー > アクセスマップをクリックするか、ダッシュボードのリンクを選択します。アクセスマップの使用方法については、「 アクセス マップの使用 」を参照してください。



AI 資産

AI 資産とは、人工知能を使用して特定のタスクを実行したり、問題に対処したりするデジタルツールまたはリソースを指します。例としては、機械学習モデル、チャットボット、自然言語処理システム、画像認識ソフトウェア、および同様のテクノロジーが含まれます。

詳細

AI インベントリの詳細については、次を参照してください。 AI 資産インベントリ

AI 資産のライフサイクルの詳細については、次を参照してください。 AI 資産ライフサイクル

承認プレイブックワークフローの詳細については、「 AI コントロールタワープレイブックワークフローの作成」を参照してください。

Now Assist承認タスクの作成については、「Now Assist承認タスクの作成」を参照してください。

AI 資産インベントリ

AI 資産インベントリには、AI モデル、プロンプト、システム、データベースなど、組織が使用できるすべての AI 資産が含まれます。

AI 資産インベントリビュー

AI システム

AI システムは、物理環境または仮想環境に影響を与える予測、推奨事項、または意思決定を行うことができ、開発者やユーザーによって常に事前に決定されているわけではない出力や動作を使用します。これらのシステムは、多くの場合、大量の構造化データまたは非構造化データを使用してトレーニングされ、人間が設定した目標を達成するために、さまざまなレベルの自律性で機能することも、まったく機能しないこともあります。

AI モデル

AI モデルは、予測を生成したり意思決定を行ったりするためにデータセットでトレーニングおよび評価される関数とアルゴリズムで構成されています。

AI プロンプト

AI モデルの出力を誘導、指示、または影響を与えるために使用されるデータ (テキストや画像を含む)。これは、出力画面に移動する前にフィールドでのユーザー入力を必要とするプロセス内の要素を参照することもできます。

AI データセット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データセットは通常、行と列に整理されたレコードとフィールドで構成されます。これらのデータセットは、データベーステーブル内に格納されます。

AI 資産の詳細を表示

AI 資産ガバナンスの詳細を表示して、ライフサイクルステータス、ライフサイクルフェーズ、およびライフサイクルのインストールステータスを追跡します。

始める前に
必要なロール:AI スチュワード (sn_ai_governance.ai_steward)

手順

1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.
2. AI コントロールタワーから AI 資産ビューを開きます。
3. AI 資産ビューのナビゲーションメニューの [AI 資産インベントリ] で、AI 資産を選択します。AI 資産の詳細ページが表示されます。
4. ページで、AI 資産の詳細を確認します

AI 資産ライフサイクル

AI 資産ライフサイクルは、耐用年数を通じて AI システム、AI モデル、プロンプト、またはデータセットを管理するために従う必要がある一連のステージを定義します。

AI 資産ライフサイクルステージ

AI 資産のライフサイクルは、次のステージで構成されています。

オンボーディング

オンボードステージでは、組織に AI 資産を導入します。このステージでは、資産のバージョンやドキュメントなど、AI 資産に関する重要な詳細を定義できます。

評価

評価ステージでは、AI 資産を評価して、その有効性、効率性、信頼性、および組織の目標との整合性を判断します。この評価には、各 AI 資産のパフォーマンス、ビジネスとリスクの影響度、規制コンプライアンス、および全体的な価値のアセスメントが含まれます。

構築およびテスト

ビルドおよびテストステージは、展開の準備のための AI 資産の開発とテストです。AI 資産を開発するときは、資産を作成し、適用可能なアルゴリズムをコーディングし、関連するデータソースを統合する必要があります。AI 資産を開発した後、テストを実行して、資産が正しく機能し、パフォーマンス基準を満たし、正確な結果が生成されることを確認できます。バグを特定して解決することもできます。

展開

展開ステージでは、AI 資産を既存のワークフローに統合します。このステージでは、AI 資産のパフォーマンスを追跡するためのモニタリングを設定することもできます。各 AI 資産は、組織内の特定のサブセットのユーザーのみが使用できる段階的なロールアウト、または組織内の任意のユーザーが使用できる完全なロールアウトのいずれかを通じて展開することを選択できます。

AI ライフサイクルステージの完了の詳細については、次を参照してください。 AI 資産ライフサイクル全体

ライフサイクルステージ別の AI 資産の表示の詳細については、以下を参照してください。 AI 資産のライフサイクルステージを表示

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認

承認は、資産を承認または却下するために作成される要求です。[承認] メニューには、 Now Assist 承認のリストが表示されます。

承認レコード

Now Assist承認レコードには、[詳細] タブと [プレイブック] タブが表示されます。

[詳細] セクションには、承認とレビュー中の資産のすべての詳細が表示されます。[アサイン先] フィールドは編集可能で、残りのフィールドは自動入力されます。

[プレイブック] セクションには、 Now Assist 承認が資産を承認または却下するためのワークフローが表示されます。

プレイブックテンプレートリストには、次の 3 つのステップで承認レコードを構成するためのプレイブックのレコードがあります。

- 資産をレビュー
- 資産の評価
- 資産の承認または却下

AI スチュワードは、[保存] オプションをクリックし、その他のアクションアイコンを選択して [承認要求をキャンセル] または [承認要求を削除] を選択することで、承認レコードを保存できます。

[コメント] セクションに作業メモを投稿し、[アクティビティ] セクションから承認タスク要求を追跡できます。

Now Assistガバナンスのすぐに利用可能な承認を有効にするために、プレイブックワークフローを利用できます。

Now Assistガバナンスを有効にするAI コントロールタワープレイブックワークフローの作成の詳細については、「AI コントロールタワープレイブックワークフローの作成」を参照してください。

Now Assist承認タスクの作成については、「Now Assist承認タスクの作成」を参照してください。

ケース

AI コントロールタワーのリストビューで、アサイン済みおよび未アサインのすべての AI ケースを表示できます。

ケースリストビュー

すべてのケースをリストビューで表示できます。リストビューでは、検索、フィルター、リフレッシュ、リスト機能のカスタマイズなどのアクションを実行できます。

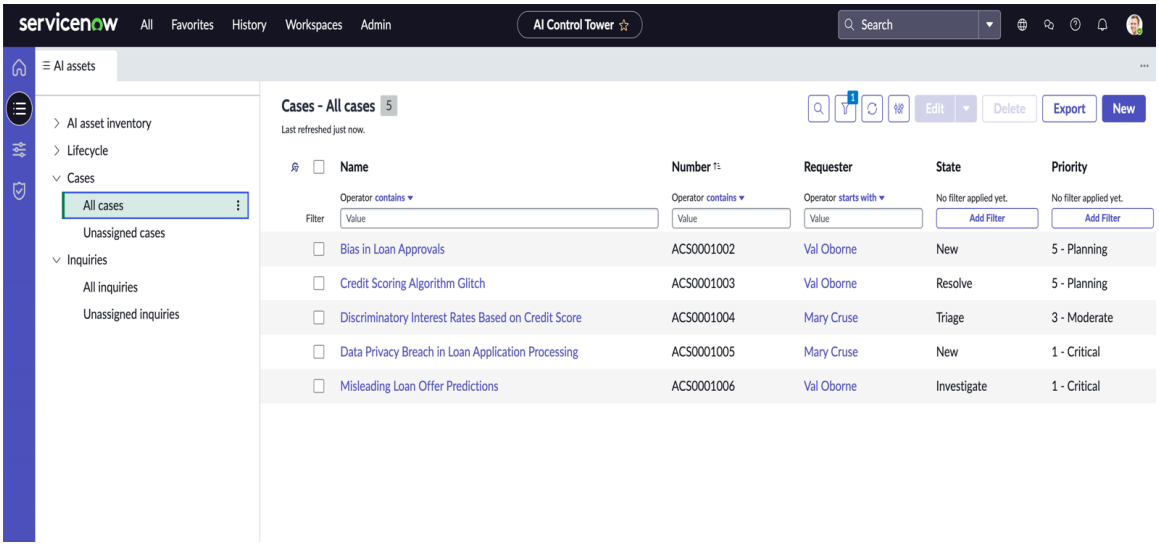
リストから任意のケースを選択し、[編集 - その他のアクション] を選択してケースを自分にアサインするか、選択したケース を削除 または エクスポート します。新規 を選択して新しい AI ケースを作成することもできます。

次の画像は、すべての AI ケースをリストビューで表示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ケース



AI コントロールタワーワークスペースの [AI ケース] タブから AI ケースを作成する方法については、次を参照してください。で AI ケースを作成する AI コントロールタワー

[store-future: BEGIN review]

照会

アサイン済みおよび未アサインのすべての問い合わせを AI コントロールタワーのリストビューで表示できます。

照会リストビュー

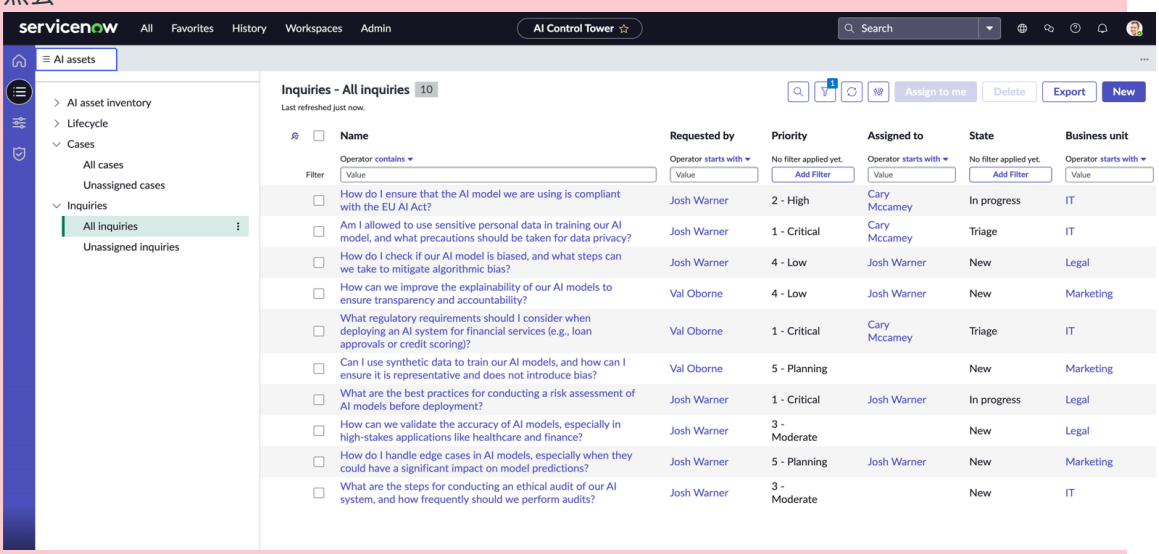
[照会] セクションには、すべての AI 照会がリストビューで表示されます。

リストビューで問い合わせの検索、フィルター、リフレッシュ、カスタマイズなどのアクションを実行できます。

リストから照会を選択し、[自分に割り当て] をクリックして照会を自分に割り当てるか、選択した照会 を削除 または エクスポート します。[新規] をクリックして、新しい AI 照会を作成することもできます。

次の画像は、すべての AI 照会をリストビューで表示しています。

照会



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI コントロールタワーワークスペースの [AI ケース] タブから AI 照会を作成する方法については、次を参照してください。で AI の問題を作成 AI コントロールタワー

[End]

[store-future: BEGIN review]

AI 戦略と目標

戦略的優先事項、目標、計画立案アイテム、実行アイテム (他の ServiceNow アプリケーションで人工知能として分類されたプロジェクトとデマンド) の進捗状況を追跡および監視できます。

戦略

組織の戦略計画を目標に向けるために役立つ戦略計画のアクションとその戦略的優先事項。戦略的優先度は、組織の計画の目標です。戦略的優先度は、指定された期間に目標を達成するのに役立ちます。戦略的優先事項は、重点分野または長期戦略とも呼ばれます。

目標

目標とは、組織が組織計画を達成するために設定する目標を指します。目標は通常、定性的な性質のものです。目標は意欲的なものでなければならず、チームの意欲をかきたて、やりがいを与えることが期待されます。

AI 関連アイテムの監視

戦略的計画 を使用すると、戦略的優先事項、目標、計画立案アイテム、および実行アイテム (戦略的計画ワークスペースで人工知能として分類されているプロジェクトとデマンド) の進捗状況を追跡および監視できます。詳細については、「Managing goals in Strategic Planning Workspace」を参照してください。

ゴールフレームワーク を使用すると、ゴールフレームワークアプリケーションで人工知能として分類された戦略的優先事項と目標の進捗状況を追跡および監視できます。詳細については、「Managing goals using Goal Framework or Goal Framework for SPM」を参照してください。

PPM 標準を使用すると、プロジェクト管理 (PM) または プロジェクトワークスペース では人工知能として分類されたプロジェクトのリスク、問題、意思決定、アクション、および変更、またはプロジェクトに関連付けられて ゴールフレームワーク または 戦略的計画ワークスペース では人工知能として分類された主要目標または戦略的優先事項を追跡および監視できます。詳細については、「Create a project from Project Workspace」および「Add a RIDAC record to a project in Project Workspace」を参照してください。

[End]

構成

ServiceNow® AI 資産を管理および統制するための [AI コントロールタワー構成] ページを探索します。

[設定] ページには、AI コントロールタワーのワークフローを管理するための次のセクションが含まれています。

- データ
- コントロール
- マルチインスタンスセットアップ
- AI ディスカバリーのセットアップ
- プレイブック

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
AI スチュワードは、構成にアクセスして変更できます。

AI コントロールタワーの構成については、次を参照してください。AI コントロールタワー の構成

AI 資産ライフサイクルの完了については、以下を参照してください。 AI 資産ライフサイクル全体

AI コントロールタワーのマルチインスタンス管理の構成については、以下を参照してください。のマルチインスタンス管理の構成 AI コントロールタワー

AI コントロールタワー を使用したサードパーティ LLM の構成については、次を参照してください。を使用したサードパーティ LLM の構成 AI コントロールタワー

AI コントロールタワープレイブックワークフローの作成については、「」を参照してください。AI コントロールタワープレイブックワークフローの作成

データ

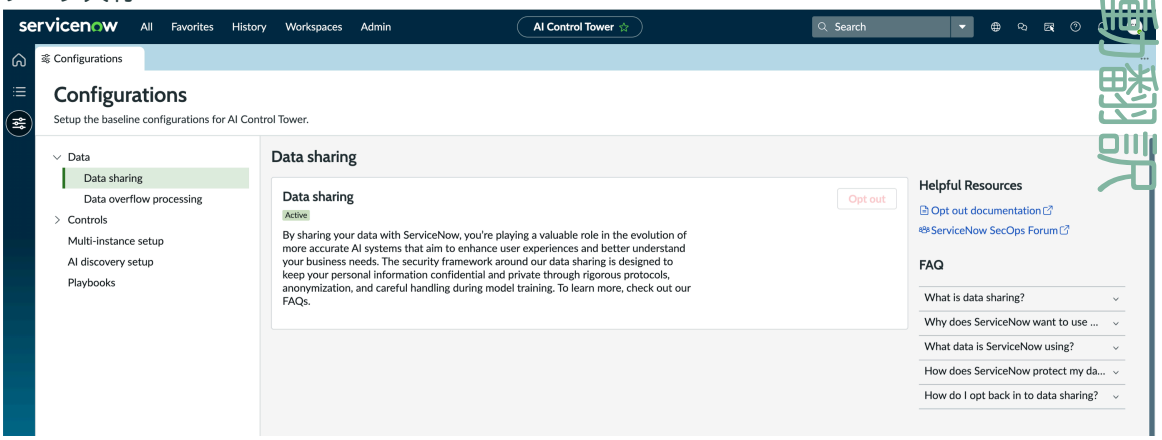
AI コントロールタワーの [構成] ページで [データ] セクションを確認します。

[データ] セクションには、次の 2 つのオプションがあります。

データ共有

デフォルトでは、データ共有はアクティブです。AI コントロールタワーの非アクティブ化をオプトアウトし、データを ServiceNow と共有することで、AI の精度を向上させ、ユーザーエクスペリエンスを向上させ、ビジネスニーズをよりよく理解することができます。

データ共有

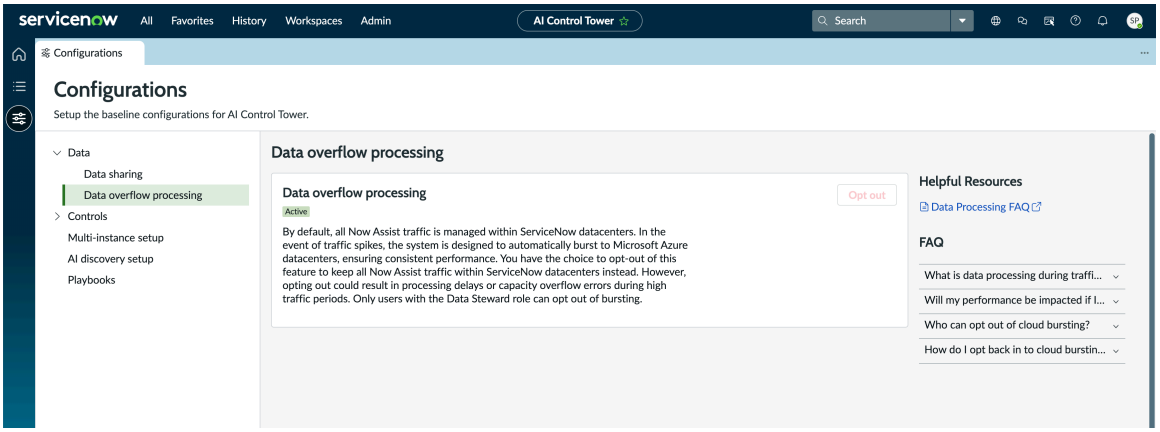


データオーバーフロー処理

デフォルトでは、すべての Now Assist トラフィックは ServiceNow データセンター内で管理されます。トラフィックの急増が発生した場合、パフォーマンスを維持するために、システムは自動的に Microsoft Azure データセンターにリダイレクトします。この機能をオプトアウトして、すべての Now Assist トラフィックを ServiceNow データセンター内に排他的に保持することができます。デフォルトでは、データオーバーフロー処理は非アクティブです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データオーバーフロー処理



注:
データ共有機能とデータオーバーフロー処理機能は、マルチインスタンスセットアップが構成され、アクティブな場合、読み取り専用モードの準本番インスタンスで使用できます。

コントロール

AI コントロールタワーの構成ページの [コントロール] セクションを確認します。

[コントロール] セクションを展開して、次の 2 つのサブセクションを確認します。

- 承認
- AI モデルプロバイダー

承認

AI コントロールタワー の [構成] ページの [承認] セクションを確認します。

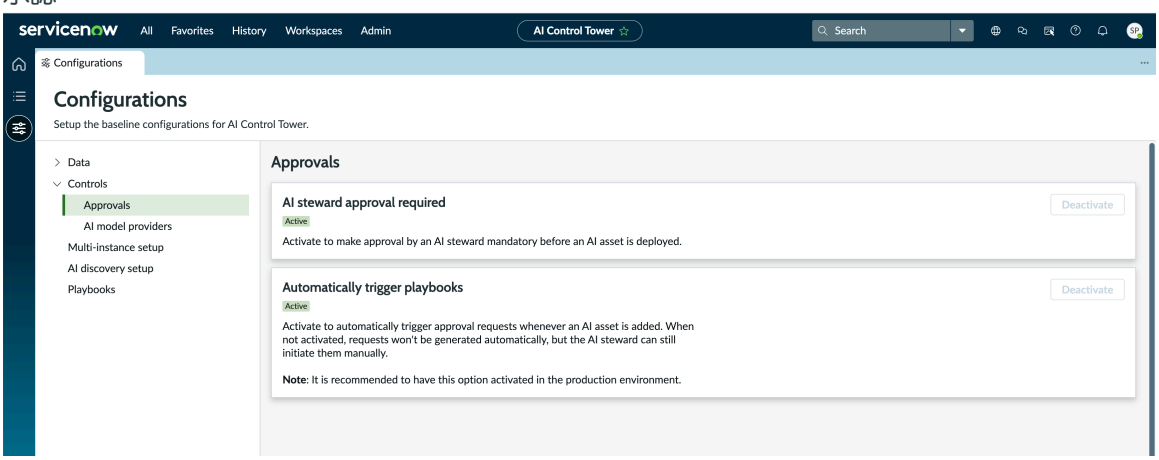
AI スチュワードの承認が必要

AI スチュワードの承認が必要コントロールがアクティブな場合、AI スチュワードから承認を受け取るまで資産の展開はブロックされます。このコントロールはデフォルトでは非アクティブですが、AI 資産を展開する前に必須の承認を得るためにアクティブ化できます。

プレイブックを自動的にトリガーする

プレイブックコントロールの自動トリガーを有効にすると、AI 資産の承認要求がトリガーされます。非アクティブの場合、AI スチュワードのみが手動で要求を開始できます。このコントロールを本番環境でアクティブ化することをお勧めします。

承認



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI モデルプロバイダー

[AI モデルプロバイダー] セクションを探索して、 AI コントロールタワー の ServiceNow ® で有効にされる AI モデルの可用性を構成します。

AI モデルプロバイダーを使用すると、許可されたモデルプロバイダーを選択して、データルーティングを選択し、サードパーティの LLM と SLM を管理し、サードパーティの LLM を構成できます。

データルーティングとモデルプロバイダー

データルーティングは、LLM および SLM 要求を最適なデータセンターにルーティングするためのテクノロジーです。このテクノロジーは、データトラフィックの最適化に役立ち、レイテンシーを短縮し、応答時間を短縮します。

[データルーティングとモデルプロバイダー] セクションでは、AI モデル要求をルーティングし、[許可されたモデルプロバイダー] を選択できます。

データルーティングには、次の 2 つのタイプがあります。

地域データルーティング

リージョンデータルーティングは、リージョン内のデータセンターに LLM および SLM 要求をルーティングします。たとえば、APJC (アジア太平洋、日本、中国) 地域にいる場合、これらの要求は APJC リージョンの最適なデータセンターにルーティングできます。地域データルーティングは、特定の地域の政府によって義務付けられる場合があります。

グローバルデータルーティング

グローバルデータルーティングを選択すると、LLM および SLM 要求は、グローバルに最も適したデータセンターにルーティングされます。

編集オプションを使用して、リージョンまたはグローバルデータルーティングを選択し、許可されたすべてのモデルプロバイダーを選択して、サードパーティの LLM プロバイダーを構成できます。

規制された市場および AMS および EMEA 地域のサードパーティ LLM の構成については、次を参照してください。 サードパーティ LLM とデータルーティング構成の詳細

APJC リージョンのデータルーティング構成を使用したサードパーティ LLM の構成については、次を参照してください。 を使用したサードパーティ LLM の構成 AI コントロールタワー

フォールバックとスピルオーバー

フォールバック

有効なモデルプロバイダーでサポートされていないアクティブな AI システムが ServiceNow にある場合、「フォールバックメカニズム」により、これらのシステムはデフォルトのプロバイダーで引き続き動作できます。ただし、フォールバックを有効にしない場合は、これらの AI システムを非アクティブ化する必要があります。フォールバックプロバイダーに展開された AI システムは、承認されたプロバイダーのリストに準拠しています。

注:
フォールバックはデフォルトで有効になっており、変更できます。

波及

AI モデルのリージョン展開では、キャパシティが制限され、要求レート制限が発生し、パフォーマンスに影響を与える可能性があります。スピルオーバーを有効にすると、これらのパフォーマンスの問題を防ぐのに役立ちます。ServiceNow では、Azure OpenAI のみが現在この切り替えを行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

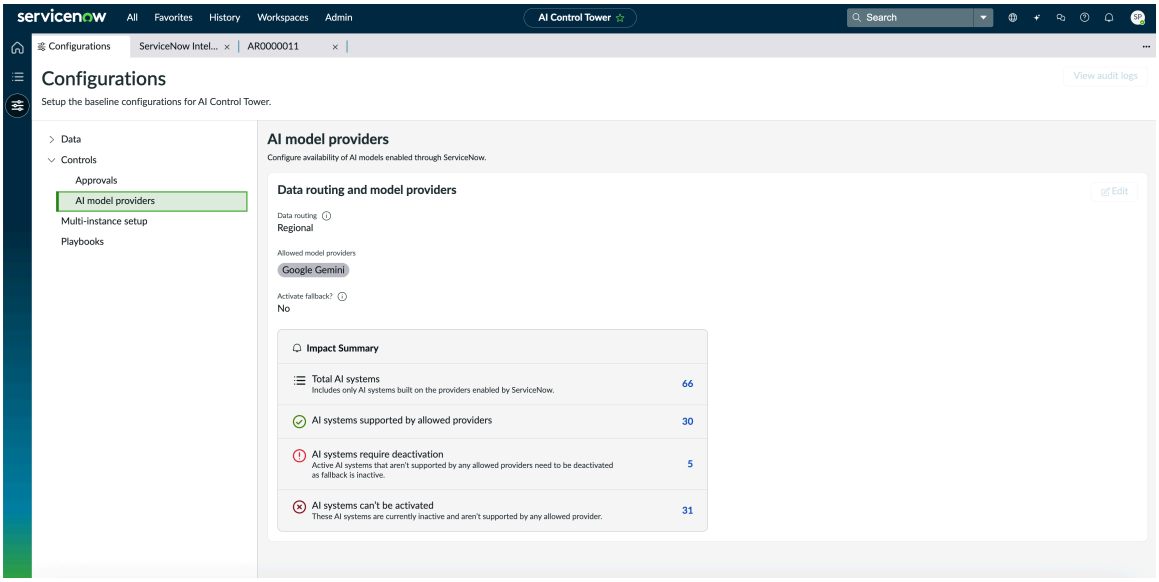
自動翻訳

注:
Azure OpenAI が選択されると、スピルオーバー機能がアクティブまたは有効になります。

影響のサマリー

影響のサマリーは、選択した許可されたモデルプロバイダーとフォールバックのステータス (アクティブまたは非アクティブ) によって決まります。フォールバックは、影響のサマリーテーブルでの影響のサマリーデータの表示方法に大きく影響します。

AI モデルプロバイダー

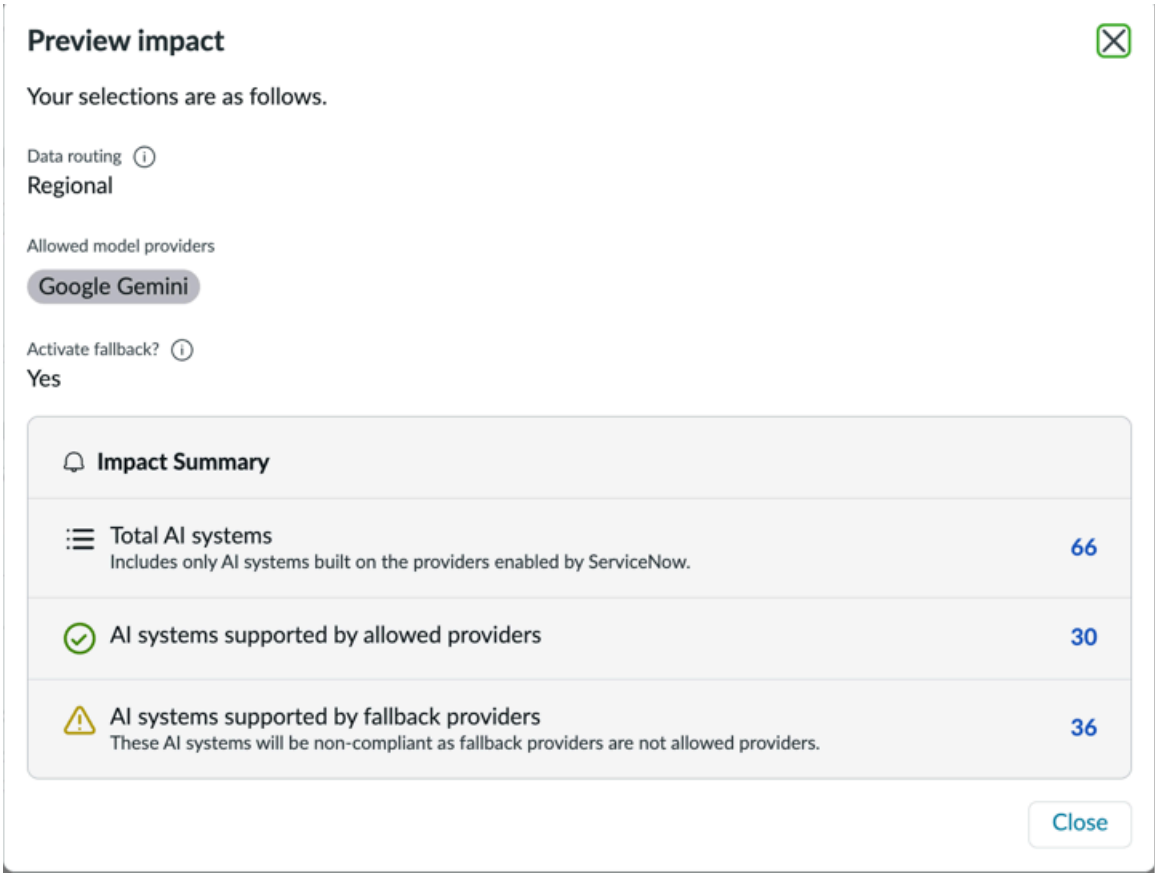


編集オプションを使用して、フォールバックをアクティブ化するための [はい] または [いいえ] を選択できます。保存する前に、[影響度をプレビュー] を選択して、すべての選択内容を確認および確定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

影響度をプレビュー



次の 2 つのシナリオの影響サマリーテーブルデータを確認しましょう。

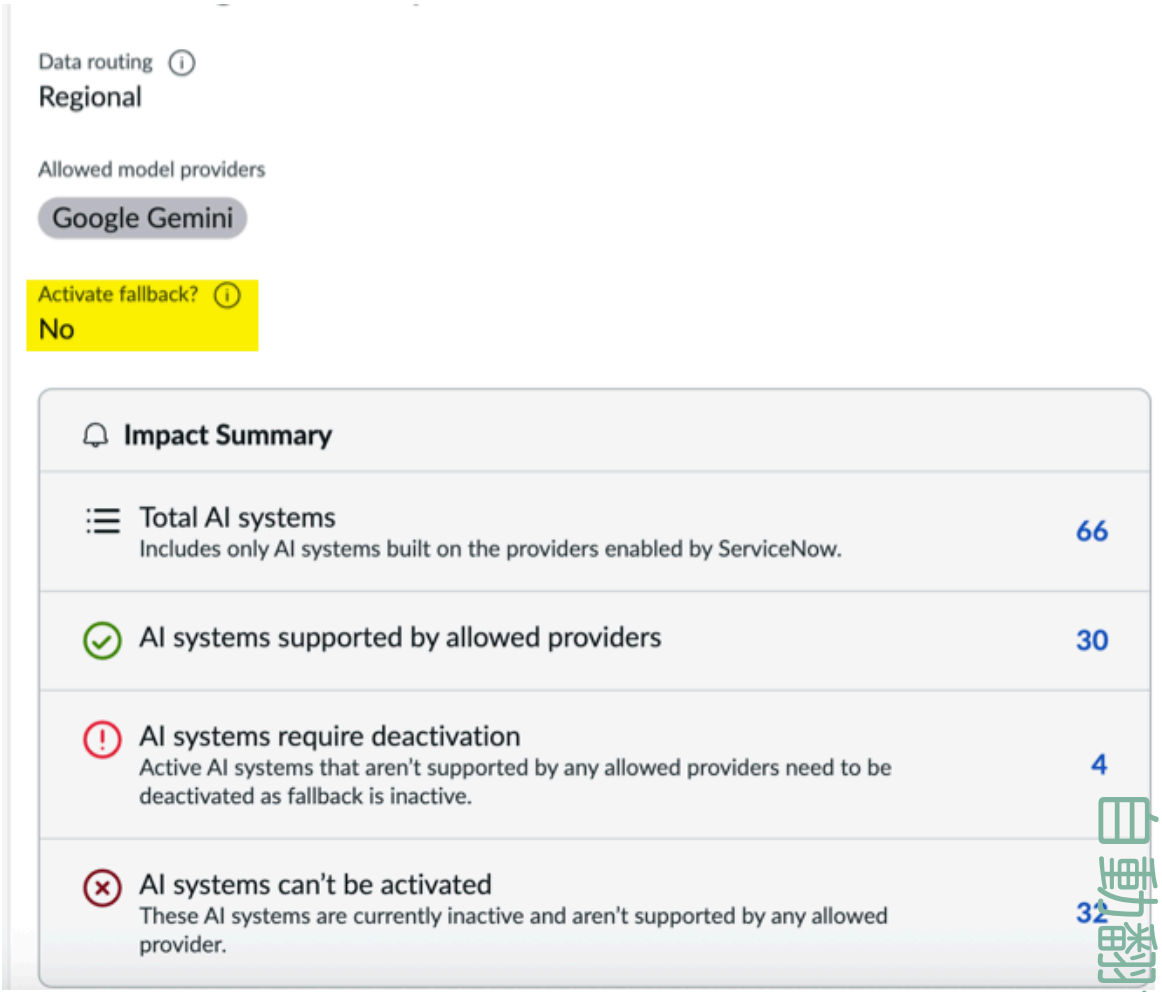
フォールバックのアクティブ化:いいえ

- 合計 AI システム:許可されたモデルプロバイダーによってサポートされているすべての AI システムを表示します。
- 許可されたプロバイダーでサポートされている AI システム:プロバイダーがサポートするスキルセットを持つ AI システムを表示します。
- AI システムの非アクティブ化が必要:プロバイダーのサポートがなく、フォールバックオプションが有効になっていないために非アクティブ化する必要があるすべてのアクティブな AI システムをリストします。
- AI システムをアクティブ化できません:現在非アクティブで、どのプロバイダーでもサポートされていないすべてのシステムを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォールバックのアクティブ化:いいえ

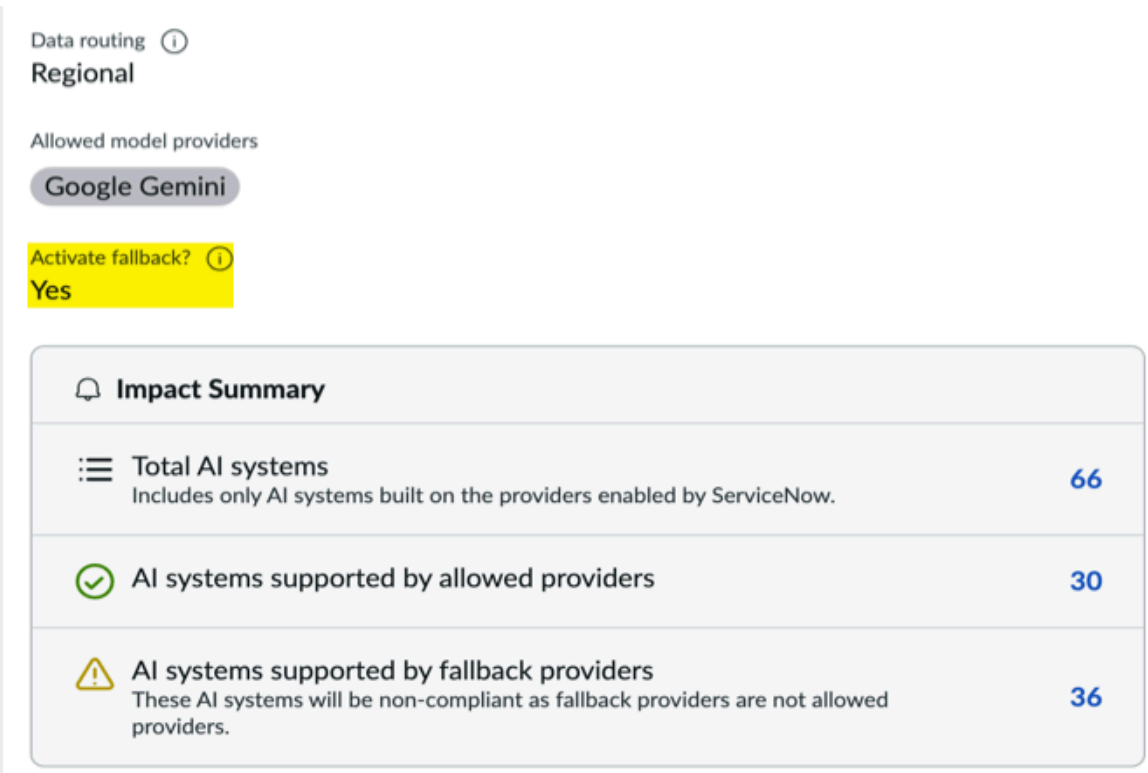


フォールバックをアクティブにする - はい

- 合計 AI システム:許可されたモデルプロバイダーによってサポートされているすべての AI システムを表示します。
- 許可されたプロバイダーでサポートされている AI システム:プロバイダーがサポートするスキルセットを持つすべての AI システムを表示します。
- フォールバックプロバイダーでサポートされている AI システム:フォールバックプロバイダーは許可されていないプロバイダーであるため、準拠していない AI システムを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォールバックをアクティブにする - はい

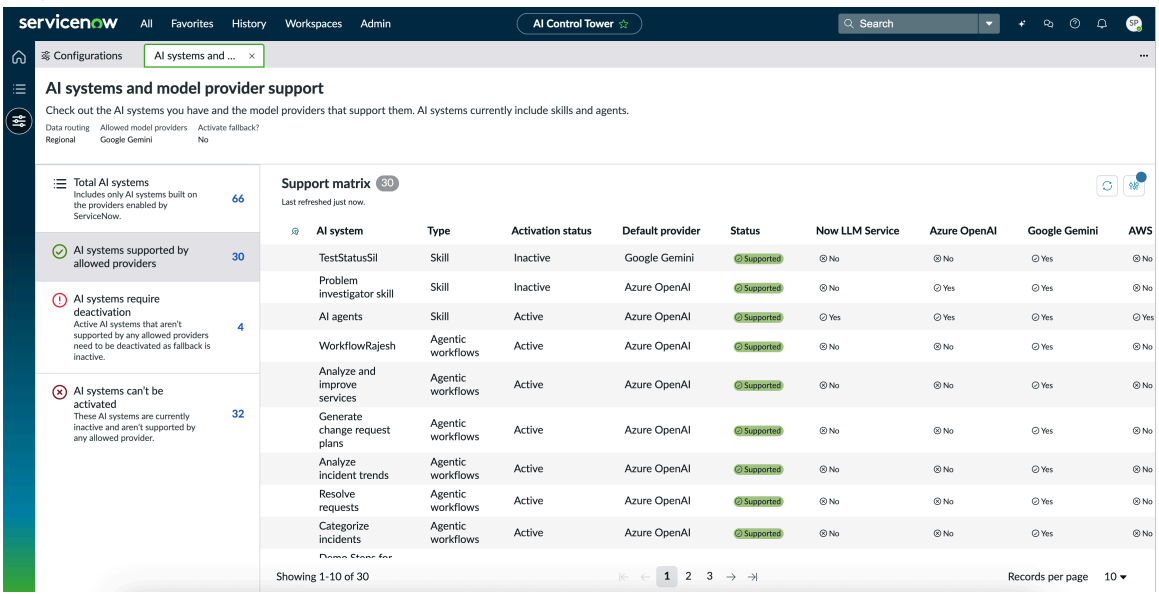


注:
影響サマリーテーブルのエントリは、フォールバックステータスに基づいて変更されます。

テーブルからエントリを選択すると、選択したエントリを含む [サポートマトリクス] ページが表示され、カスタマイズされたリストを更新できます。

サポートマトリクスには、保有しているすべての AI システムと、それらをサポートするモデルプロバイダーが表示されます。

サポートマトリクス



マルチインスタンスセットアップ

マルチインスタンスセットアップにより、本番 (マネージャー) インスタンスは、 AI コントロールタワー用の複数の準本番 (管理対象) インスタンスを制御、管理、および通信できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 資産の同期

マルチインスタンスセットアップでは、本番インスタンスから準本番インスタンスのルールが同期されます。

AI インベントリ情報

本番インスタンスと同期する準本番インスタンスを含めることができます。これにより、インスタンス間で AI インベントリ情報が同期されます。

構成すると、スケジュール済みジョブは AI システム、モデル、プロンプト、およびデータセットの同期を開始します。9 月のリリースでは、ジョブが強化され、AI エージェントの同期も含まれるようになりました。

データ共有設定

データ共有設定を有効にすることもできます。有効にすると、本番からのデータ共有の設定がすべての準本番インスタンスに適用されます。デフォルトでは、データ共有設定はオフになっています。

データオーバーフロー処理とバースト設定

データオーバーフロー処理とバースト設定を有効にするオプションがあります。有効にすると、本番からのデータオーバーフローとバーストの設定がすべての準本番インスタンスに適用されます。デフォルトでは、データオーバーフロー処理とバーストはオフになっています。

注:
準本番インスタンスの前述のすべての設定は、マルチインスタンスが構成されて有効になっている場合、読み取り専用モードで使用できます。

AI コントロールタワーのマルチインスタンス管理の構成の詳細については、次を参照してください。のマルチインスタンス管理の構成 AI コントロールタワー

[データ] セクションの詳細については、次を参照してください。 データ

プレイブック

プレイブックテンプレートリストには、AI 資産ライフサイクルのプレイブックワークフローの Now Assist テンプレートのレコードがあります。

AI 資産ライフサイクルは、次の 3 つのステップで完了します。

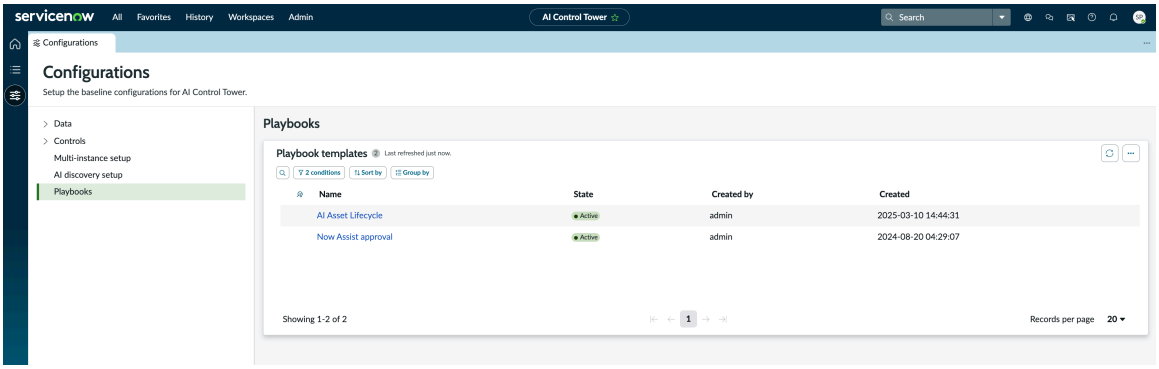
- 評価
- 構築およびテスト
- 展開

[プレイブックテンプレート] で Now Assist 承認テンプレートのリストを表示できます。ステップ数をカスタマイズしたり、ステップを再配置したり、さまざまなセキュリティポリシーを適用したりすることで、独自のプレイブックワークフローを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックテンプレートリスト



Now Assist承認のためのAI コントロールタワープレイブックワークフローの作成の詳細については、「AI コントロールタワープレイブックワークフローの作成」を参照してください。

プロダクトオーナーポータル

製品オーナービューを探索し、 AI コントロールタワー のアクセス可能なタブ間を移動して、機能を包括的に理解します。

プロダクトオーナービュー

AI コントロールタワー 製品オーナービューには、AI 資産オーナーとワークスペースユーザーのタブが表示されます。AI 資産オーナーは [自分の概要]、[値]、および [アダプション] タブにアクセスでき、ワークスペースユーザーは **[AI** ポートフォリオ] タブにアクセスできます。

[自分の概要] タブの詳細については、次を参照してください。 の [自分の概要] タブ AI コントロールタワー

[自分のポートフォリオ] タブの詳細については、次を参照してください。 の [AI ポートフォリオ] タブ AI コントロールタワー

[値] タブの詳細については、次を参照してください。 の [値] タブ AI コントロールタワー

[アダプション] タブの詳細については、次を参照してください。 の [アダプション] タブ AI コントロールタワー

の [自分の概要] タブ **AI** コントロールタワー

AI コントロールタワー ホームページの [自分の概要] タブには、資産所有者と、資産所有者が管理または所有する資産の AI スチュワードに対して、すべてのアクティブな資産が表示されます。

[自分の概要] タブの探索

[自分の概要] タブには、次のウィジェットが表示されます。各ウィジェットのデータにドリルダウンできます。

資産

このエリアには、資産所有者が所有するすべての資産が次のカテゴリに分類されて表示されます。

- 生成 AI
- エージェント型 AI
- AI プロンプト
- AI データセット
- AI モデル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ライフサイクルステータス別資産

この領域には、資産のライフサイクルステータスが次のカテゴリに分類されて表示されます。

- 展開
- レビュー中
- AI スチュワードレビュー
- 展開準備完了
- 却下
- キャンセル

ステータス別の AI ケース

この領域には、[新規] と [トリアージ] に分類されたアクティブなケースが表示されます。

[**AI** 資産を作成] ボタンがホームページに追加されました。

タスクとケースのリスト

[自分の概要] タブには、タスクとケースのリストが表示されます。タスクで、デフォルトでアサインされているすべてのアクティブなタスクを表示できます。

タスクリストには、次の列が含まれています。

- 番号
- 優先度
- 簡単な説明
- アサイン先
- 状況
- 期日
- レビュー中の資産

ケースリストには、次の列が含まれています。

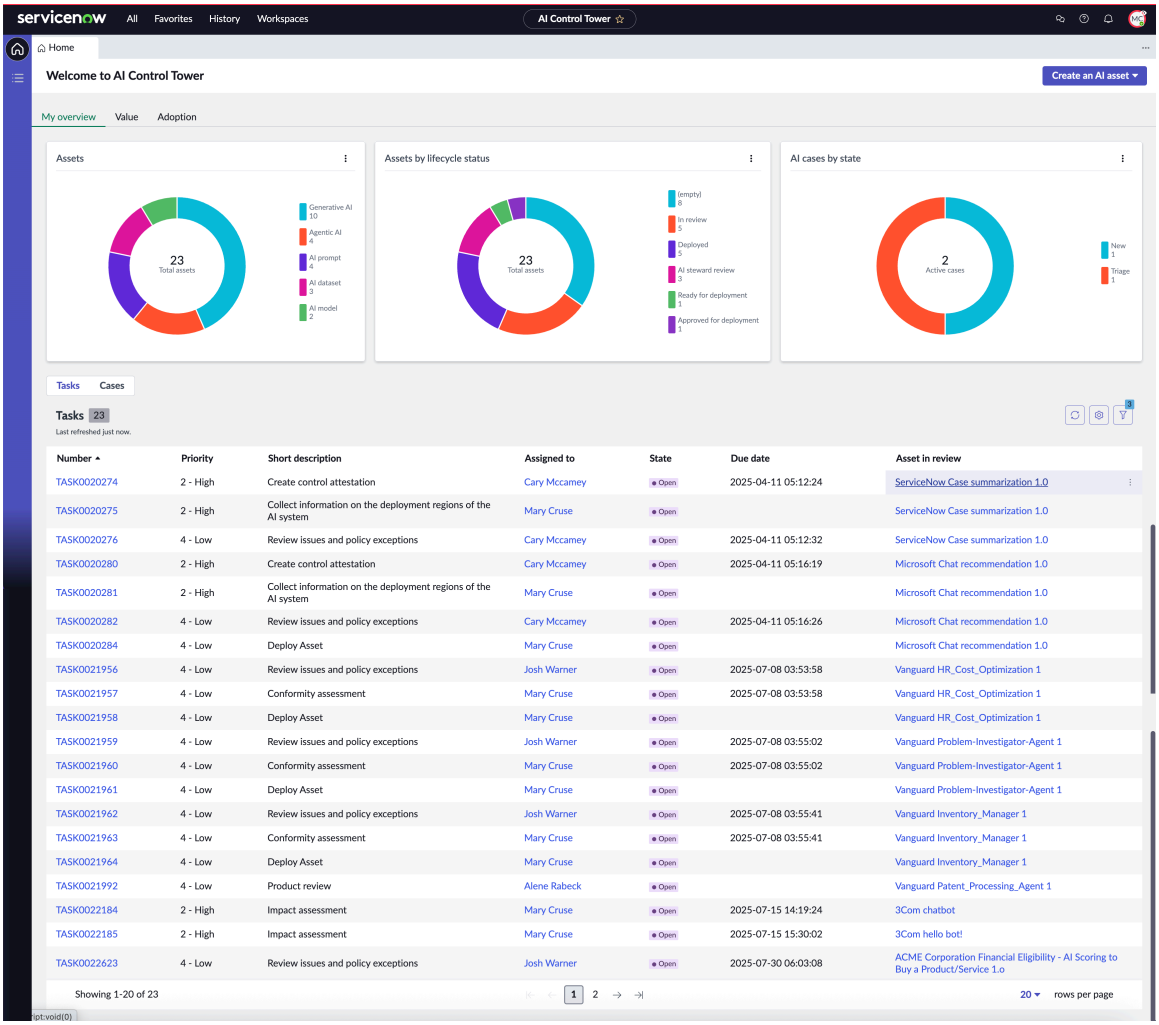
- 名前
- 番号
- ケースアナリスト
- アサイン先グループ
- 状況
- 優先度

次の画像は、AI 資産オーナーに表示される [自分の概要]、[値]、および [アダプション] タブを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI コントロールタワー ホームページの [自分の概要] タブ



の [AI ポートフォリオ] タブ AI コントロールタワー

AI コントロールタワー ホームページの **[AI** ポートフォリオ] タブには、すべての AI 資産 (アクティブ、非アクティブ、完了) がワークスペースユーザーに表示されます。

[AI ポートフォリオを探索] タブ

[AI ポートフォリオ] タブには、すべてのアクティブな AI 資産が次のカテゴリに分類されて表示されます。

- AI システム
- AI モデル
- データセット
- プロンプト

AI 資産のライフサイクルステータスは、次のカテゴリに分類されます。

- レビュー中
- 承認済み
- 却下
- 展開
- 廃止

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

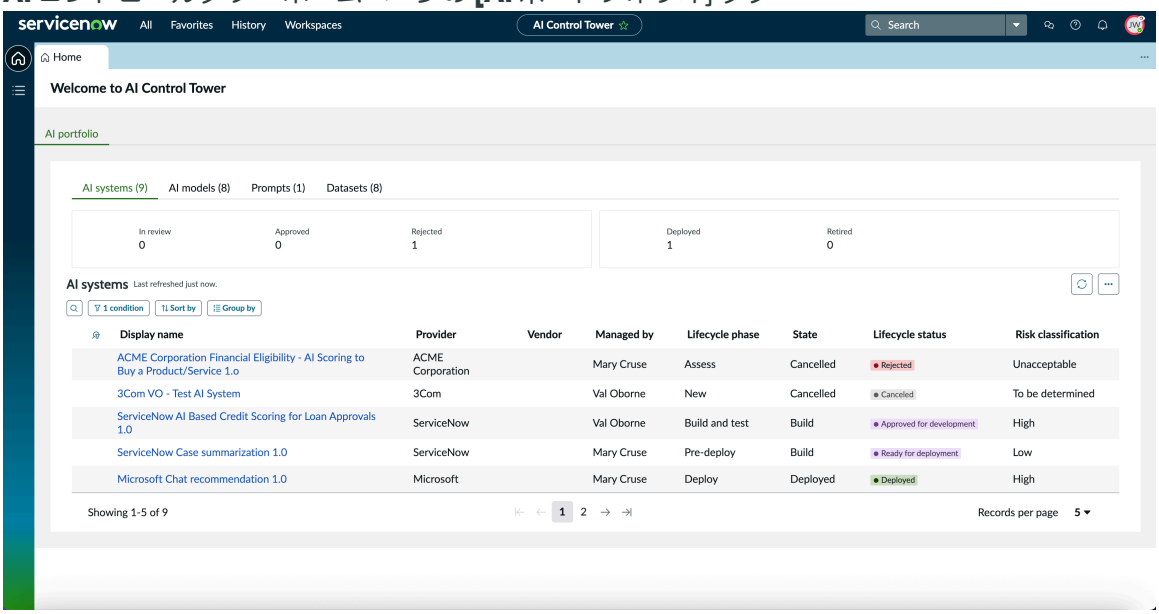
自動翻訳

AI 資産リストには、次の列が含まれています。

- 表示名
- プロバイダー
- ベンダー
- 管理担当者
- ライフサイクルフェーズ
- インストールステータス
- リサイクルステータス
- リスク分類

次の画像は、ワークスペースユーザーに表示される **[AI** ポートフォリオ] タブを示しています。

AI コントロールタワー ホームページの **[AI** ポートフォリオ] タブ



AI 資産インベントリ

AI 資産インベントリの定義、相互依存性について、例を挙げて説明します。

AI 資産インベントリの概要

AI 資産インベントリは、AI エクスペリエンスに寄与するすべてのコンポーネントとその接続のレコードを提供します。ServiceNow AI コントロールタワー では、AI 資産インベントリを複数の方法で整理できます。組織は、全体的な AI ガバナンス戦略の一環として、これらの AI 資産を 1 つ以上管理することを選択できます。

- AI システム
- AI モデル
- AI データセット
- AI プロンプト

AI コントロールタワー ホームページに表示される [AI 資産インベントリ] タブの詳細については、次を参照してください。の [AI 資産インベントリ] タブ AI コントロールタワー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 資産インベントリの定義

例を使用して、AI 資産インベントリの定義について詳しく説明します。

AI システム

例を使用して AI システムの詳細を確認します。

AI システム

AI システムは、言語の理解、意思決定、画像の認識など、通常は人間の知能を必要とするタスクを実行するために設計されたコンピューター プログラムの一種です。設定されたルールに基づいて動作する従来のソフトウェアとは異なり、AIシステムはデータから学習し、アクションを適応させ、自分で決定することができます。

階層型 AI システム

AIシステムは相互接続することができ、あるシステムはサブAIシステムと呼ばれる別のシステムの出力に依存する可能性があります。」これらの関連性を認識することは、AIの使用状況を監視し、責任を明確にするために重要です。

ツールは、AI システムまたはサブ AI システムの属性と見なされます。これらはインベントリ内で個別の AI 資産として追跡されず、ガバナンスまたは価値アセスメントのために AI コントロールタワー によって管理されるライフサイクルはありません。ツールの概念は主にエージェントAIのユースケースに関連しており、多くの場合、Azure Foundry、AWSなどのクラウドプラットフォーム、または内部検出プロセスを介して、検出中にAIシステムにリンクされます。

AI コントロールタワー は、組織内のすべての AI システム (接続方法など) を識別して追跡するのに役立ちます。これは、AI リスクアセスメントと監査をサポートします。

例：

- Gmail のスパムフィルター:メールがスパムかどうかを判断します
- Netflixの推奨エンジン - あなたが好きかもしれない番組を提案します
- 自動運転車ソフトウェア - 運転の意思決定を行う
- ChatGPTのようなチャットボット-質問に回答します
- AI 問題解決エージェント:問題の要約やオーナーマッピングなどの他の小規模な AI システムを使用します

AI システムの例

AI コントロールタワーアプリケーションとAI リスクとコンプライアンスアプリケーションは、特に銀行や金融などのリスクの高い分野で、AIシステムの責任ある使用を管理および統制する上で重要な役割を果たします。

AIリスクは銀行や金融にとどまりませんが、例としてローン承認のクレジットスコアリングのためのAIシステムを考えてみましょう。このシステムは、他のモデル、インターフェイス、監視ツール、意思決定ルールとやり取りします。AI コントロールタワー ソリューションと AI リスクとコンプライアンス アプリケーションは、AI システムを作成、構築、および展開するときに、コンプライアンスと責任ある使用を保証するのに役立ちます。

たとえば、組織は AI を使用してローン承認のクレジットスコアを生成し、それらのスコアを使用して承認の意思決定を行うことができます。AI システムには、次の大規模言語モデル (LLM) からさまざまなデータを入力できます。

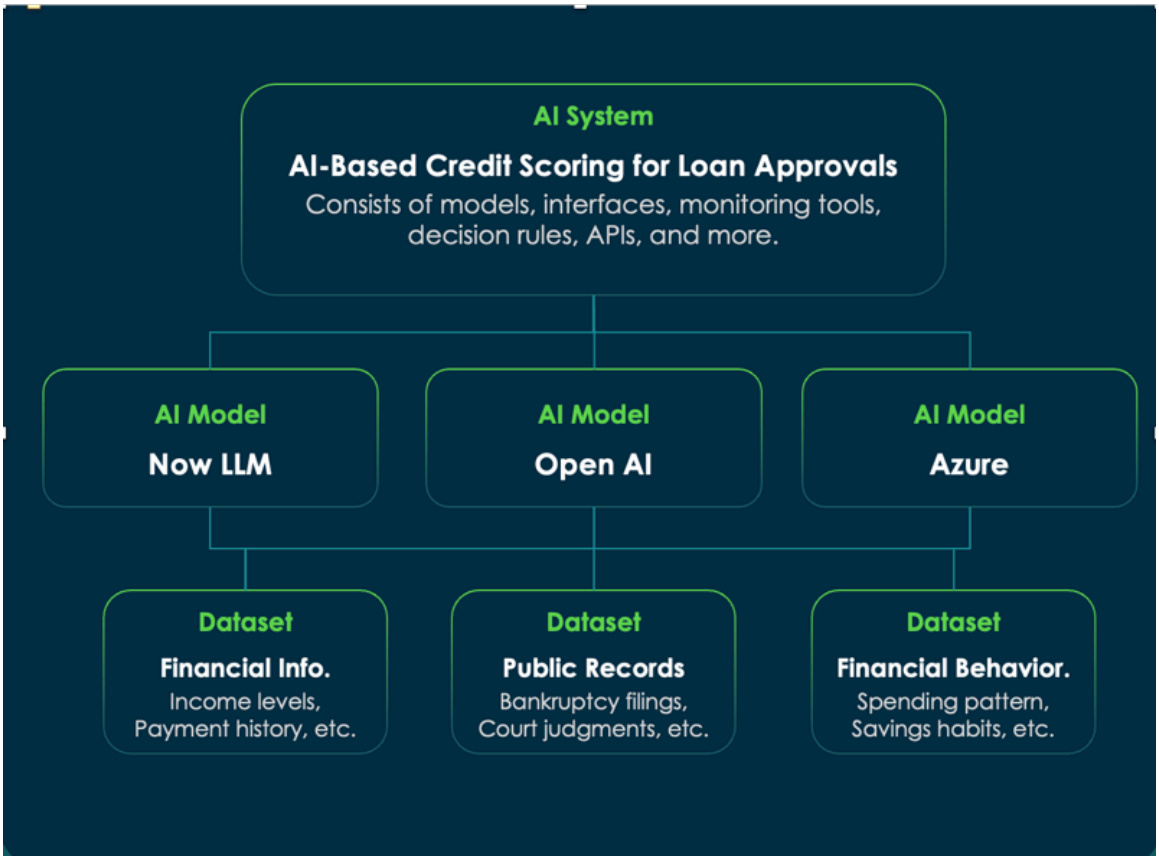
- Now LLM サービス:財務情報、支払履歴などを提供します。
- オープン AI:破産申請、裁判所の判決などの詳細を提供します。
- Azure OpenAI:支出と貯蓄のパターンを提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次の例の図は、AI システムがデータセット、モデル、およびより広範なエコシステムとどのように相互に関連しているかを示しています。

AI システムの例



AI モデル

例を使用して AI モデルの詳細を確認します。

AI モデルは、AI システムの「頭脳」として機能します。以前のデータから学習し、その知識を予測、質問への回答、またはパターンの特定に適用します。モデルは、次のようなさまざまなトレーニング手法を使用して開発されます。

- 教師あり学習
- 教師なし学習
- 強化学習

AI システムを強化するモデルを理解することは、その正確性、公平性、および潜在的なリスクを監視するために重要です。

例：

- スパム検出モデル - メールをスパムとしてフラグ付けします
- 言語モデル (ChatGPT など) - テキストを生成します
- 画像モデル - 写真内のオブジェクトを認識します
- クレジットモデル - ローンの債務不履行の可能性があるユーザーを予測

AI プロンプト

例を使用して AI プロンプトの詳細を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロンプトは、AI システムに提供される質問または指示で、AI システムに何を実行させたいかを示します。プロンプトは、ChatGPT や画像ジェネレーターなどのツールで一般的に使用されます。

GenAI システムなどの特定の AI システムでは、機能するためにユーザープロンプトが必要です。プロンプトのモニタリングは、AI とのユーザーインタラクションと生成された出力のタイプを分析するのに役立ちます。

例：

- 月についての詩を書く-AIが詩を書く
- helloをスペイン語に翻訳する-Hola
- 50ドル未満の赤いドレスを表示-eコマースの結果をフィルタリングします
- このメールを要約 - 簡単なサマリーを作成します

AI データセット

AI データセットを例を使用して詳細に探索します。

AI データセットは、AI モデルのトレーニングまたは評価に使用されるデータのコレクションです。これは、例を表す行と機能またはラベルの列を含む大きなスプレッドシートと考えることができます。データセットは、画像、オーディオ、ビデオなどの他の形式で提供することもできます。モデルがパターンを学習し、決定するのに役立ちます。

AI コントロールタワー内の AI データセットのマッピングは、データソース、所有権、およびその他の重要な詳細を追跡するために重要であり、組織の AI ガバナンスプログラムの重要な部分となっています。

例：

- モデルをトレーニングするためのラベル付き画像 (犬、猫) のセット
- 言語モデルのトレーニングに関する記事と書籍
- 推奨事項に対する顧客の購入履歴
- 診断ツールの医療記録

相互依存関係の理解

AI システム、AI モデル、AI データセットの相互依存関係を確認します。

AI システムは、より大きなフレームワークの一部として動作し、その機能を強化する AI モデルとその動作を形作るデータセットと密接に関連しています。これらの要素は相互に関連していますが、それぞれが独自の役割を果たしているため、効果的なガバナンスを確認するために明確に識別する必要があります。

トレーニングデータセットや AI 機能をサポートするモデルなどの側面を見落とすと、不完全なリスクアセスメント、監査の課題、またはコンプライアンスの問題が発生する可能性があります。

包括的で責任ある AI ガバナンスには、次のすべての要素に注意を払う必要があります。

- 各 AI システムのインベントリを確認する
- 関連する AI モデルを特定する
- データセットを文書化する

これらの要素がどのように相互作用するかの視覚的な例については、 AI システムの例

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンタープライズ AI ディスカバリー

企業は、Amazon Web Services(AWS)、Microsoft Azure、Google Cloud Platform(GCP)、Databricks、PowerBIなどの複数のプラットフォームでAIソリューションを急速に採用しており、その結果、AI資産管理が断片化され、統合が複雑化しています。

主な機能

統合 AI 資産インベントリ

AWS、Azure、GCP、その他のプラットフォームのエージェント、モデル、プロンプト、ツールなどの AI 資産の検出と管理を 1 つのレジストリにまとめます。

ヴィジビリティとコントロール

すべての主要なプラットフォームから AI 資産を集約することでサイロ化を排除し、クラウド、オンプレミス、ハイブリッド環境全体で包括的な管理と監視を可能にします。AI スチュワードは、アドミンが監視を維持し、アクティブな接続にアクセスできるように設定したすべての接続と統合を表示できます。スチュワードが同期する資産と環境を選択できるようにします。

AI ディスカバリーのセットアップセクションの詳細については、次を参照してください。 AI ディスカバリーのセットアップ

AI ディスカバリーのセットアップ

[AI ディスカバリーセットアップ] ページでは、ハイパースケーラー接続を作成することで、AWS や Azure などのクラウドベースのプラットフォームから AI 資産を検出するための設定を構成できます。

AI ディスカバリーの概要

AI スチュワードは、AI コントロールタワーの構成ページから AI ディスカバリーセットアップページにアクセスできます。このページでは、データソースのリストが列で表示されます。

- 接続エイリアス
- 状況
- タイプ
- 総資産
- 実行頻度
- 最終実行ステータス
- 新しい資産
- 前回の実行
- 前回成功した実行

エージェントは設定された実行頻度に従って検出されますが、接続を選択して実行オプションを選択することで、エージェントを手動で検出したり、使用状況データを収集したりすることもできます。AI スチュワードは、リストの [ステータス] 列を選択することで、ハイパースケーラー接続をアクティブ化または非アクティブ化するなど、このアクションを実行できます。アドミニストレーターは、接続エイリアスにアクセスして実行頻度を調整できます。

注:
AI ディスカバリーセットアップを使用するには、AI ディスカバリープラグイン (sn_ai_disc) をインストールする前に、 AWS AI ディスカバリープラグインをアンインストールしてください。

ハイパースケーラー環境との接続には、次の 2 種類のユースケースがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI ディスカバリー

クラウドベースのプラットフォームから AI 資産を検出します。

使用状況

使用状況データを処理するには、検出されたエージェントごとに [パフォーマンスアナリティクス] ページにデータが表示されます。

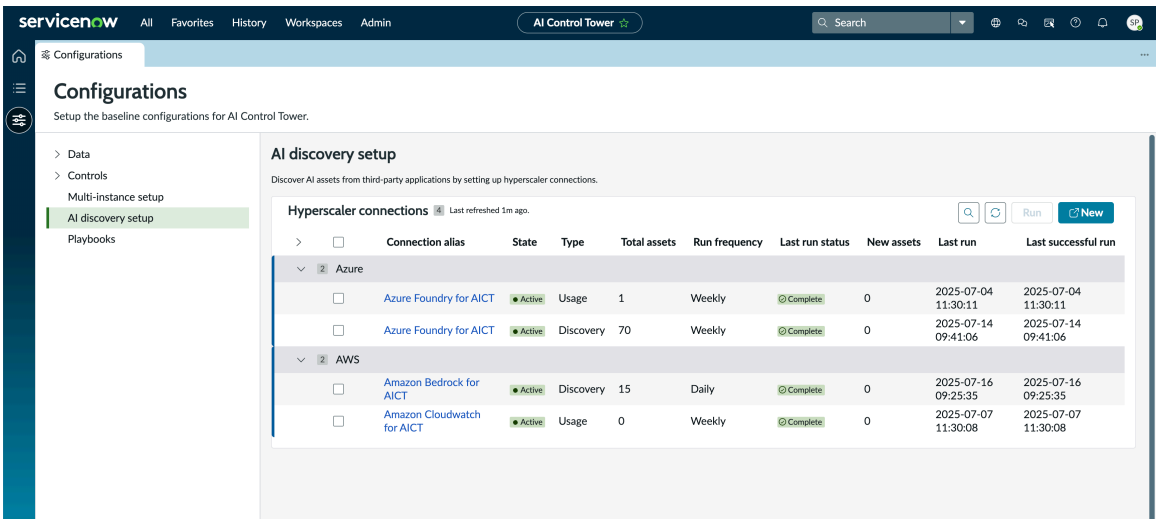
注:
データ収集の重要な要素である AI ディスカバリー日次データコレクションジョブがアクティブであることを確認します。

ハイパースケーラーの詳細については、次を参照してください。 ハイパースケーラー

Azure Foundry からハイパースケーラー接続を作成する方法の詳細については、「 Azure Foundry」を参照してください。

AWS からハイパースケーラー接続を作成する方法の詳細については、「 AWS」を参照してください。

の **AI** ディスカバリーセットアップセクション **AI** コントロールタワー



ハイパースケーラー

ハイパースケーラーは、企業に広範なデジタルインフラストラクチャ、処理能力、およびストレージソリューションを提供する大規模なデータセンターです。ハイパースケーラーは通常、オンデマンドサービスを提供し、高度なネットワーク機能を備えた何千ものサーバーを使用します。

クラウドベースのプラットフォームとのハイパースケーラー接続の例は次のとおりです。

- AWS
- Azure Foundry
- Google Cloud Platform

ハイパースケーラー接続の作成については、次を参照してください。 ハイパースケーラー接続の作成

ハイパースケーラー接続の作成

クラウドベースのプラットフォームを使用してハイパースケーラー接続を作成し、資産と使用状況を検出します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Azure Foundry

Azure Foundry を使用したハイパースケーラー接続手順について説明します。

Azure Foundry エージェントは、次のように分類できます。

- Azure Cognitive Services (AI Foundry) エージェント
- Azure Machine Learning Services (AI Hub) エージェント。

> **注:**
> 現在、ServiceNow は Azure Machine Learning Services (AI Hub) エージェントと統合しています。

Azure Machine Learning Services (AI Hub) エージェントからの資産の検出と使用のためにハイパースケーラー接続を設定するには、次の手順を実行します。

1. Azure ポータルの構成
2. から Azure に接続 ServiceNow

Azure とのハイパースケーラー接続

Azure とのハイパースケーラー接続手順について説明します。

Azure からの資産の検出と使用のためにハイパースケーラー接続を設定するには、次の手順を実行します。

Azure ポータルの構成

から Azure に接続 ServiceNow

Azure ポータルの構成

Azureポータルの構成。

始める前に
必要なロール：Azure アドミン

手順

1. アドミニストレーターとして Azure ポータルにログインし Azure 。
2. 移動先 **Azure AI** ファウンドリ.
3. エージェントを含む **AI HUB** リソース を開きます。
4. [アクセス制御 **(IAM)]** を選択します。
5. [+ 追加] アイコンを選択してロールの割り当てを追加します。
6. **Cognitive Services Open AI Contributor** ロールと **Contributor** to Service プリンシパル (統合ユーザー) ロールを追加します。

   Azure に接続するために ServiceNow で使用される認証情報は、サービスプリンシパル (統合ユーザー) の認証情報です。

次のタスク
から Azure に接続 ServiceNow

から Azure に接続 ServiceNow®

ServiceNowからAzureに接続して、ヒプサースケーラー接続。

資産の検出とAzureからの使用のために、ServiceNowから次のアクションを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- Azure Foundry からの資産検出のためのハイパースケーラー接続の作成
- Azure Foundry の使用状況データのハイパースケーラー接続の作成
- Azure Foundry の接続エイリアスの作成
- Azure Foundry の HTTP 接続の作成
- 認証情報エイリアスの作成 (ユーザー固有)

Azure Foundry からの資産検出のためのハイパースケーラー接続の作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、Azure Foundry からの資産検出のためのハイパースケーラー接続を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

プラグイン AI ディスカバリー (sn_ai_disc) がインストールされていることを確認します。

- ○ Now Assist 用の GenAI コントローラーアプリケーションを使用します。
  ○ AI コントロールタワーアプリケーションと一緒です。

手順

1. Azure ポータルにログインし、ロールをアクティブ化します。
2. 移動先 すべて > **AI** コントロールタワー > 構成 > **AI** ディスカバリーのセットアップ.
3. [今すぐ設定] を選択して新しい接続を作成するか、既存の接続エイリアスがある場合は [新規] を選択します。
   新しい AI データソースレコードページが表示されます。
4. 接続エイリアスを入力します。

   Azure の接続エイリアスの作成の詳細については、次を参照してください。 Azure Foundry の接続エイリアスの作成
5. [ソース構成]:[Azure] を選択します。
6. AI 資産を検出するには、タイプとして [ディスカバリー] を選択します。
7. [実行頻度] で [日次]、[週次]、または [月次] を選択します。
8. [実行時間] を選択します。
   その日の実行時間は、実行頻度によって異なります。
9. レコードを保存します

   Azure に関する情報を接続エイリアスに追加するには、接続エイリアスレコードの下に HTTP 接続を作成する必要があります。

   Azure の新しい HTTP 接続の作成の詳細については、以下を参照してください。 Azure Foundry の HTTP 接続の作成

   接続エイリアスが AI ディスカバリーセットアップページに追加されました。
10. HTTP 接続を入力し、新しく作成した HTTP 接続が [接続および資格情報エイリアス] ページの [接続] セクションにアクティブに表示されることを確認します。

    ハイパースケーラー接続が作成され、AI ディスカバリーセットアップで接続を表示できます。接続がアクティブな場合は、指定されたスケジュールに基づいて実行されます。手動で実行するには、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要な接続エイリアスを選択し、 [実行] を選択して、Azure Foundry から AI コントロールタワーまでのすべてのエージェントを検出します。

Azure Foundry から検出されたすべての資産を表示するには、 [AI 資産] ページの [AI 資産インベントリ] ビューに表示します。

Azure Foundry の使用状況データのハイパースケーラー接続の作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、Azure Foundry の使用状況データのハイパースケーラー接続を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

プラグイン AI ディスカバリー (sn_ai_disc) がインストールされていることを確認します。

- ○ Now Assist 用の GenAI コントローラーアプリケーションを使用します。
  ○ AI コントロールタワーアプリケーションと一緒です。

手順

1. Azureポータルにログインし、ロールをアクティブ化します。
2. 移動先 すべて > **AI** コントロールタワー > 構成 > **AI** ディスカバリーのセットアップ.
3. [今すぐ設定] を選択して新しい接続を作成するか、既存の接続エイリアスがある場合は [新規] を選択します。
   AI データソースの新しいレコードページが表示されます。
4. 接続エイリアスを入力します。

   Azure の接続エイリアスの作成の詳細については、次を参照してください。 Azure Foundry の接続エイリアスの作成
5. [ソース構成]:[Azure] を選択します。
6. タイプとして [使用状況] を選択し、資産の使用状況データをロードします。
7. [実行頻度] で [日次]、[週次]、または [月次] を選択します。
8. [実行時間] を選択します。
   [実行時刻] は [実行頻度] によって異なります。
9. レコードを保存します

   Azure に関する情報を接続エイリアスに追加するには、接続エイリアスレコードの下に HTTP(s) 接続を作成する必要があります。Azure の新しい HTTP(s) 接続の作成の詳細については、以下を参照してください。 Azure Foundry の HTTP 接続の作成

   接続エイリアスが AI ディスカバリーセットアップページに追加されました。
10. HTTP(S) 接続を入力し、新しく作成された HTTP(s) 接続が [接続および資格情報エイリアス] ページの [接続] でアクティブになっていることを確認します。

    ハイパースケーラー接続が作成され、AI ディスカバリーセットアップで接続を表示できます。接続がアクティブな場合は、指定されたスケジュールに基づいて実行されます。手動で実行するには、接続エイリアスを選択し、 [実行] を選択して、Azure Foundry から AI コントロールタワー に資産の使用状況データを読み込みます。

    資産の使用状況データを表示するには、AI ディスカバリーのセットアップページと、接続エイリアスのタイプと資産の数を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Azure Foundry の接続エイリアスの作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、Azure Foundry の接続エイリアスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [接続エイリアス] フィールドのルックアップリストを入力します。
   ルックアップリストを開くと、既存の接続エイリアスのリストが表示されます。適切なエイリアスを選択するか、[新規] を選択して新しいレコードページに移動できます。

   新しい接続および資格情報エイリアスレコードページが表示されます。
2. 名前を入力します。
3. 親エイリアスを入力します:sn_ai_disc_Azure_Foundry_for_AICT
4. [**Submit** (送信)] を選択します。
   接続エイリアスが構成されました

次のタスク
ステップ 4 に戻る Azure Foundry からの資産検出のためのハイパースケーラー接続の作成

Azure Foundry の HTTP 接続の作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、Azure Foundry の HTTP 接続を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 接続および資格情報エイリアスレコードページを開きます。
2. [接続] セクションで、[新規] を選択して HTTP 接続を作成します。
   新しい接続とレコードページが作成されます。
3. 名前を入力します。
4. 認証情報を入力します。

   この認証情報は、ユーザーまたは顧客ごとに異なります。仕様に従って OAuth 認証情報 またはその他の認証情報を作成できます。
5. 接続 URL を入力します。
6. 接続エイリアスを入力します。
7. サブスクリプション **ID**、プロジェクト名、リソース名、リソースグループ名、ワークスペース名などの属性を入力します。
8. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
新しい HTTP 接続が作成されます。

次のタスク
ステップ 10 に戻る AWS からの資産検出用のハイパースケーラー接続の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS

AWS でのハイパースケーラー接続手順について説明します。

AWS からの資産の検出と使用のためにハイパースケーラー接続を設定するには、次の手順を実行します。

1. AWS コンソールの構成
2. から AWS への接続 ServiceNow

AWS とのハイパースケーラー接続

AWS でのハイパースケーラー接続手順について説明します。

AWS からの資産検出と使用のためにハイパースケーラー接続を設定するには、次の手順を実行します。

1. AWS コンソールの構成
2. から AWS への接続 ServiceNow

AWS コンソールの構成

ハイパースケーラー接続用の AWS の構成。

AWS コンソールで次のアクションを順番に実行します。

1. IAM ユーザーの構成
2. エージェント検出用の IAM の構成
3. 実行監視用の IAM ポリシーの構成
4. AWS コンソールでの CloudTrail と CloudWatch の設定

IAM ユーザーの構成

AWS コンソールでの IAM ユーザーの構成。

始める前に
必要なロール:AWS アドミン

手順

1. ログインして https://console.aws.amazon.com
2. **IAM**>**Access management**>**Users**に移動します。
3. [ユーザーの作成] を選択し、次のセクションで説明するポリシーを使用してユーザーを構成します。
   IAM ユーザーが作成されます。
4. ユーザーを開き、サードパーティサービスのアクセスキーを作成します。
5. アクセスキー **ID** (AWS 固有) と秘密アクセスキー (AWS 固有) をテキストファイルにコピーします。
   秘密アクセスキーは一度しか表示できませんが、必要に応じてキーを削除および作成できます。

次のタスク
IAM ユーザーは、エージェントの検出と実行の監視のためのポリシーを構成する必要があります。

1. エージェント検出用の IAM の構成
2. 実行監視用の IAM ポリシーの構成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント検出用の **IAM** の構成

AWS でのエージェントの検出および統合ユーザーアクセスに必要な IAM ポリシーアクション権限を設定して Bedrock エージェントデータを読み取れるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

AWS は、デフォルトで最低限のポリシーを提供します。

- AmazonBedrockReadOnly
- CloudWatchReadOnlyAccess

AWS の統合ユーザーが Bedrock エージェントデータを読み取るために必要な最小限のポリシーアクション権限:

- ListAgent
- 取得エージェント
- ListAgentActionsGroup
- ListAgentVersion
- GetInferenceProfile
- GetFoundationModel
- ListAgentCollaborators
- GetAgentAlias

注:

特定のリソースを AI コントロールタワーから除外するために、リソースリージョンから制限することができます。すべての AWS Bedrock エージェントリソースデータを AI コントロールタワーに含めるには、[すべて] を選択します。

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "bedrock:ListAgents",
        "bedrock:ListAgentVersions",
        "bedrock:ListAgentCollaborators",
        "bedrock:ListAgentActionGroups",
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
            "bedrock:GetInferenceProfile",
            "bedrock:GetFoundationModel",
            "bedrock:GetAgent"
        ],
        "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

次のタスク
実行モニタリングの IAM ポリシーを構成します。

実行監視用の **IAM** ポリシーの構成

実行モニタリングに必要な IAM ポリシーアクション権限と、Cloudwatch ログ使用状況データを読み取るための AWS での統合ユーザーアクセスを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

クラウド監視ログ:

- 開始クエリ
- GetQueryResults

注:
特定のリソースを AI コントロールタワーから除外するために、リソースリージョンから制限することができます。すべての CloudWatch ログデータを AI コントロールタワーに含めるには、[all] を選択します。

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "logs:GetQueryResults",
        "logs:StartQuery"
      ],
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
        "Resource": "*"

    }

  ]

}
```

IAM でユーザーを作成し、必要なアクセス権を提供する方法の詳細については、AWS ドキュメント サイトの「セキュリティ認証情報の理解と取得」ページを参照してください。

次のタスク
AWS コンソールで CloudTrail と CloudWatch を設定します。

AWS コンソールでの CloudTrail と CloudWatch の設定

CloudTrail を設定して Bedrock エージェントアクティビティの実行ログを保存し、CloudWatch を設定して証跡ログを監視し、特定のアクティビティが発生したときに通知するように設定します。

始める前に
必要なロール:AWS アドミン

手順

1. https://console.aws.amazon.com へのログイン
2. AWS コンソールホームから **CloudTrail** を選択します。
3. AWS コンソールの左ペインの [レイク] セクションで [証跡] を選択します。
   証跡を作成するための [証跡属性を選択] ページが表示されます。
4. [証跡名] フィールドに証跡の表示名を入力します。
5. 証跡のログを保存するには、[**Create new S3 bucket]** (新しい **S3** バケットの作成) または **[Use existing S3 bucket]** (既存の **S3** バケットを使用) を選択します。
6. [AWS KMS (Key management system) キーによる顧客管理] の下にある [新規] チェックボックスを選択し、AWS KMS エイリアスを入力します。

   KMS キーと新しく作成された S3 バケットが同じリージョンにある必要があることを確認します。

7. CloudWatch を設定するには、[**CloudWatch** ログ] セクションの [有効] チェックボックスをオンにします。
8. [新規] チェックボックスをオンにして、 ロググループ名を入力します。
9. **[Next** (次へ)] をクリックします。
   [ログイベントを選択] ページが表示されます。
10. [データイベント] チェックボックスをオンにし、[イベントタイプ] の [管理イベント] チェックボックスをオフにします。
11. [データイベントタイプを追加] を選択します。
12. リソースタイプを選択し、ログセレクターテンプレートをすべてのリソースタイプのすべてのイベントをログとして保持します。
    リソースタイプのリスト
    - Bedrock セッション
    - Bedrock 非同期呼び出し
    - Bedrock Invoke Inline-Agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Bedrock ナレッジベース
- 岩盤モデル
- 岩盤流エイリアス
- Bedrock エージェントエイリアス

13. **[Next** (次へ)] をクリックします。
    [レビューおよび作成] ページが表示されます。すべてのデータイベントタイプを確認できます。
14. [証跡を作成] を選択します。

タスクの結果

CloudTrail と CloudWatch は、AWS コンソールで構成されます。CloudTrail には CloudWatch からアクセスできます。

次のタスク

から **AWS** への接続 **ServiceNow®**

ハイパースケーラー接続のために ServiceNow から AWS に接続する。

AWS を ServiceNow に接続するには、AI 資産の検出と使用のための接続を含む 2 つの手順があります。これらの手順を完了するには、AI 資産のディスカバリーと使用の両方の順序で必要なサブステップに従う必要があります。

- AWS からの資産検出用のハイパースケーラー接続の作成
  1. AWS の資産検出のための接続エイリアスの作成
  2. AWS の資産検出のための HTTP(S) 接続の作成
  3. 資産検出用の AWS 認証情報の作成
- AWS から使用するハイパースケーラー接続の作成
  1. AWS で使用する接続エイリアスの作成
  2. AWS で使用するための HTTP(S) 接続を作成します
  3. 使用する AWS 認証情報の作成

AWS からの資産検出用のハイパースケーラー接続の作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、AWS からの資産検出用のハイパースケーラー接続を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

プラグイン AI ディスカバリー (sn_ai_disc) がインストールされていることを確認します。

- Now Assist 用の GenAI コントローラーアプリケーションを使用します。
- AI コントロールタワーアプリケーションと一緒です。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** コントロールタワー > 構成 > **AI** ディスカバリーのセットアップ.
2. [今すぐ設定] を選択して新しい接続を作成するか、既存の接続エイリアスがある場合は [新規] を選択します。
   AI データソースレコードページが作成されました。
3. 接続エイリアスを入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

接続エイリアスの作成と構成の詳細については、次を参照してください。 AWS の資産検出のための接続エイリアスの作成

4. [ソース構成] を選択します。 AWS
5. AI 資産を検出するには、タイプとして [ディスカバリー] を選択します。
6. [実行頻度] で [日次]、[週次]、または [月次] を選択します。
7. [実行時間] を選択します。

   1 日の実行時間は、実行頻度によって異なります。

8. レコードを保存します

   AWS に関する情報を接続エイリアスに追加するには、接続エイリアスレコードの下に HTTP 接続を作成する必要があります。

   HTTP 接続の作成の詳細については、以下を参照してください。 AWS の資産検出のための HTTP(S) 接続の作成

   接続エイリアスが AI ディスカバリーセットアップページに追加されました。

9. HTTP 接続を入力し、新しく作成された HTTP 接続が接続および資格情報エイリアスページの [接続] でアクティブに表示されることを確認します。

   ハイパースケーラー接続が作成され、AI ディスカバリーセットアップで接続を表示できます。接続がアクティブな場合は、指定されたスケジュールに基づいて実行されます。手動で実行するには、接続エイリアスを選択して [実行] を選択し、AWS から AI コントロールタワーするすべてのエージェントを検出します。

   AWS から検出されたすべての資産を表示するには、[AI 資産] ページの [AI 資産インベントリ] ビューで確認できます。

AWS の資産検出のための接続エイリアスの作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、AWS の資産検出の接続エイリアスを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [接続エイリアス] フィールドのルックアップリストを入力します。
   ルックアップリストを開くと、既存の接続エイリアスのリストが表示されます。適切なエイリアスを選択するか、[新規] を選択して新しいレコードページに移動できます。

   新しい接続および資格情報エイリアスレコードページが表示されます。

2. 名前を入力します。
3. 親エイリアスを入力します: sn_ai_disc_Amazon_Bedrock_for_AICT
4. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
接続エイリアスが構成されます。

次のタスク
ステップ 3 に戻る AWS からの資産検出用のハイパースケーラー接続の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWS の資産検出のための HTTP(S) 接続の作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、AWS の資産検出用の HTTP(s) 接続を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 接続および資格情報エイリアスレコードページを開きます。
2. [接続] セクションで、[新規] を選択して HTTP 接続を作成します。
   新しい HTTP 接続の新しいレコードページが作成されます。
3. 名前を入力します。
4. AWS 認証情報を入力します。

   AWS 認証情報の作成の詳細については、以下を参照してください。 資産検出用の AWS 認証情報の作成
5. 接続 URL を入力します。
6. 接続エイリアスを入力します。
7. 属性を入力します。
8. **[Submit** (送信)] を選択します。
   新しい HTTP 接続が作成されます。

次のタスク
ステップ 9 に戻る AWS からの資産検出用のハイパースケーラー接続の作成

資産検出用の AWS 認証情報の作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、資産ディスカバリー用の AWS 認証情報を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [認証情報] フィールドのルックアップリストを選択します。
   AWS 認証情報の新しいレコードページが表示されます
2. 名前を入力します。
3. アクセスキー ID を入力します。
4. 秘密アクセスキーを入力します。
5. 認証アルゴリズム (**AICT** の **Amazon Bedrock** アルゴリズム) を入力します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
   AWS 認証情報が作成されます

次のタスク
ステップ 3 に戻る AWS の資産検出のための HTTP(S) 接続の作成

AWS から使用するハイパースケーラー接続の作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、AWS から使用するハイパースケーラー接続を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

プラグイン AI ディスカバリー (sn_ai_disc) がインストールされていることを確認します。

- ○ Now Assist 用の GenAI コントローラーアプリケーションを使用します。
  ○ AI コントロールタワーアプリケーションと一緒です。

手順

1. 移動先 すべて > **AI** コントロールタワー > 構成 > **AI** ディスカバリーのセットアップ.
2. [今すぐ設定] を選択して新しい接続を作成するか、既存の接続エイリアスがある場合は [新規] を選択します。
   AI データソースレコードページが作成されました。
3. 接続エイリアスを入力します。
   接続エイリアスの作成と構成の詳細については、次を参照してください。 AWS の資産検出のための接続エイリアスの作成
4. [ソース構成] を選択します。 AWS
5. AI 資産の使用状況データをロードするには、タイプとして [使用法] を選択します。
6. [実行頻度] で [日次]、[週次]、または [月次] を選択します。
7. [実行時間] を選択します。

   1 日の実行時間は、実行頻度によって異なります。
8. レコードを保存します

   AWS に関する情報を接続エイリアスに追加するには、接続エイリアスレコードの下に HTTP 接続を作成する必要があります。

   HTTP 接続の作成の詳細については、以下を参照してください。 AWS の資産検出のための HTTP(S) 接続の作成

   接続エイリアスが AI ディスカバリーセットアップページに追加されました。
9. HTTP 接続を入力し、新しく作成された HTTP 接続が接続および資格情報エイリアスページの [接続] でアクティブになっていることを確認します。

   ハイパースケーラー接続が作成され、AI ディスカバリーセットアップで接続を表示できます。接続がアクティブな場合は、指定されたスケジュールに基づいて実行されます。手動で実行するには、接続エイリアスを選択して [実行] を選択し、AWS から AI コントロールタワー に資産のすべての使用状況データをロードします。

   資産の使用状況データを表示するには、AI ディスカバリーのセットアップページと、接続エイリアスのタイプと資産の数を参照してください。

AWS で使用する接続エイリアスの作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、AWS で使用する接続エイリアスを作成します

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [接続エイリアス] フィールドのルックアップリストを入力します。
   ルックアップリストを開くと、既存の接続エイリアスのリストが表示されます。適切なエイリアスを選択するか、[新規] を選択して新しいレコードページに移動できます。

   新しい接続および資格情報エイリアスレコードページが表示されます。
2. 名前を入力します。
3. 親エイリアスを入力します:sn_ai_disc_Amazon_Cloudwatch_for_AICT
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
接続エイリアスが構成されます。

次のタスク
ステップ 3 に戻る AWS からの資産検出用のハイパースケーラー接続の作成

AWS で使用するための **HTTP(S)** 接続を作成します

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、AWS で使用する HTTP 接続を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 接続および資格情報エイリアスレコードページを開きます。
2. [接続] セクションで、[新規] を選択して HTTP 接続を作成します。
   新しい HTTP 接続の新しいレコードページが作成されます。
3. 名前を入力します。
4. AWS 認証情報を入力します。
   使用する AWS 認証情報の作成の詳細については、次を参照してください。 使用する AWS 認証情報の作成
5. 接続 URL を入力します。
6. 接続エイリアスを入力します。
7. 属性を入力します:CloudWatch ロググループ名。
8. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
新しい HTTP 接続が作成されます。

次のタスク
ステップ 9 に戻る AWS から使用するハイパースケーラー接続の作成

使用する **AWS** 認証情報の作成

AI コントロールタワーワークスペースを使用して、使用する AWS 認証情報を作成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [認証情報] フィールドのルックアップリストを選択します。
   AWS 認証情報の新しいレコードページが表示されます
2. 名前を入力します。
3. アクセスキー ID を入力します。
4. 秘密アクセスキーを入力します。
5. 認証アルゴリズム (**AICT** の **Amazon CloudWatch** アルゴリズム) を入力します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。
   AWS 認証情報が作成されます。

次のタスク
ステップ 3 に戻る AWS で使用するための HTTP(S) 接続を作成します

サードパーティ **LLM** とデータルーティング構成の詳細

データルーティング構成を使用した AI コントロールタワー でのサードパーティの LLM および SLM の構成を確認します。

構成の概要

LLM を構成するときに考慮すべきいくつかのシナリオは、データルーティングとリージョンによって異なります。

APJC リージョン

データルーティング構成は、地域ルーティングとグローバルルーティングの両方で使用できます。許可されたすべてのプロバイダーが表示され、データルーティング設定を編集できます

規制対象市場

データルーティング構成は利用できず、許可されるプロバイダーのリストは限られています。許可されたプロバイダーを表示できますが、読み取り専用形式のみです。

AMS および EMEA 地域

グローバルルーティングオプションはなく、許可されたすべてのプロバイダーを表示できるため、LLM はリージョンのデータルーティング構成に従います。

フォールバックを有効にすると、承認されたプロバイダーでサポートされている AI システムは、デフォルトのプロバイダーを使用してアクティブなままにできます。フォールバックを手動で非アクティブ化すると、これらの AI システムは非アクティブのままになります。

APJC リージョンのサードパーティ LLM の構成の詳細については、次を参照してください。 を使用したサードパーティ LLM の構成 AI コントロールタワー

AI コントロールタワーワークフローの構成

AI コントロールタワーワークフローを構成します。

設定の概要

1. の有効化とインストール AI コントロールタワー
2. AI コントロールタワー の構成
3. のマルチインスタンス管理の構成 AI コントロールタワー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の有効化とインストール AI コントロールタワー

次のセクションでは、アプリケーションとその依存プラグインをインストールする順序を説明します。

インストールの概要

AI コントロールタワー インストール (sn_aict) すると、依存プラグインは次の順序でインストールされます。

1. AI コントロールタワー コア:これは、AI 資産とコントロールを中央ハブに組み合わせ、包括的なガバナンスと管理を確保します。
2. AI 資産管理:情報を収集し、変更を追跡し、AI システム、モデル、データセット、プロンプトなどの AI アーティファクトのライフサイクルを管理する機能。
3. AI リスクとコンプライアンス 管理:AI リスクのエンドツーエンドのライフサイクル管理を容易にする包括的なフレームワークです。AI 資産のリスク分類、規制当局ドキュメントへのマッピング、継続的な監視、責任ある説明責任を果たす AI の使用を確保するためのポリシーコンプライアンスなどのアクティビティをサポートします。
4. AI ケース管理:このモジュールを使用すると、AI システムに関連するインシデントや問い合わせの追跡、トリアージ、および解決が可能になります。AI スチュワード、コンプライアンス責任者、およびステークホルダーが AI 関連の例外、調査、および運用イベントを効率的に管理するための構造化されたケース処理メカニズムを提供します。
5. AI リスクとコンプライアンス コントロールタワーとの統合:AI リスクとコンプライアンスと AI コントロールタワー ワークスペースの間のシームレスな接続を確立します。この統合により、AI ガバナンスアクティビティの統一された可視化が確保され、ユーザーは Control Tower インターフェイス内でリスク体制、コンプライアンスステータス、およびケースワークフローを直接監視して、一元化された監視エクスペリエンスを実現できます。
6. AI リスクとコンプライアンス コンテンツ(オプション):適用される法律、規制、指令、または規格に準拠し、製品に提供されるコンテンツが正確かつ最新であることを確認することを顧客に提供します。お客様は、製品に付属するコンテンツが使いやすさを目的としていることを確認し、その内容を適用法、規制、指令、規格に置き換えることは、お客様の責任となります。
7. AI コントロールタワー- すべてのエンタープライズ AI 資産とその関係を 1 つの統合ビューで提供し、統合、ガバナンス、運用効率を強化します。

アプリケーションリスト

アプリケーション	依存プラグイン
AI コントロールタワー Core	データ基盤モデル (sn_cmdb_foundation:1.1.0)
AI リスクとコンプライアンス 管理	• AI コントロールタワー コア (sn_ai_governance:4.0.2) • GRC 機能ロール (sn_grc_ftr_role:21.0.1) • GRC:共通ワークスペース要素 (sn_grc_workspace:21.0.4) • GRC:ポリシーとコンプライアンス管理 (sn_compliance:21.0.2) • スマートアセスメントのアセスメント後のアクション (sn_smart_imp_auto:20.1.0) • GRC:リスク管理 (sn_risk:21.0.2) • 規制機関ライブラリ (sn_reg_body_mgmt:21.0.0)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アプリケーションリスト (続く)

アプリケーション	依存プラグイン
	• スマートアセスメントコア (sn_smart_asmt:21.0.1) • スマートアセスメント接続済み (sn_smart_asmt_conn:21.0.1) • スマートアセスメントデザイナー (sn_smart_asmt_desg:21.0.3)
AI リスクとコンプライアンス と Control Tower の統合	• AI ケースマネジメント (sn_ai_case_mgmt:21.0.1) • AI リスクとコンプライアンス 管理 (sn_grc_ai_gov:21.0.1) • GRC:高度なリスク (sn_risk_advanced:21.0.2)
AI コントロールタワー	• AI 資産管理 (sn_ai_asset_mgmt:2.0.0) • AI コントロールタワー コア (sn_ai_governance:4.0.2) • AI リスクとコンプライアンス と Control Tower の統合 (sn_grc_ai_irm_intg:21.0.1) • AI コントロールタワー のエンゲージメントダッシュボード (sn_ai_engagement:2.1.6) • AI コントロールタワー の値ダッシュボード (sn_ai_value:2.1.6) • AI ディスカバリー (sn_ai_disc:1.0.4)

重要:
この の [AI 戦略] タブ AI コントロールタワー は、SPM Professional ライセンスでのみ使用できます。

注:
生成 AI コントローラー (sn_generative.ai 11.0.9) では、Now Assist 1.01 のAI コントロールタワーが自動的にインストールされます。

依存プラグインがアクティブになると、ServiceNow Store で AI コントロールタワー アプリケーションを探し、利用可能な場合はアプリケーションをダウンロードできます。

ServiceNow Store からのアプリケーションのダウンロードの詳細については、「ServiceNow からのアプリケーションのダウンロード (Download any application from ServiceNow)」を参照してください。

AI コントロールタワー の構成

[構成] ページから Now Assist のAI コントロールタワーを構成します。

始める前に
必要なロール:AI スチュワード [sn_ai_governance.ai_steward]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. AI コントロールタワーの [構成] ビューに移動します。
2. [データ] を展開し、[データ共有] で [オプトイン] を選択します。
   [データ] セクションを表示するには、生成 AI コントローラープラグインがインストールされていることを確認します。
   [オプトイン] オプションはデフォルトで有効になっています。

   注:
   データ共有のオプトアウトは、アカウントエグゼクティブまたは Now Support チームのみが元に戻すことができます。

   データ共有の詳細については、[データ共有] ページの FAQ (一般的な質問) セクションを参照してください。

   データの詳細については、 データ
3. [コントロール] を選択し、[プレイブックを自動的にトリガーする] オプションをアクティブ化します。
   [プレイブックを自動的にトリガー する] オプションは、デフォルトでは無効になっています。プレイブックを自動的にトリガーすることを有効にし、この環境に AI 資産を追加すると、承認要求が自動的にトリガーされます。

   注:
   プレイブックを自動的にトリガーするが有効になっている場合、承認要求は自動的に生成されませんが、資産アドミニストレーターは手動で開始できます。

   本番環境で [プレイブックを自動的にトリガーする] オプションが有効になっていることを確認します。

   AI コントロールタワー上のコントロールの詳細については、次を参照してください。コントロール

タスクの結果
AI コントロールタワーが構成されました。

のマルチインスタンス管理の構成 **AI** コントロールタワー

AI コントロールタワー のマルチインスタンス管理の構成。

始める前に

注:
この機能は、Yokohama リリース以降で利用可能です。

この機能は、Government Community Cloud (GCC) およびオンプレミスインスタンスではサポートされていません。

必要なロール:AI スチュワード [sn_ai_governance.ai_steward]

このタスクについて

注:
プラグイン com.glide.mif.mtls がアクティブであることを確認します。アクティブでない場合は、MIF 機能の Now サポートを含むサポート要求を送信して、プラグイン com.glide.mif.mtls をインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. すべてのサブ本番環境にログインし、 AI コントロールタワー アプリケーションのマネージャーとして本番 (管理対象) インスタンスを選択します。
2. 最初のステップを確認するには、本番インスタンスにログインし、[マルチインスタンスセットアップ] ページの [管理対象インスタンス] タブに移動して、すべての準本番 (管理対象) インスタンスを表示します。

タスクの結果
マルチインスタンス管理が AI コントロールタワーに対して構成されている。

信頼構成と信頼構成管理の詳細については、次を参照してください。 Cross-instance application trust configuration

AI 資産同期プロセスの詳細については、「AI コントロールタワー 構成の探索」のマルチインスタンスセットアップセクションを参照してください。

を使用したサードパーティ **LLM** の構成 **AI** コントロールタワー

AI コントロールタワー を使用し、AI モデルプロバイダーセクションを使用して、APJC 地域のデータルーティング構成に基づいてサードパーティの大規模言語モデル (LLM) を構成します。。

始める前に
必要なロール:AI スチュワード [sn_ai_governance.ai_steward]

手順

1. 移動先 すべて > **AI** コントロールタワー > 構成 > コントロール > **AI** モデルプロバイダー.
2. **[Edit** (編集)] を選択します。

   次のタイプのデータルーティング構成を使用して、AI モデル要求を構成できます。

   a. 地域

   b. グローバル
3. 地域のデータルーティングを使用して LLM を構成します。

   a. [地域] を選択します。
   許可されているすべてのモデルプロバイダーが表示されます。
   - Now LLM サービス
   - AWS クロード
   - Azure OpenAI

   b. 組織のポリシーに従ってモデルプロバイダーを選択します。
   Azure OpenAI が選択されている場合は、トラフィックをグローバル データ ルーティングにリダイレクトするスピルオーバーを許可するように求められます。

   c. [はい] を選択してスピルオーバーを許可します。

   d. **[Save** (保存)] を選択します。
   データルーティング確認の同意要求が表示され、同意するように通知されます。

   e. [同意する] を選択して続行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

f. **[Save** (保存)] を選択します。
サードパーティの LLM は、APJC 地域の地域データルーティング設定で構成されます。

4. グローバルデータルーティングを介して LLM を構成します。

a. **[Global** (グローバル)] を選択します。
許可されているすべてのモデルプロバイダーが表示されます。

- AWS クロード
- Azure OpenAI
- グーグルジェミニ
- Now LLM サービス

> **注:**
> グローバルデータルーティングを選択すると、データ処理場所がグローバルデータセンターにリダイレクトされます。

b. すべてのモデルプロバイダーを選択します。

c. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
サードパーティの LLM は、APJC リージョンのグローバル データ ルーティング設定で構成されます。

データルーティング、フォールバック、およびスピルオーバーの詳細については、次を参照してください。 AI モデルプロバイダー

規制された市場および AMS および EMEA 地域のサードパーティ LLM を構成するシナリオの詳細については、以下を参照してください。 サードパーティ LLM とデータルーティング構成の詳細

自動翻訳

AI コントロールタワー の使用

AI コントロールタワーを使用してガバナンスワークフローを作成します。

AI コントロールタワープレイブックワークフローの作成

Now Assist承認が資産を承認または却下するための AI コントロールタワー プレイブックワークフローを作成します。承認プレイブックは、Now Assist が AI コントロールタワーなしで存在する場合にのみ適用されます。

始める前に

> **重要:**
> Now Assist承認のためのAI コントロールタワープレイブックワークフローは手動では作成されません。これらは、承認委任が有効になっているときに承認要求が作成されると自動的にトリガーされます。

必要なロール:AI スチュワード [sn_ai_governance_ai_steward]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.
2. AI コントロールタワーから、AI 資産ビューを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. AI 資産ビューのナビゲーションメニューから Now Assist [承認] に移動し、承認レコードを開きます。
4. 承認レコードの [プレイブック] セクションに、 Now Assist 承認 ワークフローが表示されます。

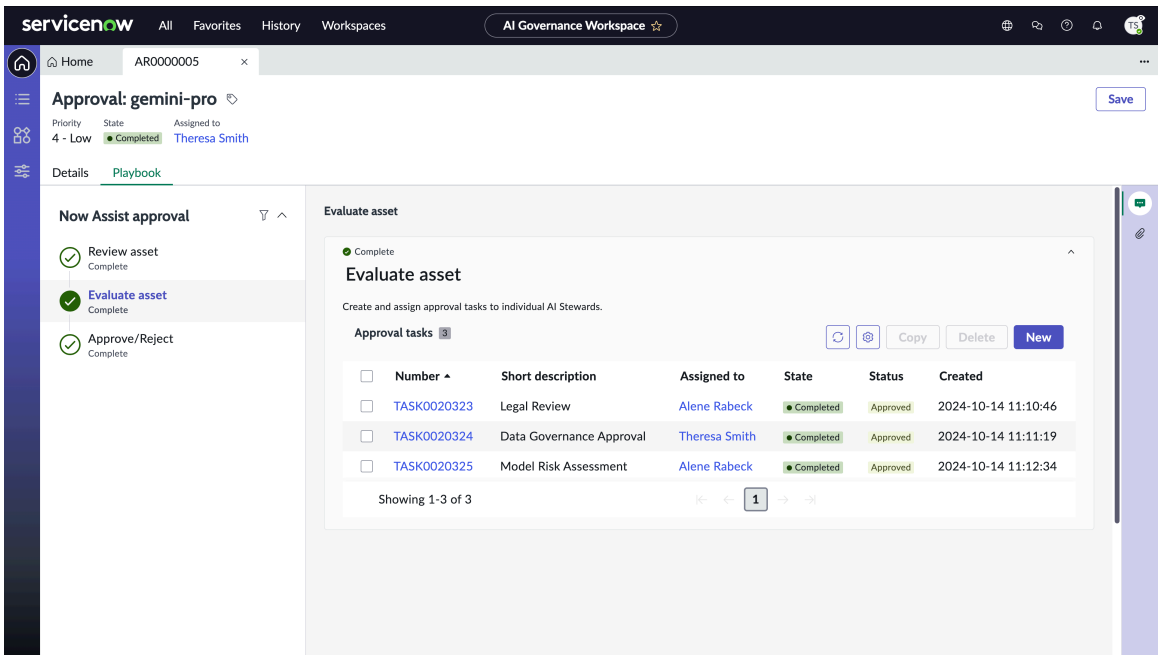
   [保存] オプションを使用してプレイブックレコードを保存するか、[承認要求をキャンセル] を選択して任意のステップでワークフローをキャンセルできます。

5. 資産をレビュー:レビュー中の資産のすべての詳細を表示できます。
6. **[Next** (次へ)] をクリックします。
   [資産のレビュー] ステップが完了としてマークされると、承認ステータスが変更されます。
7. 資産の評価:AI スチュワードは、承認タスクを作成し、他の個々の AI スチュワードにアサインして資産を評価することができます。
   資産を評価するための Now Assist 承認タスクの作成の詳細については、「 Now Assist承認タスクの作成」を参照してください。

   注:
   タスクをコピーまたは削除し、[承認タスク] リストの [新規] オプションを使用してタスクを作成できます。

8. 承認/却下:AI スチュワードは、ドロップダウンメニューからリスクスコアを選択してクローズメモを入力しながら、タスクの評価に基づいて資産を承認または却下できます。
9. [資産の却下] または [承認] を選択して、ワークフローを完了します。

   承認/却下ステップが完了としてマークされた後は、リスクスコアとクローズメモを変更できません。



Now Assist承認タスクの作成

資産を評価するための Now Assist 承認タスクを作成します。Now Assist承認タスクは、法務レビュー、セキュリティレビュー、データレビュー、著作権侵害レビューなどの他の組織やエンティティからの承認が必要な承認要求のサブタスクです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [Now Assist 承認] に移動し、承認レコードを開きます。
2. [プレイブック] セクションで、[資産のレビュー] ステップが完了としてマークされていることを確認します。
3. [資産の評価] で [新しいタスクの作成] を選択します。
   新しい承認タスクが作成されます。タスク番号とタスクタイプのフィールドは自動入力されます。
4. [簡単な説明]、[説明]、[期日]、および [クローズメモ] を入力します。
5. ドロップダウンメニューからタスクの [優先度]、[ステータス]、および [ステータス] を選択します。
6. [アサイン先] と [親の承認] レコードを入力して検索します。
   親承認レコードが自動入力され、読み取り専用モードで表示されます。
7. **[Save** (保存)] を選択します。
   承認要求の Now Assist 承認タスクが作成されます。

AI 資産の作成

AI 資産を作成して、AI システム、AI モデル、プロンプト、データセットのライフサイクルを追跡および管理できます。

AI システム資産を作成

AI システムのライフサイクルを追跡および管理するための AI 資産を作成します。

始める前に
必要なロール:sn_ai_governance_ai_steward または sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner

このタスクについて
AI システムは、予測、コンテンツ、推奨事項、意思決定などの出力をさまざまな自律性で生成するための AI および機械学習 (ML) 機能を提供するソフトウェアアーティファクトです。各 AI システムは、1 つ以上の AI モデルに関連付けることができ、1 つ以上のプロンプトとデータセットに関連付けることもできます。これらの AI モデル、プロンプト、データセットにより、AI システムは人間の介入をほとんどまたはまったく介さずにデータを処理し、複雑な問題を解決できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.
2. AI コントロールタワーから、AI 資産ビューを開きます。
3. AI 資産ビューのナビゲーションメニューから、 **AI** 資産インベントリ > **AI** システム.
4. **[AI** システムの追加] を選択します。
5. [AI システムを追加] フォームの [詳細] セクションで、フィールドに入力します。

[AI システムを追加] フォームの詳細フィールド

フィールド	説明
名前	AI システムの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
プロバイダー	AI システムを開発した人または組織。
バージョン	AI システムのバージョン。
説明	AI システムの簡単な説明。
ドキュメント	AI システムの有効性を評価するために使用される方法など、AI システムに関する追加情報。
管理担当者	AI システムを管理するためにアサインされたユーザー。このフィールドは、AI システム資産を作成するユーザーに自動的に設定されます。 **注:** このフィールドは、AI スチュワード [sn_ai_governance_ai_steward] ロールを持っている場合にのみ編集できます。AI 資産オーナー [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner] ロールを持っている場合、このフィールドは読み取り専用です。
状況	AI システムのステータス。オプションは [ドラフト] と [展開] です。
ライセンスの詳細	AI システムに使用しているライセンス。
資産タイプ	AI システムの AI のタイプ。オプションは、 生成 **AI** と クラシック **AI** です。
部門	AI システムが属する部門。
サポートされている場所	AI システムがサポートされている場所。

6. **[Next** (次へ)] をクリックします。
7. [AI システムを追加] フォームの [関連資産] セクションで、AI システムに関連付けられている AI モデル、データセット、およびプロンプトを指定します。
   - AI システムに関連付けられている AI モデルを指定するには、[**AI** モデル] フィールドからモデルを検索して選択します。複数のモデルを指定できます。
   - AI システムに関連付けられているデータセットを指定するには、[評価データセット] フィールドからデータセットを検索して選択します。複数のデータセットを指定できます。
   - AI システムに関連付けられているプロンプトを指定するには、[**AI** プロンプト] フィールドからプロンプトを検索して選択します。複数のプロンプトを指定できます。

     注:
     関連する AI モデル、データセット、またはプロンプトが利用できない場合は、新しく 追加 を選択し、 AI モデル資産を作成、 データセット資産を作成、または プロンプト資産を作成 の後続の手順に従って追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [レビューのため送信] を選択します。

> **注:**
> レビューのために AI システムを送信する準備ができていない場合は、代わりに 保存 を選択します。その後、次の場所に移動して編集し、後でレビューするために送信できます。 **AI** 資産 > ライフサイクル > オンボーディング 次に、リストから AI システムを選択します。AI 資産レコードが開いたら、[編集] を選択して AI システムの詳細の編集を続行します。

タスクの結果
AI システムが AI 資産インベントリに追加されます。AI 資産ライフサイクルのオンボードステージに自動的に入り、ライフサイクルステータスが [AI スチュワードレビュー (AI steward review)] で更新されます。

次のタスク
AI スチュワード (sn_ai_governance.ai_steward) ロールがアサインされたユーザーは、レビュープロセスを開始して、AI システムのライフサイクルの追跡と管理を開始できます。詳細な手順については、「AI 資産ライフサイクル全体」を参照してください。

AI モデル資産を作成

AI モデルのライフサイクルを追跡および管理するための AI 資産を作成します。

始める前に
必要なロール:AI スチュワード [sn_ai_governance_ai_steward] または資産所有者 [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

このタスクについて
AI モデルは、人間の介入なしにデータを処理し、予測、コンテンツ、推奨事項、意思決定などの出力を生成するようにトレーニングされたプログラムです。AI モデルを使用して、画像認識、データ分類、価格予測などの特定のタスクを実行できます。

手順
1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.

2. AI コントロールタワーから、AI 資産ビューを開きます。

3. AI 資産ビューのナビゲーションメニューから、 **AI** 資産インベントリ > **AI** モデル.

4. **[AI** モデルの追加] を選択します。

5. [AI モデルの追加 (Add AI model)] フォームの [詳細] セクションで、フィールドに入力します。

[AI モデルの追加] フォームの詳細フィールド

フィールド	説明
名前	AI モデルの名前。
プロバイダー	AI モデルを開発したユーザーまたは組織。
バージョン	AI モデルのバージョン。
サポートされている言語	AI モデルでサポートされている言語。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
展開の指針	AI モデルの展開方法に関するガイドラインまたは手順。
トレーニング手順	AI モデルのトレーニングに使用している方法。
コンテキストウィンドウ	出力を生成するときに AI モデルが処理および呼び出すことができるトークンの最大数。
モデルサイズ (MB)	AI モデルのサイズ (メガバイト (MB) 単位)。
モデルパラメーター情報	AI モデルがデータを処理して出力を生成するためにトレーニング中に学習する内部変数。
説明	AI モデルの簡単な説明。
管理担当者	AI モデルを管理するためにアサインされたユーザー。このフィールドは、AI モデル資産を作成するユーザーに自動的に設定されます。 **注:** このフィールドは、AI スチュワード [sn_ai_governance_ai_steward] ロールを持っている場合にのみ編集できます。AI 資産オーナー [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner] ロールを持っている場合、このフィールドは読み取り専用です。
状況	AI モデルのステータス。オプションは [ドラフト] と [展開] です。
ライセンスの詳細	AI モデルに使用しているライセンス。
ベースモデル	AI モデルの構築元となったベースモデル (基盤モデルまたは事前トレーニング済みモデルとも呼ばれます)。
部門	AI モデルが属する部門。
サポートされている場所	AI モデルがサポートされている場所。
モデルカード	コンテキスト、使用目的、トレーニングデータ、モデルの制限事項など、AI モデルに関する重要な情報について説明する簡単なドキュメント。
モデルの重み情報	より望ましい出力を生成できるように、トレーニング中に AI モデルがどのように学習するかを定義する数値パラメーター。
必要なインフラストラクチャ	AI モデルの開発、展開、管理に必要なソフトウェアとハードウェアの統合コンポーネント。
評価メトリクスレポート	AI モデルの有効性を評価するために使用するメトリクスのデータを提供するレポート。

6. **[Next** (次へ)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. [AI モデルの追加 (Add AI model)] フォームの [関連資産] セクションで、モデルに関連付けられているデータセットとプロンプトを指定します。

   - AI モデルに関連付けられているデータセットを指定するには、[評価データセット] フィールドからデータセットを検索して選択します。複数のデータセットを指定できます。

   - AI モデルに関連付けられているプロンプトを指定するには、[**AI** プロンプト] フィールドからプロンプトを検索して選択します。複数のプロンプトを指定できます。

     注:
     関連付けられたデータセットまたはプロンプトが利用できない場合は、 [新規追加] を選択し、 データセット資産を作成 または プロンプト資産を作成 の手順に従って追加できます。

8. [レビューのため送信] を選択します。

   注:
   レビューのために AI モデルを送信する準備ができていない場合は、代わりに 保存 を選択します。その後、次の場所に移動して編集し、後でレビューするために送信できます。 **AI** 資産 > ライフサイクル > オンボーディング をクリックし、リストから AI モデルを選択します。AI 資産レコードが開いたら、[編集] を選択して AI モデルの詳細の編集を続行します。

タスクの結果
AI モデルが AI 資産インベントリに追加されます。AI 資産ライフサイクルのオンボードステージに自動的に入り、ライフサイクルステータスが [AI スチュワードレビュー (AI steward review)] で更新されます。

次のタスク
AI スチュワード (sn_ai_governance.ai_steward) ロールがアサインされたユーザーは、レビュープロセスを開始して、AI モデルのライフサイクルの追跡と管理を開始できます。詳細な手順については、「AI 資産ライフサイクル全体」を参照してください。

プロンプト資産を作成

プロンプトのライフサイクルを追跡および管理するための AI 資産を作成します。

始める前に
必要なロール:AI スチュワード [sn_ai_governance_ai_steward] または資産所有者 [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

このタスクについて
プロンプトは、特定の応答または出力を引き出すために AI モデルに提供する入力です。プロンプトが詳細でわかりやすいほど、応答または出力の品質が高くなります。プロンプトの例としては、指示、質問、コマンドなどがあります。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.
2. AI コントロールタワーから、AI 資産ビューを開きます。
3. AI 資産ビューのナビゲーションメニューから、 **AI** 資産インベントリ > プロンプト.
4. [プロンプトの追加] を選択します。
5. [プロンプトを追加] フォームの [詳細] セクションで、フィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[プロンプトを追加] フォームの詳細フィールド

フィールド	説明
名前	プロンプトの名前。
プロバイダー	プロンプトを開発したユーザーまたは組織。
バージョン	プロンプトのバージョン。
説明	プロンプトの簡単な説明。
ドキュメント	指定された入力に基づいて AI モデル応答の精度と品質を評価するために使用される方法など、プロンプトに関する追加情報。
管理担当者	プロンプトを管理するためにアサインされたユーザー。このフィールドは、プロンプト資産を作成するユーザーに自動的に設定されます。 **注:** このフィールドは、AI スチュワード [sn_ai_governance_ai_steward] ロールを持っている場合にのみ編集できます。AI 資産オーナー [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner] ロールを持っている場合、このフィールドは読み取り専用です。
状況	プロンプトのステータス。オプションは [ドラフト] と [展開] です。
プロンプト情報	AI モデルに提供する入力。

6. **[Next** (次へ)] をクリックします。
7. [プロンプトを追加] フォームの [関連資産] セクションで、[**AI** モデル] フィールドから各モデルを検索して選択することで、プロンプトに関連付けられている AI モデルを指定します。複数のモデルを指定できます。

   注:
   関連する AI モデルが利用できない場合は、新しく 追加 を選択し、 AI モデル資産を作成 の後続の手順に従って追加できます。

8. [レビューのため送信] を選択します。

   注:
   レビューのためにプロンプトを送信する準備ができていない場合は、代わりに [保存] を選択します。その後、次の場所に移動して編集し、後でレビューするために送信できます。 **AI** 資産 > ライフサイクル > オンボーディング 次に、リストからプロンプトを選択します。AI 資産レコードが開いたら、[編集] を選択してプロンプトの詳細の編集を続行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
プロンプトが AI 資産インベントリに追加されます。AI 資産ライフサイクルのオンボードステージに自動的に入り、ライフサイクルステータスが [AI スチュワードレビュー (AI steward review)] で更新されます。

次のタスク
AI スチュワード (sn_ai_governance.ai_steward) ロールがアサインされたユーザーは、レビュープロセスを開始して、プロンプトのライフサイクルの追跡と管理を開始できます。詳細な手順については、「AI 資産ライフサイクル全体」を参照してください。

データセット資産を作成

データセットのライフサイクルを追跡および管理するための AI 資産を作成します。

始める前に
必要なロール:AI スチュワード [sn_ai_governance_ai_steward] または資産所有者 [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

このタスクについて
データセットは、AI モデルのトレーニングとテストに使用できる構造化データまたは非構造化データのコレクションです。データセットは、AI モデルのパフォーマンスと有効性の向上に役立ちます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.
2. AI コントロールタワーから、AI 資産ビューを開きます。
3. AI 資産ビューのナビゲーションメニューから、 **AI** 資産インベントリ > データセット.
4. [データセットの追加] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

[データセットを追加] フォーム

フィールド	説明
名前	データセットの名前。
プロバイダー	データセットを開発したユーザーまたは組織。
許容される使用	データセットの許容可能な使用。複数の用途を指定できます。
バージョン	データセットのバージョン。
データタイプ	データセットに含まれるデータのタイプ。複数のデータタイプを指定できます。
ソース	組織内の内部顧客データや政府機関から公開されているデータなど、データセットのソース。
説明	データセットの簡単な説明。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
管理担当者	データセットを管理するためにアサインされたユーザー。このフィールドは、データセット資産を作成するユーザーに自動的に設定されます。 **注:** このフィールドは、AI スチュワード [sn_ai_governance_ai_steward] ロールを持っている場合にのみ編集できます。AI 資産オーナー [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner] ロールを持っている場合、このフィールドは読み取り専用です。
状況	データセットのステータス。オプションは [ドラフト] と [展開] です。
作成タイプ	データセットが作成された方法。次のオプションのいずれかを選択します。 ○ キュレーション:データセットは、データの慎重な選択、整理、および絞り込みによって作成されました。 ○ 派生:データセットは、既存のデータセットのデータを処理、変換、または結合することによって作成されました。 ○ **Synthetic**:データセットは、実語データを模倣した人工データを使用して作成されました。
ベースデータセット	データセットの作成元のベースデータセット。
部門	データセットが属する部門。
データセット作成日	データセットが作成された日時。
データセットカード	データセットのコンテキスト、使用目的、制限、潜在的なバイアスなど、データセットに関する重要な情報を説明する簡単なドキュメント。

6. [レビューのため送信] を選択します。

注:
レビューのためにデータセットを送信する準備ができていない場合は、代わりに [保存] を選択します。その後、次の場所に移動して編集し、後でレビューするために送信できます。**AI** 資産 > ライフサイクル > オンボーディング をクリックし、リストからデータセットを選択します。AI 資産レコードが開いたら、[編集] を選択してデータセットの詳細の編集を続行します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
データセットが AI 資産インベントリに追加されます。AI 資産ライフサイクルのオンボードステージに自動的に入り、ライフサイクルステータスが [AI スチュワードレビュー (AI steward review)] で更新されます。

次のタスク
AI スチュワード (sn_ai_governance.ai_steward) ロールがアサインされたユーザーは、レビュープロセスを開始して、データセットのライフサイクルの追跡と管理を開始できます。詳細な手順については、「AI 資産ライフサイクル全体」を参照してください。

AI 資産のライフサイクルステージを表示

現在 AI 資産ライフサイクルステージに基づいて AI 資産を表示します。この情報を使用して、注意が必要な AI 資産を判断します。

始める前に
必要なロール:sn_ai_governance.ai_steward または sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner

手順

1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.
2. AI コントロールタワーから、AI 資産ビューを開きます。
3. AI 資産ビューのナビゲーションメニューから、[ライフサイクル] セクションを見つけます。[キャンセル] を選択して AI 資産をキャンセルできます。
4. AI 資産を表示するライフサイクルステージに応じて、次のいずれかのライフサイクルサブセクションを選択します。
   - 現在 [新規] ステージにある AI 資産のリストを表示するには、 [新規] を選択します。
   - 現在評価ステージにある AI 資産のリストを表示するには、 [評価] を選択します。
   - 現在ビルドとテストのステージにある AI アセットのリストを表示するには、 [ビルドとテスト] を選択します。
   - 現在展開ステージにある AI 資産のリストを表示するには、 [展開] を選択します。
5. AI 資産を選択して、ライフサイクルレビュープロセスを開始または続行するか、資産に関する追加の詳細を表示します。
   - 資産のライフサイクルレビュープロセスを開始または続行するには、[ライフサイクル] タブを選択します。ライフサイクルレビュープロセスの詳細については、 AI 資産ライフサイクル全体 を参照してください。
   - 資産に関する追加の詳細を表示するには、[詳細] タブを選択します。
   - 関連するすべての AI システム、AI モデル、プロンプト、またはデータセット資産のリストを表示するには、[関連資産] タブを選択します。
   - 資産のリスクとコンプライアンス体制を表示するには、[リスクとコンプライアンス] タブを選択します。
   - 資産の評価メトリクスを表示するには、[**KPI** とメトリクス] タブを選択します。

AI 資産ライフサイクル全体

アセスメントから展開までの AI 資産のライフサイクルプロセスを完了します。

始める前に
必要なロール:AI スチュワード [sn_ai_governance.ai_steward] または資産所有者 [sn_ai_asset_mgtm.ai_asset_ownerAI]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.
2. AI コントロールタワーから AI 資産ビューを開きます。
3. AI 資産ビューから、 ライフサイクルステータス がスチュワードレビューである資産を見つけて開きます。
4. 資産レコードビューで、[レビューを開始] を選択してライフサイクルプロセスを開始します。
5. [ライフサイクル] タブで、[評価] を選択してタスクを作成します。

   注:
   AI スチュワードは、[ライフサイクル>評価] でタスクを手動で作成し、資産所有者にアサインできます。資産所有者または AI スチュワードは、このタスクを完了としてマークし、次のステージに進むことができます。

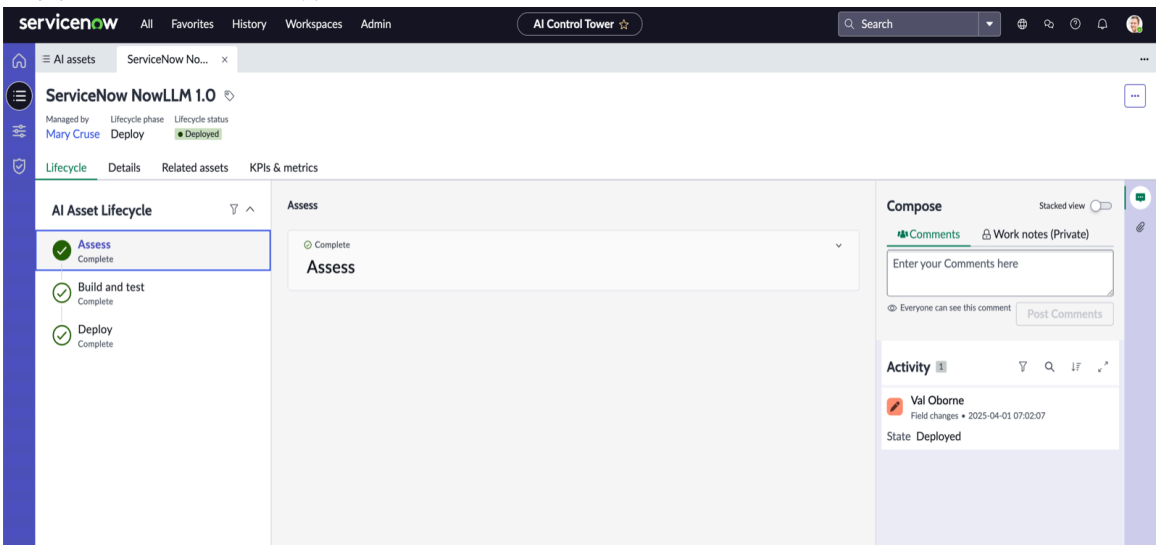
6. [ビルドとテスト] を選択し、 開発計画 フェーズと 展開前アセスメント フェーズでタスクを作成します。

   注:
   AI スチュワードは、 開発計画 フェーズと 展開前アセスメント フェーズでタスクを作成し、[完了] ボタンを使用して両方のフェーズでタスクを完了としてマークできます。

7. タスクを作成して AI 資産のライフサイクルを完了するには、[展開] を選択します。
   資産所有者はタスクを完了としてマークできます。

タスクの結果
AI 資産のライフサイクルステータスが展開され、完了します。

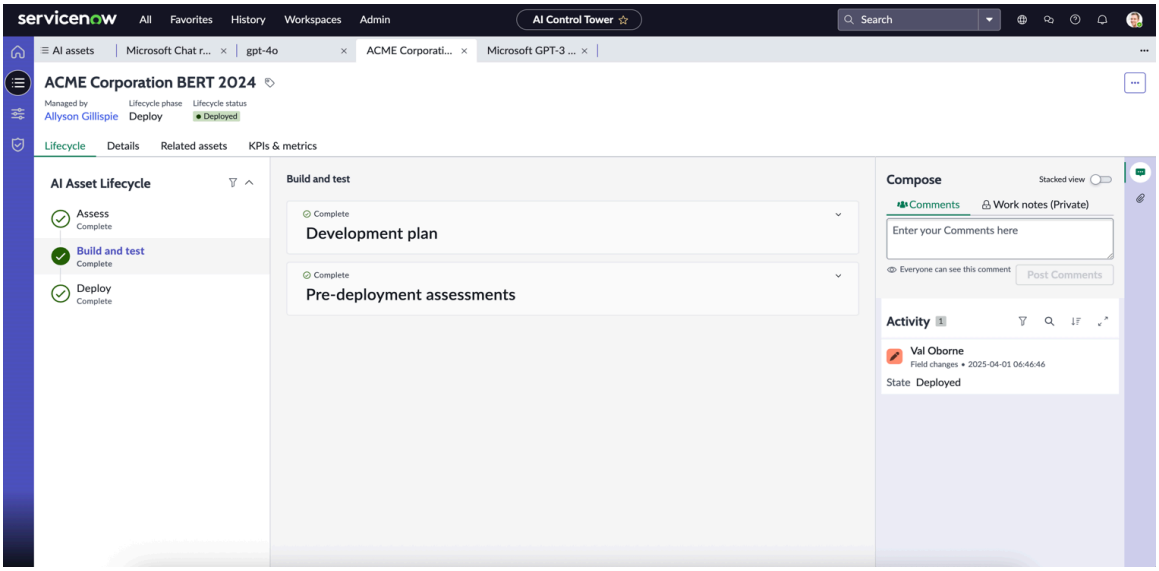
AI 資産ライフサイクル:評価



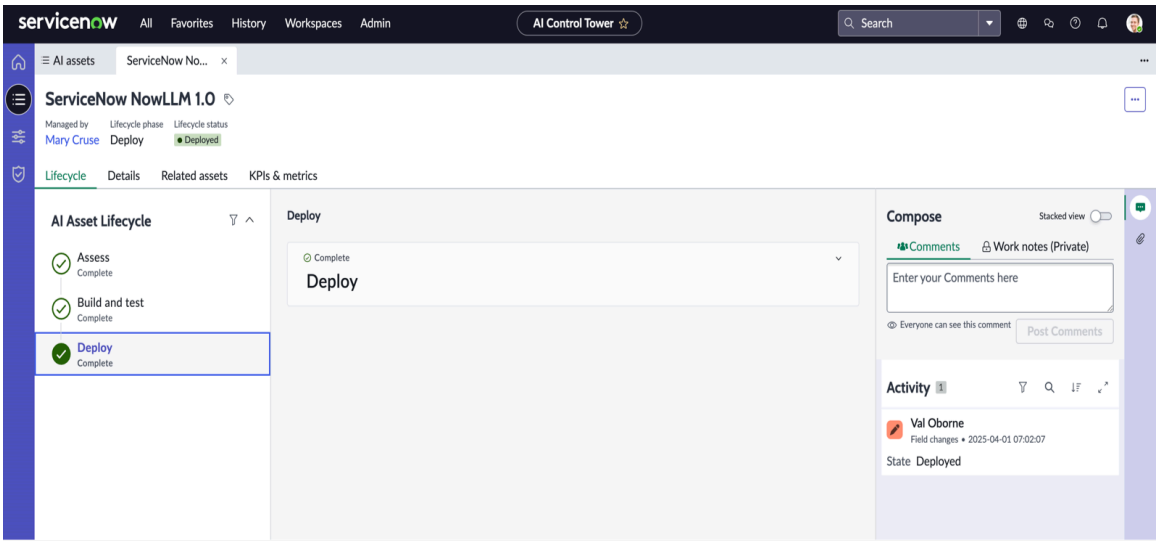
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 資産ライフサイクル:ビルドとテスト



AI 資産ライフサイクル:展開



自動翻訳

ServiceNow® AI の承認ワークフローを管理するには、「AI コントロールタワープレイブックワークフローの作成」を参照してください。

値テンプレートの使用

価値テンプレートを使用して、AI システムとモデルによって提供される価値を定義、計算、および追跡します。

バリューテンプレートは、AI 資産によって提供される価値を定義、計算、追跡するための統一され構造化されたフレームワークを導入します。カスタマイズ可能なテンプレートを使用して、ペルソナと計算式に基づいて値を定義できます。

値テンプレートには次のメリットがあります。

- 透明性:AI 資産の価値がどのように決定されるかを可視化します。
- カスタマイズ:さまざまなペルソナ駆動型および計算式ベースの定義をサポートします。

現在、値テンプレートは、スキル、AI エージェント、AI ユースケースでサポートされています。スキル、AI エージェント、または AI ユースケースがアクティブ化され、システムに資産として展開さ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

れると、値テンプレートが資産にアサインされます。次の表に、デフォルト値のテンプレートを示します。

デフォルト値テンプレート

AI 資産	テンプレートのデフォルト値
ServiceNow スキル	日次スキル実行 x 平均アシスト x 50%
ServiceNow AI エージェント	日次エージェント実行 x 平均アシスト x 50%
AWS AI エージェント	発動回数 x 15 分 x 50%
ServiceNow AI のユースケース	発動回数 x 平均アシスト x 50%

値テンプレートを追加

価値テンプレートを追加して、AI 資産によって提供される価値を定義、計算、および追跡します。

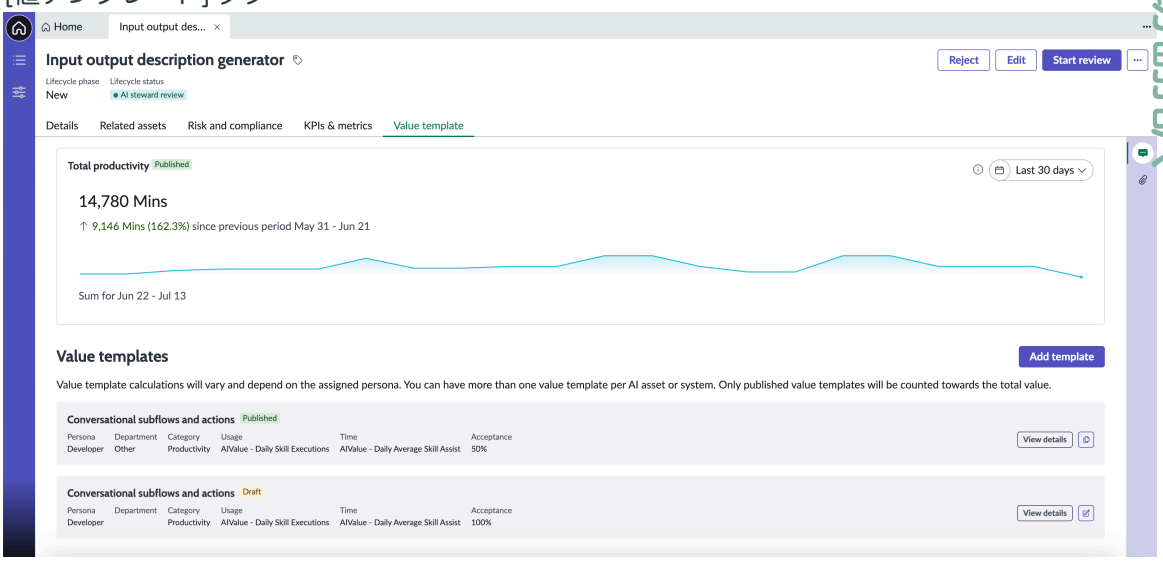
始める前に

必要なロール:[sn_ai_governance_ai_steward]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.
2. **[AI** 資産インベントリ] タブを選択し、値テンプレートをアサインする資産に移動します。
3. [値テンプレート] タブで、[テンプレートの追加] を選択します。

[値テンプレート] タブ



4. [値テンプレートを追加] フォームのフィールドに入力します。

   フィールド値の説明については、「[値テンプレートを追加] フォーム」を参照して ください。

5. [ドラフトとして保存 **(Save as draft)]** を選択します。
6. [出力の検証と計算] を選択して、使用可能なデータセットに対して数式を検証してテストします。
   満足のいく出力が得られるまで、値を変更し、式を検証できます。値テンプレートのテストを開始した後、同じインスタンスのテストの場合は最大 10 分、クロスインスタンステストの場合は最大 30 分待つ必要がある場合があります。この間、テスト用にテンプレートを編集または再送信することはできませんが、他のテンプレートで作業を続けることはできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. 出力に問題がない場合は、[公開] を選択してテンプレートを公開します。
   値テンプレートが公開されると、すべてのインスタンスで変更され、後続の計算は新しいテンプレートに基づいて行われます。

値テンプレートの編集

値テンプレートを編集して、AI 資産の価値の計算方法を更新します。

始める前に

必要なロール:[sn_ai_governance_ai_steward]

手順

1. 移動先 ワークスペース > **AI** コントロールタワー.
2. **[AI** 資産インベントリ] タブを選択し、値テンプレートを編集する資産に移動します。
3. [値テンプレート] タブで、[複製] を選択します。
   元のテンプレートと同じ詳細を含む新しいタブが開いて編集できます。
4. 要件に応じて値テンプレートを編集します。
5. [ドラフトとして保存 **(Save as draft)]** を選択します。
6. [出力の検証と計算] を選択して、使用可能なデータセットに対して数式を検証してテストします。
   公開する前に、新しいテンプレートを使用して過去 30 日間の計算をプレビューできます。この機能を使用すると、以前のバージョンに関連付けられた履歴データを保持したまま、新しいテンプレートの影響を評価できます。
7. 出力に問題がない場合は、[公開] を選択してテンプレートを公開します。
   値テンプレートが公開されると、すべてのインスタンスで変更され、後続の計算は新しいテンプレートに基づいて行われます。

で **AI** ケースを作成する **AI** コントロールタワー

システムの動作、影響を受けるユーザー、関連データなどの詳細な説明を入力して、 AI コントロールタワー に AI ケースを作成します。迅速な解決のために、サポート添付ファイルなどの必要な情報がすべて含まれていることを確認します。

始める前に

必要なロール:sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst または sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

手順

1. 移動先 すべて > **AI** コントロールタワー.
2. **AI** ケースダッシュボードに移動します。
3. AI ケースダッシュボードの **[AI** ケース] タブで、[**AI** ケースを作成] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。
   [AI ケースの新規作成 (Create New AI Case)] フォームのフィールド値の説明については、「 [AI ケースの新規作成 (Create new AI case)] フォーム」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] を選択します。
   このフォームを送信すると、AI ケースチームが必要なインサイトとサポートを提供します。

[AI ケースの新規作成 **(Create new AI case)]** フォーム

AI コントロールタワー の [新しい AI ケースを作成] フォームを使用して、必要な詳細を含む AI ケースを報告します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド値の説明については、次の表を参照してください。

[AI ケースの新規作成 (Create new AI case)] フォーム

フィールド	説明
番号	要求の番号。このフィールドは自動的に要求番号に設定されます。
名前	AI ケースの名前。例: 不適切な AI の推奨事項。
説明	AI ケースに関する詳細な説明。たとえば、特に不適切な AI の推奨事項などの場合は、予想される推奨事項、実際の提案、コンテキスト、影響、問題の再現手順 などの情報を含めます。
タイプ	AI ケースのタイプ。このフィールドは自動的に **[AI** ケース] に設定されます。
サブタイプ	ケースのサブタイプ。例:敵対的攻撃 (不適切な結果を生成するために AI モデルを意図的に操作すること)。
状況	要求のワークフローのステータス。このフィールドは自動的に [新規] に設定されます。
優先度	AI ケースの緊急度。これにより、AI ケースチームは要求を効果的にトリアージし、要求の重要度に基づいて対応できるようになります。オプションは次のとおりです。 • 重大 • 高 • 中 • 低 • 計画立案
要求者	要求を作成した人物の名前。
代理で要求済み	要求を作成した人物の名前。
プライマリエンティティ	AI ケースの影響を受けるエンティティ。影響を受ける領域で識別されたエンティティのみをプライマリエンティティとして選択できます。
エンティティオーナー	エンティティのオーナーになっているユーザー。このフィールドは、[影響領域] 関連リストで選択されたエンティティに基づいて自動的に設定されます。
アサイン	
アサイン先グループ	要求にアサインされるグループ。 **注:** アサイン先グループは、構成セットアップ中に要求タイプに事前に構成されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AI ケースの新規作成 (Create new AI case)] フォーム (続く)

フィールド	説明
ケースアナリスト	AI ケースを分析して作業するアナリスト。AI ケースアナリストはアサイン先グループに属しています。
ウォッチリスト	AI ケースについて通知する必要がある人物。
アカウントエグゼクティブ	AI ケースの責任者。
プライマリ作成元	
場所	AI ケースが発生した場所。たとえば、日本。
サブ場所	AI ケースが発生したサブ場所。たとえば、サブ場所は東京です。
影響を受ける事業部門	報告された AI ケースの影響を受ける事業部門。たとえば、経理。
影響を受ける部門	AI ケースの影響を受ける部門。たとえば、カスタマーサポート。
ソース	AI ケース作成のソース。ケースが手動で作成された場合、このフィールドは自動的に [手動] に設定されます。ケースが 従業員センターから報告された場合、フィールドにはソースが [従業員センター] として表示されます。
追加のソース (Additional source)	ケースが手動で作成された場合の AI ケースの報告方法。このフィールドは、[ソース] フィールドで [手動] が選択され、レコードが保存されている場合にのみ使用できます。選択肢は次のとおりです。 • メール • 電話
スケジュール	
発生日	AI ケースが発生した日付。たとえば、ケースは 2025 年 2 月 18 日に発生した可能性があります。
検出日	ケースが検出された日付。たとえば、ケースは 2025 年 2 月 18 日に発生しても、2025 年 3 月 12 日に検出される場合があります。
報告日	ケースが報告された日付。
ケースクローズ SLA (Case closure SLA)	ケースのクローズ予定日。
調査開始予定 (Investigation planned start)	ケース調査の開始予定日。
調査の実際の開始 (Investigation actual start)	ケース調査の実際の開始日。
修正開始予定 (Remediation planned start)	ケースの修正の開始予定日。
修正の実際の開始 (Remediation actual start)	ケースの修正の実際の開始日。
調査終了予定 (Investigation planned end)	ケース調査の終了予定日。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AI ケースの新規作成 (Create new AI case)] フォーム (続く)

フィールド	説明
調査の実際の終了 (Investigation actual end)	ケース調査の実際の終了日。
修正終了予定 (Remediation planned end)	ケース修正の終了予定日。
修正の実際の終了 (Remediation actual end)	ケースの修正の実際の終了日。
違反分析	
違反ステータス	違反が発生したかどうかを示すステータス。選択肢は次のとおりです。 • 未定:この値がデフォルト値です。 • 違反検出 **(Breach detected)**：違反が確認された場合。 • 将来の可能性 **(Future potential)**：違反が発生していないが、将来発生する可能性がある場合。 • 違反ではない:違反が検出されない場合。
違反開始 (Breach start)	違反が開始された日付。このフィールドは、[違反ステータス] フィールドで [違反検出 **(Breach detected)]** または [将来の可能性 **(Future potential)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
レポートステータス	規制機関に報告されている AI ケースのステータス。このフィールドは、ケースに関連付けられた規制のレポートステータスに基づいて自動的に設定されます。AI ケースに多くの規制があり、1 つの規制がレポート可能と識別された場合でも、ケースのレポートステータスは [レポート可能] に設定されます。このフィールドのデフォルト値は [未定 **(To be determined)]**です。
違反終了 (Breach end)	違反が終了した日付。このフィールドは、[違反ステータス] フィールドで [違反検出 **(Breach detected)]** または [将来の可能性 **(Future potential)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
特定された違反の重大性 (Breach significance identified)	ユーザーが重大な違反を特定した日付。このフィールドは、[違反ステータス] フィールドで [違反検出 **(Breach detected)]** または [将来の可能性 **(Future potential)]** が選択されている場合にのみ表示されます。
根本原因分析	
主な原因	AI ケース発生の主な原因。このフィールドは、[原因と結果 (Cause and consequences)] 関連リストで選択されている主な原因に自動的に設定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AI ケースの新規作成 **(Create new AI case)]** フォーム (続く)

フィールド	説明
主な結果	AI ケースの主な原因の結果。
すべての観察事項	AI ケースに関して行われた観察事項。
是正措置	AI ケースに対処するために修正措置が取られたかどうかを示すフィールド。選択肢は次のとおりです。 • はい • いいえ
全体的な予防措置 (Overall preventive measures)	ケースのために行われる予防措置。
アクティビティ	
作業メモ (プライベート)	要求に関するメモまたは情報。
追加コメント (顧客に表示)	顧客と共有する要求に関する追加情報。

で **AI** の問題を作成 **AI** コントロールタワー

AI コントロールタワー内でレポートされた AI ケースの影響領域に関連する問題を特定して管理します。

始める前に

必要なロール:sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst または sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager

手順

1. 移動先 すべて > **AI** コントロールタワー.
2. **AI** ケースダッシュボードに移動します。
3. AI ケースダッシュボードの **[AI** ケース] タブで、[問題を作成] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。
   新しい AI ケースの作成のフィールド値の説明については、「[AI の問題の新規作成 (Create new AI issue)] フォーム」を参照してください。
5. **[Save** (保存)] を選択します。

[AI の問題の新規作成 **(Create new AI issue)]** フォーム

[新規問題を作成] フォームを使用して、報告された AI ケースの影響を受ける領域に関連する問題を特定および管理します。

フィールド値の説明については、次の表を参照してください。

新規問題を作成フォーム

フィールド	説明
番号	問題の番号。このフィールドは自動的に要求番号に設定されます。
名前	問題の名前。例: Acme へのサイバー攻撃。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

新規問題を作成フォーム (続く)

フィールド	説明
問題ソース	問題が作成されたソース。このフィールドは自動的に **[AI** ケース] に設定されます。
問題タイプ	問題のタイプ。オプションは次のとおりです。 • コントロール設計有効性の問題:コントロールの設計が不十分で、意図したリスクを効果的に防止または検出できません。 • コントロール運用有効性の問題:コントロールは適切に設計されていましたが、実行中に失敗したか、正しく実行されていませんでした。 • コントロールが要件を満たしていない:コントロールは実施されていますが、規制、ポリシー、またはビジネス要件を満たしていません。 • コントロールが存在しません:既知のリスクまたは要件に対処するコントロールが存在しません。 • 規制への違反:法律または規制が守られていないため、組織が罰則の対象となる可能性があります。 • ポリシーへの非準拠:内部ポリシーが遵守されておらず、リスクや非効率性につながる可能性があります。 • 既存のポリシーの改善または提案:明確さ、範囲、または有効性を向上させるために既存のポリシーを強化するための推奨事項。 • 新しいポリシーの推奨事項:現在カバーされていないギャップやニーズに対処するための新しいポリシーを作成する提案。 • プロセスの最適化または改善:ビジネスプロセスの効率、正確性、または有効性を向上させるために特定された機会。 • 観察:一般的なメモまたは所見は、現時点では問題ではないかもしれませんが、注意が必要です。 • データ侵害:機密データまたは個人データの不正なアクセス、開示、または損失。 • 詐欺:資産の不正流用など、個人または組織の利益を目的とした意図的な欺瞞。 • 虚偽表示:事実を誤って伝える財務報告または業務報告の誤りまたは脱落。 • トレーニング:注意が必要なナレッジまたはスキルのギャップまたはニーズ。 • ドキュメント:不足しているドキュメント、古いドキュメント、または不正確なドキュメントに関連する問題。 • リスクの問題:他の特定のカテゴリに該当しない可能性のある、広範なリスク関連の懸念事項。 • その他:上記のタイプに当てはまらないが、追跡して解決する価値のある問題。
分類	問題の分類。オプションは次のとおりです。 • コンプライアンス • **Risk** (リスク) • **Audit** (監査) • ベンダーリスク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題を作成フォーム (続く)

フィールド	説明
場所	問題が発生した場所。たとえば、日本。
状況	問題のワークフロー状況。このフィールドは自動的に [レビュー] に設定されます。オプションは次のとおりです。 • 新規 • 分析 • 応答 • レビュー • 完了してクローズ • 未完了でクローズ イシュー管理のワークフローとライフサイクルの詳細については、「 AI 資産ライフサイクル」を参照してください。
サブステート	問題のサブステート。このフィールドは自動入力されます。
優先度	問題の緊急度。これにより、チームは要求を効果的にトリアージし、要求の重要度に基づいて応答できます。このフィールドは自動的に [レビュー] に設定されます。オプションは次のとおりです。 • 重大 • 高 • 中 • 低 • 計画
問題評価	問題の評価。オプションは次のとおりです。 • 非常に高 • 高 • 中 • 低 • 超低
説明	問題に関する詳細な説明。たとえば、ACME では、内部システムへの不正アクセスにつながるサイバー攻撃が発生しました。
アサイン	
アサイン先グループ	問題がアサインされているグループ。例:リスクマネージャー。
アサイン先	問題がアサインされているユーザー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題を作成フォーム (続く)

フィールド	説明
問題マネージャーグループ	問題がアサインされるマネージャーグループ。オプションは次のとおりです。 • コンプライアンスマネージャー • **IT** リスクマネージャー • リスクマネージャー
問題マネージャー	問題がアサインされているマネージャー。
ウォッチリスト	この問題について通知を受ける必要がある人物。
スケジュール	
期日	問題の期日。
確認日	問題の確認日。このフィールドは自動入力されます。
作成日時	問題が作成された日付。このフィールドは自動的に現在の日時に設定されます。
クローズ済み	問題がクローズされた日付。
開始予定日	問題の開始予定日。
終了予定日	問題の終了予定日。
期間	日、時、分、秒単位での問題の期間。
実開始日	問題の実際の開始日。
実終了日	問題の実際の終了日。
実際の期間	日、時、分、秒単位での問題の実際の期間。
問題のグループ化	
問題グループルール	問題のグループルール。このフィールドは自動入力されます。
親問題	問題に関連付けられている親問題。
アクションプラン	
推奨事項	問題の推奨事項。たとえば、 サイバーセキュリティ対策を強化し、定期的なセキュリティトレーニングを提供します。
アクションプラン	問題のアクションプラン。たとえば、 ファイアウォールを最新バージョンにアップグレードし、すべての管理アカウントにマルチファクター認証を実装します。
アクティビティ	
作業メモ (プライベート)	問題に関するメモまたは情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新規問題を作成フォーム (続く)

フィールド	説明
追加コメント (顧客に表示)	顧客と共有する問題に関する追加情報。
設定	
機能ドメイン	問題が属している機能ドメイン。たとえば、問題が AI リスクとコンプライアンスのドメインに属している場合があります。

アクセス マップの使用

でアクセスマップAI コントロールタワーを使用する方法について説明します。

始める前に

必要なロール:AI スチュワード

手順

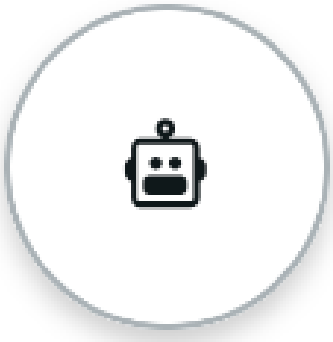
1. [セキュリティとプライバシー] タブのヘッダーでアクセスマップを選択します。
   マップにアクセスするには、 すべて > **AI** セキュリティとプライバシー > アクセスマップ.
2. アクセスマップを使用して AI エージェント/エージェントワークフローを選択します。
   [エージェントまたはワークフローで検索] フィールド、および **AI** エージェントとエージェントワークフローを使用して検索を絞り込むこともできます。さらに、アクセスに問題があるエージェントには ⚠ アイコンが表示されます。
3. ノードマップでノードを選択して、AI エージェント/エージェントワークフローの接続を表示します。
   アクセスに問題があるエージェントは、マップ上で ⚠ アイコンでハイライト表示されます。
4. ノードを選択して詳細を取得し、設定を構成します。

アクセスマップノードの詳細

アイコン	ラベル	詳細
	エージェント型ワークフロー	説明 ワークフローの簡単な説明 ドメイン ワークフローのドメインスコープ 実行モード ワークフローの実行方法 (自律型または手動) 作成者 ワークフローの作成者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン	ラベル	詳細
	エージェント	説明 エージェントの簡単な説明 ドメイン エージェントのドメインスコープ 作成者 ワークフローの作成者 アクセス対象のテーブル 先月のエージェントのテーブルアクセスを確認します。[操作] を選択して、特定のアクセス操作をフィルタリングします。 **注:** アクセスの問題があるエージェントのみが、 アクセスの問題 の詳細を表示します。 アクセスの問題 アクセスの問題の原因となっているリソースと操作の詳細。 リソース エージェントがアクセスで問題が発生しているリソース 操作 エージェントが試行した操作 カウント エージェントが問題に遭遇した回数

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン	ラベル	詳細
	ツール	説明 ツールの説明。 ドメイン ツールのドメインスコープ。 実行モード ツールの実行モード (教師ありまたは自律) タイプ ツールの種類 ターゲットレコード ツールが変更するレコード。 作成者 ツールの作成者 注: [ツールレコードを開く] を選択して、追加のツールの詳細を表示します。

AI コントロールタワー 参照

AI コントロールタワー の参照トピック。

[値テンプレートを追加] フォーム

[値テンプレートを追加] フォームのフィールドと説明。

[値テンプレートを追加] フォーム

フィールド	説明
計算ビルダー	
ペルソナ	値が計算されるユーザーロール (エージェント、要求者など)。
使用状況	値テンプレートを関連付ける使用状況インジケーター。
時間値タイプ	計算に使用される時間ベースのメトリクスのタイプ (定数やインジケーターなど)。パフォーマンス目標に沿った値を選択します。
時間定数	計算でベースラインまたはしきい値として使用される固定時間値 (時間、分、または日単位)。比較や正規化に役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[値テンプレートを追加] フォーム (続く)

フィールド	説明
時間インジケーター	値テンプレートを関連付ける時間インジケーター。
受け入れ率タイプ	インジケーターや定数など、含める受け入れメトリクスのタイプ。
受け入れ率定数	値計算で予想またはターゲットの受け入れ率を表すために使用される固定の割合または比率。
属性	
テンプレート名	値テンプレートのわかりやすい一意の名前。この名前はテンプレートのリストに表示され、その目的を明確に示す必要があります。
値テンプレートカテゴリ	ユースケース (生産性、効率、精度など) に基づくテンプレートの分類。テンプレートの整理とフィルタリングに役立ちます。
部門	値テンプレートに関連付けられた事業部門または部門。これは、テンプレートを組織の目標に合わせるのに役立ちます。
説明	価値テンプレートの目的や価値の測定にどのように貢献するかなど、価値テンプレートの機能についての簡単な説明。
計算出力	
インスタンス	値テンプレートが適用されるインスタンス。このフィールドは、インスタンス間で値テンプレートを管理するのに役立ちます。 **注:** 本番インスタンスに公開する前に、非本番インスタンスで式を検証できます。値テンプレートのテストを開始した後、同じインスタンスのテストの場合は最大 10 分、クロスインスタンステストの場合は最大 30 分待つ必要がある場合があります。この間、テスト用にテンプレートを編集または再送信することはできませんが、他のテンプレートで作業を続けることはできます。

AI コントロールタワー ロール

特定のロールは、 AI コントロールタワーのインストールとともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールと説明

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール	グループ
AI スチュワード [sn_ai_governance_a	注: 組織は、AI スチュワード ロールのアサインを決定します。 AI ガバナンスプラクティスの採用と、AI 資産インベントリ AI コントロールタワー とリンクによる管理を担当します。 AI コントロールタワーイニシアチブのすべての実行を担当します。 AI 資産と AI コントロールタワー ポリシーを理解します。 組織内の部門横断型のチームが協力して、組織のポリシーが遵守されていることを確認します。 AI ディスカバリーセットアップからハイパースケーラー接続をアクティブ化または非アクティブ化できます。 ハイパースケーラー接続を選択し、エージェントと使用状況の検出をオンデマンドで実行します。 サードパーティの LLM と SLM を構成します。	sn_nowassist_admin.user	なし
AI コントロールタワー ワークスペースユーザー [sn_ai_governance_workspace_user]	AI 資産を所有および管理するユーザー。 AI コントロールタワーワークスペースにアクセスします。 AI ポートフォリオタブへの独占アクセス。	なし	なし
AI 資産オーナー [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]	AI 資産が最新の方法で表現されるようにする責任があります。 システム、モデル、データセット、プロンプトなどの AI 資産を、取り込みから廃止までの資産のライフサイクルを通じて管理します。	なし	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールと説明 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール	グループ
	AI 資産オーナーには、AI 資産ライフサイクルの展開フェーズでタスクが自動的にアサインされ、タスクを完了としてマークします。AI 資産が展開されている場合、タスク自体のステータスによって資産テーブルまたは資産ガバナンスの詳細レコードの内容が変わることはありません。 [自分の概要]、[値]、および [採用] タブにアクセスします。 [AI 資産を作成] アイコンを使用して、AI コントロールタワーホームページから AI 資産を作成できます。		

AI リスクとコンプライアンス ロール

AI リスクとコンプライアンスアプリケーションは、企業全体の AI システムを管理するためのそれぞれの日常の運用タスクを実行するために不可欠なロールをインストールします。

ロールと説明

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
AI リスクとコンプライアンスアドミン [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin]	AI リスクとコンプライアンスアドミニストレーターは、次のタスクを実行できます。 • リスクと影響度のアセスメントフレームワークを設定します。リスクアセスメント方法、リスク寄与要因、および影響度評価テンプレートを構成します。 • 影響度評価の自動化ルールを定義し、アセスメントの応答に基づいて適用可能なリスクとコントロールを決定します。 • AI ケースタイプを設定してプロファイルします。 • AI システムを削除します。	• sn_risk.admin • sn_smart_asmt.template_manager • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_man • sn_smart_asmt.assessment_admin • sn_grc_workspace.state_model_admin • sn_smart_asmt.template_contributor • sn_compliance.admin • sn_compliance.control_framework_admin* • sn_compliance.library_admin* • sn_compliance.policy_admin*
AI リスクおよびコンプライアンスマネージャー [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager]	AI リスクとコンプライアンスマネージャーは、システム上のすべての AI システムにアクセスし、次のタスクを実行できます。	• sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_anal • sn_smart_asmt.template_contributor • sn_smart_asmt.template_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールと説明 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	• 影響度評価を開始します。 • AI システムのライフサイクルを管理します。 • リスクアセスメントを開始します。 • コントロール証明書を開始します。	• sn_risk.manager • sn_compliance.control_framework_manage • sn_compliance.library_manager* • sn_compliance.policy_manager*
AI リスクおよびコンプライアンスアナリスト [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]	AI リスクとコンプライアンスアナリストは、システム内でアサインされたすべての AI システムにアクセスでき、アサインされたレコードに対してのみ次のタスクを実行できます。 • 影響度評価を開始します。 • AI システムのライフサイクルを管理します。 • リスクアセスメントを開始します。 • コントロール証明書を開始します。	• sn_smart_asmt.assessment_reader • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_busi • sn_smart_asmt.template_reader • sn_risk_advanced.ara_approver • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_read • sn_grc_workspace.user • sn_risk.user • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_compliance.library_user* • sn_compliance.control_framework_user* • sn_compliance.policy_user*
AI リスクとコンプライアンスユーザー [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user]	AI リスクとコンプライアンスユーザーは、次のタスクを実行できます。 • 従業員センターで AI ケースを作成します。 • アサインされたタスクを処理します。 • コントロール証明書を実行する。	• sn_grc_workspace.assessment_template_c • sn_smart_asmt.actor • sn_grc.business_user • sn_grc_workspace.user • sn_smart_asmt.assessment_reader • sn_compliance.control_framework_business • sn_compliance.library_business_user* • sn_compliance.policy_business_user*
AI リスクとコンプライアンスリーダー [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_reader]	AI リスクとコンプライアンスリーダーは、AI システムと AI 影響度評価への読み取りアクセス権を持つことができます。	• sn_risk.reader • sn_grc_workspace.user • sn_compliance.library_reader* • sn_compliance.control_framework_reader* • sn_compliance.policy_reader*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールと説明 (続く)

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
AI システムリーダー [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_ai_system_reader]	AI システムリーダーは、 AI コントロールタワー ワークスペースと AI リスクとコンプライアンスワークスペースの AI システムへの読み取りアクセス権を持つことができます。	該当なし
AI ケースビジネスユーザー [sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user]	AI ケースビジネスユーザーは、従業員センターで AI ケースと AI 照会を作成できます。	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
AI ケースアナリスト [sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst]	AI ケースアナリストは、システムでアサインされた AI ケースと AI 照会をレビューし、アサインされたレコードに対してのみ次のタスクを実行できます。 • ポリシー、規制、企業全体のコンプライアンスリスクなど、影響を受ける領域および関連領域を特定して管理します。 • 影響を受ける領域に関連する問題を特定して管理し、根本原因を排除します。	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user
AI ケースマネージャー [sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager]	AI ケースマネージャーは、すべての AI ケース、AI 照会、およびその関連情報を確認できます。	• sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
AI ケースアドミン [sn_ai_case_mgmt.ai_case_admin]	AI ケースアドミニストレーターは、タイププロファイルを管理して AI ケースを分離できます。アサインルールを設定し、AI ケースを削除できます。	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

重要:
アスタリスク (*) で示されているロールは、機能ロールを示します。

注:
機能 ロールを使用すると、個々のリスクおよびコンプライアンス機能にきめ細かくアクセスできるため、チームは必要な機能のみを共有できます。この機能により、広域 統合リスク管理 (IRM) ロールが機能固有のロールに置き換えられ、より適切に制御できます。プライバシー管理、環境、社会、ガバナンス管理、AI リスクとコンプライアンス などの非統合リスク管理ファミリーは、IRM 固有のデータまたはコアプラグイン機能へのアクセスが制限されています。このモデルにより、ドメイン固有の安全なアクセスが確保され、 GRC アプリケーション全体のガバナンスが簡素化されます。

詳細については、「https://www.servicenow.com/products/employee-center.html」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI コントロールタワーとともにインストールされるテーブル

特定のテーブルまたはフィールドは、 AI コントロールタワー コアプラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

AI アセスメントフィールドと AI タスクフィールドを理解するために、次の表を示します。

AI コントロールタワー の詳細

資産	ai_asset	参照
リスク分類	risk_score	選択
ステータス	approval_status	選択

AI 資産アセスメント要求

Sys ID	sys_id	SYS_ID
AI 資産	asset	参照
親タスク	parent_task	参照 (ai_gov_review_task)
状況	state	
タイプ	type	選択肢
クローズメモ	close_note	

AI 資産ガバナンスタスク

Sys ID	sys_id	SYS_ID
親タスク	parent_task	参照
承認	approval	参照 (sysapproval)
状況	state	
タイプ	type	選択肢

AI 資産データモデル属性

AI 資産データモデルの追加属性。

属性

AI モデル製品モデル:AI システムが人間の介入なしに応答を生成するために使用する AI モデルの製品情報 (cmdb_ai_model_product_model)。

AI モデル製品モデル

属性	説明
モデルパラメーター情報	モデルのパラメーターの数。
サポートされている言語	サポートされている言語。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI モデル製品モデル (続く)

属性	説明
モデルサイズ	モデルのサイズ (MB)。主に組織内で開発および展開されたモデルに適用されます。
展開の指針	組織内で開発および展開されたモデルに適用される手順。
ソース	モデルのソースのリンクまたは詳細ソースの例:顔を抱きしめる、Microsoft など。
トレーニング手順	トレーニングの種類 • ディシジョンツリー • ディープニューラルネットワーク • 線形回帰 • ロジスティック回帰 • ランダムフォレスト • 教師あり学習 • 教師なし学習 • 強化学習 • 転移ラーニング • 半教師ありラーニング • インストラクションファインチューニング • 教師ありファインチューニング
コンテキストウィンドウ	モデルが処理できる入力シーケンスのサイズ (トークン数)。

AI データセット製品モデル (AI データセット製品モデル):AI モデルのトレーニングとテストに使用されるデータ収集の製品情報 (cmdb_ai_dataset_product_model)。

AI データセット製品モデル

属性	説明
データタイプ	データの説明。例:テキスト、画像、ビデオ、テーブル
ソース	データセットソースのソースのリンクまたは詳細(例:顧客、Wikipedia、Hugging face、クラウドソーシングなど)。
許容される使用	ライセンス/契約の例に従ったデータの許容可能な使用:トレーニングと評価。

AI プロンプト製品モデル:AI システム (cmdb_ai_dataset_product_model) への応答を取得するために AI モデルに与えられた指示の製品情報。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI プロンプト製品モデル

属性	説明
ドキュメント	要件、設計、関連情報に関するリンクと情報。

AI システム製品モデル:意思決定、推奨事項、コンテンツ、予測などの出力を生成するための ML/AI 機能を提供するソフトウェアの製品情報 (cmdb_ai_system_product_model)。

AI システム製品モデル

属性	説明
ドキュメント	要件、設計、関連情報に関するリンクと情報。

情報資産

属性	説明
データ分類	組織のデータ分類モデルに従った分類。例:公開、機密、顧客機密。

AI デジタル資産

属性	説明
ServiceNow® レコード参照	Now Assistレコードへの参照。
ServiceNow® テーブル	Now Assist テーブル。

AI システムデジタル資産

属性	説明
AI モデル	複数の関連モデルへの参照。
評価データセット	評価に使用される複数の関連データセットへの参照。
評価メトリクスレポート	評価結果の詳細。

AI モデルデジタル資産

属性	説明
ベースモデル	この AI モデルバージョンは、組織内で開発された内部モデルから派生しました。
モデルの重み情報	追加のモデル情報 (利用可能な場合)。主に組織内で開発されたモデルに適用されます。
必要なインフラストラクチャ	モデル展開のインフラストラクチャ要件のドキュメント (主に組織内に展開されるモデルについて)。例:インフラストラクチャスタックと処理の要件。
トレーニングデータセット	モデルのトレーニングに使用される 1 つ以上の関連データセットへの参照。これらのデータセットは、主に組織内で開発されたモデルに適用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI モデルデジタル資産 (続く)

属性	説明
評価データセット	モデルの評価に使用される 1 つ以上の関連データセットへの参照。これらのデータセットは、主に組織内で開発されたモデルに適用できます。
評価メトリクスレポート	評価結果のリンクまたは詳細
ライセンスの詳細	モデルに適用されている該当するライセンスへのリンクまたは詳細。
モデルカード	共有可能なモデルカード (内部および外部モデルカード) へのリンク。

AI データセットデジタル資産

属性	説明
ベースデータセット	このバージョンの AI データセットは、以前のバージョンから派生しました。
データセットカード	レコード数、分布などに関する情報です。 データ品質と既知のリスクと制限に関するドキュメント。
ライセンスの詳細	データセットに適用される該当するライセンスへのリンクまたは詳細 (例:CommonCore、Apache 2.0 など)

AI プロンプトデジタル資産

属性	説明
プロンプト情報	プロンプトの詳細。
AI モデル	プロンプトが作成される AI モデルへの参照。

評価ダッシュボード 参照

評価ダッシュボードの参照トピック。

評価ダッシュボードとともにインストールされるコンポーネント

[評価] タブには、スケジュール済みジョブ、テーブル、システムプロパティ、フローなど、さまざまなタイプのコンポーネントが含まれています。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
CE 値集計を入力 チャット - 日次	このスケジュール設定済みスクリプトは毎日実行され、昨日の会話から 1000 件の会話をランダムに選択します。その後、このジョブは会話ごとにチャット期間を抽出し、小、中、または大に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スケジュール済みジョブ	説明
	分類します。また、 ナレッジ 記事またはカタログアイテムが呼び出されたチャットも分類されます。評価されたチャットでは、チャットのパフォーマンスに基づいて会話が分類され、そのデータが評価値の集計テーブルに入力されます。

インストールされるテーブル

ラベル	名前
評価	[sn_na_conv_eval_evaluation]
評価構成	[sn_na_conv_eval_evaluation_configurations]
評価メトリクス	[sn_na_conv_eval_evaluation_metrics]
評価セット	[sn_na_conv_eval_evaluation_set]
評価値の集計	[sn_na_conv_eval_evaluation_value_aggregates]

インストールされたリモートテーブル

テーブル	説明
会話エバリュエーターの値の計算 [sn_na_conv_eval_st_value_calcs]	指定したクエリについて、このリモートテーブルの定義は、小規模、中規模、および大規模のチャットの時間節減率と効率パーセンテージを計算します。また、 ナレッジ 記事またはカタログアイテムが呼び出されたときの時間の節約と効率も返されます。
会話の週次計算 [sn_na_conv_eval_weekly_cals]	指定したクエリについて、このリモートテーブルの定義は、選択した日付範囲のさまざまな週の小規模、中規模、および大規模のチャットの時間節減率と効率率を計算します。また、選択した日付範囲の異なるすべての週についてナレッジ 記事またはカタログアイテムが呼び出された場合の時間の節約と効率を返します。

インストールされているシステムプロパティ

プロパティ	説明
sn_na_conv_eval.errorBandMinRecords	正確度のエラーバンドを計算するために必要なレコードの最小数。デフォルト値は 30 です。
sn_na_conv_eval.evalWeights	チャット評価の各評価メトリクスへの重み付けが含まれます。このプロパティは、評価レコードの合計スコアまたは複合スコアを計算するために使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount	日に評価するレコードの最大数。デフォルト値は 200 です。
sn_na_conv_eval.total_sampled_conv_count	このプロパティを編集して、値計算のためにサンプリングできる会話の合計数を制御します。デフォルト値は 1,000 です。
sn_na_conv_eval.value_chat_classifier	このプロパティを編集して、小、中、大の会話の定義を変更します。デフォルトでは、格納される値は 4, 10 です。 ここで、4 と 10 は受信メッセージの合計数を表します。会話の sys_cs_messageテーブル内の受信メッセージが 4 つ以下の場合は、小規模な会話であることを意味します。受信メッセージが 4 件を超え、受信メッセージが 10 件以下の場合は中程度の会話であることを意味し、10 件を超える受信メッセージは大規模な会話であることを意味します。

インストールされるビジネスルール

名前	時期	挿入	更新	フィルター条件
評価セットの情報メッセージを追加	後	TRUE	TRUE	stateCHANGESTOIn Progress^evaluation_type=conversation
スケールアップラベル付けメトリクス	次の値より前	TRUE	TRUE	metric_type=ラベリング ^metric_nameINhelpfulness_chat_eval、
updateLabelingScoresOnEvaluation	後	TRUE	TRUE	metric_type=ラベリング ^raw_scoreVALCHANGES^metric_name
逸脱スコアを更新	次の値より前	TRUE	TRUE	metric_type=LLM 生成日 ^scoreVALCHANGES^EQ
getAutoEvalCompositeScore	後	FALSE	TRUE	stateCHANGESTOComplete^total_score

インストールされたフロー

フロー	説明
評価を実行	会話が完了したときに評価を実行します。
バッチ評価を実行	バッチ評価を実行し、完了した最大 100 件の仮想エージェント会話を評価します。フローは、評価セットが作成または更新され、[評価タイプ] が [会話] である場合にトリガーされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされたフローアクション

フローアクション	説明
会話をランダム表示	会話のランダム化を実行し、指定されたクエリからランダムに 100 件の会話を返します。
invokeApiDefinition	大規模言語モデル (LLM) で OneExtend 機能を呼び出します。
チャット分類子の評価	タイトル、カテゴリ、および評価を実行するかどうかを示します。
ビルドトランスクリプト	会話からトランスクリプトを作成します。
evalExecuteCondition	成績証明書が評価されるほど優れているかどうかを確認します。

インストールされたスクリプトインクルード

スクリプトインクルード	説明
evalExecuteCondition	このスクリプトインクルードを使用して、評価条件を更新します。
evalUtil	エバリュエーターのプライマリユーティリティ関数。

関連情報

Remote tables

評価メトリクスと計算

会話が評価されるメトリクスと調整済みスコアの計算。

メトリクス

[メトリクスを選択] リストには、選択した日付範囲で各会話が評価されるすべてのメトリクスが表示されます。各メトリクスに基づいて評価の傾向をフィルタリングできます。次のメトリクスが利用可能です。

メトリクス	説明
完了を要求	ユーザーの意図を正確に識別し、必要なすべての情報を収集 (スロット入力) することによって、ユーザー要求を完了する仮想エージェントの能力を測定します。
インテントの精度	仮想エージェントがユーザーの要求を理解し、関連する応答を返す能力を示します。
スロット入力	ユーザーの応答を解釈し、必要な質問に対する構造化された回答を抽出する仮想エージェントの機能を示します。
滑らかさ(デッドロック回避)	仮想エージェントが動的に応答し、会話を繰り返さずに正常に進行するかどうかを確認します。
コンテキストの保持	仮想エージェントが、要求の解釈やスロット入力など、会話中に提供された情報を保持および使用することに成功したかどうかを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メトリクス	説明
真実性(幻覚防止)	仮想エージェントが、捏造または記憶と理解の失敗を除いて、会話に基づいた本物の応答を生成したかどうかを示します。
簡潔さ (冗長性の回避)	会話の核心的な意図に貢献しない、余分な応答や冗長な一般的な応答を回避する仮想エージェントの能力をチェックします。
辻褄	仮想エージェントの応答の明確な論理フロー、構造、および構成を確認します。
顧客満足度	会話が評価された他のすべてのメトリクスの加重平均。

注:
すべてのメトリクスは 3 または 5 のスケールで評価され、最終的に 5 にスケールアップされます。

計算

逸脱と調整済みスコアの計算:

時間の経過とともに自動評価スコアを人間の判断に合わせるために、偏差が計算され、メトリクスレベルで調整されたスコアを生成するために使用されます。

- 上限偏差

  条件:過去 6 か月間に自動評価されたスコアよりも高い人間によってラベル付けされたスコアの数が 30 を超える場合。

  計算:これらのケースの上位 90% が取得され、人間によるスコアと自動評価されたスコアの差 (デルタ) が平均化されます。このデルタが上限偏差です。

- 下限偏差

  条件:過去 6 か月間に自動評価されたスコアよりも低い人間によってラベル付けされたスコアの数が 30 を超える場合。

  計算:これらのケースの上位 90% が取得され、人間によるスコアと自動評価されたスコアの差 (デルタ) が平均化されます。このデルタは下限偏差です。

- 調整済みスコア

  最終的な調整済みスコアは、逸脱の可用性に基づいて計算されます。

  - 特定のメトリクスに対して上下偏差の少なくとも 30 の個別の評価がラベル付けされている場合、エラーバンドは SUM(平均ラベル付けスコア – LLM スコア)/個別の評価として計算されます。このエラーバンドは、調整済みスコアを取得するために自動評価スコアに追加されます。
  - どちらの逸脱も利用できない場合、調整済みスコア = 自動評価スコア

自動評価ユーザー満足度スコア、人間によるユーザー満足度スコア、および評価レベルの上下偏差の計算:

- 自動評価ユーザー満足度スコア:指定した評価について、LLM で生成された各メトリクスのすべてのスコアを取得し、SUM(メトリクススコア * メトリクスの重み付け)/SUM(メトリクスの重み付け) を計算します。
- 人間のユーザー満足度スコア:特定の評価で、少なくとも 1 つのメトリクスにラベルが付けられている場合は、人間のユーザー満足度スコアの計算と見なされます。ラベル付けされている場合はラベル付けスコアが使用され、ラベル付けされていない場合は LLM スコアが使用されます。SUM(メトリクススコア * メトリクスの重み付け)/SUM(メトリクスの重み付け)として計算されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ギャップ:ギャップは、(人間のユーザー満足度スコア – 自動評価満足度スコア) として計算されます。
- 上限偏差:ギャップが正で、レコードが 30 件を超える場合、エラーバンドは SUM(正のギャップ)/個別評価によって上位 90% で計算されます。このエラーバンドは、自動評価ユーザー満足度スコアに追加されます。
- 下限偏差:ギャップが負で、レコードが 30 件を超える場合、エラーバンドは SUM(負のギャップ)/個別評価によって上位 90% で計算されます。このエラーバンドは、自動評価ユーザー満足度スコアに追加されます。
- 調整後のユーザー満足度スコアは、SUM(ギャップ)/個別の評価として計算されます。

注:

- ユーザーによって行われた複数の異なる要求がある場合でも、評価者はチャットごとに集計スコアを提供します。
- パフォーマンスアナリティクスインジケーターは、経時的な平均スコアを計算するために使用されます。履歴データに対してバッチ ジョブを実行する場合、パフォーマンスアナリティクスインジケーターの定義により、これらの評価は集計スコアで評価日にカウントされ、実際のチャット日のスコアにはカウントされません。

評価フロー

会話が完了したときに評価を実行する、評価実行のワークフロー。

会話は次のロジックを使用して評価されます。

1. 会話のキャプチャ:

   仮想エージェントとのエンドユーザーインタラクションはすべて、会話テーブル [sys_cs_conversation] に記録されます。ユーザーが会話を終了すると、レコードのステータスが [完了] に更新されます。

2. 自動フロー評価トリガー:

   フロー名:評価を実行。

   Trigger condition (トリガー条件) :

   - テーブル:会話テーブル [sys_cs_conversation]
   - ステータス:完了
   - デバイスタイプ:Web クライアント、Slack、Teams、ボット間、メッセンジャー

実行順序:

アクション 1:evalExecuteCondition

- 会話参照を使用して *evalExecuteCondition.executeEvaluation* スクリプトインクルードを呼び出します。
- 乱数 (1 ～ 100) を生成しまｯ。≤10 (10% ランダムサンプリング) の場合にのみ続行します。
- 結果:さらに処理する場合は true または false を返します。

アクション 2:条件分岐

- true の場合:次のアクションに進みます。
- false の場合:評価は停止します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクション 3:インタラクションテーブルを検索:

会話のチャネルメタデータをインタラクションテーブルと照合して、関連レコードをフェッチします。

アクション 4:アプリケーションスコープフィルター:

インタラクションのアプリケーションスコープに 人事が含まれていない場合は、続行します。

アクション 5:チャット分類子の評価

- *sys_cs_message*から最初のトランスクリプトを構築します。
- チャットトピック分類子を使用して以下を判断します。
  - 会話を評価する必要がありますか? (ExecuteEvaluation:true/false)
  - トピック名
  - カテゴリ (IT/HR)
- ExecuteEvaluation が true の場合:アクション 6 に進みます。

アクション 6:buildTranscript:

詳細なトランスクリプトの構築:

- タグ: [ユーザー]:ユーザーメッセージ用、[仮想エージェント]:仮想エージェントメッセージ用。
- 参照された ナレッジ 記事の場合:
  - 完全な記事本文をプルして Genius 結果を置き換え、[仮想エージェント]:ユーザークエリのヘルプ記事 :でタグ付けされ、Article_Start/Article_Endで区切られます。
  - ナレッジ記事が HR スコープ内にあるか、アクセスできない場合は、評価をスキップします。
  - ナレッジ記事の内容が >10,000 語の場合:10,000 で切り捨てます。
  - 添付ファイル (PDF/Word/Txt):代わりに Genius 結果を使用します。
- 参照カタログアイテムの場合:

  名前、簡単な説明、説明を抽出 (注釈付き) [仮想エージェント]: 次のいずれかのオプションを選択してください。 引用番号あり。

- 最初のメッセージがライブエージェントに対するものである場合、またはライブエージェントが最初の 120 ワード以内に呼び出された場合は、評価をスキップします。

出力：

- ExecuteEvaluation (true/false)
- チャットトランスクリプト
- ナレッジ 参照された記事またはカタログアイテム
- 最初のライブエージェント呼び出しのSys_id (ある場合)
- 呼び出すスキルのリスト (評価ダッシュボードのすべての評価スキル)
- 追加の評価ログ

アクション 7:条件分岐:

ExecuteEvaluation が true の場合:アクション 8 に進みます。

アクション 8:評価レコードを作成または更新:

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の設定を使用して、評価 [sn_na_conv_eval_evaluation] テーブルにレコードを作成します。

- ドキュメント会話:会話参照
- ステータス:処理中
- トピック、カテゴリ、 ナレッジ 記事またはカタログ参照、最初のライブエージェントsys_id、タイプ、開始したユーザー、メッセージログ

アクション 9:スキルごとに:

アクション 6 でフラグが付けられた各スキルに対して繰り返します。

アクション 10:invokeApiDefinition

- 入力:スキル名、会話、トランスクリプト、評価 ID
- Now Assist スキル API を非同期に呼び出します。
- 後処理は sys_generative_ai_response_validator で利用可能で、次の解析を実行します。
  - スコア
  - スコアの理由
  - 論拠の例
- 解析されたデータは、評価メトリクス [sn_na_conv_eval_evaluation_metrics] テーブル (スコア、理由、例、および採点する理由全体 [スクラッチパッド]) に作成されます。

アクション 11: 7 秒間待機してから、次のスキルに進みます。

特殊な動作とエッジケース処理:

- サンプリング:会話(ランダムに選択)の10%のみが評価されます。
- チャネルフィルター:Web、Slack、Teams、ボットからボット、Messenger のみ。
- アプリケーションスコープ:スコープ内に _hr_ が含まれるレコードを除外します。
- ナレッジ 記事コントロール:HR の評価がないか、アクセスできません。記事 ナレッジ 、 ナレッジ 記事サイズの制限、およびファイル処理。
- 最初のライブエージェントの呼び出し:開始時または 120 語以内のライブエージェントにルーティングされた会話を除外します。
- 要求完了スキルは、スコアがスロット入力とインテントの間で最低としてタグ付けされるビジネスルールの一部として追加されます。
- レコードの理由は次のように追加されます。

```
if (Slot filling score > Intent score) {
Intent reason is used
} else if (Slot filling score < Intent score) {
Slot filling reason is used
} else {
Both are used
}
```

バッチ評価の評価フロー

バッチ評価を使用すると、Eval アドミニストレーターは保存されたクエリに基づいて、完了した最大 100 件の仮想エージェント会話を一度に評価できます。

フロー名:バッチ評価を実行。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フローは評価レコードを作成し、対象となる会話ごとに Now Assist スキルを呼び出します。これは単一の会話の評価ロジックを反映していますが、大規模です。HR スコープの除外、トピック/カテゴリの検証、トランスクリプト構築ルール、早期ライブエージェントの除外、およびスキルによる非同期スコアリングが適用されます。

バッチ評価は、次のロジックを使用して実行されます。

トリガー

- テーブル:評価セット [sn_na_conv_eval_evaluation_set]
- 条件:ステータスが [対応中] および [評価タイプ] = 会話に変更される

入力

- 次を含む評価セットレコード:
  - クエリ フィルター: 評価する会話を対象とするクエリ (sys_cs_conversation フィルターなど)。
  - 評価タイプ:会話
  - ステータス:処理中 (開始)
- LLM/スキル:チャットトピック分類子、およびその後にリストされている評価スキル。

高レベルの動作

- クエリフィルターを読み取り、最大 100 件の会話をランダムにサンプリングします。
- 既に評価された会話をスキップします。
- HR スコープのインタラクションを除外します。
- チャットトピック分類子を使用して評価の適格性を検証し、トピックとカテゴリを抽出します。
- ナレッジ記事とカタログソースの包含を制御してトランスクリプトを作成し、早期ライブエージェントの除外を適用します。
- 評価レコードを作成し、選択したすべての評価スキルを非同期に呼び出して、スコアと根拠をメトリクスに書き込みます。

実行順序:

アクション 1:クエリフィルターが空でない場合

- 目的:ガード条項。
- ロジック:評価セットレコードを検索し、クエリフィルターフィールドを確認します。
- クエリフィルターが存在する場合:アクション 2 に進みます。
- 空の場合:停止してオプションでログ記録 クエリが指定されていません。

アクション 2:会話をランダム化する

- 目的:指定されたクエリから会話の限定されたランダムなサンプルを選択します。
- ロジック：
  - クエリを実行して、一致する会話レコードを取得します。
  - 最大 100 件の会話をランダムに選択します。
    - >100が一致する場合、上限は100です。
    - <100 の場合は、すべてを選択します。
  - クエリーを検証します。無効な場合は、false と空または部分的な配列を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 出力：
  - 成功:True/False
  - conversation_ids:sys_idsのアレイ (最大 100)
- 成功 = true の場合:アクション 3 に進みます。それ以外の場合は、検証エラーを停止してログに記録します。

アクション 3:以前の評価を確認する評価テーブルを検索する

- 目的:重複した評価を避けます。
- ロジック:会話sys_idごとに、既に評価されているか進行中であることを示す既存のレコードのsn_na_conv_eval_evaluationを確認します (実装の選択肢:ステータスがキャンセル済み/失敗ではない)。
- 以前に評価されていない場合:その会話のアクション 4 に進みます。
- 既に評価されている場合:この会話をスキップします。オプションでログに 記録します 既に評価されています。

アクション 4:インタラクションレコードを検索する

- 目的:HR スコープの除外を強制します。
- ロジック:会話に関連するインタラクションを解決します。アプリケーションスコープに hr が含まれている場合は、会話をスキップします。
- スコープに hr が含まれていない場合:アクション 5 に進みます。

アクション 5:チャット分類子の評価

- 目的:会話を評価する必要があるかどうかを検証し、高レベルのラベルを抽出します。
- ロジック：
  - 分類入力のsys_cs_messageから軽量のトランスクリプトをビルドします。
  - トランスクリプトを使用してチャットトピック分類子スキルを呼び出します。
  - 受ける：
    - 評価を実行:true/false
    - トピック名
    - カテゴリ:IT または HR
- [評価を実行] = true の場合:アクション 6 に進みます。
- false の場合:会話をスキップし、分類子の決定をログに記録します。

アクション 6:buildTranscript

- 目的:最終的な詳細レベルのトランスクリプトを作成し、下流のスキルセットとガードレールを決定します。
- 手順：
  - すべての会話メッセージをアグリゲートします。
  - ユーザーメッセージに [User]: としてタグ付けし、仮想エージェントメッセージを [仮想エージェント] としてタグ付けします。
  - ナレッジ 記事：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Genius 結果が ナレッジ 記事を参照している場合は、 ナレッジ 記事のクエリを実行し、Genius スニペットを記事本文全体に置き換えます。
- [仮想エージェント] で注釈を付ける:ユーザークエリのヘルプ記事:コンテンツをArticle_StartとArticle_End内で折り返します。
- 制約：
  - KB が HR スコープであるかアクセスできない場合は、評価しません (会話をスキップします)。
  - 記事の本文を最大 10,000 語に短縮します。
  - KB コンテンツソースが添付ファイル (PDF/Word/Txt) の場合は、完全なファイルコンテンツではなく Genius 結果にフォールバックします。

◦ カタログアイテム：
- Genius 結果がカタログアイテムを参照している場合は、sc_cat_itemクエリを実行し、文字列 (カタログ名、簡単な説明、説明) を作成します。
- [仮想エージェント] で注釈を付ける :次のいずれかのオプションを選択してください。 引用順序を含めます。

◦ ライブエージェントの除外:
- 最初のユーザーメッセージがライブエージェントを要求した場合は、評価をスキップします。
- 最初の 120 語以内にライブエージェントが呼び出された場合は、評価をスキップします。

- 出力：
  - ExecuteEvaluation:true/false (ガードレール後の結果)
  - チャットのトランスクリプト
  - ナレッジ 参照された記事
  - 参照されたカタログアイテム
  - 最初のライブエージェントの発生:会話メッセージのSys_id (存在する場合)
  - 呼び出すスキル:
    - Coherence チャットの評価
    - 簡潔さチャット評価
    - コンテキストの保持
    - 不十分なスロット入力チャットの評価
    - インテント精度チャット評価
    - スムーズに流れる会話チャットの評価
    - 真実性幻覚チャット評価
  - 追加のログ
- ExecuteEvaluation = trueの場合:アクション7に進みます。それ以外の場合は、会話をスキップします。

アクション 7:If ブロック

- 目的:分岐してレコードを作成します。
- ロジック: アクション 6 の ExecuteEvaluation が true の場合、アクション 8 に進みます。

アクション 8:評価レコードを作成または更新する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 目的:この会話の評価エントリを保持します。
- テーブル:sn_na_conv_eval_evaluation
- フィールドの入力:
  - ドキュメント会話:会話の参照
  - ステータス:処理中
  - トピック:アクション 5 から
  - カテゴリ:アクション 5 から
  - 参照された KB:アクション 6 から
  - 参照されるカタログ:アクション 6 から
  - 最初のライブエージェントの発生:アクション 6 から
  - タイプ:チャットの要約
  - ユーザー:会話の開始ユーザー
  - メッセージログ:アクション 6 からの追加ログ
- 成功時:アクション 9 に進みます。

アクション 9:ループオーバースキルの場合

- 目的:選択した各評価スキルを実行します。
- アクション 6 のリストの各スキルについて:
  - アクション 10:invokeApiDefinition
    - 入力:スキル名、会話、トランスクリプト、評価 ID
    - [Behavior (動作)]:
      - Now Assistスキルを非同期に呼び出します。
      - ポストプロセッサは結果をsys_generative_ai_response_validatorに書き込みます。
      - JSON 応答フィールドの抽出:
        - スコア
        - スコアの理由
        - 推論を裏付ける例
      - 親評価にリンクされたsn_na_conv_eval_evaluation_metricsに子メトリクスレコードを作成します。
  - アクション 11:待機

    7 秒間一時停止してから、レート制限またはスロットリングを管理する次のスキルに進みます。

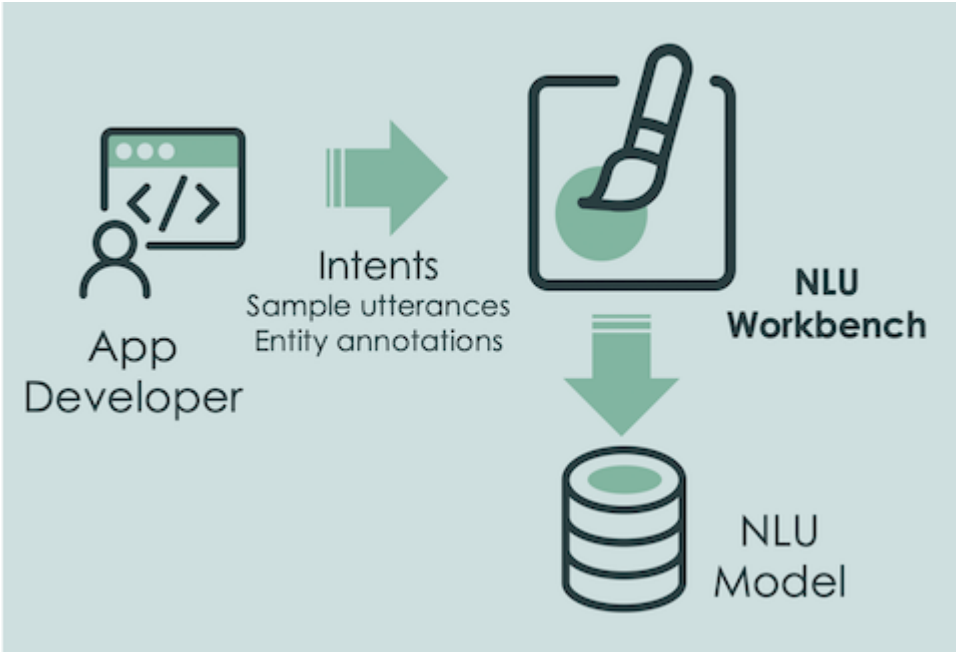
自然言語理解 (NLU)

ServiceNow® 自然言語理解 (NLU) (NLU) は、人間が表現したインテントをシステムが学習して応答できるようにするために使用できる NLU ワークベンチ および NLU 推論サービスを提供します。システムに自然言語の例を入力することで、単語の意味とコンテキストを理解し、ユーザーまたはシステムのアクションを推測できるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自然言語理解 (NLU) の概要

NLU モデルビルドプロセスのユーザー入力フロー



この画像は、NLU モデルビルドプロセスにおけるユーザー入力フローを示しています。

NLU の用語

NLU用語では、これらの用語は、システムが自然言語コンテンツを分類、解析、またはその他の処理に使用する主要な言語コンポーネントを識別します。

インテント

ユーザーが実行しようとしていること、またはアプリケーションに処理させたいこと (アクセスの許可など)。

発言

ユーザーインテントの自然言語の例。たとえば、インシデントの簡単な説明のテキスト文字列、チャットエントリ、メールの件名などです。発言はインテントをビルドおよびトレーニングするために使用されるため、複数の意味やあいまいなインテントを含めることはできません。

エンティティ

アクションのオブジェクトまたはコンテキスト。たとえば、ラップトップ、ユーザーロール、優先度レベルなどです。

システムエンティティ

これらはインスタンスで事前定義されており、日付、時刻、場所など、再利用性の高い意味を持ちます。

ユーザー定義エンティティ

これらはユーザーによってシステムで作成され、ユーザーが作成した発言の単語から作成できます。

共通エンティティ

通貨、組織、人、数量など、事前定義されたエンティティモデルを介して一般的に使用および抽出されるコンテキスト。

語彙

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

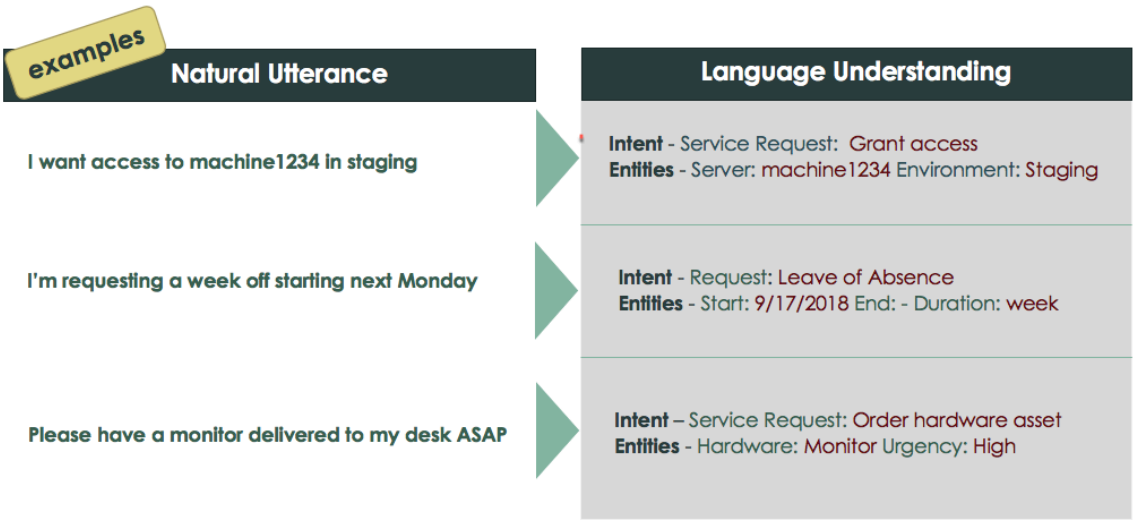
語彙は、単語の意味を定義したり上書きしたりするために使用されます。たとえば、同義語「Microsoft」を頭字語「MS」に割り当てることができます。

NLU モデル

新しい発言のインテントとエンティティを推測するための参照としてシステムが使用する、発言例とそれに関連するインテントおよびエンティティのコレクション。NLU ワークベンチには、ITSM モデルなど、特定の事業部門向けにビルド済みの NLU モデルが付属しています。カスタムモデルを作成することもできます。

この画像は、 自然言語理解 (NLU) が発話例を処理してシステム内のインテントとエンティティに変換する方法を示しています。

NLU は、発言例を処理してインテントとエンティティにレンダリングします

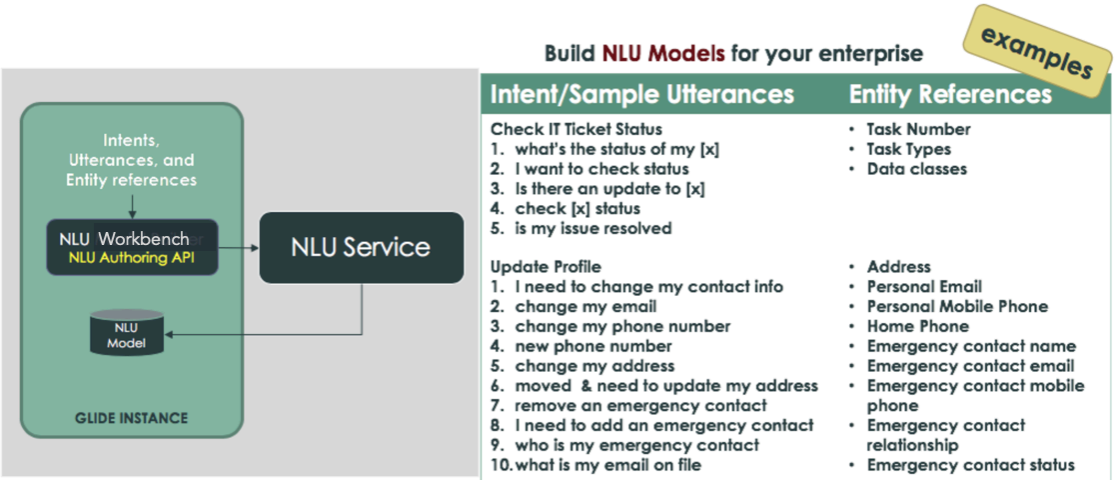


NLU ワークベンチ

NLU ワークベンチを使用して、人間の言語の形態学的表現を作成します。これらのモデルを使用すると、自然言語の発言で表現されるインテントとエンティティを作成できます。どの ServiceNow アプリケーションでも、 NLU モデルを呼び出して、特定の発言のインテントとエンティティの推測を取得できます。

*nlu_admin*ロールを使用して、NLU ワークベンチでモデルをビルドし、そこで作成、トレーニング、テスト、公開を繰り返し行います。

アドミニストレーターがモデルをビルドするのに役立つ **NLU** オーサリング **API** の概要



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

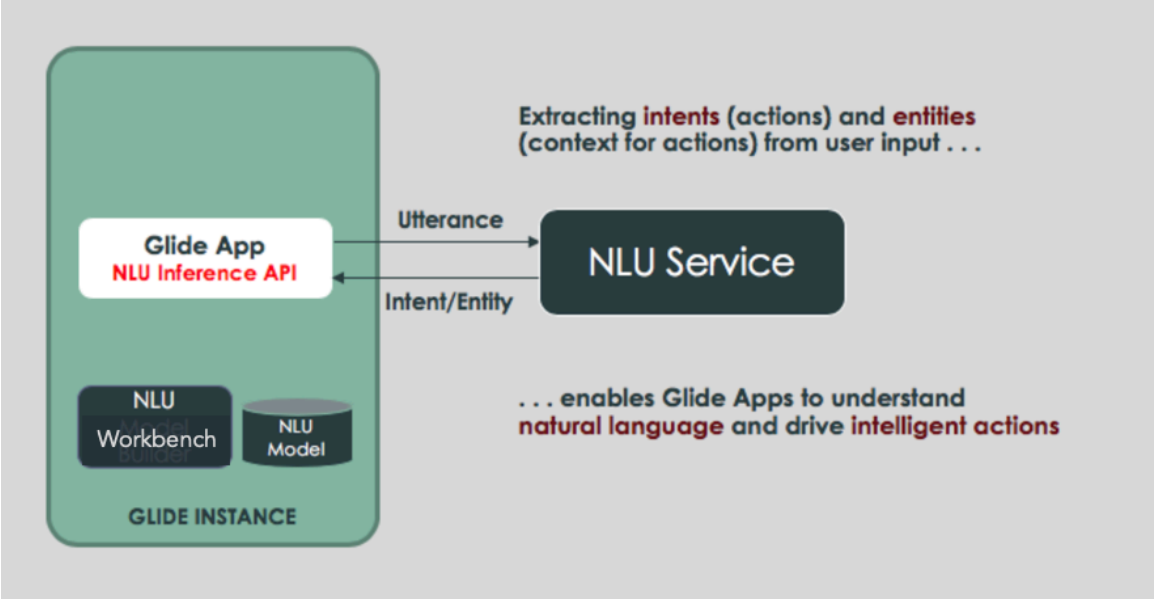
自動翻訳

NLU モデルをビルドして使用する方法については、「 NLU モデルの作成」を参照してください。

NLU 推論サービス

自然言語理解 (NLU) は、システムが自然言語を理解し、インテリジェントなアクションを駆動するのに役立つ NLU 推論サービスを提供します。このサービスは、モデル内の特定のユーザーの発言のインテントとエンティティをトレーニングおよび予測して、そのテキストを API やパラメーターなどの機械が理解できる形式に変換できるようにします。

システムが **NLU** 推論 **API** を使用してインテントとエンティティを抽出する方法の概要

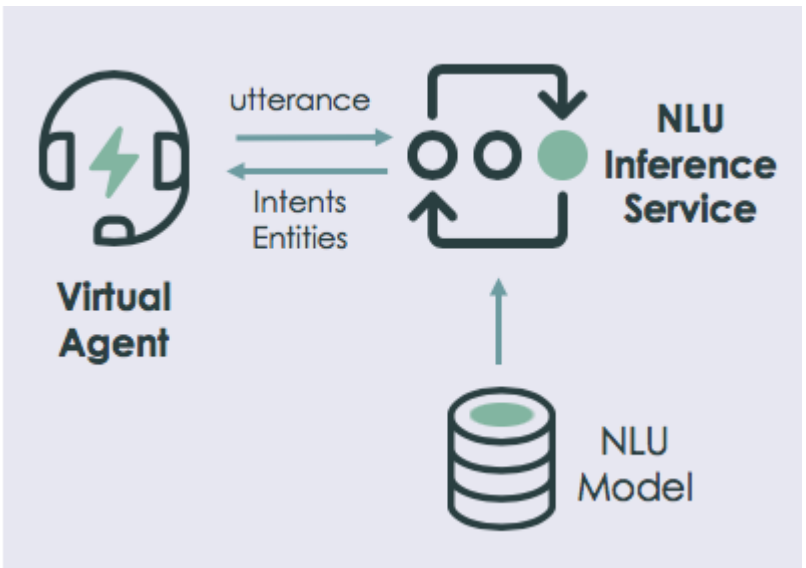


ここでは、システムは推論 API を使用して、サンプルレコードデータを使用して正確な予測の有力な候補であるインテントとエンティティを識別することで、 NLU アルゴリズムをトレーニングします。

NLU モデル消費

その他のServiceNow® アプリケーションは、仮想エージェントなどのNLUモデル出力を使用します。

NLU を使用する仮想エージェントアプリケーションの概要

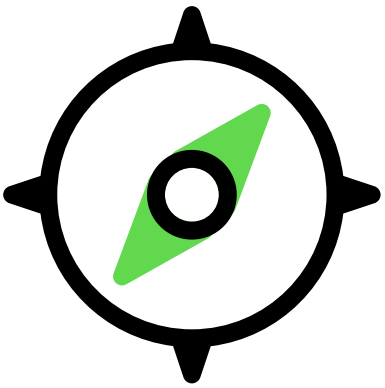
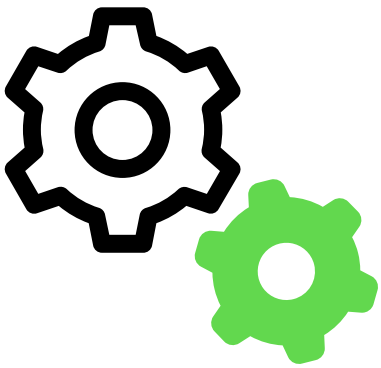
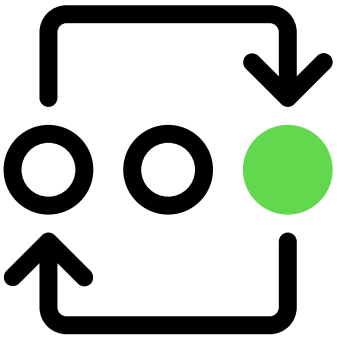


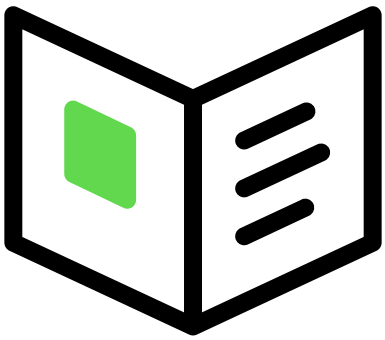
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、 仮想エージェント アドミニストレーターは、エージェントチャットボットが会話内でのユーザーの発言をよりよく理解できるように、NLU モデルを使用するように 仮想エージェントデザイナー 会話フローを構成できます。仮想エージェント が NLU モデルを使用する方法の詳細については、「仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリー」を参照してください。

開始

探索	使用方法	統合
		
NLUの概念と機能について説明します。	NLU モデルを作成、テスト、翻訳、公開します。	仮想エージェントアドミニストレーターが仮想エージェントデザイナー内からNLUモデルを更新する方法について説明します。

参照

他のアプリケーションで使用するためにさまざまな言語のモデルを使用する方法について説明します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- 仮想エージェントと NLU コミュニティページ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

自然言語理解 (NLU)の詳細

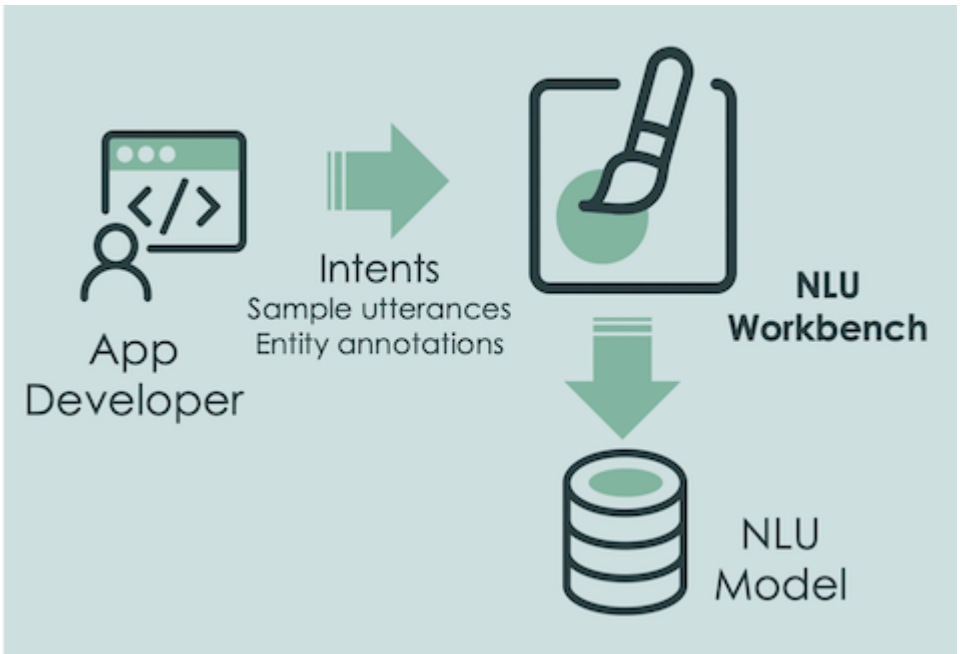
ServiceNow® 自然言語理解 (NLU) (NLU) は、人間が表現したインテントをシステムが学習して応答できるようにするために使用できる NLU ワークベンチ および NLU 推論サービスを提供します。システムに自然言語の例を入力することで、単語の意味とコンテキストを理解し、ユーザーまたはシステムのアクションを推測できるようにします。

自然言語理解 (NLU)の概要

自然言語理解 (NLU) は、機械読解を扱う人工知能自然言語処理のコンポーネントです。 予測インテリジェンス は NLU を使用して、システムが単語の意味と単語のコンテキストを理解して、ユーザーまたはシステムのアクションを推測できるようにします。

自然言語理解 (NLU) のワークフロー

NLU モデルビルドプロセスのユーザー入力フロー



この画像は、NLU モデルビルドプロセスにおけるユーザー入力フローを示しています。

自然言語理解 (NLU) のメリット

メリット	機能	ユーザー
NLU ワークベンチを使用して、仮想エージェントおよびAI 検索のモデルを作成します。	NLU ワークベンチ	NLU 管理者

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
インテント、エンティティ、語彙、およびテストセットの発言を追加して、モデルのコンテンツをビルドします。NLUモデルのコンテンツによって、モデルがユーザー入力にどのように応答するかが決まります。	モデル管理	NLU 管理者
既存の NLU モデルを翻訳して、言語を追加します。サポートされている言語でセカンダリモデルを追加するには、いくつかの翻訳オプションのいずれかを使用します。	モデル管理	NLU 管理者
仮想エージェントアドミニストレーターは、仮想エージェントデザイナー ユーザーインターフェイス内から NLU モデルにアクセスして更新できます。	仮想エージェントの統合	仮想エージェントアドミン

の有効化 **NLU** ワークベンチ

NLU ワークベンチ をアクティブ化するには、次のプラグインをアクティブ化します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスで、次のプラグインが有効になっていない場合はアクティブ化します。

プラグイン	説明
NLU ワークベンチ - Core com.glide.nlu	NLU ワークベンチ を使用して作成した NLU モデルを保持するために必要なテーブルをインストールします。
NLU ワークベンチ com.snc.nlu_studio	自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを作成することができます。これらのモデルでは、特定のユーザーの発言のインテント (アクション) とエンティティ (アクションに関する詳細) を理解できます。任意の ServiceNow アプリケーションで NLU モデルを呼び出すことができます。 NLU ワークベンチ - Core プラグインと NLU Common Model プラグインが必要です。
予測インテリジェンス com.glide.platform_ml	モデルの作成と推定に使用する NLU サービス API を有効にします。インスタンス内のデータでトレーニングされた機械学習ソリューションの作成を有効にします。分類、類似性、およびクラスタリングのためのフレームワークを提供します。トレーニングされたソリューションは、Prediction API を使用して任意のアプリケーションから呼び出せます。
NLU 共通モデル com.glide.nlu.model	すべての言語の NLU 共通モデルをパッケージ化します。NLU ワークベンチ の任意の NLU モデルでインポートして使用できる、一般的に使用されるパターンエンティティも含まれています。メール、電話などの一般的に使用されるパ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プラグイン	説明
	ターンと、INT、RITM などの ServiceNow 固有のパターンエンティティが利用可能になります。NLU ワークベンチ - Core プラグインが必要です。
NLU アクティブラーニングプロパティ com.glide.nlu.active_learning_properties	nlu_admin で専門家フィードバックループアプリケーションのシステムプロパティを設定することができます。専門家フィードバックループアプリケーションを使わない場合、このプラグインを使用しないで、無視しても問題ありません。専門家フィードバックループのシステムプロパティの詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」のドキュメントを参照してください。

次の 2 つのプラグインは、有償サブスクリプションに関連付けられたアプリ用で、ServiceNow Store で入手できます。これらのアプリをインストールすると、NLU Workbench に機能が追加されます。これらのアプリに興味をお持ちの場合は、アカウントマネージャーにお問い合わせください。

プラグイン	説明
インテントディスカバリー sn_nlu_discovery	インテントディスカバリー 機能を提供し、インシデントデータやケースデータの分析からユーザーのインテントを識別します。このアプリケーションを使用して、仮想エージェントの会話用にモデル化および構築を行うインテントを特定して転送を最大化します。詳細については、「インテントディスカバリー をインストール」を参照してください。
NLU Workbench - Advanced Features sn_nlu_workbench	モデルのパフォーマンス、マルチモデルバッチテスト、モデル間競合レビュー、および専門家フィードバックループの各機能を提供します。 詳細については、「NLU ワークベンチのインストール - 拡張機能」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、次のプラグインを検索します。 NLU ワークベンチ - Core (com.glide.nlu)、 NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio)、 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)、および NLU Common Model (com.glide.nlu.model)。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

NLU ワークベンチロール

NLU ワークベンチ はこれらのロールに併せてインストールされます。

ユーザーごとのサブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management 」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

NLU ユーザー [nlu_user]

NLU ワークベンチ のモデルへの読み取りアクセス権を持つユーザー。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

> **重要:**
> より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

このロールは、 NLU ワークベンチ Core とともにインストールされます。このロールには、 NLU モデルのパフォーマンスへのアクセス権がありません。

NLU エディター [nlu_editor]

NLU ワークベンチ で割り当てられたNLUモデルを編集できるユーザー。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

このロールは、 NLU ワークベンチ Core とともにインストールされます。

NLU アドミニストレーター [nlu_admin]

NLU ワークベンチを使用してNLUモデルを管理できるユーザー。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- sn_ace.ace_user
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- nlu_editor
- nlu_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

このロールは、 NLU ワークベンチ Core とともにインストールされます。

NLU フィードバックアドミン [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

データのラベル付け (フィードバックNLU) アドミンロール - モデル間でデータのラベル付けを管理することも、モデルを最適化する機能。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- sn_ace.ace_user
- platform_ml_write
- platform_ml_create
- ml_labeler

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特別な考慮事項

> **重要:**
> より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

このロールは、 NLU ワークベンチ - 拡張機能とともにインストールされます。詳細については、「NLU Workbench - Advanced Features」を参照してください。

このロールは、専門家フィードバックループモジュールで使用されます。詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」または「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください。

NLU ワークベンチ のプロパティ

自然言語理解 (NLU) (NLU) アプリケーションの次のシステムプロパティを参照してください。

NLU ワークベンチ プロパティとその使用方法

システムプロパティにアクセスするには、admin または nlu_admin ロールを使用し、アプリケーションナビゲーターで次のパスを使用します。 すべて > **NLU** ワークベンチ > 設定.

モデル設定

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
インテントごとの最大発言数 *glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit*	200	NLU ワークベンチ	インテントごとに使用する発言は 200 未満にして、インテントのサイズに関してモデルのバランスを保ちます。 **注:** 値は 5 より大きく 300 以下でなければなりません。
テーブル語彙ソースの最大レコード数 *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100,000	NLU ワー	値を 100,000

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデル設定 (続く)

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
		クベンチ	未満に保ちます。
リスト語彙ソースの値の最大数 *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1,000	NLU ワークベンチ	値を 1,000 未満に保ちます。
ソフトウェア名の構築済み語彙を有効にする *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	enabled	NLU ワークベンチ	システムがソフトウェア名を認識できるように、ビルド済みの語彙を有効にします。
ハードウェア名の構築済み語彙を有効にする *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	enabled	NLU ワークベンチ	システムがハードウェア名を認識できるように、ビルド済みの語彙を有効にします。

詳細設定

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
インテントディスカバリー分類の最大レコード数 *sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit*	300,000	インテントディスカバリー	レコード数は 50 万未満に抑えます。
インテントディスカバリー分類の最小レコード数 *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10,000	インテントディスカバリー	高品質の結果を得るには、少なくとも 10,000 件のレコードを使用します。
NLU パフォーマンス分析の最小レコード数 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5,000	NLU ワークベンチ - Advanced Features	高品質の結果を得るには、少なくとも 5,000 件のレコードを使用します。
NLU 競合の検出 (NLU Conflict Detection)：中しきい値	.85	NLU ワークベンチ -	0 から 1 までの 10 進数である必要があります。このしきい値は、重大し

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細設定 (続く)

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold		Advanced Features	きい値未満にしてください。
NLU 競合の検出 (NLU Conflict Detection)：重大しきい値 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	NLU ワークベンチ - Advanced Features	0 から 1 までの 10 進数である必要があります。このしきい値は、中しきい値よりも大きく保ちます。
バッチテストインポートファイルの最大行数 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10,000	NLU ワークベンチ - Advanced Features	バッチテストインポートファイルの行数が 10,000 行以下であることを確認してください。
専門家フィードバックループのフィードバックに表示する発言の最大数 *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size*	300	NLU ワークベンチ - Advanced Features	ユーザーの 仮想エージェント チャットログから 300 件以下の発言を取得して、専門家フィードバックループアプリケーションでフィードバック用に表示します。モデルを調整する前にユーザーが確認する必要がある発言の最小数
モデルを調整する前にユーザーが確認する必要がある発言の最小数 *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	NLU ワークベンチ - Advanced Features	ユーザーの 仮想エージェント チャットログから少なくとも 100 件の発言のフィードバックを提供して保存し、専門家フィードバックループアプリケーションで [モデルの調整] 機能を実行できるようにします。
仮想エージェントチャットログからフェッチするレコードの最大数 *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*	3,000 回	NLU ワークベンチ - Advanced Features	NLU 使用率が高い場合、デフォルト値を最大 50,000 レコードまで増やすと、アクティブな学習ジョブで利用可能なデータが増え、フィルタリングして専門家フィードバックループアプリケーションで表示し、フィードバックを提供できます。
ラベル候補テーブルのサイズ制限 (テーブルのプルーニングに使用) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*	10,000	NLU ワークベンチ - Advanced Features	このプロパティの推奨される使用法は、上記のプロパティと同じです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細設定 (続く)

ラベルと名前	デフォルト値	プラグイン	推奨される使用方法
ラベル付きデータテーブルのサイズ制限 (テーブルのプルーニングに使用) *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*	10,000	NLU ワークベンチ - Advanced Features	このプロパティの推奨される使用法は、上記のプロパティと同じです。
NLU モデルのトレーニング中にインスタンスのブロックを解除するには、このプロパティを有効にします。トレーニングはオフピーク時間にスケジュールされ、完了したら通知されます。 *glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training*	False	NLU ワークベンチ - 高度な機能	False

仮想エージェント (VA) チャットログからさらにフィードバックデータを取得するには、専門家フィードバックループドキュメントの「**Procuring additional VA feedback data on demand** (オンデマンドで追加の **VA** フィードバックデータを取得する)」セクションを参照してください。

NLU の言語サポート

NLU ワークベンチ アプリケーションは、仮想エージェントなどの他のアプリケーションで使用するために、さまざまな言語でNLUモデルを作成するためのサポートを提供します。

プラットフォームは 17 言語の NLU をサポートしています。モデルで使用できるこれらの言語のうち 10 個には、インテントとエンティティの両方のサポートがあります。残りの 7 つの言語は、インテントのみをサポートしています。(日本語のエンティティサポートには文字注釈が含まれます。

東京、ユタ、バンクーバーで利用可能	インテントとエンティティのサポート **(Utah** と **Vancouver)**	インテントのみのサポート **(Utah** と **Vancouver)**
• ブラジル系ポルトガル語 • 簡体字中国語 • デンマーク語 • オランダ語 • 英語 • フィンランド語 • フランス語 • フランス系カナダ人 • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • 韓国語 • ノルウェー語 • ポーランド語	• ブラジル系ポルトガル語 • オランダ語 • 英語 • フランス語 • フランス系カナダ人 • ドイツ語 • イタリア語 • 日本語 • ポルトガル語 • スペイン語	• 簡体字中国語 • デンマーク語 • フィンランド語 • 韓国語 • ノルウェー語 • ポーランド語 • スウェーデン語

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

東京、ユタ、バンクーバーで利用可能	インテントとエンティティのサポート (Utah と Vancouver)	インテントのみのサポート (Utah と Vancouver)
• ポルトガル語 • スペイン語 • スウェーデン語		

インテントとエンティティのサポートにより、 NLU インテントとエンティティの関係、システムエンティティ、ユーザー定義エンティティなどの高度な発言を理解できます。 NLU この情報を 仮想エージェントに中継し、通常、ユーザーは解決策を提供する会話トピックに直接誘導されます。

インテントのみのサポートでは、インテント認識に重点が置かれます。NLUを使用した仮想エージェントを使用すると、ユーザーは目的の会話トピックに誘導され、解決策となるトピックに移動する前に、適格なフォローアップの質問を行うことができます。

すべての言語の発言では、インテントの予測時に大文字と小文字が区別されません。

以下に、現在使用可能な NLU 言語と、それらがサポートするインテント、エンティティ、語彙、機能、およびアプリケーションの詳細なリストを示します。

サポートされている言語と機能

	Intents	System-Defined Entities	User-Defined Entities	Vocabulary	Vocabulary Sources	Prebuilt SW/HW Vocabulary	Intent Discovery	Conflict Review	Batch Testing	NLU Performance	Fast Training	Expert Feedback Loop	Model Use
English	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	VA, Search
French	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Spanish	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
German	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Japanese	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Swedish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Italian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Chinese (simplified)	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Brazilian Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Dutch	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
French Canadian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Polish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Korean	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Danish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Finnish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Norwegian	✓			✓					✓	✓	✓		VA

自動翻訳

NLU サービスの更新

NLUサービスの変更に関する最新情報を入手するには、このドキュメントを参照してください。

サービス更新サマリー

NLUサービスは、システムが自然言語を理解し、インテリジェントなアクションを推進するのに役立ちます。このサービスは、 NLU モデル内の特定のユーザーの発言のインテントとエンティティをトレーニングおよび予測して、人間が表現した自然言語 (話し言葉か書き言葉かを問わず) を理解できるようにします。このドキュメントのソースは KB0953693 です。

このサービスは、インスタンスのアップグレードとは無関係に更新され、ユーザーによるアクションは必要ありません。これらの更新は、 NLU モデルのトレーニングと予測の品質を向上させるために、隔月ベース (2 か月に 1 回) で行われます。メジャーアップデートは、Rome、San

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Diego、Tokyo などのファミリーリリースに合わせて調整されています。マイナーアップデートは自動的に更新されるため、NLU モデルを再トレーニングするときに最新バージョンを使用します。これらの更新のほとんどは、既存の NLUの使用には影響しませんが、注意が必要な変更がいくつかあります。

2023 年 5 月 NLU サービスの更新

- 仮想エージェント (VA) で自然な会話の途中を可能にし、会話の流動性を向上させるために、ダイアログアクションが導入されました。肯定、否定、および変更ダイアログアクションは英語でサポートされており、すべての新しい VA トピックに対してデフォルトで有効になっています。
- 新しい言語モデルを使用するようにすべての言語を移行し、すべての言語で平均インテント予測品質を 10% 向上させました。
- 顧客がモデルの無関係な発言を管理および編集して、無関係の検出を改善できるようにしました。
- モデルに 2 つ以上のインテントを含めるという要件が削除され、VA でのエンドツーエンドのトピックテストが容易になりました。

2023 年 3 月 NLU サービスの更新

- 語彙ソースの一般的な単語の処理を改善することで、インテント/エンティティの検出が改善されました。
- システムエンティティ (NER) 検出のレイテンシとメモリ使用率が改善されました。
- バージョンのサポートが更新され、顧客は新しいバージョンの NLU サービスを使用する必要があり、現在の Glide バージョンよりも古い n-2 リリースを指定することはできません。

2023 年 1 月 NLU サービスの更新

- 仮想エージェントで使用するための新しい DATE-TIME システムエンティティ (英語のみ) を作成しました。
- オランダ語とイタリア語の語彙ソースとエンティティのサポート (シンプル、マッピング、オープンエンド) と、ポルトガル語とブラジルポルトガル語のシステムエンティティのサポートが追加されました。
- デンマーク語、スウェーデン語、フィンランド語、ノルウェー語の ServiceNow 言語モデルをアップグレードし、東京からの平均予測品質を 17% 向上させました。
- エンティティの句読点と語彙ソースの特殊文字の処理を改善しました。
- 仮想エージェントのモデルトレーニングデータを改善するために、NLU ワークベンチのアドミンユーザーによるインテント予測に関するフィードバックを組み込みました。

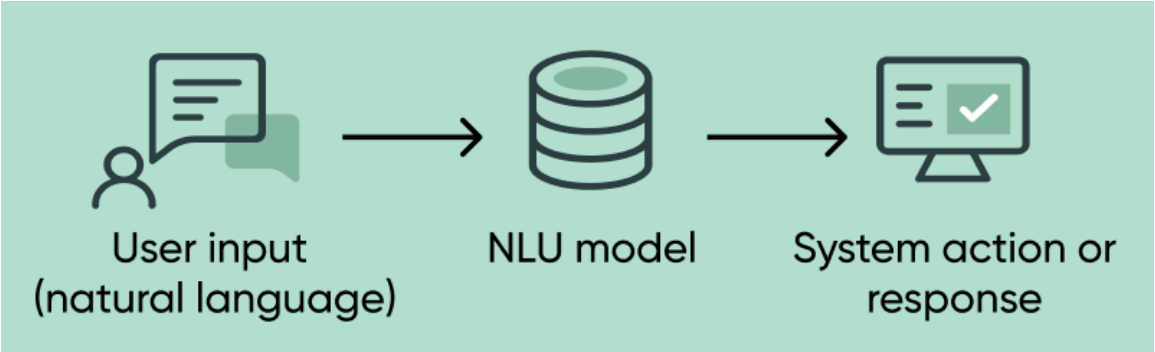
NLU モデル

NLUモデルを使用して、インスタンスにServiceNow 自然言語理解 (NLU)を適用します。NLU ワークベンチを使用してNLUモデルを作成、管理、テスト、公開します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー入力をシステムアクションに変換する方法の概要



モデルは、発言、インテント、エンティティ、および語彙のコレクションであり、システムからの自然言語入力に応答するためにシステムが使用されます。このモデルは、ユーザーからの自然言語入力を受け取り、システムによって実行されるアクションと照合します。

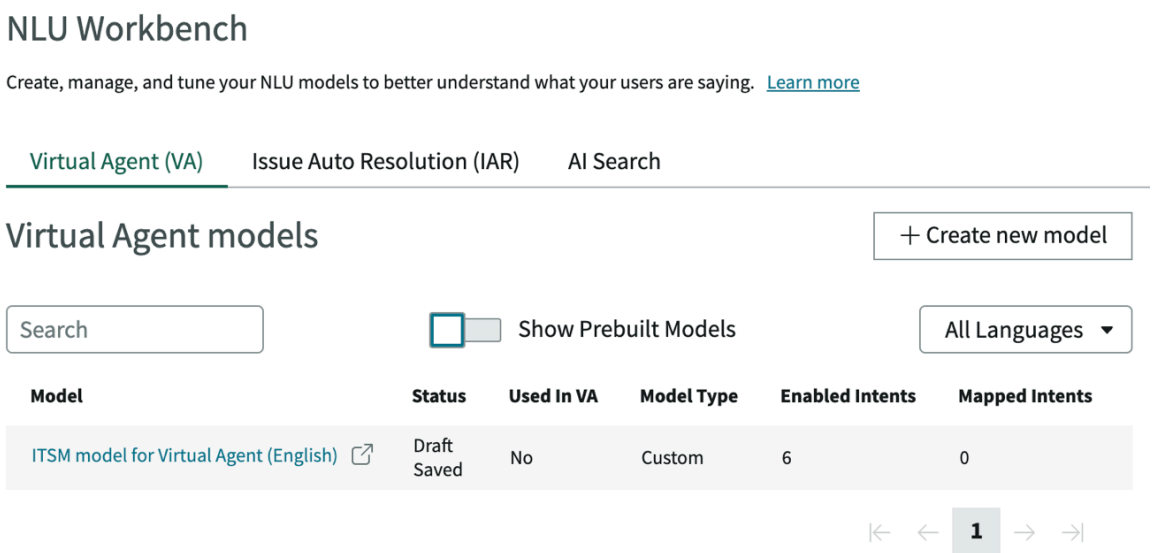
モデルデータ内の発言は、ユーザーが求める可能性のあるものの例です。これらの例は、応答して実行するシステムアクションを認識するようにモデルをトレーニングするために使用されます。これらのシステムアクションはインテントと呼ばれます。

使用法、ロール、ナビゲーション

NLU ワークベンチにアクセスするには、*nlu_admin*ロールを使用します。

移動先 **NLU** ワークベンチ > モデル.

NLU ワークベンチホームページには、[仮想エージェント]、[問題の自動解決]、および [AI 検索] の 3 つのタブがあります。デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。アプリケーションに適したタブを選択します。



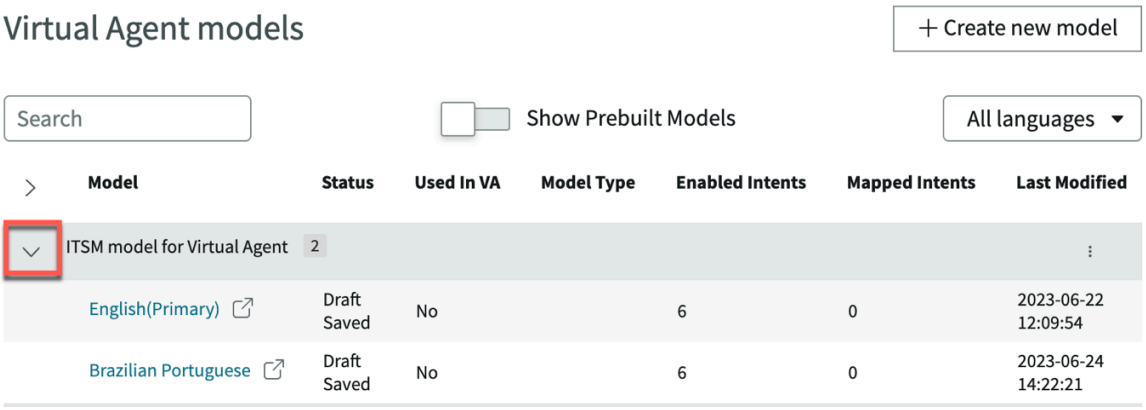
[検索] フィールドを使用して、モデルを名前で検索できます。

[すべての言語] フィルターのデフォルト設定では、言語に関係なくすべてのモデルが表示されます。[すべての言語] のリストを使用して、モデルを言語でフィルタリングできます。使用可能な言語の詳細については、「NLU の言語サポート」を参照してください。

多言語でグループ化されたモデルがある場合、モデルリストのその行の左側に矢印が表示されます。矢印を選択してグループを展開すると、モデルのすべての言語バージョンが表示され

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

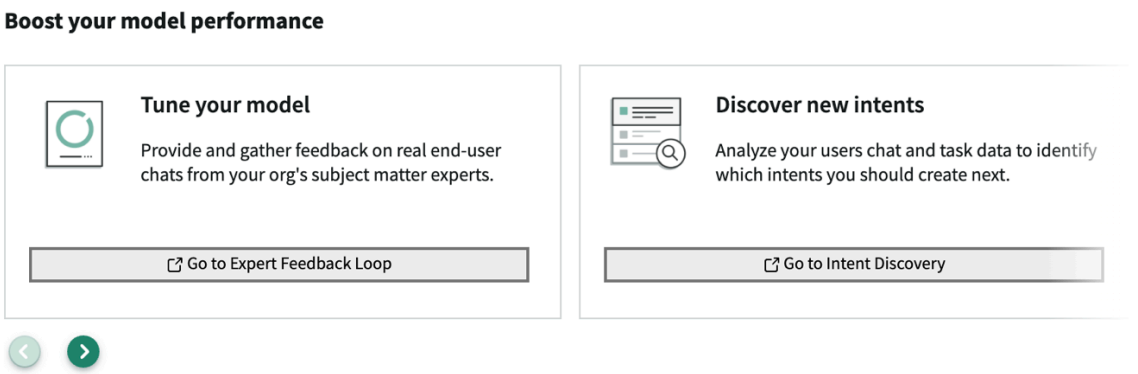
ます。モデル言語とグループ化の詳細については、「 多言語モデル管理」を参照してくださ



い。

[VA で使用] 列は、モデルが既に別のアプリケーション (仮想エージェント など) にリンクされているかどうかを示します。AI 検索の場合、この列はモデルが既に Genius 結果にリンクされているかどうかを示します。同様に、[マップされたインテント] 列には、 仮想エージェント トピックにマップまたはリンクされたインテントの数が表示されます。

NLU ワークベンチホームページを下にスクロールして、[モデルのパフォーマンスの向上] セクションを表示します。このセクションには、モデルタイプで利用可能な機能にアクセスするために使用できるカードが表示されま



す。

モデルアプリケーション

NLUモデルの出力は、ServiceNowアプリケーション仮想エージェント、問題の自動解決、およびAI検索で使用できます。NLU ワークベンチホームページでは、各アプリケーションのモデルがタブ別に整理されています。モデルのリストには、アプリケーションに応じて異なる列が表示されます。

NLU のモデル 仮想エージェント

仮想エージェントの詳細については、「Virtual Agent 」を参照してください。

- 仮想エージェント のタブには、モデルのリストが表示されます。モデル名を選択すると、そのモデルの概要ページが開きます。
- [ビルド済みモデルを表示] トグルは、デフォルトではオフになっています。この切り替えをオンにすると、コピーしてカスタムモデルのベースとして使用できる読み取り専用モデルが表示されます。
- [モデルのパフォーマンスを向上 **(Boost your model performance)**] セクションには、仮想エージェント可能な機能の合計 5 枚のカードが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU のモデル IAR

IARに表示される関数と列は、NLU ワークベンチ内の他のアプリケーションよりも少なくなります。これは、 IAR モデルが事前にビルドされており、 IAR 管理コンソールで構成されているためです。

- NLU ワークベンチでIARモデルの名前を選択すると、モデルの概要ではなくIAR調整に移動します。詳細については、「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください。
- [ビルド済みモデルを表示] トグルは表示されません。
- 構築済みモデルが直接使用されるため、[新しいモデルを作成] ボタンは表示されません。
- [モデルのパフォーマンスを向上させる] セクションは表示されません。

IAR のセットアップの詳細については、「Using Issue Auto Resolution」を参照してください。

NLU のモデル AI 検索

- AI 検索ビルド済みモデルが 1 つあります。このモデルをカスタムモデルの基礎としてコピーできます。
- [ビルド済みモデルを表示] トグルはデフォルトでオンになっています。
- [新しいモデルを作成] ボタンを使用できます。
- [モデルのパフォーマンスを向上 **(Boost your model performance)**] セクションには、AI 検索可能な機能のカードが 2 つ表示されます。

NLU ワークベンチでのAI 検索管理の概要については、次のビデオをご覧ください。 NLU ワークベンチで AI 検索を管理する方法に関するビデオ。

詳細については、 AI Search ランディングページを参照してください。

次に実行できること

モデル コンテンツとモデル ライフ サイクルの詳細については、「 モデル管理」を参照してください。

モデル管理

NLU ワークベンチでNLUモデルのライフサイクルを管理します。モデル管理フェーズでは、モデルのビルド、テスト、公開の反復プロセスをガイドします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



NLUモデルの作成から展開までには、フェーズに分けられた複数の手順が必要です。モデルを調整して維持する場合は、前のフェーズに戻ることができます。

モデルで使用できるフェーズは、モデルのアプリケーションによって異なります。フェーズ、ボタン、または機能は、モデルのアプリケーションに適用される場合にのみ表示されます。

モデル管理フェーズを使用するには、必要なすべての NLU プラグインがあることを確認してください。詳細については、次のリソースを参照してください。

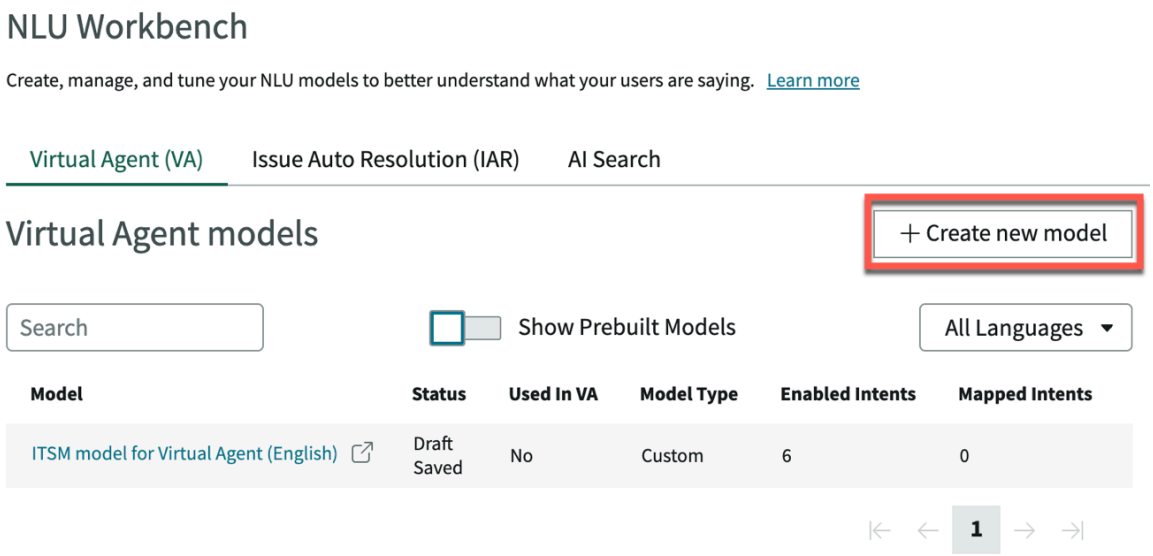
- の有効化 NLU ワークベンチ
- NLU ワークベンチのインストール - 拡張機能
- インテントディスカバリー をインストール

注:
NLU ワークベンチ - 高度な機能と インテントディスカバリー は、 ServiceNow Storeから利用できます。 NLU モデルのテストとパフォーマンス監視には、 NLU ワークベンチ - 高度な機能が必要です。

モデルを作成

仮想エージェントまたはAI 検索のモデルを作成するには、 **NLU** ワークベンチ > モデル. デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。作成するモデルに適したタブを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



モデルを作成するには、次のさまざまな方法を選択できます。

- 構築済みモデルを使用する: 含まれている読み取り専用モデルの 1 つをコピーし、ビジネスに固有のコンテンツを追加します。
- **CSV** からデータをインポート:トレーニング発言と一致したインテントを含む CSV ファイルをアップロードします。
- 空白から開始:新しいモデルを最初から設定するプロセスを実行します。

開始するには、「モデルの作成」を参照してください。

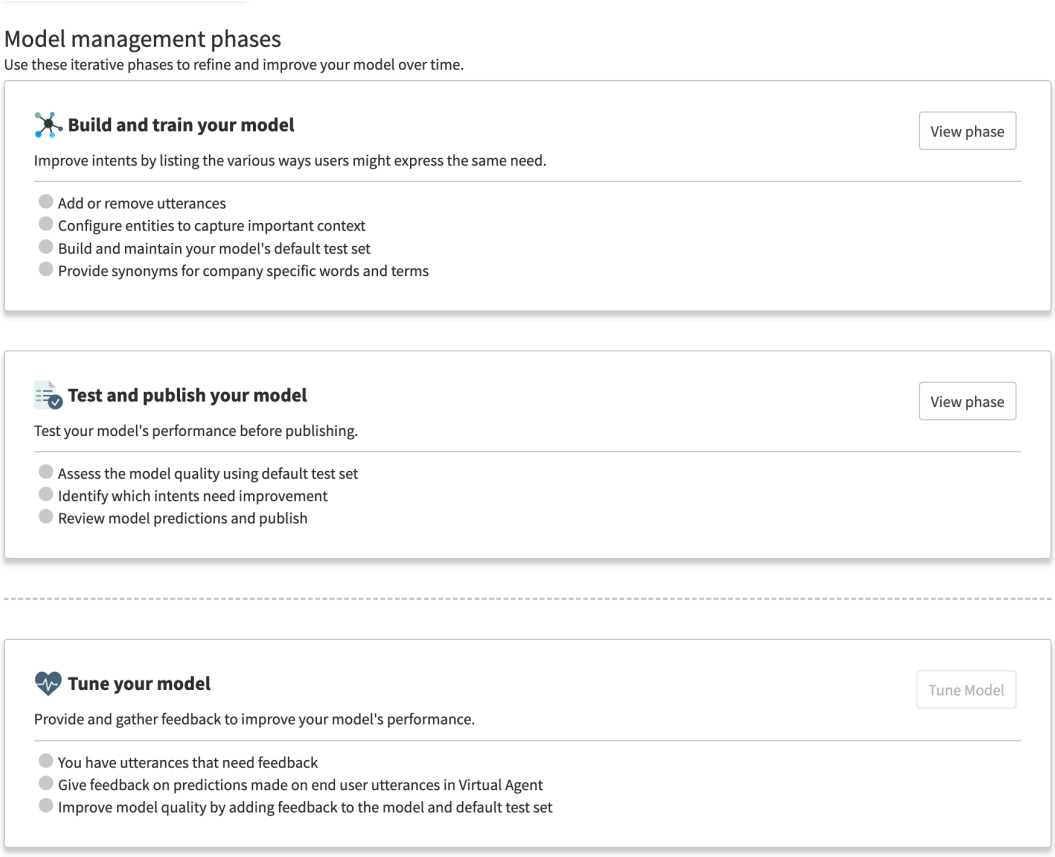
モデル管理フェーズ

モデルを作成したら、次の場所に移動して管理フェーズにアクセスします **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択して、モデルの概要で [モデルの詳細] ページを開きます。

仮想エージェントモデルの概要ページには、モデルのビルドとトレーニング、モデルのテストと公開、およびモデルの調整の 3 つのフェーズがあります。これらのフェーズは、モデルをビルドおよび改善する際のガイドとなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



モデルの構築とトレーニング

コンテンツを追加および管理してモデルをビルドします。

- インテント:インテントを追加して、モデルが理解できるユーザー要求の範囲を広げます。
- エンティティ:モデルがユーザーの要求からより多くのコンテキストの詳細を抽出できるように、エンティティを追加します。
- 語彙:語彙を追加して、業界用語や頭字語など、ビジネスに固有の単語やフレーズをモデルが理解しやすくします。
- テストセット:テスト発言とその想定されるインテントを、モデルのデフォルトのテストセットに追加します。

詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

モデルがユーザーから遭遇する可能性が高い発言を使用して、モデルをトレーニングします。詳細については、「NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

モデルをテストおよび公開

モデルをテストしてパフォーマンスを測定し、改善が必要な領域を特定します。

注:
モデルテストには、 NLU ワークベンチ - 拡張機能ストアアプリケーションが必要です。詳細については、「NLU Workbench - Advanced Features」を参照してください。

テストとしきい値の詳細については、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。

テストの結果に満足したら、モデルを公開して他のアプリケーションで使用できるようにします。詳細については、「NLUモデルの公開」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデルを調整

NLU ワークベンチ - 拡張機能がインストールされていて、モデルが仮想エージェント用に作成されている場合、[モデルを調整] フェーズが有効になります。このフェーズでは、 専門家フィードバックループ を使用して、実際のユーザーの発言をモデルに組み込むことができます。

詳細については、「モデルを調整」を参照してください。

モデルが問題の自動解決用に作成されている場合は、NLU ワークベンチホームページのIARタブでモデルの名前を選択すると、IAR Tuning に移動します。詳細については、「NLU での問題の自動解決の調整」を参照してください。

モデル設定

モデル概要の [設定] ページを使用して、モデルの名前と説明を変更します。また、モデルの信頼性しきい値を変更することもできます。信頼度しきい値は、インテントを予測するためにモデルが必要とする信頼性を決定します。

詳細については、「NLU モデル設定」を参照してください。

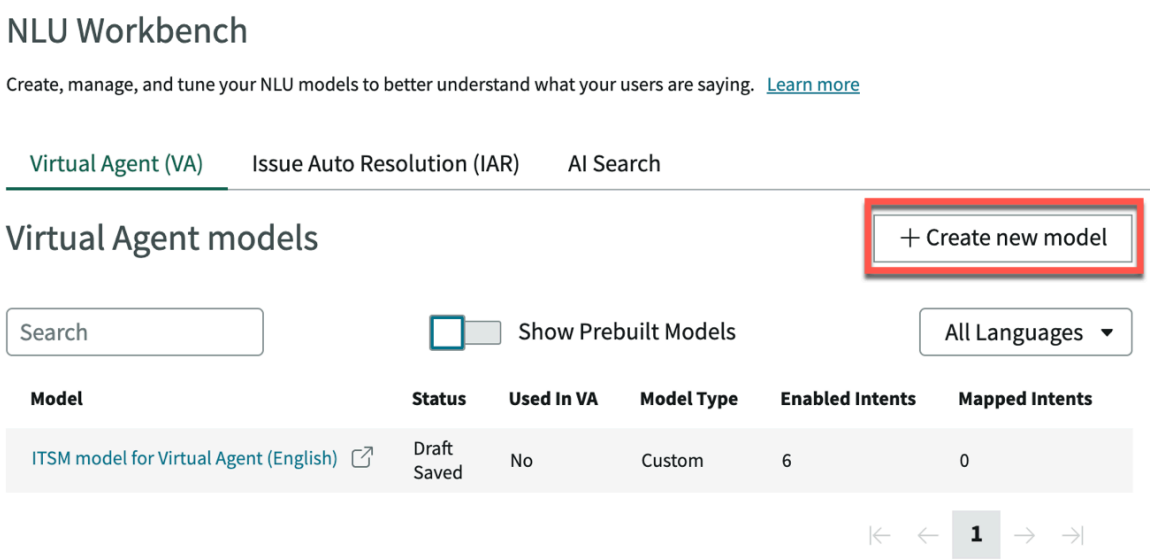
モデルの作成

モデルの作成は、インスタンスで 自然言語理解 (NLU) (NLU) を活用するための最初のステップです。NLU ワークベンチ内の仮想エージェントとAI 検索のモデルを作成します。

ServiceNowアプリケーション、仮想エージェント、またはAI 検索で使用するNLUモデルを作成します。

注:
問題の自動解決には、構成用のビルド済みモデルが用意されています。

モデルの作成を開始するには、スコープを新しいモデルに必要なアプリケーションスコープに設定します。次に、 **NLU** ワークベンチ > モデル. デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。作成するモデルに適したタブを選択します。

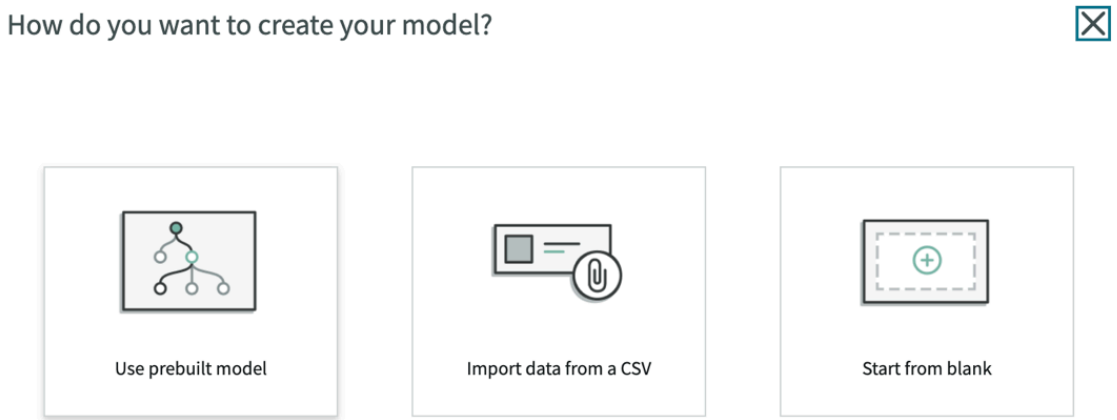


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいモデルの作成

[新しいモデルを作成] ボタンを選択すると、モーダルが開き、モデル作成オプションが表示されます。まず、次のいずれかのアイコンを選択します



- 構築済みモデルを使用して NLU モデルを作成する:ビルド済みモデルとそのコンテンツを新しいモデルの開始点としてコピーします。
- CSV ファイルから NLU モデルを作成する:インテントと対応する発言のリストを含む CSV ファイルをアップロードします。
- NLUモデルを空白から作成:モデルを最初から構築し、必要に応じてインテントと発言を追加します。

作成後、モデルにコンテンツを追加します。追加したインテント、発言、エンティティ、語彙は、モデルの自然言語解釈能力の向上に役立ちます。「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

複製、エクスポート、更新

モデルを作成した後、そのモデルを他のモデルやインスタンスで使用するオプションがあります。NLU ワークベンチを使用すると、モデルで次のアクションを実行できます。

- NLU モデルの複製:モデルをコピーして、同じ内容のモデルを作成します。
- NLU モデルのエクスポート:関連する発言とインテントを含む CSV ファイルとしてモデルをエクスポートします。モデルを共有するか、モデルを使用してモデルを作成します。
- 更新セットへの NLU モデルの追加:モデルとそのアーティファクトを更新セットに追加して、インスタンス間でモデルを転送します。

NLUモデルを空白から作成

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを最初から作成します。空のモデルから開始して、モデルのコンテンツを完全に制御します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェントおよびAI 検索用のNLUモデルを作成できます。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

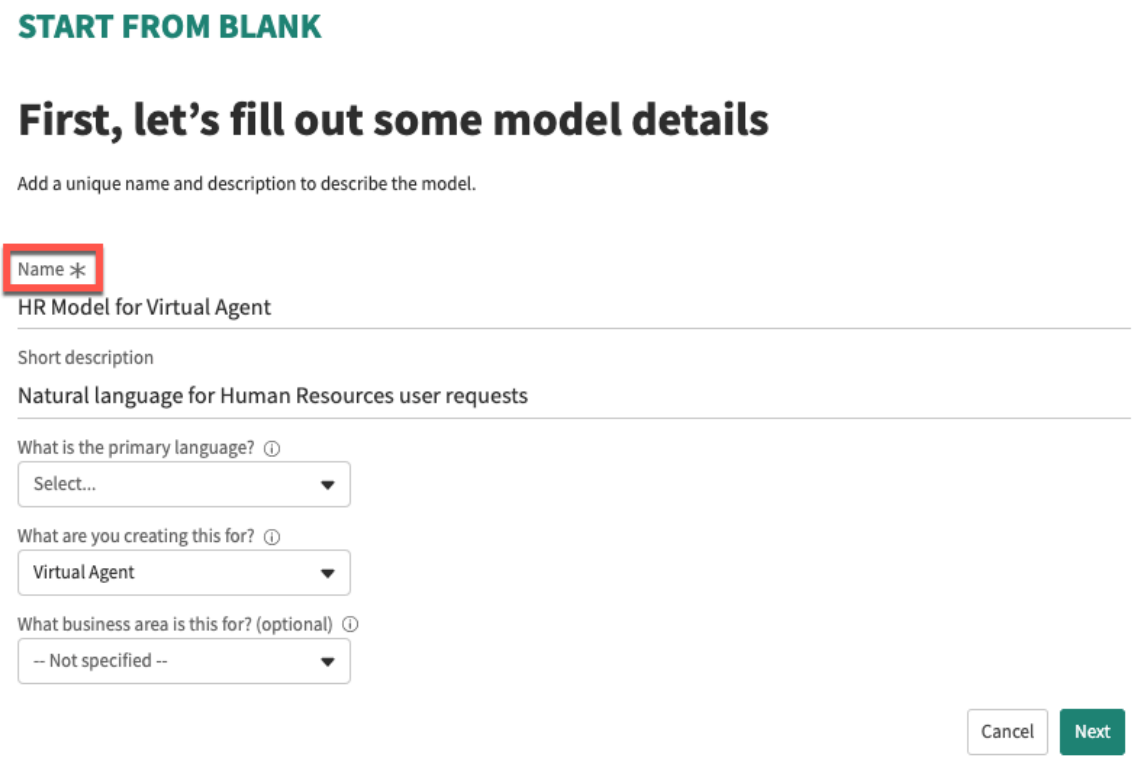
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
この手順例では、ヒューマンリソース (HR) に関して人間が表現した意図を仮想エージェント理解するのに役立つNLUモデルを構築しています。

手順

1. スコープをモデルに必要なアプリケーションスコープに設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
3. AI 検索など、作成するモデルのタイプのタブを選択します。
4. [新しいモデルの作成] ボタンを選択します。
5. [詳細を追加] ウィンドウで、[空白から開始] ボタンを選択します。
6. [詳細を定義] ページで、一意の [名前] と [簡単な説明] を入力します。



自動翻訳

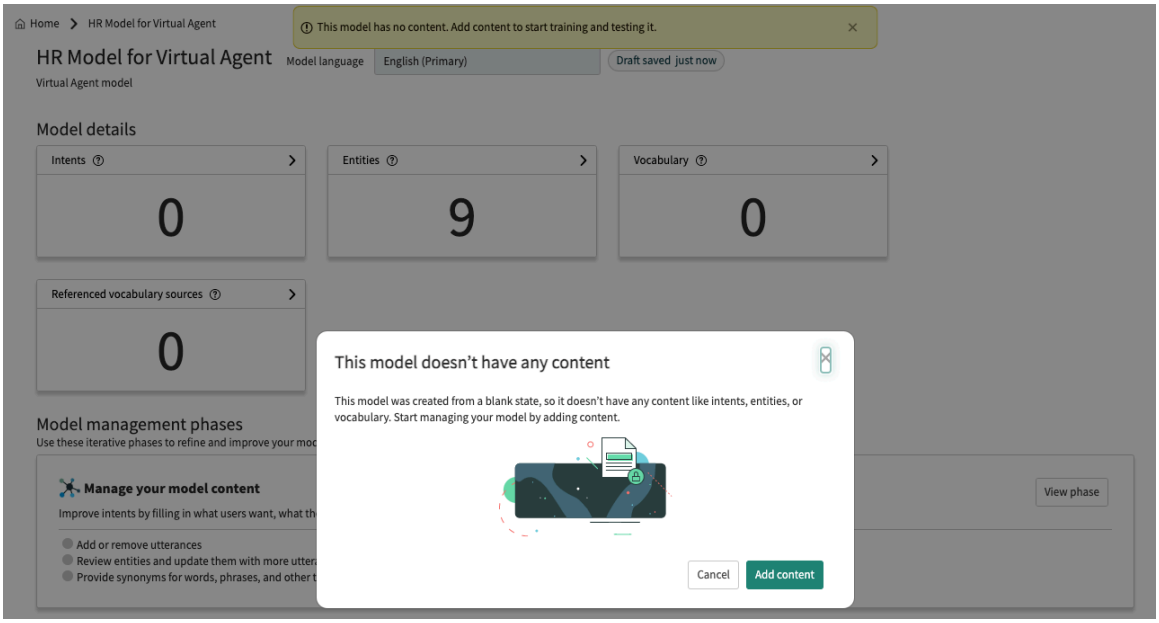
この例のシナリオでは、名前に「 HR Model for Virtual Agent 」と入力し、説明に 「Natural language for Human Resources user requests 」と入力します。

7. ドロップダウンリストから言語と目的を選択します。
   このシナリオ例では、 英語 と 仮想エージェントを選択します。
8. オプション: モデルのビジネスエリアを選択します。
9. **[Next** (次へ)] をクリックします。
   モデルの構築が開始されます。完了したら、[モデルの表示] を選択して、新しいモデルの [モデルの詳細] ページを開きます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク

[モデルの詳細] ページ



新しいモデルにはコンテンツが含まれていません。[コンテンツの追加] を選択して、インテント、エンティティ、語彙の追加を開始します。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

テスト発言とインテントを追加して、モデルのデフォルトのテストセットを構築します。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。

CSV ファイルから NLU モデルを作成する

発言とそのインテントを含む CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルをアップロードして、 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを作成します。この方法を使用すると、データまたはエクスポートされた他のモデルからモデルをすばやく作成できます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント および AI 検索用のNLUモデルを作成できます。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて
この手順例では、カレンダーに関するユーザー要求仮想エージェント理解するのに役立つNLUモデルを構築しています。

CSV ファイルでは、インテントと発言を 2 つの列にリストしました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSV のセットアップ例

Intent	Utterance
schedule	when is my next meeting
schedule	what time is my next meeting
schedule	schedule a meeting for 11am
schedule	cancel my 4:30 meeting
holiday	when is the next holiday
holiday	do we get Black Friday off
timeoff	request friday off
timeoff	how many PTO days do i have

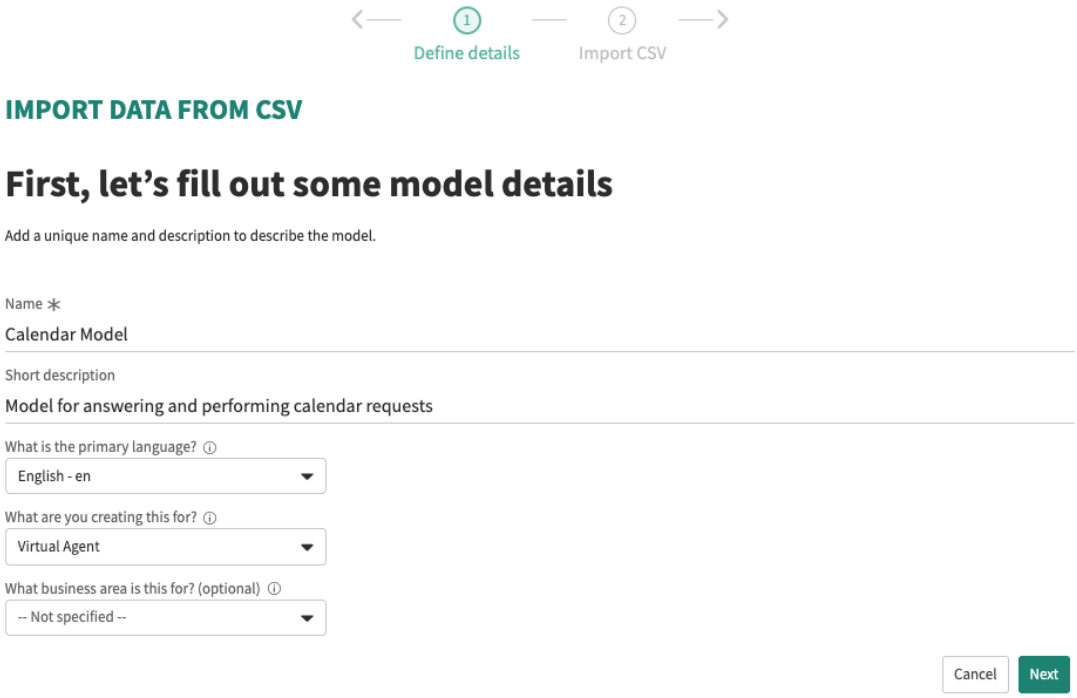
CSV インポートで NLU モデルを作成する場合は、次の点に注意してください。

- モデルには少なくとも 1 つのインテントが必要であり、各インテントには最低 5 つのトレーニング発言が必要です。最適なパフォーマンスを得るには、インテントごとに 15 のトレーニング発言を用意することを目指します。
- 発言にカンマを含めることはできません。
- CSV ファイルでインポートしても、エンティティは保持されません。インポート後、必要に応じて発言に注釈を付けてください。

手順

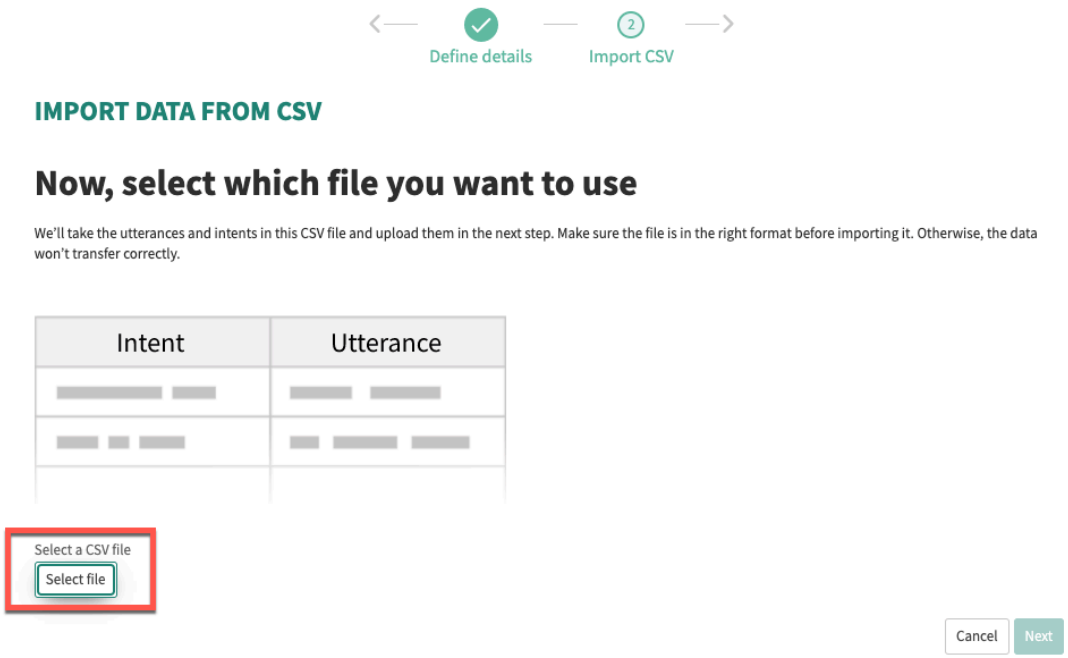
1. スコープを新しいモデルに必要なアプリケーションスコープに設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
3. AI 検索など、作成するモデルのタイプのタブを選択します。
4. [新しいモデルの作成] ボタンを選択します。
5. [**How do you want to create your model?**] ウィンドウで、[**Import data from a CSV (CSV** からデータをインポート)] を選択します。
6. [詳細を追加] ウィンドウで、モデルの [名前] と [簡単な説明] を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このシナリオ例では、名前に [カレンダーモデル] を入力し、[簡単な説明] の カレンダー要求に応答して実行するために [モデル] を入力します。

7. ドロップダウンリストから言語と目的を選択します。
この例のシナリオでは、 英語 と 仮想エージェントを選択します。
8. [次へ] をクリックします。
9. **[CSV** のインポート] 画面で、[ファイルを選択] をクリックします。



10. ポップアップから CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

11. **[Next** (次へ)] をクリックします。
    モデルの構築が開始されます。完了したら、[モデルの表示] を選択してモデルの詳細ページを開きます。

次のタスク

インテントとトレーニング発言を追加して、モデルのビルドを続行します。エンティティと語彙を追加して、モデルがユーザーからの入力を理解できるようにします。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

テスト発言とインテントを追加して、モデルのデフォルトのテストセットを構築します。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。

構築済みモデルを使用して **NLU** モデルを作成する

NLU ワークベンチのビルド済み自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを使用して、新しいモデルを作成します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェントおよびAI 検索用のNLUモデルを作成できます。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

このタスクについて

この手順例では、VA 用のビルド済み HR NLU モデルに基づいて NLU モデルを構築しています。構築済みモデルに基づいてモデルを作成し、ビジネス要件を満たすようにモデルのコンテンツを編集または追加します。

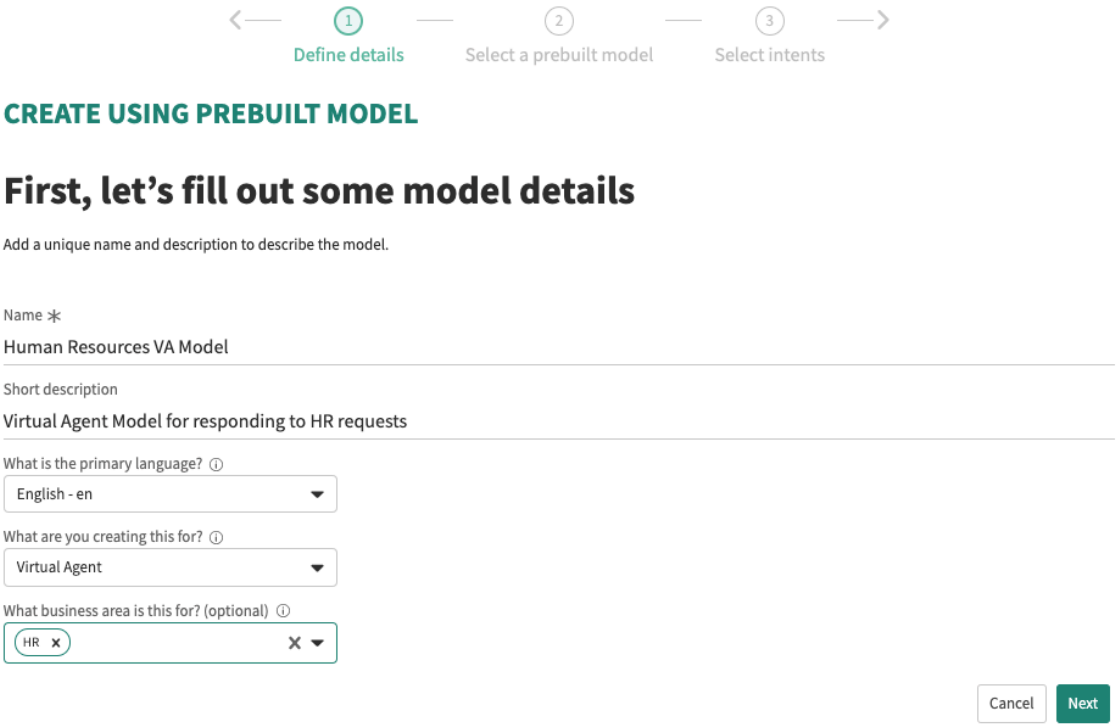
新しいモデルには、ビルド済みモデルのインテント、エンティティ、および語彙が含まれています。新しいモデルには、テスト発言を入力する準備ができている空のデフォルトのテストセットも含まれています。

手順

1. スコープを新しいモデルに必要なアプリケーションスコープに設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
3. 作成するモデルのタイプ (AI 検索 など) のタブを選択します。
4. [新しいモデルの作成] ボタンを選択します。
5. [**How do you want to create your model?**] ウィンドウで、[**Use prebuilt model**] を選択します。
6. [詳細を追加] ウィンドウで、モデル の名前 と 簡単な説明 を入力します。

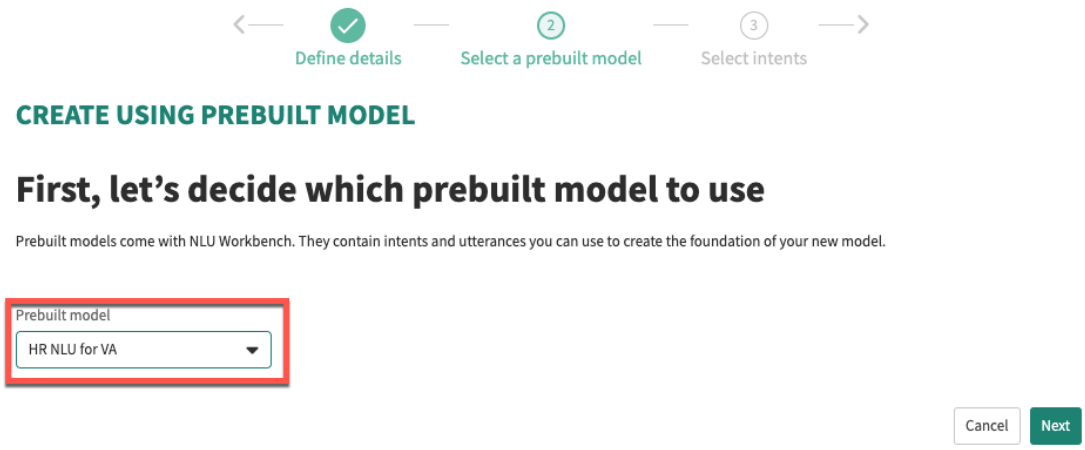
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



このシナリオ例では、名前に 「ヒューマンリソース (HR) VA モデル 」と入力し、簡単な説明に 「HR 要求に応答するための仮想エージェントモデル 」と入力します。

7. ドロップダウンリストから言語と目的を選択します。
   この例のシナリオでは、 英語 と 仮想エージェントを選択します。
8. オプション: モデルのビジネスエリアを選択します。
   このシナリオ例では、[HR] を選択します。
9. [次へ] をクリックします。
10. ドロップダウン リストから構築済みモデルを選択します。

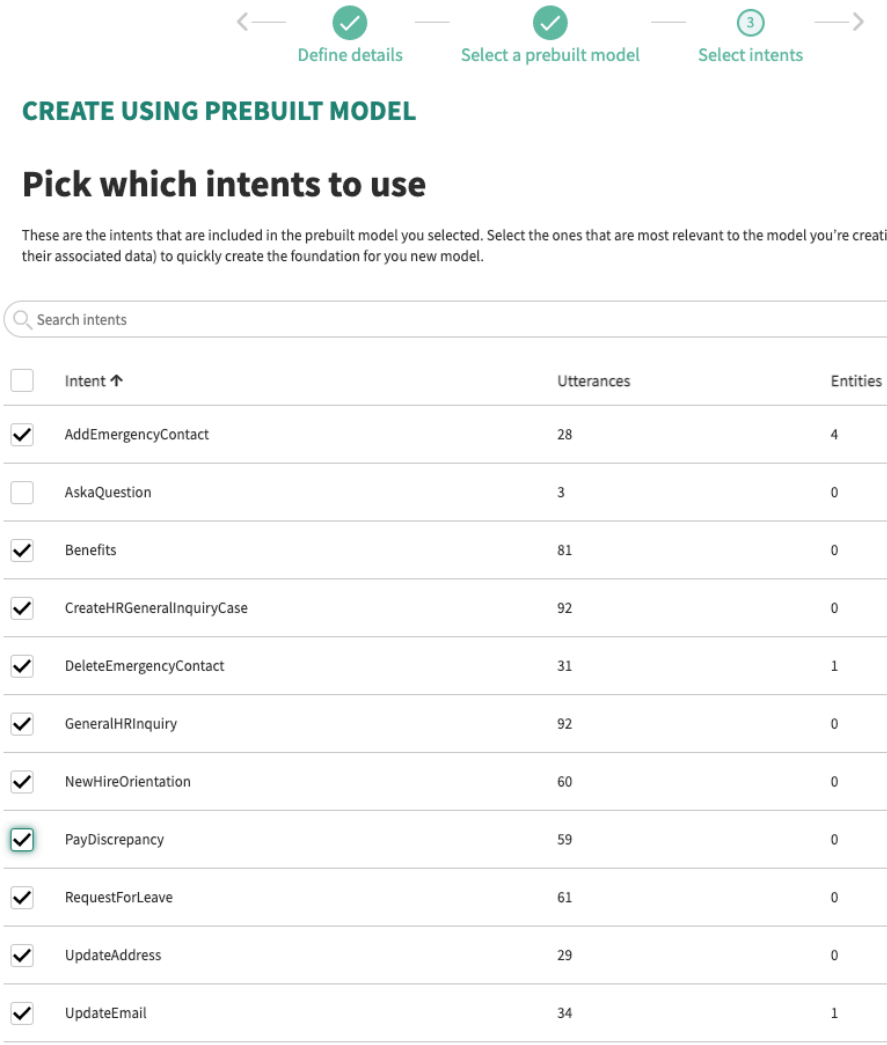


この例のシナリオでは、[VA の HR NLU] を選択します。

11. **[Next** (次へ)] をクリックします。
12. [インテントを選択] 画面で、モデルに追加する事前構築済みインテントを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



この例のシナリオでは、リストから 10 個のインテントを選択します。

> **注:**
> リストの上部にある [インテント] ボックスをオンにすると、すべてのビルド済みインテントを選択できます。

13. **[Next** (次へ)] をクリックします。
    モデルの構築が開始されます。完了したら、 [モデルの表示] を選択して、新しいモデルの [モデルの詳細] ページを開きます。

次のタスク

インテントとトレーニング発言をさらに追加して、モデルのビルドを続行します。エンティティと語彙を更新して、モデルがユーザーからの入力を理解できるようにします。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

テスト発言とインテントを追加して、モデルのデフォルトのテストセットを構築します。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。

NLU モデルの複製

既存の 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを複製して新しいモデルを作成します。モデルを複製すると、デフォルトのテストセットを含む元のモデルの設定と内容がコピーされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- コピー元の既存の NLU モデルを特定します。ソースモデルには、新しいモデルに必要な言語と目的が含まれている必要があります。適切なモデルが存在しない場合は、モデルを作成してトレーニングします。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

このタスクについて

この手順例では、「 アクセス要求の *NLU*」というタイトルのモデルが既に作成されています。別の部門向けにカスタマイズしたい。モデルを複製して、新しい別のモデルを作成します。新しいモデルをカスタマイズするには、他の部門に関連するコンテンツを追加します。

手順

1. 作成するモデルのスコープにスコープを設定します。
   作成後は、モデル設定(言語、目的、範囲)は変更できません。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
3. モデル リストの右端の列で、複製するモデルの [その他のオプション] メニューを選択します。



4. [このモデルを複製] を選択します。
5. [このモデルを複製] ウィンドウで、新しいモデルの名前と説明を入力します。



この例のシナリオでは、説明に Access Requests Copy1 に NLU と入力します。

6. [複製] をクリックします。
   モデルが複製されます。新しいモデルの [モデルの詳細] ページがロードされます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次のタスク
新しいコンテンツを追加することで、新しいモデルをカスタマイズできます。新しいモデルをトレーニング、テスト、公開します。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。

モデル グループ全体、またはグループ内のモデルの 1 つを複製するには、「 多言語モデル管理」を参照してください。

モデルを別のインスタンスに転送するには、「 更新セットへの NLU モデルの追加」を参照してください。

NLU モデルのエクスポート

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをエクスポートして、インテントと発言の CSV ファイルを作成します。その後、CSV ファイルを使用して編集、共有、およびインポートできます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin

このタスクについて

NLU モデルをエクスポートすると、CSV ファイルが作成されます。ファイルには、モデルからの発話と一致したインテントのテーブルが含まれています。データは、モデル内の各インテントの [発言] タブから取得されます。

> **注:**
> ファイルには発言のソースが含まれていません。また、このファイルでは、モデルに関連付けられたエンティティや語彙は転送されません。すべてのモデル データをエクスポートするには、「 更新セットへの NLU モデルの追加」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、リストからモデルを見つけます。
3. モデルの行の右端の列にスクロールし、エクスポートするモデルの [その他のオプション] メニューを選択します。



4. [その他のオプション] メニューで、[モデルを **CSV** としてエクスポート] をクリックします。
   モデルの CSV ファイルがブラウザーにダウンロードされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
CSV ファイルを使用して、モデルを共有したり、発言を編集したりできます。CSV ファイルをインポートしてモデルを作成することもできます。詳細については、「CSV ファイルから NLU モデルを作成する」を参照してください。

更新セットへの **NLU** モデルの追加

更新セットを使用して、 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをあるインスタンスから別のインスタンスに移動します。更新セットには、ターゲットインスタンスでモデルが機能するために必要なすべてのレコードが含まれています。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 次の手順は、仮想エージェント および AI 検索 の NLU モデルに適用されます。
- 必要なロール：admin

このタスクについて

更新セットを使用して、ソースインスタンスからターゲットインスタンスにモデルを転送します。ターゲットインスタンスには、ソースインスタンスのモデルのスコープと同じスコープが既に存在している必要があります。

更新セットへのモデルの追加には、以下のリソースが含まれます:

- モデルコンテンツ (インテント、発言、エンティティ、注釈、語彙、およびデフォルトのテストセット)
- 関連語彙ソース
- 対応する最新のアクティブな ML ソリューション
- ML モデルのアーティファクト
- ML ソリューションと定義 (最近の 3 回の実行。そのうちの 1 回が成功した場合)

更新セットの詳細については、「 システムアップデートセット 」を参照してください。

別の更新セットにモデルを追加する場合は、その更新セットを現在の更新セットにする必要があります。「Create and select an update set as the current set 」を参照してください。

移植性を最適化するために、 NLU モデルをシステムのデフォルトの更新セットではなく、新しい専用の更新セットに追加します。これを行うには、新しい更新セットをモデルのスコープに手動で作成する必要があります。現在の更新セットがスコープのデフォルトである場合は、エラーが表示されます。このエラーには、新しい更新セットを手動で作成するためのリンクが含まれています。

語彙テーブルなど、モデルに複数のスコープのレコードが含まれている場合、その更新セットは 親子 (バッチ) 構造である必要があります。ステップ5の手順に従って、親子更新セットを作成します。

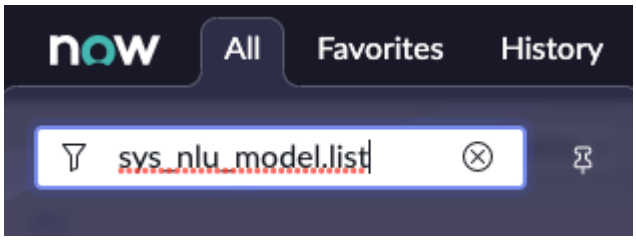
モデル (グローバルまたはスコープ対象) を更新セットを使用して移動しても、転送後もトレーニングと公開のステータスは変わりません。したがって、更新セットに追加される前にトレーニングおよび公開されたモデルでは、ターゲットインスタンスでの再トレーニングや再公開は必要ありません。

親子更新セットの詳細については、「 Working with batched update sets 」を参照してください。次のビデオでは、このプロセスのデモを行います。 Vancouver リリースの更新セットによる NLU モデルの移行に関するビデオチュートリアル。

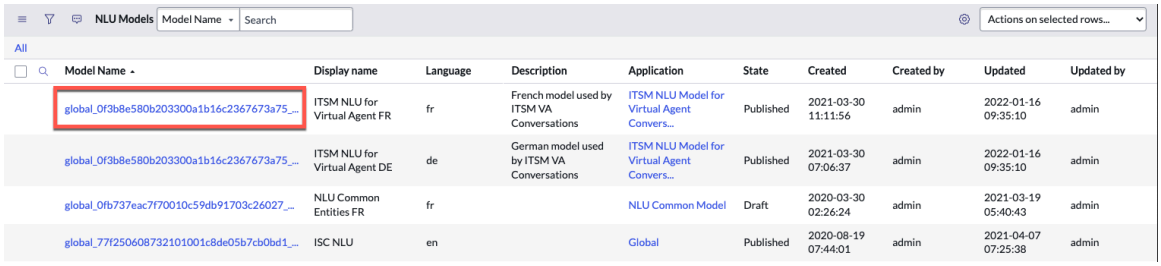
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. **[All]** を選択し、ナビゲーターに「sys_nlu_model.list」と入力します。

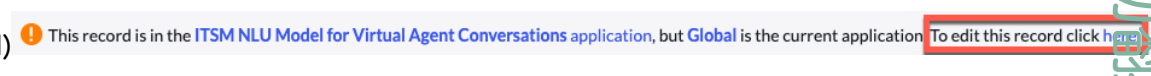


2. モデルの モデル名 を選択します。

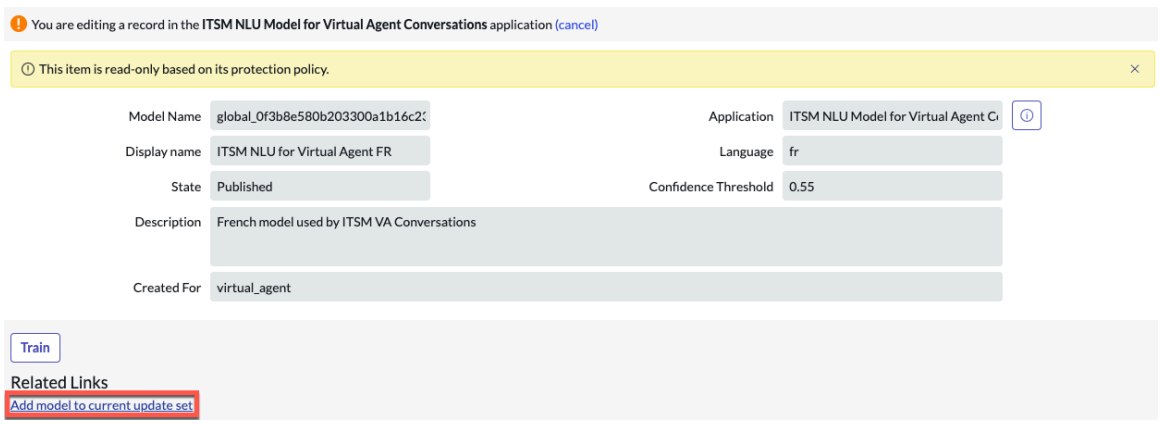


表示名は、モデルの作成時に付けた名前です。モデル名は、システムによってモデルに与えられます。

3. オプション: グローバルが現在のアプリケーションである場合は、上部のプロンプトに従ってレコードを編集します。

(Optional) 

4. [関連リンク] セクションで、[現在の更新セットにモデルを追加] をクリックします。

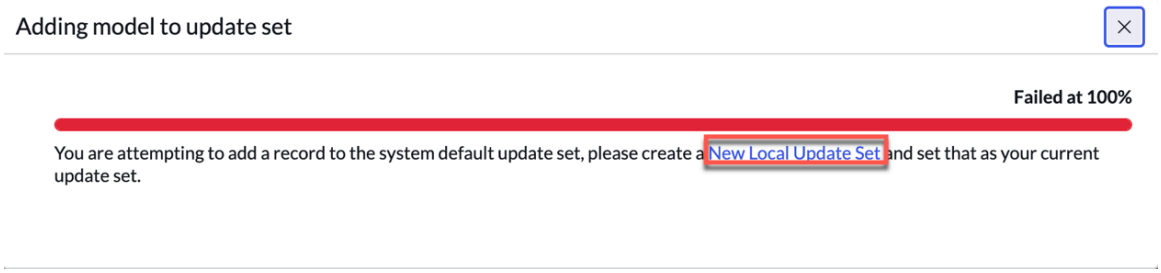


モデルのレコードがすべて 1 つのスコープ内にある場合、システムはモデルを現在の更新セットに追加します。完了すると、レコードはsys_update_setテーブルで見つけることができます。

ただし、指定されたスコープがデフォルトスコープの場合はエラーが表示されます。次の手順に進みます。

5. 「システムのデフォルトの更新セットにレコードを追加しようとしています」というエラーが表示された場合は、この手順の残りの手順に進みます。

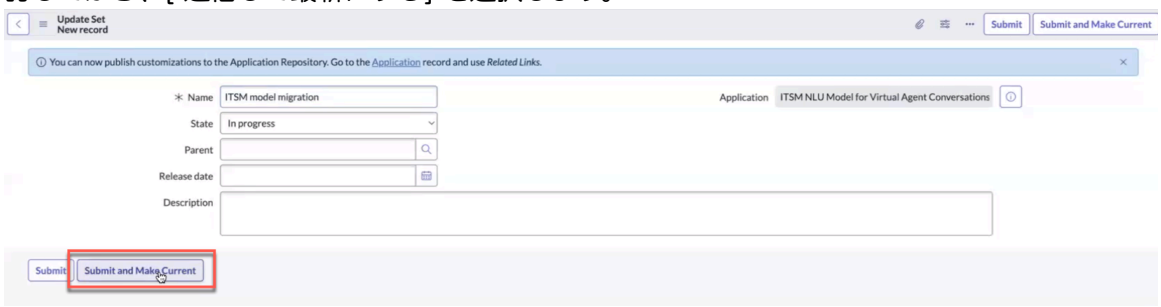
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



エラーバナーで、[新しいローカル更新セット] リンクを選択して、デフォルトではない新しい更新セットを作成します。親子更新セットの場合、親は最初にモデルのスコープ内に作成されます。(子更新セットは後のステップで作成されます)。

新しいローカル更新セット は、sys_update_setテーブルに新しいレコードを開きます。

6. 新しい更新セットレコードの場合は、名前を指定し、アプリケーションスコープを含む他の値を確認してから、[送信して最新にする] を選択します。



新しい更新セットが作成され、sys_nlu_modelテーブル内のモデルのレコードが再び開きます。

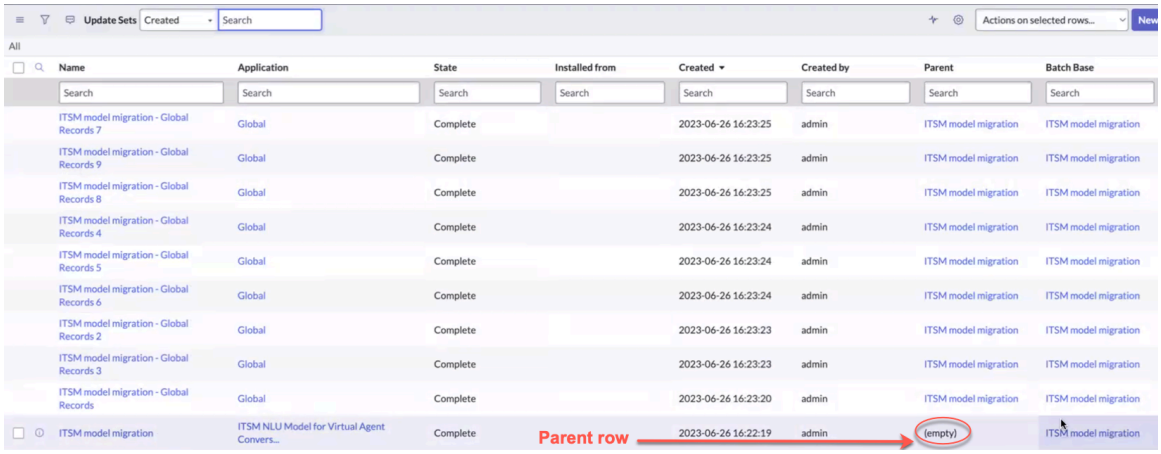
7. sys_nlu_modelのモデルのレコードで、[関連リンク] の下にある [現在の更新セットにモデルを追加] を選択します。
モデルのレコードが複数のスコープにある場合、この手順ではグローバルスコープを持つ子更新セットを作成します。

> **注:**
> モデルのレコードがすべて 1 つのスコープ内にある場合、システムはモデルを現在の更新セットに追加します。完了すると、レコードはsys_update_setテーブルで見つけることができます。

8. モデルが非グローバルスコープ内にある場合: [更新セット] テーブルsys_update_setで、親の更新セットとその子の更新セットを見つけます (必要に応じてページを更新します)。
   - 親更新セットの [親] 列の値は 空です 。
   - 子更新セットには、[親] 列に親の名前があり、[アプリケーション] 列には [グローバル] があります。
   - 親と子の両方の更新セットの [バッチベース] 列に同じ値が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. sys_update_set で親のレコードを開き、[ステータス] フィールドを [完了] に設定します。
[確認] ダイアログボックスがポップアップ表示されます。[はい] を選択して確定します。これにより、親とすべての子の更新セットが [完了] に設定されます。
10. 更新セットファイルを移行するには、sys_update_set の親のレコードで [更新セットバッチを **XML** にエクスポート] を選択します。
親と子の更新セットが一緒にパッケージ化されてエクスポートされます。

次のタスク

ターゲットインスタンスで、[取得済み更新セット] に移動し、[**XML** から更新セットをインポート] を選択します。パッケージ化を解除すると、親とすべての子が [取得済み更新セット] テーブルに一覧表示されます。親を開き、[更新セットバッチをプレビュー] を選択します。

ソースインスタンスの参照レコードがターゲットインスタンスに存在しない場合、更新セットの適用中にエラーが発生することがあります。たとえば、sys_nlu_intentの origin フィールドは、ターゲットインスタンスに存在しない別のモデルのインテントを参照できます。失敗したレコードの [リモート更新を承認] をクリックして、更新セットをコミットできます。

NLU モデルの削除

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを完全に削除します。

始める前に

必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて

NLU モデルを削除すると、モデルとそのコンテンツ (デフォルトのテストセットを含む) がシステムから削除されます。次のいずれかの条件を満たすモデルは削除できません。

- モデルが構築済みである
- モデルには、仮想エージェントトピックにマップされているインテントが少なくとも 1 つ含まれている

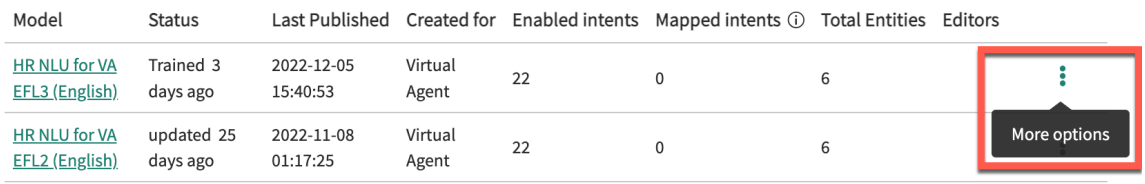
> **警告:**
> モデルの削除を取り消すことはできません。

手順

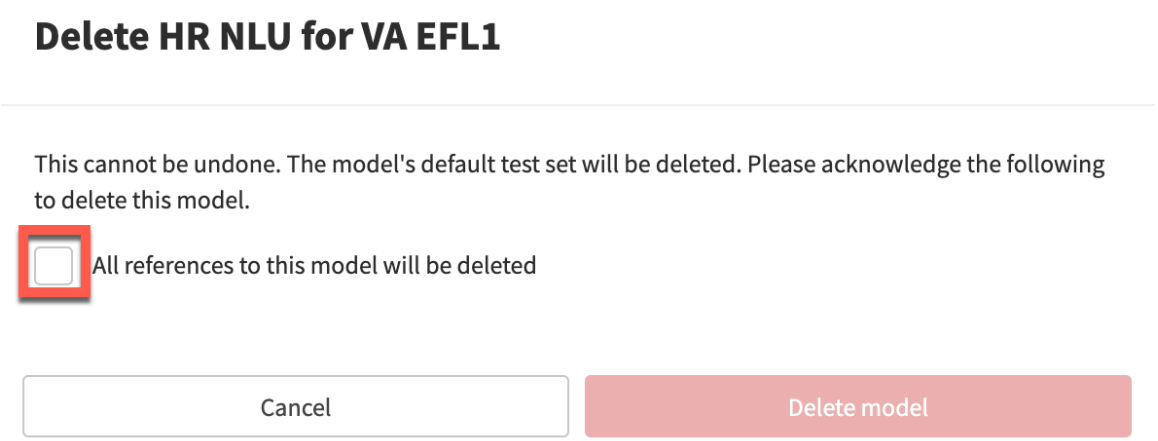
1. 削除するモデルのスコープにスコープを設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
3. モデル リストの右端の列で、削除するモデルの [その他のオプション] メニューをさらに選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



4. このモデルを削除するオプションを選択します。
5. チェックボックスをオンにすると、このモデルへのすべての参照が削除されます。



6. [モデルの削除] を選択します。
   モデルが削除され、ページが再ロードされます。

モデルの構築とトレーニング

モデルを作成した後、インテント、エンティティ、語彙、およびテストセットの発言を追加して、モデルのコンテンツをビルドします。NLUモデルのコンテンツによって、モデルがユーザー入力にどのように応答するかが決まります。

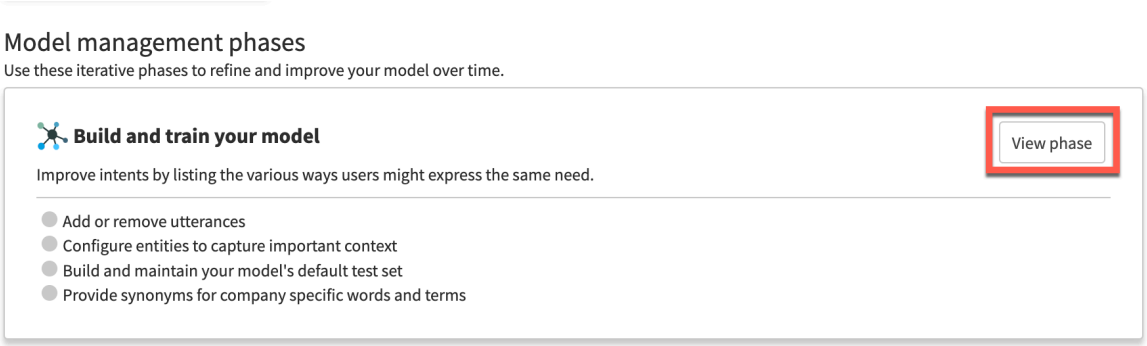
モデルは次のコンテンツで構成されます。

- インテント:ユーザーが実行したいアクション、またはアプリケーションに実行させたいアクション。
- エンティティ:アクションのオブジェクトまたはコンテキスト。
- 語彙:モデルがユーザーの発言に含まれる単語の範囲を理解するのに役立つ語彙を追加します。
- テストセット:モデルのパフォーマンスを評価するには、テスト発言と、それらの発言に対して予測されると予想されるインテントを追加します。

モデルコンテンツにアクセスするには、次に移動します: **NLU** ワークベンチ > モデル. デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択して [モデルの詳細] ページを開きます。[モデルの構築とトレーニング] カードで、[フェーズを表示] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インテント

モデルは、ユーザー入力を受け取ると、 インテント を使用してシステムアクションを実行します。たとえば、ユーザーが「 低速ラップトップに重大な問題があります」と入力します。モデルは、発言入力をインテント *#TroubleshootSlowComputer* に一致させます。インテントが 仮想エージェント トピックにリンクされている場合は、さらなるアクションがトリガーされます。

インテントには、トレーニング発言、またはシステムアクションをトリガーするユーザー入力の例が含まれています。モデルがユーザーから遭遇する可能性のある現実的な発言を提供します。トレーニング発言の品質は、モデルの精度に影響します。

詳細については、「NLU インテント」を参照してください。

エンティティ

インテントは エンティティ を使用して、入力を受け取るときにモデルに追加のコンテキストを提供します。コンピューターの例では、ラップトップがアクションのエンティティまたはオブジェクトです。

NLU エンティティは、 システム定義 と ユーザー定義の 2 つのカテゴリに分類されます。日付、時刻、場所などのシステムエンティティは、インスタンスでデフォルトで使用できます。独自のユーザー定義エンティティを作成して、ビジネス要件に追加の関連付けと意味を提供することができます。

すべてのエンティティは、他の NLU モデル間で再利用できます。ただし、使用するには、各モデルのトレーニング発言に追加する必要があります。

詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。

語彙

ユーザーの入力には、さまざまな単語やフレーズが含まれる場合があります。また、モデルは、特殊なドメインやビジネス領域で使用される一部の用語を理解しない場合があります。

幅広いユーザー入力を理解するモデルの能力を向上させるために、語彙アイテムを作成して同義語を定義できます。

たとえば、モデルに 「コンピューター」という用語のエンティティが含まれているとします。ユーザーが 「新しいコンピューターが必要です」と入力すると、モデルは応答方法を認識します。ただし、ユーザーが ラップトップ または ワークステーション を入力した場合、モデルはインテントを予測できない可能性があります。モデルに語彙を追加して、同義語とバリエーションを理解できるようにトレーニングできます。

テーブルとリストを語彙ソースとして使用することもできます。モデルでは、インテントを予測するときに語彙ソースを検索できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「NLU 語彙」を参照してください。

テストセット

モデルには、モデルのパフォーマンスを評価するために使用できるデフォルトのテストセットが含まれています。最初は、テストセットは空で、コンテンツを入力する準備ができています。テスト発言と予想されるインテントを追加して、テストセットをビルドします。

詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。

テストパネル

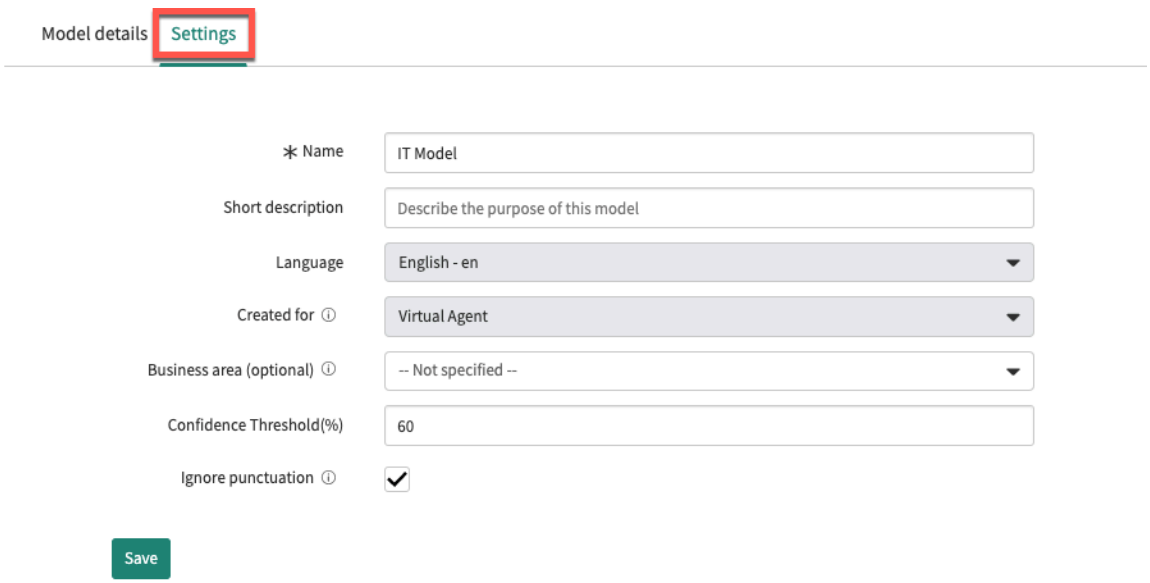
[モデルの構築とトレーニング] フェーズで [モデルのトレーニング] または [モデルの試行] をクリックして、テスト パネルにアクセスします。トレーニングでは、新しいコンテンツがモデルに組み込まれます。**Try** モデルを使用すると、個々の発言を手動で入力して、モデルが予測するインテントをテストできます。

詳細については、「NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

テストパネルを使用して、モデルの予測に関するフィードバックを提供することもできます。フィードバックはインテント予測の改善に役立ちます。「テストパネルのフィードバック」を参照してください。

設定

[設定] タブを使用して、モデルの名前、簡単な説明、および信頼度しきい値を編集します。モデルの言語や目的を変更することはできません。



信頼度しきい値の詳細については、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。設定の詳細については、「 NLU モデル設定」を参照してください。

NLU インテント

インテントは、システムアクションをユーザー入力と照合することで、モデルの応答を促進します。適切な意図を持つモデルは、 仮想エージェント と検索がユーザーに正確に応答するのに役立ちます。

インテントは、自然言語の理解を促進するコアと考えてください。インテントは、ユーザーからの発言をシステムが実行できるアクションにモデルが変換するのに役立ちます。発言、エンティティ、語

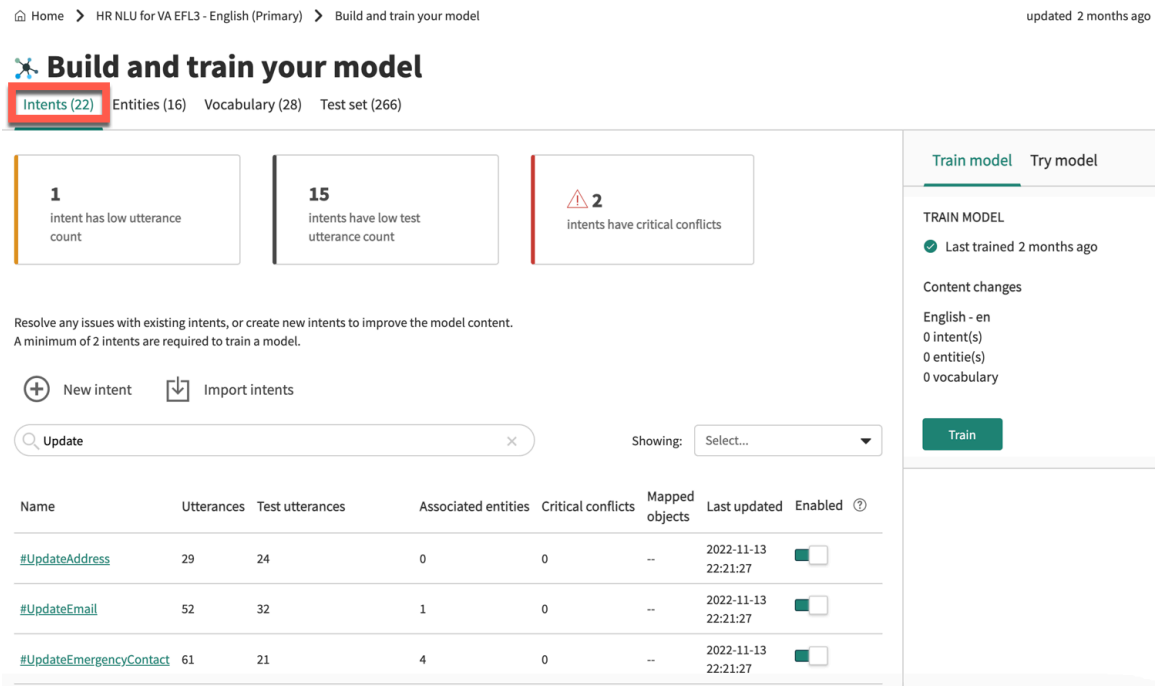
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

彙が連携してモデルをサポートする場合、インテントのパフォーマンスは最も高くなります。語彙と現実的な発話の例を使用すると、システムがインテントをより正確に予測するのに役立ちます。

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを作成するときは、ユーザー入力をシステムアクションと照合するインテントを追加します。モデルのインテントが多いほど、ユーザーから発言を受け取ったときに実行できるアクションが増えます。モデルインテントは、ハードウェアサービス要求の作成からグループへのユーザーの追加まで、さまざまなアクションを実行できます。

モデルのインテントにアクセスするには、モデルの概要ページに移動します。[モデルの構築とトレーニング] フェーズで、 [フェーズを表示] を選択します。デフォルトで [インテント] タブが表示されます。



モデルには最大 750 個のインテントを含めることができます。ただし、300 を超えるインテントまたは 4500 件の発言のいずれか早い方を含むモデルでは、トレーニング、テスト、公開に時間がかかります。

注:
インテントを作成するときは、相互に影響を与える場合があることに注意してください。たとえば、1 つまたは 2 つの発言で動作するインテントをビルドしてテストします。ただし、より大きなインテント環境でテストすると、動作が異なる場合があります。このようなイベントが発生する可能性を減らすには、適切なテストを開始する前に、モデルに少なくとも 5 つのインテントを作成できます。

モデルへのコンテンツの追加を開始するには、「 NLU インテントの作成」を参照してください。

[有効] 列には、インテントが予測でアクティブかどうかが表示されます。NLU アドミニストレーターは、個々のインテントを非アクティブ化できますが、モデル内に保持します。

ただし、インテントが公開された仮想エージェントトピックにマッピングされている場合は、次のようになります。

- インテントを非アクティブ化することはできません。
- インテントを削除することはできません。

インテントの [有効] ステータスを変更した後、モデルを再トレーニングします。

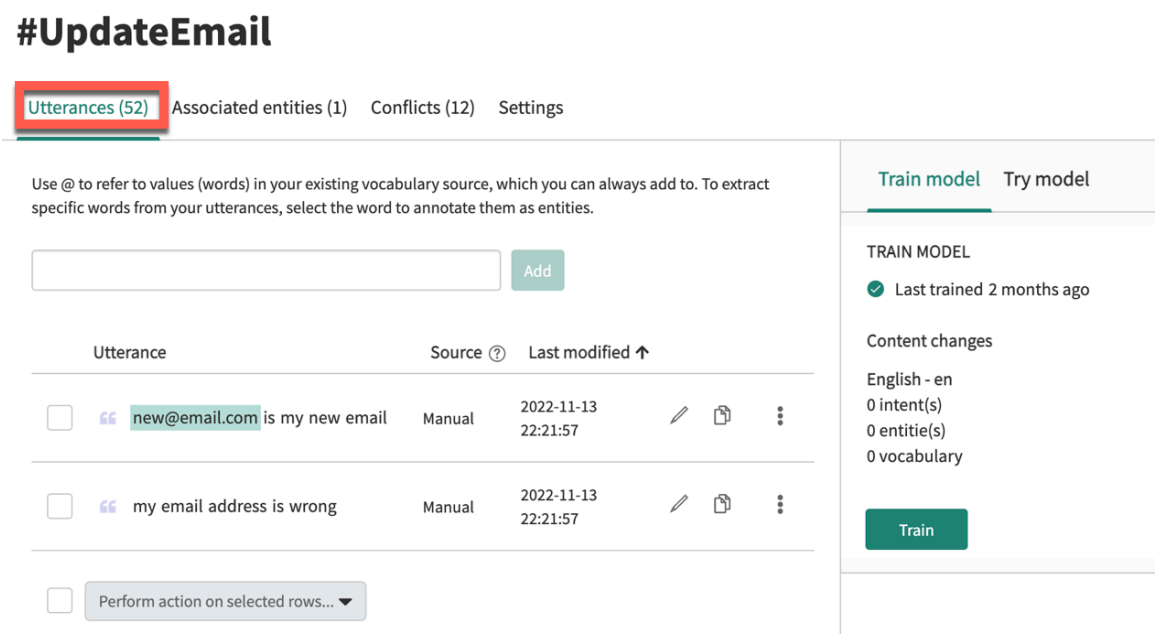
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

発言

インテントにはトレーニング発言が含まれています。これは、モデルがユーザーから確認できる入力の例です。モデル内の各インテントには独自の発言があります。トレーニングされると、モデルはユーザーからの類似の発言を認識し、一致するインテントで応答することを学習します。

インテントを選択すると、インテントの詳細ページにアクセスできます。[発言] タブには、現在インテントにあるすべての発言が一覧表示されます。



発言を追加した後、右側の列のアイコンを使用して、発言を編集、コピー、移動、または削除できます。複数の発言を移動または削除するには、最初に左側のボックスを選択し、[選択した行でアクションを実行] ボタンを使用します。

インテントに発言を追加する際の考慮事項を次に示します。

- モデルには少なくとも 1 つのインテントが必要であり、各インテントには少なくとも 5 つの発言が必要です。
- トレーニングを開始するには、インテントに少なくとも 5 つの発言が必要です。
- 現在、システムでは最大 25 単語または 200 文字の発言をサポートしています。この制限を超える発言は、インテント予測を返すことができません。
- 現在、システムでは 1 つのモデルで最大 20,000 件の発言をサポートしています。
- 4,500 を超える発言を含むモデルは、トレーニング、テスト、公開に時間がかかります。

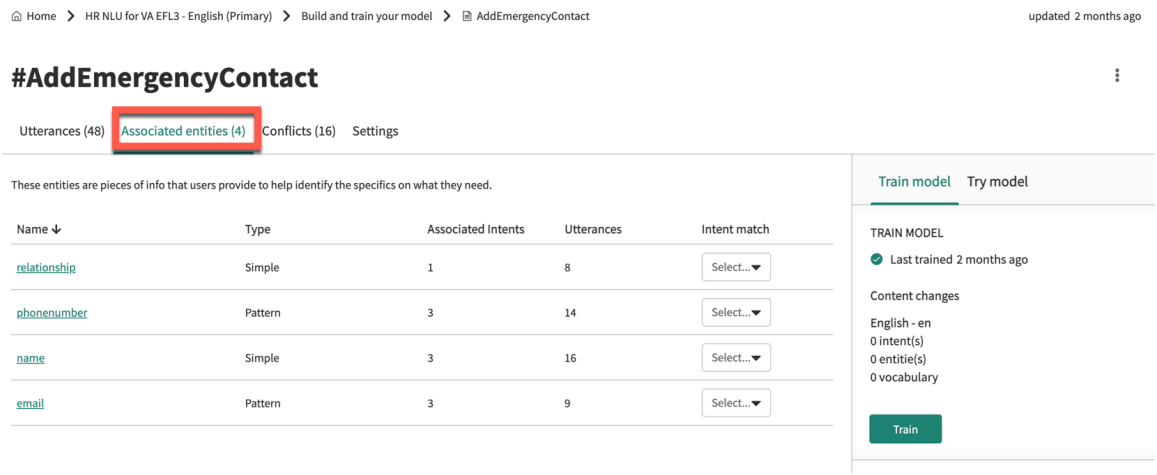
モデルに発言を追加するときに、組織またはドメインに関連する単語またはフレーズの語彙を提供します。語彙は、ユーザーが使用する可能性が高い単語やフレーズのインテント予測に役立ちます。語彙ソースを呼び出す発言を追加する場合は、@ 記号を使用できます。詳細なコンテキストと例については、「 NLU 語彙」を参照してください。

関連エンティティ

モデルはエンティティを使用して、ユーザー入力を予測するときに追加のコンテキストと意味を提供します。インテントのトレーニング発言にエンティティを追加して、意図したアクションを実行するためのより多くの情報をシステムに提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

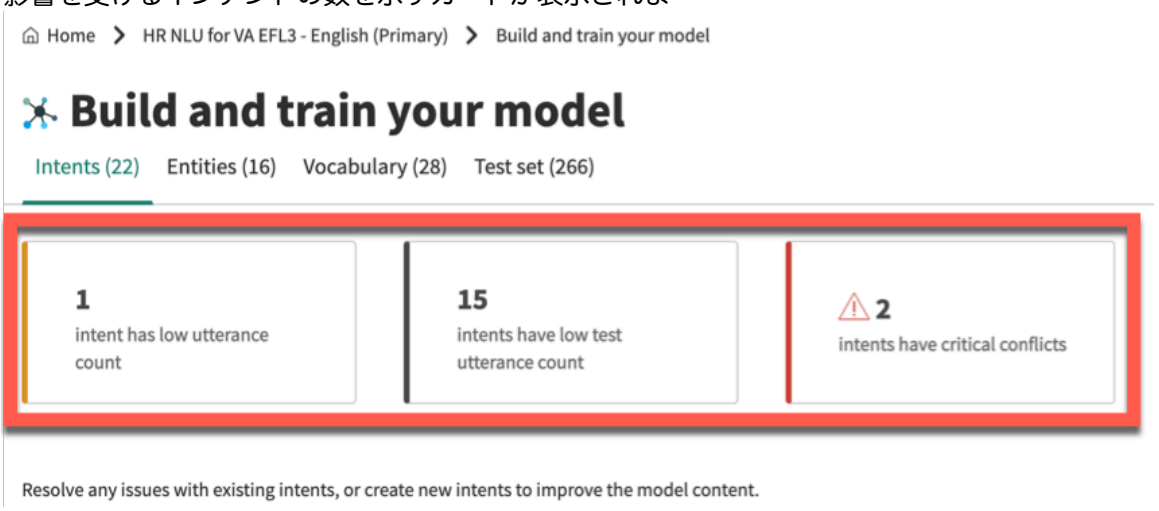


詳細については、「NLU エンティティ」を参照してください。

インテントの問題

大規模なモデルをビルドすると、インテントが重複したり、競合したり、十分なトレーニング発言が含まれなかったりする可能性が高くなります。たとえば、あるインテントの発言例が、別のインテント例と同じになる場合があります。インテントが競合する場合、モデルはユーザー入力を受信するときにどのインテントを予測するかわからない可能性があります。

モデルに問題や競合がある場合、[インテント] ページには、影響を受けるインテントの数を示すカードが表示されます。



カードを選択すると、その問題があるインテントのフィルター済みリストが表示されます。問題を解決することで、インテントが要件を満たし、意図したとおりに機能することが保証されます。

詳細については、「インテントの問題を解決」を参照してください。

NLU インテントの作成

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルのインテントを作成します。インテントは、ユーザー入力を受信したときに実行するシステムアクションをモデルに提供します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ - 拡張機能NLUプラグイン、共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- モデルと同じアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- NLU ワークベンチ で 仮想エージェント モデルと AI 検索モデルのインテントを作成できます。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて
この手順では、インテントを作成する方法を示します。他のモデルのインテントを再利用するには、「 ビルド済み NLU モデルのインテントの再利用」を参照してください。

インテントがトレーニング発言の語彙とやり取りする方法の例を次に示します。

- 目的:#AddMembersToDistributionList
- 発言 A: 「Carlos Santana を uxinfodev リストに追加してください」
- 発言 B:「誤って arlo-drury-directreports グループから削除されました」
- 結果:システムは *uxinfodev* または *arlo-drury-directreports* を認識せず、これらの単語を使用してインテントを予測することができません。
- 解決策: *uxinfodev* と *arlo-drury-directreports* を語彙項目として追加し、それらに同義語を追加します。指定した同義語は、発言とそれが存在するインテントにさらにコンテキストを追加するのに役立ちます。インテントをエンティティとしてマークすると、インテント予測の信頼性がさらに高くなる可能性があります。

注:
ユーザーのトレーニング発言および発言には、25 語または 200 文字の制限があります。この制限を超える発言は、インテント予測を返すことができません。

トレーニング発言には、「OrderLaptop」や「sfsdfasdfas」などの非現実的な用語を含めないでください。発言は、モデルの言語における正確で自然な例である必要があります。

次の手順例では、インテントを作成し、ユーザーが支払いに関する情報を要求するときに言う可能性のある発言を追加します。「仮想エージェントの *HR* モデル」というタイトルのNLUモデルを既に作成しており、そのモデルでインテントを作成しています。

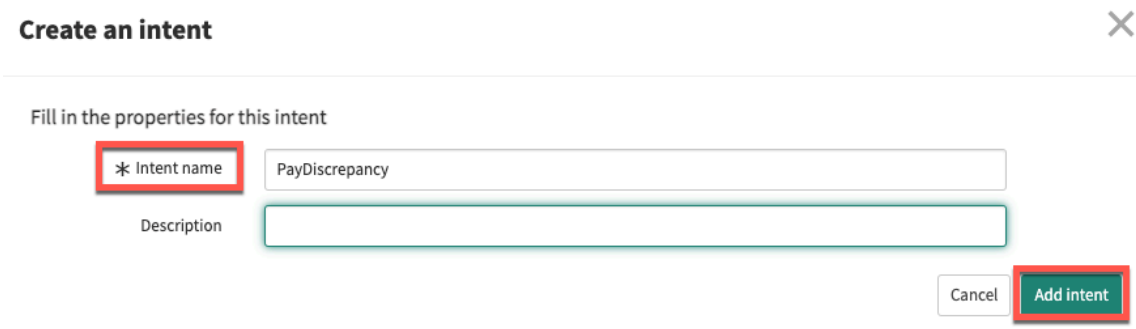
手順

1. アプリケーションスコープをモデルのスコープに設定します。
2. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
3. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、インテントを追加するモデルの名前を選択します。
   このモデルの例では、 仮想エージェントモデルの *HR* モデル を選択します。
4. [モデルの構築とトレーニング] カードで、[フェーズを表示] を選択します。
5. インテントを選択します。
6. [新しいインテント] を選択します。
7. [インテントを作成] ウィンドウで、インテントの名前と説明を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インテントの作成



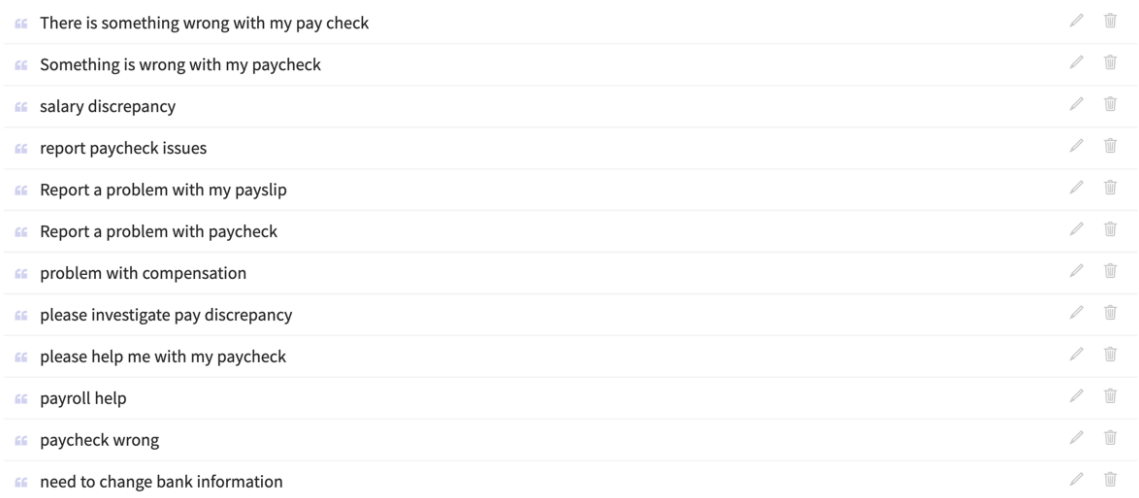
この例のシナリオでは、名前に「PayDiscrepancy」と入力します。説明を追加することもできます。

注:
インテントを作成すると、インテント名にハッシュタグが追加されます。

8. [インテントを追加] を選択します。
#PayDiscrepancy インテント画面が表示され、その発言、関連エンティティ、および設定のセクションが含まれます。インテントドラフトステータスは、インテント画面の右上隅にも表示されます。
9. [発言] タブで、インテントに関連するトレーニング発言の例を入力します。

注:
指定する発言例は一意で、25 語または 200 文字未満である必要があります。少なくとも 15 個の発言を追加し、できるだけ多様性を持たせることを目指します。モデルのトレーニングを開始するには、少なくとも 5 つの発言を追加する必要があります。

このシナリオでは、次の発言をフィールドに追加し、[追加] を選択します



モデルを繰り返しビルドして再トレーニングすると、更新されたインテントがモデルの予測にどのように影響するかを確認できます。「NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

次のタスク

モデルをトレーニングして更新を保存します。インテントに関する問題については、「インテントの問題を解決」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

発言を改善するには、コンテキストを提供するエンティティを追加します。「NLU エンティティ」を参照してください。

利用可能な インテントディスカバリー 機能は、履歴データに基づいて追加できるインテントを特定するのに役立ちます。

ビルド済み **NLU** モデルのインテントの再利用

自然言語理解 (NLU) (NLU) インテントを事前にビルドされた NLU モデルから他のモデルにインポートして再利用します。インテントを再利用すると、モデルを構築する際の時間を節約できます。

ビルド済みの 仮想エージェント NLU モデルは、ITSM、CSM、および HR トピックのチャットボット会話フローに必要な言語理解を提供します。これらのモデルの各NLUインテントは、それに応じて 仮想エージェントデザイナー で作成された単一の仮想エージェント会話トピックにマップされます。

ビルド済みモデルは読み取り専用ですが、 NLU モデルで再利用できる検証済みのインテントが含まれています。たとえば、 仮想エージェント ビルド済みの HR モデルには、HR 要求に関する複数のインテントが含まれています。モデルの 1 つにインテントを追加すると、そのモデルは HR に関するユーザー入力に応答できるようになります。

モデルコンテンツ 仮想エージェント ビルド済み

事前構築済みの各 仮想エージェント モデルでは、それぞれの事業部門 (BU) に関連する言語が使用されます。300万語のワードコーパスから構築されたこの言語を処理する NLU は、一般的な言語パターンと、 ServiceNow 定義語彙とユーザー定義語彙の両方をコンテキスト認識します。

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary

• Date
• Time
• Duration
• Location
• Phone number
• Phone extension
• Email
• Email domain
• Website address
• Computer drive
• Executable file
• IP address
• Bytes
• Proper Names
	• Task number
	• Incident number
	• Change number
	• Case number
	• KB article number
	• Problem number
		• Standard phrases
		• List – ServiceNow Table: Field Examples
		  • Change request: Type
		  • Task: Impact
		  • Task: Urgency
		• List – user defined
		• Regular expressions

ビルド済みモデルは、3 つの BU のそれぞれの 仮想エージェント チャットボットで使用される一般的な会話トピックにマッピングされます。これらのトピックは、BU 固有のアクションを実行するインテントに対応しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



詳細な NLU と 仮想エージェント コンテキストについては、次の製品ドキュメントを参照してください。

- ITSM コンテキストについては、「ITSM 仮想エージェント」を参照してください。
- HR コンテキストについては、「HR サービスデリバリ (HRSD) 用の仮想エージェント」を参照してください。
- CSM コンテキストについては、「カスタマーサービス仮想エージェントの会話」を参照してください。

仮想エージェント および **NLU** プラグインとロール

NLU ワークベンチのビルド済み仮想エージェントモデルにアクセスするには、admin ロールを使用してこれらのプラグインをインストールしてアクティブ化する必要があります。

プラグイン	説明
• CSM 仮想エージェント対話 [com.sn_csm.virtualagent] • ヒューマンリソース (HR) スコープ対象のアプリ：仮想エージェントの会話 [com.sn_hr_virtual_agent] • ITSM 仮想エージェント対話 [com.snc.itsm.virtualagent]	カスタマーサービス管理 (CSM)、HR サービスデリバリ (HRSD)、および IT Service Management アプリケーションに対して 、構築済みの仮想エージェントトピック、トピックブロック、および ServiceNow NLU モデル を有効にします。 • Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) プラグインをアクティブ化する必要があります。 • NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio) プラグインを自動的にアクティブ化します。

事前定義された仮想エージェントインテントを再利用する**NLU**モデルの作成

ビルド済み 仮想エージェント モデルは読み取り専用に設定され、編集できません。ただし、これらのモデルのインテントは、モデルで作成した新しいインテントとともに、新しいモデルにインポートできます。ビルド済みモデルをコピーし、そのインテントを新しいモデルの基盤として使用することもできます。

ビルド済み 仮想エージェント モデルのインテントを再利用するには、インテントをインポートするときにビルド済みモデルを選択します。「NLUインテントのインポート」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

NLU モデルとそのインテントおよびエンティティは、アプリケーションスコープに関連付けられています。スコープは後で変更できないため、開始する前にターゲットアプリケーションのスコープを確認してください。

NLUインテントのインポート

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルのインテントを作成するときに、同じアプリケーションスコープ内の他のモデルからインテントをインポートして再利用することもできます。インテントを再利用することで、新しいモデルをビルドする時間を節約できます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント モデルと AI 検索モデルのインテントをインポートできます。
- ソースモデルとターゲットモデルのアプリケーションスコープが同じであることを確認します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin

このタスクについて

インテントをインポートすると、次の関連アイテムもインポートされます。

- エンティティ注釈を含むトレーニング発言
- エンティティ

インテントをインポートする場合、次のアイテムは含まれません。

- デフォルトのテストセット内の発言をテストする
- 通常の語彙とパターン語彙

注:
次の状況ではインテントをインポートできません。

- インポートしようとしているインテントと同じ名前のインテントがモデルに既に存在する場合。
- モデルに、インポートしようとしているものと同じ名前で異なる属性を持つエンティティが既に存在する場合。

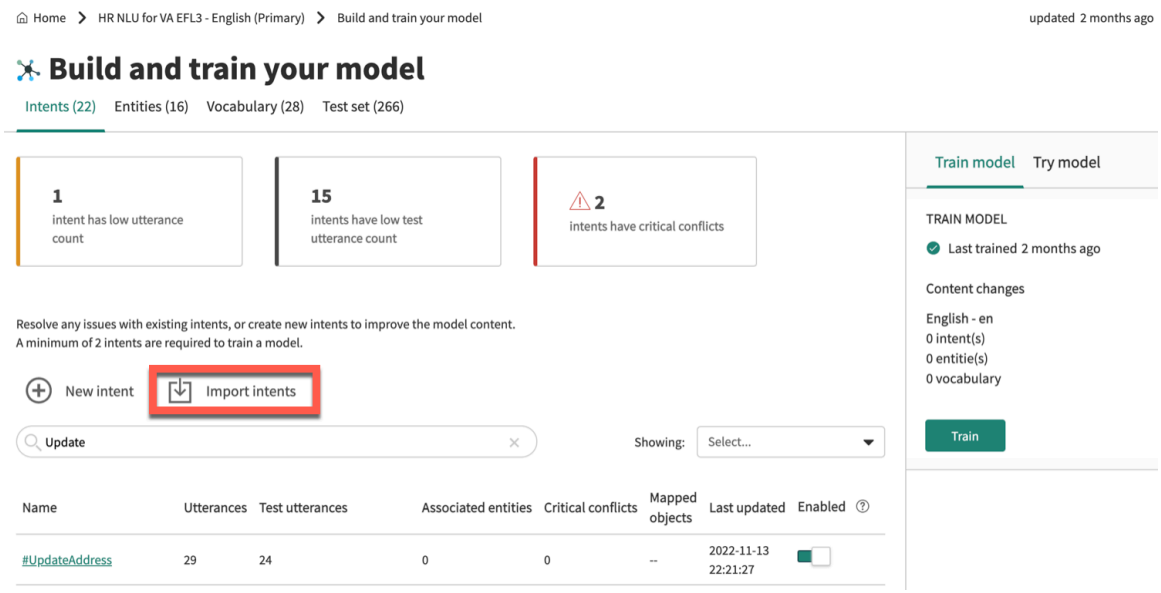
この例のシナリオでは、 NLU モデルのコンテンツをビルドしており、別のモデルのインテントを再利用してモデルを拡張したいと考えています。

手順

1. ターゲットアプリケーションスコープ内であることを確認し、次の場所に移動します。 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、インテントを追加するモデルの名前を選択します。
3. モデルの概要ページで、 [モデルの構築とトレーニング] フェーズを見つけて、 [フェーズを表示] を選択します。
4. [インテント] タブで、[インテントをインポート] を選択します。

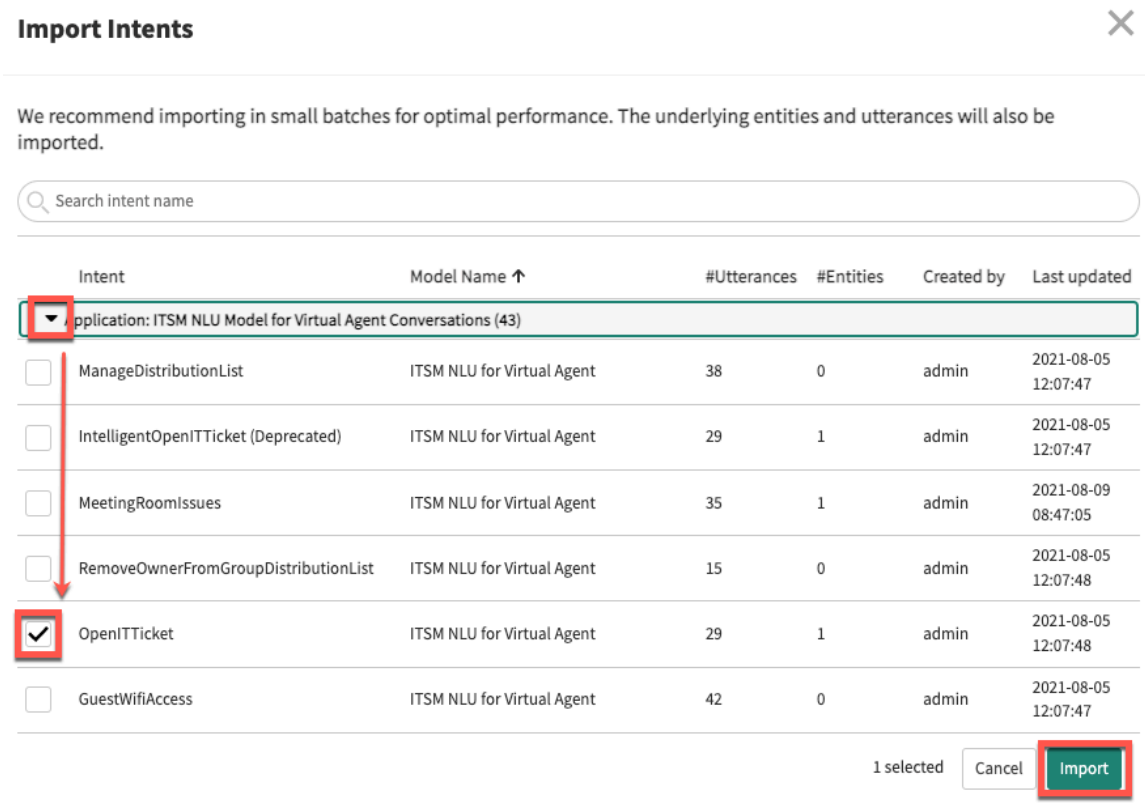
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[インテントをインポート] 画面が表示され、インポートするインテントを選択できる NLU モデルのリストが表示されます。

5. インポートするインテントを見つけて、チェックボックスをオンにします。



このシナリオでは、仮想エージェント対話モデルの *ITSM NLU* モデルで **OpenITTicket** インテントを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [インポート] を選択します。

   結果：**#OpenITTticket** インテントは、ターゲットモデルのインテントリストに表示されます。この特定のインテントをインポートすることで、モデルに 29 個のトレーニング発言を追加しました。

次のタスク
新しくインポートされたトレーニング発言の注釈を確認します。必要に応じて語彙の注釈を追加します。

モデルをトレーニングして更新を保存します。インテントに関する問題については、「インテントの問題を解決」を参照してください。

ターゲットモデルにセカンダリ言語モデルが関連付けられている場合は、新しいコンテンツをインポートして翻訳することを検討してください。「セカンダリモデルへのプライマリモデルコンテンツのインポート」を参照してください。

インポートできるビルド済み 仮想エージェント モデルの詳細については、「ビルド済み NLU モデルのインテントの再利用」を参照してください。

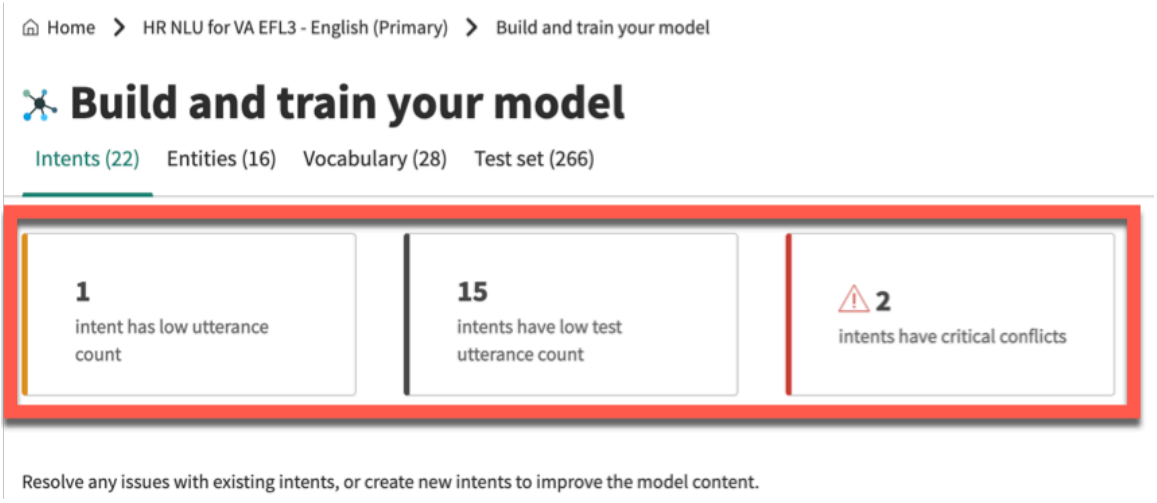
インテントの問題を解決

問題カードを使用して、競合があるインテント、レビューが必要なインテント、またはさらに発言が必要なインテントを特定します。インテントの問題を解決すると、 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルのインテントが正しく機能するようになります。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェントモデルとAI 検索モデルの競合を解決できます。
- 必要なロール:nlu_admin または admin モデルにアサインされると、nlu_editorそのモデルのインテントの問題を解決できます。

このタスクについて
トレーニング済みモデルに問題のあるインテントが含まれている場合、問題カードは [モデルの構築とトレーニング] ページの [インテント] タブに表示されます。各カードを選択して、その問題のインテントのリストをフィルタリングします。



カードにはさまざまな問題が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- インテントの発言数が少ない:インテントに最低 5 つのトレーニング発言が含まれていません。このカードは、インテントに含まれる発言が推奨数である 15 未満の場合にも表示されます。
- インテントのテスト発言数が少ない:デフォルトのテストセットには、インテントに対する十分なテスト発言がありません。このカードは、インテントのテスト発言の数が推奨される 15 を下回ると表示されます。
- インテントに重大な競合があります:インテントには、別のインテントの発言と重複するトレーニング発言が含まれています。

  注:
  関連なしとしてマークされた発言も、インテントにアサインされた発言と競合する可能性があります。詳細については、「NLU での無関係の検出」を参照してください。

- インテントのレビューが必要:インテントは翻訳されましたが、nlu_adminまたはnlu_editorによるレビューが必要です。

問題カードは、次の状況では非表示になります。

- モデルは構築済みモデルです
- モデルはドラフトステータスで、トレーニングされていません
- モデルに競合はありません
- 最新のトレーニング済みバージョンの成功競合レポートが存在しない
- NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグインがインストールされていません

次の方法で問題を解決します。

問題	解決
インテントの発言数が少数	インテントにトレーニング発言をさらに追加します。インテントには少なくとも 5 つの発言が必要です。少なくとも 15 件の発言が推奨されます。
インテントのテスト発言数が少ないです	モデルのデフォルトのテストセットに、インテントのテスト発言をさらに追加します。推奨数は 15 以上です。
インテントに重大な競合があります	各発言が 1 つのインテントにのみ適用されるように、発言を削除または編集します。
インテントのレビューが必要です	nlu_adminまたはnlu_editorにインテントをレビューしてもらいます。詳細については、「セカンダリモデルインテントの有効化または無効化」を参照してください。

この手順例では、インテントの 1 つで重大な競合を解決しています。HR 要求を処理するための 仮想エージェント モデルをビルドしましたが、 *GeneralHRInquiry* と *CreateHRGeneralInquiryCase* という 2 つのインテントに同様の発言が含まれていました。

手順

1. モデルと同じアプリケーションスコープ内にいることを確認し、次に移動します: すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. [モデルの構築とトレーニング] カードで、[フェーズを表示] をクリックします。

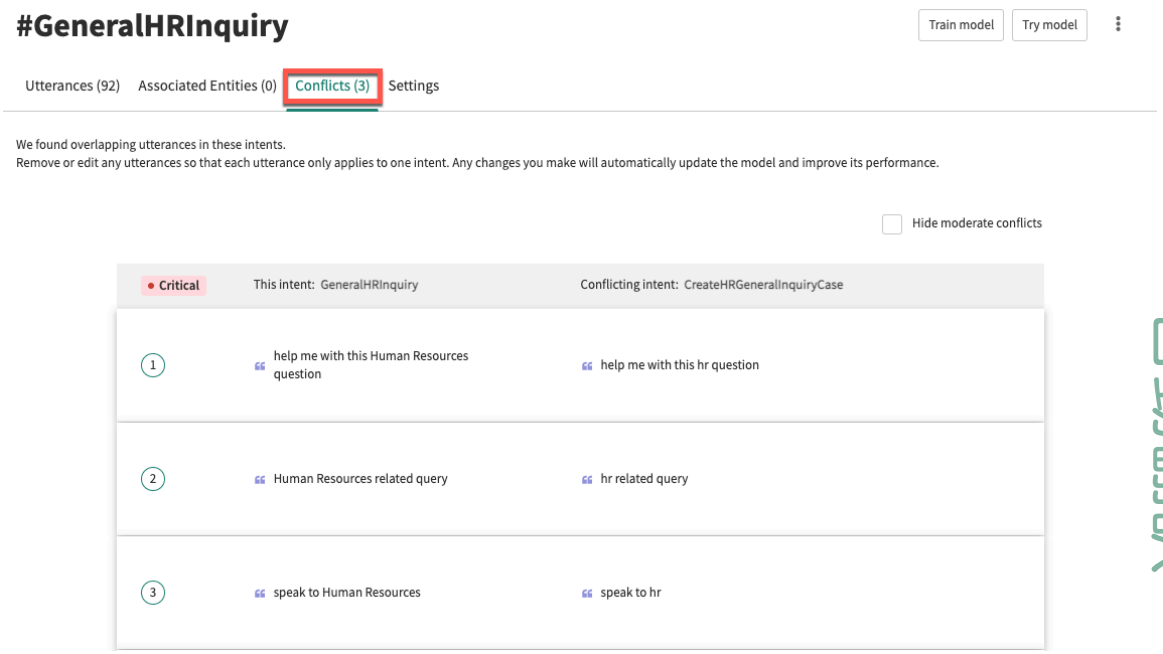
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

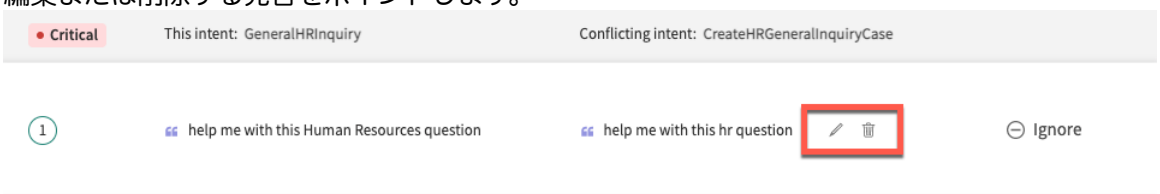
4. [インテント] タブで、 インテントに重大な競合がある カードをクリックします。
   インテントリストは、重大な競合があるインテントをフィルタリングして表示します。
5. 解決するインテント名をクリックします。
   この例では、 *GeneralHRInquiry* インテントをクリックします。
6. [競合] タブをクリックします。

   [競合] タブが表示され、競合する発言が一覧表示されます。現在のインテントの発言が左側に表示されます。他のインテントの競合する発言が右側に表示されます。

   注:
   中程度の競合を非表示にして、重大な競合に集中することができます。競合を無視することもできます。ただし、最高のパフォーマンスを得るには、必ずすべての競合を修正してください。



7. 編集または削除する発言をポイントします。



   この手順例では、ごみ箱アイコンをクリックして、 *CreateHRGeneralInquiryCase* インテントから発言を削除します。

   発言がインテントから削除されます。

   注:
   加えた変更は自動的に保存されます。

次のタスク
「無関係」または「関連なし」と指定された発話も、トレーニング発話と競合する可能性があります。無関係な発言は、 **NO_INTENT** という名前の独自のインテントであるかのように表示されます。ただし、これらの発言は競合では編集または削除できません。発言を無関係検出モジュールに

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コピーして編集または削除します。詳細については、「NLU での無関係の検出」を参照してください。

すべての競合の解決を続行します。完了したら、モデルをトレーニングして、更新された競合がある場合はそのリストを表示します。モデルをテストして公開する前に、すべてのインテントの問題を解決します。

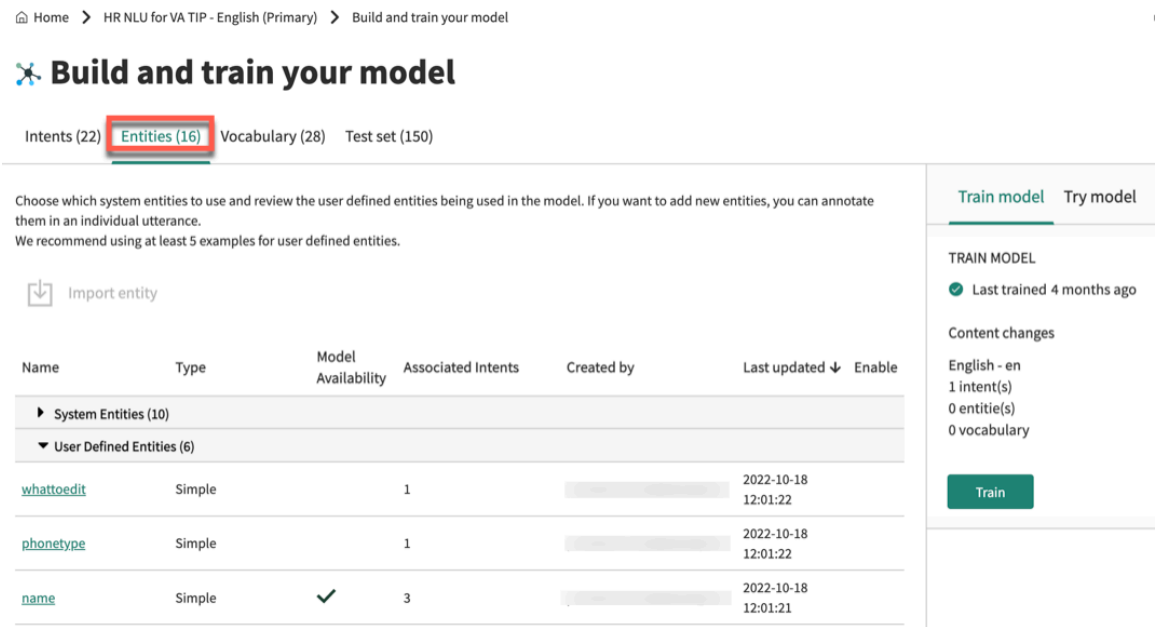
NLU エンティティ

エンティティは、ユーザー入力を受け取るときにモデルに追加のコンテキストを提供します。発言とインテントにエンティティを追加して、 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルの予測を改善します。

エンティティは、ユーザーが実行するアクションのオブジェクトと考えてください。モデルは、発言をインテントと照合することで解釈しますが、エンティティを使用して要求の詳細を収集します。

たとえば、ユーザーが 「遅いラップトップに重大な問題があります」と入力すると、システムはインテント #TroubleshootSlowComputer との一致を予測します。この発言から、モデルは次のエンティティも識別します。

- ハードウェア (エンティティ): ラップトップ (値)
- 緊急度 (エンティティ): 高 (値)



NLUエンティティは、システムとユーザー定義の 2 つのカテゴリに分類されます。日付、時刻、場所などのシステムエンティティは、インスタンスでデフォルトで使用できます。独自のユーザー定義エンティティを作成して、ビジネスに関連するコンテキストを提供できます。

ユーザー定義エンティティには 5 つのタイプがあります。詳細については、次のいずれかのリンクを選択してください。

- 単純なエンティティの作成
- マップされたエンティティを作成する
- パターンエンティティを作成する
- システム派生エンティティの作成
- 無制限のエンティティを作成する

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンティティを作成するときは、発言に注釈を付けて、モデルの学習に役立つ例を提供します。エンティティに注釈を付けることで、システム語彙の言語的関連付けと意味のあるコンテキストをモデルに提供します。注釈はエンティティの関連性を強化し、ユーザーの入力に応答してモデルが正しいアクションを実行するのに役立ちます。

インテントを作成するときに、発言にエンティティを追加します。その後、エンティティはそのインテントに関連付けられ、 関連するインテント 番号が付与されます。

正規表現

正規表現は、テキストの検索、照合、および管理を行うモデルの能力を向上させるパターンをモデルが確立するのに役立ちます。パターンエンティティで正規表現を使用すると、モデルがメールアドレス、電話番号、インシデント番号などの形式を理解できるようになります。

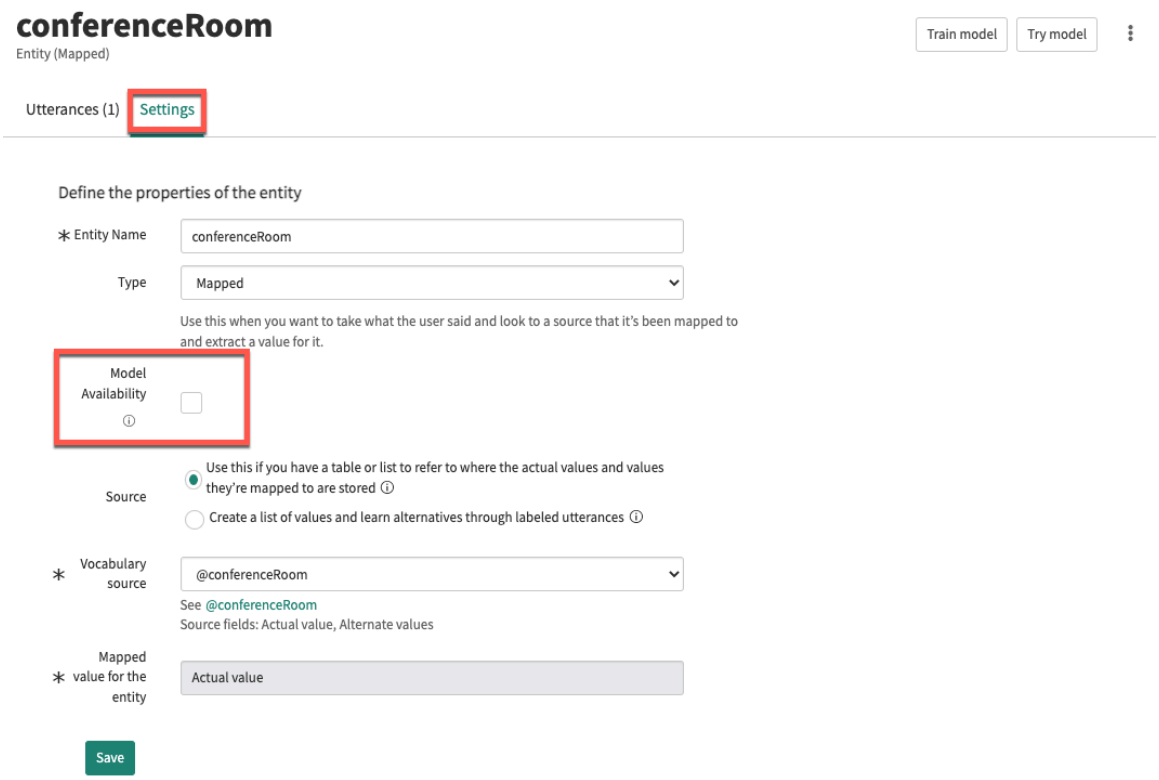
詳細については、「エンティティでの正規表現の使用」を参照してください。

モデルの可用性

エンティティを作成するときに、エンティティをモデル内の他のインテントで再利用できるようにすることを選択できます。エンティティの作成時に [モデルの可用性] ボックスを選択しなかった場合は、後でエンティティを編集できます。

[モデルの詳細] ページで、 [エンティティ] を選択します。エンティティの名前を選択して、エンティティの詳細ページを表示します。次に、[設定] タブを選択します。

エンティティ設定ページ



単純なエンティティの作成

発言例の単語から 1 つ以上の単純なエンティティを作成します。エンティティは、アクションのオブジェクトまたはコンテキストです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索の NLU モデルを作成または使用します。
- インテントを作成するか、既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

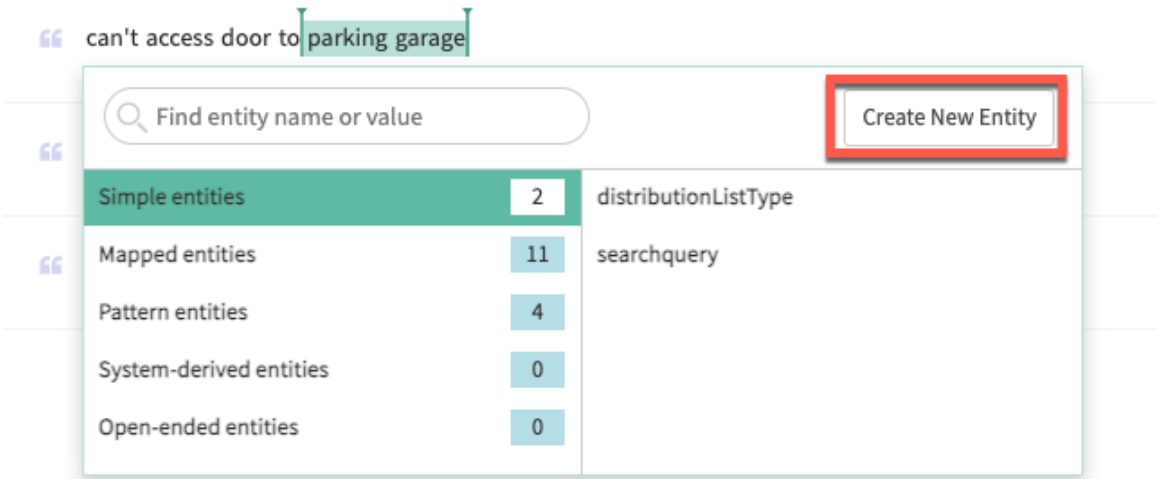
このタスクについて

単純なエンティティは、モデルによって値を抽出できる単語またはフレーズです。単純なエンティティは、エンティティが発言で使用されているコンテキストに基づいて識別されます。

次の手順の例では、 *SubmitAccessRequest* というタイトルのインテントを既に作成しており、ユーザーが要求しているアクセスタイプの単純なエンティティを作成しています。

手順

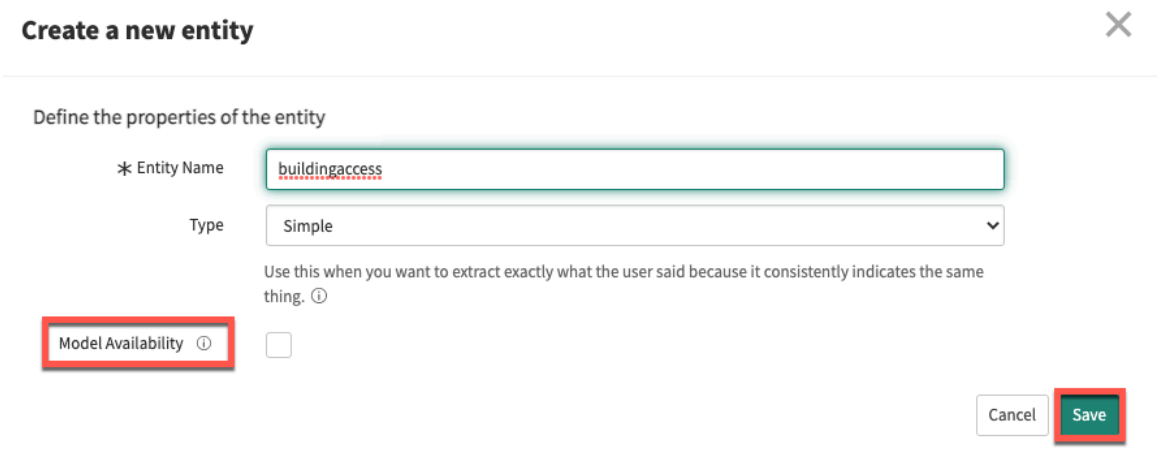
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、エンティティを追加するモデルの名前を選択します。
   この例では、 アクセス要求モデルの *NLU* を選択します。
3. [モデルの構築とトレーニング] カードで、[フェーズを表示] をクリックします。
4. [インテント] タブで、インテントの名前をクリックします。
   この例では、[*SubmitAccessRequest*] をクリックします。
5. 発言の 1 つで単語をクリックすると、エンティティウィンドウが表示されます。
   この例では、「 *parking garage*」という単語をクリックします。



6. **Create New Entity**をクリックします。
7. [新しいエンティティを作成] 画面で、名前を入力し、[シンプル] エンティティタイプを選択します。
   この例では、[エンティティ名] に「buildingaccess」と入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

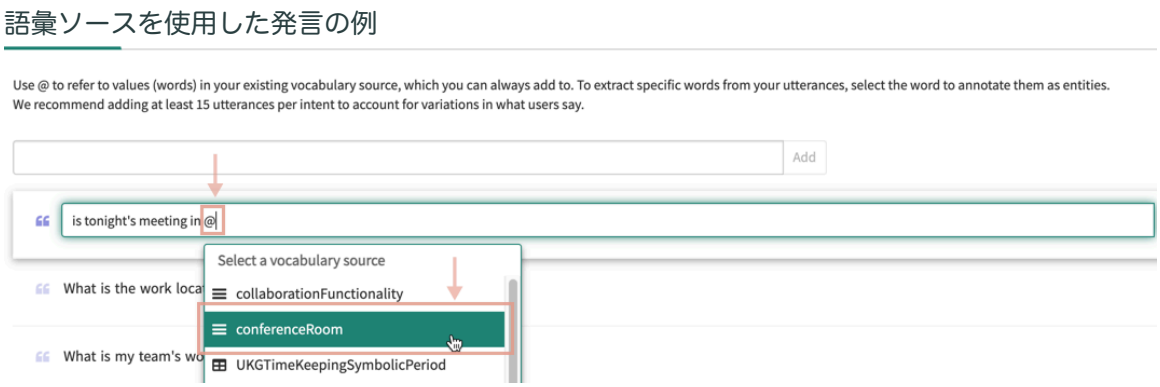
自動翻訳



> **注:**
> [モデルの可用性] を選択して、モデル内のすべてのインテントでエンティティを使用できるようにします。チェックボックスをオンにすると、エンティティが [関連エンティティ] タブに表示されます。

8. **[Save** (保存)] をクリックします。
   エンティティが保存され、発言内の単語が強調表示されたままになります。

次のタスク
発言は、@ ハンドルを使用して語彙ソースを参照できます。語彙ソースで定義されている値のリストがある場合は、すべての値に対して発言を繰り返すのではなく、@ ハンドルを単純なエンティティとして注釈を付けて抽出できます。参照される語彙ソースは、テーブルまたはリストです。たとえば、次の画像は、さまざまな会議室名をリストする語彙ソースを呼び出す方法を示しています。



詳細については、「NLU 語彙」を参照してください。

マップされたエンティティを作成する

語彙ソース、またはエンティティに対して手動で作成した値のリストにマッピングされたエンティティを作成します。マッピングされたエンティティは、発言を解釈するときにモデルがコンテキストとして使用できる複数の値を提供するのに役立ちます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索の NLU モデルを作成または使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インテントを作成するか、既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

マッピングされたエンティティは、発言の単語を取得し、指定されたソースに基づいて値を抽出します。モデルは、インテントを予測するときにソースを使用します。

マッピングされたエンティティを作成する場合、ソースには次の 3 つのオプションがあります。

- 値の手動リスト:このオプションを使用して、エンティティの値のリストを手動で入力します。たとえば、 *priority* という名前のマッピングされたエンティティを作成し、それを発言の単語「 緊急 」にマッピングしてから、高、中、低の値を持つリストを手動で作成できます。
- テーブル語彙ソース:探している値を持つ ServiceNow テーブルがある場合は、このオプションを使用します。エンティティをテーブル語彙ソースにマッピングすると、エンティティはテーブルから複数の値を参照できます。たとえば、@Location語彙ソースを使用する場合、@Locationには都市と国の値があります。
- リスト語彙ソース:探している値を持つ ServiceNow テーブルがない場合は、このオプションを使用します。たとえば、@mouse語彙ソースを使用します。@mouseには、ハンドヘルドコンピューターデバイスのさまざまなモデルの値があります。

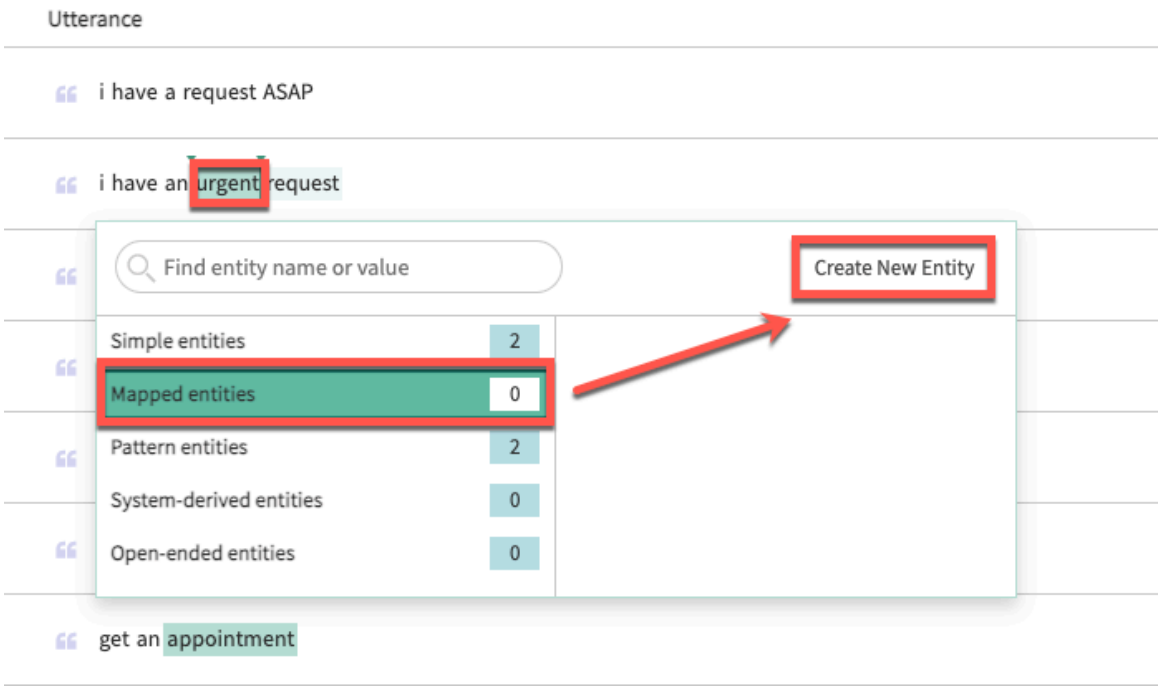
この手順例では、緊急度用にマッピングされたエンティティを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択してから、モデルの名前を選択します。
3. モデルの詳細ページで、[インテント] タブを選択します。
4. モデルの [インテント] セクションで、インテントの名前を選択します。
   この手順の例では、[**#SubmitRequest**] を選択します。
5. [発言] タブで、発言の単語を選択します

   このシナリオでは、「緊急の要求があります」という発言で「緊急」という単語を選択します。
6. [マップされたエンティティ] を選択します。
7. [新しいエンティティの作成] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



8. フォーム上のフィールドを設定します。

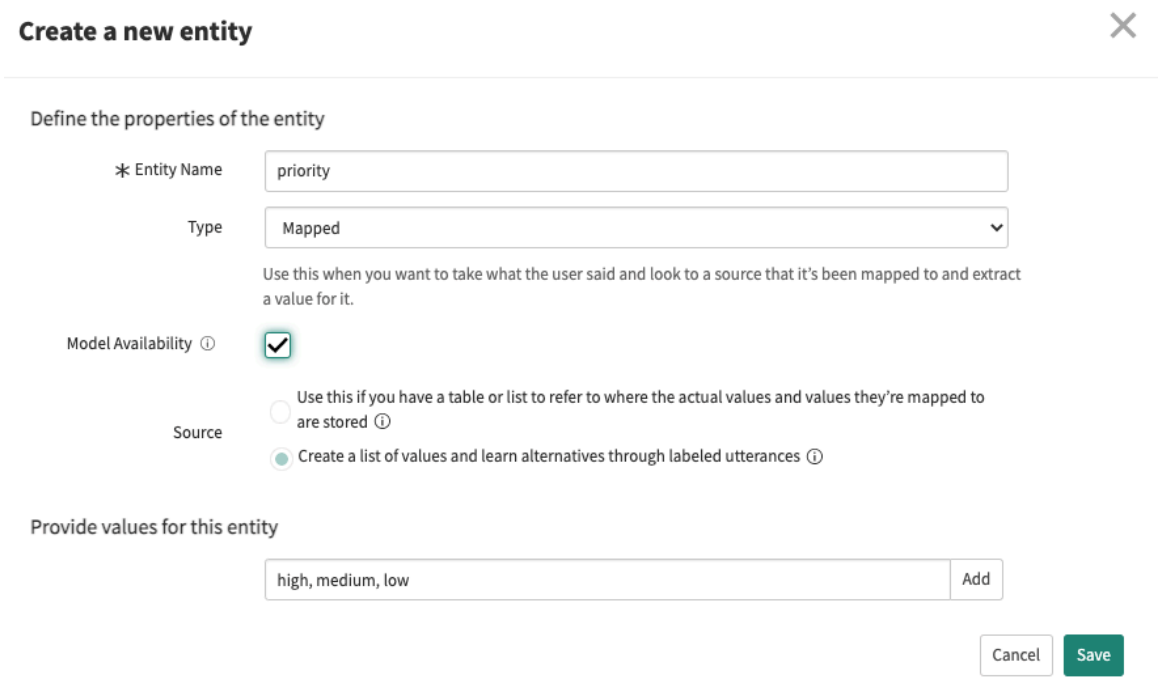
フィールド	説明
エンティティ名	エンティティの名前。
タイプ	エンティティのタイプ。
モデルの可用性	このエンティティをモデル内のすべてのインテントに含める場合は、このオプションを選択します。
ソース	エンティティ値のソース。
このエンティティに値を指定してください。	モデルのコンテキストを提供するために使用される値。

この手順例では、次の構成を使用します。

- エンティティ名: priority
- タイプ:マップ済み
- モデルの可用性:チェックボックスをオンにします
- ソース: 実際の値とマップ先の値が格納されている場所を参照するテーブルまたはリストがある場合に、これを使用します
- エンティティにマップされた値: 高、中、低。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. [Save (保存)] をクリックします。

結果： マッピングされたエンティティが保存されます。エンティティが [関連エンティティ] タブに表示されます。モデルで機械学習を活用し、指定された値を使用して可能な値を識別できるようになりました。



次のタスク
語彙ソースを使用してマッピングされたエンティティを作成し、ソースの値をマッピングされたエンティティとして使用できます。

関連情報

テーブル語彙ソースの作成

リスト語彙ソースの作成

パターンエンティティを作成する

メールアドレスや電話番号など、繰り返し可能なパターンを持つ単語またはフレーズからパターンエンティティを作成します。これらのパターンは、システムがパターンに基づいて類似の発言を認識するのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索の NLU モデルを作成または使用します。
- インテントを作成するか、既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

パターンエンティティは、モデルが類似するタイプのコンテンツを識別、コンテキスト化、および管理するのに役立ちます。電話番号やメールアドレスなどの入力も同じパターンに従います。パターンエンティティを作成することで、これらの入力のすべてのバリエーションを認識するようにモデルをトレーニングできます。

注:
パターンエンティティは正規表現 (regex) を使用します。正規表現フィールド値は Java 正規表現です。正規表現の使用方法の詳細については、「 エンティティでの正規表現の使用」を参照してください。

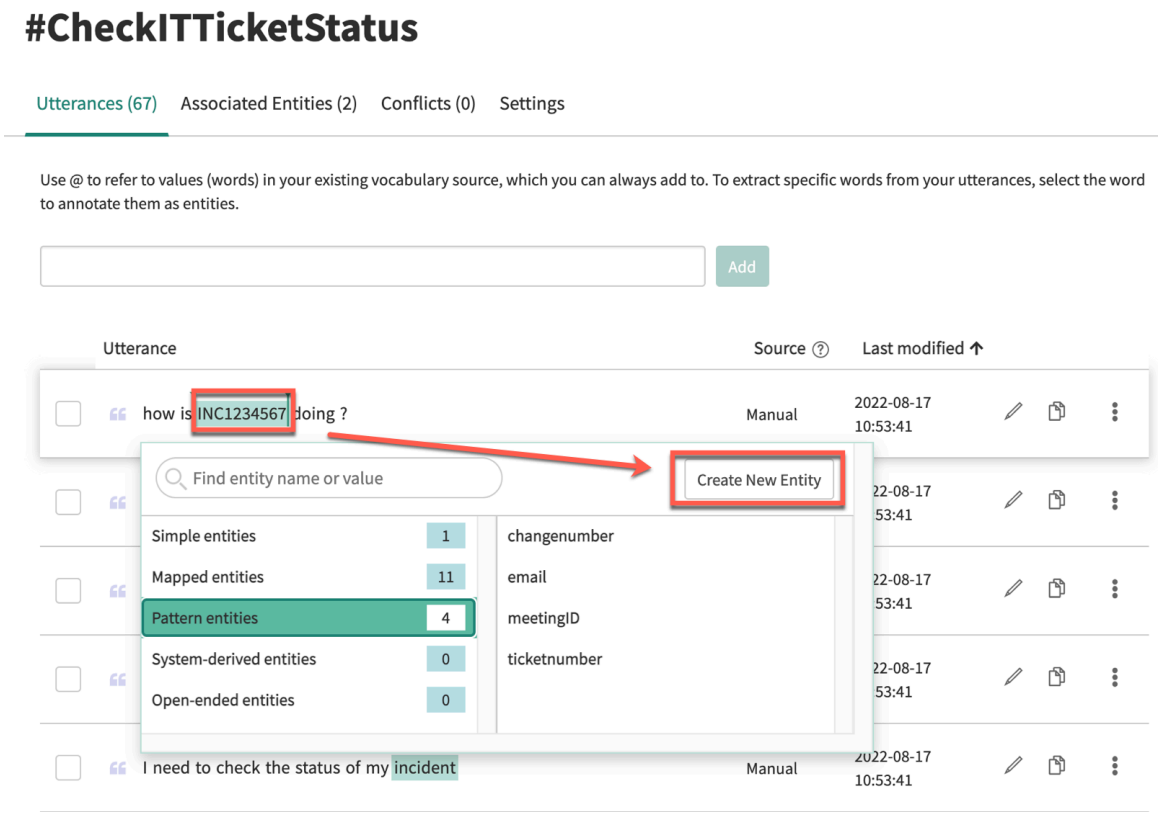
このシナリオ例では、「 *#CheckITTicketStatus*」というタイトルのインテントを作成しました。この手順例では、インシデントレコード番号のパターンエンティティを作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択してから、モデルの名前を選択します。
3. モデルの詳細ページで、 [インテント] を選択します。
4. インテントの名前を選択します。
   この例のシナリオでは、[***#CheckITTicketStatus***] を選択します。
5. 発言の単語を 1 つ選択します。
   このシナリオでは、[**INC1234567**] をクリックします。

自動翻訳

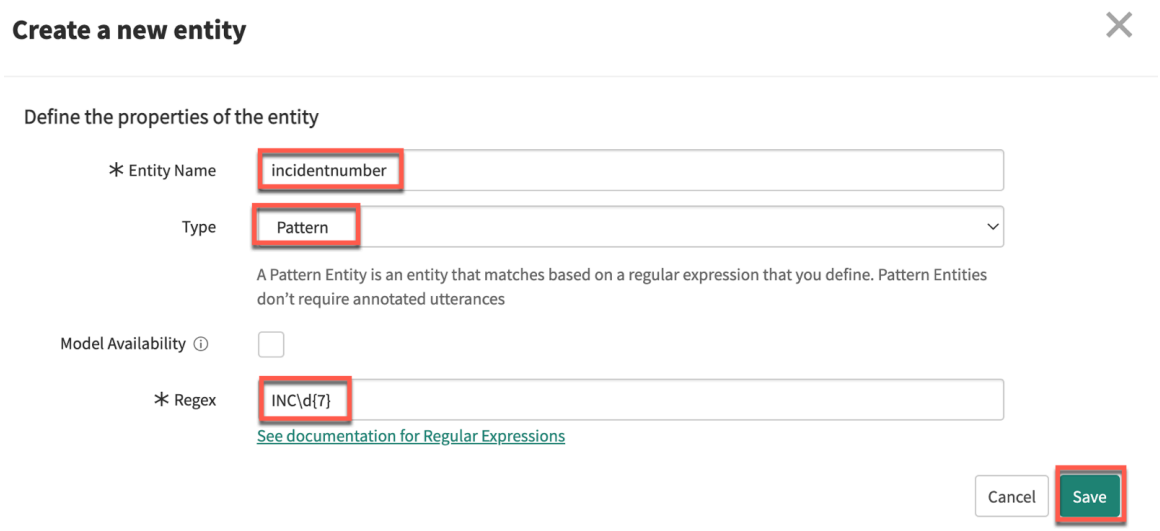
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [新しいエンティティの作成] を選択します。
7. [新しいエンティティを作成] ウィンドウで、フィールドを構成します。

   この手順例では、次の構成を使用します。

   - エンティティ名:incidentnumber を入力
   - タイプ:パターンを選択
   - モデルの可用性:このエンティティをモデル内のすべてのインテントに含める場合は、このボックスを選択します
   - 正規表現: INC\d と入力します{7}



8. **[Save** (保存)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

パターンエンティティ が保存され、[関連エンティティ] タブに表示されます。モデルは、パターンエンティティを使用して、注釈付き発言のバリエーションを解釈できます。たとえば、ユーザーがインシデントレコード番号を入力した場合、モデルは *#CheckITTicketStatus* インテントと一致させることができます。

システム派生エンティティの作成

日付、時刻、期間、場所などのデフォルトのシステムエンティティから派生したカスタムエンティティを作成します。

始める前に

- 必ず、 NLU ワークベンチ プラグイン、 NLU ワークベンチ - コアプラグイン、 NLU Common Model プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されている。
- 仮想エージェント または AI 検索用のNLUモデルを作成または既存のモデルを使用します。
- インテントを作成するか、既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

システムエンティティは、デフォルトで ServiceNow インスタンスにビルド済みで、[モデル] 画面の [エンティティ] セクションに表示されます。DATE、*TIME*、*DATE_TIME* などのエンティティは、デフォルトで有効になっています。必要に応じて、[有効化] をクリックすると、これらを無効にしたり再度有効にしたりできます。

システム派生エンティティは 、システムエンティティを拡張し、より多くのコンテキストを提供します。たとえば、システムエンティティ *DATE* により、モデルはすでに日付形式を理解しています。ただし、 開始日 や 終了日などのシステム派生エンティティを作成して、日付に関するユーザーの発話からより多くの情報を抽出できます。

次のシナリオ例では、フライト、車、ホテル、およびイベントを予約するためのモデルを作成しています。インテント *#FlightBooking* で、ユーザーのフライト要求を含む発言を解釈する必要があります。モデルにはシステムエンティティ *LOCATION* が含まれていますが、通常、フライトプランには 2 つの場所が含まれます。

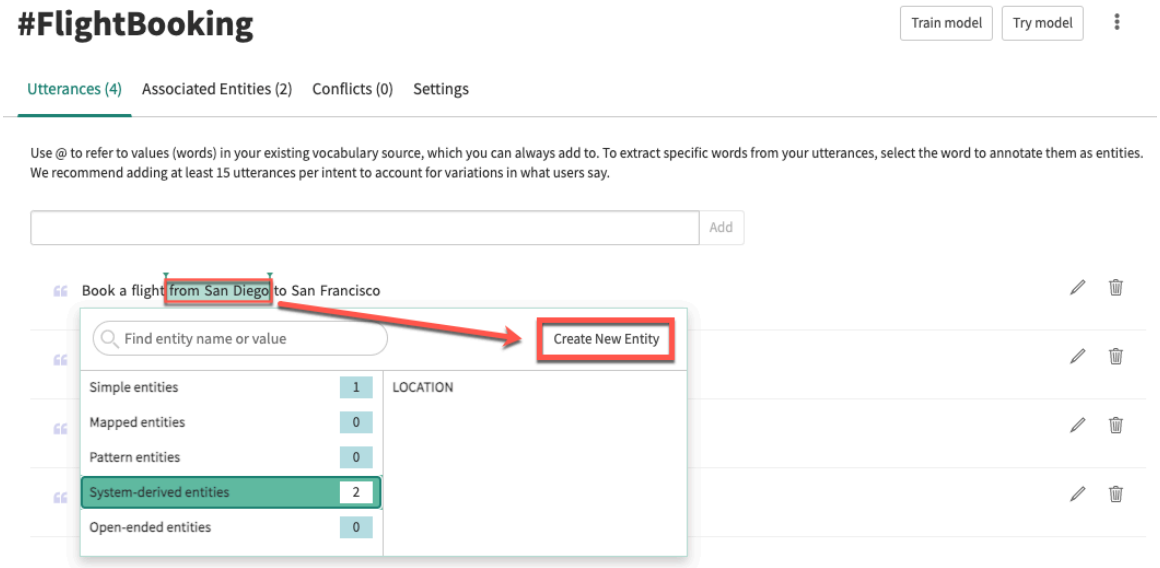
この手順例では、2 つのシステム派生エンティティを作成して、フライトの出発地と到着地を収集します。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択してから、モデルの名前を選択します。
3. モデルの詳細ページで、 [インテント] を選択します。
4. インテントの名前を選択します。
   この例では、 **#FlightBooking** インテントを選択します。
5. [発言] タブで、いずれかの発言から単語またはフレーズを選択します。
   このシナリオ例では、 サンディエゴからサンフランシスコへのフライトを予約する発話の例があります。このステップでは、 **San Diego** からクリックします。

自動翻訳

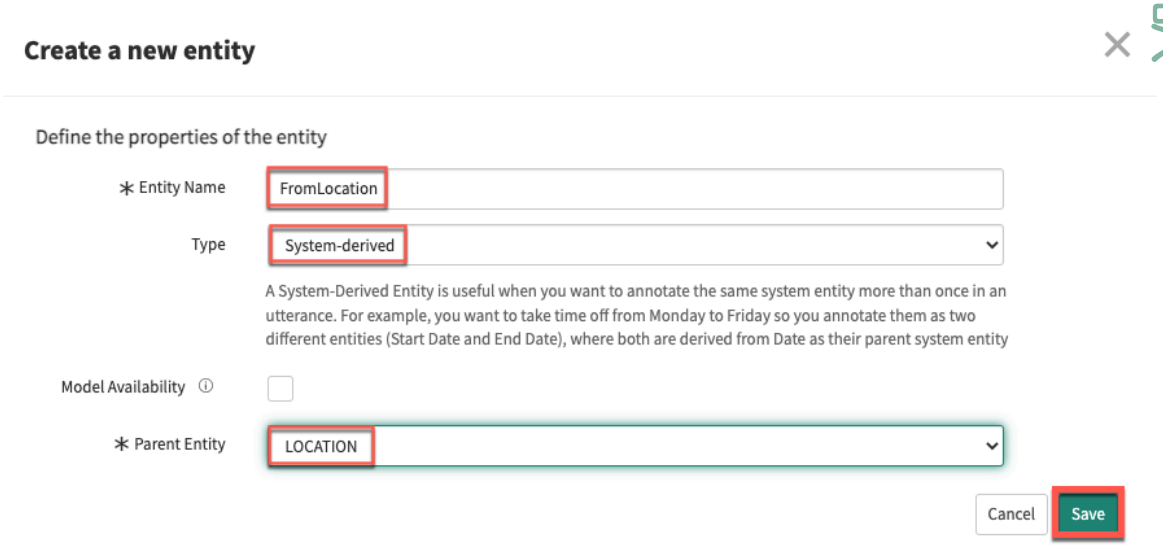
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



6. [新しいエンティティの作成] を選択します。
7. [新しいエンティティを作成] 画面で、フィールドを構成します。

   この例では、次の構成を使用します。

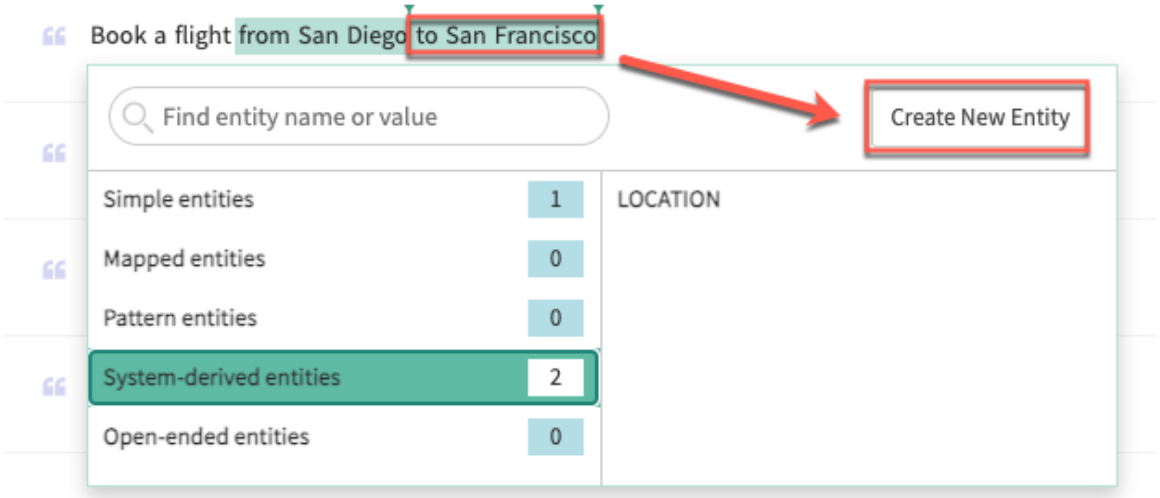
   - エンティティ名:FromLocation を入力
   - タイプ:システム派生を選択
   - モデルの可用性:このエンティティをモデル内のすべてのインテントに含める場合は、このチェックボックスをオンにします
   - 親エンティティ:場所を選択



8. **[Save** (保存)] を選択します。
9. 同じ発言で、別の単語またはフレーズを選択します。
   このシナリオ例では、[サンフランシスコ] をクリックします。

自動翻訳

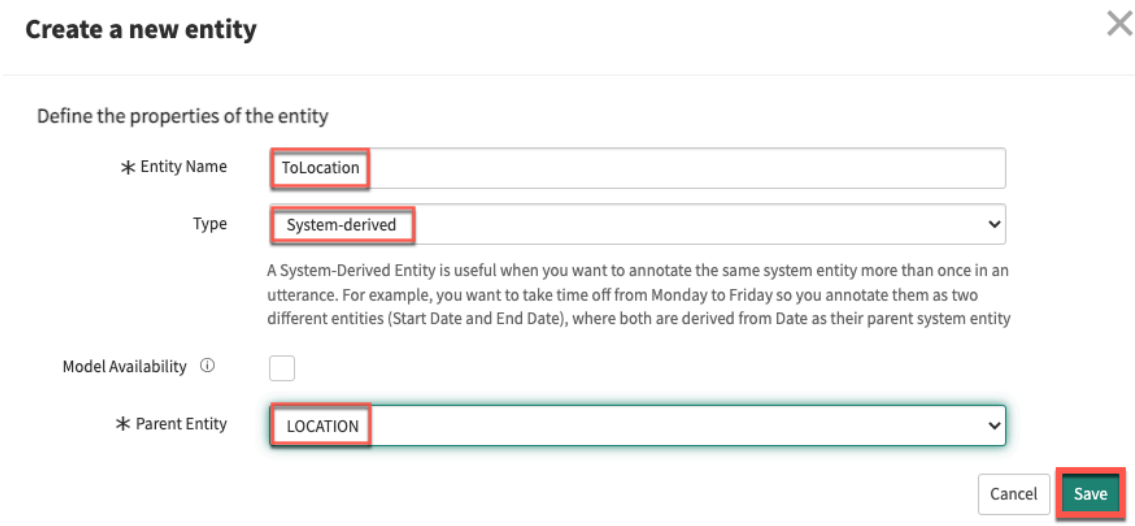
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



10. [新しいエンティティの作成] を選択します。

この例では、次の構成を使用します。

- エンティティ名:ToLocation と入力
- タイプ:システム派生を選択
- モデルの可用性:このエンティティをモデル内のすべてのインテントに含める場合は、このチェックボックスをオンにします
- 親エンティティ:場所を選択



11. **[Save** (保存)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果： 2 つのシステム派生エンティティがエンティティウィンドウに表示されます。

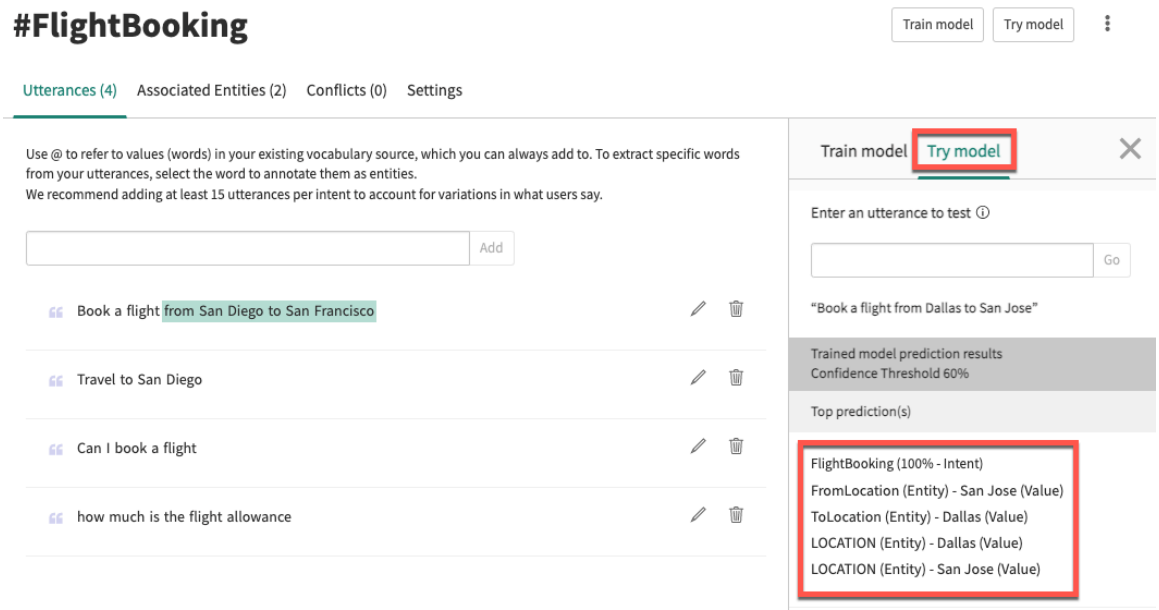


次のタスク
モデルをトレーニングしてエンティティを保存します。モデルを試して、作成したエンティティのバリエーションを認識して解釈するかどうかを確認できます。

この例では、異なる出発地と到着地でモデルをテストできます。

1. [モデルを試す] を選択します。
2. ダラスからサンノゼへのフライトを予約します。
3. [移動 **(Go)**] を選択します。

テストパネルを含むインテントの詳細ページ



モデルはインテントを予測し、値を決定するために使用されたエンティティを示します。予測時にシステムエンティティとシステム派生エンティティの両方がどのように使用されるかに注意してください。

無制限のエンティティを作成する

インテント予測の精度を向上させる場合は、無制限のエンティティを使用します。無制限のエンティティは、モデルが発言のコンテキストに焦点を当てるのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索の NLU モデルを作成または使用します。
- インテントを作成するか、既存のインテントを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

無制限のエンティティは 、エンティティ自体ではなくエンティティのコンテキストに焦点を当てるようにモデルに指示します。単語またはフレーズを無期限としてマークすると、システムはエンティティをスキップし、発言のエンティティの前または後のコンテキストからインテントを予測します。

たとえば、「 iPhoneを注文したい」という発言で、「iPhone」という単語に無制限のエンティティとして注釈を付けます。このモデルはコンテキストに焦点を当て、ユーザーが何かを注文したいと予測します。ユーザーが注文したいものはたくさんあるので、それらすべてに名前を付けることは、モデル作成者にとって耐え難い作業です。

単純なエンティティの代わりに無制限のエンティティを使用すると、モデルがエンティティではなく残りの発言に焦点を合わせるのに役立ちます。iPhone の例では、エンティティ自体の関連性は低くなります。したがって、システムに無視させたいのです。

他のシナリオでは、システムにエンティティを無視させてはならない複数のインテントが存在する可能性があるため、単純なエンティティを使用する必要があります。

注:
語彙ソース (発言の@vocab_sourceによって参照される) をオープンエンドのエンティティとして注釈を付けることはできません。語彙ソースには、単純なエンティティまたはマッピングされたエンティティとしてのみ注釈を付けることができます。たとえば、発言が「ラップトップを注文したい」である場合、「ラップトップ」という単語に無制限のエンティティとして注釈を付けることができます。ただし、発言が「@laptopを注文したい」で、@laptopテーブル語彙ソースまたはリスト語彙ソースを参照している場合、無制限のエンティティとして注釈を付けることはできません。

この例のシナリオでは、ユーザーが会社の商品を注文することを意図した NLU モデルを作成しました。

次の手順例では、発言の 1 つからエンティティを作成して、インスタンス内の他の NLU モデルで無期限で再利用可能であるとシステムが認識できるようにします。

注:
使用できるオープンエンドエンティティは、インテントごとに 1 つだけです。

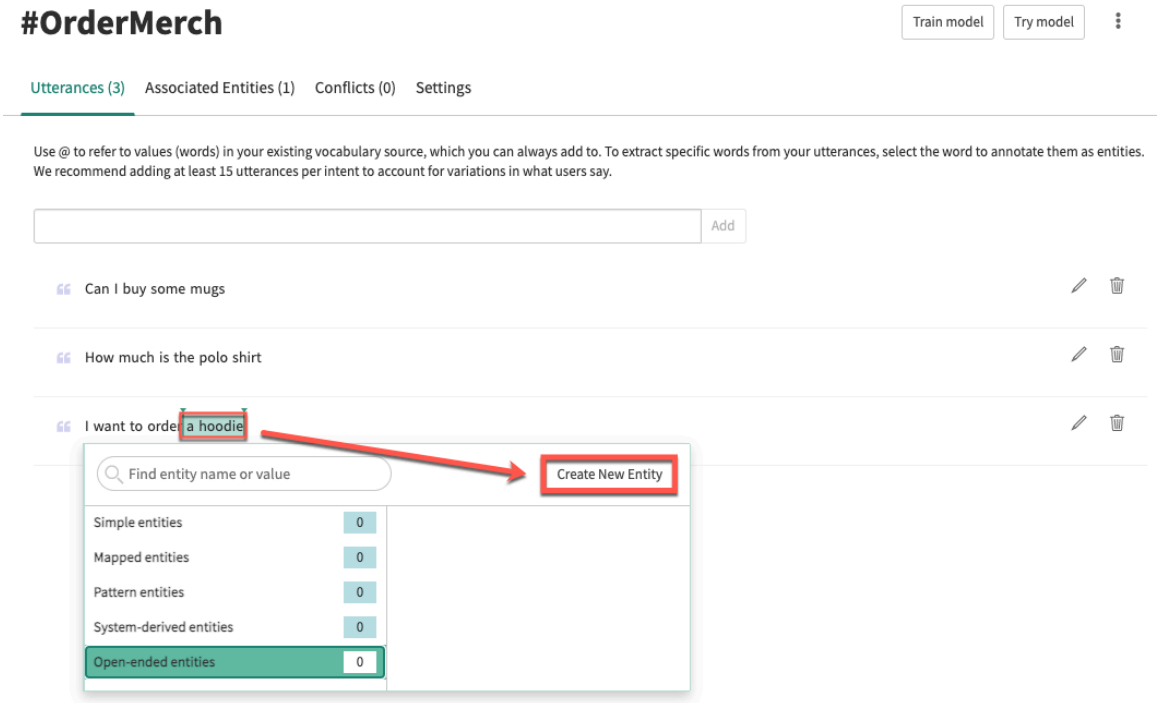
手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. [モデルの詳細] ページで、[インテント] をクリックします。
4. エンティティを追加するインテントの名前を選択します。
   この例では、 *#OrderMerch* インテントを選択します。
5. [発話] タブで、いずれかの発話の単語またはフレーズを選択して、エンティティウィンドウを表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、 パーカーを選択します。

エンティティウィンドウ

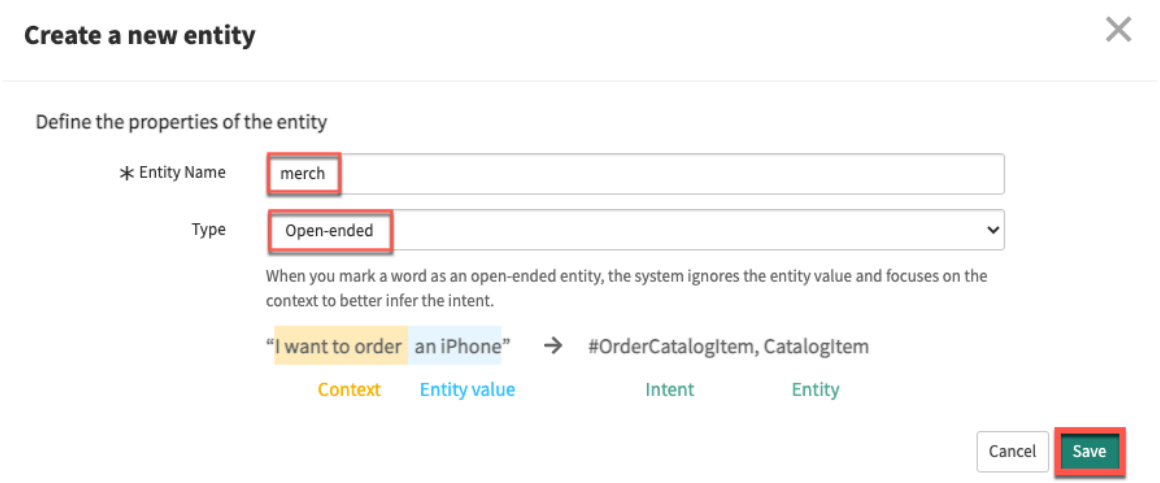


6. [新しいエンティティを作成] を選択します。
7. [新しいエンティティを作成] 画面で、フィールドを構成します。

   この例では、次の構成を使用します。

   - エンティティ名: merch
   - タイプ:[無期限] を選択

   エンティティを作成

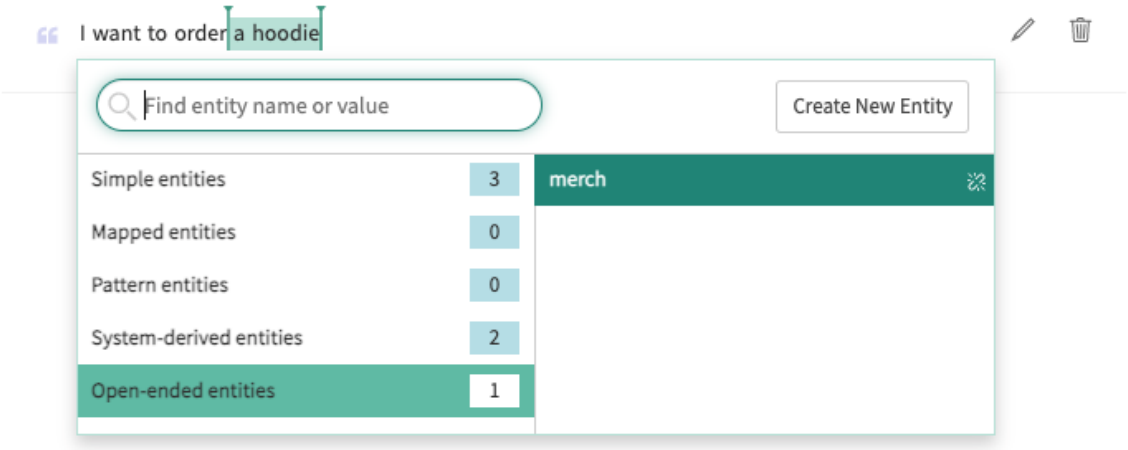


8. **[Save** (保存)] を選択します。

   マーチャントの無期限エンティティには、モデルのインテント画面の [発話] セクションに注釈が付けられます。その名前をポイントすると、注釈の詳細で新しいエンティティとして保持されてい

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

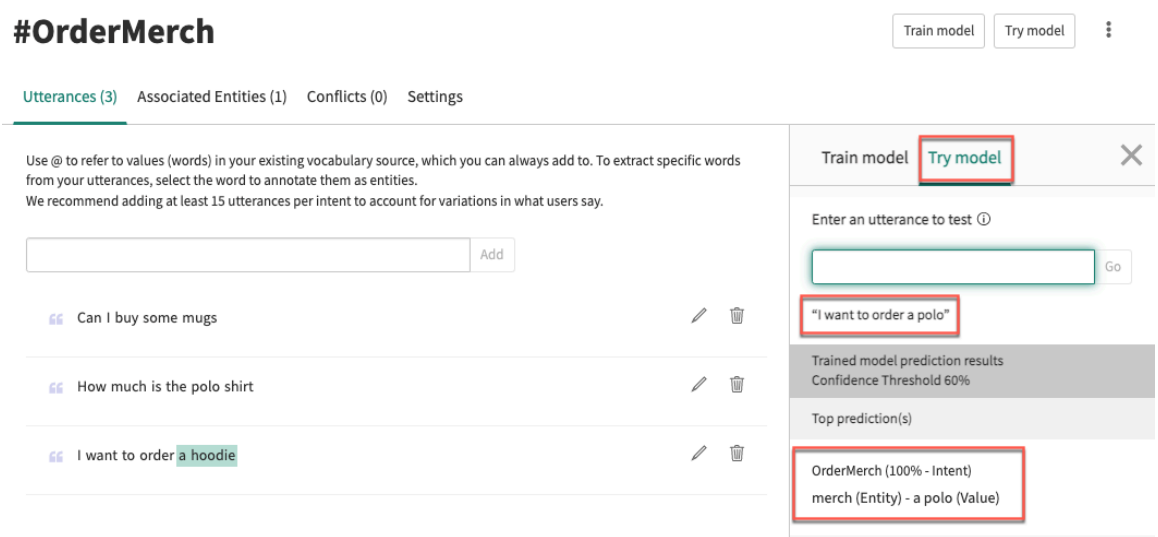
ることがわかります。このエンティティは、インスタンス内の他のすべての NLU モデルで再利用できます。



次のタスク
モデルをトレーニングしてエンティティを保存します。モデルを試して、エンティティ自体ではなく、エンティティのコンテキストに基づいて発言が解釈されるかどうかを確認できます。

この例では、別の商品アイテムでモデルをテストできます。

1. [モデルを試す] を選択します。
2. 「ポロを注文したい」と入力します。
3. [移動 **(Go)**] を選択します。



モデルはインテントを予測し、ポロの値に商品エンティティを使用したことを示します。

エンティティのインポート

作成したエンティティを他の 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルで再利用します。エンティティをインポートすると、時間が節約され、モデルのインテントが改善されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 既存の NLU モデルを作成または使用します。
- インテントとエンティティを作成するか、既存のものを使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin nlu_editorをモデルに割り当てる必要があります。

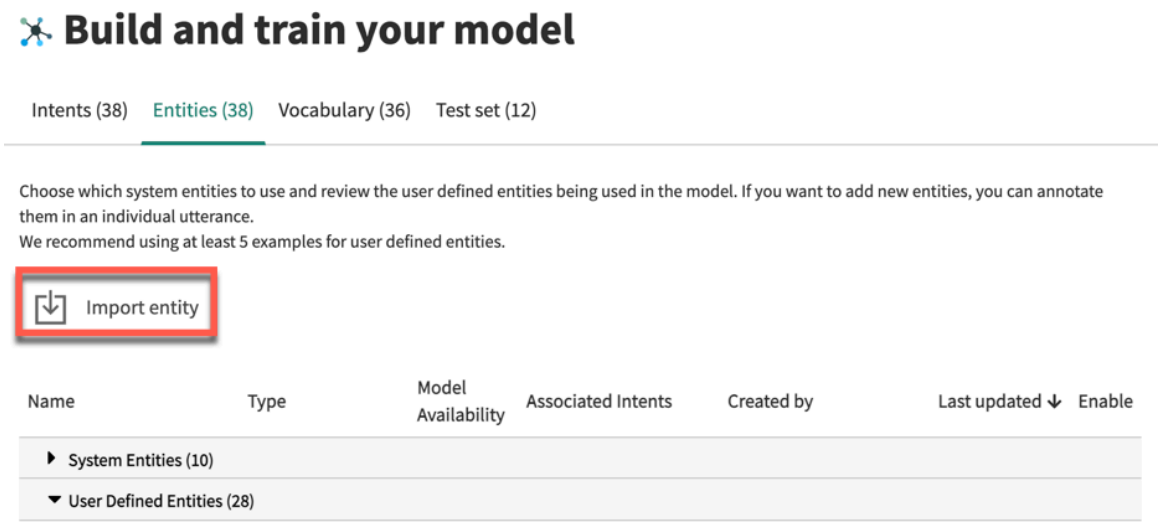
このタスクについて
通常、新しいエンティティは個々のインテント内に作成されます。時間を節約し、インテントを改善するために、他のモデルのエンティティをインポートして再利用することもできます。エンティティをモデルにインポートした後、新しいエンティティを使用してモデルの発言に注釈を付けます。

注:
すべてのモデルには、デフォルトで複数のシステムエンティティが含まれています。

この手順例では、複数のエンティティを新しいモデルにインポートします。

手順

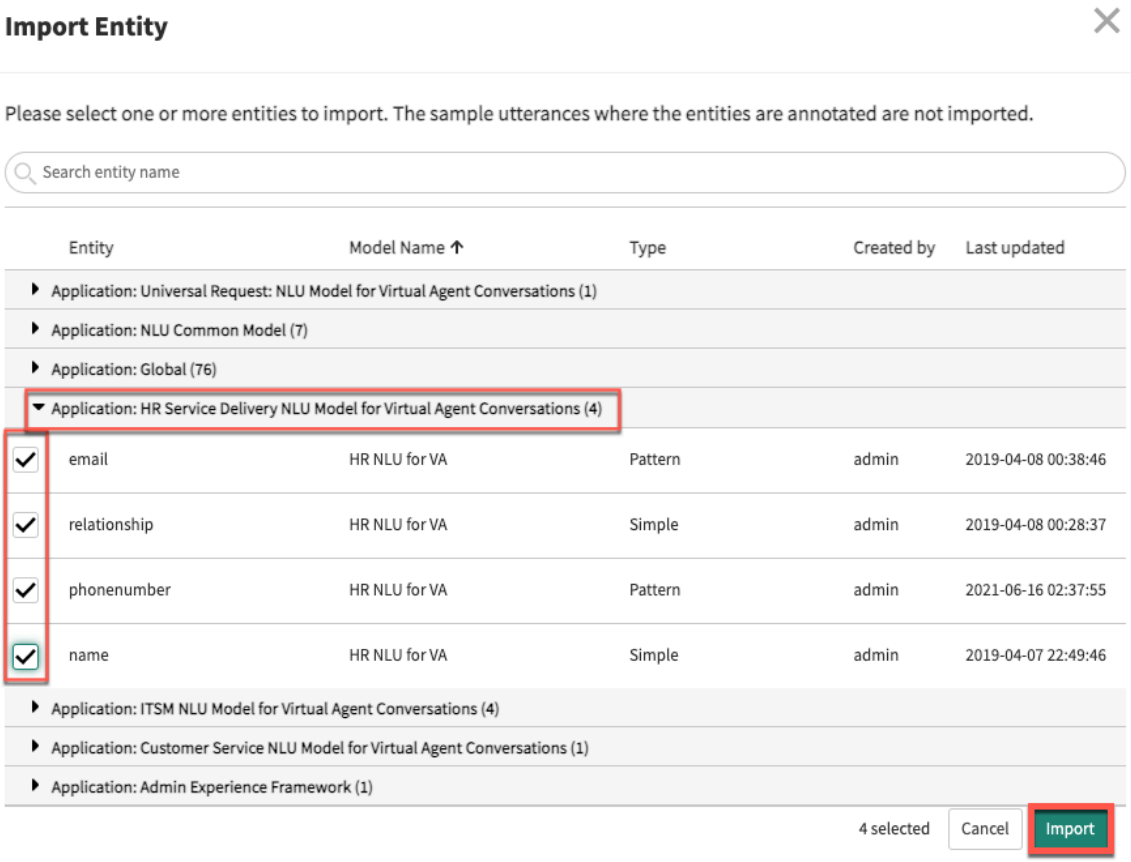
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、エンティティを追加するモデルの名前を選択します。
3. [モデルの構築とトレーニング] フェーズで、[エンティティ] タブを選択します。
4. [エンティティのインポート] を選択します。



5. [Import Entity] ウィンドウで、インポートするエンティティを選択します。
   この例では、[アプリケーション:仮想エージェント会話用の *HR* サービスデリバリ *(HRSD) NLU Model*] のドロップダウン矢印をクリックします。4 つのエンティティを選択します。

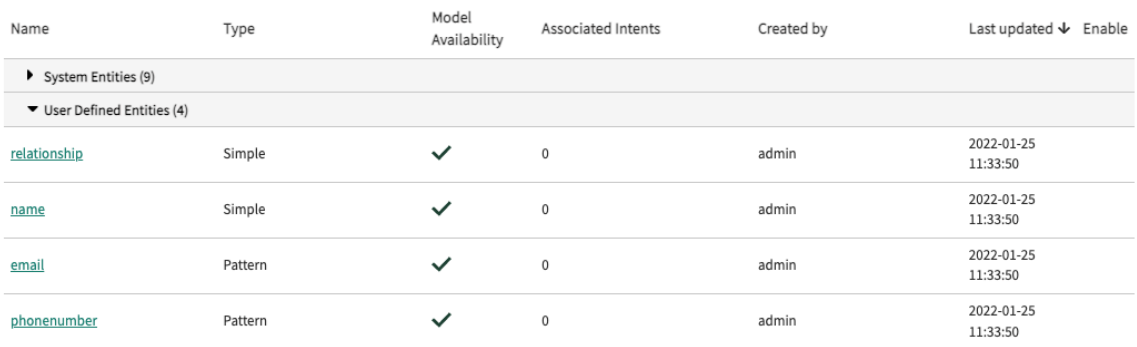
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
エンティティをインポートしても、それらのエンティティに注釈が付けられている発言はインポートされません。新しくインポートされたエンティティを使用して現在のモデルの発言に注釈を付け、モデルを再トレーニングする必要があります。

6. [インポート] をクリックします。
選択したエンティティがモデルにインポートされます。エンティティは、[エンティティ] タブの [ユーザー定義エンティティ] の下に表示されます。デフォルトでは、モデル内のすべてのインテントがエンティティを使用できるように、 モデルの可用性 が有効になります。



次のタスク
インポートされたエンティティを使用して、モデルの発言に注釈を付けます。モデルをトレーニングして変更を保存します。

関連情報

NLUインテントのインポート

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

エンティティでの正規表現の使用

NLUエンティティで正規表現を使用して、システムがテキストを検索、照合、管理するのに役立つパターンを確立する方法について説明します。

パターンエンティティは、正規表現 (regex) を使用して、メールアドレス、電話番号、インシデントやケース ID の形式など、任意のパターンのテキストに一致させます。

注:
ServiceNow は Java 正規表現のみを使用してサポートし、Perl 正規表現などの他のベンダーオプションはサポートしません。

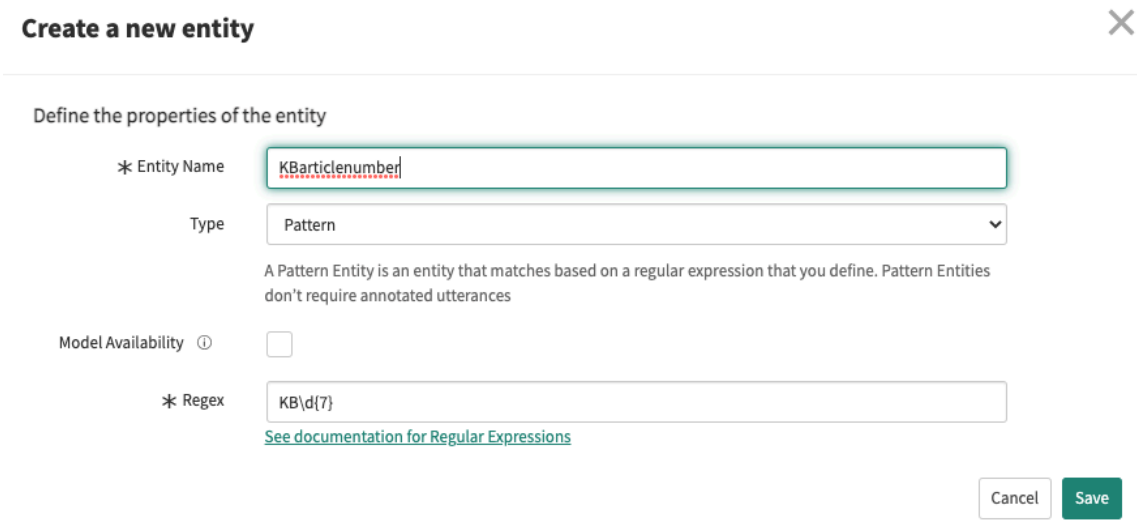
正規表現の例

パターンエンティティで使用される正規表現コードの完全な例については、「パターンエンティティの作成」を参照してください。

次の 4 つの例は、さまざまなパターンエンティティの形式と正規表現コードを示しています。

ナレッジベース記事

ServiceNow ナレッジベース (KB) 記事では、 形式 *KB1234567* が使用されます。正規表現コードは *KB\d{7}* で、 *KB* = ナレッジベースレコード、 *d{7}* = 7 桁です。

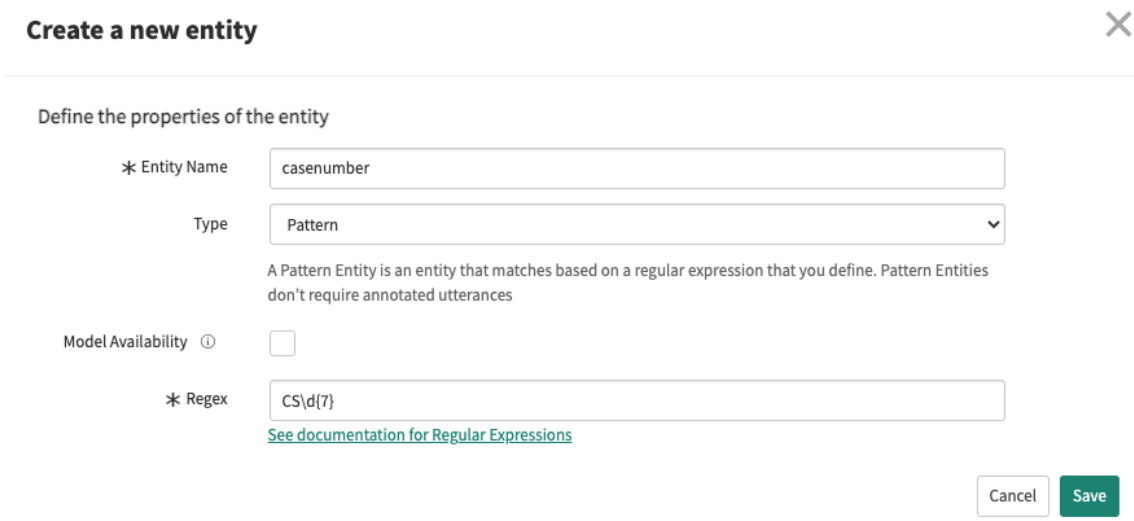


ケース番号

ケースタスクは形式 *CS1234567* を使用します。正規表現コードは *CS\d* です。 ここで *{7}CS* = ケースレコード、 *d{7}* = 7 桁です。

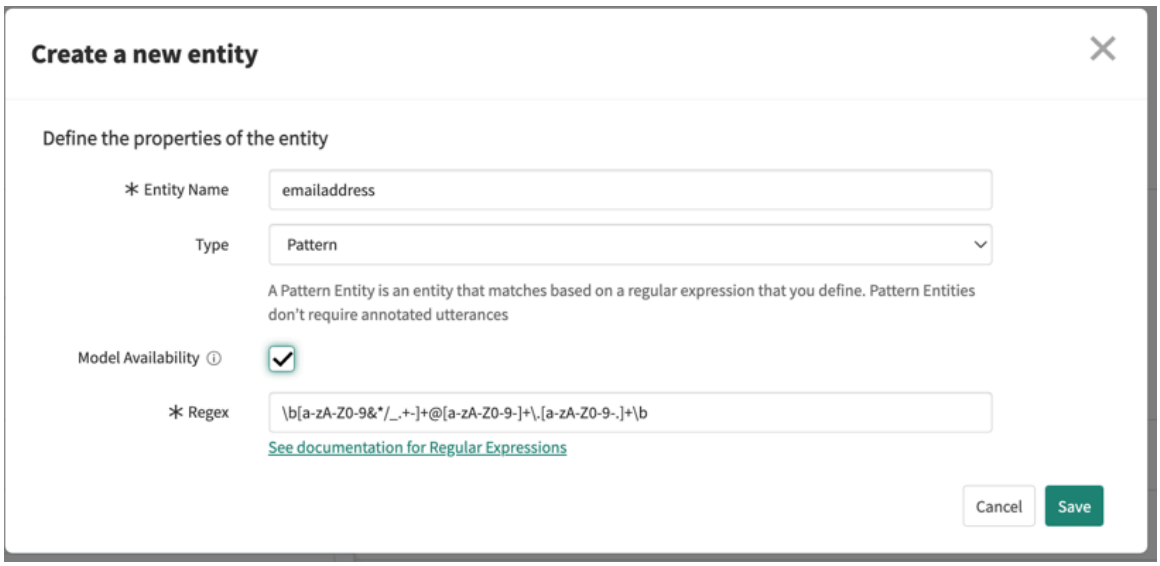
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



メールアドレス

メールアドレスの形式は *name@servicenow.com* です。正規表現コードは *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.]+\b* は、 *name@servicenow.com* と *name@servicenow.co.in* の形式をサポートします。

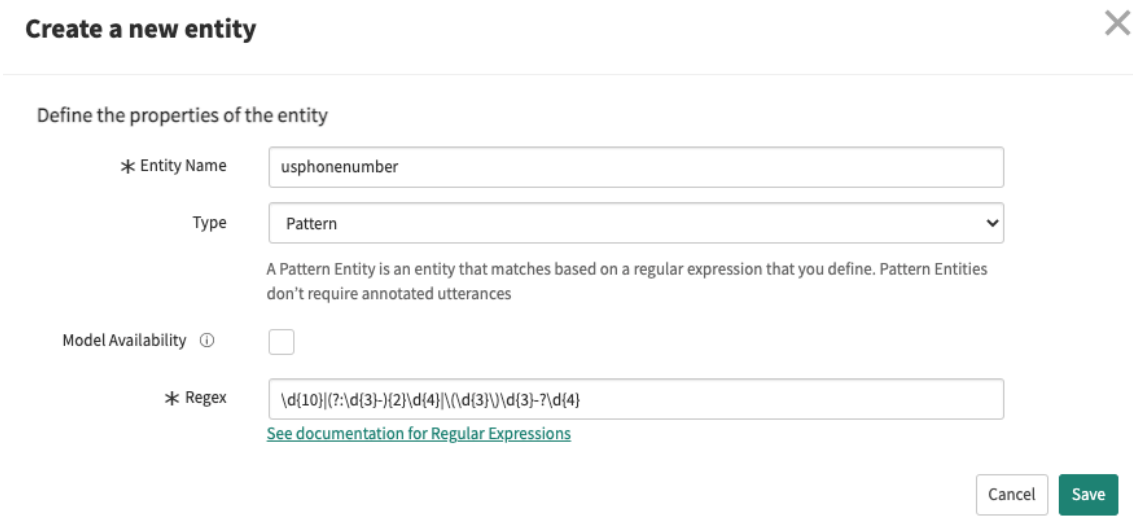


電話番号

米国の電話番号は、 *555-123-4567* という形式を使用します。正規表現コードは *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}-?\d{4}* で、*5108882062,510-888-2062* および *(510)888-2062* の形式をサポートしています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



正規表現リソース

正規表現の詳細については、次の外部リンクを参照してください。

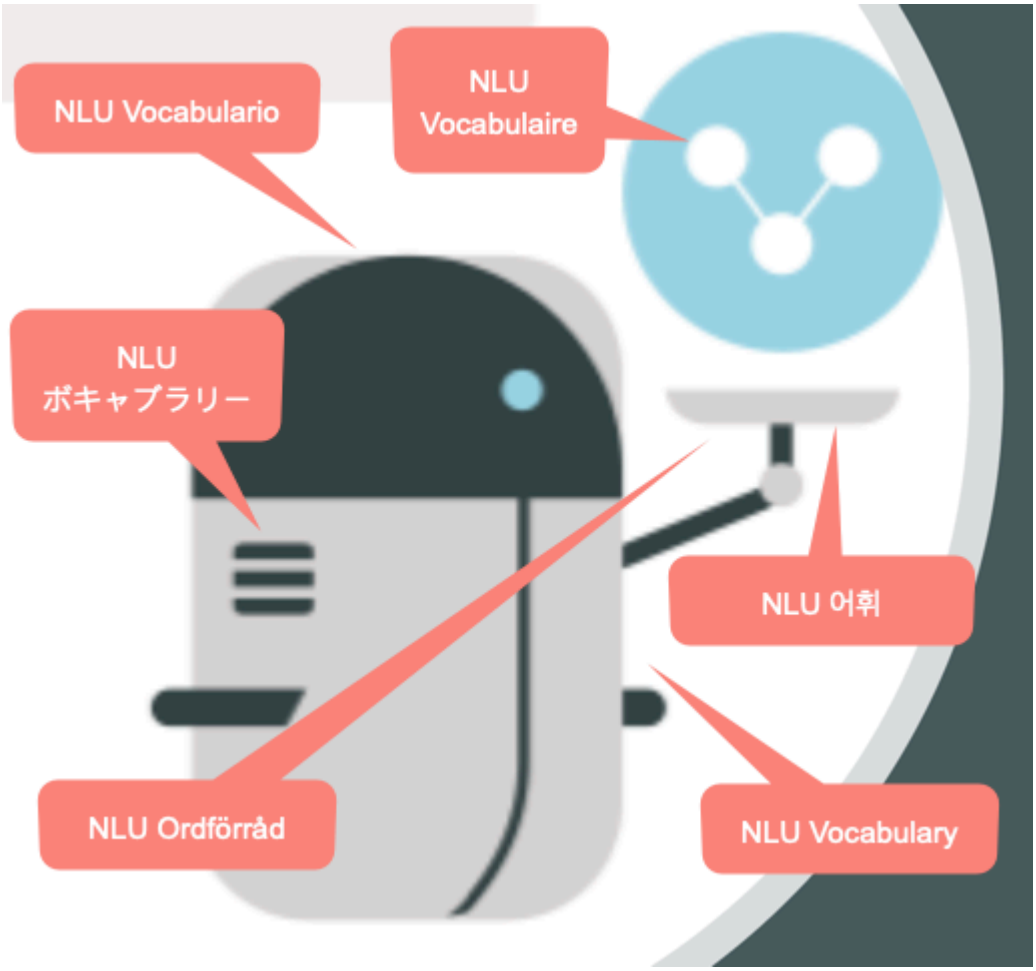
- Java 正規表現
- Java 正規表現テスター
- パターン (Java プラットフォーム SE7)
- Java 正規表現一致の省略形

NLU 語彙

NLU語彙アイテムを使用して、ユーザーが要求を表現するさまざまな方法をシステムが認識できるようにします。語彙ソースを使用すると、会議室の名前やカタログアイテムなど、テーブルまたはリスト内のオブジェクトがシステムで認識できるようになります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

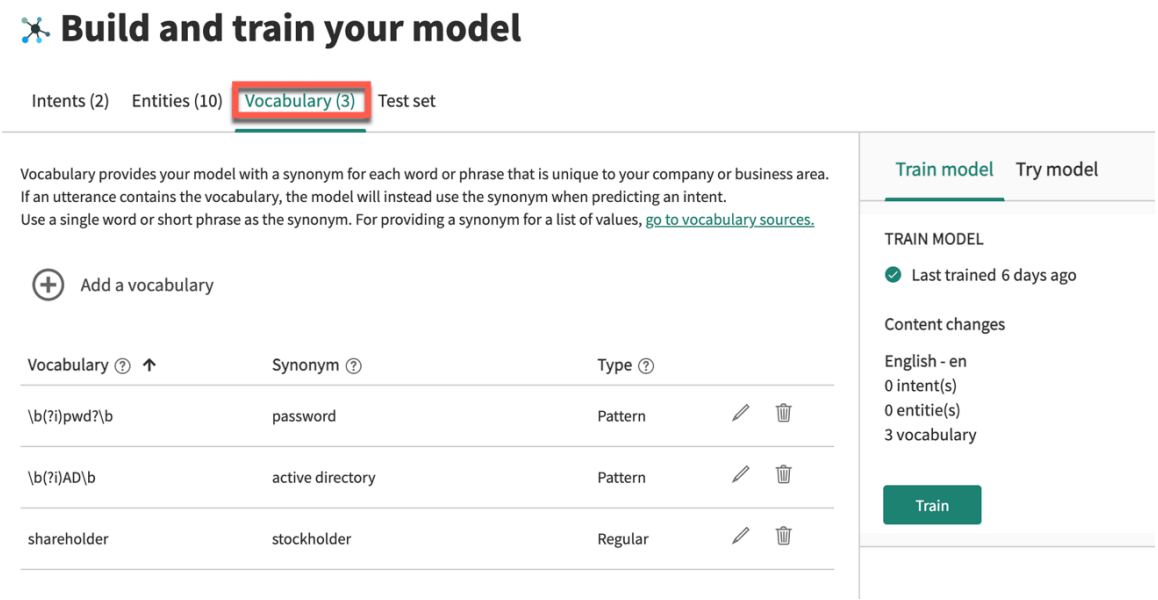


語彙の用法とコンテキスト

語彙は、ユーザーが遭遇する可能性のあるさまざまな単語やフレーズをモデルが処理するのに役立ちます。人間はコンピュータではないので、同じことを言うために異なる方法を思いつくかもしれません。たとえば、1 人のユーザーがフレーズ全体ではなく頭字語を入力した場合、システムは発言のコンテキストを使用して正しいインテントを予測できる可能性があります。ただし、語彙アイテムで頭字語を定義することで、インテントを正しく予測するためのモデルの信頼性レベルと機能が向上します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



語彙アイテムには、発言に現れる可能性のあるさまざまな単語やフレーズが含まれます。語彙アイテムは、インテント予測のために、指定した同義語にマッピングされます。これにより、システムはユーザーが要求を表現するさまざまな方法を認識すると同時に、予測の一貫性、信頼性、および正確性を確保できます。

語彙アイテムタイプ

NLU には、語彙アイテムの作成と設定に使用できる次の語彙タイプが用意されています。

タイプ	定義
正規	ビジネスまたは業界固有の用語や頭字語など、一般的に知られていない単語またはフレーズ。通常の語彙では大文字と小文字が区別されないため、すべての大文字と小文字のバリエーションは、作成した語彙によってキャプチャされます。 「通常の語彙アイテムの作成」を参照してください。
パターン	メールアドレスや電話番号などの特定の形式をキャプチャできる正規表現 (regex)。 「パターン語彙アイテムの作成」を参照してください。

語彙ソース

語彙ソースを使用して、ユーザーが要求する可能性のあるさまざまなオブジェクトをカバーすることもできます。語彙項目と語彙ソースは、その使用法が異なります。

- モデルが使用する単一の同義語に簡単にマッピングできる個々の単語、フレーズ、またはパターンの語彙アイテムを使用します。
- 語彙ソースを使用して ServiceNow テーブルまたはリストを参照し、すべての値を定義した単一の同義語で置き換えることができます。語彙ソースは、すべての NLU モデルで再利用できます。

ユーザーの発言がセット内のオブジェクトを参照する場合は、語彙ソースを使用します。ソースは、ServiceNow テーブルの値のリスト、またはカタログアイテムのリストや会議室のリストなど、定

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

義した静的リストから参照できます。これらのソースを作成して保存したら、@ 記号を使用してトレーニング発言で指定できます。これらのソースをエンティティ値として使用することもできます。

たとえば、オフィスのすべての会議室のリストが既にあるとします。インテントのトレーニング発話に各会議室名を入力する代わりに、そのリストを参照する語彙ソースを作成できます。

語彙ソースを作成するには、「 テーブル語彙ソースの作成 」と「 リスト語彙ソースの作成」を参照してください。

インテントに関連する語彙の使用

インテントが発話の例の語彙とやり取りする方法の例を次に示します。

注:
NLU 語彙では、同義語が発話に表示される語彙に置き換わります。

目的:OrderSoftware

発言	問題および解決策
「sfcrm にアクセスする必要があります」	• 問題:システムが頭字語 *SFCRM* を認識しないため、インテントを正確に予測できません。 • 解決策: *sfcrm* を通常の語彙アイテムとして追加し、 *CRM* ソフトウェアなどの同義語を指定します。
「Word をインストールする必要があります」	• 問題: この用語 は非常に一般的であり、必ずしもソフトウェア製品を示すものではありません。インストールという用語は有用なコンテキストを提供する可能性がありますが、信頼スコアが低すぎて *OrderSoftware* インテントを予測できない場合があります。 • 解決方法：大文字の *Word* の正規表現を使用してパターン語彙アイテムを作成し、システムがソフトウェア製品として認識できるようにします。この追加の制約により、 *OrderSoftware* インテントが予測される可能性が高くなります。 **注:** 仮想エージェントの会話トピックで使用する特定のソフトウェア名を抽出するには、発言のエンティティとして注釈を付けます。

最良の結果を得るには、単一の単語または短いフレーズを同義語として使用します。複数の語彙アイテムを 1 つの同義語にマッピングできます。1 つの語彙アイテムを複数の同義語にマッピングしないでください。

詳細なコンテキストと例については、「 NLU インテントの作成」を参照してください。

パターン語彙アイテムの正規表現の例

語彙アイテムを使用して頭字語 *IT* を識別し、それを同義語 の情報技術にマッピングするとします。

通常の語彙アイテムでは、デフォルトで大文字と小文字が区別されません。これは、通常の語彙項目が頭字語 *IT* と一般的な単語 *it* の両方と一致することを意味します。そこで、パターン語彙アイテムを使用することにしました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

使用できる正規表現パターンは \bIT\b です。\b は単語境界マーカーです。これにより、パターンが *ITSM* または *JIT* などと一致しなくなります。パターン語彙アイテムのデフォルトの大文字と小文字の区別は、 \bIT\b が一般語 *it* と一致しないことを意味します。

正規表現の詳細: (?i) を使用して、パターンの大文字と小文字の区別をオフにすることができます。(?-i) のようにマイナス記号を使用して、そのモードを終了できます。たとえば、 (?i)te(?-i)st は *test* と *TEst* の両方に一致する必要がありますが、 *teST* または *TEST* には一致しません。

詳細については、「エンティティでの正規表現の使用」を参照してください。

関連情報

NLU インテントの作成

通常の語彙アイテムの作成

ユーザーが使用する可能性がある単語またはフレーズを追加し、その語彙アイテムを同義語と照合します。モデルは、インテント予測時に同義語を使用します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索の NLU モデルを作成または使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin エディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

通常の語彙アイテムは、ユーザーが発言で使用する可能性のある単語またはフレーズの同義語をモデルに提供します。モデルでは、インテントを予測するときに同義語を使用して語彙を置き換えます。可能な場合は、同義語に単一の単語を使用します。

通常の語彙アイテムでは、デフォルトで大文字と小文字が区別されません。大文字と小文字を区別する語彙アイテムを作成する必要がある場合は、パターン語彙アイテムを使用します。詳細については、「パターン語彙アイテムの作成」を参照してください。

注:
モデルと同じ言語でよく使われる単語である同義語を選択します。

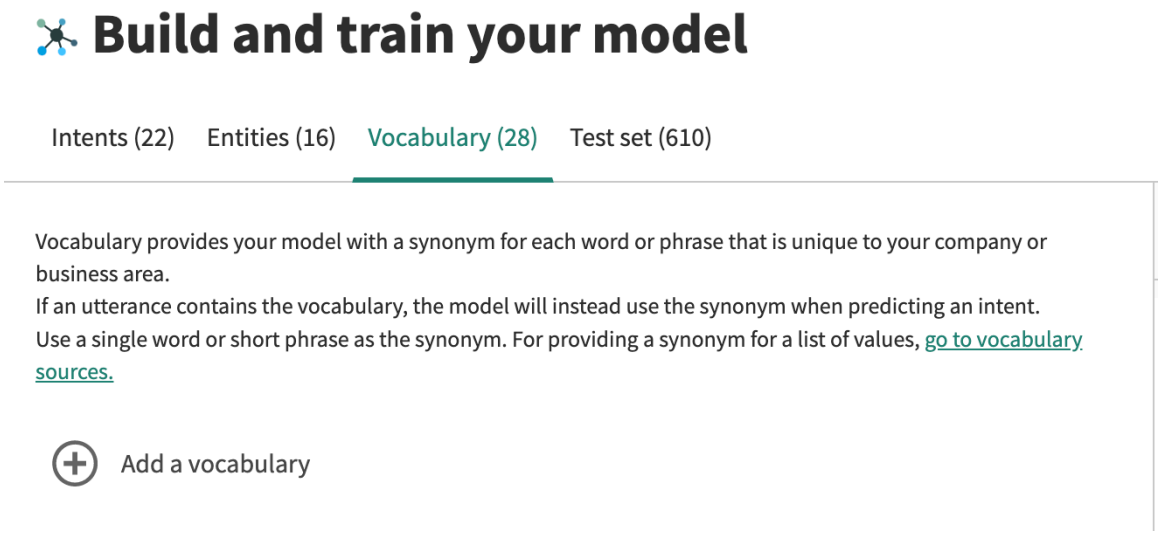
この例のシナリオでは、 認証情報という単語の語彙アイテムを追加します。ユーザーが 認証情報 を使用して パスワードを参照できるとします。語彙アイテムを作成することで、「 認証情報のリセット」などの発言のインテントがシステムによって正しく予測されるようにすることができます。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. モデル概要の [モデルの詳細] タブで、[語彙] カードを選択します。
4. [語彙] タブで、[語彙の追加] を選択します。

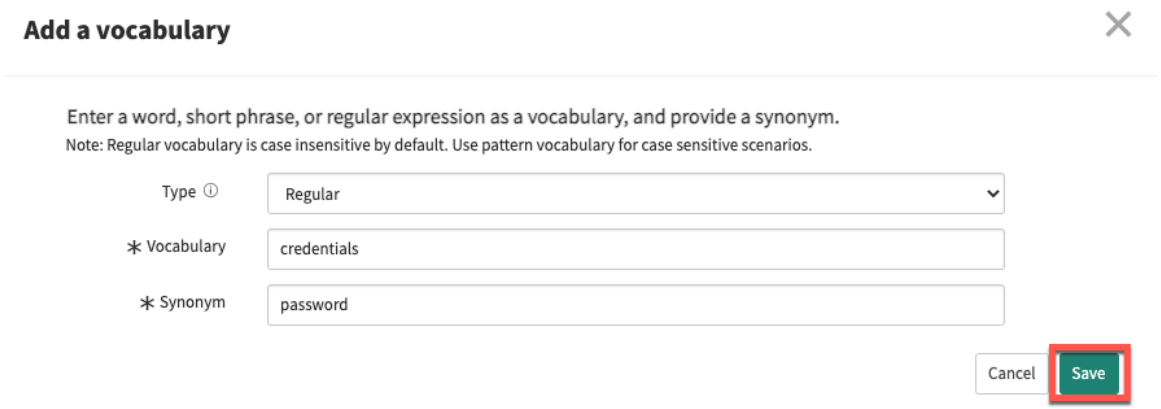
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. [語彙を追加] ウィンドウで、[タイプ] として [標準] を選択します。
6. ユーザーが使用する可能性がある語彙またはフレーズを追加し、モデルがインテント予測に使用する同義語を追加します。

   この手順例では、 認証情報 を語彙として、 パスワードを 同義語として追加します。



7. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
新しい語彙アイテムを展開するには、モデルを再度トレーニングして公開します。

語彙アイテムを追加して、モデルの範囲と精度を向上させます。

パターン語彙アイテムの作成

正規表現 (regex) エンコーディングを使用して、メールアドレス、電話番号、レコードの命名規則などの語彙アイテムのパターン形式を確立します。インスタンス内の語彙データに対して独自のパターンを作成できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索の NLU モデルを作成または使用します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin エディターをモデルに割り当てる必要があります。

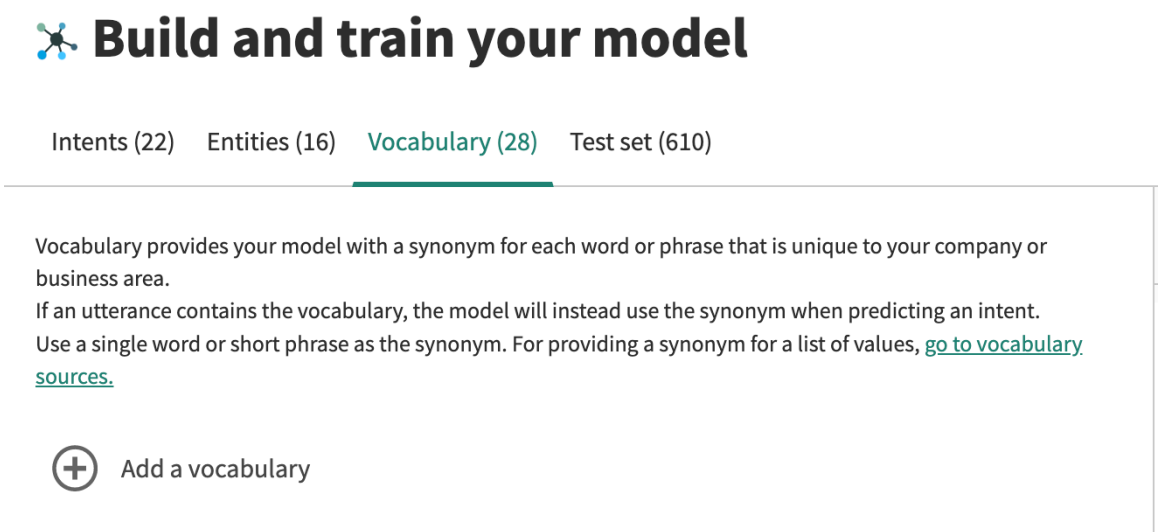
このタスクについて
パターン語彙アイテムは、正規表現 (regex) を使用して、ユーザーの発言に含まれる単語やフレーズのバリエーションを検索します。パターンは、これらのバリエーションを指定した同義語にマッピングします。同義語はインテント予測時に使用されます。

このシナリオ例では、認証に関連する要求の NLU 仮想エージェント モデルを作成しました。マルチファクター認証を参照する場合、ユーザーは「MFA」、「MFA」、または「MFA 認証」を使用することがよくあります。これらのバリエーションをカバーするパターンを指定できます。これらは、インテントを予測するときに、一致する同義語 のマルチファクター認証 に置き換えられます。

正規表現の詳細については、 エンティティでの正規表現の使用 を参照してください。

手順

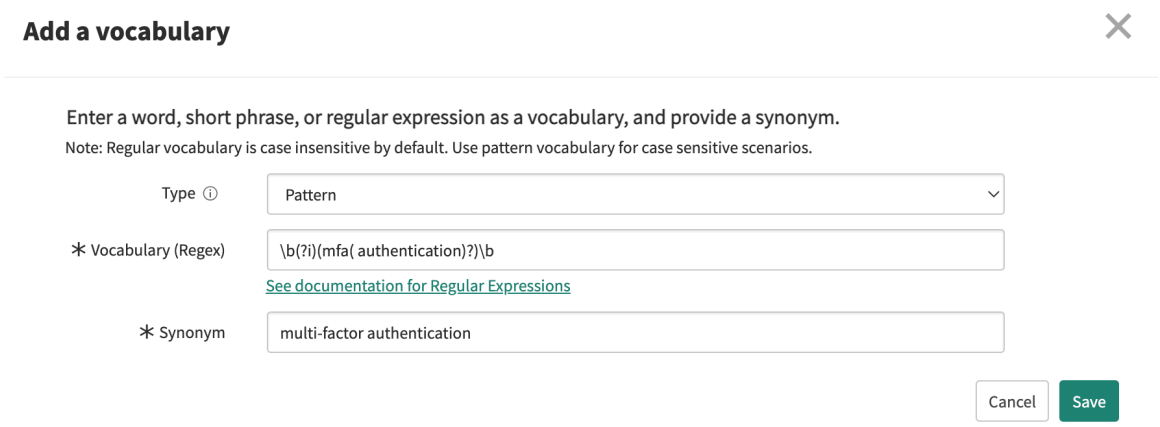
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. [モデルの詳細] タブで、[語彙] カードを選択します。
4. [語彙を追加] をクリックします。



5. [語彙を追加] ウィンドウの [タイプ] フィールドで、[パターン] を選択します。
6. ユーザーの発言に含まれる単語やフレーズをカバーする正規表現と、モデルがインテントを予測するために使用する同義語を追加します。
   この例では、正規表現は「mfa 認証」のいくつかのバリエーションをカバーしています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. [Save (保存)] をクリックします。

結果： パターン語彙アイテムは、[モデル] 画面の [語彙] セクションに表示されます。この例では、ユーザーの発言にいずれかのスペルバリエーションが含まれるたびに、システムはその意味をマルチファクター認証として認識します。

関連情報

NLU 語彙

エンティティでの正規表現の使用

リスト語彙ソースの作成

語彙ソースとして機能する単語またはフレーズのリストを作成します。ユーザーの発言で検出された場合、リストソースの値は同義語に置き換えられます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:admin、nlu_admin、または nlu_editor

このタスクについて

リスト語彙ソースを作成すると、ユーザーの発言にリストが表示された場合に、リストのすべての代替値と実際の値をモデルが解釈できるようになります。モデルは、これらの値をインテントを予測するときに指定した同義語として解釈します。

> **注:**
> インテントの予測では、指定した同義語によって値が置き換えられます。エンティティ予測中に、実際の値または代替値の 1 つが発言で検出された場合、実際の値がエンティティとして使用されます。

この手順例では、会社の会議室のリスト語彙ソースを作成します。ルームの名前と、ユーザーがルームと呼ぶ可能性のある代替名を追加します。リストを作成したら、モデルのインテントの発言に追加します。モデルはインテントを解釈し (例:#BookMeetingRoom)、ユーザーがエンティティとして入力した名前 (例:エベレスト) を使用します。

手順

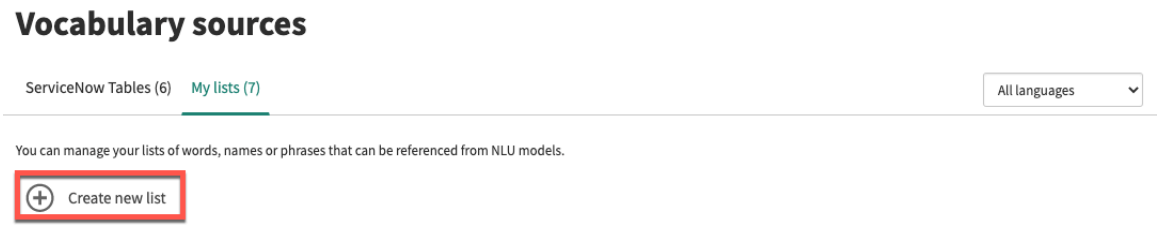
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース.

2. [自分のリスト] タブをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [新しいリストを作成] をクリックします。

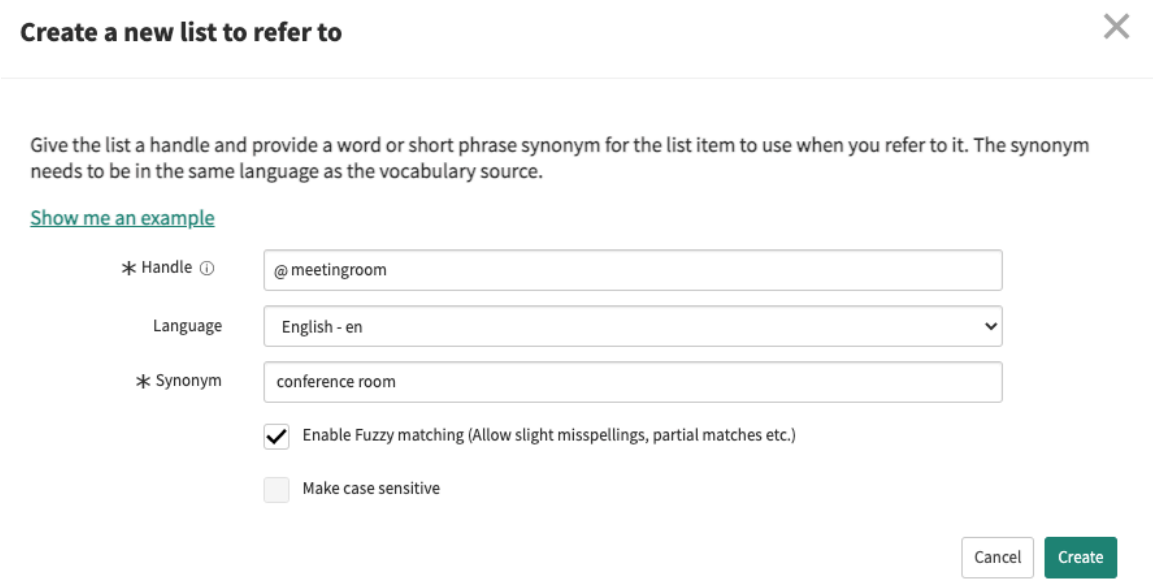


4. [参照する新しいリストを作成] ウィンドウで、フィールドを構成します。

フィールド	説明
ハンドル	語彙ソースの名前。発言で参照するために使用されます。
言語	語彙ソースの言語。同義語は同じ言語である必要があります。
同義語	モデルがインテント予測中に使用する単語またはフレーズ。モデルと同じ言語でよく使われる単語を選択します。
あいまい一致を有効にする	ユーザーの発話にわずかなスペルミスがある場合にリストのアイテムを一致させる場合は、このボックスをオンにします。
大文字と小文字を区別	リストの値を大文字と小文字を区別するには、このボックスをオンにします。間違ったケースを含む発言は一致しません。

この例では、次の構成を使用します。

- ハンドル: @meetingroom
- 言語: English - en
- 同義語: 会議室
- あいまい一致を有効にする:ボックスを選択します。
- 大文字と小文字を区別:ボックスをオフのままにします。



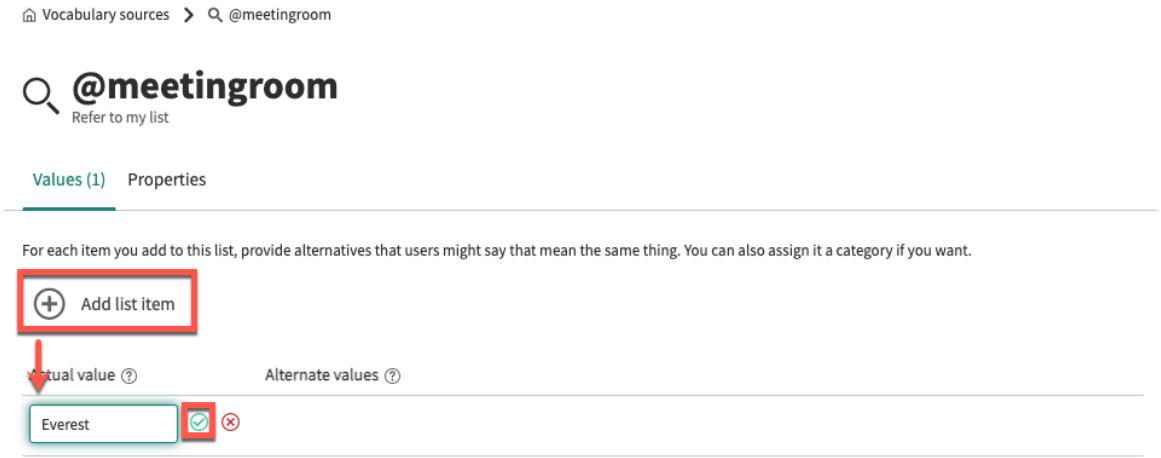
5. [作成] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リストの語彙ソースのドラフトが、[語彙ソース] 画面の [自分のリスト] セクションに表示されます。

6. リスト語彙ソースの名前をクリックします。
7. [リストアイテムを追加] をクリックします。
8. リストの値を入力し、緑色のチェックマークをクリックします。



この例では、「 Everest」と入力します。

9. [代替値] の下の領域をダブルクリックして、カンマで区切って代替を追加します。



10. リスト語彙ソースを利用できるようにモデルをトレーニングします。

次のタスク
残りの休憩室名と代替案を追加します。

リスト語彙ソースを更新した後、モデルを再トレーニングする必要があります。詳細については、「NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

これにより、トレーニング発言に注釈を付けるときに、リスト語彙ソースを使用できます。ハンドル付きの @ 記号を使用して、この語彙ソースを参照します。

テーブル語彙ソースの作成

ServiceNowテーブルの値を語彙ソースとして使用します。自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルは、指定された同義語を使用して、テーブルの選択されたソースフィールドの値を含む発言を解釈します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
語彙ソースとして使用する ServiceNow テーブルを追加します。テーブルの 1 つ以上のソースフィールドを選択します。次に、テーブルの値を含む発言を解釈するときにモデルが使用する同義語を指定します。参照フィールドはソースフィールドとしてサポートされていないことに注意してください。

テーブル語彙ソースを作成して同期すると、インスタンス内のテーブルから値が抽出され、語彙ソースが NLU サービスに作成されます。NLUサービスの詳細については、「NLU サービスの更新」を参照してください。

> **注:**
> 同じテーブルとフィールドを参照する複数の語彙ソースを作成しないでください。モデルで参照する特定のテーブルとフィールドに対して、語彙ソースを 1 つだけ作成します (同義語を指定します)。そうしないと、モデルに混乱が生じ、予測品質が妨げられます。

この手順例では、モデルが場所を含む発言を解釈できるようにします。ServiceNow場所 (cmn_location) テーブルには、重要な場所に関する情報が既に含まれています。語彙ソースとして使用する場所テーブルを設定します。

手順

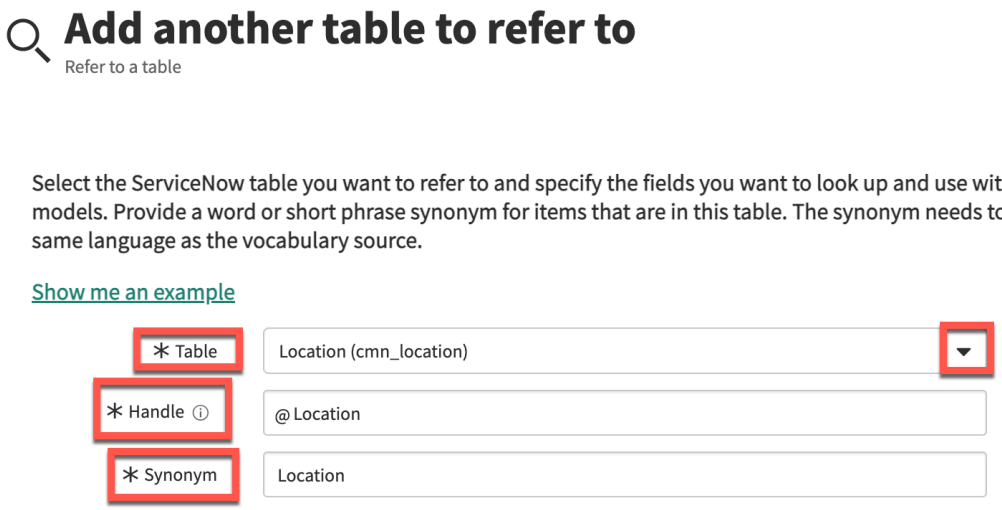
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース.
2. [**ServiceNow** テーブル] をクリックします。
3. [別のテーブルを追加] をクリックします。
4. [参照する別のテーブルを追加] ページで、フィールドを構成します。

   a. テーブル、ハンドル、およびテーブルの同義語を選択します。

   この例では、次の構成を使用します。

   - テーブル: 場所 **(cmn_location)** を選択します。
   - ハンドル: システム生成ハンドル *@Location* を使用します。
   - 同義語:システムによって生成された同義語である *Location* を使用します。この値を更新して、語彙ソース内の個々のアイテムの同義語であることを確認できます。

     > **注:**
     > 語彙ソースと同じ言語でよく使われる単語である同義語を選択します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

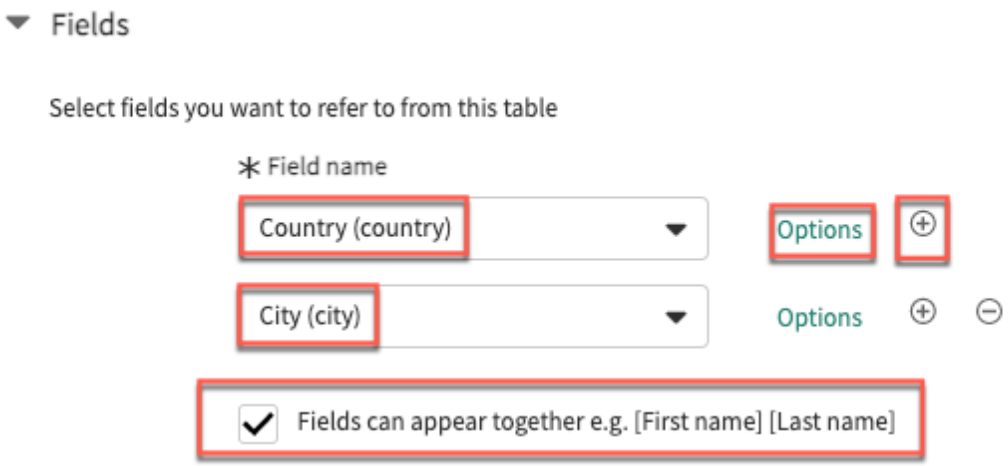
自動翻訳

b. ソーステーブルから参照するフィールドを選択します。

> **注:**
> 複数のフィールドを追加するには、プラスアイコンを選択します。

この例では、次の構成を使用します。

- フィールド名: [国] フィールドと [市区町村 (市区町村)] フィールドを選択します。
- オプション: [オプション] をクリックし、両方の [フィールド名] の値に対して [このフィールドを使用して値を検索する] チェック ボックスをオンにします。このボックスをオンにすると、語彙ソース内のレコードを検索するための発言で国名または都市名のいずれかを使用できるようになります。たとえば、市区町村の列に NYC、New York、New York City など複数の名前がある場合など、このフィールドでは複数のカンマ区切りの値を使用することもできます。
- フィールドは一緒に表示できます:チェックボックスをオフのままにします。このフィールドは通常、ユーザーが発言の中で単語を並べて入力してレコードを見つけることができる NLU 検索モデルで使用されます。たとえば、開発チームで働く Pierre という名前の従業員を検索するときに 「Pierre Development 」と入力できます。この場合、 名前 と チームは テーブルの 2 つのフィールドです。



c. 詳細オプションを設定します。

この例では、次の構成を使用します。

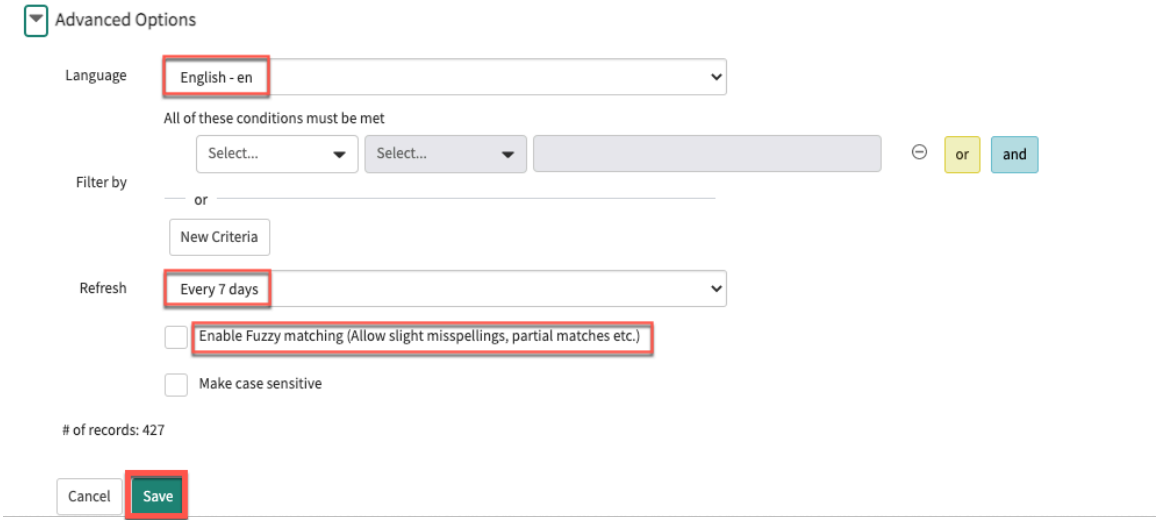
- 言語: [英語 **- en**] を選択します。
- フィルター基準:条件ビルダーを使用して、語彙ソースのソーステーブルの値をフィルタリングできます。このシナリオでは空のままにします。
- 更新: **[7** 日ごと] を選択します。これを選択すると、7 日ごとにテーブルから新しい値を取得するようにシステムを設定します。ソーステーブルの更新頻度に基づいて選択できるさまざまな更新オプションがあります。
- あいまい一致を有効にする:このボックスをオンにすると、発話にわずかにスペルミスのある単語や単語の一部が含まれている場合でも、レコードを一致させることができます。たとえば、カンザスシティなどの都市を検索する場合に、「カンザスシティ」または「カンザス」とだけ入力しても、システムは正しい場所レコードと照合できます。あいまい一致は、場合に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

よっては false 一致を返すことがあります。ファジーマッチングは控えめに使用し、使用する前にモデルをテストしてください。

- 大文字と小文字を区別:あいまい一致を有効にしない場合は、このボックスをオンにして、ソーステーブルの値を大文字と小文字を区別できます。発言で正しい大文字と小文字が使用されていない場合、モデルはインテントを予測しません。



5. **[Save** (保存)] をクリックします。

   結果：**@Location**テーブルの語彙ソースが [語彙ソース] 画面に表示され、ソーステーブルとの同期が開始されます。

6. 同期がすぐに開始されない場合は、右端にある 同期ルックアップ アイコンを選択して、ソーステーブルデータを NLU サービスと同期します。
   結果： 同期が完了すると、モデルで語彙ソースを使用できるようになります。テーブル語彙ソースを更新した後にモデルを再トレーニングする必要はありません。

自動翻訳

次のタスク

発言に注釈を付けて、語彙ソースをモデルに追加します。発言の例をインテントに追加する場合は、@ 記号を使用します。

テーブル語彙ソースの同期

テーブル語彙ソースを同期して、 ServiceNow ソーステーブルに対する最新の変更を取得します。語彙ソースを同期することで、インテントを予測するときに NLU モデルが最新の値を確実に取得できます。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU共通モデルプラグイン、予測インテリジェンス プラグインがすべてインスタンスにインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

このタスクについて

発言で語彙ソースを参照すると、モデルのトレーニング時に値がプルされます。ただし、テーブルの値が時間の経過とともに変化しても、モデルは最後のトレーニングセッションの値を参照します。

NLUで使用される語彙値を自動的にリフレッシュするスケジュールを選択できます。このスケジュールは後で編集できます。詳細については、「テーブル語彙ソースの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

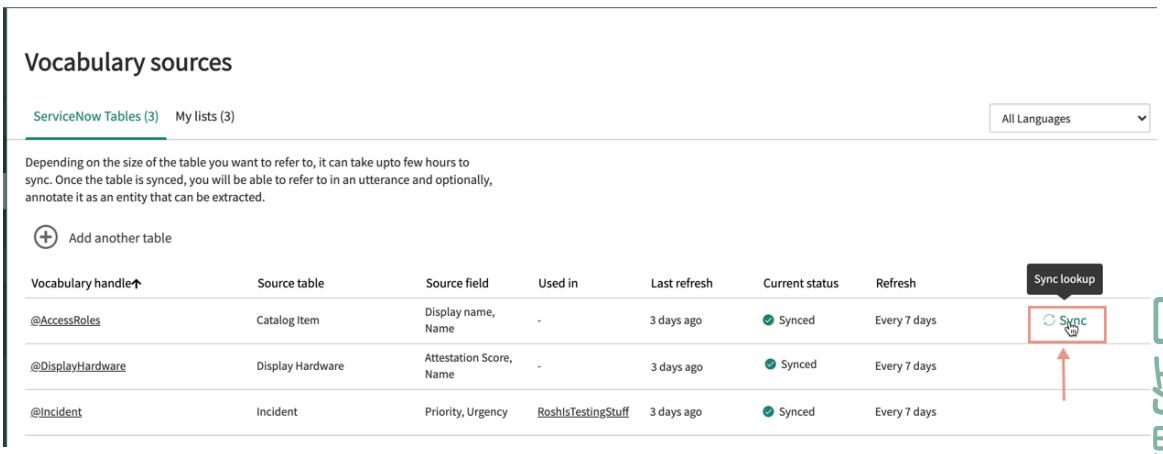
モデルトレーニング前など、テーブル語彙ソースを手動で同期することもできます。

> **注:**
> 同期されていないテーブル語彙ソースを発言が参照している場合、モデルのトレーニングに失敗します。語彙ソースの現在のステータスを確認し、[同期しない] の場合は手動で同期します。

次のシナリオ例では、*@AccessRoles*語彙ソースをカタログアイテムテーブルに手動で同期しています。

手順

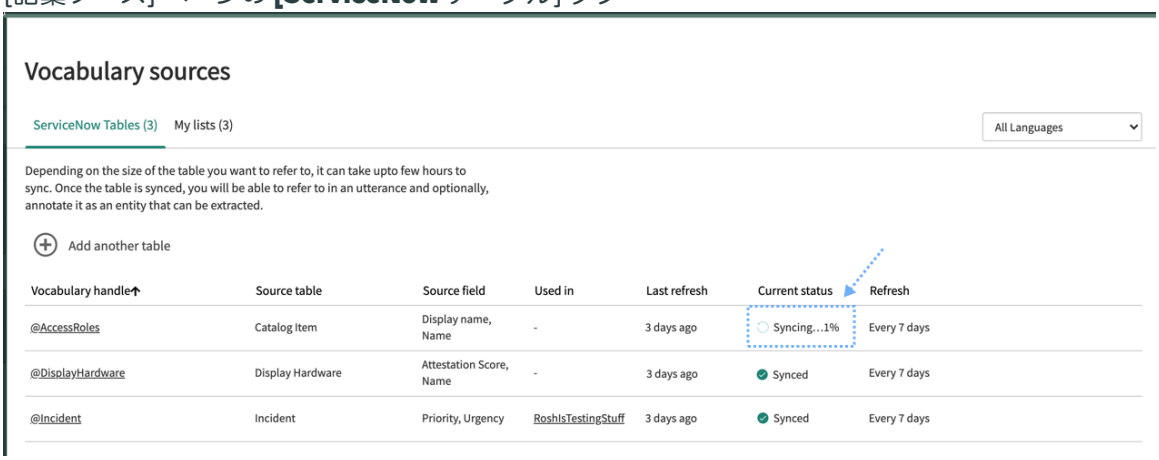
1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > 語彙ソース.
2. [ServiceNowテーブル] タブで、[リフレッシュ] 列の右をポイントして、[同期] ルックアップアイコンを呼び出します。



3. [同期] を選択します。
   語彙ソースが同期を開始します。

次のタスク
ソーステーブルのサイズによっては、同期操作に時間がかかる場合があります。

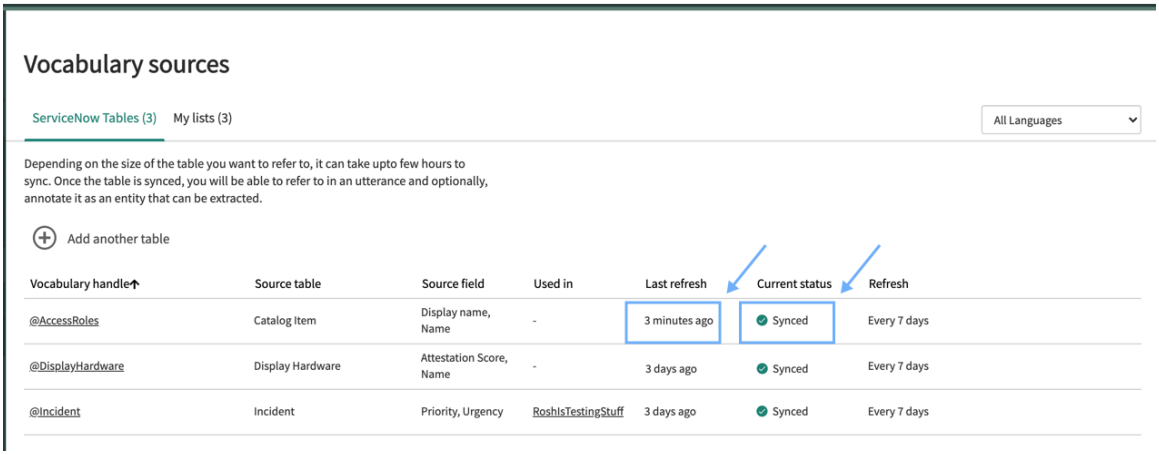
[語彙ソース] ページの **[ServiceNow** テーブル] タブ



[前回の更新] 列と [現在のステータス] 列の値は、語彙ソースの現在のステータスを反映しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[語彙ソース] ページの **[ServiceNow テーブル]** タブ



モデルのトレーニングに進みます。モデルのトレーニングの詳細については、「NLU モデルをトレーニングして試す」を参照してください。

テーブル語彙ソースを同期するときのエラーの詳細については、Now Support ナレッジベースの記事KB1588239 を参照してください。

関連情報

テーブル語彙ソースの作成

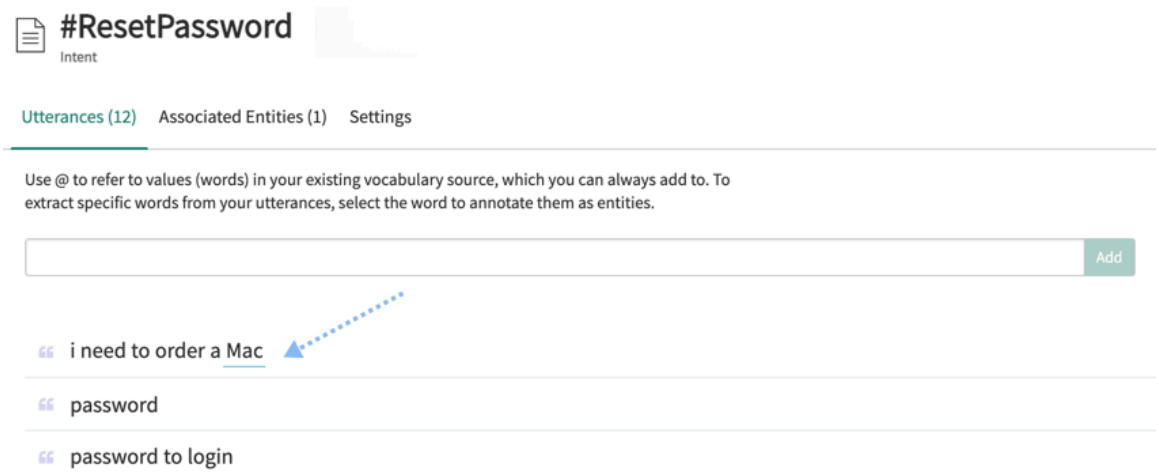
構築済み語彙

ソフトウェアおよびハードウェアの用語には ServiceNow® ビルド済みの語彙を使用して、発言の複数のバリエーションをシステムが認識できるようにします。

自然言語理解 (NLU)モデルには、サンプル発言を追加するときに使用できるビルド済みの語彙設定が含まれています。この語彙は、ソフトウェアとハードウェアの用語がスラングで表現されているか、専門的な用法で表現されているかにかかわらず、定義を提供します。語彙は、製品のスペルミスを認識することもできます。

たとえば、発話の例の 1 つについて、「Mac を注文する必要があります」と入力します。システムがビルド済みの語彙アイテムを認識すると、その用語の下に青い線が表示されます。

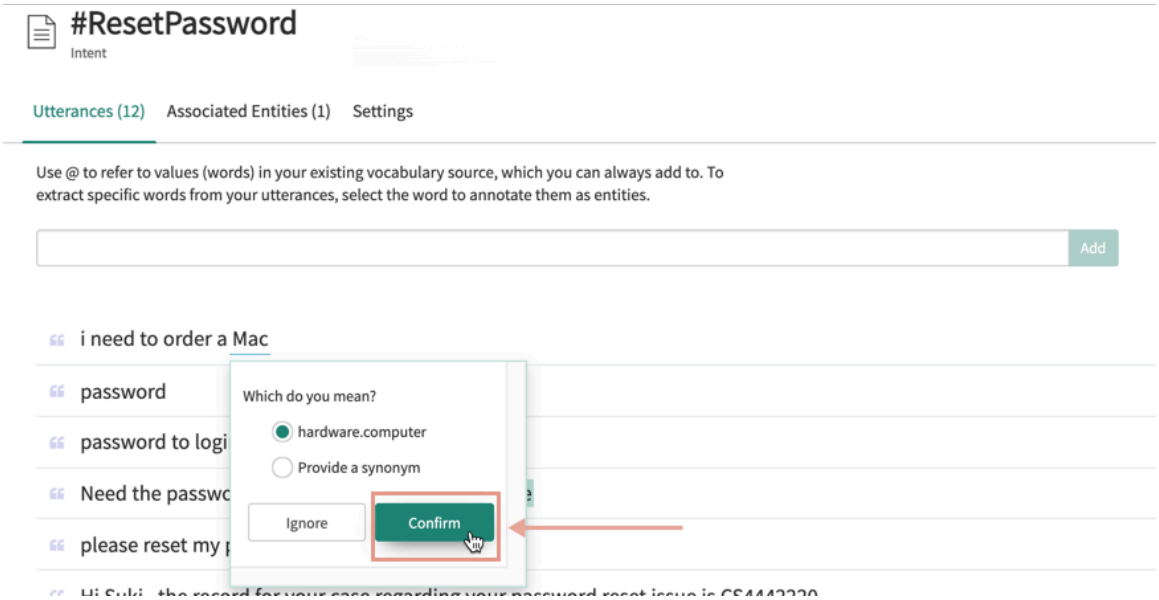
インテントの詳細ページの [発言] タブ



単語をクリックすると、単語に対して選択できる 2 つのオプションを示すウィンドウが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 単語のビルド済み定義の提案
- 同義語を追加するオプション



最初のオプションを選択して [確認] をクリックすると、ビルド済みの提案された定義が使用され、青い線が消えます。

2番目のオプションを選択し、単語の同義語を入力して [確認]をクリックすると、単語と同義語がモデル語彙に追加されます。

2 つのオプションのいずれかを選択して [無視] をクリックすると、青い線が消え、単語は以前の状態のままになります。

テストセットの作成と管理

NLUモデルのデフォルトのテストセットを使用して、モデルのパフォーマンスと精度をテストします。NLU ワークベンチでテストセットのコンテンツをビルドまたは更新することで、時間の経過とともにテストセットを管理します。

埋め込みビデオ:NLU ワークベンチでのテストセット管理

注:
モデルをテストするには、 ServiceNow® Store アプリケーション NLU ワークベンチ - 拡張機能 をインストールします。詳細については、「NLU ワークベンチのインストール - 拡張機能」を参照してください。

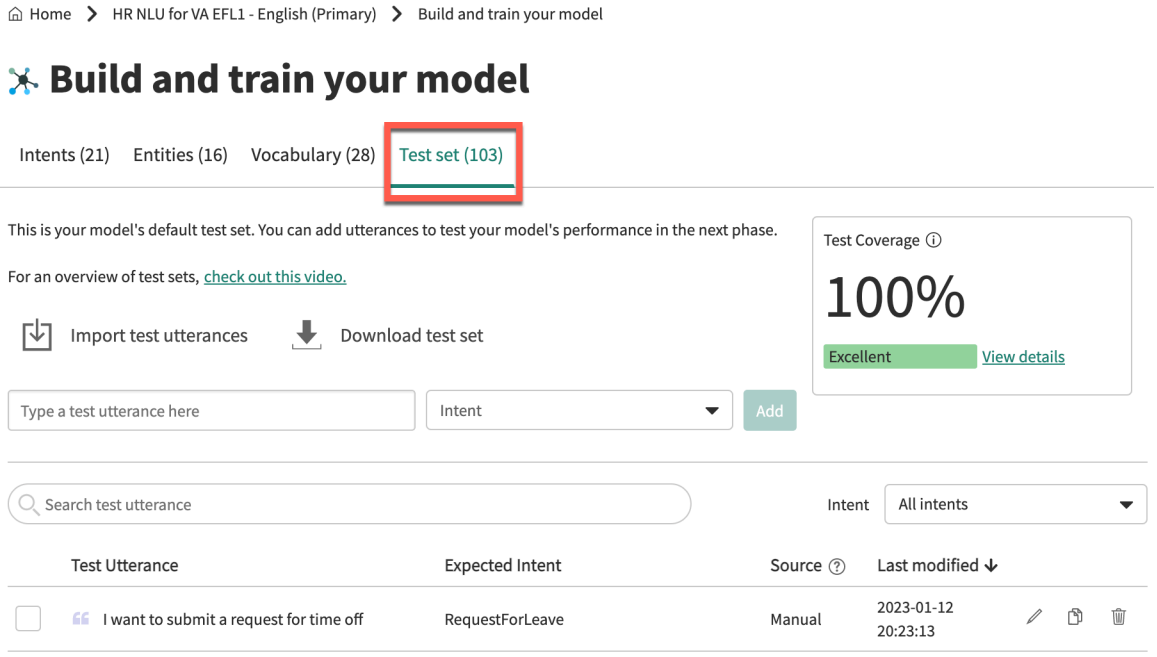
仮想エージェントまたはAI 検索のNLUモデルを作成すると、デフォルトのテストセットが作成され、モデルに関連付けられます。デフォルトのテストセットを使用して、モデルのパフォーマンスを評価できます。最初は、テストセットは空で、コンテンツを入力する準備ができています。

デフォルトのテストセットへのアクセス

次のいずれかの方法で、デフォルトのテストセットにアクセスします。

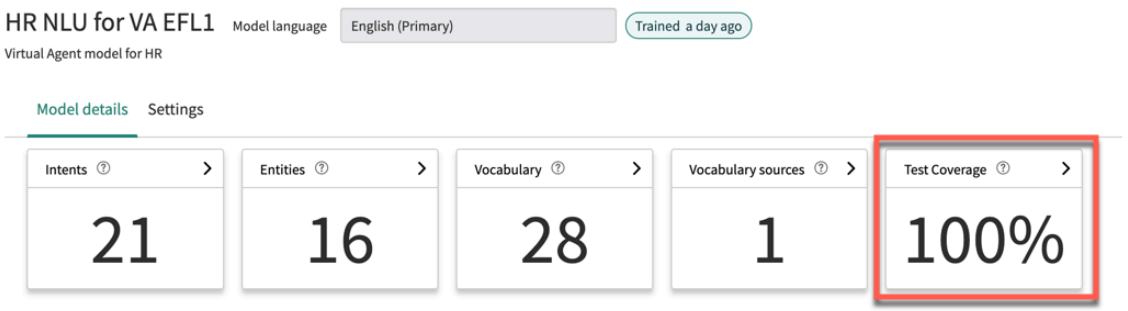
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択し、リストからモデルの名前を選択します。モデルの概要ページで、 [モデルの構築とトレーニング] カードを見つけ、その [フェーズを表示] ボタンを選択します。次に、[テストセット] タブを選択しま



す。

- 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択し、リストからモデルの名前を選択します。モデルの概要ページで、[テスト範囲] タイルを選択しま



す。

- 移動先 すべて > マルチモデルバッチテスト > テストセット 確認してください。モデルの名前を見つけます。デフォルトのテストセットには [デフォルト] というラベルが付けられま



す。

デフォルトのテストセットにコンテンツを追加する

発言とその想定されるインテントを追加して、時間の経過とともにテストセットをビルドおよび管理します。次の方法で、デフォルトのテストセットにコンテンツを追加できます。

- テスト発言とその想定されるインテントを手動で追加します。モデルの概要ページから、 モデルの構築とトレーニング > テストセット 確認してください。[ここに テスト発言を入力] フィールドに入力し、適切なインテントを選択して、[追加] ボタンを選択します。

  これらのテスト発言には、 手動のソースが割り当てられます。

- テスト発言とその想定されるインテントを CSV ファイルまたは他のモデルからインポートします。デフォルトのテストセットにコンテンツをインポートするには、モデルの概要ページから モデルの構築とトレーニング > テストセット 確認してください。[テスト発言をインポート] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インポートされたテスト発言には、 手動のソースが割り当てられます。

- 専門家フィードバックループ機能を使用すると、 仮想エージェント チャットログから実際のユーザーの発言をテストセットに追加できます。

  これらのテスト発言には 、専門家フィードバックのソースが割り当てられます。詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」を参照してください。

テスト範囲

テスト範囲スコアは、デフォルトのテストセットにテスト発言があるモデルの有効なインテントの割合です。モデルをテストする前に、少なくとも 60% のカバレッジがあることを確認してください。テスト範囲スコアが高いほど、パフォーマンステスト結果の精度が高くなります。

バッチテスト中にシステムが最適な信頼度しきい値を提供するには、テストカバレッジが 60% 以上で、インテントごとに少なくとも 5 つのテスト発言が必要です。信頼度しきい値の詳細については、「 NLU モデル設定」を参照してください。

モデルのテスト発言の約 10% を「関連なし」、つまり関連付けられたインテントがないとマークすることを目指します。これは、予測されるべきではないインテントを持つべきではない無関係な発言をモデルがどのように処理するかを評価するのに役立ちます。無関係な発言の詳細については、「NLU での無関係の検出」を参照してください。

テストセットを使用

「モデルのテストと公開」フェーズのデフォルトのテストセットを使用するには、「モデルをテストおよび公開」を参照してください。

マルチモデルバッチテストでテストセットを使用するには、「 マルチモデルバッチテスト」を参照してください。

デフォルトのテストセットの特性

インスタンスをアップグレードすると、まだテストセットがない既存のモデルに対してデフォルトのテストセットが作成されます。

[このモデルを複製] を使用してモデルをコピーすると、元のデフォルトのテストセットが新しいモデルにコピーされます。詳細については、「NLU モデルの複製」を参照してください。

テストセット内の発言は、トレーニングセット内の発言と同じにすることはできません。

デフォルトのテストセットをモデルとは別に削除することはできません。

テストセットの発言は、モデルと同じ言語である必要があります。

テストセットは、 仮想エージェント モデルまたは AI 検索 モデルで使用できます。

デフォルトのテストセットをダウンロードまたは移動する

デフォルトのテストセットは、次のようにダウンロードまたは移動できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- デフォルトのテストセットは、CSV 形式で個別にダウンロードできます。テストセットをダウンロードするには、モデルの概要ページから モデルの構築とトレーニング > テストセット 確認してください。[テストセットのダウンロード] を選択します。

  注:
  [ダウンロードテストセット] からダウンロードされるテストセットには、テスト発言とその想定されるインテントが含まれていますが、ソースは含まれていません。

- デフォルトのテストセットは、更新セットとともに移動できます。NLUモデルを更新セットに追加すると、テスト発言、予想されるインテント、ソースなど、デフォルトのテストセットが追加されます。詳細については、「更新セットへの NLU モデルの追加」を参照してください。
- [既存のすべてのモデル] テーブルで [モデルを **CSV** としてエクスポート] 機能を使用する場合、デフォルトのテストセットは含まれません。詳細については、「NLU モデルのエクスポート」を参照してください。

NLU モデルをトレーニングして試す

モデルを繰り返しトレーニングして試し、そのインテントとエンティティが検証され、コンパイルされ、モデルに保存されます。

始める前に

- NLU ワークベンチ Core プラグイン、NLU ワークベンチ プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- NLUモデルを作成します。詳細については、「モデルの作成」を参照してください。
- モデルの 1 つ以上の NLU インテントとそれに関連付けられたエンティティを作成します。詳細については、「NLU インテント」を参照してください。
- 発言がテーブル語彙ソースを参照している場合は、その値がモデルで使用できるようにソースが同期されていることを確認してください。詳細については、「テーブル語彙ソースの同期」を参照してください。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または adminNLUエディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

モデルをトレーニングすると、コンテンツに加えた変更が保存され、競合やエラーがチェックされます。トレーニングにより、モデルを公開できるようになります。

トレーニング後、個々の発言を手動で入力してモデルを試し、予測されるインテントを確認できます。

注:
テスト発言のリストに対してモデルのテストを実行するには、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。

ダイアログアクトの会話中の応答は、 NLU ワークベンチ では試したりテストしたりすることはできません。

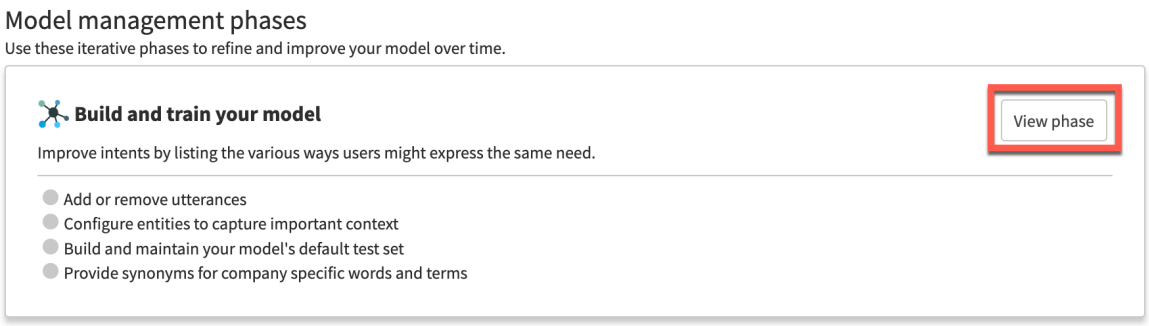
このシナリオ例では、インテント、発言、エンティティ、および関連する注釈を追加することで、十分なモデルコンテンツを既にビルドしています。手順例に従って、最初に NLU モデルをトレーニングします。次に、予測結果と信頼スコアを確認できるように、発言を手動で入力してモデルを試します。

自動翻訳

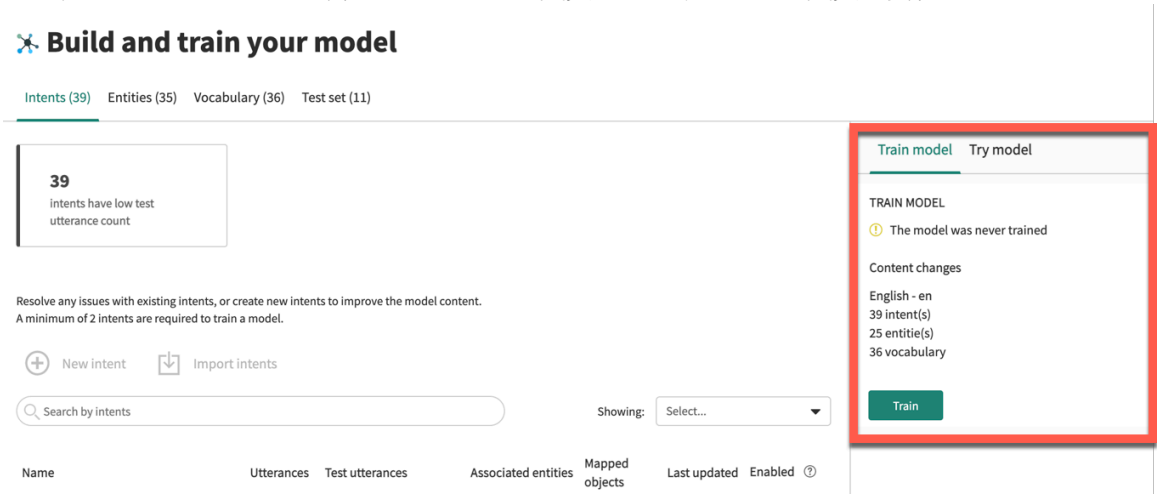
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. モデル概要の [モデルの詳細] タブで、[インテント]、[エンティティ]、および [語彙] に十分なコンテンツがあることを確認します。
4. モデルの概要の モデルの構築とトレーニング カードで、 フェーズの表示 を選択します。



5. [モデルの構築とトレーニング] フェーズが開いたら、[モデルをトレーニング] タブが選択されていることを確認します。
   結果： [モデルをトレーニング] タブには、モデルが最後にトレーニングされた時刻が表示され、前回のトレーニング以降のコンテンツの変更がある場合はその変更も要約されます。

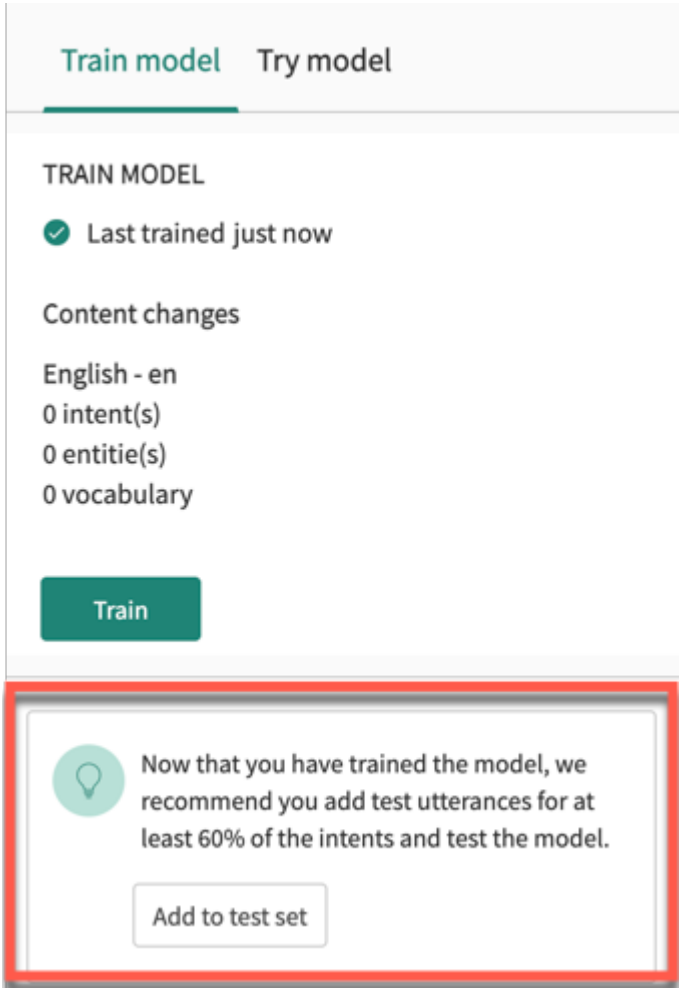


6. [トレーニング] ボタンを選択します。
   結果： トレーニング中は進捗状況バーが表示されます。完了すると、次の 2 つの推奨事項のいずれかが表示されます。

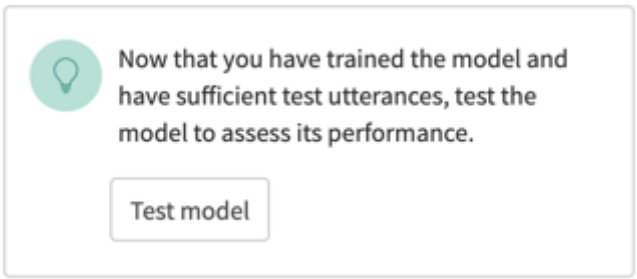
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- デフォルトのテストセットでモデルのインテントの 60% 未満しかカバーされていない場合、システムはさらにテスト発言を追加することを推奨します。「テストセットの作成と管理」を参照してください。



- モデルのインテントの 60% 以上がデフォルトのテストセットでカバーされている場合、システムはテストに進むことを推奨します。「モデルをテストおよび公開」を参照してください。

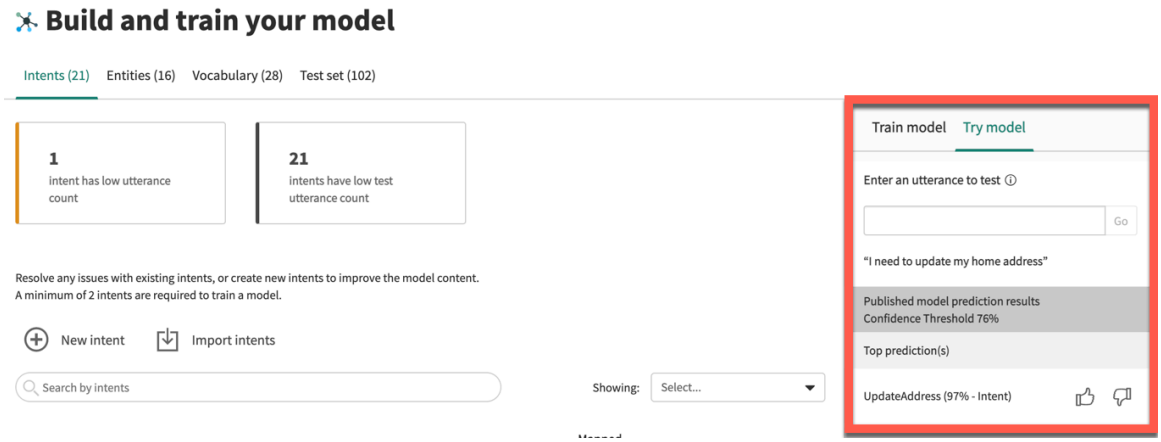


7. 個々の発言を手動で試すには、 [モデルを試す] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

8. [テストする発言を入力してください] の下のテキスト フィールドに、発話を入力して [移動] を選択します。



タスクの結果

この例では、試行する発言として「I need to update my home address」と入力しました。

1. モデルの信頼性しきい値 (この例では 76%) が表示されます。
2. [上位の予測] には、しきい値より大きい信頼スコアで予測されたすべてのインテントが表示されます。
3. この例では、インテント *UpdateAddress* は、しきい値の 76% を上回る 97% の信頼スコアで予測されます。

モデルを試す結果には、フィードバックを提供するための賛成アイコンと反対アイコンも表示されます。詳細については、「テストパネルのフィードバック」を参照してください。

次のタスク

- 引き続きさまざまな発言を試して、モデルコンテンツの更新が有効であることを確認します。「NLU モデルのドラフトバージョンと公開済みバージョンの比較」を参照してください。
- テスト発言のリストに対してモデルをテストするには、 モデルをテストおよび公開 フェーズでデフォルトのテストセットを使用するか、 マルチモデルバッチテストに移動します。
- モデルの信頼性しきい値を調整するには、モデルの概要ページの [設定] タブを使用します。詳細については、「NLU モデル設定」を参照してください。
- テストの結果に満足した場合は、 NLU モデルを公開します。

テストパネルのフィードバック

テストパネルの [モデルを試す] セクションで NLU モデルをテストするときは、この機能を使用して、モデルのインテント予測に関するフィードバックを提供します。

サマリーコンテキスト

モデルが発話についてトレーニングおよびテストされ、モデルがインテント予測を返す場合、返される予測インテントに賛成または反対の評価を指定できます。別のインテント予測を正しいとマークすると、修正されたインテントに発言が追加されます。他のすべてのフィードバックは、継続的な学習のためにキャプチャされます。フィードバックがシステムに組み込まれ、モデル予測が最適化されます。この機能を使用するには、モデルにアクセスしてテストするための nlu_admin ロールが必要です。 NLU エディターは、 NLU アドミンによってアサインされている場合は、テストパネルにアクセスすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測フィードバックの提供

指定した評価は、システムがインテントと発言を一致させるのに役立ちます。これらの評価は、システムがユーザー入力に基づくインテント予測の精度を継続的に学習、進化、改善するために不可欠です。また、インテント予測が正しいかどうかをシステムに通知することもできます。

次のシナリオは、モデルテストパネルを操作し、予測フィードバックをシステムに提供する方法の例を示しています。すべてのシナリオで、次の 4 つの手順を使用します。

1. モデルの [モデルの構築とトレーニング] フェーズで、[モデルの試行] を選択してテスト パネルを開きます。
2. テストパネルの [テストする発言を入力してください] フィールドで、いずれかのインテントのトレーニング発言に似た簡単な発言を入力します。
3. **[GO]** をクリックします。

   結果:システムは、テストパネルの [上位の予測] セクションにテスト発言の予測を返します。

4. [賛成] アイコンまたは [反対] アイコンをクリックします。

   発言の正しいインテントが予測されたことをシステムに知らせたい場合は、[賛成] アイコンを選択します。

   それ以外の場合は、[反対] アイコンを選択すると、[この 予測を改善するためにフィードバックを提供する] セクションが開きます。ここでは、上位の予測インテント以外のインテントを選択できます。

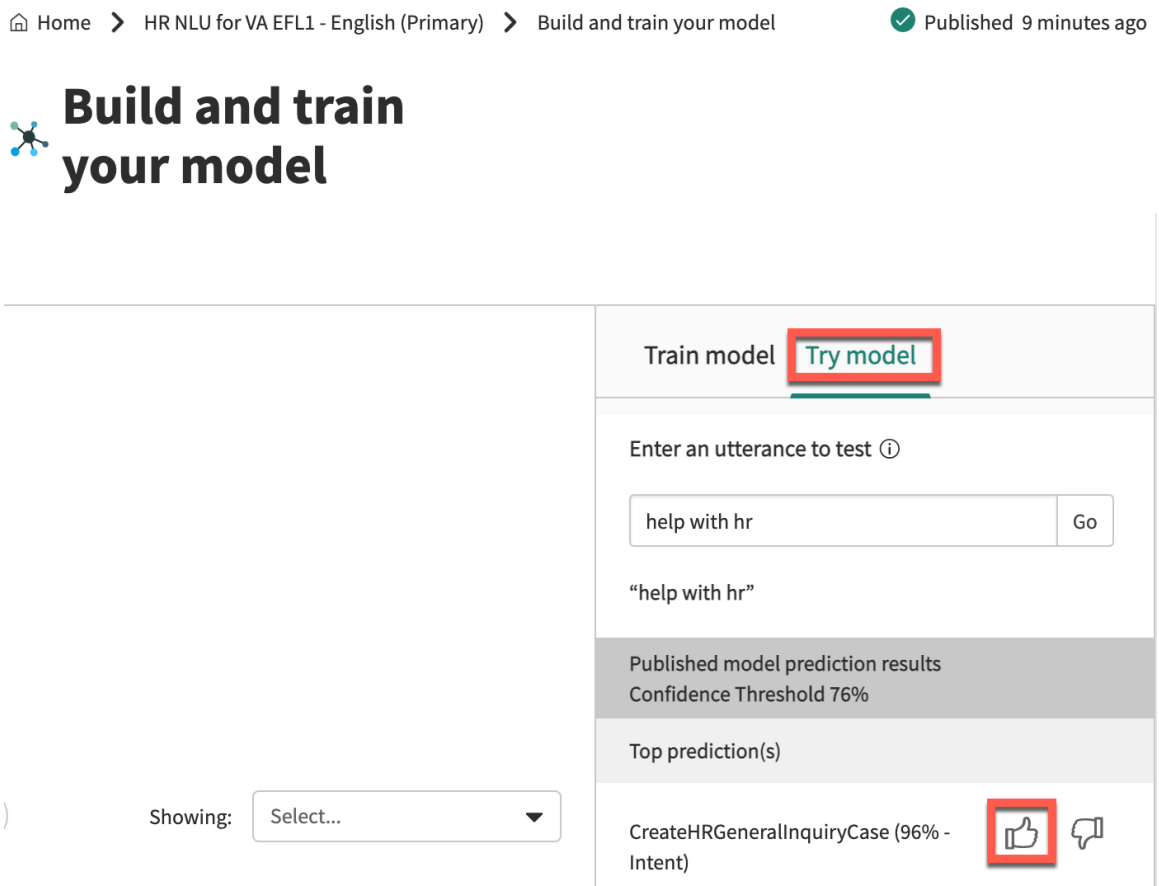
シナリオ **1**: テストパネルの [モデルを試す] セクションで、発言として `「hr のヘルプ」` と入力します。上位の予測結果が表示されると、予測されたインテントが発言と正しく一致していると確信できます。この場合は、[賛成] アイコンをクリックします。

結果:

- システムは正しいインテントを予測しました。この場合は **#CreateHRGeneralInquiryCase** です。
- フィードバックによって、正しいインテントがテスト発言と一致したことがシステムによって通知されます。

自動翻訳

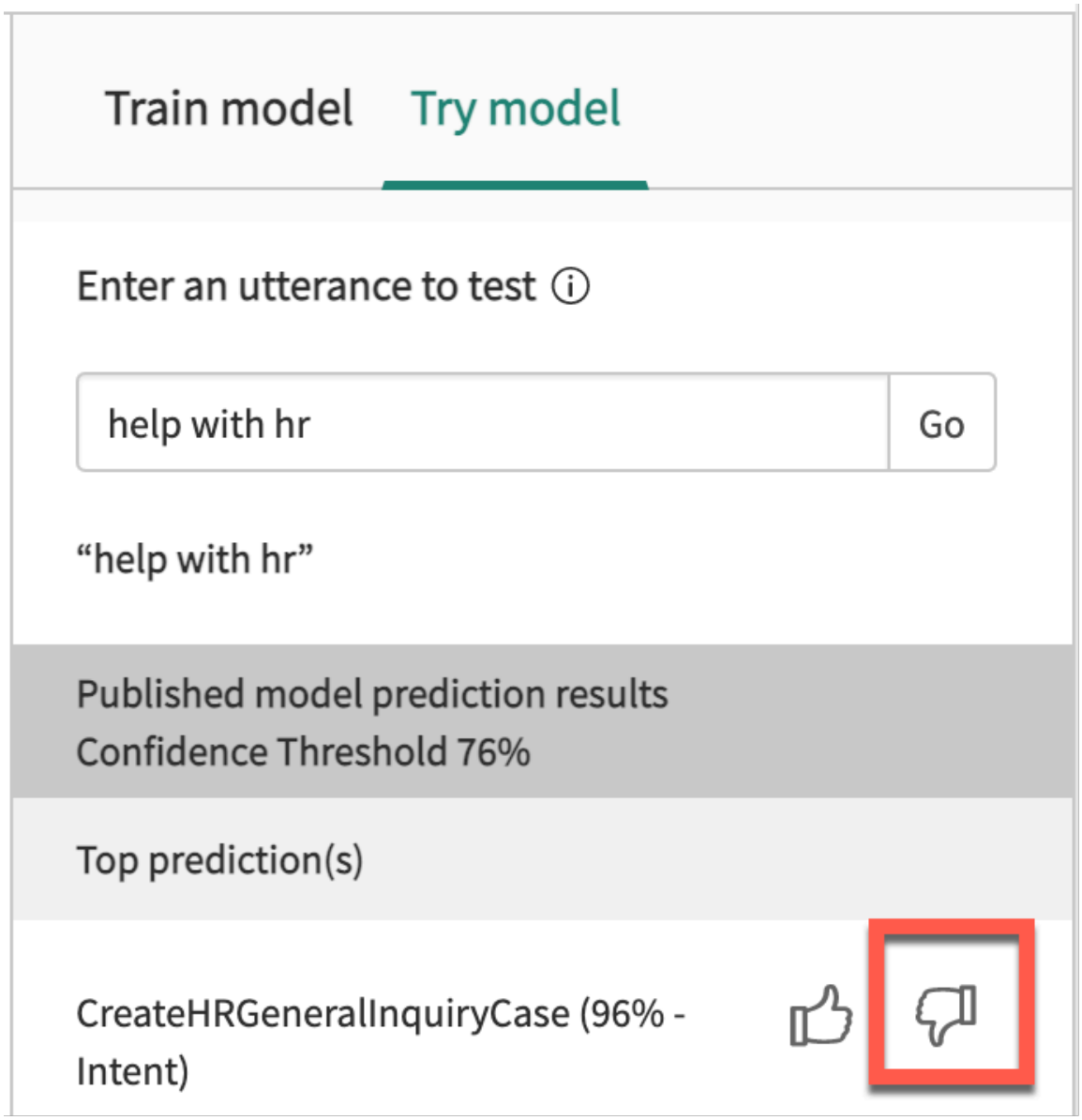
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



シナリオ **2**: 別のインスタンスの別のモデルで、別のユーザーが 人事発言で同じヘルプ を入力します。システムはインテントの上位の予測結果で応答しますが、ユーザーがそれが正しいインテントかどうかはわかりません。したがって、このユーザーは、下の画像に示すように [反対] アイコンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



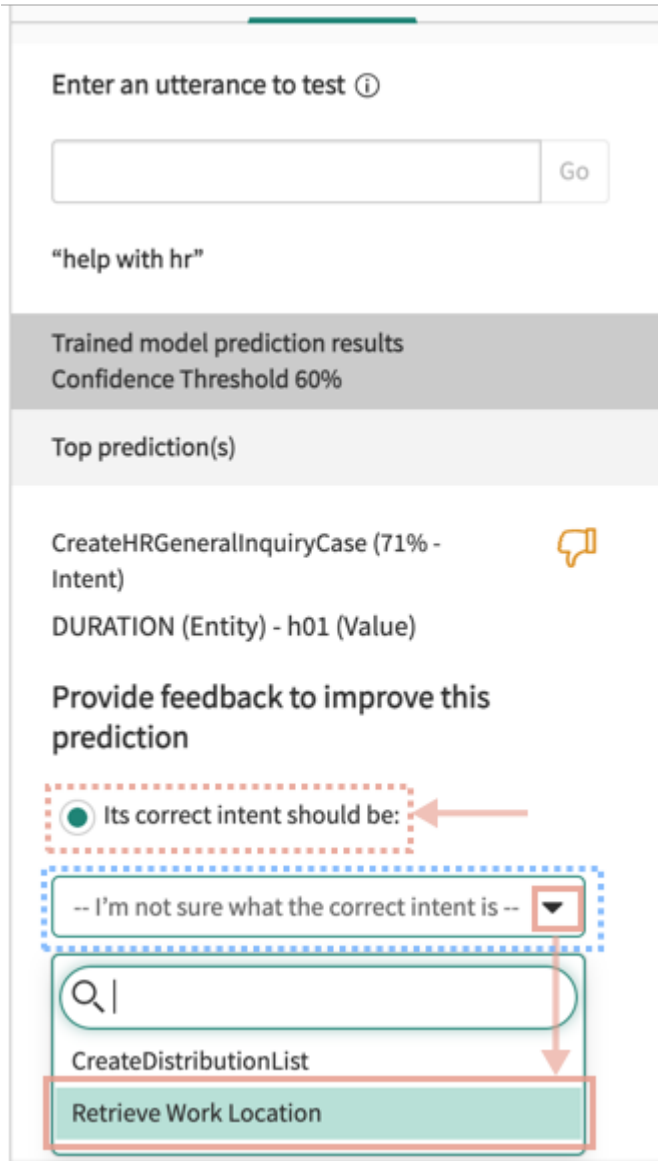
結果: パネルが展開されて [この予測を改善するためにフィードバックを提供] セクションが表示され、ユーザーはインテント予測の改善に役立つ可能性のあるフィードバックを送信できます。

ここには 2 つのオプションがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ユーザーが「 正しいインテントは: 」ボタンをクリックすると、テスト発言により適切なインテントを選択できるリストが表示されます。この例のシナリオでは、次の画像に示すように、ユーザーが [作業場所の取得] インテントを選択します。

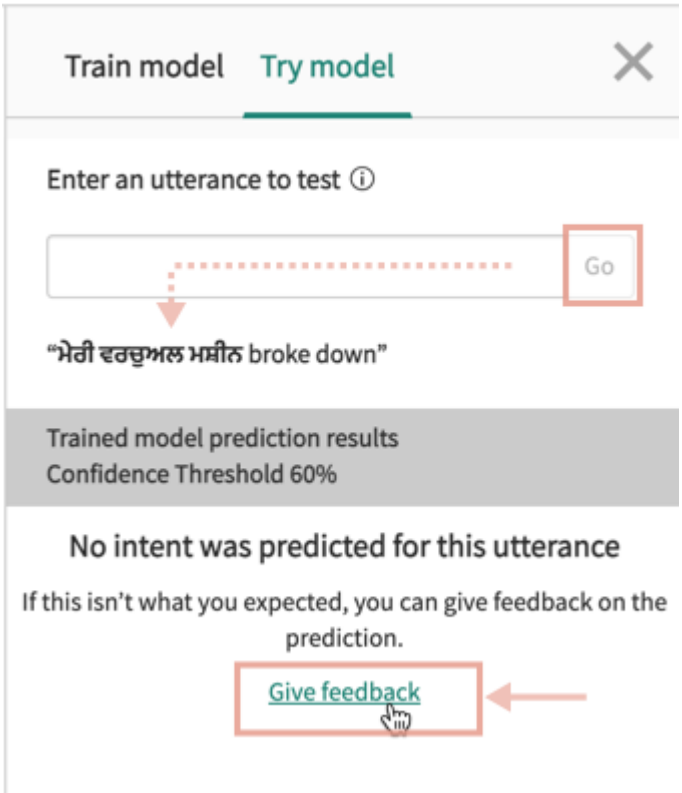


- [正しいインテントが何であるかわからない] プロンプトをクリックすると、上位の予測を返す代わりに、利用可能な次善のインテント予測が表示されます。

シナリオ **3**: 別のインスタンスの別のモデルで、別のユーザーが意味不明な発言、またはモデルが使用する言語とは異なる言語を使用する発言を送信します。たとえば、次の画像に示すように、ユーザーが英語以外の言語と英語の両方の言語で構成される発言を誤って送信した場合です。

自動翻訳

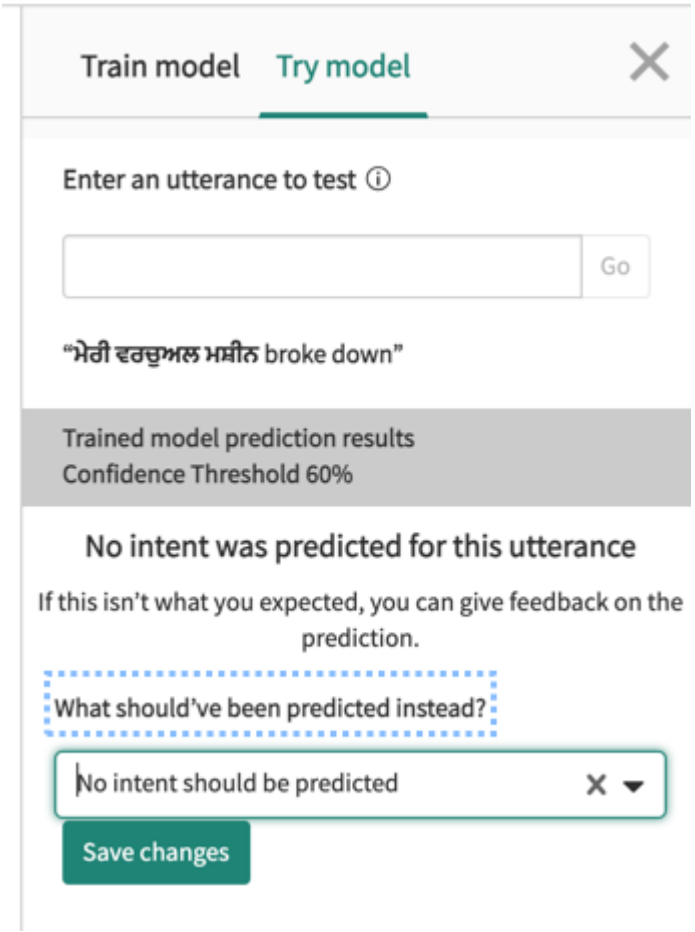
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



結果:発言が 2 つの異なる言語を一緒に使用しているため、システムは予測を返しません。インテントが予測されなかったため、ユーザーは [フィードバックを送信] オプションをクリックして [モデルを試す] セクションを展開し、他のインテントの代替案を表示します。

自動翻訳

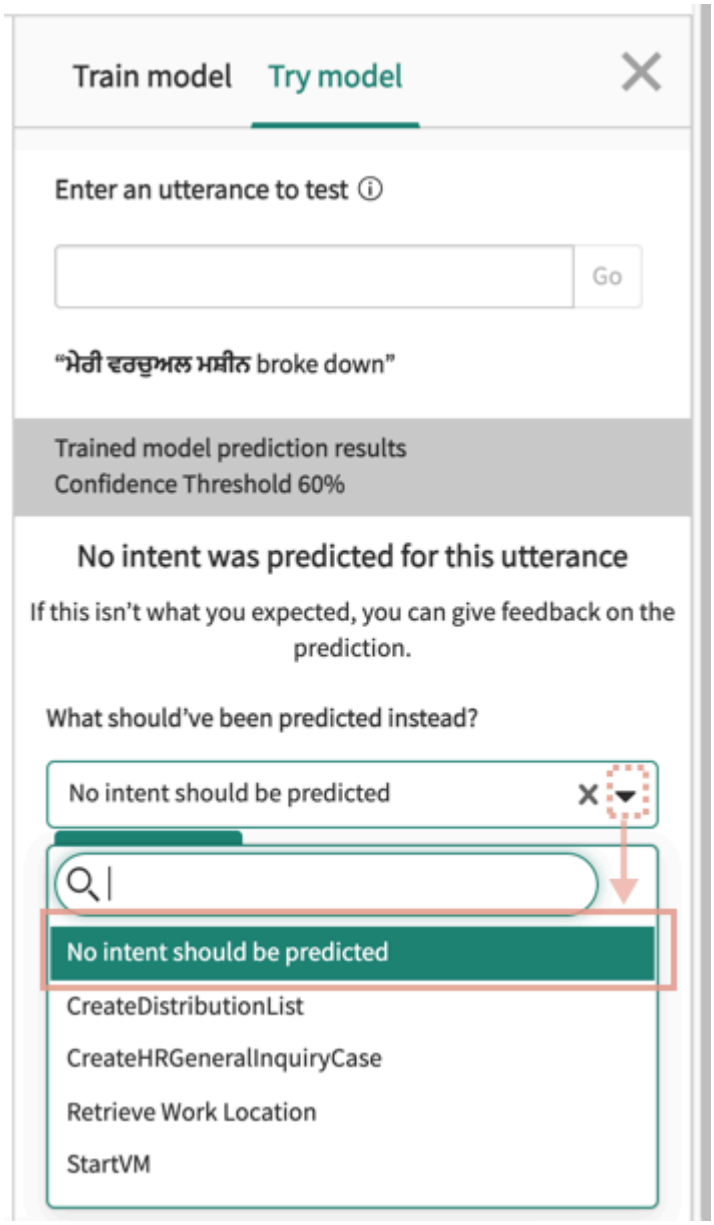
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

したがって、このユーザーは、プロンプトからインテントを選択する代わりに、[予測するインテントはありません] オプションを選択しま

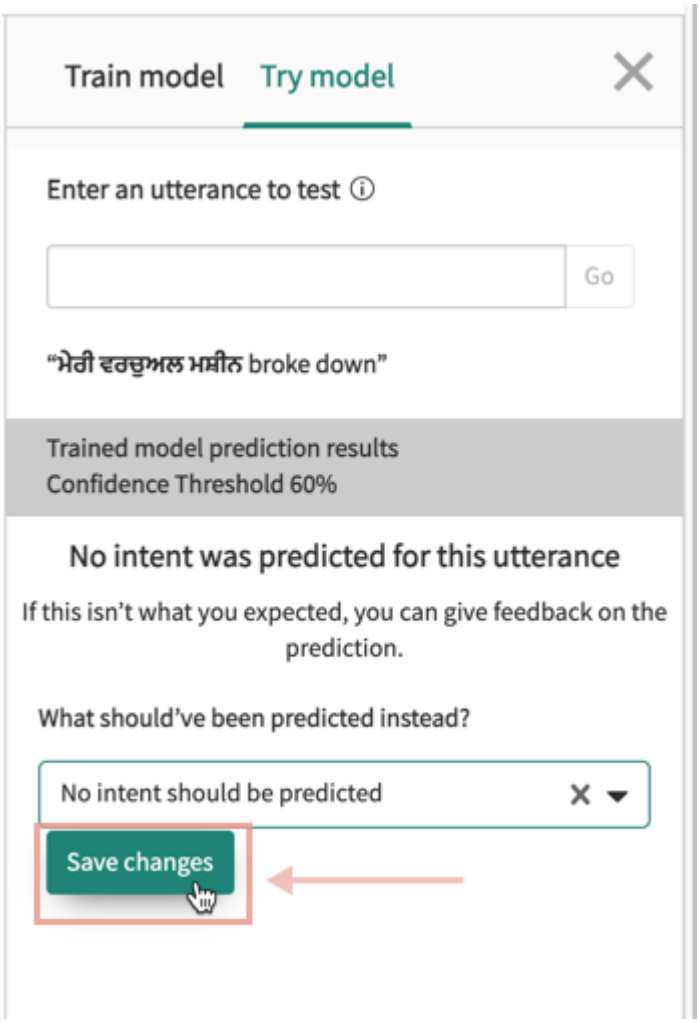


す。

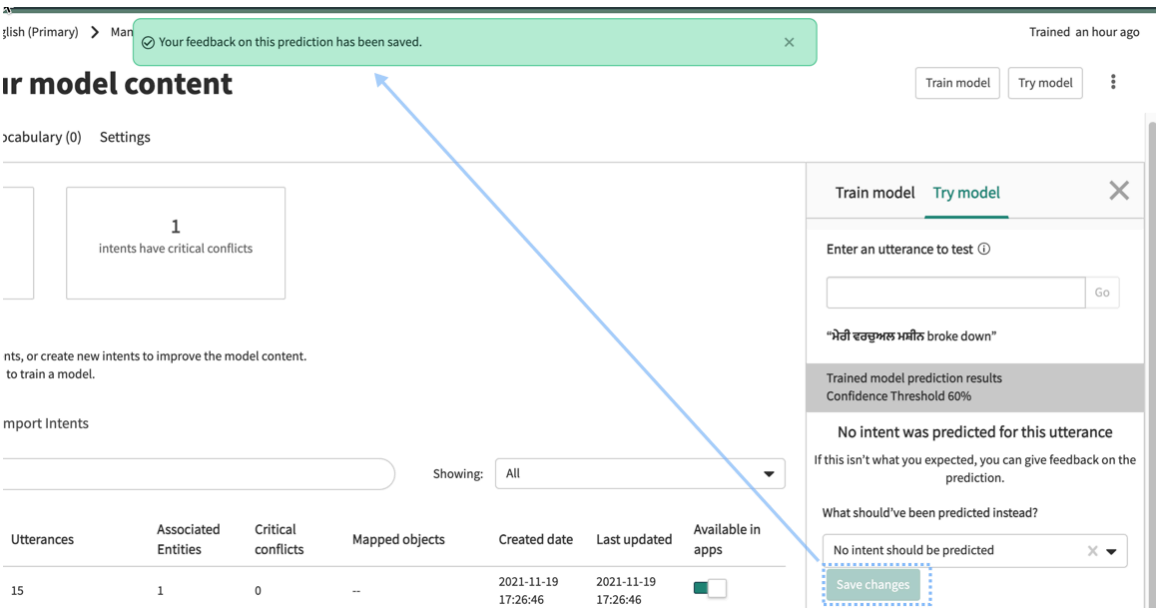
注:
[予測するインテントはありません] を選択して保存すると、発言が含まれているすべてのインテントから発言が削除されます。

シナリオ **4**:予測のモデルのインテントのリストから選択するだけでなく、発言がモデルに無関係であることをシステムに直接通知することもできます。これを行うには、 [この発言のこのモデルの予測を除外 する] ボタンをクリックし、 [変更の保存] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



結果:次の画像に示すように、予測に対するユーザーフィードバックが保存されたことを確認するバナーが画面の上部に表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックレコードへのアクセス

フィードバックデータは、他のServiceNow製品でも使用される**ml_labeled_data**テーブルに保存されます。このテーブルには、将来の予測に使用できる 仮想エージェント チャットログなど、複数のソースを格納することもできます。

モデルをテストおよび公開

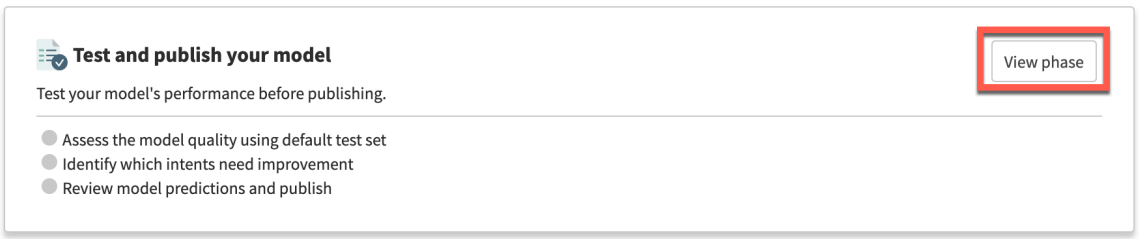
NLUモデルのパフォーマンスを評価して、改善が必要な領域を特定します。次に、モデルを公開して、 仮想エージェントなどの他のアプリケーションで使用できるようにします。

使用方法の概要

仮想エージェントまたはAI 検索モデルをデフォルトのテストセットに対してテストし、モデルがどのように応答するかを確認します。テスト結果は、モデルを改善するために使用できる情報を提供します。

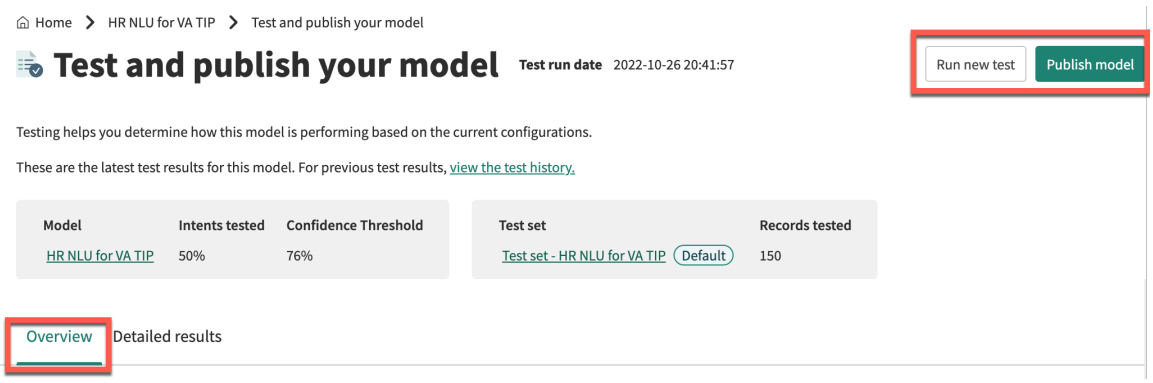
注:
モデルをテストするには、 ServiceNow® Store の NLU ワークベンチ - 拡張機能型アプリケーションで使用できるマルチモデルバッチテスト機能が必要です。詳細については、「NLU ワークベンチのインストール - 拡張機能」を参照してください。

モデルをテストするには、次の場所に移動します: **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択し、モデルの名前を選択します。[モデルをテストして公開する] カードで、[フェーズを表示] を選択します。



モデルのテストと公開の概要

デフォルトでは、[概要] ページで [モデルのテストと公開] フェーズが開きます。[新しいテストを実行] ボタンと [モデルを公開] ボタンはここにあります。

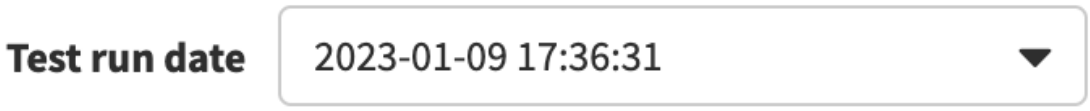


[概要] では、以前のテスト実行に関する情報が、テスト結果を棒グラフでまとめたものになります。

それ以前のテスト実行がある場合は、[テスト実行日] リストから選択して表示できます。

自動翻訳

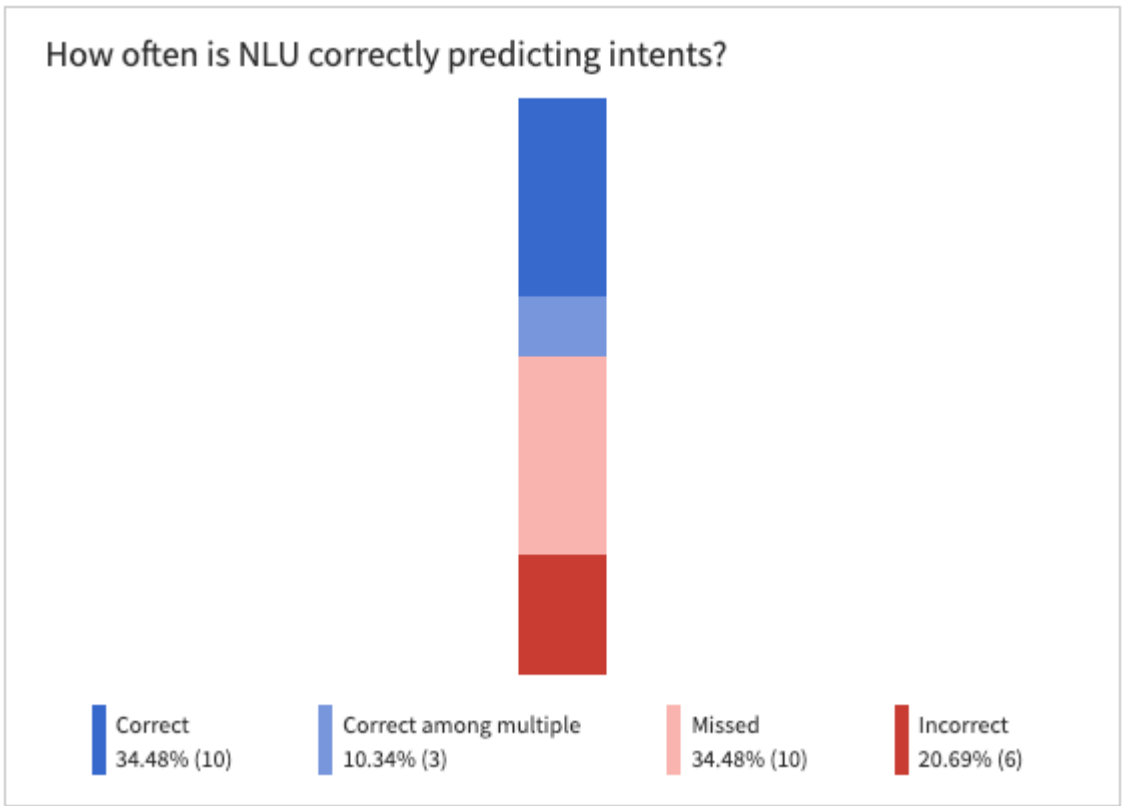
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



テスト結果テーブルにドリルダウンするには、[詳細な結果] タブを選択します。各テスト発言は、その予測とともに [詳細な結果] に一覧表示されます。

テスト結果について

テスト結果は、モデルがテストセットの発言にどのように応答したかを示します。



棒グラフには、正解、複数の中で正解、見落とし、不正解の予測率が表示されます。

パーセンテージ	説明
正解	モデルがインテントを正しく予測した発言の割合。 [関連なし] とマークされた発言に対してモデルが予測するインテントがない場合、その結果は [正解] としてカウントされます。
複数の中で正しい	複数のインテントが予測された発言の場合。 モデルがインテントを正しく予測した発話の割合ですが、発言に属していないインテントも予測しました。
欠落	予期されたインテントがあったにもかかわらず、モデルがインテントを予測しなかった発言の割合。
不正確	モデルが正しくないインテントを予測した発言の割合。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テストは、モデルの信頼度しきい値に影響を与える可能性があります。信頼度しきい値は、発言のインテントを予測するためにモデルが必要とする信頼度を決定します。信頼性しきい値の詳細については、「 NLU モデル設定」を参照してください。

予測されるべきではない発言の詳細については、「 NLU での無関係の検出」を参照してください。

モデルを公開

[モデルを公開] ボタンをクリックすると、モデルの現在のバージョンを 仮想エージェントなどの他のアプリケーションで使用できるようになります。

> **注:**
> モデルがトレーニングされていない場合、[モデルを公開] ボタンは使用できません。公開する前にモデルをトレーニング するには、「モデルをビルドしてトレーニングする」 フェーズに戻ります。

モデルの公開の詳細については、「 NLUモデルの公開」を参照してください。

マルチモデルバッチテスト

モデルのテストと公開フェーズでは、デフォルトのテストセットに対してモデルをテストします。マルチモデルバッチテストを使用すると、他のテストセットに対してテストしたり、一度に複数のモデルをテストしたり、テスト結果を確認したりできます。マルチモデルバッチテストを使用するには、**NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > マルチモデルバッチテスト.

詳細については、「マルチモデルバッチテスト」を参照してください。

テストセットの詳細については、以下を参照してください。

- テストセットの作成
- テストセットの作成と管理

テストのプロセスの詳細については、「 モデルをテスト」を参照してください。

モデルをテスト

デフォルトのテストセットに対して 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをテストします。テストは、モデルが現在のコンテンツでどのように動作しているかを判断するのに役立ちます。

始める前に

- NLU モデルビルダー - コアプラグイン、NLU モデルビルダープラグイン、 NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェント または AI 検索用のトレーニング済みモデルを用意します。詳細については、「モデルの構築とトレーニング」を参照してください。
- モデルをテストするためのテストセットを用意します。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin エディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

テスト発言と予想されるインテントを含むデフォルトのテストセットを使用して、モデルのテストを実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

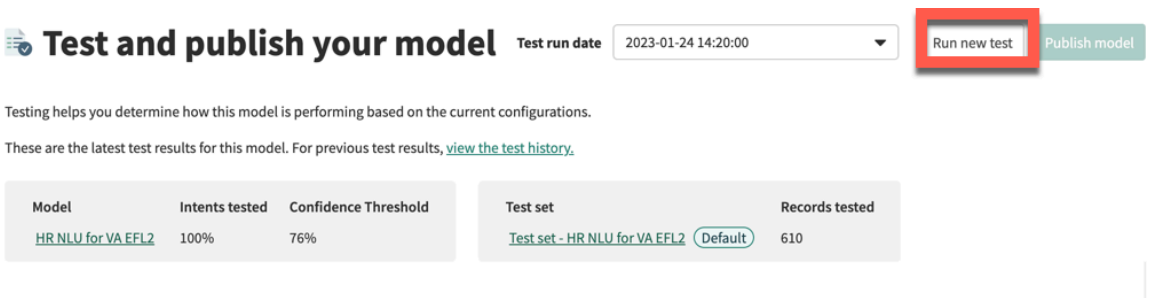
- テストセットで想定されるインテントがモデル内のどのインテントにも対応しない場合、それらのインテントを含む発言はテストに使用されません。これらはテスト結果に含まれていません。
- ダイアログアクトの会話中の応答は、 NLU ワークベンチ では試したりテストしたりすることはできません。
- [関連なし] とマークされた発言に対してモデルが予測を返さない場合、その結果は [正解] としてカウントされます。
- テストセットがモデル内のインテントの少なくとも 60% をカバーしていない場合、システムは信頼度のしきい値を推奨しません。ただし、テストは引き続き実行できます。

このシナリオ例では、モデルをトレーニング済みで、パフォーマンスを評価したいと考えています。

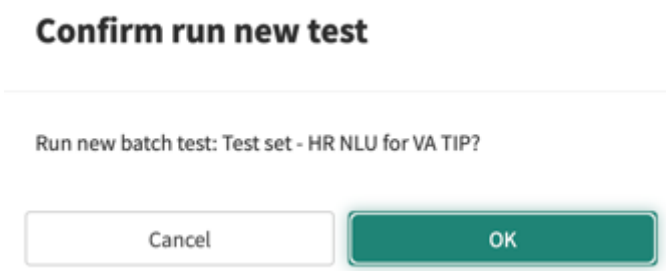
手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションのタブを選択し、テストするモデルの名前を選択します。
3. モデル概要の [モデルの詳細] タブで、[モデルをテストして公開する] フェーズのカードを見つけて、[フェーズを表示] をクリックします。
4. [新しいテストを実行] を選択します。

   注:
   他のフェーズは、テスト中は利用できません。



5. [新しいテストの実行の確認] ダイアログ ボックスが開くので、[**OK]** を選択します。



テストが開始され、 テストが進行中です... ページがロードされます。

タスクの結果
テストが完了すると、[モデルをテストして公開します] ページがリロードされます。[テスト実行日] フィールドには、このテストの日時が反映されます。

[概要] タブには、テスト結果のチャートが表示されます。また、上位 5 つの誤ったインテントと上位 5 つの欠落しているインテントのリストも表示されます。

[詳細な結果] タブには、すべてのテスト発言とその予測結果が一覧表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

以前のテスト結果を表示するには、[モデルをテストして公開] で [テスト履歴を表示] をクリックするか、 バッチテスト > テスト結果.

次のタスク
その結果を使用して、モデルのコンテンツを編集および改善します。満足のいく結果が得られたら、モデルを公開して、 仮想エージェントなどの使用アプリケーションで使用できるようにします。

NLUモデルの公開

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを公開してアクティブ化し、NLUを使用する他のアプリケーションで使用できるようにします。

始める前に

- - NLU ワークベンチ - Core プラグイン、 NLU ワークベンチ プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- トレーニングおよびテスト済みの NLU モデルを用意します。
- 必要なロール:admin または nlu_admin

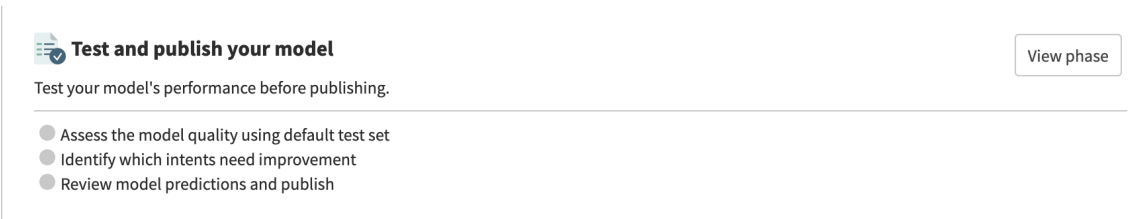
このタスクについて
この手順では、 NLU モデルを既にトレーニング、テスト、および調整しており、結果に満足しています。

モデルが既に公開されている場合は、再度公開できます。ただし、再公開する前にモデルを再度トレーニングする必要があります。

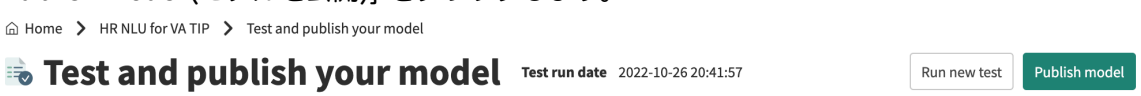
手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、モデルの名前を選択します。
3. [モデルの概要] ページで、[モデルをテストして公開する] を見つけ、[フェーズの表示] を選択します。

   注:
   モデルがまだビルドまたはトレーニングされていない場合、 モデルのテストと公開 フェーズは利用できません。



4. [モデルをテストして発行する] 画面で、[新しいテストの実行] を選択し、既定のテスト セットを使用してモデルを評価します。
   テストはスキップできますが、モデルのパフォーマンスが最適ではない可能性があります。テストがスキップされた場合は、テストなしで続行するかどうかを尋ねる確認メッセージが表示されます。テストの詳細については、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。
5. [**Publish model** (モデルを公開)] をクリックします。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:**
> モデルがまだテストされていない場合、[モデルを公開] ボタンは白色になります。モデルが既にテストされている場合、ボタンは緑色です。前回のトレーニング済みモデルが既に公開されている場合、[モデルを公開] ボタンは使用できません。「モデルの構築とトレーニング」に戻り、再度トレーニングします。

結果：NLUモデルの最新バージョンが公開されます。モデルがアクティブで、仮想エージェントなどの他のServiceNowアプリケーションで使用できます。また、公開により、これらのアプリケーションで現在使用されている古いバージョンのモデルが置き換えられます。

NLU モデルのドラフトバージョンと公開済みバージョンの比較

ドラフトのトレーニング済み 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを最新の公開バージョンと比較します。変更をテストおよびレビューして、ドラフトモデルのパフォーマンスが向上することを確認します。

始める前に

- NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、および Predictive Intelligence プラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin エディターをモデルに割り当てる必要があります。

このタスクについて

このシナリオ例では、予測信頼スコアを向上させることを目的として、NLU ワークベンチで公開されたNLUモデルを繰り返しトレーニングして試しています。

NLUモデルに対して発言を試みると、次のようになります。

- モデルがトレーニング済みで公開されていない場合、[モデルをテスト] パネルにはトレーニング済みモデルの結果のみが表示されます。
- モデルがトレーニングされて公開されている場合、[モデルをテスト] パネルには公開されたモデルの結果のみが表示されます。
- 公開されたモデルに変更を加えてトレーニングした場合、[モデルをテスト] パネルには、比較のためにトレーニング済みモデルの結果と公開されたモデルの結果の両方が表示されます。

この手順例では、ビルド済みの読み取り専用の HR モデルからモデルのクローンを作成しました。モデルをクローン作成して、ビルド済みモデルの既存のインテントを活用しながら、独自のビジネス固有バージョンを作成しました。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. モデルのアプリケーションに対応するタブを選択し、公開したモデルの名前を選択します。
3. モデルの概要ページから、[モデルの構築とトレーニング] カードを見つけて、その [表示フェーズ] をクリックします。
4. インテント、発言、エンティティ、または語彙を変更します。
   このシナリオ例では、 *#UpdateEmail* インテントにさらにいくつかのトレーニング発言を追加します。
5. 変更されたモデルをトレーニングして試し、公開バージョンのスコアと比較して予測スコアを確認できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

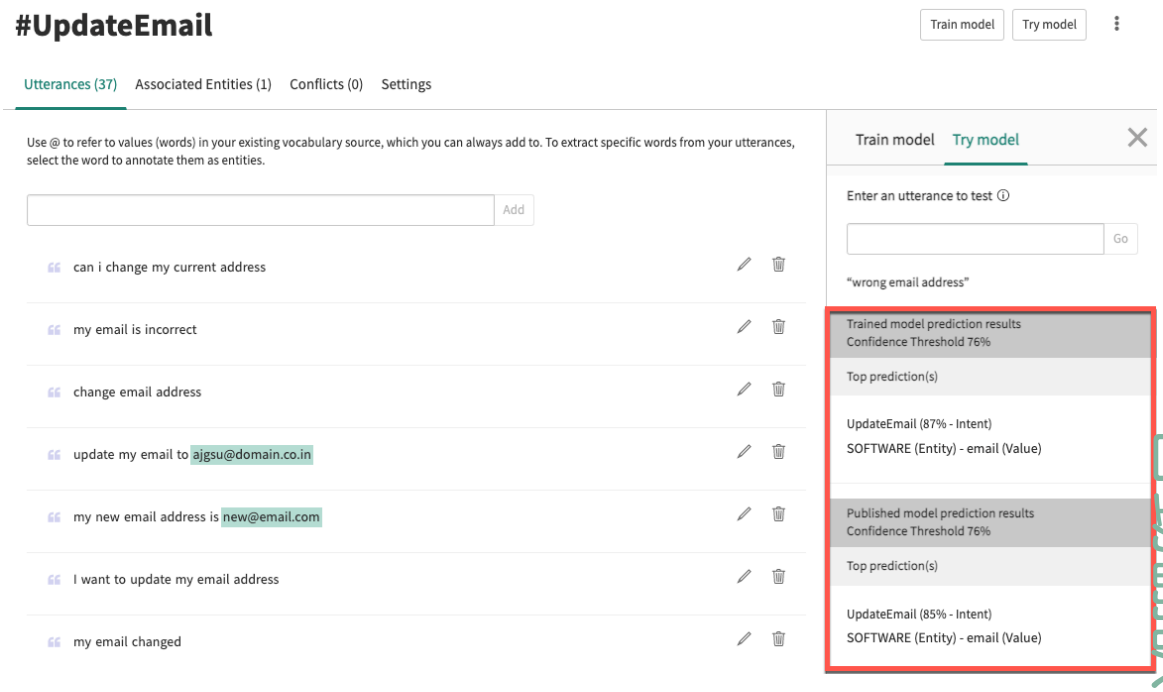
a. [モデルのトレーニング] タブで、[トレーニング] ボタンをクリックします。

b. トレーニングが終了すると、「 モデルが正常にトレーニングされました」と表示されます。

c. [モデルを試す] タブで、「メールアドレス が間違っている」という発言を入力します。

d. [移動 **(Go)**] をクリックします。

パネルには、公開されたモデルとトレーニング済みモデルの両方の予測結果が表示されます。変更前と変更後のモデルの 2 つのバージョンの結果を比較します。この例では、信頼スコアがわずかに増加しています。モデルコンテンツに大幅な変更を加えると、信頼スコアやインテント予測が変更される可能性があります。



次のタスク
テスト パネルの情報を使用して、行った変更によってモデルのパフォーマンスが向上するかどうかを確認します。変更に問題がなければ、公開する前にモデルをテストしてください。次に、モデルを公開して、現在公開されているバージョンを置き換えます。

NLU での無関係の検出

無関係の検出により、 仮想エージェント チャットに集中できるようにします。無関係検出機能を使用して NLU モデルをトレーニングし、関連性のない発言の予測が行われないようにします。

サマリー情報

無関係検出機能は、特定の発言を無視するように NLU モデルをトレーニングすることで、モデルの予測精度を向上させます。ユーザーからのこれらの発言はどのインテントにも適用されない可能性があるため、予測は取得されません。

想定されていないときにモデルがインテントを予測しないようにするために、発言を [関連なし] としてマークできます。これらのマークされた発言は、モデルトレーニングの一部として含まれています。公開されたモデルがユーザーからの同様の発言を検出した場合、インテントは一致せず、予測されません。

無関係検出テーブルでは、 関連なしとしてマークされた発言を管理できます。

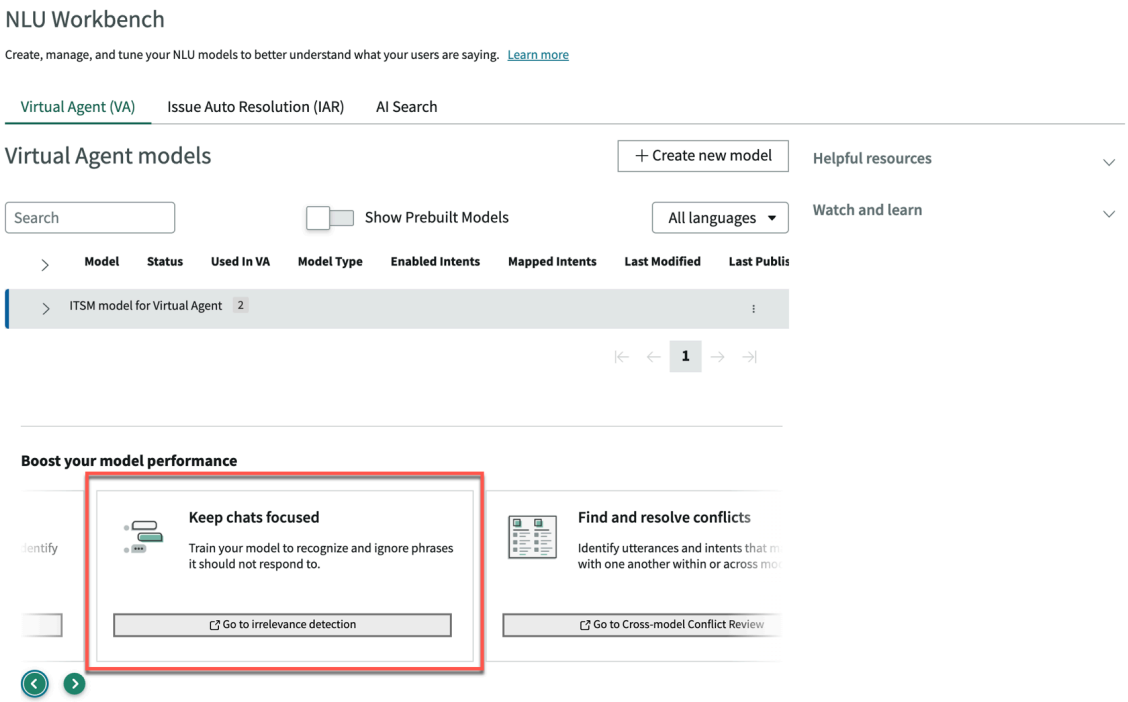
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロール、使用法、ナビゲーション

nlu_admin ロールまたは *admin* ロールを使用して、無関係検出にアクセスします。*nlu_editor*ロールも無関係検出にアクセスできますが、モデルのコンテンツを編集するにはモデルにアサインする必要があります。

無関係検出は、 仮想エージェント モデルでのみ使用できます。

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル. デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。
2. 仮想エージェントモデルのリストを下にスクロールして、[モデルのパフォーマンスを向上させる]セクションに移動します。
3. 水平方向にスクロールしてカードを見つけます チャットの 集中を維持し、そのボタンを選択します 無関係の検出に移動します。



す。

注:
この機能のインスタンス URL は <instance-name>.servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-utterances です。

無関係検出への発言の追加

無関係の検出に発言を追加するには、いくつかの方法があります。

- 仮想エージェントチャットログ:NLU ワークベンチ の専門家フィードバックループでは、仮想エージェントチャットログから収集された発言を確認するときに、それを [関連なし] としてマークできます。システムは、特定のモデルに関係がないか、すべてのモデルに関係がないかを尋ねます。追加すると、これらの発言が専門家フィードバックループで **NO_INTENT** として表示される場合があります。

  NLU の専門家フィードバックループの詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」を参照してください。

  これらの発言には、無関係検出テーブルに **VA** チャットログ のソースがあります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 手動入力: [無関係の検出] で、 [ここに 発言を入力] フィールドに発言を入力し、 [追加] を選択します。システムは、特定のモデルに関係がないか、すべてのモデルに関係がないかを尋ねます。

  これらの発言の [ソース] は [無関係] 検出テーブルに [手動] です。

- インポート:CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルを使用してトレーニング発言とそのインテントをインポートする場合、[インテント] 列を空のままにすることで、無関係な発言を示すことができます。これらの発言は、専門家フィードバックループや競合レビューなどの領域で **NO_INTENT** として表示される場合があります。

  発言とインテントのインポートの詳細については、「 CSV ファイルから NLU モデルを作成する」を参照してください。

  これらの発言の [ソース] は [無関係] 検出テーブルに [手動] です。

無関係な発話の動作

無関係な発話には、ある特定のモデルに関連付けられた発話と、どのモデルにも無関係な発話の 2 種類があります。モデルには、最大 200 件の無関係な発言を関連付けることができます。

これら2つのタイプと最大200カウントがどのように相互作用するかの詳細を以下に示します。

モデルがトレーニングのために送信されると、最大 200 件の無関係な発言がモデルとともに送信されます。まず、そのモデルに直接関連付けられた無関係な発言が送信されます。その後、どのモデルにも関連しないと指定された発言が送信されます。これらのタイプの合計は 200 を超えません。

モデルに 200 件の無関係な発言が関連付けられており、新しい無関係な発言が追加されると、モデルの最も古い発言が削除されます。新しい無関係な発話は、いずれかのタイプである可能性があります (特定のモデルに関連しないか、どのモデルにも関連していません)。

モデルには、通常のトレーニング発言よりも無関係な発言を含めることはできません。

競合レビュー

発言が無関係としてマークされていて、インテントに同様の発言がある場合、モデルはその発言の予測を行いません。つまり、無関係な発話はトレーニング発話よりも優先されます。

無関係な発言はモデルの予測に影響を与えるため、トレーニング発言と重複する場合は競合として表示されます。

無関係な発言との競合が強調表示される場所は 2 つあります。

- モデル間競合レビューモジュール。このモジュールの詳細については、「 モデル間競合レビュー」を参照してください。

  注:
  モデル間競合レビューモジュールは、ServiceNow® Store の NLU ワークベンチ - 拡張機能型アプリケーションで利用できます。詳細については、「NLU Workbench - Advanced Features」を参照してください。

- インテントの [競合] タブ。インテント内の競合の詳細については、「 インテントの問題を解決」を参照してください。

競合を確認する目的で、無関係な発言は、 **NO_INTENT** という名前の独自のインテントであるかのように表示されます。

無関係な発言は、競合ページでは編集または削除できないことに注意してください。競合ページから無関係な発言を [無関係な検出] ページにコピーして、発言を変更または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細情報

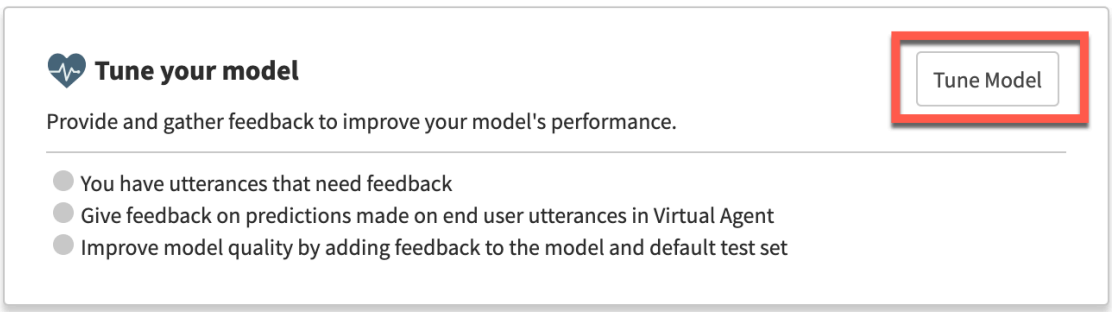
- テストセットでは、テスト発言の約 10% を無関係として含めることを目標とします。これは、インテントが予測されるべきではない発言をモデルがどのように処理するかを評価するのに役立ちます。CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルからトレーニングまたはテスト発言をインポートする場合、[インテント] 列を空のままにすることで、発言が無関係であることを示すことができます。
- テストセットに対してモデルをテストする場合、無関係な発言のインテントが予測されない場合、結果は 正しい と見なされます。
- 関連なしとしてマークされた発言は、後で再アサインできます。たとえば、新しいインテントが作成された場合、既存の無関係な発言を新しいインテントに手動でアサインできます。その後、通常のトレーニング発言の一部になります。

  無関係の検出で発言を再アサインするには、[修正されたインテント] 列のリストを展開し、適切なインテントを選択します。再アサイン後は、必ず [フィードバックを保存] ボタンを選択してください。また、これらの更新をモデルに組み込むには、必ずモデルを再トレーニングしてください。

- 無関係な発言は、モデル内の特定のインテントに関連付けられません。これらは、1 つのモデルに関連付けられているか、どのモデルにも関連していないとマークされています。
- どのモデルにも関連しないとマークされた発言は、各モデルのトレーニングデータの一部として送信されます。つまり、これらはすべてのモデルに適用されます。
- 関連のない発言を組み込むには、モデルトレーニングが必要です。モデルをトレーニングすると、新しくマークされた発言がすべてのモデルに追加されます。
- 発言は、無関係検出テーブルで削除または編集できます。
- 無関係な発言には、インテントに関連付けられた発言とは異なるコンテンツを含める必要があります。

モデルを調整

NLU ワークベンチのモデルの概要で、モデルの調整フェーズを開き、専門家フィードバックループからのユーザーの発言を確認して組み込みます。



使用方法の概要

モデルの概要の [モデルの調整] フェーズでは、仮想エージェントチャットログからデータを収集してフィードバック用に提供する、NLU 専門家フィードバックループ機能に移動します。

注:
[モデルの調整] を表示するには、ServiceNow® Storeアプリケーション「NLU ワークベンチ - 拡張機能」がインストールされている必要があります。仮想エージェントプラグインも必要です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

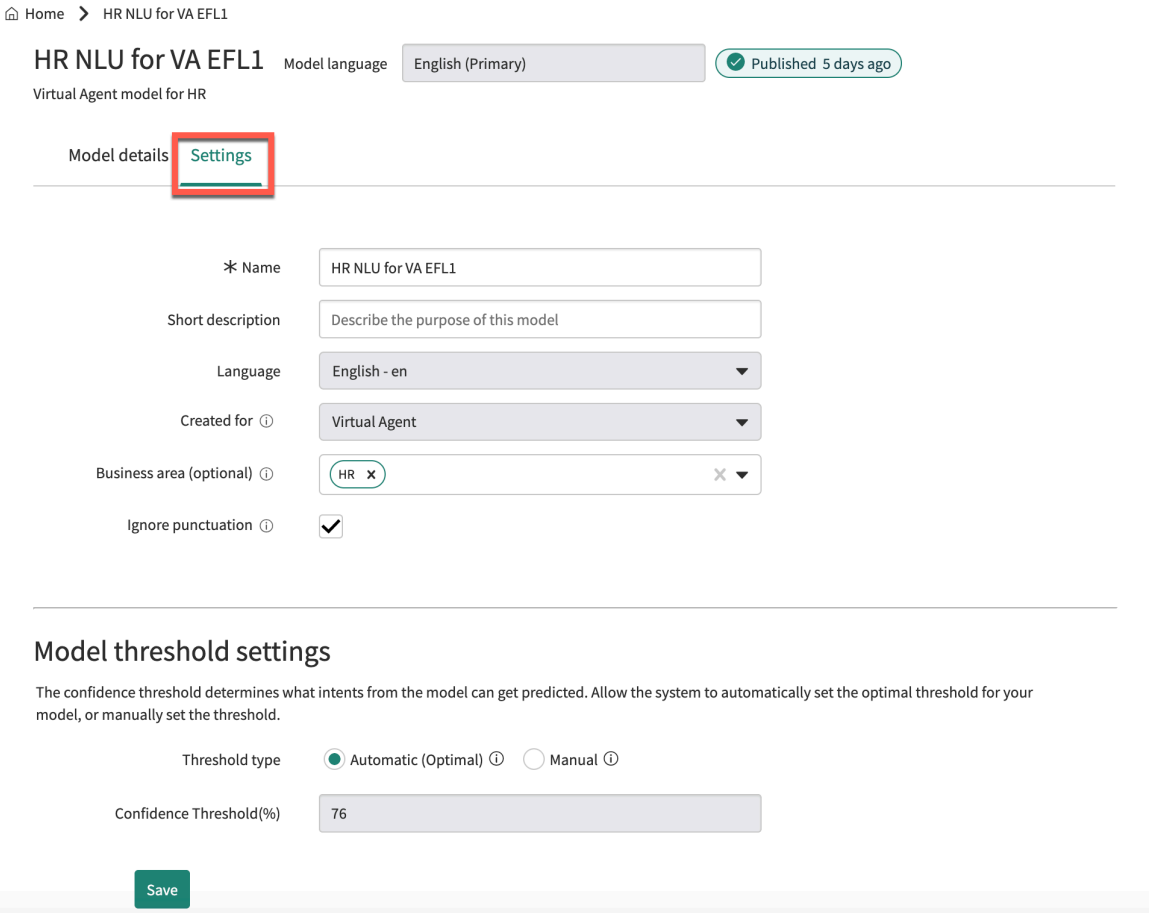
専門家フィードバックループにレビュー待ちのフィードバックがある場合は、 フィードバックが必要な発言が カードでハイライト表示されます。

詳細については、「NLU 専門家フィードバックループ」を参照してください。

NLU モデル設定

モデル概要の [設定] ページで、NLUモデルの名前、説明、または信頼度しきい値を変更します。

に移動して、モデルの設定にアクセスします すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル. モデルのアプリケーションのタブを選択してから、モデルの名前を選択します。モデルの概要で、[モデル設定] タブを選択します。



す。

モデル設定

モデル設定ページの上部セクションでは、モデルの名前、簡単な説明、およびビジネスエリアを変更できます。モデルの言語、目的、またはスコープを変更することはできません。別の言語、目的、またはスコープでモデルを作成するには、「 モデルの作成」を参照してください。

デフォルトでは、[句読点を無視] チェックボックスはオンになっています。句読点を無視すると、句読点がわずかに異なる発言の予測されるインテントと信頼スコアの間の差異が少なくなります。最良の結果を得るには、チェックボックスをオンのままにします。

モデルのしきい値設定

ここでは、モデルでの信頼性しきい値の動作を調整できます。

しきい値は、パーセンテージで表される信頼スコアです。モデルの信頼度しきい値によって、特定の発言に対してそのモデルのどのインテントが予測されるかが決まります。たとえば、モデルのしき

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

い値が 65% の場合、インテントの信頼スコアが 65% 以上である場合にのみ、発言のインテントが予測されます。しきい値の設定が低すぎると、発言に一致すべきではないインテントが予測されるため、誤検出が増加する可能性があります。一方、モデルしきい値が高すぎると、予測するインテントが除外される可能性があります。理想的なしきい値を見つけることで、インテントを正しく予測するモデルの能力が向上します。

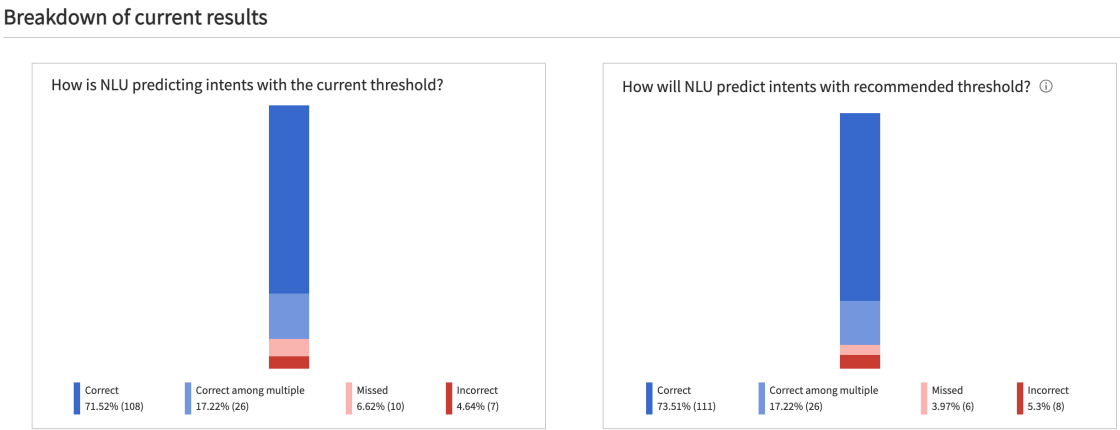
モデルしきい値設定には、次の 2 つのタイプがあります。

- 自動 - モデルに最適な信頼度しきい値が自動的に選択されます。値はテスト結果に基づいて動的に更新されます。これは、モデルのデフォルトのテストセットが使用されるモデルを テストして公開 するフェーズで発生します。
- 手動 :信頼度しきい値を手動で設定できます。システムは、テスト中にモデルに対してより適切なしきい値を推奨する場合もあります。推奨事項を受け入れることを選択できます。

ビルド済みモデルには、調整されたしきい値が付属しています。構築済みモデルの信頼度しきい値は、そのモデル専用に選択されています。

テスト結果には、次の要件を満たす場合にのみ 、モデルしきい値の推奨事項 が含まれます。

- テストセットのテスト範囲スコアが 60% 以上で、インテントごとに少なくとも 5 つのテスト発言がある。詳細については、「テストセットの作成と管理」を参照してください。
- テストセットに少なくとも 100 個の発言がある。
- モデルは構築済みモデルではありません。
- 推奨されるしきい値を使用すると、現在のしきい値よりも良い結果が得られます。



推奨されるしきい値を持つテスト結果には、2 番目のグラフィックが含まれます。2 番目のグラフは、推奨しきい値を適用した場合の予測の割合を示しています。

しきい値の推奨事項を適用すると、モデルの予測率が向上する場合があります。[推奨事項の適用] を選択して、しきい値を変更します。モデルは自動的に再トレーニングされ、テスト結果には新しいしきい値での予測率が表示されます。

多言語モデル管理

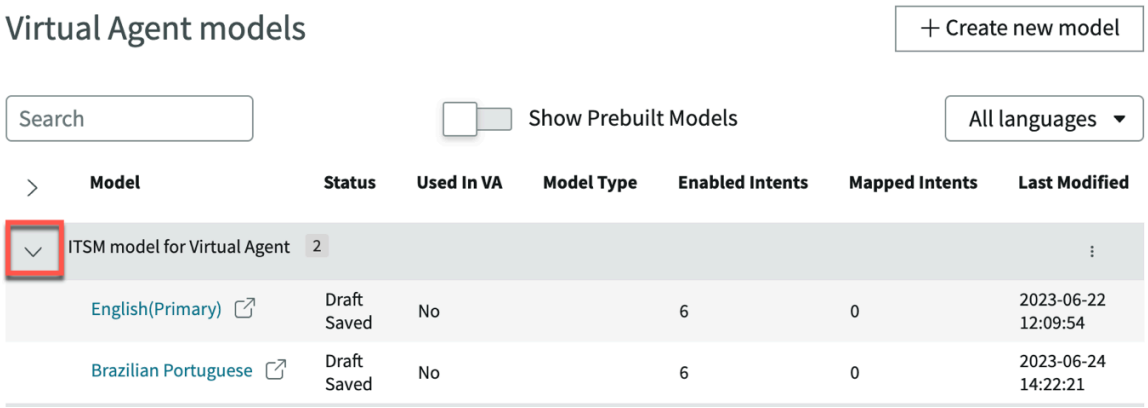
システムに多言語 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルを使用して、複数の言語でのユーザー入力を理解します。この NLU ワークベンチ は、言語間でコンテンツの一貫した構造を管理および維持し、統一されたエクスペリエンスを提供するのに役立ちます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

第 1 言語と第 2 言語

プライマリ言語は、モデルの作成時に選択するソース言語です。これらのモデルは プライマリモデルと見なされます。その後、プライマリモデルをさまざまな言語に翻訳できます。これらの変換されたモデルは、 セカンダリモデルと呼ばれます。翻訳される言語は、セカンダリ言語と呼ばれます。

NLU ワークベンチ ホームには、モデル名の下にネストされたプライマリ言語モデルとセカンダリ言語モデルが表示されます。モデル名の左側にある矢印を選択して、言語グループを展開します。



多言語モデル管理は、 NLU モデルをグループ化、監視、および更新する方法を提供します。モデル言語の指定は次のように機能します。

- プライマリモデルには、モデルの作成時にアサインした言語があり、英語 (プライマリ) としてリストされます。プライマリモデルの言語は、後からセカンダリモデルに続く翻訳のソース言語です。
- セカンダリモデルは、プライマリモデルの変換コピーです。各セカンダリモデルは、ブラジルポルトガル語、ポーランド語、フィンランド語などの異なる言語を使用します。
- サポートされているどの言語でも、プライマリモデルのプライマリ言語またはセカンダリモデルのセカンダリ言語にできます。
- モデル グループ内に同じ言語を使用する 2 つのセカンダリ モデルを持つことはできません。

NLUで使用可能な言語の詳細については、「NLU の言語サポート」を参照してください。

言語グループ化の実装

言語のグループ化はオプションですが、モデルのさまざまな言語バージョンを整理するのに役立ちます。モデル言語を確実にグループ化するには、次の 2 つの方法があります。

- モデルの [その他のオプション] メニューでプライマリモデルに言語を追加できます。これにより、翻訳オプションを含むセカンダリ言語モデルが自動的に作成されます。言語の追加と翻訳の詳細については、「 多言語モデルの翻訳」を参照してください。
- <instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration にアクセスして、インスタンスモデルの移行ページに直接アクセスできます。この方法を使用した言語のグループ化の詳細については、「 モデル言語のグループ化」を参照してください。

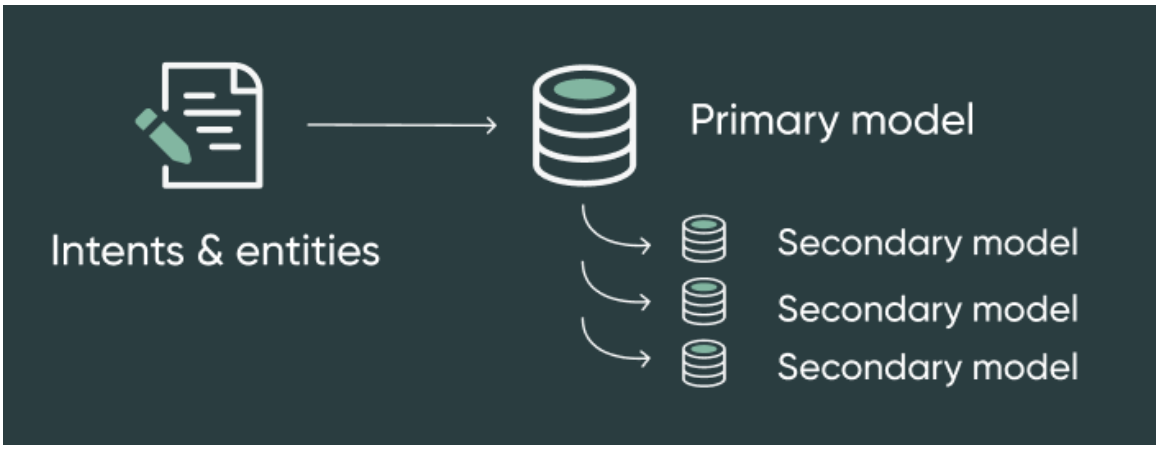
プライマリモデルとセカンダリモデルの交互作用

モデルグループ内の一貫性を確保するために、すべてのセカンダリモデルのインテントとエンティティの名前はプライマリモデルのコンテンツと同じです。新しいインテントは、プライマリモデルでのみ作成できます。プライマリモデルでインテントを作成すると、モデルグループ内のすべてのセカンダリモデルにインテントが追加されますが、発言は含まれません。新しいインテントはデフォルトで無効になっています。新しいエンティティは、エンティティをサポートする言語のセカンダリ モデ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルで作成することもできます。プライマリモデルにエンティティを追加すると、モデルグループ内のすべてのセカンダリモデル間でエンティティが作成されます (有効な場合)。

プライマリモデル、セカンダリモデル、およびコンテンツ間のインタラクション



プライマリモデルにインテントを追加すると、そのインテントはすべてのセカンダリモデルに追加されます。セカンダリモデルのすべてのインテントは、プライマリモデルの対応するインテントにマップされます。インテントのマッピングにより、これらのインテントを使用するすべてのアプリケーションが、対応するプライマリインテントを介してすべてのセカンダリインテントにアクセスできるようになります。

プライマリモデルのインテントまたはエンティティを削除すると、対応するインテントとエンティティもセカンダリモデルで削除されます。したがって、セカンダリモデルは常にプライマリモデルコンテンツのステータスに従う必要があります。セカンダリモデルのインテントは削除できませんが、無効にすることはできます。

インテントインタラクションの詳細については、「 セカンダリモデルへのプライマリモデルコンテンツのインポート」を参照してください。

セカンダリモデルで作成されたエンティティが、プライマリモデルで作成された対応するエンティティのコピーである場合、削除することはできません。ただし、プライマリモデルに対応するエンティティがない場合は、セカンダリモデルでエンティティを追加または削除できます。

モデルを翻訳したり、セカンダリモデルにインテントやエンティティを追加したりするたびに、モデルをレビューする必要があります。[要レビュー] とマークされたセカンダリモデルは、公開する前に手動でレビューする必要があります。

レビューが必要なセカンダリモデルの表示



セカンダリモデルのすべてのインテントが無効になっている場合、モデルで [トレーニング] ボタンと [試行] ボタンも無効になります。ただし、モデルで有効になっているインテントが 1 つしかない場合でも、モデルをトレーニングしてテストできます。一部のインテントがセカンダリモデルでそれら翻訳のために有効になっていることを確認します。

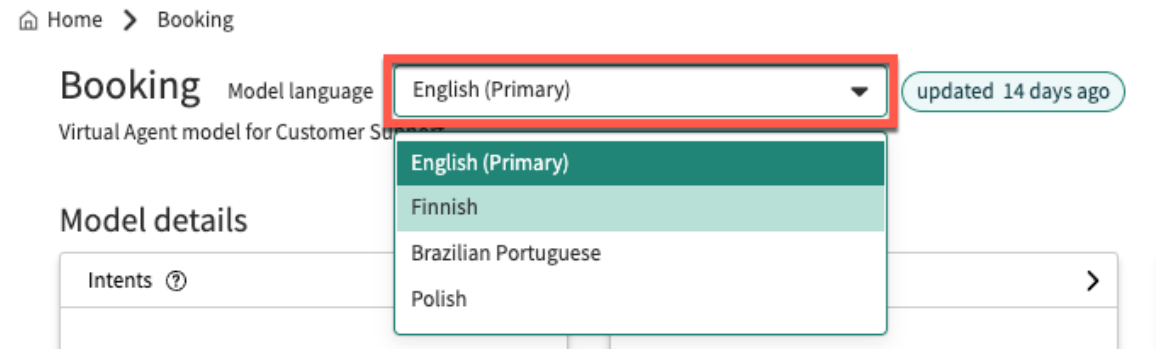
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
トレーニングとテストの際、プライマリモデルとセカンダリモデルで類似の発言の予測スコアが異なる場合があります。文脈は、固有の構造的差異により、言語間で異なって出くわします。

モデルを確認するときに、モデルグループ内の言語間を移動できます。[モデルの詳細] ページで、[モデル言語] ドロップダウンリストを使用して他のモデルに移動します。

モデル言語リストの表示



グループ化されたモデルとモデルグループの複製

nlu_adminロールを使用すると、プライマリモデル、セカンダリモデル、およびモデルグループ全体を複製できます。モデルグループの中から、プライマリモデルのみ、またはセカンダリモデルのセットを複製できます。

これらのモデルを複製するときに発生する可能性のあるシステム動作のリストを以下に示します。

- モデルグループ内のセカンダリモデルを複製すると、複製されたバージョンは、そのモデルグループ外の別のプライマリモデルになります。
- すべてのインテントが複製されます。複製されたインテントは、元のインテントと同じ [有効] ステータスを維持します。
- プライマリモデルを複製する場合、一連のセカンダリモデルを複製することも、すべてのセカンダリモデルも一緒に複製することができます。このアクションでは、複製されたバージョンで構成されるモデルグループを作成し、それぞれの元のモデルをソースモデルとしてマークします。
- モデルグループを複製する場合、既存のセカンダリモデルを複製グループのプライマリモデルとして選択できます。
- グループの複製中に、既存のモデル グループ内のセカンダリ モデルを新しいプライマリ モデルとして選択すると、無効化されたすべてのエンティティがセカンダリ モデルの複製バージョンに対して有効になります。セカンダリモデルは、新しい重複モデルグループ内のプライマリモデルになります。
- セカンダリモデルなしでプライマリモデルを複製すると、複製されたバージョンが別のプライマリモデルになります。

詳細については、「NLU モデルの複製」を参照してください。

モデル言語のグループ化

言語のグループ化により、多言語 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルの管理が容易になります。既存の言語グループを確認し、新しい言語グループを指定できます。

言語のグループ化

言語のグループ化では、 NLU モデルがプライマリモデルとセカンダリモデルに整理され、グループのプライマリ言語とプライマリモデルが示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

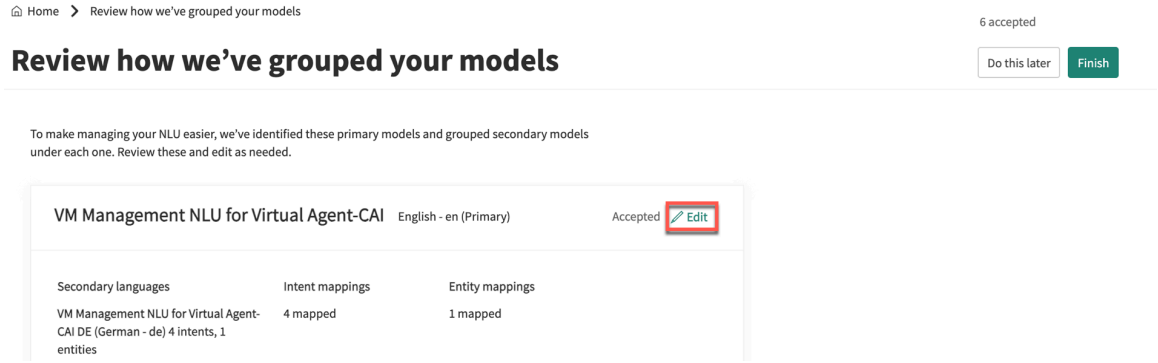
自動翻訳

モデルに新しい言語を追加した場合は、言語グループが自動的に作成されるため、既存の言語グループが既に存在する可能性があります。新しい言語モデルの追加と翻訳の詳細については、「 多言語モデルの翻訳」を参照してください。

現在の言語グループを表示し、新しい言語グループの可能性を検査するには、次の場所に移動します。

<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration.

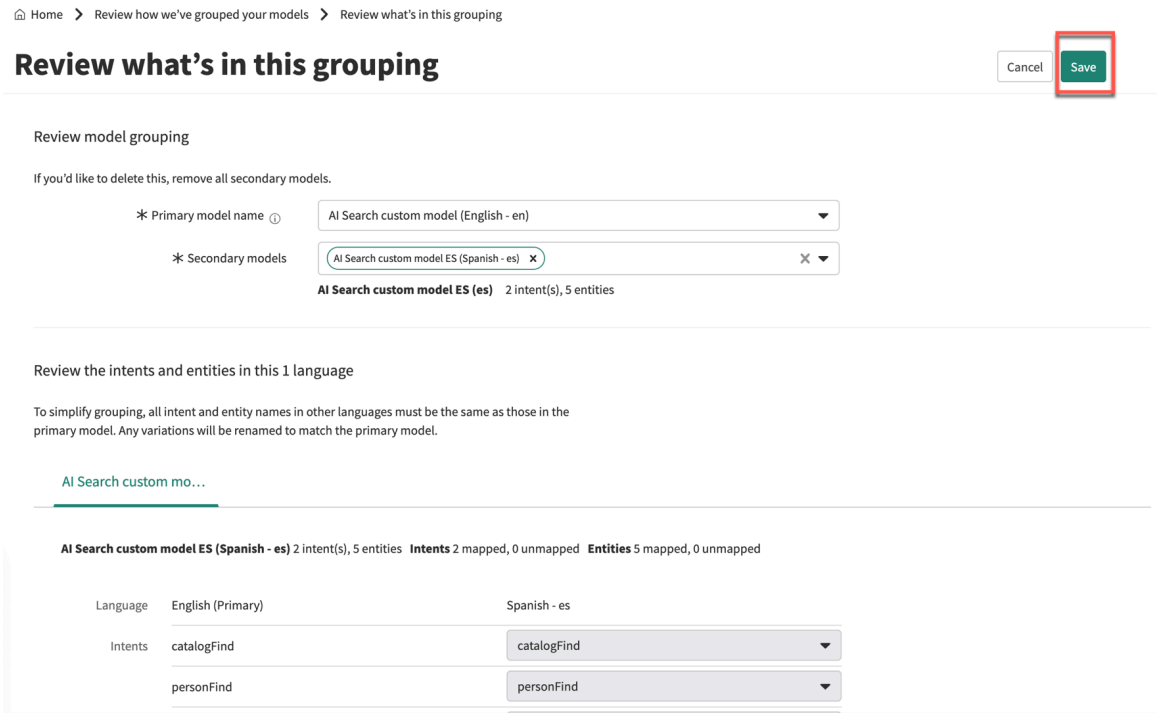
[モデルをどのようにグループ化したかを確認する] というタイトルのページが開きます。



グループ化されたモデルの確認

nlu_adminロールを使用する場合は、[モデルをどのようにグループ化したかを確認する] 画面で 2 つの操作を実行できます。

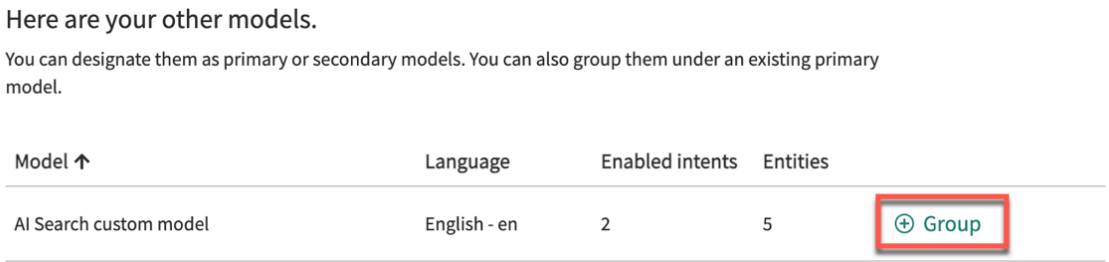
- 上部のセクションで、現在のモデル言語グループを確認および編集できます。既存の言語グループの場合、 仮想エージェント (VA) からのインテントとエンティティのマッピングが表示されます。VA マッピングを更新するか、セカンダリ言語の 1 つをグループ内のプライマリ言語にするには、[編集] ボタンを選択します。[このグループ化の内容を確認する] というタイトルのページが開きます。編集が完了したら、[保存] ボタンを選択します。



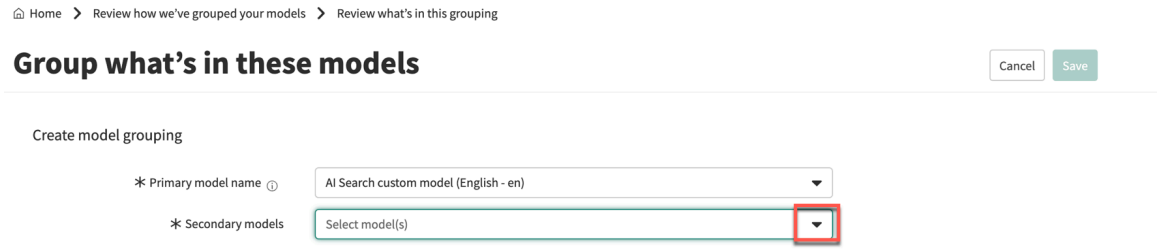
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 画面の [他のモデルはこちら] セクションで、モデルを手動でグループ化できます。必要に応じて、ページを下にスクロールしてこのセクションを表示します。モデルの言語グループを設定するには、その [グループ] ボタンを展開します。



[グループ] 関数により、[これらのモデルの内容をグループ化] というタイトルのページが開きます。使用可能なセカンダリモデルのリストを展開し、[保存] ボタンを選択できます。新しいグループは、ページを更新した後、[モデルをどのようにグループ化したかを確認する] の上部セクションに表示されます。



> **注:**
> システムがモデルをグループ化するのに要する時間は、モデルの数とサイズによって異なります。

多言語モデルの翻訳

既存の NLU モデルを翻訳して、言語を追加します。サポートされている言語でセカンダリモデルを追加するには、いくつかの翻訳オプションのいずれかを使用します。

始める前に

- ローカリゼーションフレームワーク (com.glide.localization_framework.installer) プラグインをアクティブ化します。「ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。
- ターゲットアプリケーションスコープで、プライマリ言語モデルを作成するか、既存のプライマリモデルを使用します。
- 多言語は、 仮想エージェント モデルと AI 検索 モデルで使用できます。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

> **注:**
> nlu_editorロールには新しいモデルを作成する権限がないため、nlu_editorロールはモデルの変換を開始できません。「モデルへの NLU エディターの割り当て」を参照してください。

このタスクについて

モデルを翻訳すると、プライマリモデルと同じアプリケーションスコープ内に、選択した言語のセカンダリモデルが作成されます。

セカンダリモデルには、プライマリと同じコンテンツが含まれています。ただし、セカンダリモデルのインテントは無効になっているため、セカンダリモデルを公開する前にレビューする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プライマリモデルを翻訳してセカンダリモデルを作成するには、翻訳モードを選択する必要があります。モードは、この手順のステップ 4 で使用する個別のカードとしてユーザーインターフェイスに表示されます。アクティブ化されたカードは、細い緑色の境界線で囲まれて表示されます。アクティブ化されたカードのみを翻訳モードとして選択できます。*[AI を使用]* モードと [サードパーティを使用] モードでは、アクティブ化されたカードの [追加] ボタンを選択すると、翻訳が開始されます。

翻訳なしモードはデフォルトで有効になっており、すべての言語で使用できます。ただし、[*AI* を使用] モードと [サードパーティを使用] モードは、セカンダリ言語のローカリゼーションフレームワーク (LF) 設定が設定されている場合にのみアクティブ化されます。

注:
セカンダリ言語で新しいモデルを追加する前に、セカンダリ言語の ローカリゼーションフレームワーク (LF) 設定が完了していることを確認する必要があります。

翻訳モード	説明
AI を使用	Google などの機械学習プロバイダーを使用して翻訳します。カードを選択すると、翻訳されたセカンダリモデルが作成されます。機械翻訳は正しくないか、直訳が多すぎる可能性があるため、翻訳されたコンテンツの正確性を確認してください。詳細については、「動的翻訳」を参照してください。 *[AI を使用]* モードを有効にするには、ローカリゼーションフレームワークを構成してアクティブ化する必要があります。
サードパーティを使用	プロの翻訳チームに翻訳を依頼してください。このモードを選択すると、セカンダリ言語の LF 言語グループ設定に従って LF タスクが作成されます。翻訳が完了すると、翻訳されたモデルが作成され、レビューの準備が整います。詳細については、「 ローカリゼーションフレームワーク と 翻訳モード」を参照してください。
翻訳なし	デフォルトです。プライマリ言語をセカンダリ言語に手動で翻訳します。このモードを選択すると、プライマリモデルと同じインテント名を持つドラフトセカンダリモデルが作成されます。これらのインテントはデフォルトでは無効になっており、発言を手動で入力する必要があります。プライマリモデルからインポートされたインテントの名前とエンティティの名前は編集できません。セカンダリモデルで直接作成したエンティティの名前は編集可能です。このモードは、最初にプライマリモデルのドラフトを作成して保存し、後で発言を翻訳する場合にも役立ちます。

多言語モデルは 17 の言語でサポートされています。

注:
これらの言語の一部は、エンティティではなくインテントのみをサポートしています。言語がインテント専用の場合、プライマリモデルエンティティは翻訳もコピーもされません。詳細については、「NLU の言語サポート」を参照してください。

この例のシナリオでは、プライマリモデルが英語を使用し、発言を翻訳せずにフランス語のバージョンを追加しています。

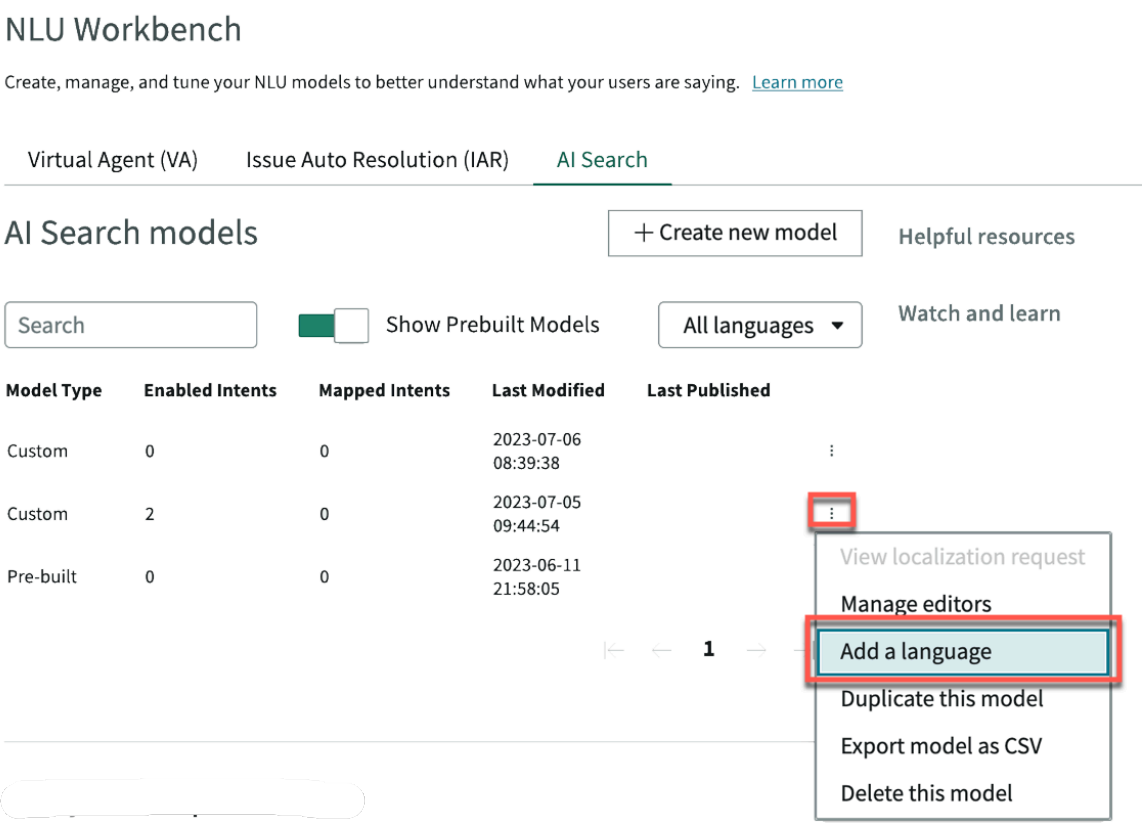
手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。必要に応じて、[AI 検索] タブを選択します。

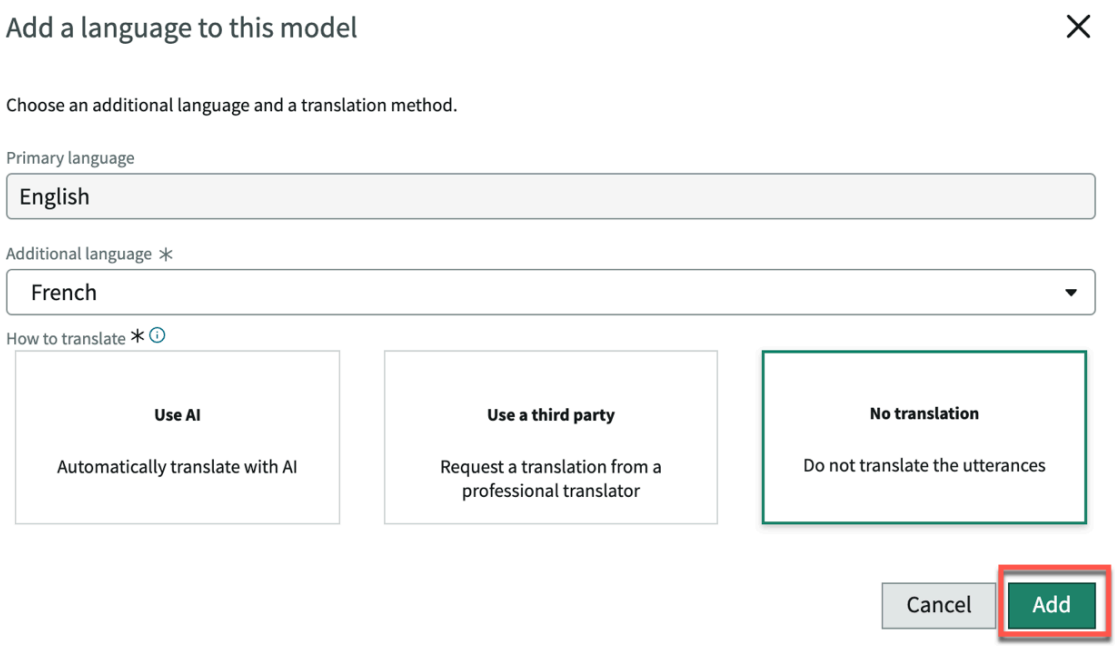
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. セカンダリ言語をアサインするプライマリモデルを特定します。
3. プライマリ モデルの行で、その他のオプション メニューを選択し、 言語の追加 を選択します。

> **注:**
> [その他のオプション] メニューを見つけるために、右にスクロールする必要がある場合があります。



4. [このモデルに言語を追加] ウィンドウで、セカンダリ モデルに使用する言語と翻訳方法を選択します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. [追加] ボタンを選択します。
   セカンダリモデルが作成され、セカンダリモデルの [モデルの構築とトレーニング] フェーズがロードされます。

次のタスク
翻訳なしでモデルを有効にする場合は、インテントごとにトレーニング発言を手動で入力する必要があります。ソフトウェアまたはサードパーティの翻訳ツールを使用する場合は、モデルの作業を続行する前に翻訳をレビューする必要があります。

トレーニング発言の入力とセカンダリモデルのレビューは、nlu_editorロールを持つユーザーに委任できます。詳細については、「モデルへの NLU エディターの割り当て」と「インテントの問題を解決」を参照してください。

セカンダリモデルインテントの有効化または無効化

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルのインテントを有効または無効にして、アクティブまたは非アクティブにします。エディターまたはアドミニストレーターがコンテンツと翻訳を編集、レビュー、または更新している間は、インテントを無効にします。

始める前に
必要なロール:nlu_admin または nlu_editor

このタスクについて
NLU アドミンと NLU エディターは、セカンダリモデルのインテントを有効または無効にすることができます。インテントが無効になっている場合、モデルはそれを使用して予測を行いません。ただし、仮想エージェントや検索などのモデルを使用する ServiceNow アプリケーションからアクセスすることもできません。

インテントのステータスは [有効] 列に表示されます。

インテントリスト

Name	Utterances	Associated Entities	Critical conflicts	Mapped objects	Created date ↓	Last updated	Enabled
#401kBenefitsInquiry	19	0	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	
#AddEmergencyContact	28	4	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	

インテントの有効化は、次のように機能します。

- プライマリモデルで作成されたインテントは、デフォルトでアクティブになっています。
- プライマリモデルのインテントは、セカンダリモデルで自動的に作成されますが、有効になっていません (インポート待ち)。
- プライマリモデルでインテントを無効にすると、すべてのセカンダリモデルで対応するインテントが無効になります。
- プライマリモデルでインテントが無効になっている場合、セカンダリモデルでインテントを再度有効にすることはできません。
- プライマリモデルで無効なインテントを有効にしても、セカンダリモデルで対応するインテントは有効になりません。
- セカンダリモデルでインテントを無効にしても、プライマリモデルまたは他のセカンダリモデルには影響しません。
- [要レビュー] とマークされたセカンダリモデルインテントは、デフォルトでは無効になっています。
- 仮想エージェント (VA) トピックにマッピングされているプライマリモデルインテントを無効にすると、確認メッセージが表示されます。

自動翻訳

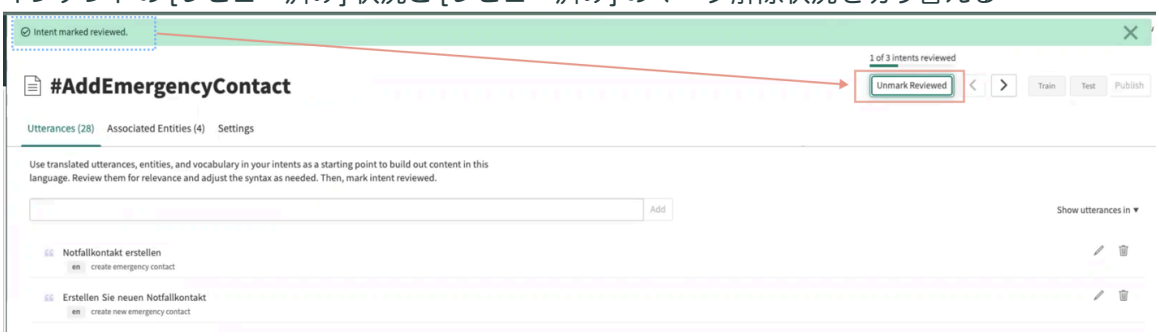
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- VA トピックにマッピングされているセカンダリモデルインテントを無効にすると、確認メッセージが表示されます。
- NLU アドミニストレーターは、任意のモデルのインテントを有効または無効にすることができます。
- NLU エディターは、アサインされているモデルに対してのみインテントを有効または無効にすることができます。

インテントを無効にすると、エディターはインテントの翻訳をレビューし、必要に応じて更新する時間が与えられます。コンテンツに問題がなければ、インテントを有効にして、他の NLU モデルや ServiceNow アプリケーションからアクセスできるようにします。

このレビューの例では、[要レビュー] ステータスの無効なインテントのリストがあります。このタスクの目的は、セカンダリモデルの翻訳されたコンテンツをレビューすることです。レビューを完了する場合、または内容がそのまま問題ない場合は、[レビュー済みとしてマーク] をクリックします。これにより、インテントが [レビュー済み] ステータスに移行します。[レビュー済みとしてマーク解除] ボタンをクリックして、インテントの [レビュー済みとしてマーク] ステータスを元に戻すこともできますが、これは [インテント] 画面に留まっている場合に限られます。途中で画面を離れると、[レビュー済みとしてマーク解除] ボタンが消え、元に戻すことができなくなります。

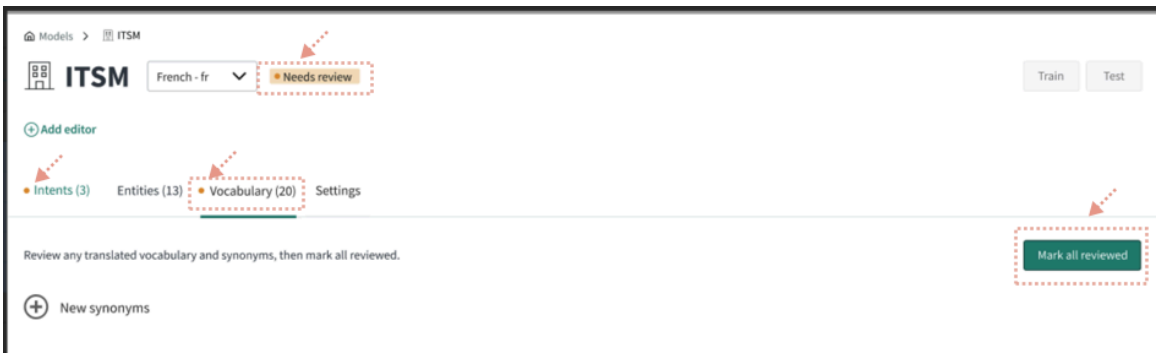
インテントの [レビュー済み] 状況と [レビュー済み] のマーク解除状況を切り替える



編集レビューには、モデル画面の語彙セクションも含まれており、プライマリモデルからセカンダリモデルに翻訳された語彙はオレンジ色の点でマークされ、[レビューが必要] ステータスになります。レビュー中であっても、語彙アイテムは編集または削除できます。語彙をレビューし、必要に応じて翻訳を更新した後、[すべてのレビュー済み としてマーク] ボタンをクリックして、一度にすべての語彙にマークを付けることができます。この操作により、[モデル] 画面の [語彙] セクションからオレンジ色の点が消えます。

注:
[モデル] 画面の [トレーニング] ボタンと [試す] ボタンは、語彙がレビューされるまで無効になり、[要レビュー] ステータスのインテントはレビューまたは無効になります。

レビューが必要なアイテム



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このシナリオ例では、[ソフトウェア翻訳モードを使用] を適用してセカンダリモデルを日本語に翻訳しました。翻訳はまだレビューされていないため、システムは [要レビュー] ステータスのインテントとモデルをマークします。モデルが [要レビュー] ステータスの場合、トレーニング、テスト、または公開はできません。[要レビュー] ステータスから移行したら、モデルをトレーニングしてテストできます。

> **注:**
> NLUエディターはモデルを作成または公開できません。NLUアドミンのみがこれを行う権限を持っています。

この手順例では、モデル内のインテントを一度に 1 つずつレビューします。

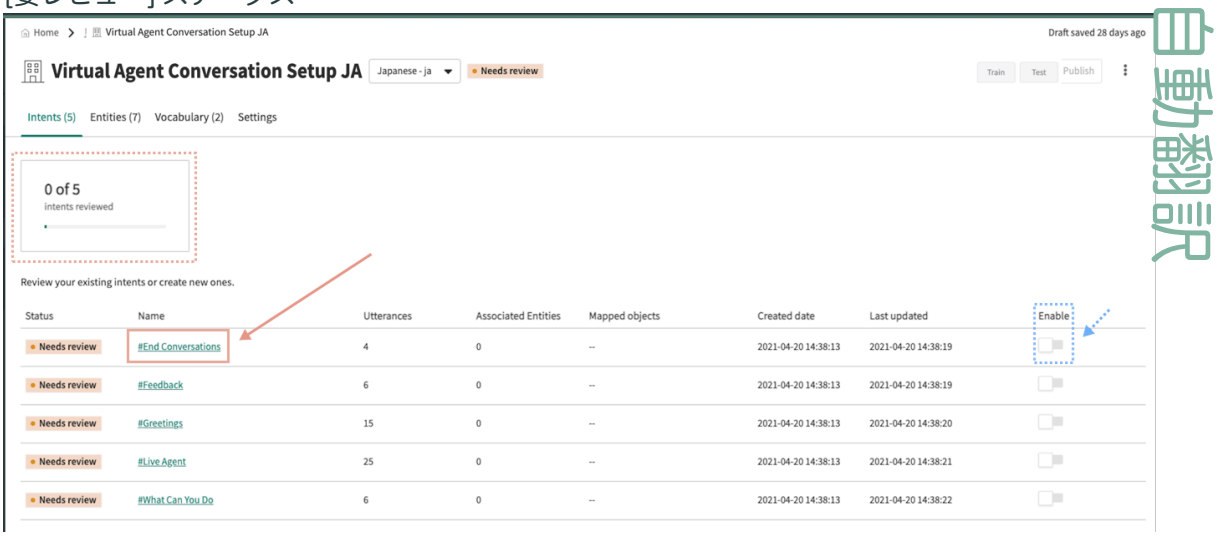
手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
2. すでに翻訳されているセカンダリモデルの 1 つを見つけます。

   この例のシナリオでは、次の画像に示すように、 仮想エージェント会話のセットアップ *JA* モデルを見つけます。

   モデルの [インテント] セクションには、[要レビュー] ステータスでマークされた 5 つのインテントのリストがあります。インテントのリストの上には、レビューが必要なインテントの現在数を示すボックスもあります。

   [要レビュー] ステータス



3. インテントのコンテンツにアクセスできるように、インテント名をクリックします。
   このシナリオでは、[**#End** 会話] インテント名をクリックします。
4. モデルの発言、エンティティ、語彙のセカンダリ言語翻訳を確認し、必要に応じてコンテンツを更新します。
   インテントのレビューが完了すると、[レビュー済みとしてマーク] ボタンが表示されます。
5. [レビュー済みとしてマーク] をクリックします。
   結果: **#End** 会話 インテントが [レビュー済みとしてマーク] ステータスから [レビュー済み] ステータスに更新されます。さらに、[レビュー済み] インテントボックスの実行中の数が *0/5* から *1/5* に変更されます。
6. インテントレビューに問題がない場合は、[有効化] ボタンをクリックして、インテントを使用可能にし、 仮想エージェント (VA) や検索などの任意のアプリケーションからアクセスできるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
リスト内の残りの 4 つのインテントについて、ステップ 1 ～ 6 を繰り返します。各インテントレビューが完了し、[レビュー済み] ステータスとしてマークされると、[インテントレビュー済み] ボックスの現在までのカウントが *5/5* に向かって増加します。

モデルへの **NLU** エディターの割り当て

自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルの翻訳をレビューし、モデルコンテンツを編集するエディターをアサインします。モデルコンテンツのメンテナンス、テスト、最適化をエディターに委任します。

始める前に

- モデルを作成するか、既存のモデルを使用します。翻訳レビュー用に、プライマリモデルとセカンダリ (翻訳済み) モデルの両方を作成します。多言語モデルグループの詳細については、「 多言語モデル管理」を参照してください。
- ユーザーにnlu_editorロールを割り当てます。ユーザーへのロールの割り当て を参照してください。
- 必要なロール:nlu_admin。nlu_editor別のエディターをモデルに割り当てることはできません。

このタスクについて

nlu_adminは、モデルコンテンツの作業をnlu_editorに委任できます。言語スペシャリストをエディターとしてアサインして、プライマリモデルとセカンダリ (翻訳済み) モデルの一貫性を確認したり、インテントや発言を編集して翻訳をさらにローカライズしたりします。モデルの公開ステータスに影響を与えずに、既存のモデルのコンテンツのメンテナンスを委任します。

モデルにアサインされると、nlu_editorは次の操作を実行できます。

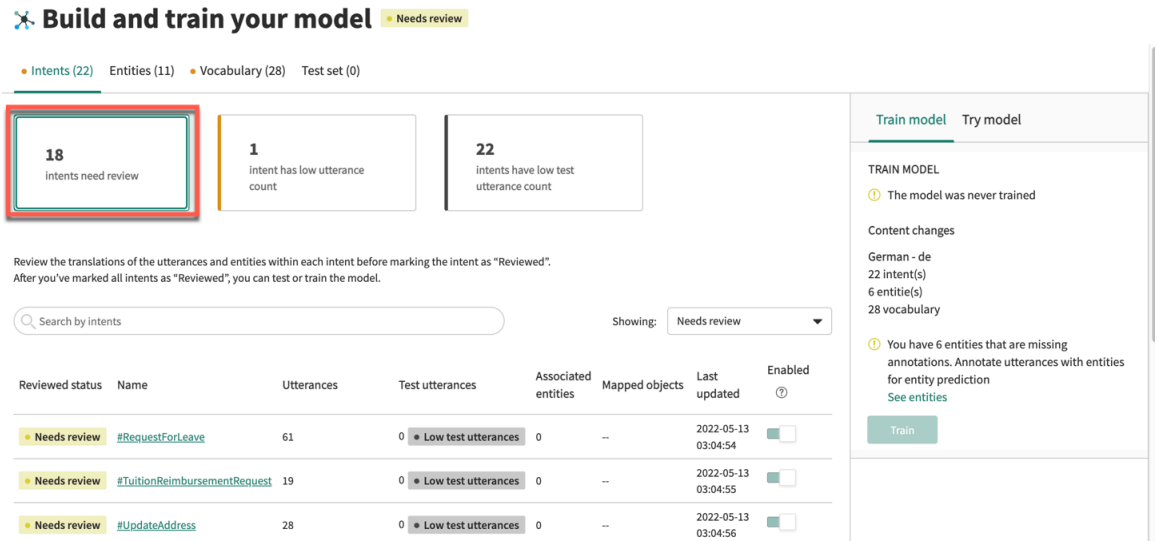
- モデルをトレーニングしてテストします。
- NLU モデルのエクスポート CSVとして。
- モデルまたはインテントが [要レビュー] ステータスの場合、エディターは それを [レビュー済み] としてマークできます。
- モデルの信頼性しきい値を変更します。
- [設定] でモデル名と説明を編集します。
- 翻訳された発言をレビュー、編集、および承認します。
- トレーニング発言を追加、編集、削除します。
- トレーニング発言に注釈を付けます (NLU 語彙 と NLU エンティティ への参照を追加します)。
- エンティティのプロパティを更新します (セカンダリモデルのエンティティ名を除く)。
- モデルの語彙を追加、編集、または削除します。
- 語彙ソースモジュールを表示します (読み取り専用)。
- プライマリモデルとセカンダリモデルの NLU インテント を追加、アクティブ化、非アクティブ化します。
- 競合するインテントを解決します。 モデル間競合レビュー モジュールにもアクセスします。
- NLU での無関係の検出モジュールを表示します。
- テストセットでテスト発言を追加、編集、または削除します。 マルチモデルバッチテスト モジュールにもアクセスします。

注:
特に指定がない限り、これらのアクションを実行するには、エディターをモデルのアプリケーションスコープ内でモデルにアサインする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

nlu_editorは次の操作を実行できません。

- モデルを作成、追加、公開、または削除します。
- モデルを複製します。
- モデルを翻訳します (翻訳されたセカンダリモデルを開始します)。
- プライマリモデルコンテンツをセカンダリ (翻訳された) モデルにインポートします。
- 語彙ソースを同期または編集します。
- モデルのパフォーマンスを表示します。
- NLU 専門家フィードバックループでフィードバックを提供します。
- モデルへのエディターの割り当てやモデルからのエディターの削除など、他のエディターを管理します。



まず、アドミニストレーターがユーザーにnlu_editorロールを割り当てます。次に、NLU アドミニストレーターがエディターをモデルにアサインします。

エディターをモデルに割り当てる場合は、個々のモデル レベルで行う必要があります。モデルグループレベルでエディターをアサインすることはできません。

次のモデルはエディターにアサインできません。

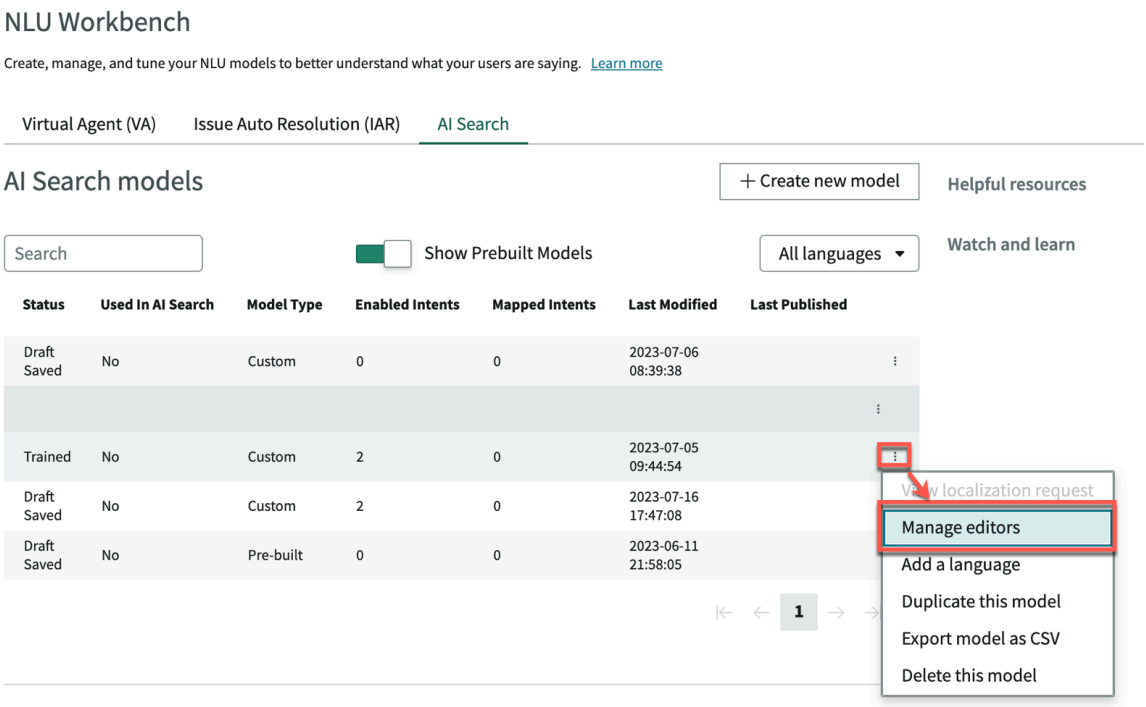
- 構築済みモデル
- 翻訳中のモデル

この手順例では、レビューが必要なセカンダリモデルに NLU エディターを追加します。

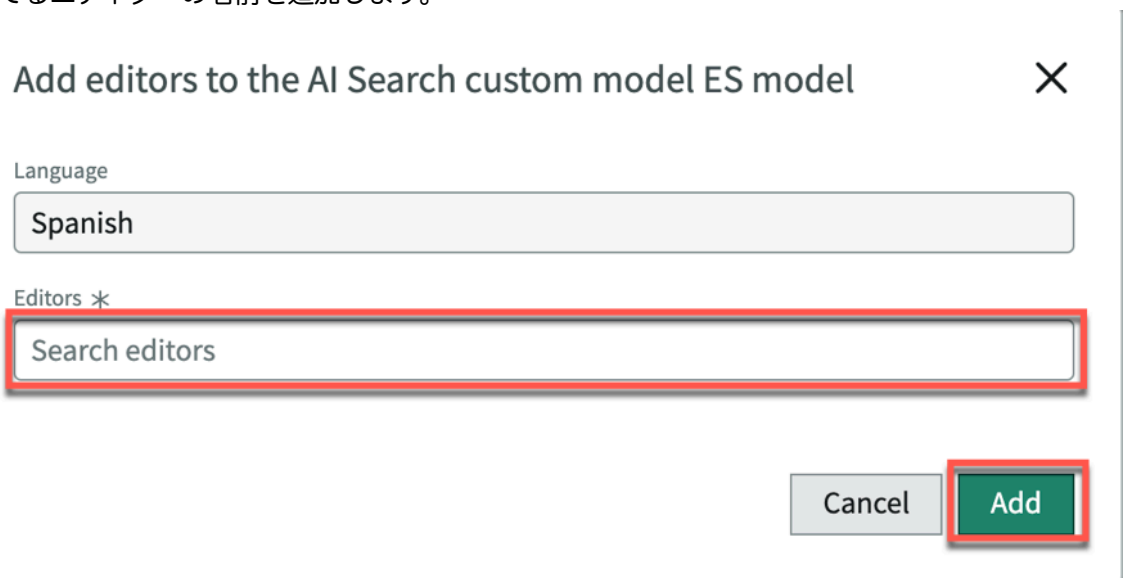
手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。モデルに適したタブを選択します。
2. NLUモデルの名前を見つけて、その行の右端までスクロールします。
   モデルが多言語グループにある場合は、グループを展開して個々のモデルを見つけます。エディターをグループに割り当てることはできません。
3. モデルの [その他のオプション] メニューを選択し、一覧で [エディターの管理] を選択します。

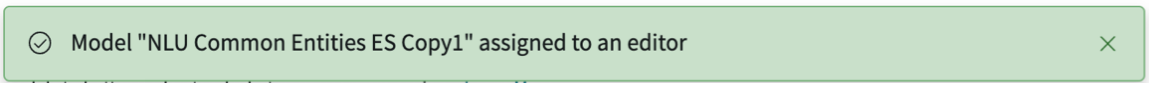
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. (エディターの追加)ウィンドウで、ドロップダウンリストと検索バーを使用して、モデルに割り当てるエディターの名前を追加します。



5. **[Add** (追加)] を選択します。
エディターがモデルに割り当てられます。画面上部にバナーの確認応答が表示されます。
エディターを追加したり、エディターを削除したりするには、この手順を繰り返しま す。



次のタスク
必要に応じて、モデルにさらにエディターを割り当てます。一度に 4 人のエディターをモデルに割り当てることができます。エディターを追加したり、エディターを削除したりするには、上記の手順を繰り返します。
NLUアドミンは、エディターがモデルを適切にレビューおよび編集するために必要なものを持っていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

セカンダリモデルへのプライマリモデルコンテンツのインポート

プライマリ NLU モデルのコンテンツが更新されたら、その更新をセカンダリモデルに直接インポートできます。

始める前に

- ローカリゼーションフレームワーク (com.glide.localization_framework.installer) プラグインをアクティブ化します。「ローカリゼーションフレームワーク」を参照してください。
- 仮想エージェントモデルまたは AI 検索モデルの場合は、少なくとも 1 つのセカンダリモデルを持つプライマリモデルを作成または既存のプライマリモデルを使用します。
- 必要なロール:nlu_admin または admin

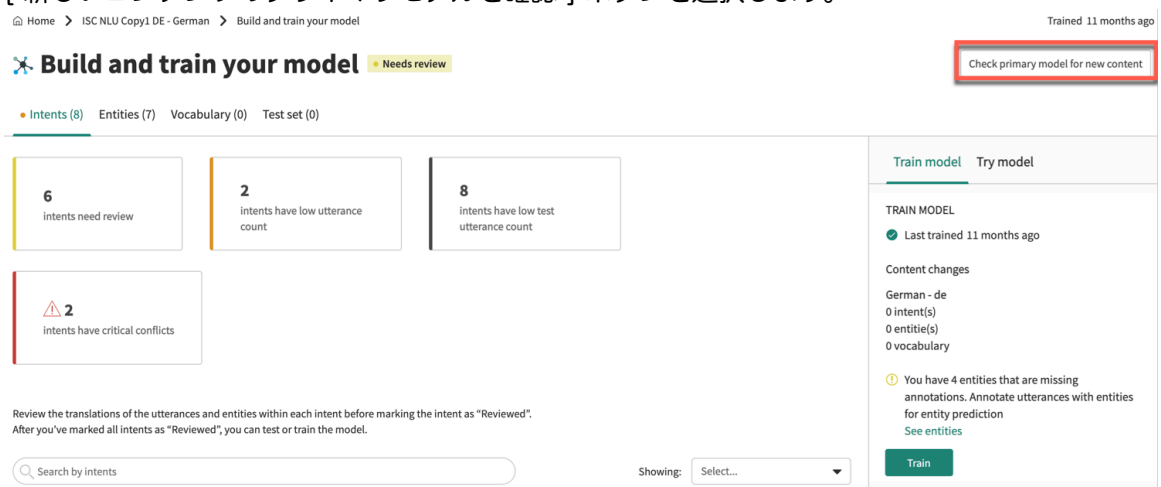
このタスクについて

最初の翻訳後に、プライマリモデルからセカンダリモデルにコンテンツをインポートできます。プライマリモデルを変更した場合、プライマリモデル全体をもう一度変換することなく、それらの変更をセカンダリモデルにインポートできます。

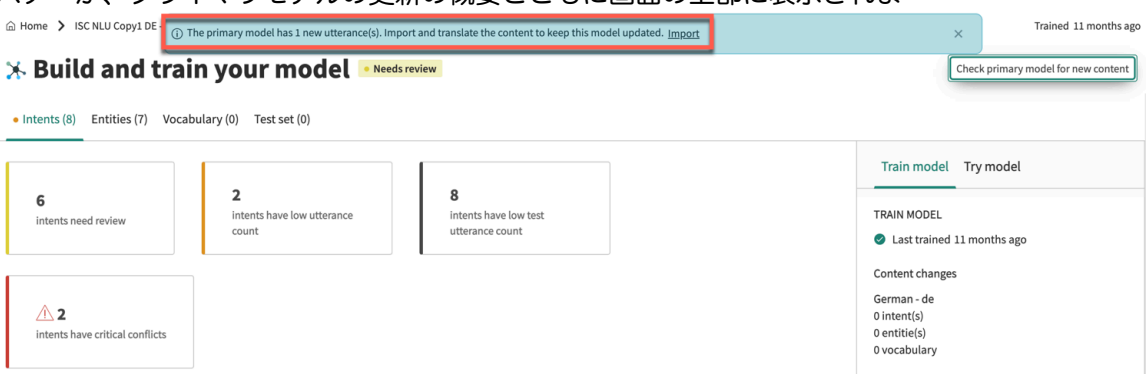
プライマリモデルコンテンツは、一度に 1 つのセカンダリモデルにのみインポートできます。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
   デフォルトで [仮想エージェント] タブが開きます。モデルに適したタブを選択します。
2. プライマリ モデルで翻訳されたセカンダリ モデルにアクセスし、 モデルの構築とトレーニングで フェーズの表示 を選択します。
   デフォルトでは、[インテント] タブに移動します。
3. [新しいコンテンツのプライマリモデルを確認] ボタンを選択します。



[コンテンツをインポートして翻訳し、このモデルを最新の状態に保ちます] というバナーが、プライマリモデルの更新の概要とともに画面の上部に表示されます。

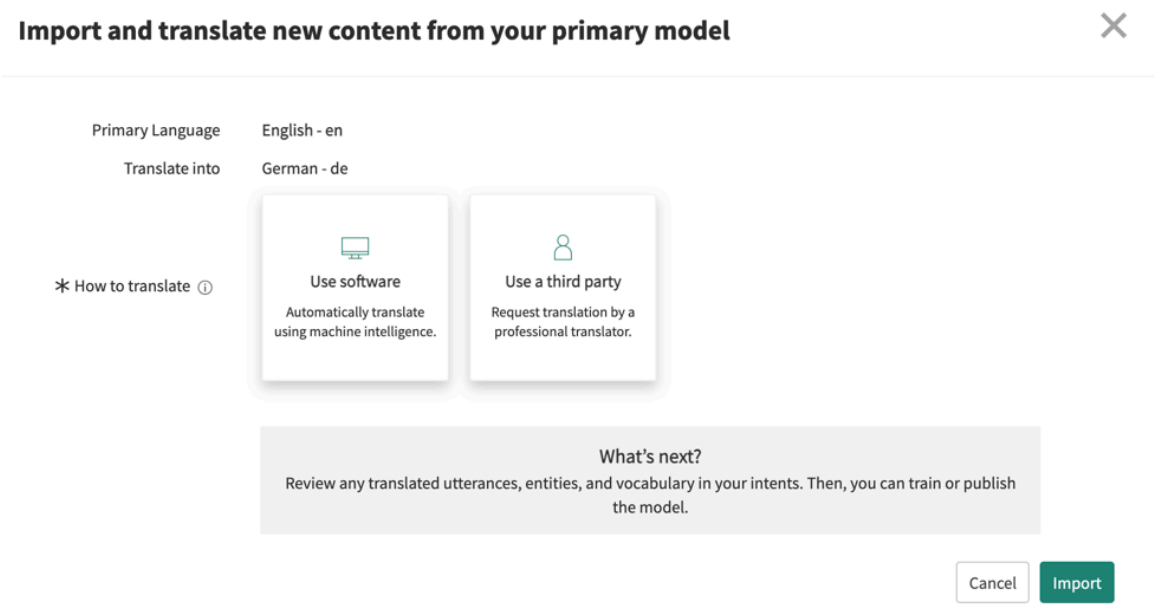


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
デフォルトでは、新しくインポートされたインテントはセカンダリモデルで無効になっています。インポートされたインテントを手動でアクティブ化します。

4. バナーで [インポート] を選択します。
5. [プライマリ モデルから新しいコンテンツをインポートして翻訳する] ウィンドウで、翻訳方法を選択し、[インポート] を選択します。



新しいコンテンツの翻訳が開始されます。完了したら、翻訳されたコンテンツをレビューする必要があります。

次のタスク
各セカンダリモデルがプライマリモデルから新しいコンテンツを受け取っていることを確認します。セカンダリモデルを公開する前に、翻訳された新しいコンテンツをすべてレビューします。

仮想エージェント および **NLU** ワークベンチ の統合

仮想エージェントアドミニストレーターは、仮想エージェントデザイナー ユーザーインターフェイス内から NLU モデルにアクセスして更新できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



注:
仮想エージェントにNow Assistがある場合は、既存のNLUトピックを引き続き使用し、仮想エージェントデザイナー内のトピック移行機能を使用して新しい LLM トピックに移行できます。トピックの移行の詳細については、「Migrate NLU topics to LLM topics」を参照してください。

統合セットアップタスク、ロール、および詳細

仮想エージェントアドミニストレーターは、会話トピックを作成して構成するときは、まず NLU ワークベンチ でNLUモデルとそれに関連するインテントを作成する必要があります。このアクションでは、 NLU ワークベンチ と admin または nlu_admin ロールを使用する必要があります。

さらに、[仮想エージェント 全般設定] で次のタスクを完了する必要があります。

- NLUを有効にします。
- NLUサービスプロバイダーを選択します。
- 言語固有の NLU モデルを使用している場合は、それらのモデルの言語を有効にします。

仮想エージェントアドミニストレーターは、仮想エージェントデザイナーで次のタスクを実行して、NLUモデルを会話トピックに適用することもできます。

- [トピックのプロパティ] で、NLUモデル、NLUインテント、およびトピックの切り替え動作を選択します。
- トピックフローで使用される入力コントロールの場合は、エンティティ抽出の NLU プロパティを設定します。

オプションで、アドミニストレーターはダイアログアクションを有効にして、ユーザーが会話の途中で変更を加えたときに 仮想エージェント 柔軟に対応できるようにすることができます。現在使用可能な応答タイプは、会話の最後の 5 回のやり取りに基づいて、[変更]、[肯定]、および [否定] です。ダイアログアクションは、[トピックのプロパティ] で英語のみに設定できます。詳細については、「Dialog Acts for Virtual Agent」を参照してください。

NLUモデルが完成し、仮想エージェント会話トピックに関連付けられた後、virtual_agent_admin または admin ロールを持つアドミニストレーターは、仮想エージェントデザイナーユーザーインターフェイス内から次の操作を実行できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

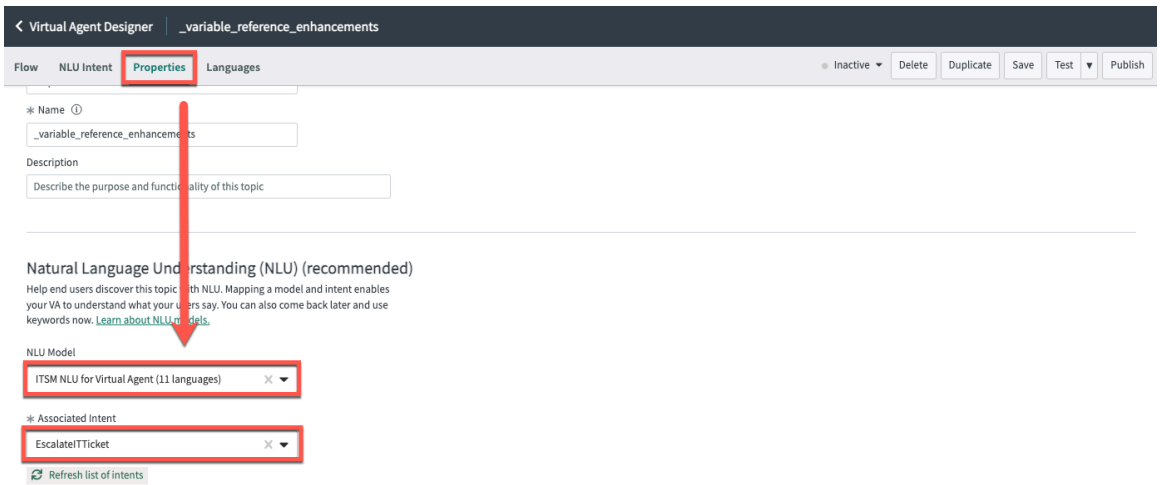
自動翻訳

- NLUインテント発話を更新します。
- NLUモデルをトレーニング、テスト、公開します。

詳細については、「 仮想エージェントでの自然言語理解 (NLU) トピックディスカバリー 」を参照してください。

仮想エージェントからのトピックの公開

モデルが NLU ワークベンチで公開されると、 仮想エージェントデザイナーで使用できるようになります。トピックを編集するときは、[プロパティ] タブをクリックして、そのトピックにマップするモデルとインテントを選択します。



[公開] をクリックすると、モデルとインテントがそのトピックにマップされ、シームレスに公開されます。

マップされたインテントでのトピックの公開は、次の理由で失敗します。

- モデルがトレーニングされていないか、トレーニングが進行中です。
- 最後にトレーニングしたモデルは、VA トピックとともに既に公開されています。
- モデルでインテントが有効になっていません。

NLU Workbench - Advanced Features

NLU ワークベンチ - 高度な機能で NLU ワークベンチ の機能を拡張して、モデルの管理と改善ができます。

使用方法の概要

NLU ワークベンチ - 高度な機能アプリケーションには次の機能が含まれています。

- マルチモデルバッチテスト：NLU モデルに対して大規模な発言のグループをテストして、モデルがどのようにインテントを予測するかを確認します。
- モデル間競合レビュー：モデル内またはモデル間で競合するインテントを特定して、モデルのパフォーマンスを向上します。
- NLU モデルのパフォーマンス：NLU モデルのパフォーマンスを使用して、エンドユーザーの確認に基づいて 仮想エージェント のインテントをモデルがどの程度正確に予測したかを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- NLU 専門家フィードバックループ VA の場合: 仮想エージェント チャットログ発言に関するフィードバックを提供して、システムが継続的に学習し、ユーザー入力をより適切に予測できるようにします。
- NLU での無関係の検出:関連性のない発言を無視するように 仮想エージェント モデルをトレーニングします。
- NLU での問題の自動解決の調整 (IAR に対する専門家フィードバックループ):ITSM 問題の自動解決 モデルにフィードバックを提供して、予測を改善します。

アプリケーションをインストールしてアクティブ化すると、モデルパフォーマンス、VA に対する専門家フィードバックループ、および IAR に対する専門家フィードバックループが [すべて > **NLU** ワークベンチ. マルチモデルバッチテストとモデル間競合レビューは、 すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能.

インストール

NLU ワークベンチ - Advanced Features は、ServiceNow Storeから利用できます。購入とダウンロードの手順については、「NLU ワークベンチのインストール - 拡張機能」を参照してください。

> **注:**
> 利用可能な インテントディスカバリー ServiceNow Store アプリケーションは、 NLU ワークベンチ - 拡張機能とは別にインストールされます。

関連機能

NLU ワークベンチのインストール **-** 拡張機能

admin ロールを持っている場合は、 NLU ワークベンチ - 拡張機能 型アプリケーション (com.snc.nlu.workbench.advanced) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにある NLU ワークベンチ - 拡張機能 型アプリケーションリストを確認してください。
- NLU ワークベンチ:拡張機能 には次のプラグインが必要です。NLU ワークベンチ:拡張機能をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)

  モデルをトレーニングするためのさまざまな予測インテリジェンスと機械学習機能を有効にします。「予測インテリジェンス」を参照してください。

  NLU ワークベンチ - コア (com.glide.nlu)

  NLU モデル機能を追加します。「の有効化 NLU ワークベンチ」を参照してください。

  NLU ワークベンチ (com.snc.nlu_studio)

  NLU モデルを作成してトレーニングします。。「の有効化 NLU ワークベンチ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

このタスクについて
テーブルは、 NLU ワークベンチ:拡張機能とともにインストールされます。

詳細については、「NLU ワークベンチ:拡張機能とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 NLU ワークベンチ - 拡張機能 型アプリケーション (com.snc.nlu.workbench.advanced) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 NLU ワークベンチ:拡張機能をインストールする前にインストールする必要があります。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

次のタスク
次の利用可能な ServiceNow Store アプリケーションは、NLU Workbench - Advanced Featuresとは別にインストールされます。

Intent Discovery

要求、インシデント、ケースからユーザーのインテントを検出し、仮想エージェント と NLU を使用して転送を最大化します。詳細については、「インテントディスカバリーをインストール」を参照してください。

NLU ワークベンチ:拡張機能とともにインストールされるコンポーネント

com.snc.nlu.workbench.advanced プラグインを有効にすると、テーブルを含むいくつかのタイプのコンポーネントがインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
クラスターを無視した NLU パフォーマンス	無視されたクラスターに関する情報が含まれます。ユーザーが [無視] をクリックすると入力されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[nlu_performance_ignored_clusters]	
NLU バッチテスト結果 [nlu_batch_test_result]	各発言と予測されたインテントを含む、バッチテストの解析結果が含まれます。
NLU 競合実行 [nlu_conflict_execution]	指定された定義に対する競合分析実行の各実行に関連する情報を保存します。
NLU バッチテストラン定義 [nlu_batch_test_run_definition]	バッチテストの実行に関連する基本情報が含まれています。
NLU バッチテストラン実行 [nlu_batch_test_run_execution]	バッチテストの各実行に関連する情報が含まれています。
NLU 競合結果 [nlu_conflict_result]	競合分析実行の完全な結果を保存します。
NLU バッチテスト発言 [nlu_batch_test_utterance]	テストセットに使用される発言が含まれます。インポートセットによって設定されます。
NLU バッチテストセット [nlu_batch_test_set]	バッチテストの情報が含まれます。発言レコードと実行定義によって参照されます。
NLU パフォーマンス発言トレース [nlu_performance_utterance_trace]	インテントに追加された発言に関する情報が含まれます。
NLU 競合定義 [nlu_conflict_definition]	競合に使用される NLU モデルまたはモデルのペアの詳細が含まれます。
NLU モデル分析定義 [nlu_analysis_definition]	NLU ワークベンチでのIARモデル調整をサポートします。
NLU モデル分析実行 [nlu_analysis_execution]	NLU ワークベンチ内のIARモデル調整の各インスタンスのレコードを保存します。
ML ラベルユーザーフィードバック [ml_label_user_feedback]	[要レビュー] とマークされた発言を保存します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

NLU ワークベンチ **-** 高度な機能

ロール	説明
NLU フィードバックアドミン [nlu_feedback_admin]	データラベリング (NLU フィードバック) アドミンロール:モデル間のデータラベリングを管理し、モデルを最適化する機能も

マルチモデルバッチテスト

大規模な発言セットに対して複数の 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをテストし、モデルのパフォーマンスを評価します。テストセットを追加し、複数のモデルをテストして、テスト結果を確認します。

使用方法の概要

マルチモデルバッチテストを使用して、発言と予想されるインテントで構成されるテストセットを作成およびアップロードします。その後、NLU モデルに対してテストを実行できます。

マルチモデルバッチテストは、サポートされているすべての NLU 言語のモデルで動作します。「NLU の言語サポート」を参照してください。

インストール

マルチモデルバッチテストは、ServiceNow® Storeで利用可能なNLU ワークベンチ - 拡張機能アプリの一部です。

マルチモデルバッチテストを使用するには、 NLU ワークベンチ - 拡張機能 (com.snc.nlu.workbench.advanced) プラグインがインスタンスでアクティブになっていることを確認します。詳細については、「NLU ワークベンチNLU ワークベンチのインストール - 拡張機能とアクティブ化」を参照してください。

テストセット

テストセット は、発言と一致するインテントのリストです。CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイル内のテーブルを使用して、テストセットを作成します。テーブルには、発言用と想定されるインテント用の 2 つの列が含まれている必要があります。テストセットには最大 10,000 行を含めることができます。

NLU モデルのテストを最大限に活用するには、モデルがユーザーから遭遇する可能性が高い発言をテストセットに含める必要があります。テスト発言は、テストするモデルと同じ言語である必要があります。テストセットには、想定されるインテントのない発言も含まれている必要があります。想定されるインテントのない発言を含めると、無関係で予測されるべきではないインテントを検出するモデルの能力を評価するのに役立ちます。

これらのタイプの発言を含めることで、テストでは、インテントを認識してユーザーに応答するモデルの能力をより適切に評価できます。テストセットがモデルのインテントの少なくとも 60% をカバーしていない場合でもテストを実行できますが、推奨されるしきい値が最適ではない可能性があります。

注:
想定されるインテントがモデル内のどのインテントとも一致しない場合、特定のテスト発言はテスト中にスキップされます。

テストセットを作成するには、「 テストセットの作成」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

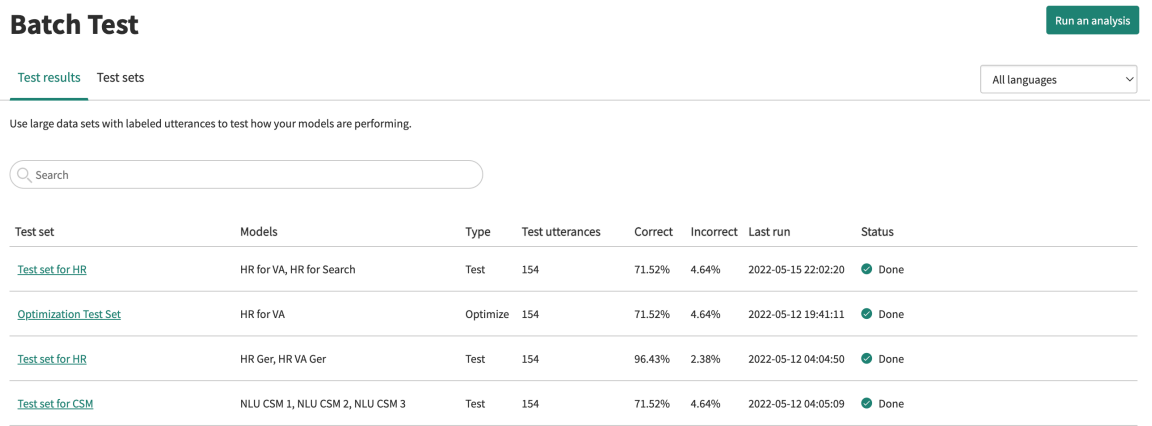
自動翻訳

テストセットを作成したら、トレーニング済みの NLU モデルをテストできます。テストを開始するには、「 マルチモデルバッチテストの実行」を参照してください。

テストを実行すると、テスト 結果 ページに結果が表示されます。

テスト結果

[テスト結果] ページには、完了したテストと進行中のテストが一覧表示されます。結果ページには、テスト対象のモデル、発言の数、予測率が一目でわかります。



テスト結果の詳細を表示するには、テストセットの名前をクリックします。

[概要] ページには、結果に関するサマリー情報と、予測のブレークダウンを示すグラフィックが表示されます。

[注意が必要なインテント (現在のモデル) **(Intents that need attention (Current model))**] には、見落とされたインテントと誤ったインテントの上位 5 つが表示されます。インテント名をクリックして、誤って予測されたテスト発言にドリルダウンします。この情報を使用してモデルを改善します。

[詳細な結果] タブには、テストされた各発言に関する情報が一覧表示されます。ここから、各発言のモデルごとの予測結果と信頼性を確認できます。検索バーを使用するか、フィルターツールや列ヘッダーを操作して、結果をフィルタリングします。

[エクスポート] をクリックして、テスト結果を CSV ファイルにエクスポートすることもできます。このファイルには、詳細な結果ページと同じ列が含まれています。

テスト結果の詳細については、「 モデルをテストおよび公開」を参照してください。

テストセットの作成

NLUテストセットを作成または追加するには、正しいインテントに一致するテスト発言のファイルをアップロードします。テストセットを使用して、モデルのパフォーマンスを評価します。

始める前に

- NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - 拡張機能型プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します
- 仮想エージェント および AI 検索用のNLUモデルでテストセットを使用できます。
- 必要なロール:nlu_editor、nlu_admin、または admin エディターをモデルに割り当てる必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルには、テスト発言と予想されるインテントをペアにするテーブルが含まれている必要があります。ファイルには最大 10,000 件の発言を含めることができます。ファイルに「発言」と「想定されるインテント」というタイトルの列があることを確認します。

注:
英語以外の言語のテストセットの場合は、値 UTF-8 を指定して glide.import.csv.charset システムプロパティを追加する必要があります。「 インポートセットのプロパティ 」を参照してください。

最も正確なテスト結果を得るには、モデルがユーザーから遭遇する可能性が高い発言を含めます。モデル内のすべてのインテントをカバーするテスト発言があることを確認します。

想定されるインテントのないテスト発言の約 10% を含めることを目指します。想定されるインテントのない発言を含めると、予測されるべきではない無関係な発言を検出するモデルの能力を評価するのに役立ちます。

注:
ファイル内のテスト発言に想定されるインテントがないことを示すには、「想定されるインテント」の値を空にする必要があります。

テストセットテーブルの例

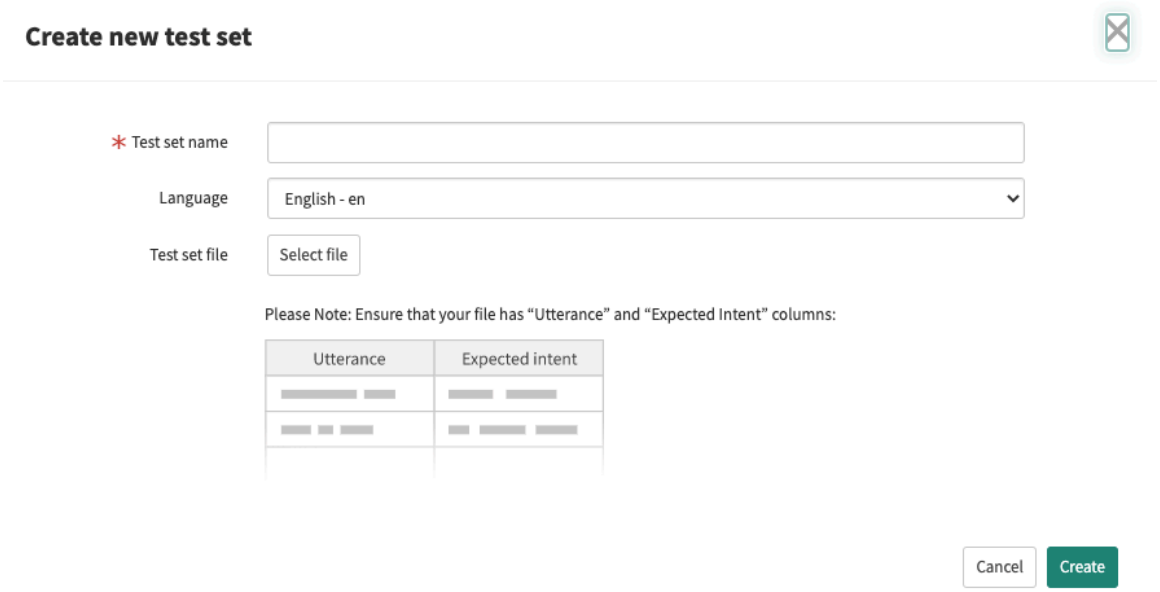
発言	想定されるインテント
ハンバーガーを食べさせてください	順序
支払いたい	支払い
甘いものを持ってきてください	順序
レストランは営業していますか	
支払いに問題があります	注文、支払い
総額	支払い

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > マルチモデルバッチテスト.
2. [テストセット] をクリックします
3. [**Create test set**] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

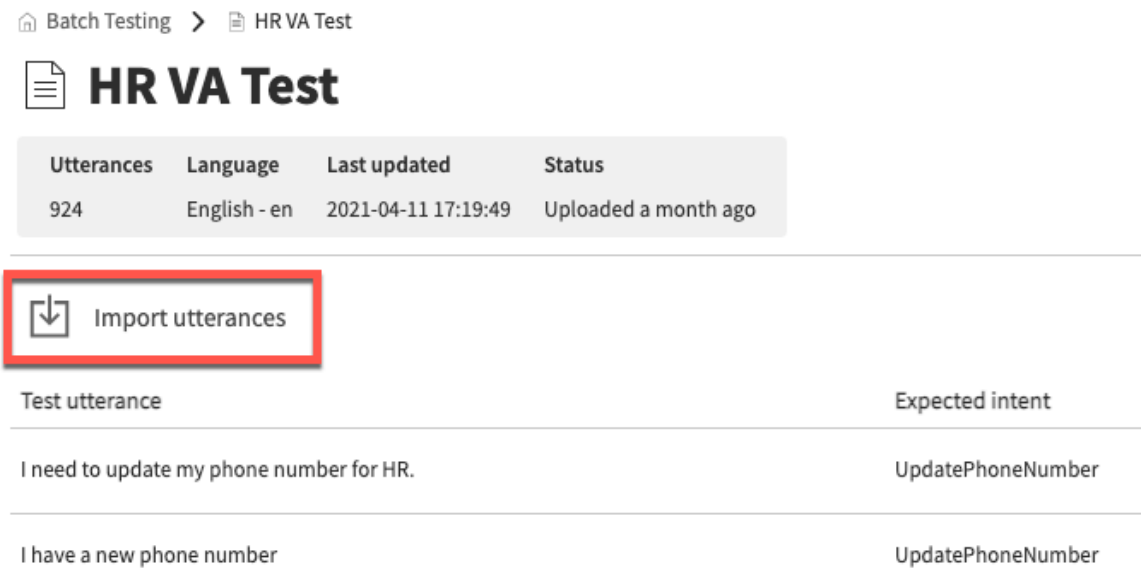


4. テストセットの名前を選択します。
5. 言語を選択します。
6. [ファイルを選択] をクリックし、CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルを選択します。
7. [作成] をクリックします。
   テストセットがリストに表示されます。

次のタスク
テストセットを使用して、モデルでテストを実行します。方法については、「 モデルをテスト 」または「 マルチモデルバッチテストの実行」を参照してください。

テストセットを作成したら、それにさらに発言を追加できます。テストセットを表示しているときに、[発言をインポート] をクリックします。

[発言をインポート] ボタンがあるテストセットページ

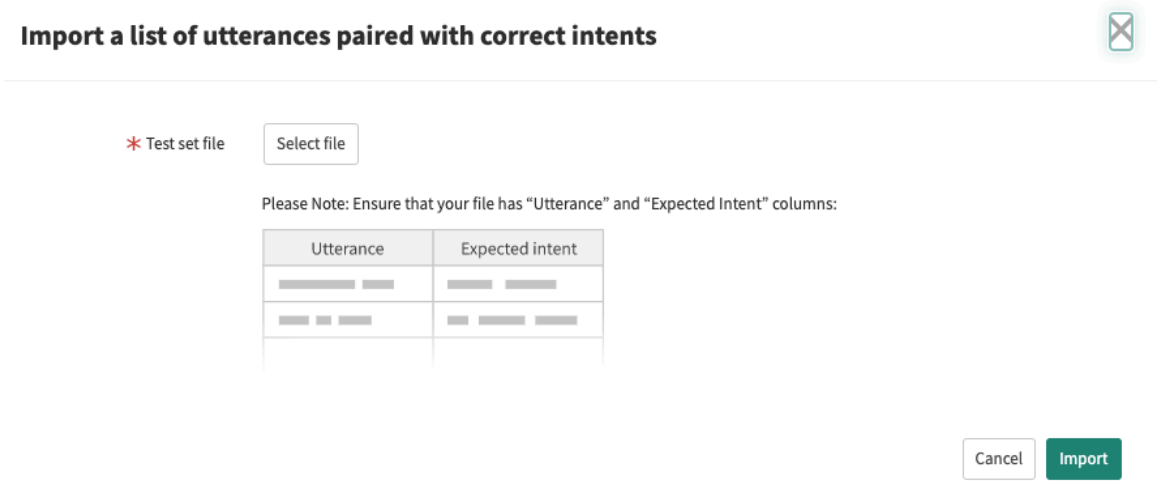


追加の発言を含む CSV または XLSX (Excel ワークブック) ファイルを選択してインポートします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[発言をインポート] ウィンドウ



[インポート] をクリックします。発言がテストセットに追加されます。インポート後、テストセットを使用するテストを再実行します。

マルチモデルバッチテストの実行

テストセットに対して複数 自然言語理解 (NLU) (NLU) モデルをテストします。モデルの品質を評価し、インテント予測を改善するために改善します。

始める前に

- NLU ワークベンチ - Core プラグイン、NLU ワークベンチ プラグイン、NLU ワークベンチ - Advanced Features プラグイン、および 予測インテリジェンス プラグインがすべてインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。
- 仮想エージェントまたはAI 検索用に 1 つ以上のトレーニング済みモデルを用意します。
- 想定されるインテントのテスト発言を含むテストセットを用意します。「テストセットの作成」または「テストセットの作成と管理」を参照してください。
- 必要なロール:nlu_admin または admin モデルにアサインされると、nlu_editorロールはそのモデルのテストを実行し、テスト発言を変更できます。

このタスクについて

マルチモデルバッチテストでは、モデルのデフォルトのテストセットではないテストセットを使用できます。

また、 マルチモデルバッチテストを使用して、一度に最大 10 個のモデルをテストできます。ただし、モデル数が少ないテストはより迅速に実行されます。

複数のモデルをテストする場合、テストセットはすべてのモデルの合計インテントの少なくとも 25% をカバーする必要があります。モデルが 仮想エージェント または AI 検索で遭遇する可能性が高い発言を含むテストセットを使用します。

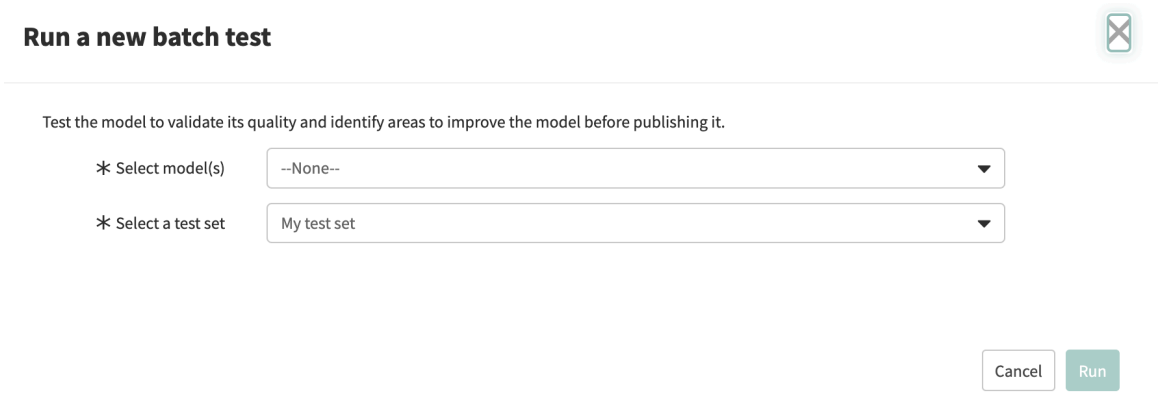
注:
テストセットで想定されるインテントがモデルのどのインテントとも一致しない場合、その想定されるインテントとそのテスト発言はスキップされます。これらはテスト結果にカウントされず、表示されません。

デフォルトのテストセットに対して単一のモデルをテストするには、モデルの概要ページで モデルのテストと公開 フェーズを使用します。詳細については、「モデルをテストおよび公開」を参照してください。

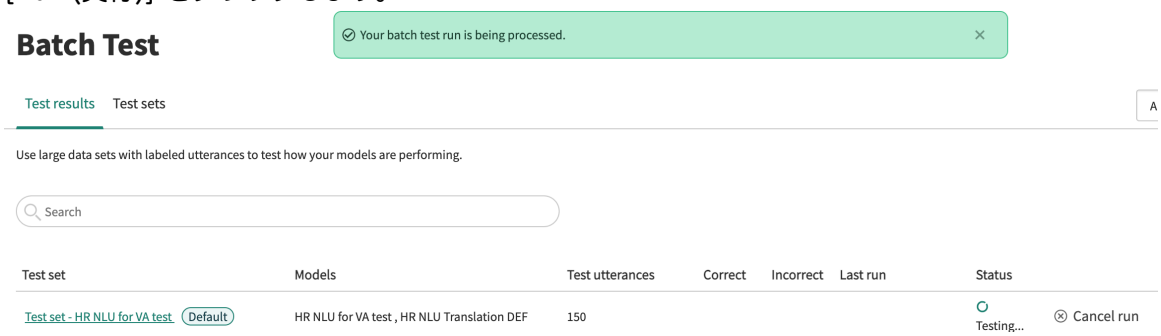
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > マルチモデルバッチテスト.
2. **[Run a test]** をクリックします。
3. [新しいバッチテストを実行] ウィンドウで、リストからモデルを選択します。



4. リストからテストセットを選択します。
5. [**Run** (実行)] をクリックします。



新しいテスト が [テスト結果] リストに表示され、[テスト中... ステータス。

次のタスク
バッチテストが終了すると、ステータスが [完了] に変わります。テストセットの名前をクリックすると、テスト結果を表示できます。

その結果を使用して、モデルを調整および改善します。次に、テストを再度実行してパフォーマンスを評価します。

バッチテストは、信頼度しきい値の推奨事項に影響を与える可能性があります。詳細については、「NLU モデル設定」を参照してください。

モデル間競合レビュー

モデル内またはモデル間で競合するインテントを特定して、是正処置を行い、そのような競合を解決し、 NLU モデルのパフォーマンスを向上させることができます。

使用方法の概要

モデル内のインテントの数が増えると、2 つのインテントのスコープが重複する可能性があります。これは、あるインテントのトレーニング発言が別のインテントの発言とほぼ同じである場合に発生する可能性があります。また、モデル間、さらにはアプリケーション間でインテントが競合する可能性もあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

発言は [関連なし] としてマークされることもあります。これは、インテントが予測されないことを意味します。これらの無関係な発言がインテントに割り当てられた発言と類似しすぎる場合は、競合レビューに表示されます。詳細については、「NLU での無関係の検出」を参照してください。

これらの問題に対処して修正するために、モデル間競合レビューはモデルで分析を実行します。モデルの公開と展開の前に、分析を使用してこれらの問題を特定して解決します。

インストール

モデル間競合レビューは、 ServiceNow® Store で利用可能な NLU ワークベンチ - 拡張機能アプリの一部です。

モデル間競合レビューを使用するには、 NLU ワークベンチ - 拡張機能 (com.snc.nlu.workbench.advanced) プラグインがインスタンスでアクティブになっていることを確認します。詳細については、「NLU ワークベンチNLU ワークベンチのインストール - 拡張機能とアクティブ化」を参照してください。

ロール

モデル間競合レビューにアクセスするには、nlu_admin ロールまたは admin ロールを使用します。モデルにアサインされると、nlu_editorそのモデルの競合を解決できます。

分析の実行

[競合レビュー] 画面には、インスタンスで作成されたすべての競合レビューのリストビューが表示されます。レビューが完了すると、実行中のレビューリストに追加されます。この例のシナリオでは、インスタンスで最初のレビューを作成しているため、完了すると、カウントに 1/1 レビューとして表示されます。時間の経過とともに競合が発生すると、リストに複数のレビューが表示されます。

競合レビューは、1つまたは2つの NLU モデルで分析されます。単一のモデルで分析を実行すると、そのモデルにのみ存在するインテントと発言が表示されます。2 つのモデルで分析を実行すると、両方のモデルに含まれるインテントと発言が表示されます。

競合レビューは、分析するモデルの最後のトレーニング済みバージョンで常に実行されます。

競合レビューには、 重大 と 中の両方のタイプがあります。標準的なアプローチは、重要なものから始めることです。

競合が検出された場合は、次のいずれかのアクションを使用して競合を解決できます。

- 競合を無視する
- インテントの 1 つから同一またはほぼ同一の発言を削除します
- 発言を編集して、互いに区別しやすくします

このシナリオ例では、2 つの異なるインテントにまったく同じ発言が含まれている競合を解決しています。

1. 移動先: すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > モデル間競合レビュー.

2. 「解析を実行」を選択します。

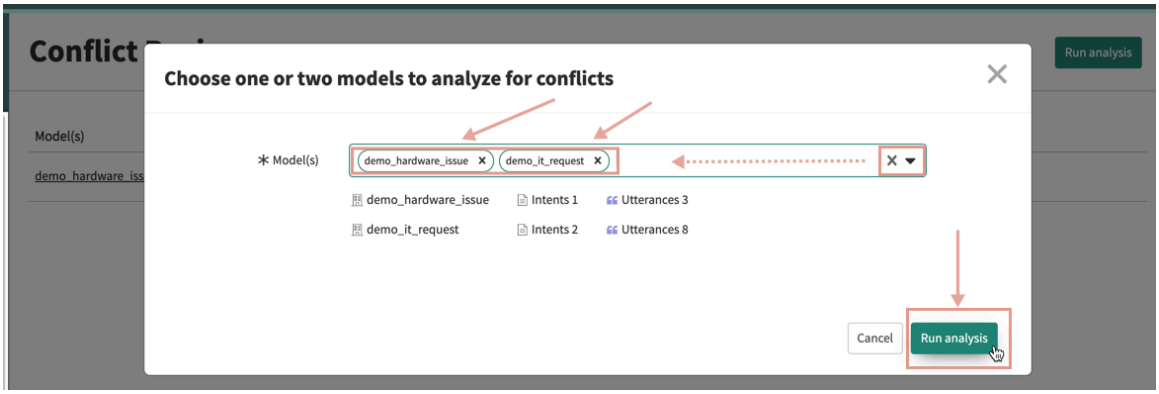
3. 競合について分析するモデルを*1*つまたは*2*つ選択画面のモデルフィールドで、分析用のNLUモデルを2つ選択します。この例のシナリオでは、 *demo_hardware_issue* モデルと *demo_it_request* モデルを選択します。

4. 「解析を実行」を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

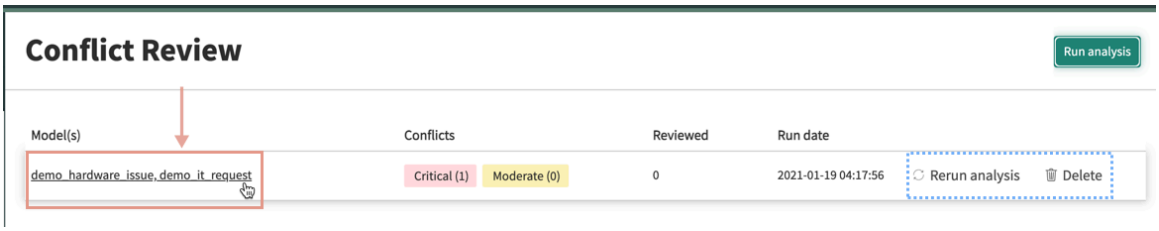
競合分析の実行



[競合レビュー] 画面が更新され、分析用に選択した 2 つのモデル、レビュー中の重大および中競合の数、完了したレビューの数、分析の実行日などの分析が表示されます。画面の右端の列をポイントすると、分析を再実行するか、分析を削除して最初からやり直すかのオプションが表示されます。

5. [モデル] 列で、ペアになっている 2 つのモデルを選択して、レビューにドリルダウンできるようにします。

競合レビュー



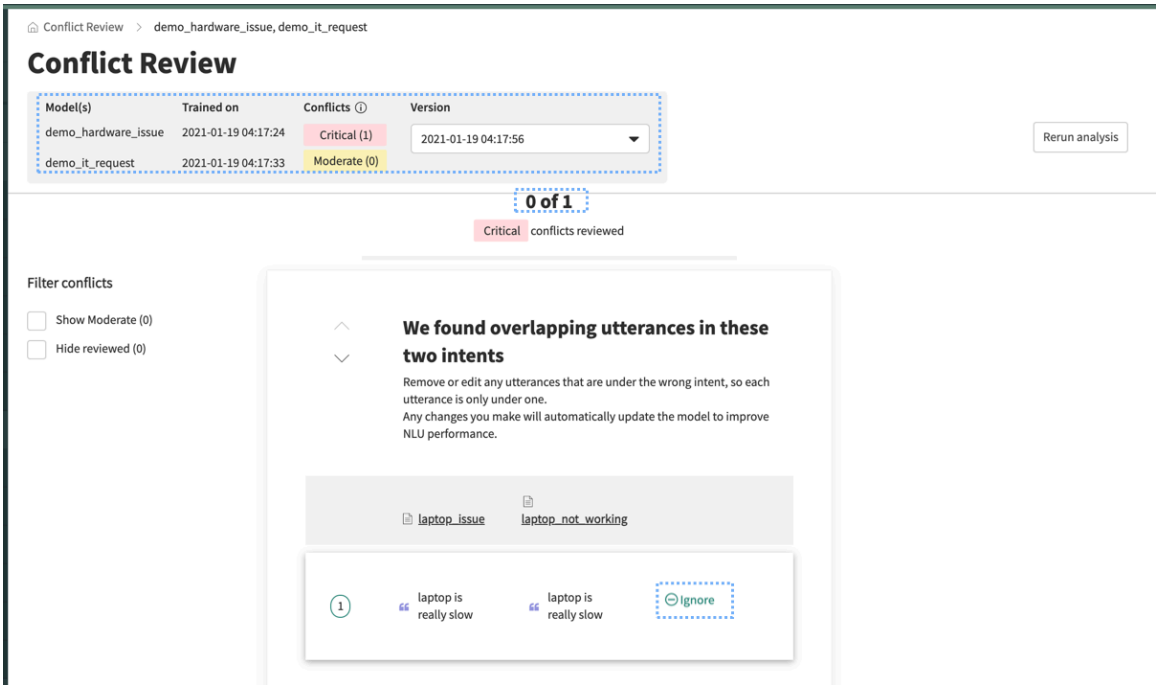
画面が更新され、競合レビューの詳細が表示されます。分析に選択した 2 つのモデルの概要、最新のトレーニング日、それらが保持する競合のタイプ、および分析のバージョンタイムスタンプに注意してください。カウント 0 *of 1* は、これがこのインスタンスで作成された最初の競合レビューであることを示しています。時間の経過とともにさらに多くの競合が検出され、それらの競合が確認されると、カウントが増加します。

下の画像の発話がそのままで問題ないと判断した場合は、[無視] をクリックする必要があります。[無視] をクリックすると、レビューが完了したことがシステムに通知され、レビュー済みとしてマークされて、次の競合レビューに進みます。ただし、このシナリオでは、同じ発言を共有するインテントはレビューに値する競合であるため、競合を無視しません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

競合の詳細の確認



この競合を解決する方法を決定するには、2 つのインテント名とそれらが共有する同一の発言を考慮します。ラップトップを使用する可能性が高いインテントは 本当に遅い 発話です。2 つのインテント名を詳しく比較すると、非常に遅いラップトップと動作しないラップトップは同じではないことに気付くかもしれません。しかし、本当に遅いラップトップは確かにラップトップの問題です。そのため、このシナリオ例では、インテントを深く掘り下げて、他の発言のコンテキストをスキャンすることにしました。

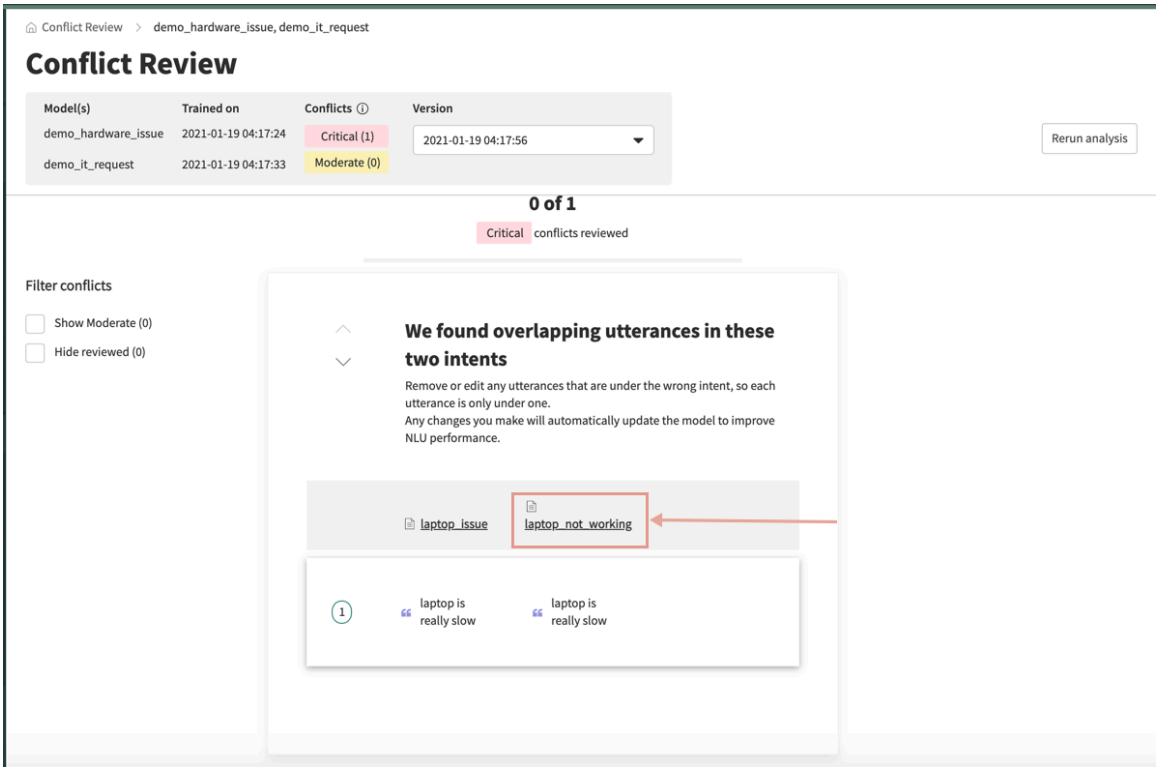
また、インテントで一意の発言を使用すると、どの発言がインテントに属するかをより正確に予測できるようになります。したがって、2 つのインテントのうちの 1 つから発言を編集または削除する必要があります。このシナリオ例では、 *#laptop_not_working* インテントを掘り下げることにしました。

6. **[laptop_not_working]** を選択します。

自動翻訳

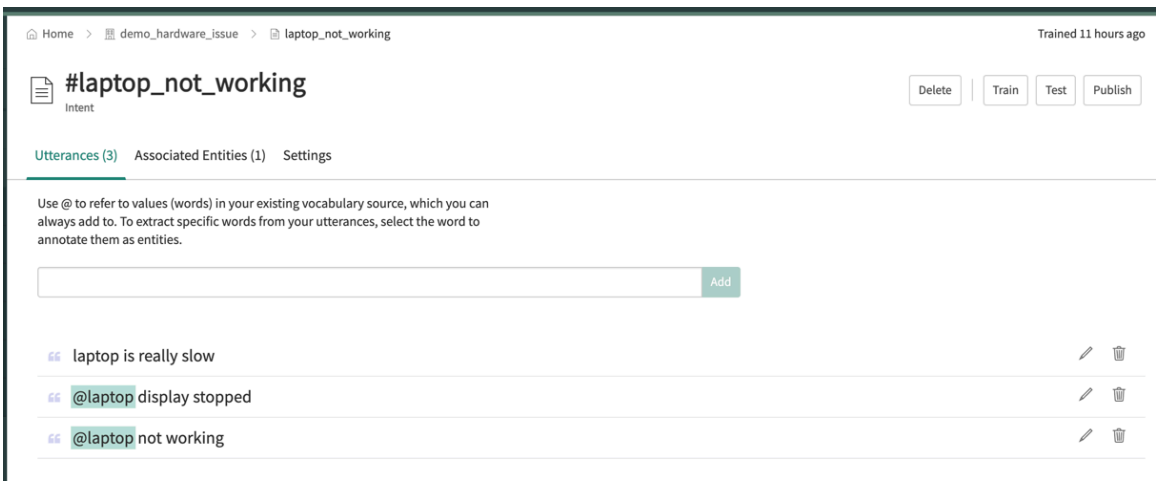
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重複する発言の確認



*[#laptop_not_working*インテント] 画面が表示され、現在の 3 つの発言が表示されます。あなたはラップトップを削除するという決定を下します 本当に遅い発話です *#laptop_not_working*インテントから。

ターゲット発言の確認

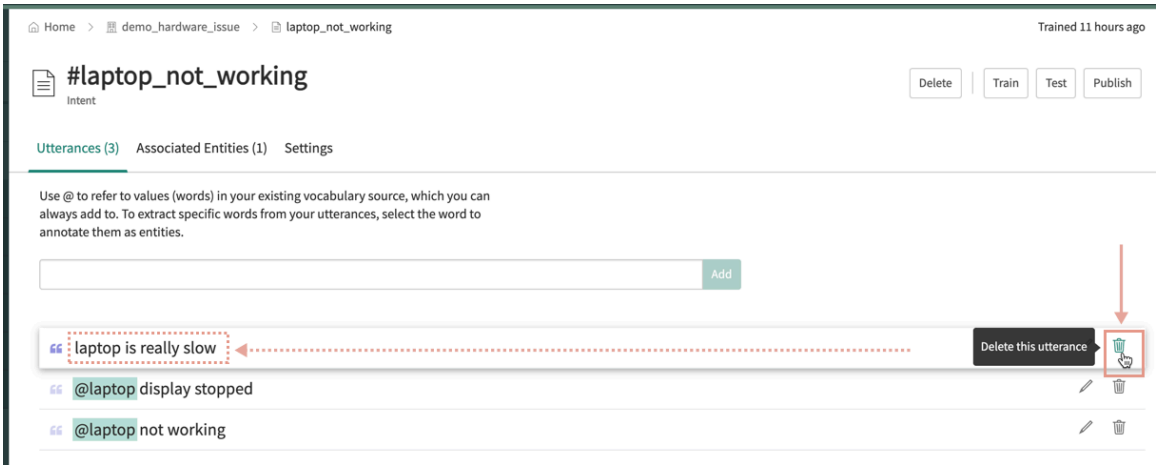


7. [この発言 のゴミ箱を削除] アイコンをクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

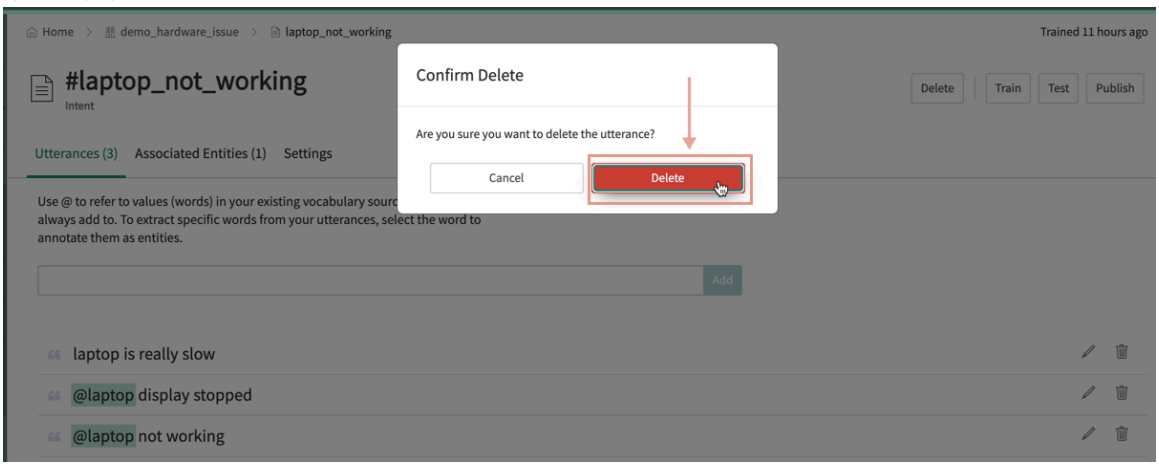
競合の解決



[削除を確認] 画面が表示されます。

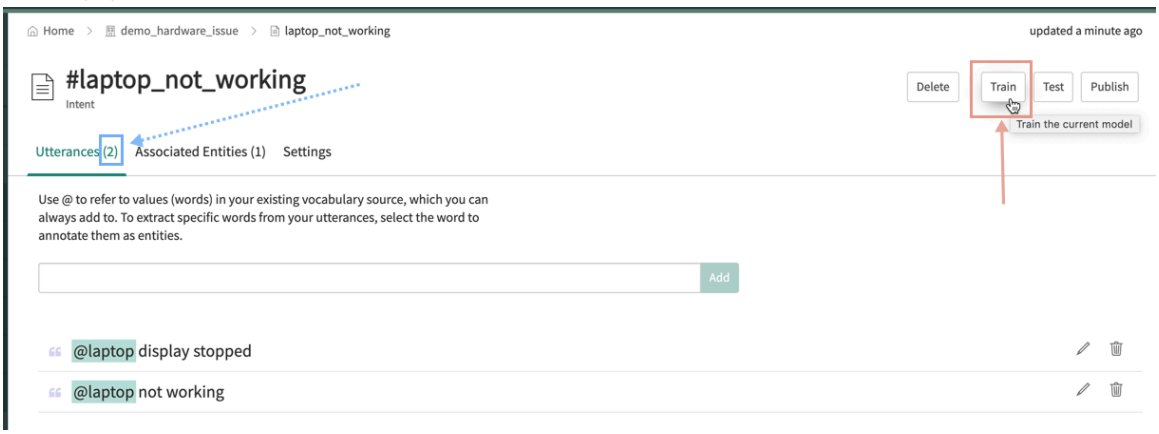
8. [削除] を選択します。

競合の削除



ラップトップを削除したため、[削除の確認] 画面が非表示になり、発言数が 3 から 2 に減少します。

発言の削除の確認



9. [トレーニング] を選択します。

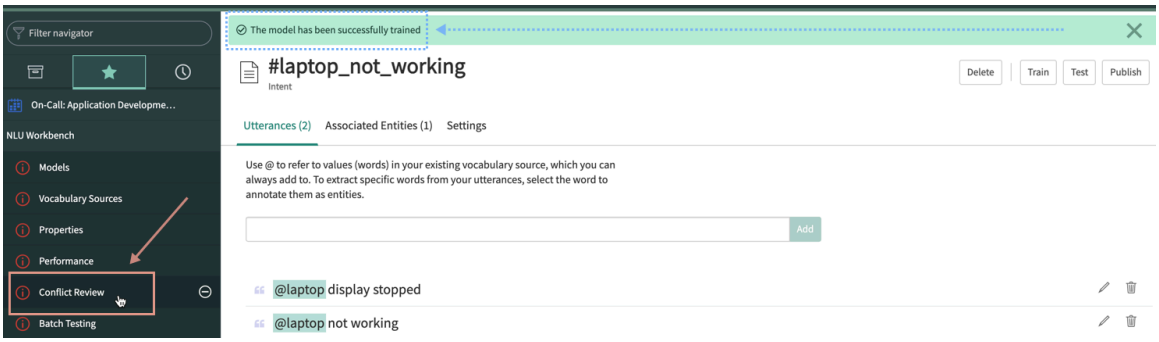
モデルが正常にトレーニングされたことを確認するバナーが [インテント] 画面に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

10. ナビゲーターで [競合レビュー] を選択します。

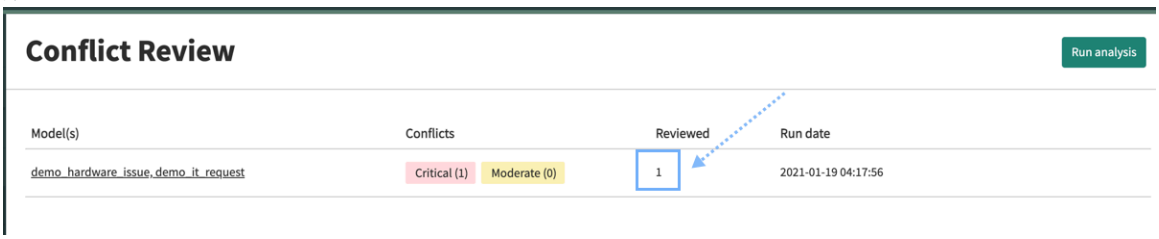
モデルのトレーニングが成功したことの確認



結果：

[競合レビュー] リスト画面が表示され、競合レビュー分析が完了し、レビューされたことが示されます。

競合がレビューされたことの確認



NLU モデルのパフォーマンス

NLUモデルのパフォーマンスを使用して、エンドユーザーの確認に基づいて、モデルが仮想エージェント (VA) のインテントをどの程度予測したかを確認します。

使用方法の概要

NLUモデルのパフォーマンスアプリケーションは、NLUモデルが発言から VA ユーザーのインテントをどの程度正確に予測しているかの分析とレポートを提供します。VA の NLU モデルが更新、公開、および展開されると、 NLU モデルパフォーマンスを使用して、行うインテント予測の有効性を確認できます。これらの予測がスキップされるのは、モデルに対して十分に高い信頼スコアを持つインテントを予測できないためです。VA トピック予測を改善するために、サポートされていない VA 発言は分析のためにクラスターにグループ化され、分析の結果を特定するレポートが生成されます。

このアプリケーションにアクセスするには、nlu_admin または admin ロールを使用して、 すべて > **NLU** ワークベンチ > パフォーマンス.

> **注:**
> NLUモデルパフォーマンスを使用するには、まずインスタンスに少なくとも 5,000 の VA 発言が必要です。nlu_admin ロールでは、*sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records* プロパティをリセットすることでこの制限を変更できます。

インストール

NLU モデルパフォーマンスは、 ServiceNow® Storeで利用可能なアプリケーションです。このアプリケーションを使用するには、 NLU ワークベンチ - 拡張機能 (sn_nlu_workbench) プラグインがインスタンスでアクティブになっていることを確認します。詳細については、「NLU ワークベンチNLU ワークベンチのインストール - 拡張機能とアクティブ化」を参照してくださ

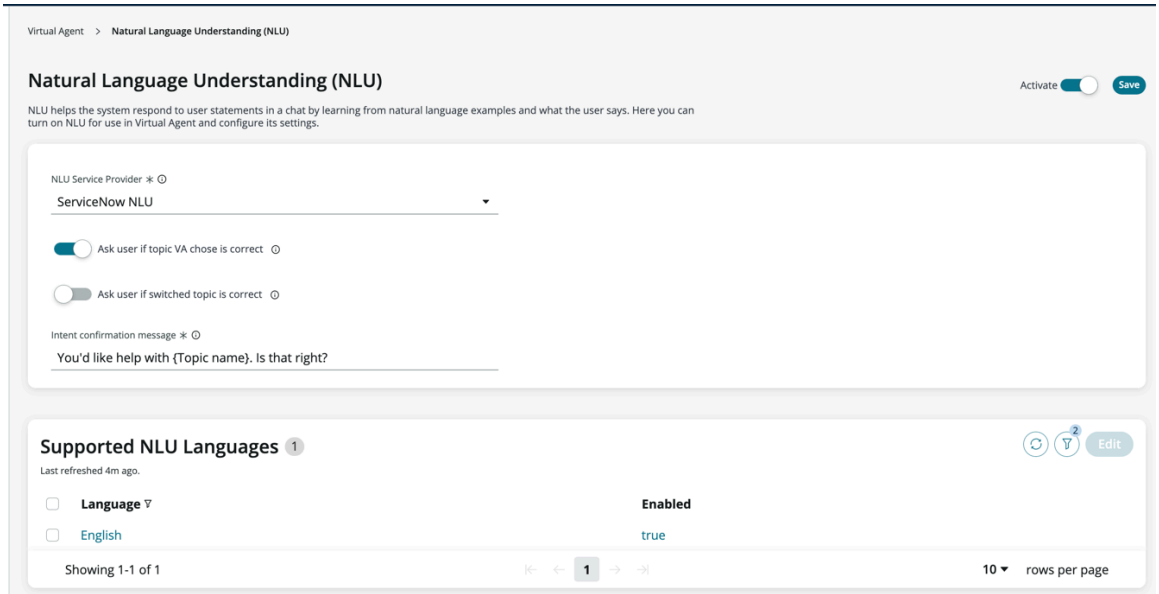
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

い。NLU モデルのパフォーマンスは VA からのデータに依存しているため、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインもアクティブであることを確認してください。「 仮想エージェントのアクティブ化 」を参照してください。

ServiceNow NLU の対話型インターフェース設定の構成

NLUパフォーマンスの追跡に役立てるには、まず 仮想エージェント で対話型インターフェース (CI) 設定を構成する必要があります。これらの設定にアクセスするには、[仮想エージェントの **NLU** モデルパフォーマンス] ランディングページの上部に移動し、[対話型インターフェース設定] をクリックします。このアクションにより、下の画像に示すように、仮想エージェントの CI 設定ページが表示されます。



設定を構成するには、virtual_agent_admin ロールまたは admin ロールを使用する必要があります。構成ガイダンスについては、「 仮想エージェントでの NLU の実装」 および 「仮想エージェントで NLU 言語を有効にする」の設定 を参照してください。

ユーザーインターフェイス (UI) の確認

NLU モデルパフォーマンス UI は、以下にリストされている部分で構成されています。次の画像で強調表示されている NLU モデルパフォーマンスのデフォルトのランディングページを示しています。

- ○ ユーザーが VA とやり取りするときに発生するシナリオを説明するデータを示す [パフォーマンス] タブとその色分けされたチャート。このグラフは 3 色の網掛けで分割されており、それぞれがユーザー シナリオを表しています。チャート内のテキストとパーセンテージを含む行は、凡例と呼ばれます。凡例の 1 行目の 3 つのシナリオの下には、2 行目に 2 つの結果シナリオがあります。凡例の下のバーは、その上のシナリオの色に対応しています。これらのバーのサイズは、各シナリオのパーセンテージ値に基づいて変化します。
  - ○ たとえば、濃い青色のバーは、この VA ユーザーのバッチの 10% が、VA チャットボットの会話に使用する正しいトピックがシステムから提示されたことを確認したこと、および 58% のユーザー (濃い赤色のバーで表示) が、提示されたトピックが正しくないことを確認したことを示しています。これら 2 つのシナリオの間に存在するのは、ユーザーの 32% (暗褐色のバーで表される) がまったく確認しなかったことを示すシナリオです。
  - ○ [すべてのバーを表示] フィルターをいつでも切り替えて、チャート内の色付きのバーとそれに関連するシナリオを表示または非表示にすることをお勧めします。また、NLU モデルのパフォーマンスに初めてアクセスすると、チャートのデフォルトビューにはシナリオの最初の行と棒の最初の行のみが表示されます。

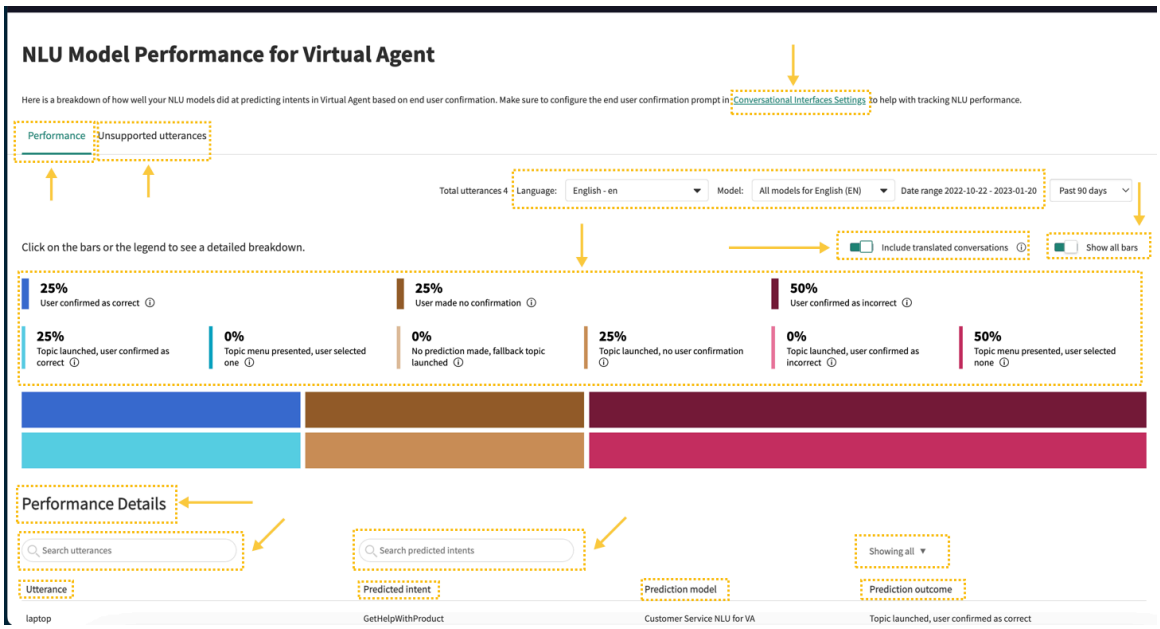
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 表示しているシナリオに応じて、他のビューも表示できます。たとえば、最初に NLU モデルのパフォーマンスにアクセスし、凡例の最初の行のシナリオをクリックすると、他の 2 つのシナリオの棒が非表示になります。これにより、フォーカスしているシナリオが他のシナリオから部分的に分離されるため、UI がすっきりと整理されます。これらのアクションによってデータが変更されるわけではなく、グラフ内の凡例と棒のさまざまなビューが表示されるだけです。

- [サポートされていない発言] タブには、パフォーマンス分析で使用するためにクラスターにグループ化された発言が表示されます。UI のこのセクションでは、専門家フィードバックループアプリケーションへの移動とアプリケーションへの復帰ができます。また、分析を実行することもできます。

  サポートされていない発話は、無関係な発話とは異なります。詳細については、「NLU での無関係の検出」を参照してください。

- 棒グラフの下にある [パフォーマンスの詳細] セクション。このセクションには、[発言]、[予測されるインテント]、[予測モデル]、および [予測結果] の 4 つの列があります。このセクションに表示される詳細は、その上の凡例データや棒データとやり取りします。



VA ユーザーシナリオのレビュー

UI の [凡例] セクションには、テキストとパーセンテージに情報アイコンが付いています。アイコンをポイントすると、そのユーザーシナリオの定義が呼び出されます。定義については、以下の表を参照してください。

シナリオ定義

シナリオ	定義
ユーザーが正しいことを確認しました	正しいトピックがエンドユーザーに提示され、エンドユーザーが正しいことを確認しました。
トピックが起動され、ユーザーが正しいことを確認しました	トピックが起動され、ユーザーがそれが必要なトピックであることを確認しました。
トピックメニューが表示され、ユーザーが 1 つ選択しました	複数のトピックがメニューとしてユーザーに表示され、ユーザーはニーズに対応するトピックを 1 つ選択しました。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

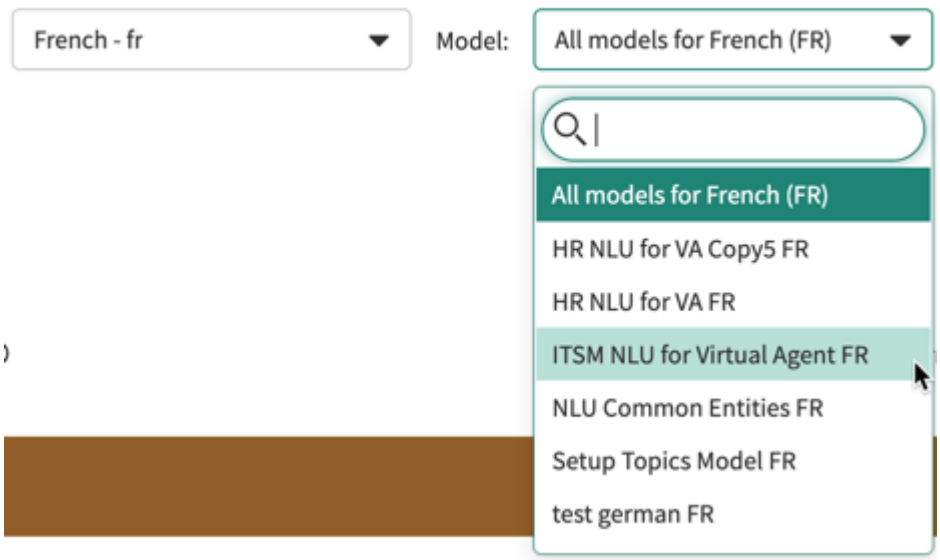
シナリオ定義 (続く)

シナリオ	定義
ユーザーが確認を行っていません	トピックが起動されましたが、ユーザーがそれが自分のニーズに合っているかどうかを確認しませんでした。
予測は行われず、代替トピックが起動されました	予測は行われず、代替トピックが起動されました。
トピックが起動されましたが、ユーザーの確認はありません	トピックが起動されましたが、ユーザーがそれが正しいかどうかを確認しませんでした。
ユーザーが正しくないことを確認しました	提示されたトピックはエンドユーザーのニーズに対応しておらず、ユーザーがトピックが正しくないことを確認しました。
トピックが起動され、ユーザーが正しくないことを確認しました	トピックが起動され、ユーザーがそれが正しくないことを確認しました。
トピックメニューが表示されましたが、ユーザーは何も選択していません	複数のトピックがメニューとしてユーザーに表示され、ユーザーはどのトピックも関連性がないと判断し、トピックを選択しませんでした。

言語フィルターとモデルフィルターの使用

[パフォーマンス] タブには、言語フィルターとモデルフィルターが表示されます。その横には、グラフの凡例と棒の上に設定した最新の日付範囲の値も表示されます。[言語] フィルターをクリックすると、NLUで使用可能なすべての言語が表示されます。[モデル] フィルターをクリックして、インスタンスで利用可能なすべての予測モデルを表示します。言語フィルターのデフォルト設定は [すべての言語] で、[モデル] フィルターのデフォルト設定は [すべてのモデル] です。

言語フィルターとモデルフィルターは相互に作用します。たとえば、[言語] フィルターで [フランス語-fr] を選択すると、次の画像に示すように、フランス語を使用するインスタンス内のすべての予測モデルが [モデル] フィルターに自動的に表示されます。



他にもインタラクションがあります。たとえば、NLU モデルパフォーマンスランディングページのデフォルトビューでは、次のようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

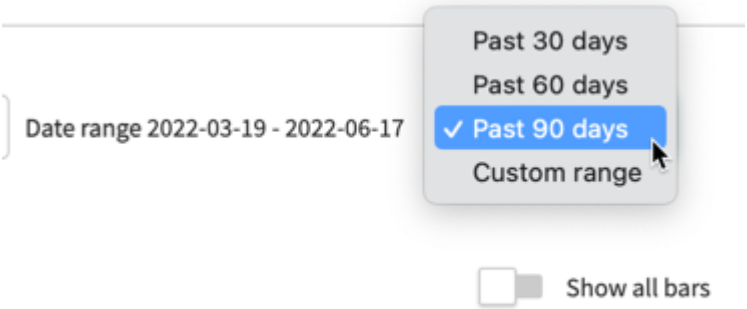
自動翻訳

- [モデル] フィルターから特定のモデルを選択すると、[言語フィルター] の値が更新され、選択したモデルの言語が表示されます。
- 言語フィルターから特定の言語を選択すると、モデルフィルターにはその選択した言語のモデルのみが表示されます。

[言語とモデル] フィルターの下に、[翻訳された会話を含める] スイッチがあります。動的言語翻訳を使用してプライマリ言語に翻訳された VA 会話のパフォーマンスを含めるには、スイッチを右に切り替えて、色をグレーからグリーンに変更します。これを行うと、チャートの凡例のバーの位置と色も変更される場合があります。動的言語翻訳は、 対話型インターフェースの設定で管理できます。

日付範囲の設定

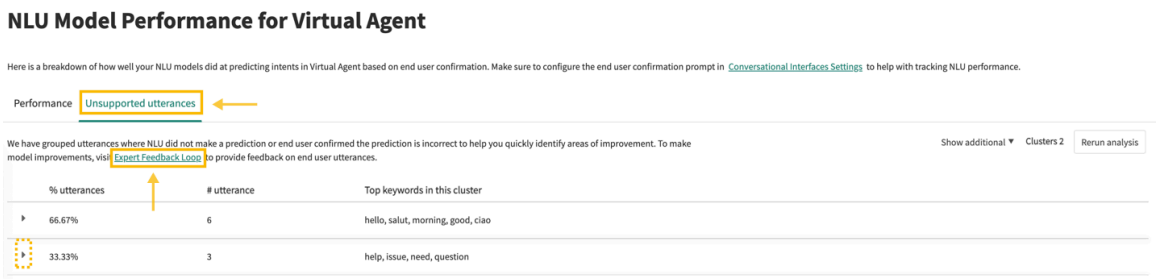
[パフォーマンス] タブで、[日付範囲] を使用して、システムが VA データをプルする期間を定義します。[過去 **30** 日間 **(Past 30 days)**]、[過去 **60** 日間 **(Past 60 days)**]、[過去 **90** 日間 **(Past 90 days)**]、または [カスタム範囲 **(Custom range)**] を選択します。日付範囲をさかのぼるほど、分析に含まれるデータが多くなります。



分析の実行

パフォーマンス分析を実行するには、[サポートされていない発言] タブをクリックします。UI のこのセクションには、 NLU トピック予測を行わなかった、または予測されたトピックが正しくないことを VA エンドユーザーが確認した VA 発言を含む展開可能なクラスターの行が表示されます。次に行うことは、 専門家フィードバックループをクリックすることです。このアクションにより、 NLU 専門家フィードバックループ アプリケーションに移動し、VA からプルされた発言をレビューしてフィードバックを提供します。

サポートされていない発言の確認

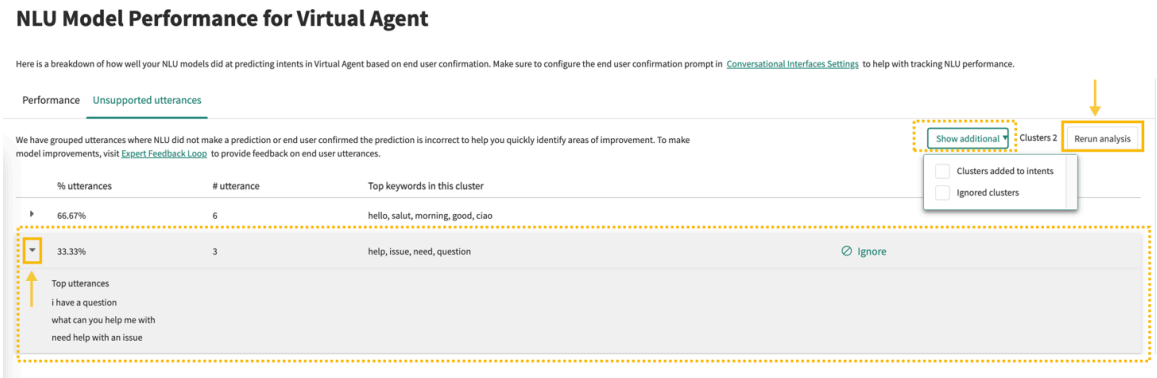


専門家フィードバックループアプリケーションを終了して NLU モデルのパフォーマンスに戻る場合は、任意のクラスターの キャレット アイコンをクリックして開きます。クラスター内では、次の画像に示すように、最も代表的な VA 発言を表示できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

クラスター内の上位の代表的な発言の確認



[解析を実行] または [解析を再実行] のいずれか利用可能な方をクリックします。分析を実行するたびに、最新の VA 発言が分析にプルされます。

関連情報

- 仮想エージェント
- 仮想エージェントにおける自然言語理解 (NLU)

NLU 専門家フィードバックループ

仮想エージェントチャットログ発言に関するフィードバックを提供して、システムが継続的に学習し、ユーザー入力をより適切に予測できるようにします。

埋め込みビデオ:NLU 専門家フィードバックループ (ServiceNow 仮想エージェントアカデミー提供)

使用方法の概要

専門家フィードバックループは、インスタンスからデータを取得し、フィードバック用に提供します。このデータは、ユーザーの仮想エージェント (VA) チャットログから取得され、それらのログからの発言が含まれます。nlu_admin ロールを使用して、次の場所に移動します。 すべて > **NLU** ワークベンチ > 専門家フィードバックループ をクリックし、発話がインテントに対して正しい (一致) か正しくない (不一致) かを確認して、モデル内の各発言をマークします。このフィードバックは、モデルのパフォーマンスを継続的に改善するのに役立ちます。

インストール

専門家フィードバックループは、 ServiceNow® Store で利用可能な NLU ワークベンチ:拡張機能型アプリの一部です。

専門家フィードバックループを使用するには、 NLU ワークベンチ - 拡張機能 (sn_nlu_workbench) プラグインがインスタンスでアクティブになっていることを確認します。詳細については、「NLU ワークベンチとアクティブ化NLU ワークベンチのインストール - 拡張機能」を参照してください。

専門家フィードバックループは VA チャットログからのデータに依存しているため、Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) プラグインもアクティブであることを確認してください。「 仮想エージェントのアクティブ化 」を参照してください。

インスタンス間での専門家フィードバックループデータのインポート

インポートを開始する前に、インスタンス内のデータにアクセスでき、フィードバックを続行するのに十分なデータがあることを確認してください。

準本番インスタンスで作業している場合は、本番インスタンスの **open_nlu_predict_intent_feedback** テーブルから準本番インスタンスにフィードバックデータを

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インポートする必要があります。インポート方法のガイダンスについては、「別の ServiceNow インスタンスからのインポート」を参照してください。

フィードバックループ発言を格納する NLU モデルのシステム動作に関するいくつかのデータシナリオを次に示します。

- モデルを別のインスタンスに移動しても、フィードバックデータは保持されます。
- インスタンスをアップグレードすると、フィードバックデータは保持されます。
- インスタンスをクローンする場合、データは保持されないため、上記の手順に従ってクローンされたインスタンスにデータをインポートする必要があります。

フィードバックコンテキストとアクセス

専門家フィードバックループは、選択した発言のサブセットに提供するフィードバックを通じて、VA に展開された NLU モデルを改善するメカニズムを提供します。発言ごとに、予測されたインテントを確認するか、発言が属する正しいインテントを指定するように求められます。このフィードバックが完了すると、データを使用してモデルのパフォーマンスが調整され、モデルが改善され、再展開してより多くのエンドユーザーデータを収集できるようになりました。これは、システムが継続的にデータを収集し、提供されたフィードバックから学習し、そのフィードバックを使用して NLU モデルをさらに改善できるようにする反復サイクルです。

30 日に一度、システムは VA チャットログから最大 300 件の発言サンプルを専門家フィードバックループにプルします。発言は、ログ内のすべての発言をどの程度適切に表しているかに基づいてフィードバック用に選択されます。VA チャットログからサンプリングされたすべての発言には、システムによって選択された予測インテントがあります。

glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size システムプロパティの設定を調整することで、VA チャットログからプルする発言の数を設定することもできます。

VA チャットログから発言をプルするプロセスの詳細については、後述する「オンデマンドでの追加 VA フィードバックデータの調達」および「アクティブラーニングジョブの使用」セクションを参照してください。

発言を確認しながら、各発言が予測されたインテントに属しているか、別のインテントに移動する必要があるかを判断します。正しいインテントがわからない場合は、さらにレビューするために再アクセスするように発言をマークできます。フィードバックで少なくとも 100 件の発言をマークすると、マークされたすべての発言を使用してモデルが調整および改善されます。

VA チャットログ発言の確認

ループに入ったので、次の画像に、VA モデルのインテントをサポートする NLU 発言のリストが表示されます。リストの各ページには、ページあたり約 20 件の発言が表示されます。目標は、各発言を確認し、指定された VA インテントとの関係ステータスをマークすることです。各発言には、[**NLU_Match**]、[不一致]、または [不明] のいずれかの値でマークします。

発言を **NLU_Match** としてマークすることは、その発言の NLU 予測に同意することを意味します。発言を 不一致 としてマークすると、発言が別のインテントに属していることを意味し、[不一致] を選択すると、インテントのドロップダウンが表示されるため、正しいインテントを選択できます。どのインテントが正しいかわからない場合は、[不明] としてマークできます。

NLU_Match値または不一致値でマークが付けられて保存された発言は、[完了したレビュー] セクションに移動されます。[不明] 値でマークが付けられて保存された発言は、[さらにレビューが必要] セクションに移動されます。

発言レビューを完了するために使用する基本的な手順のシナリオを次に示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

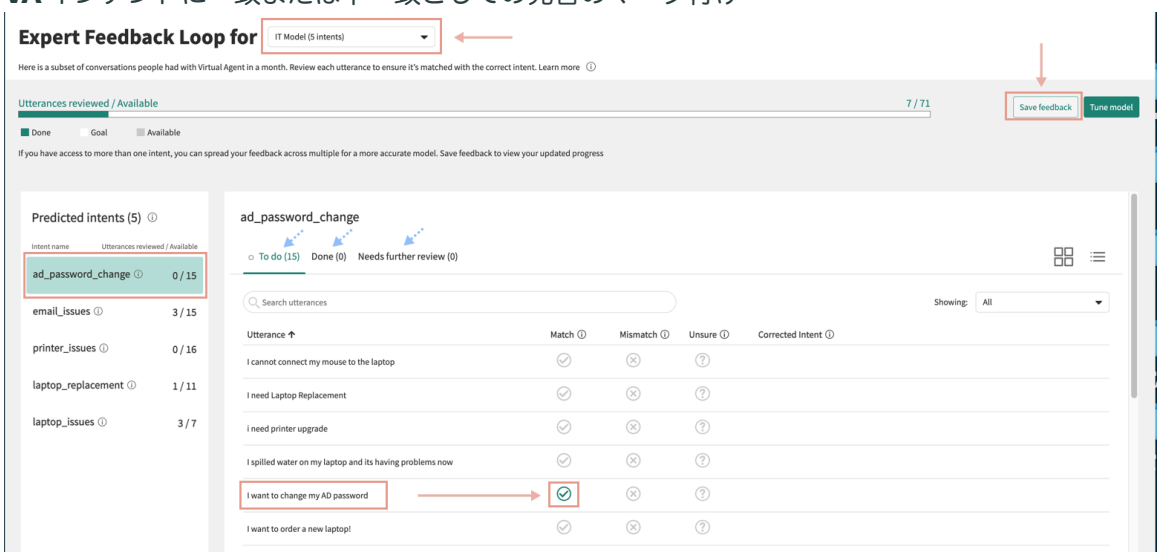
1. [フィードバックループのエクスポート] 画面の上部で、 プロンプト用に専門家フィードバックループ でレビューするモデルを選択します。この機能内では、これらのモデルは主にレビューでマークする発言を格納するために使用されるため、どのモデルを選択しても問題ありません。したがって、このシナリオ例では、5 つのインテントとそれらの各インテント内に多数の発言がある **IT** モデル モデルを選択することにしました。次の画像に示すように、レビューが必要な発言の数が予測インテントの名前の横に表示されます。これらのモデルのインテントは、画面の [予測されるインテント] 列に一覧表示されます。予測されたインテントのいずれかで発言をレビューしてマークを付けることができますが、インテントが最初に表示される順序でレビューを連続して完了することをお勧めします。たとえば、 **ad_password_change** インテントから始めて、他の予測インテントに進みます。
2. **ad_password_change**インテントをクリックすると、その発言がレビューのために [**To Do**] セクションにロードされます。
3. インテント内の 15 件の発言を確認します。このシナリオでは、まず *[AD* パスワードを変更したい *(I want to change my AD password*)] 発話を **ad_password_change** インテントに一致するものとして正しくマークしました。
4. [フィードバックの保存] をクリックします。

   結果:マークした発言が画面の [完了] セクションに移動します。同時に、 **To Do** 発言の数は 15 から 14 に減少し、[完了] セクションのカウントは 0 から 1 に増加します。別の発話も [不明] 値でマークし、その変更を保存した場合、[さらにレビューが必要] セクションの発話の数も 0 から 1 に増加します。

   > **注:**
   > どのインテントが発話に最も一致するかわからない場合は、[不明] 値でマークします。このアクションにより、発言が [さらにレビューが必要] セクションに移動し、[**To Do**] セクションでインテントと一致しやすい、または不一致になりやすい他の発言をマークする時間が与えられます。いつでも [さらにレビューが必要] セクションに戻って、特定のインテントに特定するのが難しい発言をマークできます。

5. ステップ 1 ～ 4 を繰り返しながら、[予測されるインテント] 列の残りのインテントに移動します。

VA インテントに一致または不一致としての発言のマーク付け



ad_password_changeインテントの発言は、インテント内にパスワードという単語を含む発言が少なくとも 1 つあるため、予測されたインテントに一致するものとして簡単にマークできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

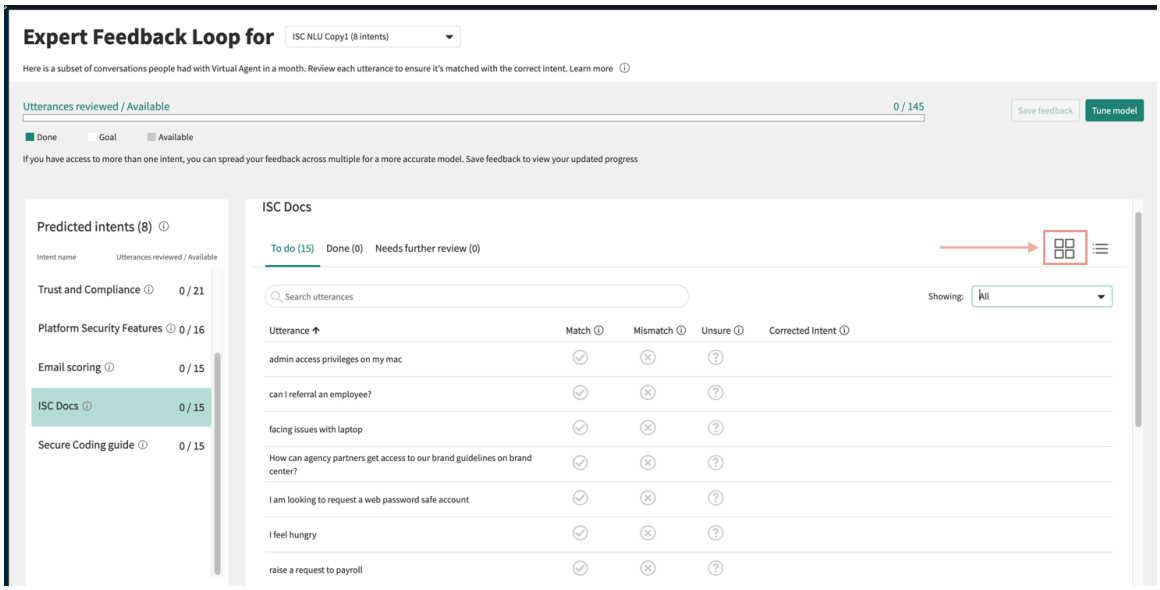
自動翻訳

予測されたインテントの発言の確認が終了して [フィードバックを保存] をクリックすると、画面が更新され、モデル内の次の予測インテントが強調表示されます。

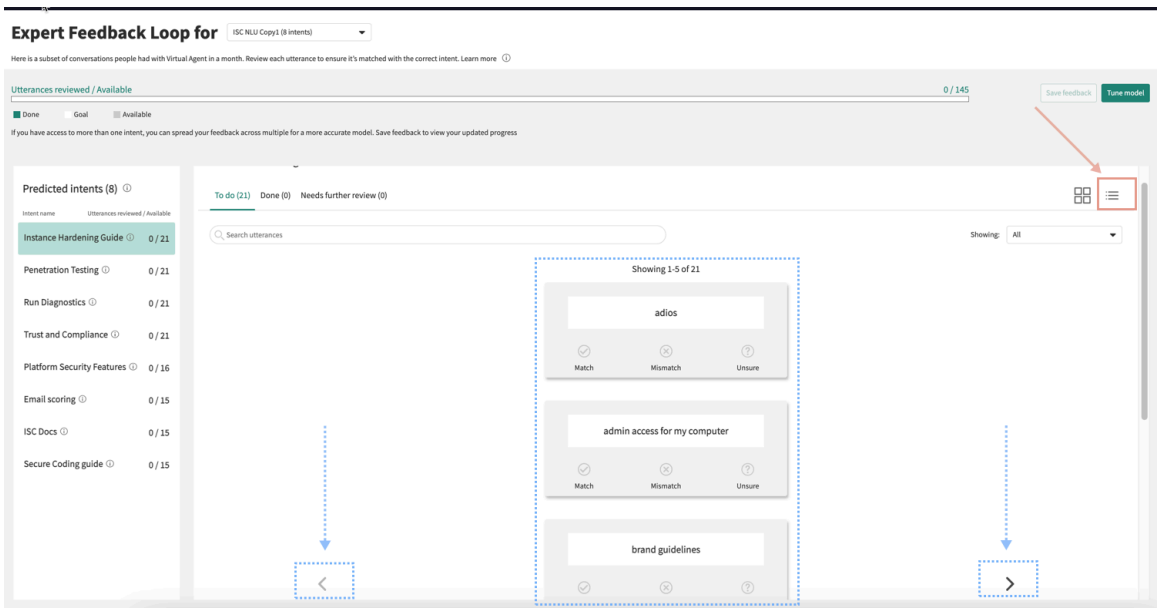
発言を値別にグループ化して表示する場合は、[表示] フィルターをクリックし、プロンプトでいずれかのオプションを選択します。値は、[すべて]、[**NLU_Match**]、および [不明] です。

カードビューオプションを使用して発言を確認する

専門家フィードバックループの発言は、上記の多くの画像に示されているように、デフォルトでリストビューの **[To Do**] セクションに表示されます。ただし、カード内のフレーム内の各発言を表示する別のビューを選択することもできます。このオプションを選択すると、各発言が 5 つのグループでページに表示されます。リストビュー内で、 カード アイコンをクリックします。



結果:リストビューがカードビューに置き換わります。発言カードのページの両側にある左右の矢印に注意してください。右矢印をクリックすると、ページが次の 5 枚のカードセットに移動します。左矢印をクリックすると、前の 5 枚のカードセットにページが移動します。カードビューではなくリストビューに戻す場合は、下の画像の右上隅にある リスト アイコンをクリックします。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

発言値の変更

発言をマークした後で、選択した値に気が変わった場合は、[不一致] をクリックして別のインテントを選択することで問題を解決できます。[フィードバックの保存] をクリックして変更を保存します。

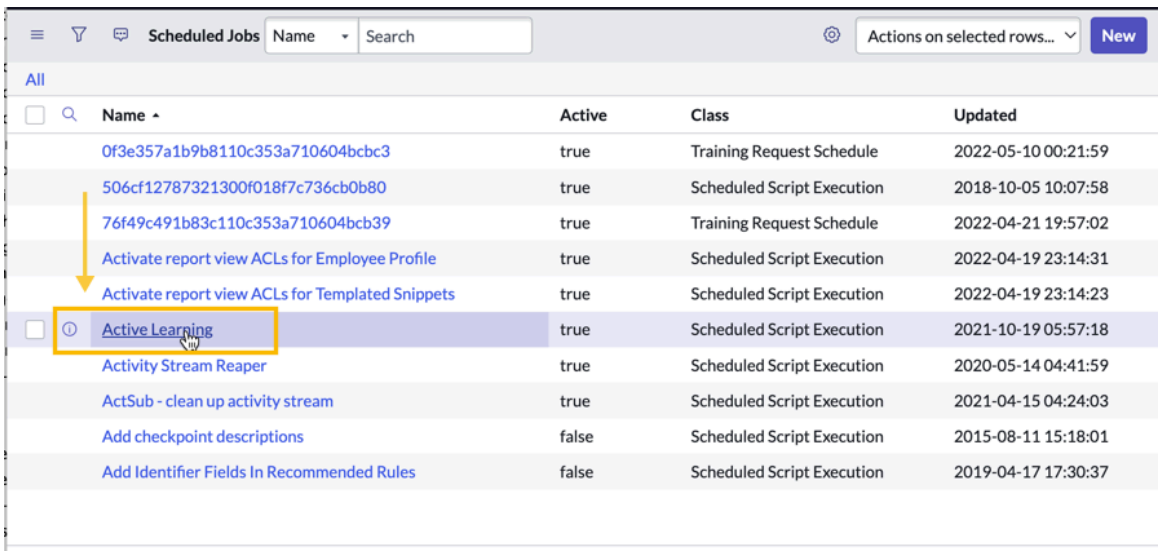
未保存のフィードバック

発言のマーク付けセッションを終了してログアウトしたが、変更を保存し忘れた場合は、[表示中] プロンプトから [未保存の変更] を選択します。このアクションでは、フィードバックを送ったものの、まだ保存していないすべての発言が表示されます。

追加の **VA** フィードバックデータのオンデマンド調達

VA チャットログからさらにデータを取得して専門家フィードバックループで使用するには、次の手順を実行します。

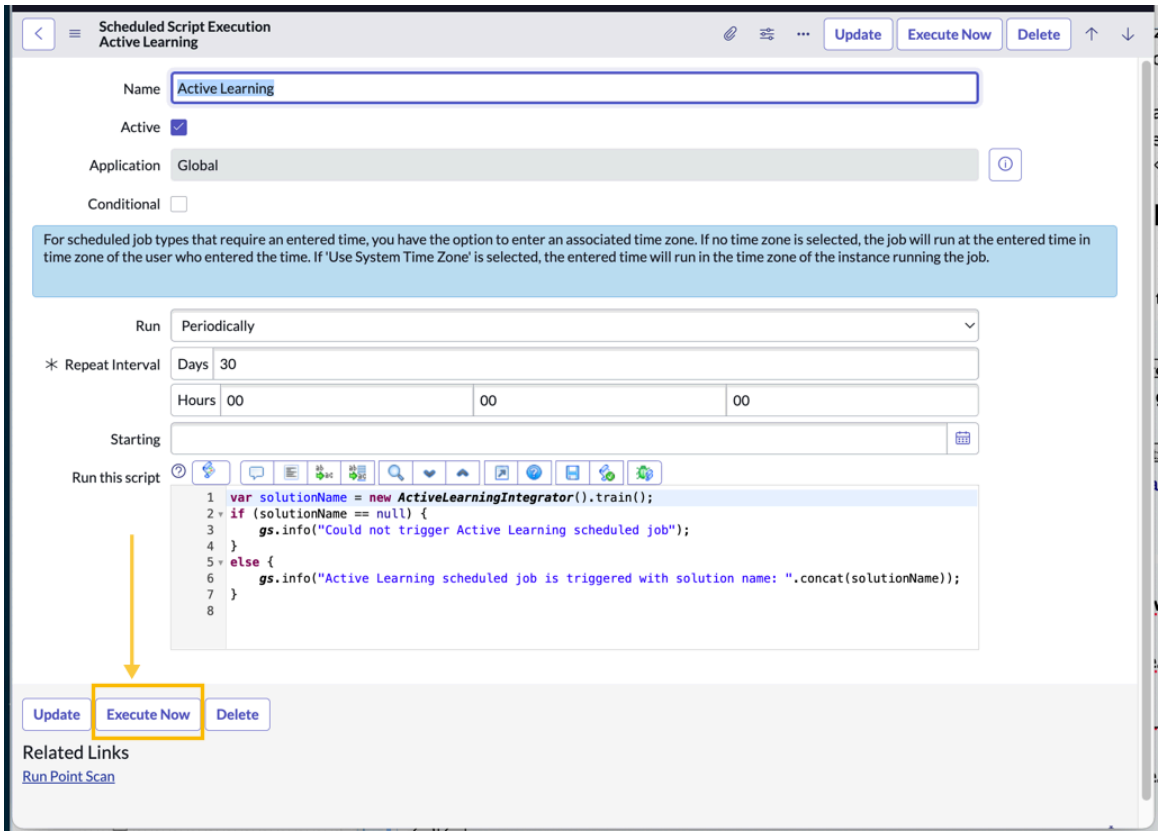
1. nlu_adminロールを使用して、次の場所に移動します: すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ > 未完了のラーニング.
2. **[Active Learning** (アクティブラーニング)] をクリックします。



3. **[Execute Now** (今すぐ実行する)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. 次の 4 つの NLU システムプロパティの値を増や設定します。

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

これらのプロパティが他の NLU プロパティのコンテキスト内でどのように機能するかを確認するには、「NLU ワークベンチ のプロパティ」を参照してください。

未分類の発言の確認

VA チャットログから専門家フィードバックループへのフィードの一部として、システムは VA インテントに含まれていないインスタンス内の発言を収集してリストに表示します。これらの発言にアクセスするには、画面上部の [専門家フィードバックループ] で [未分類] を選択します。

画面が更新されると、これらの発言が画面の [未分類の発言] セクションの [発言] 列に表示されます。

重要:
システムは、これらの発言に関連付けられたインテントがないことを示唆しているため、この一連の発言に関するフィードバックを提供することは非常に重要です。この関連付けの欠如を確認するか、これらの発言を既存のインテントに関連付けることで、モデルが正しく学習するのに役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

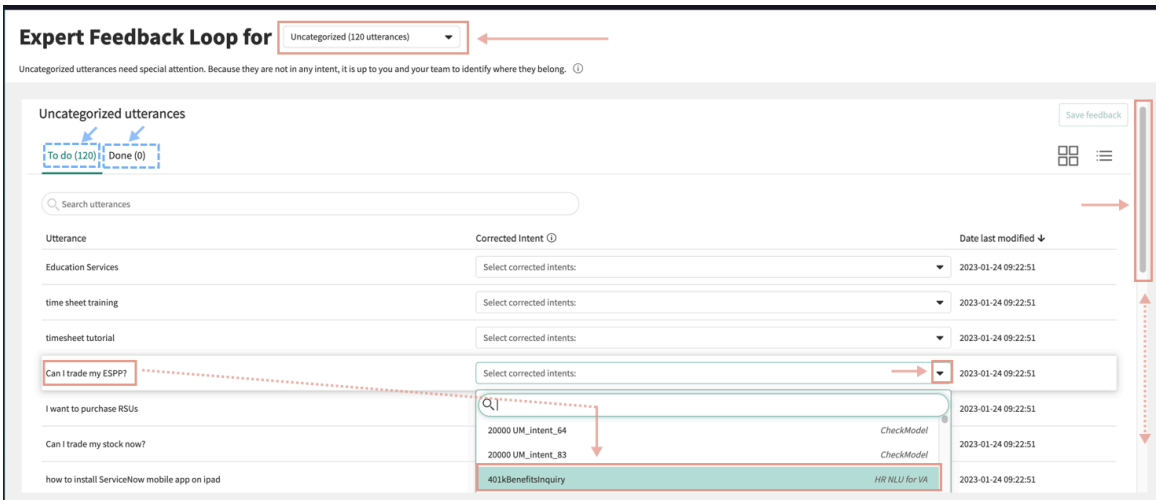
未分類の発言をインテントに結び付けるために使用する手順は次のとおりです。

1. [発言] 列で、リストから発言を選択します。
2. [修正されたインテント] 列で、発言に最適と思われるプロンプトからインテントとそのモデルを検索して選択します。

たとえば、この接続に適した組み合わせは、下の画像に示すように、[発話] 列の [*ESPP を取引できますか?*] 発言と [修正されたインテント] 列の *401kBenefitsInquiry* インテントです。

注:
[修正されたインテント] 列を使用すると、インスタンス内のすべてのモデルのすべてのインテントを検索して使用できます。

未分類の発言とインテントおよびそのモデルのペアリング



上の画像について、未分類の発話ページがどのように機能するかを説明するのに役立ついくつかの項目を次のように説明します。[**To Do**] セクションでは、インテントに接続する必要がある発言を収集します。この特定の日には、そのような発言が120件あることがわかります。まだアクションを実行していないため、画面の [完了] セクションには発言がないことに注意してください。

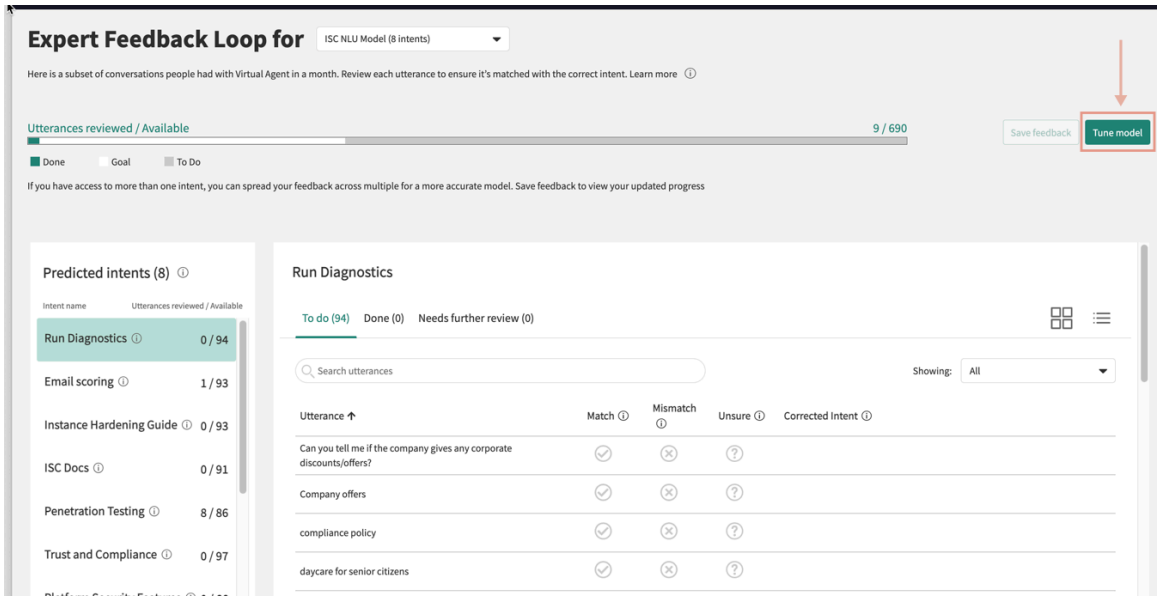
また、画面の右端には垂直バーがあり、上下にスクロールして発言のリストを移動できます。このスクロール画面の下部には、左右を指す矢印があるため、その日の完全な発言リストの次または前のページに移動できます。

また、接続するためのアクションを実行すると、システムがアクションを認識して変更を自動的に保存するため、通常はデフォルトで有効になっている [フィードバックの保存] ボタンが無効になります。

専門家フィードバック:モデルの調整フェーズでデータをループ

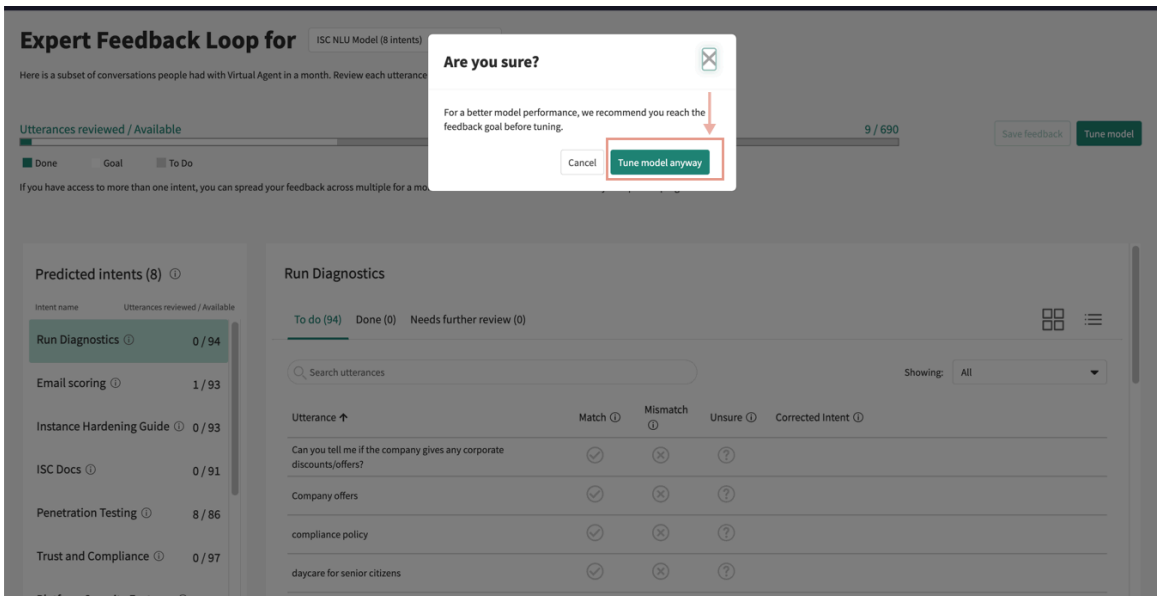
専門家フィードバックループの [モデルの調整] ボタンは常に有効であり、専門家フィードバックループ の [完了] タブからモデルとそのテストセットに発言を移動するエクスペリエンスをサポートします。モデルを調整または再調整する必要があるときはいつでも、nlu_admin ロールを使用してこのボタンをクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



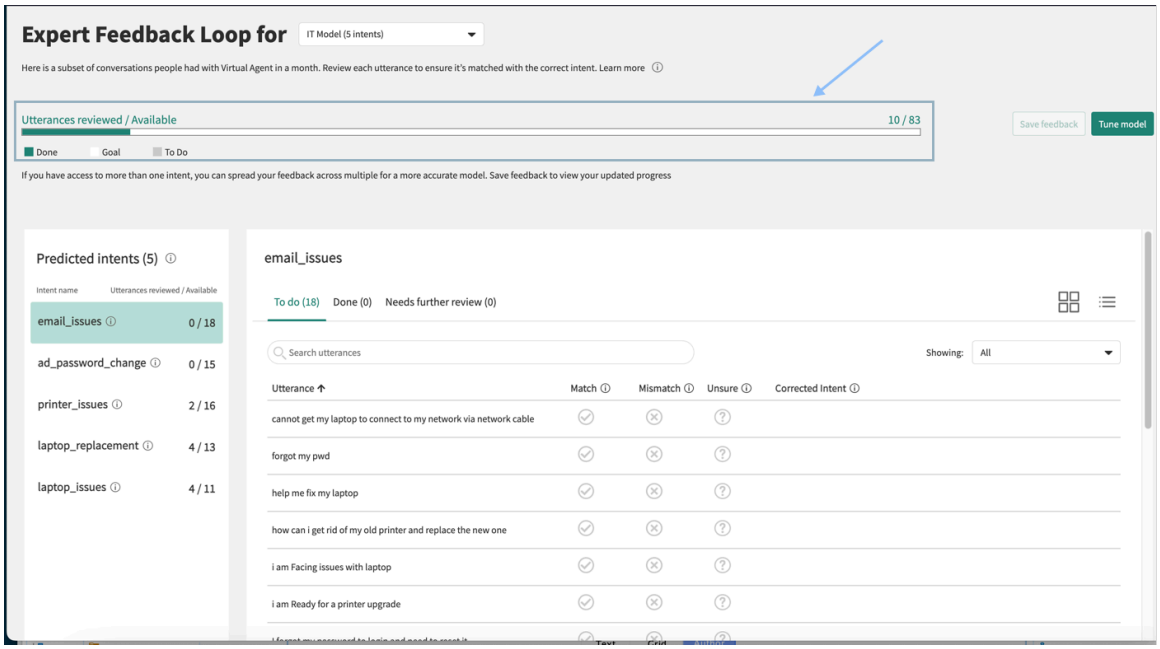
専門家フィードバックループで発言を確認した後、フィードバックデータの一部をモデルのデフォルトのテストセットにプッシュできます。これらの発言は、モデルの [テスト発言] タブに直接追加されます。これにより、実際のエンドユーザーの発言でテストセットを継続的に維持および更新できます。システムは、テスト発言のソースを追跡して、エキスパートフィードバックループからのものか、別のソースからのものかを可視化します。

100 件以上の発言をマークして保存する前に [モデルを調整] ボタンをクリックすると、画面が更新され、下の画像のテキストで参照されているように、100 件の発言フィードバック目標を超えたときにモデルのパフォーマンスの品質が向上することが通知されます。



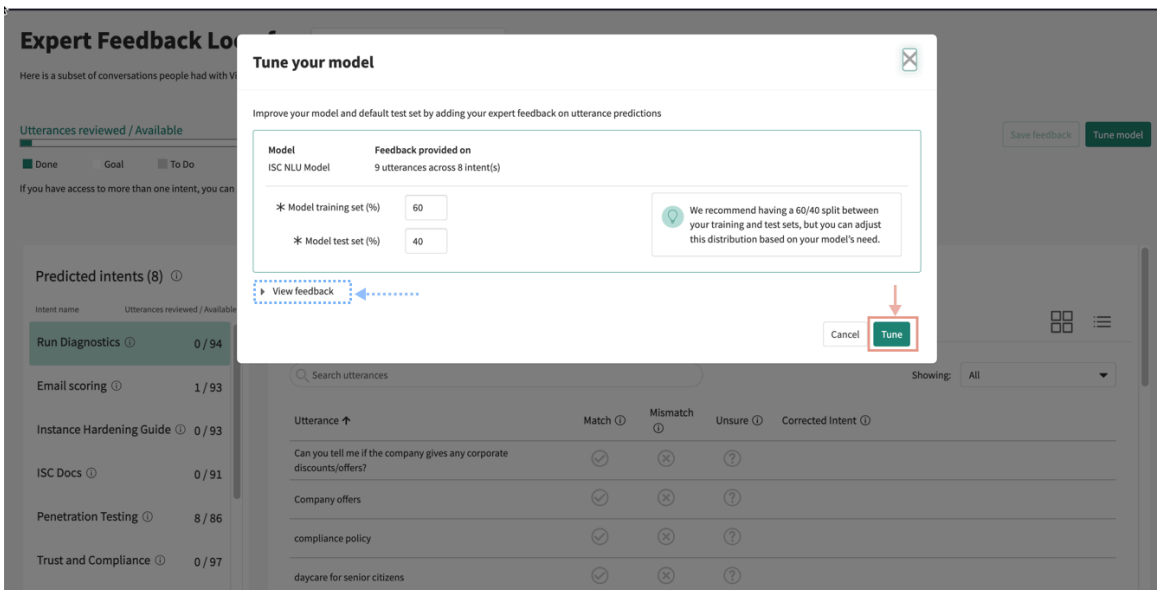
フィードバック データをマークして保存し続けると、レビュー済みの発話の比率 (緑色) と、まだレビュー可能な発話の比率 (白色) が、下の進行状況バーの画像に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



下の [モデルを調整する] 画像では、モデル トレーニング セットとモデル テスト セットの既定の 60/40% の分割を確認できます。必要に応じて、2 つの **[%**] ボックスのそれぞれで選択した数値を選択することで、これらのデフォルト値を調整できます。パーセンテージの分割に問題がなければ、[調整] ボタンをクリックして、選択したパーセンテージ値に基づいてモデルを調整します。

注:
[フィードバックを表示] キャレットをクリックすると、[専門家フィードバックループ] 画面が表示され、フィードバック発言のレビュー、マーク付け、保存を続行できます。



アクティブラーニングジョブの使用

スケジュール済みジョブは、バッチジョブまたはバッチスケジューリングとも呼ばれ、特定の時間または繰り返しスケジュールで実行される自動化された作業です。多くのジョブはスケジュールに従って実行されますが、ここでは例としてアクティブラーニングジョブに焦点を当てます。

アクティブラーニングジョブの使用時に実行できる 3 つのことを以下に示します。

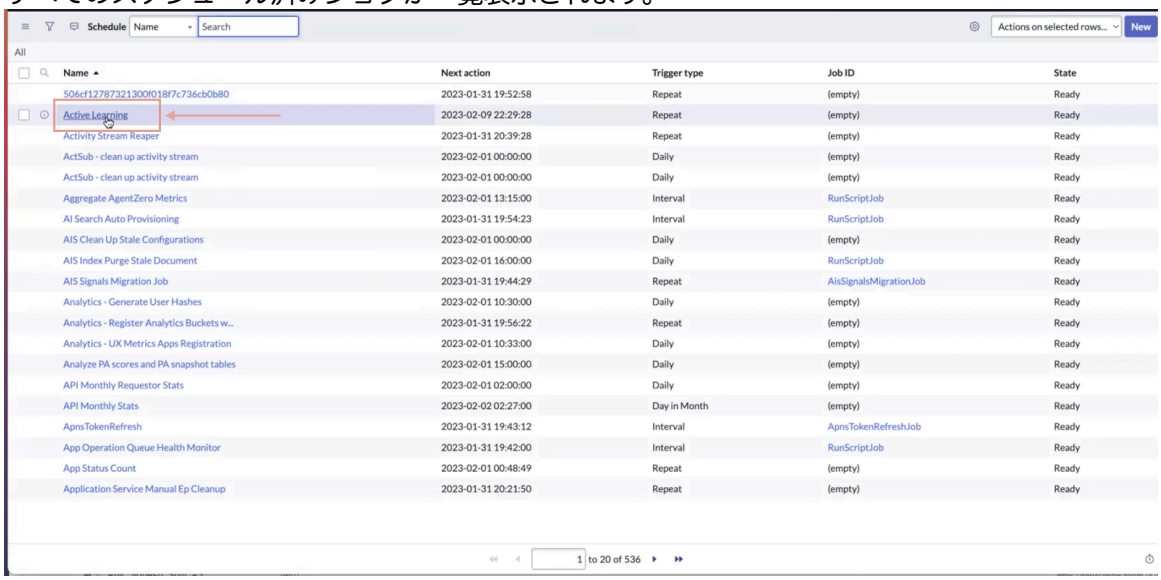
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

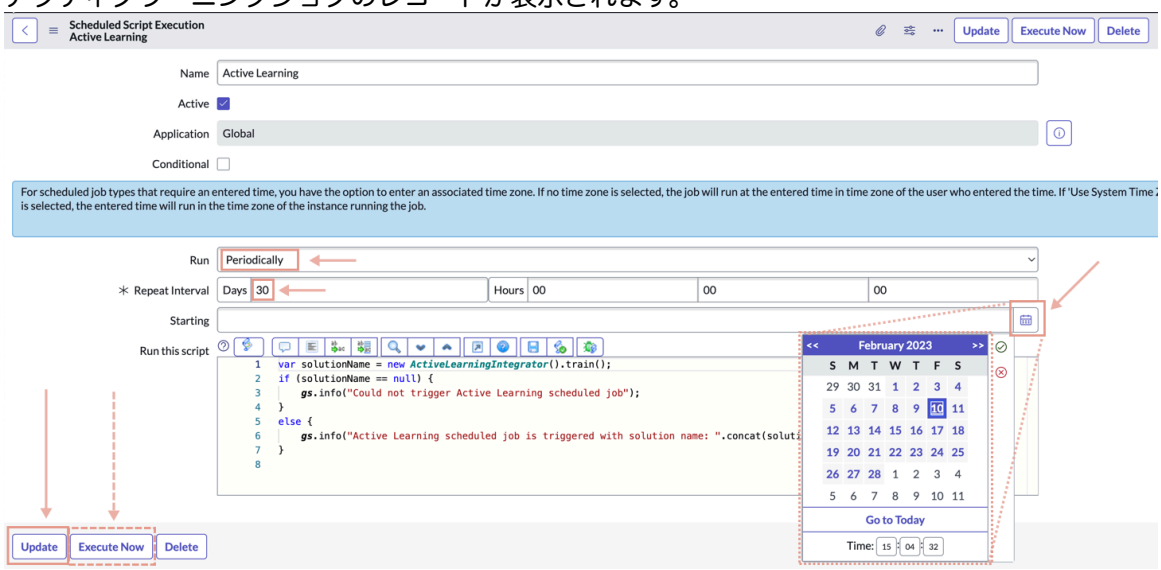
- アクティブ学習ジョブの実行を設定する繰り返し間隔を変更します。
- アクティブ学習ジョブに対して次回のスケジュール実行がいつ設定されているかを確認します。
- Active Learning ジョブを必要なときにいつでも (オンデマンドで) 実行します。

ここでは、開始するための手順をいくつか紹介します。

1. nlu_admin ロールを使用して、[すべて] フィールドに移動して 「sysauto_script.list」と入力し、キーボードの **Return** キーを押します。画面が更新され、[スケジュール] ページが表示され、すべてのスケジュール済みジョブが一覧表示されます。



2. [スケジュール] ページで、[アクティブラーニング] をクリックします。下の画像に示すように、アクティブラーニングジョブのレコードが表示されます。

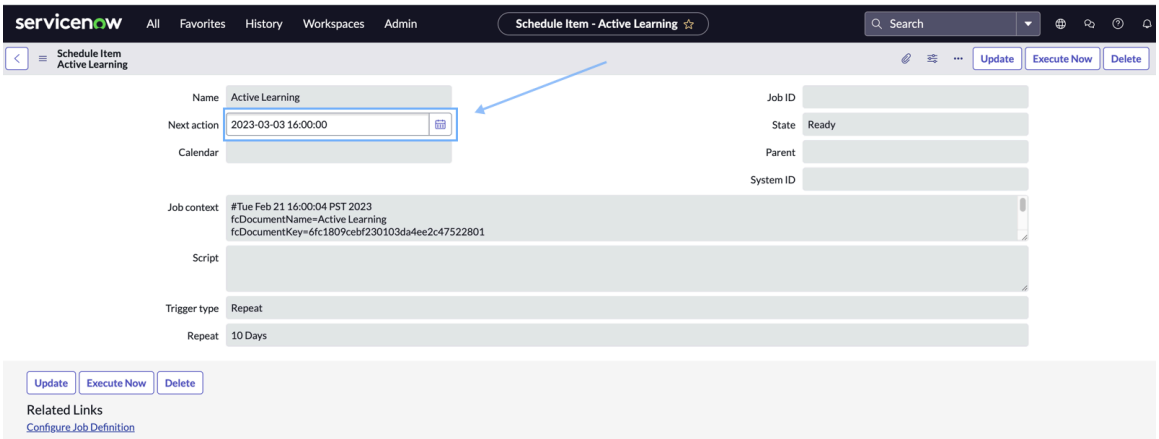


3. アクティブラーニングレコードで、次のフィールドを設定します。
   - [実行] フィールドで、ジョブの 8 つの [繰り返し間隔] オプションのいずれかを選択します。オプションは、[日次]、[週次]、[月次]、[定期的]、[*1* つ]、[オンデマンド]、[ビジネスカレンダー:エントリ開始 *(Business Calendar:Entry Start)*]、および [ビジネスカレンダー:エントリ終了 *(Business Calendar:Entry End)*] です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- [繰り返し間隔] フィールドに、現在からアクティブラーニングジョブの次の繰り返し間隔までの日数を入力します。
- [開始] フィールドで、[カレンダー] アイコンをクリックし、次のアクティブ学習ジョブ間隔の日時を選択します。
- [更新] ボタンをクリックして構成を保存するか、[今すぐ実行] ボタンをクリックしてアクティブ学習ジョブの実行を開始します。
- 次のアクティブラーニングジョブがいつ実行されるかを確認するには、[すべて] フィールドに移動して 「sys_trigger.list」と入力し、キーボードの **Return** キーを押します。[スケジュール] ページが表示されます。**[Active Learning** (アクティブラーニング)] をクリックします。スケジュールアイテム/アクティブラーニングレコードが表示され、[次のアクション] フィールドに次回のアクティブラーニングジョブの実行日時が入力されます。



NLU のアクティブラーニングジョブの詳細については、サポートポータルの次の KB 記事を参照してください。 KB1633901 。

NLU での問題の自動解決の調整

NLU ワークベンチホームページを使用して、NLU での問題の自動解決 (IAR) の調整をサポートします。

NLU ワークベンチでの問題の自動解決の調整を紹介するビデオ

使用法とロールの概要

nlu_admin または admin ロールを使用して、NLU ワークベンチで IAR 調整にアクセスします。NLU ワークベンチでの IAR の調整には、少なくとも nlu_feedback_admin ロールが必要です。nlu_admin ロールには nlu_feedback_admin ロールが含まれていることに注意してください。また、virtual_agent_admin ロールには nlu_admin ロールが含まれています。

IARモデル名をクリックすると、製品のチューニングに直接移動します。モデルの概要ページには移動されないため、この動作はNLU ワークベンチ内の仮想エージェントモデルやAI 検索モデルとは異なります。

IAR 調整ワークフロー

IAR アドミンは、IAR アドミンコンソールでモデル調整の過程を開始し、NLU ワークベンチに移動して ITSM モデルを調整します。コンソールで ITSM モデルをまだトレーニングしていない場合、NLU ワークベンチの「 モデルのパフォーマンスの向上」 セクションにある専門家フィードバックループドキュメントにワークフローにより送信されます。

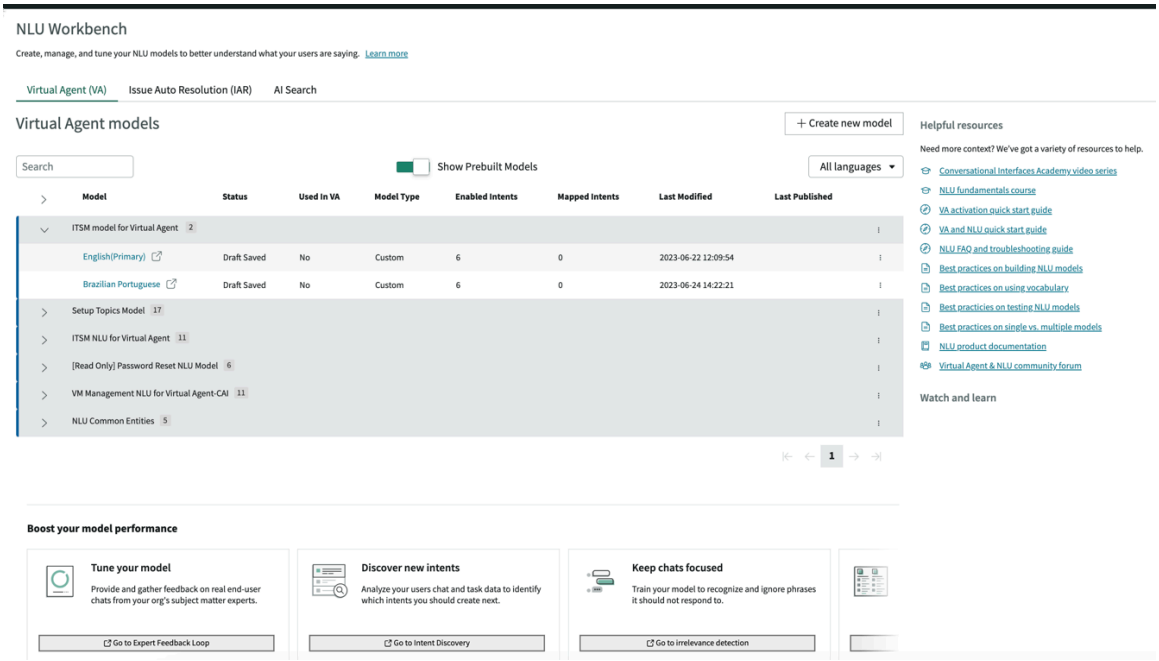
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

IAR モデルと NLU モデルの違い

[仮想エージェント] タブや [AI 検索] タブとは異なり、[IAR] タブでは [新規モデルを作成] ボタンは使用されません。IAR アドミニストレーターが使用する IAR-ITSM モデルはビルド済みモデルです。IAR モデルは、更新セットを使用して移動することはできません。

NLU ワークベンチの詳細



[NLU ワークベンチ] ページの上部には、仮想エージェント、問題の自動解決、AI 検索モデルを個別にグループ化する 3 つのタブがあります。これらのタブの下には、灰色に着色されたモデルのリストが表示されます。リストの [モデル] 列で、モデル名の左側にあるキャレットをクリックすると、モデルの色が灰色から白に変わり、開いてモデルの言語が表示されます。地位;使い;モデルタイプ;有効なインテントとマップされたインテントの数、およびモデルが最後に変更または最後に公開された日付。

問題の自動解決の調整オプション

NLU ワークベンチ で問題の自動解決モデルを調整する場合、精度、自動化、またはその 2 つのバランスなど、いくつかの目標に合わせて出力を調整できます。コミットする前に、選択したチューニングオプションがマッチ率とカバー率にどのように影響するかを比較してください。

使用方法の概要

デフォルトでは、NLU ワークベンチの問題の自動解決調整は精度を最適化します。ビジネス要件に応じて、他の目標に合わせてモデルを調整することもできます。問題の自動解決調整の [分析] ステップでは、調整目標リストを使用して、[精度]、[自動化]、または [バランス] を調整できます。これらのオプションのいずれかを選択すると、それに応じて予測 されるマッチ率 と *IAR* カバレッジ率が変化するため、考えられる結果を比較できます。

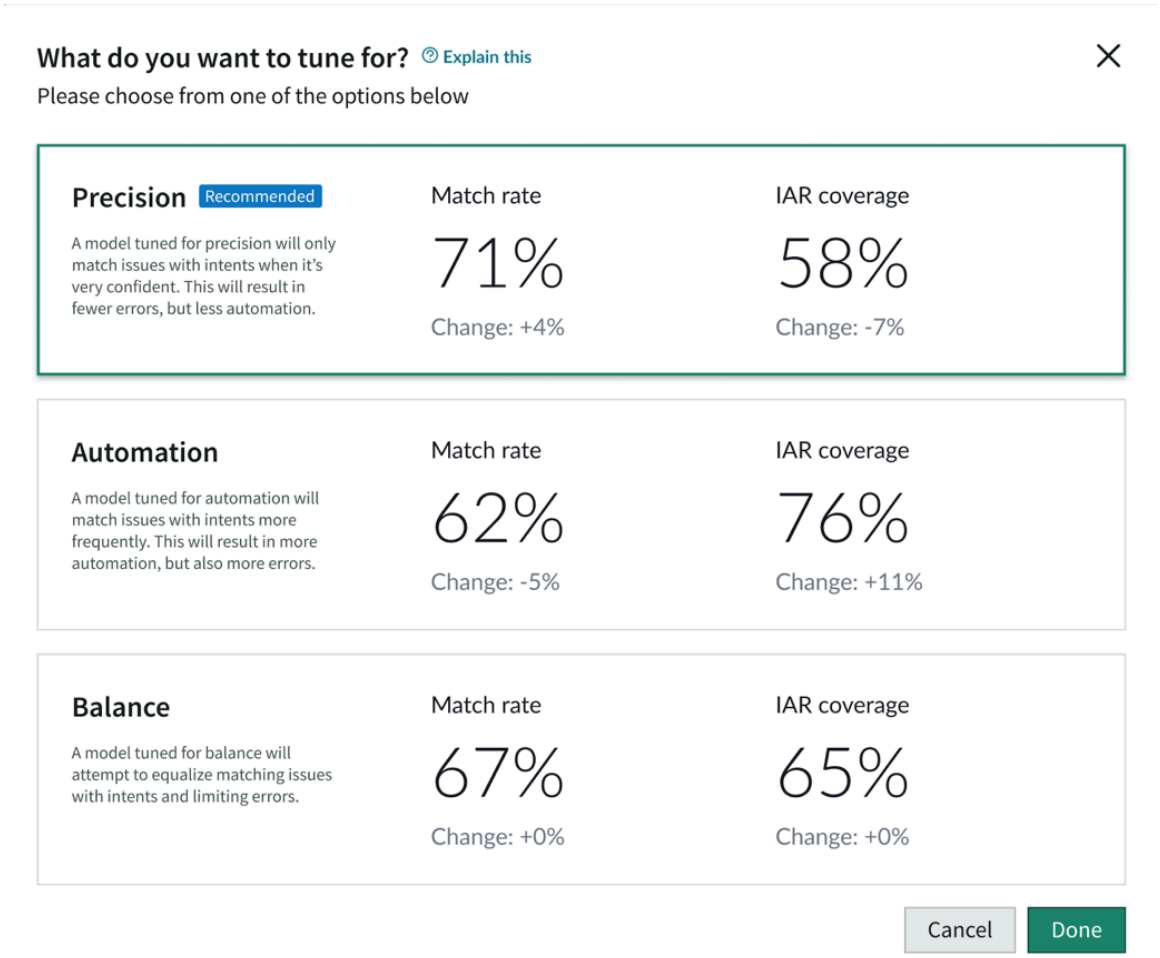
IAR調整の分析ステップにアクセスするには、*nlu_admin* ロールを使用して次のように移動します。

1. 移動先 すべて > **NLU** ワークベンチ > モデル.
2. [問題の自動解決] タブを選択し、モデル名を選択します。調整エクスペリエンスは、最初にステップ 1 (フィードバック) で開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. フィードバックを提供し、[分析] ボタンを選択します。ステップ 2 (分析) が開きます。
4. [調整 オプションと予測結果を以下に示します] セクションで、リストを使用して精度 、自動化、またはバランスを調整できます。オプションを選択して、予測されたシナリオを表示します。[目標の調整について学ぶ] リンクを選択して、次のウィンドウを開くこともできます。



精度

精度を調整すると、 IAR モデルは、その信頼性が比較的高い場合にのみ予測を行います。これにより、エラー率は低下しますが、解決されるインシデントも少なくなります。

精度は IAR ITSM モデルに推奨される調整オプションであるため、このオプションがデフォルトで選択されています。

自動化

自動化用に調整すると、 IAR モデルはより低い信頼度しきい値で予測を行います。これにより、より多くの予測が得られるため、より多くのインシデントが解決されます。ただし、エラー率が高くなる可能性があります。

残額

バランス調整すると、 IAR モデルは精度と自動化のバランスを取ろうとします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マッチ率

一致率は、インテントが正しく予測されたインシデントの数を、そのインテントの予測の数で割って定義されます。この比率は、 **NO_INTENT**を除くすべてのインテントで平均されます。

IAR 範囲

カバー範囲は、モデルがその信頼度しきい値を超える予測を行うことができたために解決されるインシデントの割合として定義されます。予測にエラーが含まれている可能性があります。

チューニングオプションの使用

予測される結果を比較するには、いくつかの異なる調整オプションを選択します。選択したオプションに応じて、予測されるマッチ率と IAR カバレッジ率のシナリオが表示されます。また、これらのレートが選択に応じてどの程度変化するかも表示されます。

「分析」の 「詳細ブレークダウンは次のとおりです」 セクションで詳細情報を確認します。ここでは、モデル内の各インテントに固有の結果にドリルダウンできます。

インテントは、 仮想エージェント トピックにマップされているかどうかに応じて、マップされたインテントとマップされていないインテントにグループ化されることに注意してください。IAR調整でフィードバックを提供した後、インテントからトピックへのマッピングを有効にすることができます。これを行うには、 マップされていないインテントを表示する を展開し、 [その他のインテントをマップする] ボタンを選択します。これにより、 IAR 管理コンソールが開きます。

要件に最適なチューニングオプションを決定したら、[調整目標の詳細] ウィンドウで [選択肢の保存] ボタンを選択します。次に、 [モデルを調整して公開する] ボタンを選択して、次の手順に進みます。

インテントディスカバリー

インテントディスカバリー アプリケーションを使用すると、インシデント回避の機会を特定できます。たとえば、これを使用して、次にアクティブ化する 仮想エージェント 会話を特定できます。

使用方法の概要

仮想エージェントやAI 検索など、NLUを使用するアプリケーションの場合、インテントディスカバリーは、どの構築済みインテントがメリットを得られるか、およびどのカスタムインテントを作成するのが便利かをよりよく理解するのに役立ちます。

インテントディスカバリー は、過去のインシデントデータまたはその他のタスクデータに対して実行する分析を提供します。また、実行の残りのレコードをさまざまなクラスターにグループ化して、NLU インテントに発言を手動で追加することもできます。さらに、特定のクラスターを使用して、モデルに新しいインテントを作成することもできます。

このシナリオ例では、 インテントディスカバリー を使用して、インスタンスの上位インテントと、それらが過去のインシデントレコード全体で提供できる範囲を特定しています。

インストール

インテントディスカバリー は ServiceNow Store から利用できます。詳細については、「インテントディスカバリー をインストール」を参照してください。

インテントディスカバリーをインストールしてアクティブ化すると、[すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
ナビゲーションペイン NLU 「拡張機能」の下に整理されていますが、 インテントディスカバリー は「 NLU ワークベンチ - 拡張機能」のインストール時に含まれない別のアプリケーションです。

インテントディスカバリー レポートの詳細

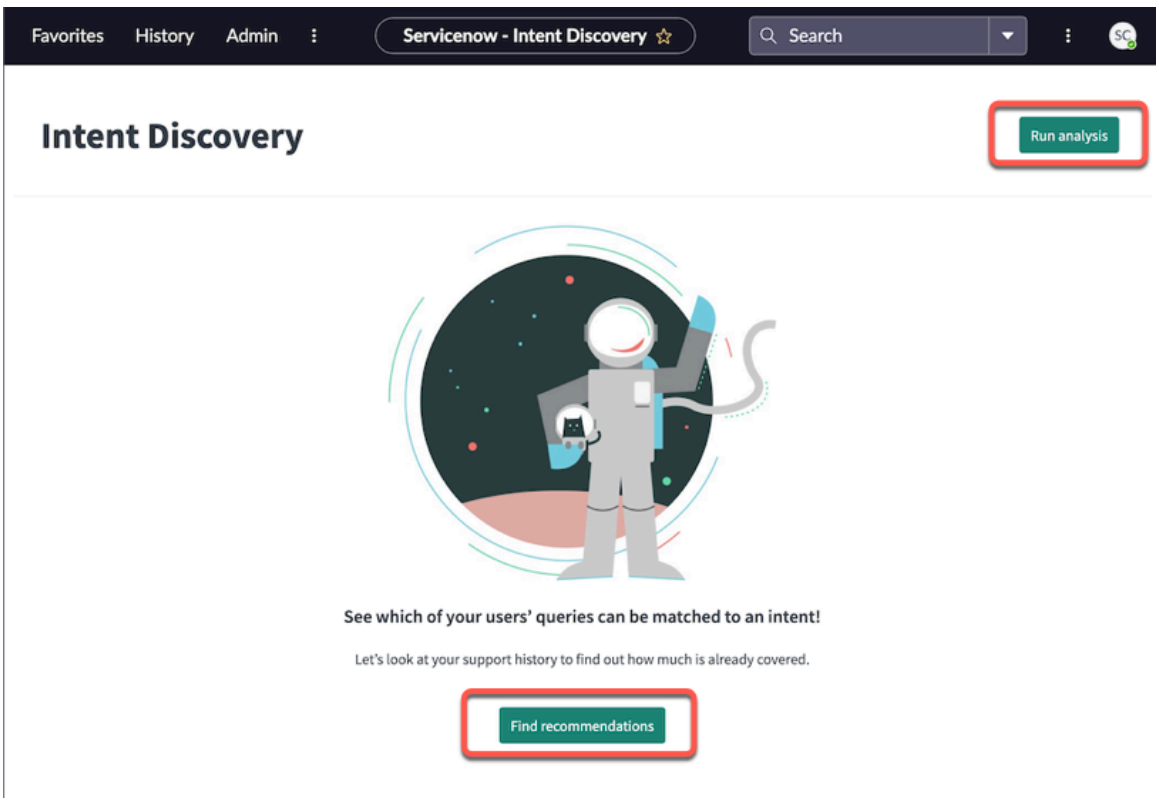
- [分類] を選択すると、生成されたレポートには、選択した分類に対するインテントの推奨事項が含まれます。分類は、特定のドメイン内のインテントのビルド済みライブラリです。基になるインテントにアクセスすることはできませんが、特定の分類に対して インテントディスカバリー を実行すると、分類内の任意のインテントにマッピングされるデータが識別されます。
- 一致しないレコード は、分類のどのインテントとも一致できなかった発言です。
- 推奨インテント は、データが実行された発言から見つかったインテントです。
- 一致しないレコード (クラスター化) の割合は、分類されていないレコード (推奨インテントのいずれにも属していないレコード) です。
- 一致しないレコードの割合と推奨インテントの数は一致する必要はありません。それらが一致するのは偶然です。

インテントディスカバリーレポートの作成

1. admin または nlu_admin ロールを使用して、次に移動します: すべて > **NLU** ワークベンチ > **NLU** の高度な機能 > インテントディスカバリー.

2. [分析を実行] または [推奨事項を検索] を選択します。

インテントディスカバリー ランディング ページ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

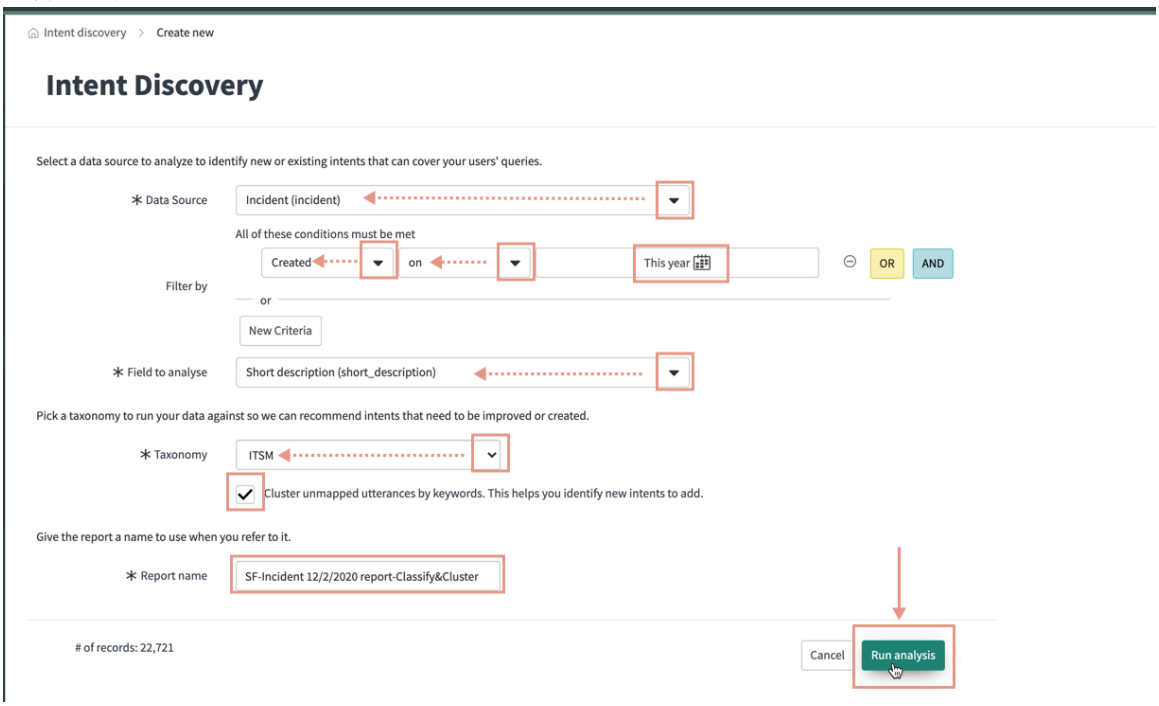
レポートでの分析の実行

1. このレポート例では、 インテントディスカバリー > 新規作成 画面の次のフィールドを設定します。

- データソース: インシデント **(incident)** テーブルを選択します。
- フィルター基準: [作成済み] [オン] [今四半期]
- 分析するフィールド:簡単な説明 (short_description)。[簡単な説明] を選択するのは、システムがインテントを識別するのに役立つ単語を参照する、頻繁に使用される文字列フィールドであるためです。
- 分類: **[ITSM]** を選択します。このフィールドは、ITSM インシデントレコードで分類処理を実行するようにシステムに指示します。分類、ITSM、または空白 (デフォルトは [分類]) の 3 つのオプションがあります。
- マップされていない発言をキーワードでクラスター化... : チェックボックスをオンにします。このボックスをオンにすると、分類されなかったインシデントレコードがクラスターにグループ化されます。
- レポート名:このフィールドは自動的にデフォルトで [インシデント] <月/日/年>になります。必要に応じて名前を編集できます。このシナリオ例では、「 インシデント 12/16/2020 - SF テスト」と入力します。

2. 「解析を実行」を選択します。

分析を実行するために インテントディスカバリー のデータソースを選択

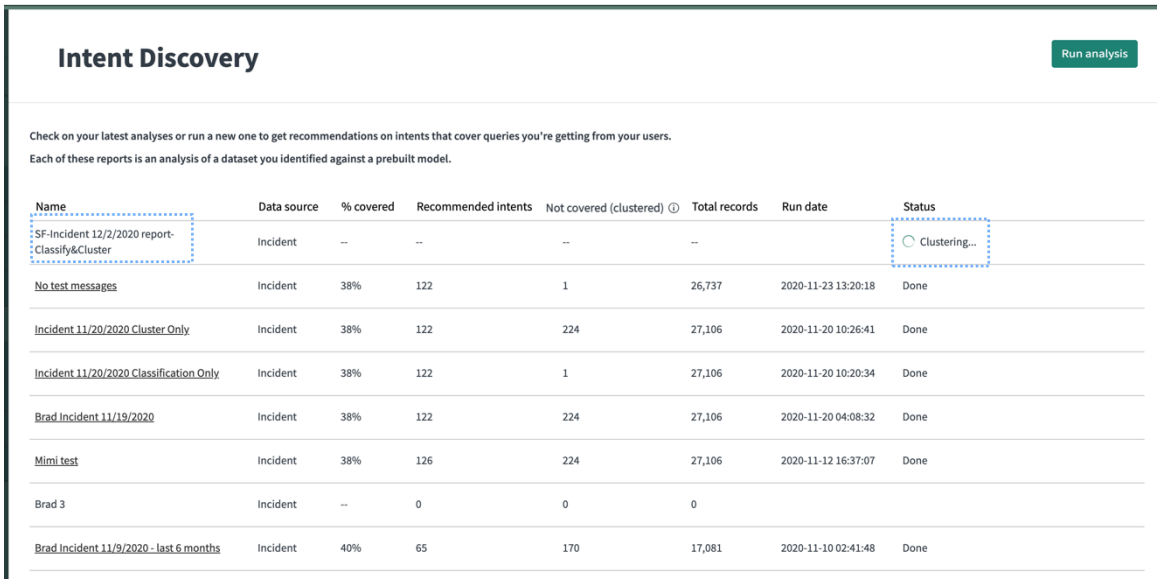


結果:レポートが インテントディスカバリー 画面に表示され、分析が開始されるとそのステータスが示されます。後続のステータス値は、分析中に [実行準備中]、[対応中]、[クラスタリング]、および [完了] の順序で表示されます。完了するまでに 5 分から 30 分かかる場合があります。クラスター内のレコードが少ないほど、所要時間は短くなります。クラスタリングをオフにすると、プロセスが高速化されることもあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

進行中の分析の実行

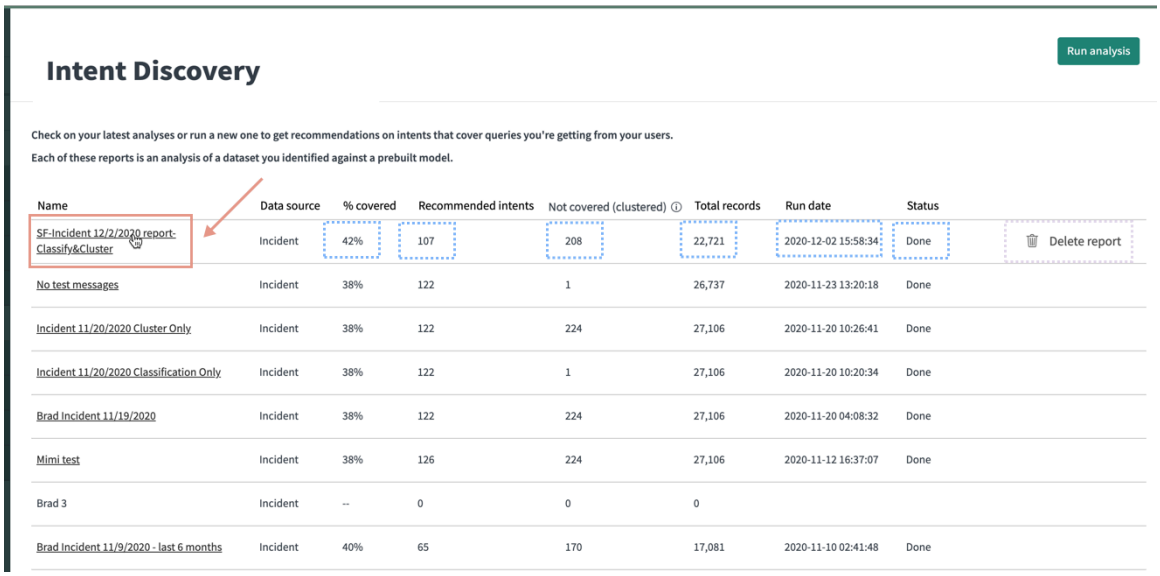


分析が完了すると、下の画像に示すように、画面に列の値が表示され、[ステータス] 列の値が [完了] に設定されます。

注:
レポートを削除して最初からやり直す場合は、[ステータス] 列の右側をポイントして [レポートの削除] アイコンを呼び出します。

3. レポート の名前 を選択します。

完了した分析の実行



結果:画面が更新され、分析されたインシデントレコードと分類されなかった残りのインシデントレコードが表示されます。

新規または既存のカスタムモデルへの推奨インテントのインポート

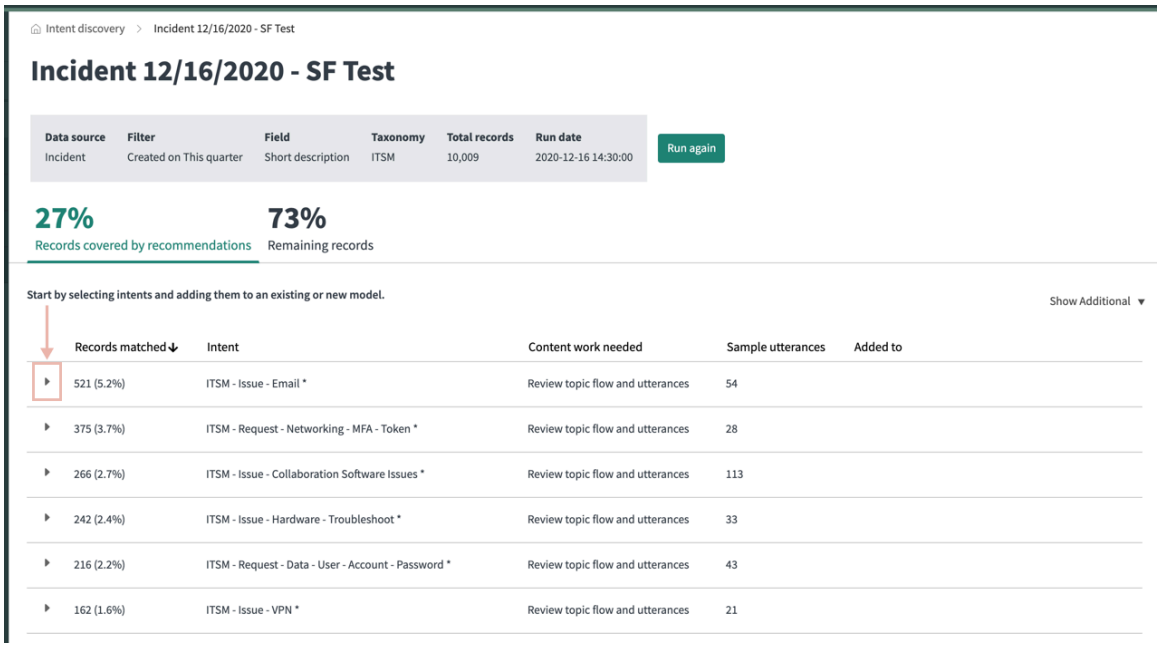
NLUモデルにインテントをインポートする前に、モデルと同じアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。詳細については、「Select an application from the application picker」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 画面の [推奨事項の対象となるレコード] セクションで、カスタムモデルに追加する推奨インテントのキャレットアイコンを選択します。

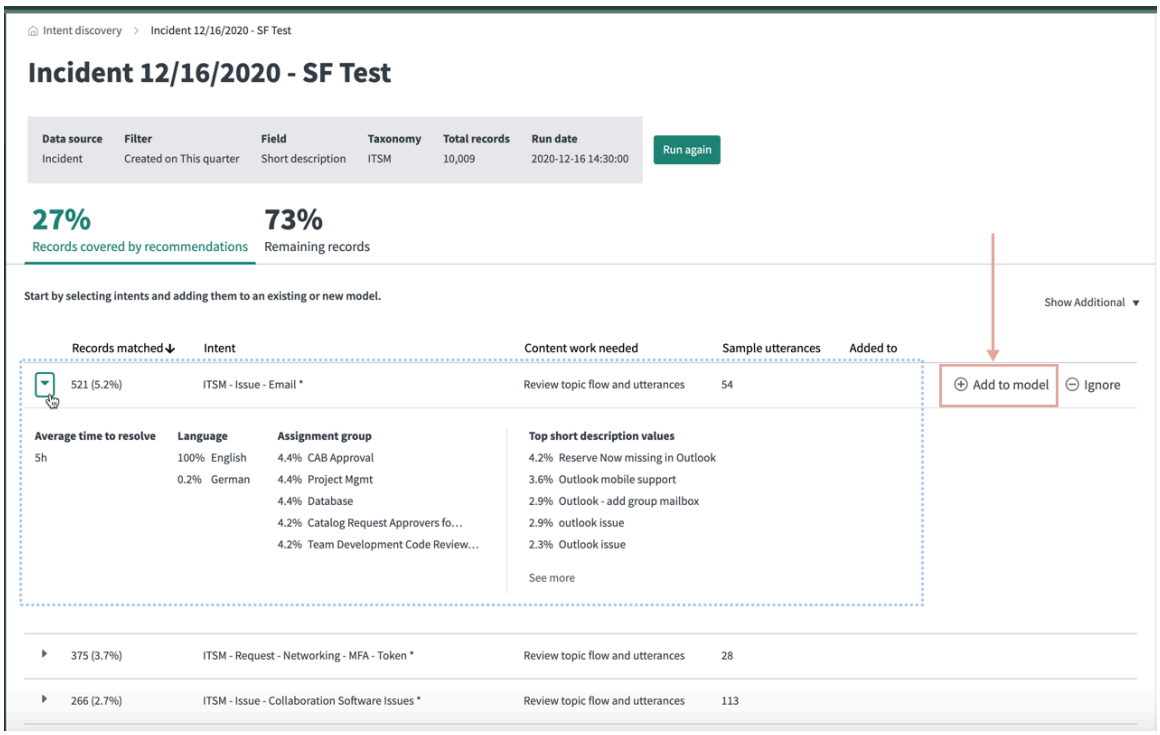
推奨インテントのレビュー



結果:下の画像に示すように、推奨インテントの詳細が表示されるので、確認することができます。

2. [モデルに追加] を選択します。

モデルへの推奨インテントの追加



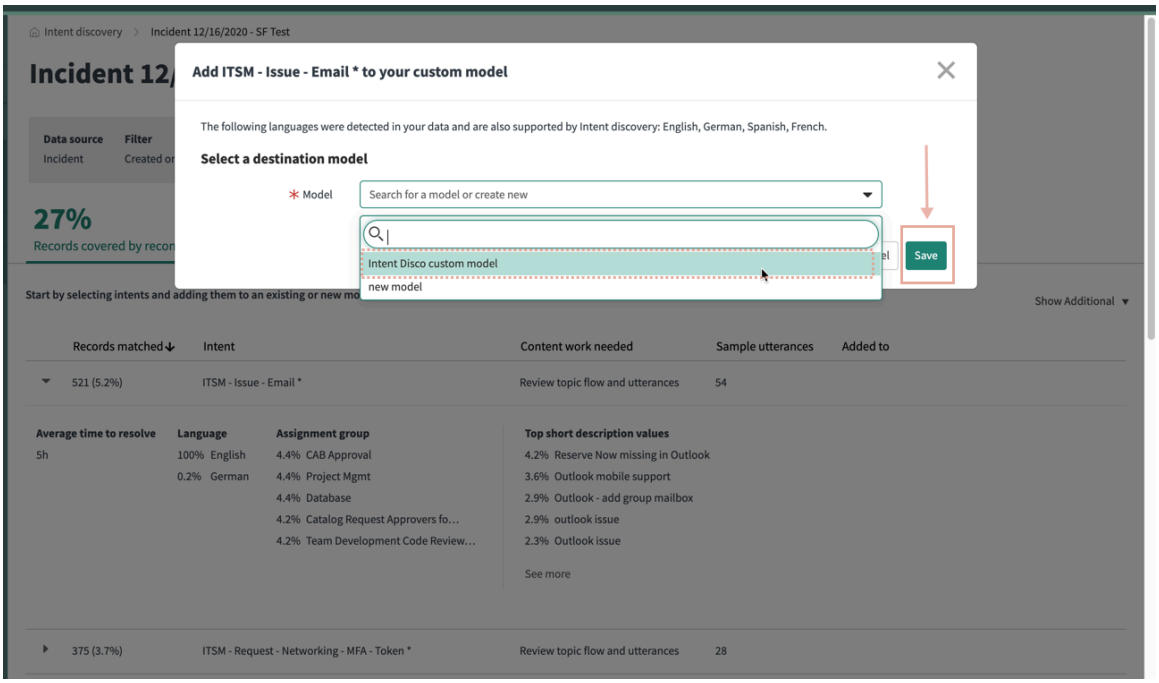
3. 表示される [移動先モデルの選択] 画面で、推奨インテントを追加するモデルを選択します。適切なモデルが見つからない場合は、新しいモデルを作成してレポートに戻り、新しいモデルを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
選択するモデルは、現在のスコープと同じアプリケーションスコープである必要があります。

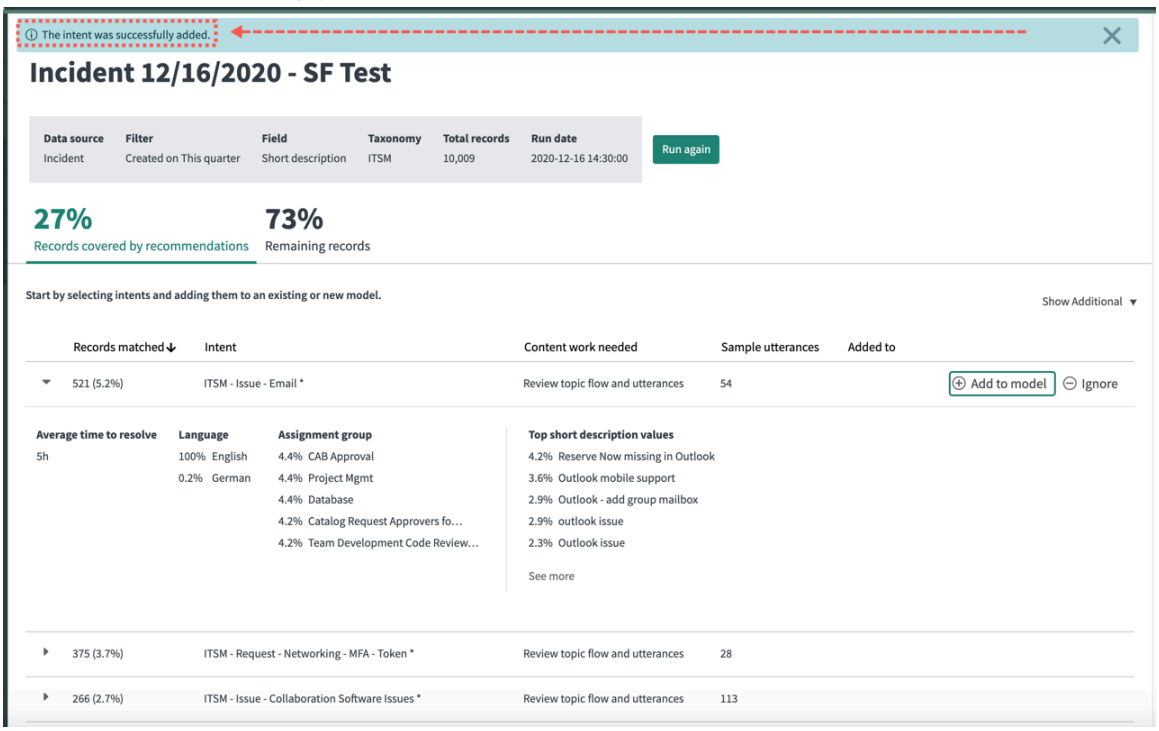
4. [保存] を選択します。

推奨インテントをモデルに保存する



結果:インテントがターゲットモデルに追加されたことを確認するバナーが画面に表示されます。

ターゲットモデルへの推奨インテントの追加の確認

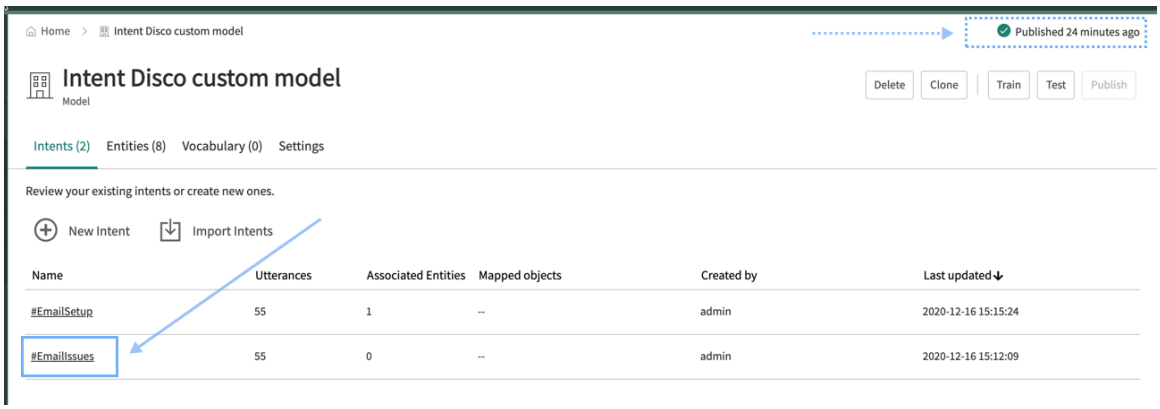


推奨インテントは、下の画像に示すように、ターゲットモデルの [モデル] 画面にも表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ターゲットモデルでの推奨インテントの表示



クラスター化された発言をインテントとそのモデルに追加する

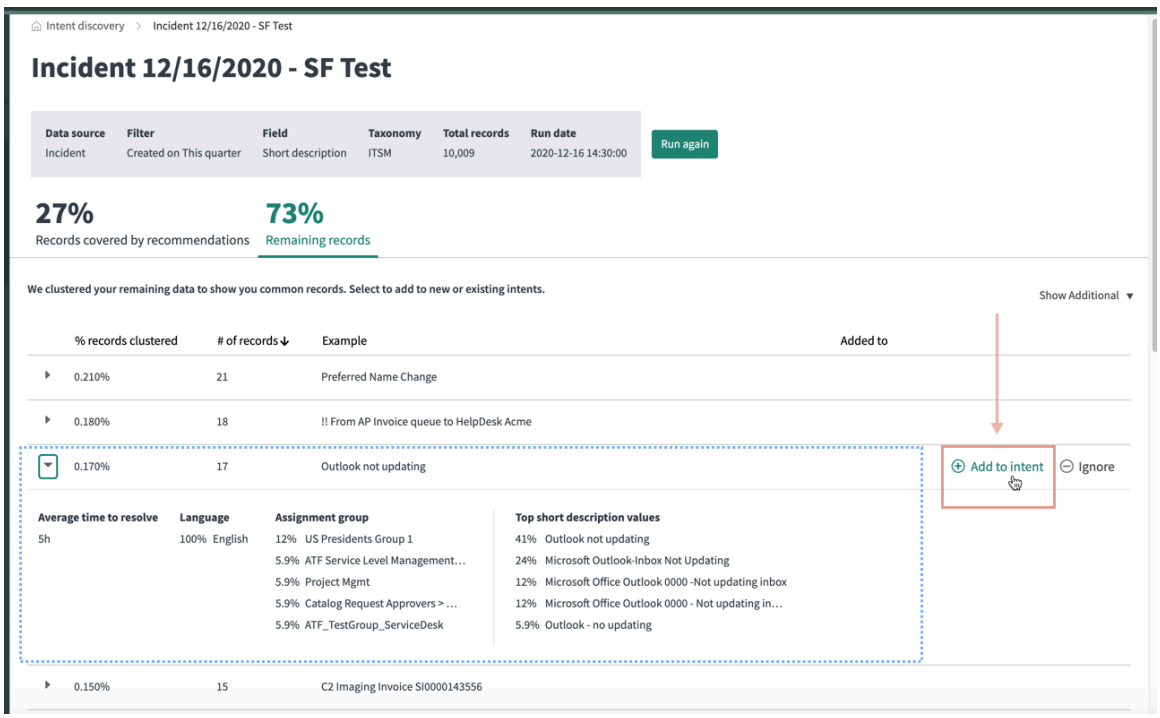
1. インテントディスカバリーレコード画面の 残りのレコード セクションで、インテントとその関連モデルに追加する発言と簡単な説明データのクラスターを選択して開きます。

これらのクラスターから新しいインテントをビルドし続ける場合は、[無視] アイコンをクリックして、レポートから不要なインテントを削除できます。

追加されたインテントと無視されたインテントを表示または非表示にするために使用できる [追加の表示] フィルターもあります。

2. [インテントに追加] を選択します。

インテントへのクラスターの追加

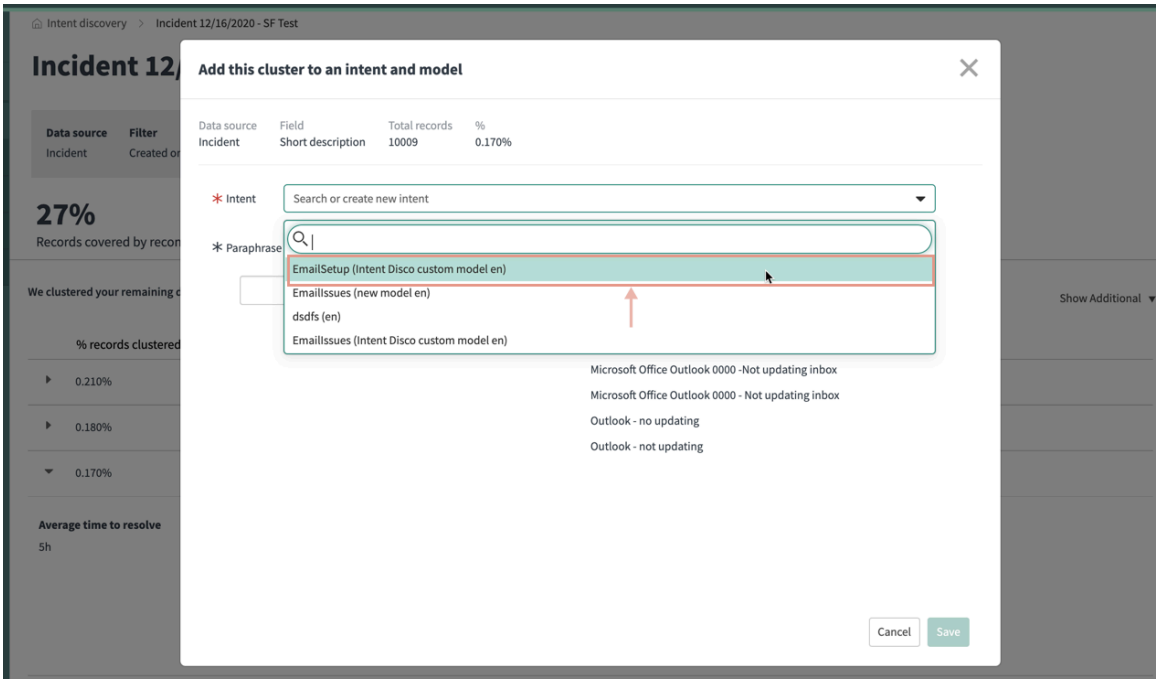


3. [このクラスターをインテントとモデルに追加] 画面で、このクラスターに関連付けるインテントとモデルのペアを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

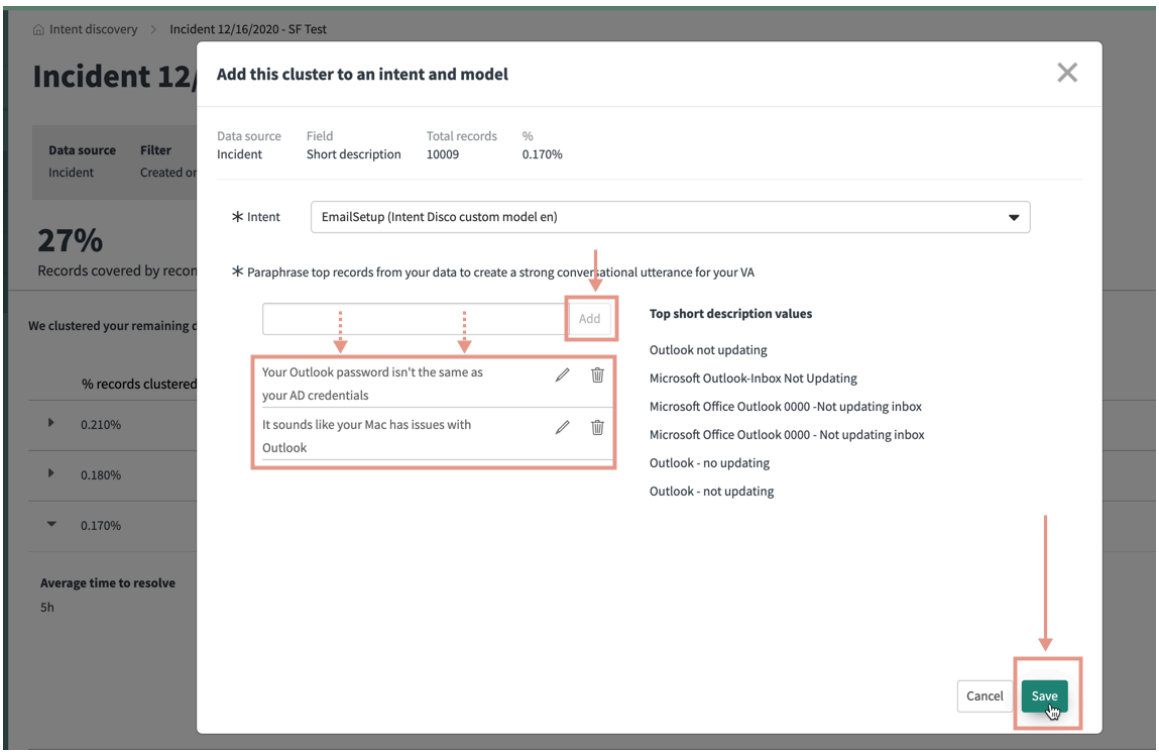
インテントとモデルへのクラスターの追加



4. 空いているテキストフィールドに発言の例をいくつか入力します。入力を完了するたびに [追加] を選択して、システムに保存します。鉛筆アイコンまたはゴミ箱アイコンをそれぞれ使用して、エントリを編集または削除します。

5. [保存] を選択します。

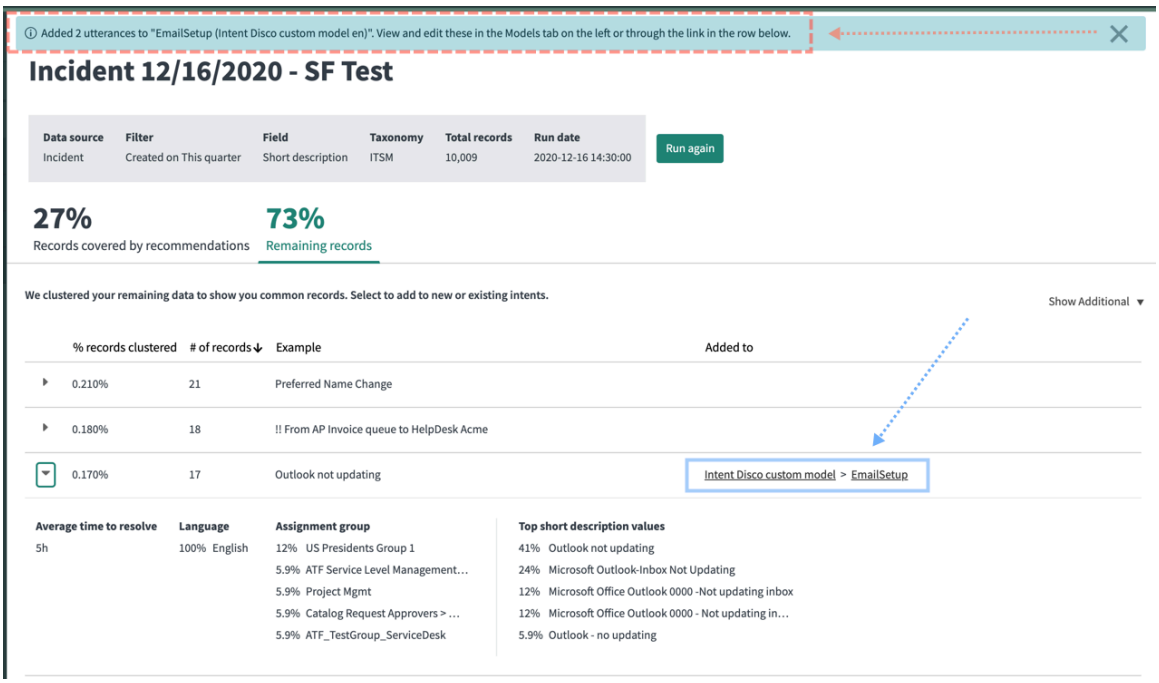
インテントへの言い換え発言の追加



結果:レコード画面が表示され、ターゲットインテントとその関連モデルに 2 つの新しい発言を追加したことを確認するバナーが表示されます。下の画像に示すように、モデルとインテントのペアが [追加先] 列に表示されます。

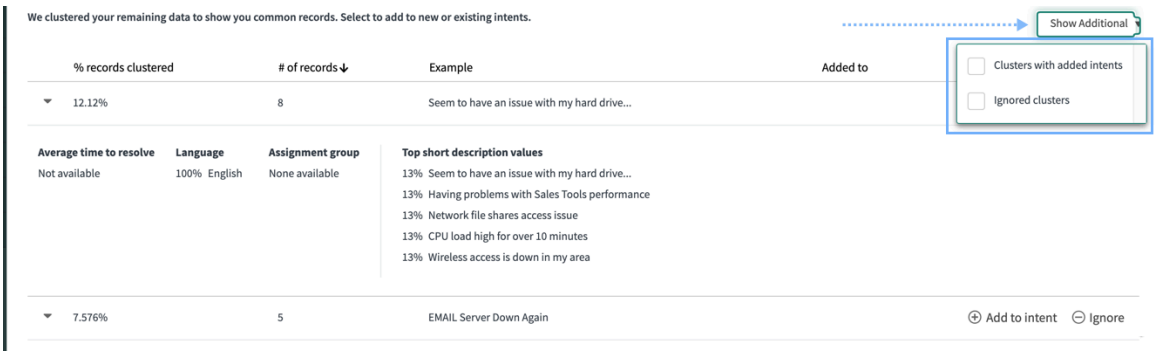
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インテントに言い換えられた発言を追加する確認



インテントを追加したクラスターと無視されるクラスターを表示または非表示にする場合は、[追加の表示] フィルターを使用します。

クラスターおよび無視されたクラスターの表示または非表示

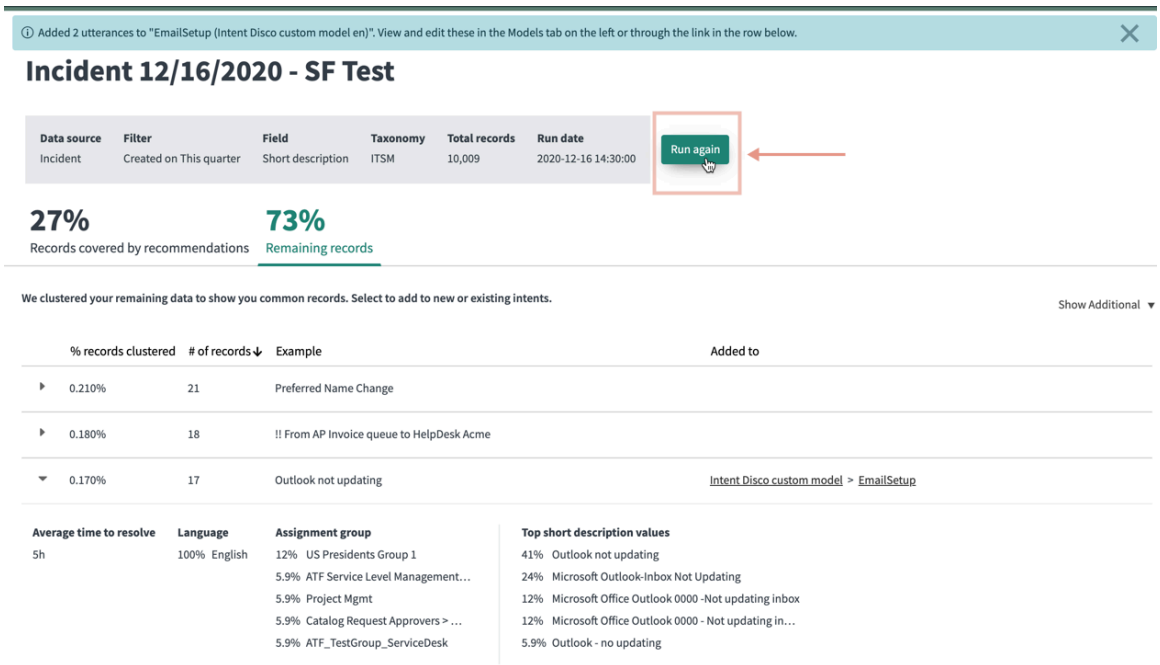


インテントディスカバリーレポートで別の分析を実行する

1. [再実行] を選択します。

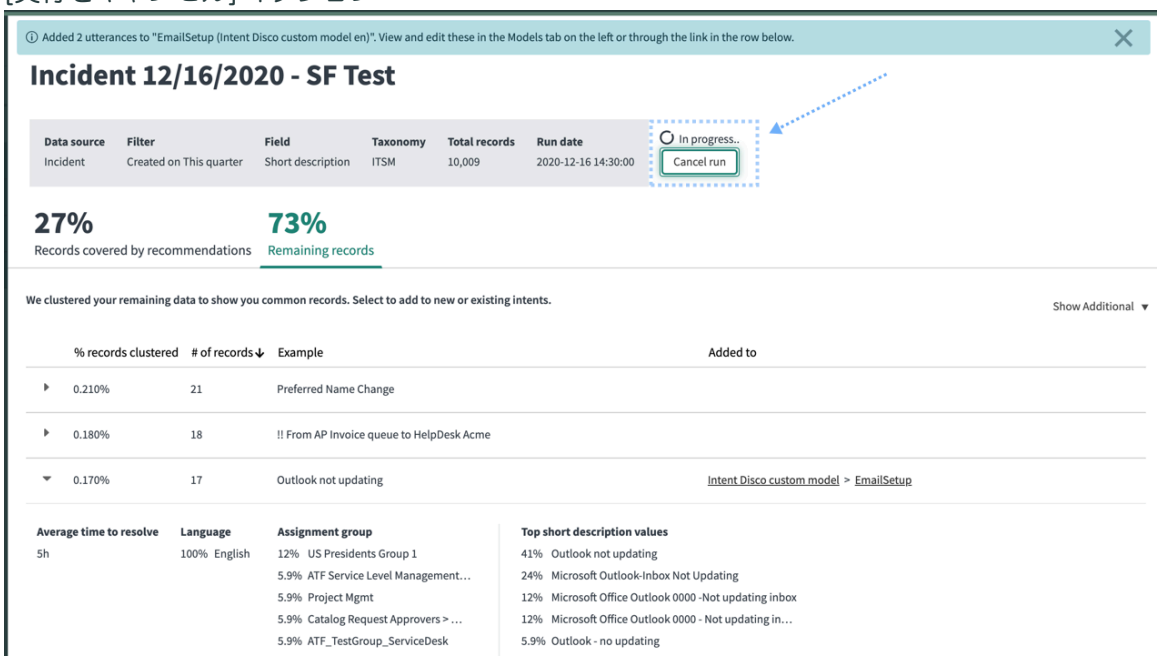
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

実行する分析のバージョンを選択



結果:新しい実行が開始されます。進行中の場合は、次の図に示すように、実行をキャンセルするオプションが表示されます。

[実行をキャンセル] オプション



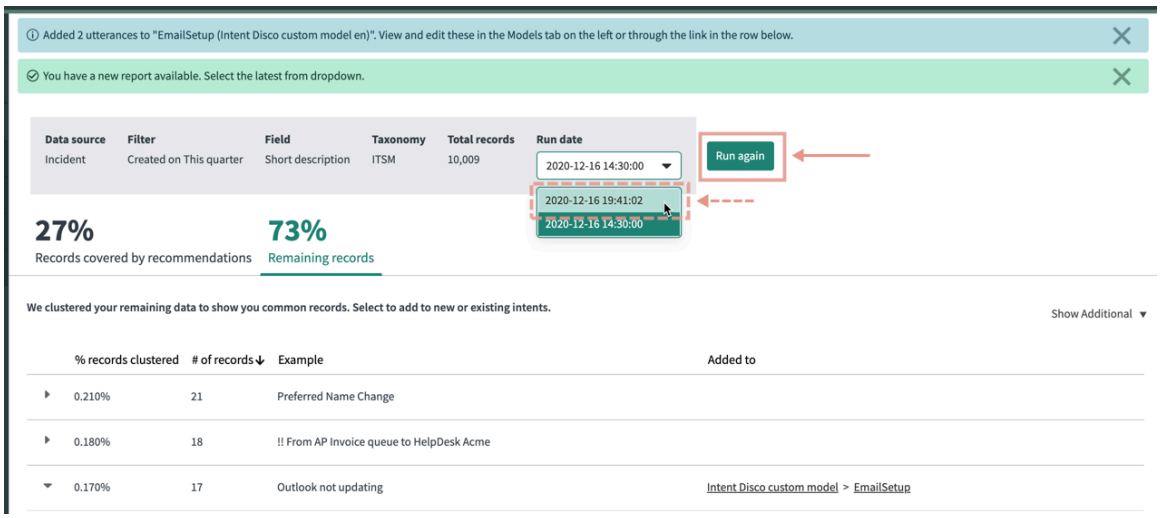
実行が完了すると、新しいバージョンのレポートがあることを示す新しいバナーが表示されます。

2. 新しいバージョンを選択し、[再実行] を選択します。

自動翻訳

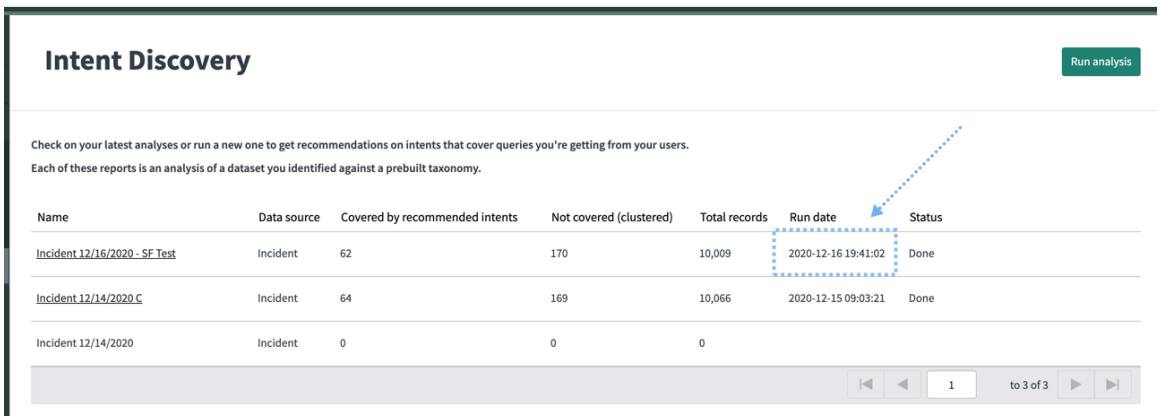
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいバージョンのレポートの選択



結果:最新の実行に対して選択したタイムスタンプが、インテントディスカバリー画面の [実行日] 列に表示されます。

インテントディスカバリーレポートの新しいタイムスタンプを表示する



自動翻訳

インテントディスカバリー をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 インテントディスカバリー アプリケーション (sn_nlu_discovery) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeにある インテントディスカバリー アプリケーションリストを確認してください。
- インテントディスカバリー には次のプラグインが必要です。インテントディスカバリー をインストールする前に、これらのプラグインがアクティブ化されていることを確認してください。

  必須の ServiceNow プラグイン

  予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml)

  モデルをトレーニングするためのさまざまな予測インテリジェンスと機械学習機能を有効にします。「予測インテリジェンス をインストール」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLU ワークベンチ - コア (com.glide.nlu)

NLU モデル機能を追加します。「の有効化 NLU ワークベンチ」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

テーブルは、次の インテントディスカバリーとともにインストールされます。

詳細については、「インテントディスカバリーとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 インテントディスカバリー アプリケーション (sn_nlu_discovery) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。
3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、インテントディスカバリー をインストールする前にインストールする必要があります。
4. **[Install** (インストール)] を選択します。

インテントディスカバリーとともにインストールされるコンポーネント

sn_nlu_discovery プラグインを有効にすると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルなど) がインストールされます。

注:
アプリケーションファイルテーブルには、このアプリケーションとともにインストールされたコンポーネントがリストされています。このテーブルへのアクセス手順については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
ディスカバリーレポート [sn_nlu_discovery_report]	ディスカバリークラスターとインテントの参照テーブル。
ディスカバリーメッセージ	分析に使用されたソースレコードとフィールドへの柔軟な参照が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sn_nlu_discovery_processed_message]	
ディスカバリーレポートトレース [sn_nlu_discovery_report_trace]	インテントに追加された発言に関する情報が含まれます。
ディスカバリーインテント [sn_nlu_discovery_intent]	レポートのインテントが含まれます。
ディスカバリークラスター [sn_nlu_discovery_cluster]	レポートのクラスターが含まれます。
ディスカバリーレポート定義 [sn_nlu_discovery_report_definition]	レポートの生成に必要な情報が含まれています。

自然言語クエリー

自然言語クエリー (NLQ) を使用すると、ユーザーインターフェイスにプレーン言語の要求を入力して、インスタンス内のデータを照会できます。

開始するには

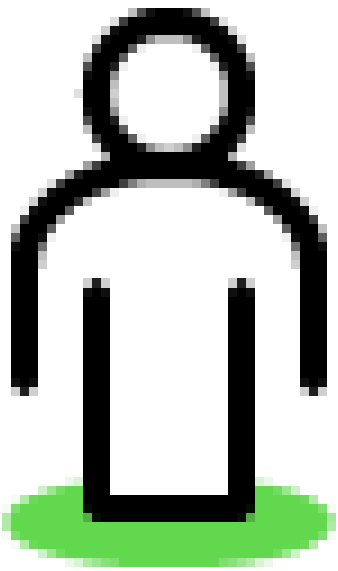
いずれかのタイルを選択して開始します。

探索



NLQの概念と機能について説明します。

使用方法



NLQを使用して、自然言語での要求でデータをクエリします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

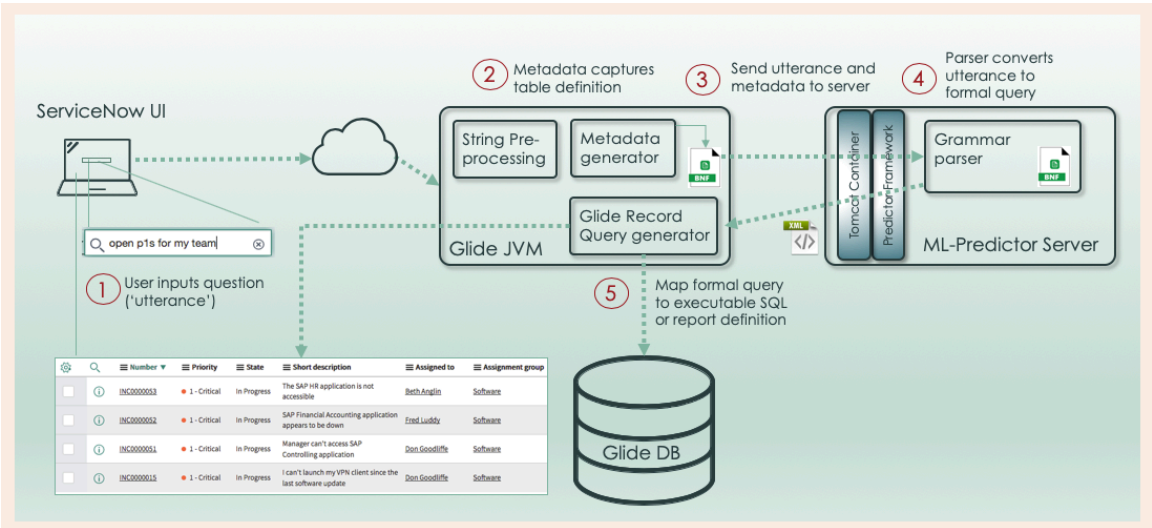
構成	参照
	
環境に合わせて NLQ を設定します。	NLQ とともにインストールされるプロパティとロールの詳細を取得します。

自動翻訳

自然言語クエリの詳細

NLQ はデフォルトで有効な ServiceNow AI Platform の機能です。ユーザーインターフェイスにプレーン言語の要求を入力することで、 NLQ を使用してインスタンス内のデータをクエリします。

NLQ ユーザー入力と処理のデータフロー



ServiceNow® NLQ 自然言語のユーザー入力を Glide レコードクエリに変換します。クエリは、JavaScript Object Notation (JSON) ファイルやビジュアル定義などの実行可能な構造化形式にレンダリングされます。出力は、形式に関係なく、ユーザーの要求に対する応答です。

注:
ユーザーがユーザーインターフェイス (UI) に要求を直接入力すると、要求のテキストは、NLQログなどのテーブルでは発言と呼ばれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

NLQ はデフォルトで有効になっている ServiceNow AI Platform 機能であり、次のデータ操作をサポートしています。

- 駆動テーブルの提案
- フィルタリング
- グループ化と集計
- 分別
- データの可視化 (単一スコア、リスト、棒グラフ、円グラフ、時系列)
- ビジネスカレンダー
- 単一の番号
- 複数テーブル

詳細については、「自然言語クエリー の使用」を参照してください。

NLQではドメインセパレーションはサポートされていません。また、オンプレミスインスタンスもサポートしていません。

言語サポート

NLQ はデフォルトでアメリカ英語をサポートしています。CMDB を除くすべてのアプリケーションと機能について、NLQ はスペイン語、フランス語、フランス語 (カナダ)、ドイツ語、および日本語のクエリもサポートしています。

NLQがそれらの言語でクエリを解析するには、まずインスタンスで言語をアクティブ化する必要があります。詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

他のアプリケーションや機能での **NLQ** の使用

他の ServiceNow® アプリケーションや機能は、 NLQ 機能を使用できます。詳細については、次のリソースを参照してください。

NLQ を消費する可能性がある機能

アプリケーションまたは機能	情報
アナリティクス Q&A	アナリティクス Q&A を含むレポートの作成
構成管理データベース (CMDB)	テーブルの関係やデータ構造を理解しなくても、 CMDB データをクエリします。 • CMDB のクエリ • CMDB のインテリジェントな検索 CMDBでサポートされている言語は英語のみです。
NLQ グローバル検索での AI 検索 の使用	NLQ Genius Results AI 検索 (英語のみをサポート)
リスト V2	平易な言葉で要求を入力して、プラットフォームリストをフィルタリングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自然言語クエリー の使用

自然言語クエリー (NLQ) では、自然で日常的な言語で要求を入力することで、テーブル内のデータを照会できます。

NLQの概要

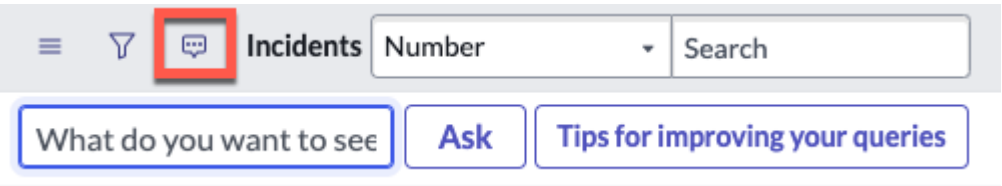
NLQ は、平易な言葉での要求をデータの構造化クエリに変換します。条件ビルダーは、 NLQ によって自動的に条件が作成および表示されるため、使用方法を知る必要はありません。

テーブルを表示および操作できる itil などのロールがある場合は、自然言語フィルターアイコンを選択して NLQ を使用できます。

NLQ はプラットフォーム上の任意のリストで動作します。クエリを実行したテーブルまたはリストからのみ結果を返します。

自然言語フィルターを検索して使用する

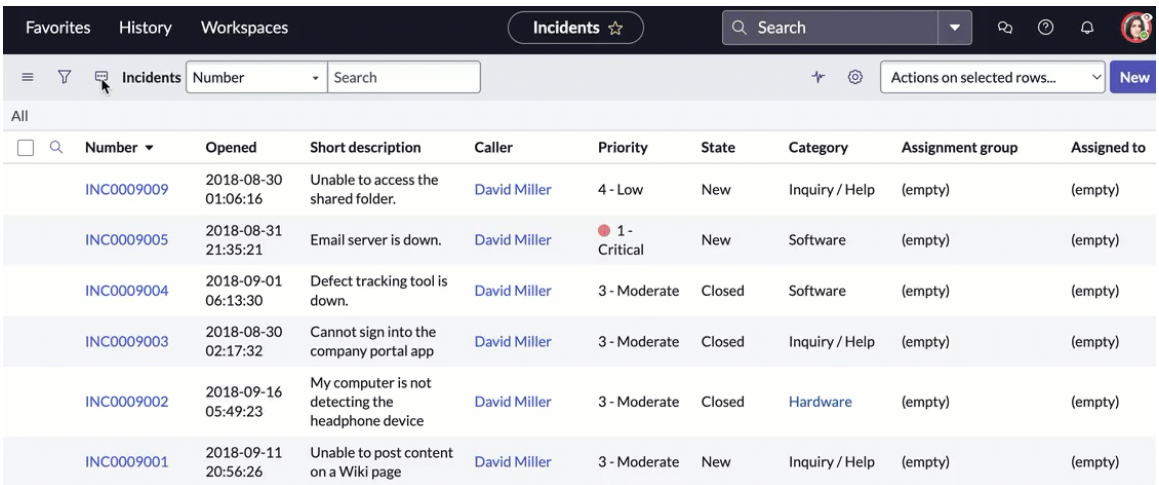
自然言語フィルターアイコンを選択すると、 NLQ インターフェイスが表示されます。



[何を見たいですか] フィールドに要求を入力し、[確認] を選択します。 NLQ が要求を解析し、条件ビルダーにクエリを表示します。クエリの結果がリストに表示されます。

デフォルト構成の NLQ では、[表示内容] フィールドに別の要求を入力して、クエリを絞り込むことができます。

NLQ を使用して以前のクエリに基づいて構築する



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	Software	(empty)	(empty)
INC0009004	2018-09-01 06:13:30	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	Software	(empty)	(empty)
INC0009003	2018-08-30 02:17:32	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009002	2018-09-16 05:49:23	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	Hardware	(empty)	(empty)
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)

次の例の画像と手順は、 NLQを使用してクエリーをビルドする方法を示しています。

1. 自然言語フィルターの [インシデント] テーブルに「 アクティブなハードウェア チケットを表示する」 と入力し、[**Ask**] ボタンを選択します。
2. 条件ビルダーが表示されます すべて > **Active = true** > カテゴリ = ハードウェア クエリーとして。フィルタリングされた結果がリストに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 結果のリストをさらに絞り込むには、 アサイン先グループなしで入力します。入力すると、列とフィールドに一致する可能性のある列とフィールドが NLQ 表示されます。提案のリストから アサイン先グループ を選択し、[確認する] を選択します。
4. 条件ビルダーで、 NLQ は >アサイン先グループが空です 。リストが更新され、一致する行のみが表示されます。
5. 新しいクエリをリセットして開始するには、条件ビルダーですべてを削除し、[すべて] のみが残るようにします。

お役立ち情報

NLQを使用するときは、次の情報に留意してください。

- 要求にはピリオドとアポストロフィを含めることができますが、アスタリスクや正規表現などのワイルドカード文字を含めることはできません。
- フィールドまたは列でグループ化するには、その列がリストビューに表示されている必要があります。列を表示または非表示にするには、[リストをカスタマイズ] アイコン ([を使用します。
- CMDBテーブルのクエリの詳細については、「CMDB のクエリ」 を参照してください。

クエリを改善するためのヒント

[クエリを改善するためのヒント] ボタンを選択すると、ユーザーインターフェイスにモーダルウィンドウが表示されます。このウィンドウには、 NLQ の質問や要求で使用できる用語に関する次の情報が表示されます。

- ソートまたはグループ化:グループ化;ソート基準;A-Z;Z から A
- 日付:今日;昨日;最後;これ;翌日 ; 週;クォーター;年
- フィルタリング: 次で始まる。 で終わる; 以上; 次の値未満; 空っぽ; 空ではありません。 そして; 又は
- その他の情報: 私の; 私のチーム; 作成者; 未割り当て

クエリ	例
ソートまたはグループ化	カテゴリ別にグループ化されたインシデント
日付	先月作成
フィルタリング	コンピューターで始まる簡単な説明
その他の情報	未アサインチケット
単一の番号	INC0777

NLQ の構成

環境で使用される単語や用語で NLQ を補足することで、ユーザーのクエリエクスペリエンスを向上させます。NLQログでユーザーの実際の要求を確認し、追加する可能性のある同義語とショートカットを見つけます。

自然言語クエリー 機能はベースシステムに含まれています。アドミニストレーターは、必要に応じて、ユーザーの要求によく使用される用語を追加することで、 NLQ理解の範囲を広げることができます。詳細については、次のトピックを参照してください。

NLQに関連するシステムプロパティの詳細については、「自然言語クエリー 参照」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

NLQ 同義語を作成

同義語を追加して、ユーザーがデータを要求するさまざまな方法を NLQ 認識する能力を向上させます。同義語を使用すると、よく使用される単語や用語をテーブルの列にマッピングできます。

始める前に

必要なロール:admin、nlq_admin、または pa_analyst

このタスクについて

NLQ 同義語を使用すると、ユーザーの要求の一般的な単語をインスタンステーブルの列にマップできます。これらの単語が自然言語クエリで検出されると、 NLQ それらを実際の列名とテーブル名に置き換え、正式なクエリを送信します。

ベースシステムにはいくつかの同義語が用意されており、ユースケースやビジネス要件に合わせてさらに同義語を追加できます。実際のユーザーの発言の NLQ ログを確認して、追加できる同義語を探します。詳細については、「NLQ ログを表示」を参照してください。

次のように、新しい同義語を作成したり、既存の同義語を変更したりできます。

- ターゲットテーブルと列に同義語がすでに存在する場合は、現在のレコードに新しい同義語を追加する必要があります。複数の同義語を指定する場合は、カンマで区切ります。
- 同義語は、ドット連結を使用して参照フィールドを指すことができます。詳細については、「Dot-walking examples」を参照してください。
- 同義語は、クエリで大文字と小文字を区別しません。
- 同義語にはアポストロフィとピリオドを含めることができますが、カンマを含めることはできません。
- 同義語レコードは 1 つのテーブルに関連付けられています。複数のテーブルに同じ同義語を使用できますが、テーブルごとにレコードを作成する必要があります。

手順

1. 同義語に必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認し、次に移動します: すべて > **NLQ** > 同義語.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   既存のレコードを更新する場合は、リストでその 列名 を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
同義語タイプ	同義語のタイプ。 ○ テーブルまたは列:テーブルの値またはそのテーブルの特定の列の値の同義語。 ○ レコード:CMDB テーブル [cmdb_rel_type_table] の値の同義語。詳細については、「 CMDB のクエリ 注: cmdb_rel_type、cmdb_group、cmdb_ci_service_technical、cmdb_ci_service_discovered、cm テーブルをサポートします。
アプリケー	[読み取り専用]クエリで同義語を使用できるアプリケーションスコープ。デフォルトは [グローバル] です。 同義語を作成するときは、同義語に必要な範囲内にいることを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ション	
テーブル	ソーステーブル。 複数のテーブルに同じ用語を使用できますが、テーブルごとに同義語レコードを作成する必要があります。ルに対して一意です。
列名	ソーステーブルの特定の列。
言語	同義語の言語。ソース値の言語と一致する必要があります。
同義語	発言を正式なクエリに変換するときに、システムが列名またはテーブルにマッピングする必要がある単語ま 複数の同義語を指定する場合は、カンマで区切ります。
すべての子テーブルに拡張	テーブルタイプまたは列 タイプのみ。 ソーステーブルのすべての子テーブルが同義語を継承するようにするには、このオプションを選択します。

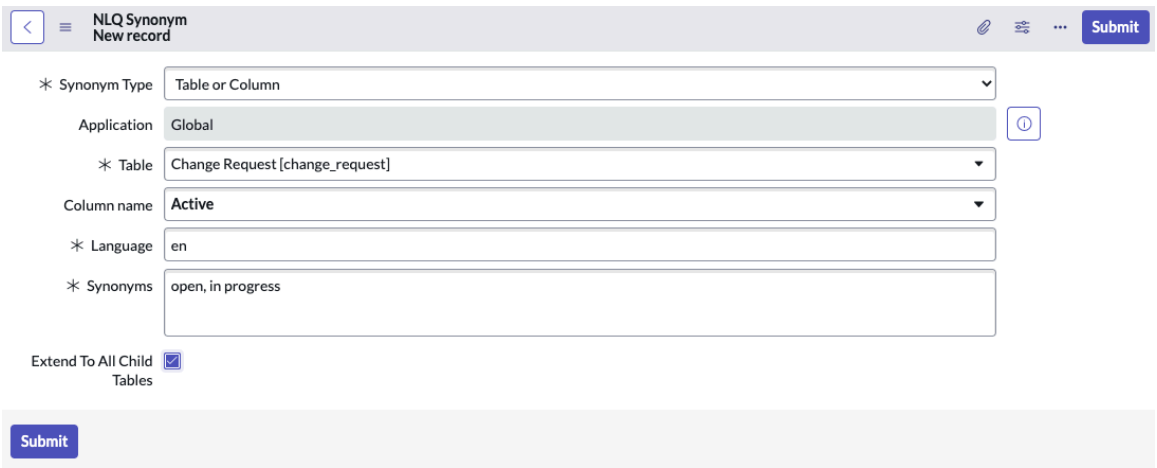
自動翻訳

4. 新しい場合は [送信] を選択し、既存のレコードを変更する場合は [更新] を選択します。

タスクの結果
ユーザーがリストのブラウザーウィンドウを更新するとすぐに、新しい同義語を使用できるようになります。

Example: アクティブフィールドの NLQ 同義語

次の画像は、変更要求の [アクティブ] フィールドの NLQ 同義語レコードの例を示しています。オープンで処理中の同義語は、システムがクエリを送信するときに「アクティブ」という用語に置き換えられます。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この同義語レコードを使用すると、ユーザーは「オープンな変更要求を表示」または「対応中の変更要求」と入力でき、システムはアクティブな変更要求を表示します。

NLQ ショートカットを作成

セマンティックショートカットを作成して、ユーザーがデータを要求するさまざまな方法を NLQ 認識する能力を向上させます。セマンティクスショートカットは、一般的な単語を列にマッピングすることで NLQ 同義語と同様に動作しますが、特定の条件が満たされた場合に選択したテーブルに対して動作します。

始める前に

必要なロール:admin、nlq_admin、または pa_analyst

このタスクについて

NLQ同義語と同様に、セマンティクスショートカットを使用すると、ユーザーの要求の一般的な単語をインスタンステーブルの列にマッピングできます。これらの単語が自然言語クエリで検出されると、 NLQ それらを実際の列名とテーブル名に置き換え、正式なクエリを送信します。

セマンティクスショートカットには条件ビルダーがあり、指定した条件の対象となるレコードをフィルタリングできます。

一部のセマンティクスショートカットはベースシステムで提供されており、ユースケースやビジネス要件に合わせてさらに追加できます。実際のユーザーの発言の NLQ ログを確認して、追加できる用語を探します。詳細については、「NLQ ログを表示」を参照してください。

次のように、新しいショートカットを作成したり、既存のショートカットを変更したりできます。

- ターゲットテーブルとフィルター条件のショートカットが既に存在する場合は、現在のレコードに新しいショートカットを追加する必要があります。複数のショートカットはカンマで区切ります。
- ショートカットは、ドット連結を使用して参照フィールドを指すことができます。詳細については、「Dot-walking examples」を参照してください。
- 同義語は、クエリで大文字と小文字を区別しません。
- 同義語にはアポストロフィとピリオドを含めることができますが、カンマを含めることはできません。
- 同義語レコードとショートカットレコードは 1 つのテーブルに関連付けられています。同じ同義語を複数のテーブルに関連付けることができますが、テーブルごとにレコードを作成する必要があります。

手順

1. ショートカットに使用するアプリケーションスコープ内にいることを確認してから、 すべて > **NLQ** > セマンティクスショートカット.
2. **[New** (新規)] を選択します。
   既存のレコードを更新する場合は、リストでその行を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
テーブル	ソーステーブル。 複数のテーブルに同じ用語を使用できますが、テーブルごとにレコードを作成する必要があります。同義語のマッピングはテーブルに対して一意です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

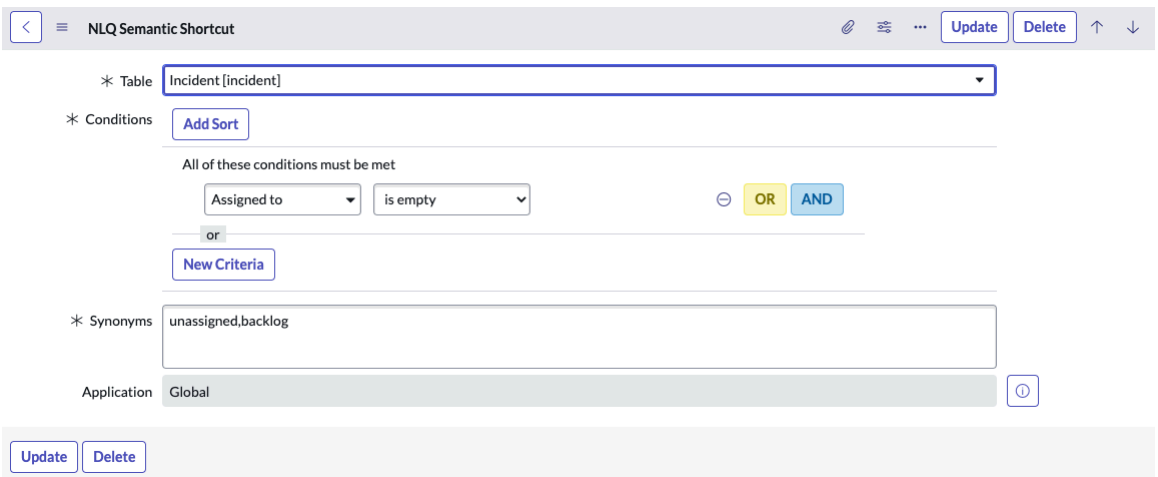
自動翻訳

フィールド	説明
条件	同義語が機能するために満たす必要があるソーステーブルの条件。
同義語	発言を正式なクエリに変換するときに、システムが列名またはテーブルにマッピングする必要がある単語またはフレーズ。 複数の同義語を指定する場合は、カンマで区切ります。
アプリケーション	[読み取り専用]クエリで同義語を使用できるアプリケーションスコープ。デフォルトは [グローバル] です。ショートカットを作成する前に、ショートカットのターゲットアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

4. 新しい場合は [送信] を選択し、既存のレコードを変更する場合は [更新] を選択します。

タスクの結果
新しいショートカットは、ユーザーがリストのブラウザーウィンドウを更新するとすぐに使用できるようになります。

Example: インシデントバックログのセマンティクスショートカット
次の画像は、インシデントレコードで使用されるセマンティックショートカットの例を示しています。インシデントには [アサイン先] フィールドが含まれています。条件ビルダーを使用して、フィールドが空の場合の同義語を指定できます。NLQユーザーの入力で未アサインとバックログが検出されると、SQL 句assigned_toISEMPTYに置き換えられます。



ユーザーが「 インシデントバックログを表示」 または 「未アサインのインシデント 」と入力すると、[アサイン先] フィールドが空のインシデントが表示されます。

NLQ ログを表示

NLQログを確認して、システムがユーザーの平易な言葉での要求をどのように処理したかを確認します。試行された要求のログレコードを使用して NLQ 同義語またはショートカットを展開します。

始める前に
必要なロール:nlq_admin、pa_analyst、または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

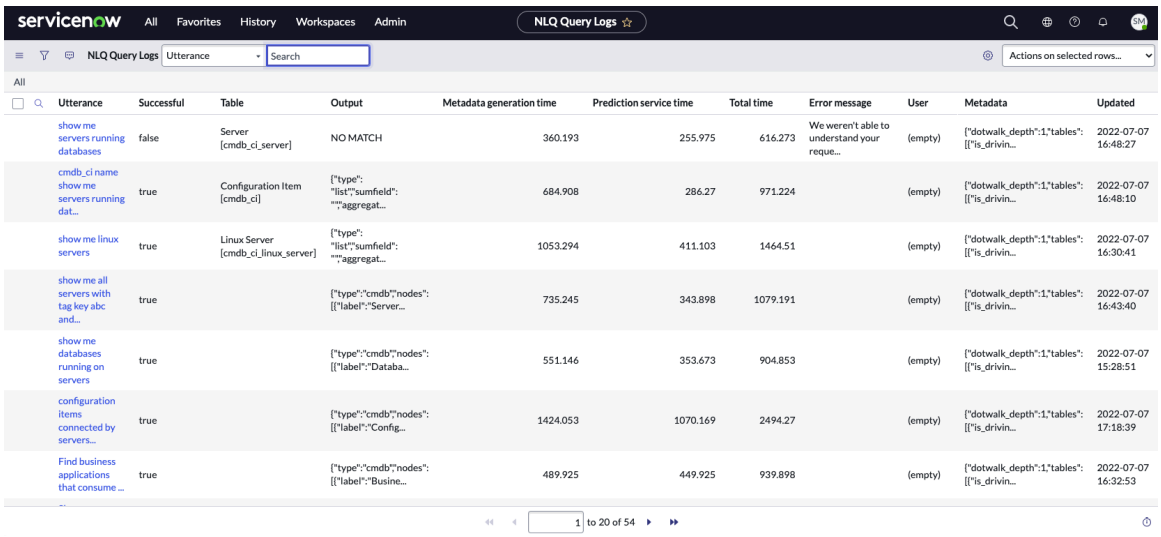
自動翻訳

このタスクについて
すべての自然言語クエリは、 *NLQ* クエリログ テーブル [nlq_query_log] に記録されます。各ログエントリには、クエリが実行されたテーブル、クエリが成功したかどうか、結果がどのように生成されたかなどの詳細が表示されます。その他の利用可能なフィールドは次のとおりです。

- 出力ソース:結果の生成方法。値 **BNF** は、ルールベースのメソッドを示します。値 **GAI** は、Now LLM サービス (フォールバック) メソッドを示します。
- ソース:クエリが開始された場所。値 **AC** はアナリティクスセンターを示します。**CMDB_WS**値はCMDBワークスペースを示します。
- 発言: NLQをトリガーした元の自然言語要求。

手順

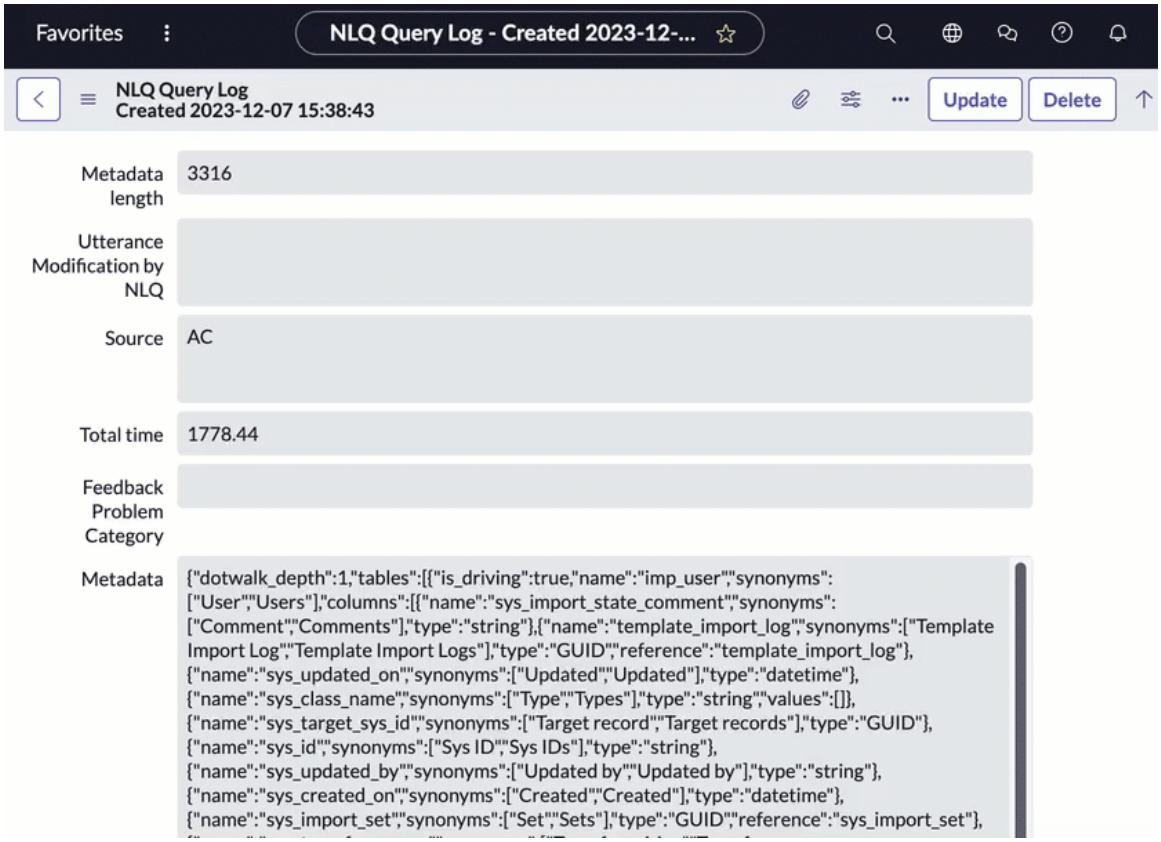
1. 移動先 すべて > **NLQ** > ログ.



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. [発言] 列の値を選択して、完全なログエントリを開きます。



次のタスク
ユーザーが試行したクエリに基づいて、 同義語 または ショートカットを追加することを検討してください。

NLQ テーブル Guesser ログを表示

Table Guesser ログを使用して、プレーン言語のクエリに応答してNLQによって選択されたCMDBテーブルを確認します。

始める前に
このモジュールは読み取り専用です。

必要なロール:nlq_admin。

このタスクについて
CMDBデータに対する平易な言葉での要求がNLQによって解析されると、システムはユーザーが意図した特定のテーブルの判別を試みます。信頼性レベルを含むシステムの推測は、 NLQ Table Guesser ログモジュール [nlq_table_guesser_log] に記録されます。

これらのログを確認して、NLQによって推定されたCMDBテーブルをトラブルシューティングします。

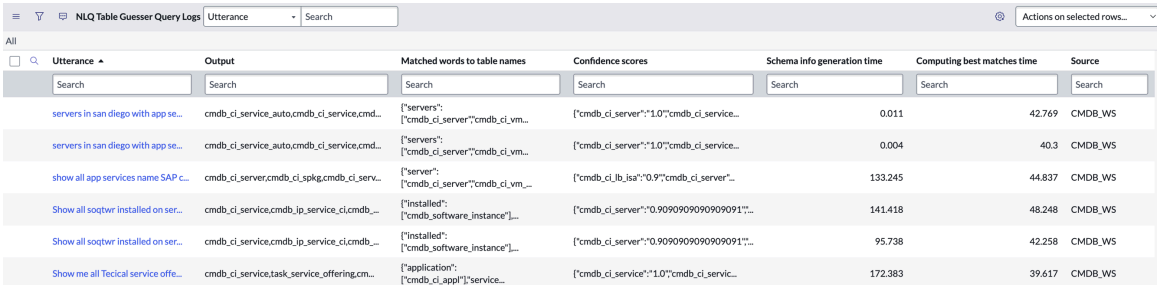
注:
このリストは、 NLQ アドミンには読み取り専用です。UI にはボタンやアクション可能な機能はありません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **NLQ** > テーブル **Guesser** ログ.
2. [リストをカスタマイズ] アイコン ([ ]) を選択して、[テーブル名に一致した単語] および [信頼スコア] 列を表示します。



[発言] 列には、ユーザーの自然言語クエリが表示されます。

3. 必要に応じて、トラブルシューティングのために [テーブル名に一致した単語] 列の情報を使用します。
この列の値フィールドで、発言の最初の単語が見つかりました。次は、その単語に一致した CMDB テーブルのリストです。

次のタスク
CMDBクエリの詳細については、「Exploring CMDB Query Builder」を参照してください。

自然言語クエリー 参照

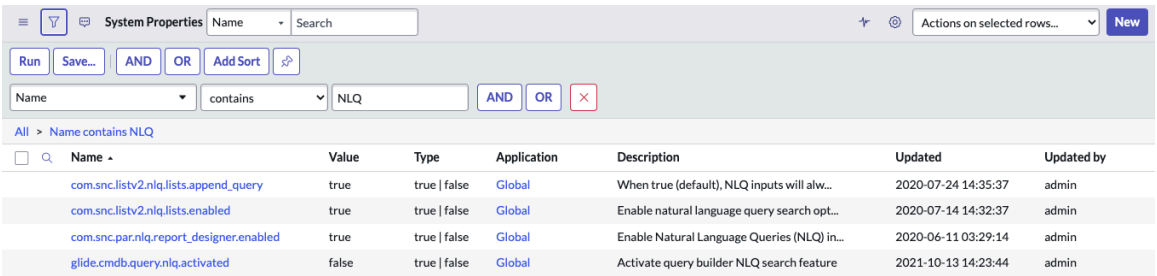
次のコンポーネントが 自然言語クエリー とともにインストールされます。

NLQ プロパティ

自然言語クエリー (NLQ) プロパティは、NLQの動作方法と場所を制御します。

アドミニストレーターは、次に移動して NLQ のプロパティを編集できます。 すべて > システムプロパティ > すべてのプロパティ.NLQプロパティのフィルター。

> **注:**
> これらのシステムプロパティを編集するには、admin ロールが必要です。nlq_adminロールには、このテーブルのレコードを編集する権限がありません。



プロパティ	説明
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• True: NLQ 入力は「and」演算子を介して既存のクエリに追加されます • false:既存のクエリ NLQ 新しい入力が置き換えられます

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	説明
	例:2 つのクエリを実行します。 • クエリ 1:優先度が「最重要」のインシデント • クエリ 2:John Smith にアサイン済み このプロパティが *true* に設定されている場合、結果には John Smith にアサインされた「最重要」のインシデントが表示されます。プロパティが *false* に設定されている場合、結果には John Smith に割り当てられたアイテムのみが表示されます。
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• true:リスト v2 NLQ 検索オプションを有効にします • False:リスト v2 NLQ 検索オプションを削除します
com.snc.nlq.gai_enabled	• true: Now LLM サービス フォールバックが利用可能です • false: Now LLM サービス フォールバックは利用できません 最初は、クエリはルールベースの方法を使用して解釈されます。このメソッドが失敗した場合、クエリはフォールバックとして Now LLM サービス に渡されます。これらの方法の両方が失敗した場合は、NLQ ログで失敗としてマークされます。
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• true:レポートデザイナーで NLQ を有効にします • false:レポートデザイナーで NLQ を削除します
glide.cmdb.query.nlq.activated	• true: NLQ 検索機能が CMDB クエリビルダーでアクティブになっています • 誤り: NLQ 検索機能は CMDB クエリビルダーで無効になっています
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• true:グローバル検索で NLQ を有効にします • false: NLQ はグローバル検索では使用できません

Natural Language Query ロール

自然言語クエリー (NLQ) は次のロールとともにインストールされます。

ユーザーごとのサブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

NLQ アドミン [nlq_admin]

自然言語クエリー のアドミニストレーター。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

モジュールアクセス

次のモジュールへのフルアクセス権があります。

- NLQ Cmdb の暗黙的な関係。詳細については、「Intelligent Search for CMDB」を参照してください。
- NLQ クエリログ
- NLQ セマンティクスショートカット。
- NLQ 同義語。

次のモジュールに対する読み取り専用アクセス権があります。

NLQ テーブル Guesser クエリログ。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

admin ロールの付与を回避するには、NLQ CMDB の暗黙的な関係、NLQ セマンティクスショートカット、および NLQ 同義語に pa_analyst ロールを使用します。

予測インテリジェンス

予測インテリジェンス は、機械学習モデルをトレーニングするための強力なインターフェイスです。予測インテリジェンスを使用すると、複数の事業部門にまたがるシステムのパフォーマンス、効率、および柔軟性を向上させることができます。

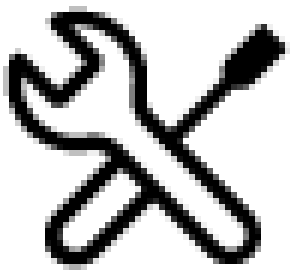
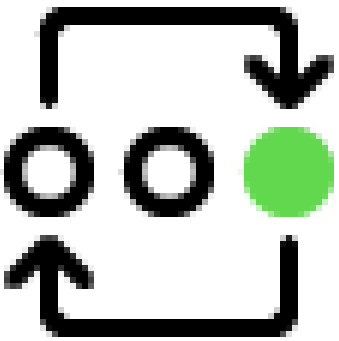
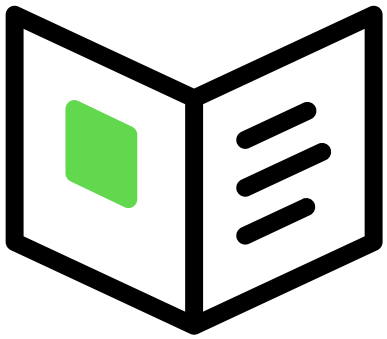
予測インテリジェンス を開始するには

アドミニストレーターは機械学習の力を活用して、エージェントと履行者の生産性と効率を向上させることができます。 予測インテリジェンス は、人工知能を使用してプラットフォーム全体のプロセスを改善します。 予測インテリジェンス を使用すると、次のようなことができます。

- ケースの作成時にフィールドに自動的に入力します。
- 過去のレコードの処理方法に基づいて作業を分類してルーティングします。
- 以前のケースと類似したケースに解決策を推奨します。
- 受信インシデントに基づいて重大な機能停止を特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

探索	インストール	構成
		
予測インテリジェンスと機械学習について学ぶ	予測インテリジェンス とその関連アプリのインストール	プラットフォームでの 予測インテリジェンス の構成
トレーニング	**使用方法**	**参照**
		
機械学習ソリューションを作成してトレーニングします。	機械学習に 予測インテリジェンス を使用します。	プロパティや言語サポートなどの 予測インテリジェンス コンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

予測インテリジェンスの詳細

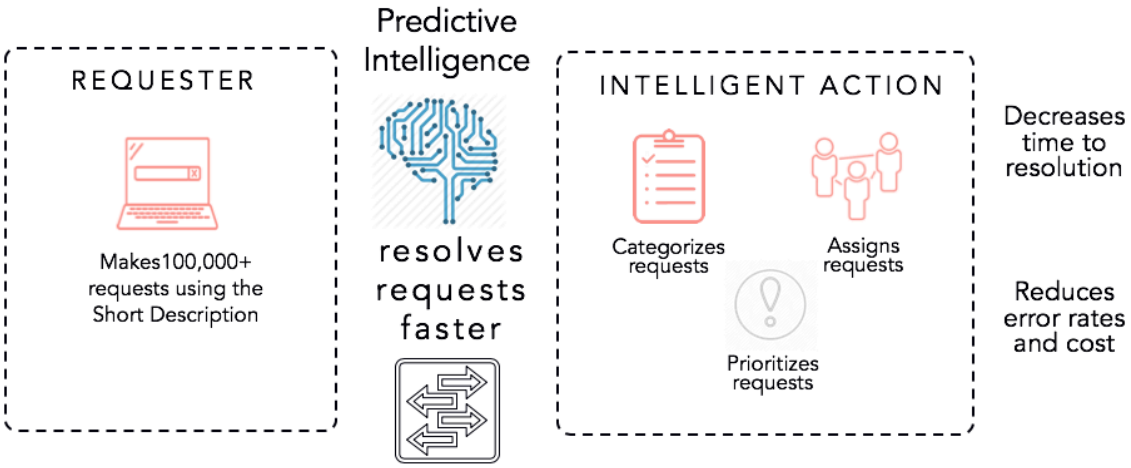
ServiceNow® 予測インテリジェンス は、ServiceNow® アプリケーション全体の機能を強化して、より優れたワークエクスペリエンスを提供する人工知能のレイヤーを提供するプラットフォーム機能です。

予測インテリジェンス の概要

予測インテリジェンス は、人工知能と機械学習を使用して作業エクスペリエンスを向上させるための強力なツールセットです。プラットフォームでモデルを作成

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

してトレーニングし、他の ServiceNow 製品やアプリケーションと統合できま



す。

以下では、 予測インテリジェンス の背後にある基本的な概念と、利用可能なさまざまなフレームワークを紹介します。

既存のモデルを使用する方法の詳細については、「 予測インテリジェンス の使用」を参照してください。

予測インテリジェンス オンプレミスのお客様向け

予測インテリジェンス はオンプレミスの顧客も利用できます。この製品をオンプレミスで展開することに関心がある場合は、アカウントマネージャーにお問い合わせください。オンプレミスのインストールと構成の手順については、セルフホステッドナレッジベースNow Supportのセルフホステッドのお客様向けの機械学習エンジンのインストールと構成 [KB0782052] の完全な手順を参照してください。

注:
オンプレミスアカウントのみが Now Support セルフホスト ナレッジベースにアクセスできます。

用語

人工知能
: 達成するために一定レベルの人間の知性を必要とする作業を行うように設計されたシステム。

機械学習
: より多くの経験を積むことで、時間の経過とともにモデルを改善する能力。

モデル
: 入出力データに基づいて予測と決定を行うアルゴリズム、数学、統計のコレクション。

トレーニング
: 将来の予測に影響を与えるモデルの基になるデータを追加または変更します。

教師ありトレーニング
: モデルが 2 つを接続するルールを生成できるように、入力出力ペアを提供します。

教師なしトレーニング
: モデルがデータセット内の構造を識別できるように生データを提供します。

トレーニング頻度

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存のモデルを新しいトレーニングデータと組み合わせるためにモデルを再トレーニングする頻度。

ワードコーパス

モデルがテキストの類似性を探すために使用できる語彙。

予測モデルのコンポーネント

予測モデルにはこれらのコンポーネントが含まれており、その一部を指定する必要があります。

ソリューション定義

作成および設定して、予測モデルをトレーニングするために次の値を指定するデータレコード

- モデルのトレーニングに使用されるレコード。たとえば、過去 6 か月以内に解決またはクローズされたインシデントのみをトレーニングします。
- モデルが予測を行うために使用する入力フィールド。たとえば、インシデントの簡単な説明を使用して予測を行います。
- モデルが予測する値の出力フィールド。たとえば、簡単な説明に基づいてインシデントカテゴリを設定します。
- モデルを再トレーニングする頻度。たとえば、30 日ごとにモデルを再トレーニングします。

ソリューション

ソリューションは、ServiceNow データセンターでトレーニングしたソリューション定義の結果です。予測インテリジェンス は、ソリューションを使用して 1 つ以上の入力フィールド値が指定されたターゲットフィールド値を予測します。すべてのソリューションでこれらの値を指定します。

- ソリューション「精度」は、正しい予測の合計パーセンテージです。たとえば、精度が 50 の場合、100 件の予測のうち半分が正しい値であることを意味します。
- ソリューション「範囲」は、予測を受け取るレコードの合計パーセンテージです。たとえば、範囲が 50 の場合、対象となるすべてのレコードの半分が実際に予測を受け取ることを意味します。
- ソリューション「クラス」はモデルが予測を行うことができる出力フィールド値です。各クラスは、選択可能な精度、範囲、および分布測定基準のリストを含む出力フィールド値です。たとえば、インシデント分類ソリューションには、ソフトウェア、照会、データベースなどのカテゴリごとにクラスがあります。
- クラス「分布」は、この特定の出力フィールド値を持つテーブル全体のレコードの割合です。たとえば、照会クラスの分布が 50 の場合、インシデントの半分が照会カテゴリであることを意味します。

Predictive Intelligence のフレームワーク

予測インテリジェンス は、 Yokohama リリースで 3 つのフレームワークを提供します。各フレームワークには、データの結果を予測、推奨、および整理するようにシステムをトレーニングするためのさまざまなソリューションタイプがあります。トレーニングされたソリューションは、API を使用して任意のアプリケーションから呼び出し、予測を行うことができます。詳細については、 予測インテリジェンス フレームワークを参照してください。

予測インテリジェンス フレームワーク

予測インテリジェンス は、 Yokohama リリースで分類、類似性、クラスタリングの 3 つの異なるモデルフレームワークを提供します。各フレームワークは、さまざまなタイプの予測に特化しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

予測インテリジェンス 分類フレームワーク

予測インテリジェンス分類フレームワークを使用すると、機械学習アルゴリズムを使用して、レコードの作成時にカテゴリフィールド値を設定できます。たとえば、モデルを使用して、簡単な説明に基づいてインシデントカテゴリを設定できます。予測モデルをトレーニングして、過去のレコード処理経験に基づいて作業を自動的に分類してルーティングするエージェントとして機能するようにできます。

予測インテリジェンス が大量の受信要求を低コストで処理できるようにします。要求の分類とアサインを自動化して以下を削減します。

- タスク解決時間
- タスクの解決に必要な操作の数
- 作業の分類およびアサインの誤り率

詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

予測インテリジェンス の類似性フレームワーク

予測インテリジェンス の類似性フレームワークは新規レコードに類似した値を持つ既存レコードを特定します。たとえば、インシデントレコードのサブセットをトレーニングし、類似のインシデントレコードの情報に基づいて解決策を推奨できます。解決策が実証済みの類似のクローズ済みインシデントから借用することで、エージェントと履行者が受信したインシデントに対して最適な解決策を迅速に提供できるようになります。

類似性フレームワークは、アルゴリズムが類似のコンテキストに基づいて類似の単語や同義語を識別するため、テキスト比較にキーワードの完全一致を必要としません。たとえば、「 プリンターが機能しない 」と「 プリンターが壊れている 」というフレーズは、どちらも類似していると認識されます。フレームワークは、業界固有のコンテキストの収集、学習、適用も行います。たとえば、「ネットワークに参加できない 」というフレーズは、コンピューターネットワーク会社とヘルスケア保険会社では異なるコンテキストを持ちます。

類似性フレームワークは、ワークフロー類似性ソリューションを使用します。詳細については、「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

予測インテリジェンス のクラスタリングフレームワーク

クラスタリングでは、データをグループに分割し、それを使用してパターンを識別できるようにします。その後、レコードをまとめて処理したり、既存のデータのギャップを見つけたりすることができます。たとえば、類似の新しいインシデントをグループ化して、重大な機能停止を特定できます。

クラスタリングフレームワークは、ワークフロークラスタリングソリューションを使用します。詳細については、「クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする」を参照してください。

Washington DC リリースで廃止:予測インテリジェンス回帰フレームワーク

> **重要:**
> 新しい回帰ソリューションの作成のサポートは、 Washington DC リリースで削除されました。既存のソリューションをトレーニングおよび編集することはできますが、新しいソリューションを作成することはできません。この情報は、従来のコンテキスト用に提供されています。

回帰は、履歴データを使用して気温や株価などの数値出力を予測する機械学習フレームワークです。

詳細については、「回帰ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンス をインストール

インスタンスで 予測インテリジェンス をアクティブ化し、基本構成を開始します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
予測インテリジェンス プラグイン (com.glide.platform_ml) はベースシステムに含まれていますが、必要に応じて次の手順でアクティブ化できます。

その他の関連プラグインとストアアプリケーションが利用可能です。たとえば、 予測インテリジェンス for フィールドサービス管理 (FSM) (com.snc.fsm_ml) は、 FSMに関連するソリューションを提供します。これらのプラグインの中には、別のライセンスが必要なものがあります。

インスタンスで初めて 予測インテリジェンス プラグインを有効にすると、ホームページが起動します。ホームページには、分類、類似性、クラスタリング、および回帰フレームワークでのソリューション定義の概要が表示されます。ホームページで直接ソリューションを作成、トレーニング、およびテストできます。最新のトレーニング済みソリューションの概要も利用できます。

手順

1. 移動先 システム定義 > プラグイン.
2. 検索バーを使用して、 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) プラグインを見つけます。
3. [インストール] を選択し、[プラグインのアクティブ化] ダイアログ ボックスで [アクティブ化] を選択します。
   プラグインをアクティブ化すると、依存プラグインが自動的にアクティブ化されます。
4. アクティベーションによって *sharedservice.worker* ユーザーが正常に作成されたことを確認します。
   ソリューションをトレーニングする場合、 予測インテリジェンス このユーザーとして動作します。

   注:
   sharedservice.worker ユーザーには、次のロールが含まれます。
   - platform_ml_read
   - platform_ml_write
   - platform_ml_create

   これらのロールは、ソリューションを作成、トレーニング、および表示するために必要です。これらは内部ロールであり、編集したり他のユーザーにアサインしたりするためのものではありません。

予測インテリジェンス の実装

予測インテリジェンス の初期セットアップと構成の手順を実装し、過去のレコードデータに基づいて予測を行う機械学習 (ML) アルゴリズムをトレーニングします。

始める前に
必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
トレーニングプロセスでは、最寄りのデータセンターのトレーニングサービスにレコードデータを送信する必要があります。すべてのデータセンターには専用のトレーニングサーバーがあり、データはデータセンターに留まるため、このサービスはデータ主権要件のある顧客も利用できます。プロセスの詳細については、「予測インテリジェンスの詳細」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

初期設定とセットアップに関するよくある質問については、「KB0781894」を参照してください。

手順

1. 非本番インスタンスで 予測インテリジェンス をアクティブ化します。
2. 本番インスタンスから 予測インテリジェンス ソリューションで処理するレコードをエクスポートします。
   たとえば、12 か月分のインシデントレコードを非本番インスタンスにエクスポートします。
3. 非本番インスタンスで、エクスポートしたレコードをインポートします。
4. 非本番インスタンスで、デフォルトのソリューション定義レコードを確認して、フィルター、入力フィールド、および出力フィールドがインシデントまたはタスクレコードを十分に予測できるかどうかを判断します。
   必要に応じて、予測するレコードセットごとにソリューション定義を作成します。
5. 非本番インスタンスで、ソリューション定義レコードをトレーニングします。
6. テストレコードを作成するか、本番からさらにレコードをインポートして、非本番インスタンスでソリューション予測をテストします。
7. 分類ソリューションの場合は、予測レポートを確認して、ソリューションと個々のクラスの精度と範囲を決定します。
8. 類似性ソリューションについては、類似性の例を確認して、必要に応じて類似性スコアのしきい値を更新します。
9. 必要に応じて、ソリューション定義フィルターを更新して、より多く、さまざまなトレーニングレコードを含めます。
10. 更新されたソリューション定義レコードを再トレーニングして再テストします。
11. ソリューションに満足したら、本番インスタンスで 予測インテリジェンス をアクティブ化します。
12. カスタムソリューション定義レコードを再作成してソリューションをトレーニングするか、非本番インスタンスから本番インスタンスにソリューションをインポートします。

関連情報

分類ソリューションの作成とトレーニング

類似性ソリューションの作成とトレーニング

予測インテリジェンス の構成

ソリューション定義のトレーニング、テスト、監視を行う 予測インテリジェンス のソリューション定義を構成する

構成

次のリンクを使用して、ソリューション定義を設定します。

- の構成のヒント 予測インテリジェンス
- カスタムストップワードリストの作成
- ワードコーパスの作成
- 予測インテリジェンスのクイックスタートテスト
- ソリューションバージョンのアクティブ化

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トレーニング済みソリューションの本番環境へのエクスポート
- ML ソリューションの詳細設定

の構成のヒント 予測インテリジェンス

ソリューショントレーニングとソリューション予測中に問題が発生した場合は、次の提案された解決策に従ってください。

入力データ

モデルをトレーニングするために少なくとも 30,000 件のレコードを用意することをお勧めしますが、モデルの精度は入力データによって決まります。

ソリューションのトレーニングに使用される入力データの品質を決定する主な要因は 3 つあります。

- 清潔さ:サニタイズされたデータはノイズを低減し、モデルをより正確にします。
- 品質:入力と出力は、正確な予測を行うようにモデルをトレーニングするために有効かつ正確である必要があります。
- 分布: データセット全体を表すデータは、より一般化された予測を行うことができるモデルになります。

ほとんどの生データセットには、ダーティで使用できないデータが含まれています。トレーニングの前に入力セットを確認することは、正確な予測モデルを維持するために不可欠です。

入力データの約 80% をモデルのトレーニングに使用し、データの約 20% をモデルが正確かどうかを評価することをお勧めします。モデルの予測結果を、残りのデータの 20% の実際の値と比較できます。

ソリューショントレーニング

問題	解決策または提案されたアクション
スケジューラージョブが誤った Glide コールバックインスタンス URL を使用しているため、ソリューショントレーニングが [トレーニング待ち] ステータスのままになる時間が長すぎます。	Glide インスタンスの *glide.servlet.uri* プロパティが正しいインスタンス URL に設定されていることを確認します。この問題は、次の場合に発生する可能性があります。 • インスタンスは本番環境からクローンされますが、引き続き *glide.servlet.uri* プロパティの本番 URL を参照します。 • Glide インスタンスがプロビジョニングされ、初めてトレーニングが実行されます。
新しいカテゴリが追加されましたが、まだトレーニングには影響していません。	ソリューションが再トレーニングされるまで新しいカテゴリにはまだ十分なデータがない可能性があるため、これは正常な動作です。
ソリューショントレーニングは失敗します。	トレーニングに失敗した場合は、ソリューション画面の [トレーニング進捗状況を表示] 関連リンクをクリックして、潜在的な問題がどこにあるかを特定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題	解決策または提案されたアクション
ユーザー認証が原因でソリューショントレーニングが失敗します。	[システムセキュリティ] > [ユーザー] に移動し、sharedservice.worker ユーザーが [アクティブ] に設定されていることを確認します。
モデルを作成できないというモデルトレーニングが返されます。トレーニングは失敗し、「トレーニングソリューション中にエラーが発生しました (Error while training solution)」というメッセージが表示されます。トレーニングの進捗状況ウィンドウに、「使用されたデータが十分でないか、入力フィールドが出力フィールドを予測できないため、ソリューショントレーニングに失敗しました」というメッセージが表示されます。	この問題は、データ量またはフィールド値の分布がモデルを正常にビルドするのに十分でない場合に発生する可能性があります。トラブルシューティングを行うには、次の手順に従います。 **1.** 出力フィールドの分布が偏っていないことを確認します。 **2.** 大量のデータを使用するように日付フィルターを変更して、モデルを再トレーニングします。 **3.** 入力フィールドが完全に入力されていない場合は、null レコードを削除するフィルターを追加します。
ソリューションには複数の言語のデータがありますが、カバレッジと精度の結果は劣っています。	メトリクスを改善するには、次のオプションを使用します。 オプション 1:ソリューションの処理言語を最も目立つ英語以外の言語に更新します。 **注:** デフォルトでは、すべてのデータセットに英語が適用されます。 オプション 2: 各言語または地域に十分なデータがある場合: **1.** プライマリ言語を特定できる特定の言語/地域 (オランダ語、英語、フランス語、ドイツ語、日本語、またはスペイン語) のフィルター基準を追加します。 **2.** 言語/地域ごとにソリューションを生成し、適切な処理言語を各ソリューションに適用します。

ソリューション予測

問題	解決策または提案されたアクション
予測は失敗し、原因が不明な Java 例外が返されます。	**1.** 予測インテリジェンス Glide ログで例外を検索します。 **2.** 例外、影響を受けるインスタンス、ソリューション名、入力文字列など、関連するすべての詳細を含む 予測インテリジェンス のインシデントレコードを送信します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

問題	解決策または提案されたアクション
インシデント/ケースレコードに適用される予測はありませんが、Rest API エクスプローラーでテストすると予測は値を返します。	これは、予測の信頼性が予測を行うために必要なしきい値を下回る場合に発生する可能性があります。ソリューションがトレーニングされたら、次の手順を使用して、ソリューション設定を調整する必要があるかどうかを確認します。 1. **REST API** エクスプローラー**>** [システム **Web** サービス] **>**に移動して、予測の信頼性レベルを確認します。「分類のソリューション予測のテスト」を参照してください。 2. ML ソリューション定義レコードで、クラスの名前をクリックして、予測で返された結果クラスのしきい値セットを確認します。[クラス] ページが表示されます。 3. [推定精度] と [推定カバー範囲] の値を確認します。対応するしきい値が結果の予測の信頼性よりも高い場合、これが予測が表示されない根本原因です。 4. クラスの精度と範囲の値を調整して、範囲または精度を上げます。「トレーニング済み分類ソリューションの調整」を参照してください。

インスタンスのクローン

問題	解決策または提案されたアクション
インスタンスがクローンされた後は、既存のソリューションの予測は失敗します。	[ml_artifacts] テーブルの ML ソリューションアーティファクトは、[sys_attachment テーブル] に保存されます。実行時に [ml_artifacts] テーブルがクローンに含まれていない場合、予測は失敗します。機械学習アーティファクトは予測インテリジェンス ソリューションの重要なコンポーネントであるため、クローンに含めてください。
インスタンスがクローンされると、ソリューショントレーニングは失敗します。	クローン作成の実行が進むにつれて、sharedservice.worker ユーザーが非アクティブ化されているか、ロックアウトされているか、ユーザー ID が設定されていない可能性があります。ソリューショントレーニングが成功するように、これらの問題を解決します。

カスタムストップワードリストの作成

トレーニングと予測中にシステムが無視する一般的な単語を除外します。

始める前に

必要なロール：admin または ml_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ストップワードリストを使用すると、検索やデータの全体的な自然言語処理を妨げる可能性のある無関係な単語を除外できます。

予測インテリジェンス は、システムがサポートする各言語のデフォルトのストップワードリストを提供します。ストップワードの例としては、 *in*、 *the*、人名、会社名などの単語があります。組織や業界に固有の単語で構成される独自のストップワードリストを定義することもできます。

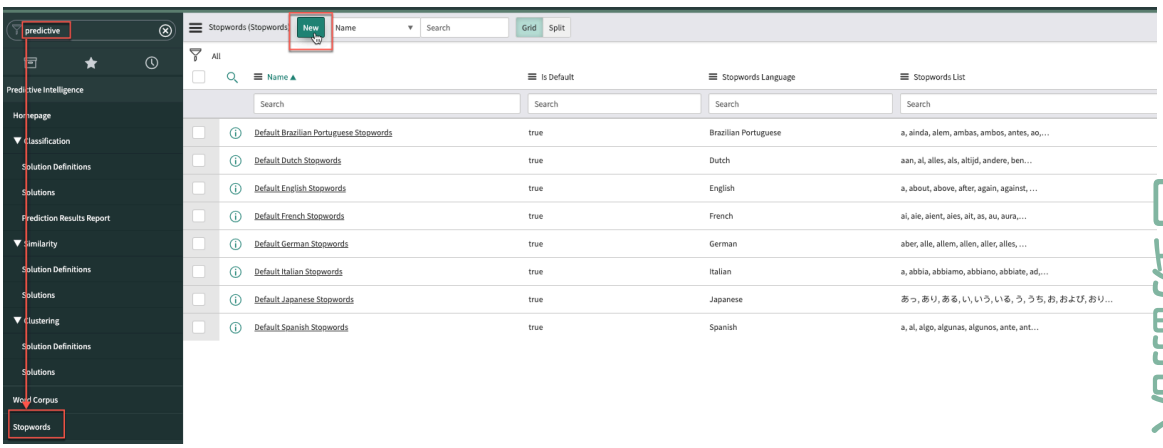
指定したカスタムリストは、システムがデフォルトで既に使用しているリストと並行して機能します。たとえば、インシデントレコードが分類ソリューションで使用され、それらのレコードで会社名が使用されている場合は、ビルドしているソリューションに関連する情報を提供する可能性が低いため、その名前をリストに追加することを検討してください。

この例のシナリオでは、ブラジルポルトガル語のカスタムストップワードリストを作成します。

手順

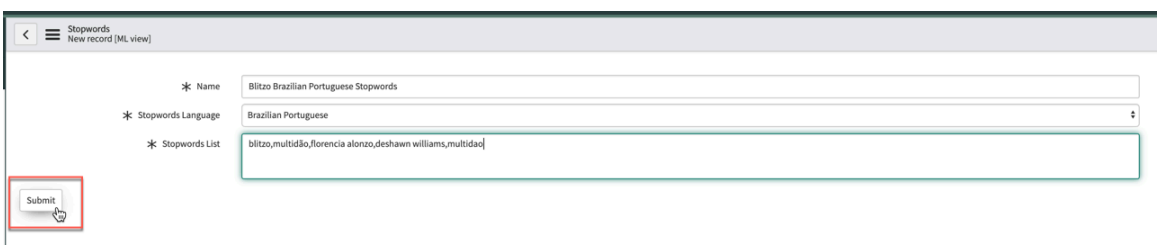
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > ストップワード.

2. [ストップワード] リストで、[新規] をクリックします。



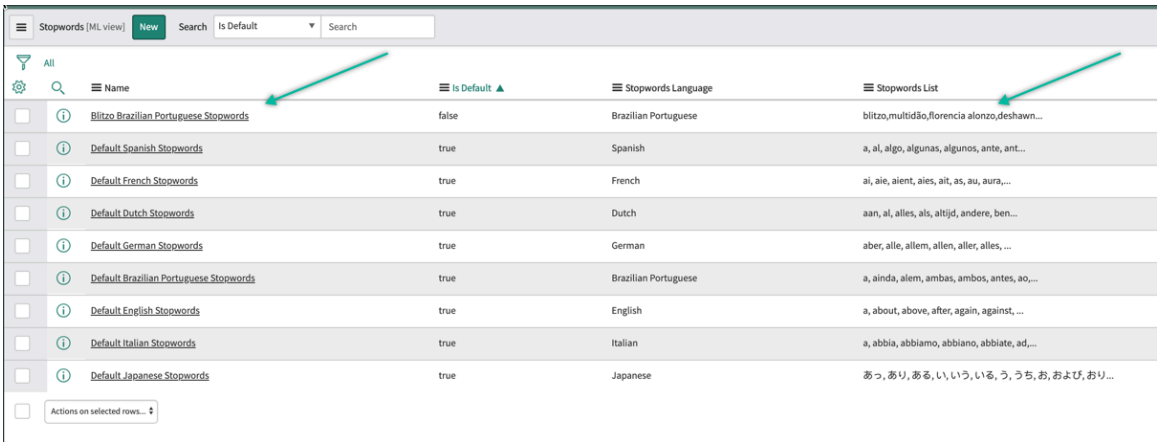
3. ストップワードフォームで、次のフィールドを設定します。

フィールド	値
名前	会社の名前や処理言語など、リストの一意の名前を入力します。例: Blitzo Brazilian Portuguese Stopwords。
ストップワードの言語	ブラジルポルトガル語を選択
ストップワードのリスト	ストップワードをカンマ区切り形式を使用して手動で入力します。ストップワードのその他の例については、この手順のステップ 2 の画像を参照してください。

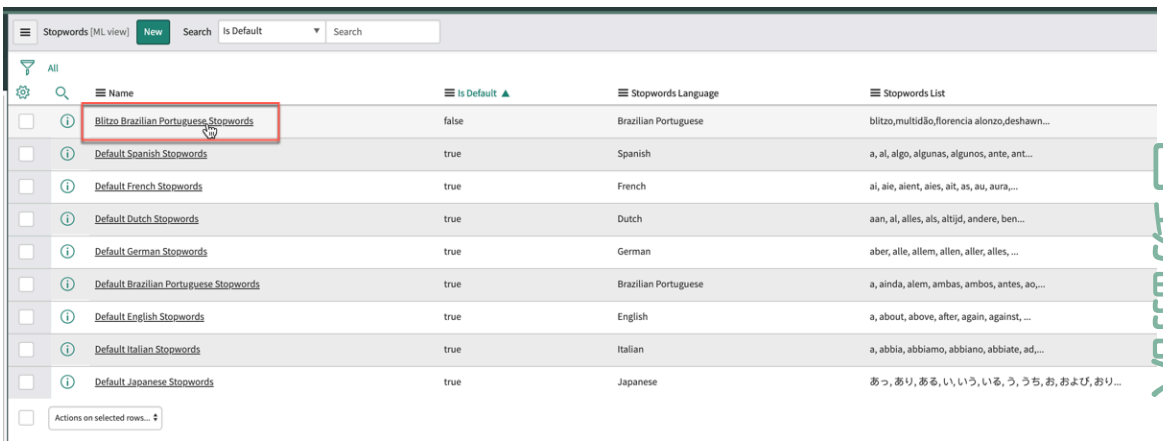


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
   カスタムストップワードリストがストップワードリストビューに表示されます。



5. オプション: ストップワードリストを更新する必要がある場合は、ストップワードリストの名前をクリックし、リストから単語を追加または削除して、[更新]をクリックします。



自動翻訳

次のタスク
カスタムまたはデフォルトのストップワードリストを分類、類似性、クラスタリング、または 回帰ソリューション定義に割り当てます。

ワードコーパスの作成

テキストの類似性に基づいてインスタンスレコードを比較するために使用する語彙として機能する単語とフレーズのコレクションをビルドします。ワードコーパスは、機械学習システムに理解させたい辞書と考えることができます。

始める前に
必要なロール：admin または ml_admin

重要:
Yokohamaリリースでは、分類、クラスタリング、および類似性フレームワークのモデルでワークフローソリューションが使用されます。これらは事前にトレーニングされているため、新しいソリューションにワードコーパスは必要ありません。

アップグレード後、ワードコーパスを含む既存のソリューションは、次回の再トレーニング時にワークフローソリューションになります。また、[ワードコーパス] フィールドがフォームから削除されます。

従来のコンテキスト用に次の情報が提供されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ワードコーパスの主な目的は、 NLU モデルをトレーニングするためのテキストデータを推測することです。ソリューションでワードコーパスを使用する場合は、ソリューションのソリューション定義フェーズでのトレーニング用に指定する必要があります。トレーニング済みのワードコーパスは、ソリューションと機能全体で再利用できます。

ワードコーパスを使用すると、テーブル内または複数のテーブル間で類似するレコードテキストを比較できます。ワードコーパスは、データ分析、再利用、またはレビューのために類似のレコードをグループ化するクラスタリングなどの他のシナリオでも役立ちます。コーパスに追加するアイテムは、他の類似性ソリューションやクラスタリングソリューションで再利用したり、さまざまなユースケースに適用したりできるように、会社や業界に固有のものにする必要があります。

この手順例では、インシデントレコードを操作しており、それらのインシデントケースの解決策を提供できる関連するナレッジベース (KB) 記事を探す必要があります。ここでの目標は、アクティブなインシデントを公開済みの KB 記事と比較する新しい類似性ソリューションに適用できるワードコーパスを作成することです。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > ワードコーパス.
2. [ワードコーパス] フォームで、[新規] をクリックします。
3. 次のガイダンスに従って、これらのフィールドを設定します。

フィールド	説明
名前	コーパスの内容を参照する一意のタイトル。たとえば、このユースケースでは、「 アクティブなインシデント」や「公開された KB」などの名前を入力できます。名前は、ソリューションの作成に役立つコーパスがマイニングするテーブルを示すためです。
アクティブ	一度に複数のワードコーパスを作成し、それらの詳細コンポーネントを後で構成する場合は、このチェックボックスをオンにします。それ以外の場合は、後のステップで選択できるため空白のままにします。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。
5. [ワードコーパス] リストビューで、新しいワードコーパスを見つけ、その 名前 の値をクリックしてレコードを開きます。
6. [ワードコーパスコンテンツ] セクションで、[新規作成] をクリックします。
7. [ワードコーパスコンテンツ] フォームで、次のガイダンスに従ってこれらのフィールドを設定し、ワードコーパスのコンテンツコンポーネントを定義します。

フィールド	説明
名前	コーパスに追加するデータを参照するタイトル (「過去 6 か月間にクローズされたインシデント」など) を入力します。
テーブル	ワードコーパスに含めるデータを含むテーブルを選択します。このユースケースでは、 インシデント **[incident]** を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 類似性ソリューションおよびクラスターリングソリューションで使用されるワードコーパス作成のテーブルあたりのレコード数は 30 万件に制限されています。
フィルター	フィルター条件値として 、[クローズ済み]、[空でない]、および [過去 **6** か月間に作成] を選択します。
フィールドリスト	このユースケースでは、[簡単な説明]、[説明]、および [解決メモ] を選択します。
ドメイン	コーパスのユーザーグループが自動的に表示されます。たとえば、このユースケースでは、グローバルユーザーグループが表示されています。他のユーザーグループも選択できます。

8. **[Submit** (送信)] を選択します。
9. ワードコーパスの詳細 セクションで、 新規 を選択します。
10. 次のガイダンスに従ってこれらのフィールドを設定し、ワードコーパスの 2 番目のコンテンツコンポーネントを定義します。

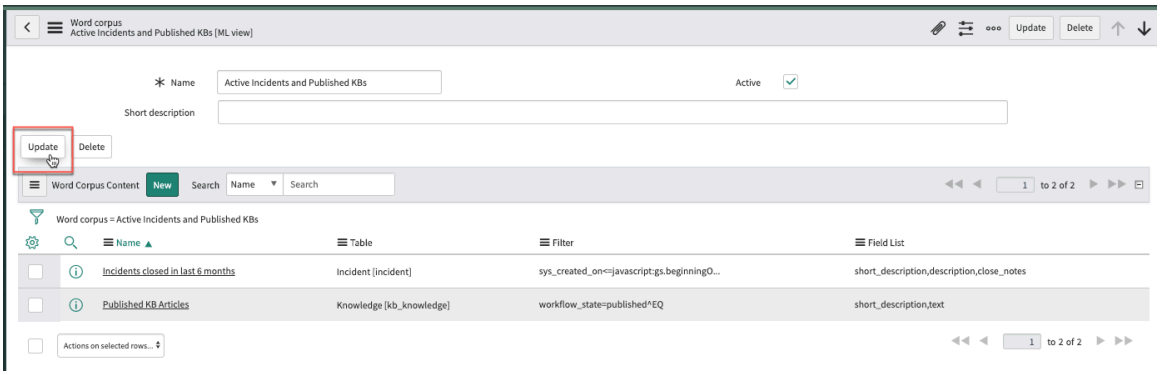
フィールド	説明
名前	公開された KB 記事など、最初のコンテンツコンポーネントと比較するデータを参照するタイトルを入力します。
テーブル	最初のコンテンツコンポーネントと比較するデータを含むテーブルを選択します。このユースケースでは、 ナレッジ **[kb_knowledge]** を選択します。 **注:** 類似性ソリューションおよびクラスタリングソリューションで使用されるワードコーパス作成のテーブルあたりのレコード数は、テーブルあたり 300,000 レコードに制限されています。
フィルター	フィルター条件値として 、[ワークフロー] [次の値に等しい] [公開済み] を選択します。
フィールドリスト	[簡単な説明] と [記事本文] を選択します。

11. **[Submit** (送信)] を選択します。

    2 つのワードコーパスコンテンツコンポーネントがワードコーパスフォームに表示されます。

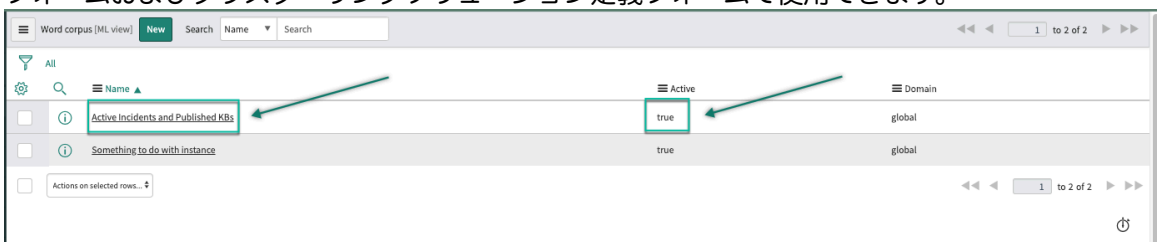
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



12. [Update (更新)] を選択します。

タスクの結果
作成した完成したワードコーパスがワードコーパスフォームに表示され、類似性ソリューション定義フォームおよびクラスターリングソリューション定義フォームで使用できます。



次のタスク
適切なフレームワークでソリューションを作成します。詳細については、このページの [関連コンテンツ] パネルのリンクを参照してください。

関連情報

- 分類ソリューションの作成とトレーニング
- 類似性ソリューションの作成とトレーニング
- クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

予測インテリジェンスのクイックスタートテスト

アップグレードの適用やアプリケーションの開発などの構成変更を行った後も、予測インテリジェンス が変わらず正常に動作するかを検証します。自分のインスタンスに固有のデータを使用するときは、それが成功するように、これらのクイックスタートテストをコピーしてカスタマイズします。

予測インテリジェンスクイックスタートテストでは、予測インテリジェンス [com.glide.platform_ml] プラグインを有効にする必要があります。既存の機械学習ソリューションで重要なアップグレードテストを実行するには、基本認証設定テーブル (sys_auth_profile_basic.list) で *ml_atf* という名前の基本認証プロファイルを作成する必要があります。テストを正常に実行するには、 *ml_atf* 認証プロファイルに添付されたユーザーに ml_admin ロールを割り当てる必要があります。

予測インテリジェンス:**ATF** テストスイート

テスト	説明
PI ： ML モデルのアーティファクトの存在を Glide に保持	ML の予測呼び出しを正常に完了させるため、モデルトレーニング/インスタンスのクローン後に、トレーニング済み ML モデルアーティファ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

予測インテリジェンス:ATF テストスイート (続く)

テスト	説明
	クトがすべて Glide (sys_attachments テーブル) に保存されていることを確認します。
PI ： Glide 内の ML ユーザー (sharedservice.worker) のセットアップが有効	モデルトレーニングを成功させるため、Glide 内の ML ユーザー (sharedservice.worker) がアクティブであり、ログアウトしていないことを検証します。
PI ：分類ソリューションのための Glide アップグレードテスト	Glide アップグレード後に、既存のアクティブなモデルでの分類モデル予測が、クラスメンバーシップと信頼値に関して同じ結果を生成していることを検証します。
PI ：類似ソリューションのための Glide アップグレードテスト	Glide アップグレード後に、アクティブなモデルで類似性モデル予測 API が正しく呼び出されることを検証します。

関連情報

クイックスタートテスト

ソリューションバージョンのアクティブ化

ソリューションのトレーニングが完了すると、ソリューションの最新バージョンがアクティブ化され、一度にアクティブ化できるソリューションバージョンは 1 つだけです。ただし、 予測インテリジェンス 予測に使用する、以前にトレーニングされたソリューションバージョンをアクティブ化することはできます。

始める前に

- ソリューションを手動で複数回トレーニングするか、トレーニングスケジュールを設定します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

ソリューション定義をトレーニングするたびに、ソリューションのバージョンが作成されます。通常、ソリューション定義フィルターを変更してテストする場合にのみ、新しいソリューションバージョンを手動で作成します。そうでない場合、ほとんどのソリューションバージョンは、スケジュール設定済みソリューショントレーニング中に作成されます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション または 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション 又は 予測インテリジェンス > クラスターリング > ソリューション または 予測インテリジェンス > 回帰 > ソリューション 。
2. [ML ソリューション] リストビューで、アクティブ化するトレーニング済みソリューションの [参照ルックアップ] アイコンをクリックします。
   
3. [レコードを開く] をクリックします。
4. ソリューションレコードで、[有効化] をクリックします。
   このソリューションバージョンが有効になり、他のソリューションバージョンが無効になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
分類ソリューションについては、 トレーニング済みのソリューションの精度と範囲の統計情報を確認します。類似性ソリューションについては、 類似性の例を確認してください。

トレーニング済みソリューションの本番環境へのエクスポート

非本番インスタンスで ML ソリューションを繰り返し調整してテストし、更新セットを使用して変更を本番インスタンスにエクスポートします。この方法により、本番インスタンスでソリューションを再トレーニングするリスクが軽減されます。

始める前に
テストインスタンスでテストする前に、本番インスタンスから最近クローン作成されたデータがインスタンスでホストされていることを確認し、テストインスタンスでトレーニングしたソリューションを本番環境にエクスポートしたときに有効なままになるようにします。

必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
変更は慎重に計画してください。更新セットはバージョン番号ではなくシステム ID [sys-id] に基づいてレコードと一致することに注意してください。ソリューションをインスタンスに移動すると、予測できない結果が生じる場合があることに注意してください。このような問題が発生した場合は、ソリューションを再度再トレーニングします。ソリューションごとに 5 分かかります。更新セットの詳細については、「 システムアップデートセット 」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義 または 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. トレーニング済み ML ソリューション定義レコードの名前をクリックして開きます。
3. [関連リンク] セクションで、[現在の更新セットにソリューションを追加する] をクリックします。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
ソリューション定義、テンプレートレコード、予測モデル統計情報などのトレーニング済み ML ソリューションアーティファクトが、現在の更新セットに追加されます。

次のタスク
ソリューションテストのどの段階にいるかに応じて、更新セットを別の非本番インスタンスにエクスポートしてさらにテストするか、または本番環境にエクスポートするようにスケジュールします。

注:
類似性ソリューションをエクスポートした後、対応する ML ソリューション定義フォームの [関連リンク] セクションで [類似ウィンドウの更新] (ソリューションのインポート後に必要) をクリックします。

ML ソリューションの詳細設定

予測インテリジェンス機械学習 (ML) ソリューションの詳細設定について説明します。分類、クラスタリング、類似性、および回帰機能にオプションのテクノロジーとアルゴリズムを適用します。

ML ソリューションでの詳細設定の使用はオプションです。これらの設定のいずれかを実装する場合は、ソリューションで有効にしているテクノロジーについて十分な情報を得ていること、およびテクノロジーが提供するものからユースケースがメリットを得ていることを確認してください。これらのパラメーターのいくつかの詳細については、ServiceNow コミュニティ の「クラスタリングの詳細パラメーターで詳しく調べる」の記事を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細設定のほとんどは、その機能が特定のユースケースを対象としているため、1 つの機能のみに制限されています。

分類、クラスタリング、類似性、回帰の詳細設定

admin または ml_admin ロールを使用して、ML ソリューション定義フォームの **[Advanced Solution Settings**] タブでパラメーターを構成することで、これらのテクノロジーを適用します。

既存の設定を更新または削除するには、ソリューション定義フォームで、 ソリューションの詳細設定 タブを選択し、ソリューション パラメーターの名前を選択します。詳細については、以下の手順を参照してください。

- 分類ソリューションのクラスリコールの構成
- ソリューションの TF-IDF の構成
- クラスタリングソリューションの DBSCAN の構成
- クラスタリングソリューションの HDBSCAN の構成
- 分類または回帰ソリューションの XGBoost の構成
- クラスタリングソリューションの Connect Component アルゴリズムとレーベンシュタイン距離法の構成
- クラスタリングソリューションに純度を適用する
- クラスターインサイトを使用したクラスターの分析

分類の詳細ソリューション設定

Zurich リリース以降、分類ソリューションは次の高度なソリューション設定を提供します。

- 分類におけるモデル構成の構成パラメーター
- 上位 N 件のラベルのみを含める構成
- ラベルに含めるために必要な最小レコード数
- その他のラベルを削除
- 分類モデルのトレーニングに LightGBM アルゴを使用する

分類ソリューションのクラスリコールの構成

データをトレーニングする前に、クラス再現率パラメーターを作成して ML ソリューションに適用します。たとえば、このソリューション パラメーターを Email クラスのすべてのレコードのリコール率 90% に設定し、適用します。

始める前に

注:
ML ソリューションでの詳細設定の使用はオプションです。これらの設定のいずれかを実装する場合は、ソリューションで有効にするテクノロジーについて十分な情報を入手し、そのテクノロジーが提供するものからメリットを得るユースケースがあることを確認してください。

- 分類ソリューション定義を作成して保存するか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

クラスリコールソリューションパラメーターを使用すると、ソリューションのトレーニングを特定のクラスにバイアスをかけるように誘導できます。たとえば、受信メールをフィッシングとして分類するかどうかは、セキュリティ関連の機械学習ソリューションにおける重要なユースケースになる可

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

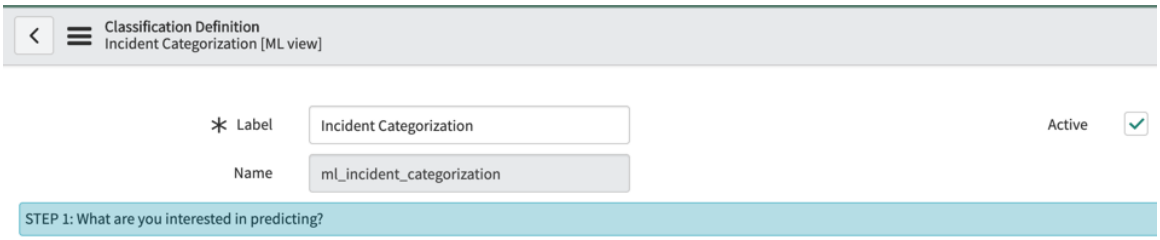
自動翻訳

能性があります。このような状況では、すべてのフィッシングを識別することが非常に重要であり、非フィッシングをフィッシングとして報告することが許容される場合もあります。ただし、実際のフィッシングを非フィッシングとして分類することはできません。このような状況では、誤検出を最小限に抑えるために、リコールメトリクスの値を高く設定する必要があります。再現率の値が高いと、精度と範囲の割合が低くなる可能性があります。

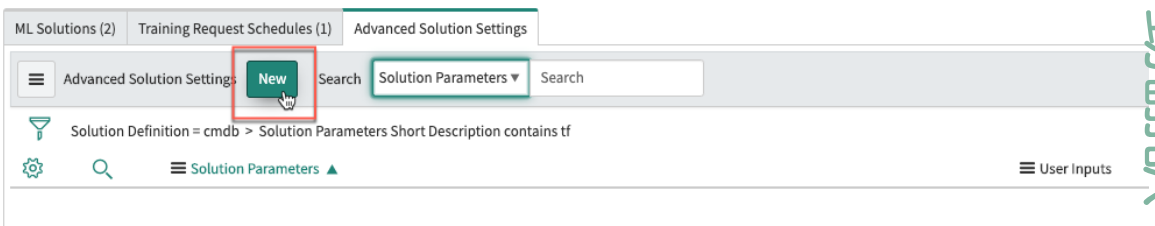
ソリューション定義ごとに 1 つのクラスに取り消し値を適用できます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 保存された分類ソリューション定義フォームを開きます。
   この例のシナリオでは、まだトレーニングしていないインシデント分類ソリューション定義フォームを使用します。



3. [ソリューションの詳細設定] タブのフォームの [関連リンク] セクションで、[新規] を選択します。



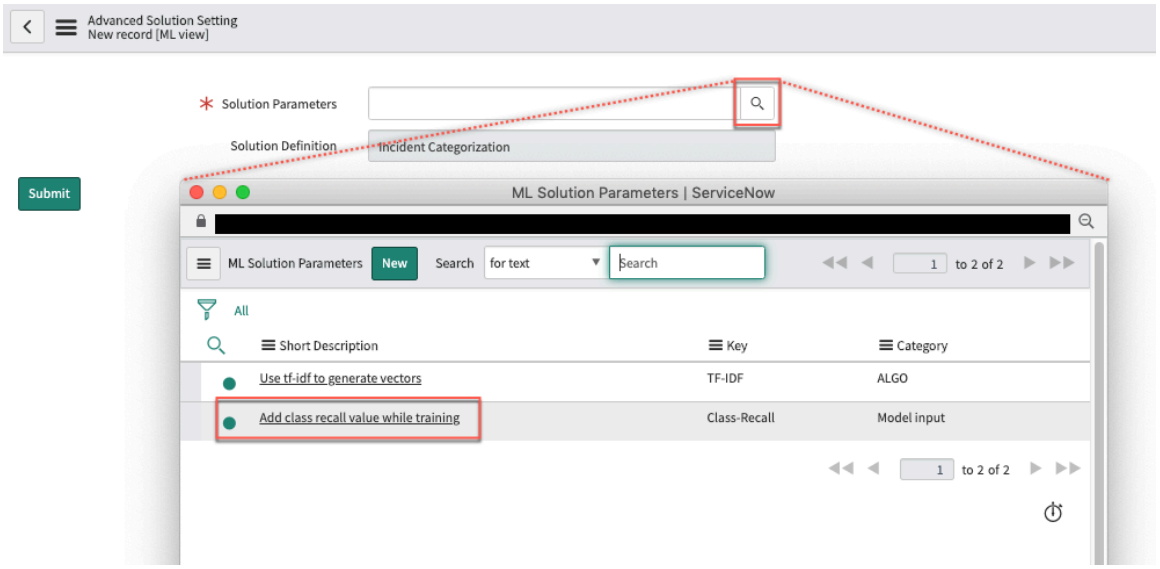
4. パラメーターレコードを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンを選択します。

b. [ML ソリューションパラメーター] 画面で、[トレーニング中にクラス取り消し値を追加] を選択します。



詳細ソリューション設定 [ml_advanced_solution_settings] レコードが表示されます。

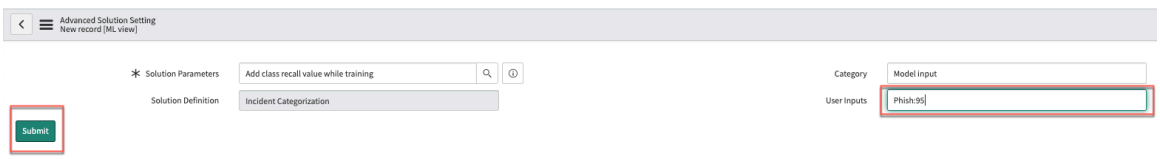


5. 値を「ClassName:RecallValue」の形式で [ユーザー入力] フィールドに追加します。

a. 取り消し値を指定するクラスの名前を入力します。
このシナリオでは、**ClassName** に「Phish」と入力します。

b. コロン文字 (:) を入力してから、取り消し値を入力します。
シナリオ例の **RecallValue** に 95 を入力します。

つまり、 *Phish* をターゲットクラスとして指定し、 *95* はソリューショントレーニング中にシステムに配信するように要求するリコール率です (Phish:95)。

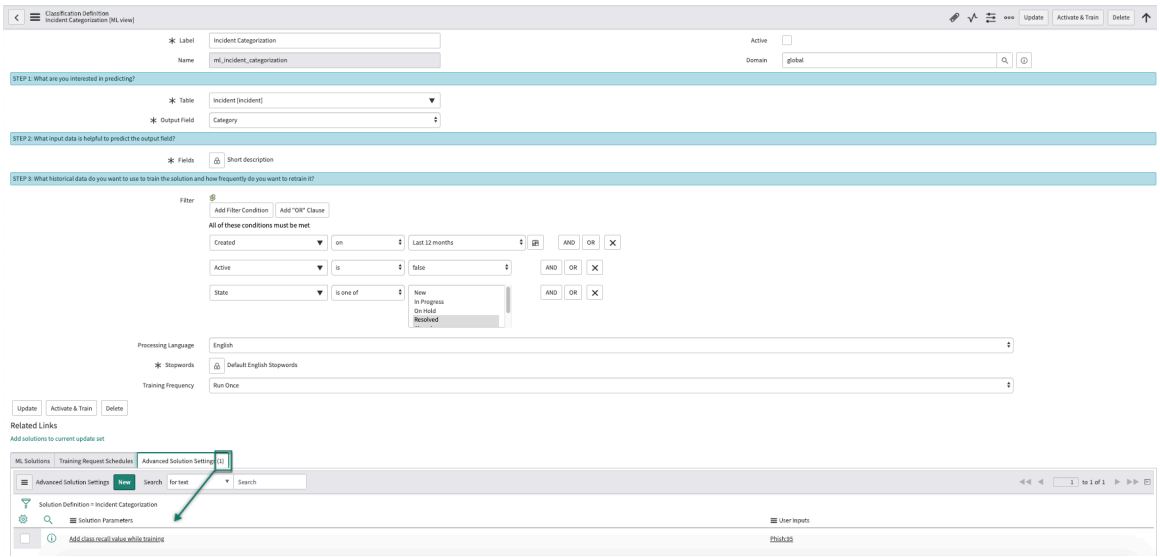


6. [Submit (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果： クラスの取り消しは分類ソリューション用に構成されます。そのソリューション パラメーターは、分類ソリューション定義フォームの [ソリューションの詳細設定] タブに表示されます。



次のタスク
更新が組み込まれるように、保存した分類ソリューションをトレーニングします。

関連情報

分類ソリューションの作成とトレーニング

トレーニング済み分類ソリューションのターゲットメトリクスの設定

ソリューションの TF-IDF の構成

ソリューションの **TF-IDF** の構成

用語頻度 - 逆ドキュメント頻度 (TF-IDF) エンコードを、 予測インテリジェンスの分類、クラスタリング、または類似性ソリューションに適用します。

始める前に

注:
ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にしているテクノロジーについて十分な情報を得ていること、およびテクノロジーが提供するものからメリットを得るユースケースがあることを確認してください。詳細については、「https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847」を参照してください。

- 分類、クラスタリング、または類似性ソリューション定義を作成するか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
予測インテリジェンス 分類フレームワークと類似性フレームワークでデフォルトで段落ベクトル単語埋め込みを使用します。これは、主に人間が判読できるコンテンツで構成されるデータの処理に非常に効果的です。ただし、TF-IDF は、ログファイルのアラートやエラーメッセージなど、マシンで生成されたコンテンツを含むレコードに対して、より良い予測結果を返す場合があります。ソリューションが処理するデータの種類に適した詳細設定を選択します。

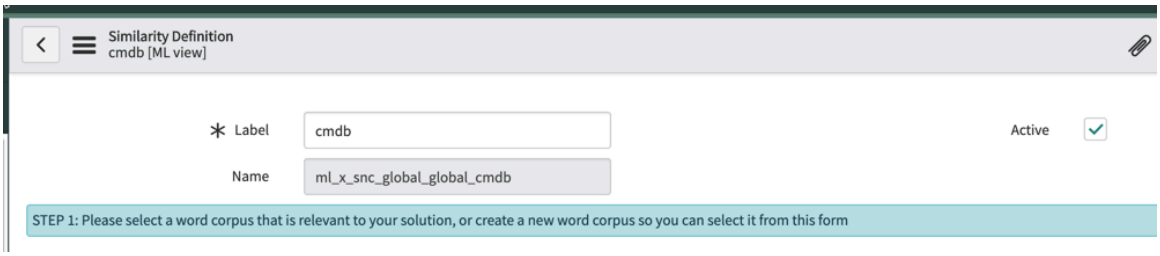
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

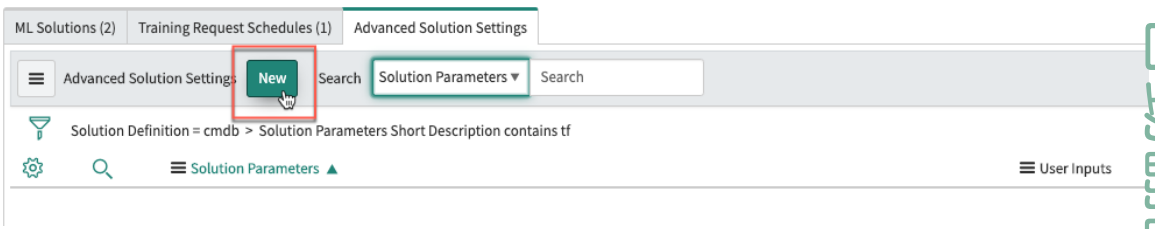
注:
TF-IDF を構成する手順はすべてのモデル フレームワークで同じですが、クラスタリング ソリューション定義に対する TF-IDF のサポートは、Professional サブスクリプションがある場合にのみ適用されます。

手順

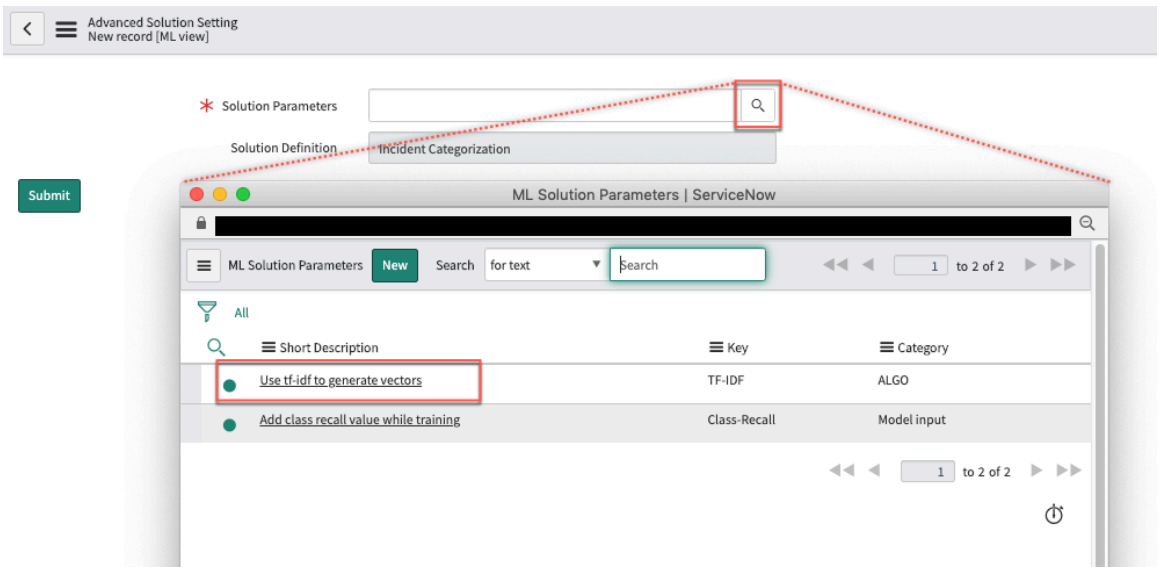
1. ソリューション定義 (など) に移動します。 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. ソリューション定義フォームを開きます。
この例のシナリオでは、 CMDB 類似性定義フォームを使用します。



3. [ソリューションの詳細設定] タブのフォームの [関連リンク] セクションで、[新規] をクリックします。



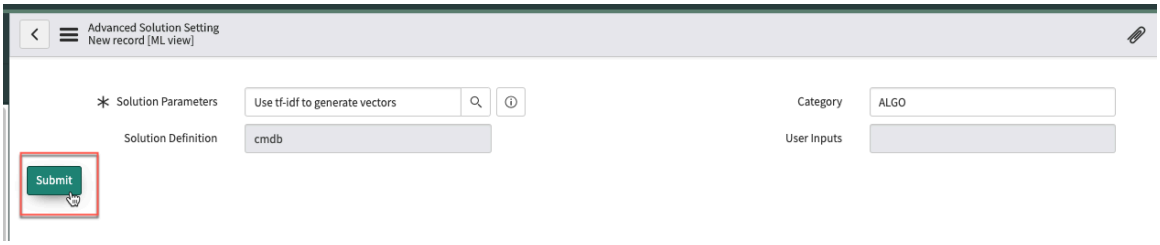
4. パラメーターレコードを作成します。
   a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンをクリックします。
   b. [ML Solution Parameters] 画面で、[**Use tf-idf to generate vectors**] を選択します。



5. [**Submit** (送信)] を選択します。

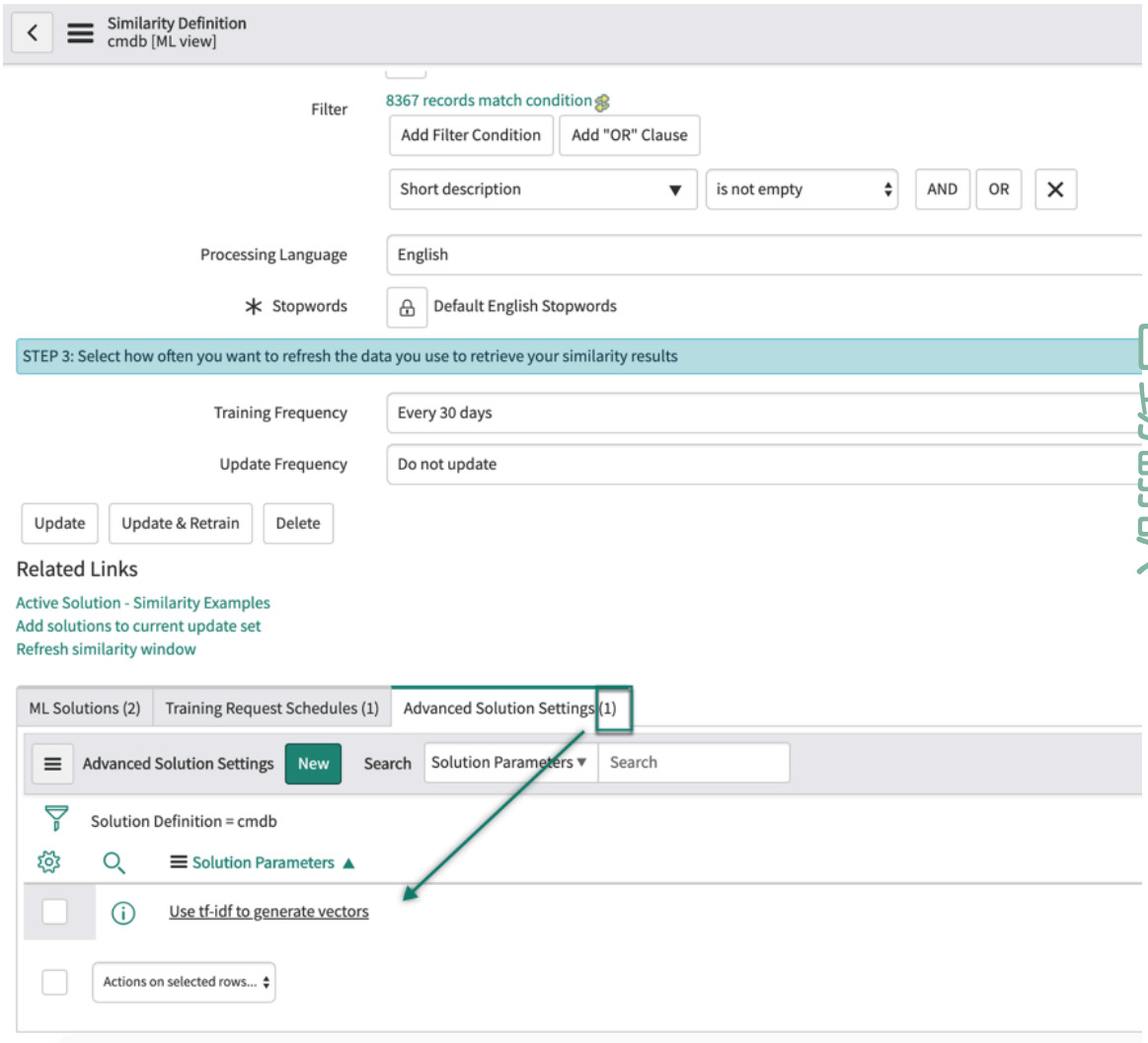
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[Advanced Solution Setting] レコード画面が更新されます。



6. [**Submit** (送信)] を選択します。

結果： TF-IDF は類似性ソリューション用に構成されます。そのソリューション パラメーターは、類似性定義フォームの [高度なソリューション設定] タブに表示されます。



関連情報

- 分類ソリューションの作成とトレーニング
- 類似性ソリューションの作成とトレーニング
- 回帰ソリューションの作成とトレーニング
- クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

分類または回帰ソリューションの **XGBoost** の構成

XGBoost エンコーディングを適用して、分類または回帰ソリューションのトレーニングを最適化します。

始める前に

> **注:**
> ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にしているテクノロジーについて十分な情報を得ていること、およびテクノロジーが提供するものからメリットを得るユースケースがあることを確認してください。

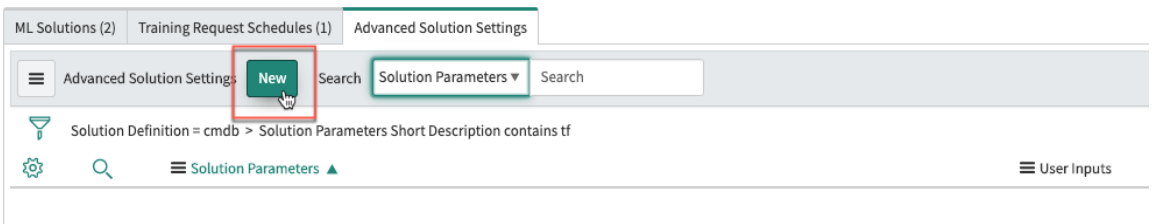
- 分類ソリューション定義を作成するか、既存の定義を使用します。
- 回帰ソリューション定義を作成するか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
XGBoost は、複数のディシジョンツリーを使用し、パラグラフベクターベースのテキストと TF-IDF 距離ベースのテキストの両方をサポートするオプションのグラデーションブースティングフレームワークです。LogR は、デフォルトの距離ベースのモデルアルゴリズムです。

この例のシナリオでは、XGBoost を分類ソリューションと回帰ソリューションの両方に適用します。

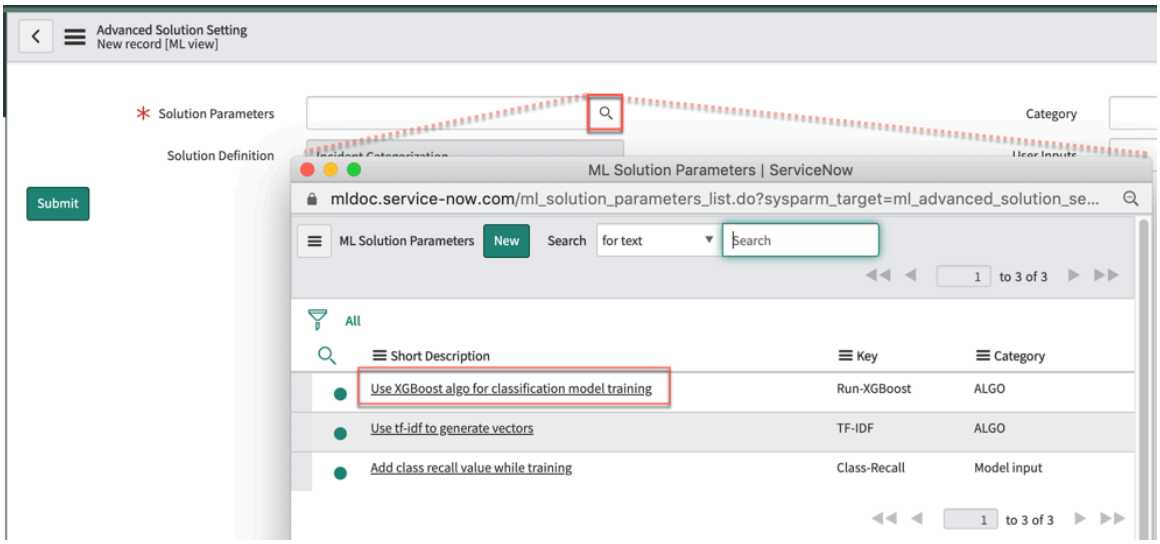
手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 分類ソリューション定義フォームを開きます。
3. [ソリューションの詳細設定] タブのフォームの [関連リンク] セクションで、[新規] をクリックします。

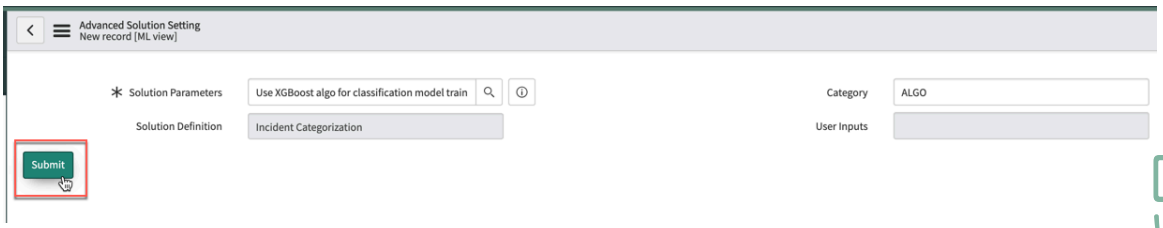


4. パラメーターレコードを作成します。
   a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンをクリックします。
   b. [ML Solution Parameters] 画面にて、[**Use XGBoost algo for classification model training**] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

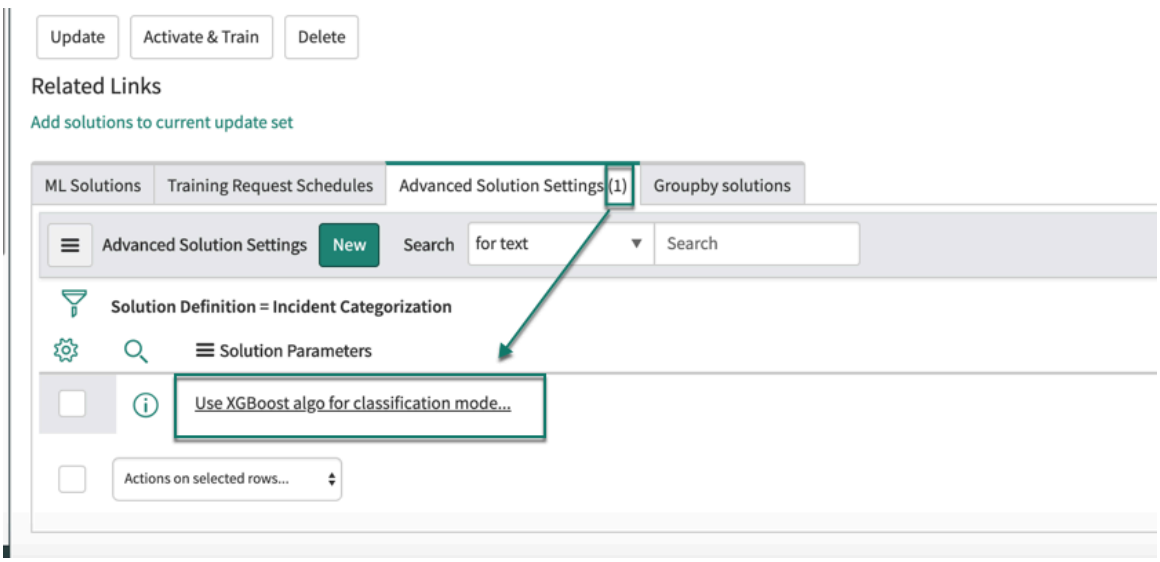


5. [**Submit** (送信)] を選択します。
   [Advanced Solution Setting] レコード画面が更新されます。



6. [**Submit** (送信)] を選択します。

   結果： XGBoost が分類ソリューション用に構成されます。そのソリューション パラメーターは、分類定義フォームの [高度なソリューション設定] タブに表示されます。



注:
回帰ソリューションで XGBoost を設定する場合は、次の手順に従います。

7. 移動先 予測インテリジェンス > 回帰 > ソリューション定義.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

8. この 2 番目のシナリオでは、回帰ソリューション定義フォームを開きます。
9. 前の分類ソリューションの例の手順 1 ～ 5 を繰り返しますが、今回は回帰ソリューションを使用します。
10. [**Submit** (送信)] を選択します。

結果：

XGBoost が回帰ソリューション用に構成されます。そのソリューション パラメーターは、回帰ソリューション定義フォームの [高度なソリューション設定] タブに表示されます。

関連情報

分類ソリューションの作成とトレーニング

回帰ソリューションの作成とトレーニング

クラスタリングソリューションの **DBSCAN** の構成

クラスタリング ソリューションに DBSCAN (Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise) アルゴリズムを適用することを検討してください。DBSCAN は、デフォルトのクラスタリングアルゴリズムである k 平均法の代替として使用できます。

始める前に

注:
ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にしているテクノロジーについて十分な情報を得ていること、およびテクノロジーが提供するものからユースケースが恩恵を受けていることを確認してください。詳細については、ServiceNow コミュニティ の「クラスタリングの詳細パラメーターで詳しく調べる」の記事を参照してください。

- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

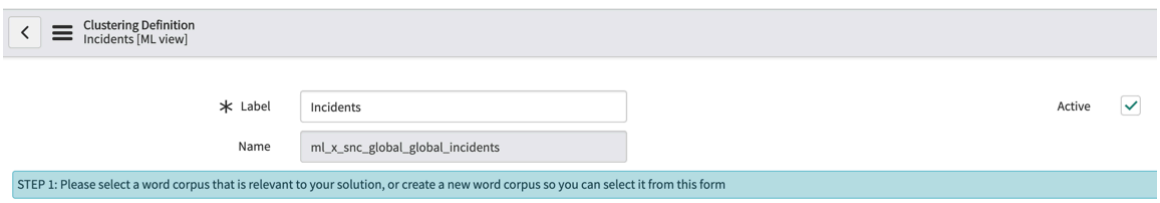
このタスクについて

予測インテリジェンスは、クラスタリングフレームワークでデフォルトで *K-Means* アルゴリズムを使用します。DBSCAN は、データ マイニングや機械学習でも使用される別のクラスタリング アルゴリズムです。クラスタリングの前にデータ内のクラスター数を指定する必要がないため、DBSCAN を好むユーザーもいます。各アルゴリズムの長所と短所の概要については、この 会話 と この記事 を参照してください。

この例のシナリオでは、クラスタリング ソリューションに DBSCAN を適用します。

手順

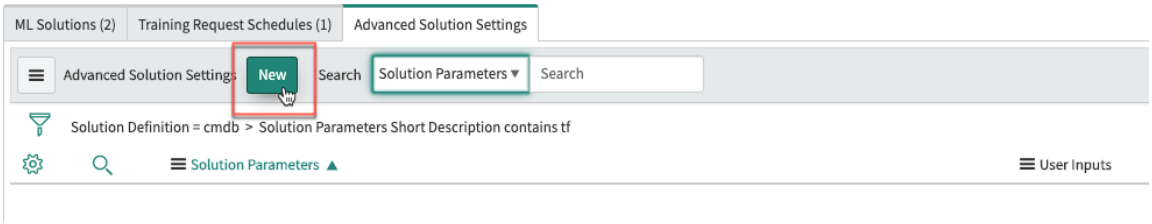
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスターリング > ソリューション定義.
2. クラスターリングソリューション定義フォームを開きます。
   この例のシナリオでは、インシデントクラスタリングソリューション定義フォームを使用します。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

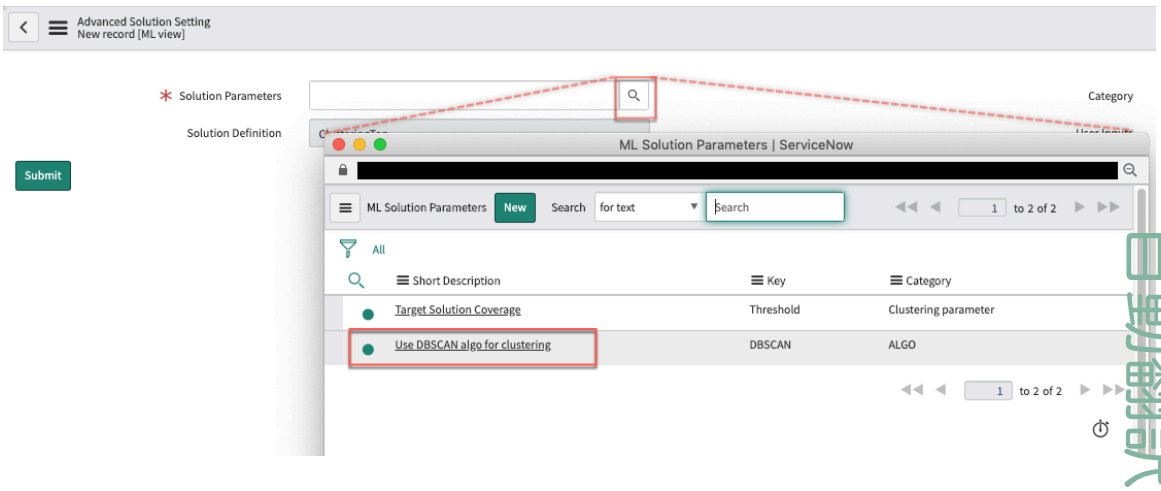
3. フォームの [関連リンク] セクションの [Advanced Solution Settings] タブで、ピッカーから **[Solution Parameters**] を選択し、[**New**] をクリックします。



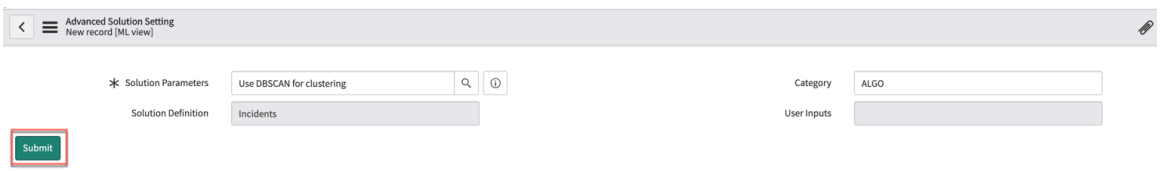
4. パラメーターレコードを作成します。

   a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンを選択します。

   b. [ML Solution Parameters] 画面で、[**Use DBSCAN algo for clustering**] を選択します。



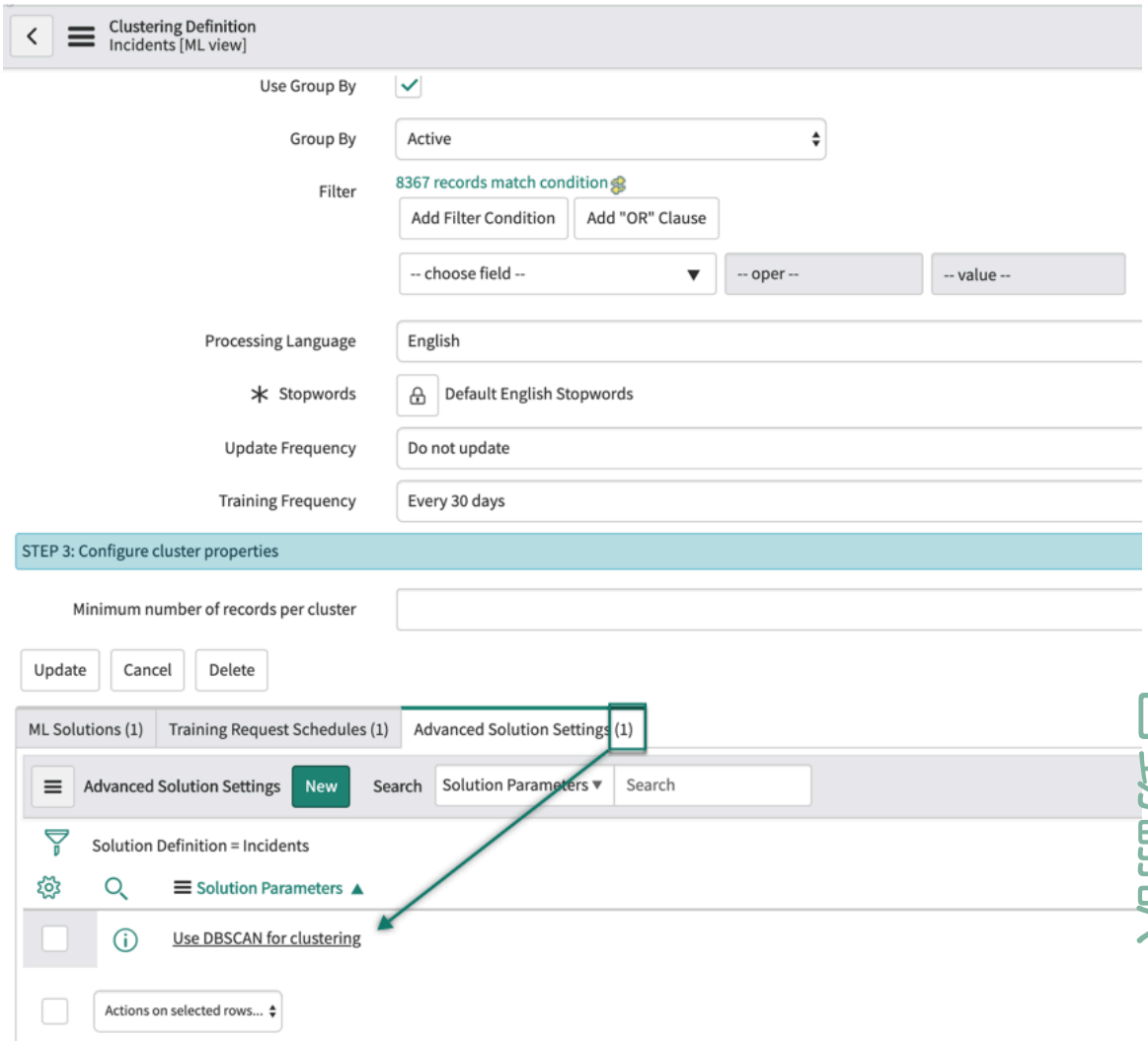
5. **[Submit** (送信)] を選択します。
   [詳細ソリューション設定] レコードが表示されます。[ユーザー入力] フィールドは、このアルゴリズムに適用されないため、グレー表示されます。



6. **[Submit** (送信)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果： DBSCAN がクラスタリングソリューション用に構成されている。そのソリューション パラメーターは、クラスターリング ソリューション定義フォームの [高度なソリューション設定] タブに表示されます。



自動翻訳

関連情報

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

クラスタリングソリューションの **HDBSCAN** の構成

クラスタリング ソリューションには、Hierarchical Density Based Spatial Clustering of Applications with Noise (HDBSCAN) アルゴリズムを適用することを検討してください。HDBSCAN は、既定のクラスタリング アルゴリズムである k 平均法の代替として使用できます。

始める前に

注:
ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にしているテクノロジーについて十分な情報を得ていること、およびテクノロジーが提供するものからユースケースが恩恵を受けていることを確認してください。詳細については、ServiceNow コミュニティ の「クラスタリングの詳細パラメーターで詳しく調べる」の記事を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

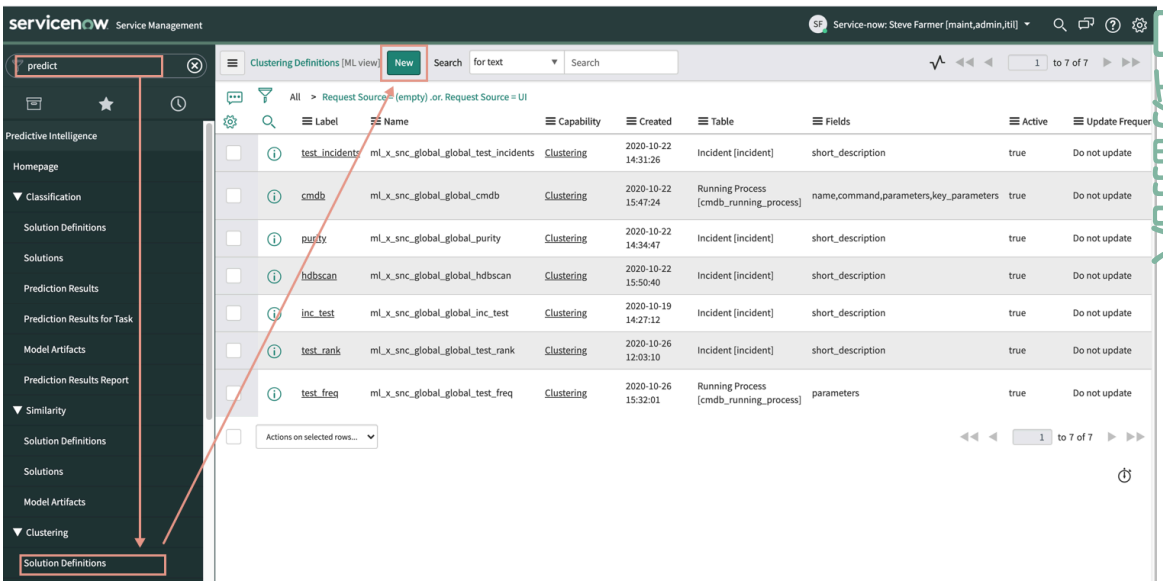
このタスクについて
HDBSCAN アルゴリズムを適用して、どのクラスターにも割り当てられていないデータ サンプルをシステムで識別できるようにすることができます。たとえば、HDBSCAN を適用してトピックディスカバリーをサポートできます。

予測インテリジェンス クラスタリングフレームワークにデフォルトで *K-Means* アルゴリズムを実装します。HDBSCAN は、最小サイズのクラスターで動作し、より安定した永続的なクラスターを提供するのに役立つ点を除いて、DBSCAN クラスタリング アルゴリズムに似ています。HDBSCAN の仕組みの概要については、 こちらの記事 を参照してください。DBSCAN と HDBSCAN の比較については、 この記事 と この記事 を参照してください。

注:
HDBSCAN でトレーニングされたクラスタリングソリューションは、クラスターの更新をサポートしていません。これらのソリューションの更新は失敗し、ソリューションは ml_cluster_detail_tableに記録されません。クラスターの更新を有効にする場合は、DBSCAN または k-means トレーニング方法を使用します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスターリング > ソリューション定義.



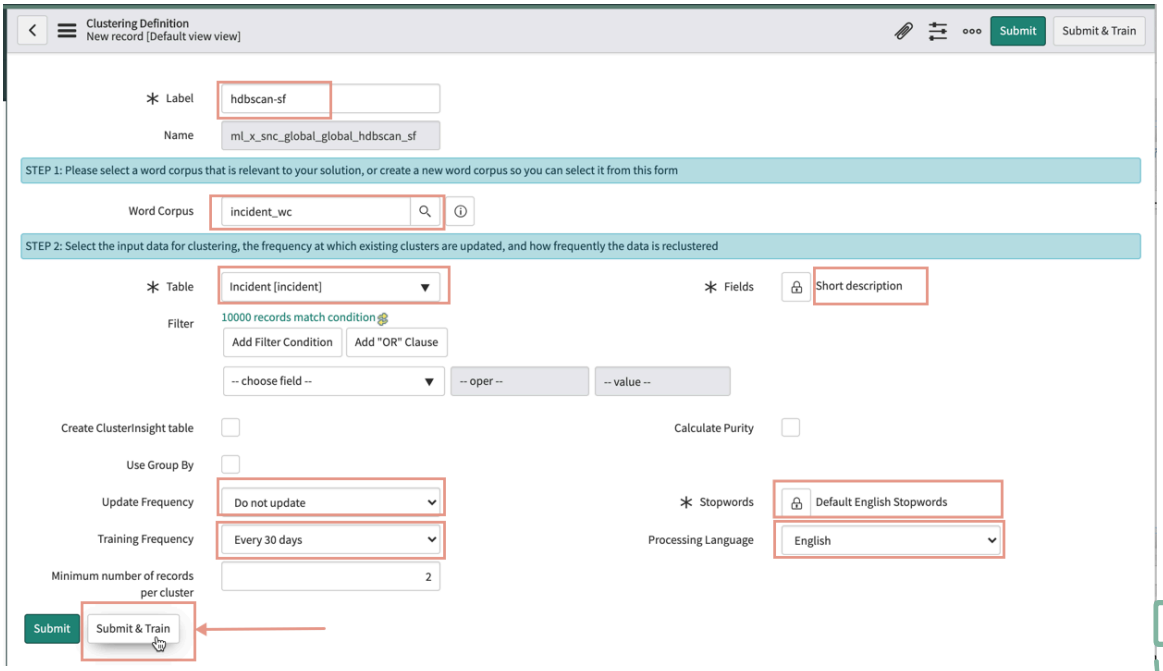
2. **[New** (新規)] を選択します。

3. 新しいクラスターリングソリューション定義フォームを作成するか、既存のクラスターリングソリューション定義フォームを使用します。
この例のシナリオでは、次の図のように *hdbscan-sf* クラスタリング定義フォームを作成します。フィールドを次のように構成します。

- ラベル: hdbscan-sf
- ワードコーパス: incident_wc、またはインシデントレコードデータを含むその他のワードコーパス (Washington DC リリース以降、ワードコーパスは必要ないため、このフィールドは表示されません)。
- テーブル：インシデント [incident]
- フィールド:簡単な説明

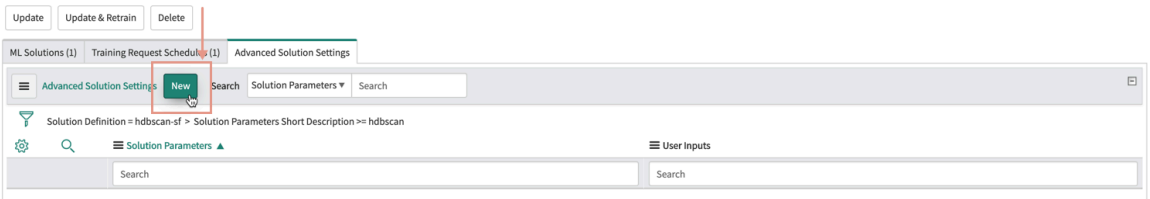
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 更新頻度:更新しない
- ストップワード:デフォルトの英語のストップワード
- トレーニング頻度:30 日ごと
- 処理言語:英語



4. [送信してトレーニング] を選択します。

5. トレーニング済みフォームの 関連リンク セクションの Advanced Solution Settings タブで、ピッカーから ソリューション パラメーター を選択し、 新規 を選択します。



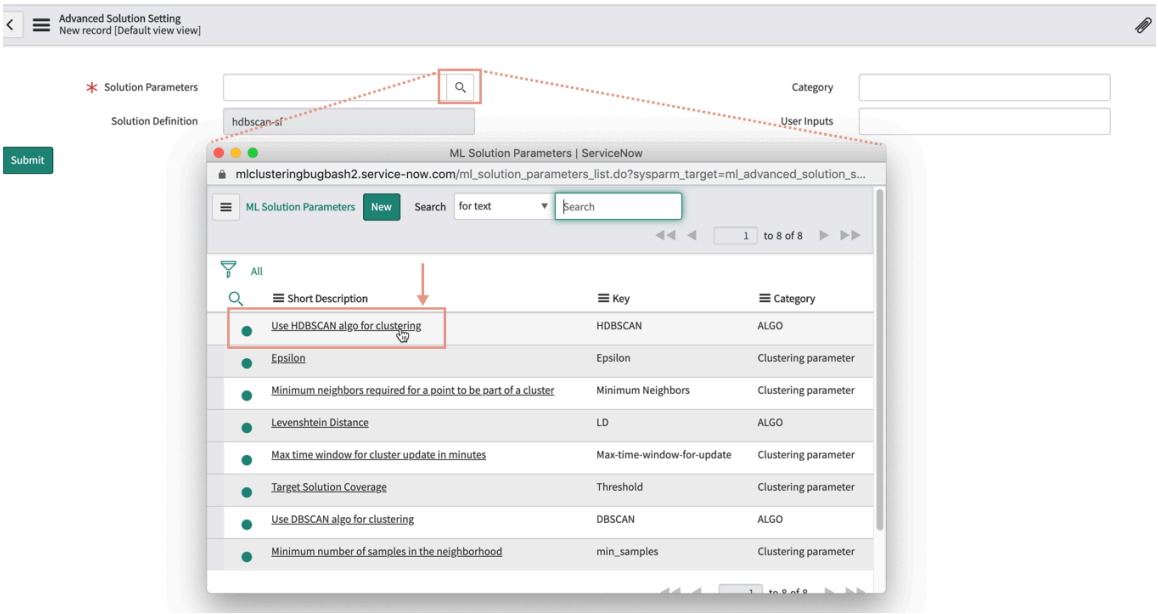
6. パラメーターレコードを作成します。

自動翻訳

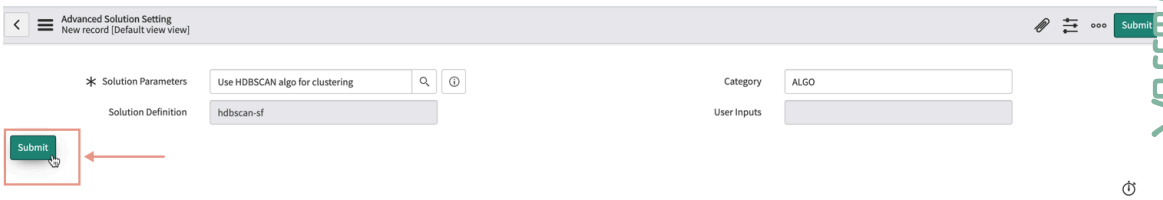
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンをクリックします。

b. [ML Solution Parameters] 画面で、[**Use HDBSCAN algo for clustering**] を選択します。



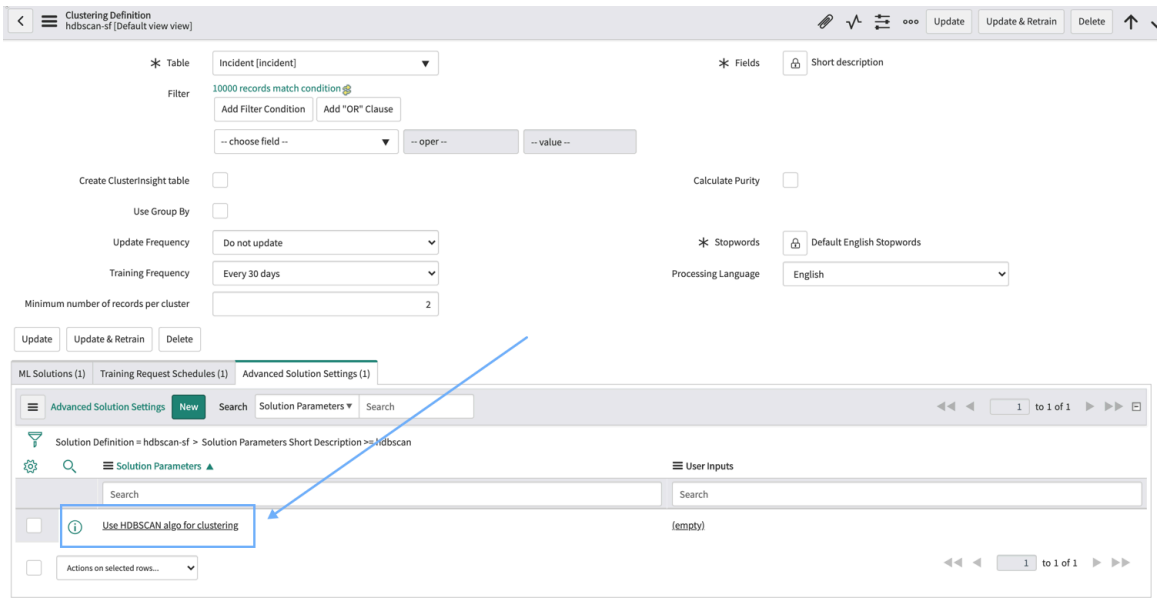
7. [Submit (送信)] を選択します。
HDBSCAN アルゴリズムが適用された [Advanced Solution Setting] レコードが表示されます。[ユーザー入力] フィールドは、このアルゴリズムに適用されないため、グレー表示されます。



8. [Submit (送信)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

結果:HDBSCAN がクラスタリングソリューション用に構成されました。そのソリューション パラメーターは、クラスターリング ソリューション定義フォームの [高度なソリューション設定] タブに表示されます。



関連情報

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

クラスタリングソリューションの **Connect Component** アルゴリズムとレーベンシュタイン距離法の構成

Configure Connect Component とレーベンシュタイン距離メソッドのエンコーディングを適用して、クラスタリングソリューションのトレーニングを最適化します。

始める前に
必要なロール：admin または ml_admin

注:
ML ソリューションの詳細設定の構成はオプションです。これらの設定のいずれかを構成する場合は、ソリューションで有効にしているテクノロジーについて十分な情報を得ていること、およびテクノロジーが提供するものからユースケースが恩恵を受けていることを確認してください。詳細については、ServiceNow コミュニティ の「クラスタリングの詳細パラメーターで詳しく調べる」の記事を参照してください。

- クラスタリングソリューション定義を作成してトレーニングするか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
クラスタリングソリューションをトレーニングする場合、次の 3 つのオプションがあります。

- デフォルトの k 平均アルゴリズムを使用します。
- オプションの DBSCAN ソリューションパラメーターとユークリッド距離法をメトリクスとして使用します。
- オプションの [DBSCAN]、[最小近傍]、および [レーベンシュタイン距離] 解析パラメーターを使用します。Connect コンポーネントは、DBSCAN と最小近傍によって有効になり、段落ベクト

自動翻訳

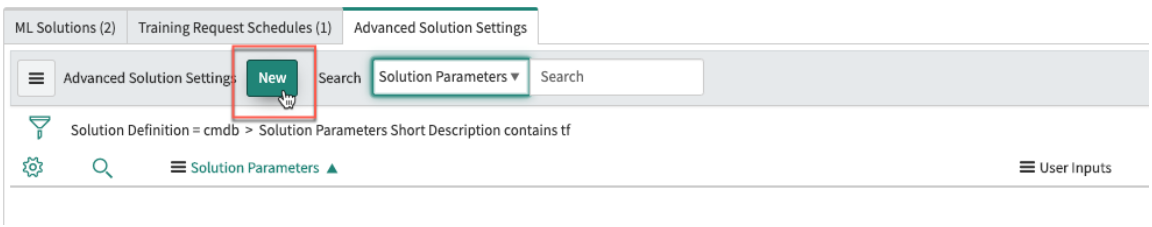
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルベースのテキストとレーベンシュタイン距離ベースのテキストの両方をサポートします。レーベンシュタイン距離法を使用してソリューションをトレーニングする場合は、クラスタリング ソリューションでワード コーパスを使用する必要はありません。

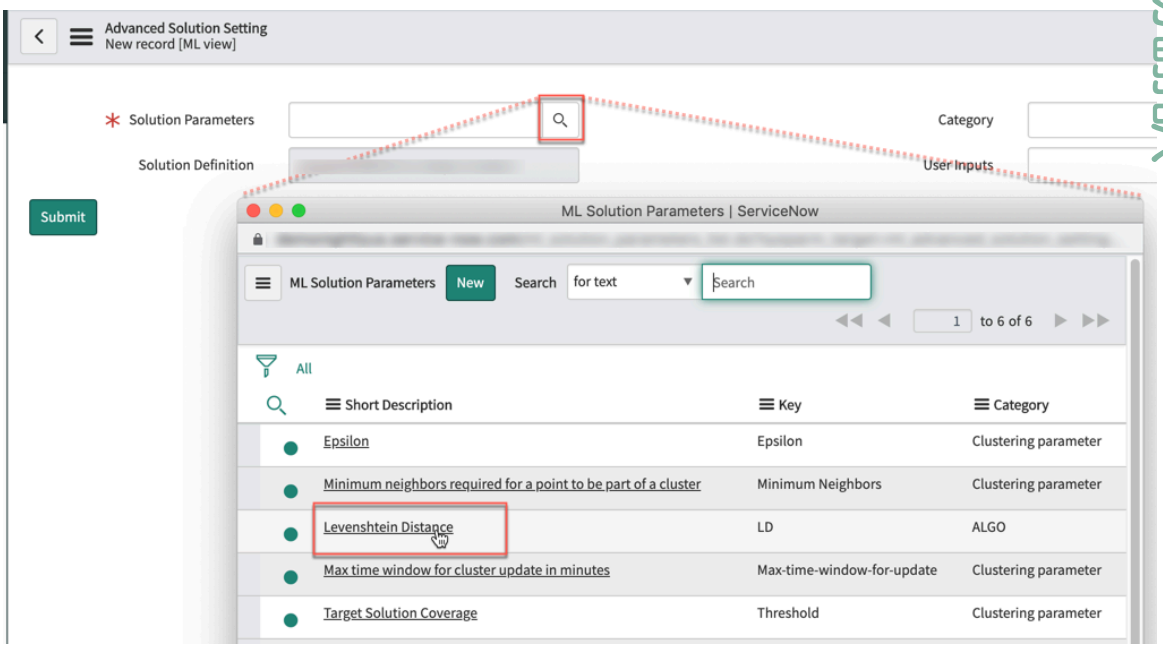
この例のシナリオでは、上記の 3 番目のオプションを使用してソリューション定義をトレーニングします。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスターリング > ソリューション定義.
2. トレーニング済みのクラスタリングソリューション定義フォームを開きます。
3. [ソリューションの詳細設定] タブのフォームの [関連リンク] セクションで、[新規] を選択します。



4. パラメーターレコードを作成します。
   a. [ソリューションパラメーター] フィールドで、検索アイコンを選択します。
   b. [ML ソリューションパラメータ] 画面で、[レーベンシュタイン距離] を選択します。

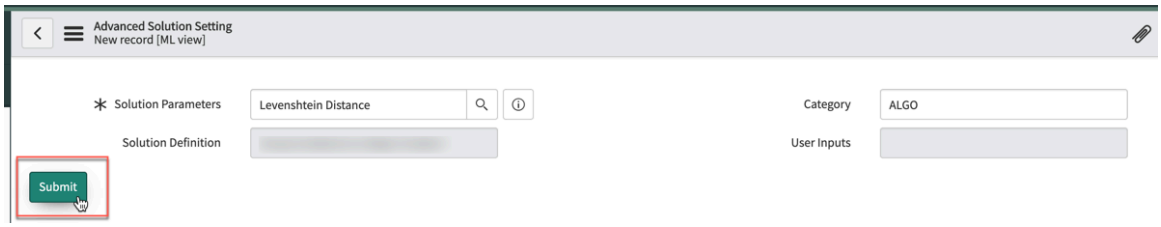


5. **[Submit** (送信)] を選択します。

   [Advanced Solution Setting] レコード画面が更新されます。

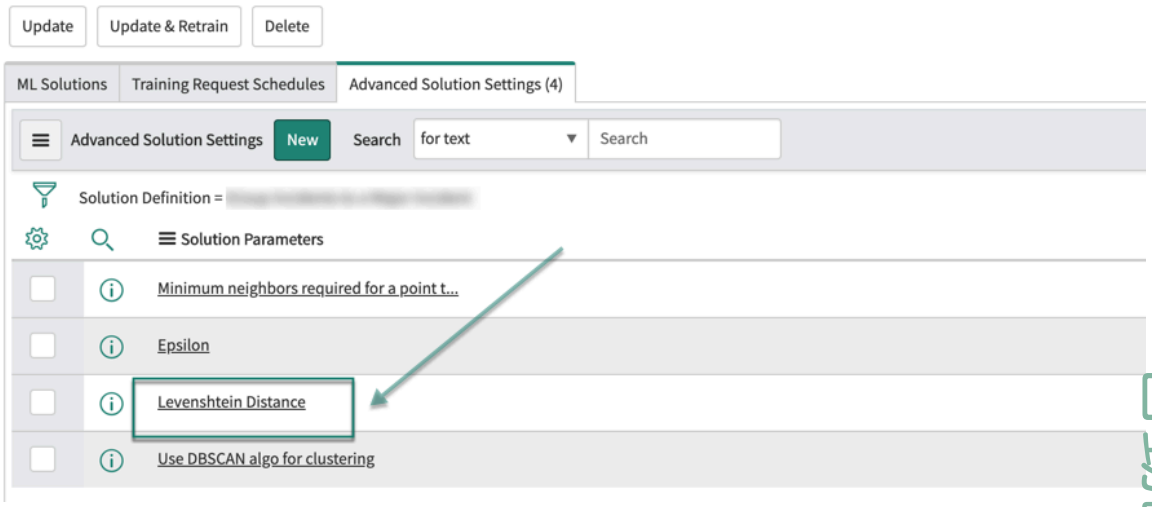
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

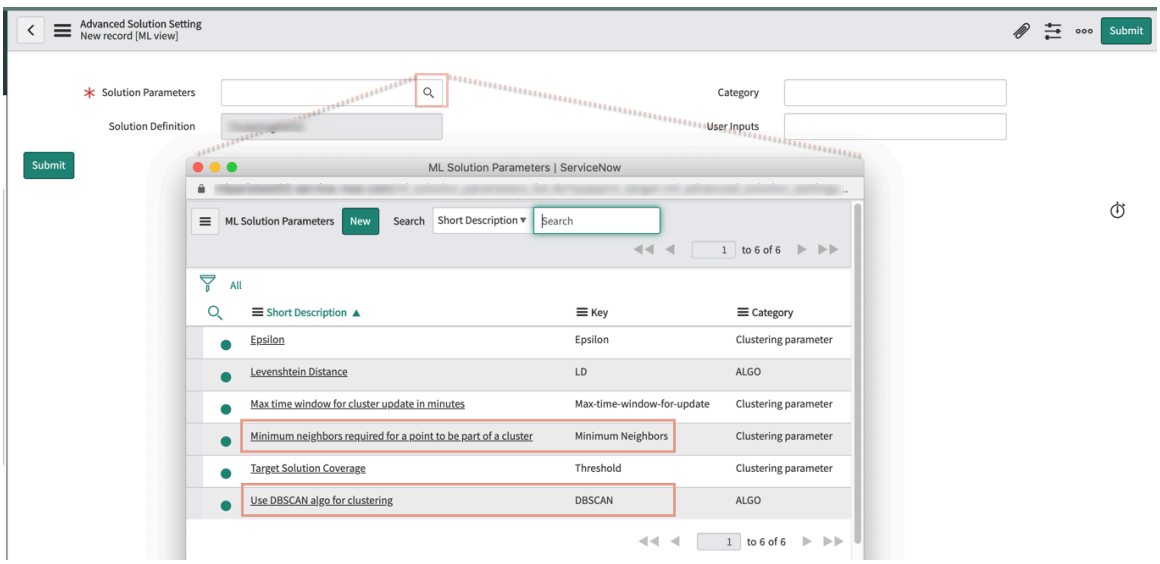


6. **[Submit** (送信)] を選択します。

   結果： レーベンシュタイン距離がクラスタリングソリューション用に構成されます。そのソリューション パラメーターは、クラスタリング定義フォームの [ソリューションの詳細設定] タブに表示されます。



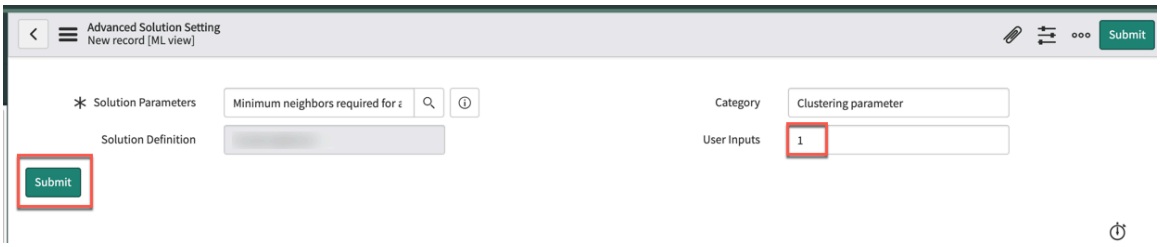
7. 前のレーベンシュタイン距離の例の手順 1 ～ 6 を繰り返しますが、今回は [最小近傍] と **[DBSCAN**] ソリューション パラメーターを作成し、これらを組み合わせて [コンポーネントの接続] 機能を有効にします。



   [最小近傍] ソリューション パラメーターを選択、構成、および送信するときは、必ず [ユーザー入力] フィールドに値 1 を設定してください。一部のパラメーターにのみ [ユーザー入力] フィールドがあります。

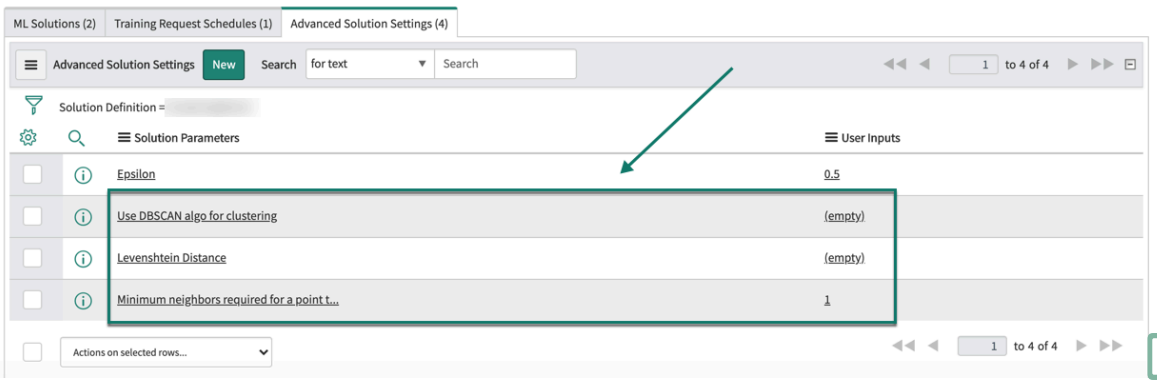
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



結果：

Connect コンポーネントがクラスターリングソリューション用に構成されました。その 2 つのソリューション パラメーターは、クラスタリング定義フォームの [高度なソリューション設定] タブに、この手順のステップ 1 から 6 で構成した [レーベンシュタイン距離] パラメーターとともに表示されます。



関連情報

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

分類におけるモデル構成の構成パラメーター

JSON 形式でパラメーターのディクショナリを渡すことで、分類ソリューションのトレーニング動作をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール:ml_admin または admin

このタスクについて
パラメーターのディクショナリを渡してトレーニング動作を調整することで、モデルのパフォーマンスを微調整できます。

モデルの目的に関連する機械学習ハイパーパラメーターを理解します。このオプションは高度であり、注意して変更する必要があります。

次の手順を使用して、ソリューション定義フォームにこれらのパラメーターを追加できます。

または、スクリプトを使用してこれらのパラメーターを追加することもできます。スクリプティング時に使用する形式については、このページの 「次に行うこと 」セクションを参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 既存の分類ソリューションを開くか、新しい分類ソリューションを作成します。
3. フォームの [関連リンク] セクションで [ソリューションの詳細設定] タブを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

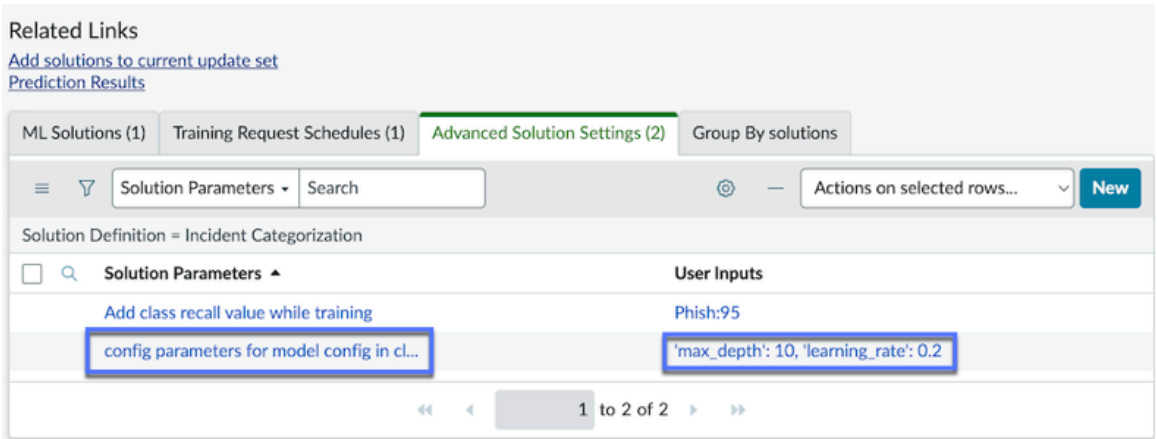
4. [新規] を選択して、詳細なソリューション設定 (ml_advanced_solution_settings) フォームを開きます。
5. [ソリューションパラメーター] フィールドで、`分類のモデル構成の構成パラメーター`を検索します。
6. 要件に従って値を編集した後、[ユーザー入力] フィールドに次のキーと値のペアを入力します。

   注:
   パラメーターをソリューション定義フォームに貼り付けるときは、JSON を囲むラベル、中括弧、または括弧を含めないでください。要件に従って値を編集した後、ここに示す形式でキーと値のペアを入力します。

```
'max_depth': 10,'learning_rate': 0.1,'objective': 'multi:softprob','num_class': 11,'random_state': 10,'eval_metric': 'mlogloss','booster': 'gbtree','n_estimators': 150,'verbosity': 1,'use_label_encoder': false,'tree_method': 'hist','num_parallel_tree': 1,'gamma': 0.25,'subsample': 0.8,'max_delta_step': 5,'reg_alpha': 0,'reg_lambda': 1,'colsample_bytree': 0.8,'colsample_bylevel': 1,'colsample_bynode': 1,'min_child_weight': 1.25,'n_jobs': 11,'validate_parameters': true
```

7. [送信] を選択して、ソリューション定義を更新します。

タスクの結果
この設定は、ソリューションのフォームの [詳細ソリューション設定] タブに行として表示されます。



次のタスク
ソリューションを再トレーニングします。

この辞書をスクリプトで渡すこともできます。スクリプトを作成するときは、外側のラベル、中括弧、および括弧を必ず使用してください。

スクリプトの例：

```
config.setModelParams({
                'max_depth': 10,
                'learning_rate': 0.1,
                'objective': 'multi:softprob',
                'num_class': 11,
                'random_state': 10,
                'eval_metric': 'mlogloss',
                'booster': 'gbtree',
                'n_estimators': 150,
                'verbosity': 1,
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
'use_label_encoder': false,
'tree_method': 'hist',
'num_parallel_tree': 1,
'gamma': 0.25,
'subsample': 0.8,
'max_delta_step': 5,
'reg_alpha': 0,
'reg_lambda': 1,
'colsample_bytree': 0.8,
'colsample_bylevel': 1,
'colsample_bynode': 1,
'min_child_weight': 1.25,
'n_jobs': 11,
'validate_parameters': true
});
```

JSON の例:

```
{
  "classification_model_params": {
    'max_depth': 10,
    'learning_rate': 0.1,
    'objective': 'multi:softprob',
    'num_class': 11,
    'random_state': 10,
    'eval_metric': 'mlogloss',
    'booster': 'gbtree',
    'n_estimators': 150,
    'verbosity': 1,
    'use_label_encoder': false,
    'tree_method': 'hist',
    'num_parallel_tree': 1,
    'gamma': 0.25,
    'subsample': 0.8,
    'max_delta_step': 5,
    'reg_alpha': 0,
    'reg_lambda': 1,
    'colsample_bytree': 0.8,
    'colsample_bylevel': 1,
    'colsample_bynode': 1,
    'min_child_weight': 1.25,
    'n_jobs': 11,
    'validate_parameters': true
    }
  }
```

自動翻訳

関連情報

機械学習 API の使用

分類ソリューションの作成とトレーニング

分類モデルのトレーニングに **LightGBM** アルゴを使用する

分類モデルをトレーニングするための高度なオプションとして、LightGBM (Light Gradient-Boosting Machine) アルゴリズムを有効にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:ml_admin または admin

このタスクについて
LightGBM アルゴリズムは、大規模なデータセットに対してパフォーマンスと効率を提供します。このアルゴリズムの詳細については、「 https://lightgbm.readthedocs.io 」を参照してください。

ソリューション定義フォームにこのオプションを追加するには、次の手順に従います。または、スクリプトを使用してこのアルゴリズムを追加することもできます。

スクリプトを使用してこのオプションを追加するには:

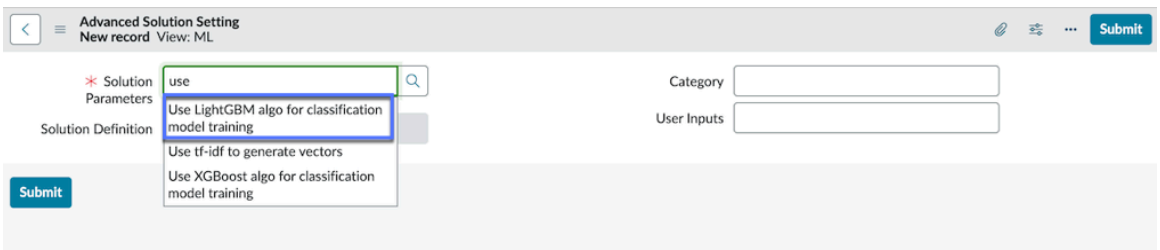
```
var config = new MLPredictorConfig('ml_solution_ID');
             config.useLightGBM();
             config.updateConfig();
```

JSON 形式:

```
{
   "use_lightgbm": true
   }
```

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 既存の分類ソリューションを開くか、新しい分類ソリューションを作成します。
3. フォームの [関連リンク] セクションで [ソリューションの詳細設定] タブを選択します。
4. [新規] を選択して、詳細なソリューション設定 (ml_advanced_solution_settings) フォームを開きます。
5. [ソリューション パラメーター] フィールドで、[分類モデルのトレーニングに LightGBM アルゴを使用する] を検索します。
6. [ユーザー入力] フィールドは空白のままにして、[送信] を選択します。



タスクの結果
この設定は、ソリューションのフォームの [詳細ソリューション設定] タブに行として表示されます。

次のタスク
ソリューションを再トレーニングします。

関連情報

機械学習 API の使用

分類ソリューションの作成とトレーニング

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ラベルに含めるために必要な最小レコード数

モデル トレーニングに含めるために、ラベルがデータセットに含める必要があるレコードの最小数のしきい値を設定します。

始める前に

データセットに分類に適したラベル値が含まれていることを確認します。

必要なロール:ml_admin または admin

このタスクについて

この詳細オプションは、まれにしか表示されないラベルを削除するのに役立ちます。この最小しきい値を設定すると、過適合と信頼性の低い予測を減らすことができます。

設定するには、レコードの最小数を入力します。最小レコード数よりも少ないクラス値は、トレーニングセットから削除されます。トレーニング前に削除されたクラス値は予測に表示されません。

スクリプトを使用してこのオプションを追加するには:

```
config.setMinLabelCount(50);
```

JSON 形式:

```
{
   "min_label_count": 50
   }
```

手順

1. ソリューション定義フォームにこのオプションを追加するには、次に移動します: すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 既存の分類ソリューションを開くか、新しい分類ソリューションを作成します。
3. フォームの [関連リンク] セクションで [ソリューションの詳細設定] タブを選択します。
4. [新規] を選択して、詳細なソリューション設定 (ml_advanced_solution_settings) フォームを開きます。
5. [ソリューションパラメーター] フィールドで、ラベルに含める必要最小限のレコードを検索します。
6. [ユーザー入力] フィールドに、必要なレコードの最小数を入力し、[送信] を選択します。



タスクの結果

この設定は、ソリューションのフォームの [詳細ソリューション設定] タブに行として表示されます。

次のタスク

ソリューションを再トレーニングします。

関連情報

機械学習 API の使用

分類ソリューションの作成とトレーニング

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

上位 N 件のラベルのみを含める構成

トレーニング時に最も一般的なクラスのみを使用するように分類モデルを制限します。使用するクラスの数を指定できます。

始める前に
必要なロール:ml_admin または admin

このタスクについて
最も頻度の高い固定数のラベルにモデルを制限すると、特に大きなデータセットでは、フォーカスとパフォーマンスが向上します。

次の手順を使用して、ソリューション定義フォームにこのオプションを追加できます。または、スクリプトを使用してこのオプションを追加することもできます。

スクリプトを使用してこのオプションを追加するには:

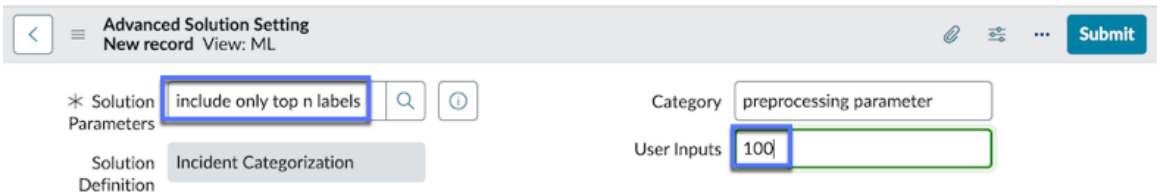
```
config.setTopNLabels(100);
```

JSON 形式:

```
{
   "include_top_n_labels": 100
   }
```

手順

1. ソリューション定義フォームにこのオプションを追加するには、次に移動します: すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 既存の分類ソリューションを開くか、新しい分類ソリューションを作成します。
3. フォームの [関連リンク] セクションで [ソリューションの詳細設定] タブを選択します。
4. [新規] を選択して、詳細なソリューション設定 (ml_advanced_solution_settings) フォームを開きます。
5. [ソリューションパラメーター] フィールドで、「上位 n 個のラベルのみを含める」を検索します。
6. [ユーザー入力] フィールドに、制限として必要なクラスの数を入力し、[送信] を選択します。



タスクの結果
この設定は、ソリューションのフォームの [詳細ソリューション設定] タブに行として表示されます。

次のタスク
ソリューションを再トレーニングします。

関連情報
- 機械学習 API の使用
- 分類ソリューションの作成とトレーニング

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

その他のラベルを削除

トレーニングデータから「その他」というラベルが付いたレコードを削除することで、分類モデルのノイズを低減し、予測精度を高めます。これらは、配布頻度が 1% 未満のレコードです。

始める前に
必要なロール:ml_admin または admin

このタスクについて
このオプションを true に設定すると、合計データ分布の 1% 未満のレコードがトレーニングから除外されます。これらのレコードは、インターフェイスで「その他」というラベルが付けられます。1% のしきい値は変更できません。

次の手順を使用して、ソリューション定義フォームにこのオプションを追加できます。または、スクリプトを使用してこのオプションを追加することもできます。

スクリプトを使用してこのオプションを追加するには:

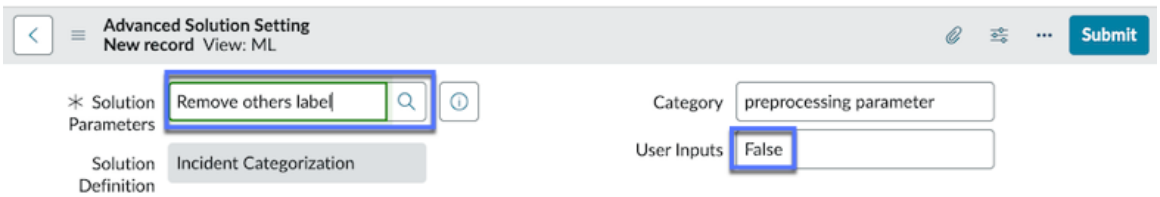
```
config.removeOthersLabel(true);
```

JSON 形式:

```
{
   "remove_others_label": true
   }
```

手順

1. ソリューション定義フォームにこのオプションを追加するには、次に移動します: すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 既存の分類ソリューションを開くか、新しい分類ソリューションを作成します。
3. フォームの [関連リンク] セクションで [ソリューションの詳細設定] タブを選択します。
4. [新規] を選択して、詳細なソリューション設定 (ml_advanced_solution_settings) フォームを開きます。
5. [ソリューション パラメーター] フィールドで [その他のラベルを削除] を検索し、 [送信] を選択して更新を保存します。



タスクの結果
この設定は、ソリューションのフォームの [詳細ソリューション設定] タブに行として表示されます。

次のタスク
ソリューションを再トレーニングします。

関連情報

機械学習 API の使用

分類ソリューションの作成とトレーニング

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ソリューションの作成とトレーニング

予測インテリジェンス (PI) フレームワークのいずれかを使用して、機械学習ソリューションを作成およびトレーニングします。各フレームワークは、データの結果を予測、推奨、および整理するためにシステムをトレーニングする、異なるソリューションタイプを提供します。

ソリューションのタイプ

3 つの PI フレームワークは、予測 API を介して任意のアプリケーションから呼び出して予測を行うことができるさまざまなソリューションを提供します。以前のデータを使用して独自のソリューションを作成してトレーニングします。移動先 すべて > 予測インテリジェンス > ホームページ ソリューションを表示および作成します。

目的の予測に最適なフレームワークを選択します。

- 分類ソリューション:

  レコード作成時にフィールド値を設定して、過去のレコードに基づいて作業を自動的に分類してルーティングします。「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

- 類似性ソリューション:

  新規レコードと既存レコードの類似性を識別して、解決策を推奨します。「類似性ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

- クラスタリングソリューション:

  類似のレコードをクラスターにグループ化して、パターンと重大なインシデントを特定します。「クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする」を参照してください。

- 回帰ソリューション:

  重要:
  Yokohama リリースでは、新しい回帰ソリューションの作成のサポートが削除されました。既存の回帰ソリューションを編集およびトレーニングすることはできますが、新しい回帰ソリューションを作成することはできません。

  履歴データを使用して、インシデントまたはケースの解決にかかる時間の推定などの数値出力を予測します。「回帰ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

ソリューションをトレーニングするためのデータレコードの選択

ソリューションの品質は、トレーニングに使用するレコードデータによって決まります。一般に、優れたトレーニングデータセットにはこれらの特性があります。

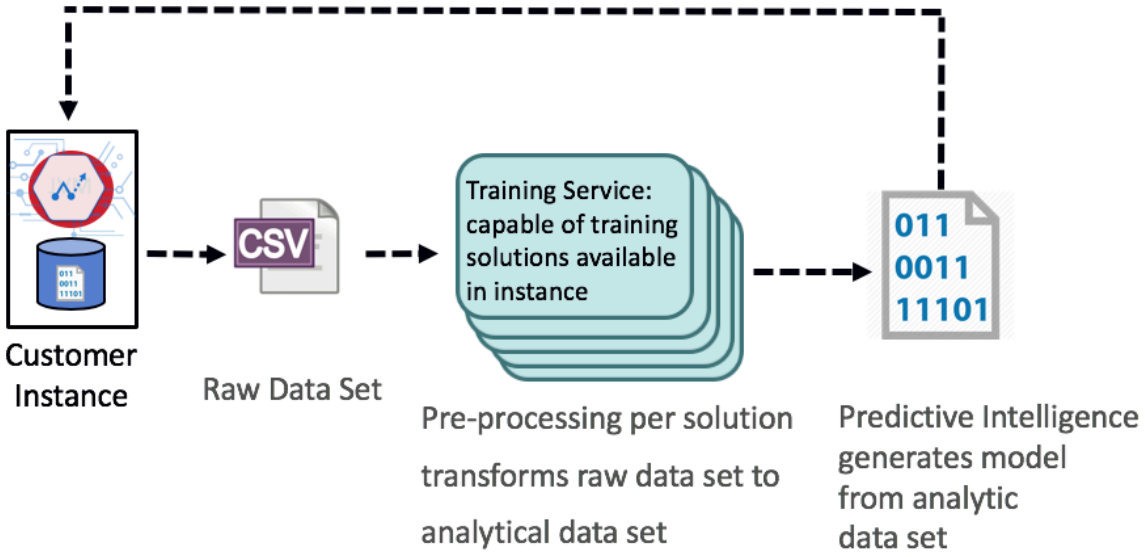
- ソリューション定義の入力フィールドは、ユーザーがレコードを作成するときに使用できます。レコード作成時に予測を行うには、レコード作成時に入力フィールド値がソリューションに含まれている必要があります。
- ソリューション定義の出力フィールドは選択フィールドです。より正確な予測を行うには、出力フィールドを可能な値の有限セットに制限します。
- トレーニングレコードには、出力フィールドの正しい値のみが含まれます。より正確な予測を行うには、信頼性の低い出力フィールド値を含むレコードを除外します。たとえば、最近クローズしたインシデントが 1 か月間レビューおよび変更される場合は、最近クローズしたインシデントを除外します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- トレーニングレコードには、ソリューションで予測する各出力フィールド値の複数の例が含まれています。レコード範囲を拡大するには、各出力フィールド値の例を複数含めます。
- トレーニングレコードには、入力フィールドの一般的なバリエーションが含まれています。レコード範囲を拡大するには、入力フィールド値の例を複数含めます。

トレーニング用のソリューションのエクスポート



ソリューションをトレーニングするには、そのソリューション定義と関連レコードを、同じデータセンター内の一元化されたトレーニング サーバーにエクスポートします。トレーニングが完了すると、トレーニングサーバーはソリューションをインスタンスにエクスポートし、サーバーからすべてのトレーニングデータを削除します。すべてのデータセンターには独自のトレーニング サーバーがあり、データはデータセンターから離れないため、このサービスは、データ主権要件を持つ顧客も利用できます。

予測は、インスタンスと同じデータセンター内の一元化された予測サーバーで行われます。予測が初めて呼び出されたときに、トレーニング済みモデルアーティファクトがインスタンスサーバーから予測サーバーに送信されます。その後、トレーニングされたモデルアーティファクトは、後続の予測のために予測サーバーにキャッシュされます。

注:
インスタンスとトレーニングサービス間のすべての通信は、同じデータセンターのファイアウォール内で行われます。それでも、すべての通信はHTTPSを介して行われます。

ソリューショントレーニングのトラブルシューティング

一般的なトレーニングの問題のトラブルシューティングについては、Now Support ナレッジベースの Predictive Intelligence の一般的な問題 [KB781893] の記事を参照してください。

分類ソリューションの作成とトレーニング

分類ソリューションのトレーニングに使用するレコード、予測をトリガーするフィールド、およびソリューションを再トレーニングする頻度を指定します。

始める前に

- カスタムストップワードリストの作成 必要に応じて。
- 必要なロール：admin または ml_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

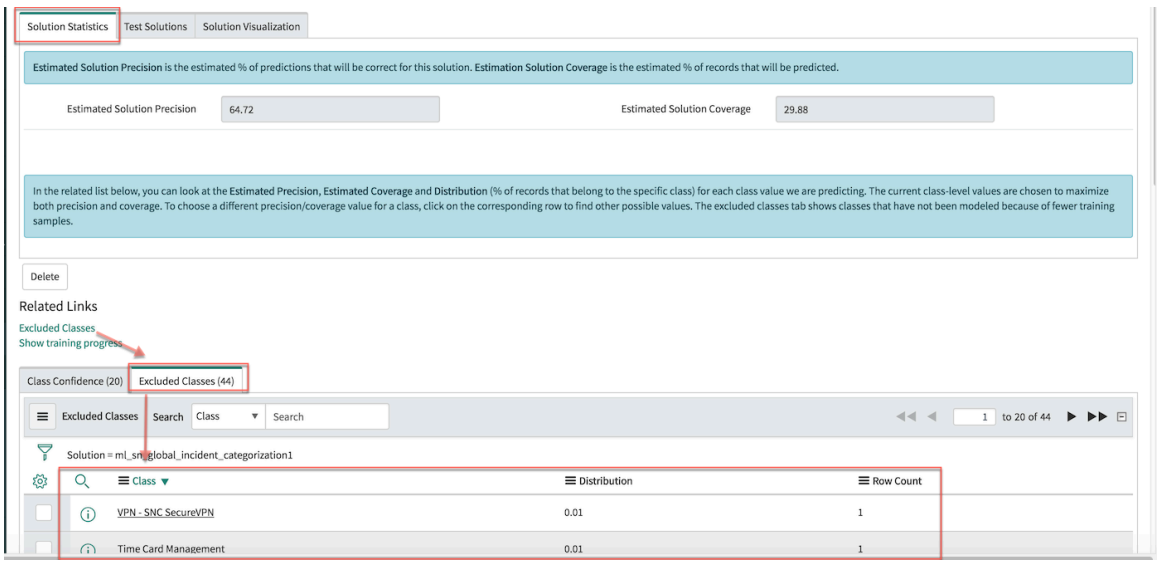
重要:
Yokohamaリリースでは、分類、クラスタリング、および類似性フレームワークのモデルでワークフローソリューションが使用されます。これらは事前にトレーニングされているため、新しいソリューションにワードコーパスは必要ありません。ワードコーパスを含む既存のソリューションがアップグレード後に再トレーニングされると、それらはワークフローソリューションになり、[ワードコーパス] フィールドはフォームから削除されます。

このタスクについて
予測モデルの品質は、そのトレーニングに使用するデータによって決まります。トレーニングに適したレコードを選択するには、テーブルのデータベースディクショナリと、使用するレコード値の現在の品質を調べます。

暗号化されたトレーニングデータの使用については、「予測インテリジェンスでのデータ暗号化」を参照してください。

トレーニングに使用できるレコードの最小数と最大数の詳細については、「予測インテリジェンスのプロパティ」を参照してください。

注:
トレーニングデータセット内のレコードが 30 未満のクラスは、ソリューショントレーニングから除外されます。ソリューションがトレーニングされて完了すると、除外されたクラスが ML ソリューションフォームの [ソリューション統計情報] セクションに一覧表示されます。



サポートする予測モデルごとに個別のソリューション定義を作成する必要があります。次の手順では、新しい分類ソリューションを作成する方法について説明しますが、コンテキストメニューから [ソリューション定義をコピー] を選択して、既存のソリューション定義とその構成を新しいレコードにコピーすることもできます。必要に応じて、新しいレコードのフィールド値を編集します。

Yokohama リリースから、モデルの予測に影響を与える主要な特徴の分析を含める場合は、スクリプトを使用してワークフロー分類ソリューションを作成することもできます。詳細については、「モデルの説明可能性」を参照してください。

手順

1. ソリューション定義に必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認し、次に移動します: すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. [分類定義] リストで、[新規] を選択します。
3. 空の [分類定義] フォームで、次のガイダンスに従ってフィールドを設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	値
ラベル	ソリューションレコードの一意の名前を入力します。
名前	入力したラベル値に基づいて、この読み取り専用フィールドの値が生成されます。
ワードコーパス	ソリューションに関連するワードコーパスを選択します。詳細については、「ワードコーパスの作成」を参照してください。 **注:** ワードコーパスは、Utah 以降に初めて予測インテリジェンスを実装するお客様の必須フィールドではありません。代わりに、事前トレーニング済みモデルが使用されます。事前トレーニング済みモデルの [ワードコーパス] フィールドが削除されました。
テーブル	システムで予測するターゲットレコードを含むテーブルを選択します。
出力フィールド	予測モデルで値を設定するフィールドを選択します。 一般に、適切な出力フィールドには次の特性があります。 ○ これは、可能な値の有限セットを持つ選択フィールドまたは文字列フィールドです。 ○ 入力フィールドと何らかの因果関係があります。 たとえば、デフォルトの インシデント分類 ソリューション定義では、出力フィールドは [カテゴリ] に設定されています。
フィールド	予測の生成にソリューションで使用する入力フィールドを選択します。 入力フィールドは、予測ソリューションの成功に必要な分類情報を含むレコード内のフィールドです。たとえば、インシデントレコードをトリアージするための正しいクラスを予測する場合、予測ではクラスを参照するテキストを含むレコードを収集する必要があります。ほとんどのレコードの [簡単な説明] フィールドにはコンテキストテキストがあるため、一般的に使用するのに最適な入力フィールドです。解決メモもインシデントの詳細メモでインシデントクラスを参照する可能性があるため、入力フィールドとして使用することもできます。 一般に、適切な入力フィールドには次のような特徴があります。 ○ このフィールドは、ユーザーがレコードを作成するときに使用できます。 ○ フィールドのデータタイプは、文字列、参照、選択肢、または HTML です。フィールドが提供する情報が多いほど、ソリューションが予測を行うことができる頻度が高くなり、予測が正確になる頻度も高くなります。 ○ このフィールドにはデフォルト値があるため、空白にすることはできません。 すべてのデフォルトソリューション定義は、[簡単な説明] フィールドを使用します。
フィルター	[フィルター条件の追加] をクリックして、トレーニング対象のレコードに条件を適用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	たとえば、 インシデント分類 ソリューション定義では、[作成日][日付][過去 **12** か月] **AND** [アクティブ][次の値に等しい]**[false] AND** [ステータス][次の値のいずれか][解決済み **|**クローズ] ソリューションをトレーニングするには、フィルターで少なくとも 1 つのレコードを返す必要があります。フィルターでレコードが返されない場合は、トレーニング用のレコードが返されるまでフィルターを更新します。 **注:** 優れたソリューションのトレーニングに推奨されるレコード数は、30,000 ～ 300,000 です。300,000 件以上のレコードを送信する場合は、ソリューションをトレーニングするために最新の 300,000 件のレコードが使用されます。データベースからの真正なレコードのみを使用します。 一般に、優れたフィルターにはこれらの特性があります。 ○ トレーニングレコードは非アクティブであり、そのステータスは、解決済みやクローズ済みなど、標準プロセス内で完了した作業を示します。 ○ ターゲットフィールドには正しい値のみが含まれます。信頼性の低いターゲットフィールド値を含むレコードを除外します。たとえば、アサイン先グループ/カテゴリを予測していて、過去のインシデントデータに使用されなくなったアサイン先グループ/カテゴリが含まれている場合は、フィルターを追加して、そのようなレコードをトレーニングから削除します。 ○ トレーニングレコードには、ソリューションで予測するターゲットフィールド値ごとの複数の例が含まれています。 ○ トレーニングレコードには、入力フィールドの一般的なバリエーションが含まれています。 過去 3 か月や過去 12 か月などの相対日付フィルターを使用します。ハードコードされた日付は使用しないでください。これらのフィルターは、手動で更新しない限り、ソリューションの再トレーニング時に更新されないためです。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語を選択します。データセットの言語がイタリア語の場合は、[イタリア語] を選択します。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。たとえば、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などがあります。
ストップワード	処理言語を選択すると、その言語のストップワードリストが自動的に追加されます。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。デフォルトの英語のストップワードリストも含まれています。カスタムストップワードリストを作成する場合は、[ストップワード] フィールドから選択してソリューションに追加できます。
トレーニン	ソリューションが再生成される頻度を選択します。使用可能なオプションの範囲は、[**1** 回実行] から **[180** 日ごと] までです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
グ頻度	注: 分類ソリューション トレーニングに必要なレコードの最小数は 10,000 に設定されています。 デフォルトでは、システムはトレーニングを 1 回実行します。これにより、許容可能な範囲と精度の値が提供されるまで、ソリューション定義を確認および更新する時間が与えられます。 ソリューション定義がかなり安定している場合は、スケジュールされたトレーニングを検討してください。データが時間の経過とともに古くなり、予測モデルの精度が低下する可能性があるためです。 注: ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。この制限では、新しいトレーニング要求が 24 時間以内に 50 件を超えた場合でも、スケジュールされた再トレーニング要求、クラスタリングの更新、および類似性の更新は除外されます。

4. ソリューション定義に該当するコンテキストメニューのオプションまたはボタンをクリックします。

5. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** をクリックして確定します。

   - システムは、最寄りのトレーニングサービスでトレーニングを受けるようにソリューションをスケジュールします。トレーニングが完了すると、それを知らせる通知が送信されます。トレーニング中にエラーが発生した場合には、そのエラーも通知に記載されます。他のユーザーは、予測インテリジェンス 通知カテゴリに登録できます。トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

自動翻訳

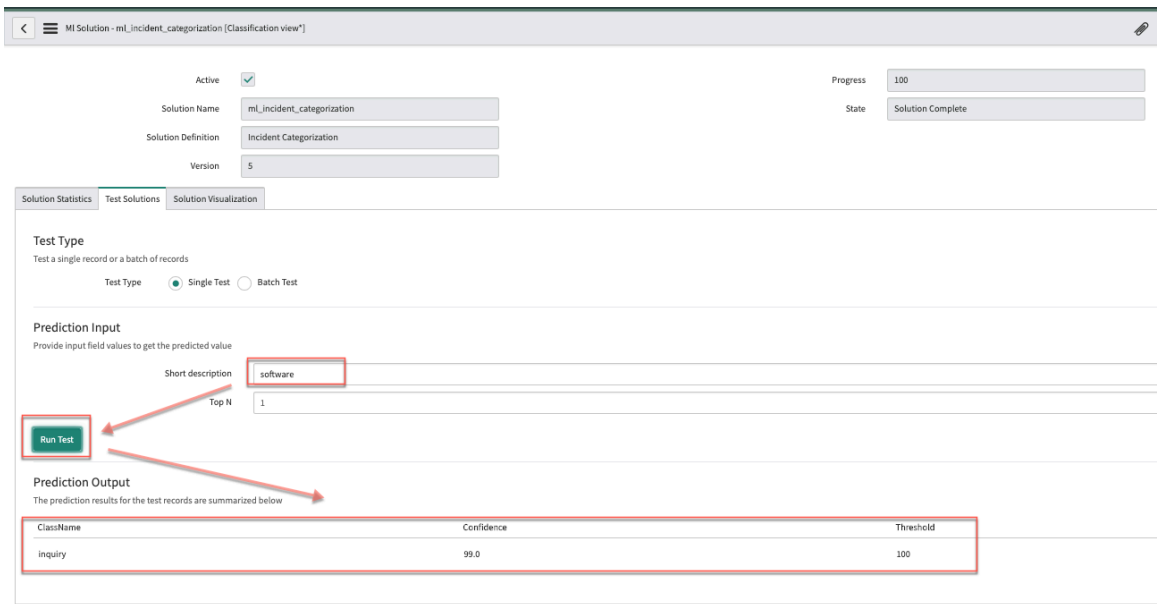
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- バブルチャートがソリューションフォームの [ソリューション可視化] タブに入力され、ソリューションの対象となる各クラスの推定精度と範囲が表示されます。バブルのサイズは、クラスに属するレコードの割合 (分布) を示します。バブルをポイントすると、その推定カバー範囲、推定精度、および分布を確認できます。



次のタスク
ソリューションの [ソリューション統計情報] タブの [クラスの信頼性] セクションで、トレーニング済みのソリューションの精度と範囲の統計情報を確認します。

ソリューションの [ソリューションをテスト] タブで、[簡単な説明] などの入力フィールドから値を入力して、予測出力をテストできます。



予測からクラスを除外する

精度または範囲が不十分な場合は、クラスを予測から除外します。クラスを除外すると、分類モデルが特定の出力フィールド値を予測できなくなります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- 出力フィールド値を除外するソリューション定義をトレーニングします。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
分類ソリューションのテストと改良の一環として、出力クラスを除外して、モデルの結果への影響を確認できます。

予測からのクラスの除外は一時的なものです。ソリューション定義が同じである限り、次回ソリューションをトレーニングしたときにクラスが復元されます。それでも精度または範囲のターゲットが達成されない場合は、ソリューションを非アクティブ化するか、ソリューション定義を変更することを検討してください。

通常、除外されたクラスの値をユーザーが手動で設定できるようにする場合は、予測からクラスを除外します。たとえば、ソリューションで十分な精度や範囲が提供されない場合、またはクラスがレビューや承認を必要とする他のビジネスロジックをトリガーするという理由で、特定のインシデントカテゴリを除外します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション.
2. [ML ソリューション] リストで、クラスを除外するソリューションを選択します。
   このソリューションのステータスは「ソリューション完了」である必要があります。
3. [クラスの信頼性] 関連リストで、除外するクラスを選択します。
4. [クラス信頼性] レコードで、[正確な範囲のルックアップ] 埋め込みリストで利用可能な精度と範囲の組み合わせを確認します。
5. 精度 100 と範囲 0 の組み合わせのチェックボックスをオンにします。

   選択できるチェックボックスは 1 つだけです。

6. [選択した行のアクション] コントロールから、[値の適用] を選択します。
   [精度/範囲設定] 確認ウィンドウが表示されます。
7. **[OK]** をクリックして変更を確定するか、[キャンセル] をクリックして破棄します。

タスクの結果
このソリューションでは、次のトレーニングサイクルまで、すべての予測からクラスが除外されます。

次のタスク
このクラスが意味のある予測に寄与しないと判断した場合は、ソリューションを非アクティブ化するか、ソリューション定義を変更することを検討してください。

ソリューショントレーニングからのクラスの除外

ソリューショントレーニングからクラスを除外して、モデルが特定の出力フィールドクラスを予測しないようにします。たとえば、特定のインシデントカテゴリを廃止または変更する場合は、そのカテゴリをトレーニングから除外することができます。

始める前に
必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
トレーニングからクラスを除外しても、ソリューションが除外されたクラスを使用するレコードの予測を行うことが妨げられることはありません。ソリューショントレーニングでは、入力フィールド値と出力フィールド値を引き続きデータとして使用し、入力フィールド値を新しい出力フィールドクラ

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スに一致させようとします。除外されたクラス値を置き換える別の適切なクラスがないと、この試行によって望ましくない予測結果が生じる可能性があります。

通常、トレーニングからクラスを除外するのは、有効な出力フィールド値のリストを変更する場合のみです。たとえば、あるインシデントカテゴリを別のインシデントカテゴリに置き換えた場合、古いカテゴリをトレーニングから除外して、ソリューションが予測に新しいカテゴリのみを使用するようにすることができます。

注:
クラスのターゲット取り消しを指定する場合は、そのクラスのレコード数が 30 未満であっても、そのクラスをトレーニングから除外しないでください。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
   ソリューション定義の現在のリストが表示されます。
2. 編集するソリューション定義を選択します。

   Example
   たとえば、[インシデント分類] を選択して、トレーニングからインシデントカテゴリを除外します。
3. フィルターを編集してクラスを除外します。
   [is one of] または **[is not one of]** 演算子を使用して、特定のクラスを除外できます。

   Example

   たとえば、ハードウェアクラスを除外する場合は、[カテゴリ] [は次の値ではない] [ハードウェア] という条件を追加します。
4. **[Update & Train]** をクリックします。
   システムは、最寄りのトレーニングサービスでトレーニングを受けるようにソリューションをスケジュールします。トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

タスクの結果
このソリューションでは、すべての予測からクラスが除外されます。

次のタスク
トレーニング済みソリューションの精度と範囲の統計を確認します。

トレーニング済み分類ソリューションの調整

クラスレベルの精度と範囲値を設定して、トレーニング済みの分類ソリューションのパフォーマンスを調整します。

始める前に

- 出力フィールド値を設定するソリューション定義をトレーニングします。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
予測可能な出力フィールド値ごとに クラス レコードが作成されます。各クラスレコードには、選択可能な精度と範囲の組み合わせのリストが含まれています。デフォルトでは、ソリューションは利用可能な精度と範囲の最高の組み合わせを使用します。別の組み合わせを選択して、許容可能な精度と範囲の値に基づいて予測を絞り込むことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション.
   利用可能なソリューションのリストが表示されます。
2. クラスを設定するソリューションを選択します。
   このソリューションのステータスは「ソリューション完了」である必要があります。
   ソリューションレコードが表示されます。
3. [クラスの信頼性] 関連リストから、構成するクラスを選択します。
   ソリューションには、予測を行うことができる出力フィールド値のみがリストされます。出力フィールド値がこのリストにない場合は、ソリューション定義フィルターを更新して、この出力フィールド値により多くのデータを提供し、ソリューションを再トレーニングします。
   クラス信頼度レコードが表示されます。
4. [正確な範囲のルックアップ] 埋め込みリストで利用可能な精度と範囲の組み合わせを確認します。
5. このクラスの予測に使用する精度と範囲の組み合わせのチェックボックスをオンにします。

   選択できるチェックボックスは 1 つだけです。組み合わせによっては、特別な予測結果が生成されます。

   特殊な予測の組み合わせ

予測結果	精度	範囲
予測にクラスを含めない	100	0
予測には常にクラスを含める	0	100

6. [選択した行のアクション] コントロールから、[値の適用] を選択します。
   [精度/範囲設定] 確認ウィンドウが表示されます。
7. **[OK]** をクリックして変更を確定するか、[キャンセル] をクリックして破棄します。

次のタスク
このクラスの予測をテストして、システムが許容できる結果を生成することを確認します。

トレーニング済み分類ソリューションのターゲットメトリクスの設定

トレーニング済み機械学習ソリューションの精度、範囲、再現率の統計情報の値を設定します。

クラスまたはソリューションレベルでの分類メトリクス値の設定

予測インテリジェンス には、精度、カバー範囲、再現率の 3 つの分類メトリクスタイプがあります。これらのメトリクスは、トレーニング済み分類ソリューションフォームの [ソリューション統計情報] タブで構成します。クラスレベルでこれらのメトリクスに手動で値を設定することもできますが、カバーするクラスが多数ある場合は、この操作が困難な場合があります。多くの場合、ソリューションがトレーニングされるまで、設定する最適な値がわからないことがあります。このトピックでは、ソリューションレベルでのメトリクス値の設定のみに焦点を当てます。

ソリューションメトリクスの構成

1 つのメトリクスに値を適用すると、他の 2 つのメトリクスの値が変更されます。この動作により、メトリクスをリアルタイムで繰り返し変更し、どの値の組み合わせが特定の結果を表示するかを確認できます。メトリクスに新しい値を適用すると、新しいターゲットを考慮してメトリクスが再計算されます。

メトリクスに値を適用すると、最も高いパーセンテージ値に基づいて設定したメトリクスを優先し、その他のメトリクスを犠牲にして、予測をトレーニングするようにシステムに求められます。システ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

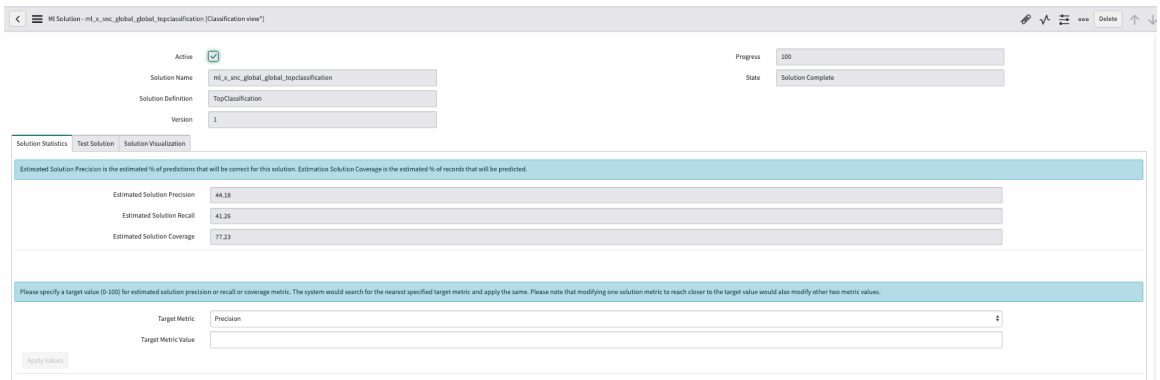
ムはこれらの値を満たそうとしますが、トレーニング中のデータの分散方法によっては、要求どおりに設定されない場合があります。

ソリューションレベルでメトリクス値を適用すると、クラスレベルで適切な値が自動的に設定されます。

ソリューションのターゲットメトリクスを構成するための基本的な手順は次のとおりです。

1. トレーニング済み ML ソリューションの [ソリューション統計情報] タブに移動します。
2. 各メトリクスを定義する画面の緑色のバナーのメッセージを確認して、ソリューションに割り当てる値をよりよく理解できるようにします。最初の 2 つのメッセージバナーは、推定ソリューションレベルのメトリクスに対応しています。3 番目のバナーは、適用したソリューション値に基づいてクラスレベルの結果に対応します。
3. [ターゲットメトリクス] 選択リストで、構成するメトリクスを選択します。
4. [ターゲットメトリクス値] フィールドに、0 ～ 100 のパーセンタイル値を入力します。
5. [値の適用] をクリックします。
6. 結果： [ソリューション統計情報] タブで、[推定ソリューションの精度]、[推定ソリューションの再現率]、および [推定ソリューション カバレッジ] の値の変更を確認できます。これらの値は、選択した ターゲットメトリクス とソリューションに入力した ターゲットメトリクス値 に基づいて計算されます。

最近トレーニングされた分類ソリューションのサンプルランディングページを次に示します。ご覧のように、精度メトリクスは44.18、再現率は41.26、カバレッジは77.23です。

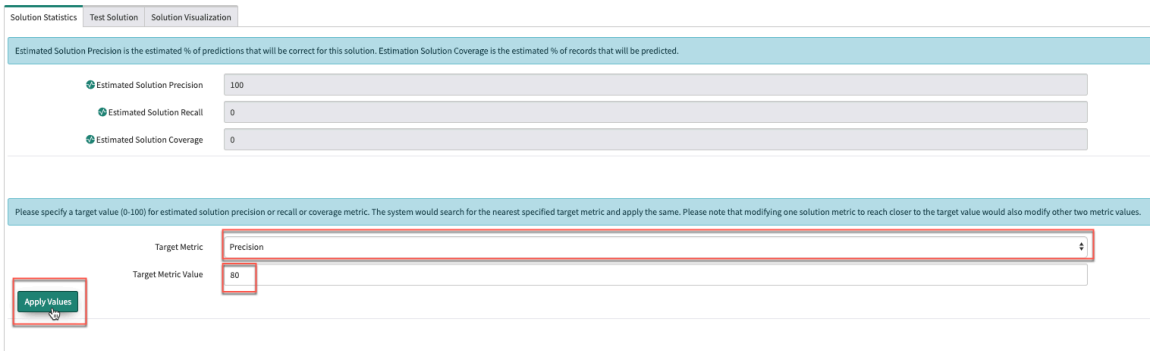


ユースケースに合わせてこれらのデフォルト値を調整する必要がある場合は、以下の設定例を参照してください。たとえば、実装している分類ソリューションに基づいて、精度、再現率、または範囲のターゲットメトリクス値を変更できます。1 つのメトリクスのターゲットメトリクス値 (精度など) を変更すると、取り消しおよび範囲のメトリクスの値にも影響することに注意してください。

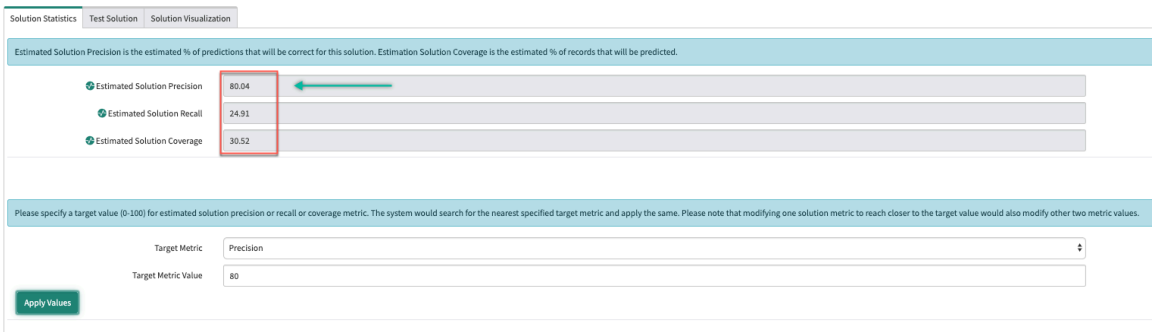
精度の構成例

このシナリオ例では、インシデントレコードをルーティングするための手動トリアージプロセスを、レコードを正しいアサイン先グループに自動的にアサインする ML 分類ソリューションに置き換えます。このシナリオでは、ターゲット値を念頭に置いており、システムは少なくとも 80% の確率で正しく予測する必要があります。そのため、精度メトリック値を 80 に設定し、[値の適用] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

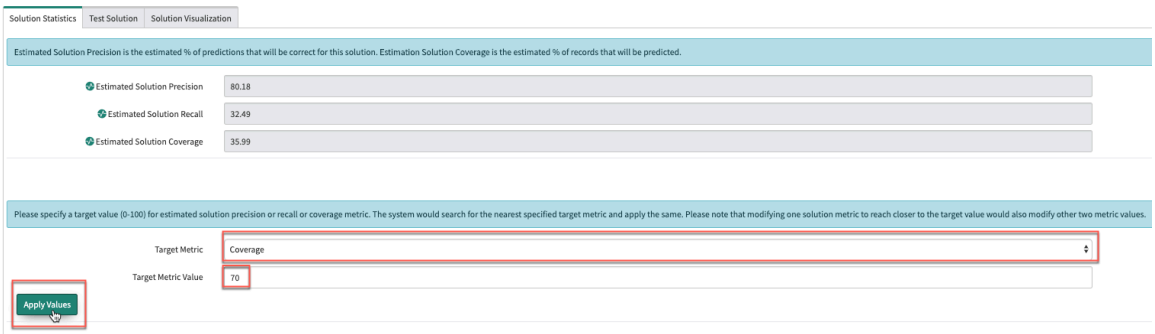


ソリューションに適用されたメトリクス値は次のとおりです。このシナリオでは、精度値 80.04 が要求の 80% をわずかに上回っているため、この値で満足している可能性があります。



範囲の構成例

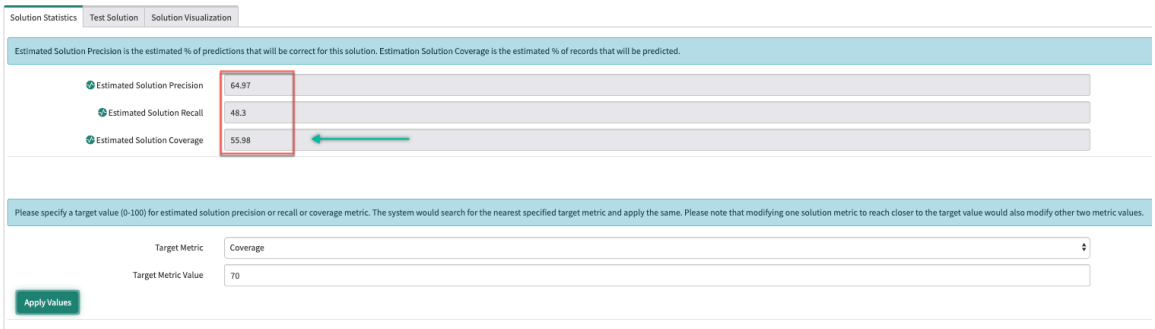
インシデントレコードをルーティングするための手動トリアージプロセスを置き換える別のシナリオの例では、最小目標は、年の第 1 四半期に受信インシデントの少なくとも 70% を予測することです。そのため、対象範囲メトリック値を 70 に設定し、[値の適用] をクリックします。



システムがソリューションに適用したメトリクス値を次の画像に示します。カバレッジメトリクスの値が 35.99 から 55.98 に増加しました。ただし、精度メトリックは 80.18 から 64.97 に低下しました。これは、カバレッジメトリクスを比較的高い値である 70 に設定したためか、トレーニング中のデータの分散方法が原因である可能性があります。

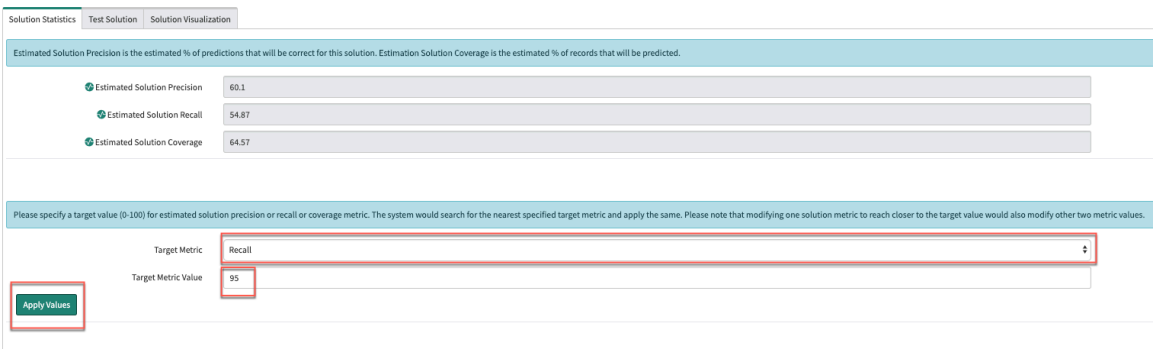
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

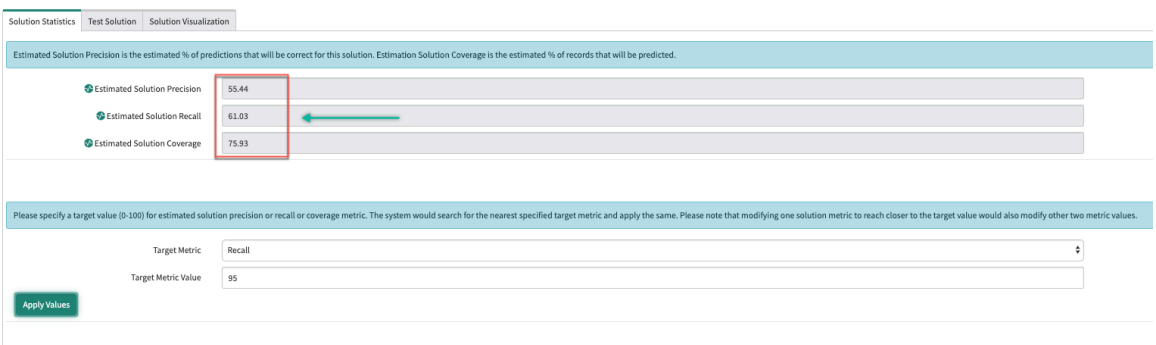


リコール構成の例

別のシナリオでは、受信メールがフィッシングかどうかの分類が、セキュリティ関連の機械学習ソリューションにおける重要なユースケースになる可能性があります。このような状況では、すべてのフィッシングを識別することが非常に重要であり、非フィッシングをフィッシングとして報告しても問題ない場合もあります。ただし、実際のフィッシングは非フィッシングとして分類されるべきではありません。このような状況では、リコールメトリクスの値を高くする必要があります。これにより、精度と範囲の割合が低くなる可能性があります。ここでは、リコールメトリクスを 95 に設定し、[値を適用] をクリックします。



ソリューションに適用されたメトリクス値は次のとおりです。リコールメトリクス値は 54.87 から 61.03 に増加しました。ただし、精度メトリックは 60.1 から 55.44 に低下しました。これは、リコールメトリクスを高い値である 95 に設定したことが原因である可能性があります。



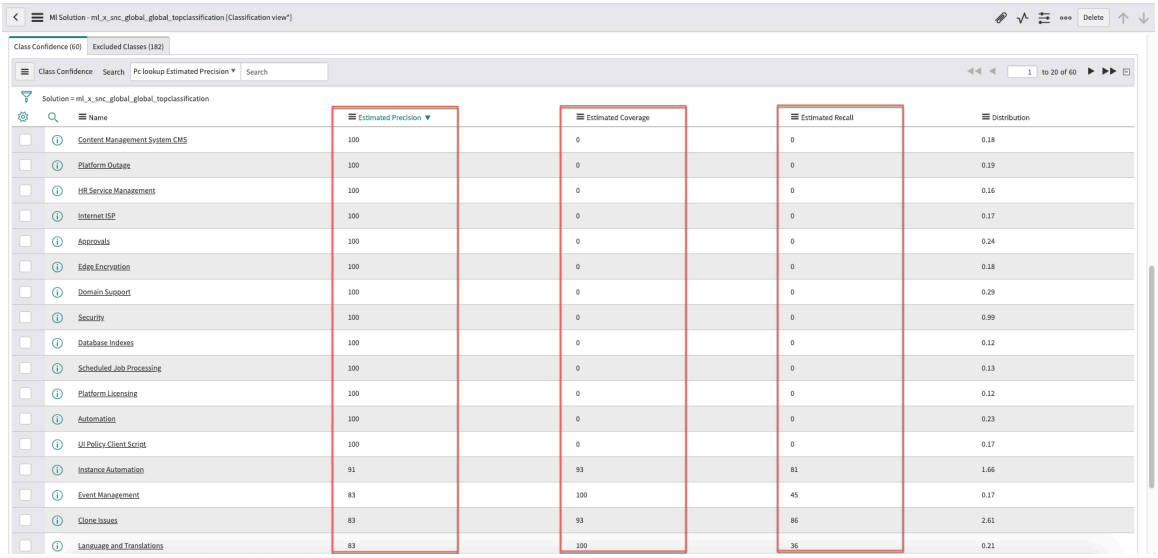
ソリューションに適用するソリューションメトリクス値のクラスレベルの結果

次の画像は、37 クラスのソリューションの精度、範囲、および再現率の統計に適用されたクラス レベルの結果の例を示しています。満足のいく結果が得られるまで、メトリクス値を変更し続けることができます。

[推定精度] 列でソート (z から a) すると、解の精度が最も高いクラスを確認できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



分類に **Group By** を使用

API を使用して、[グループ] フィールドに基づいてトレーニング用の複数の分類ソリューションを同時に送信します。

オプションの [グループ] 機能を使用して、地理的な場所やドメインなど、複数のデータ領域をカバーする 1 つの分類ソリューションをトレーニングおよび管理できます。

Group By を使用してソリューションをトレーニングするには、API を使用して分類ソリューション定義を作成するときに *groupby* パラメーターを追加する必要があります。*groupby* パラメーターは、カテゴリ列のみを入力として受け入れ、各 *groupby* 値に属するデータのサブセットに対して個々のモデルが作成されます。機能に設定された最小レコード基準を満たす子ソリューションのみが作成されます。ここで、予測呼び出しは、予測入力に存在する [グループ] 値に基づいて、対応する [グループ] モデルにルーティングされます。バッチ予測はサポートされていません。

地理的な場所のグループ化シナリオ

たとえば、グローバル企業が受信レコードに分類ルーティングを使用し、米国とヨーロッパに 1 つずつサポートセンターがあるとします。ここでは、米国のインシデント用の 1 つのモデルとヨーロッパのインシデント用の別のモデルを持つ単一の分類ソリューションを作成します。

このシナリオでは、次の 2 つの方法のいずれかを使用できます。

- 2 つの別々の ML 分類ソリューション定義を作成してトレーニングします。1 つは米国のインシデントのみでフィルターされ、もう 1 つはヨーロッパのインシデントのみでフィルタリングされます。
- *groupby* パラメーターを使用して国の場所の Groupby を作成し、すべての米国の定義で米国のモデルを作成し、すべてのヨーロッパの定義でヨーロッパのモデルを作成します。次に、インシデントに基づいて、正しい分類カテゴリを予測するために使用するモデルを識別します。

2 番目のアプローチには、使用するモデルが医療や財務などのさまざまな領域に存在する可能性があるという利点があります。このアプローチは、複数の国の場所またはドメインを維持する場合に特に役立ちます。

API を介したグループ化を使用したトレーニングと予測の使用例

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
    'tableName' : 'incident',
    'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
    'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
    'label': 'solution label',
    'dataset' : myIncidentData,
    'groupByFieldName' : 'assignment_group',
    'predictedFieldName': 'category',
    'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

この例と機械学習 API の一般的な使用法に関する詳細なコンテキストについては、このページの「関連コンテンツ」セクションのリンクを参照してください。

関連情報

- DatasetDefinition - グローバル
- ClassificationSolution - グローバル
- ClassificationSolutionStore - グローバル
- ClassificationSolutionVersion - グローバル

モデルの説明可能性

モデルの説明可能性を使用して、モデルの予測に対する各入力フィールドの重要性を分析します。提供されたスクリプトを実行して、機能重要度のグラフィカル分析を含むワークフロー分類モデルを作成します。

始める前に

- この方法では、ソリューション定義フォームの代わりにワークフロー分類ソリューション API を使用して、説明可能性が追加されたモデルを作成してトレーニングします。ワークフロー分類モデルのコンポーネントについては、「 分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。
- 必要なロール:ml_admin または admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
モデルの説明可能性は、トレーニング中にモデルの予測に影響を与える主要な特徴を特定するのに役立ちます。

> **注:**
> 説明可能性を既存のモデルに追加することはできません。この方法では、スクリプトを使用して新しいワークフロー分類モデルを作成し、トレーニングします。分類ソリューションの作成をスクリプティングする方法の詳細については、「 ClassificationSolution - Global 」を参照してください。

手順で提供されるスクリプトは、説明可能性が true に設定されたモデルを作成してトレーニングします。新しいモデルのソリューションフォームに、[特徴の重要度] というラベルの付いた追加のタブが表示されます。このタブには、予測に対する各入力の相対的な寄与度のグラフが表示されます。



手順

1. 移動先 すべて > システム定義 > スクリプト - バックグラウンド.
2. 計画したモデルに従って、次のスクリプトのクエリフィルターとテーブル、フィールド、および変数の値を編集し、スクリプトを実行します。

```
// Define a dataset
                var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
                'tableName': 'incident',
                'fieldNames': ['category', 'short_description', 'sys_updated_by',
 'assignment_group', 'description', 'priority'],
                'encodedQuery': 'activeANYTHING'
                });

                // Define a classification solution definition with explainability field
                var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
                'label': 'model explainability',
                'dataset': myIncidentData,
                'predictedFieldName': 'category',
                'inputFieldNames': ['short_description', 'priority'],
                //setting the explainability field to true.
                'explainability': true,
                });

                // Add solution to ClassificationSolutionStore
                var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)

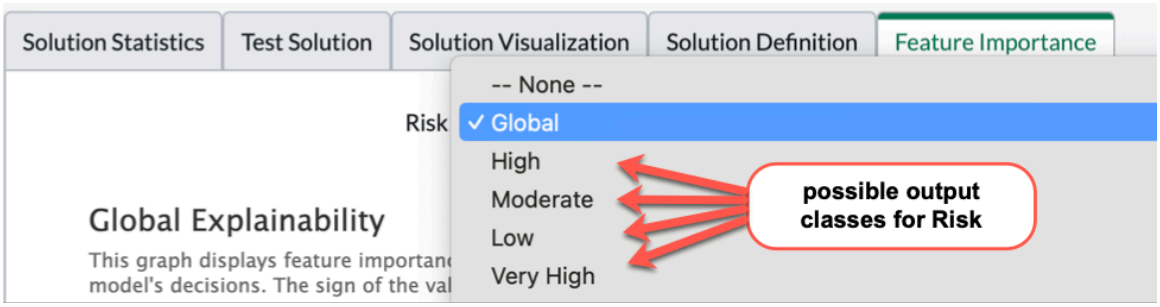
                // Submit training job
                var solutionVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
このスクリプトのクエリフィルターとテーブル、フィールド、および変数の名前を独自の値に置き換えます。

3. ML ソリューション [ml_solution] テーブルに移動し、[アクティブ] フィールドの値を選択して新しいソリューションを開きます。
4. ソリューションフォームで、[機能の重要性 **(Feature Importance)]** タブを見つけて開きます。[機能重要度] にドロップダウンリストが表示されます。



- このドロップダウンリストのラベルは出力 (予測) フィールドの名前であるため、ラベルは各モデルに固有です。
- ドロップダウンリストの値は、出力フィールドの可能な出力クラスと、[グローバル] オプションです。

5. ドロップダウンリストから値を選択して、グラフィカル分析を開始します。Y 軸は入力フィールドを示し、X 軸は各入力の数値的重要度を示します。グラフのラベルには、ドロップダウンリストで選択したクラスが反映されます。



バーにカーソルを合わせると、各入力の重要性のパーセンテージが表示されます。

タスクの結果

正の重要度の値は、入力フィールドがモデルの予測スコアを増加させることを意味します。負の値は、入力フィールドが予測スコアを減少させることを意味します。

次のタスク

重要度スコアの低い入力フィールドを削除することを検討してください。変更後にモデルを再トレーニングします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

機械学習 API の使用

ClassificationSolution - Global

分類ソリューションの作成とトレーニング

類似性ソリューションの作成とトレーニング

機械学習ソリューションを作成してトレーニングし、既存のレコードを収集して新しい類似のレコードと比較します。たとえば、オープンインシデントレコード内のテキストを解決済みインシデントレコードと比較して、その解決方法を再利用できます。

始める前に

- 必要なロール:ml_admin または admin

重要:
Washington DC リリース以降、分類、クラスタリング、および類似性フレームワークのモデルではワークフローソリューションが使用されます。これらは事前にトレーニングされているため、新しいソリューションにワードコーパスは必要ありません。ワードコーパスを含む既存のソリューションがアップグレード後に再トレーニングされると、それらはワークフローソリューションになり、[ワードコーパス] フィールドはフォームから削除されます。

このタスクについて

類似性に基づいて既存のレコードを比較した後、ソリューションで確認および再利用できる例が推奨されます。

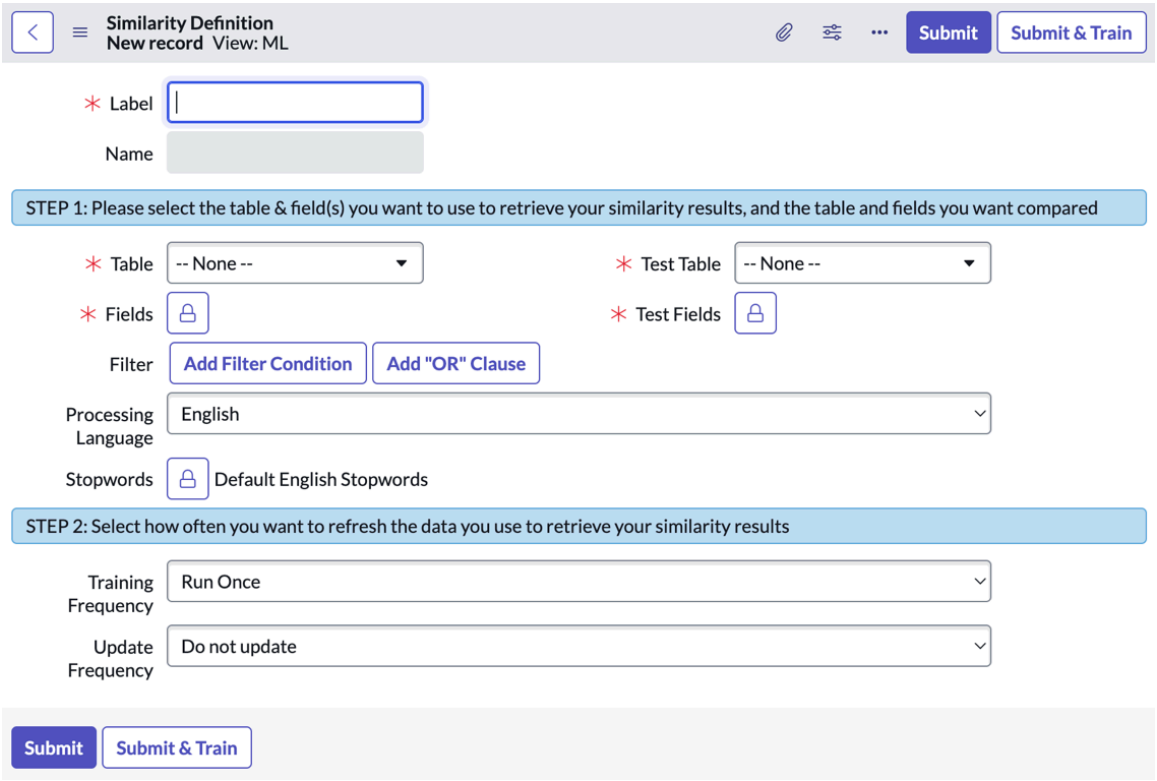
類似性ソリューションは、フォームやフローに適用するとドメインに対応しているため、インスタンス上の他のドメインのレコードはユーザーに表示されません。詳細については、KB 記事「Now Support のドメインセパレーション環境での類似性予測動作」を参照してください。

暗号化されたトレーニングデータの使用については、「予測インテリジェンスでのデータ暗号化」を参照してください。

この手順例では、インシデントレコードの作業を行っており、インシデントの解決策を提供できる関連するナレッジベース記事を見つけたいと考えています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. ソリューション定義に必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認し、次に移動します: すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. [類似性定義] リストで、[新規] を選択します。
3. [類似性定義] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	値
ラベル	類似性ソリューションの一意の名前を入力します。たとえば、このユースケースでは、「ナレッジ記事をインシデントと照合 (Match Knowledge Articles to Incidents)」と入力します。
名前	ラベル値を入力すると、ラベル値に基づいてシステムによって割り当てられた読み取り専用の名前がこのフィールドに自動的に入力されます。
ワードコーパス	従来の類似性ソリューションを使用している場合は、定義フォームの [ワードコーパス] フィールドから関連するワードコーパスを選択できます。 **注:** Washington DC リリース以降は、代わりに事前トレーニング済みモデルが使用されるため、ワードコーパスは必要ありません。[ワードコーパス] フィールドは、事前トレーニング済みモデルの定義フォームには表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	詳細については、「ワードコーパスの作成」を参照してください。
テーブル	[テーブル] フィールドで、情報源として使用するレコードを含むテーブルを選択します。このユースケースでは、ナレッジ **[kb_knowledge]** テーブルを選択します。これは、その KB 記事レコードが、解決しようとしているインシデントに関連する情報を提供する可能性があるためです。 テーブルをアサインすると、フィルター条件に一致するレコードの数がリンクとして表示されます。レコードリストを表示するには、このリンクを選択します。
テストテーブル	[テストテーブル] フィールドで、ターゲットとするレコードを含むテーブルを選択します。このユースケースでは、解決しようとしているインシデントレコードを含む [インシデント **[incident]]** テーブルを選択します。 **注:** [テーブル] と [テストテーブル] に同じテーブルを選択できます。たとえば、フィルター条件を使用すると、最近のインシデントから情報を収集して、ターゲットインシデントに役立てることができます。
フィールド	選択したテーブルについて、解決しようとしているインシデントに関連する単語やフレーズが含まれている可能性が高いフィールドに入力します。この例では、[簡単な説明] と [記事本文] を選択します。記事本文を含めることで、主題に関する有益な詳細をキャプチャできる可能性が高くなります。 **注:** [ジャーナルタイプ] は、サポートされているデータタイプではありません。
テストフィールド	選択したテストテーブルについて、他の類似レコードと比較するテキストを含むフィールドに入力します。この例では、解決しようとしているインシデントレコードの 簡単な説明 を選択します。
フィルター	[フィルター条件の追加] を選択して、情報ソースとして使用しているフィールドレコードに条件を適用します。たとえば、このユースケースでは、公開された KB 記事のみを取得するように **workflow_state=published** 条件を設定できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	注: スクリプトインクルードをフィルターから参照することはできません。代替手段としてデータベースビューを使用します。
処理言語	トレーニングするデータセットの主要言語を選択します。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムはイタリア語と英語の両方でデータを処理します。 注: 「処理」という用語は、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈など、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。
ストップワード	処理言語を選択すると、その言語のストップワードリストが自動的に追加されます。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。デフォルトの英語のストップワードリストも含まれています。 カスタムストップワードリストを使用するには、ロックアイコン ( を選択し、[ターゲットレコードを選択] フィールドで検索します。
トレーニング頻度	再トレーニング頻度を選択します。使用可能なオプションの範囲は、[**1** 回実行] から **[180** 日ごと] までです。
更新頻度	類似結果を取得するために使用するデータをリフレッシュする頻度を選択します。 たとえば、新しいインシデントは通常 1 日を通して頻繁に発生するため、オープンインシデントレコードの場合、更新頻度として **[15** 分ごと] を選択できます。この頻度によって、新たにオープンされたレコードが更新の対象になる可能性が高まります。 ただし、通常は頻繁に作成されない KB ナレッジ記事レコードの場合は、[**1** 日ごと] などの頻度の低い更新頻度を選択できます。 注: ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。これにより、スケジュール済みの再トレーニング要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ソリューション定義に適したボタンを選択します。

5. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** を選択して確定します。

タスクの結果

- 最寄りのトレーニングサービスで処理するソリューション定義がスケジュールされ、トレーニングが完了すると通知が送信されます。通知には、トレーニング中に発生した可能性のあるすべてのエラーが含まれています。他のユーザーは、予測インテリジェンス 通知カテゴリに登録できます。
- トレーニング済みソリューションでは、類似性の度合いによってランク付けされたペアのレコードの例が提供されます。例のリストは、ソリューションのフォームの [関連リンク] の下にある [類似の例] から入手できます。
- トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

次のタスク

ソリューションフォームの [関連リンク] セクションで類似の例を確認します。「ソリューションの類似例を確認する」を参照してください。

類似スコアしきい値を更新する

システムによって提供される類似例を確認した後、ソリューションによって返される結果を多かれ少なかれ類似させたい場合は、ソリューションの類似スコアしきい値を更新します。

始める前に

- 類似例とそのスコアを確認します。詳細については、「ソリューションの類似例を確認する」を参照してください。
- 必要なロール:ml_admin または admin

このタスクについて

展開されたソリューションは、類似スコアが 類似スコアのしきい値 よりも高い場合にのみレコードを返します。

- しきい値が高いほど、精度が高くなり、範囲が低くなります。
- しきい値が低いほど、精度が低くなり、範囲が高くなります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション.
2. [ML ソリューション] リストで、ソリューション名をフィルタリングしてソリューションを見つけ、そのアクティブなバージョンを開きます。
3. ソリューションフォームで、[ソリューション統計情報] タブを見つけて開きます。
4. [類似スコアしきい値] フィールドに、パーセンテージを表す新しい数値を入力します。
   たとえば、現在のしきい値が 80 であるとします。類似例のレビューで、予測範囲を下げる代わりに類似性の推奨事項の精度を高めることにしました。そのため、大きい方の値である 90 を入力してフィールドを更新します。
5. フォームのコンテキストメニュー ([他のアクション]) で、[保存] を選択します。
   ソリューションでは、割り当てた新しいしきい値が使用され、スコアが 90 を超える類似の結果が返されます。しきい値を 90 に設定した場合、レコードを返すには類似スコアが 91% 以上である必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラスタリングソリューションを作成してトレーニングする

類似レコードをまとめて処理したり、パターンを判断したりできるように、当該レコードをクラスターにグループ化します。

始める前に

必要なロール:ml_admin または admin

> **重要:**
> Yokohamaリリースでは、分類、クラスタリング、および類似性フレームワークのモデルでワークフローソリューションが使用されます。これらは事前にトレーニングされているため、新しいソリューションにワードコーパスは必要ありません。ワードコーパスを含む既存のソリューションがアップグレード後に再トレーニングされると、それらはワークフローソリューションになり、[ワードコーパス] フィールドはフォームから削除されます。

このタスクについて

この手順例では、最近発生した類似のインシデントをグループ化して重大なインシデントを識別するソリューションを作成します。

暗号化されたトレーニングデータの使用については、「 予測インテリジェンスでのデータ暗号化」を参照してください。

手順

1. ソリューション定義に必要なアプリケーションスコープ内にいることを確認し、次に移動します: すべて > 予測インテリジェンス > クラスターリング > ソリューション定義.
2. [クラスタリング定義] リストで、[新規] を選択します。
3. [クラスタリング定義] フォームで、次のガイダンスに従ってフィールドを設定します。

フィールド	値
ラベル	クラスタリングソリューションの一意の名前を入力します。たとえば、このユースケースでは、「グループインシデントから重大なインシデント」と入力します。
名前	ソリューションラベルを入力すると、ラベル値に基づいてシステムによってアサインされた名前がこのフィールドに自動的に入力されます。
ワードコーパス	従来のクラスタリングソリューションを使用している場合は、定義フォームの [ワードコーパス] フィールドから関連するワードコーパスを選択できます。 **注:** Yokohamaリリースでは、事前トレーニング済みモデルが代わりに使用されるため、ワードコーパスは必要ありません。[ワードコーパス] フィールドは、事前トレーニング済みモデルの定義フォームには表示されません。 詳細については、「ワードコーパスの作成」を参照してください。
テーブル	1 つ以上のクラスターにグループ化するレコードタイプを含むテーブルを選択します。たとえば、このユースケースでは、重大なインシデント分析のためにグループ化するインシ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	デントレコードが含まれている [インシデント **[incident]]** テーブルを選択します。 テーブル値をアサインすると、現在の条件に一致するレコード件数を示すリンクがフォームに表示されます。
フィールド	クラスターに含めるレコードをシステムで特定できるように、1 つ以上の入力フィールドタイプを選択します。このユースケースでは、[簡単な説明] を使用します。 **注:** 参照タイプフィールドを選択するときは、フィールドのプロパティ名にドット連結する必要があります。たとえば、short_description の代わりに「short_description.name」と入力します。
グループ化を使用	このチェックボックスは、クラスターを作成する前に入力レコードをフィールドでグループ化する場合にのみオンにします。 **注:** このチェックボックスをオンにすると、[グループ] リストがアクティブ化されます。チェックボックスを選択しない場合、すべてのテーブルレコードがクラスターにグループ化されます。
グループごと	このリストからの値の選択はオプションです。これを行うと、選択に基づいてレコードが 1 つ以上のクラスターにグループ化されます。
純度フィールド	システムがクラスター内で最も頻度が高いクラスを特定するために役立つフィールドをテーブルから選択します。この例のシナリオでは、[カテゴリ] と [アサイン先グループ名 **(Assignment group.Name)]** を選択します。
フィルター	クラスターに含める入力フィールドレコードに適用するフィルター条件を追加します。 ○ クラスタリングするレコードの最大数は 300,000 に制限されています。 ○ 最良の結果を得るには、最低でも 2000 レコードを目指します。 **注:** スクリプトインクルードをフィルターから参照することはできません。代替手段としてデータベースビューを使用します。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングしているデータセットの主要言語を選択します。データセットの言語がイタリア語の場合は、[イタリア語] を選択します。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	注: 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。たとえば、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などがあります。
ストップワード	処理言語を選択すると、その言語でストップワードリストが自動的に追加されます。たとえば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード **(Default Italian Stopwords)**] リストが表示されます。デフォルトの英語のストップワードリストも含まれています。カスタムストップワードリストを作成する場合は、[ストップワード] フィールドから選択してソリューションに追加できます。
更新頻度	新規または更新されたレコードでシステムがクラスターを更新する頻度を選択します。 **注:** クラスタリングソリューションで設定した [グループ] フィルター条件に基づいてレコードがプルされます。 たとえば、**[15** 分ごと] を選択すると、その時間枠内に到着したレコードが識別されます。既存のクラスターへのアサインが試行されるか、可能であれば新しいクラスターが作成されます。 この例では、20 件の新しいレコードが到着します。これらのレコードのうち 16 件が既存のクラスターになり、4 件がそうでない場合、システムは 4 つの未アサインレコードに対して新しいクラスターを形成します。 クラスターをまったく更新しないこともできます。
トレーニング頻度	システムが以前のすべてのクラスター結果を破棄し、最初からクラスターを再作成する頻度を選択します。オプションの範囲は、毎日、3 日ごと、7 日ごと、または毎月です。クラスターを 1 回トレーニングすることもできます。 **注:** ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。この制限により、スケジュール済みの再トレーニング要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。
クラスターあたりの最小レコード数	クラスターに含めるレコードの最小数を入力します。入力する値は 2 以上でなければなりません。

4. ソリューション定義に適切なコンテキストメニューオプションまたはボタンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

5. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK**] を選択して確定します。

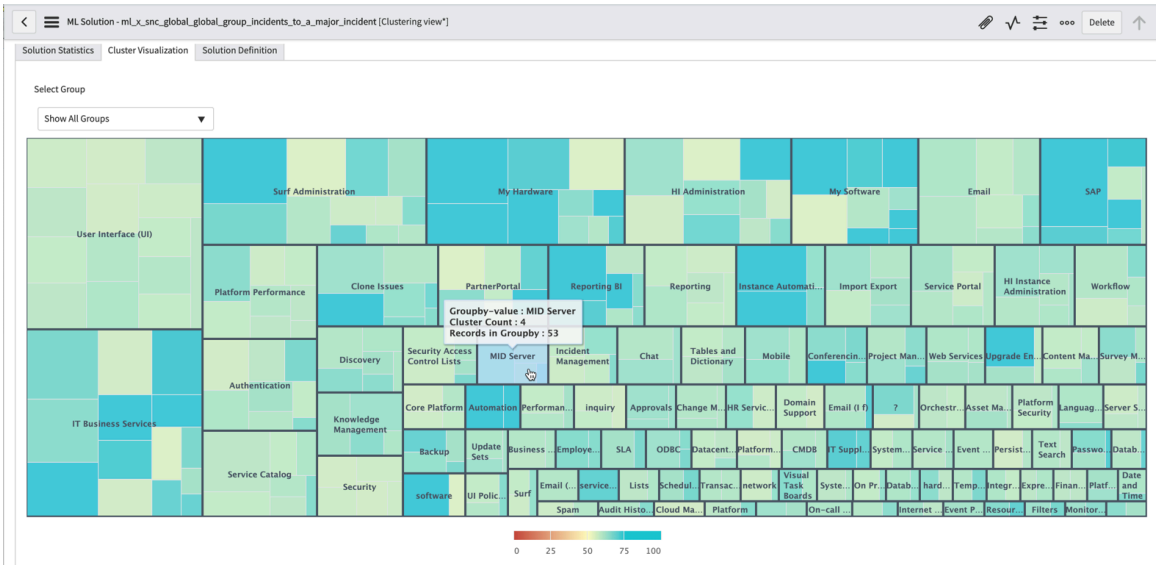
タスクの結果
ソリューションがトレーニングされ、トレーニングが完了するとリアルタイムで通知されます。

[クラスタリングソリューション定義] フォームの [クラスターのビジュアル化] タブにツリーマッププロットが表示されます。プロットには、ソリューションに対してシステムが形成したクラスターが左上隅から右下隅に降順に表示されます。ツリーマップノードのラベルはクラスターの概念であり、クラスターの上位の単語によって作成され、各クラスターで最も目立つコンテンツを確認するのに役立ちます。

注:
クラスターの概念では、処理された入力データの上位の単語が、データの言語で表示されます。言語によっては、クラスターの概念が単語を語根形式で表示し、切り捨てて表示される場合があります。

そのノードのクラスターの品質に応じて、各ノードが赤から緑に色分けされます。[グループを選択] フィルターは、[クラスタリング定義] フォームで [グループを使用] および [グループ] フィールドを選択した場合にのみ表示されます。クラスターをポイントすると、その Groupby 値、クラスター数、および Groupby のレコードを確認できます。

クラスターのビジュアル化例



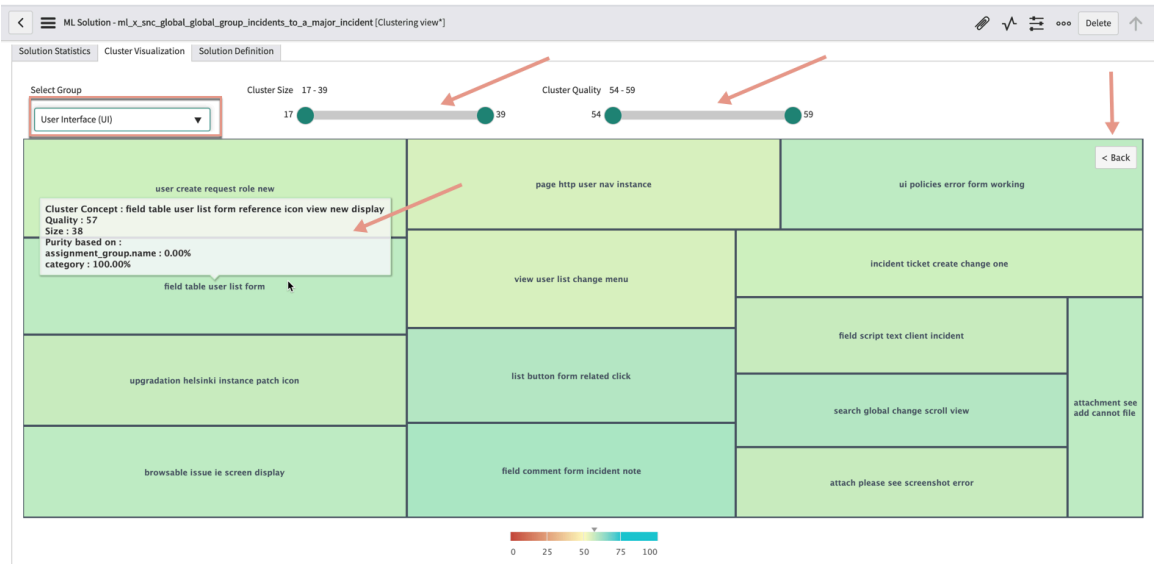
クラスターを開くには、クラスターをクリックするか、[すべてのグループを表示] フィルターから選択します。

クラスターのグループ内で、クラスターサイズとクラスター品質に対して 2 つのスライドバーをそれぞれ使用して、結果をさらにフィルタリングできます。[戻る] ボタンをクリックして後方に移動することもできます。このボタンは、クラスタリング階層が存在する場合にのみ表示されます。このレベルでクラスターをポイントすると、[純度] フィールドのパーセンタイル値が [クラスターの概念]、[品質]、および [サイズ] の値とともに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

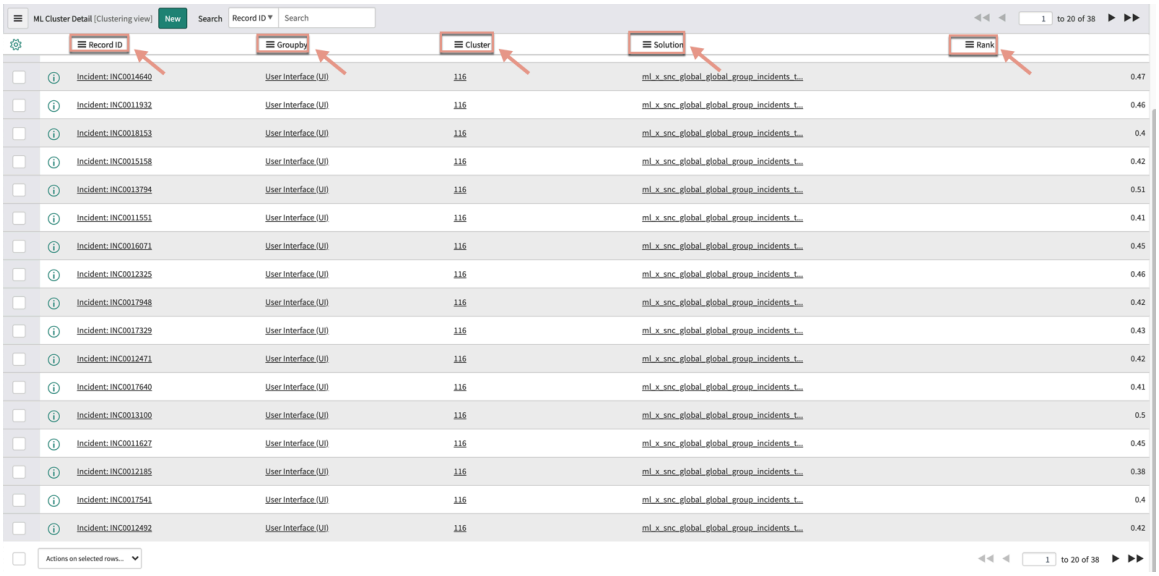
自動翻訳

クラスターグループ例



クラスターノードをクリックすると、その ML クラスターの詳細がリストビュー形式で表示されます。

クラスターの詳細ページ



次のタスク

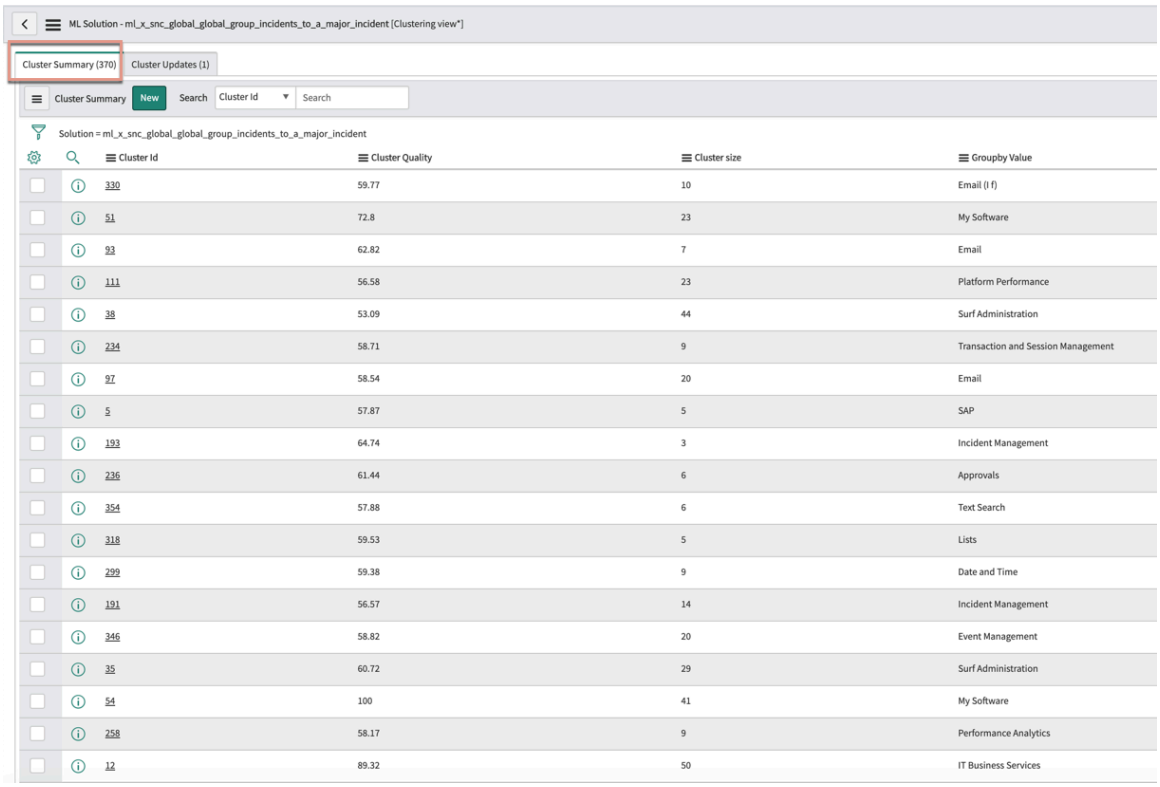
- ソリューションの [ソリューション統計情報] タブでソリューションの出力を確認します。クラスタリングソリューションの結果に満足できない場合は、ソリューションに設定した値を再構成し、結果に満足するまで再トレーニングします。

- [クラスターサマリ] タブで、クラスター ID、品質サイズ、および Groupby 値のリストビューを確認します。

自動翻訳

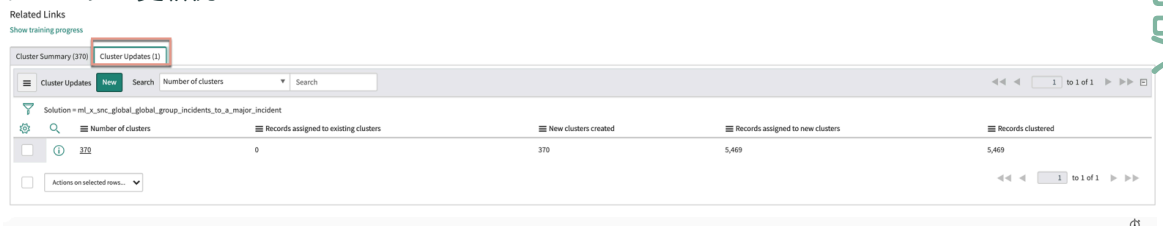
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラスターサマリ例



- [クラスター更新] タブで、ソリューション定義で設定した各クラスター更新間隔について、クラスターに対する変更の概要を確認します。

クラスター更新例



クラスターに名前を割り当てる

クラスターを識別して整理しやすい名前を付けます。

始める前に

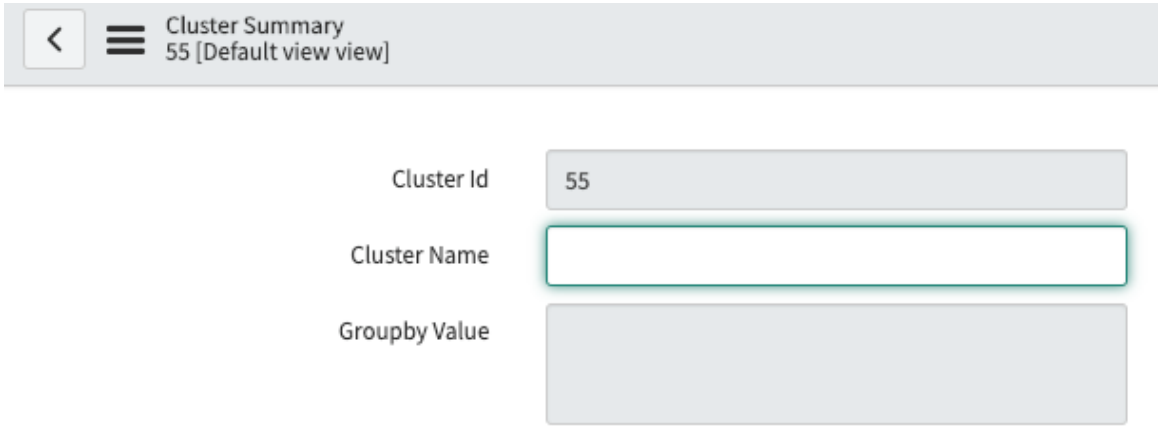
- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスターリング > ソリューション.
2. ソリューションを選択します。
3. [クラスターサマリー] 関連リストで、クラスター ID を選択します。
4. [クラスター名] フィールドに名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. **[Update** (更新)] を選択します。

クラスターの代表的なサンプルを生成

クラスターの最も代表的な上位 25 件のレコードを表示します。

始める前に

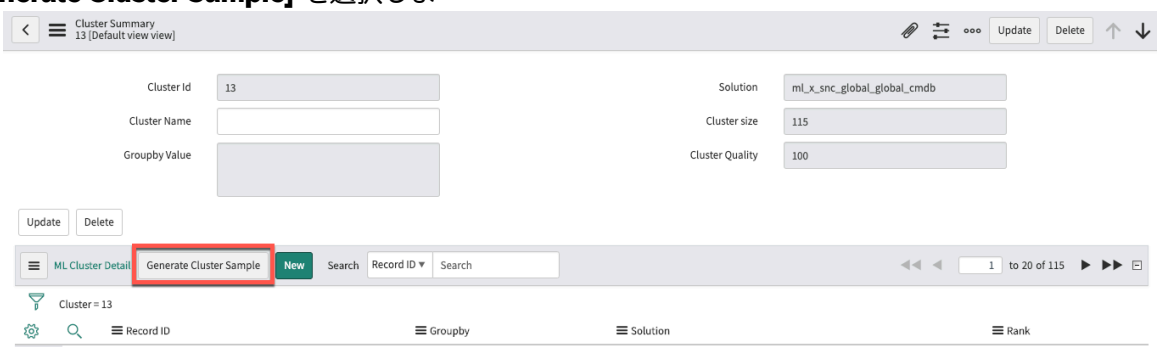
- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

クラスターのサンプルを生成すると、そのクラスターのレコードがフィルタリングされます。サンプルの生成は、25 を超えるレコードを含むクラスターで機能します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスターリング > ソリューション.
2. クラスタリングソリューションを選択します。
3. [クラスターサマリー] 関連リストで、クラスター ID を選択します。
4. **[Generate Cluster Sample]** を選択しま



す。

タスクの結果

[ML クラスターの詳細] リストには、クラスター内の上位 25 件のレコードが表示されます。クラスターサンプルは、クラスターの可視化にも適用されます。

クラスタリングソリューションに純度を適用する

純度を適用して、各クラスターの構成の詳細を確認します。たとえば、アサイン先グループの値が同じであるクラスター内のインシデントの割合を確認します。焦点を当てるフィールドを指定することも、自動純度でデフォルトでフィールドを表示させることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に

- クラスタリング定義ソリューションを作成するか、既存のソリューションを使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

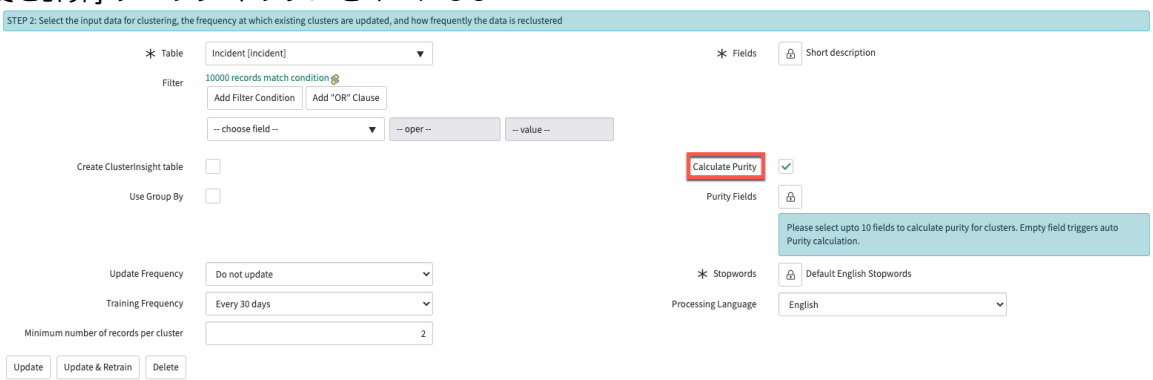
純度を使用すると、クラスターに表示するフィールド分布メトリクスを選択できます。ソリューションに割り当てられたテーブルによって、使用可能なフィールドが決まります。純度の詳細については、 ServiceNow コミュニティに関する次の記事を参照してください。

- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/using-purity-fields-to-better-understand-your-clusters/ta-p/2302441
- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006

フィールドを選択しない場合、 自動純度 によって、分布の有意性に基づいて表示するインサイトが自動的に決定されます。ML 自動純度構成 [ml_autopurity_config] テーブルを編集することで、デフォルトの自動純度の選択を変更できます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスターリング > ソリューション定義.
2. ソリューション定義を選択するか、新しい定義を作成します。
3. [純度を計算] チェック ボックスをオンにしま



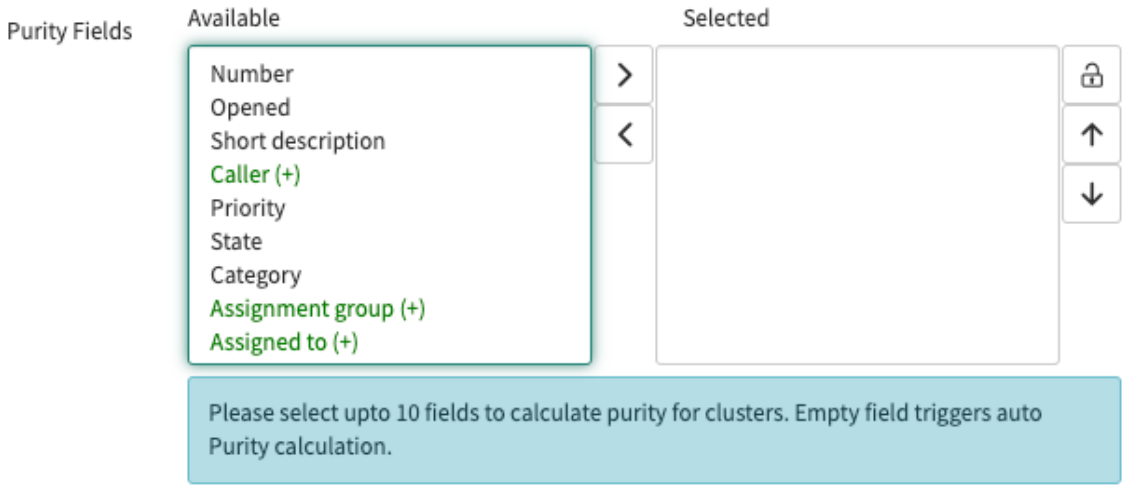
す。

4. オプション: [純度フィールド] ロックアイコンを選択し、クラスター結果に表示するフィールドを選択します。

> **注:**
> フィールドを選択しない場合、自動純度は分布に基づいて最も重要なフィールドを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

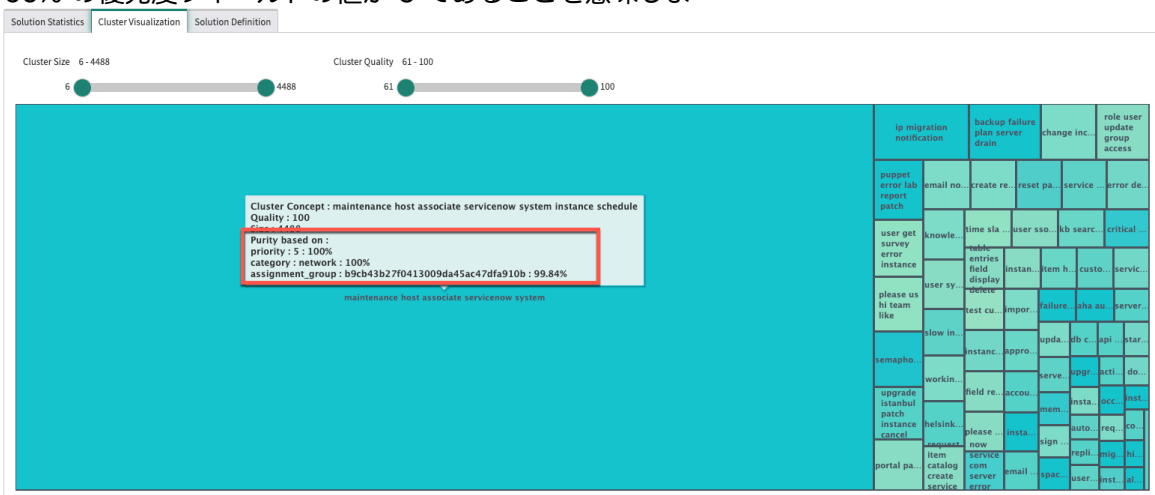


5. [更新] または [更新して再トレーニング] を選択します。

タスクの結果
再トレーニングされたソリューションの [クラスターの可視化] タブを開き、クラスターをポイントして、インサイトを表示します。[純度基準 **(Purity based on)**] の下に、フォーマットは次のように表示されます。

フィールド名:値:パーセント。

たとえば、行 の優先度 *: 5 : 100%* は、このクラスターのメンバーの 100% の優先度フィールドの値が 5 であることを意味します。



クラスターインサイトを使用したクラスターの分析

ソーステーブルで利用可能なフィールドでクラスターを分析します。[クラスターインサイト] チェックボックスを使用すると、結果のリストを確認するときに入力フィールドにフィルター条件を追加できます。

始める前に

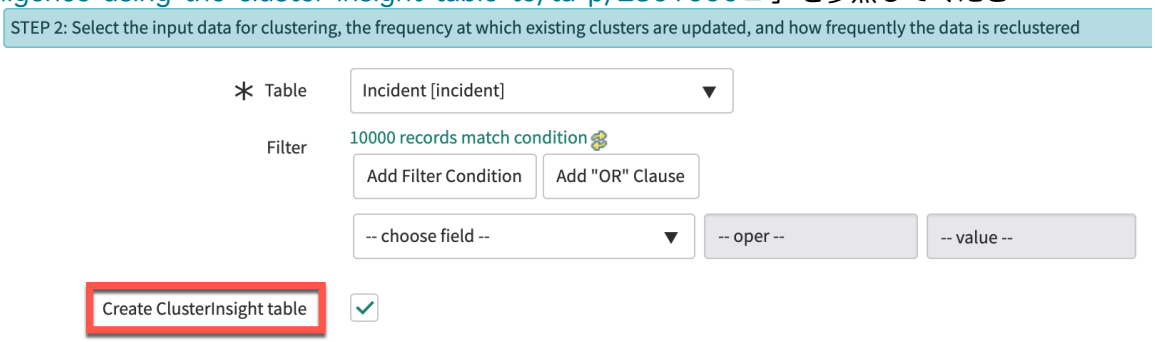
- クラスタリングソリューション定義を作成するか、既存の定義を使用します。
- 必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて
クラスターにドリルダウンし、クラスターインサイトを使用してそのレコードをフィルタリングします。ソリューションを作成するとき、または既存のソリューション

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を編集するときに、クラスターインサイト分析を追加できます。詳細については、「https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006 」を参照してくださ



い。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > クラスターリング > ソリューション定義.
2. ソリューション定義を選択するか、新しい定義を作成します。
3. 定義フォームで、[クラスターインサイトテーブルを作成] チェックボックスをオンにし、モデルを更新および再トレーニングします。

タスクの結果

ソリューション [ml_solution] テーブルで、トレーニング済みソリューションを開き、[クラスターの可視化] タブを開きます。クラスターを選択すると、クラスターに含まれるすべてのレコードがリストとして表示されます。フィルターアイコン ( ) を使用して、リストのフィルター条件を開きます。ソーステーブルから入力フィールドを検索します。たとえば、ソーステーブルがインシデントで入力フィールドが簡単な説明である場合、簡単な説明に「help」という単語を含むレコードをフィルタリングできます。

ソーステーブルの他のディメンションをフィルタリングに使用できるようにするには、ソリューション定義フォームの入力フィールドとして追加します。

回帰ソリューションの作成とトレーニング

履歴データを使用してソリューションをトレーニングし、温度や株価などの数値出力を予測します。たとえば、回帰を使用して、インシデントやケースの解決にかかる時間を見積もることができます。

始める前に

重要:
新しい回帰ソリューションのサポートは、 Yokohama リリースで廃止されました。既存のソリューションの編集とトレーニングは引き続きできますが、新しいソリューションを作成することはできません。

必要なロール:ml_admin または admin

このタスクについて

回帰ソリューションを使用すると、ポイント推定と予測間隔を予測できます。結果のモデルは、次の統計を提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 平均絶対誤差 (MAE) は、実際の値からの予測値の平均偏差を測定します。このメトリクスは、そのスケールがターゲットと同じであるため、理解しやすいため便利です。ただし、MAEは制限がないため、モデル間で比較することは困難です。
- 対称平均絶対パーセント誤差 (SMAPE)は、予測値と実際偏差のパーセンテージ値です。SMAPE は、値の範囲が 0 ～ 100 である点を除いて、MAE のバインド バージョンです。SMAPE 値が低いほど、モデルの精度は高くなります。
- 範囲の精度 は、予測範囲間の実際の値の割合です。つまり、予測の上限と下限の範囲です。たとえば、5 つの実績のうち 4 つが予測範囲内にある場合、範囲の精度は 80% です。
- 平均間隔幅 は、予測の上限と下限の差です。このメトリクスは、間隔がどの程度有益であるかを説明します。平均幅が小さいほど、モデルは優れています

予測を行う場合、回帰では、予測間隔 (範囲) の信頼性レベルを指定することもできます。

この手順例では、回帰ソリューション定義を作成してトレーニングし、クラウドデータベースの復元にかかる時間を予測します。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 回帰 > ソリューション定義.
2. 「回帰定義」リストで、「 新規」をクリックします。
3. [回帰定義] フォームで、次のガイダンスに従ってこれらのフィールドを設定します。

フィールド	値
ラベル	回帰ソリューションの一意の名前を入力します。たとえば、このユースケースでは、「 DB 復元の回帰テスト」と入力できます。
名前	ソリューションラベル値を入力すると、このフィールドには、ラベル値に類似したシステムアサインされた名前が自動的に入力されます。
ワードコーパス	ソリューションに関連する既存のワードコーパスを選択します。たとえば、このユースケースでは、「 過去 **3** か月間のインシデント」などのタイトルを持つワードコーパスを選択します。 関連するワードコーパスがない場合は、最初に ワードコーパスを作成する 手順に従います。ワードコーパスが完成したら、[回帰定義] フォームの [ワードコーパス] フィールドでそれを選択できます。 ただし、ワードコーパスの選択はオプションです。入力データにテキスト列があり、ワードコーパスを選択しない場合、回帰ソリューションでは、入力データのテキスト列を使用して新しいワードコーパスモデルのトレーニングが行われます。結果のワードコーパスは、他の回帰ソリューションや他の ML ソリューションタイプで再利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	注: Utah 以降に予測インテリジェンスをアクティブ化したユーザーの場合、ワードコーパスの代わりに事前トレーニング済みモデルが使用されます。
テーブル	回帰を適用するデータベーステーブルを選択します。テーブルには、システムがデータベースの復元にかかる時間を予測するために使用できる履歴レコードが含まれている必要があります。
出力フィールド	予測モデルで値を設定するフィールドを選択します。 一般に、適切な出力フィールドは、数値、整数、または浮動小数点フィールドです。 この例のシナリオでは、[期間] フィールドを使用して時間の長さを測定します。出力フィールドでは数値を生成する必要があります。
Fields	回帰によりトレーニングするレコードをシステムで特定できるように、1 つ以上のフィールドタイプを選択します。この例のシナリオでは、[簡単な説明]、[ソースデータセンター]、[ターゲットデータセンター]、および [データベースサイズ] を使用します。(short_description、Sourcedc、Targetdc、および Dbsize)。入力フィールドタイプは、文字列、公称値、または数値です。
フィルター	(オプション)回帰を使用してトレーニングする出力フィールドレコードにフィルター条件を追加します。 **注:** ○ 回帰トレーニングの最小レコード数は 10,000 レコードです。 ○ 回帰トレーニングの最大レコード数は 30 万レコードです。
処理言語	ソリューション定義でトレーニングするデータセットのプライマリ言語を選択します。データセットの言語がイタリア語の場合は、[イタリア語] を選択します。また、デフォルトでは、すべてのデータセットに英語の処理が適用されます。たとえば、イタリア語を選択した場合、システムは英語とイタリア語の両方でデータを処理します。 **注:** 「処理」という用語は、ソリューションのトレーニングの一環として使用される言語固有の手順の一部を示します。これらの手順には、単語のトークン化、ストップワードの削除、語幹の解釈などが含まれます。
ストップワード	処理言語を選択した場合、システムは同じ言語を使用しているストップワードリストを自動的に追加します。たとえ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	値
	ば、処理言語がイタリア語の場合、[デフォルトのイタリア語のストップワード] リストが表示されます。選択内容には、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords**)] リストも表示されます。カスタムストップワードリストを作成する場合は、[ストップワード] フィールドから選択して、それをソリューションに追加します。このシナリオでは、[デフォルトの英語のストップワード **(Default English Stopwords)]** リストを使用します。
トレーニング頻度	[フィルター] と一致するレコードに基づいて、システムがソリューションを再生成する頻度を選択します。次の選択肢があります。 ◦ 1 回実行 ◦ 30 日ごと ◦ 60 日ごと ◦ 90 日ごと ◦ 120 日ごと ◦ 180 日ごと このシナリオでは、[30 日ごと] を選択します。 デフォルトでは、システムはトレーニングを 1 回実行します。このプラクティスにより、許容される範囲と精度の値が提供されるまで、必要に応じてソリューション定義をレビューして更新する時間が与えられます。 **注:** ◦ 回帰ソリューション トレーニングに必要なレコードの最小数は 10,000 に設定されています。 ◦ ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。この制限では、再トレーニングのスケジュール設定済み要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。

4. ソリューション定義に該当するコンテキストメニューのオプションまたはボタンをクリックします。

5. トレーニング用にソリューションを送信した場合は、[トレーニングのアクティブ化] ウィンドウで **[OK]** をクリックして確定します。

   システムは、最寄りのトレーニングサービスでトレーニングを受けるようにソリューションをスケジュールします。トレーニングが完了すると、それを知らせる通知が送信されます。トレーニング

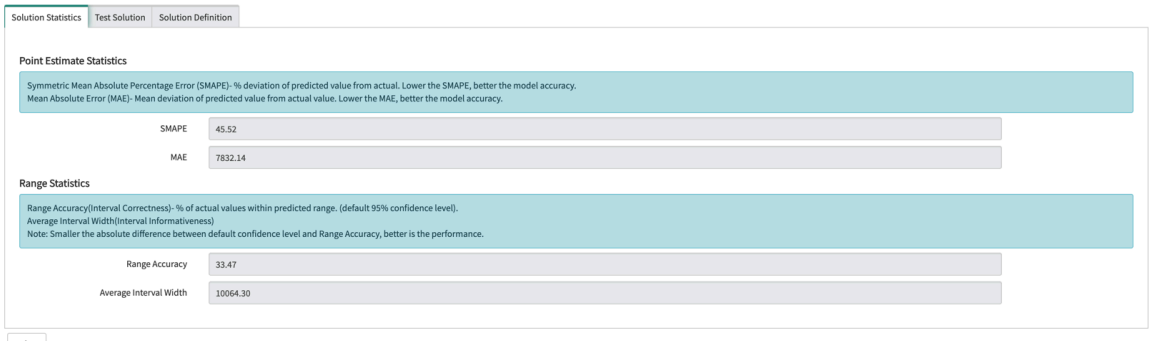
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

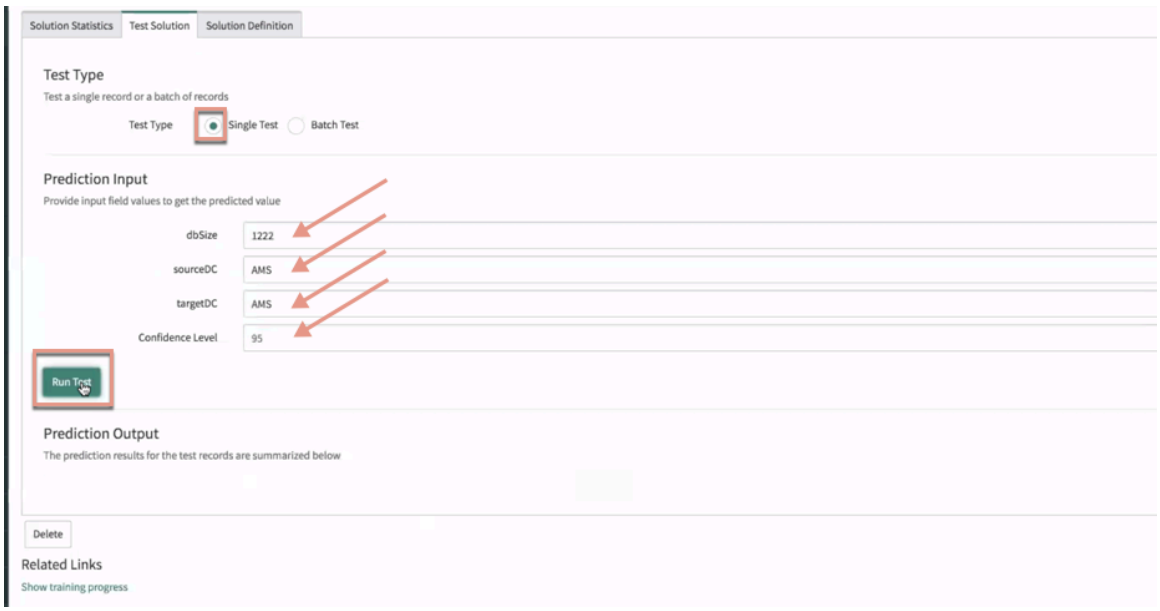
中にエラーが発生した場合には、そのエラーも通知に記載されます。他のユーザーは、予測インテリジェンス通知カテゴリに登録できます。トレーニングが完了すると、ソリューションは添付ファイルレコードとしてアップロードされます。

次のタスク
この例のシナリオでは、ソリューション定義から ML ソリューションを作成しました。[ソリューション統計情報]、[ソリューションをテスト]、および [ソリューション定義] タブは、ML ソリューションの [関連リンク] セクションに表示されます。

[ソリューション統計] タブで、ソリューションによって生成されたポイント推定と範囲 (予測間隔) の統計を確認します。



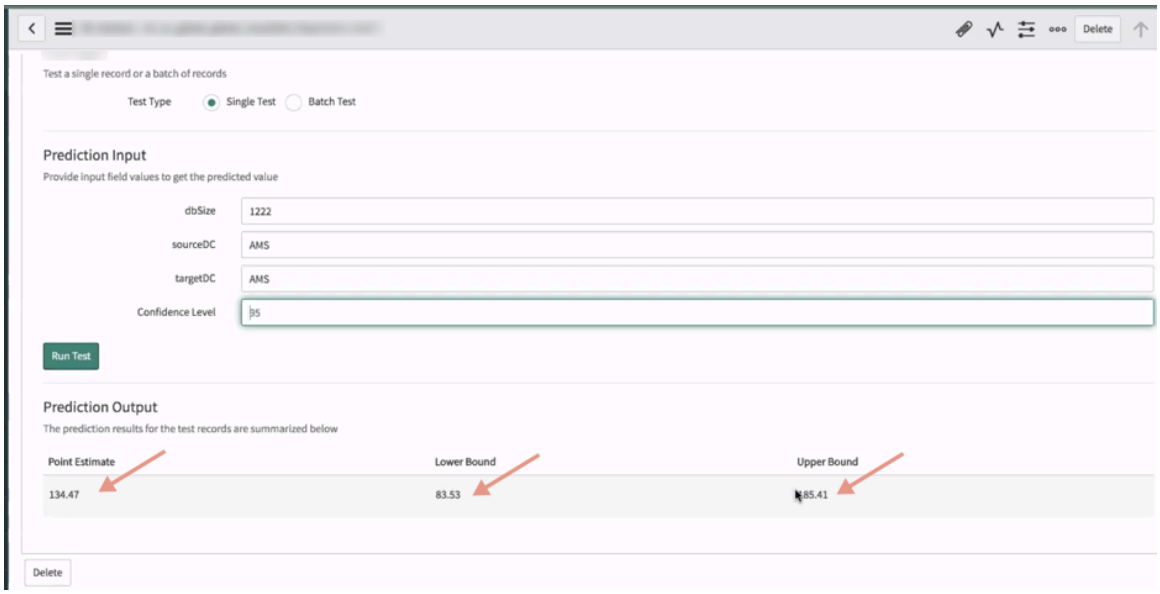
ソリューションの [ソリューションをテスト] タブで、[ソースデータセンター]、[ターゲットデータセンター]、[データベースサイズ] などの入力フィールドに値を入力することで、予測への入力として使用したレコードの予測出力をテストできます。また、デフォルトの予測信頼レベルである 95 を使用するか、0 から 100 までの異なるレベルを入力することができます。値として 95 を使用することは、実際の予測が予測間隔内に収まる確度が 95% であることを意味します。[テストを実行] ボタンをクリックして予測出力を検索します。



テストの実行後に、予測出力の統計情報が表示されます。画面上の [ポイント推定] は、ある時点での単一の値です。たとえば、データベースの復元が完了するまでに 134.47 秒かかります。画面上の下限と上限は、範囲の精度の値を示します。たとえば、データベースの復元が完了するまでに 84.53 秒から 185.41 秒かかります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ソリューショントレーニングの進捗状況の表示

ソリューショントレーニングの進捗状況や統計情報を表示して、ソリューションが利用可能かどうか、または次のトレーニングサイクルが完了するまでにかかる時間を判断します。

始める前に

必要なロール：admin または ml_admin

このタスクについて

ソリューショントレーニングには、次の手順が含まれます。

1. トレーニング用のファイルを取得する。システムはトレーニング レコードをダウンロードし、最寄りのトレーニングサービスに送信します。
2. データを準備する。システムは、トレーニング セットから重複したレコードを削除します。
3. ソリューションをトレーニングする。トレーニング サービスはソリューションをトレーニングします。
4. トレーニング済みのソリューションをアップロードする。トレーニングサービスは、ソリューションを添付ファイルとしてアップロードします。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション または 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション.
2. [ML ソリューション] リストで、進捗状況または統計情報を表示するソリューションを選択します。

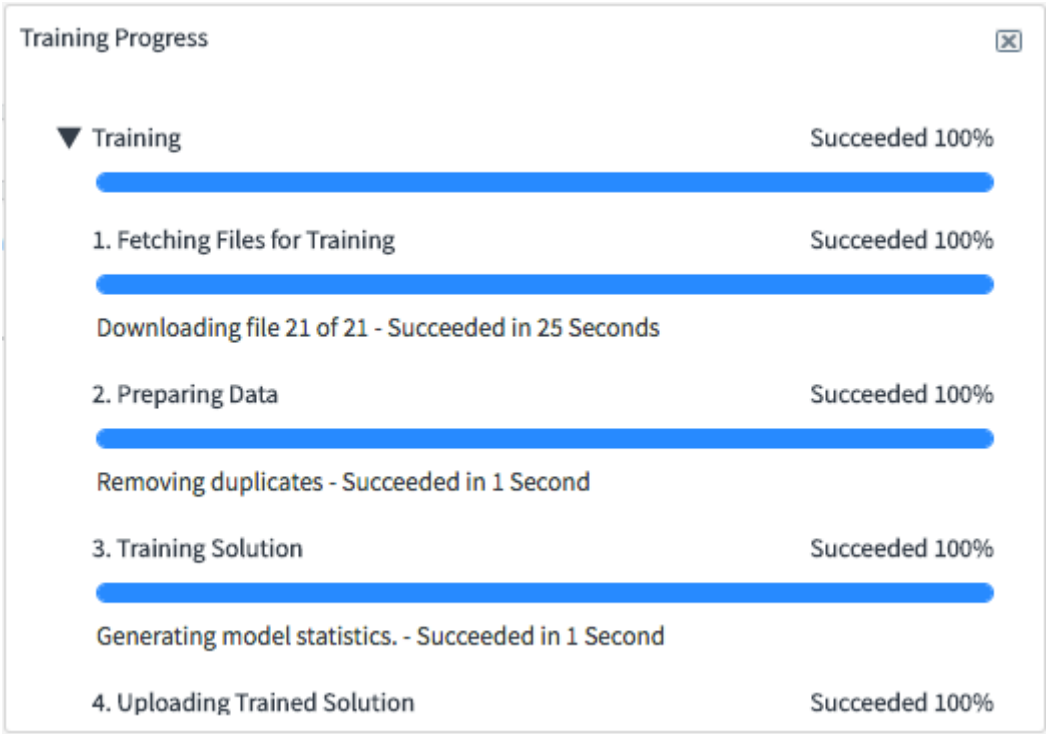
   Example

   たとえば、[インシデント分類] を選択してトレーニング履歴を表示します。
3. [関連リンク] セクションで、[トレーニング進捗状況の表示] をクリックします。
   トレーニング時間は、トレーニングセット内のレコードおよびクラスの数に応じて異なります。使用するレコードやクラスが多いほど、トレーニングにかかる時間が長くなります。たとえば、100,000 レコードと数百クラスを含むデータセットの場合は、完了するまでに約 5 時間かかります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムに [トレーニングの進捗状況] ポップアップ ウィンドウが表示されます。



次のタスク

分類ソリューションについては、「 分類ソリューションの統計情報の確認」を参照してください。

類似性ソリューションについては、「 類似性ソリューションの例とスコアの確認」を参照してください。

分類ソリューションの統計情報の確認

予測インテリジェンス のソリューション統計ダッシュボードは、Xanadu リリースで廃止されました。分類ソリューションの各クラスの精度と範囲の統計を提供しました。

始める前に

- 必要なロール:admin、ml_admin、または ml_report_user

このタスクについて

重要:
Yokohama リリースで、ソリューション統計ダッシュボードは廃止されました。アップグレードの顧客は、アプリケーションメニューから既存のソリューション統計情報ダッシュボードを引き続き使用できます。Yokohama リリースでオンボーディングする新規顧客の場合、ソリューション統計情報ダッシュボードは利用できません。従来のコンテキスト用に次の情報が提供されています。

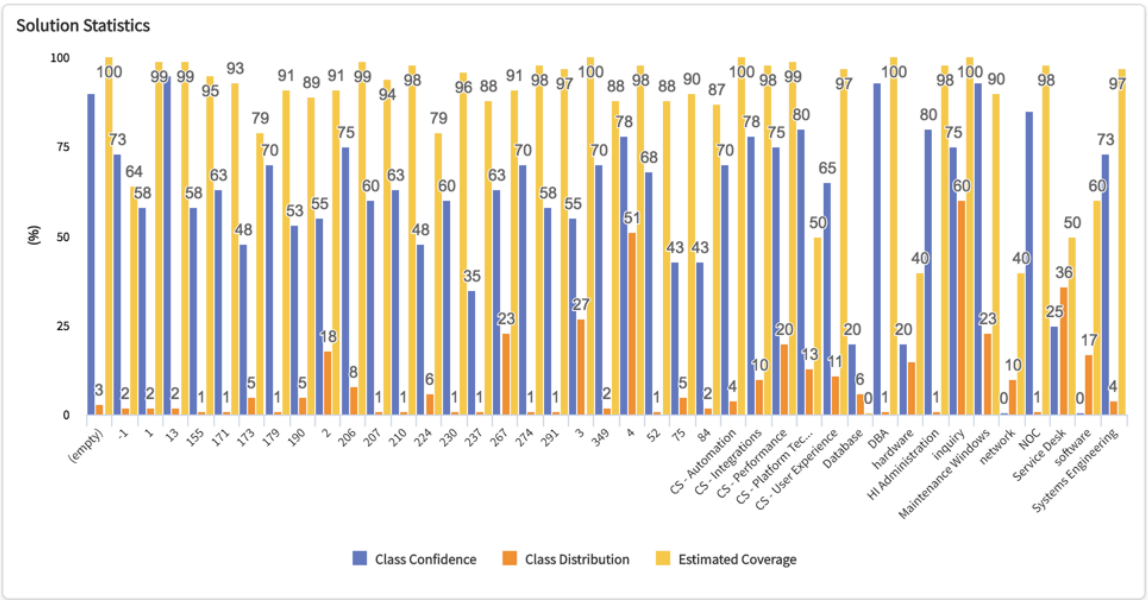
ソリューション統計情報ダッシュボードには、アクティブなソリューションの各クラスの精度、範囲、および分布が一覧表示されます。ソリューションをビルドするときに、レコード数が最も多いクラスが使用されます。予測されるクラスの数は 50 未満である可能性があり、クラスを確実に予測できるソリューションを構築するのに十分な履歴データがない場合は、クラスをスキップすることがあります。

ソリューション統計ダッシュボードは、ML ソリューションレコードの [ソリューション統計] タブとは異なります。詳細については、「分類ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション統計情報.
2. [ソリューションでフィルター] から、統計情報を確認するソリューションを選択します。
3. [バージョンでフィルター] から、統計情報を確認するソリューションのバージョンを選択します。
4. [**Apply**] をクリックします。
   選択したフィルターに基づいてダッシュボードが更新されます。



5. 精度、範囲、および分布値の不要な組み合わせを持つクラスを特定します。

   Example
   たとえば、精度や範囲は低いが分布は高いクラスを特定します。
6. モデルに含める欠落しているクラスを特定します。

   Example
   たとえば、インシデント分類ソリューションから不足しているインシデントカテゴリを特定します。

次のタスク
レビューしたソリューションに問題がなければ、最新バージョンは既にアクティブであり、すぐに使用できます。満足できない場合は、ソリューションの別のバージョンを選択してアクティブにすることができます。許容可能な値を使用するようにクラスの精度と範囲を設定することで、ソリューションを調整および再調整することもできます。

ソリューションの類似例を確認する

ソリューショントレーニング中に生成された類似例を確認し、類似スコアのしきい値がビジネス要件を満たしているかどうかを判断します。

始める前に

- 類似性ソリューションのトレーニング
- 必要なロール:ml_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ソリューション トレーニングでは、ペアのレコード例のセットが生成されます。各ペアには、2 つのレコード間の類似度を推定するパーセンタイル スコアが含まれています。次のように、スコアが高いほど類似性が高くなります。

- スコア 100 はレコードが同一であることを示します。
- スコア 0 は、レコードが異なっていることを示します。

展開されたソリューションは、スコアが 類似スコアのしきい値 よりも高い場合にのみレコードを返します。

- しきい値が高いほど、精度が高くなり、範囲が低くなります。
- しきい値が低いほど、精度が低くなり、範囲が高くなります。

ドメインセパレーションされたインスタンスでは、次の手順ですべてのドメインのレコードが ML アドミニストレーターに表示されます。ただし、ソリューションがフォームとフローに適用される場合、類似性予測はドメインを認識します。インスタンス上の他のドメインの例は、ユーザーには表示されません。

注:
ソリューション定義で指定された類似フィルターは類似例には適用されず、予測中にのみ適用されます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション.
2. [ML ソリューション] リストで、[ソリューション名] をフィルタリングしてソリューションを見つけ、アクティブなバージョンを開きます。
3. フォームの [関連リンク] セクションで、[類似の例] を選択します。
   類似サンプル (ml_similarity_example) テーブルで、ペアになっているレコードのリストが開きます。デフォルトでは、行は [類似スコア] 列で降順にソートされます。
4. 精度と範囲について類似の例を確認します。
   レビューに基づいて、ソリューションの類似スコアしきい値を増減するかどうかを決定します。

次のタスク
類似性ソリューションの類似スコアしきい値を調整する場合は、「 類似性ソリューションのしきい値の更新」を参照してください。

予測インテリジェンス の使用

予測インテリジェンスソリューションをトレーニングして使用し、さまざまなタスクを実行し、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)やタスクインテリジェンスなどの他のServiceNow製品と統合します。

予測インテリジェンスの概要

予測インテリジェンス は、 ServiceNow AI Platform でモデルをトレーニングできるインターフェイスです。これらのモデルを使用すると、作業のルーティング、フォームフィールドへの入力、待機時間の推定などに使用できるパターンを予測、推定、および特定できます。

- 関連する記事の提案を表示します。
- タスクをアサイン、分類、および優先順位付けします。
- 重大なインシデントを検出します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ケースの解決を推奨します。
- 記事やアイデアの重複を防ぎます。
- フィッシングの試行を検出します。

利用可能なさまざまなタイプのソリューションの詳細については、「 予測インテリジェンスの詳細」を参照してください。

ML ソリューションのトレーニング

予測インテリジェンス では、インスタンスのデータを使用して適用できる予測モデルと機械学習ソリューションをトレーニングできます。作成するソリューションでは、フレームワークを使用してデータを予測、推奨、および整理します。開始するには、「ソリューションの作成とトレーニング」を参照してください。

次のような他のプロセスやアプリケーションに 予測インテリジェンス を拡張することもできます。

- インシデント分類 (Incident categorization)：簡単な説明に基づいてインシデントカテゴリを予測します。「インシデント管理の予測インテリジェンス」を参照してください。
- CSM ケースアサイン (CSM case assignment)：簡単な説明に基づいてケースレコードのアサイン先グループを予測します。ケース管理の予測インテリジェンス を参照してください。

詳細については、「ServiceNow 使用するアプリと機能 予測インテリジェンス」を参照してください。

予測のテストと監視

リューションの作成およびトレーニング後、Predictive Intelligence API を呼び出してソリューション予測を行います。結果を使用してソリューションのパフォーマンスを評価し、必要に応じて変更を加えます。

ソリューション統計情報ダッシュボードを使用して、展開された予測モデルの範囲と精度を追跡できます。このダッシュボードは、デフォルトでこれらの予測領域に関するレポートを提供します。

レポート	説明
平均予測補償 (過去 30 日)	試行された予測の総数に対する結果を算出した予測の割合。範囲スコアをクリックすると、クラス別のブレークダウンが表示されます。
日次予測負担	ソリューションが結果を予測できた特定の日に作成されたレコードの割合。
平均予測精度 (過去 30 日間)	レコードが閉じられたときに予測値がフィールドの最終値と同じであった予測の割合。精度スコアをクリックすると、クラス別のブレークダウンが表示されます。
日次予測精度	特定の日にクローズされたレコードのうち、予測フィールド値が最終値と同じであったレコードの割合。

詳細については、「予測のテストと監視」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスの準備

予測インテリジェンスを最大限に活用するには、準備が必要です。コードを記述したり、計算を行ったりする必要はありませんが、ソリューション定義で何を実行するかを決定すると、実装が容易になります。

- 予測インテリジェンスで解決したい問題を特定します。
- 30,000～300,000の高品質のレコードを用意し、そこから 予測インテリジェンス 学ぶことができます。
- 期待値を設定します。

注:
トレーニングデータの不整合やギャップにより、予測が不正確になったり、信頼性が低下したりする可能性があります。

実装プロセス

予測インテリジェンス 本番インスタンスに実装するには約 14 日かかります。

- 1 日目:本番インスタンスを非本番インスタンスにクローンします。
- 2 ～ 10 日目:ソリューション定義を作成し、履歴レコードでトレーニングして、ソリューションが非本番インスタンスで目的どおりに機能することを検証します。
- 11 ～ 13 日目:ソリューションを本番環境に移行するためのインポートセットと更新セットを作成し、新しいインスタンスでトレーニングと検証を行い、再トレーニング頻度を設定します。
- 14日目以降:ソリューションを監視します。

一般に、非本番環境では、ワークフローをテストしてフォーマットしてから本番インスタンスに移動し、さらにモデルをトレーニングし、予測をテストできます。

予測インテリジェンス の使用を開始する方法の詳細については、次を参照してください。 の始め方に関するガイド 予測インテリジェンス.

機械学習 **API** の使用

機械学習 (ML) API を使用して ServiceNow 機械学習モデルをトレーニングし、推論を実行します。

ML API を使用すると、ソリューションのトレーニングとソリューションバージョンの管理が可能になります。アクティブなバージョンの取得と設定、トレーニングステータスの監視などを行うことができます。ML API にはエンコーダーも用意されており、用語頻度逆ドキュメント頻度 (TF-IDF) をワードコーパスとして使用できます。予測可能性の推定により、テーブルの列の予測値を評価できます。

注:
予測インテリジェンス 実行された API 実行されます。それ以降のリリースでは、ACL を使用してアクセス権を付与します。詳細については、「 Query ACLs 」を参照してください。

ML API クラスの概要

このセクションでは、ML ソリューションをトレーニングし、トレーニング済みソリューションを使用して推論を実行するためのクラスについて簡単に説明します。

データセット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データセットは ML トレーニングアルゴリズムの入力として使用する、テーブル名、列、および行の選択基準を含むレコードのセット。データセットには実際のデータは含まれません。

詳細については、「 DatasetDefinition 」を参照してください。

ML オブジェクト – ソリューション、エンコーダー、推定値

ML オブジェクトは、データセットに適用する特定のトレーニング構成を定義します。一部の操作は ML オブジェクト間で共通です。ソリューションオブジェクトには、分類、クラスタリング、回帰、および類似性が含まれます。

エンコーダーは、事前にトレーニングされたか、指定した言語データセットに基づいてトレーニングされたテキスト処理オブジェクトです。システムがテキストフィールドをどのように解釈して処理するかを決定するエンコーダーをトレーニングできます。テキストを含む ML ソリューションの場合は、テキストを処理する方法を指定するようにエンコーダーをトレーニングし、 トレーニング済みの エンコーダーをソリューションで使用できます。

PredictabilityEstimate オブジェクトは、データセット内のどのフィールドが予測可能か、およびこの予測可能性の基になっている特徴量を推定します。

詳細については、以下を参照してください。

- ClassificationSolution
- ClusteringSolution
- Encoder
- PredictabilityEstimate
- RegressionSolution
- SimilaritySolution

店舗

ML オブジェクトは、オブジェクトタイプごとに特定のストアに保持されます。各ストア クラスには、追加、取得、更新、および削除操作のメソッドが含まれています。

詳細については、以下を参照してください。

- 分類ソリューションストア
- クラスタリングソリューションストア
- エンコーダーストア
- PredictabilityEstimateStore
- 回帰ソリューションストア
- 類似ソリューションストア

バージョン

トレーニングされた各オブジェクトは、タスクを実行できる新しいバージョンになります。バージョン API を使用してソリューションバージョンを取得し、そのバージョンでタスクを実行します。

詳細については、以下を参照してください。

- 分類ソリューションバージョン
- ClusteringSolutionVersion

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- エンコーダーバージョン
- PredictabilityEstimateVersion
- RegressionSolutionVersion
- SimilaritySolutionVersion

まとめ:ML **API** フロー

次のフローを使用して、ソリューション、エンコーダー、予測可能性の推定を構成およびトレーニングできます。

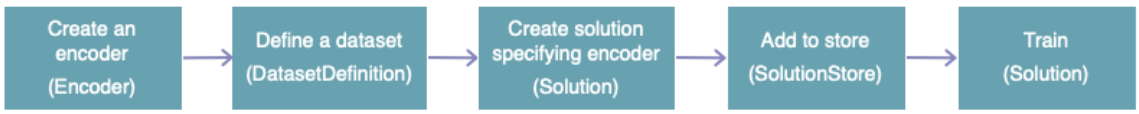
ML API フロー – ソリューション、エンコーダー、見積もりのトレーニング



注:
エンコーダー定義は複数のデータセット定義をサポートしますが、トレーニング フローは同じです。

エンコーダーを使用してソリューションをトレーニングするには、最初にエンコーダーを作成してから、ソリューション構成にエンコーダーを含めます。

ML API フロー – エンコーダーを使用したソリューション **API** トレーニング



ML オブジェクトエンコーダーの要件:

- 類似性 API ソリューションで必須です。
- レーベンシュタイン距離アルゴリズムを使用する場合を除き、クラスタリング API ソリューションで必須です (その場合、エンコーダーは省略可能です)。
- 分類および回帰ソリューションではオプションです。
- 予測可能性の推定には使用できません。

ML API ソリューショントレーニングの開始

このブレークダウンの例に従って、ソリューションを構成およびトレーニングする方法を学習します。

ソリューションの構成とトレーニング



1. *DatasetDefinition* API を使用してデータセットを定義します。

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. コンストラクターを使用して、構成内のデータセットを含むソリューションを定義します。

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

   - 分類ソリューション()
   - クラスタリングソリューション (ClusteringSolution()
   - エンコーダー()
   - PredictabilityEstimate()
   - 回帰ソリューション()
   - SimilaritySolution()

3. add() メソッドを使用して、ソリューション定義をストアに追加します。

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

   - 分類ソリューションストア - add()
   - ClusteringSolutionStore – add()
   - EncoderStore - add()
   - PredictabilityEstimateStore - add()
   - RegressionSolutionStore - add()
   - SimilaritySolutionStore - add()

4. submitTrainingJob() メソッドを使用してソリューションをトレーニングします。トレーニングが完了したら、ソリューションバージョン API を使用してトレーニング済みソリューションを管理できます。ソリューションは複数回再トレーニングできます。各トレーニングにより、推論を実行できる新しいソリューション「バージョン」が作成されます。

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

   - ClassificationSolution - submitTrainingJob()
   - ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()
   - Encoder - submitTrainingJob()
   - PredictabilityEstimate - submitTrainingJob()
   - RegressionSolution - submitTrainingJob()
   - SimilaritySolution - submitTrainingJob()

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ストア内のすべての分類ソリューションの表示

ストアの *getAllNames()* メソッドを使用して、ストアに追加されたすべてのソリューションのリストを表示できます。

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

出力では、ソリューションに ml_x_snc_global_global_my_solution_definition という名前が付けられています。バージョン情報を取得するには、後続の例でこの名前を使用します。

```
*** Script: [
  "ml_incident_assignment",
  "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
  "ml_incident_categorization"
]
```

- 分類ソリューションストア:getAllNames()
- *ClusteringSolutionStore - getAllNames()*
- *EncoderStore - getAllNames()*
- *PredictabilityEstimateStore - getAllNames()*
- *RegressionSolutionStore - getAllNames()*
- *SimilaritySolutionStore - getAllNames()*

ML API ソリューションバージョンの開始

トレーニング済みソリューションバージョンを管理する方法については、これらの例のブレークダウンに従ってください。

トレーニングステータスを確認

ストアから分類ソリューションを入手し、バージョンを選択して、そのトレーニングステータスを確認します。トレーニングステータスの確認に使用されるメソッドは、すべての ML オブジェクトタイプに適用できます。



1. *get()* メソッドを使用して、分類ソリューションストアからソリューションを取得します。

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - 分類ソリューションストア - *get()*
   - *ClusteringSolutionStore – get()*
   - *EncoderStore - get()*
   - *PredictabilityEstimateStore - get()*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- *RegressionSolutionStore - get()*
- *SimilaritySolutionStore - get()*

2. *getLatestVersion()* ソリューションメソッドを使用して最新のソリューションバージョンにアクセスし、*getStatus()* バージョンメソッドを使用してそのトレーニングステータスを取得します。

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

トレーニング完了時の出力:

```
*** Script:
{"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus()
ClassificationSolution - getLatestVersion()	*分類ソリューションバージョン - getStatus()*
ClusteringSolution – getLatestVersion()	*ClusteringSolutionVersion – getStatus()*
Encoder - getLatestVersion()	*EncoderVersion - getStatus()*
PredictabilityEstimate - getLatestVersion()	*PredictabilityEstimateVersion - getStatus()*
RegressionSolution - getLatestVersion()	*RegressionSolutionVersion - getStatus()*
SimilaritySolution - getLatestVersion()	*SimilaritySolutionVersion - getStatus()*

自動翻訳

ソリューションバージョンを使用して予測を取得

ソリューションがトレーニングされたら、トレーニング済みバージョンを取得し、予測を実行します。作成したソリューションをストアから入手します。次に、トレーニング済みバージョンを選択し、トレーニング済みバージョンを予測します。



注:
エンコーダーと予測可能性の推定では予測を行うことはできません。

1. *get()* メソッドを使用して、分類ソリューションストアからソリューションを取得します。

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. GlideRecord API の `get()` メソッドを使用して、インシデント [incident] テーブルのレコードを提供します。

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. オプション。上位 3 つの結果を返し、すべての結果を返すように `ClassificationSolutionVersion - predict()` メソッド `options` パラメーターを構成します。

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. results という変数を宣言し、それを予測ジョブに割り当てます。予測ジョブを実行するには、 `ClassificationSolution - getLatestVersion()` メソッドを使用して最新のソリューションバージョンを取得し、そのバージョンで `ClassificationSolutionVersion - predict()` メソッドを呼び出します。

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - `ClassificationSolutionVersion - predict()`
   - `ClusteringSolutionVersion - predict()`
   - `RegressionSolutionVersion - predict()`
   - `SimilaritySolutionVersion - predict()`

5. 予測結果出力を出力します。

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

予測結果の出力例:

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
   "threshold": 100,
   "predictedValue": "Email (I/f)",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 2.3461203499840932,
   "threshold": 14.81,
   "predictedValue": "Authentication",
   "predictedSysId": ""
  }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 ]
}
```

予測のテストと監視

機械学習 (ML) ソリューションをテストして、その範囲と精度を評価します。展開後は、パフォーマンスを経時的に追跡します。パフォーマンス情報を使用してソリューションを絞り込むことで、予測を改善します。

ソリューションのテスト

ML ソリューションがトレーニングされたら、予測インテリジェンス API を呼び出してソリューション予測を行うことができます。API を使用して、次のソリューションをテストします。

- 分類のソリューション予測のテスト
- 類似性ソリューション予測のテスト

予測の監視

分類予測の場合は、予測結果ダッシュボードを使用して、予測の範囲と精度を経時的に追跡します。

方法については、「分類予測結果を経時的に追跡する」を参照してください。

予測のトラブルシューティング

ソリューション予測に関する一般的な問題のトラブルシューティングについては、Now Support ナレッジベース の Predictive Intelligence の一般的な問題 [KB781893] の記事を参照してください。

分類のソリューション予測のテスト

機械学習 (ML) ソリューションがトレーニングされたら、予測インテリジェンス API を呼び出してソリューション予測を行うことができます。この手順例では、REST API エクスプローラーを使用して、インシデント分類の分類ソリューション予測をテストします。

始める前に

予測をテストする前に ML ソリューションをトレーニングします。

必要なロール：web_service_admin、rest_api_explorer、または admin または ml_admin

このタスクについて

この手順では、インスタンスで実行できる内容を説明するためにサンプルデータを使用しており、実際にインスタンスに存在するデータやレコードを表していない場合があります。

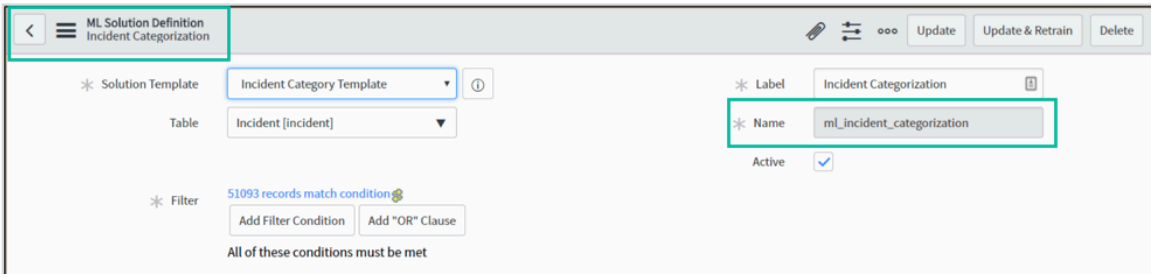
このシナリオは、以前に作成してトレーニングした仮想的な ML ソリューションの分類ソリューション予測を示しています。REST API エクスプローラーを使用して、類似性ソリューション予測をテストすることもできます。

手順

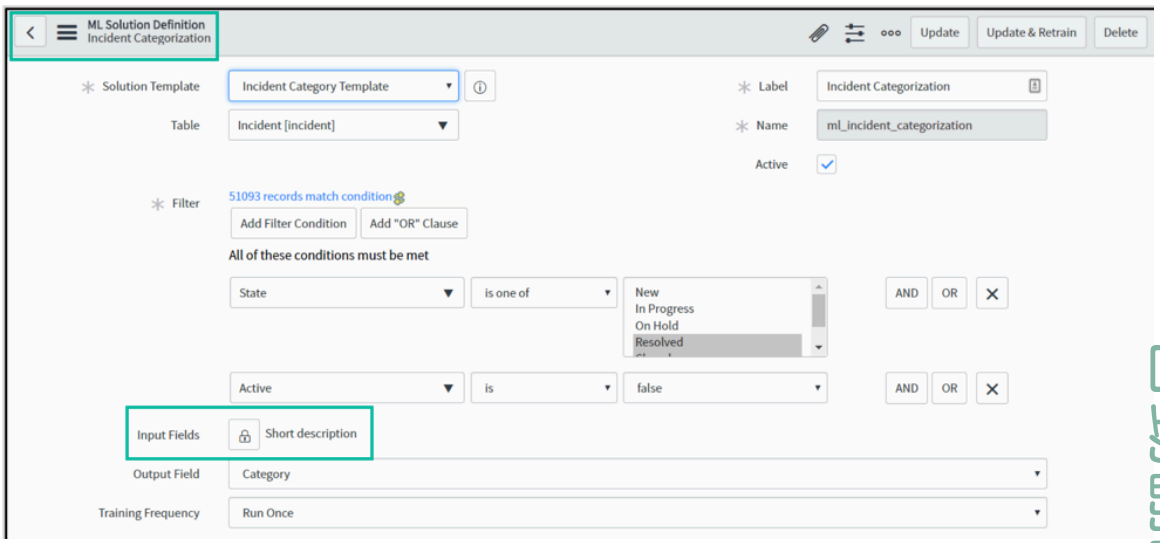
1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > ソリューション定義.
2. 予測をテストする ML ソリューション定義を見つけて、その [名前] 値をクリップボードまたはメモ帳ファイルにコピーします。
   この場合、次の例に示すように、ML ソリューション定義「インシデント分類」レコードの [名前] フィールド値を使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. REST API エクスプローラーによる 予測インテリジェンス API への呼び出しで使用する ML ソリューション定義レコードで使用される [入力フィールド] を書き留めて保存します。
この場合、[簡単な説明] フィールドを使用します。これは、このフィールドを使用してカテゴリ定義を学習するように予測モデルがトレーニングされているためです。



4. 移動先 システム **Web** サービス > **REST** > **REST API** エクスプローラー.
5. これらの選択フィールドを次のように設定します。
予測インテリジェンス フォームが表示されます。このフォームを使用して 予測インテリジェンス API へのコール要求を準備します。
6. ソリューション名の [値] フィールドに「ml_incident_categorization」と入力します。

   注:
   これは、この手順のステップ 1 で取得した [名前] の値です。

7. [クエリパラメーターを追加] をクリックします。
予測インテリジェンス フォームが更新されて [クエリパラメーター] セクションが表示されます。
8. 最初のフィールドに「short_description」を貼り付けます。

   注:
   これは、この手順のステップ 2 で取得した入力フィールドです。

9. 2 番目のフィールドにインシデントの簡単な説明を入力します。
たとえば、「接続できません」と入力します。
10. [送信] ボタンをクリックします。
REST API エクスプローラーは要求を 予測インテリジェンス API に送信します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムは、API 出力の [応答本文] セクションの出力値を予測します。他の簡単な説明を使用して、ソリューションの予測をテストできます。

11. オプション: 予測モデルを再度テストできるように、予測インテリジェンス API に別の要求を送信します。

    a. 予測インテリジェンス フォームの [クエリパラメーター] セクションに戻ります。

    b. 2 番目のフィールドに別の種類のインシデントを参照する簡単な説明を入力します。
    たとえば、「MSSQL に接続できません」と入力します。

    c. [送信] ボタンをクリックします。

    ソリューション定義設定で構成したインシデントカテゴリによっては、[応答本文] セクションが更新されてステップ 9 とは異なる結果が表示される場合があります。つまり、簡単な説明のテキストを変更すると、インシデントを別の種類の問題として再分類できます。

Example:
インシデントフォームを使用して新しいインシデントレコードを作成するときに、予測インテリジェンス 予測モデルをテストすることもできます。

1. 移動先 インシデント > 新規作成.
2. ロードされる新しいインシデントフォームで、フィールドを次のように設定します。
   - ユーザー： 発信者名を入力します。
   - カテゴリ：デフォルトのままにします。
   - 簡単な説明： テストする簡単な説明を入力します。
3. インシデントフォームを送信します。

結果：フォームが更新されると、インシデントカテゴリが特定の値に自動的に設定された情報メッセージが表示されます。

注:
簡単な説明によっては、この入力の値を予測するだけの十分な信頼性がソリューションにないため、処理されない可能性があります。

関連情報

Predictive Intelligence API

MLPredictor - グローバル

類似性ソリューション予測のテスト

機械学習 (ML) ソリューションがトレーニングされたら、予測インテリジェンス API を呼び出してソリューション予測を行うことができます。この手順例では、REST API エクスプローラーアプリケーションを使用して、解決済みインシデントの推奨事項の類似ソリューション予測をテストします。

始める前に
予測をテストする前に ML ソリューションをトレーニングします。

必要なロール：web_service_admin、rest_api_explorer、または admin または ml_admin

このタスクについて
この手順では、インスタンスで実行できる内容を説明するためにサンプルデータを使用しており、実際にインスタンスに存在するデータやレコードを表していない場合があります。

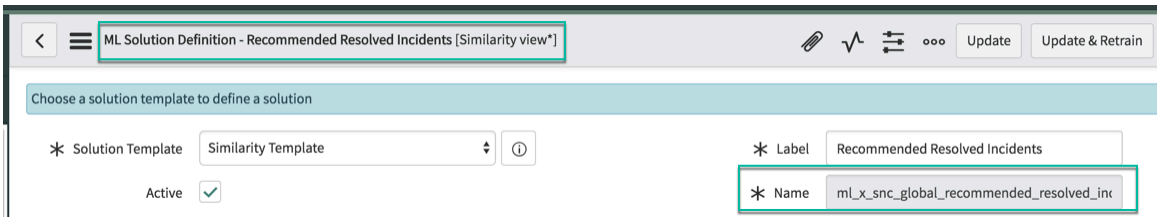
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

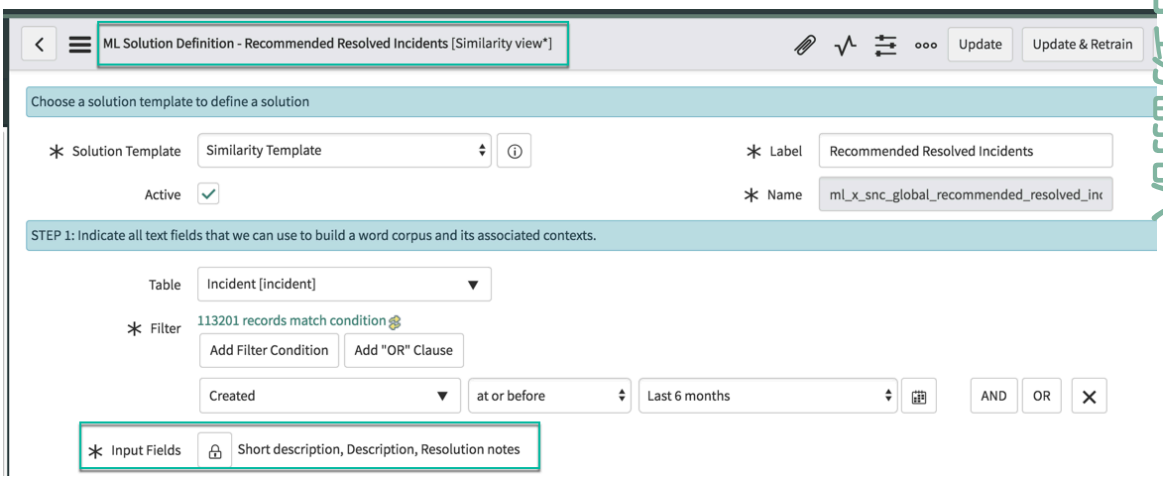
このシナリオは、以前に作成してトレーニングした仮想的な ML ソリューションの類似性ソリューション予測を示しています。REST API エクスプローラーを使用して、分類ソリューション予測をテストすることもできます。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義.
2. 予測をテストする ML ソリューション定義を見つけて、その [名前] 値をクリップボードまたはメモ帳ファイルにコピーします。
   この場合、次の例に示すように、ML ソリューション定義「推奨される解決済みインシデント」レコードの [名前] フィールド値を使用します。



3. REST API エクスプローラーによる 予測インテリジェンス API への呼び出しで使用する ML ソリューション定義レコードで使用される [入力フィールド] 値をコピーします。
   この場合、[簡単な説明] フィールドタイプを使用します。これは、このフィールドを使用して類似レコードを学習、ペアリング、および推奨するように予測モデルがトレーニングされているためです。



4. インスタンスの表示に使用しているブラウザータブを右クリックして、[複製] を選択します。
5. 複製するブラウザータブで、 システム **Web** サービス > **REST** > **REST API** エクスプローラー.
6. [探索]をクリックします。
7. これらの選択フィールドを次のように設定します。
   予測インテリジェンス フォームが表示されます。このフォームを使用して 予測インテリジェンス API へのコール要求を準備します。
8. solution-name の [値] フィールドに、「ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents」と入力します。

   注:
   これは、この手順のステップ 2 で取得した [名前] の値です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

9. [クエリパラメーターを追加] をクリックします。
10. [クエリパラメーター] セクションで、テストしているソリューションのいずれかの入力フィールドの値を入力します。

    a. 最初のフィールドに「short_description」を貼り付けます。

    > **注:**
    > これは、この手順のステップ 2 で取得した入力フィールドの値です。

    [説明] や [解決メモ] などの他のフィールドタイプを使用して、ソリューションの予測をテストできます。

    b. 2 番目のフィールドには、インシデントレコードで見つかる可能性のあるテキストを入力します。
    たとえば、「検出エラー」と入力します。

11. [+] ボタンをクリックして、クエリする結果の数を定義する 2 つ目のクエリ条件を作成します。
    a. 最初のフィールドに「top_n」と入力します。
    b. 2 番目のフィールドに「3」と入力します。
    これらの条件は、最も類似した上位 3 つのインシデントレコードを取得するようにクエリを設定します。
12. [送信] をクリックします。
    REST API エクスプローラーは要求を 予測インテリジェンス API に送信します。
13. [応答本文] セクションで、下の画像に示すように、API 呼び出しから返された 3 つの結果値をコピーします。



14. 元のブラウザータブで、 サービスデスク > インシデント.
15. 下の画像に示すように、3 つの REST API 結果のフィルター条件をインシデントテーブルリストビューに設定します。

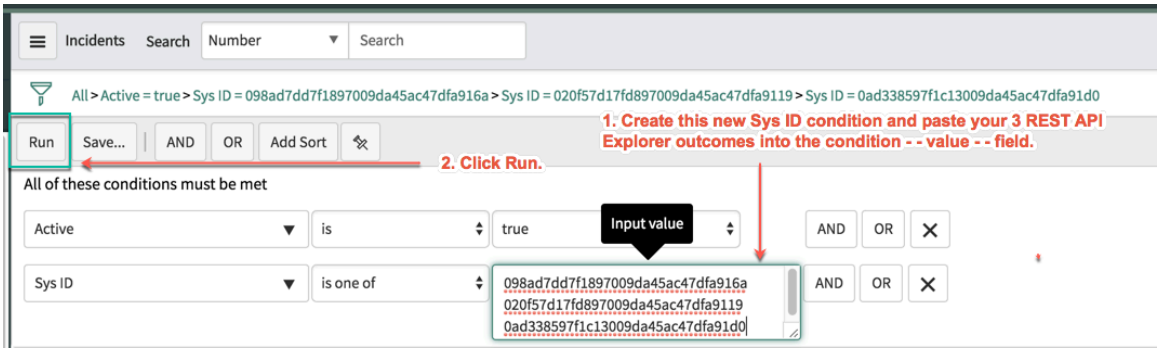
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 以下の [アクティブ] および [Sys ID] 条件を [インシデント] リストビューのフィルターアイコンに追加します。

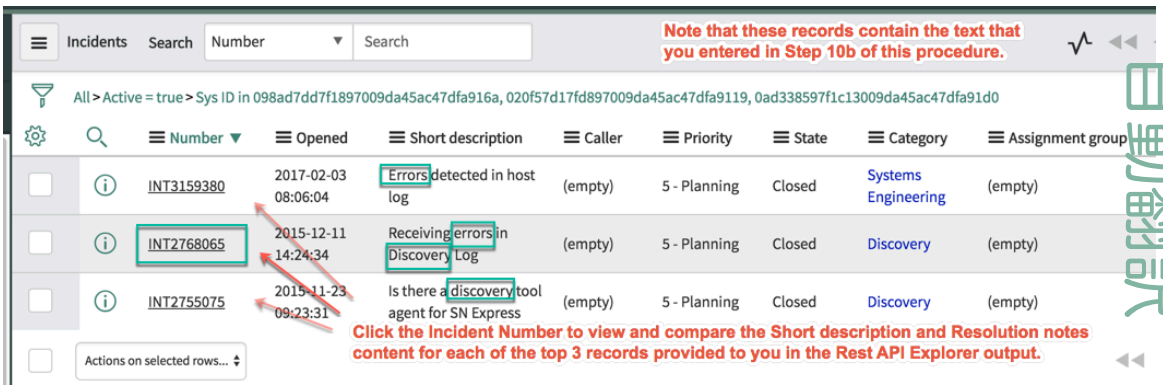
b. 作成した [Sys ID] 条件の [値を入力] フィールドに 3 つの REST API の結果を貼り付けます。

c. [実行] をクリックします。

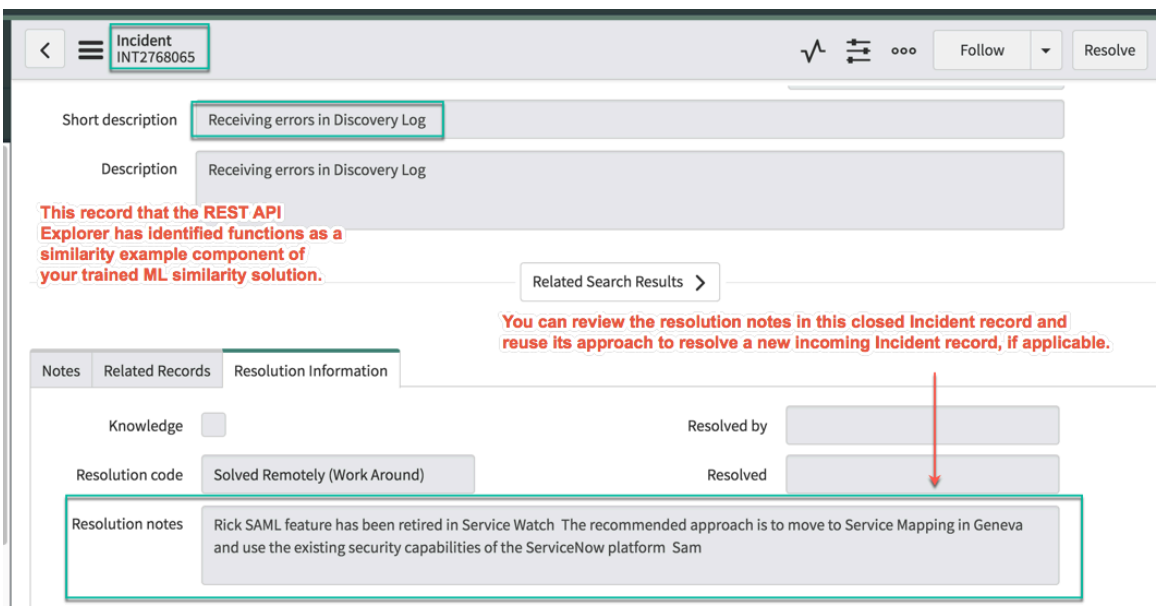


16. 以下の画像に従って、返されたインシデントのリストを REST API エクスプローラーの予測出力の入力と比較します。

a. インシデント番号をクリックして、インシデントレコードを開きます。



b. 下の画像に従って、インシデントレコードの [解決メモ] テキストを確認します。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

Predictive Intelligence API

MLPredictor - グローバル

分類予測結果を経時的に追跡する

予測結果ダッシュボードを使用して、分類ソリューションの予測が時間の経過とともに改善されているかどうかを判断します。改善または再トレーニングが必要なソリューションを特定します。

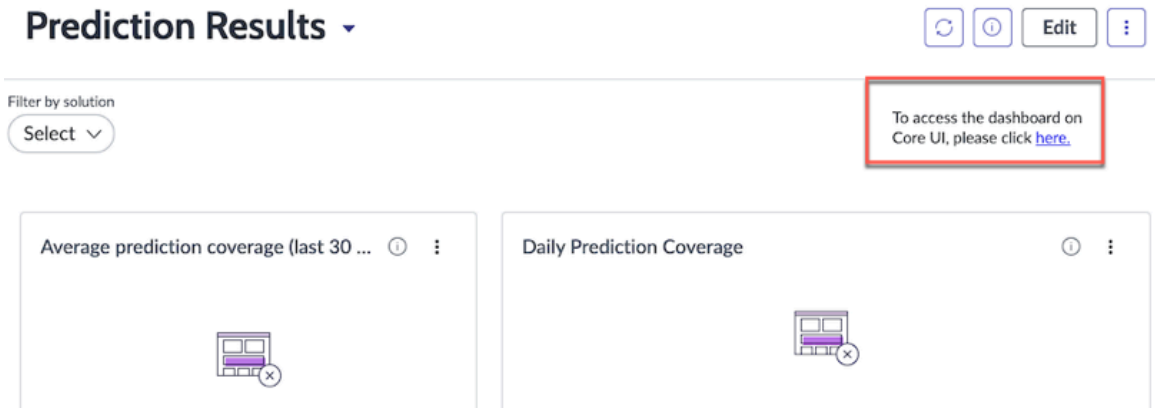
始める前に

- 必要なロール:admin、ml_admin、または ml_report_user

このタスクについて

予測結果ダッシュボードは、分類ソリューションのカバー範囲、精度、および時間の経過に伴う再現率についてレポートします。

Xanadu リリースでは、このダッシュボードがネクストエクスペリエンス UI に移行されました。以前のリリースからアップグレードする顧客は、現在のダッシュボードから コア UI バージョンにアクセスできます。



予測結果ダッシュボードでは、過去 30 日間の平均と日次の 2 つの時間枠で統計情報が提供されます。インジケーター の範囲、 精度、 および再現率は 次のように定義されます。

予想結果インジケーター

レポートタイプ	定義
範囲	試行された予測の合計数から結果を算出した予測の割合。
精度	レポートが閉じられたときに予測値がフィールドの最終値と同じであった予測の割合。
取り消し	試行された予測の総数から結果を算出した正確な予測の割合。

手順

1. 移動先 すべて > 予測インテリジェンス > 分類 > 予想結果レポート.
2. 予測結果ダッシュボードの [ソリューションでフィルター **(Filter by solution**)] プロンプトで、確認するソリューションの統計情報を選択します。
   選択したソリューションに基づいてダッシュボードが更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. 例外範囲、精度、または再現率の値を持つクラスを識別します。

   Example
   たとえば、カバー範囲、精度、または再現率が時間の経過とともに低下しているソリューションを特定します。

次のタスク
必要に応じてクラスを含めたり除外したりして、ソリューション定義フィルターを絞り込みます。更新後、ソリューションを再トレーニングします。

ML ソリューションのトレーニングジョブの確認

ML ソリューション (ML トレーニングジョブビュー) モジュールを使用して、 予測インテリジェンス ソリューションのトレーニングステータスと進行状況を監視します。モジュールには、ユーザーインターフェイスと API ソリューションの両方のトレーニングジョブが表示されます。

背景と使用法

トレーニング用に ML ソリューションまたは ML ソリューション定義を送信すると、データの結果を予測して提供するための処理のために ServiceNow データセンターに送られます。ソリューションのサイズによっては、トレーニングが完了するまでに数時間から数日かかる場合があります。[ML トレーニングジョブ] ビューは、インスタンス内のすべての進行中および完了済みの ML ソリューショントレーニングジョブを把握するのに役立ちます。

このビューにアクセスするには、admin ロールまたは ml_admin ロールとナビゲーションパス「 予測インテリジェンス > トレーニングジョブ」を使用します。

注:
ML スケジューラーは、インスタンスがコミットできるトレーニングの数を、24 時間枠でインスタンスあたり 50 件の新規 ML トレーニング要求に制限します。これにより、スケジュール済みの再トレーニング要求は除外されます。さらに、新規トレーニング要求が 24 時間枠内で 50 件を超えた場合でも、クラスタリングと類似性の更新もこの制限から除外されます。

ML トレーニングジョブの概要を表示

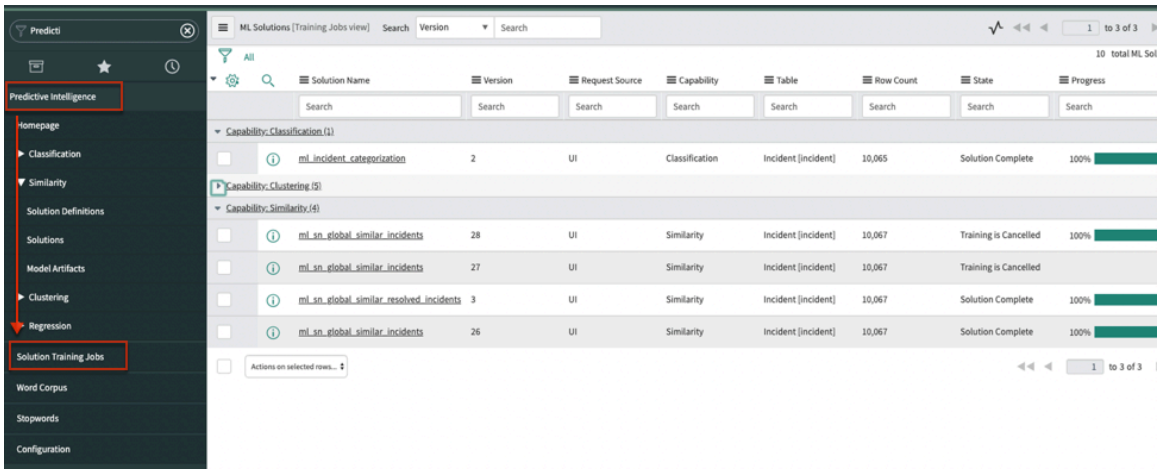
ビューには、分類、類似性、クラスタリング、回帰の 4 つの 予測インテリジェンス 機能フレームワーク別にグループ化されたすべての ML トレーニングジョブが表示されます。

各レコードには、ソリューション名、バージョン、トレーニングステータス、トレーニング完了率などの値が表示されます。

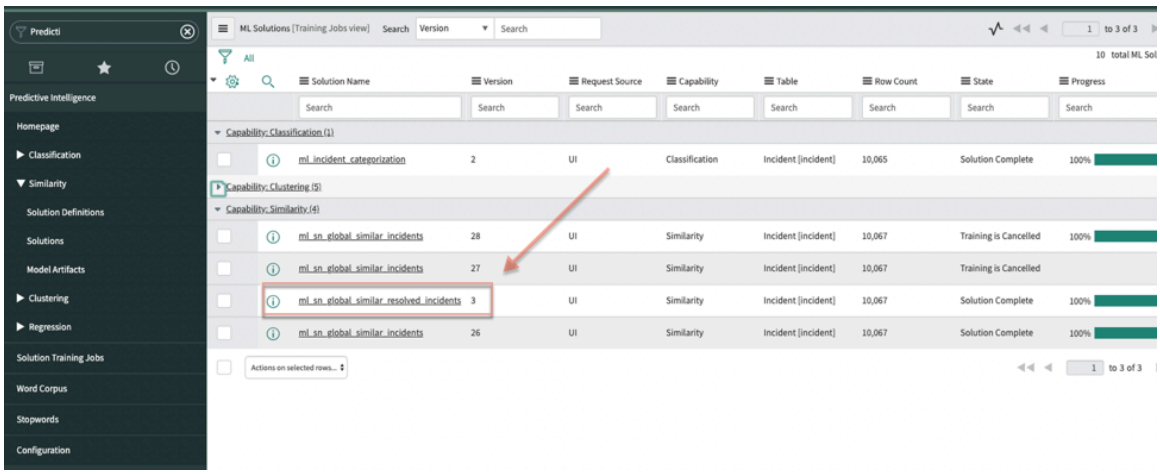
特定のケイパビリティのトレーニングジョブがない場合、そのケイパビリティのグループはリストに表示されません。たとえば、このシナリオでは、トレーニングに送信した回帰ソリューションがまだないため、回帰のグループはありません。

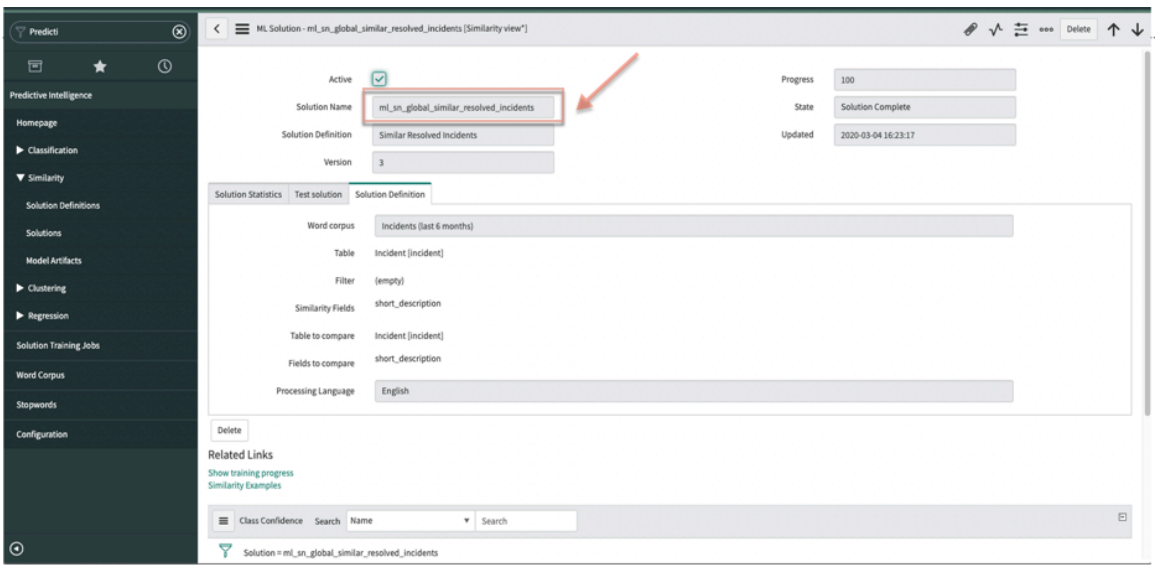
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



以下の画像に示すように、ソリューション名を選択して ML ソリューションの詳細を表示します。





観測可能性ダッシュボードを使用した予測エラーのレビュー

観測可能性ダッシュボードは、 予測インテリジェンス で検出されたエラーに対する統一されたビューと実用的なインサイトを提供します。このダッシュボードを使用して、ログに記録されたエラーを可視化し、予測の信頼性と潜在的な問題領域に関する情報を取得します。

自動翻訳

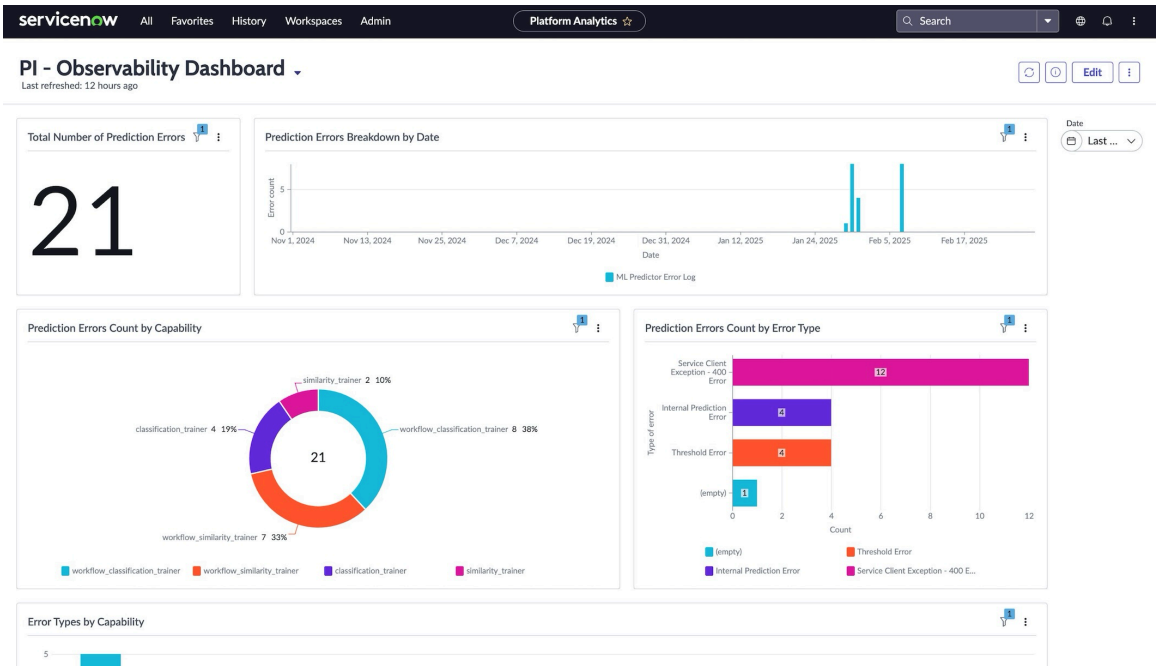
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

PI - 観測可能性ダッシュボードを表示するには、次の場所に移動します: 予測インテリジェンス > 観測可能性 > 観測可能性ダッシュボード. ダッシュボードには、次のウィジェットが含まれています。

- 予測エラーの合計数
- 日付別の予測エラーのブレークダウン
- 機能別の予測エラー数
- エラータイプ別の予測エラー数
- 機能別のエラータイプ
- 成功予測と失敗した予測の日付別ブレークダウン

ウィジェットグラフィックから基礎となるレコードにドリルダウンできます。[日付] を選択してセレクターを開くことで、すべてのウィジェットの日付範囲を変更することもできます。

PI 観測可能性ダッシュボード – 上位 **4** つのウィジェット



PI - 観測可能性ダッシュボードは、予測エラーのログ記録専用のテーブル **ML** 予測エラーログ [ml_predictor_error_logs] から取得されます。

- テーブルのフィールドには、[エラータイプ]、[エラーメッセージ]、[ステータスコード]、[ソリューション]、および [機能] が含まれます。
- に移動すると、このテーブルのレコードが直接表示されます 予測インテリジェンス > 観測可能性 > 予測エラーログ.
- テーブルへのアクセスに必要なロール:ml_report_user または ml_admin。

このテーブルでは、次のタイプの詳細エラーがログに記録されます。

- クライアント側の問題 (400 シリーズ) — タイムアウトや無効な入力などの要求エラーをキャプチャします。
- サーバー側の問題 (500 シリーズ) — 予測中に発生した内部サーバー エラーを追跡します。
- 内部予測エラー — モデルが予測を生成できなかったインスタンスを特定します。
- 低信頼度予測:定義された信頼度しきい値を下回るログ結果を記録します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
トレーニングのエラーは、この表には含まれません。

PI 観測可能性ダッシュボード:下部の **2** つのウィジェット



ドメインセパレーションと 予測インテリジェンス

ドメインセパレーションは、予測インテリジェンス アプリケーションでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

- ベーシックレベルのサポートのすべての側面が含まれます。
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です。
- ビジネスロジック：サービスプロバイダー (SP) によって顧客ごとにプロセスを作成または変更できます。ユースケースには、単一のインスタンスでの複数のサービスプロバイダー顧客によるアプリケーションの正しい使用が反映されています。
- インスタンスのオーナーは、特定のアプリケーションに期待される通りに、テナントごとに MVP ビジネスロジックとデータパラメーターを設定できる必要があります。

サンプルユースケース：アドミンは、レコードを他のテナントに対してはクローズしないが、1 つのテナントに対してクローズする場合、コメントを必須にすることができる必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

ドメインセパレーションの概要と 予測インテリジェンス

予測インテリジェンスでは、履歴データセットを使用して機械学習ソリューションを作成できます。機械学習ソリューションはグローバルドメインで作成およびトレーニングされ、そのソリューションの予測はインスタンス上の任意のドメインに適用できます。

類似ソリューションは、フォームやフローに適用されるときにドメイン対応であるため、インスタンス上の他のドメインのレコードはユーザーに表示されません。詳細については、KB 記事「Now Support のドメインセパレーション環境での類似性予測動作」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンスにおけるドメインセパレーションの仕組み

インスタンスオーナーは、各ドメインのソリューション定義を作成し、それらのソリューションをトレーニングすることで、各ドメインの機械学習 (ML) ソリューションをトレーニングできます。このようにして、各ソリューションは対応するドメインに固有のデータを使用します。

- データはドメインセパレーションにすることができる
- ベース システムのアプリケーション テーブルにドメイン列がある
- ドメイン固有の構成は、インスタンス所有者によって管理される
- テナント ドメインは、独自のアプリケーション データを管理できる
- アプリケーションプロパティは、必要に応じてドメイン対応です

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

のデータベースビューのサポート 予測インテリジェンス

データベースビューを使用して、機械学習 (ML) ソリューションの入力として 2 つ以上のテーブルを結合します。

ML ソリューションでのデータベースビューの使用

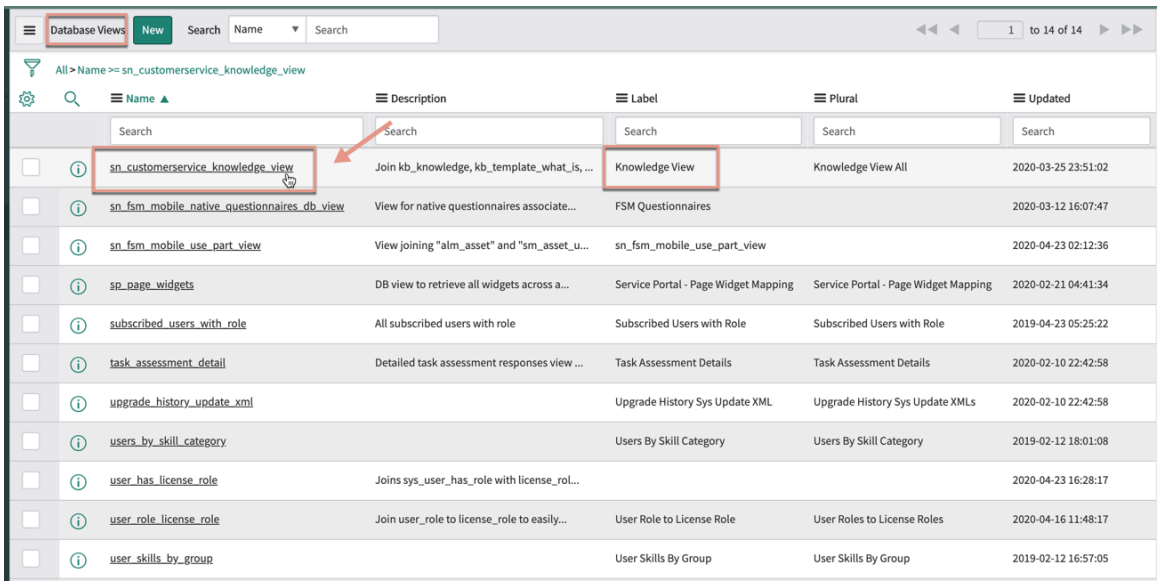
データベースビューは、ソリューションがトレーニングに使用できるフィールドの数を増やすのに役立ちます。ML ソリューション定義フォームで複数のテーブルを使用することで、より多くの入力データにアクセスして、ソリューションの成果を高めることができます。

データベースビューを使用すると、2 つ以上のテーブルを 1 つの統合ビューに結合できます。これを ML ソリューションで機能させるには、まずデータベースビューを作成する必要があります。データベースビュー を参照してください。

データベースビューは、分類、類似性、クラスタリング、回帰の 4 つの 予測インテリジェンス 機能フレームワークすべてでサポートされています。

のデータベースビューの例 予測インテリジェンス

次のシナリオ例では、ML 類似性ソリューションで使用するデータベースビューを作成しました。以下の画像は、作成したデータベースビューレコードの名前とラベルを示しています。

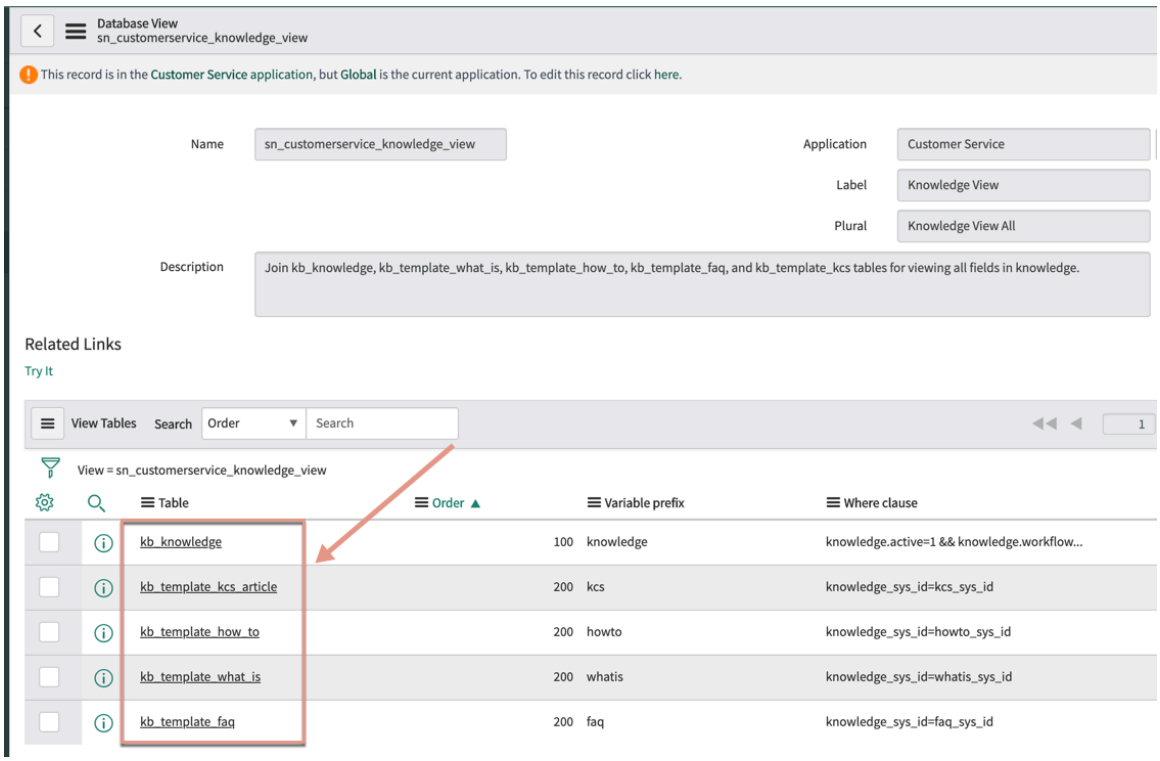


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

レコード 名をクリックすると、次の画像に示すように、そのコンテンツが表示されます。データベースビューのコンテンツ内に、ビューに結合した 5 つのナレッジベーステーブルが一覧表示されます。これらのテーブルのほとんどには、FAQ やハウツー記事など、さまざまなナレッジ記事テンプレートタイプが含まれています。

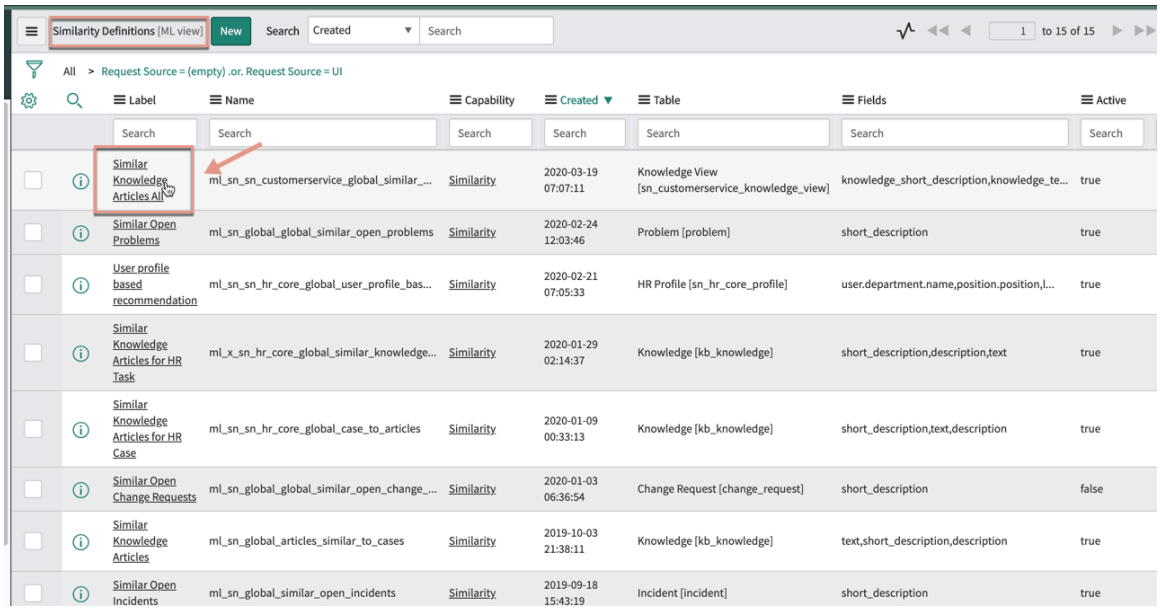
データベースビューを類似性ソリューションへの入力として使用する場合、ビューを構成する各テーブルには、少なくとも必要な数のレコードが ServiceNow インスタンスの構成で設定されている必要があります。デフォルトで必要な最小数は 10,000 です。たとえば、 ナレッジビュー データベースビューには 5 つのテーブルがあり、各テーブルには 10,000 レコードが必要です。テーブルに 10,000 件のレコードがない場合は、そのテーブルの結果が表示されないことがあります。この値を変更する必要がある場合は、カスタマーサポートにお問い合わせください。



以下の画像では、データベースビューに関連付ける予定の、作成済みの類似性ソリューション定義レコードを確認できます。類似レコードの ラベル をクリックすると、その類似性定義フォームが表示されます。

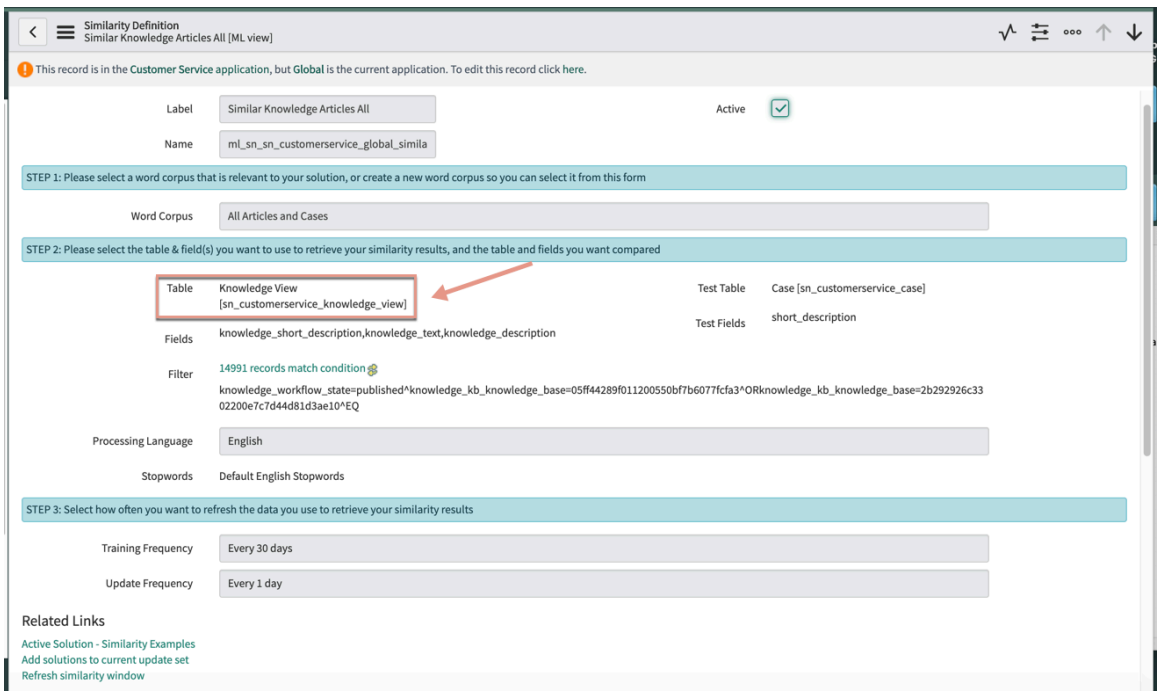
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



類似性定義フォームでは、[テーブル] フィールドのテーブルと [テストテーブル] フィールドの別のテーブルを使用して、類似性に基づいて既存のテーブルレコードを比較します。

類似性ソリューションでデータベースビューを使用するには、[テーブル] フィールドでテーブルを選択する代わりに、作成したデータベースビュー (このシナリオ例では [ナレッジビュー] データベースビュー) を選択します。この構成では、システムが 1 つではなく 5 つのデータテーブルを比較して処理するため、ソリューションがトレーニングで使用するレコードの数が増加します。



ServiceNow® 使用するアプリと機能 予測インテリジェンス

このトピックでは、予測インテリジェンス機能を利用するServiceNowアプリケーションと機能のサンプルを確認してください。

該当する場合、 ServiceNow チームは協力して、 予測インテリジェンス が提供する人工知能と機械学習機能を適用する製品を作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらのチームには、さまざまな事業部門 (BU) と業界の顧客がいます。たとえば、 カスタマーサービス管理 (CSM) (CSM) のマーケティング、製品、設計、開発、およびドキュメント作成チームは、プラットフォーム 予測インテリジェンス チームと連携して、 ServiceNow CSM の顧客に BU 固有の製品を提供します。

予測インテリジェンス機能を使用するServiceNow製品の一部を次に示します。

	ナレッジ管理の機械学習ソリューション	IT Service Management の機械学習ソリューション
HR サービスデリバリ (HRSD) 向けの機械学習ソリューション		Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
脆弱性対応の機械学習ソリューション	カスタマーサービス管理 (CSM) の機械学習ソリューション	検索管理のための機械学習ソリューション
フィールドサービス管理 (FSM) の機械学習ソリューション	イベント管理の機械学習ソリューション	フローデザイナーの機械学習ソリューション

ML アクションでのワークフロースタジオでの予測インテリジェンスの使用

ワークフロースタジオ で予測インテリジェンスアクションを使用して、モデル予測を組み込んだフローを作成します。

始める前に

- インスタンスで 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) および 予測インテリジェンス for ワークフロースタジオ (com.snc.ml_flowdesigner) プラグインがアクティブ化されていることを確認します。
- 既存のトレーニング済み 予測インテリジェンス ソリューションを作成または使用します。
- 必要なロール:ml_admin または admin、および flow_designer または delegated_developer。

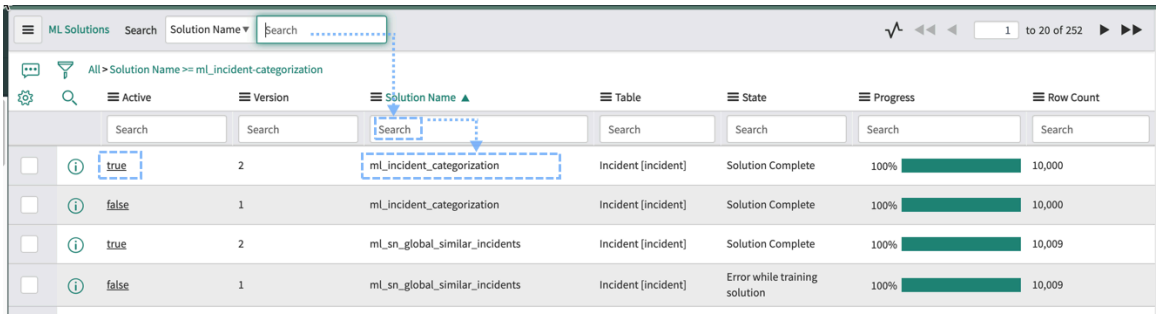
このタスクについて
ワークフロースタジオ を使用すると、複雑なプロセスを自動化できます。最初に特定することは、自動化するプロセスです。この例のシナリオでは、インシデントレコードへのカテゴリの割り当てを自動化しています。フローを完了すると、インスタンスに作成された次のインシデントレコードが、[簡単な説明] フィールドに入力されたテキストに基づいてレコードの [カテゴリ] フィールドを更新します。

ユースケースに応じて、アクティブでトレーニング済みの分類、類似性、または回帰 ML ソリューションをフローに展開できます。

この手順例では、ワークフロースタジオアクションで*ml_incident_categorization*ソリューションを実装するフローを作成します。このソリューションを見つけるには、次の画像に示すように、ML ソリューション [ml_solution] テーブルで検索します。使用するソリューションがトレーニングされ、その [アクティブ] の値が **true** に設定されていることを確認します。

自動翻訳

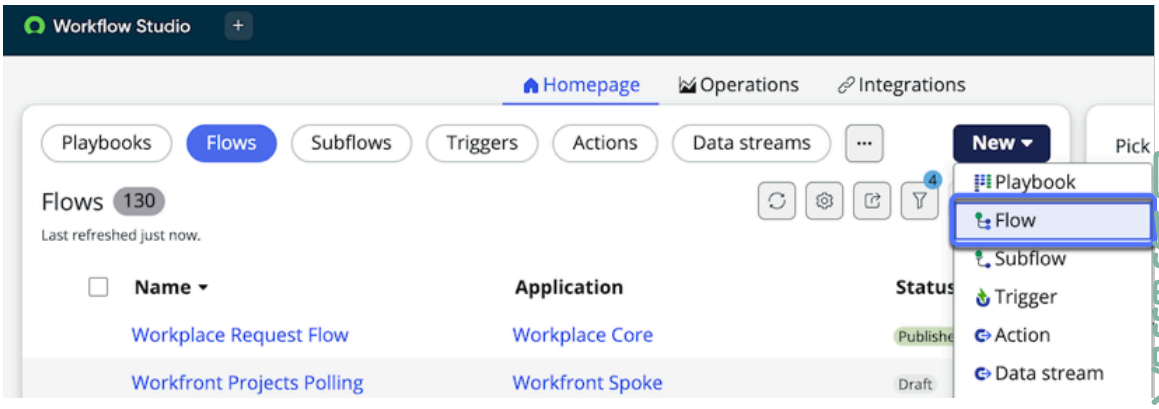
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ワークフロースタジオ でフローデザイナーを使用する方法の詳細については、「Exploring flows」を参照してください。予測インテリジェンス for ワークフロースタジオ に含まれるアクションの詳細については、「Machine Learning solutions for Flow Designer」の「スポークアクション」テーブルを参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > プロセス自動化 > ワークフロースタジオ.
2. 選択 新規 > フロー.



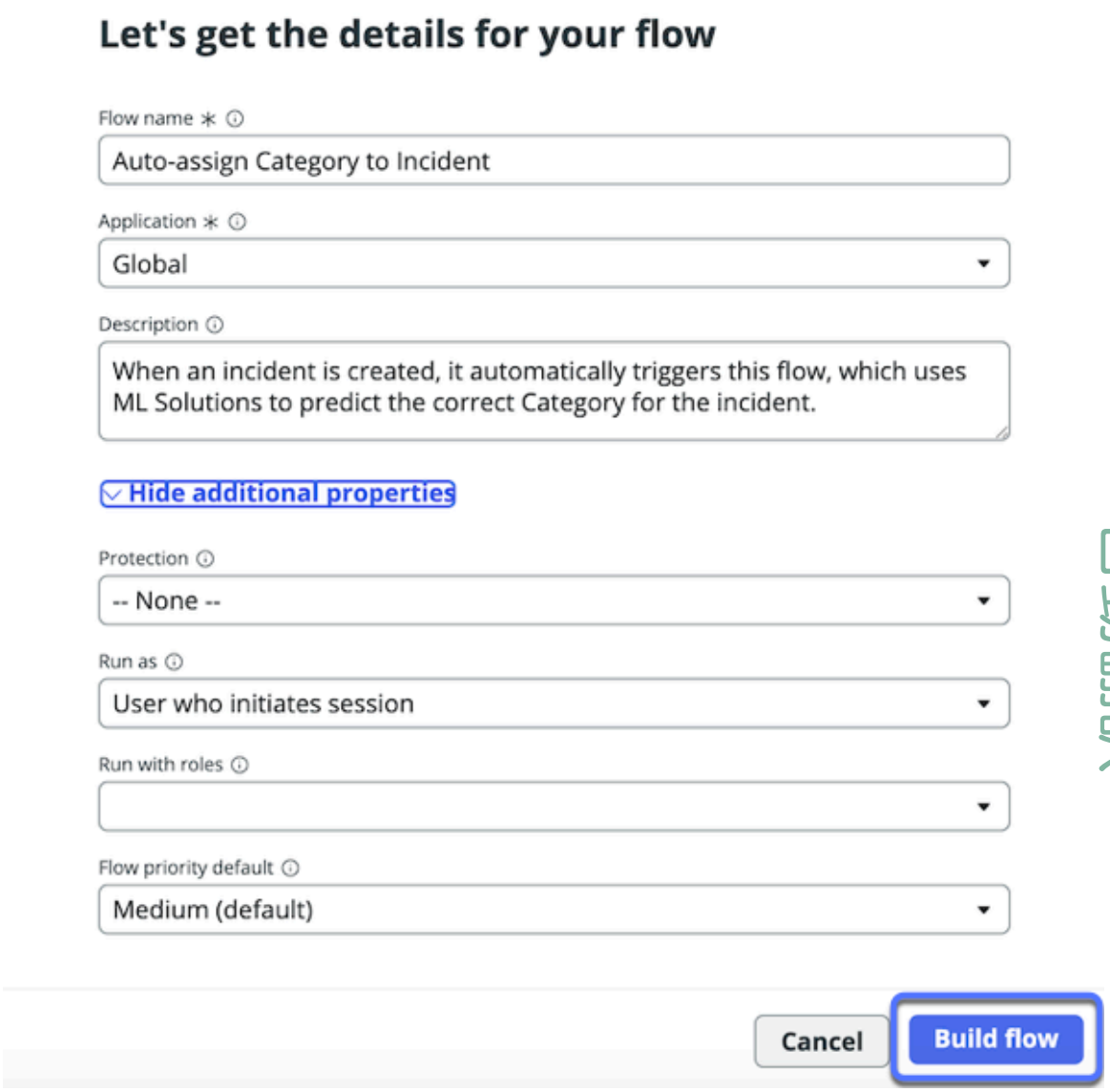
3. [フローの詳細を取得しましょう] 画面で、次のフィールドを構成します。
   [**Show additional properties**] を展開して、すべてのフィールドを表示します。

フィールド	説明
フロー名	フローの名前を入力します。このシナリオでは、「 カテゴリをインシデントに自動アサイン」と入力します。
説明	フローが提供する内容の簡単な概要説明を入力します。たとえば、次のように入力します。 インシデントが作成されると、このフローが自動的にトリガーされ、ML ソリューションを使用してインシデントの正しいカテゴリが予測されます。
アプリケーション	**[Global** (グローバル)] を選択します。
保護	**[--**なし--] または [読み取り専用] を選択します。このシナリオでは、[**--**なし--] を選択します。
実行方法	セッションを開始するユーザーを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロールを使用して実行	空白のままにします。
[フロー優先度] のデフォルト	中 (デフォルト)。

4. [**Build flow**] を選択します。



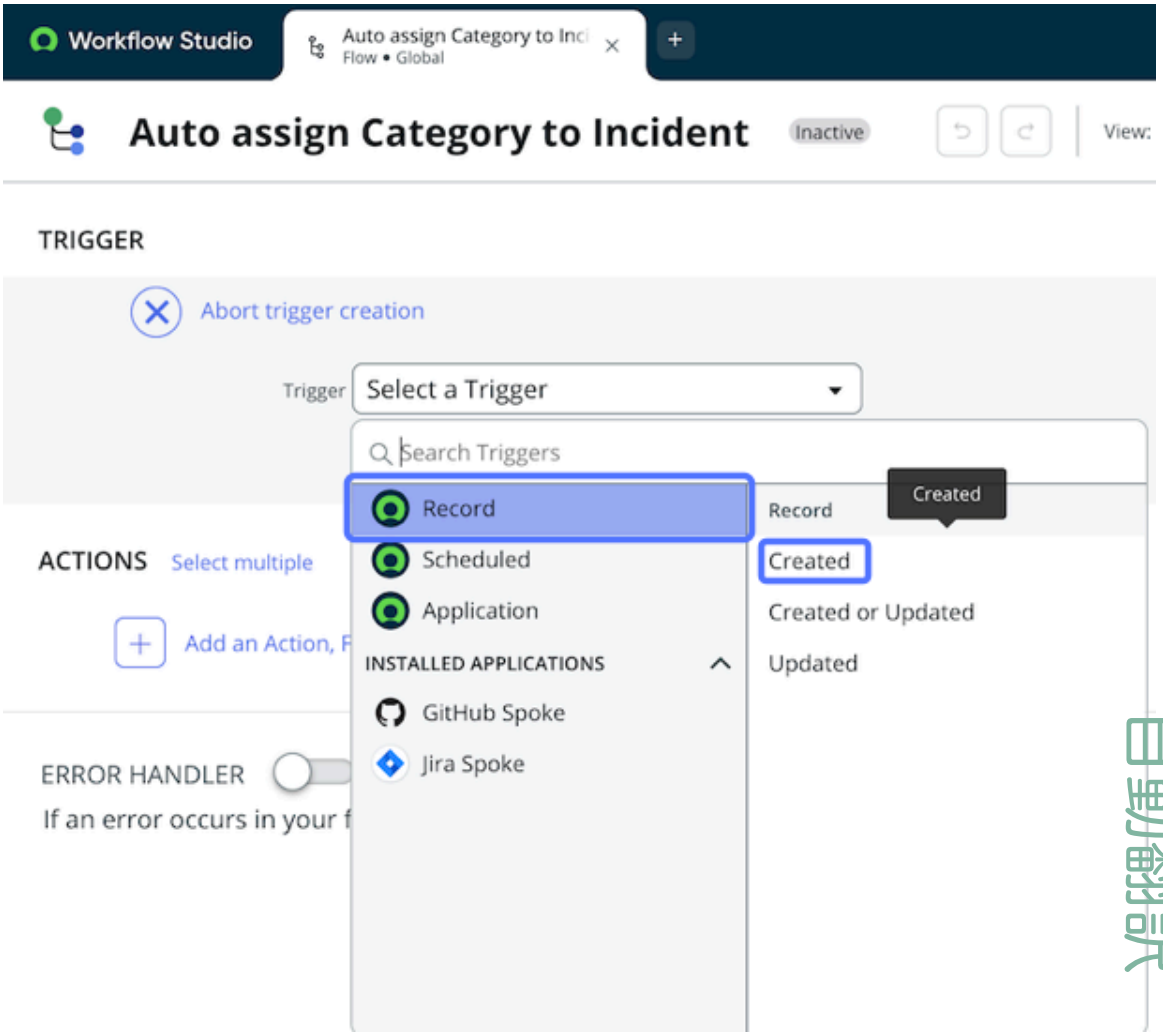
[フロー] 画面が表示され、フローに割り当てた インシデント名にカテゴリを自動アサイン することが表示されます。[はじめに] 画面が表示されたら、[ツアーをスキップ] を選択します。

5. [フロー] 画面の [トリガー] セクションで、次のフィールドを設定してフローのトリガーを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. トリガを選択する: 「レコード」を選択し、「レコード」で使用可能なオプションのリストから「作成済み」を選択します。

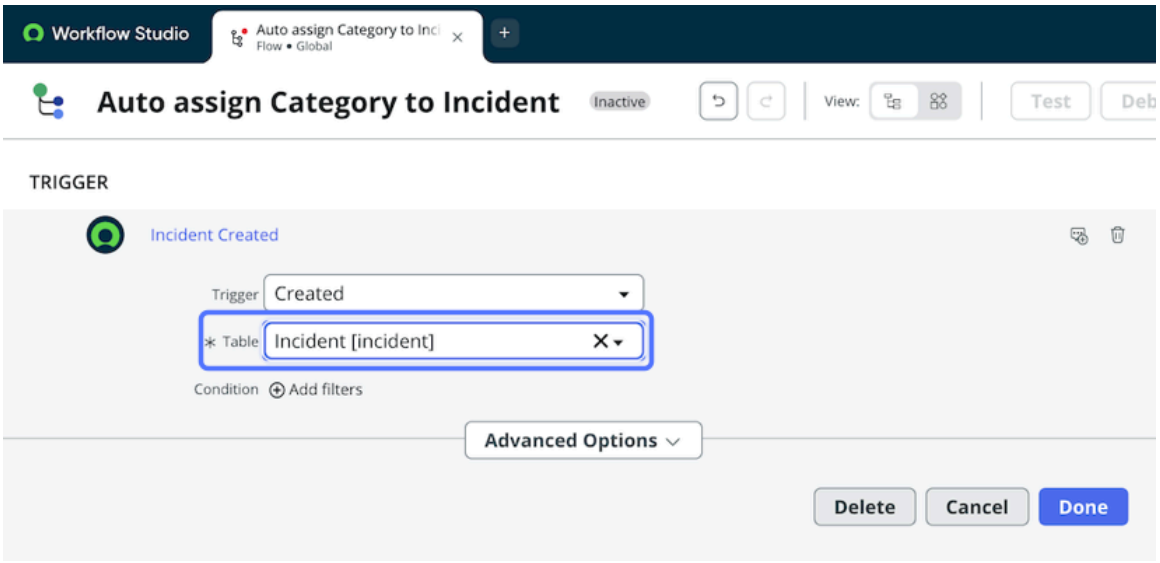


b. テーブル: インシデント **[incident]** を選択します。

注:
[トリガー] フィールドと [テーブル] フィールドの両方を構成すると、レコードデータピルが画面の [データ] セクションに表示されるため、フローで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



c. 条件:フローに条件を追加する場合は、[フィルターの追加] を選択します。

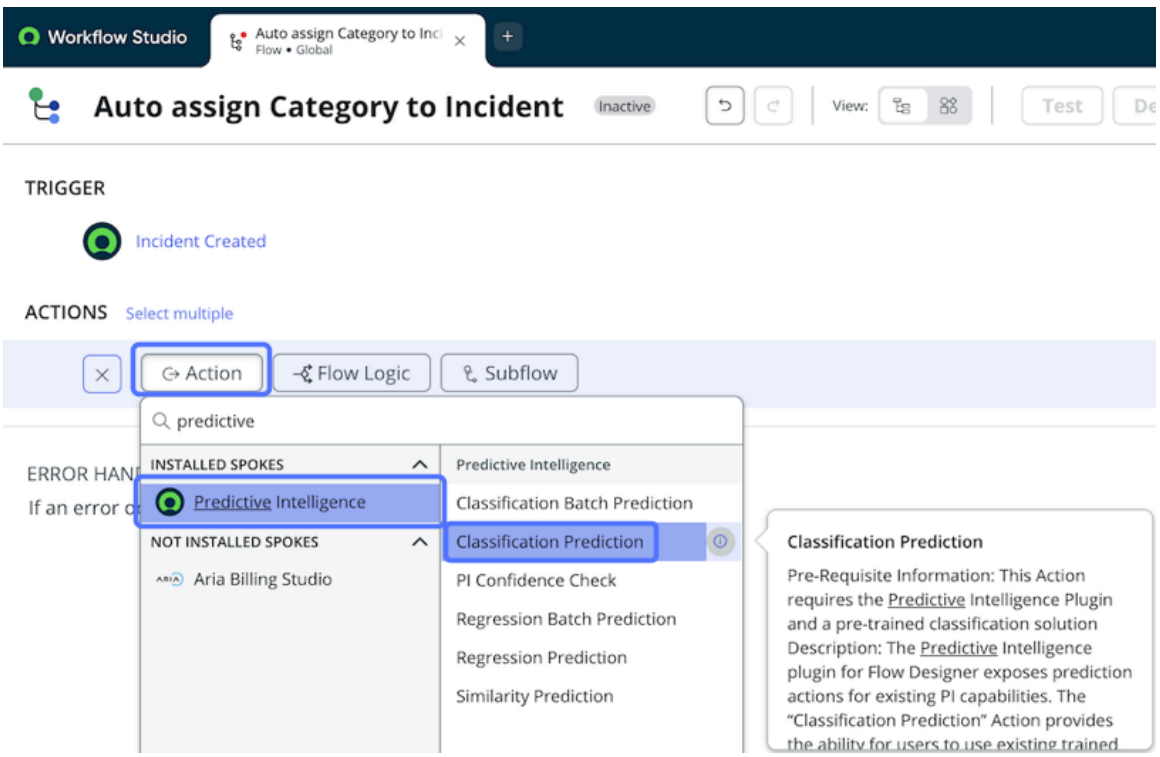
d. オプション: [詳細オプション] パネルを開くと、フローに適用できる追加の条件が表示されます。

e. オプション: パネルを閉じるには、[詳細オプション] を選択します。

f. [Done (完了)] を選択します。

6. 画面の [アクション] セクションで、次のフィールドを設定して分類予測アクションを作成します。

a. [アクション] タブ:選択 アクション > 予測インテリジェンス > 分類予測.



自動翻訳

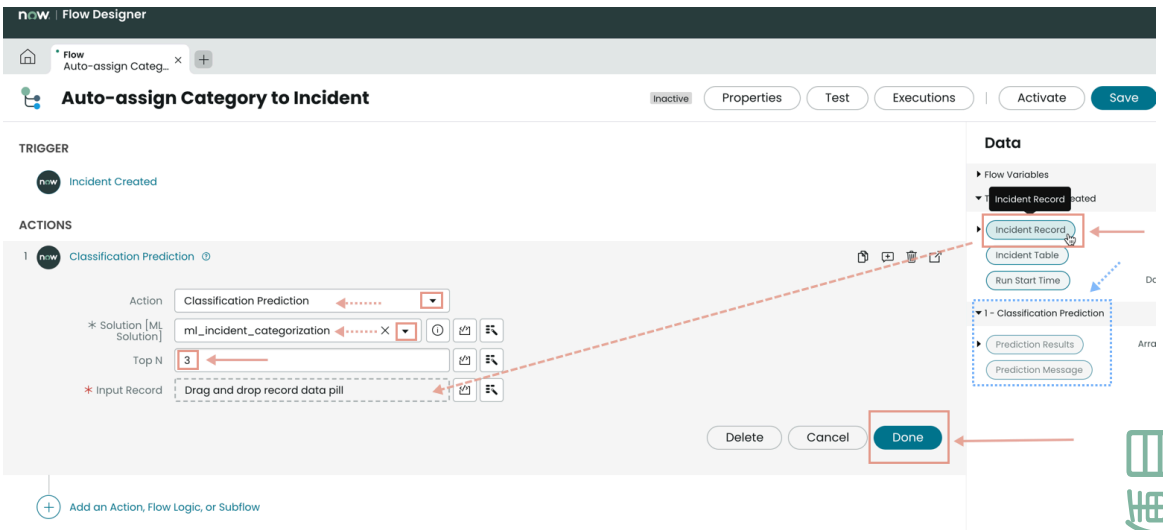
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

情報アイコン ( ) を選択すると、分類予測の説明が表示されます。

b. ソリューション **[ML** ソリューション]:**ml_incident_categorization**を選択します。

c. 上位 **N (Top N)**:シナリオ例では 3 を入力します。
3 などの数値を入力すると、予測信頼スコアが最も高い上位 3 つの ML 予測が使用されます。
何も入力しない場合、デフォルト値は 1 に設定されます。

d. 入力レコード: [トリガー] ➔ [インシデントレコード] データピルを [入力レコード] フィールドにドラッグアンドドロップします。



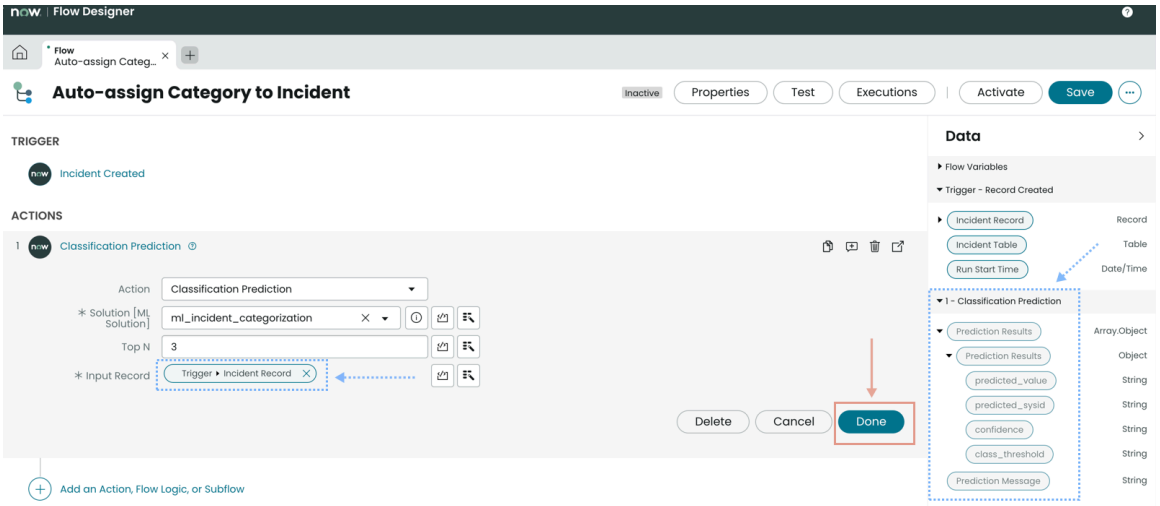
[アクション]、[ソリューション名]、[上位 N]、および [入力レコード] の値は、カテゴリ予測の基礎となります。

注:
このレコードにドロップするデータピルもレコードである必要があります。たとえば、テーブルピルや日付/時刻ピルを [入力レコード] フィールドにドロップしないでください。

e. [Done (完了)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

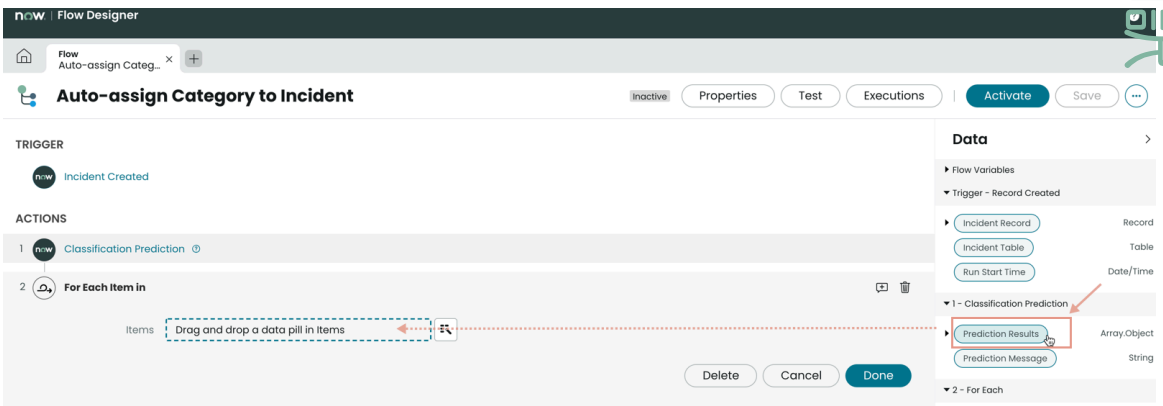
結果:分類予測アクションがフローで完了し、そのデータピルが画面の [データ] セクションに表示されます。



7. 画面の [アクション] セクションで、次の手順を使用して、インシデントの予測結果のアクションとフローロジックを作成します。

> **注:**
> ループを使用してすべての予測結果を反復処理できますが、このドキュメントに示すシナリオでは、比較的少数のアクションを使用します。より高度なフロー構成については、 フローデザイナー を参照してください。

a. アイテムリスト内の各アイテムの場合:[予測結果] データピルを [アイテム] フィールドにドラッグアンドドロップします。

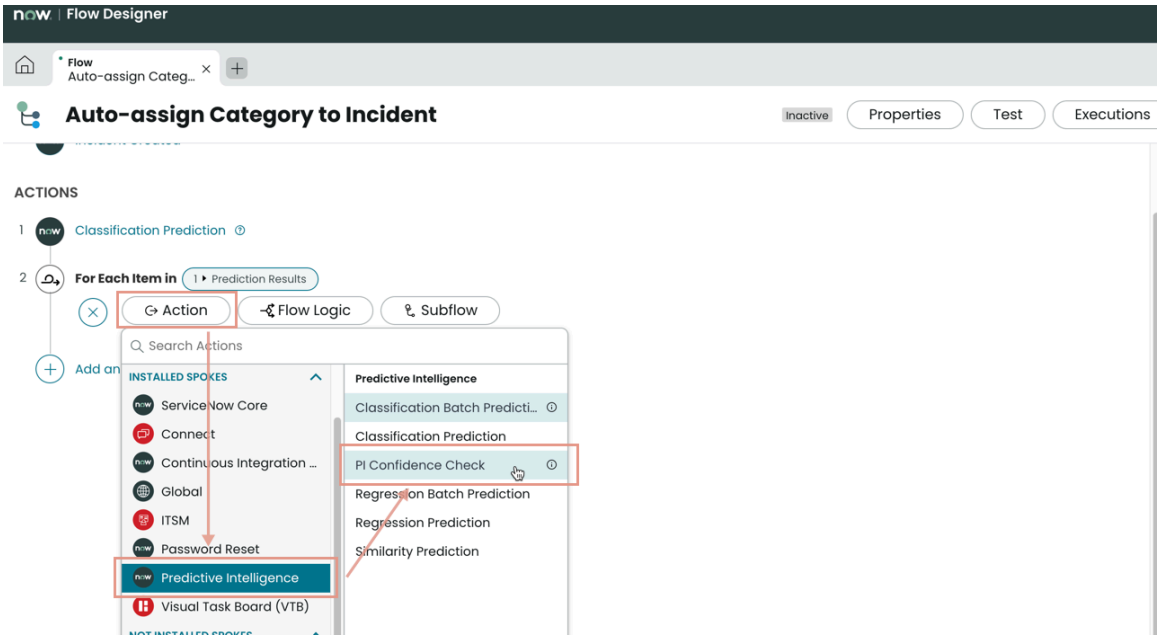


> **注:**
> 回帰予測アクションのアイテムのリストにアクセスするために、For **Each Item in** フローロジックは必要ありません。

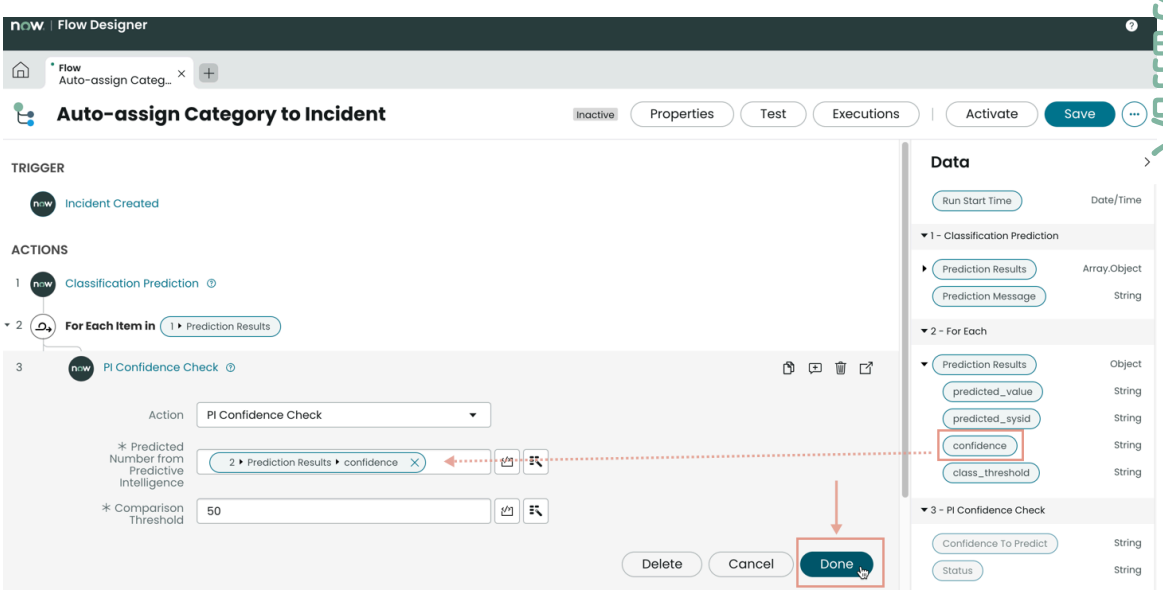
b. **[Done** (完了)] を選択します。
結果:フローで [予測結果] アクションが開始され、そのデータピルが画面の [データ] セクションに表示されます。

8. 画面の [アクション] セクションで、 アクション > 予測インテリジェンス > **PI** 信頼性チェック.
PI 信頼性チェックは、フロー内の値を比較するために使用できるツールです。このユースケースでは、予測結果の値を比較し、チェックからの出力は True または False のいずれかになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

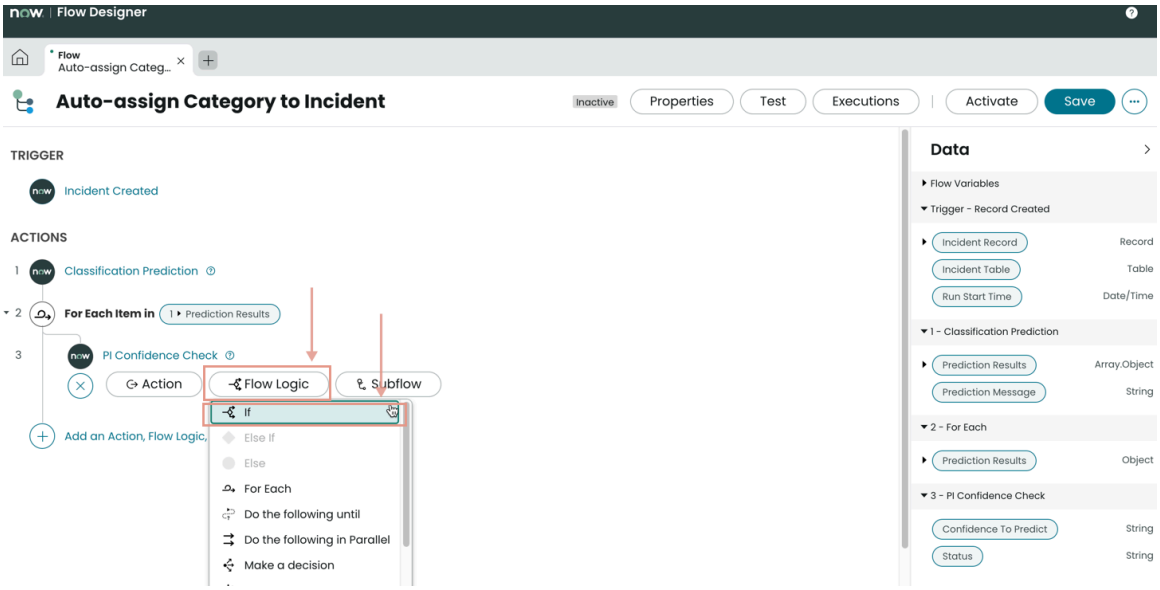


9. 信頼性データピルを [予測インテリジェンスからの予測数] フィールドにドラッグアンドドロップします。
10. [比較しきい値] フィールドに 50 を入力します。
このシナリオ例では、50 という数字を入力し、信頼スコアが 50% を超える予測を使用するようにシステムに指示します。
11. **[Done** (完了)] を選択します。



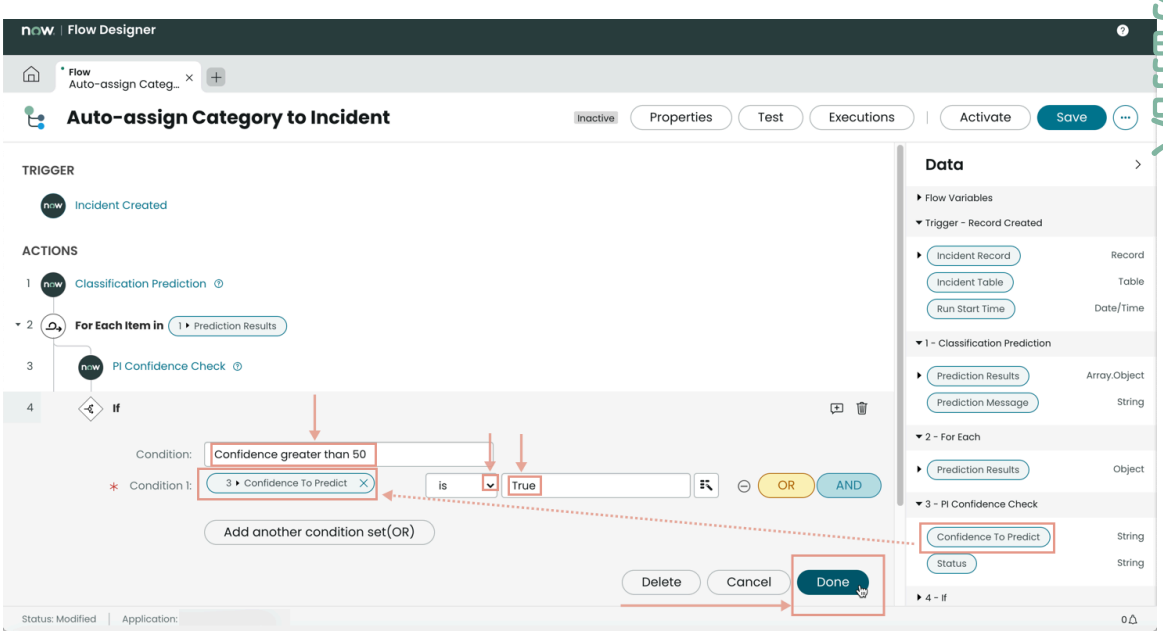
12. 選択 フローロジック > **If** をクリックしてフローに条件を追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



13. 次のフィールドを設定して、条件フローロジックの最初の部分を定義します。

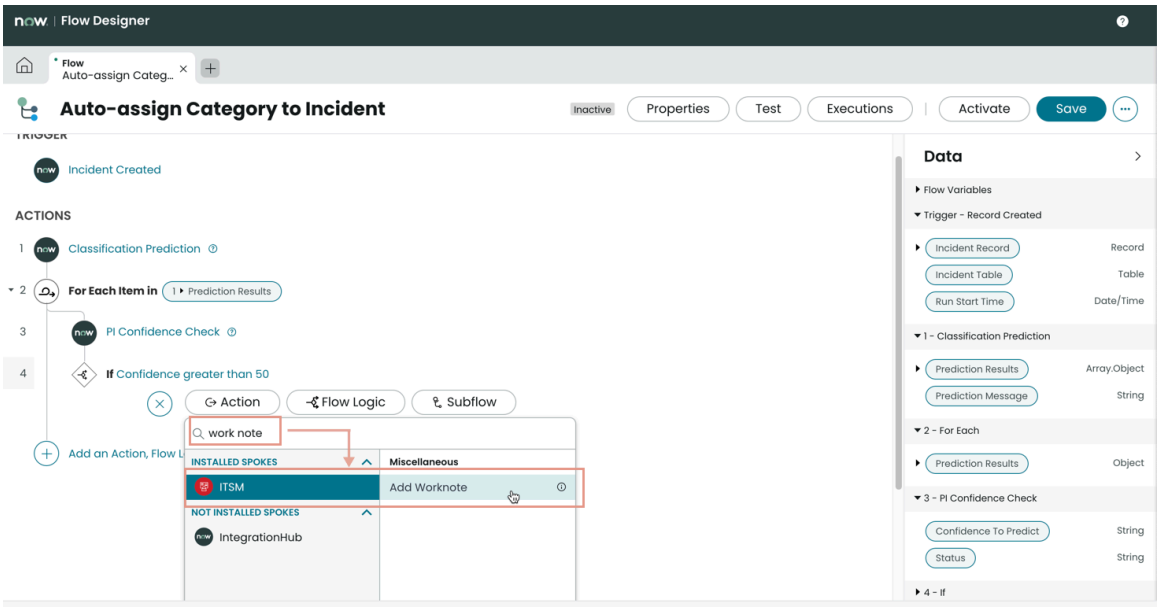
- 条件:実行する内容を定義する条件の名前を入力します。このシナリオ例では、「50 より大きい信頼性」と入力します。
- 条件 **1**: [予測の信頼性] データピルをフィールドにドラッグアンドドロップします。[次の値に等しい] を選択し、値 True を入力します。このステップにより、条件フローロジックの最初の部分 (前提) が完了します。
- **[Done** (完了)] を選択します。



14. [アクション] を選択し、検索フィールドに作業メモを入力します。

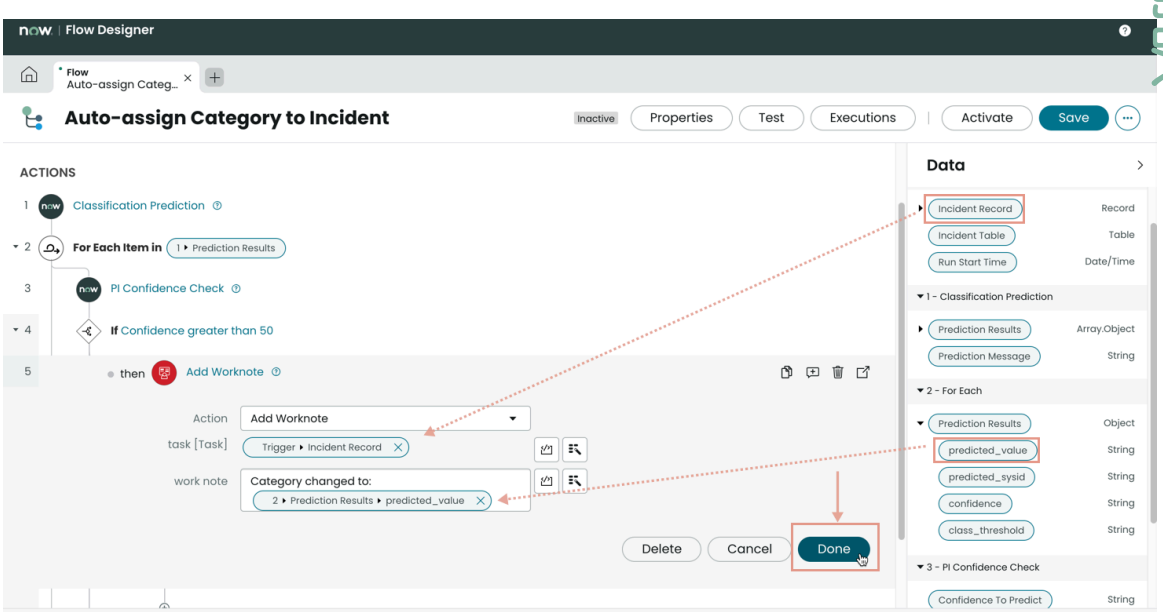
15. 選択 **ITSM** > 作業メモを追加 をクリックして、条件の 2 番目の部分 (結論) として作業メモを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



16. 次のフィールドを設定して、条件フローロジックの 2 番目と最後の部分を定義します。

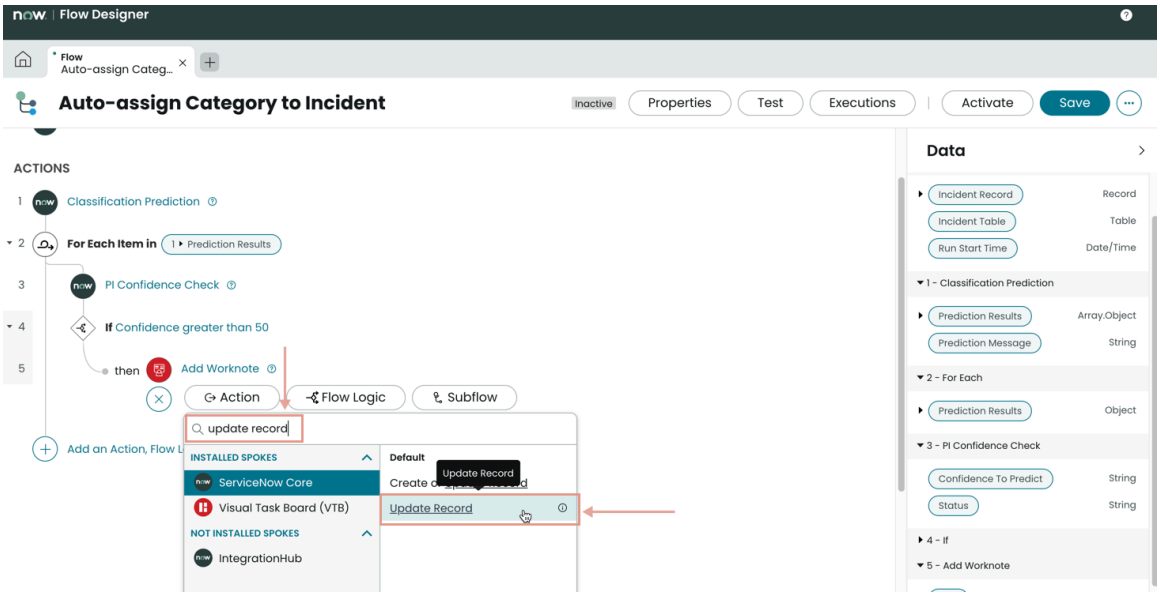
- 処置: 上記のステップ 14 の結果として、このフィールドに [作業メモを追加] が自動的に表示されます。
- タスク **[task]:**インシデントレコードデータピルをフィールドにドラッグアンドドロップします。
- 作業メモ: **predicted_value** データピルをフィールドにドラッグアンドドロップします。このステップにより、条件フローロジックの結論は完了です。
- **[Done** (完了)] を選択します。



17. [アクション] を選択し、検索フィールドに「レコードの更新」と入力します。

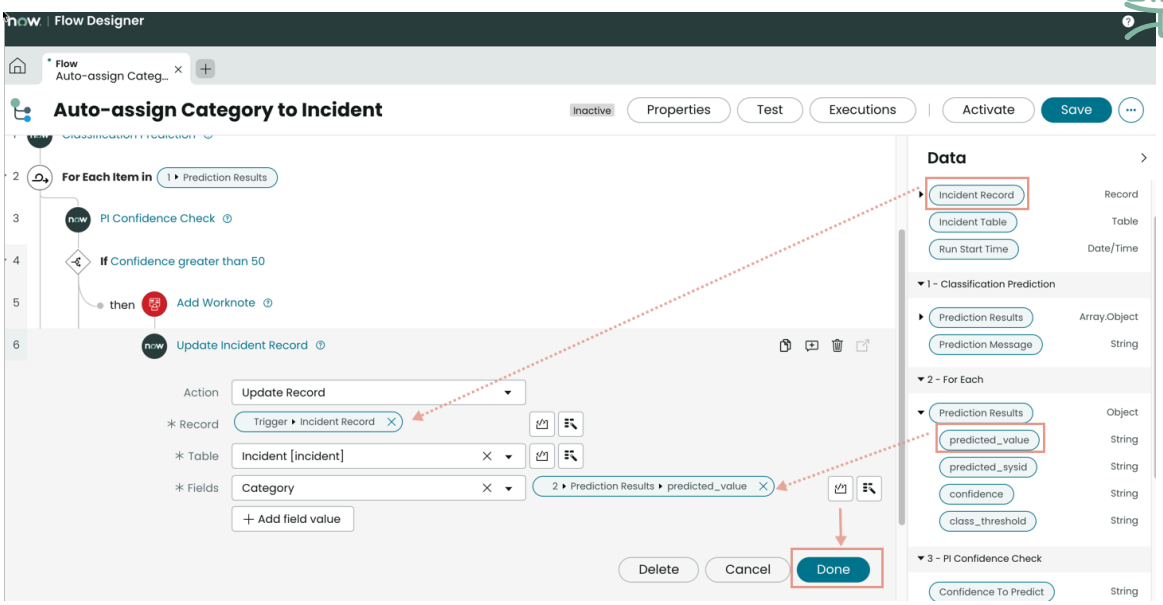
18. [**Update Record** (レコードを更新)] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



19. インシデントレコードを更新するには、次のフィールドを設定します。

- アクション:上記のステップ 16 の結果として、 このフィールドに [レコードの更新] が自動的に表示されます。
- レコード: インシデントレコード データピルをこのフィールドにドラッグアンドドロップします。
- テーブル: インシデント **[incident]** を選択します。
- フィールド: [カテゴリ] を選択します。次に、 **predicted_value** データピルをこのフィールドの [カテゴリ] 値の横にドラッグアンドドロップします。
- **[Done** (完了)] を選択します。



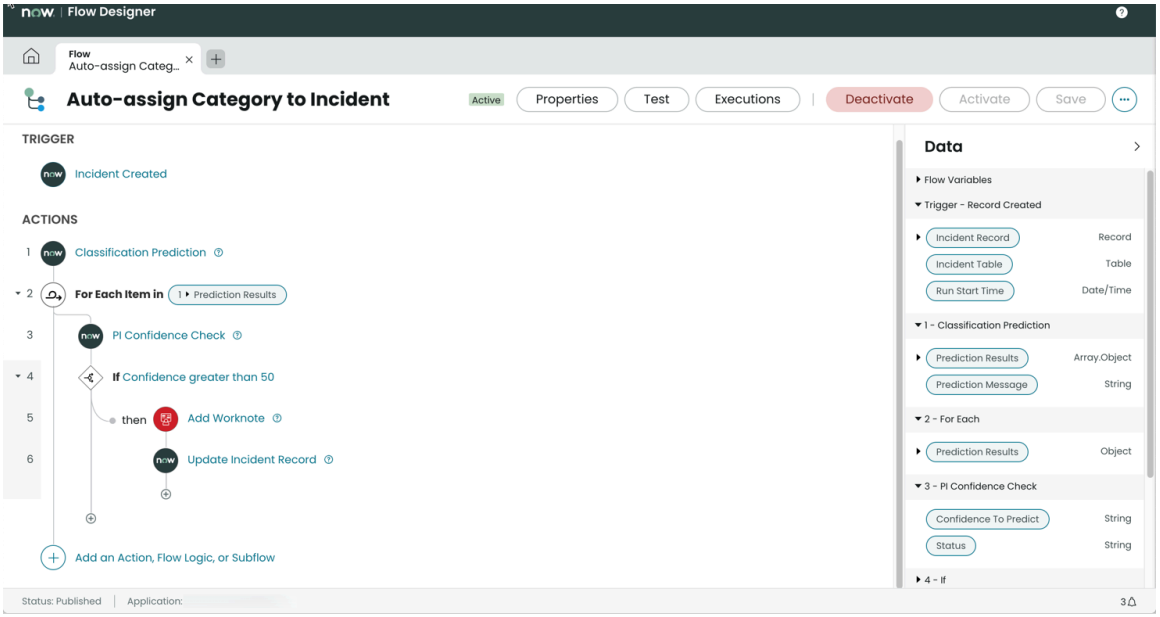
20. [Save (保存)] を選択します。

21. [Activate (アクティブ化)] を選択します。

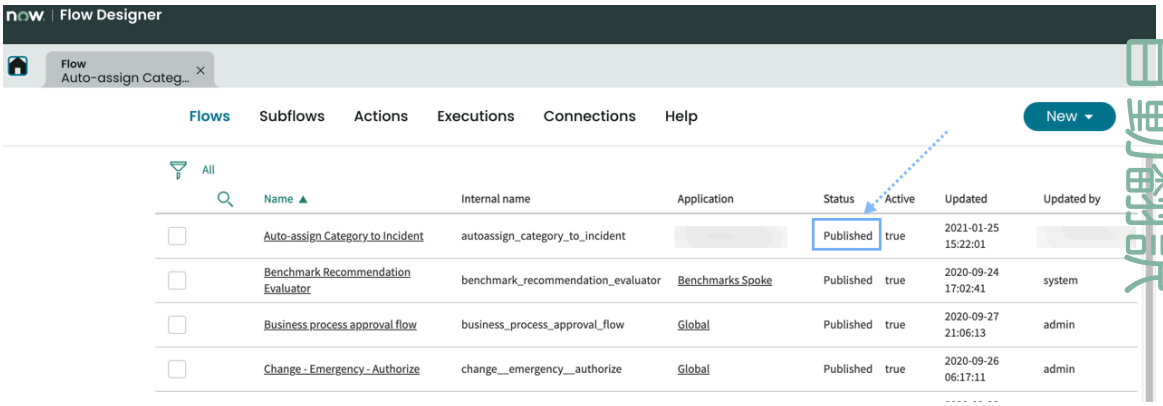
結果

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- [カテゴリをインシデントに自動アサイン] フローがアクティブ化され、完了しました。

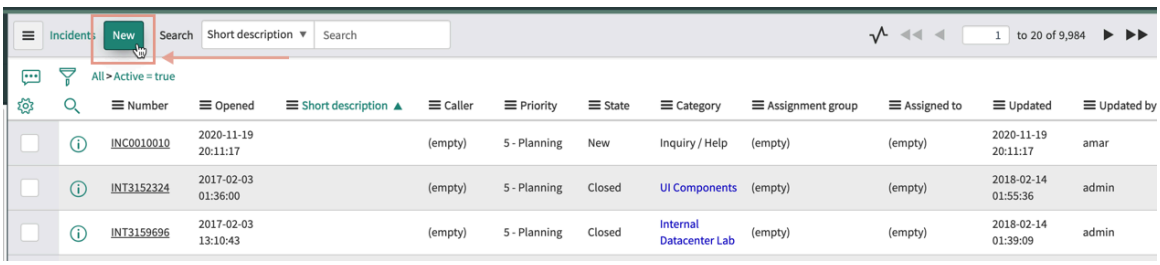


- また、 ワークフロースタジオ ホーム画面の [フロー] 列にも公開済みとして表示されます。



22. [インシデント] に移動します。

23. [新規] を選択して、インシデントテーブルにテストインシデントレコードを作成します。
このシナリオ例では、レコードINC0010011を作成します。

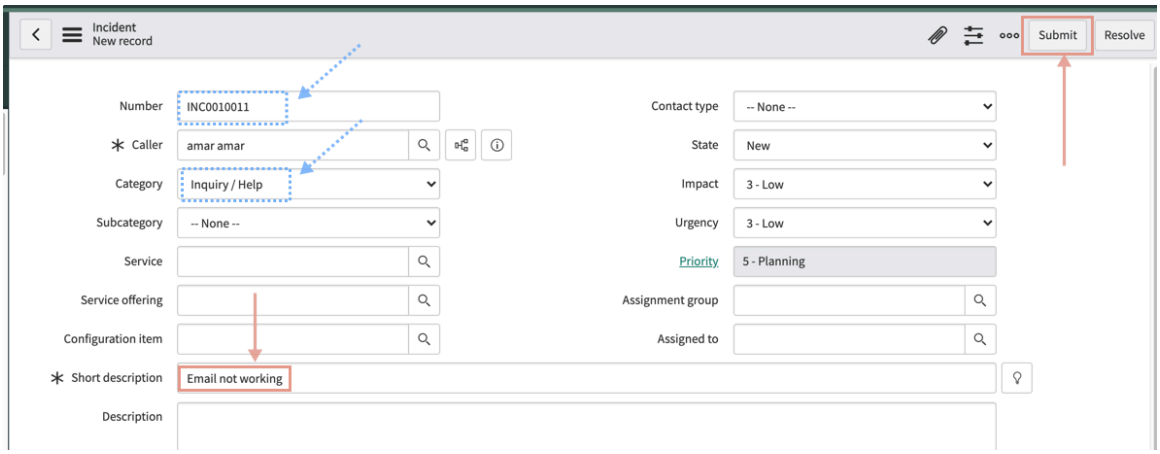


24. 作成したレコードで、[カテゴリ] の値が [問い合わせ/ヘルプ] に設定されていることを次の画像で確認してください。

25. [簡単な説明] フィールドに、「Email not working」と入力します。

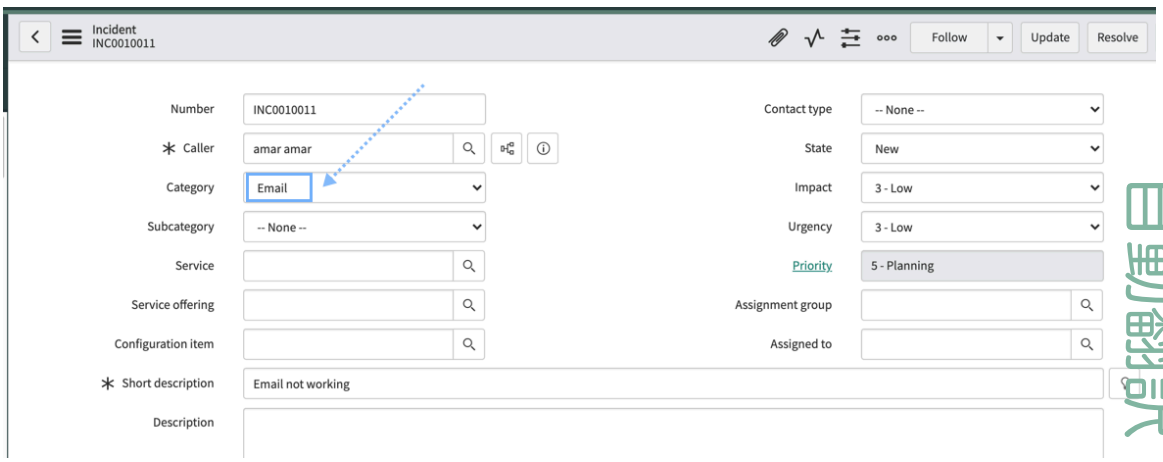
26. **[Submit** (送信)] を選択します。

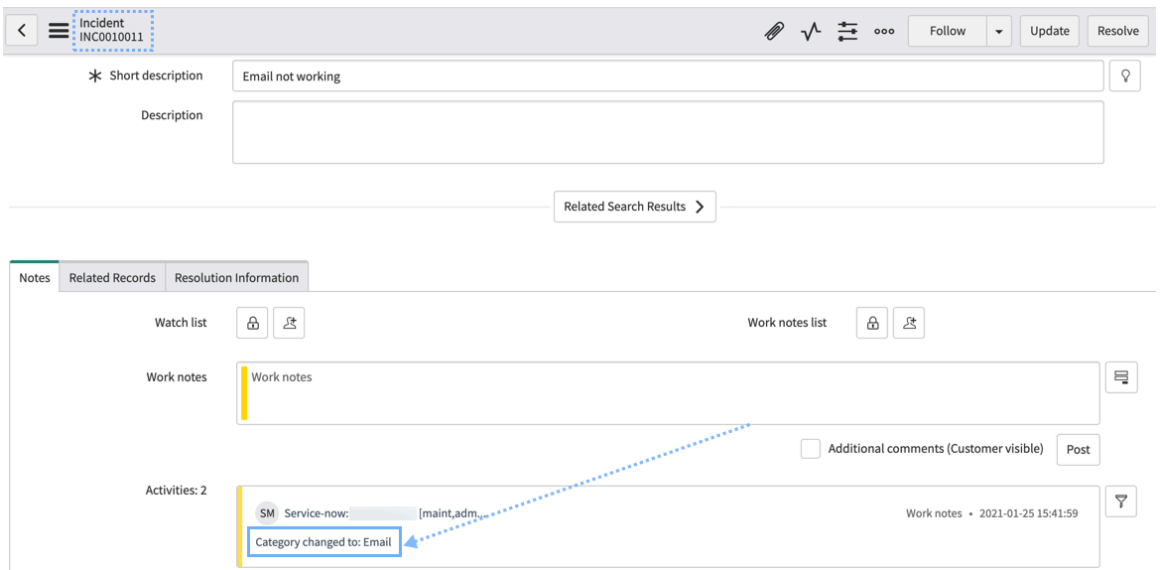
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



結果

インシデントレコードが更新され、そのカテゴリ値が [問い合わせ/ヘルプ] から [メール] に変更されたことが示されます。





関連情報

Machine Learning solutions for Flow Designer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

MLSolutionFactory スクリプト可能オブジェクトの使用

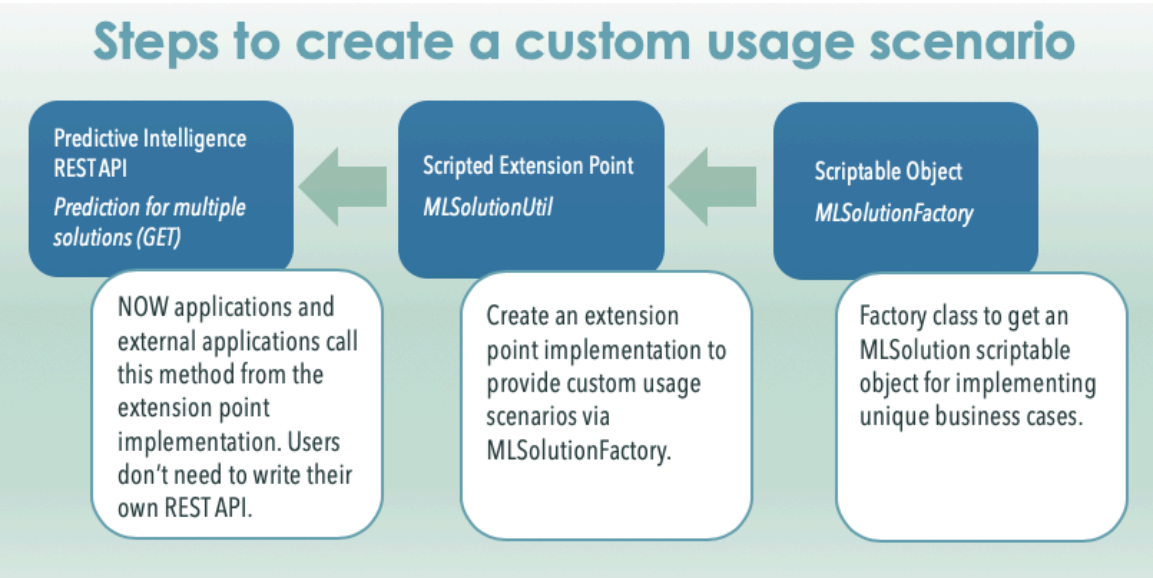
MLSolutionFactory スクリプト可能オブジェクトを使用すると、ML 機能を定義できます。API を使用して、大規模なクラスターや複数の PRB が添付されたクラスターのサブクラスタリングなど、データ駆動型機能を作成できます。

スクリプト拡張ポイントでスクリプト可能オブジェクトを使用して、 予測インテリジェンス REST API メソッドを変更して、固有のビジネスユースケースに対応できます。

Now Platform 上の ServiceNow アプリケーションは、スクリプト可能オブジェクトとスクリプトインクルードを呼び出すことができます。外部アプリケーションは、スクリプト化された REST API を呼び出すことができます。デフォルトでは、 *Predictive Intelligence REST API* - 複数ソリューションの予測 *(GET)* メソッドでは、 *MLSolutionUtil* スクリプト化拡張ポイントを使用して、アクティブなソリューション名のリストを取得し、入力を指定してそれらに対して予測を実行し、結果を返します。*MLSolutionUtil* 拡張ポイントを使用すると、特定の使用シナリオのカスタム実装を作成できます。たとえば、最初のソリューション予測の条件が満たされた後にのみ 2 番目のソリューション予測を実行するなどできます。

カスタム使用シナリオを作成するためのプロセスの概要を次に示します。

1. 開発者は、*MLSolutionFactory* スクリプト可能オブジェクトを使用して、*MLSolutionUtil* スクリプト拡張ポイントの実装をカスタマイズします。
   - グローバルとしてリストされます。拡張ポイント *[sys_extension_point]* テーブルの *MLSolutionUtil*
   - カスタムスクリプトインクルードの登録を参照してください。
2. *MLSolutionUtil* スクリプト拡張ポイントの実装では、`MLSolutionFactory` を使用してスクリプト可能オブジェクトを取得し、そのオブジェクトに対して予測メソッドを呼び出します。
3. 予測インテリジェンス *REST API* - 複数のソリューションの予測 *(GET)* メソッドは、要求のスコープに応じて `MLSolutionUtil` 拡張ポイントの実装を呼び出します。
4. アプリケーションは、スクリプトインクルードフォームから *Predictive Intelligence REST API* - *Prediction for multiple solutions (GET)* エンドポイントを呼び出します。



詳細については、次を参照してください。

- 予測インテリジェンス REST API
- MLSolutionFactory - グローバル

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムクローン作成中の ML ソリューションの保持

システムクローン作成中にトレーニング済みの機械学習 (ML) ソリューションデータを保存します。

始める前に
必要なロール：clone_admin または admin

このタスクについて
トレーニング済み ML ソリューションは添付ファイルレコードとして保存されます。これらのレコードには、ソリューション定義、テンプレートレコード、予測モデル統計情報などのソリューションアーティファクトが含まれ、これらはすべて 予測インテリジェンス 予測機能の必須コンポーネントです。これらのレコードを保持するには、システムクローンを実行するたびに以下の大まかな手順に従います。

注:

クローン作成ソリューションに関する一般的な問題のトラブルシューティングについては、Now Support ナレッジベース の「予測インテリジェンスの一般的な問題 [KB0781893]」の記事を参照してください。

手順

1. アプリケーションナビゲーターに 「sys_properties.list 」と入力して、[システムのプロパティ] リストにアクセスします。
2. *glide.platform_ml.clone_artifacts*システムプロパティが **True** に設定されていることを確認します。
3. ML ソリューションレコードのみを保持し、sys_attachmentsテーブル内の他の多くのレコードを保持しない場合は、クローン実行から sys_attachments テーブルを除外します。
4. システムクローンを要求します。
システムのクローン作成中も ML ソリューションレコードは保持されます。

予測インテリジェンスの参照情報

予測インテリジェンス のコンポーネントの参照ページ

予測インテリジェンスでのデータ暗号化

トレーニング 予測インテリジェンス ソリューションでサポートされている暗号化のタイプについて説明します。

暗号化されたトレーニングデータの予測インテリジェンスサポート

暗号化タイプ	サポート対象	メモ
フィールド暗号化	はい	*sharedservice.worker* ユーザーに、暗号化に使用されたものと同じ暗号化モジュールロールがあることを確認します。
エッジ暗号化	いいえ	なし
FDE (フルディスク暗号化)	はい	なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンス の言語サポート

予測インテリジェンス は多言語サポートを提供します。ソリューション 予測インテリジェンス で利用できる言語について説明します。

予測インテリジェンスソリューションを作成するときに、システムがトレーニングレコードの処理に使用する言語を選択できます。デフォルト言語は英語です。

ソリューションに言語を割り当てる方法の例については、 分類ソリューションの作成とトレーニング ドキュメントのステップ 3 にある「処理言語」セクションを参照してください。

言語のカスタムストップワードリストを作成することもできます。詳細については、「カスタムストップワードリストの作成」を参照してください。

言語サポートの範囲

予測インテリジェンスソリューションとストップワードのリストで現在利用可能な言語は次のとおりです:ブラジルポルトガル語、中国語 (簡体字)、デンマーク語、オランダ語、英語、フィンランド語、フランス語、フランス語 (カナダ)、ドイツ語、イタリア語、日本語、韓国語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語、スペイン語、スウェーデン語。

予測インテリジェンス のプロパティ

予測インテリジェンス のプロパティは、機械学習ソリューションの特定のパラメーター、ソリューション トレーニング プロセス、およびキャッシュを制御します。

maint ロールを使用して、次の場所に移動します: 予測インテリジェンス > 構成 確認または編集します。

注:
トレーニングに関連するほとんどのプロパティでは、レビューまたは編集するために maint ロールが必要です。一部のプロパティには他のロールが必要な場合があります。

自動翻訳

予測インテリジェンス のプロパティ

プロパティ	プロパティ名	説明
トレーニング中に ml_solution_definition レコード の読み取り専用 ステータスを上書きします	glide.platform_ml.override_training_lock	• True:トレーニング中に 読み取り専用 ステータスを上書きし、ml_solution_definition を編集できるようにします。 • false:ml_solution_definition 読み取り専用 状態のままになります。
回帰の最小レコード数	glide.platform_ml.api.min_regression_records	回帰ソリューションのトレーニングに必要なレコードの最小数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 10000

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンス のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
		注: 新しい回帰ソリューションのサポートは、Washington DC リリースで廃止されました。既存のソリューションを編集してトレーニングすることはできますが、新しいソリューションを作成することはできません。
回帰の最大レコード数	glide.platform_ml.api.max_regression_records	回帰ソリューショントレーニングで使用できるレコードの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 300000 **注:** 新しい回帰ソリューションのサポートは、Washington DC リリースで廃止されました。既存のソリューションを編集してトレーニングすることはできますが、新しいソリューションを作成することはできません。
タイムアウト前に良好なソリューションが更新なしで待機する時間 (ミリ秒)	glide.platform_ml.training_timeout	トレーニング中ソリューションのタイムアウト時間をミリ秒単位で設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 21600000 (ミリ秒)
最大モデル サイズ	glide.platform_ml.api.model_size	モデルのトレーニングに使用できるレコードの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 524288000
トレーニングで使用するレコードの最大数	glide.platform_ml.api.csv_最大行数	分類ソリューショントレーニングで使用できるレコードの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 300000

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンス のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
トレーニングで使用するレコードの最小数	glide.platform_ml.api.csv_min_line	分類ソリューショントレーニングに必要なレコードの最小数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 10000
要求時に取得できるレコードの最大日数	glide.platform_ml.api.csv_split_days	1 回の要求でレコードから取得できる最大日数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 30
ワードコーパスのテーブルあたりの最大レコード数	glide.platform_ml.api.max_ワードコーパス_レコード	類似性ソリューションおよびクラスタリングソリューションのワードコーパス作成のテーブルあたりの最大レコード数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 300000 注: Washington DC リリースでは、分類、クラスタリング、および類似性のソリューションでワークフローソリューションが使用されます。これらは事前にトレーニングされているため、ワードコーパスは必要ありません。[ワードコーパス] フィールドがワークフローソリューションフォームから削除されました。
類似ウィンドウ (ルックアップ結果) の最大レコード数	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	結果を検索するために類似ウィンドウが取得できるレコードの最大数を設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値: 100000
クラスタリングの最大レコード数	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	クラスターに含めることができるレコードの最大数を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

予測インテリジェンス のプロパティ (続く)

プロパティ	プロパティ名	説明
		• タイプ：整数 • デフォルト値: 100000

シェアードサービススケジューラ

プロパティ	プロパティ名
シェアードサービススケジューラ URL	glide.shared_service_scheduler.url

機械学習アーティファクト

プロパティ	プロパティ名
キャッシュされるアーティファクトの最大数 (MB)	glide.cache.size.ml_object_cache
アーティファクト キャッシュ圧縮スキーム	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

予測インテリジェンスのロール

予測インテリジェンス はこれらのロールに併せてインストールされます。

ユーザーごとのサブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

ML アドミン [ml_admin]

ml_predictor_resultsテーブルとml_predictor_results_taskテーブルの作成、読み取り、書き込み、または削除を行うことができます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *pa_data_collector*
- *pa_viewer*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ML ラベラー [ml_labeler]

ml_label_candidateテーブルの作成、読み取り、書き込み、または削除を行うことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- *sn_ace.ace_user*
- *nlu_user*

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

ML レポートユーザー **[ml_report_user]**

ml_predictor_resultsテーブルとml_predictor_results_taskテーブルを読み取ることができます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

pa_viewer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) は、あらゆる組織がドキュメントからデータを抽出するプロセスを自動化および高速化できるようにする AI ソリューションです。そのデータをより大規模な自動化ワークフローに簡単に統合して、時間とリソースを節減できます。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始するには

探索



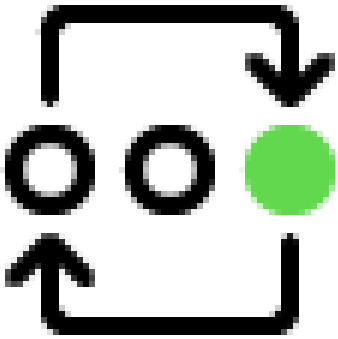
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の概念と機能について学ぶ

構成



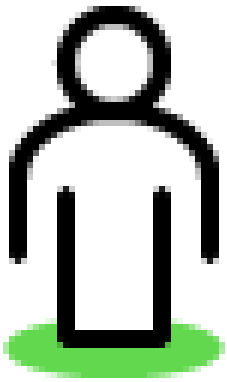
さまざまなタイプのドキュメントを処理するようにドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を設定する

統合



ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションと他のアプリケーションとの統合

使用方法



ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションを使用して、ドキュメント内のテキストを検出して分析することにより、ドキュメントを処理します

監視



ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の使用状況と有効性を追跡する

参照



ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とともにインストールされるプロパティの詳細を取得します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

	Now Assist は ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の値のいずれか  生成 AI を使用してドキュメントから情報を分析および抽出します	

トラブルシューティングとサポート

- Document Intelligence release notes の新機能と変更点の詳細をご覧ください。
- AI 製品とソリューションの追加リソース。
- AI とインテリジェンスに関する ServiceNow コミュニティ 。
- でリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします ServiceNow University .
- 既知のエラーポータル で既知のエラー記事を検索します。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート .

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の探索

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、人工知能 (AI) を使用してドキュメントから情報を迅速かつ正確に分類して抽出するのに役立ちます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の概要

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、光学式文字認識 (OCR) と AI モデルを使用して、さまざまな構造と形式のドキュメントから情報を検出して抽出します。これにより、情報を正確に抽出し、文書処理を自動化することができます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のワークフロー

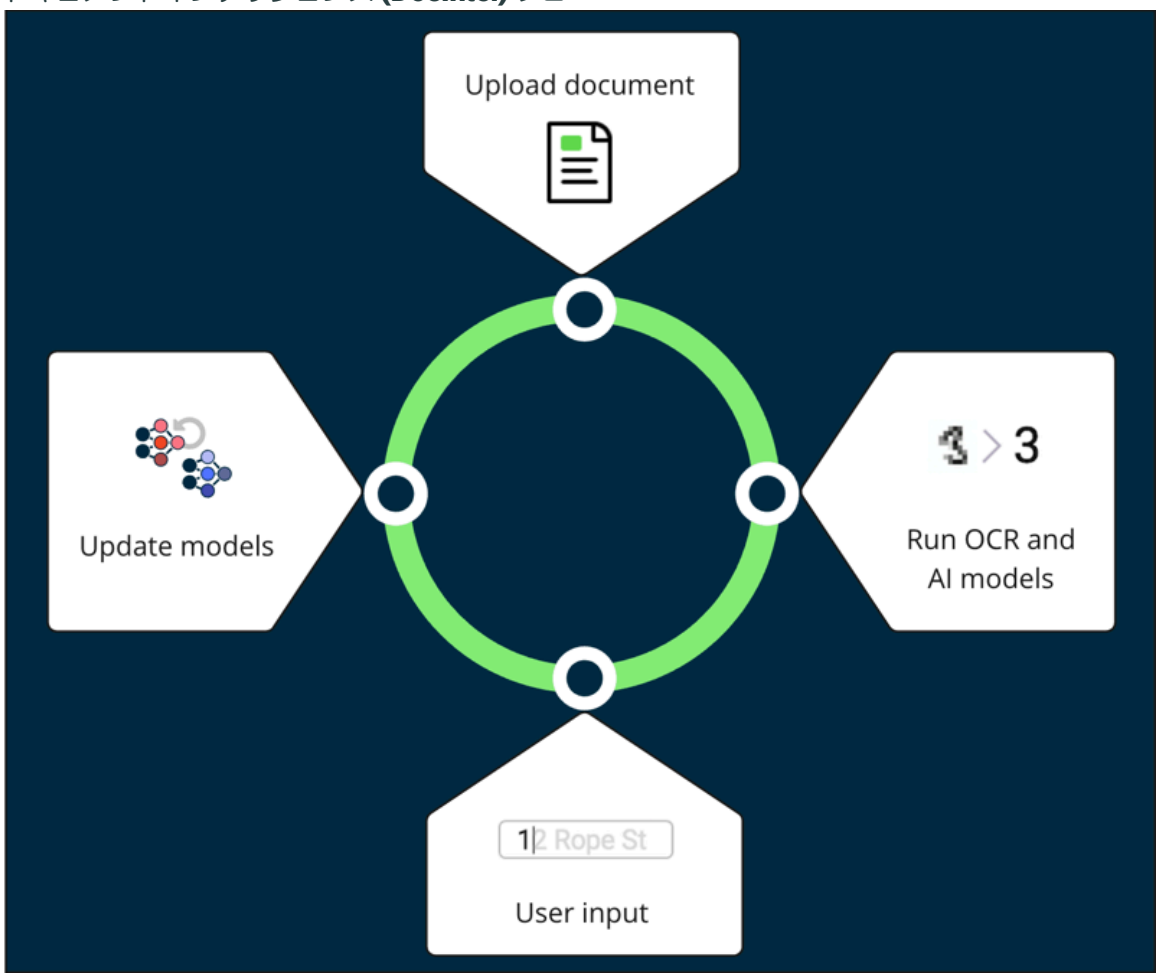
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) を使用すると、JPEG、PNG、または PDF 形式の単一または複数ページのドキュメントを処理できます。フォーム、請求書、身分証明書など、入力されたテキストを含むドキュメントを処理できます。

次の図は、ドキュメント抽出が ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)でどのように機能するかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** フロー



このワークフローの場合：

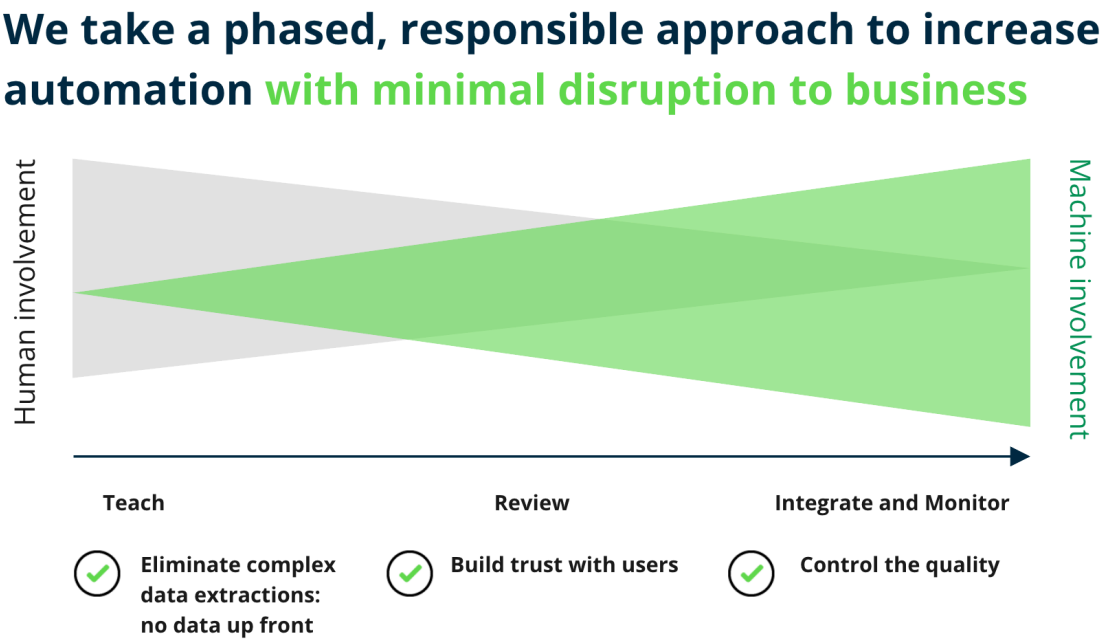
1. ドキュメントは、ドキュメントタスクで処理するためにアップロードされます。
2. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) OCR および AI モデルを使用してドキュメントからデータを抽出します。
3. ユーザーは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 推奨事項を検証または修正するための入力を提供します。
4. より正確な結果が得られるようにモデルが更新され、トレーニングされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のメリット

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のメリット



ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) には次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
PDFやスキャンした紙の文書など、多くの文書タイプからデータを抽出できるノーコードのセットアップで迅速に開始できます。	ドキュメント抽出ユースケースの設定	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager]
定義したすべてのタイプのドキュメントの分類を有効にします。	ドキュメント分類ユースケースの設定	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager]
継続的な学習のため、責任ある、フィードバック主導の AI を使用してインテリジェントに自動化できる。	データ抽出モードを構成する	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メリット	機能	ユーザー
ドキュメント処理ステップをワークフローにシームレスに統合します。	他のアプリケーションとの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の統合	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager]
フォーム、請求書、ID などの構造化ドキュメントおよび半構造化ドキュメントの抽出を高速化します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用したフィールドの抽出	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 作成エージェント [sn_docintel.creation_agent] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 抽出エージェント [sn_docintel.extraction_agent]
単一ページおよび複数ページのドキュメントの分類を迅速化します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用したドキュメントの分類	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 作成エージェント [sn_docintel.creation_agent] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 抽出エージェント [sn_docintel.extraction_agent]

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の構成

インスタンスで ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をアクティブ化し、基本構成を開始します。

1. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストールして設定します。
   - ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の設定。

     ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の設定を開始する前に、重要な情報を確認してください。
   - ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストール。

     ドキュメント抽出 のユースケースに最適な構成エクスペリエンスを得るには、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンアプリケーションをインストールします。
   - バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降にアップグレード。

     ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降には、スコープ対象のアプリケーションから ServiceNow AI Platform プラグインへの移行をサポートする更新されたデータベーススキーマが含まれています。
   - ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 設定を構成。

     全般設定を使用して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がユーザーに情報を表示する方法を制御します。
2. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

抽出するデータと適用するクラスまたはカテゴリを指示することで、さまざまなタイプのドキュメントを処理する ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を設定します。

- ドキュメント抽出ユースケースの設定。

  抽出ユースケースを作成し、フィールドとフィールドグループを追加し、データ抽出モードを設定して、ドキュメントからデータの抽出を開始します。

- ドキュメント抽出ユースケースの管理。

  ドキュメント抽出要件をサポートする ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースを管理します。

- ドキュメント分類ユースケースの設定。

  分類ユースケースを作成し、フィールド (クラス) を追加し、ユースケースをトレーニングしてドキュメントの分類を開始します。

- ドキュメント分類ユースケースの管理

  ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを管理して、ドキュメントの分類要件をサポートします。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の設定

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の設定を開始する前に、次の情報を確認します。

チェックリスト

セットアップタスク	説明
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をサポートするために必要な ServiceNow コアアプリケーションまたはプラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。	次のアプリケーションまたはプラグインが ServiceNow Store からインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。最初のプラグインをアクティブ化すると、その依存プラグインが自動的にアクティブ化されます。インストールされていない場合は、スムーズに実装できるように、次の順序で一度に 1 つずつアプリケーションをインストールしてアクティブにします。 • 予測インテリジェンス (com.glide.platform_ml) • プラットフォーム ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (com.glide.platform_ml_di) • ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) UIB コンポーネント (sn_docintel_iframe) 詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストール」を参照してください。
(オプション) ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンアプリケーションをインストールすると、プロセスオーナーがドキュメント抽出ソリューションを設定、構成、監視す	をインストールする ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 管理者 ServiceNow Storeからのアプリケーション。依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックリスト (続く)

セットアップタスク	説明
るためのユーザーエクスペリエンスが向上します。	リースの互換性については、リストを確認してください。 アプリケーションの主な機能は次のとおりです。 • ドキュメントから抽出する対象を定義することで、ドキュメント抽出ソリューションを簡単に構成できます。 • ドキュメント抽出ソリューションのパフォーマンスを監視し、自動化のレベルを調整します。
必要な ServiceNow AI Platform ロールがアサインされていることを確認します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の機能全体で次のロールが使用されます。 • アドミニストレーター (admin) が ServiceNow Store からアプリケーションをインストールし、ロールをアサインします。 • sn_docintel.admin • sn_docintel.creation_agent • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.manager • sn_docintel.viewer
ドメインセパレーション	データ、プロセス、および管理タスクを分離する場合は、 ドメインセパレーションのトピック 情報を確認してください。 「ドメインセパレーションとドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)をサポートするために必要なファイル拡張子が、glide.attachment.extensions システムプロパティのカスタマイズに含まれていることを確認します。	glide.attachment.extensions システムプロパティは、デフォルトでは空です。カスタマイズするときは、次のファイル拡張子が含まれていることを確認してください。 • jpeg • jpg • png • PDF 詳細については、「Restrict attachment file extensions 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックリスト (続く)

セットアップタスク	説明
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の実装をサポートするために必要なユースケースをコピーします。	ユースケースをそのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともにコピーするには、「 ドキュメント抽出ユースケースの複製 」の手順に従います。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)実装をサポートするために必要なユースケースをインポートします。	ユースケースをそのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともにインポートするには、「 ドキュメント抽出ユースケースのインポート 」の手順に従います。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** をインストール

admin ロールを持っている場合は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (sn_docintel) とドキュメントインテリジェンス (DocIntel) Admin (sn_docintel_admin) をインストールできます。sn_docintel_admin アプリケーションは、関連するServiceNow　Store依存関係をインストールします (まだインストールされていない場合)。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションリストを確認してください。
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeアドドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ミン アプリケーションリストを確認してください。
- 必要なロール：admin

このタスクについて

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とともに次のアイテムがインストールされます。

- プラグイン
- ロール
- テーブル

詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンアプリケーション (sn_docintel_admin) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store への要求が必要になることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。

3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。

4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

バージョン **2.4** 以前から ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降にアップグレード

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降には、スコープ対象のアプリケーションから ServiceNow AI Platform プラグインへの移行をサポートする更新されたデータベーススキーマが含まれています。

アップグレードタスク

バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) 3.0 以降にアップグレードする前に、このトピックの情報を確認してください。

インストールの詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストール」を参照してください。

アップグレード前

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレード前のチェックリスト

アップグレード前のタスク	説明
アップグレードをスケジュールする時間を選択	夜間のタスク定義 (ユースケース) アップグレードジョブの実行中は、アップグレードを実行しないでください。その時点でアプリケーションをアップグレードすると、翌日の実行時刻までユースケースのアップグレードが妨げられます。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) データベーステーブルを直接指すカスタムコードを更新します	バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降にアップグレードすると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は新しいフローアクションを使用します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、スコープ対象のアプリケーションテーブル (di_) の代わりに ServiceNow AI Platform データベーステーブル (sys_di_) も使用します。すべての ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) データは、これらのプラットフォームテーブルに自動的に移行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレード前のチェックリスト (続く)

アップグレード前のタスク	説明
	注: 移行が完了するまで、ドキュメント抽出ユースケースを使用できない場合があります。 スコープ対象のアプリケーションテーブル (di_) を直接指すカスタムコードがインスタンスにある場合は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) API を使用してプラットフォームコンポーネントを更新することをお勧めします。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 2.4 以前のフローアクションを使用するカスタムコードがある場合は、3.0 以降のフローアクションを使用するように更新する必要があります。 テーブルのリストについては、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。
統合のためのクロススコープレコードの追加	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)との統合の場合は、新しいドキュメントインテリジェンス (DocIntel)データベーステーブルのクロススコープレコードを追加します。 **注:** 古いテーブルの既存のクロススコープレコードが削除されていないことを確認します。 追加するレコードのリストについては、「クロススコープレコード」セクションを参照してください。 クロススコープレコードの詳細については、「Cross-scope privilege record」を参照してください。

アップグレード中

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレードチェックリスト

アップグレードタスク	説明
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用したフィールドの抽出を避ける	ドキュメントタスクがsys_di_taskテーブルに移行されるまで待ってから、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを使用して完了してください。アップグレード中にタス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレードチェックリスト (続く)

アップグレードタスク	説明
	クを完了すると、データが失われる可能性があります。

アップグレード後

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレード後のチェックリスト

アップグレード後のタスク	説明
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)統合とカスタムワークフローのテスト	ユースケース統合をテストして、新しいデータベーススキーマで機能することを確認します。
データ損失を確認する	データが失われる可能性があるケースには、次のようなものがあります。 • 古いdi_taskレコードの添付ファイルが削除されるアクションを行うと、新しいsys_di_taskレコードの添付ファイルがなくなります。 • データ移行中 (つまり、3.0 以降のアップグレード中またはアップグレード直後) に作成された新しいタスクを削除すると、それらのレコードはdi_taskテーブルにエントリがない可能性があるため、完全に削除されます。 • 古い「process_task」フロー (またはそのフローの削除につながるアクション) を削除すると、新しい統合セットアップレコードのフロー参照が空になります。
更新セットを介してインポートされた従来のユースケースのアップグレード後の移行	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降のアップグレードとデータ移行が完了したら、いつでも、アップグレード中に実行された移行バッチスクリプトを再実行できます。 プラットフォームテーブル (sys_di_) への移行が必要なインポートされたユースケースを移行する必要がある場合は、このスクリプトを実行できます。 **1.** 移動先 すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ. **2.** *`DocIntel migrate remaining data`* スケジュール済みジョブを開きます。 **3.** [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。 **4.** **[Execute Now** (今すぐ実行)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のアップグレード後のチェックリスト (続く)

アップグレード後のタスク	説明
	⚠ 警告: sys_diテーブルからすべてのレコードを削除した後、 *DocIntel migrate remaining data* バッチジョブを使用して移行を再実行しないでください。これは、不足しているデータをdi_テーブルからsys_diテーブルに移行する場合にのみ使用してください。

クロススコープレコード

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0** 以降のクロススコープレコード

ソーススコープ	ターゲットスコープ	ターゲット名	操作	ターゲットタイプ	ステータス
BU 統合の範囲	グローバル	sys_di_task	読み込み	テーブル	許可
BU 統合の範囲	グローバル	sys_di_key	読み込み	テーブル	許可
BU 統合の範囲	グローバル	sys_di_key_group	読み込み	テーブル	許可
BU 統合の範囲	グローバル	sys_di_ocr_input	読み込み	テーブル	許可
BU 統合の範囲	グローバル	sys_di_pdf_input	読み込み	テーブル	許可
BU 統合の範囲	グローバル	sys_di_prediction_input	読み込み	テーブル	許可
BU 統合の範囲	グローバル	sys_di_training_input	読み込み	テーブル	許可
BU 統合の範囲	グローバル	sys_di_key_hint	読み込み	テーブル	許可

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** 設定を構成

全般設定を使用して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がユーザーに情報を表示する方法を制御します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.admin、sn_docintel.manager、または admin

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > 設定.
2. 必要に応じて設定を調整します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注:
次の設定は、ドキュメント抽出機能にのみ適用されます。

ドキュメントインテリジェンス *(DocIntel)* 設定

設定	説明
完全一致オプション	[自動同期] を選択して、完全一致オプションを有効にします。これにより、ユーザーはアイコンを選択して、入力した内容と正確に一致する推奨事項のみを表示できます。
候補スコア	[自動同期] を選択すると、各推奨事項の横に信頼スコアが表示されます。 詳細については、「信頼スコア」を参照してください。
サイドパネル	ナビゲーションパネルとドキュメントフィールドパネルの場所を選択します。
抽出パネルのデフォルト幅	ドキュメントフィールド (抽出) パネルのデフォルトの幅をピクセル単位で入力します。
サムネイルパネルのデフォルト幅	ナビゲーション (サムネイル) パネルのデフォルトの幅をピクセル単位で入力します。
画像パネルに適したデフォルトのドキュメント	文書(画像)パネルに文書を表示する方法を選択します。

自動翻訳

ドキュメント抽出ユースケースの設定

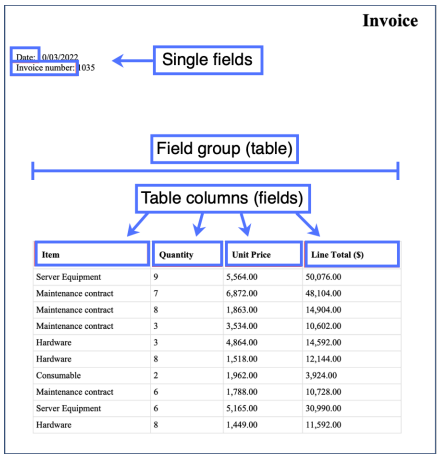
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)では、ユースケースを使用して、処理するドキュメントのタイプの構造を定義します。これは、ユースケースレコードとその関連フィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルで構成されています。

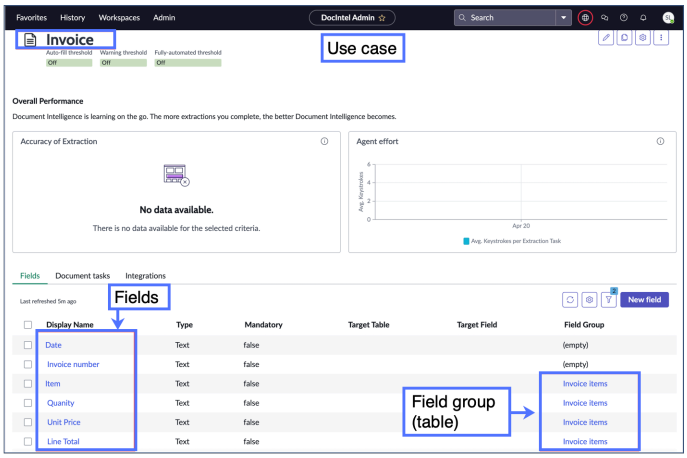
ドキュメント抽出ユースケースの概要

ドキュメント抽出のユースケースでは、AI がドキュメント内で検出する情報を定義します。これを行うには、処理するドキュメントのタイプ、検出するフィールド、およびドキュメント処理結果を保存する場所を指定します。

たとえば、請求書ドキュメントを処理する場合は、「請求書」ユースケースが必要になる場合があります。このユースケースには、ドキュメントから抽出する必要がある情報を定義するために、日付、請求書番号、アイテムなどのフィールドを含めることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





ドキュメント抽出ユースケースを定義したら、エージェントはドキュメントタスクでそのドキュメントの処理を開始できます。

注:
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルのNow Assistユースケースには、別のセットアッププロセスがあります。詳細については、「Now Assistでのドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の構成」を参照してください。

ワークフロー

次の手順で、ドキュメント抽出ユースケースを設定します。

1. ユースケースを作成します。

   ユースケースの名前、、および言語を定義します。

2. データ抽出用のフィールドの作成。

   AI が値を検出して抽出するために学習するフィールドを定義します。

   チェックボックスリストなど、テーブルまたは情報パターンから収集されたデータを抽出および整理するのに役立つフィールドのグループを定義します。

3. データ抽出モードを構成する。

   ドキュメントタスクでドキュメントからフィールドを抽出する方法を定義します。

4. 統合を設定します。

   他のアプリケーションとのワークフローのドキュメントタスク処理または値抽出をトリガーする統合を構成します。

エージェントが個々のドキュメントからフィールド値を抽出するドキュメントタスクを行うと、AI はフィードバックから学習し、改善を続けます。

ドキュメント抽出ユースケースの作成

ユースケースレコードを作成して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)で処理するドキュメントを定義します。たとえば、請求書や運転免許証などです。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. [新しいユースケース] を選択します。
3. ユースケースの名前を入力します。
4. このユースケースのドキュメント処理結果を保存するターゲットテーブルを選択します。
5. オプション: ドキュメント抽出をサポートするために使用される言語モデルを変更します。
   詳細については、「でサポートされている言語 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
6. **[Save** (保存)] を選択します。

次のタスク
ユースケースを作成したら、 フィールド を追加し、 データ抽出モードを構成して、セットアップを完了します。

データ抽出用のフィールドの作成

ユースケースの一部としてフィールドを設定します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、フィールドを使用してドキュメントからデータを識別して抽出します。フィールドをグループ化して ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) テーブル、チェックボックスリスト、およびその他の論理的なフィールドグループを含むドキュメントからデータを抽出できるようにします。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. リストでユースケースを選択します。
3. [フィールド] タブに移動し、[フィールドを定義] を選択します。
   既に 1 つ以上のフィールドを定義していて、別のフィールドを追加する場合は、[新しいフィールド] を選択します。
4. ドキュメントから抽出するデータのタイプを選択します。

   次のいずれかのタイプのデータを選択して抽出できます。

   単一フィールド

   単一フィールドは、ドキュメント内の単一の情報を抽出するために使用されます。たとえば、ドキュメント番号や顧客名などです。

   チェックボックスリスト

   チェックボックスリストは、チェックボックスまたはチェックボックスのグループを抽出するために使用されます。各チェックボックスはオンまたはオフにすることができます。

   テーブル

   テーブルは、情報のリストまたはテーブルを抽出するために使用されます。テーブルには複数の列を含めることができます。リストアイテムまたはテーブルの行数を事前に把握する必要はありません。

   単一フィールドグループ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一フィールドグループは、ドキュメント内でグループ化された値を抽出するために使用されます。たとえば、住所、市区町村、国がある場所などです。テーブルに対して複数の行が抽出されるのとは対照的に、単一のフィールドグループに対して抽出できるアイテムは 1 つだけです。

選択したデータタイプに基づいてフォームが表示されます。

5. フォームで、フィールドに入力します。
フォームのタイプは、前のステップで選択したフィールドのタイプによって異なります。
   - 単一フィールドフォーム
   - 単一フィールドグループフォーム
   - チェックボックスリストフォーム
   - テーブルフォーム
6. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
ユースケースに関連付けられた [フィールド] リストに新しいフィールドが追加されました。

データ抽出フィールドを非アクティブ化する

ユースケースの一部として使用しないフィールドを非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

手順
1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. リストでユースケースを選択します。
3. [フィールド] タブに移動し、非アクティブ化するフィールドを選択します。
4. フォームで、[フィールドの非アクティブ化] を選択します。
5. 確認ボックスで、 [非アクティブ化] を選択します。

> ⚠ 警告:
> フィールドを非アクティブ化した後に再度アクティブ化する方法はありません。

タスクの結果
非アクティブ化されたフィールドは、データ抽出やトレーニングに使用されません。

データ抽出モードを構成する

ユースケースの抽出モードを構成して ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントからフィールドを抽出する方法を定義します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて
抽出モードは、ドキュメントタスクでデータを抽出する方法とタスクを処理する方法を決定します。このモードは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース内のフィールドの動作を変更します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の抽出モードを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

抽出モード	説明
推奨事項	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドの推奨事項を提供します。推奨事項を選択するか、手動で値を入力します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 推奨事項は、AI の予測における信頼性に基づいて順序付けされます。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がドキュメントの処理を続行するにつれて、時間の経過とともに推奨事項が改善されます。
オートフィル	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドに自動入力します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 自動入力は、AI に十分な予測信頼性がある場合にのみ機能します。ユースケースの [オートフィルしきい値] フィールドを更新することで、信頼性しきい値を変更できます。
全自動 (ストレートスルー処理)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はすべてのフィールドのデータを自動的に抽出し、すべての必須フィールドの信頼スコアが定義された信頼度しきい値を超えている場合にドキュメントタスクを処理します。フィールドを確認する必要はありません。 **注:** 全自動モードでタスクを正常に処理するには、ユースケースに少なくとも 1 つのフィールドが必須として指定されている必要があります。 時間の経過とともにドキュメントの処理量が増え、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の信頼性が高まります。処理頻度の高いドキュメントの場合や、システムを信頼できる場合は、[全自動モード] を選択してください。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. 構成するユースケースを選択します。
3. 設定アイコン ( ) を選択します。
4. ユースケースの抽出モードを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) AI モデルで信頼スコアの高い推奨事項を作成するためにさらにトレーニングが必要な場合は、他のモードを選択せずにデフォルトの推奨事項モードのままにします。
- 指定したしきい値を超える信頼スコアを持つ推奨事項 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 提供される場合は、[オートフィルモード] オプションを選択します。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で必須フィールドに非常に高い信頼スコアが自動入力される場合は、[全自動モード] オプションを選択します。

5. オプション: オートフィルモードのオートフィルしきい値と警告しきい値を調整します。

- (Optional) オートフィルしきい値:上位の推奨事項の信頼スコアが定義したパーセンテージ以上の場合にのみ、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) フィールドが自動入力されます。

  信頼スコアがしきい値よりも低いフィールドは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで空のままになり、推奨モードを使用してこれらのフィールドを抽出することができます。

- (Optional) 警告しきい値:空のフィールドと、信頼スコアが定義したパーセンテージ以下の自動入力フィールドに対して ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 警告が表示されます。

6. オプション: 全自動モードで必須フィールドの信頼度しきい値を調整します。

- (Optional) ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、すべての必須フィールドの信頼スコアが [全自動しきい値] フィールドで定義した割合以上の場合、ドキュメントタスクを自動的に完了して送信します。

- (Optional) 必須フィールドがしきい値を下回っている場合、ドキュメントタスクは自動的に送信されず、エージェントによるレビューが必要です。必須でないフィールドは空白または未確認のままにしておくことができます。

- (Optional) ドキュメントタスクに必要なフィールドが定義されていない場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は自動的にドキュメントタスクを完了して送信します。

7. **[Save** (保存)] を選択します。

ドキュメント抽出ユースケースの管理

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを管理して、ドキュメント抽出要件を効率的にサポートします。

次のトピックでは、ドキュメント抽出ユースケースを管理するために使用できる機能について説明します。

- ユースケースを複製し、必要に応じて変更して、類似のフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルを使用して新しいユースケースをすばやく設定します。
- トレーニング済みユースケースをエクスポートおよびインポートして、 ServiceNow® インスタンス間で共有します。
- ドキュメントを処理する必要がなくなった場合は、ユースケースを削除します。

ドキュメント抽出ユースケースの複製

ユースケースのコピーを作成して、類似の構造を共有する新しいユースケースを作成する場合に時間を節約します。

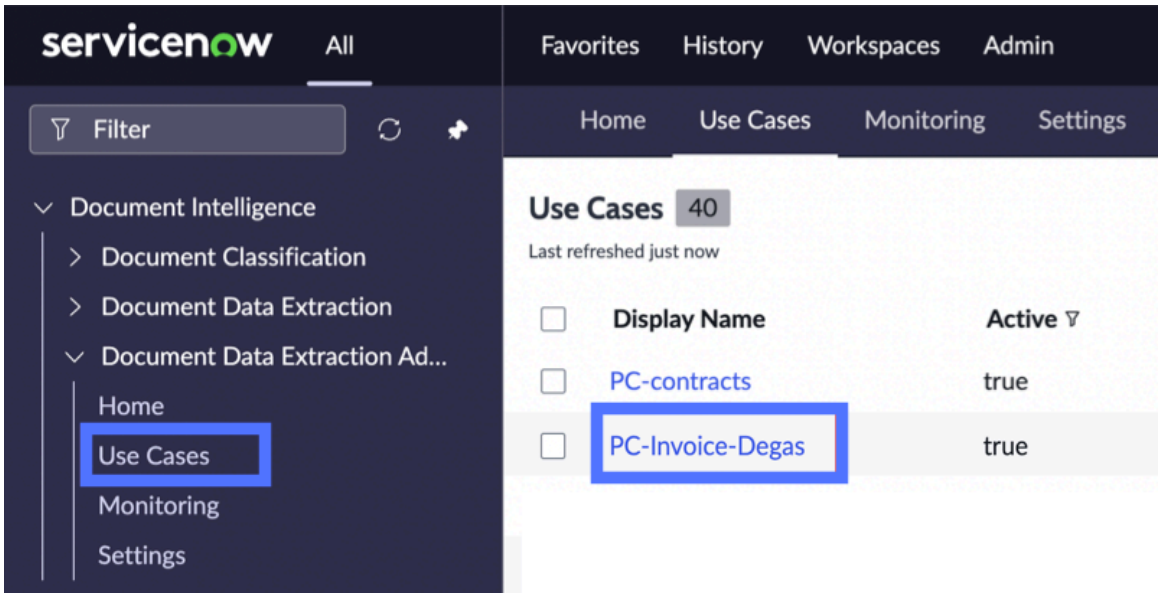
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

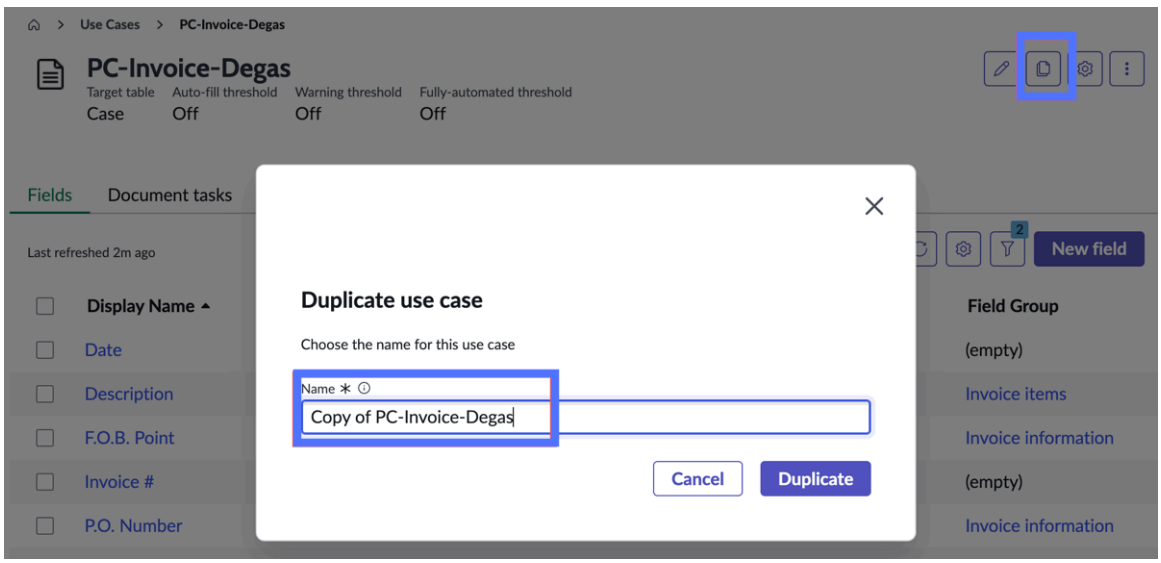
このタスクについて
次の手順に従って、ユースケースのコピーを、そのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともに作成します。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. リストで、コピーするユースケースの表示名を選択します。



3. ユースケース画面で、このユースケースを複製アイコン ( ) を選択します。
4. [重複するユースケース] ボックスに、新しいユースケースの名前を入力します。



5. [複製] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

タスクの結果
重複したユースケースがユースケースリストに表示されます。

ドキュメント抽出ユースケースのエクスポート

ドキュメント抽出ユースケースをエクスポートし、別の ServiceNow インスタンスで使用するために更新セットに追加します。

始める前に

- ユースケースをエクスポートおよびインポートするときは、両方のインスタンスに同じファミリリリースと同じバージョンがインストールされていることを確認してください ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 。
- 必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて
次の手順に従って、ドキュメント抽出ユースケースを、そのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともに更新セットに追加します。その後、更新セットを別のインスタンスで使用するためにエクスポートできます。

更新セットが自動的に作成され、バックグラウンドプロセスとして「完了」に設定されます。このプロセスには数分かかります。バックグラウンドジョブが終了する前に、結果の更新セットを手動で「完了」に設定したり、エクスポートしたりしないでください。

詳細については、「System update sets」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. リストで、エクスポートするユースケースの表示名を選択します。
3. ユースケース画面で、オプションアイコン ( ) を選択し、[更新セットに追加] を選択します。
4. [更新セットに追加] を選択します。
   ユースケースがシステムアップデートセットに追加されます。
5. 移動先 システムアップデートセット > ローカル更新セット.
6. 追加した更新セットを選択します。
7. 更新セットフォームで、[関連リンク] の下の **[XML** にエクスポート] を選択します。

ドキュメント抽出ユースケースのインポート

ServiceNowインスタンスで使用するドキュメント抽出ユースケースをインポートします。

始める前に

- ドキュメント抽出ユースケースの更新セットは、「 ドキュメント抽出ユースケースのエクスポート」に記載されている手順に従ってダウンロードされます。
- ユースケースをエクスポートおよびインポートするときは、両方のインスタンスに同じファミリリリースと同じバージョンがインストールされていることを確認してください ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 。
- 必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて
次の手順に従って、ドキュメント抽出ユースケースをそのフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルとともにインポートします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

詳細については、「System update sets」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアップデートセット > 取得済み更新セット.
2. [関連リンク] で、[**XML** から更新セットをインポート] を選択します。
3. エクスポートされた XML ファイルを選択してアップロードします。
4. 更新セットレコードを開きます。
5. [**Preview Update Set** (更新セットのプレビュー)] をクリックします。

   sys_di_extracted_valuesには、「 この更新で参照されている列画像のsys_di_imageにレコードが見つかりませんでした」というエラーがいくつか表示される可能性があります。

   このエラーは、抽出された値が空であり、di_imageがないためです。
6. [リモート更新を受け入れる] を選択します。
7. 他にエラーがない場合は、[更新セットのコミット] を選択します。
8. 更新セットごとに手順3～7を繰り返します。

タスクの結果
ユースケースがインスタンスにインポートされ、ユースケースリストに表示されます。

ドキュメント抽出ユースケースの削除

ドキュメントで不要になったユースケースを削除します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. リストで、削除するユースケースの表示名を選択します。
3. ユースケース画面で、オプションアイコン ( ) を選択し、[削除] を選択します。
4. 確認ボックスで、[削除] を選択します。

タスクの結果
ユースケースが、関連するフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、機械学習 (ML) モデルとともに削除されます。

ドキュメント分類ユースケースの設定

ドキュメント分類ユースケースは、ドキュメントとその個々のページを分類するために使用される一連のカテゴリです。これは、ユースケースレコードとその関連フィールド (クラス)、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルで構成されています。

ドキュメント分類ユースケースの概要

ドキュメント分類のユースケースでは、AI が検出してドキュメントに適用するクラスまたはカテゴリを定義します。これを行うには、処理するドキュメントのタイプ、適用するクラス、およびドキュメント処理結果が格納される場所を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、本人確認書類を処理する場合は、「本人確認書類」のユースケースが必要な場合があります。次に、パスポート、運転免許証、軍人 ID などのクラスを追加して、処理されるドキュメントのタイプをラベル付けします。

ドキュメント分類ユースケースを定義したら、エージェントはドキュメントタスクでそのドキュメントの処理を開始できます。

ワークフロー

次の手順でドキュメント分類ユースケースを設定します。

1. ユースケースを作成します。

   ユースケースの名前とプロパティを定義します。

2. フィールドを使用してドキュメントクラスを作成します。

   AI が検出してドキュメントに適用するために学習するクラスまたはカテゴリを定義します。

3. ユースケースをトレーニングします。

   継続的な改善のために、完了したドキュメントタスクから AI にユーザー入力を提供するトレーニングジョブを開始します。

エージェントがドキュメントとその個々のページを分類するドキュメントタスクに取り組むと、AI はフィードバックから学習し、改善を続けます。

ドキュメント分類ユースケースの作成

ユースケースレコードを作成して、ドキュメントのタイプまたはドキュメント内のページに適用するクラスまたはカテゴリの定義を開始します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.manager

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

ユースケースフォーム

フィールド	説明
表示名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるユースケースの名前。
ドキュメントタイプ	ユースケースで処理されるドキュメントのタイプ。
ドキュメント構成	ユースケースに対して処理されるドキュメントの構成。
オートフィルしきい値	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、上位推奨事項の信頼スコアが定義した割合以上の場合にのみ、クラス (フィールド) が自動入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	信頼スコアがしきい値よりも低いフィールドは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで空のままになり、推奨モードを使用してこれらのフィールドを抽出することができます。 このフィールドは、オートフィルモードが有効になっている場合にのみ使用できます。
全自動しきい値	ドキュメント分類の信頼スコアしきい値。これにより、全自動 (ストレートスルー処理) モードでドキュメントタスクを完全に自動化できます。
警告しきい値	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 空のフィールドと、信頼スコアが定義したパーセンテージ以下の自動入力フィールドに警告を表示します。 このフィールドは、オートフィルモードが有効になっている場合にのみ使用できます。

4. **[Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク

ユースケースを作成したら、 ドキュメントクラスを作成するためのフィールドを追加して、設定を完了します。次に、 ユースケースをトレーニングします。

ドキュメントクラスの作成

ドキュメント分類ユースケースの一部としてフィールドを作成します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、フィールドを使用して、ドキュメントに適用するクラスまたはカテゴリを定義します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.manager

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. リストでユースケースを選択します。
3. [フィールド] タブに移動し、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

[新しいフィールドを定義] フォーム

フィールド	説明
表示名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるクラスの名前。

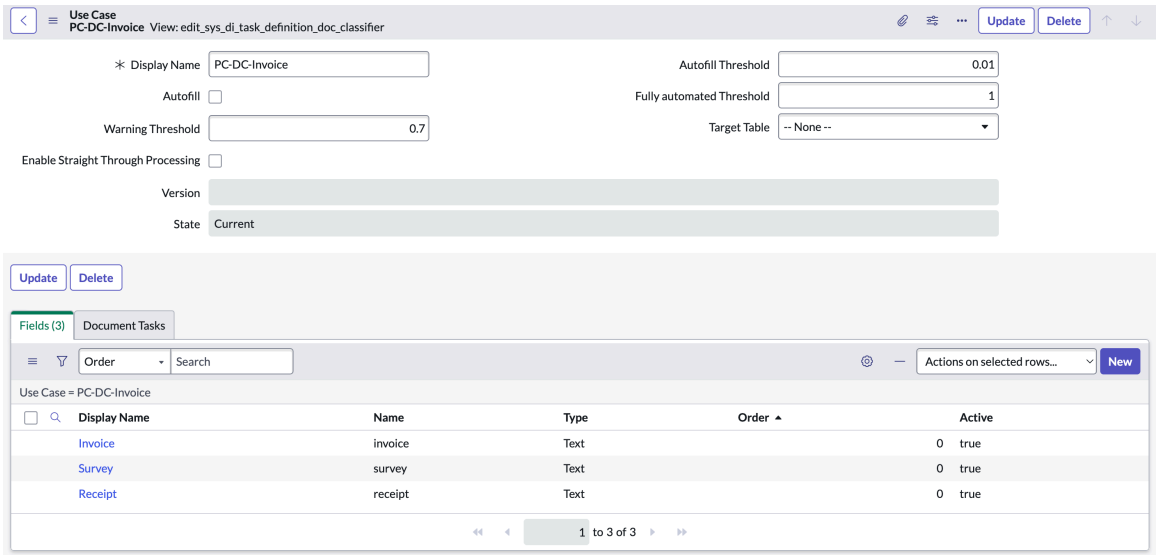
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ユースケース	このフィールド (クラス) レコードに関連付けられたユースケース。
タイプ	フィールドのタイプ (テキストフィールドやチェックボックスオプションなど)。テキストを選択します。
アクティブ	クラスが使用されているかどうかを示すオプション。

5. **[Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
ユースケースに関連付けられた [フィールド] リストに新しいクラスフィールドが追加されました。

クラスを含むドキュメント分類のユースケース



ユースケースのトレーニング

完了したドキュメントタスクからのユーザー入力を使用してドキュメント分類ユースケースをトレーニングし、時間の経過とともに ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 推奨事項を改善します。

始める前に

- トレーニングするには、ユースケースに関連付けられたレビュー済みドキュメントタスクが少なくとも 1 つ必要です。すべてのレビュー済みタスクには、ユースケースで定義したタイプごとに少なくとも 2 つの添付ファイルが必要です。

  まず、ドキュメントタスクを作成し、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して完了します。

  > **注:**
  > ユースケースがトレーニングされるまでタスクを処理できませんが、すべてのフィールドに入力して送信することでタスクを完了できます。

- 必要なロール:sn_docintel.manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

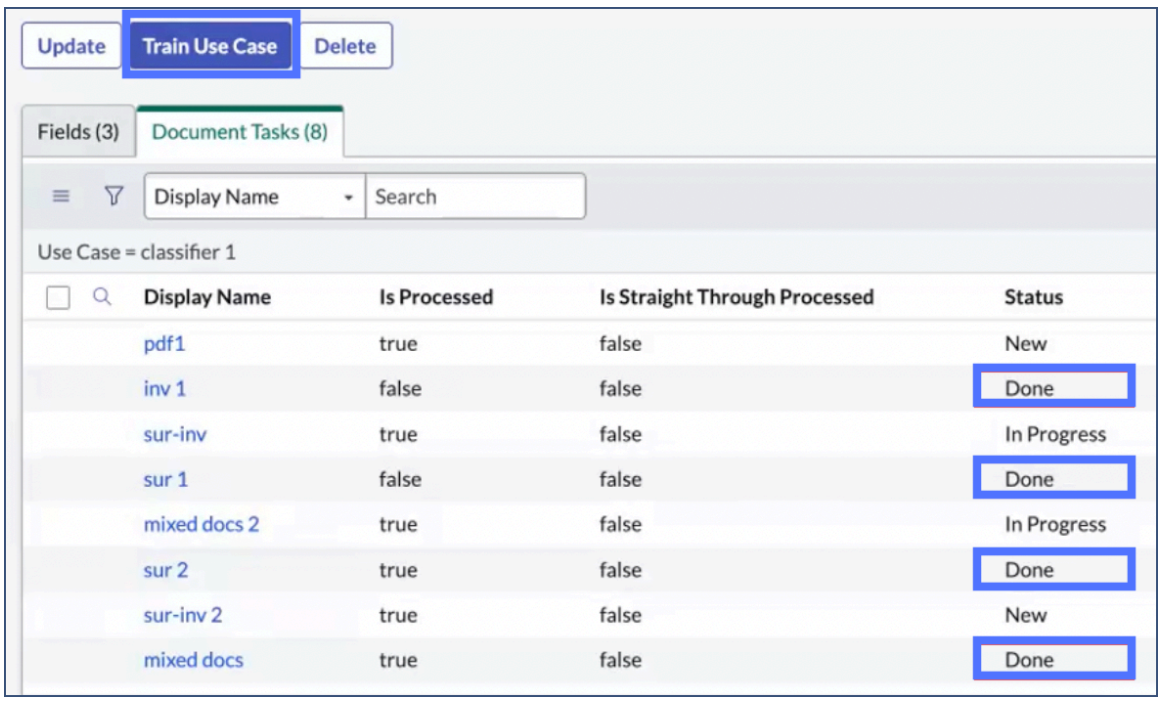
このタスクについて
ドキュメント分類のユースケースは事前トレーニング済み AI モデルから始まるわけではないため、完了したドキュメントタスクからのユーザー入力を使用してモデルをトレーニングすることが重要です。

注:
サーバーの負荷を軽減し、パフォーマンスの問題を最小限に抑えるために、ユースケースのトレーニングのデフォルトの制限は 30 日に 1 回です。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. リストでユースケースを選択します。
3. [トレーニングユースケース] を選択します。

   ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、[完了] ステータスのドキュメントタスクから抽出された値を使用してモデルをトレーニングします。



タスクの結果
トレーニングユースケースジョブが開始されます。このジョブは、完了するまでに数時間かかる場合があります。

ドキュメント分類ユースケースの管理

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを管理して、ドキュメントの分類要件を効率的にサポートします。

次のトピックでは、ドキュメント分類ユースケースを管理するために使用できる機能について説明します。

ドキュメント分類ユースケースの削除

ドキュメントで不要になったユースケースを削除します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. リストで、削除するユースケースの表示名を選択します。
3. ユースケース画面で、[削除] を選択します。
4. 確認ボックスで、[削除] を選択します。

タスクの結果
ユースケースは、関連するフィールド、フィールドグループ、統合、フロー、機械学習 (ML) モデルとともに削除されます。関連レコードを削除すると、関連する削除がトリガーされる場合があります。

フィールド値の管理

処理されたドキュメントタスクから収集されたフィールド値を表示します。値を確認し、情報があれば追加します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.admin または sn_docintel.manager

このタスクについて
ドキュメントタスクが完了すると、抽出されたデータまたは分類が [フィールド値] リストに表示されます。フィールド値フォームには、値に関する詳細情報が含まれています。

手順

1. ドキュメントデータ抽出フィールドの場合は、 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出 > フィールド値.

   ドキュメント分類フィールドまたはクラスについては、次に移動します: すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > フィールド値.
2. 値の名前 (data) を選択します。
3. フォームのフィールドを確認します。

フィールド	説明
データ	ドキュメントから抽出されたフィールド値。
レビュー対象か	このフィールド値がユーザーによってレビューされたかどうかを示します。
候補 ID (推奨事項 ID)	選択した推奨事項の内部システム ID。
インデックス	フィールドグループの一部であるフィールドの場合:同じフィールドの他のフィールド値を参照するフィールド値の順序。 通常のフィールドの場合、インデックスは常に 0 です。
候補の完全一致 (推奨事項)	フィールド値が AI の上位推奨事項と完全に一致するかどうかを示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フィールド	値が属するユースケースのフィールド。
候補 (推奨事項) ランク	選択した推奨事項に AI が割り当てたランク。
フラグ付きか	ユーザーが ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースでこのフィールド値にフラグを設定したかどうか。
ドキュメントタスク	データ値の抽出元の添付ドキュメントを含むドキュメントタスク。
可用性	このフィールド値がドキュメントで利用可能であったか、または欠落していたかを示します。
キーストローク	このフィールド値を抽出するのに必要なキーストローク数。
ターゲットレコード	フィールド値が使用されるレコード。
メタデータ	フィールド値に関連付けられたメタデータ。
ターゲットテーブル	フィールド値を格納するテーブル。
ドメイン	このフィールド値にリンクされたドメイン。 「ドメインセパレーションとドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

4. **[Update** (更新)] を選択します。

他のアプリケーションとの ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の統合

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の機能を他のServiceNowアプリケーションに拡張します。他のアプリケーションでは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用してドキュメントの分類と抽出を利用できます。

カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合

ドキュメントタスク処理または値抽出をトリガーする統合を構成します。統合を使用すると、他のアプリケーションとのフローをすばやく設定できます。

始める前に

- 統合を作成する前に、まずユースケースにターゲットテーブルを追加する必要があります。
- ターゲットテーブルは、読み取りおよび書き込み可能である必要があります。ターゲットテーブルレコードの [アプリケーションのアクセス] タブで、[読込可能] および [更新可能] チェックボック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スがオンになっていることを確認します。詳細については、「Create a table」を参照してください。

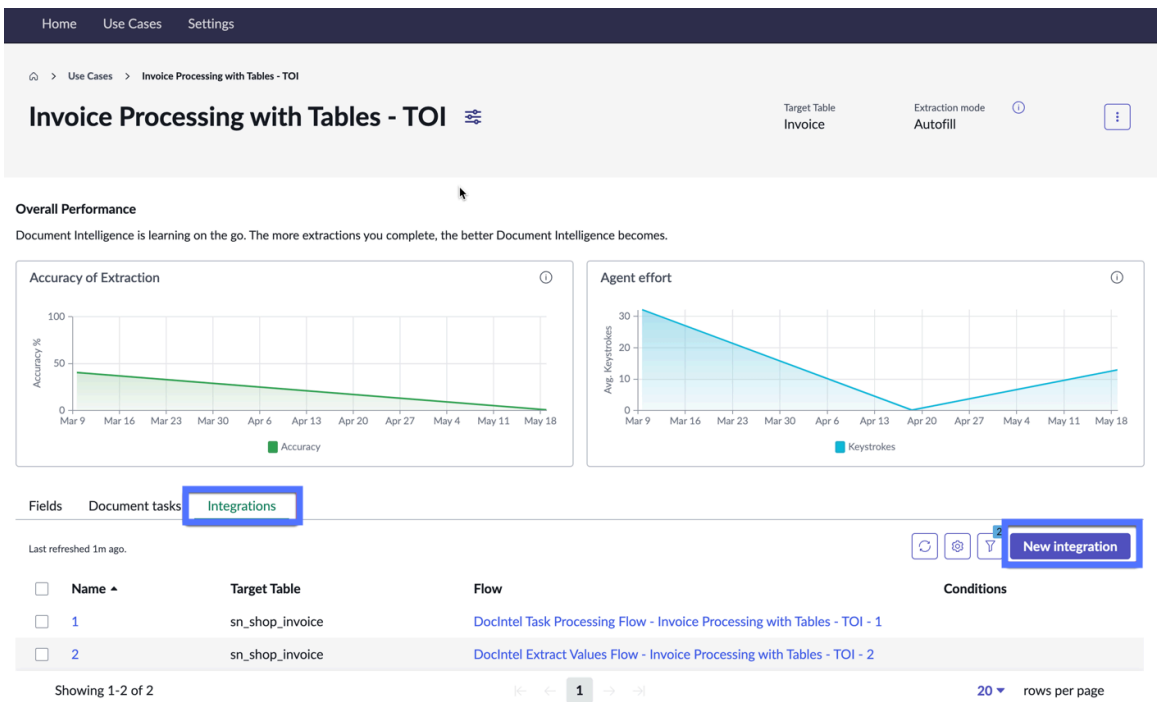
- 必要なロール:sn_docintel.admin または sn_docintel.manager

このタスクについて
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ソリューションの統合ポイントを定義します。データ抽出のユースケース用に、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクを自動的に作成して処理する統合ポイントと、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 年に抽出が完了したときにフィールド値を別のアプリケーションに自動的に伝播する統合ポイントの 2 つが提供されています。ドキュメント分類のユースケースには、データ抽出のユースケースにマッピングする統合ポイントもあります。

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   a. データ抽出ユースケースを統合するには、次に移動します: すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
   b. ドキュメント分類ユースケースを統合するには、次の場所に移動します すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ユースケース.
2. 統合ポイントを設定するユースケースを選択します。
3. 次のいずれかの操作を行います。
   a. データ抽出のユースケースの場合は、[統合] タブに移動し、[最初の統合を設定] を選択します。

      既に 1 つ以上の統合を定義していて、別の統合を追加する場合は、 [新しい統合] を選択します。



   b. ドキュメント分類のユース ケースの場合は、 統合のセットアップ タブに移動し、 新規 を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. フォームで、フィールドに入力します。

データ抽出のフィールド	ドキュメント分類のフィールド	説明
統合に名前を付ける	名前	統合の名前。
ユースケース	ユースケース	統合タスクに使用するユースケース。
どこからドキュメントを取り出し、どこに抽出したデータを保存しますか？	ターゲットテーブル	データの送受信先のテーブル。 **注:** ターゲットテーブルはユースケースから取得されます。
どのようなタイプの統合を設定しますか?	タイプ	データ抽出とドキュメント分類のユースケースの場合、オプションには [タスクを処理] または [値の抽出] が含まれます。ドキュメント分類ユースケースには、[ドキュメントデータ抽出ユースケースにマップ] オプションもあります。 [タスクを処理] タイプでは、ターゲットテーブルで発生した特定のトリガーに基づいてドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ドキュメントタスクを自動的に作成して処理するための統合ポイントが作成されます。 [値の抽出] タイプでは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で抽出が完了したとき (つまり、ドキュメントタスクのステータスが [完了] に変わったとき) に、抽出された値をターゲットテーブルに自動的に伝播する統合ポイントが作成されます。 [ドキュメントにマッピング] データ抽出ユースケースタイプでは、処理済みドキュメント分類値で新しいデータ抽出タスクを自動的に作成できるようにする統合ポイントが作成されます。
条件		統合の特定のトリガーとして使用する特定のフィールドを選択するために使用するフィルター。 タスクのみを処理します。
フローを作成		ワークフロースタジオ でこの統合のフローを作成するには、このオプションを選択します。 統合を設定するために独自のカスタムスクリプトを記述する予定がない限り、このオプションを選択する必要があります。

5. 次のいずれかの操作を行います。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

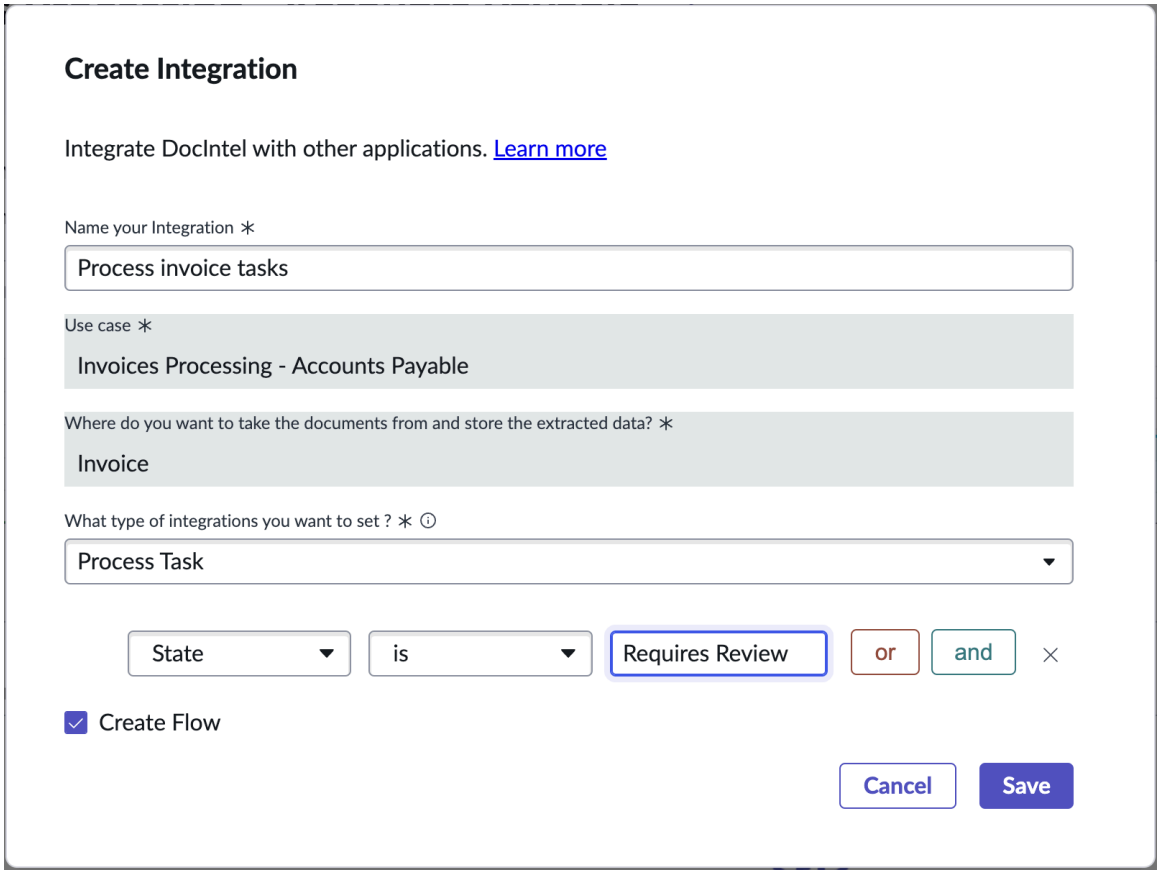
a. データ抽出の場合は、[保存] を選択します。

b. ドキュメント分類の場合は、[送信] を選択します。

Example: 統合

次の画像は、2 つの統合の例を示しています。最初の画像は、レコードのレビューが必要なときにトリガーするプロセスタスク統合です。2 番目の画像は、抽出されたフィールドを請求書テーブルに自動的に送信できる値の抽出統合です。

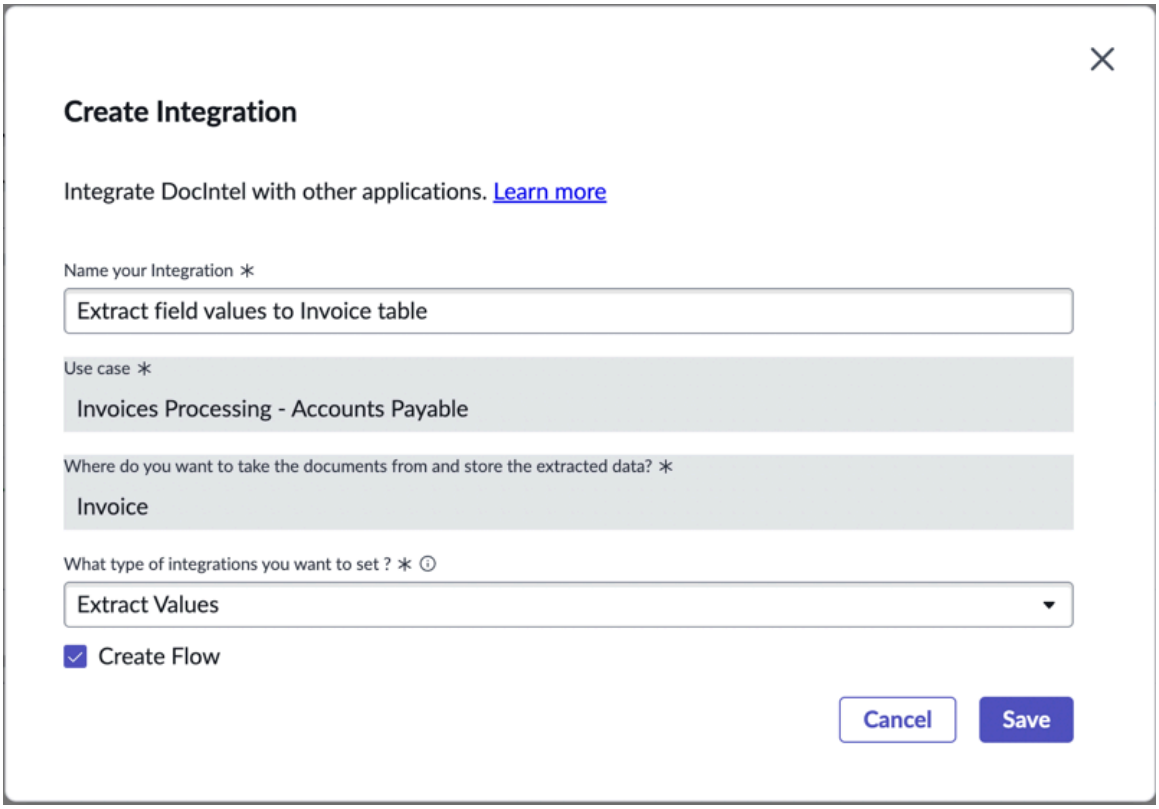
新しいプロセスタスクの統合



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しい値の抽出の統合



次のタスク
フローの作成を選択した場合は、 ワークフロースタジオでアクティブ化を完了します。

詳細については、「Building flows」を参照してください。

カスタマーサービス管理 (CSM) との統合

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、 カスタマーサービス管理 (CSM) にドキュメント抽出機能を提供します。クレジットカード番号や顧客の住所など、メールやケースの添付ファイルから関連情報を抽出し、その情報をケースに追加します。

エージェントは、ケースから ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) インターフェイスに直接アクセスして、抽出されたフィールドの値を確認し、必要に応じて修正できます。このインターフェイスから、エージェントは、正しい値を確認し、誤った値を修正して、モデルのトレーニングを続行できます。推奨値を検証するこのヒューマンインザループ (HITL) インタラクションにより、エージェントはモデルを調整し、パフォーマンスを継続的に改善できます。

請求書などの添付ファイルから抽出する情報を識別するユースケースを作成し、構成に応じてその情報をケースフィールドに自動的に追加します。ラベルは、ケースフォームで抽出されたフィールドを識別します。

詳細については、「 CSM 向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) CSM との連携

ケースが作成されると、CSM 機能の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次のことを確認します。

- ケースに 1 つ以上の添付ファイルがある場合
- 添付ファイルタイプが sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types システムプロパティで指定されている場合

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ケースがこれらの要件を満たしている場合、機能は次のことを行います。

- ケースまたはケースタイプとユースケースフィルターに基づいて、使用する適切なユースケースを特定します。
- ユースケース、各添付ファイルの sys_id、およびケース参照を使用してタスクを作成します。
- タスク、添付ファイル sys_id、およびケース参照を予測モデルへの入力として送信します。
- 光学式文字認識 (OCR) ソリューションを使用してドキュメントからデータを抽出します。
- ソリューションが完了した後、タスクのステータスを [完了] に設定します。
- ユースケースの抽出モードが [全自動 (ストレートスルー処理)] に設定されている場合、抽出されたフィールド値がケースに追加されます。
- 抽出モードが [オートフィル] または [推奨事項] に設定されている場合、エージェントは ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) インターフェイスでフィールド値を検証できます。

CSM のドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にする

システムプロパティを設定し、必要なフローをアクティブ化して、CSM の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にします。

「Document Intelligence for Customer Service」を参照してください。

ファイナンシャルサービスオペレーションとの統合

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、 ファイナンシャルサービスオペレーション (FSO) にドキュメント抽出機能を提供します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) FSO との統合により、機械学習 (ML) により、ドキュメント処理を迅速に自動化し、ドキュメントから情報を正確に抽出できるようになります。アドミニストレーターは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を FSO ドキュメントプロセッサ とさらに統合して、ユーザーがドキュメントからフィールドを抽出して保存できるようにすることができます。

詳細については、「 FSO 向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) と FSO の連携

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は ドキュメントプロセッサ 内で次のように機能します。

- ドキュメントタイプ (sn_doc_processor_type) を作成すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケース (sys_di_task_definition) にレコードが作成されます
- ドキュメント属性 (sn_doc_processor_attribute) を作成すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) フィールド (sys_di_key) レコードが作成されます
- ドキュメント属性レコードを更新すると、フィールドレコードが更新されます

ドキュメント検証タスク (sn_doc_processor_verification_task) を作成すると、次の要件を満たしている場合に ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスク (sys_di_task) が作成されます。

- ドキュメント検証タスクで「ocr_processing_needed」をオンにしています
- ドキュメント検証タスクにドキュメントが添付されています
- ドキュメント検証タスクのステータスが「送信済み」です

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ドキュメントタスクが完了したら、値を [抽出されたフィールド (sn_doc_processor_extracted_value)] テーブルに抽出する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

FSO のドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を有効にする

FSO ドキュメントプロセッサでドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を有効にするために必要なすべてのアプリケーションとプラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。

FSO 向けドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の有効化 を参照してください。

買掛金オペレーション との統合

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)買掛金オペレーション (com.sn_ap_ic) にドキュメント抽出機能を提供します。

買掛金オペレーション は ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の機能を使用して、メールの添付ファイルとして受信した請求書ドキュメントから情報を迅速かつ正確に抽出し、 買掛金オペレーション アプリケーションで請求書レコードを作成します。

詳細については、「Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence 」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) と 買掛金オペレーション の連携の仕組み

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) for 買掛金オペレーション は、メールの添付ファイルとして受け取った請求書から必要な情報を抽出し、買掛金管理で請求書レコードを作成して、抽出した情報を請求書レコードに追加します。

詳細については、「How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works 」を参照してください。

買掛金オペレーション 向け ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の有効化

買掛金オペレーションアプリケーションプラグインでドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を有効にするために必要なすべてのアプリケーションとプラグインがインストールされ、アクティブ化されていることを確認します。

「Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence 」を参照してください。

オートメーションセンター との統合

オートメーションセンターを使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)でドキュメント処理を自動化する機会を見つけます。

オートメーションセンター では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)自動化メトリクスを表示し、自動化の機会を見つけることができます。オートメーションセンター の詳細については、「Automation Center 」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の使用

ドキュメントタスクを使用して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)での分類とデータ抽出のためにドキュメントを処理します。

ドキュメントタスクでは、処理する単一または複数ページのドキュメントをアップロードします。次に、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) それらのドキュメント内のテキストを検出して分析し、ユースケースで定義されたフィールドに入力するための推奨事項を自動入力または提供することで、それらを処理します。

まだ完全に自動化されていないドキュメントタスクの場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) AI のトレーニングは完全自動化を実現するための重要な部分です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

次の手順でドキュメントタスクを処理します。

1. ドキュメントタスクの作成。
   a. タスクレコードを作成します。
   b. ドキュメントタスクを処理します。
2. ドキュメントタスクの完了。
   a. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して AI をトレーニングします。
   b. ドキュメントタスクを送信します。

ドキュメントタスクの作成

ドキュメントタスクを作成し、JPEG、PNG、PDF 形式の単一または複数ページのドキュメントをアップロードして、テキストの抽出またはドキュメントの分類を開始します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.creation_agent

このタスクについて

これらは、ドキュメントタスクを手動で作成する手順です。他のワークフローとの統合を設定している場合、このタスクは自動化されている可能性があります。「他のアプリケーションとの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の統合」を参照してください。

手順

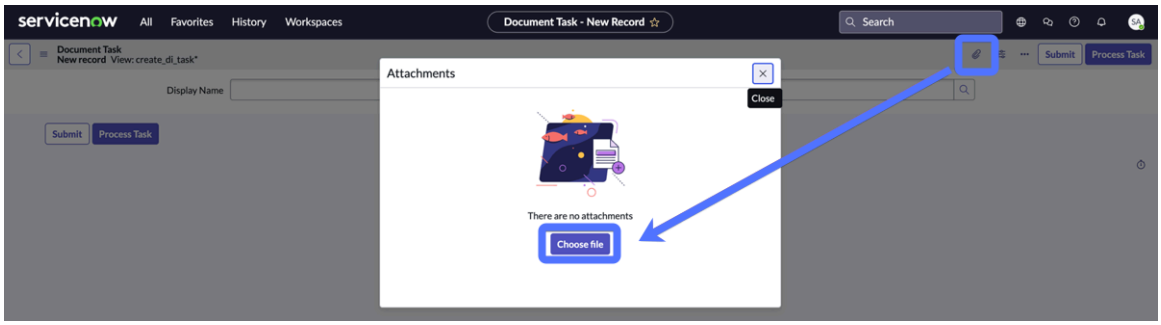
1. 次のいずれかの操作を行います。
   - ドキュメントデータ抽出用のドキュメントタスクを作成するには、次に移動します: すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出 > ドキュメントタスクを作成.
   - ドキュメント分類のドキュメントタスクを作成するには、次に移動します: すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ドキュメントタスクを作成.
2. フォームで、フィールドに入力します。

新規ドキュメントタスクレコード

フィールド	説明
表示名	このユースケースに関連付けられた名前。 例:PO-1。
ユースケース	このドキュメントタイプに対して作成されたユースケース。

3. [添付ファイルを管理] アイコンを選択し、処理のためにアップロードするドキュメントを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [タスクを処理] を選択します。

   ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントを分析し、ユースケースで定義されたフィールドのデータまたはクラスを抽出します。

次のタスク
ドキュメントタスクリストでドキュメントタスクを検索します。[処理済み] フィールドが True に変更されると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントの分析が完了します。ドキュメント タスクの完了に進むと、抽出されたフィールドの入力またはレビューを通じて AI をトレーニングするのに役立ちます。

ドキュメントタスクの完了

ドキュメントタスクの処理が完了したら、AI をトレーニングするための入力またはレビューを提供してタスクを完了します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

手順

1. 次のいずれかの操作を行います。
   - ドキュメントデータ抽出のドキュメントタスクを完了するには、次に移動します: すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出 > ドキュメントタスク.
   - ドキュメント分類のドキュメントタスクを完了するには、次に移動します: すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメント分類 > ドキュメントタスク.
2. ドキュメントタスクリストをレビューし、ドキュメントタスクの [処理済み] フィールドが true に設定されていることを確認します。

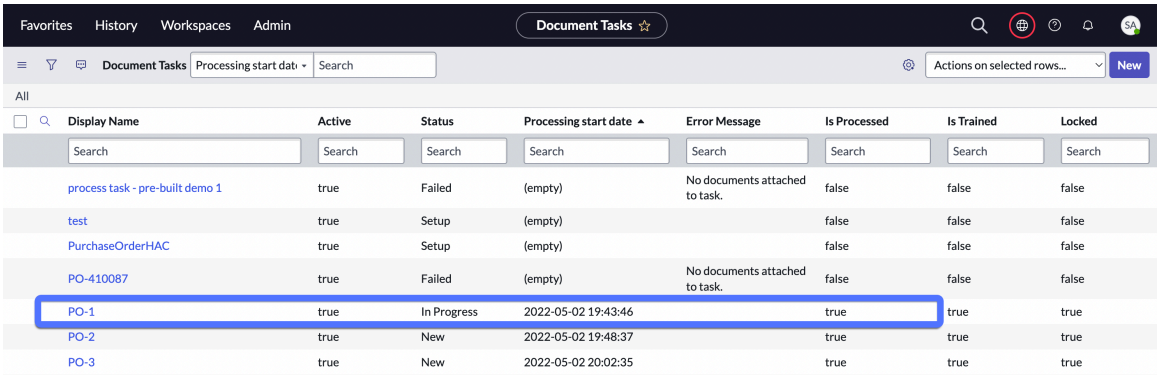
   次の画像は、ドキュメントタスクのリストを示しています。PO-1 タスクの [処理済み] フィールドは true で、タスクが処理され、ユーザー入力に使用できることを示します。

   ステータスが [セットアップ] と表示されている場合は、ドキュメントタスクレコードに移動し、[タスクを処理] を選択します。

自動翻訳

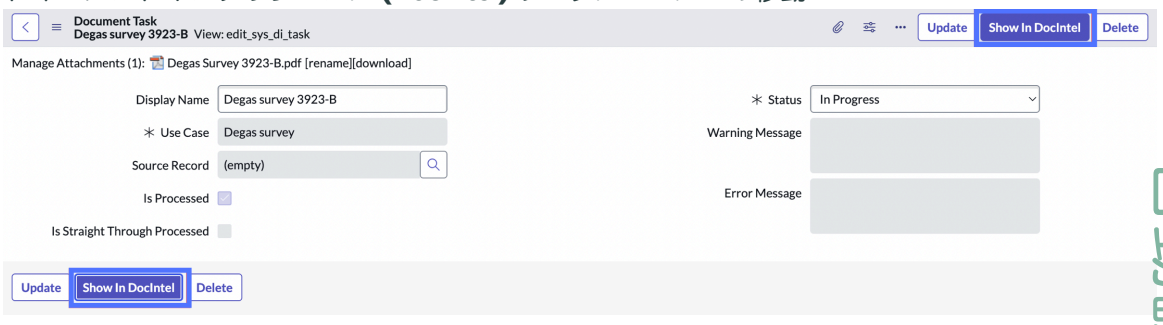
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントタスクリスト



3. 処理済みドキュメントタスクを選択します。
4. [ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** に表示] を選択します。
   次の図は、データ抽出のために ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースに移動する方法を示しています。

   ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ワークスペースへの移動

   ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースが新しいタブで開きます。
5. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用してドキュメントフィールドを確認し、適切な推奨事項を選択します。

   次の方法を学ぶ 次を使用: ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース をクリックしてフィールドを抽出します。

   次の方法を学ぶ 次を使用: ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントを分類するためのワークスペース。
6. [送信] を選択して、ドキュメントタスクを完了します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークスペースを使用したフィールドの抽出

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して、フィールドの抽出、推奨事項の検索、フィールドのフラグ設定、不足しているフィールドの特定を行い、ドキュメントタスクを完了します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークスペースの概要

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) ワークスペースには、テキスト抽出をすばやく確認して処理できるドキュメント管理機能があります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースでは、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- AI の推奨事項を効率的に確認し、ドキュメントの抽出されたテキストを確認します。
- フィールドにフラグを設定し、欠落しているフィールドを特定し、処理待ちのフィールドを確認します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを開始するには:

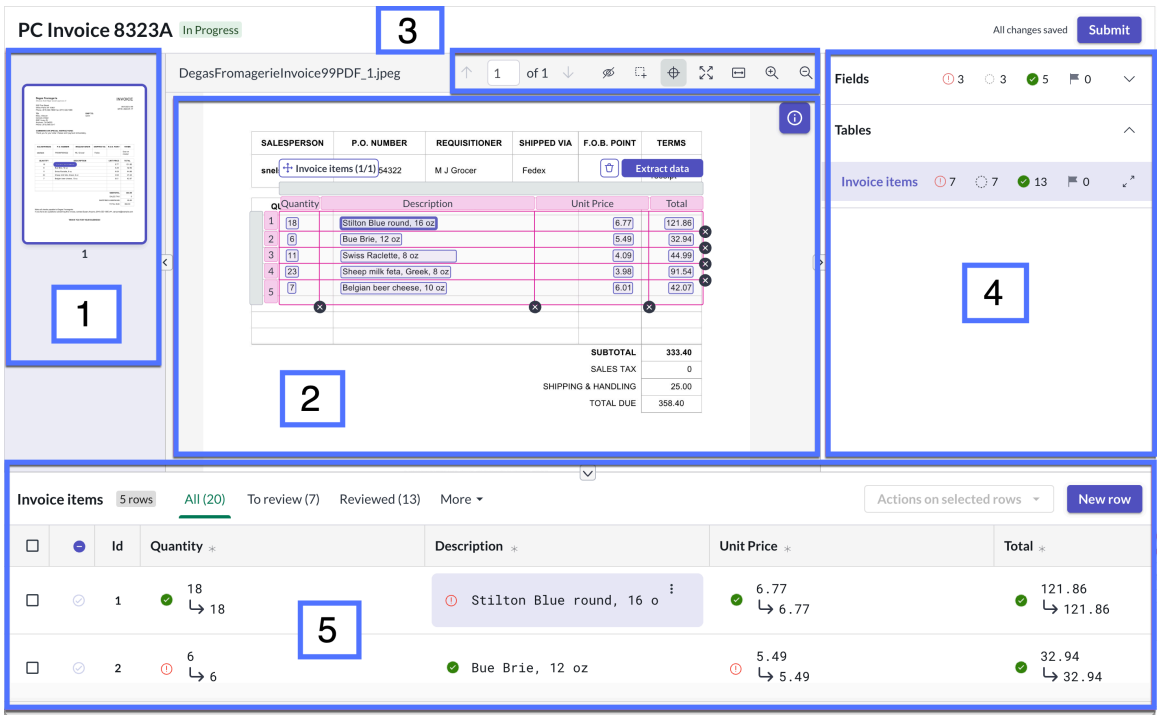
- ドキュメントタスクの作成 ドキュメントデータ抽出ユースケースの場合は、ドキュメントをアップロードし、タスクを処理します。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)タスクを処理したら、ワークスペースの使用を開始できます。「ドキュメントタスクの完了」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのレイアウト

次の図は、ドキュメントタスクの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを示しています。ワークスペースには、次の領域が含まれています。

- 1 - サムネイルパネル
- 2 - ドキュメント画像パネル
- 3 - ドキュメントコントロール
- 4 - [ドキュメントフィールド] パネル
- 5 - テーブルパネル

注:
このビューでは、ドキュメントフィールドパネルが展開され、フィールドが表示されます。

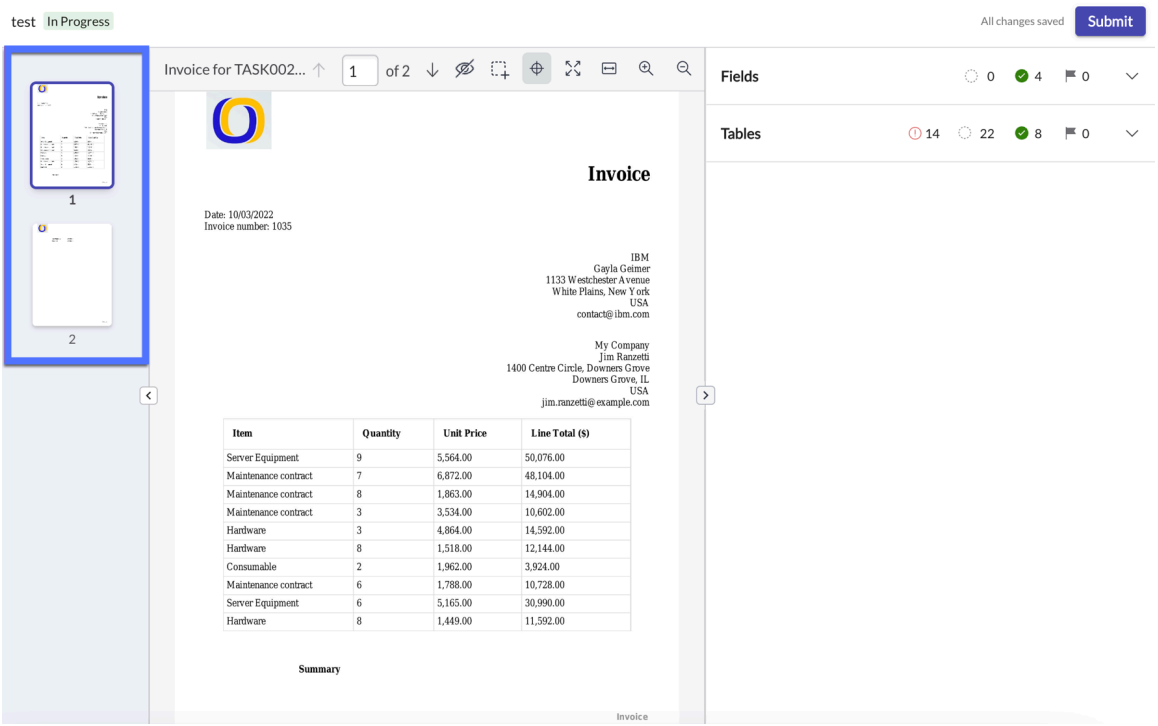


サムネイルパネル

ワークスペースのサムネイルパネルで、複数ページのドキュメントから 1 ページを選択できます。選択したページがドキュメント画像パネルに表示されます。ページを選択しても、ドキュメントフィールドパネルに表示される内容には影響しません。

次の画像は、サムネイルパネルに 2 ページあるドキュメントを示しています。

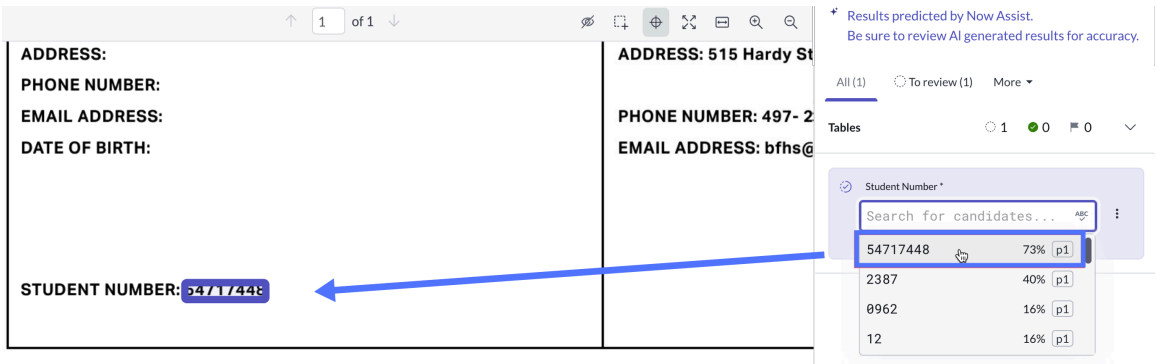
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ドキュメント画像パネル

文書画像パネルには、サムネイルパネルで選択したページが表示されます。

ドキュメントフィールドパネルのフィールドの推奨事項を移動すると、ドキュメント画像パネルでハイライト表示され、正しいオプションを選択するのに役立ちます。



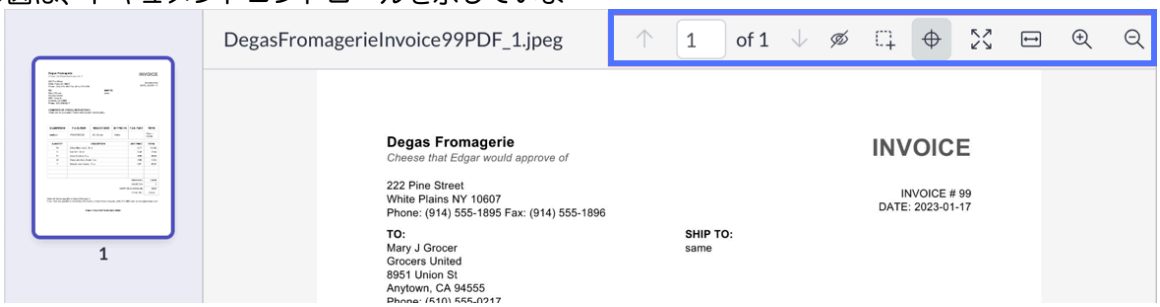
描画ツールを使用して、ドキュメント画像から情報を直接抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。

ドキュメントコントロール

抽出するドキュメントをレビューするときは、さまざまなコントロールを使用して、表示領域を最大化したり、ズームしたり、必要な領域に焦点を合わせたりすることができます。描画ツールを使用して、ドキュメント画像から情報を直接抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の図は、ドキュメントコントロールを示していま



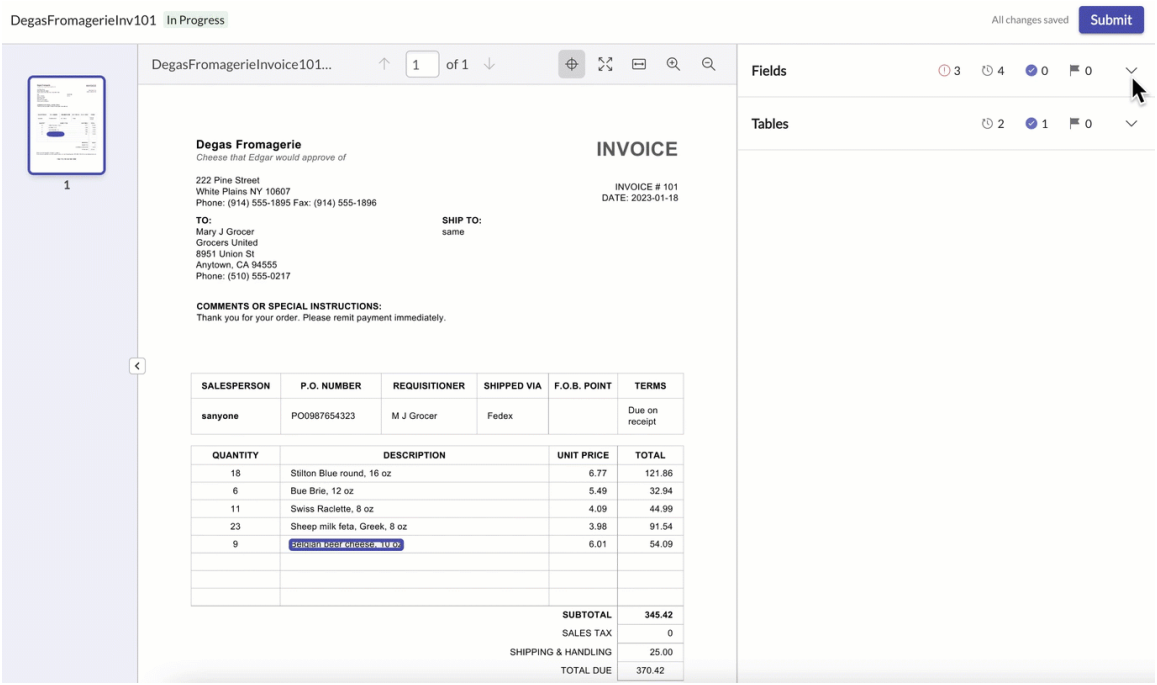
す。

ドキュメントフィールドパネル

ドキュメントフィールドパネルを使用すると、AI の推奨事項の表示など、レビューのためにアイテムを開くことができます。フィールドにフラグを設定したり、ドキュメントにないフィールドとしてマークしたりすることもできます。

注:
アスタリスクは必須フィールドを示します。

次の図は、ドキュメントフィールドパネルのさまざまな機能を示しています。



テーブルパネル

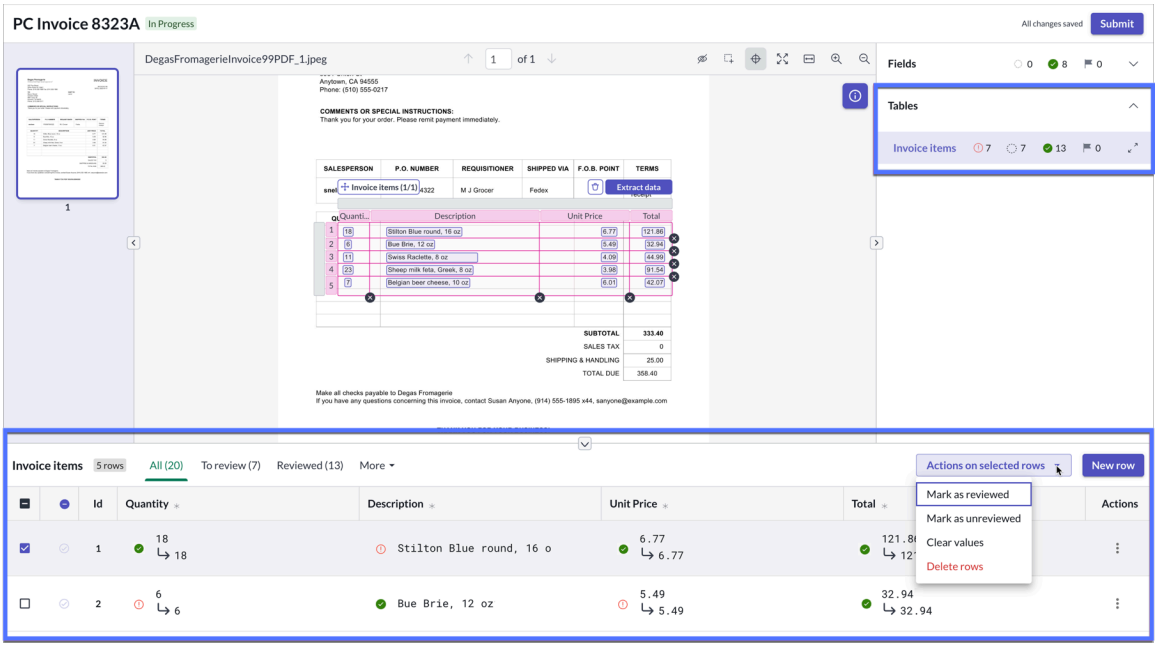
テーブルパネルを使用すると、AI の推奨事項の表示など、レビュー用にテーブルの行を開くことができます。フィールドにフラグを設定したり、ドキュメントにないフィールドとしてマークしたりすることもできます。他のテーブルコントロールを使用すると、必要に応じて行を挿入したり、列のサイズを変更したりできます。

注:
列見出しのアスタリスクは必須フィールドを示します。

次の図は、テーブルパネルのさまざまな機能を示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



単一フィールドを抽出

ドキュメントフィールドパネルで、ドキュメントからテキストフィールドと数値フィールドを抽出します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

ドキュメントから単一フィールドを抽出するには、次の手順に従います。

フィールドに既に値が自動入力されている場合は、値を確認して正しいことを確認したり、必要に応じてフィールドを調整したりできます。

> **ヒント:**
> 描画ツールを使用して、ドキュメント画像上のフィールドを直接簡単に抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。

手順

1. ドキュメントフィールドパネルで、[フィールド] を展開します。
2. フィールドを選択します。
3. フィールドに入力し、ドロップダウンリストから推奨事項を選択します。

   信頼スコアが最も高い推奨事項がリストの一番上に表示されます。

   > **ヒント:**
   > ドロップダウンリストで推奨事項を移動すると、ドキュメント内で推奨事項がハイライト表示され、正しいオプションを選択するのに役立ちます。

4. オプション: 必要に応じて、推奨事項をフィルタリングするか、フラグを設定します

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

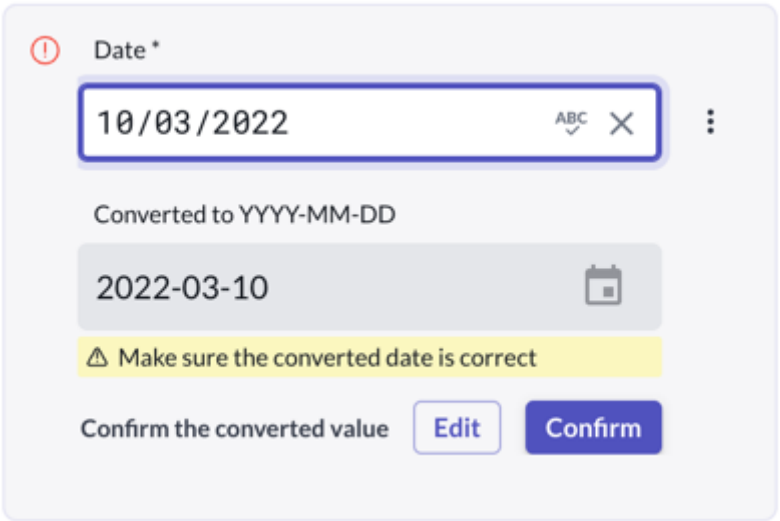
- 入力した内容と完全に一致する推奨事項のみを表示するようにリストをフィルタリングするには、フィールドで完全一致モードアイコン ( ) を選択します。
- 後で注意できるようにフィールドにフラグを設定するには、フィールドオプションメニュー( ) で「フォローアップ用にフラグを付ける」を選択します。
- ドキュメント内で適切な一致が見つからない場合は、フィールドオプションメニューの ドキュメントで [欠損] を選択します。 元に戻すには、フィールドで [編集] アイコン ( ) を選択します。

次のフィールドに移動すると、フィールドは完了としてマークされます。

5. オプション: 必要に応じて、フィールド値の変換を確認または修正します。

   (Optional) 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。「データ正規化」を参照してください。

   抽出された値がドキュメント内であいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれをフィールド構成で定義されたとおりに解釈します。換算値を確認または編集することを確認するメモが表示されます。



   - 換算値フィールドで [確認] を選択して、換算値が正確であることを確認します。
   - [編集] を選択し、更新された値を入力し、[保存] を選択して変換を修正します。

チェックボックスフィールドを抽出

ドキュメントフィールドパネルで、ドキュメントからチェックボックスフィールドを抽出します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

ドキュメントからチェックボックスフィールドを抽出するには、次の手順に従います。

チェックボックスフィールドが既に自動入力されている場合は、それらを確認して正しいことを確認したり、必要に応じてフィールドを調整したりできます。

手順

1. ドキュメントフィールドパネルで、[フィールド] を展開します。
2. フィールドを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドがチェックボックスフィールドタイプとして指定されている場合は、チェックボックスのリストが表示されます。

3. フィールドグループに適用するチェックボックスをオンにします。
選択したチェックボックスごとに、ドキュメント内の一致する可能性のある ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を 1 つ以上提供できます。

   a. チェックボックスをオンにします。

   b. ドキュメント画像にチェックボックスに一致する推奨事項が複数ある場合は、該当する推奨事項を選択します。

      ドキュメントの推奨事項はいつでも選択または選択解除できます。

      ヒント:

      - キーボードの **Tab** キーを押して、推奨事項間を移動します。
      - **Enter** キーまたは **Return** キーを押していずれかを選択します。
      - 推奨事項の選択を解除するには、別の推奨事項を選択します。

   c. 推奨事項が見つからない場合、またはどの推奨事項も正しくない場合は、チェックボックスオプションメニュー ( ) で [すべてのチェックボックスの推奨事項を表示] を選択し、ドキュメント内の他のオプションを選択します。

      ヒント:
      チェックボックスオプションメニューで [フォローアップ用にフラグを付ける] を選択して、後で注意できるようにチェックボックスにフラグを設定します。

   d. ドキュメント内のチェックボックスに適切な一致が見つからない場合は、チェックボックスオプションメニューで [一致項目は見つかりません] を選択します。

   e. フィールドグループに適用するチェックボックスごとに、これらの手順を繰り返します。

4. 推奨事項モードの場合は、すべてのフィールドが完了としてマークされていることを確認します。
オートフィルモードの場合は、フィールドをレビュー済みとしてマークします。

テーブルフィールドの抽出

テーブルパネルでドキュメントからテーブルフィールドを抽出します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて
ドキュメントからテーブルフィールドを抽出するには、次の手順に従います。

フィールドに既に値が自動入力されている場合は、値を確認して正しいことを確認したり、必要に応じてフィールドを調整したりできます。

ヒント:
描画ツールを使用して、ドキュメント画像で直接テーブルを簡単に抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

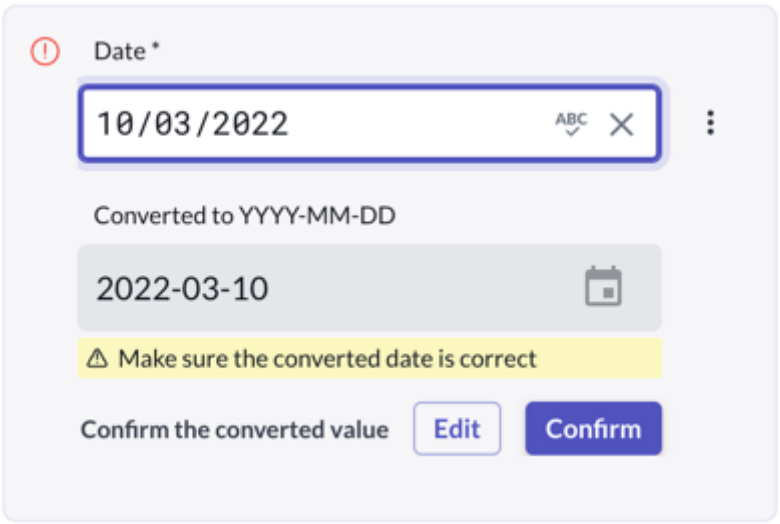
1. ドキュメントフィールドパネルで、[テーブル] を展開します。
   [テーブル] セクションには、テーブル フィールドグループにアサインされたフィールドのみが表示されます。
2. テーブルを選択します。
   テーブルパネルが表示されます。
3. 各テーブルフィールドに適用する推奨事項を選択します。
   - 推奨事項を選択するには、フィールドに入力し、ドロップダウンリストから推奨事項を選択します。

     ヒント:
     ドロップダウンリストで推奨事項を移動すると、ドキュメント内で推奨事項がハイライト表示され、正しいオプションを選択するのに役立ちます。

   - 後で注意できるようにフィールドにフラグを付けるには、フィールドオプションメニュー( )でフォローアップ用にフラグを付けるを選択します。
   - ドキュメント内で適切な一致が見つからない場合は、フィールドオプションメニューの ドキュメントで [欠損] を選択します。 元に戻すには、フィールドで [編集] アイコン ( )を選択します。
4. オプション: 必要に応じて、フィールド値の変換を確認または修正します。

   (Optional) 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。「データ正規化」を参照してください。

   抽出された値がドキュメント内であいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はそれをフィールド構成で定義されたとおりに解釈します。換算値を確認または編集することを確認するメモが表示されます。



   - 換算値フィールドで [確認] を選択して、換算値が正確であることを確認します。
   - [編集] を選択し、更新された値を入力し、[保存] を選択して変換を修正します。
5. 必要に応じてテーブルの行を調整します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> ⚠ 警告:
> ドキュメント画像にグリッドがある場合、テーブルの行に直接加えられた変更をグリッドに同期することはできません。データの競合を避けるために、グリッドが削除されます。

- 行を追加するには、[新しい行] を選択します。
- 行のすべてのフィールド値をクリアするには、行オプションメニュー ()の [行の値をクリア] を選択します。
- 行を挿入するには、行オプションメニューの[上に行 を挿入]または[下に行を挿入]を選択します。
- 行を削除するには、行オプションメニューで [行を削除] を選択します。
- 行をレビュー済みとしてマークするには、行オプションメニューで 行をレビュー済みとしてマーク します。
- 複数の行を変更するには、各行の最初の列にあるチェックボックスをオンにし、[選択した行のアクション] リストからアクションを選択します。

6. オプション: [store-future: BEGIN review] 必要に応じて、テーブルパネルの列を表示または非表示にします。

   a. [設定] アイコン ()

   b. 表示する列を選択します。
   非表示にする列の選択を解除します。

   c. [変更を適用] を選択します。

   [End]

7. 行を確認して完了します。
   - フィールドに入力した場合は、すべての行が完了としてマークされていることを確認します。
   - フィールドに値が自動入力されると、すべての行がレビュー済みとしてマークされます。

描画ツールを使用したフィールドの抽出

描画ツールを使用して、ドキュメント画像上の テキストと 表から情報を直接抽出します。

描画ツールの概要

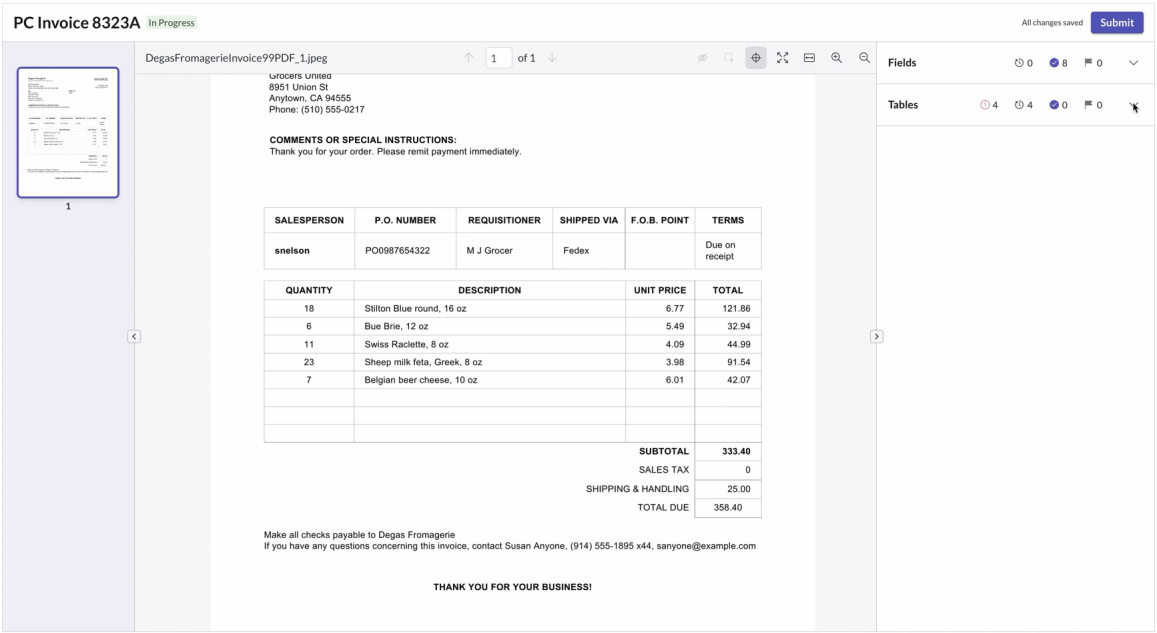
処理されたドキュメントを ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで表示するときに、描画ツールを使用して、ドキュメント画像からフィールドを抽出して確認できます。

特に、推奨事項がまだない場合や推奨事項が正しくない場合、描画ツールは、抽出するドキュメントの特定の領域を選択するのに役立ちます。

抽出されたテーブルフィールドは、テーブルの上のグリッドに既に表示されているはずです。抽出された単一フィールドは、テキスト上にラベル付きのボックスとして表示されます。 抽出されたフィールドをグリッド またはボックス から直接確認し、必要に応じて調整できます。テーブルフィールドが空であるかグリッドがない場合は、テーブル上に 1 つ以上のグリッドを作成してフィールドを抽出できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



描画ツールを使用した1つのフィールドの抽出

描画ツールを使用して、ドキュメント画像から 1 つのフィールドを直接抽出します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

描画ツールを使用してドキュメントから単一のフィールドを抽出するには、次の手順に従います。抽出されたデータは、ドキュメントフィールドパネルの関連フィールドに入力するために使用されます。

フィールドが自動入力されている場合、抽出されたテキストの上にボックスが既に表示されています。必要に応じてフィールドを調整できます。

手順

1. ドキュメントフィールドパネルで、[フィールド] を展開します。
2. フィールドを選択します。

   描画ツールアイコン ( ) は、ドキュメントコントロールツールバーで有効になっています。

   フィールドが既に自動入力されていて、フィールドの上にボックスが表示されている場合、または既にボックスを描画している場合は、手順 5 に進みます。

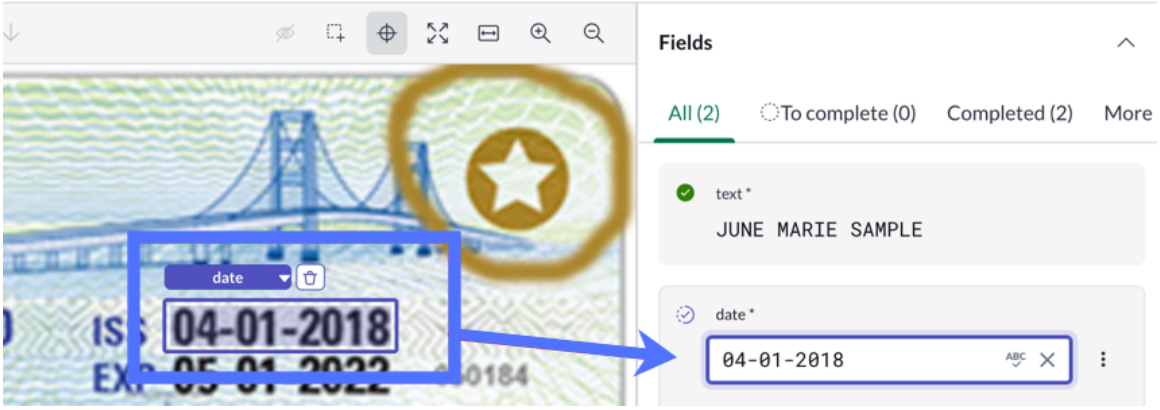
3. 描画ツールアイコン( )
4. 抽出するドキュメント画像上の領域にボックスを描画します。

   テキストの上に編集可能なボックスが表示されます。フィールド名がボックスの横に表示されます。ボックス内の抽出されたテキストがハイライト表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1 つのフィールドに描画されたボックス



抽出されたテキストは、ドキュメントフィールドパネルの関連フィールドに入力されます。

ヒント:
入力されたフィールドで **Enter** キーまたは **Return** キーを押すと、次のフィールドに移動して新しいボックスが描画されます。

5. オプション: 必要に応じてボックスを調整します。

6. オプション: フィールドに変更を入力して、抽出されたテキストを編集します。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 選択した領域内のすべてのテキストを検出できない場合があります。この場合、フィールドに情報を直接入力する必要があります。
7. オプション: [store-future: BEGIN review] ボックスを非表示にするには、[抽出データを非表示/表示] アイコン ([End]

描画ツールを使用したテーブルの抽出

描画ツールを使用して、ドキュメント画像から直接テーブルを抽出します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて
描画ツールを使用してドキュメントからテーブルを抽出するには、次の手順に従います。抽出されたデータは、関連するテーブルフィールドに入力するために使用されます。

テーブルフィールドが自動入力されている場合、抽出されたフィールドに基づいて描画ツールグリッドが既に使用可能です。必要に応じてフィールドを調整できます。詳細については、「描画ツールのグリッドを調整する」を参照してください。

ドキュメントのページ全体で、テーブルの複数のセクションを選択できます。

手順

1. ドキュメントフィールドパネルで、[テーブル] セクションを展開します。
[テーブル] セクションには、テーブル フィールドグループにアサインされたフィールドのみが表示されます。
2. [テーブル] セクションでテーブルを選択します。

テーブルパネルが表示され、[描画 ツール] アイコン (は、ドキュメントコントロールツールバーで有効になっています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

テーブルフィールドが既に自動入力されていて、グリッドがテーブル上に表示されている場合、または既にグリッドを描画している場合は、手順 5 に進みます。

ヒント:

必要に応じて、[テーブルパネルを折りたたむ] アイコン ([ ) を使用して、テーブルパネルを折りたたみます。

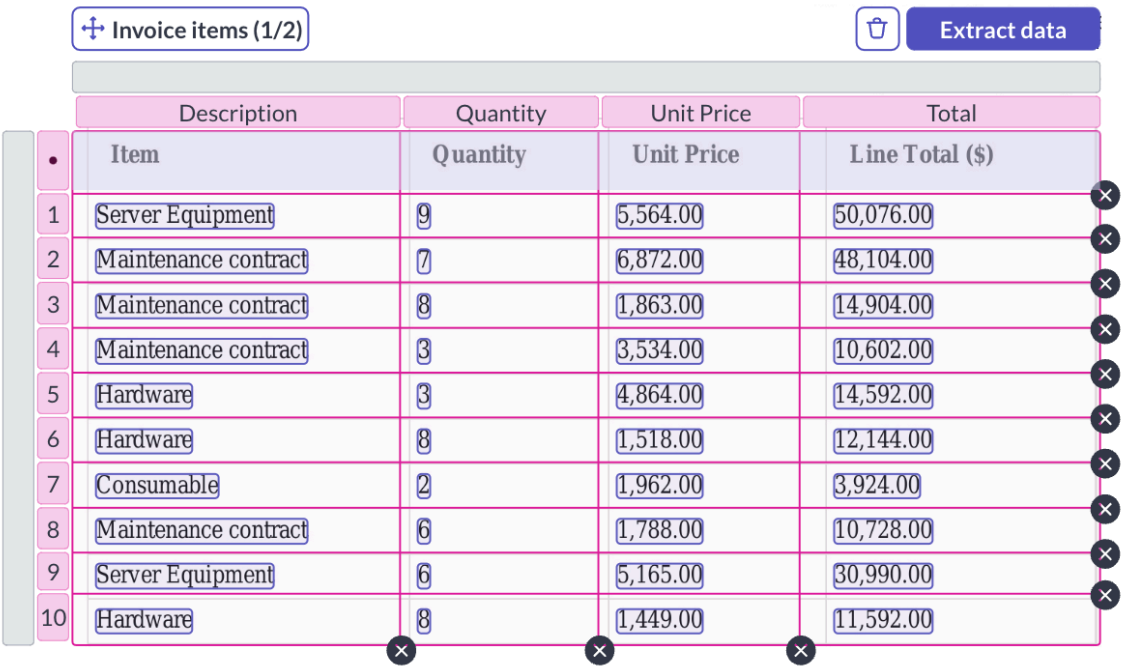
3. 描画 ツールアイコン(
4. 抽出するドキュメント画像上の領域にボックスを描画します。

ヒント:

選択エリアにテーブルのヘッダー行を含めます。

編集可能なグリッドがテーブルの上に表示されます。グリッドは、選択した領域のテーブルセルを定義します。グリッドの行番号は、[テーブル] パネルの行に対応しています。

セル内のテキストは、テーブルフィールドに抽出される前に、点線のボックスで囲まれて表示されます。抽出されると、実線のボックスに表示されます。



5. 必要に応じてグリッドを調整します。

詳細については、「描画ツールのグリッドを調整する」を参照してください。

6. オプション: ドキュメントの同じページまたは別のページでテーブルの別のセクションを選択するには:

   a. 描画 ツールアイコン(

   b. 抽出するドキュメント画像の他の領域にボックスを描画します。

注:

既存のグリッドの上に新しいグリッドを描画することはできません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル名の横にあるグリッド番号には、更新されたグリッド番号が表示されます。たとえば、「品目 (2/2)」は、[品目] テーブルのフィールドを抽出するために使用される 2 つのグリッドのうちの 2 番目であることを示します。

c. 必要に応じてグリッドを調整します。

7. オプション: グリッドを非表示にするには、[グリッドを表示/非表示] アイコン (

(Optional) 部分的に透明なボックスは、ドキュメント上の非表示のグリッドの位置を示します。

非表示のグリッドまたは [グリッドを表示/非表示 (Hide/Show the grid(s))] アイコンを選択してグリッドを表示します。

8. 、データを抽出します。

- [データの抽出] を選択します。

  データがまだ抽出されていない場合に、このボタンが表示されます。

- [フィールドを更新] を選択します。

  このボタンは、テーブルフィールドが既に入力されており、変更を行ってその一部が上書きされた場合に表示されます。

  [フィールドを更新] ボタンには、更新するフィールドの数が表示されます。

グリッド内のデータが抽出され、関連するテーブルフィールドに入力するために使用されます。

グリッドに空のセルまたは欠落している列がある場合、関連するテーブルフィールドは ドキュメントで [欠落] に設定されます。

描画ツールのグリッドを調整する

描画ツールのグリッドを調整して、ドキュメント画像から抽出する情報に合わせます。

始める前に

- これらの手順は、ドキュメント画像に描画ツールグリッドがあるテーブルに適用されます。詳細については、「描画ツールを使用したテーブルの抽出」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

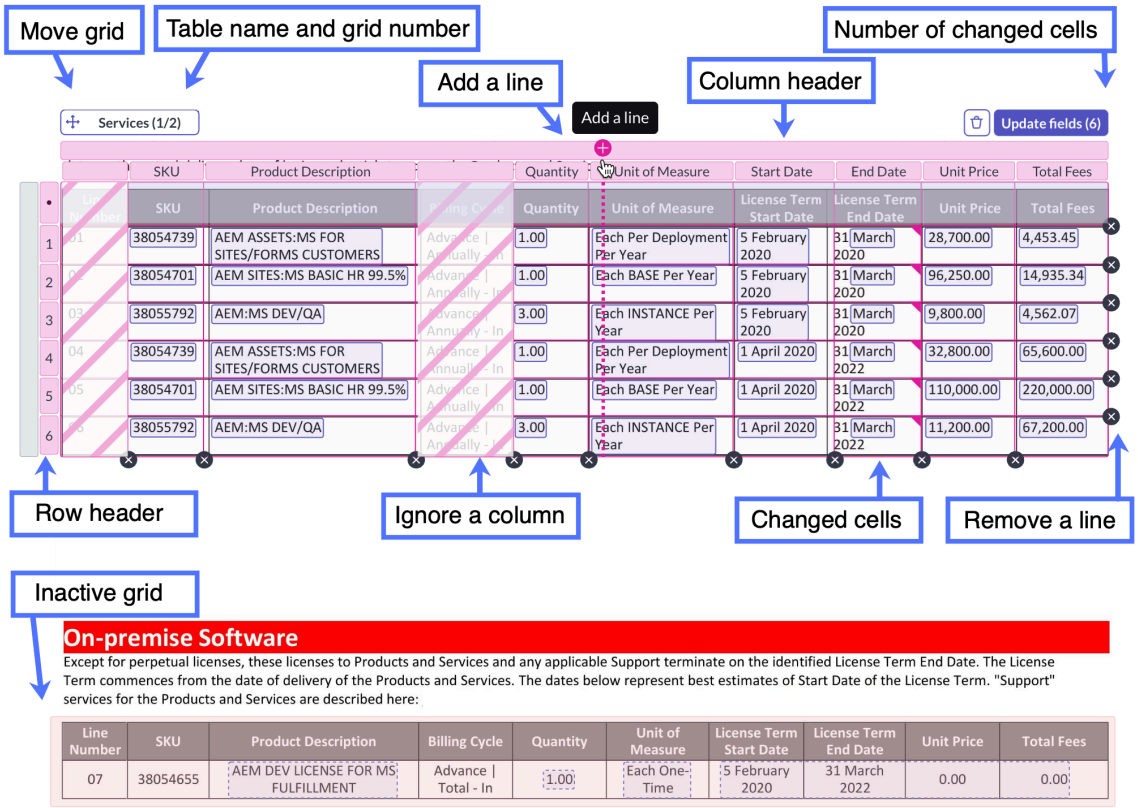
グリッドを変更するには、次の手順に従います。その後、関連するテーブルフィールドの更新を抽出できます。

手順

1. ドキュメント画像で、変更するグリッドを選択します。

   ドキュメントに複数のグリッドがある場合は、1 つだけに編集ツールが表示されます。もう一方のグリッドは、編集用に選択するまでオーバーレイとして表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



Line Number	SKU	Product Description	Billing Cycle	Quantity	Unit of Measure	License Term Start Date	License Term End Date	Unit Price	Total Fees
07	38054655	AEM DEV LICENSE FOR MS FULFILLMENT	Advance | Total - In	1.00	Each One-Time	5 February 2020	31 March 2022	0.00	0.00

2. 必要に応じてグリッドを調整します。

   調整は自動保存されます。

   以前の抽出を変更する調整は、セルの隅に表示されます。

   セル内のテキストが既に抽出されている場合は、実線で囲まれて表示されます。まだ抽出されていない場合は、点線のボックスで表示されます。

ドキュメント画像のフィールドを確認する

描画ツールを使用して、文書の画像パネルから直接オートフィルされたフィールドを確認します。

始める前に

- これらの手順は、描画ツール グリッドを持つテーブル 、またはドキュメント上に描画ツール ボックスを持つ 1 つのフィールド に適用されます。詳細については、 描画ツールを使用したテーブルの抽出 または 描画ツールを使用した 1 つのフィールドの抽出を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

手順

1. ドキュメント画像で、確認するグリッド セル またはフィールド ボックス をポイントします。

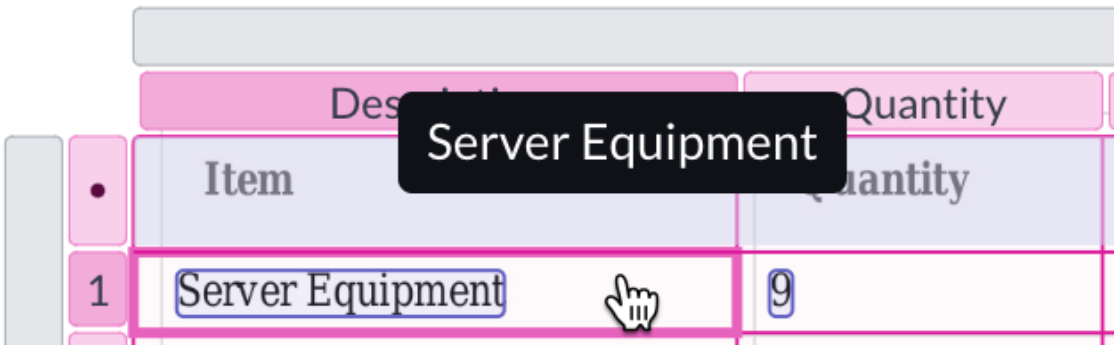
   単一のフィールドの場合、テキストの上に編集可能なボックスが表示されます。フィールド名がボックスの横に表示されます。[store-future: BEGIN review] ボックス内のテキストがハイライト表示されます。[End]

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



テーブルフィールドの場合、値が抽出されると、グリッドセル内のテキストがボックスで囲まれて表示されます。



2. フィールドのツールヒントに表示される値を確認します。
   - 値が正確な場合は、次のフィールドのレビューに進みます。
   - 値を変更する必要がある場合は、フィールドを編集します。

     「ドキュメント画像のフィールドを編集する」を参照してください。
3. 確認するフィールドごとに手順 1 と 2 を繰り返します。

ドキュメント画像のフィールドを編集する

ドキュメント画像のフィールドを編集して、正しい情報が抽出されていることを確認します。

始める前に

- これらの手順は、描画ツール グリッドを持つテーブル 、またはドキュメント上に描画ツール ボックスを持つ 1 つのフィールド に適用されます。詳細については、 描画ツールを使用したテーブルの抽出 または 描画ツールを使用した 1 つのフィールドの抽出を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

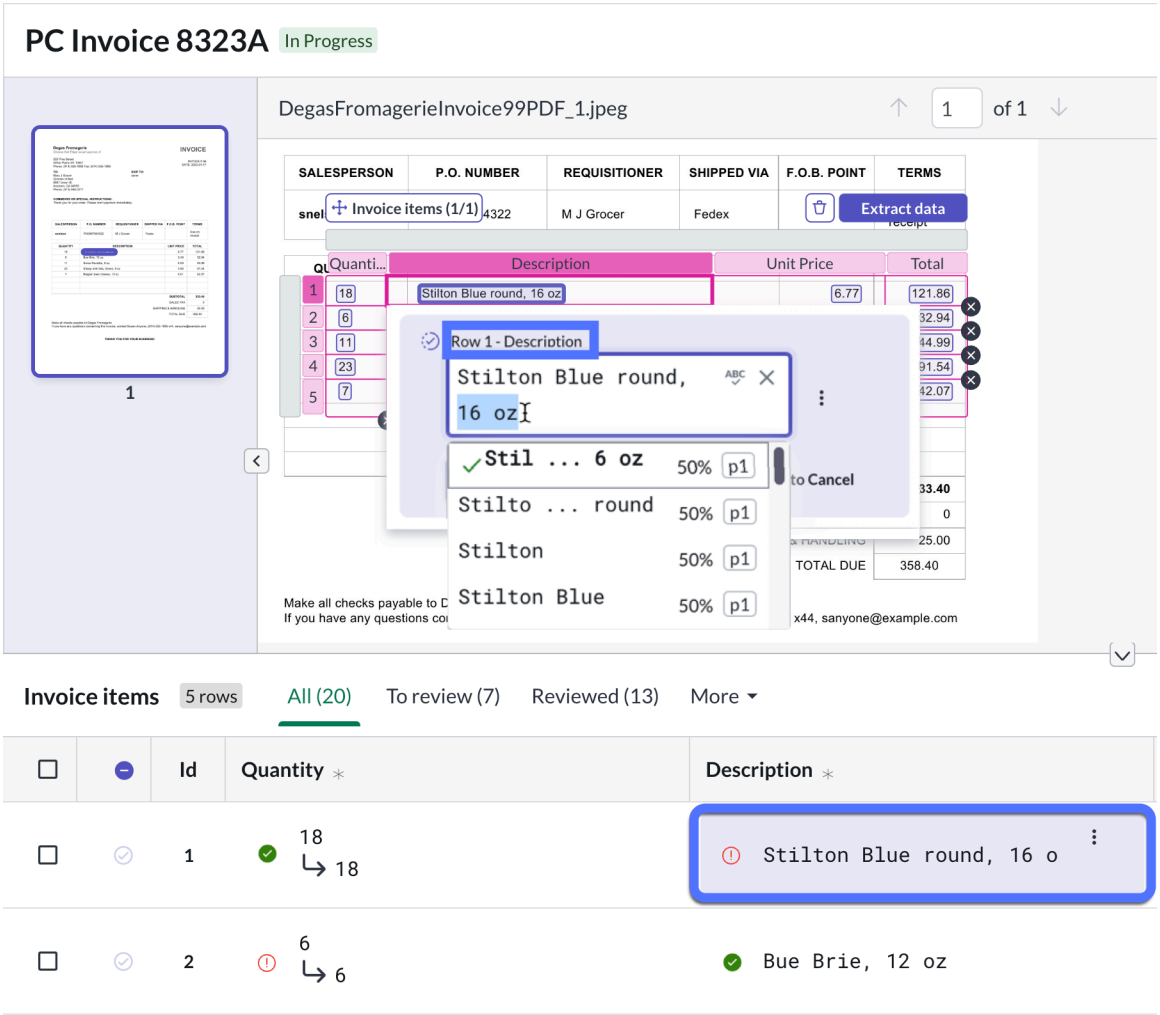
ドキュメント画像の推奨事項を編集してフィールドを変更するには、次の手順に従います。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)によって検出されたテキストは、ボックスで囲まれて表示されます。

手順

1. ドキュメント画像で、編集する テキストボックスまたは グリッドセルを選択します。
   ダイアログボックスが表示され、関連フィールドが表示されます。
2. テキストボックスに値を入力するか、リストから別の推奨事項を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [Save (保存)] を選択します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークスペースを使用したドキュメントの分類

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して、ドキュメントにラベルを付けます。ワークスペースを使用すると、直接入力を提供し、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) から提供された推奨事項を検証または修正することで、AI モデルをトレーニングできます。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークスペースの概要

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) ワークスペースには、添付ドキュメントとその各ページにクラスまたはカテゴリをすばやく適用できる機能があります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを開始するには、次の手順を実行します。

- ドキュメントタスクの作成 ドキュメント分類ユースケースの場合は、ドキュメントをアップロードし、タスクを処理します。
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)タスクを処理したら、ワークスペースの使用を開始できます。「ドキュメントタスクの完了」を参照してください。

自動翻訳

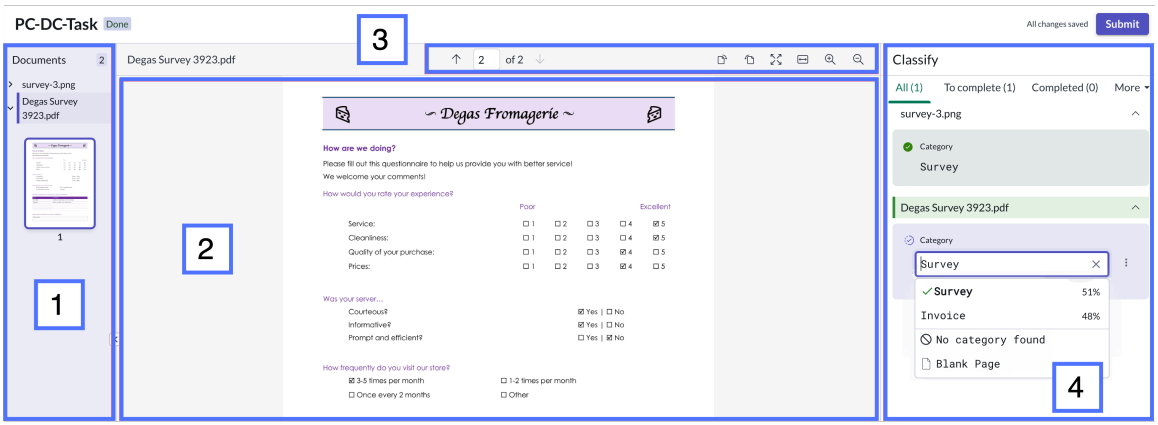
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのレイアウト

次の画像は、ドキュメントタスクの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを示しています。ワークスペースには、次の領域が含まれています。

- 1 - サムネイルパネル
- 2 - ドキュメント画像パネル
- 3 - ドキュメントコントロール
- 4 - [分類] パネル

注:
このビューでは、[分類] パネルのドキュメントが展開され、カテゴリが表示されます。



サムネイルパネル

ワークスペースのサムネイルパネルで、1 つ以上の複数ページのドキュメントから 1 つのページを選択できます。選択したページがドキュメント画像パネルに表示されます。ページを選択しても、[分類] パネルに表示される内容には影響しません。

ドキュメント画像パネル

文書画像パネルには、サムネイルパネルで選択したページが表示されます。

ドキュメントコントロール

ドキュメントの分類を確認するときは、さまざまなコントロールを使用して、回転、表示領域の最大化、ズーム、または必要な領域へのフォーカスを行うことができます。

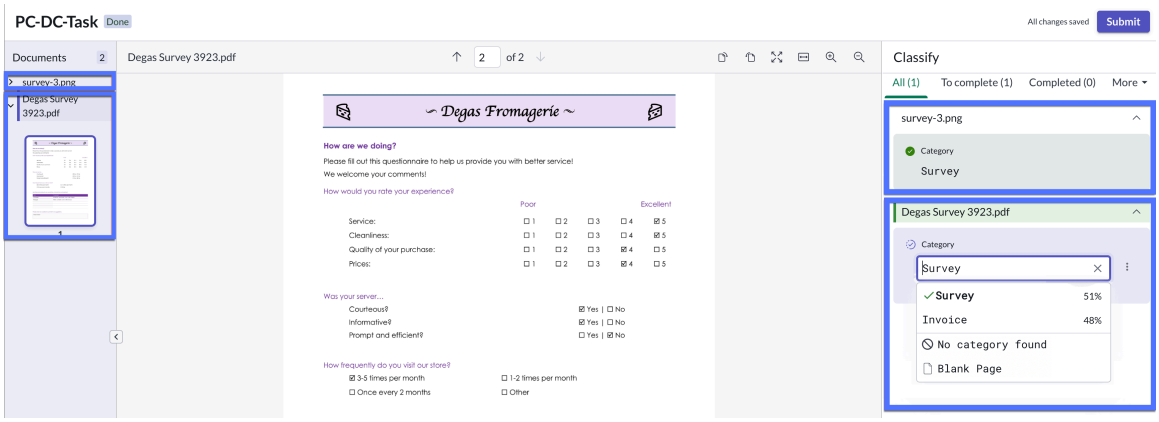
[分類] パネル

[分類] パネルを使用すると、AI の推奨事項の表示など、レビューのために各ドキュメントとページの分類を開くことができます。

次の画像は、ドキュメントタスクの各添付ファイルのカテゴリフィールドを含む [分類] パネルを示しています。カテゴリを入力または確認することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ドキュメントとドキュメントページを分類

[分類] パネルでドキュメントを分類します。

始める前に

必要なロール:sn_docintel.extraction_agent

このタスクについて

ドキュメントの添付ファイルとその各ページにカテゴリを適用するには、次の手順に従います。

このコンテキストでは、ドキュメントページは、ワークスペースのサムネイルパネルに表示されるデジタルドキュメントファイルの個々のページオブジェクトです。ドキュメントファイルには、ドキュメントの複数の論理グループが含まれている場合があります (たとえば、それぞれが複数のページにまたがる複数の請求書を含む PDF ファイルなど)。内容に基づいて、ドキュメントファイルとファイルページに分類を適用します。

カテゴリに既に値が自動入力されている場合は、値を確認して正しいことを確認したり、必要に応じて調整したりできます。

手順

1. [分類] パネルで、各ドキュメントの自動入力カテゴリを確認して、それらが正しいことを確認します。
2. [カテゴリ] フィールドを選択して、ドキュメントのカテゴリを選択します。
3. 推奨事項リストを使用して、ドキュメントの適切な推奨事項を選択します。

   - [カテゴリ] フィールドに入力し、リストから推奨事項を選択します。

     信頼スコアが最も高い推奨事項がリストの一番上に表示されます。

   - 複数のドキュメントタイプを含む複数ページのドキュメントには、[混在カテゴリ] を選択します。

     それ以外の場合、複数ページのドキュメントにカテゴリを選択すると、そのカテゴリはドキュメントのすべてのページに適用されます。

   - ドキュメント内の空白ページの場合は 、[空白ページ] を選択します。

   - 正しい一致が見つからない場合は、[カテゴリが見つかりません] を選択します。

     次の [カテゴリ] フィールドに移動すると、ドキュメントは完了としてマークされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 混合カテゴリドキュメントの各ページの推奨事項を選択します。
   次のページに移動すると、ページは完了としてマークされます。

5. オプション: 必要に応じて、オプションアイコン ( ) からオプションメニューの [フォローアップ用にフラグを付ける] を選択して、後で注意を払えるようにドキュメントまたはページにフラグを付けます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のパフォーマンスの監視

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) でドキュメント抽出のパフォーマンスを追跡して、その使用状況と有効性を把握します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンホームページでレポートを表示する

アドミンエクスペリエンスでドキュメント抽出のパフォーマンスを監視します。

始める前に

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーション (sn_docintel) および ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン (com.snc.docintel_admin) ServiceNow Store アプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認します。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストール」を参照してください。
- 複数の完了したドキュメントタスクを含むアクティブなユースケースがある。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースの設定」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.admin、sn_docintel.manager、または admin。

このタスクについて

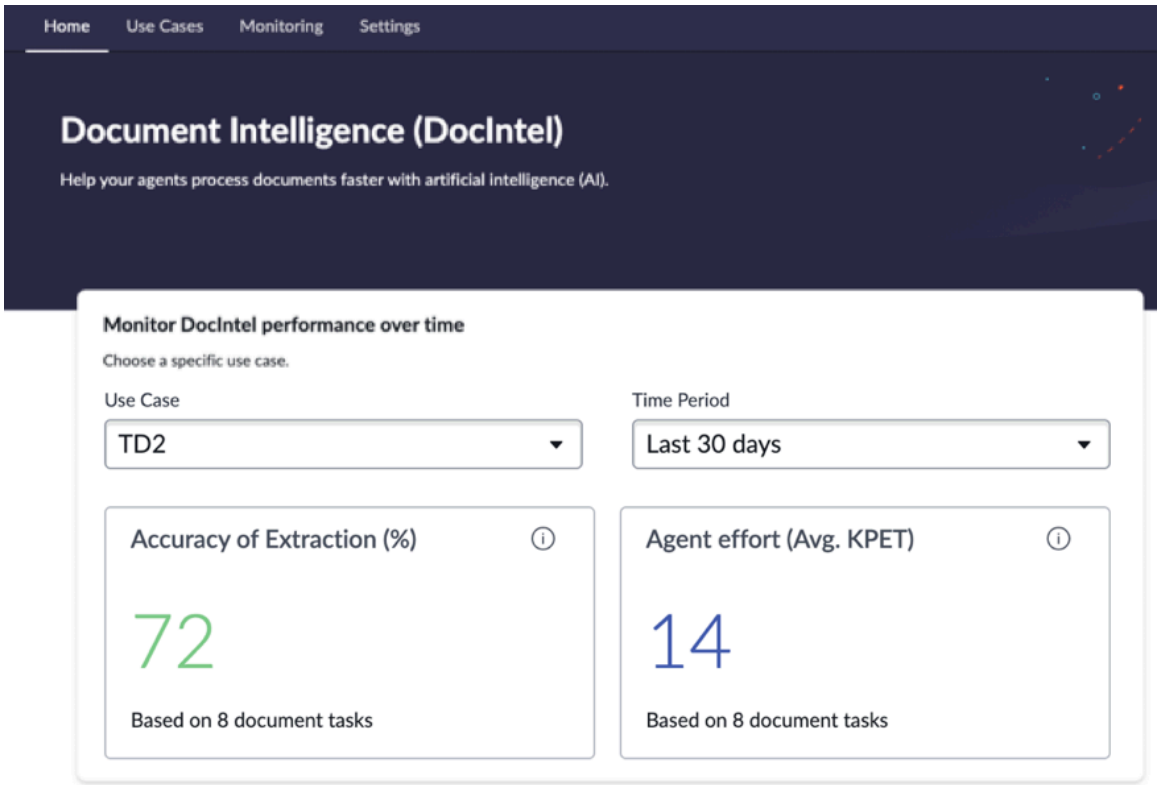
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミンエクスペリエンスのホームページを開くと、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) 実装の価値を確認できます。

[一定期間のドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** パフォーマンスの監視 **(Monitor DocIntel performance over time**)] セクションには、次の測定値が表示されます。

- [抽出の精度] ウィジェットには、選択したユースケースの期間あたりの平均抽出精度が表示されます。精度は、AI の最上位の推奨が正しい回答であった回数によって定義されます。
- エージェントの労力ウィジェットには、ドキュメントタスクのすべてのフィールド値を抽出するためにエージェントが実行する必要があるキーストロークの数が表示されます。数値はドキュメントタスクごとの平均です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ホーム.
2. ユースケースリストを展開し、ユースケースを選択します。
3. [期間] リストを展開し、日付範囲を選択します。
4. 抽出の精度ウィジェットとエージェントの労力ウィジェットに表示される結果を確認します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** モニタリングダッシュボード

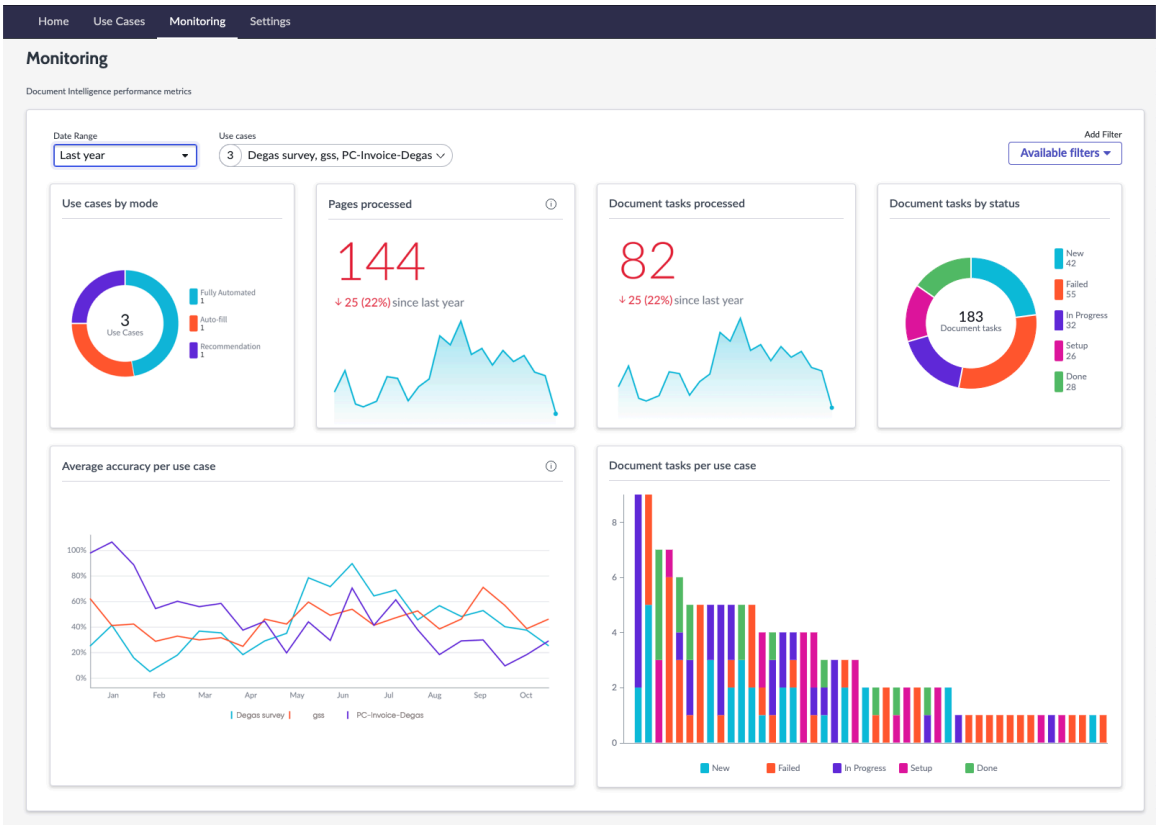
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)監視ダッシュボードで、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の全体的なパフォーマンスを経時的に監視します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**モニタリングダッシュボードの概要

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)監視ダッシュボードには、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の使用状況と価値の概要が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



データの可視化には、インスタンス内のドキュメント抽出アクティビティが表示されます。たとえば、次のようになります。

- アクティブなユースケース
- アクティブなドキュメントタスク
- 処理されたページ
- 処理されたドキュメントタスク
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)推奨事項の正確性

このダッシュボードは、次の質問に対する有用な回答を提供します。

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用して処理されるドキュメントの数はいくつですか?
- ドキュメント抽出のどの程度が自動化されていますか?
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)精度は時間の経過とともにどのように向上しましたか?

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**監視ダッシュボードの表示

アドミンエクスペリエンスの [監視] 画面で ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 監視ダッシュボードにアクセスします。

始める前に

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーション (sn_docintel) および ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン (com.snc.docintel_admin) ServiceNow Store アプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認します。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストール」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 複数の完了したドキュメントタスクを含むアクティブなユースケースがある。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースの設定」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.admin、sn_docintel.manager、または admin。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > モニタリング.
2. オプション: [日付範囲] フィルターで日付範囲を選択すると、選択した日付内のデータのみが表示されます。
3. オプション: [ユースケース] フィルターで 1 つ以上のユースケースを選択すると、選択したユースケースに適用されるデータのみが表示されます。
4. オプション: チャート内のオブジェクトを選択すると、追加の詳細が表示されます。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**モニタリングダッシュボードでのデータの可視化

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)モニタリングダッシュボードでは、データのビジュアル化を使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) の使用状況とパフォーマンスデータを表示します。

次の表では、[監視] 画面に表示されるデータの可視化について説明します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**使用状況とパフォーマンスを示すデータの可視化

名前	説明
モード別のユースケース	抽出モード別にグループ化された、このインスタンスのドキュメント抽出ユースケースの数。
ページが処理されました	選択した日付範囲で、このインスタンスで ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を使用してデータ抽出のために処理されたページ数。
処理されたドキュメントタスク	選択した日付範囲内に、このインスタンスで処理された ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクの数。
ステータス別のドキュメントタスク	ステータス別にグループ化された、このインスタンス内の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクの数。
ユースケースあたりの平均精度	ユースケースに対して完了したタスクに基づく、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) からの上位推奨事項がフィールドの正しい値である回数の割合。
ユースケースあたりのドキュメントタスク	ステータス別にグループ化された、各ユースケースの ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクの数。

ユースケースパフォーマンスダッシュボード

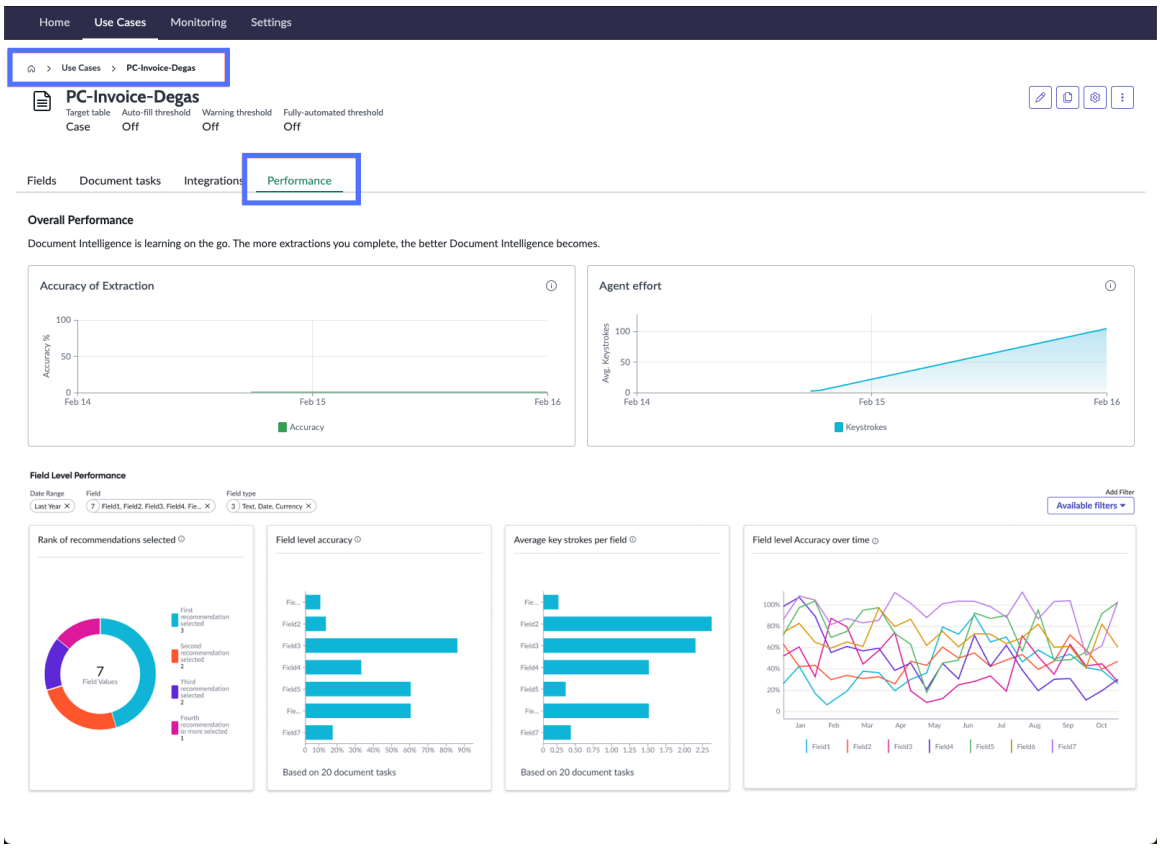
ユースケースパフォーマンスダッシュボードで、ユースケースおよびフィールドレベルで ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) パフォーマンスを監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケースパフォーマンスダッシュボードの概要

ユースケースパフォーマンスダッシュボードは、ユースケースの品質メトリクスを提供します。



データの可視化には、ユースケースのドキュメント抽出アクティビティが表示されます。たとえば、次のようになります。

- ドキュメントタスクを処理するエージェントの労力
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)推奨事項の正確性

このダッシュボードは、次の質問に対する有用な回答を提供します。

- このユースケースのドキュメントタスクを完了するために必要な工数はどれくらいですか?
- このユースケース ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 精度はどのように向上しましたか?

ユースケースパフォーマンスダッシュボードの表示

ユースケース画面の [パフォーマンス] タブからユースケースパフォーマンスダッシュボードにアクセスします。

始める前に

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーション (sn_docintel) および ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン (com.snc.docintel_admin) ServiceNow Store アプリケーションがインストールされ、アクティブになっていることを確認します。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストール」を参照してください。
- 複数の完了したドキュメントタスクを含むアクティブなユースケースがある。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースの設定」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.admin、sn_docintel.manager、または admin。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** > ドキュメントデータ抽出管理 > ユースケース.
2. [パフォーマンス] タブを選択します。
3. オプション: [日付範囲] フィルターで日付範囲を選択すると、選択した日付内のデータのみが表示されます。
4. オプション: [フィールド] フィルターで 1 つ以上のフィールドを選択して、選択したフィールドに適用されるデータのみを表示します。
5. オプション: 選択したフィールドタイプに適用されるデータのみを表示するには、[フィールドタイプ] フィルターで 1 つ以上のフィールドタイプを選択します。
6. オプション: データビジュアル化内のオブジェクトを選択すると、追加の詳細が表示されます。

ユースケースパフォーマンスダッシュボードでのデータの可視化

ユースケースパフォーマンスダッシュボードでは、データを可視化して、ユースケースの使用状況とパフォーマンスデータを表示できます。

次の表では、[パフォーマンス] タブに表示されるデータの可視化について説明します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ユースケースアクティビティを示すデータの可視化

名前	説明
抽出の精度	ユースケースの期間あたりの平均抽出精度。精度は、AI の最上位の推奨が正しい回答であった回数によって定義されます。
エージェントの労力	ドキュメントタスクのすべてのフィールド値を抽出するためにエージェントが押す必要があるキーストロークの回数。数値はドキュメントタスクごとの平均です。
選択された推奨事項のランク	ドキュメントタスクの完了時にエージェントがドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 推奨事項から選択した回数。提示された順序でグループ化されます。
フィールドレベルの精度	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)からの上位推奨事項がフィールドの正しい値である回数の割合。
フィールドあたりの平均キーストローク数	フィールドの値を抽出するためにエージェントが実行する平均キーストローク回数。
一定期間のフィールドレベル精度	選択した日付範囲内における、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) からの上位推奨事項がフィールドの正しい値である回数の割合。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**の参照情報

次のトピックでは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とともにインストールされる機能とプロパティに関する追加情報を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)プラグインのアクティブ化とともにインストールされます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)とともにインストールされるロール

ロールに関する詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ロール」を参照してください。

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
DocIntel アドミン [sn_docintel.admin]	システムプロパティのサブセット、請求処理テーブル、および内部テーブルの変更を除き、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションへのフルアクセス権があります。	• platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin
DocIntel ビューアー [sn_docintel.viewer]	表示が許可されている ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクに対する表示専用アクセス権があります。	• snc_read_only • platform_ml_di.viewer
DocIntel 抽出エージェント [sn_docintel.extraction_agent]	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して、ドキュメントからデータとテキストを抽出します。	platform_ml_di.extraction_agent
DocIntel 作成エージェント [sn_docintel.creation_agent]	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用してドキュメントから情報を抽出します。また、ユーザーが ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクを作成し、処理のために送信することもできます。	platform_ml_di.creation_agent
DocIntel マネージャー [sn_docintel.manager]	ユースケース、フィールド、フィールドグループ、ドキュメントタスクを作成および編集します。プラットフォームドキュメントインテリジェンス (DocIntel)使用状況ダッシュボードを使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の使用状況と有効性を表示、測定、	• platform_ml_di.manager • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールタイトル [名前]	説明	含まれるロール
	分析します。ドキュメントタスクを送信し、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースとやり取りするためのアクセス権を付与します。	

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**とともにインストールされるテーブル

注:
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はスコープ対象のアプリケーションテーブル (di_) の代わりにServiceNow AI Platformデータベーステーブル (sys_di_) を使用します。「バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降にアップグレード」を参照してください。

テーブル	説明
請求可能なイベント [sys_di_billable_event]	インスタンスのすべての請求可能なイベントが含まれます。請求可能なイベントは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用して処理されたページに対応します。
推奨のメタ情報 [sys_di_candidate_meta_info]	[内部テーブル] フィールドグループの抽出と欠落している値の予測のために AI が返したデータが記入されています。
推奨のスコア [sys_di_candidate_score]	[内部テーブル] AI が算出した各推奨のスコアが記入されています。ドキュメントの各ページに、フィールドごとに 1 つのレコードがあります。
フィールド値 [sys_di_extracted_value]	すべてのドキュメントタスクで、インスタンスで抽出されたすべてのデータが含まれます。
イメージ [sys_di_image]	[内部テーブル] ドキュメントの各ページに関する情報が記入されています。レコードはドキュメントページごとに 1 つです。
統合セットアップ [sys_di_integration_setup]	DocIntel のユースケースの統合が含まれています。
フィールド [sys_di_key]	すべてのユースケースで、インスタンスで作成されたすべてのフィールドが含まれます。フィールドは、ドキュメントから抽出される推奨に対応しています。
フィールドグループ [sys_di_key_group]	すべてのユースケースで、インスタンスで作成されたすべてのフィールドグループが含まれています。フィールドグループは通

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
	常、テーブルやリストからのデータの抽出を促すために作成されます。
ロック [sys_di_lock]	ロックされたタスクのソリューション定義のインデックスが含まれています。スケジュール済みジョブのパフォーマンスを向上させるために使用されます。
DocIntel アグリゲーションメトリクス [sys_di_metrics_aggregated]	[内部テーブル] アグリゲーションメトリクスが含まれています。アグリゲーションは、システムプロパティに応じて 1 日に複数回実行される場合があります。
DocIntel 日次メトリクス [sys_di_metrics_daily]	[内部テーブル] 毎日アグリゲートされるメトリクスが含まれています。レコードはアグリゲーションメトリクスごとに 1 つです。
DocIntel メトリクスジョブログ [sys_di_metrics_job_log]	[内部テーブル] インスタンスで発生した、メトリクスの日次アグリゲーションジョブのログが含まれています。
DocIntel 未加工メトリクス [sys_di_metrics_raw]	[内部テーブル] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)によって収集された生のメトリクスのリストが含まれています。メトリクスのアグリゲーションが行われるとレコードは削除されます。
DocIntel OCR 入力 [sys_di_ocr_input]	[内部テーブル] 処理のために OCR モジュールに送信される画像データが含まれています。処理が完了するとレコードは削除されます。
PDF [sys_di_pdf]	[内部テーブル] タスク間で保存された PDF ファイルのリストが含まれています。
DocIntel PDF 入力 [sys_di_pdf_input]	[内部テーブル] 処理のために PDF モジュールに送信される PDF データが含まれています。処理が完了するとレコードは削除されます。
DocIntel 予測入力 [sys_di_prediction_input]	[内部テーブル] 特定のドキュメントタスクのため、すべてのフィールドで提案を行うのに必要なデータが含まれています。レコードはドキュメントページごとに 1 つです。
ドキュメントタスク [sys_di_task]	すべてのユースケースで、インスタンスで作成されたすべてのドキュメントタスクが含まれています。ドキュメントタスクには、フィールドを抽出する必要があるドキュメントが 1 つ以上含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
タスクのソリューション定義 [sys_di_task_def_solution_def]	DocIntel のユースケースに関連するソリューション定義が含まれています。
DocIntel ユースケース [sys_di_task_definition]	インスタンスで作成されたすべてのドキュメント処理のユースケースが含まれています。ユースケースは、ドキュメントのセットからどのデータをどのような方法で抽出するかを定義します。
DocIntel トレーニング入力 [sys_di_training_input]	[内部テーブル] AI モデルの改善に必要なデータが含まれています。

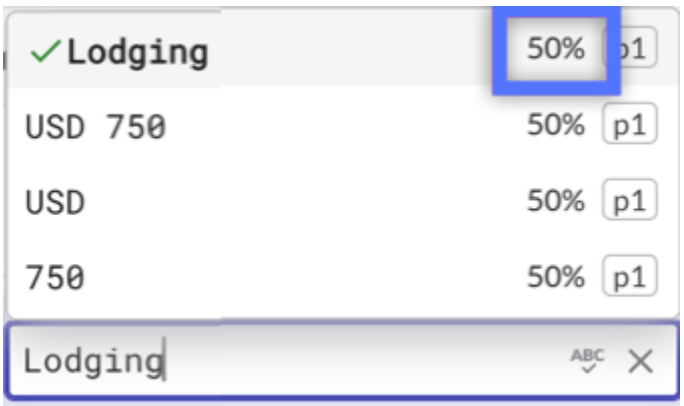
信頼スコア

信頼スコアは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がフィールドの推奨事項を提供する際の信頼性の測定値 (パーセンテージ) です。このスコアが高いほど推奨の信頼度は高くなります。

ドキュメントタスクを処理するときにユーザー入力によって AI モデルがトレーニングされると、信頼スコアが増加します。

各推奨事項の横にスコアが表示されます。

信頼スコア



一部の領域では、信頼スコア範囲ごとに異なる色でスコアが色分けされています。

- 緑は高い信頼性(76%-100%)を示します
- 黄色は中程度の信頼性 (50% ～ 75%) を示します。
- 赤は信頼性が低いことを示します (0%-49%)

信頼スコアのしきい値を設定するには、「 データ抽出モードを構成する」を参照してください。

データ抽出モード

抽出モードは、ドキュメントタスクでデータを抽出する方法とタスクを処理する方法を決定します。このモードは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース内のフィールドの動作を変更します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の抽出モードを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

抽出モード	説明
推奨事項	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドの推奨事項を提供します。推奨事項を選択するか、手動で値を入力します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 推奨事項は、AI の予測における信頼性に基づいて順序付けされます。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) がドキュメントの処理を続行するにつれて、時間の経過とともに推奨事項が改善されます。
オートフィル	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのフィールドに自動入力します。すべてのフィールドを確認する必要があります。 自動入力は、AI に十分な予測信頼性がある場合にのみ機能します。ユースケースの [オートフィルしきい値] フィールドを更新することで、信頼性しきい値を変更できます。
全自動 (ストレートスルー処理)	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はすべてのフィールドのデータを自動的に抽出し、すべての必須フィールドの信頼スコアが定義された信頼度しきい値を超えている場合にドキュメントタスクを処理します。フィールドを確認する必要はありません。 **注:** 全自動モードでタスクを正常に処理するには、ユースケースに少なくとも 1 つのフィールドが必須として指定されている必要があります。 時間の経過とともにドキュメントの処理量が増え、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の信頼性が高まります。処理頻度の高いドキュメントの場合や、システムを信頼できる場合は、[全自動モード] を選択してください。

データ正規化

ドキュメントから抽出された特定のタイプのデータは、すべてのフィールドで同じように表示されるように標準形式に変換されます。

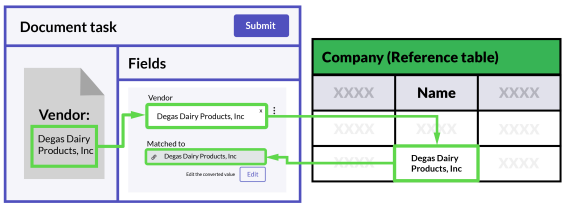
このプロセスにより、データのグループ化と分析が容易になり、データの有用性が高まります。また、 ServiceNow AI Platform上の他のアプリケーションとの統合もサポートしています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールドタイプ

次のフィールドタイプは、データ正規化をサポートするために変換されます。

フィールドタイプ	説明
日付	標準の日付形式。例:YYYY-MM-DD。
参照フィールド	別のテーブルのフィールドを標準として使用するフィールド。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 、抽出されたデータを標準に一致させます。 たとえば、ユースケースに [会社] テーブルの [名前] 列を参照としてポイントする [ベンダー] という参照フィールドがあるとします。ドキュメントタスクを処理するときに、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はドキュメントから「Degas Dairy Products, Inc」を抽出し、[ベンダー] フィールドにその値を入力します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 、その値を参照テーブルの会社名と比較し、「Degas Dairy Products, Inc」を一致するものとして検索します。ドキュメントタスクでは、参照で「Degas Dairy Products, Inc」が「Degas Dairy Products, Inc」と照合されます。 
整数	整数。例:12。
10 進数	小数点以下 2 桁までの数値。たとえば、12.5 や 12.55 などです。
浮動小数点数	小数点以下 7 桁までの数値。たとえば、12.0 から 12.0000000 です。

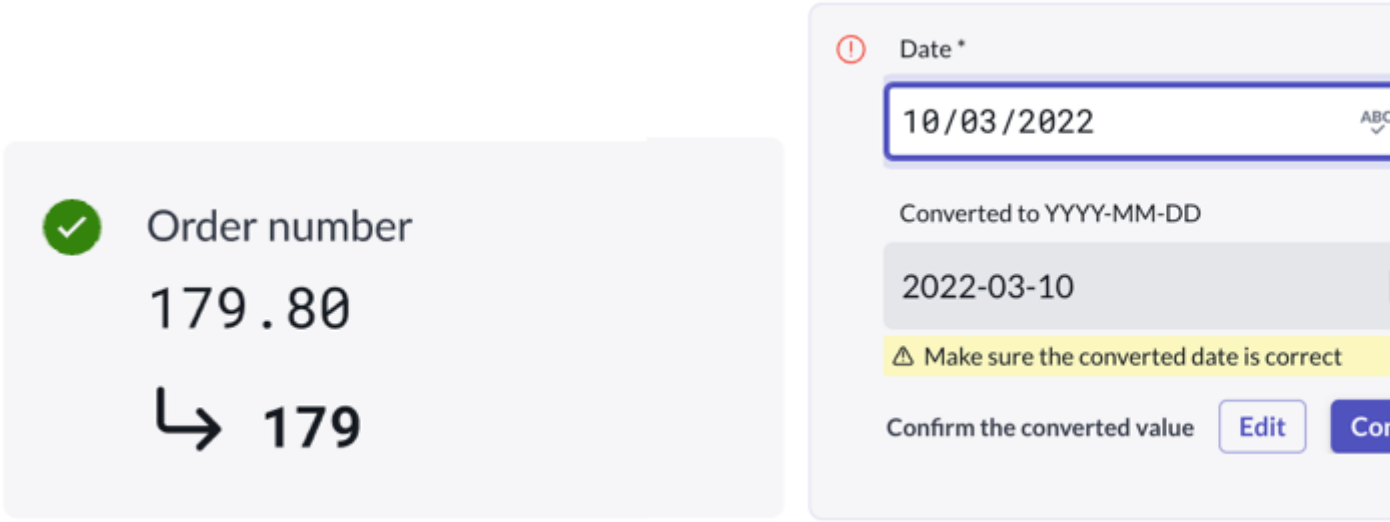
フィールドタイプを設定するには、「 データ抽出用のフィールドの作成」を参照してください。

表示

完了したデータ抽出フィールドには、その横に換算値が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[編集] を選択すると、換算された日付値を調整できます。

注:
場合によっては、ドキュメントから抽出されたデータが変換できる有効な形式でないことがあります。たとえば、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 日付フィールド (11.12.2o23) で数字の 0 の代わりに文字 O を読み取ると、変換されません。この場合、フィールドを正しい形式に編集します。

あいまいなデータ

ドキュメントに複数の方法で理解できるデータがある場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケース構成で選択されたデフォルトに基づいてその値を解釈します。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 、あいまいな値を正規化された形式に正確に変換するために解釈する必要があります。

たとえば、ユースケースに [日付] フィールドがあり、あいまいな日付を解釈するデフォルトの順序として [まず月] が選択されているとします。2024 年 1 月 2 日の日付を含むドキュメントがユースケースで処理されると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) その日付を抽出して変換するときに、その日付を 2 月 1 日ではなく 1 月 2 日と解釈します。

このような場合、ドキュメントタスクを完了するユーザーは、あいまいな値の変換を確認または修正する必要があります。ユースケースでのフィールドの構成によっては、変換が正確であることを確認するために、自動ドキュメント処理が中断される場合があります。

ドキュメントフィールドステータス

以下は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクのフィールドのステータスのリストです。これらのステータスは、ドキュメント分類とデータ抽出の両方のフィールドに適用されます。

ドキュメントフィールドのステータス

ステータス	アイコン	説明
完了する		ドキュメントでフィールドに値を入力するか、欠損としてマークする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ドキュメントフィールドのステータス (続く)

ステータス	アイコン	説明
完了		ドキュメントでフィールドに値が入力されているか、または「なし」としてマークされている場合。
レビュー		フィールドは自動入力され、ユーザーによるレビューが必要です。
レビュー済み		オートフィルされたフィールドがユーザーによってレビューされました。
進行中		フィールドは入力中かレビュー中です。
要注意		自動入力フィールドで警告がトリガーされました。警告の原因は次のとおりです。 • 必須フィールドに入力するか、ドキュメントに「なし」とマークする必要があります。 • 抽出された値は信頼スコアが低いため、レビューする必要があります。 • 抽出された値はあいまいであるため、検証する必要があります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) フォーム

フォームを使用して ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 情報を表示および更新します。

チェックボックスリストフォーム

チェックボックスリストフォームを使用すると、抽出用のチェックボックスリストを定義できます。

チェックボックスリストフォームには、次のフィールドが含まれています。

チェックボックスリストフォーム

フィールド	説明
チェックボックスリスト	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックボックスリストフォーム (続く)

フィールド	説明
チェックボックスリスト名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるチェックボックスリストの名前。
ターゲットテーブル	チェックボックスリストのドキュメント処理結果を格納するテーブル。
フィールドへの親のマッピング	このチェックボックスリストを調整するターゲットテーブルのフィールド。 **注:** 最初にターゲットテーブルを選択する必要があります。
チェック ボックス	
チェックボックスのタイトル	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるチェックボックスの名前。
ターゲットフィールドを選択	このフィールドを配置するターゲットテーブルのフィールド。 このフィールドは、他のアプリケーションとの統合に使用されます。「カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合」を参照してください。
このフィールドは抽出に必要です	フィールドを必須にするオプション。 必須フィールドを未確認のままにすることはできません。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードを構成する」を参照してください。
[新規] チェックボックス	リストにチェックボックスを追加するオプション。 並べ替えアイコン (⠿) を使用して、リスト内のチェックボックスを並べ替えます。
複数のチェックボックスリストを作成	ポップアップウィンドウを画面に表示し続けるオプション。ユースケースに複数のチェック

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックボックスリストフォーム (続く)

フィールド	説明
	ボックスリストを追加する場合は、このオプションを有効にします。

単一フィールドフォーム

単一フィールドフォームでは、抽出用に単一のフィールドを定義できます。

単一フィールドフォームには、次のフィールドが含まれています。

単一フィールドフォーム

フィールド	説明
単一フィールド名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるフィールドの名前。
タイプ	フィールドのタイプ。たとえば、テキストフィールドや日付フィールドなどです。 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。詳細については、「データ正規化」を参照してください。
変換後の日付形式	データ正規化のために抽出された値が変換される日付形式。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ターゲットテーブル	このユースケースのドキュメント処理結果を保存するテーブル。
ターゲットフィールド	このフィールドを配置するターゲットテーブルのフィールド。 **注:** ユースケースでは、ターゲットテーブルを選択する必要があります。 このフィールドは、他のアプリケーションとの統合に使用されます。詳細については、「カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合」を参照してください。
ドキュメント内で日付があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の順序で解釈します	日付形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで [月] を選択すると、ドキュメントから値を抽出するときに ドキュメントインテリジェンス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一フィールドフォーム (続く)

フィールド	説明
	(DocIntel) 、2024 年 1 月 2 日のようなあいまいな日付が 1 月 2 日として解釈されます。[最初に日] を選択すると、2 月 1 日と解釈されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で通貨があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) それを次のように解釈します	通貨フォーマットのデフォルトの解釈。 たとえば、[通貨の選択] フィールドで [カナダドル] を選択した場合、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ドキュメントから金額を抽出するときに、$ のようなあいまいな通貨記号を米ドルではなくカナダドルとして解釈します。 [通貨を選択] および [小数点を選択] フィールドは、[タイプ] フィールドが [通貨] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で番号があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) それを次のように解釈します	数値形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで 1,00 を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントから値を抽出するときに、5 のようなあいまいな数値を 5.00 ではなく 5,00 と解釈します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [整数]、[10 進数]、または [浮動小数点数] に設定されている場合に使用できます。
参照テーブル	参照列を格納するテーブル。選択したターゲットフィールドに基づいて自動的に入力されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に表示されます。
参照列	参照データを含む参照テーブルの列。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントタスクの処理時に参照列を使用して、抽出されたフィールド値に一致するデータを検索します。その後、フィールド値は参照の形式に変換されます。換算値の詳細については、「 データ正規化」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一フィールドフォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
識別子	ユーザーが類似のレコードを区別するのに役立つ参照テーブルの追加列。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
この単一フィールドは抽出に必要です	フィールドを必須にするオプション。 必須フィールドを空または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値は、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。 参照フィールドタイプの場合、必須フィールドは有効な完全一致である必要があります。デフォルトでは、最初に一致したレコードが使用されます ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードを構成する」を参照してください。
次の場合は、次のいずれかのオプションを選択します。 • ドキュメント内の日付/[store-future: BEGIN review]通貨/[End]数値があいまいです • ドキュメント内に複数の一致する参照があります	必須フィールドであいまいな値が見つかった場合 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) エージェントレビューのオプション。 このような場合、抽出された値には、選択したデフォルトの解釈が適用されます。 オプションは、エージェントが解釈された値を検証できるように、ドキュメントタスクの完全自動化を中断するかどうかです。それ以外の場合は、エージェントのレビューなしにドキュメントタスクの自動処理を続行します。
複数の単一フィールドを作成	ポップアップウィンドウを画面に表示し続けるオプション。ユースケースに複数のフィールドを追加する場合は、このフィールドを有効にします。

単一フィールドグループフォーム

単一フィールドグループフォームを使用すると、抽出用の単一フィールドの関連グループを定義できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

単一フィールドグループフォームには、次のフィールドが含まれています。

単一フィールドグループフォーム

フィールド	説明
フィールドグループ	
フィールドグループ名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるフィールドグループの名前。
ターゲットテーブル	フィールドのドキュメント処理結果を格納するテーブル。
フィールドへの親のマッピング	このフィールドグループを配置するターゲットテーブルのフィールド。 注: 最初にターゲットテーブルを選択する必要があります。
このフィールドグループは抽出に必要です	フィールドを必須にするオプション。 必須フィールドを空または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値は、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。 参照フィールドタイプの場合、必須フィールドは有効な完全一致である必要があります。デフォルトでは、最初に一致したレコードが使用されます ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードを構成する」を参照してください。
フィールド	
フィールド名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるフィールドの名前。
タイプ	フィールドのタイプ。たとえば、テキストフィールドや日付フィールドなどです。 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。詳細については、「データ正規化」を参照してください。
ターゲットフィールドを選択	このフィールドを配置するターゲットテーブルのフィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一フィールドグループフォーム (続く)

フィールド	説明
	このフィールドは、他のアプリケーションとの統合に使用されます。詳細については、「カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合」を参照してください。
変換後の日付形式	データ正規化のために抽出された値が変換される日付形式。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で日付があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の順序で解釈します	日付形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで [月] を選択すると、ドキュメントから値を抽出するときに ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 、2024 年 1 月 2 日のようなあいまいな日付が 1 月 2 日として解釈されます。[最初に日] を選択すると、2 月 1 日と解釈されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で通貨があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) それを次のように解釈します	通貨フォーマットのデフォルトの解釈。 たとえば、[通貨の選択] フィールドで [カナダドル] を選択した場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントから値を抽出するときに、$ のようなあいまいな通貨記号を米ドルではなくカナダドルとして解釈します。 [通貨を選択] および [小数点を選択] フィールドは、[タイプ] フィールドが [通貨] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で番号があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) それを次のように解釈します	数値形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで 1,00 を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントから値を抽出するときに、5 のようなあいまいな数値を 5.00 ではなく 5,00 と解釈します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [整数]、[10 進数]、または [浮動小数点数] に設定されている場合に使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一フィールドグループフォーム (続く)

フィールド	説明
参照テーブル	参照列を格納するテーブル。選択したターゲットフィールドに基づいて自動的に入力されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に表示されます。
参照列	参照データを含む参照テーブルの列。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントタスクの処理時に参照列を使用して、抽出されたフィールド値に一致するデータを検索します。その後、フィールド値は参照の形式に変換されます。換算値の詳細については、「 データ正規化」を参照してください。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
識別子	ユーザーが類似のレコードを区別するのに役立つ参照テーブルの追加列。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
このフィールドは抽出に必要です	フィールドを必須にするオプション。 必須フィールドを空または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値は、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。 参照フィールドタイプの場合、必須フィールドは有効な完全一致である必要があります。デフォルトでは、最初に一致したレコードが使用されます ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードを構成する」を参照してください。
次の場合は、次のいずれかのオプションを選択します。	必須フィールドであいまいな値が見つかった場合 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) エージェントレビューのオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一フィールドグループフォーム (続く)

フィールド	説明
• ドキュメント内の日付/[store-future: BEGIN review]通貨/[End]数値があいまいです • ドキュメント内に複数の一致する参照があります	このような場合、抽出された値には、選択したデフォルトの解釈が適用されます。 オプションは、エージェントが解釈された値を検証できるように、ドキュメントタスクの完全自動化を中断するかどうかです。それ以外の場合は、エージェントのレビューなしにドキュメントタスクの自動処理を続行します。
新規の単一フィールド	グループにフィールドを追加するオプション。 並べ替えアイコン (⠿) を使用して、グループ内のフィールドを並べ替えます。
複数のフィールドグループを作成	ポップアップウィンドウを画面に表示し続けるオプション。ユースケースに複数のフィールドグループを追加する場合は、このオプションを有効にします。

テーブルフォーム

[テーブル] フォームでは、抽出するテーブルを定義できます。

[テーブル] フォームには、次のフィールドが含まれています。

テーブルフォーム

フィールド	説明
テーブル	
テーブル名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるテーブルの名前。
ターゲットテーブル	これらのテーブルフィールドのドキュメント処理結果を格納するテーブル。
フィールドへの親のマッピング	このテーブルを配置するターゲットテーブルのフィールド。 **注:** 最初にターゲットテーブルを選択する必要があります。
このテーブルは抽出に必要です	テーブルフィールドを必須にするオプション。 必須テーブルフィールドを空または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルフォーム (続く)

フィールド	説明
	は、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードを構成する」を参照してください。
列	
列タイトル	テーブル内の列ヘッダーの名前。
タイプ	テーブル列のフィールドのタイプ。たとえば、テキストフィールドや日付フィールドなどです。 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。詳細については、「データ正規化」を参照してください。
ターゲットフィールドを選択	このフィールドを配置するターゲットテーブルのフィールド。 このフィールドは、他のアプリケーションとの統合に使用されます。詳細については、「カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合」を参照してください。
変換後の日付形式	データ正規化のために抽出された値が変換される日付形式。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で日付があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の順序で解釈します	日付形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで [月] を選択すると、ドキュメントから値を抽出するときに ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 、2024 年 1 月 2 日のようなあいまいな日付が 1 月 2 日として解釈されます。[最初に日] を選択すると、2 月 1 日と解釈されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [日付] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で通貨があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) それを次のように解釈します	通貨フォーマットのデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで [カナダドル] を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルフォーム (続く)

フィールド	説明
	(DocIntel) ドキュメントから金額を抽出するときに、$ のようなあいまいな通貨記号を米ドルではなくカナダドルとして解釈します。 [通貨を選択] および [小数点を選択] フィールドは、[タイプ] フィールドが [通貨] に設定されている場合に使用できます。
ドキュメント内で番号があいまいな場合、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) それを次のように解釈します	数値形式のデフォルトの解釈。 たとえば、このフィールドで 1,00 を選択すると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントから値を抽出するときに、5 のようなあいまいな数値を 5.00 ではなく 5,00 と解釈します。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [整数]、[10 進数]、または [浮動小数点数] に設定されている場合に使用できます。
参照テーブル	参照列を格納するテーブル。選択したターゲットフィールドに基づいて自動的に入力されます。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に表示されます。
参照列	参照データを含む参照テーブルの列。 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、ドキュメントタスクの処理時に参照列を使用して、抽出されたフィールド値に一致するデータを検索します。その後、フィールド値は参照の形式に変換されます。換算値の詳細については、「 データ正規化」を参照してください。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。
識別子	ユーザーが類似のレコードを区別するのに役立つ参照テーブルの追加列。 このフィールドは、[タイプ] フィールドが [参照フィールド] に設定されている場合に使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルフォーム (続く)

フィールド	説明
このフィールドは抽出に必要です	列が必須かどうかを示します。テーブルが必須かどうかに基づいて、自動的に選択またはクリアされます。 必須列フィールドを空または未確認のままにすることはできません。また、あいまいな値を含めることもできません。あいまいな値は、複数の方法で解釈できるフィールドエントリです。 参照フィールドタイプの場合、必須フィールドは有効な完全一致である必要があります。デフォルトでは、最初に一致したレコードが使用されます ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 。 必須フィールドは、全自動抽出モードでのドキュメントタスクの処理方法に影響します。詳細については、「データ抽出モードを構成する」を参照してください。
次の場合は、次のいずれかのオプションを選択します。 • ドキュメント内の日付/[store-future: BEGIN review]通貨/[End]数値があいまいです • ドキュメント内に複数の一致する参照があります	必須フィールドであいまいな値が見つかった場合 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) エージェントレビューのオプション。 このような場合、抽出された値には、選択したデフォルトの解釈が適用されます。 オプションは、エージェントが解釈された値を検証できるように、ドキュメントタスクの完全自動化を中断するかどうかです。それ以外の場合は、エージェントのレビューなしにドキュメントタスクの自動処理を続行します。
新規の列	テーブルに列を追加するオプション。 並べ替えアイコン (⠿) を使用して、テーブル内の列を並べ替えます。
複数のテーブルを作成	ポップアップウィンドウを画面に表示し続けるオプション。ユースケースに複数のテーブルを追加する場合は、このオプションを有効にします。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のプロパティ

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) システムプロパティは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションの動作を制御します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)マネージャー (sn_docintel.manager) は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のシステムプロパティを変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注:

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 には、新規および更新されたシステムプロパティが含まれています。アップグレードの詳細については、「 バージョン 2.4 以前から ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 3.0 以降にアップグレード」を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 2.4 -** システムプロパティ

プロパティ名	説明	値
sn_docintel.default_field_sidebar_width	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントフィールドパネルのデフォルトのサイドバー幅。	許可される値:[integer]px の形式 デフォルト:416px
sn_docintel.default_image_fit	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントパネルビューアーに適したデフォルト画像。	許可:fit_to_page、fit_to_width デフォルト:fit_to_page
sn_docintel.default_thumbnail_sidebar_width	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのナビゲーションパネルのデフォルトのサムネイルサイドバーの幅。	許可される値:[integer]px の形式 デフォルト:167px

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明	値
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	ドキュメントフィールドパネルのサイドバーに対する、ドキュメントインテリジェンス(DocIntel)ワークスペースのドキュメントフィールドパネルのレイアウト位置。	許可:右、左 デフォルト:right
sn_docintel.show_exact_match_option	ドキュメントインテリジェンス(DocIntel)ワークスペースのドキュメントフィールドパネルの各フィールドの完全一致オプションを表示します。	許可される値:true、false デフォルト：true
sn_docintel.show_candidate_score	ドキュメントインテリジェンス(DocIntel)ワークスペースのドキュメントフィールドパネルにある推奨事項選択メニューに信頼スコ	許可される値:true、false デフォルト：true

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明	値
	アを表示します。	
sn_docintel.warning_score_threshold	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントフィールドパネルに低スコアの推奨事項の警告アイコンを表示するために使用されるしきい値。	許容値:0.0 から 1.0 までの数値 デフォルト:0.7
sn_docintel.autofill_threshold	推奨事項を自動入力するために必要な最小スコアしきい値。	許容値:0.0 から 1.0 までの数値 デフォルト:0.0
sn_docintel.straight_through_processing_threshold	ドキュメントタスクのストレートスルー処理に必要な最小スコアしきい値。	許容値:0.0 から 1.0 までの数値 デフォルト:1.0

自動翻訳

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel) 3.0+** システムプロパティ

プロパティ名	説明	値
glide.platform_ml_di.doc_classifier。days_between_trainings	ドキュメント分類子プロパティ 特定のドキュメント分類子ユースケースの	デフォルト値

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明	値
	トレーニング間の最小日数。	
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。warning_score_threshold	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス(DocIntel)ワークスペースのドキュメントフィールドパネルに低スコアの推奨事項の警告アイコンを表示するために使用されるしきい値。	許容値:0.0 か数値 デフォルト:0.
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。straight_through_processing_threshold	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントタスクのストレートスルー処理に必要な最小スコアしきい値。	許容値:0.0 か数値 デフォルト:1.
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。show_exact_match_option	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリ	許可される値: デフォルト：t

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明	値
	ジェンス(DocIntel)ワークスペースのドキュメントフィールドパネルの各フィールドの完全一致オプションを表示します。	
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。show_candidate_score	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス(DocIntel)ワークスペースのドキュメントフィールドパネルにある推奨事項選択メニューに信頼スコアを表示します。	許可される値: デフォルト：t
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。field_sidebar_layout_position	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントフィールドパネルのサイドバーに対する、ドキュメントインテリジェンス	許可:右、左 デフォルト:rig

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明	値
	(DocIntel) ワークスペースのドキュメントフィールドパネルのレイアウト位置。	
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。default_thumbnail_sidebar_width	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのナビゲーションパネルのデフォルトのサムネイルサイドバーの幅。	許可される値: 形式 デフォルト:16
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。default_image_fit	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントパネルビューアーに適したデフォルト画像。	許可:fit_to_pag デフォルト:fit

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ名	説明	値
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。default_field_sidebar_width	ドキュメント抽出プロパティ ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースのドキュメントフィールドパネルのデフォルトのサイドバー幅。	許可される値: 形式 デフォルト:4
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。autofill_threshold	ドキュメント抽出プロパティ 推奨事項を自動入力するために必要な最小スコアしきい値。	許容値:0.0 か 数値 デフォルト:0.
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor。draw_tool_enable	このプロパティは、テーブル抽出用の描画ツール機能を有効または無効にするために使用されます。	許可される値: デフォルト：t

自動翻訳

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ロール

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) はこれらのロールに併せてインストールされます。

ユーザーごとのサブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** アドミン **[sn_docintel.admin]**

システムプロパティのサブセット、請求処理テーブル、および内部テーブルの変更を除き、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションへのフルアクセス権があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- platform_ml_di.admin
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ビューアー **[sn_docintel.viewer]**

表示が許可されている ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクに対する表示専用アクセス権があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- snc_read_only
- platform_ml_di.viewer

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** 抽出エージェント **[sn_docintel.extraction_agent]**

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用してドキュメントから情報を抽出します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト:platform_ml_di.extraction_agent。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

> **重要:**
> より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** 作成エージェント **[sn_docintel.creation_agent]**

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用してドキュメントから情報を抽出します。また、ユーザーが ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクを作成し、処理のために送信することもできます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト:platform_ml_di.creation_agent。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

> **重要:**
> より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** マネージャー **[sn_docintel.manager]**

ユースケース、フィールド、フィールドグループ、ドキュメントタスクを作成および編集します。プラットフォームドキュメントインテリジェンス (DocIntel)使用状況ダッシュボードを使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の使用状況と有効性を表示、測定、分析します。ドキュメントタスクを送信し、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースとやり取りするためのアクセス権を付与します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- platform_ml_di.manager
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の用語

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)) を開始する前に、アプリケーションで使用されるいくつかの重要な概念を理解することが重要です。

更新された用語

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) v2.3 の時点で、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)機能には更新された用語が含まれています。

用語の更新

新しい用語	旧用語
ドキュメントタスク	タスク、抽出タスク
フィールド	キー、属性
フィールドグループ	キーグループ
フィールド値	抽出値
統合	統合セットアップ
推奨事項	候補、提案
全自動	直接処理 (Straight through processing)
ユースケース	タスク定義

分類

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)で、タイプに基づいてドキュメントとドキュメントページを分類するプロセス。

信頼スコア

抽出された情報の確実性を示す ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) によって推奨事項にアサインされた数値。このスコアが高いほど推奨の信頼度は高くなります。

ドキュメントクラス

ドキュメントおよび ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)内のドキュメント内のページにカテゴリまたはラベルを適用するために使用されるフィールド。

たとえば、身分証明書のユースケースの場合、クラスはパスポート、運転免許証、出生証明書などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントタスク

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のドキュメント処理アクティビティ。これには、ユーザーがドキュメントから抽出しようとしている情報が含まれます。

抽出

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)で、ドキュメント内の関連情報を識別し、AI がフィールド値を推奨するための基礎として使用するプロセス。

field

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のドキュメントから抽出する 1 つの情報。例えばドキュメントの日付などです。

フィールドは、キーまたは属性と呼ばれることもあります。

フィールドグループ

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 内で一緒に属するフィールドのグループ。フィールドグループは、リストやテーブルから情報を抽出するために使用されます。

例えば「item」という名前のグループには、発注書 (PO) の説明、数量、単価のフィールドが含まれています。

フィールド値

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)アプリケーションの最終出力。出力には、特定のドキュメントタスクで抽出された指定フィールドの値が含まれます。

推奨事項

ドキュメント上で見つかったちょっとしたテキスト。推奨事項には、ドキュメントのページやそのページ上の特定の場所など、ドキュメント内の場所に関する詳細が含まれます。

AI が表示する推奨は、その推奨が現在のフィールドの正しい値であると AI が判断する可能性に基づいて並べ替えられます。

非構造化ドキュメント

主に自由形式のテキスト情報を含み、特定の形式や構造に準拠していないドキュメント。

ユースケース

ユースケースは、処理するドキュメントのタイプの構造を定義するために使用される一連の構成です。これは、ユースケースレコードとその関連フィールド、フィールドグループ、統合、フロー、および関連するすべての機械学習 (ML) モデルで構成されています。このユースケースには、抽出の実行方法に関するモードも含まれています。

ドキュメントタスクステータス

以下は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメントタスクのステータスのリストです。これらのステータスは、ドキュメント分類とデータ抽出の両方のタスクに適用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントタスクのステータス

ステータス	説明
セットアップ	タスクが作成され、処理の準備が整っています。
新規	タスクは、アドミンまたは [タスクを処理] を選択したユーザーによって開始されました。タスクのドキュメントは処理中で、フィールドはまだ入力されていません。
進行中	タスクのドキュメントが処理されます。フィールドは、オートフィルによって入力されるか、ユーザーが必要に応じて AI によって生成された予測をレビューして更新します。
完了	タスクは、全自動モードで自動的に処理された後、またはユーザーがフィールドをレビューして [送信] を選択した後に完了します。
失敗	タスクの処理中にエラーが発生し、処理に失敗しました。

自動翻訳

ドメインセパレーションとドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

このドメインセパレーションの概要は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)に関連しています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル

サポート：ベーシック。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のドメインセパレーションの仕組み

ドメインセパレーションを実現するには、次の手順に従います。

- それぞれのドメインで必要な sn_docintel.admin ロールを持つユーザーを作成します。
- すべてのドメインについて次を複製します。
  - ドキュメントタスク
  - フィールド

でサポートされている言語 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションは、さまざまな言語のドキュメントをサポートしています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユースケース用に構成された言語モデルにより、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメント内のデータを検出し、フィールド値を予測し、選択した言語でモデルをさらにトレーニングできます。

ドキュメント抽出ユースケースを作成するときに言語モデルを選択します。詳細については、「ドキュメント抽出ユースケースの作成」を参照してください。

次の表に、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) でサポートされている言語と、それらをサポートするために使用されるモデルを示します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** 言語とモデル

モデル	言語
デフォルト	英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ポルトガル語、オランダ語、イタリア語、チェコ語、デンマーク語、フィンランド語、ノルウェー語、スウェーデン語。
日本語と中国語の OCR	中国語 (簡体字) と日本語

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**の制限事項

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用する際には、注意すべき重要な制限事項がいくつかあります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の制限と異なる、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)Now Assistの重要な制限のリストについては、「の Now Assist の制限 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

次の表は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の重要な制限事項の一覧です。

の制限 ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

制限	説明
ファイル形式	サポートされているファイル形式は、JPEG、PNG、PDF です。
ファイルサイズ制限	ファイルサイズの制限は 10 MB です。
ドキュメントタスクごとのページ数制限	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、JPEG と PNG の 10 ページ数の制限をサポートしています。 PDF の場合、ページ数の制限は 25 です。
サポートされている言語	サポートされている言語の詳細については、「でサポートされている言語 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
ドキュメントローテーション	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 90 度刻みでの回転をサポートします。
テキストの配置	テキストは、ドキュメント内で水平方向に配置する必要があります。
最小文字サイズ	最小文字サイズは 15 ピクセルです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の制限 ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** (続く)

制限	説明
文字タイプ	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ドキュメント内の印刷文字タイプのみをサポートします。
文字セット	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は次の文字を検出します。 • az、AZ、0～9 • á à â ä ã å ß ç é è ê ë î ï í ñ ó ò ô ö õ ú ù ü û œ • Á À Â Ä Ã Å # Ç É È Ê Ë Î Ï Í Ñ Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ • , : ; . ‘ \ ” ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
同期/非同期操作	非同期
インスタンスごとに処理されるドキュメントタスクの 1 日あたりの最大数	1 つのインスタンスで処理されるドキュメントタスクの、1 日あたりの上限は 2000 件です。
ユースケースあたりの最大フィールド数	ドキュメント抽出の、ユースケースあたりのフィールドの上限は 50 です。 ドキュメント分類の、ユースケースあたりのフィールド (カテゴリ) の上限は 30 です。

Now Assist は ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** の値のいずれか

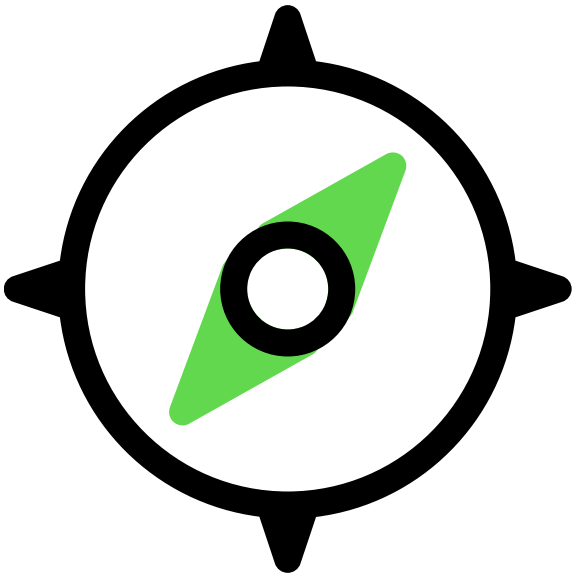
ServiceNow® Now Assist in ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用すると、生成 AI を使用して、デジタルドキュメントから重要な情報を自動化ワークフローに取得できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

探索



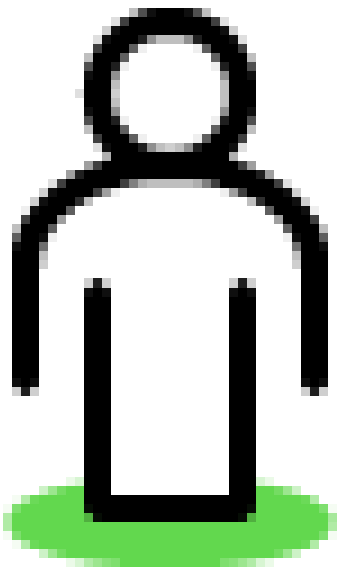
で利用可能な生成 AI スキルについて学習する Now Assist ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

構成



ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で Now Assist をアクティブ化し、生成 AI スキルを構成します

使用方法



で Now Assist が提供する生成 AI 機能を使用します ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

参照



フォーム、テーブルなどの詳細情報を取得

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

重要:

- 国内の SKU をお持ちのお客様は、すべてのモデルプロバイダーを利用できるわけではなく、一部の Now Assist 製品/機能は現在、国内のお客様はご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベースの KB1584492 記事を参照してください。将来のリリースでモデルプロバイダーの可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、 Now Assist 製品/機能の一部は、FedRAMP、NSC DOD IL5、オーストラリアの IRAP で保護されたデータセンターのお客様、セルフホスト型のお客様、またはその他の制限された環境ではご利用いただけません。詳細については、Now Support ナレッジベース記事「KB0743854」を参照してください。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。
- 現在、一部の Now Assist 製品/機能は一部の地域の顧客のみが利用できます。将来のリリースで可用性の更新を必ず確認してください。

トラブルシューティングとサポート

- AI 製品とソリューションの追加リソース。
- AI とインテリジェンスに関する ServiceNow コミュニティ。
- でリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします ServiceNow University.
- 既知のエラーポータル で既知のエラー記事を検索します。
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート.

高度な AI およびデータ製品のいずれも、法的または専門的なアドバイスを提供するものではありません。高度な AI およびデータ製品によって提供される出力は情報提供のみを目的としており、資格のある専門家からのアドバイスに代わるものではありません。お客様は、高度な AI およびデータ製品に依存してお客様が下した決定または行動を含むがこれらに限定されない、サービスの使用の結果として下された、または与えられた決定、アドバイス、結論、法的意見、推奨事項に関するすべての責任と義務を負います。

Advance AI およびデータの製品およびサービスは、法的助言を構成することを意図したものではなく、また、弁護士とクライアントの関係を構築するものではありません。

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは ドキュメントから抽出された情報。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

詳細については、 Now Assist ドキュメント.

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)での Now Assist の詳細

Now Assist in ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)を使用すると、生成 AI を使用して、ワークフローで使用するドキュメントや画像から重要な情報を抽出できます。

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の概要で

Now Assist in ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、次の生成 AI 機能を利用できます。

- ドキュメントから情報を抽出します。ドキュメントと画像ファイルから、フィールド、テーブル、および事前定義された質問に対する回答の形式で情報を抽出します。エージェントは、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースでこの情報を確認し、マッピングされたフィールドに保存して、ワークフローの定義に従って使用できます。
- ドキュメント Q&A:エージェントは、生成 AI の予測機能を使用して事前定義された質問に回答することで、ドキュメントをレビューする時間を節約できます。
- ドキュメントとビジュアルインサイト AI エージェント。AI エージェントは、ユーザー入力とドキュメントまたは画像の添付ファイルからコンテキストを収集し、コンテンツに基づいて要求された情報を生成し、関連するタスクの詳細とともに情報を提供します。AI エージェントの詳細については、「 ドキュメントとビジュアルインサイト AI エージェント」を参照してください。
- 契約メタデータの抽出と契約分析。契約メタデータ抽出と契約分析のスキルは、契約管理アプリケーションのNow Assistでのみ使用できます。詳細については、「Now Assist in Contract Management 」を参照してください。
- 添付ファイルの要約。エージェントは、レコードのサマリーとともに添付ファイルのコンテンツのサマリーを ITSMで表示できます。添付ファイルの要約は、 Now Assist for ITSM で利用できます。詳細については、「Customize a Now Assist for IT Service Management (ITSM) skill 」を参照してください。
- ドキュメントチャット。エージェントは、ドキュメントコンテンツに基づいてチャット応答を受信できます。ドキュメントチャットは Now Assist for 仮想エージェント で利用できます。詳細については、「Upload documents in a chat 」を参照してください。
- 請求書データの抽出。メールまたはサプライヤーポータルから送信された PDF から請求書の詳細を抽出し、デジタル化された請求書を 買掛金オペレーション (APO) 内で自動的に処理します。詳細については、「Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) 」を参照してください。
- ESG 情報抽出。請求書から ESG 関連情報を抽出して、 環境、社会、ガバナンス管理 (ESG) イニシアチブと規制コンプライアンスをサポートします。詳細については、「Filter citations documents for ESG 」を参照してください。

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルの

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルは、Now Assistアドミンコンソールのプラットフォームワークフローで有効になります。スキルのアクティブ化の詳細については、「 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルのNow Assistアクティブ化」を参照してください。

ドキュメントから情報を抽出

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントから情報を抽出スキルを使用すると、Now Assist 予測を使用してフィールドとテーブルを抽出し、ドキュメントまたは画像から事前定義された質問に対する回答を見つけることができます。エージェントは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで予測を確認および編集できます。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースで抽出された情報を確認する」を参照してください。

ドキュメント抽出

ドキュメント抽出スキルを使用すると、 Now Assist 予測を使用してドキュメントからデータをすばやく抽出できます。詳細については、「」を参照してください。

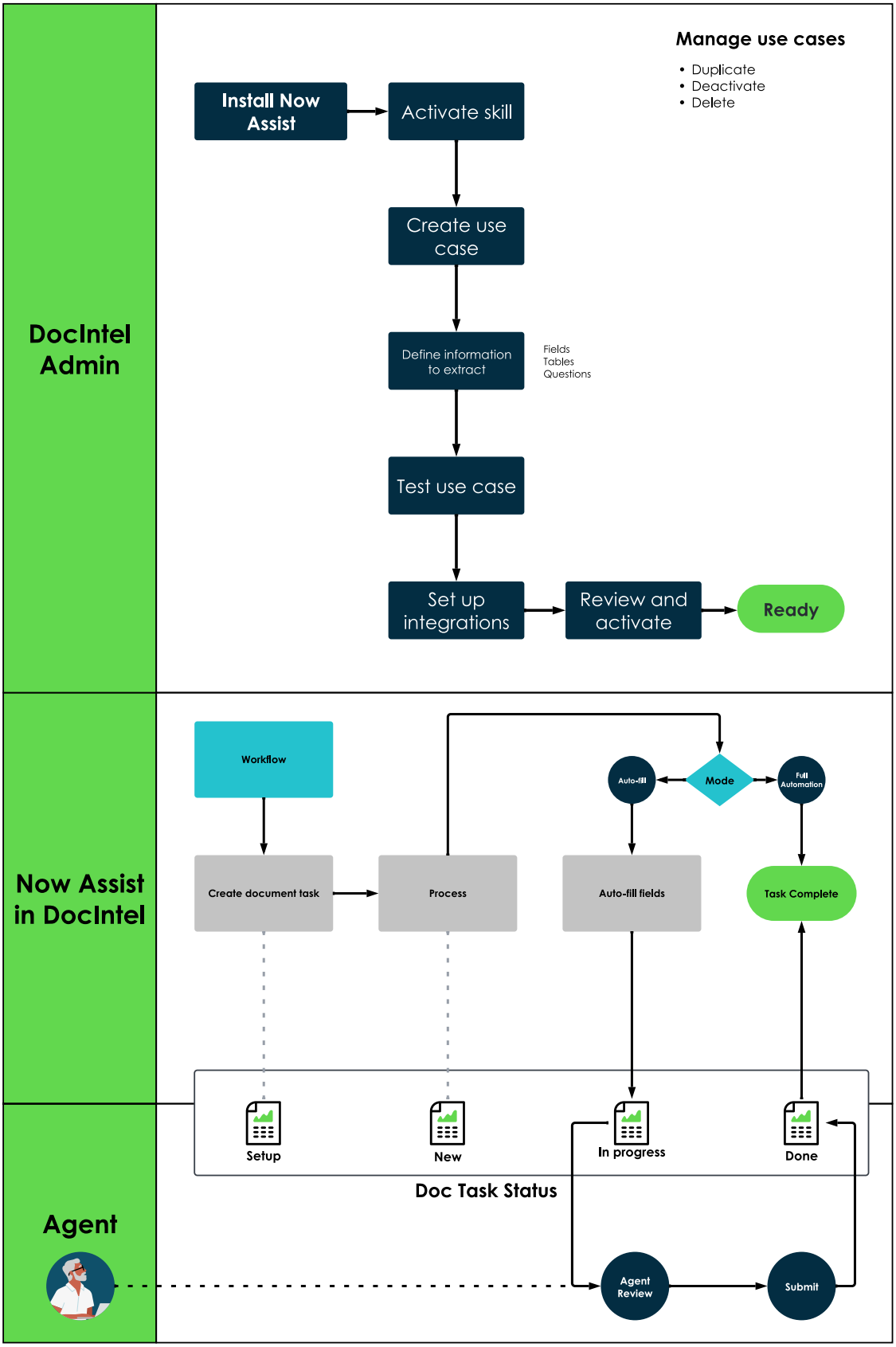
ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークフローの**Now Assist**

次の図は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルのNow Assistがどのように設定され、ドキュメントを処理するために使用されるかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assistドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**フロー内



このワークフローの場合：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- アドミニストレーターはスキルをアクティブ化し、そのユースケースを設定します。
- ワークフロー統合は、そのフローの一部としてドキュメントタスクを作成します。
- ドキュメントは、ドキュメントタスクで処理するためにアップロードされます。
- Now Assist ユースケースで定義されたフィールドに基づいてドキュメントを処理し、予測を行います。
- ユースケースが完全自動化に設定されていない場合、タスクはレビューのためにライブエージェントに送信されます。
- エージェントは、 Now Assistによって予測された値を検証または修正するための入力を提供します。
- タスクが完了し、統合ワークフローが定義どおりに進行します。

Now Assistドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**のメリット

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) での Now Assist には次のメリットがあります。

メリット	機能	ユーザー
ユースケースのガイド付きセットアップから迅速に開始して、ドキュメントから取得する情報を特定します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースの設定	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン [sn_docintel.admin] ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー [sn_docintel.manager]
フィールド、テーブル、事前定義された質問への回答の形式でドキュメントからの情報の抽出を高速化し、プラットフォームで構造化データに変換します。	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースで抽出された情報を確認する	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 抽出エージェント [sn_docintel.extraction_agent]

のユースケース **Now Assist**ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

Now Assist in ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)では、ユースケースを使用して、生成 AI がドキュメントから検出する情報を定義します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**スキルの**Now Assist**ユースケース

Now Assist の ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は、次のスキルのユースケースをサポートしています。

ドキュメントから情報を抽出

情報の抽出のユースケースでは、Now Assist がドキュメントから抽出する情報をフィールド、テーブル、および質問の形式で定義します。

抽出する特定のフィールド、複数の列を含むテーブル構造、またはドキュメント内のテキストに基づいて生成 AI に回答してもらいたい質問を定義できます。

たとえば、発注書フォームの情報を処理する必要がある場合は、フォームの日付と番号を抽出するフィールド、価格を含む明細リストを抽出するテーブル、および「説明に

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「ギフトカード」を含むアイテムが注文に含まれていますか」などの質問を含むユースケースが必要になる場合があります。

ドキュメント抽出

ドキュメント抽出のユースケースで、 Now Assist ドキュメントから抽出するテキストを定義します。

たとえば、従業員ドキュメントを処理する必要がある場合は、従業員名、部門、緊急連絡先名などのフィールドを含む「緊急連絡先情報フォーム」ユースケースを使用して、ドキュメントから抽出する必要がある情報を定義することができます。

ユースケース構造

ユースケースは、ユースケースレコードとその関連フィールド、、テーブル、質問、統合、フローで構成されます。

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)では、フィールドを使用して、予測を行うときに考慮するドキュメント内の特定の情報を識別します。 テーブルは、テーブル列の下に表示されるセル内の情報を抽出するために使用されます。質問は、ドキュメント内のテキストの分析に基づいて回答を生成するために使用されます。

ユースケースのセットアップ

Now Assist機能インターフェイスを使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルのNow Assistユースケースを設定します。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションのユースケースには、個別のセットアッププロセスがあります。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の構成」を参照してください。

ユースケースのセットアップには、ユースケースの名前と詳細の定義、フィールド、テーブル、および質問の定義、統合とフローの設定、ユースケースのテストが含まれます。

詳細については、「での Now Assist のユースケースの設定 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

ヒント:
類似の構造を共有する新しいユースケースを作成する必要がある場合の時間を節約するために、既存のユースケースのコピーを作成し、コピーの詳細を編集します。詳細については、「でのユースケースのコピーの作成 Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

ユースケースのセットアップが完了すると、エージェントはそのドキュメントの処理を開始できます。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** を使用したワークスペース **Now Assist**

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して、ドキュメントまたは画像ファイルのNow Assistによって行われた生成 AI 予測を確認します。ファイル内の不足している情報を特定したりすることもできます。

を使用した ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** ワークスペースの概要 **Now Assist**

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースには、ドキュメントや画像ファイルをすばやく確認して処理できるドキュメント管理機能があります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースでは、次のことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

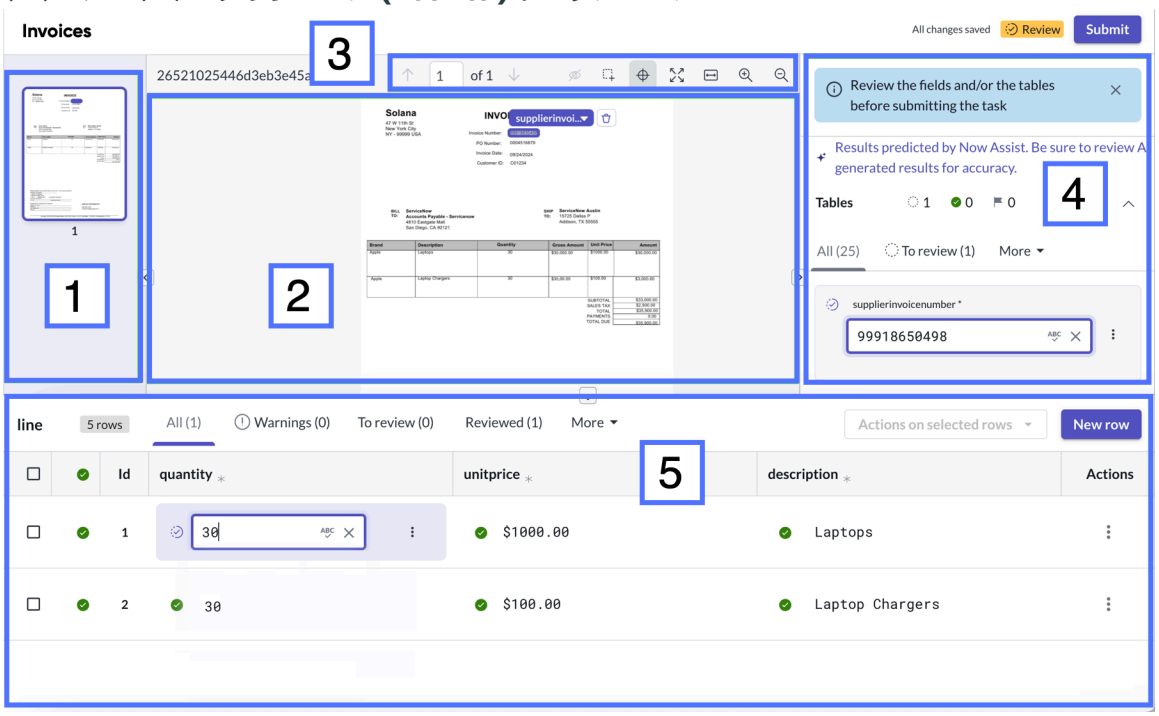
- 生成 AI の推奨事項を効率的に確認し、ファイルの抽出されたテキストを確認します。
- 事前定義された質問に対する生成 AI の回答を確認して、ファイルから重要な情報を導き出します。
- 不足している情報を特定し、保留中のアイテムを確認します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのレイアウト

次の図は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースを示しています。ワークスペースには、次の領域が含まれています。

- 1 - サムネイルパネル
- 2 - ドキュメント画像パネル
- 3 - ドキュメントコントロール
- 4 - 抽出レビュー パネル
- 5 - テーブルパネル

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペース



サムネイルパネル

ワークスペースのサムネイルパネルで、複数ページのドキュメントから 1 ページを選択できます。選択したページがドキュメント画像パネルに表示されます。ページを選択しても、ドキュメントフィールドパネルに表示される内容には影響しません。

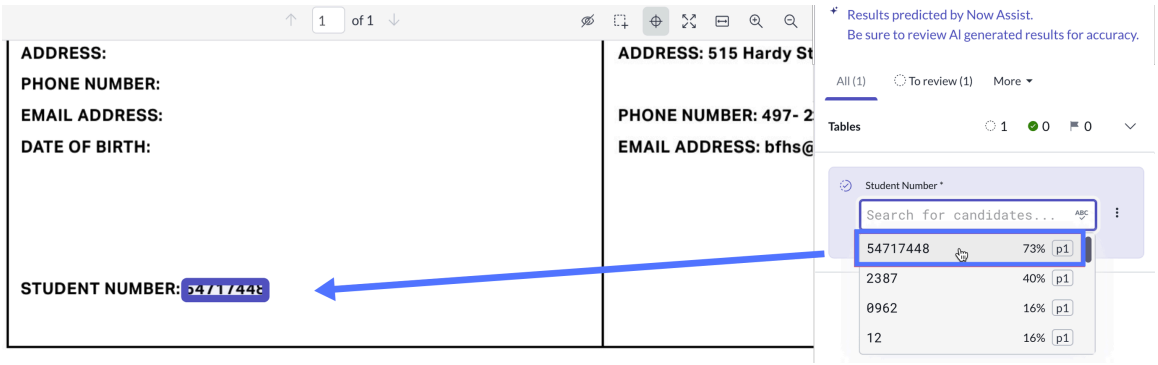
ドキュメント画像パネル

文書画像パネルには、サムネイルパネルで選択したページが表示されます。

Now Assistドキュメント内で予測のソースを検出できる場合は、レビューするフィールドを選択すると、ドキュメント画像パネルで強調表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



[store-future: BEGIN review]描画ツールを使用して、ドキュメント画像から情報を直接抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。[End]

ドキュメントコントロール

抽出するドキュメントをレビューするときは、さまざまなコントロールを使用して、表示領域を最大化したり、ズームしたり、必要な領域に焦点を合わせたりすることができます。

描画ツールを使用して、ドキュメント画像から情報を直接抽出することもできます。詳細については、「描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。

抽出レビュー パネル

抽出レビューパネルを使用すると、生成 AI 予測の表示など、レビュー対象のアイテムを開くことができます。、ドキュメントにないフィールドとしてマークしたりすることもできます。

注:
アスタリスクは必須フィールドを示します。

テーブルパネル

テーブルパネルを使用すると、生成 AI の推奨事項の表示など、レビュー用にテーブルの行を開くことができます。フィールドにフラグを設定したり、ドキュメントにないフィールドとしてマークしたりすることもできます。追加のテーブルコントロールを使用すると、必要に応じて行を挿入したり、列のサイズを変更したりできます。

注:
列見出しのアスタリスクは必須フィールドを示します。

での **Now Assist** に関するサポート情報 ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)アプリケーションのNow Assistに関連する重要な情報の概要を簡単に把握します。

サポート対象のバージョン

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel) は Yokohama (パッチ 1) 以降でサポートされています。

- Now Assist 管理コンソール v5.0
- Now Assist プラットフォーム 7.0 の場合
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) v6.0
- Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel) v2.0

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サポート対象のユーザーインターフェイス

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)アプリケーションのNow Assistは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースでサポートされています。

詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を使用したワークスペース Now Assist」を参照してください。

サポートされている言語

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、複数の言語のテキストがサポートされています。サポートされている言語の詳細については、「 でサポートされている言語 Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

アプリケーション情報

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルはプラットフォームワークフローで使用できます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ストアアプリ (sn_docintel_gen_ai) の Now Assist を有効にして、ドキュメント抽出と Q&A スキルを構成します。

このストアアプリには、次の依存関係があります。

- Now Assist 管理コンソール (sn_nowassist_admin)
- Now Assist プラットフォーム向け (sn_genai_platform)
- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) (sn_docintel)

詳細については、「Now Assistでのドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の構成」を参照してください。

Now Assistでのドキュメントインテリジェンス (DocIntel)の構成

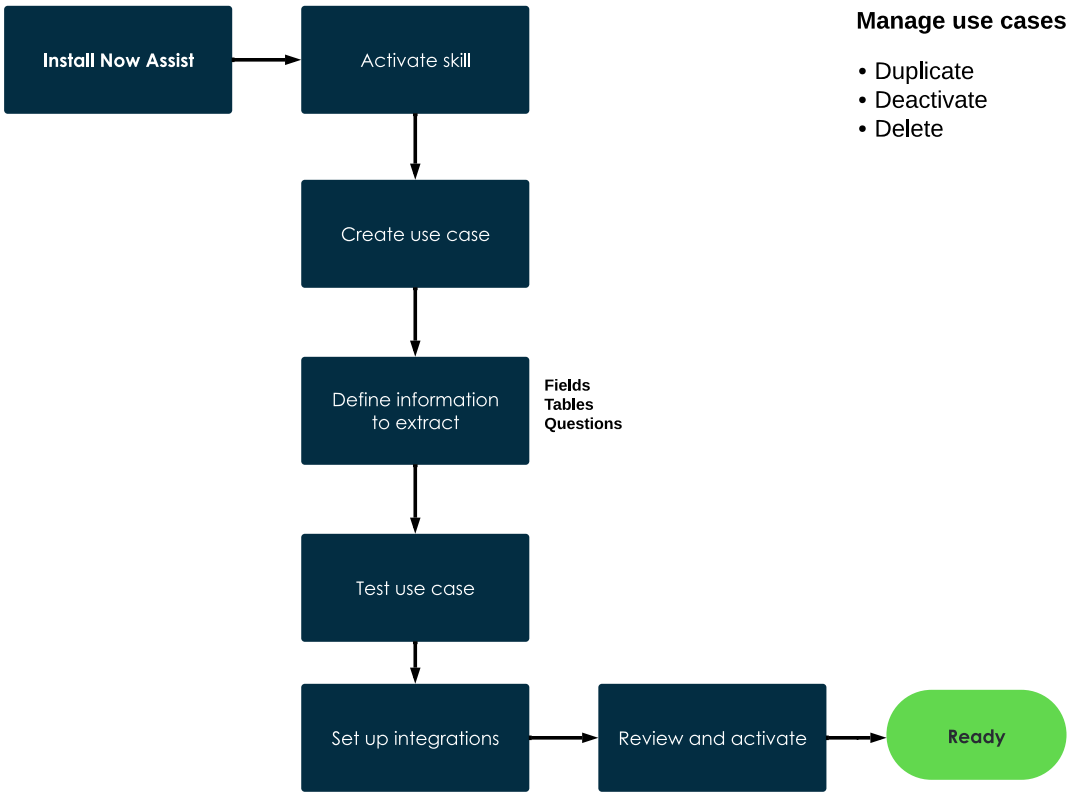
admin ロールを持っている場合は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)機能でNow Assistを構成して、エージェントがアプリケーションワークスペース内で生成 AI スキルを使用できるようにすることができます。

次の図は、Now Assist で情報の抽出) プラットフォームスキルを設定するプロセスを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist構成ステップドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**



このワークフローの場合：

- Now Assistをインストールします。
- プラットフォームワークフローで 情報の抽出) スキルをアクティブ化します。
- スキルのユースケースを 1 つ以上作成します。
- ユースケースのフィールド、テーブル、 または質問を定義します。
- サンプルドキュメントを使用してユースケースのパフォーマンスをテストします。
- ワークフローとの統合を設定します。
- ユースケースをレビューしてアクティブ化します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**スキルの**Now Assist**アクティブ化

エージェントが生成 AI を使用してドキュメントからの情報を分析および抽出するために使用できるドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルのNow Assistを有効にします。

始める前に

Now Assist でドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルをアクティブ化する前に、次のアプリケーションとそれぞれのプラグインをインストールする必要があります。

- Now Assist

  詳細については、「Now Assist プラグインをインストール」を参照してください。

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

  詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) をインストール」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Now Assist は ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の値のいずれか

  詳細については、「Now Assist プラグインをインストール」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
2. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。
3. プラットフォームスキルの、アクティブ化する ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキル のスキルのアクティブ化 を選択します。

   ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルの詳細については、「 Now Assist ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキル」を参照してください。

   ガイド付きユースケースセットアップが開きます。
4. ユースケースを作成します。
   a. 新しいユースケースを作成するには、「 での Now Assist のユースケースの設定 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」の手順に従います。
   b. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
5. [store-future: BEGIN review] ディスプレイを選択します。
   a. オプション: 表示オプションをオンにして、すべてのServiceNow AI Platform商品にスキルを表示します。
   b. 展開アイコン (を選択し、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルを使用する担当者に 1 つ以上のユーザーロールを付与します。
   c. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
   [End]
6. レビューしてアクティブ化します。
   a. スキルに対して行った構成の選択を確認します。
   b. オプション: 前のステップに戻り、変更を加えるには 、[戻る] を選択します。
   c. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。

タスクの結果
スキルがアクティブになり、選択したユーザーロールで使用できるようになります。

での **Now Assist** のユースケースの設定 ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

ユースケースレコードを作成して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) でNow Assist処理するドキュメントを定義します。

始める前に

- ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルのNow Assistをアクティブ化します。詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルのNow Assistアクティブ化」を参照してください。
- 必要なロール:アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ユースケースでは、処理するドキュメントのタイプ、検出するフィールドとテーブル、または確認する質問、ドキュメント処理結果が保存される場所を指定して、Now Assistドキュメントから取得する情報を定義します。

ユースケースを定義すると、ユーザーは関連するワークフローでそのユースケースのドキュメントの処理を開始できます。

ユースケースの詳細については、「 のユースケース Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
2. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。
3. プラットフォームスキルリストで、該当するドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルを検索し、オプションメニュー ( ) の 編集 を選択します。
4. [新しいユースケース] を選択します。

   ガイド付きユースケースセットアップが開きます。
5. ユースケースを定義します。

   a. ユースケースの名前を入力します。

   b. このユースケースのドキュメント処理結果を保存するターゲットテーブルを選択します。

   c. ユースケース向けに処理するファイルの言語を選択します。

      ファイルに複数の言語が含まれている場合は、プライマリ言語を選択します。

      詳細については、「でサポートされている言語 Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

   d. このユースケースで処理されるドキュメントの予測を行う大規模言語モデル (LLM) を選択します。

      詳細については、「の Now Assist で使用される大規模な言語モデル ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

   e. オプション: 画像をより効率的に処理するには、画像モードをオンにします。

      (Optional) 画像モードでは、ページを画像として LLM に送信し、マルチモーダル LLM の視覚機能と、マルチモーダル LLM でサポートされている言語を活用します。

      画像モードオプションは、マルチモーダル LLM が選択されている場合に使用できます。

      注:
      画像モードを選択すると、ページ数の制限がファイルあたり 10 ページに減少します。

   f. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。
6. 情報または質問を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [フィールドの追加] を選択します。

既に 1 つ以上のフィールド、テーブル、 または質問 を定義していて、さらに追加する場合は、[新しいフィールド] を選択します。

b. ドキュメントから取得する情報のタイプを選択します。

次のいずれかを選択できます。

フィールド

を使用して、ドキュメント内の単一の情報を抽出します。たとえば、ドキュメント番号や顧客名などです。

テーブル

テーブル を使用して、情報のリストまたはテーブルを抽出します。テーブルには複数の列を含めることができます。リストアイテムまたはテーブルの行数を事前に把握する必要はありません。

質問

について尋ねる質問を定義します。

選択した情報タイプに基づいて フォームが表示されます。

c. フォームで、フィールドに入力します。

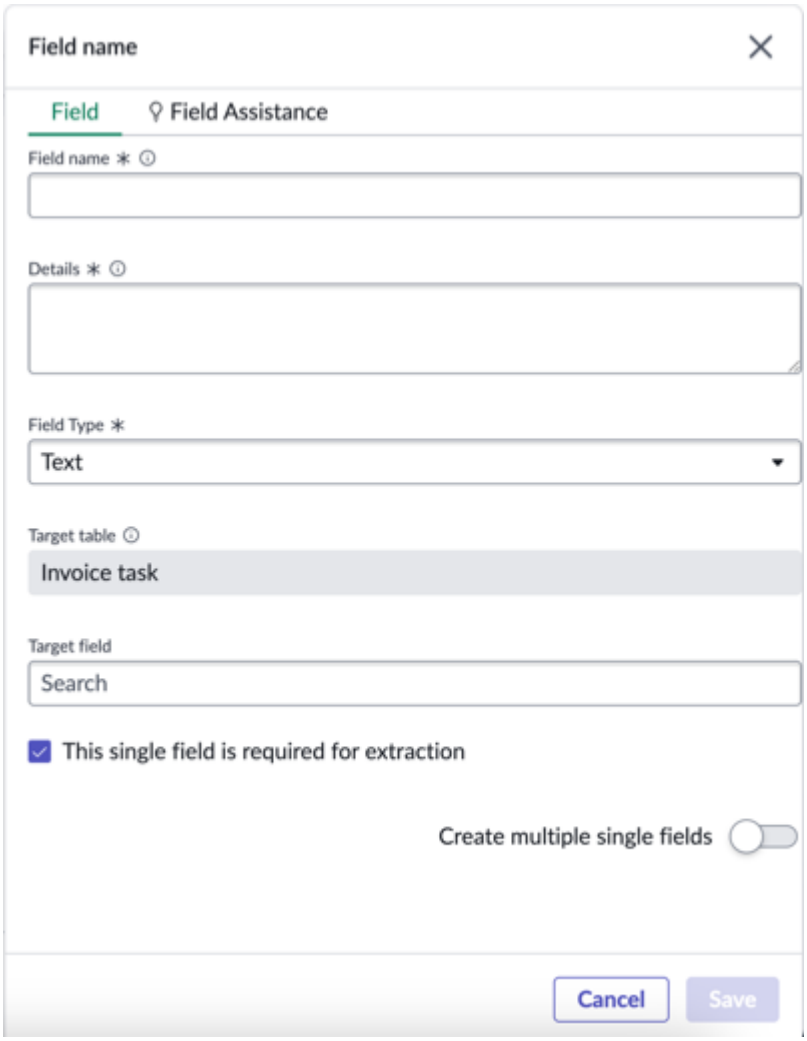
フォームのタイプは、フィールドのタイプによって異なります。

- ユースケースセットアップの質問フォーム
- ユースケースセットアップ用のフィールドフォーム
- ユースケースセットアップのテーブルフォーム

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメント抽出のフィールドフォーム



自動翻訳

d. **[Save** (保存)] を選択します。
新しいフィールド、テーブル、 または質問 が、ユースケースに関連付けられた 情報] リストに追加されます。

e. オプション: フィールド、テーブル、または質問を編集または削除するには、行のオプションメニュー (⋮) で適切なオプションを選択します。

f. **[Save and Continue** (保存して続行)] を選択します。

7. サンプルドキュメントを使用してユースケースのパフォーマンスをテストします。
[新しいドキュメントをテスト] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ドキュメントを選択します。

オプション	説明
レコードからアップロード	**i.** [レコードからアップロード] を選択します。 **ii.** 検索フィールドに検索条件を入力します。 **iii.** リストからレコードを選択します。 このオプションは、ユースケースに対してターゲットテーブルが選択されている場合に使用できます。
このデバイスからアップロード	**i.** [このデバイスからアップロード] を選択します。 **ii.** [ファイルを追加] を選択します。 **iii.** ファイルを選択し、[開く] を選択します。 **iv. [Upload** (アップロード)] を選択します。

b. [Continue (続行)] を選択します。
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースが [テスト出力] 画面のフレームに表示されます。

c. テストドキュメントのスキルのパフォーマンスを確認します。

d. [Save and continue (保存して続行)] を選択します。

8. 統合を追加します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ユースケースをワークフローと統合します。

このオプションは、ユースケースに対してターゲットテーブルが選択されている場合に使用できます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)統合の詳細については、「カスタムアプリケーションまたはワークフローとの統合」を参照してください。

a. [統合を追加] を選択します。

既に 1 つ以上の統合を定義していて、別の統合を追加する場合は、 [新しい統合] を選択します。

b. 統合の名前を入力します。

c. 使用する統合のタイプを選択します。

プロセスタスクタイプは、ターゲットテーブルで発生する特定のトリガーに基づいてドキュメントタスクを自動的に作成および処理するための統合ポイントを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[値の抽出] タイプでは、Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel) で抽出が完了したときに、抽出された値をターゲットテーブルに自動的に伝播する統合ポイントが作成されます。

d. 条件を使用して、統合の特定のトリガーとして特定のフィールドを選択します。

前のステップで [タスクを処理] を選択した場合、条件を使用できます。条件の詳細については、「 OR conditions 」を参照してください。

e. オプション: [フローを作成] オプションを選択して、 ワークフロースタジオでこの統合のフローを作成します。

> **ヒント:**
> 統合を設定するために独自のカスタムスクリプトを作成する予定の場合を除き、このオプションを選択する必要があります。 ワークフロースタジオで統合が有効になっていることを確認します。詳細については、「Building flows 」を参照してください。

f. **[Save** (保存)] を選択します。

g. **[Save and continue** (保存して続行)] を選択します。

9. レビューしてアクティブ化します。

a. ユースケースに対して行った構成の選択を確認します。

b. オプション: [戻る] を選択して前のステップに戻り、変更を加えます

c. [セットアップの完了] を選択します。

ドキュメント抽出ユースケースの完全自動化モードをオンにする

完全自動化モードをオンにすると、エージェントのレビューなしでドキュメントタスクが自動的に完了して送信されます。のユースケースでは、完全自動化モードはデフォルトでオフになっています。

始める前に

- でドキュメント抽出Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ユースケースを設定します。詳細については、「での Now Assist のユースケースの設定 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて

抽出モードは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のNow Assistがユースケースのドキュメントタスクを処理する方法を決定します。詳細については、「のデータ抽出モード Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

予測値の精度をチェックするために使用されるエージェントレビューを Now Assist バイパスする場合は、完全自動化モードをオンにします。 Now Assist は、すべての必須フィールドの値を自動入力するか、ドキュメントに存在しないとマークします。ユースケース用に作成されたドキュメントタスクは、 Now Assist によって自動的に完了して送信されます。

> **⚠ 警告:**
> Now Assist が必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。エージェントのレビューをバイパスすることを選択すると、ワークフローでデータを使用する前に予測値の精度を確認する方法がなくなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
2. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。
3. プラットフォームスキルリストで、該当するドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルを検索し、オプションメニュー ( ) の 編集 を選択します。
4. 構成するユースケースを選択します。
5. 設定アイコン ( ) をクリックします。
6. [抽出モード] 画面で、[完全自動化モード (エージェントのレビュー不要)] オプションを選択します。
7. オプション: [ドキュメントに必須フィールドがありません] オプションを選択すると、自動化がオフになり、ドキュメントに必須フィールドのいずれかが欠落している場合はエージェントによるレビューが必要になります。
8. [設定] ボックスを閉じます。

ユースケースの 言語モデル の変更

を選択するか、ユースケースのNow Assistの言語モデルドキュメントインテリジェンス (DocIntel) に関する Q&A を行います。

始める前に

- でドキュメントから情報を抽出するスキルのユースケースを設定します。詳細については、「での Now Assist のユースケースの設定 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
- 必要なロール:sn_docintel.manager

このタスクについて

言語モデルは、ドキュメント内の情報を検出し、情報抽出の予測を行うために使用されます。

サードパーティの大規模言語モデル (LLM) プロバイダーは、Now LLM サービスに加えて、Now Assistスキルと AI エージェントに使用できます。Now Assist の LLM の詳細については、「モデルプロバイダーを管理」を参照してください。

ユースケースの Now Assist ごとに ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 一度に有効にできる LLM は 1 つだけです。 Now Assist ユースケースのドキュメントを処理するときに、選択した LLM を使用します。

画像ファイル内のテキストを検出するために光学式文字認識 (OCR) を必要とする画像ファイルの場合、OCR モデルを使用してさまざまな言語グループをサポートします。ユースケースのセットアップ中に選択された言語は、OCR モデルが画像内のテキストを検出するのに役立ちます。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
2. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。
3. プラットフォームスキルリストで、該当するドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルを検索し、オプションメニュー ( ) の 編集 を選択します。
4. 構成するユースケースを選択します。
5. 設定アイコン ( ) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. LLM の管理を選択 (Select the Manage LLMs)] 画面で。
7. このユースケースで処理されたドキュメントの予測を行う LLM を選択します。

   詳細については、「の Now Assist で使用される大規模な言語モデル ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
8. オプション: 画像をより効率的に処理するには、画像モードをオンにします。

   (Optional) 画像モードでは、ページを画像として LLM に送信し、マルチモーダル LLM の視覚機能と、マルチモーダル LLM でサポートされている言語を活用します。

   画像モードオプションは、マルチモーダル LLM が選択されている場合に使用できます。

   注:
   画像モードを選択すると、ページ数の制限がファイルあたり 10 ページに減少します。
9. ユースケース向けに処理 するファイルの言語 を選択します。

   ファイルに複数の言語が含まれている場合は、プライマリ言語を選択します。

   詳細については、「でサポートされている言語 Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
10. **[Save** (保存)] を選択します。

タスクの結果
選択した 、ユースケースで有効になっている言語です 。

でのユースケースの編集 **Now Assist**ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

ユースケースを編集して、名前、フィールド、テーブル、質問、統合を変更します。

始める前に

必要なロール:アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー

このタスクについて

ユースケースをそのフィールド、テーブル、質問、統合、およびフローとともに編集するには、次の手順に従います。

読み取り専用としてマークされたユースケースは編集できません。ただし、編集可能な読み取り専用ユースケースのコピーを作成することはできます。詳細については、「でのユースケースのコピーの作成 Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
2. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。
3. プラットフォームスキルリストで、該当するドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルを検索し、オプションメニュー ( ) の 編集 を選択します。
4. 編集するユースケースの行で、オプションメニューの [編集] を選択します( )。
5. 必要に応じて変更します。

   ユースケースセットアップの詳細については、次を参照してください: での Now Assist のユースケースの設定 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

でのユースケースのコピーの作成 **Now Assist**ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

ユースケースのコピーを作成して、同様の構造の新しいユースケースを作成する必要がある場合の時間を節約します。

始める前に
必要なロール:アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー

このタスクについて
次の手順に従って、ユースケースのコピーをそのフィールド、テーブル、質問、統合、およびフローとともに作成します。

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
2. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。
3. プラットフォームスキルリストで、該当するドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルを検索し、オプションメニュー ( ) の 編集 を選択します。
4. コピーするユースケースの行で、オプションメニュー( )の「コピーを作成」を選択します。
5. 確認ボックスで、[コピーを作成] を選択します。
6. **[Continue** (続行)] を選択します。
7. ユースケースの名前を入力します。
8. [コピーを作成] を選択します。

タスクの結果
重複したユースケースがユースケースリストに表示されます。

次のタスク
新しいユースケースを編集して必要な変更を加え、テストして適切に機能することを確認します。

詳細については、「でのユースケースの編集 Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

でのユースケースの非アクティブ化 **Now Assist**ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

ドキュメントに使用しないユースケースを非アクティブ化します。

始める前に
必要なロール:アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
2. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。
3. プラットフォームスキルリストで、該当するドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルを検索し、オプションメニュー ( ) の 編集 を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. 非アクティブ化するユースケースの行で、オプションメニュー( )の「非アクティブ化」を選択します。
5. 確認ボックスで、[はい] を選択します。

タスクの結果
ユースケースが非アクティブ化されます。非アクティブ化されたユースケースは、ドキュメント処理に使用されません。

でのユースケースの削除 **Now Assist**ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

ドキュメントで不要になったユースケースを削除します。

始める前に
必要なロール:アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アドミン、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) マネージャー

手順

1. 移動先 すべて > **Now Assist** アドミン > スキル.
2. ワークフローリストで、[プラットフォーム] を選択します。
3. プラットフォームスキルリストで、該当するドキュメントインテリジェンス (DocIntel) スキルを検索し、オプションメニュー ( ) の 編集 を選択します。
4. 削除するユースケースの行で、オプションメニュー( )の「削除」を選択します。
5. 確認ボックスで、[削除] を選択します。

タスクの結果
ユースケースは、関連するフィールド、テーブル、質問、統合、およびフローとともに削除されます。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**の **Now Assist** の使用

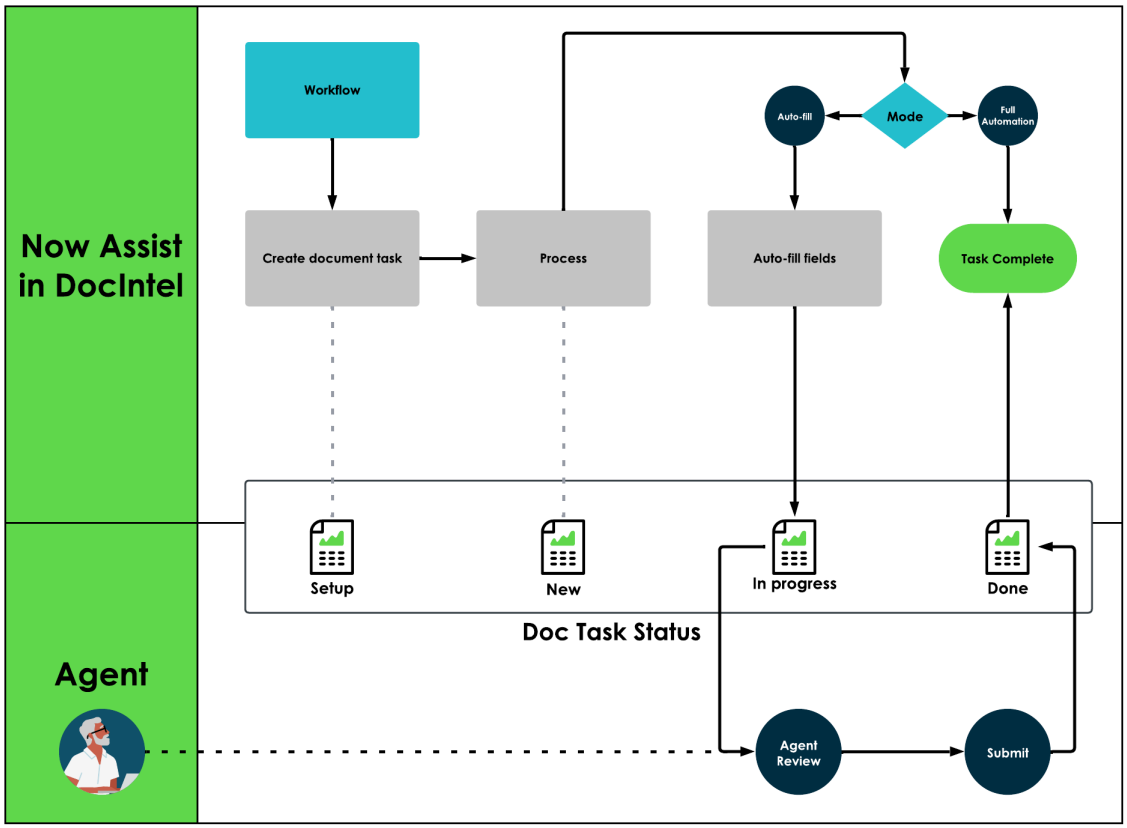
エージェントロールを持っている場合は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースのNow Assistを使用して、生成 AI でドキュメントの情報を分析および抽出できます。

次の図は、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキルのNow Assistがどのように設定され、ドキュメントを処理するために使用されるかを示しています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assistドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ドキュメント処理ワークフロー内



このワークフローの場合：

- ワークフロー統合は、そのフローの一部としてドキュメントタスクを作成します。
- ドキュメントは、ドキュメントタスクで処理するためにアップロードされます。
- Now Assist ユースケースで定義されたフィールドに基づいてドキュメントを処理し、予測を行います。
- ユースケースが完全自動化に設定されていない場合、タスクはレビューのためにライブエージェントに送信されます。
- エージェントは、 Now Assistによって予測された値を検証または修正するための入力を提供します。
- タスクが完了し、統合ワークフローが定義どおりに進行します。

ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**ワークスペースで抽出された情報を確認する

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)でNow Assistによってドキュメントまたは画像ファイルから抽出された情報を確認します。

始める前に
必要なロール:sn_docintel.admin、sn_docintel.creation_agent、または sn_docintel.extraction_agent

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
Now Assist は生成 AI 機能を使用して、ユースケースで定義されたフィールド、テーブル、および質問のファイルから抽出する情報を予測します。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースには、抽出された情報をすばやく確認して処理できるドキュメント管理機能があります。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースでは、次のことができます。

- Now Assist予測を確認し、抽出されたテキストを確認または編集します。
- Now Assistによって生成された回答を確認し、正確性を確認するために編集します。
- ドキュメントに欠落しているフィールドまたは回答を特定します。

詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を使用したワークスペース Now Assist」を参照してください。

手順

1. ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースを開いて、ドキュメントと抽出された情報を表示します。
2. 抽出レビューパネルで、フィールドまたは質問を選択します。

   アイテムのレビューステータスが [処理中] に設定されます。

   Now Assistドキュメント内で予測のソースを検出できる場合は、ドキュメント画像パネルで強調表示されます。

   必要に応じて、[折りたたみ] アイコン ( ) を使用してサイドパネルを折りたたみます。
3. フィールドまたは質問が正確であることを確認してください。

   注:
   フィールド値または回答された質問は、ドキュメントテキストまたは画像に基づく生成 AI 予測です。正確であることを確認するために慎重にレビューします。
4. オプション: フィールド値または回答された質問に対して適切なアクションを実行します。

   (Optional) 描画ツールの使用方法については、「 描画ツールを使用したフィールドの抽出」を参照してください。
5. 次のフィールドまたは質問を選択し、手順 3 ～ 4 を繰り返します。
6. **[Submit** (送信)] を選択します。

   注:
   生成 AI は、常に正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。送信する前に、すべてのフィールド値と回答が正確であることを確認してください。

タスクの結果
抽出された値が保存されます。空のフィールドと回答は値なしで送信されます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)のNow Assistについての参照

次のトピックでは、 Now Assist in ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) とともにインストールされる機能とプロパティに関する追加情報を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

で **Now Assist** とともにインストールされるコンポーネント ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

コンポーネントは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) でNow Assistを有効にするとインストールされます。

インストールされているロール

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) に Now Assist とともにインストールされるロールはありません。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションに含まれているものと同じロールを使用します。

詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

インストールされるテーブル

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) アプリケーションに含まれているものと同じテーブルを使用します。

詳細については、「ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

[store-future: BEGIN review]さらに、次のテーブルが ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のNow Assistとともにインストールされます。

Now Assistドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**テーブル内

テーブル	説明
di_skill_config	[内部テーブル]要求を LLM に送信する方法を決定するフィールドが含まれています。
di_skill_config_param	[内部テーブル]LLM 結果をドキュメントにマッピングする方法を決定するフィールドが含まれています。

[End]

のデータ抽出モード **Now Assist**ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

抽出モードは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のNow Assistがドキュメントタスクを処理する方法を決定します。

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、次のデータ抽出モードを使用します。

抽出モード	説明
デフォルト	Now Assist ドキュメント内で値が認識されると、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースの各フィールドに自動入力します。 Now Assist 必ずしも正確、完全、または適切な情報が得られるとは限りません。すべての

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

抽出モード	説明
	フィールドが正確であるかどうかを確認する必要があります。 レビュー担当者は、予測値を承認することも、手動で値を入力することもできます。
完全自動化	Now Assist は、エージェントのレビューなしでドキュメントタスクを自動的に完了して送信します。すべての必須フィールドの値は、 Now Assist によって自動入力されるか、またはドキュメントに存在しないとして識別されます。 完全自動化モードをオンにすると、予測値の精度をチェックするために使用されるエージェントのレビューがバイパスされます。 自動化を一時停止し、ドキュメントの必須フィールドのいずれかが不足している場合にエージェントのレビューを要求する構成オプションがあります。

ドキュメントとビジュアルインサイト **AI** エージェント

ドキュメントと視覚インサイトの AI エージェントは、ユーザー入力と ドキュメントまたは 画像の添付ファイルからコンテキストを収集し、 コンテンツに基づいて要求された情報を生成し、関連するタスクの詳細とともに情報を提供します。

ドキュメントとビジュアルインサイト **AI** エージェントの概要

ドキュメントと視覚インサイトの AI エージェントは、ドキュメントと画像を処理するタスクを実行します。

データ抽出
: 既存のユースケースを使用して特定の情報を抽出します。

要約
: ドキュメントと画像の主要なトピックを要約します。

質問応答 (Q&A)
: ドキュメントまたは画像のコンテンツに関する質問に答えます。

ドキュメントとビジュアルインサイトの AI エージェントは通常、スタンドアロンモードでは使用されず、どのユースケースでもアクセスできます。

AI エージェントの詳細については、「 Now Assist AI エージェント」を参照してください。

AI エージェントアクション

使用すると、エージェントは次のアクションを試すことができます。

- ユーザーから提供された情報に基づいて、実行するタスクのタイプを決定します。
  - データ抽出
  - 要約
  - 質問応答 (Q&A)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 関連するレコードの詳細を取得します。
- タスクのタイプに基づいてプロセスを開始します。
- 指示に従ってタスクの結果を提供します。
- タスクの完了と次のステップをユーザーに通知します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 用のツール Now Assist スキルキット

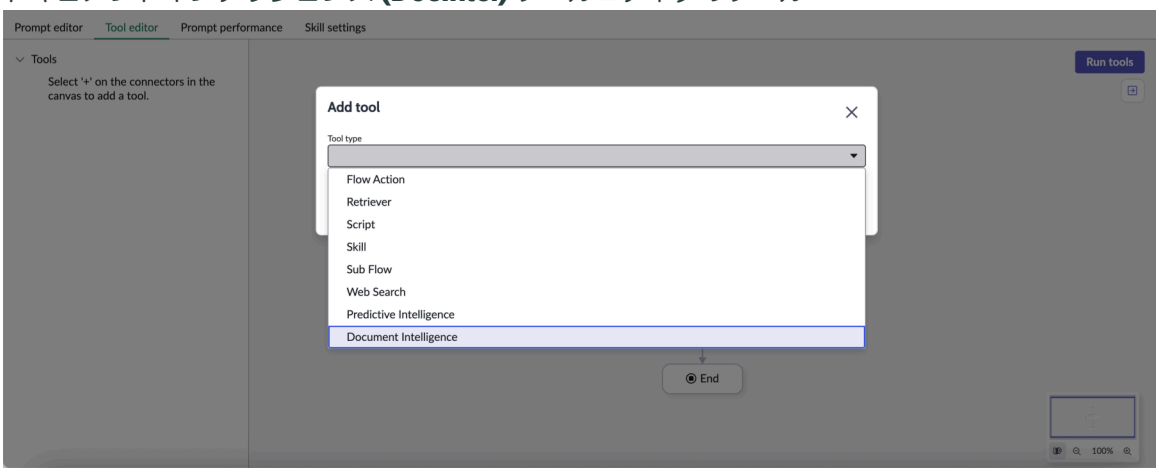
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ツールを使用して、Now Assist スキルキットで作成されたスキルの抽出、質問応答、要約機能を活用します。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ツールの概要

ツールは、スキル入力をスキル出力に変換するように構成された Now Assist スキルキットのユーティリティです。ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ツールは、生成 AI 機能を使用して、ドキュメントや画像ファイルから情報とインサイトを抽出します。抽出された情報は、プラットフォームで使用できる構造化データに変換されます。

ツールエディターを使用して、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ツールを構成できます。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ツールエディタのツール



Now Assist スキルキットのカスタムスキルにドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ツールを追加する方法の詳細については、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) を追加を参照してください。

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ツールのアクション

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ツールは、カスタムスキルがドキュメントと画像を処理するための次の機能を提供します。

質問する

添付ファイルのコンテンツについて大規模言語モデル (LLM) に尋ねる質問を定義します。

情報を抽出

ファイルコンテンツから構造化データとインサイトをプルします。

ユースケースの Now Assist で定義されたフィールド、テーブル、および質問に基づいて、ファイルから値を抽出し ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) 。既存のユースケースを使用するか、カスタムスキルのニーズを満たす新しいユースケースを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファイルの要約を作成

ファイルコンテンツの主要なトピックについて簡潔な要約を生成します。

カスタム Now Assist プロンプトとスキルの作成の詳細については、「 Now Assist スキルキット」を参照してください。

のフィールドタイプ **Now Assist**ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

フィールドタイプは、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)にNow Assistがあるドキュメントから取得される情報を指定します。

アドミニストレーターは、ユースケースのフィールドを設定するときに、次のフィールドタイプを使用できます。

注:
一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。詳細については、「データ正規化」を参照してください。

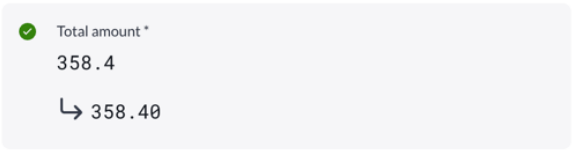
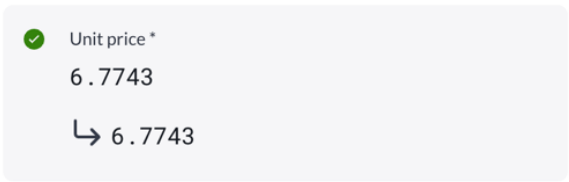
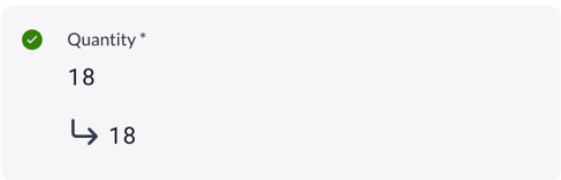
Now Assistドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**フィールドタイプ

フィールドタイプ	説明
ブーリアン (True/False)	true/false 値を保持します。ドキュメントでの Q&A の質問では、値は「はい」または「いいえ」の回答として表示されます。アドミニストレーターによって有効にされている場合は、回答の後に Now Assistによって生成された説明が続くことがあります。 このフィールドタイプは、ドキュメント Q&A ユースケースで使用できます。 
日付	ドキュメントから抽出された日付形式で表示される日付。 このフィールドタイプは、ドキュメント抽出のユースケースで使用できます。 

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

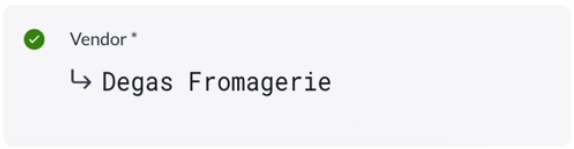
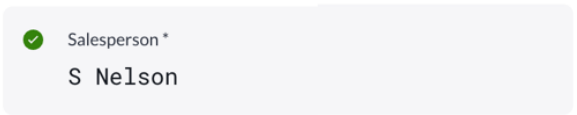
Now Assistドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	説明
10 進数	小数点以下 2 桁までの数値 (12.5 や 12.55 など)。 このフィールドタイプは、ドキュメント抽出のユースケースで使用できます。 
浮動小数点数 (浮動小数点数)	小数点以下 7 桁までの数値 (例: 12.0 ～ 12.0000000)。 このフィールドタイプは、ドキュメント抽出のユースケースで使用できます。 
整数	整数 (12 など)。 このフィールドタイプは、ドキュメント抽出のユースケースで使用できます。 
参照	参照フィールドには、別のテーブルのフィールドへの参照が格納されます。たとえば、インシデントテーブルの [発信者] フィールドは、ユーザー [sys_user] テーブルへの参照です。 詳細については、「Reference field type」を参照してください。 このフィールドタイプは、ドキュメント抽出のユースケースで使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assistドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**フィールドタイプ (続く)

フィールドタイプ	説明
	
テキスト	テキストフィールド。 このフィールドタイプは、ドキュメント抽出とドキュメント Q&A のユースケースで使用できます。 

Now Assistドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**フォーム

フォームを使用して、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)情報のNow Assistを表示および更新します。

ユースケースセットアップの質問フォーム

の質問フォームでは、ドキュメントについて尋ねる質問を定義できます。

の質問フォームには、次のフィールドが含まれています。

単一フィールドフォーム

フィールド	説明
質問	ドキュメントに関する質問。この質問は、予測のために生成 AI に送信されます。 ドキュメントで見つけたい情報について、明確で簡潔な質問を記述してください。たとえば、「このドキュメントは有効期限の対象ですか?」などです。 質問の下に、生成 AI が最適な回答を提供する方法についての詳細を追加します。たとえば、「有効性、期間、または時間枠が説明されているセクションを確認し、有効期限、更新要件、またはドキュメントを永続的であると宣言する明示的なステートメントに関する詳細を探します。ドキュメントに有効期限がある場合は、「はい」と答えます。有効期限についての言及がない場合、または有効期限が永続的であるという明示的な声明が含まれている場合は、「いいえ」と答えてください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一フィールドフォーム (続く)

フィールド	説明
	ヒント: 効果的な質問を作成するための追加のガイダンスについては、[質問支援] タブをご覧ください。 この質問は、 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) ワークスペースで回答を確認するときにエージェントに表示されます。
フィールドタイプ	フィールドのタイプ (テキストフィールドやブールフィールドなど)。 詳細については、「のフィールドタイプ Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
回答の説明を入力します	「はい」または「いいえ」の回答をサポートするドキュメントテキストに基づいて生成 AI に説明を提供するオプション。 このフィールドは、[フィールドタイプ] フィールドが ブール値 (True/False) に設定されている場合に使用できます。
ターゲットテーブル	このユースケースのドキュメント処理結果を保存するテーブル。
ターゲットフィールド	このフィールドを揃えるターゲットテーブルのフィールド。 ユースケースでは、ターゲットテーブルを選択する必要があります。
この単一フィールドは抽出に必要です	の質問を必須にするオプション。必須の質問を空欄または未確認のままにすることはできません。
複数の単一フィールドを作成	フォームを画面に表示し続けるオプション。ユースケースに複数の の質問 を追加する場合は、これを有効にします。

ユースケースセットアップ用のフィールドフォーム

フィールドフォームでは、抽出用に単一のフィールドを定義できます。

フィールドフォームには、次のフィールドが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一フィールドフォーム

フィールド	説明
フィールド 名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるフィールドの名前。 抽出する情報を明確に述べます。具体的、明確、簡潔にしてください。例:「注文番号」
詳細	抽出する情報の説明。説明は、フィールド名とともに、LLM がドキュメントから抽出するテキストを予測するために使用されます。 適切な情報を識別するために関連するコンテキストや追加の詳細を含めます。これにはキーワードが含まれる場合があります。たとえば、「契約番号または参照契約の番号」などです。 抽出する情報の例を提供します。例:「AGR-2023-0042」、「CON2039739」、「BV-22122KEY」。 説明の例: フィールド 名:「Currency」 詳細:「契約の建て通貨。注文フォームにのみ有効です。それ以外の場合は、空 ('') のままにします。通貨記号が「$」の場合は、「USD」と答えます。例:「USD」、「EUROS」、「GBP」など。 ヒント: 効果的なフィールドを形成するための追加のガイダンスについては、[フィールドアシスタント] タブをご覧ください。
フィールドタイプ	フィールドのタイプ。たとえば、テキストフィールドや日付フィールドなどです。詳細については、「のフィールドタイプ Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。詳細については、「データ正規化」を参照してください。
ターゲットテーブル	このユースケースのドキュメント処理結果を保存するテーブル。
ターゲットフィールド	このフィールドを揃えるターゲットテーブルのフィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

単一フィールドフォーム (続く)

フィールド	説明
	ユースケースでは、ターゲットテーブルを選択する必要があります。
この単一フィールドは抽出に必要です	フィールドを必須にするオプション。 必須フィールドを空または未確認のままにすることはできません。
複数の単一フィールドを作成	フォームを画面に表示し続けるオプション。ユースケースに複数のフィールドを追加する場合は、これを有効にします。

ユースケースセットアップのテーブルフォーム

[テーブル] フォームでは、抽出するテーブルを定義できます。

[テーブル] フォームには、次のフィールドが含まれています。

テーブルフォーム

フィールド	説明
テーブル	
テーブル名	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)ワークスペースに表示されるテーブルの名前。
その他詳細	抽出するテーブル情報の説明。説明はテーブル名とともに使用され、LLM がドキュメントから抽出するテーブルフィールドを予測するのに役立ちます。 適切な情報を識別するために関連するコンテキストや追加の詳細を含めます。
ターゲットテーブル	これらのテーブルフィールドのドキュメント処理結果を格納するテーブル。
フィールドへの親のマッピング	このテーブルを配置するターゲットテーブルのフィールド。 最初にターゲットテーブルを選択する必要があります。
このテーブルは抽出に必要です	テーブルフィールドを必須にするオプション。 必須テーブルフィールドを空または未確認のままにすることはできません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルフォーム (続く)

フィールド	説明
列	
列タイトル	テーブル内の列ヘッダーの名前。
列のタイプ	テーブル列のフィールドのタイプ。たとえば、テキストフィールドや日付フィールドなどです。詳細については、「のフィールドタイプ Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。 一部のフィールドタイプでは、抽出された値を標準形式に変換します。詳細については、「データ正規化」を参照してください。
ターゲットフィールドを選択	このフィールドを揃えるターゲットテーブルのフィールド。 ユースケースでは、ターゲットテーブルを選択する必要があります。
新規の列	テーブルに列を追加するオプション。 [store-future: BEGIN review]並べ替えアイコン ( ) を使用して、テーブル内の列を並べ替えます。[End]
複数のテーブルを作成	フォームを画面に表示し続けるオプション。ユースケースに複数のテーブルを追加する場合は、このオプションを有効にします。

の Now Assist の制限 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) でNow Assistを使用する場合は、注意すべき重要な制限事項がいくつかあります。

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)スキル制限内

次の表に、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のNow Assistスキルの重要な制限を示します。

の Now Assist に関するスキル制限 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)

制限	説明
ファイル形式	サポートされているファイル形式は、JPEG、PNG、PDF、DOCX です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の **Now Assist** に関するスキル制限 ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** (続く)

制限	説明
ファイルサイズ制限	ファイルサイズの制限は 20 MB です。
ページ数制限	ユースケースで画像モードがオンになっている場合、ページ数の制限はファイルあたり 10 ページです。 画像モードがオフになっている場合、ページ数の制限はファイルあたり 200 ページです。 画像モードはユースケースのセットアップ時に選択します。詳細については、「での Now Assist のユースケースの設定 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。
ユースケースあたりの最大フィールド数	ユースケースあたりのフィールドの最大数は 50 です。
サポートされている言語	画像ファイル内のテキストを検出するために光学式文字認識 (OCR) を必要とする画像ファイルの場合、さまざまな言語グループをサポートする OCR モデルがあります。詳細については、「でサポートされている言語 Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。 テキストベースのファイルの場合、スキルは、LLM のモデルカードで説明されているように、選択したモデルまたはデフォルトモデルでサポートされている言語を認識します。LLM の詳細については、「 の Now Assist で使用される大規模な言語モデル ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

ドキュメントとビジュアルインサイト **AI** エージェントの制限

次の表に、ドキュメントとビジュアルインサイトの AI エージェントの重要な制限を示します。

ドキュメントとビジュアルインサイト **AI** エージェントの制限

制限	説明
ファイル形式	サポートされているファイル形式は、JPEG、PNG、PDF、DOCX、XLSX、CSV、TXT、および PPTX です。
ファイルサイズ制限	ファイルサイズの制限は 20 MB です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドキュメントとビジュアルインサイト **AI** エージェントの制限 (続く)

制限	説明
ページ数制限	各ドキュメントタスクのページ数制限は 200 です。
サポートされている言語	画像およびテキストベースのファイルの場合、AI エージェントは、LLM のモデルカードで説明されているように、選択したモデルまたはデフォルトモデルでサポートされている言語を認識します。LLM の詳細については、「の Now Assist で使用される大規模な言語モデル ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

の **Now Assist** で使用される大規模な言語モデル ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、大規模言語モデル (LLM) を使用して生成 AI およびエージェント AI 機能を実行します。ユースケースの作成時に LLM を選択できます。

マルチモーダル LLM は、テキスト、音声、画像などの複数のタイプの入力を処理してテキスト応答を生成できるため、画像モードをサポートできます。画像入力の場合、処理に時間がかかる場合があります。

次の表に、ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)Now Assistで使用可能な LLM を示します。

の **Now Assist** の **LLM** オプション ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

LLM	特徴
Now Assist デフォルト	すべての Now Assist スキルのデフォルトとして選択した LLM を使用します。詳細については、「モデルプロバイダーを管理」を参照してください。
Now LLM サービス -大きい	自然言語理解、自動化、意思決定支援をサポートする AI 主導型ソリューションに使用されるテキストのみのモデル。
Now LLM サービス -小さい	ServiceNow ワークフロー内のテキストベースの自動化とコンテンツ生成を強化することで、エンタープライズ AI アプリケーションに使用されるテキストのみのモデル。
Google Cloud - Gemini Large	高度な推論機能と問題解決機能を備えたマルチモーダルモデル。
Google Cloud - ジェミニスモール	要約、書き換え、およびコンテンツ変換において強力なパフォーマンスを発揮するマルチモーダルモデル。
Azure OpenAI - GPTラージ	分析、要約、および複数ステップの問題解決を含むタスクで強力なパフォーマンスを発揮するマルチモーダルモデル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の **Now Assist** の **LLM** オプション ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)** (続く)

LLM	特徴
Azure OpenAI - GPT小	軽量で高効率で、要約、言い換え、および Q&A を含むルーチンワークフローに効果的なマルチモーダルモデル。
Amazon Bedrock - クロードラージ	長いドキュメントやダイアログのための強力なコンテキスト管理を備えたマルチモーダルモデル。
Amazon Bedrock - クロード・スモール	リアルタイムアプリケーション向けの低レイテンシと高効率のマルチモーダルモデル。

詳細については、「上の大規模言語モデル ServiceNow AI Platform」を参照してください。

でサポートされている言語 **Now Assist**ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

Now Assistドキュメントインテリジェンス (DocIntel) では、複数の言語のテキストがサポートされています。

テキストベースのファイルの場合、 Now Assist は、LLM のモデルカードに記載されているように、選択したモデルまたはデフォルトモデルでサポートされている言語を認識します。LLM の詳細については、「 の Now Assist で使用される大規模な言語モデル ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

画像ファイル内のテキストを検出するために光学式文字認識 (OCR) を必要とする画像ファイルの場合、OCR モデルを使用してさまざまな言語グループをサポートします。ユースケースのセットアップ中に選択された言語は、OCR モデルが画像内のテキストを検出するのに役立ちます。詳細については、「での Now Assist のユースケースの設定 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)」を参照してください。

次の表に、使用可能な OCR モデルを示します。

の **Now Assist** の **OCR** モデル ドキュメントインテリジェンス **(DocIntel)**

OCR モデル	サポート対象の言語
ラテン語モデル (デフォルト)	英語、オランダ語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ポルトガル語、スペイン語
CJ モデル	日本語・中国語(簡体字)

タスクインテリジェンス

タスクインテリジェンス は機械学習を使用してデータを使用してソリューションをトレーニングし、重要な成果を達成します。

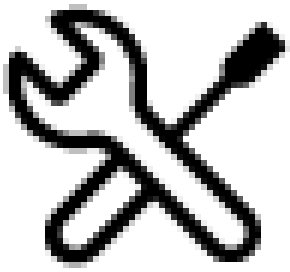
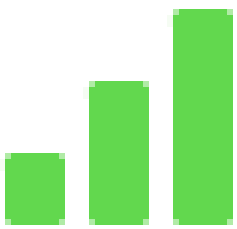
タスクインテリジェンス の概要

タスクインテリジェンス を使用すると、機械学習モデルを設定して、タスクの作成、トリアージ、および調査を自動化できます。その後、ソリューションのパフォーマンスを追跡および評価して、その可能性を最適化し、作業をより効率的にし、平均解決時間 (MTTR) を短縮できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

開始

探索	インストール	構成
		
タスクインテリジェンスモデルと機械学習モデルを探索します。	タスクインテリジェンスおよび関連アプリケーションをインストールします。	機械学習モデルを構成します。
モデルを作成	**モデルを分析**	**参照**
		
タスクインテリジェンスモデルを作成および編集します。	モデルのパフォーマンスを監視および解析します。	タスクインテリジェンスと言語のサポートとともにインストールされるコンポーネントの参照。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- Now Community ポータルで AI とインテリジェンスを検索
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

タスクインテリジェンス の探索

タスクインテリジェンスの詳細と、機械学習モデルがデータから学習して予測を行い、重要な結果を達成する方法について説明します。

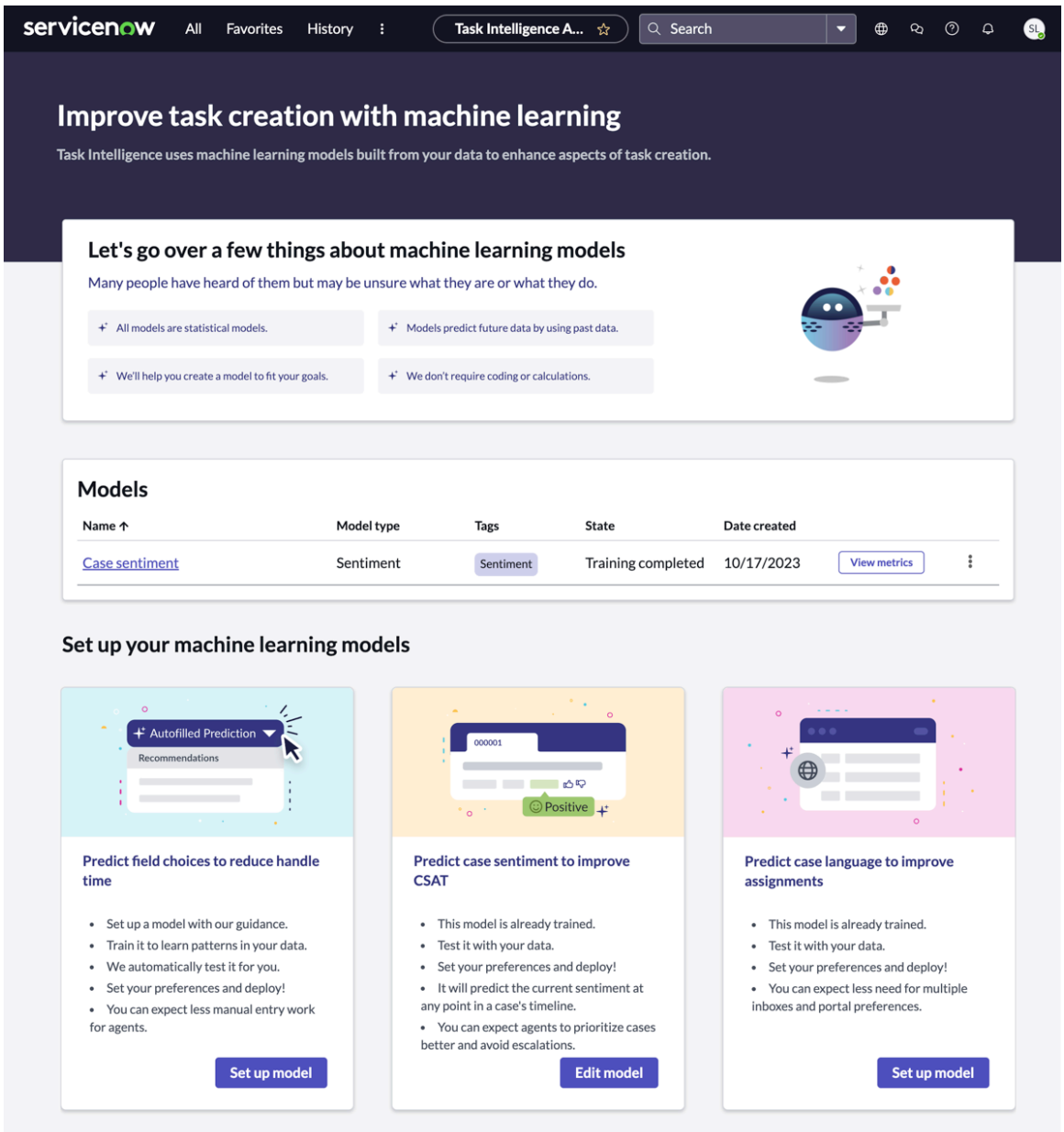
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクインテリジェンスの概要

タスクインテリジェンスを使用すると、データとやり取りする機械学習ソリューションを簡単に設定できます。次に、ソリューションが作成、回避、トリアージ、修復、および最適化のタイミングにどのように影響するかを追跡します。自動化されたタスクの作成、トリアージ、および調査により、エージェントは情報の受信と準備に費やす時間を短縮できるため、タスクをより迅速に進めることができます。これらのモデルは、より効率的に作業するのに役立ち、タスクの平均解決時間 (MTTR) を短縮するのに役立ちます。

タスクインテリジェンスを使用すると、エージェントは次のことが可能になります。

- 問題を迅速に解決してサービスとエクスペリエンスを向上させる
- 有意義で価値の高い作業に集中する
- エラー率を低減し、コストを削減する
- 直感的なエクスペリエンスで価値実現までの時間を短縮する



アドミンコンソールは、次のモデルタイプをサポートしています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

モデル	アプリケーション	説明
インシデントフィールド予測	ITSM のタスクインテリジェンス	インシデントフィールド予測モデルの作成
類似性モデル管理	ITSM のタスクインテリジェンス	Create a similar records prediction model in Task Intelligence for ITSM
ケースフィールド予測	CSM のタスクインテリジェンス	カテゴリ設定を含む、ケースフォームの出力フィールドを予測します。 Record categorization
感情予測	CSM のタスクインテリジェンス	現在および傾向のユーザーの感情を予測します。 注: モデルは事前トレーニング済みですが、テストや編集が可能です。構成できる感情モデルは 1 つだけです。
言語検出	CSM のタスクインテリジェンス	使用されている言語を検出します。 注: モデルは事前トレーニング済みですが、テストや編集が可能です。構成できる言語検出モデルは 1 つだけです。

タスクインテリジェンス のワークフロー

タスクインテリジェンスアドミンコンソールは機械学習モデルを使用します。モデルは統計的であり、過去のデータでトレーニングすることで将来のデータを予測できます。

アドミンコンソールを使用して、他の ServiceNow 機能やアプリケーション (カスタマーサービス管理 (CSM)など) の自動化に使用される予測モデルを作成、構成、トレーニング、テスト、および展開します。

機械学習モデルのトレーニングでは、モデルが過去のデータのパターンを学習して新しいデータを予測します。モデルはパターンを学習できるように大量のデータを使用してトレーニングされます。大きなデータセットを使用することで学習したパターンの統計的な重要性が高まります。情報システム、ビジネスプロセス、およびサービス運用に関する質問に答えることで、システムは回答から積極的に学習します。

タスクインテリジェンス のメリット

この タスクインテリジェンスアドミンコンソール により、アドミニストレーターはノーコードで タスクインテリジェンス ソリューションを展開できます。シームレスなエクスペリエンスにより、タスクの作成、転送、トリアージ、および解決を自動化および最適化できます。

機能は、 Task Intelligence for Customer Service と ITSM のタスクインテリジェンス の 2 つのアプリケーションによって実装されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利益	機能	ユーザー
自動入力または提案として推奨する予測フォームフィールド値	フィールド予測モデルの作成	アドミン、エージェント
言語と添付ファイルのコンテンツに基づいてメールとケースを分類する	Record categorization	エージェント
以前のインシデントに基づいてインシデントのカテゴリと優先度を予測し、解決時間を短縮する	インシデント予測モデルの作成	エージェント
カスタマーサービスケースにおける初期および進行中の感情の分析	Sentiment Analysis	エージェント
カスタマーサービスケースの作成に使用された言語を特定する	Language detection	エージェント
モデルのパフォーマンスの解析と評価	タスクインテリジェンス アナリティクスとモニタリング	管理

タスクインテリジェンス の構成

タスクインテリジェンスアドミンコンソールとその関連アプリケーションを構成してインストールします。

構成の概要

タスクインテリジェンスアドミンコンソールは、CSM のタスクインテリジェンスまたはITSM のタスクインテリジェンスとともにインストールされます。詳細については、「タスクインテリジェンスアドミンコンソール をインストール」を参照してください。

ITSM のタスクインテリジェンスの構成

エージェントがアプリケーションを使用して要件を効率的に満たせるように ITSM のタスクインテリジェンス を構成します。

Configure Task Intelligence for Customer Service

カスタマーサービス用 タスクインテリジェンス アプリケーションをインストールし、ケースカテゴリ設定、言語検出、感情分析、カスタマーサービス用 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) など、さまざまな機能を構成します。

タスクインテリジェンスアドミンコンソール をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 タスクインテリジェンス アプリケーション (sn_ti_admin) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション .
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeのタスクインテリジェンスアドミンコンソール アプリケーションリストを確認してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

必要なロール：admin

このタスクについて
タスクインテリジェンスアドミンコンソール とともに次のアイテムがインストールされます。

- ロール
- テーブル

詳細については、「タスクインテリジェンス ロール」を参照してください。

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 タスクインテリジェンスアドミンコンソール アプリケーション (sn_ti_admin) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store へのリクエストが必要になることがあります。

   [インストール] ボタンの横のリストに、使用可能なバージョンが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

を使用した機械学習モデルの管理 タスクインテリジェンス

機械学習モデルを作成、編集、トレーニング、評価して、カスタマーサービスケースとインシデントを予測します。

Managing Task Intelligence for ITSM models

ITSM のタスクインテリジェンス の機械学習機能を使用して、インシデントフィールド情報を予測して推奨し、インシデントの分類に役立てます。

Use Task Intelligence for Customer Service

タスクインテリジェンス機能を使用して、ケースのフィールド予測モデルと感情モデルを作成し、タスクインテリジェンスアナリティクスと予測の履歴を確認します。

タスクインテリジェンスモデルを作成

機械学習モデルを作成して、フィールド値の予測、ケースの感情の分析、またはケース言語の検出を行います。

インシデントフィールドを予測するモデルの作成

インシデント予測ソリューションベースのモデルを作成して展開し、新しい IT サービスインシデントのインシデントフィールドを予測します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Create a model to predict record fields

カスタマーサービスケースのフィールドを予測するたのモデルを作成してトレーニングします。

タスクインテリジェンスモデルの編集

機械学習モデルを再トレーニングするか、予測内容を編集して、ビジネスゴールとの整合性を高めます。

インシデントフィールドを予測するためのモデルの編集

既にトレーニングおよび展開されているインシデント予測モデルを編集します。モデル構成を変更し、更新されたトレーニング結果を表示して、モデルを再展開します。

ケースフィールド予測モデルの作成と編集

カスタマーサービスケースのフィールドを予測するためのモデルを作成、トレーニング、および編集します。

Create a model to predict case sentiment

事前トレーニング済み感情モデルを編集してテストし、カスタマーサービスケースの感情を予測します。

Create a model to detect case language

事前トレーニング済みのモデルを編集およびテストして、カスタマーサービスケースの作成に使用された言語を検出します。

タスクインテリジェンスモデルの評価

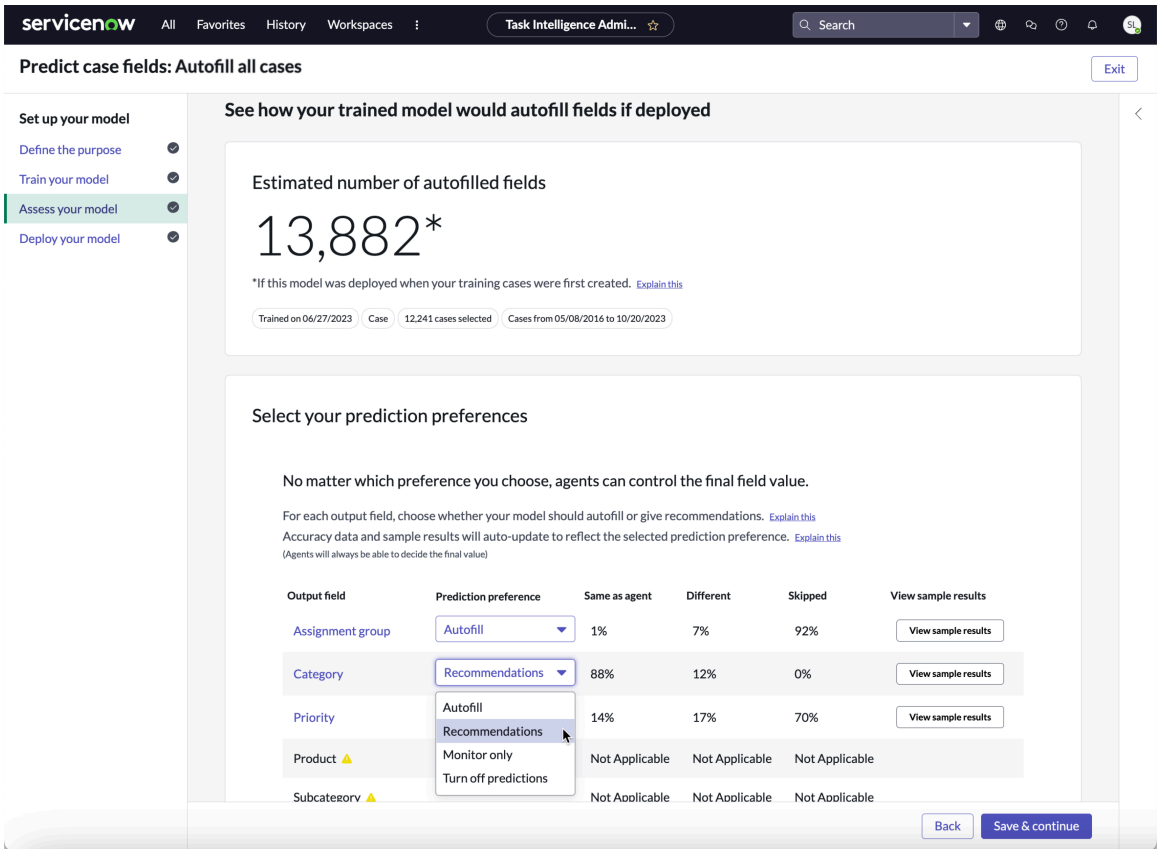
機械学習モデルのパフォーマンスを評価すると、望ましい結果を達成するためのモデルの使用方法とトレーニング方法を決定するのに役立ちます。

[モデルの評価] 画面では、モデルのパフォーマンスを評価できます。モデルをトレーニングまたは再トレーニングした後、[モデルの評価] 画面には、最新のデータに対するモデルの平均パフォーマンスの推定値が表示されます。

注:
モデルのパフォーマンスに日々変動が見られるのは普通のことです。パフォーマンスは、時間の経過とともに推定されるパフォーマンスに平均化される傾向があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[モデルの評価] 画面では、レコードのサンプルの予測例を表示することもできます。これらの例は予測を示していますが、必ずしもモデルの品質と平均的なパフォーマンスを反映しているわけではありません。[モデルの評価] 画面で提供される推定値と [監視] ページのレポートは、はるかに多くのケースから計算されます。

[モデルの評価] 画面を使用して、フィールドごとに次のいずれかの設定を選択することもできます。

- フィールドに予測値を自動入力します。
- フィールドの予測値に関する推奨事項が提供されます。
- 監視のみ を行い、フィールドの予測モデルをバックグラウンドでのみ実行します。
- フィールドの予測をオフにします。

モニタリングモード

監視モードを使用すると、予測をレコードに適用せずに、フィールドレベルでモデルのパフォーマンスを監視できます。モデルはバックグラウンドでのみ実行され、満足のいくパフォーマンスが得られるまでトレーニングと再トレーニングが可能です。モデルの編集時に、[モデルの評価] 画面からモデルフィールドを監視モードに設定できます。

タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用してモデルのパフォーマンスを表示および追跡できます。「タスクインテリジェンス アナリティクスとモニタリング」を参照してください。

複数出力モデルのフィールドレベルの精度の評価

フィールドごとにモデルのパフォーマンスを評価します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

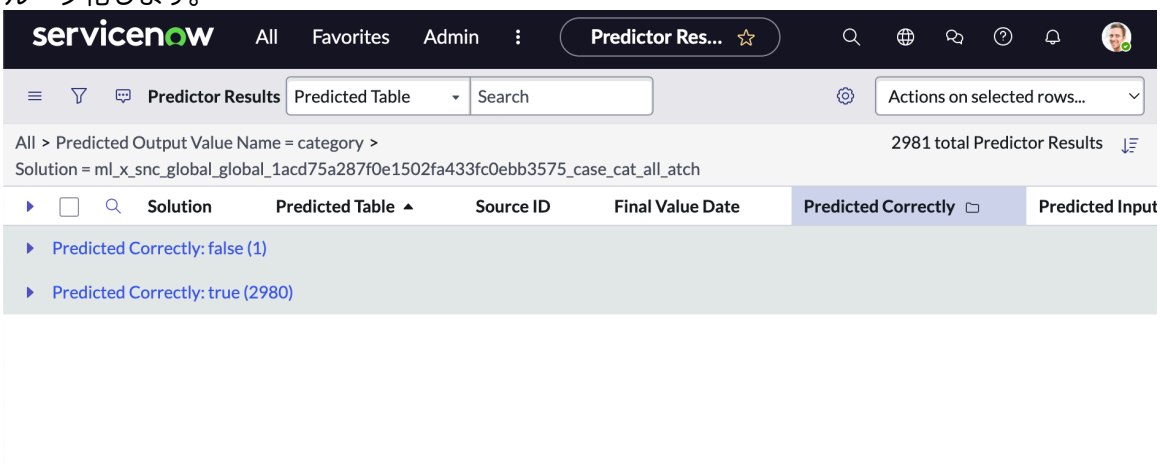
このタスクについて
モデルを作成してテストした後、パフォーマンスを評価して、予測対象をどの程度正確に予測しているかを評価します。複数のフィールドを予測する複数出力モデルでは、各フィールドのパフォーマンスを個別に評価することができます。

モデルをまだ作成していない場合は、「 Create a model to predict record fields 」または「 インシデントフィールドを予測するモデルを作成する 」を参照して作成します。

モデルは監視モードである必要があります。[モデルの評価] 画面で監視モードを設定できます。詳細については、「 ケースフィールド予測モデルの作成 」または 「インシデントフィールドモデルを予測するモデルの作成 」の「設定の設定」ステップを参照してください。

手順

1. アプリケーションナビゲーターに「ml_predictor_results_task.list」と入力して、[予測結果] (ml_predictor_results_task) に移動します。
2. 「製品」や「カテゴリ」など、評価するフィールドの名前の [予測出力値の名前] をフィルタリングします。
3. 画面の左上隅にあるリストコントロールアイコンを選択して、[正しく予測済み] でリストをグループ化します。



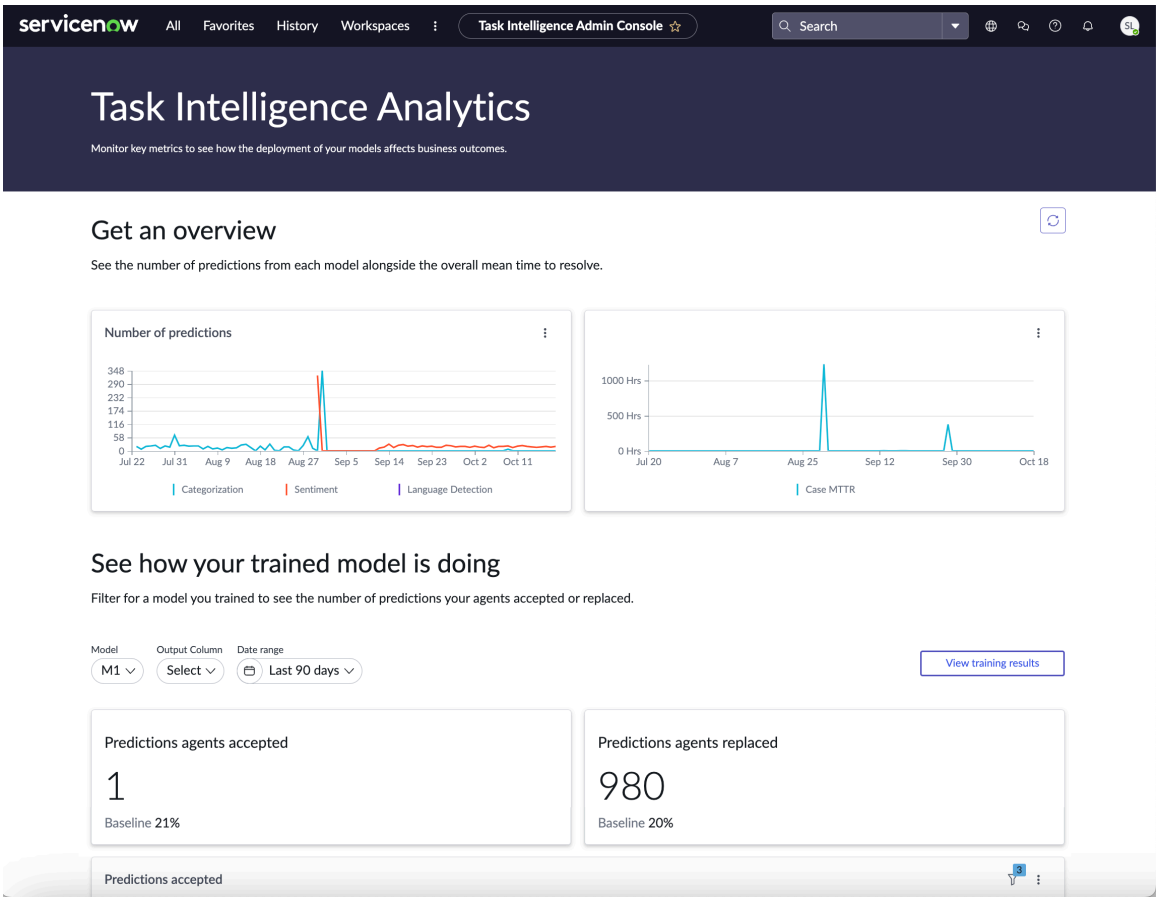
4. [正しく予測済み] が **true** のレコード数を合計レコード数で除算します。
これは、特定のフィールドの精度を表します。
5. 精度を計算するフィールドごとに、ステップ 2 ～ 4 に従います。
6. オプション: [監視] 画面でモデルのパフォーマンスを表示します。

   a. 移動先 カスタマーサービスのタスクインテリジェンス > モニタリング アプリケーションナビゲーターで

   (Optional) [監視] 画面では、チャートに表示するモデル、フィールド、および日付範囲を選択できます。精度は、自動入力される上位の値または上位 3 つの推奨事項が正しいかどうかに基づいて測定されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



b. [モデル] を選択します。

c. フィールドの出力列を選択します。

d. 日付範囲を選択します。

次のタスク
各フィールドの精度が許容範囲内である場合は、モデルを監視モードからリアルタイム予測に移行して展開します。特定のフィールドの精度が許容できない場合は、その出力フィールドをモデルから削除し、再トレーニングして展開できます。モデルの編集の詳細については、 タスクインテリジェンスモデルの編集 を参照してください。

タスクインテリジェンス アナリティクスとモニタリング

タスクインテリジェンスアドミンコンソールを使用して、機械学習モデルのパフォーマンスを監視、分析、評価します。

ITSM のタスクインテリジェンスアナリティクスとモニタリング

タスクインテリジェンスモデルの影響を表示します。モデルのパフォーマンスを経時的に監視し、ビジネス価値を追跡し、エージェントが使用した予測と使用しなかった予測を表示します。

CSM のタスクインテリジェンスのアナリティクスの表示

カスタマーサービスアナリティクスの タスクインテリジェンス を表示し、機械学習モデルがどのように機能しているかを確認します。

View Task Intelligence prediction history

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CSMモデルの予測結果の履歴予測の詳細を表示します。

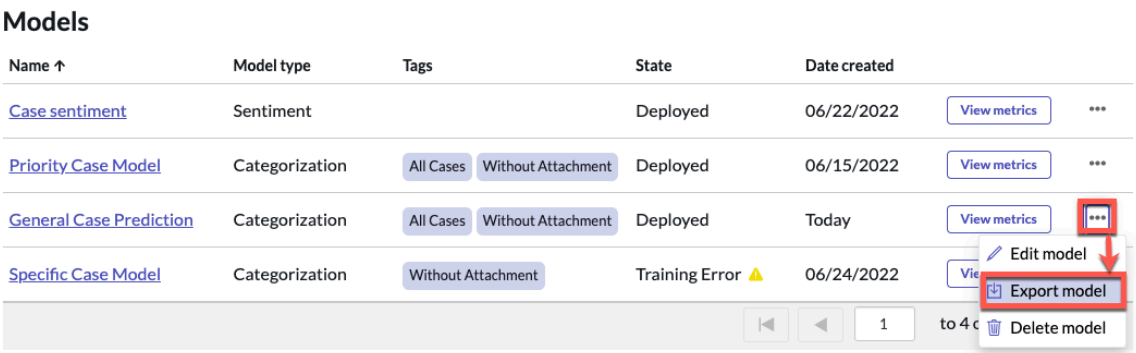
タスクインテリジェンスモデルのエクスポート

タスクインテリジェンスモデルを別のインスタンスにエクスポートします。

始める前に
必要なロール:admin または tia_admin

手順

1. 移動先 すべて > **CSM** のタスクインテリジェンス > セットアップ または すべて > **ITSM** のタスクインテリジェンス > セットアップは、エクスポートするアプリケーションとコンテキストによって異なります。
2. [モデル] リストで、エクスポートするモデルのその他のオプションメニューをクリックします。



3. [モデルのエクスポート] をクリックします。
   新しいタブが開き、認証ステップが表示されます。
4. **[Allow** (許可)] をクリックします。

タスクの結果
XML ファイルがブラウザーにダウンロードされます。

次のタスク
XML ファイルを使用すると、更新セットを使用して別のインスタンスにモデルを簡単に転送できます。詳細については、「 システムアップデートセット 」を参照してください。

タスクインテリジェンスの参照情報

参照トピックには、インストールされているコンポーネントと言語検出の詳細に関する追加情報が記載されています。

タスクインテリジェンス ロール

sn_ti_admin プラグインのアクティブ化とともにインストールされるユーザーロールの参照。

ITSM のタスクインテリジェンスの参照

参照トピックには、ITSM のタスクインテリジェンス とともにインストールされるコンポーネントに関する追加情報が記載されています。

View Task Intelligence Analytics

カスタマーサービスアナリティクスの タスクインテリジェンス を表示し、機械学習モデルがどのように機能しているかを確認します。

でサポートされている言語 タスクインテリジェンス

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CSM のタスクインテリジェンスの言語検出機能は、22 の異なる言語をサポートしています。

タスクインテリジェンス ロール

タスクインテリジェンス はこれらのロールに併せてインストールされます。

ユーザーごとのサブスクリプション管理の詳細については、「Managing per-user subscriptions in Subscription Management」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

タスクインテリジェンスアドミン **[tia_admin]**

アプリケーションのすべてのアクションに対する権限を持つアドミンユーザー。すべての タスクインテリジェンス モデルを作成、編集、および監視します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- ml_admin
- platform_ml_read

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

タスクインテリジェンスユーザー **[tia_user]**

タスクインテリジェンスモデルを表示および監視します。トレーニングを表示するには、追加のアクセス権が必要です。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト:ml_report_user

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

タスクインテリジェンスアナリスト **[tia_analyst]**

アナリティクスダッシュボードを通じて タスクインテリジェンス モデルを監視します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト:ml_admin。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要:
より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

でサポートされている言語 タスクインテリジェンス

タスクインテリジェンスアプリケーションは、さまざまな言語での予測をサポートしています。

サポートされている各言語には、2 文字のコードが関連付けられています。例：英語 - en。

次の表に、 タスクインテリジェンス でサポートされている言語と、それらがサポートするモデルを示します。

注:
トレーニングデータセットに含まれる言語のみがサポートされています。

言語名	言語コード	インシデントフィールド (ITSM)	ケースフィールド (CSM)	感情予測 (CSM)	言語検出 (CSM)
アラビア語	ar				X
ブラジル系ポルトガル語	Português (Brasil)	X			
簡体字中国語	中文	X			X
チェコ語	Čeština				X
デンマーク語	da	X			
オランダ語	nl	X			X
英語	en	X	X	X	X
エストニア語	et				X
フィンランド語	Suomi	X			X
フランス語	fr	X	X		X
フランス系カナダ人	Français (Canada)	X			
ドイツ語	Deutsch	X	X		X
ヘブライ語	#####				X
ハンガリー語	hu				X
イタリア語	it	X			X

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

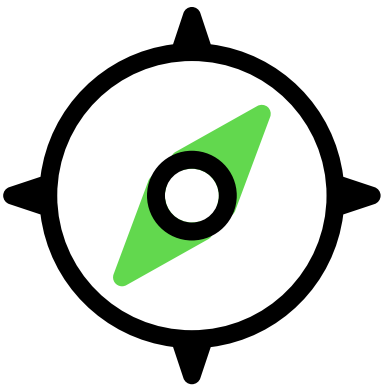
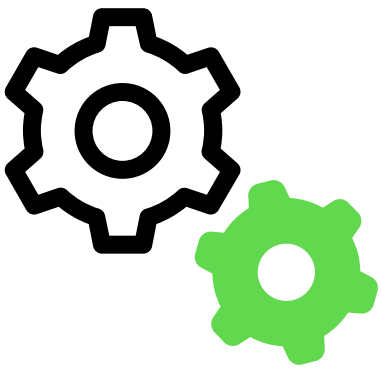
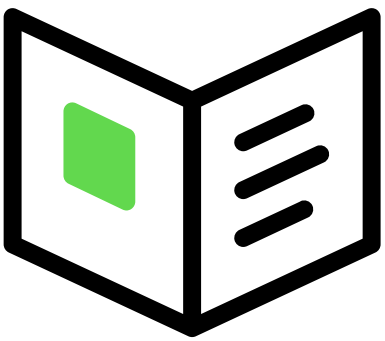
言語名	言語コード	インシデントフィールド (ITSM)	ケースフィールド (CSM)	感情予測 (CSM)	言語検出 (CSM)
日本語	ja	X			X
韓国語	ko	X			X
ノルウェー語	nb	X			X
ポーランド語	Polski	X			X
ポルトガル語	Português	X			X
ロシア語	ru				X
スペイン語	Español	X	X		X
スウェーデン語	Svenska	X			X
タイ語	###				X
トルコ語	Türkçe				X

会話インサイト

ServiceNow® Conversation Insights アプリケーションは、推定顧客満足度 (CSAT) スコアと、CSAT の実用性の向上に役立つ根本的な要因を提供するように設計されています。

開始

会話インサイトの使用を開始して、推定 CSAT スコアと要素をアナリティクスダッシュボードに統合します。

探索	インストール	参照
		
会話インサイトの詳細	会話インサイトをインストール	会話インサイトに関する追加情報

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

も正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。お客様は、「」で説明されているように、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。 Now Assist オプトアウトページ.

会話インサイトの詳細

会話インサイトが、AI ベースの推定顧客満足度 (CSAT) スコアと要素を使用して会話のインサイトを強化するのにどのように役立つかについて説明します。

会話インサイトの概要

会話インサイトは、 仮想エージェント ワークフローおよびエージェントワークフローでの会話の推定 CSAT スコアと説明要素を提供するように設計されています。AI を活用して会話をリアルタイムで分析し、 仮想エージェント とライブエージェントのやり取り、およびエージェントワークフローの改善に役立つ実用的なインサイトを提供します。

推定 CSAT は、1 (最も満足していない) から 5 (最も満足している) までの数値スコアです。これは、ユーザーからの入力なしに、会話のトランスクリプトからリアルタイムで完全に予測されます。このモデルでは、CSAT スコアに加えて、CSAT スコアに寄与した CSAT 要因も予測します。推定 CSAT スコアには、次の CSAT 要素が関連付けられています。

- 解決: 仮想エージェント または AI エージェントが、人間の介入なしにユーザーの問題を正常に解決したかどうかを示します。
- 混乱: 仮想エージェント または AI エージェントがユーザーの意図を誤解したり、解釈できなかったりする頻度を示します。
- 工数:解決に達するために必要なユーザーのターンまたはインタラクションの数を示します。
- 共感: 仮想エージェント または AI エージェントがユーザーの感情的なトーンをどの程度認識して応答したかを示します。
- 次のステップ: 仮想エージェント エージェントまたは AI エージェントが、ユーザーが次に何をすべきかを明確に伝えたかどうかをキャプチャします。
- 不満:ユーザーの不満やインタラクション中に繰り返し失敗した試行の兆候にフラグを付けます。
- 転送とエスカレーション: 仮想エージェント または AI エージェントが会話を人間のエージェントまたは別のシステムに渡した頻度を追跡します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

推定 CSAT スコアと要素は、会話ごとに計算されます。対話型アナリティクスアプリケーションは、会話インサイト [sn_aci_insights] テーブルに書き込まれたスコアを活用して、カスタムダッシュボードとワークフローを作成できます。AI エージェントアナリティクスダッシュボードには、推定 CSAT スコアと要素を含む可視化がデフォルトで含まれています。

会話インサイト [sn_aci_insights] テーブルのデータ保持期間は 2 年間です。カスタムダッシュボードの作成の詳細については、「 Create a dashboard with the in-line editor と Select a table data source for a data visualization 」を参照してください。

会話インサイトワークフロー

会話インサイトワークフローは、 仮想エージェント エージェントと AI エージェントのどちらによって処理されたかにかかわらず、各インタラクションがどのようにアクション可能なインサイトに変換されるかを示しています。分析と意思決定のために、インサイトをダッシュボードに直接フィードできます。会話インサイトワークフローは、会話からインサイトまでの過程をダッシュボードに表示します。

会話インサイトワークフロー

自動翻訳

1. 会話ソース
   - エージェント AI チャット
   - 仮想エージェント チャット
2. データ集計
   - エージェント AI と 仮想エージェント インタラクションは、会話テーブル [sys_cs_conversation] にキャプチャされます。
   - ユーザークエリ、エージェントの応答、タイムスタンプ、およびメタデータ (セッション ID やチャネルタイプなど) を含む会話のトランスクリプトも、処理のために会話テーブルに保存されます。
3. インサイトの生成
   - モデルは会話のトランスクリプトを分析します。
   - 推定 CSAT スコアは、共感、解決、不満などの CSAT 要素に対して生成されます。
4. Insights ストレージ
   - 推定 CSAT スコアと要素は、会話インサイトテーブル [sn_aci_insights] に保存されます。
   - 会話インサイトテーブルは、抽出されたインサイトの構造化リポジトリとして機能します。
5. ダッシュボード

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- インサイトは、アドホックダッシュボードとワークフローの作成に使用できます。
- 推定 CSAT スコアに基づいて、傾向、パフォーマンスメトリクス、およびターゲット改善を調べることができます。

会話インサイトのメリット

問題管理	ソリューション
従来の調査では、極端な意見や低い回答率が反映されていることがよくあります。	推定 CSAT は、AI を使用して会話の完全なトランスクリプトに基づいて会話の CSAT スコアをリアルタイムで推定することで、この問題の解決を支援します。この CSAT スコアは、バイアスを排除し、明示的なサーベイフィードバックに依存する必要性を減らすのに役立ちます。
インタラクション後のフィードバックにより、インサイトが遅れ、遅行インジケーターが発生します。	CSAT スコアはインタラクションの直後に生成されるため、問題や傾向を迅速に検出できます。
CSAT スコアの背後にある実用的なインサイトの欠如。	解決、共感、工数などの CSAT 要素は、ユーザーの満足度または不満を説明し、改善を目標にするのに役立ちます。

次に探索する内容

会話インサイトの構成と使用の詳細については、以下を参照してください。

- 会話インサイトをインストール
- 会話インサイトの参照

会話インサイトをインストール

admin ロールを持っている場合は、会話インサイトアプリケーション (sn_aci) をインストールできます。このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Storeのアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムが会話インサイトとともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- スケジュール済みジョブ
- 会話インサイト [sn_aci_insights] テーブル

手順

1. 移動先 すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて.
2. フィルター基準と検索バーを使用して 、会話インサイト アプリケーション (sn_aci) を検索します。

   名前または ID でアプリケーションを検索できます。アプリケーションが見つからない場合は、ServiceNow Store に要求する必要が生じる場合があります。

   利用可能なバージョンのリストが表示されます。
3. リストからバージョンを選択し、[インストール] を選択します。

   表示される [インストールの詳細を確認] ダイアログボックスに、アプリケーションとともにインストールされている依存関係が一覧表示されます。
4. プロンプトが表示された場合は、ServiceNow Store へのリンクに従って、依存関係のエンタイトルメントを取得します。
5. オプション: 利用できるデモデータをインストールするには、[デモデータのロード] チェックボックスをオンにします。
   デモデータは、一般的なユースケース向けのアプリケーション機能を説明するサンプルレコードです。開発またはテストインスタンスで初めてアプリケーションをインストールする場合は、デモデータを読み込みます。
6. **[Install** (インストール)] を選択します。

会話インサイトの参照

次のトピックでは、会話インサイトとともにインストールされる機能とプロパティに関する追加情報を提供します。

会話インサイトとともにインストールされるコンポーネント

会話インサイトアプリケーションをインストールすると、会話インサイト [sn_aci_insights] テーブルもインストールされます。

会話インサイトとともにインストールされるテーブル

会話インサイトをインストールすると、会話インサイト [sn_aci_insights] テーブルがインストールされます。会話インサイトテーブルのデータ保持期間は 2 年間です。

会話インサイトテーブル

列	説明
ヒューマンエージェント CSAT	人間のエージェントの応答に基づく推定顧客満足度 (CSAT) スコア。値の範囲は 1 ～ 5 で、1 はユーザーが非常に不満であること、5 はユー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

会話インサイトテーブル (続く)

列	説明
	ザーがインタラクションに非常に満足していることを意味します。
工数スコア	インタラクション中にユーザーが費やさなければならなかった時間とエネルギーのスコア。値は、低、中、高の 3 段階スケールです。
AI エージェント CSAT	AI エージェントの応答に基づく推定 CSAT スコア。値の範囲は 1 ～ 5 で、1 はユーザーが非常に不満であること、5 はユーザーがインタラクションに非常に満足していることを意味します。
不満	ユーザーがインタラクション中に不満を表明したかどうかを示す推定 CSAT スコア。値は [はい] または [いいえ] です。
共感	インタラクション中にユーザーに対して示された共感を示す推定 CSAT スコア。値は、低、中、高の 3 段階スケールです。
セッション CSAT	ユーザーのセッションインタラクション全体に基づいて計算された推定 CSAT スコア。値の範囲は 1 ～ 5 で、1 はユーザーが非常に不満であること、5 はユーザーがインタラクションに非常に満足していることを意味します。
次の手順	エージェントが結果を振り返り、ユーザーが次に何をすべきかについて明確な指示を出したかどうかを示す推定 CSAT スコア。値は、低、中、高の 3 段階スケールです。
処理された CSAT	インタラクションレコードの CSAT データが処理されたかどうかを示すブールフラグ。
転送とエスカレーション	会話が人間のエージェントに転送されたかエスカレートされたかを示す推定 CSAT スコア。値は [はい] または [いいえ] です。
クローズ日時	会話がいつクローズされたかを示すタイムスタンプ。
会話	会話 [sys_cs_conversation] テーブル内の関連する会話レコードを参照します。
解決済み	問題が解決されたかどうかを示す推定 CSAT スコア。値は [はい] または [いいえ] です。
混乱	ユーザーが混乱を表明したか、エージェントがユーザーの意図を理解していなかったかを示す推定 CSAT スコア。値は [はい] または [いいえ] です。

自動翻訳

Now Assist およびエージェント AI 用語集

AI エージェントの Now Assist と Now Assist で使用される用語と概念について説明します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エージェント

AI のコンテキストにおけるエージェントとは、特定の目標を達成するために環境を認識し、意思決定を行い、アクションを実行できるソフトウェアエンティティを指します。エージェントは、単純なものから複雑なものまでさまざまで、基本的なリアクティブシステムから、時間をかけて学習して適応する高度なエンティティまでさまざまです。多くの場合、タスクの自動化、ユーザーとのやり取り、または複雑なプロセスの管理に使用されます。

エージェント **AI**

エージェントAIとは、自律性を備えた人工知能システムを指し、自律性を持ち、人間の継続的な監視なしに独立して機能し、意思決定を行うことができます。これらのシステムは、環境を認識し、推論し、経験から学び、特定の目標を達成するためのタスクを実行することができます。ServiceNow AI Platformでは、エージェント AI は AI エージェント、エージェントワークフロー、音声/Web エージェントによって強化されています。

エージェント会話

エージェント会話とは、AIが自律的な行動を示し、特定の目標を達成するために意思決定を行い、行動を起こす、人間とAIシステム間の相互作用を指します。エージェントの会話では、AI エージェントはコンテキストを理解し、理由を説明し、それに応じて応答することができます。多くの場合、人間の明示的な指示は必要ありません。仮想エージェント、Now Assistパネル、音声/Web エージェントで有効にし、ナレッジグラフ、RAG、および [プロンプトを開く] を使用して拡張できます。

エージェントシステム

エージェントシステムは、環境を認識し、その認識に基づいて意思決定を行い、多くの場合、最小限の人間の介入で特定の目標を達成するためのアクションを実行するソフトウェアまたは AI の一種です。エージェントシステムは、問題を解決したりタスクを実行したりするために、独立して学習、適応、および動作できます。

エージェントのワークフロー

エージェントワークフローは、ビジネス目標を達成するために最小限の人間の介入で 1 つ以上の AI エージェントによって実行される、構造化された一連のタスクです。トリガー、ツール、評価計画を使用してこれらのワークフローを AI エージェントスタジオ で作成および管理し、ITSM、 HR、 CSM ユースケースに展開できます。

AI エージェント

AI エージェントは、LLM、ツール、およびワークフローを使用して、ユーザーに代わって ITSM、 HR、 CSM にわたるタスクを完了する自律的なデジタルワーカーです。彼らは、独立して、または協力して、推論、計画、および行動することができます。AI エージェントスタジオを使用して作成および管理し、AI エージェントオーケストレーターで調整できます。これらのエージェントは、 Now Assist パネル、 仮想エージェント、およびカスタムワークフローに埋め込まれています。

AI コンプライアンス

AI コンプライアンスとは、人工知能システムの開発、展開、および使用を管理する規制要件、標準、およびガイドラインの遵守を指します。これには、AI システムが法的、倫理的、組織の基準を満たす方法で設計および実装されるようにすることが含まれます。これには、データのプライバシー、バイアス、透明性、説明責任に関連する問題への対処が含まれます。ServiceNow AI Platform で AI コントロールタワーを使用して、監査証跡、モデルライフサイクル管理、データマスキングを通じて管理できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI コントロールタワー

AI コントロールタワーは、 ServiceNow AI Platform全体で AI モデル、エージェント、コンプライアンスを管理するための一元化されたガバナンスハブです。モデルの使用状況、パフォーマンス、リスク、コンプライアンスを可視化し、 Now Assist アドミン コンソールと統合されています。

AI ガバナンス

AI ガバナンスとは、組織内での AI システムの開発、展開、および使用をガイドする一連のポリシー、手順、および標準を指します。これにより、AI システムが組織の価値観と一致し、規制要件に準拠し、責任ある透明性のある方法で使用されるようになります。ServiceNow AI Platform では、AI コントロールタワー、AI Trust Guard、および Now Assist アドミン コンソールのロールベースのアクセスを通じて AI ガバナンスを管理できます。

AI スチュワード

ServiceNow AI Platform内の AI スチュワードは、モデル、データセット、プロンプトなどの AI 資産のライフサイクルの監視を担当するガバナンスロールです。AI コントロールタワーで AI スチュワードを使用して、法務、セキュリティ、コンプライアンス、イノベーションチーム間のガバナンスアクティビティを調整し、プラットフォーム全体で AI エージェント、スキル、およびモデルを責任を持って展開できます。

引用

情報源を引用している Now Assist パネルの AI 生成コンテンツの横にある、小さくてインタラクティブな数字。

カスタムスキル

特定のビジネスニーズを満たすように調整されたユーザー定義の AI 機能。Now Assist スキルキットを使用すると、次の方法でこれらのスキルを作成してトレーニングできます。

- カスタムプロンプトの作成
- 関連する入力の追加
- 適切なツールの選択
- 展開場所の決定

その後、カスタムスキルは Now Assist アドミン コンソール内でアクティブ化されます。

動的翻訳

ユーザー入力を翻訳してNow LLMユーザーの優先言語で応答を返すことができるように翻訳する Now Assist の機能。

外部コンテンツコネクタ

外部

外部コンテンツコネクタは、AI 検索 Atlassian Confluence Cloud や Microsoft SharePoint Online などの外部リポジトリのコンテンツのインデックス作成と検索を可能にするServiceNow　Storeアプリケーションです。元のアクセス権限を維持しながら、外部コンテンツを含むように検索機能を拡張します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生成 **AI**

大規模言語モデル (LLM) を使用してテキスト、要約、およびその他のコンテンツを生成するテクノロジー。

生成 **AI** コントローラー

サードパーティの大規模言語モデル (LLM) ライセンスの統合を含む、 ServiceNow AI Platformの生成 AI エクスペリエンスをカスタマイズするためのツール。

ガードレール

ユーザー入力と AI が生成した応答を監視および評価して、安全で適切であることを確認するメカニズム。

ナレッジグラフ

この ナレッジグラフ は、構造化された企業データと非構造化企業データを、AI エージェントがクエリできるセマンティックネットワークに整理します。ServiceNowナレッジグラフアプリケーションは、さまざまなソースからの構造化データと非構造化データを活用することで、Now Assist仮想エージェント、AI エージェント、生成 AI スキルのパフォーマンスを向上させます。分かりやすいインターフェイスで ナレッジグラフ スキーマを作成および管理することで、カスタマイズされたユーザーエクスペリエンスを提供します。このアプリケーションは AI エージェントおよび 仮想エージェントと統合され、シームレスな機能のための事前構築された統合を提供します。

大規模言語モデル **(LLM)**

大規模なデータセットでトレーニングされた複雑な機械学習モデルで、ユーザー入力に対して人間のような応答を生成します。

マルチターンカタログ注文

ユーザーが対話型インターフェイスを介してサービスカタログからカタログアイテムを注文できるようにする Now Assist の機能。

ネイティブ翻訳

Now LLM サービス、Azure OpenAI、Google Gemini、およびAWS Claudeによって提供される LLM を使用して、ユーザーの優先言語で応答を生成する Now Assist の機能。これは、Now Assist アドミンコンソールで有効にして構成できます。

Now Assist

Now Assist は、 ServiceNow AI Platform での生成 AI エクスペリエンスを指します。Now Assistを使用すると、セルフサービスの向上、回答と推奨アクションの迅速化によって組織の生産性と効率を向上させ、ユーザーがより効果的に検索できるようになります。

Now Assist アドミン コンソール

アドミニストレーターが Now Assist で提供される生成 AI 機能を迅速に設定、構成、監視するためのコンソール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Now Assist アナリティクス

Now Assistの使用状況、価値、およびパフォーマンスに関するインサイトを提供するダッシュボード。

Now Assist コンテキストメニュー

エージェントがメールやチャット返信を作成および編集するのを支援する生成 AI 機能で、特定のワークフローの ネクストエクスペリエンス で利用できます。

Now Assist ガーディアン

有害、攻撃的、または不適切なコンテンツからユーザーを保護するために、生成 AI で作成されたコンテンツを監視および評価する機能。インシデントをログに記録し、そのようなコンテンツが表示されないようにすることができます。

Now Assist パネル

チャット、ケース、またはインシデントを要約したり、解決メモを生成したりして、情報のコンテキストをより迅速に取得できるようにするための会話型インターフェイス。

Now Assist スキル

生成 AI を使用してサマリーや解決メモの生成などのタスクを実行する、 Now Assist 内の事前定義された機能。

Now LLM サービス

大規模言語モデル (LLM) を活用して生成 AI 機能を強化する ServiceNow AI Platform のコンポーネント。チャットの要約、ケースの要約、解決メモの生成など、さまざまな Now Assist スキルをサポートしています。

不快なコンテンツの検出

攻撃的、有害、または不適切なコンテンツをログに記録してブロックする Now Assist ガーディアン のガードレール。

オーケストレーター

AI エージェントオーケストレーターは、複数の AI エージェント間でタスクの実行を計画、調整、管理する専用のエージェントです。短期記憶を保持し、目標を追跡し、エージェントが効果的にコラボレーションできるようにします。このコンポーネントは、エージェント AI アーキテクチャの中心であり、 AI エージェントスタジオ で構成されます。

プロンプトインジェクション検出

悪意のある入力を識別して、AI が生成した応答を操作するのを防ぐ Now Assist ガーディアンのセキュリティ機能。

Q&A Genius 結果

Q&A Genius 結果の Now Assist は、関連するナレッジ記事やその他のソースから生成された簡潔で実用的な回答をユーザーに提供します。これらの結果はアクション可能なカードとして表示され、さらに参照できるようにソースナレッジ記事へのリンクが各カードに含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索拡張生成

検索拡張生成 は、ナレッジ記事やレコードなどの関連するエンタープライズコンテンツを取得し、それをコンテキストとして使用して、より正確で実用的な応答を生成することで、大規模言語モデル (LLM) の出力を拡張する生成 AI 手法です。ServiceNow 内では、RAG は Now Assist for Search などの製品に実装され、AI 検索と生成応答を組み合わせることで Genius 結果カードを強化します。また、 AI エージェントスタジオ で構成できるため、アドミニストレーターは外部または内部データを取得する RAG ベースのツールを定義して、自律型または監督対象の AI エージェントワークフローをサポートできます。

AI 製品とソリューションの追加リソース

AI のベストプラクティス、トラブルシューティング、またはその他の実装ガイドラインを探している場合は、機能またはリソースタイプを選択して、他の関連 Web サイトで ServiceNow リソースを見つけてください。

リソースリンク

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
AI エージェント	リリースノート	Now Assist AI エージェントリリースノート。
AI エージェント	はじめに	AI エージェントの使用を開始する。 エージェントワークフローを特定します。
AI エージェント	ベストプラクティス	カスタムスキルのビルド AI エージェントとエージェントのワークフローのパフォーマンスを評価する
AI エージェント	用語集	Now Assist AI エージェント用語集。
AI エージェント	トレーニング	AI エージェントの要点 (2025 年第 1 四半期ストアリリース) AI エージェントの準備状況 AI の基本事項 AI エージェントの起動 エージェント AI の概要 Now Assist AI エージェントラーニングパス
AI コントロールタワー	リリースノート	AI Control Tower release notes

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
AI コントロールタワー	はじめに	高度な AI およびデータ製品の概要
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	リリースノート	Document Intelligence release notes
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	はじめに	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の使用を開始する ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) クイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	ヒントと例	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の例
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	トラブルシューティング	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) のトラブルシューティングとベストプラクティス
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	FAQ	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) FAQ
ドキュメントインテリジェンス (DocIntel)	トレーニング	ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の概要 ドキュメントインテリジェンス (DocIntel) の基礎
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	はじめに	NLU の開始 NLU クイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	ベストプラクティス	NLU のベストプラクティス
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	ヒントと例	NLU の例
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	トラブルシューティング	NLU のトラブルシューティング

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	FAQ	NLU に関する FAQ
自然言語理解 (NLU) と自然言語クエリ	トレーニング	自然言語理解 (NLU) の基礎
Now Assist	リリースノート	Now Assist release notes Now Assist for Creator release notes Now Assist for Customer Service Management (CSM) release notes Now Assist in Document Intelligence release notes Now Assist for Enterprise Architecture (EA) release notes Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) release notes Now Assist for IT Service Management (ITSM) release notes Now Assist for Security Incident Response (SIR) and Now Assist for Vulnerability Response (VR) release notes Now Assist Skill Kit release notes Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) release notes Now Assist in Virtual Agent release notes Generative AI Controller release notes
Now Assist	はじめに	Now Assist の使用を開始する (YouTube) Now Assist for Code の使用を開始する (YouTube) クリエーターの Now Assist(YouTube)の使用を開始する CSM の Now Assist の使用を開始する (YouTube) ITSM の Now Assist の使用を開始する (YouTube) AI 検索の Now Assist の使用を開始する (YouTube) Now Assist クイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
		Now Assist パネルの基礎 (YouTube)
Now Assist	ベストプラクティス	Now Assist のベストプラクティス (ServiceNow コミュニティ) ナレッジ記事のベストプラクティス (ServiceNow コミュニティ)
Now Assist	ヒントと例	Now Assist 会話型カタログ要求の実践 (ServiceNow コミュニティ) Now Assist の例
Now Assist	FAQ	生成 AI コントローラーに関する FAQ Now Assist FAQ AI 検索の Now Assist に関する FAQ
Now Assist	トレーニング	AI Builder の基礎 生成 AI の概要 Now Assist Essentials (2024 年 11 月ストアリリース) 仮想エージェント実装の Now Assist (2023 年 11 月ストアリリース) 仮想エージェント実装での Now Assist (2024 年 8 月ストアリリース) 検索実装の Now Assist (2023 年 11 月ストアリリース) 検索実装の Now Assist (2024 年 2 月ストアリリース) クリエーター実装者向け Now Assist フィールドサービス管理 (FSM) 実装者向け Now Assist CSM の Now Assist 実装者 HR サービスデリバリ (HRSD) 向け Now Assist 実装者 IT Service Management (ITSM) の Now Assist 実装者
予測インテリジェンス	リリースノート	Predictive Intelligence release notes
予測インテリジェンス	はじめに	予測インテリジェンスの開始

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リソースリンク (続く)

AI 機能または製品	リソースタイプ	リソース
		予測インテリジェンスクイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
予測インテリジェンス	ベストプラクティス	予測インテリジェンスのベストプラクティス
予測インテリジェンス	ヒントと例	予測インテリジェンスの例
予測インテリジェンス	FAQ	予測インテリジェンスの FAQ
予測インテリジェンス	トレーニング	Predictive Intelligence Fundamentals
タスクインテリジェンス	はじめに	タスクインテリジェンスの開始 タスクインテリジェンスクイックスタートガイド (ServiceNow コミュニティ)
タスクインテリジェンス	ベストプラクティス	タスクインテリジェンスのトラブルシューティングとベストプラクティス
タスクインテリジェンス	FAQ	タスクインテリジェンスの FAQ
タスクインテリジェンス	トレーニング	ITSM のタスクインテリジェンス - クイックスタートガイド CSM のタスクインテリジェンス - クイックスタートガイド AI アカデミー タスクインテリジェンスの使用を開始する - AI を使用してケースを分類する AI アカデミー ITSM のタスクインテリジェンス AI アカデミータスクインテリジェンス:カスタマーサービス管理 (CSM)

モデルコンテキストプロトコルサーバー

モデルコンテキストプロトコルサーバー は、モデルコンテキストプロトコルを使用して、AI オーケストレーターおよび言語モデル (LLM) の ServiceNow インスタンス上のデータへの安全で管理されたアクセスを提供します。サーバーをプロビジョニングし、AI エージェントや LLM などの Model

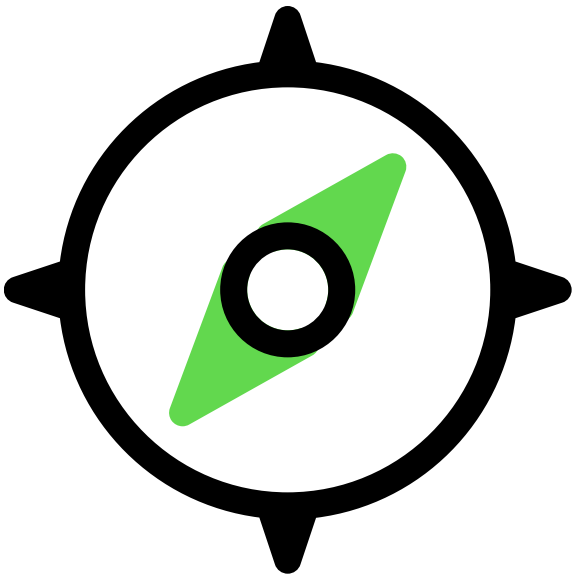
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Content Protocol (MCP) クライアントに公開するツールを定義して、サーバーを呼び出して情報を求めることができます。

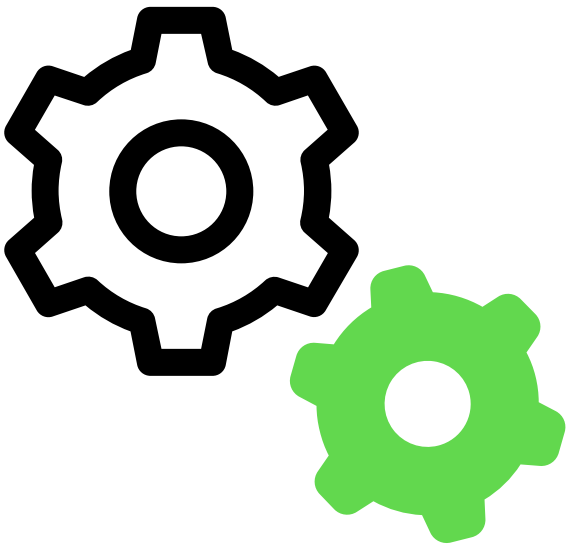
開始するには

探索



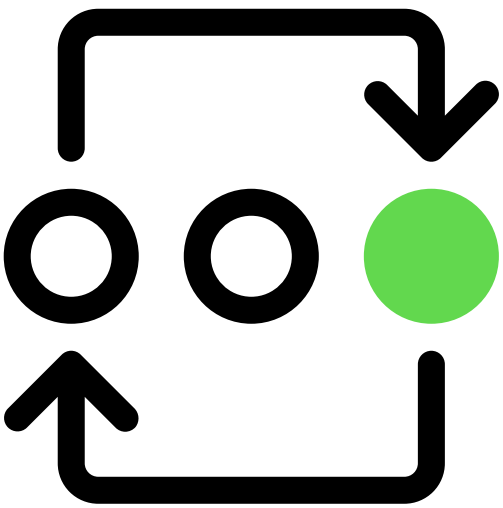
「モデルコンテキストプロトコルサーバー」を参照してください。

構成



MCP サーバーを作成し、そのツールを構成します。

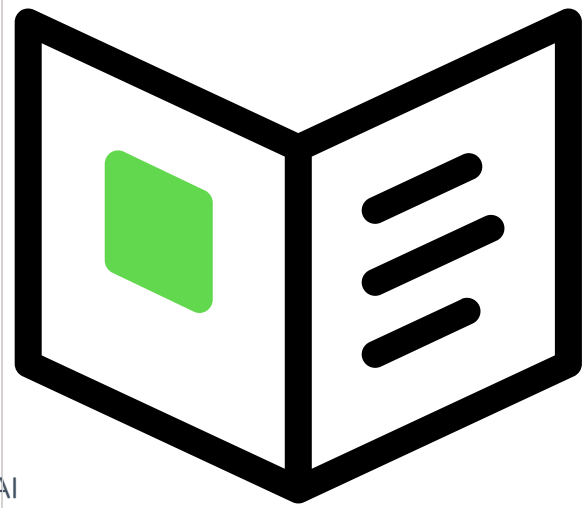
コネク



ト

エージェントまたは LLM から MCP サーバーを呼び出します。

参照



AI

モデルコンテキストプロトコルサーバー とともにインストールされるコンポーネントの詳細を取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI の制限事項

このアプリケーションは、データ内のパターンに基づいて予測を生成する急速に進化している研究分野である人工知能 (AI) と機械学習を使用しています。その結果、このアプリケーションは必ずしも正確、完全、または適切な情報を生成するとは限りません。さらに、このアプリケーションがユースケースに合わせて完全にトレーニングまたはテストされているという保証はありません。これらの問題を軽減するために、ユースケースに対する正確性、害、および適切性について、このアプリケーションの使用をテストおよび評価し、出力を人間が監視し、意思決定の目的で AI で生成された出力のみに依存しないようにするのは、ユーザーの責任です。これは、医療、ファイナンス、法務、雇用、セキュリティ、インフラストラクチャなど、結果が影響を与える分野にこのアプリケーションを展開することを選択した場合に特に重要です。ServiceNow の AI 利用規定 に従うことに同意するものとします。このポリシーは ServiceNow によって更新される場合があります。

データ処理

このアプリケーションでは、ServiceNow 顧客の個々のインスタンスから一元化された ServiceNow 環境にデータを転送する必要があります。この環境は、インスタンスが存在するデータセンターとは異なるデータセンターリージョンに配置されている可能性があり、場合によっては Microsoft Azure などのサードパーティクラウドプロバイダーにも転送されます。このデータは、コアコンプライアンスポータル から利用可能なポリシーを含む、ServiceNow の内部ポリシーと手順に従って処理されます。

データコレクション

ServiceNow は、このアプリケーションの入力、出力を収集して使用し、出力を編集して、ServiceNow モデルや AI 製品などの ServiceNow テクノロジーを開発および改善します。さらに、このアプリケーションは 。 お客様は、「Now Assistオプトアウトに関するページ」の説明に従って、いつでも将来のデータコレクションをオプトアウトできます。

モデルコンテキストプロトコルサーバー の探索

モデルコンテキストプロトコル (MCP) サーバーとそのツールを使用して、大規模言語モデル (LLM) と AI エージェントがモデルコンテンツプロトコルを使用して ServiceNow 上のデータにアクセスできるようにする方法について説明します。

モデルコンテキストプロトコルサーバーの概要

モデルコンテキストプロトコルは、大規模言語モデル (LLM) と外部システム (ServiceNow インスタンスなど) との間の標準的な通信方式を定義します。LLM アプリケーションまたは MCP ホストは、MCP サーバーを使用して、AI エージェントなどの MCP クライアントから外部システムへの接続を開始できます。MCP サーバーは、ツール、API、データなどの外部リソースとアクセス方法をホストに指示します。その後、AI エージェントまたはアプリケーションは、サーバーから情報を要求し、サーバーから返される利用可能なツールとデータを使用して機能を自動化できます。モデル コンテキスト プロトコルと MCP サーバーに関する一般的な情報については、モデル コンテキスト プロトコル Web サイトの モデル コンテキスト プロトコルに関するドキュメント を参照してください。

モデルコンテキストプロトコルサーバー アプリケーションを使用すると、インスタンスの MCP サーバーをプロビジョニングし、公開するツールを構成できます。Now Assistスキルからツールを作成することも、モデルコンテキストプロトコルサーバー とともにインストールされたツールを使用することもできます。その後、LLM または AI エージェント (ChatGPT、 Microsoft Copilot、Claude など) は、OAuth 2.0 認証を使用して MCP クライアントから MCP サーバーを呼び出し、利用可能なツールのリストを取得できます。これらのツールを使用して、MCP クライアントは、最近クローズされたインシデントのリストやケースのサマリーなど、インスタンスからの情報をサーバーに要求します。ServiceNow モデルコンテキストプロトコルクライアント アプリケーションを MCP クライアントとして使用することもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデルコンテキストプロトコルサーバー ユーザー

ユーザー	説明
AI アドミニストレーター	MCP サーバーをプロビジョニングし、サーバーが公開するツールを構成します。MCP クライアントごとに OAuth 2.0 認証を構成します。
MCP クライアントユーザー	MCP サーバーのエンドポイントを MCP クライアントに統合し、MCP サーバーのツールのリストを呼び出します。最初にサーバーを呼び出すときに、OAuth 2.0 を使用して MCP サーバーで認証します。MCP クライアントでは、サポートされているツールを使用してサーバーからデータを取得するためのプロンプトが表示されます。

モデルコンテキストプロトコルサーバー のワークフロー

1. AI アドミニストレーターは、インスタンスからアクセスする必要があるデータを特定し、必要なデータを生成する Now Assist スキルに基づいてツールを作成します。ツールから、MCP クライアントに公開するフィールドを構成します。
2. AI アドミニストレーターは MCP サーバーを作成し、サーバーにツールを追加して展開します。
3. MCP クライアントユーザーは、OAuth 2.0 認証を使用して MCP サーバーに接続するように MCP クライアントを構成します。
4. MCP クライアントユーザーは、MCP サーバーを呼び出して利用可能なツールのリストを検出し、最近クローズされたケースやインシデントの概要など、インスタンスからのデータを MCP サーバーに要求するように MCP クライアントを構成します。

MCP サーバーは要求されたツールを実行し、MCP クライアントで要求されたデータを返します。

モデルコンテキストプロトコルサーバー のメリット

メリット	機能	ユーザー
標準プロトコルを使用して、任意の LLM および MCP クライアントと統合します。	モデルコンテキストプロトコルサーバーの作成	AI アドミニストレーター
MCP クライアントが使用するツールを構成して公開します。	モデルコンテキストプロトコルサーバー用のツールの作成	AI アドミニストレーター
MCP クライアントを使用して、 ServiceNow インスタンスからデータに安全にアクセスします。		MCP クライアントユーザー

モデルコンテキストプロトコルサーバー **tools**

ツールは、MCP サーバーがクライアントに公開するデータを定義し、 Now Assist スキルに基づきます。デフォルトでは、次のツールは MCP サーバーで使用するように構成されており、読み取り専用です。Now Assistスキルから追加のツールを作成できます。詳細については、「モデルコンテキストプロトコルサーバー用のツールの作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

とともにインストールされるツール定義 モデルコンテキストプロトコルサーバー

名前	説明
ケースの要約	Now Assistによって生成されたケースレコードの詳細のサマリーを取得します。詳細については、「レコードの要約」を参照してください。
インシデントの要約	Now Assistによって生成されたインシデントレコードの詳細の概要を取得します。詳細については、「レコードの要約」を参照してください。
ケースレコードを検索	ケースレコードを検索して、ケース要約ツールで要約できるようにします。
インシデントレコードを検索	インシデントレコードを検索し、インシデント要約ツールで要約できるようにします。

次に探索する内容

モデルコンテキストプロトコルサーバーを構成して使用する方法の詳細については、以下を参照してください。

- モデルコンテキストプロトコルサーバーの構成
-
- モデルコンテキストプロトコルサーバーの参照

関連情報

モデルコンテキストプロトコルクライアント

モデルコンテキストプロトコルサーバーの構成

モデルコンテキストプロトコル (MCP) サーバーを作成し、 モデルコンテキストプロトコルサーバーを使用して MCP クライアントに公開するツールとデータを構成します。

構成の概要

1. モデルコンテキストプロトコルサーバー をインストール

   プラットフォームアドミニストレーターは、ServiceNowインスタンスにモデルコンテキストプロトコルサーバーアプリケーションをインストールします。

2. モデルコンテキストプロトコルサーバー用のツールの作成

   AI アドミニストレーターは、インスタンスからアクセスする必要があるデータを特定し、必要なデータを生成する Now Assist スキルに基づいてツールを作成します。ツールから、MCP クライアントに公開するフィールドを構成します。

3. モデルコンテキストプロトコルサーバーの作成

   AI アドミニストレーターは MCP サーバーを作成し、サーバーにツールを追加して展開します。

MCP サーバーを展開した後、MCP クライアント ユーザーは、OAuth 2.0 認証を使用して MCP サーバーに接続するように MCP クライアントを構成します。MCP クライアントは MCP サーバーを呼び出して利用可能なツールのリストを取得し、ケースやインシデントの要約などのインスタンスからのデータを MCP サーバーに要求します。詳細については、「」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

モデルコンテキストプロトコルサーバー をインストール

admin ロールをお持ちであれば、 モデルコンテキストプロトコルサーバー アプリケーション (sn_mcp_server) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得する ServiceNow 製品またはアプリケーション.
- 依存関係、ライセンスやサブスクリプションの要件、およびリリースの互換性については、ServiceNow Store のアプリケーションリストを確認してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ロールとテーブルは モデルコンテキストプロトコルサーバー とともにインストールされます。詳細については、「モデルコンテキストプロトコルサーバー とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 提供されたリンクを使用して、モデルコンテキストプロトコルサーバーアプリケーション (sn_mcp_server) のServiceNow Storeリストを開きます。
2. [取得] を選択します。
3. 承認が付与されたら、インスタンスで 管理者 > **Application Manager**.
4. モデルコンテキストプロトコルサーバー (sn_mcp_server) を検索します。
5. **[Install** (インストール)] を選択します。

モデルコンテキストプロトコルサーバー用のツールの作成

Now Assistスキルからツールを作成し、モデルコンテキストプロトコル (MCP) サーバーで公開します。

始める前に

必要なロール:sn_mcp_server.tools_admin、sn_mcp_server.admin、または admin

このタスクについて

ツールは、MCP クライアントが MCP サーバーからアクセスできるデータを定義し、 Now Assist スキルなどの既存の機能に基づいています。ツール入力は、MCP クライアントに公開される機能の属性です。各 MCP サーバーは、1 つ以上のツールにリンクする必要があります。

Now Assistスキルの詳細については、「Now Assist スキル」を参照してください。Now Assist スキルキットで作成されたカスタムスキルからツールを作成することもできます。詳細については、「Now Assist スキルキット」を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **MCP** サーバー.
2. [リスト] パネルから [ツール] を選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. [スキル] フィールドで、検索アイコンを選択し、MCP サーバーツールとして使用する Now Assist スキルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[AI スキルツール定義] フォームの他のフィールドは、選択したツールに基づいて自動的に入力されます。

5. **[Save** (保存)] を選択します。
   必要な入力を使用してツールが作成されます。
6. オプション: ツールに入力を追加または編集します。

   a. ツールから、[**AI** スキルツール入力 **(AI Skill Tool Inputs**)] タブを選択します。

   b. [新規] を選択するか、既存の入力を選択して編集します。

   c. フォームで、フィールドに入力します。

   AI スキルツール入力フォーム

フィールド	説明
ツール入力	ツールが MCP クライアントに公開するスキルの属性。
説明	ツール入力の目的の説明。
アクティブ	ツール入力をオンまたはオフにするオプション。
必須	ツールに入力が必要かどうかを示すオプション。ツールを実行するには、LLM がこの入力を渡す必要があります。 **注:** スキルに必要なスキルの属性は、ツールへの入力として自動的に追加されます。 スキルに属性が必要な場合は、ツールにもこのツール入力が必要です。
静的値を使用	属性に常に同じ値を使用するオプション。
値	ツール入力に常に使用する静的値。このフィールドは、[静的値を使用] が選択されている場合にのみ適用されます。
デフォルト値	ツール入力に使用するデフォルト値。このフィールドは、[静的値を使用] が選択されている場合には適用されません。

   d. **[Save** (保存)] を選択します。

   e. オプション: この手順を繰り返して、ツール入力を追加します。

7. オプション: 公開しない場合は、ツールから入力を削除します。

   注:
   一部の入力はツールで必要であり、削除できません。

   a. ツールから、[**AI** スキルツール入力 **(AI Skill Tool Inputs**)] タブを選択します。

   b. ツール入力を選択します。

   c. [その他のアクション] メニューから [削除] を選択します。
      入力がツールから削除されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
ツールを MCP サーバーに追加します。詳細については、「モデルコンテキストプロトコルサーバーの作成」を参照してください。

モデルコンテキストプロトコルサーバーの作成

モデルコンテキストプロトコル (MCP) サーバーを作成し、公開するツールを構成します。

始める前に
MCP サーバーで公開するツールを作成します。詳細については、「モデルコンテキストプロトコルサーバー用のツールの作成」を参照してください。

必要なロール:sn_mcp_server.admin または admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > **MCP** サーバー.
2. [リスト] パネルから [サーバー] を選択します。
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

プロビジョニングされた **MCP** サーバーフォーム

フィールド	説明
ラベル	MCP サーバーの内部名。
名前	URL エンドポイントで使用される MCP サーバーの名前。
ツール	MCP サーバーが公開するツール。

5. [展開] を選択します。
   [URL] フィールドには、MCP サーバーにアクセスするために MCP クライアントと統合するエンドポイントが入力されます。

次のタスク
MCP サーバーに接続して呼び出すように MCP クライアントを構成します。詳細については、「」を参照してください。

モデルコンテキストプロトコルサーバーの参照

参照トピックには、 モデルコンテキストプロトコルサーバー ロールとテーブルに関する情報が含まれています。

モデルコンテキストプロトコルサーバー とともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、モデルコンテキストプロトコルサーバー アプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
MCP サーバーアドミニストレーター [sn_mcp_server.admin]	すべての モデルコンテキストプロトコルサーバー テーブルに対して作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) の操作を実行します。	sn_mcp_server.tools_admin
MCP サーバーツールアドミン [sn_mcp_server.tools_admin]	ツールの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) 操作を実行します。	• canvas_user • sn_nowassist_admin.user • web_service_admin
MCP サーバービューアー [sn_mcp_server.viewer]	すべての モデルコンテキストプロトコルサーバー テーブルを表示します (読み取り専用アクセス)。	• one_extend_viewer • canvas_user • sn_nowassist_admin.user • web_service_admin

インストールされるテーブル

テーブル	説明
AI スキルツール定義 [sn_mcp_ai_skill_tool_definition]	Now Assistスキルに基づくツール。ツール定義テーブルを拡張します。
AI スキルツール入力 [sn_mcp_ai_skill_tool_input]	Now Assistスキルに基づくツールの入力。ツール入力テーブルを拡張します。
プロビジョニングされた MCP サーバー [sn_mcp_server_registry]	インスタンスに展開された MCP サーバー。
スクリプト化済み REST ツール定義 [sn_mcp_scripted_rest_tool_definition]	他のツールを有効にするスクリプト済み REST API に基づくツール。ツール定義テーブルを拡張します。
スクリプト済み REST ツール入力 [sn_mcp_scripted_rest_input]	スクリプト済み REST API に基づくツールの入力。ツール入力テーブルを拡張します。
ツール定義 [sn_mcp_tool_definition]	MCP サーバーで使用するために定義されたツール。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
ツール入力 [sn_mcp_tool_input]	MCP サーバーツールで使用するために定義された入力。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。